

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

**ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ  
ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ (Α.Α.Δ.Ε.) ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ BPMN 2.0**

Διπλωματική Εργασία

της

ΑΝΑΣΤΑΣΙΑΔΟΥ ΦΩΤΕΙΝΗΣ ΜΑΡΙΑΣ

Θεσσαλονίκη, Μάρτιος 2023

**ΜΟΝΤΕΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ  
ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ (Α.Α.Δ.Ε.) ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΒΡΜΝ 2.0**

Αναστασιάδου Φωτεινή Μαρία

Πτυχίο Εφαρμοσμένης Πληροφορικής, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, 2005

Διπλωματική Εργασία

υποβαλλόμενη για τη μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων του

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ ΤΙΤΛΟΥ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

Επιβλέπων/ουσα Καθηγητής/τρια  
Βεργίδης Κωνσταντίνος

Εγκρίθηκε από την τριμελή εξεταστική επιτροπή την Τετάρτη, 01 Μαρτίου 2023

Βεργίδης Κωνσταντίνος

Μαντάς Μιχαήλ

Στειακάκης Εμμανουήλ

.....

.....

.....

ΑΝΑΣΤΑΣΙΑΔΟΥ ΦΩΤΕΙΝΗ ΜΑΡΙΑ

.....

## Περίληψη

Οι δημόσιοι οργανισμοί και οι ιδιωτικές επιχειρήσεις οφείλουν να προσαρμοστούν στις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις της νέας τεχνολογικής περιόδου έτσι ώστε να παραμείνουν ανταγωνιστικές προσφέροντας καλύτερο επίπεδο υπηρεσιών. Η βελτίωση των επιχειρησιακών πρακτικών τους είναι απαραίτητη έτσι ώστε να υπάρχει ευελιξία στην αντιμετώπιση νέων προκλήσεων, με κύριο στόχο την εξυπηρέτηση των πολιτών. Η διαχείριση επιχειρησιακών διαδικασιών είναι ένας τομέας που είναι υπεύθυνος για τον σχεδιασμό, την ανάλυση και τροποποίηση διαδικασιών, τον οποίο αξιοποίησε η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων και προχώρησε στην καταγραφή επιλεγμένων λειτουργικών διαδικασιών της. Θέμα επεξεργασίας της παρούσας διπλωματικής είναι, σύμφωνα με τις επιταγές της εθνικής στρατηγικής για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των ελληνικών υπηρεσιών, η μοντελοποίηση και αξιολόγηση των διαδικασιών της Α.Α.Δ.Ε, ως προς την πλαστικότητα και εξωτερική ποιότητά τους, με απώτερο σκοπό την επιλογή μοντέλων των διαδικασιών που θα προταθούν για ανασχεδιασμό. Για την παραπάνω διαδικασία χρησιμοποιήθηκε η τεχνική μοντελοποίησης BPMN και το λογισμικό μοντελοποίησης Signavio, ενώ η αξιολόγηση των μοντέλων έγινε με την μέθοδο της συσταδοποίησης στην εφαρμογή SPSS.

**Λέξεις Κλειδιά:** διαδικασία, επιχειρησιακή διαδικασία, Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών, Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών, Μοντελοποίηση Επιχειρησιακών Διαδικασιών, BPMN, συσταδοποίηση, ανασχεδιασμός, Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων

## **Abstract**

Public organizations and private companies have to adapt to the ever-increasing demands of the new technological era in order to remain competitive by offering a better level of service. Improving their business practices is essential to ensure that they have the flexibility to respond to new challenges, with the main objective of serving citizens. Business process management is an area that is responsible for the design, analysis and modification of processes, which the Independent Public Revenue Authority has exploited and proceeded to document selected operational processes. The subject of this thesis is, in accordance with the requirements of the national strategy for the digital transformation of Greek services, the modelling and evaluation of the processes of the Independent Authority For Public Revenue , in terms of their plasticity and external quality, with the ultimate aim of selecting models of processes to be proposed for redesign. For the above process, the BPMN modeling technique and the Signavio modeling software were used, while the evaluation of the models was carried out using the clustering method in the SPSS application.

**Keywords:** process, business process, Business Process Management, Business Process Management Systems, Business Process Modeling, BPMN, clustering, Redesign, Independent Authority For Public Revenue

<b>Περιεχόμενα</b>	
<b>Κατάλογος Εικόνων</b> .....	<b>5</b>
<b>Κατάλογος Πινάκων</b> .....	<b>10</b>
<b>Συμβολισμοί</b> .....	<b>11</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Εισαγωγή</b> .....	<b>13</b>
1.1 Σημαντικότητα του θέματος και κίνητρα.....	13
1.2 Σκοπός και στόχοι .....	14
1.3 Διάρθρωση Διπλωματικής Εργασίας .....	15
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Θεωρία Μοντελοποίησης Επιχειρησιακών Διαδικασιών</b> .....	<b>17</b>
2.1 Επιχειρησιακές Διαδικασίες (Business Processes).....	17
2.2 Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Business Process Management-BPM).....	18
2.3.1 Κύκλος Ζωής των Διαδικασιών (BPM Lifecycle).....	20
2.4 Μοντελοποίηση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Business Process Modeling) .....	23
2.5 Business Process Model and Notation (BPMN) .....	24
2.5.1 Βασικά στοιχεία της BPMN 2.0 .....	27
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Μεθοδολογία Μοντελοποίησης</b> .....	<b>38</b>
3.1 Περιγραφή εγχειρίδιου επιλεγμένων Διαδικασιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.....	38
3.2 Τεχνική Μοντελοποίησης – Business Process Modeling Notation 2.0 (BPMN 2.0).....	40
3.3 Περιβάλλον Μοντελοποίησης-Signavio.....	41
3.4 Στάδια μοντελοποίησης των διαδικασιών.....	42
3.5 Εφαρμογή Μεθοδολογίας Μοντελοποίησης.....	44
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Μοντελοποίηση Διαδικασιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε) με το πρότυπο BPMN 2.0</b> .....	<b>48</b>
4.1 Διεύθυνση Προγραμματισμού και Αξιολόγησης Ελέγχων και Ερευνών (ΔΙ.Π.Α.Ε.Ε).....	51
4.2 Υπηρεσία Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ε.Δ.Δ.Ε).....	52
4.3 Διεύθυνση Φορολογικής Συμμόρφωσης.....	59
4.4 Διεύθυνση Ελέγχων (Δ.ΕΛ.).....	65
4.5. Διεύθυνση Εισπράξεων (Δ.ΕΙΣ.) .....	91
4.6. Διεύθυνση Εφαρμογής Άμεσης Φορολογίας (Δ.Ε.Α.Φ.).....	127
4.7. Διεύθυνση Εφαρμογής Έμμεσης Φορολογίας (Δ.Ε.Ε.Φ.) .....	147
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Υπολογισμός μετρικών</b> .....	<b>170</b>
5.1 Επιλογή Μετρικών .....	170
5.2 Παράδειγμα εφαρμογής υπολογισμού μετρικών σε μοντέλο .....	172

5.3 Υπολογισμός των μετρικών των μοντέλων των Διαδικασιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) .....	176
5.4 Ανάλυση κατά Συστάδες (Cluster Analysis) .....	178
5.5 Ομαδοποίηση των μοντέλων εισόδου με βάση την πλαστικότητα .....	178
5.6 Ομαδοποίηση των μοντέλων εισόδου με βάση την Εξωτερική Ποιότητα .....	183
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Συμπεράσματα .....</b>	<b>189</b>
6.1 Επισκόπηση Διπλωματικής .....	189
6.2 Συμβολή της διπλωματικής εργασίας.....	190
6.3 Συμπεράσματα.....	191
<b>Βιβλιογραφία.....</b>	<b>192</b>

## Κατάλογος Εικόνων

Εικόνα 1-Weske: BPM Lifecycle [5] .....	20
Εικόνα 2-Dumas: BPM Lifecycle .....	22
Εικόνα 3-Ιδιωτική Διαδικασία (Private Process)[ 5] .....	25
Εικόνα 4-Διαδικασία Συνεργασίας (Collaborating Process) [5] .....	26
Εικόνα 5-BPMN:Γεγονότα- .....	27
Εικόνα 6-Διαδικασία 4.3-Events .....	28
Εικόνα 7-BPMN:Activities- .....	29
Εικόνα 8-BPMN: Subprocess .....	30
Εικόνα 9-BPMN:Gateways- .....	31
Εικόνα 10-BPMN:XOR Gateway 1 .....	32
Εικόνα 11-BPMN:XOR Gateway 2 .....	32
Εικόνα 12-BPMN:AND Gateway 1 .....	33
Εικόνα 13-BPMN:And Gateway 2 .....	33
Εικόνα 14-BPMN:OR Gateway .....	33
Εικόνα 15-BPMN: Event-based Gateway .....	34
Εικόνα 16-BPMN: Swimlanes- .....	35
Εικόνα 17-BPMN:Pools-Lanes .....	35
Εικόνα 18-BPMN: Data Objects 1- .....	36
Εικόνα 19-BPMN: Data Objects 2 .....	36
Εικόνα 20-BPMN: Connecting Objects- .....	37
Εικόνα 21-Παράδειγμα εντύπου καταγραφής διαδικασίας .....	40
Εικόνα 22-Μεθοδολογία Μοντελοποίησης με BPMN 2.0 .....	44
Εικόνα 23-Παράδειγμα Μεθοδολογίας Μοντελοποίησης .....	44
Εικόνα 24-Διαδικασία 4.1.1:Συλλογή, αξιολόγηση και διαχείριση πληροφοριών .....	51
Εικόνα 25-Διαδικασία 4.2.1: Έρευνα ενδοκοινοτικών συναλλαγών .....	53
Εικόνα 26-Διαδικασία 4.2.2: Διενέργεια Ερευνών .....	55
Εικόνα 27-Διαδικασία 4.2.3: Διενέργεια Μερικών Επιτόπιων Ελέγχων .....	57
Εικόνα 28-Διαδικασία 4.3.1:Τακτική μαζική επικοινωνία, μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος (e-mail) σε φορολογούμενους, με σκοπό την υπενθύμιση των υποχρεώσεών τους .....	59
Εικόνα 29-Διαδικασία 4.3.2: Ανάπτυξη εξατομικευμένης αμφίδρομης επικοινωνίας με τους φορολογούμενους .....	61

Εικόνα 30- Διαδικασία 4.3.3:Αποτελέσματα μερικών επιτόπιων ελέγχων των Δημόσιων Οικονομικών Υπηρεσιών (Δ.Ο.Υ.) και των Υπηρεσιών Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.) .....	63
Εικόνα 31-Διαδικασία 4.4.1: Διοικητική συνδρομή μεταξύ των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) για την καταπολέμηση της απάτης στον τομέα του Φ.Π.Α., κατ' εφαρμογή του κανονισμού (Ε.Ε.) αριθ. 904/2010, όπως ισχύει μετά την τροποποίησή του από τον κανονισμό (Ε.Ε.) αριθ. ....	65
Εικόνα 32-Διαδικασία 4.4.2: Έλεγχος εγκυρότητας κοινοτικών Αριθμών Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)/Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.), κατόπιν γραπτού ή και τηλεφωνικού αιτήματος ελληνικών επιχειρήσεων.....	67
Εικόνα 33-Διαδικασία 4.4.3: Εγγραφή στο Φορολογικό Μητρώο και στην Έναρξη Εργασιών Φυσικών Προσώπων (Δηλώσεις/ Δικαιολογητικά) .....	68
Εικόνα 34-Διαδικασία 4.4.4: Μεταβολή επιχειρηματικής δραστηριότητας Φυσικών Προσώπων	70
Εικόνα 35-Διαδικασία 4.4.5: Μεταβολή επιχειρηματικής δραστηριότητας Νομικών Προσώπων και Νομικών Οντοτήτων.....	71
Εικόνα 36-Διαδικασία 4.4.6: Εγγραφή και έναρξη δραστηριότητας υποκαταστήματος αλλοδαπής .....	72
Εικόνα 37-Διαδικασία 4.4.7: Εγγραφή στο Φορολογικό Μητρώο αλλοδαπών Φυσικών Προσώπων .....	74
Εικόνα 38-Διαδικασία 4.4.8: Μεταβολή στοιχείων εγγραφής Φυσικών Προσώπων .....	75
Εικόνα 39-Διαδικασία 4.4.9: Εγγραφή στο φορολογικό μητρώο αλλοδαπής εταιρείας ιδιοκτησίας ακίνητου .....	76
Εικόνα 40-Διαδικασία 4.4.10: Σύνταξη εκθέσεων ελέγχου και έκδοση καταλογιστικών πράξεων	77
Εικόνα 41-Διαδικασία 4.4.11: Αναστολή λειτουργίας επαγγελματικών εγκαταστάσεων, λόγω φορολογικών παραβάσεων (παράγραφοι 1, 3 και 5 του άρθρου 13Α του ν. 2523/1997- Α' 179) – σφράγιση/αποσφράγιση καταστήματος .....	80
Εικόνα 42-Διαδικασία 4.4.12: Επιβολή ειδικής χρηματικής κύρωσης της παραγράφου 8 του άρθρου 13Α του ν. 2523/1997- Α' 179) στα πλαίσια διενέργειας μερικών επιτόπιων ελέγχων πρόληψης (ΠΟΛ 1074/2017 - Β' 1927) Α.Υ.Ο. ....	83
Εικόνα 43-Διαδικασία 4.4.13: Εγγραφή στο φορολογικό μητρώο ανήλικου φυσικού προσώπου	85
Εικόνα 44-Διαδικασία 4.4.14: Εγγραφή στο Φορολογικό Μητρώο Κοινωνιών Αστικού Δικαίου και Κοινωνιών Κληρονόμων.....	86
Εικόνα 45-Διαδικασία 4.4.15: Διακοπή εργασιών φορολογουμένων (φυσικών, νομικών προσώπων και νομικών οντοτήτων), βάσει του πραγματικού χρόνου παύσης των εργασιών τους (ΠΟΛ 1163/2016 απόφαση του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων) .....	87
Εικόνα 46-Διαδικασία 4.4.16: Εγγραφή νέων χρηστών και επανεγγραφή χρηστών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες TAXISnet (χορήγηση κλειδαρίθμου) .....	89



Εικόνα 47-Διαδικασία 4.4.17: Αποδοχή συμμετοχής ή μη της χώρας μας σε πρόταση διεξαγωγής πολυμερούς ελέγχου αλλοδαπής αρμόδιας αρχής.....	90
Εικόνα 48-Διαδικασία 4.5.1: Αποστολή αίτησης πληροφοριών για παροχή αμοιβαίας συνδρομής στην είσπραξη της Κράτος-Μέλος (Κ-Μ) της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.).....	92
Εικόνα 49-Διαδικασία 4.5.2: Αποστολή αίτησης είσπραξης για παροχή αμοιβαίας συνδρομής στην είσπραξη προς Κράτος - Μέλος (Κ-Μ) της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) .....	95
Εικόνα 50-Διαδικασία 4.5.3: Έκδοση αποδεικτικού ενημερότητας ηλεκτρονικά .....	98
Εικόνα 51-Διαδικασία 4.5.4: Εγγραφή υποθήκης.....	99
Εικόνα 52-Διαδικασία 4.5.5: Κατάρτιση έκθεσης απόψεων της Επιχειρησιακής Μονάδας Είσπραξης (Ε.Μ.ΕΙΣ.) και συγκρότηση διοικητικού φάκελου ενώπιων των αρμόδιων δικαστηρίων .....	103
Εικόνα 53-Διαδικασία 4. 5.6: Κατασχέσεις εις χείρας τρίτων .....	105
Εικόνα 54-Διαδικασία 4.5.7: Έκδοση προγράμματος πλειστηριασμού (κινητών/ακινήτων .....	108
Εικόνα 55-Διαδικασία 4.5.8: Εισήγηση για την έγκριση από το αρμόδιο όργανο επιστροφής αχρεωστήτως καταβληθέντων φόρων και πρόστιμων ύψους άνω των τριακοσίων χιλιάδων (300.000) ευρώ .....	112
Εικόνα 56-Διαδικασία 4.5.9: Ηλεκτρονική έκδοση και αποστολή εντολής μεταφοράς απο τη Δ.Ο.Υ. /Ελεγκτικά Κέντρα προς την Τράπεζα της Ελλάδος για την πίστωση λογαριασμών των δικαιούχων σε πιστωτικά ιδρύματα (βασική ροη).....	115
Εικόνα 57-Διαδικασία 4.5.10: Αίτηση ποινικής δίωξης κατ' άρθρο 25 του ν.1882/1990 (Α' 43) ..	118
Εικόνα 58-Διαδικασία 4.5.11: Σχηματισμός φακέλου μετά από αίτηση του οφειλέτη περί υπαγωγής των οφειλών του στις διατάξεις του ν. 3869/2010.....	121
Εικόνα 59-Διαδικασία 4.5.12: Έκδοση Βεβαίωσης Οφειλής (Β.Ο.) .....	124
Εικόνα 60-Διαδικασία 4.5.13: Παραλαβή και αποστολή των αιτημάτων συμψηφι.....	126
Εικόνα 61-Διαδικασία 4.6.1: Διαχείριση τροποποιητικών και με επιφύλαξη δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος Νομικών Προσώπων (Ν.Π.) και Νομικών Οντοτήτων (Ν.Ο.).....	128
Εικόνα 62-Διαδικασία 4.6.2: Εκκαθάριση αρχικών, τροποποιητικών και με επιφύλαξη δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος Φυσικών Προσώπων, κατόπιν ελέγχου δικαιολογητικών .....	130
Εικόνα 63-Διαδικασία 4.6.3: Μεταβολή φορολογικής κατοικίας στο εξωτερικό .....	132
Εικόνα 64-Διαδικασία 4.6.4: Υπολογισμός φόρου υπεραξίας για αυτοκίνητα, φορτηγά και λεωφορεία Δημόσιας Χρήσης (Δ.Χ.).....	133
Εικόνα 65-Διαδικασία 4.6.5: Παραλαβή και έλεγχος αιτήσεων διαγραφής βεβαιωμένου ή επιστροφής καταβληθέντος τέλους επιτηδεύματος Φυσικών Προσώπων (Φ.Π.), σε περίπτωση εκπρόθεσμης διακοπής εργασιών .....	135
Εικόνα 66-Διαδικασία 4.6.6: Παραλαβή και έλεγχος αιτήσεων διαγραφής βεβαιωμένου ή επιστροφής καταβληθέντος τέλους επιτηδεύματος Νομικών Προσώπων (Ν.Π.) /Νομικών Οντοτήτων (Ν.Ο.), σε περίπτωση εκπρόθεσμης διακοπής εργασιών.....	136

Εικόνα 67-Διαδικασία 4.6.7: Παραλαβή και έλεγχος αιτήσεων επιστροφής παρακρατούμενων φόρων που αποδόθηκαν από Φυσικό Πρόσωπο (Φ.Π.) και από Νομικό Πρόσωπο (Ν.Π.) ή Νομική Οντότητα (Ν.Ο.) που ασκούν επιχειρηματική δραστηριότητα, βάσει δήλωσης (ηλεκτρονικά ή χειρόγραφα στην αρμόδια Δ.Ο.Υ.), χωρίς να υφίσταται σχετική υποχρέωση .....	138
Εικόνα 68-Διαδικασία 4.6.8: Βεβαίωση φόρου πλοίων δεύτερης κατηγορίας με ελληνική σημαία, καθώς και με σημαία Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) & Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.) του ν.27/1975 .....	139
Εικόνα 69-Διαδικασία 4.6.9: Απαλλαγή από την παρακράτηση φόρου ενδοομικών πληρωμών .....	140
Εικόνα 70-Διαδικασία 4.6.10: Απαλλαγή ενδοομικών μερισμάτων .....	142
Εικόνα 71-Διαδικασία 4.6.11: Προσδιορισμός και έκδοση της πράξης επιβολής προστίμου για τις εκπρόθεσμες αρχικές και τροποποιητικές δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος Νομικών Προσώπων (Ν.Π.) και Νομικών Οντοτήτων (Ν.Ο.) .....	144
Εικόνα 72-Διαδικασία 4.6.12: Προσδιορισμός και έκδοση της πράξης επιβολής προστίμου για τις εκπρόθεσμες αρχικές και τροποποιητικές δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος Φυσικών Προσώπων (Φ.Π.).....	146
Εικόνα 73-Διαδικασία 4.7.1: Προώθηση αίτησης επιστροφής Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) ελληνικών επιχειρήσεων προς κράτη-μέλη (κ-μ) εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.).....	147
Εικόνα 74-Διαδικασία 4.7.2: Επιστροφή Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) σε επιχειρήσεις εγκατεστημένες εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) .....	149
Εικόνα 75-Διαδικασία 4.7.3: Επιστροφή Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) σε επιχειρήσεις εγκατεστημένες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) .....	151
Εικόνα 76-Διαδικασία 4.7.4: Απαλλαγή από τον Φόρο Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) της αγοράς και της εισαγωγής αγαθών που προορίζονται για εξαγωγή ή ενδοκοινοτική παράδοση, καθώς και των υπηρεσιών που συνδέονται άμεσα με τις πράξεις αυτές .....	154
Εικόνα 77-Διαδικασία 4.7.5: Καταβολή του Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) των επενδυτικών αγαθών.....	155
Εικόνα 78-Διαδικασία 4.7.6: Επιστροφή Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) σε αγρότες του Ειδικού Καθεστώτος, η αίτηση των οποίων υποβάλλεται μέσω Συνεταιριστικής Οργάνωσης. ..	157
Εικόνα 79-Διαδικασία 4.7.7: Θέση σε ακινησία αυτοκινήτων οχημάτων Επιβατικών Ιδιωτικής Χρήσης (Ε.Ι.Χ.) .....	159
Εικόνα 80-Διαδικασία 4.7.8: Άρση της θέσης σε ακινησία αυτοκινήτων οχημάτων Επιβατικών Ιδιωτικής Χρήσης (Ε.Ι.Χ.) .....	160
Εικόνα 81-Διαδικασία 4.7.9: Χορήγηση απαλλαγής από τέλη κυκλοφορίας σε ανάπηρους πολίτες ιδιοκτήτες Επιβατικών Ιδιωτικής Χρήσης (Ε.Ι.Χ.) οχημάτων .....	161
Εικόνα 82-Διαδικασία 4.7.10: Είσπραξη του Τέλους Πλοίων Αναψυχής και Ημερόπλοιων (ΤΕ.Π.Α.Η.) από τις Δ.Ο.Υ. στις περιπτώσεις αδυναμίας έκδοσης κωδικού από την εφαρμογή e-ΤΕ.Π.Α.Η. (eΤΕΡΑΙ).....	162

Εικόνα 83-Διαδικασία 4.7.11: Καταχώριση τουριστικών πλοίων και μικρών σκαφών του ν. 4256/2014 (Α' 92) στο «e- Μητρώο» πλοίων (μόνο κατά το μέρος που αφορά στη Δ.Ο.Υ.) .....	164
Εικόνα 84-Διαδικασία 4.7.12: Παραλαβή και διεκπεραίωση των δηλώσεων που άπτονται της φορολογίας Χαρτοσήμου.....	167
Εικόνα 85-Διαδικασία 4.7.13: Χορήγηση βεβαίωσης μη οφειλής τελών κυκλοφορίας .....	168
Εικόνα 86-Παράδειγμα εφαρμογής μετρικών σε διαδικασία .....	173
Εικόνα 87-Διάγραμμα τιμών Συστάδων με βάση την πλαστικότητα .....	179
Εικόνα 88-Διάγραμμα τιμών Συστάδων με βάση την εξωτερική ποιότητα .....	184

## Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1-Βασικά Στοιχεία BPMN .....	26
Πίνακας 2-Διαδικασίες A.A.Δ.Ε. ....	51
Πίνακας 3-Μετρικές .....	172
Πίνακας 4-Τιμές μετρικών διαδικασίας παραδείγματος.....	173
Πίνακας 5-Τιμές μετρικών των διαδικασιών της A.A.Δ.Ε. ....	178
Πίνακας 6-Τελικές τιμές των κέντρων των συστάδων .....	179
Πίνακας 7--Ανονα Table .....	180
Πίνακας 8-Ταξινόμηση μοντέλων ανά συστάδα.....	180
Πίνακας 9-Αποστάσεις των μοντέλων από το κέντρο κάθε συστάδας .....	182
Πίνακας 10-Τοποθέτηση μοντέλων σε συστάδες (ομαδοποίηση με βάση την πλαστικότητα)....	183
Πίνακας 11-Τελικές τιμές των κέντρων των συστάδων .....	183
Πίνακας 12-Ανονα Table .....	184
Πίνακας 13-Πλήθος μοντέλων που εντάσσονται σε κάθε συστάδα .....	185
Πίνακας 14-Αποστάσεις των μοντέλων από το κέντρο κάθε συστάδας .....	186
Πίνακας 15-Ταξινόμηση μοντέλων σε συστάδες.....	187
Πίνακας 16-Κατηγοριοποίηση μοντέλων βάσει ικανότητας ανασχεδιασμού .....	187

## Συμβολισμοί

α.ν.	Αναγκαστικός νόμος
ν.	Νόμος
ν.δ.	Νομοθετικό διάταγμα
π.δ.	Προεδρικό Διάταγμα
Α.Α.Δ.Ε.	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
Α.Β.Κ.Τ.	Αριθμός Βιβλίου Καταχώρησης Ταμείου
Α.Ε.	Ανώνυμη Εταιρεία
Α.Δ.Α.	Αριθμός Διαδικτυακής Ανάρτησης
Α.Ε.Π.	Απόφαση Επιβολής Προστίμου
Α.Σ.Ε.Π.	Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού
Α.Υ.Ο.	Απόφαση Υπουργού Οικονομικών
Α.Υ.Ο.Ο.	Απόφαση Υπουργού Οικονομίας και Οικονομικών
Α.Φ.ΕΚ.	Ατομικό Φύλλο Έκπτωσης
Α.Φ.Μ.	Αριθμός Φορολογικού Μητρώου
Γ.Γ.Δ.Ε.	Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων
Γ.Γ.Π.Σ. ΥΠ.ΟΙΚ.	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Υπουργείου Οικονομικών
Γ.Δ.Η.Δ.Α.Δ.	Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού
Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.	Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
Γ.Δ.Ο.Υ.	Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών
Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ.	Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης
Γ.Δ.Υ.Π.Ε.	Γενική Διεύθυνση Υποδομών Πληροφορικής και Επικοινωνιών
Γ.Δ.Φ.Δ.	Γενική Διεύθυνση Φορολογικής Διοίκησης
Γ.Ε.Μ.Η.	Γενικό Εμπορικό Μητρώο
Γ.Ε.Φ.	Γραφείο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων
Δ.Α.Ο.	Δήλωση Άφιξης Οχήματος
Δ.Δ.Ο.Σ.	Διεύθυνση Διεθνών Οικονομικών Σχέσεων
Δ.Ε.Δ.	Διεύθυνση Επίλυσης Διαφορών
Δ.Ε.Φ.Κ.	Δήλωση Ειδικού Φόρου Κατανάλωσης
Δ.ΗΛΕ.Δ.	Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
Δ.Ο.Υ.	Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
Δ.Ο.Υ. Φ.Α.Ε.	Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία Φορολογίας Ανωνύμων Εταιρειών
Δ.Π.	Δασμολογικών Ποσοστώσεων
Δ.Σ.	Διοικητικό Συμβούλιο
Δ.Σ.Σ.Ο.Δ.	Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού και Οικονομικής Διοίκησης
Δ.ΥΠ.ΗΛ.Υ	Διεύθυνση Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών
Δ.Φ.Σ.	Διεύθυνση Φορολογικής Συμμόρφωσης
Δ.Χ.	Δημόσιας Χρήσης
Ε.Α.	Ειδικές Αποκεντρωμένες
Ε.Δ.Δ.Α.	Ειδικό Διπλότυπο Δελτίο Απαλλαγής
Ε.Δ.Ε.	Ενιαίο Διοικητικό Έγγραφο
Ε.Δ.Υ.Ο.	Ειδική Διάταξη Υπουργείου Οικονομικών

Ε.Ε.	Ετερόρρυθμη Εταιρεία
Ε.Ε.	Ευρωπαϊκή Ένωση
Ε.Ζ.Ε.Σ.	Ευρωπαϊκή Ζώνη Ελεύθερων Συναλλαγών
Ε.Ι.Χ.	Επιβατικά Ιδιωτικής Χρήσης
ΕΛ.ΓΑ.	Οργανισμός Ελληνικών Γεωργικών Ασφαλίσεων
Ε.Λ.Π.	Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα
ΕΛ.Υ.Τ.	Ελεγκτικές Υπηρεσίες Τελωνείων
Ε.Μ.ΕΙΣ.	Επιχειρησιακή Μονάδα Είσπραξης
Ε.Ν.Γ.Δ.Ε.	Ειδικό Νομικό Γραφείο Δημοσίων Εσόδων
Ε.Π.Ε.	Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης
Ε.Π.Ε.Ε.	Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου
Ε.Τ.	Εθνικό Τυπογραφείο
Ε.Τ.Α.Κ.	Ενιαίο Τέλος Ακινήτων
Ε.Τ.Ε.Ε.	Ενιαίος Τίτλος που Επιτρέπει την Εκτέλεση
Ε.Φ.Α.	Ειδικός Φόρος Ακινήτων
BPM	Business Process Management

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Εισαγωγή**

Καθώς διανύουμε την τέταρτη βιομηχανική επανάσταση, η ανάγκη για προσαρμογή στις νέες συνθήκες είναι ζωτικής σημασίας. Όλοι οι οργανισμοί προκειμένου να λειτουργήσουν, εκτελούν συγκεκριμένες διαδικασίες τόσο για την επίτευξη επιχειρησιακών στόχων, αν πρόκειται για επιχειρήσεις, όσο και για την εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος, στην περίπτωση δημόσιων υπηρεσιών. Βασικό μέλημα κάθε οργανισμού, δημόσιου ή ιδιωτικού είναι η παροχή βελτιωμένων και αυτοματοποιημένων υπηρεσιών για τη διατήρηση της ανταγωνιστικότητας, και υιοθέτηση τεχνικών που θα εξασφαλίσουν ευελιξία στην αντιμετώπιση νέων προκλήσεων. Για την επίτευξη του στόχου αυτού, απαραίτητη προϋπόθεση είναι η κατανόηση των προτερημάτων και κυρίως των μειονεκτημάτων που αφορούν την εκτέλεση των διαδικασιών τους.

Η Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών είναι μια στρατηγική προσέγγιση που αποσκοπεί στη βελτίωση της απόδοσης και της παραγωγικότητας των επιχειρήσεων. Οι διαδικασίες του οργανισμού σχεδιάζονται και μοντελοποιούνται και στην συνέχεια αναλύονται προκειμένου να διαπιστωθεί η αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητά τους. Μη αποδοτικές διαδικασίες ανασχεδιάζονται και δοκιμάζονται μέχρι να επιτευχθούν οι επιχειρησιακοί στόχοι.

Η επιλογή της καταλληλότερης τεχνικής μοντελοποίησης επιχειρησιακών διαδικασιών έχει μεγάλη σημασία καθώς πρέπει τα μοντέλα που παράγονται να είναι κατανοητά από όλους. Γι ' αυτό τον λόγο η τεχνική που έχει επικρατήσει τα τελευταία χρόνια είναι το πρότυπο Business Process Modelling Notation 2.0 (BPMN 2.0).

### **1.1 Σημαντικότητα του θέματος και κίνητρα**

Η διάρκεια ζωής μιας επιχείρησης καθώς και η αποδοτικότητα ενός δημόσιου οργανισμού είναι στοιχεία άμεσα συνδεδεμένα με την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχουν. Η ολοένα και μεγαλύτερη εμπλοκή της τεχνολογίας δημιουργεί νέες ανάγκες και συνθήκες εργασίας στις οποίες καλούνται όλοι οι οργανισμοί να προσαρμοστούν. Απώτερος σκοπός, όσον αφορά τον Δημόσιο Τομέα, η παροχή ευέλικτων πρακτικών που θα εξυπηρετούν τον πολίτη.

Σύμφωνα με τις επιταγές της εθνικής στρατηγικής για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των ελληνικών δημόσιων υπηρεσιών, η τροποποίηση των διαδικασιών που εκτελούνται από αυτές είναι απαραίτητη για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και για την διασφάλιση του δημοσίου συμφέροντος. Με τη βελτίωση των διαδικασιών τους, οι δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να παρέχουν καλύτερες υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ενώ ταυτόχρονα μπορούν να εξοικονομήσουν χρόνο και πόρους. Απλούστερες και ταχύτερες διαδικασίες οδηγούν στην μείωση της γραφειοκρατίας και επιτρέπουν στους πολίτες και στις επιχειρήσεις να υλοποιούν τις δικές τους δραστηριότητες με μεγαλύτερη ευκολία και αποτελεσματικότητα.

Η μοντελοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών ενός δημόσιου οργανισμού μπορεί να βοηθήσει στην ανάλυση και κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι διαδικασίες υλοποιούνται. Συντελεί στην αναγνώριση των πιθανών προβλημάτων και στην εξεύρεση λύσεων για τη βελτίωση τους, ενώ μπορεί βελτιώσει την επικοινωνία τόσο μεταξύ των διαφόρων τμημάτων του οργανισμού, όσο και μεταξύ του οργανισμού και των πολιτών.

Στην προσπάθεια της να εξελιχθεί σε έναν οργανισμό προσαρμοσμένο στο νέο τεχνολογικό πλαίσιο, η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων ξεκίνησε να καταγράφει τις διαδικασίες της στο «Εγχειρίδιο Επιλεγμένων Λειτουργικών Διαδικασιών της Διεύθυνσης Προγραμματισμού και Αξιολόγησης Ελέγχων και Ερευνών (ΔΙ.Π.Α.Ε.Ε.), των Υπηρεσιών Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.) που υπάγονται στον Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), καθώς και Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.)» [1], έχοντας ως κύριο στόχο την βελτίωση τους.

Η παροχή καλύτερων, αποδοτικότερων και ταχύτερων υπηρεσιών είναι πλέον σκοπός όλων των δημόσιων υπηρεσιών και ειδικότερα της Α.Α.Δ.Ε. και μπορεί να επιτευχθεί μέσω της μοντελοποίησης, ανάλυσης και ανασχεδιασμού των διαδικασιών της.

## **1.2 Σκοπός και στόχοι**

Η παρούσα διπλωματική εργασία αποσκοπεί στην μοντελοποίηση των καταγεγραμμένων, στο προαναφερόμενο Εγχειρίδιο, επιχειρησιακών διαδικασιών της Α.Α.Δ.Ε. προκειμένου να επιλεγθούν τα μοντέλα που χρειάζονται ανασχεδιασμό.



Πιο συγκεκριμένα, θα μοντελοποιηθούν εξήντα τέσσερις διαδικασίες με την τεχνική μοντελοποίησης BPMN και στη συνέχεια θα αναλυθούν τα παραγόμενα μοντέλα με την βοήθεια συγκεκριμένων μετρικών. Με βάση τα αποτελέσματα των μετρήσεων θα γίνει η ταξινόμησή τους, με την μέθοδο της συσταδοποίησης, σε ομάδες που αφορούν την πλαστικότητα και την εξωτερική ποιότητά τους. Βασικός στόχος είναι να επιλεγούν οι διαδικασίες που χρήζουν ανασχεδιασμού για να γίνουν απλούστερες, ταχύτερες και αποδοτικότερες.

### **1.3 Διάρθρωση Διπλωματικής Εργασίας**

Ακολουθεί μια συνοπτική παρουσίαση των κεφαλαίων της διπλωματικής εργασίας.

Το κεφάλαιο 1 παραθέτει τα κίνητρα και τον σκοπό για τον οποίο δημιουργήθηκε η εργασία.

Το Κεφάλαιο 2, αναφέρεται στην θεωρία Μοντελοποίησης των Επιχειρησιακών Διαδικασιών. Προσδιορίζεται, αρχικά, η έννοια της διαδικασίας και έπειτα της επιχειρησιακής διαδικασίας, καθώς αποτελεί αντικείμενο μελέτης της εργασίας. Στην συνέχεια γίνεται αναφορά στον τομέα της Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών και τα στάδια που περιλαμβάνει. Παρουσιάζονται γνωστές τεχνικές μοντελοποίησης που αναφέρονται στην διεθνή βιβλιογραφία, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην BPMN, καθώς είναι εκείνη που χρησιμοποιήθηκε για την εκπόνηση της παρούσας εργασίας.

Το κεφάλαιο 3, περιλαμβάνει την μεθοδολογία που εφαρμόστηκε για την μοντελοποίηση των διαδικασιών της Α.Α.Δ.Ε.. Γίνεται αναφορά στο πληροφοριακό υλικό-εγχειρίδιο από το οποίο αντλήθηκαν οι προς μοντελοποίηση διαδικασίες, στην τεχνική μοντελοποίησης και το λογισμικό που επιλέχθηκε. Τέλος, με την βοήθεια παραδείγματος, αναλύονται, τα στάδια εφαρμογής της μεθοδολογίας που ακολουθήθηκε.

Στο κεφάλαιο 4, παρουσιάζονται τα μοντέλα που δημιουργήθηκαν με το πρότυπο της BPMN 2.0 συνοδευόμενα από αναλυτική περιγραφή των διαδικασιών.

Το κεφάλαιο 5 πραγματεύεται την αξιολόγηση των μοντέλων ως προς την πλαστικότητα και εξωτερική ποιότητα. Αναφέρονται οι μετρικές που χρησιμοποιήθηκαν και εφαρμόστηκαν σε συγκεκριμένο παράδειγμα. Παρατίθεται πίνακας με τους υπολογισμούς των μετρικών, για τις εξήντα δύο διαδικασίες που μοντελοποιήθηκαν και

στη συνέχεια πραγματοποιείται η κατηγοριοποίηση των μοντέλων σε συστάδες. Η μέθοδος της συσταδοποίησης πραγματοποιήθηκε με την βοήθεια του προγράμματος SPSS προκειμένου να διαπιστωθεί ποια μοντέλα θα χρειαστούν επανασχεδιασμό.

Το κεφάλαιο 6 περιλαμβάνει τα συμπεράσματα της έρευνας καθώς και προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Θεωρία Μοντελοποίησης Επιχειρησιακών Διαδικασιών**

Σε αυτό το κεφάλαιο γίνεται μια παρουσίαση ενοτήτων που αφορούν την μοντελοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών. Αναλύεται η έννοια της διαδικασίας και της επιχειρησιακής διαδικασίας, με ορισμούς από την διεθνή βιβλιογραφία. Γίνεται λόγος για την Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών καθώς και για τα Συστήματα Επιχειρησιακών Διαδικασιών. Με την βοήθεια μελετών των Weske και Dumas βλέπουμε πως λειτουργεί ο κύκλος ζωής της Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών. Τέλος, παρουσιάζονται γνωστές τεχνικές μοντελοποίησης με ιδιαίτερη αναφορά στην BPMN, η οποία χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα διπλωματική εργασία για την μοντελοποίηση των διαδικασιών της Α.Α.Δ.Ε.

### **2.1 Επιχειρησιακές Διαδικασίες (Business Processes)**

Αν ανατρέξουμε στη διεθνή βιβλιογραφία θα διαπιστώσουμε ότι υπάρχουν πολλοί ορισμοί για τον προσδιορισμό του όρου Επιχειρησιακή Διαδικασία. Αρχικά θα πρέπει να περιγραφεί ο όρος «διαδικασία». Σύμφωνα με τον Talwar [2], διαδικασία είναι μια ακολουθία προκαθορισμένων δραστηριοτήτων που εκτελούνται για να επιτευχθεί ένα προκαθορισμένος τύπος αποτελεσμάτων. Ως διαδικασία λοιπόν, ορίζεται μια σειρά βημάτων ή ενεργειών που γίνονται για την επίτευξη ενός συγκεκριμένου αποτελέσματος ή στόχου. Οι διαδικασίες λαμβάνουν χώρα σε διάφορους τομείς της ανθρώπινης ζωής και μπορεί να είναι βιολογικές, χημικές, βιομηχανικές, αλγοριθμικές, επιχειρησιακές.

Σύμφωνα με τους Davenport και Short [3], επιχειρησιακή διαδικασία είναι ένα σύνολο λογικά συνδεδεμένων εργασιών που εκτελούνται για την επίτευξη ενός καθορισμένου επιχειρηματικού αποτελέσματος. Λίγα χρόνια αργότερα, οι Hammer και Champy [4] όρισαν την επιχειρησιακή διαδικασία ως ένα σύνολο δραστηριοτήτων που έχουν ως τελικό στόχο την παραγωγή ενός συγκεκριμένου προϊόντος που έχει αξία για τον πελάτη. Το 1993, ο Davenport [5] υποστηρίζει ότι, διαδικασία είναι μια διατεταγμένη σειρά δραστηριοτήτων με μια αρχή, ένα τέλος, και σαφώς προσδιορισμένες εισροές και εκροές. Ο Weske [6], δίνει έναν νέο ορισμό κατά τον οποίο, μια επιχειρησιακή διαδικασία αποτελείται από ένα σύνολο δραστηριοτήτων που εκτελούνται συντονισμένα σε ένα οργανωτικό και τεχνικό περιβάλλον και υλοποιούν από κοινού έναν επιχειρηματικό στόχο. Κάθε επιχειρησιακή διαδικασία υλοποιείται από έναν

μεμονωμένο οργανισμό, αλλά μπορεί να αλληλεπιδρά με επιχειρηματικές διαδικασίες που εκτελούνται από άλλους οργανισμούς. Συνεπώς, επιχειρησιακή διαδικασία είναι ο συνδυασμός ενός συνόλου δραστηριοτήτων που εκτελούνται σε μια επιχείρηση, με μια δομή που περιγράφει τη λογική τους σειρά και την εξάρτησή τους, στόχος της οποίας είναι η παραγωγή ενός επιθυμητού αποτελέσματος [7].

Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, οι επιχειρησιακές διαδικασίες διακρίνονται σε κατηγορίες, βάσει των παραμέτρων: 1) προβλεψιμότητας και επαναληπτικότητας της διαδικασίας και των δραστηριοτήτων της, 2) της αξίας και κρίσιμότητας της διαδικασίας σε σχέση με τον στόχο του οργανισμού. Οι τέσσερις βασικές κατηγορίες στις οποίες κατατάσσονται οι επιχειρησιακές διαδικασίες είναι: 1) Διαδικασίες Παραγωγής (Production Processes), 2) Διοικητικές Διαδικασίες (Administrative Processes), 3) Συνεργατικές Διαδικασίες (Collaborative Processes), 4) Ειδικές Διαδικασίες (Ad hoc). Οι Ειδικές και οι Συνεργατικές Διαδικασίες, δεν έχουν συγκεκριμένο μοτίβο για τον συντονισμό των δραστηριοτήτων και για την μεταφορά των πληροφοριών στους συμμετέχοντες στη διαδικασία. Η σειρά των δραστηριοτήτων ελέγχεται και συντονίζεται από ανθρώπους. Οι συνεργατικές διαδικασίες είναι κρίσιμες σε σχέση με το στόχο του οργανισμού και έχουν υψηλή αξία για αυτόν, σε αντίθεση με τις Ειδικές Διαδικασίες. Οι Διοικητικές και οι Διαδικασίες Παραγωγής, είναι επαναλαμβανόμενες και προβλέψιμες, συνεπώς η διάταξη και ο συντονισμός των δραστηριοτήτων ορίζεται πριν αυτές εκτελεστούν. Οι Διοικητικές Διαδικασίες δεν είναι κρίσιμες σε σχέση με τους στόχους του οργανισμού, σε αντίθεση με τις Διαδικασίες Παραγωγής οι οποίες έχουν μεγάλη αξία για τον οργανισμό [8].

## **2.2 Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Business Process Management-BPM)**

Σκοπός κάθε επιχείρησης είναι η βελτίωση των λειτουργικών διαδικασιών της. Η ικανοποίηση των πελατών, η μείωση του κόστους λειτουργίας των επιχειρήσεων, η καθιέρωση νέων προϊόντων και υπηρεσιών με χαμηλό κόστος είναι σημαντικές πτυχές της διαχείρισης επιχειρηματικών διαδικασιών. Ένας από τους ορισμούς που δόθηκαν για τον προσδιορισμό της έννοιας της Διαχείρισης Επιχειρηματικών Διαδικασιών, ήταν από τον Zairi [9], ο οποίος υποστηρίζει ότι πρόκειται για μία δομημένη προσέγγιση για την ανάλυση και τη συνεχή βελτίωση θεμελιωδών δραστηριοτήτων όπως η παραγωγή, το μάρκετινγκ, η επικοινωνία και άλλα σημαντικά στοιχεία για τη λειτουργία μιας εταιρείας.

Ένας άλλος ορισμός που δόθηκε από τους M. Dumas, M. La Rosa, J. Mendling, και H. A. Reijers [10], θεωρεί την Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών ως την επιστήμη της επίβλεψης του τρόπου με τον οποίο οι εργασίες εκτελούνται σε έναν οργανισμό, ώστε να διασφαλίζονται συνεπή αποτελέσματα και να επωφελούνται των ευκαιριών βελτίωσης. Σύμφωνα με τον Weske [6], η διαχείριση επιχειρηματικών διαδικασιών είναι μια πρακτική η οποία έχει ως στόχο την καλύτερη λειτουργία ενός οργανισμού. Περιλαμβάνει έννοιες, μεθόδους, και τεχνικές για την υποστήριξη του σχεδιασμού, της διαχείρισης, της διαμόρφωσης, της εφαρμογής και της ανάλυσης επιχειρησιακών διαδικασιών.

Για να θεωρείται επιτυχής η Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών πρέπει να διέπεται από συγκεκριμένους κανόνες, οι οποίοι σύμφωνα με τον Zairi [9] είναι:

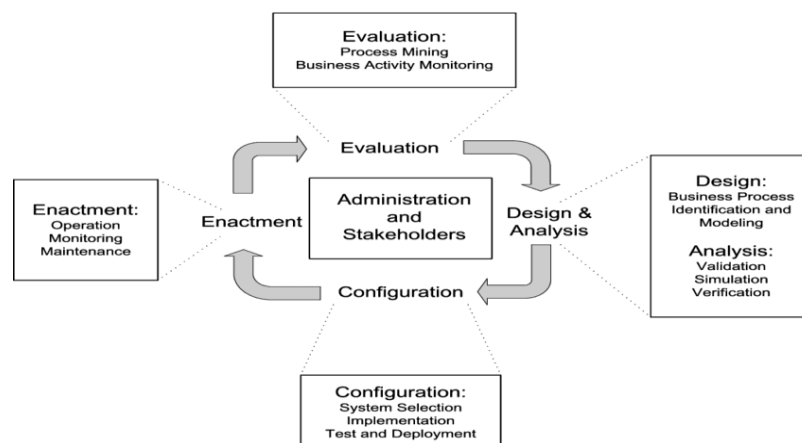
- Οι κύριες δραστηριότητες πρέπει να χαρτογραφούνται και να τεκμηριώνονται σωστά.
- Η διαχείριση πρέπει να εστιάζει στους πελάτες μέσω οριζόντιων συνδέσεων μεταξύ των βασικών δραστηριοτήτων.
- Πρέπει να βασίζεται σε συστήματα και τεκμηριωμένες διαδικασίες για την εξασφάλιση της πειθαρχίας, συνέπειας και επαναληψιμότητας ποιοτικής απόδοσης.
- Πρέπει να στηρίζεται στη δραστηριότητα μέτρησης για την αξιολόγηση της απόδοσης κάθε μεμονωμένης διαδικασίας, να θέτει στόχους και να παρέχει επίπεδα παραγωγής που μπορούν να ανταποκριθούν στους εταιρικούς στόχους.
- Πρέπει να βασίζεται σε συνεχή προσέγγιση βελτιστοποίησης μέσω επίλυσης προβλημάτων.
- Πρέπει να εμπνέεται από τις βέλτιστες πρακτικές, για την διασφάλιση της ανταγωνιστικότητας.
- Η Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών είναι μια προσέγγιση για την αλλαγή κουλτούρας και δεν προκύπτει απλώς μέσω της ύπαρξης καλών συστημάτων και σωστής δομής.

Για την υλοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών είναι απαραίτητα τα Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Business Process Management Systems ή

BPMS). Υπάρχει ένα μεγάλος αριθμός Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών που χρησιμοποιούν τίτλους όπως Workflow Management (WFM), Case Handling (CH), Enterprise Application Integration (EAI), Enterprise Resource Planning (ERP), Customer Relation Management (CRM), που όμως δημιουργούν σύγχυση. Ο Weske, [5] δίνει τον ακόλουθο ορισμό για το Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών. Πρόκειται για ένα γενικό σύστημα λογισμικού που καθοδηγείται από ρητές διατυπώσεις διαδικασιών για την ενεργοποίηση και τη διαχείριση επιχειρησιακών διαδικασιών. Το σύστημα θα πρέπει να έχει επίγνωση της διαδικασίας και να είναι γενικό υπό την έννοια ότι είναι δυνατή η τροποποίηση των διεργασιών που υποστηρίζει. Τα σχέδια των διαδικασιών είναι συχνά γραφικά και η εστίαση είναι σε δομημένες διαδικασίες που πρέπει να χειρίζονται πολλές περιπτώσεις.

### 2.3.1 Κύκλος Ζωής των Διαδικασιών (BPM Lifecycle)

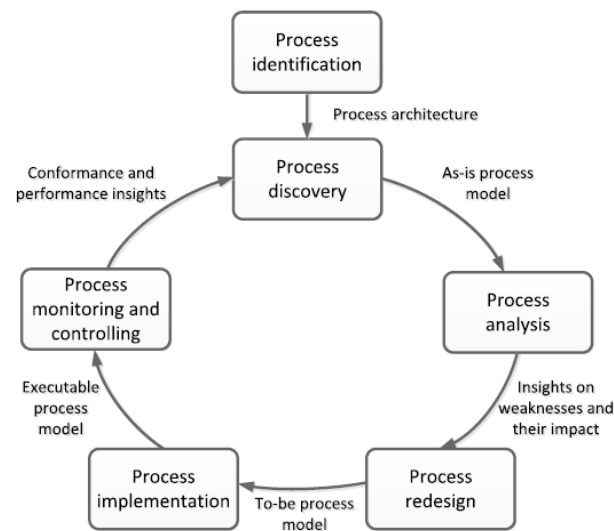
Η Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (BPM) έχει έναν κύκλο ζωής, που χαρακτηρίζεται ως κύκλος ζωής BPM, ο οποίος τυποποιεί τη διαδικασία υλοποίησης και διαχείρισης των επιχειρησιακών διαδικασιών σε έναν οργανισμό ως μια σειρά κυκλικών σταδίων. Σύμφωνα με τον Weske [5], ο κύκλος ζωής ενός BPM έχει κυκλική συμπεριφορά και αποτελείται από τέσσερα βασικά στάδια: 1) Σχεδιασμός και Ανάλυση, 2) Διαμόρφωση, 3) Εκτέλεση, 4) Αξιολόγηση.



Εικόνα 1-Weske: BPM Lifecycle [5]

- **Σχεδιασμός και Ανάλυση:** Ο κύκλος ζωής της διαδικασίας ξεκινά με το στάδιο του σχεδιασμού και ανάλυσης. Κατά την διάρκεια του συγκεκριμένου σταδίου, πραγματοποιείται ο προσδιορισμός της διαδικασίας και σχεδιάζεται το μοντέλο της διαδικασίας. Αυτό γίνεται με τη βοήθεια συγκεκριμένων τεχνικών μοντελοποίησης κατά τις οποίες χρησιμοποιείται κατάλληλη σημειογραφία προκειμένου να γίνεται κατανοητή από όλους. Έπειτα το μοντέλο επικυρώνεται και αξιολογείται για την ορθότητα του και για το κατά πόσο παρέχει το επιθυμητό αποτέλεσμα. Για την αξιολόγηση του χρησιμοποιούνται τεχνικές προσομοίωσης οι οποίες μπορούν να υπολογίσουν το χρηματικό κόστος, τον χρόνο εκτέλεσης και την κατανομή των πόρων που χρησιμοποιεί.
- **Διαμόρφωση:** Αφού το μοντέλο της διαδικασίας σχεδιαστεί και επικυρωθεί, πρέπει να εφαρμοστεί. Αυτό μπορεί να γίνει, είτε με την βοήθεια κάποιου Συστήματος Διαχείρισης Διαδικασιών, εφόσον το μοντέλο ενισχυθεί με τεχνικές πληροφορίες που θα το επιτρέψουν να μετατραπεί σε εκτελέσιμο, είτε το μοντέλο διαδικασίας μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να προκύψει ένα σύνολο πολιτικών ή κατευθυντήριων γραμμών που πρέπει να ακολουθούν οι εργαζόμενοι της επιχείρησης.
- **Εκτέλεση:** Αφού ολοκληρωθεί η φάση της διαμόρφωσης η διαδικασία μπορεί να εκτελεστεί. Κατά την διάρκεια εκτέλεσής της επιβλέπεται για να διαπιστωθεί η δημιουργία των στιγμιότυπων των διεργασιών που εκτελούνται (Business Process Instances). Τα στιγμιότυπα αποτυπώνουν τη διαδικασία σε πραγματικό χρόνο και συνήθως δημιουργούνται με την εκτέλεση συγκεκριμένου γεγονότος, όπως την εκτύπωση μιας βεβαίωσης. Τα δεδομένα που συλλέγονται αποθηκεύονται σε αρχεία καταγραφής όπου φαίνονται οι χρόνοι εκτέλεσης περιστατικών και δραστηριοτήτων, καθυστερήσεις στην απόκριση του συστήματος, δυσκολίες κατά την λειτουργία του. Με τα στιγμιότυπα διαδικασιών μπορεί να εκτιμηθεί ο βαθμός που εκπληρώνονται οι στόχοι του οργανισμού.
- **Αξιολόγηση:** Κατά την διάρκεια του συγκεκριμένου σταδίου πραγματοποιείται η αξιολόγηση του μοντέλου της διαδικασίας, βασιζόμενη στις πληροφορίες που συγκεντρώθηκαν στο στάδιο της εκτέλεσης. Έτσι στοιχεία που αφορούν τον χρόνο εκτέλεσης μιας δραστηριότητας ή τον βαθμό κατά τον οποίο το μοντέλο αντικατοπτρίζει την πραγματική εκτέλεση της διαδικασίας, αξιολογούνται.

Περιγραφή του κύκλου ζωής ενός BPM πραγματοποιήθηκε και από τους Dumas [9] και φαίνεται στην εικόνα που ακολουθεί.



Εικόνα 2-Dumas: BPM Lifecycle

Παρατηρούμε ότι ο κύκλος ζωή ενός BPM έχει κυκλική συμπεριφορά και διακρίνονται στις βασικές φάσεις: 1)Αναγνώριση Διαδικασίας, 2) Ανακάλυψη Διαδικασίας, 3) Ανάλυση Διαδικασίας, 4)Ανασχεδιασμός, 5) Εφαρμογή, 6)Επίβλεψη και έλεγχος.

- **Αναγνώριση:** Σε αυτό το στάδιο τίθεται ένα επιχειρηματικό πρόβλημα και εντοπίζονται διαδικασίες που μπορούν να εφαρμοστούν για την επίλυσή του. Σε ορισμένες περιπτώσεις ο προσδιορισμός των διαδικασιών γίνεται παράλληλη με τον προσδιορισμό των μέτρων απόδοσης.
- **Ανακάλυψη Διαδικασίας (Μοντελοποίηση Διαδικασίας:** Αφού προσδιοριστεί η διαδικασία, καθορίζεται ο τρόπος εκτέλεσής της με την δημιουργία του κατάλληλου μοντέλου.
- **Ανάλυση Διαδικασίας:** Αφού καθοριστεί το μοντέλο της διαδικασίας εντοπίζονται και τεκμηριώνονται ζητήματα που σχετίζονται με την διαδικασία για τον προσδιορισμό μέτρων απόδοσης. Τα ζητήματα, συνήθως, ιεραρχούνται με βάση τον αντίκτυπό τους και μερικές φορές με βάση την εκτιμώμενη προσπάθεια που απαιτείται για την επίλυσή τους.
- **Ανασχεδιασμός (βελτίωση διαδικασιών) :** Με βάση τα παραγόμενα από την προηγούμενη φάση στοιχεία, το μοντέλο τροποποιείται προκειμένου να



αντιμετωπιστούν τα προβλήματα που εντοπίστηκαν στην προηγούμενη φάση και ο οργανισμός να επιτύχει τους στόχους απόδοσης που έχει θέσει.

- **Εφαρμογή:** Σε αυτή τη φάση προσδιορίζονται οι αλλαγές που πρέπει να εφαρμοστούν για την αλλαγή του τρόπου εργασίας όλων των συμμετεχόντων που εμπλέκονται στη διαδικασία. Επίσης προσδιορίζεται η ανάπτυξη και εγκατάσταση συστημάτων πληροφορικής για να υποστηρίξουν τις μελλοντικές διαδικασίες.
- **Επίβλεψη και έλεγχος:** Μετά την εκτέλεση της ανασχεδιασμένης διαδικασίας, συλλέγονται και αναλύονται τα δεδομένα που προκύπτουν προκειμένου να εκτιμηθεί ο βαθμός λειτουργίας της διαδικασίας σε σχέση με τα μέτρα και τους στόχους απόδοσης. Εντοπίζονται σφάλματα και αποκλίσεις σε σχέση με την προβλεπόμενη συμπεριφορά και διορθώνονται.

#### **2.4 Μοντελοποίηση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Business Process Modeling)**

Η μοντελοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών κρίνεται απαραίτητη για μια επιχείρηση ή οργανισμό που επιθυμεί να βελτιστοποιήσει τις υπηρεσίες που παρέχει. Εκτελείται συνήθως από επιχειρηματικούς αναλυτές και διευθυντές οι οποίοι προσπαθούν να βελτιώσουν την αποδοτικότητα και την ποιότητα των διαδικασιών. Η μοντελοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών είναι η δραστηριότητα της αναπαράστασης διαδικασιών μιας επιχείρησης, έτσι ώστε η τρέχουσα ("as is") διαδικασία να μπορεί να αναλυθεί και να βελτιωθεί στο μέλλον ("to be"). Συνεπώς, πρόκειται για τεχνικές που χρησιμοποιούνται για ανάλυση και αναπαράσταση επιχειρησιακών διαδικασιών. [11]

Τα μοντέλα των επιχειρησιακών διαδικασιών διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην διαδικασία σχεδιασμού απαιτήσεων για την ανάπτυξη συστημάτων λογισμικού καθώς βοηθούν στην κατανόηση των εργασιών που πρέπει να υποστηρίζονται από τα πληροφοριακά συστήματα. [12]

Ο σχεδιασμός ενός καλού μοντέλου επιχειρησιακής διαδικασίας είναι ζωτικής σημασίας διότι συντελεί στην αποφυγή, όσο είναι δυνατό, εμφάνισης σφαλμάτων. Η διάδοση των σφαλμάτων που εντοπίζονται σε επόμενα στάδια συνεπάγεται εκθετικά αυξανόμενο κόστος[13]. Ένα ποιοτικό επιχειρησιακό μοντέλο θα επηρεάσει την ποιότητα του σχεδιασμού των πληροφοριακών συστημάτων και τις προβλεπόμενες βελτιώσεις των επιχειρηματικών διαδικασιών.

Πληθώρα τεχνικών μοντελοποίησης αναφέρονται στη βιβλιογραφία, όπως: Διαγράμματα Ροής (Flowcharts), Διαγράμματα Ροής Δεδομένων (Data flow diagrams) , Integrated Definition for Function Modelling (IDEF), Role Activity Diagramming (RAD), Petri Nets.

- **Διάγραμμα Ροής (Flowcharts):** Αποτελούν μια γραφική αναπαράσταση στην οποία τα σύμβολα χρησιμοποιούνται για να αναπαραστήσουν λειτουργίες, δεδομένα, κατευθύνσεις ροής προκειμένου να οριστεί, να αναλυθεί και να επιλυθεί ένα πρόβλημα.
- **Διαγράμματα Ροής Δεδομένων (Data flow diagrams):** Περιγράφουν τους διαδικασίες ως ένα σύνολο από ταξινομημένες δραστηριότητες που συνδέονται μεταξύ τους μέσω αποθηκών δεδομένων καθώς και πώς οι διαδικασίες σχετίζονται με τους χρήστες και τον εξωτερικό κόσμο.
- **IDEF:** Είναι μια οικογένεια μεθόδων για την μοντελοποίηση διαφορετικών τομέων μιας επιχείρησης. Χρησιμοποιούνται για την ανάπτυξη δομικών γραφικών αναπαραστάσεων των διαδικασιών ή πολύπλοκων συστημάτων τους οι επιχειρήσεις.
- **Role Activity Diagramming (RAD):** Πρόκειται για διαγραμματικούς συμβολισμούς που επικεντρώνονται στην μοντελοποίηση ατομικών ρόλων στο πλαίσιο μιας διαδικασίας εστιάζοντας στην ευθύνη των ρόλων και τις μεταξύ τους αλληλεπιδράσεις.
- **Petri Nets:** Είναι μαθηματικές/γραφικές αναπαραστάσεις συστημάτων, με σκοπό να βοηθήσουν στην ανάλυση της δομής και της δυναμικής συμπεριφοράς των μοντελοποιημένων συστημάτων, τα οποία αποτελούνται από στοιχεία που αλληλεπιδρούν παράλληλα. [14] [7]

Η πιο δημοφιλής τεχνική μοντελοποίησης θεωρείται η BPMN, η οποία θα αναλυθεί παρακάτω.

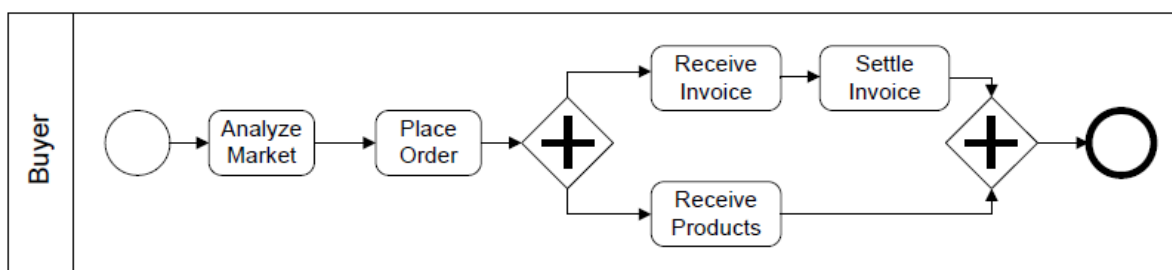
## 2.5 Business Process Model and Notation (BPMN)

Στην προηγούμενη ενότητα παρουσιάστηκαν τεχνικές μοντελοποίησης οι οποίες αναφέρονται συχνά στην βιβλιογραφία. Εκείνη που έχει υπερισχύσει, έναντι όλων των υπολοίπων είναι αυτή της BPMN καθώς υπερτερεί σε πλεονεκτήματα. Δημιουργήθηκε από το Business Process Management Initiative (BPMI), το 2004 (BPMN 1.0), υπό τον

συντονισμό του Object Management Group. Η τελευταία έκδοση πραγματοποιήθηκε το 2011, με την BPMN 2.0. Πρόκειται για μια γραφική σημειογραφία που απεικονίζει τα βήματα μιας επιχειρηματικής διαδικασίας και έχει σχεδιαστεί ειδικά για τον συντονισμό της ακολουθίας των διαδικασιών και των μηνυμάτων που ρέουν μεταξύ διαφορετικών συμμετεχόντων στη διαδικασία σε ένα συναφές σύνολο δραστηριοτήτων [15]. Πρωταρχικός της στόχος, είναι να παρέχει μια σημειογραφία που να είναι εύκολα κατανοητή από όλους τους χρήστες, από τους επιχειρησιακούς αναλυτές που δημιουργούν τα αρχικά σχέδια των διαδικασιών, έως τους προγραμματιστές που είναι υπεύθυνοι για την υλοποίηση της τεχνολογίας που θα εκτελεί αυτές τις διαδικασίες, και, τέλος, στους επιχειρηματίες που θα διαχειρίζονται και θα παρακολουθούν αυτές τις διαδικασίες [5].

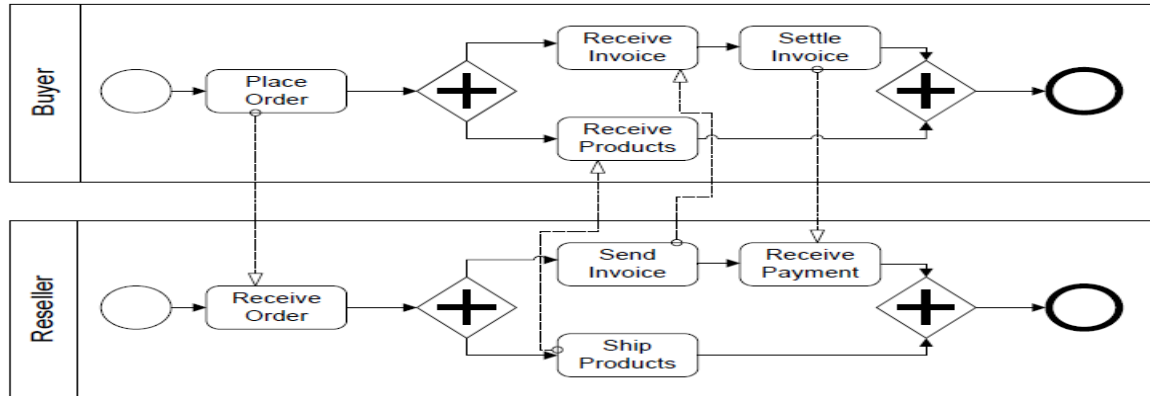
Η BPMN χρησιμοποιείται για την αποτύπωση επιχειρηματικών διαδικασιών, ιδιαίτερα σε επίπεδο συστημάτων υψηλού σχεδιασμού[16]. Οι επιχειρησιακές διαδικασίες που περιλαμβάνουν πολλαπλές οργανωτικές οντότητες μπορούν να αλληλεπιδρούν με μεταξύ τους. Η BPMN σχεδιάστηκε για αναπαραστήσει την αλληλεπίδραση των επιχειρησιακών διαδικασιών πολλαπλών οργανισμών. Τα είδη μοντέλων επιχειρησιακών διαδικασιών που μπορούν να αναπαρασταθούν στη BPMN είναι, οι ιδιωτικές διαδικασίες (private process) και οι διαδικασίες συνεργασίας (Collaboration Process). [6]

Οι **Ιδιωτικές Διαδικασίες (Private Processes)** είναι εκείνες που πραγματοποιούνται μέσα σε έναν οργανισμό, δηλαδή περιλαμβάνει δραστηριότητες που εκτελούνται μόνο εντός του οργανισμού. Εάν κριθεί απαραίτητο, η διαδικασία αναπαρίσταται μέσα σε μια δεξαμενή (Pool) και στην περίπτωση που στη διαδικασία εμπλέκονται και άλλα τμήματα του οργανισμού, αυτά τοποθετούνται μέσα σε λωρίδες (Lanes) .



**Εικόνα 3-Ιδιωτική Διαδικασία (Private Process)[ 5]**

Οι **Διαδικασίες Συνεργασίας (Collaborative Processes)** αφορούν τη συνεργασία δύο ή περισσότερων επιχειρησιακών οντοτήτων και περιγράφουν τη συμπεριφορά όλων των συμμετεχόντων που εμπλέκονται στη διαδικασία. Επομένως, παρουσιάζονται μόνο οι δραστηριότητες που παρουσιάζουν μια επικοινωνιακή συμπεριφορά. Η μεταξύ τους επικοινωνία γίνεται με την βοήθεια ροών μηνυμάτων.



**Εικόνα 4-Διαδικασία Συνεργασίας (Collaborating Process) [5]**

Στην BPMN, ένα μοντέλο διαδικασίας αναπαρίσταται ως Διάγραμμα Επιχειρησιακής Διαδικασίας (BPD). Το διάγραμμα αυτό αποτελείται από τρεις τύπους κόμβων, τα γεγονότα (events) που έχουν το σχήμα κύκλου, τις δραστηριότητες (Activities) που έχουν σχήμα παραλληλόγραμμο και τις πύλες (gateways) που έχουν σχήμα διαμαντιού. Τα συμβάντα υποδηλώνουν πράγματα που συμβαίνουν σε μια συγκεκριμένη χρονική στιγμή, οι δραστηριότητες υποδηλώνουν εργασίες που πρέπει να εκτελεστούν και οι πύλες χρησιμεύουν για τη δρομολόγηση της ροής ελέγχου κατά μήκος των κλάδων του BPD. Οι κόμβοι συνδέονται μέσω κατευθυνόμενων ακμών που ονομάζονται ροές ακολουθίας.[5]

Πιο συγκεκριμένα η BPMN αποτελείται από τα εξής γραφικά στοιχεία:

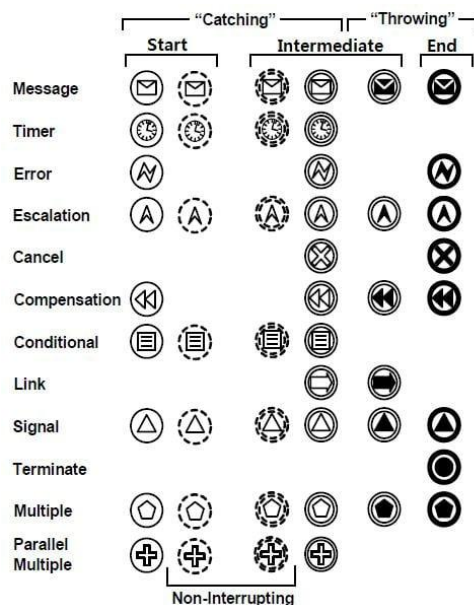
Αντικείμενα Ροής (Flow Objects)	Αντικείμενα Σύνδεσης (Connecting Objects)	Διάδρομοι (Swimlanes)	Συμπληρωματικά Αντικείμενα
Γεγονότα	Ροή Ακολουθίας	Δεξαμενή (Pool)	Έγγραφο
Δραστηριότητες	Ροή Μηνυμάτων	Διάδρομος (Lane)	Ομάδα
Πύλες	Συσχέτιση		Σχόλιο
			Αποθήκη Δεδομένων

**Πίνακας 1-Βασικά Στοιχεία BPMN**

## 2.5.1 Βασικά στοιχεία της BPMN 2.0

### Γεγονότα (Events)

Τα Γεγονότα αποτελούν στοιχεία της BPMN τα οποία αντιπροσωπεύουν μια κατάσταση που μπορεί να συμβεί κατά την διάρκεια μιας διαδικασίας. Ανάλογα με την λειτουργία τους ταξινομούνται σε “catching” και “throwing” events. Χωρίζονται σε τρεις βασικές κατηγορίες, ανάλογα με την θέση που έχουν στο μοντέλο. Είναι τα γεγονότα αρχής( Start Events), τα οποία πυροδοτούν (trigger) την έναρξη μιας διαδικασίας και μπορεί να είναι μηνύματα, χρονόμετρα, σφάλματα, κανόνες και άλλα. Τα ενδιάμεσα γεγονότα (Intermediate Events), τα οποία συμβαίνουν ανάμεσα στην αρχή και το τέλος μιας διαδικασίας, μπορεί να επιβεβαιώνουν μια κατάσταση ή να καθυστερούν μια δραστηριότητα. Τα γεγονότα τέλους (End Events) τοποθετούνται πάντα στο τέλος και δηλώνουν την ολοκλήρωση μιας διαδικασίας.

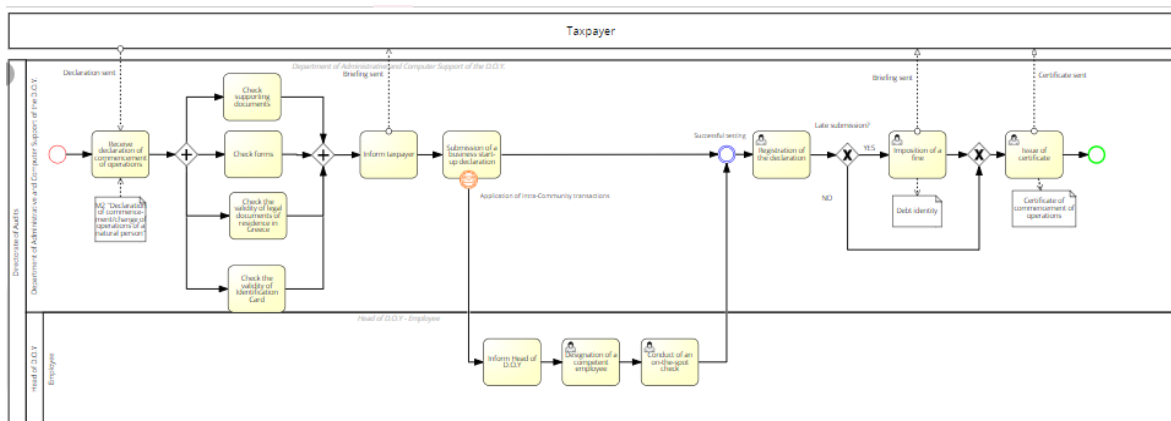


Εικόνα 5-BPMN:Γεγονότα-

Πηγή: <https://www.modernanalyst.com/Portals/0/images/BPMN%20Events.jpg>

Στο παρακάτω διάγραμμα διακρίνεται με κόκκινο χρώμα το γεγονός που πυροδοτεί την έναρξη της διαδικασίας, ενώ με πράσινο αυτό που πυροδοτεί την λήξη της. Το γεγονός με το μπλε χρώμα αντιπροσωπεύει ένα ενδιάμεσο γεγονός που δηλώνει την επιτυχημένη ολοκλήρωση του ελέγχου. Το γεγονός με το πορτοκαλί χρώμα, αποτελεί μια ειδική κατηγορία γεγονότων που ονομάζονται boundary events και τοποθετούνται στα όρια της δραστηριότητας. Πρόκειται για ένα ενδιάμεσο γεγονός το οποίο σηματοδοτεί μια

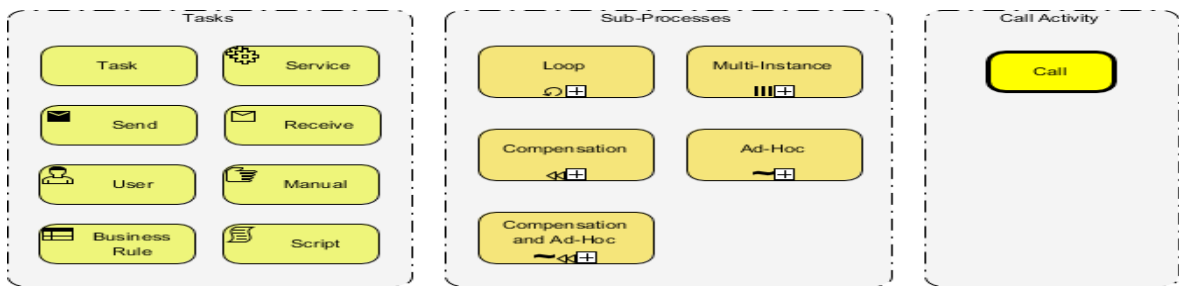
εξάιρεση (exception) που ονομάζεται «exception event». Τα συγκεκριμένα γεγονότα συμβαίνουν κατά την διάρκεια εκτέλεσης μιας δραστηριότητας και μπορούν είτε να την διακόψουν και η ροή να συνεχιστεί σε άλλο μονοπάτι, είτε η δραστηριότητα να συνεχίσει κανονικά να εκτελείται καθώς και η παράλληλη ροή που υποδεικνύει το event. Τα boundary events διακρίνονται σε δύο κατηγορίες. Ένα συμβάν σε μια κανονική ροή ακολουθίας μοντελοποιεί τη "ρίψη" ενός γεγονότος, ενώ ένα γεγονός προσαρτημένο στο όριο της δραστηριότητας μοντελοποιεί τη "σύλληψη" του. Τα Interrupting boundary events που αποτελούνται από διπλό συνεχές περίγραμμα και είναι αυτά που διακόπτουν την εκτέλεση της δραστηριότητας και τα Non Interrupting Boundary Events που αποτελούνται από περίγραμμα διακεκομμένης γραμμής και δεν διακόπτουν την εκτέλεση της δραστηριότητας.



Εικόνα 6-Διαδικασία 4.3-Events

### Δραστηριότητες (Activities)

Οι δραστηριότητες αποτελούν τα κύρια χαρακτηριστικά των επιχειρησιακών διαδικασιών καθώς αποτελούν μονάδες εργασίας. Συνήθως είναι ατομικές, δηλαδή δραστηριότητες των οποίων η εσωτερική δομή δεν έχει σημασία για την μοντελοποίηση και ονομάζονται Tasks. Έχουν την μορφή ορθογώνιου και στην πάνω αριστερή γωνία δηλώνεται ο τύπος τους, όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.



Εικόνα 7-BPMN:Activities-

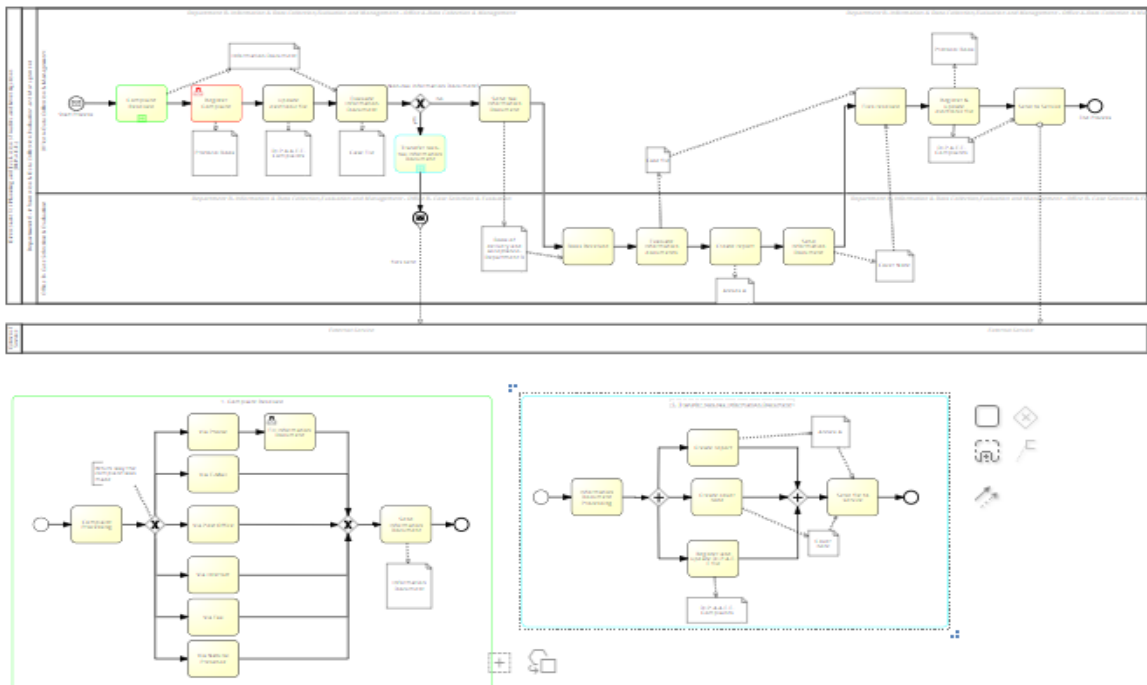
Πηγή: <https://cdn-images.visual-paradigm.com/guide/bpmn/bpmn-activity-types-explained/01-BPMN-Activities.png>

Οι τύποι των tasks είναι:

- **Service Task:** Χρησιμοποιείται κάποια αυτοματοποιημένη εφαρμογή για την εκτέλεση της συγκεκριμένης εργασίας.
- **Send Task:** Αποστέλλεται μήνυμα σε κάποιο παραλήπτη που μπορεί να βρίσκεται σε διαφορετικό διάδρομο (Lane) της ίδιας δεξαμενής (Pool). Η διαδικασία ολοκληρώνεται εφόσον αποσταλεί το μήνυμα.
- **Receive Task:** Παραλαμβάνεται μήνυμα από αποστολέα που βρίσκεται σε διαφορετικό διάδρομο (Lane) της ίδιας δεξαμενής (Pool). Η διαδικασία ολοκληρώνεται εφόσον παραληφθεί το μήνυμα.
- **User Task:** Η εργασία εκτελείται από άνθρωπο.
- **Manual Task:** Χειροκίνητη εργασία που εκτελείται χωρίς την βοήθεια κάποιας εφαρμογής.
- **Business Rule Task:** Παρέχει έναν μηχανισμό για μια διεργασία που παρέχει είσοδο σε μια μηχανή επιχειρησιακών κανόνων (Business Rule Engine) και στη συνέχεια λαμβάνει την έξοδο που παρέχεται από τη μηχανή επιχειρησιακών κανόνων.
- **Script Task:** Εκτελείται από μηχανή επιχειρησιακής διαδικασίας (Business Process Engine).

Οι δραστηριότητες, όταν δεν είναι ατομικές ονομάζονται υπο-διαδικασίες (Sub-processes) . Πρόκειται για σύνθετες δραστηριότητες που αντιπροσωπεύουν μια συλλογή από δραστηριότητες , πύλες, γεγονότα. Συνήθως χρησιμοποιούνται για την αποφυγή δημιουργίας περίπλοκων μοντέλων και πρόκειται για διεργασίες χαμηλότερου επιπέδου.

Αυτές διακρίνονται σε δύο κατηγορίες, τις συμπυκνμένες υπο-διαδικασίες (Collapsed Sub-Processes) και τις διευρυμένες υπο-διαδικασίες (Expanded Sub-Processes). Στο μοντέλο της παρακάτω εικόνας υπάρχουν δύο συμπυκνμένες υπο-διαδικασίες (Collapsed Sub-Processes), οι οποίες αναλύονται ξεχωριστά σε πλαίσιο εκτός των ορίων της δεξαμενής (Pool). Η υπο-διαδικασία που βρίσκεται μέσα στην δεξαμενή πρέπει να έχει το ίδιο όνομα με αυτή που αναλύεται στο ξεχωριστό πλαίσιο. Στην περίπτωση διευρυμένης υπο-διαδικασίας (Expanded Sub-Process), απεικονίζονται οι ροές των διαδικασιών της εντός της διαδικασίας που εκτελούνται.

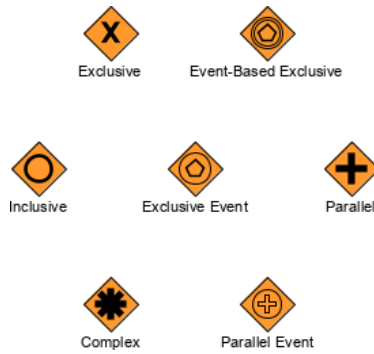


Εικόνα 8-BPMN: Subprocess

### Πύλες Ελέγχου (Gateways)

Οι πύλες αποτελούν ένα από τα βασικά στοιχεία της BPMN καθώς αντιπροσωπεύουν σημεία της διαδικασίας όπου υπάρχουν εναλλακτικές διαδρομές. Συνεπώς, ελέγχουν την ροή των διαδικασιών. Στην παρακάτω εικόνα βλέπουμε τις πύλες που χρησιμοποιούνται στην μοντελοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών.





Εικόνα 9-BPMN:Gateways-

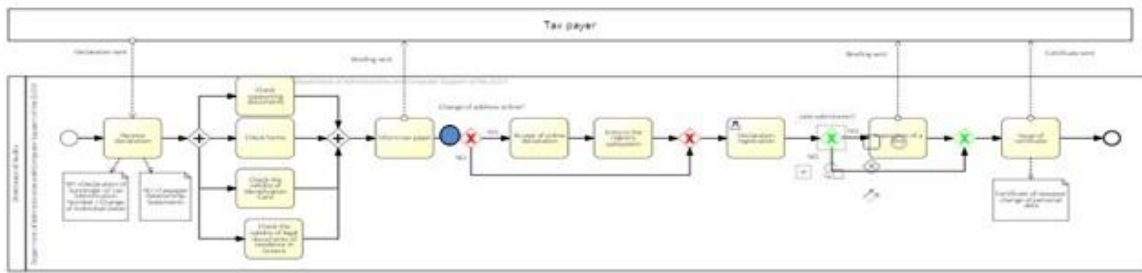
Πηγή: <https://www.visual-paradigm.com/servlet/editor-content/guide/bpmn/bpmn-gateway-types/sites/7/2019/12/gateway-types.png>

Οι πύλες ταξινομούνται σε δύο βασικές κατηγορίες, τις πύλες απόφασης (Split Gateways) όπου η ροή δρομολογείται σε μια ή περισσότερες ροές εξόδου και τις πύλες συγχώνευσης (Merge ή Join Gateways) όπου μια ή περισσότερες ροές εισόδου δρομολογούνται σε μια ροή εξόδου. Όταν ενεργοποιείται η έναρξη μια διαδικασίας, για λόγους κατανόησης της ροής, δημιουργείται ένα σημείο διαδικασίας (token). Τα σημεία διαδικασίας (process token) είναι μια αφηρημένη έννοια στη BPMN. Αναφέρονται στο τρέχον σημείο εκτέλεσης εντός μιας διαδικασίας. Μια επιχειρησιακή διαδικασία μπορεί να έχει πολλαπλά tokens που υποδεικνύουν ότι η διαδικασία εκτελείται σε πολλαπλές διαδρομές.



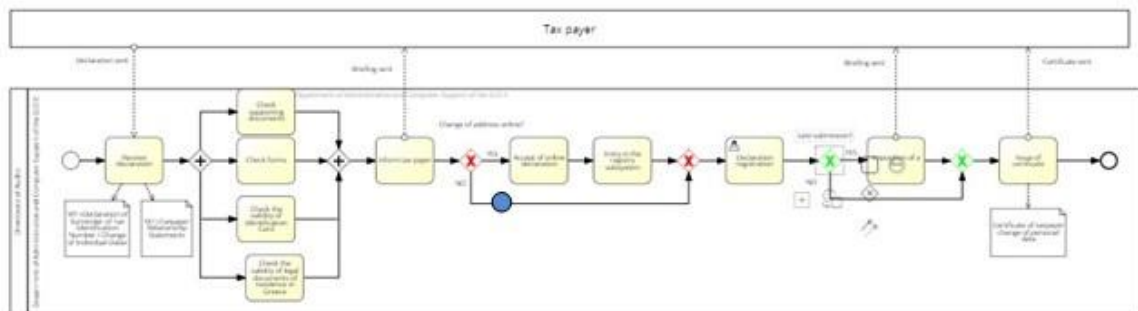
Exclusive

**Πύλη αποκλειστικής δρομολόγησης (XOR):** Χρησιμοποιείται για τη δημιουργία εναλλακτικών διαδρομών (αποφάσεις) εντός μιας ροής διαδικασίας. Η ροή ακολουθίας της οποίας η συνθήκη αξιολογείται ως αληθής επιλέγεται για τη διάδοση του token. Το χαρακτηριστικό της πύλης αυτής είναι ότι κάθε φορά επιλέγεται μόνο μια διαδρομή. Ο μηχανισμός λήψης απόφασης της αποκλειστικής πύλης XOR βασίζεται σε δεδομένα.



**Εικόνα 10-BPMN:XOR Gateway 1**

Στο παραπάνω μοντέλο διακρίνουμε δύο ζευγάρια πυλών XOR. Όταν το token φτάσει στην πρώτη πύλη, πραγματοποιείται έλεγχος κατά τον οποίο ενεργοποιείται η ροή ακολουθίας που επαληθεύει την συνθήκη. Συνεπώς, στο παράδειγμα της διαδικασίας, αν η αλλαγή διεύθυνσης του φορολογούμενου πραγματοποιήθηκε ηλεκτρονικά, τότε ενεργοποιείται η πρώτη ροή ακολουθίας και εκτελούνται σειριακά οι δραστηριότητες «Αποδοχή ηλεκτρονικής δήλωσης» και «Καταγραφή στο μητρώο υποσυστήματος». Αν η συνθήκη δεν επαληθευτεί τότε παρακάμπτεται η εκτέλεση των παραπάνω δραστηριοτήτων και το ενεργοποιείται η δεύτερη ροή ακολουθίας.



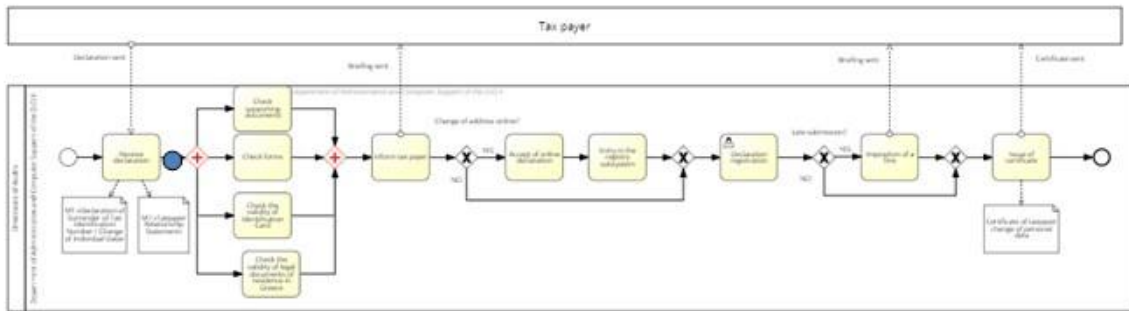
**Εικόνα 11-BPMN:XOR Gateway 2**



Parallel

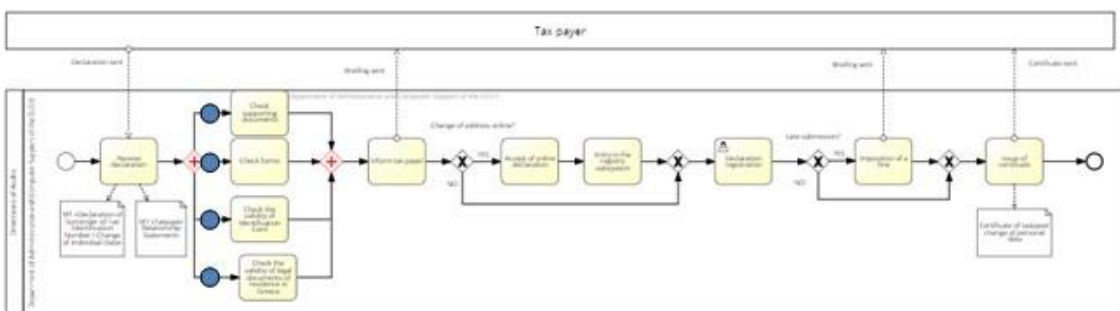
**Πύλη παράλληλης δρομολόγησης (AND):** Χρησιμοποιείται για την απεικόνιση της ταυτόχρονης εκτέλεσης δραστηριοτήτων.

Στην πύλη παράλληλης διάσπασης (And Split), όλες οι εξερχόμενες ροές ακολουθίας ακολουθούνται παράλληλα, δημιουργώντας μία ταυτόχρονη εκτέλεση για κάθε ροή ακολουθίας. Στην πύλη παράλληλης ένωσης (And Join), όλες οι ταυτόχρονες εκτελέσεις που φθάνουν στην παράλληλη πύλη περιμένουν στην πύλη μέχρι να ολοκληρωθεί η εκτέλεση για κάθε μία από τις εισερχόμενες ροές ακολουθίας. Στη συνέχεια, η διαδικασία συνεχίζεται.



**Εικόνα 12-BPMN:AND Gateway 1**

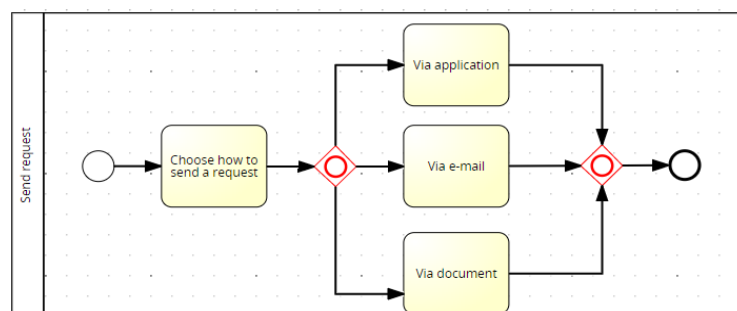
Στην παραπάνω εικόνα όταν το token φτάσει στην πύλη And Split, διαχέεται και στις τέσσερις ροές ακολουθίας προκειμένου όλες να εκτελεστούν ταυτόχρονα.



**Εικόνα 13-BPMN:And Gateway 2**



**Πύλη επιλογής δρομολόγησης (OR):** Καθορίζει ότι θα χρησιμοποιηθούν μία ή περισσότερες από τις διαθέσιμες διαδρομές. Θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν όλες ή μία ένα από αυτές.



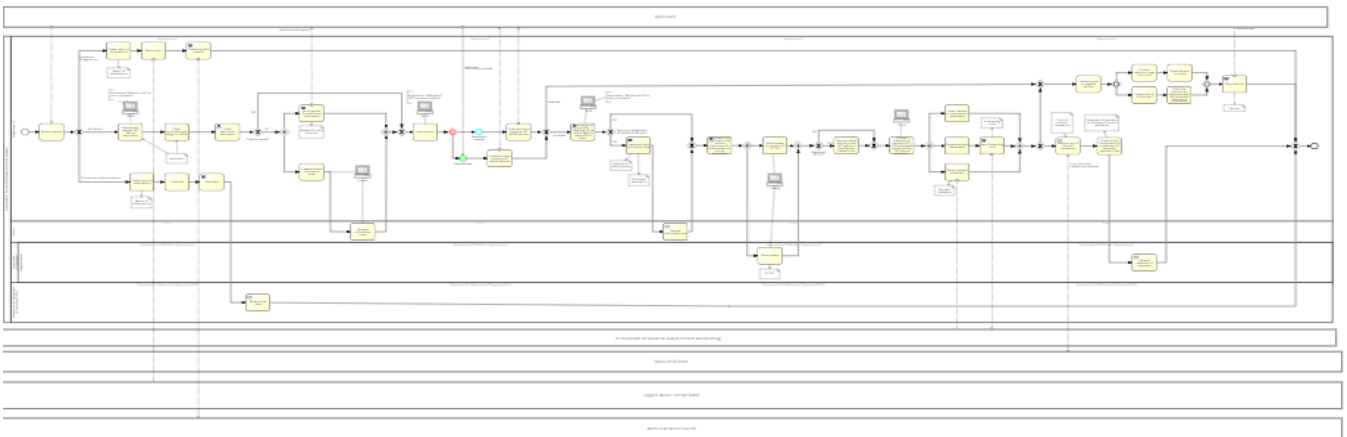
**Εικόνα 14-BPMN:OR Gateway**

Στο παραπάνω παράδειγμα πρέπει να αποφασιστεί ο τρόπος αποστολής αιτήματος. Μπορεί να γίνει είτε μέσω εφαρμογής, είτε με ηλεκτρονική αποστολή e-mail, είτε μέσω εντύπου, είτε μέσω εφαρμογής και e-mail, είτε μέσω εφαρμογής και αίτησης, και άλλους

τέτοιους συνδυασμούς. Ο αριθμός των διαφορετικών συνδυασμών προσδιορίζεται από τον τύπο  $2^v-1$ , όπου  $v$  ο αριθμός των διαθέσιμων επιλογών.



**Αποκλειστική πύλη βασισμένη σε Γεγονότα:** Πρόκειται για πύλες όπου οι αποφάσεις που λαμβάνονται βασίζονται σε γεγονότα. Όποιο γεγονός συμβεί πρώτο, είναι αυτό που θα καθορίσει τη ροή ακολουθίας που θα ενεργοποιηθεί. Στις παρακάτω εικόνες παρατηρούμε ότι γίνεται χρήση της πύλη Event-Based Gateway, προκειμένου να αποφασιστεί ποια δραστηριότητα θα εκτελεστεί εάν ληφθούν ή όχι οι επιπλέον πληροφορίες που ζητήθηκαν από συμμετέχοντα εκτός της κύριας διαδικασίας.



**Εικόνα 15-BPMN: Event-based Gateway**

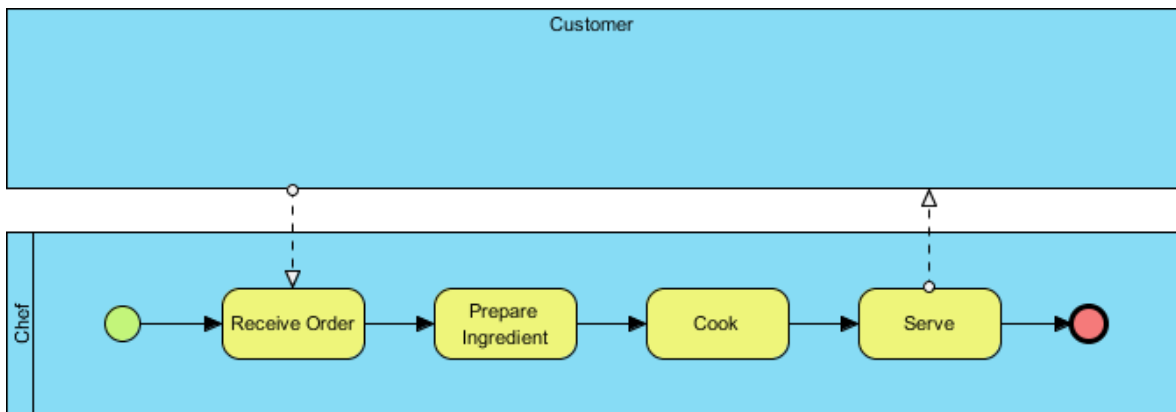


**Σύνθετη Πύλη (Complex Gateway):** Χρησιμοποιείται για την λήψη απόφασης σε πολύπλοκη διαδικασία.

*Swimlanes: Δεξαμενές (Pools) και Λωρίδες (Lanes)*

Κάθε διαδικασία, όσο πολύπλοκή ή απλή είναι, εκτελείται από τους Συμμετέχοντες. Αυτοί αναπαριστώνται, στην BPMN, με ορθογώνια πλαίσια που ονομάζονται δεξαμενές (Pools) και μπορεί να είναι συγκεκριμένο τμήμα ή οντότητα. Κάθε δεξαμενή αποτελείται από αντικείμενα ροής που εκτελούνται από τον συμμετέχοντα, με κατεύθυνση από αριστερά προς τα δεξιά. Στην περίπτωση οντοτήτων που βρίσκονται εκτός της επιχειρησιακής διαδικασίας, η αναπαράσταση γίνεται με την χρήση κενής δεξαμενής ή

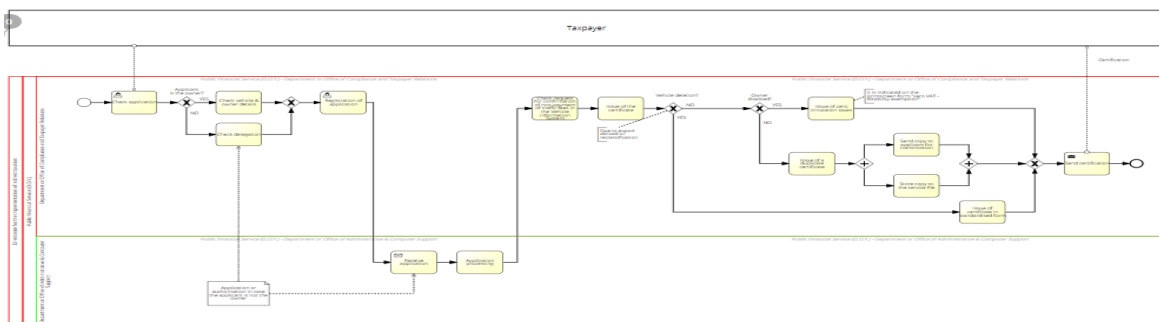
διαφορετικά, Black Box. Ένα Black Box δεν έχει περιεχόμενο καθώς η εσωτερική του δομή δεν επηρεάζει την δομή της κύριας διαδικασίας, οπότε δεν θεωρείται σκόπιμο να αναπαρασταθεί γραφικά. Αν ένας οργανισμός εφαρμόζει μια διαδικασία, για την υλοποίηση της οποίας εμπλέκονται και άλλα τμήματα ή υπάλληλοι, τότε αυτοί αναπαρίστανται σε λωρίδες (Lanes). Τα lanes είναι δηλαδή υπο-τμήματα των pools. Η επικοινωνία των αντικειμένων ροής σε μια δεξαμενή γίνεται με την χρήση ρών ακολουθίας. Ενώ η επικοινωνία μεταξύ των διαφορετικών πισινών πραγματοποιείται με την χρήση των ρών μηνυμάτων.



Εικόνα 16-BPMN: Swimlanes-

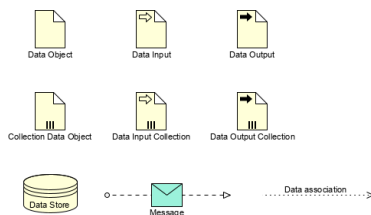
Πηγή: [https://cdn-images.visual-paradigm.com/tutorials/bpmn2\\_screenshots/20160307/01-black-box-pool.png](https://cdn-images.visual-paradigm.com/tutorials/bpmn2_screenshots/20160307/01-black-box-pool.png)

Στην παρακάτω εικόνα παρατηρούμε ότι οι συμμετέχοντες είναι: 1)ο φορολογούμενος και 2) η Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία. Ο φορολογούμενος είναι μια δεξαμενή Black Box και επικοινωνεί με τα τμήματα της Δ.Ο.Υ. μέσω ρών μηνυμάτων. Στην υλοποίηση της διαδικασίας εμπλέκονται συγκεκριμένα τμήματα και υπάλληλοι της Δ.Ο.Υ. που αναπαρίστανται με λωρίδες.



Εικόνα 17-BPMN:Pools-Lanes

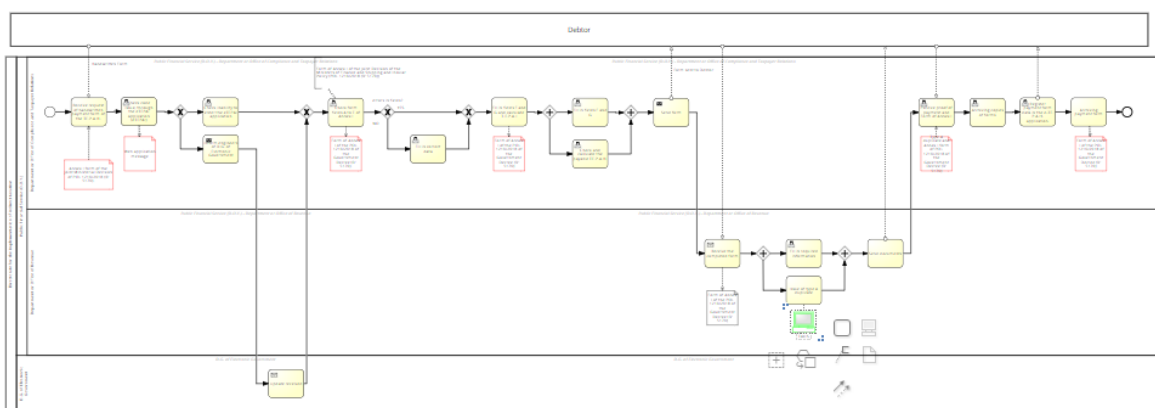
## Αντικείμενα (Data)



Εικόνα 18-BPMN: Data Objects 1-

Πηγή: <https://www.visual-paradigm.com/servlet/editor-content/guide/bpmn/how-to-use-data-objects-in-bpmn/sites/7/2019/12/bpmn-data-objects.png>

Υπάρχουν τρεις κατηγορίες δεδομένων: 1) τα αντικείμενα δεδομένων (data objects) επιτρέπουν την παρουσίαση δεδομένων που ρέουν μέσω μιας διαδικασίας, μεταφέροντας πληροφορίες σε από μια δραστηριότητα σε μια άλλη. Η σύνδεση των δεδομένων με αντικείμενα ροής γίνεται μέσω ροών συσχέτισης. Τα αντικείμενα δεδομένων μπορεί να είναι έγγραφα, τα οποία μεταφέρουν πληροφορίες, και αποθήκες δεδομένων, από τις οποίες ανακτώνται στοιχεία ή καταχωρούνται στοιχεία., 2) την ομάδα (group) που δείχνει την ομάδα των δραστηριοτήτων και δεν επηρεάζει την ροή γεγονότων, και τους σχολιασμούς (annotations) που προφέρουν περαιτέρω εξήγηση στα διαγράμματα. Αυτά φαίνονται στην παρακάτω εικόνα.

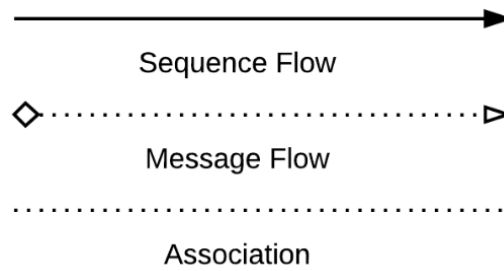


Εικόνα 19-BPMN: Data Objects 2

## Αντικείμενα σύνδεσης (Connecting Objects)

Πρόκειται για γραμμές σύνδεσης των αντικειμένων ροής. Υπάρχουν τρεις διαφορετικοί τύποι: 1) οι ροές ακολουθίας που συνδέουν τα αντικείμενα ροής με την σωστή σειρά, 2)

οι ροές μηνυμάτων που επιτρέπουν την επικοινωνία των συμμετεχόντων και 3) οι ροές συσχέτισης που δείχνουν τις σχέσεις μεταξύ αντικειμένων και αντικειμένων ροής.



**Εικόνα 20-BPMN: Connecting Objects-**

Πηγή: <https://tallyfy.com/wp-content/uploads/2018/03/Connecting-objects.png>

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Μεθοδολογία Μοντελοποίησης**

Το τρέχον κεφάλαιο παρουσιάζει την μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την μοντελοποίηση επιλεγμένων διαδικασιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.). Προσδιορίζεται η ανάγκη που οδήγησε στη μοντελοποίηση των συγκεκριμένων διαδικασιών και αναφέρεται το υλικό από το οποίο αντλήθηκαν οι πληροφορίες. Επίσης, γίνεται λόγος για το πρότυπο Business Process Modeling Notation (BPMN 2.0), το οποίο επιλέχθηκε ως τεχνική μοντελοποίησης καθώς και για το Signavio, το λογισμικό που χρησιμοποιήθηκε για την υλοποίηση της συνολικής διαδικασίας. Τέλος, γίνεται εκτενής αναφορά στους οικονομικούς όρους που αναφέρονται στα μοντέλα καθώς και στα βήματα που πραγματοποιήθηκαν για την διαγραμματική αναπαράσταση των διαδικασιών.

#### **3.1 Περιγραφή εγχειρίδιου επιλεγμένων Διαδικασιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων**

Διανύουμε την Τέταρτη Βιομηχανική Επανάσταση και η ανάγκη για προσαρμογή σε νέες συνθήκες και περιβάλλοντα εργασίας, είναι επιτακτική. Η αξιοποίηση των ευκαιριών της ψηφιακής επανάστασης θα κρίνει σε μεγάλο βαθμό την ανάπτυξη της εθνικής οικονομίας και την ευημερία της κοινωνίας [17]. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, το Ελληνικό Δημόσιο καλείται να ακολουθήσει τις επιταγές του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των υπηρεσιών που παρέχει.

Στην παρούσα διπλωματική εργασία υλοποιήθηκε η μοντελοποίηση εξήντα δύο (62) επιλεγμένων διαδικασιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων οι οποίες έχουν καταγραφεί στο « Εγχειρίδιο Επιλεγμένων Λειτουργικών Διαδικασιών της Διεύθυνσης Προγραμματισμού και Αξιολόγησης Ελέγχων και Ερευνών (ΔΙ.Π.Α.Ε.Ε.), των Υπηρεσιών Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.) που υπάγονται στον Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), καθώς και Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.)». [1]

Το εγχειρίδιο εκδόθηκε τον Δεκέμβριο του 2020 και αποτελεί συνέχεια της προσπάθειας που άρχισε το έτος 2016 στη Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε.) του Υπουργείου Οικονομικών για την καταγραφή και την επικαιροποίηση διαδικασιών των Υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε. Απώτερος σκοπός, της δημιουργίας και μετέπειτα εφαρμογής του ήταν η βέλτιστη εξυπηρέτηση, τόσο του δημοσίου συμφέροντος, όσο και των



πολιτών, η διασφάλιση των υπαλλήλων που εφαρμόζουν τις περιγραφόμενες διαδικασίες, καθώς και η βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητάς τους ως προς τις συγκεκριμένες διαδικασίες.

Στα έντυπα καταγραφής αναγράφονται αναλυτικά τα στοιχεία: 1) ο τίτλος της διαδικασίας, 2) ο τίτλος του βήματος που πρέπει να υλοποιηθεί συνοδευόμενος από μια σύντομη περιγραφή του, 3) η αρμόδια, για την καταγραφή της διαδικασίας, υπηρεσία, 4) η υπηρεσία ή οι υπηρεσίες που εφαρμόζουν τη διαδικασία (στην περίπτωση που είναι διαφορετικές από την αρμόδια υπηρεσία), 5) η συχνότητα εφαρμογής της, 6) το θεσμικό πλαίσιο που τη διέπει, 7) η γενική της περιγραφή, 8) τα έγγραφα που παράγονται καθώς και η μορφή τους, έντυπη ή ηλεκτρονική, 9) τα προαπαιτούμενα βήματα που πρέπει να ληφθούν υπόψη για την εκτέλεση του εκάστοτε βήματος, 10) ο συνήθης χρόνος διεκπεραίωσης του κάθε βήματος της διαδικασίας καθώς και ο σκοπός και οι ειδικοί στόχοι που πρέπει να εκπληρωθεί.

Ενδεικτικό παράδειγμα εντύπου καταγραφής διαδικασίας φαίνεται παρακάτω.

4.15 Διακοπή εργασιών φορολογουμένων (φυσικών, νομικών προσώπων και νομικών οντοτήτων), βάσει του πραγματικού χρόνου παύσης των εργασιών τους (ΠΟΛ 1163/2016 απόφαση του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων)	
<b>ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:</b>	Φορολογική Διεύθυνση (Γ.Δ.Φ.Δ.)
<b>ΑΡΜΟΔΙΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:</b>	Ειρήνιν (Δ.Ε.Λ.)
<b>ΑΡΜΟΔΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:</b>	Η Δ.Ο.Υ., όπως αυτή ορίζεται στην περ. 137 του Πίνακα του άρθρου 1 της αριθ. Δ.ΟΡ.Α 111300/ΕΣ 2017/31-7-2017 (Β'2743) απόφασης του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων και ερμηνεία υπαγωγής "Με εντολή Διοικητή" σε όργανα της Φορολογικής Διεύθυνσης», όπως εκάστοτε ισχύει.
<b>ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:</b>	Διακοπή εργασιών φορολογουμένων (φυσικών, νομικών προσώπων και νομικών οντοτήτων), βάσει του πραγματικού χρόνου παύσης των εργασιών τους (ΠΟΛ 1163/2016 απόφαση του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων).
<b>ΣΚΟΠΟΣ:</b>	Ενημέρωση του Φορολογικού Μητρώου με την ημερομηνία Διακοπής εργασιών των φορολογουμένων, που εμπόδιζαν στις διατάξεις της ΠΟΛ 1163/13-11-2016 (Β' 3779) απόφασης του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων «Διακοπή εργασιών φορολογουμένων (φυσικών, νομικών προσώπων και νομικών οντοτήτων) βάσει του πραγματικού χρόνου παύσης των εργασιών τους».
<b>ΕΙΔΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ:</b>	Ενημέρωση της Φορολογικής Διεύθυνσης για την οριστική παύση των εργασιών των φορολογουμένων, που υποβάλλουν δήλωση Διακοπής του Φορολογικού Μητρώου, εμπόδιζαν στις διατάξεις της ΠΟΛ 1163/13-11-2016 απόφασης του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων και «υφάρην τις προϋποθέσεις που ορίζονται σε αυτή».
<b>ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:</b>	Φορολογούμενοι (φυσικά, νομικά πρόσωπα και νομικές οντότητες), που σε διαθεσιμότητα, πέρα ή εμπροσθέντα και δεν έχουν (εφόσον πρόκειται για νομικά πρόσωπα και νομικές οντότητες, για τα οποία προϋπόθεση εκ του νόμου στάδιο εκκαθάρισης) χρηματικές απαιτήσεις και υποχρεώσεις και ονομάζουν να παύσουν σε παύση των εργασιών τους, με ημερομηνία Διακοπής προγενέστερη της ημερομηνίας Δημοσίευσης της ΠΟΛ 1163/13-11-2016 (Β' 3779) απόφασης του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων «Διακοπή εργασιών φορολογουμένων (φυσικών, νομικών προσώπων και νομικών οντοτήτων) βάσει του πραγματικού χρόνου παύσης των εργασιών τους» υποβάλλουν στον αρμόδιο υπάλληλο του Τμήματος ή του Γραφείου Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ., στη γραμμή αρμοδιότητας της οποίας βρίσκεται η δόξα της επιτηρησίας τους, τη δήλωση Διακοπής εργασιών (έντυπο ΗΜ4) εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία του πραγματικού χρόνου παύσης των εργασιών τους.
<b>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:</b>	Για το έτος 2018, βάσει του πραγματικού χρόνου παύσης των εργασιών τους: α) 9.994 Διακοπές εργασιών φυσικών προσώπων και β) 3.185 Διακοπές εργασιών νομικών προσώπων και νομικών οντοτήτων.
<b>ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ</b>	1) Άρθρο 9 «Υπεύθυνη Δήλωση» του ν.1399/1986 (Α'73) «Στέλεχος κρέτους – ποστή, καθήκον ή τον τύπο δελτίου ταυτότητας και άλλες διατάξεις». 2) ν. 2690/1999 (Α'42) «Κύρωση του κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει. 3) Άρθρο 36 «Υποχρεώσεις των υπαλλήλων στο φόρο» του ν. 2859/2000 (Α'248) «Κύρωση κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας», όπως ισχύει. 4) με το άρθρο 74 «Τροποποιήσεις του ν.3419/2005 (Α'297) του ν.4443/2016 (Α'232), προστέθηκε περ. ε στην παρ.4 του άρθρου 11 του ν. 3419/2005. Από 31-01-2020 τα άρθρα 1 έως 12 και 14 έως 18 του ν.3419/2005 καταργούνται και έχουν ισχύ οι διατάξεις του ν.4635/2019 (Α'169). 5) Άρθρο 10 «Έγγραφο στο φορολογικό μητρώο» και 34 «Διαδικαστικές παραρτήσεις» του ν. 4174/2013 (Α'170) «Φορολογικές διαδικασίες και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει. 6) ν. 4231/2014 (Α' 80) «Κώδικας Μετανάστευσης και Κοινωνικής Ένταξης και λοιπές διατάξεις» (Άδεια Διανομής αλλοδαπών), όπως ισχύει. 7) ΠΟΛ 1212/23-11-2012 (Β' 3338) απόφαση του Υφυπουργού Οικονομικών «Πληρωμή βεβαιωμένων στις Δ.Ο.Υ. απομηνίων οφειλών σε πιστωτικά ιδρύματα και στα Ε.Λ.Τ.Α.». 8) Απόφαση του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε) του Υπουργείου Οικονομικών: α) ΠΟΛ 1006/31-12-2013 (Β' 19/2014) «Διαδικασία και δικαιολογητικά Απόδοσης Αριθμού Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.) / Μεταβολής Στοιχείων και Εναρξης / Μεταβολής και Διακοπής Επιχειρηματικής Δραστηριότητας», όπως τροποποιήθηκε, συμπληρώθηκε και ισχύει με την ΠΟΛ 1176/2015 (Β' 1940), απόφαση της Γενικής Γραμματέας Δημοσίων Εσόδων «Τροποποίηση και συμπλήρωση της ΠΟΛ 1006/31-12-2013 (ΦΕΚ Β' 19/2014) απόφασης Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων «Διαδικασία και δικαιολογητικά Απόδοσης Αριθμού Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)/Μεταβολής Στοιχείων και Εναρξης/Μεταβολής και Διακοπής Επιχειρηματικής Δραστηριότητας» και την αριθ. Α.1164/23-09-2019 (Β'1618) απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων «Τροποποίηση της ΠΟΛ 1006/31-12-2013
	Β' 19/2014) απόφασης Γενικού Γραμματέα της Γενικής Γραμματέας Δημοσίων Εσόδων «Διαδικασία και δικαιολογητικά Απόδοσης Αριθμού Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)/Μεταβολής Στοιχείων και Εναρξης/Μεταβολής και Διακοπής Επιχειρηματικής Δραστηριότητας», όπως ισχύει. β) ΠΟΛ 1163/13-11-2016 (Β' 3779) «Διακοπή εργασιών φορολογουμένων (φυσικών, νομικών προσώπων και νομικών οντοτήτων) βάσει του πραγματικού χρόνου παύσης των εργασιών τους». 9) Εγκύκλιος του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε) του Υπουργείου Οικονομικών: α) ΠΟΛ 1207/26-09-2015 (ΑΔΑ:7ΠΩΡΗ-ΚΤΥ) «Παροχή οδηγίων για την εφαρμογή των διατάξεων της παρ. 1 του άρθρου 26 του ν. 4251/2014 (ΦΕΚ 80 Α), «Κώδικας Μετανάστευσης και Κοινωνικής Ένταξης και λοιπές διατάξεις» (Άδεια Διανομής)». β) ΠΟΛ 1038/01-04-2016 (ΑΔΑ: 78ΚΥΗ-8ΡΘ) «Παροχή οδηγιών επί ζητημάτων, που αφορούν σε αλλοδαπά φυσικά πρόσωπα υπηκόους τρίτων χωρών, που είναι δικαιούχοι καθεσπίων πρόσφυγα, επιστροφικής προστασίας και παραμονής στη χώρα για ανθρωπιστικούς λόγους» (Άδεια Διανομής). 10) ΠΟΛ 1252/20-11-2015 (ΑΔΑ:80ΝΥΗ-60Η) εγκύκλιος του Αναπληρωτή Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών «Παροχή Οδηγιών για την εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 1 του Κεφαλαίου του Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας (ν.4174/2013, άρθρα 53-62)», (Πρόσμη), 11)Εγκύκλιος του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Δ.Δ.Ε.): α) ΠΟΛ 1019/3-2-2017 (ΑΔΑ: 7ΠΕΔΗ-Μ9Σ) «Παροχή οδηγιών για την αρθρ. εφαρμογή των διατάξεων της ΠΟΛ 1163/2016 (Β' 3779/23-11-2016) . απόφασης Γ.Γ.Δ.Ε.» β) ΠΟΛ 1051/25-02-2018 (ΑΔΑ:ΨΕΡΑΦΕΜΠΣΖ-ΤΥ1) «Παράταση ισχύος αδειών παραμονής υπηκόων τρίτων χωρών», γ) ΠΟΛ 1140/23-7-2018 (ΑΔΑ:ΦΩ246ΜΠΣΖ-ΨΘ) «Παροχή οδηγιών ως προς τον έλεγχο εγκυρότητας των στοιχείων που αποδεικνύουν τη νόμιμη παραμονή στη χώρα αλλοδαπών υπηκόων τρίτων χωρών, πριν την ολοκλήρωση των συναλλαγών τους στο Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ.». δ) αριθ. Ε 1137/08-09-2019 (ΑΔΑ: ΣΩΒΑΦΕΜΠΣΖ-ΩΤ) «Κατάργηση της ΠΟΛ 1140/2018 εγκύκλιου, ως προς το μέρος που αφορά τα δελτία και τις άδειες διαμονής αλλοδαπών, υπηκόων τρίτων χωρών ή ανασταθέντων, δικαιούχων καθεσπίων πρόσφυγα, εκδόσεων της Υπηρεσίας Ασύλου».

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ												
Α/Α	Τίτλος βήματος	Περιγραφή	Αρμόδια Μονάδα	Εμπο-κείμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δίνας Μονάδες	Παραδείγματα των απαιτούμενων	ΕΓΓΡΑΦΑ/ΑΡΧΕΙΑ κ.λπ. ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΙ ΤΗΡΗΣΗΣ ΑΥΤΩΝ				Συνήθης Αρμόδιος Διαεταρχειώσεως	Προσλατούμενο(α) Βήμα(τα)	
						Τύπος Εγγράφου /Αρχείου	Έντυπη	Ηλεκτρονική	Υποποπιμένο			
1.	Υποβολή δήλωσης διακοπής εργασιών.	Με την υποβολή του εντύπου ΝΜΕ «Δήλωση Διακοπής Εργασιών» εκ απλούν και συμπληρωμένου, ο αρμόδιος υπάλληλος προβαίνει σε έλεγχο: α) των προσκομιζόμενων δικαιολογητικών, όπου απαιτείται β) της ορθής συμπλήρωσης του εντύπου γ) της εκπλήρωσης εκμίσθωσης του προκειμένου δελτίου αστυνομικής ταυτότητας από τη βάση δεδομένων της Ελληνικής Αστυνομίας, καθώς και της διακρίμησης της εκμίσθωσης των στοιχείων των νομιμοποιητικών εγγράφων παραμονής στην Ελλάδα, αλλοδαπών, υπηκόων τρίτων χωρών, κατά περίπτωση και όπου απαιτείται και δ) αν έχει καταχωρηθεί στο Υποσύστημα Μητρώου ΤΑΜΕΣ σε χρόνο μεταγενέστερο της απίθεσης ημερομηνίας διακοπής εργασιών, μεταβολή ως προς τα στοιχεία διακοπής	Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ., που βρίσκεται η έδρα της επιχειρηματικής δραστηριότητας του φορολογουμένου.	-	Ενημερώνεται ο Προϊστάμενος της Δ.Ο.Υ. στη χωρική αρμοδιότητα της οποίας βρίσκεται η έδρα της επιχειρηματικής δραστηριότητας, προκειμένου να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την τήρηση των προϋποθέσεων και τη διαπίστωση του πραγματικού χρόνου παύσης εργασιών.	Έντυπο ΝΜΕ «Δήλωση Διακοπής Εργασιών».	ΝΑΙ	-	ΝΑΙ	10 λεπτά.	1) Πριν την υποβολή της δήλωσης διακοπής, με βάση τον πραγματικό χρόνο παύσης εργασιών, στη Δ.Ο.Υ. οι φορολογούμενοι (φυσικά πρόσωπα, νομικά πρόσωπα και νομικές οντότητες) υπογράφουν να υποβάλλουν τις σχετικές δηλώσεις μεταβολής στην περίπτωση που έχουν επέλθει μεταβολές στα στοιχεία της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας. 2) Κατά την υποβολή της δήλωσης διακοπής προσκομίζουν: α) τα νομικά πρόσωπα και οι νομικές οντότητες, που δεν έχουν υποβάλει εγγραφές στο Γ.Ε.ΜΗ., αποδεικτικό της λύσης τους, εστιμαίνοντας, ότι μετά την εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 74 του ν.4443/2016 (Α' 232/9-12-2016), τα υπέχοντα εγγραφές στο Γ.Ε.ΜΗ., νομικά πρόσωπα και νομικές οντότητες, που σκοπεύουν να παύσουν στην παύση των εργασιών τους, με ημερομηνία διακοπής	
		της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην ΠΟΛ 1169/09-02-2017 (ΑΔΑ: ΠΕΔΑΝ-Μ9Ε) εγκύκλιο του Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε.										προγενέστερη της ημερομηνίας δημοσίευσης της ΠΟΛ 1169/2016 απόφασης του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων, ανεξάρτητα αν έχουν εγγραφεί ή μη στο Γ.Ε.ΜΗ., θα υποβάλουν δήλωση διακοπής εργασιών, χωρίς την προσκόμιση σχετικού δικαιολογητικού (αποδεικτικού λύσης) από την αρμόδια υπηρεσία Γ.Ε.ΜΗ. β) τα νομικά πρόσωπα και οι νομικές οντότητες, υπεύθυνα δήλωση του άρθρου 8 του ν. 1599/1996 (Α' 70) ότι κατά την ημερομηνία παύσης εργασιών δεν ήταν εμπρόγραμμα δικαιώματα επί ακινήτων. γ) εξουσιοδότηση με βεβαωμένο το γνήσιο υπογραφής του δηλούντος από οποιαδήποτε διοικητική αρχή ή κ.ε.π. και επιδεικνύεται το στοιχείο ταυτότητας του εξουσιοδοτημένου προσώπου στην περίπτωση που η δήλωση υποβάλλεται από τρίτο πρόσωπο.
2.	Σύνταξη ειδικής έκθεσης ελέγχου.	Συντάσσεται ειδική έκθεση με την οποία διαπιστώνεται ο πραγματικός χρόνος διακοπής εργασιών, βάσει των προϋποθέσεων του άρθρου 2 της ΠΟΛ 1169/13-11-2016 (Β' 3779) απόφασης.	Ο αρμόδιος υπάλληλος που ορίζεται από τον Προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ.	-	Ο υπάλληλος του Τμήματος ή του Γραφείου Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ., που βρίσκεται η έδρα της επιχειρηματικής δραστηριότητας του	Ειδική έκθεση ελέγχου.	ΝΑΙ	-	ΝΑΙ	2 ώρες.	1	

Εικόνα 21-Παράδειγμα εντύπου καταγραφής διαδικασίας

Τα μοντέλα των διαδικασιών δημιουργήθηκαν ακολουθώντας πιστά την περιγραφή των και την σειρά βημάτων, όπως αυτά αποτυπώνονται στο εγχειρίδιο.

### 3.2 Τεχνική Μοντελοποίησης – Business Process Modeling Notation 2.0 (BPMN 2.0)

Η μοντελοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών έχει αναπτυχθεί για να βοηθήσει επιχειρήσεις και οργανισμούς να ενισχύσουν την παραγωγικότητα και απόδοση των εργαζομένων τους και κατ' επέκταση, να βελτιώσουν την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν. Σημαντικό στοιχείο για την επίτευξη αυτών των στόχων είναι η σωστή και ξεκάθαρη διατύπωση της λειτουργίας μιας διαδικασίας έτσι ώστε να γίνει εύκολα κατανοητή τόσο από τον σχεδιαστή των μοντέλων όσο και από τους χρήστες.

Στην βιβλιογραφία έχουν προταθεί αρκετές τεχνικές μοντελοποίησης με πιο σημαντικές από αυτές: τα Δίκτυα Petri (Petri Nets), Αντικειμενοστραφές Μοντέλο (Object Oriented Model-OOM), τα Διαγράμματα Ροής Δεδομένων (Data Flow Diagrams-DFD), το Διάγραμμα Ροής (Flow Chart), Διαγράμματα Ρόλων Δραστηριοτήτων (Role Activity

Diagrams-RAD) ,Integration Definition for Function Modeling (IDEF), η ενοποιημένη Γλώσσα Μοντελοποίησης (Unified modeling language-UML), Σημειογραφία Μοντελοποίησης Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Business Process Modeling Notation - BPMN)[18].

Για την μοντελοποίηση των διαδικασιών της Α.Α.Δ.Ε χρησιμοποιήθηκε η BPMN 2.0 έναντι των υπόλοιπων τεχνικών καθώς είναι πλουσιότερη σε σημειογραφία, που γίνεται εύκολα κατανοητή τόσο από τους αναλυτές επιχειρήσεων που δημιουργούν τα αρχικά σχέδια όσο και το προσωπικό των οργανισμών που χρησιμοποιούν τις διαδικασίες. Παρουσιάζει ευελιξία στην αποτύπωση διαφορετικών τμημάτων διαδικασιών που λαμβάνουν χώρα σε έναν οργανισμό και επιτρέπει την δημιουργία και επεξεργασία εκτεταμένων διαδικασιών χωρίς να επηρεάζει το συνολικό μοντέλο [19].

Συνεπώς, για την μοντελοποίηση των διαδικασιών Α.Α.Δ.Ε χρησιμοποιήθηκαν τα βασικά δομικά στοιχεία της BPMN προκειμένου να αναπαρασταθούν τα δεδομένα που παρείχε το πληροφοριακό της υλικό. Με την χρήση των Πλαισίων (Swimlanes) αναπαραστάθηκαν οι συμμετέχοντες κάθε διαδικασίας. Με τα Σύμβολα Ροής (Συμβάντα-Events, Δραστηριότητες-Activities, Πύλες-Gateways) περιγράφηκε η βασική ροή των διαδικασιών που καταγράφηκε αναλυτικά στο προαναφερόμενο Εγχειρίδιο. Τα αντικείμενα (Artifacts) δήλωσαν σχολιασμούς, όπου αυτοί κρίθηκαν απαραίτητοι, ενώ τα Δεδομένα (Data) χρησιμοποιήθηκαν για να παραστήσουν αρχεία και έντυπα που παράχθηκαν στην εκάστοτε διαδικασία. Τέλος, με τα Σύμβολα Συνδέσμων (Connecting Objects) απεικονίστηκε η διασύνδεση των δραστηριοτήτων, συμμετεχόντων, δεδομένων και αντικειμένων.

### **3.3 Περιβάλλον Μοντελοποίησης-Signavio**

Μετά την επιλογή της τεχνικής μοντελοποίησης BPMN 2.0 κρίθηκε απαραίτητη η επιλογή του προγράμματος μοντελοποίησης των διαδικασιών. Ανάμεσα στη πληθώρα δωρεάν προγραμμάτων που υπάρχουν και ενδεικτικά αναφέρονται τα: Bizagi modeler, Sap Signavio Process Manager, Camunda modeler , BPMN.io, ARIS Express, Cardanit, επιλέχθηκε το Signavio Process Manager. Παρακάτω αναλύονται οι λόγοι για τους οποίους προτιμήθηκε το συγκεκριμένο περιβάλλον μοντελοποίησης.

Αρχικά, προσφέρει ευελιξία καθώς πρόκειται για μια Cloud-based εφαρμογή η οποία επιτρέπει, με την δημιουργία λογαριασμού, την πρόσβαση στον χρήστη από οποιαδήποτε συσκευή και όποια χρονική στιγμή εκείνος επιθυμεί [20]. Διευκολύνει την συνεργατικότητα δίνοντας τη δυνατότητα διαμοιρασμού των μοντέλων και την ταυτόχρονη επεξεργασία τους από άλλους χρήστες, οι οποίοι μπορούν να προστεθούν στην ομάδα εργασίας από τον βασικό διαχειριστή. Είναι εύχρηστο, καθώς με την τεχνική drag-and-drop μπορούν εύκολα να τοποθετηθούν τα στοιχεία που απαιτούνται για την δημιουργία του μοντέλου μιας διαδικασίας, γεγονός που το κάνει προσιτό σε αρχάριους χρήστες. Επίσης επιτρέπει την εισαγωγή και επεξεργασία διαδικασιών που έχουν μοντελοποιηθεί σε παλιότερη έκδοση της BPMN. Τέλος, με την πρόσθετη λειτουργία της προσομοίωσης (simulation) μπορεί να υπολογίσει το χρονικό και οικονομικό κόστος της διαδικασίας και να συγκρίνει διαφορετικά σενάρια για μέγιστη αποδοτικότητα [21].

### **3.4 Στάδια μοντελοποίησης των διαδικασιών**

Πρωταρχικός στόχος για την υλοποίηση της διαδικασίας μοντελοποίησης ήταν η μελέτη και εξοικείωση με τα βασικά στοιχεία που περιγράφονται στο Εγχειρίδιο της A.A.ΔΕ.. Η γενική περιγραφή των εργασιών που πραγματεύονται, οι αναφερόμενες στο εγχειρίδιο, Διευθύνσεις καθώς και τα αντίστοιχα τμήματά τους, τα ακρωνύμια και αρκτικόλεξα τα οποία αναφέρονται εκτενώς , καθώς και τα είδη παραγόμενων εντύπων υπήρξαν αντικείμενα μελέτης. Με την βοήθεια του Διαδικτύου καθώς και του βασικού εγχειριδίου αντλήθηκαν οι απαιτούμενες πληροφορίες που χρησιμοποιήθηκαν για την δημιουργία και επεξεργασία των μοντέλων.

Στο επόμενο στάδιο, ξεκινά η διαδικασία μοντελοποίησης με τη γραφική απεικόνιση και προσδιορισμό των συμμετεχόντων. Οι Διευθύνσεις που είναι υπεύθυνες για την καταγραφή της εκάστοτε διαδικασίας αναπαρίστανται, κατά βάση, σε δεξαμενές (Swimlanes). Οι επιμέρους Διευθύνσεις, τα αντίστοιχα τμήματα τους , οι αρμόδιοι προϊστάμενοι και σε μερικές περιπτώσεις, οι Εμπλεκόμενες Εξωτερικές της Αρμόδιας Δ/σης Μονάδες αναπαρίστανται σε λωρίδες (Lanes). Οι παραλήπτες των αποτελεσμάτων καθώς και Οργανισμοί που δεν υπάγονται στην A.A.Δ.Ε. απεικονίζονται με την βοήθεια δεξαμενών- black boxes. Πρόκειται για δεξαμενές των οποίων οι διαδικασίες δεν είναι ορατές, καθώς δεν γίνεται κάποια σχετική αναφορά στο εγχειρίδιο.

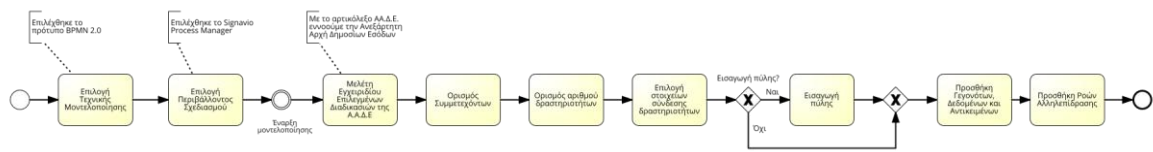
Ακολουθεί η αποτύπωση των δραστηριοτήτων κάθε διαδικασίας. Ο προσδιορισμός του αριθμού των δραστηριοτήτων βασίστηκε, κατά βάση, στον αριθμό των βημάτων που αναφέρονται στο Εγχειρίδιο σε συνδυασμό με την περίληψη του κάθε βήματος. Πολλές φορές κρίθηκε αναγκαία η προσθήκη πυλών ή επιπλέον δραστηριοτήτων, προκειμένου να αναπαρασταθεί όσο το δυνατό πιο αναλυτικά η ζητούμενη ενέργεια. Βήματα που αναλύονται σε πολλές δραστηριότητες, σε αρκετές περιπτώσεις, αποτυπώνονται με τη μορφή υποδιαδικασιών για την αποφυγή δημιουργίας μεγάλου και πολύπλοκου μοντέλου. Κάθε διαδικασία ονοματίστηκε με βάση τον τίτλο του βήματος κατά το οποίο εκτελείται. Σε περιπτώσεις προσθήκης επιπλέον διαδικασιών, για την καλύτερη αποτύπωση της περιγραφής του βήματος, η ονομασία προκύπτει από την περιγραφή της ενέργειας που επιτελεί. Επιπλέον, οι τίτλοι των διαδικασιών είναι αποτυπωμένοι σε αγγλικούς και πεζούς χαρακτήρες, προκειμένου να είναι κατανοητοί και να μπορούν να επεξεργαστούν ευκολότερα από μελλοντικούς σχεδιαστές/ αναλυτές.

Εν συνεχεία, πραγματοποιείται η σύνδεση των δραστηριοτήτων προκειμένου να αποτυπωθεί πιστά η ακολουθία βημάτων που αναφέρεται στο εγχειρίδιο. Η στήλη του Εγχειριδίου, με τίτλο «Προαπαιτούμενα βήματα» είναι εκείνη που καθορίζει την σειρά εκτέλεσης των δραστηριοτήτων και συνεπώς καθοδηγεί, όσον αφορά, την εισαγωγή πύλης για τον έλεγχο της ροής των βημάτων.

Κατόπιν, εισάγονται τα Γεγονότα (Events) Έναρξης (Start Event), Τέλους (End Event), και σε αρκετές περιπτώσεις Ενδιάμεσα (Intermediate Events). Κάθε διαδικασία ξεκινάει με ένα Start Event και ολοκληρώνεται με ένα End Event. Τα Intermediate Events χρησιμοποιούνται για να δηλώσουν τη λήψη ή αποστολή μιας πληροφορίας και λαμβάνουν χώρα μετά την έναρξη της διαδικασίας και πριν την ολοκλήρωσή της. Η αποτύπωση των παραγόμενων εντύπων και αρχείων, που περιγράφονται στο εγχειρίδιο, πραγματοποιήθηκε με την εισαγωγή των Αντικειμένων Δεδομένων (Data Objects), ενώ των Πληροφοριακών και Ηλεκτρονικών Συστημάτων με την εισαγωγή των Αντικειμένων Τεχνουργημάτων (Artifacts).

Τέλος, για να παρασταθεί γραφικά η επικοινωνία των συμμετεχόντων χρησιμοποιήθηκαν Ροές Αλληλεπίδρασης (Message Flows). Σε πολλές περιπτώσεις κρίθηκε απαραίτητο να αποσαφηνιστούν έννοιες ή ενέργειες για την καλύτερη κατανόηση της διαδικασίας. Για τον λόγο αυτό έγινε χρήση του σχολιασμού (Text Annotation).

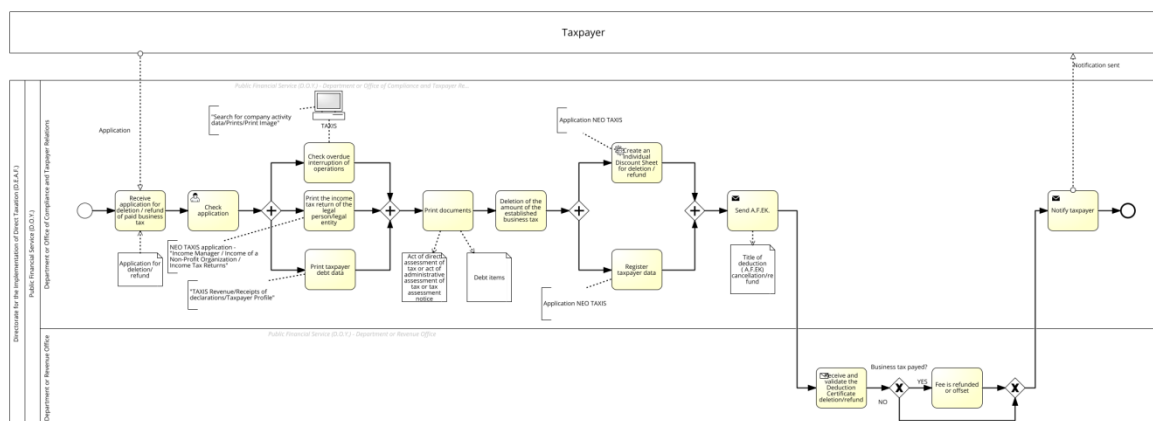
Ακολουθεί η αναπαράσταση της Μεθοδολογίας Μοντελοποίησης που δημιουργήθηκε στο Signavio με BPMN 2.0



**Εικόνα 22-Μεθοδολογία Μοντελοποίησης με BPMN 2.0**

### 3.5 Εφαρμογή Μεθοδολογίας Μοντελοποίησης

Παρακάτω, με την βοήθεια συγκεκριμένης διαδικασίας, αναλύεται η Μεθοδολογία Μοντελοποίησης που περιγράφηκε στην προηγούμενη ενότητα. Η διαδικασία που επιλέχθηκε είναι η: «6.6 Παραλαβή και έλεγχος αιτήσεων διαγραφής βεβαιωμένου ή επιστροφής καταβληθέντος τέλους επιτηδεύματος Νομικών Προσώπων (Ν.Π.) /Νομικών Οντοτήτων (Ν.Ο.), σε περίπτωση εκπρόθεσμης διακοπής εργασιών».



**Εικόνα 23-Παράδειγμα Μεθοδολογίας Μοντελοποίησης**

Αρχικά, καθορίστηκε ως τεχνική μοντελοποίησης η χρήση του προτύπου BPMN 2.0 και ως περιβάλλον μοντελοποίησης το Signavio Process Manager. Αφού μελετήθηκε προσεχτικά η περιγραφή, ο σκοπός και τα βήματα της διαδικασίας, ξεκίνησε η διαδικασία μοντελοποίησης.

Παρατηρήθηκε ότι αρμόδια για την καταγραφή της διαδικασίας είναι η Διεύθυνση Εφαρμογής Άμεσης Φορολογίας (Δ.Ε.Α.Φ.), ενώ για την εφαρμογή της η Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (Δ.Ο.Υ.). Τα τμήματα που εμπλέκονται στην εφαρμογή της είναι το Τμήμα ή Γραφείο Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους της Δ.Ο.Υ. καθώς και το Τμήμα ή Γραφείο Εσόδων της Δ.Ο.Υ., ενώ παραλήπτης των αποτελεσμάτων

ορίζεται ο φορολογούμενος. Η Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία εποπτεύεται από την Διεύθυνση Εφαρμογής Άμεσης Φορολογίας, συνεπώς, κρίθηκε σκόπιμο να δημιουργηθεί μια δεξαμενή (Pool), η Διεύθυνση Εφαρμογής Άμεσης Φορολογίας με υφιστάμενη την Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία και τα αντίστοιχα τμήματα της τελευταίας τοποθετημένα σε δύο επιμέρους δεξαμενές (Lanes). Ο φορολογούμενος αποτελεί την δεύτερη δεξαμενή του μοντέλου και αποτελεί Black Box, καθώς δεν αναφέρονται ενέργειες που πρέπει να συμπεριληφθούν στο μοντέλο. Συνεπώς, ως Συμμετέχοντες της διαδικασίας θεωρούνται:

- η Διεύθυνση Εφαρμογής Άμεσης Φορολογίας και
- ο φορολογούμενος.

Στη συνέχεια ορίζονται οι δραστηριότητες οι οποίες, αν και στο Εγχειρίδιο αντιπροσωπεύονται από τέσσερα βήματα (4), κρίθηκε σκόπιμο, για την καλύτερη αποτύπωση της διαδικασίας, να είναι περισσότερες. Αυτές είναι :

1. Παραλαβή αίτησης διαγραφής βεβαιωμένου ποσού / επιστροφής τέλους επιτηδεύματος.
2. Έλεγχος αίτησης
3. Έλεγχος εκπρόθεσμης διακοπής εργασιών
4. Εκτύπωση δήλωσης φόρου εισοδήματος του Ν.Π./Ν.Ο.
5. Εκτύπωση στοιχείων χρεών φορολογούμενου.
6. Εκτύπωση εντύπων.
7. Διαγραφή του ποσού του βεβαιωθέντος τέλους επιτηδεύματος
8. Δημιουργία Ατομικού Φύλλου Έκπτωσης (Α.Φ.ΕΚ.) διαγραφής / επιστροφής
9. Καταχώρηση στοιχείων φορολογούμενου.
10. Αποστολή Α.Φ.ΕΚ.
11. Παραλαβή και εκκαθάριση Τίτλου Έκπτωσης (Α.Φ.ΕΚ.) διαγραφής/επιστροφής.
12. Επιστροφή ή συμψηφισμός τέλους.
13. Ενημέρωση φορολογούμενου.

Η αντίστοιχη αγγλική μετάφραση που φαίνεται στην τελική μορφή του μοντέλου είναι:

1. Receive application for deletion / refund of paid business tax.
2. Check application

3. Check overdue interruption of operations
4. Print the income tax return of the legal person/legal entity
5. Print taxpayer debt data
6. Print documents
7. Deletion of the amount of the established business tax
8. Create an Individual Discount Sheet for deletion / refund
9. Register taxpayer data
10. Send A.F.EK.
11. Receive and validate the Deduction Certificate deletion/refund
12. Fee is refunded or offset
13. Notify taxpayer

Κατόπιν, υλοποιείται η σύνδεση των δραστηριοτήτων με την εισαγωγή πυλών όπου κρίνεται απαραίτητο. Παρατηρούμε ότι για το βήμα 2, δηλαδή τη δραστηριότητα «Έλεγχος αίτησης», χρησιμοποιήθηκε η πύλη AND προκειμένου να αναπαρασταθούν τρεις επιπλέον ενέργειες που αναφέρονται στην περιγραφή του εγχειριδίου. Οι ενέργειες αντιπροσωπεύονται από τις δραστηριότητες: 1) Έλεγχος εκπρόθεσμης διακοπής εργασιών, 2) Εκτύπωση δήλωσης φόρου εισοδήματος του Ν.Π./Ν.Ο. και 3) Εκτύπωση στοιχείων χρεών φορολογούμενου. Στη συνέχεια, παρατηρούμε ότι το ίδιο συμβαίνει και για το βήμα 3 που αντιπροσωπεύεται από την δραστηριότητα «Διαγραφή του ποσού του βεβαιωθέντος τέλους επιτηδεύματος». Χρησιμοποιείται πύλη AND με δύο διακλαδώσεις και τις δραστηριότητες: 1) Δημιουργία Ατομικού Φύλλου Έκπτωσης (Α.Φ.ΕΚ.) διαγραφής / επιστροφής και 2) Καταχώρηση στοιχείων φορολογούμενου. Στο τελευταίο βήμα, που αντιπροσωπεύεται από την δραστηριότητα «Οριστικοποίηση της διαγραφής και επιστροφή / συμψηφισμός καταβληθέντος τέλους επιτηδεύματος» χρησιμοποιείται πύλη XOR για τον έλεγχο καταβολής τέλους επιτηδεύματος.

Στο επόμενο στάδιο, προστίθεται τα Γεγονότα Έναρξης και Τέλους της διαδικασίας, χωρίς κάποιο άλλο ενδιάμεσο Γεγονός. Η παραγωγή των εντύπων, για κάθε βήμα, αποτυπώνεται με την χρήση Αντικειμένων Δεδομένων, ενώ το Πληροφοριακό Σύστημα Taxis, που αναφέρεται στην διαδικασία, αναπαρίσταται με την χρήση του Αντικειμένου Τεχνουργήματος IT System. Τέλος, προστίθενται ροές αλληλεπίδρασης για την αναπαράσταση της επικοινωνίας του φορολογούμενου με τα τμήματα της Δημόσιας



Οικονομικής Υπηρεσίας. Επιπλέον πληροφορίες οι οποίες θεωρήθηκε σκόπιμο να δοθούν, αποτυπώνονται με την βοήθεια σχολιασμού-Text Annotation.

#### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Μοντελοποίηση Διαδικασιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε) με το πρότυπο BPMN 2.0**

Το κεφάλαιο 4 πραγματεύεται την μοντελοποίηση εξήντα δύο διαδικασιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων με το πρότυπο μοντελοποίησης επιχειρησιακών διαδικασιών BPMN 2.0. Πιο συγκεκριμένα, πρόκειται για επιλεγμένες λειτουργικές διαδικασίες της Διεύθυνσης Προγραμματισμού και Αξιολόγησης Ελέγχων και Ερευνών (ΔΙ.Π.Α.Ε.Ε.), των Υπηρεσιών Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.), καθώς και των Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.). Σκοπός των προαναφερόμενων υπηρεσιών είναι ο εντοπισμός παραβατικών συμπεριφορών και η καλλιέργεια κλίματος φορολογικής δικαιοσύνης.

Το μοντέλο (1.1), προέρχεται από τη Διεύθυνση Προγραμματισμού και Αξιολόγησης Ελέγχων και Ερευνών (ΔΙ.Π.Α.Ε.Ε.), τα μοντέλα (2.1-2.3) προέρχονται από την Υπηρεσία Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ε.Δ.Δ.Ε) ενώ τα μοντέλα (3.1-7.13) από την Γενική Διεύθυνση Φορολογικής Συμμόρφωσης. Όλες οι διαδικασίες αντλήθηκαν από το: « Εγχειρίδιο Επιλεγμένων Λειτουργικών Διαδικασιών της Διεύθυνσης Προγραμματισμού και Αξιολόγησης Ελέγχων και Ερευνών (ΔΙ.Π.Α.Ε.Ε.), των Υπηρεσιών Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.) που υπάγονται στον Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), καθώς και Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.)». Η αποτύπωση των διαδικασιών βασίστηκε στο πληροφοριακό υλικό που παρείχε το προαναφερόμενο εγχειρίδιο, όπως: τον αριθμό βημάτων της κάθε διαδικασίας καθώς και την αναλυτική τους περιγραφή, τις αρμόδιες μονάδες που εμπλέκονται, τους παραλήπτες των αποτελεσμάτων, τους τίτλους των παραγόμενων αρχείων ή εγγράφων (έντυπης και ηλεκτρονικής μορφής) καθώς και τα ηλεκτρονικά συστήματα που χρησιμοποιήθηκαν. Για την υλοποίηση της διαδικασίας μοντελοποίησης χρησιμοποιήθηκε η cloud-based εφαρμογή SAP Signavio Process Manager.

Παρακάτω παρατίθενται, σε μορφή πίνακα, οι τίτλοι και οι ετικέτες των διαδικασιών που μοντελοποιήθηκαν καθώς και ο αύξων αριθμός τους.

A/A	Ετικέτα Διαδικασίας	Τίτλος Διαδικασίας
1	1.1	Information collection, evaluation and management
2	2.1	Intra-community Transactions Research
3	2.2	Conducting Investigations
4	2.3	Conducting partial on-the-spot checks
5	3.1	Regular mass communication, via e-mail, to taxpayers to remind them of their obligations
6	3.2	Developing personalised two-way communication with taxpayers
7	3.3	Results of partial on-the-spot audits of the Public Financial Services (D.O.Y) and the Public Revenue Investigation and Assurance Services (Y.E.D.D.E)
8	4.1	Administrative assistance between the Member States of the European Union to combat VAT fraud
9	4.2	Validity check of Community Tax Registration Numbers (TIN) _ Value Added Tax (VAT), following a written or telephone request from Greek businesses
10	4.3	Registration in the Tax Register and Start of Business of Natural Persons
11	4.4	Change in business activity of natural persons
12	4.5	Change in business activity of Legal Persons and Legal Entities
13	4.6	Registration and opening of a foreign branch
14	4.7	Foreign Natural Persons Registration in the Tax Register
15	4.8	Change of natural persons registration details
16	4.9	Registration of a foreign company in the tax register
17	4.10	Preparation of audit reports and adoption of acts of imputation
18	4.11	Suspension of operation of business establishments due to tax offences (paragraphs 1, 3 and 5 of Article 13A of Law 2523_1997 - A' 179) - sealing_unsealing of a facility
19	4.12	Imposition of a special financial sanction under paragraph 8 of Article 13A of Law No. 2523_1997 - A'179) in the context of conducting partial on-spot checks of prevention (POL 1074_2017 - B'
20	4.13	Registration in the tax register of an underage person
21	4.14	Registration in the Tax Register of Civil Law Societies and Heirs' Societies
22	4.15	Cessation of taxpayers activities (natural persons, legal persons and legal entities), based on the actual time of cessation of their activities
23	4.16	Registration of new users and re-registration of users in the TAXISnet electronic services (issuing a keynumber)
24	4.17	Acceptance or not of our country's participation in a proposal to conduct a multilateral check by a foreign competent authority
25	5.1	Sending an information request for mutual assistance in collection to a Member State (MS) of the European Union (EU)
26	5.2	Sending a recovery request for mutual assistance in collection to a Member State (MS) of the European Union (EU)
27	5.3	Issuance Proof of Tax Awareness electronically

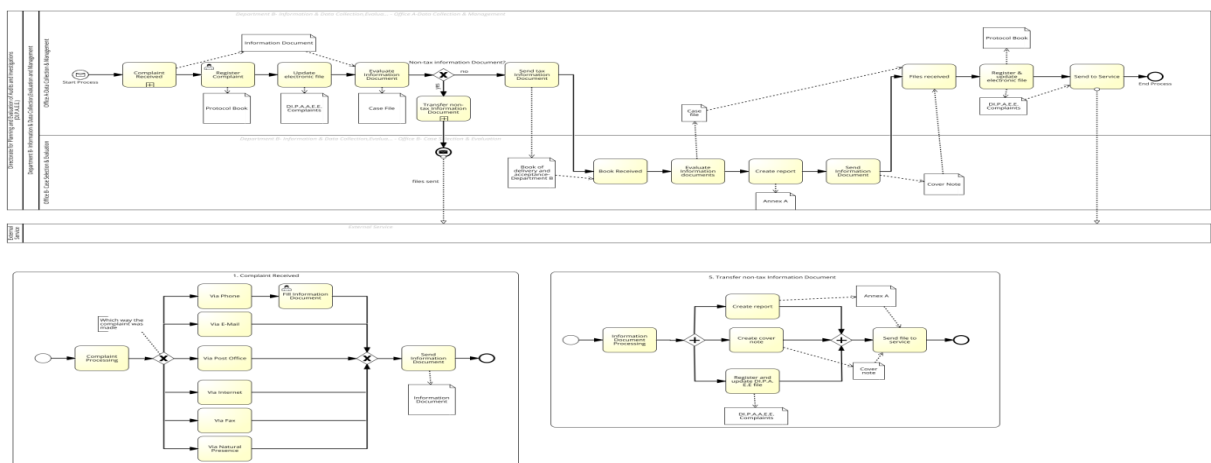
28	5.4	Registration of a mortgage
29	5.5	Preparation of a report on the views of the Collection Operations Unit and establishment of an administrative file before the competent courts
30	5.6	Seizures in favour of third parties
31	5.7	Issue of an auction schedule(movable_real estate)
32	5.8	Recommendation for the approval by the competent authority of the refund of unduly paid taxes and fines in excess of EUR 300,000
33	5.9	Electronic issuing and sending of transfer orders from the D.O.Y._Audit Centers to the Bank of Greece for the crediting of beneficiaries' accounts with credit institutions
34	5.10	Application for criminal prosecution under Article 25 of Law 1882_1990 (A'43)
35	5.11	Formation of a file following the debtor's request for the inclusion of his debts in the provisions of Law No. 3869_2010
36	5.12	Issue of a Certificate of Indebtedness
37	5.13	Receipt and dispatch of requests for offsetting
38	6.1	Management of Amending and conditional income tax returns of Legal Persons (N.P.) and Legal Entities
39	6.2	Clearance of initial, amending and conditional income tax returns of Natural Persons, after verification of supporting documents
40	6.3	Change of foreign tax residence
41	6.4	Calculation of capital gains tax for cars, lorries and public buses)
42	6.5	Receipt and control of applications for the deletion of confirmed or refund of paid business tax of natural persons, in case of late termination of operations
43	6.6	Receipt and control of applications for the deletion of certified or refunded business tax paid by Legal Entities (N.P.) _ Legal Entities (N.O.), in case of late ter
44	6.7	Receipt and control of claims for refund of withholding taxes paid by a natural person and by a legal person or legal entity engaged in business activity, on the basi
45	6.8	Tax certificate for second class ships with Greek flag as well as with European Union (EU) & European Economic Area (EEA) flag of Law 27_1975 )
46	6.9	Exemption from withholding tax on intra-group payments
47	6.10	Exemption of intra-group dividends
48	6.11	Establishing and issuing the decision to impose a fine for late initial and amended income tax declarations of Legal Entities (N.P.) and Legal Entities (N.O.)
49	6.12	Establishing and issuing the decision to impose a fine for late initial and amended income tax declarations of individuals
50	7.1	Promotion of the application for refund of Value Added Tax (VAT) of Greek businesses to member states (MS) within the European Union (EU)
51	7.2	Refund of Value Added Tax (VAT) to businesses established in the European Union (EU)

52	7.3	Refund of Value Added Tax (VAT) to businesses established outside the European Union (EU)
53	7.4	Exemption from value added tax (VAT) on the purchase and importation of goods intended for export or intra-Community supply and on services directly linked to such t
54	7.5	Payment of Value Added Tax (VAT) on investment goods
55	7.6	Refund of Value Added Tax (VAT) to farmers under the Special Regime whose application is submitted through a Cooperative Organisation
56	7.7	Immobilisation of Private Passenger Vehicles
57	7.8	Cancellation of immobilisation of Private Passenger Vehicles
58	7.9	Granting exemption from circulation taxes to disabled citizens who own private passenger vehicles
59	7.10	Collection of the Leisure and Day Vessel Fee (TE.P.A.H.) by the Public Revenue Offices in cases of failure to issue a code from the e-TE.P.A.H. application (eTEPAI)
60	7.11	Registration of tourist ships and small boats of n. 4256_2014 (A' 92) in the _e-Register_ of ships (only as far as the D.O.Y. is concerned)
61	7.12	Receipt and processing of stamp tax declarations
62	7.13	Issue of a certificate of non-payment of vehicle excise duty

### Πίνακας 2-Διαδικασίες Α.Α.Δ.Ε.

#### 4.1 Διεύθυνση Προγραμματισμού και Αξιολόγησης Ελέγχων και Ερευνών (ΔΙ.Π.Α.Ε.Ε)

Η ενότητα αυτή παρουσιάζει επιλεγμένες διαδικασίες υπηρεσιών που υπάγονται στον Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.



Εικόνα 24-Διαδικασία 4.1.1:Συλλογή, αξιολόγηση και διαχείριση πληροφοριών

##### 4.1.1 Συλλογή, αξιολόγηση και διαχείριση πληροφοριών

Σκοπός της διαδικασίας είναι η συγκέντρωση, επεξεργασία και αξιολόγηση πληροφοριών για την πάταξη της φοροδιαφυγής.

Η διαδικασία 1.1- «Συλλογή, αξιολόγηση και διαχείριση πληροφοριών υλοποιείται από:

1. Το Τμήμα Β'-Συλλογής, Αξιολόγησης και Διαχείρισης Πληροφοριών και Δεδομένων και πιο συγκεκριμένα από το Γραφείο Α' Συλλογής Πληροφοριών και Διαχείρισης και Γραφείο Β' Αξιολόγησης και Επιλογής Υποθέσεων.
2. Αρμόδια υπηρεσία/ φορέα εντός ή εκτός Α.Α.Δ.Ε.

Η έναρξη της διαδικασίας πραγματοποιείται με την λήψη καταγγελιών, οι οποίες πραγματοποιούνται είτε προφορικά, είτε σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή. Στη συνέχεια καταχωρούνται σε ειδικό βιβλίο πρωτοκόλλου και ενημερώνεται το ηλεκτρονικό αρχείο της υπηρεσίας. Αξιολογείται το περιεχόμενο των πληροφοριακών δελτίων, που παράγονται, με σκοπό τον διαχωρισμό τους κατά λόγο αρμοδιότητας.

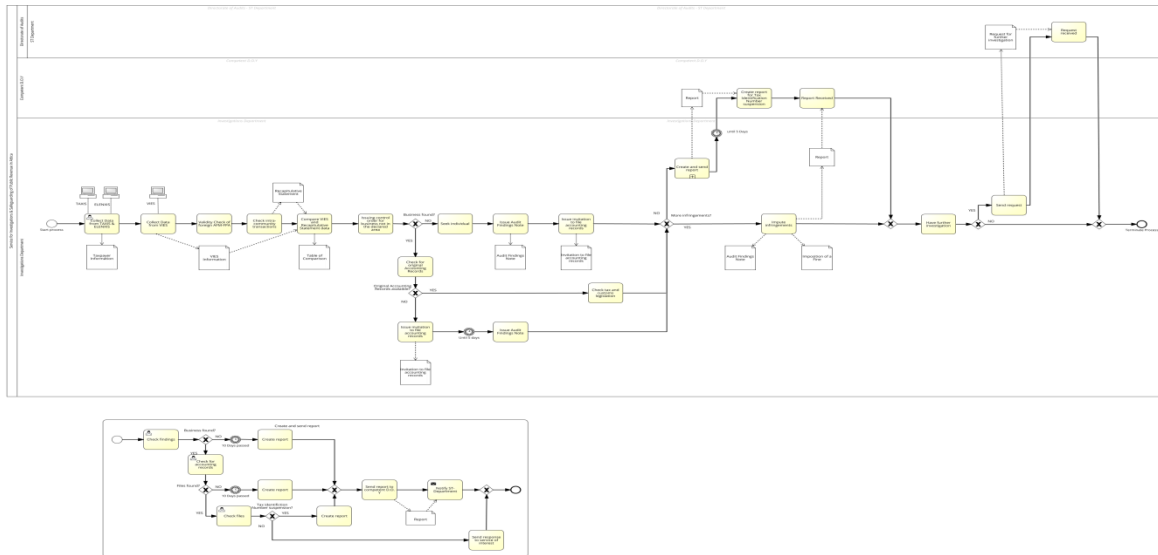
Για τα πληροφοριακά δελτία χωρίς φορολογικό αντικείμενο συντάσσεται συνοπτική αναφορά με τον τίτλο «Παράρτημα Α» καθώς και διαβιβαστικό έγγραφο για να σταλεί προς την αρμόδια υπηρεσία εντός η εκτός Α.Α.Δ.Ε. Στην συνέχεια πρωτοκολλείται και ενημερώνεται το ηλεκτρονικό αρχείο «Καταγγελίες ΔΙ.Π.Α.Ε.Ε» και αποστέλλεται στην αρμόδια υπηρεσία.

Τα πληροφοριακά δελτία που αφορούν φορολογικό αντικείμενο προωθούνται στο Γραφείο Β', με εσωτερικό βιβλίο παράδοσης- παραλαβής και αξιολογείται το περιεχόμενό τους. Το επόμενο βήμα είναι η δημιουργία αναφοράς με τα ευρήματα της έρευνας, η οποία τιτλοφορείται ως «Παράρτημα Α». Στη συνέχεια συντάσσεται διαβιβαστικό έγγραφο και με συνημμένο τον δημιουργημένο φάκελο της υπόθεσης αποστέλλεται στο Γραφείο Α'. Τέλος πρωτοκολλείται και ενημερώνεται το ηλεκτρονικό αρχείο «Καταγγελίες ΔΙ.Π.Α.Ε.Ε» και αποστέλλεται στην αρμόδια υπηρεσία.

## **4.2 Υπηρεσία Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ε.Δ.Δ.Ε)**

### *4.2.1 Έρευνα ενδοκοινοτικών συναλλαγών*

Σκοπός της διαδικασίας είναι ο περιορισμός των διαφυγόντων εσόδων από την ενδοκοινοτική απάτη στον Φ.Π.Α.



**Εικόνα 25-Διαδικασία 4.2.1: Έρευνα ενδοκοινοτικών συναλλαγών**

Η διαδικασία 2.1 - «Έρευνα ενδοκοινοτικών συναλλαγών» εκτελείται από:

1. Τα τμήματα ερευνών της Υπηρεσίας Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων Αττικής
2. Το τμήμα ΣΤ'-Διοικητικής Συνεργασίας και Ανταλλαγής Πληροφοριών στον Τομέα του Φ.Π.Α της Διεύθυνσης Ελέγχων
3. Την αρμόδια Δ.Ο.Υ

Η διαδικασία ξεκινά με την συγκέντρωση στοιχείων από τα ηλεκτρονικά συστήματα TAXIS και ELENXIS, προκειμένου να αποτυπωθεί η εικόνα του φορολογούμενου. Στη συνέχεια συγκεντρώνονται στοιχεία από το υποσύστημα VIES (Vat Information Exchange System) που αφορούν ενδοκοινοτικές συναλλαγές που έχουν δηλώσει αλλοδαπές επιχειρήσεις σε σχέση με την ελληνική επιχείρηση. Πραγματοποιείται έλεγχος εγκυρότητας των Α.Φ.Μ των αλλοδαπών επιχειρήσεων καθώς και έλεγχος των ενδοκοινοτικών συναλλαγών που έχουν δηλώσει οι ελληνικές επιχειρήσεις στους ανακεφαλαιωτικούς πίνακες. Στο επόμενο βήμα, συγκρίνονται τα στοιχεία που προέκυψαν από το σύστημα VIES με τα στοιχεία των ανακεφαλαιωτικών πινάκων και εισάγονται οι προκύπτουσες διαφορές σε φύλλα Excel.

Ακολουθεί η έκδοση εντολής ελέγχου και μετάβαση στην οντότητα. α)Εάν η οντότητα δεν βρεθεί, αναζητείται το φυσικό πρόσωπο και εκδίδεται «Σημείωμα Διαπιστώσεων

Ελέγχου (Σ.Δ.Ε)-κλήση σε ακρόαση» κατά την οποία πληροφορείται το φυσικό πρόσωπο για την πρόθεση αναστολής Α.Φ.Μ.-Φ.Π.Α. Επιπλέον εκδίδεται πρόσκληση για διάθεση λογιστικών αρχείων. β) Εάν η οντότητα βρεθεί, πραγματοποιείται έλεγχος για την ύπαρξη πρωτότυπων λογιστικών εγγράφων. Σε περίπτωση που αυτά δεν βρεθούν τότε επιδίδεται πρόσκληση για διάθεση των λογιστικών αρχείων στην οποία καλείται να ανταποκριθεί η άλλη πλευρά εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών. Η μη ανταπόκριση στην πρόσκληση ορίζει την έκδοση και επίδοση «Σ.Δ.Ε- κλήση σε ακρόαση». Εάν τα λογιστικά έγγραφα βρεθούν τότε διενεργείται μερικός επιτόπιος έλεγχος φορολογικών και τελωνειακών νομοθεσιών.

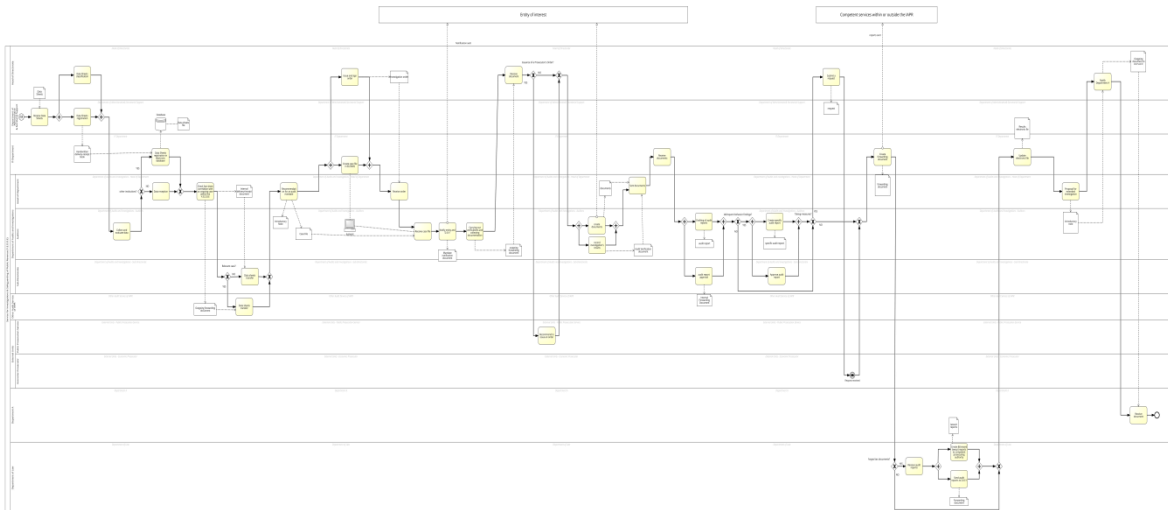
Στο επόμενο βήμα πραγματοποιείται έλεγχος για την ύπαρξη επιπλέον παραβάσεων. Εάν υπάρχουν, τότε εκδίδονται και επιδίδονται «Σ.Δ.Ε- κλήση σε ακρόαση» ή και πράξη προσωρινού προσδιορισμού προστίμου και αποστέλλεται έκθεση ελέγχου στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. Σε διαφορετική περίπτωση, συντάσσεται και αποστέλλεται έκθεση ελέγχου στην αρμόδια Δ.Ο.Υ., περί αναστολής Α.Φ.Μ.-Φ.Π.Α. με ταυτόχρονη κοινοποίησή της στο ΣΤ' Τμήμα της Διεύθυνσης ελέγχων όταν: α) η οντότητα δεν βρίσκεται στη δηλωθείσα έδρα και έχει περάσει η προθεσμία των δέκα (10) ημερών, β) δεν υπάρχει πρόσβαση σε πρωτότυπα λογιστικά έγγραφα της οντότητας και γ) από την επεξεργασία στοιχείων και δεδομένων από την οντότητα προκύπτει η αναγκαιότητα αναστολής του Α.Φ.Μ.-Φ.Π.Α. Εφόσον, δεν προτείνεται η αναστολή του Α.Φ.Μ.-Φ.Π.Α., τότε προωθείται ενημέρωση στην Υπηρεσία που απέστειλε το πληροφοριακό δελτίο.

Τέλος, αν κρίνεται σκόπιμη περαιτέρω διερεύνηση της υπόθεσης υποβάλλεται έγγραφο αίτημα στο τμήμα ΣΤ' της Διεύθυνσης ελέγχων.

#### *4.2.2 Διενέργεια Ερευνών*

Σκοπός της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι η αποκάλυψη και καταπολέμηση εσίων οικονομικού εγκλήματος που άπτονται φορολογικών υποθέσεων μεγάλης φοροδιαφυγής.





**Εικόνα 26-Διαδικασία 4.2.2: Διενέργεια Ερευνών**

Η διαδικασία 2.2-«Διενέργεια Ερευνών» εκτελείται από:

1. Το τμήμα Προγραμματισμού και Πληροφορικής Υποστήριξης.
2. Το τμήμα Διοικητικής και Γραμματειακής Υποστήριξης.
3. Τον Προϊστάμενο Διεύθυνσης.
4. Το τμήμα Ελέγχου Ερευνών της Υ.Ε.Δ.Δ.Ε και πιο συγκεκριμένα από: τον Προϊστάμενο του τμήματος, τους αρμόδιους ελεγκτές, την υποδιεύθυνση του τμήματος.
5. Άλλη ελεγκτική υπηρεσία της Α.Α.Δ.Ε.
6. Το τμήμα Α΄-Σχεδιασμού, Συντονισμού και Παρακολούθησης Απόδοσης της Δι.Π.Α.Ε.Ε.
7. Το τμήμα Δικαστικού.
8. Τον Οικονομικό Εισαγγελέα.
9. Την αρμόδια Εισαγγελική Αρχή.
10. Την ελεγχόμενη οντότητα.

Η διαδικασία ξεκινά με την παραλαβή πληροφοριακών δελτίων που διαβιβάζονται από την Δι.Π.Α.Ε.Ε. Χαρακτηρίζονται από τον Διευθυντή της Υ.Ε.Δ.Δ.Ε., προκειμένου να αποσταλούν στο αρμόδιο τμήμα ελέγχου, και στη συνέχεια πρωτοκολλούνται και προωθούνται στο τμήμα Προγραμματισμού και Πληροφορικής Υποστήριξης. Ακολουθεί η καταχώρησή τους στην ηλεκτρονική βάση δεδομένων. Αν τα πληροφοριακά δελτία συλλέγονται από την ίδια υπηρεσία τότε παραδίδονται στον αρμόδιο προϊστάμενο του τμήματος ελέγχου. Στο επόμενο βήμα γίνεται έλεγχος συσχέτισης του πληροφοριακού

δελτίου ή των συλλεχθέντων στοιχείων με υπόθεση σε εξέλιξη εντός Υ.Ε.Δ.Δ.Ε. Σε περίπτωση συσχέτισης, διαβιβάζονται τα στοιχεία στην αντίστοιχη Υποδιεύθυνση/ Τμήμα Ελέγχου/ Ερευνών της Υ.Ε.Δ.Δ.Ε. ή σε άλλη ελεγκτική υπηρεσία της Α.Α.Δ.Ε. Διαφορετικά παραδίδονται στην Υποδιεύθυνση/ Τμήμα Ελέγχου/ Ερευνών.

Στη συνέχεια, ο Προϊστάμενος του αρμοδίου Τμήματος Ελέγχου/ Ερευνών εισηγείται την έκδοση εντολής ελέγχου/έρευνας, δημιουργείται υπόθεση στο Ο.Π.Σ.Ε.Υ ΕΛΕΝΧΙΣ με ταυτόχρονη έκδοση της εντολής ελέγχου, η οποία υπογράφεται από τον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης. Η εντολή παραδίδεται στον Προϊστάμενο του τμήματος Ελέγχου/Ερευνών, ο οποίος με τη σειρά του την προωθεί μαζί με τον φάκελο της υπόθεσης στους αρμόδιους ελεγκτές. Η εντολή κοινοποιείται στην ελεγχόμενη οντότητα και στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. Κατόπιν, οι ελεγκτές διενεργούν τις προβλεπόμενες επαληθεύσεις και συλλέγουν ελεγκτικά τεκμήρια τα οποία αποστέλλονται στον Προϊστάμενο Διεύθυνσης. Αν κριθεί σκόπιμο ζητείται από τον Εισαγγελέα έκδοση Εισαγγελικής Παραγγελίας.

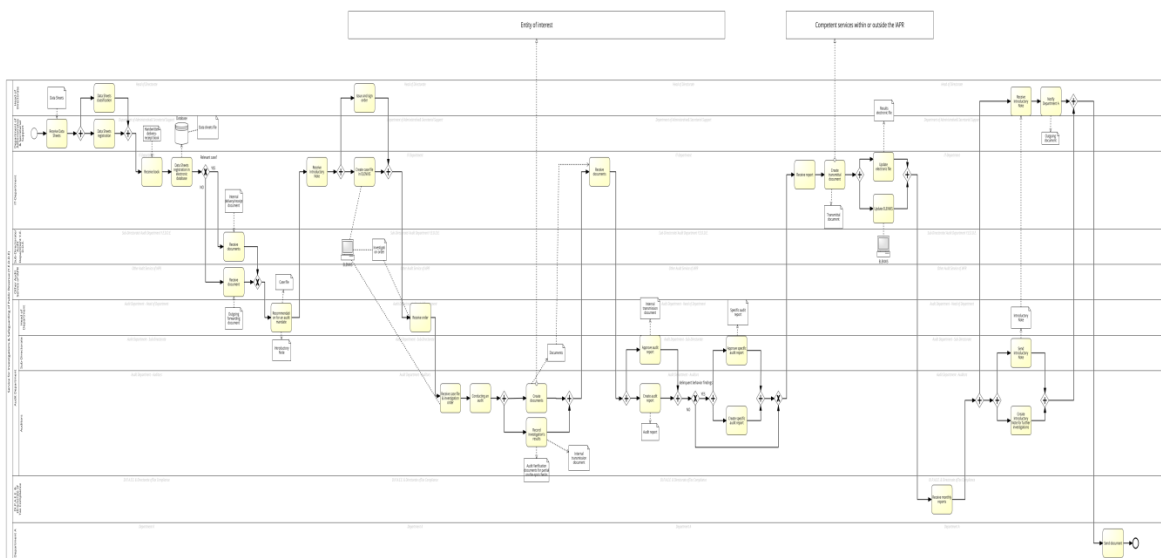
Στο επόμενο βήμα εκδίδονται, από τους αρμόδιους ελεγκτές, τα προβλεπόμενα έγγραφα και επιδίδονται στην ελεγχόμενη οντότητα. Επιπλέον καταγράφονται τα αποτελέσματα του ελέγχου στο Έντυπο Ελαχίστων Ελεγκτικών Επαληθεύσεων Έρευνας. Ο Προϊστάμενος λαμβάνει τα προαναφερόμενα έντυπα και τα προωθεί στο τμήμα Προγραμματισμού και Πληροφορικής Υποστήριξης. Οι αρμόδιοι ελεγκτές συντάσσουν Έκθεση Ελέγχου ή Πληροφοριακή Έκθεση, οι οποίες υπογράφονται από τον Προϊστάμενο του τμήματος Ελέγχου/Ερευνών και θεωρούνται από τον Υποδιευθυντή. Σε περίπτωση εντοπισμού ευρημάτων παραβατικής συμπεριφοράς συντάσσεται Ειδική Έκθεση Ελέγχου, για την λήψη μέτρων διασφάλισης των συμφερόντων του Δημοσίου, θεωρείται από τον υποδιευθυντή του τμήματος Ελέγχου/Ερευνών και προωθείται στο τμήμα Προγραμματισμού και Πληροφορικής Υποστήριξης. Αν κριθεί σκόπιμο, ζητείται λήψη μέτρων διασφάλισης των συμφερόντων του Δημοσίου και από τον Οικονομικό Εισαγγελέα με έγγραφο αίτημα.

Στο τμήμα Προγραμματισμού και Πληροφορικής Υποστήριξης δημιουργείται και πρωτοκολλείται διαβιβαστικό έγγραφο για την αποστολή των εκθέσεων στις αρμόδιες Υπηρεσίες εντός ή εκτός Α.Α.Δ.Ε. Σε περιπτώσεις πλαστών ή εικονικών φορολογικών στοιχείων, οι εκθέσεις ελέγχου προωθούνται στο τμήμα Δικαστικού, το οποίο συντάσσει

μηνυτήριες αναφορές που με τη σειρά τους διαβιβάζονται την αρμόδια Εισαγγελική Αρχή. Οι εκθέσεις ελέγχου, για τις οποίες συντάχθηκε μηνυτήρια αναφορά, διαβιβάζονται στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. Ακολουθεί ενημέρωση του ηλεκτρονικού αρχείου αποτελεσμάτων. Ο Προϊστάμενος του τμήματος Ελέγχου/Ερευνών εισηγείται την επέκταση ελέγχου και σε άλλους εμπλεκόμενους όπου ενημερώνεται με εισηγητικό σημείωμα ο Προϊστάμενος Διεύθυνσης. Τέλος, πραγματοποιείται έγγραφη ενημέρωση του Τμήματος Α'-Σχεδιασμού, Συντονισμού και Παρακολούθησης Απόδοσης της Δι.Π.Α.Ε.Ε. για την ανάπτυξη στοχεύσεων και επιχειρησιακών σχεδίων.

#### 4.2.3 Διενέργεια Μερικών Επιτόπιων Ελέγχων

Σκοπός της διαδικασίας είναι η εξακρίβωση της ορθής εφαρμογής της φορολογικής νομοθεσίας. Ο έλεγχος διενεργείται στοχευμένα σε συγκεκριμένες οντότητες, κλάδους ή γεωγραφικές περιοχές.



**Εικόνα 27-Διαδικασία 4.2.3: Διενέργεια Μερικών Επιτόπιων Ελέγχων**

Η διαδικασία 2.3- Διενέργεια Μερικών Επιτόπιων Ελέγχων εκτελείται από:

1. Το τμήμα Προγραμματισμού και Πληροφορικής Υποστήριξης.
2. Το τμήμα Διοικητικής και Γραμματειακής Υποστήριξης.
3. Τον Προϊστάμενο Διεύθυνσης.

4. Το τμήμα Ελέγχου Ερευνών της Υ.Ε.Δ.Δ.Ε και πιο συγκεκριμένα από: τον Προϊστάμενο του τμήματος, τους αρμόδιους ελεγκτές, την υποδιεύθυνση του τμήματος.
5. Άλλη ελεγκτική υπηρεσία της Α.Α.Δ.Ε.
6. Το τμήμα Α΄-Σχεδιασμού, Συντονισμού και Παρακολούθησης Απόδοσης της ΔΙ.Π.Α.Ε.Ε.
7. Την ΔΙ.Π.Α.Ε.Ε. και την Διεύθυνση Φορολογικής Συμμόρφωσης.
8. Την ελεγχόμενη οντότητα.

Η διαδικασία ξεκινά με την παραλαβή πληροφοριακών δελτίων που διαβιβάζονται από την ΔΙ.Π.Α.Ε.Ε. Χαρακτηρίζονται από τον Διευθυντή της Υ.Ε.Δ.Δ.Ε., προκειμένου να αποσταλούν στο αρμόδιο τμήμα ελέγχου, και στη συνέχεια πρωτοκολλούνται και προωθούνται στο τμήμα Προγραμματισμού και Πληροφορικής Υποστήριξης. Ακολουθεί η καταχώρησή τους στην ηλεκτρονική βάση δεδομένων. Στο επόμενο βήμα γίνεται έλεγχος συσχέτισης του πληροφοριακού δελτίου ή των συλλεχθέντων στοιχείων με υπόθεση σε εξέλιξη εντός Υ.Ε.Δ.Δ.Ε. Σε περίπτωση συσχέτισης, διαβιβάζονται τα στοιχεία στην αντίστοιχη Υποδιεύθυνση/ Τμήμα Ελέγχου/ Ερευνών της Υ.Ε.Δ.Δ.Ε. ή σε άλλη ελεγκτική υπηρεσία της Α.Α.Δ.Ε. Διαφορετικά παραδίδονται στην Υποδιεύθυνση/ Τμήμα Ελέγχου/ Ερευνών.

Στη συνέχεια, ο Προϊστάμενος του αρμοδίου Τμήματος Ελέγχου/ Ερευνών εισηγείται την έκδοση εντολής ελέγχου/έρευνας, δημιουργείται υπόθεση στο Ο.Π.Σ.Ε.Υ ΕΛΕΝΧΙΣ με ταυτόχρονη έκδοση της εντολής ελέγχου, η οποία υπογράφεται από τον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης. Η εντολή παραδίδεται στον Προϊστάμενο του τμήματος Ελέγχου/Ερευνών, ο οποίος με τη σειρά του την προωθεί μαζί με τον φάκελο της υπόθεσης στους αρμόδιους ελεγκτές. Κατόπιν, οι ελεγκτές διενεργούν τις προβλεπόμενες επαληθεύσεις και συλλέγουν ελεγκτικά τεκμήρια.

Στο επόμενο βήμα εκδίδονται, από τους αρμόδιους ελεγκτές, τα προβλεπόμενα έγγραφα και επιδίδονται στην ελεγχόμενη οντότητα. Επιπλέον καταγράφονται τα αποτελέσματα του ελέγχου στο Έντυπο Ελαχίστων Ελεγκτικών Επαληθεύσεων Έρευνας. Ο Προϊστάμενος λαμβάνει τα προαναφερόμενα έντυπα και τα προωθεί στο τμήμα Προγραμματισμού και Πληροφορικής Υποστήριξης. Οι αρμόδιοι ελεγκτές συντάσσουν Έκθεση Ελέγχου ή Πληροφοριακή Έκθεση, οι οποίες υπογράφονται από τον Προϊστάμενο του τμήματος

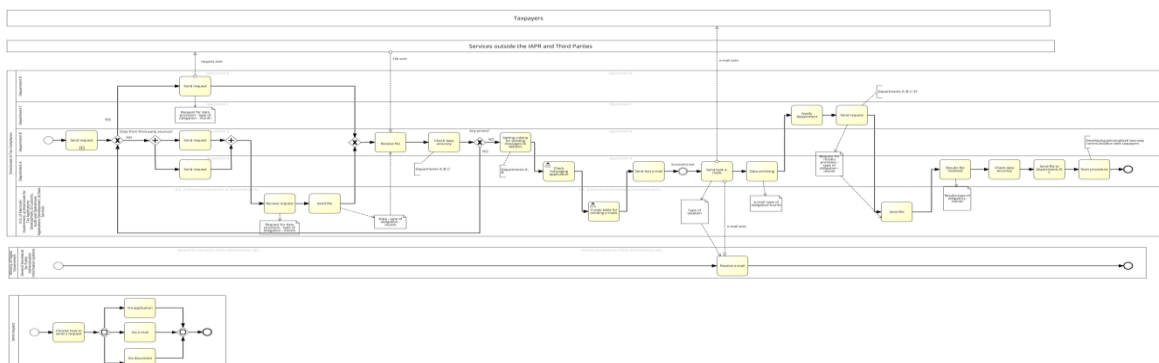
Ελέγχου/Ερευνών και θεωρούνται από τον Υποδιευθυντή. Σε περίπτωση εντοπισμού ευρημάτων παραβατικής συμπεριφοράς συντάσσεται Ειδική Έκθεση Ελέγχου, για την λήψη μέτρων διασφάλισης των συμφερόντων του Δημοσίου, θεωρείται από τον υποδιευθυντή του τμήματος Ελέγχου/Ερευνών και προωθείται στο τμήμα Προγραμματισμού και Πληροφορικής Υποστήριξης.

Στο τμήμα Προγραμματισμού και Πληροφορικής Υποστήριξης δημιουργείται και πρωτοκολλείται διαβιβαστικό έγγραφο για την αποστολή των εκθέσεων στις αρμόδιες Υπηρεσίες εντός ή εκτός Α.Α.Δ.Ε. Ακολουθεί ενημέρωση του ηλεκτρονικού αρχείου αποτελεσμάτων με ταυτόχρονη ενημέρωση της ειδικής εφαρμογής Ο.Π.Σ.Ε.Υ. ELENXIS με τα αποτελέσματα των προληπτικών ελέγχων, τα οποία αποστέλλονται στην Δι.Π.Α.Ε.Ε. και στη Διεύθυνση Φορολογικής Συμμόρφωσης. Ο Προϊστάμενος του τμήματος Ελέγχου/Ερευνών εισηγείται την επέκταση ελέγχου και σε άλλους εμπλεκόμενους όπου ενημερώνεται με εισηγητικό σημείωμα ο Προϊστάμενος Διεύθυνσης. Τέλος, πραγματοποιείται έγγραφη ενημέρωση του Τμήματος Α΄-Σχεδιασμού, Συντονισμού και Παρακολούθησης Απόδοσης της Δι.Π.Α.Ε.Ε. για την ανάπτυξη στοχεύσεων και επιχειρησιακών σχεδίων.

#### 4.3 Διεύθυνση Φορολογικής Συμμόρφωσης

##### 4.3.1 Τακτική μαζική επικοινωνία, μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος (e-mail) σε φορολογούμενους, με σκοπό την υπενθύμιση των υποχρεώσεών τους

Σκοπός της διαδικασίας είναι η Αύξηση της εκούσιας συμμόρφωσης των φορολογουμένων.



**Εικόνα 28-Διαδικασία 4.3.1:Τακτική μαζική επικοινωνία, μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος (e-mail) σε φορολογούμενους, με σκοπό την υπενθύμιση των υποχρεώσεών τους**

Η διαδικασία 3.1- «Τακτική μαζική επικοινωνία, μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος (e-mail) σε φορολογούμενους, με σκοπό την υπενθύμιση των υποχρεώσεών τους» εκτελείται από:

1. Την Διεύθυνση Φορολογικής Συμμόρφωσης και συγκεκριμένα από τα τμήματα: Α'-Δράσεων Προληπτικής Συμμόρφωσης, Β'-Αξιολόγησης και Εθελοντικής Συμμόρφωσης Φορολογουμένων, Δ'-Συμμόρφωσης στην Υποβολή Δηλώσεων
2. Τις Διευθύνσεις της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και πιο συγκεκριμένα από: α) Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.), β) Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.), γ) Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.)
3. Υπηρεσίες εκτός της Α.Α.Δ.Ε. και Τρίτοι Φορείς
4. Τους φορολογούμενους
5. Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και πιο συγκεκριμένα από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ.).

Η διαδικασία ξεκινά με την αποστολή αιτήματος, είτε μέσω ειδικής εφαρμογής, είτε εγγράφως ή με ηλεκτρονικό μήνυμα, στην αρμόδια υπηρεσία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων με σκοπό την χορήγηση στοιχείων για τον εντοπισμό των υπόχρεων. Αν απαιτείται η χορήγηση στοιχείων και από τρίτες πηγές, τότε αποστέλλεται νέο αίτημα.

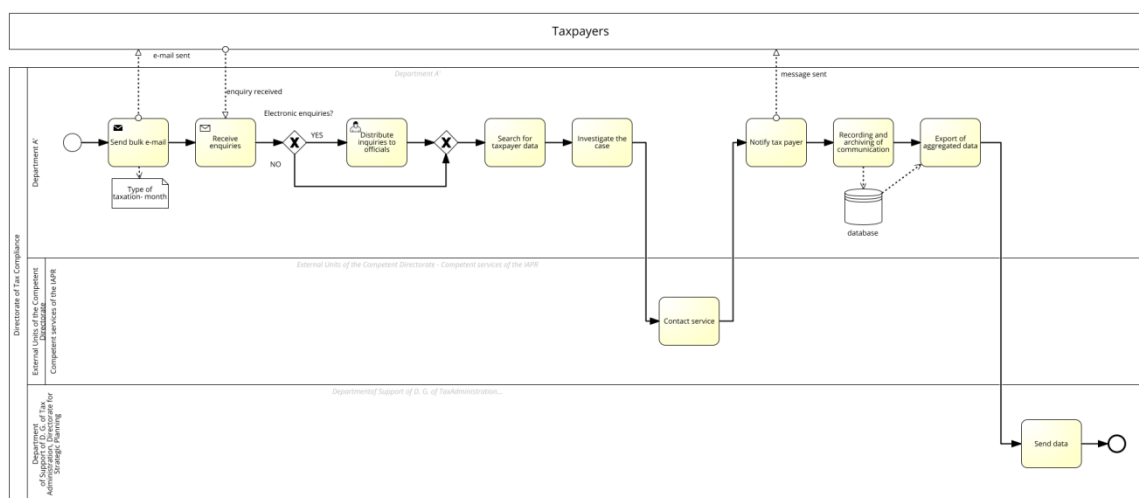
Στο επόμενο βήμα, παραλαμβάνεται το αρχείο, το οποίο στάλθηκε από την αρμόδια Διεύθυνση της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ή από τρίτες πηγές, και πραγματοποιείται έλεγχος ορθότητας των αναγραφόμενων στοιχείων. Αν, κατά τον έλεγχο, διαπιστωθούν σφάλματα τότε επαναλαμβάνεται η διαδικασία από την αρχή. Στη συνέχεια καθορίζονται τα κριτήρια, σύμφωνα με τη φορολογία, για να οριστούν οι πραγματικά υπόχρεοι που θα λάβουν ηλεκτρονική ενημέρωση. Ακολουθεί ο έλεγχος της ειδικής εφαρμογής που αφορά την αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων καθώς και η επισύναψη του αρχείου στην εφαρμογή. Αρχικά, πραγματοποιείται δοκιμαστική αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mails) για την εξασφάλιση της ορθής υλοποίησης της διαδικασίας και εφόσον κριθεί επιτυχής, αποστέλλονται τα μηνύματα στους φορολογούμενους που αναφέρονται στο αρχείο. Εν συνεχεία, γίνεται καταγραφή του

πλήθους των υπόχρεων που έλαβαν την ηλεκτρονική ενημέρωση και ενημερώνεται το αντίστοιχο τμήμα.

Στη συνέχεια αποστέλλεται αίτημα από τα τμήματα Α', Β', Γ και Δ', αντίστοιχα, στην αρμόδια υπηρεσία της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, για την χορήγηση στοιχείων εισπράξεων ή υποβολής δηλώσεων με την μορφή αρχείου. Το αρχείο παραλαμβάνεται και ελέγχεται από το τμήμα Α' ως προς την ορθότητα των στοιχείων που αναφέρονται και προωθείται στα τμήματα Β' και Γ'. Μετέπειτα γίνεται έναρξη της διαδικασίας «Ανάπτυξη εξατομικευμένης αμφίδρομης επικοινωνίας με τους φορολογούμενους»..

#### 4.3.2 Ανάπτυξη εξατομικευμένης αμφίδρομης επικοινωνίας με τους φορολογούμενους

Σκοπός της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι η άμεση ενημέρωση των φορολογουμένων στο ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο και παροχή οδηγιών για τις τυχόν μετέπειτα ενέργειές τους.



**Εικόνα 29-Διαδικασία 4.3.2: Ανάπτυξη εξατομικευμένης αμφίδρομης επικοινωνίας με τους φορολογούμενους**

Η διαδικασία 3.2- «Ανάπτυξη εξατομικευμένης αμφίδρομης επικοινωνίας με τους φορολογούμενους» εκτελείται από:

1. Τη Διεύθυνση Φορολογικής Συμμόρφωσης και ειδικότερά από το Τμήμα Α'- Δράσεων Προληπτικής Συμμόρφωσης.
2. Τις Αρμόδιες υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε.

3. Το Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης, Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού (Δ.Σ.Σ).
4. Τους φορολογούμενους.

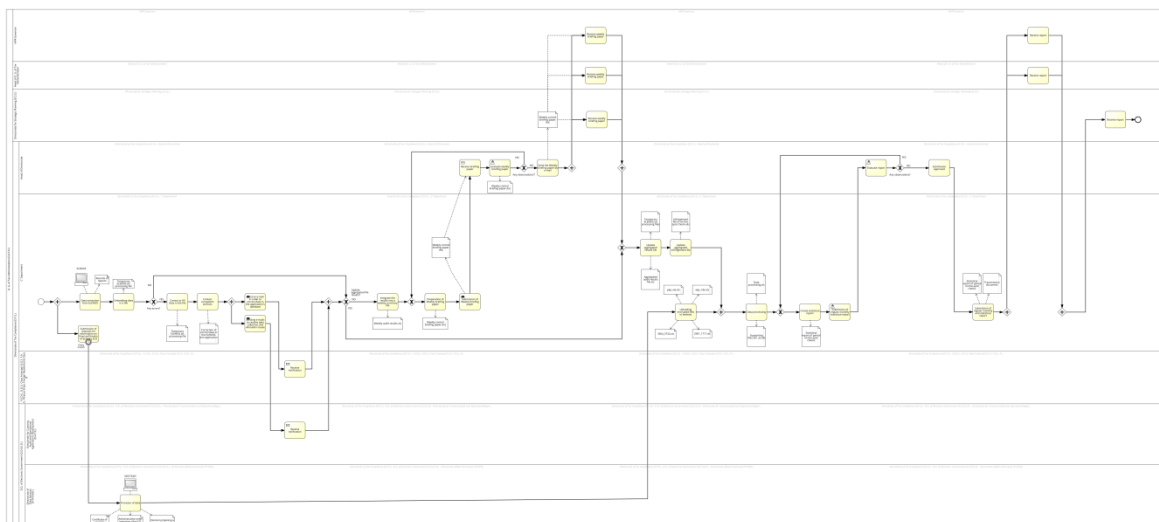
Η διαδικασία ξεκινά με την αποστολή μαζικών ηλεκτρονικών μηνυμάτων ενημερωτικού χαρακτήρα, από το τμήμα Α', στους φορολογούμενους. Οι φορολογούμενοι θέτουν ερωτήματα, τα οποία παραλαμβάνονται από το τμήμα Α'. Αν τα ερωτήματα καταβάλλονται ηλεκτρονικά τότε κατανέμονται στους υπαλλήλους. Διαφορετικά, συνεχίζεται η διαδικασία με την αναζήτηση στοιχείων του φορολογούμενου για τον σχηματισμό του φορολογικού του προφίλ.

Σε επόμενο βήμα υλοποιείται η επεξεργασία της εκάστοτε περίπτωσης για την οποία υποβλήθηκε ερώτημα και πραγματοποιείται επικοινωνία με άλλες υπηρεσίες, όπου αυτό απαιτείται για την πληρέστερη επίλυση του ζητήματος. Ακολουθεί ηλεκτρονική ή τηλεφωνική ενημέρωση του φορολογούμενου και καταγραφή των στοιχείων επικοινωνίας σε βάση δεδομένων. Τέλος, εξάγονται από τη βάση τα συγκεντρωτικά στοιχεία και αποστέλλονται στο Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης, Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού (Δ.Σ.Σ).

#### *4.3.3 Αποτελέσματα μερικών επιτόπιων ελέγχων των Δημόσιων Οικονομικών Υπηρεσιών (Δ.Ο.Υ.) και των Υπηρεσιών Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.)*

Σκοπός της διαδικασίας είναι η παρακολούθηση και η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των μερικών επιτόπιων ελέγχων, που πραγματοποιούν τα συνεργεία ελέγχου των Δημόσιων Οικονομικών Υπηρεσιών (Δ.Ο.Υ.) και των Υπηρεσιών Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.) της χώρας.





**Εικόνα 30- Διαδικασία 4.3.3:Αποτελέσματα μερικών επιτόπιων ελέγχων των Δημόσιων Οικονομικών Υπηρεσιών (Δ.Ο.Υ.) και των Υπηρεσιών Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.)**

Η διαδικασία 3.3- «Αποτελέσματα μερικών επιτόπιων ελέγχων των Δημόσιων Οικονομικών Υπηρεσιών (Δ.Ο.Υ.) και των Υπηρεσιών Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.)» εκτελείται από:

1. Τη Διεύθυνση Φορολογικής Συμμόρφωσης και ειδικότερα από το Τμήμα Γ'- Μετρήσεων και Στατιστικής Ανάλυσης.
2. Τις Υ.Ε.Δ.Δ.Ε., Δ.Ο.Υ. Α΄ τάξεως (πλην Δ.Ο.Υ. Φ.Α.Ε., Πλοίων Πειραιά, Κατοίκων Εξωτερικού) & Β΄ τάξεως
3. Τη Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και πιο συγκεκριμένα τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) και τη Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.).
4. Τον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης Φορολογικής Συμμόρφωσης.
5. Τον Προϊστάμενος της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης.
6. Τον Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε.
7. Τη Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού (Δ.Σ.Σ.).

Η διαδικασία ξεκινά με την άντληση δεδομένων με τα αποτελέσματα των μερικών επιτόπιων ελέγχων από τις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.) & τις Υπηρεσίες Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.), από το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ELENXIS. Ακολουθεί η ενσωμάτωσή τους σε προσωρινό αρχείο επεξεργασίας. Τα δεδομένα ελέγχονται ως προς την ύπαρξη λαθών ή παραλήψεων και

εφόσον εντοπίζονται λάθη πραγματοποιείται διόρθωση ή συμπλήρωση των στοιχείων που παραλήφθηκαν. Το τμήμα Γ' ενημερώνει ηλεκτρονικά τις αρμόδιες υπηρεσίες, Δ.Ο.Υ. και Υ.Ε.Δ.Δ.Ε, για να προχωρήσουν σε διόρθωση των στοιχείων που είναι καταχωρημένα στη Βάση της εφαρμογής καθώς και τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (Δ.Α.Τ.Ε.) για την επίλυση ζητημάτων που αφορούν τη μεθοδολογία συλλογής και χορήγησης στοιχείων.

Τα στοιχεία των μερικών επιτόπιων ελέγχων των Δ.Ο.Υ. και των Υ.Ε.Δ.Δ.Ε. ενσωματώνονται σε εβδομαδιαίο συγκεντρωτικό αρχείο, στη συνέχεια συντάσσεται Εβδομαδιαίο Ενημερωτικό Σημείωμα με τα αποτελέσματα των μερικών επιτόπιων ελέγχων των Υ.Ε.Δ.Δ.Ε. και των Δ.Ο.Υ. και υποβάλλεται με ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail) στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης Φορολογικής Συμμόρφωσης για αξιολόγηση. Αν ο Προϊστάμενος διαπιστώσει τυχόν παραλείψεις ή διορθώσεις, το επιστρέφει με σχόλια ή παρατηρήσεις προκειμένου να ανασυνταχθεί. Διαφορετικά το προωθεί με ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail) στον Προϊστάμενο της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης, στον Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε. και σε συγκεκριμένους Προϊσταμένους Υπηρεσιών αυτής. Σε επόμενα βήματα επικαιροποιείται το συγκεντρωτικό αρχείο αποτελεσμάτων καθώς και το συγκεντρωτικό αρχείο παραβάσεων μερικών επιτόπιων ελέγχων.

Ταυτόχρονα με το αρχικό βήμα της διαδικασίας πραγματοποιείται από το τμήμα Γ', σε μηνιαία βάση, υποβολή αιτημάτων για τη χορήγηση στοιχείων των πράξεων επιβολής προστίμου / βεβαίωσης / είσπραξης, στη Διεύθυνση Υπηρεσιών Δεδομένων τα οποία αντλούνται από τα υποσυστήματα του ΝΕΟΤΑΧΙΣ. Ακολουθεί η ανάρτηση σε δικτυακό τόπο τεσσάρων (4) κρυπτογραφημένων αρχείων με δεδομένα α) εκδοθεισών Πράξεων Επιβολής Προστίμων Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων (Π.Ε.Π. Κ.Β.Σ.), β) εκδοθεισών Πράξεων Επιβολής Προστίμων Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Π.Ε.Π. Φ.Π.Α.) και γ1) και γ2) χρηματικών καταλόγων για κινήσεις των Δ.Ο.Υ.

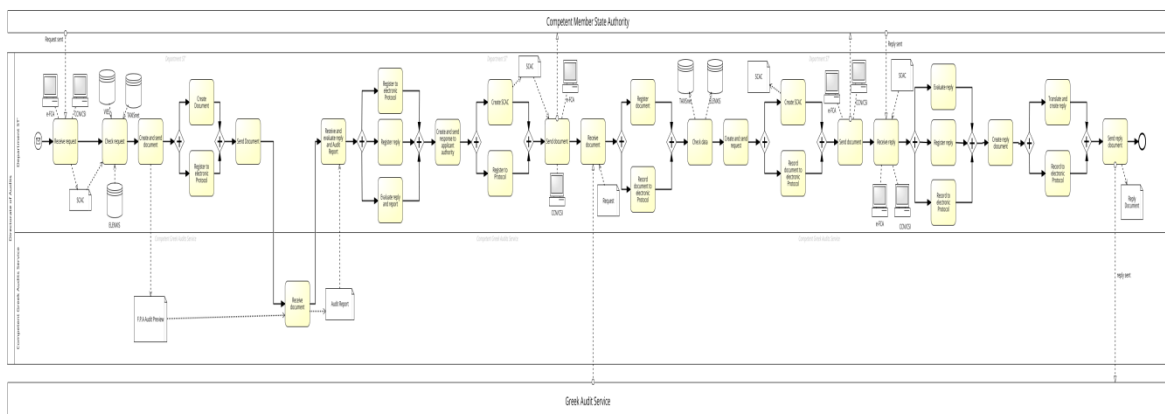
Στα επόμενα βήματα γίνεται επεξεργασία των συγκεντρωτικών στοιχείων των αποτελεσμάτων των Δ.Ο.Υ. και των Υ.Ε.Δ.Δ.Ε, δημιουργείται στατιστική αναφορά ή οποία υποβάλλεται από τον αρμόδιο υπάλληλο του Τμήματος Γ' με ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail) στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης Φορολογικής Συμμόρφωσης για αξιολόγηση. Ο Προϊστάμενος αξιολογεί την αναφορά και αν διαπιστώσει τυχόν παραλήψεις ή λάθη την επιστρέφει προς ανασύνταξη. Διαφορετικά εγκρίνει την υποβολή της. Τέλος η αναφορά

υποβάλλεται στον Προϊστάμενο της Γ.Δ.Φ.Δ., στον Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε. και σύμφωνα με τις οδηγίες του σε συγκεκριμένους Προϊσταμένους Υπηρεσιών αυτής και συμβούλους του Γραφείου του.

#### 4.4 Διεύθυνση Ελέγχων (Δ.ΕΛ.)

4.4.1 Διοικητική συνδρομή μεταξύ των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) για την καταπολέμηση της απάτης στον τομέα του Φ.Π.Α., κατ' εφαρμογή του κανονισμού (Ε.Ε.) αριθ. 904/2010, όπως ισχύει μετά την τροποποίησή του από τον κανονισμό (Ε.Ε.) αριθ. 2018/1541

Σκοπός της διαδικασίας είναι η Διοικητική συνδρομή μεταξύ των αρμόδιων αρχών των κρατών - μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ανταλλαγή πληροφοριών για την ορθή εφαρμογή του Φ.Π.Α. επί των ενδοκοινοτικών συναλλαγών και την καταπολέμηση της απάτης στον τομέα του Φ.Π.Α.



**Εικόνα 31-Διαδικασία 4.4.1: Διοικητική συνδρομή μεταξύ των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) για την καταπολέμηση της απάτης στον τομέα του Φ.Π.Α., κατ' εφαρμογή του κανονισμού (Ε.Ε.) αριθ. 904/2010, όπως ισχύει μετά την τροποποίησή του από τον κανονισμό (Ε.Ε.) αριθ.**

Η διαδικασία 4.1- «Διοικητική συνδρομή μεταξύ των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) για την καταπολέμηση της απάτης στον τομέα του Φ.Π.Α., κατ' εφαρμογή του κανονισμού (Ε.Ε.) αριθ. 904/2010, όπως ισχύει μετά την τροποποίησή του από τον κανονισμό (Ε.Ε.) αριθ. 2018/1541» εκτελείται από:

1. Τη Διεύθυνση Ελέγχων(Δ.ΕΛ.) και πιο συγκεκριμένα από το Τμήμα ΣΤ'- Διοικητικής Συνεργασίας και Ανταλλαγής Πληροφοριών στον Τομέα του Φ.Π.Α.
2. Την Αρμόδια Ελληνική ελεγκτική υπηρεσία.

3. Την Αιτούσα αρχή του άλλου κράτους – μέλους.
4. Την Ελληνική ελεγκτική υπηρεσία.

Η διαδικασία ξεκινά με τη λήψη αιτήματος αμοιβαίας διοικητικής συνδρομής, σε έντυπο SCAC (Standing Committee on Administrative Co-operation), από άλλο κράτος – μέλος μέσω της Κεντρικής Εφαρμογής της Ε. Επιτροπής (e-FCA) και του κοινοτικού συστήματος Common Communication Network/Common System Interface (CCN/CSI). Το αίτημα εξετάζεται ως προς την ορθότητά του και γίνεται έλεγχος σε βάσεις δεδομένων - VAT Information Exchange System (VIES), TAXISnet και ELENXIS. Στη συνέχεια συντάσσεται έγγραφο, καταχωρείται στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο και αποστέλλεται στην αρμόδια Ελληνική ελεγκτική υπηρεσία.

Το τμήμα ΣΤ', λαμβάνει την απάντηση και την έκθεση ελέγχου της αρμόδιας Ελληνικής ελεγκτικής υπηρεσίας, την πρωτοκολλεί, την καταχωρεί στον ηλεκτρονικό πρωτόκολλο και την αξιολογεί. Στη συνέχεια συντάσσεται απαντητικό έγγραφο SCAC, καταχωρείται στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο και αποστέλλεται, μέσω της Κεντρικής Εφαρμογής της Ε. Επιτροπής (e-FCA) και του κοινοτικού συστήματος Common Communication Network/Common System Interface (CCN/CSI), στην αιτούσα αρχή του άλλου κράτους μέλους.

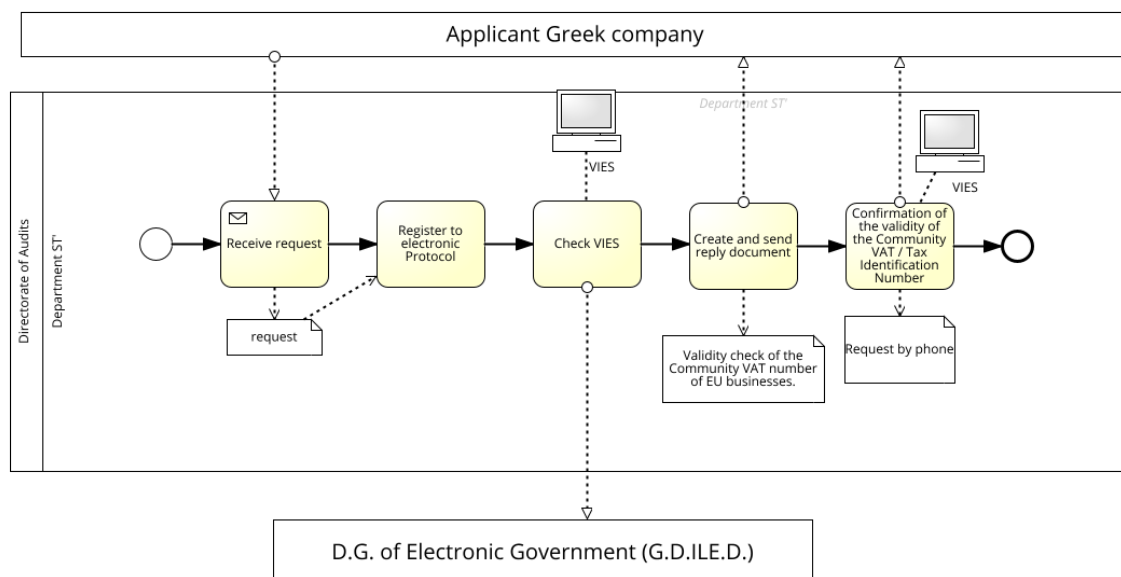
Στη συνέχεια λαμβάνεται έγγραφο από Ελληνική ελεγκτική υπηρεσία, με το οποίο ζητείται η υποβολή αιτήματος αμοιβαίας διοικητικής συνδρομής/ παροχή αυθόρμητης πληροφόρησης/αιτήματος διοικητικής κοινοποίησης/ προς την αρμόδια αρχή άλλου κράτους - μέλους. Πρωτοκολλείται και καταχωρείται στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο. Στο επόμενο βήμα αξιολογείται η ορθότητα των στοιχείων του αιτήματος της Ελληνικής Ελεγκτικής Υπηρεσίας με την βοήθεια των βάσεων δεδομένων, TAXISnet και ELENXIS.

Ακολουθεί η σύνταξη, η πρωτοκόλληση και η αποστολή αιτήματος διοικητικής συνδρομής SCAC προς την αρμόδια αρχή του άλλου κράτους – μέλους, μέσω της Κεντρικής Εφαρμογής της Ε. Επιτροπής (e-FCA) και του κοινοτικού συστήματος Common Communication Network/Common System Interface (CCN/CSI). Σε επόμενο βήμα, λαμβάνεται η απάντηση (έντυπο SCAC) από την αρμόδια αρχή άλλου κράτους - μέλους, μέσω της Κεντρικής Εφαρμογής της Ε. Επιτροπής (e-FCA) και του κοινοτικού συστήματος Common Communication Network/Common System Interface (CCN/CSI), αξιολογείται η πληρότητα της απάντησης και καταχωρείται στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο.

Τέλος, μεταφράζεται η απάντηση της αρμόδιας αρχής του άλλου κράτους – μέλους, συντάσσεται απαντητικό έγγραφο, καταχωρείται στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο και αποστέλλεται μέσω Livelink στην αιτούσα Ελληνική ελεγκτική υπηρεσία.

#### 4.4.2 Έλεγχος εγκυρότητας κοινοτικών Αριθμών Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)/Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.), κατόπιν γραπτού ή και τηλεφωνικού αιτήματος ελληνικών επιχειρήσεων

Σκοπός της διαδικασίας είναι η αποστολή επιβεβαιώσεων εγκυρότητας κοινοτικών Α.Φ.Μ./Φ.Π.Α. από το σύστημα VIES σε Ελληνικές επιχειρήσεις, κατόπιν γραπτού αιτήματός τους και τηλεφωνική επιβεβαίωση εγκυρότητας κοινοτικών Α.Φ.Μ./Φ.Π.Α. από το σύστημα VIES σε Ελληνικές επιχειρήσεις.



**Εικόνα 32-Διαδικασία 4.4.2: Έλεγχος εγκυρότητας κοινοτικών Αριθμών Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)/Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.), κατόπιν γραπτού ή και τηλεφωνικού αιτήματος ελληνικών επιχειρήσεων**

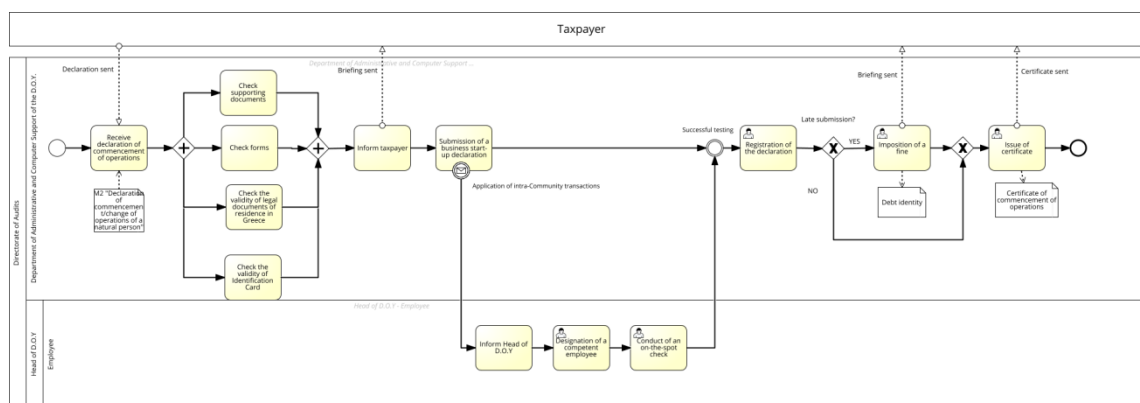
Η διαδικασία 4.2- «Έλεγχος εγκυρότητας κοινοτικών Αριθμών Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)/Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.), κατόπιν γραπτού ή και τηλεφωνικού αιτήματος ελληνικών επιχειρήσεων» εκτελείται από:

1. Τη Διεύθυνση Ελέγχων (Δ.ΕΛ.) και πιο συγκεκριμένα από το Τμήμα ΣΤ'- Διοικητικής Συνεργασίας και Ανταλλαγής Πληροφοριών στον Τομέα του Φ.Π.Α.
2. Τη Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ. Δ.ΗΛΕ.Δ.).
3. Την Αιτούσα Ελληνική επιχείρηση.

Η διαδικασία ξεκινά με την λήψη αιτήματος Ελληνικής επιχείρησης για την αποστολή επιβεβαίωσης εγκυρότητας κοινοτικού Α.Φ.Μ./Φ.Π.Α και την καταχώρησή του στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο. Πραγματοποιείται έλεγχος στο σύστημα VIES με την συνδρομή της Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και εν συνεχεία, συντάσσεται το απαντητικό έγγραφο και αποστέλλεται στην αιτούσα Ελληνική επιχείρηση που υπέβαλε το αίτημα. Πραγματοποιείται έλεγχος στο σύστημα VIES και ακολούθως ενημερώνεται τηλεφωνικά η Ελληνική επιχείρηση σχετικά με την εγκυρότητα του Α.Φ.Μ./Φ.Π.Α. της κοινοτικής επιχείρησης στο σύστημα VIES.

#### 4.4.3 Εγγραφή στο Φορολογικό Μητρώο και στην Έναρξη Εργασιών Φυσικών Προσώπων (Δηλώσεις/ Δικαιολογητικά)

Σκοπός της διαδικασίας είναι η Εγγραφή στο Φορολογικό Μητρώο, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 10 και 11 του Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας (Κ.Φ.Δ.) - ν. 4174/2013 (Α' 170), καθώς και της ΠΟΛ 1006/2013 (Β' 19/2014) απόφασης του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων, όπως ισχύουν.



**Εικόνα 33-Διαδικασία 4.4.3: Εγγραφή στο Φορολογικό Μητρώο και στην Έναρξη Εργασιών Φυσικών Προσώπων (Δηλώσεις/ Δικαιολογητικά)**

Η διαδικασία 4.3- «Εγγραφή στο Φορολογικό Μητρώο και στην Έναρξη Εργασιών Φυσικών Προσώπων (Δηλώσεις/ Δικαιολογητικά)» εκτελείται από:

1. Το Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ.
2. Τον φορολογούμενο.
3. Τον υπάλληλο, τον οποίο ορίζει ο Προϊστάμενος της Δ.Ο.Υ.

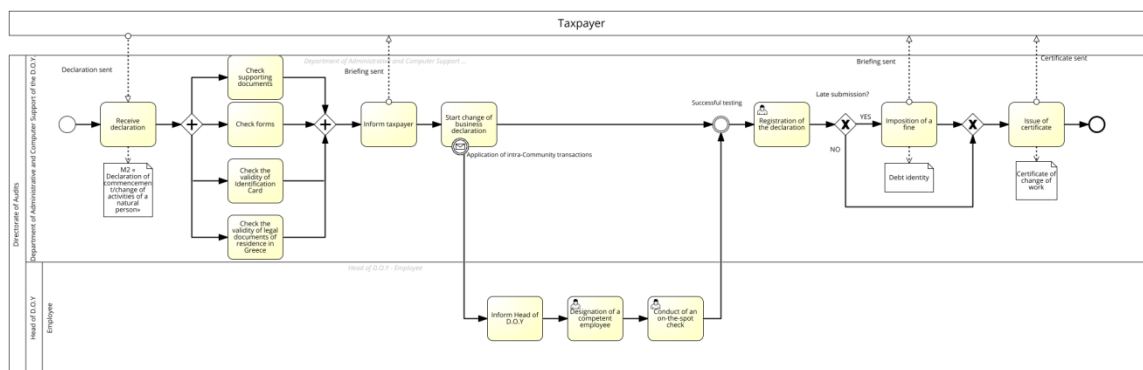
Η διαδικασία ξεκινά όταν ο αρμόδιος υπάλληλος παραλαμβάνει τη δήλωση έναρξης εργασιών, με τα συνημμένα σε αυτήν έντυπα και δικαιολογητικά. Ακολουθεί έλεγχος των

προσκομιζόμενων δικαιολογητικών, της ορθής συμπλήρωσης των εντύπων, της επαλήθευσης της εγκυρότητας του προσκομιζόμενου δελτίου αστυνομικής ταυτότητας από τη βάση δεδομένων της Ελληνικής Αστυνομίας και της διακρίβωσης της εγκυρότητας των στοιχείων των νομιμοποιητικών εγγράφων παραμονής στην Ελλάδα, αλλοδαπών, υπηκόων τρίτων χωρών. Ενημερώνεται ο φορολογούμενος.

Εάν κατά την υποβολή της δήλωσης έναρξης εργασιών, ο φορολογούμενος δηλώσει ότι πρόκειται να ασκήσει ενδοκοινοτικές συναλλαγές, ενημερώνεται ο Προϊστάμενος της Δ.Ο.Υ. ο οποίος, στη συνέχεια, ορίζει υπάλληλο για τη διενέργεια του επιτόπιου ελέγχου. Αν δεν δηλωθεί η άσκηση ενδοκοινοτικών συναλλαγών, τότε παραλείπεται ο επιτόπιος έλεγχος. Ο αρμόδιος υπάλληλος καταχωρεί τα στοιχεία της υποβληθείσας δήλωσης. Αν υποβληθεί η δήλωση έναρξης εργασιών εκπρόθεσμα, ο αρμόδιος υπάλληλος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την επιβολή προστίμου και ενημέρωσης του φορολογούμενου. Αφού ολοκληρωθεί η διαδικασία καταχώρησης της δήλωσης στο σύστημα και εκδοθεί ταυτότητα οφειλής σε περίπτωση υποβολής προστίμου, χορηγείται στον φορολογούμενο αμέσως βεβαίωση έναρξης εργασιών.

#### *4.4.4 Μεταβολή επιχειρηματικής δραστηριότητας Φυσικών Προσώπων*

Σκοπός της διαδικασίας είναι η ενημέρωση του Φορολογικού Μητρώου με τις μεταβολές ως προς τη διεύθυνση της έδρας, έναρξη, μεταβολή και διακοπή των επαγγελματικών εγκαταστάσεων, της δραστηριότητας, καθώς και με τις λοιπές πληροφορίες που παρασχέθηκαν κατά τον χρόνο της εγγραφής των φυσικών προσώπων, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 10 και 11 του Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας (Κ.Φ.Δ.) - ν. 4174/2013, καθώς και της ΠΟΛ 1006/2013 (Β'19/2014) απόφασης του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε.).



**Εικόνα 34-Διαδικασία 4.4.4: Μεταβολή επιχειρηματικής δραστηριότητας Φυσικών Προσώπων**

Η διαδικασία 4.4- «Μεταβολή επιχειρηματικής δραστηριότητας Φυσικών Προσώπων» εκτελείται από:

1. Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ.
2. Τον φορολογούμενο.
3. Τον υπάλληλο που ορίζεται από τον Προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ.

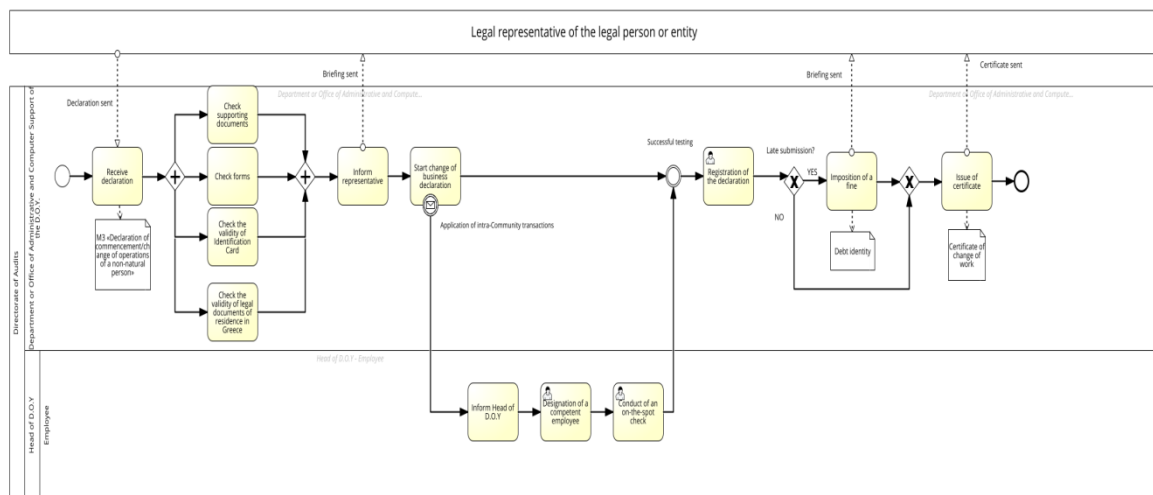
Η διαδικασία ξεκινά όταν ο αρμόδιος υπάλληλος παραλαμβάνει τη δήλωση έναρξης/ μεταβολής εργασιών, με τα συνημμένα σε αυτήν έντυπα και δικαιολογητικά. Ακολουθεί έλεγχος των προσκομιζόμενων δικαιολογητικών, της ορθής συμπλήρωσης των εντύπων, της επαλήθευσης της εγκυρότητας του προσκομιζόμενου δελτίου αστυνομικής ταυτότητας από τη βάση δεδομένων της Ελληνικής Αστυνομίας και της διακρίβωσης της εγκυρότητας των στοιχείων των νομιμοποιητικών εγγράφων παραμονής στην Ελλάδα, αλλοδαπών, υπηκόων τρίτων χωρών. Ενημερώνεται ο φορολογούμενος.

Εάν κατά την υποβολή της δήλωσης μεταβολής εργασιών, ο φορολογούμενος δηλώσει ότι πρόκειται να ασκήσει ενδοκοινοτικές συναλλαγές, ενημερώνεται ο Προϊστάμενος της Δ.Ο.Υ. ο οποίος, στη συνέχεια, ορίζει υπάλληλο για τη διενέργεια του επιτόπιου ελέγχου. Αν δεν δηλωθεί η άσκηση ενδοκοινοτικών συναλλαγών, τότε παραλείπεται ο επιτόπιος έλεγχος. Ο αρμόδιος υπάλληλος καταχωρεί τα στοιχεία της υποβληθείσας δήλωσης. Αν υποβληθεί η δήλωση μεταβολής εργασιών εκπρόθεσμα, ο αρμόδιος υπάλληλος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την επιβολή προστίμου και ενημέρωσης του φορολογούμενου. Αφού ολοκληρωθεί η διαδικασία καταχώρησης της δήλωσης στο σύστημα και εκδοθεί ταυτότητα οφειλής σε περίπτωση υποβολής προστίμου, χορηγείται στον φορολογούμενο αμέσως βεβαίωση μεταβολής εργασιών.



#### 4.4.5 Μεταβολή επιχειρηματικής δραστηριότητας Νομικών Προσώπων και Νομικών Οντοτήτων

Σκοπός της διαδικασίας είναι η ενημέρωση του Φορολογικού Μητρώου με τις μεταβολές ως προς την επωνυμία, τον διακριτικό τίτλο, τη διεύθυνση της έδρας, την έναρξη, τη μεταβολή και τη διακοπή των επαγγελματικών εγκαταστάσεων, της δραστηριότητας, καθώς και με τις λοιπές πληροφορίες που παρασχέθηκαν κατά τον χρόνο της εγγραφής των νομικών προσώπων και των νομικών οντοτήτων, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 10 και 11 του Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας (Κ.Φ.Δ.) - ν. 4174/2013 (Α' 170) και της ΠΟΛ 1006/2013 (Β' 19/2014) Απόφασης του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε.).



Εικόνα 35-Διαδικασία 4.4.5: Μεταβολή επιχειρηματικής δραστηριότητας Νομικών Προσώπων και Νομικών Οντοτήτων

Η διαδικασία 4.5- «Μεταβολή επιχειρηματικής δραστηριότητας Νομικών Προσώπων και Νομικών Οντοτήτων» εκτελείται από:

1. Το Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ.
2. Τον νόμιμο εκπρόσωπο του νομικού προσώπου ή της νομικής οντότητας.
3. Τον υπάλληλο που ορίζει ο Προϊστάμενος της Δ.Ο.Υ.

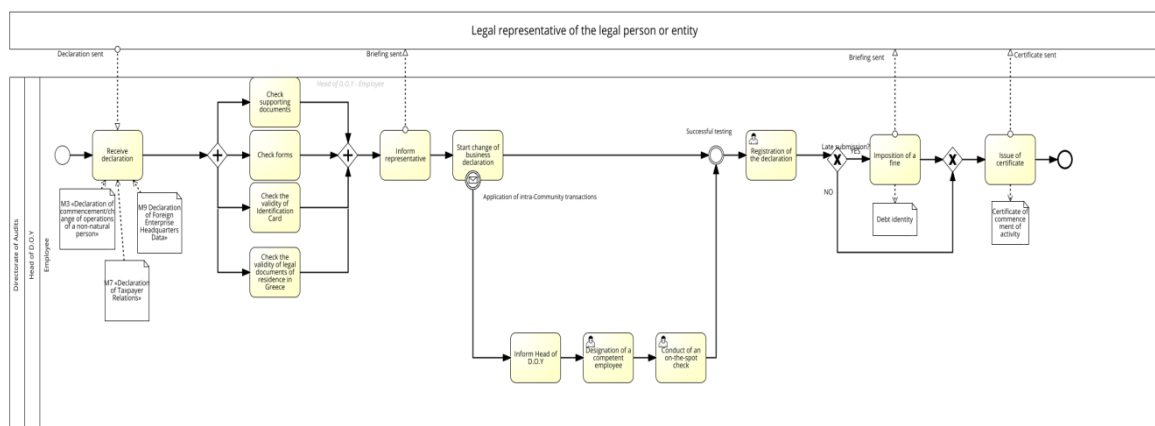
Η διαδικασία ξεκινά όταν ο αρμόδιος υπάλληλος παραλαμβάνει τη δήλωση έναρξης/ μεταβολής εργασιών, με τα συνημμένα σε αυτήν έντυπα και δικαιολογητικά. Ακολουθεί έλεγχος των προσκομιζόμενων δικαιολογητικών, της ορθής συμπλήρωσης των εντύπων, της επαλήθευσης της εγκυρότητας του προσκομιζόμενου δελτίου αστυνομικής ταυτότητας από τη βάση δεδομένων της Ελληνικής Αστυνομίας και της διακρίβωσης της

εγκυρότητας των στοιχείων των νομιμοποιητικών εγγράφων παραμονής στην Ελλάδα, αλλοδαπών, υπηκόων τρίτων χωρών. Ενημερώνεται ο νόμιμος εκπρόσωπος του νομικού προσώπου ή της νομικής οντότητας.

Εάν κατά την υποβολή της δήλωσης μεταβολής εργασιών, το νομικό πρόσωπο ή η νομική οντότητα δηλώσει ότι πρόκειται να ασκήσει ενδοκοινοτικές συναλλαγές, ενημερώνεται ο Προϊστάμενος της Δ.Ο.Υ. ο οποίος, στη συνέχεια, ορίζει υπάλληλο για τη διενέργεια του επιτόπιου ελέγχου. Αν δεν δηλωθεί η άσκηση ενδοκοινοτικών συναλλαγών, τότε παραλείπεται ο επιτόπιος έλεγχος. Ο αρμόδιος υπάλληλος καταχωρεί τα στοιχεία της υποβληθείσας δήλωσης. Αν υποβληθεί η δήλωση μεταβολής εργασιών εκπρόθεσμα, ο αρμόδιος υπάλληλος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την επιβολή προστίμου και ενημέρωσης του νόμιμου εκπροσώπου του νομικού προσώπου ή νομικής οντότητας. Αφού ολοκληρωθεί η διαδικασία καταχώρησης της δήλωσης στο σύστημα και εκδοθεί ταυτότητα οφειλής σε περίπτωση υποβολής προστίμου, χορηγείται στον φορολογούμενο αμέσως βεβαίωση μεταβολής εργασιών.

#### 4.4.6 Εγγραφή και έναρξη δραστηριότητας υποκαταστήματος αλλοδαπής

Σκοπός της διαδικασίας είναι η Εγγραφή στο Φορολογικό Μητρώο των αλλοδαπών εταιρειών που ιδρύουν υποκατάστημα στην Ελλάδα, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 10 και 11 του Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας (Κ.Φ.Δ.) - ν. 4174/2013 (Α'170), καθώς και της περ. γ' της παρ. 6 του άρθρου 1 της ΠΟΛ 1006/2013 (Β'19/2014) απόφασης του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε.).



**Εικόνα 36-Διαδικασία 4.4.6: Εγγραφή και έναρξη δραστηριότητας υποκαταστήματος αλλοδαπής**

Η διαδικασία 4.6- «Εγγραφή και έναρξη δραστηριότητας υποκαταστήματος αλλοδαπής» εκτελείται από:

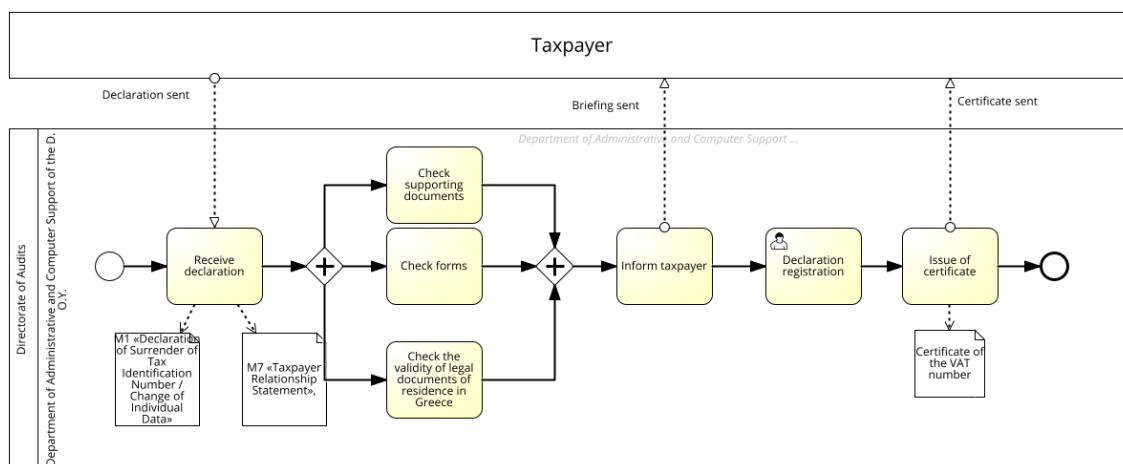
1. Το Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ.
2. Τον νόμιμο εκπρόσωπο του νομικού προσώπου ή της νομικής οντότητας.
3. Τον υπάλληλο που ορίζει ο Προϊστάμενος της Δ.Ο.Υ.

Η διαδικασία ξεκινά όταν ο αρμόδιος υπάλληλος παραλαμβάνει τη δήλωση έναρξης/ μεταβολής εργασιών, με τα συνημμένα σε αυτήν έντυπα και δικαιολογητικά. Ακολουθεί έλεγχος των προσκομιζόμενων δικαιολογητικών, της ορθής συμπλήρωσης των εντύπων, της επαλήθευσης της εγκυρότητας του προσκομιζόμενου δελτίου αστυνομικής ταυτότητας από τη βάση δεδομένων της Ελληνικής Αστυνομίας και της διακρίβωσης της εγκυρότητας των στοιχείων των νομιμοποιητικών εγγράφων παραμονής στην Ελλάδα, αλλοδαπών, υπηκόων τρίτων χωρών. Ενημερώνεται ο νόμιμος εκπρόσωπος του νομικού προσώπου ή της νομικής οντότητας.

Εάν κατά την υποβολή της δήλωσης μεταβολής εργασιών, το νομικό πρόσωπο ή η νομική οντότητα δηλώσει ότι πρόκειται να ασκήσει ενδοκοινοτικές συναλλαγές, ενημερώνεται ο Προϊστάμενος της Δ.Ο.Υ. ο οποίος, στη συνέχεια, ορίζει υπάλληλο για τη διενέργεια του επιτόπιου ελέγχου. Αν δεν δηλωθεί η άσκηση ενδοκοινοτικών συναλλαγών, τότε παραλείπεται ο επιτόπιος έλεγχος. Ο αρμόδιος υπάλληλος καταχωρεί τα στοιχεία της υποβληθείσας δήλωσης. Αν υποβληθεί η δήλωση μεταβολής εργασιών εκπρόθεσμα, ο αρμόδιος υπάλληλος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την επιβολή προστίμου και ενημέρωσης του νόμιμου εκπροσώπου του νομικού προσώπου ή νομικής οντότητας. Αφού ολοκληρωθεί η διαδικασία καταχώρησης της δήλωσης στο σύστημα και εκδοθεί ταυτότητα οφειλής σε περίπτωση υποβολής προστίμου, χορηγείται στον φορολογούμενο αμέσως βεβαίωση έναρξης δραστηριότητας.

#### *4.4.7 Εγγραφή στο Φορολογικό Μητρώο αλλοδαπών Φυσικών Προσώπων*

Σκοπός της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι η Εγγραφή στο Φορολογικό Μητρώο, με την οποία αποδίδεται Α.Φ.Μ. σε αλλοδαπά φυσικά πρόσωπα, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 10 και 11 του Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας (Κ.Φ.Δ.) - ν. 4174/2013 (Α' 170), καθώς και της ΠΟΛ 1006/2013 (Β' 19/2014).



**Εικόνα 37-Διαδικασία 4.4.7: Εγγραφή στο Φορολογικό Μητρώο αλλοδαπών Φυσικών Προσώπων**

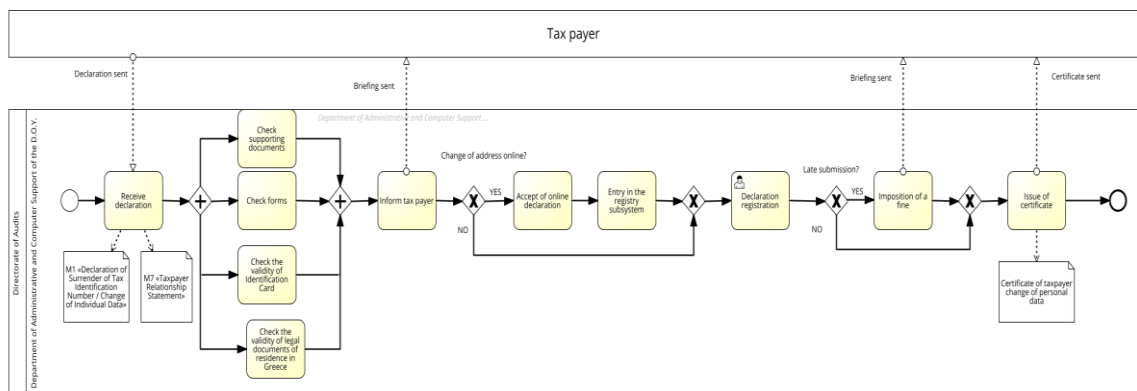
Η διαδικασία 4.7-«Εγγραφή στο Φορολογικό Μητρώο αλλοδαπών Φυσικών Προσώπων» εκτελείται από:

1. Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ.
2. Τον φορολογούμενο.

Η διαδικασία ξεκινά όταν ο αρμόδιος υπάλληλος παραλαμβάνει τη δήλωση απόδοσης Α.Φ.Μ., με τα συνημμένα σε αυτήν έντυπα και δικαιολογητικά. Ακολουθεί έλεγχος των προσκομιζόμενων δικαιολογητικών, της ορθής συμπλήρωσης των εντύπων και της διακρίβωσης της εγκυρότητας των στοιχείων των νομιμοποιητικών εγγράφων παραμονής στην Ελλάδα, αλλοδαπών, υπηκόων τρίτων χωρών. Ενημερώνεται φορολογούμενος. Στη συνέχεια, ο αρμόδιος υπάλληλος της Δ.Ο.Υ. καταχωρεί τα στοιχεία της υποβληθείσας δήλωσης. Τέλος, χορηγείται η βεβαίωση απόδοσης Α.Φ.Μ. στο φορολογούμενο.

#### 4.4.8 Μεταβολή στοιχείων εγγραφής Φυσικών Προσώπων

Σκοπός της διαδικασίας είναι Ενημέρωση του Φορολογικού Μητρώου με τις μεταβολές ως προς τα στοιχεία εγγραφής φυσικών προσώπων, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 10 και 11 του Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας (Κ.Φ.Δ.) - ν. 4174/2013 (Α'170), καθώς και της ΠΟΛ 1006/2013 (Β'19/2014) απόφασης του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε.).



**Εικόνα 38-Διαδικασία 4.4.8: Μεταβολή στοιχείων εγγραφής Φυσικών Προσώπων**

Η διαδικασία 4.8- «Μεταβολή στοιχείων εγγραφής Φυσικών Προσώπων» εκτελείται από:

1. Το Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ.
2. Τον φορολογούμενο.

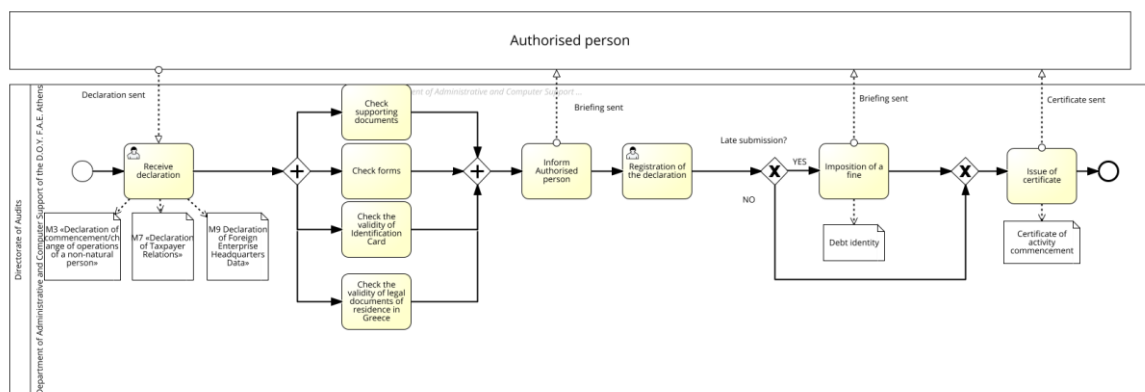
Η διαδικασία ξεκινά όταν ο αρμόδιος υπάλληλος παραλαμβάνει τη Δήλωση Απόδοσης Α.Φ.Μ./ Μεταβολής Ατομικών Στοιχείων, με τα συνημμένα σε αυτήν έντυπα και δικαιολογητικά. Ακολουθεί έλεγχος των προσκομιζόμενων δικαιολογητικών, της ορθής συμπλήρωσης των εντύπων, της επαλήθευσης της εγκυρότητας του προσκομιζόμενου δελτίου αστυνομικής ταυτότητας από τη βάση δεδομένων της Ελληνικής Αστυνομίας και της διακρίβωσης της εγκυρότητας των στοιχείων των νομιμοποιητικών εγγράφων παραμονής στην Ελλάδα, αλλοδαπών, υπηκόων τρίτων χωρών. Ενημερώνεται ο φορολογούμενος.

Στη συνέχεια, ο αρμόδιος υπάλληλος της Δ.Ο.Υ. καταχωρεί τα στοιχεία της υποβληθείσας δήλωσης. Εάν έχει πραγματοποιηθεί ηλεκτρονική μεταβολή της διεύθυνσης κατοικίας, ο υπάλληλος αποδέχεται την τη δήλωση που έχει υποβληθεί ηλεκτρονικά και καταχωρεί τη σχετική μεταβολή στο Υποσύστημα Μητρώου.

Αν υποβληθεί η δήλωση για τον ορισμό φορολογικού εκπροσώπου, φορολογουμένου που δε διαθέτει ταχυδρομική διεύθυνση στην Ελλάδα εκπρόθεσμα, ο αρμόδιος υπάλληλος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την επιβολή προστίμου και ενημέρωσης του φορολογούμενου. Αφού ολοκληρωθεί η διαδικασία καταχώρησης της δήλωσης στο σύστημα χορηγείται στον φορολογούμενο αμέσως βεβαίωση μεταβολής ατομικών στοιχείων φορολογούμενου.

#### 4.4.9 Εγγραφή στο φορολογικό μητρώο αλλοδαπής εταιρείας ιδιοκτησίας ακίνητου

Σκοπός της διαδικασίας είναι η εγγραφή στο Φορολογικό Μητρώο των αλλοδαπών εταιρειών που αποκτούν ακίνητο στην Ελλάδα, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 10 και 11 του Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας (Κ.Φ.Δ.) - ν. 4174/2013 (Α' 170), καθώς και της περ. ζ της παρ. 8 του άρθρου 1 της ΠΟΛ 1006/2013 (Β' 19/2014) απόφασης του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε.).



**Εικόνα 39-Διαδικασία 4.4.9: Εγγραφή στο φορολογικό μητρώο αλλοδαπής εταιρείας ιδιοκτησίας ακίνητου**

Η διαδικασία 4.9- «Εγγραφή στο φορολογικό μητρώο αλλοδαπής εταιρείας ιδιοκτησίας ακίνητου» εκτελείται από:

1. Τμήμα Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ. Φ.Α.Ε. Αθηνών.
2. Το πρόσωπο που εξουσιοδοτείται.

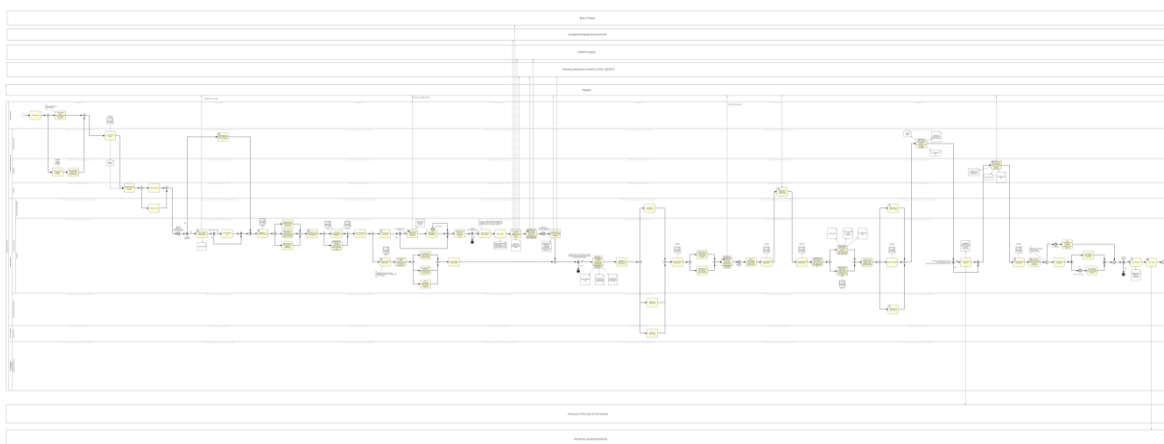
Η διαδικασία ξεκινά όταν ο αρμόδιος υπάλληλος παραλαμβάνει τη Δήλωση Έναρξης/Μεταβολής Εργασιών μη Φυσικού Προσώπου, με τα συνημμένα σε αυτήν έντυπα και δικαιολογητικά. Ακολουθεί έλεγχος των προσκομιζόμενων δικαιολογητικών, της ορθής συμπλήρωσης των εντύπων, της επαλήθευσης της εγκυρότητας του προσκομιζόμενου δελτίου αστυνομικής ταυτότητας από τη βάση δεδομένων της Ελληνικής Αστυνομίας και της διακρίβωσης της εγκυρότητας των στοιχείων των νομιμοποιητικών εγγράφων παραμονής στην Ελλάδα, αλλοδαπών, υπηκόων τρίτων χωρών. Ενημερώνεται το πρόσωπο που εξουσιοδοτείται.

Στη συνέχεια, ο αρμόδιος υπάλληλος της Δ.Ο.Υ. καταχωρεί τα στοιχεία της υποβληθείσας δήλωσης. Αν η δήλωση υποβληθεί η εκπρόθεσμα, ο αρμόδιος υπάλληλος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την επιβολή προστίμου και ενημέρωσης του προσώπου που

εκπροσωπείται. Αφού ολοκληρωθεί η διαδικασία καταχώρησης της δήλωσης στο σύστημα και εκδοθεί ταυτότητα οφειλής σε περίπτωση υποβολής προστίμου, χορηγείται στον φορολογούμενο αμέσως βεβαίωση έναρξης δραστηριότητας.

#### 4.4.10 Σύνταξη εκθέσεων ελέγχου και έκδοση καταλογιστικών πράξεων

Σκοπός της διαδικασίας είναι ο έλεγχος ορθής εκπλήρωσης φορολογικών υποχρεώσεων.



**Εικόνα 40-Διαδικασία 4.4.10: Σύνταξη εκθέσεων ελέγχου και έκδοση καταλογιστικών πράξεων**

Η διαδικασία 4.10-« Σύνταξη εκθέσεων ελέγχου και έκδοση καταλογιστικών πράξεων» εκτελείται από:

1. Διεύθυνση Ελέγχων και συγκεκριμένα από το Τμήμα Α΄ -Επιχειρησιακού Σχεδιασμού -Διασταυρώσεων -Στατιστικής Ανάλυσης και Αξιολόγησης Ευρημάτων και Φορολογική Ελεγκτική Υπηρεσία (Φ.Ε.Υ.)
2. Την αρμόδια Φορολογική Ελεγκτική Υπηρεσία.
3. Τον Προϊστάμενο της αρμόδιας Φορολογικής Ελεγκτικής Υπηρεσίας.
4. Το Τμήμα Ελέγχου.
5. Τον φορολογούμενο.
6. Το ελεγχόμενο/α πρόσωπο/α και τα πρόσωπα του άρθρου 2 της ΠΟΛ 1282/2013
7. Την Τράπεζα της Ελλάδος.
8. Το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων (Τ.Π.&Δ.).
9. Την Αρμόδια Διεύθυνση της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.).
10. Τις εμπλεκόμενες Δ.Ο.Υ.
11. Την ελεγχόμενη επιχείρηση.

Η διαδικασία ξεκινάει με την επιλογή της υπόθεσης για την οποία πραγματοποιείται, ταυτόχρονα, συγκέντρωση δεδομένων από εσωτερικές-εξωτερικές πηγές και εισήγηση από τις Φορολογικές Ελεγκτικές Υπηρεσίες μέσω εισαγωγής τους στο ELENXIS. Στη συνέχεια γίνεται έγκριση από τον Προϊστάμενο της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης. Εκδίδεται, μέσω ELENIS, εντολή ελέγχου από τον προϊστάμενο της αρμόδιας ελεγκτικής αρχής την οποία λαμβάνουν μέσω του συστήματος οι ελεγκτές της Φ.Ε.Υ. , που ορίζονται στην εντολή ελέγχου, καθώς και ο προϊστάμενος του τμήματος ελέγχου.

Ο οριζόμενος ελεγκτής κοινοποιεί την εντολή ελέγχου στον φορολογούμενο εντός πέντε ημερών από την έκδοση της ΠΟΛ 1073/2018. Σε περίπτωση συστημένης επιστολής η εντολή αποστέλλεται ταχυδρομικά. Καθυστερήση μεγαλύτερη των πέντε ημερών που ορίζονται για την κοινοποίηση της εντολής ελέγχου, αιτιολογείται από τον Προϊστάμενο της Ελεγκτικής Υπηρεσίας. Στη συνέχεια καταχωρείται στο ELENXIS η ημερομηνία κοινοποίησης της εντολής ελέγχου ή της αποστολής με συστημένη επιστολή ή της ειδικής αιτιολογίας. Ο ελεγκτής συγκροτεί τον φάκελο της υπόθεσης και διενεργεί έρευνα με πληροφορίες που περιέχονται από τις βάσεις δεδομένων TAXIS και ELENXIS, καθώς και με πληροφορίες που λαμβάνει από λοιπές Υπηρεσίες εντός και εκτός της Φορολογικής Διοίκησης. Πραγματοποιείται έλεγχος των στοιχείων και εφόσον κριθεί απαραίτητο, κοινοποιείται αίτημα παροχής επιπλέον πληροφοριών στον φορολογούμενο, ο οποίος καλείται να τις προσκομίσει εντός πέντε εργάσιμων ημερών από την επομένη λήψης του αιτήματος. Ταυτόχρονα ο ελεγκτής ενημερώνει το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ELENXIS, αλλάζοντας την κατάσταση της ελεγχόμενης υπόθεσης.

Σε επόμενο βήμα, ξεκινούν ελεγκτικές επαληθεύσεις που αφορούν, επεξεργασία λογιστικών και φορολογικών δεδομένων, επεξεργασία στοιχείων που προέκυψαν από βάσεις δεδομένων της Υπηρεσίας καθώς και στοιχείων που προσκόμισε ο φορολογούμενος. Εν συνεχεία, γίνεται έλεγχος για την ορθή καταβολή ποσών των φόρων που αντιστοιχούν στον φορολογούμενο. Αν το μη καταβαλλόμενο ποσό είναι μεγαλύτερο από εκατόν πενήντα χιλιάδες (150.000) ευρώ, συντάσσεται ειδική έκθεση ελέγχου που αφορά στην λήψη προληπτικών ή διασφαλιστικών μέτρων του δημοσίου συμφέροντος και υπογράφεται από τα αρμόδιους ελεγκτές. Ακολουθεί η σύνταξη της Πράξης Διασφάλισης των συμφερόντων του Δημοσίου, η οποία υπογράφεται από τον



προϊστάμενο της αρμόδιας Φ.Ε.Υ. που διενεργεί τον έλεγχο και κοινοποιείται στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, στις εμπλεκόμενες Δ.Ο.Υ., στην ελεγχόμενη επιχείρηση και στο πρόσωπο/α και πρόσωπα του άρθρου 2 της ΠΟΛ 1282/2013. Επίσης, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δεκαπέντε (15) ημερών από την εφαρμογή των μέτρων επιδίδεται με απόδειξη στον παραβάτη κλήση προς ακρόαση για τις διαπιστώσεις που καταγράφηκαν στην Ειδική Έκθεση Ελέγχου.

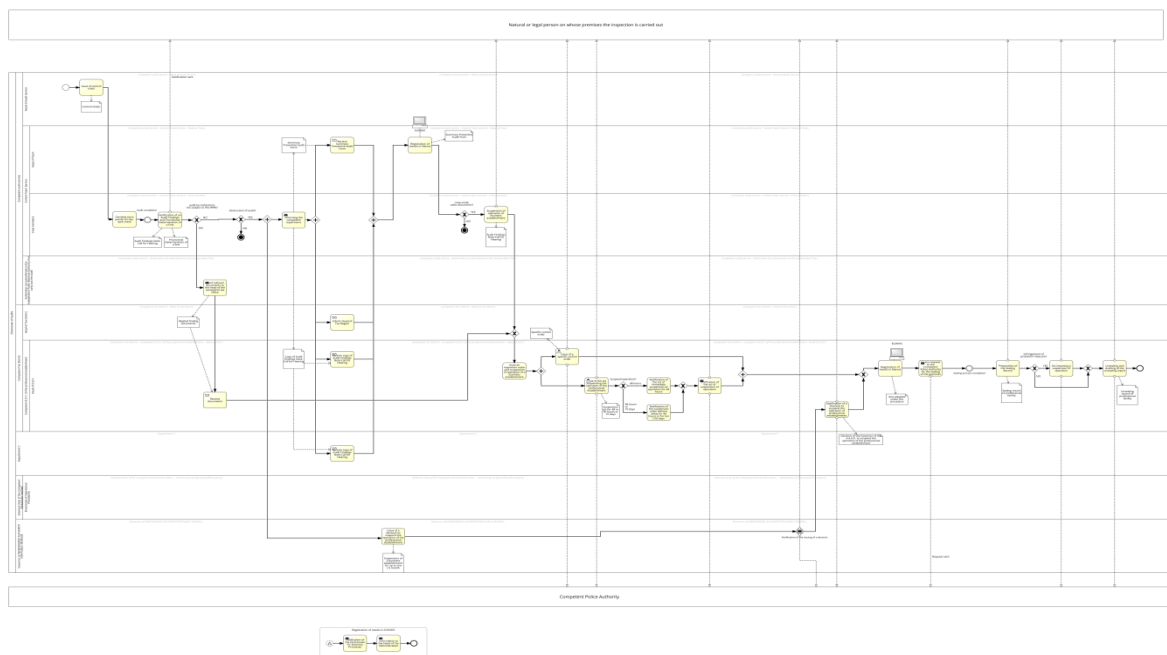
Στο επόμενο βήμα πραγματοποιείται έλεγχος για να διαπιστωθεί εάν υπάρχουν διαφοροποιήσεις ανάμεσα στη φορολογητέα ύλη των δηλώσεων που υποβλήθηκαν και στα στοιχεία που προέκυψαν έπειτα από τον έλεγχο της Υπηρεσίας. Εφόσον βρεθούν διαφορές, συντάσσεται Σημείωμα Διαπιστώσεων Ελέγχου καθώς και οι προσωρινοί προσδιορισμοί φόρου και προστίμου, τα οποία υπογράφονται από τον Προϊστάμενο του Τμήματος Ελέγχου, τον Προϊστάμενο της Υποδιεύθυνσης και τον Προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ. ή του Ελεγκτικού Κέντρου. Έπειτα ο ελεγκτής ενημερώνει το σύστημα ELENXIS καταχωρώντας τα στοιχεία του Σημειώματος Διαπιστώσεων Ελέγχου καθώς και τα προσωρινά αποτελέσματα ανά φορολογία και φορολογική περίοδο. Στη συνέχεια, κοινοποιούνται τα προαναφερόμενα στοιχεία στον φορολογούμενο, ο οποίος καλείται να διατυπώσει τις απόψεις του σχετικά με τα αποτελέσματα ελέγχου εντός 20 ημερών από τη λήψη της κοινοποίησης. Ακολουθεί ενημέρωση της εφαρμογής ELENXIS σχετικά με την κοινοποίηση των Σημειωμάτων Διαπιστώσεων Ελέγχου στον φορολογούμενο. Στο επόμενο βήμα, λαμβάνεται η έγγραφη απάντηση του φορολογούμενου και ενημερώνεται εκ νέου η εφαρμογή ELENXIS.

Ο ελεγκτής, μετά από την επεξεργασία των απόψεων του φορολογούμενου, προβαίνει στην σύνταξη των αντίστοιχων εκθέσεων ελέγχου και ενημερώνει την Υπόθεση στο σύστημα ELENXIS. Οι εκθέσεις ελέγχου εγκρίνονται από τους προϊσταμένους του τμήματος Ελέγχου και της Υποδιεύθυνσης. Οι εκθέσεις ελέγχου θεωρούνται από τον Προϊστάμενο της Φ.Ε.Υ. και εκδίδονται οι οριστικές πράξεις διορθωτικού προσδιορισμού φόρου και οι πράξεις επιβολής προστίμων. Ακολουθεί έλεγχος σχετικά με την ύπαρξη περίπτωσης τέλεσης ή απόπειρας τέλεσης εγκλήματος κατά τις διατάξεις του άρθρου 66 του ν. 4174/2013 (Α'170). Αν βρεθούν στοιχεία που επιβεβαιώνουν τα ευρήματα του ελέγχου τότε συντάσσεται μηνυτήρια αναφορά, η οποία προωθείται στον Εισαγγελέα Πρωτοδικών της έδρας της αρμόδιας για την φορολόγηση Δ.Ο.Υ.

Υπάλληλος της Φορολογικής Ελεγκτικής Υπηρεσίας κοινοποιεί τις εκθέσεις ελέγχου, τις οριστικές πράξεις διορθωτικού προσδιορισμού φόρου και τις πράξεις επιβολής προστίμων στον ελεγχόμενο φορολογούμενο και στη συνέχεια ενημερώνεται η εφαρμογή ELENXIS. Τέλος, ο ελεγκτής στέλνει αναφορά στην Αρχή Καταπολέμησης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες εφόσον: α) ο φορολογούμενος δεν υποβάλει ενδικοφανή προσφυγή (30 ημέρες μετά την κοινοποίηση) και δεν εξοφλήσει το καταλογισθέν ποσόν ή β) ο φορολογούμενος υποβάλει ενδικοφανή προσφυγή και αα) δεν πληρώσει το χρέος ή ββ) μετά την παρέλευση του διαστήματος των 120 ημερών, ο φορολογούμενος δεν εξοφλήσει την οφειλή.

#### 4.4.11 Αναστολή λειτουργίας επαγγελματικών εγκαταστάσεων, λόγω φορολογικών παραβάσεων (παράγραφοι 1, 3 και 5 του άρθρου 13Α του ν. 2523/1997- Α' 179) – σφράγιση/αποσφράγιση καταστήματος

Σκοπός της διαδικασίας είναι ο εντοπισμός και αντιμετώπιση περιπτώσεων υψηλής παραβατικότητας κατά τη διενέργεια μερικών επιτόπιων φορολογικών ελέγχων πρόληψης με πρόβλεψη για επιβολή μέτρων και κυρώσεων σε βάρος των υπόχρεων παραβατών.



**Εικόνα 41-Διαδικασία 4.4.11: Αναστολή λειτουργίας επαγγελματικών εγκαταστάσεων, λόγω φορολογικών παραβάσεων (παράγραφοι 1, 3 και 5 του άρθρου 13Α του ν. 2523/1997- Α' 179) – σφράγιση/αποσφράγιση καταστήματος**

Η διαδικασία 4.11-« Αναστολή λειτουργίας επαγγελματικών εγκαταστάσεων, λόγω φορολογικών παραβάσεων (παράγραφοι 1, 3 και 5 του άρθρου 13Α του ν. 2523/1997- Α' 179) – σφράγιση/αποσφράγιση καταστήματος» εκτελείται από:

1. Τον Προϊστάμενο της αρμόδιας ελεγκτικής υπηρεσίας.
2. Τα όργανα που διενεργούν τον έλεγχο.
3. Τον Προϊστάμενο του συνεργείου που διενεργεί τον έλεγχο.
4. Την Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών.
5. Τα Όργανα μη υπαγόμενα στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) που διενεργούν τον έλεγχο.
6. Τον Προϊστάμενος της Δ.Ο.Υ.
7. Τον Προϊστάμενο της αρμόδιας Φορολογικής Περιφέρειας.
8. Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο/οντότητα του οποίου η επαγγελματική εγκατάσταση πρόκειται να ανασταλεί.
9. Την αρμόδια Αστυνομική Αρχή.
10. Τον Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.
11. Την Διεύθυνση Ελέγχων Τμήμα Γ' - Διοικητικών και Ποινικών Κυρώσεων.

Η διαδικασία ξεκινά με την έκδοση εντολής ελέγχου από τον προϊστάμενο της αρμόδιας ελεγκτικής υπηρεσίας για τη διαπίστωση της εκπλήρωσης των φορολογικών υποχρεώσεων, της τήρησης των βιβλίων και της έκδοσης των φορολογικών στοιχείων, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις. Στη συνέχεια, διενεργείται μερικός επιτόπιος έλεγχος στην εγκατάσταση του φορολογούμενου όπου μετά την ολοκλήρωσή του κοινοποιούνται στο φυσικό πρόσωπο, Σημείωμα Διαπιστώσεων Ελέγχου (Σ.Δ.Ε.)- Κλήση προς ακρόαση καθώς και τα αποτελέσματα του ελέγχου.

Σε περίπτωση παρεμπόδισης της διαδικασίας του ελέγχου, η οποία υλοποιήθηκε από όργανα υπαγόμενα στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, ενημερώνεται ο προϊστάμενος της υπηρεσίας των ελεγκτών με την αποστολή του Συνοπτικού Εντύπου Προληπτικών Ελέγχων, ο προϊστάμενος της Δ.Ο.Υ στη χωρική αρμοδιότητα της οποίας βρίσκεται η διεύθυνση της επαγγελματικής εγκατάστασης με την αποστολή αντιγράφου του Σημειώματος Διαπιστώσεων Ελέγχου (Σ.Δ.Ε.)- Κλήση προς Ακρόαση, ο προϊστάμενος της Φορολογικής Περιφέρειας, στη χωρική αρμοδιότητα της οποίας ανήκει η προαναφερθείσα Δ.Ο.Υ. και το Τμήμα Γ' της Διεύθυνσης Ελέγχων με την αποστολή

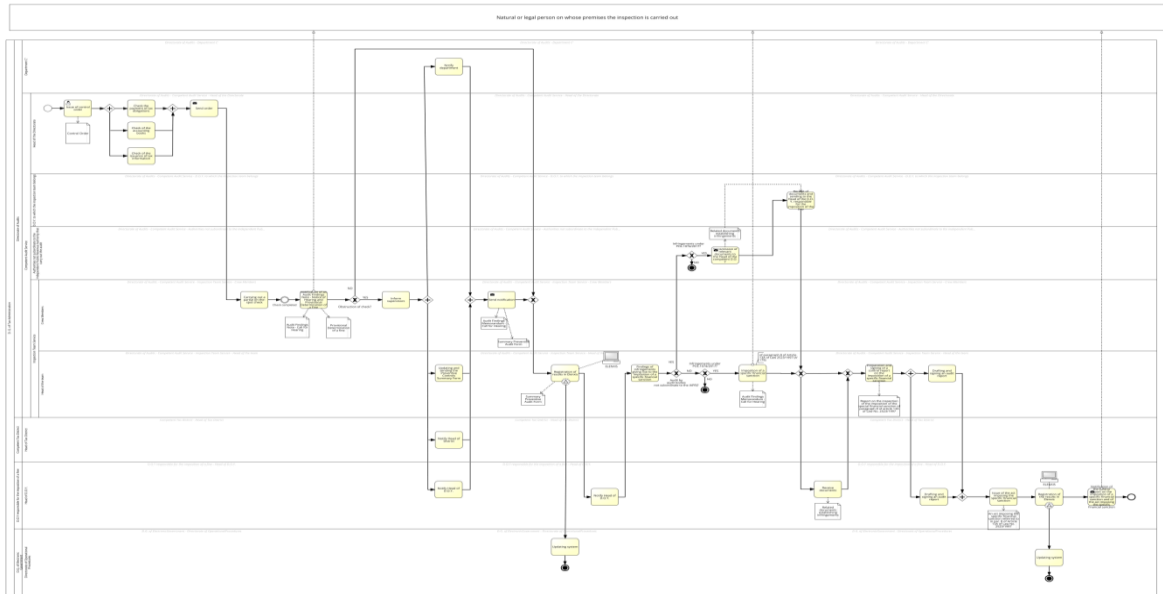
αντιγράφου του Σημειώματος Διαπιστώσεων Ελέγχου (Σ.Δ.Ε.)- Κλήση προς Ακρόαση. Ταυτόχρονα εκδίδεται, από τον Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε. απόφαση για την αναστολή λειτουργίας της επαγγελματικής εγκατάστασης μέχρι ένα (1) μήνα. Η απόφαση αποστέλλεται στην αρμόδια αστυνομική αρχή καθώς και στο ελεγχόμενο φυσικό ή νομικό πρόσωπο. Στη συνέχεια καταχωρούνται τα αποτελέσματα του ελέγχου στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ELENXIS. Εφόσον, από τον μερικό επιτόπιο φορολογικό έλεγχο διαπιστώνεται η μη έκδοση ή η ανακριβής έκδοση των προβλεπόμενων από τον νόμο παραστατικών πώλησης, αναστέλλεται η λειτουργία της επαγγελματικής εγκατάστασης.

Σε περίπτωση κατά την οποία ο φορολογικός έλεγχος πραγματοποιήθηκε από όργανα μη υπαγόμενα στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων επιβάλλεται η αναστολή λειτουργίας της επαγγελματικής εγκατάστασης με την αποστολή σχετικών εγγράφων στον Προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ. Στη συνέχεια, εκδίδονται από τον Προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ. ειδική εντολή ελέγχου καθώς και πράξη αναστολής λειτουργίας της επαγγελματικής εγκατάστασης, για σαράντα οκτώ (48) ή ενενήντα έξι (96) ώρες ή δέκα (10) ημέρες, όπου κοινοποιούνται στο ελεγχόμενο φυσικό ή νομικό πρόσωπο καθώς και στην αρμόδια αστυνομική αρχή. Τα αποτελέσματα καταχωρούνται στο ELENXIS.

Ακολουθεί αίτημα από τον προϊστάμενο της αρμόδιας Δ.Ο.Υ. για σφράγιση της επαγγελματικής εγκατάστασης προς την αρμόδια αστυνομική αρχή. Αφού ολοκληρωθεί η διαδικασία, συντάσσεται το πρακτικό σφράγισης και κοινοποιείται στο ελεγχόμενο φυσικό ή νομικό πρόσωπο. Σε περίπτωση παραβίασης του μέτρου αναστολής λειτουργίας της εγκατάστασης, επιβάλλεται πρόστιμο. Τέλος, πραγματοποιείται αποσφράγιση από την αρμόδια αστυνομική αρχή και συντάσσεται σχετικό πρακτικό.

*4.4.12 Επιβολή ειδικής χρηματικής κύρωσης της παραγράφου 8 του άρθρου 13Α του ν. 2523/1997- Α' 179) στα πλαίσια διενέργειας μερικών επιτόπιων ελέγχων πρόληψης (ΠΟΛ 1074/2017 - Β' 1927) Α.Υ.Ο.*

Σκοπός της διαδικασίας είναι ο εντοπισμός και αντιμετώπιση περιπτώσεων υψηλής παραβατικότητας κατά τη διενέργεια μερικών επιτόπιων φορολογικών ελέγχων πρόληψης με πρόβλεψη για επιβολή μέτρων και κυρώσεων σε βάρος των υπόχρεων παραβατών.



**Εικόνα 42-Διαδικασία 4.4.12: Επιβολή ειδικής χρηματικής κύρωσης της παραγράφου 8 του άρθρου 13Α του ν. 2523/1997- Α΄179) στα πλαίσια διενέργειας μερικών επιτόπιων ελέγχων πρόληψης (ΠΟΛ 1074/2017 - Β΄ 1927) Α.Υ.Ο.**

Η διαδικασία 4.12-« Επιβολή ειδικής χρηματικής κύρωσης της παραγράφου 8 του άρθρου 13Α του ν. 2523/1997- Α΄179) στα πλαίσια διενέργειας μερικών επιτόπιων ελέγχων πρόληψης (ΠΟΛ 1074/2017 - Β΄ 1927) Α.Υ.Ο.» εκτελείται από:

1. Τη Διεύθυνση Ελέγχων και συγκεκριμένα το Τμήμα Γ΄-Διοικητικών και Ποινικών Κυρώσεων.
2. Τον Προϊστάμενο της αρμόδιας ελεγκτικής υπηρεσίας.
3. Τα μέλη του συνεργείου ελέγχου.
4. Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο στην εγκατάσταση του οποίου διενεργείται ο έλεγχος.
5. Τον Προϊστάμενο της αρμόδιας Φορολογικής Περιφέρειας.
6. Τον Προϊστάμενο του συνεργείου ελέγχου.
7. Την Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Δι.ΕΠΙ.Δι.).
8. Τα Όργανα μη υπαγόμενα στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.).
9. Τον Προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ. στη χωρική αρμοδιότητα της οποίας βρίσκεται η διεύθυνση της επαγγελματικής εγκατάστασης.
10. Τον Προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ. που είναι αρμόδιος για την έκδοση των πράξεων επιβολής προστίμων.

Η διαδικασία ξεκινά με την έκδοση εντολή ελέγχου από τον Προϊστάμενο της αρμόδιας ελεγκτικής υπηρεσίας προκειμένου να διαπιστωθεί η συνέπεια του ελεγχόμενου φυσικού ή νομικού προσώπου αναφορικά με την εκπλήρωση των φορολογικών υποχρεώσεων, της τήρησης των βιβλίων και της έκδοσης των φορολογικών στοιχείων. Η εντολή αποστέλλεται στα όργανα που είναι υπεύθυνα για τη διενέργεια του μερικού επιτόπιου ελέγχου. Μετά το πέρας του ελέγχου κοινοποιείται στο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, στην εγκατάσταση του οποίου πραγματοποιείται ο έλεγχος, Σημείωμα Διαπιστώσεων Ελέγχου(Σ.Δ.Ε.)- Κλήση προς Ακρόαση με τα αποτελέσματα του φορολογικού ελέγχου. Σε περίπτωση παρεμπόδισης του ελέγχου, ενημερώνονται οι αρμόδιοι προϊστάμενοι. Στη συνέχεια, ενημερώνεται το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ELENXIS με την καταχώρηση των αποτελεσμάτων ελέγχου από τον προϊστάμενο του συνεργείου ελέγχου.

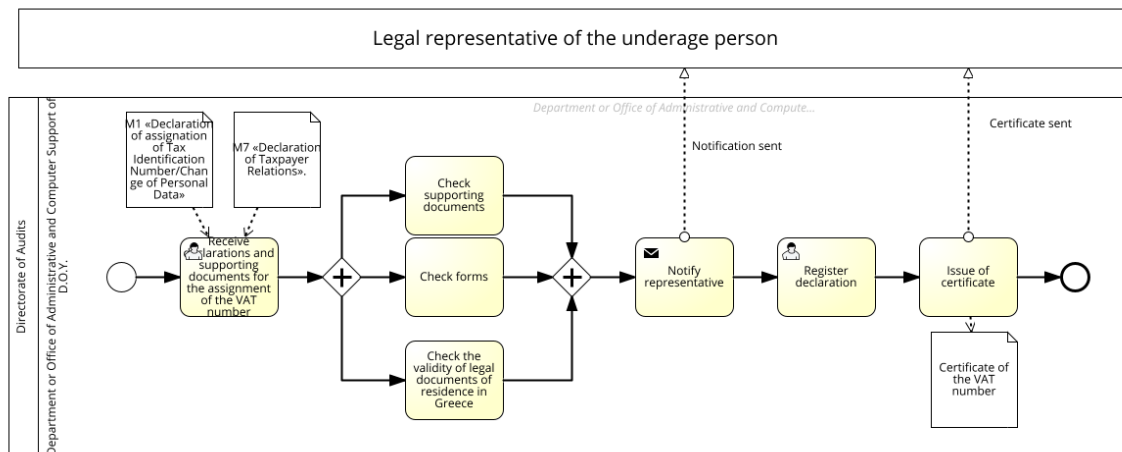
Σε περίπτωση εύρεσης παραβάσεων που εμπίπτουν στην ΠΟΛ.1074/2017, επιβάλλεται η ειδική χρηματική κύρωση, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην εν λόγω απόφαση και κοινοποιείται στο φυσικό ή νομικό πρόσωπο. Εάν ο έλεγχος πραγματοποιείται από όργανα μη υπαγόμενα στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων και διαπιστωθούν παραβάσεις, τα σχετικά έγγραφα διαπίστωσης παραβάσεων διαβιβάζονται αμελλητί στον Προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ. στη χωρική αρμοδιότητα της οποίας βρίσκεται η διεύθυνση της επαγγελματικής εγκατάστασης και στην συνέχεια αποστέλλονται στον Προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ. που είναι αρμόδιος για την έκδοση των πράξεων επιβολής προστίμων.

Ακολουθεί η σύνταξη και υπογραφή της έκθεσης ελέγχου επιβολής ειδικής χρηματικής κύρωσης από τα όργανα που διενήργησαν τον έλεγχο καθώς και από τον Προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ. που είναι αρμόδιος για την έκδοση των πράξεων επιβολής προστίμων. Στο επόμενο βήμα εκδίδεται η πράξη της ειδικής χρηματικής κύρωσης της παρ. 8 του άρθρου 13Α του ν. 2523/1997 και τα αποτελέσματα καταχωρούνται στο ELENXIS. Τέλος, κοινοποιούνται στον υπόχρεο η έκθεση ελέγχου επιβολής ειδικής χρηματικής κύρωσης και η πράξη επιβολής της ειδικής χρηματικής κύρωσης.

#### *4.4.13 Εγγραφή στο φορολογικό μητρώο ανήλικου φυσικού προσώπου*

Σκοπός της διαδικασίας είναι η Εγγραφή στο Φορολογικό Μητρώο, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 10 και 11 του ν. 4174/2013 (Α'170) και της ΠΟΛ 1006/2013 (Β'19/2014) απόφασης του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων «Διαδικασία και

δικαιολογητικά Απόδοσης Αριθμού Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.) / Μεταβολής Στοιχείων και Έναρξης / Μεταβολής και Διακοπής Επιχειρηματικής Δραστηριότητας» , όπως ισχύουν.



**Εικόνα 43-Διαδικασία 4.4.13: Εγγραφή στο φορολογικό μητρώο ανήλικου φυσικού προσώπου**

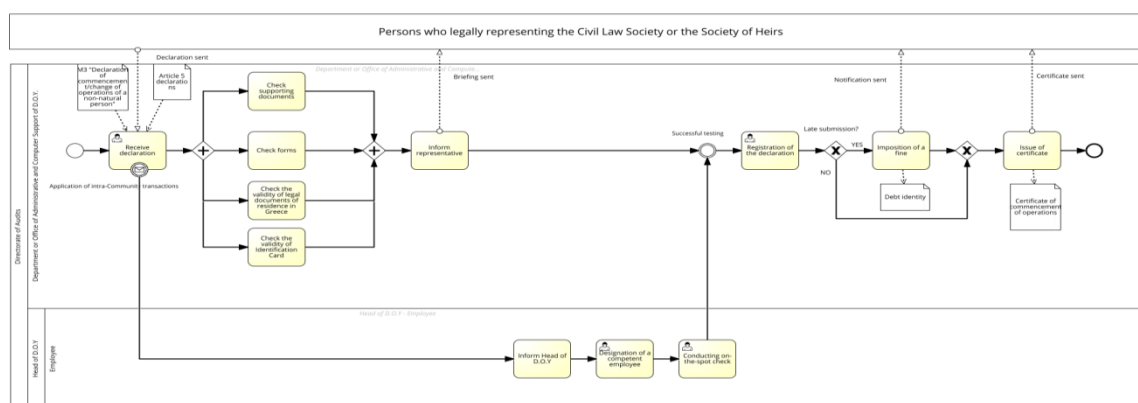
Η διαδικασία 4.4.13-« Εγγραφή στο φορολογικό μητρώο ανήλικου φυσικού προσώπου» εκτελείται από:

1. Το Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ.
2. Τον νόμιμο εκπρόσωπο του ανηλίκου.

Η διαδικασία ξεκινά με την παραλαβή, από τον υπάλληλο του τμήματος Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ. , των συμπληρωμένων εντύπων Μ1 «Δήλωση Απόδοσης Α.Φ.Μ./Μεταβολής Ατομικών Στοιχείων» και Μ7 «Δήλωση Σχέσεων Φορολογουμένου» καθώς και των απαιτούμενων δικαιολογητικών. Ακολουθεί έλεγχος των προσκομιζόμενων δικαιολογητικών, της ορθής συμπλήρωσης των εντύπων, της διακρίβωσης της εγκυρότητας των στοιχείων των νομιμοποιητικών εγγράφων παραμονής στην Ελλάδα, αλλοδαπών, υπηκόων τρίτων χωρών. Ενημερώνεται ο εκπρόσωπος του ανηλίκου και καταχωρείται η δήλωση. Τέλος, χορηγείται η Βεβαίωση απόδοσης Α.Φ.Μ. στον εκπρόσωπο του ανηλίκου.

#### 4.4.14 Εγγραφή στο Φορολογικό Μητρώο Κοινωνιών Αστικού Δικαίου και Κοινωνιών Κληρονόμων

Σκοπός της διαδικασίας είναι η εγγραφή στο Φορολογικό Μητρώο, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 10 και 11 του ν. 4174/2013 (Α'170) και της ΠΟΛ 1006/31-12-2013 (Β'19/2014) απόφασης του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων «Διαδικασία και δικαιολογητικά Απόδοσης Αριθμού Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.) / Μεταβολής Στοιχείων και Έναρξης / Μεταβολής και Διακοπής Επιχειρηματικής Δραστηριότητας», όπως ισχύουν.



**Εικόνα 44-Διαδικασία 4.4.14: Εγγραφή στο Φορολογικό Μητρώο Κοινωνιών Αστικού Δικαίου και Κοινωνιών Κληρονόμων**

Η διαδικασία 4.14- Εγγραφή στο Φορολογικό Μητρώο Κοινωνιών Αστικού Δικαίου και Κοινωνιών Κληρονόμων» εκτελείται από:

1. Το Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ.
2. Το πρόσωπο ή τα πρόσωπα που εκπροσωπούν νόμιμα την Κοινωνία Αστικού Δικαίου ή την Κοινωνία Κληρονόμων.
3. Τον υπάλληλο που ορίζει ο Προϊστάμενος της Δ.Ο.Υ.

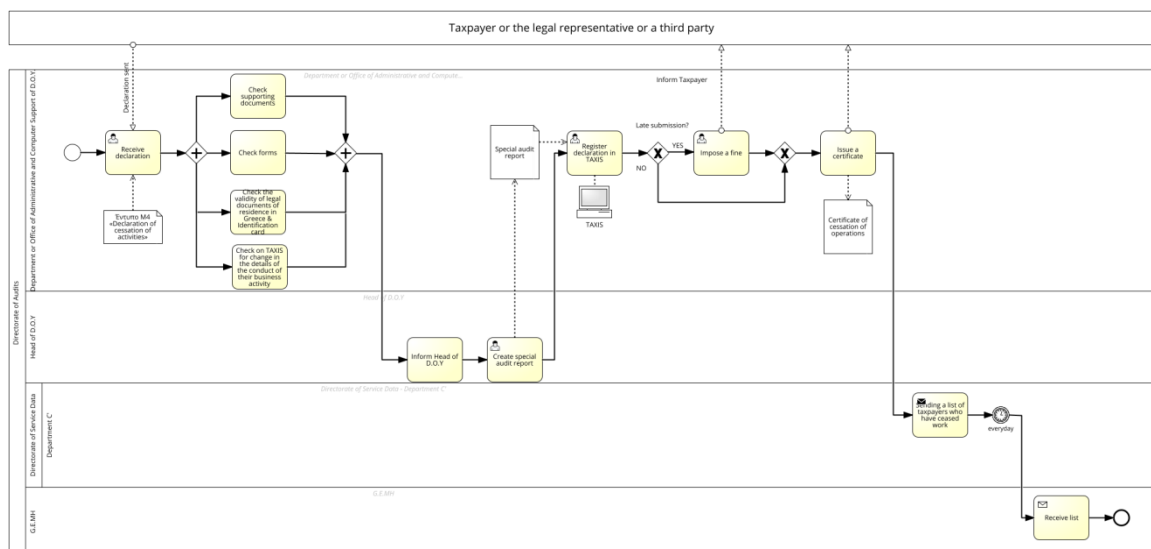
Η διαδικασία ξεκινά με την παραλαβή, από τον υπάλληλο του τμήματος Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ. , του εντύπου Μ3 «Δήλωση Έναρξης/ Μεταβολής Εργασιών μη Φυσικού Προσώπου» καθώς και των απαιτούμενων δικαιολογητικών. Ακολουθεί έλεγχος των προσκομιζόμενων δικαιολογητικών, της ορθής συμπλήρωσης των εντύπων, της διακρίβωσης της εγκυρότητας των στοιχείων των νομιμοποιητικών εγγράφων παραμονής στην Ελλάδα, αλλοδαπών, υπηκόων τρίτων χωρών, της επαλήθευσης εγκυρότητας του προσκομιζόμενου δελτίου αστυνομικής



ταυτότητας από τη βάση δεδομένων της Ελληνικής Αστυνομίας. Ενημερώνονται το πρόσωπο ή τα πρόσωπα που εκπροσωπούν νόμιμα την Κοινωνία Αστικού Δικαίου ή την Κοινωνία Κληρονόμων. Σε περίπτωση δήλωσης άσκησης ενδοκοινοτικών συναλλαγών κατά την υποβολή του εντύπου Μ3, ενημερώνεται ο Προϊστάμενος της Δ.Ο.Υ., ο οποίος στη συνέχεια ορίζει υπάλληλο για τη διενέργεια του επιτόπιου ελέγχου. Αφού ολοκληρωθεί ο έλεγχος, καταχωρείται η δήλωση στο υποσύστημα Μητρώου. Στην περίπτωση εκπρόθεσμης υποβολής δήλωσης, επιβάλλεται πρόστιμο και εκδίδεται ταυτότητα οφειλής. Τέλος, χορηγείται η Βεβαίωση έναρξης εργασιών.

**4.4.15 Διακοπή εργασιών φορολογουμένων (φυσικών, νομικών προσώπων και νομικών οντοτήτων), βάσει του πραγματικού χρόνου παύσης των εργασιών τους (ΠΟΛ 1163/2016 απόφαση του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων)**

Σκοπός της διαδικασίας είναι η ενημέρωση του Φορολογικού Μητρώου με την ημερομηνία διακοπής εργασιών των φορολογουμένων, που εμπίπτουν στις διατάξεις της ΠΟΛ 1163/15-11-2016 (Β' 3779) απόφασης του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων «Διακοπή εργασιών φορολογουμένων (φυσικών, νομικών προσώπων και νομικών οντοτήτων) βάσει του πραγματικού χρόνου παύσης των εργασιών τους».



**Εικόνα 45-Διαδικασία 4.4.15: Διακοπή εργασιών φορολογουμένων (φυσικών, νομικών προσώπων και νομικών οντοτήτων), βάσει του πραγματικού χρόνου παύσης των εργασιών τους (ΠΟΛ 1163/2016 απόφαση του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων)**

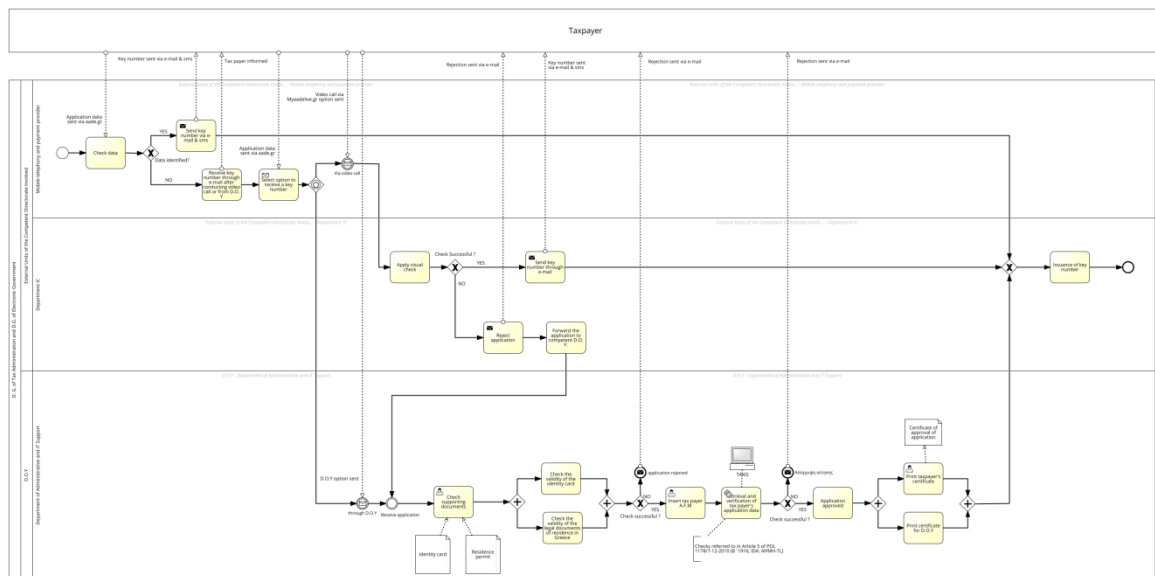
Η διαδικασία 4.15- «*Διακοπή εργασιών φορολογουμένων (φυσικών, νομικών προσώπων και νομικών οντοτήτων), βάσει του πραγματικού χρόνου παύσης των εργασιών τους (ΠΟΛ 1163/2016 απόφαση του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων)*» εκτελείται από:

1. Το τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ.
2. Τον Προϊστάμενος της Δ.Ο.Υ.
3. Τον φορολογούμενο ή τον νόμιμο εκπρόσωπο ή τρίτος.
4. Την Διεύθυνση Υπηρεσιακών Δεδομένων (Δ.ΥΠΗ.ΔΕΔ.) και ειδικότερα το Τμήμα Γ΄-Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Υπηρεσιών Διαμοιραζόμενων Πληροφοριών.
5. Το Γ.Ε.ΜΗ.

Η διαδικασία ξεκινά με την παραλαβή, από τον υπάλληλο του τμήματος Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ. , του εντύπου Έντυπο Μ4 «*Δήλωση Διακοπής Εργασιών*» καθώς και των απαιτούμενων δικαιολογητικών. Ακολουθεί έλεγχος των προσκομιζόμενων δικαιολογητικών, της ορθής συμπλήρωσης του εντύπου, της διακρίβωσης της εγκυρότητας των στοιχείων των νομιμοποιητικών εγγράφων παραμονής στην Ελλάδα, αλλοδαπών, υπηκόων τρίτων χωρών, της επαλήθευσης εγκυρότητας του προσκομιζόμενου δελτίου αστυνομικής ταυτότητας από τη βάση δεδομένων της Ελληνικής Αστυνομίας, αν έχει καταχωρηθεί στο Υποσύστημα Μητρώου TAXIS σε χρόνο μεταγενέστερο της αιτηθείσας ημερομηνίας διακοπής εργασιών, μεταβολή ως προς τα στοιχεία άσκησης της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας. Ακολουθεί ενημέρωση του Προϊσταμένου της Δ.Ο.Υ. και η δημιουργία, από τον αρμόδιο υπάλληλο, ειδικής έκθεσης ελέγχου. Η δήλωση καταχωρείται στο υποσύστημα Μητρώου TAXIS. Στην περίπτωση εκπρόθεσμης υποβολής δήλωσης, επιβάλλεται πρόστιμο και εκδίδεται ταυτότητα οφειλής. Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας διακοπής εργασιών και την έκδοση της ταυτότητας οφειλής, χορηγείται Βεβαίωση διακοπής εργασιών. Τέλος, αποστέλλεται ηλεκτρονικά και σε καθημερινή βάση στο Γ.Ε.Μ.Η. κατάσταση με τους φορολογουμένους που έχουν διακόψει τις εργασίες τους.

*4.4.16 Εγγραφή νέων χρηστών και επανεγγραφή χρηστών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες TAXISnet (χορήγηση κλειδαρίθμου)*

Σκοπός της διαδικασίας είναι να δίνεται η δυνατότητα χορήγησης κλειδαρίθμου εξ αποστάσεως με σκοπό την ελάφρυνση των Δ.Ο.Υ., τη διευκόλυνση και την άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών.



**Εικόνα 46-Διαδικασία 4.4.16: Εγγραφή νέων χρηστών και επανεγγραφή χρηστών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες TAXISnet (χορήγηση κλειδαρίθμου)**

Η διαδικασία 4.16 Εγγραφή νέων χρηστών και επανεγγραφή χρηστών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες TAXISnet (χορήγηση κλειδαρίθμου) εκτελείται από:

1. Το ΙΓ Τμήμα της Διεύθυνσης Ελέγχων (Δ.ΕΛ.)
2. Η αρμόδια Δ.Ο.Υ.
3. Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ.
4. Τον φορολογούμενο.
5. Πάροχος κινητής τηλεφωνίας και πάροχος πληρωμών.

Η διαδικασία ξεκινά με την ηλεκτρονική συμπλήρωση της αίτησης για χορήγηση κλειδαρίθμου, μέσω της aade.gr από τον φορολογούμενο. Ο έλεγχος των στοιχείων της αίτησης γίνεται αυτόματα από πάροχο κινητής τηλεφωνίας και τον πάροχο πληρωμών.

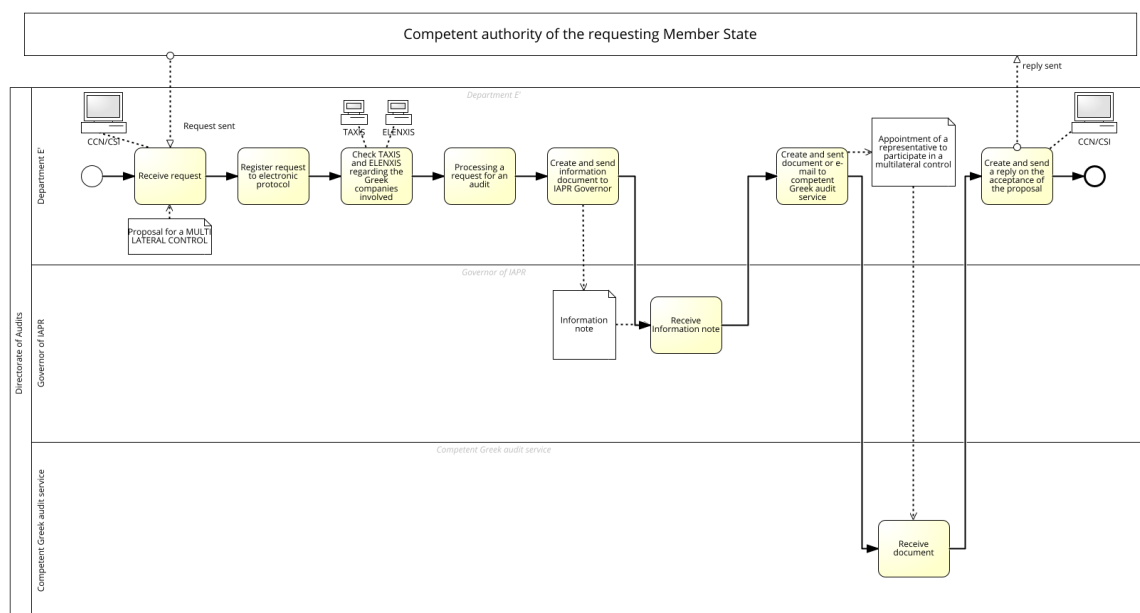
Σε περίπτωση που τα στοιχεία επαληθευτούν αποστέλλεται ο κλειδαρίθμος στον πολίτη με e-mail και sms. Αν τα στοιχεία δεν επαληθευτούν, δίνεται η επιλογή παραλαβής κλειδαρίθμου με e-mail κατόπιν βιντεοκλήσης ή μέσω Δ.Ο.Υ.

Αν ο φορολογούμενος επιλέξει να λάβει τον κλειδαρίθμο μέσω e-mail κατόπιν βιντεοκλήσης, το ΙΓ Τμήμα της Διεύθυνσης Ελέγχων κάνει οπτικό έλεγχο των δικαιολογητικών του πολίτη με τα στοιχεία που υπάρχουν στο Μητρώο και εφόσον είναι επιτυχής αποστέλλεται στον φορολογούμενο ο κλειδαρίθμος. Αν ο έλεγχος είναι ανεπιτυχής, απορρίπτεται η ηλεκτρονική αίτηση και προωθείται στην αρμόδια Δ.Ο.Υ.

Αν ο φορολογούμενος επιλέξει τη χορήγηση κλειδαρίθμου από τη Δ.Ο.Υ., γίνεται έλεγχος επαλήθευσης της εγκυρότητας του προσκομιζόμενου δελτίου αστυνομικής ταυτότητας καθώς και διακρίβωσης της εγκυρότητας των στοιχείων των νομιμοποιητικών εγγράφων παραμονής στην Ελλάδα, αλλοδαπών υπηκόων τρίτων χωρών. Αν δεν είναι επιτυχής η αίτηση απορρίπτεται και ενημερώνεται ο φορολογούμενος. Αν είναι επιτυχής, εισάγεται ο Α.Φ.Μ. και γίνεται ανάκτηση από το σύστημα της αίτησης του φορολογούμενου και τα στοιχεία που είναι καταχωρημένα στο Υποσύστημα Μητρώου TAXIS. Ακολουθεί έλεγχος σύμφωνα με το άρθρο 5 της ΠΟΛ 1178/7-12-2010. Αν είναι ανεπιτυχής, η αίτηση απορρίπτεται και ενημερώνεται ο φορολογούμενος. Διαφορετικά, η αίτηση εγκρίνεται και εκτυπώνονται από το σύστημα δύο βεβαιώσεις, όπου η μια αποστέλλεται στον φορολογούμενο και η άλλη τηρείται στο αρχείο της Δ.Ο.Υ. Τέλος, χορηγείται ο κλειδαρίθμος στον φορολογούμενο.

#### 4.4.17 Αποδοχή συμμετοχής ή μη της χώρας μας σε πρόταση διεξαγωγής πολυμερούς ελέγχου αλλοδαπής αρμόδιας αρχής

Σκοπός της διαδικασίας είναι η ανταλλαγή των πληροφοριών που συγκεντρώνονται κατά τη διάρκεια των πολυμερών (ταυτόχρονων) ελέγχων σχετικά με υπόχρεους κοινού ή συμπληρωματικού ενδιαφέροντος τουλάχιστον δύο κρατών-μελών αναφορικά με την άμεση ή έμμεση φορολογία ή τους δασμούς.



**Εικόνα 47-Διαδικασία 4.4.17: Αποδοχή συμμετοχής ή μη της χώρας μας σε πρόταση διεξαγωγής πολυμερούς ελέγχου αλλοδαπής αρμόδιας αρχής**

Η διαδικασία 4.17-«Αποδοχή συμμετοχής ή μη της χώρας μας σε πρόταση διεξαγωγής πολυμερούς ελέγχου αλλοδαπής αρμόδιας αρχής» εκτελείται από:

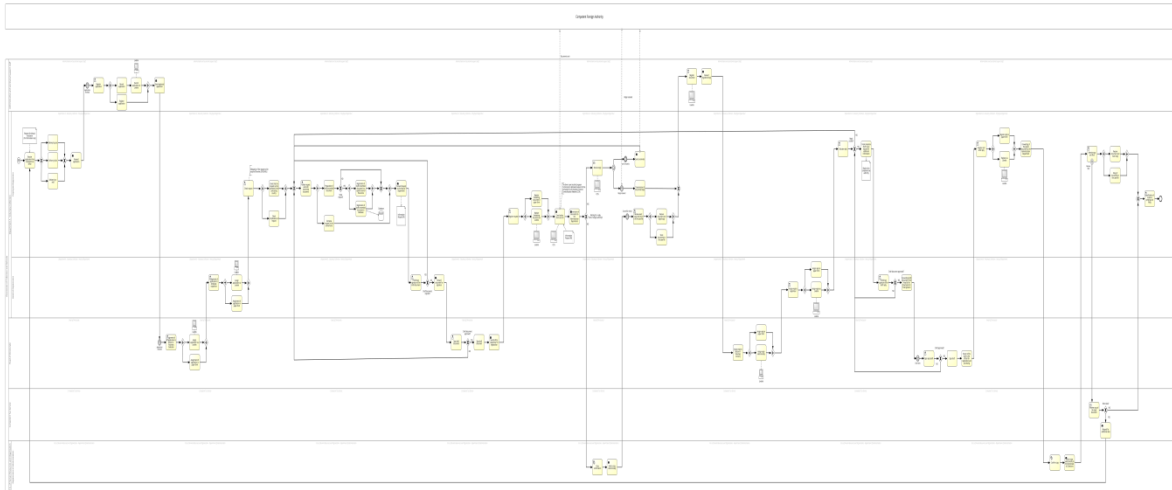
1. Τη Διεύθυνση Ελέγχων (Δ.ΕΛ.) - Τμήμα Ε΄ Ενδοομιλικών Συναλλαγών- Πολυμερών και Ειδικών Ελέγχων.
2. Τον Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε.
3. Την Αρμόδια ελληνική ελεγκτική υπηρεσία.
4. Αρμόδια αρχή του αιτούντος κράτους-μέλους.

Η διαδικασία ξεκινά με τη λήψη αιτήματος, μέσω του κοινοτικού συστήματος Common Communication Network/Common System Interface (CCN/CSI), για τη διενέργεια πολυμερούς ελέγχου από την αιτούσα αρχή άλλου κράτους-μέλους. Στη συνέχεια πρωτοκολλείται και καταχωρείται στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο. Ακολουθεί έρευνα στα πληροφοριακά συστήματα TAXIS και ELENXIS αναφορικά με τις εμπλεκόμενες ελληνικές επιχειρήσεις καθώς και επεξεργασία του αιτήματος διενέργειας ελέγχου. Στη συνέχεια συντάσσεται και αποστέλλεται στον Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε. ενημερωτικό σημείωμα προκειμένου να εγκριθεί η συμμετοχή της χώρας στον έλεγχο. Δημιουργείται και αποστέλλεται είτε έγγραφο είτε ηλεκτρονικό μήνυμα προς την ελληνική ελεγκτική υπηρεσία προκειμένου να οριστεί εκπρόσωπος που θα λάβει μέρος στον έλεγχο. Τέλος, συντάσσεται και αποστέλλεται απάντηση, μέσω του κοινοτικού συστήματος Common Communication Network/Common System Interface (CCN/CSI), για την αποδοχή της πρότασης προς την αρχή του αιτούντος κράτους-μέλους.

#### **4.5. Διεύθυνση Εισπράξεων (Δ.ΕΙΣ.)**

*4.5.1 Αποστολή αίτησης πληροφοριών για παροχή αμοιβαίας συνδρομής στην είσπραξη της Κράτος-Μέλος (Κ-Μ) της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.)*

Σκοπός της διαδικασίας είναι η Είσπραξη οφειλών του Ελληνικού Δημοσίου μέσω συνδρομής κ-μ της Ευρωπαϊκής Ένωσης.



**Εικόνα 48-Διαδικασία 4.5.1: Αποστολή αίτησης πληροφοριών για παροχή αμοιβαίας συνδρομής στην είσπραξη της Κράτος-Μέλος (Κ-Μ) της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.)**

Η διαδικασία 5.1-« Αποστολή αίτησης πληροφοριών για παροχή αμοιβαίας συνδρομής στην είσπραξη της Κράτος-Μέλος (Κ-Μ) της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.)» εκτελείται από:

1. Τη Διεύθυνση Εισπράξεων και συγκεκριμένα το Τμήμα Α΄ - Εκούσιας Είσπραξης.
2. Τον υπάλληλο γραμματειακής υποστήριξης της Διεύθυνσης Εισπράξεων.
3. Τον υπάλληλο-εισηγητή του Τμήματος Α΄-Εκούσιας Είσπραξης.
4. Τον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης.
5. Τον Προϊστάμενο του Τμήματος Α΄-Εκούσιας Είσπραξης.
6. Το Αυτοτελές Τμήμα Διοίκησης (Α.Τ.Δ.) της Γ.Δ.Α.Α.Δ.Ο.
7. Την αρμόδια αλλοδαπή αρχή.
8. Την Αρμόδια Φορολογική Υπηρεσία.

Η διαδικασία ξεκινά με την παραλαβή Αίτησης Αμοιβαίας Συνδρομής, η οποία αποστέλλεται από την αρμόδια φορολογική υπηρεσία. Η αίτηση λαμβάνεται είτε ταχυδρομικά είτε με τηλεομοιοτυπία είτε με ηλεκτρονικό μήνυμα και προωθείται στον υπάλληλο γραμματειακής υποστήριξης της Διεύθυνσης Εισπράξεων, προκειμένου να καταχωρηθεί σε έντυπη μορφή αλλά και στο Σύστημα Αυτοματισμού Γραφείου (Livelink). Η αίτηση πρωτοκολλείται και προωθείται στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης ο οποίος την χρεώνει έντυπα και ηλεκτρονικά, μέσω Livelink, στο Τμήμα Α΄-Εκούσιας Είσπραξης. Στη συνέχεια ο προϊστάμενος του τμήματος Α΄ αναθέτει την αίτηση σε υπάλληλο-εισηγητή (έντυπα και μέσω Livelink).

Ο υπάλληλος- εισηγητής ελέγχει την πληρότητα του αιτήματος καθώς και την δυνατότητα υποβολής του στην/στις αντισυμβαλλόμενη/νες χώρα/ρες, σύμφωνα με τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας. Στη συνέχεια προβαίνει στη σύνταξη αιτήματος στις προβλεπόμενες ηλεκτρονικές φόρμες που έχουν αναπτυχθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και σχεδίου διαβιβαστικού εγγράφου. Αν πρόκειται για αρχικό αίτημα, τότε αυτό καταχωρείται σε ειδικό βιβλίο που τηρείται στην υπηρεσία καθώς και στις βάσεις δεδομένων της υπηρεσίας. Το αίτημα προωθείται στον Προϊστάμενο του Τμήματος για προσυπογραφή του σχετικού σχεδίου εγγράφου. Αν δεν υπάρχουν παραλείψεις, το σχέδιο εγγράφου προσυπογράφεται, διαφορετικά το αίτημα επιστρέφεται στην αρμόδια φορολογική υπηρεσία. Στη συνέχεια, προωθείται στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης και εφόσον εγκριθεί υπογράφεται και επιστρέφεται στον υπάλληλο-εισηγητή για πρωτοκόλληση και διεκπεραίωση, διαφορετικά απορρίπτεται και επιστρέφεται στον αρμόδιο υπάλληλο.

Στο επόμενο βήμα πραγματοποιείται η πρωτοκόλληση του διαβιβαστικού εγγράφου με επισυναπτόμενη την αίτηση πληροφοριών, μέσω Livelink και σε έντυπη μορφή. Αποστέλλεται η ηλεκτρονική φόρμα, μέσω του ειδικού δικτύου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Common Communication Network (CCN), στην αρμόδια αλλοδαπή αρχή και τα έγγραφα διαβιβάζονται στο Αυτοτελές Τμήμα Διοίκησης της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού και Οργάνωσης, εν αναμονή απάντησης από την αλλοδαπή αρχή. Το Αυτοτελές Τμήμα Διοίκησης επιβεβαιώνει το ακριβές του αντιγράφου και το επιστρέφει ηλεκτρονικά στη Διεύθυνση Εισπράξεων. Ο αρμόδιος υπάλληλος-εισηγητής παραλαμβάνει το έγγραφο που έχει διεκπεραιωθεί από το Αυτοτελές Τμήμα Διοίκησης καθώς και το ψηφιακά ακριβές αντίγραφό του και τα αρχειοθετεί στον φάκελο της υπόθεσης. Εάν αποσταλεί απάντηση, μέσω του δικτύου CCN, από την αλλοδαπή αρχή διαβιβάζεται στον υπάλληλο που ασκεί καθήκοντα διοικητικής και γραμματειακής υποστήριξης της Διεύθυνσης Εισπράξεων για πρωτοκόλληση μέσω Livelink. Διαφορετικά, αν δεν ληφθεί κάποια απάντηση σε διάστημα έξι (6) μηνών, το αίτημα συντάσσεται ξανά και αποστέλλεται υπενθύμιση στην αλλοδαπή αρχή.

Στη συνέχεια, ο υπάλληλος προωθεί το πρωτοκολλημένο έγγραφο της απάντησης στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης, ο οποίος τη χρεώνει σε έντυπη μορφή και μέσω Livelink στο Τμήμα Α΄-Εκούσιας Είσπραξης για την διεκπεραίωση της. Ακολουθεί η χρέωση της

απάντησης σε υπάλληλο-εισηγητή του τμήματος Α' ο οποίος την αξιολογεί. Αν κριθεί ανεπαρκής, επιστρέφεται προκειμένου να ανασυνταχθεί διαφορετικά συντάσσεται σχέδιο απάντησης προς την αρμόδια φορολογική υπηρεσία για τυχόν αίτημα παροχής, επιπλέον, στοιχείων.

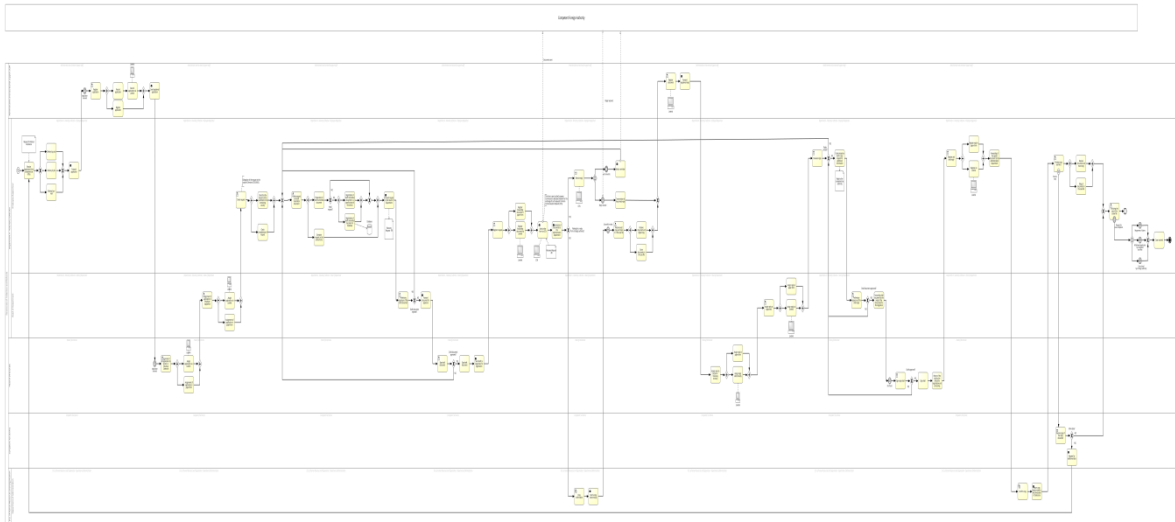
Στο επόμενο βήμα, προσυπογράφεται το σχέδιο του απαντητικού εγγράφου, όπως έχει συνταχθεί από τον εισηγητή και προωθείται στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης για τελική υπογραφή. Εναλλακτικά, το σχέδιο απορρίπτεται και επιστρέφεται στον υπάλληλο για επαναξιολόγηση. Το σχέδιο απάντησης υπογράφεται από τον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης και προωθείται στον υπάλληλο, για πρωτοκόλληση και διεκπεραίωση, έντυπα και μέσω Livelink. Το υπογεγραμμένο έγγραφο διαβιβάζεται στο Αυτοτελές Τμήμα Διοίκησης όπου επιβεβαιώνεται το ακριβές του ηλεκτρονικού αντιγράφου και επιστρέφεται ηλεκτρονικά στην Διεύθυνση Εισπράξεων. Ο αρμόδιος υπάλληλος-εισηγητής παραλαμβάνει το έγγραφο, που έχει διεκπεραιωθεί καθώς και το ψηφιακά ακριβές αντίγραφό του και τα αρχειοθετεί στον φάκελο της υπόθεσης.

Σε περίπτωση, που η αρμόδια Φορολογική Υπηρεσία επιθυμεί περαιτέρω στοιχεία, υποβάλλεται η αίτηση εκ νέου και ακολουθείτε όλη η διαδικασία από την αρχή. Διαφορετικά, η υπόθεση χαρακτηρίζεται ως περαιωμένης και αρχειοθετείται από τον υπάλληλο-εισηγητή στο τηρούμενο αρχείο της Υπηρεσίας.

#### *4.5.2 Αποστολή αίτησης είσπραξης για παροχή αμοιβαίας συνδρομής στην είσπραξη προς Κράτος - Μέλος (Κ-Μ) της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.)*

Σκοπός της διαδικασίας είναι η Είσπραξη οφειλών του Ελληνικού Δημοσίου μέσω συνδρομής Κ-Μ της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.).





**Εικόνα 49-Διαδικασία 4.5.2: Αποστολή αίτησης εισπραξης για παροχή αμοιβαίας συνδρομής στην εισπραξη προς Κράτος - Μέλος (Κ-Μ) της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.)**

Η διαδικασία 5.2-« Αποστολή αίτησης εισπραξης για παροχή αμοιβαίας συνδρομής στην εισπραξη προς Κράτος - Μέλος (Κ-Μ) της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.)» εκτελείται από:

1. Τη Διεύθυνση Εισπράξεων και συγκεκριμένα το Τμήμα Α΄ - Εκούσιας Είσπραξης.
2. Τον υπάλληλο γραμματειακής υποστήριξης της Διεύθυνσης Εισπράξεων.
3. Τον υπάλληλο-εισηγητή του Τμήματος Α΄-Εκούσιας Είσπραξης.
4. Τον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης.
5. Τον Προϊστάμενο του Τμήματος Α΄-Εκούσιας Είσπραξης.
6. Το Αυτοτελές Τμήμα Διοίκησης (Α.Τ.Δ.) της Γ.Δ.Α.Α.Δ.Ο.
7. Την αρμόδια αλλοδαπή αρχή.
8. Την Αρμόδια Φορολογική Υπηρεσία.

Η διαδικασία ξεκινά με την παραλαβή Αίτησης Αμοιβαίας Συνδρομής, η οποία αποστέλλεται από την αρμόδια φορολογική υπηρεσία. Η αίτηση λαμβάνεται είτε ταχυδρομικά είτε με τηλεομοιοτυπία είτε με ηλεκτρονικό μήνυμα και προωθείται στον υπάλληλο γραμματειακής υποστήριξης της Διεύθυνσης Εισπράξεων, προκειμένου να καταχωρηθεί σε έντυπη μορφή αλλά και στο Σύστημα Αυτοματισμού Γραφείου (Livelink). Η αίτηση πρωτοκολλείται και προωθείται στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης ο οποίος την χρεώνει έντυπα και ηλεκτρονικά, μέσω Livelink, στο Τμήμα Α΄-Εκούσιας Είσπραξης.

Στη συνέχεια ο προϊστάμενος του τμήματος Α' αναθέτει την αίτηση σε υπάλληλο-εισηγητή (έντυπα και μέσω Livelink).

Ο υπάλληλος-εισηγητής ελέγχει την πληρότητα του αιτήματος καθώς και την δυνατότητα υποβολής του στην/στις αντισυμβαλλόμενη/νες χώρα/ρες, σύμφωνα με τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας. Στη συνέχεια προβαίνει στη σύνταξη αιτήματος στις προβλεπόμενες ηλεκτρονικές φόρμες που έχουν αναπτυχθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και σχεδίου διαβιβαστικού εγγράφου. Αν πρόκειται για αρχικό αίτημα, τότε αυτό καταχωρείται σε ειδικό βιβλίο που τηρείται στην υπηρεσία καθώς και στις βάσεις δεδομένων της υπηρεσίας. Το αίτημα προωθείται στον Προϊστάμενο του Τμήματος για προσυπογραφή του σχετικού σχεδίου εγγράφου. Αν δεν υπάρχουν παραλείψεις, το σχέδιο εγγράφου προσυπογράφεται, διαφορετικά το αίτημα επιστρέφεται στην αρμόδια φορολογική υπηρεσία. Στη συνέχεια, προωθείται στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης και εφόσον εγκριθεί υπογράφεται και επιστρέφεται στον υπάλληλο-εισηγητή για πρωτοκόλληση και διεκπεραίωση, διαφορετικά απορρίπτεται και επιστρέφεται στον αρμόδιο υπάλληλο.

Στο επόμενο βήμα πραγματοποιείται η πρωτοκόλληση του διαβιβαστικού εγγράφου με επισυναπτόμενη την αίτηση πληροφοριών, μέσω Livelink και σε έντυπη μορφή. Αποστέλλεται η ηλεκτρονική φόρμα, μέσω του ειδικού δικτύου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Common Communication Network (CCN), στην αρμόδια αλλοδαπή αρχή και τα έγγραφα διαβιβάζονται στο Αυτοτελές Τμήμα Διοίκησης της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού και Οργάνωσης, εν αναμονή απάντησης από την αλλοδαπή αρχή. Το Αυτοτελές Τμήμα Διοίκησης επιβεβαιώνει το ακριβές του αντιγράφου και το επιστρέφει ηλεκτρονικά στη Διεύθυνση Εισπράξεων. Ο αρμόδιος υπάλληλος-εισηγητής παραλαμβάνει το έγγραφο που έχει διεκπεραιωθεί από το Αυτοτελές Τμήμα Διοίκησης καθώς και το ψηφιακά ακριβές αντίγραφο του και τα αρχειοθετεί στον φάκελο της υπόθεσης. Εάν αποσταλεί απάντηση, μέσω του δικτύου CCN, από την αλλοδαπή αρχή διαβιβάζεται στον υπάλληλο που ασκεί καθήκοντα διοικητικής και γραμματειακής υποστήριξης της Διεύθυνσης Εισπράξεων για πρωτοκόλληση μέσω Livelink. Διαφορετικά, αν δεν ληφθεί κάποια απάντηση σε διάστημα έξι (6) μηνών, το αίτημα συντάσσεται ξανά και αποστέλλεται υπενθύμιση στην αλλοδαπή αρχή.

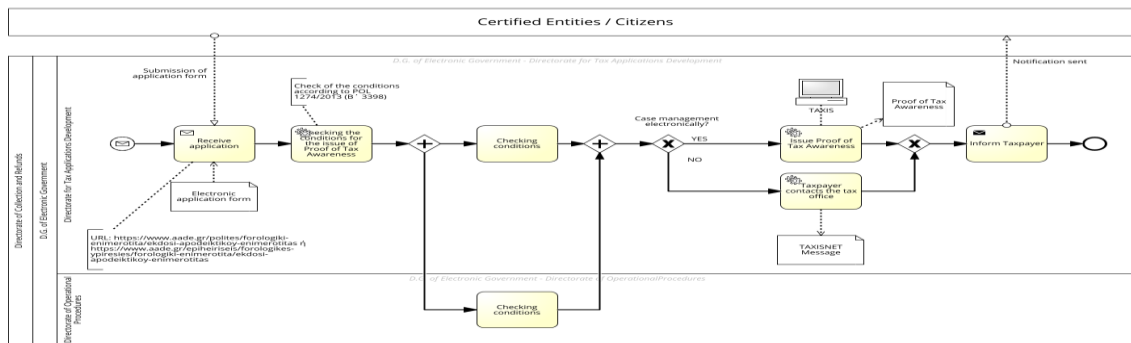
Στη συνέχεια, ο υπάλληλος προωθεί το πρωτοκολλημένο έγγραφο της απάντησης στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης, ο οποίος τη χρεώνει σε έντυπη μορφή και μέσω Livelink στο Τμήμα Α΄-Εκούσιας Είσπραξης για την διεκπεραίωση της. Ακολουθεί η χρέωση της απάντησης σε υπάλληλο-εισηγητή του τμήματος Α΄ ο οποίος την αξιολογεί. Αν κριθεί ανεπαρκής, επιστρέφεται προκειμένου να ανασυνταχθεί διαφορετικά συντάσσεται σχέδιο απάντησης προς την αρμόδια φορολογική υπηρεσία για τυχόν αίτημα παροχής, επιπλέον, στοιχείων.

Στο επόμενο βήμα, προσυπογράφεται το σχέδιο του απαντητικού εγγράφου, όπως έχει συνταχθεί από τον εισηγητή και προωθείται στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης για τελική υπογραφή. Εναλλακτικά, το σχέδιο απορρίπτεται και επιστρέφεται στον υπάλληλο για επαναξιολόγηση. Το σχέδιο απάντησης υπογράφεται από τον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης και προωθείται στον υπάλληλο, για πρωτοκόλληση και διεκπεραίωση, έντυπα και μέσω Livelink. Το υπογεγραμμένο έγγραφο διαβιβάζεται στο Αυτοτελές Τμήμα Διοίκησης όπου επιβεβαιώνεται το ακριβές του ηλεκτρονικού αντιγράφου και επιστρέφεται ηλεκτρονικά στην Διεύθυνση Εισπράξεων. Ο αρμόδιος υπάλληλος-εισηγητής παραλαμβάνει το έγγραφο, που έχει διεκπεραιωθεί καθώς και το ψηφιακά ακριβές αντίγραφό του και τα αρχειοθετεί στον φάκελο της υπόθεσης.

Σε περίπτωση, που η αρμόδια Φορολογική Υπηρεσία επιθυμεί περαιτέρω στοιχεία, υποβάλλεται η αίτηση εκ νέου και ακολουθείτε όλη η διαδικασία από την αρχή. Διαφορετικά, η υπόθεση αρχειοθετείται από τον υπάλληλο-εισηγητή στο τηρούμενο αρχείο της Υπηρεσίας έως ότου οι απαιτήσεις εξοφληθούν πλήρως ή η αίτηση αποσυρθεί από την αρμόδια φορολογική υπηρεσία ή η αρμόδια αλλοδαπή αρχή κλείσει την υπόθεση.

#### *4.5.3 Έκδοση αποδεικτικού ενημερότητας ηλεκτρονικά*

Σκοπός της διαδικασίας είναι η διευκόλυνση της είσπραξης οφειλών που βεβαιώνονται στη Φορολογική Διοίκηση με παράλληλη διασφάλιση των συμφερόντων του Δημοσίου.



**Εικόνα 50-Διαδικασία 4.5.3: Έκδοση αποδεικτικού ενημερότητας ηλεκτρονικά**

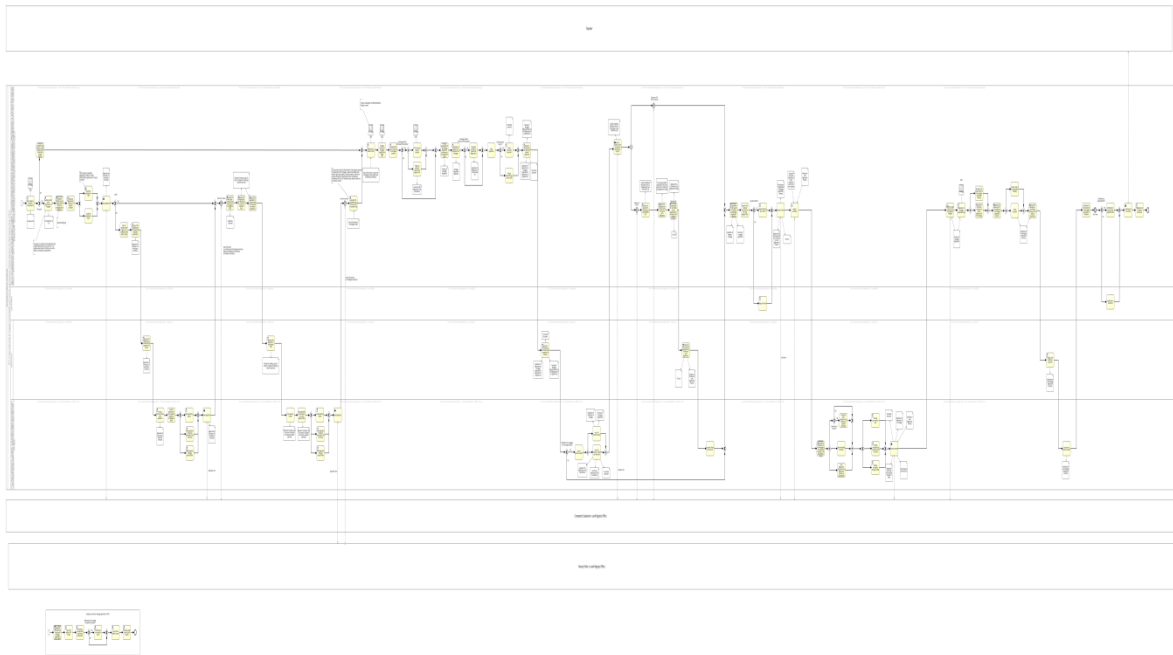
Η διαδικασία 5.3-« Έκδοση αποδεικτικού ενημερότητας ηλεκτρονικά» εκτελείται από:

1. Τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών (Δ.Α.Φ.Ε.) της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
2. Τη Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙ.ΕΠΙ.ΔΙ.) της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
3. Τους Πιστοποιημένους φορείς/ Πολίτες.

Η διαδικασία ξεκινά με την ηλεκτρονική υποβολή αίτησης χορήγησης Αποδεικτικού Ενημερότητας από πιστοποιημένους φορείς ή πολίτες και ακολουθεί ο έλεγχος των προϋποθέσεων για τη χορήγηση του αποδεικτικού. Αν η διεκπεραίωση της υπόθεσης δύναται να υλοποιηθεί ηλεκτρονικά, τότε το αποδεικτικό ενημερότητας χορηγείται, αυτόματα, μέσω TAXISNET. Διαφορετικά ο φορολογούμενος πρέπει να προσφύγει στην Δ.Ο.Υ.

#### 4.5.4 Εγγραφή υποθήκης

Σκοπός της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι η διασφάλιση των συμφερόντων του Δημοσίου.



**Εικόνα 51-Διαδικασία 4.5.4: Εγγραφή υποθήκης**

Η διαδικασία 5.4-« Εγγραφή υποθήκης» εκτελείται από:

1. Το Τμήμα Β΄ - Δικαστικό και Νομικής Υποστήριξης των Δ.Ο.Υ. Α΄ τάξεως
2. Το Αυτοτελές Τμήμα Δικαστικού και Νομικής Υποστήριξης του Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. ή του Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π
3. Τα Τμήματα της Ε.Μ.ΕΙΣ.: αα) Β΄- Επιχειρησιακού Σχεδιασμού Είσπραξης Μεγάλων Οφειλών και Στοχευμένων Δράσεων Είσπραξης ανά Οφειλέτη ή ββ) Γ΄- Επιχειρησιακού Σχεδιασμού Είσπραξης Οφειλών Ειδικών Κατηγοριών Οφειλετών και Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου Ανεπίδεκτων Είσπραξης ή γγ) Δ΄ - Επιχειρησιακού Σχεδιασμού Είσπραξης Μεγάλων Οφειλών και Στοχευμένων Ενεργειών Είσπραξης σε Ομάδες Οφειλετών.
4. Τα Τμήματα του Κ.Ε.ΟΦ. Αττικής: αα) Τμήματα Γ΄ και Δ΄ - Είσπραξης Οφειλών, ββ) Τμήμα Ε΄ - Είσπραξης Χρεών Οφειλετών σε Διαδικασίες Αφερεγγυότητας και Χρεών άλλων Ειδικών Κατηγοριών
5. Δ.Ο.Υ. Α΄ τάξεως
6. Ελεγκτικά Κέντρα (Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ., Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.)
7. Ε.Μ.ΕΙΣ.
8. Κ.Ε.ΟΦ. Αττικής.
9. Το Τμήμα Ε΄ - Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης των Δ.Ο.Υ. Α΄ τάξεως

10. Το Αυτοτελές Τμήμα Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης του Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. ή του Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.
11. Το Τμήμα Α΄- Διοικητικής Μέριμνας, Νομικής Υποστήριξης και Στατιστικής Παρακολούθησης της Ε.Μ.ΕΙΣ.
12. Το Τμήμα Α΄-Διοικητικής Μέριμνας και Στατιστικής Παρακολούθησης του Κ.Ε.ΟΦ. Αττικής.
13. TAXIS
14. Το Αρμόδιο Υποθηκοφυλακείο ή Κτηματολογικό Γραφείο.
15. Τον Συμβολαιογράφο ή Κτηματολογικό Γραφείο.
16. Τον Δικαστικό επιμελητή.
17. Τον οφειλέτη.

Η διαδικασία ξεκινά όταν υπάλληλος του αρμόδιου τμήματος για τη δικαστική και νομική υποστήριξη της Φορολογικής Αρχής, αναζητά, μέσω TAXIS, την ύπαρξη φακέλου κατάσχεσης για συγκεκριμένο οφειλέτη. Εάν ο φάκελος βρεθεί, τότε εντοπίζει το αρμόδιο Υποθηκοφυλακείο ή Κτηματολογικό Γραφείο, στο οποίο υπάγεται το ακίνητο του οφειλέτη. Διαφορετικά, επιλέγει από το Εκκαθαριστικό Σημείωμα: «Ενιαίος Φόρος Ιδιοκτησίας Ακινήτου (ΕΝ.Φ.Ι.Α.)» του οφειλέτη ακίνητο προς εγγραφή της υποθήκης. Στην συνέχεια αναζητά, στον ιστότοπο [www.ktimatologio.gr](http://www.ktimatologio.gr), το αρμόδιο Υποθηκοφυλακείο ή Κτηματολογικό Γραφείο για την περιοχή στην οποία βρίσκεται το επιλεγέν ακίνητο του οφειλέτη προς εγγραφή υποθήκης. Συντάσσεται «Αίτηση Χορήγησης Βεβαίωσης Ακίνητης Περιουσίας» του οφειλέτη, είτε μέσω TAXIS, είτε σε έντυπη μορφή με τη χρήση του προγράμματος Microsoft Word.

Ακολουθεί έλεγχος για την ύπαρξη περιουσιακού στοιχείου. Αν δεν βρεθεί διαθέσιμο περιουσιακό στοιχείο, υποβάλλεται σχετικό αίτημα σε υποθηκοφυλακείο, για τη χορήγηση σχετικής βεβαίωσης περί υφιστάμενων εμπράγματων και γενικώς εγγραπτών δικαιωμάτων του οφειλέτη. Η Αίτηση Χορήγησης Βεβαίωσης Ακίνητης Περιουσίας προσυπογράφεται από τον Προϊστάμενο του αρμόδιου Τμήματος για τη δικαστική και νομική υποστήριξη της Φορολογικής Υπηρεσίας και από τον Προϊστάμενο της Υποδιεύθυνσης, ενώ σε επόμενο βήμα, υπογράφεται από τον Προϊστάμενο της αρμόδιας Φορολογικής Υπηρεσίας. Στη συνέχεια αποδίδεται, στην αίτηση, αριθμός πρωτοκόλλου και αποστέλλεται στο αρμόδιο Υποθηκοφυλακείο ή Κτηματολογικό Γραφείο. Η αποστολή

της αίτησης δύναται να γίνει είτε ταχυδρομικά, είτε με υπάλληλο της Φορολογικής Υπηρεσίας ή με δικαστικό επιμελητή.

Ο υπάλληλος του τμήματος παραλαμβάνει την βεβαίωση ακίνητης περιουσίας του οφειλέτη, που έχει αποσταλεί από το υποθηκοφυλακείο, εντοπίζει το ακίνητο που είχε αρχικά επιλέξει από το Εκκαθαριστικό «Ενιαίος Φόρος Ιδιοκτησίας Ακινήτων (ΕΝ.Φ.Ι.Α.)» για την εγγραφή υποθήκης και συντάσσει αίτηση για την αποστολή αντιγράφου του σχετικού συμβολαίου ή αντιγράφου κτηματολογικού φύλλου. Η αίτηση προσυπογράφεται από τον Προϊστάμενο του αρμόδιου Τμήματος και υπογράφεται από τον Προϊστάμενο της αρμόδιας Φορολογικής Υπηρεσίας. Στη συνέχεια αποδίδεται αριθμός πρωτοκόλλου και αποστέλλεται στον συμβολαιογράφο ή στο Κτηματολογικό Γραφείο. Η αποστολή δύναται να γίνει είτε ταχυδρομικά, είτε με υπάλληλο της Φορολογικής Υπηρεσίας ή με δικαστικό επιμελητή.

Αφού παραληφθεί, από τον υπάλληλο του αρμόδιου τμήματος, το αιτηθέν αντίγραφο συμβολαίου ή κτηματολογικού φύλλου καταχωρούνται τα περιουσιακά στοιχεία, που αναγράφονται σε αυτό, στο πρόγραμμα TAXIS και δημιουργείται περίληψη εγγραφής υποθήκης. Στη συνέχεια, εκτυπώνεται, εις τετραπλούν, η περίληψη Εγγραφής υποθήκης και ο Πίνακας Χρεών. Εάν για την περιοχή που βρίσκεται το ακίνητο, στο οποίο θα εγγραφεί υποθήκη, λειτουργεί Κτηματολογικό Γραφείο, τότε εκτυπώνεται εις τετραπλούν μόνο ο Πίνακας Χρεών και συμπληρώνεται το ειδικό προκαθορισμένο έντυπο Κτηματολογίου «Περίληψη Καταχώρισης Εγγραπτέας Πράξης».

Στο επόμενο βήμα, ο υπάλληλος συντάσσει αίτηση απευθυνόμενη στο αρμόδιο Υποθηκοφυλακείο, με την οποία ζητείται η εγγραφή υποθήκης. Εάν για την περιοχή που βρίσκεται το ακίνητο του οφειλέτη λειτουργεί Κτηματολογικό Γραφείο, ο υπάλληλος συμπληρώνει το ειδικό έντυπο Κτηματολογίου «Αίτηση Καταχώρισης Εγγραπτέας Πράξης». Αν τα παραπάνω έγγραφα αποσταλούν ταχυδρομικώς, συντάσσεται διαβιβαστικό έγγραφο, διαφορετικά η κατάθεση των εγγράφων μπορεί να γίνει από άλλον υπάλληλο της Υπηρεσίας ή από δικαστικό επιμελητή. Ακολουθεί η προσυπογραφή των εγγράφων από τον Προϊστάμενο του αρμόδιου Τμήματος και η υπογραφή από τον Προϊστάμενο της αρμόδιας Φορολογικής Αρχής. Στη συνέχεια, αποδίδεται αριθμός πρωτοκόλλου, ο οποίος είναι κοινός για την αίτηση εγγραφής υποθήκης και την

περίληψη εγγραφής υποθήκης ενώ για τα υπόλοιπα έγγραφα χορηγείται διαφορετικός αριθμός πρωτοκόλλου ανά έγγραφο.

Στην περίπτωση που η υποθήκη θα εγγραφεί σε Υποθηκοφυλακείο, ο υπάλληλος του αρμόδιου Τμήματος επικοινωνεί με το Υποθηκοφυλακείο, προκειμένου να ενημερωθεί για το εάν προαπαιτείται η υποβολή του ειδικού εντύπου «Δήλωση Νόμου 2308/1995 (Δ.2)». Εάν απαιτείται πρώτα η υποβολή Δ2, συμπληρώνεται το έντυπο (Δ.2) και το έντυπο Αίτησης Χορήγησης Πιστοποιητικού Κτηματογραφούμενου Ακινήτου. Τα προαναφερόμενα έντυπα προσυπογράφονται από τον Προϊστάμενο του αρμόδιου Τμήματος και υπογράφονται από τον Προϊστάμενο της αρμόδιας Φορολογικής Αρχής. Στη συνέχεια αποδίδονται αριθμοί πρωτοκόλλου και δημιουργούνται αντίγραφα των προαναφερόμενων εγγράφων.

Ακολουθεί η κατάθεση των απαραίτητων εγγράφων στο Γραφείο Κτηματογράφησης είτε από υπάλληλο αρμόδιου τμήματος είτε από δικαστικό επιμελητή. Το Γραφείο Κτηματογράφησης αποστέλλει το αποδεικτικό Υποβολής Δήλωσης Δ2, με συνημμένο το έντυπο Δ2 που είχε αποσταλεί, καθώς και Πιστοποιητικό Κτηματογραφούμενου Ακινήτου. Υπάλληλος του αρμόδιου Τμήματος αποστέλλει, ταχυδρομικώς ή με δικαστικό επιμελητή ή με υπάλληλο της υπηρεσίας, μαζί με το σχετικό διαβιβαστικό στο αρμόδιο Υποθηκοφυλακείο/Κτηματολογικό Γραφείο, την Αίτηση Εγγραφής και την Περίληψη Εγγραφής, εις τετραπλούν, για την εγγραφή της υποθήκης. Εάν πραγματοποιήθηκε υποβολή του εντύπου Δ2 τότε αποστέλλει, επιπλέον, στο αρμόδιο Υποθηκοφυλακείο τα έγγραφα που παρελήφθησαν από το Γραφείο Κτηματογράφησης. Αντίγραφα περιλήψεων της εγγραφείσας υποθήκης που αποστάλθηκαν από το υποθηκοφυλακείο, παραλαμβάνονται από το αρμόδιο τμήμα, τα στοιχεία εγγραφής, όπως αριθμός και ημερομηνία εγγραφής της υποθήκης, καταχωρούνται στο πρόγραμμα TAXIS.

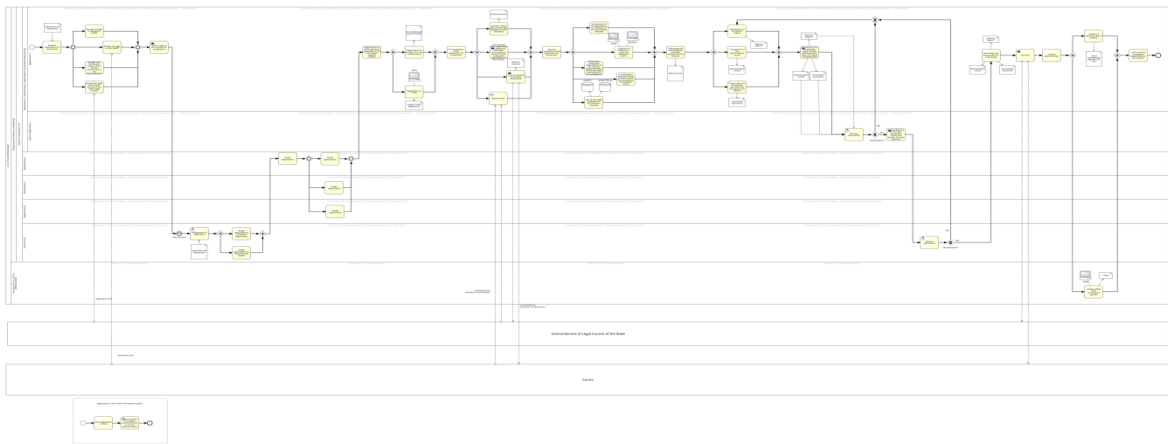
Εν συνεχεία, συντάσσεται έγγραφο κοινοποίησης περίληψης εγγραφής υποθήκης, στο οποίο επισυνάπτεται συμπληρωμένο αντίγραφο της περίληψης εγγραφής που αποστάλθηκε από το υποθηκοφυλακείο, προσυπογράφεται από τον Προϊστάμενο του αρμόδιου Τμήματος και υπογράφεται Προϊστάμενο της αρμόδιας Φορολογικής Αρχής. Αποδίδεται αριθμός πρωτοκόλλου και κοινοποιείται με συστημένη επιστολή ή δικαστικό επιμελητή, εντός οκτώ (8) εργάσιμων ημερών από την εγγραφή της υποθήκης, στον



οφειλέτη. Τέλος, τα έγγραφα ταξινομούνται και φυλάσσονται σε ειδικό φάκελο της υπηρεσίας.

#### *4.5.5 Κατάρτιση έκθεσης απόψεων της Επιχειρησιακής Μονάδας Είσπραξης (Ε.Μ.ΕΙΣ.) και συγκρότηση διοικητικού φακέλου ενώπιων των αρμόδιων δικαστηρίων*

Σκοπός της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι η υποστήριξη του δημόσιου συμφέροντος, σε αντίκρουση ανακοπών και αιτήσεων αναστολών εκτέλεσης των οφειλετών, ενώπιων των πολιτικών και διοικητικών δικαστηρίων κατά πράξεων της Φορολογικής Διοίκησης.



**Εικόνα 52-Διαδικασία 4.5.5: Κατάρτιση έκθεσης απόψεων της Επιχειρησιακής Μονάδας Είσπραξης (Ε.Μ.ΕΙΣ.) και συγκρότηση διοικητικού φακέλου ενώπιων των αρμόδιων δικαστηρίων**

Η διαδικασία 5.5-« Κατάρτιση έκθεσης απόψεων της Επιχειρησιακής Μονάδας Είσπραξης (Ε.Μ.ΕΙΣ.) και συγκρότηση διοικητικού φακέλου ενώπιων των αρμόδιων δικαστηρίων» εκτελείται από:

1. Την Επιχειρησιακή Μονάδα Είσπραξης και συγκεκριμένα το Τμήμα Α'- Διοικητικής Μέριμνας, Νομικής Υποστήριξης και Στατιστικής Παρακολούθησης.
2. Τα τμήματα Β',Γ' και Δ' της Επιχειρησιακής μονάδας είσπραξης.
3. Τον Προϊστάμενος της Ε.Μ.ΕΙΣ.
4. Τον Προϊστάμενο του Τμήματος Α'.
5. Τα Δικαστήρια.
6. Την Κεντρική Υπηρεσία του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους.

Η διαδικασία ξεκινά με την παραλαβή της αίτησης αναστολής/ανακοπής από την Επιχειρησιακή Μονάδα Είσπραξης είτε μέσω δικαστικού επιμελητή του φορολογουμένου ή του δικαστηρίου, είτε μέσω κοινοποίησης από άλλη υπηρεσία της

Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης ή από την Κεντρική Υπηρεσία του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους. Στη συνέχεια, αντίγραφο της αίτησης αποστέλλεται στον προϊστάμενο της Επιχειρησιακής μονάδας είσπραξης, ο οποίος την χρεώνει στο αρμόδιο Τμήμα αυτής, τμήμα Β΄ ή τμήμα Γ΄ ή Δ΄, που έχει εκδώσει την προσβαλλόμενη με ανακοπή πράξη, καθώς και σε ορισμένο ελεγκτή που υπηρετεί σε αυτό. Ακολουθεί η καταχώρηση της αίτησης αναστολής/ανακοπής στο ηλεκτρονικό αρχείο της Ε.Μ.Ε.Ι.Σ. καθώς στο πληροφοριακό σύστημα TAXIS.

Η αίτηση αξιολογείται ως προς την ύπαρξη νομικών ισχυρισμών που να χρειάζονται αντίκρουση. Στη συνέχεια, αποστέλλεται αίτημα στο αρμόδιο τμήμα της Ε.Μ.Ε.Ι.Σ., τμήματα Β΄ ή Γ΄ ή Δ΄, για την αποστολή αντιγράφου της προσβαλλόμενης πράξης και όλων των σχετικών εγγράφων και ενεργειών που έγιναν και αναφέρονται στην υπόθεση του αιτούντος/ανακόπτοντος. Επίσης, έγγραφα αποστέλλονται σε άλλες υπηρεσίες της Γ.Δ.Φ.Δ., των δικαστηρίων και γραφείων του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους, για τη συλλογή αποδεικτικών στοιχείων προς υποστήριξη του δημοσίου συμφέροντος και αντίκρουση ισχυρισμών του οφειλέτη. Τα έγγραφα παραλαμβάνονται και ακολουθεί δεύτερη αξιολόγηση της αίτησης με βάση τα συλλεγόμενα στοιχεία.

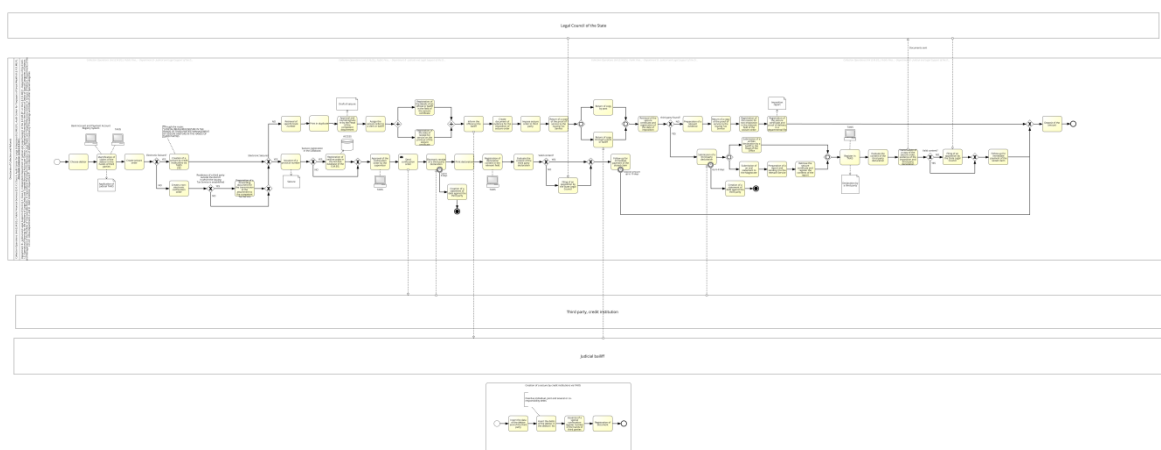
Κατά την διάρκεια της δεύτερης αξιολόγησης, χρησιμοποιούνται τα πληροφοριακά συστήματα της Α.Α.Δ.Ε. TAXIS και ELENXIS, για τη συλλογή αποδεικτικών στοιχείων στην αντίκρουση των ισχυρισμών του αιτούντος. Ενημερώνεται το αρμόδιο Τμήμα της Ε.Μ.Ε.Ι.Σ. για τα νέα στοιχεία που έχουν προκύψει από την έρευνα του Τμήματος Α΄, γίνεται μελέτη σε βιβλιογραφία, όσον αφορά στην ερμηνεία διατάξεων για την ανάδειξη της ορθότητας των ισχυρισμών του Δημοσίου και τέλος, με την χρήση Νομικών Βάσεων Δεδομένων (NOMOS, NOMOTELEIA) αναζητούνται διατάξεις και σχετική νομολογία. Συγκεντρώνονται και αξιολογούνται όλα τα στοιχεία που συλλέχτηκαν προκειμένου να γίνει αντίκρουση των προβαλλόμενων λόγων της αίτησης/ανακοπής. Συνεπώς, συντάσσεται έκθεση απόψεων της Ε.Μ.Ε.Ι.Σ, συγκροτείται ο διοικητικός φάκελος που αποτελείται από όλα τα συλλεγόμενα αποδεικτικά στοιχεία, συντάσσεται διαβιβαστικό έγγραφο για την έκθεση και τον φάκελο. Το διαβιβαστικό έγγραφο, η έκθεση απόψεων και ο διοικητικός φάκελος υποβάλλονται για έγκριση στον Προϊστάμενο του αρμόδιου Τμήματος και αν υπάρχουν σχόλια ή παρατηρήσεις, τα έγγραφα επιστρέφονται για ανασύνταξη. Διαφορετικά, τα έγγραφα προωθούνται στον Προϊστάμενο της Ε.Μ.Ε.Ι.Σ. για

τελική έγκριση και υπογραφή και ακολούθως αν υπάρχουν σχόλια ή παρατηρήσεις, τα έγγραφα επιστρέφονται για ανασύνταξη.

Αφού γίνουν οι απαραίτητες διορθώσεις, τα έγγραφα και ο φάκελος πρωτοκολλούνται και αποστέλλονται στο Δικαστήριο και στην Κεντρική Υπηρεσία του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους. Τέλος, ενημερώνονται το ηλεκτρονικό αρχείο της Ε.Μ.ΕΙΣ., το πληροφοριακό σύστημα TAXIS και το Τμήμα της Ε.Μ.ΕΙΣ., που έχει εκδώσει την προσβαλλόμενη πράξη, για το πέρας της διαδικασίας υποβολής της έκθεσης και του φακέλου.

#### 4. 5.6 Κατασχέσεις εις χείρας τρίτων

Σκοπός της διαδικασίας είναι η επίσπευση της είσπραξης των απαιτήσεων του Δημοσίου. Διακοπή παραγραφής της απαίτησης.



**Εικόνα 53-Διαδικασία 4. 5.6: Κατασχέσεις εις χείρας τρίτων**

Η διαδικασία 5.6-« Κατασχέσεις εις χείρας τρίτων» εκτελείται από:

1. Το Τμήμα Β΄ - Δικαστικό και Νομικής Υποστήριξης των Δ.Ο.Υ. Α΄ τάξεως
2. Το Αυτοτελές Τμήμα Δικαστικού και Νομικής Υποστήριξης του Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. ή του Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π
3. Τα Τμήματα της Ε.Μ.ΕΙΣ.: αα) Β΄- Επιχειρησιακού Σχεδιασμού Είσπραξης Μεγάλων Οφειλών και Στοχευμένων Δράσεων Είσπραξης ανά Οφειλέτη ή ββ) Γ΄- Επιχειρησιακού Σχεδιασμού Είσπραξης Οφειλών Ειδικών Κατηγοριών Οφειλετών και Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου Ανεπίδεκτων Είσπραξης ή γγ) Δ΄ - Επιχειρησιακού Σχεδιασμού Είσπραξης Μεγάλων Οφειλών και Στοχευμένων Ενεργειών Είσπραξης σε Ομάδες Οφειλετών.

4. Τα Τμήματα του Κ.Ε.ΟΦ. Αττικής: αα) Τμήματα Γ' και Δ' - Είσπραξης Οφειλών, ββ) Τμήμα Ε' - Είσπραξης Χρεών Οφειλετών σε Διαδικασίες Αφερεγγυότητας και Χρεών άλλων Ειδικών Κατηγοριών
5. Τα πιστωτικά ιδρύματα.
6. Τον Δικαστικό Επιμελητή.
7. Το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους.

Η διαδικασία ξεκινά με τον εντοπισμό του οφειλέτη από τον προϊστάμενο της υπηρεσίας που είναι υπεύθυνη για την επιδίωξη είσπραξης της οφειλής και πραγματοποιείται βασιζόμενος σε συγκεκριμένα κριτήρια, όπως το ύψος και την παλαιότητα της οφειλής. Στην συνέχεια, εντοπίζονται οι χρηματικές, κυρίως, οφειλές που καθορίζουν την επιβολή κατάσχεσης στα χέρια του τρίτου, του ποσού που οφείλει στον οφειλέτη του Δημοσίου. Ακολουθεί η δημιουργία κατασχετηρίου.

Στην περίπτωση κατά την οποία το κατασχετήριο δημιουργηθεί ηλεκτρονικά στο πληροφοριακό σύστημα TAXIS, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ.1 του άρθρου 30 του ν.δ. 356/1974 και σύμφωνα με το άρθρο 30 Β, υλοποιείται η παρακάτω ακολουθία βημάτων. Εισάγονται τα στοιχεία του οφειλέτη και του τρίτου-πιστωτικού ιδρύματος, στη συνέχεια τα χρέη του οφειλέτη, αποδίδεται αριθμός ειδικού βιβλίου κατασχετηρίου στα χέρια τρίτων και τέλος ορίζεται αριθμός πρωτοκόλλου εξερχόμενου εγγράφου. Τα στοιχεία του κατασχετηρίου καταχωρούνται στην βάση δεδομένων της Ε.Μ.ΕΙΣ. για την παρακολούθηση της είσπραξης, ακολουθεί η έγκριση του κατασχετηρίου από τον αρμόδιο προϊστάμενο, μέσω TAXIS και προωθείται στα πιστωτικά ιδρύματα. Παραλαμβάνεται ηλεκτρονικά και εκτυπώνεται η δήλωση τρίτου επί ηλεκτρονικού κατασχετηρίου και καταχωρείται το περιεχόμενό της στο αντίστοιχο πεδίο στην εφαρμογή TAXIS.

Στο επόμενο βήμα αξιολογείται το περιεχόμενο δήλωσης τρίτου. Σε περίπτωση ανειλικρινούς περιεχομένου το Νομικό συμβούλιο του κράτους καταθέτει ανακοπή της διαδικασίας. Αν το περιεχόμενο της δήλωσης τρίτου κριθεί έγκυρο, τότε ορίζεται το κατασχεθέν ποσό, η απόδοση του οποίου διενεργείται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την υποβολή της δήλωσης του πιστωτικού ιδρύματος στο λογαριασμό του Ελληνικού Δημοσίου που τηρείται στην Τράπεζα της Ελλάδος.

Στην περίπτωση κατά την οποία δημιουργείται μη ηλεκτρονικό κατασχετήριο σύμφωνα τα οριζόμενα στην παρ.1 του άρθρου 30 του ν.δ. 356/1974 και στα χέρια πιστωτικών ιδρυμάτων, ως τρίτων, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 30 Α, υλοποιείται η παρακάτω ακολουθία βημάτων. Ανακτάται ο αριθμός ειδικού βιβλίου του μη ηλεκτρονικού ΚΧΤ, εκτυπώνεται, εις διπλούν, για έγκριση και προσυπογραφή από τον Προϊστάμενο του αρμόδιου τμήματος. Ανατίθεται σε υπάλληλο του τμήματος ή σε δικαστικό επιμελητή η επίδοση του κατασχετηρίου στον τρίτο και καταχωρούνται τα στοιχεία τους σε ειδικό πεδίο του κατασχετηρίου. Επίσης, καταχωρείται στην εκτύπωση παραλαβής του κατασχετηρίου η ημερομηνία παραλαβής προς επίδοση. Ακολουθεί ενημέρωση του δικαστικού επιμελητή ή του υπαλλήλου. Στη συνέχεια, συντάσσεται αποδεικτικό επίδοσης κατασχετηρίου και επιδίδεται στον τρίτο. Ο οριζόμενος υπάλληλος ή ο δικαστικός επιμελητής επιστρέφει αντίγραφο του αποδεικτικού επίδοσης στην αρμόδια Φορολογική Υπηρεσία ή αυτό αποστέλλεται ταχυδρομικά. Ακολουθεί ανάκτηση του με αύξοντα αριθμό (α/α) κατασχετηρίου και καταχώρηση της ημερομηνίας επίδοσης.

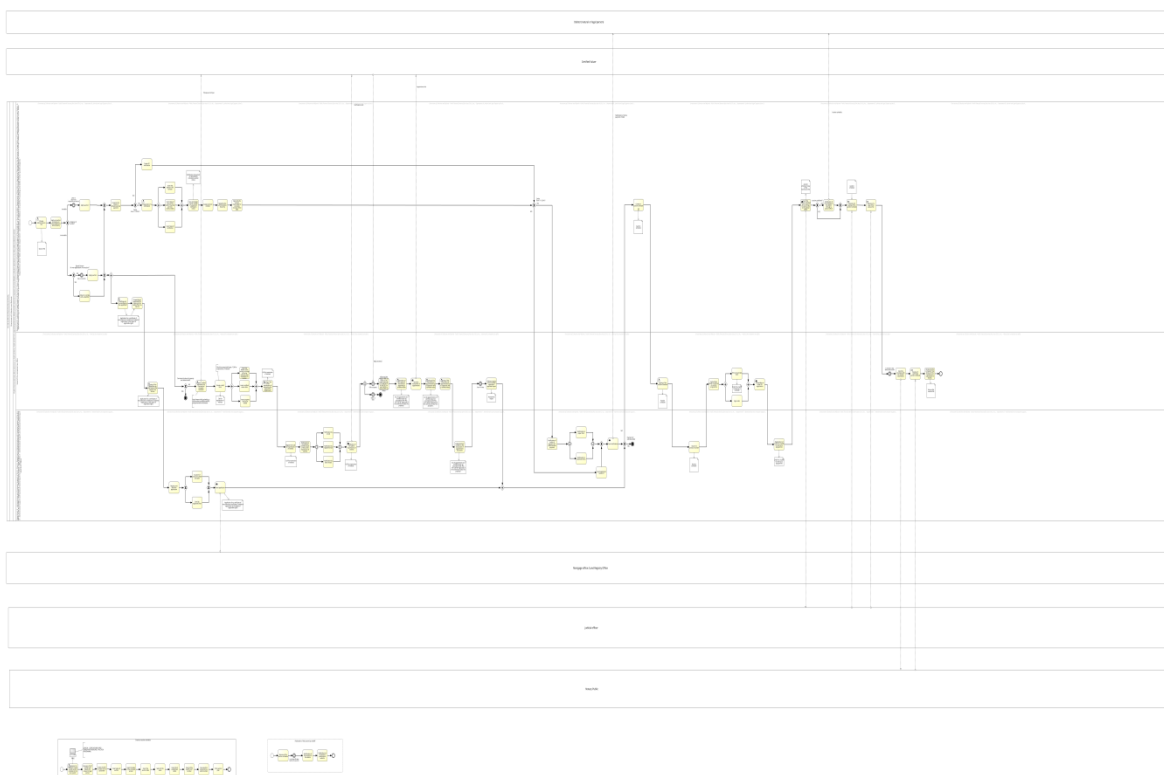
Αν ο τρίτος δεν δύναται να εντοπιστεί, τότε συντάσσεται το σχετικό αποδεικτικό, το κατασχετήριο επιστρέφεται στην αρμόδια Φορολογική Αρχή που είναι υπεύθυνη για την έκδοσή του και καταχωρείται στο πεδίο των παρατηρήσεων του ο λόγος που δεν επιδόθηκε. Το κατασχετήριο μαζί με το αποδεικτικό επίδοσης φυλάσσεται σε φάκελο που τηρείται στο αρμόδιο τμήμα. Αν ο τρίτος εντοπιστεί, εντός οκτώ (8) ημερών από την επίδοση του κατασχετηρίου είτε, υποβάλλει εγγράφως δήλωση δια αναφοράς που επιδίδεται με δικαστικό επιμελητή στον Προϊστάμενο της Υπηρεσίας που εξέδωσε το κατασχετήριο, είτε προβαίνει σε προφορική δήλωση ενώπιον του Ειρηνοδίκη, ο οποίος συντάσσει σχετική έκθεση που αποστέλλει ταχυδρομικά στην αρμόδια Υπηρεσία. Στη συνέχεια ανακτάται ο αύξων αριθμός του κατασχετηρίου και καταχωρείται το περιεχόμενο της ανωτέρω έκθεσης στο TAXIS.

Στο επόμενο βήμα αξιολογείται το περιεχόμενο δήλωσης τρίτου. Διαβιβάζεται με έγγραφο στην Κεντρική Υπηρεσία του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους επικυρωμένο φωτοαντίγραφο του κατασχετηρίου, του αποδεικτικού επίδοσης, της δήλωσης τρίτου, προκειμένου αυτό να αποφασίσει αν συντρέχουν λόγοι άσκησης ανακοπής. Σε περίπτωση ανειλικρινούς περιεχομένου το Νομικό συμβούλιο του κράτους καταθέτει

ανακοπή της διαδικασίας. Αν το περιεχόμενο της δήλωσης τρίτου κριθεί έγκυρο, τότε ορίζεται το κατασχεθέν το οποίο καταβάλλεται σε τραπεζικό ίδρυμα με αναφορά της Ταυτότητας Οφειλής Κατασχετηρίου.

#### 4.5.7 Έκδοση προγράμματος πλειστηριασμού (κινητών/ακινήτων)

Σκοπό της διαδικασίας είναι η μεγιστοποίηση είσπραξης των οφειλών του Δημοσίου. Διακοπή της παραγραφής.



**Εικόνα 54-Διαδικασία 4.5.7: Έκδοση προγράμματος πλειστηριασμού (κινητών/ακινήτων)**

Η διαδικασία 5.7-« Έκδοση προγράμματος πλειστηριασμού (κινητών/ακινήτων)» εκτελείται από:

1. Το Τμήμα Β΄ - Δικαστικό και Νομικής Υποστήριξης των Δ.Ο.Υ. Α΄ τάξεως
2. Το Αυτοτελές Τμήμα Δικαστικού και Νομικής Υποστήριξης του Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. ή του Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π
3. Τα Τμήματα της Ε.Μ.ΕΙΣ.: αα) Β΄- Επιχειρησιακού Σχεδιασμού Είσπραξης Μεγάλων Οφειλών και Στοχευμένων Δράσεων Είσπραξης ανά Οφειλέτη ή ββ) Γ΄- Επιχειρησιακού Σχεδιασμού Είσπραξης Οφειλών Ειδικών Κατηγοριών Οφειλετών

και Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου Ανεπίδεκτων Είσπραξης ή γγ) Δ' - Επιχειρησιακού Σχεδιασμού Είσπραξης Μεγάλων Οφειλών και Στοχευμένων Ενεργειών Είσπραξης σε Ομάδες Οφειλετών.

4. Τα Τμήματα του Κ.Ε.ΟΦ. Αττικής: αα) Τμήματα Γ' και Δ' - Είσπραξης Οφειλών, ββ) Τμήμα Ε' - Είσπραξης Χρεών Οφειλετών σε Διαδικασίες Αφερεγγυότητας και Χρεών άλλων Ειδικών Κατηγοριών
5. Δ.Ο.Υ. Α' τάξεως
6. Ελεγκτικά Κέντρα (Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ., Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.)
7. Ε.Μ.ΕΙΣ.
8. Κ.Ε.ΟΦ. Αττικής.
9. Το Τμήμα Ε' - Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης των Δ.Ο.Υ. Α' τάξεως
10. Το Αυτοτελές Τμήμα Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης του Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. ή του Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.
11. Το Τμήμα Α' - Διοικητικής Μέριμνας, Νομικής Υποστήριξης και Στατιστικής Παρακολούθησης της Ε.Μ.ΕΙΣ.
12. Το Τμήμα Α' - Διοικητικής Μέριμνας και Στατιστικής Παρακολούθησης του Κ.Ε.ΟΦ. Αττικής.
13. Τον προϊστάμενο της Φορολογικής Υπηρεσίας.
14. Το Αρμόδιο Υποθηκοφυλακείο ή Κτηματολογικό Γραφείο.
15. Τον πιστοποιημένο εκτιμητή.
16. Τον Δικαστικό επιμελητή.
17. Τον οφειλέτη.

Η διαδικασία ξεκινά με την επιλογή του φακέλου κατάσχεσης του οφειλέτη προκειμένου να εκδοθεί πρόγραμμα πλειστηριασμού. Ο πλειστηριασμός αφορά κατασχέσεις επί κινητών ή ακινήτων περιουσιακών στοιχείων.

Το πρόγραμμα πλειστηριασμού κατάσχεσης επί ακινήτου εφαρμόζεται το αργότερο σε τέσσερις (4) μήνες από την επιβολή της κατάσχεσης στο ακίνητο περιουσιακό στοιχείο του οφειλέτη. Το προαναφερόμενο διάστημα δεν τηρείται εφόσον συντρέχει σοβαρός λόγος, ο οποίος πρέπει να αναφερθεί σε σχετική έκθεση του προϊσταμένου που εκκινεί τον πλειστηριασμό. Υπάλληλος του αρμόδιου Τμήματος για το Δικαστικό και την Νομική Υποστήριξη συντάσσει και προσυπογράφει την αίτηση προς το αρμόδιο

Υποθηκοφυλακείο/ Κτηματολογικό Γραφείο, του τόπου που βρίσκεται το ακίνητο που κατασχέθηκε και την προωθεί για υπογραφή στον προϊστάμενο της Φορολογικής Υπηρεσίας. Αφού υπογραφεί η αίτηση, αποδίδεται αριθμός και ημερομηνία πρωτοκόλλου και αποστέλλεται στο αρμόδιο Υποθηκοφυλακείο/Κτηματολογικό Γραφείο.

Ταυτόχρονα, συντάσσεται πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για συνεργασία με αρμόδιο εκτιμητή προκειμένου να προσδιοριστεί η εμπορική αξία του ακινήτου που πρόκειται να πλειστηριαστεί. Συνεπώς, ο προϊστάμενος της αρμόδιας για την επιδίωξη της είσπραξης της οφειλής Υπηρεσίας επικοινωνεί με πιστοποιημένους εκτιμητές της περιφέρειας του τόπου όπου βρίσκεται το προς πλειστηριασμό ακίνητο διερευνώντας τη δυνατότητα συνεργασίας για την εκτίμηση της εμπορικής αξίας του. Εφόσον υπάρξει ενδιαφέρον, συμπληρώνει το σχετικό σχέδιο εντύπου, με θέμα «Πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος», με τα στοιχεία του Προϊσταμένου της Φορολογικής Αρχής που επισπεύδει τον πλειστηριασμό, τα στοιχεία του πιστοποιημένου εκτιμητή, τα στοιχεία του/των ακινήτου/των που θα εκτιμηθούν. Ακολουθεί, η υπογραφή της πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος από τον Προϊστάμενο της Φορολογικής Υπηρεσίας, στη συνέχεια πρωτοκολλείται και τέλος κοινοποιείται στον επιλεγέντα πιστοποιημένο εκτιμητή. Η κοινοποίηση μπορεί να υλοποιηθεί είτε με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), είτε με συστημένη επιστολή, είτε με άλλο τρόπο.

Εντός δύο (2) ημερών, από την ημέρα κοινοποίησης της πρόσκλησης καλείται ο εκτιμητής να ενημερώσει προϊστάμενο Δ.Ο.Υ. ή του ελεγκτικού κέντρου για την αποδοχή της σχετικής πρόσκλησης. Αν δεν απαντήσει μέσα στο προκαθορισμένο διάστημα, ακυρώνεται η διαδικασία. Εφόσον ληφθεί θετική απάντηση, συντάσσεται σε δύο (2) αντίτυπα η πράξη διορισμού του πιστοποιημένου εκτιμητή και αποστέλλεται σε αυτόν. Ακολουθεί ανάγνωση της πράξης διορισμού από τον εκτιμητή και από τον προϊστάμενο της αρμόδιας υπηρεσίας και εν συνεχεία υπογράφεται και από τις δύο πλευρές. Η πράξη αποκτά αριθμό πρωτοκόλλου. Ο εκτιμητής υποχρεούται να παραδώσει εντός δέκα (10) ημερών από την επομένη του διορισμού του, την έκθεση εκτίμησης στον Προϊστάμενο της αρμόδιας για την επιδίωξη της είσπραξης Φορολογικής Υπηρεσίας.

Όσον αφορά το πρόγραμμα πλειστηριασμού επί κατάσχεσης κινητών περιουσιακών στοιχείων, αυτό εφαρμόζεται μετά την παρέλευση δέκα πέντε (15) ημερολογιακών



ημερών από την επιβολή της κατάσχεσης. Τα επόμενα βήματα της διαδικασίας εφαρμόζονται και για τις δύο κατηγορίες περιουσιακών στοιχείων. Μετά την επιλογή του οφειλέτη εκδίδεται, για την είσπραξη οφειλών, των οποίων ο εκτελεστής ή ο νόμιμος τίτλος αποκτήθηκε από 1-1-2014 και εφεξής, ειδοποίηση καταβολής οφειλής – υπερημερίας του άρθρου 47 του ν. 4174/2013. Στην ειδοποίηση καταχωρούνται, από αρμόδιο υπάλληλο, ο Α.Φ.Μ. οφειλέτη, η ημερομηνία έκδοσης πίνακα χρεών ληξιπρόθεσμων και μη καθώς και το είδος της κοινοποίησης. Ακολουθεί αποθήκευση και απόδοση αριθμού πρωτοκόλλου. Η ειδοποίηση προσυπογράφεται από τη διοικητική ιεραρχία, κατά περίπτωση, και υπογράφεται από τον αρμόδιο για την επιδίωξη είσπραξης της οφειλής Προϊστάμενο Δ.Ο.Υ., Ελεγκτικού Κέντρου ή της Ε.Μ.ΕΙΣ. Στη συνέχεια κοινοποιείται, είτε εγγράφως είτε ηλεκτρονικά, σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα.

Για βεβαιωμένες οφειλές μέχρι 31-12-2013 εκδίδεται η ειδοποίηση Δ1, την οποία το αρμόδιο για τη Διοικητική και Μηχανογραφική Υποστήριξη Τμήμα της υπεύθυνης για την επιδίωξη είσπραξης της οφειλής Υπηρεσίας αποστέλλει ως συστημένη επιστολή στα φυσικά ή νομικά πρόσωπα.

Ακολουθεί η σύνταξη του προγράμματος πλειστηριασμού, κατά την οποία υλοποιούνται τα παρακάτω βήματα. Ανατίθεται σε υπάλληλο η δημιουργία σχεδίου προγράμματος πλειστηριασμού στο σύστημα TAXIS και αναζητείται ο Α.Φ.Μ. και τα στοιχεία του φυσικού ή νομικού προσώπου, για το οποίο διατάχθηκε ο πλειστηριασμός. Εισάγεται ο Α.Φ.Μ. του ορισμένου για τη διενέργεια πλειστηριασμού ατόμου καθώς και ο τόπος του πλειστηριασμού. Επίσης εισάγονται η ημερομηνία έκδοσης του προγράμματος, η ημερομηνία πλειστηριασμού, το περιουσιακό στοιχείο, το σύνολο των βεβαιωμένων χρεών, ο Α.Φ.Μ. του δικαστικού επιμελητή. Τέλος, αποδίδεται αύξων αριθμός προγράμματος πλειστηριασμού και ακολουθεί η εκτύπωση του προγράμματος. Το πρόγραμμα υπογράφεται από τον προϊστάμενο της υπηρεσίας που όρισε τον πλειστηριασμό και αποδίδεται αριθμός πρωτοκόλλου.

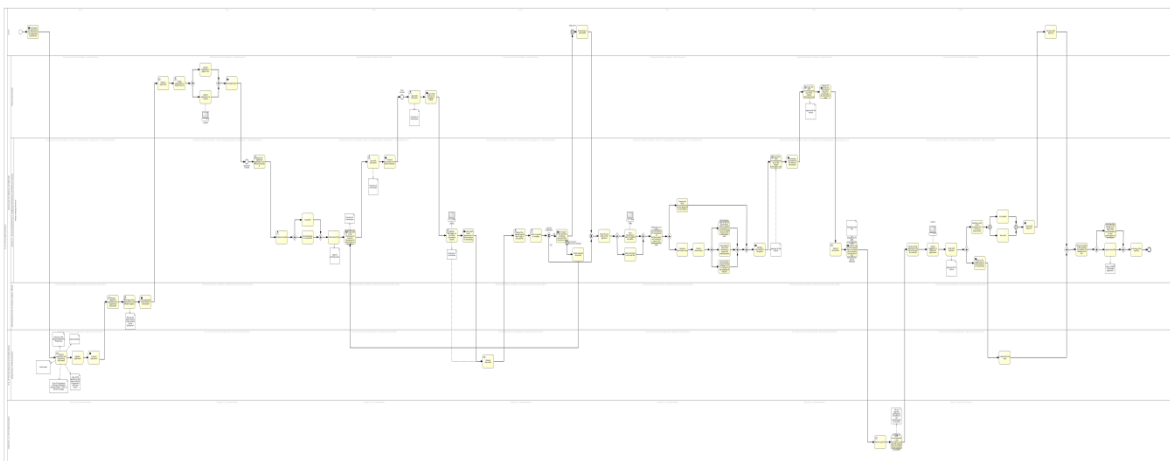
Ο επισπεύδων τον πλειστηριασμό Προϊστάμενος, εκδίδει εντολή με την οποία αναθέτει σε δικαστικό επιμελητή τη σύνταξη προγράμματος αναγκαστικού πλειστηριασμού επί κινητού ή ακινήτου καθώς αυτό προβλέπεται στο άρθρο 19 του Κ.Ε.Δ.Ε. Η εντολή πρωτοκολλείται. Ακολουθεί παράδοση του προγράμματος πλειστηριασμού και αντιγράφου του φακέλου κατάσχεσης στον επιλεγέντα δικαστικό επιμελητή από τον

Προϊστάμενο του αρμόδιου Τμήματος. Αν το πρόγραμμα του πλειστηριασμού δεν δημοσιευθεί, κοινοποιείται στον οφειλέτη, μέσω του δικαστικού επιμελητή. Στη συνέχεια παραλαμβάνεται και υπογράφεται το πρόγραμμα πλειστηριασμού που δημιουργήθηκε από τον δικαστικό επιμελητή. Μετά τη δημοσίευση του προγράμματος πλειστηριασμού, το αντίγραφο του φακέλου κατάσχεσης επιστρέφεται στο αρμόδιο Τμήμα για τη δικαστική και νομική υποστήριξη της επισπεύδουσας τον πλειστηριασμό Φορολογικής Υπηρεσίας.

Πέντε (5) τουλάχιστον ημέρες πριν από την ημερομηνία διενέργειας του πλειστηριασμού ο Προϊστάμενος της Φορολογικής Υπηρεσίας αποστέλλει στον συμβολαιογράφο φάκελο με τα σχετικά έγγραφα του πλειστηριασμού, ο οποίος, με τη σειρά του, βεβαιώνει επί του αντιγράφου του προγράμματος πλειστηριασμού, την παραλαβή του φακέλου, το οποίο επιστρέφεται στον επισπεύδοντα τον πλειστηριασμό Προϊστάμενο. Τέλος, παραλαμβάνεται από την αρμόδια Φορολογική Υπηρεσία βεβαίωση κατάθεσης του φακέλου.

*4.5.8 Εισήγηση για την έγκριση από το αρμόδιο όργανο επιστροφής αχρεωστήτως καταβληθέντων φόρων και πρόστιμων ύψους άνω των τριακοσίων χιλιάδων (300.000) ευρώ*

Σκοπός της διαδικασίας είναι η διασφάλιση του δημόσιου συμφέροντος.



**Εικόνα 55-Διαδικασία 4.5.8: Εισήγηση για την έγκριση από το αρμόδιο όργανο επιστροφής αχρεωστήτως καταβληθέντων φόρων και πρόστιμων ύψους άνω των τριακοσίων χιλιάδων (300.000) ευρώ**

Η διαδικασία 5.8-« Εισήγηση για την έγκριση από το αρμόδιο όργανο επιστροφής αχρεωστήτως καταβληθέντων φόρων και πρόστιμων ύψους άνω των τριακοσίων χιλιάδων (300.000) ευρώ» εκτελείται από:

1. Την Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
2. Διεύθυνση Εισπράξεων (Δ.ΕΙΣ.) και πιο συγκεκριμένα Το Τμήμα Δ'- Λογιστικής Τακτοποίησης, Στόχευσης και Παρακολούθησης Εσόδων και Επιστροφών.
3. Τον Προϊστάμενο του Τμήματος Δ'.
4. Το Αυτοτελές Τμήμα Διοίκησης της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού και Οργάνωσης.
5. Τον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης.
6. Τον Προϊστάμενο της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης.
7. Τον υπάλληλο της Διεύθυνσης εισπράξεων.

Η διαδικασία ξεκινά όταν υπάλληλος, που ασκεί καθήκοντα διοικητικής και γραμματειακής υποστήριξης της Διεύθυνσης Εισπράξεων, παραλαμβάνει αίτηση για έγκριση επιστροφής ποσού καθώς και τα επισυναπτόμενα δικαιολογητικά από την Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία φορολογίας του δικαιούχου. Αποδίδεται αριθμός πρωτοκόλλου και τα έγγραφα προωθούνται στο τμήμα Δ' της Διεύθυνσης Εισπράξεων, όπου γίνεται καταγραφή της αίτησης στο βιβλίο-«Επίδοση εγγράφων από τη γραμματεία». Στην συνέχεια, προωθείται στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης ο οποίος την χρεώνει, έντυπα και μέσω Livelink, στο Τμήμα Δ'- Λογιστικής Τακτοποίησης, Στόχευσης και Παρακολούθησης Εσόδων και Επιστροφών. Ο προϊστάμενος του προαναφερόμενου τμήματος χρεώνει την αίτηση, με τη σειρά του, σε υπάλληλο του τμήματος προκειμένου να δημιουργηθεί ο φάκελος της υπόθεσης.

Ο αρμόδιος υπάλληλος δημιουργεί τον φάκελο και καταχωρεί τα στοιχεία της υπόθεσης σε αρχείο Excel με όνομα «Πίνακας Εκκρεμοτήτων» . Στο επόμενο βήμα, συντάσσεται σχέδιο εγγράφου προς τη Διεύθυνση Τελωνειακών Διαδικασιών προκειμένου να ενημερωθεί η υπηρεσία για τυχόν χρέη του αιτούντος. Το σχέδιο προσυπογράφεται από τον Προϊστάμενο του Τμήματος, προωθείται στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης για τελική υπογραφή και επιστρέφεται ακολούθως στον αρμόδιο υπάλληλο για πρωτοκόλληση και διεκπεραίωση. Η πρωτοκόλληση του εγγράφου πραγματοποιείται

μέσω Livelink και προωθείται στο Αυτοτελές Τμήμα Διοίκησης (Α.Τ.Δ.), για διεκπεραίωση.

Στη συνέχεια, το ψηφιακά υπογεγραμμένο ακριβές αντίγραφο αρχειοθετείται στον φάκελο της υπόθεσης και ξεκινά έλεγχος για την πληρότητα του φακέλου. Αν διαπιστωθούν ελλείψεις, πραγματοποιείται επικοινωνία με την αντίστοιχη Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία ή το Ελεγκτικό κέντρο, προκειμένου να αποσταλούν τα ελλείποντα δικαιολογητικά. Σε περίπτωση σημαντικής καθυστέρησης αποστολής των στοιχείων, συντάσσεται λεπτομερές έγγραφο το οποίο προωθείται στον αρμόδιο υπάλληλο του τμήματος Δ' - Λογιστικής Τακτοποίησης, Στόχευσης και Παρακολούθησης Εσόδων και Επιστροφών προκειμένου να συνταχθεί νέο σχέδιο εγγράφου και να ακολουθηθεί η διαδικασία βημάτων που αναλύθηκε παραπάνω.

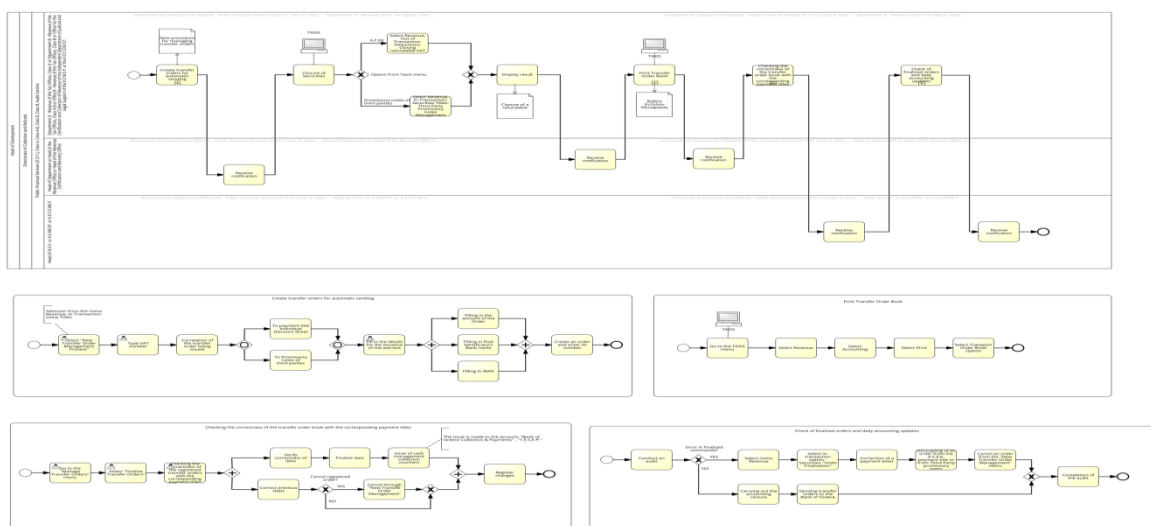
Στο επόμενο βήμα, εκτυπώνεται, από το TAXIS, η εικόνα του αιτούντος την επιστροφή ποσού για διαπίστωση τυχόν προσωπικών οφειλών ή οφειλών στις οποίες είναι συνυπόχρεος. Οι εκτυπώσεις που προέκυψαν από το TAXIS ενσωματώνονται στο φάκελο της υπόθεσης. Αφού ολοκληρωθούν οι διαδικασίες ελέγχου, συντάσσεται σχέδιο εισήγησης για έγκριση επιστροφής ποσού στον αιτούντα καθώς και σχετικό ενημερωτικό σημείωμα προς τον Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε. Σε αυτό καταγράφονται, το είδος του φόρου, η φορολογική/διαχειριστική περίοδος που αφορά, καθώς και για το αν το ποσό που προκύπτει αφορά ή όχι αποτέλεσμα ελέγχου, η ημερομηνία του αιτήματος επιστροφής του δικαιούχου και η πορεία της αρμόδιας Δ.Ο.Υ. σε σχέση με τη στοχοθεσία των επιστροφών.

Τα παραπάνω έγγραφα προωθούνται και προσυπογράφονται από τον Προϊστάμενο του Τμήματος Δ' - Λογιστικής Τακτοποίησης, Στόχευσης και Παρακολούθησης Εσόδων και Επιστροφών, ενώ στη συνέχεια υπογράφονται από τον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης και επιστρέφονται στον υπάλληλο για διεκπεραίωση. Τα ανωτέρω έγγραφα καθώς και ο φάκελος της υπόθεσης προωθούνται στον Προϊστάμενο της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης για προσυπογραφή καθώς και στον Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων για έγκριση και υπογραφή. Η υπογεγραμμένη έγκριση επιστροφής φόρου ή προστίμου, καθώς και ο σχετικός φάκελος επιστρέφει στη Διεύθυνση Εισπράξεων όπου καταχωρείται μέσω Livelink για πρωτοκόλληση.

Κατόπιν στέλνεται το σχέδιο της έγκρισης στο Αυτοτελές Τμήμα Διοίκησης για δημιουργία ψηφιακού αντιγράφου και ταυτόχρονα αποστέλλεται στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. ή στο Ελεγκτικό Κέντρο, είτε μέσω του Συστήματος Livelink, είτε μέσω email. Τέλος, το ψηφιακό αντίγραφο της εισήγησης για την έγκριση επιστροφής αρχειοθετείται και ενημερώνεται το αρχείο excel με τίτλο «Γενόμενες Εγκρίσεις».

#### 4.5.9 Ηλεκτρονική έκδοση και αποστολή εντολής μεταφοράς απο τη Δ.Ο.Υ. /Ελεγκτικά Κέντρα προς την Τράπεζα της Ελλάδος για την πίστωση λογαριασμών των δικαιούχων σε πιστωτικά ιδρύματα (βασική ροη)

Σκοπός της διαδικασίας είναι η Βελτιστοποίηση της διαδικασίας εξόφλησης τίτλων επιστροφών και πληρωμής με εντολή μεταφοράς, με μείωση του διοικητικού κόστους.



**Εικόνα 56-Διαδικασία 4.5.9: Ηλεκτρονική έκδοση και αποστολή εντολής μεταφοράς απο τη Δ.Ο.Υ. /Ελεγκτικά Κέντρα προς την Τράπεζα της Ελλάδος για την πίστωση λογαριασμών των δικαιούχων σε πιστωτικά ιδρύματα (βασική ροη)**

Η διαδικασία 5.9-« Ηλεκτρονική έκδοση και αποστολή εντολής μεταφοράς απο τη Δ.Ο.Υ. /Ελεγκτικά Κέντρα προς την Τράπεζα της Ελλάδος για την πίστωση λογαριασμών των δικαιούχων σε πιστωτικά ιδρύματα (βασική ροη)» εκτελείται από:

1. α) Το Τμήμα Δ' - Εσόδων των Δ.Ο.Υ., Α' τάξεως ή β) Τμήμα Β' - Εσόδων των Δ.Ο.Υ., Α-Β' τάξεως ή γ) Γραφείο Β' - Εσόδων των Δ.Ο.Υ., Β' τάξεως ή δ) Γραφείο Βεβαίωσης και Είσπραξης Εσόδων του Αυτοτελούς Τμήματος Δικαστικού και Νομικής Υποστήριξης του Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. ή του Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.

2. Τον Προϊστάμενο του Τμήματος ή του Γραφείου Εσόδων ή του Γραφείου Βεβαίωσης και Είσπραξης Εσόδων.
3. Τον Προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ. ή του Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. ή Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.

Η διαδικασία ξεκινά όταν ο ειδικά οριζόμενος υπάλληλος του Τμήματος Εσόδων ή του Γραφείου Εσόδων ή του Γραφείου Βεβαίωσης και Είσπραξης Εσόδων δημιουργεί αυτόματη εντολή μεταφοράς ποσών δικαιούχων τίτλων επιστροφής και πληρωμής. Η διαδικασία υλοποιείται ως εξής: 1) επιλέγει από το μενού Έσοδα-Εντός Συναλλαγής-Τίτλοι Αξιών τη «Νέα Διαδικασία Διαχείρισης Εντολών Μεταφοράς», 2) πληκτρολογεί τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου, 3) συσχετίζει την εντολή μεταφοράς με τον τίτλο πληρωμής Ατομικού Φύλλου Έκπτωσης (Α.Φ.ΕΚ.) ή Γραμματίου Τρίτων, 4) συμπληρώνει τα απαραίτητα στοιχεία για την έκδοση του εντάλματος, όπως το ποσό εντολής, την Τράπεζα και τον IBAN λογαριασμό. Τέλος, δημιουργεί την εντολή και καταχωρεί τον αριθμό της. Ενημερώνεται ο Προϊστάμενος του Τμήματος ή του Γραφείου Εσόδων ή του Γραφείου Βεβαίωσης και Είσπραξης Εσόδων.

Ακολουθεί το κλείσιμο τίτλων που αφορά τα Ατομικά Φύλλα Έκπτωσης (Α.Φ.ΕΚ.) καθώς τα Γραμμάτια Τρίτων. Όσον αφορά τα Ατομικά Φύλλα Έκπτωσης υλοποιούνται, από το μενού του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος TAXIS, οι παρακάτω ενέργειες: Έσοδα-Εκτός Συναλλαγής-Μειώσεις-Κλείσιμο επιστρεπτέου Α.Φ.ΕΚ. Στην περίπτωση των Γραμματίων από Τρίτους επιλέγονται με τη σειρά: Έσοδα, Εντός Συναλλαγής-Τίτλοι Αξιών-Διαχείριση Γραμματίων Τρίτων. Στην οθόνη εμφανίζονται τα αποτελέσματα των ενεργειών και ενημερώνεται ο Προϊστάμενος του Τμήματος ή του Γραφείου Εσόδων ή του Γραφείου Βεβαίωσης και Είσπραξης Εσόδων.

Κατόπιν εκτυπώνεται το Βιβλίο Εντολών Μεταφοράς με την παρακάτω ακολουθία βημάτων: 1) μετάβαση στο μενού του TAXIS, 2) επιλογή Έσοδα, 3) επιλογή Λογιστική, 4) επιλογή Εκτυπώσεις-Βιβλίο εντολών Μεταφορών. Ενημερώνεται ο Προϊστάμενος του Τμήματος ή του Γραφείου Εσόδων ή του Γραφείου Βεβαίωσης και Είσπραξης Εσόδων.

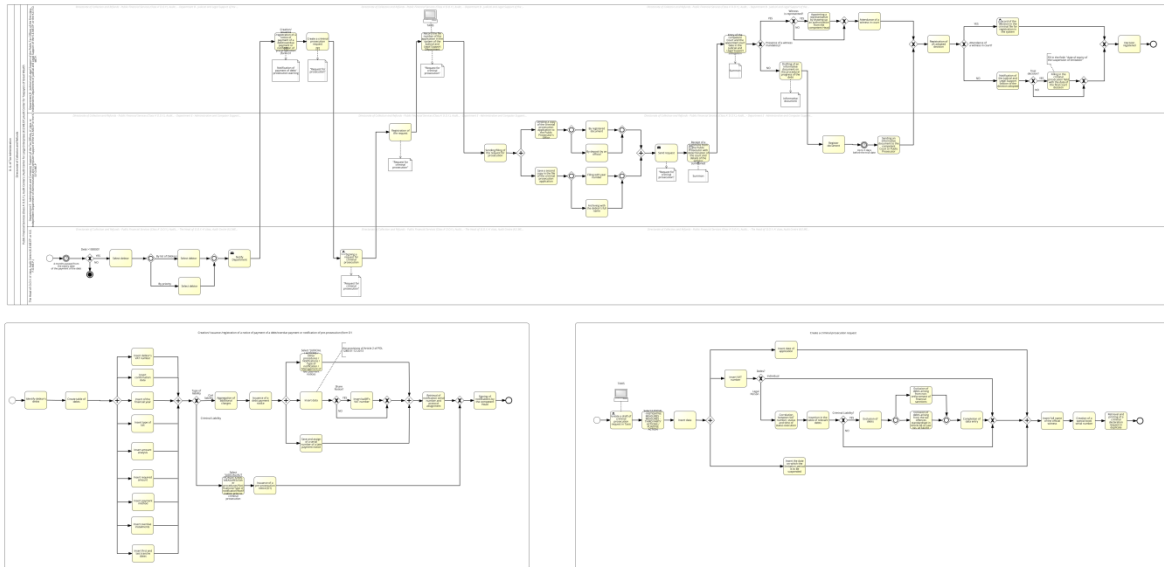
Στη συνέχεια πραγματοποιείται έλεγχος ορθότητας του βιβλίου εντολών μεταφοράς με τους αντίστοιχους τίτλους πληρωμής. Από το σύστημα TAXIS επιλέγονται τα εξής: 1) «Διαχείριση Εντολών Μεταφοράς», 2) «Οριστικοποίηση Εντολών Μεταφοράς». Ακολουθεί έλεγχος ορθότητας των καταχωρημένων εντολών μεταφοράς με τους αντίστοιχους τίτλους πληρωμής. Επαληθεύεται η ορθότητα των δεδομένων,

οριστικοποιούνται και εκδίδονται γραμμάτια είσπραξης διαχείρισης μετρητών στον λογαριασμό: «Τράπεζα της Ελλάδος Συγκέντρωση Εισπράξεων & Πληρωμών» - «Τ.Ε.Σ.Ε.Π.». Επίσης, πραγματοποιούνται διορθώσεις που αφορούν ενέργειες προηγούμενων βημάτων και αν κρίνεται σκόπιμο πραγματοποιείται ακύρωση της καταχωρημένης εντολής από το μενού «Νέα διαχείριση Εντολών Μεταφοράς». Διαφορετικά καταχωρούνται οι αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν και ενημερώνεται ο Προϊστάμενος του Τμήματος ή του Γραφείου Εσόδων ή του Γραφείου Βεβαίωσης και Είσπραξης Εσόδων.

Στο επόμενο βήμα πραγματοποιείται έλεγχος των οριστικοποιημένων εντολών από τον Προϊστάμενο του Τμήματος ή του Γραφείου Εσόδων ή από τον Προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ. ή του Γραφείου Βεβαίωσης και Είσπραξης Εσόδων του Αυτοτελούς Τμήματος Δικαστικού και Νομικής Υποστήριξης του Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. ή του Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π. Εάν προκύψει κάποιο λάθος σε ήδη οριστικοποιημένες εντολές προβαίνει σε αναίρεση οριστικοποίησης από το μενού Έσοδα διαχειριστής- Εντός συναλλαγής- Τίτλοι Αξιών «Αναίρεση Οριστικοποίησης» αντιλογίζοντας το εκδοθέν γραμμάτιο πληρωμής. Στη συνέχεια, η εντολή θα ακυρωθεί από το μενού «Νέα διαχείριση Εντολών Μεταφοράς». Εάν δεν εντοπιστεί λάθος προβαίνει στο λογιστικό κλείσιμο και αποστέλλει τις εντολές μεταφοράς στην Τράπεζα Ελλάδος. Ο έλεγχος ολοκληρώνεται και ενημερώνεται ο Προϊστάμενος του Τμήματος ή του Γραφείου Εσόδων ή του Γραφείου Βεβαίωσης και Είσπραξης Εσόδων.

#### *4.5.10 Αίτηση ποινικής δίωξης κατ' άρθρο 25 του ν.1882/1990 (Α' 43)*

Σκοπός της διαδικασίας είναι ο εξαναγκασμός του οφειλέτη σε εξόφληση των χρεών του προς το Δημόσιο, τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Η αναστολή παραγραφής των χρεών για τα οποία υποβλήθηκε η αίτηση, μέχρι την έκδοση τελεσίδικης απόφασης.



**Εικόνα 57-Διαδικασία 4.5.10: Αίτηση ποινικής δίωξης κατ' άρθρο 25 του ν.1882/1990 (Α'43)**

Η διαδικασία 5.10-« Αίτηση ποινικής δίωξης κατ' άρθρο 25 του ν.1882/1990 (Α'43)» εκτελείται από:

1. α) Το Τμήμα Β' - Δικαστικό και Νομικής Υποστήριξης των Δ.Ο.Υ., Α' τάξεως, β) Αυτοτελές Τμήμα Δικαστικού και Νομικής Υποστήριξης του Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. ή του Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.
2. α) Το Τμήμα Ε' - Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης των Δ.Ο.Υ., Α' τάξεως, ή β) Αυτοτελές Τμήμα Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης του Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ ή του Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.
3. Τον Προϊστάμενο, κατά περίπτωση, της: Δ.Ο.Υ., Α' τάξεως, Ελεγκτικού Κέντρου (Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. ή Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.).

Η διαδικασία ξεκινά με την επιλογή του οφειλέτη από τον προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ. ή του Ελεγκτικού Κέντρου. Η επιλογή γίνεται είτε με βάση το ύψος της οφειλής, κυρίως οφειλές που ξεπερνούν τις εκατό (100.000) χιλιάδες ευρώ, είτε λαμβάνοντας υπόψη την προτεραιότητα των υποθέσεων που αφορούν οφειλές οι οποίες δεν έχουν καταβληθεί προς το δημόσιο σε διάστημα μεγαλύτερο των τεσσάρων (4) μηνών από την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας καταβολής της οφειλής, είτε από τον κατάλογο των οφειλετών. Αφού επιλεγεί ο οφειλέτης, ενημερώνεται το αρμόδιο τμήμα και συντάσσεται ειδοποίησης καταβολής/υπερημερίας.



Για την δημιουργία της ειδοποίησης καταβολής/ υπερημερίας ακολουθείται η εξής διαδικασία. 1) Εντοπίζονται τα χρέη του οφειλέτη, 2) δημιουργείται πίνακας χρεών στον οποίο εισάγονται τα εξής: Α.Φ.Μ. οφειλέτη, στοιχεία βεβαίωσης, οικονομικό έτος, είδος φόρου, ανάλυση του ποσού, το απαιτούμενο σύνολο, ο τρόπος πληρωμής, ο αριθμός των ληξιπρόθεσμων δόσεων και οι ημερομηνίες λήξης πρώτης και τελευταίας δόσης. 4) εξετάζεται το είδος της ευθύνης του οφειλέτη, ποινική ή αστική, για την καταβολή χρεών. Στην περίπτωση της αστικής ευθύνης συναθροίζονται τα χρέη, που μπορεί να προέρχονται από διάφορες αιτίες, στην ίδια ειδοποίηση και για τα οποία θα υποβληθεί μια αίτηση. Η ειδοποίηση καταβολής οφειλής/υπερημερίας δημιουργείται ακολουθώντας τη διαδρομή: «ΔΙΚΑΣΤΙΚΟ/ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ/Λοιπές διαδικασίες/Ειδοποιήσεις/Τύπος ειδοποίησης/Διαχείριση ειδοποιήσεων καταβολής υπερημερίας. Στη συνέχεια, εισάγονται τα στοιχεία που προβλέπονται στο άρθρο 2 της ΠΟΛ 1280/31-12-2013 και το είδος της κοινοποίησης. Αν αυτή γίνει μέσω δικαστικού επιμελητή, εισάγεται και ο Αριθμός Φορολογικού Μητρώου του επιμελητή. Ακολουθεί αποθήκευση και απόδοση αύξοντα αριθμού (α/α) ειδοποίησης καταβολής οφειλής υπερημερίας και τέλος γίνεται πρωτοκόλληση της ειδοποίησης. Στην περίπτωση ποινικής ευθύνης, εκδίδεται χωριστή ειδοποίηση /αίτηση ποινικής δίωξης, στην οποία δεν περιλαμβάνονται οφειλές για τις οποίες υπέχει αστική ευθύνη. Η ειδοποίηση προ ποινικής δίωξης (Δ1) δημιουργείται και εκδίδεται από το υποσύστημα του Τμήματος Δικαστικού και Νομικής Υποστήριξης, ακολουθώντας τη διαδρομή «ΔΙΚΑΣΤΙΚΟ/ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ/ Λοιπές διαδικασίες / Ειδοποιήσεις / Τύπος ειδοποίησης/ επιλογή: ειδοποίηση προ ποινικής δίωξης. Αφού εκδοθούν οι ειδοποιήσεις, υπογράφονται από τον αρμόδιο για την επιδίωξη είσπραξης της οφειλής Προϊστάμενο.

Στο επόμενο βήμα δημιουργείται η αίτηση άσκησης ποινικής δίωξης. Ο αρμόδιος προϊστάμενος δημιουργεί στο σύστημα του Taxis σχέδιο αίτησης ποινικής δίωξης προς τον αρμόδιο Εισαγγελέα Πρωτοδικών της έδρας του, μέσω της διαδρομής ΔΙΚΑΣΤΙΚΟ – ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ-ΜΕΤΡΑ ΠΡΑΞΕΙΣ ΤΡΙΤΩΝ /ΠΟΙΝΙΚΗ ΔΙΩΞΗ. Στην συνέχεια εισάγει την ημερομηνία αίτησης, την ημερομηνία έναρξης της αναστολής της παραγραφής και τον Α.Φ.Μ. του φυσικού προσώπου. Αν πρόκειται για χρέη νομικού προσώπου, συσχετίζεται ο Α.Φ.Μ. του νομικού προσώπου, της ιδιότητας και του χρόνου που διετέλεσε στο νομικό πρόσωπο με την αναφερόμενη ιδιότητα. Κατόπιν, εισάγονται τα

χρέη στον πίνακα χρεών. Αν ο οφειλέτης υπέχει ποινική ευθύνη τότε στον πίνακα χρεών δεν συνυπολογίζονται χρέη που προέρχονται από τη μη εκτέλεση χρηματικών ποινών που επιβλήθηκαν από ποινικό δικαστήριο και β) που προέρχονται από τα φορολογικά αδικήματα που ορίζονται στο άρθρο 66 του ν. 4174/2013. Στην αίτηση καταχωρείται το ονοματεπώνυμο του υπαλλήλου που θα παρασταθεί ως μάρτυρας στο ακροατήριο κατά την ημερομηνία της δικασίμου. Τέλος, δημιουργείται αύξων αριθμός ειδικού βιβλίου και εκτυπώνεται η αίτηση ποινικής δίωξης εις διπλούν.

Η αίτηση προωθείται και υπογράφεται από τον αρμόδιο για την επιδίωξη είσπραξης της οφειλής Προϊστάμενο και στη συνέχεια πρωτοκολλείται. Κατόπιν, αφού καταχωρηθεί ο αριθμός πρωτοκόλλου της αίτησης στο σύστημα του Τμήματος Δικαστικού και Νομικής Υποστήριξης αποστέλλεται αντίτυπο της αίτησης στην Εισαγγελία Πρωτοδικών της έδρας της αιτούσας Δ.Ο.Υ. ή Ελεγκτικού Κέντρου, είτε με συστημένο έγγραφο, είτε με κατάθεση από υπάλληλο αυτών. Το δεύτερο αντίτυπο παραμένει στον φάκελο της αίτησης ποινικής δίωξης, που αρχειοθετείται στο Τμήμα Δικαστικού και Νομικής Υποστήριξης, είτε με αύξων αριθμό έτους, είτε με το ονοματεπώνυμο του οφειλέτη.

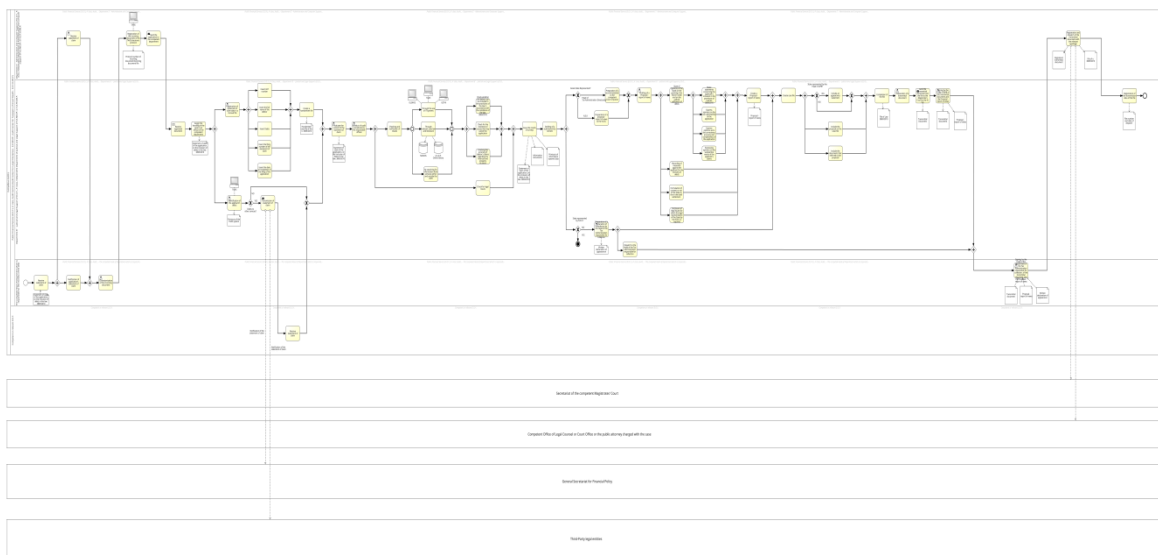
Στο επόμενο βήμα παραλαμβάνεται κλήση του Εισαγγελέα Πρωτοδικών, με προσδιορισμό της δικασίμου και των στοιχείων κληθέντος μάρτυρα. Η δικάσιμος και το αρμόδιο Δικαστήριο καταχωρούνται στο υποσύστημα Δικαστικού και Νομικής Υποστήριξης. Έπειτα, ορίζεται η διαδικασία που αφορά την παρουσία του μάρτυρα στο δικαστήριο. Η παρουσία του μάρτυρα στο δικαστήριο κρίνεται μη υποχρεωτική εφόσον έχει αποσταλεί τρεις (3) τουλάχιστον ημέρες πριν από τη δικάσιμο, έγγραφη ενημέρωση του αρμόδιου Εισαγγελέα ή του Δικαστηρίου εκ μέρους της Δ.Ο.Υ. ή του Ελεγκτικού Κέντρου, σχετικά με τη διαδικαστική εξέλιξη της οφειλής. Εφόσον, δεν αποσταλεί το προβλεπόμενο ενημερωτικό έγγραφο η παρουσία του μάρτυρα κρίνεται υποχρεωτική. Στην περίπτωση που ο μάρτυρας εκπροσωπηθεί από άλλο άτομο, τότε απαιτείται ο ορισμός αυτού με τη σύνταξη εξουσιοδότησης από τον αρμόδιο για την επιδίωξη είσπραξης της οφειλής Προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ. ή του Ελεγκτικού Κέντρου. Διαφορετικά παρίσταται ο ίδιος.

Εφόσον, το αρμόδιο Δικαστήριο εκδώσει απόφαση, ανάλογα με το διατακτικό της (καταδικαστική, αθωωτική, ανασταλτική), ο υπάλληλος που παρίσταται σημειώνει αυτό στον σχετικό φάκελο της αίτησης ποινικής δίωξης για την καταχώρισή του στη συνέχεια

στο σύστημα του Δικαστικού και Νομικής Υποστήριξης. Αν δεν υπάρχει παρουσία μάρτυρα στο δικαστήριο, το Τμήμα Δικαστικού και Νομικής Υποστήριξης θα πρέπει να μεριμνήσει αμέσως για να λάβει γνώση με οποιονδήποτε τρόπο της διαδικαστικής εξέλιξης της ποινικής δίωξης και για την καταχώριση των σχετικών πληροφοριακών στοιχείων στο σύστημα του Δικαστικού για την ενημέρωσή του. Αν η απόφαση του δικαστηρίου είναι τελεσίδικη, συμπληρώνεται το σχετικό πεδίο της αίτησης ποινικής δίωξης, με την καταχώριση της ημερομηνίας έκδοσης της τελεσίδικης δικαστικής απόφασης.

#### *4.5.11 Σχηματισμός φακέλου μετά από αίτηση του οφειλέτη περί υπαγωγής των οφειλών του στις διατάξεις του ν. 3869/2010*

Σκοπός της διαδικασίας είναι ο χειρισμός υποθέσεων οφειλετών φυσικών προσώπων, που υποβάλλουν ενώπιον του αρμόδιου Ειρηνοδικείου αιτήσεις για δικαστική ρύθμιση των οφειλών τους, κατά τις διατάξεις του ν. 3869/2010 (Α 130), όπως ισχύει, στις οποίες περιλαμβάνονται και οφειλές βεβαιωμένες στη Φορολογική Διοίκηση, με σκοπό την ορθή εφαρμογή του νόμου και τη διασφάλιση των συμφερόντων του Δημοσίου, ως πιστωτή, στα πλαίσια της εν λόγω διαδικασίας.



**Εικόνα 58-Διαδικασία 4.5.11: Σχηματισμός φακέλου μετά από αίτηση του οφειλέτη περί υπαγωγής των οφειλών του στις διατάξεις του ν. 3869/2010**

Η διαδικασία 5.11-« Σχηματισμός φακέλου μετά από αίτηση του οφειλέτη περί υπαγωγής των οφειλών του στις διατάξεις του ν. 3869/2010» εκτελείται από:

1. Το Τμήμα Ε' - Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης Δ.Ο.Υ., Α' τάξεως και το Αυτοτελές Τμήμα Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης του Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. ή του Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.
2. Τον προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ., Α' τάξεως ή του Ελεγκτικού Κέντρου (Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. ή Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.).
3. Το Τμήμα Β'- Δικαστικό και Νομικής Υποστήριξης Δ.Ο.Υ. , Α' τάξεως και το Αυτοτελές Τμήμα Δικαστικού και Νομικής Υποστήριξης του Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. ή του Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.
4. Τρίτα Νομικά Πρόσωπα (Ν.Π.)
5. Τη Γενική Γραμματεία Δημοσιονομικής Πολιτικής (Γ.Λ.Κ.)
6. Τις αρμόδιες Δ.Ο.Υ.
7. Τη Γραμματεία του αρμόδιου Ειρηνοδικείου.
8. Το αρμόδιο Γραφείο Νομικού Συμβούλου ή Δικαστικό Γραφείο ή ο δικηγόρος του Δημοσίου, που έχει χρεωθεί η υπόθεση.

Η διαδικασία ξεκινά με την κοινοποίηση, στον προϊστάμενο υπηρεσίας της Φορολογικής Διοίκησης, του δικογράφου της αίτησης περί υπαγωγής οφειλών στον ν. 3869/2010 (Α' 130) και κατόπιν αυτό παραλαμβάνεται από τον αρμόδιο υπάλληλο. Στη συνέχεια, ο προϊστάμενος χαρακτηρίζει το έγγραφο και το προωθεί στο αρμόδιο τμήμα προκειμένου να καταχωρηθεί στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο του Taxis.

Το δικόγραφο αποστέλλεται στον Προϊστάμενο του αρμόδιου Τμήματος για τη Δικαστική και Νομική Υποστήριξη της υπηρεσίας ο οποίος αναθέτει τον χειρισμό της υπόθεσης σε υπάλληλο του τμήματος. Έπειτα, ο υπάλληλος καταχωρεί σε χειρόγραφο αρχείο τα κρίσιμα στοιχεία του δικογράφου όπως, τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.), το ονοματεπώνυμο του οφειλέτη, τις οφειλές που αναφέρονται στην αίτηση, τον αριθμό κατάθεσης του δικογράφου καθώς και την ημερομηνία ολοκλήρωσης κατάθεσης της αίτησης, προκειμένου να παρακολουθείται η δικαστική εξέλιξη της υπόθεσης. Ταυτόχρονα, ο υπάλληλος εντοπίζει οφειλές του αιτούντος και ελέγχει την ύπαρξη άλλων υπηρεσιών, εντός ή εκτός Φορολογικής Διοίκησης οι οποίες εμπλέκονται στην υπόθεση έτσι ώστε να κοινοποιηθεί και σε εκείνες το δικόγραφο.

Ακολουθεί η αξιολόγηση του δικογράφου από τον υπάλληλο. Στην συνέχεια διενεργείται έλεγχος για να διαπιστωθούν: 1) εάν συντρέχουν οι βασικές προϋποθέσεις του ν.

3869/2010 για την υπαγωγή του οφειλέτη και των συμπεριλαμβανομένων στην αίτηση οφειλών στις διατάξεις του νόμου, β) τυχόν λόγοι που στοιχειοθετούν την αμφισβήτηση της αίτησης, γ) η ακρίβεια και η ορθότητα των προβαλλόμενων ισχυρισμών του οφειλέτη και ιδίως, αναφορικά με το ύψος των οφειλών του και την οικονομική και περιουσιακή του κατάσταση. Ο έλεγχος πραγματοποιείται μέσω της χρήσης πληροφοριακών συστημάτων εντός και εκτός Α.Α.Δ.Ε., όπως Taxis, Elenxis, ΓΕΜΗ καθώς και μέσω της σχετικής νομολογίας και βιβλιογραφίας, με χρήση βάσης δεδομένων, όπως η ΝΟΜΟΣ και της ηλεκτρονικής βιβλιοθήκης της Α.Α.Δ.Ε.. Τέλος, μέσω της αναζήτησης πληροφοριών και στοιχείων από Τμήματα της ίδιας ή άλλων υπηρεσιών εντός και εκτός Α.Α.Δ.Ε. Επιπλέον ο υπάλληλος ελέγχει, εάν παρουσιάζονται ιδιαίτερα νομικά προβλήματα, η αντιμετώπιση των οποίων απαιτεί τη δικαστική εκπροσώπηση του Δημοσίου από το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους (Ν.Σ.Κ.).

Στην συνέχεια, συντάσσεται από τον υπάλληλο εισήγηση – έκθεση απόψεων προς το αρμόδιο Ειρηνοδικείο στις περιπτώσεις που το Ελληνικό Δημόσιο, ως πιστωτής, εκπροσωπείται δικαστικώς από τον αρμόδιο για την είσπραξη Προϊστάμενο υπηρεσίας της Φορολογικής Διοίκησης ή προς το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους, σε περίπτωση που κριθεί ότι ο χειρισμός της υπόθεσης παρουσιάζει ιδιαίτερα νομικά ζητήματα και συνεπώς κρίνεται απαραίτητη η δικαστική εκπροσώπηση του Δημοσίου από το Ν.Σ.Κ. Επίσης, συντάσσεται δήλωση παράστασης και προωθείται στον αρμόδιο για την είσπραξη Προϊστάμενο Υπηρεσίας της Φορολογικής Διοίκησης, ο οποίος εκπροσωπεί δικαστικά το Δημόσιο ως πιστωτής ενώπιον του Ειρηνοδικείου.

Αρχικά, καταγράφονται απόψεις που αφορούν αίτημα που υποβλήθηκε σχετικά με τη χορήγηση προσωρινής διαταγής, καθώς και επί του σχεδίου δικαστικής ρύθμισης των οφειλών. Πιο συγκεκριμένα γίνεται λόγος για: α) τη συνδρομή των προϋποθέσεων για την υπαγωγή του αιτούντος στις διατάξεις του ν. 3869/2010, με έμφαση σε αυτές που αφορούν στο πρόσωπο και στις συμπεριληφθείσες στην αίτηση οφειλές, β) το παραδεκτό της αίτησης, γ) την ορθότητα, την ακρίβεια και την πληρότητα της αίτησης και δ) την ουσιαστική βασιμότητα των ισχυρισμών του αιτούντος. Επίσης, καταγράφονται τα ληφθέντα διασφαλιστικά μέτρα κατά του αιτούντος για την είσπραξη των συμπεριλαμβανομένων στην αίτηση οφειλών. Διατυπώνεται η συναίνεση ή μη του Δημοσίου ή η τυχόν αντιπρόταση αυτού στο σχέδιο συμβιβασμού που περιέχεται στην

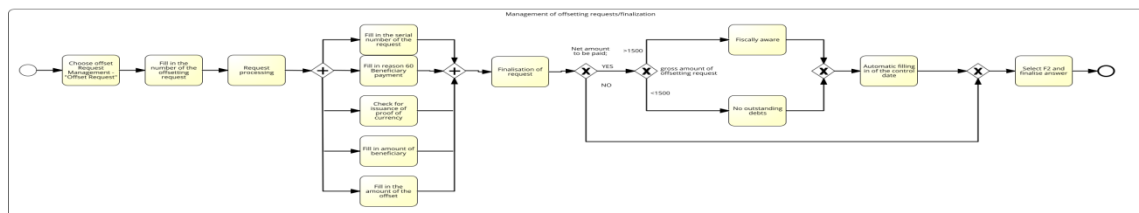
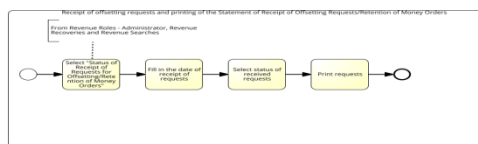
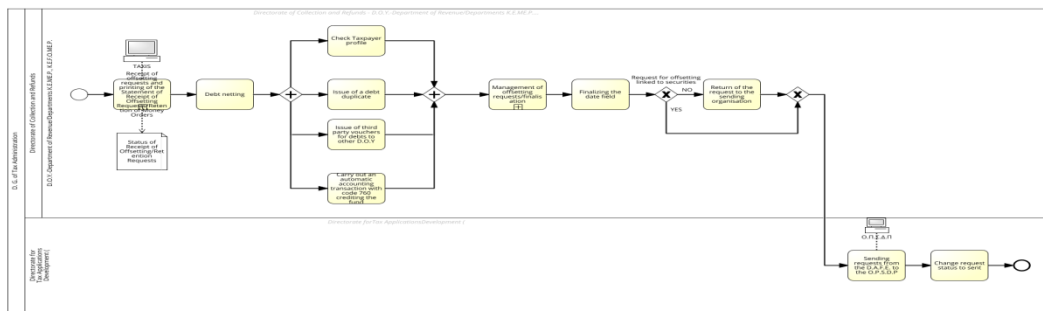


1. Το Τμήμα Δ' - Εσόδων της αρμόδιας Δ.Ο.Υ. Α' τάξεως.
2. Το Τμήμα Β' - Εσόδων της αρμόδιας Δ.Ο.Υ. Α-Β' τάξεως.
3. Το Γραφείο Β' - Εσόδων της αρμόδιας Δ.Ο.Υ. Β' τάξεως.
4. Το Γραφείο Βεβαίωσης και Είσπραξης Εσόδων του Αυτοτελούς Τμήματος Δικαστικού και Νομικής Υποστήριξης του Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. ή του Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.
5. Τα Τμήματα της Ε.Μ.ΕΙΣ.: αα) Β' - Επιχειρησιακού Σχεδιασμού Είσπραξης Μεγάλων Οφειλών και Στοχευμένων Δράσεων Είσπραξης ανά Οφειλέτη ββ) Γ' - Επιχειρησιακού Σχεδιασμού Είσπραξης Οφειλών Ειδικών Κατηγοριών Οφειλετών και Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου Ανεπίδεκτων Είσπραξης γγ) Δ' - Επιχειρησιακού Σχεδιασμού Είσπραξης Μεγάλων Οφειλών και Στοχευμένων Ενεργειών Είσπραξης σε Ομάδες Οφειλετών.
6. Τον Προϊστάμενο, κατά περίπτωση: Δ.Ο.Υ., Ελεγκτικού Κέντρου.
7. Τον φορολογούμενο.

Η διαδικασία ξεκινά όταν το φυσικό ή νομικό πρόσωπο υποβάλλει αίτηση για έκδοση Αποδεικτικού Ενημερότητας ή Βεβαίωσης Οφειλής στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. ή Ελεγκτικό κέντρο. Κατόπιν, το αρμόδιο τμήμα ελέγχει τις προϋποθέσεις για την χορήγηση του Αποδεικτικού Ενημερότητας. Αν διαπιστωθούν ελλείψεις, τότε εξετάζονται οι προϋποθέσεις για την έκδοση Βεβαίωσης Οφειλής. Στη συνέχεια, εκδίδεται η Βεβαίωση Οφειλής η οποία μπορεί να αφορά είσπραξη χρημάτων ή μεταβίβαση ακινήτου. Για την απόδοση τυχόν εναπομείναντος ποσού στον δικαιούχο από την υπηρεσία ή στον οργανισμό πληρωμής απαιτείται εκ νέου αποδεικτικό ενημερότητας. Η βεβαίωση προωθείται στον Προϊστάμενο του αρμόδιου ελεγκτικού κέντρου για υπογραφή. Η βεβαίωση οφειλής που αφορά είσπραξη χρημάτων υπογράφεται από τον Προϊστάμενο οποιασδήποτε Υπηρεσίας, ενώ η βεβαίωση οφειλής που αφορά μεταβίβαση ακινήτου υπογράφεται από τον Προϊστάμενο της Υπηρεσίας που έχει την επιδίωξη της είσπραξης της οφειλής. Τέλος, ο φορολογούμενος ενημερώνεται για την μη έκδοση Αποδεικτικού Ενημερότητας ή χορήγησης Βεβαίωσης Οφειλής.

#### 4.5.13 Παραλαβή και αποστολή των αιτημάτων συμψηφισμού

Σκοπός της διαδικασίας είναι η διασφάλιση της είσπραξης των δημοσίων εσόδων.



**Εικόνα 60-Διαδικασία 4.5.13: Παραλαβή και αποστολή των αιτημάτων συμψηφί**

Η διαδικασία 5.13-« Παραλαβή και αποστολή των αιτημάτων συμψηφισμού» εκτελείται από:

1. Την Δ.Ο.Υ.- Τμήμα Εσόδων/ αντίστοιχα Τμήματα Κ.Ε.ΜΕ.Π., Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.
2. Την Διεύθυνση Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών.
3. Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Δημοσιονομικής Πολιτικής.

Η διαδικασία ξεκινά με την παραλαβή μέσω του Taxis των αιτημάτων συμψηφισμού, από το αρμόδιο τμήμα της Δ.Ο.Υ. ή του ελεγκτικού κέντρου, και ακολουθεί η εκτύπωση της Κατάστασης Παραλαβής Αιτημάτων Συμψηφισμού/Παρακράτησης Χρηματικών Ενταλμάτων. Πιο συγκεκριμένα, για την εκτύπωση της κατάστασης ακολουθούνται τα παρακάτω βήματα: από την κατηγορία Έσοδα Ανακτήσεις και Έσοδα Αναζητήσεις επιλέγεται “Κατάσταση Παραλαβής αιτημάτων Συμψηφισμού/παρακράτησης Χρηματικών Ενταλμάτων”, συμπληρώνεται η ημερομηνία παραλαβής αιτημάτων, επιλέγονται τα παραληφθέντα ως κατάσταση των αιτημάτων και γίνεται εκτύπωση αυτών.



Εν συνεχεία, εκτελείται συμψηφισμός χρεών με βεβαιωμένα/ ρυθμισμένα χρέη σε μια ή περισσότερες Δ.Ο.Υ. κατά τον οποίο: 1) ελέγχεται η εικόνα του φορολογούμενου προκειμένου να διαπιστωθεί εάν ο συμψηφισμός θα διενεργηθεί σε βεβαιωμένες αρρύθμιστες οφειλές ή σε δόσεις ρυθμίσεων, 2) εκδίδεται διπλότυπο έναντι βεβαιωμένων ή ρύθμισης ανάλογα με την κατάσταση των οφειλών εάν είναι ρυθμισμένες ή όχι, 3) εκδίδονται γραμμάτια τρίτων για οφειλές σε άλλες Δ.Ο.Υ και 4) διενεργείται αυτόματη λογιστική κίνηση με κωδικό 760 πιστώνοντας το ταμείο.

Στο επόμενο βήμα γίνεται επεξεργασία της απάντησης του αιτήματος συμψηφισμού ως εξής: συμπληρώνεται ο αριθμός του αιτήματος συμψηφισμού, συμπληρώνεται λόγος 60 Πληρωμή Δικαιούχου, έλεγχος για έκδοση αποδεικτικού ενημερότητας, συμπληρώνεται το ποσό δικαιούχου, συμπληρώνεται το ποσό συμψηφισμού. Τέλος, γίνεται οριστικοποίηση του αιτήματος. Σε περίπτωση ύπαρξης καθαρού ποσού προς πληρωμή τότε, α) εάν το ακαθάριστο ποσό αιτήματος συμψηφισμού είναι μεγαλύτερο από χίλια πεντακόσια (1500) ευρώ επιλέγεται από τον χρήστη η ένδειξη «Φορολογικά Ενήμερος», ενώ β) εάν το ποσό είναι μικρότερο από χίλια πεντακόσια (1500) ευρώ τότε επιλέγεται η ένδειξη «όχι ανοιχτές οφειλές». Στη συνέχεια και συμπληρώνεται αυτόματα η ημερομηνία ελέγχου και οριστικοποιείται η απάντηση.

Σε επόμενο βήμα, ενημερώνεται το πεδίο ημερομηνία οριστικοποίησης και η κατάσταση του αιτήματος μετατρέπεται σε οριστικοποιημένο. Επίσης είναι δυνατή προτού την ημερήσια ενημέρωση της λογιστικής η αναίρεση της οριστικοποίησης. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, μετά από έγγραφο του Φορέα μπορεί να επιστραφεί στον Φορέα το αίτημα συμψηφισμού, με την προϋπόθεση ότι δεν έχει συνδεθεί με τίτλους και δεν έχει επιλεγεί η ένδειξη «Φορολογικά Ενήμερος» ή «Δεν υπάρχουν ανοιχτές οφειλές». Τα οριστικοποιημένα και επιστραφέντα αιτήματα αποστέλλονται από τη Ανάπτυξης Φορολογικών Εφαρμογών στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Δημοσιονομικής Πολιτικής και η κατάσταση του αιτήματος μετατρέπεται σε απεσταλμένο.

#### **4.6. Διεύθυνση Εφαρμογής Άμεσης Φορολογίας (Δ.Ε.Α.Φ.)**

*4.6.1 Διαχείριση τροποποιητικών και με επιφύλαξη δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος Νομικών Προσώπων (Ν.Π.) και Νομικών Οντοτήτων (Ν.Ο.)*



αφορούν σε φορολογικές περιόδους πριν την 01-01-2014, υποβάλλονται χειρόγραφα στη Δ.Ο.Υ., συνοδευόμενες με τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

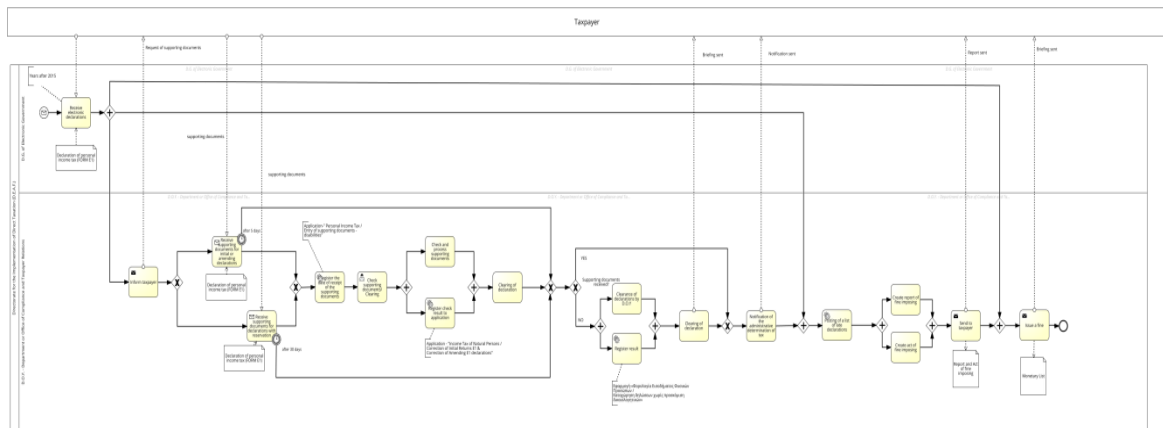
Στο επόμενο βήμα πραγματοποιείται η εκκαθάριση της τροποποιητικής δήλωσης. Για τις δηλώσεις που υποβάλλονται ηλεκτρονικά, προσδιορίζεται ο φόρος και υπολογίζονται τόκοι εκπρόθεσμης καταβολής αν το αποτέλεσμα είναι χρεωστικό ή ακολουθείται η διαδικασία «Επιστροφή φόρου εισοδήματος νομικών προσώπων», αν το υπόλοιπο είναι πιστωτικό. Για δηλώσεις που δεν υποβάλλονται ηλεκτρονικά, η δήλωση καταχωρίζεται στην εφαρμογή Taxis- Εκκαθάριση Τροποποιητικών Δηλώσεων Φορολογίας Εισοδήματος Νομικών Προσώπων και ενεργείται εκκαθάριση αυτής. Τέλος, χορηγείται αντίγραφο της δήλωσης στο Νομικό Πρόσωπο ή στη Νομική Οντότητα.

Ακολουθεί η διαδικασία σύνταξης έκθεσης επιβολής και πράξης επιβολής προστίμου. Για τις τροποποιητικές δηλώσεις που υποβάλλονται ηλεκτρονικά, αναρτώνται μέσω της εφαρμογής «Κατάσταση Εκπρόθεσμων Δηλώσεων» καταστάσεις από τη Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προς τις Δ.Ο.Υ. Σε περίπτωση επιβολής προστίμου, αρμόδιος υπάλληλος συντάσσει έκθεση επιβολής και πράξη επιβολής προστίμου και αποστέλλει την έκθεση με συστημένη επιστολή στον φορολογούμενο. Σε περίπτωση εκπρόθεσμης υποβολής τροποποιητικής δήλωσης, συντάσσεται από τον αρμόδιο υπάλληλο χρηματικός κατάλογος για την επιβολή του προστίμου και το νομικό πρόσωπο ή η νομική οντότητα ενημερώνεται για την οφειλή μέσω της προσωποποιημένης πληροφόρησης.

Στη συνέχεια παραλαμβάνονται εντός τριών (3) ημερών, από το νομικό πρόσωπο ή την νομική οντότητα, τα δικαιολογητικά για τη δήλωση με επιφύλαξη. Σε περίπτωση μη αποστολής των δικαιολογητικών η διαδικασία τερματίζεται. Ακολουθεί επεξεργασία των στοιχείων σχετικά με τη δήλωση με επιφύλαξη και αποδοχή ή απόρριψή της. Ο φορολογούμενος ενημερώνεται για το αποτέλεσμα του ελέγχου.

*4.6.2 Εκκαθάριση αρχικών, τροποποιητικών και με επιφύλαξη δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος Φυσικών Προσώπων, κατόπιν ελέγχου δικαιολογητικών*

Σκοπός της διαδικασίας είναι η εκπλήρωση της φορολογικής υποχρέωσης δήλωσης του εισοδήματος των φορολογουμένων.



**Εικόνα 62-Διαδικασία 4.6.2: Εκκαθάριση αρχικών, τροποποιητικών και με επιφύλαξη δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος Φυσικών Προσώπων, κατόπιν ελέγχου δικαιολογητικών**

Η διαδικασία 6.2-« Εκκαθάριση αρχικών, τροποποιητικών και με επιφύλαξη δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος Φυσικών Προσώπων, κατόπιν ελέγχου δικαιολογητικών» εκτελείται από:

1. Τη Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
2. Τη Δ.Ο.Υ. - Τμήμα ή Γραφείο Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους.
3. Τον φορολογούμενο.

Η διαδικασία ξεκινά με την ηλεκτρονική παραλαβή, από την Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, των αρχικών, τροποποιητικών και με επιφύλαξη δηλώσεων που υποβλήθηκαν από τον φορολογούμενο. Οι δηλώσεις προωθούνται στο Τμήμα ή Γραφείο Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους της αρμόδιας Δημόσιας Οικονομικής Υπηρεσίας και ακολουθεί η παραλαβή των αντίστοιχων δικαιολογητικών που καλείται να υποβάλλει ο φορολογούμενος έπειτα από ηλεκτρονική ενημέρωση. Για τις αρχικές και τροποποιητικές δηλώσεις, η υποβολή πραγματοποιείται εντός πέντε (5) ημερών, από την λήψη ενημέρωσης, ενώ για τις δηλώσεις με επιφύλαξη, εντός τριάντα (30) ημερών .

Έπειτα καταχωρείται, από τον αρμόδιο υπάλληλο της Δ.Ο.Υ., η ημερομηνία παραλαβής των δικαιολογητικών στη Διαδικτυακή Εφαρμογή «Φορολογία Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων / Κατάχρηση δικαιολογητικών - αναπηριών» και ακολουθεί έλεγχος των

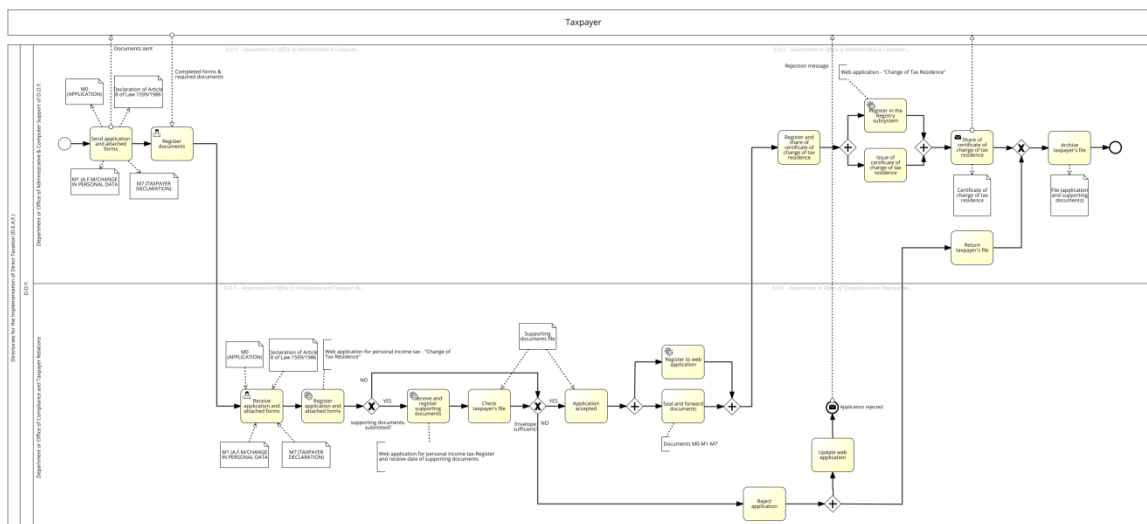
προσκομιζόμενων δικαιολογητικών. Αφού το αποτέλεσμα του ελέγχου οριστεί στην διαδικτυακή εφαρμογή-«Φορολογία Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων /Διόρθωση Αρχικών δηλώσεων Ε1 καθώς και Διόρθωση Τροποποιητικών δηλώσεων Ε1» , η αίτηση υποβάλλεται οριστικά και ολοκληρώνεται η εκκαθάριση της δήλωσης.

Στην περίπτωση που δεν προσκομίζονται τα δικαιολογητικά (μετά το πέρας της προθεσμίας των 5 εργάσιμων ημερών για τις αρχικές και τις τροποποιητικές δηλώσεις και μετά το πέρας των 30 ημερολογιακών ημερών για τις δηλώσεις με επιφύλαξη), οι αρχικές ή τροποποιητικές δηλώσεις εκκαθαρίζονται από τη Δ.Ο.Υ., διαγράφοντας ή διορθώνοντας, όπου απαιτείται, ποσά τα οποία συνεπάγονται φορολογική απαλλαγή, έκπτωση ή ελάφρυνση του δηλούμενου εισοδήματος ή μείωση του φόρου, τα οποία δεν καλύπτονται ούτε από ηλεκτρονικά αρχεία. Το αποτέλεσμα της εκκαθάρισης κοινοποιείται στον φορολογούμενο

Στη συνέχεια, αναρτάται μέσω της διαδικτυακής εφαρμογής η «Κατάσταση Εκπροθέσμων Δηλώσεων» και σε περίπτωση επιβολής προστίμου, συντάσσονται έκθεση επιβολής προστίμου και πράξη επιβολής προστίμου οι οποίες αποστέλλονται στον φορολογούμενο. Τέλος, συντάσσεται χρηματικός κατάλογος για την επιβολή του προστίμου, βεβαιώνονται τα πρόστιμα και ενημερώνεται ο φορολογούμενος.

#### *4.6.3 Μεταβολή φορολογικής κατοικίας στο εξωτερικό*

Σκοπός της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι η μεταβολή φορολογικής κατοικίας ώστε ο φορολογικός κάτοικος αλλοδαπής να μην φορολογείται στην Ελλάδα για το παγκόσμιο εισόδημά του αλλά μόνο για το εισόδημα που προκύπτει στην Ελλάδα και αποκτάται μέσα σε ορισμένο φορολογικό έτος.



**Εικόνα 63-Διαδικασία 4.6.3: Μεταβολή φορολογικής κατοικίας στο εξωτερικό**

Η διαδικασία 6.3-« Μεταβολή φορολογικής κατοικίας στο εξωτερικό» εκτελείται από:

1. Το Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής & Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ
2. Το Τμήμα ή Γραφείο Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους της Δ.Ο.Υ.
3. Τον αρμόδιο υπάλληλο του Τμήματος ή Γραφείου Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους της Δ.Ο.Υ.
4. Τον φορολογούμενο.

Η διαδικασία ξεκινά όταν το Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής & Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ. χορηγεί την αίτηση Μ0 καθώς και τα συνημμένα έντυπα Μ1 και Μ7 στον φορολογούμενο για συμπλήρωση, προκειμένου να γίνει μεταβολή της φορολογικής κατοικίας του στο εξωτερικό. Επίσης χορηγείται υπεύθυνη δήλωση για τον ορισμό φορολογικού εκπροσώπου στην Ελλάδα. Στην συνέχεια πρωτοκολλούνται.

Κατόπιν, παραλαμβάνονται η πρωτοκολλημένη αίτηση και τα συμπληρωμένα συνημμένα έντυπα και καταχωρούνται, από τον υπάλληλο της Δ.Ο.Υ. στην ηλεκτρονική εφαρμογή «φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων» για τη μεταβολή της φορολογικής κατοικίας. Εν συνεχεία, παραλαμβάνονται τα δικαιολογητικά που οφείλει να προσκομίσει ο φορολογούμενος και καταχωρούνται στην προαναφερόμενη ηλεκτρονική εφαρμογή.

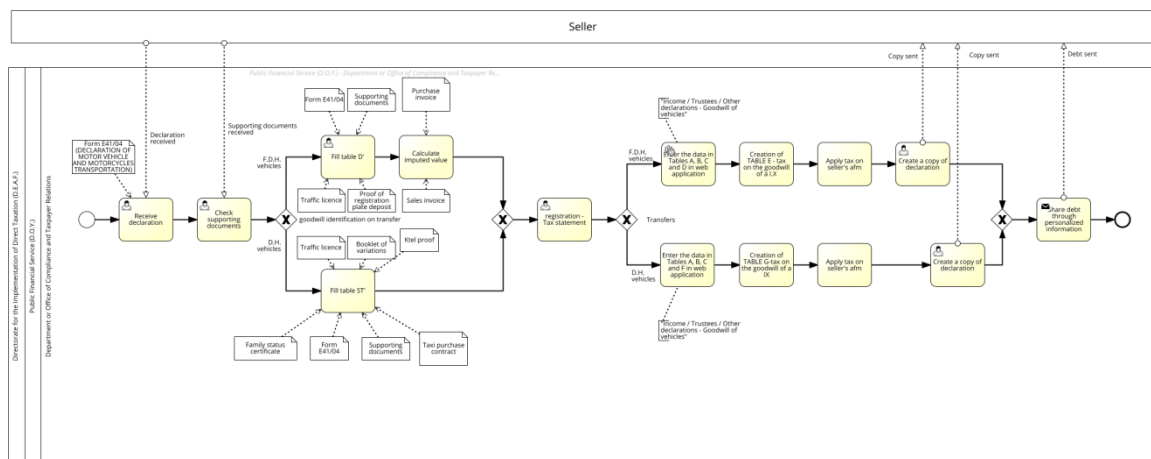
Στα επόμενα βήματα, ελέγχεται η πληρότητα του φακέλου και εφόσον κριθεί επαρκής η αίτηση γίνεται αποδεκτή. Καταχωρείται, από τον αρμόδιο υπάλληλο της Δ.Ο.Υ., στο

υποσύστημα Μητρώου η μεταβολή φορολογικής κατοικίας ενώ τα έντυπα Μ0,Μ1 και Μ7 σφραγίζονται και αποστέλλονται στο Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής & Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ. προκειμένου να καταχωρηθούν στο υποσύστημα Μητρώου οι σχετικές μεταβολές. Στη συνέχεια, καταγράφεται στο υποσύστημα Μητρώου η μεταβολή φορολογικής κατοικίας και η βεβαίωση μεταβολής φορολογικής κατοικίας κοινοποιείται στον φορολογικό εκπρόσωπο. Αν ο φάκελος θεωρηθεί ανεπαρκής, η αίτηση απορρίπτεται και η ηλεκτρονική εφαρμογή «φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων» ενημερώνεται. Αποστέλλεται στον φορολογούμενο ενημέρωση σχετικά με την απορριπτική απόφαση και ο φάκελός του επιστρέφεται στο Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής & Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ.

Τέλος, ο φάκελος που περιλαμβάνει την αίτηση και τα δικαιολογητικά, αρχειοθετείται και φυλάσσεται στην υπηρεσία.

#### 4.6.4 Υπολογισμός φόρου υπεραξίας για αυτοκίνητα, φορτηγά και λεωφορεία Δημόσιας Χρήσης (Δ.Χ.)

Σκοπός της διαδικασίας είναι η Φορολόγηση της υπεραξίας με σκοπό την αύξηση των εσόδων του Δημοσίου.



**Εικόνα 64-Διαδικασία 4.6.4: Υπολογισμός φόρου υπεραξίας για αυτοκίνητα, φορτηγά και λεωφορεία Δημόσιας Χρήσης (Δ.Χ.)**

Η διαδικασία 6.4-« Υπολογισμός φόρου υπεραξίας για αυτοκίνητα, φορτηγά και λεωφορεία Δημόσιας Χρήσης (Δ.Χ.)» εκτελείται από:

1. Το Τμήμα ή Γραφείο Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους της Δ.Ο.Υ.

## 2. Τον φορολογούμενο.

Η διαδικασία ξεκινά με την παραλαβή από τον αρμόδιο υπάλληλο της Δ.Ο.Υ. του τμήματος Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους φορολογούμενους, της δήλωσης φορολογίας υπεραξίας αυτοκινήτων μοτοσικλετών. Ακολουθεί ο έλεγχος των προσκομιζόμενων δικαιολογητικών για τον προσδιορισμό της υπεραξίας για μεταβιβάσεις Φορτηγών Δημοσίας Χρήσης (Φ.Δ.Χ), Ι.Χ. αυτοκινήτων οχημάτων ή μοτοσυκλετών καθώς και για Δημοσίας Χρήσης (Δ.Χ) οχημάτων.

Στην περίπτωση προσδιορισμού υπεραξίας για μεταβιβάσεις Φορτηγών Δημοσίας Χρήσης (Φ.Δ.Χ), Ι.Χ. αυτοκινήτων οχημάτων ή μοτοσυκλετών, συμπληρώνεται ο Πίνακας Δ' και υπολογίζεται η τεκμαρτή αξία οχήματος. Εν συνεχεία, καταχωρούνται στη διαδικτυακή εφαρμογή «Εισόδημα / Διαχειριστές / Λοιπές δηλώσεις - Υπεραξία οχημάτων» τα στοιχεία του Πίνακα Α, Β, Γ και Δ' του εντύπου της δήλωσης και προκύπτει αυτόματα ο Πίνακας Ε' -φόρος υπεραξίας οχήματος Ι.Χ. Βεβαιώνεται αυτόματα ο φόρος στον Α.Φ.Μ. του πωλητή και δημιουργείται αντίγραφο της δήλωσης σφραγισμένο και υπογεγραμμένο από τον αρμόδιο υπάλληλο της Δ.Ο.Υ. και αποστέλλεται στον φορολογούμενο.

Στην περίπτωση προσδιορισμού υπεραξίας για μεταβιβάσεις Δημοσίας Χρήσης (Δ.Χ) οχημάτων συμπληρώνεται ο Πίνακας ΣΤ'. Εν συνεχεία, καταχωρούνται στη διαδικτυακή εφαρμογή «Εισόδημα / Διαχειριστές/ Λοιπές δηλώσεις/Υπεραξία οχημάτων» τα στοιχεία του Πίνακα Α', Β', Γ' και ΣΤ' του εντύπου της δήλωσης και προκύπτει αυτόματα ο Πίνακας Ζ'-φόρος υπεραξίας. Βεβαιώνεται αυτόματα ο φόρος στον Α.Φ.Μ. του πωλητή και δημιουργείται αντίγραφο της δήλωσης σφραγισμένο και υπογεγραμμένο από τον αρμόδιο υπάλληλο της Δ.Ο.Υ. και αποστέλλεται στον φορολογούμενο.

Η οφειλή κοινοποιείται και μέσω προσωποποιημένης πληροφόρησης στον φορολογούμενο.

*4.6.5 Παραλαβή και έλεγχος αιτήσεων διαγραφής βεβαιωμένου ή επιστροφής καταβληθέντος τέλους επιτηδεύματος Φυσικών Προσώπων (Φ.Π.), σε περίπτωση εκπρόθεσμης διακοπής εργασιών*

Σκοπός της διαδικασίας είναι η διαγραφή βεβαιωμένου ή επιστροφή καταβληθέντος τέλους επιτηδεύματος σε Φυσικά Πρόσωπα που, λόγω εκπρόθεσμης διακοπής







1. Το Τμήμα ή Γραφείο Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους της Δ.Ο.Υ.
2. Το Τμήμα ή Γραφείο Εσόδων, της Δ.Ο.Υ.
3. Τον φορολογούμενο.

Η διαδικασία ξεκινά με την παραλαβή της αίτησης διαγραφής ή επιστροφής ποσού τέλους επιτηδεύματος των φορολογούμενων Νομικών Προσώπων (Ν.Π.) / Νομικών Οντοτήτων (Ν.Ο.). επί της οποίας αναγράφονται τα έτη για τα οποία αιτούνται διαγραφής ή επιστροφής, καθώς και η αιτία διαγραφής. Η αίτηση ελέγχεται ως προς την ολοκλήρωση της εκπρόθεσμης διακοπής εργασιών, μέσω του συστήματος Μητρώου TAXIS. Ακολουθεί η εκτύπωση, μέσω της εφαρμογής NEO TAXIS - «Εισόδημα Διαχειριστής/Εισόδημα Ν.Π./ Δηλώσεις Φόρου Εισοδήματος», η δήλωση φόρου εισοδήματος του Νομικού Προσώπου / Νομικής Οντότητας επί της οποίας έχει επιβληθεί το τέλος επιτηδεύματος. Στη συνέχεια, μέσω του συστήματος «Έσοδα TAXIS/Εισπράξεις δηλώσεων/Εικόνα φορολογούμενου», εκτυπώνονται τα στοιχεία χρεών του φορολογούμενου. Τα έγγραφα εκτυπώνονται.

Μέσω της εφαρμογής NEO TAXIS, δημιουργείται Ατομικό Φύλλο Έκπτωσης (Α.Φ.ΕΚ.) διαγραφής / επιστροφής και καταχωρούνται τα στοιχεία του φορολογούμενου που αιτείται και δικαιούται τη διαγραφή / επιστροφή του τέλους. Ο Τίτλος Έκπτωσης (Α.Φ.ΕΚ.) διαγραφής/επιστροφής παραλαμβάνεται από το Τμήμα ή Γραφείο Εσόδων της Δ.Ο.Υ. και επικυρώνεται. Αν το τέλος επιτηδεύματος έχει καταβληθεί, επιστρέφεται ή συμψηφίζεται για τα φορολογικά έτη, στα οποία δεν έχει παραγραφεί η αξίωση επιστροφής των ποσών.

Στη συνέχεια ο φορολογούμενος ειδοποιείται μέσω της προσωποποιημένη πληροφόρησης.

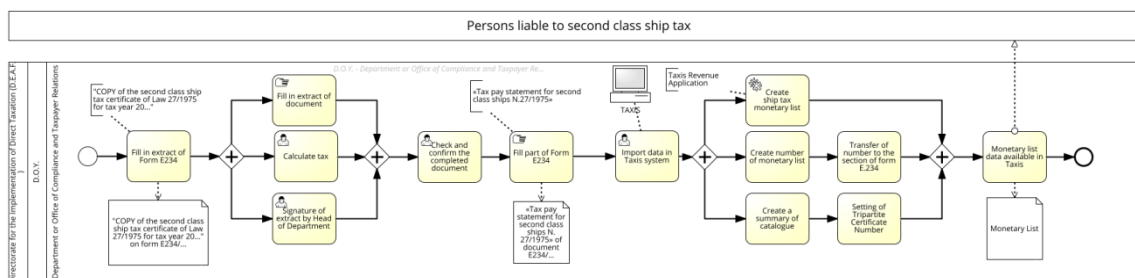
*4.6.7 Παραλαβή και έλεγχος αιτήσεων επιστροφής παρακρατούμενων φόρων που αποδόθηκαν από Φυσικό Πρόσωπο (Φ.Π.) και από Νομικό Πρόσωπο (Ν.Π.) ή Νομική Οντότητα (Ν.Ο.) που ασκούν επιχειρηματική δραστηριότητα, βάσει δήλωσης (ηλεκτρονικά ή χειρόγραφα στην αρμόδια Δ.Ο.Υ.), χωρίς να υφίσταται σχετική υποχρέωση*



Στη συνέχεια, εκδίδεται ο Τίτλος Έκπτωσης (Α.Φ.ΕΚ.) μέσω της εφαρμογής των Εσόδων TAXIS «Έσοδα/Φορολογικές περιοχές-Μειώσεις/Διαχείριση Περιληπτικής ΑΦΕΚ/Διαχείριση Γραμμής ΑΦΕΚ» και πραγματοποιείται εκκαθάριση του τίτλου. Ο παρακρατούμενος φόρος επιστρέφεται ή συμψηφίζεται για τα φορολογικά έτη, στα οποία δεν έχει παραγραφεί η αξίωση επιστροφής αυτού. Κατόπιν ειδοποιείται ο φορολογούμενος με ατομική ειδοποίηση.

#### 4.6.8 Βεβαίωση φόρου πλοίων δεύτερης κατηγορίας με ελληνική σημαία, καθώς και με σημαία Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) & Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.) του ν.27/1975

Σκοπός της διαδικασίας είναι η εφαρμογή των διατάξεων των άρθρων 12 και 17 του ν. 27/1975.



**Εικόνα 68-Διαδικασία 4.6.8: Βεβαίωση φόρου πλοίων δεύτερης κατηγορίας με ελληνική σημαία, καθώς και με σημαία Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) & Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.) του ν.27/1975**

Η διαδικασία 6.8-« Βεβαίωση φόρου πλοίων δεύτερης κατηγορίας με ελληνική σημαία, καθώς και με σημαία Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) & Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.) του ν.27/1975» εκτελείται από:

1. Τη Δ.Ο.Υ.- Τμήμα ή Γραφείο Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους.
2. Τους Υπόχρεους στον φόρο πλοίων δεύτερης κατηγορίας.

Η διαδικασία ξεκινά με τη συμπλήρωση του τμήματος «ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ Βεβαίωσης φόρου πλοίων δεύτερης κατηγορίας Ν.27/1975 φορολογικού έτους 20...» του εντύπου Ε234/... από το Τμήμα ή Γραφείο Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους της Δ.Ο.Υ. Αρμόδιος υπάλληλος του τμήματος υπολογίζει τον φόρο και στη συνέχεια το απόσπασμα υπογράφεται από τον προϊστάμενο του τμήματος. Ακολουθεί έλεγχος



Η διαδικασία ξεκινά όταν παραλαμβάνεται η δήλωση απόδοσης παρακρατούμενου φόρου. Παράλληλα αποστέλλεται και το έντυπο εφαρμογής της αριθ. ΠΟΛ.1036/2015 (Β' 247) απόφασης, από το νομικό πρόσωπο, που καταβάλλει τις πληρωμές ή το Πιστοποιητικό Φορολογικής Κατοικίας από την Αρμόδια Φορολογική Αρχή του κράτους Μέλους της Ε.Ε του δικαιούχου των πληρωμών. Τα έντυπα παραλαμβάνονται σε δύο (2) αντίτυπα, από τα οποία το ένα (1) παραμένει στη Δ.Ο.Υ. ενώ το δε δεύτερο, αφού θεωρηθεί, επιστρέφεται στον φορολογούμενο και επέχει θέση απόδειξης υποβολής της δήλωσης. Ταυτόχρονα, πραγματοποιείται έλεγχος των στοιχείων που αναγράφονται στα συγκεκριμένα έγγραφα προκειμένου να πιστοποιηθούν ότι συντρέχουν οι προϋποθέσεις για την απαλλαγή από την παρακράτηση φόρου. Επίσης, παραλαμβάνεται η εγγυητική επιστολή και συμπληρώνονται στο σχετικό πίνακα τα στοιχεία της εγγυητικής επιστολής. Στη συνέχεια συντάσσεται έγγραφο παραλαβής σε δύο (2) αντίτυπα με όλα τα στοιχεία της εγγυητικής επιστολής και τα στοιχεία της εταιρείας και υπογράφεται από τον υπάλληλο και τον φορολογούμενο. Το ένα αντίτυπο αποστέλλεται στον φορολογούμενο και το άλλο φυλάσσεται στην υπηρεσία.

Εν συνεχεία, συντάσσεται και καταγράφεται έντυπο καταγραφής της εγγυητικής επιστολής, από το Τμήμα Συμμόρφωσης και ελέγχεται ο χρόνος λειτουργίας της επιχείρησης μέχρι την κατάπτωσή της. Το έντυπο καταγραφής και η επιστολή υπογράφονται από τον διαχειριστή της Δ.Ο.Υ. Ακολουθεί κλήση του φορολογούμενου προκειμένου να διαπιστωθεί αν στη λήξη του 24μήνου πληρούται η προϋπόθεση περί ελαχίστου ποσοστού συμμετοχής.

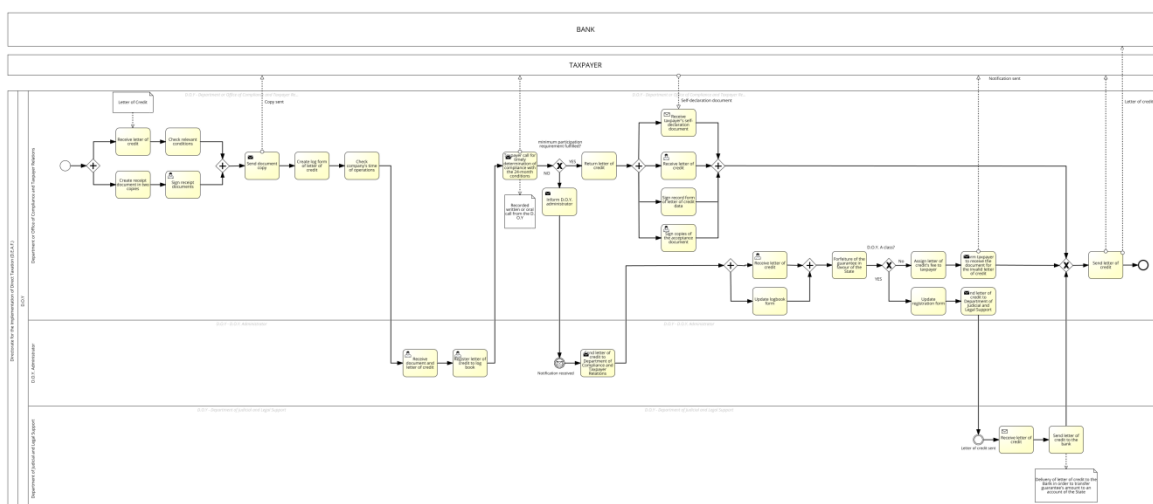
Στην περίπτωση που δεν πληρούται η προϋπόθεση περί ελαχίστου ποσοστού συμμετοχής η εγγυητική επιστολή καταπίπτει υπέρ του Δημοσίου και ενημερώνεται ο διαχειριστής της Δ.Ο.Υ.. Υπάλληλος του Τμήματος ή Γραφείου Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους παραλαμβάνει την εγγυητική επιστολή και ενημερώνει το έντυπο καταγραφής του τμήματος. Στη συνέχεια, βεβαιώνεται το ποσό της εγγυητικής επιστολής στο φορολογούμενο ο οποίος καλείται να παραλάβει το έγγραφο της μη ισχύουσας εγγυητικής. Εναλλακτικά, στις Δ.Ο.Υ. Α' Τάξεως, το έντυπο καταγραφής ενημερώνεται και στη συνέχεια η εγγυητική επιστολή παραδίδεται από το Τμήμα Συμμόρφωσης στο Τμήμα Δικαστικό και Νομικής Υποστήριξης. Η εγγυητική

επιστολή επιδίδεται στην Τράπεζα με σκοπό την απόδοση του ποσού αυτής σε λογαριασμό του Δημοσίου.

Στην περίπτωση που πληρούται η προϋπόθεση, περί ελαχίστου ποσοστού συμμετοχής, η εγγυητική επιστρέφεται στο φορολογούμενο. Παραλαμβάνονται η υπεύθυνη δήλωση του φορολογουμένου και η εγγυητική επιστολή από τον υπάλληλο του Τμήματος ή Γραφείου Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους κατόπιν υπογραφής του στο σχετικό βιβλίο του Διαχειριστή της Δ.Ο.Υ. Τέλος, αφού υπογραφεί και το έντυπο καταγραφής των στοιχείων της εγγυητικής από τον Διαχειριστή, η επιστολή επιστρέφεται στον φορολογούμενο.

#### 4.6.10 Απαλλαγή ενδοομιλικών μερισμάτων

Σκοπός της διαδικασίας είναι η εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 48 του Κ.Φ.Ε.



**Εικόνα 70-Διαδικασία 4.6.10: Απαλλαγή ενδοομιλικών μερισμάτων**

Η διαδικασία 6.10-« Απαλλαγή ενδοομιλικών μερισμάτων» εκτελείται από:

1. Τη Δ.Ο.Υ. – Τμήμα ή Γραφείο Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους.
2. Τον Διαχειριστή της Δ.Ο.Υ.
3. Το Τμήμα Δικαστικό και Νομικής Υποστήριξης.
4. Τον φορολογούμενο.
5. Την τράπεζα.

Η διαδικασία ξεκινά με την παραλαβή εγγυητικής επιστολής μέχρι την ημερομηνία υποβολής της δήλωσης φορολογίας εισοδήματος του φορολογικού έτους, μέσα στο



οποίο αποκτήθηκε το σχετικό εισόδημα και ελέγχονται οι σχετικές προϋποθέσεις. Ταυτόχρονα συντάσσεται έγγραφο παραλαβής σε δύο (2) αντίτυπα με όλα τα στοιχεία της εγγυητικής επιστολής και τα στοιχεία της εταιρείας και υπογράφονται από τον υπάλληλο και τον φορολογούμενο. Το ένα αντίτυπο αποστέλλεται στον φορολογούμενο και το άλλο παραμένει στην υπηρεσία.

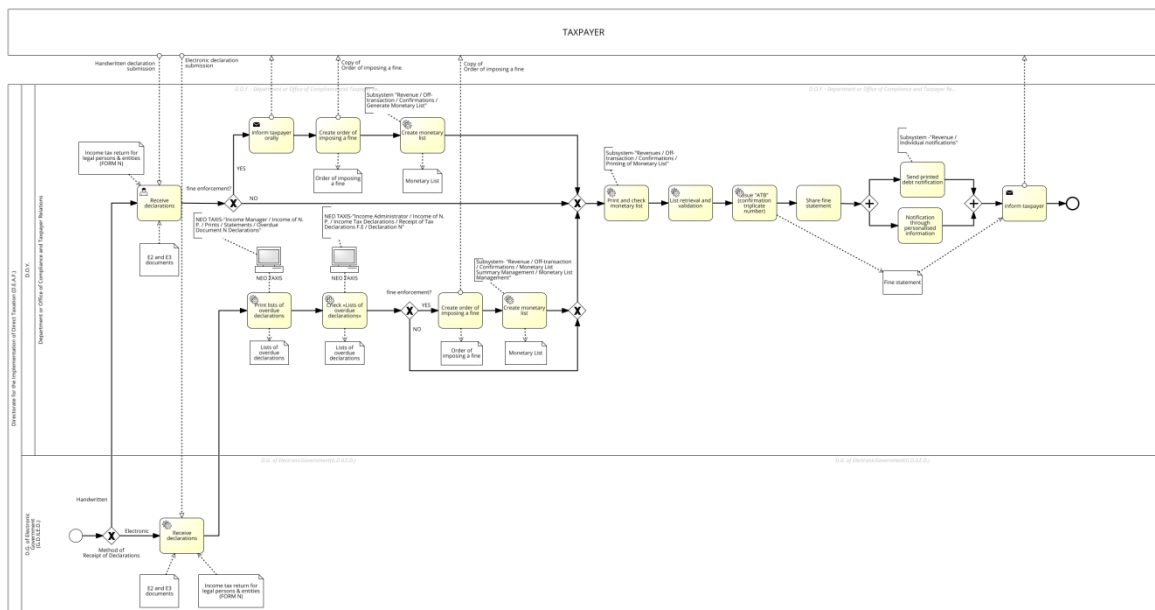
Εν συνεχεία, συντάσσεται έντυπο καταγραφής της εγγυητικής επιστολής, από το Τμήμα Συμμόρφωσης και ελέγχεται ο χρόνος λειτουργίας της επιχείρησης μέχρι την κατάπτωσή της. Το έντυπο καταγραφής και η εγγυητική επιστολή παραλαμβάνονται από τον διαχειριστή της Δ.Ο.Υ. και η τελευταία καταχωρείται στο σχετικό βιβλίο καταγραφής εγγυητικών επιστολών. Ακολουθεί κλήση του φορολογούμενου προκειμένου να διαπιστωθεί αν στη λήξη του 24μήνου πληρούται η προϋπόθεση περί ελαχίστου ποσοστού συμμετοχής.

Στην περίπτωση που δεν πληρούται η προϋπόθεση περί ελαχίστου ποσοστού συμμετοχής η εγγυητική επιστολή καταπίπτει υπέρ του Δημοσίου και ενημερώνεται ο διαχειριστής της Δ.Ο.Υ.. Υπάλληλος του Τμήματος ή Γραφείου Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους παραλαμβάνει την εγγυητική επιστολή και ενημερώνει το έντυπο καταγραφής του τμήματος. Στη συνέχεια, βεβαιώνεται το ποσό της εγγυητικής επιστολής στο φορολογούμενο ο οποίος καλείται να παραλάβει το έγγραφο της μη ισχύουσας εγγυητικής. Εναλλακτικά, στις Δ.Ο.Υ. Α΄ Τάξεως, το έντυπο καταγραφής ενημερώνεται και στη συνέχεια η εγγυητική επιστολή παραδίδεται από το Τμήμα Συμμόρφωσης στο Τμήμα Δικαστικό και Νομικής Υποστήριξης. Η εγγυητική επιστολή επιδίδεται στην Τράπεζα με σκοπό την απόδοση του ποσού αυτής σε λογαριασμό του Δημοσίου.

Στην περίπτωση που πληρούται η προϋπόθεση, περί ελαχίστου ποσοστού συμμετοχής, η εγγυητική επιστρέφεται στο φορολογούμενο. Παραλαμβάνονται η υπεύθυνη δήλωση του φορολογούμενου και η εγγυητική επιστολή από τον υπάλληλο του Τμήματος ή Γραφείου Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους κατόπιν υπογραφής του στο σχετικό βιβλίο του Διαχειριστή της Δ.Ο.Υ. Τέλος, αφού υπογραφεί και το έντυπο καταγραφής των στοιχείων της εγγυητικής από τον Διαχειριστή, η επιστολή επιστρέφεται στον φορολογούμενο.

#### 4.6.11 Προσδιορισμός και έκδοση της πράξης επιβολής προστίμου για τις εκπρόθεσμες αρχικές και τροποποιητικές δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος Νομικών Προσώπων (Ν.Π.) και Νομικών Οντοτήτων (Ν.Ο.)

Σκοπός της διαδικασίας είναι η συμμόρφωση των φορολογουμένων στις κείμενες διατάξεις και διασφάλιση του δημοσίου συμφέροντος.



**Εικόνα 71-Διαδικασία 4.6.11: Προσδιορισμός και έκδοση της πράξης επιβολής προστίμου για τις εκπρόθεσμες αρχικές και τροποποιητικές δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος Νομικών Προσώπων (Ν.Π.) και Νομικών Οντοτήτων (Ν.Ο.)**

Η διαδικασία 6.11-« Προσδιορισμός και έκδοση της πράξης επιβολής προστίμου για τις εκπρόθεσμες αρχικές και τροποποιητικές δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος Νομικών Προσώπων (Ν.Π.) και Νομικών Οντοτήτων (Ν.Ο.)» εκτελείται από:

1. Τη Δ.Ο.Υ. - Τμήμα ή Γραφείο Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους.
2. Τη Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.).
3. Τον φορολογούμενο.

Η διαδικασία ξεκινά με την παραλαβή δηλώσεων εκπρόθεσμων, αρχικών ή τροποποιητικών, που υποβάλλονται ηλεκτρονικά από τον φορολογούμενο ή στις περιπτώσεις των εκπρόθεσμων δηλώσεων, χειρόγραφα.

Στην περίπτωση των ηλεκτρονικών δηλώσεων, η Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποστέλλει, μέσω της εφαρμογής NEO TAXIS, «Καταστάσεις

Εκπρόθεσμων Δηλώσεων» στο Τμήμα ή Γραφείο Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους προκειμένου να εκτυπωθούν. Ακολουθεί έλεγχος των «Καταστάσεων Εκπρόθεσμων Δηλώσεων» για οριστεί επιβολή ή μη προστίμου. Στην περίπτωση επιβολής, συντάσσεται πράξη επιβολής προστίμου και χρηματικός κατάλογος για τον ορισμό του ύψους του προστίμου.

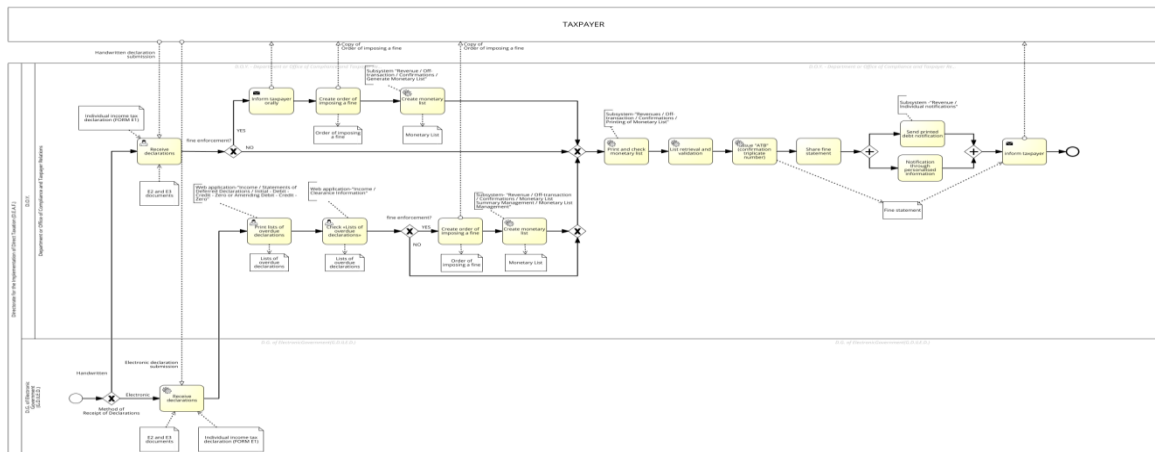
Στην περίπτωση χειρόγραφων δηλώσεων, συντάσσεται πράξη επιβολής προστίμου εις διπλούν έτσι ώστε το ένα αντίτυπο να παραμείνει στο αρχείο της Δ.Ο.Υ. και το άλλο να αποσταλεί στον φορολογούμενο ή να το παραλάβει αυτοπροσώπως. Εν συνεχεία, συντάσσεται μέσα από το Υποσύστημα «Έσοδα / Εκτός Συναλλαγής/ Βεβαιώσεις / Δημιουργία Χρηματικού καταλόγου» χρηματικός κατάλογος για την επιβολή του προστίμου.

Στο επόμενο βήμα, εκτυπώνεται μέσα από το υποσύστημα «Έσοδα / Εκτός Συναλλαγής/ Βεβαιώσεις / Εκτύπωση Χρηματικού Καταλόγου» και ελέγχεται ο χρηματικός κατάλογος ως προς την ορθότητα του περιεχομένου του. Κατόπιν ανακτάται, μέσω του ίδιου υποσυστήματος, και επικυρώνεται. Με την επικύρωση αυτού δίδεται αυτόματα από το σύστημα «ΑΤΒ» (Αριθμός Τριπλοτύπου Βεβαίωσης) και βεβαιώνονται τα σχετικά πρόστιμα.

Τέλος, αποστέλλεται εγγράφως στον φορολογούμενο Ατομική Ειδοποίηση Χρεών και ταυτόχρονα κοινοποιείται η βεβαίωση προστίμου μέσω προσωποποιημένης πληροφόρησης.

*4.6.12 Προσδιορισμός και έκδοση της πράξης επιβολής προστίμου για τις εκπρόθεσμες αρχικές και τροποποιητικές δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος Φυσικών Προσώπων (Φ.Π.)*

Σκοπός της διαδικασίας είναι η συμμόρφωση των φορολογουμένων στις κείμενες διατάξεις και διασφάλιση του δημοσίου συμφέροντος.



**Εικόνα 72-Διαδικασία 4.6.12: Προσδιορισμός και έκδοση της πράξης επιβολής προστίμου για τις εκπρόθεσμες αρχικές και τροποποιητικές δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος Φυσικών Προσώπων (Φ.Π.)**

Η διαδικασία 6.12-« Προσδιορισμός και έκδοση της πράξης επιβολής προστίμου για τις εκπρόθεσμες αρχικές και τροποποιητικές δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος Φυσικών Προσώπων (Φ.Π.)» εκτελείται από:

1. Τη Δ.Ο.Υ. - Τμήμα ή Γραφείο Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους.
2. Τη Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.).
3. Τον φορολογούμενο.

Η διαδικασία ξεκινά με την παραλαβή δηλώσεων εκπρόθεσμων, αρχικών ή τροποποιητικών, που υποβάλλονται ηλεκτρονικά από τον φορολογούμενο ή στις περιπτώσεις των εκπρόθεσμων δηλώσεων, χειρόγραφα.

Στην περίπτωση των ηλεκτρονικών δηλώσεων, η Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποστέλλει, μέσω της εφαρμογής NEO TAXIS, «Καταστάσεις Εκπρόθεσμων Δηλώσεων» στο Τμήμα ή Γραφείο Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους προκειμένου να εκτυπωθούν. Ακολουθεί έλεγχος των «Καταστάσεων Εκπρόθεσμων Δηλώσεων» για οριστεί επιβολή ή μη προστίμου. Στην περίπτωση επιβολής, συντάσσεται πράξη επιβολής προστίμου και χρηματικός κατάλογος για τον ορισμό του ύψους του προστίμου.

Στην περίπτωση χειρόγραφων δηλώσεων, συντάσσεται πράξη επιβολής προστίμου εις διπλούν έτσι ώστε το ένα αντίτυπο να παραμείνει στο αρχείο της Δ.Ο.Υ. και το άλλο να αποσταλεί στον φορολογούμενο ή να το παραλάβει αυτοπροσώπως. Εν συνεχεία, συντάσσεται μέσα από το Υποσύστημα «Έσοδα / Εκτός Συναλλαγής/ Βεβαιώσεις / Δημιουργία Χρηματικού καταλόγου» χρηματικός κατάλογος για την επιβολή του προστίμου.

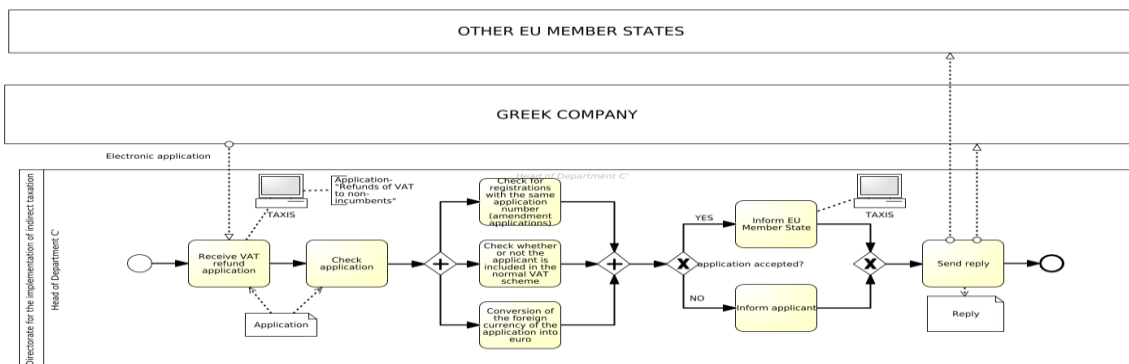
Στο επόμενο βήμα, εκτυπώνεται μέσα από το υποσύστημα «Έσοδα / Εκτός Συναλλαγής/ Βεβαιώσεις / Εκτύπωση Χρηματικού Καταλόγου» και ελέγχεται ο χρηματικός κατάλογος ως προς την ορθότητα του περιεχομένου του. Κατόπιν ανακτάται, μέσω του ίδιου υποσυστήματος, και επικυρώνεται. Με την επικύρωση αυτού δίδεται αυτόματα από το σύστημα «ΑΤΒ» (Αριθμός Τριπλοτύπου Βεβαίωσης) και βεβαιώνονται τα σχετικά πρόστιμα.

Τέλος, αποστέλλεται εγγράφως στον φορολογούμενο Ατομική Ειδοποίηση Χρεών και ταυτόχρονα κοινοποιείται η βεβαίωση προστίμου μέσω προσωποποιημένης πληροφόρησης.

#### 4.7. Διεύθυνση Εφαρμογής Έμμεσης Φορολογίας (Δ.Ε.Ε.Φ.)

##### 4.7.1 Προώθηση αίτησης επιστροφής Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) ελληνικών επιχειρήσεων προς κράτη-μέλη (κ-μ) εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.)

Σκοπός της διαδικασίας είναι η επιστροφή του Φ.Π.Α. στις δαπάνες που διενήργησαν ελληνικές επιχειρήσεις σε άλλα κράτη –μέλη (κ-μ) της Ε.Ε.



**Εικόνα 73-Διαδικασία 4.7.1: Προώθηση αίτησης επιστροφής Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) ελληνικών επιχειρήσεων προς κράτη-μέλη (κ-μ) εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.)**

Η διαδικασία 7.1-« Προώθηση αίτησης επιστροφής Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) ελληνικών επιχειρήσεων προς κράτη-μέλη (κ-μ) εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.)» εκτελείται από:

1. Τη Διεύθυνση Εφαρμογής Έμμεσης Φορολογίας και πιο συγκεκριμένα από τον Προϊστάμενο του Τμήματος Γ'- Επιστροφής Φ.Π.Α. σε Επιχειρήσεις εγκατεστημένες εντός και εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης.
2. Την Ελληνική επιχείρηση.
3. Άλλα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

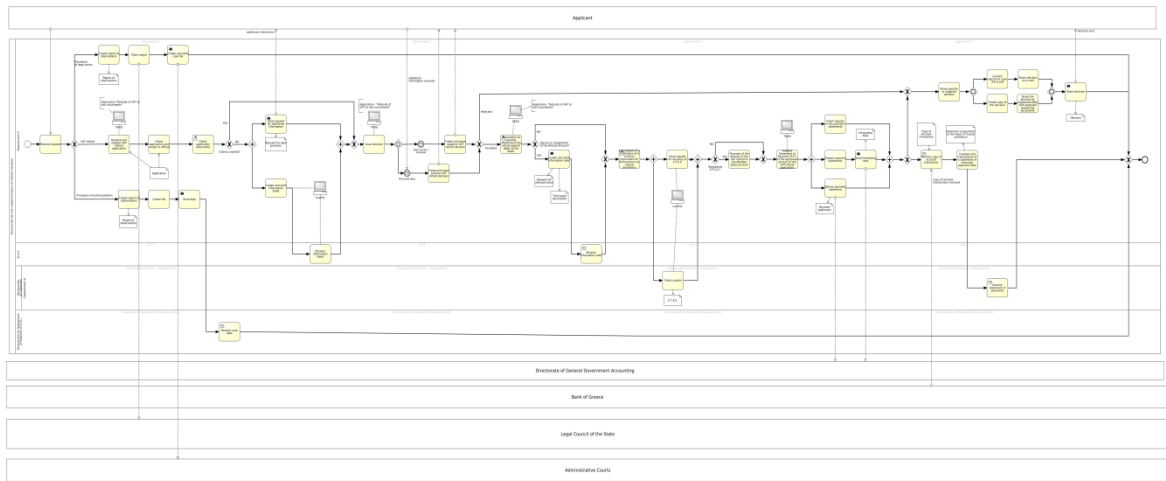
Η διαδικασία ξεκινά όταν ο προϊστάμενος του τμήματος Γ' παραλαμβάνει την ηλεκτρονική αίτηση επιστροφής Φ.Π.Α. ελληνικής επιχείρησης προς κράτη-μέλη της Ε.Ε. Η αίτηση έχει υποβληθεί μέσω της εφαρμογής «Επιστροφές Φ.Π.Α. σε μη εγκατεστημένους» του Taxis.

Στο επόμενο βήμα πραγματοποιείται έλεγχος προκειμένου να αποφασιστεί εάν η αίτηση θα εγκριθεί και θα προωθηθεί στο άλλο κράτος-μέλος ή εάν θα απορριφθεί. Τα αίτια απόρριψης είναι: α) εγγραφές με τον ίδιο αριθμό αίτησης (τροποποιητικές αιτήσεις), β) μη ένταξης του αιτών στο κανονικό καθεστώς Φ.Π.Α., γ) ανάγκη μετατροπής του τυχόν ξένου νομίσιματος της αίτησης σε ευρώ, δηλαδή στην περίπτωση που υποβάλλονται αιτήσεις σε χώρες που δεν έχουν ενταχθεί ακόμη νομισματικά στο ευρώ.

Αφού πραγματοποιηθεί ο έλεγχος, αποφασίζεται η έγκριση ή η απόρριψη της αίτησης. Στην περίπτωση έγκρισης αποστέλλεται, μέσω Taxis, η αίτηση επιστροφής Φ.Π.Α. ελληνικής επιχείρησης στο άλλο κράτος-μέλος. Διαφορετικά, εάν απορριφθεί, αποστέλλεται αιτιολογημένη απάντηση στον αιτούντα.

#### *4.7.2 Επιστροφή Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) σε επιχειρήσεις εγκατεστημένες εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.)*

Σκοπός της αίτησης είναι η επιστροφή του Φ.Π.Α. στις δαπάνες, που διενήργησαν επιχειρήσεις, εγκατεστημένες εντός Ε.Ε., στην Ελλάδα.



**Εικόνα 74-Διαδικασία 4.7.2: Επιστροφή Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) σε επιχειρήσεις εγκατεστημένες εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.)**

Η διαδικασία 7.2-« Επιστροφή Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) σε επιχειρήσεις εγκατεστημένες εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.)» εκτελείται από:

1. Τη Διεύθυνση Εφαρμογής Έμμεσης Φορολογίας (Δ.Ε.Ε.Φ) και πιο συγκεκριμένα από το Τμήμα Γ' - Επιστροφής Φ.Π.Α. σε Επιχειρήσεις Εγκατεστημένες εντός και εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης.
2. Τη Διεύθυνση Εισπράξεων και πιο συγκεκριμένα το Τμήμα Α'-Εκούσιας Είσπραξης.
3. Τη Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (Δ.Ο.Υ.)
4. Τη Διεύθυνση Λογιστικής Γενικής Κυβέρνησης.
5. Το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους (Ν.Σ.Κ.).
6. Τα Διοικητικά Δικαστήρια.
7. Την Τράπεζα της Ελλάδος.
8. Τη Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού και Οργάνωσης (Γ.Δ.Α.Δ.Ο.) και συγκεκριμένα το Αυτοτελές Τμήμα Διοίκησης.
9. Τη Διεύθυνση Επίλυσης Διαφορών (Δ.Ε.Δ.).
10. Την αιτούσα επιχείρηση.

Η διαδικασία ξεκινά με την παραλαβή της αίτησης επιστροφής Φ.Π.Α. κοινοτικής επιχείρησης, από το τμήμα Γ' της Διεύθυνσης Εφαρμογής Έμμεσης Φορολογίας. Σε περίπτωση άσκησης εκ μέρους της αλλοδαπής επιχείρησης ενδικοφανούς προσφυγής συντάσσεται έκθεση απόψεων, δημιουργείται σχετικός φάκελος και αποστέλλεται στη Διεύθυνση Επίλυσης Διαφορών (Δ.Ε.Δ.), ενώ σε περίπτωση άσκησης δικαστικής

προσφυγής συντάσσεται έκθεση απόψεων, η οποία κοινοποιείται στο Νομικό Συμβούλιο του Κράτους, δημιουργείται σχετικός φάκελος και αποστέλλεται στα Διοικητικά Δικαστήρια.

Ακολουθεί η καταχώρησή της στην εφαρμογή «Επιστροφές Φ.Π.Α. σε μη εγκατεστημένους» του Taxis. Πραγματοποιείται έλεγχος της αίτησης και ανάθεσή της σε αρμόδιο υπάλληλο. Στα επόμενα βήματα, ο υπάλληλος προβαίνει σε έλεγχο των δικαιολογητικών της αίτησης και αν αυτά δεν πληρούν τα απαραίτητα κριτήρια τότε: 1) σε περίπτωση ελλিপών υποβληθέντων δικαιολογητικών, αποστέλλεται αίτημα παροχής τους στην αιτούμενη επιχείρηση, 2) συντάσσεται και διαβιβάζεται, μέσω Livelink, δελτίο πληροφοριών με το οποίο γνωστοποιούνται σημαντικές πληροφορίες, στην αρμόδια Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία.

Στην περίπτωση μη παραλαβής των επιπλέον στοιχείων που ζητήθηκαν από αιτούμενη επιχείρηση, εκδίδεται απορριπτική απόφαση επιστροφής Φ.Π.Α. κοινοτικής επιχείρησης. Σε διαφορετική περίπτωση, ακολουθεί η έκδοση θετικής απόφασης επιστροφής Φ.Π.Α. κοινοτικής επιχείρησης. Κατόπιν, ο αρμόδιος υπάλληλος εξετάζει την πιθανότητα συμψηφισμού της επιστροφής με οφειλές της επιχείρησης στο Δημόσιο ελέγχοντας εάν έχει επιδοθεί στο Δημόσιο εις βάρος του αιτούντος κατάσχεση από τρίτο πρόσωπο ή εκχώρηση ποσού επιστροφής σε τρίτο. Στη συνέχεια εξετάζει την πιθανότητα κοινοποίησης Ενιαίου Τίτλου που Επιτρέπει την Εκτέλεση (Ε.Τ.Ε.Ε.) περί αμοιβαίας συνδρομής από την αρμόδια Διεύθυνση Εισπράξεων. Αρχικά, ελέγχει εάν έχει παραληφθεί μέσω του Αυτοματισμού Γραφείου (Livelink) ενιαίος τίτλος (Ε.Τ.Ε.Ε.), περί αμοιβαίας συνδρομής. Αν υπάρχει καταχωρημένος ενιαίος τίτλος, αποδίδεται αυτόματα το ποσό επιστροφής Φ.Π.Α. στον λογαριασμό του κράτους-μέλους που έχει αποστείλει το αίτημα αμοιβαίας συνδρομής.

Εν συνεχεία, προετοιμάζεται η Κατάσταση Πληρωμής (Κ.Π.) του εγκριθέντος ποσού της αίτησης επιστροφής Φ.Π.Α. κοινοτικής επιχείρησης. Η αίτηση εισάγεται στην κατάσταση πληρωμών, προετοιμάζονται οι καταστάσεις πληρωμής και αποστέλλεται διαβιβαστικό σημείωμα προς την αρμόδια Διεύθυνση Λογιστικής Γενικής του Υπουργείου Οικονομικών. Τέλος, παραδίδονται οι Καταστάσεις Πληρωμής στην προαναφερόμενη Διεύθυνση.

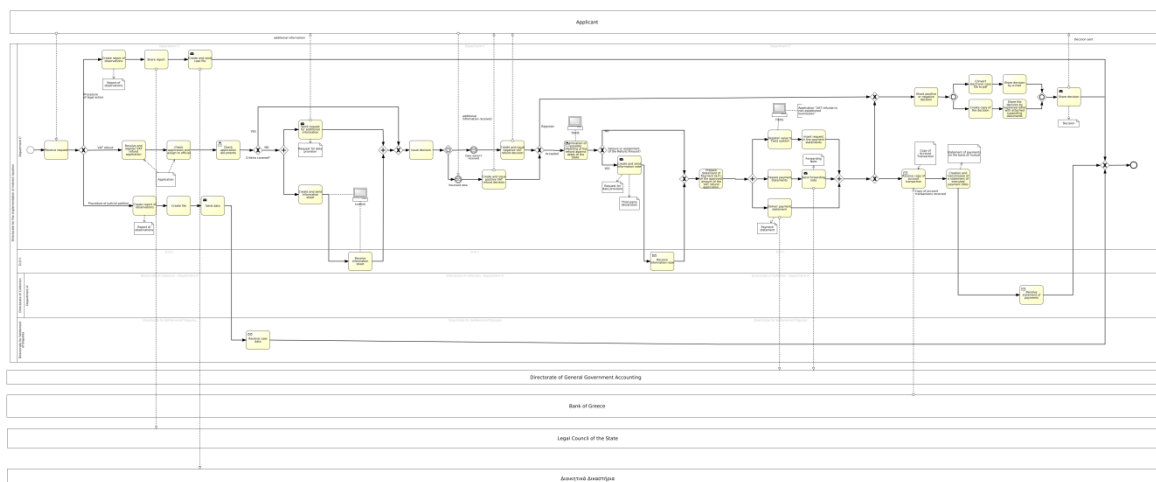


Στο επόμενο βήμα, το τμήμα Γ' παραλαμβάνει αντίγραφο κίνησης λογαριασμού από την Τράπεζα της Ελλάδος, στο οποίο αποτυπώνονται τα συνολικά ποσά πληρωμής ανά Κατάσταση Πληρωμής. Έπειτα, δημιουργούνται και αποστέλλονται στο Τμήμα Α'-Εκούσιας Είσπραξης, καταστάσεις των εκτελεσθέντων τίτλων πληρωμής.

Η απόφαση, θετική ή αρνητική, κοινοποιείται στην αιτούσα επιχείρηση με την εξής διαδικασία: α) Το ηλεκτρονικό αρχείο της απόφασης μετατρέπεται σε pdf και κοινοποιείται αυτή με ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail) ή β) δημιουργείται ακριβές αντίγραφο της απόφασης και κοινοποιείται αυτή στον αιτούντα με συστημένη επιστολή, με την οποία αποστέλλονται και τα πρωτότυπα δικαιολογητικά, εφόσον έχουν υποβληθεί.

#### 4.7.3 Επιστροφή Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) σε επιχειρήσεις εγκατεστημένες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.)

Σκοπός της διαδικασίας είναι Επιστροφή του Φ.Π.Α. στις δαπάνες που διενήργησαν επιχειρήσεις, εγκατεστημένες εκτός Ε.Ε., στην Ελλάδα.



**Εικόνα 75-Διαδικασία 4.7.3: Επιστροφή Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) σε επιχειρήσεις εγκατεστημένες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.)**

Η διαδικασία 7.3-« Επιστροφή Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) σε επιχειρήσεις εγκατεστημένες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.)» εκτελείται από:

1. Τη Διεύθυνση Εφαρμογής Έμμεσης Φορολογίας (Δ.Ε.Ε.Φ) και πιο συγκεκριμένα από το Τμήμα Γ' - Επιστροφής Φ.Π.Α. σε Επιχειρήσεις Εγκατεστημένες εντός και εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης.

2. Τη Διεύθυνση Εισπράξεων και πιο συγκεκριμένα το Τμήμα Α΄-Εκούσιας Είσπραξης.
3. Τη Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (Δ.Ο.Υ.)
4. Τη Διεύθυνση Λογιστικής Γενικής Κυβέρνησης.
5. Το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους (Ν.Σ.Κ.).
6. Τα Διοικητικά Δικαστήρια.
7. Την Τράπεζα της Ελλάδος.
8. Τη Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού και Οργάνωσης (Γ.Δ.Α.Δ.Ο.) και συγκεκριμένα το Αυτοτελές Τμήμα Διοίκησης.
9. Τη Διεύθυνση Επίλυσης Διαφορών (Δ.Ε.Δ.).
10. Την αιτούσα επιχείρηση.

Η διαδικασία ξεκινά με την παραλαβή της αίτησης επιστροφής Φ.Π.Α., από τον προϊστάμενο του τμήματος Γ΄ της Διεύθυνσης Εφαρμογής Έμμεσης Φορολογίας. Σε περίπτωση άσκησης εκ μέρους της αλλοδαπής επιχείρησης ενδικοφανούς προσφυγής συντάσσεται έκθεση απόψεων, δημιουργείται σχετικός φάκελος και αποστέλλεται στη Διεύθυνση Επίλυσης Διαφορών (Δ.Ε.Δ.), ενώ σε περίπτωση άσκησης δικαστικής προσφυγής συντάσσεται έκθεση απόψεων, η οποία κοινοποιείται στο Νομικό Συμβούλιο του Κράτους, δημιουργείται σχετικός φάκελος και αποστέλλεται στα Διοικητικά Δικαστήρια.

Πραγματοποιείται έλεγχος της αίτησης και ανάθεσή της σε αρμόδιο υπάλληλο. Στα επόμενα βήματα, ο υπάλληλος προβαίνει σε έλεγχο των δικαιολογητικών της αίτησης και αν αυτά δεν πληρούν τα απαραίτητα κριτήρια τότε: 1) σε περίπτωση ελλιπών υποβληθέντων δικαιολογητικών, αποστέλλεται αίτημα παροχής τους στην αιτούμενη επιχείρηση, 2) συντάσσεται και διαβιβάζεται, μέσω Livelink, δελτίο πληροφοριών με το οποίο γνωστοποιούνται σημαντικές πληροφορίες, στην αρμόδια Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία.

Στην περίπτωση μη παραλαβής των επιπλέον στοιχείων που ζητήθηκαν από αιτούμενη επιχείρηση, εκδίδεται απορριπτική απόφαση επιστροφής Φ.Π.Α. κοινοτικής επιχείρησης. Σε διαφορετική περίπτωση, ακολουθεί η έκδοση θετικής απόφασης επιστροφής Φ.Π.Α. κοινοτικής επιχείρησης. Κατόπιν, ο αρμόδιος υπάλληλος εξετάζει την πιθανότητα συμψηφισμού της επιστροφής με οφειλές της επιχείρησης στο Δημόσιο ελέγχοντας εάν

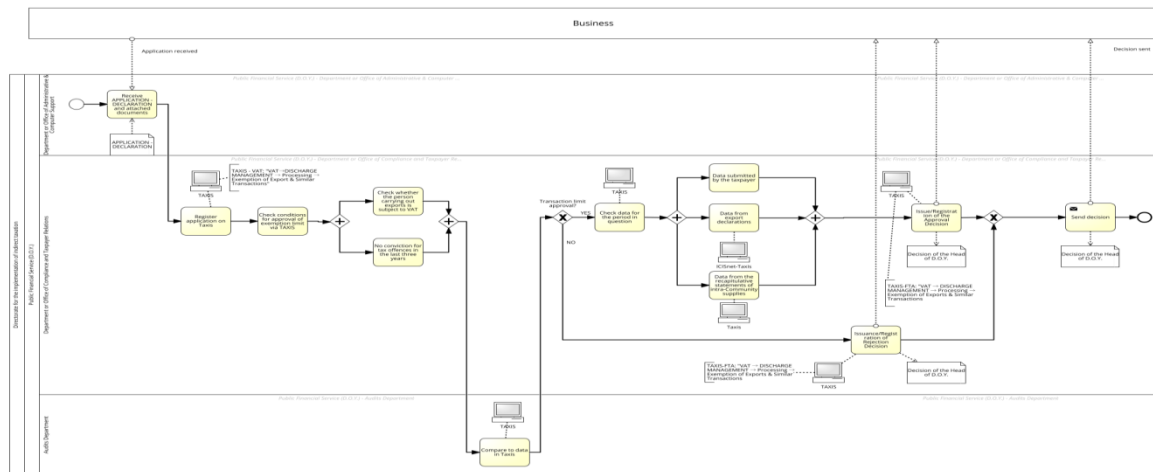
έχει επιδοθεί στο Δημόσιο εις βάρος του αιτούντος κατάσχεση από τρίτο πρόσωπο ή εκχώρηση ποσού επιστροφής σε τρίτο. Εν συνεχεία, προετοιμάζεται η Κατάσταση Πληρωμής (Κ.Π.) του εγκριθέντος ποσού της αίτησης επιστροφής Φ.Π.Α. κοινοτικής επιχείρησης. Το εγκριθέν ποσόν εισάγεται σε ειδική εφαρμογή του Taxis και η αίτηση εισάγεται στην κατάσταση πληρωμών. Προετοιμάζονται οι καταστάσεις πληρωμής και αποστέλλεται διαβιβαστικό σημείωμα προς την αρμόδια Διεύθυνση Λογιστικής Γενικής του Υπουργείου Οικονομικών. Τέλος, παραδίδονται οι Καταστάσεις Πληρωμής στην αρμόδια προαναφερόμενη Διεύθυνση.

Στο επόμενο βήμα, το τμήμα Γ' παραλαμβάνει αντίγραφο κίνησης λογαριασμού από την Τράπεζα της Ελλάδος, στο οποίο αποτυπώνονται τα συνολικά ποσά πληρωμής ανά Κατάσταση Πληρωμής. Έπειτα, δημιουργούνται και αποστέλλονται στο Τμήμα Α'-Εκούσιας Είσπραξης, καταστάσεις των εκτελεσθέντων τίτλων πληρωμής.

Η απόφαση, θετική ή αρνητική, κοινοποιείται στην αιτούσα επιχείρηση με την εξής διαδικασία: α) Το ηλεκτρονικό αρχείο της απόφασης μετατρέπεται σε pdf και κοινοποιείται αυτή με ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail) ή β) δημιουργείται ακριβές αντίγραφο της απόφασης και κοινοποιείται αυτή στον αιτούντα με συστημένη επιστολή, με την οποία αποστέλλονται και τα πρωτότυπα δικαιολογητικά, εφόσον έχουν υποβληθεί.

*4.7.4 Απαλλαγή από τον Φόρο Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) της αγοράς και της εισαγωγής αγαθών που προορίζονται για εξαγωγή ή ενδοκοινοτική παράδοση, καθώς και των υπηρεσιών που συνδέονται άμεσα με τις πράξεις αυτές.*

Σκοπός της διαδικασία είναι η διευκόλυνση των εξαγωγικών επιχειρήσεων για αγορά αγαθών και λήψη υπηρεσιών με απαλλαγή από τον Φ.Π.Α., αντί της καταβολής Φ.Π.Α. και της επιστροφής πιστωτικού υπολοίπου που θα δημιουργείτο λόγω της διενέργειας των πράξεων εξαγωγών ή ενδοκοινοτικών παραδόσεων που απαλλάσσονται του Φ.Π.Α..



**Εικόνα 76-Διαδικασία 4.7.4: Απαλλαγή από τον Φόρο Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) της αγοράς και της εισαγωγής αγαθών που προορίζονται για εξαγωγή ή ενδοκοινοτική παράδοση, καθώς και των υπηρεσιών που συνδέονται άμεσα με τις πράξεις αυτές**

Η διαδικασία 7.4-« Απαλλαγή από τον Φόρο Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) της αγοράς και της εισαγωγής αγαθών που προορίζονται για εξαγωγή ή ενδοκοινοτική παράδοση, καθώς και των υπηρεσιών που συνδέονται άμεσα με τις πράξεις αυτές.» εκτελείται από:

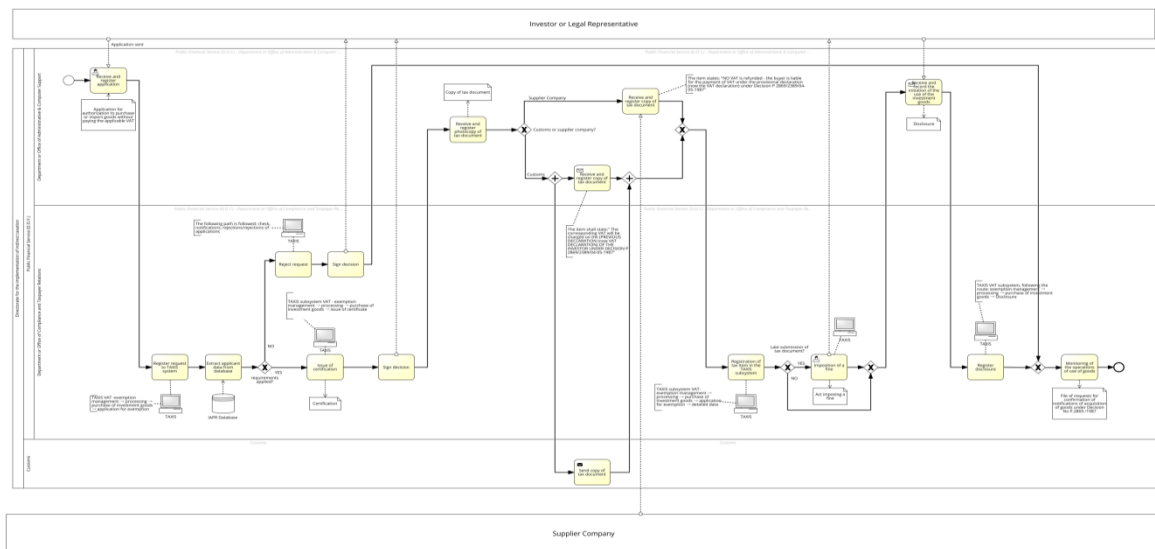
1. Το Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ.
2. Το Τμήμα ή Γραφείο Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους της Δ.Ο.Υ.
3. Το Τμήμα Ελέγχων της αρμόδιας Δ.Ο.Υ.
4. Την Επιχείρηση.

Η διαδικασία ξεκινά με την παραλαβή της Αίτησης-Δήλωσης, που υποβάλλεται από την επιχείρηση, και των συνημμένων δικαιολογητικών από το τμήμα Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ. Στην συνέχεια η αίτηση καταχωρείται στην εφαρμογή Taxis και πραγματοποιείται αυτόματος έλεγχος για την διαπίστωση προϋποθέσεων που ορίζουν την έγκριση του ορίου απαλλαγής από τον Φόρο Προστιθέμενης Αξίας. Πιο συγκεκριμένα, ελέγχεται αν το πρόσωπο που διενεργεί εξαγωγές ή και ενδοκοινοτικές παραδόσεις αγαθών είναι υποκείμενο στον Φ.Π.Α. και κατά την τελευταία τριετία δεν έχει εκδοθεί σε βάρος του απόφαση διοικητικού δικαστηρίου για τη διάπραξη φορολογικών παραβάσεων που συνιστούν φοροδιαφυγή. Κατόπιν, υλοποιείται αντιπαραβολή των στοιχείων, για το κρινόμενο χρονικό διάστημα, που υποβλήθηκαν από τον φορολογούμενο με αυτά που εμφανίζονται στην κατάσταση Εξαγωγών από τα Στοιχεία Τελωνείων (ICISnet) στο TAXIS, καθώς και των υποβληθέντων

ανακεφαλαιωτικών πινάκων ενδοκοινοτικών παραδόσεων που εμφανίζονται στο TAXIS. Μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου εκδίδεται / καταχωρείται Απόφαση Έγκρισης ορίου απαλλαγής ή Απόφαση Απόρριψης ορίου απαλλαγής και αποστέλλεται στην επιχείρηση.

#### 4.7.5 Καταβολή του Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) των επενδυτικών αγαθών

Σκοπός της διαδικασίας είναι η διευκόλυνση απόκτησης καινούργιου μηχανολογικού και λοιπού εξοπλισμού από ορισμένες κατηγορίες επιχειρήσεων, καθώς και της επένδυσης για κατασκευαστικές εργασίες σε ξενοδοχειακά καταλύματα, χωρίς εκταμίευση του φόρου που αναλογεί στην αξία αγοράς του στο εσωτερικό της χώρας ή στην αξία εισαγωγής του.



**Εικόνα 77-Διαδικασία 4.7.5: Καταβολή του Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) των επενδυτικών αγαθών**

Η διαδικασία 7.5-« Καταβολή του Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) των επενδυτικών αγαθών» εκτελείται από:

1. Το Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ.
2. Το Τμήμα ή Γραφείο Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους της Δ.Ο.Υ.
3. Τον επενδυτή ή ο νόμιμος εκπρόσωπος σε περίπτωση νομικού προσώπου ή νομικής οντότητας.
4. Την προμηθεύτρια επιχείρηση.
5. Το τελωνείο.

Η διαδικασία ξεκινά όταν παραλαμβάνεται και πρωτοκολλείται από τον αρμόδιο υπάλληλο της Δ.Ο. Υ η αίτηση, με τα συνημμένα σε αυτήν δικαιολογητικά. Στη συνέχεια, το αίτημα καταχωρείται στην εφαρμογή Taxis και έπειτα αντλούνται, από τη βάση δεδομένων της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, πληροφορίες και στοιχεία του αιτούντα, προκειμένου να διαπιστωθεί, αφενός ότι πρόκειται για επιχείρηση υποκείμενη στον Φ.Π.Α. και, αφετέρου ότι πρόκειται για επιχείρηση βιομηχανική, βιοτεχνική, μεταλλευτική, λατομική, ξενοδοχειακή ή αγροτική.

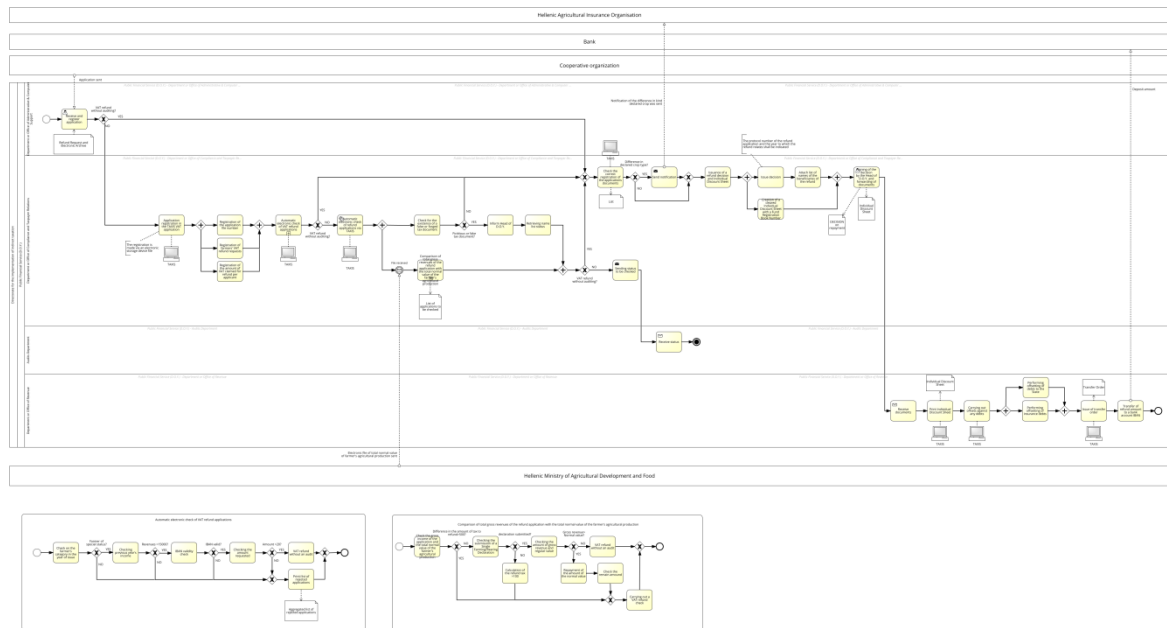
Κατόπιν, διενεργείται έλεγχος κατά τον οποίο διαπιστώνεται εάν ικανοποιούνται οι προϋποθέσεις για την παράδοση των αγαθών χωρίς Φ.Π.Α. Στην περίπτωση μη συνδρομής των προϋποθέσεων εκδίδεται αρνητική απάντηση και ενημερώνεται ο επενδυτής ο νόμιμος εκπρόσωπος. Διαφορετικά το αίτημα εγκρίνεται και εκδίδεται βεβαίωση. Έπειτα, παραλαμβάνεται, από το Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης και πρωτοκολλείται το φωτοαντίγραφο του φορολογικού στοιχείου που είτε εξέδωσε η προμηθεύτρια επιχείρηση είτε απέστειλε το αρμόδιο Τελωνείο.

Τα στοιχεία προωθούνται στο τμήμα Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους όπου και καταχωρούνται στο υποσύστημα TAXIS Φ.Π.Α.. Στην περίπτωση εκπρόθεσμης προσκόμισης του φορολογικού στοιχείου, ο αρμόδιος υπάλληλος προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες, μέσω των εφαρμογών του Υποσυστήματος TAXIS Φ.Π.Α για την επιβολή προστίμου και κατόπιν ενημερώνεται ο επενδυτής ή ο νόμιμος εκπρόσωπος.

Ο επενδυτής προσκομίζει στη Δ.Ο.Υ. τη γνωστοποίηση έναρξης χρησιμοποίησης των επενδυτικών αγαθών η οποία καταχωρείται στο υποσύστημα TAXIS Φ.Π.Α. Τέλος, η διαδικασία ολοκληρώνεται με την παρακολούθηση των εργασιών χρήσης των αγαθών.

*4.7.6 Επιστροφή Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) σε αγρότες του Ειδικού Καθεστώτος, η αίτηση των οποίων υποβάλλεται μέσω Συνεταιριστικής Οργάνωσης.*

Σκοπός της διαδικασίας είναι η εξυπηρέτηση του αγροτικού τομέα της χώρας με τη διαδικασία επιστροφής Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) στους αγρότες του Ειδικού Καθεστώτος να γίνεται ελεγχόμενα και ορθά, χωρίς κόστος, μέσω Συνεταιρισμών.



**Εικόνα 78-Διαδικασία 4.7.6: Επιστροφή Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) σε αγρότες του Ειδικού Καθεστώτος, η αίτηση των οποίων υποβάλλεται μέσω Συνεταιριστικής Οργάνωσης.**

Η διαδικασία 7.6-« Επιστροφή Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) σε αγρότες του Ειδικού Καθεστώτος, η αίτηση των οποίων υποβάλλεται μέσω Συνεταιριστικής Οργάνωσης» εκτελείται από:

1. Το Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ.
2. Το Τμήμα ή Γραφείο Σχέσεων και Συμμόρφωσης με τους Φορολογουμένους της Δ.Ο.Υ.
3. Το Τμήμα ή Γραφείο Εσόδων της Δ.Ο.Υ.
4. Τη Συνεταιριστική οργάνωση.
5. Το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων (ΥΠ.Α.Α.Τ.).
6. Το Τμήμα Ελέγχων της αρμόδιας Δ.Ο.Υ.
7. Τον Οργανισμό Ελληνικών Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΕΛ.Γ.Α.).
8. Την Τράπεζα.

Η διαδικασία ξεκινά με την παραλαβή και πρωτοκόλληση της αίτησης επιστροφής που υποβάλλεται από τη Συνεταιριστική οργάνωση για λογαριασμό των αγροτών του ειδικού καθεστώτος. Έπειτα καταχωρούνται στην εφαρμογή TAXIS Φ.Π.Α., μέσω αρχείου, τα στοιχεία της αίτησης, όπως ο αριθμός πρωτοκόλλου της αίτησης της Συνεταιριστικής οργάνωσης, το πλήθος των αιτήσεων επιστροφής Φ.Π.Α. των αγροτών που συνοδεύουν

την αίτηση της Συνεταιριστικής οργάνωσης και το αιτούμενο ποσό Φ.Π.Α. προς επιστροφή ανά αιτούντα.

Ακολουθεί αυτόματος ηλεκτρονικός έλεγχος των αιτήσεων επιστροφής Φ.Π.Α. των αγροτών του ειδικού καθεστώτος. Η ακολουθία βημάτων ελέγχου αναλύεται παρακάτω. Αρχικά, ελέγχεται εάν ο αιτών την επιστροφή Φ.Π.Α. ήταν αγρότης ειδικού καθεστώτος κατά το έτος έκδοσης των στοιχείων. Έπειτα ελέγχεται εάν κατά το προηγούμενο του έτους έκδοσης των στοιχείων, είχε εισοδήματα άνω των δεκαπέντε χιλιάδων ευρώ (15.000€). Κατόπιν, διασταυρώνεται η εγκυρότητα του Διεθνούς Αριθμού Τραπεζικού Λογαριασμού (IBAN) και τέλος ελέγχεται εάν το αιτούμενο ποσό ανέρχεται σε είκοσι ευρώ (20,00€), τουλάχιστον. Αν ισχύουν όλες οι προαναφερόμενες προϋποθέσεις, η επιστροφή δεν θα διενεργηθεί κατόπιν ελέγχου. Σε διαφορετική περίπτωση, εκτυπώνεται συγκεντρωτική κατάσταση, η οποία περιλαμβάνει τις αιτήσεις των αγροτών που απορρίπτονται για τους ανωτέρω λόγους.

Στο επόμενο βήμα, διενεργείται αυτόματος ηλεκτρονικός έλεγχος των αιτήσεων επιστροφής μέσω TAXIS. Η εφαρμογή TAXIS συγκρίνει το σύνολο των ακαθαρίστων εσόδων της αίτησης επιστροφής του αγρότη με την συνολική κανονική αξία της αγροτικής του παραγωγής που περιλαμβάνεται στο ηλεκτρονικό αρχείο που αποστέλλει το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων (ΥΠ.Α.Α.Τ.) και πραγματοποιεί με έλεγχο την επιστροφή Φ.Π.Α. στις περιπτώσεις όπου: 1) από τη σύγκριση των ακαθαρίστων εσόδων της αίτησης επιστροφής με την κανονική αξία του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων (ΥΠ.Α.Α.Τ.), προκύπτει διαφορά φόρου προς επιστροφή άνω των πεντακοσίων ευρώ (500,00€), 2) δεν έχει υποβληθεί Ενιαία Δήλωση Καλλιέργειας/Εκτροφής και το ποσό φόρου προς επιστροφή είναι άνω των εκατό ευρώ (100,00€), 3) το ποσό που αντιστοιχεί στα ακαθάριστα έσοδα υπερβαίνει το ποσό της κανονικής αξίας. Επιπλέον, ελέγχεται η ύπαρξη στοιχείων που να επιβεβαιώνουν ότι ο αγρότης ενήργησε ως λήπτης εικονικού ή πλαστού φορολογικού στοιχείου. Στην περίπτωση που βρεθούν στοιχεία, ενημερώνεται ο Προϊστάμενος της Δ.Ο.Υ. και ανακτάται μέσα από το σύστημα κατάσταση με τους φορολογουμένους αυτούς. Αν από τους ελέγχους που προηγήθηκαν επιβεβαιώνεται κάποια συνθήκη τότε εκτυπώνεται κατάσταση η οποία περιλαμβάνει τις αιτήσεις των αγροτών που προωθούνται για τους ανωτέρω λόγους στο Τμήμα Ελέγχων της Δ.Ο.Υ.

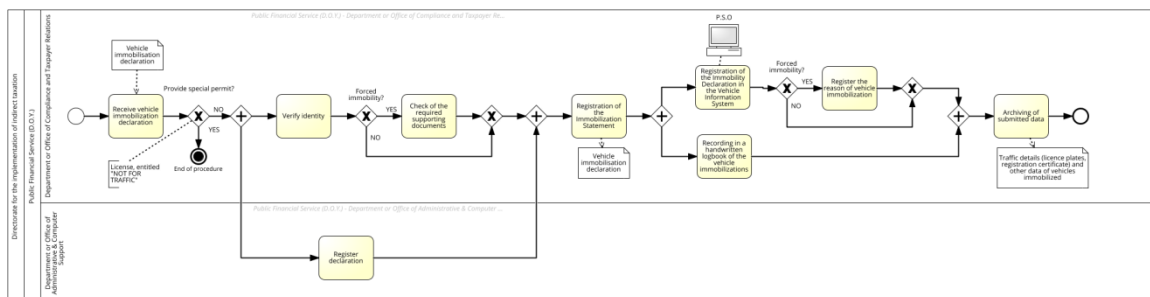


Έπειτα διενεργείται διασταυρωτικός έλεγχος για την ορθή καταχώρηση των παραστατικών στις αιτήσεις αγροτών για τις οποίες η επιστροφή θα διεξαχθεί χωρίς έλεγχο συμπεριλαμβανομένου και αυτών για τις οποίες παρατηρήθηκε διαφορά σχετικά με το είδος καλλιέργειας μεταξύ της δήλωσης καλλιέργειας και των παραστατικών που προσκομίζονται στη Δ.Ο.Υ. από τον δικαιούχο αγρότη. Στην τελευταία περίπτωση, ενημερώνεται ο Οργανισμός Ελληνικών Γεωργικών Ασφαλίσεων. Εν συνεχεία, εκδίδεται η απόφαση επιστροφής με επισυναπτόμενη ονομαστική κατάσταση των δικαιούχων επιστροφής αγροτών καθώς και το Ατομικό Φύλλο Έκπτωσης (Α.Φ.ΕΚ.) εκκαθαρισμένο με Αριθμό Βιβλίου Καταχώρησης Ταμείου (Α.Β.Κ.Τ.) στο οποίο αναγράφεται ο αριθμός απόφασης της επιστροφής. Τα προαναφερόμενα έντυπα υπογράφονται από τον Προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ. και προωθούνται στο Τμήμα ή Γραφείο Εσόδων της Δ.Ο.Υ.

Ακολουθεί η εκτύπωση του Ατομικού Φύλλου Έκπτωσης (Α.Φ.ΕΚ.) και η διενέργεια συμψηφισμών χρεών ως προς το Δημόσιο και ασφαλιστικών οφειλών, προκειμένου να κλείσει το Α.Φ.ΕΚ. Τέλος, κατατίθεται η επιστροφή Φ.Π.Α. στο IBAN λογαριασμού που δηλώθηκε.

#### 4.7.7 Θέση σε ακινησία αυτοκινήτων οχημάτων Επιβατικών Ιδιωτικής Χρήσης (Ε.Ι.Χ.)

Σκοπός της διαδικασίας είναι η φορολογική ελάφρυνση των πολιτών, οι οποίοι δύνανται να θέσουν σε ακινησία τα οχήματά τους, είτε για λόγους οικονομικής αδυναμίας, είτε για λόγους ανωτέρας βίας, προκειμένου να μην καταβάλλουν τα Τέλη Κυκλοφορίας ή προκειμένου να μην χρεώνονται με τον φόρο πολυτελούς διαβίωσης, ακόμα και αν έχουν καταβληθεί τα ετήσια τέλη κυκλοφορίας.



**Εικόνα 79-Διαδικασία 4.7.7: Θέση σε ακινησία αυτοκινήτων οχημάτων Επιβατικών Ιδιωτικής Χρήσης (Ε.Ι.Χ.)**

Η διαδικασία 7.7-« Θέση σε ακινησία αυτοκινήτων οχημάτων Επιβατικών Ιδιωτικής Χρήσης (Ε.Ι.Χ.)» εκτελείται από:

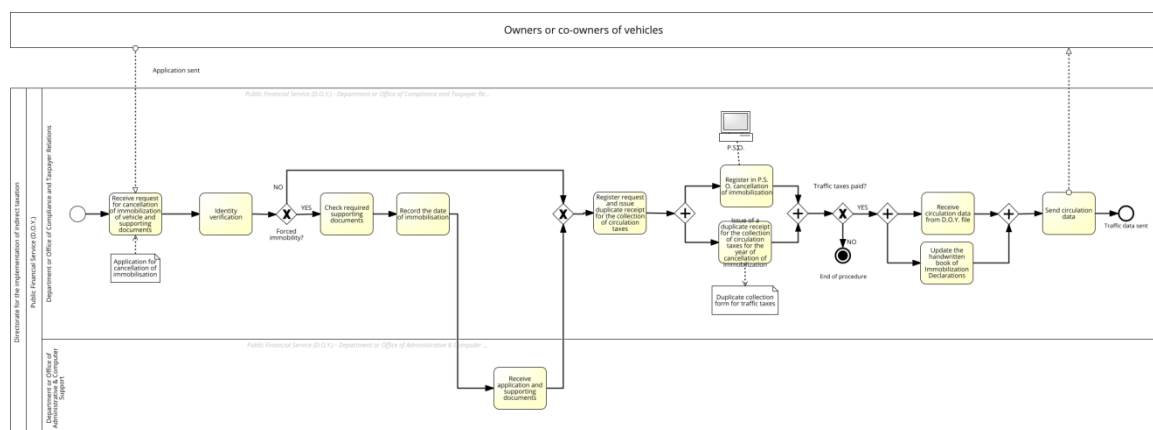
1. Το Τμήμα ή Γραφείο Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους της Δ.Ο.Υ.
2. Το Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής & Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ.

Η διαδικασία ξεκινά με την παραλαβή της Δήλωσης ακινησίας οχήματος. Αν έχει χορηγηθεί άδεια με τίτλο «ΟΧΙ ΓΙΑ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑ», το όχημα δεν τίθεται σε ακινησία και ολοκληρώνεται η διαδικασία. Σε διαφορετική περίπτωση, ελέγχεται η ταυτοπροσωπία του περιεχομένου της δήλωσης ακινησίας και των στοιχείων κυκλοφορίας που συνυποβάλλονται. Αν πρόκειται για αναγκαστική ακινησία γίνεται και έλεγχος των κατά περίπτωση απαιτούμενων δικαιολογητικών.

Ακολουθεί καταχώρηση της Δήλωσης Ακινησίας τόσο στο Πληροφοριακό Σύστημα Οχημάτων (Π.Σ.Ο.) όσο και σε χειρόγραφο βιβλίο παρακολούθησης των ακινησιών, καθώς και της αίτιας αν πρόκειται για αναγκαστική ακινησία. Τα υποβληθέντα στοιχεία κυκλοφορία, αρχειοθετούνται.

#### 4.7.8 Άρση της θέσης σε ακινησία αυτοκινήτων οχημάτων Επιβατικών Ιδιωτικής Χρήσης (Ε.Ι.Χ.)

Σκοπός της διαδικασίας είναι η επανακυκλοφορία των οχημάτων με την άρση της ακινησίας τους και καταβολή των τελών κυκλοφορίας τρέχοντος έτους.



**Εικόνα 80-Διαδικασία 4.7.8: Άρση της θέσης σε ακινησία αυτοκινήτων οχημάτων Επιβατικών Ιδιωτικής Χρήσης (Ε.Ι.Χ.)**

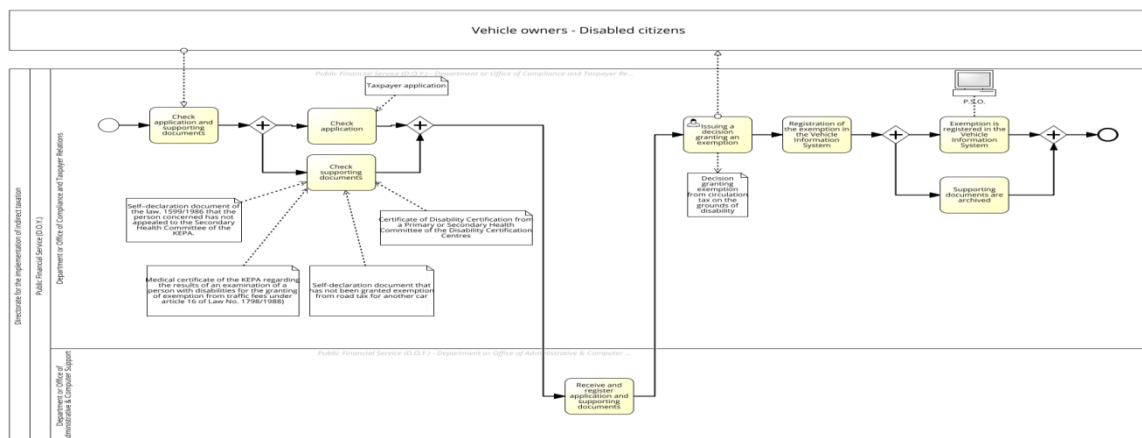
Η διαδικασία 7.8-« Άρση της θέσης σε ακινησία αυτοκινήτων οχημάτων Επιβατικών Ιδιωτικής Χρήσης (Ε.Ι.Χ.)» εκτελείται από:

1. Το Τμήμα ή Γραφείο Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους της Δ.Ο.Υ.
2. Το Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής & Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ.
3. Τους ιδιοκτήτες ή συνιδιοκτήτες οχημάτων.

Η διαδικασία ξεκινά με την παραλαβή αιτήματος άρσης ακινησίας Ε.Ι.Χ οχήματος και των αντίστοιχων δικαιολογητικών. Διενεργείται έλεγχος ταυτοπροσωπίας και αν πρόκειται για αναγκαστική ακινησία γίνεται και έλεγχος των απαιτούμενων δικαιολογητικών με καταγραφή της ημερομηνίας άρσης του λόγου της αναγκαστικής ακινησίας. Η άρση ακινησίας καταχωρείται στο Πληροφοριακό Σύστημα Οχημάτων (Π.Σ.Ο.) και εκδίδεται διπλότυπο εισπραξης για τα τέλη κυκλοφορίας του έτους της άρσης. Αν τα τέλη κυκλοφορίας καταβληθούν, τότε παραδίδονται στον φορολογούμενο τα φυλασσόμενα στο αρχείο της Δ.Ο.Υ. στοιχεία κυκλοφορίας και παράλληλα ενημερώνεται για την άρση ακινησίας το χειρόγραφο βιβλίο των Δηλώσεων Ακινησιών. Διαφορετικά η διαδικασία τερματίζεται.

#### 4.7.9 Χορήγηση απαλλαγής από τέλη κυκλοφορίας σε ανάπηρους πολίτες ιδιοκτήτες Επιβατικών Ιδιωτικής Χρήσης (Ε.Ι.Χ.) οχημάτων

Σκοπός της διαδικασίας είναι η οικονομική ελάφρυνση ομάδων αναπήρων με τη χορήγηση απαλλαγής τους από τέλη κυκλοφορίας των Ε.Ι.Χ. οχημάτων τους, τα οποία τους είναι απαραίτητα για τις μετακινήσεις τους.



**Εικόνα 81-Διαδικασία 4.7.9: Χορήγηση απαλλαγής από τέλη κυκλοφορίας σε ανάπηρους πολίτες ιδιοκτήτες Επιβατικών Ιδιωτικής Χρήσης (Ε.Ι.Χ.) οχημάτων**

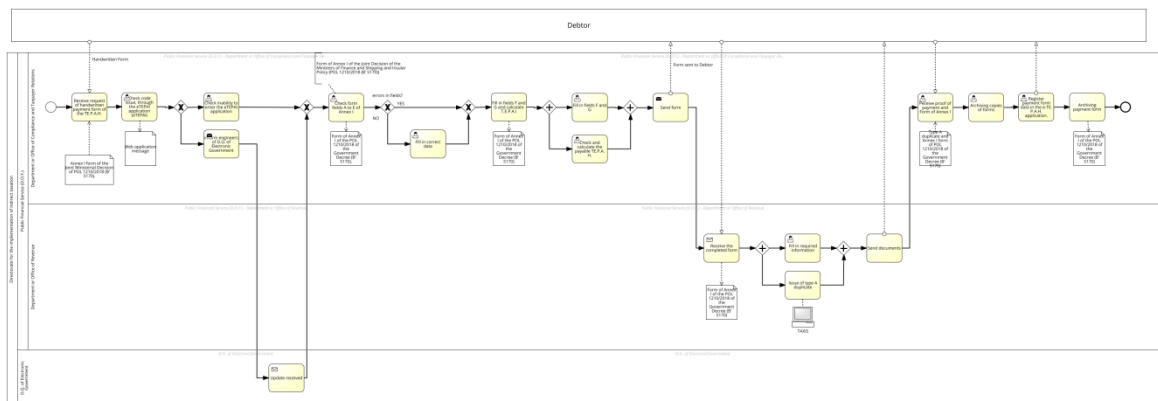
Η διαδικασία 7.9-« Χορήγηση απαλλαγής από τέλη κυκλοφορίας σε ανάπηρους πολίτες ιδιοκτήτες Επιβατικών Ιδιωτικής Χρήσης (Ε.Ι.Χ.) οχημάτων» εκτελείται από:

1. Το Τμήμα ή Γραφείο Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους της Δ.Ο.Υ.
2. Τους ιδιοκτήτες οχημάτων -ανάπηροι πολίτες.
3. Το Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ.

Η διαδικασία ξεκινά με τον έλεγχο της αίτησης που υποβλήθηκε από τον αιτούντα καθώς και των δικαιολογητικών που επισυνάφθηκαν. Τα έντυπα προωθούνται στο Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής και Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ. όπου πρωτοκολλούνται. Στη συνέχεια, εκδίδεται απόφαση χορήγησης απαλλαγής από τον Προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ. και καταχωρείται στο Πληροφοριακό Σύστημα Οχημάτων (Π.Σ.Ο.). Τα δικαιολογητικά αρχειοθετούνται.

#### 4.7.10 Είσπραξη του Τέλους Πλοίων Αναψυχής και Ημερόπλοιων (ΤΕ.Π.Α.Η.) από τις Δ.Ο.Υ. στις περιπτώσεις αδυναμίας έκδοσης κωδικού από την εφαρμογή e-ΤΕ.Π.Α.Η. (eTEPAI)

Σκοπός της διαδικασίας είναι η διευκόλυνση των υπόχρεων σε ΤΕ.Π.Α.Η. προσώπων για καταβολή του, στην περίπτωση που δεν είναι δυνατή η έκδοση ηλεκτρονικού κωδικού πληρωμής μέσω της εφαρμογής e-ΤΕ.Π.Α.Η. (eTEPAI).



**Εικόνα 82-Διαδικασία 4.7.10: Είσπραξη του Τέλους Πλοίων Αναψυχής και Ημερόπλοιων (ΤΕ.Π.Α.Η.) από τις Δ.Ο.Υ. στις περιπτώσεις αδυναμίας έκδοσης κωδικού από την εφαρμογή e-ΤΕ.Π.Α.Η. (eTEPAI)**

Η διαδικασία 7.10-« Είσπραξη του Τέλους Πλοίων Αναψυχής και Ημερόπλοιων (ΤΕ.Π.Α.Η.) από τις Δ.Ο.Υ. στις περιπτώσεις αδυναμίας έκδοσης κωδικού από την εφαρμογή e-ΤΕ.Π.Α.Η. (eΤΕΡΑΙ)» εκτελείται από:

1. Το Τμήμα ή Γραφείο Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους της Δ.Ο.Υ.
2. Τη Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
3. Τον Υπόχρεο.
4. Το Τμήμα ή Γραφείο Εσόδων της Δ.Ο.Υ.

Η διαδικασία ξεκινά με την παραλαβή αιτήματος χειρόγραφης φόρμας πληρωμής του Τέλους Πλοίων Αναψυχής και Ημερόπλοιων (ΤΕ.Π.Α.Η.) από τον φορολογούμενο, που διαθέτει ελληνικό Α.Φ.Μ. Ο αρμόδιος υπάλληλος ελέγχει την αδυναμία εισόδου στην εφαρμογή e-ΤΕ.Π.Α.Η. ή επικοινωνεί με τους τεχνικούς της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στη συνέχεια, ελέγχει την ορθή συμπλήρωση, από τον υπόχρεο, των πεδίων Α έως Ε του εντύπου του παραρτήματος Ι της ΠΟΛ 1210/2018 (Β' 5170) κοινής απόφασης Υπουργών Οικονομικών και Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής. Αν παρατηρηθούν λάθη, τα διορθώνει και προχωρά στη συμπλήρωση των πεδίων ΣΤ και Ζ της έντυπης φόρμας. Επίσης, υπολογίζει το οφειλόμενο Τέλος Πλοίων Αναψυχής και Ημερόπλοιων (ΤΕ.Π.Α.Η.).

Παραλαμβάνεται η συμπληρωμένη και ελεγμένη έντυπη φόρμα, από το Τμήμα ή Γραφείο Εσόδων της Δ.Ο.Υ.) και αρμόδιος υπάλληλος συμπληρώνει τα υπόλοιπα στοιχεία που απαιτούνται. Ταυτόχρονα, εκδίδεται διπλότυπο τύπου Α' από το Τaxis. Τα έντυπα αποστέλλονται στον υπόχρεο. Έπειτα, ο υπόχρεος προσκομίζει το αποδεικτικό πληρωμής του ΤΕ.Π.Α.Η. στον υπάλληλο του Τμήματος ή Γραφείου Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους της Δ.Ο.Υ., όπου αρχειοθετείται, αντίγραφο αυτού, μαζί με αντίγραφο της έντυπης φόρμας πληρωμής. Τέλος, ο αρμόδιος υπάλληλος καταχωρεί τα στοιχεία της έντυπης φόρμας πληρωμής, με την ένδειξη «πληρωμένο», στην εφαρμογή e- ΤΕ.Π.Α.Η. και το έντυπο πληρωμής, αρχειοθετείται.

4.7.11 Καταχώριση τουριστικών πλοίων και μικρών σκαφών του ν. 4256/2014 (Α' 92) στο «e- Μητρώο» πλοίων (μόνο κατά το μέρος που αφορά στη Δ.Ο.Υ.)



1. Τη Δ.Ο.Υ. ή Τελωνείο.
2. Το Υπουργείο Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής (Υ.ΝΑ.Ν.Π.).
3. Τον Φορολογούμενο.

Η διαδικασία ξεκινά όταν ο αρμόδιος υπάλληλος επισκέπτεται την ηλεκτρονική διεύθυνση «<https://www.aade.gr/polites/mitroo-ploion>» και συνδέεται στην εφαρμογή του e-Μητρώου Πλοίων. Οι ενέργειες που μπορούν να εκτελεστούν από την εφαρμογή είναι: 1) Διαχείριση εισερχόμενων μηνυμάτων για πλοία με κατάσταση εγγραφής «Αποθηκευμένα από την Υπηρεσία», 2) «Αποθήκευση νέου πλοίου από την Α.Α.Δ.Ε.», 3) «Διαχείριση μηνυμάτων, με την ένδειξη στην κατάσταση του πλοίου Επικαιροποιημένη μετά την επικύρωση», 4) «Μεταβολή των οικονομικών στοιχείων».

Στο επόμενο βήμα υλοποιείται η εκτέλεση ενεργειών που αφορούν την διαχείριση εισερχόμενων μηνυμάτων για πλοία με ελληνική σημαία, τα οποία έχουν αποθηκευτεί στην εφαρμογή του e-Μητρώου Πλοίων από τον φορολογούμενο. Αρχικά, ο υπηρεσιακός χρήστης της Δ.Ο.Υ., προβαίνει σε αναζήτηση με βάση τις ειδοποιήσεις και επιλέγει νέα μη αναγνωσμένα μηνύματα. Στη συνέχεια, επιλέγει τον «ID» για το πλοίο στο οποίο αφορά το συγκεκριμένο μήνυμα και αμέσως μετά, «Προβολή εισερχομένων μηνυμάτων». Εφόσον είναι καταχωρημένη η Δ.Ο.Υ. στην οποία έχει οριστεί ως εξουσιοδοτημένος χρήστης, την επαληθεύει και παράλληλα επιβεβαιώνει ότι στην περίπτωση επαγγελματικών πλοίων έχει δηλωθεί ο αντίστοιχος κωδικός δραστηριότητας. Κατόπιν, επιβεβαιώνει τα οικονομικά στοιχεία της ενότητας 10 (Α, Β, Δ). Στην περίπτωση εφοπλισμού επιβεβαιώνονται τα στοιχεία, τόσο του πλοιοκτήτη, όσο και του εφοπλιστή. Και τέλος, επιλέγει το πεδίο «Αποθήκευση εγγραφής στο Μητρώο».

Για την αποθήκευση νέου πλοίου, με ξένη σημαία, από την Α.Α.Δ.Ε. ο υπάλληλος προβαίνει στις παρακάτω ενέργειες. Αρχικά, επιλέγει το πεδίο «ΑΝΑΖΗΤΗΣΕΙΣ ΣΤΟ ΜΗΤΡΩΟ» και αναζητά με την βοήθεια κριτηρίων το συγκεκριμένο πλοίο. Έπειτα, επιλέγει τον «ID» του συγκεκριμένου πλοίου και εφόσον είναι καταχωρημένη η Δ.Ο.Υ. στην οποία έχει οριστεί ως εξουσιοδοτημένος χρήστης, την επαληθεύει και παράλληλα επιβεβαιώνει ότι στην περίπτωση των επαγγελματικών πλοίων έχει δηλωθεί αντίστοιχος κωδικός δραστηριότητας. Κατόπιν, επιβεβαιώνει τα οικονομικά στοιχεία της ενότητας 10 (Α, Β, Δ). Στην περίπτωση εφοπλισμού επιβεβαιώνονται τα στοιχεία, τόσο του πλοιοκτήτη, όσο και του εφοπλιστή. Τέλος, επιλέγει το πεδίο «Αποθήκευση εγγραφής

στο Μητρώο» και αποστέλλει μήνυμα μέσω του πεδίου «Εισαγωγή Μηνύματος» στο Υ.ΝΑ.Ν.Π., ενημερώνοντάς το για τη εισαγωγή του νέου πλοίου.

Για την διαχείριση μηνυμάτων που αφορούν πλοία για τα οποία έχει πραγματοποιηθεί οριστική εγγραφή τους στο e-Μητρώο Πλοίων ακολουθείται η παρακάτω ακολουθία βημάτων. Αρχικά, ο υπηρεσιακός χρήστης της Δ.Ο.Υ. προβαίνει σε αναζήτηση με βάση τις ειδοποιήσεις και επιλέγει νέα μη αναγνωσμένα μηνύματα. Στη συνέχεια, επιλέγει τον «ID» για το πλοίο, που αφορά στο συγκεκριμένο μήνυμα και επιλέγει «Προβολή εισερχομένων μηνυμάτων». Εφόσον είναι καταχωρημένη η Δ.Ο.Υ. στην οποία έχει οριστεί ως εξουσιοδοτημένος χρήστης, την επαληθεύει και παράλληλα επιβεβαιώνει ότι στην περίπτωση των επαγγελματικών πλοίων έχει δηλωθεί αντίστοιχος κωδικός δραστηριότητας. Κατόπιν, επιβεβαιώνει τα οικονομικά στοιχεία της ενότητας 10 (Α, Β, Δ). Στην περίπτωση εφοπλισμού επιβεβαιώνονται τα στοιχεία, τόσο του πλοιοκτήτη, όσο και του εφοπλιστή. Τέλος, επιλέγει το πεδίο «Αποθήκευση εγγραφής στο Μητρώο».

Για την μεταβολή των οικονομικών στοιχείων των πλοίων των οποίων έχει πραγματοποιηθεί η οριστική εγγραφή τους στο e-Μητρώο Πλοίων ακολουθούνται οι παρακάτω ενέργειες. Ο υπηρεσιακός χρήστης της Δ.Ο.Υ. επιλέγει το πεδίο «ΑΝΑΖΗΤΗΣΕΙΣ ΣΤΟ ΜΗΤΡΩΟ» και αναζητά με την βοήθεια κριτηρίων το συγκεκριμένο πλοίο. Έπειτα, επιλέγει τον «ID» του συγκεκριμένου πλοίου και εφόσον είναι καταχωρημένη η Δ.Ο.Υ. στην οποία έχει οριστεί ως εξουσιοδοτημένος χρήστης, την επαληθεύει. Στην συνέχεια, επιβεβαιώνει ή μεταβάλλει τα οικονομικά στοιχεία της ενότητας 10 (Α, Β, Δ). Στην περίπτωση εφοπλισμού επιβεβαιώνονται ή μεταβάλλονται τα στοιχεία, τόσο του πλοιοκτήτη, όσο και του εφοπλιστή. Τέλος, επιλέγει το πεδίο «Αποθήκευση εγγραφής στο Μητρώο».

Στις περιπτώσεις που η Δ.Ο.Υ. δεν είναι καταχωρημένη ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία. Για τα πλοία με ελληνική σημαία αποστέλλεται μήνυμα στο Υ.ΝΑ. Ν.Π., μέσω της εφαρμογής του e - Μητρώου πλοίων, ενώ για τα πλοία με ξένη σημαία ενημερώνεται ο φορολογούμενος ότι θα πρέπει να προβεί σε σχετική διόρθωση και νέα καταχώρηση στην εφαρμογή του e-Μητρώου Πλοίων.

Στο επόμενο βήμα πραγματοποιείται έλεγχος, έως και την 15.11.2018, των καταχωρισμένων οικονομικών στοιχείων των πλοίων με ελληνική σημαία, στο e-Μητρώο Πλοίων. Ο υπηρεσιακός χρήστης της Δ.Ο.Υ., κατά την καταχώριση των στοιχείων των

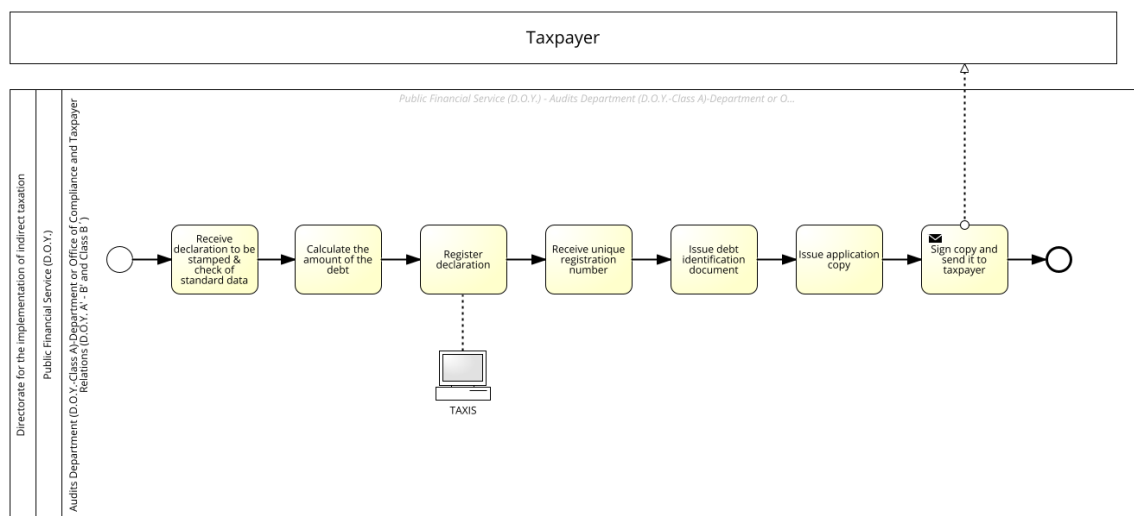


πλοίων στο e-Μητρώο Πλοίων, είτε ελέγχει αμέσως τα οικονομικά στοιχεία, είτε προβαίνει σε έγκριση αυτών, προκειμένου να γίνει ο έλεγχός τους σε μεταγενέστερο χρόνο.

Ακολουθεί η οριστική καταχώρηση του πλοίου στο e -Μητρώο πλοίων με τις ακόλουθες ενέργειες. Ο υπηρεσιακός χρήστης της Δ.Ο.Υ. επιλέγει το πεδίο «ΑΝΑΖΗΤΗΣΕΙΣ ΣΤΟ ΜΗΤΡΩΟ» » και αναζητά με την βοήθεια κριτηρίων το συγκεκριμένο πλοίο. Έπειτα, επιλέγει τον «ID» του συγκεκριμένου πλοίου και επιβεβαιώνει τη μεταβολή της κατάστασης της εγγραφής σε «Επικυρωμένη». Τέλος, εκτυπώνει την εγγραφή του τουριστικού πλοίου (αρχείο pdf), προκειμένου να αρχειοθετηθεί.

#### 4.7.12 Παραλαβή και διεκπεραίωση των δηλώσεων που άπτονται της φορολογίας Χαρτοσήμου.

Σκοπός της διαδικασίας είναι η φορολογική συμμόρφωση των υπόχρεων, σε τέλος χαρτοσήμου, προσώπων και η διευκόλυνση αυτών για την καταβολή του.



**Εικόνα 84-Διαδικασία 4.7.12: Παραλαβή και διεκπεραίωση των δηλώσεων που άπτονται της φορολογίας Χαρτοσήμου**

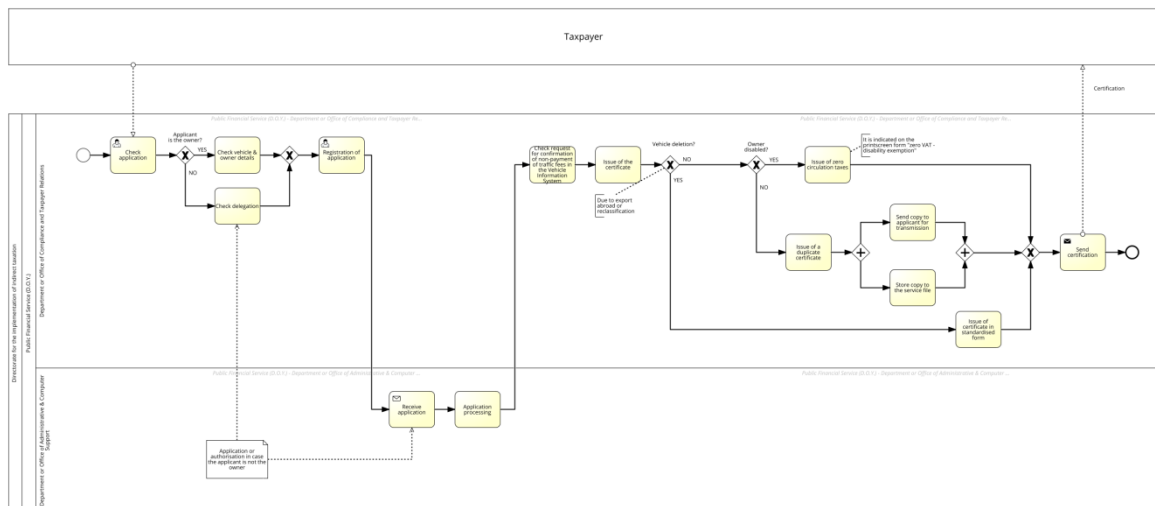
Η διαδικασία 7.12-« Παραλαβή και διεκπεραίωση των δηλώσεων που άπτονται της φορολογίας Χαρτοσήμου» εκτελείται από:

1. Το Τμήμα Ελέγχων (Δ.Ο.Υ. Α΄ Τάξης) και Τμήμα ή Γραφείο Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους της Δ.Ο.Υ. (Δ.Ο.Υ. Α΄ - Β΄ και Β΄ Τάξης).
2. Τον φορολογούμενο.

Η διαδικασία ξεκινά με την παραλαβή της δήλωσης προς χαρτοσήμανση και τον έλεγχο των τυπικών στοιχείων αυτής. Στη συνέχεια υπολογίζεται το ποσό οφειλής προς βεβαίωση και καταχωρείται η δήλωση στο υπομητρώο του TAXIS. Λαμβάνεται μοναδικός αριθμός καταχώρησης της δήλωσης και εκδίδεται ταυτότητα οφειλής. Τέλος, εκδίδεται αντίγραφο της δήλωσης και αποστέλλεται στον φορολογούμενο.

#### 4.7.13 Χορήγηση βεβαίωσης μη οφειλής τελών κυκλοφορίας

Σκοπός της διαδικασίας είναι η Εφαρμογή ομοιόμορφης διαδικασίας από τις Δ.Ο.Υ., για την έκδοση βεβαίωσης περί μη οφειλής τελών κυκλοφορίας, για μεταβίβαση αυτοκινήτου οχήματος ή διαγραφής του λόγω εξαγωγής /αποστολής σε άλλη χώρα κατά τον ν.4254/2014, στις περιπτώσεις αδυναμίας (κωλύματος) χορήγησης ηλεκτρονικής βεβαίωσης μέσω TAXISnet.



**Εικόνα 85-Διαδικασία 4.7.13: Χορήγηση βεβαίωσης μη οφειλής τελών κυκλοφορίας**

Η διαδικασία 7.13-« Χορήγηση βεβαίωσης μη οφειλής τελών κυκλοφορίας» εκτελείται από:

1. Το Τμήμα ή Γραφείο Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους της Δ.Ο.Υ.
2. Το Τμήμα ή Γραφείο Διοικητικής & Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ.
3. Τον φορολογούμενο.

Η διαδικασία ξεκινά με τον έλεγχο πληρότητας της αίτησης ως προς τα στοιχεία οχήματος και ιδιοκτήτη. Αν ο αιτών είναι εξουσιοδοτημένο πρόσωπο, τότε ελέγχεται η εξουσιοδότηση. Η αίτηση πρωτοκολλείται και αποστέλλεται στο Τμήμα ή Γραφείο

Διοικητικής & Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ. για διεκπεραίωση. Έπειτα προωθείται στο Τμήμα ή Γραφείο Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογουμένους προκειμένου να ελεγχθεί, μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος Οχημάτων, η καταβολή των τελών κυκλοφορίας που αφορούν το συγκεκριμένο όχημα.

Ακολουθεί η έκδοση της βεβαίωσης. Αρχικά ελέγχεται αν πρόκειται να γίνει διαγραφή του οχήματος λόγω εξαγωγής στο εξωτερικό ή επαναταξινόμησης. Στην περίπτωση αυτή, εκδίδεται βεβαίωση η οποία αποστέλλεται στον φορολογούμενο. Έπειτα, ελέγχεται αν ο ιδιοκτήτης είναι ανάπηρος. Αν ισχύει η συγκεκριμένη συνθήκη, εμφανίζονται μηδενικά τέλη κυκλοφορίας και αναγράφεται στο έντυπο που εκτυπώνεται «μηδενικά Τ.Κ. - απαλλαγή λόγω αναπηρίας». Σε διαφορετική περίπτωση, εκδίδεται η βεβαίωση και εκτυπώνεται εις διπλούν. Το ένα αντίγραφο αποστέλλεται στον αιτούντα, για μεταβίβαση, ενώ το δεύτερο επισυνάπτεται στην αίτηση για το αρχείο της Υπηρεσίας.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Υπολογισμός μετρικών**

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο θα παρουσιαστούν συγκεκριμένες μετρικές που χρησιμοποιήθηκαν, προκειμένου να εκτιμηθεί η πλαστικότητα και η εξωτερική ποιότητα των μοντέλων. Οι μετρικές υπολογίστηκαν και για τα εξήντα δύο (62) μοντέλα των διαδικασιών που αναφέρονται στο «Εγχειρίδιο Επιλεγμένων Λειτουργικών Διαδικασιών της Διεύθυνσης Προγραμματισμού και Αξιολόγησης Ελέγχων και Ερευνών (Δι.Π.Α.Ε.Ε.), των Υπηρεσιών Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.) που υπάγονται στον Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), καθώς και Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.)» με τις τιμές να έχουν καταχωρηθεί σε συγκεντρωτικό πίνακα. Επίσης, θα αναλυθεί λεπτομερώς ο υπολογισμός τους με την εφαρμογή τους σε συγκεκριμένο μοντέλο διαδικασίας.

### **5.1 Επιλογή Μετρικών**

Η μοντελοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών είναι απαραίτητη για μια επιχείρηση ή οργανισμό ή υπηρεσία του ευρύτερου Δημοσίου τομέα, που επιθυμεί να αξιολογήσει, να βελτιώσει και να αυτοματοποιήσει τις διαδικασίες της. Ο σχεδιασμός ενός κατανοητού και ακριβούς μοντέλου αποτελεί σημαντική προϋπόθεση για την αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων βελτίωσης της διαδικασίας. Η ποιότητα ενός μοντέλου είναι κομβικής σημασίας καθώς επηρεάζει σε αρκετά μεγάλο βαθμό την επιθυμητή δραστηριότητα [22]. Επτά βασικές συστάσεις για τον σχεδιασμό αλλά και βελτίωση μοντέλων επιχειρησιακών διαδικασιών ,προτάθηκαν από τον Mendling [23] και είναι οι εξής:

1. Το μοντέλο πρέπει να είναι δομημένο.
2. Μοντέλο με περισσότερα από πενήντα (50) στοιχεία πρέπει να αποδομηθεί.
3. Πρέπει να περιέχει όσο το δυνατόν λιγότερα στοιχεία.
4. Βασικής σημασίας είναι η δημιουργία ετικετών που να δηλώνουν κάποια ενέργεια με την χρήση ρημάτων.
5. Ελαχιστοποίηση διαδρομών δρομολόγησης ανά στοιχείο.
6. Πρέπει να υπάρχει έναν συμβάν έναρξης και ένα συμβάν λήξης.
7. Πρέπει να αποφεύγεται η χρήση στοιχείων δρομολόγησης OR.

Τα μοντέλα επιχειρησιακών διαδικασιών παρουσιάζουν πολλές ομοιότητες με τα προγράμματα λογισμικού, για τα οποία, στα μέσα της δεκαετίας του 1960, χρησιμοποιήθηκαν μετρικές προκειμένου να χαρακτηριστεί και να εκτιμηθεί ο κώδικας

ως προς την συνοχή, την πολυπλοκότητα, την σύζευξη, το μέγεθος και τη δομή [24]. Στη παρούσα εργασία χρησιμοποιήθηκαν μετρικές για την πλαστικότητα και την εξωτερική ποιότητα των διαδικασιών.

Η πλαστικότητα αναφέρεται στην δυνατότητα ανασχεδιασμού του μοντέλου μιας επιχειρησιακής διαδικασίας ως απόκριση σε ενδογενή ή εξωγενή ερεθίσματα, αναδιοργανώνοντας τα δομικά του στοιχεία. Ως ενδογενή ερεθίσματα, ορίζονται τα στοιχεία ενδο- οργανωσιακής ανατροφοδότησης που βασίζονται στην ανάλυση της διαδικασίας, στις μετρήσεις, καθώς και σε άλλα χαρακτηριστικά. Ως εξωγενή ερεθίσματα ορίζονται τα στοιχεία ανατροφοδότησης των πελατών που αφορούν τον ανασχεδιασμό της διαδικασίας για την παροχή καλύτερων υπηρεσιών ή βέλτιστης ποιότητας προϊόντων. [25]

Η εξωτερική ποιότητα ορίζεται ως ο αντίκτυπος που έχει η διαδικασία στον τελικό πελάτη και προσδιορίζεται από τα χαρακτηριστικά της κατανοησιμότητας και της δυνατότητας τροποποίησης. Η διατήρηση ενός καλού επιπέδου των χαρακτηριστικών αυτών, συντελεί στην ευκολότερη προσαρμογή των μοντέλων επιχειρησιακών διαδικασιών στις διαρκώς μεταβαλλόμενες απαιτήσεις των χρηστών.[13]

Οι μετρικές που επιλέχθηκαν για τον υπολογισμό της πλαστικότητας των διαδικασιών είναι οι  $\Xi$ , CLA, CFC, NOA, NSFA, NSFG, NoAJS, TNG και TS ενώ για την εξωτερική ποιότητα οι GM, GH, AGD και MGD. Στον πίνακα που ακολουθεί αναφέρεται η ονομασία τους και περιγράφεται ο τρόπος υπολογισμού τους.

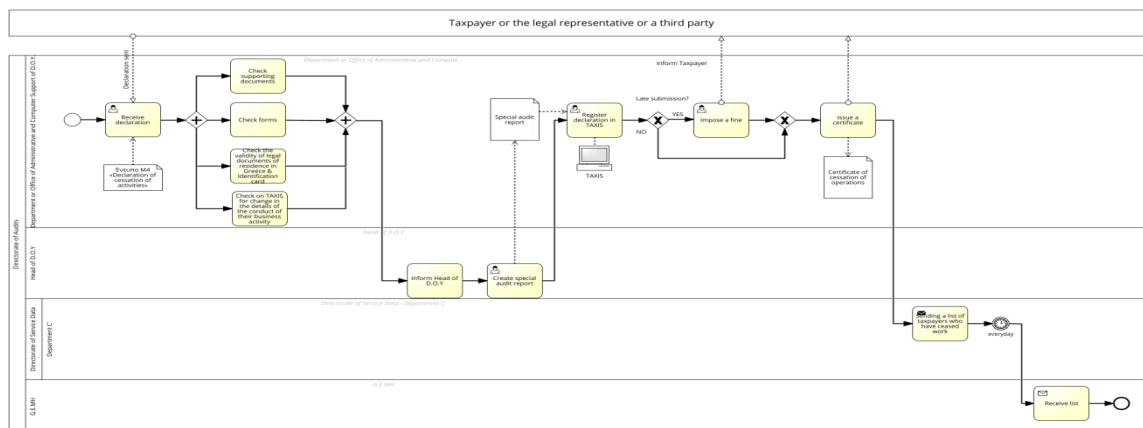
Συμβολισμός	Όνομα	Περιγραφή
$\Xi$	Sequentiality	Η μετρική αυτή αξιολογεί τον βαθμό στον οποίο ένα μοντέλο διαδικασίας αποτελείται από καθαρές ακολουθίες μεταξύ δραστηριοτήτων. Ορίζεται ως ο αριθμός των τόξων, (ροών ακολουθίας-Arcs) μεταξύ μη συνδεδεμένων κόμβων, (όχι πύλες- non gateways), διαιρεμένος με τον συνολικό αριθμό των τόξων. [26] Αύξηση στην τιμή του $\Xi$ σημαίνει μείωση της πιθανότητας σφάλματος του συνολικού μοντέλου.[27] Στα σειριακά μοντέλα η τιμή του $\Xi$ είναι 1.
CLA	Connectivity Level between Activities	Υπολογίζει το επίπεδο συνδεσιμότητας μεταξύ των δραστηριοτήτων και ορίζεται ως ο λόγος του συνολικού αριθμού των δραστηριοτήτων προς τον συνολικό αριθμό ροών ακολουθίας μεταξύ δραστηριοτήτων. [28]
CFC	Control-flow complexity	Η μετρική αυτή ορίστηκε από τον Cardoso [29],

		για να μετρήσει την πολυπλοκότητα των πυλών διαχωρισμού με βάση τον αριθμό των νοητικών καταστάσεων που πρέπει να ληφθούν υπόψη από τον σχεδιαστή όταν μοντελοποιεί μια διαδικασία.
<b>NoA</b>	Number of Activities	Η μετρική καταγράφει τον συνολικό αριθμό των δραστηριοτήτων του μοντέλου. [30]
<b>NSFA</b>	Number of Sequence Flows between Activities	Η μετρική καταγράφει τον αριθμό των ροών ακολουθίας μεταξύ των δραστηριοτήτων.[28]
<b>NSFG</b>	Number of Sequence Flows from Gateways	Η μετρική υπολογίζει τον αριθμό των ροών ακολουθίας που ξεκινούν από τις πύλες.[28]
<b>NoAJS</b>	Number of Activities Joins and Splits	Η μετρική υπολογίζει τον αριθμό των δραστηριοτήτων και τον αριθμό των πυλών ένωσης και διάσπασης. [30]
<b>TNG</b>	Total Number of gateways	Η μετρική ορίζει τον συνολικό αριθμό των πυλών του μοντέλου. [31]
<b>TS</b>	Token Split	Η μετρική δηλώνει τον βαθμό παραλληλισμού και αθροίζει τον βαθμό εξόδου των πυλών απόφασης AND (AND-Split Gateway) και OR (OR-Split Gateway) μείον ένα. Υπολογίζουμε τις ροές ακολουθίας που ξεκινούν από τις προαναφερόμενες πύλες και για καθεμία αφαιρούμε μια μονάδα. Τα νούμερα που προκύπτουν τα προσθέτουμε. [32]
<b>GM</b>	Gateway mismatch	Ορίστηκε από τον Mendling [33], ως το άθροισμα των ζευγών πυλών που δεν ταιριάζουν μεταξύ τους μεταξύ τους, δηλαδή όταν ένα AND-split ακολουθείται από ένα OR-join.
<b>GH</b>	Gateway heterogeneity	Η μετρική χρησιμοποιείται για ποσοτικοποίηση της συχνότητας των διαφόρων τύπων πυλών που χρησιμοποιούνται σε ένα μοντέλο. [33]
<b>AGD</b>	Average gateway degree	Η μετρική υπολογίζει τον μέσο όρο του αριθμού των εισερχόμενων και εξερχόμενων τόξων των κόμβων πύλης στο μοντέλο διαδικασίας. [33]
<b>MGD</b>	Maximum gateway degree	Η μετρική καταγράφει το μέγιστο άθροισμα των εισερχόμενων και των εξερχόμενων τόξων κόμβου πύλης του μοντέλου.[33]

**Πίνακας 3-Μετρικές**

## 5.2 Παράδειγμα εφαρμογής υπολογισμού μετρικών σε μοντέλο

Το μοντέλο που επιλέχθηκε για την εφαρμογή των μετρικών είναι το 4.15-« Διακοπή εργασιών φορολογουμένων (φυσικών, νομικών προσώπων και νομικών οντοτήτων), βάσει του πραγματικού χρόνου παύσης των εργασιών τους (ΠΟΛ 1163/2016 απόφαση του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων)»



Εικόνα 86-Παράδειγμα εφαρμογής μετρικών σε διαδικασία

4.15													
Ξ	TS	NoA	NSFA	NSFG	NoAJS	TNG	CLA	CFC	AGD	MGD	GH	GM	
0,1666	3	12	3	8	16	4	4	3	4	5	0,63093	0	

Πίνακας 4-Τιμές μετρικών διαδικασίας παραδείγματος

### Υπολογισμός μετρικής Ξ (Sequentiality)

Ορίζεται ως ο αριθμός των ροών ακολουθίας μεταξύ των δραστηριοτήτων προς τον αριθμό των ροών ακολουθίας του μοντέλου.

$\Xi : 3/18 = 0,1666$

### Υπολογισμός μετρική TS (Token Split)

Υπολογίζουμε τον αριθμό των εξερχόμενων τόξων που ξεκινούν από τις «πύλες διαχωρισμού» (Split Gateways)  $OR_{split}$  και  $AND_{split}$  και για την καθεμία αφαιρούμε μια μονάδα (1). Στο συγκεκριμένο μοντέλο δεν υπάρχουν πύλες  $OR_{split}$  αλλά μόνο μια πύλη  $AND_{split}$  από την οποία ξεκινούν τέσσερα τόξα.

**TS: 4-1=3**

### Υπολογισμός μετρικής NoA (Number Of Activities)

Ορίζεται ως ο αριθμός των συνολικών δραστηριοτήτων. Στο μοντέλο είναι 12.

**NoA: 12**

### **Υπολογισμός μετρικής NSFA**

Ορίζεται ως ο αριθμός των ρών ακολουθίας μεταξύ των δραστηριοτήτων. Στο συγκεκριμένο μοντέλο είναι 3.

**NSFA: 3**

### **Υπολογισμός μετρικής NSFG**

Ορίζεται ως ο αριθμός των ρών ακολουθίας που ξεκινούν από πύλες. Στο παραπάνω μοντέλο παρατηρούνται τέσσερις (4) πύλες, από τις οποίες ξεκινούν 4,1,2,1 τόξα.

**NSFG: 8**

### **Υπολογισμός μετρικής NoAJS (Number Of Activities, Joins And Splits)**

Ορίζεται ως ο αριθμός των δραστηριοτήτων και ο αριθμός των πυλών. Οι δραστηριότητες του μοντέλου είναι 12 και οι πύλες 4.

**NoAJS: 16**

### **Υπολογισμός μετρικής TNG (Total Number of Gateways)**

Ορίζεται ως ο αριθμός των πυλών του μοντέλου.

**TNG: 4**

### **Υπολογισμός μετρικής CLA**

Ορίζεται ως η αναλογία του συνολικού αριθμού δραστηριοτήτων (NOA) και του συνολικού αριθμού ρών ακολουθίας μεταξύ δραστηριοτήτων (NSFA).

**CLA:  $12/3=4$**

### **Υπολογισμός μετρικής CFC (Control Flow Complexity)**

Ορίζεται ως το σύνολο των εξερχόμενων ρών ακολουθίας των πυλών που υπάρχουν στο μοντέλο. Πιο συγκεκριμένα:

- Το  $CFC_{XOR-split}(a) = fan-out(a)$  δίνει ως αποτέλεσμα τον αριθμό των εξερχόμενων τόξων της πύλης.
- Το  $CFC_{OR-split}(a) = 2^{fan-out(a)} - 1$
- $CFC_{AND-split}(a) = 1$

**CFC:  $CFC_{XOR-split} + CFC_{AND-split} + CFC_{OR-split} = 1 + 2 + 0 = 3$**



### **Υπολογισμός μετρικής AGD (Average gateway degree)**

Ορίζεται ως η μέση τιμή των εισερχόμενων και εξερχόμενων τόξων κάθε πύλης. Στο μοντέλο υπάρχουν δύο (2) πύλες AND με πέντε (5) τόξα η καθεμιά και (2) πύλες XOR με τρία (3) τόξα η καθεμιά.

$$\text{AGD: } \frac{1}{4} * (5+5+3+3) = 4$$

### **Υπολογισμός μετρικής MGD (Maximum gateway degree)**

Ορίζεται ως ο μέγιστος αριθμός εισερχόμενων και εξερχόμενων τόξων μιας πύλης.

$$\text{MGD : } 5$$

### **Υπολογισμός μετρικής GH (Gateway heterogeneity)**

Ορίζεται ως ο αριθμός που δηλώνει τα είδη των πυλών που χρησιμοποιήθηκαν στο μοντέλο της διαδικασίας. Αρχικά, υπολογίζεται η πιθανότητα για κάθε πύλη και στην συνέχεια εφαρμόζεται ο παρακάτω τύπος.

$$-[(p(\text{OR}) * \log_3 p(\text{OR})) + (p(\text{XOR}) * \log_3 p(\text{XOR})) + (p(\text{AND}) * \log_3 p(\text{AND}))]$$

$$P(\text{AND}) = 2/4 = 0.5$$

$$P(\text{OR}) = 0$$

$$P(\text{XOR}) = 2/4 = 0.5$$

$$\text{GH} = -[(p(\text{OR}) * \log_3 p(\text{OR})) + (p(\text{XOR}) * \log_3 p(\text{XOR})) + (p(\text{AND}) * \log_3 p(\text{AND}))] = -[(0.5 * \log_3 0.5) + (0.5 * \log_3 0.5)] = 0,63093$$

### **Υπολογισμός μετρικής GM (Gateway Mismatch)**

Ορίζεται ως το άθροισμα των ζευγών πυλών που δεν ταιριάζουν μεταξύ τους. Στο συγκεκριμένο μοντέλο υπάρχει ένα ζεύγος πυλών AND με τέσσερα (4) εισερχόμενα και τέσσερα (4) εξερχόμενα τόξα. Επίσης, υπάρχει ένα ζεύγος πυλών XOR με δύο (2) εξερχόμενα και δύο (2) εισερχόμενα τόξα.

$$\text{GM: } \text{GM}_{\text{XOR}} + \text{GM}_{\text{OR}} + \text{GM}_{\text{AND}} = (4-4) + (2-2) = 0$$

### 5.3 Υπολογισμός των μετρικών των μοντέλων των Διαδικασιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.)

Ο πίνακας περιλαμβάνει τις τιμές των μετρικών που υπολογίστηκαν για τα εξήντα δύο (62) μοντέλα των διαδικασιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.). Οι μετρικές που χρησιμοποιήθηκαν για την πρόβλεψη της πλαστικότητας των μοντέλων είναι οι Ξ, TS, NOA, NSFA, NSFG, NoAJS, TNG, CLA και CFC, ενώ χρησιμοποιήθηκαν για την ποιότητα των μοντέλων οι AGD, MGD GH και GM.

α/α	Mo del	Ξ	TS	NoA	NSFA	NSFG	NoAJS	TNG	CLA	CFC	AGD	MGD	GH	GM
1	1.1	0,769	0	13	10	2	14	1	1,3	2	3	3	0	2
2	2.1	0,333	0	20	9	10	26	6	2,222	8	3,166	4	0	4
3	2.2	0,117	6	35	8	35	58	23	4,375	18	3,0434	4	0,6301	0
4	2.3	0,1	8	31	6	30	51	20	5,166	12	3	3	0,455	0
5	3.1	0,444	1	21	12	8	26	5	1,75	5	3,2	4	0,613	2
6	3.2	0,583	0	10	7	3	12	2	1,428	2	3	3	0	0
7	3.3	0,150	5	31	8	24	46	15	3,875	12	3,2	4	0,629	0
8	4.1	0,132	9	31	7	23	45	14	4,4285	7	3,2857	8	0	0
9	4.2	1	0	5	4	0	5	0	1,25	0	0	0	0	0
10	4.3	0,166	3	13	3	8	17	4	4,333	3	4	5	0,631	0
11	4.4	0,166	3	13	3	8	17	4	4,333	3	4	5	0,631	0
12	4.5	0,166	3	13	3	8	17	4	4,333	3	4	5	0,631	0
13	4.6	0,166	3	13	3	8	17	4	4,333	3	4	5	0,631	0
14	4.7	0,2	2	7	2	4	9	2	3,5	1	4	4	0	0
15	4.8	0,047	3	11	1	11	17	6	11	5	3,666	5	0,57938	0
16	4.9	0,062	3	9	1	8	13	4	9	3	4	5	0,63093	0
17	4.10	0,131	15	65	15	58	100	35	4,333	35	3,257	4	0,871774	6
18	4.11	0,071	5	25	3	23	39	14	8,333	13	3,285	5	0,593254	4
19	4.12	0,130	6	28	6	23	41	13	4,666	13	3,5384	5	0,628234	4
20	4.13	0,2	2	7	2	4	9	2	3,5	1	4	4	0	0
21	4.14	0,117	3	12	2	8	16	4	6	3	4	5	0,63093	0
22	4.15	0,166	3	12	3	8	16	4	4	3	4	5	0,63093	0
23	4.16	0,107	2	17	3	17	27	10	5,666	12	3,1	4	0,612602	7
24	4.17	1	0	9	8	0	9	0	1,125	0	0	0	0	0
25	5.1	0,12	12	70	15	61	109	39	4,666	33	3,1794	6	0,60647	5

26	5.2	0,119	12	71	15	66	112	41	4,7333	36	3,2195	6	0,6175981 14	5
27	5.3	0,083	1	7	1	6	11	4	7	3	3	3	0,63093	0
28	5.4	0,208	6	78	28	61	116	38	2,785	36	3,2105	4	0,5246019 31	0
29	5.5	0,038	17	41	3	38	60	19	13,666	32	3,947	6	0,8280	2
30	5.6	0,285	3	46	20	28	64	18	2,3	18	3,111	4	0,772507	1
31	5.7	0,237	9	61	23	43	87	26	2,652	30	3,3461	4	0,89564	4
32	5.8	0,379	9	63	33	28	81	18	1,909	12	3	4	0,62236	0
33	5.9	0.6	0	13	9	3	15	2	1,444	2	3	3	0	0
34	5.10	0,173	4	29	9	26	46	17	3,222	20	3	3	0,870229	2
35	5.11	0,113	21	55	12	54	84	29	4,5833	25	3,551	6	0,713416	2
36	5.12	0,2	0	13	4	10	19	6	3,25	8	3	3	0	4
37	5.13	0,166	3	11	3	8	15	4	3,666	3	4	5	0,63093	0
38	6.1	0,044	2	22	2	24	38	16	11	14	3	3	0,51186	0
39	6.2	0,026	5	18	1	21	32	14	18	8	3,1428	4	0,315465	4
40	6.3	0,142	3	17	4	12	25	8	4,25	5	3,125	4	0,602181	2
41	6.4	0,4	0	15	8	6	19	4	1,875	4	3	3	0	0
42	6.5	0,222	4	17	6	11	23	6	2,833	4	3,666	4	0,5793801	0
43	6.6	0,136	3	13	3	10	19	6	4,333	4	3,333	4	0,5793801	0
44	6.7	1	0	9	8	0	9	0	1,125	0	0	0	0	0
45	6.8	0,2	4	16	4	8	17	4	3,25	2	4	4	0	0
46	6.9	0,093	8	32	5	25	46	14	6,4	10	3,571	5	0,6216097	0
47	6.10	0,25	5	27	10	16	36	9	2.7	7	3,555	5	0,5793801	1
48	6.11	0,307	1	16	8	11	23	7	2	7	3,142	4	0,5445684	1
49	6.12	0,308	1	16	8	11	23	7	2	7	3,142	4	0,5445684	1
50	7.1	0,071	2	8	1	7	12	4	8	3	3,5	4	0,6309297 54	0
51	7.2	0,254	5	35	15	26	51	16	2,333	18	3,375	5	0,8194483 72	1
52	7.3	0,254	4	35	15	27	51	16	2,333	18	3,3125	4	0,8194483 72	0
53	7.4	0,091	3	13	2	10	19	6	6,5	4	3,3333	4	0,5793801 64	0
54	7.5	0,222	1	16	6	12	24	8	2,666	7	3	3	0,511859	0
55	7.6	0,143	5	27	7	25	42	15	3,8571	14	3,2	4	0,628905	4
56	7.7	0	2	9	0	14	18	9	0	8	3	3	0,625299	2
57	7.8	0,15	2	11	3	11	18	7	3,666	6	3	3	0,621609	2
58	7.9	0,154	2	8	2	6	12	4	4	2	3	3	0	0

59	7.10	0,233	2	19	7	12	27	8	2,714	6	3	3	0,630929	0
60	7.11	0	0	12	0	18	22	10	0	14	3.5	5	0	2
61	7.12	1	0	7	6	0	7	0	1,1666	0	0	0	0	0
62	7.13	0,16	1	14	4	11	21	7	3,5	7	3,1428	4	0,54	1
	Min	,0000	0	5	0	0	5	0	,0000	0	,0000	0	,00000000	0
	Max	1,000	21	78	33	66	116	41	18,000	36	4,0000	8	,92062000	7
	Mean	,2454	3,98	23,2	7,11	17,61	33,73	10,63	4,1815	9,73	3,1502	3,95	,47296754	1,21
	Std. D	,2436	4,268	18,068	6,546	15,992	27,578	9,848	3,1622	9,69	,90809	1,431	,2985692	1,803

Πίνακας 5-Τιμές μετρικών των διαδικασιών της Α.Α.Δ.Ε.

#### 5.4 Ανάλυση κατά Συστάδες (Cluster Analysis)

Για την αξιολόγηση της πλαστικότητας και της εξωτερικής ποιότητας, επιλέχθηκαν και εφαρμόστηκαν συγκεκριμένες μετρικές σε όλα τα μοντέλα των διαδικασιών της Α.Α.Δ.Ε.. Η επιλογή των μοντέλων που προταθούν για επανασχεδιασμό θα πραγματοποιηθεί με την εφαρμογή του αλγορίθμου συσταδοποίησης K-means (Clustering) στο πρόγραμμα SPSS της IBM.

Ο αλγόριθμος k-means είναι ένας από τους πιο διαδεδομένους αλγορίθμους συσταδοποίησης και χρησιμοποιείται συνήθως στην εξόρυξη δεδομένων και στην αναγνώριση προτύπων. Πρόκειται για έναν αλγόριθμο μη επιβλεπόμενης μάθησης που χρησιμοποιείται για την ομαδοποίηση (clustering) δεδομένων, με παρόμοια χαρακτηριστικά, σε k διαφορετικές ομάδες. Ιδεατά οι αποστάσεις ανάμεσα σε κάθε συστάδα πρέπει να είναι ελάχιστες ενώ ανάμεσα στις διαφορετικές συστάδες μέγιστες[34].

Για την υλοποίηση της παραπάνω μεθόδου επιλέχθηκε οι τιμές των μεταβλητών να χωριστούν σε τρεις (k=3) συστάδες καθώς διαφορετικός αριθμός συστάδων δεν παρέχει αξιόπιστα αποτελέσματα.

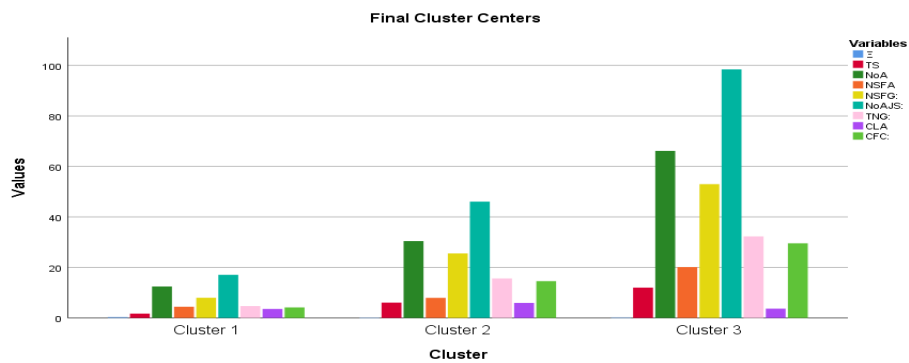
#### 5.5 Ομαδοποίηση των μοντέλων εισόδου με βάση την πλαστικότητα

Η ομαδοποίηση του συνόλου των 62 μοντέλων με βάση την πλαστικότητα αποκάλυψε τρεις κατηγορίες μοντέλων. Στον πίνακα 6 παρουσιάζονται οι τελικές τιμές των κέντρων των συστάδων για κάθε μία από τις μετρικές που επιλέχθηκαν. Η συστάδα 3 αναφέρεται στα μοντέλα με υψηλή πλαστικότητα, η συστάδα 2 στα μοντέλα με μέτρια πλαστικότητα και η συστάδα 1 στα μοντέλα με χαμηλή πλαστικότητα.

### Final Cluster Centers

	Cluster		
	1	2	3
$\Xi$	,2961	,1473	,1872
TS	2	6	12
NoA	12	30	66
NSFA	4	8	20
NSFG:	8	26	53
NoAJS:	17	46	98
TNG:	5	16	32
CLA	3,5465	5,9550	3,6659
CFC:	4	15	30

**Πίνακας 6-Τελικές τιμές των κέντρων των συστάδων με βάση την πλαστικότητα**



**Εικόνα 87-Διάγραμμα τιμών Συστάδων με βάση την πλαστικότητα**

Στον πίνακα 7, Analysis of Variance (ANOVA) table, παρατηρούμε ότι οι τιμές του F για τις μετρικές  $\Xi$  (2,456) και CLA(3,696) είναι πολύ μικρές. Αυτό σημαίνει ότι οι μεταβλητές αυτές συμβάλλουν λιγότερο στη συσταδοποίηση.

## ANOVA

	Cluster		Error		F	Sig.
	Mean Square	df	Mean Square	df		
Ξ	,139	2	,057	59	2,456	,095
TS	361,869	2	6,563	59	55,134	,000
NoA	9132,655	2	27,939	59	326,882	,000
NSFA	739,413	2	19,244	59	38,423	,000
NSFG:	6690,386	2	37,626	59	177,813	,000
NoAJS:	21291,895	2	64,552	59	329,843	,000
TNG:	2528,491	2	14,568	59	173,570	,000
CLA	33,956	2	9,188	59	3,696	,031
CFC:	2165,472	2	23,854	59	90,780	,000

Πίνακας 7--Anova Table

Ο παρακάτω πίνακας περιλαμβάνει τον αριθμό των μοντέλων που ταξινομούνται σε κάθε συστάδα.

### Number of Cases in each Cluster

Cluster	1	39,000
	2	16,000
	3	7,000
Valid		62,000
Missing		,000

Πίνακας 8-Ταξινόμηση μοντέλων ανά συστάδα

Παρατηρούμε ότι 7 (11,3%) μοντέλα έχουν υψηλή πλαστικότητα, 16 (25,8%) μοντέλα έχουν μέτρια πλαστικότητα, ενώ 39 (62,9%) μοντέλα έχουν χαμηλή πλαστικότητα. Συνεπώς 7 μοντέλα προτείνονται για ανασχεδιασμό.

Στον πίνακα 9 φαίνεται η κατηγοριοποίηση των μοντέλων σε κάθε cluster αναλυτικά. Περιλαμβάνει τις στήλες: 1)Case Number, η οποία δείχνει τον αύξοντα αριθμό της κάθε

διαδικασίας, 2) Input Model, η οποία δείχνει την ετικέτα των διαδικασιών, 3) Cluster, η οποία δείχνει το Cluster στο οποίο ανήκει κάθε μοντέλο διαδικασίας και 4) Distance, η οποία δείχνει την απόσταση του σημείου που τοποθετείται το κάθε μοντέλο από το κέντρο της συστάδας.

Cluster Membership			
CaseNumber	InputModel	Cluster	Distance
1	1.1	1	10,15408
2	2.1	1	13,52967
3	2.2	2	17,91923
4	2.3	2	8,84456
5	3.1	1	14,66749
6	3.2	1	9,08056
7	3.3	2	14,0685
8	4.1	2	8,92647
9	4.2	1	17,68714
10	4.3	1	2,56881
11	4.4	1	2,56881
12	4.5	1	2,56881
13	4.6	1	2,56881
14	4.7	1	11,56587
15	4.8	1	9,08737
16	4.9	1	8,56738
17	4.10	3	10,07518
18	4.11	2	11,05723
19	4.12	2	7,27243
20	4.13	1	11,56587
21	4.14	1	4,10623
22	4.15	1	2,67582
23	4.16	1	17,2286
24	4.17	1	14,21408
25	5.1	3	16,58079
26	5.2	3	22,8393
27	5.3	1	9,81297
28	5.4	3	26,1885
29	5.5	2	31,29614
30	5.6	2	27,48826
31	5.7	3	17,7468
32	5.8	3	40,35962
33	5.9	1	8,35058
34	5.10	2	6,82432
35	5.11	3	22,65378

36	5.12	1	5,25101
37	5.13	1	3,45586
38	6.1	2	14,70763
39	6.2	2	24,76538
40	6.3	1	10,67922
41	6.4	1	5,76671
42	6.5	1	8,6745
43	6.6	1	3,7781
44	6.7	1	14,21408
45	6.8	1	4,85258
46	6.9	2	6,22917
47	6.10	2	17,93271
48	6.11	1	9,27063
49	6.12	1	9,27063
50	7.1	1	8,93576
51	7.2	2	11,02187
52	7.3	2	11,24641
53	7.4	1	5,12516
54	7.5	1	9,97948
55	7.6	2	5,97935
56	7.7	1	10,69088
57	7.8	1	4,77428
58	7.9	1	7,7895
59	7.10	1	13,40469
60	7.11	1	16,86713
61	7.12	1	15,66948
62	7.13	1	6,40373

**Πίνακας 9-Αποστάσεις των μοντέλων από το κέντρο κάθε συστάδας**

Στη συνέχεια στον πίνακα 10 φαίνονται ποια μοντέλα εντάσσονται σε κάθε συστάδα, όπως προέκυψε έπειτα από την ομαδοποίηση με βάση την πλαστικότητα. Στην πρώτη στήλη περιλαμβάνονται τα μοντέλα που ανήκουν στη συστάδα 1, τα οποία παρουσιάζουν χαμηλή πλαστικότητα, στη δεύτερη στήλη τοποθετούνται τα μοντέλα που ανήκουν δηλαδή στη συστάδα 2, τα οποία παρουσιάζουν μέτρια πλαστικότητα και στην τρίτη στήλη περιλαμβάνονται τα μοντέλα που έχουν υψηλή πλαστικότητα, τα οποία ανήκουν στη συστάδα 3.



Cluster 1 (Low Complexity)	Cluster2 (Moderate Complexity)	Cluster 3 (High Complexity)
1.1, 2.1, 3.1, 3.2, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6,	2.2, 2.3, 3.3, 4.1, 4.11, 4.12, 5.5, 5.6	4.10, 5.1, 5.2, 5.4, 5.7, 5.8, 5.11
4.7, 4.8, 4.9, 4.13, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17	5.10, 6.1, 6.2, 6.9, 6.10, 7.2, 7.3, 7.6	
5.3, 5.9, 5.12, 5.13, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8		
6.11, 6.12, 7.1, 7.4, 7.5, 7.7, 7.8, 7.9, 7.10, 7.11, 7.12, 7.13		

**Πίνακας 10-Τοποθέτηση μοντέλων σε συστάδες (ομαδοποίηση με βάση την πλαστικότητα)**

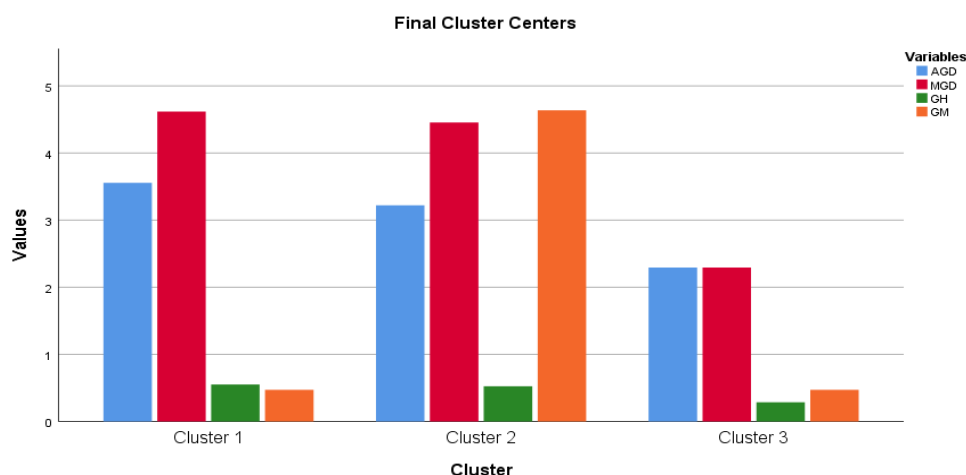
### 5.6 Ομαδοποίηση των μοντέλων εισόδου με βάση την Εξωτερική Ποιότητα

Η ομαδοποίηση του συνόλου των 62 μοντέλων με βάση την εξωτερική ποιότητα αποκάλυψε τρεις διακριτές κατηγορίες μοντέλων. Στον πίνακα 11 παρουσιάζονται οι τελικές τιμές των κέντρων των συστάδων για κάθε μία από τις μετρικές που επιλέχθηκαν. Η συστάδα 3 αναφέρεται στα μοντέλα με χαμηλή εξωτερική ποιότητα, η συστάδα 1 στα μοντέλα με μέτρια εξωτερική ποιότητα και η συστάδα 2 στα μοντέλα με υψηλή εξωτερική ποιότητα.

**Final Cluster Centers**

	Cluster		
	1	2	3
AGD	3,5552	3,2213	2,2941
MGD	5	4	2
GH	,549877623	,524540490	,285776669
GM	0	5	0

**Πίνακας 11-Τελικές τιμές των κέντρων των συστάδων (ομαδοποίηση με βάση την Εξωτερική Ποιότητα)**



Εικόνα 88-Διάγραμμα τιμών Συστάδων με βάση την εξωτερική ποιότητα

### ANOVA

	Cluster		Error		F	Sig.
	Mean Square	df	Mean Square	df		
AGD	9,046	2	,546	59	16,570	,000
MGD	32,284	2	1,022	59	31,596	,000
GH	,413	2	,078	59	5,284	,008
GM	78,511	2	,699	59	112,291	,000

Πίνακας 12-Anova Table

Στον πίνακα 12, Analysis of Variance (ANOVA) table, παρατηρούμε ότι η τιμή του F για τη μετρική GH (5,284) είναι μικρή. Αυτό σημαίνει ότι η μεταβλητή αυτή συμβάλλει λιγότερο στη συσταδοποίηση.

Ο πίνακας 13 περιλαμβάνει τον αριθμό των μοντέλων που εντάσσονται σε κάθε συστάδα. Έτσι παρατηρούμε ότι 17 (27,4%) μοντέλα έχουν χαμηλή εξωτερική ποιότητα, 34 (54,8%) μοντέλα έχουν μέτρια εξωτερική ποιότητα και 11 (17,7%) μοντέλα έχουν υψηλή εξωτερική ποιότητα. Υψηλή εξωτερική ποιότητα σημαίνει υψηλή ικανότητα ανασχεδιασμού. Συνεπώς 11 μοντέλα προτείνονται για ανασχεδιασμό.

**Number of Cases in each  
Cluster**

Cluster	1	34,000
	2	11,000
	3	17,000
Valid		62,000
Missing		,000

**Πίνακας 13-Πλήθος μοντέλων που εντάσσονται σε κάθε συστάδα  
(ομαδοποίηση με βάση την εξωτερική ποιότητα)**

Στον πίνακα 14 φαίνεται η κατηγοριοποίηση των μοντέλων σε κάθε cluster αναλυτικά. Περιλαμβάνει τις στήλες: 1)Case Number, η οποία δείχνει τον αύξοντα αριθμό της κάθε διαδικασίας, 2)Input Model, η οποία δείχνει την ετικέτα των διαδικασιών, 3) Cluster, η οποία δείχνει το Cluster στο οποίο ανήκει κάθε μοντέλο διαδικασίας και 4) Distance, η οποία δείχνει την απόσταση του σημείου που τοποθετείται το κάθε μοντέλο από το κέντρο της συστάδας.

Cluster Membership			
CaseNumber	InputModel	Cluster	Distance
1	1.1	3	1,8486
2	2.1	2	0,94324
3	2.2	1	0,93346
4	2.3	3	1,1166
5	3.1	1	1,68841
6	3.2	3	1,14003
7	3.3	1	0,9444
8	4.1	1	3,46941
9	4.2	3	3,29076
10	4.3	1	0,75632
11	4.4	1	0,75632
12	4.5	1	0,75632
13	4.6	1	0,75632
14	4.7	1	1,05029
15	4.8	1	0,61708
16	4.9	1	0,75632
17	4.10	2	1,47917
18	4.11	2	0,84336
19	4.12	2	0,90208

20	4.13	1	1,05029
21	4.14	1	0,75632
22	4.15	1	0,75632
23	4.16	2	2,41161
24	4.17	3	3,29076
25	5.1	2	1,59032
26	5.2	2	1,59038
27	5.3	3	1,15634
28	5.4	1	0,84996
29	5.5	1	2,1168
30	5.6	1	0,95325
31	5.7	2	0,87456
32	5.8	1	0,95733
33	5.9	3	1,14003
34	5.10	3	1,91761
35	5.11	1	2,06803
36	5.12	2	1,68665
37	5.13	1	0,75632
38	6.1	3	1,12655
39	6.2	2	0,8133
40	6.3	1	1,70541
41	6.4	3	1,14003
42	6.5	1	0,78491
43	6.6	1	0,80821
44	6.7	3	3,29076
45	6.8	1	1,05029
46	6.9	1	0,61077
47	6.10	1	0,65371
48	6.11	1	0,91245
49	6.12	1	0,91245
50	7.1	1	0,78266
51	7.2	1	0,72913
52	7.3	1	0,85705
53	7.4	1	0,80813
54	7.5	3	1,12655
55	7.6	2	0,78925
56	7.7	3	1,85766
57	7.8	3	1,85699
58	7.9	3	1,14003
59	7.10	3	1,15634
60	7.11	1	1,67054
61	7.12	3	3,29076
62	7.13	1	0,91209

**Πίνακας 14-Αποστάσεις των μοντέλων από το κέντρο κάθε συστάδας  
(ομαδοποίηση με βάση την Εξωτερική Ποιότητα)**

Στη συνέχεια στον πίνακα 15 φαίνονται συγκεκριμένα τα μοντέλα που εντάσσονται σε κάθε συστάδα, όπως προέκυψε έπειτα από την ομαδοποίηση με βάση την εξωτερική ποιότητα. Η πρώτη στήλη περιλαμβάνει τα μοντέλα που ανήκουν στη συστάδα 1, τα οποία παρουσιάζουν μέτρια εξωτερική ποιότητα, η δεύτερη στήλη περιλαμβάνει τα μοντέλα που παρουσιάζουν υψηλή εξωτερική ποιότητα, ανήκουν δηλαδή στη συστάδα 2 και η 3η στήλη περιλαμβάνει τα μοντέλα που αξιολογήθηκαν και προέκυψε ότι έχουν χαμηλή εξωτερική ποιότητα, τα οποία ανήκουν στη συστάδα 3.

Cluster 1 (Moderate Quality)	Cluster 2 (High Quality)	Cluster 3 (Low Quality)
2.2, 3.1, 3.3, 4.1, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9	2.1, 4.10, 4.11, 4.12, 4.16, 5.1, 5.2, 5.7	1.1, 2.3, 3.2, 4.2, 4.17, 5.3, 5.9, 5.10, 6.1
4.13, 4.14, 4.15, 5.4, 5.5, 5.6, 5.8, 5.11, 5.13	5.12, 6.2, 7.6	6.4, 6.7, 7.5, 7.7, 7.8, 7.9, 7.10, 7.12
6.3, 6.5, 6.6, 6.8, 6.9, 6.10, 6.11, 6.12, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.11, 7.13		

Πίνακας 15-Ταξινόμηση μοντέλων σε συστάδες

FINAL CLUSTERS OF BPR CAPACITY				
Low	Low to Moderate	Moderate	Moderate to High	High
1.1, , 7.5, 7.7,	2.3	2.2		
3.2	3.1, 3.3	3.3		
4.2, 4.17	4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9, 4.13, 4.14, 4.15	4.1	4.11, 4.12	4.10
5.3, 5.9	5.10, 5.13	5.5, 5.6	5.4, 5.8, 5.11	5.1, 5.2, 5.7
6.4, 6.7	6.1, 6.3, 6.5, 6.6, 6.8, 6.11, 6.12	6.9, 6.10	6.2	
7.8, 7.9, 7.10, 7.12	7.1, 7.4, 7.11, 7.13	7.2, 7.3	7.6	

Πίνακας 16-Κατηγοριοποίηση μοντέλων βάσει ικανότητας ανασχεδιασμού

Ο πίνακας 16 περιλαμβάνει την ταξινόμηση των μοντέλων σε 5 κατηγορίες, με βάση την ικανότητά τους να ανασχεδιαστούν. Δημιουργήθηκαν 5 κατηγορίες: Low, Low to Moderate, Moderate, Moderate to High, High, καθώς κάποια από αυτά ανήκαν σε διαφορετικές συστάδες. Παρατηρήθηκε ότι κάποια από τα μοντέλα 2,3, 3,1, 3,3, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.9, 4.13, 4.14, 4.15, 5.10, 5.13, 6.1, 6.3, 6.5, 6.6, 6.8, 6.11, 6.12, 7.1, 7.4, 7.11, 7.13, στην ανάλυση κατά συστάδες για την πλαστικότητα, τοποθετήθηκαν στην κατηγορία Low, ενώ στην ανάλυση για την εξωτερική ποιότητα τοποθετήθηκαν στην κατηγορία Moderate. Το ίδιο ισχύει και για τα μοντέλα 4.11, 4.12, 5.4, 5.8, 5.11, 6.2, 7.6

τα οποία στην ανάλυση για την πλαστικότητα χαρακτηρίστηκαν Moderate ενώ για την εξωτερική ποιότητα ως High. Συνεπώς κρίθηκε απαραίτητος αυτός ο διαχωρισμός. Τα μοντέλα που προτείνονται για ανασχεδιασμό είναι αυτά που χαρακτηρίζονται με την ετικέτα High BPR Capacity.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Συμπεράσματα**

Το παρόν κεφάλαιο παρουσιάζει τα αποτελέσματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε για την μοντελοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών της Α.Α.Δ.Ε.

### **6.1 Επισκόπηση Διπλωματικής**

Σκοπός της συγκεκριμένης διπλωματικής εργασίας ήταν η μοντελοποίηση των καταγεγραμμένων στο «Εγχειρίδιο Επιλεγμένων Λειτουργικών Διαδικασιών της Διεύθυνσης Προγραμματισμού και Αξιολόγησης Ελέγχων και Ερευνών (ΔΙ.Π.Α.Ε.Ε.), των Υπηρεσιών Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.) που υπάγονται στον Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), καθώς και Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.)» διαδικασιών της Α.Α.Δ.Ε. και η επιλογή συγκεκριμένων μοντέλων διαδικασιών που χρήζουν ανασχεδιασμού.

Στο πρώτο κεφάλαιο αναλύθηκε η σημασία και τα οφέλη της μοντελοποίησης επιχειρησιακών διαδικασιών ιδιωτικών επιχειρήσεων αλλά και δημόσιων οργανισμών όπως η Α.Α.Δ.Ε..

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύθηκαν οι έννοιες: «επιχειρησιακές διαδικασίες», «Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών», «Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών» και «Μοντελοποίηση Επιχειρησιακών Διαδικασιών» μέσα από ορισμούς και περιγραφές, που δόθηκαν από διακεκριμένους επιστήμονες, της διεθνούς βιβλιογραφίας. Ιδιαίτερη προσοχή δόθηκε στην τεχνική μοντελοποίησης BPMN εξηγώντας τους λόγους για τους οποίους επικράτησε έναντι άλλων τεχνικών. Επιπλέον παρουσιάστηκαν διεξοδικά τα βασικά δομικά στοιχεία της BPMN και πως αυτά χρησιμοποιήθηκαν στα μοντέλα των διαδικασιών της Α.Α.Δ.Ε..

Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την υλοποίηση της διαδικασίας μοντελοποίησης. Έγινε αναφορά στο εγχειρίδιο από το οποίο αντλήθηκαν οι πληροφορίες των διαδικασιών, αιτιολογήθηκε η επιλογή της BPMN ως προτιμότερης τεχνικής μοντελοποίησης καθώς και του λογισμικού μοντελοποίησης Signavio. Με την βοήθεια συγκεκριμένου παραδείγματος παρουσιάστηκε η σειρά των βημάτων που ακολουθήθηκε.

Στο τέταρτο κεφάλαιο, που αντιπροσωπεύει το πρακτικό μέρος της διπλωματικής εργασίας, παρουσιάστηκαν τα μοντέλα για καθεμία από τις εξήντα δύο διαδικασίες της Α.Α.Δ.Ε. με αναλυτική περιγραφή της διαδικασίας .

Στο πέμπτο κεφάλαιο, ως συνέχεια του πρακτικού μέρους της εργασίας, υλοποιήθηκε η αξιολόγηση των μοντέλων ως προς την πλαστικότητα και εξωτερική τους ποιότητα. Πραγματοποιήθηκε ο υπολογισμός συγκεκριμένων μετρικών και για τα εξήντα δύο παραγόμενα μοντέλα και στη συνέχεια έγινε η ταξινόμησή τους σε ομάδες με την μέθοδο της συσταδοποίησης. Από την διαδικασία που προηγήθηκε προέκυψαν συγκεκριμένα μοντέλα τα οποία προτείνονται για ανασχεδιασμό.

Στο κεφάλαιο 6 παρατίθενται τα αποτελέσματα της έρευνας που διενεργήθηκε καθώς και τα συμπεράσματα στα οποία κατέληξε.

## **6.2 Συμβολή της διπλωματικής εργασίας**

Αντικείμενο μελέτης της διπλωματικής εργασίας ήταν η μοντελοποίηση των διαδικασιών της Α.Α.Δ.Ε, με την τεχνική μοντελοποίησης BPMN, με σκοπό την αξιολόγησή τους. Βασικός στόχος, ο εντοπισμός πολύπλοκων διαδικασιών προκειμένου να προταθούν για ανασχεδιασμό. Η διαδικασία αυτή υλοποιήθηκε με την μέθοδο συσταδοποίησης K-means. Βασικός σκοπός, η βελτιστοποίηση των διαδικασιών που εκτελούνται από την Α.Α.Δ.Ε. για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και του ευρύτερου Δημόσιου τομέα.

Η μοντελοποίηση των διαδικασιών βασίστηκε στην περιγραφική ανάλυση των βημάτων των διαδικασιών που αναφέρονται στο «Εγχειρίδιο Επιλεγμένων Λειτουργικών Διαδικασιών της Διεύθυνσης Προγραμματισμού και Αξιολόγησης Ελέγχων και Ερευνών (ΔΙ.Π.Α.Ε.Ε.), των Υπηρεσιών Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.) που υπάγονται στον Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), καθώς και Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.)». Τα βήματα των διαδικασιών σε συνδυασμό με την περιγραφή τους, αποτυπώθηκαν πολύ αναλυτικά προκειμένου να γίνει καλύτερη εκτίμηση των μοντέλων.

Η μοντελοποίηση των διαδικασιών θα βοηθήσει τις Διευθύνσεις που υπάγονται στην Α.Α.Δ.Ε. καθώς τα επιμέρους τμήματά τους να κατανοήσουν καλύτερα, μέσα από την σχηματική αναπαράσταση των βημάτων, την διαδικασία που πρέπει να υλοποιήσουν κάτι που συντελεί στην αύξηση της απόδοσης τους και στην γρηγορότερη ολοκλήρωση



της διαδικασίας. Θα είναι σε θέση να αναγνωρίζουν όλες τις πιθανές περιπτώσεις που μπορούν να προκύψουν έτσι ώστε να τις αντιμετωπίσουν γρηγορότερα και αποτελεσματικότερα. Οι περιπτώσεις των μοντέλων που προτείνονται για ανασχεδιασμό θα συντελέσουν στη δημιουργία νέων και πιο αποδοτικών διαδικασιών οι οποίες θα εξυπηρετούν καλύτερα το δημόσιο συμφέρον.

### **6.3 Συμπεράσματα**

Ο Δημόσιος τομέας δεν εμφανίζει υψηλή παραγωγικότητα εξαιτίας της έλλειψης αυτοματοποίησης και των πολύπλοκων διαδικασιών. Η καταγραφή των διαδικασιών και μοντελοποίηση τους κρίνεται αναγκαία. Η Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών βοηθάει σημαντικά στην καλύτερη διατύπωση των διαδικασιών που λαμβάνουν χώρα σε έναν οργανισμό και συντελεί στην αναδιαμόρφωση τους . Ανασχεδιασμένες και λειτουργικές διαδικασίες οδηγούν στην αύξηση της αποδοτικότητας και στην ταχύτερη ολοκλήρωση εργασιών.

Συμπερασματικά, θεωρούμε πως η βελτιστοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών με την συμβολή των μεθόδων της Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών καθώς και των Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών, αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι ενός αποτελεσματικού τρόπου προσέγγισης και επίτευξης των επιχειρησιακών στόχων.

## Βιβλιογραφία

- [1] 'ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ ΑΡ πρωτοκόλλου Δ. ΟΡΓ. Γ 1138944 ΕΞ 2020/2020'.  
[http://elib.aade.gr/elib/view?d=gr/egk/2020/D\\_\\_ORG\\_\\_G\\_1138944\\_EKs\\_2020/](http://elib.aade.gr/elib/view?d=gr/egk/2020/D__ORG__G_1138944_EKs_2020/)  
(ημερομηνία πρόσβασης 17 Φεβρουάριος 2023).
- [2] R. Talwar, 'Business re-engineering—a strategy-driven approach', *Long Range Planning*, τ. 26, τχ. 6, σσ. 22–40, Δεκεμβρίου 1993, doi: 10.1016/0024-6301(93)90204-S.
- [3] T. Davenport και J. Short, 'The New Industrial Engineering: Information Technology and Business Process Redesign', *Sloan management Review*, τ. 31, Νοεμβρίου 1989.
- [4] M. Hammer και J. Champy, 'A Manifesto for Business Revolution', Ιανουαρίου 1993.
- [5] C. P. Seeley, 'Process innovation: Reengineering work through information technology: by Thomas H. Davenport, Harvard Business School Press, Boston, MA, 1993, 337 pp.', *Journal of Engineering and Technology Management*, τ. 11, τχ. 1, σσ. 78–80, Μαρτίου 1994, doi: 10.1016/0923-4748(94)90026-4.
- [6] M. Weske, *Business process management: concepts, languages, architectures*. Berlin ; New York: Springer, 2007.
- [7] R. S. Aguilar-Savén, 'Business process modelling: Review and framework', *International Journal of Production Economics*, τ. 90, τχ. 2, σσ. 129–149, Ιουλίου 2004, doi: 10.1016/S0925-5273(03)00102-6.
- [8] D. Georgakopoulos και A. Tsalgatidou, 'Technology and Tools for Comprehensive Business Process Lifecycle Management', *NATO ASI Series F Computer and Systems Sciences*, τ. 164, Ιανουαρίου 1998, doi: 10.1007/978-3-642-58908-9\_16.
- [9] M. Zairi, 'Business process management: a boundaryless approach to modern competitiveness', *Business Process Management Journal*, τ. 3, τχ. 1, σσ. 64–80, Ιανουαρίου 1997, doi: 10.1108/14637159710161585.
- [10] M. Dumas, M. La Rosa, J. Mendling, και H. A. Reijers, *Fundamentals of Business Process Management*. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg, 2013. doi: 10.1007/978-3-642-33143-5.

- [11] ‘BPMN: An introduction to the standard | Elsevier Enhanced Reader’.  
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0920548911000766?token=34F87D5C9D623E6E5F6373CD683629F5A7C37CDC56389618DD17BBEBDA82DC55DEEC97D5EF5D261EA7B58D23A08D4428&originRegion=eu-west-1&originCreation=20230219152044>  
(ημερομηνία πρόσβασης 19 Φεβρουάριος 2023).
- [12] I. Moreno-Montes de Oca, M. Snoeck, H. A. Reijers, και A. Rodríguez-Morffi, ‘A systematic literature review of studies on business process modeling quality’, *Information and Software Technology*, τ. 58, σσ. 187–205, Φεβρουαρίου 2015, doi: 10.1016/j.infsof.2014.07.011.
- [13] L. Sánchez-González, F. García, F. Ruiz, και J. Mendling, ‘Quality indicators for business process models from a gateway complexity perspective’, *Information and Software Technology*, τ. 54, τχ. 11, σσ. 1159–1174, Νοεμβρίου 2012, doi: 10.1016/j.infsof.2012.05.001.
- [14] ‘(PDF) A Taxonomy of Business Process Modeling and Information Systems Modeling Techniques’.  
[https://www.researchgate.net/publication/225880520\\_A\\_Taxonomy\\_of\\_Business\\_Process\\_Modeling\\_and\\_Information\\_Systems\\_Modeling\\_Techniques](https://www.researchgate.net/publication/225880520_A_Taxonomy_of_Business_Process_Modeling_and_Information_Systems_Modeling_Techniques) (ημερομηνία πρόσβασης 19 Φεβρουάριος 2023).
- [15] ‘BPMN Specification - Business Process Model and Notation’.  
<https://www.bpmn.org/> (ημερομηνία πρόσβασης 19 Φεβρουάριος 2023).
- [16] R. M. Dijkman, M. Dumas, και C. Ouyang, ‘Semantics and analysis of business process models in BPMN’, *Information and Software Technology*, τ. 50, τχ. 12, σσ. 1281–1294, Νοεμβρίου 2008, doi: 10.1016/j.infsof.2008.02.006.
- [17] ‘Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025’. <https://digitalstrategy.gov.gr/>  
(ημερομηνία πρόσβασης 25 Ιούνιος 2021).
- [18] Y. Nagm Aldeen, M. Abdel-Fattah, και A. Khedr, ‘A Literature Review of Business Process Modeling Techniques’, τ. 5, Μαρτίου 2015.
- [19] L. Aldin και S. de Cesare, ‘A comparative analysis of business process modelling techniques’, Φεβρουαρίου 2023.

- [20] ‘BPM Tool meeting your needs | SAP Signavio Process Manager’, *SAP Signavio / The Only All-in-One Business Process Software*. <https://www.signavio.com/a-bpm-tool-meeting-your-needs/> (ημερομηνία πρόσβασης 16 Φεβρουάριος 2023).
- [21] ‘Business Process Modeling for Process Optimization - SAP Signavio’, *SAP Signavio / The Only All-in-One Business Process Software*. <https://www.signavio.com/business-process-modeling-for-process-optimization/> (ημερομηνία πρόσβασης 16 Φεβρουάριος 2023).
- [22] W. Khlif, L. Makni, N. Haddar, και H. Ben-Abdallah, *Quality metrics for business process modeling*. 2009.
- [23] ‘Seven process modeling guidelines (7PMG) | Elsevier Enhanced Reader’. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0950584909001268?token=237770711928DDC54DBFB5FD86B50F44B37E2EB81DD8EF6D54E0C8841187441EA1E3E8BB6B36F274D8869525311AD7C0&originRegion=eu-west-1&originCreation=20230215093803> (ημερομηνία πρόσβασης 15 Φεβρουάριος 2023).
- [24] I. Vanderfeesten, J. Cardoso, και H. A. Reijers, ‘Quality Metrics for Business Process Models’.
- [25] G. Tsakalidis, K. Vergidis, και E. Tambouris, *Business process model plasticity: Measuring the capacity to redesign prior to implementation*. 2021, σ. 41. doi: 10.1109/CBI52690.2021.00014.
- [26] J. Mendling και G. Neumann, ‘On the Correlation between Process Model Metrics and Errors’.
- [27] J. Mendling και G. Neumann, *Error Metrics for Business Process Models.*, τ. 247. 2007.
- [28] E. Rolón, F. Ruiz, F. García, και M. Piattini, ‘Applying Software Metrics to evaluate Business Process Models’, *CLEI Electronic Journal*, τ. 9, τχ. 1, 2006, Ημερομηνία πρόσβασης: 15 Φεβρουάριος 2023. [Έκδοση σε ψηφιακή μορφή]. Διαθέσιμο στο: [https://www.academia.edu/7600182/Applying\\_Software\\_Metrics\\_to\\_evaluate\\_Business\\_Process\\_Models](https://www.academia.edu/7600182/Applying_Software_Metrics_to_evaluate_Business_Process_Models)

- [29] J. Cardoso, *Process control-flow complexity metric: An empirical validation*. 2006, σ. 173. doi: 10.1109/SCC.2006.82.
- [30] J. Cardoso, J. Mendling, G. Neumann, και H. A. Reijers, 'A Discourse on Complexity of Process Models', στο *Business Process Management Workshops*, τ. 4103, J. Eder και S. Dustdar, Επιμ. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg, 2006, σσ. 117–128. doi: 10.1007/11837862\_13.
- [31] E. Rolón, F. Ruiz, F. Garcia, και M. Piattini, *Evaluation measures for business process models*. 2006, σ. 1568. doi: 10.1145/1141277.1141641.
- [32] L. Sánchez-González, F. Garcia, F. Ruiz, και J. Mendling, *A study of the effectiveness of two threshold definition techniques*, τ. 2012. 2012, σ. 205. doi: 10.1049/ic.2012.0026.
- [33] L. Sánchez-González, F. García, J. Mendling, F. Ruiz, και M. Piattini, 'Prediction of Business Process Model Quality Based on Structural Metrics', στο *Conceptual Modeling – ER 2010*, Berlin, Heidelberg, 2010, σσ. 458–463. doi: 10.1007/978-3-642-16373-9\_35.
- [34] Y. Li και H. Wu, 'A Clustering Method Based on K-Means Algorithm', *Physics Procedia*, τ. 25, σσ. 1104–1109, Δεκεμβρίου 2012, doi: 10.1016/j.phpro.2012.03.206.