



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

**ΑΑΔΕ**Ανεξάρτητη Αρχή  
Δημοσίων Εσόδων**ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ  
& ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ****1. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ (Δ.ΟΡΓ.)****ΤΜΗΜΑ Α' - ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ**

Πληροφορίες : Π. Λυμπερόπουλος

Τηλέφωνο : 210-3222386

Fax : 210-3230829

E-Mail : [p.lymperopoulos2@aaade.gr](mailto:p.lymperopoulos2@aaade.gr)Url : [www.aaade.gr](http://www.aaade.gr)**2. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
(Δ.ΥΠ.ΗΛ.Υ.)**

Πληροφορίες : Δ. Κουτσοκώστα

Τηλέφωνο : 210-4802823

Fax : 210-4802839

E-Mail : [d.koutsokosta@aaade.gr](mailto:d.koutsokosta@aaade.gr)

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

ΑΔΑ:

ΑΡΙΘ. ΦΕΚ: Β' 1773/21-05-2019

Αθήνα, 25 Απριλίου 2019

ΑΡΙΘ. ΠΡΩΤ.: Δ.ΟΡΓ.Α 1063301 ΕΞ2019

ΠΡΟΣ: Ως Πίνακας Διανομής

**Θέμα: «Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), καθορισμός των καθηκόντων του προσωπικού που χειρίζεται αυτό και κάθε άλλου σχετικού αναγκαίου θέματος»**

## Α Π Ο Φ Α Σ Η Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ

Έχοντας υπόψη:

**1.-** Τις διατάξεις:

α) του Κεφαλαίου Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων» του Μέρους Πρώτου του ν. 4389/2016 (Α' 94) και ειδικότερα της περίπτωσης γγ' της υποπαραγράφου θ' της παρ. 4 του άρθρου 14, της υποπαραγράφου β' της παρ. 2 και της παρ. 3 του άρθρου 6, της υποπαραγράφου α' της παρ. 3 του άρθρου 9, των υποπαραγράφων ιθ' έως κα' της υποπαραγράφου 2 του άρθρου 2, του άρθρου 37, καθώς και του πρώτου εδαφίου της παρ. 10 και των παρ. 2, 3, 5 και 11 του άρθρου 41 αυτού.

β) της αριθμ. Δ. ΟΡΓ. Α 1036960 ΕΞ 2017/10-3-2017 (Β' 968 και 1238) απόφασης του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.)», όπως τροποποιήθηκε, συμπληρώθηκε και ισχύει.

γ) Της υποπερίπτωσης ii της περίπτωσης ββ' της υποπαραγράφου β' της παραγράφου 5 του άρθρου 2 της αριθμ. Δ.ΟΡΓ.Α 1063420 ΕΞ 2017/27-4-2017 (Β' 1579 και 1710) απόφασης του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων «Κανονισμός Λειτουργίας της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.)».

**2.-** Τις αποφάσεις του Υπουργού Οικονομικών:

α) αριθμ. 2/77928/0004/27-9-2016 (Υ.Ο.Δ.Δ. 507) «Διορισμός μελών του Συμβουλίου Διοίκησης της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.» και

β) αριθμ. 2/77929/0004/27-9-2016 (Υ.Ο.Δ.Δ. 507) «Ορισμός Εμπειρογνώμονα για την παροχή εξειδικευμένων συμβουλευτικών υπηρεσιών στο Συμβούλιο Διοίκησης της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.».

**3.-** Την από 08-04-2019 συνεδρίαση του Συμβουλίου Διοίκησης της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), κατά την οποία παρείχε τη σύμφωνη γνώμη του για τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της Α.Α.Δ.Ε., τον καθορισμό των καθηκόντων του προσωπικού που χειρίζεται αυτό και κάθε άλλου σχετικού αναγκαίου θέματος, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 3 του άρθρου 6 και της υποπαραγράφου α' της παραγράφου 3 του άρθρου 9 του ν. 4389/2016 (αριθμ. 24/09-04-2019 έγγραφο του Προέδρου του Σ.Δ.).

**4.-** Τα έγγραφα του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (Δ.ΥΠ.ΗΛ.Υ.) της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού της Α.Α.Δ.Ε. αριθμ.:

α) ΔΥΠΗΛΥ Β 1176899 ΕΞ 2017/27-11-2017 «Διαβίβαση του προσχεδίου Απόφασης με θέμα "Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.)"» και

β) ΔΥΠΗΛΥ Α 1189697 ΕΞ 2017/20-12-2017 «Δράση Δ.4.1.8. Επιχειρησιακού Σχεδίου 2017», καθώς και τα από 20-11-2018 και 6-3-2019 μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του ιδίου.

**5.-** Την αριθ. Δ6Α 1015213 ΕΞ 2013/28-01-2013 (Β' 130 και 372) απόφαση του Υπουργού Οικονομικών και του Υφυπουργού Οικονομικών «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων στον Γενικό Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών», όπως τροποποιήθηκε, συμπληρώθηκε και ισχύει, σε συνδυασμό με τις διατάξεις της υποπαραγράφου α' της παρ. 3 του άρθρου 41 του ν. 4389/2016.

**6.-** Την αριθ. 1 της 20-1-2016 (Υ.Ο.Δ.Δ. 18) πράξη του Υπουργικού Συμβουλίου «Επιλογή και διορισμός Γενικού Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών», σε συνδυασμό με τις διατάξεις του πρώτου εδαφίου της παραγράφου 10 του άρθρου 41 του ν. 4389/2016 και την αριθμ. 39/3/30-11-2017 (Υ.Ο.Δ.Δ. 689) απόφαση του Συμβουλίου Διοίκησης της Α.Α.Δ.Ε. «Ανανέωση της θητείας του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.».

**7.-** Την αναγκαιότητα καθορισμού του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.), στον οποίο περιγράφονται το σύστημα, ο τρόπος εξυπηρέτησης, οι ρόλοι των εμπλεκόμενων και τα καθήκοντα του προσωπικού που χειρίζεται αυτό και τίθεται το πλαίσιο λειτουργίας του, με σκοπό την επίτευξη υψηλού επιπέδου παροχής υπηρεσιών, προστιθέμενης αξίας προς τους συναλλασσομένους και προς τους υπαλλήλους της Αρχής και την ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης των πολιτών, με επακόλουθο την αύξηση των δημοσίων εσόδων.

**8.-** Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας απόφασης δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του προϋπολογισμού της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.

## **ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ**

Καθορίζουμε τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), των καθηκόντων του προσωπικού που χειρίζεται αυτό και κάθε άλλου αναγκαίου σχετικού θέματος, ως εξής:

### **Άρθρο 1**

#### **ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ**

##### **Α.- ΣΥΝΟΨΗ**

Η παρούσα απόφαση περιγράφει το πλαίσιο λειτουργίας και τον τρόπο άσκησης των καθηκόντων των υπαλλήλων/χειριστών του Πληροφοριακού Συστήματος «Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.)» της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), τους ρόλους, τα καθήκοντα και τη διαχείριση πρόσβασης των χειριστών σε αυτό, τις μεθόδους παρακολούθησης της απόδοσης και τη διαχείριση της Γνωσιακής

Βάσης του συστήματος, την ταυτοποίηση των συναλλασσομένων με το Κ.Ε.Φ., καθώς και κάθε άλλο αναγκαίο θέμα που αφορά στη λειτουργία αυτού.

Τα περιγραφόμενα στην προηγούμενη παράγραφο εφαρμόζονται υποχρεωτικά από όλους τους υπαλλήλους/χειριστές του Κ.Ε.Φ., που μετέχουν άμεσα ή έμμεσα στη διαδικασία εξυπηρέτησης/υποστήριξης των συναλλασσομένων με την Α.Α.Δ.Ε. και στην χρήση ή στη διαχείριση του συστήματος, στα πλαίσια των καθηκόντων τους.

## **Β.- ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Περιγράφεται ο σκοπός λειτουργίας του Κ.Ε.Φ., η στρατηγική και οι στόχοι αυτού, ως εξής:

### **1.- Αντικείμενο, Σκοπός και Στόχοι του Συστήματος**

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.) αποτελεί ένα Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα για την πολυκαναλική πληροφόρηση, εξυπηρέτηση και υποστήριξη των συναλλασσομένων με την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) πολιτών, επιχειρήσεων και υπαλλήλων αυτής.

Σκοπός της λειτουργίας του Κ.Ε.Φ. είναι να ενσωματώσει, σταδιακά, όλες τις υπηρεσίες υποστήριξης της Α.Α.Δ.Ε. προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους υπαλλήλους αυτής, ως ο κύριος αποδέκτης των σχετικών αιτημάτων για την περαιτέρω διεκπεραίωσή τους [άμεση απάντηση ή διαβίβασή τους από το πρώτο (1<sup>ο</sup>) στο δεύτερο (2<sup>ο</sup>) ή στο τρίτο (3<sup>ο</sup>) επίπεδο εξυπηρέτησης], συμβάλλοντας ουσιαστικά στην επίτευξη του Στρατηγικού Στόχου της Α.Α.Δ.Ε. για εξωστρεφή, αποτελεσματική και αποδοτική Διοίκηση, με σεβασμό προς τον πολίτη.

Οι Στόχοι του Κ.Ε.Φ. είναι:

**αα)** Η οριζόντια οργάνωση για την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη διαχείριση του όγκου των εργασιών του.

**ββ)** Η παροχή σταθερού επιπέδου υπηρεσιών μέσω της παρακολούθησης δεικτών απόδοσης.

**γγ)** Η αξιοποίηση σύγχρονων εργαλείων για την ηλεκτρονική διαχείριση του κύκλου ζωής κάθε αιτήματος.

**δδ)** Η επίτευξη μαθησιακής λειτουργίας, με την ανάπτυξη και τον συνεχή εμπλουτισμό της Γνωσιακής Βάσης.

Το Κ.Ε.Φ. διευκολύνει τη διαβίβαση των αιτημάτων μεταξύ των επιπέδων/υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε., μειώνοντας τους χρόνους που απαιτούνται και παρέχοντας με αυτό τον τρόπο στους συναλλασσομένους γρήγορη και ποιοτική εξυπηρέτηση, σύμφωνα με τις αρχές της νομιμότητας, της διαφάνειας και της ασφάλειας δικαίου και χωρίς να μεταβάλλει την υφιστάμενη διοικητική πρακτική, όπως καθορίζεται από τη νομοθεσία (εισερχόμενο έγγραφο – πρωτοκόλληση – επεξεργασία – σύνταξη εγγράφου – απάντηση – αποστολή στον αιτούντα), καθώς και στις οδηγίες που, ανά περίπτωση, δίνονται στις υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε.. Το μέσον που θα χρησιμοποιηθεί για την τελική απάντηση (τηλέφωνο, μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, έγγραφο) αποτελεί απόφαση της κάθε υπηρεσίας.

### **2.- Εποπτεία της εφαρμογής του Εσωτερικού Κανονισμού**

Οι Επιχειρησιακοί Υπεύθυνοι Θεματικών Περιοχών (Ε.Υ. - Θ.Π.) υποστηρίζουν και εποπτεύουν τους χειριστές του Κ.Ε.Φ. για την εφαρμογή των διατάξεων του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας αυτού. Ο Διαχειριστής του Κ.Ε.Φ. εποπτεύει, συνολικά, τη διαδικασία εξυπηρέτησης των συναλλασσομένων και ενημερώνει τους Ε.Υ. - Θ.Π. για την αναγκαιότητα λήψης διορθωτικών μέτρων και παρεμβάσεων σε περιπτώσεις που διαπιστώνει τη μη ορθή εφαρμογή ή μη τήρηση των διατάξεων του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας και των διαδικασιών του Κ.Ε.Φ.

**Άρθρο 2****ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ Κ.Ε.Φ. – ΡΟΛΟΙ – ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ****Α.- ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ Κ.Ε.Φ.**

Καθορίζεται η λειτουργία του συστήματος του Κ.Ε.Φ., οι γενικές υποχρεώσεις των εμπλεκομένων σε αυτό, οι ρόλοι και τα καθήκοντα των χειριστών αυτού και εν συντομία οι βασικές παράμετροι διαχείρισης των αιτημάτων των χρηστών. Οι βασικοί ορισμοί, οι διαδικασίες, οι σημαντικότερες παράμετροι αναλυτικά, οι δείκτες παρακολούθησης της απόδοσης του Συστήματος, οι επιχειρησιακές περιοχές και οι υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε. που συμμετέχουν στη λειτουργία του Κ.Ε.Φ., καθώς και κάθε άλλη σχετική λεπτομέρεια αναλύονται στο Εγχειρίδιο Διαδικασιών αυτού.

**1.- Γενική Περιγραφή Λειτουργίας**

Το Κ.Ε.Φ. εξυπηρετεί εξωτερικούς (φορολογουμένους/επιχειρήσεις) και εσωτερικούς (υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε.) χρήστες/συναλλασσομένους με την Α.Α.Δ.Ε. και η λειτουργία του διαφοροποιείται στις δύο (2) αυτές περιπτώσεις.

Για την εξυπηρέτηση των εξωτερικών συναλλασσομένων προβλέπονται δύο (2) διαφορετικές ομάδες υπαλλήλων που κατανέμονται και λειτουργούν σε τρία (3) επίπεδα εξυπηρέτησης, ανάλογα με τις επιχειρησιακές ανάγκες. Οι υπάλληλοι όλων των επιπέδων έχουν πρόσβαση στα υποσυστήματα της Α.Α.Δ.Ε., στο επίπεδο που κρίνεται απαραίτητο επιχειρησιακά για την αποτελεσματική και αποδοτική άσκηση των καθηκόντων τους, που απορρέουν από τις αρμοδιότητές τους, σύμφωνα με τον Οργανισμό της Α.Α.Δ.Ε. Στο πρώτο (1<sup>ο</sup>) επίπεδο, που αποτελεί τον πυρήνα του Κέντρου, οι Εκπρόσωποι Εξυπηρέτησης (Agents) έχουν άμεση επικοινωνία με τους φορολογουμένους και δέχονται αιτήματα, παράπονα, ερωτήματα, υποδείξεις (στο εξής, αιτήματα) μέσα από διάφορα κανάλια επικοινωνίας. Στην περίπτωση που το περιεχόμενο του αιτήματος περιλαμβάνεται στη Γνωσιακή Βάση του Κ.Ε.Φ. και ο Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης απαντά στον πολίτη αμέσως (όπου χρειαστεί με τη βοήθεια του Επιβλέποντός του), η διαδικασία ολοκληρώνεται και το αίτημα χαρακτηρίζεται επιλυμένο.

Αν το αίτημα δεν αφορά σε θέμα που περιλαμβάνεται στη Γνωσιακή Βάση και ο Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης δεν είναι σε θέση να το εξυπηρετήσει, προωθείται στο δεύτερο (2<sup>ο</sup>) επίπεδο εξυπηρέτησης, όπου αναλαμβάνει να το εξυπηρετήσει ένας Ειδικός Θεματικής Περιοχής (Expert). Οι Ειδικοί Θεματικής Περιοχής είναι εξειδικευμένοι σε μια ή περισσότερες θεματικές περιοχές και μπορούν να αντιμετωπίσουν ειδικότερα αιτήματα, απαντώντας με βάση την υφιστάμενη νομοθεσία, νομολογία, εγκυκλίους, διοικητικές λύσεις και πρακτική. Αν ένα αίτημα εξυπηρετηθεί από τον Ειδικό Θεματικής Περιοχής του δευτέρου (2<sup>ου</sup>) επιπέδου, η απάντηση καταγράφεται στο σύστημα, για να χρησιμοποιηθεί ως Οδηγός και για μελλοντικά παρόμοια αιτήματα και αποστέλλεται στον συναλλασσόμενο με κάθε πρόσφορο μέσο, ενώ με την μέριμνα του Επιχειρησιακού Υπευθύνου της Θεματικής Περιοχής ενημερώνεται και η Γνωσιακή Βάση, εφόσον πρόκειται για ένα σημαντικό και πρωτοεμφανιζόμενο θέμα ή για ένα θέμα που επαναλαμβάνεται. Ανάλογα με τις επιχειρησιακές ανάγκες, μπορεί να οριστεί ότι τα αιτήματα κάποιων θεματικών περιοχών μπορεί να έχουν ως σημείο εισαγωγής (πρώτο σημείο επαφής) το δεύτερο (2<sup>ο</sup>) επίπεδο εξυπηρέτησης.

Αν το αίτημα είναι ειδικότερο και δεν μπορεί να απαντηθεί από το δεύτερο (2<sup>ο</sup>) επίπεδο εξυπηρέτησης προωθείται στο τρίτο (3<sup>ο</sup>) επίπεδο, το οποίο περιλαμβάνει τις καθ' ύλην αρμόδιες Υπηρεσίες των Γενικών Διευθύνσεων της Α.Α.Δ.Ε. Οι χειριστές είναι και σε αυτή την περίπτωση Ειδικοί Θεματικής Περιοχής (Experts) και διαθέτουν τεχνολογικά βοηθήματα ανάλογα με αυτά του δευτέρου (2<sup>ου</sup>) επιπέδου. Αν ένα αίτημα κρίνεται «άλυτο», σύμφωνα με τις, κατά περίπτωση, επιχειρησιακές οδηγίες και κατευθύνσεις, ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής το κλείνει στην εφαρμογή διαχείρισης αιτημάτων του Κ.Ε.Φ., αναφέροντας αναλυτικά το σκεπτικό του.

Για την εξυπηρέτηση των εσωτερικών συναλλασσομένων (όπως, υπαλλήλων Δ.Ο.Υ. ή Τελωνείων), που επικοινωνούν με το Κ.Ε.Φ., μέσω του εσωτερικού δικτύου, η διαδικασία διαφοροποιείται, καθώς το αίτημα διαβιβάζεται από το σύστημα απευθείας σε Ειδικό Θεματικής Περιοχής δεύτερου (2<sup>ου</sup>) επιπέδου, ώστε στην περίπτωση των υπαλλήλων το δεύτερο (2<sup>ο</sup>) επίπεδο εξυπηρέτησης λειτουργεί ως πρώτο (1<sup>ο</sup>) σημείο επαφής. Το αίτημα μπορεί να εξυπηρετηθεί απευθείας ή να διαβιβαστεί στο τρίτο (3<sup>ο</sup>) επίπεδο, αν απαιτείται. Και σε αυτή την περίπτωση αν απαιτηθεί ενημερώνεται η Γνωσιακή Βάση.

Οι διαδικασίες εξυπηρέτησης αιτημάτων για τους διαφορετικούς τύπους συναλλασσομένων περιλαμβάνονται αναλυτικά στο Εγχειρίδιο Διαδικασιών του Κ.Ε.Φ.

## **2.- Παρακολούθηση Αιτημάτων**

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 συναλλασσομένους, μέσω της Ιστοσελίδας (διαδικτυακή πλατφόρμα), εφόσον αυτοί είναι πλήρως ταυτοποιημένοι. Η ταυτότητα του αιτήματος επέχει θέση αριθμού πρωτοκόλλου, ώστε να παρέχεται η δυνατότητα παρακολούθησης της ιστορικότητάς του, με την καταγραφή κάθε σχετικής με το αίτημα ενέργειας από τον χειριστή του Κ.Ε.Φ. και των επιλεγμένων ενεργειών από τον ταυτοποιημένο συναλλασσόμενο.

Ο χειριστής του Κ.Ε.Φ., μέσω της εφαρμογής Διαχείρισης Αιτημάτων, υποχρεούται να παρακολουθεί κάθε ενέργεια και να συνδέει κάθε νέα εισερχόμενη επικοινωνία με ένα προηγούμενο σχετικό αίτημα, κατά τρόπο, ώστε να μην απαιτείται να δημιουργούνται πολλαπλά αιτήματα για το ίδιο θέμα και να εξάγονται ακριβή στατιστικά στοιχεία παρακολούθησης του συστήματος.

## **3.- Γενικές απαιτήσεις/υποχρεώσεις**

### **α) Κατανομή αιτημάτων στα επίπεδα εξυπηρέτησης**

Οι διαφορετικές υπηρεσίες, που εμπλέκονται στη λειτουργία του Κ.Ε.Φ., εξυπηρετούν διαφορετικές θεματικές περιοχές και επίπεδα εξυπηρέτησης των αιτημάτων φορολογουμένων και υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε. Βασικό κριτήριο για τη δρομολόγηση ενός αιτήματος σε επόμενο επίπεδο, ανώτερο από αυτό που υποδέχτηκε το αίτημα, είναι εάν η πληροφορία που απαιτείται για την εξυπηρέτησή του είναι διαθέσιμη στη Γνωσιακή Βάση. Η Γνωσιακή Βάση περιλαμβάνει τις οδηγίες των ανώτερων επιπέδων προς τα κατώτερα και οι πληροφορίες που αναρτώνται σε αυτήν έχουν χαρακτήρα θέσεων της Α.Α.Δ.Ε., τις οποίες οι συναλλασσόμενοι μπορούν να επικαλούνται σε περίπτωση διαφωνίας τους, κατά τη διεκπεραίωση των υποθέσεων τους από τις Υπηρεσίες της Αρχής. Επιπλέον, κάθε επαναλαμβανόμενο αίτημα, που προωθείται από τα χαμηλότερα επίπεδα μπορεί, κατά την κρίση των Επιχειρησιακών Υπευθύνων Θεματικών Περιοχών των ανωτέρων επιπέδων, να προκαλέσει τη δημιουργία αντίστοιχου λήμματος στη Γνωσιακή Βάση και εφεξής η εξυπηρέτησή του να αποτελέσει έργο του χαμηλότερου επιπέδου, απελευθερώνοντας ανθρώπινους πόρους.

### **β) Εστίαση στην εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων**

Το Κ.Ε.Φ. λειτουργεί με προσήλωση στην εξυπηρέτηση του συναλλασσομένου και, τόσο οι χειριστές του, ως πρόσωπα, όσο και οι υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε., που εντάσσονται στα επίπεδα εξυπηρέτησής του, δεσμεύονται για τη γρήγορη και αποτελεσματική διαχείριση των αιτημάτων και για τη συνεπή εφαρμογή των διαδικασιών. Οι χειριστές υποχρεούνται στην ταχεία και αποτελεσματική διεκπεραίωση κάθε αιτήματος, στην ενημέρωση του συστήματος για την απάντηση που δόθηκε και στην ενημέρωση/εκπαίδευση των χειριστών των χαμηλότερων επιπέδων, για τις όποιες αλλαγές στη νομοθεσία, στις διαδικασίες, στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και στα πληροφοριακά συστήματα.

Η εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων αποτελεί αρμοδιότητα των εμπλεκόμενων υπηρεσιών, εφόσον, όμως, αυτή διέρχεται από το Κ.Ε.Φ., λαμβάνεται μέριμνα για την ποιότητά της, αλλά και για την τήρηση των προβλεπόμενων χρόνων ολοκλήρωσης της απάντησης, κατά τα οριζόμενα στις κείμενες διατάξεις, όπως στο άρθρο 4 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (ν. 2690/1999 – Α' 45), στην αριθμ. 1097636/ 1212/ 0006Δ/ 3-12-2004 (Β' 1839) απόφαση των Υπουργών Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και Οικονομίας και Οικονομικών 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 προτεραιότητες των αιτημάτων και οι προβλεπόμενοι πρότυποι χρόνοι εξυπηρέτησης αναφέρονται αναλυτικά στο Εγχειρίδιο Διαδικασιών του Κ.Ε.Φ.

### **γ) Παρακολούθηση απόδοσης**

Υπεύθυνος για την εποπτεία της επιμέρους απόδοσης των ομάδων εξυπηρέτησης, κάθε επιπέδου, που επηρεάζει τη συνολική απόδοση του Κ.Ε.Φ., είναι ο κατά περίπτωση Επιχειρησιακός Υπεύθυνος Θεματικής Περιοχής (Ε.Υ. - Θ.Π.) των διαφορετικών ομάδων εξυπηρέτησης, που εμπλέκονται στην απάντηση του αιτήματος. Τον Ε.Υ. - Θ.Π. συνδράμουν οι οριζόμενοι από αυτόν επιβλέποντες των ομάδων εξυπηρέτησης (1<sup>ου</sup>, 2<sup>ου</sup> και 3<sup>ου</sup> επιπέδου), μέσω της παρακολούθησης των στατιστικών στοιχείων απόδοσης σε καθημερινή βάση, τόσο ανά χειριστή, όσο και ανά ομάδα εξυπηρέτησης κάθε θεματικής περιοχής, της μέριμνας για την έγκαιρη ανταπόκριση στη ροή των αιτημάτων, της διαχείρισης των αιτημάτων, της δρομολόγησής τους προς τα μέλη της οικείας ομάδας εξυπηρέτησης, αν αυτό απαιτείται, της επίβλεψης για την έγκαιρη και ολοκληρωμένη απάντησή τους και της ενημέρωσης του συστήματος με την εισαγωγή της απάντησης και τη σύνταξη λημμάτων για τον εμπλουτισμό και την επικαιροποίηση της Γνωσιακής Βάσης.

### **δ) Εκπαίδευση/μάθηση**

Οι Ε.Υ. - Θ.Π. των ανώτερων επιπέδων εξυπηρέτησης μεριμνούν για την ενημέρωση και την εκπαίδευση, σε συνεργασία με τον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ. και με τις αρμόδιες Υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε., όποτε αυτό απαιτείται, των χειριστών των χαμηλότερων επιπέδων εξυπηρέτησης, στα θέματα αρμοδιότητάς τους, ιδιαιτέρως των Εκπροσώπων Εξυπηρέτησης του πρώτου (1<sup>ου</sup>) επιπέδου, με το οποίο αρχικά επικοινωνούν οι συναλλασσόμενοι και οφείλουν να φροντίζουν, ώστε η ενημέρωση να είναι έγκαιρη και η εκπαίδευση πλήρης.

Οι απαντήσεις επί των αιτημάτων πρέπει να τηρούνται εντός του συστήματος, ώστε να υπάρχει επαρκής τεκμηρίωση της απάντησης που δόθηκε στον συναλλασσόμενο (όπως, ενδεικτικά, σε περίπτωση που αυτός επανέλθει) και να διαχέεται η γνώση μεταξύ των χειριστών του Κ.Ε.Φ., συμβάλλοντας στην ανάπτυξη της εσωτερικής μαθησιακής λειτουργίας και στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

### **Β.- ΡΟΛΟΙ ΚΑΙ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ**

Όλοι οι χειριστές του Κ.Ε.Φ., ανεξαρτήτως ρόλου, στα πλαίσια των καθηκόντων τους, οφείλουν να γνωρίζουν, να κατανοούν, να εφαρμόζουν ορθά και να τηρούν τις διατάξεις του παρόντος Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας του Κ.Ε.Φ., των διαδικασιών του Κ.Ε.Φ. που περιλαμβάνονται στο εκάστοτε ισχύον Εγχειρίδιο Διαδικασιών, της οικείας νομοθεσίας που άπτεται της ειδικής θεματικής περιοχής, για την οποία είναι αρμόδιοι, των διατάξεων του Οργανισμού της Α.Α.Δ.Ε., καθώς και κάθε ειδικής διάταξης που εφαρμόζεται για τους υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε.

**α) Διεύθυνση Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (Δ.ΥΠ.ΗΛ.Υ.)**

Η Δ.ΥΠ.ΗΛ.Υ., στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της, έχει την ευθύνη παροχής υποστήριξης στους συναλλασσομένους με την Α.Α.Δ.Ε., σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις της αριθμ. Δ.ΟΡΓ. Α 1036960 ΕΞ 2017/10-3-2017 (Β' 968 και 1238) απόφασης του Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε., όπως τροποποιήθηκε και εκάστοτε ισχύει και ο Προϊστάμενος της Δ.ΥΠ.ΗΛ.Υ. έχει τα ακόλουθα καθήκοντα:

**αα)** Συντονίζει τις αρμόδιες για την εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων οργανικές μονάδες της Δ.ΥΠ.ΗΛ.Υ. και συνεργάζεται με τις άλλες Υπηρεσίες που έχουν ενταχθεί ή πρόκειται να ενταχθούν στο Κ.Ε.Φ., για την αποδοτική χρήση του συστήματος και τη βελτίωση της διαδικασίας εξυπηρέτησης.

**ββ)** Μεριμνά για την τροποποίηση ή την επικαιροποίηση ή τη συμπλήρωση του Κανονισμού Λειτουργίας του Κ.Ε.Φ., κατά τα οριζόμενα στις κείμενες διατάξεις και τροποποιεί, επικαιροποιεί ή συμπληρώνει το Εγχειρίδιο Διαδικασιών του Κ.Ε.Φ. έπειτα από εισήγηση του Διαχειριστή αυτού.

**γγ)** Αποφασίζει για την ένταξη νέων επιχειρησιακών περιοχών στο Κ.Ε.Φ., κατόπιν σχετικής εισήγησης του Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ. και διαβούλευσης με τις συναρμόδιες Υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε.

**δδ)** Υποβάλλει περιοδικά αναφορές απόδοσης και ευρημάτων της συνολικής λειτουργίας του Κ.Ε.Φ. προς τον Προϊστάμενο της οικείας Γενικής Διεύθυνσης

**εε)** Σχεδιάζει και υλοποιεί περιοδικές έρευνες ικανοποίησης πολιτών από τις υπηρεσίες του Κ.Ε.Φ.

**β) Διαχειριστής του Κ.Ε.Φ.**

Διαχειριστής του Κ.Ε.Φ. ορίζεται, λόγω αρμοδιότητας, το Τμήμα Α' - Συστήματος Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης, Ηλεκτρονικής Βιβλιοθήκης και Ιστοτόπων της Διεύθυνσης Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (Δ.ΥΠ.ΗΛ.Υ.) της Γενικής Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού της Α.Α.Δ.Ε.

Ο Διαχειριστής του Κ.Ε.Φ. είναι υπεύθυνος για τη διοίκηση, τη διαχείριση και την οριζόντια εποπτεία του συστήματος του Κ.Ε.Φ. και, στα πλαίσια αυτά, έχει τα ακόλουθα καθήκοντα:

**αα)** Παρακολουθεί την πιστή εφαρμογή του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας του Κ.Ε.Φ. και υποστηρίζει τους Ε.Υ. - Θ.Π. ως προς την εφαρμογή του.

**ββ)** Παρακολουθεί και αναλύει στατιστικά δεδομένα και εξάγει συμπεράσματα σχετικά με την εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων, ενημερώνει τους Ε.Υ. - Θ.Π. για τη λήψη διορθωτικών μέτρων και παρεμβάσεων, σε περιπτώσεις που διαπιστώνει μειωμένη ανταπόκριση, μη ορθή εφαρμογή ή μη τήρηση του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας και των διαδικασιών του Κ.Ε.Φ.

**γγ)** Εισηγείται στον Προϊστάμενο της Δ.ΥΠ.ΗΛ.Υ. για την επικαιροποίηση/τροποποίηση του Κανονισμού Λειτουργίας του Κ.Ε.Φ., κατά τα οριζόμενα στις κείμενες διατάξεις.

**δδ)** Δέχεται και αξιολογεί αιτήματα ή προτείνει ο ίδιος την ένταξη νέων επιχειρησιακών περιοχών και οργανικών μονάδων στο Κ.Ε.Φ. και εισηγείται σχετικά στον Προϊστάμενο της Δ.ΥΠ.ΗΛ.Υ., ύστερα από συνεργασία και συνεννόηση με τις ως άνω μονάδες και συμφωνία των αρμόδιων Προϊσταμένων Γενικών Διευθύνσεων, προδιαγράφει τον τρόπο ένταξης και προβαίνει στις απαραίτητες παραμετροποιήσεις στις εφαρμογές και στα συστήματα του Κ.Ε.Φ.

**εε)** Συγκεντρώνει και αναλύει τις επιχειρησιακές απαιτήσεις και ανάγκες, προτείνει βελτιώσεις ή σχεδιάζει νέα υποσυστήματα εξυπηρέτησης και ροής αιτημάτων ή επέκτασης ή αναβάθμισης των υφιστάμενων συστημάτων αρμοδιότητας του Τμήματος και εισηγείται την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών και τον σχεδιασμό νέων εφαρμογών στον Προϊστάμενο της

Διεύθυνσης.

**σστ)** Σχεδιάζει την εκπαίδευση των χειριστών σε θέματα λειτουργίας/διαχείρισης του συστήματος.

**ζζ)** Εκτελεί παραμετροποιήσεις στις εφαρμογές υποστήριξης λειτουργίας του Κ.Ε.Φ. για την εφαρμογή νέων επιχειρησιακών κανόνων ή διαδικασιών.

**ηη)** Εντάσσει στο Πληροφοριακό Σύστημα χειριστές, τους αποδίδει ρόλους και δικαιώματα χρήσης και τους κατατάσσει σε ομάδες, βάσει των σχετικών αιτημάτων των Ε.Υ. - Θ.Π., για το σύνολο των εφαρμογών και υποσυστημάτων του Κ.Ε.Φ., αποτελώντας το κεντρικό σημείο διαχείρισης των χειριστών και απονομής δικαιωμάτων πρόσβασης στο Κ.Ε.Φ.

**θθ)** Συντηρεί τη Γνωσιακή Βάση, φροντίζοντας για την κατηγοριοποίηση του περιεχομένου της και την ανάρτηση επικαιροποιημένου περιεχομένου, σε συνεργασία με τους Ε.Υ. - Θ.Π.

**ιι)** Προετοιμάζει, υλοποιεί και συντονίζει την εκτέλεση των σχεδιασμένων από την Δ.ΥΠ.ΗΛ.Υ. περιοδικών ερευνών ικανοποίησης πολιτών και καταγράφει σημεία προς βελτίωση.

**ιαια)** Μεριμνά για την τήρηση των όρων συμβολαίων παροχής υπηρεσιών (Service Level Agreement) για τη συντήρηση των εφαρμογών του Κ.Ε.Φ. και για την επιχειρησιακή συνέχεια του Πληροφοριακού Συστήματος, για την οποία συνεργάζεται με τον Διαχειριστή Υπολογιστικών και Δικτυακών Υποδομών Κ.Ε.Φ. (Δ.Υ.Δ.Υ. - Κ.Ε.Φ.).

**ιβιβ)** Δέχεται αιτήματα υποστήριξης των εφαρμογών του Κ.Ε.Φ. από τους χειριστές του Κ.Ε.Φ. και φροντίζει για την εξυπηρέτησή τους.

#### **γ) Διαχειριστής Υπολογιστικών και Δικτυακών Υποδομών Κ.Ε.Φ. (Δ.Υ.Δ.Υ. - 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, ως Δ.Υ.Δ.Υ. - Κ.Ε.Φ., λόγω αρμοδιότητας και, στα πλαίσια της Συμφωνίας Επιπέδου Εξυπηρέτησης (Service Level Agreement – S.L.A.), που έχει υπογραφεί μεταξύ της Α.Α.Δ.Ε. και της Γ.Γ.Π.Σ. του Υπουργείου Οικονομικών, διαχειρίζεται την υλικοτεχνική υποδομή του Κ.Ε.Φ.

#### **δ) Επιχειρησιακός Υπεύθυνος Θεματικής Περιοχής (Ε.Υ. - Θ.Π.)**

Επιχειρησιακός Υπεύθυνος Θεματικής Περιοχής (Ε.Υ. - Θ.Π.) ορίζεται ο Προϊστάμενος της οργανικής μονάδας, επιπέδου Διεύθυνσης, που υποστηρίζει μία ή περισσότερες θεματικές περιοχές εξυπηρέτησης, ανεξαρτήτως επιπέδου ή όποιος αυτός ορίσει.

Ο Επιχειρησιακός Υπεύθυνος Θεματικής Περιοχής (Ε.Υ. - Θ.Π.) εποπτεύει μία ή περισσότερες θεματικές περιοχές εξυπηρέτησης στο πρώτο (1<sup>ο</sup>), στο δεύτερο (2<sup>ο</sup>) ή στο τρίτο (3<sup>ο</sup>) επίπεδο του Κ.Ε.Φ. ή σε περισσότερα από ένα επίπεδα.

Ο Ε.Υ. - Θ.Π.:

**αα)** Μεριμνά για την ενημέρωση και τη χορήγηση οδηγιών για την εφαρμογή του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας του Κ.Ε.Φ. από τους χειριστές του, που υπάγονται στην ίδια οργανική μονάδα με αυτόν και εξυπηρετούν τις θεματικές περιοχές που παρακολουθεί, σύμφωνα με τις οδηγίες του Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ.

**ββ)** Μεριμνά για τη συλλογή, την ανάλυση και την αξιολόγηση στοιχείων της διαδικασίας εξυπηρέτησης σε όλες τις σχετικές διαστάσεις (πολυκαναλική λειτουργία, σύστημα εφαρμογών, επάρκεια δεξιοτήτων χρηστών, επίπεδο παρεχόμενης υπηρεσίας, υποβοήθηση από την Γνωσιακή Βάση), καθώς και για την αδιάλειπτη στελέχωση των ομάδων της θεματικής περιοχής εξυπηρέτησης που εποπτεύει.

**γγ)** Ανιχνεύει τις ανάγκες εκπαίδευσης των χειριστών του Κ.Ε.Φ. που εποπτεύει.

**δδ)** Μεριμνά για την έγκαιρη ενημέρωση, καθώς και για την εκπαίδευση των χειριστών του Κ.Ε.Φ., χαμηλότερου επιπέδου, σε συνεργασία με τον Διαχειριστή αυτού και με τις αρμόδιες Υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε., όποτε αυτό απαιτείται.



**εε) i.** Ο Ε.Υ. - Θ.Π., που εποπτεύει θεματικές περιοχές εξυπηρέτησης στο 1<sup>ο</sup> επίπεδο, μεριμνά για την ανάδειξη, σε δεύτερο χρόνο, των ερωτημάτων που επαναλαμβάνονται από τους συναλλασσομένους και δεν περιλαμβάνονται ήδη στη Γνωσιακή Βάση και τα προωθεί στην αρμόδια Υπηρεσία, για την κατάρτιση των αντίστοιχων απαντήσεων.

**ii.** Ο Ε.Υ. - Θ.Π., που εποπτεύει θεματικές περιοχές εξυπηρέτησης στο 2<sup>ο</sup> ή 3<sup>ο</sup> επίπεδο, μεριμνά για την παροχή οδηγιών (σε μορφή συμπαγούς κειμένου ή συχνών ερωτήσεων/απαντήσεων) για κάθε νέα ή τροποποιημένη εφαρμογή ή παρεχόμενη υπηρεσία, καθώς και για την κατάρτιση των συχνών απαντήσεων στα επαναλαμβανόμενα ερωτήματα που προωθούνται από τα χαμηλότερα επίπεδα. Οι οδηγίες και οι συχνές ερωτήσεις/απαντήσεις, που προορίζονται για τους χειριστές του Κ.Ε.Φ., κατά περίπτωση, μπορεί να είναι διαφορετικές/αναλυτικότερες από αυτές που προορίζονται για τους συναλλασσομένους. Το περιεχόμενο αυτών, που προορίζεται για τους φορολογουμένους και αναρτάται στη Γνωσιακή Βάση, αποστέλλεται από τον Ε.Υ. - Θ.Π. και στο Τμήμα Δ' - Υποθέσεων Πολιτών της Διεύθυνσης Οργάνωσης, για τυχόν έκδοση Εγχειριδίων.

**στστ)** Υποβάλλει αιτήματα προς τον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ. για την ένταξη νέων χειριστών στο σύστημα, την απόδοση ρόλων και δικαιωμάτων πρόσβασης και την απενεργοποίηση χειριστών (ιδίως, λόγω μετακίνησης ή άδειας μακράς διάρκειας).

**ζζ)** Παρακολουθεί την απόδοση των χειριστών των ομάδων, που εποπτεύει και φροντίζει για την περιοδική υποβολή αναφορών απόδοσης και ευρημάτων προς τον ιεραρχικά ανώτερο Προϊστάμενό του.

**ηη)** Εντοπίζει θέματα προς βελτίωση και διαμορφώνει σχετικές προτάσεις (ιδίως, για τη βελτίωση/τροποποίηση της λειτουργικότητας της εφαρμογής, των δεικτών απόδοσης, των στατιστικών στοιχείων, της εφαρμογής των διαδικασιών) προς τον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ.

#### **ε) Επιβλέπων Ομάδας πρώτου (1<sup>ου</sup>) επιπέδου**

Ο Επιβλέπων Ομάδας πρώτου (1<sup>ου</sup>) επιπέδου (Supervisor) είναι ο επικεφαλής ομάδας Εκπροσώπων Εξυπηρέτησης, που εξυπηρετεί μία ή περισσότερες θεματικές περιοχές και είναι υπεύθυνος για την ομαλή λειτουργία της Ομάδας αυτής. Ο Επιβλέπων Ομάδας 1<sup>ου</sup> επιπέδου ορίζεται από τον Ε.Υ. - Θ.Π. και αναφέρεται σε αυτόν.

Ο Επιβλέπων:

**αα)** Υποστηρίζει και καθοδηγεί τους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης, καθ' όλη τη διάρκεια της εργασίας τους, επιλύει προβλήματα σε πραγματικό χρόνο, παρέχει συμβουλές και εκπαίδευση εν ώρα εργασίας και επεμβαίνει σε καταστάσεις αναποτελεσματικής ροής εργασιών.

**ββ)** Παρακολουθεί τα στατιστικά στοιχεία απόδοσης σε πραγματικό χρόνο, τόσο σε επίπεδο χειριστή, όσο και σε επίπεδο ομάδας και μεριμνά για την έγκαιρη ανταπόκριση της ομάδας του στη ροή των αιτημάτων.

**γγ)** Ενημερώνει τον Ε.Υ. - Θ.Π. εάν παρατηρούνται καθυστερήσεις (στην ανταπόκριση στη ροή των αιτημάτων, στον χρόνο απάντησης, κ.λπ.) και εισηγείται μέτρα βελτίωσης.

**δδ)** Ενημερώνει, αμέσως, τους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης, σχετικά με όλα τα συμβάντα στο Κ.Ε.Φ. (ιδίως, για έκτακτες ανακοινώσεις, μη διαθεσιμότητα συστήματος) και τις αλλαγές που έχουν επέλθει σε πραγματικό χρόνο.

**εε)** Αναθέτει χειροκίνητα αιτήματα στους χειριστές της ομάδας του όταν η ανάθεση δεν γίνεται αυτοματοποιημένα από το σύστημα.

**στστ)** Εισηγείται προς τον Ε.Υ. - Θ.Π. του 1<sup>ου</sup> επιπέδου την ανάγκη προσθήκης οδηγιών και συχνών ερωτήσεων, για την επικαιροποίηση της Γνωσιακής Βάσης και των ερωτημάτων συναλλασσομένων που επαναλαμβάνονται και μπορούν να δημιουργήσουν νέα λήμματα στη Γνωσιακή Βάση.

#### **στ) Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης πρώτου (1<sup>ου</sup>) επιπέδου**

Οι Εκπρόσωποι Εξυπηρέτησης πρώτου (1<sup>ου</sup>) επιπέδου (Agents) βρίσκονται σε άμεση

επικοινωνία με τους πολίτες και διαμορφώνουν σε μεγάλο βαθμό την εικόνα της αλληλεπίδρασης της Α.Α.Δ.Ε. με τους συναλλασσομένους.

Οι Εκπρόσωποι Εξυπηρέτησης:

**αα)** Καταγράφουν τα αιτήματα των συναλλασσομένων στην Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων, σε περίπτωση εισερχόμενης τηλεφωνικής επικοινωνίας.

**ββ)** Διαχειρίζονται τα αιτήματα από όλα τα προβλεπόμενα κανάλια εξυπηρέτησης, απαντούν αμέσως ή προωθούν προς το δεύτερο (2<sup>ο</sup>) επίπεδο εξυπηρέτησης, με επαρκή τεκμηρίωση και περιγραφή, εκείνα που δεν είναι δυνατόν να απαντηθούν, βάσει του περιεχομένου της Γνωσιακής Βάσης.

**γγ)** Διενεργούν εξερχόμενες κλήσεις επικοινωνίας με τους συναλλασσομένους, για την εξυπηρέτηση αιτημάτων τους ή αυτεπάγγελτα, κατόπιν σχετικής υπόδειξης από τον Επιβλέποντα της Ομάδας Εξυπηρέτησης, στην οποία ανήκουν.

Ο Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης πρώτου (1<sup>ου</sup>) επιπέδου, κατά την άμεση επικοινωνία του με τους συναλλασσομένους (τηλεφωνική ή μέσω άλλου καναλιού επικοινωνίας) συστήνεται χρησιμοποιώντας τον αριθμό της θέσης του, με τον οποίο μπορεί ο συναλλασσόμενος να τον αναζητήσει, εφόσον θέλει να υποβάλει κάποιο σχόλιο (έπαινο ή παράπονο) για την ποιότητα της εξυπηρέτησής του. Δεν επιτρέπεται η επικοινωνία των πολιτών με συγκεκριμένο υπάλληλο του πρώτου επιπέδου, με παράκαμψη της αυτόματης διαδικασίας δρομολόγησης των αιτημάτων. Οι απαντήσεις του πρώτου (1<sup>ου</sup>) επιπέδου εξυπηρέτησης διαμορφώνονται από το περιεχόμενο της Γνωσιακής Βάσης και εκφράζουν την επίσημη θέση της Α.Α.Δ.Ε. και όχι τις προσωπικές απόψεις του Εκπροσώπου Εξυπηρέτησης.

### **ζ) Επιβλέπων Ομάδας Ειδικών Θεματικής Περιοχής δεύτερου (2<sup>ου</sup>) και Επιβλέπων Ομάδας Ειδικών Θεματικής Περιοχής τρίτου (3<sup>ου</sup>) επιπέδου**

Ο Επιβλέπων είναι ο επικεφαλής Ομάδας Ειδικών Θεματικής Περιοχής, ορίζεται από τον Ε.Υ. - Θ.Π. στον οποίο και αναφέρεται και είναι υπεύθυνος για την ομαλή λειτουργία της Ομάδας αυτής.

Ο Επιβλέπων δεύτερου (2<sup>ου</sup>) και ο Επιβλέπων τρίτου (3<sup>ου</sup>) επιπέδου:

**αα)** Υποστηρίζει και καθοδηγεί τους Ειδικούς Θεματικής Περιοχής της ομάδας του καθ' όλη τη διάρκεια της εργασίας τους.

**ββ)** Μεριμνά για την έγκαιρη και έγκυρη εξυπηρέτηση των αιτημάτων και τη συνεχή ενημέρωση του συστήματος.

**γγ)** Παρακολουθεί τα στατιστικά στοιχεία απόδοσης σε καθημερινή βάση, τόσο σε επίπεδο χειριστή, όσο και σε επίπεδο ομάδας και μεριμνά για την έγκαιρη ανταπόκριση της ομάδας του στην ροή των αιτημάτων.

**δδ)** Ενημερώνει τον Ε.Υ. - Θ.Π., εάν παρατηρούνται καθυστερήσεις στην ανταπόκριση για τη διεκπεραίωση των αιτημάτων και εισηγείται μέτρα βελτίωσης.

**εε)** Μεριμνά για την έγκαιρη ενημέρωση και για την εκπαίδευση των χειριστών του Κ.Ε.Φ. χαμηλότερου επιπέδου, σε συνεργασία με τον Ε.Υ. - Θ.Π. στον οποίο υπάγεται, καθώς και με τις αρμόδιες Υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε., όποτε αυτό απαιτείται.

**στστ)** Ενημερώνει εγκαίρως το σύστημα για τις διαθεσιμότητες (άδειες, ασθένειες, κ.λπ.) των μελών της ομάδας του και μεριμνά να υπάρχει πάντα ένα τουλάχιστον ενεργό μέλος της ομάδας, ώστε να μην αποτυγχάνει η δρομολόγηση των αιτημάτων.

**ζζ)** Εισηγείται προς τον Ε.Υ. - Θ.Π. αλλαγές και εμπλουτισμό του περιεχομένου της Γνωσιακής Βάσης.

### **η) Ειδικός Θεματικής Περιοχής δεύτερου (2<sup>ου</sup>) και Ειδικός Θεματικής Περιοχής τρίτου (3<sup>ου</sup>) επιπέδου**

Οι Ειδικοί Θεματικής Περιοχής (Experts) διαθέτουν εξειδίκευση, τις κατάλληλες γνώσεις και την αρμοδιότητα παροχής απαντήσεων και εξυπηρέτησης αιτημάτων σε μια ή περισσότερες θεματικές περιοχές.

Ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής:

**αα)** Παραλαμβάνει και επεξεργάζεται τα αιτήματα που προωθούνται σε αυτόν από χαμηλότερα επίπεδα ή φτάνουν απευθείας από τους συναλλασσομένους, ανάλογα με τον επιχειρησιακό σχεδιασμό [ως δεύτερο (2<sup>ο</sup>) επίπεδο εξυπηρέτησης - πρώτο (1<sup>ο</sup>) σημείο επαφής].

**ββ)** Επικοινωνεί με τους χρήστες για την απάντηση των αιτημάτων τους και ενημερώνει ταυτόχρονα το σύστημα, με σκοπό την επαρκή τεκμηρίωση της απάντησης ή την προώθηση των αιτημάτων σε επόμενο επίπεδο.

**γγ)** Εισηγείται στον Επιβλέποντα της Ομάδας Ειδικών Θεματικής Περιοχής, στην οποία υπάγεται, θέματα για τον εμπλουτισμό της Γνωσιακής Βάσης.

**δδ)** Εκπαιδεύει τους χειριστές του Κ.Ε.Φ. χαμηλότερου επιπέδου, σε συνεργασία με τον Διαχειριστή Κ.Ε.Φ., με τον Ε.Υ. – Θ.Π. και τον Επιβλέποντα Ομάδας Ειδικών Θεματικής Περιοχής, καθώς και με τις αρμόδιες Υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε., όποτε αυτό απαιτείται.

### **Γ.- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΝΩΣΙΑΚΗΣ ΒΑΣΗΣ**

Η Γνωσιακή Βάση είναι ο μηχανισμός ο οποίος συμβάλει σημαντικά στη μαθησιακή λειτουργία του Κ.Ε.Φ. Καθ' όλη τη διάρκεια λειτουργίας του Κέντρου, η Γνωσιακή Βάση εμπλουτίζεται με οδηγίες, «συνηθισμένες» 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 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, ως 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 τη 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 από 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, με τη συγκέντρωση ερωτημάτων που επαναλαμβάνονται από πλήθος συναλλασσομένων και δεν υπάρχουν, ήδη, στη Γνωσιακή Βάση. Οι Επιβλέποντες Ομάδων Εξυπηρέτησης 1<sup>ου</sup> επιπέδου αναδεικνύουν τα ερωτήματα αυτά και ενημερώνουν τον Ε.Υ. – Θ.Π. που επιβλέπει τις ομάδες τους. Ο Ε.Υ. – Θ.Π., εν συνέχεια, προωθεί αυτά στον 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.

**Άρθρο 3****ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΧΕΙΡΙΣΤΩΝ**

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.

**Άρθρο 4****ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ**

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.

Η συνολική απόδοση του συστήματος παρακολουθείται από τη Δ.ΥΠ.ΗΛ.Υ., η οποία υποβάλλει περιοδικά αναφορές απόδοσης και ευρημάτων της συνολικής λειτουργίας του Κ.Ε.Φ. προς τον Προϊστάμενο της οικείας Γενικής Διεύθυνσης.

Η λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος, η δρομολόγηση των αιτημάτων και οι τυχόν καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση αυτών παρακολουθούνται από τον Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ., στα πλαίσια της αρμοδιότητας διοίκησης του πληροφοριακού συστήματος πολυκαναλικής εξυπηρέτησης. Ο Διαχειριστής του Κ.Ε.Φ. όταν εντοπίσει δυσλειτουργία ενημερώνει τον αντίστοιχο Ε.Υ. – Θ.Π., ο οποίος είναι υπεύθυνος για την αποκατάσταση της σωστής λειτουργίας της διαδικασίας εξυπηρέτησης.

Η παρακολούθηση της απόδοσης του συστήματος και των χειριστών γίνεται μέσω δεικτών που περιλαμβάνονται στο Εγχειρίδιο Διαδικασιών του Κ.Ε.Φ.

**Άρθρο 5**

- 1.-** Η ισχύς του παρόντος αρχίζει πέντε (5) ημέρες από της δημοσίευσής της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως
- 2.-** Το Παράρτημα (Εγχειρίδιο Διαδικασιών του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων-Κ.Ε.Φ.) που ακολουθεί την παρούσα απόφαση αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής.

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

---

**Διεύθυνση Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών**

## Περιεχόμενα

Σύνοψη .....	15
<b>Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή.....</b>	<b>16</b>
<b>Κεφάλαιο 2: Διαδικασίες .....</b>	<b>19</b>
Διαδικασία εξυπηρέτησης εισερχομένων αιτημάτων .....	19
Διαχείριση Γνωσιακής Βάσης.....	26
Διαχείριση Πρόσβασης Χειριστών .....	30
<b>Κεφάλαιο 3: Βασικές Παράμετροι Εξυπηρέτησης Αιτημάτων.....</b>	<b>37</b>
Παράμετροι αιτήματος .....	37
Δυνατές καταστάσεις αιτήματος .....	37
Ενέργειες επί αιτήματος .....	38
Προτεραιότητες, Χρόνοι Επίλυσης και Κλεισίματος Αιτήματος .....	38
Τύποι Ταυτοποίησης των συναλλασσομένων με το Κ.Ε.Φ.....	39
<b>Κεφάλαιο 4: Παρακολούθηση Απόδοσης του Κ.Ε.Φ. ....</b>	<b>41</b>
<b>Κεφάλαιο 5: Επιχειρησιακές Περιοχές και Οργανικές Μονάδες που έχουν ενταχθεί στο Κ.Ε.Φ. ....</b>	<b>43</b>

## 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

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

Πίνακας 2: Βασικοί ορισμοί

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



Όρος	Επεξήγηση
	Αξίας (Φ.Π.Α.), Εισαγωγών, κ.λπ.
<b>Θεματική Κατηγορία</b>	Η συγκεκριμένη περιοχή με την οποία μπορεί να συνδεθεί η επικοινωνία του συναλλασσομένου, όπως Έντυπο Ε1.
<b>Κανάλια επικοινωνίας</b>	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 διασύνδεσης του με το σύστημα διαχείρισης εγγράφων και πρωτοκόλλου του Υπουργείου Οικονομικών ή με το εκάστοτε χρησιμοποιούμενο σύστημα από την Α.Α.Δ.Ε.).
<b>Επίπεδα Εξυπηρέτησης</b>	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 <sup>ο</sup> ) επίπεδο να προωθούνται προς τα ανώτερα, εφόσον το περιεχόμενό τους δεν περιλαμβάνεται στη Γνωσιακή Βάση, οπότε δεν είναι δυνατόν να απαντηθούν απευθείας.
<b>Συναλλασσόμενος</b>	Ο φορολογούμενος, ο εκπρόσωπος φορολογουμένου ή ο υπάλληλος της Α.Α.Δ.Ε. που ζητά να εξυπηρετηθεί από το Κ.Ε.Φ.
<b>Αίτημα</b>	Κάθε επικοινωνία των συναλλασσόμενων με το Κ.Ε.Φ., η οποία καταγράφεται ξεχωριστά και λαμβάνει έναν μοναδικό αριθμό.
<b>Κωδικός Αιτήματος</b>	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.
<b>Τρέχων Υπεύθυνος Αιτήματος</b>	Ο τρέχων χειριστής του αιτήματος, ο οποίος είναι υπεύθυνος για την απάντηση προς τον συναλλασσόμενο.
<b>Ενέργεια</b>	Κάθε κίνηση που πραγματοποιείται επί του αιτήματος από τον χειριστή και τον συναλλασσόμενο. Οι διάφορες ενέργειες μπορεί να αλλάζουν την κατάσταση του αιτήματος.
<b>Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης (Agent)</b>	Ο χειριστής του 1 <sup>ου</sup> 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.
<b>Ειδικός Θεματικής Περιοχής (Expert)</b>	Ο χειριστής του 2 <sup>ου</sup> ή 3 <sup>ου</sup> επιπέδου, στον οποίο προωθούνται ειδικότερα αιτήματα. Μπορεί να απαντά σύγχρονα (τηλεφωνικό κανάλι) ή ασύγχρονα (προωθημένα αιτήματα, ιστοσελίδα, FAX).
<b>Ομάδα Εξυπηρέτησης</b>	Ομάδα υπαλλήλων/χειριστών, που εξυπηρετεί μία ή

Όρος	Επεξήγηση
	περισσότερες θεματικές κατηγορίες, ανά επίπεδο εξυπηρέτησης.
<b>Προτεραιότητες Αιτημάτων</b>	Τα αιτήματα χαρακτηρίζονται ανάλογα με την κρισιμότητά τους και τους αποδίδονται προτεραιότητες που σχετίζονται με τον πρότυπο χρόνο επίλυσής τους.
<b>Επίπεδο Ταυτοποίησης Αιτήματος</b>	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».
<b>Γνωσιακή Βάση</b>	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).

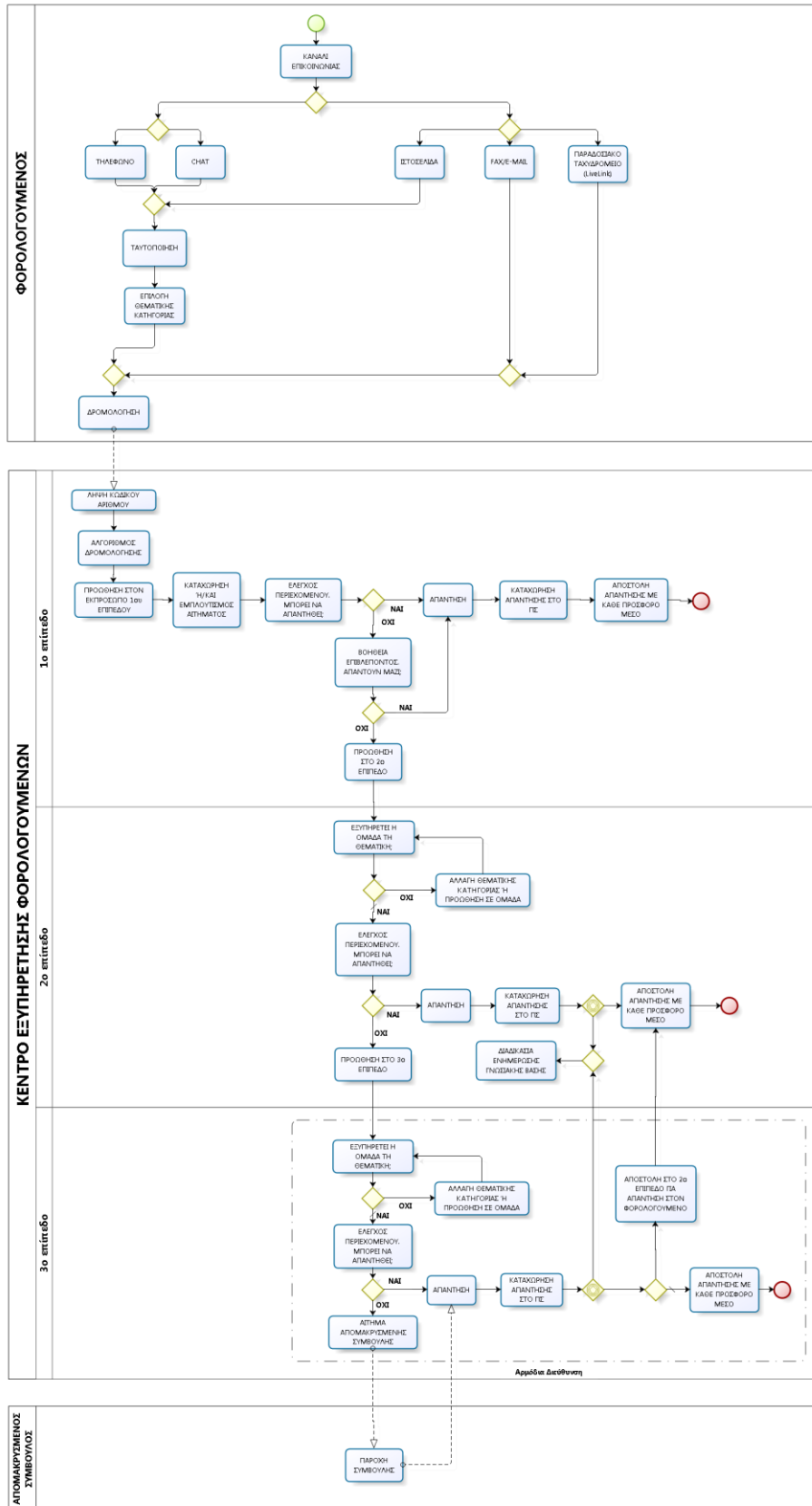
### Διαδικασία εξυπηρέτησης εισερχομένων αιτημάτων

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 συναλλασσόμενου 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 συναλλασσόμενους.

#### α) Πολίτες/Εκπρόσωποι αυτών με πρώτο σημείο επαφής το πρώτο (1<sup>ο</sup>) 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<sup>ου</sup>) 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.

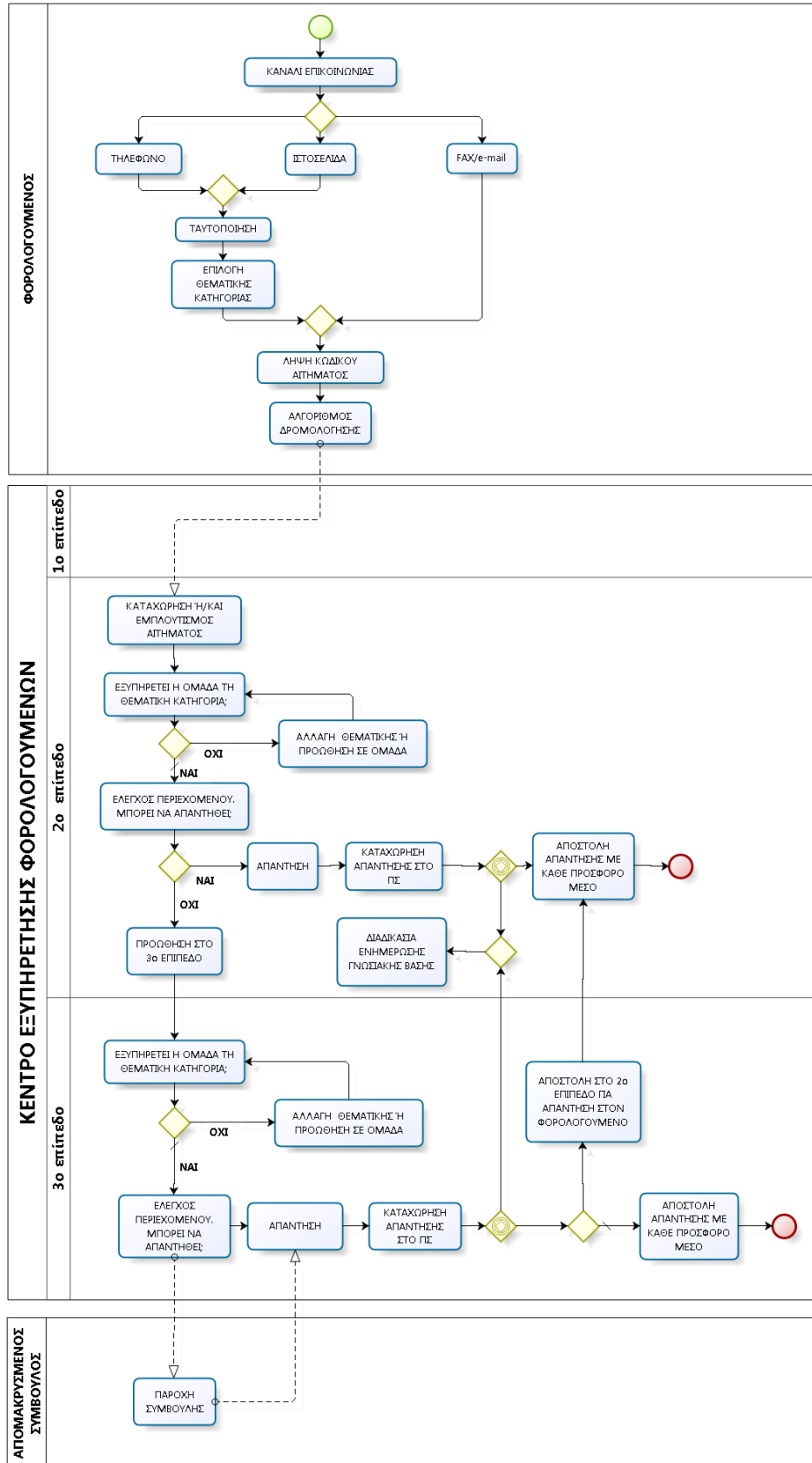
7. Το αίτημα παραμένει σε εκκρεμότητα και προωθείται από τον Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης στο δεύτερο (2<sup>ο</sup>) επίπεδο.
8. Ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής δευτέρου (2<sup>ου</sup>) επιπέδου ελέγχει το περιεχόμενο του αιτήματος. Εξυπηρετεί η ομάδα του αυτή τη θεματική περιοχή;
9. Αν ναι, η διαδικασία προχωρά στο βήμα 11.
10. Αν όχι,
  - 10.1. Ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής δευτέρου (2<sup>ου</sup>) 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<sup>ου</sup>) 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<sup>ου</sup>) επιπέδου προωθεί το αίτημα στο τρίτο (3<sup>ο</sup>) επίπεδο.
14. Ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής τρίτου (3<sup>ου</sup>) 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<sup>ου</sup>) 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<sup>ου</sup>) 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<sup>ο</sup>) 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<sup>ο</sup>) Επίπεδο (παρακάμπτοντας το 1<sup>ο</sup> επίπεδο), μέσω Αλγορίθμου Δρομολόγησης.
4. Ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής δευτέρου (2<sup>ου</sup>) 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<sup>ου</sup>) 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<sup>ο</sup>) επίπεδο και η διαδικασία προχωρά στο βήμα 9.
9. Ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής τρίτου (3<sup>ου</sup>) 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<sup>ου</sup>) 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<sup>ο</sup>) 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.

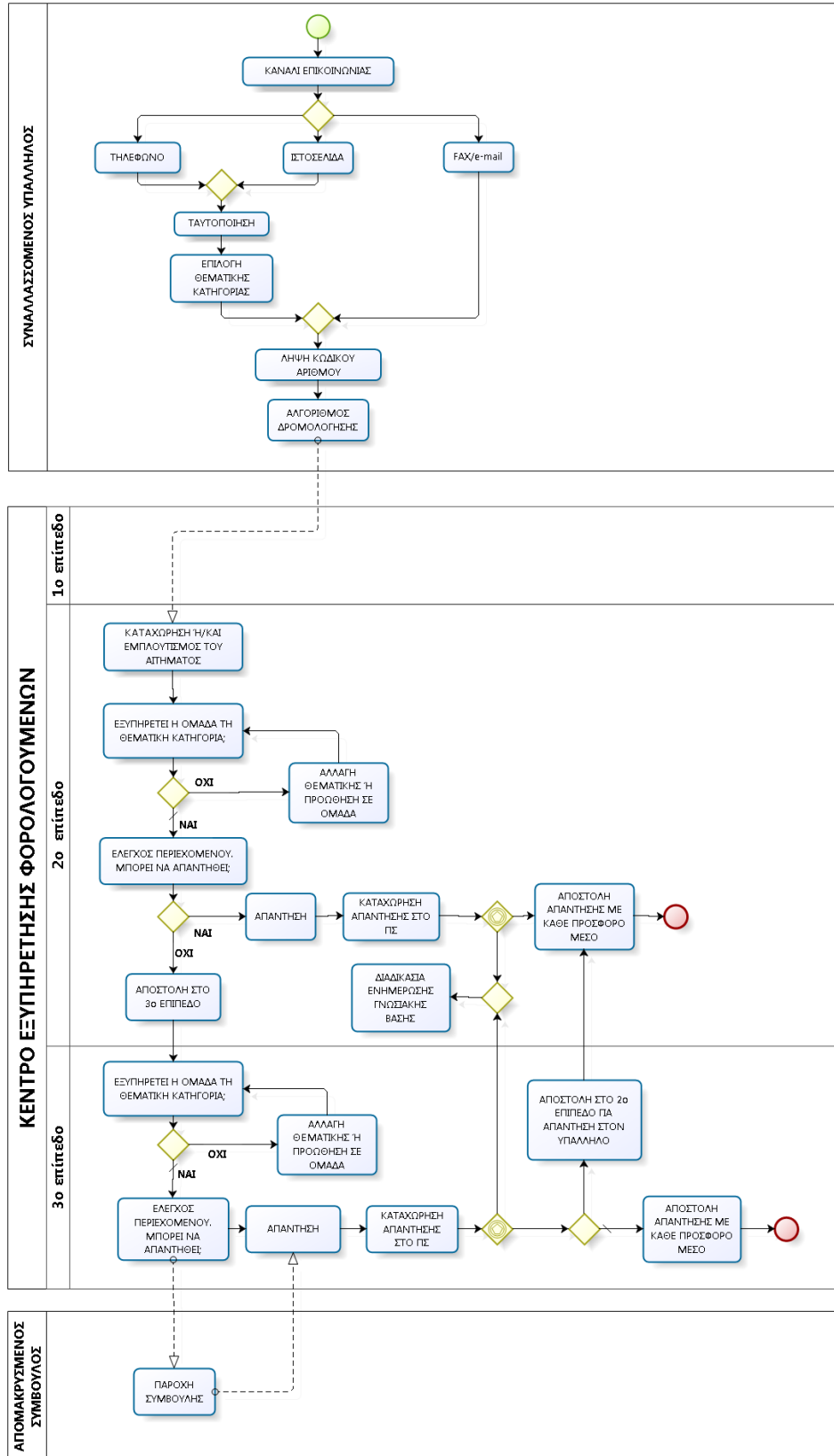


Σχήμα 2: Διαδικασία εξυπηρέτησης εισερχόμενων αιτημάτων πολιτών με πρώτο σημείο επαφής το 2<sup>ο</sup> επίπεδο

**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<sup>ο</sup>) Επίπεδο (παρακάμπτοντας το 1<sup>ο</sup> επίπεδο), μέσω Αλγορίθμου Δρομολόγησης.
4. Ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής δευτέρου (2<sup>ου</sup>) 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<sup>ο</sup>) επίπεδο και η διαδικασία προχωρά στο βήμα 9.
9. Ο Ειδικός Θεματικής Περιοχής τρίτου (3<sup>ου</sup>) 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<sup>ο</sup>) 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:

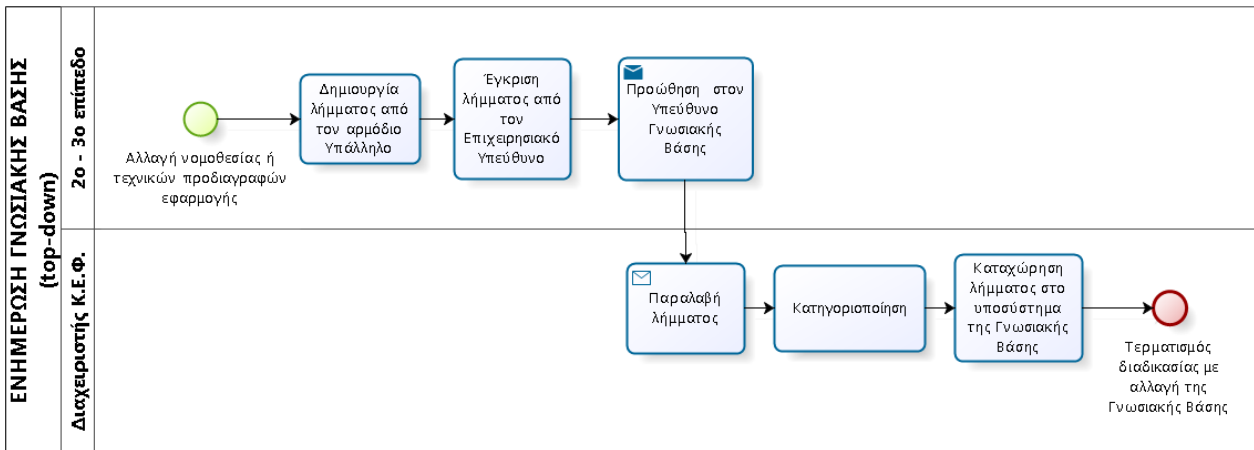
**α)** Από τα ανώτερα επίπεδα προς τα κατώτερα (top-down διαδικασία), σαν οδηγίες (δομημένες στη μορφή των Συχνών Ερωτήσεων/Απαντήσεων) που συνοδεύουν κάθε νέα υπηρεσία και εφαρμογή ή κάθε τροποποίηση νομοθεσίας ή υπάρχουσας υπηρεσίας. Οι Ειδικοί Θεματικής Περιοχής που διαχειρίζονται την συγκεκριμένη 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<sup>ου</sup> 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<sup>ο</sup>) ή τρίτο (3<sup>ο</sup>) 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<sup>ο</sup>) ή το τρίτο (3<sup>ο</sup>) 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.

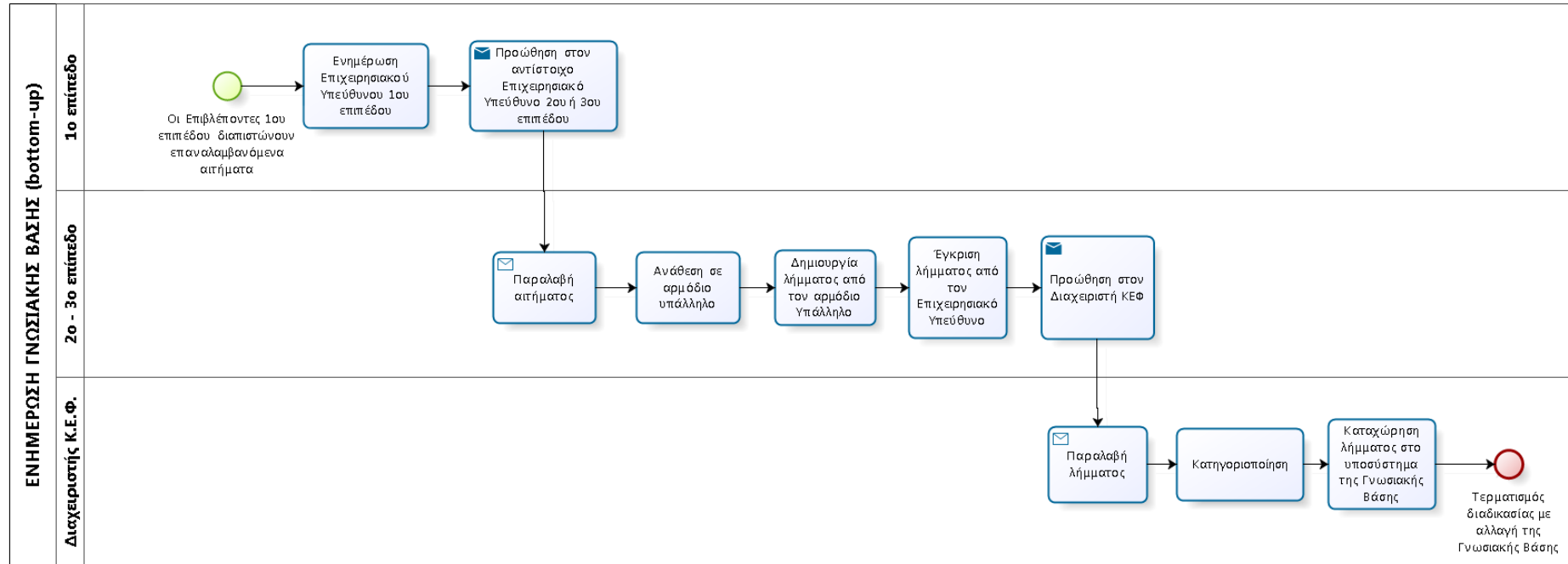


Σχήμα 4: Διαδικασία εμπλουτισμού Γνωσιακής Βάσης από πάνω (top-down)

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

Το 1<sup>ο</sup> 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<sup>ου</sup> επιπέδου ενημερώνουν τον Ε.Υ. – Θ.Π. που επιβλέπει την ομάδα τους.
2. Ο Ε.Υ. – Θ.Π. των ομάδων του 1<sup>ου</sup> επιπέδου ενημερώνει τον αντίστοιχο Ε.Υ. – Θ.Π. του 2<sup>ου</sup> επιπέδου.
3. Ο Ε.Υ. – Θ.Π. 2<sup>ου</sup> 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 Γνωσιακής 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.

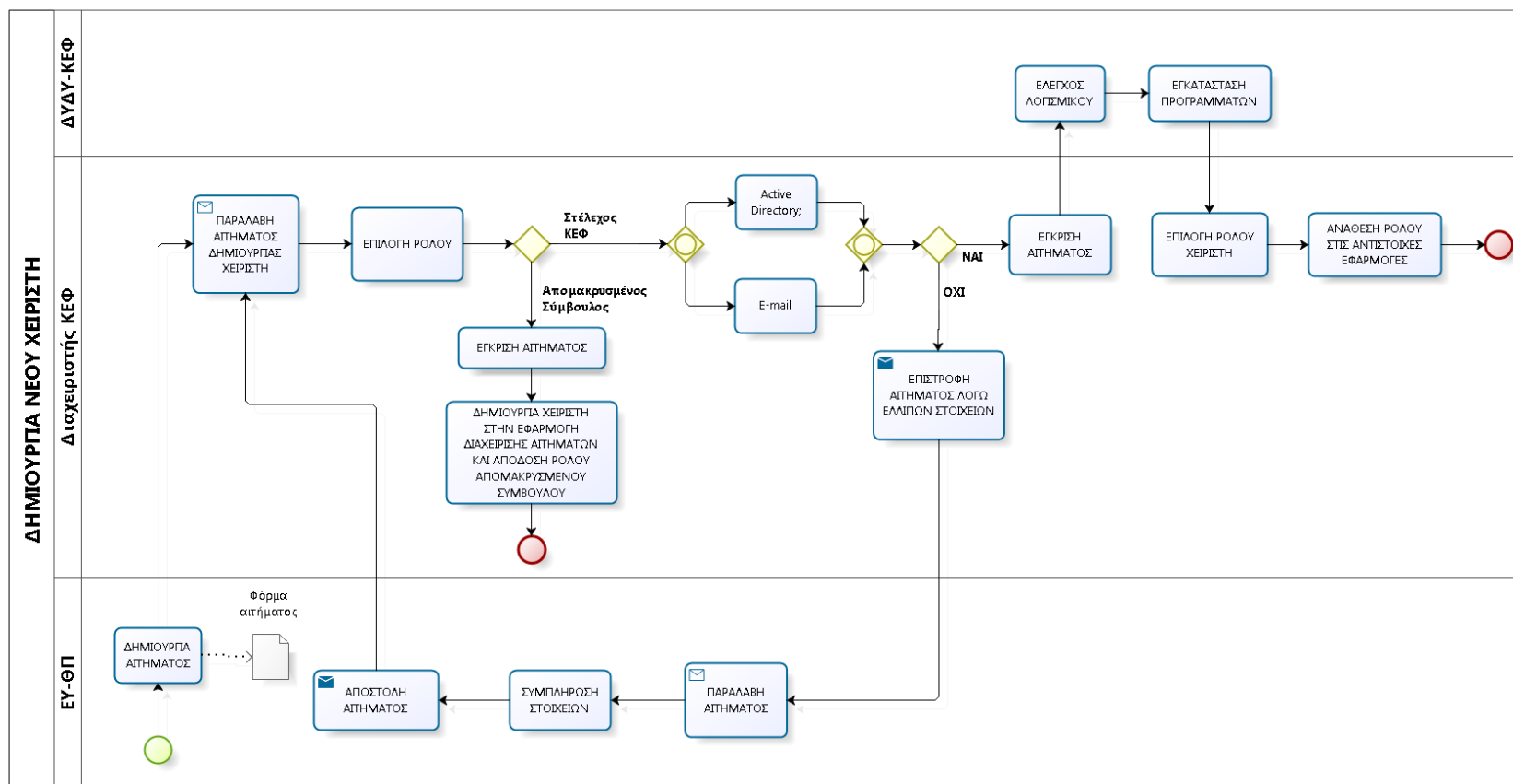
Ο Ε.Υ. - Θ.Π. είναι υπεύθυνος για την ενημέρωση του Διαχειριστή του Κ.Ε.Φ. για κάθε αλλαγή στην κατάσταση του υπαλλήλου που επηρεάζει την σχέση του με το Κ.Ε.Φ. (όπως, αλλαγή θεματικής περιοχής/ομάδας, αλλαγή ρόλου ή απομάκρυνση από τη θέση εργασίας και άρα απενεργοποίηση από το σύστημα του Κ.Ε.Φ.).

### 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 ελλিপών 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.



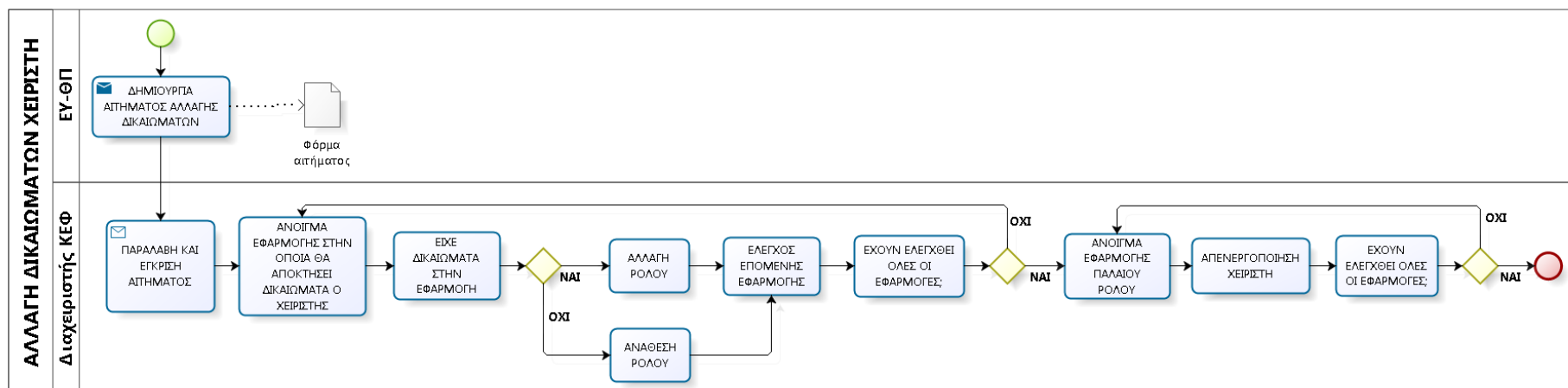
Σχήμα 6: Διαδικασία δημιουργίας Νέου Χειριστή



**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.



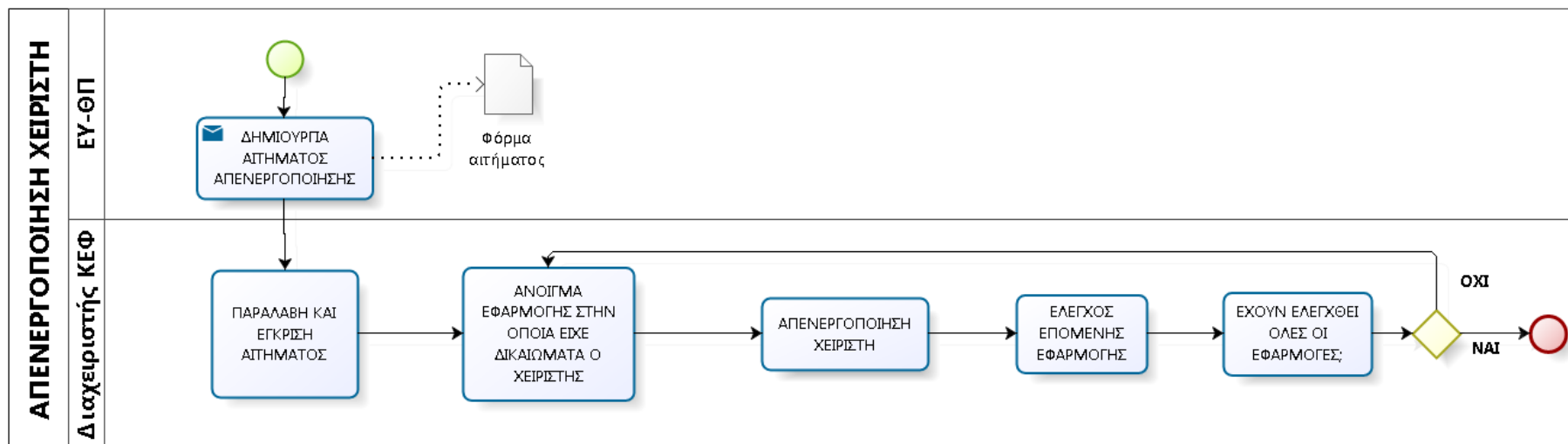
Σχήμα 7: Διαδικασία Αλλαγής Δικαιωμάτων Χειριστή

**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 <sup>ο</sup> 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
	Ποσοστό ολοκλήρωσης στο 1 <sup>ο</sup> επίπεδο	Ποσοστό

Κατηγορία	Δείκτης	Μονάδα μέτρησης
	Ποσοστό ολοκλήρωσης στο 2 <sup>ο</sup> επίπεδο	Ποσοστό
	Ποσοστό ολοκλήρωσης στο 3 <sup>ο</sup> επίπεδο	Ποσοστό
<b>Δείκτες ικανοποίησης συναλλασσομένων</b>	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
<b>Δείκτες παρακολούθησης Εκπροσώπων Εξυπηρέτησης 1<sup>ου</sup> επιπέδου</b>	Μέση διάρκεια κλήσης	Ώρες
	Αριθμός κλήσεων που διαχειρίστηκε το Κ.Ε.Φ. ανά χρονικό διάστημα	Αριθμός κλήσεων
	Ποσοστό κλήσεων που προωθήθηκαν στο 2 <sup>ο</sup> 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
Μέσος χρόνος χειρισμού κλήσης (ομιλία και ολοκλήρωση)	Ώρες	
<b>Δείκτες παρακολούθησης Ειδικών Θεματικής Περιοχής 2<sup>ου</sup> και 3<sup>ου</sup> επιπέδου</b>	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 <sup>ο</sup> και 2 <sup>ο</sup> Επίπεδο
			Τμήματα Δ', Ε'	3 <sup>ο</sup> Επίπεδο
		Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Δ.ΗΛΕ.Δ.)	Τμήματα Α', Β', Γ', Ε', Ι', ΙΑ'	3 <sup>ο</sup> Επίπεδο
Φορολογία	Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού	Διεύθυνση Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (Δ.ΥΠ.ΗΛ.Υ.)	Τμήμα Β'	1 <sup>ο</sup> Επίπεδο
			Τμήμα Γ'	2 <sup>ο</sup> επίπεδο
		Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Δ.ΗΛΕ.Δ.)	Τμήματα Ζ', Η', Θ', Ι'	2 <sup>ο</sup> επίπεδο
	Γενική Διεύθυνση Φορολογικής Διοίκησης	Διεύθυνση Εφαρμογής Άμεσης Φορολογίας	Τμήματα Α', Β', Γ', Δ'	3 <sup>ο</sup> 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'

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 <sup>ο</sup> Επίπεδο
Τελωνεία και Ε.Φ.Κ.	Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης	Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Τελωνείου	Τμήματα Α', Β', Γ', Δ'	2 <sup>ο</sup> Επίπεδο (1 <sup>ο</sup> σημείο επαφής)
		Η καθ' ύλην αρμόδια Διεύθυνση		3 <sup>ο</sup> 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 <sup>ο</sup> επίπεδο (1 <sup>ο</sup> σημείο επαφής)
			Τμήματα Α', Β', Γ', Ε', Ι'	3 <sup>ο</sup> Επίπεδο
		Διεύθυνση Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (Δ.ΥΠ.ΗΛ.Υ.)	Τμήματα Δ', Ε'	3 <sup>ο</sup> Επίπεδο
Φορολογία	Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού	Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Δ.ΗΛΕ.Δ.)	Τμήματα Ζ', Η', Θ', Ι'	2 <sup>ο</sup> επίπεδο (1 <sup>ο</sup> σημείο επαφής)
		Διεύθυνση Εφαρμογής Άμεσης Φορολογίας	Τμήματα Α', Β', Γ', Δ'	3 <sup>ο</sup> Επίπεδο
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΄	
<b>Τεχνική και Λειτουργική υποστήριξη ηλεκτρονικών εφαρμογών Τελωνείων (IcisNet)</b>	Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης	Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Τελωνείου (Δ.Η.Τ.)	Τμήματα Α΄, Β΄, Γ΄, Δ΄	2 <sup>ο</sup> Επίπεδο (1 <sup>ο</sup> σημείο επαφής)
	Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού	Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	Τμήμα Γ΄	3 <sup>ο</sup> Επίπεδο
<b>Τελωνεία και Ε.Φ.Κ.</b>	Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης	Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Τελωνείου	Τμήματα Α΄, Β΄, Γ΄, Δ΄	2 <sup>ο</sup> Επίπεδο (1 <sup>ο</sup> σημείο επαφής)
		Η καθ' ύλην αρμόδια Διεύθυνση		3 <sup>ο</sup> Επίπεδο

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΤΗΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ  
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ  
ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΠΙΤΣΙΛΗΣ

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ**  
**ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΓΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑ**

1. Εθνικό Τυπογραφείο (στην ηλεκτρονική διεύθυνση [webmaster.et@et.gr](mailto:webmaster.et@et.gr))
2. Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού:
  - α) Αναπληρώτρια Προϊσταμένου
  - β) Διεύθυνση Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (Δ.ΥΠ.ΗΛ.Υ.)
  - γ) Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Δ.ΗΛΕ.Δ.)
3. Γενική Διεύθυνση Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.):
  - α) Προϊστάμενο
  - β) Υπηρεσίες της Κεντρικής Υπηρεσίας αυτής
4. Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ.)
  - α) Προϊστάμενο
  - β) Υπηρεσίες της Κεντρικής Υπηρεσίας αυτής
5. Φορολογική και Τελωνειακή Ακαδημία

**ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΓΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ**  
**Ι. ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ**

1. Γραφείο κ. Υπουργού
2. Γραφείο Τομεακού Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων
3. Προϊστάμενο της Γενικής Διεύθυνσης Υποδομών Πληροφορικής και Επικοινωνιών
4. Διεύθυνση Διαχείρισης Υπολογιστικών Υποδομών – Κυβερνητικού Νέφους

**ΙΙ. ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ**

1. Αποδέκτες Πινάκων Α' (πλην των αναφερομένων για ενέργεια), Β', Γ', Δ', Ε' και Ζ' (με α/α 1 και 3 έως 5)
2. Περιοδικό "Φορολογική Επιθεώρηση" (με την παράκληση να αναρτηθεί στην ιστοσελίδα [www.poedoy.gr](http://www.poedoy.gr))

**ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ**

1. Γραφείο Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων
2. Προϊσταμένους των Γενικών Διευθύνσεων (πλην των αναφερομένων στους Αποδέκτες για Ενέργεια)
3. Διεύθυνση Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (με την παράκληση να αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, ύστερα από προηγούμενη επικοινωνία και συνεννόηση με το Αυτοτελές Τμήμα Συντονισμού Μεταρρυθμιστικών Δράσεων και Επικοινωνίας) – Τμήματα Α', Β', Γ', Δ' και Ε'
4. Διεύθυνση Οργάνωσης - Προϊσταμένη και Τμήματα Α', Β', Γ' και Δ'