



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

Αθήνα, 18 Ιουνίου 2026

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Η ΑΑΔΕ αναβαθμίζει τη φυσική εξυπηρέτηση με το νέο δίκτυο «myPoint»

Η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων προχωρά στην αναβάθμιση της φυσικής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων, με τη λειτουργία του νέου δικτύου «myPoint».

Το «myPoint» αποτελεί το νέο πρότυπο φυσικής παρουσίας της Αρχής και λειτουργεί συμπληρωματικά προς το Πολυκαναλικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων my1521 και τις ψηφιακές υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.

Στόχος είναι η παροχή ταχύτερης, απλούστερης και πιο αποτελεσματικής εξυπηρέτησης, με ενιαία ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών, αξιοποιώντας τις δυνατότητες της τεχνολογίας και διατηρώντας, όπου απαιτείται, την άμεση ανθρώπινη επαφή.

Οι υφιστάμενες Υπηρεσίες Φορολογικής Εξυπηρέτησης αναβαθμίζονται και εξελίσσονται σε σύγχρονους κόμβους υποστήριξης των πολιτών και των επιχειρήσεων, που συνδέουν τη φυσική παρουσία με τον ψηφιακό μετασχηματισμό της ΑΑΔΕ.

Επιτυγχάνεται:

- καλύτερη καθοδήγηση των πολιτών κατά την πρόσβασή τους στις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ,
- ενσωμάτωση ψηφιακών εργαλείων στον φυσικό χώρο εξυπηρέτησης,
- βελτίωση της προσβασιμότητας και της εμπειρίας εξυπηρέτησης,
- μείωση της αναμονής και αποτελεσματικότερη διαχείριση των αιτημάτων,
- εφαρμογή ενιαίου προτύπου λειτουργίας σε ολόκληρη τη χώρα.

Το πρότυπο λειτουργίας εφαρμόζεται αρχικά σε 6 επιλεγμένα σημεία στην Αττική και προβλέπει ενιαία οργάνωση της εμπειρίας εξυπηρέτησης, από την είσοδο του πολίτη στον χώρο έως την ολοκλήρωση του αιτήματός του.

Η εξυπηρέτηση στα «myPoint» οργανώνεται σε τρεις ζώνες:

- **Self-Service Point**, για υποδοχή, χρήση κοινόχρηστου εξοπλισμού, όπως υπολογιστές και εκτυπωτές, και υποστήριξη των πολιτών στη χρήση των ψηφιακών εφαρμογών της ΑΑΔΕ.
- **Service Point**, για εξειδικευμένη πληροφόρηση, σύνθετα θέματα και συγκεκριμένες πράξεις ή πιστοποιητικά που απαιτούν μεγαλύτερη αλληλεπίδραση.
- **Back Office**, για την οργανωμένη, ασφαλή και αποτελεσματική επεξεργασία και διεκπεραίωση αιτημάτων, χωρίς απευθείας επαφή με το κοινό.

Με το νέο δίκτυο, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις αποκτούν πρόσβαση σε ένα πιο οργανωμένο και φιλικό περιβάλλον εξυπηρέτησης, με καλύτερη καθοδήγηση, μείωση της αναμονής και ευκολότερη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών της ΑΑΔΕ.

Παράλληλα, οι εργαζόμενοι της ΑΑΔΕ υποστηρίζονται από σύγχρονα εργαλεία, σαφέστερες διαδικασίες και αναβαθμισμένο περιβάλλον εργασίας, ώστε να επικεντρώνονται στην ουσιαστική εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Το «myPoint» δημιουργεί τις προϋποθέσεις για καλύτερη αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων, αποτελεσματικότερη οργάνωση των υπηρεσιών και παροχή υπηρεσιών υψηλότερης ποιότητας, με κοινό πρότυπο λειτουργίας και εμπειρίας εξυπηρέτησης.

Ο Διοικητής της ΑΑΔΕ, Γιώργος Πιτσιλής, δήλωσε:

«Η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων αποτελεί σταθερή προτεραιότητα για την ΑΑΔΕ. Με το νέο δίκτυο “myPoint” δημιουργούμε ένα σύγχρονο και αναγνωρίσιμο σημείο επαφής με την Αρχή, που συνδυάζει τη φυσική εξυπηρέτηση με τις δυνατότητες της ψηφιακής τεχνολογίας. Στόχος μας είναι κάθε πολίτης και κάθε επιχείρηση να έχει ευκολότερη πρόσβαση στις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ, να εξυπηρετείται ταχύτερα και να απολαμβάνει μια ενιαία, ποιοτική και ανθρώπινη εμπειρία εξυπηρέτησης.»