



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Ταχ. Δ/νση : Καρ.Σερβίας 8
Ταχ. Κώδ. : 10562 Αθήνα
Τηλέφωνο : 2103375871
E-Mail : media@aade.gr
Url : www.aade.gr

Αθήνα , 01/03/2023 - 15:41
Αριθ. Πρωτ.: ΔΕΠΙΚ 1027782 ΕΞ
2023

ΠΡΟΣ :

Υπουργείο Οικονομικών
Υπηρεσία Συντονισμού
Γραφείο Νομικών &
Κοινοβουλευτικών Θεμάτων
(Χαρ. Τρικούπη 6-10)

ΚΟΙΝ:

1. Γραφείο Διοικητή ΑΑΔΕ
2. Γενική Διεύθυνση Φορολογικών
Λειτουργιών
3. Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου
Δυναμικού & Οργάνωσης
4. Διεύθυνση Εξυπηρέτησης

ΘΕΜΑ: «Απάντηση στη με αριθ. πρωτ. 2100/06.02.2023 ερώτηση κοινοβουλευτικού ελέγχου»

Σχετ.: 1. Το με αρ. πρωτ. 19751 ΕΞ 2023/ ΥΠΟΙΚ 07.02.2023 έγγραφο του Γραφείου Νομικών & Κοινοβουλευτικών Θεμάτων

2. Το με αρ. πρωτ. 19751 ΕΞ 2023/ ΥΠΟΙΚ 10.02.2023 ΟΡΘΗ ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ έγγραφο του Γραφείου Νομικών & Κοινοβουλευτικών Θεμάτων

3. Το με αρ. πρωτ. 28798 ΕΞ 2023/ ΥΠΟΙΚ 21.02.2023 έγγραφο του Γραφείου Νομικών & Κοινοβουλευτικών Θεμάτων.

Σε απάντηση της με αριθ. πρωτ. 2100/06.02.2023 ερώτησης κοινοβουλευτικού ελέγχου, η οποία διαβιβάστηκε στην ΑΑΔΕ με τα ανωτέρω σχετικά έγγραφα, σας γνωρίζουμε, κατά το μέρος των αρμοδιοτήτων μας, τα ακόλουθα:

Η ανάγκη για εκσυγχρονισμό των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και η εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση των φορολογουμένων, που προέκυψε κατά τη διάρκεια της πανδημίας του κορωνοϊού, δημιούργησε την απαίτηση για άμεσες ενέργειες προς την κατεύθυνση της ψηφιοποίησης των παρεχόμενων από την ΑΑΔΕ υπηρεσιών.

Με στόχο την αντιμετώπιση των υφιστάμενων νέων αναγκών, τη μείωση της γραφειοκρατίας και την καλύτερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των φορολογουμένων, η ΑΑΔΕ προχώρησε το απαιτητικό έργο της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών της, που αποτελεί σημαντική τομή στον τρόπο συναλλαγής των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις υπηρεσίες της.

Η μετάβαση στις ψηφιακές υπηρεσίες αποτέλεσε όχι μόνο ανάγκη αλλά και ικανοποίηση χρόνιου αιτήματος των φορολογουμένων και των φορέων που δραστηριοποιούνται σε επαγγέλματα που σχετίζονται με τα αντικείμενα της ΑΑΔΕ, προκειμένου να διευκολύνονται στην εκπλήρωση των φορολογικών τους υποχρεώσεων, είτε βρίσκονται στην Ελλάδα είτε στο εξωτερικό, χωρίς να χρειάζεται να απωλέσουν χρόνο επισκεπτόμενοι τα καταστήματα των ΔΟΥ.

Υλοποιώντας τις σχετικές ανάγκες, η ΑΑΔΕ και το προσωπικό της, μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα και στις δύσκολες συνθήκες της πανδημίας, κατόρθωσε να ψηφιοποιήσει μεγάλο μέρος των υπηρεσιών της και να θέσει στη διάθεση των φορολογουμένων πάνω από 80 ψηφιακές υπηρεσίες. Αναφέρεται δε ενδεικτικά ότι μέσα στο έτος 2020, που ήταν και το πρώτο έτος της πανδημίας, η ΑΑΔΕ εξυπηρέτησε ηλεκτρονικά πάνω από 4 εκατομμύρια πολίτες και επιχειρήσεις, με αποτέλεσμα να αποφευχθούν αντίστοιχα 1,8 εκατομμύρια επισκέψεις στην εφορία.

Στις νέες εφαρμογές της ΑΑΔΕ εντάσσεται και η εφαρμογή για την ψηφιακή υποδοχή και διαχείριση αιτημάτων της ΑΑΔΕ «Τα Αιτήματά μου», η οποία άρχισε να λειτουργεί κατά τη διάρκεια της πανδημίας, στις 16.09.2021, και παρέχει στους φορολογούμενους τη δυνατότητα υποβολής αιτημάτων για συγκεκριμένες διαδικασίες της ΑΑΔΕ, οι οποίες διαρκώς επικαιροποιούνται και επεκτείνονται.

Μέσω της εφαρμογής «Τα Αιτήματά μου» κατά τα έτη 2021 και 2022 υποβλήθηκαν στις ΔΟΥ όλης της χώρας από φορολογούμενους συνολικά 3.286.272 ηλεκτρονικά αιτήματα διαφόρων κατηγοριών, από τα οποία μέχρι τις 12.01.2023 είχε διεκπεραιωθεί περίπου το 96%.

Αναλυτικά κατά το ανωτέρω χρονικό διάστημα στις ΔΟΥ της Αττικής υποβλήθηκαν συνολικά 1.498.621 αιτήματα, από τα οποία έχει διεκπεραιωθεί περίπου το 93%. Για το ίδιο διάστημα στις ΔΟΥ της υπόλοιπης χώρας υποβλήθηκαν συνολικά 1.787.651 αιτήματα από τα οποία έχει διεκπεραιωθεί περίπου το 98,5%. Τα ποσοστά αυτά διεκπεραίωσης των αιτημάτων αυξάνονται διαρκώς καθώς οι υπηρεσίες συνεχίζουν την ολοκλήρωση των αιτημάτων που έχουν εισέλθει στις υπηρεσίες τους.

Σημειώνεται ότι η χρήση της εφαρμογής ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων «Τα Αιτήματά μου» και η αξιοποίηση των δεδομένων που έχουν προκύψει από αυτή, έχει δώσει τη δυνατότητα για περαιτέρω βελτιώσεις και απλοποιήσεις της. Στο πλαίσιο αυτό και με στόχο την ομαλή λειτουργία της, μέχρι την πλήρη ψηφιοποίηση των υπηρεσιών, καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια και λαμβάνονται τα κατάλληλα, κατά περίπτωση, μέτρα, ώστε να στηριχθούν οι υπηρεσίες της ΑΑΔΕ στη διεκπεραίωση του μεγάλου πλήθους των αιτημάτων που καλούνται να

διαχειριστούν. Μεταξύ των μέτρων αυτών είναι η ενίσχυση των υπηρεσιών με προσωπικό, η σύσταση εξειδικευμένων συνεργειών για τη διεκπεραίωση των αιτημάτων που εκκρεμούν και η παροχή των αναγκαίων οικονομικών και τεχνολογικών πόρων για την διευκόλυνση του έργου τους.

Επίσης, η ΑΑΔΕ για το τρέχον έτος και για τα επόμενα, έχει δρομολογήσει οριζόντια έργα και δράσεις αναβάθμισης των ψηφιακών εφαρμογών της, με τη στήριξη και την ενίσχυση του Ταμείου Ανάκαμψης, με στόχο την περαιτέρω διευκόλυνση των φορολογουμένων και την αποσυμφόρηση των υπηρεσιών της.

Ως προς το ζήτημα της στελέχωσης των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ, σημειώνεται ότι αποτελεί πάγια και διαρκή μέριμνα της ΑΑΔΕ η στελέχωση των υπηρεσιών της που χρήζουν ενίσχυσης, στο μέτρο του δυνατού, με το αναγκαίο προσωπικό με στόχο την αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού τους, την αποτελεσματική άσκηση του έργου τους, τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και γενικότερα την προστασία του δημοσίου συμφέροντος.

Πρόκειται για μια δυναμική διαδικασία και για τον σκοπό αυτό αξιοποιούνται όλες οι προβλεπόμενες από την κείμενη νομοθεσία δράσεις στελέχωσης, όπως προκήρυξη διαγωνισμών μέσω ΑΣΕΠ (το οποίο έχει και την αρμοδιότητα διεξαγωγής τους), εσωτερική κινητικότητα με ορισμένης διάρκειας αποσπάσεις υπαλλήλων εφόσον κριθεί αναγκαίο για την κάλυψη επείγουσών υπηρεσιακών αναγκών, συμμετοχή στους κύκλους κινητικότητας του Ενιαίου Συστήματος Κινητικότητας κλπ.

Σημειώνεται επίσης, ότι λαμβάνεται ειδική μέριμνα ώστε στον ετήσιο προγραμματισμό της ΑΑΔΕ να συμπεριλαμβάνεται και η προκήρυξη θέσεων για την κάλυψη των αναγκών των υπηρεσιών της. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι για το έτος 2022 προκηρύχθηκαν 822 θέσεις μόνιμου προσωπικού στην ΑΑΔΕ και αναμένεται η πλήρωση των θέσεων από τους επιτυχόντες του διαγωνισμού που διενεργήθηκε μέσω ΑΣΕΠ. Για δε το έτος 2023 έχει ήδη εγκριθεί η πλήρωση 979 θέσεων μόνιμου προσωπικού για να ενισχύσουν τις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ. Παράλληλα η ΑΑΔΕ έχει προβεί και σε μετατάξεις υπαλλήλων από άλλους φορείς μέσω των κύκλων κινητικότητας του Ενιαίου Συστήματος Κινητικότητας.

Η ψηφιακή μετάβαση αποτελεί μια εξελικτική διαδικασία κατά την οποία οι ψηφιοποιημένες υπηρεσίες διαρκώς προσαρμόζονται, επικαιροποιούνται, επεκτείνονται, εξελίσσονται και βελτιώνονται προκειμένου από το αρχικό στάδιο που βρίσκονται να φθάσουν σταδιακά στην πλήρη υλοποίησή τους. Σε όλη αυτή την πορεία η ΑΑΔΕ προχωρά σε όλες τις δυνατές προσαρμογές και βελτιώσεις και όπου διαπιστωθεί η ύπαρξη σχετικής ανάγκης, παρέχεται στις υπηρεσίες και το προσωπικό της η απαραίτητη στήριξη για την καλύτερη δυνατή αντιμετώπισή της.

Με εντολή Διοικητή
Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
Γεωργία Τσέτσου