



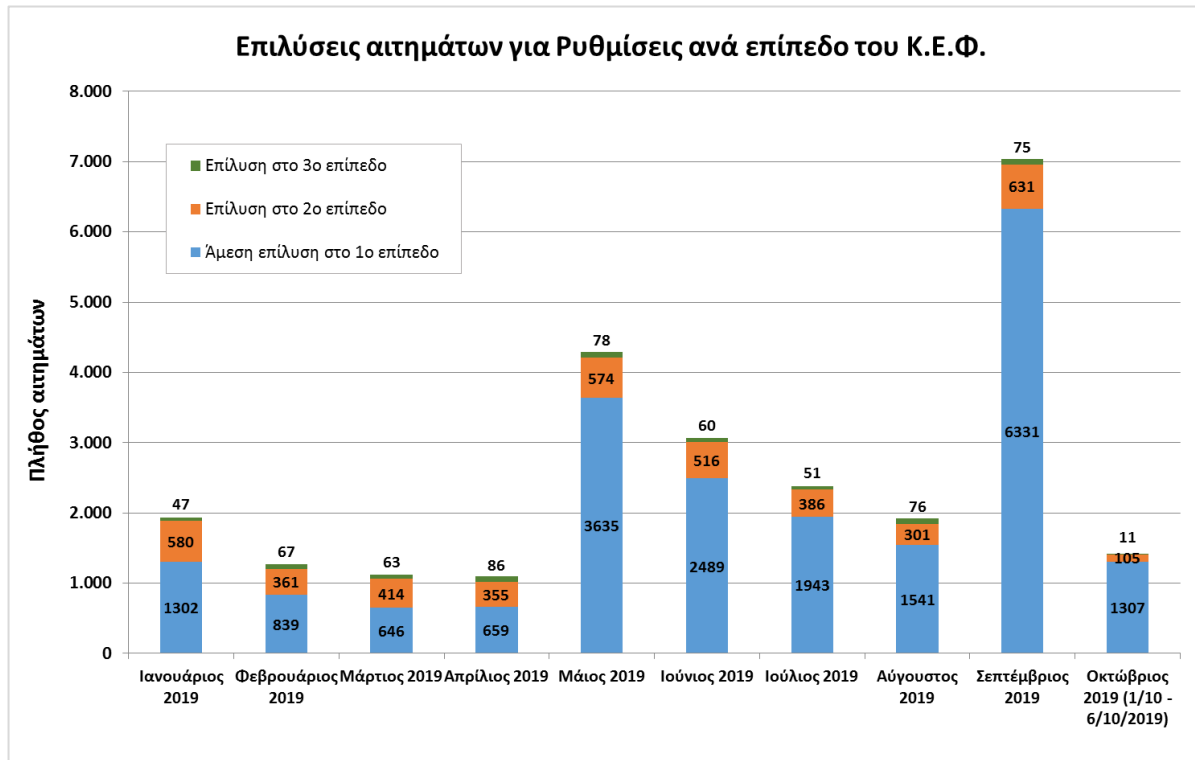
Σε πάνω από 7.000 ερωτήματα απάντησε τον Σεπτέμβριο το Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων της ΑΑΔΕ για τις ρυθμίσεις

Πλησιάζουν τα 2.000.000 τα αιτήματα εξυπηρέτησης προς το ΚΕΦ την τριετία 2016-2019

Σε πάνω από 20.100 αιτήματα εξυπηρέτησης ανταποκρίθηκε το Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (ΚΕΦ) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, από το Μάιο έως τις 6/10/2019. Μόνο το Σεπτέμβριο, μετά την αποστολή ενημερωτικών sms και μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από την ΑΑΔΕ σχετικά με τη ρύθμιση των 120 δόσεων, το ΚΕΦ δέχθηκε πάνω από 7.000 αιτήματα εξυπηρέτησης, η συντριπτική πλειονότητα των οποίων μέσω του τηλεφωνικού κέντρου.

Από το σύνολο των αιτημάτων εξυπηρέτησης, που έχει δεχθεί το ΚΕΦ από την αρχή της χρονιάς στη θεματική κατηγορία των Ρυθμίσεων (25.529 αιτήματα), το 80,47% των προέρχονται από το Τηλεφωνικό Κέντρο. Από αυτά, μόλις το 2,50% χρειάστηκε να προωθηθεί στο 3^ο επίπεδο, δηλαδή στην ειδική ομάδα προγραμματιστών και εφοριακών, για περαιτέρω διευκρινίσεις.

Η μηνιαία κατανομή των αιτημάτων ανά επίπεδο επίλυσης έχει ως εξής:



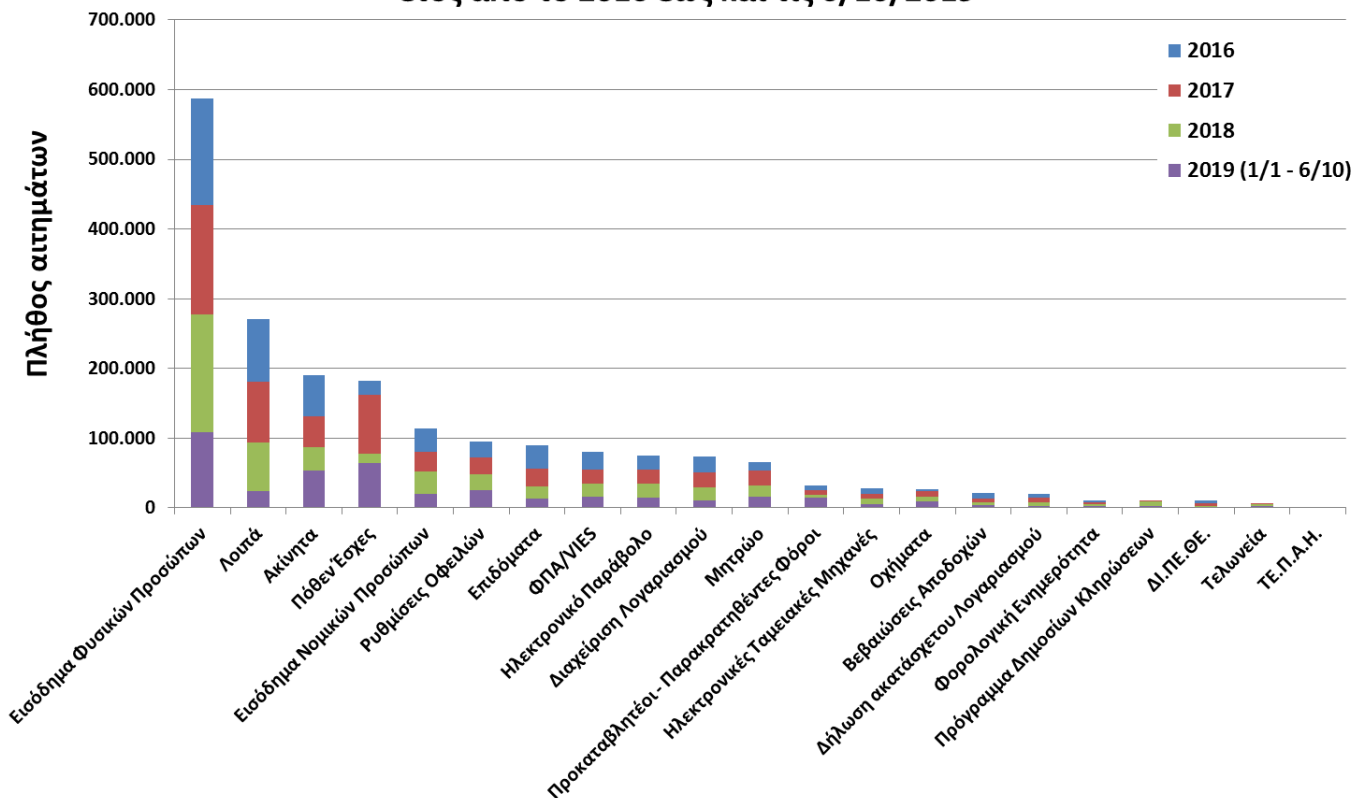
Το πρώτο σημείο επαφής των πολιτών με το ΚΕΦ είναι το σύγχρονο Τηλεφωνικό του Κέντρο, που από τις 10/10/2016 απαντά στον τηλεφωνικό αριθμό 213-1621000.

Από το 2016 έως και τις 6/10/2019, το ΚΕΦ έχει εξυπηρετήσει 1.991.389 αιτήματα που έχουν υποβάλει 806.634 μοναδικά ταυτοποιημένοι πολίτες και υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε. Από αυτά τα αιτήματα, το

89,13% έχει ικανοποιηθεί άμεσα (την ίδια ημέρα από τον ίδιο χρήστη του συστήματος). Το ίδιο διάστημα, το 1^ο επίπεδο – Τηλεφωνικό Κέντρο δέχθηκε 2.022.041

κλήσεις, το 80,49% των οποίων απαντήθηκε εντός 20 δευτερολέπτων.

Πλήθος αιτημάτων έχει εξυπηρετήσει το Κ.Ε.Φ. ανά θεματική κατηγορία και έτος από το 2016 έως και τις 6/10/2019

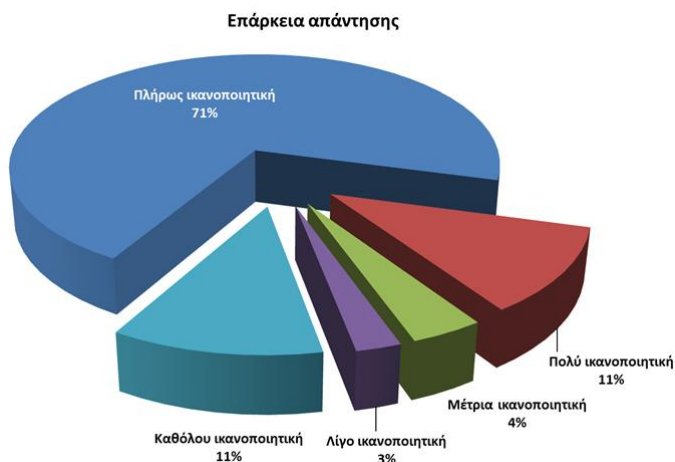


Από τον Φεβρουάριο 2018 το ΚΕΦ καταγράφει και αξιολογεί την ικανοποίηση των φορολογουμένων που επικοινωνούν τηλεφωνικά με αυτό, με υψηλό ποσοστό ικανοποίησης τόσο ως προς την επίλυση των αιτημάτων τους όσο και ως προς τη συμπεριφορά των Εκπροσώπων Εξυπηρέτησής του. Συγκεκριμένα, από 21/2/2018 έως 4/10/2019 έχουν απαντήσει στην Έρευνα Ικανοποίησης (που πραγματοποιείται

δειγματοληπτικά μετά το πέρας της τηλεφωνικής κλήσης) 9.502 φορολογούμενοι εκ των οποίων δηλώνουν ικανοποιημένοι (πλήρως και πολύ) το 82% με την επάρκεια της απάντησης που έλαβε, το 81% με την επίλυση του προβλήματός του και το 91% με τη συμπεριφορά του Εκπροσώπου Εξυπηρέτησης του ΚΕΦ

Έρευνα Ικανοποίησης τηλεφωνικά συναλασσομένων με το ΚΕΦ Στατιστικά χαρακτηριστικά έρευνας

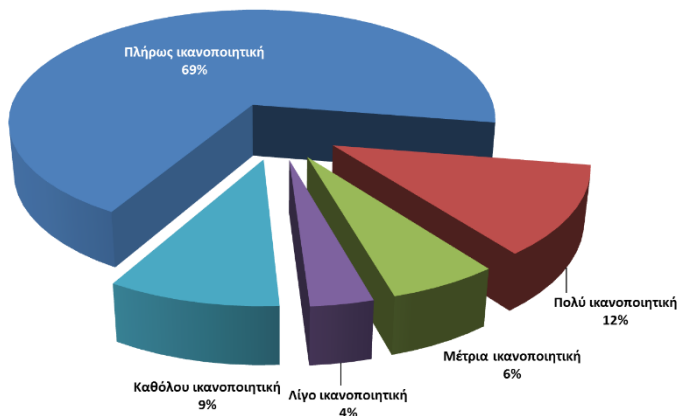
Χρονική περίοδος	21/2/2019 – 4/10/2019
Πληθυσμός (σύνολο τηλεφωνικών κλήσεων)	871.549
Επίπεδο εμπιστοσύνης	95%



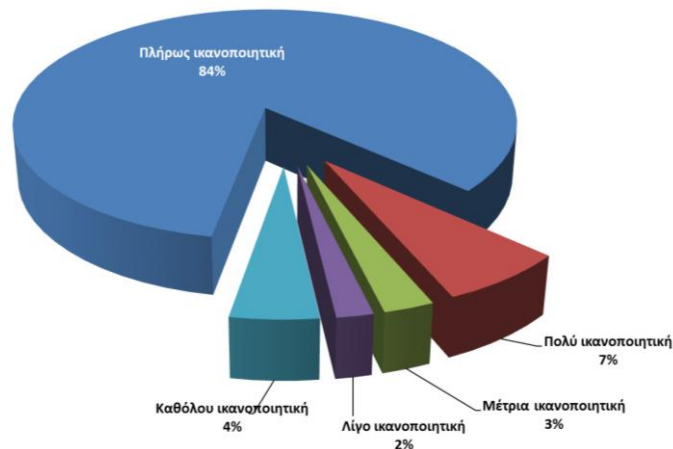
Περιθώριο σφάλματος

1%

Επίλυση προβλήματος



Συμπεριφορά εκπροσώπου



Η κατανομή των αιτημάτων στις θεματικές κατηγορίες έχει ως εξής:

Θεματική Περιοχή	2016	2017	2018	2019 (1/1 - 6/10)	Σύνολο κατηγορίας
Εισόδημα Φυσικών Προσώπων	152.981	156.896	169.184	108.190	587.251
Εισόδημα Νομικών Προσώπων	33.995	27.589	32.293	20.122	113.999
Ακίνητα	58.809	43.674	34.413	52.841	189.737
Επιδόματα	33.640	26.311	17.289	12.749	89.989
Ηλεκτρονικό Παράβολο	19.908	21.097	19.551	14.604	75.160
Ρυθμίσεις Οφειλών	23.006	24.431	22.540	25.529	95.506
Φορολογική Ενημερότητα	3.090	2.746	3.314	2.009	11.159
ΦΠΑ/VIES	25.865	19.438	18.692	16.581	80.576
Μητρώο	11.321	22.010	16.816	15.294	65.441
Δήλωση ακατάσχετου Λογαριασμού	5.744	6.710	5.156	2.849	20.459
Διαχείριση Λογαριασμού	23.636	20.820	19.061	10.677	74.194
Βεβαιώσεις Αποδοχών	8.799	5.462	4.269	3.423	21.953
Προκαταβλητέοι - Παρακρατηθέντες Φόροι	7.627	6.036	4.748	14.026	32.437
ΔΙ.ΠΕ.ΘΕ.	4.020	2.978	1.885	1.132	10.015
Πόθεν Έσχες	20.498	83.987	13.995	63.785	182.265
Ηλεκτρονικές Ταμειακές Μηχανές	7.887	6.663	8.376	5.229	28.155
Τελωνεία	0	172	2.801	1.974	4.947
Πρόγραμμα Δημοσίων Κληρώσεων		713	6.244	3.151	10.108
Οχήματα	3.126	7.040	6.577	9.728	26.471

Θεματική Περιοχή	2016	2017	2018	2019 (1/1 - 6/10)	Σύνολο κατηγορίας
ΤΕ.Π.Α.Η.	0	0	0	1.077	1.077
Λοιπά	89.837	87.020	69.813	23.820	270.490
Σύνολο αιτημάτων	533.789	571.793	477.017	408.790	1.991.389

Επιπλέον, το ΚΕΦ έχει αναπτύξει και εφαρμόζει από το 2018 Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2015, για το οποίο πιστοποιήθηκε στις 19/2/2019.

