



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

Αθήνα, 04 Ιανουαρίου 2022

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Σύσταση Διευθύνσεων Εξυπηρέτησης του Πολίτη και Επικοινωνίας

Με στόχο τη διαρκή αναβάθμιση των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ προς τους πολίτες, συστάθηκαν δύο νέες διευθύνσεις με αποφάσεις του Διοικητή Γ. Πιτσιλή. Οι δυο νέες διευθύνσεις υπάγονται απευθείας στον Διοικητή και είναι η Διεύθυνση Επικοινωνίας και η Διεύθυνση Εξυπηρέτησης του Πολίτη.

Στόχοι της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης του Πολίτη είναι οι εξής:

- α) Η διαμόρφωση οριζόντιας Στρατηγικής Εξυπηρέτησης, που ενισχύει τη διαφάνεια έναντι των συναλλασσομένων πολιτών και επιχειρήσεων, και διευκολύνει την εκούσια συμμόρφωση.
- β) Η οργάνωση των υπηρεσιών εξυπηρέτησης που παρέχει η ΑΑΔΕ, και ο συντονισμός των εμπλεκόμενων αρμόδιων υπηρεσιών.
- γ) Η παρακολούθηση και αξιοποίηση βέλτιστων διεθνών πρακτικών στον τομέα της εξυπηρέτησης.
- δ) Η ανάπτυξη και καλλιέργεια κουλτούρας εξυπηρέτησης, που τοποθετεί στο επίκεντρο τον συναλλασσόμενο με την ΑΑΔΕ.
- ε) Η μέριμνα για τη συνεχή κωδικοποίηση και ενοποίηση των κανονιστικών κειμένων αρμοδιότητας ΑΑΔΕ.
- στ) Η συνεχής απλοποίηση και βελτίωση των διαδικασιών εξυπηρέτησης.
- ζ) Η δημιουργία και η παρακολούθηση της εφαρμογής ομοιόμορφων κανόνων και τρόπων εξυπηρέτησης όλων των συναλλασσομένων με την ΑΑΔΕ.

Σε ό,τι αφορά την Διεύθυνση Επικοινωνίας, οι στόχοι της είναι οι εξής:

- α) Η χάραξη και η υλοποίηση της επικοινωνιακής στρατηγικής και του επιχειρησιακού σχεδιασμού επικοινωνίας της ΑΑΔΕ, η προβολή, με κάθε πρόσφορο μέσο, της αποστολής και του έργου της, καθώς και η παρακολούθηση

της υλοποίησης σύγχρονων μεθόδων επικοινωνίας για την υποστήριξη αυτής στις σχέσεις της με τους πολίτες, δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς και τους υπαλλήλους της.

(β) Ο συντονισμός των Υπηρεσιών της ΑΑΔΕ για την επικοινωνία των μεταρρυθμιστικών δράσεων αυτής στο κοινό.

(γ) Η παροχή οδηγιών στις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ για την ενιαία αντιμετώπιση και διαχείριση των θεμάτων επικοινωνίας.

(δ) Η διαμόρφωση επικοινωνιακών δράσεων που σχετίζονται με την εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία της ΑΑΔΕ.

(ε) Ο συντονισμός των Υπηρεσιών της ΑΑΔΕ για την αποτελεσματική εκπροσώπηση της ΑΑΔΕ σε διεθνή όργανα και Οργανισμούς.

(στ) Ο συντονισμός των Υπηρεσιών της ΑΑΔΕ για την έγκαιρη και ουσιαστική ανταπόκριση αυτής στις κάθε είδους υποχρεώσεις που προκύπτουν στο πλαίσιο του κοινοβουλευτικού ελέγχου, σε θέματα αρμοδιότητας της Αρχής.

Όπως δήλωσε ο κ. Πιτσιλής, «Στόχος μας, στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, είναι η διαρκής αναβάθμιση των υπηρεσιών μας. Έχοντας πάντοτε τον πολίτη στο επίκεντρο των δράσεών μας, διαμορφώνουμε τις συνθήκες για τη βέλτιστη δυνατή εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων με τις υπηρεσίες μας, καθώς και την επικοινωνία μας με αυτούς. Είμαι σίγουρος ότι οι συγκεκριμένες διευθύνσεις θα επιτελέσουν τους στόχους τους, προς όφελος όλων, σηματοδοτώντας μια νέα εποχή στη λειτουργία της ΑΑΔΕ».