

Αθήνα, 18 Οκτωβρίου 2024

### ΕΡΩΤΗΣΗ

Προς τον κ. Υπουργό Εθνικής Οικονομίας και οικονομικών

**Θέμα: «Κεντροκοποίηση και ψηφιοποίηση Υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε.: Ο ψηφιακός εφιάλης των φορολογουμένων.»**

Τα έτη 2022-2023 με Αποφάσεις του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) επήλθαν τροποποιήσεις στον οργανισμό της Α.Α.Δ.Ε. Έτσι, προβλέφθηκαν η σύσταση στη Γενική Διεύθυνση Φορολογικών Λειτουργιών (Γ.Δ.Φ.Λ.) τεσσάρων Περιφερειακών Υπηρεσιών, επιπέδου Διεύθυνσης ήτοι: του Κέντρου Φορολογίας Κεφαλαίου (ΚΕ.ΦΟ.Κ.) και του Κέντρου Φορολογικών Διαδικασιών και Εξυπηρέτησης (ΚΕ.ΦΟ.Δ.Ε.) Αττικής και Θεσσαλονίκης από 29.1.2024 και 1.4.2024 αντίστοιχα. Επιπλέον, προβλέφθηκε η σύσταση μίας Ειδικής Αποκεντρωμένης Υπηρεσίας, επιπέδου Διεύθυνσης, με τίτλο Κέντρο Βεβαίωσης και Είσπραξης (ΚΕ.Β.Ε.ΕΙΣ.) Θεσσαλονίκης και η μετονομασία σε (ΚΕ.Β.ΕΙΣ.) του Κέντρου Είσπραξης Οφειλών (Κ.Ε.ΟΦ.) Αττικής της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.). Οι εν λόγω αποφάσεις αναδιοργάνωσης συνιστούν, σύμφωνα με την Αρχή, μεταρρυθμίσεις που συμπληρώνουν το πλάνο εκσυγχρονιστικών δράσεων της που αναμένεται να αναβαθμίσουν σημαντικά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και την εξυπηρέτηση των φορολογουμένων αλλά και να εκσυγχρονίσουν τις επιχειρησιακές διαδικασίες μέσω της κεντροκοποίησης των επιχειρησιακών λειτουργιών της που άπτονται ζητημάτων είσπραξης, φορολογίας κεφαλαίου και λοιπών φορολογιών. Ωστόσο, η πραγματικότητα που βιώνουν οι φορολογούμενοι από τη λειτουργία των νέων Υπηρεσιών δεν ανταποκρίνεται στους διακηρυκτικούς όρους της ποιότητας και της εξυπηρέτησης. Τουναντίον, η επαφή των συναλλασσόμενων με την Α.Α.Δ.Ε. έχει καταλήξει σε ψηφιακό εφιάλη.

Πιο συγκεκριμένα, πρόσφατα δημοσιεύματα στον ηλεκτρονικό τύπο, Δελτία Τύπου, μεταξύ άλλων, της Ένωσης Φοροτεχνικών Ελεύθερων Επαγγελματιών Αττικής (Ε.Φ.Ε.Ε.Α.), και καταγγελίες πολιτών, στηλιτεύουν την έλλειψη σχεδιασμού, αλλά και λήψης κατάλληλων μέτρων και ενεργειών προκειμένου για την ομαλή, εύρυθμη και αποτελεσματική μετάβαση στη νέα οργανωτική δομή που έχει ως αποτέλεσμα τη ταιριαστικότητα και απουσία εξυπηρέτησης των πολιτών και επαγγελματιών. Επί παραδείγματι, ως ημερομηνία έναρξης του ΚΕ.ΦΟ.Δ.Ε. Αττικής ορίστηκε ο Ιούνιος του 2024 στο οποίο μεταφέρθηκαν σταδιακά μέχρι τέλος Ιουλίου οι αρμοδιότητες των επιμέρους ΔΟΥ για θέματα φορολογίας εισοδήματος, ΦΠΑ, ειδικών φορολογιών και μητρώου καθώς και για θέματα εφαρμογής των διατάξεων περί τήρησης βιβλίων και έκδοσης στοιχείων. Σημειώνεται ότι για θέματα που εμπίπτουν στις αρμοδιότητες του ΚΕ.ΦΟ.Δ.Ε. οι φορο-

λογούμενοι, υποτίθεται, ότι εξυπηρετούνται ψηφιακά μέσω των εφαρμογών «Τα αιτήματά μου» και τα «Ραντεβού μου» της ψηφιακής πύλης my AADE. Η Ε.Φ.Ε.Ε.Α. αναφέρεται στη συσσώρευση 150.000 και πλέον αναπάντητων αιτημάτων φορολογουμένων στην ψηφιακή «ουρά» των νέων υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε. ως απόρροια της υποστέλεχσής τους, της προβληματικής, ελλιπούς δυνατότητας επικοινωνίας με τους υπαλλήλους χειριστές των υποθέσεων και της μεταφοράς από το ΚΕ.ΦΟ.Δ.Ε., υποβληθέντων αιτημάτων φορολογουμένων προς αυτό, για διεκπεραίωση από τη μία περιφερειακή ΔΟΥ στην άλλη.

Με δεδομένα τα παραπάνω, την αναγκαιότητα, έστω και εκ των υστέρων, εύρυθμης λειτουργίας των φορολογικών υπηρεσιών μέσω της: απλοποίησης των διαδικασιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, μείωσης της γραφειοκρατίας και του διοικητικού κόστους και βελτίωσης του επιπέδου παρεχόμενων υπηρεσιών και εξυπηρέτησης ερωτάται ο **αρμόδιος κ. Υπουργός:**

1. Πόσα είναι αριθμητικώς τα εκκρεμή αιτήματα φορολογουμένων που καλούνται να διεκπεραιώσουν τα εν λειτουργία ΚΕ.ΦΟ.Κ., ΚΕ.ΦΟ.Δ.Ε., ΚΕ.Β.ΕΙΣ. και πόσα αντιστοιχούν ανά υπηρετούμενα υπάλληλο;
2. Πότε αναμένεται να διεκπεραιωθούν τα σχετικά «αιτήματα» των φορολογουμένων και ποιος θεωρείται ένας εύλογος χρόνος υπηρεσιακής απάντησης επί των αιτημάτων που να προάγει την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την εξυπηρέτηση των πολιτών;
3. Που εδράζεται ο προβληματικός διάυλος επικοινωνίας των πολιτών με τις εν λόγω Υπηρεσίες και πως σκοπεύετε να διευθετήσετε το ζήτημα;
4. Σκοπεύετε να ενισχύσετε τις υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε. με προσωπικό αλλά και να προβείτε σε πρόσθετες κατάλληλες ενέργειες και ένα ναι σε ποιες προκειμένου να υπάρχει άμεση ανταπόκριση στα σχετικά «Αιτήματα» των φορολογουμένων;
5. Προηγήθηκε ανάλυση κόστους / οφέλους για τη λήψη της σχετικής απόφασης αναδιοργάνωσης και κεντροποίησης των υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε. και τι περιλαμβάνει αυτή;

**Οι Ερωτώντες Βουλευτές  
Μαμουλάκης Χάρης**

**Αυλωνίτης Αλέξανδρος  
Βέττα Καλλιόπη  
Γαβρήλος Γιώργος  
Γιαννούλης Χρήστος  
Δούρου Ειρήνη (Ρένα)  
Θρασκιά Ουρανία (Ράνια)**

Ζαμπάρας Μιλτιάδης  
Καλαματιανός Διονύσης  
Καραμέρος Γιώργος  
Μάλαμα Κυριακή  
Μεικόπουλος Αλέξανδρος  
Μπάρκας Κωνσταντίνος  
Ξανθόπουλος Θεόφιλος  
Παναγιωτόπουλος Ανδρέας  
Παπαηλιού Γιώργος  
Παππάς Πέτρος  
Πούλου Παναγιού (Γιώτα)  
Τσαπανίδου Πόπη  
Ψυχογιός Γιώργος