



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

Αθήνα, 2 Σεπτεμβρίου 2025

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

ΑΑΔΕ: Ξεκίνησε η λειτουργία του my1521 – Νέα εποχή στην εξυπηρέτηση των φορολογούμενων

Ξεκίνησε η λειτουργία του my1521, του νέου Ολοκληρωμένου Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων, που σηματοδοτεί μια πιο σύγχρονη, φιλική και αποτελεσματική εποχή εξυπηρέτησης των πολιτών από την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, συνενώνοντας το τηλεφωνικό κέντρο και την ψηφιακή πλατφόρμα ερωτημάτων σε ένα ενιαίο, ολοκληρωμένο, σύστημα.

Το my1521 παρουσιάστηκε σήμερα σε συνέντευξη τύπου από τον Διοικητή της ΑΑΔΕ, Γιώργο Πιτσιλή, παρουσία του Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης Κωστή Χατζηδάκη και του Υπουργού Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών Κυριάκου Πιερρακάκη.

Τι αλλάζει με το my1521;

Το my1521 είναι ένα πανκαναλικό σύστημα που λειτουργεί ως το κεντρικό σημείο επικοινωνίας της ΑΑΔΕ για την εύκολη και άμεση εξυπηρέτηση πολιτών, επιχειρήσεων και υπαλλήλων της Αρχής, συγκεντρώνοντας σταδιακά σε ένα σημείο όλες τις υπηρεσίες υποστήριξης. Ενοποιεί την τηλεφωνική γραμμή **1521** με την ψηφιακή πλατφόρμα **my1521** προσφέροντας μια ενιαία και απρόσκοπτη εμπειρία εξυπηρέτησης.

Το νέο μοντέλο αλλάζει τα δεδομένα στον τομέα της εξυπηρέτησης, καθώς:

- **Μειώνει δραστικά τον χρόνο αναμονής** και προσφέρει άμεση, γρήγορη και τεκμηριωμένη εξυπηρέτηση σε πολίτες και επιχειρήσεις.
- **Δίνει τη δυνατότητα στους φορολογούμενους να επιλύουν ζητήματά τους** τηλεφωνικά ή ψηφιακά, χωρίς να χρειάζεται να επισκεφθούν υπηρεσίες της ΑΑΔΕ, εξοικονομώντας πολύτιμο χρόνο.
- **Οργανώνει και παρακολουθεί όλα τα ερωτήματα** μέσω ενός έξυπνου ψηφιακού συστήματος διαχείρισης (ticketing), διασφαλίζοντας ότι καμία υπόθεση δεν θα χαθεί και κάθε ερώτημα θα έχει μια ολοκληρωμένη απάντηση.

Ο Κωστής Χατζηδάκης τόνισε, μεταξύ άλλων, ότι «Η εξυπηρέτηση του πολίτη είναι υποχρέωσή μας. Το είχα αντιμετωπίσει και ως Υπουργός Εργασίας. Ο ενιαίος αριθμός εξυπηρέτησης 1555 έχει αλλάξει πλέον την καθημερινότητα των εργαζόμενων, των συνταξιούχων, όλων όσων έρχονται σε επαφή με τις υπηρεσίες του Υπουργείου Εργασίας και τον ΕΦΚΑ. Αυτό είναι που επιχειρεί να κάνει το Υπουργείο Οικονομικών και η ΑΑΔΕ. Το 1521 έχει τη φιλοδοξία να αναβαθμίσει την εξυπηρέτηση των φορολογουμένων. Έχουμε υποχρέωση να μειώνουμε τους φόρους όσο μπορούμε, αλλά και να εξυπηρετούμε τους φορολογουμένους με τον καλύτερο τρόπο. Η ΑΑΔΕ έχει κάνει πολύ σημαντικά βήματα μπροστά όλα τα τελευταία χρόνια, ιδιαίτερα προς την κατεύθυνση της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών της. Και τώρα με το 1521 η επαφή της με τους φορολογούμενους γίνεται πιο άμεση και πιο σύγχρονη!»

Ο Κυριάκος Πιερρακάκης ανέφερε «Σήμερα εγκαινιάζουμε ένα ακόμη πολύ σημαντικό βήμα στην εξυπηρέτηση των πολιτών από το Δημόσιο, στην εμπειρία αυτής της εξυπηρέτησης.

Ο Πρωθυπουργός, Κυριάκος Μητσοτάκης, είχε θέσει από το 2019 έναν στόχο: ο τρόπος που το Δημόσιο, που το κράτος εξυπηρετεί τους πολίτες, να αλλάξει ραγδαία, μέσα στα επόμενα χρόνια.

Αυτό επετεύχθη σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό, από το gov.gr, από τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό, από μία σειρά από αλλαγές. Αλλά το Δημόσιο δεν εξυπηρετεί τους πολίτες μόνο ψηφιακά. Απαιτείται η λεγόμενη “πολυκαναλική εξυπηρέτηση”. Η ΑΑΔΕ εδώ δείχνει τον δρόμο. Και δεν θα κουραστούμε, και ο Αντιπρόεδρος κι εγώ, να δίνουμε συγχαρητήρια και στον Διοικητή και σε όλους εσάς, σε όλα τα στελέχη της ΑΑΔΕ. Εάν δείτε τις αξιολογήσεις που υπάρχουν από τους πολίτες για την εξυπηρέτηση από την ΑΑΔΕ, είναι πραγματικά πολύ ψηλά. Αλλά πρέπει διαρκώς να γίνονται και άλλα βήματα, διαρκώς να βελτιωνόμαστε. Η σύλληψη λοιπόν πια είναι; Διαρκώς να βελτιωνόμαστε και διαρκώς να πετυχαίνουμε καλύτερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων από το κράτος. Είναι μια μεταρρύθμιση η οποία χτίζεται μέρα με την ημέρα, είναι κάτι στο οποίο το κράτος διαρκώς βελτιώνεται και νομίζω ότι έχει κερδίσει την εμπιστοσύνη και έχει αγκαλιαστεί από όλους τους πολίτες».

«Το νέο Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων αλλάζει συνολικά και ουσιαστικά τον τρόπο που επικοινωνούμε με τον πολίτη», ανέφερε χαρακτηριστικά ο Γιώργος Πιτσιλής και συνέχισε επισημαίνοντας ότι:

«Ο σταθερός μας στόχος είναι μια πιο ανοιχτή, αποδοτική και φιλική δημόσια διοίκηση, που προσαρμόζεται στις ανάγκες του πολίτη, με σεβασμό και κατανόηση. Το my1521 αποτελεί ένα πρωτοποριακό έργο που μας επιτρέπει να αξιοποιήσουμε καλύτερα τους ανθρώπινους και τεχνολογικούς μας πόρους, εξασφαλίζοντας σταθερή ποιότητα εξυπηρέτησης, ασφάλεια και διαφάνεια. Με το έργο αυτό, γυρίζουμε σελίδα, αφήνοντας πίσω μας αδυναμίες στην τηλεφωνική επικοινωνία μας με τους πολίτες και περνάμε στην εξυπηρέτηση νέας γενιάς από την ΑΑΔΕ. Καθημερινά διευρύνουμε τη σχέση εμπιστοσύνης που έχουμε με τους πολίτες».

Πώς λειτουργεί το νέο Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων my1521;

Για την παροχή βέλτιστης εξυπηρέτησης, το νέο ΚΕΦ λειτουργεί με τρία διακριτά επίπεδα υποστήριξης:

- **1ο επίπεδο:** Εξειδικευμένοι εκπρόσωποι απαντούν άμεσα σε απλά ερωτήματα και παρέχουν γενική πληροφόρηση.
- **2ο επίπεδο:** Εξειδικευμένα στελέχη αναλαμβάνουν πιο σύνθετα ζητήματα που απαιτούν ειδικές γνώσεις και έλεγχο στοιχείων.
- **3ο επίπεδο:** Οι αρμόδιες υπηρεσίες της ΑΑΔΕ εμπλέκονται για τις πιο πολύπλοκες περιπτώσεις που χρειάζονται τεχνική, κανονιστική ή επιχειρησιακή αρμοδιότητα.

Το τηλεφωνικό κέντρο **1521** είναι διαθέσιμο τις εργάσιμες ημέρες:

- έως τις 12/9, από 7:30 έως 17:00
- από 15/9 και εφεξής από 7:00 έως 20:00

Για ψηφιακή εξυπηρέτηση, η πλατφόρμα webchannel.1521.aade.gr λειτουργεί όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το my1521 οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να επισκέπτονται την ιστοσελίδα <https://1521.aade.gr>