



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



**ΑΑΔΕ**

Ανεξάρτητη Αρχή  
Δημοσίων Εσόδων

Αθήνα, 25 Ιουνίου 2026

## ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

### **ΑΑΔΕ: 1.500 πολίτες εξυπηρετήθηκαν τις πρώτες 15 ημέρες του myPoint Κεραμεικού**

Πραγματοποιήθηκαν σήμερα τα εγκαίνια του myPoint Κεραμεικού, σηματοδοτώντας τον επόμενο σταθμό για την εδραίωση της νέας, ενιαίας ταυτότητας φυσικής εξυπηρέτησης της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.

Τα εγκαίνια τελέστηκαν παρουσία του Υπουργού Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών Κυριάκου Πιερρακάκη, του Υφυπουργού Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών Δημήτρη Μαρκόπουλου, και του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων Γιώργου Πιτσιλή.

Η λειτουργία του myPoint Κεραμεικού τυχάνει από την πρώτη μέρα ιδιαίτερα θετικής ανταπόκρισης από το κοινό. Ειδικότερα, κατά την πιλοτική λειτουργία της νέας υπηρεσίας στον Κεραμεικό, τις προηγούμενες 15 ημέρες:

- 1500 πολίτες επισκέφθηκαν το σημείο (100 ανά ημέρα),
- 87% των επισκέψεων αφορούσε την παραλαβή ΑΦΜ ή Κλειδαρίθμου, γεγονός που συνδέεται άμεσα με παροχή εξυπηρέτησης κατά την περίοδο υποβολής των φορολογικών δηλώσεων,
- 981 αιτήματα διεκπεραιώθηκαν από 3 υπαλλήλους της υπηρεσίας.

Η λειτουργία του νέου δικτύου myPoint επιβεβαιώνει στην πράξη τη μετάβαση από τη λογική της μεμονωμένης τοπικής υπηρεσίας σε ένα ενιαίο, αναγνωρίσιμο οικοσύστημα με κοινό πρότυπο εξυπηρέτησης. Με τη νέα αυτή προσέγγιση επιτυγχάνεται ο ολικός ανασχεδιασμός της εμπειρίας των φορολογουμένων, διασφαλίζοντας:

- **Ενιαία εμπειρία:** Κάθε πολίτης και επιχείρηση απολαμβάνει την ίδια ποιότητα εξυπηρέτησης, ανεξάρτητα από το σημείο στο οποίο βρίσκεται, μέσα σε περιβάλλον που αποπνέει διαφάνεια και σεβασμό.
- **Πρακτική υποστήριξη:** Η αρχιτεκτονική των τριών ζωνών (Self-Service Point, Service Point και Back Office) προσφέρει μια απλή και ανθρωποκεντρική διαδρομή, μειώνοντας δραστικά τις καθυστερήσεις και διευκολύνοντας τη χρήση των ψηφιακών εφαρμογών της ΑΑΔΕ.
- **Σύγχρονο περιβάλλον εργασίας:** Τα στελέχη της Αρχής έχουν στη διάθεσή τους τα νέα ψηφιακά εργαλεία και τις κατάλληλες υποδομές, ώστε να

επικεντρώνονται στην ουσιαστική διαχείριση των αιτημάτων και την καθοδήγηση των συναλλασσόμενων.

Το δίκτυο των φυσικών σημείων myPoint λειτουργεί σε απόλυτη συνέργεια με το Πολυκαναλικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων my1521. Τα επίσημα στοιχεία της παραγωγικής λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου 1521 για το διάστημα από 29/7/2025 έως 19/06/2026 ανέδειξαν:

- **Άμεση διαχείριση μεγάλου όγκου κλήσεων:** Από τις 702.155 εισερχόμενες κλήσεις, απαντήθηκαν επιτυχώς οι 639.669.
- **Υψηλός δείκτης εξυπηρέτησης:** Το Service level άγγιξε το 82%.
- **Ελαχιστοποίηση της αναμονής:** Ο μέσος χρόνος αναμονής για τον πολίτη περιορίστηκε σε μόλις 21 δευτερόλεπτα.
- **Ουσιαστική επικοινωνία:** Η μέση διάρκεια κάθε κλήσης διαμορφώθηκε στα 6 λεπτά και 53 δευτερόλεπτα, εξασφαλίζοντας αποτελεσματική και έγκυρη εξυπηρέτηση.

Ο Υπουργός Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών Κυριάκος Πιερρακάκης δήλωσε: «Μια σύγχρονη οικονομία χρειάζεται και μια σύγχρονη φορολογική διοίκηση. Χρειάζεται θεσμούς που να συνδυάζουν αποτελεσματικότητα, διαφάνεια και υψηλό επίπεδο υπηρεσιών. Η ποιότητα της δημόσιας διοίκησης είναι -εκ των πραγμάτων- παράγοντας ανταγωνιστικότητας της οικονομίας.

Το πραγματικά σύγχρονο κράτος δεν περιμένει τον πολίτη να φτάσει στο γκισέ για να λύσει το πρόβλημά του. Προσπαθεί να προβλέπει την ανάγκη και να δίνει λύση νωρίτερα.

Αυτό ακριβώς εκφράζει το νέο μοντέλο εξυπηρέτησης το οποίο εγκαινιάζουμε σήμερα, το νέο μοντέλο εξυπηρέτησης της ΑΑΔΕ.

Το ΑΑΔΕ myPoint ενσωματώνει αυτή τη φιλοσοφία. Η σημασία αυτού του μετασχηματισμού ξεπερνά τη λειτουργία της ίδιας της ΑΑΔΕ. Αγγίζει τον πυρήνα της σχέσης του κράτους με την κοινωνία».

Ο Διοικητής της ΑΑΔΕ, Γιώργος Πιτσιλής, επεσήμανε:

«Κάθε νέο “myPoint” που ανοίγει τις πόρτες του, αναβαθμίζει τη σχέση εμπιστοσύνης που έχουμε οικοδομήσει με τους πολίτες. Με καθοδήγηση, άμεση υποστήριξη και ανθρώπινη επαφή δημιουργούμε ένα ενιαίο, σύγχρονο και απόλυτα προσβάσιμο δίκτυο εξυπηρέτησης, προσαρμοσμένο στις ανάγκες κάθε πολίτη και κάθε επιχείρησης».