



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

Εγχειρίδιο Επιλεγμένων Λειτουργικών Διαδικασιών Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)



Αθήνα,
Δεκέμβριος 2022

A. - Σύνταξη Περιεχομένου

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

- α) Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)
- β) Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.)
- γ) Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)
- δ) Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.)
- ε) Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών (Δι.Δ.ΥΠΟΔ.)
- στ) Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Δι.ΕΠΙ.Δι.)
- ζ) Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας (Α.Τ.Α.)
- η) Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης (Α.Τ.Υ.ΠΟ.)

B. - Επισπεύδουσα Υπηρεσία, Επεξεργασία Περιεχομένου και Επιμέλεια Έκδοσης

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

Διεύθυνση Οργάνωσης (Δ.ΟΡΓ.)

Τμήμα Γ' - Διαδικασιών, Λειτουργιών και Μεθόδων

Πρόλογος

Αγαπητοί συνάδελφοι,

Στα πλαίσια των προσπαθειών που καταβάλλει η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), ως πρότυπος Οργανισμός, υιοθετούνται βέλτιστες πρακτικές προκειμένου να ανταποκρίνεται με επιτυχία στο μεταβαλλόμενο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον, να βελτιώνεται συνεχώς η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες καθώς και η αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα αυτής.

Με στόχο την συνεχή βελτίωση των Υπηρεσιών της ΑΑΔΕ, μέσω της διάχυσης της γνώσης και της ομοιόμορφης εφαρμογής των διαδικασιών από τις Υπηρεσίες της, η Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού και Οργάνωσης (Γ.Δ.Α.Δ.Ο.) εκδίδει, με μέριμνα της Διεύθυνσης Οργάνωσης, «Εγχειρίδιο Επιλεγμένων Λειτουργικών Διαδικασιών Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)» της ΑΑΔΕ.

Το παρόν Εγχειρίδιο επιλεγμένων λειτουργικών διαδικασιών, έκδοσης 2022, απευθύνεται αποκλειστικά στους υπαλλήλους των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ, προκειμένου να το αξιοποιήσουν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, ως εύχρηστο και χρήσιμο καθημερινό εργαλείο. Ειδικότερα με την ορθή χρήση του περιεχομένου του, υπό τις οδηγίες και των Προϊσταμένων των Υπηρεσιών, αναμένεται να επιτευχθεί η ομοιόμορφη, συντομότερη και ορθή εφαρμογή των ως άνω διαδικασιών, άρα και η βέλτιστη εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος και των πολιτών, η διασφάλιση των υπαλλήλων που τις εφαρμόζουν, καθώς και η βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητάς τους κατά την εφαρμογή των συγκεκριμένων διαδικασιών.

Αθήνα, 21 Δεκεμβρίου 2022

Ο Προϊστάμενος της Γενικής Διεύθυνσης
Ανθρώπινου Δυναμικού και Οργάνωσης

Ε. Σαΐτης

Περιεχόμενα

Πρόλογος.....	3
Πίνακας Ακρωνυμίων και Αρκτικόλεξων	9
Εισαγωγή	11
1. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)	14
1.1 Ανάπτυξη εφαρμογών βάσει προτύπων ανάπτυξης.....	14
1.2 Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο www.aade.gr, για έγγραφα που δεν δημοσιεύονται στο ΦΕΚ.....	18
1.3 Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο www.aade.gr, για έγγραφα που δημοσιεύονται στο ΦΕΚ.....	21
1.4 Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο www.aade.gr, που αφορά τους Δημόσιους Πλειοδοτικούς Διαγωνισμούς.....	24
1.5 Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο www.aade.gr, δημοσίευσης νέων εφαρμογών.....	27
1.6 Διαδικασία Επικαιροποίησης σελίδων που είναι ήδη δημοσιευμένες.....	30
1.7 Διαδικασία αναρτήσεων που αφορά στη δημοσίευση ανακοινώσεων.....	32
1.8 Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο www.aade.gr που αφορά επείγουσες ανακοινώσεις	34
1.9 Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο www.aade.gr για έγγραφα που δεν δημοσιεύονται στο ΦΕΚ (Προκηρύξεις, Διαγωνισμούς, Στατιστικά Στοιχεία κ.α.).....	36
1.10 Διαδικασία Έναρξης νέου Έργου Πληροφορικής αρμοδιότητας της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.....	38
1.11 Μελέτη και διασφάλιση υποδομών για την υποστήριξη ανάπτυξης και παραγωγικής λειτουργίας λογισμικού	44
1.12 Υποστήριξη των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. στη σύνταξη και εισήγηση τεκμηριωμένου αιτήματος για την προμήθεια υπηρεσιών ανάπτυξης λογισμικού εφαρμογών.....	48
1.13 Υποστήριξη των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. στη σύνταξη και εισήγηση τεκμηριωμένου αιτήματος για την προμήθεια υπηρεσιών συντήρησης λογισμικού εφαρμογών	51
1.14 Υλοποίηση μηχανισμών επαλήθευσης και επικύρωσης λογισμικού.....	54
1.15 Διαχείριση Επιχειρησιακών Απαιτήσεων Έργων Πληροφορικής.....	58
1.16 Τήρηση ηλεκτρονικού φακέλου (αποθετηρίου) παραδοτέων τεκμηρίωσης των έργων Πληροφορικής που υλοποιεί η Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.....	64
1.17 Τήρηση Αποθετηρίου των Δημόσιων Συμβάσεων σε ισχύ που αφορούν Έργα Πληροφορικής που υλοποιεί η Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)	66
2. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ (Δ.Α.Φ.Ε.)	69
2.1 Διαχείριση εφαρμογών και διαδικασιών που αφορούν στην ηλεκτρονική αποδοχή περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α. και στη βεβαίωση του φόρου	69
2.2 Διενέργεια Δημόσιων κληρώσεων και πληρωμών δικαιούχων.....	72
2.3 Υπολογισμός τελών κυκλοφορίας οχημάτων, ανάρτηση ειδοποιητηρίων πληρωμής και διαχείρισης των πληρωμών.....	76
2.4 Προσδιορισμός και έκδοση πράξεων εκτιμώμενου φόρου φυσικών προσώπων	80
2.5 Τεχνικός σχεδιασμός, ανάπτυξη, συντήρηση και υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας της εφαρμογής Αίτησης Απόδοσης Α.Φ.Μ. μέσω MyAADElive.....	83
2.6 Έκδοση και διαβίβαση Παραστατικών από οντότητα (Εφαρμογή timologio)	87
2.7 Τεχνικός σχεδιασμός, ανάπτυξη, συντήρηση και υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας των εφαρμογών υποβολής TaxisNet – Δήλωση Iban.....	91
2.8 Καταγραφή διαδικασιών που αφορούν στην εφαρμογή Ηλεκτρονικά Βιβλία-Ειδική Φόρμα Καταχώρησης	94
2.9 Καταγραφή διαδικασιών που αφορούν στην εφαρμογή Ηλεκτρονικά Βιβλία-Δηλώσεις Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης μέσω Παρόχου	99
2.10 Διεπαφή TAXIS-7 για εξυπηρέτηση χρηματικών ενταλμάτων	103
2.11 Ηλεκτρονική Αίτηση Ρύθμισης Οφειλών	106
3. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΩΝ, ΕΛΕΓΚΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ (Δ.ΑΤ.Ε.)	109
3.1 Εκτίμηση κόστους αιτήματος είτε η υλοποίηση γίνεται ιδίαις δυνάμεις είτε μέσω αναδόχου.....	109

3.2 Εξυπηρέτηση εισερχομένων αιτημάτων υπαλλήλων μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)	114
3.3 Πραγματοποίηση δοκιμών συμμόρφωσης (Conformance Test (CT)) για εφαρμογές που βασίζονται σε κοινοτικές προδιαγραφές	119
3.4 Πληρωμή επιδόματος θέρμανσης	127
3.5 Παρακολούθηση των Δεικτών Απόδοσης του Πληροφοριακού Συστήματος στο οποίο στηρίζεται το Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)	131
3.6 Διαχείριση περιεχομένου της Γνωσιακής Βάσης του Πληροφοριακού Συστήματος Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)	137
3.7 Διαχείριση χρηστών και ρόλων του ΟΠΣ ELENXIS.....	142
3.8 Διαχείριση αιτήματος παροχής στοιχείων (στατιστικών ή μη) κατόπιν αιτήματος (είτε ad hoc είτε σε περιοδική βάση) σε Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ	145
3.9 Καταγραφή των ημερήσιων παρουσιών του προσωπικού της Διεύθυνσης	148
3.10 Ανάπτυξη νέων πληροφοριακών συστημάτων και ηλεκτρονικών εφαρμογών αρμοδιότητας της Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)	150
3.11 Συντήρηση και αναβάθμιση πληροφοριακών συστημάτων και ηλεκτρονικών εφαρμογών αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.), που ήδη βρίσκονται σε παραγωγική λειτουργία	154
3.12 Διαχείριση αιτημάτων υποστήριξης της παραγωγικής λειτουργίας πληροφοριακών συστημάτων (ELENXIS & ICISNET) και ηλεκτρονικών εφαρμογών της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) από οργανικές μονάδες ΑΑΔΕ	158
3.13 Τεχνική Υποστήριξη και βελτιώσεις των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)	161
3.14 Δημοσίευση μεγαλοφειλετών δημοσίου	166
3.15 Παρακολούθηση συμβάσεων συντήρησης εφαρμογών αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.).....	170
3.16 Παρακολούθηση συμβάσεων υλοποίησης νέων εφαρμογών αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.).....	174
3.17 Διαδικασία μεταβολών στο πληροφοριακό σύστημα παρακολούθησης πετρελαίου θέρμανσης.....	179
4. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.).....	182
4.1 Ανάπτυξη και θέση σε παραγωγική λειτουργία Διαδικτυακής Υπηρεσίας (Web Service)	182
4.2 Εξυπηρέτηση αιτημάτων χορήγησης στοιχείων φορολογικού περιεχομένου σε Τρίτους Φορείς	186
4.3 Παροχή στοιχείων σε Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ	190
4.4 Διαδικασία χορήγησης αρχείων δεδομένων από τρίτους φορείς	194
4.5 Έντυπο καταγραφής διαδικασίας του συστήματος μητρώων τραπεζικών λογαριασμών και λογαριασμός πληρωμών.....	198
4.6 Διαδικασία Χορήγησης Στοιχείων και Πληροφοριών που προέρχονται από την Αυτόματη Ανταλλαγή Πληροφοριών με αλλοδαπές δικαιοδοσίες σε Οργανικές Μονάδες της ΑΑΔΕ	202
4.7 Ενημέρωση τραπεζικών πληρωμών φορολογικών χρεών (μέσω ΔΙΑΣ) – Ενημέρωση πληρωμής βεβαιωμένων οφειλών από τράπεζες.....	205
5. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΠΟΔΟΜΩΝ (ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ.)	209
5.1 Παρακολούθηση και ανανέωση ψηφιακών πιστοποιητικών ασφαλούς σύνδεσης	209
5.2 Σφράγιση αρχικού δείγματος Φορολογικού Ηλεκτρονικού Μηχανισμού (Φ.Η.Μ.) και παράδοση στον εκπρόσωπο της κατασκευάστριας εταιρείας καθώς και αποσφράγιση αρχικού δείγματος Φ.Η.Μ. σε περίπτωση επανελέγχου και επανασφράγιση αυτής.....	214
5.3 Παρακολούθηση και ανανέωση τομεακών ονομάτων	217
5.4 Διαδικασία τήρησης ημερολογίου συμβάντων	222
5.5 Έκδοση αποφάσεων έγκρισης άδειας καταλληλότητας φορολογικών ηλεκτρονικών μηχανισμών (Φ.Η.Μ.)	226
5.6 Έκδοση αποφάσεων ανάκλησης αδειών καταλληλότητας, παράτασης αδειών διάθεσης, ανάθεσης άδειας τεχνικής υποστήριξης σε άλλη επιχείρηση, έγκρισης αναβάθμισης λογισμικών (Software ή Firmware) και καταστροφής φορολογικών ηλεκτρονικών μηχανισμών (Φ.Η.Μ.).....	228

5.7 Οργάνωση τακτικών συνεδριάσεων της Επιτροπής Ελέγχου Καταλληλότητας Φορολογικών Ηλεκτρονικών Μηχανισμών (Ε.Ε.Κ.Φ.Η.Μ.)	231
5.8 Διαχείριση αιτημάτων κατόχων/χρηστών Φορολογικών Ηλεκτρονικών Μηχανισμών (Φ.Η.Μ.), επιχειρήσεων κατασκευής/εμπορίας Φ.Η.Μ., dealers Φ.Η.Μ. και Δ.Ο.Υ., από τα ενεργά κανάλια επικοινωνίας	235
5.9 Δημιουργία φακέλων και απόδοσης δικαιωμάτων σε σύστημα αποθήκευσης	238
5.10 Εγκατάσταση\παραμετροποίηση νέου σταθμού εργασίας εκτός Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	242
5.11 Εγκατάσταση\παραμετροποίηση νέου σταθμού εργασίας εντός Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	245
5.12 Ένταξη νέου χρήστη στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων - IBM Control Desk (Maximo)	248
5.13 Επίβλεψη των κατασκευαστριών επιχειρήσεων Φορολογικών Ηλεκτρονικών Μηχανισμών (ΦΗΜ) και των εξουσιοδοτημένων Τεχνικών Φ.Η.Μ.	252
5.14 Τήρηση Μητρώου Εγκεκριμένων Φορολογικών Ηλεκτρονικών Μηχανισμών (Φ.Η.Μ.) και ηλεκτρονικού αρχείου Τμήματος	255
6. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)	259
6.1 Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης εσωτερικών χρηστών (τελωνειακοί υπάλληλοι, υπάλληλοι άλλων εμπλεκόμενων υπηρεσιών), στα πλαίσια των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος Τελωνείων (Π.Σ.Τ.) ICISnet και του ELENXIS	259
6.2 Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης εξωτερικών χρηστών (οικονομικοί φορείς, συναλλασσόμενοι, πολίτες), στα πλαίσια των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος Τελωνείων (Π.Σ.Τ.) ICISnet	263
6.3 Ανάλυση, μελέτη και υλοποίηση αιτημάτων αλλαγής των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος Τελωνείων (Π.Σ.Τ.) ICISnet και του ELENXIS	267
6.4 Διαχείριση εφαρμογών και διαδικασιών σχετικά με την ηλεκτρονική υποβολή αρχείων από Τρίτους Φορείς για την προσυμπλήρωση, εκκαθάριση και βεβαίωση του φόρου των δηλώσεων εισοδήματος Φυσικών Προσώπων (Φ.Π.)	272
6.5 Εκκαθάριση δηλώσεων φόρου εισοδήματος Φυσικών Προσώπων (Φ.Π.) που έχουν οδηγηθεί για έλεγχο στις Δ.Ο.Υ.	277
6.6 Ανάκτηση δεδομένων δηλώσεων Παρακρατούμενων Φόρων στον ηλεκτρονικό φάκελο υπόθεσης ελέγχου του υποσυστήματος Διενέργειας Ελέγχων (Eskort Audit Assistant) του Ο.Π.Σ. Elenxis	283
6.7 Διαδικασία ηλεκτρονικής υποβολής δήλωσης πληροφοριακών στοιχείων μίσθωσης ακίνητης περιουσίας	286
6.8 Απάντηση γραπτών αιτημάτων πολιτών και επιχειρήσεων μέσω της πλατφόρμας Μητρώο & Επικοινωνία/ Ερωτήματα προς ΑΑΔΕ μέσω της ψηφιακής πύλης myAADE	289
6.9 Διαδικασία Διαχείρισης Αιτημάτων πολιτών από τα ενεργά κανάλια επικοινωνίας και κάθε άλλο μέσο αλληλογραφίας	292
6.10 Διαχείριση προσβάσεων στα Πληροφοριακά Συστήματα που χρησιμοποιούν οι υπάλληλοι του Αυτοτελούς Τμήματος Ι της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	298
6.11 Ανάλυση και κατηγοριοποίηση των αιτημάτων των πολιτών που δέχεται το Κ.Ε.Φ.	304
6.12 Διοικητική υποστήριξη και ορισμός μη διαθεσιμότητας στην εξυπηρέτηση αιτημάτων πολιτών που προωθούνται στους Ειδικούς Θεματικής Κατηγορίας 2ου Επιπέδου	309
6.13 Πιστοποίηση Εκκαθαριστών Δημοσίου	311
6.14 Σύνταξη FAQs για τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης 1ου Επιπέδου του Κ.Ε.Φ. και τους Ειδικούς 2ου	317
6.15 Διαχείριση παραπόνων πολιτών	320
6.16 Εκπαίδευση εκπροσώπων εξυπηρέτησης Κ.Ε.Φ. 1ου επιπέδου και Ειδικών 2ου	324
6.17 Ενημέρωση των εκπροσώπων εξυπηρέτησης ΚΕΦ 1ου επιπέδου και των Ειδικών 2ου	329
6.18 Ανάλυση, μελέτη και υλοποίηση αιτημάτων αλλαγής των εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος Elenxis	333
6.19 Υποστήριξη εξωτερικών χρηστών στο πλαίσιο των εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος TAXIS	337
7. ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ (Α.Τ.Α.)	341
7.1 Εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση σε θέματα ασφάλειας δεδομένων	341
7.2 Σύνταξη και επικαιροποίηση οδηγιών και πολιτικών ασφάλειας	343
7.3 Διαχείριση Περιστατικών Ασφάλειας που σχετίζονται με τα δεδομένα και το λογισμικό των εφαρμογών δεδομένων της ΑΑΔΕ	345
8. ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (Α.Τ.ΥΠΟ.)	349
8.1 Κατάρτιση και Παρακολούθηση της Υλοποίησης του Επιχειρησιακού Σχεδίου της Γενικής Διεύθυνσης	349

8.2 Κατάρτιση και Υποβολή της Ετήσιας Απολογιστικής Έκθεσης της Γενικής Διεύθυνσης	352
8.3 Κατανομή υπερωριών των υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης και ορθή κατανομή του διαθέσιμου προϋπολογισμού δαπανών μεταξύ των Διευθύνσεων της Γενικής Διεύθυνσης.....	354
8.4 Υλοποίηση εκτάκτων έργων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.....	357

Πίνακας Ακρωνυμίων και Αρκτικόλεξων

α.ν.	Αναγκαστικός νόμος
ν.	Νόμος
ν.δ.	Νομοθετικό διάταγμα
π.δ.	Προεδρικό Διάταγμα
ΑΑΔΕ	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
Α.Ε.	Ανώνυμη Εταιρεία
Α.Δ.Α.	Αριθμός Διαδικτυακής Ανάρτησης
Α.Τ.Α.	Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας
Α.Τ.ΥΠΟ.	Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης
Α.Υ.Ο.	Απόφαση Υπουργού Οικονομικών
Α.Υ.Ο.Ο.	Απόφαση Υπουργού Οικονομίας και Οικονομικών
Α.Φ.Μ.	Αριθμός Φορολογικού Μητρώου
Γ.Γ.Δ.Ε.	Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων
Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης
Γ.Δ.Ο.Υ.	Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών
Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ.	Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης
Γ.Δ.Φ.Δ.	Γενική Διεύθυνση Φορολογικής Διοίκησης
Δ.Α.Τ.Ε.	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών & Επιχειρησιακών Εφαρμογών
Δ.Α.Φ.Ε.	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών
ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής
ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ.	Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών
Δ.Ο.Δ.	Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης
Δ.ΟΡΓ.	Διεύθυνση Οργάνωσης
Δ.Ο.Υ.	Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
Δ.Ο.Υ. Φ.Α.Ε.	Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία Φορολογίας Ανωμόμων Εταιρειών
Δ.Σ.	Διοικητικό Συμβούλιο
Δ.Σ.Σ.	Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού
Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων
Ε.Δ.Ε.	Ενιαίο Διοικητικό Έγγραφο
Ε.Δ.Υ.	Εγκεκριμένος Διαχειριστής Υποδομών
Ε.Δ.Υ.Ο.	Ειδική Διάταξη Υπουργείου Οικονομικών
Ε.Ε.	Ετερόρρυθμη Εταιρεία
Ε.Ε.	Ευρωπαϊκή Ένωση
Ε.Π.Ε.	Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης
Ε.Κ.Φ.Η.Μ.	Επιτροπή Καταλληλότητας Φορολογικού Ηλεκτρονικού Μηχανισμού
Ε.τ.Κ.	Εφημερίδα της Κυβερνήσεως
Ε.Φ.Α.	Ειδικός Φόρος Ακινήτων
Ε.Φ.Κ.	Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης
Η.Φ.Υ.Ε.	Ηλεκτρονικός Φάκελος Υπόθεσης Ελέγχου
Ι.Π.Π.	Ιδιοκτήτης Πληροφοριακού Πόρου
Ι.Χ.	Ιδιωτικής Χρήσης
Κ.Α.Δ.	Κωδικός Αριθμός Δημοσίευσης
Κ.Α.Δ.	Κωδικός Αριθμός Δραστηριότητας
Κ.Ε.Δ.Ε.	Κώδικας Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων
Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ.	Κέντρο Ελέγχου Μεγάλων Επιχειρήσεων
Κ.Ε.Π.	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΚΕ.Π.Α.	Κέντρο Πιστοποίησης Αναπηρίας
Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.	Κέντρο Ελέγχου Φορολογούμενων Μεγάλου Πλούτου
Κ-Μ	Κράτος - Μέλος
Κ.Π.	Καταστάσεις Πληρωμής
Κ.Υ.	Κεντρική Υπηρεσία
Κ.Υ.Α.	Κοινή Υπουργική Απόφαση
Κ.Φ.Α.Σ.	Κώδικας Φορολογικής Απεικόνισης Συναλλαγών
Κ.Φ.Δ.	Κώδικας Φορολογικής Διαδικασίας
Ν.Σ.Κ.	Νομικό Συμβούλιο του Κράτους
Ο.Α.Ε.Ε.	Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών

Ο.Ε.	Ομόρρυθμη Εταιρεία
Ο.Π.Σ.Τ.	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Τελωνείων
Ο.Ο.Σ.Α.	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
Π.Ε.Π.	Πράξη επιβολής προστίμου
ΠΟΛ	Πολυγραφημένη διαταγή
Π.Σ.Ο.	Πληροφοριακό Σύστημα Οχημάτων
Π.Υ.	Περιφερειακές Υπηρεσίες
Π.Υ.Σ.	Πράξη Υπουργικού Συμβουλίου
Π.Φ.Κ.	Πιστοποιητικό Φορολογικής Κατοικίας
Σ.Α.Δ.Φ.	Σύμβαση Αποφυγής Διπλής Φορολογίας
Σ.Δ.	Συμβούλιο Διοίκησης
Σ.Δ.Ε.	Σημείωμα Διαπιστώσεων Ελέγχων
Σ.Δ.Ο.Ε.	Σώμα Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος
Σ.Μ.Τ.Λ. & Λ.Π.	Σύστημα Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών και Λογαριασμών Πληρωμών
Τ.Ε.Κ.Α.	Τελωνειακή Έγκριση Καταλληλότητας Αυτοκινήτου
Τ.Κ.	Τέλη Κυκλοφορίας
Τ.Ο.Κ.	Ταυτότητα Οφειλής Κατασχετηρίου
Τ.Π.&Δ.	Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων
ΤτΕ	Τράπεζα της Ελλάδος
Υ.Δ.Α.	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης
Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.	Υπηρεσίες Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων
Υ.Ο.Μ.	Υπεύθυνος Οργανωτικής Μονάδας
Υ.Π.Α.	Υπεύθυνος Παρακολούθησης και Ανανέωσης Ψηφιακών Πιστοποιητικών
ΥΠ.ΟΙΚ.	Υπουργείο Οικονομικών
Φ.Α.Π.	Φόρος Ακίνητης Περιουσίας
Φ.Δ.Χ.	Φορτηγό Δημοσίας Χρήσης
Φ.Ε.Κ.	Φύλλο Εφημερίδας Κυβερνήσεως
Φ.Ε.Υ.	Φορολογικές Ελεγκτικές Υπηρεσίες
Φ.Ε.Φ.Π.	Φόρος Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων
Φ.Η.Μ.	Φορολογικός Ηλεκτρονικός Μηχανισμός
Φ.Μ.Α.	Φόρος Μεταβίβασης Ακινήτου
Φ.Μ.Α.Π.	Φόρος Μεγάλης Ακίνητης Περιουσίας
Φ.Μ.Υ.	Φόρος Μισθωτών Υπηρεσιών
ΦΟ.Τ.Α.	Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία
Φ.Π.	Φυσικό Πρόσωπο
Φ.Π.Α.	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας
AEO	Authorised Economic Operator - AEO
CCN/CSI	Common Communication Network/Common System Interface
CMR	Contrat de Transport International de Marchandises par Route
CR	Change Request
ECS	Export Control System
GRN	Quarantee Reference Number
IBAN	Διεθνής Λογαριασμός Τραπεζικού Λογαριασμού
MRN	Movement/Master Reference Number
NACE	Nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne
SSL	Secure Socket Layer
SCAC	Standing Committee on Administrative Co-operation
TAXUD	Taxation and Customs Union Directorate-General
VAT	Value Added Tax
VIES	VAT Information Exchange System

Εισαγωγή

Η έκδοση του παρόντος Εγχειριδίου, αποτελεί τη συνέχεια της προσπάθειας που άρχισε το έτος 2016 στη Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε.) του Υπουργείου Οικονομικών και συνεχίζεται μέχρι σήμερα για την καταγραφή και την επικαιροποίηση διαδικασιών των Υπηρεσιών της ΑΑΔΕ, όπως αρμόζει σε έναν σύγχρονο και αποδοτικό πρότυπο Οργανισμό.

Το ανωτέρω Εγχειρίδιο περιλαμβάνει ενενήντα δύο (92) καταγεγραμμένες λειτουργικές διαδικασίες υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.) της ΑΑΔΕ, τις οποίες κατέγραψαν οι Υπηρεσίες αυτές, σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Οργάνωσης (Δ.ΟΡΓ.) της Γ.Δ.Α.Δ.Ο, η οποία, ως επισπεύδουσα, 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.

Στα έντυπα καταγραφής των διαδικασιών που ακολουθούν αναγράφεται αναλυτικά ο τίτλος της διαδικασίας, η αρμόδια για τη διαδικασία υπηρεσία, η οποία την κατέγραψε, η/οι υπηρεσία/σίες που εφαρμόζουν τη διαδικασία (στην περίπτωση που είναι διαφορετική/κές από την αρμόδια υπηρεσία), η συχνότητα εφαρμογής της, το θεσμικό πλαίσιο που τη διέπει, η γενική περιγραφή, τα βήματα υλοποίησής της και η περιγραφή αυτών, οι εμπλεκόμενες υπηρεσίες, ο συνήθης χρόνος διεκπεραίωσης της διαδικασίας, κ.λπ.

Επισημαίνεται, ότι η καταγραφή, η συνεχής επικαιροποίηση και η ορθή και ομοιόμορφη εφαρμογή των διαδικασιών, αποτελεί βέλτιστη πρακτική, στα πλαίσια της λειτουργίας ενός Οργανισμού, δεδομένου ότι με την καθημερινή χρήση των Εγχειριδίων των καταγεγραμμένων λειτουργικών διαδικασιών, ως εργαλείων, στα οποία περιλαμβάνεται αναλυτική καταγραφή, τόσο των βημάτων των διαδικασιών, όσο και της εφαρμοζόμενης νομοθεσίας, διαχέεται η γνώση, επιτυγχάνεται η βελτίωση της αποδοτικότητας των υπηρεσιών, αυξάνεται η παραγωγικότητα αυτών, διευκολύνονται οι διορθωτικές παρεμβάσεις για τη βελτίωση και την απλούστευση των διαδικασιών, δημιουργείται αίσθημα ασφάλειας στους υπαλλήλους κατά την άσκηση των καθηκόντων τους και ταυτόχρονα διασφαλίζεται το δημόσιο συμφέρον και η γρήγορη και ποιοτική εξυπηρέτηση του πολίτη.

1. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)

- 1.1 Ανάπτυξη εφαρμογών βάσει προτύπων ανάπτυξης.
- 1.2 Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο www.aade.gr, για έγγραφα που δεν δημοσιεύονται στο ΦΕΚ
- 1.3 Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο www.aade.gr, για έγγραφα που δημοσιεύονται στο ΦΕΚ
- 1.4 Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο www.aade.gr, που αφορά τους Δημόσιους Πλειοδοτικούς Διαγωνισμούς
- 1.5 Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο www.aade.gr, δημοσίευσης νέων εφαρμογών
- 1.6 Διαδικασία Επικαιροποίησης σελίδων που είναι ήδη δημοσιευμένες
- 1.7 Διαδικασία αναρτήσεων που αφορά στη δημοσίευση ανακοινώσεων
- 1.8 Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο που αφορά επείγουσες ανακοινώσεις
- 1.9 Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο www.aade.gr για έγγραφα που δεν δημοσιεύονται στο ΦΕΚ
- 1.10 Διαδικασία Έναρξης νέου Έργου Πληροφορικής αρμοδιότητας της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.
- 1.11 Μελέτη και διασφάλιση υποδομών για την υποστήριξη ανάπτυξης και παραγωγικής λειτουργίας λογισμικού
- 1.12 Υποστήριξη των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. στη σύνταξη και εισήγηση Τεκμηριωμένου Αιτήματος για την προμήθεια υπηρεσιών ανάπτυξης λογισμικού εφαρμογών
- 1.13 Υποστήριξη των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. στη σύνταξη και εισήγηση τεκμηριωμένου αιτήματος για την προμήθεια υπηρεσιών συντήρησης λογισμικού εφαρμογών
- 1.14 Υλοποίηση μηχανισμών επαλήθευσης και επικύρωσης λογισμικού
- 1.15 Διαχείριση Επιχειρησιακών Απαιτήσεων Έργων Πληροφορικής
- 1.16 Τήρηση ηλεκτρονικού φακέλου (αποθετηρίου) παραδοτέων τεκμηρίωσης των έργων Πληροφορικής που υλοποιεί η Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.
- 1.17 Τήρηση Αποθετηρίου των Δημόσιων Συμβάσεων σε ισχύ που αφορούν Έργα Πληροφορικής που υλοποιεί η Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)

1. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)

1.1 Ανάπτυξη εφαρμογών βάσει προτύπων ανάπτυξης

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.).
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.).
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.).
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Ανάπτυξη εφαρμογών βάσει προτύπων ανάπτυξης.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η επίτευξη βέλτιστων πρακτικών σε επίπεδο σχεδιασμού, υλοποίησης, τεκμηρίωσης και συντήρησης εφαρμογών.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Συνεργασία με αντίστοιχες υπηρεσίες Ε.Ε. και Τεχνική Βοήθεια, προκειμένου να επιλεγούν κοινές τεχνολογίες – μεθοδολογίες, ειδικά όταν αφορούν την υλοποίηση κοινών ευρωπαϊκών εφαρμογών π.χ. Τελωνειακές Εφαρμογές, FATCHA κ.λπ. Επίσης, η επίτευξη ομοιομορφίας και χρήσης κοινών τεχνολογιών και τεχνικών κατά την ανάπτυξη ηλεκτρονικών με στόχο τη μείωση της απαιτούμενης προσπάθειας ανάπτυξης και συντήρησης μέσω της επαναχρησιμοποίησης κώδικα ή και τμημάτων των εφαρμογών καθώς και επιτάχυνσης της διαδικασίας εκμάθησης και απόκτησης εμπειρίας από τους προγραμματιστές της υπηρεσίας. Παράλληλα, οι εφαρμογές που αναπτύσσονται θα πρέπει να ακολουθούν τις εξελίξεις στις τεχνολογίες ώστε να είναι σύγχρονες, ασφαλείς και εύκολες στη χρήση.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η επίτευξη βέλτιστων πρακτικών επιτυγχάνεται μέσω της ‘τυποποίησης’ με την υιοθέτηση από μέρος της ΓΔΗΛΕΔ συγκεκριμένων - κοινών τεχνολογιών, τεχνικών και μεθοδολογιών, κατά την ανάπτυξη ηλεκτρονικών εφαρμογών. Η εξοικείωση του ανθρώπινου δυναμικού με τις προαναφερθείσες τεχνολογίες -μεθοδολογίες, όπως και δόμηση του κώδικα σε ρουτίνες – επαναχρησιμοποιούμενα τμήματα θα συμβάλλει στην εξοικονόμηση (ανθρώπινων) πόρων και στην ταχύτερη εξυπηρέτηση αιτημάτων νέων εφαρμογών ή βελτιώσεων -τροποποιήσεων στις υπάρχουσες.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<p>1) Κεφάλαιο Α΄ «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α΄ 94), όπως εκάστοτε ισχύει,</p> <p>2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β΄4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.</p>
------------------------	---

ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Εφαρμόζεται κάθε φορά που προκύπτουν ανάγκες μοντελοποίησης και ανάπτυξης νέου τύπου εφαρμογών ή όταν οι τεχνολογικές εξελίξεις καθιστούν απαρχαιωμένο ή λιγότερο αποδοτικό το υπάρχον πρότυπο. Η διαδικασία εφαρμόστηκε μία (1) φορά κατά το έτος 2019 για την δημιουργία νέου προτύπου ανάπτυξης διαδικτυακών εφαρμογών.
---	--

--	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο (α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1.	Παραλαβή αιτήματος μοντελοποίησης διαδικασιών ανάπτυξης εφαρμογών.	Παραλαβή αιτήματος μοντελοποίησης. Η ανάγκη προκύπτει από εσωτερικό (εντός Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)) ή εξωτερικό αίτημα ή είναι θέμα διαλειτουργικότητας κι αφορά την ανάπτυξη εφαρμογής, κατά τη μελέτη της οποίας διαπιστώνεται ότι τα υπάρχοντα πρότυπα/τεχνολογίες δεν επαρκούν.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)- Τμήμα Δ'- Αρχιτεκτονικής και Προτύπων Ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων.	Όλες οι Διευθύνσεις της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. (λόγω πιθανότητας η ανάγκη να προκύψει από αίτημά τους).	-	-	-	-	-	-	
2.	Μελέτη και Επιλογή προτύπων.	Διεξαγωγή μελέτης διεθνών, σχετικών προτύπων, με έμφαση σε δοκιμές και έλεγχο προσφερόμενων δυνατοτήτων. Τέλος, επιλογή ενός διεθνούς, σχετικού προτύπου, ως βάση εργασίας.	ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Δ'.	-	-	-	-	-	-	-	
3.	Προσαρμογή προτύπου.	Προσαρμογή του επιλεγμένου προτύπου στις ανάγκες των εφαρμογών που αναπτύσσονται στην υπηρεσία.	ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Δ'.	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	Αναλόγως το μέγεθος της εφαρμογής.	1 και 2.
4.	Τεχνική τεκμηρίωση.	Συγγραφή της τεχνικής τεκμηρίωσης που θα συνοδεύει το νέο πρότυπο.	ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Δ'.	-	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	-	Αναλόγως το μέγεθος της εφαρμογής.	1 έως 3.
5.	Εγγραφή κώδικα.	Συγγραφή demo κώδικα, όπου απαιτείται.	ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Δ'.	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	Αναλόγως το μέγεθος της εφαρμογής.	1 έως 4.
6.	Ολοκλήρωση νέου προτύπου.	Διενέργεια ελέγχων για την, κατά το δυνατόν, πιστοποίηση της ορθότητας του προτύπου.	ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Δ'.	-	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	-	Αναλόγως το μέγεθος της εφαρμογής	1 έως 5.
7.	Κοινοποίηση προτύπου στις λοιπές Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Κοινοποίηση του νέου προτύπου στις λοιπές Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., παρέχοντάς τους αρχικές οδηγίες και συμβουλές ως προς το νέο πρότυπο.	ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Δ'.	-	Όλες οι Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., πλην της Διεύθυνσης Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.).	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	-	1 ημέρα.	1 έως 6.

8.	Προαιρετικά: Εκπαίδευση.	Εκπαίδευση ενός περιορισμένου αριθμού Μηχανικών Λογισμικού από τις λουπές Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. στο νέο πρότυπο, παρέχοντας τους on the job training στην ανάπτυξη εφαρμογών βάσει του νέου προτύπου ανάπτυξης εφαρμογών.	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Δ'.	-	Όλες οι Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., πλην της Δι.ΕΠΙ.Δι.	-	-	ΝΑΙ	-	2 έως 5 ημέρες. Μπορεί να επεκταθεί ή επαναληφθε, ανάλογα με τις ανάγκες.	1 έως 7.
9.	Δημοσίευση προτύπου στην παραγωγή και έναρξη παραγωγικής λειτουργίας.	Το νέο πρότυπο δημοσιεύεται και τίθεται σε παραγωγική λειτουργία στις σχετικές, κατά περίπτωση, υποδομές της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.. Για παράδειγμα, ο κώδικας των demo εφαρμογών δημοσιεύεται στο GitLab ή SVN, οι γραπτές οδηγίες στον εσωτερικό ιστότοπο της ΑΑΔΕ.	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Δ'.	-	Όλες οι Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., πλην της Δι.ΕΠΙ.Δι.	-	-	ΝΑΙ	-	1 ημέρα.	1 έως 8.
										Σύνολο Χρόνου	Δεν είναι δυνατός ο ακριβής προσδιορισμός χρόνου, ο οποίος εξαρτάται από το μέγεθος της εφαρμογής και τις απαιτήσεις ανάπτυξής της.

1.2 Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο www.aade.gr, για έγγραφα που δεν δημοσιεύονται στο ΦΕΚ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο www.aade.gr , για έγγραφα που δεν δημοσιεύονται στο ΦΕΚ.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση των πολιτών και των υπαλλήλων της ΑΑΔΕ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	<ul style="list-style-type: none"> • Άμεση ανταπόκριση στις διαπιστωμένες ανάγκες ενημέρωσης. • Διασφάλιση εγκυρότητας/ποιότητας ενημέρωσης. • Μείωση χρόνου και κόστους ενημέρωσης.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Οι αναρτήσεις αφορούν στην επικαιροποίηση των σελίδων των εφαρμογών και στη δημιουργία νέων κατόπιν αιτήματος στη ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ., στην έγκαιρη ενημέρωση των πολιτών σε πάσης φύσεως αλλαγές μέσω του ειδικού πεδίου στην πρώτη σελίδα και στον καθημερινό εμπλουτισμό των περιεχομένων με: Εγκυκλίους, Αποφάσεις, Ενημερωτικό υλικό, Εγχειρίδια, Χρηστικούς Οδηγούς και Οδηγίες, Ερωτήσεις-Απαντήσεις, Ανακοινώσεις, Δελτία Τύπου, Προκηρύξεις και Διαγωνισμούς, Δημοπρασίες, Στοιχεία Επικοινωνίας των Φορέων, Στατιστικά Στοιχεία, Εκπαίδευση, Μελέτες-Έρευνες.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<p>Αποφάσεις - Εγκύκλιοι</p> <p>1) Αριθμ. ΔΥΠΗΛΥ 159674 ΕΞ 2018 ΕΜΠ /02-11-2018 με θέμα «Αναμόρφωση της διαδικασίας αναρτήσεων, δημοσιεύσεων εγγράφων και ενημερωτικού υλικού στο διαδικτυακό τόπο www.aade.gr»,</p> <p>2) Δ.ΟΡΓ. Α 1067947 ΕΞ 2021/06-08-2021 με θέμα «Παροχή νέων συμπληρωματικών οδηγιών για την ορθή κατάρτιση των Αποφάσεων, Εγκυκλίων, Οδηγιών, κλπ. που εκδίδονται από τον Διοικητή ή από άλλα όργανα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)»,</p> <p>3) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1115405 ΕΞ 2021/24-12-2021 (Β'6335) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Τροποποίηση της υπό στοιχεία Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 απόφασης του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)» (Β' 4738), ως προς τη μετατροπή του Αυτοτελούς Τμήματος Συντονισμού Μεταρρυθμιστικών Δράσεων και Επικοινωνίας (Α.Τ.Σ.ΜΕ.Δ.Ε.) της ΑΑΔΕ σε Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.), υπαγόμενη απευθείας στον Διοικητή της ΑΑΔΕ και τον καθορισμό της δομής και των αρμοδιοτήτων αυτής, 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»,</p> <p>4) αριθ. Δ. ΟΡΓ. Α 1050201 ΕΞ 2022/08-06-2022 (Β'3002) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Ανακαθορισμός του χρόνου έναρξης λειτουργίας των Διευθύνσεων Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.) και Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.), απευθείας υπαγόμενων στον Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)»,</p> <p>5) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,</p> <p>6) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β'4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.</p>
------------------------	---

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές Αρμόδιες Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)		
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο				
1	<p>[Η διαδικασία που ακολουθεί αφορά σε έγγραφα που δεν δημοσιεύονται στο ΦΕΚ (όπως εγκύκλιοι, ενημερωτικό υλικό, εγχειρίδια, κλπ)].</p> <p>Παραλαβή αντίγραφου του προς δημοσίευση εγγράφου και της περίληψης αυτού από τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.: siteadmin@aade.gr</p>	<p>Η επισπεύδουσα Υπηρεσία για τη διεκπεραίωση του εγγράφου, αφού λάβει αριθμό πρωτοκόλλου και πριν πραγματοποιήσει οποιαδήποτε άλλη ενέργεια (δηλ. λήψη Αριθμού Διαδικτυακής Ανάρτησης - Α.Δ.Α. από τον διαδικτυακό τόπο «ΔΙΑΥΓΕΙΑ», καθώς και κάθε άλλη ενέργεια διεκπεραίωσής του στο σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων) αποστέλλει ΑΜΕΣΩΣ στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.: siteadmin@aade.gr αντίγραφο του εγγράφου, με την εμφανή ένδειξη στην κεφαλίδα και στο υποσέλιδο κάθε σελίδας του εγγράφου «ΠΡΟΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ - ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΛΑΒΕΙ Α.Δ.Α.» και αναμένει σχετική επιβεβαίωση από τη Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. για τη λήψη και ανάρτησή του στον διαδικτυακό τόπο της ΑΑΔΕ.</p>	<p>Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε΄ - Διαδικτυακών Ιστοτόπων και Διαχείρισης Περιεχομένου.</p>	<p>Επισπεύδουσα Υπηρεσία της ΑΑΔΕ.</p>	-	-	-	-	-	-	-		
2	<p>Υποβολή αιτήματος για έγκριση από τη Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.) για ανάρτηση του εγγράφου.</p>	<p>Η Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. ζητά έγκριση ανάρτησης από στη Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.).</p>	<p>Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε΄</p>	<p>Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.)</p>	<p>Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.)</p>	-	-	-	-	-	-	1 ώρα	1
3	<p>Παραλαβή έγκρισης και ανάρτηση του εγγράφου.</p>	<p>Η ΔΙΣΤΕΠΛ με την παραλαβή της έγκρισης, προβαίνει στην ανάρτηση του εγγράφου με την ένδειξη «ΠΡΟΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ – ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΛΑΒΕΙ ΑΔΑ». Στη συνέχεια ενημερώνει την υπηρεσία της ΑΑΔΕ που απέστειλε το έγγραφο για την ανάρτηση του εγγράφου με αποστολή σχετικού μηνύματος</p>	<p>Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε΄ - Διαδικτυακών Ιστοτόπων και</p>	<p>Επισπεύδουσα Υπηρεσία.</p>	-	-	-	-	-	-	-	Μέσα σε 1 ώρα από την παραλαβή έγκρισης από τη Δ.ΕΠΙΚ.	2

		ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.	Διαχείρισης Περιεχομένου.								
4	Αντικατάσταση εγγράφου με τη νέα έκδοση που περιέχει τον Α.Δ.Α.	Κατόπιν λήψης Α.Δ.Α. από την επισπεύδουσα Υπηρεσία η Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. μόλις αντλήσει αυτόματα από τον μηχανισμό RSS Feed του διαδικτυακού τόπου «ΔΙΑΥΓΕΙΑ» το έγγραφο, το αντικαθιστά με τη νέα έκδοσή του που περιέχει τον Α.Δ.Α. και ενημερώνει με την αποστολή σχετικού μηνύματος ηλ. ταχυδρομείου την Υπηρεσία της Α.Α.Δ.Ε που το απέστειλε.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε΄	Επισπεύδουσα Υπηρεσία.	Υπάλληλοι της ΑΑΔΕ και οι επισκέπτες της ιστοσελίδας αυτής.	-	-	ΝΑΙ	-	1 ώρα περίπου από την ανάρτηση με ΑΔΑ στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ.	3
										Σύνολο Χρόνου	1 ημέρα περίπου.

1.3 Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο www.aade.gr, για έγγραφα που δημοσιεύονται στο ΦΕΚ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο www.aade.gr για έγγραφα που δημοσιεύονται στο ΦΕΚ.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση των πολιτών και των υπαλλήλων της ΑΑΔΕ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	<ul style="list-style-type: none"> • Άμεση ανταπόκριση στις διαπιστωμένες ανάγκες ενημέρωσης. • Διασφάλιση εγκυρότητας/ποιότητας ενημέρωσης. • Μείωση χρόνου και κόστους ενημέρωσης.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Οι αναρτήσεις αφορούν στην επικαιροποίηση των σελίδων των εφαρμογών και στη δημιουργία νέων κατόπιν αιτήματος στη ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ., στην έγκαιρη ενημέρωση των πολιτών σε πάσης φύσεως αλλαγές μέσω του ειδικού πεδίου στην πρώτη σελίδα και στον καθημερινό εμπλουτισμό των περιεχομένων με: Εγκυκλίους, Αποφάσεις, Ενημερωτικό υλικό, Εγχειρίδια, Χρηστικούς Οδηγούς και Οδηγίες, Ερωτήσεις-Απαντήσεις, Ανακοινώσεις, Δελτία Τύπου, Προκηρύξεις και Διαγωνισμούς, Δημοπρασίες, Στοιχεία Επικοινωνίας των Φορέων, Στατιστικά Στοιχεία, Εκπαίδευση, Μελέτες-Έρευνες.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<p><u>Αποφάσεις - Εγκύκλιοι</u></p> <p>1) Αριθμ. ΔΥΠΗΛΥ 159674 ΕΞ 2018 ΕΜΠ /02-11-2018 με θέμα «Αναμόρφωση της διαδικασίας αναρτήσεων, δημοσιεύσεων εγγράφων και ενημερωτικού υλικού στο διαδικτυακό τόπο www.aade.gr»,</p> <p>2) Δ.ΟΡΓ. Α 1067947 ΕΞ 2021/06-08-2021 με θέμα «Παροχή νέων συμπληρωματικών οδηγιών για την ορθή κατάρτιση των Αποφάσεων, Εγκυκλίων, Οδηγιών, κλπ. που εκδίδονται από τον Διοικητή ή από άλλα όργανα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)»,</p> <p>3) Αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1115405 ΕΞ 2021/24-12-2021 (Β'6335) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Τροποποίηση της υπό στοιχεία Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 απόφασης του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)» (Β' 4738), ως προς τη μετατροπή του Αυτοτελούς Τμήματος Συντονισμού Μεταρρυθμιστικών Δράσεων και Επικοινωνίας (Α.Τ.Σ.ΜΕ.Δ.Ε.) της ΑΑΔΕ σε Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.), υπαγόμενη απευθείας στον Διοικητή της ΑΑΔΕ και τον καθορισμό της δομής και των αρμοδιοτήτων αυτής, 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»,</p> <p>4) Αριθ. Δ. ΟΡΓ. Α 1050201 ΕΞ 2022/08-06-2022 (Β'3002) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Ανακαθορισμός του χρόνου έναρξης λειτουργίας των Διευθύνσεων Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.) και Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.), απευθείας υπαγόμενων στον Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)»,</p> <p>5) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,</p> <p>6) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β'4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει</p>
------------------------	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1α	<p>Η διαδικασία που ακολουθεί αφορά σε έγγραφα που δημοσιεύονται στο ΦΕΚ (όπως αποφάσεις κ.λπ.)]</p> <p>Παραλαβή εγγράφου με την περιλήψή του προς δημοσίευση στο Φ.Ε.Κ. και κοινοποίησή του στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. siteadmin@aade.gr</p>	<p>Η επισπεύδουσα Υπηρεσία για τη διεκπεραίωση του εγγράφου αποστέλλει το έγγραφο με την περιλήψή του προς δημοσίευση στο Φ.Ε.Κ. και στην περίπτωση που πρόκειται να αναρτηθεί και στον διαδικτυακό τόπο της ΑΑΔΕ, το κοινοποιεί και στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. siteadmin@aade.gr, με την εμφανή ένδειξη στην κεφαλίδα και στο υποσέλιδο κάθε σελίδας του εγγράφου «ΑΔΗΜΟΣΙΕΥΤΗ ΣΕ ΦΕΚ - ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ ΜΕΧΡΙ ΤΗ ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΤΗΣ» και το συνοδευτικό του Αρ. ΚΑΔ που λαμβάνει από το Ε.Τ. Η επισπεύδουσα Υπηρεσία μεριμνά αντιστοίχως για την ενημέρωση της Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. στην περίπτωση όπου το έγγραφο έχει ως συνυπογράφοντα ή ως τελικό υπογράφοντα τον Υπουργό ή τον Υφυπουργό Οικονομικών.</p>	<p>Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε΄</p>	<p>Επισπεύδουσα Υπηρεσία.</p>	-	-	-	ΝΑΙ	-	Άμεσα	-
2α	<p>Υποβολή αιτήματος έγκρισης προς τη Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.) για ανάρτηση του εγγράφου.</p>	<p>Η Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. καταγράφει το έγγραφο το οποίο παραμένει σε κατάσταση εκκρεμότητας και ζητά έγκριση ανάρτησης από τη Δ.ΕΠΙΚ.</p>	<p>Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε΄</p>	<p>Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.)</p>	-	-	-	ΝΑΙ	-	1 ώρα από την παραλαβή έγκρισης από τη Δ.ΕΠΙΚ.	1α
3α.	<p>Ειδοποίηση επισπεύδουσας Υπηρεσίας και ανάρτηση του εγγράφου στον μορφότυπο του Ε.Τ.</p>	<p>Αμέσως μετά τη δημοσίευση του εγγράφου στο Φ.Ε.Κ. και σε εύλογο χρονικό διάστημα, το Εθνικό Τυπογραφείο (Ε.Τ.) αποστέλλει σχετική ηλεκτρονική ειδοποίηση αυτοματοποιημένα (μέσω email) στη δηλωθείσα σε αυτό διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (εφόσον έχει κατάληξη @aade.gr) της επισπεύδουσας Υπηρεσίας της</p>	<p>Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε΄</p>	<p>Εθνικό Τυπογραφείο (Ε.Τ.), Επισπεύδουσα Υπηρεσία.</p>	<p>Επισπεύδουσα Υπηρεσία, υπάλληλοι της ΑΑΔΕ και οι επισκέπτες της ιστοσελίδας</p>	-	-	ΝΑΙ	-	1 ώρα από την δημοσίευση στο ΕΤ εφόσον υπάρχει έγκριση ανάρτησης	2α

		ΑΑΔΕ, η οποία κατάρτισε το έγγραφο και έχει ζητήσει τη δημοσίευσή του στο Φ.Ε.Κ., με ταυτόχρονη κοινοποίηση στη Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.. Η Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. προβαίνει στην ανάρτηση του εγγράφου στον μορφότυπο του Ε.Τ. και ενημερώνει την κατάστασή του ως ολοκληρωμένου, με την ένδειξη «ΧΡΗΖΕΙ ΑΝΑΡΤΗΣΗΣ ΣΤΟ ΔΙΑΥΓΕΙΑ». Στη συνέχεια επιβεβαιώνει για τη λήψη και την ανάρτησή του, με την αποστολή σχετικού ηλεκτρονικού μηνύματος στη διεύθυνση ηλ. ταχυδρομείου της επισπεύδουσας Υπηρεσίας της ΑΑΔΕ.			αυτής.					από τη Δ.ΕΠΙΚ.	
4α	Προσθήκη νέου συνδέσμου με τον μορφότυπο της απόφασης που περιέχει τον Α.Δ.Α.	Κατόπιν λήψης Α.Δ.Α. από την επισπεύδουσα Υπηρεσία η Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ., μόλις ενημερωθεί αυτόματα από τον μηχανισμό RSS Feed του διαδικτυακού τόπου «ΔΙΑΥΓΕΙΑ», προσθέτει και τον νέο σύνδεσμο με τον μορφότυπο της απόφασης που περιέχει τον Α.Δ.Α. και ενημερώνει με την αποστολή σχετικού μηνύματος ηλ. ταχυδρομείου την Υπηρεσία της Α.Α.Δ.Ε που απέστειλε το έγγραφο.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε' - Διαδικτυακών Ιστοτόπων και Διαχείρισης Περιεχομένου.	Επισπεύδουσα Υπηρεσία.	Επισπεύδουσα Υπηρεσία, υπάλληλοι της ΑΑΔΕ και οι επισκέπτες της ιστοσελίδας αυτής.	-	-	ΝΑΙ	-	1 ώρα περίπου από την ανάρτηση με ΑΔΑ στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ.	3α
										Σύνολο Χρόνου	1 ημέρα περίπου.

1.4 Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο www.aade.gr, που αφορά τους Δημόσιους Πλειοδοτικούς Διαγωνισμούς

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο www.aade.gr που αφορά τους Δημόσιους Πλειοδοτικούς Διαγωνισμούς.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση των πολιτών και των υπαλλήλων της ΑΑΔΕ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	<ul style="list-style-type: none"> • Άμεση ανταπόκριση στις διαπιστωμένες ανάγκες ενημέρωσης. • Διασφάλιση εγκυρότητας/ποιότητας ενημέρωσης. • Μείωση χρόνου και κόστους ενημέρωσης.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Οι αναρτήσεις αφορούν στην επικαιροποίηση των σελίδων των εφαρμογών και στη δημιουργία νέων κατόπιν αιτήματος στη ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ., στην έγκαιρη ενημέρωση των πολιτών σε πάσης φύσεως αλλαγές μέσω του ειδικού πεδίου στην πρώτη σελίδα και στον καθημερινό εμπλουτισμό των περιεχομένων με: Εγκυκλίους, Αποφάσεις, Ενημερωτικό υλικό, Εγχειρίδια, Χρηστικούς Οδηγούς και Οδηγίες, Ερωτήσεις-Απαντήσεις, Ανακοινώσεις, Δελτία Τύπου, Προκηρύξεις και Διαγωνισμούς, Δημοπρασίες, Στοιχεία Επικοινωνίας των Φορέων, Στατιστικά Στοιχεία, Εκπαίδευση, Μελέτες-Έρευνες.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<u>Αποφάσεις - Ενκύκλιοι</u>
	<ol style="list-style-type: none"> 1) Αριθμ. ΔΥΠΗΛΥ 159674 ΕΞ 2018 ΕΜΠ /02-11-2018 με θέμα «Αναμόρφωση της διαδικασίας αναρτήσεων, δημοσιεύσεων εγγράφων και ενημερωτικού υλικού στο διαδικτυακό τόπο www.aade.gr», 2) Κεφάλαιο Α΄ «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α΄ 94), όπως εκάστοτε ισχύει, 3) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β΄4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1β	[Η διαδικασία που ακολουθεί, αφορά τους Δημόσιους Πλειοδοτικούς Διαγωνισμούς]. Παραλαβή αιτήματος ανάρτησης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της στο siteadmin@aade.gr (δημοσίευσης) Δημόσιου Πλειοδοτικού Διαγωνισμού.	Οι δικηγόροι των εταιρειών που πρόκειται να εκποιήσουν περιουσιακά τους στοιχεία υπό ειδική διαχείριση (αρ. 68 επ. του Ν 4307/2014), αποστέλλουν αίτημα για ανάρτηση στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο της ΔΙΣΤΕΠΛ siteadmin@aade.gr , καθώς η Φορολογική Διοίκηση έχει υποχρέωση να τα δημοσιεύει εντός προθεσμίας στον ιστότοπο www.aade.gr .	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε΄.	Εταιρείες που εκποιούν περιουσιακά τους στοιχεία και εκπροσωπούνται από δικηγόρο.	-	-	-	ΝΑΙ	-	Άμεσα	-
2β	Αποστολή αιτήματος έγκρισης ανάρτησης στη Διεύθυνση Εισπράξεων και Επιστροφών (Δ.Ε.Ε.) Τμήμα Ε΄ -Οφειλετών υπό Καθεστώς Αφερεγγυότητας και άλλων Ειδικών Κατηγοριών.	Η ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. προωθεί το αίτημα, με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην Διεύθυνση Εισπράξεων και Επιστροφών, ώστε να δοθεί έγκριση για την ανάρτησή του.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε΄.	Διεύθυνση Εισπράξεων (Δ.Ε.Ε.) και Επιστροφών Τμήμα Ε΄.	-	-	-	ΝΑΙ	-	Άμεσα	1β
3β	Παραλαβή έγκρισης από τη Διεύθυνση Εισπράξεων και Επιστροφών Τμήμα Ε΄.	Η Διεύθυνση Εισπράξεων και Επιστροφών (Δ.Ε.Ε.) στέλνει με email την έγκριση στο Τμήμα Ε΄ της ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε΄.	Διεύθυνση Εισπράξεων και Επιστροφών (Δ.Ε.Ε.) Τμήμα Ε΄.	-	-	-	ΝΑΙ	-	Εξαρτάται από την απόκριση της αρμόδιας Διεύθυνσης της ΑΑΔΕ, περίπου σε 1 ημέρα.	2β
4β	Άμεση ανάρτηση εντός προθεσμίας - Αποστολή	Γίνεται ανάρτηση του Δημόσιου Πλειοδοτικού Διαγωνισμού από το	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών	-	Εταιρείες που εκποιούν	-	-	ΝΑΙ	-	Άμεσα /εντός προθεσμίας	3β

	email ολοκλήρωσης της διαδικασίας.	τμήμα Ε΄ της ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ., εντός προθεσμίας, το οποίο ενημερώνει με αποστολή σχετικού μηνύματος ηλ. ταχυδρομείου τον δικηγόρο για την ανάρτησή του.	Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε΄.		περιουσιακά τους στοιχεία και εκπροσωπούνται από δικηγόρο, και όλοι οι ενδιαφερόμενοι επισκέπτες της ιστοσελίδας αυτής.					που ορίζεται στην αίτηση.	
Σύνολο Χρόνου	1 ημέρα περίπου.										

1.5 Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο www.aade.gr, δημοσίευσης νέων εφαρμογών

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο www.aade.gr , δημοσίευσης νέων εφαρμογών.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση των πολιτών και των υπαλλήλων της ΑΑΔΕ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	<ul style="list-style-type: none"> Άμεση ανταπόκριση στις διαπιστωμένες ανάγκες ενημέρωσης. Διασφάλιση εγκυρότητας/ποιότητας ενημέρωσης. Μείωση χρόνου και κόστους ενημέρωσης.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Οι αναρτήσεις αφορούν στην επικαιροποίηση των σελίδων των εφαρμογών και στη δημιουργία νέων κατόπιν αιτήματος στη ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ., στην έγκαιρη ενημέρωση των πολιτών σε πάσης φύσεως αλλαγές μέσω του ειδικού πεδίου στην πρώτη σελίδα και στον καθημερινό εμπλουτισμό των περιεχομένων με: Εγκυκλίους, Αποφάσεις, Ενημερωτικό υλικό, Εγχειρίδια, Χρηστικούς Οδηγούς και Οδηγίες, Ερωτήσεις-Απαντήσεις, Ανακοινώσεις, Δελτία Τύπου, Προκηρύξεις και Διαγωνισμούς, Δημοπρασίες, Στοιχεία Επικοινωνίας των Φορέων, Στατιστικά Στοιχεία, Εκπαίδευση, Μελέτες-Έρευνες.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	Αποφάσεις - Εγκύκλιοι
	<ol style="list-style-type: none"> 1) Αριθ. ΔΥΠΗΛΥ 159674 ΕΞ 2018 ΕΜΠ /02-11-2018 με θέμα «Αναμόρφωση της διαδικασίας αναρτήσεων, δημοσιεύσεων εγγράφων και ενημερωτικού υλικού στο διαδικτυακό τόπο www.aade.gr, 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1115405 ΕΞ 2021/24-12-2021 (Β'6335) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Τροποποίηση της υπό στοιχεία Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 απόφασης του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)» (Β' 4738), ως προς τη μετατροπή του Αυτοτελούς Τμήματος Συντονισμού Μεταρρυθμιστικών Δράσεων και Επικοινωνίας (Α.Τ.Σ.ΜΕ.Δ.Ε.) της ΑΑΔΕ σε Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.), υπαγόμενη απευθείας στον Διοικητή της ΑΑΔΕ και τον καθορισμό της δομής και των αρμοδιοτήτων αυτής, 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», 3) αριθ. Δ. ΟΡΓ. Α 1050201 ΕΞ 2022/08-06-2022 (Β'3002) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Ανακαθορισμός του χρόνου έναρξης λειτουργίας των Διευθύνσεων Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.) και Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.), απευθείας υπαγόμενων στον Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», 4) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει, 5) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β'4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1γ	[Η διαδικασία που ακολουθεί, αφορά στις Νέες εφαρμογές που ζητείται να δημοσιευτούν στην ιστοσελίδα της ΑΑΔΕ]. Παραλαβή αιτήματος.	Η αρμόδια Δ/νση που επιθυμεί τη δημιουργία νέας σελίδας για την παρουσίαση της εφαρμογής ετοιμάζει το κατάλληλο υλικό που πρέπει να ενσωματωθεί σε αυτήν και στέλνει το αίτημα με email στο Τμήμα Ε΄ της Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. ΚΑΙ στο Τμήμα Δ΄ - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Μητρώου και Διοικητικής Συνδρομής της Δι.ΕΠΙ.Δι.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε΄ - Διαδικτυακών Ιστοτόπων και Διαχείρισης Περιεχομένου, Δι.ΕΠΙ.Δι./Α΄ Υποδιεύθυνση Τμήμα Δ΄ - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Μητρώου και Διοικητικής Συνδρομής.	Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.	-	-	-	ΝΑΙ	-	Άμεσα	-
2γ.	Υλοποίηση σελίδας και ενσωμάτωση στοιχείων.	Το Τμήμα Δ΄ της ΔΙΕΠΙΔΙ ελέγχει το υλικό στα βασικά σημεία (ότι δηλ. είναι σωστά δομημένα τα αρχεία, είναι σε μορφή δημοσιεύσιμη κτλ) και δίνει με email την έγκριση στο Τμήμα Ε΄ της Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. το οποίο υλοποιεί το αίτημα ενσωματώνοντας τα απαραίτητα στοιχεία, οδηγούς, εγχειρίδια, σχετικές διατάξεις, συχνές ερωτήσεις στη σελίδα που έχει δημιουργήσει.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε΄, ΔΙΕΠΙΔΙ/Α΄ ΥΠΟΔ/ΝΣΗ Τμήμα Δ΄ .	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	Εξαρτάται από τις προθεσμίες	1γ
3γ.	Λήψη έγκρισης τελικής έκδοσης της σελίδας.	Το Τμήμα Ε΄ της Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. ζητά μέσω email την τελική έγκριση από τη Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.) και από τη Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε΄.	Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.) Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	-	-	ΝΑΙ	-	Άμεσα	2γ
4γ.	Ανάρτηση σελίδας.	Μετά την τελική έγκριση, η σελίδα αναρτάται άμεσα και αποστέλλεται επιβεβαιωτικό email προς όλους τους εμπλεκόμενους για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε΄.	-	Υπάλληλοι της ΑΑΔΕ, επισκέπτες της ιστοσελίδας αυτής ΚΑΙ το τμήμα του	-	-	ΝΑΙ	-	Άμεσα	3γ

					Κ.Ε.Φ. για επεξεργασία και ένταξη των νέων δεδομένων.						
									Σύνολο Χρόνου	Από 1 έως 5 ημέρες.	

1.6 Διαδικασία επικαιροποίησης σελίδων που είναι ήδη δημοσιευμένες

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαδικασία Επικαιροποίησης σελίδων που είναι ήδη δημοσιευμένες.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση των πολιτών και των υπαλλήλων της ΑΑΔΕ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	<ul style="list-style-type: none"> • Άμεση ανταπόκριση στις διαπιστωμένες ανάγκες ενημέρωσης. • Διασφάλιση εγκυρότητας/ποιότητας ενημέρωσης. • Μείωση χρόνου και κόστους ενημέρωσης.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Οι αναρτήσεις αφορούν στην επικαιροποίηση των σελίδων των εφαρμογών και στη δημιουργία νέων κατόπιν αιτήματος στη ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ., στην έγκαιρη ενημέρωση των πολιτών σε πάσης φύσεως αλλαγές μέσω του ειδικού πεδίου στην πρώτη σελίδα και στον καθημερινό εμπλουτισμό των περιεχομένων με: Εγκυκλίους, Αποφάσεις, Ενημερωτικό υλικό, Εγχειρίδια, Χρηστικούς Οδηγούς και Οδηγίες, Ερωτήσεις-Απαντήσεις, Ανακοινώσεις, Δελτία Τύπου, Προκηρύξεις και Διαγωνισμούς, Δημοπρασίες, Στοιχεία Επικοινωνίας των Φορέων, Στατιστικά Στοιχεία, Εκπαίδευση, Μελέτες-Έρευνες.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<p><u>Αποφάσεις - Ενκύκλιοι</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) αριθμ. ΔΥΠΗΛΥ 159674 ΕΞ 2018 ΕΜΠ /02-11-2018 με θέμα «Αναμόρφωση της διαδικασίας αναρτήσεων, δημοσιεύσεων εγγράφων και ενημερωτικού υλικού στο διαδικτυακό τόπο www.aade.gr», 2) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει, 3) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β'4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
16	[Η διαδικασία που ακολουθείται, αφορά στην επικαιροποίηση των σελίδων που είναι ήδη δημοσιευμένες] Λήψη υλικού για ανάρτηση.	Η αρμόδια Δ/ση αποστέλλει με email στο Τμήμα Ε' της ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. <u>ΚΑΙ</u> στο Τμήμα Δ' της ΔΙΕΠΙΔΙ το υλικό για ανάρτηση.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε' - Διαδικτυακών Ιστοτόπων και Διαχείρισης Περιεχομένου, ΔΙΕΠΙΔΙ/ Α' ΥΠΟΔ/ΝΣΗ Τμήμα Δ' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Μητρώου και Διοικητικής Συνδρομής.	Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.	-	-	-	ΝΑΙ	-	Άμεσα	-
26	Έλεγχος υλικού.	Το υλικό ελέγχεται από το Τμήμα Δ' της ΔΙΕΠΙΔΙ στα βασικά του σημεία (ότι δηλ. είναι σωστά δομημένα τα αρχεία, είναι σε μορφή δημοσιεύσιμη κτλ) και στη συνέχεια το στέλνει με email στο Τμήμα Ε' της ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. για την ολοκλήρωση των επικαιροποιήσεων.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ./Α' Υποδιεύθυνση Τμήμα Δ'.	-	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε'.	-	-	ΝΑΙ	-	-	16
36.	Ανάρτηση υλικού.	Το υλικό αναρτάται άμεσα και αποστέλλεται email ολοκλήρωσης της διαδικασίας προς όλους τους εμπλεκόμενους.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε'.	-	Υπάλληλοι της ΑΑΔΕ, επισκέπτες της ιστοσελίδας αυτής ΚΑΙ το τμήμα του ΚΕΦ για επεξεργασία και ένταξη των νέων δεδομένων.	-	-	ΝΑΙ	-	Άμεσα	26
Σύνολο Χρόνου										1-2 ώρες περίπου.	

1.7 Διαδικασία αναρτήσεων που αφορά στη δημοσίευση ανακοινώσεων

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαδικασία αναρτήσεων που αφορά στη δημοσίευση ανακοινώσεων.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση των πολιτών και των υπαλλήλων της ΑΑΔΕ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	<ul style="list-style-type: none"> • Άμεση ανταπόκριση στις διαπιστωμένες ανάγκες ενημέρωσης. • Διασφάλιση εγκυρότητας/ποιότητας ενημέρωσης. • Μείωση χρόνου και κόστους ενημέρωσης.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Οι αναρτήσεις αφορούν στην επικαιροποίηση των σελίδων των εφαρμογών και στη δημιουργία νέων κατόπιν αιτήματος στη ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ., στην έγκαιρη ενημέρωση των πολιτών σε πάσης φύσεως αλλαγές μέσω του ειδικού πεδίου στην πρώτη σελίδα και στον καθημερινό εμπλουτισμό των περιεχομένων με: Εγκυκλίους, Αποφάσεις, Ενημερωτικό υλικό, Εγχειρίδια, Χρηστικούς Οδηγούς και Οδηγίες, Ερωτήσεις-Απαντήσεις, Ανακοινώσεις, Δελτία Τύπου, Προκηρύξεις και Διαγωνισμούς, Δημοπρασίες, Στοιχεία Επικοινωνίας των Φορέων, Στατιστικά Στοιχεία, Εκπαίδευση, Μελέτες-Ερευνες.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Αποφάσεις - Εγκύκλιοι

- 1) Αριθ. ΔΥΠΗΛΥ 159674 ΕΞ 2018 ΕΜΠ /02-11-2018 με θέμα «Αναμόρφωση της διαδικασίας αναρτήσεων, δημοσιεύσεων εγγράφων και ενημερωτικού υλικού στο διαδικτυακό τόπο www.aade.gr,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1115405 ΕΞ 2021/24-12-2021 (Β'6335) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Τροποποίηση της υπό στοιχεία Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 απόφασης του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)» (Β' 4738), ως προς τη μετατροπή του Αυτοτελούς Τμήματος Συντονισμού Μεταρρυθμιστικών Δράσεων και Επικοινωνίας (Α.Τ.Σ.ΜΕ.Δ.Ε.) της ΑΑΔΕ σε Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.), υπαγόμενη απευθείας στον Διοικητή της ΑΑΔΕ και τον καθορισμό της δομής και των αρμοδιοτήτων αυτής, 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»,
- 3) αριθ. Δ. ΟΡΓ. Α 1050201 ΕΞ 2022/08-06-2022 (Β'3002) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Ανακαθορισμός του χρόνου έναρξης λειτουργίας των Διευθύνσεων Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.) και Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.), απευθείας υπαγόμενων στον Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)»,
- 4) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 5) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1ε	[Η διαδικασία που ακολουθεί αφορά στη δημοσίευση Ανακοινώσεων Λήψη αρχείου ανακοίνωσης	Η αρμόδια Δ/νση αποστέλλει μέσω email στο Τμήμα Ε΄ της ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. το σχετικό αρχείο προς δημοσίευση.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε΄ - Διαδικτυακών Ιστοτόπων και Διαχείρισης Περιεχομένου.	Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.	-	-	-	ΝΑΙ	-	Άμεσα	-
2ε.	Αποστολή αρχείου για έγκριση εφ΄ όσον η Ανακοίνωση πρέπει να αναρτηθεί στην αρχική σελίδα του www.aade.gr .	Το Τμήμα Ε΄ της ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. ζητά μέσω email έγκριση από τη Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.) εφ΄ όσον η Ανακοίνωση πρέπει να αναρτηθεί στην αρχική σελίδα του www.aade.gr	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε΄.	Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.) Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	-	-	ΝΑΙ	-	-	1ε
3ε.	Ανάρτηση ανακοίνωσης.	Α) Μετά την έγκριση η σελίδα αναρτάται άμεσα και αποστέλλεται επιβεβαιωτικό email προς την αρμόδια Δ/νση για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε΄ - Διαδικτυακών Ιστοτόπων και Διαχείρισης Περιεχομένου.	Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.) Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Υπάλληλοι της ΑΑΔΕ και οι επισκέπτες της ιστοσελίδας αυτής.	-	-	-	-	Μέσα σε 1 ώρα από την παραλαβή έγκρισης από τη Δ.ΕΠΙΚ.	2ε
		Β) Εφ΄ όσον δε χρειάζεται έγκριση, αναρτάται άμεσα.	-	-							
Σύνολο χρόνου										1 ώρα περίπου.	

1.8 Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο www.aade.gr που αφορά επείγουσες ανακοινώσεις

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο www.aade.gr , που αφορά επείγουσες ανακοινώσεις.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση των πολιτών και των υπαλλήλων της ΑΑΔΕ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	<ul style="list-style-type: none"> • Άμεση ανταπόκριση στις διαπιστωμένες ανάγκες ενημέρωσης. • Διασφάλιση εγκυρότητας/ποιότητας ενημέρωσης. • Μείωση χρόνου και κόστους ενημέρωσης.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Οι αναρτήσεις αφορούν στην επικαιροποίηση των σελίδων των εφαρμογών και στη δημιουργία νέων κατόπιν αιτήματος στη ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ., στην έγκαιρη ενημέρωση των πολιτών σε πάσης φύσεως αλλαγές μέσω του ειδικού πεδίου στην πρώτη σελίδα και στον καθημερινό εμπλουτισμό των περιεχομένων με: Εγκυκλίους, Αποφάσεις, Ενημερωτικό υλικό, Εγχειρίδια, Χρηστικούς Οδηγούς και Οδηγίες, Ερωτήσεις-Απαντήσεις, Ανακοινώσεις, Δελτία Τύπου, Προκηρύξεις και Διαγωνισμούς, Δημοπρασίες, Στοιχεία Επικοινωνίας των Φορέων, Στατιστικά Στοιχεία, Εκπαίδευση, Μελέτες-Έρευνες.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Αποφάσεις - Εγκύκλιοι

- 1) Αριθ. ΔΥΠΗΛΥ 159674 ΕΞ 2018 ΕΜΠ /02-11-2018 με θέμα «Αναμόρφωση της διαδικασίας αναρτήσεων, δημοσιεύσεων εγγράφων και ενημερωτικού υλικού στο διαδικτυακό τόπο www.aade.gr,
- 2) Αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1115405 ΕΞ 2021/24-12-2021 (Β'6335) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Τροποποίηση της υπό στοιχεία Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 απόφασης του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)» (Β' 4738), ως προς τη μετατροπή του Αυτοτελούς Τμήματος Συντονισμού Μεταρρυθμιστικών Δράσεων και Επικοινωνίας (Α.Τ.Σ.ΜΕ.Δ.Ε.) της ΑΑΔΕ σε Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.), υπαγόμενη απευθείας στον Διοικητή της ΑΑΔΕ και τον καθορισμό της δομής και των αρμοδιοτήτων αυτής, 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»,
- 3) Αριθ. Δ. ΟΡΓ. Α 1050201 ΕΞ 2022/08-06-2022 (Β'3002) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Ανακαθορισμός του χρόνου έναρξης λειτουργίας των Διευθύνσεων Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥ.) και Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.), απευθείας υπαγόμενων στον Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)»,
- 4) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 5) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β'4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)	
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο			
1στ.	[Η διαδικασία που ακολουθεί αφορά επείγουσες ανακοινώσεις (ενημέρωση του πεδίου alert)]. Παραλαβή αιτήματος Επείγουσας ανακοίνωσης (alert).	Η αρμόδια Διεύθυνση αποστέλλει μέσω email στο Τμήμα Ε' της ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. το αίτημα για την επείγουσα ανακοίνωση.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε'.	Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.) Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. Εγκρίνει την ανάρτηση της επείγουσας ανακοίνωσης.	-	-	-	-	-	-	-	
2στ.	Αποστολή αιτήματος έγκρισης.	Το Τμήμα Ε' της ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. ζητά μέσω email έγκριση από τη Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.).	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε' - Διαδικτυακών Ιστοτόπων και Διαχείρισης Περιεχομένου.	Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.) Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Διεύθυνση Επικοινωνίας (Δ.ΕΠΙΚ.) Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. Ενημερώνεται για τη σχετική ανάρτηση.	-	-	-	-	-	1ζ	
3στ.	Ανάρτηση επείγουσας ανακοίνωσης (alert).	Μετά την έγκριση υλοποιείται η ανάρτηση και αποστέλλεται email ολοκλήρωσης της διαδικασίας προς όλους τους εμπλεκόμενους.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε'.	-	Υπάλληλοι της ΑΑΔΕ και οι επισκέπτες της ιστοσελίδας αυτής.	-	-	-	-	-	Άμεσα	2z
Σύνολο χρόνου										10 λεπτά		

1.9 Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο www.aade.gr για έγγραφα που δεν δημοσιεύονται στο ΦΕΚ (Προκηρύξεις, Διαγωνισμούς, Στατιστικά Στοιχεία κ.α.)

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαδικασία Αναρτήσεων στον διαδικτυακό τόπο www.aade.gr , για έγγραφα που δεν δημοσιεύονται στο ΦΕΚ (Προκηρύξεις, Διαγωνισμούς, Στατιστικά Στοιχεία κ.α.)
ΣΚΟΠΟΣ:	Η έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση των πολιτών και των υπαλλήλων της ΑΑΔΕ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	<ul style="list-style-type: none"> • Άμεση ανταπόκριση στις διαπιστωμένες ανάγκες ενημέρωσης. • Διασφάλιση εγκυρότητας/ποιότητας ενημέρωσης. • Μείωση χρόνου και κόστους ενημέρωσης.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Οι αναρτήσεις αφορούν στην επικαιροποίηση των σελίδων των εφαρμογών και στη δημιουργία νέων κατόπιν αιτήματος στη ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ., στην έγκαιρη ενημέρωση των πολιτών σε πάσης φύσεως αλλαγές μέσω του ειδικού πεδίου στην πρώτη σελίδα και στον καθημερινό εμπλουτισμό των περιεχομένων με: Εγκυκλίους, Αποφάσεις, Ενημερωτικό υλικό, Εγχειρίδια, Χρηστικούς Οδηγούς και Οδηγίες, Ερωτήσεις-Απαντήσεις, Ανακοινώσεις, Δελτία Τύπου, Προκηρύξεις και Διαγωνισμούς, Δημοπρασίες, Στοιχεία Επικοινωνίας των Φορέων, Στατιστικά Στοιχεία, Εκπαίδευση, Μελέτες-Έρευνες.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<p><u>Αποφάσεις - Εγκύκλιοι</u></p> <p>1) αριθμ. ΔΥΠΗΛΥ 159674 ΕΞ 2018 ΕΜΠ /02-11-2018 με θέμα «Αναμόρφωση της διαδικασίας αναρτήσεων, δημοσιεύσεων εγγράφων και ενημερωτικού υλικού στο διαδικτυακό τόπο www.aade.gr»,</p> <p>2) Κεφάλαιο Α΄ «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α΄ 94), όπως εκάστοτε ισχύει,</p> <p>3) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β΄4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.</p>

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1η	[Η διαδικασία που ακολουθεί αφορά στη δημοσίευση Προκηρύξεων, Διαγωνισμών, Στατιστικών Στοιχείων, Ισοτιμιών, Καταλόγων Επικοινωνίας κ.λ.π.] Παραλαβή αιτήματος.	Η αρμόδια Δ/ση αποστέλλει μέσω email στο Τμήμα Ε΄ της ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. αίτημα για την ανάρτηση των νέων στοιχείων.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε΄- Διαδικτυακών Ιστοτόπων και Διαχείρισης Περιεχομένου.	Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.	-	-	-	ΝΑΙ	-	Άμεσα	-
2η	Ανάρτηση.	Το Τμήμα Ε΄ της ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. υλοποιεί το αίτημα άμεσα και αποστέλλεται επιβεβαιωτικό email για ολοκλήρωση της διαδικασίας.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Ε΄.	-	Υπάλληλοι της ΑΑΔΕ και οι επισκέπτες της ιστοσελίδας αυτής.	-	-	ΝΑΙ	-	1 ώρα περίπου.	1η
Σύνολο Χρόνου										1 ώρα περίπου.	

1.10 Διαδικασία Έναρξης νέου Έργου Πληροφορικής αρμοδιότητας της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.).
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.).
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαδικασία Έναρξης νέου Έργου Πληροφορικής αρμοδιότητας της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η παροχή όλων των απαραίτητων πληροφοριών σχετικά με το αιτούμενο έργο προκειμένου να υποστηριχθεί η απόφαση έγκρισης υλοποίησης του από τη Διοίκηση.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διευκόλυνση και καθοδήγηση της ομάδας που εμπλέκεται στο έργο. 2. Εξοικείωση του ανθρωπίνου δυναμικού της ΓΔΗΛΕΔ με το μοντέλο διαχείρισης έργων PM²@AADE.eGov. 3. Διευκόλυνση στην εκτίμηση αναγκαιότητας του έργου από τη Διοίκηση. 4. Καθορισμός των στόχων του έργου. 5. Διασφάλιση ότι το έργο ευθυγραμμίζεται με τους στρατηγικούς στόχους της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. και της ΑΑΔΕ.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	<p>Η διαδικασία αυτή καλύπτει τις δράσεις από τη σύλληψη της ιδέας μέχρι την απόφαση για «τερματισμό» ή την υποβολή αιτήματος έναρξης νέου έργου. Η εκκίνηση της διαδικασίας γίνεται από τον εμπνευστή του έργου που επιθυμεί την αντιμετώπιση συγκεκριμένης ανάγκης, προβλήματος ή ευκαιρίας. Πηγή έμπνευσης μπορεί να αποτελέσει οποιοδήποτε γεγονός (εσωτερικά στον Οργανισμό ή προερχόμενο από εξωγενή παράγοντα) και ενδεικτικά αναφέρονται:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Απόφαση της Διοίκησης ή/και της Εκτελεστικής Εξουσίας • Επερχόμενες Νομοθετικές Αλλαγές (από το εθνικό ή κοινοτικό νομικό πλαίσιο) • Επιχειρησιακές ανάγκες για βελτίωση σε υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα • Μία καλή ιδέα που προκύπτει μέσα από την εμπειρία ή από άλλες αναφορές

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<ol style="list-style-type: none"> 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει, 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> Ενεργοποίηση Επιχειρησιακών Προγραμμάτων που έχουν συνάφεια με τους στρατηγικό σχεδιασμό της ΑΑΔΕ και δύναται να εξασφαλίσουν συγχρηματοδότηση του έργου από άλλες πηγές πλέον του κρατικού προϋπολογισμού.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Τριάντα (30) φορές ετησίως, περίπου.

--	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο (α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Αρχική διερευνητική επαφή.	Άτυπη σύσκεψη μεταξύ του ατόμου (ή της ομάδας) που είχε την πρωτοβουλία δημιουργίας του έργου (εμπνευστής), του προϊσταμένου του Τμήματος αυτού, ενδεχομένως και του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης (Επισπεύδουσας), στην οποία ανήκει το Τμήμα, του Τμήματος Α΄ της Δι.ΣΤ.Ε.ΠΛ. (το οποίο λειτουργεί άτυπα ως «Γραφείο Υποστήριξης Έργων (PSO)») και άλλων που θα μπορούσαν ενδεχομένως να συμβάλουν στη δημιουργία και στην παροχή πολύτιμων πληροφοριών. Στόχος αυτής της σύσκεψης είναι να εισαχθούν τυχόν προκαταρκτικές πληροφορίες που προηγούνται του έργου και να συζητηθούν τα επόμενα βήματα. Αποτέλεσμα αυτής της σύσκεψης είναι η καλύτερη κατανόηση του πλαισίου του έργου, ώστε να επιβεβαιωθεί η ανάγκη για δημιουργία του Αιτήματος Έναρξης του Έργου.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (Δι.Σ.Τ.Ε.ΠΛ.) Τμήμα Α΄ – Επιχειρησιακού Σχεδιασμού και Διαχείρισης Κινδύνου (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων»).	Επισπεύδουσα Διεύθυνση (οποιαδήποτε Διεύθυνση της ΑΑΔΕ) & Οποιαδήποτε από τις Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. και γενικά της ΑΑΔΕ.	Επισπεύδουσα Διεύθυνση.	-	-	-	-	1 ημέρα	-
2	Αναζήτηση κατάλληλου/ων χειριστή/ων.	Αναζήτηση κατάλληλου/ων χειριστή/ων από πλευράς Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. και ανάθεση της σχετικής διαχείρισης του αιτήματος.	Δι.Σ.Τ.Ε.ΠΛ. Τμήμα Α΄(άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων»).	Οποιαδήποτε από τις Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. και γενικά της ΑΑΔΕ	Όλες οι Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	-	-	-	2 ημέρες	Βήμα 1
3	Κατάλογος Εμπλεκόμενων Μερών	Εντοπίζονται οι βασικοί εμπλεκόμενοι στο έργο και καταρτίζεται ένας αρχικός κατάλογος πιθανών Εμπλεκόμενων. Επίσης γίνεται συσχέτιση με τυχόν άλλες δράσεις και έργα αν υπάρχουν.	Επισπεύδουσα Διεύθυνση σε συνεργασία με το Τμήμα Α΄ (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων»)	-	Όλες οι πιθανές Εμπλεκόμενες Διευθύνσεις .	Κατάλογος Εμπλεκόμενων.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	-	1 ημέρα	Βήματα 1 και 2
4	Αρχική Εκτίμηση.	Αρχική εκτίμηση της Δράσης από το Α΄ τμήμα της Δι.ΣΤ.Ε.ΠΛ. (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης	Δι.ΣΤ.Ε.ΠΛ. Τμήμα Α΄	-	Όλες οι πιθανές	-	-	-	-	Εξαρτάται από το	Βήματα 1 και 2

		Έργων») σε συνεργασία με τους χειριστές και τους εμπλεκόμενους για το αν θα αποτελέσει και θα αντιμετωπιστεί μεθοδολογικά- ως έργο. Επίσης ανάλογα από σειρά παραγόντων αλλά και την χρονική στιγμή γνωστοποίησης της πρόθεσης δημιουργίας του έργου εκτιμάται αν θα ενταχθεί στο ΕΣ ΑΑΔΕ ή θα διαμορφωθεί ως εσωτερικό έργο της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	(άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων») & Επισπεύδουσα Διεύθυνση.		Εμπλεκόμενες Διευθύνσεις.					μέγεθος του έργου και το πλήθος των εμπλεκόμενων	
5	Απόφαση αν το έργο θα συμπεριληφθεί στο Ε.Σ. ΑΑΔΕ ή θα συνεχίσει ως εσωτερικό έργο της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Αν αποφασιστεί ότι το έργο θα ενταχθεί στο υπό κατάρτιση ΕΣ(Επιχειρησιακό Σχέδιο) της ΑΑΔΕ τότε η όλη διαδικασία σταματά εδώ («Τερματισμός») και το αίτημα προωθείται στη Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού (Δ.Σ.Σ.).	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Α' (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων»).	-	Επισπεύδουσα Διεύθυνση & Δ.Σ.Σ.	-	NAI	NAI	-	Εξαρτάται από το μέγεθος του έργου και το πλήθος των εμπλεκόμενων	Βήμα 4
6	Ενημέρωση για την ανάγκη αποστολής σχετικού Αιτήματος Έναρξης Έργου.	Το Αίτημα Έναρξης Έργου αποτελεί το σημείο που σηματοδοτεί την τυπική έναρξη του έργου. Με τη δημιουργία του, οι έχοντες την πρωτοβουλία του έργου διασφαλίζουν ότι, αφενός καταγράφεται επίσημα η τρέχουσα κατάσταση και αφετέρου τα επιθυμητά αποτελέσματα του έργου καθώς και ότι τα παραπάνω μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως βάση για περαιτέρω διερεύνηση και επεξεργασία.	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Α' (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων»).	-	Επισπεύδουσα Διεύθυνση.	-	-	NAI	NAI	1 ημέρα	Βήμα 5
7	Υποστήριξη διαδικασίας.	Παροχή από το Α' τμήμα της Δι.ΣΤ.Ε.ΠΛ. (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων») της απαραίτητης πληροφόρησης και βοήθειας για την κατάρτιση του αιτήματος Έναρξης.	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Α' (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων»).	-	Επισπεύδουσα Διεύθυνση.	-	-	-	-		Βήμα 6
8	Ορισμός του Επιχειρησιακού Διαχειριστή (ΒΜ).	Ο Επιχειρησιακός Διαχειριστής (ΒΜ) ορίζεται από και εκπροσωπεί τον Κύριο του Έργου (ΡΟ) -ήτοι την επισπεύδουσα- σε καθημερινή βάση και τον βοηθά στον καθορισμό των επιχειρησιακών στόχων του έργου. Συνεργάζεται δε στενά με το Διαχειριστή Έργου (ΡΜ) και συντονίζει τις διάφορες δραστηριότητες από την πλευρά του «αιτούντα» διασφαλίζοντας ότι τα παραδοτέα του έργου πληρούν τις επιχειρησιακές ανάγκες	Επισπεύδουσα Διεύθυνση.	-	Δι.ΣΤ.Ε.ΠΛ. Τμήμα Α' (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων») & Όλες οι πιθανές	-	-	NAI	-	-	Βήμα 5

		καθώς και τις ανάγκες των χρηστών. Εκ του ρόλου του, ο Επιχειρησιακός Διαχειριστής πρέπει να έχει (τουλάχιστον) επιτελική γνώση της επιχειρησιακής περιοχής που αποτελεί αντικείμενο του έργου και πρόσβαση σε κατάλληλες πηγές πληροφόρησης. Παράλληλα, θα πρέπει να έχει επικοινωνιακές ικανότητες, δεξιότητες διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού και ικανότητες διαχείρισης αναθέσεων και παρακολούθησης των μελών της ομάδας των Επιχειρησιακών Χρηστών.			Εμπλεκόμενες Διευθύνσεις.						
9	Αποστολή του σχεδίου Αιτήματος Έναρξης Έργου.	Σύνταξη και αποστολή στο Α' τμήμα της Δι.Σ.Τ.Ε.ΠΛ. (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων (PSO)») του Αιτήματος Έναρξης Έργου από τον εμπνευστή ή τον Κύριο του Έργου (Επισπεύδουσα Διεύθυνση).	Επισπεύδουσα Διεύθυνση.	-	Δι.Σ.Τ.Ε.ΠΛ. Τμήμα Α' (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων»).	Αίτημα Έναρξης Έργου.	-	NAI	NAI	10 ημέρες	Βήματα 6,7 και 8
10	Παραλαβή του αιτήματος και έλεγχος.	Παραλαβή και έλεγχος από το Α' τμήμα της Δι.Σ.Τ.Ε.ΠΛ.(άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων (PSO)») του Αιτήματος Έναρξης Έργου. Στην περίπτωση που χρειάζεται διορθωτικές αλλαγές ή προσθέσεις γίνεται επαναπροώθηση στον αιτούντα με τις απαραίτητες διευκρινίσεις.	Δι.Σ.Τ.Ε.ΠΛ. Τμήμα Α' (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων») & Χειριστές.	-	Επισπεύδουσα Διεύθυνση.	Αίτημα Έναρξης Έργου.	-	NAI	NAI	5 ημέρες	Βήμα 9
11	Τελική υποβολή Αιτήματος Έναρξης.	Πραγματοποίηση τυχόν διορθωτικών αλλαγών από την Επισπεύδουσα Διεύθυνση. Έγκριση από τον Προϊστάμενο της Επισπεύδουσας και τελική υποβολή του αιτήματος στο Α' τμήμα της Δι.Σ.Τ.Ε.ΠΛ. (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων»).	Επισπεύδουσα Διεύθυνση.	Όλες οι εμπλεκόμενες Διευθύνσεις του Καταλόγου Εμπλεκομένων.	Δι.Σ.Τ.Ε.ΠΛ. Τμήμα Α' (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων»).	Αίτημα Έναρξης Έργου.	-	NAI	NAI	5 ημέρες	Βήματα 9 και 10
12	Καταγραφή και παρακολούθηση έργου.	Καταγραφή σε κατάλληλους ηλεκτρονικούς καταλόγους και στην εφαρμογή Παρακολούθησης Έργων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. (Δι.Σ.Τ.Ε.ΠΛ./Α).	Δι.Σ.Τ.Ε.ΠΛ. Τμήμα Α' (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων»).	-	Δι.Σ.Τ.Ε.ΠΛ.- Τμήμα Α' (άτυπο «Γραφείο Υποστήριξης Έργων»).	-	-	NAI	NAI	1 ημέρα	Βήμα 11
13	Ενημέρωση του Αρμόδιου Οργάνου Διακυβέρνησης ³ (AGB) της ΑΑΔΕ.	Ενημερώνεται το Αρμόδιο όργανο της ΑΑΔΕ (Προϊστάμενοι αρμόδιων Υπηρεσιών της ΑΑΔΕ και Προϊστάμενος/νη της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.) για το κατατεθέν Αίτημα Έναρξης Έργου.	Δι.Σ.Τ.Ε.ΠΛ. Τμήμα Α' (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων»).	-	Αρμόδιο Όργανο Διακυβέρνησης.	-	-	NAI	-	1 ημέρα	Βήμα 11

14	Ολοκλήρωση Διαδικασίας Αιτήματος έναρξης νέου έργου.	Ολοκλήρωση Διαδικασίας Αιτήματος έναρξης νέου έργου. [Επόμενη διαδικασία: Εκπόνηση Έκθεσης Επιχειρησιακής Σκοπιμότητας Έργου (Business Case).]	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Α' (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων»).	-	Επισπεύδουσα Διεύθυνση & Όλες οι Εμπλεκόμενες Διευθύνσεις.	-	-	ΝΑΙ	-	-	Βήμα 13
										Σύνολο Χρόνου	Ο χρόνος δεν μπορεί να προσδιορισθεί διότι εξαρτάται από το μέγεθος, το πλήθος των εμπλεκόμενων μερών και την πολυπλοκότητα του έργου.

Σημειώσεις:

- Σύμφωνα με την προαναφερθείσα απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ ορίζεται ότι: «Η ημερομηνία έναρξης λειτουργίας του Τμήματος Β' της Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ., θα ορισθεί με νεότερη απόφασή μας και οι αρμοδιότητες αυτού, μέχρι την έναρξη λειτουργίας του, θα ασκούνται από το Τμήμα Α' - Επιχειρησιακού Σχεδιασμού και Διαχείρισης Κινδύνου της ίδιας Διεύθυνσης».
- Επίσης όπως προκύπτει από το Οργανόγραμμα και συγκεκριμένα από τις αντίστοιχες αρμοδιότητες (α) και (γ), το Β' Τμήμα (Διαδικασιών Υλοποίησης Έργων Πληροφορικής) της Δι.Σ.Τ.Ε.ΠΛ. είναι υπεύθυνο για (συνοπτικά):
 - τη μεταφορά τεχνογνωσίας και τη συστηματοποίηση των βέλτιστων πρακτικών διαχείρισης έργων, ενεργώντας ως κέντρο επιχειρησιακής αριστείας στον τομέα της διαχείρισης έργων Πληροφορικής.
 - την παρακολούθηση της συμμόρφωσης των Υπηρεσιών της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. με τις υιοθετημένες μεθοδολογίες και διαδικασίες.

Για τους παραπάνω λόγους αποτελεί τον «ιδιοκτήτη» (owner) της συγκεκριμένης διαδικασίας.

- Προσαρμόζοντας την πρακτική Διακυβέρνησης στην περίπτωση της ΑΑΔΕ, το όργανο που θα είχε ενδεχομένως εφαρμογή και προτείνεται να εξεταστεί, αφορά σε μία Συντονιστική Επιτροπή Τεχνολογιών Πληροφορικής (IT Steering Committee) στο οποίο θα προεδρεύει ο/η επικεφαλής της ΓΔΗΛΕΔ και στο οποίο θα συμμετέχουν εκπρόσωποι αντίστοιχων Γενικών Διευθύνσεων και Γραφείων, με σταθερή ή/και έκτακτη εκπροσώπηση, ανάλογα με τη στρατηγική Επιχειρησιακής Διακυβέρνησης της ΑΑΔΕ συνολικότερα. Η Συντονιστική Επιτροπή Τεχνολογιών Πληροφορικής (IT Steering Committee) καθορίζει προτεραιότητες, λαμβάνει επενδυτικές/χρηματοδοτικές αποφάσεις και διαθέτει πόρους σε ό,τι αφορά σε έργα Πληροφορικής και αντιστοιχεί στο Αρμόδιο Όργανο Διακυβέρνησης (ΑΟΔ – AGB) που ορίζει η προτεινόμενη Μεθοδολογία Διαχείρισης Έργων. Συνεδριάζει τακτικά (ανάλογα με τη στρατηγική που θα επιλεγεί) σε σταθερή ή διευρυμένη σύνθεση, εξετάζοντας με τη βαρύτητα που αντιστοιχεί κάθε φορά τα Έργα, Προγράμματα και Χαρτοφυλάκια Έργων Πληροφορικής. Επιπλέον τροφοδοτεί τη Διοίκηση της ΑΑΔΕ με αποφάσεις και προτάσεις για θέματα Τεχνολογιών Πληροφορικής και για συγκεκριμένα έργα, ενώ δρα και ως ο καταλύτης και καθοδηγητής για τον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παρακολούθηση των έργων που αναλαμβάνει στο Χαρτοφυλάκιο της ΓΔΗΛΕΔ προσδιορίζοντας κατεύθυνση, προτεραιότητες και παρέχοντας λύσεις όπου απαιτείται κλιμάκωση για λήψη αποφάσεων. Αποτελεί τον βασικό μέτοχο των αποφάσεων που αφορούν στην Έναρξη ενός έργου (Αίτημα Έργου, Έκθεση Επιχειρησιακής Σκοπιμότητας και Καταστατικό Έργου) και καθοδηγεί την ωρίμανση των έργων, ώστε αυτά τελικά να περάσουν σε φάση σχεδιασμού και υλοποίησης. Τέλος παρακολουθεί επιτελικά το συνολικό Χαρτοφυλάκιο Έργων Πληροφορικής και καθοδηγεί απαιτούμενες αποφάσεις για την προσαρμογή/επιχειρησιακή ενσωμάτωση που ακολουθεί την υλοποίηση κάθε έργου Πληροφορικής.

1.11 Μελέτη και διασφάλιση υποδομών για την υποστήριξη ανάπτυξης και παραγωγικής λειτουργίας λογισμικού

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.).
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.). ΤΜΗΜΑ Δ΄ - Αρχιτεκτονικής και Προτύπων Ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.). ΤΜΗΜΑ Δ΄ - Αρχιτεκτονικής και Προτύπων Ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Μελέτη και διασφάλιση υποδομών για την υποστήριξη ανάπτυξης και παραγωγικής λειτουργίας λογισμικού.
ΣΚΟΠΟΣ:	Σκοπός της μελέτης και διασφάλισης υποδομών για την υποστήριξη ανάπτυξης και παραγωγικής λειτουργίας λογισμικού είναι η επίτευξη των καλύτερων αποτελεσμάτων κατά τη διάρκεια ανάπτυξης ή εγκατάστασης, λειτουργίας και συντήρησης εφαρμογών ή συστημάτων, συνεισφέροντας στην βέλτιστη υλοποίησή τους και προλαμβάνοντας τυχόν αστοχίες που θα μπορούσαν να προκύψουν στο παραγωγικό περιβάλλον, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο στην καλύτερη εμπειρία για τους χρήστες
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Πρόβλεψη μελλοντικών αναγκών και διασφάλιση εγκαίρως των απαιτούμενων υποδομών.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<p>1) Κεφάλαιο Α΄ «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α΄ 94), όπως εκάστοτε ισχύει,</p> <p>2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β΄4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.</p>
------------------------	---

ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	<p>Η διαδικασία αφορά τη μελέτη και ανίχνευση πιθανού κενού ή ανεπάρκειας που υπάρχει σε υποδομές και την υποβολή ολοκληρωμένων προτάσεων κάλυψης αυτών, σε συνεργασία με τη Δι.Δ.ΥΠΟΔ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. Η διαδικασία μπορεί να εκκινήσει:</p> <ul style="list-style-type: none"> • κατά τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας συστήματος ή εφαρμογής, όπου διαφαίνεται από το βαθμό χρήσης ότι πιθανόν να εμφανιστεί αδυναμία κάλυψης των αναγκών • κατά τη διάρκεια ανάπτυξης ή εγκατάστασης ενός νέου συστήματος ή εφαρμογής, όπου διαφαίνεται πιθανή αδυναμία κάλυψης των αναγκών με τις τρέχουσες υποδομές • κατόπιν σχετικού αιτήματος από άλλες διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. • εφόσον οι εξελίξεις σε τεχνολογίες ή μεθοδολογίες ανάπτυξης λογισμικού φαίνεται να οδηγούν σε αύξηση ή διαφοροποίηση των απαιτήσεων σε υποδομές
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	<p>Δεν υπάρχει προκαθορισμένη συχνότητα. Κατά το έτος 2020 η διαδικασία εφαρμόστηκε μία φορά για την επέκταση του συστήματος Gitlab.</p>

--	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Παραλαβή αιτήματος μελέτης και διασφάλισης υποδομών.	Παραλαβή αιτήματος μελέτης και διασφάλισης υποδομών, σε περίπτωση που η διαδικασία εκκινεί λόγω εξωτερικού αιτήματος.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)- Τμήμα Δ'- Αρχιτεκτονικής και Προτύπων Ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων.	Όλες οι Διευθύνσεις της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	-	-	-	-	-	
2	Μελέτη λειτουργικότητας εφαρμογής/ συστήματος.	Μελέτη της λειτουργικότητας της προς έλεγχο εφαρμογής ή συστήματος, ώστε να γίνουν κατανοητοί οι τύποι υποδομών που χρησιμοποιεί.	ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Δ'.	-	-	-	-	-	-	Αναλόγως το είδος και μέγεθος της εφαρμογής/ συστήματος.	-
3	Διαστασιολόγηση απαιτούμενων υποδομών εφαρμογής/ συστήματος.	Διαστασιολόγηση των απαιτούμενων για την ορθή λειτουργία της εφαρμογής/συστήματος υποδομών. Το βήμα αυτό αναλύεται περαιτέρω στα επόμενα βήματα 4 έως 7.	ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Δ'.	Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών (ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ.)	-	-	-	-	-	Αναλόγως το είδος και μέγεθος της εφαρμογής/ συστήματος.	2
4	Μελέτη απαιτούμενου χώρου αποθήκευσης (storage) εφαρμογής/ συστήματος.	Μελέτη του απαιτούμενου χώρου αποθήκευσης (storage) της εφαρμογής/ συστήματος για κάθε ένα από τα διαφορετικά περιβάλλοντα που απαιτούνται (π.χ. Ελέγχου-Test και Παραγωγικό – Production).	ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Δ'.	ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ.	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	-	Αναλόγως το είδος και μέγεθος της εφαρμογής/ συστήματος.	3
5	Μελέτη απαιτούμενης μνήμης εφαρμογής/ συστήματος.	Μελέτη της απαιτούμενης μνήμης της εφαρμογής/ συστήματος για κάθε ένα από τα διαφορετικά περιβάλλοντα που απαιτούνται (π.χ. Ελέγχου-Test και Παραγωγικό – Production).	ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Δ'.	ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ.	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	-	Αναλόγως το είδος και μέγεθος της εφαρμογής/ συστήματος.	3

6	Μελέτη απαιτούμενης υποδομής βάσεων δεδομένων (DB) εφαρμογής/συστήματος.	Μελέτη του απαιτούμενου χώρου αποθήκευσης των βάσεων δεδομένων (DB) της εφαρμογής/συστήματος για κάθε ένα από τα διαφορετικά περιβάλλοντα που απαιτούνται (π.χ. Ελέγχου-Test και Παραγωγικό – Production).	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Δ'.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.	-	-	NAI	NAI	-	Αναλόγως το είδος και μέγεθος της εφαρμογής/συστήματος.	3
7	Μελέτη άλλων τύπων υποδομής εφαρμογής/συστήματος.	Σε περίπτωση που απαιτείται από τα χαρακτηριστικά της εφαρμογής/συστήματος, γίνεται μελέτη/διαστασιολόγηση άλλων τύπων υποδομών (π.χ. repositories) για κάθε ένα από τα διαφορετικά περιβάλλοντα που απαιτούνται (π.χ. Ελέγχου-Test και Παραγωγικό – Production).	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Δ'.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.	-	-	NAI	NAI	-	Αναλόγως το είδος και μέγεθος της εφαρμογής/συστήματος.	3
8	Σύνταξη πρότασης ενίσχυσης διατιθέμενης υποδομής.	Εφόσον από την εφαρμογή της διαδικασίας προκύψει ανάγκη ενίσχυσης της υπάρχουσας υποδομής, συντάσσεται σχετική πρόταση. Η πρόταση αυτή παραδίδεται στη Δι.Δ.ΥΠΟΔ., ώστε να ξεκινήσουν οι διαδικασίες ενίσχυσης.	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Δ'.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.	-	NAI	NAI	-	Αναλόγως το είδος και μέγεθος της εφαρμογής/συστήματος.	1 έως 7
										Σύνολο Χρόνου	Δεν είναι δυνατός ο ακριβής προσδιορισμός χρόνου, ο οποίος εξαρτάται από το είδος και μέγεθος της εφαρμογής/συστήματος.

1.12 Υποστήριξη των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. στη σύνταξη και εισήγηση τεκμηριωμένου αιτήματος για την προμήθεια υπηρεσιών ανάπτυξης λογισμικού εφαρμογών

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.).
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.).
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Υποστήριξη των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. στη σύνταξη και εισήγηση τεκμηριωμένου αιτήματος για την προμήθεια υπηρεσιών ανάπτυξης λογισμικού εφαρμογών.
ΣΚΟΠΟΣ:	Προετοιμασία και σύνταξη του τεκμηριωμένου αιτήματος για την προμήθεια υπηρεσιών ανάπτυξης λογισμικού εφαρμογών.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Συνεισφορά στη σύνταξη του τεκμηριωμένου αιτήματος.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.-Τμήμα Γ'-Διαχείρισης Συμβάσεων και Κοστολόγησης της, με βάση τα στοιχεία που διαθέτει, συνδράμει τις αντίστοιχες τεχνικές διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. (Δ.Α.Φ.Ε, Δ.Α.Τ.Ε., Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ, ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ.). Συλλέγει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες (τεχνικές προδιαγραφές, κοστολογικά δεδομένα κ.λπ.) και αποστέλλει ηλεκτρονικό φάκελο στην αρμόδια Δ/νση. Τέλος καταχωρεί στο αποθετήριο Συμβάσεων αντίγραφο του υπογεγραμμένου Τεκμηριωμένου αιτήματος.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	2-4 ετησίως.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<p>1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,</p> <p>2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.</p>
------------------------	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο (α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1.	Παραλαβή Αιτήματος.	Το Τμήμα Γ'-Διαχείρισης Συμβάσεων και Κοστολόγησης της ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. παραλαμβάνει το αίτημα για παροχή βοήθειας για τη σύνταξη τεκμηριωμένου αιτήματος από την αρμόδια Τεχνική Διεύθυνση, εφόσον αυτή δεν διαθέτει τα απαραίτητα στοιχεία.	ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Γ' – Διαχείρισης Συμβάσεων και Κοστολόγησης.	Αρμόδια Τεχνική Διεύθυνση της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. (Δ.Α.Φ.Ε, Δ.Α.Τ.Ε., Δ..ΥΠΗ.ΔΕΔ, ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ.)	-	-	-	NAI	-	1 ημέρα	-
2.	Συλλογή και επεξεργασία στοιχείων.	Το τμήμα Γ' ανατρέχει στο ηλεκτρονικό αρχείο συμβάσεων και συλλέγει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες (τεχνικές προδιαγραφές, κοστολογικά δεδομένα από προηγούμενα παρόμοια έργα), που είναι απαραίτητες για τη σύνταξη τεκμηριωμένου αιτήματος, και δημιουργεί τον αντίστοιχο ηλεκτρονικό φάκελο.	ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Γ'	-	-	-	-	NAI	-	1 ημέρα	1
3.	Αποστολή φακέλου.	Αποστολή του σχετικού φακέλου στην αρμόδια Τεχνική Διεύθυνση της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. με ηλεκτρονικά μέσα.	ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Γ'	Αρμόδια Τεχνική Διεύθυνση της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	-	-	NAI	-	Άμεσα	2
4	Παροχή υποστήριξης στη σύνταξη του Τεκμηριωμένου Αιτήματος.	Το Τμήμα Γ' παρέχει υποστήριξη στην τεκμηρίωση του Τεκμηριωμένου Αιτήματος ή/και στη σύνταξη των Τεχνικών προδιαγραφών εφόσον ζητηθεί από την αρμόδια Τεχνική Διεύθυνση της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. Η διαδικασία αυτή μπορεί να επαναλαμβάνεται.	ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Γ'	Αρμόδια Τεχνική Διεύθυνση της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	-	-	NAI	-	0 – 10 Ημέρες	3
5.	Παραλαβή κοινοποίησης τεκμηριωμένου αιτήματος.	Παραλαβή της κοινοποίησης του υπογεγραμμένου αιτήματος ανάθεσης υπηρεσιών ανάπτυξης λογισμικού εφαρμογών σε εξωτερικό συνεργάτη από τη ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.-Τμήμα Γ'-Διαχείρισης Συμβάσεων και Κοστολόγησης.	ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Γ'	Αρμόδια Τεχνική Διεύθυνση της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	-	-	NAI	-	Άμεσα	3

6.	Ενημέρωση Αρχείου Συμβάσεων.	Η Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.-Τμήμα Γ'- Διαχείρισης Συμβάσεων και Κοστολόγησης ενημερώνει το αρχείο συμβάσεων με τα στοιχεία του υπογεγραμμένου τεκμηριωμένου αιτήματος.	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Γ'	-	-	«Αρχείο Συμβάσεων».	-	ΝΑΙ	-	1 Ημέρα	5
										Σύνολο Χρόνου	3-12 ημέρες.

1.13 Υποστήριξη των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. στη σύνταξη και εισήγηση τεκμηριωμένου αιτήματος για την προμήθεια υπηρεσιών συντήρησης λογισμικού εφαρμογών

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.).
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.).
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Υποστήριξη των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. στη σύνταξη και εισήγηση τεκμηριωμένου αιτήματος για την προμήθεια υπηρεσιών συντήρησης λογισμικού εφαρμογών.
ΣΚΟΠΟΣ:	Προετοιμασία και σύνταξη του τεκμηριωμένου αιτήματος για την προμήθεια υπηρεσιών συντήρησης λογισμικού εφαρμογών.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Συνεισφορά στη σύνταξη του τεκμηριωμένου αιτήματος.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Το Τμήμα Γ'-Διαχείρισης Συμβάσεων και Κοστολόγησης της ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ., με βάση τα στοιχεία που διαθέτει, ενημερώνει τις αντίστοιχες τεχνικές διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. για τη λήξη περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας ή προηγούμενης σύμβασης συντήρησης λογισμικού εφαρμογών. Η αρμόδια Τεχνική Διεύθυνση της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. (Δ.Α.Φ.Ε, Δ.Α.Τ.Ε., Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ, ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ.), η οποία έχει υπό την επίβλεψη της και είναι αρμόδια για τη συντήρηση της εφαρμογής, αποφασίζει αν θα συνεχιστεί η συντήρηση του εν λόγω λογισμικού από εξωτερικό συνεργάτη και ενημερώνει το Τμήμα Γ'-Διαχείρισης Συμβάσεων και Κοστολόγησης της ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ, το οποίο συλλέγει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες (τεχνικές προδιαγραφές, κοστολογικά δεδομένα κ.λπ.) και συντάσσει το τεκμηριωμένο αίτημα. Το τεκμηριωμένο αίτημα, αφού εγκριθεί και υπογραφεί από την αρμόδια Διεύθυνση, προωθείται στον αρμόδιο διατάκτη για τελική υπογραφή και αποστολή του στις Διευθύνσεις: α) Προμηθειών, Διαχείρισης Υλικού και Κτιριακών Υποδομών και β) Προϋπολογισμού και Δημοσιονομιών Αναφορών της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών (Γ.Δ.Ο.Υ.).
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	15-20 ετησίως.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ											
Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο (α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1.	Υπενθύμιση λήξης περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας ή προηγούμενης σύμβασης συντήρησης.	Τήρηση ηλεκτρονικού αρχείου συμβάσεων, από τις πληροφορίες του οποίου προκύπτει πότε λήγει η περίοδος εγγύησης καλής λειτουργίας ή προηγούμενης σύμβασης συντήρησης του Λογισμικού Εφαρμογών Συστήματος Πληροφορικής αρμοδιότητας της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) Με βάση τα παραπάνω στοιχεία ενημερώνεται η αρμόδια, κατά περίπτωση, Τεχνική Διεύθυνση της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ (Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.), Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.), Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.), Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών (Δι.Δ.ΥΠΟΔ)).	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Γ' – Διαχείρισης Συμβάσεων και Κοστολόγησης.	-	Αρμόδια Τεχνική Διεύθυνση της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. (Δ.Α.Φ.Ε., Δ.Α.Τ.Ε., Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ, Δι.Δ.ΥΠΟΔ.) για τη λειτουργία το λογισμικού.	-	-	ΝΑΙ	-	1 ημέρα.	-
2.	Λήψη Απόφασης Ανανέωσης ή όχι της σύμβασης συντήρησης.	Η αρμόδια Τεχνική Διεύθυνση (Δ.Α.Φ.Ε., Δ.Α.Τ.Ε., Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ, Δι.Δ.ΥΠΟΔ), αφού παραλάβει την υπενθύμιση, αποφασίζει για το εάν θα προχωρήσει σε νέα σύμβαση συντήρησης του λογισμικού. Στην περίπτωση που αποφασιστεί να λήξει η σύμβαση τότε, ενημερώνεται το Τμήμα Γ'-Διαχείρισης Συμβάσεων και Κοστολόγησης της ΔΙΣΤΕΠΛ, για να προβεί σε ενημέρωση του αρχείου συμβάσεων με την αντίστοιχη πληροφορία.	Αρμόδια Τεχνική Διεύθυνση της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Γ'.	-	-	ΝΑΙ	-	1 εβδομάδα.	1

3.	Παραλαβή αιτήματος βοήθειας.	Παραλαβή αιτήματος από το Τμήμα Γ'- Διαχείρισης Συμβάσεων και Κοστολόγησης της Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. για παροχή βοήθειας για τη σύνταξη τεκμηριωμένου αιτήματος από την αρμόδια Τεχνική Διεύθυνση, εφόσον δεν διαθέτει η πρώτη τα απαραίτητα στοιχεία.	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Γ'.	-	-	-	-	NAI	-	1 ημέρα.	1 και 2
4.	Συλλογή και επεξεργασία στοιχείων.	Έρευνα αρχείου συμβάσεων και συλλογή όλων των στοιχείων (τεχνικές προδιαγραφές, κοστολογικά δεδομένα, κ.λπ.) που είναι απαραίτητα για τη σύνταξη τεκμηριωμένου αιτήματος και δημιουργία αντίστοιχου ηλεκτρονικού φακέλου	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Γ'.	-	-	-	-	NAI	-	1 ημέρα.	1 έως 3
5.	Αποστολή φακέλου.	Αποστολή του σχετικού φακέλου στην αρμόδια Τεχνική Διεύθυνση της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. με ηλεκτρονικά μέσα.	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Γ'.	-	Αρμόδια Τεχνική Διεύθυνση της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	-	NAI	-	Άμεσα.	1 έως 4
6.	Παραλαβή κοινοποίησης αιτήματος.	Παραλαβή της κοινοποίησης του υπογεγραμμένου αιτήματος ανάθεσης υπηρεσιών συντήρησης σε εξωτερικό συνεργάτη από το Τμήμα Γ'-Διαχείρισης Συμβάσεων και Κοστολόγησης της Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Γ'.	-	-	-	-	NAI	-	Άμεσα.	1 έως 5
7.	Ενημέρωση αρχείου συμβάσεων.	Το Τμήμα Γ'-Διαχείρισης Συμβάσεων και Κοστολόγησης της ΔΙΣΤΕΠΛ ενημερώνει το αρχείο συμβάσεων με τα στοιχεία του υπογεγραμμένου τεκμηριωμένου αιτήματος.	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Γ'.	-	-	«Αρχείο συμβάσεων».	-	NAI	-	1 ημέρα.	1 και 6
										Σύνολο Χρόνου	10-15 ημέρες.

1.14 Υλοποίηση μηχανισμών επαλήθευσης και επικύρωσης λογισμικού

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.).
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.). ΤΜΗΜΑ Δ΄ - Αρχιτεκτονικής και Προτύπων Ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.). ΤΜΗΜΑ Δ΄ - Αρχιτεκτονικής και Προτύπων Ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Υλοποίηση μηχανισμών επαλήθευσης και επικύρωσης λογισμικού.
ΣΚΟΠΟΣ:	Σκοπός της υλοποίησης μηχανισμών επαλήθευσης και επικύρωσης λογισμικού είναι η επίτευξη των καλύτερων αποτελεσμάτων ορθότητας, εγκυρότητας και ποιότητας της εφαρμογής, συνεισφέροντας στην βέλτιστη υλοποίηση και συντήρηση των εφαρμογών και προλαμβάνοντας τυχόν αστοχίες που θα μπορούσαν να προκύψουν στο παραγωγικό περιβάλλον, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο στην καλύτερη εμπειρία για την/τον Πολίτη.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	-
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η διαδικασία αυτή είναι το αποτέλεσμα της ανάγκης για υλοποίηση μηχανισμών επαλήθευσης και επικύρωσης λογισμικού.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Εφαρμόζεται κατά τον κύκλο ανάπτυξης του λογισμικού (SDLC) της εκάστοτε εφαρμογής και τουλάχιστον κάθε φορά προτού η εφαρμογή βγει στην παραγωγή και είναι δημόσια διαθέσιμη.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α΄ «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α΄ 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β΄4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προσπατούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Εντοπισμός των σεναρίων της εφαρμογής για επαλήθευση και επικύρωσης.	Μελέτη και εντοπισμός των σεναρίων της εφαρμογής που παρουσιάζουν ανάγκη των μηχανισμών επαλήθευσης και επικύρωσης λογισμικού.	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Δ'- Αρχιτεκτονικής και Προτύπων Ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων.	-	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Δ'- Αρχιτεκτονικής και Προτύπων Ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων.	-	-	-	-	Αναλόγως το μέγεθος της εφαρμογής.	-
2	Διαχωρισμός των σεναρίων σε σενάρια διεπαφής χρήστη (UI) και υπηρεσιών (Service).	Εντοπισμός και διαχωρισμός των σεναρίων της εφαρμογής που παρουσιάζουν ανάγκη των μηχανισμών επαλήθευσης και επικύρωσης λογισμικού σε σενάρια διεπαφής χρήστη (UI) και υπηρεσίες (Service).	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Δ'	-	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Δ'	-	-	-	-	Αναλόγως το μέγεθος της εφαρμογής.	1
3	Συγγραφή κώδικα μηχανισμών επαλήθευσης και επικύρωσης λογισμικού για διεπαφή χρήστη (UI).	Συγγραφή του κώδικα (π.χ. Selenium) των μηχανισμών επαλήθευσης και επικύρωσης λογισμικού για διεπαφή χρήστη (UI). Οι συγκεκριμένοι έλεγχοι ενδέχεται να απαιτούν αυξημένο χρόνο για να ολοκληρωθούν και προτείνεται να εκτελούνται ιδανικά τουλάχιστον μια φορά κάθε μέρα, κατά το στάδιο ανάπτυξης του λογισμικού.	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Δ'	-	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Δ'	-	-	NAI	-	Αναλόγως το μέγεθος της εφαρμογής.	2
4	Συγγραφή κώδικα μηχανισμών επαλήθευσης και επικύρωσης λογισμικού για υπηρεσίες (Service) – Unit Testing.	Συγγραφή του κώδικα Unit Testing (π.χ. JUnit) των μηχανισμών επαλήθευσης και επικύρωσης λογισμικού για υπηρεσίες (Service). Οι συγκεκριμένοι έλεγχοι θα πρέπει να εκτελούνται ιδανικά κάθε φορά που αναπτύσσεται ή τροποποιείται μία υπηρεσία,	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Δ'	-	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Δ'	-	-	NAI	-	Αναλόγως το μέγεθος της εφαρμογής.	2

		κατά το στάδιο ανάπτυξης του λογισμικού.									
5	Συγγραφή κώδικα μηχανισμών επαλήθευσης και επικύρωσης λογισμικού για υπηρεσίες (Service) – Integration Testing.	<p>Συγγραφή κώδικα Integration Testing των μηχανισμών επαλήθευσης και επικύρωσης λογισμικού για υπηρεσίες (Service), με εξομοίωση των εξωτερικών συστημάτων με τα οποία έχει εξάρτηση η εφαρμογή (π.χ. 1.βάσεις δεδομένων, 2. REST Services άλλων εφαρμογών κλπ).</p> <p>Οι συγκεκριμένοι έλεγχοι θα πρέπει να εκτελούνται ιδανικά κάθε φορά που αναπτύσσεται ή τροποποιείται μία υπηρεσία,, κατά το στάδιο ανάπτυξης του λογισμικού.</p>	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Δ'	-	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Δ'	-	-	NAI	-	Αναλόγως το μέγεθος της εφαρμογής.	4
6	Συγγραφή κώδικα μηχανισμών επαλήθευσης και επικύρωσης λογισμικού για υπηρεσίες (Service) – Performance Testing.	<p>Συγγραφή του κώδικα Performance Testing (π.χ. JMeter) των μηχανισμών επαλήθευσης και επικύρωσης λογισμικού για υπηρεσίες (Service) με πραγματική εκτέλεση των σεναρίων σε εξειδικευμένο περιβάλλον που έχει τα χαρακτηριστικά του παραγωγικού περιβάλλοντος.</p> <p>Οι συγκεκριμένοι έλεγχοι θα πρέπει να εκτελούνται μετά το πέρας του σταδίου ανάπτυξης του λογισμικού και προτού η εφαρμογή τεθεί σε παραγωγή.</p>	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Δ'	-	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Δ'	-	-	NAI	-	Αναλόγως το μέγεθος της εφαρμογής.	5
7	Συγγραφή κώδικα για αυτόματη εκτέλεση των μηχανισμών επαλήθευσης και επικύρωσης λογισμικού μέσω εργαλείων CI/CD.	<p>Συγγραφή κώδικα CI/CD (Continuous Integration and Continuous Delivery – Διαρκής Ενσωμάτωση / Διαρκής Διανομή Λογισμικού) για την αυτόματη εκτέλεση όλων των προηγούμενων μηχανισμών επαλήθευσης και επικύρωσης λογισμικού.</p> <p>Οι συγκεκριμένοι έλεγχοι θα</p>	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Δ'	-	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Δ'	-	-	NAI	-	Αναλόγως το μέγεθος της εφαρμογής.	3, 4, 5, 6

1.15 Διαχείριση Επιχειρησιακών Απαιτήσεων Έργων Πληροφορικής

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.ΣΤ.Ε.ΠΛ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.ΣΤ.Ε.ΠΛ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαχείριση Επιχειρησιακών Απαιτήσεων Έργων Πληροφορικής.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η διασφάλιση της ικανοποίησης των επιχειρησιακών στόχων του έργου, η βελτίωση της απόδοσης του και η αύξηση της πιθανότητας επιτυχούς ολοκλήρωσής του.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Τυποποίηση και συστηματοποίηση διαδικασιών 2. Εξοικείωση του ανθρωπίνου δυναμικού της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. με τις μεθοδολογίες Διαχείρισης Απαιτήσεων RM (Requirements Management) και Διαχείρισης Έργων PM²@AADE.eGon όπως αυτές έχουν υιοθετηθεί ως Βέλτιστες Πρακτικές από την υπηρεσία και είναι αναρτημένες στον εσωτερικό ιστότοπο της ΑΑΔΕ (http://home.aade.int/post/beltestes-praktikes) 3. Προσδιορισμός με σαφήνεια και ακρίβεια του αντικειμένου του έργου και επομένως αποτελεσματικότερη αξιολόγηση των χρονοδιαγραμμάτων και διαχείριση των πόρων που απαιτούνται για την ολοκλήρωσή του 4. Περιορισμός των κινδύνων που σχετίζονται με την κατανόηση των απαιτήσεων της πλευράς των αιτουμένων το έργο 5. Μεγαλύτερη διασφάλιση επιτυχίας του έργου.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	<p>Ως επιχειρησιακές απαιτήσεις ορίζονται τα χαρακτηριστικά ή οι συνθήκες που απαιτείται να πληρούνται από ένα προϊόν ή υπηρεσία πληροφορικής, ώστε να ικανοποιηθούν οι ανάγκες των «πελατών». Επίσης, οι επιχειρησιακές απαιτήσεις είναι τα κριτήρια που πρέπει να πληροί κατά τους ελέγχους το τελικό προϊόν ώστε να θεωρηθεί ότι καλύπτει τις ανάγκες των «πελατών».</p> <p>Περιγράφουν σε υψηλό επίπεδο συγκεκριμένες ανάγκες ενός οργανισμού, (π.χ. επιχειρηματικά θέματα ή ευκαιρίες), καθώς και τους λόγους για τους οποίους πρέπει να αναληφθεί ένα σχετικό Έργο πληροφορικής και πρέπει να είναι:</p>

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

	<ul style="list-style-type: none"> • οργανωμένες, ταξινομημένες και βαθμολογημένες • πλήρεις και ελεγμένες, γιατί αποτελούν και την βάση για κάθε περαιτέρω ανάλυση των χαρακτηριστικών του συστήματος. <p>Οι Επιχειρησιακές Απαιτήσεις συντάσσονται ανά σύστημα και Λειτουργική Περιοχή και μετά την επαλήθευση, αναλύονται σε επόμενο στάδιο σε Λειτουργικές/ Μη – Λειτουργικές Απαιτήσεις.</p> <p>Η έναρξη της διαδικασίας ορίζεται με την παραλαβή του Αιτήματος Έναρξης Έργου σύμφωνα με τη μεθοδολογία PM². Αρχικά, ενημερώνεται ο Κατάλογος Εμπλεκόμενων Μερών, ακολούθως συλλέγονται οι Επιχειρησιακές Απαιτήσεις και επαληθεύονται από τους αρμόδιους εμπλεκόμενους. Η εκροή της διαδικασίας είναι επαληθευμένες και καταγεγραμμένες Επιχειρησιακές Απαιτήσεις. Η διαδικασία εκκινείται είτε κατόπιν αιτήματος (βλ. Διαδικασία Έναρξης νέου Έργου Πληροφορικής αρμοδιότητας της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.) για έργα εκτός Επιχειρησιακού Σχεδίου, είτε με την δημοσίευση του ετήσιου Επιχειρησιακού Σχεδίου της ΑΑΔΕ.</p> <p>Τέλος με την διαδικασία αυτή γίνεται διερεύνηση της ωφελιμότητας και αναγκαιότητας ενός έργου έτσι ώστε στη συνέχεια να αποφασισθεί κατά πόσον μπορεί και πρέπει να προχωρήσει η υλοποίηση του.</p> <p><u>Σημείωση:</u> Η PM²@ΑΑΔΕ.eGon αποτελεί προσαρμογή –για τις ανάγκες της ΑΑΔΕ- της Μεθοδολογίας Διαχείρισης έργων PM² (Project Management Methodology) που έχει αναπτυχθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (DG DIGIT) λαμβάνοντας υπόψη το περιβάλλον και τις ανάγκες των Οργανισμών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με σκοπό τη διευκόλυνση της διαχείρισης των έργων στον πλήρη κύκλο ζωής τους.</p>
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Εφαρμογή σε κάθε έργο πληροφορικής της ΑΑΔΕ αρμοδιότητας της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.

--	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο (α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Παραλαβή Αιτήματος Έναρξης Έργου	Παραλαβή Αιτήματος Έναρξης Έργου από το Α' τμήμα της ΔΙ.ΣΤ.Ε.ΠΛ. το οποίο όπως αναφέρθηκε στο Θεσμικό Πλαίσιο ασκεί τις αρμοδιότητες του Β' τμήματος (Διαδικασιών Υλοποίησης Έργων Πληροφορικής) που είναι και το πλέον αρμόδιο. Ενημέρωση της διεύθυνσης.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.ΣΤ.Ε.ΠΛ.) Τμήμα Α' – Επιχειρησιακού Σχεδιασμού και Διαχείρισης Κινδύνου (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων»).	-	-	Αίτημα Έναρξης Έργου.	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	1 ημέρα	Μετά το Βήμα 11 της Διαδικασίας 1.11 (Εγχειρίδιο, 2021) ¹
2	Σύσταση άτυπης ομάδας Επιχειρησιακής Ανάλυσης.	Το αίτημα αναλαμβάνει να διαχειριστεί κατάλληλος επιχειρησιακός αναλυτής από την πλευρά της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. ο οποίος για τις ανάγκες του έργου μπορεί να πλαισιώνεται από -άτυπη- ομάδα επιχειρησιακής ανάλυσης. (Σε αυτή την περίπτωση θεωρείται ότι αποτελεί τον συντονιστή της ομάδας). Η ομάδα επιχειρησιακής ανάλυσης αποτελείται καταρχήν από στελέχη των εμπλεκόμενων διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. με γνώση και εμπειρία επιχειρησιακής ανάλυσης. Στην ομάδα αυτή είναι χρήσιμο να συνεισφέρουν κατάλληλα στελέχη της επισπεύδουσας Διεύθυνσης με τη συμμετοχή του Επιχειρησιακού Διαχειριστή (Business Manager). Η ομάδα χαρακτηρίζεται ως άτυπη καθώς τα μέλη της εργάζονται στα πλαίσια των υπηρεσιακών αρμοδιοτήτων	Επισπεύδουσα Διεύθυνση (οποιαδήποτε Διεύθυνση της ΑΑΔΕ)	Εμπλεκόμενες Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. & Εμπλεκόμενες Διευθύνσεις της ΑΑΔΕ.	Α' Τμήμα της ΔΙ.ΣΤ.Ε.ΠΛ. (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων»).	-	-	-	-	2 ημέρες	-

¹ Πρόκειται για την καταγεγραμμένη διαδικασία 1.11 (Διαδικασία Έναρξης νέου Έργου Πληροφορικής αρμοδιότητας της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.) που βρίσκεται στο «Εγχειρίδιο Επιλεγμένων Λειτουργικών Διαδικασιών Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)» που εκδόθηκε το 2021 από τη Διεύθυνση Οργάνωσης (Δ.ΟΡΓ.) της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού και Οργάνωσης (Γ.Δ.Α.Δ.Ο.).

		τους.									
3	Κατάρτιση Καταλόγου Εμπλεκόμενων Μερών.	<p>Η ομάδα αφού εντοπίσει τους εμπλεκόμενους προχωρά στην κατάρτιση του Καταλόγου των Εμπλεκόμενων Μερών.</p> <p>Πέραν των προφανών (Κύριος του Έργου, Επιχειρησιακός Διαχειριστής, Ανάδοχος υλοποίησης κτλ), η ομάδα οφείλει να διερευνήσει την ύπαρξη και τυχόν άλλων εμπλεκομένων. Ενδεικτικές πηγές:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Το νομοθετικό/ κανονιστικό πλαίσιο που άπτεται του αιτήματος • Συμπεράσματα από παλαιότερα έργα • Καλές πρακτικές από έργα άλλων φορέων • Απόψεις Επιχειρησιακών ή Τεχνικών Εμπειρογνομόνων <p>Τα εμπλεκόμενα μέρη μπορεί να προέρχονται από οποιαδήποτε Διεύθυνση της ΑΑΔΕ και από οποιονδήποτε άλλο φορέα. Ο ρόλος του Α' τμήματος της ΔΙ.ΣΤ.Ε.ΠΛ. στο βήμα αυτό είναι η υποστήριξη της διαδικασίας και η παροχή πληροφοριών όσον αφορά παλαιότερα έργα και καλές πρακτικές που χρησιμοποιήθηκαν.</p>	Ομάδα Επιχειρησιακής Ανάλυσης.	Α' Τμήμα της ΔΙ.ΣΤ.Ε.ΠΛ. (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων»).	Επισπεύδουσα Διεύθυνση (οποιαδήποτε Διεύθυνση της ΑΑΔΕ).	Κατάλογος Εμπλεκόμενων Μερών.	NAI	NAI	2 ημέρες	Βήμα 1	
4	Συλλογή Επιχειρησιακών Απαιτήσεων.	<p>Η συλλογή Επιχειρησιακών Απαιτήσεων γίνεται με τεχνικές συνέντευξης ή/ και ανάλυσης εγγράφου και περιλαμβάνει το σύνολο των εμπλεκόμενων που επηρεάζονται από την υλοποίηση του συστήματος.</p> <p>Κατά τη συλλογή των Επιχειρησιακών Απαιτήσεων δίνεται σημασία στο ποιος είναι ο κύρια ενδιαφερόμενος σε κάθε περίπτωση απαίτησης.</p> <p>Οι απαιτήσεις πρέπει να είναι πλήρεις, σαφείς και βαθμολογημένες ως προς την σπουδαιότητά τους. Ο ρόλος του Α' τμήματος της ΔΙ.ΣΤ.Ε.ΠΛ. στο βήμα αυτό η επίβλεψη και η υποστήριξη της όλης διαδικασίας.</p>	Ομάδα Επιχειρησιακής Ανάλυσης.	Εμπλεκόμενες Διευθύνσεις & Α' Τμήμα της ΔΙ.ΣΤ.Ε.ΠΛ. (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων»).	Επισπεύδουσα Διεύθυνση & Εμπλεκόμενες Διευθύνσεις.	Πρακτικά Συναντήσεων.	-	NAI	NAI	Εξαρτάται από το μέγεθος του έργου, το πλήθος των εμπλεκόμενων μερών και την πολυπλοκότητα του αιτήματος.	Βήμα 3

5	Ανάλυση Επιχειρησιακών Απαιτήσεων.	Σε αυτό το βήμα γίνεται μια τυποποιημένη μορφοποίηση των απαιτήσεων που καταγράφηκαν στο προηγούμενο βήμα προκειμένου να πληρούν συγκεκριμένα ποιοτικά χαρακτηριστικά. Η διαδικασία αυτή περιλαμβάνει διαχωρισμό του υλικού που έχει συγκεντρωθεί από τις συνεντεύξεις και μελέτη των σχετικών εγγράφων σύμφωνα με διακριτά στοιχεία όπως είναι τα εμπλεκόμενα μέρη, οι επιμέρους εργασίες και τα γεγονότα τα οποία μπορούν να εξαχθούν από το υλικό.	Ομάδα Επιχειρησιακής Ανάλυσης.	Α' Τμήμα της ΔΙ.ΣΤ.Ε.ΠΛ. (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων»).	Επισπεύδουσα Διεύθυνση Εμπλεκόμενες Διευθύνσεις.		-	NAI	-	Εξαρτάται από το μέγεθος του έργου και το πλήθος των εμπλεκόμενων μερών και την πολυπλοκότητα του αιτήματος.	Βήμα 4
6	Υποστήριξη Διαδικασίας Σύνταξης.	Παροχή από το Α' τμήμα της ΔΙ.ΣΤ.Ε.ΠΛ. (άτυπα Γραφείο Υποστήριξης Έργων) της απαραίτητης πληροφόρησης και βοήθειας (οδηγίες συμπλήρωσης, τεχνογνωσία κτλ) για την κατάρτιση του Σχεδίου Επιχειρησιακών Απαιτήσεων έτσι ώστε το αποτέλεσμα να εναρμονίζεται με τους κανόνες και τα πρότυπα των μεθοδολογιών Διαχείρισης Απαιτήσεων RM (Requirements Management) και Διαχείρισης Έργων PM ² @AADE.eGov.	Α' Τμήμα της ΔΙ.ΣΤ.Ε.ΠΛ. (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων»).	Ομάδα Επιχειρησιακής Ανάλυσης.							Βήμα 5
7	Σύνταξη Σχεδίου Επιχειρησιακών Απαιτήσεων.	Καταγραφή των επιχειρησιακών απαιτήσεων όπως προέκυψαν από την ανάλυση του προηγούμενου βήματος με τυποποιημένο (πινακοποιημένο) τρόπο σύμφωνα με το αντίστοιχο μορφότυπο.	Ομάδα Επιχειρησιακής Ανάλυσης.	Α' Τμήμα της ΔΙ.ΣΤ.Ε.ΠΛ. (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων»).	Επισπεύδουσα Διεύθυνση & Εμπλεκόμενες Διευθύνσεις.	Τεύχος Επιχειρησιακών Απαιτήσεων (Σχέδιο).		NAI	NAI	5 ημέρες	Βήμα 5
8	Επαλήθευση Επιχειρησιακών Απαιτήσεων.	Έλεγχος για την πληρότητα, την ορθότητα και την καταλληλότητα των απαιτήσεων. Η εργασία της επαλήθευσης διασφαλίζει ότι το αίτημα έχει αποδελτιωθεί με ακρίβεια και η αναμενόμενη αξία που θα παρέχει στον φορέα έχει γίνει αντιληπτή από τους Επιχειρησιακούς Αναλυτές. Η εργασία της επαλήθευσης ενδέχεται να μην ολοκληρωθεί σε έναν μόνον κύκλο. Συνίσταται επανάληψη μέχρις ότου όλα τα Εμπλεκόμενα Μέρη να είναι σύμφωνα με την καταγραφή των Επιχειρησιακών Απαιτήσεων.	Επισπεύδουσα Διεύθυνση & Εμπλεκόμενες Διευθύνσεις.	Α' Τμήμα της ΔΙ.ΣΤ.Ε.ΠΛ. (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων»).	Ομάδα Επιχειρησιακής Ανάλυσης.	Τεύχος Επιχειρησιακών Απαιτήσεων.	-	NAI	NAI	Εξαρτάται από το μέγεθος, το πλήθος των εμπλεκόμενων μερών και την πολυπλοκότητα του έργου.	Βήμα 7

9	Οριστικοποίηση Επιχειρησιακών Απαιτήσεων	Οριστικοποίηση Τεύχους Επιχειρησιακών απαιτήσεων και έλεγχος ορθότητας από το Α' Τμήμα της ΔΙ.ΣΤ.Ε.ΠΛ.	Ομάδα Επιχειρησιακής Ανάλυσης.	Α' Τμήμα της ΔΙ.ΣΤ.Ε.ΠΛ. (άτυπα «Γραφείο Υποστήριξης Έργων»).	Επισπεύδουσα Διεύθυνση & Εμπλεκόμενες Διευθύνσεις.	Τεύχος Επιχειρησιακών Απαιτήσεων (Οριστικό).	NAI	NAI	NAI	5 ημέρες	Βήμα 8
									Σύνολο χρόνου	Ο χρόνος δεν μπορεί να προσδιορισθεί διότι εξαρτάται από το μέγεθος, το πλήθος των εμπλεκόμενων μερών και την πολυπλοκότητα του έργου.	

Σημειώσεις:

- Σύμφωνα με την προαναφερθείσα απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ ορίζεται ότι: «Η ημερομηνία έναρξης λειτουργίας του Τμήματος Β' της ΔΙ.ΣΤ.Ε.ΠΛ., θα ορισθεί με νεότερη απόφασή μας και οι αρμοδιότητες αυτού, μέχρι την έναρξη λειτουργίας του, θα ασκούνται από το Τμήμα Α' - Επιχειρησιακού Σχεδιασμού και Διαχείρισης Κινδύνου της ίδιας Διεύθυνσης».
- Επίσης όπως προκύπτει από το Οργανόγραμμα και συγκεκριμένα από τις αντίστοιχες αρμοδιότητες (α) και (γ), το Β' Τμήμα (Διαδικασιών Υλοποίησης Έργων Πληροφορικής) της ΔΙ.ΣΤ.Ε.ΠΛ. είναι υπεύθυνο για (συνοπτικά):
 - τη μεταφορά τεχνογνωσίας και τη συστηματοποίηση των βέλτιστων πρακτικών διαχείρισης έργων, ενεργώντας ως κέντρο επιχειρησιακής αριστείας στον τομέα της διαχείρισης έργων Πληροφορικής.
 - την παρακολούθηση της συμμόρφωσης των Υπηρεσιών της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. με τις υιοθετημένες μεθοδολογίες και διαδικασίες.

Για τους παραπάνω λόγους αποτελεί τον «ιδιοκτήτη» (owner) της συγκεκριμένης διαδικασίας.

1.16 Τήρηση ηλεκτρονικού φακέλου (αποθετηρίου) παραδοτέων τεκμηρίωσης των έργων Πληροφορικής που υλοποιεί η Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.).
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.).
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Τήρηση ηλεκτρονικού φακέλου (αποθετηρίου) παραδοτέων τεκμηρίωσης των έργων Πληροφορικής που υλοποιεί η Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.
ΣΚΟΠΟΣ:	Συγκέντρωση των παραδοτέων τεκμηρίωσης σε ηλεκτρονική μορφή ώστε να είναι διαθέσιμα για μελλοντική χρήση στους αρμόδιους υπηρεσιακούς παράγοντες.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Η συλλογή των παραδοτέων τεκμηρίωσης όλων των έργων Πληροφορικής, σε συνεργασία με τις Διευθύνσεις Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.), Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.), Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.) και Διαχείρισης Υποδομών (ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ.) της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Το Τμήμα Γ'-Διαχείρισης Συμβάσεων και Κοστολόγησης της ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ., με βάση τα στοιχεία που διαθέτει, τηρεί ενημερωμένο αρχείο με τα παραδοτέα τεκμηρίωσης των έργων Πληροφορικής (λειτουργικό σχεδιασμό, τεχνικό σχεδιασμό, σενάρια ελέγχου κλπ). Το διαθέσιμο υλικό αποστέλλεται από τις αρμόδιες Διεύθυνσης στο Τμήμα Γ' - Διαχείρισης Συμβάσεων και Κοστολόγησης της ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. το οποίο ενημερώνει το αποθετήριο των συμβάσεων με τα παραδοτέα τεκμηρίωσης. Η διαδικασία αφορά τόσο σε έργα ανάπτυξης όσο και σε έργα συντήρησης λογισμικού.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	513 παραδοτέα για το έτος 2021.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β'4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο (α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1.	Παραλαβή παραδοτέων τεκμηρίωσης σε μορφή ηλεκτρονικού αρχείου από το Τμήμα Γ' της Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.	Παραδοτέα έγγραφα τεκμηρίωσης. Αφορούν Λειτουργικό σχεδιασμό, Τεχνικό σχεδιασμό, σενάρια ελέγχου κ.λπ.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)- Τμήμα Γ' – Διαχείρισης Συμβάσεων και Κοστολόγησης.	Οι Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. για τη λειτουργία του λογισμικού.	-	-	-	-	-	-	
2.	Κατηγοριοποίηση των παραδοτέων τεκμηρίωσης.	Έλεγχος και ταξινόμηση των παραδοτέων τεκμηρίωσης σε κατηγορίες (π.χ. Λειτουργικό σχεδιασμό, Τεχνικό σχεδιασμό, σενάρια ελέγχου κ.α.).	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Γ'	-	-	-	-	-	1 ημέρα	1	
3.	Καταχώρηση παραδοτέων τεκμηρίωσης σε αποθετήριο.	Καταγραφή και καταχώρηση των παραδοτέων εγγράφων στο αποθετήριο.	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Γ'	-	-	-	-	-	1 ημέρα	1 & 2	
									Σύνολο Χρόνου	1 ημέρα. Ο συνολικός χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας είναι μεταβλητός. Εξαρτάται από το πλήθος των παραδοτέων που θα παραληφθούν.	

1.17 Τήρηση Αποθετηρίου των Δημόσιων Συμβάσεων σε ισχύ που αφορούν Έργα Πληροφορικής που υλοποιεί η Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.).
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.).
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Τήρηση αποθετηρίου των δημόσιων συμβάσεων σε ισχύ που αφορούν έργα πληροφορικής που υλοποιεί η Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.
ΣΚΟΠΟΣ:	Τήρηση αποθετηρίου των δημόσιων συμβάσεων σε ισχύ που αφορούν έργα πληροφορικής ώστε να είναι διαθέσιμα για μελλοντική χρήση στους αρμόδιους υπηρεσιακούς παράγοντες.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Παρακολούθηση εν ισχύ δημοσίων συμβάσεων.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Το Τμήμα Γ'-Διαχείρισης Συμβάσεων και Κοστολόγησης της ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ., με βάση τα στοιχεία που διαθέτει, τηρεί ενημερωμένο αρχείο των συμβάσεων των έργων Πληροφορικής (συμβάσεις, αποφάσεις ανάθεσης κλπ). Το διαθέσιμο υλικό αποστέλλεται από τις αρμόδιες Διεύθυνσης στο Τμήμα Γ'- Διαχείρισης Συμβάσεων και Κοστολόγησης της ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ., το οποίο ενημερώνει το αποθετήριο των συμβάσεων.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	250 έγγραφα ετησίως.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
	2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο (α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1.	Παραλαβή εγγράφων, που αφορούν σε Δημόσιες Συμβάσεις για έργα Πληροφορικής που υλοποιεί η Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Παραλαβή από το Τμήμα Γ' της Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. εγγράφων, που αφορούν στη σύναψη και παρακολούθηση Δημοσίων Συμβάσεων Έργων Πληροφορικής. (Τεκμηριωμένο Αίτημα, Ανάλυση Υποχρέωσης, Προκήρυξη Έργου, Απόφαση Ανάθεσης, Σύμβαση). Τα παραπάνω έγγραφα αποστέλλονται είτε μέσω του Σ.Δ.Ε. LiveLink είτε με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)- Τμήμα Γ' – Διαχείρισης Συμβάσεων και Κοστολόγησης.	Αρμόδια Τεχνική Διεύθυνση της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. Δ.Α.Φ.Ε, Δ.Α.Τ.Ε., Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ., ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ.).	-	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	-	-	-
2.	Κατηγοριοποίηση των εγγράφων συμβάσεων.	Έλεγχος και ταξινόμηση των εγγράφων ανά έργο.	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Γ'	-	-	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	-	1 ημέρα	1
3.	Καταχώρηση εγγράφων συμβάσεων σε αποθετήριο.	Καταχώρηση των εγγράφων που αφορούν σε Συμβάσεις Έργων Πληροφορικής στο Αποθετήριο Συμβάσεων στον αντίστοιχο φάκελο του Έργου, ταξινομημένα ανά Έργο και με χρονολογική σειρά έκδοσής τους.	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Γ'	-	-	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	-	1 ημέρα	1 & 2
										Σύνολο Χρόνου	1 ημέρα. Ο συνολικός χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας είναι μεταβλητός, εξαρτάται από το πλήθος των εγγράφων που θα παραληφθούν.

2. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ (Δ.Α.Φ.Ε.).

- 2.1 Διαχείριση εφαρμογών και διαδικασιών που αφορούν στην ηλεκτρονική αποδοχή περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α. και στη βεβαίωση του φόρου.
- 2.2 Διενέργεια Δημόσιων κληρώσεων και πληρωμών δικαιούχων.
- 2.3 Υπολογισμός τελών κυκλοφορίας οχημάτων, ανάρτηση ειδοποιητηρίων πληρωμής και διαχείρισης των πληρωμών.
- 2.4 Προσδιορισμός και έκδοση πράξεων εκτιμώμενου φόρου φυσικών προσώπων.
- 2.5 Τεχνικός σχεδιασμός, ανάπτυξη, συντήρηση και υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας της εφαρμογής Αίτησης Απόδοσης Α.Φ.Μ. μέσω MyAADElive.
- 2.6 Έκδοση και Διαβίβαση Παραστατικών από οντότητα (Εφαρμογή timologio).
- 2.7 Τεχνικός σχεδιασμός, ανάπτυξη, συντήρηση και υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας των εφαρμογών υποβολής TaxisNet – Δήλωση Iban.
- 2.8 Καταγραφή διαδικασιών που αφορούν την εφαρμογή Ηλεκτρονικά Βιβλία-Ειδική Φόρμα Καταχώρησης
- 2.9 Καταγραφή διαδικασιών που αφορούν την εφαρμογή Ηλεκτρονικά Βιβλία-Δηλώσεις Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης μέσω Παρόχου.
- 2.10 Διεπαφή TAXIS-7 για εξυπηρέτηση χρηματικών ενταλμάτων.
- 2.11 Ηλεκτρονική Αίτηση Ρύθμισης Οφειλών.

2. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ (Δ.Α.Φ.Ε.)

2.1 Διαχείριση εφαρμογών και διαδικασιών που αφορούν στην ηλεκτρονική αποδοχή περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α. και στη βεβαίωση του φόρου

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.).
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.).
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαχείριση εφαρμογών και διαδικασιών που αφορούν στην ηλεκτρονική αποδοχή περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α. και στη βεβαίωση του φόρου.
ΣΚΟΠΟΣ:	Αποδοχή περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Εύρυθμη παραγωγική λειτουργία των εφαρμογών για τις περιοδικές δηλώσεις Φ.Π.Α.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Αποδοχή από τη Δ.Ο.Υ. της περιοδικής δήλωσης Φ.Π.Α. [αρχική/τροποποιητικές διαφόρων ετών] υποχρεωτικά ηλεκτρονικά (TAXISnet) και σε εξαιρετικές περιπτώσεις η παραλαβή γίνεται χειρόγραφα. Η δήλωση εκκαθαρίζεται και ανάλογα με το αποτέλεσμα (χρεωστική / πιστωτική / μηδενική) ενημερώνεται το υποσύστημα των εσόδων.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά για όλα τα έτη.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ											
Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κλπ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο (α) Βήμα (τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1.	Αποδοχή στοιχείων εκροών, εισροών και λοιπών ενημερωτικών στην περιοδική δήλωση.	Αποδοχή της ηλεκτρονικά ή χειρόγραφα υποβληθείσας, από την υπόχρεο σε συμψηφισμό Φ.Π.Α. επιχείρηση κάθε νομικής μορφής, περιοδικής δήλωσης Φ.Π.Α. σε τριμηνιαία/μηνιαία συγχρότητα ανάλογα με την κατηγορία τήρησης βιβλίων (Απλογραφικά/Δυτλογραφικά).	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.) – Τμήμα Γ' - Εφαρμογών Φ.Π.Α., Μητρώου και Λοιπών φόρων.	Υπόχρεος.	-	Φ2	-	ΝΑΙ	-	-	-
2.	Αποστολή και καταχώρηση των στοιχείων στους πίνακες του TAXIS.	Ενεργοποιείται η διαδικασία αποστολής των δηλώσεων στο TAXISnet και καταχώρησή τους στους αντίστοιχους πίνακες.	Δ.Α.Φ.Ε. - Τμήμα Γ'.	Υπόχρεος.	Δ.Α.Φ.Ε. - Τμήμα Γ'.	-	-	ΝΑΙ	-	Εξαρτάται από το πλήθος των δηλώσεων.	1
2.1.	Βεβαίωση χρεωστικού υπολοίπου.	Αν τα στοιχεία της δήλωσης παράγουν χρεωστικό υπόλοιπο προς καταβολή, βεβαιώνεται ο αντίστοιχος χρηματικός κατάλογος και εμφανίζεται η βεβαίωση στην προσωποποιημένη Πληροφόρηση του υπόχρεου.	Δ.Α.Φ.Ε - Τμήμα Γ'.	Υπόχρεος.	Δ.Α.Φ.Ε. - Τμήμα Γ'.	-	-	ΝΑΙ	-	-	2
2.2.	Επιστροφή αιτούμενου πιστωτικού υπολοίπου.	Αν τα στοιχεία της δήλωσης παράγουν πιστωτικό υπόλοιπο και ο υπόχρεος αιτείται την επιστροφή όλου ή μέρους, ενεργοποιείται η διαδικασία επιστροφής του.	Δ.Α.Φ.Ε. - Τμήμα Γ'.	Υπόχρεος.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Γ'.	-	Έως 28/02/2018	Από 01/03/2018	-	-	2
2.2.1	Επιστροφή αιτούμενου πιστωτικού υπολοίπου λόγω αδυναμίας μεταφοράς.	Αφού ο υπόχρεος σε πιστωτική δήλωση συμπληρώσει το αιτούμενο προς επιστροφή ποσό και επιλέξει ως λόγο επιστροφής την αδυναμία μεταφοράς πιστωτικού υπολοίπου, δημιουργείται Α.Φ.Ε.Κ.	Δ.Α.Φ.Ε. - Τμήμα Γ'.	Υπόχρεος.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Γ'.	-	-	ΝΑΙ	-	Αμέσως.	2.2

2.2.2	Επιστροφή αιτούμενου πιστωτικού υπολοίπου λόγω άλλων αιτιών.	Αφού ο υπόχρεος σε πιστωτική δήλωση συμπληρώσει το αιτούμενο προς επιστροφή ποσό και επιλέξει ως λόγο επιστροφής όχι την αδυναμία μεταφοράς πιστωτικού υπολοίπου, δημιουργείται αυτόματα Αίτηση επιστροφής ανάλογα με το αν υπάρχει προηγούμενο αίτημα για την ίδια φορολογική περίοδο και ενημερώνεται ο υπόχρεος. Αν για οποιοδήποτε λόγο δε δημιουργηθεί αυτόματα, ο υπόχρεος θα πρέπει να υποβάλει την Αίτηση επιστροφής σε έντυπη μορφή στη Δ.Ο.Υ.	Δ.Α.Φ.Ε. - Τμήμα Γ΄.	Υπόχρεος.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Γ΄.	-	-	NAI	-	Αμέσως.	2.2
3.	Αξιολόγηση αίτησης επιστροφής.	Στην περίπτωση δημιουργίας αίτησης επιστροφής αυτή αξιολογείται από ανάλυση κινδύνου και καθορίζεται ο τρόπος επιστροφής (Άμεσος ή κατόπιν Ελέγχου).	Δ/νση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) - Αυτοτελές Τμήμα Ε΄- Ελεγκτικών Εφαρμογών και Εφαρμογών Γ.Χ.Κ.	-	Αρμόδια για την επιστροφή Δ.Ο.Υ.	-	-	NAI	-	Σε δεκαπενθήμερη βάση.	2.2.2.
										Σύνολο Χρόνου	Ο συνολικός χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας δεν μπορεί να καθορισθεί ακριβώς, δεδομένου ότι είναι συνάρτηση πολλών παραγόντων.

2.2 Διενέργεια Δημόσιων κληρώσεων και πληρωμών δικαιούχων

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.) – Τμήμα Α'-Εφαρμογών Φορολογίας Εισοδήματος
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.) – Τμήμα Α'-Εφαρμογών Φορολογίας Εισοδήματος
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διενέργεια Δημόσιων κληρώσεων και πληρωμών δικαιούχων.
ΣΚΟΠΟΣ:	Πρώθηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Καταπολέμηση της απόκρυψης εσόδων.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) διενεργεί κάθε μήνα Δημόσια Κλήρωση (λοταρία). Για το σκοπό αυτό συγκεντρώνονται, μέσω των Παρόχων Υπηρεσιών Πληρωμών, τα στοιχεία των ηλεκτρονικών συναλλαγών του προηγούμενου μήνα και μετατρέπονται σε λαχνούς. Για τις ανάγκες των Δημοσίων Κληρώσεων η ΑΑΔΕ συνεργάζεται με πιστοποιημένο φορέα που έχει υλοποιήσει και διαχειρίζεται σχετικό λογισμικό ηλεκτρονικής κληρωτίδας. Οι συμμετέχοντες στην κλήρωση στους οποίους ανήκουν οι τυχεροί λαχνοί που αναδεικνύονται επιβραβεύονται με χρηματικό έπαθλο που πιστώνεται σε τραπεζικό λογαριασμό που έχει δηλώσει ο κάθε ενδιαφερόμενος για το σκοπό αυτό.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Μηνιαίως.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Άρθρο 70 του ν. 4446/2016 (Α' 240) «Πτωχευτικός Κώδικας, Διοικητική Δικαιοσύνη, Τέλη-Παράβολα, Οικειοθελής αποκάλυψη φορολογητέας ύλης παρελθόντων ετών, Ηλεκτρονικές συναλλαγές, Τροποποιήσεις του ν. 4270/2014 και λοιπές διατάξεις,
- 2) αριθ. Α. 1004/11-01-2022 (ΦΕΚ 119 Β'/2022) περί Προγράμματος Δημοσίων Κληρώσεων από την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
- 3) αριθ. Α. 1044/05-04-2022 περί Τροποποίησης της υπό στοιχεία Α. 1004/2022 Απόφασης «Πρόγραμμα Δημοσίων Κληρώσεων από την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων»
- 4) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 5) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
- 6) Ν. 4624/2019 (Α' 137) περί της Αρχής Προστασίας Δεδομένου Προσωπικού Χαρακτήρα και περί της εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679/ΕΕ
- 7) Ν. 4537/2018 (ΦΕΚ Α' 84) «Ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της οδηγίας 2015/2366/ΕΕ για τις υπηρεσίες πληρωμών και άλλες διατάξεις».

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Ενημέρωση πινάκων της Βάσεως Δεδομένων με μηνιαίες ηλεκτρονικές συναλλαγές που αποστέλλονται από ΔΙΑΣ και VIVA.	Μέχρι τις 20 κάθε μήνα ή την επόμενη εργάσιμη εάν είναι αργία, αποστέλλονται από ΔΙΑΣ και VIVA οι ηλεκτρονικές συναλλαγές των πελατών τους που αφορούν τον προηγούμενο μήνα. Με αυτοματοποιημένη διαδικασία ενημερώνονται πίνακες στη Βάση Δεδομένων. Επιπλέον, αποστέλλεται και συγκεντρωτική αναφορά βάσει της οποίας γίνεται έλεγχος για την ορθή ενημέρωση των πινάκων.	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.) Τμήμα Α'- Εφαρμογών Φορολογίας Εισοδήματος.	Διατραπεζικό σύστημα «ΔΙΑΣ» «VIVA».	-	Συγκεντρωτική αναφορά ποσών ανά Πιστωτικό Ίδρυμα και είδος συναλλαγής.	-	NAI	NAI	24 ώρες	-
2	Προετοιμασία για τη διεξαγωγή της κλήρωσης.	Πριν από την κάθε κλήρωση γίνεται επικοινωνία με το Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών και Εκδόσεων (ΙΤΥΕ – ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ) που έχει υλοποιήσει την «εφαρμογή λογισμικού ηλεκτρονικής κληρωτίδας» και την Δ.Ε.Σ.Ε.Λ. (Α.1044/2022) για τον καθορισμό της ημέρας και της ώρας της κλήρωσης. Την προηγούμενη ημέρα, γίνεται υπολογισμός των κλήρων ανά φορολογούμενο σύμφωνα με το Άρθρο 4 της Α. 1004/2022 και οι κλήροι κατανέμονται με τυχαία σειρά σε ένα εύρος από 1 έως το σύνολο των κλήρων. Η συγκεκριμένη διαδικασία τρέχει μετά το πέρας λειτουργίας των Δ.Ο.Υ. ώστε να ληφθούν υπόψη αλλαγές στο Μητρώο Φορολογουμένων (κυρίως δήλωση θανόντων). Επιπλέον εκτελείται λογισμικό με παράμετρο την ημερομηνία διεξαγωγής της κλήρωσης ώστε να αποκλειστούν οι κάτω των 18 ετών και να υπολογιστεί η καταληκτική ημερομηνία δήλωσης IBAN από τους νικητές.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Α'	Ινστιτούτο ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ.	-	-	-	-	-	2-12 ώρες	1
3	Διεξαγωγή της κλήρωσης.	Ενημερώνεται η Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) για ανάρτηση μηνύματος στον	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Α'	ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ Δ.ΕΣ.ΕΛ	-	1) Έντυπο με στοιχεία της κλήρωσης προς	NAI	NAI	NAI	2 ώρες	1,2

		<p>διαδικτυακό τόπο της ΑΑΔΕ αναφορικά με την ώρα διεξαγωγής της κλήρωσης. Οι κλήροι γίνονται ορατοί στους φορολογούμενους στο myAADE. Εκπρόσωποι του Ινστιτούτου ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ ενημερώνονται για το πλήθος των κλήρων και με χρήση του σχετικού λογισμικού διενεργούν την κλήρωση από την οποία προκύπτουν 556 νικητές στο συγκεκριμένο εύρος κλήρων. Οι τυχεροί λαχνοί παραδίδονται σε CD από τους εκπροσώπους του ΔΙΟΦΑΝΤΟΥ στην Υπηρεσία μας, ενημερώνεται η Βάση Δεδομένων και γίνονται έλεγχοι και διασταυρώσεις. Για την εξάλειψη οποιασδήποτε πιθανότητας επηρεασμού στους τυχαία επιλεγμένους λαχνούς εφαρμόζεται ενιαίο σταθερό βήμα ολίσθησης. Δημιουργείται Πρακτικό της κλήρωσης το οποίο υπογράφεται από όλους τους συμμετέχοντες. Ο κατάλογος των τυχερών λαχμών αναρτάται από τη Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. στο site της ΑΑΔΕ.</p>				<p>τους εκπροσώπους του Ινστιτούτου ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ. 2) Αρχείο από το Ινστιτούτο Διόφαντος σε μαγνητικό μέσο που περιλαμβάνει τους τυχερούς λαχνούς 3) Πρακτικό με τον ακριβή χρόνο ολοκλήρωσης της κλήρωσης που υπογράφεται από τους συμμετέχοντες.</p>					
4	Ενημέρωση των νικητών.	<p>Αποστέλλονται mails στους νικητές και αναρτώνται μηνύματα στην προσωπική τους θυρίδα στο myAADE.</p>	<p>Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Α΄</p>		<p>Δικαιούχοι φορολογούμενοι.</p>		<p>NAI</p>	<p>NAI</p>	<p>3 ώρες</p>	<p>3</p>	
5	Πληρωμή των επάθλων.	<p>Στα μέσα κάθε μήνα προγραμματίζεται σε συνεργασία με το Γενικό Λογιστήριο του Κράτους και τη Γ.Δ.Ο.Υ. της ΑΑΔΕ η πληρωμή των επάθλων. Στη συμφωνημένη ημερομηνία αποστέλλεται στη ΔΙΑΣ αρχείο για πίστωση των δικαιούχων και συγκεντρωτική κατάσταση στη Γ.Δ.Ο.Υ. για ενέργειες που αφορούν την έκδοση ειδικής εντολής χρέωσης του λογαριασμού του Ελληνικού Δημοσίου. Μετά την αποστολή της πληρωμής στη ΔΙΑΣ αποστέλλεται λίστα με τους δικαιούχους της τελευταίας κλήρωσης που δεν έχουν δηλώσει IBAN στο Αυτοτελές Τμήμα Θ΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. προκειμένου να προσπαθήσουν να τους</p>	<p>Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Α΄</p>	<p>Γενικό Λογιστήριο του Κράτους Γ.Δ.Ο.Υ. ΑΑΔΕ ΔΙΑΣ ΑΕ ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.</p>	<p>Δικαιούχοι φορολογούμενοι.</p>	<p>1) Συγκεντρωτική κατάσταση πληρωμής 2) Αρχείο δικαιούχων προς πληρωμή 3) Κατάσταση δικαιούχων χωρίς δήλωση IBAN.</p>	<p>NAI</p>	<p>NAI</p>	<p>NAI</p>	<p>8 ώρες</p>	<p>4</p>

		ενημερώσουν τηλεφωνικά.									
6	Υποστήριξη της μετέπειτα διαδικασίας.	Σε διάστημα τεσσάρων εργάσιμων ημερών επιστρέφονται από τη ΔΙΑΣ τυχόν λάθη που προέκυψαν στις πληρωμές. Γίνεται τηλεφωνική επικοινωνία με όσους πρέπει να διορθώσουν τον IBAN που δήλωσαν, ενώ υπάρχει συνεργασία με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων προκειμένου να απαντώνται ερωτήματα φορολογουμένων.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Α'	ΔΙΑΣ ΑΕ Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογου- μένων.		Αρχείο με απορρίψεις πληρωμών.		NAI	NAI	2 ώρες ανά αρχείο απόρριψης 1 ώρα κατά μέσο όρο εβδομαδιαί ως για υποστήριξη	5
7	Ετήσια Κλήρωση.	Στο τελευταίο δεκαήμερο εκάστου ημερολογιακού έτους διεξάγεται κλήρωση στην οποία συμμετέχουν, αθροιστικά, όλοι οι λαχνοί που συγκεντρώθηκαν για κάθε πολίτη, κατά τις διενεργηθείσες στο ίδιο ημερολογιακό έτος μηνιαίες κληρώσεις. Στη συγκεκριμένη κλήρωση αναδεικνύονται δώδεκα (12) τυχεροί λαχνοί που κερδίζουν χρηματικό έπαθλο εκατό χιλιάδων (100.000) ευρώ έκαστος. Επίσης, αναδεικνύονται τυχεροί λαχνοί που κερδίζουν χρηματικό έπαθλο των χιλίων (1.000) ευρώ, που το πλήθος τους προσδιορίζεται από το συνολικό χρηματικό ποσό που τυχόν παρέμεινε αδιάθετο κατά τις προηγούμενες μηνιαίες κληρώσεις. Όλα τα βήματα της διαδικασίας και τα χαρακτηριστικά της είναι παρόμοια με τις μηνιαίες κληρώσεις.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Α'	ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ Δ.ΕΣ.ΕΛ.		1) Έντυπο με στοιχεία της κλήρωσης προς τους εκπροσώπους του Ινστιτούτου ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ. 2) Αρχείο από το Ινστιτούτο Διόφαντος σε μαγνητικό μέσο που περιλαμβάνει τους τυχερούς λαχνούς 3) Πρακτικό με τον ακριβή χρόνο ολοκλήρωσης της κλήρωσης που υπογράφεται από τους συμμετέχοντες.	NAI	NAI	NAI	2 ώρες	2
Σύνολο Χρόνου										45 ώρες	

2.3 Υπολογισμός τελών κυκλοφορίας οχημάτων, ανάρτηση ειδοποιητηρίων πληρωμής και διαχείρισης των πληρωμών

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Υπολογισμός τελών κυκλοφορίας οχημάτων, ανάρτηση ειδοποιητηρίων πληρωμής και διαχείρισης των πληρωμών.
ΣΚΟΠΟΣ:	Εκτέλεση της υποχρέωσης καταβολής τελών κυκλοφορίας.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	1) Διασφάλιση εσόδων 2) Αποτελεσματική εξυπηρέτηση των φορολογούμενων.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	<p>Βάσει συγκεκριμένου προτύπου εκδίδονται αυτόματα κωδικοί πληρωμής τελών κυκλοφορίας στους οποίους έχουν πρόσβαση οι κάτοχοι οχημάτων μέσω του δικτυακού τόπου της ΑΑΔΕ.</p> <p>Ο κάτοχος οχήματος με χρήση του κωδικού πληρωμής έχει τη δυνατότητα να πληρώσει τα τέλη κυκλοφορίας σε πιστωτικά ιδρύματα με φυσική παρουσία ή με χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.</p> <p>Η ΔΙΑΣ αποστέλλει κατά τις εργάσιμες ημέρες, αρχείο με τις ημερήσιες εισπράξεις (οι περισσότερες από αυτές τις συναλλαγές έχουν ήδη παραληφθεί με τη διαδικασία της online ενημέρωσης).</p> <p>Για το σκοπό της έκδοσης κωδικών πληρωμής τελών κυκλοφορίας, αποστέλλεται από το Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών (ΥΠ.Υ.ΜΕ.) αρχείο με τις ημερήσιες κινήσεις αδειών κυκλοφορίας.</p> <p>Επιπλέον, χρησιμοποιώντας το Πληροφοριακό Σύστημα Οχημάτων (Π.Σ.Ο.) οι υπάλληλοι των Δ.Ο.Υ. ενημερώνουν απευθείας τη βάση δεδομένων με απαλλαγές λόγω αναπηρίας, ακινησίες, κλπ.</p>

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Άρθρο 47 του ν. 4797 /23-04-2021 (Α' 66) «Κρατική αρωγή προς επιχειρήσεις και μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα φορείς για Θεομηνίες, επείγουσες ρυθμίσεις για τη στήριξη της οικονομίας, συμπληρωματικός κρατικός προϋπολογισμός και συνταξιοδοτική ρύθμιση και λοιπές επείγουσες διατάξεις»,
- 2) άρθρο 481 του ν 4781/28-02-2021 (Α' 31)«Οργάνωση και λειτουργία Υπουργείου Εξωτερικών, Συμβούλιο Απόδημου Ελληνισμού, ρύθμιση θεμάτων διεθνούς αναπτυξιακής συνεργασίας και ανθρωπιστικής βοήθειας και άλλες διατάξεις»,
- 3) άρθρο 38, 53 & 66 του ν. 4758/04-12-2020(Α' 242)«Περιστολή του λαθρεμπορίου - Κύρωση του Πρωτοκόλλου για την εξάλειψη του παράνομου εμπορίου καπνού, διατάξεις περί κοινωφελών περιουσιών και σχολαζουσών κληρονομιών, διατάξεις για τα τέλη κυκλοφορίας και τα τέλη ταξινόμησης, κίνητρα για την προσέλευση φορολογικών κατοίκων και άλλες διατάξεις»,
- 4) άρθρο 46 του ν 4410/03-08-2016 (Α' 141)«Τροποποιήσεις του Εθνικού Τελωνειακού Κώδικα προς ενίσχυση της καταπολέμησης της παράνομης εμπορίας καπνού και βιομηχανοποιημένων καπνών και Ίδρυση Συντονιστικού Κέντρου για την Καταπολέμηση του λαθρεμπορίου, εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας προς την απόφαση 2009/917/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 30ής Νοεμβρίου 2009 για τη χρήση της πληροφορικής για τελωνειακού σκοπούς και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας Υπουργείου Οικονομικών και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία των άρθρων 15, 16 και 18 της οδηγίας 2014/40/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 3ης Απριλίου 2014 για την προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών - μελών σχετικά με την κατασκευή, την παρουσίαση και την πώληση προϊόντων καπνού και συναφών προϊόντων και την κατάργηση της οδηγίας 2001/37/ΕΚ και άλλες διατάξεις,
- 5) άρθρο 17 του ν . 4346/20-11-2015 (Α' 152)«Επείγουσες ρυθμίσεις για την εφαρμογή της Συμφωνίας Δημοσιονομικών Στόχων και Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις»,
- 6) υποπερ.7, άρθρο 1 του ν 4093/12-11-2012 (Α' 222) «Έγκριση Μεσοπρόθεσμου Πλαισίου Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2013–2016 – Επείγοντα Μέτρα Εφαρμογής του ν. 4046/2012 και του Μεσοπρόθεσμου Πλαισίου Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2013–2016».
- 7) άρθρο 20 του ν. 2948 / 19.10.2001 (Α '242) «Κυκλοφορία τραπεζογραμματίων και κερμάτων ευρώ και φορολογικές ρυθμίσεις για την εισαγωγή του ευρώ»,
- 8) άρθρο 36 Νόμος 2093/25-11-1992 (Α'181)«Διαρρυθμίσεις στην έμμεση φορολογία και άλλες διατάξεις»,
- 9) ν 2367/10.4.1953 (Α'82)«Περί τίτλων κυριότητας, ταξινόμησης, αδειών

<p>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:</p>	<p>Καθημερινά.</p>	<p>κυκλοφορίας και φορολογίας αυτοκινήτων»</p> <p>10) Εγκύκλιοι του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ):</p> <p>α) ΔΕΕΦ Β' 1099887/ΕΞ. 2021/10.11.2021 «Περί της βεβαίωσης των τελών κυκλοφορίας του έτους παραγραφής».</p> <p>β) Ε.2105/18.05.2021 «Κοινοποίηση των διατάξεων του άρθρου 47 του ν.4797/2021 (Α'66) σχετικά με την αναλογική καταβολή των τελών κυκλοφορίας κατά την άρση ακινησίας έτους 2021 και παροχή οδηγιών»</p> <p>γ) Ε.2082/21.04.2021 Χρόνος παραγραφής του δικαιώματος του Δημοσίου για βεβαίωση τελών κυκλοφορίας και οφειλομένων προστίμων σε συμμόρφωση με την αριθμ. 1611/2020 απόφαση του Συμβουλίου της Επικρατείας (Τμήμα Β'), και παροχή διευκρινίσεων.</p> <p>δ) Ε.2213/2020 (wltp) Κοινοποίηση των άρθρων 38 και 66 του ν.4758/2020 (Α'242) που αφορούν στον τρόπο υπολογισμού των τελών κυκλοφορίας από 1-1-2021 βάσει της παγκόσμιας μεθόδου μέτρησης εκπομπών ρύπων CO2 και στην ηλεκτρονική δήλωση ακινησίας</p> <p>ε) ΠΟΛ.1055/21.3.2013 «Βεβαίωση τελών κυκλοφορίας έτους 2013 και επομένων ετών τα οποία δεν έχουν καταβληθεί έως την καταληκτική προθεσμία πληρωμής τους, καθώς και των τυχόν οφειλομένων προστίμων επ' αυτών.»</p> <p>11) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α'94,) όπως εκάστοτε ισχύει,</p> <p>12) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.</p>
--	--------------------	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προσπειτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Ενημέρωση της Βάσης Δεδομένων για τους σκοπούς υπολογισμού τελών κυκλοφορίας.	Η Βάση Δεδομένων ενημερώνεται καθημερινά μέσω αρχείου που αποστέλλεται από το Υπουργείο Υποδομών & Μεταφορών για μεταβιβάσεις, κλοπές κλπ., από τις Δ.Ο.Υ. με χρήση του Πληροφοριακού Συστήματος Οχημάτων (Π.Σ.Ο.) για καταχωρίσεις ακινησιών, άρσεις ακινησιών, αποφάσεις αναπηριών καθώς μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας myCAR όπου γίνονται καταχωρίσεις ακινησιών και άρσεις ακινησιών με πληρωμή αναλογούντων τελών από τους φορολογούμενους.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Β'	Υπουργείο Υποδομών & Μεταφορών (ΥΠ.Υ.ΜΕ.) Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (Δ.Ο.Υ.) Ηλεκτρονική πλατφόρμα mycar.	-	-	-	-	-	-	
2	Μαζική παραγωγή των κωδικών πληρωμής Τ.Κ.	Πριν την έναρξη πληρωμής των τελών κυκλοφορίας ενός έτους, καθώς και καθημερινά, μετά το φόρτωμα του αρχείου του ΥΠ.Υ.ΜΕ.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Β'	-	-	-	-	-	15 ώρες (για περίπου 7.000.000 κωδικούς πληρωμή).	1	
3	Ανάρτηση των κωδικών πληρωμής.	Ανάρτηση των κωδικών πληρωμής ώστε οι κάτοχοι των οχημάτων να έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιήσουν πληρωμή στα Τραπεζικά Ιδρύματα ή στις Δ.Ο.Υ με φυσική παρουσία ή με χρήση ηλεκτρονικού τρόπου πληρωμής.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Β'	Τραπεζικά ιδρύματα Δ.Ο.Υ Ηλεκτρονική πλατφόρμα mycar.	-	-	-	-	-	2	
4	Έλεγχος εγκυρότητας online πληρωμής.	Για τα πιστωτικά ιδρύματα που υποστηρίζουν αυτή τη δυνατότητα (της το παρόν ΠΕΙΡΑΙΩΣ, ALPHABANK, ΕΘΝΙΚΗ, EUROBANK και ΑΤΤΙCΑΒΑΝΚ), γίνεται έλεγχος εγκυρότητας της πληρωμής (ελέγχεται εάν πρέπει να πληρωθεί πρόστιμο, εάν το ποσό που έχει καταβληθεί καλύπτει το συνολικό ποσό του κωδικού πληρωμής, εάν ο κωδικός πληρωμής έχει λήξει) και ανάλογα με την έκβαση επιστρέφεται στο πιστωτικό ίδρυμα η αποδοχή ή η απόρριψη της πληρωμής. Στην	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Β'	Πιστωτικό Ίδρυμα.	-	-	-	-	-	3	

		περίπτωση απόρριψης, επιστρέφεται και ο λόγος απόρριψης. Οι πληρωμές που έχουν απορριφθεί online δεν υπερλαμβάνονται στο ημερήσιο αρχείο πληρωμών που αποστέλεται από τη ΔΙΑΣ.									
5	Παραλαβή από την Δ.Α.Φ.Ε. αρχείου πληρωμών από τα Πιστωτικά ιδρύματα.	Στο τέλος της ημέρας κάθε τράπεζα αποστέλλει στη ΔΙΑΣ τις μέχρι τότε συναλλαγές. Η ΔΙΑΣ αποδίδει τα χρήματα στο Δημόσιο και από την Δ.Α.Φ.Ε. παραλαμβάνεται αρχείο με τις πληρωμές της ημέρας.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Β'	Τραπεζικά ιδρύματα ΔΙΑΣ.	-	-	-	-	-	-	3,4
6	Αποστολή αρχείου επιστροφών.	Οι πληρωμές που δεν έχουν έρθει online στην Δ.Α.Φ.Ε. και απορρίπτονται κατά τον έλεγχό τους, επιστρέφονται στα πιστωτικά ιδρύματα μέσω της ΔΙΑΣ. Η διαδικασία αφορά την δημιουργία αρχείου επιστροφών, που αποστέλλεται στη ΔΙΑΣ και αυτή με τη σειρά της ενημερώνει τα εμπλεκόμενα πιστωτικά ιδρύματα.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Β'	-	ΔΙΑΣ	-	-	-	-	-	5
7	Αυτόματη βεβαίωση τελών κυκλοφορίας παρελθόντων ετών.	Γίνεται μαζικά από την Δ.Α.Φ.Ε. βάσει της εικόνας των οχημάτων και συγκεκριμένα βάσει της: 1) κατάστασης οχήματος (ακινησία/κίνηση στο προς βεβαίωση έτος) 2) ύπαρξη πληρωμής τελών κυκλοφορίας ή βεβαίωσης ΤΚ για το προς βεβαίωση έτος.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Β'	-	-	-	-	-	-	-	1,2,5,6
										Σύνολο Χρόνου	

2.4 Προσδιορισμός και έκδοση πράξεων εκτιμώμενου φόρου φυσικών προσώπων

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Προσδιορισμός και έκδοση πράξεων εκτιμώμενου φόρου φυσικών προσώπων.
ΣΚΟΠΟΣ:	Μεγιστοποίηση των Δημοσίων εσόδων και περιορισμός φαινομένων μη συμμόρφωσης.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Αξιοποίηση στοιχείων εισοδημάτων που αποστέλλονται από διάφορους φορείς ή προκύπτουν μέσω διασταυρώσεων.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Για τα φορολογικά έτη 2015 και επόμενα στις περιπτώσεις που φορολογούμενοι, φυσικά πρόσωπα, παρά την υποχρέωσή τους να υποβάλουν δήλωση φόρου εισοδήματος, δεν την υπέβαλαν, εκδίδεται πράξη εκτιμώμενου προσδιορισμού φόρου εισοδήματος με στοιχεία που έχει στη διάθεσή της η Φορολογική Διοίκηση, Προϋπόθεση είναι ότι από τα στοιχεία αυτά προκύπτει φορολογητέα ύλη και ο προς βεβαίωση φόρος υπερβαίνει τα 30 ευρώ.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Ετησίως.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<ol style="list-style-type: none"> 1) Άρθρο 33 του ν 4174/26-07-2013 (Α' 170) «Φορολογικές διαδικασίες και άλλες διατάξεις», 2) Ν. 4172/23-7-2013 (Α' 167) «Φορολογία εισοδήματος, επείγοντα μέτρα εφαρμογής του ν. 4046/2012, του ν. 4093/2012 και του ν. 4127/2013 και άλλες διατάξεις», 3) Α.1178 ΦΕΚ:3717/Β'/12-08-2021 «Έκδοση πράξεων εκτιμώμενου προσδιορισμού φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων, ειδικής εισφοράς αλληλεγγύης, τέλους επιτηδεύματος και φόρου πολυτελούς διαβίωσης για τα φορολογικά έτη 2015 και επόμενα», 4) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94,) όπως εκάστοτε ισχύει, 5) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
------------------------	---

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προσπατούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Καθορισμός κριτηρίων.	Συνεργασία με Δ.Ε.Α.Φ. και ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. για καθορισμό της διαδικασίας υλοποίησης.	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.)	Διεύθυνση εφαρμογής Άμεσης Φορολογίας (Δ.Ε.Α.Φ.), Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)	-	-	-	-	-	2 μήνες	-
2	Υλοποίηση λογισμικού.	Υλοποίηση λογισμικού για: άντληση στοιχείων για προσδιορισμό εκτιμώμενου φόρου, εκκαθάριση και προσδιορισμό φόρου καθώς και για έκδοση πράξεων εκτιμώμενου φόρου.	Δ.Α.Φ.Ε.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	-	-	-	-	-	1 μήνας	1
3	Ενημέρωση φορολογουμένων για τον επικείμενο προσδιορισμό εκτιμώμενου φόρου και αναμονή για πιθανές ενέργειες εκ μέρους των φορολογουμένων.	Δημιουργία αρχικού συνόλου φορολογουμένων για προσδιορισμό εκτιμώμενου φόρου. Υπολογισμός εκτιμώμενου φόρου και εφαρμογή κριτηρίων ελέγχου προκειμένου να καθοριστεί το σύνολο των φορολογουμένων που θα ενημερωθούν για την επικείμενη έκδοση πράξεων εκτιμώμενου προσδιορισμού φόρου. Στους φορολογούμενους αυτούς αποστέλλεται e-mail και τοποθετείται μήνυμα στην προσωπική του θυρίδα στο myaade, ενώ σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα που αναφέρεται στις ειδοποιήσεις μπορούν να προβούν σε υποβολή δήλωσης. Από τη ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. γίνεται έλεγχος αποτελεσμάτων και καθορισμός ή επιβεβαίωση του περιεχομένου των μηνυμάτων που αποστέλλονται στους φορολογούμενους.	Δ.Α.Φ.Ε.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	Πολίτες.	-	-	-	-	2 μήνες	2

5	Έκδοση πράξεων εκτιμώμενου φόρου.	Προσδιορισμός εκτιμώμενου φόρου στο σύνολο των φορολογουμένων που θα προκύψει από τις προηγούμενες ενέργειες, βεβαίωση και ανάρτηση των πράξεων προσδιορισμού φόρου. Η Δι.ΕΠΙ.Δι. Ελέγχει τα αποτελέσματα της εκκαθάρισης και την ορθή αποτύπωσή τους στις πράξεις προσδιορισμού φόρου. Η Δι.ΕΠΙ.Δι. συντάσσει οδηγίες προς τη Δ.Ο.Υ για χρήση των εφαρμογών υποβολής δηλώσεων μετά την έκδοση πράξεων εκτιμώμενου φόρου.	Δ.Α.Φ.Ε.	Δι.ΕΠΙ.Δι.	Πολίτες	Πράξη εκτιμώμενου προσδιορισμού φόρου.	-	-	-	1 μήνας	2,3,4
6	Ενημέρωση πολιτών και Δ.Ο.Υ.	Αποστέλλονται mails και μηνύματα στο mygaade στους φορολογούμενους αναφορικά με την ανάρτηση των πράξεων προσδιορισμού φόρου. Αποστέλλονται, σε συνεργασία με τη Δι.ΕΠΙ.Δι. οδηγίες στις Δ.Ο.Υ. για χρήση των εφαρμογών υποβολής δηλώσεων μετά την έκδοση πράξεων εκτιμώμενου φόρου.	Δ.Α.Φ.Ε.	Δι.ΕΠΙ.Δι.	α) Πολίτες, β) Δ.Ο.Υ.	-	-	-	-	-	5
Σύνολο Χρόνου										6 μήνες, ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ: Ο χρόνος μπορεί να διαφέρει στα επόμενα χρόνια, εφόσον τα κριτήρια οριστικοποιηθούν και δεν αλλάζουν, οπότε θα επαναχρησιμοποιείται λογισμικό και ροές εργασιών.	

2.5 Τεχνικός σχεδιασμός, ανάπτυξη, συντήρηση και υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας της εφαρμογής Αίτησης Απόδοσης Α.Φ.Μ. μέσω MyAADElive

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	MyAADElive - Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Τεχνικός σχεδιασμός, ανάπτυξη, συντήρηση και υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας της εφαρμογής Αίτησης Απόδοσης ΑΦΜ μέσω MyAADElive.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η «Απόδοση ΑΦΜ Φυσικού Προσώπου» σε πολίτες μέσω MyAADElive.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Η εξυπηρέτηση του πολίτη διαδικτυακά και η αποφυγή επίσκεψής του στη Δ.Ο.Υ.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Υπηρεσία της myAADElive, που έρχεται να προστεθεί στην ήδη υπάρχουσα υπηρεσία της «Απόδοση Κλειδαρίθμου». Μέσω ηλεκτρονικής αίτησης και στη συνέχεια βιντεοκλήσης γίνεται η «Απόδοση ΑΦΜ Φυσικού Προσώπου».
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Μεγάλη συχνότητα εφαρμογής της διαδικασίας σε καθημερινή βάση.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<ol style="list-style-type: none"> 1) Αριθ. Α. 1086 /12-04-2021 (Β'1616) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Τύπος και περιεχόμενο της ηλεκτρονικής αίτησης για την Απόδοση Α.Φ.Μ. σε Φυσικά Πρόσωπα μέσω της υπηρεσίας my AADElive» 2) αριθ. Α. 1188 /07-08-2020 (Β' 3409) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Τροποποίηση της ΠΟΛ 1006/31-12-2013 (Β' 19/ 2014) απόφασης του Γενικού Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων «Διαδικασία και δικαιολογητικά Απόδοσης Αριθμού Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)/Μεταβολής Στοιχείων και Έναρξης/Μεταβολής και Διακοπής Επιχειρηματικής Δραστηριότητας», όπως ισχύει 3) αριθ. Ε.2133/08-07-2019 (ΩΣ8Ζ46ΜΠ3Ζ-ΞΨΙ) «Παροχή διευκρινίσεων ως προς την εφαρμογή των ν 80 & 81 του ν. 3463/2006, όπως ισχύει.» 4) Α. 1164 /23-04-2019 (Β' 1618) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ « Τροποποίηση της ΠΟΛ 1006/31-12-2013 (Β'19/2014) απόφασης Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων «Διαδικασία και δικαιολογητικά Απόδοσης Αριθμού Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)/Μεταβολής Στοιχείων και Έναρξης/Μεταβολής και Διακοπής Επιχειρηματικής Δραστηριότητας», όπως ισχύει..» 5) αριθ. ΠΟΛ. 1104 /12-07-2017 «Παροχή διευκρινίσεων ως προς την εφαρμογή των άρθρων 80 και 81 του ν. 3463/2006, όπως ισχύει.» 6) αριθ. ΠΟΛ. 1006 /31-12-2013 (Β' 19) απόφαση του Γενικού Γραμματέα 7) Δημοσίων Εσόδων «Διαδικασία και δικαιολογητικά 8) απόδοσης Αριθμού Φορολογικού Μητρώου Α.Φ.Μ.) / Μεταβολής Στοιχείων και Έναρξης / Μεταβολής και Διακοπής Επιχειρηματικής Δραστηριότητας» 9) αριθ. ΠΟΛ. 1283 /30-12-2013 του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων 10) «Ορισμός Φορολογικού εκπροσώπου, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 8 του Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας» 11) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει, 12) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β'4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
------------------------	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Παραλαβή ψηφιακής αίτησης για την υπηρεσία «Απόδοση Α.Φ.Μ. Φυσικού Προσώπου».	Εφόσον το φυσικό πρόσωπο επιθυμεί να κλείσει ψηφιακό ραντεβού για την υπηρεσία «Απόδοση Α.Φ.Μ. Φυσικού Προσώπου» θα πρέπει πρώτα να συμπληρώσει και να υποβάλει τη σχετική ψηφιακή αίτηση που θα βρει στη φόρμα επιλογής της υπηρεσίας.	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.) Τμήμα Γ' Εφαρμογών Φ.Π.Α. Μητρώου και Λοιπών Φόρων.	Διεύθυνση Ελέγχου Τμήμα ΙΑ' - Μητρώου και Εικόνας Φορολογουμένων.	Φυσικό Πρόσωπο	-	-	ΝΑΙ	-	Αμέσως	-
2	Συμπλήρωση ψηφιακής αίτησης απόκτησης για απόκτηση Α.Φ.Μ.	Στην ψηφιακή αίτηση απόκτησης Α.Φ.Μ. πρέπει να συμπληρωθούν τα πεδία της ψηφιακής αίτησης απόκτησης Α.Φ.Μ. επιλέγοντας κάθε φορά το πλήκτρο «Επόμενο» για τη μετάβαση στις επόμενες καρτέλες. Σημειώνεται ότι υπάρχει η δυνατότητα να αλλάξει η γλώσσα της ψηφιακής αίτησης.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Γ'	-	Φυσικό Πρόσωπο	-	-	ΝΑΙ	-	Αμέσως	1
3	Επισυναπτόμενα αίτησης απόκτησης Α.Φ.Μ.	Επισυνάπτονται τα απαιτούμενα δικαιολογητικά επιλέγοντας «Επιλογή Αρχείων».	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Γ'	-	Φυσικό Πρόσωπο	-	-	ΝΑΙ	-	Αμέσως	2
4	Δήλωση Συμφωνίας και Υποβολή της αίτησης.	Η παρούσα αίτηση επέχει θέση υπεύθυνης δήλωσης του άρθρου 8 του ν. 1599/1986. Εφόσον ο αιτούντας συμφωνεί με τα αναγραφόμενα τσεκάρει το αντίστοιχο πεδίο και επιλέγει «Υποβολή» της αίτησης του.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Γ'	-	Φυσικό Πρόσωπο	-	-	ΝΑΙ	-	Αμέσως	3
5	Έκδοση Κωδικού υποβολής αίτησης απόκτησης Α.Φ.Μ.	Αφού υποβληθεί η αίτηση, το φυσικό πρόσωπο λαμβάνει έναν κωδικό υποβολής και επιστρέφει αυτόματα στο περιβάλλον της φόρμας κράτησης του ψηφιακού ραντεβού. Το συγκεκριμένο κωδικό θα πρέπει να τον καταχωρήσει στη φόρμα κράτησης του ψηφιακού ραντεβού και μόνο τότε το σύστημα θα	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Γ'	-	Φυσικό Πρόσωπο	-	-	ΝΑΙ	-	Αμέσως	4

		του επιτρέψει να κάνει την κράτηση.									
6	Αποθήκευση Αίτησης.	Αποθηκεύονται τα στοιχεία που έχουν καταχωρηθεί στην ηλεκτρονική φόρμα καταχώρησης.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Γ'	-	-	-	-	-	-	-	2-5
7	Αποστολή Επιβεβαίωσης κράτησης.	Αυτόματα η επιβεβαίωση της κράτησης αποστέλλεται στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του φυσικού προσώπου, όπου μπορεί να ελέγξει την ημερομηνία και ώρα του ψηφιακού ραντεβού του καθώς και να διαχειριστεί την κράτησή του, σε περίπτωση κάποιας αλλαγής.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Γ'	-	Φυσικό Πρόσωπο.	-	-	NAI	-	Αμέσως	4,6
9	Είσοδος στο περιβάλλον της σύσκεψης και έλεγχος στοιχείων συμπλήρωσης της ηλεκτρονικής αίτησης.	Η μεταφορά στο περιβάλλον της σύσκεψης με εκπρόσωπο του myAADElive γίνεται άμεσα. Ελέγχεται η ορθότητα των δηλωθέντων στοιχείων και γίνεται η διασταύρωση αυτών που δηλώνει το φυσικό πρόσωπο.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Γ'	Διεύθυνση Ελέγχου Τμήμα ΙΑ'	Φυσικό Πρόσωπο.	-	-	NAI	-	Αμέσως ή πριν το ραντεβού.	7,8
10	Ενημέρωση φυσικού προσώπου.	Ενημερώνεται το φυσικό πρόσωπο για τυχόν ελλείψεις/ προσθήκες που απαιτούνται στην ηλεκτρονική αίτηση.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Γ'	Διεύθυνση Ελέγχου Τμήμα ΙΑ'	Φυσικό Πρόσωπο.	-	-	NAI	-	Αμέσως ή πριν το ραντεβού.	9
11	Σε περίπτωση επανυποβολής παρέχεται ενημέρωση για νέο κωδικό υποβολής και επανέλεγχος αίτησης	Ο υπάλληλος του myAADElive προχωρά εκ νέου σε έλεγχο ορθής καταχώρησης των δηλωθέντων στοιχείων της νέας αίτησης.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Γ'	Διεύθυνση Ελέγχου Τμήμα ΙΑ'	Φυσικό Πρόσωπο.	-	-	NAI	-	Αμέσως	10
12	Καταχώριση στοιχείων.	Ο υπάλληλος του myAADElive καταχωρεί τα στοιχεία στις υπηρεσίες του TAXIS εφόσον έχει ολοκληρωθεί ο έλεγχος στοιχείων συμπλήρωσης της ηλεκτρονικής αίτησης.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Γ'	Διεύθυνση Ελέγχου Τμήμα ΙΑ'	-	-	-	NAI	-	Αμέσως	11
13	Απόδοση Α.Φ.Μ.	Ο υπάλληλος του myAADElive αποδίδει τον Α.Φ.Μ. στο Φυσικό Πρόσωπο.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Γ'	Διεύθυνση Ελέγχου Τμήμα ΙΑ'	Φυσικό Πρόσωπο.	-	-	NAI	-	Αμέσως	12

14	Αποστολή σχετικών εγγράφων.	Ο υπάλληλος του myAADElive αποστέλλει τα σχετικά έγγραφα με το νέο Α.Φ.Μ. στο Φυσικό Πρόσωπο.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Γ΄	Διεύθυνση Ελέγχου Τμήμα ΙΑ΄	Φυσικό Πρόσωπο.	-	-	ΝΑΙ	-	-	13
15	Αποστολή στοιχείων στην αρμόδια Δ.Ο.Υ.	Ο υπάλληλος του myAADElive ενημερώνει ηλεκτρονικά μέσω εφαρμογής την ηλεκτρονική αίτηση του φυσικού προσώπου ως προς τον νέο Α.Φ.Μ. και τη Δ.Ο.Υ. και αποστέλλει την αίτηση και τα συνημμένα δικαιολογητικά μέσω email στην αρμόδια Δ.Ο.Υ.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Γ΄	Διεύθυνση Ελέγχου Τμήμα ΙΑ΄	Αρμόδια Δ.Ο.Υ.	-	-	ΝΑΙ	-	Αμέσως	14
										Σύνολο Χρόνου	Ο συνολικός χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας δεν μπορεί να προσδιοριστεί, δεδομένου ότι είναι συνάρτηση πολλών παραγόντων.

2.6 Έκδοση και διαβίβαση Παραστατικών από οντότητα (Εφαρμογή timologio)

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.)/ Τμήμα Δ' - Εφαρμογών Ηλεκτρονικών Βιβλίων και Φορολογικών Στοιχείων
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.)/ Τμήμα Δ' - Εφαρμογών Ηλεκτρονικών Βιβλίων και Φορολογικών Στοιχείων
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Έκδοση και Διαβίβαση Παραστατικών από οντότητα (Εφαρμογή timologio).
ΣΚΟΠΟΣ:	Παροχή στις οντότητες Εφαρμογής για Έκδοση και διαβίβαση παραστατικού με μηχανογραφικό τρόπο. Αντικατάσταση χειρόγραφης έκδοσης και παράλληλα αυτοματοποίηση διαβίβασης αυτών των παραστατικών στην πλατφόρμα των Ηλεκτρονικών Βιβλίων
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Εύρυθμη παραγωγική λειτουργία της εφαρμογής Έκδοσης και Διαβίβασης Παραστατικών από οντότητα
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Το <<Timologio>> είναι η εφαρμογή που παρέχει δωρεάν η ΑΑΔΕ για ψηφιακή έκδοση των παραστατικών της επιχείρησης και την ταυτόχρονη διαβίβασή τους στο myDATA. Απευθύνεται σε όλες τις επιχειρήσεις οι οποίες είτε δεν διαθέτουν κάποιο μηχανογραφικό σύστημα είτε αυτό που χρησιμοποιούν δεν καλύπτει πλέον τις καθημερινές τους ανάγκες. Μέσα από ένα πλήρως παραμετροποιημένο περιβάλλον μια επιχείρηση μπορεί να διαμορφώσει το προφίλ της, να συνθέσει το πελατολόγιο της, να οργανώσει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της και να εκδώσει τα παραστατικά της αποστέλλοντας ταυτόχρονα και όλες τις απαραίτητες πληροφορίες στην πλατφόρμα του myDATA.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

1. Αριθ. 1138/12-06-2020 (Β'2470) κοινή απόφαση του Υπουργού Οικονομικών και του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Καθορισμός της έκτασης εφαρμογής, του χρόνου και της διαδικασίας ηλεκτρονικής διαβίβασης δεδομένων στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, καθώς και κάθε άλλου αναγκαίου θέματος για την εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 15Α του ν.4174/2013 (Κ.Φ.Δ.)»,
2. ν. 4308/2014 (Α' 251) «Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα, συναφείς ρυθμίσεις και άλλες διατάξεις»,
3. αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει και
4. Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94,) όπως εκάστοτε ισχύει.

**ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:**

Εγγεγραμμένοι χρήστες στην Εφαρμογή τιμολογίο: 227.604 με καθημερινή δυνατότητα έκδοσης παραστατικών σε εικοσιτετράωρη βάση. Έχουν εκδοθεί μέχρι σήμερα 8.281.736 παραστατικά και η υπηρεσία είναι συνέχεια διαθέσιμη.

--	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Παραλαβή αιτήματος εγγραφής χρήστη/επιχείρησης για χρήση εφαρμογής ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ.	Παραλαβή αιτήματος εγγραφής χρήστη/επιχείρησης από το Τμήμα Δ της Δ.Α.Φ.Ε. για τη δημιουργία λογαριασμού στο μητρώο των διεπαφών της ηλεκτρονικής πλατφόρμας myDATA με χρήση προσωπικών κωδικών taxisnet του χρήστη/επιχείρησης.	Δ.Α.Φ.Ε./ Τμήμα Δ' - Ηλεκτρονικών Βιβλίων και Φορολογικών Στοιχείων.	Υπόχρεος		-	-	-	-	Αμέσως	-
2	Έκδοση διαπιστευτηρίων και διακρίβωση στοιχείων χρήστη/επιχείρησης.	Έκδοση των διαπιστευτηρίων-credentials του χρήστη. Διακρίβωση της φορολογικής/επαγγελματικής υπόστασης του χρήστη, των παραστατικών αυτού μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής 'Αναζήτηση Βασικών Στοιχείων Μητρώου Επιχειρήσεων' και ενημέρωση των σχετικών στοιχείων του προφίλ της επιχείρησης από την επιλογή 'Ρυθμίσεις Επιχείρησης.	Δ.Α.Φ.Ε	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.).	-	-	-	-	-	Αμέσως	1
3	Εμφάνιση/Ενημέρωση Στοιχείων Επιχείρησης.	Μετά την εμφάνιση των στοιχείων της επιχείρησης, αυτά ενημερώνονται και καταχωρούνται, με αποδοχή των όρων χρήσης της διεπαφής – webservice Μητρώου, στο προφίλ της επιχείρησης ώστε να αξιοποιηθούν κατά την έκδοση παραστατικού.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ'	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	Αμέσως	1, 2
4	Διαχείριση Πελατών.	Ο υπόχρεος με χρήση της πλατφόρμας της Δ.Α.Φ.Ε. προβαίνει στη δημιουργία και καταχώρηση των πελατών του. Δημιουργία πελατολογίου. Δίνεται από την εφαρμογή δυνατότητα αποθήκευση αυτών, αναζήτηση και προβολή τους.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ'	Υπόχρεος		-	-	ΝΑΙ	-	Αμέσως	1, 2, 3
5	Διαχείριση Κατηγοριών Παραστατικών.	Δημιουργείται και καταχωρείται από τον υπόχρεο, στην πλατφόρμα της Δ.Α.Φ.Ε., η κατηγορία του παραστατικού, αποθηκεύεται και προβάλλεται αυτό.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ'	Υπόχρεος		-	-	ΝΑΙ	-	Αμέσως	1, 2, 3, 4

6	Διαχείριση Κατηγοριών Αγαθών/Υπηρεσιών.	Δημιουργείται και καταχωρείται από τον υπόχρεο στην πλατφόρμα της Δ.Α.Φ.Ε, η κατηγορία των αγαθών/υπηρεσιών, αποθηκεύονται και προβάλλονται αυτά.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ΄	Υπόχρεος		-	-	ΝΑΙ	-	Αμέσως	1, 2, 3
7	Διαχείριση Αγαθών/Υπηρεσιών.	Δημιουργούνται και καταχωρούνται από τον υπόχρεο στην πλατφόρμα της Δ.Α.Φ.Ε, τα αγαθά/υπηρεσίες, που σχετίζονται με τα παραστατικά που δύναται να εκδώσει, αποθηκεύονται και προβάλλονται.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ΄	Υπόχρεος		-	-	ΝΑΙ	-	Αμέσως	1, 2, 3
8	Διαχείριση Κρατήσεων.	Δημιουργούνται και καταχωρούνται από τον υπόχρεο, στην πλατφόρμα της Δ.Α.Φ.Ε, οι κρατήσεις που σχετίζονται με τα παραστατικά που δύναται να εκδώσει, αποθηκεύονται και προβάλλονται.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ΄	Υπόχρεος		-	-	ΝΑΙ	-	Αμέσως	1, 2, 3
9	Έκδοση Παραστατικού.	Ο υπόχρεος εισάγει τα δεδομένα που αφορούν το παραστατικό και ακολουθεί έλεγχος εγκυρότητας των δεδομένων που εισάγονται από το χρήστη και ψηφιακή Έκδοση Παραστατικού της Επιχείρησης.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ΄	Υπόχρεος	-	-	-	ΝΑΙ	-	Αμέσως	1, 2, 3, 5, 7
10	Εκτύπωση Παραστατικού.	Προβολή Παραστατικού από την πλατφόρμα myDATA και εκτύπωση αυτού για απόδοση στο λήπτη της συναλλαγής.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ΄	Υπόχρεος	Αντισυμβαλλόμενη οντότητα λήπτη του παραστατικού.	-	-	-	-	Αμέσως	1, 2, 3, 9
11	Παραλαβή Παραστατικού.	Η Δ.Α.Φ.Ε. παραλαμβάνει το παραστατικό που διαβιβάζει ο υπόχρεος στην ηλεκτρονική πλατφόρμα myDATA.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ΄	Υπόχρεος	Δ.Α.Φ.Ε. / Τμήμα Δ΄ - Εφαρμογών Ηλεκτρονικών Βιβλίων και Φορολογικών Στοιχείων.	-	-	-	-	Αμέσως	1, 2, 10
12	Διαχείριση Παραστατικών.	Αναζήτηση των παραστατικών μέσω της πλατφόρμας της Δ.Α.Φ.Ε., προβολή αυτών και εκτύπωση αντιγράφου.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ΄	Υπόχρεος		-	-	ΝΑΙ	-	Αμέσως	1, 2, 3, 9
13	Εμφάνιση Συνοπτικού Βιβλίου.	Είσοδος στην ηλεκτρονική πλατφόρμα myDATA με κωδικούς taxisnet, αναζήτηση Συνοπτικού Βιβλίου και παρουσίαση αυτού.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ΄	Υπόχρεος	-	-	-	-	-	Αμέσως	9

Σύνολο Χρόνου	Αυθημερόν
----------------------	-----------

2.7 Τεχνικός σχεδιασμός, ανάπτυξη, συντήρηση και υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας των εφαρμογών υποβολής TaxisNet – Δήλωση Iban.

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.) Τμήμα Ε' - Φορολογικών Εφαρμογών Εσόδων και Δικαστικού
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.) Τμήμα Ε' - Φορολογικών Εφαρμογών Εσόδων και Δικαστικού
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Τεχνικός σχεδιασμός, ανάπτυξη, συντήρηση και υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας των εφαρμογών υποβολής TaxisNet – Δήλωση Iban.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η δήλωση λογαριασμού – IBAN μέσω εφαρμογών TaxisNet.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Η εξυπηρέτηση του πολίτη διαδικτυακά και η αποφυγή επίσκεψής του στη Δ.Ο.Υ.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Επιπλέον υπηρεσία της εφαρμογής MyTaxisNet, όπου επιτρέπεται η δήλωση λογαριασμού IBAN, του λογαριασμού που επιθυμεί ο δικαιούχος να χρησιμοποιείται από τη Φορολογική Διοίκηση για καταχώρηση χρηματικών ποσών.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Αρκετά συχνή χρήση της εφαρμογής της διαδικασίας σε καθημερινή βάση.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προσπατούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Παροχή εισόδου στην υπηρεσία.	Γίνεται σύνδεση στην Πύλη Εισόδου, όπου ο χρήστης συμπληρώνει το username και τον κωδικό (password) που χρησιμοποιεί κατά την είσοδό του στις υπηρεσίες του TaxisNet.	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.) Τμήμα Ε΄ - Φορολογικών Εφαρμογών Εσόδων και Δικαστικού.	-	Φυσικό/Νομικό Πρόσωπο.	-	-	-	-	Αμέσως	-
2	Παροχή διαδικτυακής υπηρεσίας Δημιουργία/ Καταχώρηση.	Ο χρήστης επιλέγει την υπηρεσία Δήλωση Λογαριασμού IBAN προκειμένου να καταχωρήσει αρχικά IBAN λογαριασμού του ή να μεταβάλει ήδη δηλωθέντα IBAN. Με το πάτημα του πλήκτρου Δημιουργία, για αρχική δήλωση IBAN ή του πλήκτρου Καταχώρηση, για μεταβολή ήδη δηλωθέντα IBAN, καλείται η διαδικτυακή υπηρεσία ελέγχου της σχέσης IBAN-ΑΦΜ τόσο για φυσικά όσο και για νομικά πρόσωπα.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Ε΄	-	Φυσικό/Νομικό Πρόσωπο.	-	-	-	-	Αμέσως	1
3.	Συμμετοχή παρόχων υπηρεσιών πληρωμών στη διαδικτυακή υπηρεσία ελέγχου IBAN-ΑΦΜ.	Συγκεκριμένος αριθμός παρόχων υπηρεσιών πληρωμών συμμετέχει έως σήμερα στην εν λόγω υπηρεσία ελέγχου. Για όσους παρόχους δεν συμμετέχουν, επομένως δεν είναι εφικτή η ταυτοποίηση IBAN-ΑΦΜ, πραγματοποιείται μόνο αλγοριθμικός έλεγχος ορθότητας του IBAN.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Ε΄	-	-	-	-	-	-	-	2
4.	Έκδοση –εμφάνιση αποτελέσματος κλήσης της διαδικτυακής υπηρεσίας ελέγχου IBAN-ΑΦΜ στην περίπτωση που ο δηλούμενος IBAN ανήκει σε πάροχο υπηρεσιών πληρωμών που	<ol style="list-style-type: none"> 1. Αν υπάρχει ταύτιση IBAN-ΑΦΜ, ο χρήστης λαμβάνει το μήνυμα: Τα στοιχεία αποθηκεύτηκαν επιτυχώς. 2. Αν δεν υπάρχει ταύτιση IBAN-ΑΦΜ, η καταχώρηση IBAN δεν ολοκληρώνεται και ο χρήστης λαμβάνει το μήνυμα: Δεν επιτρέπεται η χρήση του συγκεκριμένου αριθμού IBAN. 3. Αν ο λογαριασμός είναι ανενεργός/κλειστός, η καταχώρηση IBAN δεν ολοκληρώνεται και ο χρήστης 	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Ε΄	-	Φυσικό/Νομικό Πρόσωπο	-	-	-	-	Αμέσως	3

	συμμετέχει σε αυτή την υπηρεσία.	λαμβάνει το μήνυμα: Δεν επιτρέπεται η χρήση του συγκεκριμένου αριθμού IBAN. Απευθυνθείτε στο πιστωτικό ίδρυμα. 4. Στην περίπτωση που είναι αδύνατη η κλήση της υπηρεσίας λόγω τεχνικού προβλήματος, δεν ολοκληρώνεται η καταχώρηση και ο χρήστης λαμβάνει το μήνυμα: Προέκυψε πρόβλημα κατά τον έλεγχο του IBAN, παρακαλούμε προσπαθήστε αργότερα.									
5	Έκδοση – εμφάνιση αποτελέσματος αλγοριθμικού ελέγχου ορθότητας IBAN στην περίπτωση που ο δηλούμενος IBAN ανήκει σε πάροχο υπηρεσιών πληρωμών που δεν συμμετέχει στην υπηρεσία ελέγχου IBAN-A.Φ.Μ.	1. Αν ο IBAN δεν είναι έγκυρος, ο χρήστης λαμβάνει αντίστοιχο μήνυμα. 2. Αν ο IBAN είναι έγκυρος, ο χρήστης λαμβάνει το μήνυμα: Τα στοιχεία αποθηκεύτηκαν επιτυχώς. Ο συνδυασμός ΑΦΜ-IBAN δεν επιβεβαιώνεται από τα στοιχεία του πιστωτικού ιδρύματος. Για να κατατεθεί ποσό από επιστροφή φόρου στον δηλωθέντα IBAN, θα πρέπει να τον γνωστοποιήσετε στη Δ.Ο.Υ./Ελεγκτικό Κέντρο που εκκρεμεί η επιστροφή.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Ε'	-	Φυσικό/Νομικό Πρόσωπο.	-	-	-	-	Αμέσως	4
6	Ένταξη παρόχου υπηρεσιών πληρωμών στη διαδικτυακή υπηρεσία ελέγχου IBAN-A.Φ.Μ.	Όταν ένας πάροχος υπηρεσιών πληρωμών αποκτήσει τη δυνατότητα ελέγχου IBAN-ΑΦΜ, εντάσσεται και από την υπηρεσία μας, Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., στην αντίστοιχη λίστα παρόχων υπηρεσιών πληρωμών. Ο ίδιος λογαριασμός IBAN μπορεί να δηλωθεί από 2 φορολογούμενους το πολύ. Σε περίπτωση προσπάθειας καταχώρησης του ίδιου IBAN από τρίτο φορολογούμενο, δεν ολοκληρώνεται η καταχώρηση και ο χρήστης λαμβάνει το μήνυμα: Ο συγκεκριμένος αριθμός IBAN έχει ήδη δηλωθεί από δύο φορολογούμενους.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Ε'	-	-	-	-	-	-	-	5
7.	Τήριση Ιστορικότητας μεταβολών για τους δηλωθέντες IBAN.	Κατά τη δήλωση/καταχώρηση του IBAN τηρούνται τα δεδομένα Α.Φ.Μ., ημερομηνία και ώρα καταχώρησης και ο IBAN.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Ε'	-	-	-	-	-	-	-	6
										Σύνολο Χρόνου	Το πολύ 5 λεπτά.

2.8 Καταγραφή διαδικασιών που αφορούν στην εφαρμογή Ηλεκτρονικά Βιβλία-Ειδική Φόρμα Καταχώρησης

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καταγραφή διαδικασιών που αφορούν στην εφαρμογή Ηλεκτρονικά Βιβλία-Ειδική Φόρμα Καταχώρησης.
ΣΚΟΠΟΣ:	Διαβίβαση παραστατικών από οντότητα μέσω της Ειδικής Φόρμας Καταχώρησης.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Εύρυθμη παραγωγική λειτουργία της εφαρμογής Ηλεκτρονικά Βιβλία- Ειδική Φόρμα Καταχώρησης.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	<p>Η Ειδική Φόρμα Καταχώρησης προϋποθέτει τήρηση ορίων χρήσης και αφορά αποκλειστικά τη διαβίβαση των παραστατικών, όχι την έκδοσή τους.</p> <p><u>Για την επιχείρηση που τηρεί διτλογραφικό λογιστικό σύστημα:</u> Μοναδικό κριτήριο για την επιχείρηση είναι το πλήθος έκδοσης τιμολογίων κατά το προηγούμενο φορολογικό έτος . Συγκεκριμένα όσες εκδίδουν έως και 50 τιμολόγια πώλησης έχουν τη δυνατότητα να διαβιβάζουν δεδομένα μέσω της Ειδικής Φόρμας Καταχώρησης της ΑΑΔΕ</p> <p><u>Για την επιχείρηση που τηρεί απλογραφικό λογιστικό σύστημα:</u> Η επιχείρηση έχει δύο κριτήρια . Διαζευκτικά , όποιο από τα δύο πληρείται ενεργοποιεί τη δυνατότητα χρήσης της Ειδικής Φόρμας Καταχώρησης της ΑΑΔΕ. Τα δύο κριτήρια είναι α) τα ακαθάριστα έσοδα του προηγούμενου φορολογικού έτους όταν δεν υπερβαίνουν τις 50.000€ και β) το πλήθος έκδοσης τιμολογίων πώλησης όταν δεν υπερβαίνουν τα 50 κατά το προηγούμενο φορολογικό έτος.</p> <p>Οι οντότητες διαβιβάζουν τα παραστατικά τους μέσω της Ειδικής Φόρμας Καταχώρησης μέχρι την εικοστή ημέρα του επόμενου μήνα εντός του οποίου</p>

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<ol style="list-style-type: none"> 1) Αριθ . Α.1138/12-06-2020 (Β'2470) κοινή απόφαση του Υφυπουργού Οικονομικών και του Διοικητή της ΑΑΔΕ « Καθορισμός της έκτασης εφαρμογής , του χρόνου και της διαδικασίας ηλεκτρονικής διαβίβασης δεδομένων στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων , καθώς και κάθε άλλου αναγκαίου θέματος για την εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 15Α του ν.4174/2013 (Κ.Φ.Δ.)», 2) αριθ. Α.1035/20-02-2020 (Β' 531) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ « Υποχρεώσεις Παρόχων Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Έκδοσης Στοιχείων και διαδικασίες ελέγχου παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής έκδοσης στοιχείων», 3) ν.4308/2014(Α' 251) «Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα, συναφείς ρυθμίσεις και άλλες διατάξεις». 4) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94) όπως εκάστοτε ισχύει και 5) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ2020/23-10-2020 (Β 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
------------------------	---

	εκδόθηκαν .Ειδικά στην περίπτωση διαβίβασης εσόδων που δεν αφορούν σε έκδοση φορολογικού στοιχείου αλλά σε διενεργούμενη λογιστική εγγραφή , τα δεδομένα διαβιβάζονται μέχρι την εικοστή ημέρα του επόμενου μήνα από την ημερομηνία που αφορά το έσοδο.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά

--	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Είσοδος στην εφαρμογή από τον υπόχρεο.	Πρόσβαση στην εφαρμογή δίνεται μέσω της διεύθυνσης: https://www1.aade.gr/saadeapps2/bookkeeper-web Η είσοδος διενεργείται με τη χρήση των κωδικών του TAXISnet. Μεταφέρεστε στην αρχική σελίδα του myData και επιλέγετε «Ειδική Φόρμα Καταχώρησης».	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.) ΤΜΗΜΑ Δ' - Εφαρμογών Ηλεκτρονικών Βιβλίων και Φορολογικών Στοιχείων.	Υπόχρεος	-	-	-	-	-	Αμέσως	-
2	Λειτουργικότητα εφαρμογής.	Στο πάνω μέρος της εφαρμογής υπάρχει μία μπάρα η οποία αποτελείται από τα εξής στοιχεία: <ul style="list-style-type: none"> • Λογότυπο ΑΑΔΕ • Μενού εφαρμογής • Εικονίδιο επιλογής γλώσσας • Λογότυπο εφαρμογής • Μενού συνδεδεμένου λογαριασμού 	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ'	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	Αμέσως	-
3	Δυνατότητες Χρηστών.	<ul style="list-style-type: none"> • Προβολή συνολικής εικόνας εσόδων-εξόδων • Αναζήτηση παραστατικού • Εισαγωγή παραστατικού • Εγγραφή στο myDATA REST 	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ'	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	Αμέσως	1
4	Εισαγωγή Παραστατικού.	<ul style="list-style-type: none"> • Επιλογή είδους παραστατικού • Επιλογή τύπου παραστατικού • Επιλογή αναπαράστασης φόρων 	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ'	Υπόχρεος	-	-	-	ΝΑΙ	-	Αμέσως	1 3
5	Ενότητες Παραστατικού.	<ul style="list-style-type: none"> • Γενικά στοιχεία παραστατικού • Στοιχεία εκδότη • Στοιχεία αντισυμβαλλόμενου • Σύνοψη – Χαρακτηρισμοί παραστατικού • Φόροι παραστατικού • Σύνολα παραστατικού. 	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ'	Υπόχρεος	-	-	-	ΝΑΙ	-	Αμέσως	1 3 4

6	Γενικά Στοιχεία Παραστατικού.	<p>Σε αυτή την ενότητα υπάρχουν οι εξής πληροφορίες:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Σειρά παραστατικού • ΑΑ παραστατικού • Ημερομηνία έκδοσης • Συσχετιζόμενο παραστατικό • Νόμισμα και Ισοτιμία • Αναστολή καταβολής Φ.Π.Α. • Αυτοτιμολόγηση • Στοιχεία αποστολής • Τρόποι εξόφλησης. 	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ΄	Υπόχρεος	-	-	-	NAI	-	Αμέσως	1 3 4 5
7	Στοιχεία Οντοτήτων.	<p>Τα στοιχεία των οντοτήτων αποτελούνται από τις εξής πληροφορίες:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Χώρα • Α.Φ.Μ. • Επωνυμία • Εγκατάσταση • Διεύθυνση. 	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ΄	Υπόχρεος	-	-	-	NAI	-	Αμέσως	1 3 4 5 6
8	Σύνοψη - Χαρακτηρισμοί – Παραστατικού.	<p>Σε αυτήν την ενότητα ο χρήστης καταχωρεί τις γραμμές του παραστατικού και τους χαρακτηρισμούς αυτών:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Επισήμανση γραμμής • Μονάδα μέτρησης και Ποσότητα • Καθαρή αξία • Δικαίωμα έκπτωσης • Συντελεστής ΦΠΑ • Αιτία εξαιρέσεις ΦΠΑ • Στοιχεία δήλωσης διενέργειας πλόων σε ανοιχτή θάλασσα • Φόροι γραμμής • Σχόλια γραμμής • Χαρακτηρισμοί γραμμής. 	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ΄	Υπόχρεος	-	-	-	NAI	-	Αμέσως	1 3 4 5 6 7
9	Διαχείριση Παραστατικών.	<ul style="list-style-type: none"> • Οριστικοποίηση παραστατικού • Προσωρινή αποθήκευση παραστατικού • Αναζήτηση παραστατικού. 	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ΄	-	-	-	-	-	-	Αμέσως	1 3 4 5 6 7 8
10	Εγγραφή στο myDATA REST API για διαβίβαση μέσω χρήσης των μηχανογραφικών	<p>Απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η απόκτηση κωδικού API μέσω της φόρμας εγγραφής. Επιλέγοντας τη Νέα εγγραφή, συμπληρώνουμε τα στοιχεία που ζητούνται</p>	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ΄	Υπόχρεος	-	-	-	-	-	Αμέσως	-

	εφαρμογών ERP.	και η εφαρμογή δημιουργεί τον κωδικό ο οποίος είναι απαραίτητος για την κλήση του API και την διαβίβαση των παραστατικών στην ΑΑΔΕ. Δεν μπορεί να ενεργοποιηθεί μια εγγραφή που έχει διαγραφεί. Υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας νέας εγγραφής χρησιμοποιώντας το ίδιο username/e-mail με την εγγραφή που έχει διαγραφεί.									
									Σύνολο Χρόνου	Αυθιμερόν	

2.9 Καταγραφή διαδικασιών που αφορούν στην εφαρμογή Ηλεκτρονικά Βιβλία-Δηλώσεις Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης μέσω Παρόχου

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καταγραφή διαδικασιών που αφορούν στην εφαρμογή Ηλεκτρονικά Βιβλία-Δηλώσεις Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης μέσω Παρόχου.
ΣΚΟΠΟΣ:	Δήλωση της αποκλειστικής έκδοσης και αποδοχής λήψης στοιχείων μέσω Παρόχου.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Εύρυθμη παραγωγική λειτουργία της εφαρμογής Ηλεκτρονικά Βιβλία- Δηλώσεις Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης μέσω Παρόχου.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	<p>Όσες επιχειρήσεις επιλέξουν να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες των Παρόχων Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης, μπορούν αυτόματα να διαβιβάζουν τα παραστατικά εσόδων, που εκδίδουν, στην πλατφόρμα myData.</p> <p>Η Διαβίβαση των παραστατικών ψηφιακής τιμολόγησης γίνεται με ευθύνη του Παρόχου, σε πραγματικό χρόνο, και αυτόματα με την έκδοση των παραστατικών. Τα προς έκδοση ψηφιακά τιμολόγια υποβάλλονται σε βασικούς ελέγχους από την πλατφόρμα myData και σημαίνονται με τον «Μοναδικό Αριθμό Καταχώρησης» (ΜΑΡΚ), ο οποίος συνοδεύει υποχρεωτικά κάθε τιμολόγιο, που εκδίδεται από αδειοδοτημένο λογισμικό. Η ηλεκτρονική τιμολόγηση μέσω παρόχου βελτιώνει την αξιοπιστία των συναλλαγών, καθώς οποιοσδήποτε μπορεί να ελέγξει σε ιστοσελίδα του παρόχου την αυθεντικότητα ενός τιμολογίου, με χρήση του QR code, που φέρουν υποχρεωτικά τα ψηφιακά τιμολόγια.</p> <p>Οι επιχειρήσεις που επιλέγουν να χρησιμοποιήσουν αποκλειστικά υπηρεσίες παρόχων ψηφιακής έκδοσης στοιχείων για την έκδοση παραστατικών εσόδων, μπορούν να λαμβάνουν και τα φορολογικά κίνητρα, που προβλέπονται από το νόμο.</p>

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Αριθ. Α.1258/23-11-2020 (Β'5243) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ « Καθορισμός της διαδικασίας και του τρόπου υποβολής των δηλώσεων της αποκλειστικής χρήσης της ηλεκτρονικής τιμολόγησης μέσω Παρόχου και της αποδοχής της ηλεκτρονικής τιμολόγησης μέσω Παρόχου ,καθώς και κάθε άλλο ειδικότερο θέμα συμπεριλαμβανομένης της παρακολούθησης εφαρμογής των εν λόγω υποχρεώσεων για την εφαρμογή του άρθρου 71ΣΤ' του Ν.4172/2013».
- 2) αριθ. Α.1035/20-02-2020(Β'551) απόφαση του Υφυπουργού Οικονομικών Υποχρεώσεις Παρόχων Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Έκδοσης Στοιχείων και διαδικασίες ελέγχου παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής έκδοσης στοιχείων».
- 3) ν.4308/2014 (Α'251) «Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα, συναφείς ρυθμίσεις και άλλες διατάξεις»
- 4) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α'94) όπως εκάστοτε ισχύει και
- 5) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ2020/23-10-2020 (Β 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά
---	------------

--	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Είσοδος στην εφαρμογή από τον υπόχρεο	Πρόσβαση στην εφαρμογή δίνεται μέσω της διεύθυνσης: https://www1.aade.gr/saadeapps2/bookeeper-web Θα μεταφερθείτε αυτόματα στην ειδική φόρμα για να εισάγετε του κωδικούς σας στο TAXISnet. Μεταφέρεστε στην αρχική σελίδα του myData και επιλέγετε «Δηλώσεις ηλεκτρονικής τιμολόγησης μέσω Παρόχου».	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.) Τμήμα Δ' - Εφαρμογών Ηλεκτρονικών Βιβλίων και Φορολογικών Στοιχείων.	Υπόχρεος	-	-	-	-	-	Αμέσως	-
2	Λειτουργικότητα εφαρμογής	Στο πάνω μέρος της εφαρμογής υπάρχει μία μπάρα η οποία αποτελείται από τα εξής στοιχεία: <ul style="list-style-type: none"> • Λογότυπο ΑΑΔΕ • Μενού εφαρμογής • Εικονίδιο επιλογής γλώσσας • Λογότυπο εφαρμογής • Μενού συνδεδεμένου λογαριασμού. 	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ'	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	Αμέσως	-
3	Δηλώσεις	Υπάρχουν 2 επιλογές: <ol style="list-style-type: none"> 1. Δήλωση αποκλειστικής έκδοσης στοιχείων μέσω Παρόχου 2. Δήλωση αποδοχής λήψης στοιχείων μέσω Παρόχου. 	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ'	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	Αμέσως	1
4	Νέα δήλωση αποκλειστικής έκδοσης στοιχείων	<ul style="list-style-type: none"> • Ενημέρωση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων • Καταχώρηση στοιχείων αποκλειστικής έκδοσης Τα υποχρεωτικά πεδία επισημαίνονται με την ένδειξη(*) και υπάρχουν σχετικές ενδείξεις μηνυμάτων συμπλήρωσης.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ'	Υπόχρεος	-	-	-	ΝΑΙ	-	Αμέσως	1 3
5	Στοιχεία σύμβασης με πάροχο	Συμπλήρωση σχετικών πεδίων: <ul style="list-style-type: none"> • Επιλογή λογισμικού • Α.Φ.Μ. παρόχου 	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ'	Υπόχρεος	-	-	-	ΝΑΙ	-	Αμέσως	1 3

		<ul style="list-style-type: none"> • Επωνυμία παρόχου • Αρ.Άδειας λογισμικού • Ημ. Σύναψης σύμβασης • Ημ. Έναρξης ισχύος. 									
6	Διαχείριση Δήλωσης Αποκλειστικής Έκδοσης στοιχείων	<ul style="list-style-type: none"> • Εμφάνιση στοιχείων δήλωσης • Ανάκληση δήλωσης • Απόκρυψη εμφάνισης ανακληθέντων δηλώσεων. 	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ'	Υπόχρεος	-	-	-	NAI	-	Αμέσως	1 3 4 5
7	Νέα δήλωση αποδοχής λήψης στοιχείων	<p>Συμπλήρωση σχετικών πεδίων:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Α.Φ.Μ. • Επωνυμία • Διεύθυνση ηλ. Ταχυδρομείου <p>Τα υποχρεωτικά πεδία επισημαίνονται με την ένδειξη(*)</p>	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ'	Υπόχρεος	-	-	-	NAI	-	Αμέσως	1 3
8	Διαχείριση Δήλωσης Αποδοχής λήψης στοιχείων	<ul style="list-style-type: none"> • Εμφάνιση στοιχείων δήλωσης • Ανάκληση δήλωσης • Απόκρυψη εμφάνισης ανακληθέντων δηλώσεων. 	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Δ'	Υπόχρεος	-	-	-	NAI	-	Αμέσως	1 3 7
										Σύνολο Χρόνου	Αυθημερόν

2.10 Διεπαφή TAXIS-7 για εξυπηρέτηση χρηματικών ενταλμάτων

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεπαφή TAXIS-7 για εξυπηρέτηση χρηματικών ενταλμάτων.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η διασφάλιση της είσπραξης των δημοσίων εσόδων.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Συμψηφισμός απαιτήσεων δικαιούχων από χρηματικά εντάλματα με βεβαιωμένες οφειλές στις Δ.Ο.Υ.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Παραλαβή, Έλεγχος και Αποστολή των Χρηματικών Ενταλμάτων για άμεση εξόφληση στο ΟΠΣΔΠ-ΓΛΚ ή για συμψηφισμό στις Δ.Ο.Υ. Ενημέρωση ΟΠΣΔΠ-ΓΛΚ με τα αποτελέσματα των συμψηφισμών.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α΄ «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α΄94) όπως εκάστοτε ισχύει και
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β΄ 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ											
Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Παραλαβή από τη Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.-Δ.Α.Φ.Ε./ Τμήμα Ε΄ των Χρηματικών Ενταλμάτων που εκδίδονται από Φορείς της Κεντρικής Κυβέρνησης μέσω διαλειτουργικότητας με το Ο.Π.Σ.Δ.Π.-Γ.Λ.Κ.	Καθημερινά γίνεται παραλαβή 2 αρχείων με τα εκδοθέντα Χρηματικά Εντάλματα με 2 προκαθορισμένες ροές πρωινή και μεσημβρινή.	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών / Τμήμα Ε΄	-	-	-	-	-	-	1 λεπτό περίπου	-
2	Έλεγχος Ενημερότητας.	Οι έλεγχοι διαφοροποιούνται ανάλογα με το ύψος του ποσού του εντάλματος και εφαρμόζονται για όλους τους δικαιούχους του εντάλματος.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Ε΄	-	-	-	-	-	-	2 λεπτά περίπου	1
3	Διαχείριση Αποτελεσμάτων Ελέγχων Ενημερότητας.	Διακρίνουμε 3 κατηγορίες: Α) φορολογικά ενήμεροι Β) μη φορολογικά ενήμεροι Γ) με εκκρεμότητα υποβολής δηλώσεων, με εντολή μη Έκδοσης Α.Φ.Ε.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Ε΄	-	-	-	-	-	-	1 λεπτό	2
4	Αποστολή Αποτελεσμάτων Ελέγχου για την Εξόφληση των Χρηματικών Ενταλμάτων.	Τα Χρηματικά εντάλματα που αφορούν στις κατηγορίες Α και Γ επιστρέφουν αμέσως μετά την ολοκλήρωση ελέγχου μέσω αντίστροφης ροής στο Ο.Π.Σ.Δ.Π.-Γ.Λ.Κ. για εξόφληση ή για ενημέρωση του δικαιούχου για τακτοποίηση των εκκρεμοτήτων του (με 2 προκαθορισμένες ροές πρωινή και μεσημβρινή). Τα Χρηματικά Εντάλματα που αφορούν στην κατηγορία Β, προωθούνται στην αρμόδια Δ.Ο.Υ.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Ε΄	-	Ο.Π.Σ.Δ.Π.-Γ.Λ.Κ. Δ.Ο.Υ.	0GSGLO7DT202 2120206300101 0GSGLO7DT202 2120206300102 ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗ ΣΕ ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΤΗ ΒΑΣΗ ΤΟΥ ΟΠΣΦ TAXIS	-	ΝΑΙ	-	2 λεπτά	3

		του αρχικού δικαιούχου του Χ.Ε. για να διενεργηθεί συμφηφισμός.									
5	Ενημέρωση Ο.Π.Σ.Δ.Π.-Γ.Λ.Κ. για τους διενεργηθέντες συμφηφισμούς των Χρηματικών Ενταλμάτων.	Καθημερινά συγκεντρώνονται : 1. Τα Χρηματικά Εντάματα με τα αποτελέσματα των συμφηφισμών που διενεργήθηκαν από τις Δ.Ο.Υ. κατά την προηγούμενη ημέρα και εφόσον οι συμφηφισμοί έχουν λογιστικοποιηθεί από τις Δ.Ο.Υ. 2. Χρηματικά εντάματα για τα οποία δεν διενεργήθηκε συμφηφισμός αλλά χαρακτηρίστηκαν οι δικαιούχοι φορολογικά ενήμεροι με ευθύνη της Δ.Ο.Υ. 3. Χρηματικά Εντάματα επιστραφέντα, όταν το ΧΕ ανακαλείται με ευθύνη της Υπηρεσίας Έκδοσης του ΧΕ και αποστέλλονται στο Ο.Π.Σ.Δ.Π.-Γ.Λ.Κ. για την ολοκλήρωση και την οριστικοποίηση της εξόφλησης των χρηματικών ενταλμάτων. Μια πρωινή ροή ημερησίως.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Ε΄	-	Ο.Π.Σ.Δ.Π.- Γ.Λ.Κ.	0GSGGL07DT202 2120206300101	-	ΝΑΙ	-	1 λεπτό περίπου	4
										Σύνολο Χρόνου	Σε κανονικές συνθήκες του φόρτου της παραγωγικής βάσης 10 λεπτά. Σε περίπτωση μεγάλου φόρτου, όπως τέλος χρόνου, έως και 30 λεπτά.

2.11 Ηλεκτρονική Αίτηση Ρύθμισης Οφειλών

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)																														
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.) Τμήμα Ε' - Φορολογικών Εφαρμογών Εσόδων και Δικαστικού.																														
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.) Τμήμα Ε' - Φορολογικών Εφαρμογών Εσόδων και Δικαστικού.																														
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Ηλεκτρονική Αίτηση Ρύθμισης Οφειλών.																														
ΣΚΟΠΟΣ:	Σκοπός της διαδικασίας είναι η αμεσότερη εξυπηρέτηση των φυσικών και νομικών προσώπων, τα οποία επιθυμούν να ρυθμίσουν τις οφειλές τους, χωρίς να απαιτείται η αυτοπρόσωπη παρουσία τους στη Δ.Ο.Υ.																														
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Η ανωτέρω διαδικασία στοχεύει στην αποσυμφόρηση των Δ.Ο.Υ. και στη μείωση του διοικητικού κόστους καθώς πρόκειται για διαδικασία η οποία συγκέντρωνε παραδοσιακά πλήθος φορολογουμένων στις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες.																														
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η διαδικασία αφορά στην υποβολή αιτήματος (μέσω της διαδικτυακής υπηρεσίας myAADE) για υπαγωγή των οφειλών του φορολογούμενου σε ρύθμιση.																														
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Ρυθμίσεις μέσω myAADE</th> </tr> <tr> <th>Έτος</th> <th>Πλήθος ρυθμίσεων</th> <th>Πλήθος Διακριτών φορ/νων</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>534.364</td> <td>402.528</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>521.807</td> <td>378.569</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>508.151</td> <td>367.515</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Ρυθμίσεις στη Δ.Ο.Υ.</th> </tr> <tr> <th>Έτος</th> <th>Πλήθος ρυθμίσεων</th> <th>Πλήθος Διακριτών φορ/νων</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>70.531</td> <td>49.841</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>49.830</td> <td>34.248</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>44.712</td> <td>30.353</td> </tr> </tbody> </table>	Ρυθμίσεις μέσω myAADE			Έτος	Πλήθος ρυθμίσεων	Πλήθος Διακριτών φορ/νων	2020	534.364	402.528	2021	521.807	378.569	2022	508.151	367.515	Ρυθμίσεις στη Δ.Ο.Υ.			Έτος	Πλήθος ρυθμίσεων	Πλήθος Διακριτών φορ/νων	2020	70.531	49.841	2021	49.830	34.248	2022	44.712	30.353
Ρυθμίσεις μέσω myAADE																															
Έτος	Πλήθος ρυθμίσεων	Πλήθος Διακριτών φορ/νων																													
2020	534.364	402.528																													
2021	521.807	378.569																													
2022	508.151	367.515																													
Ρυθμίσεις στη Δ.Ο.Υ.																															
Έτος	Πλήθος ρυθμίσεων	Πλήθος Διακριτών φορ/νων																													
2020	70.531	49.841																													
2021	49.830	34.248																													
2022	44.712	30.353																													

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α'94) όπως εκάστοτε ισχύει και
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Υποβολή Αίτησης Υπαγωγής σε νέα Ρύθμιση.	Φυσικά και νομικά πρόσωπα, αφού εισέλθουν στη διαδικτυακή Υπηρεσία myAADE με τα διαπιστευτήρια τους, αιτούνται ηλεκτρονικά την υπαγωγή των χρεών τους σε ρύθμιση.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Ε΄	-	Φυσικό/ Νομικό Πρόσωπο	-	-	NAI	-	1 λεπτό	
2	Επιλογή Οφειλών για Υπαγωγή σε Ρύθμιση.	Το Φυσικό/Νομικό πρόσωπο, πέρα από τις υποχρεωτικά υπαγόμενες στη ρύθμιση οφειλές, οι οποίες εμφανίζονται αυτόματα, μπορεί να επιλέξει να εντάξει σε αυτή, όσες επιθυμεί από τις προαιρετικά υπαγόμενες οφειλές που του εμφανίζονται.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Ε΄	-	Φυσικό/ Νομικό Πρόσωπο	-	-	NAI	-	2 λεπτά	1
3	Επιλογή πλήθους δόσεων.	Το Φυσικό/Νομικό Πρόσωπο, επιλέγει το πλήθος δόσεων που επιθυμεί ή/και δικαιούται να έχει η ρύθμισή του, και εφόσον πληρούνται οι ειδικότεροι όροι κάθε ρύθμισης, υπολογίζεται αυτόματα το ποσό μηνιαίας δόσης με βάση το επιλεγμένο πλήθος των δόσεων.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Ε΄	-	Φυσικό/ Νομικό Πρόσωπο	-	-	NAI	-	5 λεπτά	2
4	Συμπλήρωση υπεύθυνης δήλωσης.	Το Φυσικό/Νομικό Πρόσωπο, συμπληρώνει τα απαιτούμενα πεδία ειδικά διαμορφωμένης υπεύθυνης δήλωσης.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Ε΄	-	Φυσικό/ Νομικό Πρόσωπο	-	-	NAI	NAI	5 λεπτά	3
5	Καταχώριση της αίτησης ρύθμισης και Έκδοση της Ταυτότητας Ρυθμισμένης Οφειλής (ΤΡΟ).	Εμφανίζονται τα στοιχεία της ρύθμισης, όπως αυτή έχει διαμορφωθεί (πλήθος δόσεων, ποσό μηνιαίας δόσης, καταληκτική ημερομηνία υποβολής), υποβάλλεται η αίτηση ρύθμισης και εκδίδεται αυτόματα η Ταυτότητα της Ρυθμισμένης Οφειλής.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Ε΄	-	Φυσικό/ Νομικό Πρόσωπο	-	-	NAI	-	1 λεπτό	4
6	Αποστολή και καταχώριση των στοιχείων της ρύθμισης στο ΟΠΣ TAXIS.	Ενεργοποιείται η διαδικασία αποστολής των στοιχείων των ρυθμίσεων και καταχώρησής τους στους αντίστοιχους πίνακες των υποσυστημάτων Δικαστικού και Εσόδων του ΟΠΣ TAXIS.	Δ.Α.Φ.Ε. Τμήμα Ε΄	-	-	-	-	NAI	-	Εξαρτάται από το πλήθος των ρυθμίσεων	5
Σύνολο Χρόνου										15 λεπτά περίπου	

3. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΩΝ, ΕΛΕΓΚΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ (Δ.Α.Τ.Ε.)

- 3.1 Εκτίμηση κόστους αιτήματος είτε η υλοποίηση γίνεται ιδίαις δυνάμεις είτε μέσω αναδόχου.
- 3.2 Εξυπηρέτηση εισερχομένων αιτημάτων υπαλλήλων μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.).
- 3.3 Πραγματοποίηση δοκιμών συμμόρφωσης (Conformance Test (CT)) για εφαρμογές που βασίζονται σε κοινοτικές προδιαγραφές.
- 3.4 Πληρωμή επιδόματος θέρμανσης.
- 3.5 Παρακολούθηση των Δεικτών Απόδοσης του Πληροφοριακού Συστήματος στο οποίο στηρίζεται το Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.).
- 3.6 Διαχείριση περιεχομένου της Γνωσιακής Βάσης του Πληροφοριακού Συστήματος Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.).
- 3.7 Διαχείριση χρηστών και ρόλων του ΟΠΣ ELENXIS.
- 3.8 Διαχείριση αιτήματος παροχής στοιχείων (στατιστικών ή μη) κατόπιν αιτήματος (είτε ad hoc είτε σε περιοδική βάση) σε Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.
- 3.9 Καταγραφή των ημερήσιων παρουσιών του προσωπικού της Διεύθυνσης.
- 3.10 Ανάπτυξη νέων πληροφοριακών συστημάτων και ηλεκτρονικών εφαρμογών αρμοδιότητας της Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.).
- 3.11 Συντήρηση και αναβάθμιση πληροφοριακών συστημάτων και ηλεκτρονικών εφαρμογών αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.), που ήδη βρίσκονται σε παραγωγική λειτουργία
- 3.12 Διαχείριση αιτημάτων υποστήριξης της παραγωγικής λειτουργίας πληροφοριακών συστημάτων (ELENXIS & ICISNET) και ηλεκτρονικών εφαρμογών της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) από οργανικές μονάδες ΑΑΔΕ
- 3.13 Τεχνική Υποστήριξη και βελτιώσεις των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)
- 3.14 Δημοσίευση μεγαλοφειλετών δημοσίου
- 3.15 Παρακολούθηση συμβάσεων συντήρησης εφαρμογών αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)
- 3.16 Παρακολούθηση συμβάσεων υλοποίησης νέων εφαρμογών αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)
- 3.17 Διαδικασία μεταβολών στο πληροφοριακό σύστημα παρακολούθησης πετρελαίου θέρμανσης

3. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΩΝ, ΕΛΕΓΚΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ (Δ.ΑΤ.Ε.)

3.1 Εκτίμηση κόστους αιτήματος είτε η υλοποίηση γίνεται ιδίαις δυνάμεις είτε μέσω αναδόχου

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.ΑΤ.Ε.).
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	- Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) - Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.ΣΤΕ.ΠΛ.) - Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών - Υποδιεύθυνση Β' Απαιτήσεων & Ελέγχου Εφαρμογών Τελωνείων. (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.).
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Εκτίμηση κόστους αιτήματος είτε η υλοποίηση γίνεται ιδίαις δυνάμεις είτε μέσω αναδόχου.
ΣΚΟΠΟΣ:	Παρακολούθηση του κόστους του λογισμικού.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	1) Αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη διαχείριση των ανθρώπινων και οικονομικών πόρων 2) Καταγραφή στατιστικών στοιχείων για βελτίωση χρησιμοποιούμενης μεθοδολογίας εκτίμησης κόστους. 3) Αποτελεσματική παρακολούθηση υλοποίησης των στόχων. 4) Παρακολούθηση και βελτίωση της απόδοσης της Υπηρεσίας.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Συνεργασία αρμοδίων Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛ.Ε.Δ. για την εκτίμηση του κόστους αιτήματος αλλαγής είτε με ιδίαις δυνάμεις είτε μέσω αναδόχου.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	30 φορές/έτος.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ											
Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1.	Υποβολή φόρμας αιτήματος αλλαγής (CR- Change Request).	Η αρμόδια οργανωτική μονάδα της Δι.ΕΠΙ.Δι. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. ή της ΑΑΔΕ υποβάλλει τα αιτήματα αλλαγής CR – Change Requests στη Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.), με αναλυτική καταγραφή των νέων λειτουργιών ή των απαιτούμενων βελτιώσεων των υφιστάμενων.	Είτε αρμόδια οργανωτική μονάδα από τη Δι.ΕΠΙ.Δι. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., είτε της ΑΑΔΕ.	Δ.Α.Τ.Ε. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	ΝΑΙ (Φόρμα αιτήματος αλλαγής-CR).	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	-	-
2.	Παραλαβή φόρμας αιτήματος αλλαγής (CR).	Ο Προϊστάμενος της Δ.Α.Τ.Ε. παραλαμβάνει το αίτημα αλλαγής και το χρεώνει στην εκάστοτε οργανωτική μονάδα, που την αφορά.	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)/ Προϊστάμενος της Διεύθυνσης.	-	Δ.Α.Τ.Ε. - Αρμόδια οργανωτική μονάδα.	ΝΑΙ (Φόρμα αιτήματος αλλαγής-CR).	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα.	1
3.	Αρχική αξιολόγηση και χρέωση αιτήματος αλλαγής (CR).	Ο Προϊστάμενος της αρμόδιας οργανωτικής μονάδας μελετά και εγκρίνει το αίτημα. Αξιολογεί αν αφορά νέα λειτουργικότητα ή τροποποίηση υφιστάμενης και ανάλογα με το μέγεθος του αιτήματος το προωθεί για επεξεργασία, στο/α αρμόδιο/α για το υποσύστημα/εφαρμογή Τμήμα, είτε συγκροτεί άτυπα ομάδα με υπαλλήλους της αρμόδιας οργανωτικής μονάδας και το προωθεί σε αυτήν. Στην ομάδα ορίζεται συντονιστής.	Δ.Α.Τ.Ε. - Προϊστάμενος αρμόδιας οργανωτικής μονάδας.	-	Δ.Α.Τ.Ε. - Υπάλληλος της εκάστοτε αρμόδιας οργανωτικής μονάδας.	ΝΑΙ (Φόρμα αιτήματος αλλαγής-CR).	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα.	2
4.	Επεξεργασία φόρμας αιτήματος αλλαγής (CR) από	Για αιτήματα αλλαγής μικρού ή μεσαίου μεγέθους που αφορούν τροποποιήσεις σε υφιστάμενο υποσύστημα ή δημιουργία ενός	Δ.Α.Τ.Ε. - Υπάλληλος της εκάστοτε αρμόδιας	Αρμόδια οργανωτική μονάδας της	Δ.Α.Τ.Ε. Προϊστάμενος της αρμόδιας	ΝΑΙ (Φόρμα αιτήματος	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 – 5 ημέρες ανάλογα με	3

	υπάλληλο.	νέου υποσυστήματος ο αρμόδιος υπάλληλος επεξεργάζεται το αίτημα. Ο υπάλληλος αυτός, σε περίπτωση που χρειάζονται διευκρινήσεις επί των απαιτήσεων, συνεργάζεται με τους αρμόδιους υπάλληλους των κατά περίπτωση αρμόδιων οργανωτικών μονάδων της Δι.ΕΠΙ.Δι. και προχωρά σε καταγραφή σε τεχνικό επίπεδο των απαιτούμενων αλλαγών (λειτουργίες, δομές δεδομένων, οθόνες, εκτυπώσεις κλπ) για την υλοποίηση του αιτήματος και δίνει, βάσει της εμπειρίας, εκτίμηση της απαιτούμενης ανθρωποπροσπάθειας. Υποβάλλει στον Προϊστάμενο της αρμόδιας οργανωτικής μονάδας εισήγηση για το απαιτούμενο έργο και τις εκτιμώμενες αλλαγές.	οργανωτικής μονάδας.	Δι.ΕΠΙ.Δι. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	οργανωτικής μονάδας.	αλλαγής-CR).				την πολυπλοκότητα του αιτήματος.	
5.	Επεξεργασία φόρμας αιτήματος αλλαγής (CR) από ομάδα υπαλλήλων.	Για αιτήματα αλλαγής μεγάλου μεγέθους ή που αφορούν περισσότερα από ένα υφιστάμενα υποσυστήματα η τεχνική ανάλυση του απαιτούμενου έργου γίνεται από ομάδα υπαλλήλων. Η ομάδα υπαλλήλων σε συνεργασία με τους υπάλληλους της αρμόδιας οργανωτικής μονάδας της Δι.ΕΠΙ.Δι. μελετούν το αίτημα αλλαγής. Η ομάδα των τεχνικών προχωρά σε καταγραφή σε τεχνικό επίπεδο των απαιτούμενων αλλαγών (λειτουργίες, δομές δεδομένων, οθόνες, εκτυπώσεις κλπ) για την υλοποίηση του αιτήματος και δίνει βάσει της εμπειρίας εκτίμηση της απαιτούμενης ανθρωποπροσπάθειας. Ο συντονιστής υποβάλλει στον Προϊστάμενο της αρμόδιας οργανωτικής μονάδας εισήγηση για το απαιτούμενο έργο και τις εκτιμώμενες αλλαγές.	Δ.Α.Τ.Ε. - ομάδα υπαλλήλων της αρμόδιας οργανωτικής μονάδας.	Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. - Δι.ΕΠΙ.Δι. – αρμόδια οργανωτική μονάδα.	Δ.Α.Τ.Ε. Προϊστάμενος αρμόδιας οργανωτικής μονάδας.	NAI (Φόρμα αιτήματος αλλαγής-CR).	OXI	NAI	OXI	1 – 2 εβδομάδες ανάλογα με την πολυπλοκότητα του αιτήματος.	3
6.	Αξιολόγηση αιτήματος	Ο Προϊστάμενος της αρμόδιας οργανωτικής μονάδας σε συνεργασία με	Δ.Α.Τ.Ε. Προϊστάμενος	Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. - Δι.ΕΠΙ.Δι. –	Διεύθυνση Στρατηγικής	NAI	OXI	NAI	OXI	1-3 ημέρες	4 ή 5

	αλλαγής (CR).	τους προϊσταμένους των εμπλεκόμενων οργανωτικών μονάδων μελετά την εισήγηση και αποφασίζει με βάση το μέγεθος του έργου, τη προτεραιότητα και την αιτούμενη ημερομηνία ολοκλήρωσης για την έγκριση ή όχι του αιτήματος σε συνεργασία με την αρμόδια οργανωτική μονάδα της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. εξετάζει αν υπάρχει δυνατότητα εσωτερικής ανάπτυξης.	αρμόδια οργανωτικής μονάδας.	αρμόδια οργανωτική μονάδα.	Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ) - Τμήμα Γ' Διαχείρισης Συμβάσεων και Κοστολόγησης.	(Φόρμα αιτήματος αλλαγής-CR).					
7.	Εκτίμηση κόστους αιτήματος αλλαγής μέσω αναδόχου.	Στη περίπτωση που αποφασιστεί από τον Προϊστάμενο της αρμόδιας οργανωτικής μονάδας η ανάθεση σε Ανάδοχο και υπάρχει διαθέσιμο συμβατικό πλαίσιο το αίτημα αλλαγής προωθείται για εκτίμηση κόστους σε ανάδοχο σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες στη σχετική σύμβαση "Εφαρμογή απαιτούμενων οργανωτικών αλλαγών σε παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα της ΑΑΔΕ". Ο Ανάδοχος παραλαμβάνει το αίτημα, το αξιολογεί και ζητά όλες τις απαιτούμενες διευκρινήσεις και αποστέλλει το εκτιμώμενο κόστος, με βάση τα προβλεπόμενα στη σχετική σύμβαση. Η αρμόδια οργανωτική μονάδα αποδέχεται ή απορρίπτει την εκτίμηση. Σε περίπτωση απόρριψης ο Ανάδοχος επανυποβάλλει την εκτίμηση όσες φορές απαιτηθεί μέχρι να συμφωνήσει η Υπηρεσία. Το Τμήμα Γ' της ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. ενημερώνεται για την εκτίμηση κόστους του αιτήματος.	Ανάδοχος Δ.Α.Τ.Ε. - αρμόδια οργανωτικής μονάδας.	-	Τμήμα Γ' ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.	ΝΑΙ (Φόρμα αιτήματος αλλαγής-CR).	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	5 ημέρες – 1 μήνας ανάλογα με τη πολυπλοκότητα.	7
8.	Εκτίμηση κόστους αιτήματος αλλαγής ιδίαις δυνάμεις.	Στη περίπτωση που η υλοποίηση θα γίνει με εσωτερική ανάπτυξη ο Προϊστάμενος της αρμόδιας οργανωτικής μονάδας με βάση τις εκτιμήσεις των βημάτων 4,5 δίνει την τελική εκτίμηση. Το Τμήμα Γ' της ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. ενημερώνεται για την εκτίμηση κόστους του αιτήματος.	Δ.Α.Τ.Ε. - Προϊστάμενος αρμόδιας οργανωτικής μονάδας.	-	ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.- Τμήμα Γ'.	ΝΑΙ (Φόρμα εκτίμησης κόστους).	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	5 ημέρες – 1 μήνας ανάλογα με τη πολυπλοκότητα.	4,5

9.	Παραλαβή από την αρμόδια οργανωτική μονάδα της Δ.Α.Τ.Ε. των αποτελεσμάτων της εκτίμησης.	Ο Προϊστάμενος της αρμόδιας οργανωτικής μονάδας Δ.Α.Τ.Ε. παραλαμβάνει την εκτίμηση, την αρχειοθετεί για μελλοντικές ανάγκες και εκκινεί τις διαδικασίες υλοποίησης.	Δ.Α.Τ.Ε. - αρμόδια οργανωτική μονάδα.	-	-	ΝΑΙ (Φόρμα εκτίμησης κόστους).	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1-2 ημέρες.	8 ή 9
										Σύνολο Χρόνου	17 ημέρες έως 2 μήνες.

3.2 Εξυπηρέτηση εισερχομένων αιτημάτων υπαλλήλων μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (Δ.Ο.Υ.) και Τελωνείο.
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Εξυπηρέτηση εισερχομένων αιτημάτων υπαλλήλων μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)
ΣΚΟΠΟΣ:	Ο συντονισμός της πολυκαναλικής πληροφόρησης, εξυπηρέτησης και υποστήριξης των υπαλλήλων των περιφερειακών υπηρεσιών της ΑΑΔΕ και κατ' επέκταση των πολιτών, τους οποίους αυτοί καλούνται να εξυπηρετήσουν.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Η αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη διαχείριση των αιτημάτων των υπαλλήλων της ΑΑΔΕ μέσω της οριζόντιας και ομοιόμορφης οργάνωσης. 2. Η διευκόλυνση της διαβίβασης των αιτημάτων μεταξύ των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ, με την συνεπακόλουθη μείωση του απαιτούμενου χρόνου διεκπεραίωσης. 3. Η παρακολούθηση του κύκλου ζωής των αιτημάτων και η ιχνηλασιμότητα αυτών. 4. Η παροχή σταθερού επιπέδου υπηρεσιών μέσω της παρακολούθησης δεικτών απόδοσης. 5. Η επίτευξη μαθησιακής λειτουργίας, με την ανάπτυξη και τον συνεχή εμπλουτισμό κοινής Γνωσιακής Βάσης για όλους τους υπαλλήλους της ΑΑΔΕ.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	<p>Το Κ.Ε.Φ. εξυπηρετεί εξωτερικούς (φορολογουμένους/ επιχειρήσεις) και εσωτερικούς (υπαλλήλους της ΑΑΔΕ) συναλλασσομένους με την ΑΑΔΕ μέσω πολλαπλών, ανάλογα προσαρμοσμένων στις επιχειρησιακές ανάγκες, καναλιών.</p> <p>Οι υπάλληλοι της ΑΑΔΕ υποβάλλουν αιτήματα μέσω τηλεφώνου, FAX/e-mail και ηλεκτρονικής φόρμας. Η υποβολή γίνεται μέσω φόρμας όπως και η παρακολούθηση της εξέλιξης των αιτημάτων, ενώ επιπλέον, στη σελίδα αυτή είναι διαθέσιμη η Γνωσιακή Βάση με τη μορφή Συχνών Ερωτήσεων/Απαντήσεων.</p> <p>Τα αιτήματα των υπαλλήλων της ΑΑΔΕ εξυπηρετούνται από Ειδικούς Θεματικής Περιοχής</p>

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1063301 ΕΞ 2019 /25-04-2019 (Β' 1773) απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) «Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), καθορισμός των καθηκόντων του προσωπικού που χειρίζεται αυτό και κάθε άλλο σχετικού αναγκαίου θέματος»,
- 2) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 3) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

	<p>καταμετρημένους σε δύο επάλληλα επίπεδα.</p> <p>Το αίτημα περνά από το κανάλι εισόδου στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων του Κ.Ε.Φ. και διαβιβάζεται από το σύστημα απευθείας σε Ειδικό Θεματικής Περιοχής δεύτερου επιπέδου (παρακάμπτοντας το πρώτο επίπεδο του Κ.Ε.Φ. που εξυπηρετεί τους πολίτες).</p> <p>Αν το αίτημα είναι ειδικότερο και δεν μπορεί να απαντηθεί από το δεύτερο επίπεδο εξυπηρέτησης, προωθείται στο τρίτο επίπεδο, το οποίο περιλαμβάνει τις καθ' ύλην αρμόδιες Υπηρεσίες των Γενικών Διευθύνσεων της ΑΑΔΕ. Αν ένα αίτημα κρίνεται «άλυτο», σύμφωνα με τις, κατά περίπτωση, επιχειρησιακές οδηγίες και κατευθύνσεις, ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής το κλείνει στην εφαρμογή διαχείρισης αιτημάτων του Κ.Ε.Φ., αναφέροντας αναλυτικά το σκεπτικό του.</p> <p>Εφόσον απαιτείται (εάν το αίτημα αφορά ερώτημα και όχι τεχνική διόρθωση), η απάντηση δίνεται στον αιτούντα υπάλληλο της ΑΑΔΕ μέσα από το κανάλι εισόδου του αιτήματος στο Κ.Ε.Φ.</p>
<p>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:</p>	<p>30.000 αιτήματα το έτος 2019.</p>

--	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ											
Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1.	Αναζήτηση απάντησης στη Γνωσιακή Βάση.	Ο αρμόδιος υπάλληλος της ΑΑΔΕ εισέρχεται στον εσωτερικό ιστότοπο του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) (Εξωστρεφείς Εφαρμογές) και αναζητά την απάντηση επί θεμάτων αρμοδιότητάς του ή τη διόρθωση κάποιου τεχνικού θέματος στη Γνωσιακή Βάση του Κ.Ε.Φ.	Ο υπάλληλος της ΑΑΔΕ σε περιφερειακή υπηρεσία - Εξωστρεφείς Εφαρμογές του Κ.Ε.Φ.	Καθ' ύλην αρμόδιες Διευθύνσεις της ΑΑΔΕ που φέρουν σύμφωνα με τον Εσωτερικό Κανονισμό την ευθύνη ενημέρωσης της Γνωσιακής Βάσης του Κ.Ε.Φ.	Ερωτών υπάλληλος της ΑΑΔΕ.	Συχνές Ερωτήσεις/ Απαντήσεις Γνωσιακής Βάσης.	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	5 λεπτά.	-
1.1	Εύρεση απάντησης στη Γνωσιακή Βάση.	Ο υπάλληλος βρίσκει την απάντηση που αναζητά και η διαδικασία ολοκληρώνεται.	Ο υπάλληλος της ΑΑΔΕ σε περιφερειακή υπηρεσία - Εξωστρεφείς Εφαρμογές Κ.Ε.Φ.	-	Ερωτών υπάλληλος της ΑΑΔΕ.	Συχνές Ερωτήσεις/ Απαντήσεις Γνωσιακής Βάσης.	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	5 λεπτά.	1
1.2	Μη εύρεση απάντησης στη Γνωσιακή Βάση.	Ο υπάλληλος δεν βρίσκει την απάντηση στη Γνωσιακή Βάση του Κ.Ε.Φ.	Ο υπάλληλος της ΑΑΔΕ σε περιφερειακή υπηρεσία - Εξωστρεφείς Εφαρμογές Κ.Ε.Φ.	-	Ερωτών υπάλληλος της ΑΑΔΕ.	-	-	-	-	-	-
1.2.1	Υποβολή ερωτήματος μέσω φόρμας, FAX ή τηλεφώνου.	Ο υπάλληλος υποβάλει το ερώτημα μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας των Εξωστρεφών Εφαρμογών, του FAX ή του τηλεφώνου.	Ο υπάλληλος της ΑΑΔΕ σε περιφερειακή υπηρεσία - Πολυκαναλικό Σύστημα Κ.Ε.Φ. - Εξωστρεφείς Εφαρμογές Κ.Ε.Φ.	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ. για την περίπτωση προβλήματος της αυτόματης διαδικασίας.	Ερωτών υπάλληλος της ΑΑΔΕ.	Ηλεκτρονική Φόρμα Εξωστρεφών Εφαρμογών Κ.Ε.Φ. ή FAX ή τηλεφωνική κλήση.	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	5 λεπτά.	1.2
1.2.2	Παροχή Ticketing ID στο αίτημα.	Το αίτημα περνά στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων του Κ.Ε.Φ. και αποκτά αυτόματα μοναδικό κωδικό (Ticketing ID)	Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (RMS) Κ.Ε.Φ.	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ. για την περίπτωση προβλήματος της αυτόματης διαδικασίας.		Αίτημα RMS.		ΝΑΙ	ΝΑΙ	Αμελητέος.	1.2.1
1.2.3	Πρώθηση του αιτήματος στην αρμόδια ομάδα 2 ^{ου} επιπέδου και	Το αίτημα, με βάση τη θεματική κατηγορία που έχει επιλέξει ο υπάλληλος, τον αριθμό FAX ή τον τηλεφωνικό αριθμό που έχει καλέσει προωθείται αυτόματα	Ομάδα υπαλλήλων του Τμήματος που φέρει τη σχετική αρμοδιότητα,	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ. για την περίπτωση προβλήματος της	Ειδικός Θεματικής 2 ^{ου} Επιπέδου του Κ.Ε.Φ.	Αίτημα RMS.	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Αμελητέος.	1.2.2

	αυτόματη ανάθεση σε Ειδικό Θεματικής Περιοχής.	από το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων του Κ.Ε.Φ. στον αρμόδιο υπάλληλο, μέλος της σχετικής ομάδας 2 ^{ου} επιπέδου.	ανάλογα με τη θεματική κατηγορία του αιτήματος.	αυτόματης διαδικασίας.							
1.2.4	Παραλαβή και έλεγχος περιεχομένου του αιτήματος. Εκτίμηση για δυνατότητα απάντησης.	Ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής 2ου Επιπέδου επιλαμβάνεται του αιτήματος, ελέγχει το περιεχόμενό του και εξετάζει αν μπορεί να απαντηθεί.	Ειδικός Θεματικής Περιοχής 2ου επιπέδου του Κ.Ε.Φ. – υπάλληλος του Τμήματος που φέρει τη σχετική αρμοδιότητα.	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ. για την περίπτωση προβλήματος της αυτόματης διαδικασίας.	-	Αίτημα RMS.	OXI	NAI	NAI	5-10 λεπτά.	1.2.3
1.2.4.1	Δυνατότητα απάντησης του αιτήματος	Ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής 2ου Επιπέδου διαμορφώνει την απάντηση και την καταχωρεί στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων. Η απάντηση στέλνεται αυτόματα στον ερωτώντα υπάλληλο μέσω της εσωτερικής ιστοσελίδας του Κ.Ε.Φ., του FAX ή τηλεφωνικής κλήσης.	Ειδικός Θεματικής Περιοχής 2ου επιπέδου του Κ.Ε.Φ. – υπάλληλος του Τμήματος που φέρει τη σχετική αρμοδιότητα.	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ. για την περίπτωση προβλήματος της αυτόματης διαδικασίας.	Ερωτών υπάλληλος.	Ηλεκτρονική Φόρμα Εξωστρεφών Εφαρμογών Κ.Ε.Φ., FAX ή τηλεφωνική κλήση.	OXI	NAI	NAI	5-10 λεπτά.	1.2.4
1.2.4.2	Αδυναμία απάντησης του αιτήματος. Αποστολή στο 3ο επίπεδο εξυπηρέτησης	Ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής 2ου επιπέδου δεν μπορεί να απαντήσει το αίτημα. Συντάσσει ένα εσωτερικό σχόλιο, με όποια επιπλέον σχετικά στοιχεία μπορεί να συγκεντρώσει και προωθεί το αίτημα στο 3ο επίπεδο εξυπηρέτησης του Κ.Ε.Φ.	Ειδικός Θεματικής Περιοχής 2ου επιπέδου του Κ.Ε.Φ. – υπάλληλος του Τμήματος που φέρει τη σχετική αρμοδιότητα.	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ. για την περίπτωση προβλήματος της αυτόματης διαδικασίας.	Ειδικός Θεματικής Περιοχής 3ου επιπέδου του Κ.Ε.Φ. – υπάλληλος του Τμήματος που φέρει τη σχετική αρμοδιότητα.	Αίτημα RMS.	OXI	NAI	NAI	5-10 λεπτά.	1.2.4
1.2.4.2.1	Παραλαβή από το 3 ^ο επίπεδο και έλεγχος περιεχομένου του αιτήματος. Εκτίμηση για δυνατότητα απάντησης.	Ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής 3ου Επιπέδου επιλαμβάνεται του αιτήματος, ελέγχει το περιεχόμενό του και εξετάζει αν μπορεί να απαντηθεί το ερώτημα ή να επιλυθεί το τεχνικό πρόβλημα.	Ειδικός Θεματικής Περιοχής 3ου επιπέδου του Κ.Ε.Φ. – υπάλληλος του Τμήματος που φέρει τη σχετική αρμοδιότητα.	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ. για την περίπτωση προβλήματος της αυτόματης διαδικασίας.	-	Αίτημα RMS.	OXI	NAI	NAI	5-10 λεπτά.	1.2.4.2
1.2.4.2.1.1	Δυνατότητα απάντησης του αιτήματος ή επίλυσης του τεχνικού προβλήματος	Ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής 3ου Επιπέδου διαμορφώνει την απάντηση ή περιγράφει την τεχνική επίλυση και την καταχωρεί στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων. Η απάντηση (εφόσον απαιτείται) στέλνεται αυτόματα στον ερωτώντα υπάλληλο μέσω της εσωτερικής ιστοσελίδας του Κ.Ε.Φ.	Ειδικός Θεματικής Περιοχής 3ου επιπέδου του Κ.Ε.Φ. – υπάλληλος του Τμήματος που φέρει τη σχετική αρμοδιότητα.	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ. για την περίπτωση προβλήματος της αυτόματης διαδικασίας.	Ερωτών υπάλληλος.	Ηλεκτρονική Φόρμα Εξωστρεφών Εφαρμογών Κ.Ε.Φ., FAX ή τηλεφωνική κλήση.	OXI	NAI	NAI	5-60 λεπτά.	1.2.4.2.1

1.2.4.2.1.2	Μη δυνατότητα απάντησης του αιτήματος ή επίλυσης του τεχνικού προβλήματος.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.2.4.2.1.2.1	Το αίτημα χαρακτηρίζεται άλλοτο.	Ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής 3ου Επιπέδου θεωρεί ότι το αίτημα δεν μπορεί να απαντηθεί ή το τεχνικό πρόβλημα δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί με τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα. Αναφέρει το σκεπτικό του και το καταχωρεί στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων. Η απάντηση στέλνεται αυτόματα στον ερωτώντα υπάλληλο μέσω της εσωτερικής ιστοσελίδας του Κ.Ε.Φ., με FAX ή με τηλεφωνική κλήση.	Ειδικός Θεματικής Περιοχής 3ου επιπέδου του Κ.Ε.Φ. – υπάλληλος του Τμήματος που φέρει τη σχετική αρμοδιότητα.	-	Ερωτών υπάλληλος.	Ηλεκτρονική Φόρμα Εξωστρεφών Εφαρμογών Κ.Ε.Φ., FAX ή τηλεφωνική κλήση.	OXI	NAI	NAI	5-60 λεπτά.	1.2.4.2.1.2
1.2.4.2.1.2.2	Το αίτημα πρέπει να λυθεί με αλλαγή διατάξεων/νομοθεσίας ή με αλλαγή στο πληροφοριακό σύστημα.	Ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής 3ου Επιπέδου γνωρίζει ότι το αίτημα θα επιλυθεί μαζί με άλλα σχετικά με αλλαγή των διατάξεων ή με αλλαγές στο αντίστοιχο πληροφοριακό σύστημα. Διαμορφώνει την απάντηση, αναφέροντας το γεγονός, και την καταχωρεί στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων. Η απάντηση στέλνεται αυτόματα στον ερωτώντα υπάλληλο μέσω της εσωτερικής ιστοσελίδας του Κ.Ε.Φ., με FAX ή με τηλεφωνική κλήση.	Ειδικός Θεματικής Περιοχής 3ου επιπέδου του Κ.Ε.Φ. – υπάλληλος του Τμήματος που φέρει τη σχετική αρμοδιότητα.	-	Ερωτών υπάλληλος.	Ηλεκτρονική Φόρμα Εξωστρεφών Εφαρμογών Κ.Ε.Φ., FAX ή τηλεφωνική κλήση.	OXI	NAI	NAI	5-10 λεπτά.	1.2.4.2.1.2
										Σύνολο Χρόνου	Ο συνολικός χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας δε μπορεί να προσδιοριστεί, δεδομένου ότι η διαδικασία έχει πύλες αποφάσεων (αν – τότε).

3.3 Πραγματοποίηση δοκιμών συμμόρφωσης (Conformance Test (CT)) για εφαρμογές που βασίζονται σε κοινοτικές προδιαγραφές

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)/ Υποδιεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών Εφαρμογών / Τμήμα Α' - Εφαρμογών Τελωνειακών Διαδικασιών Τμήμα Β' – Εφαρμογών ΕΦΚ, Ταμειακής Διαχείρισης και Δικαστικού
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) 1) Εθνική Ομάδα Έργου (τεχνικοί και επιχειρησιακοί ομάδας) - National Project Team (NPT) 2) Κεντρική Ομάδα Έργου - Central Project Team (CPT) (με πιθανούς αναδόχους) στην Κοινότητα.
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Πραγματοποίηση δοκιμών συμμόρφωσης (Conformance Test (CT)) για εφαρμογές που βασίζονται σε κοινοτικές προδιαγραφές.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η Διαδικασία διεξαγωγής δοκιμών συμμόρφωσης (CT campaign) έχει ως στόχο να εξετάσει κατά πόσον οι εθνικές εφαρμογές είναι συμβατές με τις κοινοτικές προδιαγραφές (τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές που έχει υιοθετήσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή). Πρόκειται για έναν ολοκληρωμένο κύκλο δοκιμών, που πρέπει να εκτελεστεί από όλες τις Εθνικές Διοικήσεις και περιλαμβάνει τις δοκιμές σε εθνικό τεστ επίπεδο (CT Mode-1), τις δοκιμές με τα συστήματα της ΕΕ (CT Mode-2) και το Διεθνές τεστ με άλλα Κράτη - Μέλη της ΕΕ (CT Mode-3). Το Conformance Testing Organisation Document (CTOD) ορίζει τις δραστηριότητες επικοινωνίας, χρονοπρογραμματισμού και αναφορών προόδου, τους ρόλους και τις ευθύνες όλων των εμπλεκόμενων (DG TAXUD, ανάδοχος ITSM και Εθνική Ομάδα Έργου της Διοίκησης κατά τη διάρκεια της διαδικασίας. Το Conformance Test Protocol (CTP) περιλαμβάνει τη βάση δεδομένων με τα σενάρια ελέγχων (database of test cases).
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Στόχος είναι η πιστοποίηση της συμβατότητας της εθνικής εφαρμογής και η επιτυχής έναρξη λειτουργίας αυτής σε παραγωγικό περιβάλλον. Πρέπει οι όποιες αλλαγές έχουν απαιτηθεί για το πληροφοριακό σύστημα είτε λόγω τεχνικών αναβαθμίσεων είτε λόγω αλλαγών στη νομοθεσία που αφορά το

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

1) Εκτελεστική Απόφαση (ΕΕ) 2016/578 της Επιτροπής της 11ης Απριλίου 2016 για την εκπόνηση του προγράμματος εργασιών σχετικά με την ανάπτυξη και εγκατάσταση των ηλεκτρονικών συστημάτων που προβλέπεται στον Ενωσιακό Τελωνειακό Κώδικα όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

Β) Πολυετής Στρατηγικός σχεδιασμός Τελωνείων (Multi annual Strategic Plan - MASP).

Τεχνική Τεκμηρίωση

1) Conformance Testing Organisation Document (CTOD). Ο σκοπός του CTOD είναι η οργάνωση των πρακτικών θεμάτων του CT campaign και ορίζει τις δραστηριότητες επικοινωνίας, χρονοπρογραμματισμού και αναφορών προόδου. Στο CTOD περιγράφονται τα ακόλουθα:

- Ο σχεδιασμός του κύκλου δοκιμών (βασικά ορόσημα, Εθνικό Σχέδιο Δράσης - National Project Plan (NPP) κλπ).
- Το τεστ περιβάλλον (υποδομές, ουρές κλπ).
- Οι υπηρεσίες υποστήριξης στην Κεντρική Ομάδα Έργου.
- Η οργάνωση του ITSM helpdesk (υπεύθυνοι επικοινωνίας, σημεία επαφής, τρόπος επικοινωνίας, χρήση του εργαλείου SYNERGIA).
- Οι αναφορές προόδου.

Το CTOD είναι συμπληρωματικό ως προς τα ακόλουθα έγγραφα προδιαγραφών που περιγράφουν λεπτομερώς τα σενάρια που θα εκτελεστούν σε δοκιμές συμμόρφωσης:

- 1) Conformance Testing protocol (CTP), το οποίο περιέχει τη βάση δεδομένων των σεναρίων ελέγχου.
 - 2) Προδιαγραφές αποδοχής δοκιμών - Acceptance Test Specifications (ATS).
 - 3) Test Design Specifications ή μια αντίστοιχη λίστα σεναρίων.
 - 4) Κοινοτική νομοθεσία.
 - 5) Εθνική νομοθεσία.
 - 6) Τεχνικές προδιαγραφές.
 - 7) Λειτουργικές Προδιαγραφές.
- 2) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 3) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

	<p>σύστημα (εξέλιξη-διευκόλυνση εμπορίου, κοινωνικοπολιτικές αλλαγές, ένταξη-απόσυρση χώρας από την διαδικασία, πάταξη λαθρεμπορίου, αύξηση εσόδων κλπ) να έχουν υλοποιηθεί και να διασφαλίζεται η εγκυρότητα και η ορθή λειτουργία του.</p> <p>Επίσης, δεν πρέπει να δημιουργούνται προβλήματα ως προς την ομαλή ροή της διαδικασίας και να επιτυγχάνεται η γρήγορη, ακριβής και ασφαλής επικοινωνία με τους εταίρους.</p>
<p>ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:</p>	<p>Οι δοκιμές από κάθε Εθνικής Διοίκησης (National Authority) οργανώνονται σε φάσεις (modes) που θα εκτελεστούν με την εξής σειρά:</p> <p>1) Mode-0: Πρόκειται για τις δοκιμές κατά τη φάση ανάπτυξης του συστήματος (εκτελείται από την Εθνική Διοίκηση σε εθνικό επίπεδο).</p> <p>2) Mode-1: Περιλαμβάνει τις δοκιμές ολοκλήρωσης της εθνικής εφαρμογής και διενεργείται σε εθνικό επίπεδο. Η επιτυχής εκτέλεση αυτής της φάσης είναι προαπαιτούμενο για την έναρξη των επόμενων φάσεων. Το CT Mode-1 επικεντρώνεται στην ικανότητα ανταλλαγής μηνυμάτων μεταξύ της εθνικής εφαρμογής και της κοινοτικής δοκιμαστικής εφαρμογής.</p> <p>3) Mode-2: Καλύπτει τις κύριες επιχειρησιακές περιπτώσεις (main business cases) προκειμένου να διασφαλιστεί ότι η εθνική εφαρμογή που βρίσκεται ήδη σε παραγωγική λειτουργία παραμένει συμβατή με τις νέες τεχνικές προδιαγραφές. Η εθνική εφαρμογή ελέγχεται ως προς την συμβατότητα διαλειτουργίας με την κοινοτική τεστ εφαρμογή, χρησιμοποιώντας την δικτυακή πύλη CCN (Common Communications Network) για απομακρυσμένη σύνδεση. Κατά τη διάρκεια αυτών των τεστ, η κοινοτική δοκιμαστική εφαρμογή θα παίζει τον ρόλο μιας άλλης εθνικής εφαρμογής (μέσω μίμησης) που θα πρέπει να «συνομιλεί» με την εθνική εφαρμογή και να ανταλλάσσει μηνύματα XML.</p> <p>4) Mode-3: Στοχεύει σε επιπλέον τεστ της εθνικής εφαρμογής, ούτως ώστε να αυξηθεί η εμπιστοσύνη στα αποτελέσματα του τεστ Mode-2, ανταλλάσσοντας μηνύματα με άλλες εθνικές εφαρμογές.</p>
<p>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:</p>	<p>Όταν ενεργοποιείται νέο πληροφοριακό σύστημα ή νέα έκδοση τεχνικών προδιαγραφών.</p>

--	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Δοκιμή συμμόρφωσης-CT Mode-0	Το τεστ εκτελείται από την Εθνική Διοίκηση κατά την ανάπτυξη της εθνικής εφαρμογής.	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) Τμήμα Α' / Β' (Δι.ΕΠΙ.Δι.) Τμήμα Ζ' / Η'	-	Εθνική Ομάδα Έργου (τεχνικοί και επιχειρησιακοί ομάδας) - National Project Team (NPT), Δ.Α.Τ.Ε.- Τμήμα Α'/Β', Δι.ΕΠΙ.Δι.- Τμήμα Ζ' / Η'-	-	-	-	-	Ανά περίπτωση.	-
2	Δοκιμή συμμόρφωσης-CT Mode-1	Αφορά τα Εθνικά τεστ συμμόρφωσης (National Conformance Tests) και περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα: 1) Εκτέλεση των τεστ και επικύρωση των αποτελεσμάτων. 2) Παροχή/ δημοσίευση των αρχείων καταγραφής τεστ (Test Log Files) προκειμένου να τεκμηριωθεί η επιτυχής ολοκλήρωση της φάσης. 3) Έλεγχος για εθνικές αποκλίσεις σε σχέση με προηγούμενες δοκιμές συμμόρφωσης που έχει εκτελέσει η Εθνική Διοίκηση για μια εφαρμογή και οι οποίες δεν αναφέρθηκαν στο παράρτημα CTR annex κατά τη διάρκεια των δοκιμών. 4) Καταχώρηση συμβάντος για τις αποκλίσεις στο εργαλείο SYNERGIA χρησιμοποιώντας τον πίνακα 'PROJECT XXX-Deviations'. 5)Αφού η DG TAXUD και ο ανάδοχος CUST-DEV αναλύσουν τις εθνικές αποκλίσεις, η Εθνική Διοίκηση θα ενημερωθεί εάν οι αποκλίσεις γίνονται αποδεκτές ή όχι. 6)Σε περίπτωση αποδοχής της απόκλισης,	Εθνική Ομάδα Έργου, [(τεχνικοί και επιχειρησιακοί ομάδας) - National Project Team (NPT)], Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα Α' /Β', Δι.ΕΠΙ.Δι.- Τμήμα Ζ' /Η'	Γενική Διεύθυνση Φορολογίας και Τελωνείων (DG TAXUD) Κεντρικό Γραφείο Υποστήριξης ΕΕ (ITSM) – Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Δημόσιας Διοίκησης /Διεύθυνση Υπολογιστικών Υποδομών και Κυβερνητικού Νέφους, Ανάδοχος.	Εθνική Ομάδα Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα Α'/Β', Δι.ΕΠΙ.Δι.- Τμήμα Ζ/Η'	Test Log Files PROJECT XXX-Deviations Known Error List.	OXI	NAI	NAI	Βάσει Εθνικού Σχεδίου Δράσης.	1

		ο ανάδοχος ITSM θα καταχωρήσει την απόκλιση στο παράρτημα των εθνικών αποκλίσεων και θα δημιουργηθεί ένα «Γνωστό Σφάλμα» (Known Error) στο SYNERGIA.									
3	Δοκιμή συμμόρφωσης - CT Mode-2	<p>Αφορά τον ολοκληρωτικό έλεγχο συστήματος σε σχέση με τις κοινοτικές CCN υποδομές και επικυρώνει τη διεπαφή της εφαρμογής με το Κοινό Πεδίο (Common Domain). Κατά την διάρκεια του CT Mode-2, οι Εθνικές Διοικήσεις εξουσιοδοτούνται να χρησιμοποιήσουν τις κεντρικές υποδομές του ITSM για να εκτελέσουν τα τεστ. Το CT Mode-2 πραγματοποιείται στις εθνικές εγκαταστάσεις, εκτελώντας ένα ολοκληρωμένο σετ προδιαγεγραμμένων σεναρίων, τα οποία απαιτούν την ανταλλαγή XML μηνυμάτων μέσω της αντίστοιχης κοινοτικής τεστ εφαρμογής.</p> <p>Η Εθνική Ομάδα Έργου πρέπει στα πλαίσια του CT Mode-2:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Να δεσμεύσει την κοινοτική τεστ εφαρμογή για συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα για αυτή τη φάση του τεστ και να ενημέρωσει σχετικά τον ITSM. 2) Να διασφαλίσει την επιτυχή σύνδεση της εθνικής εφαρμογής με την κοινοτική τεστ εφαρμογή μέσω της πύλης CCN. 3) Να επικοινωνήσει με τον CT Coordinator μία εβδομάδα πριν την έναρξη των δοκιμών συμμόρφωσης σχετικά με το πλάνο εργασιών. 4) Να εκτελέσει τα τεστ (πλήρης λίστα απαιτούμενων σεναρίων) και να επικυρώσει τα αποτελέσματα. 5) Εάν προκύψουν λάθη κατά την εκτέλεση των σεναρίων, να καταχωρήσει αίτημα στο SYNERGIA και να αναμένει απάντηση από την κεντρική ομάδα υποστήριξης. 6) Να στείλει μια εβδομαδιαία αναφορά προόδου στον ITSM (CT NA Report). 7) Να συμμετάσχει στις τηλεδιασκέψεις 	Εθνική Ομάδα Έργου, Δι.ΕΠΙ.Δι. – Τμήμα Ζ’/Η’, Δ.Α.Τ.Ε. – Τμήμα Α’/Β’	ITSM DG TAXUD	Εθνική Ομάδα Έργου, Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα Α’/Β’, Δι.ΕΠΙ.Δι.- Τμήμα Ζ’/Η’	CT NA Report Known Error	OXI	NAI	NAI	Τίθεται από την DG TAXUD ανάλογα με την έκταση των αλλαγών και τις νομικές/συμβατικές υποχρεώσεις της υπηρεσίας Συνήθως διαρκεί από μερικές ημέρες έως μήνες.	1, 2

		με την Κεντρική Ομάδα Έργου και τους υπευθύνους της DG TAXUD, πριν την έναρξη του τεστ, μετά την ολοκλήρωσή του και εκτάκτως όποτε χρειαστεί.									
3.1	Διαμόρφωση Εθνικής Εφαρμογής και χρήση Εργαλείου ACT	Ένα νέο αίτημα διαμόρφωσης - Application Configuration Request (ACR) πρέπει να υποβάλλεται από την Εθνική Ομάδα Έργου μέσω του εργαλείου Application Configuration Tool (ACT) για κάθε αλλαγή που αφορά την εθνική εφαρμογή, προκειμένου αυτή να υλοποιηθεί από τον ITSM. Το ACT είναι μία web-based εφαρμογή που χρησιμοποιείται για να επικοινωνήσει στον ITSM τους παράμετρους που χρειάζονται στη διαμόρφωση των εθνικών εφαρμογών.	Εθνική Ομάδα Έργου, Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα Α'/Β'	ITSM, Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων και Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ)- Διεύθυνση Υπολογιστικών Υποδομών και Κυβερνητικού Νέφους - Ανάδοχοι.	ITSM helpdesk	Application Configuration Request	OXI	NAI	NAI	Ανά περίπτωση	3
3.2	Τεστ Συνδεσιμότητας Συστημάτων	Στόχος του τεστ συνδεσιμότητας είναι η επαλήθευση της επιτυχούς σύνδεσης της εθνικής εφαρμογής με την κοινοτική τεστ εφαρμογή. Όταν η Εθνική Ομάδα Έργου θέλει να ελέγξει μια εθνική εφαρμογή, πρέπει το συντομότερο δυνατόν να εκτελέσει ένα σενάριο αποστολής/λήψης τουλάχιστον ενός μηνύματος από και προς την κοινοτική τεστ εφαρμογή. Μετά το πέρας του τεστ, η Εθνική Ομάδα Έργου θα ενημερώσει τον ITSM μέσω του SYNERGIA ότι η σύνδεση ήταν επιτυχής.	Εθνική Ομάδα Έργου, Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα Α'/Β'	ITSM helpdesk	ITSM helpdesk					Ανά περίπτωση	3
3.3	Τηλεδιάσκεψη Προετοιμασίας CT Mode-2 και Πρακτικά Συνάντησης	Επικοινωνία με την κεντρική ομάδα για την προετοιμασία του CT Mode-2 τέσσερις εβδομάδες πριν την έναρξη του. Η επικοινωνία έχει σκοπό το συγχρονισμό των ενεργειών της Εθνικής Διοίκησης και του ITSM. Ο ITSM καταγράφει και αποστέλλει τα πρακτικά της συνάντησης.	ITSM helpdesk		ITSM helpdesk Εθνική Ομάδα Έργου, Δι.ΕΠΙ.Δι. – Τμήμα Ζ'/Η, Δ.Α.Τ.Ε. – Τμήμα Α'/Β'	Πρακτικά Συνάντησης	OXI	NAI	NAI	1 ημέρα	3.2
3.4	Έναρξη Διαδικασίας Διεξαγωγής Δοκιμών Συμμόρφωσης	Ενημέρωση του ITSM συνήθως με email για την ετοιμότητα της Εθνικής ομάδας και την έναρξη της διαδικασίας σύμφωνα με το Εθνικό Σχέδιο Δράσης.	Εθνική Ομάδα Έργου, Δι.ΕΠΙ.Δι. –		ITSM helpdesk					1 ημέρα	3.3

			Τμήμα Ζ', Δ.Α.Τ.Ε. – Τμήμα Α'								
3.5	Εκτέλεση Σεναρίων	Η Εθνική Ομάδα Έργου εκτελεί τα απαιτούμενα σενάρια χρησιμοποιώντας την εθνική εφαρμογή και την κοινοτική τεστ εφαρμογή.	Εθνική Ομάδα Έργου, Δι.ΕΠΙ.Δι.- Τμήμα Ζ'/Η'	Εθνική Ομάδα Έργου, Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα Α'/Β' ITSM helpdesk DG TAXUD	ITSM helpdesk	Τεχνικές και Λειτουργικές Προδιαγραφές Έγγραφο Σεναρίων Κοινότητας	OXI	NAI	OXI	Βάσει Εθνικού Σχεδίου Δράσης	3.4
3.6	Τηλεδιάσκεψη Ολοκλήρωσης CT Mode-2 και Πρακτικά Συνάντησης	Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του CT Mode-2, ο ITSM πραγματοποιεί μια ή περισσότερες τηλεδιασκέψεις με την Εθνική Διοίκηση πριν την έναρξη του CT Mode-3. Ο ITSM καταγράφει και αποστέλλει τα πρακτικά της συνάντησης.	ITSM helpdesk	Εθνική Ομάδα Έργου, Δι.ΕΠΙ.Δι. – Τμήμα Ζ'/Η', Δ.Α.Τ.Ε. – Τμήμα Α'/Β'	ITSM, Εθνική Ομάδα Έργου, Δι.ΕΠΙ.Δι.- Τμήμα Ζ'/Η' Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα Α'/Β	Πρακτικά Συνάντησης	OXI	NAI	NAI	1 ημέρα	3.5
3.7	Ad-hoc Τηλεδιάσκεψη	Σε περίπτωση που παρουσιαστεί μια καθυστέρηση ή κάποιο πρόβλημα κατά τη διάρκεια των δοκιμών συμμόρφωσης, τότε μια έκτακτη ad-hoc τηλεδιάσκεψη μπορεί να διοργανωθεί κατόπιν αιτήματος της Εθνικής Διοίκησης. Οι αποκλίσεις και τα προβλήματα που έχουν εντοπιστεί από την Εθνική Διοίκηση κατά τη διάρκεια των δοκιμών συμμόρφωσης μπορεί να έχουν μεγάλο αντίκτυπο στο επίσημο Εθνικό Σχέδιο Δράσης όσον αφορά στην τήρηση των χρόνων υλοποίησης. Εάν επίσης για κάποιο λόγο διακοπεί το τεστ, τότε η Εθνική Διοίκηση θα πρέπει να ενημερώσει τον ITSM μέσω του SYNERGIA.	ITSM helpdesk	Εθνική Ομάδα Έργου, Δι.ΕΠΙ.Δι.- Τμήμα Ζ'/Η' Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα Α' / Β'	ITSM, Εθνική Ομάδα Έργου, Δι.ΕΠΙ.Δι.- Τμήμα Ζ'/Η' Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα Α/Β'	PROJECT XXX- Deviations Known Error	OXI	NAI	NAI	1 ημέρα	3.5
3.8	Καταγραφή, καταχώριση Περιστατικών, Τεστ/Σφάλματα/Διαχείριση Προβλημάτων/Αποκλίσεις	Σε περίπτωση που το αποτέλεσμα του τεστ δεν είναι το αναμενόμενο, τότε το τεστ θεωρείται ως «ανεπιτυχές». Επίσης σε εξαιρετικές περιπτώσεις και με την κατάλληλη αιτιολόγηση, η Εθνική Ομάδα Έργου μπορεί χρησιμοποιήσει	Εθνική Ομάδα Έργου, Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα Α', Δι.ΕΠΙ.Δι.- Τμήμα Β'	ITSM helpdesk CUST-DEV	ITSM CUST-DEV	Project XXX- Deviations Conformance Test Diagnostic Request	OXI	NAI	NAI	Ανά περίπτωση	3.5

		<p>δεδομένα διαφορετικά από αυτά των τεστ της CTP.</p> <p>Σε αυτές τις περιπτώσεις ανεπιτυχούς τεστ ή διαφοροποίησης των δεδομένων, η Εθνική Ομάδα Έργου πρέπει να αιτηθεί για μια εθνική αποκλίση μέσω του πίνακα Project XX-Deviations.</p> <p>Η Εθνική Ομάδα Έργου θα κάνει μια πρώτη αποτίμηση για κάθε νέα απόκλιση σε σχέση με την κρισιμότητα της και θα την καταχωρίσει στο SYNERGIA ως ξεχωριστό περιστατικό μέσω της φόρμας Conformance Test Diagnostic Request Template. Σε δεύτερο χρόνο ο ITSM και ο ανάδοχος CUST-DEV θα κάνουν μια δεύτερη αποτίμηση της κρισιμότητας της εθνικής απόκλισης στη σχετική καταχώριση.</p> <p>Ύστερα θα πρέπει η Εθνική Ομάδα Έργου, από κοινού με τον ITSM να αναλύσουν το ανεπιτυχές τεστ και να σχηματίσουν μια διάγνωση. Συνήθως παρουσιάζεται ένα από τα ακόλουθα σφάλματα:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Εσφαλμένη διαδικασία τεστ ή λανθασμένα δεδομένα τεστ. 2) Τεχνικό σφάλμα στην κοινοτική τεστ εφαρμογή. 3) Τεχνικό σφάλμα στην εθνική εφαρμογή. <p>Ανάλογα με τη διάγνωση, η κατάλληλη διαδικασία θα εκκινηθεί σε εθνικό επίπεδο ή/ και σε κεντρικό επίπεδο.</p>			Τμήμα Α' / Β' Δι.Επι.Δι.- Τμήμα Ζ' / Η'	Template Known Error					
3.9	Καταγραφή – καταχώριση Ενοποιημένης Ημερήσιας CT Αναφορά	Το αρχείο ITS-ITMP-003-CTRT Conformance Test Report Table δημιουργείται από τον ITSM για να ενοποιηθεί τα δεδομένα που λαμβάνει από τις Εθνικές Ομάδες και θα εκδίδεται καθημερινώς στο ITSM Portal.	ITSM helpdesk		Εθνική Ομάδα Έργου, Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα Α' / Β', Δι.Επι.Δι.- Τμήμα Ζ' / Η'	ITS-ITMP-003-CTRT Conformance Test Report Table	OXI	NAI	NAI	1 ημέρα	3.5
3.10	Παραλαβή Τελικής Αναφοράς	Ο ITSM θα συνθέσει μια αναφορά (CT Report) για κάθε K-M, η οποία ύστερα θα ελεγχθεί από την DG TAXUD και την	ITSM helpdesk	DG TAXUD, Εθνική Ομάδα	DG TAXUD, Εθνική Ομάδα Έργου,	CT Report	OXI	NAI	NAI	Ανά περίπτωση	3.6, 3.7, 3.8, 3.9

		αντίστοιχη Εθνική Διοίκηση. Οι αναφορές αυτές θα δημοσιευτούν στο ITSM Portal στην αντίστοιχη ενότητα του κάθε Κ-Μ.		Έργου, Δι.ΕΠΙ.Δι. – Τμήμα Ζ', Δ.Α.Τ.Ε. – Τμήμα Α'	Δι.ΕΠΙ.Δι. – Τμήμα Ζ' / Η', Δ.Α.Τ.Ε. – Τμήμα Α' / Β'						
4	CT Mode-3	<p>Κατά τη διάρκεια του CT Mode-3 testing, τα τεστ του συστήματος θα διεξαχθούν σε συνεργασία με άλλες Εθνικές Διοικήσεις. Κάθε Εθνική Διοίκηση είναι υπεύθυνη για την επικαιροποίηση των αποτελεσμάτων των τεστ που διενεργήθηκαν με τα άλλα Κ-Μ.</p> <p>Σε αυτά τα τεστ, η Εθνική Διοίκηση θα πρέπει να:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ενημερώσει τον ITSM σχετικά με τα Κ-Μ που επέλεξε να συνεργαστεί για τα συγκεκριμένα τεστ. 2) Ανταλλάξει μηνύματα με μία ή περισσότερες χώρες (εντός ή/και εκτός ΕΕ). 3) Λάβει τα δεδομένα και τις ειδοποιήσεις/ ενημερώσεις από τα άλλα Κ-Μ. 4) Εκτελέσει τα τεστ και να επικαιροποιήσει τα αποτελέσματα τους (Test Log Files). 5) Καταχωρήσει συμβάντα στον ITSM σε περίπτωση σφαλμάτων (Known Error). 6) Ενημερώσει την DG TAXUD για τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα της εκτέλεσης του CT Mode-3. 	Εθνική Ομάδα Έργου, Δι.ΕΠΙ.Δι. – Τμήμα Ζ', Δ.Α.Τ.Ε. – Τμήμα Α'	ITSM helpdesk DG TAXUD Εθνική Ομάδα Άλλης Χώρας	ITSM DG TAXUD Εθνική Ομάδα Άλλης Χώρας Εθνική Ομάδα Έργου, Δι.ΕΠΙ.Δι. – Τμήμα Ζ' / Η', Δ.Α.Τ.Ε. – Τμήμα Α' / Β'	Test Log Files PROJECT XXX - Deviations Known Error	OXI	NAI	NAI	Βάσει Εθνικού Σχεδίου Δράσης	3
										Σύνολο Χρόνου	15 ημέρες – 3 μήνες

3.4 Πληρωμή επιδόματος θέρμανσης

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)/ Τμήμα Α'- Εφαρμογών Τελωνειακών Διαδικασιών
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)/ Τμήμα Β'- Εφαρμογών ΕΦΚ Ταμειακής Διαχείρισης και Δικαστικού. Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)/ Τμήμα Δ' - Αρχιτεκτονικής και Προτύπων Ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων. Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Πληρωμή επιδόματος θέρμανσης.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η πίστωση στους λογαριασμούς των δικαιούχων του επιδόματος θέρμανσης.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Εδώ αναγράφονται οι ειδικοί στόχοι της διαδικασίας 1) Αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη διαχείριση του επιδόματος θέρμανσης. 2) Στατιστικά στοιχεία χορήγησης επιδόματος θέρμανσης 3) Αποτελεσματική παρακολούθηση υλοποίησης των στόχων.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Με τη διαδικασία αυτή η διεύθυνση υπολογίζει το ποσό που πρέπει να πιστωθεί στους λογαριασμούς των δικαιούχων του επιδόματος θέρμανσης.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Μέχρι 10 φορές κατά τη διάρκεια της περιόδου καταβολής του επιδόματος, βάσει της απόφασης χορήγησης του επιδόματος.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει
- 3) Το άρθρο 79 του Νόμου 4756/2020 / 26-11-2020 (Α' 235)
- 4) Η Απόφαση Α.1243/2021/15-11-2021 (Β' 5298) απόφαση του Υπουργού Οικονομικών του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών και του Υφυπουργού Οικονομικών.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Παραλαβή Αιτήματος χορήγησης επιδόματος.	Ο δικαιούχος υποβάλλει ηλεκτρονικά αίτημα για χορήγηση επιδόματος θέρμανσης.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Δ' - Αρχιτεκτονικής και Προτύπων Ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων.	Φορολογούμενοι	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) Τμήμα Δ' - Αρχιτεκτονικής και Προτύπων Ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων.	-	OXI	NAI	OXI	Άμεσα	-
2	Έλεγχος της αίτησης χορήγησης επιδόματος.	Ελέγχεται αν ο φορολογούμενος είναι δικαιούχος χορήγησης του επιδόματος με βάση τα φορολογικά δεδομένα (εισοδήματος, ακίνητη περιουσία οχήματα).	Υπηρεσίες των Διευθύνσεων: Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) και Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.), κατά περίπτωση.	-	-	-	OXI	NAI	OXI	Άμεσα	1
3	Έγκριση της αίτησης.	Ο φορολογούμενος εγκρίνεται ως δικαιούχος του επιδόματος και λαμβάνει αριθμό υποβολής αίτησης.	ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Δ'	-	Δικαιούχος	-	OXI	NAI	OXI	Άμεσα	2
4	Απόρριψη της αίτησης.	Ο φορολογούμενος ενημερώνεται ότι απορρίπτεται το αίτημα του για χορήγηση επιδόματος θέρμανσης.	ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Δ'	-	Φορολογούμενος	-	OXI	NAI	OXI	Άμεσα	3
5	Παραλαβή αίτησης ένστασης.	Ο φορολογούμενος έχει το δικαίωμα να υποβάλει ένσταση όταν απορρίπτεται ως δικαιούχος του επιδόματος. Η ένσταση υποβάλλεται	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών	Φορολογούμενος	-	NAI	-	OXI	Εντός της προθεσμίας που	4

		στη ΔΙΕΠΙΔΙ και εξετάζεται από την αρμόδια κατά περίπτωση Διεύθυνση.	Επιχειρησιακών Εφαρμογών Δ.Α.Τ.Ε. – Τμήμα Β' - Εφαρμογών ΕΦΚ Ταμειακής Διαχείρισης και Δικαστικού.	Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.) – Τμήμα Α' Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Δι.ΕΠΙ.ΔΙ.) – Τμήματα Α ή Ι' κατά περίπτωση.						ορίζεται στην απόφαση.	
6	Έλεγχος της αίτησης ένστασης.	Ελέγχεται η ένσταση.	Δι.ΕΠΙ.ΔΙ. Τμήματα Α ή Ι' κατά περίπτωση	-	Δι.ΕΠΙ.ΔΙ., Δ.Α.Τ.Ε., Δ.Α.Φ.Ε.	-	-	NAI	NAI	5 ημέρες	5
7	Έγκριση της αίτησης ένστασης.	Ο φορολογούμενος εγκρίνεται ως δικαιούχος του επιδόματος.	ΔΑΦΕ. – Τμήμα Α' Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ – Τμήμα Δ'. Δ.Α.Τ.Ε.- Τμήμα Β' κατά περίπτωση	-	δικαιούχος	-	OXI	NAI	OXI	1 ημέρα	6
8	Απόρριψη της αίτησης ένστασης.	Ο φορολογούμενος ενημερώνεται ότι απορρίπτεται η αίτηση ένστασης.	Δι.ΕΠΙ.ΔΙ. Τμήματα Α ή Ι' Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Δ' Δ.Α.Τ.Ε. Τμήμα Β' κατά περίπτωση	-	Φορολογούμενος	-	OXI	NAI	OXI	1 ημέρα	6
9	Παραλαβή παραστατικών από το Π.Σ. «Ηφαιστος»	Οι πρατηριούχοι υποβάλουν στο Π.Σ. «Ηφαιστος» τα παραστατικά πώλησης του πετρελαίου θέρμανσης.	Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα Δ'	Πρατηριούχοι	-	-	-	NAI	-	1 ημέρα	3,7
10	Παραλαβή παραστατικών αγοράς λουτιών καυσίμων.	Ο δικαιούχος υποβάλει στην σχετική εφαρμογή τα παραστατικά αγοράς για τα λουτά καύσιμα.	ΔΙΣΤΕΠΛ Τμήμα Δ'	-	-	-	-	NAI	-	1 ημέρα	4,8
11	Παραλαβή - επεξεργασία αιτήσεων δικαιούχων.	Επεξεργασία αιτήσεων.	Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα Β'	-	-	-	-	NAI	-	1 ημέρα	3,7,9,10
12	Επεξεργασία παραστατικών αγοράς – Διασταύρωση αγορών δικαιούχων	Επεξεργασία παραστατικών.	Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα Β'	-	-	-	-	-	-	1 ημέρα	11
13	Επεξεργασία – Υπολογισμός ποσού επιδόματος ανά δικαιούχο.	Υπολογισμός ποσού επιδόματος ανά δικαιούχο.	Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα Β'	-	-	Αρχείο πληρωμής επιδόματος θέρμανσης.	-	-	-	1 ημέρα	12

14	Αποστολή κατάστασης πληρωμής επιδόματος.	Η ΔΑΤΕ Τμήμα Α΄ αποστέλλει την συγκεντρωτική κατάσταση πληρωμής μέσω της ΓΔΟΥ του υπουργείου Οικονομικών στη Δ/νση Λογαριασμών και Ταμειακού Προγραμματισμού του ΓΛΚ και στην ΔΙΑΣ.	Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα Β΄	Γ.Δ.Ο.Υ. ΥΠΟΙΚ, Διεύθυνση Λογαριασμών και Ταμειακού Προγραμματισμού του Γ.Λ.Κ., ΔΙΑΣ.	-	Συγκεντρωτική κατάσταση πληρωμής.	-	-	-	1 ημέρα	13
15	Αποστολή Αρχείου πληρωμής επιδόματος θέρμανσης.	Υπάλληλος του Τμήματος Β΄ της ΔΑΤΕ αποστέλλει μέσω server της ΓΓΠΣ στον FTP server της ΔΙΑΣ με διαδικασία αυτόματης κρυπτογράφησης το αρχείο πληρωμής.	Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα Β΄	ΔΙΑΣ	-	Κρυπτογραφημένο αρχείο πληρωμής.	-	-	-	1 ημέρα	13,14
16	Παραλαβή Αρχείου με τις εντολές που απέτυχαν.	Λήψη από τον FTP server της ΔΙΑΣ με διαδικασία αυτόματης κρυπτογράφησης του αρχείου με τις εντολές πίστωσης που απέτυχαν.	Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα Β΄	-	-	-	-	-	-	1 ημέρα	15
17	Επεξεργασία αρχείου με τις εντολές πίστωσης που απέτυχαν.	Επεξεργασία των εντολών πίστωσης που απέτυχαν και ενημέρωση της κατάστασης των ποσών επιδόματος ανά παραστατικό αγοράς των δικαιούχων για τις εντολές πίστωσης ανάλογα αν εκτελέστηκαν ή όχι.	ΔΑΤΕ- Τμήμα Β΄	-	Δικαιούχος.	Ενημέρωση κατάστασης παραστατικών αγοράς.	-	-	-	1 ημέρα	16
										Σύνολο Χρόνου	Εξαρτάται από τα προβλεπόμενα στην Απόφαση κάθε έτος – για το 2021 10 μήνες.

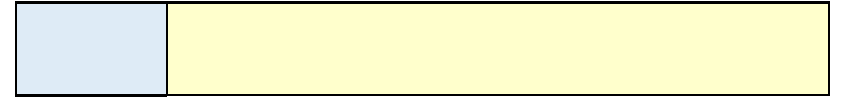
3.5 Παρακολούθηση των Δεικτών Απόδοσης του Πληροφοριακού Συστήματος στο οποίο στηρίζεται το Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.).

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Αυτοτελές Τμήμα Ζ' - Εφαρμογών Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Παρακολούθηση των Δεικτών Απόδοσης του Πληροφοριακού Συστήματος στο οποίο στηρίζεται το Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.).
ΣΚΟΠΟΣ:	Έκδοση Τριμηνιαίας Αναφοράς χρήσης του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων. (Στόχος επιχειρησιακού Σχεδίου της ΑΑΔΕ 3.1.289).
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	1) Παρακολούθηση, ανάλυση στατιστικών δεδομένων και εξαγωγή συμπερασμάτων. 2) Η ενημέρωση των αρμοδίων για λήψη διορθωτικών μέτρων και παρεμβάσεων, σε περιπτώσεις που διαπιστώνει μειωμένη ανταπόκριση.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η συνολική απόδοση του συστήματος παρακολουθείται από το Αυτοτελές τμήμα Ζ' Δ.Α.Τ.Ε. Οι δείκτες ποιότητας: 1) Γενικοί Δείκτες 2) Δείκτες του όγκου των αιτημάτων 3) Δείκτες παρακολούθησης της δραστηριότητας του τηλεφωνικού κέντρου (1ο επίπεδο) 4) Δείκτες αποδοτικότητας 5) Δείκτες ικανοποίησης συναλλασσομένων 6) Δείκτες παρακολούθησης Εκπροσώπων Εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου 7) Δείκτες παρακολούθησης Ειδικών Θεματικής Περιοχής 2ου και 3ου επιπέδου παρακολουθούν διάφορες διεργασίες του Κ.Ε.Φ. και εξετάζουν την απόδοση του. Το Πληροφοριακό Σύστημα του Κ.Ε.Φ. περιλαμβάνει εφαρμογές σχεδιασμένες για την παρακολούθηση της λειτουργίας του σε ανώτερο (μακροσκοπικό) επίπεδο και σε επίπεδο καθημερινής απόδοσης των εργαζομένων σε αυτό.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<ol style="list-style-type: none"> 1) Επιχειρησιακό Σχέδιο ΑΑΔΕ όπως ισχύει, 2) Εγχειρίδιο διαχείρισης ποιότητας και διαδικασίες του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) σύμφωνα με το πρότυπο EN ISO 9001:2015 όπως ισχύει, 3) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1063301 ΕΞ 2019/ 25-04-2019 (Β' 1773) απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) <<Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), καθορισμός των καθηκόντων του προσωπικού που χειρίζεται αυτό και κάθε άλλου σχετικού αναγκαίου θέματος>> , 4) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1036960 ΕΞ 2017/10-03-2017 (Β' 968 και 1238) απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε, συμπληρώθηκε και ισχύει και 5) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει, 6) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
------------------------	--

**ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:**

Σε Τριμηνιαία βάση.



ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Καταγραφή Γενικών δεικτών.	Παρακολουθείται από τον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ. μέσω συγκεκριμένων αναζητήσεων σε ειδικό εργαλείο του Κ.Ε.Φ.: 1) ο συνολικός αριθμός αιτημάτων. 2) ο μέσος αριθμός αιτημάτων ανά χρονική περίοδο 3) οι μοναδικά ταυτοποιημένοι συναλλασσόμενοι.	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ζ' - Εφαρμογών Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης (Ομάδα Διαχειριστών Αυτοτελούς Τμήματος Ζ' Δ.Α.Τ.Ε.)	-	-	-	OXI	NAI	NAI	10 λεπτά	-
2	Καταγραφή δεικτών όγκου αιτημάτων.	Παρακολουθείται από τον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ. μέσω συγκεκριμένων αναζητήσεων σε ειδικό εργαλείο του Κ.Ε.Φ.: 1) ο συνολικός αριθμός αιτημάτων ανά κανάλι 2) το ποσοστό αιτημάτων ανά κανάλι επικοινωνίας 3) το πλήθος των αιτημάτων που προωθήθηκαν σε επόμενο επίπεδο εξυπηρέτησης 4) η κατανομή των αιτημάτων ανά θεματική ενότητα.	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ζ' - Εφαρμογών Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης (Ομάδα Διαχειριστών Αυτοτελούς Τμήματος Ζ' Δ.Α.Τ.Ε.)	-	-	-	OXI	NAI	NAI	20 λεπτά	1
3	Παρακολούθηση και καταγραφή Δεικτών αποδοτικό Τητας.	Παρακολουθείται από τον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ. μέσω συγκεκριμένων αναζητήσεων σε ειδικό εργαλείο του Κ.Ε.Φ.: 1) το ποσοστό αιτημάτων που «κλείνουν» με το πρώτο τηλεφώνημα - First Call Resolution (FCR) 2) το ποσοστό ολοκλήρωσης στο 1ο επίπεδο 3) το ποσοστό ολοκλήρωσης στο 2ο επίπεδο 4) το ποσοστό ολοκλήρωσης στο 3ο επίπεδο.	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ζ' - Εφαρμογών Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης (Ομάδα Διαχειριστών Αυτοτελούς Τμήματος Ζ' Δ.Α.Τ.Ε.)	-	-	-	OXI	NAI	NAI	10 λεπτά	1,2

4	Παρακολούθηση και καταγραφή Δείκτων παρακολούθησης Ειδικών Θεματικής Περιοχής 2 ^{ου} και 3 ^{ου} επιπέδου.	Παρακολουθείται από τον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ. μέσω συγκεκριμένων αναζητήσεων σε ειδικό εργαλείο του Κ.Ε.Φ.: 1. ο αριθμός αιτημάτων που επίλυσαν οι χρήστες 2 ^{ου} και 3 ^{ου} επιπέδου. 2. ο αριθμός αιτημάτων που προωθήθηκαν σε άλλη ομάδα (ίδιου ή διαφορετικού επιπέδου).	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ζ' - Εφαρμογών Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης (Ομάδα Διαχειριστών Αυτοτελούς Τμήματος Ζ' Δ.Α.Τ.Ε.)	-	-	-	OXI	NAI	NAI	10 λεπτά	2,3
5	Καταγραφή δεικτών παρακολούθησης της δραστηριότητας του τηλεφωνικού κέντρου.	Παρακολουθείται από τον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ. μέσω συγκεκριμένων αναζητήσεων σε ειδικό εργαλείο του Κ.Ε.Φ.: 1) ο αριθμός των εισερχόμενων κλήσεων. 2) ο μέσος αριθμός των εισερχόμενων κλήσεων ανά χρονική περίοδο 3) ο συνολικός χρόνος ομιλίας των εισερχόμενων κλήσεων 4) ο μέσος χρόνος ομιλίας των εισερχόμενων κλήσεων 5) ο αριθμός των εξερχόμενων κλήσεων 6) ο μέσος αριθμός των εξερχόμενων κλήσεων ανά χρονική περίοδο 7) ο συνολικός χρόνος ομιλίας των εξερχόμενων κλήσεων 8) ο μέσος χρόνος ομιλίας των εξερχόμενων κλήσεων.	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ζ' - Εφαρμογών Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης (Ομάδα Διαχειριστών Αυτοτελούς Τμήματος Ζ' Δ.Α.Τ.Ε.)	-	-	-	OXI	NAI	NAI	15 λεπτά	-
6	Καταγραφή Δεικτών παρακολούθησης συγκεκριμένων αναζητήσεων, Εκπροσώπων Εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου.	Παρακολουθείται από τον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ. μέσω συγκεκριμένων αναζητήσεων σε ειδικό εργαλείο του Κ.Ε.Φ.: 1) ο αριθμός κλήσεων που διαχειρίστηκε το Κ.Ε.Φ. ανά χρονικό διάστημα 2) ο χρόνος ομιλίας 3) ο χρόνος ολοκλήρωσης 4) ο χρόνος σύνδεσης στο	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ζ' - Εφαρμογών Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης (Ομάδα Διαχειριστών Αυτοτελούς Τμήματος Ζ' Δ.Α.Τ.Ε.) .	-	-	-	OXI	NAI	NAI	15 λεπτά	5

		σύστημα 5) ο χρόνος χειρισμού κλήσης (ομιλία και ολοκλήρωση) 6) ο μέσος χρόνος χειρισμού κλήσης (ομιλία και ολοκλήρωση).									
7	Καταγραφή Δεικτών ικανοποίησης συναλλασσομένων.	Παρακολουθείται από τον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ. μέσω συγκεκριμένων αναζητήσεων σε ειδικό εργαλείο του Κ.Ε.Φ.: 1) το ποσοστό ικανοποιημένων πολιτών σε έρευνα ικανοποίησης ως προς α)Επάρκεια απάντησης β)Επίλυση προβλήματος γ)Συμπεριφορά Εκπροσώπου 2) Ο αριθμός συμμετεχόντων πολιτών στην έρευνα.	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ζ' - Εφαρμογών Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης (Ομάδα Διαχειριστών Αυτοτελούς Τμήματος Ζ' Δ.Α.Τ.Ε.)	-	-	-	OXI	NAI	NAI	10 λεπτά	6
8	Δημιουργία Γραφημάτων.	Από τον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ. συμπληρώνονται τα παραγόμενα στοιχεία των παραπάνω βημάτων σε excel για τη δημιουργία αντίστοιχων γραφημάτων.	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ζ' - Εφαρμογών Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης (Ομάδα Διαχειριστών Αυτοτελούς Τμήματος Ζ' Δ.Α.Τ.Ε.)	-	-	-	OXI	NAI	NAI	1 ώρα	1,2,3,4,5,6,7
9	Σύνταξη Αναφοράς.	Από τον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ. συντάσσεται αναφορά με τα εκδιδόμενα στοιχεία και τα γραφήματα σε Τριμηνιαία Βάση. Στην αναφορά συμπεριλαμβάνονται και συγκριτικά στοιχεία με την αντίστοιχη περίοδο του προηγούμενου έτους.	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ζ' - Εφαρμογών Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης (Ομάδα Διαχειριστών Αυτοτελούς Τμήματος Ζ' Δ.Α.Τ.Ε.)	-		Τριμηνιαία Αναφορά χρήσης του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) ανά περίοδο.	NAI	NAI	NAI	2-3 ώρες	8
10	Σύνταξη διαβιβαστικού εγγράφου της Τριμηνιαίας Αναφοράς χρήσης του Κ.Ε.Φ. ανά περίοδο.	Ο Διαχειριστής του Κ.Ε.Φ διαμορφώνει διαβιβαστικό έγγραφο της Τριμηνιαίας Αναφοράς χρήσης του Κ.Ε.Φ. ανά περίοδο.	της Τριμηνιαίας Αναφοράς χρήσης του Κ.Ε.Φ. ανά περίοδο.	-	1) Γραφείο Διοικητή ΑΑΔΕ 2) Η Προϊσταμένη της οικείας Γενικής Διεύθυνσης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)	Τριμηνιαία Αναφορά χρήσης του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) ανά περίοδο.	NAI	NAI	NAI	10 λεπτά	9

3.6 Διαχείριση περιεχομένου της Γνωσιακής Βάσης του Πληροφοριακού Συστήματος Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)

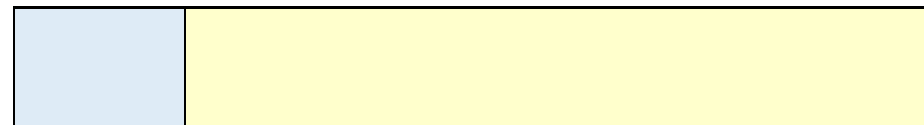
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ Ζ' Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) και οι καθ' ύλην αρμόδιες Διευθύνσεις της ΑΑΔΕ που φέρουν σύμφωνα με τον Εσωτερικό Κανονισμό την ευθύνη ενημέρωσης της Γνωσιακής Βάσης του Κ.Ε.Φ.
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαχείριση περιεχομένου της Γνωσιακής Βάσης του Πληροφοριακού Συστήματος Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)
ΣΚΟΠΟΣ:	Η επίτευξη μαθησιακής λειτουργίας, με την ανάπτυξη και τον συνεχή εμπλουτισμό κοινής Γνωσιακής Βάσης για όλους τους υπαλλήλους της ΑΑΔΕ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ο εμπλουτισμός της Γνωσιακής Βάσης με οδηγίες, «συνηθισμένων» υποθέσεων ή «γνωστών προβλημάτων», ώστε όταν προκύπτουν στο μέλλον παρόμοια αιτήματα εξυπηρέτησης να απαντώνται αμέσως. 2. Η έγκαιρη διάθεση λημμάτων για νέες ή τροποποιημένες υπηρεσίες της ΑΑΔΕ στους χρήστες του Κ.Ε.Φ., ώστε να απαντούν έγκυρα, από την πρώτη επαφή, στους συναλλασσομένους.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	<p>Η Γνωσιακή Βάση είναι υποσύστημα του Κ.Ε.Φ. το οποίο συμβάλει σημαντικά στη μαθησιακή λειτουργία του. Σε αυτήν εισάγονται οδηγίες με τη μορφή συχνών ερωτήσεων και ανακοινώσεις, που σχετίζονται με όλο το εύρος των διαδικασιών, των υπηρεσιών και των λειτουργιών του Κ.Ε.Φ. Υποστηρίζεται διαδικασία έγκρισης περιεχομένου και δημοσίευσης από εξουσιοδοτημένους χρήστες.</p> <p>Τα θέματα που εισάγονται στη Γνωσιακή Βάση προκύπτουν με δύο διακριτές διαδικασίες:</p> <p>α) Από τα ανώτερα επίπεδα προς τα κατώτερα, ως οδηγίες δομημένες στη μορφή των συχνών ερωτήσεων/απαντήσεων (top-down διαδικασία) .</p> <p>β) Από τα κατώτερα επίπεδα προς τα ανώτερα, με τη συγκέντρωση ερωτημάτων που επαναλαμβάνονται από πλήθος συναλλασσομένων και δεν υπάρχουν, ήδη, στη Γνωσιακή Βάση (bottom-up διαδικασία).</p>

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1063301 ΕΞ 2019 / 25-04-2019 (Β' 1773) απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) <<Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), καθορισμός των καθηκόντων του προσωπικού που χειρίζεται αυτό και κάθε άλλου σχετικού αναγκαίου θέματος>>.
- 2) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 3) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

**ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:**

Η διαδικασία εφαρμόζεται αδιάλειπτα καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.
Κατά το 2021 αναρτήθηκαν 627 και επικαιροποιήθηκαν 180 συχνές
ερωτήσεις και αναρτήθηκαν 633 Ανακοινώσεις.



ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Διαπίστωση ανάγκης και Δημιουργία λήμματος.	(top-down διαδικασία) Οι χρήστες στο δεύτερο (2ο) ή τρίτο (3ο) επίπεδο διαπιστώνουν πως υπάρχει ανάγκη δημιουργίας ή ανανέωσης λημμάτων (κατά την πρώτη λειτουργία εφαρμογών ή την πρώτη εφαρμογή νέας νομοθεσίας ή όταν προκύπτουν μεταβολές στη νομοθεσία ή στις εφαρμογές που υποστηρίζει το Κ.Ε.Φ. Ο αρμόδιος υπάλληλος της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. δημιουργεί το σχετικό λήμμα για τη Γνωσιακή Βάση.	Υπηρεσίες της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., κατά περίπτωση.	Οι καθ' ύλην αρμόδιοι υπάλληλοι των Διευθύνσεων της Α.Α.Δ.Ε που φέρουν σύμφωνα με τον Εσωτερικό Κανονισμό την ευθύνη ενημέρωσης της Γνωσιακής Βάσης του Κ.Ε.Φ. (Οι Ειδικοί Θεματικής Περιοχής 2 ^{ου} ή 3 ^{ου} επιπέδου του Κ.Ε.Φ. – υπάλληλοι που φέρουν τη σχετική αρμοδιότητα).	Ο αρμόδιος Επιχειρησιακός Υπεύθυνος Θεματικής Περιοχής 2 ^{ου} ή 3 ^{ου} επιπέδου.	-	-	-	-	-	-
1.1	Πρώθηση λήμματος προς ανάρτηση/ δημοσίευση.	Ο Διαχειριστής του ΚΕΦ παραλαμβάνει από τον Επιχειρησιακό Υπεύθυνο της Θεματικής Περιοχής, το προωθούμενο, προς ανάρτηση/δημοσίευση.	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ζ'- Εφαρμογών Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης (Διαχειριστής Κ.Ε.Φ.)	Οι καθ' ύλην αρμόδιοι υπάλληλοι των Διευθύνσεων της Α.Α.Δ.Ε που φέρουν σύμφωνα με τον Εσωτερικό Κανονισμό την ευθύνη ενημέρωσης της Γνωσιακής Βάσης του Κ.Ε.Φ.	-	-	-	-	-	-	1.1
1.2	Παραλαβή και Έλεγχος του λήμματος.	Ο Διαχειριστής του Κ.Ε.Φ. ελέγχει το λήμμα ως προς τη μορφοποίησή του (κατηγορίες, λέξεις-κλειδιά, επισυναπτόμενα αρχεία).	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ζ' - (Ομάδα Διαχειριστών Αυτοτελούς Τμήματος Ζ')	-	Ο Διαχειριστής Κ.Ε.Φ.	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	5 λεπτά μέσος χρόνος ανάλογα τη δομή του λήμματος. (εικόνες-πίνακες-σύνδεσμοι, επισυναπτόμενα)	1.2

1.3	Καταχώρηση και δημοσίευση λήμματος.	Ο Διαχειριστής του Κ.Ε.Φ. κατηγοριοποιεί, καταχωρεί και δημοσιεύει στο σύστημα το λήμμα μέσω της αντίστοιχης εφαρμογής.	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ζ' - (Ομάδα Διαχειριστών Αυτοτελούς Τμήματος Ζ')	-	Όλοι οι χρήστες του Κ.Ε.Φ. κατά αρμοδιότητα (θεματική κατηγορία).	-	OXI	NAI	NAI	5 λεπτά μέσος χρόνος.	1.3
1.4	Ενημέρωση λήψης αύξοντα αριθμού.	Στις περιπτώσεις ανάρτησης ανακοινώσεων, ο Διαχειριστής ενημερώνει τον Επιχειρησιακό Υπεύθυνο και τους αρμόδιους Ειδικούς Θεματικής περιοχής για τον αύξοντα αριθμό που έλαβε η Ανακοίνωση από το σύστημα.	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ζ' - (Ομάδα Διαχειριστών Αυτοτελούς Τμήματος Ζ')	-	Οι αρμόδιοι Επιχειρησιακοί Υπεύθυνοι και Ειδικοί Θεματικής Περιοχής 2 ^{ου} ή 3 ^{ου} επιπέδου.	-	OXI	NAI	NAI	Αμελητέος χρόνος αποστολής email.	1.4
2	Διαπίστωση ανάγκης.	bottom-up διαδικασία Οι χρήστες στο 1ο επίπεδο που εξυπηρετούν μια υπάρχουσα εφαρμογή, για την οποία υπάρχουν στη Γνωσιακή Βάση οδηγίες, διαπιστώνει ότι κάποια ερωτήματα πολιτών (για τα οποία δεν υπάρχει σχετικό λήμμα) επαναλαμβάνονται.	Υπηρεσίες της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., κατά περίπτωση.	Οι Εκπρόσωποι 1 ^{ου} επιπέδου του Κ.Ε.Φ. – υπάλληλοι που φέρουν τη σχετική αρμοδιότητα.)	Οι αρμόδιοι επιβλέποντες 1 ^{ου} επιπέδου του Κ.Ε.Φ.	-	-	-	-	-	-
2.1	Ενημέρωση Επιχειρησιακού Υπευθύνου 1 ^{ου} επιπέδου.	Οι Επιβλέποντες 1ου επιπέδου ενημερώνουν τον Επιχειρησιακό Υπεύθυνο Θεματικών Περιοχών που επιβλέπει την ομάδα τους.	Υπηρεσίες της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., κατά περίπτωση.	Οι Εκπρόσωποι 1 ^{ου} επιπέδου του Κ.Ε.Φ. – υπάλληλοι που φέρουν τη σχετική αρμοδιότητα.)	Οι αρμόδιοι Επιχειρησιακοί Υπεύθυνοι 1ου επιπέδου του Κ.Ε.Φ.	-	-	-	-	-	2
2.2	Πρωώθηση στον αντίστοιχο Επιχειρησιακό Υπεύθυνο 2 ^{ου} επιπέδου.	Ο Επιχειρησιακός Υπεύθυνος -Θεματικών Κατηγοριών των ομάδων του 1 ^{ου} επιπέδου ενημερώνει τον αντίστοιχο Ε.Υ. – Θ.Π. του 2 ^{ου} επιπέδου.	Υπηρεσίες της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ Οι Επιχειρησιακοί Υπεύθυνοι -Θεματικών Κατηγοριών των ομάδων του 1ου επιπέδου του Κ.Ε.Φ. - υπάλληλοι που φέρουν τη σχετική αρμοδιότητα.)	-	Οι αρμόδιοι Επιχειρησιακοί Υπεύθυνοι 2 ^{ου} ή 3 ^{ου} επιπέδου του Κ.Ε.Φ.	-	-	-	-	-	2.1
2.3	Ανάθεση σε αρμόδιο Υπάλληλο.	Ο Επιχειρησιακός Υπεύθυνος Θεματικών Περιοχών 2 ^{ου} ή 3 ^{ου} επιπέδου αναθέτει στον αρμόδιο υπάλληλο να δημιουργήσει το σχετικό λήμμα για τη Γνωσιακή Βάση.	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ζ', Υπηρεσίες της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Οι Επιχειρησιακοί Υπεύθυνοι 2 ^{ου} ή 3 ^{ου} επιπέδου του Κ.Ε.Φ. - υπάλληλοι που φέρουν τη σχετική αρμοδιότητα.	Ο αρμόδιος υπάλληλος για τη δημιουργία του λήμματος.	-	-	-	-	-	2.2
2.4	Έγκριση Λήμματος.	Ο Επιχειρησιακός Υπεύθυνος Θεματικών Περιοχών 2 ^{ου} ή 3 ^{ου} επιπέδου εγκρίνει το λήμμα και το προωθεί στον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ.	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ζ' Ο Διαχειριστής Κ.Ε.Φ, Υπηρεσίες της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Οι Επιχειρησιακοί Υπεύθυνοι 2 ^{ου} ή 3 ^{ου} επιπέδου του Κ.Ε.Φ. - υπάλληλοι που φέρουν τη σχετική αρμοδιότητα.	Ο Διαχειριστής Κ.Ε.Φ.	-	OXI	NAI	NAI	-	2.3

2.5	Παραλαβή και Έλεγχος του λήμματος.	Ο Διαχειριστής του Κ.Ε.Φ. ελέγχει το λήμμα ως προς τη μορφοποίησή του (κατηγορίες, λέξεις-κλειδιά, επισυναπτόμενα αρχεία).	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ζ' Ο Διαχειριστής Κ.Ε.Φ	Ομάδα Διαχειριστών Αυτοτελούς Τμήματος Ζ' Δ.Α.Τ.Ε.	Ο Διαχειριστής Κ.Ε.Φ.	-	OXI	NAI	NAI	5 λεπτά μέσος χρόνος ανάλογα τη δομή του λήμματος. (εικόνες-πίνακες-σύνδεσμοι, επισυναπτόμενα).	2.4
2.6	Καταχώρηση και δημοσίευση λήμματος.	Ο Διαχειριστής του Κ.Ε.Φ. κατηγοριοποιεί, καταχωρεί και δημοσιεύει στο σύστημα το λήμμα μέσω της αντίστοιχης εφαρμογής.	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ζ'- (Ομάδα Διαχειριστών Αυτοτελούς Τμήματος Ζ').	-	Όλοι οι χρήστες του Κ.Ε.Φ. κατά αρμοδιότητα (θεματική κατηγορία.	-	OXI	NAI	NAI	5 λεπτά μέσος χρόνος.	2.5
2.7	Ενημέρωση λήψης αύξοντα αριθμού.	Στις περιπτώσεις ανάρτησης ανακοινώσεων, ο Διαχειριστής ενημερώνει τον Επιχειρησιακό Υπεύθυνο για τον αύξοντα αριθμό που έλαβε η Ανακοίνωση από το σύστημα.	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ζ'- (Ομάδα Διαχειριστών Αυτοτελούς Τμήματος Ζ').	-	Οι Αρμόδιοι Επιχειρησιακοί Υπεύθυνοι και Ειδικοί Θεματικής Περιοχής 2 ^{ου} ή 3 ^{ου} επιπέδου.	-	OXI	NAI	NAI	Αμελητέος χρόνος αποστολής email.	2.6
Σύνολο Χρόνου										Δεν μπορεί να υπολογιστεί στο σύνολό της, λόγω εμπλοκής πολλών υπηρεσιών.	

3.7 Διαχείριση χρηστών και ρόλων του ΟΠΣ ELENXIS

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαχείριση χρηστών και ρόλων του ΟΠΣ ELENXIS.
ΣΚΟΠΟΣ:	Διαχείριση χρηστών και ρόλων (δημιουργία νέου χρήστη, διαγραφή, αλλαγή ρόλου κ.λπ.) .
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	-
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Διαχείριση χρηστών στο ΟΠΣ ELENXIS και απόδοση ρόλων σε αυτούς, μετά από αίτημα της Υπηρεσίας τους.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Σε καθημερινή βάση.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Παραλαβή αιτήματος.	Παραλαβή του αιτήματος και προώθησή του στον αρμόδιο υπάλληλο προκειμένου να ικανοποιηθεί.	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) Αυτοτελές Τμήμα Ε΄- Ελεγκτικών Εφαρμογών και Εφαρμογών Γ.Χ.Κ.	-	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ε΄	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	15 λεπτά	-
2	Έγκριση αιτήματος.	Ελέγχεται αν επιτρέπεται η ικανοποίηση του αιτήματος.	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ε΄	-	Δ.Α.Τ.Ε. Τμήμα Ε΄ ή Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων & Δημόσιας Διοίκησης Γ.Γ.Π.Σ. & Δ.Δ. (για νέους χρήστες).	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	15 λεπτά	1
3	Αποστολή αιτήματος στην ομάδα διαχείρισης χρηστών (Idap) της ΓΓΠΣ	Αν πρόκειται για νέο χρήστη, αποστέλλεται το αίτημα στη ΓΓΠΣ για τις δικές της ενέργειες.	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ε΄	Γ.Γ.Π.Σ.&Δ.Δ.	Γ.Γ.Π.Σ.& Δ.Δ.	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	1 Ημέρες	Βήμα 2
4	Επεξεργασία αιτήματος	Εκτελούνται οι απαραίτητες ενέργειες στο Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων του ΟΠΣ ELENXIS.	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ε΄	-	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ε΄	-	-	-	-	30 λεπτά	Βήμα 2 (παλιός χρήστης) ή βήμα 3 (νέος χρήστης).
5	Ενημέρωση της ενδιαφερομένης Υπηρεσίας	Ενημέρωση της ενδιαφερομένης Υπηρεσίας για την ολοκλήρωση της διαδικασίας Ή Ενημέρωση της ενδιαφερομένης Υπηρεσίας για την απόρριψη του	Δ.Α.Τ.Ε. Αυτοτελές Τμήμα Ε΄	-	ΑΑΔΕ, Αρχή Καταπολέμησης Νομιμοποίησης Εσόδων, Οικ. Αστυνομία, Διεύθυνση Ερευνών Οικονομικού	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	15 λεπτά	Βήμα 2 (μη εγκεκριμένο αίτημα) ή βήμα 4.

		αιτήματος, καθώς και για τον λόγο απόρριψης.			Εγκλήματος.							
											Σύνολο Χρόνου	1 ημέρα και 75 λεπτά

3.8 Διαχείριση αιτήματος παροχής στοιχείων (στατιστικών ή μη) κατόπιν αιτήματος (είτε ad hoc είτε σε περιοδική βάση) σε Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαχείριση αιτήματος παροχής στοιχείων (στατιστικών ή μη) κατόπιν αιτήματος (είτε ad hoc είτε σε περιοδική βάση) σε Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.
ΣΚΟΠΟΣ:	Παροχή Αιτούμενων Στοιχείων.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	-
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Εξαγωγή και Χορήγηση Στοιχείων σε Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ μερά από σχετικό αίτημα.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Περίπου 2-3 αιτήματα την εβδομάδα.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,
- 3) ν. 4174/2013 άρθρο 17 «Διαφύλαξη πληροφοριών – απόρρητο» (Α' 170/26-07-2013) όπως ισχύει,
- 4) ΠΟΛ 1154/2018 /08-08-2018 (Β' 3253)/ Εφαρμογή του πλαισίου και της πολιτικής ασφάλειας του Υπουργείου Οικονομικών και της ΑΑΔΕ για την τήρηση του φορολογικού απορρήτου ανάλογα με την περίπτωση από τα πρόσωπα της παρ. 1 του άρθρου 17 ΚΦΔ, διαδικασίες χορήγησης απόρρητων στοιχείων ή πληροφοριών σε πρόσωπα εντός και εκτός της Φορολογικής Διοίκησης και της καταχώρισης και παρακολούθησης της χορήγησης αυτής, καθώς και ρύθμιση λοιπών διαδικαστικών ή τεχνικών θεμάτων,
- 5) Εθνικός Τελωνειακός Κώδικας ν. 2960/2001 (Α' 265) άρθρο 11.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Παραλαβή αιτήματος.	Παραλαβή του αιτήματος και προώθησή του στο(α) αρμόδιο(α) Τμήμα(τα) προκειμένου να ικανοποιηθεί.	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) / Αρμόδιο κατά περίπτωση Τμήμα.	-	Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.	-	-	ΝΑΙ	-	1 Ημέρα	-
2	Παραλαβή από το αρμόδιο Τμήμα της Δ.Α.Τ.Ε.	Αποδίδεται αριθμός πρωτοκόλλου σε περίπτωση που δεν έχει αποσταλεί το έγγραφο μέσω livelink Έλεγχος αν είναι νόμιμο να χορηγηθούν τα στοιχεία με βάση το ισχύον νομικό πλαίσιο από την αρμόδια Διεύθυνση. Αν απαιτείται αποστέλλεται μέσω σχετικού εγγράφου το αίτημα για έλεγχο και σχετική έγκριση.	Δ.Α.Τ.Ε. / Αρμόδιο Τμήμα, κατά περίπτωση.	-	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.)	-	-	ΝΑΙ	-	1 Ημέρα	1
3	Έγκριση χορήγησης στοιχείων.	Από το Τμήμα «Υποδοχής Αιτημάτων και Διασφάλισης Νομιμότητας Διαδικασιών», ελέγχεται αν είναι νόμιμη η χορήγηση των συγκεκριμένων στοιχείων στην Υπηρεσία που τα ζητάει και αποστέλλεται η απάντηση στη Δ.Α.Τ.Ε.	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.) Τμήμα ΣΤ'.	-	Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.	-	-	ΝΑΙ	-	1 – 5 Ημέρες	2
4	Χρέωση αιτήματος σε υπάλληλο/ους.	Αν δοθεί σχετική έγκριση ή αν δεν απαιτείται έγκριση το αίτημα χρεώνεται σε αρμόδιο υπάλληλο /- ους για εξαγωγή των σχετικών στοιχείων από τη βάση δεδομένων.	Δ.Α.Τ.Ε. / Αρμόδιο Τμήμα, κατά περίπτωση	-	-	-	-	-	-	1 ημέρα	2,3
	Επεξεργασία αιτήματος.	Τεχνική υλοποίηση για την εξαγωγή των ζητούμενων στοιχείων.	Δ.Α.Τ.Ε. / Αρμόδιο Τμήμα, κατά περίπτωση.	-	Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.	-	-	-	-	Εξαρτάται από την πολυπλοκότητα του αιτήματος.	3 : θετική απάντηση
6	Παροχή διευκρινήσεων από επιχειρησιακές Διευθύνσεις.	Σε περίπτωση που απαιτείται ζητούνται διευκρινήσεις από τις αρμόδιες επιχειρησιακές κατά περίπτωση Διευθύνσεις.	Δ.Α.Τ.Ε. / Αρμόδιο Τμήμα, κατά περίπτωση.	-	Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.	-	-	-	-	-	-

7	Απάντηση στην αιτηθείσα Υπηρεσία.	Αποστολή των στοιχείων στην ενδιαφερομένη Υπηρεσία Ή Ενημέρωση της Υπηρεσίας με τον λόγο για τον οποίο δεν εγκρίθηκε η χορήγηση των στοιχείων μέσω σχετικού εγγράφου.	Δ.Α.Τ.Ε. / Αρμόδιο Τμήμα, κατά περίπτωση.	-	Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.	-	-	ΝΑΙ	-	1 Ημέρα	4 Ή 3 : αρνητική απάντηση.
										Σύνολο Χρόνου	10 έως 100 ημέρες, κατά περίπτωση.

3.9 Καταγραφή των ημερήσιων παρουσιών του προσωπικού της Διεύθυνσης

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καταγραφή των ημερήσιων παρουσιών του προσωπικού της Διεύθυνσης.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η ορθή τήρηση της ημερήσιας παρουσίας και του ωραρίου των υπαλλήλων, που αποτελούν αρμοδιότητα του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης. Καθημερινή παροχή προς την Διεύθυνση Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού των αντίστοιχων στοιχείων παρουσίας/αδειών του προσωπικού της Διεύθυνσης.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Αποτελεσματική παρακολούθηση της τήρησης από το προσωπικό της ημερήσιας παρουσίας τους καθώς και του υπηρεσιακού ωραρίου. Έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση του πληροφοριακού συστήματος Διαχείρισης Προσωπικού της ΑΑΔΕ (HRMS) με τα ζητούμενα δεδομένα.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Προσκόμιση στο Αυτοτελές Τμήμα ΣΤ' των εντύπων ημερήσιας παρουσίας του προσωπικού όλων των υπηρεσιακών δομών της Διεύθυνσης. Κατόπιν της κεντρικής συλλογής, το Αυτοτελές Τμήμα ΣΤ', ενημερώνει εντός της ημέρας το Π.Σ. Διαχείρισης Προσωπικού της ΑΑΔΕ καταχωρώντας τα προσκομισθέντα δεδομένα. Μέσω της τήρησης των στοιχείων στο πληροφοριακό σύστημα επιτυγχάνεται η αποτελεσματική ενημέρωση της αρμόδιας διεύθυνσης προσωπικού (ΔΔΑΔ). Τα καθημερινά στοιχεία παρουσίας/αδειών του προσωπικού είναι στη διάθεση του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης προς έλεγχο για την εύρυθμη λειτουργίας της Υπηρεσίας.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94,) όπως εκάστοτε ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ											
Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο (α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Παραλαβή των στοιχείων ημερήσιας παρουσίας του προσωπικού της Διεύθυνσης.	Παραλαβή σε έντυπη μορφή των δελτίων ημερήσιας παρουσίας & αδειών από όλες τις υπηρεσιακές μονάδες της Διεύθυνσης, υπογεγραμμένων από τον αρμόδιο προϊστάμενό τους ή τον αναπληρωτή αυτού. Τα δελτία ημερήσιας παρουσίας δύνανται κατά περίπτωση να αποσταλούν και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στις περιπτώσεις εξ' αποστάσεως εργασίας του αρμόδιου για την υποβολή υπαλλήλου. Για τα δελτία ημερήσιας παρουσίας & αδειών τηρείται φυσικό αρχείο.	Δ.Α.Τ.Ε. – Αυτοτελές Τμήμα ΣΤ'- Εφαρμογών Διαχείρισης Ανθρώπινων και Λοιπών Εφαρμογών .	Όλες οι υπηρεσιακές μονάδες της Δ.Α.Τ.Ε.	-	«Ημερήσιο Δελτίο Αδειών & Παρουσιών».	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	3 ώρες	-
2	Ενημέρωση του Πληροφοριακού Συστήματος με τα στοιχεία ημερήσιας παρουσίας.	Το Αυτοτελές Τμήμα ΣΤ', καταχωρεί στο Π.Σ. Διαχείρισης Προσωπικού της ΑΑΔΕ (HRMS) τα δεδομένα των προσκομισθέντων δελτίων ημερήσιας παρουσίας & αδειών για την ενημέρωση της αρμόδιας Διεύθυνσης Προσωπικού (Δ.Δ.Α.Δ.).	Δ.Α.Τ.Ε. – Αυτοτελές Τμήμα ΣΤ'	-	Διεύθυνση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού (Δ.Δ.Α.Δ.).	-	-	-	-	50 λεπτά	1
3	Έκδοση Ημερήσιου Παρουσιολόγιου της Υπηρεσίας.	Για τα οριστικά στοιχεία παρουσίας και αδειών του συνόλου του προσωπικού της Διεύθυνσης εκδίδεται μέσα από το Π.Σ. Διαχείρισης Προσωπικού της ΑΑΔΕ (HRMS), το ημερήσιο παρουσιολόγιο μονάδας το οποίο δύναται να παραχθεί σε μορφή ηλεκτρονικού αρχείου pdf ή/και excel και είναι στη διάθεση του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης.	Δ.Α.Τ.Ε. – Αυτοτελές Τμήμα ΣΤ'	-	Προϊστάμενος Διεύθυνσης.	«Παρουσιο-λόγιο Μονάδας».	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	10 λεπτά	1,2
Σύνολο Χρόνου										4 ώρες	

3.10 Ανάπτυξη νέων πληροφοριακών συστημάτων και ηλεκτρονικών εφαρμογών αρμοδιότητας της Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Ανάπτυξη νέων πληροφοριακών συστημάτων και ηλεκτρονικών εφαρμογών αρμοδιότητας της Διεύθυνσης.
ΣΚΟΠΟΣ:	Εξυπηρέτηση αιτημάτων φορέων (Εσωτερικών ή Εξωτερικών) για την ανάπτυξη νέων πληροφοριακών συστημάτων και ηλεκτρονικών εφαρμογών αρμοδιότητας της Διεύθυνσης.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Η βέλτιστη δυνατή εξυπηρέτηση αιτημάτων ανάπτυξης νέων πληροφοριακών συστημάτων και ηλεκτρονικών εφαρμογών τόσο χρονικά όσο και τεχνολογικά.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά στην εξυπηρέτηση αιτημάτων για την ανάπτυξη νέων πληροφοριακών συστημάτων καθώς και ηλεκτρονικών εφαρμογών όπως επίσης και την τεχνική τεκμηρίωσή τους.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Εφαρμόζεται κάθε φορά που προκύπτουν απαιτήσεις υλοποιήσεων νέων Πληροφοριακών Συστημάτων ή Ηλεκτρονικών Εφαρμογών και κατόπιν συμφωνίας με τις επιχειρησιακές διευθύνσεις της ΑΑΔΕ . Συνεπώς η συχνότητα εφαρμογής δεν μπορεί να προσδιοριστεί διότι κυμαίνεται σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
	2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Παραλαβή τεκμηριωμένου αιτήματος για την ανάπτυξη νέου Πληροφοριακού Συστήματος (Π.Σ.)	Παραλαμβάνεται το σχετικό αίτημα υπό την προϋπόθεση Τεκμηρίωσης ανάγκης υλοποίησης νέου Π.Σ.	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)- Τμήμα που έχει αναλάβει την υλοποίηση.	Διεύθυνση επιχειρησιακών Διαδικασιών (Δι.ΕΠΙ.Δι.) ή/και η αρμόδια Επιχειρησιακή Διεύθυνση της ΑΑΔΕ.	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	-
2	Αξιολόγηση αιτήματος ανάπτυξης νέου Π.Σ. - Μελέτη σκοπιμότητας.	Εκτίμηση αν οι ανάγκες των χρηστών μπορούν να ικανοποιηθούν μερικώς ή πλήρως με τρέχουσες τεχνολογίες (υφιστάμενες εφαρμογές), έλεγχος εναρμόνισης στόχων ανάπτυξης του αιτούμενου Π.Σ. με στρατηγικούς & οργανωτικούς στόχους της ΑΑΔΕ και εξέταση απαιτούμενων πόρων και κόστους.	Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα που έχει αναλάβει την υλοποίηση.	Δι.ΕΠΙ.Δι. ή/και Επιχειρησιακές Διευθύνσεις της ΑΑΔΕ.	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	5 ημέρες	1
3	Μελέτη εφαρμογής του έργου.	Σύσταση ομάδας υλοποίησης και ομάδας συντονισμού εμπλεκόμενων φορέων και προγραμματισμός διεξαγωγής συναντήσεων εργασίας προς αποτύπωση και καθορισμό λεπτομερειών επακόλουθων βημάτων διαδικασίας (ανάλυση απαιτήσεων, σχεδιασμός, καθορισμός χρονοδιαγραμμάτων υλοποίησης & παραδοτέων).	Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα που έχει αναλάβει την υλοποίηση.	Δι.ΕΠΙ.Δι. ή/και Επιχειρησιακές Διευθύνσεις της ΑΑΔΕ.	Η αρμόδια Επιχειρησιακή Διεύθυνση της ΑΑΔΕ.	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Εξαρτάται από την διαθεσιμότητα των εμπλεκόμενων Επιχειρησιακών Διευθύνσεων της ΑΑΔΕ.	2
4	Σύνταξη προδιαγραφών λογισμικού.	Ανάλυση, καθορισμός, προδιαγραφή απαιτήσεων (παράγεται το έγγραφο απαιτήσεων χρηστών και συστήματος).	Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα που έχει αναλάβει την υλοποίηση.	Δι.ΕΠΙ.Δι. ή/και Επιχειρησιακές Διευθύνσεις της ΑΑΔΕ.	Η αρμόδια Επιχειρησιακή Διεύθυνση της ΑΑΔΕ.	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Εξαρτάται από την διαθεσιμότητα των εμπλεκόμενων Επιχειρησιακών Διευθύνσεων της ΑΑΔΕ.	3

5	Εξεύρεση και δέσμευση απαιτούμενων πόρων (υποδομές).	Δημιουργία περιβάλλοντος ανάπτυξης και δοκιμών.	Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα που έχει αναλάβει την υλοποίηση.	Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών ΑΑΔΕ (Δι.Δ.ΥΠΟΔ.).	-	-	-	-	-	Εξαρτάται από την ανταπόκριση της Διεύθυνσης Διαχείρισης Υποδομών της ΑΑΔΕ.	4
6	Σχεδίαση λειτουργικών ενότητων.	Καθορισμός μεθοδολογίας & τεχνολογιών ανάπτυξης, καταγραφή επιμέρους υλοποιήσεων, προτεραιοποίησής τους και κατάρτιση χρονοδιαγραμμάτων ολοκληρώσεώς τους.	Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα που έχει αναλάβει την υλοποίηση.	Δι.ΕΠΙ.Δι. ή/και Επιχειρησιακές Διευθύνσεις της ΑΑΔΕ.	Η αρμόδια Επιχειρησιακή Διεύθυνση της ΑΑΔΕ.	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Εξαρτάται από την διαθεσιμότητα των εμπλεκόμενων Επιχειρησιακών Διευθύνσεων της ΑΑΔΕ.	5
7	Υλοποίηση Σχεδίασης – Ανάπτυξη.	Ανάπτυξη και αποσφαλμάτωση του απαιτούμενου κώδικα.	Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα που έχει αναλάβει την υλοποίηση.	-	-	-	-	-	-	Εξαρτάται από την διαθεσιμότητα των ανθρωπίνων πόρων καθώς και του φόρτου εργασίας του Τμήματος της Δ.Α.Τ.Ε. που υλοποιεί το Π.Σ. / εφαρμογή.	6
8	Καθορισμός & διενέργεια σεναρίων δοκιμών.	Συγγραφή σεναρίων δοκιμών και καθορισμός ημερομηνίας ολοκλήρωσης αυτών (βάσει καθορισθείσας ημερομηνίας 1 ^{ης} έκδοσης Π.Σ.) με στόχο την καταγραφή σφαλμάτων ή/και αστοχιών. Μεταφορά 1 ^{ης} έκδοσης του Π.Σ. σε παραγωγικό περιβάλλον και απόδοση δικαιωμάτων πρόσβασης στο σύνολο των εμπειρων χρηστών. Διενέργεια σεναρίων δοκιμών από την ομάδα εμπειρων χρηστών κατόπιν εκπαιδύσεως αυτών.	Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα που έχει αναλάβει την υλοποίηση ή/και Δι.ΕΠΙ.Δι.	Επιχειρησιακές Διευθύνσεις της ΑΑΔΕ.	Η αρμόδια Επιχειρησιακή Διεύθυνση της ΑΑΔΕ.	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Εξαρτάται από την διαθεσιμότητα (φόρτος εργασίας) των εμπειρων χρηστών της αρμόδιας Επιχειρησιακής Διεύθυνσης της ΑΑΔΕ.	7
9	Υλοποίηση διορθώσεων/ τροποποιήσεων κώδικα.	Καθορισμός ημερομηνίας ολοκληρώσεως όλων των αναγκαίων διορθώσεων / τροποποιήσεων - που προέκυψαν από το Βήμα 8 - από την ομάδα ανάπτυξης, κατόπιν αποδοχής αυτών από την αρμόδια Επιχειρησιακή Διεύθυνση της ΑΑΔΕ .	Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα που έχει αναλάβει την υλοποίηση.	Δι.ΕΠΙ.Δι. ή/και Επιχειρησιακές Διευθύνσεις της ΑΑΔΕ.	Η αρμόδια Επιχειρησιακή Διεύθυνση της ΑΑΔΕ.	-	-	-	-	Εξαρτάται από την διαθεσιμότητα των ανθρωπίνων πόρων καθώς και του φόρτου εργασίας του	8

										Τμήματος της Δ.Α.Τ.Ε. που υλοποιεί το Π.Σ. / εφαρμογή.	
10	Εκπαίδευση χρηστών και συγγραφή εγχειριδίων τεκμηρίωσης.	Εκπαίδευση χρηστών στο νέο Π.Σ. και συγγραφή τεκμηρίωσης κώδικα – ΒΔ (καταγραφή όλων των αντικειμένων).	Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα που έχει αναλάβει την υλοποίηση.	Δι.ΕΠΙ.Δι. ή/και Επιχειρησιακές Διευθύνσεις της ΑΑΔΕ.	Η αρμόδια Επιχειρησιακή Διεύθυνση της ΑΑΔΕ.	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Εξαρτάται από την διαθεσιμότητα (φόρτος εργασίας) των χρηστών της αρμόδιας Επιχειρησιακής Διεύθυνσης της ΑΑΔΕ.	9
11	Οριστικοποίηση της τελικής έκδοσης υλοποίησης & έναρξη Παραγωγικής λειτουργίας.	Η τελική (προ παραγωγής) έκδοση του κώδικα του νέου Π.Σ. μεταφέρεται στο παραγωγικό περιβάλλον εντός των υποδομών της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. και τίθεται σε πλήρη παραγωγική λειτουργία στην ημερομηνία που έχει συμφωνηθεί.	Δ.Α.Τ.Ε. - Τμήμα που έχει αναλάβει την υλοποίηση.		Η αρμόδια Επιχειρησιακή Διεύθυνση της ΑΑΔΕ.	-	-	-	-	-	10
										Σύνολο Χρόνου	Δεν δύναται να προσδιοριστεί με απόλυτη ακρίβεια ο συνολικός χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας, διότι εξαρτάται από την τάξη μεγέθους της εκάστοτε υλοποίησης και τις επιμέρους ειδικότερες απαιτήσεις.

3.11 Συντήρηση και αναβάθμιση πληροφοριακών συστημάτων και ηλεκτρονικών εφαρμογών αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.), που ήδη βρίσκονται σε παραγωγική λειτουργία

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Συντήρηση και αναβάθμιση πληροφοριακών συστημάτων και ηλεκτρονικών εφαρμογών αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.), που ήδη βρίσκονται σε παραγωγική λειτουργία.
ΣΚΟΠΟΣ:	Συντήρηση και εξυπηρέτηση αιτημάτων φορέων (Εσωτερικών ή Εξωτερικών) για την αναβάθμιση των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων και ηλεκτρονικών εφαρμογών αρμοδιότητας της Διεύθυνσης.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Η βέλτιστη δυνατή εξυπηρέτηση αιτημάτων συντήρησης ή/και αναβάθμισης υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων και ηλεκτρονικών εφαρμογών τόσο χρονικά όσο και τεχνολογικά.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά στη συντήρηση και στην εξυπηρέτηση αιτημάτων για την αναβάθμιση των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων καθώς και ηλεκτρονικών εφαρμογών όπως επίσης και η ενημέρωση της τεχνικής τεκμηρίωσής τους.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Εφαρμόζεται κάθε φορά που εντοπίζονται προβλήματα λειτουργίας των υφιστάμενων Πληροφοριακών Συστημάτων ή Ηλεκτρονικών Εφαρμογών. Εφαρμόζεται κάθε φορά που προκύπτουν απαιτήσεις επεκτάσεων και αναβαθμίσεων των υφιστάμενων Πληροφοριακών Συστημάτων ή Ηλεκτρονικών Εφαρμογών και κατόπιν συμφωνίας με τις επιχειρησιακές διευθύνσεις της ΑΑΔΕ. Συνεπώς η συχνότητα εφαρμογής δεν μπορεί να προσδιοριστεί διότι κυμαίνεται σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
	2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β'4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Παραλαβή τεκμηριωμένου αιτήματος για συντήρηση, επέκταση ή αναβάθμιση υφιστάμενου Πληροφοριακού Συστήματος (Π.Σ.) ή Ηλεκτρονικής Εφαρμογής ή εντοπισμός της προβληματικής υφιστάμενης λειτουργίας.	Παραλαμβάνεται το σχετικό αίτημα υπό την προϋπόθεση τεκμηρίωσης της ανάγκης υλοποίησης της επέκτασης ή αναβάθμισης ή της συντήρησης του υφιστάμενου Π.Σ. ή Ηλεκτρονικής Εφαρμογής. Το εν λόγω αίτημα μπορεί να προέρχεται είτε από τη Δι.ΕΠΙ.Δι. είτε από την αρμόδια επιχειρησιακή μονάδα της ΑΑΔΕ.	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) - αρμόδιο Τμήμα για την Συντήρηση και αναβάθμιση.	Διεύθυνση επιχειρησιακών Διαδικασιών (Δι.ΕΠΙ.Δι.) ή/και η αρμόδια Επιχειρησιακή Διεύθυνση της ΑΑΔΕ.	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	-
2	Αξιολόγηση αιτήματος.	Επαλήθευση της αναφερόμενης προβληματικής λειτουργίας ή/και έλεγχος σκοπιμότητας της ζητούμενης επέκτασης / αναβάθμισης.	Δ.Α.Τ.Ε. - αρμόδιο Τμήμα για την Συντήρηση και αναβάθμιση.	-	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	3 ημέρες	1
3	Έλεγχος εφικτότητας αιτήματος.	Εκτίμηση ικανοποίησης των αναγκών των χρηστών μερικώς ή πλήρως σε σχέση με τις υφιστάμενες εφαρμογές, έλεγχος υποστήριξης των αναγκών της επέκτασης / αναβάθμισης από τον αρχικό σχεδιασμό του υφιστάμενου Π.Σ. ή Ηλεκτρονικής Εφαρμογής. Εξέταση των απαιτούμενων πόρων και κόστους.	Δ.Α.Τ.Ε. - αρμόδιο Τμήμα για την Συντήρηση και αναβάθμιση.	-	-	-	-	-	-	1 ημέρα	2
4	Σύσταση ομάδας υλοποίησης.	Καθορισμός ομάδας εργασίας & προγραμματισμός διεξαγωγής συναντήσεων εργασίας.	Δ.Α.Τ.Ε. – αρμόδιο Τμήμα για την Συντήρηση και αναβάθμιση.	Δι.ΕΠΙ.Δι. ή/και Επιχειρησιακές Διευθύνσεις της ΑΑΔΕ.	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Εξαρτάται από την διαθεσιμότητα των εμπλεκόμενων Επιχειρησιακών Διευθύνσεων της ΑΑΔΕ.	3

5	Σύνταξη εντύπου προδιαγραφών αιτήματος.	Ανάλυση, καθορισμός, προδιαγραφή απαιτήσεων (παράγεται συμφωνηθέν κείμενο επί των νέων απαιτήσεων χρηστών και συστήματος) από τη Δ.Α.Τ.Ε. σε συνεργασία με τη Δι.ΕΠΙ.Δι. ή/και την αρμόδια επιχειρησιακή διεύθυνση της ΑΑΔΕ.	Δ.Α.Τ.Ε. - αρμόδιο Τμήμα για την Συντήρηση και αναβάθμιση.	Δι.ΕΠΙ.Δι. ή/και Επιχειρησιακές Διευθύνσεις της ΑΑΔΕ.	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Εξαρτάται από την διαθεσιμότητα των εμπλεκόμενων Επιχειρησιακών Διευθύνσεων της ΑΑΔΕ.	4
6	Υλοποίηση της απαίτησης.	Ανάπτυξη και αποσφαλμάτωση του απαιτούμενου κώδικα.	Δ.Α.Τ.Ε. - αρμόδιο Τμήμα για την Συντήρηση και αναβάθμιση.	-	-	-	-	-	-	Εξαρτάται από την τάξη μεγέθους του ζητούμενου και σε σχέση με τον φόρτο εργασίας από την διαθεσιμότητα των ανθρωπίνων πόρων του Τμήματος της Δ.Α.Τ.Ε. που υλοποιεί το ζητούμενο.	5
7	Καθορισμός & διενέργεια σεναρίων δοκιμών.	Συγγραφή νέων ή επέκταση υφιστάμενων σεναρίων δοκιμών με στόχο την επαλήθευση της ορθής λειτουργίας της νέας υλοποίησης από τη Δ.Α.Τ.Ε. σε συνεργασία με τη Δι.ΕΠΙ.Δι. ή/και την αρμόδια επιχειρησιακή μονάδα της ΑΑΔΕ.	Δ.Α.Τ.Ε. - αρμόδιο Τμήμα για την Συντήρηση και αναβάθμιση.	Δι.ΕΠΙ.Δι. ή/και η επιχειρησιακή μονάδα της ΑΑΔΕ.	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Εξαρτάται από την διαθεσιμότητα των εμπειριών χρηστών της αρμόδιας Επιχειρησιακής Διεύθυνσης της ΑΑΔΕ. (Κατ' ελάχιστο 5 ημέρες).	6
8	Ενημέρωση / Εκπαίδευση χρηστών.	Παρουσίαση / εκπαίδευση των ενδιαφερόμενων χρηστών (Δι.ΕΠΙ.Δι. ή/και επιχειρησιακές μονάδες της ΑΑΔΕ) στην νέα υλοποίηση. Επιβεβαίωση ότι πλέον δύναται να τεθεί σε παραγωγική λειτουργία.	Δ.Α.Τ.Ε. - αρμόδιο Τμήμα για την Συντήρηση και αναβάθμιση.	Δι.ΕΠΙ.Δι. ή/και Επιχειρησιακές Διευθύνσεις της ΑΑΔΕ.	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Εξαρτάται από την διαθεσιμότητα των χρηστών της αρμόδιας Επιχειρησιακής Διεύθυνσης της ΑΑΔΕ. (Κατ' ελάχιστο 5 ημέρες).	7

9	Επικαιροποίηση εγχειριδίων χρήσης και υλικού τεχνικής τεκμηρίωσης.	Κατόπιν της οριστικοποίησης της τελικής υλοποίησης, πραγματοποιείται ενημέρωση των εγχειριδίων χρήσης του εκάστοτε Π.Σ. ή Ηλεκτρονικής Εφαρμογής (σε συνεργασία με τη ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.), καθώς και ενημέρωση του υλικού τεχνικής τεκμηρίωσης ως προς τις αλλαγές/προσθήκες που επήλθαν.	Δ.Α.Τ.Ε. - αρμόδιο Τμήμα για την Συντήρηση και αναβάθμιση.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	Η αρμόδια Επιχειρησιακή Διεύθυνση της ΑΑΔΕ ή/και η ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	Εγχειρίδιο χρήσης	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Εξαρτάται από την τάξη μεγέθους του ζητούμενου και διαθεσιμότητα των επιχειρησιακών χρηστών. (Κατ' εκτίμηση 5 ημέρες).	8
10	Ενσωμάτωση της νέας υλοποίησης στην παραγωγική λειτουργία.	Η νέα έκδοση του κώδικα μεταφέρεται στο παραγωγικό περιβάλλον εντός των υποδομών της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. και τίθεται σε πλήρη παραγωγική λειτουργία στην ημερομηνία που έχει συμφωνηθεί.	Δ.Α.Τ.Ε. - αρμόδιο Τμήμα για την Συντήρηση και αναβάθμιση.	-	Η αρμόδια Επιχειρησιακή Διεύθυνση της ΑΑΔΕ.	-	-	-	-	1 ημέρα	9
										Σύνολο Χρόνου	Δεν δύναται να προσδιοριστεί με ακρίβεια ο συνολικός χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας, διότι εξαρτάται από την τάξη μεγέθους της εκάστοτε υλοποίησης και τις επιμέρους ειδικότερες απαιτήσεις. Κατ' ελάχιστον είναι 30 εργάσιμες ημέρες.

3.12 Διαχείριση αιτημάτων υποστήριξης της παραγωγικής λειτουργίας πληροφοριακών συστημάτων (ELENXIS & ICISNET) και ηλεκτρονικών εφαρμογών της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) από οργανικές μονάδες ΑΑΔΕ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαχείριση αιτημάτων υποστήριξης της παραγωγικής λειτουργίας Πληροφοριακών συστημάτων (ELENXIS & ICISNET) και ηλεκτρονικών εφαρμογών αρμοδιότητας της Διεύθυνσης από οργανικές μονάδες ΑΑΔΕ.
ΣΚΟΠΟΣ:	Διαχείριση αιτημάτων υποστήριξης της παραγωγικής λειτουργίας πληροφοριακών συστημάτων και ηλεκτρονικών εφαρμογών αρμοδιότητας της Δ.Α.Τ.Ε. από οργανικές μονάδες ΑΑΔΕ και συναλλασσόμενους.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Η βέλτιστη δυνατή εξυπηρέτηση αιτημάτων υποστήριξης της παραγωγικής λειτουργίας πληροφοριακών συστημάτων και ηλεκτρονικών εφαρμογών αρμοδιότητας της Διεύθυνσης.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά στην εξυπηρέτηση αιτημάτων υποστήριξης της παραγωγικής λειτουργίας Πληροφοριακών συστημάτων (ELENXIS & ICISNET) και ηλεκτρονικών εφαρμογών αρμοδιότητας της Διεύθυνσης.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Εφαρμόζεται κάθε φορά που εντοπίζονται αιτήματα προς εξυπηρέτηση. Συνήθως 5 ανά ημέρα.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<p>1) Κεφάλαιο Α΄ «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α΄ 94), όπως εκάστοτε ισχύει,</p> <p>2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β΄4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.</p>

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Παραλαβή αιτήματος για εξυπηρέτηση.	Οι υπάλληλοι των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ αποστέλλουν το αίτημά τους στην Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. αποκλειστικά μέσω της Ιστοσελίδας του Πληροφοριακού Συστήματος Κ.Ε.Φ. (Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων) ορισμένοι ως χρήστες της ιστοσελίδας.	-	Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.), Υπηρεσίες Ερευνών & Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.), Τελωνεία.	Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	1 ημέρα	-
2	Παραλαβή από τη Δι.ΕΠΙ.Δι. αιτήματος για εξυπηρέτηση.	Οι υπάλληλοι της Δι.ΕΠΙ.Δι., οι οποίοι αποτελούν το επίπεδο Β της διεκπεραίωσης, βλέπουν τα αιτήματα μέσω της εφαρμογής Request Management System – Διαχειριστικό Σύστημα Αιτημάτων (RMS) σαν νέα αιτήματα και τα χρεώνονται ανά ειδικότητα.	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Δι.ΕΠΙ.Δι.)	-	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	1 ημέρα	1
3	Αξιολόγηση αιτήματος – Καταγραφή προτεινόμενης λύσης.	Οι υπάλληλοι της Δι.ΕΠΙ.Δι., αφού αξιολογήσουν τα αιτήματα, αποφασίζουν με ποιο τρόπο πρέπει να ικανοποιηθούν. Στη συνέχεια δίνουν σαφείς και αναλυτικές οδηγίες στους υπαλλήλους της Δ.Α.Τ.Ε. Τμήματος Ε', οι οποίοι αποτελούν το επίπεδο Γ της διεκπεραίωσης.	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Δι.ΕΠΙ.Δι.)	-	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) - Υποσιεύθυνση για το ICISNET και το Αυτοτελές Τμήμα Ε' για το ELENXIS.	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	2
4	Ικανοποίηση Αιτήματος.	Οι υπάλληλοι της Δ.Α.Τ.Ε. εφαρμόζουν την κατάλληλη τεχνική λύση η οποία θα οδηγήσει στο επιθυμητό αποτέλεσμα, σύμφωνα με τις οδηγίες που έχουν λάβει.	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) - Υποσιεύθυνση για το ICISNET και το Αυτοτελές Τμήμα Ε' για	-	-	-	-	-	-	1 ημέρα	3

			το ELENXIS.									
5	Ενημέρωση ενδιαφερόμενης υπηρεσίας.	Μετά το τέλος της διεκπεραίωσης, ο υπάλληλος του Τμήματος Ε' της Δ.Α.Τ.Ε., ενημερώνει μέσω της εφαρμογής RMS τον υπάλληλο που υπέβαλλε το αίτημα.	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) - Υποσιεύθυνση για το ICISNET και το Αυτοτελές Τμήμα Ε' για το ELENXIS.	-	Δ.Ο.Υ., Υ.Ε.Δ.Δ.Ε., Τελωνεία.	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	1 ημέρα	4	
6	Κλείσιμο του αιτήματος.	Με την ενημέρωση που κάνει ο υπάλληλος της Δ.Α.Τ.Ε. είτε της Υποδιεύθυνσης, είτε του Αυτοτελούς Τμήματος Ε', στον υπάλληλο του αιτήματος, το αίτημα κλείνει και πηγαίνει στη κατηγορία «επιλυμένα».	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) - Υποσιεύθυνση για το ICISNET και το Αυτοτελές Τμήμα Ε' για το ELENXIS.	-	Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	5'	5	
										Σύνολο Χρόνου	5 ημέρες	

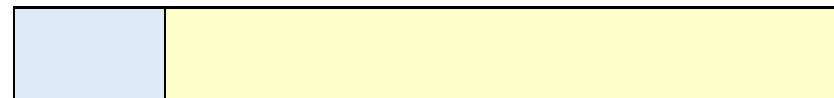
3.13 Τεχνική Υποστήριξη και βελτιώσεις των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.).
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ Ζ' Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών, και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.), Δ/νση Διαχείρισης Υποδομών (Δι.Δ.ΥΠΟΔ.), Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης - Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Γ.Γ.Π.Σ.), Γενική Διεύθυνση Υποδομών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Τεχνική Υποστήριξη και βελτιώσεις των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)
ΣΚΟΠΟΣ:	Τεχνική Υποστήριξη και βελτιώσεις του πολυκαναλικού συστήματος πληροφόρησης, εξυπηρέτησης και υποστήριξης των υπαλλήλων της ΑΑΔΕ και κατ' επέκταση των πολιτών, τους οποίους αυτοί καλούνται να εξυπηρετήσουν μέσω των εφαρμογών RMS και Ιστοσελίδα του Πληροφοριακού Συστήματος του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	α) Διασφάλιση της λειτουργικότητας των εφαρμογών RMS και Ιστοσελίδα του Πληροφοριακού Συστήματος του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) β) Άμεση επίλυση των τεχνικών προβλημάτων των εφαρμογών. γ) Βελτιώσεις της λειτουργικότητας των εφαρμογών.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Το Κ.Ε.Φ. εξυπηρετεί εξωτερικούς (φορολογουμένους/επιχειρήσεις) και εσωτερικούς (υπαλλήλους της ΑΑΔΕ) συναλλασσομένους με την ΑΑΔΕ μέσω πολλαπλών, ανάλογα προσαρμοσμένων στις επιχειρησιακές ανάγκες, καναλιών. 1. Παρακολούθηση της ορθής λειτουργίας των εφαρμογών. 2. Εντοπισμός τεχνικών προβλημάτων. 3. Επίλυση τεχνικών προβλημάτων σε συνεργασία με τη Γ.Γ.Π.Σ. και τις αναδόχους εταιρείες. 4. Ανάδειξη και καταγραφή βελτιώσεων των εφαρμογών και υλοποίηση από τις αντίστοιχες αναδόχους εταιρείες.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<p>1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,</p> <p>2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,</p> <p>3) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1063301 ΕΞ 2019 / 25-04-2019 (Β' 1773) απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) <<Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), καθορισμός των καθηκόντων του προσωπικού που χειρίζεται αυτό και κάθε άλλου σχετικού αναγκαίου θέματος>>.</p>
------------------------	--

**ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:**

Η διαδικασία εφαρμόζεται αδιάλειπτα καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.



ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Παρακολούθηση ορθής λειτουργίας εφαρμογών.	Η Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ. σε καθημερινή βάση παρακολουθεί, παρεμβαίνει και επιλύει τυχόν δυσλειτουργίες που εντοπίζει (πχ στην εισαγωγή και τις δρομολογήσεις των αιτημάτων).	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ.	-	Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.	-	-	-	-	Καθημερινά σε οχτάωρη βάση.	-
2	Λήψη αναφοράς τεχνικού προβλήματος εφαρμογής.	Οι υπάλληλοι των Υπηρεσιών της ΑΑΔΕ επικοινωνούν με την Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ. και αναφέρουν τυχόν τεχνικό πρόβλημα που αντιμετωπίζουν στην εφαρμογή.	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ.	Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.	-	-	-	-	-	5'-15'	
2.1	Επίλυση προβλήματος.	Η Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ. δίνει τις απαραίτητες οδηγίες προς επίλυση του προβλήματος.	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ.	-	Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.	-	-	ΝΑΙ	-	5'-15'	2
2.2	Αδυναμία επίλυσης του αναφερθέντος προβλήματος.	Η Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ. διαπιστώνει ότι το πρόβλημα χρήζει συνδρομής της Δ/σης Διαχείρισης Υποδομών (Δι.Δ.ΥΠΟΔ.). Μέσω email ενημερώνει για το πρόβλημα το αρμόδιο τμήμα.	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ.	Δ/ση Διαχείρισης Υποδομών (Δι.Δ.ΥΠΟΔ.)	-	-	-	ΝΑΙ	-	-	2
2.3	-	Η Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ. διαπιστώνει ότι το πρόβλημα χρήζει συνδρομής της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης – Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Γ.Γ.Π.Σ.) ή Γενική Διεύθυνση Υποδομών Πληροφορικής & Επικοινωνιών Δημόσιας Διοίκησης. Μέσω email ενημερώνει για το πρόβλημα το αρμόδιο τμήμα.	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ.	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης - Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Γ.Γ.Π.Σ.) ή Γενική Διεύθυνση Υποδομών Πληροφορικής & Επικοινωνιών Δημόσιας	-	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	-	2

				Διοίκησης.							
2.4	-	Η Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ. διαπιστώνει ότι το πρόβλημα χρήζει συνδρομής της αναδόχου εταιρείας. Μέσω εφαρμογής αποτυπώνεται αναλυτικά το τεχνικό πρόβλημα που χρήζει επίλυση και η υπόθεση αποκτά μοναδικό κωδικό προβλήματος.	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ.	Ανάδοχος εταιρεία.	-	-	-	NAI	NAI	-	2
2.5		Η Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ. αφού ενημερωθεί για την αποκατάσταση του προβλήματος, πραγματοποιεί ελέγχους στο παραγωγικό περιβάλλον των εφαρμογών και ενημερώνει τους χρήστες.	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ.	Αρμόδια Υπηρεσία ή Ανάδοχος Εταιρεία.							2.2,2.3,2.4
3	Πρόταση βελτίωσης της εφαρμογής από την Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ.	Η Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ. αναδεικνύει και προτείνει στον ανάδοχο τυχόν βελτιώσεις για την αποτελεσματικότερη λειτουργικότητα των εφαρμογών.	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ.	-	Ανάδοχος εταιρεία.	-	-	-	-	-	-
3.1	-	Η Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ. απευθύνεται στην ανάδοχο εταιρεία προς υλοποίηση των σχετικών βελτιώσεων.	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ.	Ανάδοχος εταιρεία.	-	-	-	NAI	NAI	-	3
3.2	-	Η ανάδοχος εταιρεία υλοποιεί τις προτεινόμενες από την Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ. βελτιώσεις και τις παραδίδει πάλι στην ομάδα για έλεγχο στο δοκιμαστικό περιβάλλον.	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ.	Ανάδοχος εταιρεία	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ.	-	-	NAI	NAI	-	3.1
3.3	-	Η Ομάδα του Κ.Ε.Φ. ελέγχει στο δοκιμαστικό περιβάλλον την ορθή λειτουργικότητα των προτεινόμενων βελτιώσεων προκειμένου να εφαρμοστούν στη συνέχεια στο παραγωγικό περιβάλλον.	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ.	-	-	-	-	NAI	NAI	-	3.2
3.4	-	Η Ομάδα του Κ.Ε.Φ. εφαρμόζει τις παρεμβάσεις του αναδόχου στην εφαρμογή σε πλήρη λειτουργία	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ.	-	-	-	-	NAI	-	-	3.3
4	Παραλαβή προτάσεων βελτίωσης εφαρμογής από υπαλλήλους της ΑΑΔΕ.	Οι υπάλληλοι της ΑΑΔΕ απευθύνονται στην Ομάδα του Κ.Ε.Φ. και προτείνουν βελτιώσεις προς διευκόλυνση της εργασίας τους μέσω των εφαρμογών.	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ.	Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ	-	-	-	NAI	-	-	-

4.1	-	Η Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ. απευθύνεται στην ανάδοχο εταιρεία προς υλοποίηση των σχετικών βελτιώσεων.	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ.	Ανάδοχος εταιρεία	-	-	-	NAI	NAI	-	4
4.2	-	Η ανάδοχος εταιρεία υλοποιεί τις προτεινόμενες βελτιώσεις και τις παραδίδει πάλι στην ομάδα Κ.Ε.Φ. για έλεγχο στο δοκιμαστικό περιβάλλον.	-	Ανάδοχος εταιρεία.	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ.	-	-	NAI	NAI	-	4.1
4.3	-	Η Ομάδα του Κ.Ε.Φ. ελέγχει στο δοκιμαστικό περιβάλλον την ορθή λειτουργικότητα των προτεινόμενων βελτιώσεων προκειμένου να εφαρμοστούν στη συνέχεια στο παραγωγικό περιβάλλον.	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ.	-	-	-	-	NAI	NAI	-	4.2
4.4	-	Η Ομάδα του Κ.Ε.Φ. εφαρμόζει τις παρεμβάσεις του αναδόχου στην εφαρμογή σε πλήρη λειτουργία	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ.	-	-	-	-	-	-	-	4.3
5	Ηλεκτρονική ενημέρωση χρηστών της εφαρμογής.	Η Ομάδα του Κ.Ε.Φ ενημερώνει άμεσα τους χρήστες σχετικά με τις νέες λειτουργικότητες. Η σχετική ανακοίνωση εισάγεται στην Γνωσιακή Βάση του Πληροφοριακού συστήματος Κ.Ε.Φ. και προβάλλεται ως αναδυόμενο παράθυρο στην εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων (RMS).	Ομάδα Διαχείρισης του Κ.Ε.Φ.	-	Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.	-	-	NAI	NAI	-	3 ή 4
										Σύνολο Χρόνου	Δεν μπορεί να υπολογιστεί διότι εξαρτάται από εξωτερικούς παράγοντες.

3.14 Δημοσίευση μεγαλοφειλετών δημοσίου

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.).
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	- Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) - Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.). - Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.). - Τελωνεία
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Δημοσίευση μεγαλοφειλετών Δημοσίου.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η δημοσίευση των μεγαλοφειλετών του Δημοσίου με οφειλές άνω των 150.000 ευρώ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Αποτροπή φοροδιαφυγής.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Δημοσιεύονται οι μεγαλο-οφειλέτες στο διαδικτυακό τόπο της ΑΑΔΕ.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Για τη δημοσίευση δίνεται σχετική εντολή από τον Διοικητή. Δεν υπάρχει σταθερή συχνότητα.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,
- 3) άρθρο 9 του ν.3943/2011 (Α' 66) «Καταπολέμηση της φοροδιαφυγής, στελέχωση των ελεγκτικών υπηρεσιών και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας Υπουργείου Οικονομικών», όπως ισχύουν μετά την αντικατάστασή τους με το άρθρο 42 του ν. 4410/2016 (Α' 141),
- 4) ΠΟΛ 1158/2017 3634/13/10/2017 «Καθορισμός των προϋποθέσεων, της διαδικασίας, των τεχνικών προδιαγραφών, του χρόνου και του τρόπου δημοσιοποίησης στο διαδίκτυο, της διαδικασίας αποστολής της ηλεκτρονικής ειδοποίησης, των δεδομένων που δημοσιοποιούνται, της διαδικασίας και των προϋποθέσεων άρσης ή διόρθωσης της δημοσιοποίησης, των αρμόδιων οργάνων για τη διενέργεια της δημοσιοποίησης και την άρση αυτής, των οργανωτικών και τεχνικών μέτρων για την ασφάλεια της επεξεργασίας και κάθε άλλου ειδικότερου θέματος σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 9, παρ. 1, 2 και 4 του ν.3943/2011».

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Λήψη ενημέρωσης από τη Δ.Α.Φ.Ε με εκκίνηση και χρονοδιάγραμμα διαδικασίας.	Το Τμήμα Ε΄ της Δ.Α.Φ.Ε. αποστέλλει μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη Δ.Α.Τ.Ε. σχετικά με την εκκίνηση της διαδικασίας και συνημμένο χρονοδιάγραμμα.	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) / Υποδιεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών Εφαρμογών (ΥΠ.Α.Τ.Ε.) / Τμήμα Β΄.	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.) / Τμήμα Ε΄		ΝΑΙ Δημοσιοποίηση οφειλετών ανω των 150000 ευρώ).	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	-	
2	Εξαγωγή αρχείων ληξιπρόθεσμων οφειλών από πληροφοριακό σύστημα ICISnet.	Εκτελούνται τα απαραίτητα scripts κώδικα που έχουν δημιουργηθεί, σύμφωνα με τις υποδείξεις της Διεύθυνση Τελωνειακών Διαδικασιών (Δ.Τ.Δ.) και ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ./ Τμήμα Β΄ (Υποδιεύθυνση Απαιτήσεων & Ελέγχων Τελωνειακών Εφαρμογών) σχετικά με την κείμενη νομοθεσία. Παράγονται δύο πίνακες βάσης δεδομένων για φυσικά και νομικά πρόσωπα. Δίνονται κατάλληλα δικαιώματα ανάκτησης στοιχείων στο αρμόδιο τμήμα της Δ.Α.Φ.Ε.	Δ.Α.Τ.Ε. / ΥΠ.Α.Τ.Ε. / Τμήμα Β΄	Διεύθυνση Τελωνειακών Διαδικασιών (Δ.Τ.Δ.) Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)	Δ.Α.Φ.Ε. / Τμήμα Ε΄	Ονόματα των δύο οντοτήτων – πινάκων βάσης δεδομένων με οφειλέτες (φυσικά και νομικά πρόσωπα).	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	~1 ημέρα (Ανάλογα με το αν πρέπει να τροποποιηθεί ο κώδικας, σύμφωνα με τις υποδείξεις από Δ.Τ.Δ. και ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ./ Τμήμα Β΄).	1
3	Παραλαβή από τη ΔΑΤΕ των αρχείων των μεγαλοοφειλετών που παρήγαγε η Δ.Α.Φ.Ε.	Το αρμόδιο τμήμα της Δ.Α.Φ.Ε. επεξεργάζεται τα στοιχεία οφειλετών από τους δύο πίνακες του προηγούμενου βήματος και κατόπιν σχετικής διασταύρωσης με τα αντίστοιχα στοιχεία του taxis δημιουργεί δύο αρχεία excel με τους τελικούς μεγαλο-οφειλέτες (φυσικά και νομικά πρόσωπα) τα οποία αποστέλλει στη Δ.Α.Τ.Ε.	Δ.Α.Τ.Ε.	Δ.Α.Φ.Ε.	Δ.Α.Τ.Ε.	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	4 ημέρες	2

		μέσω email.									
4	Αποστολή εγγράφου και αρχείων excel (φυσικά και νομικά πρόσωπα) μεγαλοοφειλετών προς όλα τα εμπλεκόμενα Τελωνεία.	Αποστολή εγγράφου και αρχείων excel προς όλα τα εμπλεκόμενα Τελωνεία προκειμένου να τακτοποιήσουν την εικόνα των τελωνειακών οφειλών των υποψηφίων μεγαλοοφειλετών. Η αποστολή των αρχείων γίνεται με αυτοματοποιημένο ηλεκτρονικό μήνυμα , ενώ το έγγραφο αποστέλλεται μέσω livelink.	Δ.Α.Τ.Ε. / ΥΠ.Α.Τ.Ε. / Τμήμα Β΄	Εμπλεκόμενα τελωνεία.	Εμπλεκόμενα τελωνεία.	-	OXI	NAI	OXI	1 - 4 ημέρες βάσει αρχικού χρονοδιαγράμματος	3
5	Λήψη γνωστοποίησης από τα τελωνεία τυχόν εξαιρέσεων, στις περιπτώσεις που δεν είναι δυνατή η καταχώρηση κάποιων πληροφοριών στο μηχανογραφικό σύστημα.	Τα τελωνεία στέλνουν στη Δι.ΕΠΙ.Δι. ή απευθείας στη Δ.Α.Τ.Ε. αίτημα ως συνημμένα έγγραφα σε email προκειμένου να γνωστοποιήσουν κάποιες εξαιρέσεις στη δημοσίευση. Τα αιτήματα αναρτώνται και στο livelink. Στην περίπτωση που το τελωνείο αδυνατεί να καταχωρήσει τις απαραίτητες πληροφορίες στο μηχανογραφικό σύστημα (ICISnet) αποστέλλει σχετικό αίτημα στη Δι.ΕΠΙ.Δι. και αν χρειαστεί στη ΔΑΤΕ μέσω του Κέντρου Ελέγχου Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)	Δ.Α.Τ.Ε.	Τελωνεία ή / και Δι.ΕΠΙ.Δι./ Τμήμα Β΄	ΔΑΤΕ / ΥΠ.Α.Τ.Ε. / Τμήμα Β΄	-	OXI	NAI	OXI	15 ημέρες βάσει αρχικού χρονοδιαγράμματος.	4
6	Εξαγωγή αρχείων ληξιπρόθεσμων οφειλών από το πληροφοριακό σύστημα ICISnet.	Το βήμα 2 επαναλαμβάνεται σε δεύτερο κύκλο λαμβάνοντας υπόψη την ανάδραση από τα τελωνεία. Παράγονται δύο πίνακες βάσης δεδομένων για φυσικά και νομικά πρόσωπα. Δίνονται κατάλληλα δικαιώματα ανάκτησης στοιχείων στο αρμόδιο τμήμα της Δ.Α.Φ.Ε., προκειμένου να εξαχθούν τα τελικά αρχεία προς έλεγχο και τελική ενημέρωση (μέσω email ή/και ειδοποίησης στη θυρίδα taxinet) των μεγαλοοφειλετών.	Δ.Α.Τ.Ε. / ΥΠ.Α.Τ.Ε. / Τμήμα Β΄	-	Δ.Α.Φ.Ε. / Τμήμα Ε΄	Ονόματα των δύο οντοτήτων – πινάκων βάσης δεδομένων με οφειλέτες (φυσικά και νομικά πρόσωπα).	-	-	-	~1 ημέρα	5
7	Παραλαβή αποφάσεων επί των ενστάσεων των μεγαλοοφειλετών που έχουν	Οι μεγαλοοφειλέτες μπορούν να αποστείλουν τις ενστάσεις τους απευθείας στη Δι.ΕΠΙ.Δι./ Τμήμα Β΄ αιτούμενοι εξαίρεση τους από τη	Δ.Α.Τ.Ε.	Τελωνεία Δι.ΕΠΙ.Δι.	Δ.Α.Τ.Ε. / ΥΠ.Α.Τ.Ε. / Τμήμα Β΄	-	-	NAI	OXI	15 ημέρες βάσει αρχικού χρονοδιαγράμματος.	6

	κατατεθεί στα Τελωνεία ή στη Δι.ΕΠΙ.Δι.	λίστα μεγαλοφειλιτών. Οι ως άνω υπηρεσίες αποφαίνονται επί των ενστάσεων και κοινοποιούν την απόφαση στη Δ.Α.Τ.Ε.									
8	Εξαγωγή αρχείων των ληξιπρόθεσμων οφειλών από το icisnet σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα και αποστολή στα Δ.Α.Φ.Ε.	Εκτελούνται τα απαραίτητα scripts κώδικα που έχουν δημιουργηθεί στο βήμα 2. Παράγονται δύο <u>τελικοί</u> πίνακες βάσης δεδομένων για φυσικά και νομικά πρόσωπα. Δίνονται κατάλληλα δικαιώματα ανάκτησης στοιχείων στο αρμόδιο τμήμα της Δ.Α.Φ.Ε.	Δ.Α.Τ.Ε. / ΥΠ.Α.Τ.Ε. / Τμήμα Β'	-	Δ.Α.Φ.Ε. / Τμήμα Ε'	Ονόματα των δύο οντοτήτων – πινάκων βάσης δεδομένων με οφειλέτες (φυσικά και νομικά πρόσωπα)	ΟΧΙ	ΝΑΙ Πίνακες σε σχήμα βάσης δεδομένων	ΝΑΙ	~1 ημέρα	7
									Σύνολο Χρόνου	38 έως 41 ημέρες	

3.15 Παρακολούθηση συμβάσεων συντήρησης εφαρμογών αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.ΑΤ.Ε.)

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.ΑΤ.Ε.).
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	- Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) - Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.). - Διεύθυνση Προμηθειών και Κτιριακών Υποδομών (ΔΠΚΥ) της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών (Γ.Δ.Ο.Υ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Παρακολούθηση συμβάσεων συντήρησης εφαρμογών αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.ΑΤ.Ε.)
ΣΚΟΠΟΣ:	Παραλαβή των παραδοτέων σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	<ul style="list-style-type: none"> • Εμπρόθεσμη παράδοση παραδοτέων από τον Ανάδοχο • Εκτίμηση κινδύνων και εφαρμογή πλάνων αποφυγής τους • Παραλαβή παραδοτέων με βάση τα κατάλληλα ποιοτικά χαρακτηριστικά • Παρακολούθηση ομαλής εξέλιξης δράσεων που απορρέουν από την εκτέλεση της Σύμβασης και την αξιοποίηση των παραδοτέων από την Υπηρεσία
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Παρακολούθηση εκτέλεσης όρων συμβάσεων για προμήθεια υπηρεσιών συντήρησης εφαρμογών αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.).
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Για κάθε πληροφοριακό σύστημα αρμοδιότητας της Δ/σης που έχει υλοποιηθεί από Ανάδοχο (2-5 φορές / έτος κατά ΜΟ)

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,
- 3) νόμος 4412/2016 (Α' 147) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο (α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Παραλαβή γνωστοποίησης από την Δ.Π.Κ.Υ. στη Δ.Α.Τ.Ε. της υπογραφής Σύμβασης συντήρησης εφαρμογών.	Η Διεύθυνση Προμηθειών και Κτιριακών Υποδομών (Δ.Π.Κ.Υ.) γνωστοποιεί την υπογραφή της Σύμβασης και αποστέλλει το τελικό κείμενο της προς τη Δ.Α.Τ.Ε. (στο κείμενο της Σύμβασης έχει οριστεί ως αρμόδια για την παρακολούθηση της Σύμβασης). Στη Σύμβαση ορίζονται και οι περίοδοι συντήρησης με βάση τις οποίες γίνονται οι πληρωμές του Αναδόχου.	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελεωειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)	Διεύθυνση Προμηθειών και Κτιριακών Υποδομών (Δ.Π.Κ.Υ.)	-	Σύμβαση	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	-	-
2	Ορισμός υπαλλήλων της Δ.Α.Τ.Ε. για την παρακολούθηση της Σύμβασης.	Ο Προϊστάμενος της Δ.Α.Τ.Ε. ορίζει το Τμήμα και τους υπαλλήλους που θα είναι υπεύθυνοι για την παρακολούθηση της Σύμβασης, Ορίζεται ένας συντονιστής στην περίπτωση εμπλοκής περισσότερων υπαλλήλων. Οι υπάλληλοι παραλαμβάνουν αντίγραφο της Σύμβασης.	Δ.Α.Τ.Ε. (Προϊστάμενος της Διεύθυνσης).	-	-	Σύμβαση	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 - 3 ημέρες	1
3	Συνεργασία της Δ.Α.Τ.Ε. με τον Ανάδοχο του Έργου.	Με πρωτοβουλία του συντονιστή υπαλλήλου της Δ.Α.Τ.Ε., πραγματοποιείται συνάντηση συνεργασίας με τον Ανάδοχο και τη ΔΙΕΠΙΔΙ όπου συζητούνται οι λεπτομέρειες εκτέλεσης της σύμβασης και παρουσιάζεται η ομάδα έργου του αναδόχου καθώς και τα σημεία επικοινωνίας με την ΑΑΔΕ. Επίσης προσδιορίζονται οι λεπτομέρειες λειτουργίας του γραφείου υποστήριξης του Αναδόχου (εργαλείο υποστήριξης σύμβασης)	Δ.Α.Τ.Ε.	Ανάδοχος & ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	-	-	-	-	-	1 ημέρα	2
4	Αναφορά προβλημάτων από τη Δ.Α.Τ.Ε στον Ανάδοχο.	Κάθε φορά που εντοπίζεται ένα σφάλμα στο λογισμικό από τη ΔΑΤΕ και τη ΔΙΕΠΙΔΙ, που είναι αντικείμενο της σύμβασης συντήρησης, μετά τη διερεύνηση από το προσωπικό της Δ.Α.Τ.Ε. δημιουργείται φόρμα αναφοράς προβλήματος η οποία καταγράφεται από το γραφείο	Δ.Α.Τ.Ε.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	Ανάδοχος	Φόρμα αναφοράς προβλήματος	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	1 ημέρα	3

		υποστήριξης του αναδόχου και λαμβάνει μοναδικό αριθμό καταχώρησης									
5	Λήψη ενημέρωσης από τη Δ.Α.Τ.Ε. για την αποκατάσταση του προβλήματος.	Ο Ανάδοχος διερευνά το πρόβλημα. Είναι πιθανό να ζητήσει πρόσθετες πληροφορίες από τη Δ.Α.Τ.Ε.. Μετά τον εντοπισμό του προβλήματος παραδίδει διορθωτική έκδοση του λογισμικού και αν απαιτείται λογισμικό για την αποκατάσταση των δεδομένων. Το γραφείο υποστήριξης ενημερώνεται για την εξέλιξη και καταγράφει τον τρόπο αποκατάστασης του προβλήματος και το χρόνο παράδοσης της σχετικής έκδοσης.	Δ.Α.Τ.Ε.	Ανάδοχος	Δ.Α.Τ.Ε.	Νέα έκδοση εφαρμογών.	OXI	NAI	OXI	1-10 ημέρες ανάλογα με την πολυπλοκότητα του προβλήματος και τη σημαντικότητα του για την παραγωγική λειτουργία.	4
6	Έλεγχος καλής λειτουργίας από τη Δ.Α.Τ.Ε. & ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	Οι υπάλληλοι της Δ.Α.Τ.Ε. ή / και της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. ελέγχουν την ορθή λειτουργία της νέας έκδοσης. Σε περίπτωση εντοπισμού νέου σφάλματος επανεκτελούνται τα βήματα 4,5. Αν το πρόβλημα έχει αποκατασταθεί ενημερώνεται το γραφείο υποστήριξης για την αποκατάσταση του προβλήματος. Το πρόβλημα θεωρείται ότι έχει αποκατασταθεί.	Δ.Α.Τ.Ε.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	Ανάδοχος	Αναφορά προβλήματος ή νέα έκδοση εφαρμογών.	OXI	NAI	OXI	1-10 ημέρες	5
7	Δημιουργία από τη Δ.Α.Τ.Ε. τριμηνιαίας ή εξαμηνιαίας αναφοράς προβλημάτων που έχουν καταγραφεί στα πλαίσια της Σύμβασης.	Οι εκπρόσωποι της Δ.Α.Τ.Ε. κάθε τρίμηνο / εξάμηνο (ανάλογα με τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση) δημιουργούν από το εργαλείο υποστήριξης αναφορά επιλυθέντων & εκκρεμών προβλημάτων. Στην αναφορά περιλαμβάνονται πληροφορίες για το χρόνο αποκατάστασης και την κατάσταση κάθε σφάλματος.	Δ.Α.Τ.Ε.	-	Δ.Α.Τ.Ε. (εσωτερική χρήση).	Λίστα με προβλήματα.	OXI	NAI	NAI	15 ημέρες από την ολοκλήρωση της περιόδου συντήρησης.	6
8	Σύνταξη από τη Δ.Α.Τ.Ε. βεβαίωσης ορθής εκτέλεσης της σύμβασης & αποστολή αυτής στην Δ.Π.Κ.Υ.	Με βάση την αναφορά του βήματος 7 συντάσσεται από την Δ.Α.Τ.Ε. έγγραφο προς τη Δ.Π.Κ.Υ. στο οποίο βεβαιώνεται η ορθή εκτέλεση των όρων της Σύμβασης. Στην περίπτωση που έχουν εντοπιστεί προβλήματα που δεν έχουν αποκατασταθεί εντός της προβλεπόμενης από τη Σύμβαση προθεσμίας περιλαμβάνεται στο έγγραφο σχετική λίστα. Το έγγραφο αποστέλλεται από τη ΔΠΚΥ στην αρμόδια κατά περίπτωση Επιτροπή Παραλαβής που συντάσσει	Δ.Α.Τ.Ε.	-	Δ.Π.Κ.Υ.	Βεβαίωση ορθής εκτέλεσης των όρων της Σύμβασης.	OXI	NAI	OXI	15 – 20 ημέρες	7

		σχετικό πρωτόκολλο. Με βάση το πρωτόκολλο αυτό παραλαμβάνονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες και δρομολογείται η καταβολή του τιμήματος. Σε περίπτωση παρεκκλίσεων γίνεται περικοπή του σχετικού τιμήματος.									
9	Αρχειοθέτηση των παραδοτέων της Σύμβασης σε ειδικό αποθετήριο από τη Δ.Α.Τ.Ε.	Τα παραδοτέα κάθε σύμβασης αρχειοθετούνται σε σχετικό αποθετήριο.	Δ.Α.Τ.Ε.	-	-	Παραδοτέα Σύμβασης.	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1-5 ημέρες	8
									Σύνολο Χρόνου	55 ημέρες περίπου κατά μέσο όρο.	

3.16 Παρακολούθηση συμβάσεων υλοποίησης νέων εφαρμογών αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.ΑΤ.Ε.)

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.ΑΤ.Ε.).
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	- Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) - Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.). - Διεύθυνση Προμηθειών και Κτιριακών Υποδομών της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών.
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Παρακολούθηση συμβάσεων υλοποίησης νέων εφαρμογών αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.ΑΤ.Ε.)
ΣΚΟΠΟΣ:	Παραλαβή των παραδοτέων σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	<ul style="list-style-type: none"> • Εμπρόθεσμη παράδοση παραδοτέων από τον Ανάδοχο • Εκτίμηση κινδύνων και εφαρμογή πλάνων αποφυγής τους • Παραλαβή παραδοτέων με βάση τα κατάλληλα ποιοτικά χαρακτηριστικά • Παρακολούθηση ομαλής εξέλιξης δράσεων που απορρέουν από την εκτέλεση της Σύμβασης και την αξιοποίηση των παραδοτέων από την Υπηρεσία.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Παρακολούθηση εκτέλεσης όρων συμβάσεων για προμήθεια υπηρεσιών ανάπτυξης νέων εφαρμογών αρμοδιότητας της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	3-4 φορές ανά έτος (όποτε ανακύπτει σχετική ανάγκη).

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,
- 3) ν. 4412/2016 (Α' 147) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προσπειτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Λήψη γνωστοποίησης από την Δ.Π.Κ.Υ. στη Δ.Α.Τ.Ε. για την υπογραφή Σύμβασης Υλοποίησης νέων εφαρμογών.	Η Διεύθυνση Προμηθειών και Κτιριακών Υποδομών (Δ.Π.Κ.Υ.) γνωστοποιεί την υπογραφή της Σύμβασης και αποστέλλει το τελικό κείμενο της προς τη Δ.Α.Τ.Ε. (στο κείμενο της Σύμβασης έχει οριστεί ως αρμόδια για την παρακολούθηση της Σύμβασης).	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)	Γ.Δ.Ο.Υ.- Δ/ση Προμηθειών και Κτιριακών Υποδομών (Δ.Π.Κ.Υ.)	-	Σύμβαση	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	-	
2	Ορισμός υπαλλήλων της Δ.Α.Τ.Ε. για την παρακολούθηση της Σύμβασης.	Ο Προϊστάμενος της Δ.Α.Τ.Ε. ορίζει το Τμήμα και τους υπαλλήλους που θα είναι υπεύθυνοι για την παρακολούθηση της Σύμβασης, Ορίζεται ένας συντονιστής στην περίπτωση εμπλοκής περισσότερων υπαλλήλων. Οι υπάλληλοι παραλαμβάνουν αντίγραφο της Σύμβασης. Ζητείται επίσης και από τη Δι.ΕΠΙ.Δι να ορίσει αρμόδιους υπαλλήλους.	Δ.Α.Τ.Ε. (Προϊστάμενος της Διεύθυνσης).	Δι.ΕΠΙ.Δι.	-	Σύμβαση	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1-3 ημέρες	1
3	Συνεργασία της Δ.Α.Τ.Ε. με τον Ανάδοχο του Έργου.	Με πρωτοβουλία του συντονιστή από πλευράς ΑΑΔΕ, πραγματοποιείται συνάντηση συνεργασίας με τον Ανάδοχο και τη ΔΙΕΠΙΔΙ όπου συζητούνται οι λεπτομέρειες εκτέλεσης της σύμβασης και παρουσιάζεται η ομάδα έργου του αναδόχου.	Δ.Α.Τ.Ε.	Ανάδοχος & Δι.ΕΠΙ.Δι.		-	-	-	-	1 ημέρα.	2
4	Συμφωνία πλάνου διαχείρισης έργου μεταξύ Δ.Α.Τ.Ε. και Αναδόχου.	Ανάλογα με τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση, υποβάλλεται από τον Ανάδοχο επίσημα ή ανεπίσημα το πλάνο διαχείρισης έργου στο οποίο περιλαμβάνεται αναλυτικό χρονοδιάγραμμα για την υποβολή των παραδοτέων.	Δ.Α.Τ.Ε.	Ανάδοχος & Δι.ΕΠΙ.Δι.		Πλάνο διαχείρισης έργου.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	3
5	Ανάλυση απαιτήσεων νέων εφαρμογών από τη Δ.Α.Τ.Ε. και τη Δι.ΕΠΙ.Δι.	Πραγματοποίηση συναντήσεων για τη διατύπωση απαιτήσεων χρηστών μεταξύ εκπροσώπων Αναδόχου – Δι.ΕΠΙ.Δι. – Δ.Α.Τ.Ε.. Κατά τις συναντήσεις κρατούνται πρακτικά με ευθύνη της Δ.Α.Τ.Ε., τα οποία συμφωνούνται από τους συμμετέχοντες.	Δ.Α.Τ.Ε.	Ανάδοχος & Δι.ΕΠΙ.Δι.		Πρακτικά συναντήσεων	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1-4 μήνες ανάλογα με την πολυπλοκότητα των εφαρμογών.	4

		Με βάση αυτά διαμορφώνεται η μελέτη εφαρμογής που περιλαμβάνει αναλυτική καταγραφή των απαιτήσεων αλλά και των χαρακτηριστικών του προς σχεδιασμό λογισμικού. Κατά περίπτωση περιλαμβάνεται η δομή της βάσης δεδομένων, η διεπαφή συστήματος χρήστη, ο λειτουργικός και τεχνικός σχεδιασμός.									
6	Διαμόρφωση μελέτης εφαρμογής.	Με βάση τα πρακτικά των συναντήσεων ανάλυσης απαιτήσεων του έργου διαμορφώνεται από τον ανάδοχο η μελέτη εφαρμογής που περιλαμβάνει αναλυτική καταγραφή των απαιτήσεων αλλά και των χαρακτηριστικών του προς σχεδιασμό λογισμικού. Κατά περίπτωση περιλαμβάνεται η δομή της βάσης δεδομένων, η διεπαφή συστήματος χρήστη, ο λειτουργικός και τεχνικός σχεδιασμός.	Δ.Α.Τ.Ε.	Ανάδοχος							5
7	Παραλαβή του παραδοτέου της μελέτης εφαρμογής.	Ο Ανάδοχος εντός της προβλεπόμενης από τη Σύμβαση προθεσμίας υποβάλλει προς αποδοχή το παραδοτέο της μελέτης εφαρμογής στη Δ.Α.Τ.Ε. και στη Δι.ΕΠΙ.Δι.	Δ.Α.Τ.Ε.	Ανάδοχος	Δ.Α.Τ.Ε.. και Δι.ΕΠΙ.Δι.	Αρχικό παραδοτέο της μελέτης εφαρμογής.	OXI	NAI	OXI	1-10 ημέρες	6
8	Αποστολή παρατηρήσεων της Δ.Α.Τ.Ε. και της Δι.ΕΠΙ.Δι. προς τον Ανάδοχο.	Οι εκπρόσωποι της Δι.ΕΠΙ.Δι. και Δ.Α.Τ.Ε. εντός της προβλεπόμενης από τη Σύμβαση προθεσμίας αποστέλλουν παρατηρήσεις επί του παραδοτέου .	Δ.Α.Τ.Ε.	Δι.ΕΠΙ.Δι.	Ανάδοχος	Έγγραφο παρατηρήσεων.	OXI	NAI	NAI	15 ημέρες εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στη Σύμβαση.	7
9	Παραλαβή από τη ΔΑΤΕ του διορθωμένου παραδοτέου της μελέτης εφαρμογής.	Ο Ανάδοχος, εντός της προβλεπόμενης από τη Σύμβαση προθεσμίας, υποβάλλει το νέο παραδοτέο προσαρμοσμένο στις παρατηρήσεις της ΑΑΔΕ. Για όσα σημεία δεν συμφωνεί υποβάλλει τις θέσεις του.	Δ.Α.Τ.Ε.	Ανάδοχος	-	Ενδιάμεσο παραδοτέο της μελέτης εφαρμογής.	OXI	NAI	OXI	15 ημέρες εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στη Σύμβαση.	8
10	Οριστικοποίηση του ενδιάμεσου παραδοτέου από τη Δ.Α.Τ.Ε. και τη Δι.ΕΠΙ.Δι.	Οι εμπλεκόμενες Υπηρεσίες εξετάζουν το ενδιάμεσο παραδοτέο και τις απαντήσεις του Αναδόχου. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει παρατήρηση το παραδοτέο οριστικοποιείται και γίνεται αποδεκτό. Σε αντίθετη περίπτωση εκτελούνται εκ νέου τα βήματα 7,8 (μέχρι δύο φορές με βάση τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση).	Δ.Α.Τ.Ε.	Δι.ΕΠΙ.Δι.	Ανάδοχος	Τελικό παραδοτέο μελέτης εφαρμογής.	OXI	NAI	OXI	1-2 ημέρες.	9

11	Παραλαβή παραδοτέων και εγκατάστασή τους στο περιβάλλον δοκιμών της Δ.Α.Τ.Ε.	Ο Ανάδοχος υλοποιεί τις εφαρμογές με βάση τη μελέτη εφαρμογής. Συνεργάζεται με τη Δ.Α.Τ.Ε. στην περίπτωση που απαιτούνται διευκρινήσεις ή επιπλέον πληροφορίες. Στην προβλεπόμενη ημερομηνία από τη Σύμβαση και στο πλάνο διαχείρισης έργου το παραδοτέο του εκτελέσιμου κώδικα υποβάλλεται στη Δ.Α.Τ.Ε. και εγκαθίσταται στο περιβάλλον δοκιμών που διαθέτει η Δ.Α.Τ.Ε.. από τον ανάδοχο. Επιπλέον παραδίδει στη Δ.Α.Τ.Ε. εγχειρίδιο χρήσης και όλο το σχετικό τεκμηριωτικό υλικό.	Δ.Α.Τ.Ε.	Ανάδοχος	Δι.ΕΠΙ.Δι.	Υποβολή παραδοτέων υλοποίησης Νέας εφαρμογής.	OXI	NAI	OXI	1-36 μήνες με βάση τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση.	10
12	Διεξαγωγή δοκιμών καλής λειτουργίας & έγγραφη ενημέρωση του Αναδόχου για τυχόν δυσλειτουργίες από τη Δ.Α.Τ.Ε.	Οι αρμόδιοι υπάλληλοι της Δι.ΕΠΙ.Δι. ή της Δ.Α.Τ.Ε. εκτελούν τα σενάρια δοκιμών και ελέγχουν την ορθή λειτουργία των νέων εφαρμογών. Όσες δυσλειτουργίες διαπιστώνονται καταγράφονται σε σχετικό έγγραφο. Σε τακτά χρονικά διαστήματα τα διαπιστωθέντα λάθη αποστέλλονται στον Ανάδοχο για διερεύνηση και αποκατάσταση.	Δ.Α.Τ.Ε.	Δι.ΕΠΙ.Δι.	Ανάδοχος	Έγγραφο καταγραφής λαθών.	OXI	NAI	OXI	Με βάση τη Σύμβαση συνήθως 15 ημέρες.	11
13	Παραλαβή διορθωμένου παραδοτέου & εγκατάσταση της βελτιωμένης έκδοσης.	Ο Ανάδοχος διορθώνει τα προβλήματα που έχουν εντοπιστεί και παραδίδει νέα βελτιωμένη έκδοση η οποία εγκαθίσταται στο περιβάλλον δοκιμών.	ΔΑΤΕ	Ανάδοχος		Παραδοτέα υλοποίησης εφαρμογών.	OXI	NAI	OXI	Με βάση τη Σύμβαση συνήθως 15 ημέρες.	12
14	Οριστικοποίηση του παραδοτέου & Υποβολή στη Δ.Α.Τ.Ε. της τελικής έκδοσης αυτού.	Οι Δ.Α.Τ.Ε. και Δι.ΕΠΙ.Δι. εξετάζουν εκ νέου το παραδοτέο και τις απαντήσεις του Αναδόχου. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει παρατήρηση το παραδοτέο οριστικοποιείται και γίνεται αποδεκτό. Σε αντίθετη περίπτωση εκτελούνται εκ νέου τα βήματα 11 – 12 (μέχρι δύο φορές με βάση τα προβλεπόμενα στη Σύμβαση).	Δ.Α.Τ.Ε.	Δι.ΕΠΙ.Δι. & Ανάδοχος	ΔΑΤΕ	Παραδοτέα υλοποίησης εφαρμογών.	OXI	NAI	OXI	Με βάση τη Σύμβαση συνήθως 15 ημέρες.	13
15	Σύνταξη από τη Δ.Α.Τ.Ε. βεβαίωσης ορθής εκτέλεσης της σύμβασης & αποστολή αυτής στην Δ.Π.Κ.Υ.	Συντάσσεται από την Δ.Α.Τ.Ε. έγγραφο προς τη Δ/νση Προμηθειών και Κτιριακών Υποδομών στο οποίο βεβαιώνεται η ορθή εκτέλεση των όρων της Σύμβασης. Στην περίπτωση που έχουν εντοπιστεί σημεία παρέκκλισης ή σσος σημασίας γίνεται σχετική αναφορά στο έγγραφο. Το έγγραφο αποστέλλεται από τη ΔΠΚΥ στην αρμόδια κατά περίπτωση Επιτροπή Παραλαβής που συντάσσει σχετικό	Δ.Α.Τ.Ε.	Δ.Π.Κ.Υ.	Επιτροπή παραλαβής.	Βεβαίωση ορθής εκτέλεσης των όρων της Σύμβασης.	OXI	NAI	OXI	15 – 20 ημέρες.	14

		πρωτόκολλο. Με βάση το πρωτόκολλο αυτό παραλαμβάνονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες και δρομολογείται η καταβολή του τιμήματος.									
16	Αρχειοθέτηση των παραδοτέων της Σύμβασης σε ειδικό αποθετήριο από τη Δ.Α.Τ.Ε.	Τα παραδοτέα κάθε σύμβασης αρχειοθετούνται σε σχετικό αποθετήριο.	Δ.Α.Τ.Ε.			Παραδοτέα Σύμβασης.	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1-5 ημέρες	15
										Σύνολο Χρόνου	6 – 36 μήνες

3.17 Διαδικασία μεταβολών στο πληροφοριακό σύστημα παρακολούθησης πετρελαίου θέρμανσης

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.ΑΤ.Ε.).
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαδικασία μεταβολών στο πληροφοριακό σύστημα παρακολούθησης πετρελαίου θέρμανσης.
ΣΚΟΠΟΣ:	Εγγραφή επιτηδευματία στο μητρώο Διακινητών πετρελαίου Θέρμανσης.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Πιστοποίηση της νόμιμης λειτουργίας της Επιχείρησης.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Εγκρίσεις αιτήσεων που παραλαμβάνονται από τις αρμόδιες Δ.Ο.Υ.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	100 φορές/ έτος.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) ΠΟΛ 1012 Απόφαση με αρ. πρωτ: 1009071/191/ΔΜ /24-01-2008 του Τμήματος Α΄ της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων & Ε.Φ.Κ. της Διεύθυνσης Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης & των Τμημάτων Α΄ & Β΄ της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικών Ελέγχων, Διεύθυνση Μητρώου της Γενικής Γραμματείας Φορολογικών & Τελωνειακών Θεμάτων «Διαδικασία υποβολής στις Δ.Ο.Υ. σχετικών αιτήσεων και δικαιολογητικών επιχειρήσεων που διαθέτουν πετρέλαιο εσωτερικής καύσης (diesel)-θέρμανσης για την εγγραφή τους στο Μητρώο Διακινητών Πετρελαίου Θέρμανσης (ΔΙ.ΠΕ.ΘΕ.)»,
- 2) Κεφάλαιο Α΄ «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α΄ 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 3) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β΄4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προσπειτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1.	Παραλαβή από τη Δ.Α.Τ.Ε. αίτησης για ένταξη στο μητρώο Διακινητών Πετρελαίου Θέρμανσης (Δι.Πε.Θε.) από την αρμόδια Δ.Ο.Υ.	Ο Προϊστάμενος της Δ.Α.Τ.Ε. παραλαμβάνει το αίτημα αλλαγής και το χρεώνει στην Υποδιεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών Εφαρμογών.	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.)/ Προϊστάμενος της Διεύθυνσης.	Αρμόδια Δ.Ο.Υ.	Δ.Α.Τ.Ε. - Υποδιεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών Εφαρμογών.	Αίτηση ένταξης στο μητρώο Δι.Πε.Θε.	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	-	-
2.	Αρχική αξιολόγηση και χρέωση αιτήματος ένταξης στο μητρώο Δι.Πε.Θε. από τον Πρ. Υποδιεύθυνσης.	Ο Προϊστάμενος της Υποδιεύθυνσης μελετά και εγκρίνει το αίτημα και το προωθεί για επεξεργασία, στο Τμήμα Δ' Εφαρμογών Καταπολέμησης Λαθρεμπορίου.	Δ.Α.Τ.Ε. - Προϊστάμενος Υποδιεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών Εφαρμογών.	-	Δ.Α.Τ.Ε. - Προϊστάμενος Τμήματος Δ' Εφαρμογών Καταπολέμησης Λαθρεμπορίου.	Αίτηση ένταξης στο μητρώο Δι.Πε.Θε.	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	1
3.	Επεξεργασία του αιτήματος από τον Προϊστάμενο του Δ' Τμήματος και χρέωση σε υπάλληλο.	Ο Προϊστάμενος αναθέτει σε υπάλληλο την διεκπεραίωση του αιτήματος με χρήση του πληροφοριακού συστήματος παρακολούθησης πετρελαίου θέρμανσης.	Δ.Α.Τ.Ε. - Προϊστάμενος Τμήματος Δ' Εφαρμογών Καταπολέμησης Λαθρεμπορίου.	-	Δ.Α.Τ.Ε. - Υπάλληλος Τμήματος Δ' Εφαρμογών Καταπολέμησης Λαθρεμπορίου.	Αίτηση ένταξης στο μητρώο Δι.Πε.Θε.	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	2
4.	Επεξεργασία αιτήματος από τον υπάλληλο του Τμήματος Δ' της Δ.Α.Τ.Ε.	Ο υπάλληλος ελέγχει την εγκυρότητα των υποβληθέντων δικαιολογητικών και στην περίπτωση που αυτά είναι σωστά πιστοποιεί τον επιτηδευματία στο πληροφοριακό σύστημα. Αν υπάρχει πρόβλημα με τα δικαιολογητικά, επιλύει το πρόβλημα επικοινωνώντας είτε με την Δ.Ο.Υ. ή με το επιτηδευματία.	Δ.Α.Τ.Ε. - Υπάλληλος Τμήματος Δ' Εφαρμογών Καταπολέμησης Λαθρεμπορίου.	Αρμόδια Δ.Ο.Υ.	-	Αίτηση ένταξης στο μητρώο Δι.Πε.Θε.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	1 -3 ημέρες	3
5.	Αρχειοθέτηση της αίτησης σε φυσικό και ηλεκτρονικό αρχείο.	Ο υπάλληλος του Τμήματος Δ' της Δ.Α.Τ.Ε. αρχειοθετεί σε φυσικούς φακέλους την αίτηση και καταχωρεί σε ηλεκτρονικό αρχείο τα απαραίτητα στοιχεία.	Δ.Α.Τ.Ε. - Υπάλληλος Τμήματος Δ' Εφαρμογών Καταπολέμησης Λαθρεμπορίου	-	-	Αίτηση ένταξης στο μητρώο Δι.Πε.Θε.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	1 ημέρα	4
										Σύνολο Χρόνου	1-5 ημέρες

4. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.)

- 4.1 Ανάπτυξη και θέση σε παραγωγική λειτουργία Διαδικτυακής Υπηρεσίας (Web Service)
- 4.2 Εξυπηρέτηση αιτημάτων χορήγησης στοιχείων φορολογικού περιεχομένου σε Τρίτους Φορείς
- 4.3 Παροχή στοιχείων σε Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ
- 4.4 Διαδικασία χορήγησης αρχείων δεδομένων από τρίτους φορείς
- 4.5 Έντυπο καταγραφής διαδικασίας του συστήματος μητρώων τραπεζικών λογαριασμών και λογαριασμός πληρωμών
- 4.6 Διαδικασία Χορήγησης Στοιχείων και Πληροφοριών που προέρχονται από την Αυτόματη Ανταλλαγή Πληροφοριών με αλλοδαπές δικαιοδοσίες σε Οργανικές Μονάδες της ΑΑΔΕ
- 4.7 Ενημέρωση τραπεζικών πληρωμών φορολογικών χρεών (μέσω ΔΙΑΣ) - ενημέρωση βεβαιωμένων οφειλών απο τράπεζες

4. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.)

4.1 Ανάπτυξη και θέση σε παραγωγική λειτουργία Διαδικτυακής Υπηρεσίας (Web Service)

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Ανάπτυξη και θέση σε παραγωγική λειτουργία Διαδικτυακής Υπηρεσίας (Web Service).
ΣΚΟΠΟΣ:	Υποδοχή και εξυπηρέτηση αιτημάτων εξωτερικών φορέων για την ανάπτυξη και θέση σε παραγωγική λειτουργία διαδικτυακών υπηρεσιών.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Η ορθή υποβολή των αιτημάτων ανάπτυξης και θέσης σε παραγωγική λειτουργία διαδικτυακών υπηρεσιών μέσω της διασφάλισης της τήρησης της κείμενης νομοθεσίας περί φορολογικού απορρήτου και περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά στην υποδοχή και εξυπηρέτηση αιτημάτων για την ανάπτυξη και υλοποίηση διαδικτυακών υπηρεσιών από την ΑΑΔΕ, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία περί φορολογικού απορρήτου και περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	4 έως 5 αιτήματα/έτος, συνήθως.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Άρθρο 17 του ν. 4174/2013 (Α' 170) «Φορολογικές διαδικασίες και άλλες διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε, συμπληρώθηκε και ισχύει,
- 2) άρθρο 108 του ν. 4623/2019 (Α' 134) «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα»,
- 3) ν. 4624/2019 (Α' 137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27^{ης} Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27^{ης} Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις»,
- 4) ΠΟΛ 1154/31-07-2018 (Β' 3253) Απόφαση του Υπουργού Οικονομικών, της Υφυπουργού Οικονομικών και του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων «Εφαρμογή του πλαισίου και της πολιτικής ασφάλειας του Υπουργείου Οικονομικών και της ΑΑΔΕ για την τήρηση του φορολογικού απορρήτου ανάλογα με την περίπτωση από τα πρόσωπα της παρ. 1 του άρθρου 17 ΚΦΔ, διαδικασίες χορήγησης απόρρητων στοιχείων ή πληροφοριών σε πρόσωπα εντός και εκτός της Φορολογικής Διοίκησης και της καταχώρισης και παρακολούθησης της χορήγησης αυτής, καθώς και ρύθμιση λοιπών διαδικαστικών ή τεχνικών θεμάτων»,
- 5) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 6) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ											
Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο (α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1.	Εκδήλωση ενδιαφέροντος από φορέα του δημοσίου ή του ευρύτερου δημόσιου τομέα.	Εκδήλωση ενδιαφέροντος του εκάστοτε φορέα για την ανάπτυξη και υλοποίηση διαδικτυακής υπηρεσίας με αποστολή εγγράφου, είτε σε έντυπη μορφή, είτε ηλεκτρονικά, το οποίο πρωτοκολλείται.	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.) – Τμήμα ΣΤ' - Υποδοχής Αιτημάτων και Διασφάλισης Νομιμότητας Διαδικασιών.	Αυτοτελές Τμήμα Διοίκησης (Α.Τ.Δ.) – Γραφείο Γ2- Γραμματειακής Υποστήριξης.	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα.	-
2.	Διερεύνηση της εφικτότητας εξυπηρέτησης του αιτήματος.	Εξέταση της δυνατότητας υλοποίησης της διαδικτυακής υπηρεσίας στη βάση της διαθεσιμότητας των στοιχείων και της διαθεσιμότητας ανθρώπινων πόρων.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.- Τμήμα ΣΤ'.	Αρμόδιες Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	-	-	-	-	5 ημέρες.	1
3.	Διεξαγωγή εσωτερικών συναντήσεων εργασίας.	Προγραμματισμός και διεξαγωγή συναντήσεων εργασίας, προκειμένου να διευκρινιστούν ζητήματα νομικής φύσης, καθώς και θέματα σχεδιασμού, ανάπτυξης, υλοποίησης, χρονοδιαγράμματος και θέσης σε παραγωγική λειτουργία της διαδικτυακής υπηρεσίας.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. - Τμήμα ΣΤ'.	Αρμόδιες Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., εκπρόσωπος του Αυτοτελούς Τμήματος Υποστήριξης Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων (Α.Τ.Υ.Υ.Π.Δ.) και οι αντίστοιχες αρμόδιες Επιχειρησιακές Διευθύνσεις της ΑΑΔΕ.	-	-	-	-	-	Εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των εμπλεκόμενων Διευθύνσεων.	2
4.	Οριστικοποίηση προδιαγραφών ανάπτυξης της διαδικτυακής υπηρεσίας – Οριστικοποίηση χρονοδιαγράμματος.	Ανάλυση απαιτήσεων και οριστικοποίηση των προδιαγραφών ανάπτυξης της διαδικτυακής υπηρεσίας – Χρονοπρογραμματισμός υλοποίησης.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.- Αρμόδιο Τμήμα (εκτός του ΣΤ') ή Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ./οποιοδήποτε Τμήμα άλλης Διεύθυνσης.	Ενδιαφερόμενος/οι φορέας/είς, αρμόδιες Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. και οι αντίστοιχες αρμόδιες Επιχειρησιακές Διευθύνσεις της ΑΑΔΕ.	-	-	-	-	-	Εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των εμπλεκόμενων Διευθύνσεων και φορέων.	3
5.	Σχεδιασμός και ανάπτυξη της διαδικτυακής υπηρεσίας (το συγκεκριμένο βήμα	Τεχνικός σχεδιασμός και ανάπτυξη της διαδικτυακής υπηρεσίας από τα αρμόδια Τμήματα ή Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.- Αρμόδιο Τμήμα (εκτός του ΣΤ') ή Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ./ οποιοδήποτε	Αρμόδια Τμήματα ή Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	-	-	-	-	Εξαρτάται από τον φόρτο εργασίας των αρμόδιων Τμημάτων ή Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	4

	πραγματοποιείται παράλληλα με τα βήματα 8,9,10,11,12).		Τμήμα άλλης Διεύθυνσης.								
6.	Δοκιμές καλής λειτουργίας της διαδικτυακής υπηρεσίας.	Εκπόνηση και εκτέλεση σεναρίων ελέγχου καλής λειτουργίας της διαδικτυακής υπηρεσίας.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.- Οποιοδήποτε Τμήμα (εκτός του ΣΤ') ή Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ./ οποιοδήποτε Τμήμα άλλης Διεύθυνσης.	Αρμόδια Τμήματα ή Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	-	-	-	-	Εξαρτάται από τον φόρτο εργασίας των αρμόδιων Τμημάτων ή Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	5
7.	Έναρξη παραγωγικής λειτουργίας της διαδικτυακής υπηρεσίας.	Έναρξη παραγωγικής λειτουργίας της διαδικτυακής υπηρεσίας μετά την έκδοση σχετικής απόφασης της Προϊσταμένης της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.- Τμήμα ΣΤ'.	Αρμόδια Τμήματα ή Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Ο αιτών τη διαδικτυακή υπηρεσία φορέας.	-	-	-	-	Εξαρτάται από τον φόρτο εργασίας των αρμόδιων τμημάτων ή Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	6
8.	Τυπική υποβολή αιτήματος χορήγησης στοιχείων μέσω διαδικτυακής υπηρεσίας (το συγκεκριμένο βήμα πραγματοποιείται παράλληλα με το βήμα 5).	Παραλαμβάνεται αίτημα χορήγησης στοιχείων μέσω διαδικτυακής υπηρεσίας σύμφωνα με τον τύπο και το περιεχόμενο του εντύπου Γ3 της ΠΟΛ 1154/2018 από τον/τους ενδιαφερόμενο/ους φορέα/είς, και πρωτοκολλείται.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.- Τμήμα ΣΤ'.	Αυτοτελές Τμήμα Διοίκησης (Α.Τ.Δ.) – Γραφείο Γ2 – Γραμματειακής Υποστήριξης.	-	Γ3	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΝΑΙ	1 ημέρα.	3
9.	Επεξεργασία αιτήματος (το συγκεκριμένο βήμα πραγματοποιείται παράλληλα με το βήμα 5).	Έλεγχος ορθότητας του αιτήματος και σε περίπτωση που αυτό δεν πληροί, ως προς τον τύπο, τις προϋποθέσεις της ΠΟΛ 1154/31-07-2018, επικοινωνία με τον αιτούντα, υποβοήθησή του στην ορθή συμπλήρωση του απαιτούμενου εντύπου και επανυποβολή ή επιστροφή του αιτήματος στον αιτούντα με σχετικές υποδείξεις.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.- Τμήμα ΣΤ'.	-	-	Γ3	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΝΑΙ	1 ώρα.	8
10.	Πρωώθηση αιτήματος για λήψη γνώμης (το συγκεκριμένο βήμα πραγματοποιείται παράλληλα με το βήμα 5).	Πρωώθηση του αιτήματος στο Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων (Α.Τ.Υ.Υ.Π.Δ.) για τη λήψη σχετικής γνώμης.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.- Τμήμα ΣΤ'.	Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων (Α.Τ.Υ.Υ.Π.Δ.).	-	-	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα.	8,9
11.	Πρωώθηση αιτήματος για τυπική έγκριση (το συγκεκριμένο βήμα πραγματοποιείται παράλληλα με το βήμα 5).	Πρωώθηση του αιτήματος για έγκριση στην αρμόδια Επιχειρησιακή Διεύθυνση, όταν ο αιτών είναι φορέας της Γενικής Κυβέρνησης (περ. ε' του άρθρου 17 Κ.Φ.Δ.).	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.- Τμήμα ΣΤ'.	Αρμόδια Επιχειρησιακή Διεύθυνση.	-	-	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα.	8,9

12.	Λήψη γνώμης / έγκρισης (το συγκεκριμένο βήμα πραγματοποιείται παράλληλα με το βήμα 5).	Λήψη της σχετικής γνώμης / έγκρισης.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.- Τμήμα ΣΤ'.	Α.Τ.Υ.Υ.Π.Δ. - Αρμόδιες Επιχειρησιακές Διευθύνσεις.	-	-	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	Ο χρόνος διεκπεραίωσης είναι μεταβλητός, καθώς εξαρτάται από το φόρτο εργασίας του Α.Τ.Υ.Υ.Π.Δ. και των αρμόδιων Επιχειρησιακών Διευθύνσεων.	10,11
13.	Ένταξη του ενδιαφερόμενου φορέα στη διαδικτυακή υπηρεσία.	Κατόπιν της έκδοσης της σχετικής απόφασης της Προϊσταμένης της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., η οποία θέτει σε παραγωγική λειτουργία τη διαδικτυακή υπηρεσία, ένταξη του ενδιαφερόμενου φορέα σε αυτή.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.- Τμήμα ΣΤ'.	Αρμόδια Τμήματα / Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. ή αρμόδιες υπηρεσίες εκτός ΑΑΔΕ.	Ο αιτών τη διαδικτυακή υπηρεσία φορέας.	-	-	-	-	Ο χρόνος ένταξης του ενδιαφερόμενου φορέα στη διαδικτυακή υπηρεσία είναι μεταβλητός, καθώς εξαρτάται από τη θέση της σε παραγωγική λειτουργία.	7
Σύνολο Χρόνου										Ο συνολικός χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας δε μπορεί να καθορισθεί ακριβώς δεδομένου ότι απαιτείται συνεργασία, τόσο με τις αρμόδιες Επιχειρησιακές Διευθύνσεις και το Α.Τ.Υ.Υ.Π.Δ., για τη διασφάλιση της εφαρμογής της νομοθεσίας περί φορολογικού απορρήτου και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όσο και με τις αρμόδιες Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. και τις λουπές εξωτερικές υπηρεσίες, για την ανάπτυξη και παραγωγική λειτουργία της διαδικτυακής υπηρεσίας.	

4.2 Εξυπηρέτηση αιτημάτων χορήγησης στοιχείων φορολογικού περιεχομένου σε Τρίτους Φορείς

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Εξυπηρέτηση αιτημάτων χορήγησης στοιχείων φορολογικού περιεχομένου σε Τρίτους Φορείς.
ΣΚΟΠΟΣ:	Υποδοχή και εξυπηρέτηση περιοδικών και έκτακτων αιτημάτων εξωτερικών φορέων για την παροχή στοιχείων φορολογικού περιεχομένου που φυλάσσονται στα πληροφοριακά συστήματα της ΑΑΔΕ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Η ορθή υποβολή των αιτημάτων χορήγησης στοιχείων μέσα από τη διασφάλιση της τήρησης της κείμενης νομοθεσίας περί φορολογικού απορρήτου και περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά στην υποδοχή και εξυπηρέτηση αιτημάτων χορήγησης στοιχείων από την ΑΑΔΕ, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία περί φορολογικού απορρήτου και περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Σε καθημερινή βάση.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Άρθρο 17 του ν. 4174/2013 (Α' 170) «Φορολογικές διαδικασίες και άλλες διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε, συμπληρώθηκε και ισχύει,
- 2) άρθρο 108 του ν. 4623/2019 (Α' 134) «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα»,
- 3) ν. 4624/2019 (Α' 137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27^{ης} Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27^{ης} Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις»,
- 4) ΠΟΛ 1154/31-07-2018 απόφαση του Υπουργού και της Υφυπουργού Οικονομικών και του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Β' 3253) «Εφαρμογή του πλαισίου και της πολιτικής ασφάλειας του Υπουργείου Οικονομικών και της ΑΑΔΕ για την τήρηση του φορολογικού απορρήτου ανάλογα με την περίπτωση από τα πρόσωπα της παρ. 1 του άρθρου 17 ΚΦΔ, διαδικασίες χορήγησης απόρρητων στοιχείων ή πληροφοριών σε πρόσωπα εντός και εκτός της Φορολογικής Διοίκησης και της καταχώρισης και παρακολούθησης της χορήγησης αυτής, καθώς και ρύθμιση λοιπών διαδικαστικών ή τεχνικών θεμάτων»,
- 5) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 6) 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ											
Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1.	Είσοδος αιτήματος χορήγησης στοιχείων ή παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών.	Παραλαμβάνεται αίτημα χορήγησης στοιχείων σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή σύμφωνα με τον τύπο και το περιεχόμενο του εντύπου Γ1 της ΠΟΛ 1154/31-07-2018 από τους ενδιαφερόμενους φορείς, και πρωτοκολλείται.	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.) – Τμήμα ΣΤ'- Υποδοχής Αιτημάτων και Διασφάλισης Νομιμότητας Διαδικασιών.	Αυτοτελές Τμήμα Διοίκησης (Α.Τ.Δ.) – Γραφείο Γ2- Γραμματειακής Υποστήριξης.	-	Γ1	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΝΑΙ	1 ημέρα.	-
2.	Επεξεργασία αιτήματος.	Έλεγχος ορθότητας του αιτήματος και σε περίπτωση που αυτό δεν πληροί, ως προς τον τύπο, τις προϋποθέσεις της ΠΟΛ 1154/31-07-2018, επικοινωνία με τον αιτούντα, υποβολή του στην ορθή συμπλήρωση του απαιτούμενου εντύπου και επανυποβολή ή επιστροφή του αιτήματος στον αιτούντα με σχετικές υποδείξεις.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. - Τμήμα ΣΤ'.	-	-	Γ1	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΝΑΙ	1 ώρα.	1
3.	Διερεύνηση διαθεσιμότητας αιτούμενων στοιχείων.	Διερεύνηση της διαθεσιμότητας των αιτούμενων στοιχείων σε συνεργασία με τις αρμόδιες, κατά περίπτωση, Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.- Τμήμα ΣΤ'.	Αρμόδιες Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	-	-	-	-	1 ημέρα.	2
4.	Διερεύνηση νομιμότητας ικανοποίησης του αιτήματος.	Κατ' αρχάς διερεύνηση της νομιμότητας ικανοποίησης του αιτήματος βάσει της κείμενης νομοθεσίας περί φορολογικού απορρήτου και περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.- Τμήμα ΣΤ'.	-	-	-	-	-	-	1 ημέρα.	2
5.	Πρωώθηση αιτήματος για λήψη γνώμης.	Πρωώθηση μέσω του Αυτοματισμού Γραφείου(Livelink) του αιτήματος στο Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων (Α.Τ.Υ.Υ.Π.Δ.) για τη λήψη σχετικής γνώμης, εφόσον δεν υφίσταται παρόμοια, και αφορά Φ.Π. (Το συγκεκριμένο βήμα παραλείπεται,	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. - Τμήμα ΣΤ'.	Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων (Α.Τ.Υ.Υ.Π.Δ.).	-	-	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα.	2,3,4

		εάν έχει ληφθεί η απαιτούμενη γνώμη σε προηγούμενο όμοιο αίτημα, με τον ίδιο σκοπό επεξεργασίας, για τον ίδιο φορέα ή για φορέα της ίδιας κατηγορίας).									
6.	Πρώθηση αιτήματος για έγκριση.	Πρώθηση του αιτήματος μέσω livelink για έγκριση στην αρμόδια Επιχειρησιακή Διεύθυνση, όταν ο αιτών είναι φορέας της Γενικής Κυβέρνησης (περ. ε' του άρθρου 17 Κ.Φ.Δ.), εφόσον δεν υφίσταται παρόμοια έγκριση. (Το συγκεκριμένο βήμα παραλείπεται, εάν έχει ληφθεί η απαιτούμενη έγκριση σε προηγούμενο όμοιο αίτημα, με τον ίδιο σκοπό επεξεργασίας, για τον ίδιο φορέα ή για φορέα της ίδιας κατηγορίας).	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.- Τμήμα ΣΤ'.	Αρμόδια Επιχειρησιακή Διεύθυνση.	-	-	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα.	2,3,4
7.	Αναμονή λήψης γνώμης / έγκρισης.	Αναμονή λήψης της σχετικής γνώμης / έγκρισης.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.- Τμήμα ΣΤ'.	Α.Τ.Υ.Υ.Π.Δ. / Αρμόδιες Επιχειρησιακές Διευθύνσεις.	-	-	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	Ο χρόνος διεκπεραίωσης είναι μεταβλητός, καθώς εξαρτάται από το φόρτο εργασίας του Α.Τ.Υ.Υ.Π.Δ. και των αρμόδιων επιχειρησιακών Διευθύνσεων.	5,6
8.	Πρώθηση αιτήματος προς διεκπεραίωση σε αρμόδια Τμήματα ή Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Πρώθηση, μέσω livelink, του αιτήματος στα αρμόδια Τμήματα της Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. ή τις λουπές Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. για εξαγωγή των αιτούμενων στοιχείων, κατόπιν λήψης της σχετικής γνώμης / έγκρισης.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.- Τμήμα ΣΤ'.	Αρμόδια Τμήματα ή Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	-	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	3 ώρες.	1 έως 6
9.	Επεξεργασία των αιτούμενων στοιχείων.	Επεξεργασία των αιτούμενων στοιχείων από τα αρμόδια Τμήματα ή τις Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	Αρμόδια Τμήματα ή Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	-	-	-	-	Εξαρτάται από τον φόρτο εργασίας των αρμόδιων Τμημάτων ή Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	8
10.	Αποστολή αιτούμενων στοιχείων.	Αποστολή των αιτούμενων στοιχείων στον ενδιαφερόμενο φορέα με κλητήρα ή συστημένη επιστολή ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με κρυπτογραφημένο αρχείο ή με αποστολή ψηφιακού μέσου, επίσης με κρυπτογραφημένο αρχείο.	-	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. ή άλλη αρμόδια Διεύθυνση της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Ο αιτών τα στοιχεία φορέας.	-	-	-	-	Εξαρτάται από τον φόρτο εργασίας των αρμόδιων Τμημάτων ή Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	9

11.	Ηλεκτρονική καταγραφή αιτημάτων.	Ηλεκτρονική καταγραφή των αιτημάτων χορήγησης στοιχείων και παρακολούθηση της διαδικασίας χορήγησης των αιτούμενων στοιχείων σε εξωτερικούς φορείς και υπηρεσίες έως την ολοκλήρωση του αιτήματος.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.- Τμήμα ΣΤ'.	-	-	Αρχείο excel.	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Η ηλεκτρονική καταγραφή του αιτήματος και η παρακολούθηση της πορείας του μπορεί να γίνεται παράλληλα με τα ως άνω βήματα, ωστόσο, στην ουσία εξαρτάται από τον χρόνο λήψης της σχετικής γνώμης / έγκρισης και την προώθησή του στο αρμόδιο Τμήμα ή Διεύθυνση της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	9
										Σύνολο Χρόνου	Ο συνολικός χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας είναι μεταβλητός, δεδομένου ότι απαιτείται συνεργασία, τόσο με τις αρμόδιες Επιχειρησιακές Διευθύνσεις και το Α.Τ.Υ.Υ.Π.Δ, για τη διασφάλιση της εφαρμογής της νομοθεσίας περί φορολογικού απορρήτου και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όσο και με τις αρμόδιες Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., που διαχειρίζονται το Πληροφοριακό Σύστημα και τις βάσεις δεδομένων του, για την εξαγωγή των αιτούμενων στοιχείων.

4.3 Παροχή στοιχείων σε Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.)/Τμήμα Β' - Άντλησης, Ανάλυσης και Αξιοποίησης Δεδομένων
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.)/Τμήμα Β' - Άντλησης, Ανάλυσης και Αξιοποίησης Δεδομένων
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Παροχή στοιχείων σε Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.
ΣΚΟΠΟΣ:	Εξυπηρέτηση περιοδικών και έκτακτων αιτημάτων υπηρεσιών της ΑΑΔΕ για την παροχή στοιχείων φορολογικού περιεχομένου που φυλάσσονται στα πληροφοριακά συστήματα της ΑΑΔΕ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Διασφάλιση της κατανόησης του αιτήματος και παροχής των ορθών στοιχείων προς την υπηρεσία που τα αιτήθηκε.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Άντληση, Επεξεργασία και Χορήγηση στοιχείων σύμφωνα με το αίτημα της υπηρεσίας.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) ν. 4624/2019 (Α' 137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27^{ης} Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27^{ης} Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις»,
- 2) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α'94,) όπως εκάστοτε ισχύει,
- 3) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Λήψη Αιτήματος.	Χρέωση έγγραφου αιτήματος από το Δ/ντή στο τμήμα μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος διαχείρισης εγγράφου – Livelink.	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.)	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	1 ημέρα	0
2	Χρέωση αιτήματος σε υπάλληλο.	Αξιολόγηση του αιτήματος και χρέωσή του στο livelink σε υπάλληλο.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα Β' - Άντλησης, Ανάλυσης και Αξιοποίησης Δεδομένων.	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	1 ημέρα	1
3	Επικοινωνία με την αιτηθείσα υπηρεσία- πρόσκληση σε συνάντηση.	Σε περίπτωση που δεν είναι σαφές το αίτημα της υπηρεσίας, γίνεται αρχικά τηλεπικοινωνία είτε με τη ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. ή την αιτηθείσα υπηρεσία για διευκρινίσεις. Σε αρκετές περιπτώσεις προσκαλούμε σε συνάντηση την αιτηθείσα υπηρεσία καθώς και τις Δ/νσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. με τις οποίες θα πρέπει να συνεργαστούμε για την εξαγωγή των στοιχείων.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα Β'	Δ.ΕΠΙ.ΔΙ., Δ.Α.Φ.Ε., Δ.Α.Τ.Ε., Αιτηθείσα υπηρεσία της ΑΑΔΕ.	-	-	-	-	-	Ο χρόνος ποικίλει ανάλογα με τον φόρτο εργασίας.	2
4	Παροχή διευκρινίσεων.	Παρέχονται οι απαιτούμενες διευκρινήσεις και καθορίζονται τα βήματα που πρέπει να εκτελέσει η κάθε υπηρεσία, σε περίπτωση συνεργασίας για την εξαγωγή των στοιχείων. Σε περίπτωση που από τη επικοινωνία/συνάντηση προκύψει ότι τα στοιχεία είναι διαθέσιμα στο ΟΠΣΔΠ MIS, μεταβαίνουμε στο βήμα 12.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα Β'	Δ.ΕΠΙ.ΔΙ., Δ.Α.Φ.Ε., Δ.Α.Τ.Ε., Αιτηθείσα υπηρεσία της ΑΑΔΕ.	-	-	-	-	-	1 ημέρα	3
5	Επεξεργασία και άντληση των στοιχείων.	Επεξεργασία δεδομένων και εξαγωγή τους σε αρχεία.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα Β'	Δ.ΕΠΙ.ΔΙ., Δ.Α.Φ.Ε., Δ.Α.Τ.Ε.	-	-	-	-	-	Ο χρόνος ποικίλει ανάλογα με φύση του αιτήματος.	4

6	Αποστολή στοιχείων για έλεγχο.	Δημιουργία δείγματος για έλεγχο και αποστολή του προς τη ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα Β΄	Δ.Α.Φ.Ε., Δ.Α.Τ.Ε.	Δ.ΕΠΙ.ΔΙ.	-	-	NAI	-	1 ημέρα	5
7	Έλεγχος των στοιχείων.	Έλεγχος των στοιχείων.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα Β΄	Δ.ΕΠΙ.ΔΙ.	-	-	-	-	-	Ο χρόνος ποικίλει ανάλογα με φύση του αιτήματος.	6
8	Υποδοχή παρατηρήσεων.	Σε περίπτωση εύρεσης προβλήματος από τη ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ., αποστέλλονται σχετικές παρατηρήσεις προς Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ., Δ.Α.Φ.Ε., Δ.Α.Τ.Ε.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα Β΄	Δ.ΕΠΙ.ΔΙ., Δ.Α.Φ.Ε., Δ.Α.Τ.Ε.	-	-	-	NAI	-	-	7
9	Επανάληψη των βημάτων 5 έως 8.	Επανάληψη των βημάτων 5-8 έως ότου δεν εντοπιστεί πρόβλημα στα στοιχεία.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα Β΄	Δ.ΕΠΙ.ΔΙ., Δ.Α.Φ.Ε., Δ.Α.Τ.Ε.	-	-	-	NAI	-	-	-
10	Συγκέντρωση όλων των εξαγόμενων στοιχείων στη Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.	Σε περίπτωση που υπάρχει συνεργασία με Δ.Α.Φ.Ε./Δ.Α.Τ.Ε., οι Διευθύνσεις τα αποστέλλουν στη Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. και η Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. παράγει το τελικό αποτέλεσμα.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα Β΄	Δ.Α.Φ.Ε., Δ.Α.Τ.Ε.	-	-	-	NAI	-	1 ημέρα	9
11	Ανωνυμοποίηση δεδομένων.	Σε περίπτωση που το αίτημα αφορά σε αναλυτικά στοιχεία και ο όγκος των στοιχείων είναι μεγάλος και το επιτρέπει ο σκοπός για τον οποίο τα ζητάει η αιτηθείσα υπηρεσία, τα δεδομένα ανωνυμοποιούνται.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα Β΄	Δ.Α.Φ.Ε., Δ.Α.Τ.Ε.	-	-	-	NAI	-	1 ημέρα	10
12	Σύνταξη και υπογραφή εγγράφου.	Συντάσσεται απαντητικό έγγραφο που συνοπογράφεται από τις δ/νσεις που συμμετείχαν για την παραγωγή του αποτελέσματος.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα Β΄	Δ.ΕΠΙ.ΔΙ., Δ.Α.Φ.Ε., Δ.Α.Τ.Ε., Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	-	-	-	-	1 εβδομάδα, σε περιπτώσεις συνοπογραφής.	-

13	Πρωτοκόλληση του απαντητικού.	Πρωτοκόλληση του εξερχομένου εγγράφου μέσω Livelink .	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.	Αυτοτελές Τμήμα Διοίκησης (Α.Τ.Δ.) –Γραφείο Γ2- Γραμματειακής Υποστήριξης.	-	-	-	ΝΑΙ	-	1ώρα	12
14	Αποστολή στοιχείων.	Με την πρωτοκόλληση τα στοιχεία αποστέλλονται μέσω livelink με κρυπτογραφημένο αρχείο. Σε περίπτωση που ο όγκος των στοιχείων είναι μεγάλος τοποθετούνται σε VM (Virtual Machine).	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ ή Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα Β΄.	Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. Δ.Α.Φ.Ε., Δ.Α.Τ.Ε.	-	-	-	ΝΑΙ	-	1 εβδομάδα όταν τοποθε- τούνται σε vm.	13
15	Γνωστοποίηση κωδικού αποκρυπτογράφησης αποστελλόμενου αρχείου.	Πραγματοποιείται τηλεφωνική επικοινωνία με τον υπάλληλο παραλαβής του αρχείου.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα Β΄.	-	-	-	-	-	-	Εξαρτάται από τον χρόνο κατά τον οποίο επικοινωνεί με την υπηρεσία μας ο αρμόδιος υπάλληλος για την παραλαβή των στοιχείων.	
										Σύνολο Χρόνου	Από 20 έως 60 ημέρες.

4.4 Διαδικασία χορήγησης αρχείων δεδομένων από τρίτους φορείς

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαδικασία χορήγησης αρχείων δεδομένων από τρίτους φορείς.
ΣΚΟΠΟΣ:	Εξυπηρέτηση έκτακτων αιτημάτων Οργανικών Μονάδων εντός ή εκτός ΑΑΔΕ που συλλέγονται στο πλαίσιο της ΠΟΛ1033/2014.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Η διαδικασία αποσκοπεί στο να διασφαλίσει ότι μόνο εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι λαμβάνουν πρόσβαση στην συγκεκριμένη πληροφορία και ότι τα δεδομένα μεταβιβάζονται με ασφαλή τρόπο εντός ΑΑΔΕ.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Παροχή Στοιχείων και Πληροφοριών της ΠΟΛ1033/2014.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) ΠΟΛ 1077/26-3-2012, ΠΟΛ 1195/12-10-2012 «Υποχρεώσεις υπηρεσιών, νομικών προσώπων και οργανώσεων σύμφωνα με τις παρ. 2 και 8 του άρθρου 82 του Ν. 2238/1994, όπως τροποποιήθηκαν από τις παρ. 2 και 5 του άρθρου 17 του Ν. 3842/2010 (ΦΕΚ 58Α'), την παρ. 9 του άρθρου 21 του Ν.3943/2011 (ΦΕΚ 66Α') και την παρ.3 του άρθρου 32 του Ν.3986/2011 (ΦΕΚ 152 Α')»,
- 2) ΠΟΛ 1011/21-1-2013 «Τροποποιήσεις των ΠΟΛ 1195/2012 Α.Υ.Ο. και ΠΟΛ 1077/2012 Α.Υ.Ο. αναφορικά με τα στοιχεία και τις προθεσμίες υποβολής αυτών στη Γ.Γ.Π.Σ.»,
- 3) ΠΟΛ 1044/4-3-2013 «Τροποποίηση της ΠΟΛ 1195/12.10.2012 Α.Υ.Ο αναφορικά με την υποχρέωση υποβολής στοιχείων στη Γ.Γ.Π.Σ, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 82 του Κ.Φ.Ε.»,
- 4) ΠΟΛ 1033/28-1-2014 «Υποχρεώσεις πιστωτικών και χρηματοδοτικών ιδρυμάτων, ιδρυμάτων πληρωμών, Ελληνικών Ταχυδρομείων, Εταιριών Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών, επιχειρήσεων ιδιωτικής ασφάλισης, ιδιωτικών θεραπευτηρίων, ιδιωτικών εκπαιδευτηρίων, εταιριών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, εταιριών παροχής ηλεκτρικής ενέργειας και ύδρευσης, σύμφωνα με το άρθρο 15 του Ν. 4174/2013 (ΦΕΚ 170 Α' / 26 -07-2013)»,
- 5) ΠΟΛ 1054/2-3-2015, ΠΟΛ 1260/3-12-2015, «Τροποποίηση της ΠΟΛ. 1033/28.1.2014 (ΦΕΚ 276 Β') Απόφασης του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων σχετικά με τις υποχρεώσεις πιστωτικών και χρηματοδοτικών ιδρυμάτων, ιδρυμάτων πληρωμών, Ελληνικών Ταχυδρομείων, Εταιριών Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών, επιχειρήσεων ιδιωτικής ασφάλισης, ιδιωτικών θεραπευτηρίων, ιδιωτικών εκπαιδευτηρίων, εταιριών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, εταιριών παροχής ηλεκτρικής ενέργειας και ύδρευσης, σύμφωνα με το άρθρο 15 του Ν.4174/2013 (ΦΕΚ 170 Α' / 26-07-2013)»,
- 6) ΠΟΛ 1122/15-6-2015 Διευκρινίσεις ως προς την εφαρμογή των άρθρων 1 και 2 της ΠΟΛ. 1033/2014 Απόφασης του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων, όπως ισχύουν μετά την τροποποίησή τους με την ΠΟΛ.1054/2015 Απόφαση της Γενικής Γραμματέως Δημοσίων Εσόδων,
- 7) Α.1177/3-5-2019 «Τροποποίηση της ΠΟΛ. 1033/28.1.2014 (ΦΕΚ 276 Β') Απόφασης του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων αναφορικά με τις υποχρεώσεις πιστωτικών και χρηματοδοτικών ιδρυμάτων, ιδρυμάτων πληρωμών, Ελληνικών Ταχυδρομείων, Εταιριών Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών, επιχειρήσεων ιδιωτικής ασφάλισης, ιδιωτικών θεραπευτηρίων, ιδιωτικών εκπαιδευτηρίων, εταιριών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας,

--	--

	<p>εταιριών παροχής ηλεκτρικής ενέργειας και ύδρευσης, σύμφωνα με το άρθρο 15 του ν.4174/2013 (ΦΕΚ 170 Α' / 26-07-2013)»,</p> <p>8) Α.1065/27-3-2020 ΘΕΜΑ: Παράταση της προθεσμίας υποβολής στοιχείων και πληροφοριών της ΠΟΛ. 1033/2014 Απόφασης, τα οποία διαβιβάζονται στην ΑΑΔΕ από ιδιωτικά θεραπευτήρια, σύμφωνα με το άρθρο 15 του ν. 4174/2013 (170 Α'),</p> <p>9) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α'94,) όπως εκάστοτε ισχύει,</p> <p>10) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.</p>
--	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραιώσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Λήψη Αιτήματος.	Παραλαμβάνεται αίτημα χορήγησης στοιχείων σε έντυπη μορφή και πρωτοκολλείται.	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.)	Αυτοτελές Τμήμα Διοίκησης (Α.Τ.Δ.) – Γραφείο Γ2- Γραμματειακής Υποστήριξης.	-	Αίτημα Χορήγησης Στοιχείων και Πληροφοριών ΠΟΛ.1033/2014	ΝΑΙ	-	-	1 ημέρα	-
2	Χρέωση αιτήματος εκτός ΑΑΔΕ.	Αιτήματα εκτός ΑΑΔΕ χρεώνονται στο Τμήμα ΣΤ' και εφόσον εγκριθεί η χορήγηση χρεώνονται στο Τμήμα Γ'.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα ΣΤ'-Υποδοχής Αιτημάτων και Διασφάλισης Νομιμότητας Διαδικασιών.	-	-	-	ΝΑΙ	-	-	1 ημέρα	1
3	Χρέωση αιτήματος εντός ΑΑΔΕ.	Χρέωση έγγραφου αιτήματος από τον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος διαχείρισης εγγράφου (livelink).	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. -Τμήμα Γ'- Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Υπηρεσιών Διαμοιραζόμενων Πληροφοριών.	-	-	-	-	-	-	1 ημέρα	2
4	Παραλαβή Αιτήματος.	Το αίτημα ελέγχεται ως προς την ορθή συμπλήρωση του και χρεώνεται, από τον Προϊστάμενο, προς ενέργεια στον αρμόδιο υπάλληλο.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. - Τμήμα Γ'	-	-	-	-	-	-	Ο χρόνος ποικίλει ανάλογα με τον φόρτο εργασίας.	2,3
5	Εξυπηρέτηση Αιτήματος.	Ο Αρμόδιος υπάλληλος εκκινεί τη διαδικασία αναζήτησης στοιχείων και εξάγει τα στοιχεία σε κρυπτογραφημένο αρχείο.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. - Τμήμα Γ'	-	-	-	-	-	-	Ο χρόνος ποικίλει ανάλογα με τον φόρτο εργασίας, τον όγκο των αιτημάτων και το πλήθος των ελεγχόμενων που παραλαμβάνει η Υπηρεσία μας (1 - 4 μήνες).	3,4
6	Σύνταξη απαντητικού εγγράφου.	Ο υπάλληλος συντάσσει την απάντηση στο αίτημα χορήγησης στοιχείων προς την Αιτούσα Οργανική Μονάδα, επισυνάπτει το	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. - Τμήμα Γ'	-	-	-	ΝΑΙ	-	-	1 ημέρα	5

		κρυπτογραφημένο αρχείο excel που περιέχει τα ανευρεθέντα στοιχεία (στην περίπτωση που έχουν βρεθεί) και τα προωθεί αρμοδίως προς υπογραφή.									
7	Έγκριση απαντητικού εγγράφου.	Ο προϊστάμενος υπογράφει το απαντητικό έγγραφο, το οποίο πρωτοκολλείται και αποστέλλεται στην Αιτούσα Οργανική Μονάδα.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.	-	-	-	-	-	-	1 ημέρα	6
8	Πρωτοκόλληση του απαντητικού εγγράφου.	Πρωτοκόλληση του εξερχόμενου εγγράφου μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος διαχείρισης εγγράφου (livelink).	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.	Αυτοτελές Τμήμα Διοίκησης (Α.Τ.Δ.) – Γραφείο Γ2- Γραμματειακής Υποστήριξης.	-	-	-	-	-	1 ημέρα	7
9	Διεκπεραίωση του εγγράφου.	Αποστολή των αιτούμενων στοιχείων στην Αιτούσα Οργανική Μονάδα (στην περίπτωση που υπάρχουν).	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.	Αυτοτελές Τμήμα Διοίκησης (Α.Τ.Δ.) – Γραφείο Γ2- Γραμματειακής Υποστήριξης.	-	-	-	ΝΑΙ	-	1 ημέρα	8
10	Γνωστοποίηση κωδικού αποκρυπτογράφησης αποστελλόμενου αρχείου.	Πραγματοποιείται τηλεφωνική επικοινωνία με τον υπάλληλο παραλαβής του αρχείου.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. - Τμήμα Γ'	-	-	-	-	-	-	Ο χρόνος ποικίλει ανάλογα με τον φόρτο εργασίας των αρμόδιων υπαλλήλων του αιτούντα φορέα.	9
										Σύνολο Χρόνου	Από 1 έως 4 μήνες.

4.5 Έντυπο καταγραφής διαδικασίας του συστήματος μητρώων τραπεζικών λογαριασμών και λογαριασμός πληρωμών

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Ένταξη Χρηματοπιστωτικών Ιδρυμάτων στο Σύστημα Μητρώου Τραπεζικών Λογαριασμών και Λοιπών Πληρωμών (Σ.Μ.Τ.Λ. & Λ.Π.)
ΣΚΟΠΟΣ:	Η εξασφάλιση της συμμόρφωσης των Υπόχρεων Προσώπων με τις συμφωνημένες τεχνικές προδιαγραφές λειτουργίας του Συστήματος.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Η υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας του Συστήματος.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η εξασφάλιση της ορθής διαδικασία ένταξης των Υπόχρεων Προσώπων στο Σύστημα και στη συνέχεια η υποστήριξή του.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) αριθ. πρωτ. Α.1055/30/1/2019 (ΦΕΚ: 501 Β'/20.02.2019) «Τροποποίηση της Λειτουργίας του Συστήματος Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών και Λογαριασμών Πληρωμών»,
- 2) αριθ. ΠΟΛ.1202/10.9.2015 «Επέκταση και Τροποποίηση της λειτουργίας του Συστήματος Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών και Λογαριασμών Πληρωμών»,
- 3) αριθ. [ΠΟΛ.1131/6.5.2014](#) (ΦΕΚ Β' 1232/14-5-2014) «Συμπλήρωση της ΠΟΛ 1258 (Φ.Ε.Κ. Β' 3101/6-12-2013) με το Παράρτημα Δ που αφορά στον Κανονισμό Διαχείρισης και Λειτουργίας του Συστήματος Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών και Λογαριασμών Πληρωμών»,
- 4) αριθ. [ΠΟΛ.1258/5.12.2013](#) (ΦΕΚ Β' 3101/6-12-2013) «Ρύθμιση οργανωτικών και τεχνικών θεμάτων λειτουργίας του Συστήματος Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών και Λογαριασμών Πληρωμών»,
- 5) Ν. 4170/2013 άρθρο 62 Άρθρο 62 «Σύστημα Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών και Λογαριασμών Πληρωμών στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών»,
- 6) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α'94,) όπως εκάστοτε ισχύει,
- 7) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο (α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Εκδήλωση ενδιαφέροντος Υπόχρεου Νομικού Προσώπου για ένταξη στο Σύστημα.	Με την εκδήλωση ενδιαφέροντος ενός Υπόχρεου Πρόσωπου, μας αποστέλλονται επίσημα έγγραφα λειτουργίας του και εποπτείας του. Αποστέλλουμε την απόφαση με τις τεχνικές προδιαγραφές υλοποίησης του συστήματος καθώς και το πρωτόκολλο ανταλλαγής δημόσιου κλειδιού του Α.Τ.Α.	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.) Τμήμα Γ'- Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Υπηρεσιών Διαμοιραζόμενων Πληροφοριών.	-	Υπόχρεο Νομικό Πρόσωπο.	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	-	1 ημέρα	-
2	Διασύνδεση Υπόχρεου Προσώπου με την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ.	Παρακολούθηση της ορθής σύνδεσης των καναλιών του Υπόχρεου Προσώπου με την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα Γ'	«ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.»- Υπόχρεο Νομικό Πρόσωπο.	-	-	-	ΝΑΙ	-	Άγνωστος (η διαδικασία αφορά Υπηρεσίες εκτός ΑΑΔΕ).	1
3	Παραλαβή ψηφιακών πιστοποιητικών.	Παραλαβή από το Α.Τ.Α. και εισαγωγή στη βάση δεδομένων της ΑΑΔΕ των ψηφιακών πιστοποιητικών (τεστ και παραγωγικό) για την κρυπτογράφηση των στοιχείων. Αποστολή των ψηφιακών πιστοποιητικών (τεστ και παραγωγικό) της ΑΑΔΕ στο Υπόχρεο Πρόσωπο για τον ίδιο λόγο.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα Γ'	Α.Τ.Α.- Υπόχρεο Νομικό Πρόσωπο.	Υπόχρεο Νομικό Πρόσωπο.	-	-	ΝΑΙ	-	2 ημέρες	1
4	Ενημέρωση για ένταξη Υπόχρεου Νομικού Προσώπου.	Ενημέρωση της Ομάδας Υποστήριξης του Συστήματος, για την εκδήλωση ενδιαφέροντος ένταξης Υπόχρεου Νομικού Προσώπου για να τους ζητήσουν τη Δήλωσης ένταξης.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα Γ'	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.)	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	-	1 ημέρα	1

				Τμήμα Ε΄- Ανάπτυξης Διαδι- κτυακών Ιστοτόπων και Διαχείρισης Περιεχο- μένου.							
5	Ένταξη Υπόχρεου Προσώπου στο Σύστημα.	Ενημέρωση από την Ομάδα Υποστήριξης του Συστήματος, για την παραλαβή εμπρόθεσμης Δήλωσης ένταξης στο Σύστημα.	Δ.Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα Γ΄	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. Τμήμα Ε΄	-	Αίτηση ένταξης φορέα στο Σύστημα Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών και Λογαριασμών Πληρωμών (Σ.Μ.Τ.Λ. & Λ.Π.) (άρθ. 62 και 63 ν. 4170/2013).	NAI	NAI	-	1 ημέρα	4
6	Τεστ Δοκιμές ανταλλαγής μηνυμάτων (1, 2, 3 Μητρώα)	Για τη σωστή ανταλλαγή μηνυμάτων πριν την ένταξη ενός Υπόχρεου Προσώπου στο παραγωγικό περιβάλλον, πραγματοποιούνται test με υπαρκτούς Α.Φ.Μ. πελατών τους, στα Μητρώα 1, 2 και 3. Τα τεστ ολοκληρώνονται όταν απαντηθούν με επιτυχία όλοι οι κωδικοί (επιτυχών η ανεπιτυχών απαντήσεων, κωδικών λαθών).	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα Γ΄	«ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.»	Υπόχρεο Νομικό Πρόσωπο.	-	-	NAI	-	Ο χρόνος υλοποίησης εξαρτάται από το Υπόχρεο Νομικό Πρόσωπο.	2, 3
7	Ένταξη Υπόχρεου Προσώπου στο παραγωγικό περιβάλλον (1, 2, 3 Μητρώα)	Εισαγωγή του παραγωγικού κλειδιού στη βάση δεδομένων. Ενημέρωση στις φόρμες των 3 Μητρώων της ένταξης νέου Υπόχρεου Προσώπου. Η ολοκλήρωση της ένταξης γίνεται σε συμφωνηθείσα ημέρα	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα Γ΄	«ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.»	Φορείς του Δημοσίου, Οικονομικές Αρχές -Υπόχρεα Νομικά Πρόσωπα.	-	-	NAI	-	1 ημέρα	6

4.6 Διαδικασία Χορήγησης Στοιχείων και Πληροφοριών που προέρχονται από την Αυτόματη Ανταλλαγή Πληροφοριών με αλλοδαπές δικαιοδοσίες σε Οργανικές Μονάδες της ΑΑΔΕ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.)/ Τμήμα Ε΄ - Αυτόματης Ανταλλαγής Πληροφοριών με άλλες Δικαιοδοσίες
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.)/ Τμήμα Ε΄ - Αυτόματης Ανταλλαγής Πληροφοριών με άλλες Δικαιοδοσίες
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαδικασία Χορήγησης Στοιχείων και Πληροφοριών που προέρχονται από την Αυτόματη Ανταλλαγή Πληροφοριών με αλλοδαπές δικαιοδοσίες σε Οργανικές Μονάδες της ΑΑΔΕ.
ΣΚΟΠΟΣ:	Χορήγηση πληροφοριών που προέρχονται από άλλες δικαιοδοσίες σε Οργανικές Μονάδες της ΑΑΔΕ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Η διαδικασία αποσκοπεί στο να διασφαλίσει ότι μόνο εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι λαμβάνουν πρόσβαση στην συγκεκριμένη πληροφορία και ότι τα κρίσιμα δεδομένα μεταβιβάζονται με ασφαλή τρόπο εντός ΑΑΔΕ.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Χορήγηση πληροφοριών που προέρχονται από την αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών με άλλες δικαιοδοσίες.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Οδηγία 2014/107/ΕΕ του Συμβουλίου της 9^{ης} Δεκεμβρίου 2014 για την τροποποίηση της οδηγίας 2011/16/ΕΕ όσον αφορά την υποχρεωτική αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών στον φορολογικό τομέα,
- 2) Ν. 4493/2017 (Α΄ 164) «Κύρωση του Μνημονίου Συνεννόησης και της Συμφωνίας μεταξύ της Κυβέρνησης της Ελληνικής Δημοκρατίας και της Κυβέρνησης των Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής για τη βελτίωση της διεθνούς φορολογικής συμμόρφωσης και την εφαρμογή του νόμου περί Φορολογικής Συμμόρφωσης Λογαριασμών της Αλλοδαπής (FATCA), καθώς και της Συμφωνίας Αρμόδιων Αρχών και διατάξεις εφαρμογής»,
- 3) Ν. 4428/2016 (Α΄ 190) «Κύρωση της Πολυμερούς Συμφωνίας Αρμόδιων Αρχών για την Αυτόματη Ανταλλαγή Πληροφοριών Χρηματοοικονομικών Λογαριασμών και διατάξεις εφαρμογής»,
- 4) Ν. 4624/2019 (Α΄ 137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27^{ης} Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27^{ης} Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις»,
- 5) Κεφάλαιο Α΄ «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α΄ 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 6) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β΄ 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προσπειτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Λήψη Αιτήματος.	Παραλαμβάνεται αίτημα χορήγησης στοιχείων σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή και πρωτοκολλείται.	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.).	Αυτοτελές Τμήμα Διοίκησης (Α.Τ.Δ.) –Γραφείο Γ2-Γραμματειακής Υποστήριξης.	-	Αίτημα Χορήγησης Στοιχείων και Πληροφοριών που προέρχονται από Αυτόματη Ανταλλαγή Πληροφοριών με αλλοδαπές διακαιοδοσίες βάσει Διεθνούς Διοικητικής Συνεργασίας.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	1 ημέρα	0
2	Παραλαβή Αιτήματος.	Το αίτημα ελέγχεται ως προς την ορθή συμπλήρωση του και χρεώνεται, από τον Προιστάμενο, προς ενέργεια στον αρμόδιο υπάλληλο.	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.)/ Τμήμα Ε΄-Αυτόματης Ανταλλαγής Πληροφοριών με άλλες Δικαιοδοσίες.	-	-	-	-	-	-	1 ημέρα	1
3	Εξυπηρέτηση Αιτήματος.	Ο Αρμόδιος υπάλληλος εκκινεί την διαδικασία αναζήτησης στοιχείων και εξάγει τα στοιχεία σε υπολογιστή που βρίσκεται σε ασφαλές απομονωμένο περιβάλλον.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ / Τμήμα Ε΄.	-	-	-	-	-	-	Ο χρόνος ποικίλει ανάλογα με τον φόρτο εργασίας.	2
4	Εξαγωγή στοιχείων.	Ο Προιστάμενος Εισάγει το συνθηματικό για την κρυπτογράφηση του αρχείου που έχει εξαχθεί από τον Υπάλληλο Εξυπηρέτησης Αιτήματος. Εκκινεί τη Διαδικασία Διαχείρισης	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ / Τμήμα Ε΄.	-	-	-	-	-	-	Ο χρόνος ποικίλει καθώς στην διαδικασία διαχείρισης αλλαγών	3

		Αλλαγών για εξαγωγή των στοιχείων από το απομονωμένο ασφαλές περιβάλλον στον υπολογιστή του Υπαλλήλου Εξυπηρέτησης Αιτήματος.								εμπλέκεται Υπηρεσία εκτός ΑΑΔΕ (Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης).	
5	Σύνταξη απαντητικού εγγράφου.	Ο υπάλληλος συντάσσει την απάντηση στο αίτημα χορήγησης στοιχείων προς την Αιτούσα Οργανική Μονάδα και την προωθεί αρμοδίως προς υπογραφή.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ/ Τμήμα Ε΄.	-	-	-	NAI	NAI	NAI	15 λεπτά	4
6	Έγκριση απαντητικού εγγράφου.	Ο Προϊστάμενος υπογράφει το απαντητικό έγγραφο, το οποίο πρωτοκολλείται και αποστέλλεται στην Αιτούσα Οργανική Μονάδα.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ (Προϊστάμενος).	-	-	-	-	-	-	1 ημέρα	5
7	Αποστολή κρυπτογραφημένου αρχείου.	Ο αρμόδιος υπάλληλος αποστέλλει το κρυπτογραφημένο αρχείο excel που περιέχει τα ανευρεθέντα στοιχεία για το ερευνώμενο πρόσωπο μέσω email προς το υπηρεσιακό email του Υπαλλήλου της Αιτούσας Οργανικής Μονάδας. Στο email αναφέρεται το hash του αρχείου.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ / Τμήμα Ε΄.	-	-	-	-	NAI	-	15 λεπτά	6
8	Αρχειοθέτηση	Ο Προϊστάμενος φροντίζει για την τήρηση ενημερωμένου αρχείου αιτημάτων/Αρχειοθέτηση απαντητικού εγγράφου, και αρχειοθέτηση των emails αποστολής των κρυπτογραφημένων αρχείων.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ / Τμήμα Ε΄	-	-	-	NAI	NAI	-	15 λεπτά	7
										Σύνολο Χρόνου	15 έως 30 ημέρες

4.7 Ενημέρωση τραπεζικών πληρωμών φορολογικών χρεών (μέσω ΔΙΑΣ) – Ενημέρωση πληρωμής βεβαιωμένων οφειλών από τράπεζες

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Ενημέρωση τραπεζικών πληρωμών φορολογικών χρεών (μέσω ΔΙΑΣ) – Ενημέρωση πληρωμής βεβαιωμένων οφειλών από τράπεζες.
ΣΚΟΠΟΣ:	Παραλαβή των πληρωμών των Φορολογουμένων, έλεγχος Τραπεζικών Πληρωμών που πραγματοποιήθηκαν σε καταστήματα ή ΑΤΜ τραπεζών και ενημέρωση της εικόνας των Φορολογουμένων.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Έλεγχος της σωστής απόδοσης των τραπεζικών πληρωμών. Ενημέρωση των τραπεζικών πληρωμών.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η ΑΑΔΕ παραλαμβάνει μέσω ΔΙΑΣ αρχεία τραπεζικών πληρωμών που περιλαμβάνουν στοιχεία πληρωμών Βεβαιωμένων οφειλών (Εισόδημα, ΕΝΦΙΑ, Πρόστιμα, Ρυθμίσεις) (προϊόν -90509) και Κατασχέσεων (προϊόν - 90511) καθημερινά τις εργάσιμες ημέρες στις 18:30. Καταχώρηση και έλεγχος Τραπεζικών Πληρωμών που πραγματοποιήθηκαν σε καταστήματα ή ΑΤΜ τραπεζών μέσω ΔΙΑΣ, διαδικασία ροών πίστωσης των πληρωμών αυτών και ενημέρωσης των χρεών των Φορολογουμένων. Σύγκριση Πληρωμών και των Διπλοτύπων, που αποτελούν τίτλους Φορολογικών Εσόδων.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά κατά τις εργάσιμες ημέρες.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94,) όπως εκάστοτε ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει και
- 3) αριθ. Δ.Π.Δ.Α. ΑΑΔΕ Γ 1107473 ΕΞ 2017 (Β 2435) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Ανάθεση είσπραξης δημοσίων εσόδων σε φορείς είσπραξης».

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Λήψη και διαχείριση αρχείου τραπεζικών πληρωμών μέσω ΔΙΑΣ.	Λήψη και διαχείριση των τραπεζικών πληρωμών βεβαιωμένων οφειλών και ενημέρωση των πινάκων πληρωμών από αρχείο δεδομένων που λαμβάνεται από την εταιρεία ΔΙΑΣ (ενδιάμεσος πληρωμών από Τράπεζες).	Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.) Τμήμα Γ'	ΔΙΑΣ	-	Κατάσταση είσπραξης τραπεζικών βεβαιωμένων οφειλών & πληρωμών IRIS.	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	3 ΩΡΕΣ	-
2	Πίστωση τραπεζικών πληρωμών και παρακολούθηση της λειτουργίας της.	Ενημέρωση των φορολογικών στοιχείων του υποσυστήματος Εσόδων των Φυσικών ή Νομικών προσώπων σύμφωνα με τις πληρωμές των φορολογουμένων. Στα ως άνω στοιχεία πρόσβαση έχουν οι φορολογούμενοι, η Δ.Α.Φ.Ε., η ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. και οι Δ.Ο.Υ.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα Γ'	-	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.) / Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.) / Φορολογούμενοι	-	-	-	-	1-15 ώρες	1
3	Αποστολή καταστάσεων τραπεζικών πληρωμών στη Διεύθυνση Εισπράξεων & Επιστροφών (Δ.Ε.Ε.).	Αποστέλλονται στη Δ.Ε.Ε. Καταστάσεις τραπεζικών πληρωμών ανά ημέρα, ανά Τράπεζα, ανά κανάλι ροής χρήματος.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα Γ'	-	Δ.Ε.Ε.	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	1 άρα	1

4	Σύγκριση τραπεζικών πληρωμών και φορολογικών εσόδων.	Εύρεση των πιθανών διαφορών μεταξύ των τραπεζικών πληρωμών και των φορολογικών στοιχείων (διπλότυπα) και ενημέρωση των Δ.Α.Φ.Ε., ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα Γ'	-	Δ.Α.Φ.Ε. ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	Ενημερωτικό EMAIL.	-	ΝΑΙ	-	2 ώρες	2
5	Εξαγωγή μηνιαίων στατιστικών στοιχείων τραπεζικών πληρωμών (Προσωρινά Στοιχεία).	Στην αρχή κάθε μήνα εξάγεται κατάσταση προσωρινών τραπεζικών πληρωμών (συνολικό ποσό είσπραξης βεβαιωμένων οφειλών). Η κατάσταση αυτή κοινοποιείται μέσω e-mail στις ΓΔΗΛΕΔ, ΔΕΕ, Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. και Γ.Λ.Κ. Στα μέσα του μηνός οριστικοποιείται από τη Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. / Β η ως άνω προσωρινή κατάσταση τραπεζικών πληρωμών για τον περασμένο μήνα.	Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. Τμήμα Γ'	-	Δ.Ε.Ε. Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. (Γραφείο Γενικού Διευθυντή) / Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. / Γ.Λ.Κ. – Διεύθυνση Προϋπολογισμού Εσόδων.	Κατάσταση είσπραξης βεβαιωμένων στις Δ.Ο.Υ. ατομικών οφειλών μέσω τραπεζών.	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	1 ΩΡΑ	1
Σύνολο Χρόνου										8- 23 ώρες	

5. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΠΟΔΟΜΩΝ (ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ.)

- 5.1 Παρακολούθηση και ανανέωση ψηφιακών πιστοποιητικών ασφαλούς σύνδεσης.
- 5.2 Σφράγιση αρχικού δείγματος Φορολογικού Ηλεκτρονικού Μηχανισμού (Φ.Η.Μ.) και παράδοση στον εκπρόσωπο της κατασκευάστριας εταιρείας καθώς και αποσφράγιση αρχικού δείγματος Φ.Η.Μ. σε περίπτωση επανελέγχου και επανασφράγιση αυτής.
- 5.3 Παρακολούθηση και ανανέωση τομεακών ονομάτων
- 5.4 Διαδικασία τήρησης ημερολογίου συμβάντων
- 5.5 Έκδοση αποφάσεων έγκρισης άδειας καταλληλότητας φορολογικών ηλεκτρονικών μηχανισμών (Φ.Η.Μ.)
- 5.6 Έκδοση αποφάσεων ανάκλησης αδειών καταλληλότητας, παράτασης αδειών διάθεσης, ανάθεσης άδειας τεχνικής υποστήριξης σε άλλη επιχείρηση, έγκρισης αναβάθμισης λογισμικών (Software ή Firmware) και καταστροφής φορολογικών ηλεκτρονικών μηχανισμών (Φ.Η.Μ.)
- 5.7 Οργάνωση τακτικών συνεδριάσεων της Επιτροπής Ελέγχου Καταλληλότητας Φορολογικών Ηλεκτρονικών Μηχανισμών (Ε.Ε.Κ.Φ.Η.Μ.)
- 5.8 Διαχείριση αιτημάτων κατόχων/χρηστών Φορολογικών Ηλεκτρονικών Μηχανισμών (Φ.Η.Μ.), επιχειρήσεων κατασκευής/εμπορίας Φ.Η.Μ., dealers Φ.Η.Μ. και Δ.Ο.Υ., από τα ενεργά κανάλια επικοινωνίας
- 5.9 Δημιουργία φακέλων και απόδοσης δικαιωμάτων σε σύστημα αποθήκευσης
- 5.10 Εγκατάσταση\παραμετροποίηση νέου σταθμού εργασίας εντός Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.
- 5.11 Εγκατάσταση\παραμετροποίηση νέου σταθμού εργασίας εντός Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.
- 5.12 Ένταξη νέου χρήστη στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων - IBM Control Desk (Maximo)
- 5.13 Επίβλεψη των κατασκευαστριών επιχειρήσεων Φορολογικών Ηλεκτρονικών Μηχανισμών (ΦΗΜ) και των εξουσιοδοτημένων Τεχνικών Φ.Η.Μ.
- 5.14 Τήρηση Μητρώου Εγκεκριμένων Φορολογικών Ηλεκτρονικών Μηχανισμών (Φ.Η.Μ.) και ηλεκτρονικού αρχείου Τμήματος

5. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΠΟΔΟΜΩΝ (ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ.)

5.1 Παρακολούθηση και ανανέωση ψηφιακών πιστοποιητικών ασφαλούς σύνδεσης

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών (ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών (ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ.)
ΣΚΟΠΟΣ:	Η παρακολούθηση της διάρκειας ισχύος των ψηφιακών πιστοποιητικών Secure Socket Layer (SSL) ενός πληροφοριακού συστήματος της ΑΑΔΕ προκειμένου να διενεργείται έγκαιρα και με αποτελεσματικό τρόπο η ανανέωσή τους, εξασφαλίζοντας την αδιάλειπτη και ομαλή λειτουργία των εμπλεκόμενων πληροφοριακών υποδομών.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Ασφαλής ανταλλαγή ηλεκτρονικών δεδομένων. Πιστοποίηση της ταυτότητας του Φορέα (ΑΑΔΕ) - Ιδιοκτήτη τους.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Παρακολουθείται από τον Υπεύθυνο Παρακολούθησης και Ανανέωσης Ψηφιακών Πιστοποιητικών (Υ.Π.Α.) η διάρκεια ισχύος όλων των ψηφιακών πιστοποιητικών, ο οποίος προβαίνει έγκαιρα στις απαραίτητες ενέργειες για την προμήθεια και ανανέωση αυτών, σε συνεννόηση με τον ιδιοκτήτη του Πληροφοριακού Συστήματος – Εφαρμογής και τον Υπεύθυνο Οργανωτικής Μονάδας (Υ.Ο.Μ.). Ακόμη συμβουλευεται το Αυτοτελές Τμήμα Ασφαλείας (Α.Τ.Α.) σε περιπτώσεις λειτουργίας νέων συστημάτων ή αλλαγής των απαιτήσεων ασφάλειας ενός πληροφοριακού συστήματος, προκειμένου να καθοριστούν επακριβώς οι ανάγκες και το είδος του απαιτούμενου προς προμήθεια ή ανανέωση ψηφιακού πιστοποιητικού. Επιπλέον ζητάει προσφορές από τις κατάλληλες εταιρείες παροχής ψηφιακών υπηρεσιών, για τα απαιτούμενα ψηφιακά πιστοποιητικά. Επί πρόσθετα συντάσσει και υποβάλλει υπηρεσιακό έγγραφο αιτήματος προμήθειας ή ανανέωσης ψηφιακού πιστοποιητικού, με συγκεκριμένες προδιαγραφές προς τη Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης-Τμήμα Δ' - Ελέγχου και Εκκαθάρισης Προμηθειών, Π.Δ.Ε. και Λοιπών Δαπανών και προς τη Διεύθυνση Προμηθειών και Κτιριακών Υποδομών, Διαχείρισης Υλικού & Κτιριακών Υποδομών-Τμήμα Α' - Προγραμματισμού Προμηθειών και Διαχείρισης Υλικού,

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<ol style="list-style-type: none"> 1) Αριθ. ΓρΓΓΠ 0000057 ΕΞ 2015/14-01-2015 απόφαση του Γενικού Γραμματέα Πληροφοριακών Συστημάτων και Διοικητικής Υποστήριξης Υπουργείου Οικονομικών « Πολιτικής Διαχείρισης Αλλαγών και Διαμόρφωσης του Πλαισίου Ασφάλειας». (Κωδικός Εγγράφου : GR.GSIS.SECURITY.AEOI.POL.11), 2) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει, 3) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
------------------------	--

	<p>επισυνάπτοντας την σχετική οικονομική προσφορά που έχει λάβει από την εκάστοτε εταιρεία παροχής ψηφιακών υπηρεσιών.</p> <p>Επιπλέον ενημερώνει, μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, τον ανάδοχο, για την εκδοθείσα απόφαση ανάθεσης, ενώ του αποστέλλει και τα εκδοθέντα αρχεία CSR, προκειμένου να εκδοθούν τα αντίστοιχα ψηφιακά πιστοποιητικά καθώς επίσης συμπληρώνει και αποστέλλει στον ανάδοχο τη σχετική φόρμα εντολής αγοράς.</p> <p>Επίσης παραλαμβάνει από τον ανάδοχο τα εκδοθέντα ψηφιακά πιστοποιητικά και τα αποστέλλει στους εγκεκριμένους διαχειριστές υποδομών (Ε.Δ.Υ.) της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, για την εγκατάσταση αυτών στα αντίστοιχα συστήματα ευθύνης τους.</p> <p>Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας και την ανανέωση των ψηφιακών πιστοποιητικών, συντάσσει πρωτόκολλο καλής εκτέλεσης των ανατιθέμενων υπηρεσιών προς τη Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης-Τμήμα Δ' ώστε να πληρωθεί ο ανάδοχος.</p>
<p>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:</p>	<p>2-3 περιπτώσεις/έτος.</p>

--	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1.	Ανάγκη ανανέωσης ή προμήθειας νέου πιστοποιητι-κού SSL.	Ο Υπεύθυνος Παρακολούθησης και Ανανέωσης Ψηφιακών Πιστοποιητικών (Υ.Π.Α.) εκκινεί τη διαδικασία σε συνεννόηση με το Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας (Α.Τ.Α.) στην περίπτωση ανάγκης ψηφιακού πιστοποιητικού υψηλών απαιτήσεων ασφάλειας. Στη συνέχεια αποστέλλει ηλεκτρονική αλληλογραφία, για αναζήτηση προσφορών από αναδόχους και προωθεί την προσφορά προς τον Υπεύθυνο Οργανωτικής Μονάδας (Υ.Ο.Μ.) και προς τον Ιδιοκτήτη του Πληροφοριακού Πόρου (Ι.Π.Π.) προς έγκριση.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β' - Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.	Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας (Α.Τ.Α.) – Ανάδοχος.	-	-	OXI	NAI	OXI	1 – 2 ημέρες.	-
2.	Εμπλοκή Πληροφοριακού Συστήματος (Π.Σ.) αυξημένων απαιτήσεων ασφάλειας.	Το Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας (Α.Τ.Α.) αξιολογεί το αίτημα, ο Προϊστάμενος του Α.Τ.Α. γνωμοδοτεί για τις προδιαγραφές ασφάλειας που απαιτεί η εμπλεκόμενη πληροφοριακή υποδομή σε επίπεδο ψηφιακών πιστοποιητικών και υποβάλει τη γνωμοδότηση στον Υ.Π.Α.	Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. -Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας (Α.Τ.Α.).	-	-	-	OXI	NAI	OXI	1 ημέρα.	1
3.	Έγκριση επιλογής αναδόχου.	Ο Υπεύθυνος της Οργανωτικής Μονάδας (Υ.Ο.Μ.) & ο Ιδιοκτήτης του Πληροφοριακού Πόρου (Ι.Π.Π.) εγκρίνουν την επιλογή αναδόχου, με βάση τυχόν γνωμοδότηση του Α.Τ.Α. και τις οικονομικές απαιτήσεις της προμήθειας – ανανέωσης.	Προϊστάμενος Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.- Προϊστάμενος Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β' - Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.	-	-	-	NAI	NAI	OXI	1 ημέρα.	2
4.	Σύνταξη και αποστολή διοικητικών εγγράφων.	Ο Υ.Π.Α. συντάσσει και αποστέλλει υπηρεσιακό έγγραφο αιτήματος προμήθειας ή ανανέωσης ψηφιακού πιστοποιητικού αρμοδίως. Παραλαμβάνει: α) την απόφαση ανάθεσης προμήθειας και την προωθεί στον ανάδοχο, ενημερώνοντας παράλληλα τον Υ.Ο.Μ. και β) την εντολή αγοράς μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και αφού την συμπληρώσει την προωθεί	Ο αρμόδιος Υ.Π.Α. Δι.Δ.ΥΠΟΔ.-Τμήμα Β' Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.	Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης-- Τμήμα Δ'- Ελέγχου και Εκκαθάρισης Προμηθειών, Π.Δ.Ε. και Λοιπών Δαπανών, Διεύθυνση	-	Αίτημα Ανανέωσης ή Προμήθειας ψηφιακού πιστοποιητικού SSL.	NAI	NAI	NAI	30 ημέρες.	3

		στον Υ.Ο.Μ. προς υπογραφή.		Προμηθειών, Διαχείρισης Υλικού & Κτιριακών Υποδομών- Τμήμα Α' - Προγραμματισμού Προμηθειών και Διαχείρισης Υλικού.								
5.	Έλεγχος και υπογραφή της εντολής αγοράς.	Ο Υ.Ο.Μ. ελέγχει την εντολή αγοράς και εν συνεχεία την υπογράφει και την επιστρέφει στον Υ.Π.Α.	Προϊσταμένη Δι.Δ.ΥΠΟΔ.-Τμήμα Β' - Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.			Εντολή αγοράς.	NAI	NAI	NAI	2 ώρες.	4	
6.	Ψηφιοποίηση διαδικασίας – αίτημα έκδοσης αρχείων Certificate Service Request (C.S.R.).	Ο Υ.Π.Α. ψηφιοποιεί και αποστέλλει ηλεκτρονικά την εντολή αγοράς, στον ανάδοχο και ζητά μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας την έκδοση του/ων αντίστοιχου/ων αρχείων CSR από τους Εγκεκριμένους Διαχειριστές Υποδομών (Ε.Δ.Υ.) της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.	Ο Υ.Π.Α. της Δι.Δ.ΥΠΟΔ.-Τμήμα Β' - Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.	Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης - Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.		Εντολή αγοράς – Έκδοση C.S.R.	OXI	NAI	NAI	1-2 ημέρες.	5	
7.	Έκδοση αρχείων C.S.R.	Ο Ε.Δ.Υ. εκδίδει το/α απαιτούμενο/α αρχεία C.S.R. και τα αποστέλλει ηλεκτρονικά στον Υ.Π.Α.	Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης - Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.			Αρχεία C.S.R.	OXI	NAI		1-2 ώρες.	6	
8.	Έκδοση Ψηφιακών Πιστοποιητικών από Ανάδοχο.	Ο Υ.Π.Α. παραλαμβάνει τα εκδοθέντα αρχεία C.S.R. και τα αποστέλλει ηλεκτρονικά στον ανάδοχο, προκειμένου να εκδοθεί/ούν τα αντίστοιχα/α ψηφιακά/ά πιστοποιητικό/ά.	Υπάλληλος ΔιΔΥΠΟΔ - Τμήμα Β' - Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.	Ανάδοχος.		Αρχεία C.S.R.	OXI	NAI		1 ώρα.	7	
9.	Παραλαβή πιστοποιητικών από τον Ανάδοχο.	Ο Υ.Ο.Μ. παραλαμβάνει, ως οργανωτική επαφή, τα/ο εκδοθέν/να ψηφιακά/ό πιστοποιητικά/ό μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και τα/ο προωθεί ηλεκτρονικά προς τον Υ.Π.Α.	Προϊσταμένη Δι.Δ.ΥΠΟΔ.-Τμήμα Β' - Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.	C.A. (Certification Authority Πιστοποιητικών S.S.L.).		Ψηφιακά Πιστοποιητικά S.S.L.	OXI	NAI		1 ημέρα.	8	
10.	Πρώθηση πιστοποιητικών στην Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. για εγκατάσταση.	Ο Υ.Π.Α. παραλαμβάνει τα/ο ψηφιακά/ό πιστοποιητικά/ό από τον Υ.Ο.Μ. ηλεκτρονικά και τα/ο προωθεί προς τους Ε.Δ.Υ. της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης για εγκατάσταση.	Υπάλληλος Δι.Δ.ΥΠΟΔ.-Τμήμα Β' - Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.	Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης - Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.	-	Ψηφιακά Πιστοποιητικά S.S.L.	OXI	NAI	-	1-2 ώρες.	9	

11.	Εγκατάσταση νέων πιστοποιητικών.	Οι Ε.Δ.Υ. της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης εγκαθιστούν το ψηφιακό πιστοποιητικό και ενημερώνουν τον Υ.Π.Α. της ΑΑΔΕ	Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης - Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.	-	-	Ψηφιακά Πιστοποιητικά SSL	ΟΧΙ	ΝΑΙ	-	1-2 ώρες.	10
12.	Αποδοχή εργασιών αναδόχου- εντολή πληρωμής.	Ο Υ.Π.Α. ενημερώνει τον Υ.Ο.Μ. για την επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας. Επίσης ενημερώνει το ηλεκτρονικό αρχείο με τις νέες ημερομηνίες λήξης των νέων ή ανανεωμένων SSL και συντάσσει υπηρεσιακό έγγραφο «Πρωτόκολλο παραλαβής ψηφιακού/ών πιστοποιητικού/ών» και το αποστέλλει προς την Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης--Τμήμα Δ΄- Ελέγχου και Εκκαθάρισης Προμηθειών, Π.Δ.Ε. και Λοιπών Δαπανών ώστε να πληρωθεί ο ανάδοχος.	Ο Υ.Π.Α. της Δι.Δ.ΥΠΟΔ.-Τμήμα Β΄- Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.	Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης - Τμήμα Δ΄.	-	Πρωτόκολλο παραλαβής ψηφιακού/ών πιστοποιητικού/ών.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	1-2 ημέρες.	11
Σύνολο Χρόνου										42 μέρες.	

5.2 Σφράγιση αρχικού δείγματος Φορολογικού Ηλεκτρονικού Μηχανισμού (Φ.Η.Μ.) και παράδοση στον εκπρόσωπο της κατασκευάστριας εταιρείας καθώς και αποσφράγιση αρχικού δείγματος Φ.Η.Μ. σε περίπτωση επανελέγχου και επανασφράγιση αυτής

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.).
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών (Δι.Δ.ΥΠΟΔ.).
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών (Δι.Δ.ΥΠΟΔ.).
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Σφράγιση αρχικού δείγματος Φ.Η.Μ. και παράδοσης στον εκπρόσωπο της κατασκευάστριας εταιρείας καθώς και αποσφράγιση αρχικού δείγματος Φ.Η.Μ. σε περίπτωση επανελέγχου και επανασφράγισης αυτής.
ΣΚΟΠΟΣ:	Σκοπός είναι η χαρτογράφηση της ροής της διοικητικής διαδικασίας με την περιγραφή των διεργασιών που ακολουθούνται κατά την Διαδικασία σφράγισης και σε περίπτωση επανελέγχου αποσφράγισης του αρχικού δείγματος Φ.Η.Μ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Ο έλεγχος της διασφάλισης των τεχνικών χαρακτηριστικών και ιδιοτήτων των Φ.Η.Μ., με σκοπό την αποφυγή απώλειας φορολογικών εσόδων για το Δημόσιο.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Ενημερώνεται η κατασκευάστρια εταιρεία για την ημερομηνία σφράγισης του αρχικού δείγματος του Φ.Η.Μ., καθώς και για την ημερομηνία αποσφράγισης του αρχικού δείγματος. Κατόπιν διενεργείται η σφράγιση του Φ.Η.Μ. Σε περίπτωση αποσφράγισης και επανασφράγισης ακολουθείται συγκεκριμένη διαδικασία.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Τριάντα (30) φορές/έτος, περίπου.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<ol style="list-style-type: none"> 1) ΠΟΛ 1220/13-12-2012 (Β' 3517) απόφαση του υφυπουργού Οικονομικών «Κωδικοποίηση – Συμπλήρωση τεχνικών προδιαγραφών Φορολογικών ηλεκτρονικών μηχανισμών και συστημάτων. Διαδικασίες χρήσης και λειτουργίας τους. Προδιαγραφές αποσπελλόμενων αρχείων στη Γ.Γ.Π.Σ.», 2) ΠΟΛ 1068/ 24-03-2015 (Β' 497) απόφαση της Γενικής Γραμματέως Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε.) «Διαδικασίες έγκρισης και ανάκλησης Φ.Η.Μ.. Υποχρεώσεις κατόχων άδειας καταλληλότητας Φορολογικών Ηλεκτρονικών Μηχανισμών (Φ.Η.Μ.), πωλητών Φ.Η.Μ., πιστοποιημένων τεχνικών Φ.Η.Μ., κατόχων – χρηστών Φ.Η.Μ.», 3) ΠΟΛ Α. 1024/31-01-2020 (Β' 317) απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) «Συμπληρωματικές τεχνικές προδιαγραφές πρωτοκόλλου επικοινωνίας και κρυπτογράφησης για τη διαβίβαση δεδομένων στο πληροφοριακό σύστημα των ΦΗΜ», 4) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει, 5) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
------------------------	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1.	Ενημέρωση κατασκευάστριας εταιρείας για την ημερομηνία σφράγισης.	Ενημερώνεται η έχουσα την άδεια καταλληλότητας κατασκευάστρια εταιρεία, να προσέλθει στο γραφείο της Δι.Δ.ΥΠΟΔ. - Τμήμα Ε΄, ο νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας, με την αστυνομική του ταυτότητα, την εξουσιοδότηση της Εταιρείας και τον «ζουμπά» σφράγισης για την παραλαβή του αρχικού δείγματος του Φ.Η.Μ.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. -Τμήμα Ε΄ Συστημάτων Ηλεκτρονικών Εμπορικών Συναλλαγών και Λουπών Συστημάτων.	-	Κατασκευάστρια εταιρεία του Φ.Η.Μ.	Πρωτόκολλο παράδοσης-παραλαβής Φ.Η.Μ.	NAI	NAI	NAI	1 ημέρα.	-
2.	Ενημέρωση κατασκευάστριας εταιρείας για την ημερομηνία αποσφράγισης.	Ενημερώνεται η έχουσα την άδεια καταλληλότητας κατασκευάστρια εταιρεία, να προσέλθει στο Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο (Ε.Μ.Π.) για επανέλεγχο και αποσφράγιση του αρχικού δείγματος: 1) Για κάθε αλλαγή - τροποποίηση του λογισμικού του Φ.Η.Μ. 2) Εάν η Επιτροπή Έγκρισης Καταλληλότητας (Ε.Κ.Φ.Η.Μ.), αποφασίσει τον επανέλεγχο του αρχικού δείγματος του Φ.Η.Μ., σε περίπτωση ενδείξεων μη τήρησης των τεχνικών προδιαγραφών της ΠΟΛ.1220/13-12-2012.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. - Τμήμα Ε΄.	Εργαστήριο Ελέγχων Φ.Η.Μ. (Ε.Μ.Π.)	1) Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Ε΄ 2) Κατασκευάστρια εταιρεία του Φ.Η.Μ.	Πρωτόκολλο αποσφράγισης και σφράγισης Φ.Η.Μ. (Ε.Μ.Π.).	NAI	NAI	OXI	1 ημέρα.	1
3.	Διαδικασία σφράγισης Φ.Η.Μ.	Σφραγίζεται: 1) Η κεφαλή της ειδικής βίδας προστασίας του Φ.Η.Μ. 2) Το κουτί συσκευασίας του Φ.Η.Μ. Δίδεται η απαραίτητη προσοχή, ώστε να είναι ευκρινής η αποτύπωση του α/α – ειδικού κωδικού αριθμού του «ζουμπά» σφράγισης του εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου στην κεφαλή της ειδικής βίδας προστασίας του Φ.Η.Μ.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. -Τμήμα Ε΄.	-	Κατασκευάστρια εταιρεία του Φ.Η.Μ.	Πρωτόκολλο παράδοσης-παραλαβής Φ.Η.Μ.	NAI	NAI	NAI	1 ώρα.	2
4.	Διαδικασία αποσφράγισης Φ.Η.Μ.	Ελέγχεται και αξιολογείται για την περίπτωση αλλοίωσης ή παραποίησης της αρχικής 1) συσκευασίας και της σφράγισης του κουτιού συσκευασίας του Φ.Η.Μ.. 2) σφράγισης της κεφαλής της ειδικής βίδας	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. -Τμήμα Ε΄.	Εργαστήριο Ελέγχων Φ.Η.Μ. (Ε.Μ.Π.).	1) Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Ε΄ 2) Κατασκευάστρια εταιρεία του Φ.Η.Μ.	Πρωτόκολλο αποσφράγισης και σφράγισης Φ.Η.Μ. (Ε.Μ.Π.).	NAI	NAI	OXI	1 ημέρα.	3

		προστασίας του Φ.Η.Μ. Εφόσον διαπιστωθεί ότι δεν υπάρχει ένδειξη αλλοίωσης των παραπάνω, ο αρμόδιος υπάλληλος προχωρεί στην αποσφράγιση του Φ.Η.Μ., με την αφαίρεση της συσκευασίας και των σφραγίδων.									
5.	Διαδικασία επανασφράγισης Φ.Η.Μ.	Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας επανελέγχου του αρχικού δείγματος Φ.Η.Μ., καλείται να προσέλθει στο Ε.Μ.Π., ο αρμόδιος υπάλληλος από το Τμήμα Ε' της Δι.Δ.ΥΠΟΔ., για την επανασφράγιση του Φ.Η.Μ. Η διαδικασία που ακολουθείται για την επανασφράγιση, περιγράφεται στο βήμα (3).	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. -Τμήμα Ε'.	Εργαστήριο Ελέγχων Φ.Η.Μ. (Ε.Μ.Π.).	1) Δι.Δ.ΥΠΟΔ. - Τμήμα Ε' 2) Κατασκευαστρια εταιρεία του Φ.Η.Μ.	Πρωτόκολλο αποσφράγισης και σφράγισης Φ.Η.Μ. (Ε.Μ.Π.).	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα.	4
										Σύνολο Χρόνου	2 ημέρες.

5.3 Παρακολούθηση και ανανέωση τομεακών ονομάτων

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών (Δι.Δ.ΥΠΟΔ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών (Δι.Δ.ΥΠΟΔ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Παρακολούθηση και ανανέωση τομεακών ονομάτων.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η παρακολούθηση της διάρκειας ισχύος των τομεακών ονομάτων (Domain Names) μιας διεύθυνσης ενός δικτυακού τόπου (Web site address) της ΑΑΔΕ προκειμένου να διενεργείται έγκαιρα και με αποτελεσματικό τρόπο η ανανέωσή τους, εξασφαλίζοντας την αποκλειστική χρήση και διατήρηση του ονόματος του δικτυακού τόπου.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Αποκλειστικό δικαίωμα χρήσης τομεακών ονομάτων ιστοτόπων της ΑΑΔΕ για ενημέρωση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες που είναι γνωστές στο ευρύτερο κοινό- πολίτες. Η έννοια της αποκλειστικότητας σημαίνει ότι κάποιος άλλος δεν μπορεί να χρησιμοποιήσει το ίδιο όνομα δικτυακού τόπου για κακόπιστη χρήση και παραπλάνηση πολιτών.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η διάρκεια ισχύος όλων των ονομάτων των δικτυακών τόπων παρακολουθείται από τον Υπεύθυνο Παρακολούθησης και Ανανέωσης Τομεακών Ονομάτων (Υ.Π.Α.), ο οποίος προβαίνει έγκαιρα στις απαραίτητες ενέργειες για την προμήθεια και ανανέωση αυτών, σε συνεννόηση με τον ιδιοκτήτη της διεύθυνσης του δικτυακού τόπου και τον Υπεύθυνο Οργανωτικής Μονάδας (Υ.Ο.Μ.). Επιπλέον ζητάει προσφορές από Καταχωρητές που είναι στη λίστα Ενεργών Καταχωρητών της ΕΕΤΤ, για την Δήλωση των τομεακών ονομάτων στο Μητρώο Ονομάτων Χώρου. Συντάσσει και υποβάλει υπηρεσιακό έγγραφο αιτήματος προμήθειας ή ανανέωσης ονόματος δικτυακού ιστότοπου προς τη Διεύθυνση Προμηθειών και Κτιριακών Υποδομών - Τμήμα Α' - Προμηθειών και τη

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

1α Ν.4412.2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)»
β Ν. 3431/2006 «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες Διατάξεις» (ΦΕΚ 13/Α/2006)
γ Ν.2867/2000

Κανονιστικές Πράξεις

3α Τροποποίηση του Κανονισμού Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Χώρου (Domain Names) με κατάληξη .gr ή .el ΕΕΤΤ ΑΠ. 852/5/21-05-2018 (ΦΕΚ 3321/Β/10-08-2018)

β Τροποποίηση του Κανονισμού Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Χώρου (Domain Names) με κατάληξη .gr ή .el ΕΕΤΤ ΑΠ. 852/5/21-05-2018 (ΦΕΚ 2241/Β/15-06-2018)

γ Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Χώρου (Domain Names) με κατάληξη .gr ή .el. (ΦΕΚ 973/Β/2018)

δ Τροποποίηση της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ. 750/02/19-2-2015 «Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Χώρου (Domain Names) με κατάληξη .gr», (ΦΕΚ 950/Β/2015) (17-6-2015)

ε Τροποποίηση άρθρου 23 του Κανονισμού Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Χώρου (Domain Names) με κατάληξη .gr, (ΦΕΚ 412/Β/2015) (22-5-2015) στ Νέος Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Χώρου (Domain Names) με κατάληξη .gr (4-3-2015)

Τροποποίηση του Κανονισμού Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Χώρου (Domain Names) με κατάληξη .gr και άλλες διατάξεις (ΦΕΚ 3054/Β/13-11-2014) Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Χώρου (Domain Names) με κατάληξη .gr (ΦΕΚ 1564/Β/21-6-2013)

Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης Ονομάτων Χώρου (Domain Names) με κατάληξη .gr (ΦΕΚ 593/Β/14-4-2011)

Πολιτική/Διαδικασία

α Στρατηγική Ασφάλειας Πληροφοριών (GR.GSIS.SECURITY.AEIO.POL.01)

β Πολιτική Ορθής Χρήσης Πληροφοριακών Πόρων (GR.GSIS.SECURITY.AEIO.POL.02)

γ Πολιτική Διαχείρισης Πληροφοριακών Πόρων (GR.GSIS.SECURITY.AEIO.POL.03)

δ Πολιτική Αποδεκτής Χρήσης Κρυπτογράφησης (GR.GSIS.SECURITY.AEIO.POL.09)

Άλλες αποφάσεις

α) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α'94,) όπως εκάστοτε ισχύει,
β.) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή

	<p>Διεύθυνση Προϋπολογισμού και Δημοσιονομικών Αναφορών, επισυνάπτοντας την σχετική οικονομική προσφορά που έχει λάβει από τον εκάστοτε Καταχωρητή Ονομάτων Χωρών.</p> <p>Ενημερώνει μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, τον ανάδοχο, για την εκδοθείσα απόφαση ανάθεσης και τη σχετική φόρμα εντολής αγοράς, προκειμένου να δηλωθούν τα τομεακά ονόματα στο Μητρώο Ονομάτων Χώρου. Επίσης, παραλαμβάνει από τον Καταχωρητή, τον αριθμό πρωτοκόλλου ανανέωσης στο Μητρώο Ονομάτων Χώρου και τα αποστέλλει στους διαχειριστές των δικτυακών ιστοτόπων της ευθύνης τους.</p> <p>Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας και την ανανέωση των ονομάτων των δικτυακών τόπων, συντάσσει βεβαίωση παραλαβής υπηρεσιών προς τη Διεύθυνση Προμηθειών και Κτιριακών Υποδομών - Τμήμα Α' - Προμηθειών ώστε να πληρωθεί ο Καταχωρητής.</p>
<p>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:</p>	<p>4-5 περιπτώσεις ανά έτος.</p>

	<p>της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.</p>
--	---

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ											
Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Διαπίστωση ανάγκης ανανέωσης ή προμήθειας νέου τομεακού ονόματος.	Ο Υπεύθυνος Παρακολούθησης και Ανανέωσης Τομεακών Ονομάτων (Υ.Π.Α.) επιβεβαιώνει με τον ιδιοκτήτη/διαχειριστή του αντίστοιχου διαδικτυακού τόπου για τη διατήρηση ή μη του τομεακού ονόματος και τη χρονική διάρκεια ανανέωσής του.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β'- Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.	Ιδιοκτήτης/ διαχειριστής του αντίστοιχου διαδικτυακού τόπου.	-	-	OXI	NAI	OXI	1 – 2 ημέρες	-
2	Αναζήτησης προσφορών Καταχωρητών Ονομάτων χώρων.	Αναζήτηση προσφορών από την λίστα των εγκεκριμένων Καταχωρητών Ονομάτων Χώρων της ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη και τις υπάρχουσες συνεργασίες, και αποστολή αυτών προς τον Υπεύθυνο Οργανωτικής Μονάδας (Υ.Ο.Μ.) και τον ιδιοκτήτη/διαχειριστή του αντίστοιχου διαδικτυακού τόπου προς αξιολόγηση και λήψη απόφασης του Καταχωρητή.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β'- Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.	Ιδιοκτήτης/ διαχειριστής του αντίστοιχου διαδικτυακού τόπου.	-	-	OXI	NAI	OXI	1 – 2 ημέρες	-
3	Επιλογή Καταχωρητή Ονομάτων χώρων.	Ο Υπεύθυνος της Οργανωτικής Μονάδας (Υ.Ο.Μ.) & ο Ιδιοκτήτης/διαχειριστής του αντίστοιχου διαδικτυακού τόπου αποφασίζουν και επιλέγουν τον Καταχωρητή, με βάση τις ανάγκες ενιαίας διαχείρισης τομεακών ονομάτων, λαμβάνοντας υπ' όψη και τις οικονομικές απαιτήσεις της προμήθειας – ανανέωσης.	Προϊστάμενος Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β'- Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.	Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών Διεύθυνση Προμηθειών & Κτιριακών Υποδομών Τμήμα Α' - Εκτέλεσης Προμηθειών Ιδιοκτήτης/ διαχειριστής του αντίστοιχου διαδικτυακού τόπου	-	-	NAI	NAI	OXI	1 ημέρα	2
4	Συμπλήρωση εντύπου εντολής αγοράς.	Ερώτηση στον επιλεγέντα Καταχωρητή για την διαδικασία υποβολής αίτησης ανανέωσης ή νέας εκχώρησης τομεακού ονόματος και το έντυπο εντολής αγοράς.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β'- Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών	-	-	-	NAI	NAI	NAI	1 ημέρα	3

			Υποδομών.									
5	Σύνταξη και αποστολή διοικητικών εγγράφων.	Ο Υ.Π.Α. συντάσσει και αποστέλλει υπηρεσιακό έγγραφο αιτήματος προμήθειας ή ανανέωσης Τομεακών Ονομάτων αρμοδίως. Παραλαμβάνει: α) την απόφαση ανάθεσης προμήθειας και την προωθεί στον ανάδοχο, ενημερώνοντας παράλληλα τον Υ.Ο.Μ. και β) την εντολή αγοράς μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και αφού την συμπληρώσει την προωθεί στον Υ.Ο.Μ. προς υπογραφή.	Ο αρμόδιος Υ.Π.Α. Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β' Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.	Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών 1) Διεύθυνση Προμηθειών & Κτιριακών Υποδομών Τμήμα Α' - Εκτέλεσης Προμηθειών 2) Διεύθυνση Προϋπολογισμού και Δημοσιονομικών Αναφορών.	-	-	Αίτημα Ανανέωσης ή Προμήθειας νέου τομεακού ονόματος.	NAI	NAI	NAI	30 ημέρες	4
6	Έλεγχος και υπογραφή της εντολής αγοράς.	Ο Υ.Ο.Μ. ελέγχει την εντολή αγοράς και εν συνεχεία την υπογράφει και την επιστρέφει στον Υ.Π.Α.	Προϊσταμένη Δι.Δ.ΥΠΟΔ. - Τμήμα Β' - Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.	-	-	Εντολή αγοράς	NAI	NAI	NAI		2 ώρες	5
7	Ψηφιοποίηση αίτησης /δήλωσης των τομεακών ονομάτων.	Ο Υ.Π.Α. ψηφιοποιεί και αποστέλλει ηλεκτρονικά την εντολή αγοράς και την απόφαση ανάθεσης στον Καταχωρητή μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.	Ο Υ.Π.Α. της Δι.Δ.ΥΠΟΔ. - Τμήμα Β' - Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών	-	-	-	OXI	NAI	NAI		1-2 ημέρες	5 & 6
8	Αποστολή αριθμού πρωτοκόλλου εισαγωγής της αίτησης στο Μητρώο Ονομάτων Χώρου.	Λήψη του αριθμού πρωτοκόλλου δήλωσης του τομεακού ονόματος στο Μητρώο Ονομάτων Χώρου και αποστολή στους διαχειριστές των διαδικτυακών τόπων της ευθύνης τους.	Προϊστάμενος Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β' - Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών Ιδιοκτήτης/διαχειριστής του αντίστοιχου διαδικτυακού	-	-	-	OXI	NAI	OXI		1 – 2 ημέρες	7

			τόπου.								
9	Αποδοχή εργασιών Καταχωρητή-εντολή πληρωμής.	Ο Υ.Π.Α. ελέγχει μέσω της Μηχανής Αναζήτησης Ονομάτων Χώρου εάν είναι εκχωρημένο και τότε λήγει η εκχώρηση του και ενημερώνει τον Υ.Ο.Μ. για την επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας. Επίσης ενημερώνει το ηλεκτρονικό αρχείο με τις νέες ημερομηνίες λήξης των νέων ή ανανεωμένων Τομεακών Ονομάτων και συντάσσει υπηρεσιακό έγγραφο «Βεβαίωση παραλαβής Τομεακού Ονόματος (» και το αποστέλλει προς τη Διεύθυνση Προμηθειών & Κτιριακών Υποδομών - Τμήμα Α' - Εκτέλεσης Προμηθειών ώστε να πληρωθεί ο Καταχωρητής.	Ο Υ.Π.Α. της Δι.Δ.ΥΠΟΔ.-Τμήμα Β'- Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.	Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης Τμήμα Α'.	-	Πρωτόκολλο παραλαβής Τομεακού Ονόματος.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	1-2 ημέρες	8
										Σύνολο Χρόνου	42 ημέρες

5.4 Διαδικασία τήρησης ημερολογίου συμβάντων

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών (Δι.Δ.ΥΠΟΔ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών (Δι.Δ.ΥΠΟΔ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Τήρηση ημερολογίου συμβάντων.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η θέσπιση διαδικασίας που πρέπει να ακολουθείται εντός της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. και σε συνεργασία με τη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ., προκειμένου να καταγράφεται και να παρακολουθείται η συχνότητα και η διάρκεια συμβάντων δυσλειτουργίας οποιουδήποτε κεντρικού πληροφοριακού συστήματος ή εφαρμογής χρησιμοποιείται για τις ανάγκες της ΑΑΔΕ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	<p>Η τήρηση ημερολογίου συμβάντων είναι μια καλή πρακτική με την εξής σκοπιμότητα:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Διατήρηση τεκμηρίων προς επίλυση παρεξηγήσεων ή/ και (νομική) κάλυψη καθυστερήσεων. - Παρακολούθηση του βαθμού τήρησης της Συμφωνίας Παροχής Υπηρεσιών (SLA) της ΑΑΔΕ με την Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. - Διασφάλιση όσο το δυνατόν περισσότερων στοιχείων/πληροφοριών για στατιστική χρήση. - Αποτελεί πολύτιμη πηγή πληροφοριών και γνώσεων ως σημεία αναφοράς για μελλοντικά παρόμοια συμβάντα. - Ευκαιρίες για διορθωτικές ενέργειες και σχεδιασμός μεθοδολογιών αντιμετώπισης/αποκατάστασης συμβάντων.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Παρακολουθείται από τον Υπεύθυνο Παρακολούθησης της τήρησης ημερολογίου συμβάντων και καταγράφει κάθε συμβάν που προκαλεί δυσλειτουργία στα Πληροφοριακά Συστήματα της ΑΑΔΕ, τηρώντας και ενημερώνοντας σχετικό αρχείο καταγραφής με ημερομηνίες έναρξης, αποκατάστασης και system names όλων των εμπλεκόμενων κεντρικών

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

α) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α'94,) όπως εκάστοτε ισχύει,
 β.) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως ισχύει.

	<p>πληροφοριακών υποδομών. Προβαίνει έγκαιρα σε συνεργασία με τους ΕΔΥ (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.), σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την έγκαιρη ενημέρωση της Διοικητικής Ιεραρχίας και την όσο το δυνατό συντομότερη αποκατάσταση της ομαλής λειτουργίας της εμπλεκόμενης κεντρικής Πληροφοριακής Υποδομής. Ενημερώνει και συμβουλευέται το ΑΤΑ σε περιπτώσεις δυσλειτουργίας κεντρικής υπολογιστικής υποδομής που επηρεάζει τους κανόνες ασφαλούς λειτουργίας των κεντρικών Πληροφοριακών Συστημάτων, σύμφωνα με το ισχύον Πλαίσιο Ασφάλειας της ΑΑΔΕ και του Υπουργείου Οικονομικών . Ενημερώνει μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας την Διοικητική Ιεραρχία για τα συμβάντα δυσλειτουργίας των κεντρικών υπολογιστικών υποδομών που δύνανται να επηρεάσουν την ομαλή λειτουργία των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ Μετά την επιτυχή αποκατάσταση του συμβάντος, ενημερώνει εκ νέου τη Διοικητική Ιεραρχία.</p> <p>Σημείωση: Πρόκειται για διαδικασία που κρίνεται απαραίτητη για την εύρυθμη λειτουργία του Τμήματος Β της Δι.Δ.ΥΠΟΔ. και κρίσιμη για τη παρακολούθηση - βελτιστοποίηση της κατά το δυνατόν αδιάλειπτης λειτουργία των Πληροφοριακών Συστημάτων της ΑΑΔΕ. Ωστόσο απαιτεί τη συνεργασία της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ., σύμφωνα με τα υπ' αριθ. Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Β 1099857 ΕΞ 2020/21.8.2020 και ΔιδΥΠΟΔ Β 1030794 ΕΞ 2021/9.4.2021 έγγραφά μας. Καταγράφεται με τον τρόπο που θα έπρεπε ιδανικά να εφαρμόζεται, αν και προς το παρόν εφαρμόζεται στο μέτρο του δυνατού και με βάση την αποσπασματική ενημέρωση που συχνά τυχάνει να έχουμε.</p>
<p>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:</p>	<p>15-20 περιπτώσεις ανά έτος.</p>

--	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Ενημέρωση για επικείμενο ή εν εξελίξει συμβάν.	Ο Υπεύθυνος (υπάλληλος του Τμήματος) Παρακολούθησης της τήρησης ημερολογίου συμβάντων (Υ.Π.Σ) ενημερώνεται για τη δυσλειτουργία ενός Πληροφοριακού συστήματος της ΑΑΔΕ και καταχωρεί το συμβάν σε ηλεκτρονικό αρχείο (σύστημα).	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β'- Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.	Ιδιοκτήτης/ διαχειριστής του Πληροφοριακού συστήματος της ΑΑΔΕ.	-	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 – 2 ώρες	-
2	Εκτίμηση της κατάστασης του συμβάντος.	Επικοινωνεί με τους αρμόδιους ΕΔΥ της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. για ενημέρωση και εκτίμηση της κατάστασης.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β'- Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.	Ιδιοκτήτης/ διαχειριστής του Πληροφοριακού συστήματος της ΑΑΔΕ.	-	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 – 2 ώρες	1
3	Ενημέρωση αρμόδιων τμημάτων για το συμβάν.	Ο Υπεύθυνος Παρακολούθησης αποστέλλει ηλεκτρονική αλληλογραφία για ενημέρωση της Διοικητικής Ιεραρχίας, σε περίπτωση που αυτό δεν έχει γίνει ήδη από τη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. ή από άλλη συνεργαζόμενη Υπηρεσία που παρακολουθεί το πρόβλημα στη πηγή του. Ενημερώνει το ΑΤΑ σε περιπτώσεις που το συμβάν επηρεάζει το πλαίσιο ασφάλειας της ΑΑΔΕ.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β'- Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.	Ιδιοκτήτης/ διαχειριστής του Πληροφοριακού συστήματος της ΑΑΔΕ.	-	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Ώρες –ημέρα (Ανάλογα την κατηγορία του συμβάντος).	2
4	Ενημέρωση ΑΤΑ όταν το συμβάν επηρεάζει το Πλαίσιο Ασφάλειας της ΑΑΔΕ.	Ο Υπεύθυνος Παρακολούθησης αξιολογεί το συμβάν και γνωμοδοτεί για τις ενέργειες που απαιτούνται για την εμπλεκόμενη πληροφοριακή υποδομή σε επίπεδο Ασφάλειας.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β'- Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.	Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας της ΑΑΔΕ (Α.Τ.Α.)	-	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 – 2 ώρες	3
5	Διερεύνηση του συμβάντος.	Ο Υπεύθυνος Παρακολούθησης διερευνά τα αίτια του συμβάντος και προβαίνει σε όλες τις απαιτούμενες ενέργειες / συνεννοήσεις με σκοπό την αποκατάσταση του προβλήματος της εμπλεκόμενης κεντρικής υπολογιστικής υποδομής.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β'- Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών	Εγκεκριμένοι Διαχειριστές Υποδομών (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. ή τρίτος Πάροχος).	-	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Ώρες –ημέρες (Ανάλογα την κατηγορία του συμβάντος).	2

			Υποδομών.								
6	Έκθεση/αναφορά διερεύνησης συμβάντος.	Ενημερώνει τον ΥΠΣ (Υπεύθυνος παρακολούθησης και τήρησης ημερολογίου Συμβάντων), για τα αίτια και τον εκτιμώμενο χρόνο αποκατάστασης του προβλήματος. Περιγραφή των μεθόδων και των τεχνικών διερεύνησης, καθώς και των μεθόδων ανάλυσης που εφαρμόζονται για τον προσδιορισμό των στοιχείων και των πορισμάτων που αναφέρονται στην έκθεση.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β'- Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.	Εγκεκριμένοι Διαχειριστές Υποδομών (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. ή τρίτος Πάροχος).	-	-	OXI	NAI	OXI	Ώρες –ημέρες (Ανάλογα την κατηγορία του συμβάντος).	5
7	Αποκατάσταση συμβάντος.	Ενημερώνει τον ΥΠΣ, αμέσως μετά την αποκατάσταση του προβλήματος.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β'- Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.	Εγκεκριμένοι Διαχειριστές Υποδομών (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. ή τρίτος Πάροχος).	-	-	OXI	NAI	OXI	Ώρες –ημέρες (Ανάλογα την κατηγορία του συμβάντος).	2 & 6
8	Ενημέρωση αρμόδιων τμημάτων για την αποκατάσταση.	Ενημερώνει την Διοικητική Ιεραρχία για την επιτυχή αποκατάσταση του προβλήματος.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β'- Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.	Εγκεκριμένοι Διαχειριστές Υποδομών (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. ή τρίτος Πάροχος)).	-	-	OXI	NAI	OXI	1 – 2 ώρες	7
9	Ενημέρωση ηλεκτρονικού αρχείου για την αποκατάσταση.	Ενημερώνει το ηλεκτρονικό αρχείο (σύστημα) για το χρόνο αποκατάστασης της βλάβης και περιγράφει συνοπτικά τα αίτια και τις εμπλεκόμενες κεντρικές υπολογιστικές υποδομές.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β'- Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.	Εγκεκριμένοι Διαχειριστές Υποδομών (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. ή τρίτος Πάροχος).	-	-	OXI	NAI	NAI	1 – 2 ώρες	7
Σύνολο Χρόνου										2	

5.5 Έκδοση αποφάσεων έγκρισης άδειας καταλληλότητας φορολογικών ηλεκτρονικών μηχανισμών (Φ.Η.Μ.)

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών (Δι.Δ.ΥΠΟΔ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε΄ -Συστημάτων Ηλεκτρονικών Εμπορικών Συναλλαγών και λουτών Συστημάτων
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Έκδοση αποφάσεων έγκρισης άδειας καταλληλότητας φορολογικών ηλεκτρονικών μηχανισμών (Φ.Η.Μ.)
ΣΚΟΠΟΣ:	Σκοπός είναι η χαρτογράφηση της ροής της διοικητικής διαδικασίας, με την περιγραφή των διεργασιών που ακολουθούνται για την Διαδικασία Έκδοσης αποφάσεων έγκρισης, ανάκλησης, παράτασης αδειών καταλληλότητας Φ.Η.Μ., καθώς και καταστροφής Φ.Η.Μ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Η διασφάλιση των ισχυουσών τεχνικών προδιαγραφών των Φ.Η.Μ.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η σύνταξη των Αποφάσεων, μετά την απόφαση έγκρισης από την Επιτροπή Έγκρισης Καταλληλότητας Φορολογικών Ηλεκτρονικών Μηχανισμών, είναι αρμοδιότητα της Γραμματείας της Επιτροπής Ε.Κ.Φ.Η.Μ.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Αριθμός (60)

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

1α. Νόμος 4308 (ΦΕΚ Α' 251/24-11-2014) «Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα, συναφείς ρυθμίσεις και άλλες διατάξεις»

Κανονιστικές Πράξεις

2α. Απόφαση Διοικητή ΑΑΔΕ Α.1024/2020 (ΦΕΚ/317/Β'/6-2-2020). «Συμπληρωματικές τεχνικές προδιαγραφές πρωτοκόλλου επικοινωνίας και κρυπτογράφησης για την διαβίβαση δεδομένων στο πληροφοριακό σύστημα των Φ.Η.Μ.»

β. Απόφαση Διοικητή ΑΑΔΕ ΠΟΛ.1166/2018 (ΦΕΚ Β' 3603/24-08-2018)

γ. ΠΟΛ. 1068/2015(ΦΕΚ/497/Β'/01.04.2015). «Απόφαση του υφυπουργού Οικονομικών «Κωδικοποίηση – Συμπλήρωση τεχνικών προδιαγραφών Φορολογικών ηλεκτρονικών μηχανισμών και συστημάτων. Διαδικασίες χρήσης και λειτουργίας τους. Προδιαγραφές αποστελλόμενων αρχείων στη Γ.Γ.Π.Σ.»

δ. ΠΟΛ. 1220/2012(ΦΕΚ/3517/Β'/31-12-2012). «Απόφαση του υφυπουργού Οικονομικών «Κωδικοποίηση – Συμπλήρωση τεχνικών προδιαγραφών Φορολογικών ηλεκτρονικών μηχανισμών και συστημάτων. Διαδικασίες χρήσης και λειτουργίας τους. Προδιαγραφές αποστελλόμενων αρχείων στη Γ.Γ.Π.Σ.»

3α) Κεφάλαιο Α΄ «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α΄ 94), όπως εκάστοτε ισχύει

β) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β΄ 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ											
Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Σύνταξη της Απόφασης έγκρισης καταλληλότητας Φορολογικής Ηλεκτρονικής Μηχανή (Φ.Η.Μ.) Περιεχόμενο της Απόφασης	<p>Η Γραμματεία της Επιτροπής Έγκρισης Καταλληλότητας Φορολογικών Ηλεκτρονικών Μηχανισμών, συντάσσει την Απόφαση έγκρισης, ανάλογα με τον τύπο του Φ.Η.Μ. (ΦΤΜ, ΑΔΗΜΕ, ΕΑΦΔΣΣ, ΑΔΗΜΕ-Ταξιμέτρου).</p> <p>Η Απόφαση πρέπει να αναφέρει:</p> <p>α) την επωνυμία, την έδρα και τον ΑΦΜ της αιτούσας επιχείρησης,</p> <p>β) το αιτιολογικό και γνωμοδοτικό της Επιτροπής,</p> <p>γ) τον Αριθμό μητρώου του Φ.Η.Μ.</p> <p>δ) την διάρκεια ισχύος της άδειας καταλληλότητας,</p> <p>ε) τις υποχρεώσεις της έχουσας την άδεια καταλληλότητας επιχείρησης</p> <p>στ) το όνομα του ορισμένου Εισηγητή, του Προέδρου, καθώς και του Γραμματέα.</p>	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. -Τμήμα Ε΄ -Συστημάτων Ηλεκτρονικών Εμπορικών Συναλλαγών και Λοιπών Συστημάτων.	ΟΧΙ	Επιχείρηση κατασκευής & Εμπορίας Φ.Η.Μ.	Απόφαση.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	2 ημέρες	-
2	Κοινοποίηση της Απόφασης έγκρισης καταλληλότητας Φ.Η.Μ.	Το σχέδιο της Απόφασης εκτυπώνεται σε δύο αντίτυπα, εκ των οποίων το ένα παραδίδεται στον εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο της επιχείρησης που έχει λάβει την άδεια καταλληλότητας Φ.Η.Μ.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Ε΄.		Επιχείρηση κατασκευής & Εμπορίας Φ.Η.Μ.	Απόφαση.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	2 ημέρες	1.
3	Σύνταξη και κοινοποίηση Λοιπών Αποφάσεων της Επιτροπής Ε.Κ.Φ.Η.Μ.	Οι υπόλοιπες Αποφάσεις της Επιτροπής (ανάκλησης Φ.Η.Μ., παράτασης αδειών καταλληλότητας Φ.Η.Μ., απαγόρευσης περαιτέρω χρήσης εγκεκριμένου τύπου Φ.Η.Μ., καθώς και καταστροφής Φ.Η.Μ.) συντάσσονται και κοινοποιούνται στους ενδιαφερόμενους, με επιμέλεια της Γραμματείας της.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Ε΄.		Επιχείρηση κατασκευής & Εμπορίας Φ.Η.Μ.	Έγγραφο.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	2 ημέρες	2.
										Σύνολο Χρόνου	6 ΗΜΕΡΕΣ

5.6 Έκδοση αποφάσεων ανάκλησης αδειών καταλληλότητας, παράτασης αδειών διάθεσης, ανάθεσης άδειας τεχνικής υποστήριξης σε άλλη επιχείρηση, έγκρισης αναβάθμισης λογισμικών (Software ή Firmware) και καταστροφής φορολογικών ηλεκτρονικών μηχανισμών (Φ.Η.Μ.)

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών (Δι.Δ.ΥΠΟΔ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε΄ -Συστημάτων Ηλεκτρονικών Εμπορικών Συναλλαγών και λουτών Συστημάτων
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Έκδοση αποφάσεων ανάκλησης αδειών καταλληλότητας, παράτασης αδειών διάθεσης, ανάθεσης άδειας τεχνικής υποστήριξης σε άλλη επιχείρηση, έγκρισης αναβάθμισης λογισμικών (Software ή Firmware) και καταστροφής φορολογικών ηλεκτρονικών μηχανισμών (Φ.Η.Μ.)
ΣΚΟΠΟΣ:	Σκοπός είναι η χαρτογράφηση της ροής της διοικητικής διαδικασίας, με την περιγραφή των διεργασιών που ακολουθούνται κατά την Διαδικασία Έλεγχου και διαχείρισης των πιστοποιητικών, που κατατίθενται για την χορήγηση άδειας καταλληλότητας Φ.Η.Μ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Ο έλεγχος και διασφάλιση των τεχνικών προδιαγραφών των Φ.Η.Μ., καθώς και της τεχνικής και οικονομικής επάρκειας της αιτούσας επιχείρησης
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Οι Δηλώσεις και τα πιστοποιητικά κατατίθενται από την κατασκευάστρια/εμπορίας εταιρεία Φ.Η.Μ. που αιτείται άδεια καταλληλότητας Φ.Η.Μ. στο Ε΄ Τμήμα της Δι.Δ.ΥΠΟΔ.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Αριθμός (20).

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	1α. Νόμος 4308 (ΦΕΚ Α' 251/24-11-2014) «Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα, συναφείς ρυθμίσεις και άλλες διατάξεις»
	<p><u>Κανονιστικές Πράξεις</u></p> <p>2α. Απόφαση Διοικητή ΑΑΔΕ Α.1024/2020 (ΦΕΚ/317/Β'/6-2-2020). «Συμπληρωματικές τεχνικές προδιαγραφές πρωτοκόλλου επικοινωνίας και κρυπτογράφησης για την διαβίβαση δεδομένων στο πληροφοριακό σύστημα των Φ.Η.Μ.»</p> <p>β. Απόφαση Διοικητή ΑΑΔΕ ΠΟΛ.1166/2018 (ΦΕΚ Β' 3603/24-08-2018)</p> <p>γ. ΠΟΛ. 1068/2015(ΦΕΚ/497/Β'/01.04.2015). «Απόφαση του υφυπουργού Οικονομικών «Κωδικοποίηση – Συμπλήρωση τεχνικών προδιαγραφών Φορολογικών ηλεκτρονικών μηχανισμών και συστημάτων. Διαδικασίες χρήσης και λειτουργίας τους. Προδιαγραφές αποστελλόμενων αρχείων στη Γ.Γ.Π.Σ.»</p> <p>δ. ΠΟΛ. 1220/2012(ΦΕΚ/3517/Β'/31-12-2012). «Απόφαση του υφυπουργού Οικονομικών «Κωδικοποίηση – Συμπλήρωση τεχνικών προδιαγραφών Φορολογικών ηλεκτρονικών μηχανισμών και συστημάτων. Διαδικασίες χρήσης και λειτουργίας τους. Προδιαγραφές αποστελλόμενων αρχείων στη Γ.Γ.Π.Σ.»</p> <p>3α) Κεφάλαιο Α΄ «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α΄ 94), όπως εκάστοτε ισχύει, β) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β΄ 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.</p>

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Παραλαβή δικαιολογητικών.	Η υποβολή των δικαιολογητικών από την κατασκευάστρια εταιρεία Φ.Η.Μ. γίνεται ηλεκτρονικά στο Ε' Τμήμα της Δι.Δ.ΥΠΟΔ.. Παραλαμβάνονται και ελέγχονται τα με α/α (2) έως και (15) δικαιολογητικά.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Ε' - Συστημάτων Ηλεκτρονικών Εμπορικών Συναλλαγών και Λοιπών Συστημάτων.	-	Εταιρεία Εμπορίας - Κατασκευής Φ.Η.Μ.	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	-
2	Έλεγχος ορθότητας και πληρότητας.	Έλεγχος καταστατικού της επιχείρησης που αιτείται την άδεια καταλληλότητας Φ.Η.Μ.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	-	Εταιρεία Εμπορίας - Κατασκευής Φ.Η.Μ.	Καταστατικό	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	3 ημέρες	1
3	Έλεγχος ορθότητας και πληρότητας.	Έλεγχος σύμβασης της επιχείρησης με τον κατασκευαστικό οίκο, εγχώριο ή αλλοδαπής (επικυρωμένο αντίγραφο και επίσημη μετάφραση).	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	-	Εταιρεία Εμπορίας - Κατασκευής Φ.Η.Μ.	Σύμβαση	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	3 ημέρες	1
4	Έλεγχος ορθότητας και πληρότητας αρχείου – δικτύου .	Αρχείο με το Δίκτυο πιστοποιημένων και εξουσιοδοτημένων τεχνικών.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	-	Εταιρεία Εμπορίας - Κατασκευής Φ.Η.Μ.	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	3 ημέρες	1
5	Έλεγχος ορθότητας και πληρότητας εγγύησης λειτουργίας .	Δήλωση για δετή εγγύηση από την διάθεση κάθε Φ.Η.Μ. (επάρκεια ανταλλακτικών).	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	-	Εταιρεία Εμπορίας - Κατασκευής Φ.Η.Μ.	Δήλωση Εγγύησης.	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	1
6	Έλεγχος πληρότητας λοιπών χαρακτηριστικών .	Συνοπτική αναφορά των χαρακτηριστικών του Φ.Η.Μ.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	-	Εταιρεία Εμπορίας - Κατασκευής Φ.Η.Μ.	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	1
7	Έλεγχος προθεσμίας λήξης ΑΦΕ.	Αποδεικτικό φορολογικής ενημερότητας ΑΦΕ.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	-	Εταιρεία Εμπορίας - Κατασκευής Φ.Η.Μ.	Αποδεικτικό Φορολογικής Ενημερότητας.	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	1 ημέρα	1
8	Έλεγχος προθεσμίας λήξης και εγκυρότητας.	Βεβαίωση μη οφειλής εισφορών ΙΚΑ ή άλλου ταμείου.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	-	Εταιρεία Εμπορίας -	Βεβαίωση	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	1 ημέρα	1

					Κατασκευής Φ.Η.Μ.						
10	Έλεγχος προθεσμίας λήξης πιστοποιητικών	Πιστοποιητικό περί μη κατάθεσης αίτησης πτώχευσης.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	-	Εταιρεία Εμπορίας - Κατασκευής Φ.Η.Μ.	Πιστοποιητικό	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	1 ημέρα	1
11	Έλεγχος προθεσμίας λήξης πιστοποιητικών.	Πιστοποιητικό περί μη θέσης σε εκκαθάριση.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	-	Εταιρεία Εμπορίας - Κατασκευής Φ.Η.Μ.	Πιστοποιητικό	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	1 ημέρα	1
12	Έλεγχος ορθότητας και πληρότητας πιστοποιητικών.	Πιστοποιητικό software Φ.Η.Μ.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	Εθνικό Μετσόβειο Πολυτεχνείο (Ε.Μ.Π.).	Εταιρεία Εμπορίας - Κατασκευής Φ.Η.Μ.	Πιστοποιητικό	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	5 ημέρες	1
13	Έλεγχος ορθότητας και πληρότητας πιστοποιητικών.	Πιστοποιητικό hardware Φ.Η.Μ.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	Ε.Μ.Π. – Διαπιστευμένα Εργαστήρια Εξωτερικού.	Εταιρεία Εμπορίας - Κατασκευής Φ.Η.Μ.	Πιστοποιητικό	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	5 ημέρες	1
14	Έλεγχος ορθότητας και πληρότητας.	Test reports.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	Ε.Μ.Π. – Διαπιστευμένα Εργαστήρια Εξωτερικού.	Εταιρεία Εμπορίας - Κατασκευής Φ.Η.Μ.	Test reports	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	5 ημέρες	1
15	Έλεγχος ορθότητας και πληρότητας.	Δηλώσεις.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	-	Εταιρεία Εμπορίας - Κατασκευής Φ.Η.Μ.	Υπεύθυνη Δήλωση.	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	5 ημέρες	1
16	Τήρηση Αρχείου Εγγράφων.	Τηρείται ψηφιακό και έντυπο αρχείο, από το Ε' Τμήμα της Δι.Δ.ΥΠΟΔ.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	-	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	2 έως 15
Σύνολο Χρόνου										15 ημέρες.	

5.7 Οργάνωση τακτικών συνεδριάσεων της Επιτροπής Ελέγχου Καταλληλότητας Φορολογικών Ηλεκτρονικών Μηχανισμών (Ε.Ε.Κ.Φ.Η.Μ.)

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών (Δι.Δ.ΥΠΟΔ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Δι.Δ.ΥΠΟΔ Τμ. Ε -Συστημάτων Ηλεκτρονικών Εμπορικών Συναλλαγών και λουτών Συστημάτων.
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Οργάνωση τακτικών συνεδριάσεων της Επιτροπής Ελέγχου Καταλληλότητας Φορολογικών Ηλεκτρονικών Μηχανισμών (Ε.Ε.Κ.Φ.Η.Μ.)
ΣΚΟΠΟΣ:	Σκοπός είναι η χαρτογράφηση της ροής της διοικητικής διαδικασίας με την περιγραφή των διεργασιών που ακολουθούνται για την Οργάνωση της διαδικασίας τακτικών συνεδριάσεων της Επιτροπής Ε.Κ.Φ.Η.Μ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Η διευκρίνιση ερωτημάτων σχετικά με τις τεχνικές προδιαγραφές των Φ.Η.Μ., καθώς και η χορήγηση και ανάκληση αδειών καταλληλότητας Φ.Η.Μ.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η Επιτροπή Ε.Κ.Φ.Η.Μ. εξετάζει και εγκρίνει την χορήγηση Αδειών καταλληλότητας Φ.Η.Μ., καθώς και γνωμοδοτεί επί των τεχνικών προδιαγραφών των Φ.Η.Μ.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	15 ανά έτος.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Ν. 4308/2014 (Α' 251) «Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα, συναφείς ρυθμίσεις και άλλες διατάξεις»
- 2) αριθ. ΑΑΔΕ Α.1024/2020 (ΦΕΚ/317/Β'/6-2-2020) απόφαση Διοικητή ΑΑΔΕ «Συμπληρωματικές τεχνικές προδιαγραφές πρωτοκόλλου επικοινωνίας και κρυπτογράφησης για την διαβίβαση δεδομένων στο πληροφοριακό σύστημα των Φ.Η.Μ.»,
- 3) Απόφαση Διοικητή ΑΑΔΕ ΠΟΛ.1166/2018 (Β' 3603),
- 4) ΠΟΛ. 1068/2015 (Β' 497) «Απόφαση του υφυπουργού Οικονομικών «Κωδικοποίηση – Συμπλήρωση τεχνικών προδιαγραφών Φορολογικών ηλεκτρονικών μηχανισμών και συστημάτων. Διαδικασίες χρήσης και λειτουργίας τους. Προδιαγραφές αποσπελλόμενων αρχείων στη Γ.Γ.Π.Σ.»,
- 5) ΠΟΛ. 1220/2012(Β' 3517) «Απόφαση του υφυπουργού Οικονομικών «Κωδικοποίηση – Συμπλήρωση τεχνικών προδιαγραφών Φορολογικών ηλεκτρονικών μηχανισμών και συστημάτων. Διαδικασίες χρήσης και λειτουργίας τους. Προδιαγραφές αποσπελλόμενων αρχείων στη Γ.Γ.Π.Σ.»,
- 6) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 7) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει..

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Παραλαβή αιτημάτων και προτάσεων.	Η υποβολή των αιτημάτων και προτάσεων γίνεται στο Τμήμα Ε΄ της ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ.	ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε΄ Συστημάτων Ηλεκτρονικών Εμπορικών Συναλλαγών και Λοιπών Συστημάτων.	ΟΧΙ	1) Σύνδεσμος Εισαγωγέων & Κατασκευαστών Ταμειακών Συστημάτων (Σ.Ε.Κ.Τ.) 2)Εταιρείες κατασκευής & Εμπορίας Φ.Η.Μ. 3) Dealer Φ.Η.Μ. 4) Εξουσιο-δοτημένοι τεχνικοί Φ.Η.Μ 5) Λογιστές – κάτοχοι / χρήστες Φ.Η.Μ.	Αίτηση, Έγγραφο	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	-
2	Επιλογή αιτημάτων.	Επιλογή των αιτημάτων και των προτάσεων, που εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Επιτροπής Έγκρισης καταλληλότητας Φ.Η.Μ.	-	-	-	-	-	-	-	1 ημέρα	1
3	Συγκέντρωση αιτημάτων.	Η Γραμματεία της Επιτροπής Ε.Κ.Φ.Η.Μ. μεριμνά για την συγκέντρωση και την ταξινόμηση των θεμάτων των πρακτικών της συνεδρίασης.	ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ Τμήμα Ε΄	-	-	-	-	-	-	1 ημέρα	1
4	Επεξεργασία αιτημάτων.	Η Γραμματεία της Επιτροπής Ε.Κ.Φ.Η.Μ. μεριμνά για την επεξεργασία και καταγραφή των θεμάτων σε ενιαίο κείμενο	ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε΄	-	-	Σχέδιο	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	1
5	Σύνταξη αρχικού κειμένου	Η Γραμματεία της Επιτροπής Ε.Κ.Φ.Η.Μ. μεριμνά για την σύνταξη του αρχικού	ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε΄	-	-	Σχέδιο	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	1

	πρακτικών.	κειμένου των πρακτικών.										
6	Ενημέρωση μελών της Επιτροπής.	Η Γραμματεία της Επιτροπής Ε.Κ.Φ.Η.Μ. μεριμνά έγκαιρα για την ενημέρωση όλων των μελών της Επιτροπής (για την ατζέντα, τον τόπο και τον χρόνο της συνεδρίασης), καθώς και των προσώπων που καλούνται για ακρόαση ενώπιον της Επιτροπής.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	-	-	-	-	NAI	OXI	2 ημέρες	1	
7	Συνεδρίαση και Απόφαση της Επιτροπής.	Κατά την διάρκεια της συνεδρίασης γίνεται από την Γραμματεία της Επιτροπής, καταγραφή των απόψεων και των προτάσεων των μελών της Επιτροπής.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	-	-	-	NAI	NAI	OXI	1 ημέρα	1	
8	Συγγραφή τελικών Πρακτικών.	Η Γραμματεία της Επιτροπής μεριμνά για την συγγραφή των τελικών πρακτικών, με ένταξη στο αρχικό κείμενο των απόψεων, αιτημάτων και προτάσεων των μελών της Επιτροπής.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	-	-	Πρακτικά	OXI	NAI	OXI	1 ημέρα	1	
9	Εκτύπωση και υπογραφή πρακτικών.	Η επιμέλεια της εκτύπωσης και υπογραφής των πρακτικών, από τα μέλη που συμμετέχουν στην συνεδρίαση, γίνεται από την Γραμματεία της Επιτροπής.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	-	-	Πρακτικά	NAI	NAI	OXI	1 ημέρα	8	

10	Απάντηση σε αιτούντες.	Η Γραμματεία της Επιτροπής μεριμνά για την έγγραφη και ηλεκτρονική ενημέρωση όλων των ενδιαφερόμενων/αιτούντων σε σύντομο χρονικό διάστημα.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	-	1) Σύνδεσμος Εισαγωγέων & Κατασκευαστών Ταμειακών Συστημάτων (Σ.Ε.Κ.Τ.) 2) Εταιρείες κατασκευής & Εμπορίας Φ.Η.Μ. 3) Dealer Φ.Η.Μ. 4) Εξουσιο-δοτημένοι τεχνικοί Φ.Η.Μ. 5) Λογιστές – κάτοχοι/χρήστες Φ.Η.Μ.	Απόφαση ή Έγγραφο	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	8
11	Συμπλήρωση Βιβλίου Πρακτικών.	Τηρείται ιδιαίτερο βιβλίο πρακτικών των συνεδριάσεων της Επιτροπής Ε.Κ.Φ.Η.Μ.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	-	-	Πρακτικά	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	8
									Σύνολο Χρόνου	12 ημέρες	

5.8 Διαχείριση αιτημάτων κατόχων/χρηστών Φορολογικών Ηλεκτρονικών Μηχανισμών (Φ.Η.Μ.), επιχειρήσεων κατασκευής/εμπορίας Φ.Η.Μ., dealers Φ.Η.Μ. και Δ.Ο.Υ., από τα ενεργά κανάλια επικοινωνίας

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαχείρισης Υποδομών (Δι.Δ.ΥΠΟΔ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε' - Συστημάτων Ηλεκτρονικών Εμπορικών Συναλλαγών και λουτών Συστημάτων.
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαχείριση Αιτημάτων κατόχων/χρηστών Φ.Η.Μ., επιχειρήσεων κατασκευής/εμπορίας Φ.Η.Μ., dealers Φ.Η.Μ. και Δ.Ο.Υ., από τα ενεργά κανάλια επικοινωνίας.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η αποτελεσματικότερη, ταχύτερη και έγκυρη διεκπεραίωση αιτημάτων φορολογουμένων που απευθύνονται στην Υπηρεσία μας.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Η διευκρίνιση ερωτημάτων σχετικά με τις ιδιότητες, τις τεχνικές προδιαγραφές και τα χαρακτηριστικά των Φορολογικών Ηλεκτρονικών Μηχανισμών.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η διαδικασία αυτή αποτελεί φορμαλιστικό τρόπο διατύπωσης των ενεργειών που ακολουθούνται από τους υπαλλήλους του Τμήματος Ε' της Δι.Δ.ΥΠΟΔ., για την αποτελεσματική διαχείριση των εισερχόμενων αιτημάτων και ερωτημάτων.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινή συνεχής διαδικασία.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ν. 4308 / 2014 (Α' 251) «Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα, συναφείς ρυθμίσεις και άλλες διατάξεις», 2) απόφαση Διοικητή ΑΑΔΕ Α.1024/2020 (Β 317) «Συμπληρωματικές τεχνικές προδιαγραφές πρωτοκόλλου επικοινωνίας και κρυπτογράφησης για την διαβίβαση δεδομένων στο πληροφοριακό σύστημα των Φ.Η.Μ.», 3) ΠΟΛ. 1166 / 10-08-2018 (Β' 3603) Απόφαση Διοικητή ΑΑΔΕ «Τεχνικές προδιαγραφές πρωτοκόλλων επικοινωνιών & κρυπτογράφησης για τη διαβίβαση δεδομένων στο πληροφοριακό σύστημα των Φ.Η.Μ.» 4) ΠΟΛ. 1068 / 24-03-2015 (Β 497) Απόφαση της ΓΓ Δημοσίων Εσόδων του Υπ. Οικονομικών «Διαδικασίες έγκρισης και ανάκλησης ΦΗΜ, υποχρεώσεις κατόχων άδειας καταλληλότητας ΦΗΜ, πωλητών ΦΗΜ, πιστοποιημένων τεχνικών ΦΗΜ, κατόχων – χρηστών ΦΗΜ», 5) ΠΟΛ. 1220 / 13-12-2012 (Β 3517) «Απόφαση του Υφυπουργού Οικονομικών «Κωδικοποίηση – Συμπλήρωση τεχνικών προδιαγραφών Φορολογικών ηλεκτρονικών μηχανισμών και συστημάτων. Διαδικασίες χρήσης και λειτουργίας τους. Προδιαγραφές αποσπελλόμενων αρχείων στη Γ.Γ.Π.Σ.», 6) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389 / 2016 (Α' 94), όπως ισχύει και 7) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020 / 23-10-2020 (Β 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
------------------------	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ / ΑΡΧΕΙΑ κλπ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Λήψη αιτημάτων (εγγράφων & προφορικών).	<p>Η υποβολή αιτημάτων γίνεται στο Τμήμα Ε' της Δι.Δ.ΥΠΟΔ. από:</p> <p>1) Τον Σύνδεσμο Εισαγωγέων & Κατασκευαστών Ταμειακών Συστημάτων (Σ.Ε.Κ.Τ.)</p> <p>2) Εταιρείες κατασκευής & Εμπορίας Φ.Η.Μ.</p> <p>3) Dealers Φ.Η.Μ.</p> <p>4) Εξουσιοδοτημένους τεχνικούς Φ.Η.Μ</p> <p>5) Λογιστές – κάτοχους / χρήστες Φ.Η.Μ.</p> <p>6) Δ.Ο.Υ</p> <p>Η υποβολή των αιτημάτων, εγγράφων και προφορικών, γίνεται μέσω των ενεργών καναλιών επικοινωνίας:</p> <p>1) Του πολυκαναλικού συστήματος διαχείρισης αιτημάτων της ΑΑΔΕ (RMS)</p> <p>2) Της υποστηρικτικής εφαρμογής του Taxisnet (https://private.gsis.gr/taxisnet/admin/ με τίτλο «TAXISnet Διαχείριση Συστήματος», που υποδέχεται γραπτά μηνύματα</p> <p>3) livelink</p> <p>4) emails</p> <p>5) Εγγράφων</p> <p>6) CDs</p>	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε' - Συστημάτων Ηλεκτρονικών Εμπορικών Συναλλαγών και Λοιπών Συστημάτων.	ΟΧΙ	-	Αίτηση, Έγγραφο, Τεχνικές Εκθέσεις, Πιστοποιητικά, Test reports, Υπεύθυνη δήλωση.	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	-
2	Χρέωση των εγγράφων αιτημάτων σε υπάλληλο/ους.	Τα αιτήματα χρεώνονται στον αρμόδιο υπάλληλο /- ους μέσω του livelink από τον Προϊστάμενο του τμήματος Ε της Δι.Δ.ΥΠΟΔ., για διεκπεραίωση.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	ΟΧΙ	-	Έγγραφο	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	1
2.1	Επεξεργασία και απάντηση των εγγράφων αιτημάτων .	Εγγραφή απάντηση μέσω livelink στον αιτούντα.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	ΟΧΙ	1) Σύνδεσμος Εισαγωγέων & Κατασκευαστών Ταμειακών Συστημάτων (Σ.Ε.Κ.Τ.) 2)Εταιρείες κατασκευής &	Έγγραφο	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	5 ημέρες	2

					Εμπορίας Φ.Η.Μ. 3) Dealer Φ.Η.Μ. 4) Εξουσιοδοτημένοι τεχνικοί Φ.Η.Μ. 5) Λογιστές – κάτοχοι / χρήστες Φ.Η.Μ. 6) Δ.Ο.Υ.						
3	Απάντηση των τηλεφωνικών RMS (Remote management system) και με emails του TAXISNET αιτημάτων από τους Ειδικούς Θεματικής Περιοχής 2ου Επιπέδου (τηλεφωνικό κέντρο – help desk).	Η λήψη και διεκπεραίωση των τηλεφωνικών (RMS) και με emails του TAXISNET αιτημάτων, αφορούν στα έντυπα Δ11 «Έντυπο Παραστατικών Μεταβίβασης Φορολογικών Ηλεκτρονικών Μηχανισμών πωλητών-dealer», Δ13 «Έντυπο Δήλωσης Έναρξης - Μεταβολής-Παύσης λειτουργίας Φ.Η.Μ. (εκτός των ΑΔΗΜΕ Ταξιμέτρων)», Δ14 «Έντυπο Δήλωσης Έναρξης - Μεταβολής - Παύσης λειτουργίας των ΑΔΗΜΕ Ταξιμέτρων» και γίνεται άμεσα, από τους Ειδικούς Θεματικής Περιοχής 2ου Επιπέδου του Τμήματος Ε'. Τα ερωτήματα που δεν μπορούν να απαντηθούν από το help desk προωθούνται άμεσα στους Ειδικούς Θεματικής Περιοχής 3ου Επιπέδου.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	ΟΧΙ	Λογιστές – κάτοχοι / χρήστες Φ.Η.Μ.	-	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	2
3.1	Απάντηση των τηλεφωνικών αιτημάτων που αφορούν τεχνικές προδιαγραφές των ΦΗΜ από τους Ειδικούς Θεματικής Περιοχής 3ου Επιπέδου.	Τα αιτήματα μέσω RMS και μέσω mails του TAXISNET που αφορούν στις τεχνικές προδιαγραφές των Φ.Η.Μ., προωθούνται άμεσα τηλεφωνικά στους Επιχειρησιακούς Υπεύθυνους του 3ου Επιπέδου και ολοκληρώνονται.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	ΟΧΙ	1) Λογιστές – κάτοχοι / χρήστες Φ.Η.Μ. 2) Εξουσιοδοτημένοι τεχνικοί Φ.Η.Μ. 3) Δ.Ο.Υ.	-	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	4
4	Τήρηση ηλεκτρονικού αρχείου.	Τηρείται ηλεκτρονικό αρχείο, εγγράφων απαντήσεων.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	ΟΧΙ	-	Έγγραφο	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	1
										Σύνολο Χρόνου	9 – 10 ημέρες.

5.9 Δημιουργία φακέλων και απόδοσης δικαιωμάτων σε σύστημα αποθήκευσης

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών (Δι.Δ.ΥΠΟΔ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών (Δι.Δ.ΥΠΟΔ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Δημιουργία φακέλων και απόδοσης δικαιωμάτων σε σύστημα αποθήκευσης.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η θέσπιση διαδικασίας που πρέπει να ακολουθείται εντός της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., προκειμένου να αποδοθούν τα κατάλληλα δικαιώματα πρόσβασης σε διαπιστευμένους χρήστες με σκοπό την από κοινού χρήση των περιεχομένων ενός φακέλου για τις ανάγκες της ΑΑΔΕ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	<p>Η διαδικασία δημιουργίας φακέλων και απόδοσης δικαιωμάτων σε σύστημα είναι μια καλή πρακτική με την εξής σκοπιμότητα:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Βελτίωση της συνεργασίας των ομάδων. - Ασφάλεια και αξιοπιστία συστήματος κοινόχρηστης αποθήκευσης σε σχέση με την τοπική αποθήκευση. - Τήρηση αντιγράφων ασφαλείας και δυνατότητα ανάκτησης αρχείων. - Κεντρική αποθήκευση αρχείων. - Ενιαία και κεντρική διαχείριση χρηστών (ή group χρηστών) και αυθεντικοποίηση αυτών μέσω του κεντρικού διακομιστή υπηρεσίας καταλόγου Active Directory της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. - Διατήρηση τεκμηρίων προς επίλυση παρεξηγήσεων ή/ και (νομική) κάλυψη ως προς δικαιώματα πρόσβασης που ζητήθηκαν.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Ο υπεύθυνος δημιουργίας φακέλων και απόδοσης δικαιωμάτων αφού λάβει αίτημα από τον Προϊστάμενο τμήματος της ΔΣΣ και της ΓΔΟΥ της ΑΑΔΕ ενεργεί κατάλληλα. Το αίτημα περιλαμβάνει συμπληρωμένο το «Έντυπο απόδοσης ρόλων NAS (network attached storage)»

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α'94,) όπως εκάστοτε ισχύει και
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

	<p>υπογεγραμμένο και με αρ. πρωτοκόλλου το οποίο αποστέλλεται ηλεκτρονικά στα Τμήμα Β' - Αρχιτεκτονικής και Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών της ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ. Στο αίτημα αιτείται την δημιουργία κοινόχρηστου φακέλου και την απόδοση πρόσβασης δικαιωμάτων (Ανάγνωσης (R) ή δικαίωμα της Γραφής (W) ή δικαίωμα Καμίας Πρόσβασης (NA) ή δικαιώματα Ανάγνωσης, Γραφής (RW)) σε συγκεκριμένο χρήστη ή ομάδα χρηστών.</p>
<p>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:</p>	<p>80 - 120 περιπτώσεις ανά έτος.</p>

--	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Λήψη αιτήματος για την ανάγκη δημιουργίας κοινόχρηστου φακέλου.	Ο Υπεύθυνος δημιουργίας φακέλων και απόδοσης δικαιωμάτων (ΥΔΦΑΔ) λαμβάνει ένα αίτημα από τη Δ.Σ.Σ. ή τη Γ.Δ.Ο.Υ. της ΑΑΔΕ για την ανάγκη δημιουργίας κοινόχρηστου φακέλου.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β' - Αρχιτεκτονικής & Εξασφάλισης Ποιότητας Κεντρικών Υποδομών.	Προϊστάμενος τμήματος της Δ.Σ.Σ. ή της Γ.Δ.Ο.Υ. της ΑΑΔΕ.	-	Έντυπο_ απόδοσης_ ρόλων_NAS.	OXI	NAI	NAI	1 – 2 ώρες	-
2	Εκτίμηση της κατάστασης του αιτήματος.	Αποδίδονται δικαιώματα στον Υπεύθυνο δημιουργίας φακέλων και απόδοσης δικαιωμάτων (Υ.Δ.Φ.Α.Δ.) στην συγκεκριμένη οργανική μονάδα (Organization Unit) του Active Directory από την Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β'	Τμήμα Γ' - Διαχείρισης Περιφερειακών Υποδομών Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.	-	-	OXI	NAI	OXI	1 – 2 ώρες	1
3	Δημιουργία φακέλου στον NAS server και απόδοση ρόλων.	Ο Υπεύθυνος δημιουργίας φακέλων και απόδοσης δικαιωμάτων (ΥΔΦΑΔ) δημιουργεί τον φάκελο στον NAS και αποδίδει τα κατάλληλα δικαιώματα πρόσβασης μέσω του Active Directory σε υπάλληλο που υποδείχτηκε από Πρ. τμήματος της Δ.Σ.Σ. ή της Γ.Δ.Ο.Υ.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β'	-	Υπάλληλος της Δ.Σ.Σ. ή της Γ.Δ.Ο.Υ. της ΑΑΔΕ.	-	OXI	NAI	OXI	1 – 2 ώρες	2
4	Δημιουργία αντιστοίχισης μονάδας δίσκου δικτύου στα Windows.	Γίνεται αντιστοίχιση μονάδας του κοινόχρηστου δίσκου δικτύου στα Windows. Αυτό γίνεται είτε από τον τεχνικό διαχειριστή με την καθοδήγηση του ΥΔΦΑΔ είτε κεντρικά με group policy του AD από την Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β'	Τεχνικός διαχειριστής της Δ.Σ.Σ. και της Γ.Δ.Ο.Υ. της ΑΑΔΕ που αιτείται τον κοινόχρηστο φάκελο ή Τμήμα Γ' - Διαχείρισης Περιφερειακών Υποδομών Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.	-	-	OXI	NAI	OXI	1 – 2 ώρες	3
5	Έκθεση/αναφορά ορθής διεκπεραίωσης αιτήματος.	Ο Υπεύθυνος δημιουργίας φακέλων και απόδοσης δικαιωμάτων (ΥΔΦΑΔ) ενημερώνει του Προϊστάμενο της	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β'	-	Προϊστάμενος τμήματος της Δ.Σ.Σ. ή Γ.Δ.Ο.Υ.	-	OXI	NAI	OXI	1 – 2 ώρες	4

		Δ.Σ.Σ. ή της Γ.Δ.Ο.Υ. της ΑΑΔΕ που απέστειρε το αίτημα καθώς και τον ενδιαφερόμενο υπάλληλο της ΑΑΔΕ με ηλεκτρονική αλληλογραφία για την ενέργεια του και αναμένει την επιβεβαίωση του αποτελέσματος.			της ΑΑΔΕ που αιτείται τον κοινόχρηστο φάκελο και ο ενδιαφερόμενος υπάλληλος.						
6	Τήρηση αρχείου ενεργειών.	Ο Υπεύθυνος δημιουργίας φακέλων και απόδοσης δικαιωμάτων (ΥΔΦΑΔ) κρατά την ηλεκτρονική αλληλογραφία για να υπάρχουν τεκμήρια ως προς τα δικαιώματα πρόσβασης που ζητήθηκαν.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β'			Έντυπο_ απόδοσης_ ρόλων_NAS.	OXI	NAI	OXI	1 – 2 ώρες	5
7	Ενημέρωση της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. για την ανάγκη δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας.	Ο Υπεύθυνος δημιουργίας φακέλων και απόδοσης δικαιωμάτων (ΥΔΦΑΔ) ενημερώνει με ηλ. Αλληλογραφία της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. για την ανάγκη δημιουργίας αντιγράφου ασφαλείας.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Β'		Τμήμα Α' – Διαχείρισης κεντρικών υποδομών και λειτουργικών συστημάτων της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.					1 ώρα	3
										Σύνολο Χρόνου	1 ημέρα

5.10 Εγκατάσταση\παραμετροποίηση νέου σταθμού εργασίας εκτός Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών (Δι.Δ.ΥΠΟΔ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών (Δι.Δ.ΥΠΟΔ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Εγκατάσταση\παραμετροποίηση νέου σταθμού εργασίας εκτός Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η θέσπιση διαδικασίας που πρέπει να ακολουθείται προκειμένου να εγκατασταθεί\παραμετροποιηθεί ένας νέος σταθμός εργασίας για τις ανάγκες της ΑΑΔΕ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	<p>Η διαδικασία εγκατάστασης\παραμετροποίησης νέου σταθμού εργασίας είναι μια πρακτική με την εξής σκοπιμότητα:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Διάθεση περιφερειακού εξοπλισμού στους υπαλλήλους της ΑΑΔΕ. - Δημιουργία θέσης εργασίας\ένταξη της στο εσωτερικό δίκτυο - Εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ <p>Αξιοποίηση όλων των ανθρωπίνων πόρων μιας Υπηρεσίας κατά το βέλτιστο τρόπο.</p>
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	<p>Το τμήμα Γ' Τεχνολογικής Στρατηγικής Περιφερειακού Εξοπλισμού λαμβάνει αίτημα από τον Προϊστάμενο ενός τμήματος οποιασδήποτε υπηρεσίας της ΑΑΔΕ για την παροχή νέου σταθμού εργασίας σε υπάλληλο του και ενεργεί κατάλληλα και μεθοδευμένα για την διευθέτηση του αιτήματος.</p> <p>Το αίτημα γίνεται ηλεκτρονικά μέσω email και στο περιεχόμενο του περιλαμβάνονται όλες οι πληροφορίες που θα πρέπει να παρέχονται για την ικανοποίηση του (όπως τον υπάλληλο που θα εγκατασταθεί ο εξοπλισμός και τον προσδιορισμό του σημείου εγκατάστασης.)</p>
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α'94), όπως εκάστοτε ισχύει και
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Λήψη αιτήματος για την ανάγκη δημιουργίας νέου σταθμού εργασίας.	Το τμήμα Γ' λαμβάνει ένα αίτημα (από τον προϊστάμενο του εκάστοτε τμήματος της ΑΑΔΕ μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας για την ανάγκη δημιουργίας νέου σταθμού εργασίας (email).	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Γ'- Τεχνολογικής Στρατηγικής Περιφερειακού Εξοπλισμού.	Οργανική Μονάδα ΑΑΔΕ που έχει αιτηθεί.	-	Mail	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	-	-
2	Αίτημα για έλεγχο αποθέματος εξοπλισμού στη Δ.Π.&Κ.Υ.	Έλεγχος αποθέματος του ζητούμενου εξοπλισμού.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Γ'	Δ.Π.&Κ.Υ. Τμήμα Β'- Προγραμματισμού Προμηθειών και Διαχείρισης Υλικού.	-	-	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	1 ώρα	1
3	Έκδοση δελτίου εξαγωγής εξοπλισμού από αποθήκη.	Εκδίδεται δελτίο εξαγωγής εξοπλισμού από την αποθήκη που βρίσκεται.	Δ.Π.&Κ.Υ. Τμήμα Β'- Προγραμματισμού Προμηθειών και Διαχείρισης Υλικού.	-	-	-	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	1 ώρα	2
4	Μεταφορά εξοπλισμού από την αποθήκη στο εργαστήριο της Δι.Δ.ΥΠΟΔ.	Αίτημα στο Τμήμα Β' της Δ.Π.&Κ.Υ. για τη μεταφορά του εξοπλισμού από τη αποθήκη της ΑΑΔΕ στο εργαστήριο της Δι.Δ.ΥΠΟΔ.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Γ'	Δ.Π.&Κ.Υ. Τμήμα Β'- Προγραμματισμού Προμηθειών και Διαχείρισης Υλικού.	-	Mail	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	2 ημέρες	3
5	Έναρξη παραμετροποίησης του εξοπλισμού.	Παραμετροποίηση του υπολογιστή βάση των απαιτήσεων χρήσης.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Γ'	-	-	-	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	2 ημέρες	4
6	Έλεγχος και διερεύνηση καλής λειτουργίας του εξοπλισμού.	Γίνεται έλεγχος στον εγκατεστημένο εξοπλισμό για την καλή λειτουργία του, την ένταξή του στο δίκτυο καθώς και διερεύνηση επίλυσης τυχόν προβλημάτων.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Γ'	-	-	-	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	4 ώρες	5
7	Δικτυακή σύνδεση της θέσης εργασίας.	Ενεργοποίηση της δικτυακής πρίζας της θέσης εργασίας.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Γ'	-	Οργανική Μονάδα ΑΑΔΕ που έχει αιτηθεί.	-	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	2 ώρες	6

8	Μεταφορά του εξοπλισμού στη νέα θέση εργασίας εντός Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Ο παραμετροποιημένος εξοπλισμός μεταφέρεται προς εγκατάσταση στη νέα θέση εργασίας από τη Δ.Π.&Κ.Υ.	Δ.Π.&Κ.Υ. Τμήμα Β' εκτός Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	Οργανική Μονάδα ΑΑΔΕ που έχει αιτηθεί.	-	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	6
9	Παραμετροποίηση του προφίλ του χρήστη.	Γίνεται είσοδος του χρήστη στον προσωπικό του λογαριασμό-προφίλ και η ο Τεχνικός Διαχειριστής της υπηρεσίας εκτελεί την παραμετροποίηση των εφαρμογών και ενεργειών που θα χρειαστούν (Outlook, printers).	Οργανική Μονάδα ΑΑΔΕ που έχει αιτηθεί.	Ο υπάλληλος υπηρεσίας της ΑΑΔΕ που θα κάνει χρήση του εξοπλισμού.	Οργανική Μονάδα ΑΑΔΕ που έχει αιτηθεί.	-	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	3 ώρες	7,8
Σύνολο Χρόνου										6-8 ημέρες	

5.11 Εγκατάσταση\παραμετροποίηση νέου σταθμού εργασίας εντός Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών (Δι.Δ.ΥΠΟΔ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών (Δι.Δ.ΥΠΟΔ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Εγκατάσταση\παραμετροποίηση νέου σταθμού εργασίας εντός Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ..
ΣΚΟΠΟΣ:	Η θέσπιση διαδικασίας που πρέπει να ακολουθείται προκειμένου να εγκατασταθεί\παραμετροποιηθεί ένας νέος σταθμός εργασίας για τις ανάγκες της ΑΑΔΕ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	<p>Η διαδικασία εγκατάστασης\παραμετροποίησης νέου σταθμού εργασίας είναι μια πρακτική με την εξής σκοπιμότητα:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Διάθεση περιφερειακού εξοπλισμού στους υπαλλήλους της ΑΑΔΕ. - Δημιουργία θέσης εργασίας\ένταξή της στο εσωτερικό δίκτυο - Εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ <p>Αξιοποίηση όλων των ανθρωπίνων πόρων μιας Υπηρεσίας κατά το βέλτιστο τρόπο.</p>
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	<p>Το τμήμα Γ' Τεχνολογικής Στρατηγικής Περιφερειακού Εξοπλισμού λαμβάνει αίτημα από τον Προϊστάμενο ενός τμήματος οποιασδήποτε υπηρεσίας της ΑΑΔΕ για την παροχή νέου σταθμού εργασίας σε υπάλληλο του και ενεργεί κατάλληλα και μεθοδευμένα για την διευθέτηση του αιτήματος.</p> <p>Το αίτημα γίνεται ηλεκτρονικά μέσω email και στο περιεχόμενο του περιλαμβάνονται όλες οι πληροφορίες που θα πρέπει να παρέχονται για την ικανοποίηση του (όπως τον υπάλληλο που θα εγκατασταθεί ο εξοπλισμός και τον προσδιορισμό του σημείου εγκατάστασης.).</p>
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<p>1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει και</p> <p>2) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.</p>
------------------------	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προσπατούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Λήψη αιτήματος για την ανάγκη δημιουργίας νέου σταθμού εργασίας.	Το τμήμα Γ' λαμβάνει ένα αίτημα (από τον προϊστάμενο του εκάστοτε τμήματος της ΑΑΔΕ μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας για την ανάγκη δημιουργίας νέου σταθμού εργασίας (email).	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Γ'- Τεχνολογικής Στρατηγικής Περιφερειακού Εξοπλισμού.	Οργανική Μονάδα ΑΑΔΕ που έχει αιτηθεί.	-	Mail	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	-	-
2	Αίτημα για έλεγχο αποθέματος εξοπλισμού στη Δ.Π.&Κ.Υ.	Έλεγχος αποθέματος του ζητούμενου εξοπλισμού.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Γ'	Δ.Π.&Κ.Υ. Τμήμα Β'- Προγραμματισμού Προμηθειών και Διαχείρισης Υλικού.	-	-	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	1 ώρα	1
3	Έκδοση δελτίου εξαγωγής εξοπλισμού από αποθήκη.	Εκδίδεται δελτίο εξαγωγής εξοπλισμού από την αποθήκη που βρίσκεται.	Δ.Π.&Κ.Υ. Τμήμα Β'- Προγραμματισμού Προμηθειών και Διαχείρισης Υλικού.	-	-	-	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	1 ώρα	2
4	Μεταφορά εξοπλισμού από την αποθήκη στο εργαστήριο της Δι.Δ.ΥΠΟΔ.	Αίτημα στο Τμήμα Β' της Δ.Π. &Κ.Υ. για τη μεταφορά του εξοπλισμού από τη αποθήκη της ΑΑΔΕ στο εργαστήριο της Δι.Δ.ΥΠΟΔ.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Γ'	Δ.Π.&Κ.Υ. Τμήμα Β'- Προγραμματισμού Προμηθειών και Διαχείρισης Υλικού.	-	Mail	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	2 ημέρες	3
5	Έναρξη παραμετροποίησης του εξοπλισμού.	Παραμετροποίηση του υπολογιστή βάση των απαιτήσεων χρήσης.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Γ'	-	-	-	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	2 ημέρες	4
6	Έλεγχος και διερεύνηση καλής λειτουργίας του εξοπλισμού.	Γίνεται έλεγχος στον εγκατεστημένο εξοπλισμό για την καλή λειτουργία του, την ένταξή του στο δίκτυο καθώς και διερεύνηση επίλυσης τυχόν προβλημάτων.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Γ'	-	-	-	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	4 ώρες	5
7	Δικτυακή σύνδεση της θέσης εργασίας.	Ενεργοποίηση της δικτυακής πρίζας της θέσης εργασίας.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Γ'	-	Οργανική Μονάδα ΑΑΔΕ που έχει αιτηθεί.	-	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	2 ώρες	6

8	Μεταφορά του εξοπλισμού στη νέα θέση εργασίας εντός Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Ο παραμετροποιημένος εξοπλισμός μεταφέρεται προς εγκατάσταση στη νέα θέση εργασίας από την Οργανική Μονάδα ΑΑΔΕ που έχει αιτηθεί για θέση εργασίας εντός της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Γ'	-	Οργανική Μονάδα ΑΑΔΕ που έχει αιτηθεί.	-	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	6
9	Παραμετροποίηση του προφίλ του χρήστη.	Γίνεται είσοδος του χρήστη στον προσωπικό του λογαριασμό-προφίλ και η Δι.Δ.ΥΠΟΔ. εκτελεί την παραμετροποίηση των εφαρμογών και ενεργειών που θα χρειαστούν (Outlook, printers).	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Γ'	Ο υπάλληλος υπηρεσίας της ΑΑΔΕ που θα κάνει χρήση του εξοπλισμού.	Οργανική Μονάδα ΑΑΔΕ που έχει αιτηθεί.	-	ΟΧΙ	ΟΧΙ	ΟΧΙ	3 ώρες	7,8
10	Σύνταξη πρακτικού παραλαβής.	Συντάσσεται και υπογράφεται το πρακτικό παραλαβής από τα εμπλεκόμενα μέρη και αρχειοθετείται στο τμήμα Γ' της Δι.Δ.ΥΠΟΔ.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ.- Τμήμα Γ'	Ο υπάλληλος υπηρεσίας της ΑΑΔΕ που θα κάνει χρήση του εξοπλισμού.	-	Πρωτόκολλο παραλαβής εξοπλισμού.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	10 λεπτά	9
Σύνολο Χρόνου										6-8 ημέρες	

5.12 Ένταξη νέου χρήστη στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων - IBM Control Desk (Maximo)

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών (Δι.Δ.ΥΠΟΔ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Διαχείρισης Υποδομών (Δι.Δ.ΥΠΟΔ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Ένταξη νέου χρήστη στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων - IBM Control Desk (Maximo).
ΣΚΟΠΟΣ:	Η θέσπιση διαδικασίας που πρέπει να ακολουθείται εντός της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. και σε συνεργασία με τη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ., προκειμένου να αποδοθούν τα κατάλληλα δικαιώματα χρήσης σε πιστοποιημένους χρήστες με σκοπό την χρήση της εφαρμογής IBM Control Desk (Maximo) για τις ανάγκες της ΑΑΔΕ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	<p>Η διαδικασία ένταξης νέου χρήστη στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων - IBM Control Desk (Maximo) είναι μια καλή πρακτική με την εξής σκοπιμότητα:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Βελτίωση της συνεργασίας των ομάδων. - Τυποποίηση των αιτημάτων. - Παρακολούθηση της πορείας ενός αιτήματος από όλους τους εμπλεκόμενους - Ταχύτερη διαχείρισή τους. - Δυνατότητα συνολικής τελικής αποτίμησης. - Τήρηση αντιγράφων ασφαλείας και δυνατότητα ανάκτησης αιτημάτων. - Διατήρηση τεκμηρίων προς επίλυση παρεξηγήσεων ή/ και (νομική) κάλυψη ως προς δικαιώματα ένταξης χρήστη που ζητήθηκαν.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α'94), όπως εκάστοτε ισχύει και
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Ο Διαχειριστής της εφαρμογής IBM Control Desk -Maximo (ΔΕ-IBM) αφού λάβει αίτημα ενεργοποίησης νέου χρήστη ενεργεί κατάλληλα για την ένταξή του στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων. Το αίτημα περιλαμβάνει τα ατομικά υπηρεσιακά στοιχεία του χρήστη ενημερωμένα από τον αρμόδιο προϊστάμενό του. Το αίτημα προωθείται στο αντίστοιχο τμήμα της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. για την δημιουργία του χρήστη. Ακολουθεί η επιβεβαίωση από τον αιτούντα χρήστη και ολοκληρώνεται με την καταγραφή του στο ηλεκτρονικό αρχείο.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	30 - 40 περιπτώσεις ανά έτος.

--	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραιώσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Λήψη αιτήματος για την ανάγκη ένταξης νέου χρήστη στην εφαρμογή.	Ο Διαχειριστής της εφαρμογής IBM Control Desk - Maximo (ΔΕ - IBM) λαμβάνει ένα αίτημα από υπηρεσίες της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. για την ανάγκη ένταξης νέου χρήστη στην εφαρμογή.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Γ' - Τεχνολογικής Στρατηγικής Περιφερειακού Εξοπλισμού.	Προϊστάμενος τμήματος του αιτούντος χρήστη της ΓΔΗΛΕΔ της ΑΑΔΕ.	-	-	OXI	NAI	OXI	1 – 2 ώρες	-
2	Έλεγχος έγκρισης του αιτήματος του χρήστη.	Ο Διαχειριστής της εφαρμογής IBM Control Desk -Maximo (ΔΕ-IBM) ελέγχει αν υπάρχει έγκριση αιτήματος από τον αρμόδιο Προϊστάμενο της Υπηρεσίας του αιτούντος χρήστη της ΑΑΔΕ.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Γ'	-	-	-	OXI	NAI	OXI	1 – 2 ώρες	1
3	Έλεγχος των ατομικών υπηρεσιακών στοιχείων του χρήστη.	Ο Διαχειριστής της εφαρμογής IBM Control Desk -Maximo (ΔΕ-IBM) ελέγχει αν έχουν σταλεί τα ατομικά υπηρεσιακά στοιχεία του χρήστη που αιτείται πρόσβαση στην εφαρμογή (να γίνεται χρήση κεφαλαίων). Ο αιτών οφείλει να μεριμνήσει για την ορθότητα και πληρότητα των δηλούμενων στοιχείων. Ιδιαίτερη βαρύτητα έχει η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) που δηλώνεται, δεδομένου ότι μέσω της διεύθυνσης αυτής θα αποστέλλονται στον χρήστη, η πορεία υλοποίησης των αιτημάτων για τις οποίες έχουν χορηγηθεί δικαιώματα στον χρήστη.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Γ'	-	-	-	OXI	NAI	OXI	1 – 2 ώρες	2
4	Έλεγχος πληρότητας και αποστολής του αιτήματος.	Εφόσον πληρούνται και οι δύο προϋποθέσεις που αναφέρονται παραπάνω, ο Διαχειριστής εφαρμογής IBM Control Desk -Maximo (ΔΕ-IBM) θα αιτηθεί την ενεργοποίηση λογαριασμού χρήστη μέσω e-ticket της εφαρμογής Maximo στο αρμόδιο τμήμα της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. Η ορθότητα των στοιχείων είναι ευθύνη του αιτούντος	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Γ'	Διεύθυνση Σχεδιασμού & Ανάπτυξης Εφαρμογών Τμήμα Προτύπων, Μεθοδολογιών και Διαχείρισης Ποιότητας Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.	-	-	OXI	NAI	OXI	1 – 2 ώρες	3

		χρήστη.									
5	Δημιουργία νέου χρήστη στην εφαρμογή και έλεγχος ενεργοποίησης αυτής.	Το αρμόδιο τμήμα της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. απαντάει για την δημιουργία του χρήστη μέσω της εφαρμογής. Ο Διαχειριστής εφαρμογής IBM Control Desk -Maximo (ΔΕ-IBM) ελέγχει την νέα ενεργοποίηση στην εφαρμογή και ενημερώνει τον χρήστη σχετικά.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Γ'	Διεύθυνση Σχεδιασμού & Ανάπτυξης Εφαρμογών Τμήμα Προτύπων, Μεθοδολογιών και Διαχείρισης Ποιότητας Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.	-	-	OXI	NAI	OXI	2 – 4 ώρες	4
6	Επιβεβαίωση ενεργοποίησης του χρήστη.	Ο χρήστης επιβεβαιώνει στη Δι.Δ.ΥΠΟΔ. τμήμα Γ την ορθή ή μη πρόσβασή του στην εφαρμογή. Η πρώτη είσοδος στην εφαρμογή από τον χρήστη, γίνεται με χρήση του αναγνωριστικού (username) / συνθηματικού (password) που έχει παραλάβει με email μετά την ενεργοποίηση από τον υπεύθυνο διαχειριστή.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Γ'	Αρμόδιο τμήμα της Υπηρεσίας του αιτούντος χρήστη της ΑΑΔΕ.	-	-	OXI	NAI	OXI	1 – 2 ώρες	5
7	Αποδοχή ολοκλήρωσης αιτήματος.	Ο Διαχειριστής Εφαρμογής IBM Control Desk -Maximo (ΔΕ-IBM) «κλείνει» το e-ticket.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Γ'	-	-	-	OXI	NAI	OXI	1 – 2 ώρες	6
8	Τήρηση ενημερωμένου ηλεκτρονικού αρχείου αιτημάτων και εγκεκριμένων προσβάσεων.	Ο Διαχειριστής Εφαρμογής IBM Control Desk -Maximo (ΔΕ-IBM) κρατά την ηλεκτρονική αλληλογραφία για να υπάρχουν τεκμήρια ως προς την ενεργοποίηση του χρήστη και ενημερώνει το ηλεκτρονικό αρχείο καταχώρησης χρηστών.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Γ'	-	-	-	OXI	NAI	OXI	1 – 2 ώρες	7
Σύνολο Χρόνου										2 ημέρες.	

5.13 Επίβλεψη των κατασκευαστριών επιχειρήσεων Φορολογικών Ηλεκτρονικών Μηχανισμών (ΦΗΜ) και των εξουσιοδοτημένων Τεχνικών Φ.Η.Μ.

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαχείρισης Υποδομών (ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ Τμ. Ε -Συστημάτων Ηλεκτρονικών Εμπορικών Συναλλαγών και Λοιπών Συστημάτων.
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Επίβλεψη των κατασκευαστριών επιχειρήσεων Φ.Η.Μ. και των εξουσιοδοτημένων Τεχνικών Φ.Η.Μ.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η αποτελεσματικότερη επίβλεψη των κατασκευαστριών επιχειρήσεων Φ.Η.Μ. και των εξουσιοδοτημένων Τεχνικών Φορολογικών Ηλεκτρονικών Μηχανισμών.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Ο έλεγχος της επιχειρησιακής και οικονομικής επάρκειας και φερεγγυότητας των επιχειρήσεων κατασκευής και εμπορίας Φ.Η.Μ., καθώς και η αρτιότητα του διαθέσιμου εξουσιοδοτημένου τεχνικού προσωπικού αυτών, για την ολοκληρωμένη υποστήριξη των κατόχων/χρηστών Φ.Η.Μ.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η διαδικασία αυτή αποτελεί φορμαλιστικό τρόπο διατύπωσης των ενεργειών της υπηρεσίας, για τα βήματα που ακολουθούνται στην επίβλεψη των επιχειρήσεων εμπορίας και κατασκευής Φ.Η.Μ. και των δικτύων τους των εξουσιοδοτημένων τεχνικών.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινή συνεχής διαδικασία.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Ν. 4308 / 2014 (Α' 251) «Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα, συναφείς ρυθμίσεις και άλλες διατάξεις»,
- 2) ΠΟΛ. 1068 / 24-03-2015 (Β 497) Απόφαση της ΓΓ Δημοσίων Εσόδων του Υπ. Οικονομικών «Διαδικασίες έγκρισης και ανάκλησης ΦΗΜ, υποχρεώσεις κατόχων άδειας καταλληλότητας ΦΗΜ, πωλητών ΦΗΜ, πιστοποιημένων τεχνικών ΦΗΜ, κατόχων – χρηστών ΦΗΜ»,
- 3) ΠΟΛ. 1220 / 13-12-2012 (Β 3517) απόφαση του Υφυπουργού Οικονομικών «Κωδικοποίηση – Συμπλήρωση τεχνικών προδιαγραφών Φορολογικών ηλεκτρονικών μηχανισμών και συστημάτων. Διαδικασίες χρήσης και λειτουργίας τους. Προδιαγραφές αποσπελλόμενων αρχείων στη Γ.Γ.Π.Σ.»,
- 4) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει και
- 5) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ / ΑΡΧΕΙΑ κλπ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Λήψη αίτησης καταλληλότητας Φ.Η.Μ. και δικαιολογητικών.	Για να λάβει άδεια καταλληλότητας Φ.Η.Μ., η ενδιαφερόμενη επιχείρηση υποβάλλει στη ΔΙΔΥΠΟΔ τα παρακάτω δικαιολογητικά α) Καταστατικό της επιχείρησης που αιτείται την άδεια καταλληλότητας Φ.Η.Μ., β) Σύμβαση της επιχείρησης με τον κατασκευαστικό οίκο, εγχώριο ή αλλοδαπής (επικυρωμένο αντίγραφο και επίσημη μετάφραση), γ) Αρχείο με το Δίκτυο πιστοποιημένων και εξουσιοδοτημένων τεχνικών, δ) Δήλωση για δετή εγγύηση από την διάθεση κάθε Φ.Η.Μ. (επάρκεια ανταλλακτικών), ε) Συνοπτική αναφορά των χαρακτηριστικών του Φ.Η.Μ., στ) Αποδεικτικό φορολογικής ενημερότητας, ζ) Βεβαίωση μη οφειλής εισφορών ΙΚΑ ή άλλου ταμείου, η) Πιστοποιητικό περί μη κατάθεσης αίτησης πτώχευσης, θ) Πιστοποιητικό περί μη πτώχευσης, ι) Πιστοποιητικό περί μη θέσης σε εκκαθάριση.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. - Τμήμα Ε΄ Συστημάτων Ηλεκτρονικών Εμπορικών Συναλλαγών και Λοιπών Συστημάτων.	ΟΧΙ	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	15 ημέρες	-
2	Εξέταση Προϋποθέσεων αδειοδότησης επιχείρησης.	Το Τμήμα Ε της Δι.Δ.ΥΠΟΔ. εξετάζει τις προϋποθέσεις αδειοδότησης της επιχείρησης και συγκεκριμένα: α) Να διαθέτει άρτια εκπαιδευμένο τεχνικό προσωπικό. β) Να διαθέτει δίκτυο εξουσιοδοτημένων τεχνικών που διασφαλίζει την επιδιόρθωση βλαβών εντός σύντομου διαστήματος και πάντως όχι μεγαλύτερο των πέντε (5) ημερών. γ) Να εγγυάται την επάρκεια ανταλλακτικών για πέντε (5) έτη από την πώληση του Φ.Η.Μ. δ) Να διαθέτει την οικονομική φερεγγυότητα για την ομαλή πορεία της καθ' όλη την διάρκεια λειτουργίας των Φ.Η.Μ. που έχει λάβει άδεια καταλληλότητας.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε΄	ΟΧΙ	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	1 ημέρα	1

3	Επίβλεψη κατασκευαστριών επιχειρήσεων Φ.Η.Μ.	Ενημερώνονται από το Τμήμα Ε' σε τακτά χρονικά διαστήματα ο Σύνδεσμος Εισαγωγέων & Κατασκευαστών Ταμειακών Συστημάτων (Σ.Ε.Κ.Τ.) και όλα τα μέλη του, με Εγκύκλιους, Οδηγίες, και Αποφάσεις που αφορούν τις τεχνικές προδιαγραφές των Φ.Η.Μ.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	OXI	Επιχείρηση κατασκευής & Εμπορίας Φ.Η.Μ.	Εγκύκλιος, Οδηγία, Απόφαση.	OXI	OXI	NAI	1 ημέρα	1
4	Παραλαβή κατάστασης εξουσιοδοτημένων τεχνικών από την κατασκευάστρια εταιρεία.	Η κατασκευάστρια εταιρεία υποχρεούται να διαβιβάζει εντός του Ιανουαρίου κάθε έτους ηλεκτρονικά στο Τμήμα Ε' της Δι.Δ.ΥΠΟΔ. το αρχείο των εξουσιοδοτημένων τεχνικών για κάθε τύπο Φ.Η.Μ. που έχει λάβει άδεια καταλληλότητας ή άδεια τεχνικής υποστήριξης	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	OXI	-	OXI	NAI	NAI	NAI	1 ημέρα	3
5	Έλεγχος αρχείου καταστάσεων εξουσιοδοτημένων τεχνικών.	Ο υπάλληλος που έχει δεχθεί σχετικό αίτημα, ελέγχει το ηλεκτρονικό αρχείο των δηλωμένων εξουσιοδοτημένων τεχνικών, για την ύπαρξη ή όχι των στοιχείων του ελεγχόμενου τεχνικού Φ.Η.Μ.. Εάν τα στοιχεία του τεχνικού επιβεβαιώνονται, η διαδικασία ολοκληρώνεται	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	OXI	-	OXI	OXI	OXI	OXI	1 ημέρα	4
6	Ειδοποίηση αποστολής κατάστασης Εξουσιοδοτημένων Τεχνικών εφόσον δεν έχει αποσταλεί εμπροθέσμως στην Υπηρεσία.	Εάν δεν έχει αποσταλεί, εντός του Ιανουαρίου κάθε έτους, η αναλυτική κατάσταση Εξουσιοδοτημένων Τεχνικών κάθε τύπου Φ.Η.Μ. που έχει λάβει άδεια καταλληλότητας ή άδεια τεχνικής υποστήριξης, η επιχείρηση καλείται εγγράφως, να την αποστείλει άμεσα στο τμήμα Ε' της Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Εάν οι καταστάσεις αποσταλούν, η διαδικασία ολοκληρώνεται. Σε περίπτωση μη ανταπόκρισης της συγκεκριμένης επιχείρησης εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος, το service των συγκεκριμένων τύπων Φ.Η.Μ., παραχωρείται σε άλλη ενεργή επιχείρηση.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	OXI	Επιχείρηση κατασκευής & Εμπορίας Φ.Η.Μ.	Έγγραφο	NAI	NAI	OXI	5 ημέρες	5
7	Τήρηση ηλεκτρονικού αρχείου.	Τηρείται αναλυτικό ηλεκτρονικό αρχείο εξουσιοδοτημένων τεχνικών στο τμήμα Ε'- Δι.Δ.ΥΠΟΔ. και δικαιολογητικών λήψης άδειας καταλληλότητας Φ.Η.Μ.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	OXI	-	OXI	OXI	NAI	OXI	1 ημέρα	5
Σύνολο Χρόνου										Περίπου 1 μήνας.	

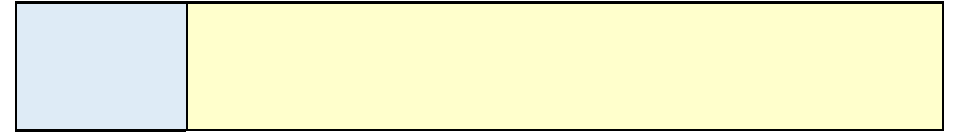
5.14 Τήρηση Μητρώου Εγκεκριμένων Φορολογικών Ηλεκτρονικών Μηχανισμών (Φ.Η.Μ.) και ηλεκτρονικού αρχείου Τμήματος

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαχείρισης Υποδομών (ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε' - Συστημάτων Ηλεκτρονικών Εμπορικών Συναλλαγών και λουπών Συστημάτων.
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Τήρηση Μητρώου Εγκεκριμένων Φ.Η.Μ. και ηλεκτρονικού αρχείου Τμήματος.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση των πολιτών και των υπαλλήλων του Τμήματος. Η ταξινόμηση των εικόνων που προέρχονται από τα ψηφιοποιημένα έγγραφα που αφορούν τους Φορολογικούς Ηλεκτρονικούς Μηχανισμούς, αποτελεί ένα σημαντικό βήμα με στόχο την άμεση άντληση της πληροφορίας μέσω αυτών, καθώς και την επιτάχυνση διαδικασιών διατήρησης των δεδομένων αυτών, επιτρέποντας έτσι τη βέλτιστη διαχείριση, αλλά και τη διατήρηση της πληροφορίας στο πέρασμα του χρόνου.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες πληροφόρησης /ενημέρωσης των υπάλληλων και των φορολογουμένων. Διασφάλιση εγκυρότητας/ποιότητας ενημέρωσης. Μείωση διαθέσιμου αποθηκευτικού χώρου. Διατήρηση τεκμηρίων. Διασφάλιση όσο το δυνατόν περισσότερων στοιχείων/πληροφοριών για στατιστική χρήση.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η διαδικασία αυτή αποτελεί περιγραφή της διαδικασίας ψηφιοποίησης και τήρησης ηλεκτρονικού αρχείου Φ.Η.Μ.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ν. 4308 / 2014 (Α' 251) «Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα, συναφείς ρυθμίσεις και άλλες διατάξεις», 2) απόφαση Διοικητή ΑΑΔΕ Α.1024 / 2020 (Β 317) «Συμπληρωματικές τεχνικές προδιαγραφές πρωτοκόλλου επικοινωνίας και κρυπτογράφησης για την διαβίβαση δεδομένων στο πληροφοριακό σύστημα των Φ.Η.Μ.», 3) ΠΟΛ. 1166 / 10-08-2018 (Β' 3603) Απόφαση Διοικητή ΑΑΔΕ «Τεχνικές προδιαγραφές πρωτοκόλλων επικοινωνιών & κρυπτογράφησης για τη διαβίβαση δεδομένων στο πληροφοριακό σύστημα των Φ.Η.Μ.» 4) ΠΟΛ. 1068 / 24-03-2015 (Β 497) Απόφαση της ΓΓ Δημοσίων Εσόδων του Υπ. Οικονομικών «Διαδικασίες έγκρισης και ανάκλησης ΦΗΜ, υποχρεώσεις κατόχων άδειας καταλληλότητας ΦΗΜ, πωλητών ΦΗΜ, πιστοποιημένων τεχνικών ΦΗΜ, κατόχων – χρηστών ΦΗΜ», 5) ΠΟΛ. 1220 / 13-12-2012 (Β 3517) απόφαση του Υφυπουργού Οικονομικών «Κωδικοποίηση – Συμπλήρωση τεχνικών προδιαγραφών Φορολογικών ηλεκτρονικών μηχανισμών και συστημάτων. Διαδικασίες χρήσης και λειτουργίας τους. Προδιαγραφές αποσπελλόμενων αρχείων στη Γ.Γ.Π.Σ.», 6) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α'94), όπως εκάστοτε ισχύει και 5) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
------------------------	---

**ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:**

Καθημερινή συνεχής διαδικασία.



ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ / ΑΡΧΕΙΑ κλπ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Συγκέντρωση των εγγράφων σχετικά με την έγκριση των Φ.Η.Μ.	Συγκεντρώνονται όλα τα εισερχόμενα και εξερχόμενα έγγραφα που αφορούν τις εγκρίσεις των Φ.Η.Μ.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε' Συστημάτων Ηλεκτρονικών Εμπορικών Συναλλαγών και Λοιπών Συστημάτων	ΟΧΙ	-	Αίτηση, Έγγραφο, Τεχνική Έκθεση, Πιστοποιητικό, Test report, Υπεύθυνη δήλωση, Απόφαση.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	-
2	Αρχική ταξινόμηση των εγγράφων σε κατηγορίες.	Γίνεται ταξινόμηση των εγγράφων, με στόχο την καλύτερη επεξεργασία τους.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	ΟΧΙ	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	1
3	Ψηφιοποίηση των εγγράφων.	Γίνεται ψηφιοποίηση των έντυπων εγγράφων.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	ΟΧΙ	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	2
4	Μεταφορά των ψηφιοποιημένων εγγράφων στην βάση δεδομένων (database) της Υπηρεσίας.	Γίνεται μεταφορά ανά κατηγορία των εγγράφων / εικόνων στην ηλεκτρονική βάση δεδομένων της Υπηρεσίας.	Δι.Δ.ΥΠΟΔ. Τμήμα Ε'	ΟΧΙ	-	Αίτηση, Έγγραφο, Τεχνική Έκθεση, Πιστοποιητικό, Test report, Υπεύθυνη δήλωση, Απόφαση.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 ημέρα	3
Σύνολο Χρόνου										4 ημέρα	

6. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)

- 6.1 Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης εσωτερικών χρηστών (τελωνειακοί υπάλληλοι, υπάλληλοι άλλων εμπλεκόμενων υπηρεσιών), στα πλαίσια των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος Τελωνείων (Π.Σ.Τ.) ICISnet και του ELENXIS.
- 6.2 Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης εξωτερικών χρηστών (οικονομικοί φορείς, συναλλασσόμενοι, πολίτες), στα πλαίσια των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος Τελωνείων (Π.Σ.Τ.) ICISnet.
- 6.3 Ανάλυση, μελέτη και υλοποίηση αιτημάτων αλλαγής των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος Τελωνείων (Π.Σ.Τ.) ICISnet και του ELENXIS.
- 6.4 Διαχείριση εφαρμογών και διαδικασιών σχετικά με την ηλεκτρονική υποβολή αρχείων από Τρίτους Φορείς για την προσυμπλήρωση, εκκαθάριση και βεβαίωση του φόρου των δηλώσεων εισοδήματος Φυσικών Προσώπων (Φ.Π.).
- 6.5 Εκκαθάριση δηλώσεων φόρου εισοδήματος Φυσικών Προσώπων (Φ.Π.) που έχουν οδηγηθεί για έλεγχο στις Δ.Ο.Υ.
- 6.6 Ανάκτηση δεδομένων δηλώσεων Παρακρατούμενων Φόρων στον ηλεκτρονικό φάκελο υπόθεσης ελέγχου του υποσυστήματος Διενέργειας Ελέγχων (Eskort Audit Assistant) του Ο.Π.Σ. Elenxis.
- 6.7 Διαδικασία ηλεκτρονικής υποβολής δήλωσης πληροφοριακών στοιχείων μίσθωσης ακίνητης περιουσίας.
- 6.8 Απάντηση γραπτών αιτημάτων πολιτών και επιχειρήσεων μέσω της πλατφόρμας Μητρώο & Επικοινωνία/ Ερωτήματα προς ΑΑΔΕ μέσω της ψηφιακής πύλης myAADE.
- 6.9 Διαδικασία Διαχείρισης Αιτημάτων πολιτών από τα ενεργά κανάλια επικοινωνίας και κάθε άλλο μέσο αλληλογραφίας.
- 6.10 Διαχείριση προσβάσεων στα Πληροφοριακά Συστήματα που χρησιμοποιούν οι υπάλληλοι του Αυτοτελούς Τμήματος Ι της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.
- 6.11 Ανάλυση και κατηγοριοποίηση των αιτημάτων των πολιτών που δέχεται το Κ.Ε.Φ.
- 6.12 Διοικητική υποστήριξη και ορισμός μη διαθεσιμότητας στην εξυπηρέτηση αιτημάτων πολιτών που προωθούνται στους Ειδικούς Θεματικής Κατηγορίας 2ου Επιπέδου
- 6.13 Πιστοποίηση Εκκαθαριστών Δημοσίου
- 6.14 Σύνταξη FAQs για τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης 1^{ου} Επιπέδου του Κ.Ε.Φ. και τους Ειδικούς 2^{ου}
- 6.15 Διαχείριση παραπόνων πολιτών
- 6.16 Εκπαίδευση εκπροσώπων εξυπηρέτησης Κ.Ε.Φ. 1^{ου} επιπέδου και Ειδικών 2^{ου}
- 6.17 Ενημέρωση των εκπροσώπων εξυπηρέτησης ΚΕΦ 1^{ου} επιπέδου και των Ειδικών 2^{ου}
- 6.18 Ανάλυση, μελέτη και υλοποίηση αιτημάτων αλλαγής των εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος Elenxis.
- 6.19 Υποστήριξη εξωτερικών χρηστών στο πλαίσιο των εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος TAXIS

6. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)

6.1 Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης εσωτερικών χρηστών (τελωνειακοί υπάλληλοι, υπάλληλοι άλλων εμπλεκόμενων υπηρεσιών), στα πλαίσια των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος Τελωνείων (Π.Σ.Τ.) ICISnet και του ELENXIS

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.) - Υποδιεύθυνση Β' -Απαιτήσεων & Ελέγχου Εφαρμογών Τελωνείων
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.) - Υποδιεύθυνση Β' -Απαιτήσεων & Ελέγχου Εφαρμογών Τελωνείων
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης εσωτερικών χρηστών (τελωνειακοί υπάλληλοι, υπάλληλοι άλλων εμπλεκόμενων υπηρεσιών), στα πλαίσια των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος Τελωνείων (Π.Σ.Τ.) ICISnet και του ELENXIS.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η αποτελεσματική και απρόσκοπτη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών του ICISnet και του ELENXIS.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	α) Έλεγχος ορθής λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων των Τελωνείων. β) Καταγραφή λειτουργικών σφαλμάτων και παρακολούθηση αποκατάστασης. γ) Καθοδήγηση εσωτερικών χρηστών για την ορθή λειτουργία των εφαρμογών. δ) Παροχή οδηγιών προς τους εσωτερικούς χρήστες. ε) Ανάρτηση εγχειριδίων χρήσης στο portal της Τελωνειακής Υπηρεσίας. στ) Παροχή εξειδικευμένης εκπαίδευσης εσωτερικών χρηστών.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η διαδικασία αφορά στην υποστήριξη και στην παρακολούθηση της καθημερινής ορθής λειτουργίας των μηχανογραφικών εφαρμογών του ICISnet με τη συνεργασία των εμπλεκόμενων μερών (όπως, Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών & Επιχειρησιακών Εφαρμογών -Δ.Α.Τ.Ε., Γενική Διεύθυνση Γενικού Χημείου του Κράτους – Γ.Δ.Γ.Χ.Κ. και Συστήματος Διοικητικής Πληροφόρησης, καθώς και άλλες Κεντρικές και Ελεγκτικές Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ, Τεχνικοί Αναδόχου).
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	20.000/έτος, κατ' εκτίμηση.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<p>1) Αριθ. ΔΤΔ.Α 1018519 ΕΞ 2017/03-02-2017 έγγραφο της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ.), με τίτλο «Εφαρμογή της τελωνειακής νομοθεσίας»,</p> <p>2) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,</p> <p>3) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.</p>
------------------------	---

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ											
Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο (α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1.	Παραλαβή αιτήματος.	Λήψη αιτήματος μέσω τηλεφωνημάτων, ηλεκτρονικών μηνυμάτων, RMS, αποδοχή αυτού και χρέωση στο αρμόδιο Τμήμα.	Το εκάστοτε αρμόδιο Τμήμα της Υποδιεύθυνσης Β' Απαιτήσεων & Ελέγχου Εφαρμογών Τελωνείων της Διεύθυνσης Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.) της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	Αρμόδιοι υπάλληλοι της Υποδιεύθυνσης Β' της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Καρτέλα Αιτήματος.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Άμεση Καταγραφή.	-
2.	Αξιολόγηση και επεξεργασία αιτήματος.	Ο υπάλληλος διερευνά και αναλύει το αίτημα με σκοπό την κατάλληλη επίλυσή του.	Το εκάστοτε αρμόδιο Τμήμα της Υποδιεύθυνσης Β' της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	Αρμόδιοι υπάλληλοι της Υποδιεύθυνσης Β' της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Καρτέλα Αιτήματος.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	έως 8 ώρες.	1
3.	Επίλυση αιτήματος.	Το αίτημα επιλύεται αμέσως από τον υπάλληλο της Υποδιεύθυνσης Β' της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ., με την καθοδήγηση του εσωτερικού χρήστη. Στην περίπτωση που ο υπάλληλος αδυνατεί να δώσει λύση (τεχνικό σφάλμα ή διαδικαστικό πρόβλημα) ακολουθείται το βήμα 4.	Το εκάστοτε αρμόδιο Τμήμα της Υποδιεύθυνσης Β' της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	Εσωτερικός χρήστης.	Καρτέλα Αιτήματος.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	έως 8 ώρες.	2
4.	Πρωώθηση σε αρμόδια Υπηρεσία.	Το αίτημα προωθείται με ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail) ή έγγραφο για επίλυση στην αρμόδια Τελωνειακή	Το εκάστοτε αρμόδιο Τμήμα της Υποδιεύθυνσης	α) Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.) -	α) Δ.Α.Τ.Ε. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., Γ.Δ.Γ.Χ.Κ. και Σύστημα	α) Καρτέλα Αιτήματος (RMS) β) Διαβιβαστικό έγγραφο,	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Πρωώθηση αμέσως	2

		Περιφέρεια, σύμφωνα με το αριθ. ΔΤΔ.Α 1018519 ΕΞ 2017/03-02-2017 εγγράφο της Προϊσταμένης της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και Ε.Φ.Κ.) ή σε Διεύθυνση της Κεντρικής Υπηρεσίας Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ. (σε περίπτωση προβλήματος), καταγράφεται στην εφαρμογή RMS ως λειτουργικό σφάλμα και προωθείται στο αρμόδιο Τμήμα της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) για επίλυση.	Β΄της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.), Γενική Διεύθυνση Γενικού Χημείου του Κράτους (Γ.Δ.Γ.Χ.Κ.) και Συστήματος Διοικητικής Πληροφόρησης, β) Διευθύνσεις της Κεντρικής Υπηρεσίας της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ.).	Διοικητικής Πληροφόρησης, β) Διευθύνσεις της Κεντρικής Υπηρεσίας της Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ., γ) Τελωνειακές Περιφέρειες	γ) ηλεκτρονικό μήνυμα, δ) κml αρχεία, ε) φόρμα σφάλματος, στ) τηλεφωνική επικοινωνία.						
5.	Παρακολούθηση της επίλυσης του αιτήματος.	Η παρακολούθηση της επίλυσης του αιτήματος γίνεται στην περίπτωση που δεν έχει ακολουθήσει το βήμα 4.	Εκάστοτε αρμόδιο Τμήμα της Υποδιεύθυνσης Β΄της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	α) Δ.Α.Τ.Ε., Γ.Δ.Γ.Χ.Κ. και Σύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης β) Διευθύνσεις της Κεντρικής Υπηρεσίας της Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ.	Αρμόδιοι υπάλληλοι της Υποδιεύθυνσης Β΄της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	α) Καρτέλα Αιτήματος (RMS) β) Διαβιβαστικό έγγραφο, γ) ηλεκτρονικά μηνύματα, δ) κml αρχεία, ε) φόρμα σφάλματος, στ) τηλεφωνική επικοινωνία.	NAI	NAI	NAI	Κατά περίπτωση, από 1 ημέρα έως και 1 έτος.	2,3,4	
6.	Καθοδήγηση του χρήστη.	Παροχή οδηγιών ορθής λειτουργίας στον εσωτερικό χρήστη στην περίπτωση που δεν έχει ακολουθήσει το βήμα 4.	Εκάστοτε αρμόδιο Τμήμα της Υποδιεύθυνσης Β΄της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	Εσωτερικός χρήστης.	α) Καρτέλα Αιτήματος (RMS) β) Τηλεφωνική επικοινωνία, γ) διαβιβαστικά έγγραφα, δ) εγχειρίδια	NAI	NAI	NAI	Καθοδήγηση αμέσως	5	

						<p>χρήσης, ε) εγκύκλιοι - έγγραφα οδηγίες, στ) ηλεκτρονικό/κά μήνυμα/μηνύματα.</p>						
						<p>Σύνολο Χρόνου</p>	<p>Ο συνολικός χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας δεν μπορεί να καθορισθεί, δεδομένου ότι διαφέρουν τα ερωτήματα των χρηστών. Κυμαίνεται, κατά περίπτωση, από 1 ημέρα έως και 1 έτος. Σε περίπτωση που πρόκειται για υπόδειξη της ορθής χρήσης του συστήματος, ο χρόνος επίλυσης είναι άμεσος.</p> <p>Εάν το πρόβλημα είναι τεχνικό ή απαιτείται αίτημα αλλαγής, οι χρόνοι είναι μεγαλύτεροι και διαφέρουν κατά περίπτωση. Στην περίπτωση που για τη διευθέτηση του προβλήματος απαιτείται υποβολή Αιτήματος Αλλαγής, η επίλυσή του και ο χρόνος αποκατάστασής του εξαρτάται από την ύπαρξη συμβατικού πλαισίου και τη δέσμευση οικονομικών πόρων.</p>					

6.2 Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης εξωτερικών χρηστών (οικονομικοί φορείς, συναλλασσόμενοι, πολίτες), στα πλαίσια των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος Τελωνείων (Π.Σ.Τ.) ICISnet

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.) - Υποδιεύθυνση Β' - Απαιτήσεων & Ελέγχου Εφαρμογών Τελωνείων.
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.) - Υποδιεύθυνση Β' - Απαιτήσεων & Ελέγχου Εφαρμογών Τελωνείων.
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης εξωτερικών χρηστών (οικονομικοί φορείς, συναλλασσόμενοι, πολίτες), στα πλαίσια των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος Τελωνείων (Π.Σ.Τ.) ICISnet.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η αποτελεσματική και απρόσκοπη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών του ICISnet.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	α) Έλεγχος ορθής λειτουργίας των συστημάτων. β) Καταγραφή λειτουργικών σφαλμάτων και παρακολούθηση της αποκατάστασής τους. γ) Καθοδήγηση εξωτερικών χρηστών για την ορθή λειτουργία των εφαρμογών. δ) Παροχή οδηγιών προς τους εξωτερικούς χρήστες. ε) Ανάρτηση εγχειριδίων χρήσης στο portal της Τελωνειακής Υπηρεσίας. στ) Παροχή εξειδικευμένης εκπαίδευσης εξωτερικών χρηστών.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η διαδικασία αφορά στην υποστήριξη και στην παρακολούθηση της καθημερινής ορθής λειτουργίας των μηχανογραφικών εφαρμογών του ICISnet με τη συνεργασία εμπλεκόμενων μερών (όπως, Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών & Επιχειρησιακών Εφαρμογών Δ.Α.Τ.Ε., και άλλες Κεντρικές και Ελεγκτικές Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ, Τεχνικοί Αναδόχου).
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	20.000/έτος, κατ' εκτίμηση.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<p>1) Αριθ. ΔΤΔ.Α 1018519 ΕΞ 2017/03-02-2017 έγγραφο της της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ.), με τίτλο «Εφαρμογή της Τελωνειακής νομοθεσίας»,</p> <p>2) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,</p> <p>3) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β'4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.</p>
------------------------	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ											
Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχειού	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1.	Παραλαβή αιτήματος.	Λήψη αιτήματος μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων, τηλεφωνημάτων, αποδοχή αυτού και χρέωση στο αρμόδιο Τμήμα.	Το εκάστοτε αρμόδιο Τμήμα της Υποδιεύθυνσης Β' - Απαιτήσεων & Ελέγχου Εφαρμογών Τελωνείων της Διεύθυνσης Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.) της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	Αρμόδιοι υπάλληλοι του Τμήματος της Υποδιεύθυνσης Β' της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	Άτυπη καταγραφή.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	-	Καταγραφή αμέσως.	-
2.	Αξιολόγηση και επεξεργασία αιτήματος.	Ο υπάλληλος διερευνά και αναλύει το αίτημα, με σκοπό την κατάλληλη επίλυσή του.	Το εκάστοτε αρμόδιο Τμήμα της Υποδιεύθυνσης Β' της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	-	Αρμόδιοι υπάλληλοι του Τμήματος της Υποδιεύθυνσης Β' της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	Κατά περίπτωση, ανάλογα με τον τρόπο εισόδου του αιτήματος.	-	-	-	έως 8 ώρες.	1
3.	Επίλυση αιτήματος.	Το αίτημα επιλύεται, αμέσως, από τον υπάλληλο του Τμήματος της Υποδιεύθυνσης Β' της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. Στην περίπτωση που ο υπάλληλος αδυνατεί να δώσει λύση (τεχνικό σφάλμα ή διαδικαστικό πρόβλημα) ακολουθείται το βήμα 4.	Το εκάστοτε αρμόδιο Τμήμα της Υποδιεύθυνσης Β' της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	-	Αρμόδιος υπάλληλος του Τμήματος της Υποδιεύθυνσης Β' της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	Κατά περίπτωση, ανάλογα με τον τρόπο εισόδου του αιτήματος.	-	-	-	έως 8 ώρες.	2
4.	Πρωώθηση σε αρμόδια Υπηρεσία.	Το αίτημα προωθείται, με ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail) ή έγγραφο, για επίλυση ή στην αρμόδια Τελωνειακή Περιφέρεια σύμφωνα με το αριθ. ΔΤΔ.Α 1018519 ΕΞ 2017/03-02-2017 έγγραφο της Προισταμένης της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων	Το εκάστοτε αρμόδιο Τμήμα της Υποδιεύθυνσης Β' της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	α) Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.), β) Διευθύνσεις της Κεντρικής Υπηρεσίας της Γ.Δ.Τ. και Ε.Φ.Κ.,	Αρμόδια Τμήματα της Υποδιεύθυνσης Β' της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	α) Διαβιβαστικό έγγραφο, β) ηλεκτρονικό μήνυμα, γ) κml αρχεία, δ) φόρμα σφάλματος, ε) τηλεφωνική	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Πρωώθηση αμέσως.	2

		και Ε.Φ.Κ. ή σε Διεύθυνση της Κεντρικής Υπηρεσίας της Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ. (σε περίπτωση πρόβληματος) ή καταγράφεται στην εφαρμογή RMS, ως λειτουργικό σφάλμα και προωθείται στο αρμόδιο Τμήμα της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. , για επίλυση.		γ) Τελωνειακές Περιφέρειες.		επικοινωνία.					
5.	Παρακολούθηση της επίλυσης του αιτήματος.	Η παρακολούθηση της επίλυσης του αιτήματος γίνεται στην περίπτωση που δεν έχει ακολουθήσει το βήμα 4.	Το εκάστοτε αρμόδιο Τμήμα της Υποδιεύθυνσης Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	α) Δ.Α.Τ.Ε., β) Διευθύνσεις της Κεντρικής Υπηρεσίας της Γ.Δ.Τ. και Ε.Φ.Κ.	Αρμόδιοι υπάλληλοι για τις Τελωνειακές Εφαρμογές.	α) Διαβιβαστικό έγγραφο, β) ηλεκτρονικό μήνυμα, γ) xml αρχεία, δ) φόρμα σφάλματος, ε) τηλεφωνική επικοινωνία.	NAI	NAI	NAI	έως και 1 έτος.	2,3,4
6.	Καθοδήγηση του χρήστη.	Παροχή οδηγιών ορθής λειτουργίας στον εξωτερικό χρήστη στην περίπτωση που δεν έχει ακολουθήσει το βήμα 4.	Το αρμόδιο Τμήμα της Υποδιεύθυνσης Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. και, εφόσον απαιτηθεί, λόγω της σοβαρότητας και της φύσεως του αιτήματος, το αρμόδιο Τμήμα της Δ.Α.Τ.Ε. ή/και η αρμόδια Τελωνειακή Περιφέρεια ή/και η αρμόδια Διεύθυνση της Κεντρικής Υπηρεσίας της Γ.Δ.Τ. και Ε.Φ.Κ., η οποία χειρίζεται τα σχετικά θέματα.	-	Εξωτερικός χρήστης.	α) Τηλεφωνική επικοινωνία, β) διαβιβαστικά έγγραφα, γ) εγχειρίδια χρήσης, δ) έγγραφες οδηγίες, ε) ηλεκτρονικό μήνυμα.	NAI	NAI	NAI	Άμεση καθοδήγηση.	5

Σύνολο Χρόνου	<p>Ο συνολικός χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας δεν μπορεί να καθορισθεί, δεδομένου ότι διαφέρουν τα ερωτήματα των χρηστών.</p> <p>Κυμαίνεται, κατά περίπτωση, από 1 ημέρα έως και 1 έτος. Σε περίπτωση που πρόκειται για υπόδειξη της ορθής χρήσης του συστήματος, διευθετείται αμέσως.</p> <p>Εάν το πρόβλημα είναι τεχνικό ή απαιτείται αίτημα αλλαγής, οι χρόνοι είναι μεγαλύτεροι και διαφέρουν, κατά περίπτωση. Στην περίπτωση που για τη διευθέτηση του προβλήματος απαιτείται υποβολή Αιτήματος Αλλαγής, η επίλυσή του και ο χρόνος αποκατάστασής του <u>εξαρτάται</u> από την ύπαρξη συμβατικού πλαισίου και τη δέσμευση οικονομικών πόρων.</p>
----------------------	--

6.3 Ανάλυση, μελέτη και υλοποίηση αιτημάτων αλλαγής των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος Τελωνείων (Π.Σ.Τ.) ICISnet και του ELENXIS

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.), Υποδιεύθυνση Β' -Απαιτήσεων & Ελέγχου Εφαρμογών Τελωνείων.
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.), Υποδιεύθυνση Β' -Απαιτήσεων & Ελέγχου Εφαρμογών Τελωνείων.
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Ανάλυση, μελέτη και υλοποίηση αιτημάτων αλλαγής των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος Τελωνείων (Π.Σ.Τ.) ICISnet και του ELENXIS.
ΣΚΟΠΟΣ:	Δημιουργία περιβάλλοντος χωρίς χαρτί με παροχή πληρέστερων υπηρεσιών στα Τελωνεία και στους Οικονομικούς Φορείς. Υποστήριξη της επιχειρηματικής δραστηριότητας, βελτίωση της απόδοσης του Οργανισμού, εντοπισμός & έλεγχος φαινομένων φοροδιαφυγής και λαθρεμπορίου, εκσυγχρονισμός των μεθόδων & των μέσων του ελεγκτικού μηχανισμού.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	α) Ανάπτυξη νέων λειτουργιών και βελτίωση υφιστάμενων και παρακολούθηση της ανάπτυξης αυτών. β) Έλεγχος επιχειρησιακής λειτουργίας. γ) Υλοποίηση διορθώσεων εφαρμογών. δ) Παροχή οδηγιών προς τους εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες. ε) Ανάρτηση εγχειριδίων χρήσης στο portal της Τελωνειακής Υπηρεσίας. στ) Παροχή εξειδικευμένης εκπαίδευσης στους χρήστες των εφαρμογών.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η διαδικασία αφορά στη δημιουργία ενός πλήρους ηλεκτρονικού περιβάλλοντος των Τελωνειακών διαδικασιών, με σκοπό την άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση όλων των εμπλεκόμενων μερών.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Μεγάλη συχνότητα κατά τη διάρκεια του έτους, βάσει αιτημάτων.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<p>1) Ν. 4412/2016 (Α' 147) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)»,</p> <p>2) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,</p> <p>3) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.</p>
------------------------	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο (α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1.	Παραλαβή αιτήματος/μάτων αλλαγής (Change Request-CR).	Η Υποδιεύθυνση Β΄-Απαιτήσεων & Ελέγχου Εφαρμογών Τελωνείων της Διεύθυνσης Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.) της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. συγκεντρώνει από τις Κεντρικές, τις Ειδικές Αποκεντρωμένες και τις Περιφερειακές Υπηρεσίες της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Γ.Δ.Τ. και Ε.Φ.Κ.), καθώς και από τους Οικονομικούς Φορείς αιτήματα, που αφορούν στην εναρμόνιση των τελωνειακών εφαρμογών με τις αλλαγές στην Εθνική και στην Ενωσιακή Νομοθεσία ή στη βελτίωση της λειτουργικότητας αυτών. Στη συνέχεια, επεξεργάζεται την ανάλυση των αιτημάτων αλλαγής αυτών και εισηγείται την προτεραιοποίησή τους για υλοποίηση στη Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών & Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) της ίδιας Γενικής Διεύθυνσης,σε συνεργασία με τις συναρμόδιες Διευθύνσεις.	Υποδιεύθυνση Β΄ Απαιτήσεων & Ελέγχου Εφαρμογών Τελωνείων της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Κεντρικές (Κ.Υ.), Ειδικές Αποκεντρωμένες (Ε.Α.) και Περιφερειακές Υπηρεσίες (Π.Υ.) της Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ., Δ.Α.Τ.Ε. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., Οικονομικοί Φορείς.	Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ.), Διευθύνσεις της Κεντρικής Υπηρεσίας (Κ.Υ.) της Γ.Δ.Τ. και Ε.Φ.Κ.	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	-	-
2.	Ενημέρωση αναφορικά με την αξιολόγηση του/των αιτήματος/μάτων.	Η Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., σε συνεργασία με τη Δ.Α.Τ.Ε. της ίδιας Γενικής Διεύθυνσης αξιολογεί και εγκρίνει την υλοποίηση των αιτημάτων αλλαγής, βάσει της προτεραιοποίησής τους.	Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., Δ.Α.Τ.Ε. της ίδιας Γενικής Διεύθυνσης	Κεντρικές Υπηρεσίες (Κ.Υ.)	Κεντρικές Υπηρεσίες της Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ., Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	-	-	-	-	1
3.	Συμπλήρωση της φόρμας αιτήματος αλλαγής (CR).	Η Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. συντάσσει και υποβάλλει τα αντίστοιχα αιτήματα αλλαγής στη Δ.Α.Τ.Ε. της ίδιας Γενικής Διεύθυνσης, με αναλυτική καταγραφή των νέων λειτουργιών ή των απαιτούμενων βελτιώσεων των υφισταμένων. Όσον αφορά στην υλοποίηση νέων απαιτήσεων διερευνάται η δυνατότητα υλοποίησής τους, είτε με ίδιους πόρους, είτε μέσω ανάθεσης σε ανάδοχο.	Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Κεντρικές Υπηρεσίες της Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ., Δ.Α.Τ.Ε.της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Δ.Α.Τ.Ε. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.– Γενική Διεύθυνση Γενικού Χημείου του Κράτους (Γ.Δ.Γ.Χ.Κ.) και	ΝΑΙ (Φόρμα αιτήματος αλλαγής-CR).	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Κατά περίπτωση, ανάλογα με την πολυπλοκότητα του αιτήματος.	2

					Σύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης.						
4.	Ενημέρωση αναφορικά με το αποτέλεσμα της διαπραγμάτευσης μεταξύ της Δ.Α.Τ.Ε. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. και του αναδόχου.	Στην περίπτωση που υπάρχει συμβατικό πλαίσιο και το αίτημα αλλαγής προωθείται για υλοποίηση σε ανάδοχο, αυτός αποστέλλει την κοστολόγηση του αιτήματος, η οποία γίνεται βάσει της φόρμας του αιτήματος αλλαγής (CR). Η Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. ενημερώνεται από τη Δ.Α.Τ.Ε. της ίδιας Γενικής Διεύθυνσης για το αποτέλεσμα του ελέγχου της κοστολόγησης του αιτήματος.	Δ.Α.Τ.Ε. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.-Υποδιεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών Εφαρμογών, Γ.Δ.Γ.Χ.Κ. και Σύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης.	-	Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Κοστολόγηση αιτήματος.	-	NAI	NAI	-	3
5.	Έλεγχος του τεύχους ανάλυσης απαιτήσεων χρηστών.	Η Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. συνεργάζεται με τον ανάδοχο, με σκοπό τη σύνταξη του τεύχους ανάλυσης απαιτήσεων χρηστών από αυτόν, σε συνεργασία και με τις συναρμόδιες Διευθύνσεις, στις περιπτώσεις που απαιτείται. Το τεύχος ανάλυσης απαιτήσεων χρηστών αποστέλλεται από τον ανάδοχο στην ως άνω Υποδιεύθυνση Β΄ και στη Δ.Α.Τ.Ε., με σκοπό τον έλεγχο από αυτές, την έγκρισή τους και την πρόταση τυχόν διορθώσεων.	Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., Δ.Α.Τ.Ε. της ίδιας Γενικής Διεύθυνσης.	Κεντρικές Υπηρεσίες της Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ.	Ανάδοχος, Δ.Α.Τ.Ε. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της ίδιας Γενικής Διεύθυνσης.	NAI (Τεύχος ανάλυσης απαιτήσεων χρηστών).	NAI	NAI	-	-	4
6.	Ενημέρωση της Υποδιεύθυνσης Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. για την εγκατάσταση της νέας έκδοσης της εφαρμογής, με τις αιτούμενες αλλαγές στο δοκιμαστικό (ΤΕΣΤ) περιβάλλον.	Η Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. ενημερώνεται με ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail) από τη Δ.Α.Τ.Ε. της ίδιας Γενικής Διεύθυνσης σχετικά με την εγκατάσταση της νέας έκδοσης της εφαρμογής και γίνεται ο σχεδιασμός για τον έλεγχο αυτής.	Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Δ.Α.Τ.Ε. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., Γ.Δ.Γ.Χ.Κ. και Σύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης.	Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Εγκατάσταση εφαρμογής στο δοκιμαστικό περιβάλλον.		NAI	NAI	-	5
7.	Έλεγχος εφαρμογής.	Η Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. διενεργεί έλεγχο της εφαρμογής σε δοκιμαστικό (ΤΕΣΤ) περιβάλλον.	Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Δ.Α.Τ.Ε. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων	Δ.Α.Τ.Ε. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., Γ.Δ.Γ.Χ.Κ. και Σύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης.	-	-	-	-	-	6

				Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.							
8.	Καταγραφή αποτελεσμάτων ελέγχου.	Η Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. καταγράφει τα αποτελέσματα του ελέγχου στο δοκιμαστικό (ΤΕΣΤ) περιβάλλον, καθώς και τα σφάλματα που εντοπίστηκαν για επίλυση και τα αποστέλλει στη Δ.Α.Τ.Ε. της ίδιας Γενικής Διεύθυνσης, με τελικό παραλήπτη τον ανάδοχο.	Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	Δ.Α.Τ.Ε. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., Γ.Δ.Γ.Χ.Κ. και Σύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης, ανάδοχος.	Καταγραφή αποτελεσμάτων ελέγχου.	NAI	NAI	NAI	-	7
9.	Ενημέρωση της Υποδιεύθυνσης Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. για την επανεγκατάσταση της εφαρμογής στο δοκιμαστικό (ΤΕΣΤ) περιβάλλον.	Η Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. ενημερώνεται με ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail) από τη Δ.Α.Τ.Ε. της ίδιας Γενικής Διεύθυνσης για την εγκατάσταση της διορθωμένης εφαρμογής στο δοκιμαστικό (ΤΕΣΤ) περιβάλλον και γίνεται σχεδιασμός του επανελέγχου αυτής.	Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Δ.Α.Τ.Ε. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., Γ.Δ.Γ.Χ.Κ. και Σύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης.	-	-	-	NAI	-	-	8
10.	Επανελέγχος της εφαρμογής σε δοκιμαστικό (ΤΕΣΤ) περιβάλλον.	Η Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. επανελέγχει την εφαρμογή σε δοκιμαστικό (ΤΕΣΤ) περιβάλλον. Τα βήματα 6,7,8,9 επαναλαμβάνονται μέχρι να αποκατασταθούν τα σφάλματα.	Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Δ.Α.Τ.Ε. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., Γ.Δ.Γ.Χ.Κ. και Σύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης.	-	-	-	-	-	-	9
11.	Εγκατάσταση εφαρμογής σε παραγωγικό περιβάλλον.	Η Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., σε συνεργασία με τη Δ.Α.Τ.Ε. της ίδιας Γενικής Διεύθυνσης, αποφασίζουν την εγκατάσταση της εφαρμογής σε παραγωγικό περιβάλλον. Η Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. ενημερώνει τους εσωτερικούς ή και τους εξωτερικούς χρήστες για την προσθήκη της συγκεκριμένης λειτουργικότητας στο παραγωγικό περιβάλλον του Πληροφοριακού Συστήματος.	Υποδιεύθυνση Β΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Δ.Α.Τ.Ε. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., Γ.Δ.Γ.Χ.Κ. και Σύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης.	Υπηρεσιακή Ηγεσία (επιπέδου Γενικής Διεύθυνσης ή Διεύθυνσης ή Αυτοτελούς Τμήματος, αναλόγως της σοβαρότητας και της έκτασης των αλλαγών	Ενημέρωση νέας λειτουργικότητας.	NAI	-	NAI	-	10

					στην προς εγκατάσταση εφαρμογή).							
12.	Έλεγχος εφαρμογής σε παραγωγικό περιβάλλον.	Σε περίπτωση εμφάνισης προβλημάτων/αστοχιών της εφαρμογής σε παραγωγικό περιβάλλον, ενημερώνεται σχετικά ο ανάδοχος, προκειμένου να προβεί σε διορθωτικές ενέργειες στα πλαίσια συμβατικών του υποχρεώσεων.	Υποδιεύθυνση Β' της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., Δ.Α.Τ.Ε.της ίδιας Γενικής Διεύθυνσης.	-	Ανάδοχος.	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	-	-	11	
								Σύνολο Χρόνου	Ο συνολικός χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας δεν μπορεί να καθορισθεί, δεδομένου ότι εξαρτάται από το είδος και την πολυπλοκότητα των αιτηθέντων τελωνειακών εφαρμογών.			

6.4 Διαχείριση εφαρμογών και διαδικασιών σχετικά με την ηλεκτρονική υποβολή αρχείων από Τρίτους Φορείς για την προσυμπλήρωση, εκκαθάριση και βεβαίωση του φόρου των δηλώσεων εισοδήματος Φυσικών Προσώπων (Φ.Π.)

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαχείριση εφαρμογών και διαδικασιών σχετικά με την ηλεκτρονική υποβολή αρχείων από Τρίτους Φορείς για την προσυμπλήρωση, εκκαθάριση και βεβαίωση του φόρου των δηλώσεων εισοδήματος Φυσικών Προσώπων (Φ.Π.).
ΣΚΟΠΟΣ:	Η διευκόλυνση των φορολογουμένων Φ.Π. και η υποβοήθηση του ελεγκτικού έργου.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Εύρυθμη λειτουργία υποβολής δηλώσεων φόρου εισοδήματος Φ.Π. και συνεχής επικαιροποίηση δεδομένων τρίτων πηγών (μισθοί, συντάξεις, επιχειρηματική αμοιβή, βεβαιώσεις αναπηριών, μερίσματα, τόκοι, κ.λπ.).
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Στα πλαίσια αυτής της διαδικασίας, καταρτίζονται οι προδιαγραφές των επί μέρους ελέγχων, πραγματοποιούνται τα σενάρια ελέγχου σε τεστ περιβάλλον, ακολουθεί ο έλεγχος της καλής λειτουργίας της εφαρμογής και η λειτουργία της εφαρμογής σε πραγματικό περιβάλλον. Στη συνέχεια Συντάσσεται φυλλάδιο σχετικών ερωτήσεων και απαντήσεων το οποίο αναρτάται στην ιστοσελίδα της ΑΑΔΕ και παρέχεται τεχνική υποστήριξη στις αρμόδιες υπηρεσίες εφαρμογής.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά για όλα τα έτη. Το τρέχον έτος ενσωματώνεται μετά από την ψήφιση των σχετικών διατάξεων.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Σχετικές αποφάσεις του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) για κάθε έτος. Για το φορολογικό έτος 2021:
 - i) Α.1099/18-03-2019 (Β' 949)
 - ii) Α.1100/18-03-2019 (Β' 951)
 - iii) Α.1101/18-03-2019 (Β' 948)
 - iv) Α.1185/06-05-2019 (Β' 1591)
 - v) Α.1038/27-02-2020 (Β' 888)
 - vi) Α.1275/31-12-2021 (Β' 6375)
- 2) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 3) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κλπ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο (α) Βήμα (τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1.	Σύνταξη προδιαγραφών για την Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Υποβολής Μηνιαίων Δηλώσεων Παρακρατουμένων Φόρων.	Σύνταξη προδιαγραφών για τις μηνιαίες δηλώσεις Φόρου Μισθωτών Υπηρεσιών (Φ.Μ.Υ.), από επιχειρηματική δραστηριότητα και από μερίσματα, τόκους, δικαιώματα.	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Δι.ΕΠΙ.ΔΙ.) Υποδιεύθυνση Α' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Φορολογίας - Τμήμα Α' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Άμεσης Φορολογίας.	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) – Τμήμα Δ' - Αρχιτεκτονικής και Προτύπων Ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων.	-	-	-	ΝΑΙ	-	1 ημέρα.	-
2.	Έλεγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Υποβολής Μηνιαίων Δηλώσεων Παρακρατουμένων Φόρων βάσει των προδιαγραφών.	Εξέταση σεναρίων σε τεστ περιβάλλον για την λειτουργικότητα των ελέγχων που έχουν θεθεί. Αν εντοπιστούν λάθη, επισημαίνονται στους τεχνικούς για διόρθωση. Πραγματοποιείται επανέλεγχος.	Δι.ΕΠΙ.ΔΙ.- Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	10 ημέρες.	1
3.	Σύνταξη προδιαγραφών για την Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Υποβολής Ετήσιων Αρχείων Αμοιβών.	Σύνταξη προδιαγραφών για το ετήσιο αρχείο αμοιβών από μισθωτές υπηρεσίες, συντάξεις, επιχειρηματική δραστηριότητα, μερίσματα, τόκους και δικαιώματα.	Δι.ΕΠΙ.ΔΙ.- Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. – Τμήμα Δ'.	-	-	-	ΝΑΙ	-	1 ημέρα.	-
4.	Έλεγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Υποβολής Ετήσιων Αρχείων Αμοιβών βάσει των	Εξέταση σεναρίων σε τεστ περιβάλλον για την λειτουργικότητα των ελέγχων που έχουν θεθεί. Αν εντοπιστούν λάθη, επισημαίνονται στους αρμόδιους (τεχνικούς) υπάλληλους για διόρθωση.	Δι.ΕΠΙ.ΔΙ.- Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	5 ημέρες.	3

	προδιαγραφών.	Πραγματοποιείται επανέλεγχος.									
5.	Σύνταξη προδιαγραφών για την Εφαρμογή Υποβολής Δηλώσεων Εισοδήματος Φ.Π. (Ε1).	Σύνταξη προδιαγραφών για την προ συμπλήρωση των κωδικών της δήλωσης φορολογίας εισοδήματος Φ.Π. (Ε1) καθώς και την ενημέρωση των υποπινάκων του Ε1 από το αρχείο των μηνιαίων αποδοχών (Φ.Μ.Υ.) και από τα ετήσια αρχεία αποδοχών.	Δι.ΕΠΙ.Δι.- Υποδιεύθυνση Α΄ - Τμήμα Α΄.	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.) – Τμήμα Α΄- Εφαρμογών Φορολογίας Εισοδήματος.	-	-	-	NAI	-	1 ημέρα.	-
6.	Έλεγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής Υποβολής Δηλώσεων Εισοδήματος Φ.Π. (Ε1) βάσει των προδιαγραφών.	Εξέταση σεναρίων σε τεστ περιβάλλον για την λειτουργικότητα των ελέγχων που έχουν τεθεί. Αν εντοπιστούν λάθη, επισημαίνονται στους τεχνικούς για διόρθωση. Πραγματοποιείται επανέλεγχος.	Δι.ΕΠΙ.Δι.- Υποδιεύθυνση Α΄ - Τμήμα Α΄.	-	-	-	-	NAI	-	5 ημέρες.	5
7.	Σύνταξη προδιαγραφών για την Εφαρμογή Αναζήτησης Βεβαιώσεων Αποδοχών.	Σύνταξη προδιαγραφών για την εμφάνιση των αμοιβών στην εφαρμογή των Δ.Ο.Υ. «Αναζήτηση Βεβαιώσεων Αποδοχών».	Δι.ΕΠΙ.Δι.- Υποδιεύθυνση Α΄ - Τμήμα Α΄.	Δ.Α.Φ.Ε. – Τμήμα Α΄.	-	-	-	NAI	-	1 ημέρα.	5
8.	Έλεγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής Αναζήτησης Βεβαιώσεων Αποδοχών βάσει των προδιαγραφών.	Εξέταση σεναρίων σε τεστ περιβάλλον για την λειτουργικότητα της εφαρμογής.. Αν εντοπιστούν λάθη, επισημαίνονται στους τεχνικούς για διόρθωση. Πραγματοποιείται επανέλεγχος.	Δι.ΕΠΙ.Δι.- Υποδιεύθυνση Α΄ - Τμήμα Α΄.	-	-	-	-	NAI	-	1 ημέρα.	7
9.	Σύνταξη αρχείου συχνών ερωτήσεων και απαντήσεων.	Σύνταξη αρχείου συχνών ερωτήσεων και απαντήσεων για ανάρτηση στην ιστοσελίδα της ΑΑΔΕ από την Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.	Δι.ΕΠΙ.Δι.- Υποδιεύθυνση Α΄ - Τμήμα Α΄.	Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. – Τμήμα Ε΄- Ανάπτυξης Διαδικτυακών Ιστοτόπων και Διαχείριση Περιεχομένου.	-	-	-	NAI	-	2 ημέρες.	1

						01/vev_amoivwn_e pix_drast_foretous2 021.pdf) 2-Βεβαιώσεις Αποδοχών ή Συντάξεων Φορολογικού Έτους 2019 (https://www.aade. gr/sites/default/files /2022- 01/vev_apod_synta x_foretous2021.pdf) 3-Βεβαιώσεις Εισοδημάτων από Μερίσματα, Τόκους, Δικαιώματα Φορολογικού Έτους 2019 (https://www.aade. gr/sites/default/files /2022- 03/vev_eis_mer_tok oi_dik2021.pdf).					
10.	Ενημέρωση των Αυτοτελών Τμημάτων Θ' και Ι' της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	Αυτοπρόσωπη ενημέρωση των εμπλεκόμενων συναδέλφων για την λειτουργία των εφαρμογών προκειμένου να απαντούν στα ερωτήματα των φορολογουμένων σχετικά με τις εφαρμογές.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.- Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. – Αυτοτελή Τμήματα: α) Θ' - Υποστήριξης Συναλλασ- σομένων και β) Ι' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης.	-	-	-	NAI	-	1 ημέρα	-

11.	Παροχή άμεσης υποστήριξης για την λειτουργία της εφαρμογής σε δισεπίλυτα προβλήματα.	Παροχή άμεσης υποστήριξης για την επίλυση σύνθετων προβλημάτων των φορολογουμένων που σχετίζονται με την ηλεκτρονική υποβολή των αρχείων ,στις περιπτώσεις που αυτά δεν μπορούν να λυθούν από τα Αυτοτελή Τμήματα Θ' και Ι' της Δι.ΕΠΙ.Δι.	Δι.ΕΠΙ.Δι.- Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	α) Δι.ΕΠΙ.Δι. / Αυτοτελές Τμήμα Ι' β) Δ.Α.Φ.Ε. / Τμήμα Α' γ) Δ.Ο.Υ.	-	-	-	ΝΑΙ	-	Όλο το έτος.	10
									Σύνολο Χρόνου	1 μήνας.	

Η Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Δι.ΕΠΙ.Δι.) (Υποδιεύθυνση Α' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Φορολογίας -Τμήμα Α' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Άμεσης Φορολογίας), συμμετέχει, σε συνεργασία με την Διεύθυνση Εφαρμογής Άμεσης Φορολογίας (Δ.Ε.Α.Φ.) της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.) στη διαμόρφωση για την έκδοση των εκάστοτε σχετικών αποφάσεων για το κάθε φορολογικό έτος. Η διεργασία αυτή, προηγείται της διαχείρισης εφαρμογών και διαδικασιών σχετικά με την ηλεκτρονική υποβολή αρχείων από τρίτους φορείς για την προσυμπλήρωση, εκκαθάριση και βεβαίωση του φόρου των Δηλώσεων Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων (Φ.Π.) και ο χρόνος υλοποίησης της δεν συνυπολογίζεται στον συνολικό χρόνο (1 μήνας) της διαδικασίας που περιγράφεται.

6.5 Εκκαθάριση δηλώσεων φόρου εισοδήματος Φυσικών Προσώπων (Φ.Π.) που έχουν οδηγηθεί για έλεγχο στις Δ.Ο.Υ.

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Δ.ΕΠΙ.ΔΙ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Δ.ΕΠΙ.ΔΙ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Εκκαθάριση δηλώσεων φόρου εισοδήματος Φυσικών Προσώπων (Φ.Π.) που έχουν οδηγηθεί για έλεγχο στις Δ.Ο.Υ.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η εκκαθάριση των δηλώσεων φόρου εισοδήματος Φ.Π. οι οποίες έχουν οδηγηθεί για έλεγχο στις Δ.Ο.Υ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Η εύρυθμη παραγωγική λειτουργία των εφαρμογών για τις δηλώσεις φόρου εισοδήματος Φ.Π.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Ο ανωτέρω έλεγχος των δηλώσεων Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων (Φ.Ε.Φ.Π.), μέσω της ηλεκτρονικής εφαρμογής Φ.Ε.Φ.Π., αρχίζει με τη σύνταξη των προδιαγραφών ελέγχων των δηλώσεων Φ.Ε.Φ.Π. Στη συνέχεια καταρτίζονται οι προδιαγραφές των επί μέρους ελέγχων, πραγματοποιούνται τα σενάρια ελέγχου σε τεστ περιβάλλον, ακολουθεί ο έλεγχος της καλής λειτουργίας της εφαρμογής και η λειτουργία της εφαρμογής σε πραγματικό περιβάλλον. Τέλος, συντάσσονται και αποστέλλονται οι σχετικές οδηγίες εφαρμογής προς τις Δ.Ο.Υ., οι οποίες υποστηρίζονται, τηλεφωνικά, ηλεκτρονικά κ.λπ.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά για όλα τα έτη. Το τρέχον έτος ενσωματώνεται μετά από την ψήφιση των σχετικών διατάξεων. Ενδεικτικά, για τις χρήσεις 2017 και 2018 οδηγήθηκαν για έλεγχο περίπου 53.000 δηλώσεις/έτος.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<p>1) Κεφάλαιο Α΄ «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α΄ 94), όπως εκάστοτε ισχύει,</p> <p>2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β΄ 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.</p>
------------------------	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κλπ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο (α) Βήμα (τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1.	Προσδιορισμός Ελέγχων.	Αποστολή εγγράφου προς την Δ.Ε.Α.Φ. για τους προτεινόμενους ελέγχους στις δηλώσεις φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων (Φ.Π.).	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Δι.ΕΠΙ.Δι.) Υποδιεύθυνση Α' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Φορολογίας - Τμήμα Α' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Άμεσης Φορολογίας.	Διεύθυνση Εφαρμογής άμεσης Φορολογίας (Δ.Ε.Α.Φ.)- Τμήμα Α' Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων.	-	Έλεγχος κατά την υποβολή των δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος φορολογικού έτους 2019.	-	ΝΑΙ	-	3 ημέρες.	-
2.	Σύνταξη προδιαγραφών ελέγχων.	Σύνταξη προδιαγραφών για τους ελέγχους που πραγματοποιούνται στην εφαρμογή δηλώσεων φόρου εισοδήματος Φ.Π. κατά την υποβολή και εκκαθάρισή τους.	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.) – Τμήμα Α' - Εφαρμογών Φορολογίας Εισοδήματος.	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	-	-	ΝΑΙ	-	2 ημέρες.	1
3.	Έλεγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής Επιβεβαίωση λειτουργικότητας των ελέγχων βάσει των προδιαγραφών.	Εξέταση σεναρίων σε τεστ περιβάλλον για την λειτουργικότητα των ελέγχων που έχουν τεθεί. Αν εντοπιστούν λάθη, επισημαίνονται στους αρμόδιους (τεχνικούς) υπαλλήλους για διόρθωση. Πραγματοποιείται επανέλεγχος.	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	5 ημέρες.	2

4.	Σύνταξη προδιαγραφών για την Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Αποστολής Δικαιολογητικών.	Σύνταξη προδιαγραφών για την Εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Αποστολής Δικαιολογητικών στην Δ.Ο.Υ. από τους φορολογούμενους των οποίων η δήλωση έχει οδηγηθεί σε έλεγχο.	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	Δ.Α.Φ.Ε. – Τμήμα Α'.	Δι.ΕΠΙ.Δι.- Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	-	-	NAI	-	2 ημέρες.	2
5.	Έλεγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αποστολής Δικαιολογητικών βάσει των προδιαγραφών.	Εξέταση σεναρίων σε τεστ περιβάλλον για την λειτουργικότητα της Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Αποστολής Δικαιολογητικών.	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	-	-	-	-	NAI	-	3 ημέρες.	4
6.	Έλεγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής Εμφάνισης των Ηλεκτρονικά Απεσταλμένων Δικαιολογητικών στη Δ.Ο.Υ. βάσει των προδιαγραφών.	Εξέταση σεναρίων σε τεστ περιβάλλον για την λειτουργικότητα της Εφαρμογής Εμφάνισης των Ηλεκτρονικά Απεσταλμένων Δικαιολογητικών από τους φορολογούμενους στη Δ.Ο.Υ..	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	Δ.Α.Φ.Ε. – Τμήμα Α'.	-	-	-	NAI	-	1 ημέρα.	5
7.	Προδιαγραφές για την Εφαρμογή Καταχώρησης Ημερομηνίας Παραλαβής Δικαιολογητικών.	Σύνταξη προδιαγραφών για την Εφαρμογή της Καταχώρησης Ημερομηνίας Παραλαβής Δικαιολογητικών.	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	Δ.Α.Φ.Ε. – Τμήμα Α'.	Δι.ΕΠΙ.Δι.- Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	-	-	NAI	-	1 ημέρα.	1
8.	Έλεγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής Καταχώρησης Ημερομηνίας Παραλαβής Δικαιολογητικών βάσει των προδιαγραφών.	Εξέταση σεναρίων σε τεστ περιβάλλον για την λειτουργικότητα της Εφαρμογής Καταχώρησης Ημερομηνίας Παραλαβής Δικαιολογητικών.	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	-	-	-	-	NAI	-	1 ημέρα.	7

9.	Προδιαγραφές για την Εφαρμογή Καταχώρησης Δηλώσεων Χωρίς Προσκόμιση Δικαιολογητικών.	Σύνταξη προδιαγραφών για την Εφαρμογή της Καταχώρησης Δηλώσεων Χωρίς Προσκόμιση Δικαιολογητικών.	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	Δ.Α.Φ.Ε. – Τμήμα Α'.	Δι.ΕΠΙ.Δι.- Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	-	-	ΝΑΙ	-	1 ημέρα.	1
10.	Έλεγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής Καταχώρησης Δηλώσεων Χωρίς Προσκόμιση Δικαιολογητικών βάσει των προδιαγραφών.	Εξέταση σεναρίων σε τεστ περιβάλλον για την λειτουργικότητα της Εφαρμογής Καταχώρησης Δηλώσεων Χωρίς Προσκόμιση Δικαιολογητικών.	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	1 ημέρα.	9
11.	Προδιαγραφές για την Εφαρμογή Διόρθωσης Αρχικών Δηλώσεων Ε1 (internet).	Σύνταξη προδιαγραφών για την Εφαρμογή της Διόρθωσης Λαθών Αρχικών Δηλώσεων Ε1 οι οποίες έχουν υποβληθεί ηλεκτρονικά (TAXISnet).	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	Δ.Α.Φ.Ε. – Τμήμα Α'.	Δι.ΕΠΙ.Δι.- Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	-	-	ΝΑΙ	-	1 ημερα.	1
12.	Έλεγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής Διόρθωσης Αρχικών Δηλώσεων Ε1 (internet) βάσει των προδιαγραφών.	Εξέταση σεναρίων σε τεστ περιβάλλον για την λειτουργικότητα της Εφαρμογής Διόρθωσης Αρχικών Δηλώσεων Ε1 οι οποίες έχουν υποβληθεί ηλεκτρονικά (TAXISnet).	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	5 ημέρες.	11
13.	Προδιαγραφές για την Εφαρμογή Βεβαιώσεων Αποδοχών - Επιδότησεων.	Σύνταξη προδιαγραφών για την επεξεργασία των βεβαιώσεων αποδοχών μέσω της Εφαρμογής των Βεβαιώσεων Αποδοχών - Επιδότησεων.	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	Δ.Α.Φ.Ε. – Τμήμα Α'.	Δι.ΕΠΙ.Δι.- Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	-	-	ΝΑΙ	-	1 ημέρα.	1
14.	Έλεγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής Βεβαιώσεων Αποδοχών - Επιδότησεων βάσει των προδιαγραφών.	Εξέταση σεναρίων σε τεστ περιβάλλον για την λειτουργικότητα της Εφαρμογής Βεβαιώσεων Αποδοχών - Επιδότησεων.	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	3 ημέρες.	13

15.	Προδιαγραφές για την Εφαρμογή Καταχώρησης Αναπηριών.	Σύνταξη προδιαγραφών για την Εφαρμογή Καταχώρησης Αναπηριών.	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	Δ.Α.Φ.Ε. – Τμήμα Α'.	Δι.ΕΠΙ.Δι.- Υποδιεύθυνση Α'- Τμήμα Α'.	-	-	NAI	-	1 ημέρα.	1
16.	Έλεγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής Καταχώρησης Αναπηριών βάσει των προδιαγραφών.	Εξέταση σεναρίων σε τεστ περιβάλλον για την λειτουργικότητα της Εφαρμογής Καταχώρησης Αναπηριών.	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	-	-	-	-	NAI	-	3 ημέρες.	15
17.	Προδιαγραφές για την Εφαρμογή Διόρθωσης Τροποποιητικών Δηλώσεων Ε1 (internet).	Σύνταξη προδιαγραφών για την Εφαρμογή της Διόρθωσης Λαθών Τροποποιητικών Δηλώσεων Ε1 οι οποίες έχουν υποβληθεί ηλεκτρονικά (TAXISnet).	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	Δ.Α.Φ.Ε. – Τμήμα Α'	Δι.ΕΠΙ.Δι.- Υποδιεύθυνση Α'- Τμήμα Α'.	-	-	NAI	-	1 ημέρα.	1
18.	Έλεγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής Διόρθωσης Τροποποιητικών Δηλώσεων Ε1 (internet) βάσει των προδιαγραφών.	Εξέταση σεναρίων σε τεστ περιβάλλον για την λειτουργικότητα της Εφαρμογής Διόρθωσης Τροποποιητικών Δηλώσεων Ε1 οι οποίες έχουν υποβληθεί ηλεκτρονικά (TAXISnet).	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	-	-	-	-	NAI	-	5 ημέρες.	17
19.	Προδιαγραφές για την Εφαρμογή Ευρετηρίου Εκκρεμών Δηλώσεων με Καταχωρημένα Δικαιολογητικά.	Σύνταξη προδιαγραφών για την Εφαρμογή του Ευρετηρίου Εκκρεμών Δηλώσεων με Καταχωρημένα Δικαιολογητικά.	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	Δ.Α.Φ.Ε. – Τμήμα Α'.	Δι.ΕΠΙ.Δι.- Υποδιεύθυνση Α'- Τμήμα Α'.	-	-	NAI	-	1 ημέρα.	1
20.	Έλεγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής Ευρετηρίου Εκκρεμών Δηλώσεων με Καταχωρημένα Δικαιολογητικά βάσει των προδιαγραφών.	Εξέταση σεναρίων σε τεστ περιβάλλον για την λειτουργικότητα της Εφαρμογής Ευρετηρίου Εκκρεμών Δηλώσεων με Καταχωρημένα Δικαιολογητικά.	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	-	-	-	-	NAI	-	1 ημέρα.	19

21.	Προδιαγραφές για την Εφαρμογή Ευρετηρίου Εκκρεμών Δηλώσεων Χωρίς Καταχωρημένα Δικαιολογητικά.	Σύνταξη προδιαγραφών για την Εφαρμογή του Ευρετηρίου Εκκρεμών Δηλώσεων Χωρίς Καταχωρημένα Δικαιολογητικά.	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	Δ.Α.Φ.Ε. – Τμήμα Α'.	Δι.ΕΠΙ.Δι.- Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	-	-	ΝΑΙ	-	1 ημέρα.	1
22.	Έλεγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής Ευρετηρίου Εκκρεμών Δηλώσεων Χωρίς Καταχωρημένα Δικαιολογητικά βάσει των προδιαγραφών.	Εξέταση σεναρίων σε τεστ περιβάλλον για την λειτουργικότητα της Εφαρμογής Ευρετηρίου Εκκρεμών Δηλώσεων Χωρίς Καταχωρημένα Δικαιολογητικά.	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	1 ημέρα.	21
23.	Σύνταξη Οδηγιών για τις Δ.Ο.Υ.	Σύνταξη και ανάρτηση (στη σχετική Εφαρμογή των Σημειωμάτων για τις Δ.Ο.Υ.) οδηγιών στις οποίες περιγράφεται ο τρόπος χειρισμού των δηλώσεων φόρου εισοδήματος Φ.Π. που έχουν οδηγηθεί σε έλεγχο.	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	Δ.Α.Φ.Ε. – Τμήμα Α'.	Δ.Ο.Υ.	-	-	ΝΑΙ	-	2 ημέρες.	1
24.	Παροχή υποστήριξης στις Δ.Ο.Υ.	Υποστήριξη (τηλεφωνική, ηλεκτρονική κ.λπ.) των υπαλλήλων στις Δ.Ο.Υ. για τις δηλώσεις φόρου εισοδήματος Φ.Π. που έχουν οδηγηθεί σε έλεγχο.	Δι.ΕΠΙ.Δι. - Υποδιεύθυνση Α' - Τμήμα Α'.	Δ.Ο.Υ.	-	-	-	-	-	Όλο το έτος.	1, 24
Σύνολο Χρόνου										1 μήνας και 15 ημέρες	

6.6 Ανάκτηση δεδομένων δηλώσεων Παρακρατούμενων Φόρων στον ηλεκτρονικό φάκελο υπόθεσης ελέγχου του υποσυστήματος Διενέργειας Ελέγχων (Eskort Audit Assistant) του Ο.Π.Σ. Elenxis

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Ανάκτηση δεδομένων δηλώσεων Παρακρατούμενων Φόρων στον ηλεκτρονικό φάκελο υπόθεσης ελέγχου του υποσυστήματος Διενέργειας Ελέγχων (Eskort Audit Assistant) του Ο.Π.Σ. Elenxis.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η αυτοματοποίηση της διαδικασίας ανάκτησης δεδομένων δηλώσεων Παρακρατούμενων Φόρων στον ηλεκτρονικό φάκελο υπόθεσης ελέγχου.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Ταχύτητα και αξιοπιστία στην πρόσβαση στα δεδομένα δηλώσεων των ελεγχόμενων.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Μετά την ολοκλήρωση της νέας λειτουργικότητας του ΗΦΥΕ, οι ελεγκτές θα έχουν πρόσβαση στα δεδομένα δηλώσεων παρακρατούμενων φόρων των ελεγχόμενων. Έτσι επιτυγχάνεται επίσπευση των διαδικασιών ελέγχου, αξιοπιστία, αποφυγή σπατάλης ανθρώπινων πόρων για αναζήτηση και καταχώρηση των δεδομένων δηλώσεων. Επίσης τα ανακτηθέντα δεδομένα χρησιμοποιούνται στις πράξεις Διορθωτικού Προσδιορισμού και σε καταστάσεις και Εκθέσεις Ελέγχου.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά .

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<ol style="list-style-type: none"> 1) ν. 4172/2013 (Α' 167) «Φορολογία εισοδήματος, επείγοντα μέτρα εφαρμογής του ν. 4046/2012, του ν. 4093/2012 και του ν. 4127/2013 και άλλες διατάξεις», 2) ν. 4174/2013 (Α'170) «Φορολογικές διαδικασίες και άλλες διατάξεις» 3) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει, 4) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
------------------------	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ											
Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κλπ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο (α) Βήματα
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Λήψη απαίτησης.	Συμμετοχή στη διαμόρφωση της απαίτησης για την Ανάκτηση Δεδομένων Δηλώσεων Παρακρατούμενων Φόρων στον Ηλεκτρονικό Φάκελο Υπόθεσης Ελέγχου (Η.Φ.Υ.Ε.) του Ο.Π.Σ. Elenxis.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. Υποδιεύθυνση Α' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Φορολογίας /Τμήμα Γ' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Ελέγχου.	Δ.ΕΛ. Δ.Α.Τ.Ε. Δ.Α.Φ.Ε.	Ελεγκτές των Φορολογικών Ελεγκτικών Υπηρεσιών.	-	-	ΝΑΙ	-	1 μήνας	-
2	Σύνταξη λειτουργικών προδιαγραφών.	Μελέτη υφιστάμενης κατάστασης των συστημάτων (Τaxis και Elenxis), αναγνώριση σημαντικών σημείων και σύνταξη λειτουργικών προδιαγραφών.	Τμήμα Γ'	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	1 μήνας	1
3	Συνεργασία με Τεχνική Διεύθυνση υλοποίησης.	Πραγματοποίηση συναντήσεων ή τηλεδιασκέψεων με την Τεχνική Διεύθυνση υλοποίησης του έργου για την επεξήγηση όλων λεπτομερειών των προδιαγραφών και την επίλυση τυχόν αποριών	Τμήμα Γ'	Δ.Α.Τ.Ε. Δ.Α.Φ.Ε.	-	-	-	ΝΑΙ	-	10 ημέρες	2
4	Έλεγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής. Υπόδειξη και τεκμηρίωση σφαλμάτων και δυσλειτουργιών.	Ύστερα από την ολοκλήρωση της Τεχνικής Υλοποίησης της Εφαρμογής από την Δ.Α.Τ.Ε. πραγματοποιείται εξέταση σεναρίων στο περιβάλλον ανάπτυξης για την λειτουργικότητα των νέων υλοποιήσεων. Αν εντοπιστούν λάθη, επισημαίνονται στην Τεχνική Διεύθυνση υλοποίησης για διόρθωση. Πραγματοποιείται επανέλεγχος.	Τμήμα Γ'	Δ.Α.Τ.Ε.	-	-	-	ΝΑΙ	-	3 μήνες (συμπεριλαμβανομένου του χρόνου της Τεχνικής Υλοποίησης από την Δ.Α.Τ.Ε.)	2,3

5	Επανελέγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής	Γίνεται επανελέγχος καλής λειτουργίας της εφαρμογής και διόρθωσης σφαλμάτων και δυσλειτουργιών στο περιβάλλον ανάπτυξης.	Τμήμα Γ'	Δ.Α.Τ.Ε.	-	-	-	NAI	-	20 ημέρες	4
6	Έλεγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής στο Stress περιβάλλον.	Γίνεται έλεγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής στο Stress περιβάλλον, το οποίο αποτελεί αντίγραφο του παραγωγικού, για τη αποφυγή τυχόν προβλημάτων κατά την οριστική εγκατάσταση της νέας λειτουργικότητας.	Τμήμα Γ'	Δ.Α.Τ.Ε.	-	-	-	NAI	-	20 ημέρες	5
7	Συγγραφή οδηγιών χρήσης.	Γίνεται συγγραφή λεπτομερών οδηγιών χρήσης της νέας λειτουργικότητας οι οποίες απευθύνονται στους χρήστες – ελεγκτές και αποστέλλονται με έγγραφο στις αρμόδιες Υπηρεσίες. Τέλος γίνεται ανάρτηση των οδηγιών και στον ιστότοπο του Elenxis στο εσωτερικό δίκτυο.	Τμήμα Γ'	-	-	-	-	NAI	-	2 ημέρες	2
8	Εγκατάσταση της νέας λειτουργικότητας στο Παραγωγικό περιβάλλον.	Πραγματοποιείται εγκατάσταση της εφαρμογής στο Παραγωγικό περιβάλλον.	Τμήμα Γ	-	-	-	-	NAI	-	1 ημέρα	6,7
9	Υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας.	Επίλυση σύνθετων προβλημάτων των ελεγκτών που σχετίζονται με την Ανάκτηση Δεδομένων Δηλώσεων Παρακρατούμενων Φόρων.	Τμήμα Γ'	-	-	-	-	NAI	-	Όλο το έτος	8
Σύνολο Χρόνου										6 μήνες και 23 ημέρες	

6.7 Διαδικασία ηλεκτρονικής υποβολής δήλωσης πληροφοριακών στοιχείων μίσθωσης ακίνητης περιουσίας

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαδικασία Ηλεκτρονικής Υποβολής Δήλωσης Πληροφοριακών Στοιχείων Μίσθωσης Ακίνητης Περιουσίας.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η αυτοματοποίηση της διαδικασίας υποβολής και θεώρησης των Δηλώσεων Πληροφοριακών Στοιχείων Μίσθωσης Ακίνητης Περιουσίας.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Η καταγραφή και περαιτέρω αξιοποίηση των δηλούμενων στοιχείων.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Μέσω της Εφαρμογής, ο Υπόχρεος υποβολής της δήλωσης, εισάγει τα στοιχεία του ιδιωτικού συμφωνητικού. Πιο συγκεκριμένα, καταχωρεί τα στοιχεία των συνεκμισθωτών, των μισθωτών, της μίσθωσης και των ακινήτων. Η υποβολή της Δήλωσης Μίσθωσης Ακίνητης Περιουσίας έχει πληροφοριακό χαρακτήρα.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) ΠΟΛ. 1013/7-1-2014: Υποβολή δήλωσης πληροφοριακών στοιχείων μισθώσεων ακίνητης περιουσίας με τη χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου επικοινωνίας μέσω διαδικτύου, η οποία καταργήθηκε από την ΠΟΛ. 1162/22-8-2018, όπως συμπληρώθηκε, τροποποιήθηκε και ισχύει.
- 2) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94), όπως εκάστοτε ισχύει,
- 3) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ											
Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κλπ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο (α) Βήματα
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Ηλεκτρονική Υποβολή Δήλωσης Πληροφοριακών Στοιχείων Μίσθωσης Ακίνητης Περιουσίας.	Προδιαγραφές για την υλοποίηση της εφαρμογής βάσει των διατάξεων, οι οποίες υλοποιούνται από το τμήμα Δ' της ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.) / Υποδιεύθυνση Α' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Φορολογίας / Τμήμα Α'	Διεύθυνση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής (ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.) – Τμήμα Δ'	-	-	-	ΝΑΙ	-	2 ημέρες	-
2	Έλεγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Υποβολής Δήλωσης Πληροφοριακών Στοιχείων Μίσθωσης Ακίνητης Περιουσίας	Εξέταση σεναρίων σε τεστ περιβάλλον για την λειτουργικότητα των ελέγχων που έχουν τεθεί. Αν εντοπιστούν λάθη, επισημαίνονται στους τεχνικούς για διόρθωση. Πραγματοποιείται επανέλεγχος.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Υποδιεύθυνση Α' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Φορολογίας / Τμήμα Α'	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	10 ημέρες	1
3	Έλεγχος βελτίωσης και τροποποίησης της λειτουργίας της Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Υποβολής Δήλωσης Πληροφοριακών Στοιχείων Μίσθωσης Ακίνητης Περιουσίας.	Με βάση τις ανάγκες που προκύπτουν από τις νέες αποφάσεις καθώς και την εξέταση των απαιτήσεων των φορολογουμένων, δίνονται εκ νέου προδιαγραφές, οι οποίες υλοποιούνται από το τμήμα Δ' της ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Υποδιεύθυνση Α' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Φορολογίας / Τμήμα Α'	ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. – Τμήμα Δ'	-	-	-	ΝΑΙ	-	2 ημέρες	2
4	Επανέλεγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Υποβολής Δήλωσης Πληροφοριακών Στοιχείων Μίσθωσης Ακίνητης Περιουσίας	Εξέταση σεναρίων σε τεστ περιβάλλον για την λειτουργικότητα των νέων ελέγχων που έχουν τεθεί. Αν εντοπιστούν λάθη, επισημαίνονται στους τεχνικούς για διόρθωση. Πραγματοποιείται επανέλεγχος.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Υποδιεύθυνση Α' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Φορολογίας / Τμήμα Α'	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	3 ημέρες	3

5	Συγκέντρωση Συχνών Ερωτήσεων και Απαντήσεων.	Δημιουργία αρχείου των Συχνών Ερωτήσεων και Απαντήσεων για τη «δήλωση πληροφοριακών στοιχείων μίσθωσης ακίνητης περιουσίας» και ανάρτησή τους στην ιστοσελίδα της ΑΑΔΕ από το τμήμα Ε΄ της ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Υποδιεύθυνση Α΄ - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Φορολογίας / Τμήμα Α΄	ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. – Τμήμα Ε΄		Συχνές ερωτήσεις εφαρμογής δηλώσεων πληροφοριακών στοιχείων μισθώσεων.	-	ΝΑΙ	-	2 ημέρες	4
6	Ενημέρωση των Αυτοτελών Τμημάτων Θ΄ και Ι΄ της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	Ενημέρωση των υπαλλήλων της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. για την λειτουργία της Εφαρμογής προκειμένου να απαντούν στα σχετικά ερωτήματα των φορολογουμένων.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Υποδιεύθυνση Α΄ - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Φορολογίας / Τμήμα Α΄	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	1 ημέρα	5
7	Υποστήριξη της εφαρμογής «στοιχεία μισθώσεων ακίνητης περιουσίας».	Επίλυση σύνθετων προβλημάτων των φορολογουμένων που σχετίζονται με την ηλεκτρονική υποβολή των αρχείων.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Υποδιεύθυνση Α΄ - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Φορολογίας / Τμήμα Α΄	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. – Αυτοτελές Τμήμα Ι΄, ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. – Τμήμα Δ΄, Δ.Ο.Υ.	-	-	-	ΝΑΙ	-	Δε μπορεί να υπολογιστεί καθόσον εξαρτάται από τη δυσκολία του προβλήματος	6
										Σύνολο Χρόνου	Ο ακριβής χρόνος δεν μπορεί να υπολογισθεί διότι η υποστήριξη της εφαρμογής και των τυχόν προβλημάτων που ανακύπτουν, πραγματοποιείται καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

6.8 Απάντηση γραπτών αιτημάτων πολιτών και επιχειρήσεων μέσω της πλατφόρμας Μητρώο & Επικοινωνία/ Ερωτήματα προς ΑΑΔΕ μέσω της ψηφιακής πύλης myAADE

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Απάντηση γραπτών αιτημάτων πολιτών και επιχειρήσεων μέσω της πλατφόρμας Μητρώο & Επικοινωνία/ Ερωτήματα προς ΑΑΔΕ μέσω της ψηφιακής πύλης myAADE.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η εξυπηρέτηση των πολιτών σε διάφορα θέματα (τεχνικά και φορολογικά) μέσω της αποστολής γραπτών μηνυμάτων από ομάδα εξειδικευμένων εκπροσώπων.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Διευκόλυνση συναλασσομένων και αποφυγή υποβολής γραπτών ερωτημάτων στις κεντρικές υπηρεσίες.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Κατά την ηλεκτρονική συναλλαγή με την ΑΑΔΕ, υποβάλλονται αιτήματα εξυπηρέτησης, είτε μέσω της ψηφιακής πύλης myAADE για εγγεγραμμένους χρήστες στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, είτε μέσω της φόρμας υποβολής αιτήματος στην Αρχική Σελίδα - Επικοινωνία για μη εγγεγραμμένους χρήστες. Η Υπηρεσία υποδέχεται τα αιτήματα και παρέχει σχετικές απαντήσεις γραπτώς.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	15,880 / μήνα (μέσος όρος 1 ^{ος} – 11 ^{ος} 2021).

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α'94) όπως εκάστοτε ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Παραλαβή γραπτού αιτήματος πολιτών.	Ο Πολίτης/Φορολογούμενος επικοινωνεί με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) με γραπτό μήνυμα , είτε μέσω της ψηφιακής πύλης myAADE (πλατφόρμα Μητρώο & Επικοινωνία/ Ερωτήματα προς ΑΑΔΕ) για εγγεγραμμένους χρήστες στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, είτε μέσω της φόρμας υποβολής αιτήματος στην Αρχική Σελίδα - Επικοινωνία για μη εγγεγραμμένους χρήστες, αφού επιλέξει κατηγορία και δώσει μια σύντομη περιγραφή.	Κ.Ε.Φ. (Α' επίπεδο εξυπηρέτησης) ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. /Τμήμα Θ'	-	-	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Αυθημερόν	-
2	Καταχώριση του αιτήματος στο σύστημα.	Η υποστηρικτική εφαρμογή του Taxisnet (https://private.gsis.gr/taxisnet/admin/ , με τίτλο «TAXISnet Διαχείριση Συστήματος») υποδέχεται τα γραπτά μηνύματα.	Κ.Ε.Φ. (Α' επίπεδο εξυπηρέτησης) ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. /Τμήμα Θ'	-	-	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Αυτόματη διαδικασία	1
3	Διανομή αιτημάτων.	Τα αιτήματα διανέμονται χειροκίνητα από τους λήπτες, οι οποίοι είναι οι Επιβλέποντες Ομάδας 1ου επιπέδου του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων, προς τους εξειδικευμένους υπαλλήλους της ομάδας μηνυμάτων του Θ' Τμήματος.	Κ.Ε.Φ. (Α' επίπεδο εξυπηρέτησης) ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. /Τμήμα Θ'	-	-	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	1 λεπτό ανά μήνυμα	2
4	Έλεγχος περιεχομένου του αιτήματος. Εκτίμηση για δυνατότητα απάντησης.	Ο υπάλληλος που επιλαμβάνεται του αιτήματος ελέγχει το αίτημα και εκτιμά αν μπορεί να απαντήσει.	Κ.Ε.Φ. (Α' επίπεδο εξυπηρέτησης) ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. /Τμήμα Θ'	-	-	-	-	-	-	1-2 λεπτά	3
5	Δυνατότητα απάντησης στο αίτημα. Καταχώριση	Καταχωρείται η απάντηση στην εφαρμογή «TAXISnet Διαχείριση Συστήματος» και προωθείται προς τον	Κ.Ε.Φ. (Α' επίπεδο εξυπηρέτησης)	-	Φυσικά Πρόσωπα,	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟ myAADE.	-	ΝΑΙ	-	2-3 λεπτά	4

	της απάντησης και προώθησή της.	πολίτη/φορολογούμενο, ο οποίος βλέπει την απάντηση στην ψηφιακή πύλη myAADE (πλατφόρμα Μητρώο & Επικοινωνία/e-Κοινοποιήσεις).	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. /Τμήμα Θ΄		Νομικά Πρόσωπα κ.λπ.						
6	Μη εφικτή η παροχή απάντησης στο αίτημα. Αίτημα για βοήθεια από τον επιβλέποντα.	Ο υπάλληλος που αντιμετώπισε το ερώτημα συνεργάζεται με τον επιβλέποντα και προσπαθούν από κοινού, να διαμορφώσουν απάντηση στο αίτημα.	Κ.Ε.Φ. (Α΄ επίπεδο εξυπηρέτησης) ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. /Τμήμα Θ΄	-	-	-	-	-	-	6-7 λεπτά	5
7	Απάντηση του αιτήματος με τη βοήθεια του επιβλέποντα.	Καταχωρείται η απάντηση στην εφαρμογή «TAXISnet Διαχείριση Συστήματος» και προωθείται προς τον πολίτη/φορολογούμενο, ο οποίος βλέπει την απάντηση στην ψηφιακή πύλη myAADE (πλατφόρμα Μητρώο & Επικοινωνία/e-Κοινοποιήσεις).	Κ.Ε.Φ. (Α΄ επίπεδο εξυπηρέτησης) ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. /Τμήμα Θ΄	-	Φυσικά Πρόσωπα, Νομικά Πρόσωπα κ.λπ.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟ myAADE.	-	ΝΑΙ	-	2-3 λεπτά	6
8	Αδυναμία απάντησης του αιτήματος παρά τη βοήθεια του επιβλέποντα.	Από τον υπάλληλο που επιλαμβάνεται το αίτημα, καταχωρείται στο πολυκαναλικό σύστημα διαχείρισης αιτημάτων RMS ως νέο αίτημα και ταυτόχρονα προωθείται στο Β΄ επίπεδο εξυπηρέτησης (ΔΙΕΠΙΔΙ/ Αυτοτελές Τμήμα Ι΄ - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης.	Κ.Ε.Φ. (Α΄ επίπεδο εξυπηρέτησης) ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. /Τμήμα Θ΄	-	Κ.Ε.Φ. Β επίπεδο εξυπηρέτησης.	-	-	-	-	2-3 λεπτά	7
										Σύνολο Χρόνου	4 - 13 λεπτά

6.9 Διαδικασία Διαχείρισης Αιτημάτων πολιτών από τα ενεργά κανάλια επικοινωνίας και κάθε άλλο μέσο αλληλογραφίας

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαδικασία Διαχείρισης Αιτημάτων πολιτών από τα ενεργά κανάλια επικοινωνίας και κάθε άλλο μέσο αλληλογραφίας.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η αποτελεσματικότερη, ταχύτερη και έγκυρη διαχείριση αιτημάτων των πολιτών που υποδέχεται το Κ.Ε.Φ. της ΑΑΔΕ αλλά και των Ειδικών Εξυπηρέτησης του Τμήματος Ι κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Η εφαρμογή της συγκεκριμένης διαδικασίας βοηθάει στην συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης τόσο ως προς την ποιότητα της υπηρεσίας όσο και ως προς το χρόνο απόκρισης. Επιπροσθέτως, αποτελεί απαραίτητη ενέργεια για την τελική κατηγοριοποίηση των αιτημάτων που συντελεί στη μείωση των προωθήσεων προς τις επιτελικές οργανικές μονάδες της ΑΑΔΕ.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η διαδικασία αυτή αποτελεί φορμαλιστικό τρόπο διατύπωσης των ενεργειών που πρέπει να ακολουθούν οι Ειδικοί 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος Ι για την αποτελεσματική διαχείριση των αιτημάτων που του ανατίθενται. Η εργασία αυτή αποτελεί τον κορμό των καθηκόντων του όπως απορρέουν από τις αρμοδιότητες του Τμήματος. Πιο αναλυτικά, ο κάθε Ειδικός Εξυπηρέτησης 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος θα πρέπει μετά την ανάθεση οποιουδήποτε αιτήματος, που δεν είναι δυνατόν να απαντηθεί κατά την πρώτη επαφή του ενδιαφερόμενου με το Κ.Ε.Φ., να εξετάσει τη φύση του, με βάση τα υποστηρικτικά εργαλεία που διαθέτει, τη συνεργασία με τους συναδέλφους του, τις καταγεγραμμένες περιπτώσεις επιλυμένων αιτημάτων και το λοιπό βοηθητικό υλικό. Μόνο αφού εξαντλήσει όλα τα παραπάνω καταφεύγει στην τελική προώθησή του σε επόμενες Ομάδες διεκπεραίωσης της

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) αριθ. πρωτ. Δ.ΟΡΓ.Α 1063301 ΕΞ 2019 (Β' 1773) «Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), καθορισμός των καθηκόντων του προσωπικού που χειρίζεται αυτό και κάθε άλλο σχετικού αναγκαίου θέματος»,
- 2) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94,) όπως εκάστοτε ισχύει.
- 3) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

	συγκεκριμένες κατηγορίας αιτημάτων.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Όσα και τα αιτήματα που προωθούνται από το 1 ^ο Επίπεδο εξυπηρέτησης του ΚΕΦ στους Ειδικούς 2 ^ο Επίπεδου του Τμήματος Ι της ΔΙΕΠΙΔι, δηλαδή, <ul style="list-style-type: none"> - 30.814 αιτήματα πολιτών από 01/01/2021 - 30/09/2021 - 40.813 αιτήματα πολιτών από 01/01/2020 - 31/12/2020.

--	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1.	Ανάθεση Αιτήματος.	Οι εκπρόσωποι εξυπηρέτησης του 1 ^{ου} Επιπέδου προωθούν σε επόμενο επίπεδο Εξειδικευμένα αιτήματα πολιτών που δεν είναι δυνατόν να επιλυθούν από αυτό. Το πολυκαναλικό Σύστημα διαχείρισης αιτημάτων της ΑΑΔΕ (RMS) αναθέτει αυτόματα τα αιτήματα αυτά στους Ειδικούς 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος Ι, βάση συγκεκριμένου αλγορίθμου.	Αυτοτελές Τμήμα Θ' - Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας /ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. (1 ^ο Επίπεδο του Κ.Ε.Φ.)	Αυτοτελές Τμήμα Ζ' - Εφαρμογών Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης / Δ.Α.Τ.Ε. (υπεύθυνο για τον αλγόριθμο δρομολόγησης).	Αυτοτελές Τμήμα Ι' - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης /ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. (Ειδικό 2 ^{ου} Επιπέδου).	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Άμεσα	-
2.	Ακριβής/Σαφής Διατύπωση του Αιτήματος.	Ο Ειδικός 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος Ι' της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. προσδιορίζει επακριβώς το περιεχόμενο του Αιτήματος και την Θεματική Περιοχή στην οποία αυτό αναφέρεται. Πιθανή συνεργασία με εκπρόσωπο εξυπηρέτησης 1 ^{ου} Επιπέδου που προώθησε το αίτημα ή/και επικοινωνία με τον ενδιαφερόμενο πολίτη.	Τμήμα Ι/ ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. (Ειδικό 2 ^{ου} Επιπέδου).	Τμήμα Θ' /ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. (1 ^ο Επίπεδο του Κ.Ε.Φ.)	Τμήμα Ι' / ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. (Ειδικό 2 ^{ου} Επιπέδου).	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δεν διατηρούνται στοιχεία για το χρόνο απόκρισης καθώς πρόκειται για επίλυση Εξειδικευμένων αιτημάτων. Ο βαθμός δυσκολίας τους παρουσιάζει μεγάλη διασπορά και αποκλίσεις. Μόνο ποιοτικές μετρήσεις μπορούν να οριστούν για τη συγκεκριμένη εργασία. Τονίζεται επίσης ότι, σε περιόδους ασύμμετρου φόρτου εργασίας διαφοροποιείται	-
3.	Εξέταση στοιχείων από υποστηρικτικές εφαρμογές και λουτό υλικό.	Ο Ειδικός 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος Ι εξετάζει αν οι ισχυρισμοί του πολίτη ευσταθούν με βάση τα στοιχεία που διατηρεί η ΔΙΕΠΙΔΙ. Στη συνέχεια και αν υπάρχουν κατάλληλες υποστηρικτικές εφαρμογές, ανιχνεύει την κατάσταση της αίτησης/υποβολής/χρήσης της ηλεκτρονικής υπηρεσίας στην οποία αντιμετωπίζει πρόβλημα ο πολίτης κατά την ολοκλήρωση της διαδικασίας.	Τμήμα Ι/ ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. (Ειδικό 2 ^{ου} Επιπέδου).	1. ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. /Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. 2. Δ.Α.Φ.Ε. /Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. 3. Δ.Α.Τ.Ε. /Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. 4. Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. /Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. 5. ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ. /Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Τμήμα Ι' /ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. (Ειδικό 2 ^{ου} Επιπέδου).	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ		2

4.	Διαβίβαση της απάντησης στον πολίτη (αν είναι ήδη διαθέσιμη στο τμήμα).	Αν το ερώτημα αφορά Επιχειρησιακή ή Τεχνική αστοχία για την οποία υπάρχει γνωστή διαδικασία διαχείρισης επίλυσής της τότε ενημερώνεται ανάλογα ο ενδιαφερόμενος από τον Ειδικό 2 ^{ου} επιπέδου του Τμήματος Ι.	Τμήμα Ι' / Δι.ΕΠΙ.Δι. (Ειδικός 2 ^{ου} Επιπέδου).	-	Ενδιαφερόμενος πολίτης.	Τηλεφωνικά ή Πύλη Myaade ή mail.	OXI	NAI	OXI	ο χρονικός ορίζοντας διαχείρισης του αιτήματος και διαβίβασης της απάντησης στον πολίτη.	3
5.	Συνεργασία με συναδέλφους, Ειδικούς 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος Ι.	Αν ο υπεύθυνος του Αιτήματος (Ειδικός 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος Ι) δεν εντοπίζει ήδη υπάρχουσα διαδικασία διαχείρισης, επίλυσής του θέματος τότε απευθύνεται στους συναδέλφους του για να τους γνωστοποιήσει το πρόβλημα που έχει ανακύψει. Εντοπίζεται με τον τρόπο αυτό αν πρόκειται για νέο πρόβλημα που αντιμετωπίζουν την ίδια στιγμή και άλλοι συνάδερφοί του ή για παλιότερο για το οποίο δεν μπόρεσε να ανιχνεύσει διαδικασία διαχείρισης ή επίλυσής του κατά την εξέταση των στοιχείων και του βοηθητικού υλικού.	Τμήμα Ι' / Δι.ΕΠΙ.Δι. (Ειδικός 2 ^{ου} Επιπέδου).	-	-	-	OXI	NAI	OXI		3
6.	Διαβίβαση της Απάντησης (του Ειδικού 2 ^{ου} επιπέδου του τμήματος).	Αν το ερώτημα αφορά Επιχειρησιακή ή Τεχνική αστοχία για την οποία υπάρχει γνωστή διαδικασία διαχείρισης, επίλυσής του τότε ενημερώνεται ανάλογα ο ενδιαφερόμενος από τον Ειδικό 2 ^{ου} επιπέδου του Τμήματος Ι.	Τμήμα Ι' / Δι.ΕΠΙ.Δι. (Ειδικός 2 ^{ου} Επιπέδου).	-	Πολίτης	Τηλεφωνικά ή Πύλη Myaade ή mail.	OXI	NAI	OXI		5
7.	Πρωώθηση του αιτήματος σε Ειδικούς άλλων Επιπέδων.	Αν δεν βρεθεί ήδη υπάρχουσα λύση από τον Ειδικό 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος τότε προωθεί ανάλογα το αίτημά του. Στην περίπτωση που πρόκειται για γενικευμένη αστοχία έρχεται πρώτα σε επικοινωνία με τους Επιχειρησιακά Εμπλεκόμενους για την άμεση γνωστοποίηση του προβλήματος και εν συνεχεία ανάλογα με τις οδηγίες, τους προωθεί το αίτημα ή ενεργεί σύμφωνα με τους τρόπους διαχείρισης που του υποδεικνύουν.	Τμήμα Ι/ Δι.ΕΠΙ.Δι. (Ειδικός 2 ^{ου} Επιπέδου).	Ομάδες Ευθύνης των κατά περίπτωση υπευθύνων των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., 1. ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. 2. Δ.Α.Φ.Ε. 3. Δ.Α.Τ.Ε. 4. Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. 5. ΔΙ.Δ.ΥΠΟ.Δ. 6. ΔΙ.ΕΠΙ.Δι.	Τμήμα Ι/ΔΙΕΠΙΔΙ (Ειδικός 2 ^{ου} Επιπέδου).	-	OXI	NAI	OXI		5

8.	Επιστροφή αιτήματος με την απάντηση.	Το αίτημα επιστρέφει στον Ειδικό 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος Ι με την απάντηση των Επιχειρησιακά ή Τεχνικά υπευθύνων.	Τμήμα Ι' / Δι.ΕΠΙ.Δι.	Α) Ομάδες Ευθύνων των κατά περίπτωση υπευθύνων των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., 1. Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. 2. Δ.Α.Φ.Ε. 3. Δ.Α.Τ.Ε. 4. Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. 5. Δι.Δ.ΥΠΟΔ. 6. Δι.ΕΠΙ.Δι. Β) Οι κατά περίπτωση σχετιζόμενες Δ/νσεις της Κεντρικής Υπηρεσίας (Κ.Υ.) της ΑΑΔΕ.	Τμήμα Ι' / Δι.ΕΠΙ.Δι. (Ειδικό 2 ^{ου} Επιπέδου).	-	OXI	NAI	OXI	7
9.	Διαβίβαση της απάντησης στον πολίτη.	Ο Ειδικός 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος Ι διαβιβάζει στον ενδιαφερόμενο την απάντηση των Τεχνικά ή Επιχειρησιακά εμπλεκόμενων.	Τμήμα Ι' / Δι.ΕΠΙ.Δι. (Ειδικό 2 ^{ου} Επιπέδου).	-	Ενδιαφερόμενος πολίτης.	Τηλεφωνικά ή Πύλη Myaaade ή mail.	OXI	NAI	OXI	8
10.	Μη ικανοποίηση του πολίτη από την απάντηση.	Σε περίπτωση που η απάντηση που διαβίβασε ο Ειδικός 2 ^{ου} Επιπέδου του Κ.Ε.Φ. δεν ικανοποιεί τον ενδιαφερόμενο, ζητάει επανεξέταση του αιτήματός του, επαναλαμβάνεται η διαδικασία από το βήμα 7.	Τμήμα Ι' / Δι.ΕΠΙ.Δι. (Ειδικό 2 ^{ου} Επιπέδου).	-	-	-	OXI	NAI	OXI	9
11.	Γνωστοποίηση της απάντησης ή διαδικασίας Επίλυσης στους Ειδικούς του Τμήματος Ι.	Αν πρόκειται για γενικευμένη αστοχία ο Ειδικός 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος Ι ενημερώνει τους συναδέλφους του για τον τρόπο διαχείρισης ή επίλυσής της, με κάθε πρόσφορο μέσο.	Τμήμα Ι' / Δι.ΕΠΙ.Δι. (Ειδικό 2 ^{ου} Επιπέδου).	-	Τμήμα Ι' / Δι.ΕΠΙ.Δι. (Ειδικό 2 ^{ου} Επιπέδου).	Γνωστές Κατηγοριοποιημένες αστοχίες.	OXI	NAI	OXI	9
12.	Ενημέρωση της Γνωσιακής Βάσης.	Ο Ειδικός 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος Ι μετά την διαχείριση ή επίλυση των Αιτημάτων του προβαίνει, όποτε απαιτείται, σε επικαιροποίηση της Γνωσιακής Βάσης του ΚΕΦ με τα αποτελέσματα αυτής. Συντάσσει Ανακοινώσεις με	Τμήμα Ι' / Δι.ΕΠΙ.Δι. (Ειδικό 2 ^{ου} Επιπέδου).	<u>Ομάδες Ευθύνων</u> των κατά περίπτωση υπευθύνων των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., 1. Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.	Τμήμα Θ, Ι / ΔΙΕΠΙΔΙ (Ειδικό 2 ^{ου} Επιπέδου) και λοιπές Ομάδες Ευθύνων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	OXI	NAI	OXI	9

	τις οποίες ενημερώνει τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης για τις ενδεδειγμένες ενέργειες διαχείρισης/επίλυσης της αντίστοιχης κατηγορίας Αιτημάτων.		2. Δ.Α.Φ.Ε. 3. Δ.Α.Τ.Ε. 4. Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. 5. ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ. 6. ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.								
										Σύνολο Χρόνου	Δεν δύναται να καθοριστεί.

6.10 Διαχείριση προσβάσεων στα Πληροφοριακά Συστήματα που χρησιμοποιούν οι υπάλληλοι του Αυτοτελούς Τμήματος Ι της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.) Αυτοτελές Τμήμα Ι – Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαχείριση προσβάσεων στα Πληροφοριακά Συστήματα που χρησιμοποιούν οι υπάλληλοι του Αυτοτελούς Τμήματος Ι της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η άμεση απόδοση Πρόσβασης στους υπαλλήλους του Τμήματος Ι στα απαραίτητα μηχανογραφικά εργαλεία και υποδομές της υπηρεσίας για την αποτελεσματική, έγκαιρη και αποδοτική εκτέλεση των καθηκόντων τους.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Η εφαρμογή της συγκεκριμένης διαδικασίας βοηθάει στην άμεση ένταξη των υπαλλήλων στις εργασίες του Τμήματος με τα κατάλληλα εργαλεία για την εκτέλεσή της.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η διαδικασία αυτή αποτελεί καταγραφή του τρόπου που πρέπει να ακολουθηθεί για να γίνουν διαθέσιμες οι μηχανογραφικές υποδομές της υπηρεσίας στους υπαλλήλους του Τμήματος Ι ανάλογα με τα καθήκοντα τους και τους ρόλους αυτών. Με την καταγραφή της συγκεκριμένης διαδικασίας επιτυγχάνεται η ταχύτερη απόδοση προσβάσεων στις υποστηρικτικές εφαρμογές της υπηρεσίας που είναι απαραίτητες για την εκτέλεση των καθηκόντων τους αλλά και η καταγραφή των διαβαθμισμένων προσβάσεων ανά μηχανογραφική υποδομή.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Κάθε φορά που υπάρχει μετακίνηση υπαλλήλου, άφιξη ή αποχώρηση από το Αυτοτελές Τμήμα Ι της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ., ή αλλαγή αντικειμένου εργασίας εντός των αρμοδιοτήτων του.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<p>1) Αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει και</p> <p>2) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94,) όπως εκάστοτε ισχύει.</p>
------------------------	---

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ											
Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Μεταβολή Υπηρεσιακής Κατάστασης Υπαλλήλου.	Μεταβάλλεται η υπηρεσιακή κατάσταση του υπαλλήλου, - Άφιξη - Αποχώρηση - Συνταξιοδότηση - Αλλαγή θέσης Εργασίας οπότε θα πρέπει να διαμορφωθούν κατάλληλα και οι προσβάσεις του στα υποστηρικτικά εργαλεία και λουιές μηχανογραφικές εφαρμογές που σχετίζονται με τα καθήκοντά του και τη θέση του στο Τμήμα Ι'.	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)	-	Τμήμα Ι – Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης/ ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	Έγγραφο υπηρεσιακής μεταβολής ή email.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	άμεσα	-
2	Άφιξη νέου υπαλλήλου στο Αυτοτελές Τμήμα Ι' της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	Με την άφιξη νέου υπαλλήλου συντάσσεται το έγγραφο άφιξης στη ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	-	Τμήμα Ι' ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	Απόφαση άφιξης.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	άμεσα	1
3	Αποχώρηση υπαλλήλου από Τμήμα.	Με την αποχώρηση του υπαλλήλου συντάσσεται το έγγραφο αναχώρησης από τη ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	-	Τμήμα Ι' ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	Απόφαση αναχώρησης.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	άμεσα	1
4	Συνταξιοδότηση υπαλλήλου.	Μετά την 2 ^η αίτηση παραίτησης συντάσσεται το έγγραφο αυτοδίκαιης λύσης της σχέσης εργασίας του υπαλλήλου με την υπηρεσία.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	-	Τμήμα Ι' ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	Διαπιστωτική πράξη λύσης σχέσης εργασίας.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	άμεσα	1
5	Αλλαγή θέσης εργασίας εντός Τμήματος.	Με την αλλαγή θέσης εργασίας εντός του Τμήματος ενημερώνεται ο υπάλληλος με email για τα ακριβή νέα του καθήκοντα και τα μηχανογραφικά εργαλεία που θα χρησιμοποιεί.	Τμήμα Ι' ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	-	Υπάλληλος Τμήματος Ι'.	email	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	άμεσα	1
6	Έκδοση απόφασης τοποθέτησης.	Η Διεύθυνση εκδίδει απόφαση τοποθέτησης του υπαλλήλου στο Τμήμα Ι'.	Τμήμα Ι' ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	-	Τμήμα Ι' ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ., Υπάλληλος Τμήματος Ι'	Απόφαση τοποθέτησης.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	άμεσα	2
7	Έκδοση απόφασης αναχώρησης.	Η Διεύθυνση εκδίδει απόφαση αναχώρησης που κοινοποιείται στον υπάλληλο και στον Προϊστάμενο του Τμήματος Ι'.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	-	Τμήμα Ι' ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ., υπάλληλος τμήματος	Απόφαση αναχώρησης.	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	άμεσα	3

8	Έκδοση Διαπιστωτικής Πράξης Αυτοδίκαιης Λύσης εργασίας.	Η Διεύθυνση εκδίδει Διαπιστωτική Πράξη Αυτοδίκαιης Λύσης της σχέσης εργασίας του υπαλλήλου με την υπηρεσία.	Δι.ΕΠΙ.Δι.	-	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι., Υπάλληλος Τμήματος Ι΄	Διαπιστωτική Πράξη Αυτοδίκαιης Πράξης Λύσης της σχέσης εργασίας του υπαλλήλου με την υπηρεσία.	NAI	NAI	NAI	άμεσα	4
9	Έκδοση Απόφασης Τοποθέτησης σε Περίγραμμα Θέσης.	Με την ένταξης του υπαλλήλου στο Τμήμα Ι εκδίδεται και η Απόφαση τοποθέτησής του σε Π.Θ.Ε. που αντιστοιχεί στα καθήκοντά του.	Δι.ΕΠΙ.Δι.	Δ.Δ.Α.Δ.	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι., Υπάλληλος Τμήματος Ι΄	Απόφασης Τοποθέτησης σε Περίγραμμα Θέσης Εργασίας.	NAI	NAI	NAI	άμεσα	6
10	Έκδοση Κάρτας Εισόδου.	Με την παρουσίαση του υπαλλήλου κοινοποιείται η άφιξή του στη Δ.Δ.Α.Δ. για την έκδοση κάρτας υπαλλήλου της ΑΑΔΕ.	Δι.ΕΠΙ.Δι.	Δ.Δ.Α.Δ.	Υπάλληλος του Τμήματος Ι΄	Έγγραφο αίτησης έκδοσης κάρτας υπαλλήλου της ΑΑΔΕ.	NAI	NAI	NAI	άμεσα	2
11	Δήλωση Ωραρίου.	Με τη άφιξή του ο υπάλληλος κάνει Δήλωση του Ωραρίου Εργασίας που επιθυμεί.	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι.	-	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι.	Έντυπο Δήλωσης.	NAI	NAI	NAI	άμεσα	2,5
12	Αίτημα για νέο Η/Υ .	Αποστολή email στο Τμήμα Α της ΔΙΔΥΠΟΔ για την διάθεση νέου Η/Υ από τον Προϊστάμενο του Τμήματος σε νέο υπάλληλο στο Τμήμα ή σε περίπτωση βλάβης του ήδη υπάρχοντος.	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι.	Τμήμα Α΄/Δι.Δ.ΥΠΟΔ.	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι., Υπάλληλος του Τμήματος Ι΄	Email με αποδέκτη didypod.2@aaed.gr	OXI	NAI	OXI	άμεσα	6 ή και σε περιπτώσεις βλάβης
13	Ενεργοποίηση/ απενεργοποίηση ή τροποποίηση του group του Active Directory.	Αποστολή email για ενεργοποίηση/απενεργοποίηση ή τροποποίησης του group του Active Directory στην Αρμόδια Ομάδα της ΓΓΠΣΔΔ από την Υπάλληλο Λειτουργικής Υποστήριξης του Τμήματος με κοινοποίηση στον Προϊστάμενο του Τμήματος. Αναφέρεται η αντίστοιχη απόφαση υπηρεσιακής μεταβολής.	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι.	Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι., Υπάλληλος του Τμήματος Ι΄	Email με θέμα : SLA ΑΑΔΕ – Τμήμα Ι΄ ΔΙΕΠΙΔΙ – Ένταξη υπαλλήλου με αποδέκτες activedirectory@gsis.gr και κοινοποίηση ddvy_c@gsis.gr sla_epsee@gsis.gr (Επιτροπή SLA) Προϊστάμενο του Τμήματος.	OXI	NAI	OXI	άμεσα	6,7,8,9
14	Ενεργοποίηση ή απενεργοποίηση του LDAP.	Αποστολή email για ενεργοποίηση ή απενεργοποίηση του εσωτερικού λογαριασμού του υπαλλήλου στο αποθετήριο χρηστών της υπηρεσίας LDAP στην Αρμόδια Ομάδα της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. από τον υπάλληλο Λειτουργικής Υποστήριξης του Τμήματος με κοινοποίηση στην Προϊστάμενο του Τμήματος. Αναφέρεται η αντίστοιχη απόφαση υπηρεσιακής μεταβολής.	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι.	Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι., Υπάλληλος του Τμήματος Ι΄	Email με θέμα: SLA ΑΑΔΕ – Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι. – Ένταξη υπαλλήλου με αποδέκτη ldap@gsis.gr και κοινοποίηση sla_epsee@gsis.gr (Επιτροπή SLA) Προϊστάμενο του Τμήματος.	OXI	NAI	OXI	άμεσα	6,7,8,9

15	Ενεργοποίηση/ Απενεργοποίηση ή Τροποποίηση Χρήστη Κ.Ε.Φ.	Αποστολή email για ενεργοποίηση/ απενεργοποίηση ή τροποποίηση του λογαριασμού του υπαλλήλου στο πολυκαναλικό σύστημα διαχείρισης αιτημάτων πολιτών του Κ.Ε.Φ. (RMS) προς την Αρμόδια Ομάδα υποστήριξης του από τον Προϊστάμενο του Τμήματος. Στο email αναφέρονται οι Θεματικές Κατηγορίες και οι Ομάδες Ευθύνης του RMS στις οποίες εντάσσεται ο υπάλληλος και επισυνάπτεται συμπληρωμένη η ανάλογη Φόρμα. Αναφέρεται η αντίστοιχη απόφαση υπηρεσιακής μεταβολής.	Τμήμα Ι' Δι.ΕΠΙ.Δι.	Τμήμα Ζ' /Δ.Α.Τ.Ε.	Τμήμα Ι' Δι.ΕΠΙ.Δι., Υπάλληλος του Τμήματος Ι	Email με αποδέκτη kefadmin@aade.gr και κοινοποίηση στον Προϊστάμενο του Τμήματος.	OXI	NAI	NAI	άμεσα	6,7,8,9
16	Ενημέρωση των Δικτύων για αλλαγές στην μηχανογραφική υποδομή.	Αποστολή email από υπάλληλο Λειτουργικής Υποστήριξης του Τμήματος Ι' στο Τμήμα Α της Δι.Δ.ΥΠΟΔ. με κατάσταση των υπαλλήλων, των computer name και IP, με επισήμανση αυτών που έχουν αλλαγές και αναφορά στα προηγούμενα στοιχεία.	Τμήμα Ι' Δι.ΕΠΙ.Δι.	Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.	Τμήμα Α/Δι.Δ.ΥΠΟΔ.	Email με αποδέκτη didypod.2@aade.gr και κοινοποίηση • sla_epsee@gsis.gr (Επιτροπή SLA) • netadm@gsis.gr • netdv@gsis.gr (ομάδα Παπαφιλόπουλου) • Προϊστάμενο του Τμήματος Ι'	OXI	NAI	OXI	άμεσα	5,12
17	Αίτημα τροποποίησης Δικτυακών Ροών.	Αποστολή email στη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. για αλλαγή των Δικτυακών Ροών προκειμένου να αποκτήσει ο υπάλληλος πρόσβαση σε συγκεκριμένες μηχανογραφικές υποδομές της υπηρεσίας για την εκτέλεση των καθηκόντων του, από υπάλληλο Λειτουργικής Υποστήριξης του Τμήματος Ι'.	Τμήμα Ι' Δι.ΕΠΙ.Δι.	Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.	Τμήμα Α' / Δι.Δ.ΥΠΟΔ.	Email με αποδέκτες • middleware@gsis.gr (ομάδα middleware - Τμήμα Β': Διαχείρισης Διαδικτυακών Υπηρεσιών, Εφαρμογών και Βάσεων Δεδομένων) • netadm@gsis.gr και κοινοποίηση • sla_epsee@gsis.gr (Επιτροπή SLA) • Προϊστάμενος Διεύθυνσης • Προϊστάμενος Τμήματος Ι • Υπάλληλος λειτουργικής υποστήριξης Τμήματος • didypod.2@aade.gr	OXI	NAI	OXI	άμεσα	6,7,8,9

18	Αίτημα για πρόσβαση σε κοινόχρηστους πόρους.	Αποστολή email στη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. για ένταξη του υπαλλήλου στον κοινόχρηστο φάκελο του Τμήματος \gggs-vf\sggde\ggg\gd-ηλλδδ\δ\υπη\η\υ\γ από υπάλληλο Λειτουργικής Υποστήριξης του Τμήματος Ι΄.	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι.	Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι., Υπάλληλος του Τμήματος Ι΄	Email με αποδέκτη • c.psarrakis@gsis.gr • adminteam@gsis.gr Ομάδα admin και κοινοποίηση • sla_epsee@gsis.gr (Επιτροπή SLA) • Προϊστάμενο του Τμήματος Ι΄.	OXI	NAI	OXI	άμεσα	6,7,8,9
19	Αίτημα διαμόρφωσης πρόσβασης στην υποστηρικτική εφαρμογή του Taxisnet "Taxisnet Διαχείριση Συστήματος".	Αποστολή email στον Προϊστάμενο του Τμήματος Ε της Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. για απόδοση Πρόσβασης σε νέο υπάλληλο με ρόλο «Β ΕΠΙΠΕΔΟ – ΠΑΡΑΒΟΛΟ» ή ενεργοποίησης/απενεργοποίησης ήδη υπάρχοντος λογαριασμού χρήστη ανάλογα με την εκάστοτε μεταβολή της υπηρεσιακής κατάστασης και τα καθήκοντα του υπαλλήλου, από τον Προϊστάμενο του Τμήματος Ι΄.	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι.	Τμήμα Ε΄ Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι., Υπάλληλος του Τμήματος Ι΄	Email με αποδέκτη τον Προϊστάμενο του Τμήματος Ε΄/Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. και κοινοποίηση στον υπάλληλο λειτουργικής υποστήριξης Τμήματος Ι΄.	OXI	NAI	OXI	άμεσα	6,7,8,9
20	Αίτημα διαμόρφωσης πρόσβασης στην Υποστηρικτική εφαρμογή του Εισοδήματος και των Οχημάτων.	Αποστολή Εγγράφου ή email στον Προϊστάμενο του Τμήματος Α΄ της Δ.Α.Φ.Ε. για απόδοση Πρόσβασης σε νέο υπάλληλο ή ενεργοποίησης/ απενεργοποίησης ήδη υπάρχοντος λογαριασμού χρήστη ανάλογα με την εκάστοτε μεταβολή της υπηρεσιακής κατάστασης και τα καθήκοντα του υπαλλήλου, από τον Προϊστάμενο του Τμήματος Ι.	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι.	Τμήμα Α΄/Δ.Α.Φ.Ε.	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι., Υπάλληλος του Τμήματος Ι΄.	Email με αποδέκτη τον Προϊστάμενο του Τμήματος Α΄/Δ.Α.Φ.Ε. και κοινοποίηση στον υπάλληλο λειτουργικής υποστήριξης Τμήματος Ι΄.	OXI	NAI	OXI	άμεσα	6,7,8,9
21	Αίτημα διαμόρφωσης πρόσβασης στην υποστηρικτική εφαρμογή του Ηφαίστου.	Αποστολή email στο Τμήμα Α΄ της Δ.Α.Τ.Ε. για απόδοση πρόσβασης σε νέο υπάλληλο ή ενεργοποίησης/απενεργοποίησης ήδη υπάρχοντος λογαριασμού χρήστη ανάλογα με την εκάστοτε μεταβολή της υπηρεσιακής κατάστασης και τα καθήκοντα του υπαλλήλου, από τον Προϊστάμενο του Τμήματος Ι΄.	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι.	Τμήμα Α΄/Δ.Α.Τ.Ε.	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι., Υπάλληλος του Τμήματος Ι΄.	Email με αποδέκτη τον Προϊστάμενο του Τμήματος Α΄/Δ.Α.Τ.Ε. και κοινοποίηση στον υπάλληλο λειτουργικής υποστήριξης Τμήματος Ι΄.	OXI	NAI	OXI	άμεσα	6,7,8,9
22	Αίτημα διαμόρφωσης Πρόσβασης στην Υποστηρικτική εφαρμογή του Ηλεκτρονικού	Αποστολή email στο Τμήμα Ε΄ της Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. για απόδοση πρόσβασης σε νέο υπάλληλο ή ενεργοποίησης/απενεργοποίησης ήδη υπάρχοντος λογαριασμού χρήστη ανάλογα με την εκάστοτε μεταβολή της	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι.	Τμήμα Ε΄/Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι., Υπάλληλος του Τμήματος Ι΄.	Email με αποδέκτη τον Προϊστάμενο του Τμήματος Ε΄/Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. και κοινοποίηση στον υπάλληλο λειτουργικής	OXI	NAI	OXI	άμεσα	6,7,8,9

	Παραβόλου.	υπηρεσιακής κατάστασης του υπαλλήλου, από τον Προϊστάμενο του Τμήματος Ι΄.				υποστήριξης Τμήματος Ι΄.					
23	Αίτημα διαμόρφωσης πρόσβασης στην Υποστηρικτική εφαρμογή των Μ.Υ.Φ.	Αποστολή email στο Τμήμα Ε΄ της Δι.Δ.ΥΠΟΔ. για απόδοση πρόσβασης σε νέο υπάλληλο ή ενεργοποίησης/ απενεργοποίησης ήδη υπάρχοντος λογαριασμού χρήστη ανάλογα με την εκάστοτε μεταβολή της υπηρεσιακής κατάστασης και τα καθήκοντα του υπαλλήλου, από τον Προϊστάμενο του Τμήματος Ι΄.	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι.	Τμήμα Ε΄/Δι.Δ.ΥΠΟΔ.	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι., Υπάλληλος του Τμήματος Ι΄.	Email με αποδέκτη τον Προϊστάμενο του Τμήματος Ε΄/Δι.Δ.ΥΠΟΔ. και κοινοποίηση στον υπάλληλο λειτουργικής υποστήριξης Τμήματος Ι΄.	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	άμεσα	6,7,8,9
24	Ενημέρωση του αρχείου του Τμήματος με τις προσβάσεις των υπαλλήλων του ανά μηχανογραφικό εργαλείο.	Ο υπάλληλος λειτουργικής υποστήριξης του Τμήματος ενημερώνει το αρχείο του Τμήματος με τις Προσβάσεις των υπαλλήλων στις υποστηρικτικές εφαρμογές που χρησιμοποιούν ανά αντικείμενο εργασίας καθώς και σε κάθε άλλο μηχανογραφικό πόρο.	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι.	-	Τμήμα Ι΄ Δι.ΕΠΙ.Δι.	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	άμεσα	Όλα τα παραπάνω
										Σύνολο Χρόνου	Δεν μπορεί να προσδιοριστεί, εξαρτάται από το χρόνο απάντησης των εμπλεκόμενων υπηρεσιών.

6.11 Ανάλυση και κατηγοριοποίηση των αιτημάτων των πολιτών που δέχεται το Κ.Ε.Φ.

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.) Αυτοτελές Τμήμα Ι΄ - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης.
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Ανάλυση και κατηγοριοποίηση των αιτημάτων των πολιτών που δέχεται το Κ.Ε.Φ.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η άμεση ανάκτηση κατηγοριών αιτημάτων που αναφέρονται σε θέματα που εμφανίζονται συχνά ή είναι εξειδικευμένα υψηλής σπουδαιότητας για τον πολίτη για τη βελτίωση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και των κανονιστικών διατάξεων.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Η εφαρμογή της συγκεκριμένης διαδικασίας βοηθάει στην συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Με την υλοποίηση και εφαρμογή της μπορούν να προκύψουν στοιχεία για την εξαγωγή συμπερασμάτων, λήψη Αποφάσεων και εκτέλεση κατάλληλων ενεργειών.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η διαδικασία αυτή αποτελεί φορμαλιστικό τρόπο σηματοδότησης θεμάτων, εντός των Θεματικών Κατηγοριών του Πολυκαναλικού Συστήματος διαχείρισης αιτημάτων του Κ.Ε.Φ., τα οποία προκύπτουν κατά την επεξεργασία των αιτήματα των πολιτών. Με την καταγραφή αυτή γίνεται δυνατή η γρήγορη μαζική επίλυση αιτημάτων αλλά και ο άμεσος εντοπισμός ενδεδειγμένου τρόπου διαχείρισης σχετιζόμενων αιτημάτων. Η καταγραφή αυτή αποτελεί αναφορά ελέγχου των ηλεκτρονικών εφαρμογών της υπηρεσίας μας από τους τελικούς τους χρήστες, τους πολίτες, αλλά και ευρετήριο τρόπου επίλυσης/διαχείρισης συχνά εμφανιζόμενων ερωτημάτων των πολιτών. Συνεπώς, μέσω της υλοποίησης και εφαρμογής της συγκεκριμένης διαδικασίας μπορεί να ενισχυθεί η ποιότητα των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών της ΑΑΔΕ αλλά και η εξυπηρέτηση των πολιτών τόσο ως προς την ομοιογένεια των απαντήσεων όσο και ως προς την ταχύτητα απόκρισης.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α. 1063301 ΕΞ 2019 (Β΄ 1773) «Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), καθορισμός των καθηκόντων του προσωπικού που χειρίζεται αυτό και κάθε άλλου σχετικού αναγκαίου θέματος»,
- 2) Κεφάλαιο Α΄ «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α΄94,) όπως εκάστοτε ισχύει.
- 3) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β΄ 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Όσα και τα αιτήματα που προωθούνται από το 1 ^ο Επίπεδο εξυπηρέτησης του Κ.Ε.Φ. στους Ειδικούς 2 ^{οι} Επίπεδου του Τμήματος Ι της ΔΙΕΠΙΔΙ, δηλαδή: 30.814 αιτήματα πολιτών από 01/01/2021 - 30/09/2021 και 40.813 αιτήματα πολιτών από 01/01/2020 - 31/12/2020.
---	---

--	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ											
Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Διαχείριση Αιτήματος.	Διαχείριση του αιτήματος σύμφωνα με τη διαδικασία με τίτλο «Διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων πολιτών από τα ενεργά κανάλια επικοινωνίας και κάθε άλλο μέσο αλληλογραφίας».	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Δι.ΕΠΙ.Δι.) Αυτοτελές Τμήμα Ι΄ - Πρότυπης Μονάδας Εξυπηρέτησης.	<u>Ομάδες Ευθύνης</u> των κατά περίπτωση υπευθύνων των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., 1) Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. 2) Δ.Α.Φ.Ε. 3) Δ.Α.Τ.Ε. 4) Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. 5) Δι.Δ.ΥΠΟΔ. 6) Δι.ΕΠΙ.Δι.	Τμήμα Ι΄	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δεν δύναται να καθοριστεί.	-
2	Καθορισμός Κατηγορίας Προβλήματος.	Κατά την εξέταση του αιτήματος σύμφωνα με την παραπάνω διαδικασία ο Ειδικός 2ου Επιπέδου του Τμήματος Ι ελέγχει αν σύμφωνα με συγκεκριμένα κριτήρια αυτό αναφέρεται σε κάποια από τις παρακάτω κατηγορίες προβλήματος, • Συχνή Δυσλειτουργία (με ή χωρίς γνωστό τρόπο Διαχείρισης/Απάντησης) • Συχνή Παράλειψη/Λάθος (με ή χωρίς γνωστό τρόπο Διαχείρισης/Απάντησης) • Συχνή Τεχνική Αστοχία (bug,error) (on/off – εύρεση προσωρινής workout Λύσης - ή περιοδικό ή μεγάλης διάρκειας - εύρεση μόνιμης workout Λύσης) • Συχνό Επιχειρησιακό Ερώτημα (με ή χωρίς γνωστή Απάντηση) • Εξειδικευμένη Τεχνική Αστοχία υψηλής σπουδαιότητας • Εξειδικευμένο Επιχειρησιακό Ερώτημα υψηλής σπουδαιότητας.	Τμήμα Ι΄	-	Τμήμα Ι΄	-	-	-	-	Δεν δύναται να καθοριστεί.	1
3	Καταγραφή αιτήματος (Συχνά Εμφανιζόμενου ή Εξειδικευμένου).	Αν διαπιστώσει ότι το Αίτημα του εμπίπτει στα κριτήρια κατάταξής του σε κάποια από τις παραπάνω κατηγορίες προβλημάτων προς καταγραφή τότε καταχωρεί τα βασικά του χαρακτηριστικά σε τυποποιημένο αρχείο Καταγραφής καθώς και τον τρόπο	Τμήμα Ι΄	-	-	Τυποποιημένο excel αρχείο	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Άμεσα	2

		Επίλυσης/Διαχείρισής του. Κάθε υπάλληλος έχει το δικό του Ατομικό Αρχείο Καταγραφής Αιτημάτων.									
4	Καταγραφή Συχνά Εμφανιζόμενης Κατηγορίας Αιτημάτων.	<p>Αν ο Ειδικός 2^{ου} Επιπέδου του Τμήματος διαπιστώσει ότι πρόκειται για ΝΕΟ μη καταγεγραμμένο Συχνά Εμφανιζόμενο Αίτημα συμπληρώνει τα απαραίτητα στοιχεία προσδιορισμού της ΝΕΑΣ Κατηγορίας στο Κοινό Αρχείο Κωδικών FAQs - Συχνά Εμφανιζόμενων Αιτημάτων. Συγκεκριμένα,</p> <p>i) επιλέγει τα κατάλληλα στοιχεία της Φορολογικής Περιοχής και Κατηγορίας της ηλεκτρονικής υπηρεσίας που αναφέρεται το FAQ καθώς και τον τρόπο Επίλυσης/Διαχείρισής του,</p> <p>ii) καταχωρεί τον Κωδικό Αναζήτησης που έχει δημιουργήσει από τον Κωδικό του στο πολυκαναλικό σύστημα διαχείρισης αιτημάτων των πολιτών (RMS) μαζί με σύντομο σχετικό λεκτικό.</p> <p>iii) προσδιορίζει τα ακριβή χαρακτηριστικά της Κατηγορία των Συχνών Αιτημάτων δηλαδή,</p> <ul style="list-style-type: none"> - την ειδική υποπερίπτωση της Φορολογικής Κατηγορίας, - έναν αντιπροσωπευτικό Τίτλο και - μια Γενική Περιγραφή. 	Τμήμα Ι' /ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	-	-	Τυποποιημένο excel αρχείο.	OXI	NAI	NAI	Άμεσα	3
5	Αποστολή Ενημερωτικού email Καταχώρησης Συχνού Αιτήματος.	<p>Μετά την ενημέρωση του Κοινού Αρχείου Κωδικών FAQs - Συχνά Εμφανιζόμενων Αιτημάτων ο Ειδικός 2ου Επιπέδου του Τμήματος</p> <p>a) αποστέλλει τυποποιημένο ενημερωτικό email στους συναδέλφους του για την εισαγωγή της νέας Κατηγορίας.</p> <p>b) εισάγει τον Κωδικό Αναζήτησης που έχει δημιουργηθεί και καταχωρηθεί Κοινό Αρχείο Κωδικών FAQs - Συχνά Εμφανιζόμενων Αιτημάτων στην εγγραφή του σχετιζόμενου Αιτήματος στο Ατομικό του Αρχείο Καταγραφής Αιτημάτων.</p>	Τμήμα Ι'	-	Τμήμα Ι'	Τυποποιημένη μορφή email.	OXI	NAI	NAI	Άμεσα	4
6	Εισαγωγή στοιχείου Κατηγοριοποίησης.	Ο κάθε Ειδικός 2ου Επιπέδου του Τμήματος Ι καταχωρεί τον Κωδικό Αναζήτησης στα Αιτήματά του που σχετίζονται με την Κατηγορία ερωτημάτων/αστοχιών	Τμήμα Ι'	-	-	Πολυκαναλικό Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων	OXI	NAI	OXI	Άμεσα	5

		/δυσλειτουργιών κ.α. αυτού.				Πολιτών του Κ.Ε.Φ. της ΑΑΔΕ.						
										Σύνολο Χρόνου	Ο συνολικός χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας δεν μπορεί να προσδιορισθεί επακριβώς, δεδομένου ότι είναι συνάρτηση πολλών παραγόντων.	

6.12 Διοικητική υποστήριξη και ορισμός μη διαθεσιμότητας στην εξυπηρέτηση αιτημάτων πολιτών που προωθούνται στους Ειδικούς Θεματικής Κατηγορίας 2ου Επιπέδου

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Αυτοτελές Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης.
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διοικητική υποστήριξη και ορισμός μη διαθεσιμότητας στην εξυπηρέτηση αιτημάτων πολιτών που προωθούνται στους Ειδικούς Θεματικής Κατηγορίας 2ου Επιπέδου.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η διασφάλιση της όσο το δυνατόν ταχύτερης διαχείρισης των αιτημάτων των πολιτών και η αποφυγή εκκρεμοτήτων σε περιόδους αδειών και απουσίας των υπαλλήλων του Κ.Ε.Φ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Η άμεση και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Ο ορισμός του ενεργού δυναμικού του Τμήματος Ι στο πολυκαναλικό σύστημα διαχείρισης αιτημάτων ως μη διαθέσιμοι, για χρονικό διάστημα επαρκές ώστε να μην υπάρξουν εκκρεμή αιτήματα. Η ανακατεύθυνση των νέων αιτημάτων στους Ειδικούς 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος που είναι παρόντες, εξασφαλίζει, στο βαθμό του δυνατού, την άμεση, εύρυθμη και εμπρόθεσμη διαχείριση των αιτημάτων των πολιτών.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Όσες φορές αιτούνται αδείας οι Ειδικοί 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α. 1063301 ΕΞ 2019 (Β' 1773) «Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), καθορισμός των καθηκόντων του προσωπικού που χειρίζεται αυτό και κάθε άλλου σχετικού αναγκαίου θέματος»,
- 3) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α'94,) όπως εκάστοτε ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Παραλαβή αιτήματος απουσίας του Ειδικού 2 ^{ου} Επιπέδου του Κ.Ε.Φ.	Σε περίπτωση απουσίας (ολιγόωρη απουσία, ολιγοήμερη άδεια, προγραμματισμένη άδεια) ο Ειδικός 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος Ι ενημερώνει την υπάλληλο Λειτουργικής υποστήριξης του Κ.Ε.Φ. του Τμήματος ή την επιβλέπουσα της Ομάδας του για τον χρόνο απουσίας του.	Δι.ΕΠΙ.Δι. Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης.	-	Δι.ΕΠΙ.Δι. Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Άμεσα	-
2	Ορισμός μη Διαθεσιμότητας.	Η υπάλληλος Λειτουργικής υποστήριξης του ΚΕΦ του Τμήματος και σε περίπτωση απουσίας της η επιβλέπουσα της Ομάδας του Ειδικού 2 ^{ου} Επιπέδου τον ορίζει μη διαθέσιμο στο πολυκαναλικό σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του Κ.Ε.Φ. για ορισμένο χρονικό διάστημα. Συγκεκριμένα, έχουν συνταχθεί και ακολουθούνται αναλυτικοί κανόνες καταχώρησης της μη Διαθεσιμότητας , ανά περίπτωση απουσίας των Ειδικών 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος.	Δι.ΕΠΙ.Δι. Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης.	-	-	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Άμεσα	1
3	Ενημέρωση των σχετιζόμενων μερών.	Οι Ειδικοί 2 ^{ου} Επιπέδου, η Επιβλέπουσα της Ομάδας τους και ο Προϊστάμενος του Τμήματος ενημερώνονται και με email για τον ορισμό τους ως μη διαθέσιμοι στο πολυκαναλικό σύστημα διαχείρισης Αιτημάτων του Κ.Ε.Φ. (RMS).	Δι.ΕΠΙ.Δι. Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης.	-	Δι.ΕΠΙ.Δι. Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Άμεσα	1,2
Σύνολο Χρόνου										Δεν δύναται να καθοριστεί.	

6.13 Πιστοποίηση Εκκαθαριστών Δημοσίου

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ) / Αυτοτελές Τμήμα Θ' – Υποστήριξης συναλλασσομένων σε 1ο επίπεδο και εξερχόμενης επικοινωνίας.
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ) / Αυτοτελές Τμήμα Θ' – Υποστήριξης συναλλασσομένων σε 1ο επίπεδο και εξερχόμενης επικοινωνίας.
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Πιστοποίηση εκκαθαριστών Δημοσίου.
ΣΚΟΠΟΣ:	Διευκόλυνση των εκκαθαριστών κατά την είσοδο στην εφαρμογή «Υποβολή βεβαίωσης αποδοχών ή συντάξεων - αμοιβών - μερισμάτων ή τόκων ή δικαιωμάτων». Παροχή στους εκκαθαριστές κωδικών πρόσβασης στην εφαρμογή «Υποβολή βεβαίωσης αποδοχών ή συντάξεων - αμοιβών - μερισμάτων ή τόκων ή δικαιωμάτων».
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Εξυπηρέτηση και τεχνική υποστήριξη των χρηστών κατά την έκδοση κωδικών εισόδου στην εφαρμογή.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	<p>Το Γραφείο Ελέγχου του Αυτοτελούς Τμήματος Θ' της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. πιστοποιεί τους εκκαθαριστές όλων των δημόσιων φορέων και όλων όσων οι πληρωμές πραγματοποιούνται μέσω της Ενιαίας Αρχής Πληρωμών (Ε.Α.Π.). Παρέχει στους εκκαθαριστές κωδικούς πρόσβασης στην εφαρμογή «Υποβολή βεβαίωσης αποδοχών ή συντάξεων - αμοιβών - μερισμάτων ή τόκων ή δικαιωμάτων».</p> <p>Μέσω της εφαρμογής αυτής υποβάλλονται από τους εκκαθαριστές τα αρχεία:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κατάσταση Βεβαιώσεων Αποδοχών ή Συντάξεων • Κατάσταση Αμοιβών από Επιχειρηματική Δραστηριότητα • Κατάσταση Βεβαιώσεων Εισοδημάτων από Μερίσματα, Τόκους, Δικαιώματα, <p>για τη δημιουργία των βεβαιώσεων αποδοχών των φορολογουμένων. Η εφαρμογή διαχείρισης εκκαθαριστών που χρησιμοποιεί το Τμήμα Θ' (ΦΟΡΟΣ ΜΙΣΘΩΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΩΝ) έχει δυο</p>

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94) όπως εκάστοτε ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

	<p>επιλογές:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Εισαγωγή εκκαθαριστή, αν η συγκεκριμένη υπηρεσία παίρνει για πρώτη φορά κωδικούς. 2. Αναζήτηση εκκαθαριστών για την εξεύρεση του εκκαθαριστή της υπηρεσίας καθώς, αν έχει αλλάξει ο εκκαθαριστής, πρέπει να αναζητηθεί ο προηγούμενος και σε αντικατάσταση αυτού να δοθούν κωδικοί στον νέο εκκαθαριστή.
<p>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:</p>	<p>Καθημερινά.</p>

--	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Επικοινωνία του εκκαθαριστή με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) μέσω τηλεφώνου (Αρχική σελίδα // Επιχειρήσεις // Φορολογικές υπηρεσίες // Δηλώσεις παρακρατούμενων & προκαταβλητέων φόρων // Υποβολή βεβαίωσης αποδοχών ή συντάξεων - αμοιβών - μερισμάτων ή τόκων ή δικαιωμάτων). Το Γραφείο Ελέγχου του Αυτοτελούς Τμήματος Θ' της Δι.ΕΠΙ.Δι. υποδεικνύει στον εκκαθαριστή πώς να συμπληρώσει σωστά το Απογραφικό Δελτίο Εκκαθαριστή για να το στείλει στο email: ekkatharistes@aade.gr .	Ο εκκαθαριστής επικοινωνεί με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) μέσω τηλεφώνου (Αρχική σελίδα // Επιχειρήσεις // Φορολογικές υπηρεσίες // Δηλώσεις παρακρατούμενων & προκαταβλητέων φόρων // Υποβολή βεβαίωσης αποδοχών ή συντάξεων - αμοιβών - μερισμάτων ή τόκων ή δικαιωμάτων). Το Γραφείο Ελέγχου του Αυτοτελούς Τμήματος Θ' της Δι.ΕΠΙ.Δι. υποδεικνύει στον εκκαθαριστή πώς να συμπληρώσει σωστά το Απογραφικό Δελτίο Εκκαθαριστή για να το στείλει στο email: ekkatharistes@aade.gr .	Δι.ΕΠΙ.Δι. Αυτοτελές Τμήμα Θ' – Υποστήριξης συναλλασσομένων σε 1 ^ο επίπεδο και εξερχόμενης επικοινωνίας / Κ.Ε.Φ. (Α' επίπεδο εξυπηρέτησης).	-	-	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Αυθημερόν	-
2	Καταχώριση του αιτήματος στο σύστημα.	Το Απογραφικό Δελτίο Εκκαθαριστή καταχωρείται αυτόματα στο πολυκαναλικό σύστημα διαχείρισης αιτημάτων RMS ως νέο αίτημα.	Δι.ΕΠΙ.Δι. Αυτοτελές Τμήμα Θ' – Υποστήριξης συναλλασσομένων σε 1 ^ο επίπεδο και εξερχόμενης επικοινωνίας / Κ.Ε.Φ. (Α' επίπεδο εξυπηρέτησης).	-	-	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Αυτόματη διαδικασία	1
3	Εξέταση αιτημάτων.	Τα αιτήματα εξετάζονται από αρμόδιο υπάλληλο αν πρόκειται για εισαγωγή ή αντικατάσταση εκκαθαριστή.	Δι.ΕΠΙ.Δι. Αυτοτελές Τμήμα Θ' – Υποστήριξης συναλλασσομένων σε 1 ^ο επίπεδο και εξερχόμενης επικοινωνίας / Κ.Ε.Φ. (Α' επίπεδο	-	-	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	1 λεπτό	1, 2

			εξυπηρέτησης).									
3α	Εισαγωγή εκκαθαριστή.	Αν πρόκειται για εισαγωγή (δηλαδή η υπηρεσία παίρνει κωδικούς για πρώτη φορά): Η ομάδα καταχωρεί στην αντίστοιχη φόρμα της εφαρμογής (ΦΟΡΟΣ ΜΙΣΘΩΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΩΝ) όλα τα απαιτούμενα στοιχεία του Απογραφικού Δελτίου.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. Αυτοτελής Τμήμα Θ' – Υποστήριξης συναλλασσομένων σε 1 ^ο επίπεδο και εξερχόμενης επικοινωνίας / Κ.Ε.Φ. (Α' επίπεδο εξυπηρέτησης).	-	-	-	-	NAI	NAI	10 λεπτά	1,2,3	
3αα	Επιλογή σχέσης εκκαθαριστή – υπηρεσίας.	Επιλέγεται η σωστή σχέση εκκαθαριστή - υπηρεσίας (καθώς ένας εκκαθαριστής μπορεί να έχει κωδικούς για περισσότερες από μια υπηρεσίες).	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. Αυτοτελής Τμήμα Θ' – Υποστήριξης συναλλασσομένων σε 1 ^ο επίπεδο και εξερχόμενης επικοινωνίας / Κ.Ε.Φ. (Α' επίπεδο εξυπηρέτησης).	-	-	-	-	NAI	NAI	2 λεπτά	1,2,3, 3α	
3αβ	Αποθήκευση νέου Απογραφικού Δελτίου.	Με την αποθήκευση εμφανίζεται το ζεύγος κωδικών «Κωδικός Υπηρεσίας - Password».	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. Αυτοτελής Τμήμα Θ' – Υποστήριξης συναλλασσομένων σε 1 ^ο επίπεδο και εξερχόμενης επικοινωνίας / Κ.Ε.Φ. (Α' επίπεδο εξυπηρέτησης).	-	-	-	-	NAI	NAI	1 λεπτό	1,2,3, 3α, 3αα	
3αγ	Αποστολή κωδικών πρόσβασης.	Γίνεται αποστολή e-mail στην υπηρεσία που αιτείται την πρόσβαση με ολόκληρη την εικόνα της φόρμας και τους κωδικούς. Το e-mail αποστέλλεται μέσω του πολυκαναλικού συστήματος διαχείρισης αιτημάτων RMS.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. Αυτοτελής Τμήμα Θ' – Υποστήριξης συναλλασσομένων σε 1 ^ο επίπεδο και εξερχόμενης επικοινωνίας / Κ.Ε.Φ. (Α' επίπεδο εξυπηρέτησης).	-	Αρμόδια υπηρεσία που αιτείται την πρόσβαση.	-	-	NAI	NAI	5 λεπτά	1,2,3, 3α, 3αα, 3αβ	

3β	Αντικατάσταση εκκαθαριστή.	Αν πρόκειται για αντικατάσταση εκκαθαριστή (δηλαδή η υπηρεσία είχε κωδικούς αλλά πρέπει να αλλάξει το φυσικό πρόσωπο που τους διαχειρίζεται): Αν δεν είναι πλήρως συμπληρωμένο το Απογραφικό Δελτίο με τα στοιχεία του προηγούμενου εκκαθαριστή, η ομάδα επικοινωνεί τηλεφωνικά με την υπηρεσία (προκειμένου να μην δοθούν διπλοί κωδικοί) και ζητά τα επιπλέον στοιχεία του προηγούμενου εκκαθαριστή που είναι ασυμπλήρωτα στο Απογραφικό Δελτίο, ενώ αν είναι πλήρως συμπληρωμένο, καταχωρούνται απευθείας τα στοιχεία, έπειτα από «Αναζήτηση» προηγούμενου εκκαθαριστή με βάση τον ΑΦΜ στην εφαρμογή (φόρος μισθωτών υπηρεσιών – διαχείριση εκκαθαριστών).	Δι.ΕΠΙ.Δι. Αυτοτελής Τμήμα Θ' – Υποστήριξης συναλλασσομένων σε 1 ^ο επίπεδο και εξερχόμενης επικοινωνίας / Κ.Ε.Φ. (Α' επίπεδο εξυπηρέτησης).	-	-	-	-	NAI	NAI	5- 15 λεπτά	1,2,3
3βα	Επιλογή σχέσης εκκαθαριστή – υπηρεσίας.	Επιλέγεται η σωστή σχέση εκκαθαριστή - υπηρεσίας (καθώς ένας εκκαθαριστής μπορεί να έχει κωδικούς για περισσότερες από μια υπηρεσίες).	Δι.ΕΠΙ.Δι. Αυτοτελής Τμήμα Θ' – Υποστήριξης συναλλασσομένων σε 1 ^ο επίπεδο και εξερχόμενης επικοινωνίας / Κ.Ε.Φ. (Α' επίπεδο εξυπηρέτησης).	-	-	-	-	NAI	NAI	2 λεπτά	1,2,3, 3β
3ββ	Εισαγωγή αντικατάστασης.	Με χρήση του ειδικού πλήκτρου «Αντικατάσταση» ενημερώνεται η βάση με τα στοιχεία του νέου Εκκαθαριστή.	Δι.ΕΠΙ.Δι. Αυτοτελής Τμήμα Θ' – Υποστήριξης συναλλασσομένων σε 1 ^ο επίπεδο και εξερχόμενης επικοινωνίας / Κ.Ε.Φ. (Α' επίπεδο εξυπηρέτησης).	-	-	-	-	NAI	NAI	1 λεπτό	1,2,3, 3β, 3βα
3βγ	Αποστολή κωδικών πρόσβασης.	Γίνεται αποστολή e-mail στην υπηρεσία που αιτείται την πρόσβαση με ολόκληρη την εικόνα της φόρμας και τους κωδικούς.	Δι.ΕΠΙ.Δι. Αυτοτελής Τμήμα Θ' – Υποστήριξης	-	Αρμόδια υπηρεσία που αιτείται την	-	-	NAI	NAI	5 λεπτά	1,2,3,3β, 3βα, 3ββ

6.14 Σύνταξη FAQs για τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης 1ου Επιπέδου του Κ.Ε.Φ. και τους Ειδικούς 2ου

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Αυτοτελές Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης.
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Σύνταξης FAQs για τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης 1 ^{ου} Επιπέδου του Κ.Ε.Φ. και τους Ειδικούς 2 ^{ου} .
ΣΚΟΠΟΣ:	Η ταχύτερη ενημέρωση των υπαλλήλων του Κ.Ε.Φ. με τα τρέχοντα Συχνά Εμφανιζόμενα Θέματα (FAQs) που αντιμετωπίζουν οι υπάλληλοί του και ο τρόπος επίλυσης ή διαχείρισής τους.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Ομοιογενής απάντηση σε συγκεκριμένα προβλήματα και ερωτήματα των πολιτών από κάθε κανάλι επικοινωνίας.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η διαδικασία αυτή αποτελεί δομημένο τρόπο συγκέντρωσης των θεμάτων που έχουν ανακύψει ανά δεδομένη χρονική στιγμή και των τρόπων αντιμετώπισής τους από την υπηρεσία μας. Έτσι καθορίζεται και καταγράφεται κεντρικά ένας ενιαίος, ομοιόμορφος και επίσημος τρόπος επίλυσης ή διαχείρισής τους ώστε να ενημερώνονται ανάλογα και οι πολίτες. Μειώνεται η σύγχυση των πολιτών καθώς όλοι λαμβάνουν την ίδια απάντηση στο ίδιο πρόβλημα και αυξάνεται η εμπιστοσύνη τους προς την υπηρεσία. Μόνο έτσι η πιθανότητα οικειοθελούς τους συμμόρφωσης τείνει σε επιθυμητά επίπεδα και παρουσιάζεται συνεχής και σταθερή αύξηση των εσόδων της ΑΑΔΕ.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Κάθε φορά που έχει ανακύψει κρίσιμο σώμα θεμάτων ανά Θεματική Κατηγορία ή το Κ.Ε.Φ. δέχεται υψηλής σπουδαιότητας και κρίσιμες αστοχίες που αναφέρονται σε μεγάλο αριθμό πολιτών.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α. 1063301 ΕΞ 2019 (Β' 1773) «Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), καθορισμός των καθηκόντων του προσωπικού που χειρίζεται αυτό και κάθε άλλου σχετικού αναγκασίου θέματος»,
- 3) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94,) όπως εκάστοτε ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προσ απαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Εξέταση Αιτημάτων.	Μελέτη του παραδοτέου της διαδικασίας του Τμήματος Ι με τίτλο «Διαδικασία ανάλυσης και κατηγοριοποίησης των αιτημάτων των πολιτών που δέχεται το Κ.Ε.Φ.» από τους Ειδικούς του Τμήματος για την παραγωγή αρχείου με τα θέματα που άπτονται Συχνά Εμφανιζόμενων Ερωτημάτων με δυνατότητα καθορισμού τρόπου διαχείρισης ή επίλυσης.	Δι.ΕΠΙ.Δι. / Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης	-	-	Διαδικασία	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Δεν δύναται να καθοριστεί.	-
2	Εξέταση υλικού Εκπαίδευσης και Ενημέρωσης Κ.Ε.Φ.	Οι Ειδικοί του Τμήματος Ι μελετούν το παραγόμενο υλικό από τις Διαδικασίες του Τμήματος με τίτλο «Διαδικασία εκπαίδευσης των εκπροσώπων εξυπηρέτησης 1ου και 2ου Επιπέδου του Κ.Ε.Φ.» και «Διαδικασία ενημέρωσης των εκπροσώπων εξυπηρέτησης 1ου και 2ου Επιπέδου του Κ.Ε.Φ.» για την διαμόρφωση αρχείου με περιπτώσεις που έχουν εγείρει ή δύναται να εγείρουν μεγάλο αριθμό Συχνά εμφανιζόμενων Ερωτημάτων.	Δι.ΕΠΙ.Δι. / Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης	-	-	Τυποποιημένο υλικό Εκπαίδευσης και Ενημέρωσης Κ.Ε.Φ.	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Δεν δύναται να καθοριστεί.	-
3	Καθορισμός Συχνά Εμφανιζόμενων Ερωτημάτων (FAQs).	Οι Ειδικοί του Τμήματος Ι μετά από την εξέταση των αποτελεσμάτων των παραπάνω διαδικασιών και την συνεχή επικοινωνία με τους υπαλλήλους του 1 ^{ου} επιπέδου του Κ.Ε.Φ., για τυχόν νέες εξελίξεις, συντάσσουν αρχικό κείμενο με τις Συχνές Ερωτήσεις Απαντήσεις (FAQs) που αναφέρονται στη διαχείριση θεμάτων που αντιμετωπίζουν συχνά οι εκπρόσωποι εξυπηρέτησης του Κ.Ε.Φ. παρέχοντας τους κοινό και ομοιόμορφο τρόπο διαχείρισης ή επίλυσης τους.	Δι.ΕΠΙ.Δι. / Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης	Δι.ΕΠΙ.Δι (1ο Επίπεδο Κ.Ε.Φ.) / Τμήμα Θ - Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας	Δι.ΕΠΙ.Δι. / Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης	Τυποποιημένο αρχείο word.	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Δεν δύναται να καθοριστεί.	1,2
4	Εξέταση νέων Εξελίξεων.	Αφού συγκεντρωθούν τα Συχνά Εμφανιζόμενα Ερωτήματα των πολιτών προς το Κ.Ε.Φ. και οι τρόποι επίλυσης ή διαχείρισής τους οι Ειδικοί του Τμήματος διενεργούν περαιτέρω έρευνα για την	Δι.ΕΠΙ.Δι. / Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης	Ομάδες Ευθύνης των κατά περίπτωση υπευθύνων των Διευθύνσεων της	-	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δεν δύναται να καθοριστεί.	1,2,3

		τρέχουσα κατάσταση των θεμάτων αυτών. Η έρευνα κατευθύνεται προς όλους τους εμπλεκόμενους, από τους υπαλλήλους του Κ.Ε.Φ. μέχρι τους Επιχειρησιακά και Τεχνικά αρμόδιους (Ομάδες Ευθύνης της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.).		Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., 1. ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. 2. Δ.Α.Φ.Ε. 3. Δ.Α.Τ.Ε. 4. Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. 5. ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ. 6. ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. 7. Κ.Υ.							
5	Τελική Σύνταξη των FAQs για Κ.Ε.Φ.	Σύμφωνα με το νέο υλικό οι Ειδικοί 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος Ι επικαιροποιούν το αρχείο των FAQs για τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης του Κ.Ε.Φ. και προχωρούν στην οριστικοποίησή του δημιουργώντας έτσι το τελικό κείμενο.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης.	-	-	Τυποποιημένο αρχείο word.	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Δεν δύναται να καθοριστεί.	1,2,3,4
6	Διάθεση των FAQs.	Το τελικό κείμενο των FAQs για το Κ.Ε.Φ. αποστέλλεται από τους Ειδικούς 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος Ι στο Τμήμα Ζ της ΔΑΤΕ για να αναρτηθεί στη Γνωσιακή Βάση του πολυκαναλικού συστήματος διαχείρισης αιτημάτων, RMS, ώστε να είναι διαθέσιμο σε όλους τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης του Κ.Ε.Φ.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης.	Δ.Α.Τ.Ε. / Τμήμα Ζ – Εφαρμογών Πολυκαναλική Εξυπηρέτησης.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ./ Τμήμα Θ - Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας (1ο Επίπεδο Κ.Ε.Φ.)	Τυποποιημένο αρχείο word.	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Δεν δύναται να καθοριστεί.	1,2,3,4,5
										Σύνολο Χρόνου	Δεν δύναται να καθοριστεί.

6.15 Διαχείριση παραπόνων πολιτών

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Αυτοτελές Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαχείριση παραπόνων πολιτών.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η άμεση διαβίβαση των θεμάτων που εγείρουν παράπονα και διαμαρτυρίες από μέρους των πολιτών.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Με την συγκεκριμένη διαδικασία γίνεται άμεση ενημέρωση των εμπλεκόμενων μερών για σημαντικά ζητήματα των πολιτών με την υπηρεσία μας. Με τον τρόπο αυτό γίνεται δυνατή η ταχύτερη λήψη μέτρων βελτιστοποίησης και διόρθωσης πρακτικών που διαπιστωμένα χωλαίνουν. Γεγονός που ενισχύει την εικόνα της υπηρεσίας μας και την οικειοθελή συμμόρφωση των πολιτών, αυξάνοντας τα έσοδα.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Με τη διαδικασία αυτή εντοπίζονται αιτήματα που αντανακλούν τις αρνητικές εντυπώσεις των πολιτών κατά τη επαφή τους με την υπηρεσία μας.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	ο αριθμός των οποίων ανέρχεται στα 113 το τελευταίο έτος.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α. 1063301 ΕΞ 2019 (Β' 1773) «Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), καθορισμός των καθηκόντων του προσωπικού που χειρίζεται αυτό και κάθε άλλου σχετικού αναγκαίου θέματος»,
- 3) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94,) όπως εκάστοτε ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ											
Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προσπειτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Προώθηση Παραπόνου.	Οι εκπρόσωποι εξυπηρέτησης του 1 ^{ου} Επιπέδου προωθούν σε επόμενο επίπεδο (Τμήμα Ι/ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.) τα Παραπόνια των πολιτών μέσω του πολυκαναλικού Συστήματος διαχείρισης αιτημάτων της ΑΑΔΕ (RMS) και της αυτόματης διαδικασίας δρομολόγησης Παραπόνων αυτού.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Αυτοτελής Τμήμα Θ' - Υποστήριξης Συναλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας (1 ^ο Επίπεδο του Κ.Ε.Φ.)	Δ.Α.Τ.Ε. / Αυτοτελής Τμήμα Ζ' - Ζ' - Εφαρμογών Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης (υπεύθυνο για τον αλγόριθμο δρομολόγησης).	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ./ Αυτοτελής Τμήμα Ι' - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης (Ειδικό 2 ^ο Επιπέδου).	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Άμεσα	-
2	Ακριβής/Σαφής Διατύπωση του αντικειμένου του Παραπόνου.	Ο Ειδικός 2 ^ο Επιπέδου του Τμήματος Ι της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ., αφού λάβει το Παράπονο από το 1 ^ο Επίπεδο, προσδιορίζει επακριβώς το αντικείμενό του και την Θεματική Περιοχή στην οποία αυτό αναφέρεται. Πιθανή συνεργασία με εκπρόσωπο εξυπηρέτησης 1 ^{ου} Επιπέδου που προώθησε το αίτημα ή/και επικοινωνία με τον ενδιαφερόμενο πολίτη.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Αυτοτελής Τμήμα Ι' - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης (Ειδικό 2 ^ο Επιπέδου).	- ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ./ Τμήμα Θ- Υποστήριξης Συναλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας (1 ^ο Επίπεδο του Κ.Ε.Φ.) - ενδιαφερόμενος πολίτης.	-	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δεν δύναται να καθοριστεί.	1
3	Εξέταση στοιχείων από υποστηρικτικές εφαρμογές και λοιπό υλικό.	Ο Ειδικός 2 ^ο Επιπέδου του Τμήματος Ι εξετάζει αν οι ισχυρισμοί του πολίτη ευσταθούν με βάση τα στοιχεία που διατηρεί η ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. και σε συνεργασία με τις ομάδες ευθύνης της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. Στη συνέχεια και αν υπάρχουν κατάλληλες υποστηρικτικές εφαρμογές, ανιχνεύει την κατάσταση της αίτησης/υποβολής/χρήσης της ηλεκτρονικής υπηρεσίας στην οποία αντιμετωπίζει πρόβλημα ο πολίτης κατά την ολοκλήρωση της διαδικασίας.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Αυτοτελής Τμήμα Ι' - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης (Ειδικό 2 ^ο Επιπέδου).	Ομάδες Ευθύνης των κατά περίπτωση υπευθύνων των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., α) ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. β) Δ.Α.Φ.Ε. γ) Δ.Α.Τ.Ε. δ) Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. ε) ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ. στ) ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	-	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δεν δύναται να καθοριστεί.	1, 2
3α	Διαβίβαση της απάντησης στον πολίτη (αν είναι ήδη	Αν το Παράπονο αφορά Επιχειρησιακή ή Τεχνική αστοχία για την οποία υπάρχει γνωστή διαδικασία διαχείρισης επίλυσής	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Αυτοτελής Τμήμα Ι' - Πρότυπη Μονάδα	-	Ενδιαφερόμενος πολίτης	Τηλεφωνικά ή Πύλη	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δεν δύναται να καθοριστεί.	1,2,3

	διαθέσιμη στο τμήμα).	της τότε ενημερώνεται ανάλογα ο ενδιαφερόμενος από τον Ειδικό 2 ^{ου} επιπέδου του Τμήματος Ι.	Εξυπηρέτησης (Ειδικό 2 ^{ου} Επιπέδου).			Myspace ή mail						
3β	Συνεργασία με συναδέλφους, Ειδικούς 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος Ι.	Αν ο υπεύθυνος του Αιτήματος (Ειδικός 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος Ι) δεν εντοπίσει ήδη υπάρχουσα διαδικασία διαχείρισης, επίλυσής του Παραπόνου τότε απευθύνεται στους συναδέλφους του για να τους γνωστοποιήσει το πρόβλημα που έχει ανακύψει. Εντοπίζεται με τον τρόπο αυτό αν το παράπονο αυτό έχει υποβληθεί ξανά στην υπηρεσία μας και αν ναι τι ενέργειες έχουν γίνει για αυτό.	Δι.ΕΠΙ.Δι. / Αυτοτελές Τμήμα Ι' - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης (Ειδικό 2 ^{ου} Επιπέδου)	-	Δι.ΕΠΙ.Δι. / Αυτοτελές Τμήμα Ι' - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης (Ειδικό 2 ^{ου} Επιπέδου)	-	OXI	NAI	OXI	Δεν δύναται να καθορισθεί.	1,2,3	
4	Καθορισμός Σπουδαιότητας Παραπόνου.	Αν κατά την εξέταση του Παραπόνου σύμφωνα με την παραπάνω διαδικασία ο Ειδικός 2ου Επιπέδου του Τμήματος Ι διαπιστώσει σύμφωνα με συγκεκριμένα κριτήρια ότι αυτό αναφέρεται σε αυξημένης σπουδαιότητας θέμα επί της αρχής ή της δομής της υπηρεσίας που αφορά: - Μεγάλο ποσοστό πολιτών ή - Πρόβλημα που χρονίζει, ενημερώνει τον Προϊστάμενό του.	Δι.ΕΠΙ.Δι. / Αυτοτελές Τμήμα Ι' - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης (Ειδικό 2 ^{ου} Επιπέδου).	-	Δι.ΕΠΙ.Δι. / Προϊστάμενος Αυτοτελούς Τμήματος Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης.	-	OXI	NAI	OXI	Δεν δύναται να καθορισθεί.	1,2,3,3β	
5	Εξέταση Παραπόνου.	Ο Προϊστάμενος εξετάζει το θέμα με πιθανή συνεργασία με τις κατά περίπτωση εμπλεκόμενες Επιχειρησιακές ή Τεχνικές μονάδες των ομάδων ευθύνης της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. και καθορίζει το είδος και τη σπουδαιότητά του. Δηλαδή, αν πρόκειται για παράπονο που αναφέρεται σε θέματα επί της αρχής των διαδικασιών της υπηρεσίας ή ριζικής τροποποίησης των Τεχνικών και Επιχειρησιακών διαδικασιών της.	Δι.ΕΠΙ.Δι. / Προϊστάμενος Αυτοτελούς Τμήματος Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης.	Ομάδες Ευθύνης των κατά περίπτωση υπευθύνων των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., α) Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. β) Δ.Α.Φ.Ε. γ) Δ.Α.Τ.Ε. δ) Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. ε) Δι.Δ.ΥΠΟΔ. στ) Δι.ΕΠΙ.Δι.	-	-	OXI	NAI	OXI	Το συντομότερο δυνατό.	1,2,3,3β, 4	
6	Άμεση ενημέρωση των ομάδων ευθύνης.	Ο Προϊστάμενος δίνει συγκεκριμένες οδηγίες στον Ειδικό 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος για την στοχευμένη, άμεση και κατάλληλη διαβίβαση του Παραπόνου στους Εμπλεκόμενους, με κάθε πρόσφορο μέσο, προφορικά, τηλεφωνικά, με email, και βέβαια μέσω του πολυκαναλικού συστήματος	Δι.ΕΠΙ.Δι. / Προϊστάμενος Αυτοτελούς Τμήματος Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης.	-	Ομάδες Ευθύνης των κατά περίπτωση υπευθύνων των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., α) Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. β) Δ.Α.Φ.Ε.	-	OXI	NAI	OXI	Άμεσα	1,2,3,3β, 4, 5	

		διαχείρισης αιτημάτων της ΑΑΔΕ - RMS.			γ) Δ.Α.Τ.Ε. δ) Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. ε) ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ. στ) ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.						
7	Γνωστοποίηση του Παραπόνου στους Διοικητικά Εμπλεκόμενους.	Σε Ειδικές Περιπτώσεις που για την διαχείριση μιας συγκεκριμένης κατηγορίας Παραπόνου απαιτείται η ενημέρωση του Διευθυντή, ο Προϊστάμενος του Τμήματος Ι αναλαμβάνει την διαβίβασή του.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Προϊστάμενος Αυτοτελούς Τμήματος Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης.	-	Διευθυντής ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	-	-	-	-	Άμεσα	1,2,3,3β, 4,5,6
8	Απάντηση ή Ενέργειες αντιμετώπισης του θέματος.	Στη περίπτωση που υπάρξουν ενέργειες ή απάντηση σε σχέση με το Παράπονο του πολίτη από τις εμπλεκόμενες μονάδες, ο Ειδικός 2 ^{ου} επιπέδου τις διαβιβάζει άμεσα στον ενδιαφερόμενο.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ./ Αυτοτελές Τμήμα Ι' - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης (Ειδικό 2 ^{ου} Επιπέδου).	-	Ενδιαφερόμενος πολίτης.	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Άμεσα	1,2,3,3β, 4,5,6,7
9	Καταγραφή Παραπόνου.	Στην περίπτωση που το Παράπονο αναφέρεται σε αυξημένη σπουδαιότητα, συχνά εμφανιζόμενη είτε Εξειδικευμένη Επιχειρησιακή ή Τεχνική αστοχία και όχι ζήτημα επί της αρχής της λειτουργίας της υπηρεσίας , ο Ειδικός 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος Ι ακολουθεί τη διαδικασία με τίτλο « Διαδικασία Ανάλυσης και Κατηγοριοποίησης των αιτημάτων των πολιτών που δέχεται το Κ.Ε.Φ. » για την καταγραφή του, ώστε να συμπεριληφθεί και στο Παραδοτέο του Τμήματος στα πλαίσια του Τριμηνιαίου στόχου του.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ./ Αυτοτελές Τμήμα Ι' - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης (Ειδικό 2 ^{ου} Επιπέδου).	-	Γενικός Διευθυντής της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Μέχρι τέλος επόμενου μήνα από το Τρίμηνο αναφορά τους Στόχου.	1,2,3,3β, 4,5,6,7,8
										Σύνολο Χρόνου	Δεν δύναται να καθορισθεί.

6.16 Εκπαίδευση εκπροσώπων εξυπηρέτησης Κ.Ε.Φ. 1ου επιπέδου και Ειδικών 2ου

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Αυτοτελές Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης.
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Εκπαίδευση-εκπροσώπων εξυπηρέτησης Κ.Ε.Φ. 1 ^{ου} επιπέδου και Ειδικών 2 ^{ου} .
ΣΚΟΠΟΣ:	Η συνεχής επιμόρφωση των υπαλλήλων του Κ.Ε.Φ. σε νέες υπηρεσίες και διατάξεις καθώς και τροποποιήσεις αυτών.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Η εφαρμογή της συγκεκριμένης διαδικασίας βοηθάει στη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης των πολιτών από το Κ.Ε.Φ. της ΑΑΔΕ. Η επικαιροποίηση των γνώσεων και η αυξημένη κατάρτιση των υπαλλήλων του Κ.Ε.Φ. συντελεί νομοτελειακά στη παροχή ποιοτικών υπηρεσιών εξυπηρέτησης των πολιτών.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Εντοπισμός των εκπαιδευτικών αναγκών για ήδη υπάρχουσες αλλά και νέες υπηρεσίες. Έγκαιρος συντονισμός και οργάνωση εκπαιδεύσεων για Νέες Διατάξεις ή/και εφαρμογές, διαλειτουργικότητες με τρίτους φορείς ή/και Τροποποίησή τους.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Η διαδικασία αυτή πρέπει να εφαρμόζεται κάθε φορά που θεσπίζεται νέα Διάταξη ή τίθεται σε εφαρμογή νέα ηλεκτρονική υπηρεσία ή διαλειτουργικότητα με τρίτους φορείς ή τροποποιούνται υφιστάμενες.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α. 1063301 ΕΞ 2019 (Β' 1773) «Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), καθορισμός των καθηκόντων του προσωπικού που χειρίζεται αυτό και κάθε άλλου σχετικού αναγκαίου θέματος»,
- 3) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94,) όπως εκάστοτε ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ											
Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο (α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Αλλαγές στο Θεσμικό Πλαίσιο και τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες.	Ενημέρωση του ΚΕΦ για κάθε Νέα Διάταξη ή Νέα εφαρμογή ή Νέα διαλειτουργικότητα με τρίτους φορείς ή Τροποποίησή τους από τις Τεχνικά και Επιχειρησιακά υπεύθυνες Μονάδες της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. ή άλλων αρμόδιων μονάδων (Κ.Υ., Λοιπές Μονάδες της ΑΑΔΕ).	<u>Ομάδες Ευθύνης</u> των κατά περίπτωση υπευθύνων των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., α) ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. β) Δ.Α.Φ.Ε. γ) Δ.Α.Τ.Ε. δ) Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. ε) ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ. στ) ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. ζ) Κ.Υ. ι) Λοιπές Μονάδες της ΑΑΔΕ.	<u>Ομάδες Ευθύνης</u> των κατά περίπτωση υπευθύνων των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., α) ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. β) Δ.Α.Φ.Ε. γ) Δ.Α.Τ.Ε. δ) Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. ε) ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ. στ) ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης.	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Μετά την έκδοση των διατάξεων ή την παραγωγική λειτουργία των εφαρμογών.	-
2	Εντοπισμός Αλλαγών στο Θεσμικό πλαίσιο ή/και τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες.	Οι Ειδικοί 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος Ι εντοπίζουν οι ίδιοι κάποια Νέα Διάταξη ή Νέα εφαρμογή ή Νέα διαλειτουργικότητα με τρίτους φορείς ή Τροποποίησή τους. Αυτό μπορεί να προκύψει είτε από Αιτήματα που λαμβάνουν ή κατά την επικοινωνία με τους εκπροσώπου εξυπηρέτησης 1 ^{ου} επιπέδου ή από το διαδικτυακό τόπο της ΑΑΔΕ ή άλλων φορέων.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης.	-	-	-	-	-	-	Το συντομότερο δυνατό.	-
3	Εντοπισμός Επιχειρησιακά ή Τεχνικά εμπλεκόμενων με τις αλλαγές.	Αφού διαπιστωθεί η αλλαγή οι Ειδικοί 2 ^{ου} επιπέδου του Τμήματος κάνουν ενέργειες εντοπισμού των σχετιζόμενων με αυτή Τεχνικών και Επιχειρησιακών Μονάδων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. ή/και των Επιχειρησιακών των ΚΥ, που εμπλέκονται.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης.	<u>Ομάδες Ευθύνης</u> των κατά περίπτωση υπευθύνων των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., α) ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. β) Δ.Α.Φ.Ε. γ) Δ.Α.Τ.Ε.	-	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Άμεσα	1,2

				δ) Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. ε) Δι.Δ.ΥΠΟΔ. στ) Δι.ΕΠΙ.Δι. ή/και Κ.Υ.							
4	Γνωστοποίηση ανάγκης εκπαίδευσης.	Ανάλογα με τη φύση της αλλαγής το Τμήμα Ι γνωστοποιεί στις αντίστοιχες Επιχειρησιακές (Δι.ΕΠΙ.Δι. ή ΚΥς) ή Τεχνικές μονάδες (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.) την ανάγκη εκπαίδευσης των υπαλλήλων του ΚΕΦ για τις νέες Διατάξεις, εφαρμογές, διαλειτουργικότητες ή τροποποιήσεις αυτών.	Δι.ΕΠΙ.Δι. / Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης.		Ομάδες Ευθύνης των κατά περίπτωση υπευθύνων των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., α) Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. β) Δ.Α.Φ.Ε. γ) Δ.Α.Τ.Ε. δ) Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. ε) Δι.Δ.ΥΠΟΔ. στ) Δι.ΕΠΙ.Δι. ή/και Κ.Υ.		OXI	NAI	OXI	Άμεσα	1, 2, 3
5	Συντονισμός και Ενέργειες διεξαγωγής εκπαίδευσης.	Ο Ειδικός 2 ^{ου} Επιπέδου που έχει επιφορτιστεί με τη μέριμνα των εκπαιδύσεων προβαίνει στις παρακάτω ενέργειες: 1. Συνεργάζεται με τον υπεύθυνο εκπαίδευσης του Τμήματος Θ (1 ^ο επίπεδο ΚΕΦ) για τον ορισμό των εκπαιδευόμενων και των ειδικών αναγκών τους ανά κατηγορία, 2. Επικοινωνεί με τους εκπαιδευτές των ομάδων ευθύνης για τον καθορισμό της διαθεσιμότητάς τους, του περιεχομένου της εκπαίδευσης και τη διάρθρωσή της, 3. Μεριμνά για τη δέσμευση της αίθουσας εκπαίδευσης, σε συνεννόηση με το Α.Τ.ΥΠΟ. της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., 4. Διασφαλίζει την τήρηση όλων των προβλεπόμενων ανά περίπτωση και συγκυρία μέτρων (π.χ. έκτακτα μέτρα COVID κ.α), 5. Ενημερώνει τους	Δι.ΕΠΙ.Δι. / Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης.	Ομάδες Ευθύνης των κατά περίπτωση υπευθύνων των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., α) Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ. β) Δ.Α.Φ.Ε. γ) Δ.Α.Τ.Ε. δ) Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. ε) Δι.Δ.ΥΠΟΔ. στ) Δι.ΕΠΙ.Δι. ή/και Κ.Υ.	Δι.ΕΠΙ.Δι. / Αυτοτελές Τμήμα Θ' – Υποστηρίξεις συναλλασσομένων σε 1ο επίπεδο και εξερχόμενης επικοινωνίας Επίπεδο Κ.Ε.Φ.), Δι.ΕΠΙ.Δι. / Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης (Ειδικό 2 ^{ου} Επιπέδου Κ.Ε.Φ.)	Τυποποιημένη μορφή εκπαιδευτικού Υλικού.	OXI	NAI	NAI	Άμεσα	1,2,3,4

		<p>εκπαιδευόμενους για τον τόπο, χρόνο και περιεχόμενο της εκπαίδευσης,</p> <p>6. Διασφαλίζει τη σύνταξη των παρουσιολογίων,</p> <p>7. Ενημερώνει τα κατάλληλα στοιχεία του συστήματος ISO του Κ.Ε.Φ.,</p> <p>8. Εξασφαλίζει την παροχή εκπαιδευτικού υλικού για τον εμπλουτισμό της Γνωσιακής Βάσης του Κ.Ε.Φ..</p>									
6	Επίβλεψη εκπαίδευσης.	<p>Επίβλεψη και συντονισμό του εκπαιδευτικού σεμιναρίου από τον Ειδικό 2^{ου} επιπέδου του Τμήματος. Η εκπαίδευση πραγματοποιείται από τους εκπροσώπους των Τεχνικών ή Επιχειρησιακών μονάδων ευθύνης της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. ή/και των Κ.Υ με σκοπό την αναλυτικότερη ενημέρωση των εκπροσώπων εξυπηρέτησης του 1ου Επιπέδου (Τμήμα Θ/Δι.ΕΠΙ.Δι.) και των Ειδικών 2ου Επιπέδου του Τμήματος Ι/Δι.ΕΠΙ.Δι. επί συγκεκριμένων Διατάξεων ή ηλεκτρονικών υπηρεσιών.</p>	Δι.ΕΠΙ.Δι. / Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης.	<p>Ομάδες Ευθύνης των κατά περίπτωση υπευθύνων των Διευθύνσεων της</p> <p>Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.,</p> <p>α) Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.</p> <p>β) Δ.Α.Φ.Ε.</p> <p>γ) Δ.Α.Τ.Ε.</p> <p>δ) Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.</p> <p>ε) Δι.Δ.ΥΠΟΔ.</p> <p>στ) Δι.ΕΠΙ.Δι. ή/και Κ.Υ.</p>	<p>Δι.ΕΠΙ.Δι. / Αυτοτελές Τμήμα Θ' – Υποστήριξης συναλλασσομένων σε 1ο επίπεδο και εξερχόμενης επικοινωνίας Επίπεδο ΚΕΦ, Δι.ΕΠΙ.Δι. / Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης (Ειδικό 2^{ου} Επιπέδου Κ.Ε.Φ.).</p>		ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Άμεσα	1,2,3,4,5
7	Διεξαγωγή εκπαίδευσης για αλλαγές μικρής κλίμακας.	<p>Σε περιπτώσεις μικρής κλίμακας αλλαγής οι Ειδικό 2^{ου} Επιπέδου του Τμήματος Ι δύναται να αναλάβουν την εκπαίδευση των εκπροσώπων εξυπηρέτησης του 1^{ου} Επιπέδου του ΚΕΦ, προς οικονομία πόρων.</p>	Δι.ΕΠΙ.Δι. / Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης.		<p>Δι.ΕΠΙ.Δι. / Αυτοτελές Τμήμα Θ' – Υποστήριξης συναλλασσομένων σε 1ο επίπεδο και εξερχόμενης επικοινωνίας Επίπεδο ΚΕΦ (1^ο Επίπεδο)</p>		ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Άμεσα	1,2,3,4,5
8	Διανομή εκπαιδευτικού υλικού.	<p>Το Τμήμα Ι μέριμνα για την διάθεση εκπαιδευτικού υλικού κατάλληλα διαμορφωμένου για κάλυψη των αναγκών των υπαλλήλων του Κ.Ε.Φ.. Το υλικό προκύπτει μετά από συνεργασία των Ειδικών 2ου Επιπέδου του Κ.Ε.Φ. με τις Τεχνικές και</p>	Δι.ΕΠΙ.Δι. / Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης.	<p>Ομάδες Ευθύνης των κατά περίπτωση υπευθύνων των Διευθύνσεων της</p> <p>Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.,</p> <p>α) Δι.Σ.ΤΕ.ΠΛ.</p> <p>β) Δ.Α.Φ.Ε.</p>	<p>Δι.ΕΠΙ.Δι. / Αυτοτελές Τμήμα Θ' – Υποστήριξης συναλλασσομένων σε 1ο επίπεδο και εξερχόμενης επικοινωνίας Επίπεδο Κ.Ε.Φ. (1^ο</p>	Αρχείο εκπαιδευτικού υλικού	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Άμεσα	1,2,3,4,5,6,7

6.17 Ενημέρωση των εκπροσώπων εξυπηρέτησης ΚΕΦ 1ου επιπέδου και των Ειδικών 2ου

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Αυτοτελές Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης.
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Ενημέρωση των εκπροσώπων εξυπηρέτησης Κ.Ε.Φ. 1 ^{ου} επιπέδου και των Ειδικών 2 ^{ου} .
ΣΚΟΠΟΣ:	Η συνεχής επικαιροποίηση των γνώσεων των υπαλλήλων του Κ.Ε.Φ. συναρτήσει τρεχόντων αιτημάτων των πολιτών και του τρόπου επίλυσης ή διαχείρισής τους.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Η εφαρμογή της συγκεκριμένης διαδικασίας διασφαλίζει την άμεση, κατά περίπτωση (ad hoc), ενημέρωση των εκπροσώπων εξυπηρέτησης του 1 ^{ου} Επιπέδου του Κ.Ε.Φ., με τις τρέχουσες εξελίξεις στην επίλυση και διαχείριση συχνά εμφανιζόμενων αιτημάτων των πολιτών, μιας δεδομένης χρονικής στιγμής. Επιπλέον, σε περιπτώσεις γνωστής εκ των προτέρων αστοχίας οι εκπρόσωποι εξυπηρέτησης ενημερώνονται εγκαίρως για τον τρόπο αντιμετώπισης των σχετικών αιτημάτων των πολιτών που αναμένεται να δεχθεί η υπηρεσία.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Οι Ειδικοί 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος Ι εντοπίζουν αυξημένο αριθμό αιτημάτων ίδιας ή συγγενών περιπτώσεων για τις οποίες είτε δεν έχει οριστεί διαδικασία διαχείρισης ή δεν εφαρμόζεται σωστά η υπάρχουσα από τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης 1 ^{ου} επιπέδου. Σε περίπτωση που η φύση των αιτημάτων αφορά νέα θέματα επί υφιστάμενων Διατάξεων ή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι Ειδικοί του Τμήματος Ι έρχονται σε άμεση επικοινωνία με τους εμπλεκόμενους στη δημιουργία τους (Ομάδες Ευθύνης Διευθύνσεων Γ.Δ.ΗΛΕΔ.) και συν διαμορφώνεται ενιαίος και ομοιόμορφος τρόπος διαχείρισης των θεμάτων αυτών. Στη συνέχεια οργανώνεται κατευθείαν επιτόπου σύντομη ενημέρωση των εκπροσώπων εξυπηρέτησης του 1 ^{ου} Επιπέδου από τους Ειδικούς του Τμήματος Ι. Ενημερώσεις της μορφής αυτής προκαλούνται και για ήδη γνωστά θέματα που όμως εντοπίζεται αστοχία διαχείρισής τους από τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α. 1063301 ΕΞ 2019 (Β' 1773) «Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), καθορισμός των καθηκόντων του προσωπικού που χειρίζεται αυτό και κάθε άλλου σχετικού αναγκαίου θέματος»,
- 3) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94,) όπως εκάστοτε ισχύει.

	του 1 ^{ου} επιπέδου του Κ.Ε.Φ.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Η διαδικασία αυτή πρέπει να εφαρμόζεται κάθε φορά που ανακύπτει σχετική ασοχία ή γνωστό θέμα για το οποίο αναμένουμε σχετικά αιτήματα πολιτών, ιδίως όταν αφορά σεβαστό αριθμό του φορολογικού σώματος της εκάστοτε κατηγορίας.

--	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ											
Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Γνωστοποίηση επιχειρησιακού ή τεχνικού προβλήματος.	Οι Ομάδες Ευθύνης της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. ενημερώνουν το Τμήμα Ι του Κ.Ε.Φ. για την εκ των προτέρων γνωστή αδυναμία στην εφαρμογή ή τη δομή του υπάρχοντος Θεσμικού πλαισίου ή ηλεκτρονικής υπηρεσίας.	<u>Ομάδες Ευθύνης</u> των κατά περίπτωση υπευθύνων των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., α) ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. β) Δ.Α.Φ.Ε. γ) Δ.Α.Τ.Ε. δ) Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. ε) ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ. στ) ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	-	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Αυτοτελές Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης..	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Όχι πάντα έγκαιρα.	-
2	Εντοπισμός προβλήματος.	Οι Ειδικοί 2 ^{ου} Επιπέδου του Τμήματος Ι, με την επαυξημένη εμπειρία τους, εντοπίζουν άμεσα οι ίδιοι σημαντική αστοχία στο Θεσμικό πλαίσιο, στην Επιχειρησιακή Ανάλυση ή την ηλεκτρονική υπηρεσία, από την συνεχή επαφή τους με τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης 1 ^{ου} επιπέδου του Κ.Ε.Φ. ή/και τα πρώτα σχετικά αιτήματα πολιτών που δέχονται.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Αυτοτελές Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης (Ειδικοί 2 ^{ου} Επιπέδου).	-	-	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Το συντομότερο δυνατό.	-
3	Προσδιορισμός προβλήματος.	Οι Ειδικοί 2 ^{ου} επιπέδου του Κ.Ε.Φ. συνεργάζονται με τις αρμόδιες Ομάδες Ευθύνης της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. για τον προσδιορισμό του προβλήματος και την διερεύνηση ύπαρξης σχετικής λύσης του.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Αυτοτελές Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης (Ειδικοί 2 ^{ου} Επιπέδου).	<u>Ομάδες Ευθύνης</u> των κατά περίπτωση υπευθύνων των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., α) ΔΙ.Σ.ΤΕ.ΠΛ. β) Δ.Α.Φ.Ε. γ) Δ.Α.Τ.Ε. δ) Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ. ε) ΔΙ.Δ.ΥΠΟΔ. στ) ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. ή/και Κ.Υ.	-	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Το συντομότερο δυνατό.	1,2

4	Επίλυση ή Διαχείριση του προβλήματος.	Ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, την έκταση εμφάνισής του στο φορολογικό σώμα, τον χρόνο εύρεσης και εφαρμογής οριζόντιας λύσης και τον βαθμό σπουδαιότητας της συγκεκριμένης κατηγορίας καθορίζεται από το Αυτοτελές Τμήμα Ι είτε τρόπος Επίλυσης ή είτε τρόπος Διαχείρισής του καθώς και ο χρόνος ισχύος ανά περίπτωση.	Δι.ΕΠΙ.Δι. / Αυτοτελές Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης (Ειδικό 2 ^ο Επιπέδου).	-	-	-	OXI	NAI	OXI	Το συντομό- τερο δυνατό.	1,2,3
5	Γνωστοποίηση αποτελέσματος εξέτασης του προβλήματος.	Οι Ειδικό 2 ^ο επιπέδου του Τμήματος Ι στις περιπτώσεις αυτές, ενημερώνουν άμεσα τους εκπροσώπους εξυπηρέτησης με αυτοπρόσωπη παρουσία. Στη συνέχεια οι επιβλέποντες ειδικό 2 ^ο επιπέδου ενημερώνουν τους συναδέλφους τους 1 ^ο επιπέδου σε κάθε Κ.Ε.Φ. που είναι υπεύθυνοι.	Δι.ΕΠΙ.Δι. / Αυτοτελές Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης (Ειδικό 2 ^ο Επιπέδου).	-	Δι.ΕΠΙ.Δι. / Τμήμα Θ' - Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας (1 ^ο Επίπεδο Κ.Ε.Φ.)	-	OXI	NAI	OXI	Το συντομό- τερο δυνατό.	1,2,3,4
6	Ενημερωτικό Υλικό.	Οι Ειδικό 2 ^ο Επιπέδου του Τμήματος, απευθυνόμενοι στους ειδικούς 1 ^ο και 2 ^ο επιπέδου εξυπηρέτησης, μεριμνούν για την διάθεση πιθανού ενημερωτικού υλικού και αναρτούν κάθε σχετική Ανακοίνωση στο πολυκαναλικό σύστημα του Κ.Ε.Φ. (RMS).	Δι.ΕΠΙ.Δι. / Αυτοτελές Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης (Ειδικό 2 ^ο Επιπέδου).	-	-Δι.ΕΠΙ.Δι. / Τμήμα Θ' - Υποστήριξης Συναλλασσομένων σε Πρώτο Επίπεδο και Εξερχόμενης Επικοινωνίας (1 ^ο Επίπεδο Κ.Ε.Φ.) -Δι.ΕΠΙ.Δι. / Αυτοτελές Τμήμα Ι - Πρότυπη Μονάδα Εξυπηρέτησης (Ειδικό 2 ^ο Επίπεδο).	Αρχείο ενημερωτικού Υλικού. Τυποποιημένη μορφή Σύνταξης Ανακοινώσεων προς Ανάρτηση στο πολυκαναλικό σύστημα του Κ.Ε.Φ. (RMS).	OXI	NAI	NAI	Άμεσα	1,2,3,4,5
Σύνολο Χρόνου										Δεν δύναται να καθορισθεί.	

6.18 Ανάλυση, μελέτη και υλοποίηση αιτημάτων αλλαγής των εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος Elenxis

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.) / Τμήμα Γ – Απαιτήσεων και ελέγχου εφαρμογών ελέγχου.
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.) / Τμήμα Γ – Απαιτήσεων και ελέγχου εφαρμογών ελέγχου.
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Ανάλυση, μελέτη και υλοποίηση αιτημάτων αλλαγής των υποσυστημάτων του πληροφοριακού συστήματος ELENXIS.
ΣΚΟΠΟΣ:	Η επικαιροποίηση και ο εμπλουτισμός της λειτουργικότητας των υποσυστημάτων του Ο.Π.Σ. Elenxis σύμφωνα με αιτήματα που υποβάλλονται από τις αρμόδιες Διευθύνσεις στην Υπηρεσία μας.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Διευκόλυνση, ταχύτητα και προτυποποίηση στην αποτύπωση των ευρημάτων του φορολογικού ελέγχου. Κάλυψη των αναγκών που προκύπτουν από τις συνεχείς νομοθετικές αλλαγές.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Υποβάλλεται αίτημα προς υλοποίηση από μία Επιχειρησιακή Διεύθυνση της ΑΑΔΕ. Εξετάζεται η εφικτότητα και η υφιστάμενη κατάσταση των εφαρμογών και συντάσσονται λειτουργικές προδιαγραφές για τις αλλαγές που πρέπει να γίνουν προκειμένου να υλοποιηθεί το αίτημα. Οι λειτουργικές προδιαγραφές παραδίδονται στην αρμόδια τεχνική Διεύθυνση και μετά την υλοποίησή τους παραδίδεται η εφαρμογή προς έλεγχο. Όταν ολοκληρωθεί ο έλεγχος και διορθωθούν τα πιθανά σφάλματα, συγγράφονται οδηγίες χειρισμού και η εφαρμογή εγκαθίσταται στο παραγωγικό περιβάλλον. Το τμήμα αναλαμβάνει την υποστήριξή της.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά και για όλα τα έτη.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<ol style="list-style-type: none"> 1) Κεφάλαιο Α΄ «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α΄ 94,) όπως εκάστοτε ισχύει, 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β΄ 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, 3) ν. 4172/2013 Φορολογία εισοδήματος, επείγοντα μέτρα εφαρμογής του ν. 4046/2012, του ν. 4093/2012 και του ν. 4127/2013 και άλλες διατάξεις, 4) ν. 4174/2013 Φορολογικές διαδικασίες και άλλες διατάξεις.
------------------------	---

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κλπ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο (α) Βήματα
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1.	Παραλαβή αιτήματος.	Συμμετοχή στην οριστική διαμόρφωση του αιτήματος σε συνεργασία κατά κύριο λόγο με υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Υποδιεύθυνση Α' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Φορολογίας / Τμήμα Γ' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Ελέγχου.	Κατά κύριο λόγο Δ.Ε.Λ. & Δ.Α.Τ.Ε. / Τμήμα Ε' - Ελεγκτικών Εφαρμογών και Εφαρμογών Γ.Χ.Κ.	-	-	-	ΝΑΙ	-	1 Μήνας	-
2.	Σύνταξη αιτήματος σχετικού με τις λειτουργικές προδιαγραφές.	Μελέτη υφιστάμενης κατάστασης των συστημάτων (Taxis και Elenxis), αναγνώριση σημαντικών σημείων και σύνταξη εγγράφου σχετικού με τις λειτουργικών προδιαγραφών.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Υποδιεύθυνση Α' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Φορολογίας / Τμήμα Γ' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Ελέγχου.	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	1 Μήνας	1
3.	Συνεργασία με Τεχνική Διεύθυνση υλοποίησης της Δ.Α.Τ.Ε.	Πραγματοποίηση συναντήσεων ή τηλεδιασκέψεων με την Τεχνική Διεύθυνση υλοποίησης του έργου για την επεξήγηση όλων των λεπτομερειών των προδιαγραφών και την επίλυση τυχόν αποριών	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Υποδιεύθυνση Α' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Φορολογίας / Τμήμα Γ' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Ελέγχου.	Δ.Α.Τ.Ε./ Τμήμα Ε' - Ελεγκτικών Εφαρμογών και Εφαρμογών Γ.Χ.Κ.	-	-	-	ΝΑΙ	-	10 Ημέρες	1, 2
4.	Φάση Τεχνικής Υλοποίησης και Έλεγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής στο περιβάλλον ανάπτυξης. Υπόδειξη και τεκμηρίωση σφαλμάτων και	Εξέταση σεναρίων στο περιβάλλον ανάπτυξης για την λειτουργικότητα των νέων υλοποιήσεων. Αν εντοπιστούν λάθη, επισημαίνονται στην Τεχνική Διεύθυνση υλοποίησης της Δ.Α.Τ.Ε. για διόρθωση.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Υποδιεύθυνση Α' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Φορολογίας / Τμήμα Γ' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Ελέγχου.	Δ.Α.Τ.Ε./ Τμήμα Ε' - Ελεγκτικών Εφαρμογών και Εφαρμογών Γ.Χ.Κ.	-	-	-	ΝΑΙ	-	3 Μήνες	1,2,3

	δυσλειτουργιών.										
5.	Επανελέγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής στο περιβάλλον ανάπτυξης.	Γίνεται επανελέγχος καλής λειτουργίας της εφαρμογής και διόρθωσης σφαλμάτων και δυσλειτουργιών στο περιβάλλον ανάπτυξης.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Υποδιεύθυνση Α' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Φορολογίας / Τμήμα Γ' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Ελέγχου.	Δ.Α.Τ.Ε./ Τμήμα Ε' - Ελεγκτικών Εφαρμογών και Εφαρμογών Γ.Χ.Κ.	-	-	-	NAI	-	20 Ημέρες	1,2,3,4
6	Έλεγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής στο Stress περιβάλλον.	Γίνεται έλεγχος καλής λειτουργίας της Εφαρμογής στο Stress περιβάλλον, το οποίο αποτελεί αντίγραφο του παραγωγικού, για τη αποφυγή τυχόν προβλημάτων κατά την οριστική εγκατάσταση της νέας λειτουργικότητας.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Υποδιεύθυνση Α' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Φορολογίας / Τμήμα Γ' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Ελέγχου.	Δ.Α.Τ.Ε./ Τμήμα Ε' - Ελεγκτικών Εφαρμογών και Εφαρμογών Γ.Χ.Κ.	-	-	-	NAI	-	1 Μήνας	1,2,3,4,5
7	Συγγραφή οδηγιών χρήσης.	Γίνεται συγγραφή λεπτομερών οδηγιών χρήσης της νέας λειτουργικότητας οι οποίες απευθύνονται στους χρήστες – ελεγκτές και αποστέλλονται με έγγραφο στις Φ.Ε.Υ. Τέλος γίνεται ανάρτηση των οδηγιών και στον ιστότοπο του Elenkis στο εσωτερικό δίκτυο.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Υποδιεύθυνση Α' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Φορολογίας / Τμήμα Γ' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Ελέγχου.	-	-	-	-	NAI	-	5 Ημέρες	1,2,3,4,5,6
8	Εγκατάσταση στο παραγωγικό περιβάλλον και έλεγχος ορθής λειτουργίας.	Ανάλογα με το είδος της νέας υλοποίησης πραγματοποιείται έλεγχος ορθής λειτουργίας, κατόπιν της εγκατάστασης αυτής στο παραγωγικό περιβάλλον σε συνεργασία με την αρμόδια διεύθυνση της Δ.Α.Τ.Ε.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Υποδιεύθυνση Α' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Φορολογίας / Τμήμα Γ - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Ελέγχου.	Δ.Α.Τ.Ε./ Τμήμα Ε' - Ελεγκτικών Εφαρμογών και Εφαρμογών Γ.Χ.Κ.	-	-	-	NAI	-	1 Ημερα	1,2,3,4,5,6,7

9	Υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας.	Επίλυση σύνθετων προβλημάτων των ελεγκτών που σχετίζονται με τις νέες λειτουργικότητες και διαδικασίες που αναπτύχθηκαν.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ. / Υποδιεύθυνση Α' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Φορολογίας / Τμήμα Γ' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Ελέγχου.	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	Όλο το έτος	1,2,3,4,5,6,7,8
										Σύνολο Χρόνου	7 μήνες και 6 ημέρες. Οι συνολικοί χρόνοι υλοποίησης είναι ενδεικτικοί και δύναται να διαφέρουν ανάλογα με την πολυπλοκότητα του αιτήματος προς υλοποίηση και το χρόνο ανταπόκρισης των εμπλεκόμενων εξωτερικών της Δ/σης μονάδων.

6.19 Υποστήριξη εξωτερικών χρηστών στο πλαίσιο των εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος TAXIS

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Δ Ι.ΕΠΙ.ΔΙ)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ) /Α' Υποδιεύθυνση - Απαιτήσεων και ελέγχου εφαρμογών φορολογίας /Τμήμα Β' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Έμμεσης φορολογίας κ εισπράξεων
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ) /Α' Υποδιεύθυνση - Απαιτήσεων και ελέγχου εφαρμογών φορολογίας /Τμήμα Β' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Έμμεσης φορολογίας κ εισπράξεων
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Υποστήριξη εξωτερικών χρηστών στο πλαίσιο των εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος TAXIS.
ΣΚΟΠΟΣ:	Εξυπηρέτηση Φορολογουμένων και συναδέλφων στις Δ.Ο.Υ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Μείωση προσέλευσης στις Δ.Ο.Υ., επίσπευση διαδικασίας επίλυσης προβλημάτων φορολογουμένων.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Τηλεφωνική επικοινωνία με τον φορολογούμενο/συνάδελφο της Δ.Ο.Υ. ή προώθηση των ερωτημάτων κατά αρμοδιότητα με σκοπό την ταχύτερη και πληρέστερη επίλυση προβλημάτων των φορολογούμενων .
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Καθημερινά.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α'94,) όπως εκάστοτε ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προσπατούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Παραλαβή ερωτήματος.	Παραλαμβάνεται το ερώτημα του φορολογούμενου ή της Δ.Ο.Υ., μέσω Κ.Ε.Φ. ηλεκτρονικά ή με τηλεφωνική επικοινωνία.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ /Α' Υποδιεύθυνση - Απαιτήσεων και ελέγχου εφαρμογών φορολογίας /Τμήμα Β' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Έμμεσης φορολογίας κ εισπράξεων.	-	-	-	-	ΝΑΙ	-	5 λεπτά	-
1α	Περίπτωση αναρμοδιότητας του Τμήματος Β' της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	Λόγω αναρμοδιότητας της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ., αποστέλλονται τα ερωτήματα στην αρμόδια προς διερεύνηση και απάντηση υπηρεσία.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ /Α' Υποδιεύθυνση - Απαιτήσεων και ελέγχου εφαρμογών φορολογίας /Τμήμα Β' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Έμμεσης φορολογίας κ εισπράξεων.	-	Αρμόδιες υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.	-	-	ΝΑΙ	-	5 λεπτά	1
1β	Περίπτωση αρμοδιότητας του Τμήματος Β' της ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.	Διερεύνηση του προβλήματος με στόχο την καλύτερη και πληρέστερη επίλυση του αιτήματος, σε συνεργασία με τις αρμόδιες διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ /Α' Υποδιεύθυνση - Απαιτήσεων και ελέγχου εφαρμογών φορολογίας /Τμήμα Β' - Απαιτήσεων και Ελέγχου Εφαρμογών Έμμεσης φορολογίας κ εισπράξεων.	Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.) : Τμήμα Γ': Εφαρμογών Φ.Π.Α., Μητρώου και Λοιπών Φόρων Τμήμα Δ': Εφαρμογών Ηλεκτρονικών Βιβλίων και Φορολογικών Στοιχείων Τμήμα Ε': Εφαρμογών Εσόδων και Δικαστικού.	-	-	-	ΝΑΙ	-	1 ημέρα	1
2	Επικοινωνία για επίλυση του προβλήματος	Ενημερώνεται ο φορολογούμενος ή η Δ.Ο.Υ., τηλεφωνικά, σχετικά με	ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ /Α' Υποδιεύθυνση - Απαιτήσεων και	-	Φορολογούμενος ή Δ.Ο.Υ.	-	-	-	-	10 λεπτά	1, 1 ^α , 1β

7. ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ (Α.Τ.Α.)

7.1 Εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση σε θέματα ασφάλειας δεδομένων

7.2 Σύνταξη και επικαιροποίηση οδηγιών και πολιτικών ασφάλειας

7.3 Διαχείριση Περιστατικών Ασφαλείας που σχετίζονται με τα δεδομένα και το λογισμικό των εφαρμογών δεδομένων της ΑΑΔΕ

7. ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ (Α.Τ.Α.)

7.1 Εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση σε θέματα ασφάλειας δεδομένων

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας (Α.Τ.Α.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας (Α.Τ.Α.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση σε θέματα ασφάλειας δεδομένων.
ΣΚΟΠΟΣ:	Εκπαίδευση των υπαλλήλων για τις υποχρεώσεις τους και απαιτήσεις που σχετίζονται με τον ορθό χειρισμό των δεδομένων.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Εξοικείωση όλων των υπαλλήλων της ΑΑΔΕ με την ασφάλεια των δεδομένων.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Διενέργεια εκπαιδύσεων σε θέματα ασφάλειας δεδομένων της ΑΑΔΕ είτε κατόπιν ειδικής απαίτησης από συγκεκριμένη ομάδα υπαλλήλων (π.χ. νεοδιορισμένων) μέσω της Φορολογικής και Τελωνειακής Ακαδημίας (ΦΟ.Τ.Α.), είτε κατόπιν πρωτοβουλίας του ίδιου του Α.Τ.Α.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	3-4 φορές ανά έτος.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	1) Εγκύκλιος με υπογραφή Διοικητή της ΑΑΔΕ ΑΤΑ 1026702 ΕΞ 2021/29-3-2021 «Κοινοποίηση νέου Πλαισίου Ασφαλείας ΑΑΔΕ»
	2)Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν.4389/2016 (Α' 94) όπως εκάστοτε ισχύει, 3) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) Απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Παραλαβή αιτήματος εκπ/σης.	Παραλαβή από το Α.Τ.Α. αιτήματος εκπαίδευσης είτε από οποιαδήποτε Οργανική Μονάδα της ΑΑΔΕ, είτε από τη ΦΟ.Τ.Α.	Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας (Α.Τ.Α.)	ΦΟ.Τ.Α. ή οποιαδήποτε Οργανική Μονάδα της ΑΑΔΕ.	Α.Τ.Α.	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΟΧΙ	5 λεπτά	-
2α	Διοργάνωση Εκπαίδευσης από ΦΟ.Τ.Α.	Διοργάνωση εκπαίδευσης βάσει της αντίστοιχης διαδικασίας εκπαίδευσης που ακολουθείται από τη ΦΟ.Τ.Α.	ΦΟ.Τ.Α.	-	Οποιαδήποτε Οργανική Μονάδα της ΑΑΔΕ.	-	-	-	-	-	1
2β	Διοργάνωση Εκπαίδευσης από Α.Τ.Α.	Διοργάνωση εκπαίδευσης από Α.Τ.Α. βάσει ad-hoc αιτημάτων από Οργανικές Μονάδες της ΑΑΔΕ.	Α.Τ.Α.	-	Οποιαδήποτε Οργανική Μονάδα της ΑΑΔΕ.	-	-	ΝΑΙ	-	4 εβδομάδες	1
3	Κλείσιμο εκπαιδευτικού προγράμματος.	Αποστολή βεβαιώσεων παρακολούθησης.	ΦΟ.Τ.Α. ή Α.Τ.Α.	-	Υπάλληλοι ΑΑΔΕ που συμμετέχουν στα σεμινάρια	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	1 μέρα	2
Σύνολο Χρόνου										1 μήνας	

7.2 Σύνταξη και επικαιροποίηση οδηγιών και πολιτικών ασφάλειας

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας (Α.Τ.Α.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας (Α.Τ.Α.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Σύνταξη και επικαιροποίηση οδηγιών και πολιτικών ασφάλειας.
ΣΚΟΠΟΣ:	Σκοπός της διαδικασίας είναι η προάσπιση της ασφάλειας των δεδομένων και η συνεχής ενημέρωση/βελτίωση των ισχυόντων πολιτικών ασφάλειας και οδηγιών.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Ενίσχυση της ασφάλειας των δεδομένων και Πληροφοριακών Συστημάτων της ΑΑΔΕ.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Κάθε φορά που υπάρχει ανάγκη επικαιροποίησης υφισταμένων πολιτικών και οδηγιών ασφάλειας ή σύνταξης νέων, το Α.Τ.Α. προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες δημιουργίας των σχετικών εγγράφων και κοινοποίησης τους κατόπιν εγκρίσεως τους από την διοικητική ιεραρχία.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	1 φορά ανά έτος.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν.4389/2016 (Α' 94) όπως εκάστοτε ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) Απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Εντοπισμός ανάγκης επικαιροποίησης οδηγιών ή/και πολιτικών ασφάλειας.	Ανάγκη επικαιροποίησης οδηγιών ή/και πολιτικών ασφάλειας που προκύπτει από την ανάγκη εναρμόνισης του Πλαισίου Ασφάλειας με τις εκάστοτε τεχνικές, οργανωτικές και επιχειρησιακές αλλαγές.	Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας (Α.Τ.Α.)	-	Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	ΟΧΙ	ΟΧΙ	-	1 μήνας	-
2	Επικαιροποίηση οδηγιών ή/και πολιτικών ασφάλειας.	Δημιουργία νέων επικαιροποιημένων εγγράφων σχετικά με οδηγίες και πολιτικές ασφάλειας.	Α.Τ.Α.	-	-	Δεν υπάρχει προκαθορισμένος τίτλος εγγράφων. Τα ονόματα των εγγράφων ισοδυναμούν με τα ονόματα των υπό έκδοση. οδηγιών και πολιτικών.	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	3 μήνες	1
3	Κοινοποίηση των νέων οδηγιών ή/και πολιτικών ασφάλειας.	Κοινοποίηση των επικαιροποιημένων εγγράφων με υπογραφή της Προϊσταμένης Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. ή/ του Διοικητή.	Α.Τ.Α.	1) Προϊσταμένη Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., 2) Διοικητή	Όλη η ΑΑΔΕ.	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	2 ημέρες	2
Σύνολο Χρόνου										4 μήνες	

7.3 Διαχείριση Περιστατικών Ασφάλειας που σχετίζονται με τα δεδομένα και το λογισμικό των εφαρμογών δεδομένων της ΑΑΔΕ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας (Α.Τ.Α.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας (Α.Τ.Α.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Διαχείριση Περιστατικών Ασφάλειας που σχετίζονται με τα δεδομένα και το λογισμικό των εφαρμογών δεδομένων της ΑΑΔΕ.
ΣΚΟΠΟΣ:	Σκοπός της διαδικασίας είναι η διερεύνηση, διαχείριση και αντιμετώπιση των περιστατικών ασφάλειας των δεδομένων της ΑΑΔΕ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Ενίσχυση της ασφάλειας των δεδομένων και των Πληροφοριακών Συστημάτων της ΑΑΔΕ.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Η διαδικασία περιγράφει τα βήματα, τα κανάλια επικοινωνίας, τους ρόλους και τα καθήκοντα των υπαλλήλων που εμπλέκονται στη διαχείριση των περιστατικών ασφάλειας έτσι ώστε να διασφαλίζεται τόσο ο σωστός χειρισμός των πληροφοριών που σχετίζονται με το περιστατικό, όσο και η έγκαιρη αντιμετώπισή και η κάλυψη των υποχρεώσεων γνωστοποίησης που απορρέουν από το νομικό πλαίσιο.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	4-5 φορές το έτος.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν.4389/2016 (ΦΕΚ Α' 94) όπως εκάστοτε ισχύει,
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ2020/23-10-2020 (Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,
- 3) αριθ. ΑΤΑ 1026702 ΕΞ 2021/29-3-2021 έγγραφο του Αυτοτελούς Τμήματος Ασφάλειας «Πλαίσιο Ασφάλειας που εφαρμόζεται στην ΑΑΔΕ»,
- 4) αριθ. ΑΤΥΥΠΔ 0000134 ΕΞ 2020/24-01-2020 έγγραφο του Αυτοτελούς Τμήματος Υποστήριξης Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων «Διαδικασία Γνωστοποίησης Περιστατικών Παραβίασης Προσωπικών Δεδομένων σύμφωνα με τα άρθρα 33 και 34 του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ)».

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Λήψη αναφοράς συμβάντος.	Παραλαβή, ταυτοποίηση και αρχειοθέτηση της αναφοράς. Η αναφορά μπορεί να αποσταλεί από: - Υπαλλήλους της ΑΑΔΕ - Υπαλλήλους εκτελούντων την επεξεργασία κατ' εντολή και για λογαριασμό της ΑΑΔΕ (πχ. υπαλλήλους αναδόχων ή δημόσιων φορέων) - Συναλλασσόμενους.	Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας (Α.Τ.Α.)	Οποιαδήποτε Οργανική Μονάδα της ΑΑΔΕ.	Α.Τ.Α.	Φόρμα Υποβολής Αναφοράς Συμβάντος.	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	15 λεπτά	-
2	Προκαταρκτική διερεύνηση.	Ανάλυση των αναφερόμενων πληροφοριών και επικοινωνία με τον/τους αναφέροντα/ες και με τεχνικούς διαχειριστές συστημάτων για συλλογή επιπλέον στοιχείων.	Α.Τ.Α.	Οποιαδήποτε Οργανική Μονάδα της ΑΑΔΕ, Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.)	Α.Τ.Α.	Αναφορά περιστατικού ασφαλείας.	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	2 ώρες	2
3	Αξιολόγηση και διαχείριση του περιστατικού.	- Αξιολόγηση περιστατικού - Λήψη άμεσων διορθωτικών ενεργειών (αν απαιτείται). - Ενημέρωση του Προϊσταμένου της ΓΔΗΛΕΔ (αν απαιτείται). - Δημιουργία Φακέλου Περιστατικού.	Α.Τ.Α.	-	Α.Τ.Α.	Αναφορά περιστατικού ασφαλείας.	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	6 ώρες	3
4	Δημιουργία Φακέλου Περιστατικού.	Δημιουργία ηλεκτρονικού φακέλου που περιέχει τουλάχιστον τα εξής στοιχεία: • Στοιχεία αρχικής αναφοράς • Συλλογή πληροφοριών • Ανάλυση περιστατικού • Άμεσες ενέργειες για την αντιμετώπιση • Συλλογή αποδεικτικών στοιχείων και ανάλυση.	Α.Τ.Α.	-	-	-	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	-	-
5	Σύσταση Ο.Δ.Π.Α.	Σύσταση Ομάδας Διαχείρισης Περιστατικού Ασφάλειας (Ο.Δ.Π.Α.) με συμμετοχή υπαλλήλων από υπηρεσίες που εμπλέκονται στην ανάλυση και αντιμετώπιση του περιστατικού.	Α.Τ.Α.	Ομάδα Διαχείρισης Περιστατικού Ασφάλειας (Ο.Δ.Π.Α.)	-	Αναφορά περιστατικού ασφαλείας.	ΟΧΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	1 ώρα	4

6	Αντιμετώπιση Περιστατικού.	Λήψη όλων των απαραίτητων μέτρων για την αντιμετώπιση του περιστατικού.	Ο.Δ.Π.Α.	Οποιαδήποτε Οργανική Μονάδα της ΑΑΔΕ, Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.	-	Αναφορά περιστατικού ασφαλείας.	OXI	NAI	NAI	8 ώρες	5
7	Αποτίμηση περιστατικού.	Αποτίμηση του περιστατικού και καταγραφή προτεινόμενων διορθωτικών ενεργειών.	Α.Τ.Α.	Α.Τ.Α.	-	Αναφορά περιστατικού ασφαλείας.	OXI	NAI	NAI	3 ώρες	6
8	Κατάρτιση και Υποβολή επίσημης αναφοράς περιστατικού.	Υποβολή Επίσημης Αναφοράς του Περιστατικού: - Προς τον Προϊστάμενο της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.) - Όπου αλλού προβλέπεται από το νομικό ή κανονιστικό πλαίσιο, όπως στο Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων, Διεύθυνση Διεθνών Οικονομικών Σχέσεων (Δ.Ο.Σ.).	Α.Τ.Α.	Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.), Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων, Διεύθυνση Διεθνών Οικονομικών Σχέσεων (Δ.Ο.Σ.)	-	Αναφορά περιστατικού ασφαλείας.	OXI	NAI	NAI	3 ώρες	7
9	Αποστολή εγκεκριμένων επόμενων ενεργειών.	Κατόπιν εγκρίσεως από Προϊστάμενο ΓΔΗΛΕΔ, οι ενέργειες που προτείνονται βάσει της επίσημης Αναφοράς του Περιστατικού αποστέλλονται υπηρεσιακά προς τις αρμόδιες οργανικές μονάδες ή φορείς για τη δρομολόγησή τους.	Α.Τ.Α.	Οποιαδήποτε Οργανική Μονάδα της ΑΑΔΕ, Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.	-	-	-	-	-	1 ώρα	8
Σύνολο Χρόνου										25 ώρες.	

8. ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (Α.Τ.Υ.ΠΟ.)

- 8.1 Κατάρτιση και Παρακολούθηση της Υλοποίησης του Επιχειρησιακού Σχεδίου της Γενικής Διεύθυνσης
- 8.2 Κατάρτιση και Υποβολή της Ετήσιας Απολογιστικής Έκθεσης της Γενικής Διεύθυνσης
- 8.3 Κατανομή υπερωριών των υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης και ορθή κατανομή του διαθέσιμου προϋπολογισμού δαπανών μεταξύ των Διευθύνσεων της Γενικής Διεύθυνσης
- 8.4 Υλοποίηση εκτάκτων έργων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.

8. ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (Α.Τ.ΥΠΟ.)

8.1 Κατάρτιση και Παρακολούθηση της Υλοποίησης του Επιχειρησιακού Σχεδίου της Γενικής Διεύθυνσης

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης (Α.Τ.ΥΠΟ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης (Α.Τ.ΥΠΟ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Κατάρτιση και Παρακολούθηση της Υλοποίησης του Επιχειρησιακού Σχεδίου της Γενικής Διεύθυνσης.
ΣΚΟΠΟΣ:	Σκοπός της διαδικασίας είναι, αρχικά, η έγκαιρη κατάρτιση του Επιχειρησιακού Σχεδίου της Γενικής Διεύθυνσης και, εν συνεχεία, η τακτική παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης των Στόχων και Έργων που έχουν ανατεθεί στην Υπηρεσία μας.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Ειδικότερα, η εν λόγω διαδικασία στοχεύει στην ομαλή υλοποίηση του Επιχειρησιακού Σχεδίου και στην αποφυγή παρεκκλίσεων από τις τιθέμενες ημερομηνίες ολοκλήρωσης των Στόχων και Έργων.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Το Α.Τ.ΥΠΟ. προβαίνει στη σύνταξη του Επιχειρησιακού Σχεδίου της Γενικής Διεύθυνσης και στην υποβολή του στο Διοικητή ΑΑΔΕ και στη Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού εντός 20 ημερών από τη γνωστοποίηση της έγκρισης του Επιχειρησιακού Σχεδίου της ΑΑΔΕ από το Συμβούλιο Διοίκησης. Περαιτέρω, προβαίνει κατά τη διάρκεια του έτους σε αναθεώρηση ορισμένων Στόχων και Έργων για τους οποίους εντοπίζονται σοβαρές αποκλίσεις από τον αρχικό χρονοπρογραμματισμό. Συνήθως, η αναθεώρηση είναι επιβεβλημένη καθώς η ανάγκη υλοποίησης έκτακτων δράσεων από την Υπηρεσία μας προκαλεί σημαντικές καθυστερήσεις στην έγκαιρη ολοκλήρωση κάποιων Στόχων ή Έργων του Επιχειρησιακού Σχεδίου.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Μία φορά ανά έτος.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<ol style="list-style-type: none"> Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν.4389/2016 (Α' 94) όπως εκάστοτε ισχύει. Αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) Απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
------------------------	--

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο (α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Διερεύνηση και αξιολόγηση υλοποίησης στόχων και έργων.	Διερεύνηση και αξιολόγηση αναγκών υλοποίησης στόχων και έργων αρμοδιότητας Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. που θα συμβάλλουν στην ενίσχυση της απόδοσης υπηρεσιών της ΑΑΔΕ.	Α.Τ.ΥΠΟ.	Όλες οι Διευθύνσεις/ Αυτοτελή Τμήματα της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	30 εργάσιμες ημέρες	-
2	Συγκέντρωση προτάσεων των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Επικοινωνία, συγκέντρωση και επεξεργασία σχετικών προτάσεων των υπηρεσιών της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Α.Τ.ΥΠΟ.	Όλες οι Διευθύνσεις/ Αυτοτελή Τμήματα της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	15 εργάσιμες ημέρες	1
3	Αποστολή της Έκθεσης προγραμματισμού στόχων και έργων για υπογραφή.	Παράδοση του τελικού σχεδίου της Έκθεσης Προγραμματισμού Έργων και Στόχων στον Προϊστάμενο της Γενικής Διεύθυνσης για τυχόν παρατηρήσεις, διορθώσεις ή/και προσθήκες για τελική υπογραφή.	Α.Τ.ΥΠΟ.	-	-	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	10 εργάσιμες ημέρες	2
4	Αποστολή Έκθεσης προγραμματισμού.	Υποβολή έκθεσης προγραμματισμού στόχων και έργων επόμενου έτους στο Διοικητή της ΑΑΔΕ και στη Δ.Σ.Σ., κάθε Σεπτέμβριο.	Α.Τ.ΥΠΟ.	-	1.Γραφείο Διοικητή 2.Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού(Δ.Σ.Σ.)	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	15 εργάσιμες ημέρες	3
5	Παραλαβή Επιχειρησιακού Σχεδίου και διαβίβασή του στις υπηρεσίες της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Αποστολή Στόχων και Έργων στις Διευθύνσεις/Αυτοτελή Τμήματα της Γενικής Διεύθυνσης εντός 20 ημερών από τη γνωστοποίηση της έγκρισης του Επιχειρησιακού Σχεδίου της ΑΑΔΕ από το Συμβούλιο Διοίκησης.	Α.Τ.ΥΠΟ	-	Όλες οι Διευθύνσεις/ Αυτοτελή Τμήματα της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	2 εργάσιμες ημέρες	4

6	Αναθεώρηση Επιχειρησιακού Σχεδίου.	Αναθεώρηση υφιστάμενων Στόχων και Έργων του Επιχειρησιακού Σχεδίου και προσθήκη νέων, κατόπιν συνεννοήσεων με τις υπηρεσίες της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Α.Τ.ΥΠΟ.	Όλες οι Διευθύνσεις/ Αυτοτελή Τμήματα της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού.	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	20 εργάσιμες ημέρες	5
7	Υποβολή μηνιαίων αναφορών επίτευξης Στόχων.	Υποβολή μηνιαίων αναφορών στη Δ.Σ.Σ. και παρακολούθηση επίτευξης των Στόχων του Ε.Σ. του Α.Τ.ΥΠΟ.	Α.Τ.ΥΠΟ.	-	Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού.	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	1 εργάσιμη ημέρα (Το εν λόγω βήμα εφαρμόζεται κάθε μήνα καθόλη τη διάρκεια του έτους)	5,6
8	Παρακολούθηση Υλοποίησης Επιχειρησιακού Σχεδίου.	Παρακολούθηση επίτευξης των Στόχων και των Έργων του ΕΣ της Γενικής Διεύθυνσης.	Α.Τ.ΥΠΟ.	Όλες οι Διευθύνσεις/ Αυτοτελή Τμήματα της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού.	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	Το εν λόγω βήμα εφαρμόζεται κάθε μήνα καθόλη τη διάρκεια του έτους	7
Σύνολο Χρόνου										90 εργάσιμες ημέρες	

8.2 Κατάρτιση και Υποβολή της Ετήσιας Απολογιστικής Έκθεσης της Γενικής Διεύθυνσης

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης (Α.Τ.ΥΠΟ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης (Α.Τ.ΥΠΟ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Κατάρτιση και Υποβολή της Ετήσιας Απολογιστικής Έκθεσης της Γενικής Διεύθυνσης.
ΣΚΟΠΟΣ:	Σκοπός της διαδικασίας είναι η όσο το δυνατόν πληρέστερη και ακριβέστερη απεικόνιση των δράσεων τις οποίες υλοποίησε (ή συνέβαλε καθοριστικά στην υλοποίησή τους) η Γενική Διεύθυνση.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Ειδικότερα, η εν λόγω διαδικασία στοχεύει στην ανάδειξη της πολύτιμης συνεισφοράς της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. στην πραγμάτωση του οράματος της ΑΑΔΕ για την μετάβαση στην ολοκληρωμένη ψηφιακή εποχή.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Το Α.Τ.ΥΠΟ. υποβάλλει ετησίως στο Γραφείο Διοικητή και στη Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού την Απολογιστική Έκθεση της Γενικής Διεύθυνσης η οποία εμπεριέχει τόσο τους στόχους και τα έργα όσο και τις τακτικές και τις έκτακτες δράσεις τις οποίες ολοκλήρωσε.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Η εν λόγω διαδικασία εφαρμόζεται μία φορά ανά έτος και ειδικότερα κατά τη διάρκεια των πρώτων μηνών αυτού και αφορά τον απολογισμό της προηγούμενης χρονιάς.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

1. Κεφάλαιο Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν.4389/2016 (Α' 94) όπως εκάστοτε ισχύει.
2. αριθ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23-10-2020 (Β' 4738) Απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Σύνταξη της Ετήσιας Απολογιστικής Έκθεσης της Γενικής Διεύθυνσης.	1. Αναφορά στο θεσμικό πλαίσιο, στη διάρθρωση και στο ανθρώπινο δυναμικό της Γενικής Διεύθυνσης. 2. Παρουσίαση των Στόχων και Έργων για την υλοποίηση των οποίων αρμόδιες είναι οι Υπηρεσίες της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., καθώς και το ποσοστό επίτευξής τους σύμφωνα με το Επιχειρησιακό Σχέδιο. 3. Αναφορά στις νέες ψηφιακές υπηρεσίες και διαλειτουργικότητες που τέθηκαν σε εφαρμογή για την ανάγκη αντιμετώπισης έκτακτων συνθηκών 4. Καταγραφή της συμμετοχής της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. στην κατάρτιση πληθώρας αποφάσεων και εγκυκλίων της Κεντρικής Διοίκησης, από τις οποίες προκύπτει η ανάγκη υλοποίησης εφαρμογών ή/και επικαιροποίησης των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων. 5. Παρουσίαση ορισμένων στοιχείων τα οποία καταδεικνύουν την έμπρακτη δέσμευση της υπηρεσίας μας για ομαλή και άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη.	Α.Τ.ΥΠΟ.	Όλες οι Διευθύνσεις/ Αυτοτελή Τμήματα της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	-	30 εργάσιμες ημέρες.	-
2	Αποστολή της Ετήσιας Απολογιστικής Έκθεσης για υπογραφή.	Παράδοση του τελικού σχεδίου της Απολογιστικής Έκθεσης στον Προϊστάμενο της Γενικής Διεύθυνσης για τυχόν παρατηρήσεις, διορθώσεις ή προσθήκες και τελική υπογραφή.	Α.Τ.ΥΠΟ.	-	Προϊστάμενος Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)	-	-	-	-	10 εργάσιμες ημέρες.	1
3	Αποστολή της Ετήσιας Απολογιστικής Έκθεσης.	Μετά την οριστικοποίηση του τελικού σχεδίου, η Απολογιστική Έκθεση αποστέλλεται στις αρμόδιες υπηρεσίες.	Α.Τ.ΥΠΟ.	-	1. Γραφείο Διοικητή 2. Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού.	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	-	2 ώρες	2
Σύνολο Χρόνου										40 εργάσιμες ημέρες.	

8.3 Κατανομή υπερωριών των υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης και ορθή κατανομή του διαθέσιμου προϋπολογισμού δαπανών μεταξύ των Διευθύνσεων της Γενικής Διεύθυνσης

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΓΔΗΛΕΔ)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης (Α.Τ.ΥΠΟ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης (Α.Τ.ΥΠΟ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Κατανομή υπερωριών των υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης και ορθή κατανομή του διαθέσιμου προϋπολογισμού δαπανών μεταξύ των Διευθύνσεων της Γενικής Διεύθυνσης.
ΣΚΟΠΟΣ:	Σκοπός της διαδικασίας είναι η όσο το δυνατόν ακριβέστερη και πληρέστερη απεικόνιση της αλληλουχίας των βημάτων που ακολουθεί το Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης για την κατανομή των υπερωριών μεταξύ των Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Ειδικότερα, η διαδικασία στοχεύει στην ανάδειξη του κρίσιμου ρόλου και της συνεισφοράς του Αυτοτελούς Τμήματος Υποστήριξης στην ορθή και δίκαιη κατανομή των υπερωριών μεταξύ των Υπηρεσιών της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Το Α.Τ.ΥΠΟ. παρακολουθεί και εμπλέκεται σε όλες τις απαιτούμενες ενέργειες/στάδια προκειμένου να ολοκληρωθεί ορθά και έγκαιρα η κατανομή των υπερωριών μεταξύ των υπηρεσιών της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Τα βήματα 1 έως 4 εφαρμόζονται δύο (2) φορές το χρόνο, στην αρχή του κάθε εξαμήνου. Το βήμα 5 εφαρμόζεται μία (1) φορά το μήνα.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	<p>1) Κεφάλαιο Α΄ του Μέρους Πρώτου «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων του ν. 4389 / 2016 (Α΄ 94) όπως εκάστοτε ισχύει.</p> <p>2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859 ΕΞ 2020 / 23-10-2020 (Β 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων ΑΑΔΕ» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.</p> <p>3) άρθρο 2 του ν. 3861 / 2010 (Α΄112) «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων διαδικτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.</p>

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/νσης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Παραλαβή του εγγράφου κατανομής του συνολικού διαθέσιμου ποσού υπερωριακής απασχόλησης μεταξύ των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ.	Η Διεύθυνση Προϋπολογισμού και Δημοσιονομικών Αναφορών της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών (Γ.Δ.Ο.Υ.) αποστέλλει στο Α.Τ.ΥΠΟ. της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης την ενδεικτική κατανομή του ποσού υπερωριακής απασχόλησης που αντιστοιχεί στο Α' και στο Β' Εξάμηνο.	-	Διεύθυνση Προϋπολογισμού και Δημοσιονομικών Αναφορών της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών.	Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης (Α.Τ.ΥΠΟ.) της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	-	ΝΑΙ	-	-	-
2	Υποβολή τεκμηριωμένου αιτήματος προς τη Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών.	Το Α.Τ.ΥΠΟ. καταρτίζει και υποβάλλει, δύο φορές το χρόνο, με σύμφωνη γνώμη της Προϊσταμένης της Γενικής Διεύθυνσης, τεκμηριωμένο αίτημα προς (α) τη Διεύθυνση Προϋπολογισμού και Δημοσιονομικών Αναφορών και (β) τη Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών στο οποίο καταγράφονται αιτιολογημένα οι ώρες υπερωριακής απασχόλησης (απογευματινής υπερωριακής απασχόλησης και νυχτερινής απασχόλησης εργαζόμενων ημερών και απασχόλησης κατά τις Κυριακές και εξαιρέσιμες μέρες) καθώς και η συνολική δαπάνη που θα βαρύνει τον Προϋπολογισμό της ΑΑΔΕ που αιτείται η Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. για το Α' και Β' Εξάμηνο του έτους καθώς και ο αριθμός των υπαλλήλων που αφορούν οι συγκεκριμένες ώρες υπερωριακής απασχόλησης.	Α.Τ.ΥΠΟ.	Προϊσταμένη της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.	1. Διεύθυνση Προϋπολογισμού και Δημοσιονομικών Αναφορών της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών 2. Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών.	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	-	7 ημέρες	1
3	Παραλαβή Απόφασης Ανάλυσης	Η Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών προβαίνει στην έγκριση του	Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης της	-	Α.Τ.ΥΠΟ.	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	-	2

	Υποχρέωσης.	τεκμηριωμένου αιτήματος που υπέβαλλε το Α.Τ.ΥΠΟ. και εκδίδει Απόφαση Ανάλυσης Υποχρέωσης με την οποία εγκρίνει την κάλυψη δαπάνης υπερωριακής απασχόλησης για τις Υπηρεσίες της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών.									
4	Παραλαβή απόφασης για τον καθορισμό των ωρών υπερωριακής απασχόλησης της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Η Διεύθυνση Προϋπολογισμού και Δημοσιονομικών Αναφορών, σε συνεργασία με το Γραφείο του Διοικητή, δημοσιεύει στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως Απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ στην οποία καθορίζονται οι ώρες υπερωριακής απασχόλησης που αντιστοιχούν στις Υπηρεσίες της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	1. Διεύθυνση Προϋπολογισμού και Δημοσιονομικών Αναφορών της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών 2. Γραφείο Διοικητή ΑΑΔΕ.	-	Α.Τ.ΥΠΟ.	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	-	3	
5	Κατανομή, ανά μήνα, των ωρών υπερωριακής απασχόλησης που αντιστοιχούν στις Υπηρεσίες της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. και αποστολή της στις Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Το Α.Τ.ΥΠΟ. κατάρτιζε και υποβάλλει κάθε μήνα, λαμβάνοντας υπόψη τις Υπηρεσιακές ανάγκες και με σύμφωνη γνώμη της Προϊσταμένης της Γενικής Διεύθυνσης, απόφαση με την οποία κατανέμονται οι ώρες υπερωριακής απασχόλησης στις Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. προκειμένου οι τελευταίοι να υποβάλλουν στη Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης απόφαση συγκρότησης συνεργείου όπου κατανέμονται οι ώρες υπερωριακής απασχόλησης στους υπαλλήλους τους.	Α.Τ.ΥΠΟ.	Προϊσταμένη της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)	Όλες οι Διευθύνσεις/ Αυτοτελή Τμήματα της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	10 ημέρες	3,4	
										Σύνολο Χρόνου	10 ημέρες (όταν δεν είναι προαπαιτούμενο το βήμα 2) έως 17 ημέρες (όταν είναι προαπαιτούμενο το βήμα 2).	

8.4 Υλοποίηση εκτάκτων έργων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης (Α.Τ.ΥΠΟ.)
ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης (Α.Τ.ΥΠΟ.)
ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Υλοποίηση έκτακτων έργων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.
ΣΚΟΠΟΣ:	Σκοπός της διαδικασίας είναι η όσο το δυνατόν ακριβέστερη και πληρέστερη απεικόνιση της αλληλουχίας των βημάτων που ακολουθεί το Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης όταν απαιτείται ο συντονισμός των εμπλεκόμενων Διευθύνσεων της Υπηρεσίας για την υλοποίηση έκτακτων δράσεων από τη Γενική Διεύθυνση.
ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:	Ειδικότερα, η διαδικασία στοχεύει στην ανάδειξη του κρίσιμου ρόλου και της συνεισφοράς του Αυτοτελούς Τμήματος Υποστήριξης κατά τη διάρκεια της υλοποίησης έκτακτου έργου από τη Γενική Διεύθυνση.
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:	Το Α.Τ.ΥΠΟ. παρακολουθεί την υλοποίηση έκτακτων δράσεων από τις αρμόδιες Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. από τη στιγμή που προκύπτει η απαίτηση υλοποίησης έκτακτης δράσης έως και την ολοκλήρωση της δράσης με τη θέση σε παραγωγική λειτουργία της νέας ψηφιακής λύσης.
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:	Η εν λόγω διαδικασία, λόγω της δυναμικής φύσης της, εφαρμόζεται κάθε φορά που προκύπτει η ανάγκη υλοποίησης έκτακτης δράσης.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- 1) Κεφάλαιο Α' του Μέρους Πρώτου «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων του ν. 4389 / 2016 (Α' 94) όπως εκάστοτε ισχύει.
- 2) αριθ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859 ΕΞ 2020 / 23-10-2020 (Β 4738) απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων ΑΑΔΕ» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Α/Α	Τίτλος Βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες	Παραλήπτες των αποτελεσμάτων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Χρόνος Διεκπεραίωσης	Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)
						Τίτλος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Τυποποιημένο		
1	Γνωστοποίηση της ανάγκης υλοποίησης έκτακτου έργου στις αρμόδιες Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. και διαβίβαση του σχεδίου διατάξεων στις οποίες βασίζεται και προβλέπεται θεσμικά η έκτακτη δράση.	Η αρμόδια επιχειρησιακή Διεύθυνση της ΑΑΔΕ ή του επισπεύδοντος Υπουργείου ετοιμάζει σχέδιο διατάξεων στο οποίο προβλέπεται θεσμικά η υλοποίηση έκτακτης δράσης, το οποίο αποστέλλεται στο Α.Τ.ΥΠΟ. Στη συνέχεια, το σχέδιο διατάξεων επεξεργάζεται από το Α.Τ.ΥΠΟ. προκειμένου να εντοπιστούν οι εμπλεκόμενες Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. και αποστέλλεται σε αυτές για παρατηρήσεις/απόψεις, κυρίως σε ότι αφορά την εφικτότητα υλοποίησης της τεχνικής λύσης που προβλέπεται/απαιτείται.	Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης (Α.Τ.ΥΠΟ.) της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Αρμόδια Επιχειρησιακή Διεύθυνση της ΑΑΔΕ ή του επισπεύδοντος Υπουργείου.	Εμπλεκόμενες Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	-	ΝΑΙ	-	2 ώρες	-
2	Συλλογή των παρατηρήσεων των εμπλεκόμενων Διευθύνσεων στο σχέδιο διάταξης.	Το Α.Τ.ΥΠΟ. συνεργάζεται και επικοινωνεί με τις εμπλεκόμενες Διευθύνσεις προκειμένου να συλλέξει έγκαιρα τις παρατηρήσεις / απόψεις τους πάνω στο σχέδιο διάταξης.	Α.Τ.ΥΠΟ.	Αρμόδιες Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	-	-	ΝΑΙ	-	5 ημέρες	1
3	Επεξεργασία των παρατηρήσεων των αρμόδιων Διευθύνσεων και αποστολή τους στην αρμόδια επιχειρησιακή Διεύθυνση της ΑΑΔΕ ή του επισπεύδοντος Υπουργείου ή στο Γραφείο του Διοικητή.	Μετά τη συλλογή των παρατηρήσεων από τις αρμόδιες Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., το Α.Τ.ΥΠΟ. προβαίνει σε επεξεργασία τους, ενημερώνει την Προϊσταμένη της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και μετά τη σύμφωνη γνώμη της προβαίνει στην αποστολή τους στην αρμόδια επιχειρησιακή Διεύθυνση της ΑΑΔΕ ή του επισπεύδοντος Υπουργείου ή στο Γραφείο του Διοικητή.	Α.Τ.ΥΠΟ.	Προϊσταμένη της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.	Αρμόδια Επιχειρησιακή Διεύθυνση της ΑΑΔΕ ή του επισπεύδοντος Υπουργείου ή Γραφείο Διοικητή.	-	-	ΝΑΙ	-	1 ημέρα	2
4	Συντονισμός των εμπλεκόμενων Διευθύνσεων προκειμένου να	Μετά την αποστολή των παρατηρήσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ., το Α.Τ.ΥΠΟ. προβαίνει σε συντονισμό των συναρμόδιων Διευθύνσεων της	Α.Τ.ΥΠΟ.	Αρμόδιες Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	-	-	-	-	-	5 ημέρες	3

	αποφασιστεί αν το έκτακτο έργο θα υλοποιηθεί με ίδια μέσα ή με ανάθεση σε ανάδοχο.	Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. προκειμένου να αποφασιστεί ο βέλτιστος τρόπος υλοποίησης της έκτακτης δράσης (με ίδια μέσα ή με ανάθεση σε ανάδοχο).									
5	Διαβίβαση του τελικού σχεδίου διατάξεων στις εμπλεκόμενες Διευθύνσεις για τη συνυπογραφή του και αποστολή του στην αρμόδια Υπηρεσία που βρίσκεται ο φυσικός φάκελος.	Το τελικό σχέδιο απόφασης επεξεργάζεται από το Α.Τ.ΥΠΟ. προκειμένου να επιβεβαιωθεί ότι οι παρατηρήσεις των αρμόδιων Διευθύνσεων της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ. έχουν ληφθεί υπόψη και στη συνέχεια προωθείται προς άμεση συνυπογραφή από αυτές και την προϊσταμένη της Γενικής Διεύθυνσης και αποστολή του στην Υπηρεσία που συνυπογράφει ή στο Γραφείο του Διοικητή όπου βρίσκεται ο φυσικός φάκελος.	Α.Τ.ΥΠΟ.	1. Προϊσταμένη της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 2. Αρμόδιες Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Αρμόδια Επιχειρησιακή Διεύθυνση της ΑΑΔΕ ή Γραφείο του Διοικητή.	-	ΝΑΙ	ΝΑΙ	-	3 ημέρες	4
6	Παρακολούθηση των ενεργειών των αρμόδιων Διευθύνσεων μέχρι τη θέση σε παραγωγική λειτουργία της νέας εφαρμογής.	Μετά τη συνυπογραφή του σχεδίου διατάξεων το οποίο προβλέπει θεσμικά την έκτακτη δράση, το Α.Τ.ΥΠΟ. παρακολουθεί και ενημερώνει τη Γενική Διευθύντρια Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για όλα τα στάδια υλοποίησης της έκτακτης δράσης (γνωστοποίηση επιχειρησιακών απαιτήσεων, ολοκλήρωση τεχνικών προδιαγραφών, θέση της εφαρμογής σε τεστ περιβάλλον, αποσφαλμάτωση, θέση της ψηφιακής λύσης σε παραγωγική λειτουργία) προκειμένου να διασφαλιστεί η έγκαιρη και επιτυχής ολοκλήρωση της έκτακτης δράσης.	Α.Τ.ΥΠΟ.	1. Προϊσταμένη της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 2. Αρμόδιες Διευθύνσεις της Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Ενδιαφερόμενα φυσικά/νομικά πρόσωπα.	-	-	-	-	Εξαρτάται από την πολυπλοκότητα και τις απαιτήσεις της δράσης. Συνήθως κυμαίνεται μεταξύ 2 και 4 μηνών.	5
Σύνολο Χρόνου										2,5 έως 4,5 μήνες.	