



ΠΡΟΟΔΕΥΤΙΚΗ ΣΥΜΜΑΧΙΑ

Αθήνα, 26 Μαΐου 2026

ΕΡΩΤΗΣΗ

**Προς τον κ. Υπουργό
Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών**

Θέμα: «Σοβαρές δυσλειτουργίες και έντονη δυσαρέσκεια πολιτών και λογιστών από τη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου 1521 της ΑΑΔΕ.»

Το Σεπτέμβριο του 2025 ξεκίνησε η λειτουργία του νέου τετραψήφιου τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης της Α.Α.Δ.Ε., “my1521”, το οποίο παρουσιάστηκε ως ένας επιπλέον κόμβος επικοινωνίας με τις επί μέρους Υπηρεσίες της και καθώς φαίνεται το 2026, το Κέντρο αυτό προκρίνεται ως ο αποκλειστικός φορέας αρχικής επικοινωνίας των πολιτών με τη Φορολογική Διοίκηση.

Πρόκειται για ένα έργο που φέρει τίτλο «Βελτίωση και επέκταση του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της ΑΑΔΕ» το οποίο εντάχθηκε αρχικώς με την υπ. αρ. 144844 ΕΞ2022/06/10/22 (ΑΔΑ:9ΤΩ8Η-15Σ) Απόφαση του Υπουργείου Οικονομικών, στο Ταμείο Ανάκαμψης (ΟΠΣ ΤΑ 5149138) με συνολικό προϋπολογισμό ύψους 4.625.330,86€ (συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.). Εν συνεχεία με την υπ. αρ. 109336 ΕΞ2024/25-07-2024 ΥΠΕΘΟΟ, Τροποποίηση της ανωτέρω απόφασης ένταξης, τροποποιήθηκε μεταξύ άλλων και το φυσικό αντικείμενο του έργου, με τον συνολικό προϋπολογισμό του πλέον να διαμορφώνεται σε 22.000.000€ (συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.). Ακολούθως, την 13-09-2024, με αναθέτουσα αρχή την Α.Α.Δ.Ε., δημοσιεύτηκε η σχετική Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού Διαγωνισμού για την ανάθεση Σύμβασης παροχής υπηρεσιών του συστήματος: «ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ (Κ.Ε.Φ.) ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ» (24PROC015419177) με εκτιμώμενη συνολική αξία σύμβασης 26.860.800,00 € (21.661.935,48 € + 5.198.864,52 € Φ.Π.Α.) εκ των οποίων η εκτιμώμενη αξία φυσικού αντικειμένου ανερχόταν στις 17.741.935,48 € πλέον Φ.Π.Α 24% 4.258.064,52 € και το υπόλοιπο ποσό αφορούσε την εκτιμώμενη αξία δικαιώματος προαίρεσης ύψους 3.920.000,00 € πλέον Φ.Π.Α. 24% 940.800,00 €. Το έργο συμβασιοποιήθηκε με την υπογραφή της με αρ. 957/2025 Σύμβασης, όπως αυτή τροποποιήθηκε και ισχύει με την με αρ. 1066/2025 Σύμβαση μεταξύ της ΑΑΔΕ και του Αναδόχου, λήξεως την 30/06/2026.

Με βάση την ανάλυση τεκμηρίωσης του αιτήματος υλοποίησης του έργου από την ΑΑΔΕ, ο σχεδιασμός έλαβε χώρα στο πλαίσιο της διαδικασίας βελτίωσης και αναβάθμισης των υπηρεσιών εξυπηρέτησης των φορολογουμένων και γενικότερα των συναλλασσόμενων με τη φορολογική διοίκηση, εστιάζοντας στα οφέλη που θα προέκυπταν τόσο για τους συναλλασσόμενους όσο και για το υφιστάμενο Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.). Ωστόσο, παρά το ιδιαίτερα υψηλό τελικό κόστος του έργου αλλά και παρά το γεγονός ότι το νέο αυτό εγχείρημα παρουσιάστηκε από τη Διοίκηση ως μια σημαντική

μεταρρύθμιση για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων, με στόχο τη μείωση των χρόνων αναμονής και την παροχή άμεσης και αποτελεσματικής υποστήριξης στους φορολογούμενους, στην πράξη, μετά την έναρξη λειτουργίας του το 2025, διαπιστώνεται μεγάλη δυσαρέσκεια από τους χρήστες, ιδίως από επαγγελματίες λογιστές-φοροτεχνικούς αλλά και από συναλλασσομένους, οι οποίοι καταγγέλλουν ότι η πραγματική εικόνα απέχει σημαντικά από τις κυβερνητικές εξαγγελίες. Όμοια αντίδραση φαίνεται να υπάρχει και από τους ίδιους τους εργαζομένους της ΑΑΔΕ, καθώς σε δημόσια ανακοίνωση τους, επισημαίνεται ότι το κέντρο στελεχώνεται σε πρώτο επίπεδο από τηλεφωνητές ως παρεχόμενο από τον ανάδοχο προσωπικό, χωρίς εξειδικευμένη φορολογική γνώση - γεγονός ιδιαίτερα οξύμωρο λαμβάνοντας υπόψη τις υφιστάμενες κενές οργανικές θέσεις που ξεπερνούν τις 4000-. Εκ του λόγου αυτού, δεν είναι λίγες οι φορές που φαίνεται ότι διαπιστώνονται περιπτώσεις ελλειπών ή λανθασμένης καθοδήγησης, με αποτέλεσμα την περαιτέρω ταλαιπωρία των φορολογουμένων, οι οποίοι τελικά καταλήγουν εκ νέου στις ήδη επιβαρυνμένες υπηρεσίες της ΑΑΔΕ. Σύμφωνα λοιπόν με καταγγελίες κυρίως επαγγελματιών του κλάδου, την ώρα που καταγράφεται δημόσια ένα τόσο αρνητικό κλίμα και οι συναλλασσόμενοι σταδιακά φαίνεται ότι άρχισαν να αποφεύγουν τη χρήση του τετραψήφιου αριθμού, ώστε να μην ταλαιπωρηθούν, υπάρχει πλέον ρητή εντολή από τη Διοίκηση της Αρχής για αυτόματη τηλεφωνική εκτροπή κλήσεων στο 1521, καθιστώντας υποχρεωτική την χρήση του αδιακρίτως, για το σύνολο των ερωτημάτων, γεγονός που έχει προκαλέσει κύμα αγανάκτησης και απόγνωσης.

Σε όλα τα παραπάνω, εάν προστεθεί και το γεγονός ότι ήδη από το 2021 λειτουργούσαν ήδη ψηφιακές εφαρμογές εξυπηρέτησης αιτημάτων πολιτών προς την ΑΑΔΕ, με δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής, παρακολούθησης και διαχείρισης υποθέσεων με αριθμό πρωτοκόλλου και ιστορικό επικοινωνίας καθώς και το ότι και τα εν λόγω τα συστήματα είχαν ομοίως υλοποιηθεί με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του φορολογουμένου, τόσο απομακρυσμένα όσο και δια ζώσης αν αυτό ήταν απαραίτητο, γεννώνται ερωτήματα για την ύπαρξη τελικώς πραγματικής ανάγκης υλοποίησης ενός αντίστοιχου νέου έργου, για τους λόγους του τόσο υψηλού του κόστους καθώς και για την εν γένει αποτελεσματικότητα και εκπλήρωση του σκοπού του. Συνεπώς:

Επειδή, το νέο μοντέλο δε φαίνεται να επιλύει τα προβλήματα εξυπηρέτησης και ήδη καταγράφεται η σοβαρή δυσαρέσκεια των χρηστών.

Επειδή, η εξυπηρέτηση του πολίτη και των επαγγελματιών οφείλει να είναι ουσιαστική, άμεση και αξιόπιστη.

Επειδή, μήνες μετά την εφαρμογή του εγείρονται ερωτήματα για τη σκοπιμότητα αλλά κυρίως την αποτελεσματικότητά του.

Ερωτάται ο αρμόδιος κ. Υπουργός:

1. Ποιο ήταν τελικώς το συνολικό κόστος του έργου και σε ποιο στάδιο βρίσκεται το παραδοτέο καθώς και οι καταβολές βάσει της σύμβασης;
2. Πως δικαιολογείται η τόσο μεγάλη απόκλιση του εκτιμώμενου προϋπολογισμού μεταξύ της αρχικής απόφασης ένταξης και της

- τροποποίησης αυτής. Που οφείλεται η τροποποίηση του φυσικού αντικείμενου του έργου και η εκτόξευση του τελικού του κόστους;
3. Δεδομένου ότι στην προκήρυξη του έργου αναφέρεται αναλυτικά ο αριθμός του προσωπικού που ο ανάδοχος υποχρεούται να διαθέσει ανά επίπεδο εξυπηρέτησης, σε τι ποσοστό καλύπτονται αυτές οι προβλέψεις και πόσοι συγκεκριμένα εργαζόμενοι απασχολούνται σήμερα στο 1521, στο 1^ο, 2^ο και 3^ο επίπεδο εξυπηρέτησης; Ποια είναι η σχέση εργασίας τους και τι μέλλει γενέσθαι μετά την λήξη της Σύμβασης του Έργου την 30/06/2026;
 4. Σύμφωνα με τα στάδια υλοποίησης του έργου και ειδικότερα σε ότι αφορά τη «Δράση 1.4», ως υποχρέωση του αναδόχου προβλέπεται μετά την υπογραφή της σύμβασης, η διενέργεια ποσοτικών και ποιοτικών ερευνών ικανοποίησης του κοινού, σε προβλεπόμενους χρόνους οι οποίοι έχουν ήδη παρέλθει, χωρίς ωστόσο τη δημοσιοποίηση επίσημων στοιχείων απόδοσης. Τι απαντά το Υπουργείο, έχουν γίνει οι έρευνες αυτές και ποια τα συμπεράσματά τους;
 5. Σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σχετική προκήρυξη (σελ117), ο ανάδοχος θα πρέπει να διαθέσει κατάλληλο προσωπικό για την εκπαίδευση των εκπροσώπων στις επιμέρους θεματολογίες του Κ.Ε.Φ., με ενδεικτική διάρκεια εκπαίδευσης 5 ημερών για το βασικό επίπεδο και 8 ημερών για το εξειδικευμένο. Παράλληλα υποχρεούται να διαθέτει και να παρουσιάσει σύστημα αξιολόγησης των εκπροσώπων τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, μέσω καθημερινής παρακολούθησης και συνακροάσεων, ενημερώνοντας την αναθέτουσα Αρχή. Επειδή, με βάση την πολυπλοκότητα του φορολογικού αντικείμενου ο προαναφερόμενος χρόνος εκπαίδευσης φαντάζει αν μη τι άλλο ελλιπής, έχει λάβει γνώση η αναθέτουσα Αρχή για τα αποτελέσματα αξιολόγησης του προσωπικού του αναδόχου που εργάζεται στο τηλεφωνικό Κέντρο και ποια είναι αυτά;
 6. Με δεδομένη τη δημόσια δυσαρέσκεια των χρηστών που φαίνεται να εντείνεται, προτίθεται το Υπουργείο να προβεί στη διενέργεια ανεξάρτητης έρευνας ικανοποίησης πολιτών και υπαλλήλων ώστε να έχει εικόνα του τι πραγματικά ισχύει και να επανεξετάσει το μοντέλο λειτουργίας του 1521 εφόσον κριθεί αναγκαίο;
 7. Εκτός από τις ενέργειες βελτίωσης των πληροφοριακών συστημάτων και καναλιών εξυπηρέτησης που όπως διατείνεται η Διοίκηση της ΑΑΔΕ έχουν τεθεί ως προτεραιότητα, υπάρχει σχεδιασμός της κυβέρνησης για την άμεση κάλυψη των χιλιάδων κενών οργανικών θέσεων του Οργανισμού, ώστε να ενισχυθεί συνολικά και ουσιαστικά η εξυπηρέτηση πολιτών και επαγγελματιών;

Οι ερωτώντες Βουλευτές

Μαμουλάκης Χάρης

Ακρίτα Έλενα

Βέττα Καλλιόπη

Γαβρήλος Γιώργος

Δούρου Ειρήνη
Κεδίκογλου Συμεών
Μεϊκόπουλος Αλέξανδρος
Μπάρκας Κωνσταντίνος
Νοτοπούλου Κατερίνα
Παναγιωτόπουλος Ανδρέας
Παπαηλιού Γιώργος
Τσαπανίδου Πόπη
Ψυχογιός Γεώργιος