



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών
Επιστημών
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



**«Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Α.Α.Δ.Ε. και η συνδρομή της
στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων»**

Ιωάννα Γκανάπη

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος
Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική

Αιγάλεω, 2022



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών
Επιστημών
Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



**«Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Α.Α.Δ.Ε. και η συνδρομή της
στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων»**

Ιωάννα Γκανάπη, Α.Μ.: 20010

Επιβλέπουσα: Σ. Χατζηδήμα, Καθηγήτρια, Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος
Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική

Αιγάλεω, 2022



University of West Attica
School of Administration, Economic and Social Sciences
Department of Accounting & Finance
M.Sc. in Public Economics and Policy



**«E-Government in I.A.P.R and its assistance to public revenue
collection»**

Ioanna Gkanapi, R.N.: 20010

Supervisor: Stamatina Hadjidema, Professor, University of Piraeus

Master Thesis submitted to the Department of Accounting & Finance of the University
of West Attica in partial fulfillment of the requirements for the degree of M.Sc. in
Public Economics and Policy

Aigaleo, Greece, 2022



**«Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Α.Α.Δ.Ε. και η συνδρομή της
στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων»**

Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής

Εγκρίθηκε από την εξεταστική επιτροπή την 30-06-2022

A/ A	ΟΝΟΜΑ ΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΔΑ/ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ
1	Σταματίνα Χατζηδήμα	Καθηγήτρια Πανεπιστήμιο Πειραιώς	
2	Αλίνα Χυζ	Καθηγήτρια Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής	
3	Νικόλαος Στρόμπλος	Διευθυντής ΕΛ.ΣΤΑΤ.	

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη Ιωάννα Γκανάπη του Χρήστου, με αριθμό μητρώου 20010 φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Δημόσια Οικονομική και πολιτική» του Τμήματος «Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής» της Σχολής «Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών» του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Η Δηλούσα



Ιωάννα Γκανάπη

Στους γονείς μου

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την επιβλέπουσα καθηγήτρια κα. Σταματίνα Χατζηδήμα για τη βοήθεια και την άμεση υποστήριξη που μου παρείχε καθώς και όλους τους καθηγητές του μεταπτυχιακού προγράμματος «Δημόσια Οικονομική και Πολιτική». Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω τους συναδέλφους μου για τη συμμετοχή τους στη διεξαγωγή της έρευνας, που χωρίς τη συνδρομή τους δεν θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερος το σύντροφο μου καθώς και τα αδέρφια και τους φίλους μου για την αγάπη και τη συμπαράσταση που μου χάρισαν.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Α.Α.Δ.Ε. και η συνδρομή της στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων

Περίληψη

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι να διαπιστωθεί κατά πόσο η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, συνδράμει στην αποτελεσματική, έγκαιρη και οικονομική είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων, ιδιαίτερα σε περιόδους κρίσεων.

Η παρατεταμένη οικονομική κρίση που αντιμετωπίζει η χώρα μας και οι σημαντικές επιπτώσεις της πανδημίας Covid-19 κατέδειξαν ότι η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών εφαρμογών, η διεύρυνση των ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και η ανάπτυξη νέων μεθόδων εργασίας είναι απαραίτητα εργαλεία για την αποτελεσματική λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης και την επιτυχή προσαρμογή της στις μεταβαλλόμενες οικονομικές και κοινωνικές συνθήκες.

Για τη διερεύνηση του θέματος της εργασίας μέσω της βιβλιογραφικής επισκόπησης θα δοθεί ο ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και της Διαλειτουργικότητας, θα αναλυθεί η έννοια των Δημοσίων Εσόδων, θα περιγραφεί η διαδικασία της Διοικητικής Εκτέλεσης και θα καταγραφούν οι ηλεκτρονικές μέθοδοι είσπραξης. Η έρευνα αποσκοπεί στην εξαγωγή συμπερασμάτων αλλά και στη διατύπωση προτάσεων για τη βελτίωση και μεγιστοποίηση της είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων μέσω των εργαλείων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Λέξεις κλειδιά : Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Διαλειτουργικότητα, Δημόσια Έσοδα, Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων.

E-Government in I.A.P.R. and its assistance to public revenue collection

Abstract

The purpose of this thesis is to identify whether the implementation of e-Government by the Independent Authority for Public Revenue, assists to the efficient, timely and economic collection of Public Revenues, especially during crisis periods.

The protracted financial crisis that our country faces and the important effects of the pandemic Covid-19 demonstrated that the development of the electronic applications, the expansion of digital services provided to citizens and companies and the development of new models of operation are valuable tools for the effective functioning of the Public Administration and the successful adjustment to the evolving economic situation and the new social requirements.

In order to explore this subject matter, through bibliographical review, the definition of e-Government and Interoperability will be given, the meaning of public revenues will be elaborated, the administrative implementation process will be described and the electronic collection methods will be recorded. The research aims at drawing conclusions but also making useful proposals on how to improve and maximize the collection of public revenues through widespread use of e-Government tools.

Keywords: E- Government, Interoperability, Public Revenues, Independent Authority for Public Revenue.

Πίνακας περιεχομένων

Περίληψη	xv
Abstract	xvii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	xxiii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....	xxvii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ.....	xxix
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	xxxι
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.....	1
Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Δημόσια Διοίκηση	1
1.1 Εισαγωγή.....	1
1.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	2
1.2.1 Η έννοια Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	2
1.2.2 Τύποι υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	4
1.2.3 Προϋποθέσεις υλοποίησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	5
1.2.4 Οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	6
1.2.5 Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	8
1.2.6 Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.....	13
1.3 Διαλειτουργικότητα.....	14
1.3.1 Έννοια Διαλειτουργικότητας	14
1.3.2 Είδη Διαλειτουργικότητας.....	15
1.3.3 Εξασφάλιση Διαλειτουργικότητας.....	17
1.3.4 Κέντρο Διαλειτουργικότητας Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.....	18
1.4 Αξιολόγηση ψηφιακής ωριμότητας στην Ελλάδα.....	19
1.5 Εξελίξεις στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εν μέσω πανδημίας.....	21
1.6 Ανακεφαλαίωση.....	23
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.....	25
Η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων	25
2.1 Εισαγωγή.....	25
2.2 Η δημιουργία του θεσμού των Ανεξάρτητων Αρχών	26
2.2.1 Ιστορική Αναδρομή Ανεξάρτητων Αρχών.....	26
2.2.2 Οι λόγοι δημιουργία των Ανεξάρτητων Αρχών σε διεθνές επίπεδο	27
2.2.3 Οι λόγοι δημιουργίας των Ανεξάρτητων Αρχών στην Ελλάδα	27
2.3 Η σύσταση της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.....	28
2.3.1 Αρχές και Αξίες λειτουργίας της Α.Α.Δ.Ε.....	29

2.3.2 Όραμα, Αποστολή και Στρατηγικοί στόχοι της Α.Α.Δ.Ε.....	30
2.3.3 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Α.Α.Δ.Ε στην περίοδο της Πανδημίας.....	32
2.3.4 Οργανόγραμμα της Α.Α.Δ.Ε.	34
2.4 Ανακεφαλαίωση.....	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3.....	39
Δημόσια Έσοδα.....	39
3.1 Εισαγωγή.....	39
3.2 Ορισμός Δημοσίων Εσόδων.....	40
3.3 Κατηγορίες Δημοσίων Εσόδων.....	41
3.4 Αρμόδια όργανα είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων	42
3.5 Διαδικασία αναγκαστικής είσπραξης δημοσίων εσόδων	43
3.6 Η πολυπλοκότητα του φορολογικού συστήματος.....	47
3.7 Ανακεφαλαίωση.....	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.....	49
Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην αναγκαστική είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων.....	49
4.1. Εισαγωγή.....	49
4.2 Τα κύρια πληροφοριακά συστήματα της Α.Α.Δ.Ε.....	50
4.3 Ηλεκτρονικό Κατασχετήριο στα Πιστωτικά Ιδρύματα.....	53
4.4 Σύστημα Μητρώου Τραπεζικών Λογαριασμών.....	55
4.5 Ηλεκτρονική Ρύθμιση Οφειλών.....	57
4.6 Ηλεκτρονικός Πλειστηριασμός.....	59
4.7 Ηλεκτρονική Δημοσιοποίηση Ληξιπρόθεσμων Οφειλών.....	61
4.8 Αίτηση Αμοιβαίας Συνδρομής	62
4.9 Ανακεφαλαίωση.....	65
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5.....	67
Μεθοδολογία της έρευνας.....	67
5.1 Σκοπός και ερευνητικές υποθέσεις	67
5.2 Μεθοδολογία έρευνας	68
5.3 Ανάλυση αποτελεσμάτων έρευνας.....	70
5.4 Έλεγχος ερευνητικών υποθέσεων	107
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6.....	113
Συμπεράσματα και Προτάσεις	113
6.1 Συμπεράσματα	113
6.2 Προτάσεις.....	115

6.3 Περιορισμοί της έρευνας.....	118
6.4 Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα.....	119
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	121
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	127

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 5.1 Δημογραφικά και επαγγελματικά στοιχεία δείγματος	71
Πίνακας 5.2 Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών συνεισφέρει στην αποτελεσματικότερη είσπραξη και στη μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων	76
Πίνακας 5.3 Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές μπορούν να βελτιωθούν περαιτέρω ώστε να είναι αποτελεσματικότερη η είσπραξη των δημοσίων εσόδων	77
Πίνακας 5.4 Η επέκταση της ψηφιοποίησης στις παρεχόμενες υπηρεσίες της φορολογικής διοίκησης θα συμβάλει στην αύξηση των δημοσίων εσόδων	78
Πίνακας 5.5 Η ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας της φορολογικής διοίκησης συμβάλει στην αποτελεσματικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων	79
Πίνακας 5.6 Η διαλειτουργικότητα (ηλεκτρονική διασύνδεση) της φορολογικής διοίκησης με τρίτους φορείς πρέπει να διευρυνθεί περαιτέρω	80
Πίνακας 5.7 Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών μειώνει το κόστος των συναλλαγών, για την φορολογική διοίκηση και τους πολίτες	81
Πίνακας 5.8 Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών περιορίζει την γραφειοκρατία	82
Πίνακας 5.9 Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών αυξάνει την αποδοτικότητα των υπαλλήλων της φορολογικής διοίκησης	83
Πίνακας 5.10 Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών οδηγεί στην απλοποίηση και την τυποποίηση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων	84
Πίνακας 5.11 Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών βελτιώνει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες	85
Πίνακας 5.12 Περιγραφικά αποτελέσματα για τις ερωτήσεις της 1 ^{ης} ενότητας του ερωτηματολογίου (Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Είσπραξη Δημοσίων Εσόδων)	85
Πίνακας 5.13. Η συνεχής ενημέρωση για τις φορολογικές διαδικασίες και τις ψηφιακές υπηρεσίες ενισχύει τη φορολογική εμπιστοσύνη των πολιτών	87
Πίνακας 5.14 Η συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων ενισχύει τη φορολογική εμπιστοσύνη των πολιτών	88
Πίνακας 5.15 Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών ενισχύει τη διαφάνεια και την αξιοπιστία της φορολογικής διοίκησης	89
Πίνακας 5.16 Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών ενισχύει τη φορολογική συνείδηση και συμμόρφωση των πολιτών	90
Πίνακας 5.17 Οι πολίτες εμπιστεύονται τις ψηφιακές υπηρεσίες και ανταποκρίνονται στη χρήση τους	91
Πίνακας 5.18 Η θεσμοθέτηση νομοθετικών διατάξεων για την προστασία των προσωπικών δεδομένων ενισχύει την εμπιστοσύνη των πολιτών στη φορολογική διοίκηση	92
Πίνακας 5.19 Ο σωστός σχεδιασμός και η εύκολη λειτουργία των ψηφιακών υπηρεσιών διευρύνει τη χρήση τους από τους πολίτες	93
Πίνακας 5.20 Περιγραφικά αποτελέσματα για τις ερωτήσεις της 2 ^{ης} ενότητας του ερωτηματολογίου (Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Πολίτες)	94

Πίνακας 5.21 Η υλική υποδομή και ο τεχνολογικός εξοπλισμός θεωρείται σύγχρονος για την αποτελεσματική λειτουργία της φορολογικής διοίκησης	95
Πίνακας 5.22 Η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών είναι απαραίτητη	96
Πίνακας 5.23 Η φορολογική διοίκηση παρέχει επαρκή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών	97
Πίνακας 5.24 Η συνεχής επιμόρφωση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού συμβάλει στην αύξηση της αποδοτικότητάς του	98
Πίνακας 5.25 Οι δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι κατάλληλες και επαρκείς	99
Πίνακας 5.26 Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές είναι εύκολες και φιλικές για τον χρήστη	100
Πίνακας 5.27 Περιγραφικά αποτελέσματα για τις ερωτήσεις της 3 ^{ης} ενότητας του ερωτηματολογίου (Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ανθρώπινο Δυναμικό)	100
Πίνακας 5.28 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Η συνεχής επιμόρφωση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού συμβάλει στην αύξηση της αποδοτικότητάς του»	102
Πίνακας 5.29 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών συνεισφέρει στην αποτελεσματικότερη είσπραξη και στη μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων»	102
Πίνακας 5.30 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών περιορίζει την γραφειοκρατία»	103
Πίνακας 5.31 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών αυξάνει την αποδοτικότητα των υπαλλήλων της φορολογικής διοίκησης»	103
Πίνακας 5.32 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών οδηγεί στην απλοποίηση και την τυποποίηση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων»	103
Πίνακας 5.33 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Η συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων ενισχύει την φορολογική εμπιστοσύνη των πολιτών»	104
Πίνακας 5.34 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών ενισχύει τη φορολογική συνείδηση και συμμόρφωση των πολιτών»	104
Πίνακας 5.35 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Η θεσμοθέτηση νομοθετικών διατάξεων για την προστασία των προσωπικών δεδομένων ενισχύει την εμπιστοσύνη των πολιτών»	104
Πίνακας 5.36 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές είναι εύκολες και φιλικές για τον χρήστη»	105
Πίνακας 5.37 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Η φορολογική διοίκηση παρέχει επαρκή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του»	105

Πίνακας 5.38 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Οι δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι κατάλληλες και επαρκείς»	105
Πίνακας 5.39 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές είναι εύκολες και φιλικές για τον χρήστη»	106

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 5.1 Κατανομή του φύλου του δείγματος	72
Διάγραμμα 5.2 Κατανομή της ηλικίας του δείγματος	72
Διάγραμμα 5.3 Κατανομή της οικογενειακής κατάστασης του δείγματος	73
Διάγραμμα 5.4 Κατανομή του επιπέδου εκπαίδευσης του δείγματος	73
Διάγραμμα 5.5 Κατανομή του επιπέδου γνώσεων του δείγματος στους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές	74
Διάγραμμα 5.6 Κατανομή των συνολικών ετών υπηρεσίας του δείγματος στο δημόσιο	74
Διάγραμμα 5.7 Κατανομή της θέσης που κατέχουν οι εργαζόμενοι του δείγματος	75
Διάγραμμα 5.8 Κατανομή της Υπηρεσίας στην οποία υπηρετούν οι εργαζόμενοι του δείγματος	75
Διάγραμμα 5.9 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών συνεισφέρει στην αποτελεσματικότερη είσπραξη και στη μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων»	76
Διάγραμμα 5.10 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές μπορούν να βελτιωθούν περαιτέρω ώστε να είναι αποτελεσματικότερη η είσπραξη των δημοσίων εσόδων»	77
Διάγραμμα 5.11 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η επέκταση της ψηφιοποίησης στις παρεχόμενες υπηρεσίες της φορολογικής διοίκησης θα συμβάλει στην αύξηση των δημοσίων εσόδων»	78
Διάγραμμα 5.12 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας της φορολογικής διοίκησης συμβάλει στην αποτελεσματικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων»	79
Διάγραμμα 5.13 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η διαλειτουργικότητα (ηλεκτρονική διασύνδεση) της φορολογικής διοίκησης με τρίτους φορείς πρέπει να διευρυνθεί περαιτέρω»	80
Διάγραμμα 5.14 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών μειώνει το κόστος των συναλλαγών, για τη φορολογική διοίκηση και τους πολίτες»	81
Διάγραμμα 5.15 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών περιορίζει τη γραφειοκρατία»	82
Διάγραμμα 5.16 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών αυξάνει την αποδοτικότητα των υπαλλήλων της φορολογικής διοίκησης»	83
Διάγραμμα 5.17 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών οδηγεί στην απλοποίηση και την τυποποίηση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων»	84
Διάγραμμα 5.18 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών βελτιώνει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών	85

στους πολίτες»	
Διάγραμμα 5.19 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η συνεχής ενημέρωση για τις φορολογικές διαδικασίες και τις ψηφιακές υπηρεσίες ενισχύει τη φορολογική εμπιστοσύνη των πολιτών»	87
Διάγραμμα 5.20 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων ενισχύει τη φορολογική εμπιστοσύνη των πολιτών»	88
Διάγραμμα 5.21 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών ενισχύει την διαφάνεια και την αξιοπιστία της φορολογικής διοίκησης»	89
Διάγραμμα 5.22 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών ενισχύει τη φορολογική συνείδηση και συμμόρφωση των πολιτών»	90
Διάγραμμα 5.23 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Οι πολίτες εμπιστεύονται τις ψηφιακές υπηρεσίες και ανταποκρίνονται στη χρήση τους»	91
Διάγραμμα 5.24 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η θεσμοθέτηση νομοθετικών διατάξεων για την προστασία των προσωπικών δεδομένων ενισχύει την εμπιστοσύνη των πολιτών»	92
Διάγραμμα 5.25 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Ο σωστός σχεδιασμός και η εύκολη λειτουργία των ψηφιακών υπηρεσιών διευρύνει τη χρήση τους από τους πολίτες»	93
Διάγραμμα 5.26 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση « Η υλική υποδομή και ο τεχνολογικός εξοπλισμός θεωρείται σύγχρονος για την αποτελεσματική λειτουργία της φορολογικής διοίκησης»	95
Διάγραμμα 5.27 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών είναι απαραίτητη»	96
Διάγραμμα 5.28 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η φορολογική διοίκηση παρέχει επαρκή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του»	97
Διάγραμμα 5.29 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η συνεχής επιμόρφωση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού συμβάλει στην αύξηση της αποδοτικότητάς του»	98
Διάγραμμα 5.30 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Οι δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι κατάλληλες και επαρκείς»	99
Διάγραμμα 5.31 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές είναι εύκολες και φιλικές για τον χρήστη»	100

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1.1 Γενικές Αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	12
Σχήμα 1.2 Τα επίπεδα διαλειτουργικότητας	16
Σχήμα 1.3 Δείκτης της Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας- DESI 2021	20
Σχήμα 2.1 Οργανωτική δομή της Α.Α.Δ.Ε.	36

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Ελλάδα την τελευταία δεκαετία βιώνει μία βαθιά οικονομική και δημοσιονομική κρίση με σοβαρές επιπτώσεις στην οικονομία, την επιχειρηματικότητα, τις εργασιακές σχέσεις και τον κοινωνικό ιστό της χώρας. Η εμφάνιση της πανδημίας Covid-19 είχε σαν αποτέλεσμα την περαιτέρω επιδείνωση αυτής της προβληματικής πραγματικότητας. Κάτω από αυτές τις συνθήκες η μεγιστοποίηση και η επιτυχής είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για την απρόσκοπτη λειτουργία του Κράτους, έτσι ώστε να μπορεί να εφαρμοστεί η εκάστοτε δημοσιονομική πολιτική.

Σε παγκόσμιο επίπεδο λαμβάνει χώρα η ταχύτατη ανάπτυξη της τεχνολογίας. Συνέπεια των ραγδαίων τεχνολογικών εξελίξεων είναι ότι όλες οι χώρες ακολουθούν πλέον το μοντέλο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με διαφορετικό βαθμό ολοκλήρωσης και επιτυχίας, προκειμένου να αναδιαρθρώσουν τον δημόσιο τομέα έτσι ώστε να καταστεί ευέλικτος, αποτελεσματικός και αποδοτικός. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να εγκαταλείπεται το παραδοσιακό, γραφειοκρατικό μοντέλο δημόσιας διοίκησης και να επικρατεί το Νέο Δημόσιο Management, το οποίο στοχεύει κυρίως στην ικανοποίηση των αναγκών του πολίτη, στην εφαρμογή νέων μεθόδων διοίκησης με κύριο χαρακτηριστικό την εξωστρέφεια, την αύξηση της αποτελεσματικότητας και τη μείωση του κόστους της Δημόσιας Διοίκησης. Η χρήση των νέων τεχνολογιών και των πληροφοριακών συστημάτων δρα καταλυτικά στην επίτευξη αυτών των στόχων (Τσακνή, 2020).

Η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) ασκεί τη φορολογική πολιτική στη χώρα μας και είναι το αρμόδιο όργανο για την είσπραξη των δημοσίων εσόδων. Στρατηγικό της στόχο αποτελεί η μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων, η αποτελεσματική και οικονομική είσπραξή τους, ενισχύοντας παράλληλα τη φορολογική συνείδηση των πολιτών. Μετά τις ειδικές συνθήκες που διαμορφώθηκαν λόγω της πανδημίας Covid-19, έμφαση δόθηκε στη βελτίωση και απλοποίηση των διαδικασιών είσπραξης, στην καλύτερη δυνατή ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων καθώς και στην προστασία του κοινωνικού συνόλου.

Απαραίτητη προϋπόθεση για την επίτευξη αυτών των στόχων ήταν η αναβάθμιση και η διεύρυνση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και εφαρμογών, η αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων καθώς και η επέκταση των διαλειτουργικότητων με

τρίτους φορείς. Κατά συνέπεια ο βαθμός ενσωμάτωσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Α.Α.Δ.Ε. παίζει καθοριστικό ρόλο στην αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητά της.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να εξετάσει τη συνδρομή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην αποτελεσματική είσπραξη των δημοσίων εσόδων. Μέσα από την έρευνα θα διαπιστωθεί κατά πόσο η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών συμβάλλει στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του εισπρακτικού μηχανισμού αλλά και στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Τα αποτελέσματα της έρευνας θα αποτελέσουν τη βάση προκειμένου να εξαχθούν συμπεράσματα και να υποβληθούν προτάσεις για τη βελτίωση και τον εκσυγχρονισμό της εισπρακτικής διαδικασίας ώστε αφενός να εξασφαλίζεται η φορολογική δικαιοσύνη και ισότητα και αφετέρου να ενισχυθούν τα δημόσια έσοδα, να μειωθεί η γραφειοκρατία και το κόστος της φορολογικής διοίκησης. Από τα αποτελέσματα της έρευνας μπορεί να προκύψουν στοιχεία, η αξιοποίηση των οποίων ενδέχεται να οδηγήσει σε αποτελεσματικές μεταρρυθμίσεις και καινοτόμες διαδικασίες.

Η διπλωματική εργασία αναπτύσσεται σε έξι κεφάλαια, το πρώτο κεφάλαιο αναφέρεται στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δίνεται ο εννοιολογικός προσδιορισμός, καταγράφονται τα οφέλη και οι προϋποθέσεις υλοποίησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ο βαθμός υιοθέτησής της στη χώρας μας, καθώς και η αξιολόγηση της ψηφιακής ωριμότητας στην Ελλάδα. Επίσης προσδιορίζεται η έννοια της διαλειτουργικότητας και η σημασία που έχει η επίτευξή της για την επιτυχή επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των διαφόρων οργανισμών.

Το δεύτερο κεφάλαιο αναφέρεται στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, η οποία ασκεί τη φορολογική πολιτική στη χώρα μας και είναι αρμόδια για τη διασφάλιση των δημοσίων εσόδων, επιχειρείται μία σύντομη ιστορική αναδρομή στο θεσμό των Ανεξάρτητων Αρχών, ενώ γίνεται αναφορά στην αποστολή και τους στρατηγικούς στόχους της Α.Α.Δ.Ε καθώς και στον τρόπο που λειτούργησε στην κρίσιμη περίοδο της πανδημίας, με σύμμαχό της τα εργαλεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Το τρίτο κεφάλαιο αναφέρεται στα δημόσια έσοδα, δίνεται ο ορισμός και αναφέρονται οι κατηγορίες και τα αρμόδια όργανα είσπραξης των δημοσίων εσόδων. Περιγράφεται η διαδικασία αναγκαστικής είσπραξης και αναλύεται πως η

πολυπλοκότητα του φορολογικού συστήματος στην Ελλάδα επιδρά στον μηχανισμό είσπραξης των δημοσίων εσόδων.

Το τέταρτο κεφάλαιο αναφέρεται στην εφαρμογή των εργαλείων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην αναγκαστική είσπραξη των δημοσίων εσόδων. Παρουσιάζονται τα κυριότερα πληροφοριακά συστήματα της Α.Α.Δ.Ε. και περιγράφονται οι αυτοματοποιημένες διαδικασίες είσπραξης.

Το πέμπτο κεφάλαιο αναφέρεται στην πραγματοποιηθείσα έρευνα, παρουσιάζεται η μεθοδολογία της έρευνας και αναλύονται τα αποτελέσματα αυτής.

Το έκτο κεφάλαιο περιλαμβάνει τα συμπεράσματα που εξήχθησαν από την πρωτογενή και δευτερογενή έρευνα, επίσης αποτυπώνονται προτάσεις για την ενίσχυση της είσπραξης των δημοσίων εσόδων και με τη συνδρομή των εργαλείων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Δημόσια Διοίκηση

1.1 Εισαγωγή

Η σύγχρονη εποχή χαρακτηρίζεται από τη δυναμική ανάπτυξη της τεχνολογίας, το διαδίκτυο αποτελεί μια σημαντική τεχνολογική καινοτομία που διαμόρφωσε εκ νέου την καθημερινότητα των ανθρώπων και οδήγησε στην αλλαγή του τρόπου επικοινωνίας και των διαπροσωπικών σχέσεων. Η χρήση του διαδικτύου δημιούργησε μία παγκόσμια αγορά και επέφερε σημαντικές αλλαγές στην εργασία, την επιχειρηματικότητα, το εμπόριο, τις υπηρεσίες, την εκπαίδευση και την ενημέρωση. Σε ένα περιβάλλον που εξελίσσεται διαρκώς η Δημόσια Διοίκηση δεν μπορεί να μείνει αμετάβλητη, αντιμετωπίζει νέες προκλήσεις, που αφορούν τον εκσυγχρονισμό της οργάνωσης, την ενίσχυση της διαφάνειας και την ουσιαστική αναβάθμιση και τον μετασχηματισμό της ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί στις νέες συνθήκες που διαμορφώνονται.

Σε παγκόσμιο επίπεδο οι κυβερνήσεις επενδύουν στο μοντέλο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και στη χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών, πληροφοριών και επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.), με στόχο τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών, την αύξηση της αποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης και τον εξορθολογισμό του κόστους λειτουργίας της. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μετασχηματίζει τη Δημόσια Διοίκηση, βελτιώνει την αποδοτικότητά της, ενισχύει την λογοδοσία και την διαφάνεια και παράλληλα επιτρέπει την μείωση του διοικητικού της κόστους (UN e-Government Survey, 2008, σελ. 2).

Υπό το πρίσμα των τεχνολογικών εξελίξεων η φορολογική διοίκηση στην Ελλάδα έχει υιοθετήσει τις στρατηγικές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ώστε να επιτύχει τους βασικούς της στόχους οι οποίοι αναφέρονται στην υψηλή και αποτελεσματική εισπραξιμότητα των Δημοσίων Εσόδων, στη διεύρυνση της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών με σκοπό την ποιοτική και γρήγορη εξυπηρέτησή των πολιτών και των επιχειρήσεων καθώς και στην ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης.

1.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

1.2.1 Η έννοια Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί ουσιαστική παράμετρο που προσδιορίζει το επίπεδο και την ποιότητα της Δημόσιας Διοίκησης μίας χώρας, για τον λόγο αυτό θα καταγραφούν οι ορισμοί που έχουν δοθεί από τους Παγκόσμιους Οργανισμούς και τους ερευνητές.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση ορίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση «ως την αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, ώστε να βελτιωθούν η παροχή δημόσιων υπηρεσιών και οι δημοκρατικές διαδικασίες καθώς και να ενισχυθεί η υποστήριξη των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο» (Commission of the European Communities, 2003, p. 8).

Σύμφωνα με την Παγκόσμια Τράπεζα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση «αναφέρεται στη χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών από τους δημόσιους οργανισμούς, η οποία έχει την ικανότητα να μετασχηματίζει τις σχέσεις τους, με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις καθώς και με τους άλλους φορείς του κράτους. Τα οφέλη που προκύπτουν είναι μείωση της διαφθοράς, ενίσχυση της διαφάνειας, καλύτερη εξυπηρέτηση και μείωση του κόστους» (World Bank, 2015).

Σύμφωνα με τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (Ο.Ο.Σ.Α.), «η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως η ικανότητα να μετασχηματίζει τη δημόσια διοίκηση μέσω της χρήσης των Τεχνολογιών, των Πληροφοριών και της Επικοινωνίας και αποτελεί ένα εργαλείο που επιτυγχάνει καλύτερη μορφή διακυβέρνησης» (OECD, 2003).

Σύμφωνα με τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών «η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η μορφή διακυβέρνησης που εφαρμόζει τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών έτσι ώστε να μετασχηματίσει τις εσωτερικές και τις εξωτερικές της σχέσεις. Μέσω της εφαρμογής των Τ.Π.Ε., στις διαδικασίες της, η Κυβέρνηση δεν μεταβάλλει τις λειτουργίες ή τις υποχρεώσεις της, ώστε αυτές να παραμένουν χρήσιμες, σύννομες, διαφανείς και υπεύθυνες. Αν μη τι άλλο, η εφαρμογή αυτή εγείρει τις προσδοκίες της κοινωνίας για υψηλότερο επίπεδο απόδοσης της διακυβέρνησης σε όλους τους τομείς» (U.N., 2003, p. 2).

Η Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή του ΟΗΕ για την Ασία και τον Ειρηνικό δίνει τον ορισμό της «καλής διακυβέρνησης» σύμφωνα με τον οποίο πρέπει να διακρίνεται από 8 κύρια χαρακτηριστικά, συμμετοχικότητα, ισοτιμία, αποδοτικότητα, αποτελεσματικότητα, διαφάνεια, λογοδοσία, τήρηση των κανόνων δικαίου και ανταπόκριση στις ανάγκες της κοινωνίας (U.N. Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, 2009, p.1).

Σύμφωνα με τον Fang (2002, p. 4), «η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να οριστεί ως ο τρόπος με τον οποίο οι κυβερνήσεις χρησιμοποιούν τις καινοτόμες Τ.Π.Ε., έτσι ώστε να παρέχουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις εύκολη πρόσβαση στη δημόσια πληροφόρηση και τις δημόσιες υπηρεσίες, να βελτιώνουν την ποιότητα των υπηρεσιών και να παρέχουν ευκαιρίες για συμμετοχή στις δημοκρατικές διαδικασίες».

Επίσης στην Ελληνική βιβλιογραφία υπάρχει ένα μεγάλο πεδίο σχετικά τον ορισμό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. «Ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ο μετασχηματισμός διαδικασιών, οργανωτικών δομών, δραστηριοτήτων και στόχων των δημοσίων οργανισμών, καθώς επίσης και του τρόπου επικοινωνίας τους με τους πολίτες, με βάση τις δυνατότητες που παρέχουν οι Τ.Π.Ε., με στόχο την αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας» (Αποστολάκης κ.ά., 2008, σελ.17).

Μία ακόμη ερμηνεία είναι ότι «ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσδιορίζει τη τάση συνεχούς βελτίωσης της δημόσιας διοίκησης και της παροχής υπηρεσιών με τη συνδρομή της τεχνολογίας, του διαδικτύου και των νέων μέσων επικοινωνίας» (Πρωτόγερος κ.ά., 2007, σελ. 1082).

Σύμφωνα με τον Σπινέλλη κ.ά., (2018, σ.15) «η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά στην αξιοποίηση και χρήση Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών από φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό του κράτους, στην παροχή υπηρεσιών αυξημένης ποιότητας και αξίας, στην αποδοτικότερη αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων και του ανθρώπινου δυναμικού και στη μείωση κόστους και του απαιτούμενου χρόνου ολοκλήρωσης σχετικών αιτημάτων. Συμβάλλει ακόμη στην αντιμετώπιση ζητημάτων διαφθοράς και κακοδιαχείρισης, στην αύξηση της διαφάνειας και της εμπιστοσύνης στις δημόσιες υπηρεσίες, καθώς και στην προώθηση της ενεργής συμμετοχής των πολιτών».

Γίνεται αντιληπτό από τα παραπάνω ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μία έννοια πολυδιάστατη, εξαρτάται από διάφορες συνιστώσες όπως η δημόσια διοίκηση, το θεσμικό πλαίσιο, η πληροφορική και η τεχνολογία, για τον λόγο αυτό οι ορισμοί που

δίνονται για να την περιγράψουν είναι πολλοί και αντικατοπτρίζουν την οπτική γωνία από την οποία την προσεγγίζει ο κάθε επιστήμονας. Όπως αναφέρουν οι Seifert και Peterson (2002) υπό αυτές τις συνθήκες ανακύπτουν διάφορα θέματα, όσον αφορά τη δημόσια πρόσβαση στην πληροφόρηση καθώς και την προστασία των προσωπικών δεδομένων, τα οποία απαιτούν αποτελεσματική αντιμετώπιση από τη δημόσια διοίκηση προκειμένου να μπορεί να εφαρμοσθεί επιτυχώς η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

1.2.2 Τύποι υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με την Ndou (2004) οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες ταξινομούνται σε τέσσερις κατηγορίες σύμφωνα με τον λήπτη των υπηρεσιών και απευθύνονται στους πολίτες, στις επιχειρήσεις, στην κυβέρνηση και στους υπαλλήλους. Η σχέση αλληλεπίδρασης που αναπτύσσουν με την κυβέρνηση οι λήπτες των υπηρεσιών καθορίζουν τέσσερα επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

- **Σχέση Κυβέρνησης προς Πολίτη (G2C - Government to Citizen)**

Η κατηγορία αυτή αναφέρεται στις υπηρεσίες που παρέχει η Δημόσια Διοίκηση προς τους πολίτες με ηλεκτρονικά μέσα και στις σχέσεις αλληλεπίδρασης που αναπτύσσονται μεταξύ τους. Μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ενισχύεται και βελτιώνεται η επικοινωνία των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες, αυξάνεται η εμπιστοσύνη των πολιτών προς το κράτος και επιδιώκεται η αναβάθμιση των δημόσιων υπηρεσιών, η ηλεκτρονική δημοκρατία και η ανάληψη ευθυνών από τη Δημόσια Διοίκηση. Παράδειγμα αυτής της λειτουργίας είναι η πρόσβαση στην ηλεκτρονική πληροφόρηση, η ηλεκτρονική πληρωμή φόρων και εισφορών, η ηλεκτρονική έκδοση διάφορων πιστοποιητικών, η ηλεκτρονική συνταγογράφηση.

- **Σχέση Κυβέρνησης προς Επιχειρήσεις (G2B – Government to Business)**

Η κατηγορία αυτή αναφέρεται στις υπηρεσίες που παρέχει η Δημόσια Διοίκηση προς τις επιχειρήσεις με ηλεκτρονικά μέσα και στις σχέσεις αλληλεπίδρασης που αναπτύσσονται μεταξύ τους βελτιώνοντας τη μεταξύ τους επικοινωνία. Οι διαδικτυακές συναλλαγές μειώνουν τη γραφειοκρατία, τον χρόνο διεκπεραίωσης και το κόστος συναλλαγών ενώ ενισχύουν την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων και την ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας. Παράδειγμα αυτής της λειτουργίας είναι η ηλεκτρονική χορήγηση φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας, η ηλεκτρονική

υποβολή δηλώσεων φόρου εισοδήματος και φόρου προστιθέμενης αξίας, η ηλεκτρονική έναρξη εργασιών.

- **Σχέση Κυβέρνησης προς Κυβέρνηση (G2G–Government to Government)**

Η κατηγορία αυτή αναφέρεται στις υπηρεσίες που παρέχει ένας δημόσιος φορέας προς ένα άλλο δημόσιο φορέα ή προς άλλους ξένους φορείς και στις σχέσεις αλληλεπίδρασης που αναπτύσσονται μεταξύ τους. Στοχεύει στην επικοινωνία και συνεργασία των κρατικών υπηρεσιών με στόχο την απλοποίηση των διαδικασιών, τη μείωση της γραφειοκρατίας και τον ανασχεδιασμό των οργανωτικών δομών. Παράδειγμα αποτελεί η ηλεκτρονική διακίνηση πληροφοριών και εγγράφων. Σε διεθνές επίπεδο τα κράτη επικοινωνούν και συνεργάζονται μεταξύ τους, μοιράζονται βάσεις δεδομένων και πόρους προκειμένου να υλοποιήσουν το κυβερνητικό τους έργο. Η κατηγορία αυτών των υπηρεσιών είναι πολύ σημαντική καθώς συμβάλλει στην εξοικονόμηση χρόνου και παραγωγικών πόρων.

- **Σχέση Κυβέρνησης προς Υπάλληλους (G2E – Government to Employees)**

Η κατηγορία αυτή αναφέρεται στις σχέσεις αλληλεπίδρασης που αναπτύσσονται μεταξύ της κυβέρνησης και των υπαλλήλων της, με στόχο την εξυπηρέτηση των υπαλλήλων. Μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχεται ένα πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους υπαλλήλους, η ηλεκτρονική εκπαίδευση έχει συμβάλλει σημαντικά στην επιμόρφωση των υπαλλήλων και στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους. Παράλληλα οι υπάλληλοι έχουν αποκτήσει πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τη μισθοδοτική και την υπηρεσιακή τους κατάσταση, σε προκηρύξεις νέων θέσεων εργασίας καθώς και στην πληροφόρηση σε πλήθος θεμάτων που τους αφορά.

Ο στόχος όλων των μοντέλων ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι κοινός και επικεντρώνεται στην προώθηση και την ενίσχυση της επικοινωνίας καθώς και στον περιορισμό των επαναλαμβανόμενων διοικητικών λειτουργιών (Γιαννουκάκου, 2011).

1.2.3 Προϋποθέσεις υλοποίησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Κύρια προϋπόθεση για την επιτυχή υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η ύπαρξη οράματος, ο καθορισμός συγκεκριμένου στρατηγικού σχεδίου, ο συνεχής

έλεγχος επίτευξης των στόχων, η αξιολόγηση των δράσεων καθώς και η δέσμευση του κράτους για την ευρεία εφαρμογή αυτής (Σπυράκης και Σπυράκη, 2008).

Επιπλέον πρέπει να πληρούνται οι κάτωθι προϋποθέσεις (Παρασκευάς, 2015):

- Η ύπαρξη οργανωμένων διαδικασιών από τον πάροχο της ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Η εφαρμογή των Τ.Π.Ε. από οργανισμούς που χαρακτηρίζονται από καλή εσωτερική οργάνωση και δομή είχε σαν αποτέλεσμα τη βελτίωση της λειτουργίας τους, το αντίθετο αποτέλεσμα σημειώθηκε σε οργανισμούς που είχαν οργανωτικές και δομικές δυσλειτουργίες.
- Το καλά εκπαιδευμένο προσωπικό, που αναλαμβάνει τον χειρισμό των εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων. Στην πράξη το εγχείρημα αυτό παρουσιάζει δυσκολίες, πολλές φορές πρέπει να δημιουργηθούν επιπρόσθετες ευνοϊκές συνθήκες, όπως η παροχή κινήτρων στο προσωπικό προκειμένου να αποδεχθούν τις νέες τεχνολογίες.
- Η χρήση ώριμων τεχνολογιών, υψηλών και ανοιχτών προδιαγραφών και προτύπων έτσι ώστε να διασφαλίζεται η διαλειτουργικότητα ανάμεσα στα πληροφοριακά συστήματα.
- Η ύπαρξη ψηφιακά εγγράμματων πολιτών, έτσι ώστε να μπορούν να κάνουν χρήση των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Καθοριστικό παράγοντα για την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση αποτελεί η ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων της. Το 2020 εγκρίθηκε η Εθνική Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας 2020-2025 και παράλληλα εκδόθηκε εγχειρίδιο το οποίο απευθύνεται στους φορείς της δημόσιας διοίκησης καθώς και στις ιδιωτικές επιχειρήσεις, το οποίο παρέχει πρακτικές σε μέτρα διαχείρισης κινδύνου για τα πληροφοριακά τους συστήματα (Σπινέλλης κ.ά., 2021).

1.2.4 Οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ασκεί θετικές επιδράσεις στην αναμόρφωση και τη βελτίωση της δημόσιας διοίκησης, σημαντική είναι η συμβολή της στην βελτίωση της παραγωγικότητας. Η βελτίωση της παραγωγικότητας μπορεί να οριστεί ως η καλύτερη ή ταχύτερη απόδοση με τη χρήση συγκεκριμένων πόρων. Επίσης δίνει τη δυνατότητα στον δημόσιο τομέα να ενισχύσει την ορθή διακυβέρνηση στον τομέα της γνώσης, αυτό

σημαίνει ότι πρώτον ο δημόσιος τομέας διέπεται από διαφάνεια και η δημόσια διοίκηση είναι ανοιχτή στη δημοκρατική συμμετοχή και τον έλεγχο, δεύτερον ο δημόσιος τομέας είναι στην υπηρεσία όλων και κανείς δεν μπορεί να αποκλειστεί από τις υπηρεσίες που παρέχονται και τρίτον ο δημόσιος τομέας είναι παραγωγικός και συντελεί στην εξοικονόμηση χρόνου και τη μείωση της ταλαιπωρίας των πολιτών (Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2003).

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση βελτιώνει την ανταγωνιστικότητα. Οι χώρες που παρέχουν ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες, υψηλής ποιότητας, εμφανίζουν μεγαλύτερο δείκτη ανταγωνιστικότητας σε σχέση με τις χώρες που η χρήση των Τ.Π.Ε. είναι περιορισμένη. Παράλληλα συμβάλλει στη βελτίωση της κυβερνητικής υπευθυνότητας και τον περιορισμό της διαφοράς, μέσω της διαφάνειας των λειτουργιών της (Σπυράκης & Σπυράκη, 2008).

Συνοψίζοντας τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα και στην κοινωνία είναι (Τσάκη, 2020) :

- ✓ Μειώνεται το κόστος λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών
- ✓ Βελτιώνεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών
- ✓ Αναδιοργανώνονται αποτελεσματικά οι διεργασίες της δημόσιας διοίκησης
- ✓ Αυξάνεται η αποτελεσματικότητα των δημόσιων υπηρεσιών
- ✓ Περιορίζεται η ανάγκη άμεσης επαφής των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες
- ✓ Μειώνεται ο χρόνος διεκπεραίωσης των διαδικασιών και επεκτείνεται η διαθεσιμότητα των δημόσιων υπηρεσιών
- ✓ Προωθείται η δημοκρατία και μειώνεται η διαφθορά
- ✓ Επιτυγχάνεται η συμμετοχή του κοινωνικού συνόλου στη διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών
- ✓ Η δημόσια διοίκηση ελέγχεται και όταν απαιτείται αποδίδονται ευθύνες
- ✓ Η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ωφελεί τις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες καθώς οι διαδικασίες διεκπεραίωσης των υποθέσεων απλουστεύονται

Ένα επιπλέον όφελος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ότι δημιουργεί την πεποίθηση ότι θα ενισχύσει τη διαφάνεια και το αίσθημα ευθύνης της δημόσιας διοίκησης με αποτέλεσμα οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να ανταποκρίνονται θετικά στις κυβερνητικές υπηρεσίες (Ziemba & Oblak, 2013).

1.2.5 Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Η εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας απεικονίζεται στους σχετικούς νόμους που την διέπουν. Στο ν.3979/2011 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, «θεσπίζεται η τήρηση ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου από τους Δημόσιους φορείς, η νομική ισχύς των ηλεκτρονικών εγγράφων καθώς και η ηλεκτρονική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, στα φυσικά και νομικά πρόσωπα, αλλά και μεταξύ των φορέων του Δημοσίου» (Παρασκευάς, 2015).

Το 2020 ψηφίστηκε ο ν. 4727/2020 για τη ψηφιακή διακυβέρνηση, με την ενσωμάτωση στην Ελληνική νομοθεσία των οδηγιών 2016/2102, 2019/1024 και 2018/1972 της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Όπως ορίζεται στην αιτιολογική έκθεση, *ο νόμος έχει στόχο τη σύνταξη ενός μοναδικού, ενιαίου νομοθετικού κειμένου με αντικείμενο τη ρύθμιση θεμάτων ψηφιακής διακυβέρνησης στον δημόσιο τομέα*. Σημειώνεται ότι η Ελλάδα ήταν η πρώτη χώρα που ενσωμάτωσε στο εθνικό της δίκαιο την οδηγία 2018/1972.

Η Ελλάδα τα τελευταία 20 έτη έχει σημειώσει σημαντική πρόοδο στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω της υλοποίησης επιχειρησιακών προγραμμάτων του Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης. Η πορεία και η εξέλιξη της Δημόσιας Διοίκησης στον τομέα των τεχνολογιών, της πληροφορίας και της επικοινωνίας (Τ.Π.Ε.) αποτυπώνεται στα παρακάτω επιχειρησιακά προγράμματα :

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κλεισθένης»

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κλεισθένης» εντάσσεται στο Β΄ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης περιόδου 1994-1999 και αποτέλεσε το πρώτο βήμα στην προσπάθεια υιοθέτησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση. Οι κύριες προτεραιότητες του προγράμματος αφορούσαν τον εκσυγχρονισμό και την αναβάθμιση της δημόσιας διοίκησης, την ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων στους τομείς της οικονομίας και της κοινωνικής ασφάλισης, την εκπαίδευση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού (Boufeas, et al., 2004).

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας»

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» εντάσσεται στο Γ΄ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης περιόδου 2000-2006, προέβλεπε τη δημιουργία τεχνολογικών υποδομών και είχε δύο γενικούς στρατηγικούς στόχους α) τη βελτίωση

της ποιότητας της καθημερινής ζωής του πολίτη με καθοριστικές παρεμβάσεις στους νευραλγικούς τομείς της Δημόσιας Διοίκησης, της υγείας, των μεταφορών και του περιβάλλοντος και β) την επίτευξη της οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης όπου η αξιοποίηση της τεχνολογίας και της γνώσης θα επιδράσουν θετικά στην παραγωγικότητα, τα εισοδήματα, την απασχόληση και την ανάπτυξη των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού. Αποτέλεσε ένα πρόγραμμα με καίριες παρεμβάσεις στους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής, έτσι ώστε να επιταχυνθεί η ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην Ελλάδα (Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας 2000-2006) :

Προκειμένου να επιτευχθούν οι παραπάνω στρατηγικοί στόχοι, τέθηκαν μία σειρά από ειδικούς στόχους, που αφορούσαν (Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας 2000-2006) :

- **Την παιδεία και τον πολιτισμό:** Εξοπλισμός, δικτύωση και ψηφιακό περιεχόμενο για τη δημιουργία ενός εκπαιδευτικού συστήματος για τον 21ο αιώνα, χρήση νέων τεχνολογιών για την προβολή του Ελληνικού πολιτισμού
- **Την εξυπηρέτηση του πολίτη και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής:** χρήση των Τ.Π.Ε. για καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη σε κρίσιμους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης, βελτίωση της ποιότητας ζωής με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στην υγεία και την πρόνοια, στο περιβάλλον και στις μεταφορές
- **Την ανάπτυξη και την απασχόληση στην ψηφιακή οικονομία:** δημιουργία συνθηκών για τη μετάβαση στη «νέα οικονομία», με την προώθηση του ηλεκτρονικού επιχειρείν, της έρευνας και της διασύνδεσής της με την παραγωγή, της κατάρτισης στις νέες τεχνολογίες, της απασχόλησης και της τηλεργασίας
- **Τις επικοινωνίες:** στήριξη της διαδικασίας απελευθέρωσης της αγοράς, δράσεις ανάπτυξης της τηλεπικοινωνιακής υποδομής σε απομακρυσμένες περιοχές για παροχή προηγμένων υπηρεσιών σε χαμηλό κόστος

Μέσω αυτού του προγράμματος ολοκληρώθηκε το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΣΙΣ» και ξεκίνησε η υλοποίηση των έργων Εθνική Διαδικτυακή Πύλη «ΕΡΜΗΣ», το σύστημα Αυθεντικοποίησης και το σύστημα Διαλειτουργικότητας.

Η Ψηφιακή Στρατηγική για την περίοδο 2006-2013

Η ψηφιακή στρατηγική για την περίοδο 2006 - 2013, περιλαμβάνει μία σειρά δράσεων με στόχο να πραγματοποιηθεί το «Ψηφιακό Άλμα», στην παραγωγικότητα και την ποιότητα ζωής, μέσω της αύξησης του βαθμού διεύθυνσης της ευρυζωνικότητας. Σε

αυτή την περίοδο η χώρα μας κατέγραψε σημαντική πρόοδο στον τομέα των Τ.Π.Ε. Η Ψηφιακή Στρατηγική ευθυγραμμιζόταν με τις κατευθύνσεις της Ευρωπαϊκής Πολιτικής i2010, θέτοντας έξι στόχους (Επιτροπή πληροφορικής, n.d.):

- Προώθηση της χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής στις επιχειρήσεις για την αύξηση της παραγωγικότητας
- Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα, προκειμένου να αναπτυχθεί η επιχειρηματικότητα της χώρας
- Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε κάθε κλάδο, με έμφαση στους τομείς που αξιοποιούν τις νέες τεχνολογίες
- Ενίσχυση του κλάδου των νέων τεχνολογιών στην οικονομία
- Βελτίωση της ποιότητας της ζωής μέσω της αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών από τους πολίτες
- Ανάπτυξη των ψηφιακών υπηρεσιών εξυπηρέτησης του πολίτη

Η Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για την περίοδο 2014-2020

Λόγω της οικονομικής κρίσης, στη στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιόδου 2014-2020, η Κυβέρνηση θέλησε να θέσει ένα ρεαλιστικό όραμα, αναφέροντας ότι «Στα επόμενα χρόνια αξιοποιώντας το δυναμικό των Τ.Π.Ε. ως καταλύτη ανάπτυξης και εργαλείο σύγχρονης διακυβέρνησης, η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, θα ανακτήσει την εμπιστοσύνη της κοινωνίας και θα καταστεί πιο αποδοτική και παραγωγική, παρέχοντας στους πολίτες και τις επιχειρήσεις πολιτοκεντρικές και συνεχώς αναβαθμιζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες» (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2014, σελ. 6).

Η υλοποίηση του οράματος βασίστηκε σε τρεις στρατηγικές κατευθύνσεις, οι οποίες έθεταν ειδικότερους στόχους (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2014, σελ. 9-16) :

Στρατηγική εκσυγχρονισμός Κράτους και Διοίκησης με στόχους :

- την απλούστευση των διαδικασιών με τη χρήση των Τ.Π.Ε. (αυτεπάγγελτη αναζήτηση εγγράφων χωρίς την ανθρώπινη μεσολάβηση μέσω της διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων)
- την ψηφιοποίηση των διεργασιών, αφορά κυρίως την ηλεκτρονική ενδοδιοικητική επικοινωνία για την ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων

- την ενιαία διαχείριση των πόρων της Δημόσιας Διοίκησης, μέσω μίας ενιαίας πολιτικής που αφορά την προμήθεια και διαχείριση των πληροφοριακών υποδομών του δημοσίου

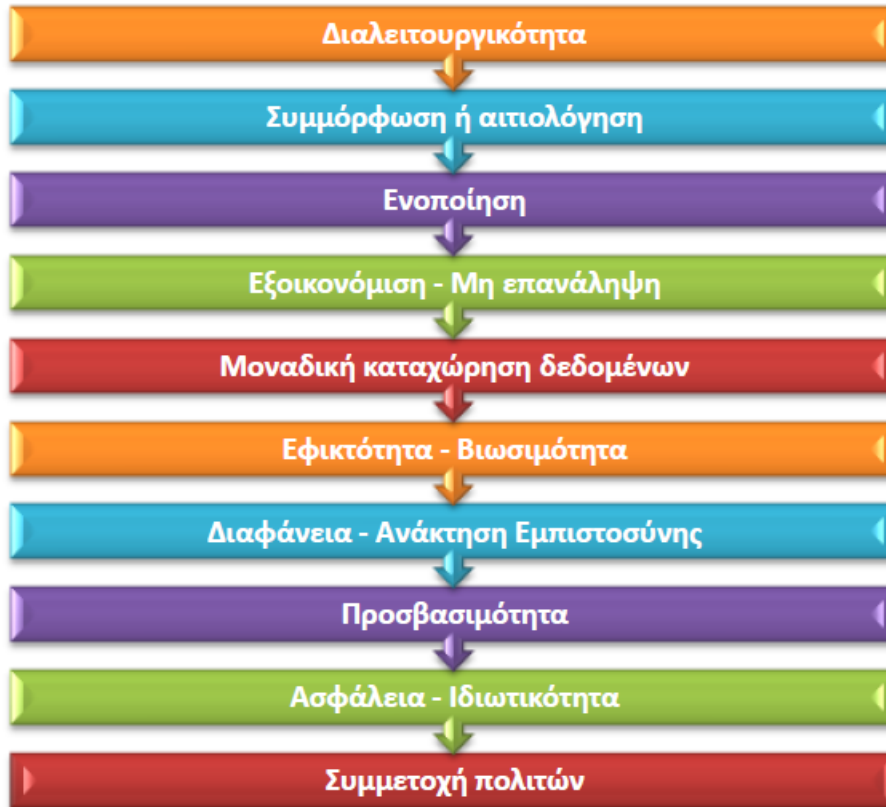
Στρατηγική επανασύνδεσης πολίτη με Κράτος και Διοίκηση με στόχους :

- την ενιαία και ολοκληρωμένη διαχείριση των συναλλαγών του πολίτη με τις δημόσιες υπηρεσίες
- την επικοινωνία του πολίτη με το δημόσιο μέσω ενός ενιαίου σημείου πρόσβασης
- την γρήγορη πρόσβαση στις διαδικτυακές υπηρεσίες, όπου η αυθεντικοποίηση των πολιτών θα πραγματοποιείται με τη χρήση ενός κωδικού που θα είναι κοινός σε όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες
- τη συμμετοχική δημοκρατία, ώστε να εξασφαλίζεται η πρόσβαση και συμμετοχή για το σύνολο των πολιτών
- την ψηφιακή ένταξη και τον ψηφιακό αλφαριθμητισμό των πολιτών, με την αξιοποίηση των υποδομών του δημοσίου και επιμορφωτικών προγραμμάτων

Στρατηγική συντονισμού των οριζόντιων πολιτικών Τ.Π.Ε. στη Δημόσια Διοίκηση με στόχους :

- τη διασύνδεση των κύριων μητρώων της Δημόσιας Διοίκησης, ώστε να διαλειτουργούν μεταξύ τους (μητρώο φορολογούμενων, μητρώο ασφαλισμένων, δημοτολόγιο, μητρώο αστυνομικών ταυτοτήτων)
- την ανοιχτή διάθεση Δημόσιας πληροφορίας, ώστε να αξιοποιηθεί ο πλούτος της δημόσιας πληροφορίας, μέσω ενός συστήματος ανταλλαγής πληροφοριών

Στη Στρατηγική προβλέπεται ότι η Δημόσια Διοίκηση θα πρέπει να οδηγείται από τις παρακάτω αναφερόμενες δεσμευτικές γενικές αρχές :



Πηγή: Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2014
 Σχήμα 1.1 Γενικές Αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020 – 2025

Στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025, περιγράφεται η στρατηγική για τη μετάβαση στη ψηφιακή Ελλάδα, και το όραμα που επικεντρώνεται στην αξιοποίηση των ευκαιριών που προσφέρει η ψηφιακή επανάσταση, που θα καθορίσουν την περαιτέρω ανάπτυξη της οικονομίας και της κοινωνίας. Στη βίβλο έχει προγραμματιστεί η υλοποίηση 455 έργων, τα οποία πρόκειται να χρηματοδοτηθούν από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Ανάκαμψης.

Οι κύριοι στόχοι για την επίτευξη του ψηφιακού μετασχηματισμού αφορούν: i) την ασφαλή γρήγορη και αξιόπιστη πρόσβαση στο διαδίκτυο ii) τη δημιουργία ενός ψηφιακού κράτους που θα παρέχει βελτιωμένες ψηφιακές υπηρεσίες στους πολίτες, σε όλους τους τομείς iii) την ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων των πολιτών iv) τη μετατροπή των ελληνικών επιχειρήσεων σε ψηφιακές επιχειρήσεις καθώς και την ενίσχυση της ψηφιακής καινοτομίας και vi) την ενσωμάτωση της σύγχρονης τεχνολογίας σε όλους τους τομείς της οικονομίας (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020α).

1.2.6 Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Προκειμένου να συντελεστεί συντονισμένα και αποφασιστικά ο ψηφιακός μετασχηματισμός της χώρας, έτσι ώστε να περιοριστεί η γραφειοκρατία και να προωθηθεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ηλεκτρονική δημοκρατία, συστάθηκε το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης στις 8 Ιουλίου 2019.

Στο παρελθόν η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ήταν αρμοδιότητα διαφόρων φορέων και τα πληροφοριακά συστήματα ήταν διασκορπισμένα, αυτό είχε σαν αποτέλεσμα τον παράλληλο σχεδιασμό, τη δημιουργία έργων που συχνά αλληλεπικαλύπτονταν και την παροχή υπηρεσιών χαμηλής ποιότητας και υψηλού κόστους. Η υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού πραγματοποιείται πλέον από ένα κεντρικό σημείο διοίκησης έτσι ώστε να διασφαλίζεται η σύμπραξη όλων των φορέων της δημόσιας διοίκησης για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας.

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σχεδιάζει τον ψηφιακό μετασχηματισμό του κράτους και οι κύριες αρμοδιότητές του αφορούν (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020α) :

1. Καθορίζει το στρατηγικό σχεδιασμό και τις απαιτούμενες παρεμβάσεις προκειμένου να υλοποιηθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός.
2. Είναι υπεύθυνο να εποπτεύει, να ανασχεδιάζει και να ψηφιοποιεί τις διοικητικές διαδικασίες στο δημόσιο τομέα.
3. Είναι υπεύθυνο για την εποπτεία και την υποστήριξη των κεντρικών κυβερνητικών πληροφοριακών συστημάτων και των αντίστοιχων υποδομών, καλύπτοντας το σύνολο της κυβερνητικής δραστηριότητας σε όλους τους τομείς πολιτικής.
4. Είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση καθώς και την υποστήριξη των κεντρικών τηλεπικοινωνιακών υποδομών και των ψηφιακών επικοινωνιών.
5. Είναι υπεύθυνο να παρακολουθεί και να αξιολογεί την πρόοδο που συντελείται στα έργα της Βίβλου.

Επίσης καταρτίζει την Εθνική Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας, με κύριο στόχο την εξασφάλιση υψηλού επιπέδου ασφάλειας για τα συστήματα τηλεπικοινωνιών και πληροφορικής σε εθνικό επίπεδο.

1.3 Διαλειτουργικότητα

1.3.1 Έννοια Διαλειτουργικότητας

Οι οργανισμοί διαφοροποιούνται μεταξύ τους λόγω της διαφορετικής δομής, των διοικητικών διαδικασιών που εφαρμόζουν, της νομοθεσίας που τους διέπει καθώς και των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιούν. Είναι πολύ σημαντικό να διαμορφωθεί ένα πλαίσιο που θα επιτρέπει στους οργανισμούς να συνεργάζονται και να επικοινωνούν μεταξύ τους με ασφάλεια.

Διαλειτουργικότητα «είναι η δυνατότητα ενός προϊόντος ή συστήματος του οποίου οι διεπαφές είναι πλήρως δημόσια τεκμηριωμένες να συνδέεται και να λειτουργεί με άλλα προϊόντα ή συστήματα, χωρίς περιορισμούς στην πρόσβασή τους ή φραγμούς στην υλοποίηση» (Wikipedia, 2021).

Όπως ορίζεται από την Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων «διαλειτουργικότητα είναι ο τρόπος με τον οποίο θα διασυνδεθούν τα συστήματα, οι πληροφορίες και οι μέθοδοι εργασίας εντός ή μεταξύ, εθνικών ή ευρωπαϊκού επιπέδου δημοσίων διοικήσεων ή των επιχειρήσεων» (Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2003, σελ. 23).

Σύμφωνα με την Λαζακίδου (2016, σελ.11), «η διαλειτουργικότητα αναφέρεται στο γεγονός ότι πολλά συστήματα, είτε είναι πανομοιότυπα είτε διαφέρουν ριζικά, μπορούν να επικοινωνήσουν χωρίς να υπάρχουν αμφισημίες και να συνεργαστούν».

Σύμφωνα με την ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με θέμα «Προς τη διαλειτουργικότητα των Ευρωπαϊκών Δημόσιων Υπηρεσιών» αν δεν αναπτυχθεί η διαλειτουργικότητα ανάμεσα στις Ευρωπαϊκές Δημόσιες Διοικήσεις, η παροχή Ευρωπαϊκών δημόσιων υπηρεσιών θα είναι πρακτικώς ανεφάρμοστη. Ορίζει ότι σε επίπεδο Ευρωπαϊκών Δημόσιων Υπηρεσιών «διαλειτουργικότητα σημαίνει ικανότητα ανόμοιων και διαφορετικών οργανισμών να αλληλεπιδρούν προς αμοιβαίο όφελος και συμφωνημένους κοινούς στόχους, που περιλαμβάνουν την ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων μεταξύ των οργανισμών, μέσω των επιχειρηματικών διαδικασιών που υποστηρίζουν, μέσω της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των αντίστοιχων οικείων συστημάτων Τ.Π.Ε. » (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2010).

Η επίτευξη της διαλειτουργικότητας ανάμεσα στα πληροφοριακά συστήματα των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την ανάπτυξη των

υπηρεσιών Διαδικτύου. Η διαλειτουργικότητα αφορά στη χρήση κοινών προτύπων επικοινωνίας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων και στόχο έχει την επιτυχή και ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων μέσω των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του Δημόσιου Τομέα.

Για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης αλλά και την ενίσχυση της αποτελεσματικής λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης έχει θεσπιστεί το **Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών**. Σκοπός του Ελληνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας «είναι η εξασφάλιση της διαλειτουργικότητας ανάμεσα στα πληροφοριακά συστήματα της δημόσιας διοίκησης, μέσω της οποίας διασφαλίζεται η συνεχής ροή πληροφοριών καθώς και η εναρμόνιση με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας» (Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., 2008).

1.3.2 Είδη Διαλειτουργικότητας

Η διαλειτουργικότητα αναλύεται σε τέσσερα επίπεδα (European Commission, 2010) :

- **Θεσμική διαλειτουργικότητα**

Η θεσμική διαλειτουργικότητα αναφέρεται στην προσαρμογή και την εναρμόνιση των διαφορετικών νόμων και διατάξεων που ορίζουν τον τρόπο λειτουργίας των εμπλεκόμενων οργανισμών που συνεργάζονται, είτε για να ανταλλάξουν ηλεκτρονικά πληροφορίες μεταξύ τους είτε για να παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες ή σε άλλους οργανισμούς.

- **Οργανωσιακή διαλειτουργικότητα**

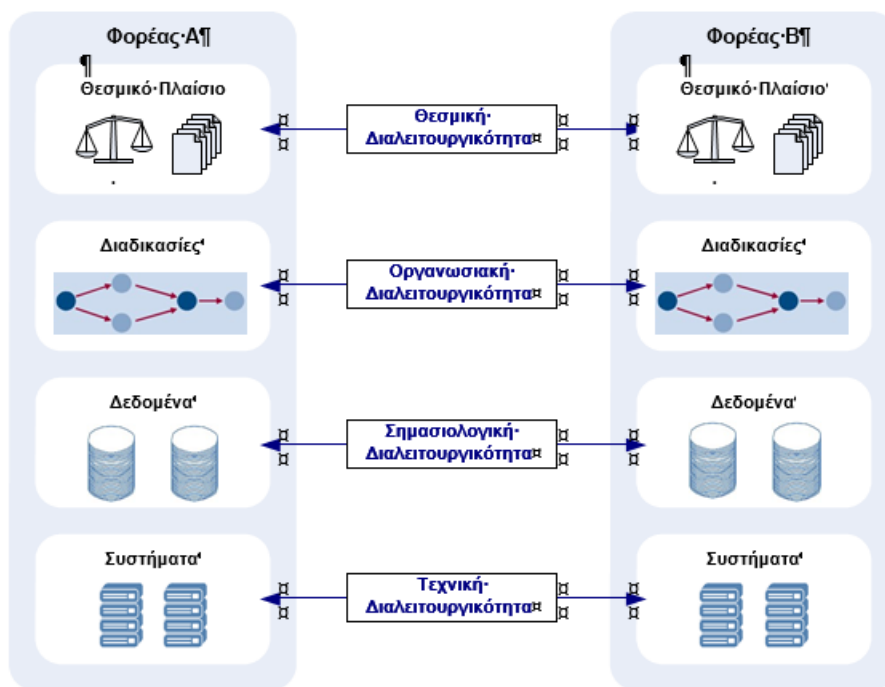
Η οργανωσιακή διαλειτουργικότητα σχετίζεται με τον επανασχεδιασμό των δομών, των διαδικασιών και των λειτουργιών των οργανισμών που συνεργάζονται μεταξύ τους, έτσι ώστε να μπορούν να λειτουργούν ως μια οντότητα προκειμένου να επιτυγχάνουν τους στόχους τους. Το εγχείρημα αυτό αντιμετωπίζει σημαντικές δυσκολίες αν αναλογιστούμε ότι οι οργανισμοί έχουν διαφορετική οργανωτική δομή και εφαρμόζουν διαφορετικό μοντέλο διαδικασιών ενώ για την αποτελεσματική συνεργασία και επικοινωνία μεταξύ τους θα πρέπει να ξεπεραστούν νομικά και διοικητικά εμπόδια.

- **Σημσιολογική διαλειτουργικότητα**

Η σημασιολογική διαλειτουργικότητα αναφέρεται στη χρήση ενός κοινού λεξιλογίου, και καθιερωμένων όρων ώστε να διασφαλίζεται ότι η ακριβής σημασία των πληροφοριών που ανταλλάσσονται ηλεκτρονικά είναι κατανοητές από όλους του εμπλεκόμενους και η επεξεργασία αυτών των πληροφοριών γίνεται με ουσιαστικό και αποτελεσματικό τρόπο.

- **Τεχνική διαλειτουργικότητα**

Η τεχνική διαλειτουργικότητα διασφαλίζει ότι οι πληροφορίες που ανταλλάσσονται μεταξύ των συστημάτων πληροφοριών γίνεται με ομοιογενή τρόπο μέσω τεχνικών προδιαγραφών, μεταφέρονται αυτούσιες και είναι κατανοητές. Με αυτόν τον τρόπο επιλύεται το πρόβλημα της διαφορετικής τεχνολογικής υποδομής των οργανισμών που δημιουργεί προβλήματα στη διασύνδεση και την επικοινωνία των πληροφοριακών τους συστημάτων.



Πηγή: Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., 2008
Σχήμα 1.2 Τα επίπεδα διαλειτουργικότητας

Η ραγδαία εξέλιξη των πληροφοριακών συστημάτων καθιστά αναγκαία την επιτυχή σχέση μεταξύ συστημάτων και οργανωτικών δομών, ώστε να αντιμετωπίσουν επιτυχώς τις προκλήσεις των συνεχών αλλαγών και καινοτομιών. Η Διαλειτουργικότητα έχει αναγνωριστεί ότι αποτελεί ένα σημαντικό παράγοντα ώστε να επιτευχθεί η αποτελεσματική λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων στους διάφορους

οργανισμούς, με στόχο να αυξηθεί η αποδοτικότητα και να περιοριστούν τα λειτουργικά κόστη.

1.3.3 Εξασφάλιση Διαλειτουργικότητας

Οι δημόσιοι οργανισμοί έχουν διαφορετικές υποδομές, διαφορετικό βαθμό ψηφιοποίησης και χρησιμοποιούν διαφορετικά πληροφοριακά συστήματα ανάλογα με τις ανάγκες που πρέπει να καλύψουν, αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να ικανοποιούν τις εσωτερικές τους ανάγκες αλλά δεν εξασφαλίζει απαραίτητα τη μεταξύ τους επικοινωνία και την επιτυχή ανταλλαγή πληροφοριών προκειμένου να επιτευχθούν οι κοινοί τους σκοποί. Για την επίλυση αυτού του θέματος είναι απαραίτητη η καθιέρωση συγκεκριμένων προτύπων, προδιαγραφών και διαδικασιών. Επίσης προκειμένου να εξασφαλισθεί η διαλειτουργικότητα είναι απαραίτητη η διαρκής ενσωμάτωση των σύγχρονων τεχνολογιών στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αυτό συνεπάγεται ότι παράλληλα πρέπει να εξασφαλισθεί και η οικονομική βιωσιμότητα των μέτρων που υποστηρίζουν τη διαλειτουργικότητα.

Προκειμένου να εξασφαλιστεί η διαλειτουργικότητα πρέπει να πληρούνται οι κάτωθι προϋποθέσεις (Ανοιχτή Διακυβέρνηση, 2016) :

- Η υιοθέτηση **ανοιχτών αρχιτεκτονικών**, στις οποίες καθορίζονται η θέση και ο ρόλος κάθε υποσυστήματος. Η ανοιχτή αρχιτεκτονική ενός πληροφοριακού συστήματος είναι αυτή που προωθεί την ελευθερία επιλογών στα συστατικά του και επιτρέπει τη σύνθεση της προσφορότερης λύσης από εναλλάξιμα συστατικά, χωρίς να δεσμεύεται σε ιδιόκτητες τεχνολογίες και λύσεις ενός κατασκευαστή.
- Η ύπαρξη **κοινών και ευρύτερα αποδεκτών προτύπων**, που περιγράφουν τον τρόπο επικοινωνίας μεταξύ των υποσυστημάτων και τη μορφή των πληροφοριών που ανταλλάσσονται.
- Ο έλεγχος των προϊόντων από ανεξάρτητους οργανισμούς, για τη συμμόρφωσή τους με τα πρότυπα.

Για να εξασφαλιστεί η επιτυχής επικοινωνία και η ανταλλαγή δεδομένων ανάμεσα στους κυβερνητικούς οργανισμούς, η Ελλάδα εφαρμόζει το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Greek eGIF), το οποίο έχει βασιστεί στο βρετανικό eGif, αλλά εξατομικεύεται περαιτέρω σύμφωνα με τις ανάγκες της χώρας μας.

Το ελληνικό e-GIF καθορίζει τους κανόνες και τα πρότυπα, ώστε να υλοποιηθεί η γενικότερη στρατηγική της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όσον αφορά (Ανοιχτή Διακυβέρνηση, 2016):

- Την πιστοποίηση δημόσιων διαδικτυακών τόπων
- Τη διαλειτουργικότητα μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων
- Την ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών
- Την ψηφιακή αυθεντικοποίηση πολιτών και επιχειρήσεων
- Την ανοιχτή πρόσβαση σε δημόσια δεδομένα και έγγραφα.

Η επίτευξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των διαφόρων οργανισμών της δημόσιας διοίκησης, βελτιώνει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών και περιορίζει τη σπατάλη του δημοσίου χρήματος.

1.3.4 Κέντρο Διαλειτουργικότητας Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διασύνδεση των υπηρεσιών των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης καθίσταται εφικτή μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας **(ΚΕ.Δ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.**

Το ΚΕ.Δ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης είναι το πληροφοριακό σύστημα που αναπτύχθηκε από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, με στόχο τη διασύνδεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης. Εξασφαλίζει ένα ενιαίο περιβάλλον εγκατάστασης και χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών, μέσω του οποίου ανταλλάσσονται επιχειρησιακά δεδομένα μεταξύ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και των Φορέων του Δημοσίου (Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Διοίκησης, 2020).

Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας αποτελείται από (Υπουργείο Οικονομικών, 2020) :

- το Enterprise Service Bus, είναι η πλατφόρμα στην οποία εγκαθίστανται οι διαδικτυακές υπηρεσίες, και αξιοποιεί ένα πλαίσιο προτύπων και κανόνων για την παροχή υπηρεσιών ασφαλούς ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ συστημάτων και εφαρμογών.
- την Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Διαδικτυακών Υπηρεσιών που παρέχει την δυνατότητα υποβολής, ενημέρωσης, τροποποίησης, έγκρισης και ακύρωσης των αιτημάτων των «Φορέων».

- τον Κοινό Οδηγό Υλοποίησης Διαδικτυακών Υπηρεσιών, ο οποίος περιλαμβάνει κοινές /οριζόντιες λειτουργίες για όλες τις διαδικτυακές υπηρεσίες (Υπουργείο Οικονομικών, 2020).

«Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας αναβαθμίστηκε σύμφωνα με τον νόμο 4623/2019, με γνώμονα τη βέλτιστη τεχνικά λύση και την προστασία και ασφάλεια των διακινούμενων δεδομένων. Εξασφαλίζει μια ενιαία υποδομή εγκατάστασης και χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών, μέσω του οποίου ανταλλάσσονται επιχειρησιακά δεδομένα μεταξύ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και των φορέων του Δημοσίου. Οι διαδικτυακές υπηρεσίες του παρέχονται σε 24ωρη βάση επί επτά μέρες την εβδομάδα» (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020β).

Η απαίτηση των πολιτών για μείωση της γραφειοκρατίας και απλοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών επιταχύνουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης. Ο περαιτέρω εκσυγχρονισμός του Κέντρου Διαλειτουργικότητας κρίθηκε απαραίτητος προκειμένου να εξασφαλιστεί η διαλειτουργικότητα υψηλής διαθεσιμότητας, ώστε να εξυπηρετεί μεγάλο όγκο συναλλαγών με ασφάλεια και ταχύτητα. Στο πλαίσιο αυτό, αποφασίστηκε η ένταξη του έργου «Κέντρο Διαλειτουργικότητας επόμενης γενιάς», στο ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, χρηματοδοτούμενο από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Υπουργείο Οικονομικών, 2022).

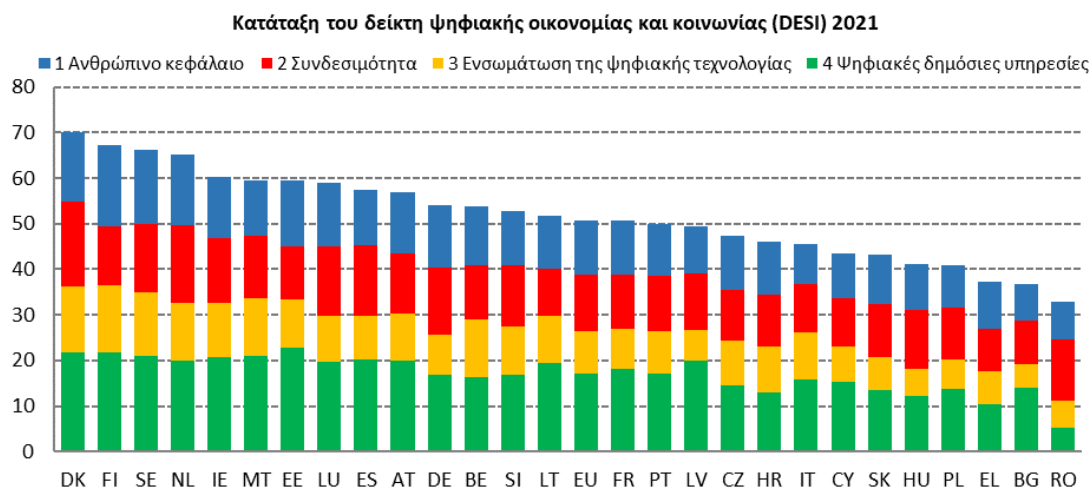
1.4 Αξιολόγηση ψηφιακής ωριμότητας στην Ελλάδα

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή επιβλέπει την ψηφιακή πρόοδο που καταγράφουν τα κράτη μέλη και κάθε χρόνο δημοσιεύει εκθέσεις για τον δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI). Οι εκθέσεις αυτές διευκολύνουν τα κράτη να εντοπίζουν τους τομείς της ψηφιακής πολιτικής στους οποίους δίνει προτεραιότητα η Ευρωπαϊκή Ένωση. Το 2021 ο δείκτης DESI προσαρμόστηκε έτσι ώστε να αντανakλά τα δύο προγράμματα που θα ασκήσουν σημαντικές επιδράσεις στον ψηφιακό μετασχηματισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τον μηχανισμό ανάκαμψης και ανθεκτικότητας και την Ψηφιακή Πυξίδα για την ψηφιακή δεκαετία (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2021).

Παρά την πρόοδο που έχει συντελεστεί στη χώρα μας στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι επιδόσεις της σε σχέση με άλλα κράτη μέλη της Ε.Ε. παραμένουν

κάτω από τον μέσο όρο της Ε.Ε. Συγκεκριμένα σύμφωνα με τον δείκτη DESI που αξιολογεί την ψηφιακή ωριμότητα για το 2021 κατατάσσεται τρίτη από το τέλος.

Πιο συγκεκριμένα «Η Ελλάδα κατέγραψε μικρή πρόοδο σε σχέση με τις ψηφιακές δεξιότητες, ενώ το ποσοστό των απασχολούμενων γυναικών στον τομέα των Τ.Π.Ε. αυξήθηκε σημαντικά. Βελτίωσε τις επιδόσεις της όσον αφορά τη συνδεσιμότητα και άρχισε να αναπτύσσει δίκτυα πολύ υψηλής χωρητικότητας, αν και εξακολουθεί να βρίσκεται πολύ πιο κάτω από τον μέσο όρο της Ε.Ε. στην κάλυψη δικτύων πολύ υψηλής χωρητικότητας και στη διείσδυση σταθερών ευρυζωνικών επικοινωνιών με ταχύτητες τουλάχιστον 100Mbps. Όσον αφορά την ενσωμάτωση των ψηφιακών τεχνολογιών στις επιχειρηματικές δραστηριότητες, η Ελλάδα βρίσκεται πολύ κάτω από τον μέσο όρο της Ε.Ε. Είναι πολύ σημαντικό ότι ως προς την ψηφιοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών, οι επιδόσεις της Ελλάδας το 2020 υπερβαίνουν τον μέσο όρο της Ε.Ε. όσον αφορά τον αριθμό των χρηστών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ υπερβαίνουν κατά πολύ τον μέσο όρο της ΕΕ ως προς την ετοιμότητα ανοικτών δεδομένων, καθώς η χώρα έχει ήδη εφαρμόσει σχετική νομοθεσία και πολιτικές» (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2021).



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2021

Σχήμα 1.3 Δείκτης της Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας- DESI 2021

Η χώρα μας καταγράφει χαμηλά επίπεδα ψηφιακής ωριμότητας, το γεγονός αυτό συνδυαστικά με τις ταχύτατες τεχνολογικές εξελίξεις καθιστά υποχρεωτική την άμεση ανάληψη συγχρονισμένων πρωτοβουλιών σε όλους τους τομείς, ώστε να υλοποιηθεί

μια «ολιστική» ψηφιακή προσέγγιση. Με αυτό τον τρόπο θα δώσει ώθηση στον ψηφιακό μετασχηματισμό της και θα βελτιώσει τη θέση της στους δείκτες που αφορούν την τεχνολογία και την καινοτομία. Ήδη έχει σημειωθεί πρόοδος και το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης προχώρησε σε καίριες παρεμβάσεις προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι συνέπειες της πανδημίας, οι οποίες επιτάχυναν τις ψηφιακές διαδικασίες (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020α).

1.5 Εξελίξεις στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εν μέσω πανδημίας

Στη διάρκεια της πανδημίας και λόγω των αυστηρών περιοριστικών μέτρων που επιβλήθηκαν, η δημόσια διοίκηση προχώρησε σε ουσιαστικές παρεμβάσεις στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση με έμφαση στην ανάπτυξη των ψηφιακών υπηρεσιών, προκειμένου να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά οι αυξημένες ανάγκες που είχαν δημιουργηθεί.

Οι κυριότερες παρεμβάσεις αφορούσαν (Σπινέλλης κ.ά., 2021) :

- Στη δημόσια διοίκηση :

Τηλεδιασκέψεις και τηλεργασία, ψηφιακή υπογραφή, έκδοση εγγράφων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης gov.gr, χωρίς περαιτέρω διατυπώσεις ή διαδικασία επικύρωσης, υποβολή ηλεκτρονικών αιτήσεων στα ΚΕΠ, έκδοση ψηφιακών αποσπασμάτων ληξιαρχικών πράξεων και πιστοποιητικών δημοτολογίου, εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση πολιτών διαμέσου της υπηρεσίας «ψηφιακών ραντεβού» για μια σειρά από φορείς, όπως τα ΚΕΠ (myKEPlive), προξενεία (myConsulLive) για τους Έλληνες του εξωτερικού, ΑΑΔΕ(myAADElive), ΟΑΕΔ (myOAEDlive).

- Στον τομέα της υγείας:

Άυλη συνταγογράφηση, μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης που διαχειρίζεται η ΗΔΙΚΑ ΑΕ, είτε μέσω μηνύματος (SMS) στο κινητό τηλέφωνο είτε (και) μέσω μηνύματος (email). Σύσταση και λειτουργία του συστήματος αρχειοθέτησης του Εθνικού Μητρώου Ασθενών από τον κορωνοϊό, σύστημα τηλεσυμβουλευτικής για ασθενείς COVID-19. Λειτουργία της πλατφόρμας emvolio.gov.gr για τον προγραμματισμό του

εμβολιασμού των πολιτών που σε συνδυασμό με την άυλη συνταγογράφηση, επιτεύχθηκε η διαχείριση μιας ιδιαίτερα απαιτητικής διαδικασίας εμβολιασμού εθνικής κλίμακας. Έκδοση Ψηφιακού Πιστοποιητικού Εμβολιασμού.

- Στον τομέα της εκπαίδευσης και κατάρτισης:
Διενέργεια μαθημάτων, με εξ αποστάσεως εκπαίδευση, εξ αποστάσεως κατάρτιση και επιμόρφωση των στελεχών της δημόσιας διοίκησης. ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων εγγραφής στην πρωτοβάθμια εκπαίδευση και εγγραφή στα δημόσια νηπιαγωγεία, μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας «Πρώτη Εγγραφή», της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr, η οποία διαλειτουργεί με τα πληροφοριακά συστήματα «Μητρώο Πολιτών» και «myschool». Έκδοση ψηφιακών βεβαιώσεων, πιστοποιητικών ή αποσπασμάτων απολυτηρίων Γυμνασίου, Λυκείου, ΕΠΑΛ. Ενημέρωση των υποψήφιων μαθητών των Πανελλαδικών Εξετάσεων, για τα αποτελέσματα μέσω γραπτού μηνύματος SMS.
- Στον τομέα της απασχόλησης:
Ηλεκτρονικές συναλλαγές των ασφαλισμένων του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης e-ΕΦΚΑ, με παράλληλη κατάργηση 68 διαδικασιών από τα ΚΕΠ στο πλαίσιο απλούστευσης διαδικασιών. Ψηφιακή έκδοση των αποδεικτικών ασφαλιστικής ενημερότητας.
- Στον τομέα της οικονομίας και ανάπτυξης:
Λειτουργήσε η ψηφιακή πλατφόρμα e-Καταναλωτής για τη δήλωση τιμών των προϊόντων, ενισχύθηκε με ψηφιακά εργαλεία η επικοινωνία του υπουργείου με τους καταναλωτές μέσω της «Γραμμής Καταναλωτή». Υλοποιήθηκε η έκδοση και πληρωμή e-Παραβόλου και στα αγγλικά, ενώ εκδόθηκαν νέες ενιαίες προδιαγραφές για τα ηλεκτρονικά τιμολόγια.
- Στον τομέα του τουρισμού:
Δόθηκε ώθηση, με τη χρήση του «greenpass», το Ευρωπαϊκό Ψηφιακό Πιστοποιητικό COVID-19, δημιουργώντας ένα ασφαλές πλαίσιο μετακίνησης στη χώρα μας και σε 33 χώρες της Ευρώπης. Το green pass διατίθεται από την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr.

Οι παραπάνω παρεμβάσεις αποτελούν το μοντέλο ανάπτυξης των σύγχρονων υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης. Σύνθετες διαδικασίες απλοποιούνται, οι πολίτες δεν προσκομίζουν πλέον δικαιολογητικά από μία υπηρεσία σε άλλη, αλλά το Δημόσιο

αναζητά αυτεπάγγελτα τα σχετικά δικαιολογητικά από τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες με αποτέλεσμα την άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών.

1.6 Ανακεφαλαίωση

Είναι φανερό ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αλλάζει ριζικά το κράτος και την κοινωνία. Ειδικότερα στη δημόσια διοίκηση συμβάλλει στην αύξηση της αποτελεσματικότητας, στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των άλλων φορέων, στον περιορισμό των φαινομένων διαφθοράς και στην αύξηση της διαφάνειας. Σήμερα η δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα είναι προσανατολισμένη στον ψηφιακό μετασχηματισμό της, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και την υιοθέτηση των επιτυχημένων πρακτικών που εφαρμόζονται στις χώρες που εμφανίζουν υψηλές επιδόσεις.

Αντίστοιχα η φορολογική διοίκηση επενδύει στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με κύριο στόχο την αποτελεσματική είσπραξη των δημοσίων εσόδων, τον περιορισμό των φαινομένων φοροδιαφυγής και φοροαποφυγής, την ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης, ενώ παράλληλα έμφαση δίνει στην παροχή ψηφιακών υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Στην Ελλάδα τα τελευταία έτη έχει σημειωθεί σημαντική πρόοδος στον τομέα της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, παρόλα αυτά υστερεί σε σχέση με τις επιδόσεις των άλλων Ευρωπαϊκών χωρών, ενώ η δημόσια διοίκηση εξακολουθεί να χαρακτηρίζεται από πολυπλοκότητα, γραφειοκρατία και υψηλό κόστος. Γίνεται αντιληπτό ότι η χώρα μας θα πρέπει να εντείνει τις δράσεις της προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της.

«Οι προκλήσεις είναι μεγάλες, καθώς οι ψηφιακές τεχνολογίες και τα μοντέλα δημιουργίας υπηρεσιών εξελίσσονται με ταχύτητες που υπερβαίνουν κατά πολύ τις δυνατότητες προσαρμογής των κρατών. Οι επόμενες δεκαετίες θα χαρακτηριστούν από τη δημιουργία ψηφιακού χάσματος, καθώς τα κράτη που δεν θα μπορέσουν να επιτύχουν υψηλά επίπεδα ψηφιακού μετασχηματισμού, θα οδηγηθούν μοιραία στο περιθώριο»
(Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2020α)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων

2.1 Εισαγωγή

Λόγω της πρόσφατης οικονομικής κρίσης που βίωσε η χώρα μας και υπό το βάρος των δημοσιονομικών πιέσεων που δημιουργήθηκαν καθώς και των δεσμεύσεων που ανέλαβε, επήλθαν σημαντικές μεταβολές στον μηχανισμό είσπραξης των δημοσίων εσόδων. Καθοριστική μεταβολή αποτέλεσε η αυτονόμηση της φορολογικής διοίκησης, με την ανάληψη των αρμοδιοτήτων της από την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, έχοντας ως στόχο την αποπολιτικοποίηση της φορολογικής διοίκησης.

Γενικότερα η αποπολιτικοποίηση της δημόσιας διοίκησης αποτελεί ένα παλαιό ζητούμενο και έχει διατυπωθεί πολλάκις στις συστάσεις διεθνών φορέων. Όσον αφορά την είσπραξη των δημοσίων εσόδων αποτέλεσε δέσμευση της Ελλάδας προς τους Ευρωπαϊκούς θεσμούς και καταγράφεται στα μνημόνια. Στο 3^ο μνημόνιο και στην παράγραφο Γ.5.1. του άρθρου 3 του Ν.4336/14.9.2015 αναφέρεται «Οι αρχές προτίθενται να εκσυγχρονίσουν και να ενισχύσουν την ελληνική διοίκηση και να εφαρμόσουν σε στενή συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ένα πρόγραμμα οικοδόμησης ικανοτήτων και απολιτικοποίησης της ελληνικής διοίκησης. Υπό το καθεστώς της ενισχυμένης εποπτείας που είχε τεθεί η χώρα μας σύμφωνα με τον 472/2013 Κανονισμό (Ε.Ε.), ο μηχανισμός είσπραξης των δημοσίων εσόδων διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην οικονομική ανάκαμψη της χώρας και οι Ευρωπαϊκοί θεσμοί καταγράφουν και επιβλέπουν την πρόοδο που συντελείται.

Στο κεφάλαιο αυτό θα γίνει αναφορά στις Ανεξάρτητες Αρχές και τους λόγους για τους οποίους δημιουργήθηκαν, στη συνέχεια προκειμένου να γίνει κατανοητός ο τρόπος λειτουργίας της Α.Α.Δ.Ε., θα περιγραφεί, η αποστολή το όραμα, οι κυριότεροι στόχοι της καθώς και η στρατηγική που ακολουθεί με στόχο την μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων αλλά και την ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης.

2.2 Η δημιουργία του θεσμού των Ανεξάρτητων Αρχών

2.2.1 Ιστορική Αναδρομή Ανεξάρτητων Αρχών

«Οι Ανεξάρτητες Αρχές είναι συλλογικά διοικητικά όργανα, ενταγμένα στο νομικό πρόσωπο του κράτους. Κύριο χαρακτηριστικό τους είναι η ενδοδιοικητική ανεξαρτησία, εντάσσονται μεν στο νομικό πρόσωπο του Κράτους, όχι όμως και στη διοικητική ιεραρχία, δηλαδή δεν υπάγονται σε ιεραρχικό έλεγχο του αρμόδιου Υπουργού, παρόλα αυτά υπάγονται σε κοινοβουλευτικό έλεγχο, επίσης τα μέλη τους διαθέτουν προσωπική και λειτουργική ανεξαρτησία. Τέλος διαθέτουν οικονομική και διοικητική αυτοτέλεια, δηλαδή διαθέτουν δικό τους προσωπικό προϋπολογισμό. Η αποστολή τους έγκειται είτε στη ρύθμιση της άσκησης ενός συνταγματικού δικαιώματος, είτε στη ρύθμιση μίας οικονομικής δραστηριότητας» (Πρεβεδούρου, 2022).

Διεθνώς οι Ανεξάρτητες Αρχές εμφανίζονται τον 19^ο αιώνα στις ΗΠΑ, ενώ στην Ευρώπη εμφανίστηκαν μετά το 1950, όπου υπήρξε και μεγάλη ανάπτυξη. Η μελέτη τους συστηματοποιήθηκε στη Γαλλία, με την Ελληνική νομοθεσία να ακολουθεί το πρότυπο της Γαλλικής νομοθεσίας (Κουλούρης, 1993).

Πιο συγκεκριμένα το 1887 συστάθηκε στις ΗΠΑ η Interstate Commerce Commission με βασικό στόχο την διαχείριση των μονοπωλίων στους σιδηροδρόμους. Η λειτουργία των Ανεξάρτητων Αρχών στις ΗΠΑ εξαπλώθηκε και συστηματοποιήθηκε η οργάνωσή τους, αυτό έγινε στα πλαίσια της προσπάθειας να μειωθεί το χάσμα μεταξύ του παρεμβατικού κράτους και του συστήματος της ελεύθερης αγοράς, που εμφάνισε δυναμική ανάπτυξη με το New Deal του Φραγκλίνου Ρούσβελτ (Αντωνόπουλος, 1995).

Στον Ευρωπαϊκό χώρο οι Ανεξάρτητες Αρχές εμφανίζονται αρχικά στη Γαλλία με την ίδρυση των Autorites Administratives Independantes, και αφορούν σταδιακά τον ανταγωνισμό, τις τηλεπικοινωνίες και την ηλεκτρική ενέργεια. Στην Ελλάδα οι πρώτες Ανεξάρτητες Αρχές που συστάθηκαν ήταν η Επιτροπή Ανταγωνισμού το 1977 και το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης το 1987.

Σύμφωνα με τον Κουλούρη (1993), «η ανάγκη για την προστασία των νέων ατομικών ελευθεριών υπαγόρευσε τη δημιουργία των Ανεξάρτητων Αρχών στη Γαλλία, αντίθετα στις Η.Π.Α. ήταν κυρίως η ανάγκη για ρύθμιση τόσο της οικονομικής

όσο και της κοινωνικής ζωής που αποτέλεσε τον ηθικό αυτουργό της δημιουργίας των Α.Α.».

2.2.2 Οι λόγοι δημιουργία των Ανεξάρτητων Αρχών σε διεθνές επίπεδο

Τον τελευταίο αιώνα συντελέστηκαν σημαντικές εξελίξεις οι οποίες διαμόρφωσαν ένα νεωτεριστικό οικονομικό, πολιτικό και κοινωνικό περιβάλλον. Οι ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις δημιούργησαν «νέες απειλές και προβλήματα» και κατέδειξαν την αναγκαιότητα να προστατευθούν τα ατομικά δικαιώματα με πρόσθετες εγγυήσεις.

Παράλληλα πολλές χώρες προσπάθησαν να αποσυνδέσουν την πολιτική εξουσία από την διαχείριση κρίσιμων τομέων της κοινωνίας και της οικονομίας, με την δημιουργία ανεξάρτητων φορέων που δεν έχουν πολιτικό χαρακτήρα, ώστε να διασφαλίζεται η ουδετερότητα της δημόσιας διοίκησης. Σύμφωνα με τον Μανιτάκη (2011), αυτό αποτελεί την ιδέα των *αντίβαρων* «η οποία έχει αποκτήσει τεράστια σημασία λόγω της κομματικής ομογενοποίησης της εκτελεστικής με τη νομοθετική εξουσία και τη δημιουργία συμπαγών, κυβερνητικών πλειοψηφιών, που αποκτούν πολιτική παντοδυναμία, έχοντας ως αποτέλεσμα να ανακύπτει η πολιτική ανάγκη εγκαθίδρυσης μηχανισμών ανάσχεσης, αντιστάθμισης και μετριασμού της πολιτικής της δύναμης».

2.2.3 Οι λόγοι δημιουργίας των Ανεξάρτητων Αρχών στην Ελλάδα

Ακολουθώντας τις διεθνείς εξελίξεις, οι κυριότεροι λόγοι δημιουργίας των Ανεξάρτητων Αρχών στην Ελλάδα ήταν (Βενιζέλος, 2007) :

- Η αμφισβήτηση της αξιοπιστίας του πολιτικού συστήματος και η αποτυχία της λειτουργίας του αποτέλεσε παράλληλα και αποτυχία των αντιπροσωπευτικών θεσμών σε κρίσιμους τομείς που απαιτούν αμεροληψία και αξιοκρατία στη διαδικασία προσλήψεων στον δημόσιο τομέα. Κρίθηκε λοιπόν απαραίτητη η πολιτική ουδετεροποίηση των νευραλγικών περιοχών του δημόσιου τομέα.
- Οι παθογένειες και τα διαρθρωτικά προβλήματα της δημόσιας διοίκησης που την καθιστούν ανεπαρκή στη διαχείριση των νέων προβλημάτων και

προκλήσεων που σχετίζονται με νέες τεχνολογίες και νέες απειλές, όπως η προστασία των ατομικών δικαιωμάτων και το απόρρητο του ιδιωτικού βίου. Αυτό καθιστά επιτακτική την ανάγκη θέσπισης νέων εγγυήσεων και κατά συνέπεια τη δημιουργία νέου τύπου οργάνων και θεσμών που υπερβαίνουν τις κλασικές ταξινομήσεις.

- Οι διεθνείς συνθήκες στο πλαίσιο του Συμβουλίου της Ευρώπης, οι οποίες δημιούργησαν τη διεθνή νομική υποχρέωση της χώρας στην υιοθέτηση στην Ελληνική έννομη τάξη των ανεξάρτητων αρχών. Η ύπαρξη της Επιτροπής Ανταγωνισμού, της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, της Αρχής Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών, του Εθνικού Συμβουλίου Ραδιοτηλεόρασης, επιβλήθηκε και από τους κανόνες του ευρωπαϊκού κοινοτικού ή του διεθνούς δικαίου.

Σε Ευρωπαϊκό επίπεδο για την ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας της δημόσιας διοίκησης, η Ευρωπαϊκή νομοθεσία για την οικονομική διακυβέρνηση απαιτεί δημοσιονομική διαφάνεια και αμοιβαία δημοσιονομική εποπτεία. Για την επίτευξη της δημοσιονομικής διαφάνειας τίθενται δύο προϋποθέσεις πρώτον η δημοσίευση έγκυρων στοιχείων που θα αποτυπώνουν την πραγματική εικόνα των δημόσιων οικονομικών και δεύτερον τη δημιουργία ανεξάρτητων δημοσιονομικών θεσμών (ΕΛΙΑΜΕΠ, 2018).

2.3 Η σύσταση της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων

Η Α.Α.Δ.Ε. συστάθηκε το 2017 με το ν. 4389/2016, ως ανεξάρτητη αρχή, χωρίς νομική προσωπικότητα, με αρμοδιότητες στον φοροεισπρακτικό και φοροελεγκτικό μηχανισμό και αντικατέστησε τη Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών.

Η Α.Α.Δ.Ε. αποτελεί πλέον τη φορολογική διοίκηση αφού όπως ορίζεται στο άρθρο 41 του ν. 4389/2016 «όπου στις κείμενες διατάξεις αναφέρεται ο όρος Φορολογική Διοίκηση ή Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων και οι υπηρεσίες αυτής νοούνται η Αρχή και οι υπηρεσίες αυτής».

Η οικονομική κρίση της τελευταίας δεκαετίας έκανε εμφανείς τις αδυναμίες του φοροεισπρακτικού μηχανισμού και ανέδειξε την ανάγκη ουσιαστικών μεταρρυθμίσεων προκειμένου να επιτευχθεί η οικονομική ανάκαμψη της χώρας, σύμφωνα άλλωστε και

με τις μνημονιακές δεσμεύσεις στους Ευρωπαϊκούς θεσμούς. Η σύστασή της τέθηκε ως απαίτηση για την συμφωνία χρηματοδότησης από τον Ευρωπαϊκό Μηχανισμό Σταθερότητας.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην αποπολιτικοποίηση της ηγεσίας της φορολογικής διοίκησης μέσω της μεταρρύθμισης και ενίσχυσης της ανώτερης δημοσιοϋπαλληλίας και την επίλυση των προβληματικών σχέσεων της διοίκησης με την πολιτική. Στο 2^ο μνημόνιο ορίστηκε η υποχρεωτική αξιολόγηση του ρόλου και της ευθύνης των πολιτικά διορισμένων στελεχών, καθώς και τη σαφή οριοθέτηση του ρόλου τους (ΕΛΙΑΜΕΠ, 2018).

Προκειμένου λοιπόν να επιτευχθεί η αποπολιτικοποίηση του φοροεισπρακτικού μηχανισμού, αποφασίστηκε η άσκηση της φορολογικής διοίκησης από μία ανεξάρτητη αρχή που χαρακτηρίζεται από λειτουργική ανεξαρτησία. Σύμφωνα με το άρθρο 3 του ν. 4389/2016, «ο Πρόεδρος, τα μέλη του Συμβουλίου Διοίκησης, ο Εμπειρογνώμονας και ο Διοικητής κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, δεσμεύονται μόνο από το νόμο και τη συνείδησή τους και δεν υπόκεινται σε ιεραρχικό έλεγχο ούτε σε διοικητική εποπτεία από κυβερνητικά όργανα ή άλλες διοικητικές αρχές ή άλλον δημόσιο ή ιδιωτικό οργανισμό».

2.3.1 Αρχές και Αξίες λειτουργίας της Α.Α.Δ.Ε.

Οι αρχές και οι αξίες στις οποίες βασίζεται η λειτουργία της Α.Α.Δ.Ε. είναι σύμφωνα με το Στρατηγικό Σχέδιο της Α.Α.Δ.Ε. για την περίοδο 2020-2024 (Α.Α.Δ.Ε., 2020α):

- ✓ Η **Δικαιοσύνη** έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η ισότιμη μεταχείριση όλων των φορολογούμενων με οδηγό τη δίκαιη εφαρμογή του νόμου.
- ✓ Η **Διαφάνεια** στην εφαρμογή όλων των διαδικασιών με στόχο τη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με τους φορολογούμενους.
- ✓ Η **Αμεροληψία**, βασική αρχή είναι η διαμόρφωση των συνθηκών που να επιτρέπουν την ενιαία και ομοιόμορφη εφαρμογή της Νομοθεσίας και των φορολογικών διαδικασιών, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η υγιής ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας.
- ✓ Η **Λογοδοσία**, η Α.Α.Δ.Ε. ελέγχεται για την δράση της από τα αρμόδια Όργανα της Πολιτείας, για τον λόγο αυτό συντάσσει ετήσια έκθεση απολογισμού και

προγραμματισμού των δραστηριοτήτων της για το επόμενο έτος. Σύμφωνα με το άρθρο 21 του ν. 4389/2016 η έκθεση συντάσσεται στο πλαίσιο υποχρέωσης λογοδοσίας στα αρμόδια Όργανα της Πολιτείας και στους πολίτες, κατά τρόπο υπεύθυνο και αμερόληπτο, για το έργο που επιτελέστηκε το προηγούμενο έτος.

- ✓ Η **Ακεραιότητα**, για την προστασία του Δημόσιου συμφέροντος, δίνεται έμφαση στην πρόληψη και την καταπολέμηση των παράνομων πράξεων.
 - ✓ Η **Αξιοκρατία**, το προσωπικό αποτελεί βασικό στοιχείο για την επιτυχή λειτουργία και την αποτελεσματικότητα της Αρχής, έμφαση δίνεται στην αξιολογική αξιολόγηση του προσωπικού και την τοποθέτηση στις θέσεις εργασίας με κριτήριο τις δεξιότητες την κατάρτιση και την εμπειρία.
 - ✓ Η **Αποτελεσματικότητα**, ώστε να επιτυγχάνεται η συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Βασικοί άξονες για την επίτευξη της αποτελεσματικότητας είναι η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών, βέλτιστων πρακτικών καθώς και η διαρκής εκπαίδευση και ενημέρωση του προσωπικού.
- Σύμφωνα με τις παραπάνω αρχές καλείται η Αρχή να λειτουργήσει έτσι ώστε να επιτελέσει το έργο της και να υλοποιήσει τους στρατηγικούς της στόχους.

2.3.2 Όραμα, Αποστολή και Στρατηγικοί στόχοι της Α.Α.Δ.Ε.

Σύμφωνα με το επιχειρησιακό σχέδιο της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων για το 2022, «αποστολή της είναι η διασφάλιση των δημοσίων εσόδων, η ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης και η καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου, παρέχοντας ταυτόχρονα υψηλής ποιότητας υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις».

Με την κατάρτιση του Στρατηγικού Σχεδίου της Α.Α.Δ.Ε. για την περίοδο 2020-2024 προσδιορίστηκαν οι τρεις στρατηγικοί στόχοι της Αρχής :

- Μεγιστοποίηση των εσόδων και περιορισμός φαινομένων μη συμμόρφωσης
- Εξυπηρέτηση συναλλασσομένων και προστασία του κοινωνικού συνόλου
- Αποτελεσματικός, δυναμικός και καινοτόμος Οργανισμός

- Η μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων αποτελεί προϋπόθεση για την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του κράτους και την εφαρμογή της εκάστοτε δημοσιονομικής πολιτικής.

Οι δράσεις για την μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων είναι δύο και οδηγούν στη μείωση του διοικητικού κόστους λειτουργίας της Αρχής.

Ο πρώτος άξονας αφορά την ενίσχυση της οικιοθελούς συμμόρφωσης των φορολογούμενων. Οι βασικές επιδιώξεις είναι να επιτευχθεί ο ετήσιος στόχος που αφορά την είσπραξη των εσόδων, να αυξηθεί ο αριθμός των εμπρόθεσμων υποβολών φορολογικών δηλώσεων καθώς και η εμπρόθεσμη πληρωμή των φορολογικών υποχρεώσεων. Προκειμένου να ενισχυθεί η οικιοθελής συμμόρφωση αναπτύσσονται διάφορες δράσεις για τη διαρκή ενημέρωση και εκπαίδευση των φορολογούμενων ώστε να καλλιεργηθεί η φορολογική συνείδηση ενώ παράλληλα γίνεται προσπάθεια να ενισχυθούν οι ηλεκτρονικές συναλλαγές, να βελτιωθούν αλλά και να διευρυνθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες.

Ο δεύτερο άξονας αφορά την αντιμετώπιση των φαινομένων μη συμμόρφωσης. Οι βασικές επιδιώξεις αναφέρονται στη συνεχή μείωση των ληξιπρόθεσμων οφειλών, στη βελτίωση και τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών είσπραξης, στον περιορισμό και την καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και φοροαποφυγής στην αντιμετώπιση του λαθρεμπορίου. Για να αντιμετωπιστούν τα φαινόμενα μη συμμόρφωσης έμφαση δίνεται στην ενίσχυση του ελεγκτικού μηχανισμού και στην υιοθέτηση σύγχρονων τεχνικών διαχείρισης κινδύνων καθώς και στην διαρκή επιμόρφωση του προσωπικού.

- Η εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων και η προστασία του κοινωνικού συνόλου αποτελεί βασικό στόχο της Αρχής, αναπτύσσονται δράσεις για να αναβαθμιστούν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται έτσι ώστε να είναι άμεση η πρόσβαση και η ενημέρωση για θέματα που αφορούν την Α.Α.Δ.Ε. Επεκτείνεται η διαλειτουργικότητα με τρίτους φορές ώστε να μειωθεί ο χρόνος εξυπηρέτησης των πολιτών. Ανασχεδιάζεται και απλοποιείται το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της ανάπτυξης των ηλεκτρονικών εφαρμογών.
- Όραμα της Α.Α.Δ.Ε., είναι να εξελιχθεί σε ένα αποτελεσματικό, δυναμικό και καινοτόμο οργανισμό, έτσι ώστε να είναι εφάμιλλος των κορυφαίων φορολογικών οργανισμών σε διεθνές επίπεδο. Κρίσιμος παράγοντας είναι η δυνατότητα της Αρχής να προσαρμόζεται επιτυχώς στο διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον εσωτερικό και εξωτερικό. Επιδιώκει την εφαρμογή καινοτόμων πρακτικών, διευρύνει τον ψηφιακό μετασχηματισμό ενώ αναπτύσσει τα

πληροφοριακά συστήματα, απλοποιεί τις διαδικασίες και προχωράει σε μεταρρυθμιστικά έργα ώστε να αυξάνεται η αποδοτικότητα και να μειώνεται το κόστος λειτουργίας της Αρχής. Κύριο μέλημα αποτελεί η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και η στελέχωση των Υπηρεσιών με άρτια καταρτισμένο προσωπικό.

Η εκπλήρωση του οράματος της Α.Α.Δ.Ε. προϋποθέτει τον εκσυγχρονισμό της φορολογικής διοίκησης έτσι ώστε να επιτελέσει το δημοσιονομικό και κοινωνικό της ρόλο.

2.3.3 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Α.Α.Δ.Ε στην περίοδο της Πανδημίας

Οι συνέπειες της πανδημίας Covid-19 ήταν πρωτοφανείς σε όλο τον κόσμο και επηρέασαν δραματικά το Ελληνικό και Διεθνές περιβάλλον στους τομείς της οικονομίας και της υγείας. Αξίζει να αναφερθεί ότι σε αυτή την κρίσιμη περίοδο η Α.Α.Δ.Ε. προέβη άμεσα στην αναθεώρηση του επιχειρησιακού της σχεδιασμού δίνοντας προτεραιότητα στην εφαρμογή των κυβερνητικών μέτρων που αποσκοπούσαν στη στήριξη πληγέντων πολιτών και στην απρόσκοπτη λειτουργία της οικονομίας. Έμφαση δόθηκε στην αναμόρφωση και απλοποίηση των διαδικασιών καθώς και στη δημιουργία νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών και ψηφιακών υπηρεσιών ώστε να είναι εφικτή η άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία για την διεκπεραίωση των συναλλαγών.

Όπως καταγράφεται στην Έκθεση Απολογισμού της Α.Α.Δ.Ε. για το έτος 2020, τέθηκαν σε εφαρμογή οι κάτωθι νέες Ψηφιακές Υπηρεσίες (Α.Α.Δ.Ε., 2020β) :

- Ψηφιακή κοινοποίηση διάφορων πιστοποιητικών από τη Δ.Ο.Υ. στους φορολογούμενους
- Θέση οχήματος σε ηλεκτρονική ακινησία
- Ηλεκτρονική επισκόπηση των εκκρεμών επιστροφών
- Έκδοση κλειδαρίθμου μέσω τηλεδιάσκεψης με υπάλληλο της Α.Α.Δ.Ε. στην εφαρμογή myAADElive
- Εκτύπωση βεβαίωσης κατοικίας μέσω της εφαρμογής myTAXISnet.
- Έκδοση αποδεικτικού ενημερότητας ή βεβαίωσης οφειλής από πρόσωπα στα οποία έχει χορηγηθεί παράταση καταβολής ή αναστολή είσπραξης.

- Βεβαίωση και ανάρτηση Ειδοποιητηρίων Τελών Χρήσης Μηχανημάτων Έργου.
- Τον Απρίλιο του 2020 τέθηκε σε λειτουργία η πλατφόρμα myBusinessSupport, μέσω της οποίας υποβάλλονταν οι αιτήσεις για την οικονομική ενίσχυση (επιστρεπτέα προκαταβολή) των επιχειρήσεων που επλήγησαν οικονομικά λόγω της πανδημίας Covid-19.

Τον Σεπτέμβριο του 2021 τέθηκε σε λειτουργία η νέα ψηφιακή πύλη της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, myAADE, η οποία θα αντικαταστήσει το Taxisnet. Στο σχετικό Δελτίο Τύπου ο Διοικητής της Α.Α.Δ.Ε. αναφέρει «με τη νέα ψηφιακή μας πύλη, συνδυάζουμε ψηφιακή ευφυΐα και συναισθηματική νοημοσύνη, με σκοπό οι ψηφιακές μας υπηρεσίες να σχεδιάζονται και να προσφέρονται στο κοινωνικό σύνολο, μέσα από την οπτική του πολίτη». Στο νέο ψηφιακό περιβάλλον δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες (Α.Α.Δ.Ε., 2021α) :

- Να έχουν πρόσβαση σε όλες τις ψηφιακές εφαρμογές της Α.Α.Δ.Ε.
- Να διαχειρίζονται τα στοιχεία επικοινωνίας τους καθώς και να μεταβάλλουν τα στοιχεία της επιχείρησής τους
- Να έχουν πρόσβαση στα στοιχεία των οφειλών, πληρωμών και επιστροφών τους και να πληρώνουν ή να ρυθμίζουν τις οφειλές τους
- Να αποκτούν ΑΦΜ και κλειδάριθμο
- Να υποβάλουν τα αιτήματά τους ψηφιακά προς τις αρμόδιες υπηρεσίες
- Να κλείνουν ψηφιακά ραντεβού με υπάλληλο της αρμόδιας υπηρεσίας

Ειδικότερα όσον αφορά την είσπραξη των δημοσίων εσόδων, η Α.Α.Δ.Ε. υλοποιεί, στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ 2014-2020 με κωδικό ΟΠΣ 5001475, την δράση «Αυτοματοποίηση και κεντρικοποίηση διαδικασιών και ανάπτυξη εργαλείων για την αποδοτικότερη διαχείριση και συλλογή οφειλών». Η δράση αυτή αφορά την αυτοματοποίηση και κεντρικοποίηση των διαδικασιών είσπραξης οφειλών καθώς και την βελτίωση της λειτουργίας της φορολογικής διοίκησης στον τομέα των εσόδων, μέσω της ανάπτυξης ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος παρακολούθησης, διαχείρισης και αυτοματοποίησης των διαδικασιών είσπραξης (Α.Α.Δ.Ε., n.d.).

Επίσης στο Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0», προβλέπονται σημαντικές επενδύσεις που αφορούν την Α.Α.Δ.Ε. με βασικούς στόχους τη μεταρρύθμιση της Α.Α.Δ.Ε. για την αύξηση της αποδοτικότητάς της, την ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης και την προώθηση της φορολογικής ισότητας. Οι

κύριες δράσεις αφορούν την κωδικοποίηση της φορολογικής νομοθεσίας, την ενίσχυση των ηλεκτρονικών συναλλαγών, τη διασύνδεση των ταμειακών μηχανών με τη φορολογική αρχή, την καταπολέμηση του λαθρεμπορίου, την ηλεκτρονική επιστροφή του Φόρου Προστιθέμενης Αξίας, τη δημιουργία ψηφιακού συστήματος διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού.

2.3.4 Οργανόγραμμα της Α.Α.Δ.Ε.

Σύμφωνα με την απόφαση του Διοικητού της Α.Α.Δ.Ε., με αρ. πρωτ. Δ.ΟΡΓ.Α 1125859 ΕΞ2020/23-10-2020 ΦΕΚ Β' 4738/26-10-2020 «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων», καθορίζεται η διάρθρωση της Α.Α.Δ.Ε. η οποία αποτελείται από τις παρακάτω υπηρεσίες, Αυτοτελείς Διευθύνσεις/Τμήματα, Ειδικές Αποκεντρωμένες Υπηρεσίες, Περιφερειακές Υπηρεσίες και Γενικές Διευθύνσεις :

- ***Υπηρεσίες που υπάγονται απευθείας στον Διοικητή***

Γραφείο Διοικητή

Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού (Δ.Σ.Σ.)

Διεύθυνση Διεθνών Οικονομικών Σχέσεων (Δ.Ο.Σ.)

Διεύθυνση Νομικής Υποστήριξης (Δ.Ν.Υ.)

Διεύθυνση Επίλυσης Διαφορών (Δ.Ε.Δ.) (Ειδική Αποκεντρωμένη Υπηρεσία)

Διεύθυνση Εσωτερικών Υποθέσεων (Δ.ΕΣ.ΥΠ.) (Ειδική Αποκεντρωμένη Υπηρεσία)

Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου (Δ.ΕΣ.ΕΛ.) (Ειδική Αποκεντρωμένη Υπηρεσία)

(Διεύθυνση Προγραμματισμού και Αξιολόγησης Ελέγχων και Ερευνών (ΔΙ.Π.Α.Ε.Ε.) (Ειδική Αποκεντρωμένη Υπηρεσία), η οποία εποπτεύει τις Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.)

Υπηρεσίες Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.) (Περιφερειακές Υπηρεσίες)

Αυτοτελές Τμήμα Συντονισμού Μεταρρυθμιστικών Δράσεων και Επικοινωνίας (Α.Τ.Σ.ΜΕ.Δ.Ε.)

Αυτοτελές Τμήμα Υποστήριξης Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων

- ***Γενικές Διευθύνσεις***

Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού και Οργάνωσης (Γ.Δ.Α.Δ.Ο.)

Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.)

Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών (Γ.Δ.Ο.Υ.)

Γενική Διεύθυνση Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.)

Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ.)

Γενική Διεύθυνση Γενικού Χημείου του Κράτους (Γ.Δ.Γ.Χ.Κ.)

- **Στην Α.Α.Δ.Ε. λειτουργούν, επίσης, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις:**

Ειδικό Νομικό Γραφείο Δημοσίων Εσόδων (Ε.Ν.Γ.Δ.Ε.)

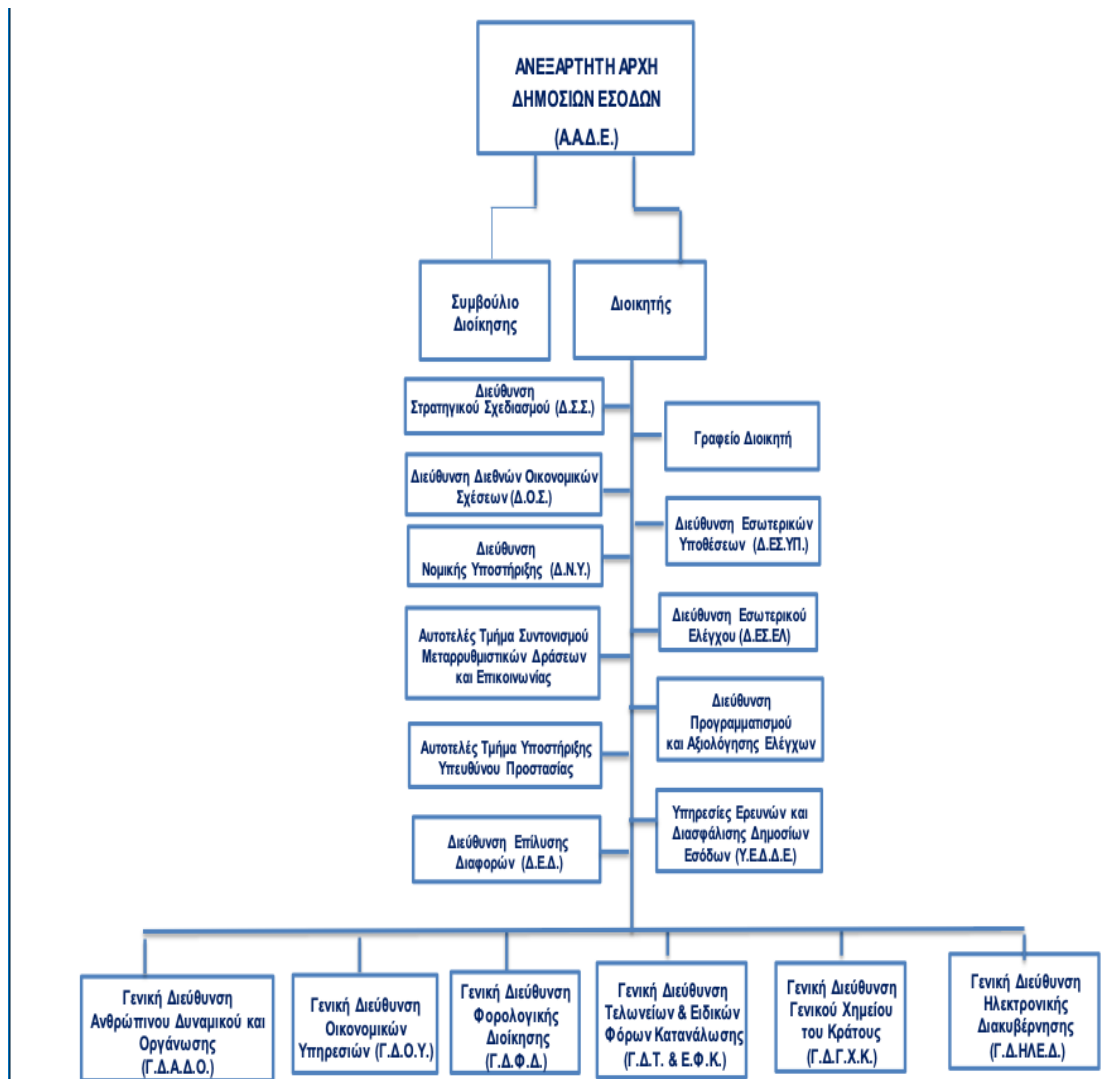
Γραφεία Υπηρεσιακών Συμβουλίων

Γραφείο Ανώτατου Χημικού Συμβουλίου (Α.Χ.Σ.)

Γραφείο Ανώτατης Επιτροπής Τελωνειακών Αμφισβητήσεων (Α.Ε.Τ.Α.)

- **Η Α.Α.Δ.Ε., μέσω του Διοικητή της, εποπτεύει το Ν.Π.Δ.Δ:**

«Ειδικό Ταμείο Ελέγχου Παραγωγής και Ποιότητας Αλκοόλης - Αλκοολούχων Ποτών (Ε.Τ.Ε.Π.Π.Α.Α.)» (Α.Α.Δ.Ε., 2021)



Πηγή: Α.Α.Δ.Ε., Επιχειρησιακό Σχέδιο, 2022
Σχήμα 2.1 Οργανωτική δομή της Α.Α.Δ.Ε.

Το οργανόγραμμα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων έχει τροποποιηθεί πολλές φορές από την αρχή έναρξης λειτουργίας της και αντανακλά τις προσπάθειες αναμόρφωσης του τρόπου λειτουργίας και της δομής της φορολογικής διοίκησης.

2.4 Ανακεφαλαίωση

Ο τρόπος με τον οποίο σχεδιάζεται η φορολογική πολιτική και ασκείται η φορολογική διοίκηση προσδιορίζει περαιτέρω τον τρόπο λειτουργίας ενός κράτους. Η φορολογική

πολιτική για να είναι αποτελεσματική θα πρέπει να στοχεύει όχι μόνο στη διασφάλιση και την μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων, ώστε να εξασφαλίζεται η υγιής ανάπτυξη της χώρας, αλλά θα πρέπει παράλληλα να στοχεύει στην παροχή ασφάλειας δικαίου και στην ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πολίτες.

Η διεύρυνση και η βελτίωση των ψηφιακών υπηρεσιών διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στον εκσυγχρονισμό της φορολογικής διοίκησης. Η ψηφιακή τεχνολογία μειώνει τον χρόνο διεκπεραίωσης των συναλλαγών και τη γραφειοκρατία, βοηθάει στην αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού και ενισχύει τη φορολογική εμπιστοσύνη των πολιτών. Γίνεται αντιληπτό ότι η ψηφιοποίηση αποτελεί βασική προϋπόθεση για την αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

Διεθνώς το ζητούμενο είναι η μεταρρύθμιση και η αναβάθμιση φορολογικής διοίκησης ώστε να επιτυγχάνει τη διασφάλιση των δημοσίων εσόδων. Για το λόγο αυτό το 2017 ιδρύθηκε η πλατφόρμα Digital Economy Taxation Network, στην οποία συμμετέχουν διεθνείς οργανισμοί αλλά και ακαδημαϊκά ιδρύματα με σκοπό την έρευνα σε θέματα σχετικά με την τεχνολογία και τη φορολογική διοίκηση (Λαζαρέτου, 2020).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Δημόσια Έσοδα

3.1 Εισαγωγή

Η αναγκαστική είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων κατοχυρώνεται συνταγματικά στο άρθρο 4 παρ. 5 του Συντάγματος «οι Έλληνες πολίτες συνεισφέρουν χωρίς διακρίσεις στα δημόσια βάρη, ανάλογα με τις δυνάμεις τους».

Μέσω των Δημοσίων Εσόδων μπορεί το κράτος να ασκήσει τις οικονομικές του λειτουργίες, τη διασφάλιση της οικονομικής σταθερότητας και ανάπτυξης, τη δίκαιη αναδιανομή του εισοδήματος για την εξασφάλιση της κοινωνικής συνοχής και την παροχή των δημόσιων αγαθών ιδιαίτερα στους νευραλγικούς τομείς της υγείας, της εκπαίδευσης, του πολιτισμού, της εθνικής άμυνας και της δημόσιας ασφάλειας.

Τα Δημόσια Έσοδα είναι απαραίτητα για την χρηματοδότηση των δημόσιων δαπανών και την υλοποίηση του δημόσιου προϋπολογισμού. Η υστέρηση στα Δημόσια Έσοδα, δημιουργεί ελλειμματικούς κρατικούς προϋπολογισμούς. Σύμφωνα με τον Δρεττάκη (2011) τα δημοσιονομικά ελλείμματα στην Ελλάδα συσχετίζονται άμεσα με την υστέρηση που εμφανίζεται στα Δημόσια Έσοδα.

Η συμμετοχή της χώρας μας στην Οικονομική και Νομισματική Ένωση (Ο.Ν.Ε.), δημιουργεί επιπλέον υποχρεώσεις για τα υγιή δημόσια οικονομικά και τον περιορισμό των δημοσιονομικών ελλειμμάτων. Σύμφωνα με το Σύμφωνο Σταθερότητας και Ανάπτυξης (Σ.Σ.Α.) της Ευρωπαϊκής Ένωσης τα κράτη μέλη δεσμεύονται να τηρούν δύο κριτήρια α)το Δημοσιονομικό έλλειμμα να μην υπερβαίνει το 3% του Ακαθάριστου Εγχώριου Προϊόντος και β)το Δημόσιο χρέος να μην υπερβαίνει το 60% του Ακαθάριστου Εγχώριου Προϊόντος. Αν ένα κράτος δεν τηρεί αυτά τα κριτήρια τότε ενεργοποιείται η διαδικασία υπερβολικού ελλείμματος, η οποία περιλαμβάνει τη λήψη κατάλληλων μέτρων για τη διόρθωση της κατάστασης ή ακόμα και την επιβολή κυρώσεων, σε κάθε περίπτωση μέσω των παρεμβάσεων αυτών περιορίζεται η άσκηση της αυτόνομης Δημοσιονομικής Πολιτικής της χώρας (Eurostat, 2016).

Λόγω της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα, η δημοσιονομική πολιτική, η οποία πλέον αναφέρεται στη φορολογική πολιτική αλλά και στην πολιτική των δημοσίων

δαπανών, καλείται να αντιμετωπίσει σημαντικές προκλήσεις στην οικονομική ανάπτυξη και στην ασκούμενη κοινωνική πολιτική.

Η άσκηση της επιτυχούς δημοσιονομικής πολιτικής εξαρτάται άμεσα από την ύπαρξη ενός αποτελεσματικού συστήματος είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων. Βασικοί άξονες για την αναβάθμιση και τον εκσυγχρονισμό της εισπρακτικής διαδικασίας είναι η απλοποίηση των διαδικασιών αναγκαστικής είσπραξης και η αξιοποίηση των ηλεκτρονικών μέσων και των πληροφοριακών συστημάτων από τη Φορολογική Διοίκηση.

3.2 Ορισμός Δημοσίων Εσόδων.

Στη βιβλιογραφία διατυπώνονται διάφοροι ορισμοί των Δημοσίων Εσόδων. Σύμφωνα με τον Τομαρά (2011, σελ. 1) «τα δημόσια έσοδα διακρίνονται σε εν στενή έννοια και σε εν ευρεία έννοια δημόσια έσοδα. Τα εν στενή έννοια έσοδα περιλαμβάνουν τα έσοδα όπως αυτά προσδιορίζονται από το νόμο περί δημόσιου λογιστικού και από τον ΚΕΔΕ και τα εν ευρεία έννοια έσοδα περιλαμβάνουν τον εσωτερικό και εξωτερικό δανεισμό, αλλά και τα έσοδα που προκύπτουν από την εκποίηση περιουσιακών στοιχείων του Δημοσίου».

Κατά το άρθρο 10 παρ.1 του νόμου 2362/1995 «Δημόσια Έσοδα είναι τα χρηματικά ποσά που περιέχονται στο κράτος κατ' επιταγή νόμου ή εις εκτέλεση σύμβασης, διαθήκης, δικαστικής απόφασης ή άλλης αιτίας»

Κατά το άρθρο 1 παρ. 2 του ν.δ. 356/1974 (Κώδικας Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων), «Ως δημόσια έσοδα θεωρούνται και οι απαιτήσεις του Δημοσίου που απορρέουν από καθολική ή ειδική διαδοχή». Η καθολική διαδοχή αφορά συνήθως την κληρονομική διαδοχή ενώ η ειδική διαδοχή αφορά την διαδοχή λόγω εκχώρησης.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι τα δημόσια έσοδα δεν μπορούν να υπολογιστούν με σαφήνεια, όπως αναφέρουν οι Γέροντας και Ψάλτης (1998, σελ.64) «τα δημόσια έσοδα δεν μπορούν να προσδιοριστούν με απόλυτη ακρίβεια και η εκτίμησή τους βασίζεται σε προβλέψεις, σε αντίθεση με τις δημόσιες δαπάνες, όπου η αρχή της ειδικότητας δεσμεύει τα εκτελεστικά όργανα στα όρια των προβλεπόμενων πιστώσεων».

3.3 Κατηγορίες Δημοσίων Εσόδων

Τα Δημόσια Έσοδα διακρίνονται σε έσοδα προϋπολογισμού και σε έσοδα εκτός προϋπολογισμού. Σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 7 παρ. 1 του νόμου 4270/2014, τα έσοδα του ετήσιου Προϋπολογισμού είναι «τα ποσά που εισπράττονται κατά τη διάρκεια του οικονομικού έτους, στο οποίο αναφέρεται ο Προϋπολογισμός, ανεξάρτητα από τη χρονική περίοδο που αναφέρονται». Στη συνέχεια στην παρ. 2 του ίδιου νόμου ορίζεται ότι «Βεβαιωθέντα έσοδα του Κρατικού Προϋπολογισμού είναι τα ποσά που βεβαιώνονται κατά τη διάρκεια του οικονομικού έτους, στο οποίο αναφέρεται ο προϋπολογισμός, ανεξάρτητα από τη χρονική περίοδο από την οποία προέρχονται, όπως, επίσης, και τα βεβαιωθέντα έσοδα του προϋπολογισμού του προηγούμενου οικονομικού έτους, που δεν έχουν εισπραχθεί».

Σύμφωνα με τον τρόπο που τα έσοδα καταγράφονται στον Προϋπολογισμό προκύπτει η κατηγοριοποίησή των δημοσίων εσόδων σε φορολογικά και μη φορολογικά έσοδα.

Στα φορολογικά έσοδα περιλαμβάνονται οι άμεσοι και οι έμμεσοι φόροι. Οι άμεσοι φόροι καταβάλλονται απευθείας από τον υπόχρεο και αφορούν κυρίως τον φόρο εισοδήματος και τους φόρους περιουσίας. Οι έμμεσοι φόροι μετακυλίσονται σε άλλους, αποτελούν τους φόρους δαπάνης και τους φόρους συναλλαγών, με βασικότερο έμμεσο φόρο το Φ.Π.Α. Δημόσια έσοδα αποτελούν και οι δασμοί, οι οποίοι επιβάλλονται στις εισαγωγές από μη κοινοτικές χώρες. Οι φόροι όπως και οι δασμοί, επιβάλλονται μονομερώς από τη φορολογική διοίκηση χωρίς να υπάρχει ειδική αντιπαροχή ή αντάλλαγμα.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει η περίπτωση κατά την οποία εάν το κράτος εισπράξει ποσά από την Ευρωπαϊκή Ένωση τα οποία έχουν διοχετευθεί σε επιδοτήσεις ή χρηματοδοτήσεις φυσικών ή νομικών προσώπων του ιδιωτικού τομέα ή σε φορείς τότε ενεργοποιείται ο Κώδικας Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων (άρθρο 121 ν.4270/2014), με συνέπεια τα ποσά αυτά να πρέπει να εισπραχθούν αφού προηγηθεί η βεβαίωσή τους ως έσοδα του προϋπολογισμού (Τομαράς, 2017, σελ. 3).

Στα μη φορολογικά έσοδα περιλαμβάνεται κυρίως ο δημόσιος δανεισμός, τα έσοδα από τις δημόσιες επενδύσεις, καθώς και έσοδα που προέρχονται από την εκμετάλλευση της περιουσίας του Δημοσίου, επίσης περιλαμβάνονται οι απολήψεις από την Ευρωπαϊκή Ένωση ή τα Κοινοτικά Ταμεία, όπως οι ενισχύσεις από το Ευρωπαϊκό

Κοινωνικό Ταμείο, οι μεταβιβάσεις από τα Διαρθρωτικά Ταμεία και το Ταμείο Συνοχής.

Ο δημόσιος δανεισμός διακρίνεται σε εσωτερικό δανεισμό και σε εξωτερικό δανεισμό. Στον εσωτερικό δανεισμό το Δημόσιο εκδίδει τίτλους συνήθως ομόλογα ή έντοκα γραμμάτια, τα οποία διαθέτει στους δανειστές του πληρώνοντας τόκο. Ο εξωτερικός δανεισμός αφορά, τη σύναψη δανείων του Δημοσίου από το εξωτερικό καθώς και την έκδοση τίτλων στο εξωτερικό.

3.4 Αρμόδια όργανα είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων

Στον Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων και συγκεκριμένα στο άρθρο 2 παρ. 1 ορίζεται ότι «η είσπραξη των δημοσίων εσόδων ανήκει στην αρμοδιότητα της Φορολογικής Διοίκησης και των λοιπών οργάνων που ορίζονται με ειδικές διατάξεις για αυτό το σκοπό».

Ειδικότερα η είσπραξη των δημοσίων εσόδων διενεργείται από την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, συγκεκριμένα το άρθρο 40 του ν.4174/2013 (Κώδικας Φορολογικής Διαδικασίας) ορίζει ότι το αρμόδιο όργανο για την είσπραξη των δημοσίων εσόδων είναι ο διοικητής της Α.Α.Δ.Ε.

Αρμόδιο όργανο για την είσπραξη δημοσίων εισόδων και πιο συγκεκριμένα για την είσπραξη των ασφαλιστικών εισφορών είναι ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α.), ο οποίος διαθέτει οικονομική και λογιστική αυτοτέλεια, ενώ η εποπτεία του ασκείται από τον Διοικητή του Ε.Φ.Κ.Α.

Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.), μπορούν εισπράττουν τις οφειλές που αφορούν τους Δήμους υπό την προϋπόθεση να έχουν δική τους ταμειακή υπηρεσία. Το άρθρο 167 του ν.3463/2006 ορίζει ότι για την είσπραξη των δημοσίων εσόδων από τους Ο.Τ.Α. εφαρμόζονται οι διατάξεις του Κ.Ε.Δ.Ε. και τα ταμειακά τους όργανα ασκούν τις αρμοδιότητες που προβλέπονται από αυτές.

Τέλος σύμφωνα με το άρθρο 40 παρ. 2 του ν. 4174/2013 «οι διαδικασίες είσπραξης για λογαριασμό του δημοσίου μπορούν να ανατεθούν με απόφαση του Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε. σε οποιαδήποτε δημόσια υπηρεσία, σε πιστωτικά ιδρύματα, σε ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος, καθώς και στην Τράπεζα της Ελλάδος, εφόσον δεν ενεργεί με την ιδιότητα της νομισματικής αρχής».

3.5 Διαδικασία αναγκαστικής είσπραξης δημοσίων εσόδων

Οι κανόνες δικαίου που ορίζουν τη διαδικασία αναγκαστικής είσπραξης των δημοσίων εσόδων συνιστούν τη διοικητική εκτέλεση. Οι νόμοι που διέπουν την αναγκαστική είσπραξη των δημοσίων εσόδων είναι το ν.δ. 356/1974 Κώδικας Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων (Κ.Ε.Δ.Ε.) και όλες οι μετέπειτα τροποποιήσεις του και ο ν.4174/2013 Κώδικας Φορολογικής Διαδικασίας (Κ.Φ.Δ.), ο οποίος τέθηκε σε ισχύ από 01.01.2014. Επιπλέον εφαρμόζονται αναλογικά ο ν.2717/1999 Κώδικας Διοικητικής Δικονομίας (ΚΔΔ) καθώς και ο Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας (ΚΠολΔ), προκειμένου να καλύψουν κενά του Κ.Ε.Δ.Ε.

Σύμφωνα με τον Σπυριδάκη (2013, σελ. 53), Διοικητική εκτέλεση «είναι η διαδικασία και η λήψη από τα όργανα του Δημοσίου των αναγκαίων νόμιμων μέτρων κατά των οφειλετών του και ιδίως της περιουσίας τους για την είσπραξη των χρεών. Πρόκειται για μέτρα, τα οποία λαμβάνονται αυτοδύναμα από το Δημόσιο, χωρίς μεσολάβηση δικαστηρίου».

Είναι πολύ σημαντικό η είσπραξη των δημοσίων εσόδων να είναι άμεση και εις ολόκληρον, αυτό αναδείχθηκε ιδιαίτερα στην περίοδο της πρόσφατης δημοσιονομικής κρίσης, επίσης κρίνεται αναγκαίο κατά την αναγκαστική είσπραξη να τηρούνται οι συνταγματικές αρχές της αναλογικότητας και της χρηστής διοίκησης (Λαζαρέτου και Αντωναρόπουλος, 2018, σελ. VII).

Σύμφωνα με τα παραπάνω επειδή στη διοικητική εκτέλεση εφαρμόζονται κανόνες δικαίου που έχουν καταναγκαστικό χαρακτήρα, η λήψη των αναγκαστικών μέτρων πρέπει να διέπεται από την αρχή της νομιμότητας, αυτό συνεπάγεται ότι η φορολογική διοίκηση πρέπει να ασκεί τις αρμοδιότητές της εντός των ορίων της. Τα μέτρα αναγκαστικής εκτέλεσης πρέπει να λαμβάνονται με γνώμονα την ικανοποίηση της απαίτησης και των εξόδων εκτέλεσης και δεν πρέπει να επεκτείνονται περαιτέρω, σύμφωνα πάντα με την αρχή της χρηστής διοίκησης. Επίσης θα πρέπει να εφαρμόζεται η αρχή της αναλογικότητας, που σημαίνει ότι θα πρέπει να λαμβάνεται το αναγκαίο μέτρο, αλλά το λιγότερο επαχθές για την επίτευξη του σκοπού της είσπραξης.

Η διοικητική εκτέλεση αποτελεί την διαδικασία σύμφωνα με την οποία το Δημόσιο επιδιώκει την αναγκαστική είσπραξη των δημοσίων εσόδων, αποτελεί δε μία προνομιακή διαδικασία καθώς προβαίνει στη λήψη μέτρων αναγκαστικής εκτέλεσης κατά των οφειλετών χωρίς να υπάρχει δικαστική αναγνώριση παρόλα αυτά τα μέτρα

υπόκεινται σε δικαστικό έλεγχο. Γίνεται αντιληπτό ότι η αναγκαστική είσπραξη διαφέρει σημαντικά από την εκούσια είσπραξη, σύμφωνα με την οποία ο φορολογούμενος οικειοθελώς καταβάλλει τις οφειλές του.

Απαραίτητη προϋπόθεση για την έναρξη της διαδικασίας αναγκαστικής είσπραξης από το δημόσιο είναι να υπάρχει απαίτηση, βεβαία, εκκαθαρισμένη και ληξιπρόθεσμη, η οποία βεβαιώνεται από την αρμόδια αρχή και αποτελεί τον νόμιμο τίτλο είσπραξης, επίσης πρέπει η απαίτηση αυτή να μην έχει ενταχθεί σε πρόγραμμα ρύθμισης οφειλών. Απαιτείται λοιπόν η ύπαρξη νόμιμου τίτλου και η ταμειακή βεβαίωση του εσόδου.

Στο άρθρο 2 παρ. 2 του Κ.Ε.Δ.Ε., όπως αυτό έχει τροποποιηθεί, ορίζεται τι αποτελεί νόμιμο τίτλο είσπραξης. Η ύπαρξη νόμιμου τίτλου είσπραξης απορρέει από την αρχή της νομιμότητας και όλες οι ενέργειες της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να διέπονται από αυτή, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η προστασία των συνταγματικών δικαιωμάτων των πολιτών (Γέροντας και Ψάλτης, 1998).

Σύμφωνα με τις διατάξεις του Κ.Ε.Δ.Ε. η βεβαίωση των φορολογικών και μη φορολογικών εσόδων περιλαμβάνει δύο στάδια πρώτον τη βεβαίωση «εν ευρεία» έννοια ή αλλιώς τη φορολογική βεβαίωση και δεύτερον τη βεβαίωση «εν στενή» έννοια ή αλλιώς την ταμειακή βεβαίωση.

Η βεβαίωση με την ευρεία έννοια αποτελεί μία καταλογιστική πράξη και σε αυτήν προσδιορίζεται ο οφειλέτης, η χρηματική απαίτηση της φορολογικής διοίκησης, το είδος, η αιτία και το έτος που αφορά η απαίτηση. Αυτή η καταλογιστική πράξη συνιστά τον νόμιμο τίτλο είσπραξης. Η βεβαίωση με την στενή έννοια αφορά την ταμειακή βεβαίωση του δημοσίου εσόδου, ο νόμιμος τίτλος καταχωρείται στο βιβλίο βεβαίωσης εισπρακτέων εσόδων της Δ.Ο.Υ. και εκδίδεται αριθμός τριπλοτύπου βεβαίωσης και το έσοδο εμφανίζεται πλέον στον Κρατικό Προϋπολογισμό.

Μετά την 01/01/2014 και την εφαρμογή του Κ.Φ.Δ. τροποποιείται η διαδικασία βεβαίωσης για τα φορολογικά έσοδα. Σύμφωνα λοιπόν με το άρθρο 45 παρ. 1 του Κ.Φ.Δ. «η είσπραξη των φόρων και των λοιπών εσόδων του Δημοσίου που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Κώδικα πραγματοποιείται δυνάμει εκτελεστού τίτλου». Στο άρθρο 45 παρ. 2 του Κ.Φ.Δ. ορίζονται οι εκ του νόμου εκτελεστοί τίτλοι :

- Πράξη άμεσου προσδιορισμού φόρου, σύμφωνα με την υποβολή δήλωσης
- Πράξη διοικητικού προσδιορισμού φόρου
- Πράξη εκτιμώμενου προσδιορισμού φόρου
- Πράξη διορθωτικού προσδιορισμού φόρου

- Πράξη προληπτικού προσδιορισμού φόρου
- Οριστική δικαστική απόφαση
- Πράξη επιβολής προστίμου
- Απόφαση της Διεύθυνσης Επίλυσης Διαφορών επί ενδικοφανούς προσφυγής

Έτσι λοιπόν για τις κατηγορίες των φορολογικών εσόδων που εμπίπτουν στις διατάξεις του Κ.Φ.Δ., η βεβαίωση της οφειλής πραγματοποιείται πλέον σε ένα στάδιο, η οφειλή βεβαιώνεται και ο εκτελεστός τίτλος δημιουργείται με την έκδοση πράξης προσδιορισμού φόρου και την κοινοποίησή της στον φορολογούμενο. Η καταχώρηση του νόμιμου τίτλου στα βιβλία των εισπρακτέων εσόδων δεν αποτελεί προϋπόθεση για την νομιμότητα της εισπρακτικής διαδικασίας, η ταμειακή βεβαίωση γίνεται ως αναγκαστική πράξη για λόγους λογιστικής παρακολούθησης της οφειλής από την φορολογική διοίκηση (Πανταζής, 2018).

Μετά την ταμειακή βεβαίωση της οφειλής, σύμφωνα με το άρθρο 4 του Κ.Ε.Δ.Ε. η φορολογική διοίκηση εκδίδει και αποστέλλει ατομική ειδοποίηση στον οφειλέτη Η ατομική ειδοποίηση αποστέλλεται με συστημένη αλληλογραφία ή κοινοποιείται σύμφωνα με όσα προβλέπονται στο άρθρο 5 του Κ.Φ.Δ. Σκοπός της ατομικής ειδοποίησης είναι να λάβει γνώση ο οφειλέτης προκειμένου να εξοφλήσει την οφειλή ή εφόσον την αμφισβητεί να ασκήσει τα προβλεπόμενα από τον Κώδικα Διοικητικής Δικονομίας ένδικα μέσα.

Εφόσον παρέλθει η προθεσμία καταβολής της οφειλής και δεν εξοφληθεί, τότε η οφειλή καθίσταται ληξιπρόθεσμη, σύμφωνα με το άρθρο 41 του Κ.Φ.Δ. και επιβαρύνεται με τόκους εκπρόθεσμης καταβολής. Η φορολογική διοίκηση προκειμένου να λάβει τα προβλεπόμενα από το νόμο αναγκαστικά μέτρα είσπραξης, θα πρέπει να αποστείλει στον φορολογούμενο ατομική ειδοποίηση υπερημερίας (άρθρο 7 Κ.Ε.Δ.Ε. και άρθρο 47 Κ.Φ.Δ.) σύμφωνα με την οποία τίθεται προθεσμία 30 ημερών για τη ρύθμιση ή την εξόφληση της οφειλής.

Εάν ο φορολογούμενος δεν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του, η φορολογική διοίκηση οφείλει να προβεί στη λήψη μέτρων διοικητικής εκτέλεσης, προκειμένου να διασφαλίσει τα συμφέροντα του Δημοσίου. Τα μέτρα διοικητικής εκτέλεσης περιλαμβάνουν ασφαλιστικά, διοικητικά, ποινικά και αναγκαστικά μέτρα.

Στα ασφαλιστικά μέτρα περιλαμβάνεται το ενέχυρο και η εγγραφή υποθήκης (άρ.1257 του Αστικού Κώδικα). Προβλέπεται ότι η υποθήκη μπορεί να εγγραφεί και στην περίπτωση που η οφειλή δεν έχει καταστεί ληξιπρόθεσμη όταν υπάρχει κίνδυνος

ζημίας για το Δημόσιο και προκειμένου η φορολογική διοίκηση να διασφαλίσει την είσπραξη των φόρων κατά τα άρθρα 8 Κ.Ε.Δ.Ε. και 46 Κ.Φ.Δ.

Διοικητικά μέτρα αποτελούν η άρνηση χορήγησης αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας (Α.Φ.Ε.), η αναστολή λειτουργίας των καταστημάτων, η δημοσιοποίηση της λίστας των μεγαλοφειλετών. Ειδικότερα η μη χορήγηση Α.Φ.Ε. έχει στόχο την είσπραξη των οφειλών παράλληλα όμως αποσκοπεί και στη φορολογική συμμόρφωση των φορολογούμενων καθώς για την λήψη της αποτελεί προϋπόθεση όχι μόνο η εξόφληση των οφειλών αλλά και η εμπρόθεσμη υποβολή των δηλώσεων Εισοδήματος και Φ.Π.Α.

Κύριο δικαστικό μέτρο αποτελεί η άσκηση ποινικής δίωξης για μη καταβολή χρεών προς το Δημόσιο, σύμφωνα με το άρθρο 25 ν.1882/1990. Το έγκλημα της μη καταβολής των χρεών θεωρείται ότι έχει τελεστεί όταν η συνολική οφειλή συμπεριλαμβανομένων και των προσαυξήσεων είναι μεγαλύτερη του ποσού των 100.000 ευρώ (άρθρο 8 ν.4337/2015) .

Στο άρθρο 9 του Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων ορίζεται ότι τα αναγκαστικά μέτρα που εφαρμόζονται για την είσπραξη των δημοσίων εσόδων είναι η κατάσχεση κινητών στα χέρια του οφειλέτη, η κατάσχεση κινητών ή απαιτήσεων στα χέρια τρίτου και η κατάσχεση ακινήτων. Η επιβολή αυτών των μέτρων μπορεί να γίνεται από τη φορολογική διοίκηση σωρευτικά ή διαζευκτικά, σύμφωνα με συγκεκριμένα κριτήρια που διασφαλίζουν αφενός την αποδοτική είσπραξη των δημοσίων εσόδων και αφετέρου ότι δεν θα λαμβάνονται άσκοπα και ακατάλληλα μέτρα τα οποία βαρύνουν υπέρμετρα τους οφειλέτες και δημιουργούν αυξημένο κόστος για την φορολογική διοίκηση. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας θα πρέπει να υπάρχει μία εύλογη σχέση μεταξύ του επιδιωκόμενου σκοπού και του μέτρου που λαμβάνεται. Επιπλέον τα μέτρα θα πρέπει να λαμβάνονται με αντικειμενικά κριτήρια τα οποία σχετίζονται με το ύψος, την παλαιότητα και το είδος της οφειλής και όχι σε σχέση με το πρόσωπο του οφειλέτη (ΠΟΛ 1143/2012).

Η φορολογική διοίκηση στα πλαίσια της είσπραξης μπορεί να δίνει προτεραιότητα σε επιλεγμένες υποθέσεις σημαντικής βαρύτητας, σύμφωνα με καθορισμένα κριτήρια ανάλυσης κινδύνου τα οποία προσδιορίζονται από τον διοικητή της Α.Α.Δ.Ε. και δεν επιτρέπεται η δημοσιοποίησή τους (άρθρο 48 παρ. 5 Κ.Φ.Δ.).

3.6 Η πολυπλοκότητα του φορολογικού συστήματος

Η λειτουργία και η αποτελεσματικότητα του μηχανισμού είσπραξης δημοσίων εσόδων είναι άμεσα συνυφασμένη με το φορολογικό σύστημα που εφαρμόζεται σε μία χώρα, διαπιστώνουμε την ύπαρξη διαφορετικών φορολογικών συστημάτων που αντανακλούν το κοινωνικό και οικονομικό υπόβαθρο μίας χώρας καθώς και της γενικότερης κουλτούρας της. Στην Ελλάδα λόγω της εκτεταμένης φοροδιαφυγής το φορολογικό σύστημα στηρίζεται κυρίως στην έμμεση φορολογία και όχι στην άμεση φορολογία που αποτελεί χαρακτηριστικό γνώρισμα των φορολογικών συστημάτων των οικονομικά ανεπτυγμένων χωρών.

Η πολυπλοκότητα του φορολογικού συστήματος στην Ελλάδα είναι απόρροια των παρακάτω αδυναμιών (Ράπανος και Καπλάνογλου, 2014) :

- Η πολυπλοκότητα της φορολογικής νομοθεσίας, αποτελεί ένα δυσεπίλυτο πρόβλημα, το οποίο έχει επισημανθεί και από τους διεθνείς οργανισμούς. Η έκδοση μεγάλου αριθμού εγκυκλίων προκειμένου να ερμηνεύονται και να εφαρμόζονται οι φορολογικοί νόμοι έχει σαν αποτέλεσμα να αυξάνεται το διοικητικό κόστος και να μειώνεται η αποτελεσματικότητα της φορολογικής διοίκησης, ενώ παράλληλα αυξάνονται τα φαινόμενα φοροαποφυγής και φοροδιαφυγής. Η πολυνομία έχει σαν αποτέλεσμα πολλές φορές να αμφισβητούνται από τους πολίτες τα αποτελέσματα των φορολογικών ελέγχων, και να δημιουργούνται πλήθος δικαστικών προσφυγών.
- Η αναποτελεσματικότητα της φορολογικής διοίκησης και η γραφειοκρατία. Η αποτελεσματικότητα της φορολογικής διοίκησης αποτελεί ένα θέμα το οποίο διαχρονικά απασχολεί τις κυβερνήσεις και τους διεθνείς οργανισμούς. Ο Ο.Ο.Σ.Α. σε μία προσπάθεια να αξιολογήσει τις φορολογικές διοικήσεις των κρατών έχει καταρτίσει δείκτες που μετρούν την απόδοσή τους και δημοσιεύει συγκριτικά στοιχεία για τις χώρες μέλη του και μη μέλη του. Οι φορολογικές μεταρρυθμίσεις για να επιτύχουν προϋποθέτουν την ύπαρξη αποτελεσματικής φορολογικής διοίκησης.
- Η εκτεταμένη παραοικονομία και φοροδιαφυγή. Η φοροδιαφυγή προκαλεί μείωση των δημοσίων εσόδων ενώ δημιουργεί και στρεβλώσεις στην οικονομική δραστηριότητα αφού τείνει να ευνοεί αυτούς που φοροδιαφεύγουν. Επιδρά σημαντικά στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας, οι επιχειρήσεις που

συνήθως φοροδιαφεύγουν είναι μικρότερου μεγέθους και συντηρούνται μέσω της φοροδιαφυγής, ενώ οι μεγάλοι μεγέθους, οργανωμένες επιχειρήσεις δεν έχουν τις ίδιες ευκαιρίες να φοροδιαφεύγουν. Σε κάθε περίπτωση οι επιχειρήσεις που φοροδιαφεύγουν αποκτούν συγκριτικό πλεονέκτημα σε σχέση με τις συνεπείς επιχειρήσεις.

Σύμφωνα με τον Holtzman (2007), τα πολύπλοκα φορολογικά συστήματα εμφανίζουν εμπόδια στην ορθή εφαρμογή των νόμων ενώ παράλληλα η διαφάνεια της φορολογικής διοίκησης σχετίζεται με το απλό και λειτουργικό φορολογικό σύστημα.

3.7 Ανακεφαλαίωση

Η είσπραξη των δημοσίων εσόδων διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην οικονομική ανάπτυξη και στην επιτυχή λειτουργία ενός κράτους.

Η πολυπλοκότητα του φορολογικού συστήματος και ειδικότερα η ασάφεια των φορολογικών νόμων, η αναδρομική εφαρμογή τους, οι συνεχείς τροποποιήσεις του φορολογικού κώδικα καθώς και η έκδοση πολυάριθμων αποφάσεων για την ερμηνεία των φορολογικών νόμων, δυσχεραίνει το έργο του εισπρακτικού μηχανισμού. Η έγκαιρη, οργανωμένη και αποτελεσματική είσπραξη δημοσίων εσόδων θέτει ως προαπαιτούμενο την αναμόρφωση και κωδικοποίηση της φορολογικής νομοθεσίας καθώς και την απλοποίηση και τυποποίηση των διαδικασιών είσπραξης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην αναγκαστική είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων

4.1. Εισαγωγή

Σύμφωνα με τον Παρασκευά κ.ά. (2015, σελ. 329) «το Δημόσιο οφείλει να αναπτύξει νέες, σύγχρονες υπηρεσίες προς τους πολίτες, οι οποίες θα παρέχονται μέσω του διαδικτύου σε πραγματικό χρόνο, με γνώμονα τις ανάγκες των πολιτών, την αποτελεσματικότητα και τη διαφάνεια, χωρίς να αναπαράγονται απλώς ηλεκτρονικά υφιστάμενες γραφειοκρατικές δομές του Δημοσίου. Στην κατεύθυνση της υλοποίησης των ευρωπαϊκών πολιτικών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το ελληνικό κράτος έχει μπει τα τελευταία χρόνια σε μια πορεία εκσυγχρονισμού των δομών και των υπηρεσιών του, και προσπαθεί να εξασφαλίσει ποιοτικές υπηρεσίες στους πολίτες του με τη χρήση των Τ.Π.Ε.».

Με την εφαρμογή των εργαλείων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τη δημόσια διοίκηση επιτυγχάνεται η απλοποίηση, τυποποίηση και ψηφιοποίηση των διαδικασιών της. Η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών εφαρμογών έχει συντελέσει στη βελτίωση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων και στην εξοικονόμηση πόρων της φορολογικής διοίκησης ενώ παράλληλα της έχει προσδώσει αξιοπιστία και διαφάνεια.

Διαπιστώνεται ότι οι διαδικασίες είσπραξης εξελίσσονται διαρκώς με την διευρυμένη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων, έτσι έχουμε περάσει από την εποχή που οι εργασίες διενεργούνταν χειρόγραφα στη σύγχρονη εποχή με την χρήση των αυτοματοποιημένων ηλεκτρονικών διαδικασιών.

Στο παρόν κεφάλαιο θα παρουσιαστούν τα κυριότερα πληροφοριακά συστήματα της Α.Α.Δ.Ε. και θα περιγραφούν οι αυτοματοποιημένες διαδικασίες είσπραξης.

4.2 Τα κύρια πληροφοριακά συστήματα της Α.Α.Δ.Ε.

Τα πληροφοριακά συστήματα μεταβάλλουν τον τρόπο λειτουργίας των οργανισμών, κάθε πληροφοριακό σύστημα αποτελείται από τις κάτωθι συνιστώσες, οι οποίες αλληλεπιδρούν μεταξύ τους (Γιαννακόπουλος και Παπουτσής, 1996) :

- Άνθρωποι, αφορά τους χρήστες, διαχειριστές, προγραμματιστές και αναλυτές ενός πληροφοριακού συστήματος
- Δεδομένα, αφορά τις βάσεις δεδομένων, βάσεις μοντέλων και βάσεις γνώσεων
- Διαδικασίες, αφορά την εισαγωγή και ανάκτηση δεδομένων καθώς και τον υπολογισμό των στατιστικών στοιχείων
- Λογισμικό, αφορά τις εντολές και τα προγράμματα, ενδεικτικά λογισμικό λογιστικής και λογισμικό μισθοδοσίας
- Υλικό, αφορά τους υπολογιστές, τα δίκτυα, τις μονάδες αποθήκευσης πληροφορίας, ότι δηλαδή συνιστά τον μηχανολογικό εξοπλισμό

Το πληροφοριακό σύστημα αποτελεί ένα σύστημα το οποίο μπορεί να υποστηρίξει την λειτουργία ενός οργανισμού μέσω της επεξεργασίας δεδομένων, τα οποία προέρχονται από εσωτερικές αλλά και εξωτερικές ροές, μέσω των οποίων διεξάγονται χρήσιμες πληροφορίες για τη διαδικασία λήψης αποφάσεων του οργανισμού (Harsh, 2005).

Τα κύρια πληροφοριακά συστήματα της Α.Α.Δ.Ε. είναι το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα φορολογίας TAXIS (Taxation Information System) και το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα TAXISnet. Το TAXIS χρησιμοποιείται από τις Δ.Ο.Υ. και τις κεντρικές και φορολογικές υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε. και υποστηρίζει το φορολογικό σύστημα ενώ το TAXISnet είναι το πληροφοριακό σύστημα που χρησιμοποιούν οι φορολογούμενοι με το οποίο αποκτούν ηλεκτρονική πρόσβαση στις φορολογικές υπηρεσίες, διαχειρίζονται τις φορολογικές τους υποχρεώσεις και ασκούν ηλεκτρονικά τις συναλλαγές τους με την φορολογική διοίκηση. Επίσης λειτουργεί το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα τελωνείων ICISnet και το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα των ελεγκτικών υπηρεσιών ELENXIS.

Αναλυτικότερα το TAXIS υλοποιήθηκε στα πλαίσια του επιχειρησιακού προγράμματος «Κλεισθένης» του Β΄ Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης, το οποίο είχε ως κύριους στόχους τον εκσυγχρονισμό της Ελληνικής δημόσιας διοίκησης, τη δημιουργία

ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων καθώς και την επιστημονική κατάρτιση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού (Boufeas et al., 2004).

Η παραγωγική λειτουργία του TAXIS ξεκίνησε το 1998 και αποτέλεσε μία προσπάθεια εκσυγχρονισμού του φορολογικού συστήματος μέσω της δημιουργίας ενός σύγχρονου μηχανογραφικού συστήματος. Προϋπόθεση για το εγχείρημα αυτό ήταν η δημιουργία ενός πληροφοριακού συστήματος που αφενός θα υποστήριζε την καθημερινή ροή των εργασιών της φορολογικής διοίκησης και αφετέρου θα παρείχε τις αναγκαίες πληροφορίες που θα οδηγούσαν στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων και μεταρρυθμίσεων. Από τότε έως σήμερα το TAXIS έχει αναπτυχθεί σημαντικά και μέσω συνεχών αναβαθμίσεων έχει εξελιχθεί σε ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα. Το TAXIS σχεδιάστηκε «για να καλύπτει το σύνολο των λειτουργιών φορολογίας όλων των Δ.Ο.Υ. και των Κεντρικών Υπηρεσιών, καθώς και την άσκηση του φορολογικού ελέγχου, με σκοπό τη μείωση της φοροδιαφυγής και την αύξηση των φορολογικών εσόδων, τη βελτίωση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων και την αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών προς τους πολίτες» (Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, 2018-2019).

Το TAXISnet είναι μία διαδικτυακή πύλη που δημιουργήθηκε με σκοπό την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, έτσι ώστε να διεκπεραιώνουν τις φορολογικές τους υποχρεώσεις άμεσα και εύκολα, δίνοντας τους τη δυνατότητα να εξυπηρετούνται ηλεκτρονικά σε 24ωρη βάση. Οι χρήστες έχουν πρόσβαση σε πλήθος πληροφοριών και μπορούν να προβαίνουν σε ηλεκτρονική έκδοση διάφορων πιστοποιητικών. Στο πρώτο στάδιο λειτουργίας του TAXISnet η χρήση του δεν ήταν υποχρεωτική για τους φορολογούμενους και παρείχε μόνο τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων Φόρου Προστιθέμενης Αξίας και δηλώσεων Εισοδήματος, σήμερα πλέον παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες που καλύπτουν το μεγαλύτερο μέρος των συναλλαγών με την φορολογική διοίκηση, ενώ έχει αναπτυχθεί σημαντικά η διαλειτουργικότητά του με άλλους φορείς. Στο σχεδιασμό για τη λειτουργία του TAXISNet «απώτερος στόχος είναι ο αυξημένος βαθμός ηλεκτρονικής αλληλεπίδρασης των πολιτών με το φορολογικό σύστημα, έτσι ώστε να συμβάλλει στην εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος για το φορολογούμενο και για το Υπουργείο και η αύξηση της αποτελεσματικότητας και της ταχύτητας του φορολογικού συστήματος. Το TAXISnet εκμεταλλεύεται σύγχρονες τεχνολογίες παροχής διαδικτυακών υπηρεσιών, αξιοποιώντας τις δυνατότητες που παρέχει το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα

Φορολογίας TAXIS για ανάπτυξη εναλλακτικών υπηρεσιών ως προς τις αντίστοιχες των Δ.Ο.Υ., καθώς και υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας» (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2013, σελ. 7).

Για την είσοδο των χρηστών στην εφαρμογή του TAXISnet απαιτείται η χρήση κωδικών πρόσβασης, η χορήγηση των οποίων γίνεται πλέον ηλεκτρονικά με την απόδοση κλειδαρίθμου. Για τη διασφάλιση και την προστασία των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων των χρηστών, η Α.Α.Δ.Ε. εφαρμόζει τις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την προστασία των δεδομένων σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016 «Για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών» (Α.Α.Δ.Ε., 2019).

Ορισμένες από τις ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχονται από το TAXISnet είναι οι παρακάτω (Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, 2018- 2019):

- Φορολογία πολιτών / επιχειρήσεων (εισόδημα, αίτηση ρύθμισης οφειλών, φορολογική ενημερότητα, μητρώο, ακατάσχετος λογαριασμός, Φ.Π.Α.)
- Ακίνητα (δήλωση Ε9/ΕΝΦΙΑ, Μισθωτήρια ακινήτων, μητρώο αξιών μεταβιβάσεων ακινήτων)
- Οχήματα (τέλη κυκλοφορίας, ανασφάλιστα οχήματα)
- Εξωδικαστικός μηχανισμός
- Ηλεκτρονικό Παράβολο
- Συντάξεις δημοσίου
- Επιδόματα – Παροχές
- Ηλεκτρονικές πληρωμές προς το Δημόσιο

Στη σύμβαση «Εφαρμογή απαιτούμενων οργανωτικών αλλαγών σε παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα της Α.Α.Δ.Ε» προβλέπεται η ενοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων TAXIS και TAXISnet, με στόχο την ηλεκτρονική και ομοιόμορφη διεκπεραίωση των συναλλαγών (Επιχειρησιακό πρόγραμμα Μεταρρύθμιση του Δημόσιου Τομέα Κωδ. ΟΠΣ5000453).

4.3 Ηλεκτρονικό Κατασχετήριο στα Πιστωτικά Ιδρύματα

Το ηλεκτρονικό κατασχετήριο εις χείρας των πιστωτικών ιδρυμάτων αποτελεί το πλέον διαδομένο μέτρο αναγκαστικής είσπραξης των φορολογικών οφειλών. Όπως αναφέρεται στην Έκθεση Απολογισμού της Α.Α.Δ.Ε. για το 2021, ο συνολικός αριθμός των νέων μέτρων αναγκαστικής είσπραξης που λήφθηκαν το έτος 2021 ανήλθε σε 253.083, με τα ηλεκτρονικά κατασχετήρια στα πιστωτικά ιδρύματα να αποτελούν το 97,4% του συνόλου των κατασχέσεων εις χείρας τρίτων (Α.Α.Δ.Ε., 2021β). Η αυτοματοποίηση καθώς και η ηλεκτρονική διασύνδεση με τα πιστωτικά ιδρύματα και η παροχή πληροφοριών από αυτά προς τη φορολογική διοίκηση, το κατέστησε ένα άμεσο και αποτελεσματικό μέτρο αναγκαστικής είσπραξης, το οποίο περαιτέρω συντέλεσε στη μείωση της γραφειοκρατίας.

Με το άρθρο 30B όπως αυτό προστέθηκε στον Κ.Ε.Δ.Ε. με το άρθρο 66 του ν.4170/2013, θεσμοθετήθηκε η διαδικασία της ηλεκτρονικής κοινοποίησης των κατασχετηρίων εις χείρας των πιστωτικών ιδρυμάτων καθώς και η ηλεκτρονική δήλωση αυτών. Συγκεκριμένα στο άρθρο 30B του Κ.Ε.Δ.Ε. ορίζεται ότι «ειδικά για κατασχέσεις απαιτήσεων στα χέρια πιστωτικών ιδρυμάτων, οι κοινοποιήσεις τόσο του κατασχετηρίου όσο και της δήλωσης του άρθρου 32 με το πιο πάνω παραστατικό, ενεργούνται μέσω μοναδικών διαμετακομιστικών κόμβων ηλεκτρονικής διασύνδεσης και επικοινωνίας, τα οποία συνδέονται μεταξύ τους κατά τρόπο ασφαλή και ορίζονται από κοινού από το Ελληνικό Δημόσιο και όλα τα εγκατεστημένα στη χώρα πιστωτικά ιδρύματα».

Στην ΠΟΛ.1257/2013 που αφορά τα ηλεκτρονικά κατασχετήρια περιγράφεται επακριβώς η διαδικασία κοινοποίησης των ηλεκτρονικών κατασχετηρίων στα χέρια των πιστωτικών ιδρυμάτων μέσω των διαμετακομιστικών κόμβων ηλεκτρονικής διασύνδεσης και επικοινωνίας. Σύμφωνα με την παραπάνω ΠΟΛ ως διαμετακομιστικοί κόμβοι ηλεκτρονικής διασύνδεσης και επικοινωνίας ορίζονται:

- i. για το Υπουργείο Οικονομικών, για τη συγκέντρωση, αποστολή και διαχείριση των κατασχετηρίων καθώς και των υποβαλλόμενων δηλώσεων και τυχόν κατασχεθέντων ποσών, η Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε.), με τη συνδρομή της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.), εφεξής «κόμβος Υ.Ο.»

- ii. μεταξύ του κόμβου Υ.Ο. και των πιστωτικών ιδρυμάτων, για την ηλεκτρονική διαβίβαση κατασχετηρίων και υποβαλλόμενων δηλώσεων, η εταιρεία «Τραπεζικά Συστήματα Πληροφοριών –ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.», εφεξής «κόμβος Π.Ι.»
- iii. μεταξύ των πιστωτικών ιδρυμάτων και του κόμβου Υ.Ο., για την απόδοση των τυχόν κατασχεθέντων ποσών, η εταιρεία «Διατραπεζικά Συστήματα Α.Ε. / ΔΙΑΣ Α.Ε.», εφεξής «κόμβος αποδόσεων Π.Ι.»

Το ηλεκτρονικό κατασχετήριο εκδίδεται από την αρμόδια υπηρεσία και κοινοποιείται ηλεκτρονικά στα πιστωτικά ιδρύματα, τα οποία μέσα σε προθεσμία οκτώ εργάσιμων ημερών πρέπει να έχουν υποβάλλει ηλεκτρονικά τη σχετική δήλωση τρίτου, η οποία συνοδεύεται υποχρεωτικά από το παραστατικό κίνησης του τραπεζικού λογαριασμού του οφειλέτη για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα που ορίζεται πέντε ημέρες πριν την ημερομηνία κοινοποίησης του ηλεκτρονικού κατασχετηρίου και μία ημέρα μετά από αυτήν. Σε περίπτωση που δεν τηρηθεί η περιγραφείσα διαδικασία, η δήλωση τρίτου θεωρείται ότι δεν υποβλήθηκε ποτέ σύμφωνα με το άρθρο 30Α του Κ.Ε.Δ.Ε. Εφόσον υποβληθεί θετική δήλωση τρίτου, το πιστωτικό ίδρυμα οφείλει να αποδώσει ηλεκτρονικά το ποσό εντός 10 ημερών από την υποβολή της δήλωσης του πιστωτικού ιδρύματος, μέσω του διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣ.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι είναι πλέον υποχρεωτική για τη φορολογική διοίκηση, η ηλεκτρονική αποστολή των κατασχετηρίων στα πιστωτικά ιδρύματα, η έντυπη διαδικασία αποστολής κατασχετηρίων που περιγράφεται στο άρθρο 30Α του Κ.Ε.Δ.Ε. μπορεί να εφαρμοσθεί μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις όταν για λόγους ανωτέρας βίας, δεν είναι εφικτή η ηλεκτρονική επικοινωνία.

Η διαδικασία των ηλεκτρονικών κατασχετηρίων έχει απλοποιήσει και επιταχύνει την διαδικασία είσπραξης των δημοσίων εσόδων, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση ανθρώπινων πόρων αλλά και τη μείωση των εξόδων διοικητικής εκτέλεσης αφού πλέον η επίδοση των κατασχετηρίων δεν γίνεται με δικαστικό επιμελητή. Παρά τα πλεονεκτήματα που εμφανίζει η παραπάνω διαδικασία, η εκτεταμένη εφαρμογή των ηλεκτρονικών κατασχετηρίων από τη φορολογική διοίκηση έχει προκαλέσει αντιδράσεις και προβληματισμούς.

Στην έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη «Κατασχέσεις τραπεζικών λογαριασμών για οφειλές προς το Δημόσιο» αποτυπώνονται τα κύρια προβλήματα που δημιουργούνται κατά τη διαδικασία κατάσχεσης τραπεζικών λογαριασμών ως μέτρο

αναγκαστικής είσπραξης φορολογικών οφειλών. Οι κατασχέσεις σε κοινούς λογαριασμούς παρουσιάζουν στην πράξη προβλήματα, ειδικά στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ποσά που είναι κατατεθειμένα σε κοινό λογαριασμό αφορούν αποκλειστικά και μόνο τον ένα συνδικαιούχο, διότι σύμφωνα με την ισχύουσα τραπεζική νομοθεσία τεκμαίρεται αμαχητί έναντι του κατάσχοντος ότι η κατάθεση ανήκει σε όλους τους δικαιούχους κατά ίσα μέρη. Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα να οδηγεί σε κατασχέσεις εισοδημάτων προσώπων που δεν ήταν οφειλέτες του δημοσίου. Επίσης καταγράφηκαν αρκετές περιπτώσεις όπου οι τράπεζες προέβαιναν στην κατάσχεση ορισμένων προνοιακών επιδομάτων τα οποία εκ του νόμου είναι ακατάσχετα. Λόγω της πολυνομοθεσίας όλες οι κατηγορίες των προνοιακών επιδομάτων δεν απολαμβάνουν συνολικής και ενιαίας προστασίας, με αποτέλεσμα την κατάσχεση κάποιων κατηγοριών επιδομάτων, που αφορά ευάλωτες κοινωνικές ομάδες με χαμηλά εισοδήματα (Συνήγορος του πολίτη, 2018).

Προκειμένου να εξασφαλίζεται η αξιοπρεπής διαβίωση των πολιτών το άρθρο 31, παρ. 2 του Κ.Ε.Δ.Ε., προβλέπει ότι οι καταθέσεις στα πιστωτικά ιδρύματα τόσο σε ατομικό όσο και σε κοινό λογαριασμό είναι ακατάσχετες μέχρι του ποσού των χιλίων διακοσίων πενήντα ευρώ μηνιαίως για κάθε φυσικό πρόσωπο και ένα μόνο ίδρυμα, υπό την προϋπόθεση ότι το φυσικό πρόσωπο θα γνωστοποιήσει ένα μοναδικό ακατάσχετο λογαριασμό, με υποβολή ηλεκτρονικής δήλωσης στο πληροφοριακό σύστημα της Α.Α.Δ.Ε.

4.4 Σύστημα Μητρώου Τραπεζικών Λογαριασμών

Το Σύστημα Μητρώου Τραπεζικών Λογαριασμών (Σ.Μ.Τ.Λ.) αποτελεί ένα ηλεκτρονικό σύστημα, που παρέχει αυτοματοποιημένα στις αρμόδιες υπηρεσίες, πληροφορίες που τηρούνται στα πιστωτικά ιδρύματα για φυσικά ή νομικά πρόσωπα, σύμφωνα πάντα με τις ισχύουσες διατάξεις της νομοθεσίας που αφορούν την άρση του τραπεζικού και επαγγελματικού απορρήτου.

Συστάθηκε σύμφωνα με το άρθρο 62 του ν.4170/2013, όπως αυτό τροποποιήθηκε με το άρθρο 71 του ν. 4446/2016, ενώ οδηγίες για την ορθή εφαρμογή καθώς και για τεχνικά θέματα λειτουργίας, παρέχονται στις ΠΟΛ 1258/2013, ΠΟΛ 1131/2014, ΠΟΛ 1202/2015 και Α.1055/2019. Σύμφωνα με το άρθρο 71 του ν. 4446/2016 πρόσβαση

έχουν οι αρμόδιες υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε., η Οικονομική Αστυνομία, ο Οικονομικός Εισαγγελέας, ο Εισαγγελέας Εγκλημάτων Διαφθοράς και η Αρχή Καταπολέμησης της νομιμοποίησης των εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας και ελέγχου των δηλώσεων περιουσιακής κατάστασης. Οι παραπάνω αρμόδιες υπηρεσίες είναι υπεύθυνες και έχουν την ευθύνη να επιβεβαιώσουν την νομιμότητα και σκοπιμότητα, των αιτημάτων που διαβιβάζονται για παροχή πληροφοριών.

Στην ΠΟΛ 1202/2015 σχετικά με τη λειτουργία του συστήματος αναφέρεται ότι «το σύστημα προσφέρει στους Χρήστες τη δυνατότητα να εισάγουν και να διαβιβάζουν Αιτήματα προς τα Υπόχρεα Νομικά Πρόσωπα. Η εισαγωγή και διαβίβαση γίνεται ηλεκτρονικά, μέσω ειδικής δικτυακής εφαρμογής που έχει αναπτυχθεί από τη Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων για το σκοπό αυτό και προσφέρεται μέσω των υποδομών της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων. Οι Χρήστες συνδέονται στο Σύστημα με τους κωδικούς πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών που διαθέτουν. Κατά την υποβολή προσδιορίζεται το είδος του Αιτήματος παροχής πληροφοριών και στοιχείων, βάσει προκαθορισμένου καταλόγου διαθέσιμων Αιτημάτων που προσφέρονται από το Σύστημα».

Τα αιτήματα που μπορούν να υποβληθούν μέσω του Σ.Μ.Τ.Α. στα Υπόχρεα Πρόσωπα είναι α) η διαπίστωση ύπαρξης τραπεζικών λογαριασμών με τα διαθέσιμα υπόλοιπα αυτών β) οι συναλλαγές που έχουν πραγματοποιηθεί σε συγκεκριμένο τραπεζικό λογαριασμό, σε μία οριζόμενη χρονική περίοδο και γ) η παροχή πληροφοριών για τραπεζικά δάνεια. Τα Υπόχρεα Πρόσωπα είναι υποχρεωμένα να απαντήσουν εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, το οποίο προσδιορίζεται ανάλογα με τον τύπο του αιτήματος που υποβάλλεται.

Προκειμένου να διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα της παραπάνω διαδικασίας, όλα τα φορολογικά ή τραπεζικά στοιχεία που ανταλλάσσονται, οφείλεται να κρυπτογραφούνται μέσω διαδικασιών ασύμμετρης κρυπτογράφησης, σύμφωνα με συγκεκριμένες προδιαγραφές, όπως ορίζεται στην σχετική ΠΟΛ1202/2015.

Η λειτουργία του Συστήματος Μητρώου Τραπεζικών Λογαριασμών έχει συμβάλει καθοριστικά στην αύξηση της είσπραξης των ληξιπρόθεσμων οφειλών της Α.Α.Δ.Ε. Με τις πληροφορίες που παρέχονται οι ενέργειες της φορολογικής διοίκησης είναι πλέον στοχευμένες και αποτελεσματικές, αυτό είχε σαν αποτέλεσμα να μειωθεί ο αριθμός των

ηλεκτρονικών κατασχετηρίων ενώ αυξήθηκε η είσπραξη των εσόδων και παράλληλα μειώθηκε το διοικητικό κόστος λειτουργίας. Σημειώνεται ότι πριν τεθεί σε λειτουργία το Σύστημα Μητρώου Τραπεζικών Λογαριασμών, η φορολογική διοίκηση επέβαλε κατασχέσεις εις χείρας όλων των πιστωτικών ιδρυμάτων, αυτό είχε σαν αποτέλεσμα να αυξάνεται το κόστος και ο φόρτος εργασίας τόσο για τη φορολογική διοίκηση όσο και για τα πιστωτικά ιδρύματα, τα οποία καθημερινά λάμβαναν χιλιάδες κατασχετήρια που αφορούσαν φορολογούμενους που δεν τηρούσαν σε αυτά τραπεζικού λογαριασμούς.

4.5 Ηλεκτρονική Ρύθμιση Οφειλών

Η έννοια της ρύθμισης συνίσταται στη χορήγηση δυνατότητας, καταβολής των βεβαιωμένων οφειλών σε δόσεις. Οι ρυθμίσεις παρέχουν ευεργετήματα στους φορολογούμενους, όπως η χορήγηση Αποδεικτικού Φορολογικής Ενημερότητας, η αναστολή λήψης μέτρων αναγκαστικής εκτέλεσης και το μειωμένο επιτόκιο που βαρύνει τη ρύθμιση.

Με την ψήφιση του ν.4152/2013, παρέχεται πλέον η δυνατότητα στους πολίτες να υποβάλλουν ηλεκτρονικά αίτηση ρύθμισης των φορολογικών τους οφειλών. Συγκεκριμένα στην περίπτωση 15 της υποπαράγραφο Α.2, της παραγράφου Α του πρώτου άρθρου του ν. 4152/2013 που αφορά τις διατάξεις για την πάγια ρύθμιση των ληξιπρόθεσμων οφειλών, ορίζεται ότι «με απόφαση του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων καθορίζονται οι προϋποθέσεις υπαγωγής στις σχετικές διατάξεις ρύθμισης και μέσω διαδικτυακής εφαρμογής της Γ.Γ.Π.Σ.» και είναι η πρώτη φορά που οι πολίτες μπορούν να ρυθμίσουν τις οφειλές τους χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία στις αρμόδιες υπηρεσίες.

Ο οφειλέτης θα πρέπει να υποβάλλει ηλεκτρονικά αίτηση ρύθμισης, πριν ή μετά τη λήξη προθεσμίας καταβολής των οφειλών. Ο αριθμός των δόσεων της ρύθμισης καθορίζεται με βάση συγκεκριμένα κριτήρια που ορίζονται από τη φορολογική διοίκηση, ένα εκ των κριτηρίων αποτελεί η ικανότητα αποπληρωμής του οφειλέτη σύμφωνα με τα εισοδήματά του. Στη ρύθμιση τμηματικής καταβολής υπάγεται υποχρεωτικά το σύνολο των βεβαιωμένων και ληξιπρόθεσμων οφειλών κατά τον χρόνο υποβολής της αίτησης, προαιρετικά δίνεται η δυνατότητα στον οφειλέτη να υπαχθούν

στη ρύθμιση οι μη ληξιπρόθεσμες οφειλές και οι ληξιπρόθεσμες οφειλές που τελούν σε διοικητική ή δικαστική αναστολή.

Σε ρύθμιση τμηματικής καταβολής δεν μπορούν υπαχθούν χρέη που δεν επιτρέπεται δια νόμου να καταβληθούν σε δόσεις, ενδεικτικά αναφέρεται η ανάκτηση των κρατικών ενισχύσεων σύμφωνα με το άρθρο 3 του Κ.Ε.Δ.Ε., επίσης στη ρύθμιση δεν μπορούν να υπαχθούν οι οφειλέτες που έχουν καταδικαστική απόφαση για το αδίκημα της φοροδιαφυγής.

Η αίτηση ρύθμισης οφειλών με την πάγια ρύθμιση υποβάλλεται ηλεκτρονικά μέσω της εφαρμογής του TAXISnet, στην εφαρμογή Αιτήσεις Ρυθμίσεων. Η διαδικασία ολοκληρώνεται σε τρία στάδια, στο πρώτο στάδιο επιλέγονται οι οφειλές προς ρύθμιση. Στο δεύτερο στάδιο επιλέγεται το πλήθος των δόσεων σε 12 ή 24 δόσεις, σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου και συμπληρώνεται μία υπεύθυνη δήλωση, στην οποία καταχωρούνται τα απαιτούμενα στοιχεία όπως ορίζονται από το νόμο προκειμένου ο οφειλέτης να υπαχθεί στη ρύθμιση, τα στοιχεία αυτά αφορούν κυρίως τα συνολικά εισοδήματά του, την περιουσιακή του κατάσταση καθώς και τους τραπεζικούς του λογαριασμούς. Στο τρίτο στάδιο εκδίδεται η απόφαση ρύθμισης με τους επιμέρους όρους της, στη συνέχεια εντός τριών εργάσιμων ημερών πρέπει να καταβληθεί η πρώτη δόση της ρύθμισης, κάνοντας χρήση της Ταυτότητας Ρυθμισμένης Οφειλής (Τ.Ρ.Ο.), η οποία αποτελεί ένα μοναδικό κωδικό με τον οποίο ο οφειλέτης πληρώνει στα πιστωτικά ιδρύματα τις δόσεις της ρύθμισης. Η ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των πιστωτικών ιδρυμάτων, του TAXIS και του TAXISnet, επιτρέπει την ενημέρωση της εικόνας του φορολογούμενου στο πληροφοριακό σύστημα του TAXIS.

Η πάγια ρύθμιση του ν.4152/2013 αποτέλεσε την πρώτη νομοθετική ρύθμιση που μπορούσε να υποβληθεί ηλεκτρονικά, στη συνέχεια ακολούθησε πλήθος νομοθετικών ρυθμίσεων για χρέη προς τη φορολογική διοίκηση οι οποίες μπορούν να υποβληθούν ηλεκτρονικά.

Η συνεισφορά των ρυθμίσεων στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων είναι σημαντική, σύμφωνα με την έκθεση απολογισμού της Α.Α.Δ.Ε. (2021), από το σύνολο των εισπράξεων του έτους 2021, το 48,3% προέρχεται από οφειλές οι οποίες έχουν ρυθμιστεί.

Η ηλεκτρονική ρύθμιση οφειλών καθώς και η ηλεκτρονική πληρωμή των δόσεων εξοικονομεί πολύτιμο χρόνο και μειώνει το κόστος συναλλαγών για τους φορολογούμενους και τη φορολογική διοίκηση, παράλληλα επιτυγχάνεται

εξοικονόμηση των ανθρώπινων πόρων, που μπορούν να χρησιμοποιηθούν πιο αποδοτικά σε άλλες διαδικασίες είσπραξης. Κατά συνέπεια διαμορφώνεται ένα αποδοτικό και ευέλικτο σύστημα ρύθμισης των οφειλών και επιταχύνεται η διαδικασία εκούσιας καταβολής των οφειλών.

4.6 Ηλεκτρονικός Πλειστηριασμός

Οι πλειστηριασμοί κυρίως των ακινήτων αποτελούν τη νέα πραγματικότητα της Ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας. Η παρατεταμένη οικονομική κρίση που είχε ως συνεπακόλουθο την αύξηση των κόκκινων δανείων στις τράπεζες και των οφειλών στο δημόσιο, έχει οδηγήσει σε μεγάλη αύξηση των πλειστηριασμών.

Στο πλαίσιο της εναρμόνισης του δικαίου της διοικητικής με την αναγκαστική εκτέλεση θεσπίστηκε με το ν.4512/2018 και για τη διοικητική εκτέλεση η διενέργεια πλειστηριασμών αποκλειστικά μέσω ηλεκτρονικών συστημάτων, με τα άρθρα 404 και 405 τροποποιήθηκαν οι σχετικές με τον πλειστηριασμό διατάξεις του Κ.Ε.Δ.Ε.

Στην ΠΟΛ 1017/2018, αναφέρονται οι κυριότερες μεταβολές που επήλθαν στο δίκαιο της διοικητικής εκτέλεσης :

- Θέσπιση διενέργειας και των κατά Κ.Ε.Δ.Ε. διενεργούμενων πλειστηριασμών, αποκλειστικά με ηλεκτρονικά μέσα από 01.05.2018. Με την αντικατάσταση της παραγράφου 3 του άρθρου 43 του Κ.Ε.Δ.Ε. θεσπίζεται, κατά τα πρότυπα της κοινής αναγκαστικής εκτέλεσης, η διενέργεια και των κατά Κ.Ε.Δ.Ε. πλειστηριασμών ακινήτων με ηλεκτρονικά μέσα από πιστοποιημένο για το σκοπό αυτό υπάλληλο πλειστηριασμού.
- Θέσπιση ηλεκτρονικής δημοσίευσης των περιλήψεων προγραμμάτων πλειστηριασμού σε διαδικτυακό τόπο, καταργώντας τις ξεπερασμένες διατυπώσεις δημοσιότητας (τοιχοκόλληση και δημοσίευση σε εφημερίδα).
- Θέσπιση ελάχιστου / υποχρεωτικού περιεχομένου της περίληψης προγράμματος πλειστηριασμού (κινητών και ακινήτων).
- Θέσπιση ειδικής προθεσμίας κατάθεσης του εκπλειστηριάσματος από τον υπάλληλο του πλειστηριασμού με ηλεκτρονικά μέσα. Συγκεκριμένα αναφέρεται ότι ο υπάλληλος του ηλεκτρονικού πλειστηριασμού οφείλει, το αργότερο την πέμπτη εργάσιμη ημέρα από την κατάθεση του πλειστηριάσματος από τον

υπερθεματιστή κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 44 του Κ.Ε.Δ.Ε., να καταθέσει το πλειστηρίασμα στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων.

- Επαναπροσδιορισμός της τιμής πρώτης προσφοράς σε προγράμματα πλειστηριασμών ακινήτων που εκδίδονται μετά την 17.1.2018 και καθορισμός αυτής σύμφωνα με την εμπορική αξία τους. Εναρμόνιση με τα ισχύοντα περί εκτίμησης της αξίας και καθορισμού τιμής πρώτης προσφοράς στην εμπορική αξία των ακινήτων, για κατασχέσεις που επιβάλλονται μετά την 18.1.2018.
- Διεύρυνση της προθεσμίας άσκησης αναγγελίας του Δημοσίου το αργότερο σε δέκα πέντε ημέρες από τον πλειστηριασμό.
- Εναρμόνιση των διατάξεων του Κ.Ε.Δ.Ε. περί κατάταξης απαιτήσεων του Δημοσίου με τις σχετικές νομοθετικές μεταβολές στον ΚΠολΔ και τον Πτωχευτικό Κώδικα (ν. 3588/2007, Α' 153).

Η διενέργεια του ηλεκτρονικού πλειστηριασμού γίνεται μέσω των ηλεκτρονικών συστημάτων πλειστηριασμού (ΗΛ.ΣΥ.ΠΛΕΙΣ.) και μέσω του διαδικτυακού τόπου (www.eauction.gr). Στον πλειστηριασμό λαμβάνουν μέρος υποψήφιοι πλειοδότες που έχουν προηγουμένως πιστοποιηθεί στα ηλεκτρονικά συστήματα των πλειστηριασμών και έχουν προβεί στην απαιτούμενη δήλωση συμμετοχής σε συγκεκριμένο πλειστηριασμό. Επίσης πρέπει σύμφωνα με όσα ορίζονται στη παράγραφο 1 του άρθρου 965 ΚΠολΔ, να καταθέσουν εγγύηση, αποκλειστικά σε ειδικό ακατάσχετο επαγγελματικό λογαριασμό που θα διατηρείται σε ελληνικό τραπεζικό ίδρυμα από τον υπάλληλο του πλειστηριασμού. Ο υπάλληλος του ηλεκτρονικού πλειστηριασμού, αφού ελέγξει τα υποβαλλόμενα αρχεία, υποβάλλει στα ηλεκτρονικά συστήματα πλειστηριασμού κατάλογο των υποψήφιων πλειοδοτών που δικαιούνται να λάβουν μέρος. Μετά τη λήξη της διαδικασίας υποβολής των πλειοδοτικών προσφορών, ανακοινώνεται το αποτέλεσμα του πλειστηριασμού μέσω των ηλεκτρονικών συστημάτων και οι συμμετέχοντες στον ηλεκτρονικό πλειστηριασμό ενημερώνονται για το αποτέλεσμά του. Ο υπάλληλος του ηλεκτρονικού πλειστηριασμού συντάσσει την έκθεση της παρ. 2 του άρθρου 965 του ΚΠολΔ, κατακυρώνοντας τα πράγματα στον πλειοδότη (ΠΟΛ 1017/2018).

Η διενέργεια των πλειστηριασμών με ηλεκτρονικά μέσα, εκσυγχρονίζει, επιταχύνει και απλοποιεί την όλη διαδικασία. Μέσω της ηλεκτρονικής διαδικασίας, λαμβάνουν γνώση και συμμετέχουν περισσότεροι πλειοδότες, δημιουργείται ανταγωνισμός μεταξύ

τους και μπορεί να επιτευχθεί υψηλότερο πλειστηρίασμα, συντείνοντας με αυτό τον τρόπο στην αύξηση της εισπραξιμότητας των δημοσίων εσόδων.

4.7 Ηλεκτρονική Δημοσιοποίηση Ληξιπρόθεσμων Οφειλών

Η δημοσιοποίηση των «μεγάλων οφειλετών» δεν είναι μέτρο αναγκαστικής εκτέλεσης, αποτελεί όμως μία δράση ενίσχυσης των δημοσίων εσόδων, ασκώντας πίεση για εξόφληση ή ρύθμιση των οφειλών. Παράλληλα παρέχει ενημέρωση προς τρίτους για το προφίλ των συναλλασσομένων, συμβάλλοντας στην ενίσχυση της διαφάνειας της φορολογικής διοίκησης. Τα στοιχεία των οφειλών δημοσιεύονται ηλεκτρονικά στο διαδικτυακό τόπο www.aade.gr της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.

Με το άρθρο 9 του ν.3943/2011, όπως στη συνέχεια τροποποιήθηκε με το άρθρο 42 του ν. 4410/2016 θεσπίστηκε η «δημοσιοποίηση των ληξιπρόθεσμων οφειλών προς το Δημόσιο και των ασφαλιστικών οφειλών προς τους φορείς κοινωνικής ασφάλισης, εφόσον η βασική ληξιπρόθεσμη οφειλή ανά φυσικό ή νομικό πρόσωπο υπερβαίνει το ποσό των 150.000 ευρώ και η καταβολή της καθυστερεί για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο του έτους».

Οι οφειλέτες θα πρέπει να ενημερώνονται με ηλεκτρονική ειδοποίηση, τουλάχιστον οκτώ ημέρες πριν την δημοσιοποίηση των οφειλών, όπως ορίζεται και στην υπ' αριθμ. 6/2017 γνωμοδότηση της αρχής προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, προκειμένου να τακτοποιήσουν τις οφειλές τους ή να προβάλουν τις αντιρρήσεις τους, όπως ορίζουν οι διατάξεις του άρθρου 13 του ν.2472/1997.

Σύμφωνα με το άρθρο 42 του ν. 4410/2016 από τη δημοσιοποίηση εξαιρούνται α) οι οφειλές που έχουν ρυθμιστεί και για το χρονικό διάστημα που τηρούνται οι όροι της ρύθμισης, β) οφειλές για τις οποίες έχει χορηγηθεί αναστολή καταβολής με προσωρινή διαταγή, δικαστική απόφαση, πράξη διοικητικού οργάνου ή εκ του νόμου γ) οι οφειλές που έχουν οριστεί ανεπίδεκτες είσπραξης, δ) οι οφειλές αποβιωσάντων οφειλετών, ε) οι οφειλές ανήλικων οφειλετών και στ) οι οφειλές του Δημοσίου και των νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου. Με απόφαση του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων μπορούν να ορίζονται και άλλες οφειλές οι οποίες εξαιρούνται από τη δημοσιοποίηση.

Στην ΠΟΛ 1158/2017 και συγκεκριμένα στο άρθρο 6 ορίζονται οι προϋποθέσεις άρσης ή διόρθωσης ή εξαίρεσης από τη δημοσιοποίηση :

1. Διόρθωση της δημοσιευμένης κατάστασης, άρση ή εξαίρεση οφειλών από τη δημοσιοποίηση μπορεί να γίνει κατόπιν έγγραφης αίτησης του οφειλέτη ή αυτεπαγγέλτως, εφόσον εξοφλήθηκε μερικώς ή ολικώς η οφειλή ή διαπιστώθηκε υπαγωγή στις εξαιρέσεις από τη δημοσιοποίηση σύμφωνα με το άρθρο 9 του ν.3943/2011. Αρμόδιο όργανο για να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για τη διόρθωση της λίστας των οφειλών ή την άρση της δημοσιοποίησης είναι ο Προϊστάμενος της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Α.Α.Δ.Ε.
2. Στην περίπτωση που πρέπει να διορθωθεί το ποσό δημοσιοποιημένης οφειλής, τα αρμόδια όργανα θα πρέπει να αντλήσουν εκ νέου στοιχεία για τον οφειλέτη αναγράφοντας τη νέα ημερομηνία άντλησης των στοιχείων και ενημερώνοντας το σχετικό πεδίο των παρατηρήσεων.

4.8 Αίτηση Αμοιβαίας Συνδρομής

Ιδιαίτερη μνεία αξίζει να γίνει στη διαδικασία της αμοιβαίας διοικητικής συνδρομής, η οποία επιτρέπει τη διεύρυνση της έρευνας σε διεθνές επίπεδο για την είσπραξη των δημοσίων εσόδων. Στο πλαίσιο της παγκόσμιας αγοράς που έχει διαμορφωθεί και προκειμένου οι χώρες να διασφαλίσουν τα δημόσια έσοδα τους αλλά και να περιορίσουν τα φαινόμενα φοροδιαφυγής, διαμόρφωσαν κανόνες για τη διεθνή διοικητική συνεργασία μέσω ανταλλαγής πληροφοριών. Για την επίτευξη της συνεργασίας μεταξύ των συμβαλλομένων χωρών, θεσπίστηκαν κοινοί κανόνες, σύμφωνα με τα πρότυπα των φορολογικών αρχών και των οδηγιών που παρασχέθηκαν από τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (Ο.Ο.Σ.Α.). Με αυτό τον τρόπο καθίσταται δυνατή η άντληση πληροφοριών και ο εντοπισμός περιουσιακών στοιχείων των φορολογούμενων που κατέχουν σε άλλες χώρες.

Σύμφωνα με το ν.4170/2013 και τις διατάξεις των κεφαλαίων Α' έως Η' ενσωματώθηκε στην Ελληνική νομοθεσία η ενωσιακή οδηγία 2011/16/ΕΕ, σχετικά με την διοικητική συνεργασία στον τομέα της φορολογίας. Στις διατάξεις των άρθρων 1 έως 25 καθορίζονται οι διαδικασίες σύμφωνα με τις οποίες η φορολογική διοίκηση μπορεί να επιδιώξει την είσπραξη των ληξιπρόθεσμων οφειλών σε άλλα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Σύμφωνα με όσα ορίζονται στην εγκύκλιο Ε.2137/21.07.2020 της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων :

- Η Διεθνής Διοικητική Συνεργασία διενεργείται μόνον μεταξύ των Αρμοδίων Αρχών που έχουν ορισθεί σύμφωνα με την εσωτερική νομοθεσία των συμβαλλομένων κρατών. Η Αρμόδια Αρχή κάθε χώρας είναι υπεύθυνη για την επικοινωνία και τη συνεργασία με τις αλλοδαπές Αρμόδιες Αρχές, διασφαλίζοντας τη συνεπή τήρηση των κανόνων που διέπουν τη διοικητική συνεργασία. Αρμόδια αρχή στην Ελλάδα για τον τομέα της άμεσης φορολογίας έχει οριστεί η Δ/ση Διεθνών Οικονομικών Σχέσεων και Κεντρικό Γραφείο Διασύνδεσης το Τμήμα Γ' Διεθνούς Διοικητικής Συνεργασίας.
- Οι κύριες μορφές διοικητικής συνεργασίας αφορούν α) την ανταλλαγή πληροφοριών κατόπιν αποστολής συγκεκριμένου αιτήματος με σκοπό την επιβεβαίωση της εγκυρότητας των πληροφοριών που παρέχονται από τον ίδιο τον φορολογούμενου ή και την συλλογή πρόσθετων πληροφοριών, β) την αυθόρμητη ανταλλαγή πληροφοριών, χωρίς την αποστολή αιτήματος, οι οποίες συλλέγονται κατά την διενέργεια φορολογικού ελέγχου και εκτιμάται ότι ενδιαφέρουν ένα τρίτο συμβαλλόμενο κράτος και γ) την αμοιβαία συνδρομή στην είσπραξη των φόρων, ανάλογα με το είδος φόρου αρμοδιότητα έχει η Δ/ση Εισπράξεων ή η Τελωνειακή Περιφέρεια Αττικής.
- Τη διεθνή διοικητική συνεργασία διέπουν συγκεκριμένοι όροι. Η ανταλλαγή πληροφοριών έχει υποχρεωτικό χαρακτήρα. Το κράτος που δέχεται το αίτημα είναι υποχρεωμένο να απαντήσει, αφού προβεί στις κατάλληλες ενέργειες, σύμφωνα πάντα με την ισχύουσα νομοθεσία της χώρας του. Για τις πληροφορίες που ανταλλάσσονται μεταξύ τους οι αρμόδιες αρχές, υφίσταται η υποχρέωση τήρησης του υπηρεσιακού απορρήτου και προστατεύονται από το φορολογικό απόρρητο. Το κράτος που λαμβάνει αίτημα συνεργασίας, είναι υποχρεωμένο να παρέχει τις σχετικές πληροφορίες, υπό τον όρο ότι το αιτούν κράτος έχει ολοκληρώσει την έρευνα στο εσωτερικό του και δεν διαθέτει άλλες πηγές πληροφόρησης. Για την ανταλλαγή πληροφοριών πρέπει να υπάρχει εύλογη συνάφεια και οι πληροφορίες να είναι εύλογα συναφείς για την εφαρμογή της εσωτερικής φορολογικής νομοθεσίας. Κατά συνέπεια ένα κράτος δεν μπορεί να αιτηθεί την παροχή πληροφοριών εάν αυτές δεν αφορούν συγκεκριμένη

φορολογική υπόθεση. Τέλος έμφαση δίνεται στην προστασία των δικαιωμάτων των φορολογούμενων, με την ορθή εφαρμογή της εσωτερικής νομοθεσίας.

Εφόσον υπάρχουν ληξιπρόθεσμες οφειλές στη φορολογική διοίκηση και η διοίκηση έχει μεριμνήσει να λάβει όλα τα προβλεπόμενα μέτρα είσπραξης που αναφέρονται στον Κ.Ε.Δ.Ε., τότε η φορολογική διοίκηση μπορεί να απευθύνει αίτημα αμοιβαίας συνδρομής στη Διεύθυνση Εισπράξεων, η οποία ως αιτούσα αρχή το διαβιβάζει στην αποδέκτρια αρχή.

Στην ΠΟΛ 1120/2013 της Α.Α.Δ.Ε. περιγράφεται επακριβώς η διαδικασία για την εφαρμογή της αμοιβαίας διοικητικής συνδρομής στην είσπραξη ληξιπρόθεσμων οφειλών όταν οι υπόχρεοι είναι κάτοχοι περιουσιακών στοιχείων σε τρίτο κράτος, που είναι μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η αιτούσα αρχή προκειμένου να διασφαλίσει την είσπραξη της οφειλής αποστέλλει ενιαίο τίτλο που επιτρέπει την εκτέλεση στο κράτος μέλος της αποδέκτριας αρχής, και αποτελεί τη βάση των μέτρων είσπραξης που λαμβάνονται στο κράτος μέλος της αποδέκτριας αρχής. Η αίτηση αμοιβαίας συνδρομής, διαβιβάζεται με ηλεκτρονικά μέσα, μέσω του ειδικού λογισμικού του δικτύου CCN.

Σημειώνεται ότι όπως ορίζεται στην ΠΟΛ 1120/2013 αίτημα είσπραξης / λήψης ασφαλιστικών μέτρων δεν μπορεί να αποσταλεί αν η οφειλή είναι μικρότερη του ποσού των ευρώ 1.500,00 ή έχει παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο της πενταετίας, από την ημερομηνία που οι βεβαιωμένες οφειλές έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες, Επίσης στο αίτημα «δεν μπορούν να συμπεριληφθούν οφειλές οι οποίες αφορούν σε α) υποχρεωτικές εισφορές κοινωνικής ασφάλισης β) λοιπά τέλη έκδοσης που δεν αναφέρονται στις οριζόμενες παραγράφους της ανωτέρω ΠΟΛ, γ) οφειλές συμβατικής φύσης (παροχή κοινωφελών υπηρεσιών), δ) ποινικές κυρώσεις που επιβάλλονται στο πλαίσιο ποινικής δίωξης ή άλλες ποινικές κυρώσεις που δεν περιλαμβάνονται στην αμοιβαία συνδρομή».

Παρατηρείται ότι τα τελευταία χρόνια πολλά φυσικά και νομικά πρόσωπα που δραστηριοποιούνται και φορολογούνται στην Ελλάδα, διαθέτουν περιουσιακά στοιχεία και κυρίως τραπεζικούς λογαριασμούς και επενδυτικά προϊόντα σε τρίτες χώρες. Κατά συνέπεια η αίτηση είσπραξης μέσω της αμοιβαίας διοικητικής συνδρομής είναι ένα αποδοτικό μέτρο που ενισχύει και διευρύνει τον μηχανισμό είσπραξης των δημοσίων εσόδων και η συνδρομή των αρμόδιων αρχών των άλλων κρατών είναι καθοριστικής σημασίας προς αυτή την κατεύθυνση.

4.9 Ανακεφαλαίωση

Πρωταρχικός στόχος του φοροεισπρακτικού μηχανισμού παραμένει η μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων, στο πλαίσιο αυτό η αυτοματοποίηση των διαδικασιών και η υιοθέτηση των ηλεκτρονικών εφαρμογών είσπραξης ενισχύεται με γρήγορους ρυθμούς κάνοντας χρήση των νέων τεχνολογιών. Επιπρόσθετα η ανάπτυξη των ηλεκτρονικών εφαρμογών στη διαδικασία είσπραξης, μειώνει τη γραφειοκρατία, εξοικονομεί ανθρώπινους και οικονομικούς πόρους και βελτιώνει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Στην επικαιροποιημένη βίβλο ψηφιακού μετασχηματισμού 2020-2025 προβλέπεται η ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος στη φορολογική διοίκηση, με στόχο την δημιουργία ενός αυτοματοποιημένου μηχανισμού διαχείρισης και είσπραξης των δημοσίων εσόδων.

Η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων αναμένεται να θέσει σε εφαρμογή εντός του 2022, το νέο ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα Eispraxis, το οποίο θα δημιουργεί το προφίλ των οφειλετών μέσω της άντλησης στοιχείων από τις ηλεκτρονικές εφαρμογές τόσο της Α.Α.Δ.Ε. όσο και τρίτων φορέων. Στόχος του Eispraxis είναι να δημιουργηθεί ένας ενιαίος μηχανισμός διαχείρισης των οφειλών με την εισαγωγή αυτοματοποιημένων διαδικασιών στην αναγκαστική είσπραξη αυτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Μεθοδολογία της έρευνας

5.1 Σκοπός και ερευνητικές υποθέσεις

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να εξετάσει εάν η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνδράμει στην αποτελεσματική είσπραξη των δημοσίων εσόδων καθώς και κατά πόσο η διεύρυνση της χρήσης των ηλεκτρονικών μέσων θα ενισχύσει περαιτέρω την αποδοτική είσπραξη αυτών. Πλαίσιο έρευνας της παρούσας εργασίας αποτελεί η Α.Α.Δ.Ε.

Η μελέτη της βιβλιογραφίας οδηγεί στη διατύπωση των κάτωθι ερευνητικών υποθέσεων :

H1: Η εφαρμογή και η αξιοποίηση των ηλεκτρονικών εφαρμογών καθώς η βελτίωση και η επέκτασή τους συνεισφέρουν στην αποτελεσματική επιβολή των εισπρακτικών μέτρων, έχοντας ως αποτέλεσμα την αύξηση και αποτελεσματικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

H2: Η διαλειτουργικότητα της Α.Α.Δ.Ε. με τους υπόλοιπους φορείς είναι αναγκαία για την αποτελεσματική λειτουργία της και η επέκτασή της θα βελτιώσει ακόμα περισσότερο την αποδοτικότητά της.

H3: Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων στη διαδικασία είσπραξης, οδηγεί στη μείωση των δαπανών της Α.Α.Δ.Ε.

H4: Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών περιορίζει την γραφειοκρατία και συμβάλει στην αύξηση της αποδοτικότητας του ανθρώπινου δυναμικού.

H5: Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών συνεισφέρει στην απλοποίηση των διαδικασιών είσπραξης και στην ουσιαστική βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

H6: Η ενημέρωση των πολιτών για τις φορολογικές διαδικασίες, η συμμετοχή τους στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων και η χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών, ενισχύουν την φορολογική εμπιστοσύνη των πολιτών και προσδίδουν αξιοπιστία στη φορολογική διοίκηση.

H7: Οι τυποποιημένες διαδικασίες είσπραξης ενισχύουν την φορολογική συμμόρφωση των πολιτών.

H8: Οι πολίτες εμπιστεύονται και χρησιμοποιούν τις ψηφιακές υπηρεσίες, ενώ ο σωστός σχεδιασμός τους διευρύνει τη χρήση τους.

H9: Η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών είναι απαραίτητη και συμβάλλει στην αύξηση της αποδοτικότητάς του.

H10: Οι υπάλληλοι εκπαιδεύονται επαρκώς στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών είσπραξης και τους παρέχεται η αναγκαία υλική και τεχνολογική υποδομή.

H11: Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές είσπραξης είναι σύγχρονες, λειτουργικές και απλές στη χρήση, ενώ οι αρμόδιοι υπάλληλοι διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για την ορθή χρήση και αξιοποίησή τους.

5.2 Μεθοδολογία έρευνας

Σκοπός της μεθοδολογίας είναι να βοηθήσει να κατανοηθεί η ίδια η πορεία της επιστημονικής έρευνας (Cohen & Manion, 1997). Το είδος του ερευνητικού σχεδιασμού που θα επιλεγεί, προσδιορίζεται από τη φύση του ερευνητικού προβλήματος, το λόγο για τον οποίο αυτό διερευνάται καθώς και από τον τύπο των ερευνητικών ερωτημάτων που θα τεθούν (Robson, 2010). Για την επίτευξη των στόχων της έρευνας λαμβάνεται ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα παρατηρήσεων σύμφωνα με τους κανόνες της δειγματοληψίας, το οποίο αποτελεί τη βάση για να γενικευθούν τα συμπεράσματα σε ένα ευρύτερο πληθυσμό (Καλφόπουλος, 2003).

Στη συγκεκριμένη μελέτη χρησιμοποιήθηκε η «μεικτή μεθοδολογία με τη συγκέντρωση και ανάλυση ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων, δεδομένου ότι ο συνδυασμός αυτός διασφαλίζει μια πληρέστερη κατανόηση του ερευνητικού προβλήματος, από ότι τα ποσοτικά ή ποιοτικά δεδομένα από μόνα τους» (Creswell, 2016), πρόκειται για μια σύγχρονη μέθοδο που προέκυψε από τον συνδυασμό παραδοσιακών ποσοτικών και ποιοτικών προσεγγίσεων. Σύμφωνα με τους Brannen και Moss (2012), η ύπαρξη της προσέγγισης μεικτών μεθόδων προήλθε από τη δυνατότητα της να βοηθά τους ερευνητές να βλέπουν τις κοινωνικές σχέσεις και τις περιπλοκές τους πιο ξεκάθαρες συνδυάζοντας τις ποσοτικές και ποιοτικές μεθόδους έρευνας ενώ αναγνωρίζουν τους περιορισμούς και των δύο ταυτόχρονα.

Στη δευτερογενή έρευνα αρχικά καταγράφεται το θεωρητικό πλαίσιο και επιχειρείται η θεωρητική προσέγγιση του θέματος της εργασίας μέσω της βιβλιογραφικής επισκόπησης χρησιμοποιώντας ως πηγές την ακαδημαϊκή βιβλιογραφία, νόμους και εγκυκλίους καθώς και διαδικτυακές πηγές. Στη συνέχεια

ακολουθεί η εμπειρική ανάλυση του θέματος, με την διεξαγωγή πρωτογενούς έρευνας με σκοπό να επιβεβαιωθεί η συνδρομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων στην Α.Α.Δ.Ε. Η πρωτογενής έρευνα είναι ποσοτική και πραγματοποιήθηκε με τη χρήση ερωτηματολογίων γραπτής ατομικής συμπλήρωσης. Η ποσοτική έρευνα έχει τυποποιημένη και καθορισμένη δομή, επικεντρώνεται αφενός στη συλλογή αριθμητικών δεδομένων χρησιμοποιώντας προκαθορισμένες ερωτήσεις προκειμένου να εξαχθούν μετρήσιμα δεδομένα και αφετέρου στη συσχέτιση μεταβλητών χρησιμοποιώντας τη στατιστική ανάλυση. Η βιβλιογραφία έχει καθοριστικό ρόλο στην ποσοτική έρευνα διότι υποδεικνύει τις ερευνητικές υποθέσεις (Creswell, 2016). Η δειγματοληπτική έρευνα είναι η πιο διαδεδομένη μορφή εμπειρικής έρευνας.

Το ερωτηματολόγιο που σχεδιάστηκε για την έρευνα είναι ένα δομημένο ερωτηματολόγιο 23 ερωτήσεων κατανεμημένων σε 3 ενότητες και 8 ερωτήσεων δημογραφικού χαρακτήρα. Η πρώτη ενότητα αφορούσε την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε σχέση με την Είσπραξη Δημοσίων Εσόδων, η δεύτερη την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε σχέση με τους Πολίτες και η τρίτη την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε σχέση με το Ανθρώπινο Δυναμικό. Το ερωτηματολόγιο συνόδευε μια επιστολή, στην οποία αναφερόταν το θέμα της διπλωματικής εργασίας και παράλληλα παρέχονταν εγγυήσεις για την ανωνυμία και την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από ερωτήσεις κλειστού τύπου, έτσι ώστε οι πληροφορίες που συλλέγονται να μπορούν να ταξινομηθούν με ευκολία.

Στο ερωτηματολόγιο έγινε χρήση της κλίμακας Likert, η οποία αποτελεί μία από τις πλέον διαδεδομένες κλίμακες εκτίμησης απόψεων, γεγονός που διευκολύνει τους συμμετέχοντες στην έρευνα γιατί είναι εξοικειωμένοι με αυτή τη μορφή ερωτηματολογίου (Creswell, 2016). Αποτελεί μία κλίμακα ίσων αποστάσεων, και συνήθως χρησιμοποιούνται από 3 έως 7 βαθμίδες προκειμένου οι συμμετέχοντες να δηλώσουν διαφορετικό βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας με μία πρόταση. Σημειώνεται όμως ότι εμφανίζει ένα μειονέκτημα που ενδέχεται να επηρεάσει την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων, η επιλογή στη μέση της κλίμακας (ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ) πιθανώς να οδηγήσει τους συμμετέχοντες στην ουδετερότητα (Παπαδημητρίου κ.ά., 2001). Στην παρούσα έρευνα η κλίμακα Likert είχε βαθμολόγηση από το 1 έως το 5, όπου 1= διαφωνώ απόλυτα, 2= διαφωνώ, 3= ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, 4 = συμφωνώ και 5= συμφωνώ απόλυτα. Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων έγινε την

περίοδο από 08/04/02 έως 03/05/2022. Την συλλογή πληροφοριών ακολούθησε η καταγραφή δεδομένων, η επεξεργασία και ανάλυσή τους με την χρήση στατιστικών εργαλείων. Η ανάλυση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου έγινε, μέσω του στατιστικού πακέτου SPSS.

Η δειγματοληψία στην παρούσα εργασία είναι σκόπιμη και το δείγμα στοχευμένο και αφορά υπαλλήλους που ασχολούνται με την αναγκαστική είσπραξη των δημοσίων εσόδων και ειδικότερα των ληξιπρόθεσμων οφειλών. Συγκεκριμένα, είναι υπάλληλοι που υπηρετούν στις Ειδικές Αποκεντρωμένες Υπηρεσίες της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, Επιχειρησιακή Μονάδα Είσπραξης (Ε.Μ.ΕΙΣ.), Κέντρο Είσπραξης Οφειλών (Κ.Ε.ΟΦ.) Αττικής, Κέντρο Ελέγχου Μεγάλων Επιχειρήσεων (Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ.) και Κέντρο Ελέγχου Φορολογούμενων Μεγάλου Πλούτου (Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.), καθώς κύριο έργο τους αποτελεί η αναγκαστική είσπραξη των δημοσίων εσόδων ενώ παράλληλα είναι εξοικειωμένοι με την χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών είσπραξης. Η καταγραφή των απόψεών τους έχει ιδιαίτερη βαρύτητα αφού έχουν μια ολοκληρωμένη εικόνα για την δομή και τον τρόπο λειτουργίας της Αρχής, για την εφαρμογή των διοικητικών διαδικασιών, καθώς για την ποιότητα και το επίπεδο υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες και πως όλα τα παραπάνω μετασχηματίζονται μέσω της χρήσης των εργαλείων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

5.3 Ανάλυση αποτελεσμάτων έρευνας

Στον Πίνακα 5.1 αναφέρονται τα δημογραφικά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά των 119 υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε. που έλαβαν μέρος στην έρευνα. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα ήταν γυναίκες με ποσοστό συμμετοχής 64% (n=76). Επικρατούσα ηλικία στο δείγμα ήταν αυτή των 41-50 ετών με ποσοστό 40% (n=48) με την ομάδα 51-60 ετών να ακολουθεί με ποσοστό 39% (n=46). Μικρότερη συμμετοχή υπήρχε από την ηλικιακή ομάδα 61 ετών και άνω με συμμετέχοντες (2%).

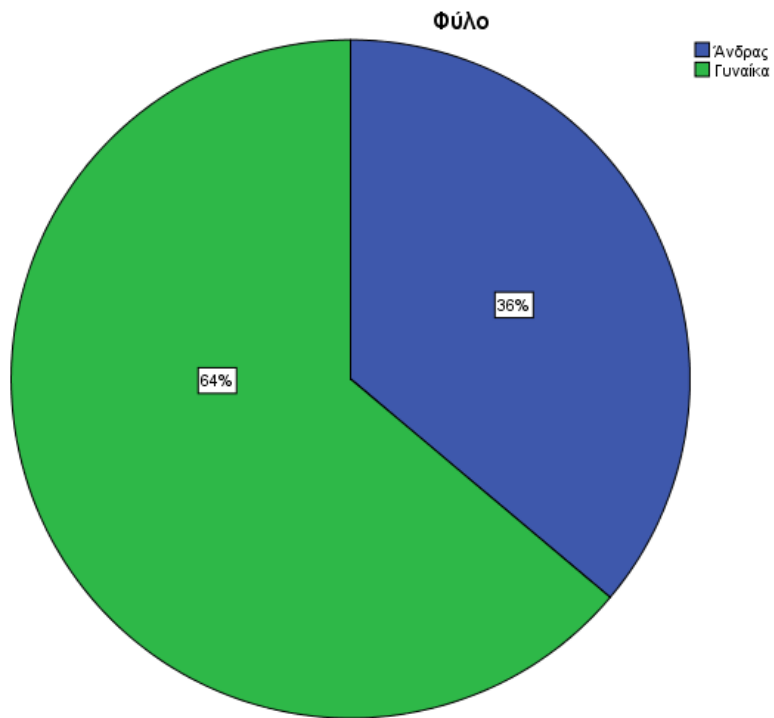
Σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση, 72 άτομα ήταν έγγαμα (61%), 33 άγαμα (28%) 13 διαζευγμένα (11%) και 1 χήρος/α (1%). Αναφορικά με το επίπεδο σπουδών του δείγματος, 77 άτομα (ποσοστό 65%) ήταν κάτοχοι Μεταπτυχιακού και 36 ήταν απόφοιτοι Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (30%), ενώ 5 άτομα ήταν απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (5%). Κάτοχος διδακτορικού διπλώματος ήταν 1 άτομο (1%). Το επίπεδο γνώσεων των ερωτώμενων στους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές ήταν

μέτριο για 2 άτομα (2%), αρκετά καλό για 44 (37%), πολύ καλό για 46 (39%) και πάρα πολύ καλό για 27 (23%). Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων είχε πάνω από 20 έτη εμπειρίας στο δημόσιο 38 άτομα (32%), ενώ 37 άτομα είχαν 16-20 χρόνια εμπειρίας (31%). Οι 106 ήταν υπάλληλοι (89%) και οι 13 είχαν θέση ευθύνης.

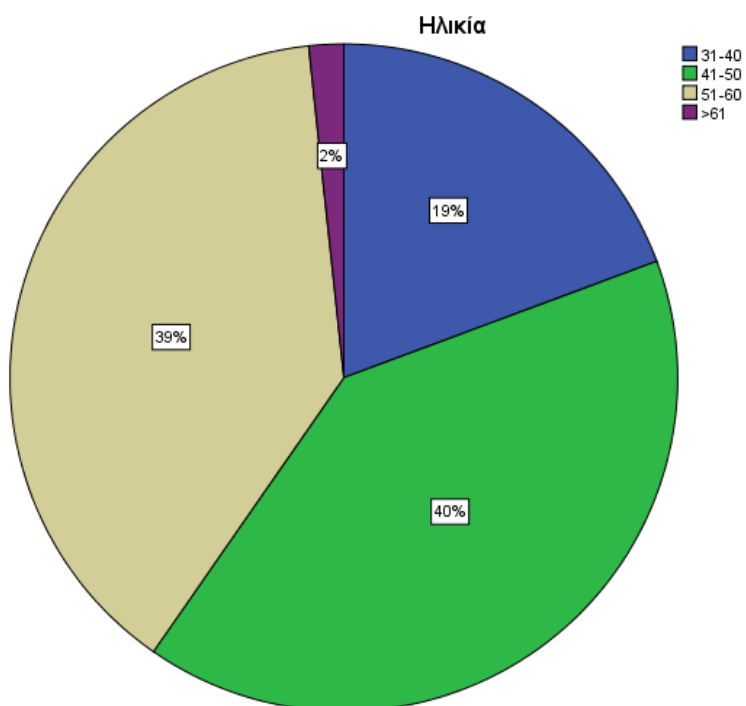
Τέλος, η πλειοψηφία των εργαζομένων της έρευνας εργάζονταν στην Επιχειρησιακή Μονάδα Είσπραξης (65 άτομα, 55%), 24 στο Κέντρο Είσπραξης Οφειλών (20%), 18 στο Κέντρο Ελέγχου Μεγάλων Επιχειρήσεων (15%) και 12 στο Κέντρο Ελέγχου Φορολογούμενων Μεγάλου Πλούτου (10%). Ακολουθούν ο συγκεντρωτικός πίνακας και τα αντίστοιχα γραφήματα για κάθε μεταβλητή.

Πίνακας 5.1 Δημογραφικά και επαγγελματικά στοιχεία δείγματος

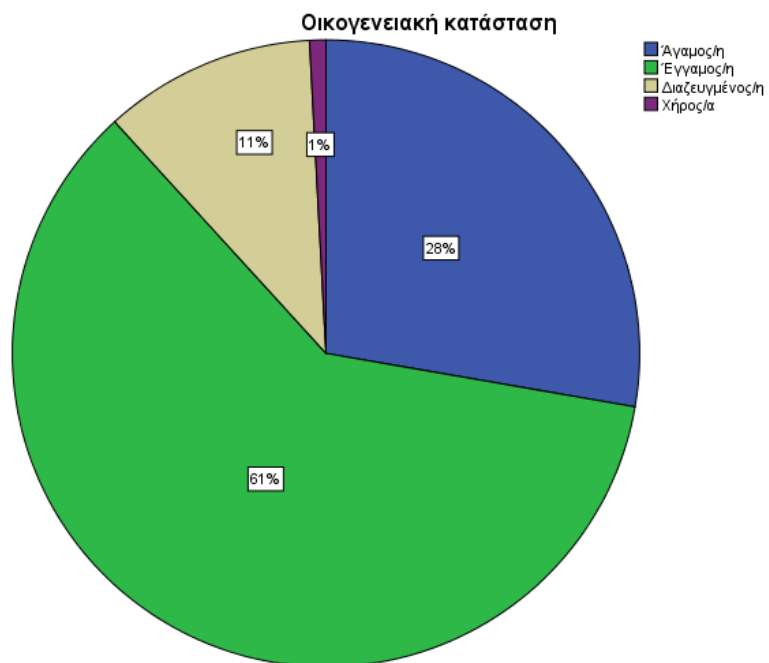
		ΠΛΗΘΟΣ (N)	ΠΟΣΟΣΤΟ (%)
Φύλο	Άνδρας	43	36
	Γυναίκα	76	64
Ηλικία	31-40 ετών	23	19
	41-50 ετών	48	40
	51-60 ετών	46	39
	61 ετών και άνω	2	2
Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος/η	33	28
	Έγγαμος/η	72	61
	Διαζευγμένος/η	13	11
	Χήρος/α	1	1
	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	5	4
Επίπεδο εκπαίδευσης	Τριτοβάθμια εκπαίδευση	36	30
	Μεταπτυχιακό	77	65
	Διδακτορικό	1	1
Επίπεδο γνώσεων στους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές	Καθόλου καλό	0	0
	Μέτριο	2	2
Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές	Αρκετά καλό	44	37
	Πολύ καλό	46	39
	Πάρα πολύ καλό	27	23
Συνολικά έτη υπηρεσίας στο δημόσιο	1-5	14	12
	6-10	16	13
	11-15	14	12
	16-20	37	31
Θέση που κατέχετε	>20 έτη	38	32
	Υπάλληλος	106	89
	Θέση ευθύνης	13	11
	Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε	ΕΜΕΙΣ	65
	ΚΕΟΦ	24	20
	ΚΕΜΕΕΠ	18	15
	ΚΕΦΟΜΕΠ	12	10



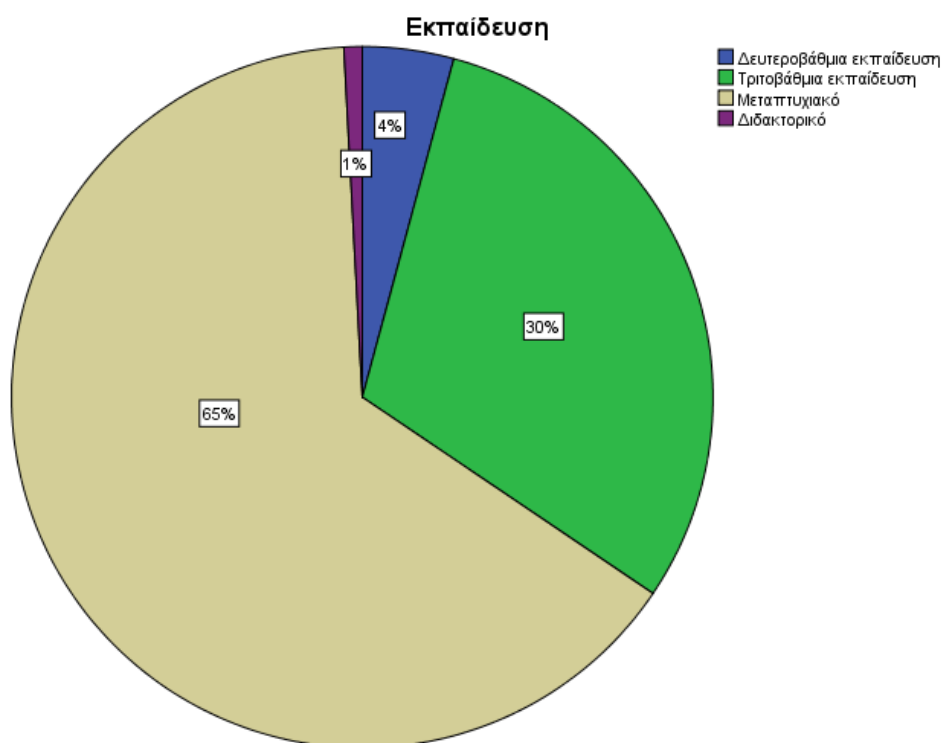
Διάγραμμα 5.1 Κατανομή του φύλου του δείγματος



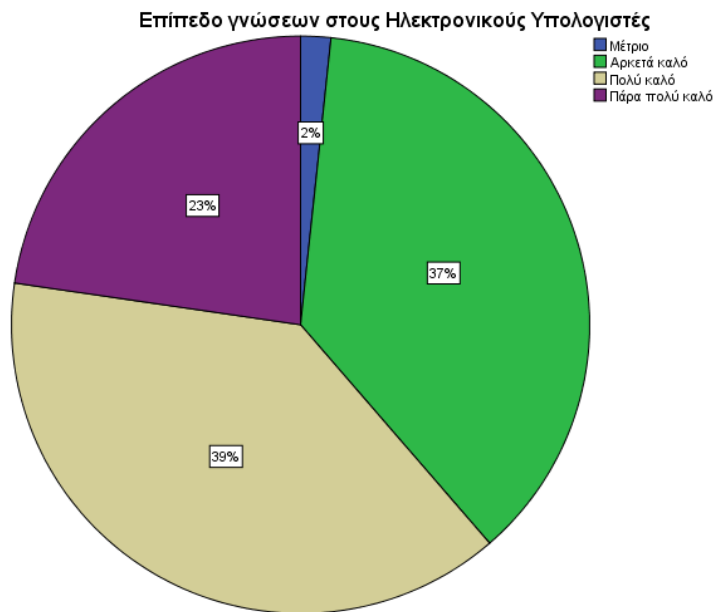
Διάγραμμα 5.2 Κατανομή της ηλικίας του δείγματος



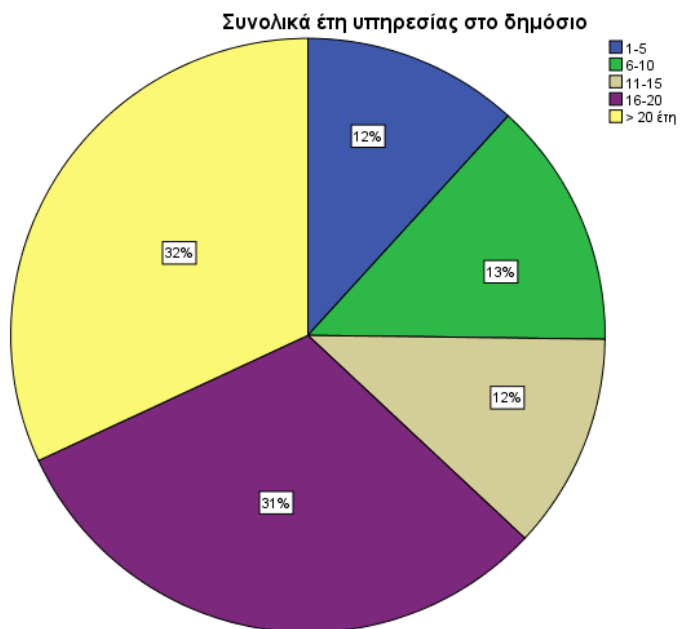
Διάγραμμα 5.3 Κατανομή της οικογενειακής κατάστασης του δείγματος



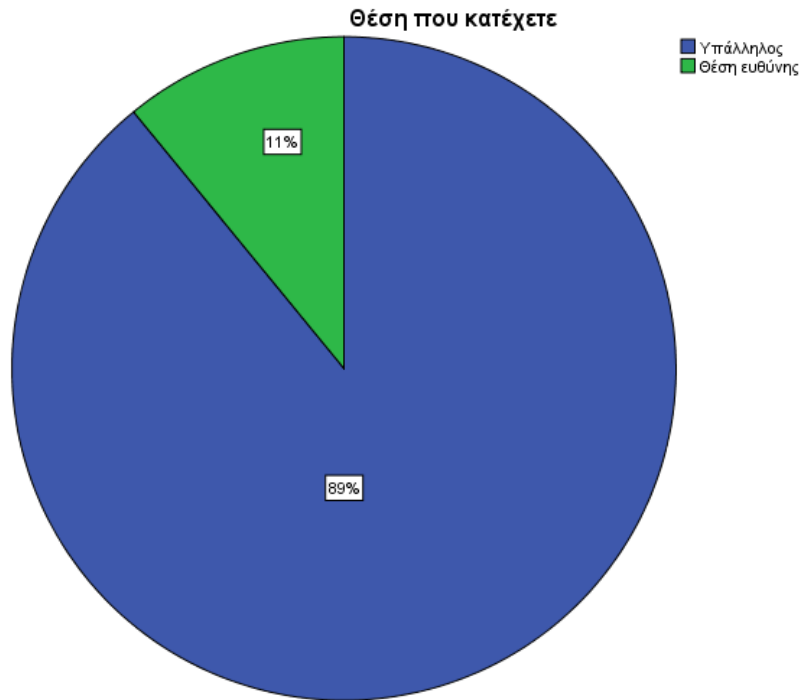
Διάγραμμα 5.4 Κατανομή του επιπέδου εκπαίδευσης του δείγματος



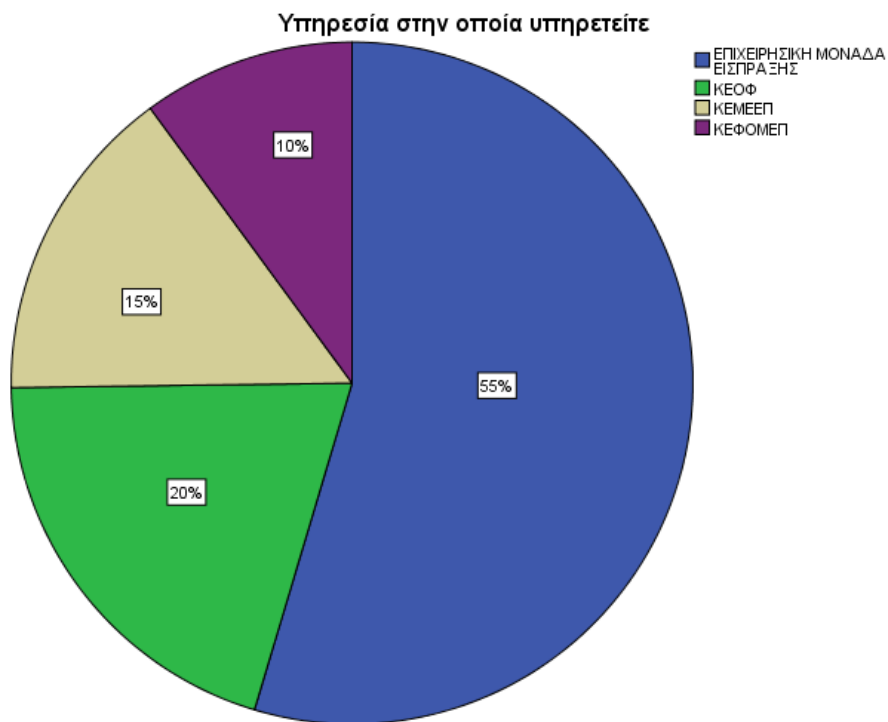
Διάγραμμα 5.5 Κατανομή του επιπέδου γνώσεων του δείγματος στους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές



Διάγραμμα 5.6 Κατανομή των συνολικών ετών υπηρεσίας του δείγματος στο δημόσιο



Διάγραμμα 5.7 Κατανομή της θέσης που κατέχουν οι εργαζόμενοι του δείγματος



Διάγραμμα 5.8 Κατανομή της Υπηρεσίας στην οποία υπηρετούν οι εργαζόμενοι του δείγματος

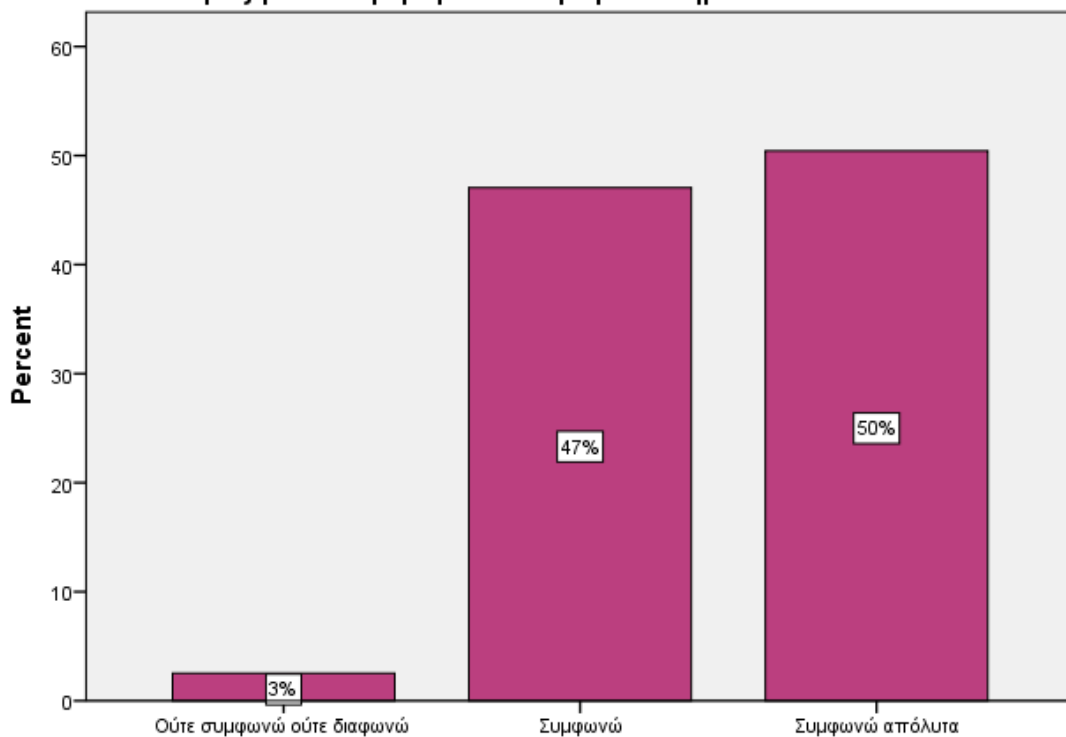
Ακολουθούν οι πίνακες και τα διαγράμματα συχνοτήτων για κάθε ερώτηση του ερωτηματολογίου.

Ενότητα 1^η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Είσπραξη Δημοσίων Εσόδων

Πίνακας 5.2 Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών συνεισφέρει στην αποτελεσματικότερη είσπραξη και στη μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων

Απάντηση	N	%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	3	2,5
Συμφωνώ	56	47,1
Συμφωνώ απόλυτα	60	50,4
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0

Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών συνεισφέρει στην αποτελεσματικότερη είσπραξη και στην μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων.

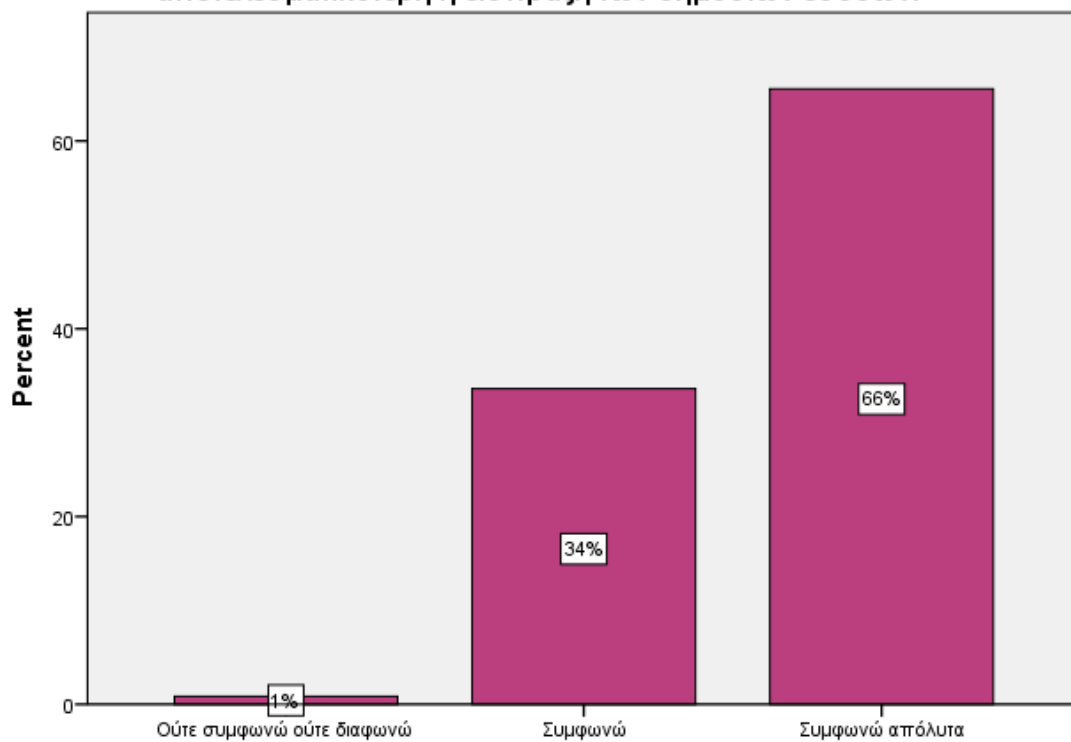


Διάγραμμα 5.9 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών συνεισφέρει στην αποτελεσματικότερη είσπραξη και στη μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων»

Πίνακας 5.3 Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές μπορούν να βελτιωθούν περαιτέρω ώστε να είναι αποτελεσματικότερη η είσπραξη των δημοσίων εσόδων

Απάντηση	N	%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	1	0,8
Συμφωνώ	40	33,6
Συμφωνώ απόλυτα	78	65,5
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0

Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές μπορούν να βελτιωθούν περαιτέρω ώστε να είναι αποτελεσματικότερη η είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

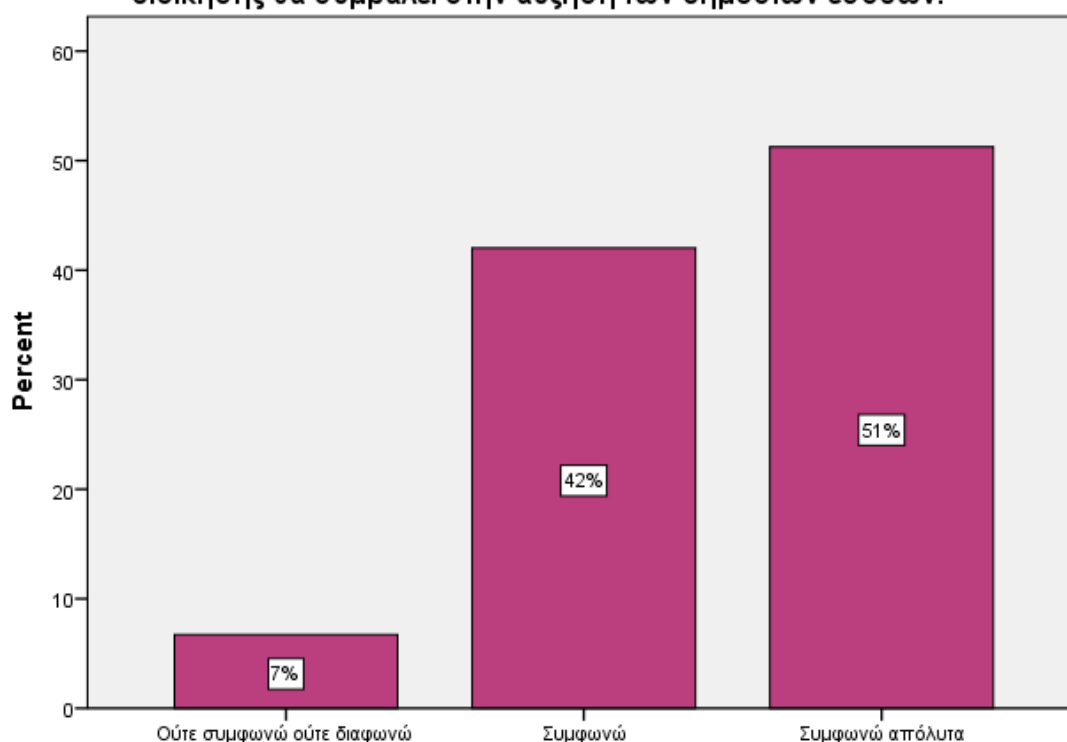


Διάγραμμα 5.10 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές μπορούν να βελτιωθούν περαιτέρω ώστε να είναι αποτελεσματικότερη η είσπραξη των δημοσίων εσόδων»

Πίνακας 5.4 Η επέκταση της ψηφιοποίησης στις παρεχόμενες υπηρεσίες της φορολογικής διοίκησης θα συμβάλει στην αύξηση των δημοσίων εσόδων

Απάντηση	N	%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	8	6,7
Συμφωνώ	50	42,0
Συμφωνώ απόλυτα	61	51,3
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0

Η επέκταση της ψηφιοποίησης στις παρεχόμενες υπηρεσίες της φορολογικής διοίκησης θα συμβάλει στην αύξηση των δημοσίων εσόδων.

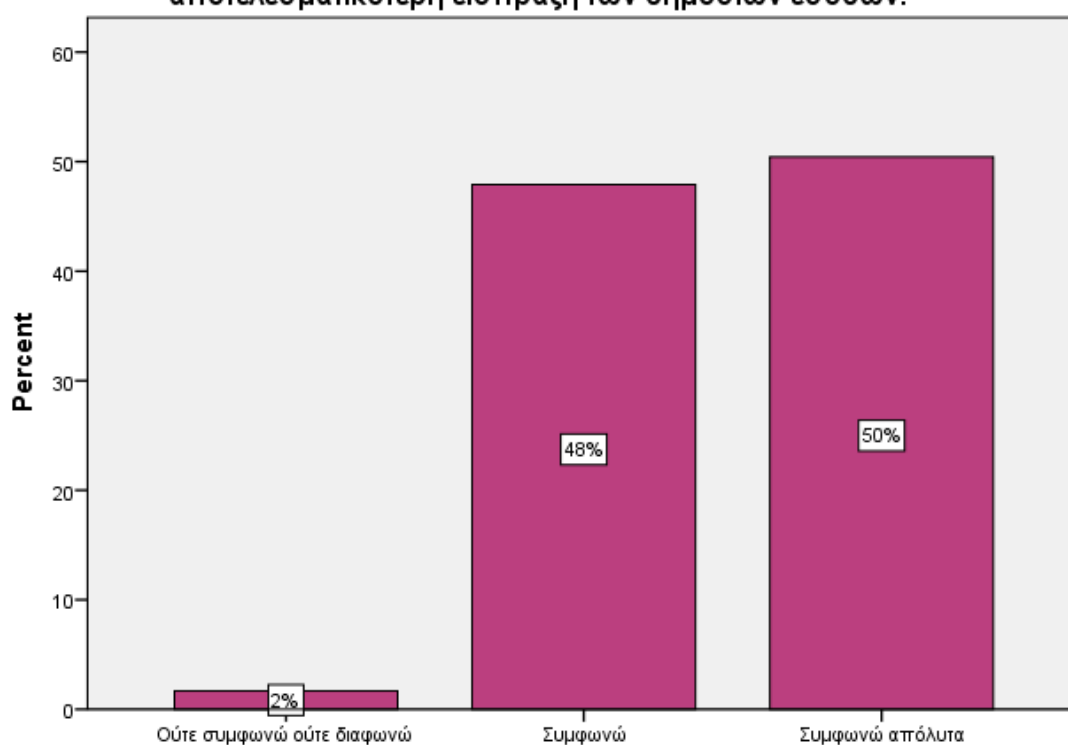


Διάγραμμα 5.11 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η επέκταση της ψηφιοποίησης στις παρεχόμενες υπηρεσίες της φορολογικής διοίκησης θα συμβάλει στην αύξηση των δημοσίων εσόδων»

Πίνακας 5.5 Η ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας της φορολογικής διοίκησης συμβάλει στην αποτελεσματικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων

Απάντηση	N	%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	2	1,7
Συμφωνώ	57	47,9
Συμφωνώ απόλυτα	60	50,4
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0

Η ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας της φορολογικής διοίκησης συμβάλει στην αποτελεσματικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

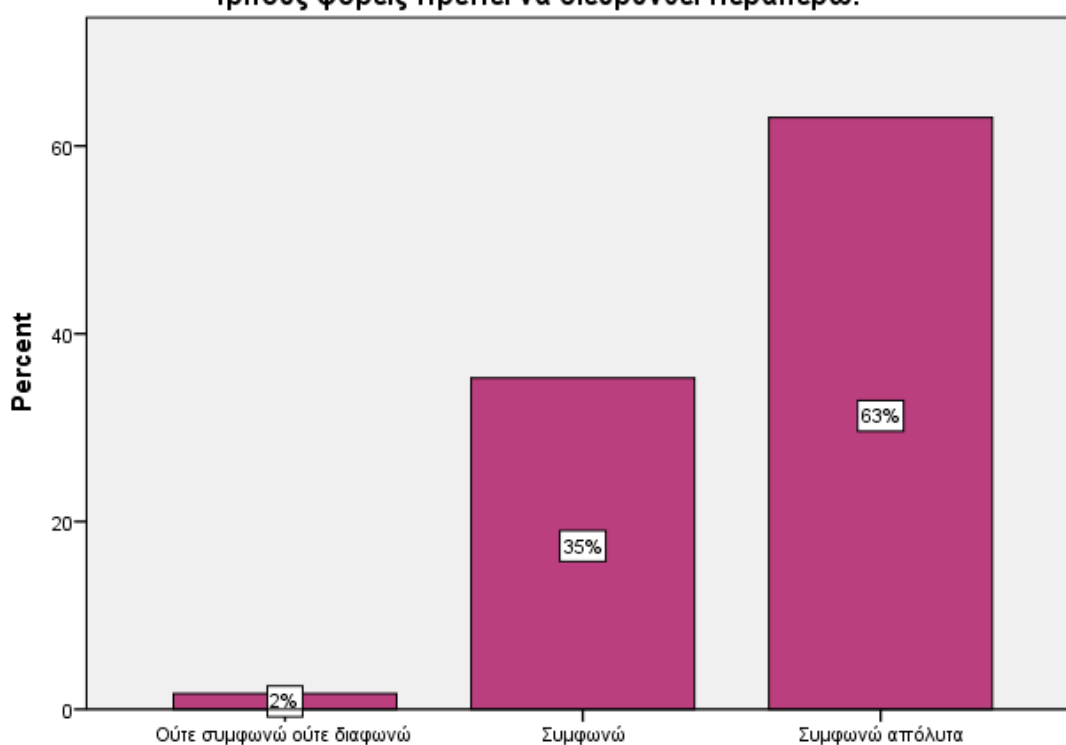


Διάγραμμα 5.12 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας της φορολογικής διοίκησης συμβάλει στην αποτελεσματικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων»

Πίνακας 5.6 Η διαλειτουργικότητα (ηλεκτρονική διασύνδεση) της φορολογικής διοίκησης με τρίτους φορείς πρέπει να διευρυνθεί περαιτέρω

Απάντηση	N	%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	2	1,7
Συμφωνώ	42	35,3
Συμφωνώ απόλυτα	75	63,0
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0

Η διαλειτουργικότητα (ηλεκτρονική διασύνδεση) της φορολογικής διοίκησης με τρίτους φορείς πρέπει να διευρυνθεί περαιτέρω.

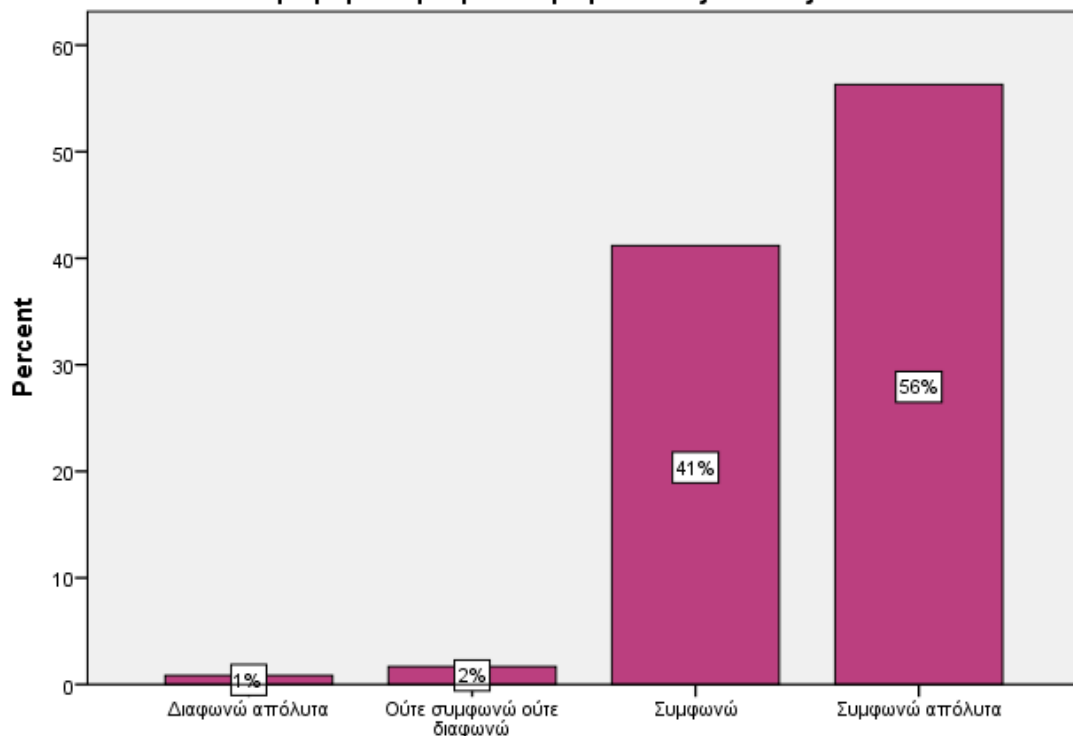


Διάγραμμα 5.13 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η διαλειτουργικότητα (ηλεκτρονική διασύνδεση) της φορολογικής διοίκησης με τρίτους φορείς πρέπει να διευρυνθεί περαιτέρω»

Πίνακας 5.7 Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών μειώνει το κόστος των συναλλαγών, για την φορολογική διοίκηση και τους πολίτες

Απάντηση	N	%
Διαφωνώ απόλυτα	1	0,8
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	2	1,7
Συμφωνώ	49	41,2
Συμφωνώ απόλυτα	67	56,3
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0

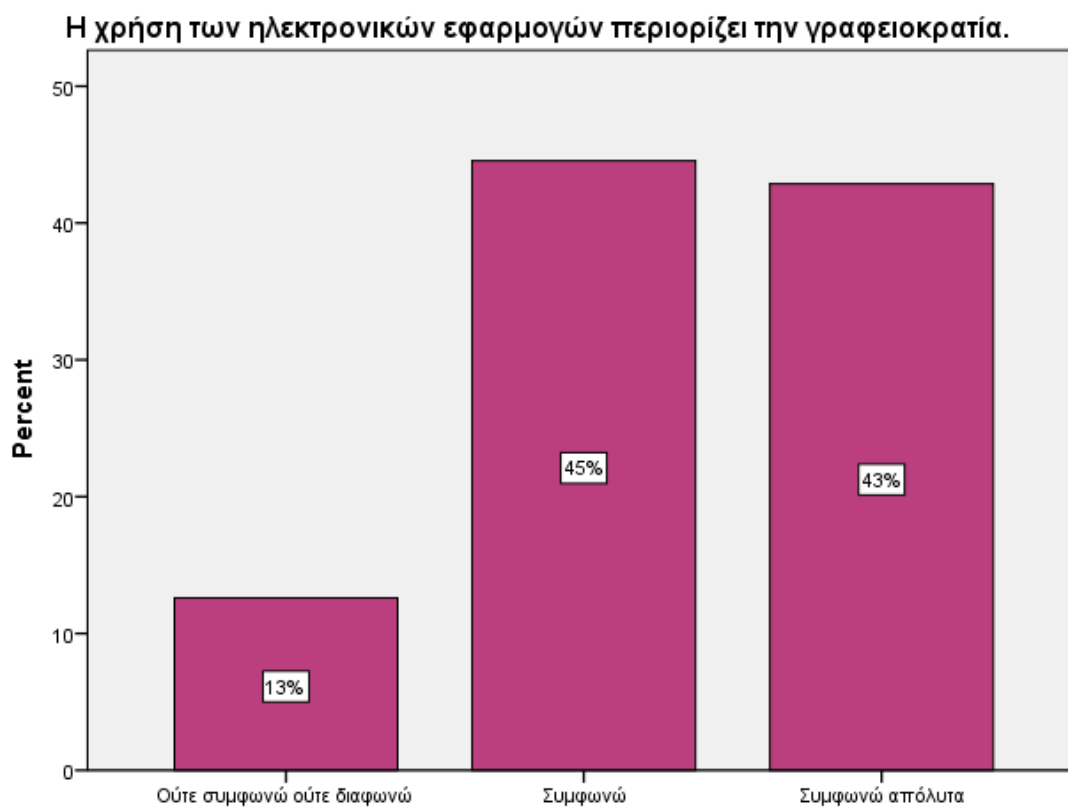
Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών μειώνει το κόστος των συναλλαγών, για την φορολογική διοίκηση και τους πολίτες.



Διάγραμμα 5.14 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών μειώνει το κόστος των συναλλαγών, για την φορολογική διοίκηση και τους πολίτες»

Πίνακας 5.8 Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών περιορίζει την γραφειοκρατία

Απάντηση	N	%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	15	12,6
Συμφωνώ	53	44,5
Συμφωνώ απόλυτα	51	42,9
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0

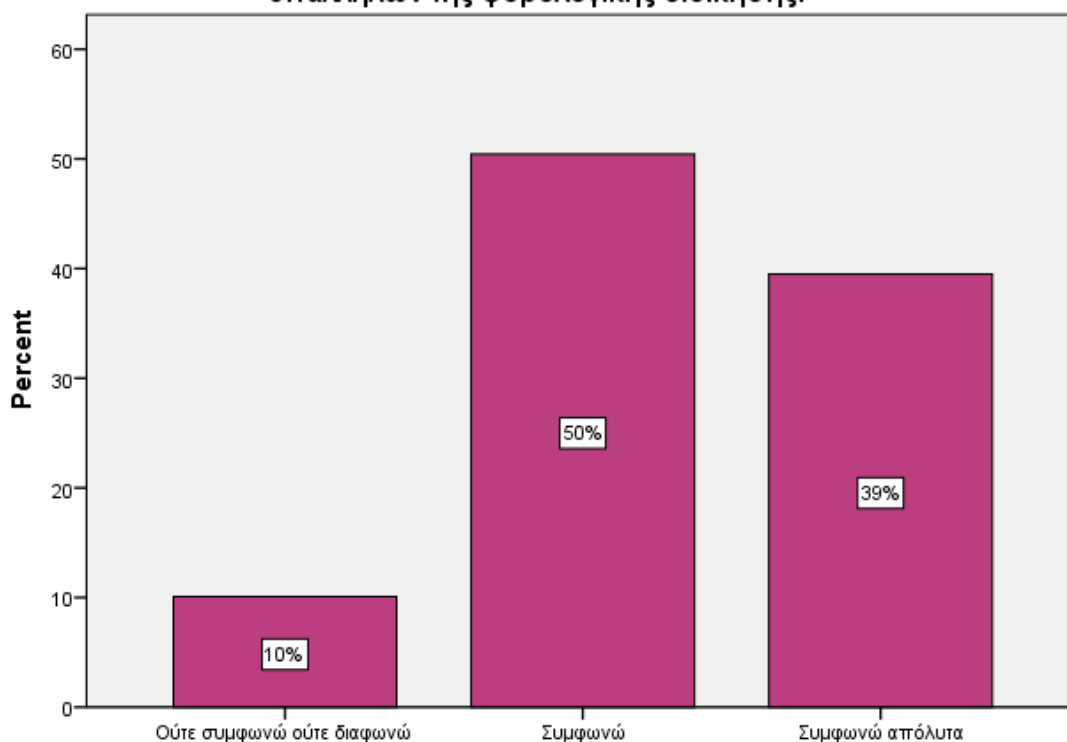


Διάγραμμα 5.15 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών περιορίζει την γραφειοκρατία»

Πίνακας 5.9 Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών αυξάνει την αποδοτικότητα των υπαλλήλων της φορολογικής διοίκησης

Απάντηση	N	%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	12	10,1
Συμφωνώ	60	50,4
Συμφωνώ απόλυτα	47	39,5
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0

Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών αυξάνει την αποδοτικότητα των υπαλλήλων της φορολογικής διοίκησης.

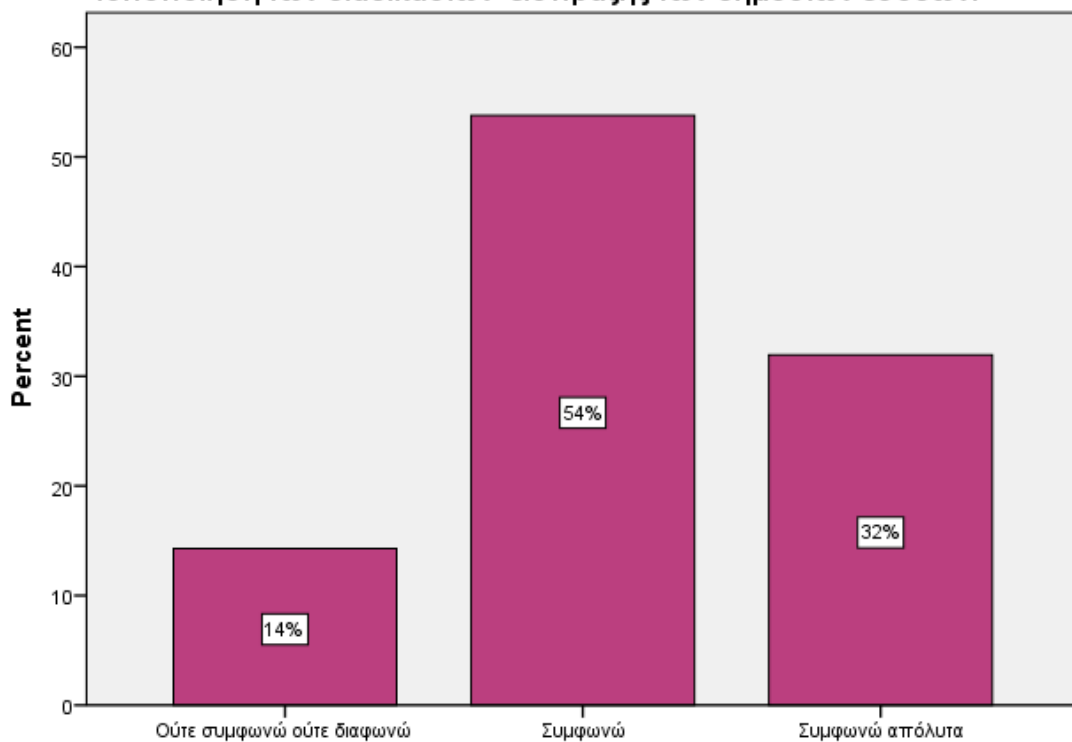


Διάγραμμα 5.16 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών αυξάνει την αποδοτικότητα των υπαλλήλων της φορολογικής διοίκησης»

Πίνακας 5.10 Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών οδηγεί στην απλοποίηση και την τυποποίηση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων

Απάντηση	N	%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	17	14,3
Συμφωνώ	64	53,8
Συμφωνώ απόλυτα	38	31,9
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0

Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών οδηγεί στην απλοποίηση και την τυποποίηση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων.

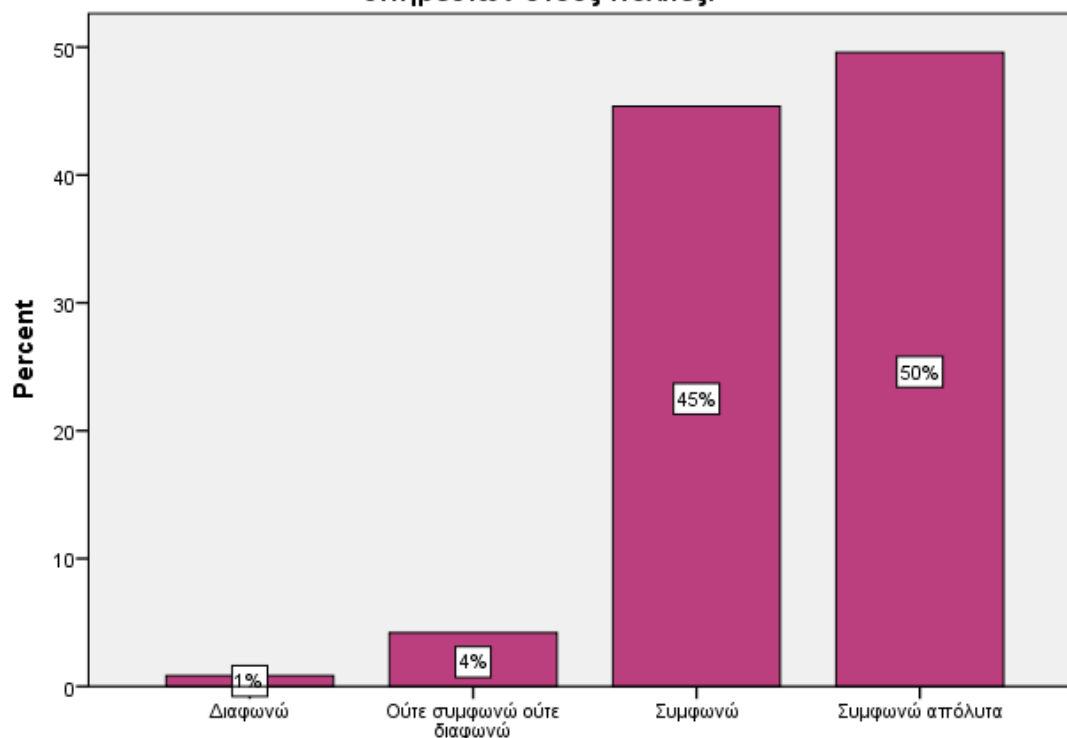


Διάγραμμα 5.17 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών οδηγεί στην απλοποίηση και την τυποποίηση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων»

Πίνακας 5.11 Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών βελτιώνει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες

Απάντηση	N	%
Διαφωνώ	1	0,8
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	5	4,2
Συμφωνώ	54	45,4
Συμφωνώ απόλυτα	59	49,6
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0

Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών βελτιώνει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες.



Διάγραμμα 5.18 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών βελτιώνει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες»

Πίνακας 5.12 Περιγραφικά αποτελέσματα για τις ερωτήσεις της 1^{ης} ενότητας του ερωτηματολογίου (Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Είσπραξη Δημοσίων Εσόδων)

Πρόταση	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Μέγιστο	Ελάχιστο
Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών συνεισφέρει στην αποτελεσματικότερη είσπραξη και στη μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων.	4,48	0,550	5	3

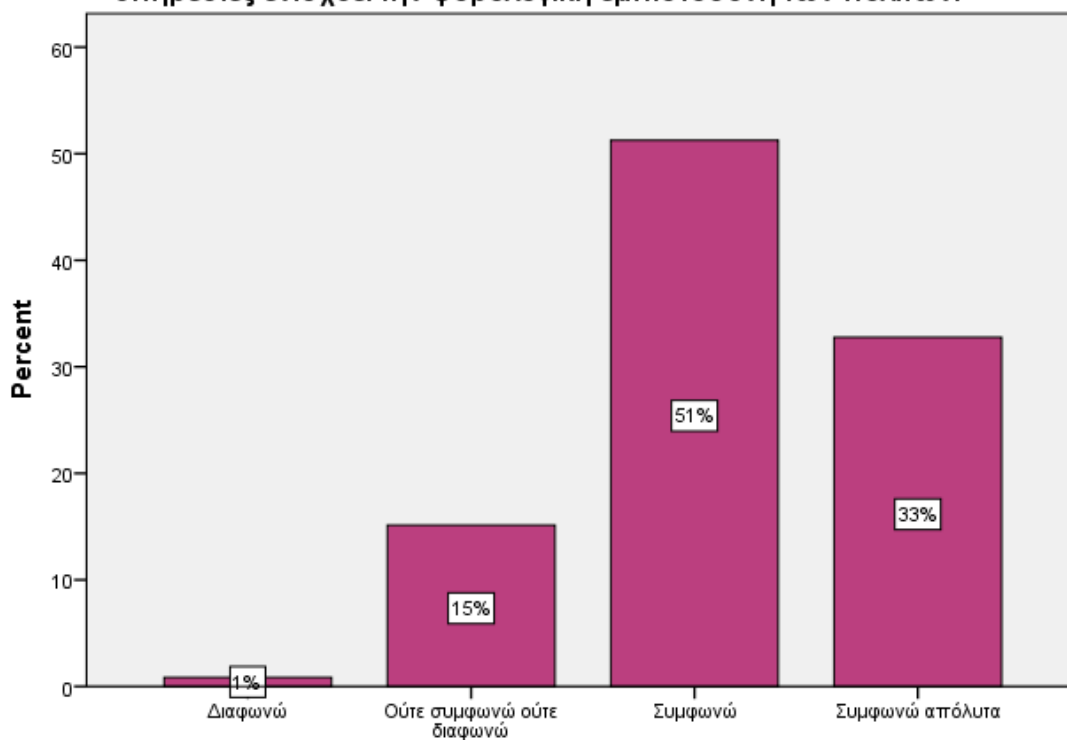
Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές μπορούν να βελτιωθούν περαιτέρω ώστε να είναι αποτελεσματικότερη η είσπραξη των δημοσίων εσόδων.	4,65	0,497	5	3
Η επέκταση της ψηφιοποίησης στις παρεχόμενες υπηρεσίες της φορολογικής διοίκησης θα συμβάλει στην αύξηση των δημοσίων εσόδων.	4,45	0,620	5	3
Η ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας (ηλεκτρονικής διασύνδεσης) της φορολογικής διοίκησης με τρίτους φορείς συμβάλει στην αποτελεσματικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων.	4,49	0,535	5	3
Η διαλειτουργικότητα (ηλεκτρονική διασύνδεση) της φορολογικής διοίκησης με τρίτους φορείς πρέπει να διευρυνθεί περαιτέρω.	4,61	0,523	5	3
Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών μειώνει το κόστος των συναλλαγών, για την φορολογική διοίκηση και τους πολίτες.	4,52	0,622	5	1
Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών περιορίζει την γραφειοκρατία.	4,30	0,683	5	3
Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών αυξάνει την αποδοτικότητα των υπαλλήλων της φορολογικής διοίκησης.	4,29	0,642	5	3
Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών οδηγεί στην απλοποίηση και την τυποποίηση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων.	4,18	0,659	5	3
Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών βελτιώνει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες.	4,44	0,619	5	2

Ενότητα 2^η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Είσπραξη Δημοσίων Εσόδων

Πίνακας 5.13 Η συνεχής ενημέρωση για τις φορολογικές διαδικασίες και τις ψηφιακές υπηρεσίες ενισχύει την φορολογική εμπιστοσύνη των πολιτών

Απάντηση	N	%
Διαφωνώ	1	0,8
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	18	15,1
Συμφωνώ	61	51,3
Συμφωνώ απόλυτα	39	32,8
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0

Η συνεχής ενημέρωση για τις φορολογικές διαδικασίες και τις ψηφιακές υπηρεσίες ενισχύει την φορολογική εμπιστοσύνη των πολιτών.

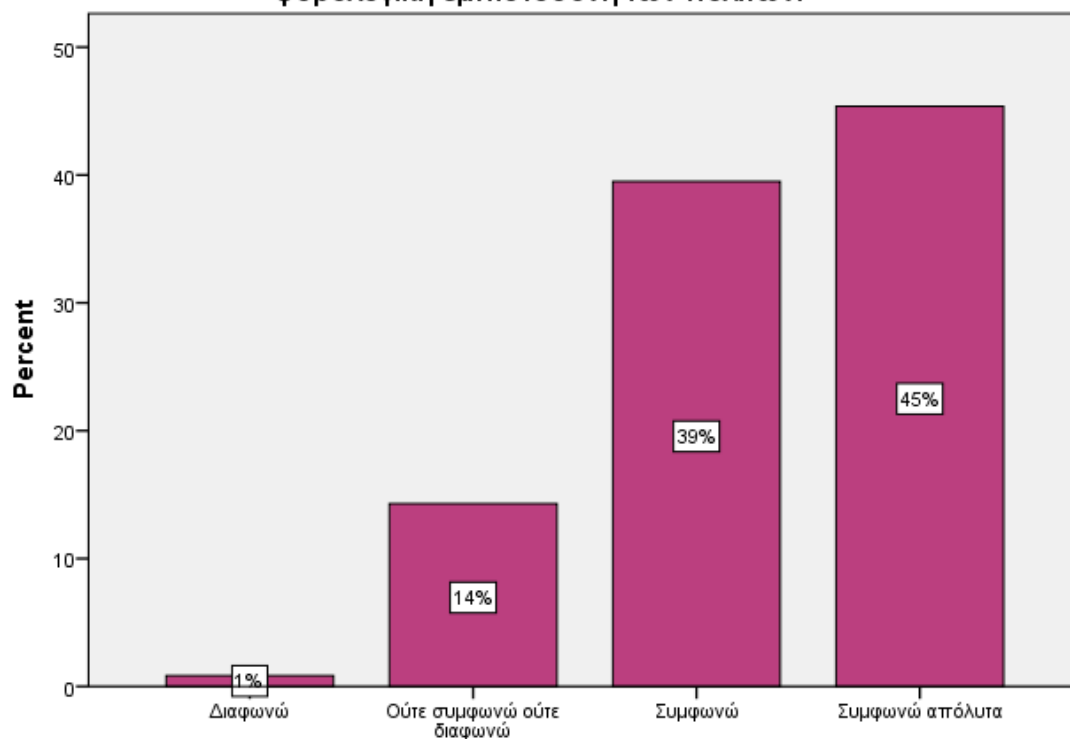


Διάγραμμα 5.19 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η συνεχής ενημέρωση για τις φορολογικές διαδικασίες και τις ψηφιακές υπηρεσίες ενισχύει την φορολογική εμπιστοσύνη των πολιτών»

Πίνακας 5.14 Η συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων ενισχύει την φορολογική εμπιστοσύνη των πολιτών

Απάντηση	N	%
Διαφωνώ	1	0,8
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	17	14,3
Συμφωνώ	47	39,5
Συμφωνώ απόλυτα	54	45,4
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0

Η συμμετοχή των πολιτών στην διαδικασία λήψης των αποφάσεων ενισχύει την φορολογική εμπιστοσύνη των πολιτών.

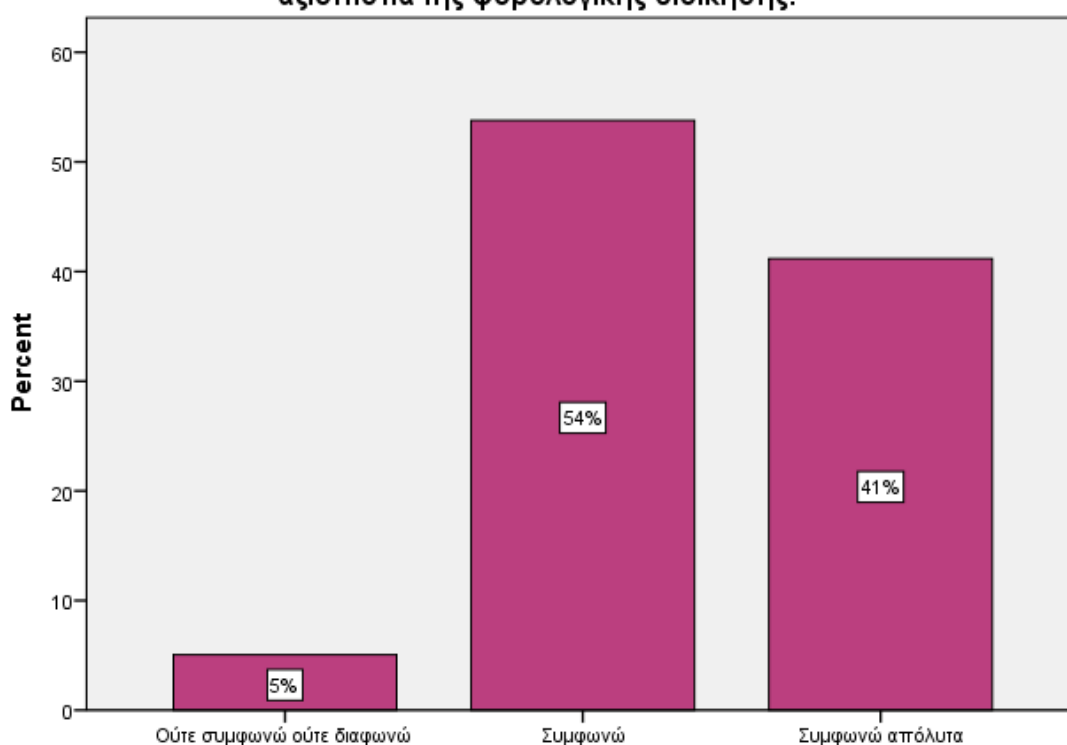


Διάγραμμα 5.20 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων ενισχύει την φορολογική εμπιστοσύνη των πολιτών»

Πίνακας 5.15 Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών ενισχύει την διαφάνεια και την αξιοπιστία της φορολογικής διοίκησης

Απάντηση	N	%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	6	5,0
Συμφωνώ	64	53,8
Συμφωνώ απόλυτα	49	41,2
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0

Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών ενισχύει την διαφάνεια και την αξιοπιστία της φορολογικής διοίκησης.

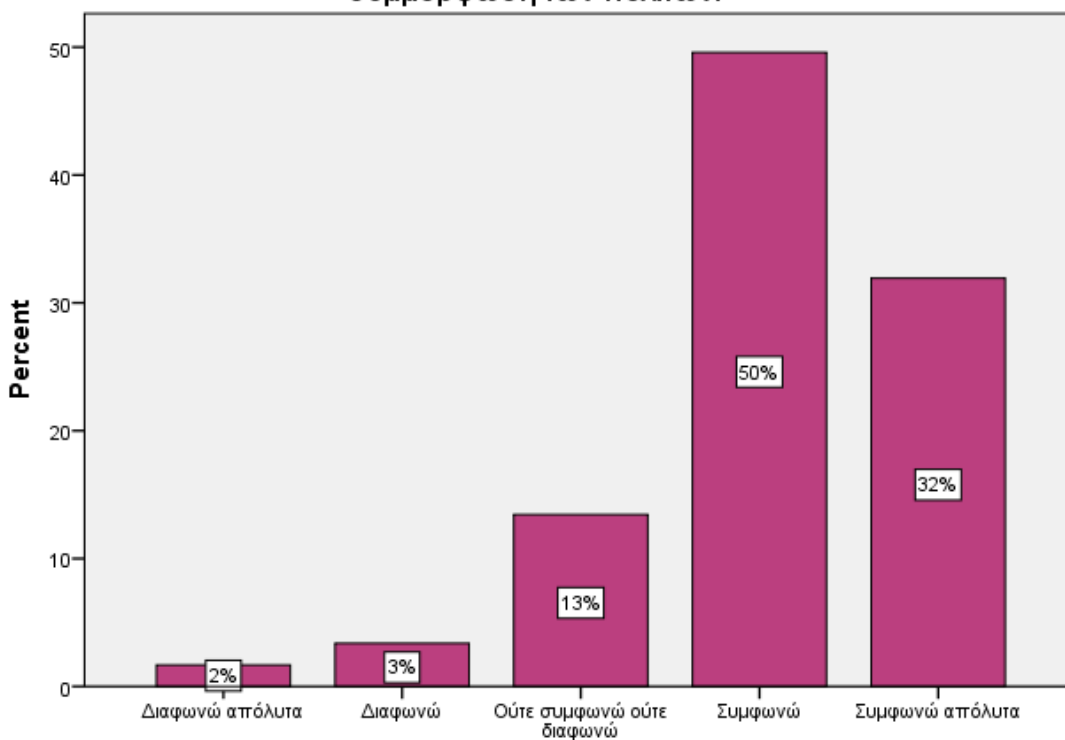


Διάγραμμα 5.21 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών ενισχύει την διαφάνεια και την αξιοπιστία της φορολογικής διοίκησης»

Πίνακας 5.16 Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών ενισχύει την φορολογική συνείδηση και συμμόρφωση των πολιτών

Απάντηση	N	%
Διαφωνώ απόλυτα	2	1,7
Διαφωνώ	4	3,4
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	16	13,4
Συμφωνώ	59	49,6
Συμφωνώ απόλυτα	38	31,9
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0

Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών ενισχύει την φορολογική συνείδηση και συμμόρφωση των πολιτών.

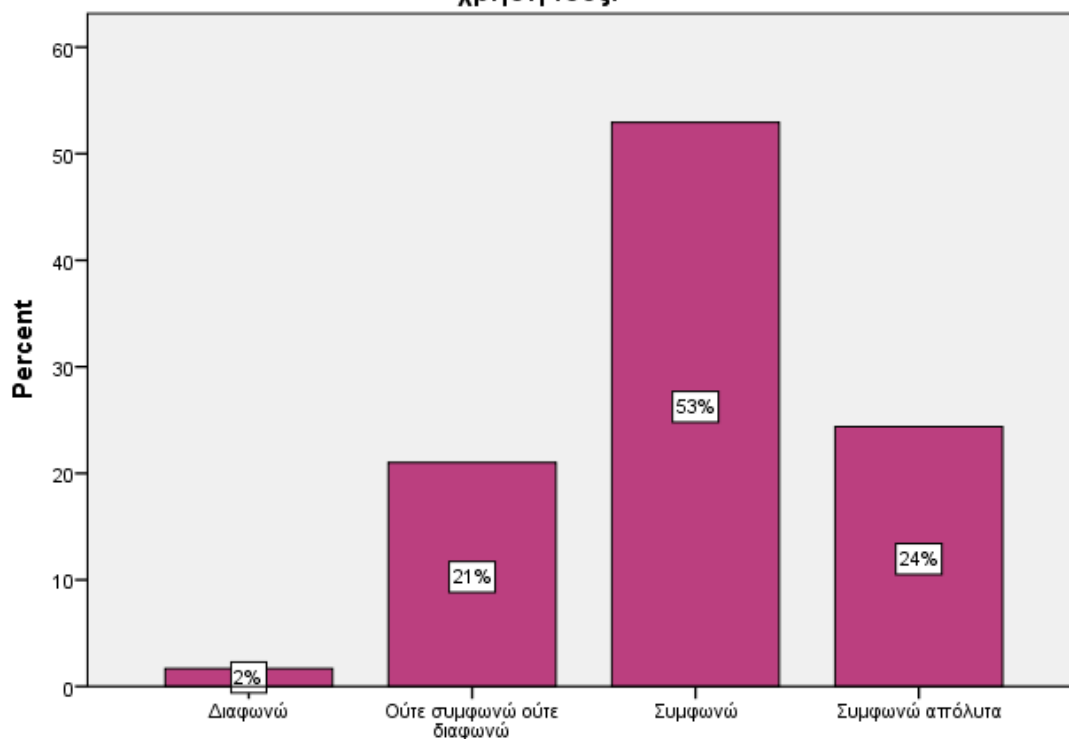


Διάγραμμα 5.22 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών ενισχύει την φορολογική συνείδηση και συμμόρφωση των πολιτών»

Πίνακας 5.17 Οι πολίτες εμπιστεύονται τις ψηφιακές υπηρεσίες και ανταποκρίνονται στην χρήση τους

Απάντηση	N	%
Διαφωνώ	2	1,7
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	25	21,0
Συμφωνώ	63	52,9
Συμφωνώ απόλυτα	29	24,4
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0

Οι πολίτες εμπιστεύονται τις ψηφιακές υπηρεσίες και ανταποκρίνονται στην χρήση τους.

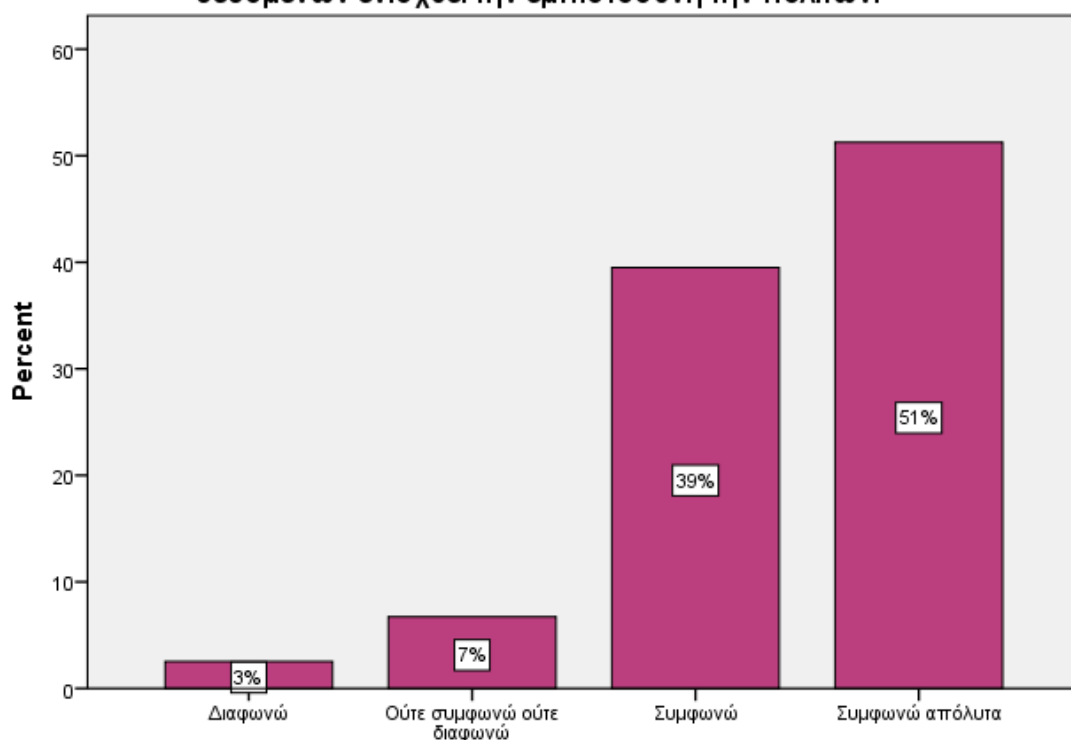


Διάγραμμα 5.23 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Οι πολίτες εμπιστεύονται τις ψηφιακές υπηρεσίες και ανταποκρίνονται στην χρήση τους»

Πίνακας 5.18 Η θεσμοθέτηση νομοθετικών διατάξεων για την προστασία των προσωπικών δεδομένων ενισχύει την εμπιστοσύνη των πολιτών στη φορολογική διοίκηση

Απάντηση	N	%
Διαφωνώ	3	2,5
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	8	6,7
Συμφωνώ	47	39,5
Συμφωνώ απόλυτα	61	51,3
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0

Η θεσμοθέτηση νομοθετικών διατάξεων για την προστασία των προσωπικών δεδομένων ενισχύει την εμπιστοσύνη των πολιτών.

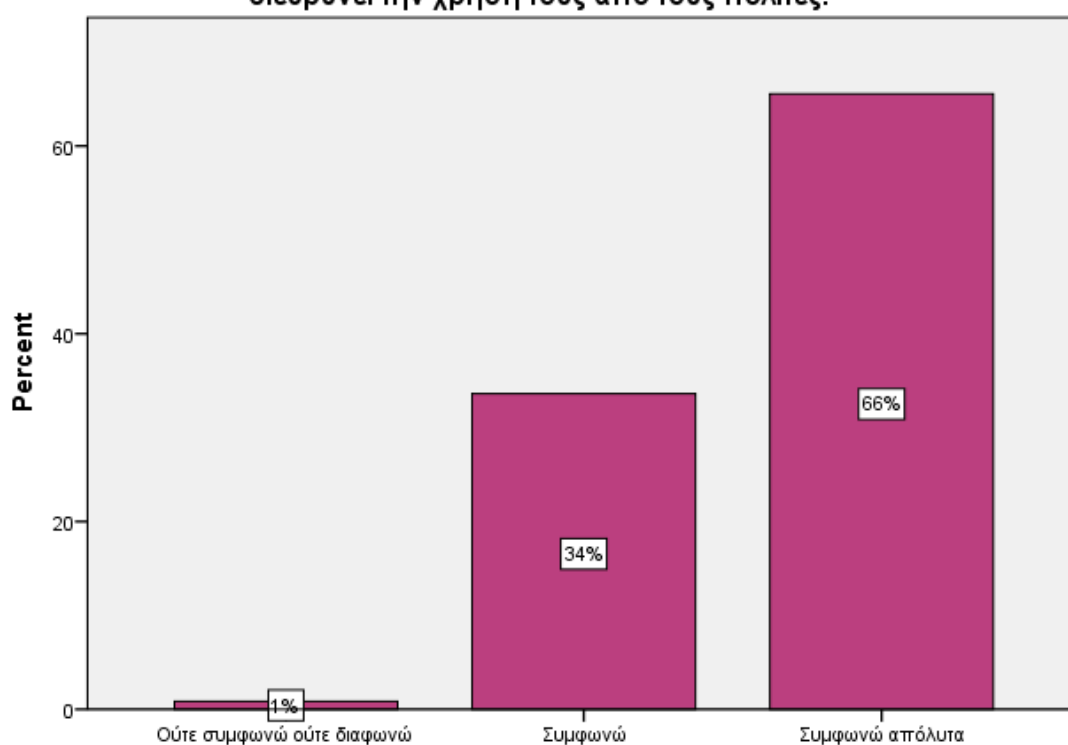


Διάγραμμα 5.24 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η θεσμοθέτηση νομοθετικών διατάξεων για την προστασία των προσωπικών δεδομένων ενισχύει την εμπιστοσύνη των πολιτών»

Πίνακας 5.19 Ο σωστός σχεδιασμός και η εύκολη λειτουργία των ψηφιακών υπηρεσιών διευρύνει την χρήση τους από τους πολίτες

Απάντηση	N	%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	1	0,8
Συμφωνώ	40	33,6
Συμφωνώ απόλυτα	78	65,5
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0

Ο σωστός σχεδιασμός και η εύκολη λειτουργία των ψηφιακών υπηρεσιών διευρύνει την χρήση τους από τους πολίτες.



Διάγραμμα 5.25 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Ο σωστός σχεδιασμός και η εύκολη λειτουργία των ψηφιακών υπηρεσιών διευρύνει την χρήση τους από τους πολίτες»

Πίνακας 5.20 Περιγραφικά αποτελέσματα για τις ερωτήσεις της 2^{ης} ενότητας του ερωτηματολογίου (Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Πολίτες)

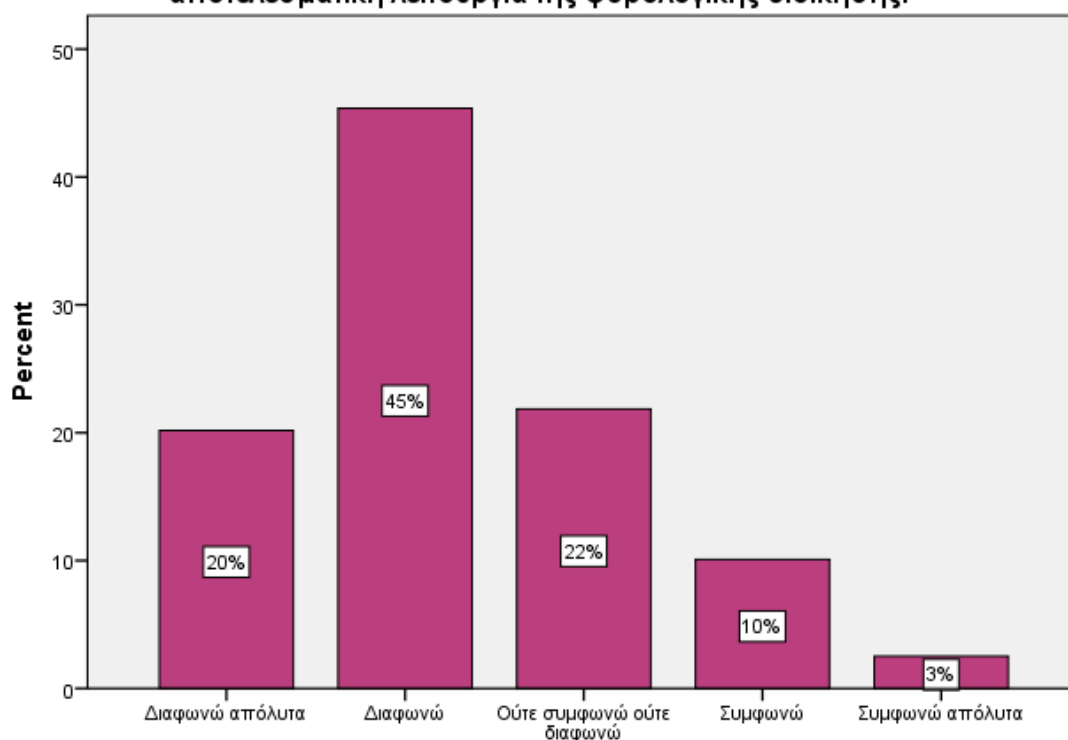
Πρόταση	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Μέγιστο	Ελάχιστο
Η συνεχής ενημέρωση που παρέχει η φορολογική διοίκηση μέσω των ηλεκτρονικών συστημάτων για τις φορολογικές διαδικασίες και τις ψηφιακές υπηρεσίες ενισχύει την φορολογική εμπιστοσύνη των πολιτών.	4,16	0,701	5	2
Η συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων ενισχύει την φορολογική εμπιστοσύνη των πολιτών.	4,29	0,741	5	2
Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών ενισχύει την διαφάνεια και την αξιοπιστία της φορολογικής διοίκησης.	4,45	0,620	5	3
Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών σε συνδυασμό με την υιοθέτηση τυποποιημένων διαδικασιών είσπραξης, ενισχύουν την φορολογική συνείδηση και συμμόρφωση των πολιτών.	4,07	0,861	5	1
Οι πολίτες εμπιστεύονται τις ψηφιακές υπηρεσίες και ανταποκρίνονται στη χρήση τους.	4,61	0,523	5	3
Η θεσμοθέτηση νομοθετικών διατάξεων για την προστασία των προσωπικών δεδομένων ενισχύει την εμπιστοσύνη των πολιτών στη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών.	4,52	0,622	5	1
Ο σωστός σχεδιασμός και η εύκολη λειτουργία των ψηφιακών υπηρεσιών διευρύνει την χρήση τους από τους πολίτες.	4,65	0,497	5	3

Ενότητα 3^η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ανθρώπινο Δυναμικό

Πίνακας 5.21 Η υλική υποδομή και ο τεχνολογικός εξοπλισμός θεωρείται σύγχρονος για την αποτελεσματική λειτουργία της φορολογικής διοίκησης

Απάντηση	N	%
Διαφωνώ απόλυτα	24	20,2
Διαφωνώ	54	45,4
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	26	21,8
Συμφωνώ	12	10,1
Συμφωνώ απόλυτα	3	2,5
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0

Η υλική υποδομή και ο τεχνολογικός εξοπλισμός θεωρείται σύγχρονος για την αποτελεσματική λειτουργία της φορολογικής διοίκησης.

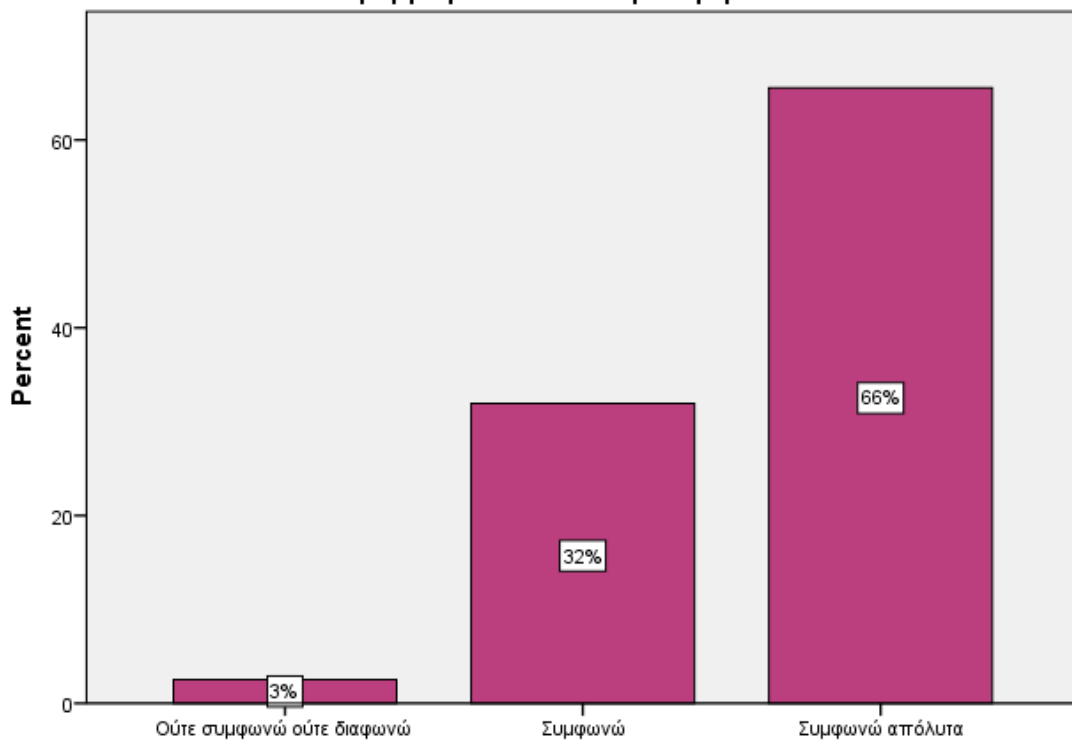


Διάγραμμα 5.26 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση « Η υλική υποδομή και ο τεχνολογικός εξοπλισμός θεωρείται σύγχρονος για την αποτελεσματική λειτουργία της φορολογικής διοίκησης»

Πίνακας 5.22 Η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών είναι απαραίτητη

Απάντηση	N	%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	3	2,5
Συμφωνώ	38	31,9
Συμφωνώ απόλυτα	78	65,5
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0

Η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού στην χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών είναι απαραίτητη.

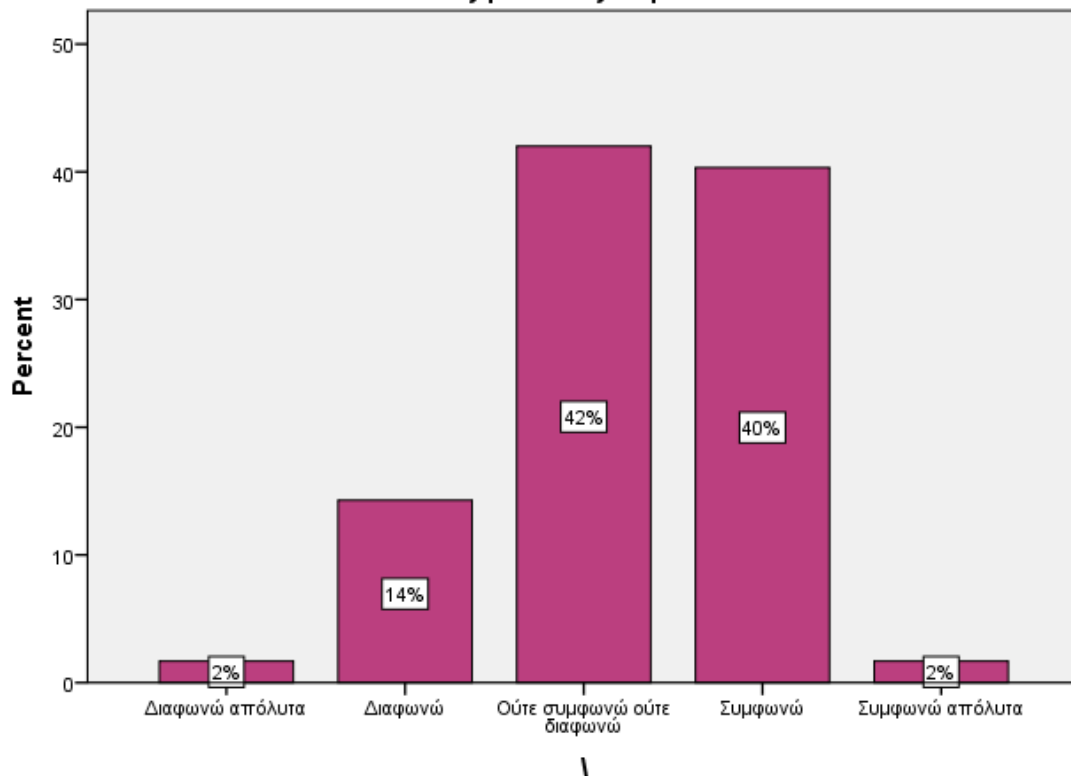


Διάγραμμα 5.27 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών είναι απαραίτητη»

Πίνακας 5.23 Η φορολογική διοίκηση παρέχει επαρκή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του, στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών

Απάντηση	N	%
Διαφωνώ απόλυτα	2	1,7
Διαφωνώ	17	14,3
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	50	42,0
Συμφωνώ	48	40,3
Συμφωνώ απόλυτα	2	1,7
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0

Η φορολογική διοίκηση παρέχει επαρκή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του.

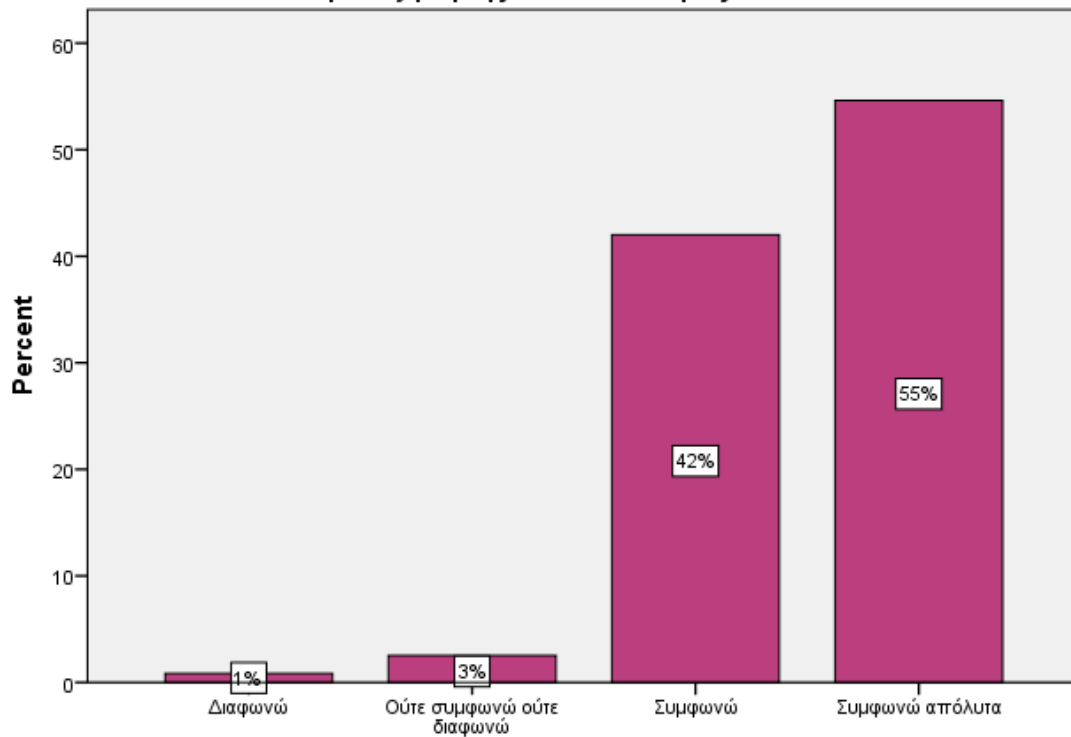


Διάγραμμα 5.28 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Η φορολογική διοίκηση παρέχει επαρκή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του»

Πίνακας 5.24 Η συνεχής επιμόρφωση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού συμβάλει στην αύξηση της αποδοτικότητάς του

Απάντηση	N	%
Διαφωνώ	1	0,8
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	3	2,5
Συμφωνώ	50	42,0
Συμφωνώ απόλυτα	65	54,6
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0

Η συνεχής επιμόρφωση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού συμβάλει στην αύξηση της αποδοτικότητάς του.

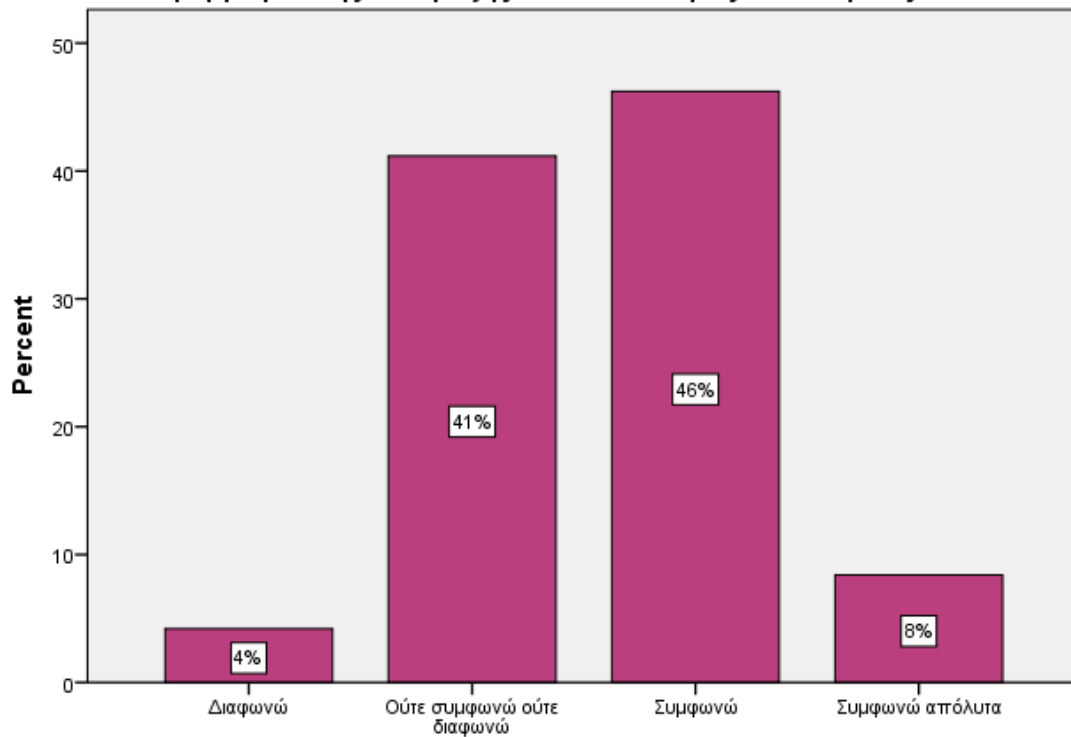


Διάγραμμα 5.29 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «συνεχής επιμόρφωση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού συμβάλει στην αύξηση της αποδοτικότητάς του»

Πίνακας 5.25 Οι δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι κατάλληλες και επαρκείς

Απάντηση	N	%
Διαφωνώ	5	4,2
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	49	41,2
Συμφωνώ	55	46,2
Συμφωνώ απόλυτα	10	8,4
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0

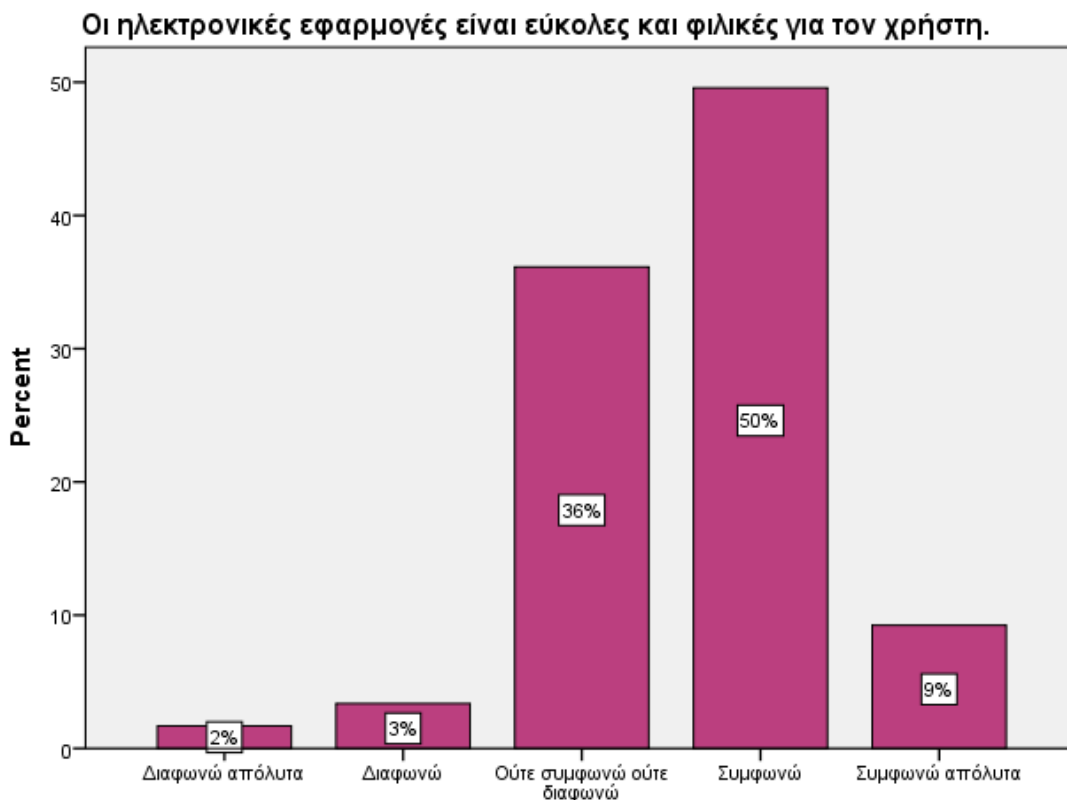
Οι δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι κατάλληλες και επαρκείς.



Διάγραμμα 5.30 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «Οι δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι κατάλληλες και επαρκείς»

Πίνακας 5.26 Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές είναι εύκολες και φιλικές για τον χρήστη

Απάντηση	N	%
Διαφωνώ απόλυτα	2	1,7
Διαφωνώ	4	3,4
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	43	36,1
Συμφωνώ	59	49,6
Συμφωνώ απόλυτα	11	9,2
ΣΥΝΟΛΟ	119	100,0



Διάγραμμα 5.31 Κατανομή των απαντήσεων στην ερώτηση «ηλεκτρονικές εφαρμογές είναι εύκολες και φιλικές για τον χρήστη»

Πίνακας 5.27 Περιγραφικά αποτελέσματα για τις ερωτήσεις της 3^{ης} ενότητας του ερωτηματολογίου (Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ανθρώπινο Δυναμικό)

Πρόταση	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Μέγιστο	Ελάχιστο
Η υλική υποδομή και ο τεχνολογικός εξοπλισμός που παρέχεται θεωρείται σύγχρονος και επαρκής για την αποτελεσματική λειτουργία της φορολογικής διοίκησης.	2,29	0,986	5	1

Η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών είναι απαραίτητη.	4,63	0,535	5	3
Η φορολογική διοίκηση παρέχει επαρκή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών και των νέων τεχνολογιών.	3,26	0,786	5	1
Η συνεχής επιμόρφωση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού συμβάλει στην αύξηση της αποδοτικότητάς του καθώς και στην επιτυχή προσαρμογή του στις μεταβαλλόμενες συνθήκες και σύγχρονες προκλήσεις.	4,50	0,595	5	2
Οι δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι κατάλληλες και επαρκείς.	3,59	0,706	5	2
Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές είναι εύκολες και φιλικές για τον χρήστη.	3,61	0,771	5	1

Πραγματοποιήθηκε διερεύνηση της ενότητας του ερωτηματολογίου με βάση το δείκτη αξιοπιστίας α του Cronbach. Για την πρώτη ενότητα του ερωτηματολογίου που αφορούσε την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Είσπραξη Δημοσίων Εσόδων υπολογίστηκε υψηλή αξιοπιστία ($\alpha=0,857$, $n=10$). Για τη δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου που αφορούσε την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τους Πολίτες υπολογίστηκε επίσης υψηλή αξιοπιστία ($\alpha=0,839$, $n=7$). Για την τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου που αφορούσε την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και το Ανθρώπινο Δυναμικό υπολογίστηκε μέτρια αξιοπιστία ($\alpha=0,622$, $n=6$). Συγκεντρωτικά, μπορούμε να πούμε ότι το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο αποτελεί ένα αξιόπιστο εργαλείο μέτρησης (Taber, 2018).

Ακολουθεί διερεύνηση του εάν μεταβάλλονται οι απαντήσεις που έδωσαν οι ερωτώμενοι ανάλογα με τα δημογραφικά και επαγγελματικά τους χαρακτηριστικά. Οι απαντήσεις αυτές εξετάστηκε αν μεταβάλλονται ή αλλιώς αν υπάρχει συσχέτιση,

ανάλογα με το φύλο του ερωτώμενου, την ηλικία του, τη θέση την οποία κατέχει, το επίπεδο γνώσεών του στους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές, και την υπηρεσία στην οποία εργάζεται. Παρακάτω παρουσιάζονται μόνο τα στατιστικά σημαντικά αποτελέσματα, στα οποία διαπιστώνεται στατιστικά συσχέτιση όταν $p < 0,05$ σε μορφή πίνακα APA. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό κριτήριο Fisher's Exact Test καθώς σε όλες τις ερωτήσεις περισσότερα από το 20% των κελιών είχαν αναμενόμενη συχνότητα < 5 .

Πίνακας 5.28 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Η συνεχής επιμόρφωση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού συμβάλει στην αύξηση της αποδοτικότητάς του»

Φύλο	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Ανδρας	0	0	3	21	19
Γυναίκα	0	1	0	29	46

$\chi^2 (118) = 7,956 \quad p = 0,030$

Πίνακας 5.29 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών συνεισφέρει στην αποτελεσματικότερη είσπραξη και στη μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων»

Επίπεδο γνώσεων στους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Μέτριο	0	0	1	1	0
Αρκετά καλό	0	0	2	24	18
Πολύ καλό	0	0	0	19	27
Πάρα πολύ καλό	0	0	0	12	15

$\chi^2 (118) = 11,46, \quad p = 0,043$

Πίνακας 5.30 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών περιορίζει την γραφειοκρατία»

Επίπεδο γνώσεων στους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Μέτριο	0	0	2	0	0
Αρκετά καλό	0	0	9	21	14
Πολύ καλό	0	0	4	18	24
Πάρα πολύ καλό	0	0	0	14	13

$\chi^2(118) = 16,57, p = 0,005$

Πίνακας 5.31 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών αυξάνει την αποδοτικότητα των υπαλλήλων της φορολογικής διοίκησης»

Επίπεδο γνώσεων στους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Μέτριο	0	0	2	0	0
Αρκετά καλό	0	0	5	25	14
Πολύ καλό	0	0	4	23	19
Πάρα πολύ καλό	0	0	1	12	14

$\chi^2(118) = 11,18, p = 0,055$

Πίνακας 5.32 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών οδηγεί στην απλοποίηση και την τυποποίηση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων»

Επίπεδο γνώσεων στους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Μέτριο	0	0	0	1	1
Αρκετά καλό	0	0	12	20	12
Πολύ καλό	0	0	4	30	12
Πάρα πολύ καλό	0	0	1	13	13

$\chi^2(118) = 12,65, p = 0,030$

Πίνακας 5.33 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Η συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων ενισχύει την φορολογική εμπιστοσύνη των πολιτών»

Επίπεδο γνώσεων στους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Μέτριο	0	0	1	1	0
Αρκετά καλό	0	1	9	19	15
Πολύ καλό	0	0	7	15	24
Πάρα πολύ καλό	0	0	0	12	15

$$\chi^2 (118) = 16,35, p = 0,041$$

Πίνακας 5.34 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών ενισχύει την φορολογική συνείδηση και συμμόρφωση των πολιτών»

Επίπεδο γνώσεων στους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Μέτριο	1	0	1	0	0
Αρκετά καλό	0	1	10	21	12
Πολύ καλό	0	3	5	23	15
Πάρα πολύ καλό	1	0	0	15	11

$$\chi^2 (118) = 23,48, p = 0,008$$

Πίνακας 5.35 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Η θεσμοθέτηση νομοθετικών διατάξεων για την προστασία των προσωπικών δεδομένων ενισχύει την εμπιστοσύνη των πολιτών»

Επίπεδο γνώσεων στους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Μέτριο	0	0	1	1	0
Αρκετά καλό	0	1	3	18	12
Πολύ καλό	0	2	2	23	5
Πάρα πολύ καλό	0	0	2	19	20

$$\chi^2 (118) = 15,67, p = 0,042$$

Πίνακας 5.36 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές είναι εύκολες και φιλικές για τον χρήστη»

Επίπεδο γνώσεων στους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Μέτριο	1	0	1	0	0
Αρκετά καλό	0	1	25	15	3
Πολύ καλό	1	3	14	23	5
Πάρα πολύ καλό	0	0	3	21	3

$\chi^2 (118) = 29,59, p = 0,000$

Πίνακας 5.37 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Η φορολογική διοίκηση παρέχει επαρκή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του»

Θέση που κατέχετε	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Υπάλληλος	2	13	48	42	1
Θέση ευθύνης	0	4	2	6	1

$\chi^2 (118) = 8,74, p = 0,056$

Πίνακας 5.38 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Οι δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι κατάλληλες και επαρκείς»

Υπηρεσία	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
ΕΜΕΙΣ	1	1	27	32	4
ΚΕΟΦ	0	2	9	10	3
ΚΕΜΕΕΠ	1	1	7	8	1
ΚΕΦΟΜΕΠ	0	0	0	9	3

$\chi^2 (118) = 17,86, p = 0,052$

Πίνακας 5.39 Κατανομή των απόψεων των υπαλλήλων στην ερώτηση «Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές είναι εύκολες και φιλικές για τον χρήστη»

Υπηρεσία	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
ΕΜΕΙΣ	0	1	31	29	4
ΚΕΟΦ	0	1	10	11	2
ΚΕΜΕΕΠ	0	3	8	5	2
ΚΕΦΟΜΕΠ	0	0	0	10	2

$$\chi^2 (118) = 19,92, p = 0,006$$

Συνοψίζοντας στη διερεύνηση του εάν μεταβάλλονται ή αλλιώς εάν συσχετίζονται οι απαντήσεις που έδωσαν οι ερωτώμενοι ανάλογα με τα δημογραφικά και επαγγελματικά τους χαρακτηριστικά διαπιστώνουμε τα κάτωθι :

Το φύλλο των ερωτώμενων συσχετίζεται με την απάντησή τους στο ερώτημα εάν η συνεχής επιμόρφωση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού συμβάλει στην αύξηση της αποδοτικότητάς του.

Το επίπεδο γνώσεων στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές των ερωτώμενων συσχετίζεται με την απάντησή τους στα ερωτήματα εάν α) η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών συνεισφέρει στην αποτελεσματικότερη είσπραξη και στη μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων, β) η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών περιορίζει την γραφειοκρατία, γ) η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών αυξάνει την αποδοτικότητα των υπαλλήλων της φορολογικής διοίκησης, δ) η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών οδηγεί στην απλοποίηση και την τυποποίηση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων, ε) Η συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων ενισχύει την φορολογική εμπιστοσύνη των πολιτών, στ) η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών ενισχύει την φορολογική συνείδηση και συμμόρφωση των πολιτών και ζ) η θεσμοθέτηση νομοθετικών διατάξεων για την προστασία των προσωπικών δεδομένων ενισχύει την εμπιστοσύνη των πολιτών απέναντι στη φορολογική διοίκηση.

Η θέση των ερωτώμενων (υπάλληλος ή θέση ευθύνης) συσχετίζεται με την απάντησή τους στο ερώτημα εάν η φορολογική διοίκηση παρέχει επαρκή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του.

Η υπηρεσία που υπηρετούν οι ερωτώμενοι συσχετίζεται με την απάντησή τους στα ερωτήματα α) οι δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού στη χρήση των ηλεκτρονικών

εφαρμογών της είσπραξης είναι κατάλληλες και επαρκείς και β) οι ηλεκτρονικές εφαρμογές είναι εύκολες και φιλικές για τον χρήστη.

Οι απαντήσεις που έδωσαν οι ερωτώμενοι διαφοροποιούνται σε μικρό βαθμό ανάλογα με το φύλο τους, την υπηρεσία στην οποία υπηρετούν και τη θέση που κατέχουν. Επηρεάζεται όμως σε μεγάλο βαθμό από το επίπεδο των γνώσεών τους στους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές, κάτι που καθιστά απαραίτητη την περαιτέρω επιμόρφωσή τους στον τομέα αυτό.

5.4 Έλεγχος ερευνητικών υποθέσεων

Από τις παραπάνω απαντήσεις επιβεβαιώνονται ή καταρρίπτονται οι ερευνητικές υποθέσεις της διπλωματικής εργασίας.

1^η Ερευνητική Υπόθεση: Η εφαρμογή και η αξιοποίηση των ηλεκτρονικών εφαρμογών καθώς η βελτίωση και η επέκτασή τους συνεισφέρουν στην αποτελεσματική επιβολή των εισπρακτικών μέτρων, έχοντας ως αποτέλεσμα την αύξηση και αποτελεσματικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

Όπως προκύπτει από τις απαντήσεις στα ερωτήματα 1 έως και 3, επιβεβαιώνεται η παραπάνω ερευνητική υπόθεση. Το 97,5% των υπαλλήλων (116 άτομα) συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα ότι η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών συνεισφέρει στην αποτελεσματικότερη είσπραξη και στη μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων. Το 99,1% των υπαλλήλων (118 άτομα) συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα ότι ηλεκτρονικές εφαρμογές μπορούν να βελτιωθούν περαιτέρω ώστε να είναι αποτελεσματικότερη η είσπραξη των δημοσίων εσόδων. Ενώ το 93,3% των υπαλλήλων (111 άτομα) συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα ότι η επέκταση της ψηφιοποίησης στις παρεχόμενες υπηρεσίες της φορολογικής διοίκησης θα συμβάλει στην αύξηση των δημοσίων εσόδων.

2^η Ερευνητική Υπόθεση: Η διαλειτουργικότητα της Α.Α.Δ.Ε. με τους υπόλοιπους φορείς είναι αναγκαία για την αποτελεσματική λειτουργία της και η επέκτασή της θα βελτιώσει ακόμα περισσότερο την αποδοτικότητά της.

Όπως προκύπτει από τις απαντήσεις στα ερωτήματα 4 και 5, επιβεβαιώνεται η παραπάνω ερευνητική υπόθεση. Το 98,3% των υπαλλήλων (117 άτομα) θεωρούν ότι η

επέκταση της διαλειτουργικότητας της Α.Α.Δ.Ε. με τους υπόλοιπους φορείς, που την θεωρούν αναγκαία για την αποτελεσματική λειτουργία της, θα βελτιώσει ακόμα περισσότερο την αποδοτικότητά της.

3^η Ερευνητική Υπόθεση: Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων στη διαδικασία είσπραξης, οδηγεί στη μείωση των δαπανών της Α.Α.Δ.Ε.

Όπως προκύπτει από την απάντηση στο ερώτημα 6, επιβεβαιώνεται η ερευνητική υπόθεση. Το 97,5% των υπαλλήλων (116 άτομα) συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα ότι η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων στη διαδικασία είσπραξης, οδηγεί στη μείωση του κόστους συναλλαγών για την φορολογική διοίκηση και τους πολίτες.

4^η Ερευνητική Υπόθεση: Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών περιορίζει την γραφειοκρατία και συμβάλει στην αύξηση της αποδοτικότητας του ανθρώπινου δυναμικού.

Όπως προκύπτει από τις απαντήσεις στα ερωτήματα 7 και 8, επιβεβαιώνεται η παραπάνω ερευνητική υπόθεση. Ποσοστό μεγαλύτερο του 87,4% (104 άτομα) συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ότι αφενός η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών περιορίζει την γραφειοκρατία και αφετέρου αυξάνει την αποδοτικότητα των υπαλλήλων της φορολογικής διοίκησης.

5^η Ερευνητική Υπόθεση: Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών συνεισφέρει στην απλοποίηση των διαδικασιών είσπραξης και στην ουσιαστική βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Όπως προκύπτει από τις απαντήσεις στα ερωτήματα 9 και 10, επιβεβαιώνεται η παραπάνω ερευνητική υπόθεση. Το 85,7% των υπαλλήλων (102 άτομα) συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ότι η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών οδηγεί στην απλοποίηση και την τυποποίηση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων. Επίσης ποσοστό 95% (113 άτομα) θεωρεί ότι το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες βελτιώνεται με τη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών.

6^η Ερευνητική Υπόθεση: Η ενημέρωση των πολιτών για τις φορολογικές διαδικασίες, η συμμετοχή τους στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων και η χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών, ενισχύουν την φορολογική εμπιστοσύνη των πολιτών και προσδίδουν αξιοπιστία στη φορολογική διοίκηση.

Όπως προκύπτει από τις απαντήσεις στα ερωτήματα 11 έως και 13, επιβεβαιώνεται η παραπάνω ερευνητική υπόθεση. Τουλάχιστον το 83,1% των υπαλλήλων (99 άτομα) συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ότι αφενός η ενημέρωση που παρέχει η φορολογική

διοίκηση για τις φορολογικές διαδικασίες και τις ψηφιακές υπηρεσίες και αφετέρου η συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων ενισχύει τη φορολογική εμπιστοσύνη των πολιτών. Σημειώνεται όμως ότι ποσοστό 15,1% των υπαλλήλων ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την παραπάνω άποψη. Επίσης το 95% των υπαλλήλων (113 άτομα) θεωρεί ότι η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών ενισχύει τη διαφάνεια και την αξιοπιστία της φορολογικής διοίκησης

7^η Ερευνητική Υπόθεση: Οι τυποποιημένες διαδικασίες είσπραξης ενισχύουν την φορολογική συμμόρφωση των πολιτών.

Όπως προκύπτει από την απάντηση στο ερώτημα 14, επιβεβαιώνεται η ερευνητική υπόθεση. Το 81,5% των υπαλλήλων (97 άτομα) συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα ότι η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών σε συνδυασμό με την υιοθέτηση τυποποιημένων διαδικασιών είσπραξης, ενισχύουν τη φορολογική συνείδηση και συμμόρφωση των πολιτών. Σημειώνεται όμως ότι ποσοστό 13,4% των υπαλλήλων ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την παραπάνω άποψη.

8^η Ερευνητική Υπόθεση : Οι πολίτες εμπιστεύονται και χρησιμοποιούν τις ψηφιακές υπηρεσίες, ενώ ο σωστός σχεδιασμός τους διευρύνει τη χρήση τους.

Όπως προκύπτει από τις απαντήσεις στα ερωτήματα 15 έως και 17, επιβεβαιώνεται η παραπάνω ερευνητική υπόθεση. Το 77,3% των υπαλλήλων (92 άτομα) συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ότι οι πολίτες εμπιστεύονται τις ψηφιακές υπηρεσίες και ανταποκρίνονται στη χρήση τους, ενώ ποσοστό 21% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με αυτή την άποψη. Ακόμα μεγαλύτερο ποσοστό 90,8% των υπαλλήλων (108) άτομα πιστεύει ότι η θεσμοθέτηση νομοθετικών διατάξεων για την προστασία των προσωπικών δεδομένων ενισχύει την εμπιστοσύνη των πολιτών στη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών. Ενώ σχεδόν όλοι ποσοστό 99,1% (118 άτομα) συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ότι ο σωστός σχεδιασμός και η εύκολη λειτουργία των ψηφιακών υπηρεσιών διευρύνει τη χρήση τους από τους πολίτες.

9^η Ερευνητική Υπόθεση: Η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών είναι απαραίτητη και συμβάλλει στην αύξηση της αποδοτικότητάς του.

Όπως προκύπτει από τις απαντήσεις στα ερωτήματα 19 και 21, επιβεβαιώνεται η παραπάνω ερευνητική υπόθεση. Σχεδόν όλοι συμφωνούν, σε ποσοστό 96,6% (άτομα 115) ότι αφενός η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών είναι απαραίτητη και αφετέρου η συνεχής επιμόρφωση και

εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού συμβάλει στην αύξηση της αποδοτικότητάς του καθώς και στην επιτυχή προσαρμογή του στις μεταβαλλόμενες συνθήκες και σύγχρονες προκλήσεις.

10^η Ερευνητική Υπόθεση: Οι υπάλληλοι εκπαιδεύονται επαρκώς στην χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών είσπραξης και τους παρέχεται η αναγκαία υλική και τεχνική υποδομή.

Όπως προκύπτει από τις απαντήσεις στα ερωτήματα 18 και 20, καταρρίπτεται η ερευνητική υπόθεση. Ποσοστό 42% των υπαλλήλων (50 άτομα) συμφωνούν ότι η φορολογική διοίκηση παρέχει επαρκή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών και των νέων τεχνολογιών, ποσοστό 42% των υπαλλήλων (50 άτομα) ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με αυτή την άποψη, ενώ ποσοστό 16% των υπαλλήλων (19 άτομα) διαφωνεί ή διαφωνεί απόλυτα με αυτή την άποψη. Σημαντικό επίσης είναι το εύρημα στην ερώτηση εάν η υλική υποδομή και ο τεχνολογικός εξοπλισμός που παρέχεται θεωρείται σύγχρονος και επαρκής για την αποτελεσματική λειτουργία της φορολογικής διοίκησης, ποσοστό 65,6% των υπαλλήλων (78 άτομα) διαφωνεί με αυτή την άποψη, ενώ μόνο το 12,6% των υπαλλήλων συμφωνεί ότι τους παρέχεται η αναγκαία υλική και τεχνική υποδομή. Διαπιστώνεται ότι παρατηρείται έλλειμμα τόσο στην εκπαίδευση των υπαλλήλων στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών όσο και στην υλική υποδομή και τον τεχνολογικό εξοπλισμό που παρέχεται, είναι δύο ζητήματα που πρέπει να επιλυθούν διότι αποτελούν απαραίτητη προϋπόθεση για την ομαλή λειτουργία των φορολογικών υπηρεσιών.

11^η Ερευνητική Υπόθεση: Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές είσπραξης είναι σύγχρονες, λειτουργικές και απλές στη χρήση, ενώ οι αρμόδιοι υπάλληλοι διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για την ορθή χρήση και αξιοποίησή τους.

Όπως προκύπτει από τις απαντήσεις στο ερώτημα 23, επιβεβαιώνεται οριακά η ερευνητική υπόθεση ότι οι ηλεκτρονικές εφαρμογές είναι εύκολες και φιλικές για τον χρήστη, ποσοστό 58,8% των υπαλλήλων (70 άτομα) συμφωνούν με αυτή την άποψη, τονίζεται όμως ότι ποσοστό 36,1% των υπαλλήλων (43 άτομα) ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με αυτή την άποψη, άρα υπάρχουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης του σχεδιασμού των ηλεκτρονικών εφαρμογών, ώστε να καταστούν πιο φιλικές στον χρήστη. Όπως προκύπτει από τις απαντήσεις στο ερώτημα 22, σχετικά με το εάν οι δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι κατάλληλες και επαρκείς διαπιστώνεται ότι μόνο το 54,6% των

υπαλλήλων (65 άτομα) συμφωνεί ότι διαθέτει επαρκείς δεξιότητες, ενώ το 41,2% των υπαλλήλων (49 άτομα) ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με αυτή την άποψη. Συμπεραίνεται ότι και σε αυτόν το τομέα υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης, και θα πρέπει να δοθεί έμφαση στη βελτίωση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Συμπεράσματα και Προτάσεις

6.1 Συμπεράσματα

Στην παρούσα διπλωματική εργασία με τη συλλογή και αξιολόγηση ποσοτικών καθώς και ποιοτικών δεδομένων, εξάγονται ουσιώδη συμπεράσματα για τη συνδρομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην αποτελεσματική είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

Διαπιστώνεται ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί τη νέα παγκόσμια πραγματικότητα και διαδραματίζει στρατηγικό ρόλο στον εκσυγχρονισμό και την αναμόρφωση της δημόσιας διοίκησης. Στη χώρα μας την τελευταία 10ετία έχουν υπάρξει σημαντικές εξελίξεις στην υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ιδιαίτερα μετά την επιβεβλημένη ανάγκη λόγω της πανδημίας Covid-19, όπου διαδραμάτισε σημαντικό ρόλο στην επανεκκίνηση της οικονομίας. Παρά την πρόοδο όμως που έχει καταγραφεί, οι επιδόσεις της παραμένουν κάτω από τον μέσο όρο των υπόλοιπων χωρών της Ε.Ε. Σύμφωνα με τον δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2021, υπάρχουν σημαντικά περιθώρια προόδου σε όλους τους τομείς δράσης. Προκειμένου να επιτευχθεί η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έχει σχεδιαστεί μία σειρά παρεμβάσεων μέσω του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (Ελλάδα 2.0), όπου προωθεί τον ψηφιακό μετασχηματισμό στους νευραλγικούς τομείς της φορολογικής διοίκησης, της εκπαίδευσης, της υγείας και της δικαιοσύνης. Κρίνεται απαραίτητο για την επιτυχή λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να επιλυθούν τα χρόνια προβλήματα της δημόσιας διοίκησης που αφορούν την γραφειοκρατία με πολλές εμπλεκόμενες υπηρεσίες και πολύπλοκες διαδικασίες, το σύνθετο νομικό πλαίσιο και την αδυναμία κατάλληλης αξιοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού.

Επιπρόσθετα αποκαλύπτεται η αναγκαιότητα ανάπτυξης της διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων στη δημόσια διοίκηση, τόσο στο εσωτερικό ενός οργανισμού όσο και μεταξύ των διαφόρων οργανισμών. Η υλοποίηση της διαλειτουργικότητας μειώνει την γραφειοκρατία, ελαχιστοποιεί το διοικητικό κόστος και βελτιώνει τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες. Ειδικότερα όσον αφορά

την αποδοτική είσπραξη των δημοσίων εσόδων η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων της Α.Α.Δ.Ε. με τρίτους φορείς, δίνει την δυνατότητα για έγκυρη και αποτελεσματική έρευνα, προκειμένου να λαμβάνονται τα πλέον αποδοτικά και κατάλληλα μέτρα αναγκαστικής είσπραξης.

Η σημασία που έχει η επίτευξη της διαλειτουργικότητας, όχι μόνο σε εθνικό αλλά και σε ευρωπαϊκό επίπεδο αποτυπώνεται στη γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με το Ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας «η ψηφιακή οικονομία, ιδίως το πλαίσιο υποστήριξης των δημόσιων υπηρεσιών που συνδέεται με αυτή, είναι καίριας σημασίας για την ομαλή και αποδοτική λειτουργία της κοινωνίας πολιτών στην ΕΕ. Η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή εκφράζει την ικανοποίησή της για τη συνεχή πρόοδο και υποστήριξη που παρέχει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την περαιτέρω ανάπτυξη του Ευρωπαϊκού πλαισίου διαλειτουργικότητας» (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2017).

Σύμφωνα με την έρευνα που διενεργήθηκε στο προσωπικό της Α.Α.Δ.Ε. που είναι υπεύθυνο για την είσπραξη των δημοσίων εσόδων διαπιστώθηκαν τα κάτωθι :

Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών συνεισφέρει στην αποτελεσματικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων, κρίνεται δε ότι είναι απαραίτητη η βελτίωση και η διεύρυνση τους προκειμένου να επιτευχθεί η μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων. Παράλληλα αναγνωρίζεται ότι η χρήση τους μειώνει το κόστος συναλλαγών, περιορίζει την γραφειοκρατία, απλοποιεί τις διαδικασίες είσπραξης, αυξάνει την αποδοτικότητα των υπαλλήλων, ενώ βελτιώνει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες. Εκτιμούν ότι η ηλεκτρονική διασύνδεση της Α.Α.Δ.Ε. με τρίτους φορείς, συμβάλει επίσης στην αποτελεσματική είσπραξη των δημοσίων εσόδων και κρίνουν ότι θα πρέπει να διευρυνθεί περαιτέρω για την επίτευξη καλύτερων αποτελεσμάτων.

Όσον αφορά την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε σχέση με τους πολίτες οι συμμετέχοντες στην έρευνα συμφωνούν ότι η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών ενισχύει την διαφάνεια και την αξιοπιστία της φορολογικής διοίκησης και οι πολίτες εμπιστεύονται τις ψηφιακές υπηρεσίες, ενώ ενισχύεται η φορολογική συνείδηση και συμμόρφωση τους. Η νομική κατοχύρωση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, η διαρκής ενημέρωση των πολιτών και η συμμετοχή τους στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων έχει σαν αποτέλεσμα την ενίσχυση της φορολογικής εμπιστοσύνης.

Τέλος το τρίτο σκέλος της έρευνας που αφορά την σχέση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με του υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε., οι συμμετέχοντες συμφωνούν ότι η εκπαίδευση στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών είναι απαραίτητη, και θα πρέπει να είναι συνεχής ώστε να μπορούν να προσαρμόζονται στις μεταβαλλόμενες συνθήκες και να βελτιώνεται η αποδοτικότητά τους. Είναι κοινή η παραδοχή ότι η υλική υποδομή και ο τεχνολογικός εξοπλισμός που παρέχεται δεν είναι σύγχρονος και επαρκής, ώστε να επιτελούν αποτελεσματικά το έργο τους.

6.2 Προτάσεις

Η χώρα μας βιώνει μία δύσκολη οικονομική πραγματικότητα, απόρροια της οικονομικής κρίσης της τελευταίας δεκαετίας και των μνημονίων που επιβλήθηκαν, η οποία επιδεινώθηκε περαιτέρω από την παγκόσμια υγειονομική κρίση καθώς και από τις πληθωριστικές πιέσεις που ασκούνται λόγω του πολέμου στην Ουκρανία. Η Α.Α.Δ.Ε. έχει αναλάβει το δύσκολο εγχείρημα της διασφάλισης των δημοσίων εσόδων και της ενίσχυσης της επιχειρηματικότητας με στόχο την ανάπτυξη της Ελληνικής οικονομίας.

Γίνεται αντιληπτό ότι η ενίσχυση της είσπραξης των δημοσίων εσόδων περισσότερο από ποτέ είναι καθοριστικής σημασίας για την ομαλή λειτουργία του κρατικού μηχανισμού, στο πλαίσιο αυτό διατυπώνονται οι κάτωθι προτάσεις αισιοδοξώντας, ότι θα συνεισφέρουν σε αυτή την κατεύθυνση :

- Η καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και η ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης και κουλτούρας είναι αναγκαία προϋπόθεση για την διεύρυνση της φορολογικής βάσης, έτσι ώστε να αυξηθούν τα δημόσια έσοδα και ταυτόχρονα να επιτευχθεί ο στόχος της φορολογικής δικαιοσύνης.
- Η δημιουργία ενός απλού και κυρίως σταθερού φορολογικού καθεστώτος, το οποίο ευνοεί την ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας και την προσέλκυση διεθνών επενδύσεων.
- Η κωδικοποίηση της φορολογικής νομοθεσίας, η οποία χαρακτηρίζεται από πολυνομία, ασάφεια και πολυπλοκότητα, έτσι ώστε οι φορολογικοί νόμοι να εφαρμόζονται ορθά και ομοιόμορφα, αυτό θα συμβάλει στον περιορισμό της

φοροδιαφυγής, στην εξάλειψη των φαινομένων διαφθοράς στη φορολογική διοίκηση καθώς και στον περιορισμό του διοικητικού κόστους.

- Η καταγραφή και επικαιροποίηση των πολυάριθμων αποφάσεων και εγκυκλίων που εκδίδονται από την φορολογική διοίκηση, έτσι ώστε να απλοποιηθούν και να τυποποιηθούν οι φορολογικές διαδικασίες, και η εφαρμογή τους να είναι κατανοητή και ξεκάθαρη τόσο για τους υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε. όσο και για τους πολίτες.

- Η αποδοτική διαχείριση του χαρτοφυλακίου των ληξιπρόθεσμων οφειλών. Λόγω του μεγάλου πλήθους των οφειλετών, είναι απαραίτητη η προτεραιοποίηση και ο χειρισμός των υποθέσεων που εμφανίζουν μεγαλύτερες πιθανότητες είσπραξης. Η χρήση πληροφοριακών συστημάτων που συνθέτουν το φορολογικό προφίλ των οφειλετών θα συμβάλει καθοριστικά σε στοχευμένες δράσεις είσπραξης. Σε αυτή την κατεύθυνση η Α.Α.Δ.Ε. θα εφαρμόσει στο άμεσο μέλλον το πληροφοριακό σύστημα Eispraxis, για την παρακολούθηση και διαχείριση των ληξιπρόθεσμων οφειλών.

- Η αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων και του λογισμικού της Α.Α.Δ.Ε., καθώς και η κάλυψη των αναγκών σε υλική και τεχνική υποδομή των υπηρεσιών της, ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί στις σύγχρονες απαιτήσεις και προκλήσεις.

- Η διεύρυνση των ηλεκτρονικών εφαρμογών στη διαδικασία είσπραξης των δημοσίων εσόδων. Το ηλεκτρονικό κατασχετήριο που επιδίδεται σήμερα στα τραπεζικά ιδρύματα για την δέσμευση τραπεζικών λογαριασμών, μπορεί να επεκταθεί και σε άλλα περιουσιακά στοιχεία, κινητά ή ακίνητα.

- Η διεύρυνση της διαλειτουργικότητας της Α.Α.Δ.Ε. με τρίτους φορείς, η οποία επιτρέπει την άμεση και έγκαιρη άντληση πληροφοριών και στοιχείων που είναι απαραίτητα για την έρευνα που διενεργείται για τους οφειλέτες, προκειμένου να λαμβάνονται αποτελεσματικά μέτρα είσπραξης. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι σήμερα για την έρευνα ακίνητης περιουσίας ενός φυσικού ή νομικού προσώπου απαιτείται η αποστολή αιτήματος σε όλα τα υποθηκοφυλακεία και κτηματολογικά γραφεία της χώρας, ενώ η πληροφορία αυτή θα μπορούσε να αντλείται ηλεκτρονικά από ένα κεντρικό φορέα, μειώνοντας το διοικητικό κόστος και τον χρόνο λήψης των αναγκαστικών μέτρων είσπραξης.

- Η διαμόρφωση ενός συστήματος αξιολόγησης των ηλεκτρονικών μέσων είσπραξης, έτσι ώστε να αποτιμάται η σχέση κόστους - αποτελεσματικότητά τους και παράλληλα να εντοπίζονται τα πεδία που χρήζουν βελτίωσης και ανασχεδιασμού. Με αυτό τον

τρόπο θα σχεδιαστεί ένα αποδοτικό και ευέλικτο σύστημα ηλεκτρονικής είσπραξης των δημοσίων εσόδων.

- Η ψηφιοποίηση των έντυπων αρχείων της φορολογικής διοίκησης θα επιτρέπει την ασφαλή αποθήκευση τους, ενώ παράλληλα η πρόσβαση τόσο για τους φορολογούμενους όσο και για τους πολίτες, θα είναι άμεση και γρήγορη, χωρίς να απαιτείται χρονοβόρα έρευνα στα αρχεία φύλαξής τους.

- Η παροχή φορολογικών κινήτρων για την ενίσχυση των ηλεκτρονικών συναλλαγών και των πληρωμών με ηλεκτρονικά μέσα, η οποία οδηγεί στη διεύρυνση της φορολογικής βάσης, στη προώθηση της φορολογικής συμμόρφωσης και κατ' επέκταση στην αύξηση των δημοσίων εσόδων. Ιδιαίτερα σημαντική είναι η καθιέρωση των ηλεκτρονικών πληρωμών για τους επαγγελματικούς κλάδους που καταγράφουν αυξημένη τάση απόκρυψης εισοδημάτων.

- Η αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού, που καλείται να εφαρμόσει αποτελεσματικά τις φορολογικές διαδικασίες και να συμβάλει στην επίτευξη των στόχων της φορολογικής διοίκησης. Η συστηματική αναζήτηση και καταγραφή των εκπαιδευτικών αναγκών των υπαλλήλων είναι απαραίτητη έτσι ώστε να δημιουργηθεί ένα εκπαιδευτικό σύστημα αποτελεσματικής επιμόρφωσης του προσωπικού σε κρίσιμους φορολογικούς τομείς. Η εκπαίδευση θα πρέπει να είναι διαρκής ώστε να δίνεται η δυνατότητα οι υπάλληλοι να ανταποκρίνονται επιτυχώς στις μεταβαλλόμενες συνθήκες και στις ραγδαίες εξελίξεις της τεχνολογίας και των ηλεκτρονικών εφαρμογών. Έμφαση πρέπει να δοθεί στην εκπαίδευση της χρήσης των ηλεκτρονικών εφαρμογών, οι οποίες θα αποτελέσουν στο μέλλον το κύριο μέσο δράσης της φορολογικής διοίκησης.

- Η δημιουργία ηλεκτρονικής πλατφόρμας στην οποία θα αναρτώνται εγχειρίδια χρήσης των ηλεκτρονικών εφαρμογών, οδηγοί φορολογικών διαδικασιών και μέτρων αναγκαστικής είσπραξης, οδηγίες επίλυσης σύνθετων θεμάτων που απαντώνται συχνά, στην οποία θα έχουν πρόσβαση όλοι οι υπάλληλοι. Με αυτό τον τρόπο θα εξασφαλίζεται η άμεση επίλυση τεχνικών θεμάτων καθώς και η ενιαία και δίκαιη εφαρμογή των αναγκαστικών μέτρων είσπραξης, προσδίδοντας ταχύτητα και αξιοπιστία στον μηχανισμό είσπραξης δημοσίων εσόδων.

- Ο περιορισμός της γραφειοκρατίας με την απλοποίηση και την τυποποίηση των διαδικασιών καθώς και την αναδιοργάνωση των υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε. ώστε να μην

επικαλύπτονται οι αρμοδιότητές τους και να επιτυγχάνεται η ομαλή συνεργασία μεταξύ τους, προκειμένου να υλοποιούνται οι στρατηγικοί στόχοι της Αρχής.

- Υιοθέτηση των επιτυχημένων φορολογικών πρακτικών στη διαδικασία είσπραξης εσόδων, που ασκούν άλλες χώρες που εμφανίζουν υψηλές επιδόσεις.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εφαρμόζεται στην Α.Α.Δ.Ε. και θα επεκταθεί περαιτέρω, ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί βασικό της στόχο, όπως προβλέπεται και στο πλαίσιο του σχεδίου Ανάκαμψης της Ελληνικής Οικονομίας (Ελλάδα 2.0). Οι ηλεκτρονικές μέθοδοι αναγκαστικής είσπραξης θα διευρυνθούν, δεν θα πρέπει όμως να ξεχνάμε ότι το γεγονός αυτό από μόνο του δεν εγγυάται την επιτυχή λειτουργία και την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας είσπραξης των δημοσίων εσόδων. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η φορολογική διοίκηση να εξασφαλίζει την εφαρμογή των αρχών της χρηστής διοίκησης και της αναλογικότητας, έτσι ώστε οι πολίτες να αισθάνονται ότι αντιμετωπίζονται δίκαια και ισότιμα και πως διασφαλίζεται η φορολογική δικαιοσύνη. Η χρήση και η επέκταση των ηλεκτρονικών εφαρμογών προϋποθέτει ότι οι πολίτες αισθάνονται ασφαλείς, ότι τα δικαιώματα και τα προσωπικά τους δεδομένα προστατεύονται επαρκώς, άλλωστε σε αυτή την κατεύθυνση έχουν υπάρξει σχετικές νομοθετικές ρυθμίσεις. Η εμπιστοσύνη των πολιτών στη φορολογική διοίκηση, ενισχύει την φορολογική συνείδηση και υπευθυνότητα, οι πολίτες αισθάνονται ότι συμμετέχουν σε ένα δίκαιο και αποτελεσματικό κράτος και τίποτα δεν μπορεί να συμβάλει περισσότερο στη μεγιστοποίηση και διασφάλιση των δημοσίων εσόδων όσο η οικειοθελής συμμόρφωση των πολιτών.

Ολοκληρώνοντας πρέπει να αναφερθεί ότι πρωταρχικό ρόλο στην αποτελεσματική είσπραξη των δημοσίων εσόδων διαδραματίζει πάντα το ανθρώπινο δυναμικό, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έρχεται να συνδράμει το έργο του, αλλά δεν μπορεί ποτέ να το υποκαταστήσει.

6.3 Περιορισμοί της έρευνας

Η έρευνα διεξήχθη σε ένα σχετικά μικρό δείγμα και αυτό επηρεάζει την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων της έρευνας, οι συμμετέχοντες είναι αποκλειστικά υπάλληλοι των Ειδικών Αποκεντρωμένων Υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε., οι οποίοι ασχολούνται με την είσπραξη των δημοσίων εσόδων, ο αριθμός των οποίων είναι περιορισμένος. Πρέπει

όμως να αναφερθεί ότι το δείγμα είναι αντιπροσωπευτικό, λόγω της εμπειρίας που διαθέτουν οι συμμετέχοντες στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων και της εξοικείωσης τους στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών.

6.4 Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα

Ενδιαφέρον θα παρουσίαζε η διεξαγωγή έρευνας σχετικά με τη μέτρηση της αποδοτικότητας της φορολογικής διοίκησης στον τομέα της είσπραξης των δημοσίων εσόδων, με ιδιαίτερη έμφαση στην ανάλυση κόστους – αποτελεσματικότητας για κάθε επιμέρους μέτρο αναγκαστικής εκτέλεσης, έτσι ώστε να εκτιμάται σε κάθε χρονική περίοδο η αποδοτικότητα και χρησιμότητα του κάθε μέτρου, και κατά πόσο αυτό συμβάλει όχι μόνο στην αύξηση της είσπραξης των δημοσίων εσόδων και στη μείωση του διοικητικού κόστους είσπραξης αλλά και στην επίτευξη της φορολογικής δικαιοσύνης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ερωτηματολόγιο :

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων και η συνδρομή της στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων

Το παρόν ερωτηματολόγιο έχει στόχο την διεξαγωγή έρευνας σχετικά με την συνδρομή των ηλεκτρονικών εφαρμογών στην αποτελεσματική είσπραξη των δημοσίων εσόδων στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων.

Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές σήμερα αφορούν ενδεικτικά την ηλεκτρονική αίτηση ρύθμισης, τα ηλεκτρονικά κατασχετήρια εις χείρας των Τραπεζών, το σύστημα μητρώου τραπεζικών λογαριασμών και τους ηλεκτρονικούς πλειστηριασμούς.

Η συμμετοχή σας λόγω της εμπειρίας σας και του έργου που ασκείτε έχει μεγάλη σημασία για την διεξαγωγή χρήσιμων και αξιόπιστων συμπερασμάτων. Η έρευνα είναι ανώνυμη και εμπιστευτική.

Σας ευχαριστώ θερμά για την συμμετοχή σας.

Ιωάννα Γκανάπη

Ενότητα 1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Είσπραξη Δημοσίων Εσόδων

Ερώτηση 1. Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών συνεισφέρει στην αποτελεσματικότερη είσπραξη και στη μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων.

Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 2. Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές μπορούν να βελτιωθούν περαιτέρω ώστε να είναι αποτελεσματικότερη η είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 3. Η επέκταση της ψηφιοποίησης στις παρεχόμενες υπηρεσίες της φορολογικής διοίκησης θα συμβάλει στην αύξηση των δημοσίων εσόδων.

Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 4. Η ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας (ηλεκτρονικής διασύνδεσης) της φορολογικής διοίκησης με τρίτους φορείς συμβάλει στην αποτελεσματικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 5. Η διαλειτουργικότητα (ηλεκτρονική διασύνδεση) της φορολογικής διοίκησης με τρίτους φορείς πρέπει να διευρυνθεί περαιτέρω.

Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 6. Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών μειώνει το κόστος των συναλλαγών, για τη φορολογική διοίκηση και τους πολίτες.

Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 7. Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών περιορίζει τη γραφειοκρατία.

Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 8. Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών αυξάνει την αποδοτικότητα των υπαλλήλων της φορολογικής διοίκησης.

Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 9. Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών οδηγεί στην απλοποίηση και την τυποποίηση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων.

Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 10. Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών βελτιώνει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες.

Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα

Ενότητα 2. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Πολίτες

Ερώτηση 11. Η συνεχής ενημέρωση που παρέχει η φορολογική διοίκηση μέσω των ηλεκτρονικών συστημάτων για τις φορολογικές διαδικασίες και τις ψηφιακές υπηρεσίες ενισχύει τη φορολογική εμπιστοσύνη των πολιτών.

Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 12. Η συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων ενισχύει τη φορολογική εμπιστοσύνη των πολιτών.

Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 13. Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών ενισχύει τη διαφάνεια και την αξιοπιστία της φορολογικής διοίκησης.

Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 14. Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών σε συνδυασμό με την υιοθέτηση τυποποιημένων διαδικασιών είσπραξης, ενισχύουν τη φορολογική συνείδηση και συμμόρφωση των πολιτών.

Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 15. Οι πολίτες εμπιστεύονται τις ψηφιακές υπηρεσίες και ανταποκρίνονται στη χρήση τους.

Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 16. Η θεσμοθέτηση νομοθετικών διατάξεων για την προστασία των προσωπικών δεδομένων ενισχύει την εμπιστοσύνη στη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών.

Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 17. Ο σωστός σχεδιασμός και η εύκολη λειτουργία των ψηφιακών υπηρεσιών διευρύνει τη χρήση τους από τους πολίτες.

Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα

Ενότητα 3. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ανθρώπινο Δυναμικό

Ερώτηση 18. Η υλική υποδομή και ο τεχνολογικός εξοπλισμός που παρέχεται θεωρείται σύγχρονος και επαρκής για την αποτελεσματική λειτουργία της φορολογικής διοίκησης.

Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 19. Η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών είναι απαραίτητη.

Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 20. Η φορολογική διοίκηση παρέχει επαρκή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών και των νέων τεχνολογιών.

Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 21. Η συνεχής επιμόρφωση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού συμβάλει στην αύξηση της αποδοτικότητάς του καθώς και στην επιτυχή προσαρμογή του στις μεταβαλλόμενες συνθήκες και σύγχρονες προκλήσεις.

Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 22. Οι δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού στη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι κατάλληλες και επαρκείς.

Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα

Ερώτηση 23. Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές είναι εύκολες και φιλικές για τον χρήστη.

Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Φύλο

Άνδρας	
Γυναίκα	

Ηλικία

Από 21 έως 30	
Από 31 έως 40	
Από 41 έως 50	
Από 51 έως 60	
Άνω των 61	

Οικογενειακή κατάσταση

Άγαμος/η	
Έγγαμος/η	
Διαζευγμένος/η	
Χήρος/α	

Εκπαίδευση

Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	
Τριτοβάθμια εκπαίδευση	
Μεταπτυχιακό	
Διδακτορικό	

Επίπεδο γνώσεων στους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές

Καθόλου καλό	
Μέτριο	
Αρκετά καλό	
Πολύ καλό	
Πάρα πολύ καλό	

Συνολικά έτη υπηρεσίας στο Δημόσιο

1-5	
6-10	
11-15	
16-20	
Πάνω από 20 έτη	

Θέση που κατέχετε

Υπάλληλος	
Θέση ευθύνης	

Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε

--

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

Α.Α.Δ.Ε. – Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, (2019). Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Διαθέσιμο στο: <https://www.aade.gr/menoy/aade/prostasia-dedomenon-prosorikoy-haraktira> [Πρόσβαση 27/01/2022]

Α.Α.Δ.Ε. – Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, (2020α). Στρατηγικό Σχέδιο 2020-2024. Διαθέσιμο στο: <https://www.aade.gr/epiheirisiaka-shedia/stratigiko-shedio-aade-2020-2024> [Πρόσβαση 01/12/2021]

Α.Α.Δ.Ε. – Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, (2020β). Έκθεση Απολογισμού. Διαθέσιμο στο: <https://www.aade.gr/epiheirisiaka-shedia/apologistiki-ekthesi-aade-2020> [Πρόσβαση 01/12/2021]

Α.Α.Δ.Ε. – Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, (2021α). Δελτίο τύπου «myAADE: Η νέα ψηφιακή πύλη για όλες τις συναλλαγές με την ΑΑΔΕ» Διαθέσιμο στο: https://www.aade.gr/sites/default/files/2021-09/dt_16.09.2021.pdf [Πρόσβαση 27/01/2022]

Α.Α.Δ.Ε. – Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, (2021β). Έκθεση Απολογισμού. Διαθέσιμο στο: <https://www.aade.gr/epiheirisiaka-shedia/apologistiki-ekthesi-aade-2021> [Πρόσβαση 01/05/2022]

Α.Α.Δ.Ε. – Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, (2022). Επιχειρησιακό Σχέδιο 2022. Διαθέσιμο στο: https://www.aade.gr/sites/default/files/2022-03/ES_2022_AADE.pdf [Πρόσβαση 03/04/2022]

Α.Α.Δ.Ε. – Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, (n.d). Αυτοματοποίηση και κεντρικοποίηση διαδικασιών και ανάπτυξη εργαλείων για την αποδοτικότερη διαχείριση και συλλογή οφειλών. Διαθέσιμο στο : <https://www.aade.gr/menoy/aade/praxeis-syghrimatodotoymenes-apo-tin-eyropaiki-enosi/aytomatopoiisi-kai-kentrikopoiisi-diadikasion-kai-anartyxi> [Πρόσβαση 09/04/2022]

Ανοιχτή Διακυβέρνηση, (2016). Διαθέσιμο στο: <https://opengov.minedu.gov.gr/διαλειτουργικότητα/> [Πρόσβαση 01/02/2022]

Αντωνόπουλος, Μ., (1995). Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές. Αθήνα – Κομοτηνή : Εκδόσεις Α. Σάκκουλα.

Αποστολάκης, Ι., Λουκής, Ε. & Χάλαρης, Ι., (2008). Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση

Βενιζέλος Ε., (2007). Οι ανεξάρτητες αρχές μεταξύ θεσμικών εγγυήσεων και πολιτικών προκλήσεων. Διαθέσιμο στο : <https://www.evenizelos.gr/stateinstitutionsconstitution/transparency/1115-2009-05-01-11-03-44> [Πρόσβαση 02/04/2022]

Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (2018-2019). Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας (Taxis) Διαθέσιμο στο: <https://www.gsis.gr/olokliromeno-pliroforiako-systima-forologias-taxis> [Πρόσβαση 26/01/2022]

Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Διοίκησης, (2020). Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) Υπ. Ψηφ. Διακυβέρνησης. Διαθέσιμο στο : <https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/ked> [Πρόσβαση 02/02/2022]

Γέροντας, Α. & Ψάλτης, Α., (1998). Δημοσιονομικό Δίκαιο. Αθήνα : Εκδόσεις Αντ. Σάκκουλα

Γιαννακόπουλος, Δ. & Παπουτσή, Ι., (1996). Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην

Γιαννουκάκου, Α., (2011). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Θεσσαλονίκη: Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης - Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης.

Δρεττάκης, Μ., (2011). Συμμετοχή στον συλλογικό τόμο Οικονομική κρίση και Ελλάδα. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg

Εθνικό Σχέδιο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» Διαθέσιμο στο : https://greece20.gov.gr/wpcontent/uploads/2021/07/NRRP_Greece_2_0_Greek_280721.pdf [Πρόσβαση 04/04/2022]

ΕΛΙΑΜΕΠ – Ελληνικό Ίδρυμα Ευρωπαϊκής και Εξωτερικής Πολιτικής, (2018). Μεταρρυθμίσεις στη δημόσια διοίκηση στη διάρκεια της κρίσης επισκόπηση/περιγραφή/αποτίμηση. Διαθέσιμο στο : <https://www.eliamep.gr/wp-content/uploads/2018/11/metarrythmiseis-sth-dimosia-dioikisi-sti-diarkeia-tis-krisis.pdf> [Πρόσβαση 01/12/2021]

Επιτροπή Πληροφορικής, (n.d.). Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 πρόταση προς Δημόσια Διαβούλευση. Διαθέσιμο στο : http://www.urenio.org/einnovation/stratinc/files/library/ict/7.Digital_Strategy_Greece%2006-2013.pdf [Πρόσβαση 30/01/2022]

Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (2003). Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης. Διαθέσιμο στο : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52003DC0567&from=EL> [Πρόσβαση 02/02/2022]

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας 2000-2006. Διαθέσιμο στο : <http://2007-2013.espa.gr/el/Pages/eLibraryFS.aspx?item=875> [Πρόσβαση 31/01/2022]

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2010). Προς την διαλειτουργικότητα των Ευρωπαϊκών Δημόσιων Υπηρεσιών. Διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:52010DC0744&from=EN> [Πρόσβαση 16/12/2021]

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2017). Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών – Ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας – Στρατηγική εφαρμογής. Διαθέσιμο στο : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/el/TXT/?uri=CELEX%3A52017DC0134> [Πρόσβαση 25/04/2022]

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2021). Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2021. Διαθέσιμο στο : <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-greece> [Πρόσβαση 31/01/2022]

Καλφόπουλος, Θ., (2003) (επιμ.), Η Ποιοτική Παράδοση στις Κοινωνικές Επιστήμες, Αθήνα: Κάπολα, Κων. Παγώνα Εκδόσεις - Εκθέσεις - Μελέτες.

Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., (2008). Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών. Διαθέσιμο στο : <http://www.e-gif.gov.gr/portal/pls/portal/docs/211041.PDF> [Πρόσβαση 31/01/2022]

Κουλούρης, Ν., (1993). «Οι ανεξάρτητες διοικητικές αρχές» : τα αλλοδαπά πρότυπα και τα ημεδαπά κακέκτυπα, περιοδ. Διοικητική Δίκη, τεύχος 5.

Λαζακίδου, Α., (2016). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πολίτες και Επιχειρήσεις. Αθήνα: Εκδόσεις Δίσιγμα

Λαζαρέτου Θ. & Αντωναρόπουλος Ν., (2018). Βεβαίωση και είσπραξη των φορολογικών εσόδων. Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη

Λαζαρέτου, Θ., (2020). Άρθρο «Ψηφιακή μεταρρύθμιση στη φορολογική διοίκηση». Διαθέσιμο στο : <https://left.gr/news/psifiaki-metarrythmisi-sti-forologiki-dioikisi> Πρόσβαση [27/01/2022]

Μανιτάκης Α., (2011). Η διάκριση των εξουσιών ως οργανωτική βάση του κράτους ή ως πολιτική αρχή. Διαθέσιμο στο : https://www.constitutionalism.gr/2002-i-diakrisi-twn-exoysiwn-ws-organwtiki-basi-toy-kra/#_ftnref78 [Πρόσβαση 02/04/2022]

Πανταζής Ν., (2018). Κώδικας Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων. Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη

Παπαδημητρίου Γ., Φλώρου Γ. & Αναστασιάδου Σ., (2001). Κλίμακες αξιολόγησης : η περίπτωση της κλίμακας Likert. Πρακτικά 14^{ου} Πανελληνίου Συνεδρίου Στατιστικής, 81-88. Διαθέσιμο στο : <https://www.greeklanguage.gr/certification/research/lexicon/show.html?id=118> [Πρόσβαση 01/06/2022]

Παρασκευάς, Μ., Ασημακόπουλος, Γ. & Τριανταφύλλου, Β., (2015). Κοινωνία της Πληροφορίας. Αθήνα: Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα

Παρασκευάς, Μ., (2015). Η Δημόσια Διοίκηση στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Αθήνα: Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα

Πρεβεδούρου, Ε., (2022). Οι ανεξάρτητες αρχές. Διαθέσιμο στο : <https://www.prevedourou.gr/%CE%BF%CE%B9-%CE%B1%CE%BD%CE%B5%CE%BE%CE%AC%CF%81%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B5%CF%82-%CE%B1%CF%81%CF%87%CE%AD%CF%82-%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%B4%CE%B9%CE%BA%CF%84%CF%85%CE%B1%CE%BA%CF%8C-%CE%BC%CE%AC%CE%B8/> [Πρόσβαση 13/05/2022]

Πρώην Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, (n.d.). Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Διαθέσιμο στο: <http://www.opengov.gr/minreform/?p=1627> [Πρόσβαση 17/12/2021]

Πρωτόγερος, Ν., Ταχυνάκης, Π., Γκίνογλου, Δ., & Ρίγγας, Μ., (2007). Η Εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα Πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης: Συγκριτική Μελέτη. Στο Τιμητικός Τόμος Ομότιμου Καθηγητή Αριστοκλή Ιγνατιάδη (σελ. 1079 - 1109). Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Ράπανος, Β. & Καπλάνογλου, Γ., (2014). Φορολογία και οικονομική ανάπτυξη: Η περίπτωση της Ελλάδας. Διαθέσιμο στο : <https://www.hba.gr/5ekdosis/uplpdfs/sylltomos14/609-638%20rapanos%202014.pdf> [Πρόσβαση 10/04/2022]

Σπινέλλης, Δ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν. & Τσούμα Ν., (2018). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα: Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό. ΔΙΑΝΕΟΣΙΣ Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης. Διαθέσιμο στο: https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/EGov_Upd_090318.pdf [Πρόσβαση 09/12/2021]

Σπινέλλης, Δ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν. & Τσούμα Ν., (2021). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα στην μετα-κορωνοϊό εποχή. ΔΙΑΝΕΟΣΙΣ Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης. Διαθέσιμο στο : https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2021/09/e-gov_policy-paper.pdf [Πρόσβαση 07/02/2022]

Σπυράκης, Γ., & Σπυράκη, Χ., (2008). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι. Διοικητική ενημέρωση, 56-70. Διαθέσιμο στο : https://www.researchgate.net/publication/283215558_Elektronike_Diakybernese_E-Government_Epharmoges_Ophele_kai_Kindynoi [Πρόσβαση 09/12/2021]

Σπυριδάκης, Ι., (2013). Κώδικας Εισπράξεως Δημοσίων Εσόδων, β' έκδοση Αθήνα: Εκδόσεις Αντ. Σάκκουλα

Συνήγορος του Πολίτη, (2018). Έκθεση «Κατασχέσεις τραπεζικών λογαριασμών για οφειλές στο δημόσιο». Διαθέσιμο στο : <https://www.synigoros.gr/resources/docs/eidiki-ekthesi-katasx-trap-logar-gia-ofeil-pros-to-dim.pdf> [Πρόσβαση 07/04/2022]

Τομαράς Δ., (2017). Η αναγκαστική εισπραξη δημοσίων εσόδων κατά τον ΚΕΔΕ. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη

Τομαράς Δ., (2011). Η αναγκαστική εισπραξη δημοσίων εσόδων κατά τον ΚΕΔΕ. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη

Τσάκη, Γ., (2020). Η συμβολή του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ στη Δημόσια Διοίκηση. Διαθέσιμο στο : http://www.legalnews24.gr/2020/06/blog-post_73.html [Πρόσβαση 02/01/2022]

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (2013). Ένταξη της Πράξης "Εφαρμογή απαιτούμενων οργανωτικών αλλαγών σε παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και υφιστάμενα Πληροφοριακά Συστήματα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)" με κωδικό MIS 393300 στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013". Διαθέσιμο στο : http://2007-2013.epdm.gr/Uploads/Files/AP_EDAXIS/PR29/AE_PR29_393300.pdf [Πρόσβαση 26/01/2022]

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (2014). Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020. Διαθέσιμο στο : <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf> [Πρόσβαση 30/01/2022]

Υπουργείο Οικονομικών, (2020). Λειτουργία Κέντρου Διαλειτουργικότητας του Υπουργείου Οικονομικών και Διαδικασία Διάθεσης Διαδικτυακών Υπηρεσιών. Διαθέσιμο στο : <https://www.minfin.gr/documents/20182/455201/%CE%91%CE%94%CE%91%CE%A9%CE%A8%CE%A8%CE%9B%CE%97-%CE%A6%CE%99%CE%9A.pdf/83be9fbe-d846-401b-8307-47f3cc61845a> [Πρόσβαση 02/02/2022]

Υπουργείο Οικονομικών, (2022). Ένταξη του Έργου με τίτλο «Κέντρο διαλειτουργικότητας επόμενης γενιάς (ΚΕΔ)» (κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5158567) της Δράσης 16964, στο ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0. Διαθέσιμο στο : https://greece20.gov.gr/wp-content/uploads/2022/01/104.-Apofasi-entaksis-ergou_KED-epomenis-genias_measure16964_Kodikos-OPS-TA-5158567.pdf [Πρόσβαση 02/02/2022]

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, (2020α). Βίβλος Ψηφιακού μετασχηματισμού 2020-2025. Διαθέσιμο στο : <http://www.opengov.gr/digitalandbrief/wp-content/uploads/downloads/2020/12/digitalstrategy.pdf> [Πρόσβαση 04/02/2022]

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, (2020β). Δελτίο τύπου «Κέντρο Διαλειτουργικότητας: κάνοντας τα συστήματα του Δημοσίου να «μιλούν» μεταξύ τους. Διαθέσιμο στο : <https://mindigital.gr/archives/1525> [Πρόσβαση 02/02/2022]

Ξένη

Boufeas, G., Halaris, I. & Kokkinou, A., (2004). Business plans for the development of e-government in Greece. An appraisal. United Nations Thessaloniki Centre for Public Service Professionalism (No 5).

Brannen, J. & Moss, G., (2012). Critical Issues in Designing Mixed Methods Policy Research. American Behavioral Scientist, 56(6), 789–801. Διαθέσιμο στο : <https://doi.org/10.1177/0002764211433796> [Πρόσβαση 08/5/2022]

- Cohen, L., & Manion, L., (1997). *Research methods in education*. London: Routledge.
- Commission of the European Communities, (2003). *Communication From The Commission To The Council, The European Parliament, And The European Economic Social Committee And The Committee Of The Regions: The Role of eGovernment for Europe's Future* [SEC(2003) 1038], Διαθέσιμο στο: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52003DC0567> [Πρόσβαση 19/12/2021]
- Creswell, J. (2016) *Research in Education: Design, Conduct and Evaluation of Quantitative and Qualitative Research* (Translated by Kouvarakou, N.). Ion (Year of Publication of the Original 2005), Athens.
- European Commission, (2010). *European Interoperability Framework (EIF), for European Public Services*. Διαθέσιμο στο : https://ec.europa.eu/isa2/sites/default/files/isa_annex_ii_eif_en.pdf [Πρόσβαση 16/12/2021]
- Eurostat, (2016). *Eurostat, statistics explained*, archive: Στατιστικές δημόσιων οικονομικών, Διαθέσιμο στο : https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Government_finance_statistics/el&oldid=275715 [Πρόσβαση 18/12/2021]
- Fang, Z., (2002). *E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development*. *International Journal of The Computer, The Internet and Management*, Vol. 10 (No. 2), pp. 1-22. Διαθέσιμο στο : http://www.ijcim.th.org/past_editions/2002V10N2/article1.pdf [Πρόσβαση 08/02/2022]
- Harsh, S., (2005). *Management Information Systems*. Διαθέσιμο στο : <http://departments.agri.huji.ac.il/economics/gelb-manag-4.pdf> [Πρόσβαση 28/01/2022]
- Holtzman, Y., (2007). *Challenges in achieving transparency, simplicity and administering of the United States tax code*. *Journal of Management Development*, 25(2), 418-427.
- Ndou V. (2004). *E-government for developing countries: Opportunities and Challenges*. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*. Διαθέσιμο στο : <http://www.ejisdc.org/ojs2/index.php/ejisdc/article/view/110/110> [Πρόσβαση 16/12/2021]
- O.E.C.D. – Organisation for Economic Co-operation and Development, (2003). *The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report “The E-Government Imperative”*, *OECD Journal On Budgeting*, Διαθέσιμο στο: <https://www.oecd.org/gov/budgeting/43496369.pdf> [Πρόσβαση 19/12/2021]
- Seifert, W. & Petersen, E., (2002). «The Promise of All Things: Expectations and Challenges of Emergent Electronic Government», *Perspectives on Global Development and Technology*, Vol. 1, Issue 2, pp. 193-212

U.N. - United Nations, (2003). E-Government at the Crossroads. Διαθέσιμο στο : <https://publicadministration.un.org/en/Research/World-Public-Sector-Reports> [Πρόσβαση 19/12/2021]

U.N. - United Nations, (2008). e-Government Survey From e-Government to Connected Governance. Διαθέσιμο στο: <https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/Documents/un/2008-Survey/unpan028607.pdf> [Πρόσβαση 26/12/2021]

U.N. - United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, (2009). What is Good Governance?. Διαθέσιμο στο : <http://www.unescap.org/sites/default/files/good-governance.pdf> [Πρόσβαση 02/02/2022]

Wikipedia, (2021). Διαλειτουργικότητα. Διαθέσιμο στο : <https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B1> [Πρόσβαση 19/12/2021]

World Bank, (2015). e-Government. Διαθέσιμο στο: <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government> [Πρόσβαση 19/12/2021]

Ziemba, E. and Oblak, I., (2013). Critical Success Factors for ERP Systems Implementation in Public Administration. Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and ManagementT, Vol 8. Διαθέσιμο στο : <http://www.ijkm.org/Volume8/IJIKMv8p001-019ZiembaFT85.pdf> [Πρόσβαση στο 07/02/2022]

Νομοθεσία – Αποφάσεις - Γνωμοδοτήσεις

ΑΠΟΦΑΣΗ Υπουργού Οικονομικών Α. 1055/2019 ΦΕΚ 501/Β/20-2-2019 «Τροποποίηση της Λειτουργίας του Συστήματος Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών και Λογαριασμών Πληρωμών»

Γνωμοδότηση Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων 6/2017

Δ.ΟΡΓ.Α 1125859/2020 (Φ.Ε.Κ.4738/Β'/26-10-2020). «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων»

Ε.2137/21.07.2020 « Επικαιροποίηση της ΠΟΛ 1056/2018 περί οδηγιών και υποδειγμάτων για την εφαρμογή της Διεθνούς Διοικητικής Συνεργασίας στο πεδίο της άμεσης φορολογίας, αναφορικά με την ανταλλαγή πληροφοριών κατόπιν αιτήματος, την αυθόρμητη ανταλλαγή πληροφοριών, τη διοικητική κοινοποίηση εγγράφων και την ανατροφοδότηση, κατ' εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 29 του Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας, όπως ισχύει».

Κανονισμός (ΕΕ) 472/2013, του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την ενίσχυση της οικονομικής και δημοσιονομικής εποπτείας των κρατών μελών στη ζώνη του ευρώ τα οποία αντιμετωπίζουν ή απειλούνται με σοβαρές δυσκολίες αναφορικά με τη χρηματοοικονομική τους σταθερότητα

Νομοθετικό Διάταγμα 356/1974 (ΦΕΚ 90 Α/05.04.1974) «Περί Κώδικος Εισπράξεως Δημοσίων Εσόδων»

Ν.1882/1990 (ΦΕΚ 43 Α/23.03.1990 «Μέτρα για την περιστολή της φοροδιαφυγής, διαρρυθμίσεις στην άμεση και έμμεση φορολογία και άλλες διατάξεις»

Ν.2362/1995 (ΦΕΚ 247 Α/27.11.1995) «Δημόσιο Λογιστικό- Έλεγχος Δαπανών κλπ. διατάξεις»

Ν.2717/1999 (ΦΕΚ 97 Α/17.05.1999) «Κώδικας Διοικητικής Δικονομίας»

Ν.3463/2006 (ΦΕΚ 114 Α/08.06.2006) «Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων».

Ν.3943/2011 (ΦΕΚ 66 Α/31.03.2011) «Καταπολέμηση της φοροδιαφυγής, στελέχωση των ελεγκτικών υπηρεσιών και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας Υπουργείου Οικονομικών»

Ν.3979/2011 (ΦΕΚ 138 Α/16.06.2011) «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις»

Ν.4170/2013 (ΦΕΚ 163 Α/12.07.2013) «Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/16/ΕΕ, ρύθμιση θεμάτων της ΕΛ.Τ.Ε., αναμόρφωση Οργανισμού του Ν.Σ.Κ. και άλλες διατάξεις»

Ν.4174/2013 (ΦΕΚ 170 Α/26.07.2013) «Φορολογικές διαδικασίες και άλλες διατάξεις»

Ν.4270/2014 (ΦΕΚ 143 Α/28.06.2014 «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»

Ν.4336/2015 (ΦΕΚ 94 Α/14.08.2015) «Συνταξιοδοτικές διατάξεις - Κύρωση του Σχεδίου Σύμβασης Οικονομικής Ενίσχυσης από τον Ευρωπαϊκό Μηχανισμό Σταθερότητας και ρυθμίσεις για την υλοποίηση της Συμφωνίας Χρηματοδότησης»

Ν.4337/2015 (ΦΕΚ 129 Α/17.10.2015) «Μέτρα για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων»

Ν.4389/2016 (ΦΕΚ 94 Α/27.5.2016) «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις»

4410/2016 (ΦΕΚ 141 Α/03.08.2016) «Τροποποιήσεις του Εθνικού Τελωνειακού Κώδικα προς ενίσχυση της καταπολέμησης της παράνομης εμπορίας καπνού και βιομηχανοποιημένων καπνών και Ίδρυση Συντονιστικού Κέντρου για την Καταπολέμηση του λαθρεμπορίου, εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας προς την απόφαση 2009/917/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 30ής Νοεμβρίου 2009 για τη χρήση της πληροφορικής για τελωνειακούς σκοπούς και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας

Υπουργείου Οικονομικών και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία των άρθρων 15, 16 και 18 της οδηγίας 2014/40/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 3ης Απριλίου 2014 για την προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών - μελών σχετικά με την κατασκευή, την παρουσίαση και την πώληση προϊόντων καπνού και συναφών προϊόντων και την κατάργηση της οδηγίας 2001/37/ΕΚ και άλλες διατάξεις»

Ν. 4446/2016 (ΦΕΚ 240 Α/22.12.2016 «Πτωχευτικός Κώδικας, Διοικητική Δικαιοσύνη, Τέλη - Παράβολα, Οικειοθελής αποκάλυψη φορολογητέας ύλης παρελθόντων ετών, Ηλεκτρονικές συναλλαγές, Τροποποιήσεις του ν. 4270/2014 και λοιπές διατάξεις»

Ν. 4512/2018 (ΦΕΚ 5 Α/17.01.2018) «Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις»

Ν. 4727/2020 (ΦΕΚ 184 Α/23.09.2020) «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»

ΠΟΛ 1143/06.06.2012 «Οδηγίες για την επιτάχυνση είσπραξης των δημοσίων εσόδων»

ΠΟΛ 1120/2013 «Αμοιβαία διοικητική συνδρομή στην είσπραξη απαιτήσεων μεταξύ των κρατών - μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Κοινοποίηση των διατάξεων του ν.4072/12 (Φ.Ε.Κ. Α' 86) - Οδηγία 2010/24/ΕΕ της 16ης Μαρτίου 2010 του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου»

ΠΟΛ. 1257/04.12.2013 «Διαδικασία κοινοποίησης κατασχετηρίων για την επιβολή κατάσχεσης απαιτήσεων στα χέρια πιστωτικών ιδρυμάτων και δήλωσης αυτών με ηλεκτρονικά μέσα κατ' εφαρμογή των άρθρων 30Α και επόμενα του Ν.Δ. 356/1974 (Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων)»

ΠΟΛ. 1258/05.12.2013 «Ρύθμιση οργανωτικών και τεχνικών θεμάτων λειτουργίας του Συστήματος Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών και Λογαριασμών Πληρωμών»

ΠΟΛ. 1131/06.05.2014 «Συμπλήρωση της ΠΟΛ 1258 (Φ.Ε.Κ. Β' 3101/6-12-2013) με το Παράρτημα Δ που αφορά στον Κανονισμό Διαχείρισης και Λειτουργίας του Συστήματος Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών και Λογαριασμών Πληρωμών»

ΠΟΛ.1202/10.9.2015 «Επέκταση και Τροποποίηση της λειτουργίας του Συστήματος Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών και Λογαριασμών Πληρωμών»

ΠΟΛ 1158/28.09.2017 «Καθορισμός των προϋποθέσεων, της διαδικασίας, των τεχνικών προδιαγραφών, του χρόνου και του τρόπου δημοσιοποίησης στο διαδίκτυο, της διαδικασίας αποστολής της ηλεκτρονικής ειδοποίησης, των δεδομένων που δημοσιοποιούνται, της διαδικασίας και των προϋποθέσεων άρσης ή διόρθωσης της δημοσιοποίησης, των αρμόδιων οργάνων για τη διενέργεια της δημοσιοποίησης και την άρση αυτής, των οργανωτικών και τεχνικών μέτρων για την ασφάλεια της επεξεργασίας και κάθε άλλου ειδικότερου θέματος σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 9, παρ. 1, 2 και 4 του ν.3943/2011»

ΠΟΛ.1017/01.02.2018 «Κοινοποίηση των διατάξεων των άρθρων 404 και 405 (τροποποιήσεις διατάξεων του ν.δ. 356/1974-ΚΕΔΕ) καθώς και των άρθρων 176,177, 207 και 208 (τροποποιήσεις διατάξεων του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας και του Πτωχευτικού Κώδικα) του Ν. 4512/2018 (ΦΕΚ Α΄5/17.1.2018) και συναφή θέματα»