

Εγχειρίδιο Διαδικασιών του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)

Διεύθυνση Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Περιεχόμενα

Σύνοψη	
Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή.....	
Κεφάλαιο 2: Διαδικασίες	
Διαδικασία εξυπηρέτησης εισερχομένων αιτημάτων.....	
Διαχείριση Γνωσιακής Βάσης.....	
Διαχείριση Πρόσβασης Χειριστών	
Κεφάλαιο 3: Βασικές Παράμετροι Εξυπηρέτησης Αιτημάτων.....	
Παράμετροι αιτήματος	
Δυνατές καταστάσεις αιτήματος	
Ενέργειες επί αιτήματος	
Προτεραιότητες, Χρόνοι Επίλυσης και Κλεισίματος Αιτήματος	
Τύποι Ταυτοποίησης των συναλλασσομένων με το Κ.Ε.Φ.....	
Κεφάλαιο 4: Παρακολούθηση Απόδοσης του Κ.Ε.Φ.	
Κεφάλαιο 5: Επιχειρησιακές Περιοχές και Οργανικές Μονάδες που έχουν ενταχθεί στο Κ.Ε.Φ.	

!

Σύνοψη

Το παρόν κείμενο περιγράφει τις διαδικασίες και τα χαρακτηριστικά του Πληροφοριακού Συστήματος Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.

Το έγγραφο δομείται ως εξής:

- Στο Κεφάλαιο 1 **«Εισαγωγή»** δίνονται οι βασικοί όροι και ορισμοί που χρησιμοποιούνται στο κείμενο και περιγράφεται η σχέση του παρόντος εγγράφου με τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του Κ.Ε.Φ. (Απόφαση του Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε.).
- Στο Κεφάλαιο 2 **«Διαδικασίες»** περιγράφονται σε φυσική γλώσσα και αποτυπώνονται μέσω της γλώσσας BPMN οι βασικές διαδικασίες λειτουργίας και συντήρησης του Κ.Ε.Φ. (εξυπηρέτηση αιτημάτων, διαχείριση Γνωσιακής Βάσης, διαχείριση χειριστών).
- Στο Κεφάλαιο 3 **«Χαρακτηριστικά του Συστήματος»** περιγράφονται οι σημαντικότερες παράμετροι του Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων του Κ.Ε.Φ.
- Στο Κεφάλαιο 4 **«Παρακολούθηση απόδοσης του ΚΕΦ»** αποτυπώνονται οι δείκτες παρακολούθησης της απόδοσης του συστήματος και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Στο Κεφάλαιο 5 **«Επιχειρησιακές Περιοχές και Οργανικές Μονάδες»** περιλαμβάνονται οι Θεματικές Περιοχές που εξυπηρετεί το Κ.Ε.Φ. και η αντιστοίχισή τους με τις Οργανικές Μονάδες της Α.Α.Δ.Ε., ανάλογα με τις αναφερόμενες στον Οργανισμό της Α.Α.Δ.Ε. (Αριθμ. Δ. ΟΡΓ. Α 1036960 ΕΞ 2017/10-3-2017 - Β' 968 & 1238 απόφαση του Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε., όπως εκάστοτε ισχύει) αρμοδιότητές τους.
- Στο Κεφάλαιο 6 **«Αριθμοί και διευθύνσεις εξυπηρέτησης»** αναφέρονται οι τηλεφωνικοί αριθμοί – ηλεκτρονικές διευθύνσεις που χρησιμοποιούνται από τους συναλλασσόμενους για να επικοινωνήσουν με το σύστημα.

Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή

Το παρόν κείμενο έχει ως στόχο να αποτυπώσει τα χαρακτηριστικά του Πληροφοριακού Συστήματος «Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)», τις διαδικασίες εξυπηρέτησης αιτημάτων, διαχείρισης χειριστών, ενημέρωσης της Γνωσιακής Βάσης και τη σύνδεση του οριζόντιου συστήματος του Κ.Ε.Φ με τις οργανικές δομές της Α.Α.Δ.Ε. Το «Εγχειρίδιο Διαδικασιών» λειτουργεί συνδυαστικά με τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του Κ.Ε.Φ., όπως αυτός αποτυπώνεται στη σχετική απόφαση του Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε.

Η συγκέντρωση διαδικασιών και παραμέτρων στο «Εγχειρίδιο Διαδικασιών» παρέχει ευελιξία που αντανακλά τον υψηλό βαθμό παραμετροποίησης του συστήματος. Εφόσον το Κ.Ε.Φ. δεν αποτελεί μια απλή εφαρμογή με σταθερές παραμέτρους, αλλά ένα ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα με πλήθος παραμέτρων που μπορεί να προσαρμόζεται συνεχώς στις όποιες επιχειρησιακές ανάγκες προκύπτουν, το παρόν κείμενο θα υφίσταται συχνά αλλαγές ώστε να αποτυπώνει ανά πάσα στιγμή την πραγματική εικόνα του Κ.Ε.Φ.

Στους παρακάτω Πίνακες παρουσιάζεται η Ορολογία καθώς και οι ορισμοί βασικών εννοιών που χρησιμοποιούνται στο παρόν κείμενο και στο κείμενο του Εσωτερικού Κανονισμού.

Πίνακας 1: Αρκτικόλεξα

Κ.Ε.Φ.	Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων
Α.Α.Δ.Ε.	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
Γ.Γ.Π.Σ.	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Υπουργείου Οικονομικών
Δ.ΥΠ.ΗΛ.Υ.	Διεύθυνση Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών
Δ.Υ.Δ.Υ. - Κ.Ε.Φ.	Διαχειριστής Υπολογιστικών και Δικτυακών Υποδομών Κ.Ε.Φ.
Ε.Υ. - Θ.Π.	Επιχειρησιακός Υπεύθυνος Θεματικής Περιοχής

Πίνακας 2: Βασικοί ορισμοί

Όρος	Επεξήγηση
Π.Σ. Κ.Ε.Φ.	Το Πληροφοριακό Σύστημα «Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων»
Διαχειριστής του Κ.Ε.Φ.	Το Τμήμα Α' - Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης, Ηλεκτρονικής Βιβλιοθήκης και Ιστοτόπων της Δ.ΥΠ.ΗΛ.Υ.
Διαχειριστής Υπολογιστικών και Δικτυακών Υποδομών Κ.Ε.Φ.	Η Διεύθυνση Διαχείρισης Υπολογιστικών Υποδομών – Κυβερνητικού Νέφους της Γενικής Διεύθυνσης Υποδομών Πληροφορικής και Επικοινωνιών της Γ.Γ.Π.Σ. του Υπουργείου Οικονομικών
Επιχειρησιακή Περιοχή	Κύρια λειτουργία/αρμοδιότητα της Α.Α.Δ.Ε., όπως Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες, Φορολογία, Τελωνεία, κ.λπ.
Θεματική Περιοχή	Επιμέρους λειτουργία/αρμοδιότητα, όπως, για θέματα Άμεσης Φορολογίας, Φόρου Προστιθέμενης

Όρος	Επεξήγηση
	Αξίας (Φ.Π.Α.), Εισαγωγών, κ.λπ.
Θεματική Κατηγορία	Η συγκεκριμένη περιοχή με την οποία μπορεί να συνδεθεί η επικοινωνία του συναλλασσομένου, όπως Έντυπο Ε1.
Κανάλια επικοινωνίας	Οι δυνατοί τρόποι επικοινωνίας που δύναται να εξυπηρετήσει το Κ.Ε.Φ. είναι: τηλέφωνο, μηνύματα μέσω ιστοσελίδας (διαδικτυακή πλατφόρμα), άμεσα μηνύματα (chat), SMS, ηλεκτρονικά μηνύματα (εφεξής, e-mail), τηλεομοιοτυπία (εφεξής, FAX) και παραδοσιακό ταχυδρομείο (μέσω της διασύνδεσής του με το σύστημα διαχείρισης εγγράφων και πρωτοκόλλου του Υπουργείου Οικονομικών ή με το εκάστοτε χρησιμοποιούμενο σύστημα από την Α.Α.Δ.Ε.).
Επίπεδα Εξυπηρέτησης	Οι διαφορετικές ομάδες χειριστών στις οποίες κατανέμονται τα αιτήματα ανάλογα με τη δυσκολία χειρισμού τους. Το Κ.Ε.Φ. λειτουργεί σε τρία (3) επίπεδα, με τα αιτήματα που εισέρχονται από το πρώτο (1 ^ο) επίπεδο να προωθούνται προς τα ανώτερα, εφόσον το περιεχόμενό τους δεν περιλαμβάνεται στη Γνωσιακή Βάση, οπότε δεν είναι δυνατόν να απαντηθούν απευθείας.
Συναλλασσόμενος	Ο φορολογούμενος, ο εκπρόσωπος φορολογούμενου ή ο υπάλληλος της Α.Α.Δ.Ε. που ζητά να εξυπηρετηθεί από το Κ.Ε.Φ.
Αίτημα	Κάθε επικοινωνία των συναλλασσομένων με το Κ.Ε.Φ., η οποία καταγράφεται ξεχωριστά και λαμβάνει έναν μοναδικό αριθμό.
Κωδικός Αιτήματος	Ο μοναδικός αριθμός που λαμβάνει κάθε αίτημα και επέχει θέση αριθμού πρωτοκόλλου, βάσει του οποίου παρακολουθείται η ιστορικότητα και οι ενέργειες των χειριστών και των συναλλασσομένων επί του αιτήματος.
Τρέχων Υπεύθυνος Αιτήματος	Ο τρέχων χειριστής του αιτήματος, ο οποίος είναι υπεύθυνος για την απάντηση προς τον συναλλασσόμενο.
Ενέργεια	Κάθε κίνηση που πραγματοποιείται επί του αιτήματος από τον χειριστή και τον συναλλασσόμενο. Οι διάφορες ενέργειες μπορεί να αλλάζουν την κατάσταση του αιτήματος.
Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης (Agent)	Ο χειριστής του 1 ^{ου} επιπέδου που έρχεται σε άμεση επαφή με τους συναλλασσομένους και απαντά σε αιτήματα (σύγχρονα και ασύγχρονα) μέσα από κάθε κανάλι, με έμφαση στο τηλεφωνικό, σύμφωνα με το περιεχόμενο της Γνωσιακής Βάσης.
Ειδικός Θεματικής Περιοχής (Expert)	Ο χειριστής του 2 ^{ου} ή 3 ^{ου} επιπέδου, στον οποίο προωθούνται ειδικότερα αιτήματα. Μπορεί να απαντά σύγχρονα (τηλεφωνικό κανάλι) ή ασύγχρονα (προωθημένα αιτήματα, ιστοσελίδα, FAX).
Ομάδα Εξυπηρέτησης	Ομάδα υπαλλήλων/χειριστών, που εξυπηρετεί μία ή

Όρος	Επεξήγηση
	περισσότερες θεματικές κατηγορίες, ανά επίπεδο εξυπηρέτησης.
Προτεραιότητες Αιτημάτων	Τα αιτήματα χαρακτηρίζονται ανάλογα με την κρισιμότητά τους και τους αποδίδονται προτεραιότητες που σχετίζονται με τον πρότυπο χρόνο επίλυσής τους.
Επίπεδο Ταυτοποίησης Αιτήματος	Τα αιτήματα χαρακτηρίζονται ανάλογα με το επίπεδο ταυτοποίησης του συναλλασσομένου, ανάλογα δηλαδή με τη δυνατότητα διαπίστωσης της ταυτότητας του υποβάλλοντος το αίτημα. Οι τρεις (3) τύποι είναι: «Πλήρης Ταυτοποίηση», «Μερική Ταυτοποίηση», «Χωρίς Ταυτοποίηση».
Γνωσιακή Βάση	Το υποσύστημα του Κ.Ε.Φ. που διαχειρίζεται το περιεχόμενο και τα έγγραφα που αφορούν σε οδηγίες, «συνηθισμένες» υποθέσεις, γνωστά προβλήματα ή ανακοινώσεις, ώστε παρόμοια αιτήματα εξυπηρέτησης να απαντώνται στο μέλλον, κατά το δυνατόν, αμέσως.

Κεφάλαιο 2: Διαδικασίες

Στο κεφάλαιο αυτό περιγράφονται σε φυσική γλώσσα και αποτυπώνονται μέσω της γλώσσας BPMN οι διαδικασίες λειτουργίας και συντήρησης του Κ.Ε.Φ. (εξυπηρέτηση αιτημάτων, διαχείριση Γνωσιακής Βάσης, διαχείριση χειριστών).

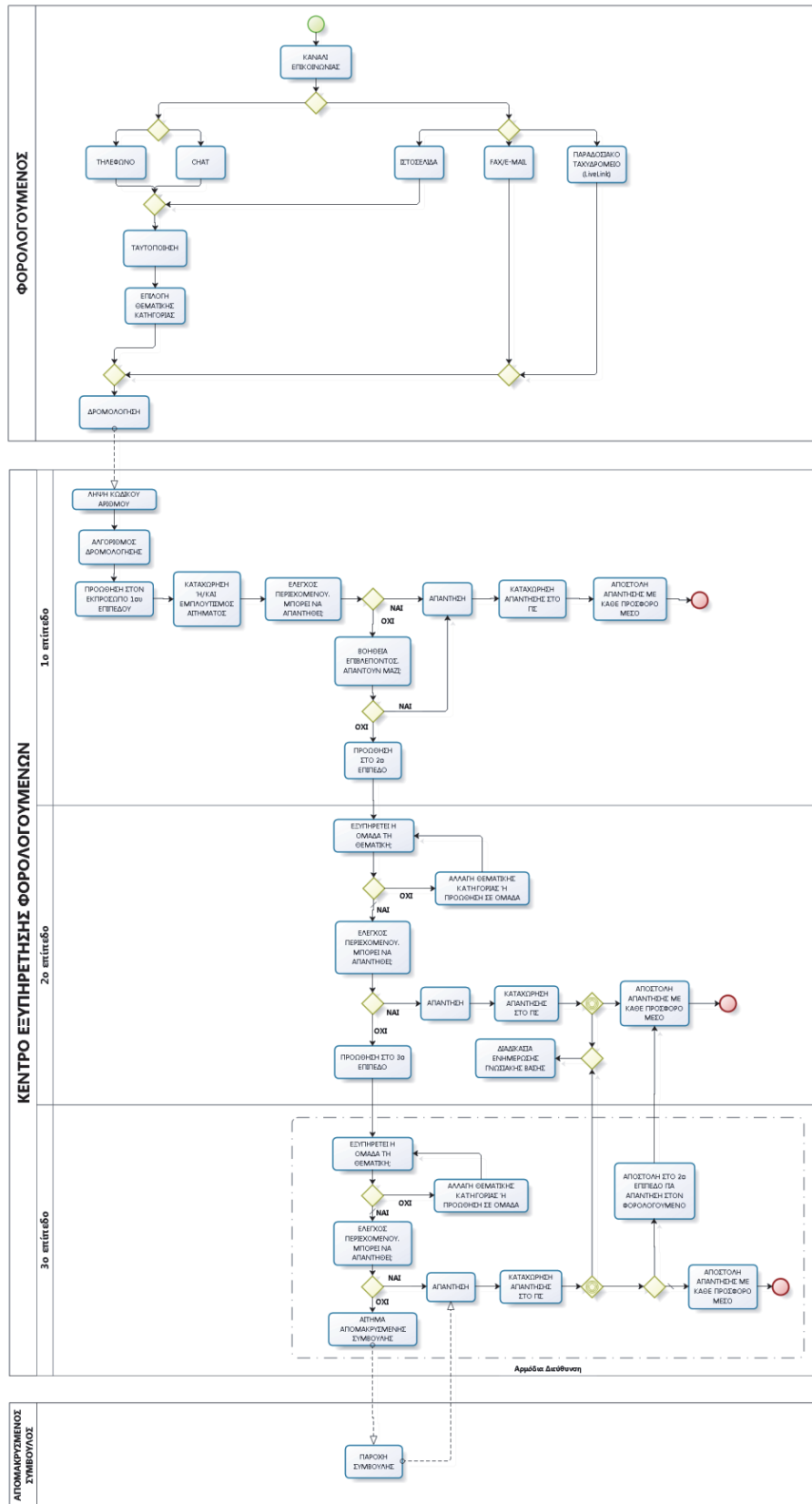
Διαδικασία εξυπηρέτησης εισερχομένων αιτημάτων

Η διαδικασία εξυπηρέτησης εισερχόμενων αιτημάτων βασίζεται στην διάρθρωση του Κ.Ε.Φ. σε επάλληλα επίπεδα και διαφοροποιείται ανάλογα με τον τύπο του συναλλασσόμενου (πολίτης/εκπρόσωπος ή υπάλληλος της Α.Α.Δ.Ε.) και το κανάλι επικοινωνίας που έχει επιλεγεί, αλλά και με την επιχειρησιακή απόφαση για το ποιο επίπεδο θα αποτελεί το πρώτο σημείο επαφής του συναλλασσομένου με το Κ.Ε.Φ. Σε κάθε περίπτωση ισχύουν οι επιχειρησιακές κατευθύνσεις και οδηγίες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο δίνονται οι απαντήσεις στους συναλλασσομένους.

α) Πολίτες/Εκπρόσωποι αυτών με πρώτο σημείο επαφής το πρώτο (1^ο) επίπεδο

1. Ο πολίτης επιλέγει το κανάλι επικοινωνίας που προτιμά.
 - 1.1. Αν επιλέξει το τηλέφωνο, εισάγει τον Α.Φ.Μ. του, επιλέγει θεματική κατηγορία μέσω του IVR και η διαδικασία προχωρά στο βήμα 2.
 - 1.2. Αν επιλέξει το chat ταυτοποιείται, μέσω της πλατφόρμας Web, επιλέγει θεματική κατηγορία και η διαδικασία προχωρά στο βήμα 2.
 - 1.3. Αν επιλέξει την ιστοσελίδα (Web φόρμα) ταυτοποιείται, αν το επιθυμεί, μέσω της ιστοσελίδας, επιλέγει θεματική κατηγορία και η διαδικασία προχωρά στο βήμα 2.
 - 1.4. Αν επιλέξει το FAX/e-mail η διαδικασία προχωρά στο βήμα 2.
 - 1.5. Αν επιλέξει το παραδοσιακό ταχυδρομείο, η επιστολή του εισάγεται στο σύστημα Σύστημα διαχείρισης εγγράφων και πρωτοκόλλου και η διαδικασία προχωρά στο βήμα 2.
2. Το αίτημα δρομολογείται στο σύστημα του Κ.Ε.Φ.
3. Το αίτημα παίρνει κωδικό αριθμό.
4. Το αίτημα δρομολογείται στον κατάλληλο Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης πρώτου (1^{ου}) επιπέδου μέσω Αλγόριθμου Δρομολόγησης.
5. Ο Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης καταχωρεί το αίτημα στην εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων ή εμπλουτίζει την καταχώρηση του πολίτη.
6. Ο Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης ελέγχει το περιεχόμενο του αιτήματος. Μπορεί να το απαντήσει με βάση τις Συχνές Ερωτήσεις/Απαντήσεις της Γνωσιακής Βάσης;
 - 6.1. Αν ναι:
 - 6.1.1. Απαντά στο αίτημα.
 - 6.1.2. Καταχωρεί την απάντηση στο σύστημα.
 - 6.1.3. Αποστέλλει την απάντηση στον φορολογούμενο με κάθε πρόσφορο μέσο.
 - 6.1.4. Η διαδικασία ολοκληρώνεται.
 - 6.2. Αν όχι:
 - 6.2.1. Ζητά τη βοήθεια του επιβλέποντος. Αν μπορούν από κοινού να απαντήσουν στο αίτημα η διαδικασία προχωρά στο βήμα 6.1.1. Αν δεν μπορούν να απαντήσουν η διαδικασία προχωρά στο βήμα 7.

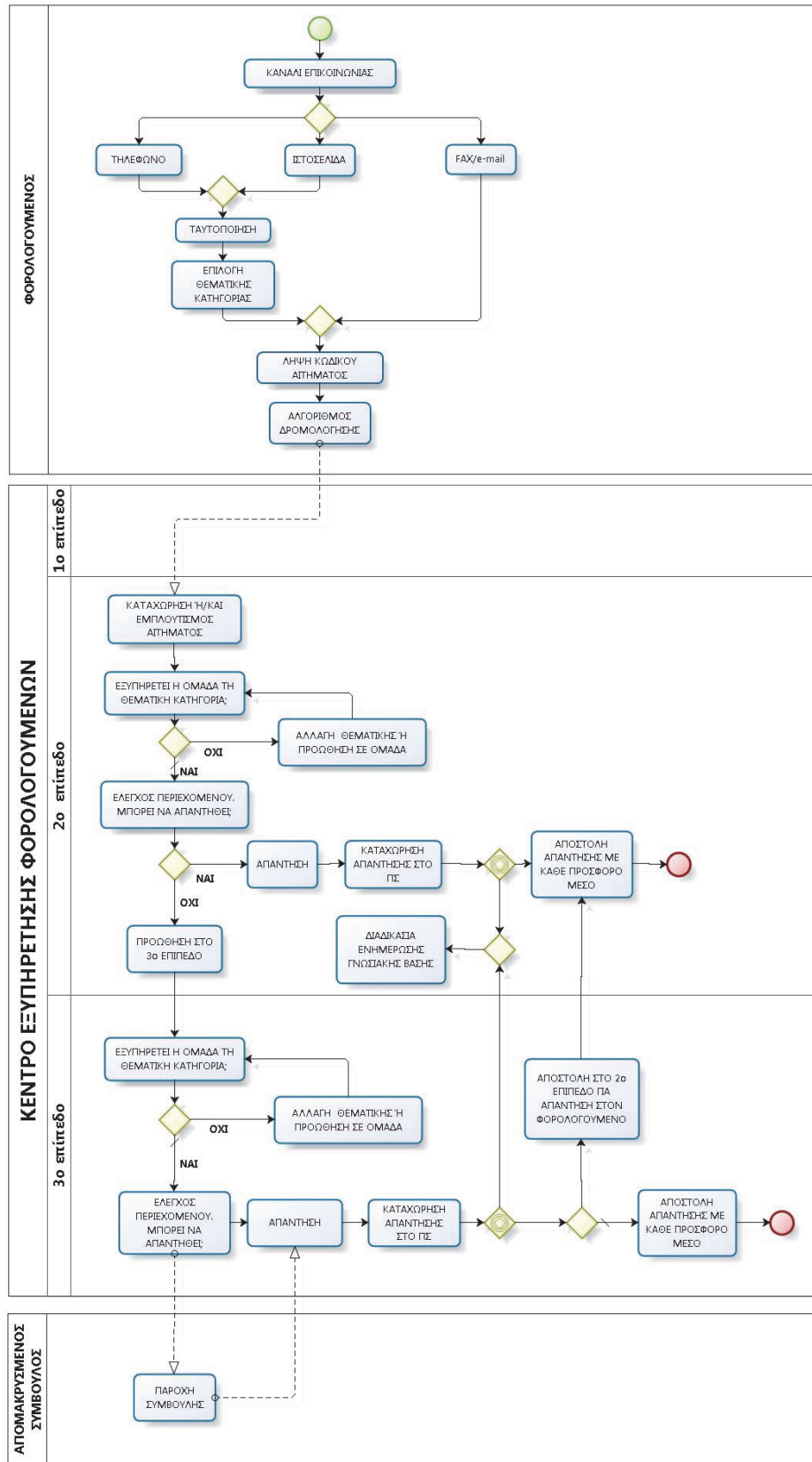
7. Το αίτημα παραμένει σε εκκρεμότητα και προωθείται από τον Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης στο δεύτερο (2^ο) επίπεδο.
8. Ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής δευτέρου (2^{ου}) επιπέδου ελέγχει το περιεχόμενο του αιτήματος. Εξυπηρετεί η ομάδα του αυτή τη θεματική περιοχή;
9. Αν ναι, η διαδικασία προχωρά στο βήμα 11.
10. Αν όχι,
 - 10.1. Ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής δευτέρου (2^{ου}) επιπέδου αλλάζει τη θεματική κατηγορία και το αίτημα προωθείται στην ομάδα δευτέρου (2ου) επιπέδου που εξυπηρετεί τη θεματική κατηγορία.
 - 10.2. Η διαδικασία επιστρέφει στο βήμα 8.
11. Μπορεί ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής δευτέρου (2^{ου}) επιπέδου να απαντήσει στο αίτημα;
12. Αν ναι:
 - 12.1. Απαντά.
 - 12.2. Καταχωρεί την απάντηση στο σύστημα.
 - 12.3. Αποστέλλει την απάντηση στον φορολογούμενο με κάθε πρόσφορο μέσο.
 - 12.4. Ακολουθείται η διαδικασία ενημέρωσης της Γνωσιακής Βάσης.
 - 12.5. Η διαδικασία ολοκληρώνεται.
13. Αν όχι, ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής δευτέρου (2^{ου}) επιπέδου προωθεί το αίτημα στο τρίτο (3^ο) επίπεδο.
14. Ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής τρίτου (3^{ου}) επιπέδου ελέγχει το περιεχόμενο του αιτήματος. Εξυπηρετεί η ομάδα του αυτή τη θεματική περιοχή;
15. Αν ναι, η διαδικασία προχωρά στο βήμα 17.
16. Αν όχι:
 - 16.1. Ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής τρίτου (3^{ου}) επιπέδου αλλάζει τη θεματική κατηγορία και το αίτημα προωθείται στην ομάδα 3ου επιπέδου που εξυπηρετεί τη θεματική κατηγορία.
 - 16.2. Η διαδικασία επιστρέφει στο βήμα 14.
17. Μπορεί ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής τρίτου (3^{ου}) επιπέδου να απαντήσει;
18. Αν ναι:
 - 18.1. Απαντά.
 - 18.2. Καταχωρεί την απάντηση στο σύστημα.
 - 18.3. Αποστέλλει την απάντηση στον φορολογούμενο με κάθε πρόσφορο μέσο ή προωθεί την απάντηση στο δεύτερο (2^ο) επίπεδο.
 - 18.4. Ακολουθείται η διαδικασία ενημέρωσης της Γνωσιακής Βάσης.
 - 18.5. Η διαδικασία ολοκληρώνεται.
19. Αν όχι:
 - 19.1. Αποστέλλει Αίτημα Απομακρυσμένης Συμβουλής σε αρμόδιο Απομακρυσμένο Σύμβουλο.
 - 19.2. Χρησιμοποιεί τη Συμβουλή για να απαντήσει.
 - 19.3. Η διαδικασία ακολουθεί τα βήματα 18.1-18.5.



Σχήμα 1: Διαδικασία εξυπηρέτησης εισερχόμενων αιτημάτων πολιτών

β) Πολίτες/Εκπρόσωποι αυτών με πρώτο σημείο επαφής το δεύτερο (2ο) επίπεδο

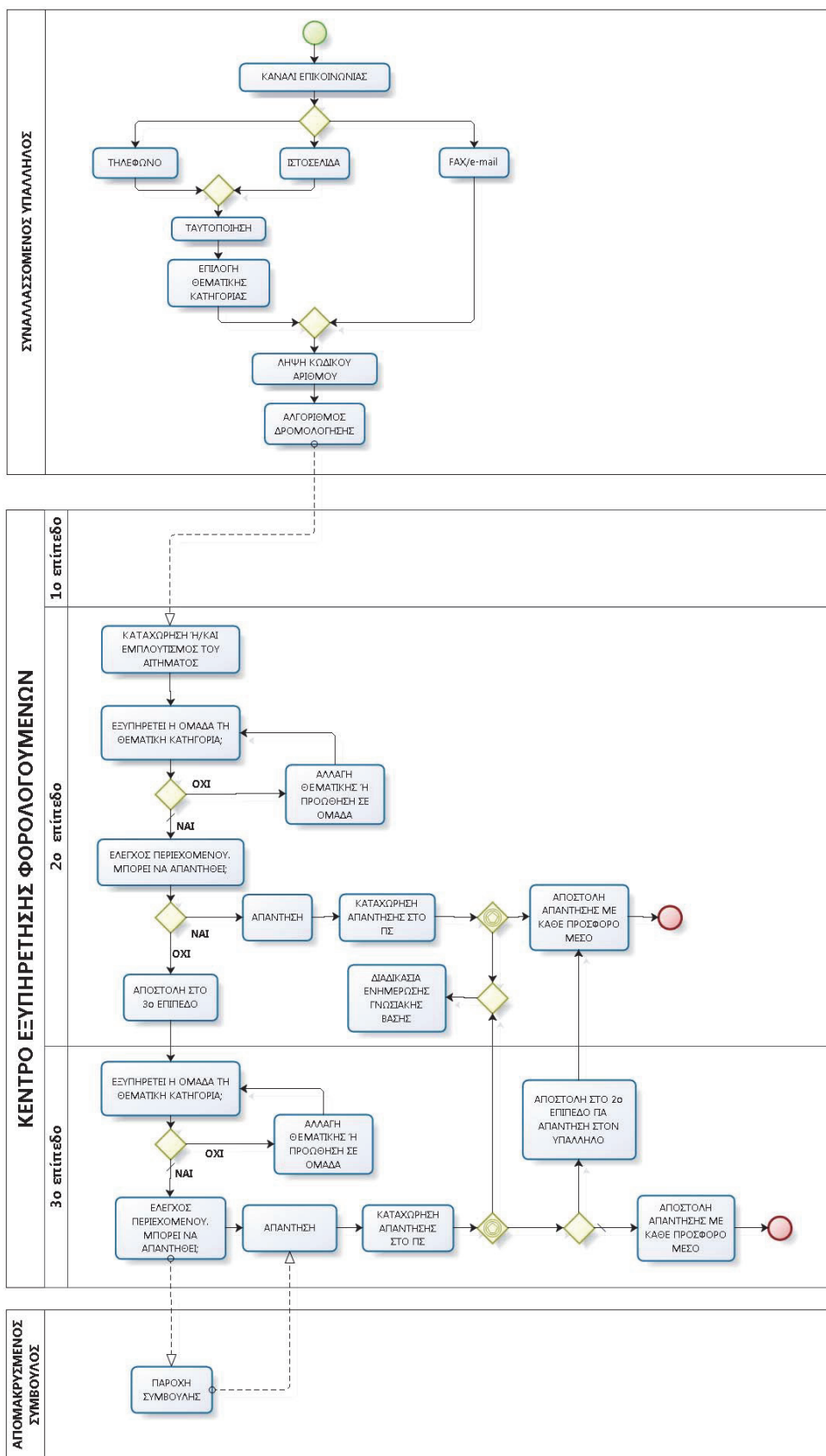
1. Ο πολίτης επιλέγει το κανάλι επικοινωνίας που επιθυμεί.
 - 1.1. Αν επιλέξει το τηλέφωνο, ταυτοποιείται, διαλέγει θεματική κατηγορία από το IVR και η διαδικασία προχωρά στο βήμα 2.
 - 1.2. Αν επιλέξει την ιστοσελίδα, ταυτοποιείται, διαλέγει θεματική κατηγορία και η διαδικασία προχωρά στο βήμα 2.
 - 1.3. Αν επιλέξει το FAX/e-mail η διαδικασία προχωρά στο βήμα 2.
2. Το αίτημα λαμβάνει κωδικό αριθμό.
3. Το αίτημα προωθείται στο δεύτερο (2^ο) Επίπεδο (παρακάμπτοντας το 1^ο επίπεδο), μέσω Αλγορίθμου Δρομολόγησης.
4. Ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής δευτέρου (2^{ου}) επιπέδου παραλαμβάνει το αίτημα, το καταχωρεί ή/και το εμπλουτίζει.
5. Εξυπηρετεί η ομάδα του αυτή τη θεματική κατηγορία;
 - 5.1. Αν όχι, πραγματοποιεί αλλαγή θεματικής κατηγορίας ή κάνει απευθείας προώθηση σε ομάδα και η διαδικασία επιστρέφει στο βήμα 4.
 - 5.2. Αν ναι, η διαδικασία προχωρά στο βήμα 6.
6. Μπορεί ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής δευτέρου (2^{ου}) επιπέδου να απαντήσει;
7. Αν ναι:
 - 7.1. Απαντά.
 - 7.2. Καταχωρεί την απάντηση στο σύστημα.
 - 7.3. Αποστέλλει την απάντηση στον φορολογούμενο με κάθε πρόσφορο μέσο.
 - 7.4. Ακολουθείται η διαδικασία ενημέρωσης της Γνωσιακής Βάσης.
 - 7.5. Η διαδικασία ολοκληρώνεται.
8. Αν όχι, το αίτημα προωθείται στο τρίτο (3^ο) επίπεδο και η διαδικασία προχωρά στο βήμα 9.
9. Ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής τρίτου (3^{ου}) επιπέδου παραλαμβάνει το αίτημα. Εξυπηρετεί η ομάδα του αυτή τη θεματική κατηγορία;
 - 9.1. Αν όχι, πραγματοποιεί αλλαγή θεματικής κατηγορίας ή απευθείας προώθηση σε ομάδα και η διαδικασία επιστρέφει στο βήμα 9.
 - 9.2. Αν ναι, η διαδικασία προχωρά στο βήμα 10.
10. Μπορεί ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής τρίτου (3^{ου}) επιπέδου να απαντήσει;
11. Αν ναι:
 - 11.1. Απαντά.
 - 11.2. Καταχωρεί την απάντηση στο σύστημα.
 - 11.3. Αποστέλλει την απάντηση στον φορολογούμενο με κάθε πρόσφορο μέσο ή την προωθεί προς απάντηση στο δεύτερο (2^ο) επίπεδο.
 - 11.4. Ακολουθείται η διαδικασία ενημέρωσης της Γνωσιακής Βάσης.
 - 11.5. Η διαδικασία ολοκληρώνεται.
12. Αν όχι:
 - 12.1. Αποστέλλει Αίτηση Απομακρυσμένης Συμβουλής σε αρμόδιο Απομακρυσμένο Σύμβουλο.
 - 12.2. Χρησιμοποιώντας τη συμβουλή απαντά στο αίτημα και ακολουθούνται τα βήματα 11.1-11.5.



Σχήμα 2: Διαδικασία εξυπηρέτησης εισερχόμενων αιτημάτων πολιτών με πρώτο σημείο επαφής το 2^ο επίπεδο

γ) Υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε.

1. Ο υπάλληλος επιλέγει το κανάλι επικοινωνίας που επιθυμεί.
 - 1.1. Αν επιλέξει το τηλέφωνο, ταυτοποιείται, διαλέγει θεματική κατηγορία από το IVR και η διαδικασία προχωρά στο βήμα 2.
 - 1.2. Αν επιλέξει την ιστοσελίδα, ταυτοποιείται, διαλέγει θεματική κατηγορία και η διαδικασία προχωρά στο βήμα 2.
 - 1.3. Αν επιλέξει το FAX/e-mail η διαδικασία προχωρά στο βήμα 2.
2. Το αίτημα λαμβάνει κωδικό αριθμό.
3. Το αίτημα προωθείται στο δεύτερο (2^ο) Επίπεδο (παρακάμπτοντας το 1^ο επίπεδο), μέσω Αλγορίθμου Δρομολόγησης.
4. Ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής δευτέρου (2^{ου}) επιπέδου παραλαμβάνει το αίτημα, το καταχωρεί ή/και το εμπλουτίζει.
5. Εξυπηρετεί η ομάδα του αυτή τη θεματική κατηγορία;
 - 5.1. Αν όχι, πραγματοποιεί αλλαγή θεματικής κατηγορίας ή απευθείας προώθηση σε άλλη ομάδα και η διαδικασία επιστρέφει στο βήμα 5.
 - 5.2. Αν ναι, η διαδικασία προχωρά στο βήμα 6.
6. Μπορεί να απαντήσει;
7. Αν ναι:
 - 7.1. Απαντά.
 - 7.2. Καταχωρεί την απάντηση στο σύστημα.
 - 7.3. Αποστέλλει την απάντηση στον υπάλληλο με κάθε πρόσφορο μέσο.
 - 7.4. Ακολουθείται η διαδικασία ενημέρωσης της Γνωσιακής Βάσης.
 - 7.5. Η διαδικασία ολοκληρώνεται.
8. Αν όχι, το αίτημα προωθείται στο τρίτο (3^ο) επίπεδο και η διαδικασία προχωρά στο βήμα 9.
9. Ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής τρίτου (3^{ου}) επιπέδου παραλαμβάνει το αίτημα. Εξυπηρετεί η ομάδα του αυτή τη θεματική κατηγορία;
10. Αν όχι, πραγματοποιεί αλλαγή θεματικής κατηγορίας ή απευθείας προώθηση σε άλλη ομάδα και η διαδικασία επιστρέφει στο βήμα 9.
11. Αν ναι, η διαδικασία προχωρά στο βήμα 12.
12. Μπορεί να απαντήσει;
13. Αν ναι:
 - 13.1. Απαντά.
 - 13.2. Καταχωρεί την απάντηση στο σύστημα.
 - 13.3. Αποστέλλει την απάντηση στον υπάλληλο με κάθε πρόσφορο μέσο ή την επιστρέφει στο δεύτερο (2^ο) επίπεδο για να απαντήσει στον υπάλληλο.
 - 13.4. Ακολουθείται η διαδικασία ενημέρωσης της Γνωσιακής Βάσης.
 - 13.5. Η διαδικασία ολοκληρώνεται.
14. Αν όχι:
 - 14.1. Αποστέλλει Αίτηση Απομακρυσμένης Συμβουλής σε αρμόδιο Απομακρυσμένο Σύμβουλο.
 - 14.2. Χρησιμοποιώντας τη συμβουλή απαντά στο αίτημα και ακολουθούνται τα βήματα 13.1-13.5.



Σχήμα 3: Διαδικασία εξυπηρέτησης εισερχόμενων αιτημάτων υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε.

Διαχείριση Γνωσιακής Βάσης

Η Γνωσιακή Βάση είναι ο μηχανισμός ο οποίος συμβάλει σημαντικά στη μαθησιακή λειτουργία του Κ.Ε.Φ. Καθ' όλη τη διάρκεια λειτουργίας του Κέντρου εμπλουτίζεται με «συχνές» υποθέσεις ή «γνωστά προβλήματα», ώστε όταν προκύπτουν στο μέλλον παρόμοια αιτήματα εξυπηρέτησης να απαντώνται αμέσως. Στη Γνωσιακή Βάση περιλαμβάνονται οδηγίες με τη μορφή Συχνών Ερωτήσεων/Απαντήσεων και Ανακοινώσεις που σχετίζονται με όλο το εύρος των διαδικασιών, των υπηρεσιών και των λειτουργιών του Κ.Ε.Φ.

Τα θέματα που εισάγονται στη Γνωσιακή Βάση προκύπτουν με δύο διακριτές διαδικασίες:

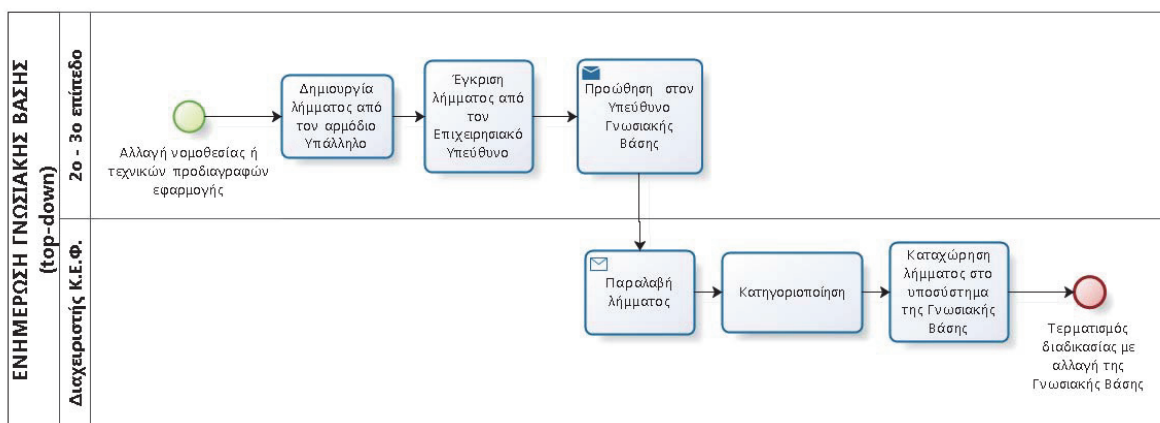
α) Από τα ανώτερα επίπεδα προς τα κατώτερα (top-down διαδικασία), σαν οδηγίες (δομημένες στη μορφή των Συχνών Ερωτήσεων/Απαντήσεων) που συνοδεύουν κάθε νέα υπηρεσία και εφαρμογή ή κάθε τροποποίηση νομοθεσίας ή υπάρχουσας υπηρεσίας. Οι Ειδικοί Θεματικής Περιοχής που διαχειρίζονται την συγκεκριμένη εφαρμογή ή υπηρεσία προτείνουν θέματα που εγκρίνονται προς δημοσίευση από τον αρμόδιο Ε.Υ. - Θ.Π. και προωθούνται στον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ. για την εισαγωγή τους στο σύστημα. Η διαδικασία αυτή πραγματοποιείται εγκαίρως, πριν τη διάθεση στο κοινό της νέας ή τροποποιημένης υπηρεσίας, ώστε τα χαμηλότερα επίπεδα να βασίζονται στα αντίστοιχα λήμματα για να απαντούν έγκυρα από την πρώτη στιγμή στους συναλλασσομένους με την Α.Α.Δ.Ε.

β) Από τα κατώτερα επίπεδα προς τα ανώτερα (bottom-up διαδικασία), με την συγκέντρωση ερωτημάτων που επαναλαμβάνονται από πλήθος συναλλασσομένων και δεν υπάρχουν ήδη στη Γνωσιακή Βάση. Οι Επιβλέποντες Ομάδων Εξυπηρέτησης 1^{ου} επιπέδου αναδεικνύουν τα ερωτήματα αυτά και ενημερώνουν τον Ε.Υ. – Θ.Π. που επιβλέπει τις ομάδες τους. Αυτός με τη σειρά του τα προωθεί προς τον αντίστοιχο Ε.Υ. – Θ.Π. του επόμενου επιπέδου που μεριμνά για την κατάρτιση των αντίστοιχων απαντήσεων. Στη συνέχεια οι Συχνές Ερωτήσεις/απαντήσεις προωθούνται στον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ. για την εισαγωγή τους στο σύστημα.

α) Εμπλουτισμός Γνωσιακής Βάσης από πάνω (top-down διαδικασία)

Όταν το δεύτερο (2^ο) ή τρίτο (3^ο) επίπεδο διαπιστώνουν πως υπάρχει ανάγκη δημιουργίας ή ανανέωσης λημμάτων (κατά την πρώτη λειτουργία εφαρμογών ή την πρώτη εφαρμογή νέας νομοθεσίας ή όταν προκύπτουν μεταβολές στη νομοθεσία ή στις εφαρμογές που υποστηρίζει το Κ.Ε.Φ.), η διαδικασία εμπλουτισμού της Γνωσιακής Βάσης ακολουθεί τα παρακάτω βήματα:

1. Διαπιστώνεται η ανάγκη από το δεύτερο (2^ο) ή το τρίτο (3^ο) επίπεδο.
2. Ο αρμόδιος υπάλληλος δημιουργεί το σχετικό λήμμα για τη Γνωσιακή Βάση.
3. Ο Ε.Υ. - Θ.Π. εγκρίνει το λήμμα και το προωθεί στον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ.
4. Ο Διαχειριστής του Κ.Ε.Φ. εγκρίνει το λήμμα ως προς τη μορφοποίησή του (κατηγορίες, λέξεις-κλειδιά, επισυναπτόμενα αρχεία) και το καταχωρεί στο σύστημα μέσω της αντίστοιχης εφαρμογής.
5. Η διαδικασία ολοκληρώνεται.

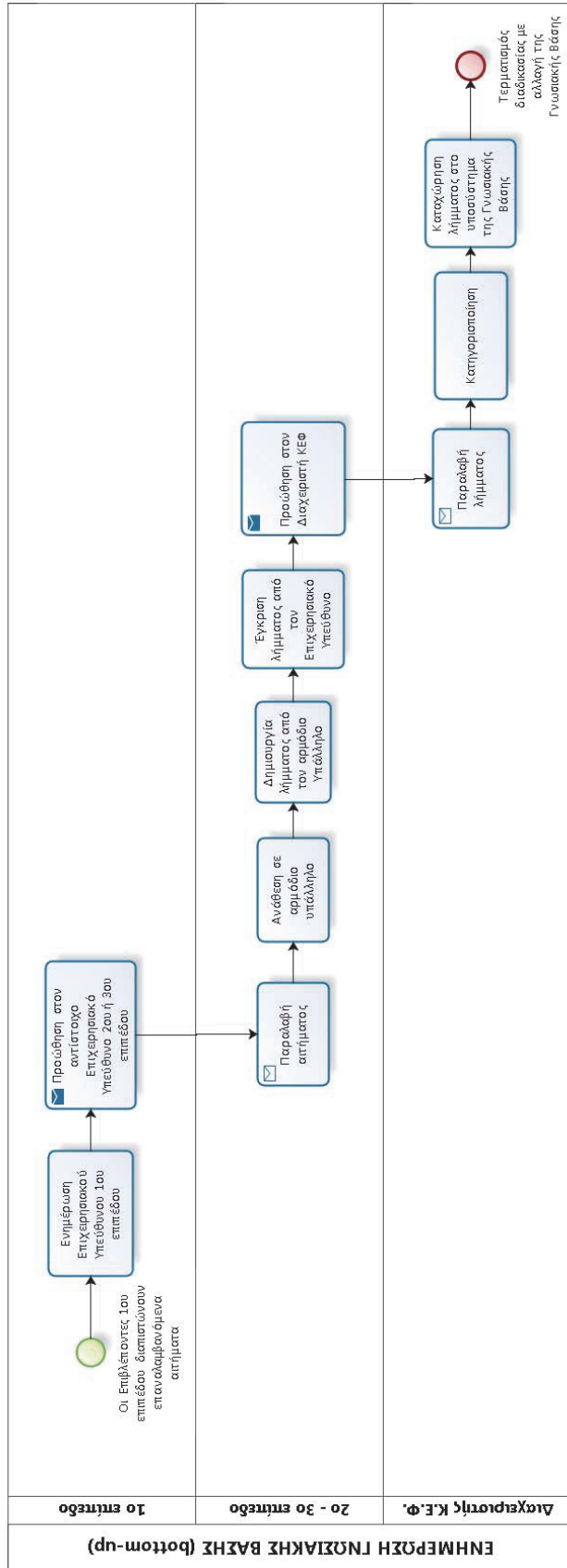


Σχήμα 4: Διαδικασία εμπλουτισμού Γνωσιακής Βάσης από πάνω (top-down)

β) Εμπλουτισμός Γνωσιακής Βάσης από κάτω (bottom-up διαδικασία)

Το 1^ο επίπεδο που εξυπηρετεί μια υπάρχουσα εφαρμογή, για την οποία υπάρχουν στη Γνωσιακή Βάση οδηγίες, διαπιστώνει ότι κάποια ερωτήματα πολιτών (για τα οποία δεν υπάρχει σχετικό λήμμα) επαναλαμβάνονται.

1. Οι Επιβλέποντες 1^{ου} επιπέδου ενημερώνουν τον Ε.Υ. – Θ.Π. που επιβλέπει την ομάδα τους.
2. Ο Ε.Υ. – Θ.Π. των ομάδων του 1^{ου} επιπέδου ενημερώνει τον αντίστοιχο Ε.Υ. – Θ.Π. του 2^{ου} επιπέδου.
3. Ο Ε.Υ. – Θ.Π. 2^{ου} επιπέδου αναθέτει στον αρμόδιο υπάλληλο να δημιουργήσει το σχετικό λήμμα για τη Γνωσιακή Βάση.
4. Ο Ε.Υ. - Θ.Π. εγκρίνει το λήμμα και το προωθεί στον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ.
5. Ο Διαχειριστής του Κ.Ε.Φ. εγκρίνει το λήμμα ως προς τη μορφοποίησή του (κατηγορίες, λέξεις-κλειδιά, επισυναπτόμενα αρχεία) και το καταχωρεί στο σύστημα μέσω της αντίστοιχης εφαρμογής.
6. Η διαδικασία ολοκληρώνεται.



Σχήμα 5: Διαδικασία εμπλουτισμού Γνωστικής Βάσης από πάνω (bottom-up)

Διαχείριση Πρόσβασης Χειριστών

Η διαχείριση της πρόσβασης των χειριστών του Κ.Ε.Φ. ακολουθεί την Πολιτική Διαχείρισης Πρόσβασης που εντάσσεται στο Πλαίσιο Ασφαλείας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών, όπως εφαρμόζεται από τις υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε. και είναι μια πολύπλοκη διαδικασία, καθώς υπάρχει διαφοροποίηση των ρόλων των χειριστών στο Κ.Ε.Φ. και των αντίστοιχων δικαιωμάτων πρόσβασης που απορρέουν από αυτούς σε ένα σύνολο από εφαρμογές και συστήματα.

Ο Διαχειριστής του Κ.Ε.Φ. μπορεί να εντάξει νέο χειριστή, να αλλάξει τα δικαιώματα υπάρχοντος ή να απενεργοποιήσει κάποιον χειριστή από το σύστημα. Για λόγους τήρησης ιστορικότητας οι χειριστές απενεργοποιούνται από το σύστημα αλλά δεν διαγράφονται.

Για την ένταξη νέου χειριστή στο σύστημα του Κ.Ε.Φ., ο Ε.Υ. - Θ.Π. καταθέτει αίτημα στον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ. με τη συμπλήρωση σχετικής τυποποιημένης αίτησης. Η ένταξη χειριστή στο πληροφοριακό σύστημα του Κ.Ε.Φ. προϋποθέτει ο υπάλληλος να είναι ήδη ενταγμένος στον Κατάλογο Χρηστών (Active Directory) της Γ.Γ.Π.Σ. του Υπουργείου Οικονομικών. Σε περίπτωση που αυτό δεν συμβαίνει, πραγματοποιείται πρώτα η διαδικασία ένταξης του υπαλλήλου σε αυτόν, με ευθύνη του Προϊσταμένου του και ακολουθεί το αίτημα ένταξης στο Κ.Ε.Φ.

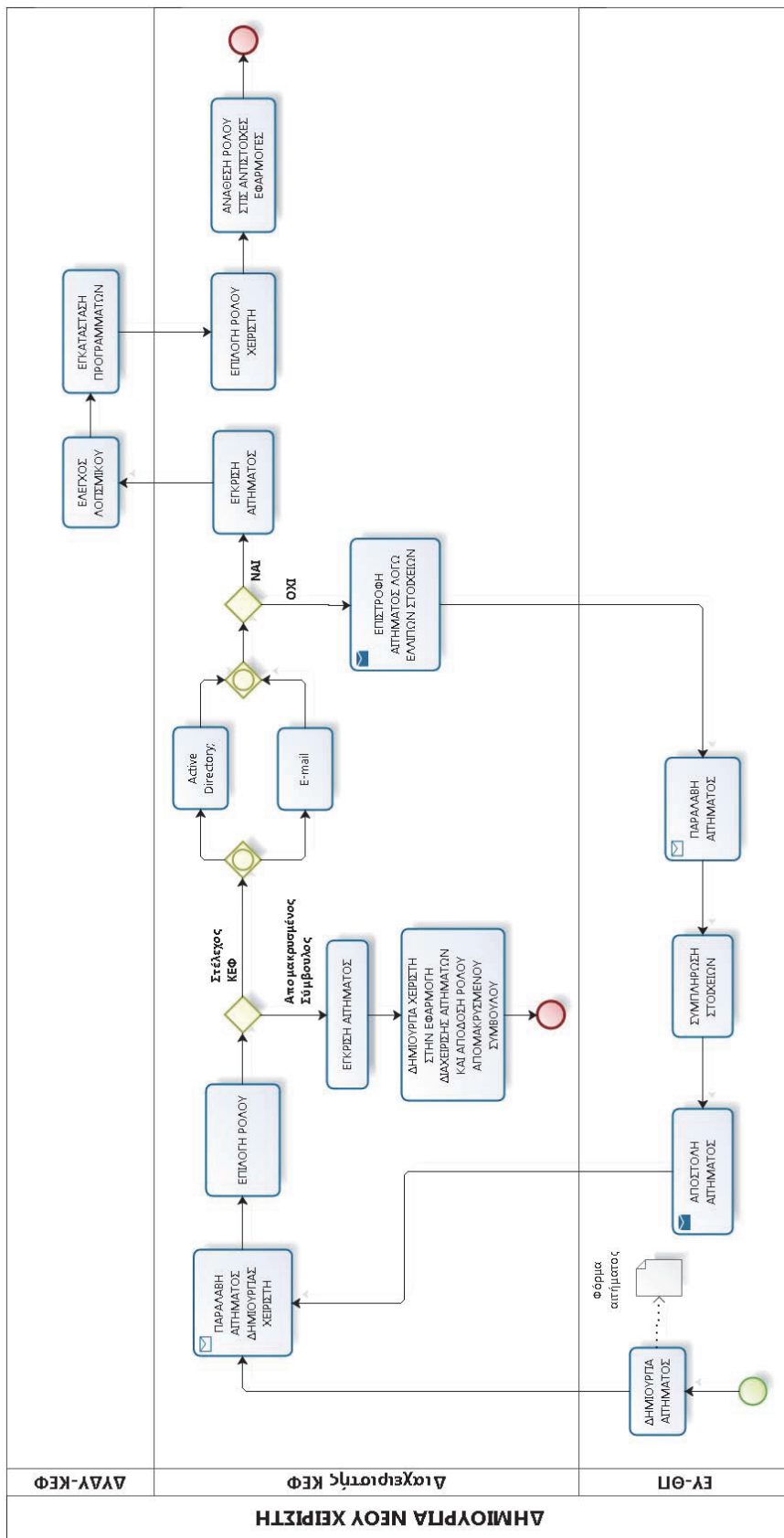
Ο Ε.Υ. - Θ.Π. είναι υπεύθυνος για την ενημέρωση του Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ. για κάθε αλλαγή στην κατάσταση του υπαλλήλου που επηρεάζει την σχέση του με το Κ.Ε.Φ. (όπως, αλλαγή θεματικής περιοχής/ομάδας, αλλαγή ρόλου ή απομάκρυνση από τη θέση εργασίας και άρα απενεργοποίηση από το σύστημα του Κ.Ε.Φ.).

α) Ένταξη νέου χειριστή

Για την ένταξη νέου χειριστή στο σύστημα του Κ.Ε.Φ. ακολουθούνται τα παρακάτω βήματα:

1. Ο Ε.Υ. - Θ.Π. καταθέτει αίτημα με τη συμπλήρωση σχετικής φόρμας, η οποία περιλαμβάνει τα στοιχεία του, το ονοματεπώνυμο του νέου χειριστή, το username του Active Directory, το όνομα υπολογιστή και τη διεύθυνση IP, τον ρόλο που θα αναλάβει ο υπάλληλος στο Κ.Ε.Φ., καθώς και αν θα επικοινωνεί φωνητικά μέσω της εφαρμογής.
2. Ο Διαχειριστής Κ.Ε.Φ. παραλαμβάνει το αίτημα.
3. Αν πρόκειται για Απομακρυσμένο Σύμβουλο,
 - 3.1. Ο Διαχειριστής Κ.Ε.Φ. εγκρίνει το αίτημα.
 - 3.2. Εντάσσει τον χειριστή στην Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων και του αποδίδει τον ρόλο του Απομακρυσμένου Συμβούλου, ορίζοντας το e-mail του σε σχετικό κατάλογο.
 - 3.3. Η διαδικασία ολοκληρώνεται.
4. Αν πρόκειται για στέλεχος του Κ.Ε.Φ.:
 - 4.1. Ο Διαχειριστής του Κ.Ε.Φ. ελέγχει αν ο υπάλληλος είναι ταυτόχρονα ενταγμένος στο Active Directory και διαθέτει υπηρεσιακό e-mail.

- 4.2. Αν ισχύουν ταυτόχρονα και οι δύο προϋποθέσεις, η διαδικασία προχωρά στο βήμα 5.
- 4.3. Αν δεν ισχύουν ταυτόχρονα και οι δύο προϋποθέσεις:
 - 4.3.1. Το αίτημα επιστρέφει στον Ε.Υ. - Θ.Π., λόγω ελλιπών στοιχείων.
 - 4.3.2. Ο Ε.Υ. - Θ.Π. πραγματοποιεί τις απαραίτητες κινήσεις και συμπληρώνει τα στοιχεία.
 - 4.3.3. Ο Ε.Υ. - Θ.Π. αποστέλλει εκ νέου το αίτημα στον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ.
 - 4.3.4. Η διαδικασία επιστρέφει στο βήμα 4.
5. Το αίτημα εγκρίνεται.
6. Το αίτημα αποστέλλεται στον Διαχειριστή Υπολογιστικών και Δικτυακών Υποδομών-Κ.Ε.Φ. (Δ.Υ.Δ.Υ. - Κ.Ε.Φ.).
7. Ο Δ.Υ.Δ.Υ. - Κ.Ε.Φ. ελέγχει το λογισμικό του υπολογιστή και εγκαθιστά τις απαραίτητες εφαρμογές.
8. Το αίτημα επιστρέφει στον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ., που εντάσσει τον χειριστή και του αποδίδει δικαιώματα στις αντίστοιχες εφαρμογές ανάλογα με τον ρόλο του.
9. Η διαδικασία ολοκληρώνεται.

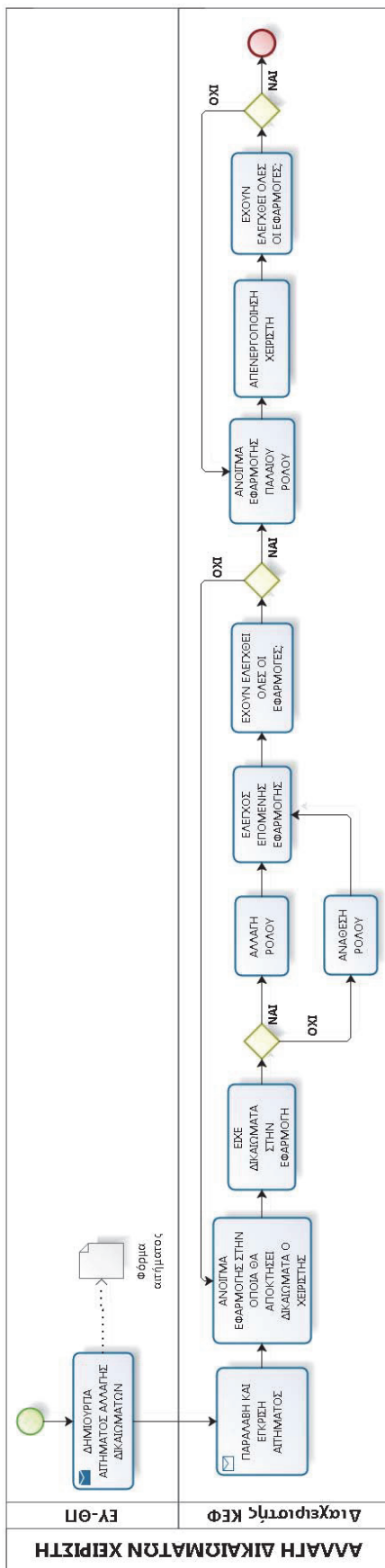


Σχήμα 6: Διαδικασία δημιουργίας Νέου Χειριστή

β) Αλλαγή δικαιωμάτων πρόσβασης χειριστή

Για την αλλαγή δικαιωμάτων πρόσβασης ενός χειριστή που έχει ήδη ενταχθεί στο Κ.Ε.Φ. ακολουθούνται τα παρακάτω βήματα:

1. Ο Ε.Υ. - Θ.Π. καταθέτει αίτημα στον Διαχειριστή Κ.Ε.Φ., με τη συμπλήρωση της σχετικής φόρμας, η οποία περιλαμβάνει τα στοιχεία του αιτούντος, το ονοματεπώνυμο του νέου χειριστή, το username του Active Directory, τον ρόλο που είχε και τον ρόλο που θα αναλάβει ο υπάλληλος στο Κ.Ε.Φ.
2. Παραλαβή και έγκριση τεχνικής εφικτότητας αιτήματος από τον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ.
3. Άνοιγμα της εφαρμογής, στην οποία θα αποκτήσει δικαιώματα πρόσβασης ο χειριστής. Είχε προηγουμένως δικαιώματα;
 - 3.1. Αν όχι:
 - 3.1.1. Ανατίθεται ο ρόλος.
 - 3.1.2. Ελέγχεται η επόμενη εφαρμογή.
 - 3.1.3. Η διαδικασία προχωρά στο βήμα 4.
 - 3.2. Αν ναι:
 - 3.2.1. Αλλάζει ο ρόλος.
 - 3.2.2. Ελέγχεται η επόμενη εφαρμογή.
4. Έχουν ελεγχθεί όλες οι εφαρμογές;
 - 4.1. Αν όχι, επιστροφή στο βήμα 3.
 - 4.2. Αν ναι:
 - 4.2.1. Άνοιγμα εφαρμογής στην οποία είχε πρόσβαση με άλλο παλαιό ρόλο ο χειριστής.
 - 4.2.2. Απενεργοποίηση χρήστη.
 - 4.2.3. Έχουν ελεγχθεί όλες οι εφαρμογές;
 - 4.2.3.1. Αν ναι, τερματισμός διαδικασίας.
 - 4.2.3.2. Αν όχι, επιστροφή στο βήμα 4.2.1.



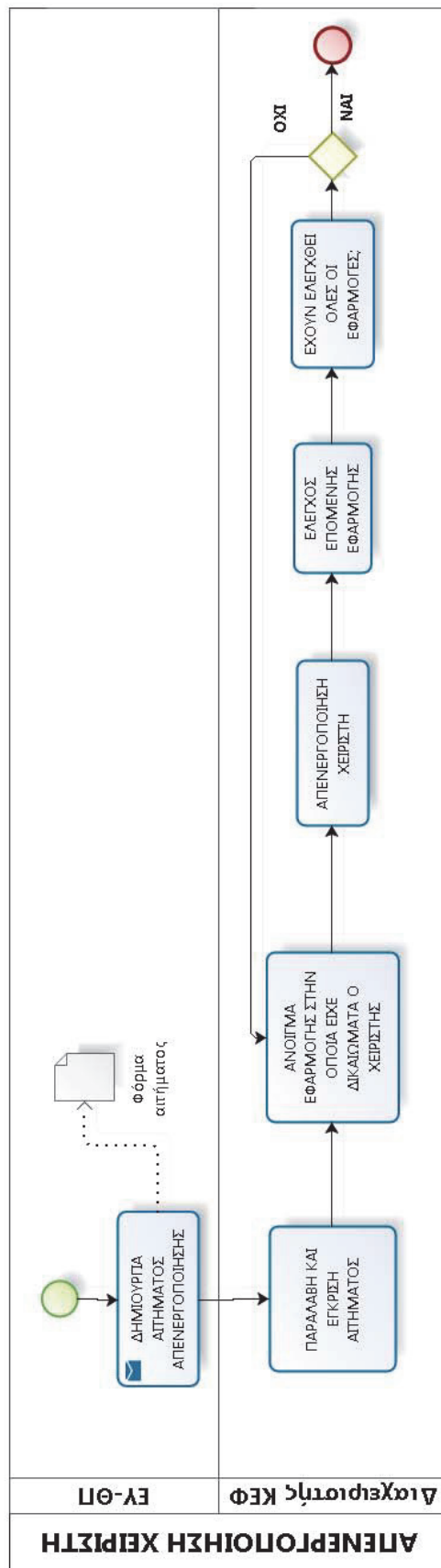
Σχήμα 7 : Διαδικασία Αλλαγής Δικαιωμάτων Χειριστή

Απενεργοποίηση πρόσβασης χειριστή

Για λόγους ιστορικότητας, στο σύστημα του Κ.Ε.Φ. δεν γίνεται διαγραφή των χρηστών όταν αποχωρούν από τη διαδικασία εξυπηρέτησης. Οι χρήστες καθίστανται ανενεργοί, δεν έχουν δικαιώματα πρόσβασης αλλά τα δεδομένα που τους αφορούν παραμένουν διαθέσιμα στο σύστημα.

Για την απενεργοποίηση ενός υπάρχοντος χειριστή ακολουθούνται τα παρακάτω βήματα:

1. Κατάθεση αιτήματος από τον Ε.Υ. - Θ.Π. στον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ., με τη συμπλήρωση της σχετικής φόρμας, η οποία περιλαμβάνει τα στοιχεία του, το ονοματεπώνυμο του χειριστή, το username του Active Directory, την διεύθυνση IP, το όνομα του υπολογιστή του και τον ρόλο που είχε ο υπάλληλος στο Κ.Ε.Φ.
2. Παραλαβή και έγκριση τεχνικής εφικτότητας αιτήματος από τον Διαχειριστή Κ.Ε.Φ.
3. Άνοιγμα εφαρμογής στην οποία είχε δικαιώματα ο χειριστής.
4. Εύρεση χειριστή.
5. Απενεργοποίηση χειριστή.
6. Έλεγχος της επόμενης εφαρμογής.
7. Έχουν ελεγχθεί όλες οι εφαρμογές;
 - 7.1. Αν όχι, επιστροφή στο βήμα 3.
 - 7.2. Αν ναι, η διαδικασία ολοκληρώνεται.



Σχήμα 8: Διαδικασία Απενεργοποίησης Χειριστή

Κεφάλαιο 3: Βασικές Παράμετροι Εξυπηρέτησης Αιτημάτων

Παράμετροι αιτήματος!

Το Κ.Ε.Φ. προβλέπει την απόδοση σε κάθε εισερχόμενο αίτημα ενός μοναδικού αριθμού (Κωδικού Αιτήματος) που επιτρέπει την παρακολούθησή του, τόσο από τους χειριστές του Κ.Ε.Φ., όσο και από τους συναλλασσόμενους, μέσω της Ιστοσελίδας (διαδικτυακή πλατφόρμα), εφόσον αυτοί είναι πλήρως ταυτοποιημένοι. Αυτή η ταυτότητα του αιτήματος επέχει θέση αριθμού πρωτοκόλλου και δίνει τη δυνατότητα παρακολούθησης της ιστορικότητας, με την καταγραφή κάθε ενέργειας επί του αιτήματος από τον χειριστή του Κ.Ε.Φ. και επιλεγμένων ενεργειών από τον ταυτοποιημένο συναλλασσόμενο.

Τα στοιχεία που καταγράφονται για κάθε αίτημα, επιπλέον, του Κωδικού Αιτήματος, είναι το κανάλι εισόδου, ο αρχικός χειριστής, ο χρόνος εισαγωγής στο σύστημα, το θέμα, η κατάσταση, τα στοιχεία αναγνώρισης συναλλασσόμενου, η θεματική κατηγορία και ο τύπος του αιτήματος. Σε κάθε περίπτωση καταγράφονται οι αλλαγές του υπευθύνου/χειριστή του αιτήματος, οι προωθήσεις μεταξύ των ομάδων εξυπηρέτησης του ίδιου ή διαφορετικών επιπέδων και κάθε άλλη ενέργεια που πραγματοποιείται επί του συγκεκριμένου αιτήματος.

Δυνατές καταστάσεις αιτήματος

Ένα αίτημα αλλάζει σε βάθος χρόνου κατάσταση ανάλογα με τις κινήσεις χειριστών και συναλλασσόμενων. Οι δυνατές καταστάσεις είναι:

- **Νεοεισερχόμενο:** το αίτημα μόλις έχει εισέλθει στο σύστημα και δεν έχει ανατεθεί ακόμα σε χειριστή.
- **Νέο:** το αίτημα έχει ανατεθεί σε χειριστή, αλλά δεν έχει γίνει καμία ενέργεια επί αυτού.
- **Σε Επεξεργασία:** το αίτημα εξετάζεται, αλλά δεν έχει ακόμα επιλυθεί.
- **Σε Αναμονή από Συναλλασσόμενο:** ο χειριστής έχει ζητήσει από τον συναλλασσόμενο επιπλέον στοιχεία, για να προβεί στην επεξεργασία του αιτήματος.
- **Σε Αναμονή από Τρίτο:** ο χειριστής περιμένει επιπλέον στοιχεία για την επεξεργασία του αιτήματος από κάποια υπηρεσία ή πηγή διάφορη του συναλλασσόμενου.
- **Επιλυμένο:** το αίτημα έχει επιλυθεί από τον χειριστή και η απάντηση έχει αποσταλεί στον συναλλασσόμενο. Το αίτημα μπορεί να επανεξεταστεί αν ο συναλλασσόμενος επανέλθει.
- **Κλειστό:** το αίτημα αρχειοθετείται και δεν μπορεί να γίνει επανεξέτασή του ή καμία άλλη ενέργεια επί αυτού. Αν ο συναλλασσόμενος επανέλθει με το ίδιο θέμα θα πρέπει να δημιουργηθεί νέο αίτημα.

Ενέργειες επί αιτήματος

Ενέργεια χαρακτηρίζεται κάθε κίνηση, που πραγματοποιείται επί του αιτήματος από τον χειριστή και από τον συναλλασσόμενο. Οι διάφορες ενέργειες μπορεί να αλλάζουν την κατάσταση του αιτήματος. Λόγω της παραμετρικότητας του συστήματος, παρέχεται η δυνατότητα προσθήκης νέων τύπων ενεργειών με ευθύνη του Διαχειριστή Κ.Ε.Φ.

Οι κυριότεροι τύποι των δυνατών ενεργειών είναι:

- Αυτόματη εισαγωγή αιτήματος (ενέργεια συστήματος)
- Χειροκίνητη εισαγωγή αιτήματος (ενέργεια συστήματος)
- Αυτόματη ανάθεση (ενέργεια συστήματος)
- Χειροκίνητη ανάθεση
- Εσωτερικής διαχείρισης (εσωτερικός σχολιασμός)
- Αλλαγή τύπου αιτήματος
- Αλλαγή θεματικής κατηγορίας
- Αίτηση για συμβουλή
- Απάντηση σε αίτηση συμβουλής
- Εισερχόμενη επικοινωνία από αιτούντα για διευκρινήσεις
- Εξερχόμενη επικοινωνία με αιτούντα για διευκρινήσεις
- Προώθηση σε ομάδα
- Προώθηση σε προηγούμενο επίπεδο
- Προώθηση σε επόμενο επίπεδο
- Προώθηση τηλεφωνικής κλήσης (Lync) με ενημέρωση
- Απευθείας προώθηση τηλεφωνικής κλήσης (Lync)
- Τελική απάντηση σε ερωτώντα αιτούντα – Επίλυση αιτήματος
- Επανεξέταση αιτήματος ερωτήματος
- Κλείσιμο (λόγω μη ανταπόκρισης) (ενέργεια συστήματος)
- Κλείσιμο αιτήματος ερωτήματος

Προτεραιότητες, Χρόνοι Επίλυσης και Κλεισίματος Αιτήματος

Κάθε αίτημα χαρακτηρίζεται υποχρεωτικά με έναν από τους ακόλουθους τύπους προτεραιότητας:

- Χαμηλή
- Κανονική
- Υψηλή
- Κρίσιμη

Κάθε τύπος προτεραιότητας σχετίζεται με τους οριζόμενους επιχειρησιακά πρότυπους χρόνους διεκπεραίωσης/επίλυσης του αιτήματος από τη χρονική στιγμή που εισήχθη στο σύστημα, σε συμφωνία τα οριζόμενα στις διατάξεις του άρθρου 4 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (ν. 2690/1999 – Α' 45), όπως ισχύει, της αριθμ. 1097636/ 1212/ 0006Δ/3-12-2004 (Β' 1839) απόφασης των Υπουργών Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και Οικονομίας και Οικονομικών «Καθορισμός διαφορετικών προθεσμιών διεκπεραίωσης ορισμένων των πολιτών από το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών,

από αυτές που ορίζονται με την παρ. 1 του άρθρου 4 του Ν. 2690/1999, όπως αυτή αντικαταστάθηκε και ισχύει.», η οποία εξακολουθεί να ισχύει, κατά το μέρος που αφορά στις Υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε., σύμφωνα με τις διατάξεις της υποπαραγράφου δ' της παραγράφου 3 του άρθρου 41 του ν. 4389/2016, καθώς και σε κάθε άλλη ειδική διάταξη, που αφορά στην Α.Α.Δ.Ε.

Οι περιγραφόμενοι χρόνοι της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται στον Πίνακα που ακολουθεί.

Πίνακας 3: Πρότυποι Χρόνοι Επίλυσης Αιτημάτων & Χρόνος Διοικητικής Δέσμευσης

Προτεραιότητα	Πρότυπος χρόνος επίλυσης
Χαμηλή	30 ημέρες
Κανονική	7 ημέρες
Υψηλή	3 ημέρες
Κρίσιμη	1 ημέρα
Νομική Δέσμευση	50 ημέρες

Τα αιτήματα που βρίσκονται σε κατάσταση: «Επιλυμένο», «Σε Αναμονή από Συναλλασσόμενο» και «Σε Αναμονή από Τρίτο» μεταπίπτουν αυτόματα από το σύστημα στην κατάσταση «Κλειστό» (αίτημα που αρχειοθετείται και δεν μπορεί να γίνει επανεξέτασή του ή καμία άλλη ενέργεια επί αυτού), μετά από την παρέλευση προκαθορισμένου χρόνου, που φαίνεται στον Πίνακα που ακολουθεί.

Πίνακας 4: Χρόνοι Αυτόματου Κλεισίματος Αιτημάτων

Προηγούμενη Κατάσταση	Χρόνος Κλεισίματος
Επιλυμένα αιτήματα	100 ημέρες
Αιτήματα σε αναμονή	200 ημέρες

Τύποι Ταυτοποίησης των συναλλασσομένων με το Κ.Ε.Φ.!

Τα αιτήματα που εξυπηρετούνται από το Κ.Ε.Φ. χαρακτηρίζονται σε τρεις (3) τύπους, ανάλογα με το επίπεδο ταυτοποίησης του συναλλασσομένου, δηλαδή, ανάλογα με τη δυνατότητα διαπίστωσης της ταυτότητας του υποβάλλοντος το αίτημα, ως εξής:

α) **Πλήρης Ταυτοποίηση:** Σε αυτό το επίπεδο ταυτοποίησης, ο συναλλασσόμενος παρέχει αποδεικτικά, που αποδεικνύουν κατά μοναδικό και αδιαμφισβήτητο τρόπο την ταυτότητά του, όπως, όνομα και κωδικό χρήστη κατά την χρήση ιστοσελίδας (διαδικτυακή πλατφόρμα), Α.Φ.Μ. και PIN (Personal Identification Number - Προσωπικός Κωδικός Ταυτοποίησης μέσω τηλεφώνου) κατά την χρήση τηλεφώνου. Για τα αιτήματα του, με «Πλήρη Ταυτοποίηση», ο συναλλασσόμενος μπορεί να ενημερώνεται μέσω της ιστοσελίδας για την πορεία εξέλιξής τους.

β) **Μερική Ταυτοποίηση:** Κατά τη μερική ταυτοποίηση, ο συναλλασσόμενος παρέχει το Ονοματεπώνυμο και τον Α.Φ.Μ. του (ή τον Αριθμό Μητρώου αν είναι Υπάλληλος της Α.Α.Δ.Ε.) και στο τηλεφωνικό κανάλι ο χειριστής επιβεβαιώνει την

ταυτοποίηση και ζητά, επιπλέον, κάποια από τα ακόλουθα στοιχεία: Πατρώνυμο, Αριθμό Δελτίου Ταυτότητας (Α.Δ.Τ.), Ημερομηνία Γέννησης.

γ) **Χωρίς Ταυτοποίηση:** Δεν παρέχεται στοιχείο ταυτοποίησης, πέραν των επικοινωνιακών στοιχείων εισόδου (όπως, ο αριθμός τηλεφώνου του καλούντος) που χαρακτηρίζονται ως «ένδειξη ταυτοποίησης».

Ανάλογα με τον τύπο ταυτοποίησης μεταβάλλεται η φύση των παρεχόμενων πληροφοριών, ως εξής:

αα) Αν ένας συναλλασσόμενος ή ο εκπρόσωπός του επιλέξει να αλληλεπιδράσει με το Κ.Ε.Φ. χωρίς να ταυτοποιηθεί, λαμβάνει μόνο γενική πληροφόρηση, σε σχέση με προθεσμίες υποβολής δηλώσεων, γενικές οδηγίες, κ.λπ.

ββ) Αν έχει επιλεγεί η μερική ταυτοποίηση, λαμβάνει εξατομικευμένη πληροφόρηση, χωρίς όμως την παροχή συγκεκριμένων οικονομικών – προσωπικών δεδομένων (ενδεικτικά, μαθαίνει ότι η δήλωσή του έχει εκκαθαριστεί χωρίς αναφορά σε χρηματικά ποσά).

γγ) Αν ο συναλλασσόμενος έχει επιλέξει την πλήρη ταυτοποίησή του, μπορεί να λάβει πλήρη προσωπική πληροφορία, καθώς και να προβεί σε ολοκληρωμένη συναλλαγή μέσω του Κ.Ε.Φ.

Κεφάλαιο 4: Παρακολούθηση Απόδοσης του Κ.Ε.Φ.

Το Πληροφοριακό Σύστημα του Κ.Ε.Φ. περιλαμβάνει εφαρμογές σχεδιασμένες για την παρακολούθηση της λειτουργίας του σε ανώτερο (μακροσκοπικό) επίπεδο και σε επίπεδο καθημερινής απόδοσης των εργαζομένων σε αυτό. Οι δείκτες παρακολούθησης του συστήματος και ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 5: Δείκτες παρακολούθησης απόδοσης Κ.Ε.Φ.

Κατηγορία	Δείκτης	Μονάδα μέτρησης
Γενικοί δείκτες	Συνολικός αριθμός αιτημάτων	Αριθμός αιτημάτων
	Μέσος αριθμός αιτημάτων ανά χρονική περίοδο	Αριθμός αιτημάτων
	Μοναδικά ταυτοποιημένοι συναλλασσόμενοι	Αριθμός συναλλασσομένων
Δείκτες του όγκου των αιτημάτων	Συνολικός αριθμός αιτημάτων ανά κανάλι	Αριθμός αιτημάτων
	Ποσοστό αιτημάτων ανά κανάλι επικοινωνίας	Ποσοστό
	Πλήθος αιτημάτων που προωθήθηκαν σε επόμενο επίπεδο εξυπηρέτησης	Αριθμός αιτημάτων
Δείκτες παρακολούθησης της δραστηριότητας του τηλεφωνικού κέντρου (1 ^ο επιπέδου)	Αριθμός των εισερχόμενων κλήσεων	Αριθμός κλήσεων
	Μέσος αριθμός των εισερχόμενων κλήσεων ανά χρονική περίοδο	Αριθμός κλήσεων
	Συνολικός χρόνος ομιλίας των εισερχόμενων κλήσεων	Ώρες
	Μέσος χρόνος ομιλίας των εισερχόμενων κλήσεων	Ώρες
	Αριθμός των εξερχόμενων κλήσεων	Αριθμός κλήσεων
	Μέσος αριθμός των εξερχόμενων κλήσεων ανά χρονική περίοδο	Αριθμός κλήσεων
	Συνολικός χρόνος ομιλίας των εξερχόμενων κλήσεων	Ώρες
	Μέσος χρόνος ομιλίας των εξερχόμενων κλήσεων	Αριθμός κλήσεων
	Μέσος χρόνος κλήσης σε αναμονή	Ώρες
	Ποσοστό Service Level (Κλήσεις που απαντήθηκαν μέσα στο χρονικό διάστημα, που έχει καθοριστεί ως στόχος (20-30 sec) προς εισερχόμενες στο σύστημα κλήσεις)	Ποσοστό
	Αριθμός κλήσεων που εγκαταλείφθηκαν	Αριθμός κλήσεων
	Δείκτες αποδοτικότητας	Ποσοστό αιτημάτων που «κλείνουν» με το πρώτο τηλεφώνημα - First Call Resolution (FCR)
Ποσοστό ολοκλήρωσης στο 1 ^ο επίπεδο		Ποσοστό

Κατηγορία	Δείκτης	Μονάδα μέτρησης
	Ποσοστό ολοκλήρωσης στο 2 ^ο επίπεδο	Ποσοστό
	Ποσοστό ολοκλήρωσης στο 3 ^ο επίπεδο	Ποσοστό
Δείκτες ικανοποίησης συναλασσομένων	Ποσοστό ικανοποιημένων πολιτών σε έρευνα ικανοποίησης	Ποσοστό
	Αριθμός συμμετεχόντων πολιτών στην έρευνα	Αριθμός πολιτών
	Αριθμός συμμετεχόντων που εγκατέλειψαν την έρευνα μετά από το τέλος της συνομιλίας, παρ' ότι είχαν συμφωνήσει να συμμετάσχουν	Αριθμός πολιτών
Δείκτες παρακολούθησης Εκπροσώπων Εξυπηρέτησης 1^{ου} επιπέδου	Μέση διάρκεια κλήσης	Ώρες
	Αριθμός κλήσεων που διαχειρίστηκε το Κ.Ε.Φ. ανά χρονικό διάστημα	Αριθμός κλήσεων
	Ποσοστό κλήσεων που προωθήθηκαν στο 2 ^ο επίπεδο ανά χρονικό διάστημα	Ποσοστό
	Χρόνος ομιλίας	Ώρες
	Χρόνος ολοκλήρωσης	Ώρες
	Χρόνος διαθεσιμότητας	Ώρες
	Χρόνος μη διαθεσιμότητας	Ώρες
	Χρόνος χειρισμού κλήσης (ομιλία και ολοκλήρωση)	Ώρες
Δείκτες παρακολούθησης Ειδικών Θεματικής Περιοχής 2^{ου} και 3^{ου} επιπέδου	Αριθμός αιτημάτων που έχει δεχθεί το Κ.Ε.Φ. ανά κανάλι επικοινωνίας	Αριθμός αιτημάτων
	Αριθμός αιτημάτων που επίλυσε	Αριθμός αιτημάτων
	Αριθμός αιτημάτων που προωθήθηκαν σε άλλη ομάδα (ίδιου ή διαφορετικού επιπέδου)	Αριθμός αιτημάτων

Κεφάλαιο 5: Επιχειρησιακές Περιοχές και Οργανικές Μονάδες που έχουν ενταχθεί στο Κ.Ε.Φ.

Διαφορετικές οργανικές μονάδες της Α.Α.Δ.Ε. εντάσσονται στο Κ.Ε.Φ., λειτουργούν σε διαφορετικά επίπεδα εξυπηρέτησης και καλύπτουν τις ανάγκες διαφορετικών επιχειρησιακών περιοχών και επιπέδων εξειδίκευσης. Οι μέχρι τώρα ενταγμένες μονάδες φαίνονται στους Πίνακες 6 και 7, αντίστοιχα για Πολίτες και Υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε.

Πίνακας 6: Εξυπηρέτηση Πολιτών/Επιχειρήσεων

Επιχειρησιακή Περιοχή	Οργανική Μονάδα			Επίπεδο Εξυπηρέτησης Κ.Ε.Φ.
	Γενική Διεύθυνση	Διεύθυνση	Τμήμα	
Τεχνική και Λειτουργική υποστήριξη ηλεκτρονικών εφαρμογών Φορολογίας (Taxisnet)	Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού	Διεύθυνση Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (Δ.ΥΠ.ΗΛ.Υ.)	Τμήματα Β', Γ', Ε'	1 ^ο και 2 ^ο Επίπεδο
			Τμήματα Δ', Ε'	3 ^ο Επίπεδο
		Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Δ.ΗΛΕ.Δ.)	Τμήματα Α', Β', Γ', Ε', Ι', ΙΑ'	3 ^ο Επίπεδο
Φορολογία	Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού	Διεύθυνση Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (Δ.ΥΠ.ΗΛ.Υ.)	Τμήμα Β'	1 ^ο Επίπεδο
			Τμήμα Γ'	2 ^ο επίπεδο
		Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Δ.ΗΛΕ.Δ.)	Τμήματα Ζ', Η', Θ', Ι'	2 ^ο επίπεδο
	Γενική Διεύθυνση Φορολογικής Διοίκησης	Διεύθυνση Εφαρμογής Άμεσης Φορολογίας	Τμήματα Α', Β', Γ', Δ'	3 ^ο Επίπεδο
		Διεύθυνση Εφαρμογής Έμμεσης Φορολογίας	Τμήμα Α', Β', Γ'	
		Διεύθυνση Εφαρμογής Φορολογίας Κεφαλαίου και Περιουσιολογίου	Τμήμα Α'	
		Διεύθυνση Εισπράξεων	Τμήμα Ε', Δ'	
		Διεύθυνση Ελέγχων	Τμήματα Β', Η'	
Τεχνική και Λειτουργική	Γενική Διεύθυνση	Διεύθυνση Ηλεκτρονικού	Τμήματα Α', Β', Γ', Δ'	2 ^ο Επίπεδο (1 ^ο σημείο)

υποστήριξη ηλεκτρονικών εφαρμογών Τελωνείων (IcisNet)	Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης	Τελωνείου (Δ.Η.Τ.)		επαφής)
	Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού	Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	Τμήμα Γ'	3 ^ο Επίπεδο
Τελωνεία και Ε.Φ.Κ.	Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης	Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Τελωνείου	Τμήματα Α', Β', Γ', Δ'	2 ^ο Επίπεδο (1 ^ο σημείο επαφής)
		Η καθ' ύλην αρμόδια Διεύθυνση		3 ^ο Επίπεδο

Πίνακας 7: Εξυπηρέτηση Υπαλλήλων Α.Α.Δ.Ε.

Επιχειρησιακή Περιοχή	Οργανική Μονάδα			Επίπεδο Εξυπηρέτησης Κ.Ε.Φ.
	Γενική Διεύθυνση	Διεύθυνση	Τμήμα	
Τεχνική και Λειτουργική υποστήριξη ηλεκτρονικών εφαρμογών Φορολογίας TAXIS	Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού	Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Δ.ΗΛΕ.Δ.)	Τμήματα Ζ', Η', Θ', Ι'	2 ^ο επίπεδο (1 ^ο σημείο επαφής)
			Τμήματα Α', Β', Γ', Ε', Ι'	3 ^ο Επίπεδο
		Διεύθυνση Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (Δ.ΥΠ.ΗΛ.Υ.)	Τμήματα Δ', Ε'	3 ^ο Επίπεδο
Φορολογία	Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού	Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Δ.ΗΛΕ.Δ.)	Τμήματα Ζ', Η', Θ', Ι'	2 ^ο επίπεδο (1 ^ο σημείο επαφής)
		Διεύθυνση Εφαρμογής Άμεσης Φορολογίας	Τμήματα Α', Β', Γ', Δ'	3 ^ο Επίπεδο
	Γενική Διεύθυνση Φορολογικής Διοίκησης	Διεύθυνση Εφαρμογής Έμμεσης Φορολογίας	Τμήμα Α', Β', Γ'	

		Διεύθυνση Εφαρμογής Φορολογίας Κεφαλαίου και Περιουσιολογίου	Τμήμα Α'	
		Διεύθυνση Εισπράξεων	Τμήμα Ε', Δ'	
		Διεύθυνση Ελέγχων	Τμήμα Β', Η'	
Τεχνική και Λειτουργική υποστήριξη ηλεκτρονικών εφαρμογών Τελωνείων (IcisNet)	Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης	Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Τελωνείου (Δ.Η.Τ.)	Τμήματα Α', Β', Γ', Δ'	2 ^ο Επίπεδο (1 ^ο σημείο επαφής)
	Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού	Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	Τμήμα Γ'	3 ^ο Επίπεδο
Τελωνεία και Ε.Φ.Κ.	Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης	Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Τελωνείου	Τμήματα Α', Β', Γ', Δ'	2 ^ο Επίπεδο (1 ^ο σημείο επαφής)
		Η καθ' ύλην αρμόδια Διεύθυνση		3 ^ο Επίπεδο

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 25 Απριλίου 2019

Ο Διοικητής

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΠΙΤΣΙΛΗΣ