



**ΑΑΔΕ**  
Ανεξάρτητη Αρχή  
Δημοσίων Εσόδων

ΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕ ΠΙΣΤΑ  
ΔΗΜΟΣΙΟ ΣΥΜΦΕΡΟΝ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ

# *my*point

## Η δική μου εξυπηρέτηση

### Πρότυπο Φυσικής Εξυπηρέτησης Πολιτών

**“ Οι νέες υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πολιτών  
είναι μία εμπειρία απλή, άμεση και  
ανθρωποκεντρική που συνδυάζει τη δύναμη και  
την ταχύτητα της ψηφιακής τεχνολογίας με την αξία  
της προσωπικής επαφής ”**

# Εμπειρία Εμπιστοσύνης

- Νέο πρότυπο φυσικής παρουσίας.
- Μετάβαση από το παραδοσιακό, γραφειοκρατικό μοντέλο συναλλαγής σε μια σύγχρονη εμπειρία για τον πολίτη.

## **Φιλοσοφία:**

*Μια δημόσια υπηρεσία περισσότερο προσβάσιμη, αποτελεσματική και απόλυτα αφοσιωμένη στην εξυπηρέτηση των φορολογουμένων πολιτών.*



**ΑΑΔΕ**

Ανεξάρτητη Αρχή  
Δημοσίων Εσόδων

# Οι Υπηρεσίες Φορολογικής Εξυπηρέτησης εξελισσονται

- Οι ΥΦΕ αναβαθμίζονται και μετεξελισσονται
- Μετατρέπονται από παραδοσιακά σημεία φυσικής διεκπεραίωσης σε τεχνολογικά υποστηριζόμενους κόμβους
- Αποτελούν πλέον την έμπρακτη έκφραση του ψηφιακού μετασχηματισμού της ΑΑΔΕ στον φυσικό χώρο



**ΑΑΔΕ**

Ανεξάρτητη Αρχή  
Δημοσίων Εσόδων

# *my*point : η δική μου εξυπηρέτηση

## Μια ενιαία και αναγνωρίσιμη ταυτότητα

- Η ονομασία σηματοδοτεί ένα σταθερό, αναγνωρίσιμο σημείο επαφής του πολίτη με το σύνολο των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ.
- Μετάβαση από τη λογική της "μεμονωμένης τοπικής υπηρεσίας" σε ένα ενιαίο δίκτυο εξυπηρέτησης.



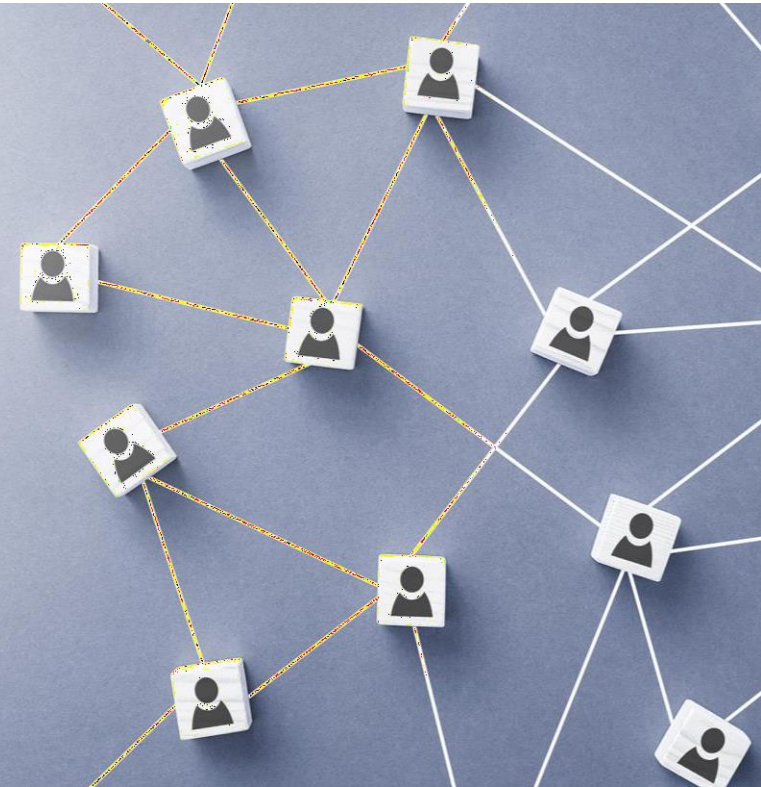
**ΑΑΔΕ**

Ανεξάρτητη Αρχή  
Δημοσίων Εσόδων

# Ίδια εμπειρία για κάθε πολίτη, σε κάθε περιοχή

Ενιαίο Πρότυπο Λειτουργίας – Έναρξη από την Αττική

- Καθιέρωση **κοινού προτύπου λειτουργίας** και εμπειρίας, χωρίς γεωγραφικούς αποκλεισμούς.
- Έναρξη σε **6 επιλεγμένα σημεία στην Αττική**.
- Τα 6 πρώτα **mypoint** λειτουργούν ως σταθμοί διασύνδεσης του φυσικού με το ψηφιακό περιβάλλον της Αρχής.



**ΑΑΔΕ**

Ανεξάρτητη Αρχή  
Δημοσίων Εσόδων

# Ολικός Ανασχεδιασμός της εμπειρίας του πολίτη

- **Ανασχεδιασμός της διαδρομής του πολίτη:**  
Από τη στιγμή της εισόδου μέχρι την ολοκλήρωση του αιτήματός του πολίτη.
- **Ενσωμάτωση ψηφιακών εργαλείων:**  
Σύγχρονος εξοπλισμός στο φυσικό περιβάλλον για ευκολότερη πλοήγηση.
- **Στοχευμένη καθοδήγηση:** Έμφαση στην ουσιαστική υποστήριξη των συναλλασσομένων.



**ΑΑΔΕ**

Ανεξάρτητη Αρχή  
Δημοσίων Εσόδων

# Οι 3 Ζώνες Εξυπηρέτησης στα *mypoint*

- **A' Ζώνη – Self-Service Point:** Υποδοχή, κοινόχρηστος εξοπλισμός (PCs, εκτυπωτές) και εκπαίδευση των πολιτών στις ψηφιακές εφαρμογές μας.
- **B' Ζώνη – Service Point:** Σταθμοί υψηλής αλληλεπίδρασης για σύνθετα θέματα, εξειδικευμένη πληροφόρηση και έκδοση συγκεκριμένων πιστοποιητικών.
- **Γ' Ζώνη – Back Office:** Χώρος επεξεργασίας και διεκπεραίωσης αιτημάτων με αυξημένη ασφάλεια, χωρίς απευθείας επαφή με το κοινό.



**ΑΑΔΕ**

Ανεξάρτητη Αρχή  
Δημοσίων Εσόδων

# Αναβαθμισμένη καθημερινότητα για τον Φορολογούμενο

- Σημαντική μείωση των χρόνων αναμονής και καθυστερήσεων.
- Πολυκαναλική επικοινωνία και σύγχρονες, προσβάσιμες υποδομές για όλους.
- Σύγχρονοι χώροι που εκπέμπουν διαφάνεια, αποτελεσματικότητα και σεβασμό.



**ΑΑΔΕ**

Ανεξάρτητη Αρχή  
Δημοσίων Εσόδων

# Σύγχρονος Οργανισμός στην υπηρεσία του κοινωνικού συνόλου

- Για τους εργαζομένους: Σύγχρονο περιβάλλον, νέα ψηφιακά εργαλεία και διαρκής επιμόρφωση.
- Για την **ΑΑΔΕ**: Ορθολογική διαχείριση και αποτελεσματικότερη αξιοποίηση των πόρων.
- Για την **κοινωνία**: Διαφάνεια στις συναλλαγές και νέα σχέση εμπιστοσύνης με τον πολίτη.



**ΑΑΔΕ**

Ανεξάρτητη Αρχή  
Δημοσίων Εσόδων

# Ευχαριστούμε!



**ΑΑΔΕ**

Ανεξάρτητη Αρχή  
Δημοσίων Εσόδων

ΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕ ΠΙΣΤΑ  
ΔΗΜΟΣΙΟ ΣΥΜΦΕΡΟΝ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ