



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)

Μοσχάτο, 03/12/2021 - 15:15
Αριθ. Πρωτ.:ΓΔΗΛΕΔ 1107806 ΕΞ
2021

Ταχ. Δ/νση : Πειραιώς 72 & Πύργου
Ταχ. Κώδ. : 183 46, Μοσχάτο
Πληροφορίες : Α. Γκατζούφας
Τηλέφωνο : 213.135.6036
E-Mail : gdegov@aaade.gr
Url : www.aaade.gr

Προς: Υπουργείο Οικονομικών
Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού
Ελέγχου
Χαριλάου Τρικούπη 6-10, 10679,
Αθήνα
Email: m.lymperi@minfin.gr
Υπόψη κ. Μαρίας Φάη

Θέμα: «Απάντηση στη με αρ. πρωτ. 503 / 19-11-2021 Αναφορά Κοινοβουλευτικού Ελέγχου με θέμα : «Η Ομοσπονδία Εφοριακών (ΠΟΕ – ΔΟΥ) αναδεικνύει τα προβλήματα στις φορολογικές υπηρεσίες και προτείνει τρόπους για την ομαλή λειτουργία τους»

Σχετ.: Το με αρ. πρωτ. 147888 ΕΞ 2021 / ΥΠΟΙΚ 23-11-2021 έγγραφό σας

Σε συνέχεια του ανωτέρω σχετικού, αναφέρονται παρακάτω σχετικές δράσεις / έργα / υλοποιήσεις της Υπηρεσίας μας στην κατεύθυνση της εξυπηρέτησης του πολίτη, της συντόμευσης των διαδικασιών και της μείωσης του διοικητικού κόστους:

- Παροχή υλικοτεχνικών μέσων (VPN και φορητών υπολογιστών) για εργασία από απομακρυσμένη θέση: Μέχρι σήμερα, η Υπηρεσία μας έχει διαμοιράσει στους υπαλλήλους της ΑΑΔΕ 6.038 συνδέσεις VPN μέσω των οποίων είναι δυνατή η παροχή εξ αποστάσεως εργασίας. Επιπλέον, έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία χορήγησης 5.423 φορητών υπολογιστών στις διάφορες υπηρεσίες της (Κεντρικές, Αποκεντρωμένες, Περιφερειακές) και 1.800 σταθερών υπολογιστών σε υπηρεσίες εντός Αττικής. Επιπλέον, αναμένεται η ολοκλήρωση της προμήθειας 10.500 σταθερών υπολογιστών, που πρόκειται να διανεμηθούν σε όλες τις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ μέσω της υπογραφείσας Συμφωνίας Πλαισίου μεταξύ της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Οικονομικών Φορέων.
- Ηλεκτρονική εφαρμογή (e – ραντεβού) για τον προγραμματισμό επισκέψεων στις Φορολογικές Υπηρεσίες και Κεντρική διαχείριση, μέσω ηλεκτρονικής εφαρμογής, των αιτημάτων των φορολογουμένων προς τις Φορολογικές Υπηρεσίες:

Η λειτουργία της ψηφιακής πλατφόρμας «Τα Αιτήματά μου», θα αντικαταστήσει σταδιακά την εξυπηρέτηση των φορολογουμένων μέσω μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), απαλλάσσοντας τις Υπηρεσίες από την ανάγκη αποδελτίωσης των μηνυμάτων αυτών και καθιστώντας υποχρεωτική την καταχώριση από τους πολίτες, των στοιχείων εκείνων που είναι απαραίτητα για την εξυπηρέτηση των αιτημάτων τους (ΑΦΜ, εξουσιοδοτήσεις, συνημμένα δικαιολογητικά). Με τον τρόπο αυτό, παρέχεται ένα ομοιόμορφο και φιλικό για τον χρήστη περιβάλλον που καλύπτει περίπου 250 διαδικασίες, οι οποίες εμπλουτίζονται διαρκώς.

Ειδικότερα, μέσω της πλατφόρμας ο φορολογούμενος ή ο εκπρόσωπός του μπορεί να υποβάλει το αίτημά του προς συγκεκριμένη Υπηρεσία της ΑΑΔΕ και για συγκεκριμένη διαδικασία, γνωρίζοντας εκ των προτέρων τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, τα οποία μπορεί να επισυνάψει ηλεκτρονικά. Επίσης, έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί την πορεία εξέλιξης του αιτήματος από την προσωπική του «θυρίδα» λαμβάνοντάς σε αυτή και την απάντηση της αρμόδιας υπηρεσίας.

Σήμερα, η πλατφόρμα λειτουργεί στο σύνολο των ΔΟΥ για την εσωτερική διαχείριση των αιτημάτων από τους υπαλλήλους ενώ για την υποβολή αιτήματος από τους φορολογούμενους είναι διαθέσιμη σε 89 ΔΟΥ, με προοπτική το αμέσως προσεχές διάστημα να ενταχθεί το σύνολο των ΔΟΥ της επικράτειας.

Η λειτουργία της ψηφιακής πλατφόρμας «Τα Ραντεβού μου», θα αντικαταστήσει την διαδικασία των ραντεβού όπως αυτή υφίσταται σήμερα καθώς οι φορολογούμενοι και οι εκπρόσωποί τους έχουν τη δυνατότητα να προγραμματίζουν ψηφιακά τα ραντεβού για τις υποθέσεις που τους αφορούν, σε ημέρα και ώρα όπου είναι διαθέσιμη η σχετική υπηρεσία. Μέσω ενός εύχρηστου ψηφιακού περιβάλλοντος, οι πολίτες, έχουν πλέον την δυνατότητα χωρίς προηγούμενη τηλεφωνική επικοινωνία:

- Να επιλέξουν την Υπηρεσία της ΑΑΔΕ και τη διαδικασία για την οποία επιθυμούν ραντεβού
- Να ενημερωθούν για τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίσουν
- Να επιλέξουν την ημέρα και ώρα του ραντεβού τους
- Να παρακολουθούν το ιστορικό των επισκέψεών τους

Σε κάθε βήμα της διαδικασίας παρέχεται ενημέρωση για τις όποιες αλλαγές (για παράδειγμα, ολοκλήρωση, ακύρωση ή επαναπρογραμματισμός ραντεβού), μέσω e-mail ή/και SMS, στα στοιχεία που δηλώνονται κατά την καταχώρηση του ραντεβού.

Σήμερα, η πλατφόρμα λειτουργεί στο σύνολο των ΔΟΥ για την εσωτερική διαχείριση των ραντεβού από τους υπαλλήλους ενώ για την υποβολή αιτήματος για ραντεβού από τους φορολογούμενους είναι διαθέσιμη σε 20 ΔΟΥ, με προοπτική το αμέσως προσεχές διάστημα να ενταχθεί το σύνολο των ΔΟΥ της επικράτειας.

- Διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων ώστε ο υπάλληλος να έχει πρόσβαση άμεσα και ψηφιακά σε όλα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά: Η εν λόγω διαλειτουργικότητα έχει ήδη υλοποιηθεί στην κατεύθυνση της διευκόλυνσης των καθημερινών εργασιών των υπαλλήλων στις φορολογικές υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις όπου η πρόσβαση δεν επιτρέπεται, τότε αυτή μπορεί να χορηγηθεί με αίτημα της φορολογικής υπηρεσίας προς την αρμόδια Διεύθυνση της Υπηρεσίας μας.
- Εκκαθάριση και κοινοποίηση κεντρικά, ψηφιακά και αυτοματοποιημένα των δηλώσεων εισοδήματος, προστίμων, επιστροφών και συμψηφισμών: Η εκκαθάριση και κοινοποίηση κεντρικά, ψηφιακά και αυτοματοποιημένα ήδη συντελείται για το συντριπτικό μέρος των δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος Φυσικών Προσώπων με συνεχή προσπάθεια να υποβληθούν ηλεκτρονικά και οι ελάχιστες περιπτώσεις που συνεχίζουν να υποβάλλονται χειρόγραφα στις ΔΟΥ. Επιπροσθέτως, η Υπηρεσία μας προβαίνει σε τακτά χρονικά διαστήματα σε συμψηφισμούς οφειλών καθώς και σε επιστροφές φόρου εισοδήματος σε Φυσικά Πρόσωπα που έχουν δηλώσει IBAN στο Πληροφοριακό Σύστημα TAXISnet, εξοικονομώντας με αυτόν τον τρόπο πολύτιμους πόρους, τόσο σε επίπεδο ανθρωποπροσπάθειας όσο και διαχειριστικού κόστους. Ειδικότερα, το 2021 διενεργήθηκαν 449.041 συμψηφισμοί οφειλών με επιστροφές φόρου οι οποίοι ανήλθαν στο ποσό των 23.506.089,85€ καθώς και 844.936 επιστροφές φόρου μέσω εντολών μεταφοράς οι οποίες ανήλθαν στο ποσό των 194.213.493,00€, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση πολλών ανθρωπομηνών.

- Άμεση εφαρμογή ηλεκτρονικής υποβολής όλων των δηλώσεων κεφαλαίου: Εκτός από τις δηλώσεις φόρου μεταβίβασης ακινήτων (Φ.Μ.Α) οι οποίες ήδη μπορούν από τον Μάρτιο του 2021 να υποβάλλονται ηλεκτρονικά μέσω της πλατφόρμας myPROPERTY, το Δεκέμβριο του 2021 αναμένεται να τεθεί σε παραγωγική λειτουργία και η ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων φόρου γονικής παροχής και δωρεών.
- Ηλεκτρονική Κοινοποίηση πράξεων και εγγράφων της Φορολογικής Διοίκησης προς τους φορολογούμενους: Τον Απρίλιο του 2020 τέθηκε σε παραγωγική λειτουργία η εφαρμογή των Ψηφιακών Κοινοποιήσεων μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος TAXISnet, με στόχο την απλοποίηση των καθημερινών διαδικασιών εξυπηρέτησης που λαμβάνουν χώρα μεταξύ συναλλασσομένων και Δημόσιας Διοίκησης. Ενδεικτικά, μέσω αυτής της μπορεί να κοινοποιείται ηλεκτρονικά στον πολίτη εκκαθαριστικό σημείωμα Φόρου Εισοδήματος, Πιστοποιητικό ΕΝΦΙΑ και Φορολογικής Ενημερότητας, Βεβαίωση Απόδοσης Αριθμού Φορολογικού Μητρώου και άλλα. Ειδικότερα, κατά τη διάρκεια του 2021 έχουν εξυπηρετηθεί περισσότερες από 1.400.000 κοινοποιήσεις πιστοποιητικών, βεβαιώσεων και λοιπά, ενώ καθημερινά εξυπηρετούνται περισσότερες από 6.000 κοινοποιήσεις.

Είναι κοινός τόπος, ότι η ψηφιακή τεχνολογία προσφέρει τεράστιες δυνατότητες για τη βελτίωση της λειτουργίας των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ, για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση καλύτερων και αποτελεσματικών πολιτικών, για τη στενότερη επικοινωνία και τη διασφάλιση διαφανούς συνεργασίας με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Το όραμα προς την ολοκληρωμένη ψηφιακή διακυβέρνηση έρχεται για την ΑΑΔΕ διαμέσου των χρόνων, κάτι το οποίο διαφαίνεται από την πληθώρα των δυνατοτήτων που ήδη προσφέρεται στο ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα φορολογίας και διαρκώς εμπλουτίζεται με νέες λειτουργικότητες (όπως η εμφάνιση επιστροφών, η πληρωμή βεβαιωμένων και ρυθμισμένων οφειλών μέσω κάρτας και άλλα).

Η παρούσα κατάσταση ενέτεινε την προσπάθεια αυτή, θεσμοθετήθηκαν και υλοποιήθηκαν αναγκαίες δράσεις (όπως η πλατφόρμα myBusinessSupport - επιστρεπτέα προκαταβολή - αξιόγραφα, αποζημίωση ειδικού σκοπού - επιδότηση πάγιων δαπανών - επιδότηση μεταφορικού κόστους, η ηλεκτρονική απόδοση κλειδαρίθμου, η ηλεκτρονική ακινησία μεταφορικού μέσου μέσω της πλατφόρμας myCAR, η πλατφόρμα arogi για την αποζημίωση πληγέντων από φυσικές καταστροφές, η πλατφόρμα myDATA για την ηλεκτρονική διαβίβαση των παραστατικών των επιχειρήσεων και άλλα) σε σύντομο χρονικό διάστημα και συνεχίζεται το επόμενο διάστημα, πάντα με κατεύθυνση την άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη και τη διασφάλιση του δημοσίου συμφέροντος.

**ΜΕ ΕΝΤΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΗ
Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΣΧΗΠΕΡΙΔΟΥ ΣΟΦΙΑ**

Εσωτερική Διανομή:

- Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης ΓΔΗΛΕΔ