



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

Ψηφιακά υπογεγραμμένο από ASIMINA KARAVIDA
Ημερομηνία: 2024.07.24 14:06:58 EEST
Αιτία: ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

**ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ & ΚΤΙΡΙΑΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ Α1 – ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΤΑΚΤΙΚΟΥ
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ**

ΑΔΑΜ:

ΑΔΑ:

Αθήνα, 22/ 07 /2024

Αριθ. Πρωτ.: Δ.Π.Κ.Υ.

Α.Α.Δ.Ε. Α1 1085974 ΕΞ 2024

Ταχ. Δ/νση : Λιοσίων 153-157
Τ.Κ : 10445 Αθήνα
Πληροφορίες : Ι.ΓΙΩΤΑΣ
Τηλέφωνο : 212-8000248
E-Mail : i.giotas@aade.gr
aadeprocurement-a1@aade.gr
Url : www.aade.gr

Θέμα: Απευθείας ανάθεση για την διενέργεια έρευνας ικανοποίησης των συναλασσόμενων με την ΑΑΔΕ (customers' satisfaction surveys(s)).

ΑΠΟΦΑΣΗ

Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

α.) του Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ Α' 147) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)», όπως ισχύει.

β.) του Ν. 4389/2016 (ΦΕΚ Α' 94) «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις» και ειδικότερα του άρθρου 7, της παραγράφου 1 και 5, του άρθρου 14 και του άρθρου 41 του Κεφαλαίου Α' «Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων», όπως ισχύει.

γ.) του Ν. 4270/2014 (ΦΕΚ Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει.

δ.) του Ν. 4250/2014 (ΦΕΚ Α' 74) «Διοικητικές Απλουστεύσεις - Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα - Τροποποίηση Διατάξεων του Π.Δ. 318/1992 (ΦΕΚ Α' 161) και λοιπές ρυθμίσεις» και ειδικότερα τις διατάξεις του άρθρου 1.

ε.) του Ν. 4172/2013 (ΦΕΚ Α' 167) περί παρακράτησης φόρου, όπως τροποποιήθηκαν και ισχύουν και ειδικότερα των άρθρων 61, 62 και 64 καθώς και τις διατάξεις των ΠΟΛ. 1120/2014 και 1007/2017.

στ.) του Ν. 4152/2013 (ΦΕΚ Α' 107) «Μέτρα εφαρμογής νόμων 4046/2012, 4093/2012 και 4127/2013» (ΦΕΚ Α' 107) και ειδικότερα της Παραγράφου Ζ' «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16ης Φεβρουαρίου 2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές».

ζ.) του Ν. 4013/2011 (ΦΕΚ Α' 204) «Σύσταση Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων» ειδικά το άρθρο 11 «Σύσταση Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων συμβάσεων», όπως ισχύει.

η.) του Ν. 4727/2020 (ΦΕΚ Α' 184) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις».

θ.) του Ν. 2859/2000 (ΦΕΚ Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας», όπως ισχύει.

ι.) του Ν.2690/1999 (ΦΕΚ Α' 45) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» όπως ισχύει.

ια.) του Π.Δ. 63/2005 (ΦΕΚ Α' 98) «Κωδικοποίηση της νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα Κυβερνητικά Όργανα», σε συνδυασμό με τις διατάξεις των παραγράφων 5 και 6 του άρθρου 19 του Ν. 4389/2016 και ειδικότερα του άρθρου 90, σε συνδυασμό με τις διατάξεις των παραγράφων 5 και 6 του άρθρου 19 του Ν. 4389/2016.

ιβ.) του Π.Δ. 80/2016 (ΦΕΚ Α' 145) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους διατάκτες», όπως ισχύει.

ιγ.) του Π.Δ. 28/2015 (ΦΕΚ Α' 34) «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία», όπως ισχύει.

ιδ.) της υπ' αρ. 76928/09.07.2021 (ΦΕΚ Β' 3075) Υπουργικής Απόφασης «Ρύθμιση των ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης».

ιε.) των σε εκτέλεση των ανωτέρω εκδοθεισών κανονιστικών πράξεων, καθώς και του συνόλου των διατάξεων του ασφαλιστικού, εργατικού και φορολογικού δικαίου που διέπει την ανάθεση και εκτέλεση της παρούσας.

2. Την υπ' αριθ. πρωτ. Δ6Α 1145867 ΕΞ 2013/25.9.2013 (ΦΕΚ Β' 2417) απόφαση του Υπουργού Οικονομικών «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων στον Γενικό Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών», όπως ισχύει, σε συνδυασμό με τις διατάξεις της υποπαραγράφου α' της παρ. 3 του άρθρου 41 του Ν. 4389/2016.

3. Την υπ' αριθ. πρωτ. Δ.ΟΡΓ. Α 1125859 ΕΞ 2020/23.10.2020 (ΦΕΚ Β' 4738) απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ.)», όπως ισχύει.

4. Την υπ' αριθ. πρωτ. Δ.ΟΡΓ.Α 1001512 ΕΞ 2017/05.01.2017 απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων σε όργανα Κεντρικών, Ειδικών Αποκεντρωμένων και Περιφερειακών Υπηρεσιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ.), εξουσιοδότηση υπογραφής σε Προϊσταμένους Γενικών Διευθύνσεων και Προϊσταμένους ή Υπευθύνους Αυτοτελών Υπηρεσιών, καθώς και ορισμός Δευτερευόντων Διατακτών Υπηρεσιών αυτής (Β'12, Β'52, Β'234, Β'1032)», όπως ισχύει.

5. Τις διατάξεις των άρθρων 148, 151 και 154 του ν. 4601/2019 (ΦΕΚ Α' 44) και της υπ' αριθ. 52445/04-04-2023 ΚΥΑ (ΦΕΚ Β 2385/12-4-2023), για την υποχρεωτική έκδοση ηλεκτρονικού τιμολογίου από την 1η Ιανουαρίου του 2024 για όλες τις δημόσιες συμβάσεις που υπερβαίνουν το ποσό των 2.500 ευρώ χωρίς ΦΠΑ.

6. Το υπ' αριθ. πρωτ ΔΕΞΥ Δ 1076586 ΕΞ 2024/02-07-2024 (ΑΔΑΜ: 24REQ015107101) τεκμηριωμένο αίτημα,

7. Την υπ' αριθ. πρωτ. Δ.Ο.Δ. Α.Α.Δ.Ε. Δ 1080386 ΕΞ 2024/10-07-2024 (ΑΔΑ:6Λ9Κ46ΜΠ3Ζ-ΨΘΔ, ΑΔΑΜ: 24REQ015107302) απόφασης ανάληψης υποχρέωσης (α/α: 63050) για το Οικ. Έτος 2024 και την υπ' αριθ. πρωτ. Δ.Π.Δ.Α. Α.Α.Δ.Ε. Α 1080465 ΕΞ 2024/09-07-2024 (ΑΔΑ:907446ΜΠ3Ζ-Ν5Τ, ΑΔΑΜ: 24REQ015107302) έγκρισης ανάληψης πολυετούς υποχρέωσης για το Οικ. Έτος 2025,

8. Την υπ. αριθ. Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. Α1 1081342 ΕΞ 2024/11.07.2024 (ΑΔΑΜ: 24PROC015118646) πρόσκληση υποβολής προσφοράς (CPV: 2420989001 «Εξοδα για λοιπές υπηρεσίες»).

9. Την υπ. αριθ. πρωτ. Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. 1082490 ΕΙ 2024 /16-07-2024 Προσφορά της εταιρείας με την επωνυμία «ALCO ΔΗΜΟΣΚΟΠΗΣΕΙΣ ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ».

10. Τα νομιμοποιητικά έγγραφα της ανωτέρω εταιρείας.

ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ

Την απευθείας ανάθεση για την διενέργεια έρευνας ικανοποίησης των συναλλασσόμενων με την ΑΑΔΕ (customers' satisfaction survey(s)) για 2 συναπτά έτη (2024-2025), στην εταιρεία με την επωνυμία «ALCO ΔΗΜΟΣΚΟΠΗΣΕΙΣ ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ», ΑΦΜ: 999982568, ΔΟΥ ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ, Διεύθυνση έδρας: Πατησίων 131, Αθήνα, Τ.Κ.:11251, e-mail: kostas.panagopoulos@alcopolls.gr, βάσει της οικονομικής της προσφοράς με συνολικό κόστος για τα 2 συναπτά έτη 24.800€ (είκοσι τέσσερις χιλιάδες οκτακόσια ευρώ), συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (ήτοι 20.000,00€, πλέον Φ.Π.Α. 4.800,00€), το οποίο θα βαρύνει τον προϋπολογισμό της Α.Α.Δ.Ε. του Ειδικού Φορέα 1024-801-0000000 στον Α.Λ.Ε. 2420989001 «Έξοδα για λοιπές υπηρεσίες» για το οικονομικά έτη 2024-2025.

Το συνολικό κόστος των υπό παροχή υπηρεσιών αναλύεται ως ακολούθως:

α/α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟ ΣΕ ΕΥΡΩ (ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α.)
1	Διενέργεια έρευνας ικανοποίησης των συναλλασσόμενων με την ΑΑΔΕ (customers' satisfaction survey(s)). (2 συναπτά έτη)	20.000,00 €
	Φ.Π.Α. 24%:	4.800,00 €
	ΤΕΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΣΕ ΕΥΡΩ (ΜΕ Φ.Π.Α. 24%)	24.800,00 €

Ειδικότερα, η έρευνα θα διεξαχθεί με την μέθοδο της τυχαίας στρωματοποιημένης δειγματοληψίας.

Το μέγεθος του δείγματος προσδιορίζεται σε τουλάχιστον 1.000 άτομα από τον γενικό πληθυσμό (με ερώτηση φίλτρου για εντοπισμό χρηστών των ψηφιακών υπηρεσιών της ΑΑΔΕ) και σε τουλάχιστον 400 επαγγελματίες λογιστές/φοροτεχνικούς, φοροτεχνικά γραφεία.

Το ερωτηματολόγιο θα σχεδιαστεί με τρόπο που θα παρέχει στους απαντώντες την ευελιξία έκφρασης των απόψεων τους δηλαδή θα έχει μορφή ημι-δομημένου ερωτηματολογίου και θα διερευνά τουλάχιστον τις παρακάτω θεματικές:

1. Οργανισμός: αναγνωρισιμότητα, αντίληψη, προσδοκίες, υποδομές
2. Ιστοσελίδα ΑΑΔΕ: αισθητική, λειτουργικότητα, πλοήγηση, πληρότητα πληροφόρησης

3. Ψηφιοποιημένες διαδικασίες: χρηστικότητα, αποτελεσματικότητα, εμπλοκή συναλλασσόμενων (stakeholders engagement), ασφάλεια
4. Μεσοποιημένη επικοινωνία (emails, SMS, e- κοινοποιήσεις, μέσα κοινωνικής δικτύωσης): σαφήνεια, πληρότητα, σχετικότητα, συχνότητα
5. Διαδραστική επικοινωνία: αποτελεσματικότητα, εξυπηρέτηση, αξιοπιστία, ενδιαφέρον, ταχύτητα

Επιπλέον, θα περιληφθούν σημεία θετικής αξιολόγησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και σημεία βελτίωσης στις παρεχόμενες υπηρεσίες με τη μορφή των ανοιχτών ερωτήσεων.

Η έρευνα θα διεξαχθεί τηλεφωνικά και θα ακολουθήσει η παρουσίαση των τελικών αποτελεσμάτων με την παράδοση της αναφοράς (report), καθώς και όλου του υποστηρικτικού υλικού και των πρωτογενών δεδομένων (raw data).

Με την κοινοποίηση της παρούσας απόφασης η σύμβαση θεωρείται ότι έχει συναφθεί (άρθρο 118 παρ. 3 του ν. 4412/2016) και η υπογραφή της σύμβασης έχει αποδεικτικό χαρακτήρα.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να έχει ολοκληρώσει την διενέργεια έρευνας για το Οικ. Έτος 2024 έως 30/11/2024 και για το Οικ. Έτος 2025 έως 30/11/2025 και τα αποτελέσματα αυτών να παραδοθούν στη ΑΑΔΕ.

Με την έκδοση της απόφασης ανάθεσης ή την κοινοποίηση αυτής, η Διεύθυνση Προμηθειών και Κτιριακών Υποδομών θα αποστείλει πρόσκληση στον ανάδοχο για την υπογραφή της σύμβασης.

Η βεβαίωση καλής εκτέλεσης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες θα υπογραφεί από την Προϊσταμένη του Τμήματος Δ΄ - Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης (Δ.ΕΞΥΠ.), στην οποία θα αναγράφεται ο αριθμός πρωτοκόλλου της παρούσας απόφασης, ο αντίστοιχος αριθμός των τιμολογίων και ο αριθμός της σύμβασης που θα υπογραφεί εφόσον τα παραδοτέα είναι σύμφωνα με τις προδιαγραφές της παρούσας.

Η σχετική βεβαίωση καλής εκτέλεσης θα αποσταλεί ηλεκτρονικά στο Τμήμα Α1΄ - Διενέργειας Προμηθειών Τακτικού Προϋπολογισμού (e-mail: aadeprocurement-a1@aade.gr, i.giotas@aade.gr).

Για την έκδοση της εν λόγω βεβαίωσης, δύναται να ζητηθούν από τον ανάδοχο περαιτέρω διευκρινίσεις ή πληροφορίες προς διαπίστωση της ορθής τήρησης των προβλεπόμενων διαδικασιών.

Επισημαίνεται ότι, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 148, 151 και 154 του ν. 4601/2019 (ΦΕΚ Α΄ 44) και της υπ' αριθ. 52445/04-04-2023 ΚΥΑ (ΦΕΚ Β 2385/12-4-2023), είναι υποχρεωτική η έκδοση ηλεκτρονικού τιμολογίου από την 1η Ιανουαρίου του 2024 για όλες τις δημόσιες συμβάσεις που υπερβαίνουν το ποσό των 2.500 ευρώ χωρίς ΦΠΑ (κωδικός ηλεκτρονικής τιμολόγησης Α.Α.Δ.Ε.: [ΑΑΗΤ] 1024.8010000000.0001).

Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιηθεί τμηματικά βάσει των τιμολογίων στο οποίο θα αναγράφεται ο αριθμός πρωτοκόλλου της απόφασης ανάθεσης και ο αριθμός της σύμβασης που θα υπογραφεί, μετά την έκδοση της βεβαίωσης παραλαβής σύμφωνα με τα ανωτέρω.

Από την πληρωμή παρακρατούνται οι ισχύουσες κάθε φορά νόμιμες κρατήσεις και παρακρατείται φόρος εισοδήματος στο καθαρό ποσό της αξίας των τιμολογίων, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 2 του άρθρου 64 Ν. 4172/13 ΚΦΕ.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α' του Ν. 4412/2016.

Κατά τα λοιπά ισχύουν οι όροι της υπ. αρ. πρωτ Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. Α1 1081342 ΕΞ 2024/11.07.2024 (ΑΔΑΜ: 24PROC015118646) πρόσκλησης υποβολής προσφοράς, η υπ. αριθ. Δ.Π.Κ.Υ. Α.Α.Δ.Ε. 1082490 ΕΙ 2024/16.07.2024 προσφορά του αναδόχου και οι σχετικές διατάξεις του ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

Η παρούσα απόφαση δημοσιεύεται στο ΚΗΜΔΗΣ και αναρτάται στο Πρόγραμμα Διαύγεια.

**Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ**

ΚΑΛΥΨΩ ΣΑΡΔΕΛΗ

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:

1. Διεύθυνση Εξυπηρέτησης
2. ALCO ΔΗΜΟΣΚΟΠΗΣΕΙΣ ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ:

1. Γραφείο Προϊσταμένου Γ.Δ.Ο.Υ.
2. Διεύθυνση Προϋπολογισμού και Δημοσιονομικών Αναφορών - Τμήμα Α'
3. Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης - Τμήμα Δ'
4. Διεύθυνση Προμηθειών και Κτιριακών Υποδομών - Τμήμα Α1