



ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2019

Στρατηγικό σχέδιο
2020 / 2024



ΑΑΔΕ
Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

Περιεχόμενα

- 1 Όραμα & Αποστολή
- 2 Αρχές και Αξίες
- 3 Στρατηγικοί Στόχοι
- 4 Μεγιστοποίηση των Δημοσίων εσόδων και περιορισμός φαινομένων μη συμμόρφωσης
- 6 Εξυπηρέτηση συναλλασσομένων και προστασία του κοινωνικού συνόλου
- 8 Αποτελεσματικός, δυναμικός και καινοτόμος Οργανισμός



Όραμα

και καθήκον μας είναι να καταστήσουμε την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων πρότυπο δημόσιο οργανισμό, εφάμιλλο των κορυφαίων φορολογικών και τελωνειακών διοικήσεων διεθνώς, λειτουργώντας με βάση τις αρχές και τις αξίες μας, με σκοπό να υπηρετούμε ακόμα καλύτερα τον πολίτη, το δημόσιο συμφέρον και το κοινωνικό σύνολο.

Αποστολή

μας είναι να διασφαλίσουμε τα δημόσια έσοδα, ενισχύοντας τη φορολογική συμμόρφωση και καταπολεμώντας φαινόμενα φοροδιαφυγής και λαθρεμπορίου, παρέχοντας ταυτόχρονα υψηλής ποιότητας υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

Στρατηγικό σχέδιο
2020 / 2024

Λειτουργούμε με επαγγελματισμό, ακολουθώντας πιστά τις **Αρχές** και τις **Αξίες** μας





Στρατηγικοί Στόχοι

- 1**
- 2**
- 3**

Μεγιστοποίηση των Δημοσίων εσόδων και περιορισμός φαινομένων μη συμμόρφωσης

Εξυπηρέτηση συναλλασσομένων και προστασία του κοινωνικού συνόλου

Αποτελεσματικός,
δυναμικός και καινοτόμος
Οργανισμός



Μεγιστοποίηση των Δημοσίων εσόδων και περιορισμός φαινομένων μη συμμόρφωσης

Πρωταρχικός στρατηγικός μας στόχος είναι η μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων

προκειμένου να διασφαλιστεί η υλοποίηση της δημοσιονομικής πολιτικής και της λειτουργίας του κράτους. Προς την κατεύθυνση αυτή, έμφαση δίνουμε στην ενίσχυση της εκούσιας συμμόρφωσης, στην αποτελεσματική αντιμετώπιση της μη συμμόρφωσης και στη μείωση του διοικητικού κόστους για τον Οργανισμό και τους φορολογούμενους πολίτες και επιχειρήσεις.

Για την ενίσχυση της οικειοθελούς συμμόρφωσης υλοποιούμε **δράσεις ενημέρωσης** των φορολογουμένων καθώς και **δράσεις για την απλοποίηση των διαδικασιών** και τη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται στους συναλλασσομένους.

Παράλληλα, αναπτύσσουμε **ενημερωτικά και εκπαιδευτικά προγράμματα** που στοχεύουν στην καλλιέργεια φορολογικής συνείδησης στους φορολογουμένους αλλά και στη νέα γενιά. Για την αποτελεσματική αντιμετώπιση της μη συμμόρφωσης στοχεύουμε στην πρόληψη και καταστολή περιπτώσεων φοροδιαφυγής, φοροαποφυγής και λαθρεμπορίου, υιοθετώντας

σύγχρονες τεχνικές διαχείρισης κινδύνων και μοντέλα συμπεριφορικής ανάλυσης. Οι κίνδυνοι μη συμμόρφωσης θα αντιμετωπισθούν με την ενίσχυση του ελεγκτικού μηχανισμού, την ανάληψη στοχευμένων δράσεων, τη **διενέργεια διασταυρώσεων** με βέλτιστη αξιοποίηση των πληροφοριών και τη συνεχή εκπαίδευση του ελεγκτικού μας δυναμικού σε **νέες μεθόδους και εργαλεία ελέγχου**.

Για τη μείωση του διοικητικού κόστους και του κόστους συμμόρφωσης στοχεύουμε στην **αποτελεσματικότερη διαχείριση των ληξιπρόθεσμων φορολογικών και τελωνειακών υποχρεώσεων**, μέσω κεντρικοποίησης και βελτίωσης των διαδικασιών και των εργαλείων είσπραξης.



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

1^{ος}

Άξονας

Ενίσχυση Οικειοθελούς
Συμμόρφωσης

2^{ος}

Άξονας

Αντιμετώπιση φαινομένων
μη συμμόρφωσης

✓ Προτεραιότητες

- Διασφάλιση της έγκαιρης και ορθής εκπλήρωσης των φορολογικών υποχρεώσεων
- Διενέργεια εκπαιδευτικών και ενημερωτικών δράσεων για την ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης

✓ Προτεραιότητες

- Διαστρωμάτωση φορολογουμένων και ανάπτυξη μοντέλων ανάλυσης συμπεριφορών
- Ανάπτυξη συστήματος και διαδικασιών προτεραιοποίησης κινδύνων μη συμμόρφωσης
- Καταπολέμηση φοροδιαφυγής και φοροαποφυγής
- Καταπολέμηση λαθρεμπορίου και παρεμπορίου
- Αποτελεσματική διαχείριση ληξιπρόθεσμων υποχρεώσεων

“ Επιδιώκουμε

- ✓ Την επίτευξη του ετήσιου στόχου εσόδων
- ✓ Τη συνεχή αύξηση των εμπρόθεσμων υποβολών δηλώσεων στο σύνολο των υπόχρεων
- ✓ Τη συνεχή αύξηση των εμπρόθεσμων πληρωμών φόρων

“ Επιδιώκουμε

- ✓ Τη διαχρονική μείωση του «νέου» ληξιπρόθεσμου υπολοίπου που προστίθεται στα βιβλία της Φορολογικής Διοίκησης
- ✓ Τη σταδιακή αύξηση του ποσοστού εισπράξεων έναντι πραγματικών ληξιπρόθεσμων οφειλών της Φορολογικής Διοίκησης
- ✓ Τη σταδιακή μείωση του φορολογικού κενού (Tax Gap) στα φορολογικά και τελωνειακά έσοδα
- ✓ Την κατ' έτος αύξηση του αριθμού των καταλογιστικών πράξεων από λαθρεμπορικές παραβάσεις
- ✓ Τη βελτίωση των μέσων του ελεγκτικού μηχανισμού



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

Στρατηγικό σχέδιο
2020 / 2024

Εξυπηρέτηση συναλλασσομένων και προστασία του κοινωνικού συνόλου

Στόχος μας είναι να προσφέρουμε τη βέλτιστη δυνατή εξυπηρέτηση και υποστήριξη

σε πολίτες και επιχειρήσεις και να αναπτύξουμε δράσεις για την προστασία του κοινωνικού συνόλου.

Στο πλαίσιο αυτό, αναβαθμίζουμε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες μας για εύκολη και γρήγορη πρόσβαση στο σύνολο της πληροφόρησης ως προς τα θέματα που αφορούν την ΑΑΔΕ, παρέχοντας ποιοτικές υπηρεσίες επικοινωνίας, καθώς και εξατομικευμένη και εξειδικευμένη εξυπηρέτηση σε πολίτες και επιχειρήσεις.

Η επέκταση και ανάπτυξη διαλειτουργικοτήτων με τρίτους φορείς θα περιορίσει τους χρόνους εξυπηρέτησης και την επιβάρυνση των πολιτών.

Δίνουμε ιδιαίτερη βαρύτητα στη διευκόλυνση της επιχειρηματικής δραστηριότητας και του νομίμως διακινούμενου εμπορίου.

Προτεραιότητά μας είναι η επιτάχυνση των διαδικασιών απελευθέρωσης και τελωνισμού των εμπορευμάτων, καθώς και η μείωση των διοικητικών βαρών των εμπορικών συναλλαγών, μέσω της ανάπτυξης σύγχρονων συστημάτων και εφαρμογών.

Οι προτεραιότητές μας περιλαμβάνουν τη συνεχή αναβάθμιση του πλαισίου της εξωδικαστικής επίλυσης φορολογικών διαφορών με στόχο τη διευθέτησή τους σε σύντομες προθεσμίες, καθώς και την επιτάχυνση της εξέτασης των αιτημάτων επιστροφών φόρων, συμβάλλοντας στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης μεταξύ κράτους και πολίτη.

Μεριμνούμε για την προστασία του κοινωνικού συνόλου από την παράνομη διακίνηση επικίνδυνων ειδών, την προστασία της κληρονομιάς και των προστατευόμενων ειδών.

Οι αρμόδιες Υπηρεσίες μας, μέσω του εργαστηριακού και εποπτικού τους έργου, υλοποιούν δράσεις ελέγχου δειγμάτων τροφίμων, υδάτων, αλκοολούχων προϊόντων, καυσίμων και άλλων ειδών με σκοπό τόσο την προστασία της δημόσιας υγείας και του περιβάλλοντος όσο και τη στήριξη της υγιούς λειτουργίας της αγοράς και των συμφερόντων των καταναλωτών.



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

1^{ος}

Άξονας

Συνεχής βελτίωση της εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων

2^{ος}

Άξονας

Προσασία δημόσιας υγείας και περιβάλλοντος

Ⓐ Προτεραιότητες

- Ανασχεδιασμός και απλοποίηση διαδικασιών, μέσω της ανάπτυξης και βελτίωσης ηλεκτρονικών εφαρμογών
- Διευκόλυνση του επιχειρείν και του εμπορίου
- Επέκταση διαλειτουργικοτήτων με τρίτους φορείς
- Έγκαιρη ανταπόκριση σε ζητήματα φορολογουμένων

Ⓐ Προτεραιότητες

- Διεξαγωγή έγκαιρων και αξιόπιστων χημικών εργαστηριακών ελέγχων και επιθεωρήσεων
- Επιστημονική και τεχνική υποστήριξη λοιπών αρχών
- Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του κοινωνικού συνόλου

Επιδιώκουμε

- ✓ Τη διαχρονική μείωση των υποδέσεων ελέγχου για τις οποίες:
 - ασκείται ενδικοφανής προσφυγή
 - οι φορολογούμενοι προσφεύγουν στα Διοικητικά Δικαστήρια μετά την άσκηση/εξέταση ενδικοφανούς προσφυγής
- ✓ Τη μείωση της ανάγκης φυσικής παρουσίας των συναλλασσόμενων στις Υπηρεσίες μας
- ✓ Τη βελτίωση του χρόνου εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων
- ✓ Τη βελτίωση του χρόνου εκκαθάρισης των εισαγωγών και εξαγωγών
- ✓ Την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης των πολιτών σε θέματα προστασίας της δημόσιας υγείας
- ✓ Τη βελτίωση του επιπέδου ικανοποίησης των συναλλασσομένων με την ΑΑΔΕ



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων



Στρατηγικό σχέδιο
2020 / 2024

Αποτελεσματικός, δυναμικός και καινοτόμος Οργανισμός

Εστιάζοντας στο όραμά μας

αποσκοπούμε να εξελιχθούμε σε ένα Οργανισμό εφάμιλλο των κορυφαίων φορολογικών και τελωνειακών διοικήσεων διεθνώς, δίνοντας έμφαση στην ανάπτυξη του προσωπικού μας, στην αλλαγή του τρόπου λειτουργίας των Υπηρεσιών μας και στην **υιοθέτηση καινοτόμων πρακτικών**, προκειμένου να ανταποκρινόμαστε με επιτυχία στο συνεχώς μεταβαλλόμενο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον.

Συμμετέχοντας στον ευρύτερο **Ψηφιακό μετασχηματισμό** του Δημοσίου τομέα, αναπτύσσουμε και εκσυγχρονίζουμε συνεχώς τις εφαρμογές και τα πληροφοριακά μας συστήματα, ψηφιοποιούμε και απλουστεύουμε τις διαδικασίες μας και υλοποιούμε μεταρρυθμιστικά έργα με απώτερο στόχο τη μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητάς μας και τη μείωση του κόστους που επιφέρουμε στο κοινωνικό σύνολο.

ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

Αναβαθμίζουμε το εργασιακό περιβάλλον και τις υποδομές, εξελίσσουμε τη λειτουργία των περιφερειακών Υπηρεσιών μας, αξιοποιούμε και αναπτύσσουμε το ανθρώπινο δυναμικό μας.

Η **ορθολογική στελέχωση** των Υπηρεσιών με το κατάλληλο προσωπικό και η **άρτια εκπαίδευσή** του αποτελούν βασικές μας επιδιώξεις, ώστε οι εργαζόμενοί μας να ανταποκρίνονται άριστα στο έργο τους.

Συνεχές μέλημά μας είναι η **ενίσχυση της διαφάνειας, η διαρκής λογοδοσία** και ο σχεδιασμός και η υλοποίηση δράσεων που θα οδηγήσουν στην απλούστευση των εσωτερικών λειτουργιών του Οργανισμού και στην καταπολέμηση της διαφθοράς.

Στοχεύουμε στην αποτελεσματική κατανομή των πόρων και στον εξορθολογισμό των δαπανών μας και εφαρμόζουμε **πρακτικές χρηστής δημοσιοικονομικής διαχείρισης**, που θα βελτιώσουν τη σχέση κόστους αποτελεσματικότητας.

1^{ος}

Άξονας

Διαφανείς εσωτερικές διαδικασίες και διαρκής λογοδοσία

2^{ος}

Άξονας

Αξιοποίηση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού

✓ Προτεραιότητες

- Διασφάλιση της ακεραιότητας και καταπολέμηση φαινομένων διαφθοράς
- Εκσυγχρονισμός, βελτίωση και απλοποίηση διαδικασιών και τρόπου λειτουργίας των Υπηρεσιών
- Μείωση κόστους και αύξηση προστιθέμενης αξίας από τη λειτουργία των Υπηρεσιών
- Δημοσιοποίηση των στόχων, του έργου και των αποτελεσμάτων του Οργανισμού

✓ Προτεραιότητες

- Αποτελεσματική στελέχωση των υπηρεσιών
- Εξέλιξη ανθρώπινου δυναμικού
- Σχεδιασμός και υλοποίηση εκπαιδευτικών δράσεων προσαρμοσμένων στο σύγχρονο περιβάλλον

Επιδιώκουμε

- ✓ Την παροχή υψηλού επιπέδου εκπαίδευσης στο σύνολο του ανθρώπινου δυναμικού
- ✓ Την αποτελεσματικότερη διαχείριση και αξιοποίηση του προσωπικού
- ✓ Τη διαχρονική αύξηση του ποσοστού ελεγκτικού δυναμικού ως προς το σύνολο των εργαζομένων

,,



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων



Στρατηγικό σχέδιο
2020 / 2024

3^{ος}

Άξονας

Διαρκής μεταρρυθμιστικός σχεδιασμός με βέλτιστη αξιοποίηση της τεχνολογίας

4^{ος}

Άξονας

Ορθολογική διαχείριση παγίων, υποδομών και δαπανών

5^{ος}

Άξονας

Διαχείριση κινδύνων Οργανισμού

✓ Προτεραιότητες

- Σχεδιασμός και υλοποίηση μεταρρυθμιστικών δράσεων
- Ανάπτυξη και συνεχής αναβάθμιση πληροφοριακών συστημάτων / εφαρμογών
- Επέκταση διαλειτουργικότητας συστημάτων

✓ Προτεραιότητες

- Χρηστή δημοσιοικονομική διαχείριση
- Σχεδιασμός και εφαρμογή δράσεων που προάγουν τη βιωσιμότητα των πόρων του Οργανισμού
- Ανάπτυξη κοινωνικής ευθύνης στον Οργανισμό

✓ Προτεραιότητες

- Εντοπισμός και αντιμετώπιση κινδύνων λειτουργίας του Οργανισμού
- Ανάπτυξη εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνιακής στρατηγικής

Επιδιώκουμε

- ✓ Την αύξηση του δυναμικού που απασχολείται σε δράσεις ενίσχυσης της συμμόρφωσης
- ✓ Την ανάπτυξη αισθήματος ικανοποίησης των εργαζομένων
- ✓ Τη διαχρονική αύξηση της αποδοτικότητας των δαπανών

„“



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

Στρατηγικό σχέδιο
2020/2024

Υπηρετούμε πιστά το Δημόσιο Συμφέρον και το Κοινωνικό Σύνολο



ΑΑΔΕ
Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων