



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ
ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ**

Ταχ.Δ/νση : Λεωχάρους 2
Ταχ.Κώδικας : 105 62 ΑΘΗΝΑ
Πληροφορίες : Α. Χατζαλή
Τηλέφωνο : 210 3224878
FAX : 210 3235135
e-mail : axatz@1988.syzefxis.gov.gr

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ - Υπογεγραμμένο Από: DIMITRIOS
DIMITROPOULOS
Ημερομηνία: 2017.04.27 14:40:58 EEST

Αθήνα, 27/04/2017 - 14:16
Αρ. Πρωτ.: /ΑΤΚΕ 0004714 ΕΞ 2017682

ΠΡΟΣ: Τη Βουλή των Ελλήνων
Διεύθυνση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Τμήμα Ερωτήσεων

ΚΟΙΝ: Βουλευτή κ. Α. Μεγαλομύστακα
Δια της Βουλής των Ελλήνων

ΘΕΜΑ: Σχετικά με την υπ' αριθμ. πρωτ. 2701/18.1.17 ερώτηση

Σε απάντηση της υπ' αριθμ. πρωτ. 2701/18.1.17 ερώτησης , που κατέθεσε ο Βουλευτής
κ. Α. Μεγαλομύστακας ,σας επισυνάπτουμε τα αριθμ.πρωτ. ΔΠΦΥ Δ 1012380/27-1-2017 και
ΔΥΠΗΛΥ 1011359/25-1-2017 έγγραφα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.

Η ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΚΑΤΕΡΙΝΑ ΠΑΠΑΝΑΤΣΙΟΥ

Συν. 9 σελ.

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ:

1. Γραφείο Υπουργού
2. Γραφείο Υφυπουργού
- 3.Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ Δ'

Μοσχάτο, 27/01/2017
Αριθ. Πρωτ.: ΔΠΦΥ Δ 1012380 ΕΞ 2017

Ταχ. Δ/ση : Χανδρή 1 & Θεσ/νίκης
Ταχ. Κώδικας : 183 46 Μοσχάτο
Πληροφορίες : Σ. Ζαφειράτου
Τηλέφωνο : 210-4802110
Fax : 210-4802669
E-Mail : dpfy.d@mofadm.gr
Url : www.aaadef.gr

ΠΡΟΣ: ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ
ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Λεωχάρους 2
10562 Αθήνα

ΘΕΜΑ : «Απάντηση σε αναφορά στη Βουλή»

ΣΧΕΤ.: Το αριθμ. πρωτ **ΑΤΚΕ 0000729 ΕΞ 2017/682/20-01-2017** Υπηρεσιακό Σημείωμά σας.

Σε απάντηση του υπ' αριθμ. **ΑΤΚΕ 0000729 ΕΞ 2017/682/20-01-2017** εγγράφου σας, σχετικά με την με αριθμ. πρωτ. **2701/18-01-2017** Ερώτηση που κατατέθηκε στη Βουλή των Ελλήνων, από τον Βουλευτή Μεγαλομύστακα Αναστάσιο, σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα:

Σύμφωνα με τις διατάξεις ΠΔ 111/2014 (ΦΕΚ 178/Α'129-08-2014) «Οργανισμός του Υπουργείου Οικονομικών», όπως ισχύει και ειδικότερα στα οριζόμενα του Κεφαλαίου Δ' «Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων», άρθρο 70 «Διεύθυνση Παροχής Φορολογικών Υπηρεσιών», ορίζεται ότι η Διεύθυνση Παροχής Φορολογικών Υπηρεσιών διαρθρώνεται σε πέντε (5) Τμήματα, ως κατωτέρω:

- α) Τμήμα Α'- Ηλεκτρονικής Δ.Ο.Υ. και Υποστήριξης των Δ.Ο.Υ.
- β) Τμήμα Β'- Απαιτήσεων Επιχειρησιακών Χρηστών σε θέματα Φορολογίας και Εισπράξεων.
- γ) Τμήμα Γ'- Απαιτήσεων Επιχειρησιακών Χρηστών σε θέματα Συμμόρφωσης και Ελέγχου.
- δ) Τμήμα Δ'- Στατιστικής και Δεδομένων.
- ε) Αυτοτελές Τμήμα Ε' - Παροχής Υπηρεσιών Φορολογουμένων

Οι αρμοδιότητες του Τμήματος Α' της Διεύθυνσης Παροχής Φορολογικών Υπηρεσιών έχουν, ως ακολούθως :

Τμήμα Α' - Ηλεκτρονικής Δ.Ο.Υ. και Υποστήριξης των Δ.Ο.Υ.

(αα) Η μελέτη και η ανάλυση των επιχειρησιακών απαιτήσεων των εφαρμογών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που αφορούν στις Δ.Ο.Υ. και η εισήγηση για την ανάπτυξη νέων, την βελτίωση των υφιστάμενων, καθώς και την υποστήριξη αυτών, αντίστοιχα.

(ββ) Η λειτουργία Ηλεκτρονικής Δ.Ο.Υ., μέσω της οποίας ο φορολογούμενος θα προβαίνει σε συναλλαγές με την Γ.Γ.Δ.Ε..

(γγ) Ο καθορισμός και η έγκριση του περιεχομένου του θεματικού δικτυακού τόπου (ιστότοπου) των φορολογικών θεμάτων.

(δδ) Η παρακολούθηση, η επανεξέταση και η βελτίωση των διαδικασιών των Δ.Ο.Υ. των οικείων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, σε συνεργασία με τις αρμόδιες Διευθύνσεις της Γ.Γ.Δ.Ε..

(εε) Η παροχή υπηρεσιών υποστήριξης των υπαλλήλων των Δ.Ο.Υ., χρηστών (help desk) των Πληροφοριακών Συστημάτων, σε ότι αφορά, αφενός, στην αναφορά προβλημάτων και, αφετέρου, στην υποβοήθηση αυτών με οδηγίες για την χρήση των υποσυστημάτων, καθώς και η παροχή πληροφοριών στο προσωπικό των Δ.Ο.Υ., σε φορολογικά θέματα.

Στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού και της απλοποίησης διαδικασιών, αναπτύχθηκαν οι κάτωθι ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται ήδη στους πολίτες:

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΑΠΟ: ΠΟΛΙΤΕΣ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ, ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ, ΚΛΠ
1	Υποβολή δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Ε1	Υποβολή δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Ε1	Πολίτες
2	Υπηρεσία Χορήγησης Επιδόματος Κατανάλωσης Πετρελαίου Θέρμανσης	Υποβολή αίτησης ένταξης στο Μητρώο δικαιούχων ή/και δήλωσης χιλιοστών ενσώκων πολυκατοικίας	Πολίτες
3	Εκτύπωση Εντύπων Τελών Κυκλοφορίας και Κατάσταση Οχημάτων	Εκτύπωση Εντύπων Τελών Κυκλοφορίας και Κατάσταση Οχημάτων	Πολίτες, Επιχ/σεις
4	Υποβολή Εντύπου Α21 για χορήγηση οικογενειακών επιδομάτων	Υποβολή αίτησης για χορήγηση οικογενειακών επιδομάτων	Πολίτες
5	Αιτήσεις Ρυθμίσεων (Ν.4152/2013)	Υποβολή αίτησης ρύθμισης (Ν.4152/2013)	Πολίτες & Επιχειρήσεις
6	e-Παράβολο	Έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου	Πολίτες, Επ/σεις & Δ. Δ/ση
7	Δήλωση Μοναδικού Ακατάσχετου Τραπεζικού Λογαριασμού για Φ.Π.	Δήλωση Μοναδικού Ακατάσχετου Τραπεζικού Λογαριασμού για Φ.Π.	Πολίτες
8	Φόρος Υπεραξίας Ακινήτων Άρθρ.41 Κ.Φ.Ε.	Υποβολή δηλώσεων Φόρου Υπεραξίας Ακινήτων Άρθρ.41 Κ.Φ.Ε.	Πολίτες & Επιχειρήσεις
9	Υποβολή Δηλώσεων	Υποβολή Δηλώσεων	Πολίτες &

	Στοιχείων Ακινήτων (Ε9)	Στοιχείων Ακινήτων (Ε9)	Επιχειρήσεις
10	Υποβολή Δήλωσης Πληροφοριακών Στοιχείων Μισθώσεων Ακίνητης Περιουσίας	Υποβολή Δήλωσης Πληροφοριακών Στοιχείων Μισθώσεων Ακίνητης Περιουσίας	Πολίτες & Επιχειρήσεις
11	Ενημέρωση Εκκαθάρισης	Ενημέρωση Εκκαθάρισης φετινής φορολογικής δήλωσης	Πολίτες & Επιχειρήσεις
12	Κάρτα Αποδείξεων	Ενεργοποίηση Κάρτας Αποδείξεων, παρακολούθηση στοιχείων αποδείξεων	Πολίτες
13	e - Α.Π.Α.Α. (Αντικειμενικός Προσδιορισμός Αξίας Ακινήτων)	Η υπηρεσία προς το παρόν περιορίζεται στην εμφάνιση πινάκων αντικειμενικών αξιών	Πολίτες, Επ/σεις & Δ. Δ/ση
14	Ειδοποιήσεις πληρωμής ή επιστροφής φόρου	Εκτύπωση ειδοποιήσεων πληρωμής ΕΕΤΑ 2013 & τελών κυκλοφορίας	Πολίτες & Επιχειρήσεις
15	Προσωρινή Δήλωση Απόδοσης Φόρου και Τελών Χαρτοσήμου	Υποβολή δηλώσεων παρακρατούμενων φόρων & άλλων δηλώσεων	Πολίτες, Επ/σεις & Δ. Δ/ση
16	Υποβολή Οριστικής Δήλωσης Φ.Μ.Υ. (Ε7) οικ. έτους 2014	Υποβολή δηλώσεων παρακρατούμενων φόρων & άλλων δηλώσεων	Πολίτες & Επιχειρήσεις
17	Υποβολή Οριστικής Δήλωσης Φ.Μ.Υ. (Ε7) οικ. έτους 2013	Υποβολή δηλώσεων παρακρατούμενων φόρων & άλλων δηλώσεων	Πολίτες & Επιχειρήσεις
18	Υποβολή Δήλωσης Απόδοσης Προκαταβλητέου φόρου στις αμοιβές Αρχιτεκτόνων- Μηχανικών	Υποβολή δηλώσεων παρακρατούμενων φόρων & άλλων δηλώσεων	Πολίτες, Επ/σεις & Δ. Δ/ση
19	Υποβολή Δήλωσης Απόδοσης Παρακρατούμενου φόρου εισοδήματος εργοληπτών	Υποβολή δηλώσεων παρακρατούμενων φόρων & άλλων δηλώσεων	Πολίτες, Επ/σεις & Δ. Δ/ση
20	Υποβολή Δήλωσης παρακρατούμενου φόρου από φορείς γενικής κυβέρνησης κατά την προμήθεια κάθε είδους αγαθών ή παροχής υπηρεσιών	Υποβολή δηλώσεων παρακρατούμενων φόρων & άλλων δηλώσεων	Πολίτες, Επ/σεις & Δ. Δ/ση
21	Έκδοση Αποδεικτικού Ενημερότητας	Αίτηση και έκδοση Αποδεικτικού	Πολίτες & Επιχειρήσεις

		Ενημερότητας	
22	Εγκυρότητα Φορολογικών Στοιχείων	Έλεγχος εγκυρότητας στοιχείων εκκαθαριστικού, αποδεικτικού ενημερότητας, αριθμού ΦΠΑ-VIES	Πολίτες, Επ/σεις & Δ. Δ/ση
23	Αναζήτηση Στοιχείων Λογιστή	Αναζήτηση και εμφάνιση Στοιχείων Λογιστή	Πολίτες & Επιχειρήσεις
24	e- Έντυπα	Χορήγηση εντύπων σε μορφή pdf	Πολίτες, Επ/σεις & Δ. Δ/ση
25	Πίνακας αντικειμενικών τιμών αγροτικών προϊόντων (2014)	Πίνακας αντικειμενικών τιμών αγροτικών προϊόντων (2014)	Πολίτες
26	Υποβολή Δήλωσης Βεβαίωσης Αποδοχών ή συντάξεων, Βεβαίωσης αμοιβών από επιχειρηματική δραστηριότητα, Βεβαίωσης εισοδημάτων από μερίσματα, τόκους, δικαιώματα.	Υποβολή Δήλωσης Βεβαίωσης Αποδοχών ή συντάξεων, Βεβαίωσης αμοιβών από επιχειρηματική δραστηριότητα, Βεβαίωσης εισοδημάτων από μερίσματα, τόκους, δικαιώματα.	Επ/σεις & Δ. Δ/ση
27	Εισόδημα Νομικών Προσώπων	Υποβολή Δηλώσεων Εισοδήματος Νομικών Προσώπων	Επιχειρήσεις
28	Υποβολή Καταστάσεων Συμφωνητικών της παραγράφου 16 του άρθρου 8 του Ν.1882/1990	Υποβολή δηλώσεων παρακρατούμενων φόρων & άλλων δηλώσεων	Επιχειρήσεις
29	Ηλεκτρονικές Ταμειακές Μηχανές	Υποβολή δηλώσεων ΚΒΣ	Επιχειρήσεις
30	Γνωστοποιήσεις υπόχρεων απεικόνισης συναλλαγών (Δ12)	Υποβολή δηλώσεων ΚΒΣ	Επιχειρήσεις
31	Κ.Β.Σ. / Κ.Φ.Α.Σ. (Κώδικας Φορολογικής Απεικόνισης Συναλλαγών)	Υποβολή δηλώσεων ΚΒΣ	Επιχειρήσεις
32	Δηλώσεις Φ.Π.Α. - V.I.E.S	Υποβολή δηλώσεων Φ.Π.Α. - V.I.E.S	Επιχειρήσεις
33	Δήλωση Ένταξης στο Ειδικό Καθεστώς του Άρθρου 39β του Κώδικα Φ.Π.Α.	Υποβολή δήλωσης Ένταξης/Απένταξης στο Ειδικό Καθεστώς του Άρθρου 39β του Κώδικα Φ.Π.Α.	Επιχειρήσεις
34	Σύστημα Εισροών-Εκροών	Σύστημα Εισροών-	Επιχειρήσεις

	καυσίμων	Εκροών καυσίμων	
35	Υπηρεσία Υποβολής Στοιχείων και Πληροφοριών (ΠΟΛ 1033/2014 & ΠΟΛ 1054/2015).	Υποβολή καταστάσεων των σχετικών ΠΟΛ	Επ/σεις & Δ. Δ/ση
36	Ειδικός Φόρος Ακινήτων (Ε.Φ.Α.) Νομικών Προσώπων	Υποβολή δηλώσεων Ε.Φ.Α.	Επιχειρήσεις
37	Λοιπές Δηλώσεις Εισοδήματος	Υποβολή καταστάσεων φορολογικής αναμόρφωσης & πινάκων αυτοκινήτων και κινητών για οικ.2011-2013 & Πίνακα Πληροφοριών του Φακέλου Τεκμηρίωσης Τιμών Ενδοομιλικών Συναλλαγών	Επιχειρήσεις
38	Ενδοομιλικές Συναλλαγές	Υποβολή καταστάσεων φορολογικής αναμόρφωσης & πινάκων αυτοκινήτων και κινητών για οικ.2011-2013 & Πίνακα Πληροφοριών του Φακέλου Τεκμηρίωσης Τιμών Ενδοομιλικών Συναλλαγών	Επιχειρήσεις
39	Προσωρινή Δήλωση Παρακρατούμενων και Προκαταβλητέων Φόρων από Μισθωτή Εργασία και Συντάξεις καθώς και από Αμοιβές Επιχειρηματικής Δραστηριότητας	Υποβολή δηλώσεων παρακρατούμενων φόρων & άλλων δηλώσεων	Επιχειρήσεις
40	Οριστική δήλωση αμοιβών από ελευθέρια επαγγέλματα (Ε20) οικ. έτους 2014	Υποβολή δηλώσεων παρακρατούμενων φόρων & άλλων δηλώσεων	Επιχειρήσεις
41	Οριστική Δήλωση για εισοδήματα από εμπορικές επιχειρήσεις (Ε21) οικ. έτους 2014	Υποβολή δηλώσεων παρακρατούμενων φόρων & άλλων δηλώσεων	Επιχειρήσεις
42	Έκδοση Αποδεικτικού Ενημερότητας από Συμβολαιογράφους	Έκδοση Αποδεικτικού Ενημερότητας από Συμβολαιογράφους	Επιχειρήσεις
43	Υπηρεσία Υποβολής Φορολογικών Πιστοποιητικών	Διαδικτυακή υπηρεσία για αποθήκευση & διαχείριση φορ. πιστ/κων.	Επιχειρήσεις

44	Έλεγχος Εγκυρότητας και Οριστικοποίηση Ηλεκτρονικού Πιστοποιητικού ΕΝ.Φ.Ι.Α. από Συμβολαιογράφους	Έλεγχος Εγκυρότητας και Οριστικοποίηση Ηλεκτρονικού Πιστοποιητικού ΕΝ.Φ.Ι.Α. από Συμβολαιογράφους	Επιχειρήσεις
45	Υποβολή δηλώσεων Τελών και Ειδικών φόρων	Υποβολή δηλώσεων Τελών και Ειδικών φόρων	Επιχειρήσεις
46	Δήλωση αλλαγής ΚΑΔ	Δήλωση αλλαγής ΚΑΔ	Επιχειρήσεις
47	Υποβολή Αιτήσεων Επιστροφής ΦΠΑ/VAT REFUND	Υποβολή Αιτήσεων Επιστροφής ΦΠΑ από άλλες χώρες της Ε.Ε.	Επιχειρήσεις
48	Μικρή Μονοαπευθυντική Θυρίδα (Mini One Stop Shop - MOSS)	Εγγραφή & υποβολή δήλωσης ΦΠΑ	Επιχειρήσεις
49	Υποβολή Β' Αντιτύπου Βεβαιώσεων Αποδοχών	Υποβολή Β' Αντιτύπου Βεβαιώσεων Αποδοχών οικ.2013	Δημόσια Διοίκηση
50	Υποβολή Συγκεντρωτικών Καταστάσεων Τιμολογίων Πελατών / Προμηθευτών	Δηλώσεις ΚΒΣ	Δημόσια Διοίκηση
51	Προβολή Συγκεντρωτικών Καταστάσεων Πελατών / Προμηθευτών παρελθόντων ετών που έχουν υποβληθεί ηλεκτρονικά (e- Κ.Β.Σ.)	Προβολή Συγκεντρωτικών Καταστάσεων Πελατών / Προμηθευτών παρελθόντων ετών που έχουν υποβληθεί ηλεκτρονικά (e- Κ.Β.Σ.)	Δημόσια Διοίκηση
52	Προσωποποιημένη Πληροφόρηση	Εμφάνιση ρυθμίσεων, αρρύθμιστων οφειλών, τραπεζικών καταβολών. Παρέχεται επίσης πρόσβαση σε εφαρμογές οι οποίες υπάρχουν και στις 'Υπηρεσίες προς' πολίτες - επιχειρήσεις- Δημ.Δ/ση	Πολίτες, Επ/σεις & Δ. Δ/ση
53	Φορολογικός Οδηγός	Πληροφορίες, εγχειρίδια, φυλλάδια σε αρχεία pdf	Πολίτες & Επιχειρήσεις
54	Ενημέρωση/ Βοήθεια	Συχνές ερωτήσεις - απαντήσεις, Στατιστικά, Διαγωνισμοί/ Διαβουλεύσεις	Πολίτες, Επ/σεις & Δ. Δ/ση
55	Δράσεις	Μισθοί ΥΠΟΙΚ - Συντάξεις Δημοσίου, Διαδικτυακές Υπηρεσίες-Web Services, Κάρτα Αποδείξεων, Ηλεκτρονική Βιβλιοθήκη	Πολίτες, Επ/σεις & Δ. Δ/ση

		ΓΓΔΕ	
56	Δείτε αν είστε παλαιός χρήστης TAXISnet και χρειάζεται να παραλάβετε κλειδάριθμο από Δ.Ο.Υ	Αναζήτησης Παλαιού Χρήστη TAXISnet	Πολίτες & Επιχ/σεις
57	Διαδικτυακές Υπηρεσίες	Βασικά στοιχεία για νομικά πρόσωπα, νομικές οντότητες και φυσικά πρόσωπα με εισόδημα από επιχειρηματική δραστηριότητα Ηλεκτρονική υποβολή Τελωνειακών παραστατικών (ICISnet)	Πολίτες,Επ/σεις & Δ. Δ/ση

Με γνώμονα την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη και την εξοικονόμηση πόρων, βελτιώνονται και εμπλουτίζονται διαρκώς οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες με απώτερο στόχο την εξάλειψη των συναλλαγών για τις οποίες απαιτείται η φυσική παρουσία του πολίτη στις Δ.Ο.Υ.

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ

Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ

ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΕΥΘΥΜΙΟΣ ΣΑΪΤΗΣ

Εσωτ. Διανομή:

1. Γενική Δ/ση Φορολογικής Διοίκησης
2. Δ/ση Παροχής Φορολογικών Υπηρεσιών



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ & ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ Ε' ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

Ταχ. Δ/ση : Χανδρή 1 & Θεσ/νίκης
Ταχ. Κώδικας : 183 46 ΜΟΣΧΑΤΟ
Πληροφορίες : Δημήτρα Κουτσοκώστα
Τηλέφωνο : 210 4802823
Fax : 210 4802749
E-Mail : d.koutsokosta@gsis.gr

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ - Υπογεγραμμένο Από:
ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ ΤΣΙΤΣΙΚΛΙΣ
Ημερομηνία: 2017.01.26 13:07:58 EET

Επείγον

Μοσχάτο, 25/01/2017 - 15:24
Αριθ. Πρωτ.: ΔΥΠΗΛΥ 1011359 ΕΞ 2017

ΠΡΟΣ: Αυτοτελές Τμήμα
Κοινοβουλευτικού Ελέγχου του
Υπουργείου Οικονομικών

Θέμα: «Ερώτηση βουλευτή κ. Αναστασίου Μεγαλομούστακα σχετικά με την Ψηφιακή Εφορία»

Σχετ.: Το με Αριθμ. Πρωτ. ΑΤΚΕ 0000729 ΕΞ 2017/682 Υπηρεσιακό σας Σημείωμα

Σχετικά με την με ημερομηνία 18/1/2017 ερώτηση του βουλευτή κ. Αναστασίου Μεγαλομούστακα προς τον Υπουργό Οικονομικών και τον Υπουργό Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης σας ενημερώνουμε ότι η αρμοδιότητα λειτουργίας της «Ψηφιακής Εφορίας», που αναφέρεται στον ισχύοντα Οργανισμό του Υπουργείου Οικονομικών (ΠΔ 111/2014, ΦΕΚ Α' 178/29-8-2014, άρθρο 70) σαν Ηλεκτρονική Δ.Ο.Υ. ανήκει στην Υποδιεύθυνση Εσωτερικής Υποστήριξης της Διεύθυνση Παροχής Φορολογικών Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης.

Αναφορικά με την λειτουργία κατάλληλα στελεχωμένων τηλεφωνικών κέντρων, σας ενημερώνουμε ότι στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων λειτουργεί το Τηλεφωνικό Κέντρο του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.), στελεχωμένο με 120 περίπου Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης που δέχεται κατά μέσο όρο 2.000 κλήσεις την ημέρα (αν και κατά τις περιόδους αιχμής, όπως οι καταληκτικές ημερομηνίες υποβολής δηλώσεων, οι κλήσεις φτάνουν τις 5.000 ημερησίως). Το Τηλεφωνικό Κέντρο του Κ.Ε.Φ. έχει εξυπηρετήσει εντός του 2016 277.480 μοναδικά ταυτοποιημένους φορολογούμενους (περισσότερες από μια φορές τον καθένα), έχοντας απαντήσει σε 519.353 κλήσεις και 88.291 μηνύματα μέσω της πλατφόρμας Taxisnet.

Το Τηλεφωνικό Κέντρο του Κ.Ε.Φ. χρησιμοποιεί σύγχρονη τεχνολογία και διεκπεραιώνει άμεσα το 90% των αιτημάτων των πολιτών, ενώ το υπόλοιπο 10% που αφορά πιο σύνθετα αιτήματα προωθείται μέσω του συστήματος σε 2^ο και 3^ο επίπεδα εξυπηρέτησης που στελεχώνονται από εξειδικευμένα στελέχη της Διεύθυνσης Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών, της Διεύθυνσης Παροχής Φορολογικών Υπηρεσιών, της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και των Κεντρικών Υπηρεσιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.

Ο Προϊστάμενος της Δ/σης
Λάζαρος Καπλάνογλου

Εσωτερική Διανομή:

Γραφείο Διοικητή Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων

Γενική Δ/ση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης & Ανθρώπινου Δυναμικού

Δ/ση Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών – Τμήμα Β' - Ε'