



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



**Η ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΤΩΝ
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

Κωνσταντίνα Παπαστάμου

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

Αιγάλεω, 2020

Digitally signed
by STAMATINA
HADJIDEMA
Date: 2021.03.09
11:32:24 +02'00'

Digitally signed by
Theodoros Papaïlias
Date: 2021.03.08
13:50:33 +02'00'

Digitally signed by
Andreas
Alexopoulos
Date: 2021.03.08
14:36:17 +02'00'



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



**Η ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΤΩΝ
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

Κωνσταντίνα Παπαστάμου, Α.Μ.:03118

Επιβλέπουσα: Σταματίνα Χατζηδήμα, Καθηγήτρια, Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Τμήμα
Οικονομικής Επιστήμης

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

Αιγάλεω, 2020



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



**THE EFFICIENCY OF INFORMATION SYSTEMS IN THE
COMPULSORY COLLECTION OF PUBLIC REVENUES BY THE
TAX ADMINISTRATION**

Konstantina Papastamou, R.N.:03118

Supervisor: Stamatina Hadjidema, Professor, University of Piraeus, Department of Economics

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

Aigaleo, Greece, 2020

*Στον σύζυγό μου Γρηγόρη
και στις κόρες μας
Σοφία και Ευσταθία*

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες προς την επιβλέπουσα καθηγήτρια κ. Σταματίνα Χατζηδήμα για την επιστημονική καθοδήγηση και τη σημαντική συμβολή της στην εκπόνηση της εργασίας μου. Επίσης επιθυμώ να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές του προγράμματος μεταπτυχιακών σπουδών για τις πολύτιμες γνώσεις που μου μεταλαμπάδευσαν, καθώς και τους συναδέλφους μου για την καθοριστική συνεισφορά τους στη διεξαγωγή της έρευνάς μου. Τέλος θα ήθελα να εκφράσω την ευγνωμοσύνη μου και να ευχαριστήσω ιδιαίτερα τον σύζυγό μου και τα δύο μας παιδιά για την ενθάρρυνση, την κατανόηση και τη συμπαράστασή τους σε όλη τη διάρκεια των σπουδών μου.

Η αποτελεσματικότητα των Πληροφοριακών Συστημάτων στην αναγκαστική είσπραξη των δημοσίων εσόδων από τη Φορολογική Διοίκηση

Περίληψη

Η αποτελεσματική και έγκαιρη είσπραξη των δημοσίων εσόδων συνιστά αναγκαία προϋπόθεση για την εύρυθμη και απρόσκοπτη λειτουργία του κράτους και την παροχή δημοσίων αγαθών, σε εποχή ιδιαίτερα δυσμενούς πορείας των δημοσίων οικονομικών. Η Φορολογική Διοίκηση, ως ασκούσα καθοριστικό ρόλο στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων, έχει υιοθετήσει τα τελευταία χρόνια, συμμετέχοντας στον γενικότερο σχεδιασμό για ψηφιακό μετασχηματισμό του δημοσίου τομέα, την εφαρμογή πληροφοριακών συστημάτων και καινοτόμων ηλεκτρονικών μέσων με κύριο στόχο τη μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων, τη βελτίωση της ποιότητας και της αξίας των παρεχόμενων υπηρεσιών και την καλλιέργεια φορολογικής συνείδησης.

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι η διερεύνηση της αποτελεσματικότητας των διαρκώς εξελισσόμενων και αναβαθμιζόμενων πληροφοριακών συστημάτων της Φορολογικής Διοίκησης στην αναγκαστική είσπραξη των δημοσίων εσόδων. Στο πλαίσιο αυτό, μέσα από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, επιχειρείται η καταγραφή του θεσμικού πλαισίου και της διαδικασίας της διοικητικής εκτέλεσης, ενώ παράλληλα οριοθετείται η έννοια των πληροφοριακών συστημάτων. Περιγράφονται οι σύγχρονες ηλεκτρονικές μέθοδοι είσπραξης που εφαρμόζονται από τη Φορολογική Διοίκηση με παράλληλη αναφορά στις προγενέστερες διαδικασίες. Μετά την ανάλυση των αποτελεσμάτων της διεξαχθείσας έρευνας, εξάγονται σημαντικά συμπεράσματα σχετικά με την επίδραση των υιοθετούμενων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη και τελικά διατυπώνονται προτάσεις για την ενίσχυση της συλλογής των δημοσίων εσόδων με τη συνδρομή και την αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων.

Λέξεις-κλειδιά: Πληροφοριακά Συστήματα, Δημόσια Έσοδα, Είσπραξη Δημοσίων Εσόδων, Διοικητική Εκτέλεση.

The efficiency of information systems in the compulsory collection of public revenues by the tax administration

Abstract

Effective and timely collection of public revenue is a necessary condition for the proper and uninterrupted functioning of the State and the provision of public goods, at a time of particularly unfavourable public finances. The Tax Administration has adopted a key role in the collection of public revenues in recent years, participating in the overall planning for the digital transformation of the public sector, the implementation of information systems and innovative electronic means, with the main objective of maximizing public revenue, improving the quality and value of the services provided and cultivating fiscal awareness.

The purpose of this dissertation is to investigate the effectiveness of the Tax Administration's ever-evolving and upgraded information systems in the enforcement of public revenue. In this context, the bibliographical review attempts to record the institutional framework and the administrative implementation process, while at the same time delimiting the concept of information systems. The modern electronic collection methods, applied by the Tax Administration while referring to the earlier methods, are described. Following the analysis of the results of the survey carried out, important conclusions are drawn on the impact of the adopted electronic applications on collection and proposals are, finally, made in order to strengthen the collection of public revenue by assisting and exploiting information systems.

Keywords: Information Systems, Public Revenue, Collection of Public Revenue, Administrative Execution.

Περιεχόμενα

Περίληψη	
Abstract	
Κατάλογος Πινάκων	
Κατάλογος Διαγραμμάτων	
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Είσπραξη Δημοσίων Εσόδων

1.1	Εισαγωγή	1
1.2	Έννοια και διακρίσεις των δημοσίων εσόδων	1
1.3	Η Φορολογική Διοίκηση ως αρμόδιο όργανο είσπραξης	3
1.4	Νομοθετικό πλαίσιο και διαδικασία της αναγκαστικής είσπραξης	5
1.5	Ανακεφαλαίωση	9

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Τα Πληροφοριακά Συστήματα στη Δημόσια

Διοίκηση

2.1	Εισαγωγή	11
2.2	Η έννοια της Τεχνολογίας Πληροφορίας και Επικοινωνιών	11
2.3	Η έννοια των Πληροφοριακών Συστημάτων	12
2.4	Η εφαρμογή των Πληροφοριακών Συστημάτων στη Δημόσια Διοίκηση	13
2.5	Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά συστήματα της Α.Α.Δ.Ε.	14
2.5.1	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας TAXIS	15
2.5.2	Κέντρο Διαλειτουργικότητας του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης	16
2.5.3	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα TAXISNET	18
2.6	Οφέλη και προκλήσεις συστημάτων πληροφοριών στη Δημόσια Διοίκηση	21
2.7	Ανακεφαλαίωση	23

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η εφαρμογή των Πληροφοριακών Συστημάτων στην αναγκαστική είσπραξη των δημοσίων εσόδων

3.1	Εισαγωγή	25
3.2	Ηλεκτρονική ρύθμιση τμηματικής καταβολής	26
3.3	Ηλεκτρονική Κατάσχεση εις χείρας των Πιστωτικών Ιδρυμάτων	28
3.4	Σύστημα Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών	31
3.5	Δέσμευση χρηματικών απαιτήσεων και επιβολή κατάσχεσης στα χέρια πιστωτικών ιδρυμάτων με ηλεκτρονικά μέσα.	32
3.6	Ηλεκτρονικός Πλειστηριασμός	33
3.7	Ηλεκτρονική δημοσιοποίηση οφειλών προς το Δημόσιο	35
3.8	Ηλεκτρονική διασύνδεση TAXIS με τρίτους φορείς	36

3.9 Ανακεφαλαίωση	38
-------------------	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Μεθοδολογία έρευνας

4.1 Σημαντικότητα της έρευνας	39
4.2 Σκοπός και Ερευνητικές υποθέσεις	40
4.3 Μεθοδολογία έρευνας	41
4.3.1 Επιλογή μεθόδου και ερευνητικό εργαλείο	41
4.3.2 Μέθοδος δειγματοληψίας και συμμετέχοντες στην έρευνα	41
4.3.3 Πιλοτική έρευνα	42
4.4 Στατιστική επεξεργασία στοιχείων	43

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Αποτελέσματα Έρευνας

5.1 Περιγραφική Στατιστική	45
5.2 Επαγωγική Στατιστική	67
5.2.1 Φύλο	67
5.2.2 Ηλικία	76
5.2.3 Εκπαίδευση	83
5.2.4 Θέση στην Υπηρεσία	90
5.2.5 Συσχετίσεις ερωτήσεων του Γ μέρους	107
5.3 Συγκεντρωτικά Συμπεράσματα Έρευνας	117

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Σύνθεση Συμπερασμάτων

6.1 Συζήτηση	125
6.2 Προτάσεις βελτίωσης	127
6.3 Περιορισμοί έρευνας	131
6.4 Μελλοντικές προτάσεις έρευνας	131

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	133
-----------	-----

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	139
--------------	-----

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 5.1: Φύλο	45
Πίνακας 5.2: Ηλικία	46
Πίνακας 5.3: Εκπαίδευση	47
Πίνακας 5.4: Οικογενειακή Κατάσταση	48
Πίνακας 5.5: Θέση Εργασίας	49
Πίνακας 5.6: Επίπεδο γνώσεων Υπολογιστών	50
Πίνακας 5.7: Τα ΠΣ οδηγούν στην απλοποίηση και επιτάχυνση της είσπραξης των δημοσίων εσόδων	51
Πίνακας 5.8: Τα ΠΣ αναβαθμίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών	52
Πίνακας 5.9: Τα ΠΣ αυξάνουν την παραγωγικότητα των υπαλλήλων	53
Πίνακας 5.10: Τα ΠΣ καθιστούν αποδοτική την επιβολή αναγκαστικών μέτρων	54
Πίνακας 5.11: Τα ΠΣ αυξάνουν την αποτελεσματικότητα και την ταχύτητα είσπραξης	55
Πίνακας 5.12: Τα ΠΣ επιδέχονται βελτιώσεις	56
Πίνακας 5.13: Η σημαντικότητα της ηλεκτρονικής διασύνδεσης με τρίτους φορείς	57
Πίνακας 5.14: Η επέκτασή της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων	58
Πίνακας 5.15: Οι αυτοματοποιημένες διαδικασίες ενισχύουν τη φορολογική συμμόρφωση	59
Πίνακας 5.16: Οι αυτοματοποιημένες διαδικασίες δημιουργούν σχέση εμπιστοσύνη ανάμεσα σε πολίτες και κράτος	60
Πίνακας 5.17: Η εφαρμογή ηλεκτρονικών μέσων συνεπάγεται μείωση των δαπανών του Δημοσίου	61
Πίνακας 5.18: Ευκολία χρήσης και λειτουργίας των ηλεκτρονικών εφαρμογών	62
Πίνακας 5.19: Οι φορολογικοί υπάλληλοι διαθέτουν τις δεξιότητες	63
Πίνακας 5.20: Η επιμόρφωση των υπαλλήλων θεωρείται απαραίτητη	64
Πίνακας 5.21: Η επιμόρφωση των υπαλλήλων παρέχεται σε επαρκή βαθμό	65
Πίνακας 5.22: Η υλικοτεχνική υποδομή παρέχεται σε επαρκή βαθμό	66
Πίνακας 5.23: Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Φύλο * Η υιοθέτηση των ΠΣ συμβάλλει στην απλοποίηση και στην επιτάχυνση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων	68

Πίνακας 5.24: Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Φύλο * Η υιοθέτηση των ΠΣ συμβάλλει στην απλοποίηση και στην επιτάχυνση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων	69
Πίνακας 5.25: Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Φύλο * Η υιοθέτηση των ΠΣ αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες	70
Πίνακας 5.26: Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Φύλο * Η υιοθέτηση των ΠΣ αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες	71
Πίνακας 5.27: Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Φύλο * Οι ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης, μέσω αυτοματοποιημένων διαδικασιών, ενισχύουν τη φορολογική συμμόρφωση των πολιτών	72
Πίνακας 5.28: Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Φύλο * Οι ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης, μέσω αυτοματοποιημένων διαδικασιών, ενισχύουν τη φορολογική συμμόρφωση των πολιτών	73
Πίνακας 5.29: Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Φύλο * Οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης	74
Πίνακας 5.30: Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Φύλο * Οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης	75
Πίνακας 5.31: Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Ηλικία * Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές	76
Πίνακας 5.32: Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Ηλικία * Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές	77
Πίνακας 5.33: Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Ηλικία * Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων	79
Πίνακας 5.34: Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Ηλικία * Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων	80
Πίνακας 5.35: Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Ηλικία * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων θεωρείται απαραίτητη	81
Πίνακας 5.36: Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Ηλικία * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων θεωρείται απαραίτητη	82
Πίνακας 5.37: Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Εκπαίδευση	83

* Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές	
Πίνακας 5.38: Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Εκπαίδευση * Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές	84
Πίνακας 5.39: Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Εκπαίδευση * Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων	86
Πίνακας 5.40: Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Εκπαίδευση * Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων	87
Πίνακας 5.41: Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Εκπαίδευση * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό	88
Πίνακας 5.42: Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Εκπαίδευση * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό	89
Πίνακας 5.43: Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές	91
Πίνακας 5.44: Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές	92
Πίνακας 5.45: Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η υιοθέτηση των ΠΣ αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες	93
Πίνακας 5.46: Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η υιοθέτηση των ΠΣ αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες	94
Πίνακας 5.47: Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας και της απόδοσης των υπαλλήλων	95
Πίνακας 5.48: Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας και της απόδοσης των υπαλλήλων	96
Πίνακας 5.49: Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η σημαντικότητα της ηλεκτρονικής διασύνδεσης της Φορολογικής Διοίκησης με τρίτους φορείς για την επίτευξη της είσπραξης	97
Πίνακας 5.50: Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η σημαντικότητα της ηλεκτρονικής διασύνδεσης της Φορολογικής Διοίκησης με τρίτους φορείς για την επίτευξη της είσπραξης	98
Πίνακας 5.51: Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος *	99

Η επέκτασή της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων	
Πίνακας 5.52: Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η επέκτασή της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων	100
Πίνακας 5.53: Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων θεωρείται απαραίτητη	101
Πίνακας 5.54: Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων θεωρείται απαραίτητη	102
Πίνακας 5.55: Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό	103
Πίνακας 5.56: Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό	104
Πίνακας 5.57: Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η υλικοτεχνική υποδομή, που απαιτείται για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης παρέχεται σε επαρκή βαθμό	105
Πίνακας 5.58: Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η υλικοτεχνική υποδομή, που απαιτείται για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης παρέχεται σε επαρκή βαθμό	106
Πίνακας 5.59: Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Τα ΠΣ καθιστούν αποδοτική την επιβολή αναγκαστικών μέτρων * Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων	107
Πίνακας 5.60: Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Τα ΠΣ καθιστούν αποδοτική την επιβολή αναγκαστικών μέτρων * Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων	108
Πίνακας 5.61: Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Τα ΠΣ επιδέχονται βελτιώσεις * Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων	110
Πίνακας 5.62: Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Τα ΠΣ επιδέχονται βελτιώσεις * Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων	111
Πίνακας 5.63: Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Η σημαντικότητα της ηλεκτρονικής διασύνδεσης με τρίτους φορείς για την επίτευξη της είσπραξης * Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των 112 δημοσίων εσόδων	112

Πίνακας 5.64: Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Η σημαντικότητα της ηλεκτρονικής διασύνδεσης με τρίτους φορείς για την επίτευξη της είσπραξης * Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων	113
Πίνακας 5.65: Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Ευκολία χρήσης και λειτουργίας των ηλεκτρονικών εφαρμογών * Οι φορολογικοί υπάλληλοι διαθέτουν τις δεξιότητες	115
Πίνακας 5.66: Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Ευκολία χρήσης και λειτουργίας των ηλεκτρονικών εφαρμογών * Οι φορολογικοί υπάλληλοι διαθέτουν τις δεξιότητες	116

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Γράφημα 5.1: Φύλο	45
Γράφημα 5.2: Ηλικία	46
Γράφημα 5.3: Εκπαίδευση	47
Γράφημα 5.4: Οικογενειακή Κατάσταση	48
Γράφημα 5.5: Θέση Εργασίας	49
Γράφημα 5.6: Επίπεδο γνώσεων Υπολογιστών	50
Γράφημα 5.7: Τα ΠΣ οδηγούν στην απλοποίηση και επιτάχυνση της είσπραξης των δημοσίων εσόδων	51
Γράφημα 5.8: Τα ΠΣ αναβαθμίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών	52
Γράφημα 5.9: Τα ΠΣ αυξάνουν την παραγωγικότητα των υπαλλήλων	53
Γράφημα 5.10: Τα ΠΣ καθιστούν αποδοτική την επιβολή αναγκαστικών μέτρων	54
Γράφημα 5.11: Τα ΠΣ αυξάνουν την αποτελεσματικότητα και την ταχύτητα είσπραξης	55
Γράφημα 5.12: Τα ΠΣ επιδέχονται βελτιώσεις	56
Γράφημα 5.13: Η σημαντικότητα της ηλεκτρονικής διασύνδεσης με τρίτους φορείς	57
Γράφημα 5.14: Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων	58
Γράφημα 5.15: Οι αυτοματοποιημένες διαδικασίες ενισχύουν τη φορολογική συμμόρφωση	59
Γράφημα 5.16: Οι αυτοματοποιημένες διαδικασίες δημιουργούν σχέση εμπιστοσύνη ανάμεσα σε πολίτες και κράτος	60
Γράφημα 5.17: Η εφαρμογή ηλεκτρονικών μέσων συνεπάγεται μείωση των δαπανών του Δημοσίου	61
Γράφημα 5.18: Ευκολία χρήσης και λειτουργίας των ηλεκτρονικών εφαρμογών	62
Γράφημα 5.19: Οι φορολογικοί υπάλληλοι διαθέτουν τις δεξιότητες	63
Γράφημα 5.20: Η επιμόρφωση των υπαλλήλων θεωρείται απαραίτητη	64
Γράφημα 5.21: Η επιμόρφωση των υπαλλήλων παρέχεται σε επαρκή βαθμό	65
Γράφημα 5.22: Η υλικοτεχνική υποδομή παρέχεται σε επαρκή βαθμό	66
Γράφημα 5.23: Ερωτήσεις: Φύλο * Η υιοθέτηση των ΠΣ συμβάλλει στην απλοποίηση και στην επιτάχυνση των	69

διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων	
Γράφημα 5.24: Ερωτήσεις: Φύλο * Η υιοθέτηση των ΠΣ αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες	71
Γράφημα 5.25: Ερωτήσεις: Φύλο * Οι ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης, μέσω αυτοματοποιημένων διαδικασιών, ενισχύουν τη φορολογική συμμόρφωση των πολιτών	73
Γράφημα 5.26: Ερωτήσεις: Φύλο * Οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης	75
Γράφημα 5.27: Ερωτήσεις: Ηλικία * Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές	78
Γράφημα 5.28: Ερωτήσεις: Ηλικία * Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων	80
Γράφημα 5.29: Ερωτήσεις: Ηλικία * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων θεωρείται απαραίτητη	82
Γράφημα 5.30: Ερωτήσεις: Εκπαίδευση * Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές	85
Γράφημα 5.31: Ερωτήσεις: Εκπαίδευση * Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων	87
Γράφημα 5.32: Ερωτήσεις: Εκπαίδευση * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό	90
Γράφημα 5.33: Ερωτήσεις: Υπάλληλος * Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές	92
Γράφημα 5.34: Ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η υιοθέτηση των ΠΣ αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες	94
Γράφημα 5.35: Ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας και της απόδοσης των υπαλλήλων	96
Γράφημα 5.36: Ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η σημαντικότητα της ηλεκτρονικής διασύνδεσης της Φορολογικής Διοίκησης με τρίτους φορείς για την επίτευξη της είσπραξης	98
Γράφημα 5.37: Ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η επέκτασή της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων	100
Γράφημα 5.38: Ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων θεωρείται	102

απαραίτητη	
Γράφημα 5.39: Ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό	104
Γράφημα 5.40: Ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η υλικοτεχνική υποδομή, που απαιτείται για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης παρέχεται σε επαρκή βαθμό	106
Γράφημα 5.41: Ερωτήσεις: Τα ΠΣ καθιστούν αποδοτική την επιβολή αναγκαστικών μέτρων * Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων	109
Γράφημα 5.42: Ερωτήσεις: Τα ΠΣ επιδέχονται βελτιώσεις * Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων	111
Γράφημα 5.43: Ερωτήσεις: Η σημαντικότητα της ηλεκτρονικής διασύνδεσης με τρίτους φορείς για την επίτευξη της είσπραξης * Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων	114
Γράφημα 5.44: Ερωτήσεις: Ευκολία χρήσης και λειτουργίας των ηλεκτρονικών εφαρμογών * Οι φορολογικοί υπάλληλοι διαθέτουν τις δεξιότητες	116

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Για την πραγματοποίηση των στόχων της οικονομικής πολιτικής, οι φορείς της, και κυρίως οι κυβερνήσεις, χρησιμοποιούν διάφορα μέσα με διαφορετική το καθένα αποτελεσματικότητα στην προώθηση των επιμέρους σκοπών. Τα μέσα αυτά δύναται να ταξινομηθούν σε δημοσιονομικά, νομισματικά, εξωτερικής οικονομικής πολιτικής, άμεσου ελέγχου και θεσμικά μέσα. Από τα κυριότερα μέσα δημοσιονομικής πολιτικής είναι οι δημόσιες δαπάνες και τα δημόσια έσοδα.

Η είσπραξη των δημοσίων εσόδων αποτελεί θεμελιώδη συνιστώσα για την επίτευξη των δημοσιονομικών στόχων και την εκτέλεση του προϋπολογισμού του κράτους, ιδιαίτερα στη δυσμενή οικονομική συγκυρία που διέρχεται η χώρα μας. Η αύξηση της αποτελεσματικότητας και η επιτάχυνση της είσπραξης των δημοσίων εσόδων συνιστούν ζητήματα μείζονος σημασίας όχι μόνο για τους κυβερνώντες, αλλά και για τους πολίτες, δεδομένου ότι η όποια αρνητική απόκλιση από τον προϋπολογισμό ενδέχεται να αποβεί σε βάρος των πολιτών, προκαλώντας αύξηση των φορολογικών βαρών και συρρίκνωση του κοινωνικού κράτους.

Τα τελευταία χρόνια βασική επιδίωξη των κυβερνώντων είναι η διασφάλιση των δημοσίων εσόδων και η έγκαιρη και αποτελεσματική είσπραξή τους, χωρίς, ωστόσο, να παραβλέπεται και η σημαντική παράμετρος ότι για την επίτευξη του στόχου αυτού απαιτείται η ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης των πολιτών και η εμπέδωση της φορολογικής δικαιοσύνης, ως απόρροια της συνταγματικής επιταγής του άρθρου 4 παρ.5 του Συντάγματος περί ισότιμης μεταχείρισης των πολιτών απέναντι στα δημόσια βάρη.

Η προσπάθεια υλοποίησης του στόχου για αποδοτική και αποτελεσματική συλλογή των δημοσίων εσόδων υπαγόρευσε την ανάγκη υιοθέτησης κάθε πρόσφορου μέσου για τον εκσυγχρονισμό, την απλοποίηση και την επιτάχυνση της διαδικασίας αναγκαστικής είσπραξης και τον εξορθολογισμό των ακολουθούμενων από τη Φορολογική Διοίκηση διαδικασιών. Καταλυτικό βήμα προς την κατεύθυνση αυτή αποτέλεσε η αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων στον τομέα αυτό, η οποία πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια εναρμόνισης με την ευρωπαϊκή και εθνική στρατηγική της χώρας για ψηφιακό ανασχεδιασμό της Δημόσιας Διοίκησης. Η εισαγωγή των πληροφοριακών συστημάτων και η υιοθέτηση καινοτόμων ηλεκτρονικών μέσων στη

διαδικασία της αναγκαστικής είσπραξης αποσκοπούν στη μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων, στην ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τη Φορολογική Διοίκηση και στην ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης.

Λαμβάνοντας υπόψη αυτή την προσέγγιση, η παρούσα μελέτη στοχεύει να διερευνήσει τη συμβολή των πληροφοριακών συστημάτων στην αναγκαστική είσπραξη των δημοσίων εσόδων από τη Φορολογική Διοίκηση. Σκοπός της έρευνας είναι η αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης σχετικά με τον βαθμό επίδρασης των ηλεκτρονικών διαδικασιών και μεθόδων στην αποδοτική και αποτελεσματική είσπραξη. Η απεικόνιση της κατάστασης αυτής θα αποτελέσει, στη συνέχεια, εφαλτήριο για τη διατύπωση προτάσεων ως προς τη δυνατότητα βελτίωσης των εφαρμοζόμενων μεθόδων στον νευραλγικό αυτό τομέα της Φορολογικής Διοίκησης. Επιπρόσθετα, η συνεχής εξέλιξη της τεχνολογίας, που συνεπιφέρει τη διαρκή αναβάθμιση και τον εμπλουτισμό των ηλεκτρονικών μέσων αναγκαστικής είσπραξης με αντίστοιχη προσαρμογή του νομοθετικού πλαισίου, καθώς και η περιορισμένη μέχρι σήμερα ερευνητική δραστηριότητα στο πεδίο της υποστήριξης των πληροφοριακών συστημάτων στη λειτουργία των επιμέρους τομέων της Δημόσιας Διοίκησης, εγείρουν το ερευνητικό ενδιαφέρον και αναδεικνύουν τη σημαντικότητα διερεύνησης του συγκεκριμένου αντικειμένου.

Μέσα από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας και τη στάση της νομολογίας, στο πρώτο κεφάλαιο αναλύεται η έννοια των δημοσίων εσόδων και περιγράφονται το αρμόδιο όργανο και η διαδικασία της αναγκαστικής είσπραξης.

Στο δεύτερο κεφάλαιο επεξηγείται η έννοια των πληροφοριακών συστημάτων και παρουσιάζονται δύο από τα βασικότερα πληροφοριακά συστήματα που εφαρμόζονται από την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων.

Εν συνεχεία, στο τρίτο κεφάλαιο αναλύονται οι σύγχρονες ηλεκτρονικές διαδικασίες της Φορολογικής Διοίκησης υπό το πρίσμα του υφιστάμενου νομοθετικού πλαισίου, με παράλληλη αναφορά στις εφαρμοζόμενες κατά το παρελθόν συμβατικές μεθόδους είσπραξης.

Ακολούθως, στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται λεπτομερώς η μεθοδολογία της έρευνας και παρατίθενται οι ερευνητικές υποθέσεις.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζονται και αναλύονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την ερευνητική διαδικασία μέσω της περιγραφικής και της επαγωγικής στατιστικής.

Τέλος στο έκτο κεφάλαιο παρατίθενται τα συμπεράσματα που εξήχθησαν από την έρευνα και διατυπώνονται προτάσεις για βελτίωση της είσπραξης των δημοσίων εσόδων μέσω των ηλεκτρονικών εφαρμογών, καθώς και προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Είσπραξη Δημοσίων Εσόδων

1.1 Εισαγωγή

Το θεσμικό πλαίσιο και η διαδικασία που διέπουν την είσπραξη των δημοσίων εσόδων καθορίζονται στον Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων (εφεξής Κ.Ε.Δ.Ε.) και στον Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας. Στα νομοθετήματα αυτά τίθενται σαφώς τα όρια εντός των οποίων ενεργούν τα αρμόδια διοικητικά όργανα, στα πλαίσια της επιδίωξης είσπραξης των εσόδων του Δημοσίου, με βάση την αρχή της νομιμότητας και τη συνταγματικά κατοχυρωμένη αρχή της αναλογικότητας. Η προβλεπόμενη στις ως άνω νομοθετικές διατάξεις διαδικασία εκτελείται σήμερα μέσω της χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων, οι εφαρμογές και η λειτουργία των οποίων είναι προσαρμοσμένες στην ισχύουσα νομοθεσία, ώστε να καθιστούν ευχερέστερο το πολύπλοκο έργο της είσπραξης.

Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζονται η έννοια και οι διακρίσεις των δημοσίων εσόδων, το αρμόδιο διοικητικό όργανο, καθώς και η διαδικασία της είσπραξης.

1.2 Έννοια και διακρίσεις των δημοσίων εσόδων

Δημόσια Έσοδα είναι οι χρηματικές απαιτήσεις του Δημοσίου, οι οποίες δημιουργούνται είτε από μονομερή πράξη της Διοίκησης κατά την ενάσκηση δημόσιας εξουσίας είτε από τους κανόνες του περιουσιακού δημοσίου δικαίου είτε κατά τους κανόνες του ιδιωτικού δικαίου.

Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 1 του νομοθετικού διατάγματος 356/1974, γνωστού και ως Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων (εφεξής Κ.Ε.Δ.Ε.), με κριτήριο την αιτία προέλευσής τους, τα έσοδα διακρίνονται σε πρωτογενώς κτώμενα έσοδα, τα οποία προέρχονται από φόρους, καταλογισμούς ποσών, πρόστιμα ή οικονομική δράση και σε παραγώγως κτώμενα έσοδα, ήτοι προερχόμενα από καθολική ή ειδική διαδοχή, όπως εκχώρηση ανείσπρακτων μισθωμάτων στο Δημόσιο, υποκατάσταση Δημοσίου,

ως καταβάλλοντος εγγυητή, στα δικαιώματα δανειστή κατά του πρωτοφειλέτη. Συνήθως γίνεται διάκριση μεταξύ εσόδων φορολογικών (άμεσοι και έμμεσοι φόροι) και εσόδων μη φορολογικών, όπως είναι οι πρόσοδοι από κρατική περιουσία ή από επιχειρηματική δραστηριότητα (Φιλίππου, 2012).

Οι δύο βασικές πηγές των φορολογικών εσόδων του Δημοσίου είναι οι άμεσοι και οι έμμεσοι φόροι. Ως άμεσοι θεωρούνται αυτοί που επιβάλλονται σε κάποιο φυσικό ή νομικό πρόσωπο και επιβαρύνουν το ίδιο, ενώ ως έμμεσοι αυτοί που επιβάλλονται σε κάποιο πρόσωπο, αλλά τελικά επιβαρύνεται ο τρίτος. Ο φόρος εισοδήματος είναι άμεσος φόρος, ενώ οι φόροι στα προϊόντα είναι έμμεσοι φόροι, διότι ο υπόχρεος τον μεταβιβάζει στον καταναλωτή και άρα λειτουργεί ως ενδιάμεσος, αφού τον εισπράττει από τους αγοραστές και τον αποδίδει στο δημόσιο. Εφόσον υπάρχει ανταπόδοση στην παροχή, ήτοι όταν το δημόσιο προσφέρει στο φυσικό ή νομικό πρόσωπο υπηρεσίες έναντι ανταλλάγματος, πρόκειται περί τέλους και όχι φόρου (Παπαηλίας, 2018).

Πέραν της διάκρισης των δημοσίων εσόδων σε φορολογικά και μη, σημαντική επίσης είναι και η κατηγοριοποίησή τους σε έσοδα του προϋπολογισμού και σε έσοδα εκτός προϋπολογισμού. Κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 75 παρ.1 του Ν.4270/2014 περί Δημοσίου Λογιστικού, όπως αντικαταστάθηκε με την παρ.17 του άρθρου 34 του Ν.4484/2017, 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 από την οποία προέρχονται. Κατά δε την παρ.2 του ίδιου νόμου βεβαιωθέντα έσοδα του ετήσιου 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.

Άλλη αναφερόμενη διάκριση είναι σε δημόσια έσοδα με τη στενή και με την ευρεία έννοια του όρου. Η πρώτη κατηγορία εσόδων εμπίπτει στις διατάξεις του Κ.Ε.Δ.Ε. και του νόμου περί Δημοσίου Λογιστικού και αποτελεί το αντικείμενο της παρούσας μελέτης, ενώ στη δεύτερη εντάσσονται τα έσοδα από εσωτερικό και εξωτερικό δανεισμό του Κράτους, καθώς και τα έσοδα που πηγάζουν από την εκποίηση περιουσιακών στοιχείων του Δημοσίου (Τομαράς, 2011).

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί ότι κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 91 του Κ.Ε.Δ.Ε., εκτός από τα δημόσια έσοδα, με την προαναφερθείσα ως άνω έννοια, προβλέπεται είσπραξη κατά τον Κ.Ε.Δ.Ε. και των εσόδων (απαιτήσεων) τρίτων προσώπων σύμφωνα

με ειδικές διατάξεις, ήτοι των εσόδων οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης, άλλων νομικών προσώπων δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου ή φυσικών προσώπων (Φιλίππου, 2012).

1.3 Η Φορολογική Διοίκηση ως αρμόδιο όργανο είσπραξης

Αρμόδιο όργανο για την αναγκαστική είσπραξη των δημοσίων εσόδων, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις των άρθρων 2 και 8 του Κ.Ε.Δ.Ε., 40 και 48 του Κ.Φ.Δ., είναι ο Διοικητής της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (εφεξής Α.Α.Δ.Ε.).

Η Α.Α.Δ.Ε. συστάθηκε με τον Ν.4389/2016 χωρίς νομική προσωπικότητα με σκοπό τον προσδιορισμό, τη βεβαίωση και την είσπραξη των φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών δημοσίων εσόδων, που άπτονται του πεδίου των αρμοδιοτήτων της. Η Αρχή απολαύει λειτουργικής ανεξαρτησίας, διοικητικής και οικονομικής αυτοτέλειας και δεν υπόκειται σε έλεγχο ή εποπτεία από κυβερνητικά όργανα, κρατικούς φορείς ή άλλες διοικητικές αρχές, αλλά υπόκειται μόνο σε κοινοβουλευτικό έλεγχο. Από την έναρξη λειτουργίας της Α.Α.Δ.Ε., ήτοι από την 01/01/2017 καταργήθηκε η Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών, καθώς και η θέση του επικεφαλής Γενικού Γραμματέα. Τα Όργανα Διοίκησης της Α.Α.Δ.Ε. είναι το Συμβούλιο Διοίκησης και ο Διοικητής αυτής.

Στο Στρατηγικό Σχέδιο της Α.Α.Δ.Ε. 2020-2024 περιγράφεται η αποστολή της που συνίσταται στη διασφάλιση των δημοσίων εσόδων, ενισχύοντας τη φορολογική συμμόρφωση και καταπολεμώντας φαινόμενα φοροδιαφυγής και λαθρεμπορίου παρέχοντας ταυτόχρονα υψηλής ποιότητας υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Παράλληλα δε αναφέρονται οι αξίες της Α.Α.Δ.Ε. που είναι η δικαιοσύνη, η διαφάνεια, η αμεροληψία, η λογοδοσία, η ακεραιότητα, η αξιοκρατία και η αποτελεσματικότητα.

Δυνάμει της υπ' αριθμ.Δ.ΟΡΓ.Α 1115805 ΕΞ 2017 (ΦΕΚ Β' 2743/04-08-2017) απόφασης του Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε., η αρμοδιότητα για την αναγκαστική είσπραξη των δημοσίων εσόδων μεταβιβάστηκε στα όργανα της Φορολογικής Διοίκησης και συγκεκριμένα στον αρμόδιο για την επιδίωξη είσπραξης της οφειλής Προϊστάμενο Δημόσιας Οικονομικής Υπηρεσίας (Δ.Ο.Υ.) ή Ελεγκτικού Κέντρου ή Προϊστάμενο της Επιχειρησιακής Μονάδας Είσπραξης.

Συνεπεία αυτού έπεται ότι η Φορολογική Διοίκηση ασκεί καθοριστικό ρόλο στον τομέα της είσπραξης των δημοσίων εσόδων και ως εκ τούτου κρίνεται σκόπιμη η παράθεση ορισμένων στοιχείων που άπτονται της διάρθρωσης και των στρατηγικών σκοπών της.

Ειδικότερα, σύμφωνα με τον Οργανισμό της Α.Α.Δ.Ε. (έγγραφο με αριθμ.πρωτ.Δ.ΟΡΓ.Α1036960 ΕΞ 2017/10-3-2017) η Γενική Διεύθυνση Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.), η οποία αποτελεί μία εκ των πέντε Γενικών Διευθύνσεων της Α.Α.Δ.Ε., διαρθρώνεται στις παρακάτω Υπηρεσίες ως εξής:

α) Υπηρεσίες της Κεντρικής Υπηρεσίας:

- Διεύθυνση Φορολογικής Συμμόρφωσης
- Διεύθυνση Ελέγχων (Δ.ΕΛ.)
- Διεύθυνση Εισπράξεων
- Διεύθυνση Εφαρμογής Άμεσης Φορολογίας
- Διεύθυνση Εφαρμογής Έμμεσης Φορολογίας
- Διεύθυνση Εφαρμογής Φορολογίας Κεφαλαίου και Περιουσιολογίου
- Αυτοτελές Τμήμα Σχεδιασμού και Παρακολούθησης

β) Ειδικές Αποκεντρωμένες Υπηρεσίες:

- Επιχειρησιακή Μονάδα Είσπραξης (Ε.Μ.ΕΙΣ.)
- Κέντρο Είσπραξης Οφειλών Αττικής (Κ.Ε.ΟΦ.)
- Κέντρο Ελέγχου Μεγάλων Επιχειρήσεων (Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ.)
- Κέντρο Ελέγχου Φορολογουμένων Μεγάλου Πλούτου (Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.)
- Τέσσερις (4) Φορολογικές Περιφέρειες, επιπέδου Διεύθυνσης, υπαγόμενες απευθείας στον Προϊστάμενο της Γενικής Διεύθυνσης.

γ) Περιφερειακές Υπηρεσίες, ήτοι 111 Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.), εκ των οποίων 61 Δ.Ο.Υ. είναι Α΄ Τάξης (δηλαδή διαθέτουν Τμήματα Ελέγχου και Δικαστικού και Νομικής Υποστήριξης), 45 είναι Α΄ - Β΄ Τάξης και 5 είναι Β΄ Τάξης.

Οι στρατηγικοί σκοποί της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης (Γ.Δ.Φ.Δ.) είναι: (α) η μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων μέσα από βελτιωμένες διαδικασίες ελέγχου και είσπραξης αυτών, (β) ο εντοπισμός, η καταπολέμηση και ο κολασμός της φοροαποφυγής και φοροδιαφυγής, (γ) η διασφάλιση της συνεργασίας με όλες τις ελεγκτικές υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε. για την καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου, (δ) η συνδρομή στη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών προς τους φορολογουμένους, σε συνεργασία με τη Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού και η ενίσχυση της εθελοντικής

συμμόρφωσης αυτών και (ε) η συνεχής βελτίωση του περιεχομένου των εντύπων των Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης.

1.4 Νομοθετικό πλαίσιο και διαδικασία της αναγκαστικής είσπραξης

Σκοπός της φορολογικής νομοθεσίας δεν είναι απλώς η έκδοση μιας πράξης προσδιορισμού φόρου, αλλά η είσπραξη του φόρου αυτού. Τούτο διαλαμβάνεται και στην υπ' αριθμόν 675/2017 απόφαση του Συμβουλίου της Επικρατείας κατά την οποία τελικός σκοπός των φορολογικών ελέγχων δεν είναι ούτε η τιμωρία των φορολογουμένων που παρέβησαν τις υποχρεώσεις τους ούτε απλώς η βεβαίωση φόρων και σχετικών προστίμων, αλλά η είσπραξή τους, καθόσον μόνο με την είσπραξη των φόρων επιτυγχάνεται ο επιδιωκόμενος με την πρόβλεψή τους σκοπός, δηλαδή η κάλυψη των δαπανών που απαιτούνται για τη λειτουργία του κράτους και την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του έναντι των πολιτών. (Λακιάρα, 2018).

Η διενέργεια της αναγκαστικής είσπραξης των δημοσίων εσόδων χαρακτηρίζεται ως διοικητική εκτέλεση και είναι η διαδικασία και η λήψη από τα όργανα του Δημοσίου των αναγκαίων νόμιμων μέτρων κατά των οφειλετών του και της περιουσίας τους για την είσπραξη των χρεών. Τα μέτρα αυτά λαμβάνονται αυτοδύναμα από το Δημόσιο, χωρίς μεσολάβηση δικαστηρίου, υπαγόμενα όμως σε δικαστικό έλεγχο (Φιλίππου, 2012).

Η αναγκαστική είσπραξη, επομένως, αποτελεί έννοια διαφοροποιούμενη από αυτήν της εκούσιας είσπραξης, στα πλαίσια της οποίας ο υπόχρεος οφειλέτης προβαίνει σε εκούσια καταβολή του χρέους του προς τη Φορολογική Διοίκηση, είτε εφάπαξ είτε με υπαγωγή σε πρόγραμμα τμηματικής καταβολής, και κατ' αυτόν τον τρόπο επέρχεται απόσβεση της οφειλής.

Βασικό νομοθέτημα για την είσπραξη των δημοσίων εσόδων είναι το ν.δ.356/1974, γνωστό ως Κώδικας Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων (Κ.Ε.Δ.Ε.). Μετά την έναρξη ισχύος του Ν.4174/2013 (Κώδικας Φορολογικής Διαδικασίας και εφεξής Κ.Φ.Δ.) από 01/01/2014 η είσπραξη των φορολογικών εσόδων διενεργείται καταρχήν σύμφωνα με αυτόν (άρθρα 46-51), ενώ ο Κ.Ε.Δ.Ε. εξακολουθεί να ισχύει για τα λοιπά έσοδα του Δημοσίου, ήτοι το νέο νομοθέτημα διατήρησε σε ισχύ τον Κ.Ε.Δ.Ε. εμπλουτίζοντας τις δυνατότητες της Φορολογικής Διοίκησης για την αναγκαστική είσπραξη (Λαζαρέτου και Αντωναρόπουλος, 2018).

Παράλληλα στις διατάξεις του Ν.4270/2014 περί Δημοσίου Λογιστικού ρυθμίζονται κυρίως οι παραγραφές του Δημοσίου και επιπρόσθετα εφαρμοστέες τυγχάνουν και οι διατάξεις του Κώδικα Διοικητικής Δικονομίας (Ν.2717/1999) ως προς τα μέσα δικαστικής προστασίας του φορολογουμένου έναντι των πράξεων διοικητικής εκτέλεσης.

Ειδικότερα, ο Κ.Ε.Δ.Ε. ρυθμίζει τη διοικητική εκτέλεση, δηλαδή το σύνολο των κανόνων δικαίου που διέπουν τη διαδικασία αναγκαστικής εισπράξεως των δημοσίων εσόδων. Η διαδικασία αυτή στηρίζεται σε έναν νόμιμο τίτλο, ο οποίος προσδιορίζεται από την προηγούμενη διοικητική διαδικασία βεβαίωσης των δημοσίων εσόδων (Τομαράς, 2011).

Απαραίτητη, συνεπώς, προϋπόθεση για την ενεργοποίηση της διαδικασίας είσπραξης του εσόδου είναι η απόκτηση νόμιμου τίτλου και η ταμειακή ή «εν στενή έννοια» βεβαίωση του εσόδου. Η βεβαίωση των εσόδων, συγκεκριμένα, πραγματοποιείται σε δύο στάδια. Το πρώτο στάδιο χαρακτηρίζεται ως βεβαίωση με την ευρεία έννοια του όρου ή φορολογική βεβαίωση. Το δεύτερο στάδιο χαρακτηρίζεται ως βεβαίωση με τη στενή έννοια του όρου ή ταμειακή βεβαίωση ή βεβαίωση κατά ΚΕΔΕ.

Βεβαίωση με την ευρεία έννοια είναι η διαδικασία προσδιορισμού, από τις κατά νόμο διοικητικές ή άλλες Αρχές, της χρηματικής απαίτησης του Δημοσίου, του είδους της (της προέλευσής της) της αιτίας, για την οποία οφείλεται, του έτους που αφορά και τον υπόχρεο προς πληρωμή. Οι οριστικές πράξεις των αρμοδίων αρχών που περιέχουν τα ανωτέρω στοιχεία χαρακτηρίζονται νόμιμοι τίτλοι είσπραξης. Η βεβαίωση του εσόδου με την ευρεία έννοια του όρου δεν παρέχει το δικαίωμα στο Δημόσιο να επιδιώξει την είσπραξη από τον υπόχρεο, αλλά απαιτείται το έσοδο αυτό να βεβαιωθεί και με τη στενή έννοια του όρου, ήτοι να βεβαιωθεί ταμειακά. Η ταμειακή βεβαίωση ή βεβαίωση κατά ΚΕΔΕ, συντελείται με την παραλαβή των χρηματικών καταλόγων (που είναι παραστατικά στοιχεία των νόμιμων τίτλων είσπραξης), την καταχώρισή τους στο βιβλίο εισπρακτέων εσόδων της Δ.Ο.Υ. και την απόδοση αριθμού βεβαίωσης από το βιβλίο αυτό, ώστε να καταστεί δημόσιο έσοδο. Η ταμειακή βεβαίωση του εσόδου είναι ιδιαίτερα σημαντική διότι βάσει αυτής καθορίζεται η ημερομηνία καταβολής του χρέους, προσδιορίζεται η ημερομηνία που το χρέος καθίσταται ληξιπρόθεσμο, καθώς και η ημερομηνία έναρξης επιβάρυνσής του με προσαυξήσεις εκπρόθεσμης καταβολής (ΠΟΛ.1103/2004).

Με τη θέσπιση του άρθρου 45 του Κ.Φ.Δ. η προπεριγραφείσα διαδικασία απόκτησης εκτελεστού τίτλου διαφοροποιείται πλέον ως προς τα φορολογικά έσοδα. Οι

εκτελεστοί τίτλοι, απαριθμούμενοι στην ως άνω διάταξη, είναι ο προσδιορισμός του φόρου βάσει της υποβληθείσας δήλωσης, η εκδιδόμενη πράξη προσδιορισμού του φόρου, η πράξη επιβολής προστίμου, η απόφαση της Διεύθυνσης Επίλυσης Διαφορών και η δικαστική απόφαση. Όπως κρίθηκε χαρακτηριστικά με την υπ' αριθμόν 217/2016 απόφαση του Συμβουλίου της Επικρατείας (ΣτΕ) από τις ως άνω διατάξεις του Κ.Φ.Δ. προκύπτει ότι αντικαταστάθηκε η διαδικασία του Κ.Ε.Δ.Ε. και η προβλεπόμενη σ' αυτές πράξη καταχώρισης του τίτλου της φορολογικής οφειλής στα βιβλία της Φορολογικής Διοίκησης δεν ταυτίζεται, κατά τη νομική της φύση, με την ταμειακή βεβαίωση της οφειλής προς το Δημόσιο, αλλά υπηρετεί αποκλειστικά σκοπούς εσωτερικής παρακολούθησης της πράξης από τα όργανα της Φορολογικής Διοίκησης, αλλά και λογιστικής παρακολούθησης της οφειλής.

Μετά τη διενέργεια της ταμειακής βεβαίωσης ακολουθεί η αποστολή ατομικής ειδοποίησης κατ' άρθρο 4 του Κ.Ε.Δ.Ε. με σκοπό την ενημέρωση του οφειλέτη, ώστε να αποπληρώσει ή να ρυθμίσει την οφειλή ή να ασκήσει τα προβλεπόμενα ένδικα βοηθήματα (Πρέζας, 2006).

Εάν παρέλθει άπρακτη η ημερομηνία καταβολής, το χρέος καθίσταται ληξιπρόθεσμο και επιβαρύνεται με προσαυξήσεις εκπρόθεσμης καταβολής. Στο στάδιο αυτό το Δημόσιο δικαιούται να λάβει τα προβλεπόμενα αναγκαστικά, δικαστικά, ασφαλιστικά ή διοικητικά μέτρα σε βάρος του οφειλέτη ή των συνυπεύθυνων προσώπων για την πληρωμή του εσόδου, υπό τον προϋπόθεση ότι θα προηγηθεί η έκδοση και κοινοποίηση της ατομικής ειδοποίησης καταβολής οφειλής - υπερημερίας των άρθρων 7 του Κ.Ε.Δ.Ε. και 47 του Κ.Φ.Δ. Με την εν λόγω ειδοποίηση τάσσεται προθεσμία τριάντα (30) ημερών, προκειμένου ο υπόχρεος να τακτοποιήσει την οφειλή. Εντός του χρονικού αυτού διαστήματος ο οφειλέτης δύναται είτε να αποπληρώσει το χρέος είτε, εάν συντρέχουν λόγοι οικονομικής αδυναμίας, να υποβάλλει ηλεκτρονικά αίτηση για την υπαγωγή του χρέους σε πρόγραμμα ρύθμισης.

Σε περίπτωση που ο φορολογούμενος δεν ανταποκριθεί, η Φορολογική Διοίκηση δικαιούται να προβεί στη λήψη μέτρων σε βάρος του με σκοπό τη διασφάλιση των δημοσίων εσόδων και την ικανοποίηση των απαιτήσεων του Δημοσίου. Τα μέτρα αυτά διακρίνονται σε ασφαλιστικά, διοικητικά, ποινικά και αναγκαστικά (Σ.Ε.Υ.Υ.Ο., 2008).

Τα ασφαλιστικά μέτρα δύναται να ληφθούν από τη Φορολογική Διοίκηση και πριν ακόμη το χρέος να καταστεί ληξιπρόθεσμο, προκειμένου να αποτραπεί επικείμενος κίνδυνος για την είσπραξή του, ήτοι όταν πιθανολογείται κίνδυνος ζημίας για το Δημόσιο (άρθρα 8 Κ.Ε.Δ.Ε και 46 Κ.Φ.Δ.). Τα μέτρα αυτά είναι η συντηρητική

κατάσχεση επί κινητών, ακινήτων ή απαιτήσεων, το ενέχυρο (1209 ΑΚ), η εγγραφή υποθήκης (άρθρο 1262 ΑΚ) και η μη χορήγηση αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας (Φιλίππου, 2012).

Στα διοικητικά μέτρα, τα οποία λαμβάνονται για ληξιπρόθεσμα χρέη, περιλαμβάνονται επίσης η άρνηση χορήγησης αποδεικτικού ενημερότητας, η αφαίρεση των πινακίδων και της άδειας κυκλοφορίας των οχημάτων για οφειλόμενα τέλη κυκλοφορίας και η αναστολή λειτουργίας των καταστημάτων των οφειλετών (Σ.Ε.Υ.Υ.Ο., 2008).

Στα δικαστικά μέτρα, υπό τη μορφή ποινικών κυρώσεων, εντάσσεται η αίτηση ποινικής δίωξης προς τον αρμόδιο εισαγγελέα για το αδίκημα της μη καταβολής των χρεών προς το Δημόσιο κατ' άρθρο 25 του Ν.1882/1990. Μετά την τελευταία τροποποίηση με το άρθρο 8 του Ν.4337/2015 το όριο του αξιοποίνου, ήτοι του κατώτερου ποσού της συνολικής ληξιπρόθεσμης οφειλής άνω του οποίου στοιχειοθετείται το εν λόγω αδίκημα, έχει διαμορφωθεί στις εκατό χιλιάδες (100.000) ευρώ.

Στην κατηγορία αυτή μπορεί να ενταχθεί ως κατασταλακτικό μέτρο και η άσκηση αγωγή διάρρηξης κατ' άρθρο 939 του ΑΚ (άρθρο 49 παρ.3 του Κ.Φ.Δ.), στα πλαίσια της οποίας, εφόσον συντρέχουν οι όροι που τάσσει ο νόμος, ακυρώνεται με δικαστική απόφαση η μεταβίβαση περιουσιακού στοιχείου, προκειμένου αυτό να επανέλθει στην κυριότητα του οφειλέτη, ώστε η Φορολογική Διοίκηση να μπορεί να επιβάλλει κατάσχεση στο καταδολιευτικά απαλλοτριωθέν ακίνητο (ΠΟΛ.1192/2016).

Τα αναγκαστικά μέτρα αποτελούν το πλέον σημαντικό και αποτελεσματικό μέσο, που διαθέτει η Φορολογική Διοίκηση για την επιδίωξη της είσπραξης των ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων του Δημοσίου και από την επιβολή τους συντελείται εκκίνηση της διαδικασίας διοικητικής εκτέλεσης. Τα μέτρα αυτά απαριθμούνται στο άρθρο 9 του Κ.Ε.Δ.Ε. και είναι:

- Η κατάσχεση κινητών και απαιτήσεων στα χέρια του οφειλέτη
- Η κατάσχεση κινητών και απαιτήσεων στα χέρια τρίτου
- Η κατάσχεση ακινήτων

Η επιβολή των αναγκαστικών μέτρων απόκειται στη διακριτική ευχέρεια του αρμόδιου για την είσπραξη της οφειλής Προϊσταμένου της Δ.Ο.Υ. ή του Ελεγκτικού Κέντρου και δύναται να χωρήσει είτε σωρευτικά είτε διαζευκτικά. Σύμφωνα με την υπ' αριθμ.359/2018 απόφαση του Συμβουλίου της Επικρατείας, η κρίση του αρμοδίου οργάνου για τη λήψη των μέτρων διοικητικής εκτέλεσης είναι μεν ελεύθερη, όμως δεν

πρέπει να παραβιάζει την αρχή της χρηστής διοίκησης, κατά την οποία η Διοίκηση οφείλει να απέχει από τη λήψη μέτρων αναγκαστικής είσπραξης, τα οποία δεν είναι αναγκαία ούτε κατάλληλα για την επίτευξη του σκοπού της είσπραξης των εσόδων.

Στο σημείο αυτό δεν θα πρέπει να παραλειφθεί η αναφορά στα έξοδα και δικαιώματα της διοικητικής εκτέλεσης (άρθρα 76-79 Κ.Ε.Δ.Ε), το βάρος καταβολής των οποίων φέρει το Δημόσιο, το οποίο στη συνέχεια έχει το δικαίωμα να τα βεβαιώσει και να τα εισπράξει από τον καθ' ου η εκτέλεση οφειλέτη. Πρόκειται, ενδεικτικά, για έξοδα για τη διενέργεια επιδόσεων από τους δικαστικούς επιμελητές, για την επιβολή αναγκαστικής κατάσχεσης, για την επίσπευση πλειστηριασμού, αμοιβές πραγματογνωμόνων και μαρτύρων, καθώς και άλλες δαπάνες που άπτονται της διαδικασίας της διοικητικής εκτέλεσης (Φιλίππου, 2012).

1.5 Ανακεφαλαίωση

Συνοψίζοντας, η Α.Α.Δ.Ε. και ειδικότερα η Φορολογική Διοίκηση, μέσω των Δ.Ο.Υ. και των Ελεγκτικών Κέντρων της χώρας, επιτελεί προεξάρχοντα ρόλο στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων. Το πλέγμα των νομοθετικών διατάξεων που διατρέχει τη διαδικασία της συλλογής των δημοσίων εσόδων δεν έχει υποστεί σημαντικές τροποποιήσεις, εντούτοις, τα τελευταία χρόνια, οι μέθοδοι, βάσει των οποίων διενεργείται και επιδιώκεται η είσπραξη, έχουν εκσυγχρονιστεί σημαντικά εξαιτίας της υιοθέτησης των πληροφοριακών συστημάτων, τα οποία αναβαθμίζονται διαρκώς και εμπλουτίζονται με νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές όπως παρακάτω θα εκτεθεί αναλυτικά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Τα Πληροφοριακά Συστήματα στη Δημόσια Διοίκηση

2.1 Εισαγωγή

Σύμφωνα με τους Ziemba & Oblak (2014), η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων (εφεξής ΠΣ) είναι ουσιαστικό μέσο, σε ένα ταχέως μεταβαλλόμενο περιβάλλον, για τη βελτίωση των διαδικασιών στη δημόσια διοίκηση. Ωστόσο, για την επιτυχή λειτουργία τους από μια φορολογική αρχή είναι απαραίτητη η σωστή χρήση των ΠΣ από τους αρμόδιους υπαλλήλους (Terpsiadou & Economides, 2009).

Στο κεφάλαιο αυτό εξηγείται η έννοια των ΠΣ, παρατίθενται τα οφέλη που παρέχει η χρήση τους στη Δημόσια Διοίκηση και αναλύονται εν συντομία δύο από τα βασικά ΠΣ που χρησιμοποιούνται από την Α.Α.Δ.Ε.

2.2 Η έννοια της Τεχνολογίας Πληροφορίας και Επικοινωνιών

Η χρήση υπολογιστών και τεχνολογίας έχει γίνει πλέον θεμελιώδης για τη λειτουργία των οργανώσεων, των επιχειρήσεων και της κοινωνίας. Στις μέρες μας, οι πληροφορίες μεταφέρονται με εκπληκτικές ταχύτητες εντός και σε διάφορα δίκτυα επικοινωνίας γνωστά ως δίκτυα Τεχνολογίας Πληροφορίας και Επικοινωνιών (εφεξής ΤΠΕ). Τα δίκτυα αυτά επιτρέπουν τη μεταφορά τεράστιων ποσοτήτων πληροφοριών μέσα σε λίγα δευτερόλεπτα, δίνοντας τη δυνατότητα στην ανθρωπότητα να προχωρήσει με πολλούς τρόπους (Freeman & Hasnaoui, 2010).

Η ΤΠΕ είναι, δηλαδή, ένας εκτεταμένος όρος για την Τεχνολογία Πληροφοριών που τονίζει τον ρόλο των ενοποιημένων επικοινωνιών και την ολοκλήρωση των τηλεπικοινωνιών (τηλεφωνικές γραμμές και ασύρματα σήματα), για τους υπολογιστές καθώς και το απαραίτητο λογισμικό, την αποθήκευση και τα οπτικοακουστικά συστήματα, τα οποία επιτρέπουν σε όλους τους χρήστες να έχουν πρόσβαση, να αποθηκεύουν, να μεταδίδουν και να χειρίζονται πληροφορίες (United Nations, 2003). Ένας άλλος ορισμός για τις ΤΠΕ προέρχεται από την UNESCO (2002), η οποία δηλώνει ότι οι ΤΠΕ είναι «ο συνδυασμός της τεχνολογίας της πληροφορικής με άλλες,

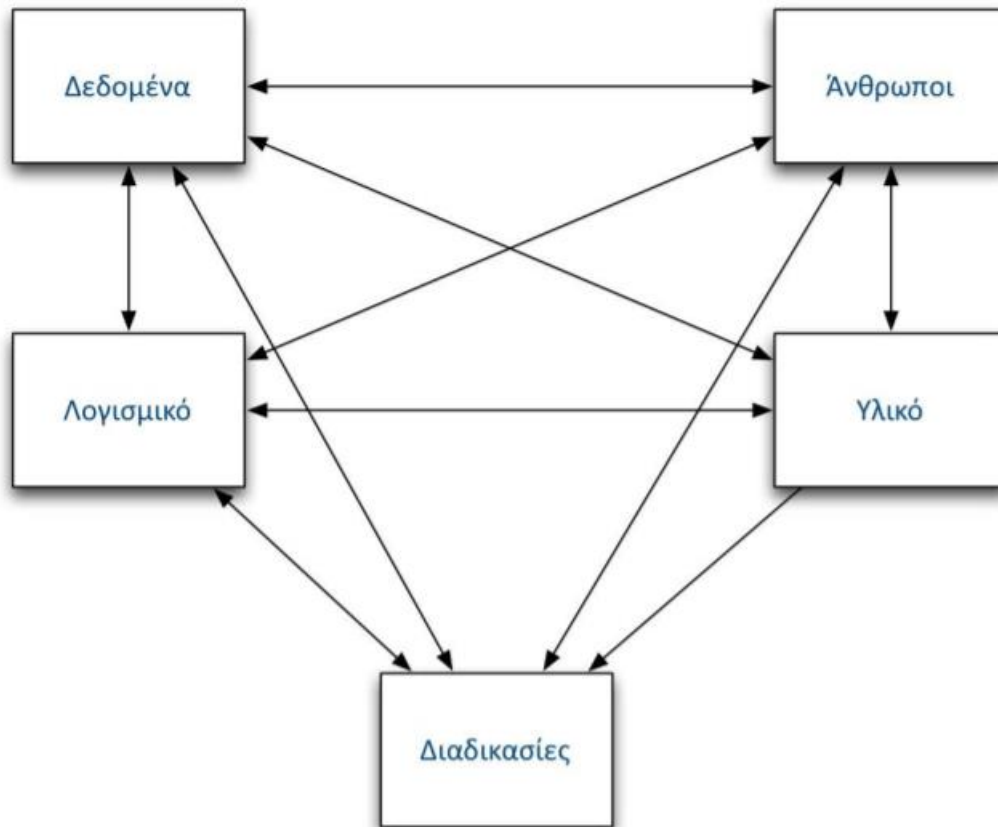
σχετικές τεχνολογίες, συγκεκριμένα με την τεχνολογία της επικοινωνίας» (Freeman & Hasnaoui, 2010).

Ωστόσο, οι ΤΠΕ δεν έχουν καθολικό ορισμό, καθώς οι έννοιες, οι μέθοδοι και οι εφαρμογές που εμπλέκονται στις ΤΠΕ εξελίσσονται συνεχώς σε σχεδόν καθημερινή βάση. Η ευρυχωρία τους καλύπτει οποιοδήποτε προϊόν που αποθηκεύει, ανακτά, χειρίζεται, μεταδίδει ή λαμβάνει πληροφορίες ηλεκτρονικά σε ψηφιακή μορφή π.χ. προσωπικούς υπολογιστές, ψηφιακή τηλεόραση, email και ακόμη και τα σύγχρονα ρομπότ (United Nations Conference on Trade and Development, 2003).

Με την αυξανόμενη παγκόσμια διείσδυση των υπολογιστών και των δικτύων που ενεργοποιούνται από το Διαδίκτυο, υπάρχουν πολλές μελέτες που δείχνουν ότι η υιοθέτηση των ΤΠΕ επηρεάζει θετικά έννοιες όπως η δημιουργία σημαντικών διαφορών στον κόσμο, η οικονομική παραγωγικότητα, η μείωση της φτώχειας και η αειφόρος ανάπτυξη. Συγκεκριμένα στις επιχειρήσεις, οι ΤΠΕ θεωρούνται σημαντικές για τη μείωση του κόστους τους (Freeman & Hasnaoui, 2010).

2.3 Η έννοια των Πληροφοριακών Συστημάτων

Αρκετές από τις βασικές Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών συναντώνται στα περισσότερα σύγχρονα Πληροφοριακά Συστήματα. Ένα Πληροφοριακό Σύστημα είναι μία σύνθετη οντότητα που περιλαμβάνει: α) Μηχανήματα, εγκαταστάσεις, δίκτυα επικοινωνιών, β) Λογισμικό, εφαρμογές, δεδομένα, γ) Προσωπικό, διαδικασίες. Σε έναν πιο αυστηρό ορισμό το Πληροφοριακό Σύστημα θεωρείται ότι είναι ένα οργανωμένο σύνολο που αποτελείται από πέντε στοιχεία: ανθρώπους, λογισμικό, υλικό, διαδικασίες και δεδομένα, τα οποία αλληλεπιδρούν μεταξύ τους και με το περιβάλλον, με σκοπό την παραγωγή και διαχείριση πληροφορίας για την υποστήριξη ανθρώπινων δραστηριοτήτων, στο πλαίσιο ενός οργανισμού (Δρόσος, Βουγιούκας, Καλλίγερος, Κοκολάκης & Σκιάνης, 2015). Με άλλα λόγια, τα ΠΣ είναι σύνολα αλληλένδετων στοιχείων που συλλέγουν ή ανακτούν, επεξεργάζονται, αποθηκεύουν και διανέμουν πληροφορίες για την υποστήριξη της λήψης αποφάσεων, του συντονισμού, του ελέγχου, της ανάλυσης και της οπτικοποίησης (Cordella & Iannacci, 2011). Τα πέντε στοιχεία που συνθέτουν ένα πληροφοριακό σύστημα παρουσιάζονται στην Εικόνα 2.1



Εικόνα 2.1 Τα στοιχεία ενός πληροφοριακού συστήματος

Πηγή: Δρόσος, Βουγιούκας, Καλλίγερος, Κοκολάκης & Σκιάνης, (2015).

Ο βασικός σκοπός οποιουδήποτε συστήματος πληροφοριών είναι να βοηθήσει τους χρήστες του να αποκτήσουν αξία από τις πληροφορίες του συστήματος, ανεξάρτητα από τον τύπο των πληροφοριών που αποθηκεύονται (Otieno, et al., 2013).

2.4 Η εφαρμογή των Πληροφοριακών Συστημάτων στη Δημόσια Διοίκηση

Από την έλευση του υπολογιστή, η Τεχνολογία της Πληροφορίας, υπόσχεται να μεταμορφώσει ριζικά τη Δημόσια Διοίκηση και να προωθήσει την καινοτομία (Rochet, Peignot & Peneranda, 2012).

Ένα ΠΣ της Δημόσιας Διοίκησης ορίζεται συνήθως ως ένα σύστημα πληροφοριών που χρησιμοποιείται στη δημόσια διαχείριση, δηλαδή από οργανισμούς που ανήκουν στον δημόσιο τομέα (Rochet, Peignot & Peneranda, 2012).

Η Δημόσια Διοίκηση έχει κατανοήσει σε μεγάλο βαθμό τη χρήση των ΠΣ ως ένα περαιτέρω βήμα στην αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα σύμφωνα με τις βασικές αρχές της αποδοτικότητας και της εξοικονόμησης κόστους. Πράγματι η βελτίωση της ροής πληροφοριών και της επικοινωνίας μεταξύ κυβερνητικών μονάδων σε διαφορετικά επίπεδα μπορεί να οδηγήσει στην επίτευξη των στόχων, δηλαδή: τον εξορθολογισμό των διαδικασιών, την αύξηση της αποτελεσματικότητας, τη διατήρηση και την ενίσχυση της δημοκρατίας και τη βελτίωση της κρατικής λογοδοσίας και της διαφάνειας. Η χρήση των ΠΣ είναι ουσιαστικό στοιχείο μιας κυβερνητικής στρατηγικής για την επιτυχία σε έναν ταχέως μεταβαλλόμενο κόσμο (Ziemba & Oblak, 2014).

Σύμφωνα με τους Ziemba & Oblak (2014), τα ΠΣ στον δημόσιο τομέα είναι ένα «εργαλείο» για την υποστήριξη της παροχής νέων και καλύτερων κυβερνητικών υπηρεσιών, αυξάνοντας την αποτελεσματικότητα, τη διαφάνεια και βελτιώνοντας την υπευθυνότητα στις διαδικασίες και τη διαχείριση της δημόσιας διοίκησης. Οι ερευνητές Van de Donk & Stellen (1998, όπως αναφέρεται στο Ziemba & Oblak, 2014), επεσήμαναν, εδώ και πολλά χρόνια, ότι τα συστήματα αυτά θεωρούνται ως ενεργοποιητές του εκσυγχρονισμού στη Δημόσια Διοίκηση ή ως έναυσμα για οργανωτικές αλλαγές.

Ωστόσο, υπάρχει και ο αντίλογος, ο οποίος υποστηρίζει ότι σε πολλές περιπτώσεις, τα προγράμματα πληροφορικής δεν αποδίδουν. Στις χειρότερες περιπτώσεις αποτυγχάνουν και ορισμένες φορές ξεπερνούν τον προϋπολογισμό και δεν αποφέρουν τα καλύτερα αποτελέσματα (Rochet, Peignot and Peneranda, 2012).

2.5 Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά συστήματα της Α.Α.Δ.Ε.

Σήμερα οι κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο έχουν επωφεληθεί από τη χρήση της πληροφορικής με πολλούς τρόπους. Λαμβάνοντας υπόψη την επένδυση στην τεχνολογία και τη δυνατότητα μείωσης του λειτουργικού κόστους, είναι ζωτικής σημασίας η αποδοχή ηλεκτρονικών-κυβερνητικών υπηρεσιών τόσο από την άποψη των πολιτών όσο και από τους δημόσιους υπαλλήλους (Terpsiadou & Economides, 2009).

Στην Ελλάδα, το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας προώθησε την ΤΠΕ στον Δημόσιο Τομέα. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ο μετασχηματισμός της οργάνωσης του Δημόσιου Τομέα που χρησιμοποιεί ΤΠΕ, προκειμένου να εξυπηρετήσει καλύτερα τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Η ηλεκτρονική

διακυβέρνηση δεν αφορά μόνο την παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών, αλλά συνιστά νέες τεχνολογικές διαδικασίες που προωθούν την αλληλεπίδραση μεταξύ πολιτών και κυβερνήσεων (Terpsiadou & Economides, 2009).

Συνεπώς, για την επιτυχή λειτουργία της είσπραξης δημοσίων εσόδων είναι απαραίτητη η σωστή χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων των δημόσιων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από τους φορολογικούς υπαλλήλους (Terpsiadou & Economides, 2009).

Η καθολική ψηφιοποίηση των φορολογικών δεδομένων και των οικονομικών συναλλαγών, εκτός της φορολογικής δικαιοσύνης, μπορεί να αξιοποιηθεί με στόχο: (α) την απλοποίηση των διαδικασιών για τους πολίτες, (β) τη μείωση της ζήτησης για παροχή στοιχείων και δικαιολογητικών από τους πολίτες, (γ) την πραγματοποίηση ελέγχων και διασταυρώσεων φορολογικών δηλώσεων και (δ) την υποστήριξη της λήψης αποφάσεων για την άσκηση οικονομικής, αναπτυξιακής και κοινωνικής πολιτικής (Παρασκευάς, 2015).

Τα δυο σημαντικότερα Πληροφοριακά Συστήματα που χρησιμοποιούνται από την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων είναι το TAXIS και το TAXISNET. Τα συστήματα αυτά περιγράφονται στη συνέχεια.

2.5.1 Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας TAXIS

Οι προσπάθειες εκσυγχρονισμού του δημόσιου τομέα που χρησιμοποιούν την Τεχνολογία Πληροφοριών και Επικοινωνιών οδήγησαν στην εφαρμογή μεγάλων Πληροφοριακών Συστημάτων (Terpsiadou & Economides, 2009).

Με αφετηρία το 1990, η Ελλάδα ανέπτυξε μια στρατηγική για να διευκολύνει τη διαθεσιμότητα πληροφοριών και υπηρεσιών του δημόσιου τομέα σε πολίτες και δημόσιους υπαλλήλους. Σε αυτό το πλαίσιο, έγιναν πολλές προσπάθειες σχετικά με τον αυτοματισμό και τον επανασχεδιασμό των δημόσιων υπηρεσιών που χρησιμοποιούν ΤΠΕ. Το κύριο έργο του Υπουργείου Οικονομικών ήταν το TAXIS (TAX Information System) (Terpsiadou & Economides, 2009).

Το TAXIS θεωρήθηκε ως πρότυπο για όλες τις μελλοντικές εφαρμογές στον ελληνικό δημόσιο τομέα. Ο προγραμματισμός και η εφαρμογή του ξεκίνησε το 1993. Μια επιτροπή δημοσίων υπαλλήλων, μεμονωμένοι εμπειρογνώμονες και ιδιωτικές εταιρείες αξιολόγησαν τη διαδικασία είσπραξης των φόρων. Συνήχθη το συμπέρασμα

ότι οι ενέργειες του Υπουργείου ήταν σε μεγάλο βαθμό αποκεντρωμένες προκαλώντας δύσκολη εποπτεία και έλεγχο. Έτσι, έπρεπε να αναπτυχθεί ένα ολοκληρωμένο κεντρικό Πληροφοριακό Σύστημα. Ωστόσο, η ιδέα του κεντρικού ελέγχου επικρίθηκε έντονα. Η παραγωγική λειτουργία του TAXIS ξεκίνησε στη φορολογική υπηρεσία του Μοσχάτου το 1998. Το 2000, το TAXIS κάλυψε όλες τις ελληνικές φορολογικές υπηρεσίες. Το TAXIS στοχεύει στη λειτουργία και στη βελτίωση των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών, στην ορθή εξυπηρέτηση των πολιτών και στην εξάλειψη της φοροδιαφυγής (Terpsiadou & Economides, 2009).

Αντικείμενο του TAXIS είναι να καλύπτει το σύνολο των λειτουργιών φορολογίας όλων των ΔΟΥ 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).

Το TAXIS είναι εγκατεστημένο κεντρικά στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και περιφερειακά στις Δ.Ο.Υ. Η κεντρική βάση περιλαμβάνει το σύνολο των φορολογικών δεδομένων των φορολογουμένων. Τα δεδομένα της Κεντρικής Βάσης Δεδομένων είναι και φυσικά καταναμημένα στις τοπικές Βάσεις Δεδομένων των Δ.Ο.Υ. Αποτελείται από 18 υποσυστήματα, που καλύπτουν όλο το φάσμα του φορολογικού συστήματος (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2013).

2.5.2 Κέντρο Διαλειτουργικότητας του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Το TAXIS έχει τη δυνατότητα να διασυνδέεται με τρίτους φορείς, δημόσιους ή ιδιωτικούς. Μέσω της ηλεκτρονικής διασύνδεσης επιτυγχάνεται αφενός η έγκυρη, άμεση και επικαιροποιημένη διάθεση πληροφοριών μεταξύ των δημοσίων φορέων και αφετέρου οικονομίες κλίμακας μέσω της ορθής επεξεργασίας της πληροφορίας από τον Φορέα που έχει την ευθύνη διαχείρισής της (Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, 2018).

Πιο συγκεκριμένα, η διασύνδεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης πραγματοποιείται μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (εφεξής ΚΕ.Δ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Το ΚΕ.Δ είναι το πληροφοριακό σύστημα

που αναπτύχθηκε από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης. Το ΚΕ.Δ. εξασφαλίζει ένα ενιαίο περιβάλλον (υποδομή) εγκατάστασης και χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών, διαμέσου του οποίου λαμβάνει χώρα η ανταλλαγή επιχειρησιακών δεδομένων που αφορούν σε πολίτες και επιχειρήσεις, μεταξύ του Υπουργείου Οικονομικών και φορέων του Δημόσιου και Ιδιωτικού τομέα. Το ΚΕ.Δ αποτελεί ασφαλή διάταξη ανταλλαγής δεδομένων, η οποία συμμορφώνεται πλήρως με το πλαίσιο Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων, όπως αυτό ορίζεται από το Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας. Οι διαδικτυακές υπηρεσίες διατίθενται στους Φορείς του Δημοσίου και τις επιχειρήσεις, σε εικοσιτετράωρη βάση για επτά ημέρες την εβδομάδα (Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, 2016).

Το ΚΕ.Δ. αποτελείται από:

- το Enterprise Service Bus (ESB), το οποίο αποτελεί μια πλατφόρμα στην οποία εγκαθίστανται διαδικτυακές υπηρεσίες. Το ESB αξιοποιεί ένα πλαίσιο προτύπων και κανόνων για την παροχή υπηρεσιών ασφαλούς ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ συστημάτων και εφαρμογών. Επιπλέον το Enterprise Service Bus αποτελεί αποθετήριο Διαδικτυακών Υπηρεσιών.
- την Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Διαδικτυακών Υπηρεσιών που παρέχει την δυνατότητα υποβολής, ενημέρωσης, τροποποίησης, έγκρισης και ακύρωσης των αιτημάτων των «Φορέων». Μέσω της Εφαρμογής Διαχείρισης Αιτημάτων καταγράφονται τα στοιχεία των πληροφοριακών συστημάτων του Φορέα και δίνεται η δυνατότητα εξουσιοδότησης υπαλλήλων του «Φορέα» για τη διαχείριση των αιτημάτων του.
- τον Κοινό Οδηγό Υλοποίησης Διαδικτυακών Υπηρεσιών, ο οποίος περιλαμβάνει κοινές / οριζόντιες λειτουργίες για όλες τις διαδικτυακές υπηρεσίες και απευθύνεται σε Φορείς, οι οποίοι θέλουν να αναπτύξουν λογισμικό εξυπηρετητή/πελάτη για να χρησιμοποιήσουν τις διαδικτυακές υπηρεσίες του ΚΕ.Δ. Ο Κοινός Οδηγός Υλοποίησης περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, οδηγίες αναφορικά με: την Αυθεντικοποίηση χρηστών, τα Δικαιώματα χρήσης, την Καταγραφή κλήσεων - Ιχνηλασιμότητα, την Ψηφιακή Υπογραφή Μηνύματος, τον Μηχανισμό Διαχείρισης Έκτακτων Συμβάντων, την Προτυποποίηση Ονοματολογίας χειρισμού λαθών, την Προτυποποίηση του wsdl (web service description language, αρχείου περιγραφής διαδικτυακής υπηρεσίας) (Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, 2016).

2.5.3 Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα TAXISNET

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα TAXISNET αφορά την ποιοτική και ποσοτική αναβάθμιση του εναλλακτικού καναλιού εξυπηρέτησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών των πολιτών, για θέματα και πράξεις φορολογικού αντικειμένου μέσω Internet. Βασικός στόχος του TAXISNET, που εφαρμόζει στην πράξη τις απαιτήσεις της νομοθεσίας, είναι η διευκόλυνση των φορολογουμένων πολιτών προκειμένου να ανταπεξέρχονται στις φορολογικές τους υποχρεώσεις κατά το δυνατόν ευκολότερα, γρηγορότερα και ορθότερα, καθώς και η υλοποίηση της ηλεκτρονικής εφορίας, όπου η συντριπτική πλειοψηφία των συναλλαγών του πολίτη με την εφορία θα μπορεί να πραγματοποιηθεί ηλεκτρονικά. Απώτερος στόχος είναι ο αυξημένος βαθμός ηλεκτρονικής αλληλεπίδρασης των πολιτών με το φορολογικό σύστημα, με συνέπεια την εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος για το φορολογούμενο και για το Υπουργείο και την 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. Αποτελείται από 11 υποσυστήματα, που καλύπτουν όλο το φάσμα των διαδικασιών του φορολογικού συστήματος που παρέχονται μέσω διαδικτύου, βάσει του θεσμικού πλαισίου του 2010 (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2013).

Μέσα από το TAXISNET έχει επιτευχθεί η ολοκλήρωση των δεδομένων διαχείρισης χρηστών (identity integration) με χρήση Directory Services (LDAP), αξιοποιώντας ενιαία επιχειρησιακή λογική και βάση δεδομένων στα υποσυστήματα εφαρμογών. Στην πλήρη του ανάπτυξη, το TAXISNET:

- καλύπτει την εμπρόθεσμη ή εκπρόθεσμη υποβολή αρχικών ή συμπληρωματικών τροποποιητικών δηλώσεων που σήμερα υποβάλλονται είτε ηλεκτρονικά είτε στη Δ.Ο.Υ., καθώς και τη χορήγηση των περισσότερων από τα υφιστάμενα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις,
- παρέχει προσωποποιημένες πληροφορίες και υπενθυμίζει στους χρήστες τις φορολογικές τους υποχρεώσεις,

- δίνει στο χρήστη τη δυνατότητα να εξουσιοδοτεί έναν ή περισσότερους λογιστές που θα ενεργούν για λογαριασμό του σε μία ή περισσότερες από τις υπηρεσίες του συστήματος,
- επιτρέπει τη μεταβολή προσωπικών στοιχείων μητρώου ή στοιχείων επιχείρησης, χωρίς να είναι υποχρεωτική η προσέλευση στη ΔΟΥ (Υπουργείο Οικονομικών, 2018).

Σύμφωνα με τον Παρασκευά (2015), το TAXISNET αποτελεί το πρώτο ελληνικό σύστημα ηλεκτρονικών φορολογικών συναλλαγών. Στην αρχική του μορφή, το TAXISNET επέτρεπε την υποβολή δηλώσεων Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ) και δηλώσεων εισοδήματος, και έδινε τη δυνατότητα στο υπουργείο Οικονομικών να ελέγχει ηλεκτρονικά τα περιουσιακά στοιχεία των Ελλήνων φορολογουμένων και τις δημόσιες δαπάνες. Ωστόσο, η χρήση του συστήματος στη φάση αυτή δεν ήταν υποχρεωτική και καθολική για όλους τους φορολογουμένους. Επιπλέον, η διαλειτουργικότητά του με άλλα πληροφοριακά συστήματα φορέων του Δημοσίου ήταν περιορισμένη και δεν υπάκουε σε ένα γενικότερο σχεδιαστικό πλαίσιο. Αυτό είχε συνέπεια να εξακολουθούν να υπάρχουν πολύπλοκες διαδικασίες, αδυναμία συνολικής γνώσης των πραγμάτων από τη Φορολογική Διοίκηση και μεγάλη απώλεια δημόσιων εσόδων, εξαιτίας της φοροδιαφυγής και της φοροαποφυγής. Επιπλέον, ο πολίτης υφίστατο ταλαιπωρία διότι ήταν υποχρεωμένος: (α) στη διαρκή υποβολή στοιχείων και δικαιολογητικών προς τις φορολογικές αρχές, παρ' όλο που αυτά ήταν διαθέσιμα σε άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, και (β) στη διαρκή ενημέρωση, με δική του ευθύνη, πολλαπλών σημείων της Δημόσιας Διοίκησης για τις μεταβολές που τον αφορούσαν.

Η οικονομική κρίση επιτάχυνε τις διαδικασίες για φορολογική μεταρρύθμιση και ενίσχυσε την απαίτηση για ίση μεταχείριση και φορολογική δικαιοσύνη των πολιτών και των επιχειρήσεων χωρίς εξαιρέσεις. Η φοροδιαφυγή και η φοροαποφυγή, μαζί με την εισφοροδιαφυγή, αποτελούν δομικά προβλήματα, τα οποία έπρεπε πλέον να αντιμετωπιστούν ριζικά. Έτσι, το 2010 αποφασίστηκε η μετατροπή του TAXISNET σε ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων, μέσω του εμπλουτισμού του με νέες ψηφιακές υπηρεσίες και δυνατότητες, όπως (Παρασκευάς, 2015):

- επέκταση των ηλεκτρονικών υποβολών δηλώσεων και αιτήσεων φορολογικού και τελωνειακού αντικειμένου,
- επέκταση των ηλεκτρονικών πληρωμών για οποιαδήποτε πληρωμή αφορά το Δημόσιο,

- επέκταση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής παροχής πληροφοριών και επιβεβαίωσης εγκυρότητας στοιχείων, όπως η αυτόματη λήψη ηλεκτρονικής φορολογικής ενημερότητας από όλους τους φορείς του Δημοσίου, καθώς και η επιβεβαίωση στοιχείων εκδιδόμενων τιμολογίων, για την αντιμετώπιση του φαινομένου των πλαστών τιμολογίων,
- δημιουργία ενός ολοκληρωμένου συστήματος καταγραφής και παρακολούθησης των τραπεζικών λογαριασμών επιτηδευματιών και επιχειρήσεων, έτσι ώστε όλες οι συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων να πραγματοποιούνται υποχρεωτικά μέσω τραπεζικών λογαριασμών,
- υλοποίηση ενός ολοκληρωμένου συστήματος καταγραφής και παρακολούθησης των ηλεκτρονικών τιμολογίων,
- υλοποίηση ενός περιβάλλοντος για χρήση της ψηφιακής υπογραφής σε συναλλαγές επαγγελματιών που ενεργούν στο όνομα τρίτων υπόχρεων, νομικών ή φυσικών προσώπων (π.χ. λογιστών, συμβολαιογράφων κ.ά.),
- δημιουργία ενός συστήματος παρακολούθησης της πορείας είσπραξης των ληξιπρόθεσμων οφειλών και ανάπτυξη μηχανισμών για την είσπραξή τους,
- δημιουργία τεχνολογικού πλαισίου και μηχανισμών επικοινωνίας των επιτηδευματιών και των επιχειρήσεων με το υπουργείο Οικονομικών σε πραγματικό χρόνο.

Τα κύρια συγκριτικά πλεονεκτήματα του TAXISNET περιλαμβάνουν (α) την εξάλειψη του χαρτιού και της φυσικής μεταφοράς, (β) τη συνεχή διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, το μειωμένο χρόνο απόκρισης και τη σημαντική μείωση των λαθών, (γ) τη χρήση προδιαγραφών API (από τα αρχικά των λέξεων Application Programming Interface που σημαίνει Διασύνδεση προγραμματισμού εφαρμογών)¹. Ένα βασικό ζήτημα στην ανάπτυξη των υπηρεσιών TAXISNET ήταν η ελαχιστοποίηση πρόσθετων τεχνικών γνώσεων και οικονομικών επενδύσεων για λογαριασμό των τελικών χρηστών. Δεδομένου ότι, σχεδόν, όλες οι εφαρμογές του εκτελούνται από διακομιστή, απαιτείτο μόνο ένας υπολογιστής με δυνατότητα internet και ένα πρόγραμμα περιήγησης (πιθανότατα ήδη διαθέσιμοι στους τελικούς χρήστες) για πρόσβαση σε όλο το φάσμα των υπηρεσιών TAXISNET (Georgiadis, Gouscos & Mentzas, 2001).

Επιπλέον, η άμεση διαθεσιμότητα των υπηρεσιών TAXISNET σε όλους τους χρήστες του Διαδικτύου εξάλειψε την ανάγκη για πρόσθετα κανάλια διανομής. Η

¹ Το API είναι ένα ενδιάμεσο λογισμικό που επιτρέπει την επικοινωνία μεταξύ δύο εφαρμογών. Είναι, δηλαδή, ο φορέας που παραδίδει το αίτημά κάποιου ατόμου στον πάροχο και στη συνέχεια επιστέφει την απάντηση στον αιτούντα.

ευαισθητοποίηση σχετικά με την υπηρεσία προωθείται μέσω των μέσων μαζικής ενημέρωσης, μέσω περιφερειακών και τομεακών εκδηλώσεων καθώς και σε συνεργασία με τοπικές ομάδες σύνδεσης στο Διαδίκτυο (π.χ. εμπορικές ενώσεις ή πανεπιστημιακά τμήματα) (Georgiadis, Gouscos & Mentzas, 2001).

2.6 Οφέλη και προκλήσεις συστημάτων πληροφοριών στη Δημόσια Διοίκηση

Η βασική προϋπόθεση για την εφαρμογή των Π.Σ. στη Δημόσια Διοίκηση είναι η επίτευξη πλεονεκτημάτων. Συγκεκριμένα, η εφαρμογή τους αναφέρεται σε οφέλη που αφορούν στην ποιότητα των παρεχόμενων διοικητικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις. Αυτό συμβαίνει εξαιτίας του γεγονότος ότι η Δημόσια Διοίκηση αξιολογείται ως προς την ανταγωνιστικότητα και την ελκυστικότητα των υπηρεσιών της προς τους πολίτες. Αν και κάθε Δημόσια Διοίκηση είναι μοναδική στις χρηματοοικονομικές και οικονομικές της δραστηριότητες, τα οφέλη και οι προκλήσεις είναι κοινά για όλους (Ziemba & Oblak, 2014).

Τα οφέλη από την εφαρμογή ΠΣ πρέπει να συνδέονται κατά κάποιο τρόπο με τους στόχους των ίδιων των παρεχόμενων κρατικών υπηρεσιών. Αυτά τα οφέλη επιτυγχάνονται τόσο για τους φορολογούμενους που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες, του κράτους όσο και για τις κυβερνητικές μονάδες. Τα οφέλη για τους φορολογούμενους περιλαμβάνουν (1) πρόσβαση σε πληροφορίες, (2) διαδικτυακές υπηρεσίες και (3) πρόσβαση σε έγκαιρες, σχετικές και ακριβείς πληροφορίες. Τα οφέλη για τις κυβερνητικές μονάδες είναι: (1) επανασχεδιασμός διαδικασίας και τυποποίηση, (2) βελτιωμένη πρακτική διαχείρισης έργων, (3) αυστηρή διασφάλιση ποιότητας και (4) αυξημένη υποστήριξη και συμμετοχή από όλα τα επίπεδα προσωπικού. Επιπλέον, ένα έμμεσο όφελος από την εφαρμογή ΠΣ στη Δημόσια Διοίκηση είναι η πεποίθηση ότι θα ενισχύσει το άνοιγμα, τη διαφάνεια και την υπευθυνότητα των δημόσιων διοικήσεων και θα αυξήσει την ευαισθητοποίηση των πολιτών και των επιχειρήσεων σχετικά με τις προσβάσιμες κυβερνητικές υπηρεσίες (Ziemba & Oblak, 2014).

Πολλοί ερευνητές έχουν αναγνωρίσει την ικανοποίηση των χρηστών (δηλαδή των υπαλλήλων της Δημόσιας Διοίκησης) ως καθοριστικό παράγοντα για την επιτυχία των ΠΣ. Στην εργασία τους, οι DeLone και McLean (2003, αναφέρεται στους Decman & Klum, 2015), πρότειναν ότι υψηλότερα επίπεδα ατομικής ικανοποίησης από τη χρήση ΠΣ θα οδηγήσουν σε υψηλότερα επίπεδα πρόθεσης χρήσης, τα οποία στη συνέχεια θα

επηρεάσουν τη χρήση του συστήματος. Οι Hsieh et al. (2012 αναφέρεται στους Decman & Klum, 2015), απέδειξαν ότι η συνολική ικανοποίηση των υπαλλήλων από την επιβαλλόμενη χρήση των ΠΣ έχει θετικό αντίκτυπο στην ποιότητα των εργαζομένων. Έτσι, η απόδοση των ΠΣ, το οργανωτικό περιβάλλον και τα άτομα που χρησιμοποιούν τα ΠΣ είναι καθοριστικής σημασίας. Ο Iivari (2005, αναφέρεται στους Decman & Klum, 2015), έδειξε επίσης ότι η απόδοση των ΠΣ έχει θετική σχέση με την ικανοποίηση του χρήστη.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ζητήματα γνώσης των χρηστών, οι Mahmood et al. (2000, αναφέρεται στους Decman & Klum, 2015), παρατήρησαν ότι οι τελικοί χρήστες ενδέχεται να μην έχουν γνώση λογισμικού και υλικού. Επομένως, απαιτείται επαρκής υποστήριξη μέχρις ότου γίνουν εμφανή τα οφέλη (αύξηση της παραγωγικότητας) από τη χρήση των ΠΣ. Ακόμα κι αν οι υπάλληλοι αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις για τη χρήση των ΠΣ, είναι σημαντικό να διατίθενται στη συνέχεια περισσότερη υποστήριξη μέσω υπηρεσιών υποστήριξης. Ο Chawner (2012, αναφέρεται στους Decman & Klum, 2015), διαπίστωσε ότι ο βαθμός στον οποίο οι προγραμματιστές και το προσωπικό υποστήριξης των ΠΣ ανταποκρίνονται γρήγορα και κατάλληλα, έχει άμεση επιρροή στην ικανοποίηση των τελικών χρηστών.

Η συνεχής κατάρτιση, συνεπώς, είναι μία από τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι χρήστες των ΠΣ, προκειμένου όλες οι ομάδες ενδιαφερόμενων (υπάλληλοι της Δημόσιας Διοίκησης αλλά και πολίτες) να επωφελούνται από ταχύτερες, απλούστερες και πιο αποτελεσματικές υπηρεσίες (Gerton & Mitchell, 2019).

Περαιτέρω με την έλευση της ψηφιοποίησης, εμφανίζεται ένα σημαντικό ζήτημα, αυτό της ασφάλειας, όσον αφορά τον τρόπο διεξαγωγής των διαδικασιών, τη διαχείριση ευαίσθητων δεδομένων και την αποθήκευσή τους. Η πρόκληση για το ζήτημα αυτό είναι διττή: από τη μία πλευρά, να μην επιτραπεί σε αυτούς τους κινδύνους, αν και πραγματικοί, να επιβραδύνουν την προσπάθεια για ψηφιακό μετασχηματισμό και, από την άλλη πλευρά, να προετοιμαστούν κατάλληλα τα συστήματα για την αποτελεσματική αντιμετώπιση τους. Για να γίνει αυτό, είναι απαραίτητη και πάλι η επένδυση στην προετοιμασία και την κατάρτιση του προσωπικού που είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση δεδομένων και την ανάπτυξη και συντήρηση των ΠΣ. Επιπλέον, τα προγράμματα πρέπει να είναι σχεδιασμένα σε προηγμένα λογισμικά έτσι ώστε να διασφαλίζεται υψηλό επίπεδο ασφάλειας στον κυβερνοχώρο των παρεχόμενων υπηρεσιών (Oliveira et al., 2015).

Τέλος, μία από τις πιο σημαντικές προκλήσεις είναι η σωστή ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών που διατίθενται μέσω της ψηφιακής καινοτομίας σε διοικητικές διαδικασίες. Σε γενικές γραμμές, αυτό που είναι θεμελιώδες για αυτές και άλλες καινοτομίες δεν είναι μόνο η εφαρμογή ενός υπερσύγχρονου συστήματος υποδομών, αλλά και η αλλαγή νοοτροπίας που τείνει να εστιάζει περισσότερο στους κινδύνους παρά στα οφέλη της ψηφιοποίησης (Gerton & Mitchell, 2019).

2.7 Ανακεφαλαίωση

Η Δημόσια Διοίκηση καταβάλλει σημαντικές προσπάθειες να αναπτύξει νέες, σύγχρονες υπηρεσίες προς τους πολίτες, οι οποίες 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, με όλες τις συνακόλουθες αρνητικές επιπτώσεις. Στην κατεύθυνση της υλοποίησης των ευρωπαϊκών πολιτικών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το ελληνικό κράτος έχει εισέλθει τα τελευταία χρόνια σε μια πορεία εκσυγχρονισμού των δομών και των υπηρεσιών του, και στοχεύει να εξασφαλίσει ποιοτικές υπηρεσίες στους πολίτες του με τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων. Στον τομέα της Φορολογικής Διοίκησης, πρωταρχικός στρατηγικός στόχος της οποίας είναι η μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων, η υιοθέτηση των σύγχρονων τεχνολογιών και η αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αποσκοπούν στην ταχύτερη και αποτελεσματική είσπραξη των εσόδων του Δημοσίου και στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής, ενώ ταυτόχρονα επιδιώκεται η εξατομικευμένη και εξειδικευμένη εξυπηρέτηση σε πολίτες και επιχειρήσεις, καθώς και η ενίσχυση της εκούσιας συμμόρφωσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Η εφαρμογή των Πληροφοριακών Συστημάτων στην αναγκαστική είσπραξη των δημοσίων εσόδων

3.1 Εισαγωγή

Η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων από τη Φορολογική Διοίκηση επέφερε ριζικές αλλαγές στις μεθόδους αναγκαστικής είσπραξης των δημοσίων εσόδων, με απαρχή την εισαγωγή του Συστήματος TAXIS το έτος 1998, που σηματοδότησε τη μετάβαση από το χειρόγραφο στο ηλεκτρονικό σύστημα είσπραξης. Πριν την υλοποίηση του TAXIS, οι Δ.Ο.Υ. πραγματοποιούσαν τις ενέργειες της είσπραξης και παρακολουθούσαν την πορεία των εσόδων χειρόγραφα, τηρώντας φυσικό αρχείο αλφαβητικά ανά οφειλέτη με τις επονομαζόμενες «Καρτέλες Φορολογουμένων», όπου καταγράφονταν τα στοιχεία των χρεών έκαστου οφειλέτη και τα επιβληθέντα αναγκαστικά μέτρα για την είσπραξή τους. Η διαδικασία αυτή, μέσω της εφαρμογής του TAXIS και μεταγενέστερα του TAXISNET, αυτοματοποιήθηκε, με σκοπό να παράσχει στη Φορολογική Διοίκηση βελτιωμένες ψηφιακές υπηρεσίες, συμβάλλουσες στην ενίσχυση του φοροεισπρακτικού μηχανισμού και την αύξηση της αποτελεσματικότητας της είσπραξης.

Η αλματώδης ανάπτυξη των ψηφιακών υπηρεσιών, από το έτος 2013 και εντεύθεν, έθεσε στην υπηρεσία της Φορολογικής Διοίκησης καινοτόμα και ουσιαδώς αναβαθμισμένα ηλεκτρονικά μέσα, προκειμένου αυτή να επιτελέσει το δυσχερές και περίπλοκο έργο της συλλογής των δημοσίων εσόδων.

Παρακάτω αναλύονται οι σύγχρονες αυτοματοποιημένες ηλεκτρονικές διαδικασίες είσπραξης της Φορολογικής Διοίκησης υπό το πρίσμα του υφιστάμενου νομοθετικού πλαισίου, με παράλληλη περιγραφή των εφαρμοζόμενων κατά το παρελθόν συμβατικών μεθόδων είσπραξης.

3.2 Ηλεκτρονική ρύθμιση τμηματικής καταβολής

Μέχρι και το έτος 2013 για την υπαγωγή των ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων του Δημοσίου σε ρύθμιση τμηματικής καταβολής σε δόσεις ήταν υποχρεωτική η φυσική παρουσία του οφειλέτη στην αρμόδια για την είσπραξη της οφειλής Δ.Ο.Υ. είτε αυτοπροσώπως είτε μέσω εξουσιοδοτημένου προς τούτο προσώπου.

Με την ψήφιση του Ν.4152/2013, που θεσμοθέτησε την πάγια ρύθμιση ληξιπρόθεσμων οφειλών μέσω του διαδικτύου, επιδιώχθηκε, σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην αιτιολογική έκθεση του νόμου αυτού, η αναμόρφωση του υφιστάμενου μέχρι τη στιγμή εκείνη θεσμικού πλαισίου ρυθμίσεων τμηματικής καταβολής των βεβαιωμένων και ληξιπρόθεσμων οφειλών στις Δ.Ο.Υ. με σκοπό τη διαμόρφωση ενός αποτελεσματικού συστήματος ρυθμίσεων τμηματικής καταβολής για την αποπληρωμή των ληξιπρόθεσμων οφειλών, λαμβάνοντας υπόψη τη δυσχερή οικονομική συγκυρία αλλά και την ανάγκη εδραίωσης μιας σύγχρονης αντίληψης φορολογικής συμμόρφωσης. Σκοπός των διατάξεων αυτών ήταν η επιτάχυνση των διαδικασιών είσπραξης ληξιπρόθεσμων οφειλών από τη φορολογική διοίκηση, αλλά και η παροχή κινήτρων για την άμεση και συστηματική εξόφληση των ληξιπρόθεσμων οφειλών.

Η αίτηση για υπαγωγή σε πρόγραμμα νομοθετικής ρύθμισης υποβάλλεται ηλεκτρονικά, μέσω διαδικτυακής εφαρμογής του TAXISNET για όλες τις περιπτώσεις πλην ελαχίστων εξαιρέσεων, που υφίσταται τεχνική αδυναμία διαδικτυακής υποστήριξης, οπότε η αίτηση υποβάλλεται στην αρμόδια για την είσπραξη της οφειλής Δ.Ο.Υ.

Μετά την πάγια ρύθμιση οφειλών του Ν.4152/2013 και τη ρύθμιση με απαλλαγή προσαυξήσεων του Ν.4152/2013, με την έναρξη ισχύος των οποίων καθιερώθηκε η ηλεκτρονική υποβολή της αίτησης ρύθμισης μέσω του διαδικτύου, ακολούθησαν διαδοχικά και μεταγενέστερες νομοθετικές διαδικτυακές ρυθμίσεις για τα χρέη προς τη Φορολογική Διοίκηση. Πρόκειται για τη ρύθμιση οφειλών με απαλλαγή προσαυξήσεων του Ν.4305/2014, τη ρύθμιση οφειλών με απαλλαγή πρόσθετων φόρων και προσαυξήσεων και προαιρετικά προκαταβολή με ισόποση απαλλαγή προσαυξήσεων του Ν.4321/2015, τη ρύθμιση οφειλών του Ν.4611/2019 και τέλος την πάγια ρύθμιση οφειλών του Ν.4152/2013 όπως τροποποιήθηκε με τον Ν.4646/2019 και είναι σήμερα σε ισχύ.

Σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό καθεστώς, στη ρύθμιση υπάγεται υποχρεωτικά το σύνολο των βεβαιωμένων και ληξιπρόθεσμων, έως και την ημερομηνία υποβολής της αίτησης υπαγωγής, οφειλών, που δεν έχουν τακτοποιηθεί κατά νόμιμο τρόπο, ενώ μπορούν να υπαχθούν προαιρετικά, εφόσον το επιλέξει ο φορολογούμενος, και μη ληξιπρόθεσμες οφειλές, καθώς και οφειλές που τελούν σε δικαστική ή διοικητική αναστολή είσπραξης. Απαραίτητη προϋπόθεση για την ένταξη στη ρύθμιση είναι ο αιτών να έχει υποβάλει τις δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος και Φ.Π.Α. της τελευταίας πενταετίας και οι υπόλοιπες οφειλές, οι οποίες δεν υπάγονται στη ρύθμιση, πρέπει να έχουν εξοφληθεί ή τακτοποιηθεί με νόμιμο τρόπο. Ο αριθμός των δόσεων δύναται να διαμορφωθεί από δύο (2) έως σαράντα οκτώ (48), εφόσον πρόκειται για οφειλές απορρέουσες από φόρο κληρονομιάς, από φορολογικό έλεγχο και για μη φορολογικές οφειλές και από δύο (2) έως είκοσι τέσσερις (24) δόσεις για όλες τις υπόλοιπες οφειλές. Για την ενεργοποίηση της ρύθμισης απαιτείται η καταβολή της πρώτης δόσης εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης.

Στην πράξη η διαδικασία υποβολής της αίτησης ρύθμισης και ολοκλήρωσης της ένταξης των χρεών στην ηλεκτρονική ρύθμιση τμηματικής καταβολής περιλαμβάνει τρία στάδια. Μετά την είσοδο στην εφαρμογή με τους κωδικούς πρόσβασης στο TAXISNET, που διαθέτει έκαστος φορολογούμενος, ο οφειλέτης καλείται κατά το πρώτο στάδιο να επιλέξει τις οφειλές που θα ρυθμίσει, υπό τις προϋποθέσεις που τίθενται από τις νομοθετικές διατάξεις. Εν συνεχεία, στο δεύτερο στάδιο επιλέγει τον αριθμό των δόσεων και στο τρίτο στάδιο ο οφειλέτης υποχρεούται να συμπληρώσει μια ηλεκτρονική υπεύθυνη δήλωση σχετικά με το σύνολο των περιουσιακών του στοιχείων, όπως το μηνιαίο εισόδημά του, τις επενδύσεις ή συμμετοχές κάθε μορφής, τους αριθμούς των τραπεζικών του λογαριασμών, μεταφορικά μέσα, καθώς και άλλα στοιχεία που απαιτούνται από τον νόμο. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας ηλεκτρονικής καταχώρισης της αίτησης και την υπαγωγή των χρεών στην απόφαση ρύθμισης εμφανίζονται στον αιτούντα τα στοιχεία της, όπως ο αριθμός των μηνιαίων δόσεων, η ημερομηνία καταβολής της πρώτης δόσης, το ποσό έκαστης δόσης και η Ταυτότητα Ρυθμισμένης Οφειλής (Τ.Ρ.Ο). Η Τ.Ρ.Ο. αποτελεί έναν μοναδικό κωδικό πληρωμής, με τη χρήση του οποίου διενεργείται η καταβολή των δόσεων της ρύθμισης στους φορείς είσπραξης (Τράπεζες, ΕΛΤΑ). Μέσω της διαλειτουργικότητας των τραπεζικών συστημάτων με το TAXIS και το TAXISNET, εντός ολίγων ημερών από

την καταβολή του ποσού της δόσης στην τράπεζα, ενημερώνεται η εικόνα του φορολογουμένου στο σύστημα TAXIS.

Η εφαρμογή της διαδικτυακής ρύθμισης συνέβαλε σημαντικά στη μείωση του αριθμού των φορολογουμένων που προσέρχονται στις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης, αφού αποσοβείται η ανάγκη της φυσικής παρουσίας στη Δ.Ο.Υ. για την υποβολή της αίτησης ρύθμισης, αλλά και την καταβολή των μηναίων δόσεων. Με αυτόν τον τρόπο επιδιώκεται να επιτευχθεί η αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και η βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών.

3.3 Ηλεκτρονική Κατάσχεση εις χείρας των Πιστωτικών Ιδρυμάτων

Η κατάσχεση εις χείρας τρίτου χρησιμοποιείται ευρέως από τη Φορολογική Διοίκηση ως το πλέον αποδοτικό μέτρο αναγκαστικής είσπραξης των δημοσίων εσόδων. Χαρακτηριστική είναι η Έκθεση Απολογισμού της Α.Α.Δ.Ε. όπου αναφέρεται ότι πρόκειται για το αναγκαστικό μέτρο που εμφανίζει τη μεγαλύτερη συχνότητα επιβολής με ποσοστό εμφάνισης 90,7%, κατά το έτος 2019, επί των συνόλου των ληφθέντων από τη Φορολογική Διοίκηση μέτρων αναγκαστικής είσπραξης (Έκθεση Απολογισμού Α.Α.Δ.Ε., 2019).

Η αναγκαστική κατάσχεση εις χείρας τρίτου ρυθμίζεται στα άρθρα 30-34 του Κ.Ε.Δ.Ε. και είναι μέσο διοικητικής εκτέλεσης με αντικείμενο κινητά του οφειλέτη του Δημοσίου που βρίσκονται στα χέρια τρίτου ή χρηματικές απαιτήσεις του οφειλέτη κατά του τρίτου, ακόμη κι αν πρόκειται για απαιτήσεις μέλλουσες ή υπό αίρεση ή προθεσμία. Με την κατάσχεση δημιουργείται τριγωνική σχέση μεταξύ του Δημοσίου, που επιβάλλει την κατάσχεση, του τρίτου, στα χέρια του οποίου βρίσκεται το αντικείμενο της κατάσχεσης και του οφειλέτη του Δημοσίου, κατά του οποίου στρέφεται η διοικητική εκτέλεση. Για την επιβολή της κατάσχεσης εις χείρας τρίτου απαιτείται η κοινοποίηση στον τρίτο κατασχετήριου εγγράφου, η οποία γίνεται με δικαστικό επιμελητή ή με υπάλληλο της Δ.Ο.Υ., χωρίς να αποτελεί προϋπόθεση κύρους του αναγκαστικού μέτρου η κοινοποίηση στον καθ' ου η εκτέλεση οφειλέτη (Φιλίππου, 2012).

Με την υπ' αριθμ.2080/2014 απόφαση του Συμβουλίου της Επικρατείας κρίθηκε ότι η μη κοινοποίηση του κατασχετηρίου στον οφειλέτη δεν είναι αντισυνταγματική και ότι δεν του κοινοποιείται για τον προφανή λόγο ότι, αν αυτός επληροφορείτο την

επικειμένη λήψη του μέτρου, θα έσπευδε να εισπράξει από τον τρίτο τα οφειλόμενα σ' αυτόν χρήματα ή απαιτήσεις ή θα ανελάμβανε τα εις χείρας τρίτου κινητά του, με συνέπεια, βεβαίως, να καθίσταται αδύνατη η εξ αυτών ικανοποίηση της αξιώσεως του Δημοσίου.

Η επιβολή κατάσχεσης χρηματικής απαίτησης εις χείρας τρίτου έχει ως συνέπεια την αναγκαστική εκχώρησή της στο κατασχόν Δημόσιο, το οποίο καθίσταται εκδοχέας της απαίτησης αυτής και ο καθ' ου η κατάσχεση τρίτος λογίζεται οφειλέτης του Δημοσίου, εκτός εάν ο τρίτος αντιταχθεί με αρνητική δήλωσή του. Ο τρίτος οφείλει να προβεί σε δήλωση σχετικά με το εάν οφείλει ή δεν οφείλει τις κατασχεθείσες απαιτήσεις στον οφειλέτη μέσα σε προθεσμία οκτώ (8) ημερών από την επίδοση του κατασχετηρίου. Η δήλωση αυτή γίνεται εγγράφως, με αναφορά, που επιδίδεται με δικαστικό επιμελητή στον Προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ. που επέβαλε την κατάσχεση ή προφορικά στον Ειρηνοδίκη, του τόπου κατοικίας του τρίτου, που συντάσσει έκθεση και τη διαβιβάζει στον Προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ. (Γνωμοδότηση Νομικού Συμβουλίου του Κράτους 254/2016).

Από τα παραπάνω επάγεται ότι για την επιβολή του αναγκαστικού μέτρου της κατάσχεσης εις χείρας τρίτου τηρείται η έγγραφη διαδικασία που περιγράφεται στις διατάξεις του Κ.Ε.Δ.Ε. Εντούτοις η κατάσχεση απαιτήσεων εις χείρας των πιστωτικών ιδρυμάτων διέπεται πλέον από τις ειδικές διατάξεις των άρθρων 30Α και 30Β του Κ.Ε.Δ.Ε., δυνάμει των οποίων θεσμοθετήθηκε σταδιακά η επιβολή αυτής με ηλεκτρονική διαδικασία.

Συγκεκριμένα στο άρθρο 30Α, που προστέθηκε με το άρθρο 67 του Ν.3842/2010, ορίζεται ότι το κατασχετήριο μπορεί να επιδοθεί στο κεντρικό κατάστημα του πιστωτικού ιδρύματος ή σε οποιοδήποτε υποκατάστημά του και ότι με το ίδιο κατασχετήριο μπορεί να επιβάλλεται κατάσχεση κατά περισσότερων οφειλετών. Στην περίπτωση αυτή πρέπει να επισυνάπτεται για έκαστο οφειλέτη πίνακας χρεών. Η δήλωση του πιστωτικού ιδρύματος περί ύπαρξης ή μη διαθέσιμου υπολοίπου στους τραπεζικούς λογαριασμούς γίνεται κοινή για όλους τους οφειλέτες του κατασχετηρίου εντός προθεσμίας οκτώ (8) εργάσιμων ημερών και πρέπει να συνοδεύεται απαραίτητα από παραστατικό κίνησης του τραπεζικού λογαριασμού για διάστημα πέντε (5) τουλάχιστον ημερών πριν την ημερομηνία επίδοσης του κατασχετηρίου και μία ημέρας μετά από αυτήν. Η απόδοση δε των ποσών στην υπηρεσία γίνεται εντός δέκα (10) ημερών από την υποβολή της δήλωσης (ΠΟΛ.1109/2014).

Με το άρθρο 66 του Ν.4170/2013 προστέθηκε το άρθρο 30B στον Κ.Ε.Δ.Ε. με την έναρξη ισχύος του οποίου εισάγεται για πρώτη φορά στον τομέα της είσπραξης το ηλεκτρονικό κατασχετήριο, ήτοι η διενέργεια της διαδικασίας της κατάσχεσης απαιτήσεων εις χείρας των πιστωτικών ιδρυμάτων με ηλεκτρονικά μέσα.

Κατά τη διαδικασία της ηλεκτρονικής κατάσχεσης οι κοινοποιήσεις τόσο του κατασχετηρίου όσο και της δήλωσης του πιστωτικού ιδρύματος, ενεργούνται με ηλεκτρονικά μέσα, δηλαδή 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 καθορίζονται οι λεπτομέρειες της ηλεκτρονικής αυτής διαδικασίας, η οποία βασίζεται στην ηλεκτρονική διασύνδεση μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Α.Α.Δ.Ε., με τη συνδρομή της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων, με τα «Τραπεζικά Συστήματα Πληροφοριών-ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.» και τα «Διατραπεζικά Συστήματα Α.Ε./ΔΙΑΣ Α.Ε.». Η κοινοποίηση του κατασχετηρίου θεωρείται ότι συντελέστηκε κατά την ημερομηνία και ώρα αποστολής της ηλεκτρονικής βεβαίωσης παραλαβής του από το πιστωτικό ίδρυμα, μέσω του διαμετακομιστικού κόμβου που δηλώθηκε από αυτό και η επίδοση της δήλωσης του πιστωτικού ιδρύματος, η οποία αποστέλλεται από αυτό ηλεκτρονικά εντός οκτώ (8) ημερολογιακών ημερών, θεωρείται ότι συντελέστηκε κατά την ημερομηνία και ώρα αποστολής της ηλεκτρονικής βεβαίωσης παραλαβής της, μέσω του διαμετακομιστικού κόμβου που δηλώθηκε από το Ελληνικό Δημόσιο. Στην περίπτωση υποβολής θετικής δήλωσης και ύπαρξης πιστωτικού υπολοίπου, τα κατασχεθέντα ποσά αποδίδονται απευθείας στο Δημόσιο εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών μέσω του Διατραπεζικού Συστήματος ΔΙΑΣ.

Πρέπει να επισημανθεί ότι η διαδικασία της ηλεκτρονικής κατάσχεσης είναι υποχρεωτική για τα όργανα της Φορολογικής Διοίκησης, ενώ η έγγραφη διαδικασία του άρθρου 30^Α του Κ.Ε.Δ.Ε μπορεί να εφαρμόζεται μόνο σε περιπτώσεις που, για λόγους ανωτέρας βίας, αποκλείεται η ηλεκτρονική επικοινωνία. Αντιθέτως η άρση της επιβληθείσας κατάσχεσης εις χείρας των πιστωτικών ιδρυμάτων δεν εντάσσεται στην ηλεκτρονική διαδικασία, αλλά γίνεται μέχρι σήμερα χειρόγραφα.

Η μετάβαση από τη συμβατική έντυπη, στην ηλεκτρονική διαδικασία της αναγκαστικής κατάσχεσης εις χείρας τρίτου, διαφαίνεται ότι αποτελεί σημαντική παράμετρο για την αύξηση της αποδοτικότητας των ενασχολούμενων με την

αναγκαστική είσπραξη υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης και κατ' επέκταση για την επιτάχυνση της είσπραξης των δημοσίων εσόδων, δεδομένου ότι επιφέρει μείωση του απαιτούμενου χρόνου και απλούστευση των ενεργειών της διοικητικής εκτέλεσης. Παράλληλα δε η κοινοποίηση της κατάσχεσης με ηλεκτρονικά μέσα, ήτοι χωρίς ανάθεση της επίδοσης σε δικαστικό επιμελητή, έχει το πλεονέκτημα ότι κατατείνει στη μείωση των δαπανών για την καταβολή εξόδων διοικητικής εκτέλεσης περιορίζοντας την επιβάρυνση του Δημοσίου και του οφειλέτη.

3.4 Σύστημα Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών

Με το άρθρο 62 του Ν.4170/2013, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με το άρθρο 71 του Ν.4446/2016, συστάθηκε το Σύστημα Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών και Λογαριασμών Πληρωμών (εφεξής Σ.Μ.Τ.Λ.) των πιστωτικών ιδρυμάτων της χώρας, με σκοπό τη διευκόλυνση της διαβίβασης των αιτημάτων παροχής πληροφοριών από τις υπηρεσίες που ορίζονται στις διατάξεις, μεταξύ δε αυτών και η Α.Α.Δ.Ε.

Οι λεπτομέρειες εφαρμογής του Σ.Μ.Τ.Λ. καθορίζονται στις ΠΟΛ.1258/2013, ΠΟΛ.1131/2014, ΠΟΛ.1202/2015 και Α.1055/2019 και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα σε αυτές το Σ.Μ.Τ.Λ. αποτελεί ηλεκτρονικό σύστημα που προσφέρει στους χρήστες τη δυνατότητα να εισάγουν και να διαβιβάζουν ηλεκτρονικά αιτήματα παροχής πληροφοριών και στοιχείων από τα πιστωτικά ιδρύματα, σχετικά με φυσικά ή νομικά πρόσωπα, για τα οποία πραγματοποιείται άρση του τραπεζικού απορρήτου. Οι ενέργειες αυτές εκτελούνται μέσω ειδικής δικτυακής εφαρμογής της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Α.Α.Δ.Ε. και προσφέρεται μέσω των υποδομών της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων.

Τα υποβαλλόμενα αιτήματα διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες και αφορούν την ύπαρξη λογαριασμού, τις συναλλαγές συγκεκριμένου λογαριασμού και την παροχή στοιχείων για συγκεκριμένο δανειακό προϊόν. Τα αποτελέσματα των αιτημάτων διαβιβάζονται ηλεκτρονικά μέσω του Σ.Μ.Τ.Λ. και ανώτατος χρόνος διαβίβασης ορίζεται η 12η μεσημβρινή της επομένης εργάσιμης ημέρας από την ημέρα υποβολής του αιτήματος.

Όπως αναφέρεται στην Έκθεση Απολογισμού της Α.Α.Δ.Ε. (2019) η μείωση του πλήθους των κατασχέσεων εις χείρας τρίτων περιόδου 2019 σε σχέση με το 2018 (κατά ποσοστό περίπου 50%), οφείλεται στην αξιοποίηση του Συστήματος Μητρώων

Τραπεζικών Λογαριασμών, με το οποίο πραγματοποιείται αποτελεσματικότερη και πιο στοχευμένη χρήση των ανωτέρω μέτρων αναγκαστικής είσπραξης.

3.5 Δέσμευση χρηματικών απαιτήσεων και επιβολή κατάσχεσης στα χέρια πιστωτικών ιδρυμάτων με ηλεκτρονικά μέσα

Με την παράγραφο 5 του άρθρου 30B του Κ.Ε.Δ.Ε., που προστέθηκε με τον Ν.4336/2015, θεσπίστηκε η δέσμευση χρηματικών απαιτήσεων και η συνακόλουθη επιβολή αναγκαστικής κατάσχεσης στα χέρια πιστωτικών ιδρυμάτων με ηλεκτρονικά μέσα, για οφειλέτες του Δημοσίου με συνολική βασική ληξιπρόθεσμη οφειλή άνω των εβδομήντα χιλιάδων (70.000,00) ευρώ.

Σύμφωνα με τη διαδικασία που καθορίζεται στην απόφαση υπ' αριθμ.Δ.ΕΙΣΠΡ. Β 1156479 ΕΞ 2015 (ΦΕΚ Β' 2745/17-12-2015) του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων, η δέσμευση και η επιβολή της κατάσχεσης διενεργείται σε τρία στάδια:

Κατά το πρώτο στάδιο η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (εφεξής Δ.ΗΛΕ.Δ.) της Α.Α.Δ.Ε. δημιουργεί και διαβιβάζει προς όλα τα πιστωτικά ιδρύματα αναλυτική κατάσταση σε ηλεκτρονική μορφή, που περιλαμβάνει τα στοιχεία φορολογουμένων, ήτοι Α.Φ.Μ., Ένδειξη Φυσικού Προσώπου/μη Φυσικού Προσώπου, Επώνυμο/Επωνυμία, Όνομα, Πατρώνυμο, Μητρώνυμο, Ημερομηνία Γέννησης, Είδος Ταυτότητας, Αριθμός Ταυτότητας, Τίτλος μη Φ.Π., Αριθμός Γενικού Εμπορικού Μητρώου, Ποσό οφειλής.

Εν συνεχεία κάθε πιστωτικό ίδρυμα που παραλαμβάνει της ως άνω κατάσταση οφείλει, εντός δύο ημερολογιακών ημερών, να ελέγχει και να αποστέλλει στη Δ.ΗΛΕ.Δ. απαντητικό αρχείο μόνο με τους οφειλέτες για τους οποίους έχει γίνει η δέσμευση χρηματικών απαιτήσεων και το ύψος αυτών.

Στο τρίτο στάδιο οι απαντήσεις καταχωρούνται αυθημερόν στο Ο.Π.Σ. TAXIS και είναι ευχερώς διαθέσιμες στο Τμήμα Δικαστικού και Νομικής Υποστήριξης των αρμόδιων για την επιδίωξη της είσπραξης υπηρεσιών, προκειμένου αυτές να προβαίνουν άμεσα και στην εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας (πέντε εργάσιμες ημέρες) έκδοση κατασχετηρίων εις χείρας των πιστωτικών ιδρυμάτων, εφόσον συντρέχει περίπτωση. Σε περίπτωση άπρακτης παρέλευσης της προθεσμίας για την επιβολή της κατάσχεσης από τη Φορολογική Διοίκηση, το πιστωτικό ίδρυμα προβαίνει οίκοθεν στην άμεση άρση της επιβληθείσης δέσμευσης.

Η δέσμευση των χρηματικών ποσών δεν εφαρμόζεται:

- για χρηματικά ποσά που εμπίπτουν στα ακατάσχετα σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις,
- για ποσά που καταβάλλονται με χρέωση των τηρούμενων, από τον οφειλέτη, λογαριασμών σε αντίστοιχη πίστωση λογαριασμών του Δημοσίου για την εκπλήρωση φορολογικών ή άλλων υποχρεώσεών του προς αυτό,
- για ποσά που προορίζονται για την έκδοση τραπεζικών επιταγών σε διαταγή Ελληνικού Δημοσίου.

Το μέτρο της δέσμευσης της παραγράφου 5 του άρθρου 30B του Κ.Ε.Δ.Ε. κρίνεται ιδιαίτερα σημαντικό, διότι παρέχει στη Φορολογική Διοίκηση το δικαίωμα να ικανοποιεί τις απαιτήσεις της από τις δεσμευθείσες χρηματικές απαιτήσεις κατά προτεραιότητα, έναντι μεταγενέστερων της δέσμευσης αποκτηθέντων δικαιωμάτων τρίτων, με επίτευξη των προβλεπόμενων διαδικασιών αναγκαστικής εκτέλεσης σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

3.6 Ηλεκτρονικός Πλειστηριασμός

Ο αναγκαστικός πλειστηριασμός των κινητών (άρθρα 19-29 Κ.Ε.Δ.Ε.) και των ακινήτων (άρθρα 40-47) αποτελεί στάδιο της διοικητικής εκτέλεσης, που έπεται της κατάσχεσης της κινητών και ακινήτων, αντίστοιχα, και αποσκοπεί στη ρευστοποίηση των περιουσιακών στοιχείων του οφειλέτη, προκειμένου να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις του Δημοσίου από το εκπλειστηρίασμα.

Στο σημείο αυτό, και προκειμένου να αποσαφηνιστούν τα διαδικαστικά βήματα και η μεθοδολογία της αναγκαστικής είσπραξης, κρίνεται σκόπιμο να περιγραφεί συνοπτικά η ροή της διοικητικής εκτέλεσης μέχρι το στάδιο του αναγκαστικού πλειστηριασμού.

Ειδικότερα, τα όργανα της Φορολογικής Διοίκησης, αφού συλλέξουν τις απαιτούμενες πληροφορίες που συνθέτουν τη φορολογική εικόνα και το προφίλ του οφειλέτη (ποσό και είδος οφειλής, προηγούμενη συμπεριφορά, οικονομική κατάσταση, τυχόν συνυπόχρεα/συνυπεύθυνα πρόσωπα), διενεργούν έρευνα για τον εντοπισμό των περιουσιακών του στοιχείων και των προσόδων του (έλεγχος στο Κτηματολόγιο, έλεγχος δηλώσεων περιουσιακής κατάστασης, δηλώσεων κληρονομιάς, μισθωτηρίων). Εάν διαπιστωθεί ότι ο φορολογούμενος διαθέτει κινητή ή ακίνητη περιουσία, και υπό

την προϋπόθεση ότι παραμένει υπερήμερος ως προς την καταβολή των χρεών, εκδίδεται από τον Προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ. μέσω του Συστήματος TAXIS έγγραφη παραγγελία προς κατάσχεση, η οποία δίδεται προς εκτέλεση σε δικαστικό επιμελητή ή σε υπάλληλο της Δ.Ο.Υ.

Κατά τα οριζόμενα στα άρθρα 10-18 και 35-40 του Κ.Ε.Δ.Ε. το εντεταλμένο όργανο μεταβαίνει στον τόπο της κατάσχεσης και με τη σύμπραξη μάρτυρα επιβάλλει την κατάσχεση συντάσσοντας προς τούτο σχετική έγγραφη έκθεση. Η έκθεση κατάσχεσης επιδίδεται στον καθ' ου η εκτέλεση οφειλέτη και εάν πρόκειται για κατάσχεση κινητών ή ακινήτων επιδίδεται, αντίστοιχα, στον αρμόδιο Ειρηνοδίκη ή στο Υποθηκοφυλακείο ή Κτηματολογικό Γραφείο του τόπου της κατάσχεσης. Η επιβληθείσα κατάσχεση έχει ως συνέπεια τη στέρηση της εξουσίας ελεύθερης διάθεσης του κατασχεθέντος από τον οφειλέτη, η οποία επέρχεται από την ημέρα της επίδοσης προς αυτόν της έκθεσης κατάσχεσης (Φιλίππου, 2012).

Μετά την επιβολή της κατάσχεσης και, εφόσον τα ληξιπρόθεσμα χρέη δεν έχουν διευθετηθεί ούτε έχουν υπαχθεί σε πρόγραμμα τμηματικής καταβολής από τον οφειλέτη του Δημοσίου, ο Προϊστάμενος της Δ.Ο.Υ. ή του Ελεγκτικού Κέντρου δύναται να επισπεύσει αναγκαστικό πλειστηριασμό σε βάρος της κατασχεθείσας περιουσίας, προβαίνοντας είτε ο ίδιος είτε ο εντεταλμένος δικαστικός επιμελητής στην έκδοση προγράμματος πλειστηριασμού τηρουμένων των νομίμων προθεσμιών.

Με τη θέσπιση του Ν.4512/2018 επήλθε σημαντική καινοτομία στο δίκαιο της διοικητικής εκτέλεσης με τη θεσμοθέτηση της διενέργειας των κατά Κ.Ε.Δ.Ε. πλειστηριασμών κινητών και ακινήτων αποκλειστικά με ηλεκτρονικά μέσα. Σύμφωνα με τα άρθρα 404 και 405, που αναθεώρησαν τις σχετικές με τον πλειστηριασμό διατάξεις του Κ.Ε.Δ.Ε., αλλά και με τις παρασχεθείσες οδηγίες της ΠΟΛ.1017/2018, οι πλειστηριασμοί από 01/05/2018 διενεργούνται αποκλειστικά με ηλεκτρονικά μέσα από πιστοποιημένο για τον σκοπό αυτό υπάλληλο πλειστηριασμού μέσω των ηλεκτρονικών συστημάτων πλειστηριασμού (ΗΛ.ΣΥ.ΠΛΕΙΣ.) και μέσω του διαδικτυακού τόπου (www.eauction.gr), η κυριότητα, διοίκηση και διαχείριση των οποίων ανήκει στους κατά τόπους αρμόδιους Συμβολαιογραφικούς Συλλόγους. Για τις ανάγκες της διενέργειας του πλειστηριασμού με ηλεκτρονικά μέσα, στον πλειστηριασμό λαμβάνουν μέρος υποψήφιοι πλειοδότες που έχουν προηγουμένως πιστοποιηθεί στα ηλεκτρονικά συστήματα των πλειστηριασμών κατά τις κείμενες διατάξεις.

Παράλληλα καταργούνται αναχρονιστικές διατυπώσεις δημοσιότητας (όπως τοιχοκόλληση και δημοσίευση σε εφημερίδα), που συνεπάγονται κόστος για το

Δημόσιο και θεσπίζεται η διαδικασία της ηλεκτρονικής δημοσίευσης της περίληψης προγράμματος πλειστηριασμού στην ιστοσελίδα δημοσιεύσεων πλειστηριασμών του Δελτίου Δικαστικών Δημοσιεύσεων του Τομέα Ασφάλισης Νομικών του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (www.deltiotnomik.gr), με επιμέλεια του δικαστικού επιμελητή. Η ανωτέρω διαδικασία γίνεται αδαπάνως για το Δημόσιο, υπό την έννοια της απαλλαγής κόστους καταχώρισης/δημοσίευσης στο ως άνω πληροφοριακό σύστημα. Δέον, ωστόσο, να αναφερθεί ότι η αναγγελία χρεών για τη νόμιμη κατάταξη του Δημοσίου και την ικανοποίηση των απαιτήσεών του από το επιτευχθέν εκπλειστηρίασμα, η οποία δημιουργείται μέσω του TAXIS, δεν κοινοποιείται ηλεκτρονικά προς τον υπάλληλο του πλειστηριασμού, αλλά εξακολουθεί να επιδίδεται με δικαστικό επιμελητή ή υπάλληλο της Δ.Ο.Υ., συντασσομένου προς τούτο εγγράφου αποδεικτικού επίδοσης.

Πρέπει ακόμη να σημειωθεί ότι με τον Ν.4110/2013 και τη σχετικώς εκδοθείσα ΠΟΛ.1210/2014 θεσπίστηκε η ηλεκτρονική δημοσίευση των περιλήψεων των προγραμμάτων πλειστηριασμού, η οποία πραγματοποιείται με ανάρτηση στο δικτυακό τόπο της Α.Α.Δ.Ε. και αφορά σε πλειστηριασμούς που επισπεύδονται σε βάρος οφειλετών με συνολική ληξιπρόθεσμη οφειλή άνω των τριακοσίων χιλιάδων (300.000,00) ευρώ.

Οι παραπάνω ουσιαστικές παρεμβάσεις στη διαδικασία του πλειστηριασμού θεσμοθετήθηκαν προκειμένου να συντείνουν στην αύξηση της αποτελεσματικότητας του φοροεισπρακτικού μηχανισμού, δεδομένου ότι, αφενός μεν με τις ηλεκτρονικές μεθόδους απλοποιείται η πολύπλοκη και χρονοβόρος αυτή διαδικασία, αφετέρου δε, με τον εκσυγχρονισμό των διατυπώσεων δημοσιότητας, παρέχεται η δυνατότητα συμμετοχής περισσότερων πλειοδοτών στον πλειστηριασμό προς αποφυγή ματαίωσής του, αλλά και προς επίτευξη μεγαλύτερου εκπλειστηριάσματος με συνακόλουθο όφελος τόσο για το Δημόσιο όσο και για τον οφειλέτη.

3.7 Ηλεκτρονική δημοσιοποίηση οφειλών προς το Δημόσιο

Με τις διατάξεις του άρθρου 9 του Ν.3943/2011 και τις ΠΟΛ.1185/2011 και ΠΟΛ.1271/2015 εισήχθησαν για πρώτη φορά στην ελληνική έννομη τάξη ρυθμίσεις σχετικές με την ηλεκτρονική δημοσιοποίηση σε δικτυακό τόπο της Α.Α.Δ.Ε. των στοιχείων των συνολικών ληξιπρόθεσμων οφειλών προς το Δημόσιο από κάθε αιτία,

όταν αυτές υπερβαίνουν το ποσό των 150.000,00 ευρώ ανά φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή νομική οντότητα και εφόσον η καταβολή τους καθυστερεί για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο του έτους. Στο ποσό των ανωτέρω οφειλών που δημοσιοποιούνται προστίθενται προσαυξήσεις εκπρόθεσμης καταβολής και λοιπές επιβαρύνσεις, με ημερομηνία υπολογισμού την ημερομηνία άντλησης των στοιχείων.

Η ανάρτηση γίνεται με τα στοιχεία που αντλεί η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Α.Α.Δ.Ε. από τη βάση δεδομένων του Συστήματος TAXIS, όπως ενημερώνονται από τις καθ' ύλην αρμόδιες Δ.Ο.Υ. Παράλληλα στις ανωτέρω νομοθετικές διατάξεις προβλέπονται οι περιπτώσεις των οφειλών που εξαιρούνται από τη δημοσιοποίηση, καθώς και οι προϋποθέσεις και η διαδικασία άρσης ή διόρθωσής της.

Με την υπ' αριθμ.6/21-10-2017 Γνωμοδότηση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, στα πλαίσια εξέτασης της νομιμότητας της ηλεκτρονικής δημοσιοποίησης, κρίθηκε ότι αυτή αποτελεί πρόσφορο μέτρο για την εκπλήρωση των φορολογικών υποχρεώσεων των πολιτών προς το Κράτος και δεν έρχεται σε αντίθεση προς κανόνες υπέρτερης τυπικής ισχύος, οι οποίοι κατοχυρώνουν το δικαίωμα του ατόμου στην προστασία από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

3.8 Ηλεκτρονική διασύνδεση TAXIS με τρίτους φορείς

Βασικό στάδιο της διαδικασίας είσπραξης των ληξιπρόθεσμων οφειλών, που προηγείται της λήψης αναγκαστικών μέτρων, αποτελεί η διενέργεια έρευνας για τη συλλογή και την επεξεργασία πληροφοριών χρήσιμων για τον εντοπισμό του οφειλέτη και τυχόν συνυπεύθυνων προσώπων, τον σχηματισμό της φορολογικής του εικόνας (προφίλ), καθώς και την εξεύρεση των κάθε μορφής περιουσιακών του στοιχείων και απαιτήσεων έναντι τρίτων.

Σημαντική συνδρομή στον τομέα αυτό παρέχει στους υπαλλήλους της Φορολογικής Διοίκησης η διασύνδεση του TAXIS με τρίτους φορείς, δημόσιους ή ιδιωτικούς, το θεσμικό πλαίσιο της οποίας προσδιορίζεται στο άρθρο 15 του Κ.Φ.Δ. Μέσω της ηλεκτρονικής διασύνδεσης επιτυγχάνεται η αυτοματοποιημένη άντληση δεδομένων και στοιχείων και η διενέργεια ηλεκτρονικών διασταυρώσεων, που μπορεί

να αξιοποιηθούν για την έγκαιρη και αποτελεσματική είσπραξη των απαιτήσεων του Δημοσίου.

Οι διασυνδέσεις αυτές πραγματοποιούνται εξαιτίας του Κέντρου Διαλειτουργικότητας. Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας, όπως προαναφέρθηκε, είναι ένα κοινό και ενιαίο κέντρο (υποδομής) εγκατάσταση/χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών, που αναπτύχθηκε από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και παρέχει τη δυνατότητα στους φορείς του Δημοσίου να ανταλλάσσουν επιχειρησιακά δεδομένα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων ή των εφαρμογών τους, συμβάλλοντας έτσι στην έγκυρη, άμεση και επικαιροποιημένη διάθεση πληροφοριών (Υπουργείο Οικονομικών, 2017).

Εκτός από το Σ.Μ.Τ.Λ. και τη διαλειτουργικότητα που έχει αναπτυχθεί για την υλοποίηση του ηλεκτρονικού καταστηρίου και του ηλεκτρονικού πλειστηριασμού, κατά τα προεκτεθέντα, το TAXIS διαλειτουργεί με το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Οχημάτων, που επιτρέπει την άντληση στοιχείων σχετικά με τα οχήματα των φορολογουμένων.

Σημαντικό βήμα, επίσης, αποτέλεσε η ηλεκτρονική διασύνδεση με το Εθνικό Κτηματολόγιο, που επιτρέπει στους υπαλλήλους της Φορολογικής Διοίκησης να εντοπίζουν την ακίνητη περιουσία και τα εμπράγματα δικαιώματα των οφειλετών του Δημοσίου. Η πρόσβαση, ωστόσο, παραμένει περιορισμένη όσον αφορά την παροχή στοιχείων για τα εμπράγματα βάρη επί των ακινήτων και τη χορήγηση των σχετικών πιστοποιητικών και αναμένεται η επέκτασή της μετά και την ένταξη όλων των περιοχών της χώρας στο Κτηματολόγιο.

Επίσης η ηλεκτρονική διασύνδεση έχει επεκταθεί στην αυτοματοποιημένη αναζήτηση πληροφοριών για αλλοδαπούς, που καθιστά εφικτό τον εντοπισμό τους και την αυτόματη ενημέρωση για την άδεια παραμονής τους στην Ελλάδα, καθώς και στην πρόσβαση στο Μητρώο Ταυτοτήτων της Ελληνικής Αστυνομίας.

Ιδιαίτερης σημασίας είναι η διασύνδεση της Α.Α.Δ.Ε. με το Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.), ώστε να υπάρχει αυτόματη ενημέρωση των φορολογικών υπηρεσιών για τις μεταβολές στην κατάσταση κάθε επιχείρησης (έναρξη εργασιών, διακοπή, λήξη, μετοχικές αλλαγές, κλπ).

Επιπρόσθετα, με την πρόσφατη διασύνδεση της Α.Α.Δ.Ε. με τα Ληξιαρχεία των Δήμων και το Μητρώο Πολιτών του Υπουργείου Εσωτερικών, μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, επιτυγχάνεται πλέον η αυτόματη ενημέρωση του Φορολογικού Μητρώου για μεταβολές στην οικογενειακή

κατάσταση των φορολογουμένων (γάμοι, διαζύγια, κ.α.), καθώς και για θανάτους. Ειδικότερα, με την άντληση των στοιχείων των ληξιαρχικών πράξεων θανάτου από το Μητρώο Πολιτών του Υπουργείου Εσωτερικών, καταχωρείται η απώλεια ζωής στα προσωπικά στοιχεία του φορολογούμενου στο Φορολογικό Μητρώο, χωρίς να χρειάζεται πλέον η υποβολή σχετικής δήλωσης μεταβολής στοιχείων στη ΔΟΥ. Επιπλέον, με βάση την ημερομηνία θανάτου, διακόπτονται αυτόματα και οι σχέσεις του θανόντος με άλλα πρόσωπα, που εμφανίζονται στο Φορολογικό Μητρώο της Α.Α.Δ.Ε. και ειδικότερα η τυχόν οικογενειακή σχέση γάμου ή συμφώνου συμβίωσης, καθώς και οι σχέσεις εκπροσώπησης άλλου φορολογούμενου (φυσικού προσώπου, νομικού προσώπου ή νομικής οντότητας) και συμμετοχής σε νομικά πρόσωπα και νομικές οντότητες.

Η διαρκής αναβάθμιση και αξιοποίηση της σύγχρονης τεχνολογίας προς την κατεύθυνση της ψηφιακής διασύνδεσης του πληροφοριακού συστήματος TAXIS με άλλες υπηρεσίες του ευρύτερου δημόσιου τομέα αλλά και με τον ιδιωτικό τομέα, αφενός μεν έχουν ως πρωτεύοντα στόχο την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και την εμπέδωση σχέσης αξιοπιστίας και εμπιστοσύνης του κράτους με τους πολίτες, αφετέρου δε διαφαίνεται ότι συνεπικουρούν το έργο του φοροεισπρακτικού μηχανισμού, καθώς παρέχουν σημαντικά εργαλεία που διευκολύνουν το έργο της είσπραξης.

3.9 Ανακεφαλαίωση

Ανακεφαλαιώνοντας, η εισαγωγή του TAXIS και του TAXISNET στις φορολογικές διαδικασίες της χώρας μετέβαλε ριζικά τη διαδικασία της συλλογής των δημοσίων εσόδων και αποτέλεσε την αφετηρία για τη μετάβαση από το χειρόγραφο στο αυτοματοποιημένο ηλεκτρονικό σύστημα είσπραξης. Από το 2013 έως σήμερα, υπό το πρίσμα της μεγιστοποίησης των εσόδων του Δημοσίου, που αποτελεί έναν από τους πρωταρχικούς στρατηγικούς στόχους της Α.Α.Δ.Ε., τέθηκαν στη διάθεση του φοροεισπρακτικού μηχανισμού σύγχρονες ηλεκτρονικές εφαρμογές, που εμπλουτίζονται και εξελίσσονται διαρκώς, προκειμένου να συμβάλλουν ουσιαστικά στην ενίσχυση της διαδικασίας της είσπραξης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Μεθοδολογία έρευνας

4.1 Σημαντικότητα της έρευνας

Όπως αναπτύχθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο η χρήση των πληροφοριακών συστημάτων είναι ουσιαστικό μέσο, σε ένα ταχέως μεταβαλλόμενο περιβάλλον, για τη βελτίωση των διαδικασιών στη Δημόσια Διοίκηση.

Μέχρι στιγμής, η εφαρμογή και η διαχείριση των πληροφοριακών συστημάτων σε επιχειρηματικούς οργανισμούς αποτελεί προϋπόθεση για την οικονομική αποδοτικότητα, η οποία περιγράφεται εκτενώς στη βιβλιογραφία. Ωστόσο, η εφαρμογή πληροφοριακών συστημάτων στη Δημόσια Διοίκηση δεν διερευνάται επαρκώς και δεν παρουσιάζεται στη βιβλιογραφία. Υπάρχουν κάποιες περιγραφές για τα πληροφοριακά συστήματα, όμως συναντώνται περιορισμένες μελέτες σχετικά με τις εφαρμογές τους και την υποστήριξή τους σε διαδικασίες της Δημόσιας Διοίκησης. Η εμπειρισταωμένη άποψη, επομένως, της αποτελεσματικότητας των συστημάτων αυτών στη Δημόσια Διοίκηση απαιτεί μια ευρεία βάση γνώσεων και πρακτική εμπειρία.

Τα παραπάνω δεδομένα υπογραμμίζουν τη σημαντικότητα της διερεύνησης του θέματος, ειδικά στον τομέα της Φορολογικής Διοίκησης, που έχει ως πρωταρχικό στόχο τη διασφάλιση και τη μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων. Με την παρούσα έρευνα, συνεπώς, καταβλήθηκε προσπάθεια προκειμένου να διερευνηθεί το ζήτημα αυτό πολύπλευρα και, ενδεχομένως, η έρευνα να προλειάνει το έδαφος για μια νέα έρευνα, που θα παράσχει τη δυνατότητα εξαγωγής συγκεντρωτικών αποτελεσμάτων σχετικά με τη συμβολή των πληροφοριακών συστημάτων σε ένα μεγαλύτερο δείγμα και, εν τέλει, να συμπληρώσει προγενέστερες έρευνες, να επικαιροποιήσει ή να διαψεύσει τα μέχρι τώρα ευρήματα.

Τα συμπεράσματα που θα προκύψουν, στην περίπτωση που δείξουν ότι τα πληροφοριακά συστήματα δεν επιτελούν σε ικανοποιητικό βαθμό τον επιδιωκόμενο σκοπό τους, μπορεί να αποτελέσουν το έναυσμα για περαιτέρω βελτιώσεις και μεταρρυθμίσεις. Η διαδικασία αυτή θα εξυπηρετήσει τη Δημόσια Διοίκηση στο σύνολό της, γιατί θα την τροφοδοτήσει με νέα δεδομένα, που στόχο θα έχουν τη

βελτιστοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων για την παροχή αποδοτικότερων υπηρεσιών.

4.2 Σκοπός και Ερευνητικές υποθέσεις

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να διερευνήσει σε ποιο βαθμό τα πληροφοριακά συστήματα της Φορολογικής Διοίκησης επιτυγχάνουν αποτελεσματικά την είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

Ο προσδιορισμός του θέματος οδηγεί στη διατύπωση των ερευνητικών υποθέσεων ως εξής:

- Η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων συμβάλλει στην απλοποίηση και την επιτάχυνση των διαδικασιών και στην ποιοτική αναβάθμιση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες.
- Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών καθιστά αποδοτική την επιβολή των αναγκαστικών μέτρων και επιφέρει αποτελεσματικότητα και ταχύτητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων από τη Φορολογική Διοίκηση.
- Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διασύνδεσης της Φορολογικής Διοίκησης με τρίτους φορείς είναι σημαντική και η επέκτασή της θα βελτιώσει περαιτέρω την αποδοτικότητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων.
- Η διενέργεια στοχευμένων και αποτελεσματικών ενεργειών είσπραξης, μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών, ενισχύει τη φορολογική συμμόρφωση και δημιουργεί στους φορολογουμένους κλίμα εμπιστοσύνης για ισότιμη μεταχείριση και εμπέδωση φορολογικής δικαιοσύνης.
- Τα ηλεκτρονικά μέσα είσπραξης συνεπάγονται μείωση των δαπανών του Δημοσίου για τη διενέργεια των πράξεων διοικητικής εκτέλεσης.
- Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές της είσπραξης είναι εύκολες στη χρήση και οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό τους.
- Η επιμόρφωση των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων είσπραξης, καθώς και η απαιτούμενη υλικοτεχνική υποδομή θεωρούνται απαραίτητες και παρέχονται σε επαρκή βαθμό.
- Ποιοι επιμέρους δημογραφικοί παράγοντες (φύλο, ηλικία, εκπαιδευτικό επίπεδο κλπ) μπορεί να σχετίζονται με τις απόψεις των ερωτώμενων.

4.3 Μεθοδολογία έρευνας

4.3.1 Επιλογή μεθόδου και ερευνητικό εργαλείο

Η πρωτογενής έρευνα που διεξήχθη είναι ποσοτική και βασίζεται στη συγκέντρωση πληροφοριών, που προκύπτουν από μετρήσεις δεδομένων (με τη μορφή ποιοτικών μεταβλητών) και στην ανάλυση τους με στατιστικές τεχνικές (Παππάς, 2002).

Από τα πιο συνηθισμένα εργαλεία στην ποσοτική έρευνα για τη συλλογή πληροφοριών, οι οποίες δεν είναι άμεσα παρατηρήσιμες, είναι τα ερωτηματολόγια με ερωτήσεις κλειστού τύπου. Οι κλίμακες μέτρησης που χρησιμοποιήθηκαν στις απαντήσεις των ποιοτικών μεταβλητών είναι η ονομαστική και η τακτική κλίμακα. Στην ονομαστική κλίμακα η κατάταξη πραγματοποιείται σε ισοδύναμες και οπωσδήποτε αμοιβαία αποκλειόμενες κατηγορίες (όπως για παράδειγμα το φύλο) ενώ στην τακτική κλίμακα, η κατάταξη πραγματοποιείται σε ισοδύναμες αλλά και διατεταγμένες μεταξύ τους κατηγορίες (Gall, Borg and Gall, 2014).

Πιο συγκεκριμένα, το παρόν ερωτηματολόγιο διαμορφώθηκε χρησιμοποιώντας πενταβάθμια κλίμακα Likert και τα ερευνητικά ερωτήματα έχουν τη μορφή καταφατικών προτάσεων. Αποτελείται από 22 ερωτήσεις και χωρίζεται σε 3 μέρη. Το πρώτο μέρος περιέχει 4 ερωτήσεις που αφορούν στα Δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτώμενων, το δεύτερο μέρος περιέχει 2 ερωτήσεις που αφορούν Λοιπά στοιχεία των ερωτώμενων και τέλος το τρίτο μέρος περιέχει 16 ερωτήσεις που αφορούν τις Απόψεις των ερωτώμενων για την αποτελεσματικότητα των Πληροφοριακών Συστημάτων.

4.3.2 Μέθοδος δειγματοληψίας και συμμετέχοντες στην έρευνα

Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν υπάλληλοι των Δ.Ο.Υ., που υπηρετούν στο Δικαστικό Τμήμα και στο Τμήμα Εσόδων, καθώς και υπάλληλοι των Ειδικών Αποκεντρωμένων Υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης (ΚΕ.ΦΟ.ΜΕ.Π., Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ., Κ.Ε.ΟΦ. και Ε.Μ.ΕΙΣ.), οι οποίοι, στο σύνολό τους, είναι επιφορτισμένοι με την αναγκαστική είσπραξη των ληξιπρόθεσμων χρεών. Το δείγμα επιλέχθηκε με βάση το κριτήριο ότι οι ως άνω υπάλληλοι, ως στελέχη του φοροεισπρακτικού μηχανισμού της χώρας, διαθέτουν εμπειρία και γνωρίζουν τις ακολουθούμενες διαδικασίες, δεδομένου ότι στα πλαίσια άσκησης των καθηκόντων τους εφαρμόζουν

καθημερινά τις ηλεκτρονικές μεθόδους είσπραξης. Η καταγραφή των απόψεών τους, συνεπώς, κρίθηκε ότι θα συμβάλει στην εξαγωγή ασφαλών και ολοκληρωμένων συμπερασμάτων, που θα επιτρέψουν την προσέγγιση της υφιστάμενης κατάστασης, προκειμένου εν συνεχεία να διατυπωθούν εφικτές και υλοποιήσιμες προτάσεις με βάση τα ευρήματα της έρευνας.

Η διαδικασία επιλογής του δείγματος, δηλαδή, η δειγματοληψία από έναν καθορισμένο πληθυσμό, έγινε με τρόπο ώστε να διασφαλιστεί η αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος, όπως ακριβώς ορίζει η επιστημονική έρευνα. Για να είναι αντιπροσωπευτικό επομένως το δείγμα, πραγματοποιήθηκε απλή τυχαία δειγματοληψία², μέσω κλήρωσης. Πιο συγκεκριμένα, μέσω κλήρωσης επιλέχθηκαν δεκαπέντε (15) Δ.Ο.Υ. της χώρας, από τις εξήντα μία (61) που διαθέτουν Δικαστικό Τμήμα και τρία (3) Ελεγκτικά Κέντρα και στη συνέχεια ενημερώθηκαν οι αντίστοιχοι Προϊστάμενοι. Αφού έδωσαν τη συγκατάθεσή τους για την έρευνα, τους απεστάλη το ερωτηματολόγιο σε ηλεκτρονική και σε έντυπη μορφή, προκειμένου να το προωθήσουν στους υπαλλήλους των Τμημάτων Δικαστικού και Εσόδων. Η διαδικασία αυτή πραγματοποιήθηκε κατά τους μήνες Οκτώβριο και Νοέμβριο του έτους 2020.

4.3.3 Πιλοτική έρευνα

Πριν την αποστολή του ερωτηματολογίου για την κυρίως μελέτη, πραγματοποιήθηκε πιλοτική έρευνα, προκειμένου να διαπιστωθεί η ευκολία κατανόησής του και να εντοπιστούν πιθανά λάθη του. Αυτό το στάδιο είναι πολύ σημαντικό, γιατί βοηθάει τον ερευνητή να προβεί στις απαραίτητες διορθώσεις, όταν διαπιστωθούν λάθη ή απροσεξίες (Gall, Borg and Gall, 2014). Μετά το πέρας της πιλοτικής έρευνας και τις διορθώσεις που προέκυψαν, οριστικοποιήθηκε το τελικό ερωτηματολόγιο, το οποίο συνοδεύτηκε από μία ενημερωτική επιστολή της ερευνήτριας.

² Ένα απλό τυχαίο δείγμα είναι μια ομάδα ατόμων που έχουν επιλεγεί με μια διαδικασία στην οποία όλα τα άτομα έχουν ίση και ανεξάρτητη πιθανότητα να επιλεγούν ως μέλη του δείγματος (Gall, Borg & Gall, 2014).

4.4 Στατιστική επεξεργασία στοιχείων

Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν από τα ερωτηματολόγια κωδικοποιήθηκαν και, μέσω του στατιστικού πακέτου SPSS, πραγματοποιήθηκε ανάλυση και ερμηνεία των αποτελεσμάτων.

Η ανάλυση έγινε με τη βοήθεια Περιγραφικής και Επαγωγικής Στατιστικής. Στην πρώτη περίπτωση παρουσιάζονται πίνακες συχνοτήτων και διαγράμματα, ενώ στη δεύτερη παρουσιάζονται πίνακες συνάφειας και έλεγχος ανεξαρτησίας μεταξύ των μεταβλητών. Ο πίνακας συνάφειας είναι ένας δισδιάστατος πίνακας, που στο εσωτερικό του παρατίθενται οι συχνότητες που αντιστοιχούν σε όλους τους συνδυασμούς των κατηγοριών των δύο μεταβλητών. Ακολούθως ο έλεγχος ανεξαρτησίας, δηλαδή η ύπαρξη στατιστικής σχέσης, ανιχνεύεται με τον έλεγχο χ^2 (Chi Square test), ο οποίος αποτελεί επαγωγικό έλεγχο μέσω του οποίου ελέγχεται η υπόθεση ότι οι δύο μεταβλητές του πίνακα συνάφειας είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους (δηλαδή ότι μεταβολές στις τιμές της μιας δεν προκαλούν μεταβολές στις τιμές της άλλης) (Χαλικιάς, Μανωλέσσου & Λάλου, 2015).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Αποτελέσματα Έρευνας

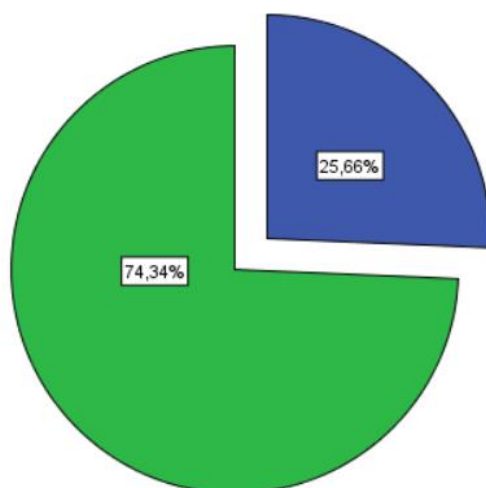
5.1 Περιγραφική Στατιστική

Η στατιστική ανάλυση αρχίζει με την Περιγραφική Στατιστική, όπου για κάθε ερώτηση παρατίθεται ο σχετικός πίνακας συχνοτήτων με τα αντίστοιχα ποσοστά και το αντίστοιχο γράφημα.

Αρχικά, οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να δηλώσουν το Φύλο τους. Όπως προκύπτει από τις απαντήσεις, το 25,7%, δηλαδή 39 άτομα ήταν Άνδρες και το 74,3%, δηλαδή 113 άτομα, ήταν Γυναίκες. Ακολουθεί ο αντίστοιχος πίνακας και το σχετικό γράφημα.

Πίνακας 5.1
Φύλο

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Άνδρας	39	25,7	25,7	25,7
Valid Γυναίκα	113	74,3	74,3	100,0
Total	152	100,0	100,0	

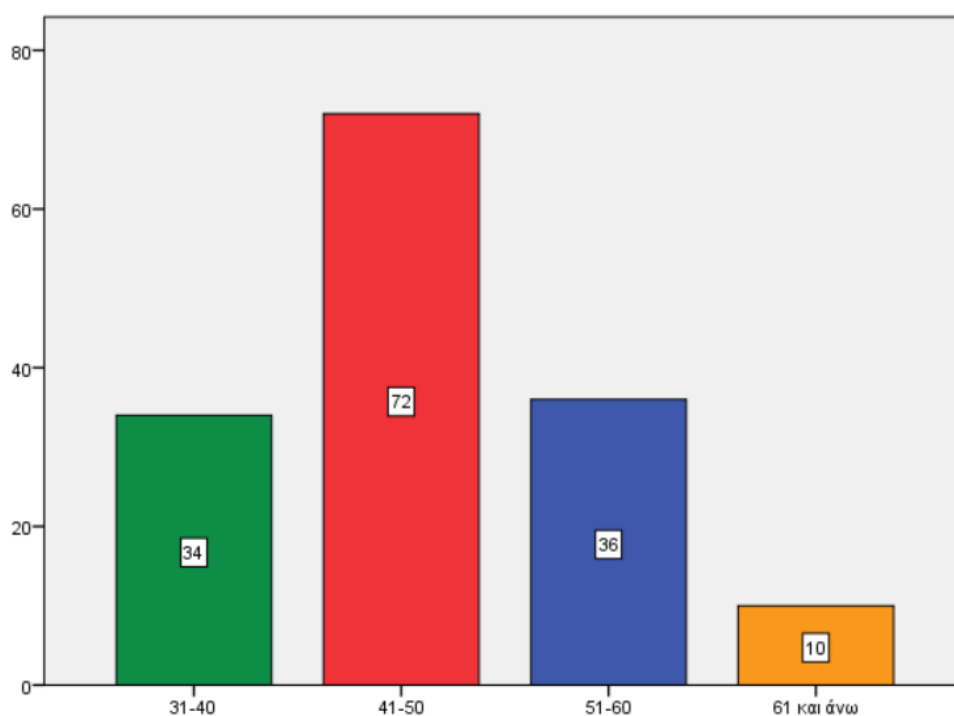


Γράφημα 5.1
Φύλο

Στη συνέχεια οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να δηλώσουν την Ηλικία τους. Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα, το 22,4%, ήτοι 34 άτομα είναι ηλικίας 31-40 ετών, το 47,4%, δηλαδή 72 άτομα, είναι ηλικίας 41-50 ετών, το 23,7%, δηλαδή 36 άτομα, είναι ηλικίας 51-60 ετών και τέλος το 6,6%, δηλαδή 10 άτομα, είναι 61 ετών και άνω. Ακολουθεί ο αντίστοιχος πίνακας και το σχετικό γράφημα.

Πίνακας 5.2
Ηλικία

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 31-40	34	22,4	22,4	22,4
41-50	72	47,4	47,4	69,7
51-60	36	23,7	23,7	93,4
61 και άνω	10	6,6	6,6	100,0
Total	152	100,0	100,0	



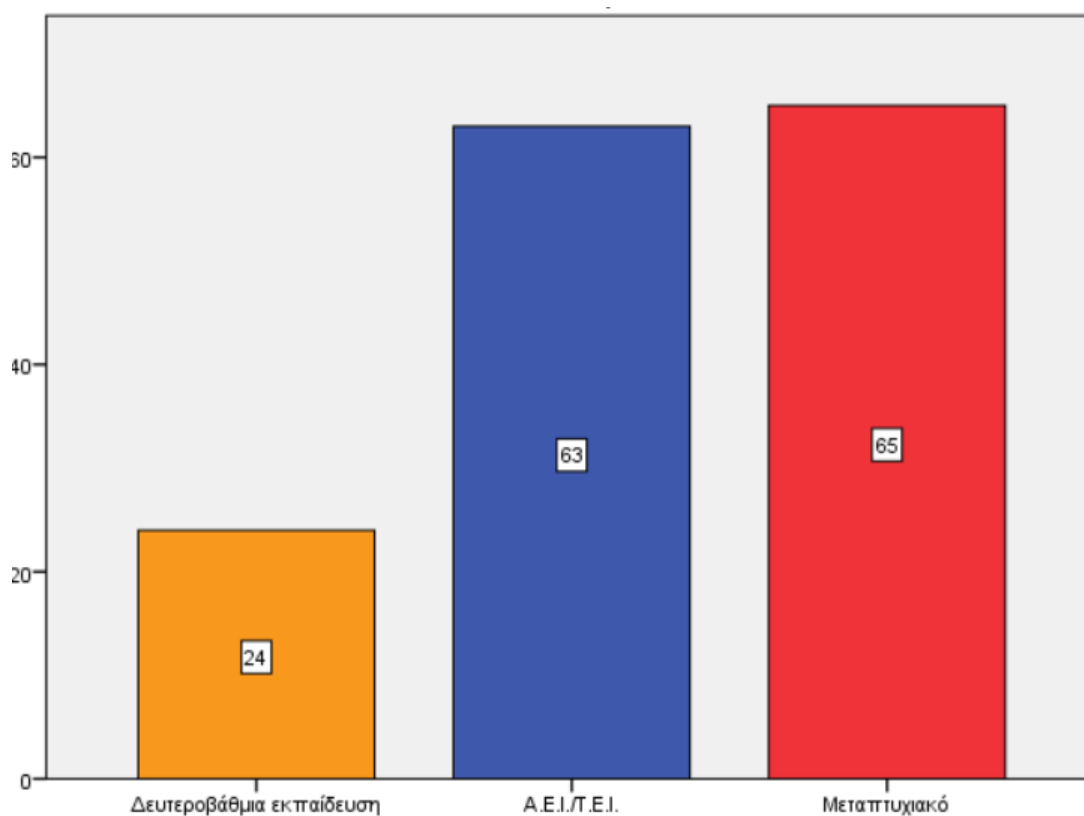
Γράφημα 5.2
Ηλικία

Στην επόμενη ερώτηση οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να δηλώσουν την Εκπαίδευσή τους. Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα το 15,8%, δηλαδή 24 άτομα, έχουν Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, το 41,4%, δηλαδή 63 άτομα, έχουν φοιτήσει στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (Α.Ε.Ι./Τ.Ε.Ι.) και τέλος το 42,8%, δηλαδή 65 άτομα, είναι

κάτοχοι Μεταπτυχιακού τίτλου. Ακολουθεί ο αντίστοιχος πίνακας και το σχετικό γράφημα.

Πίνακας 5.3
Εκπαίδευση

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	24	15,8	15,8	15,8
Valid A.E.I./T.E.I.	63	41,4	41,4	57,2
Μεταπτυχιακό	65	42,8	42,8	100,0
Total	152	100,0	100,0	

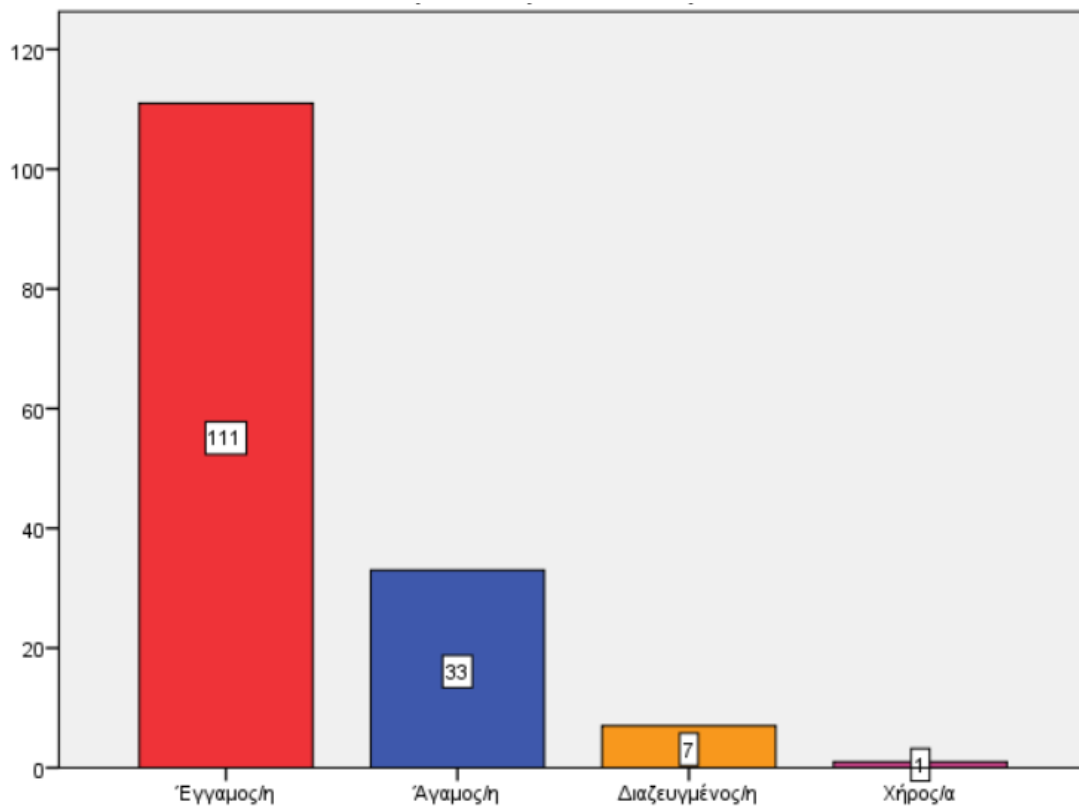


Γράφημα 5.3
Εκπαίδευση

Η επόμενη ερώτηση αφορά την Οικογενειακή κατάσταση των ερωτώμενων. Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα το 73% των ερωτηθέντων, δηλαδή 111 άτομα είναι Έγγαμοι, το 21,7%, δηλαδή 33 άτομα είναι Άγαμοι, το 4,6%, δηλαδή 7 άτομα, είναι Διαζευγμένοι και τέλος, το 0,7%, δηλαδή 1 άτομο έχει χάσει το σύζυγο του/της. Ακολουθεί ο αντίστοιχος πίνακας και το σχετικό γράφημα.

Πίνακας 5.4
Οικογενειακή Κατάσταση

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Έγγαμος/η	111	73,0	73,0	73,0
Άγαμος/η	33	21,7	21,7	94,7
Valid Διαζευγμένος/η	7	4,6	4,6	99,3
Χήρος/α	1	,7	,7	100,0
Total	152	100,0	100,0	

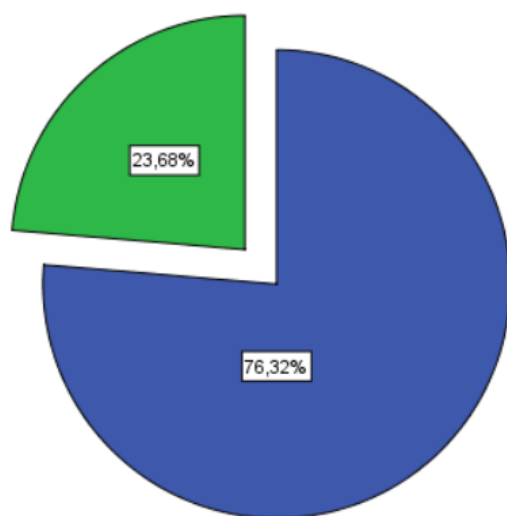


Γράφημα 5.4
Οικογενειακή Κατάσταση

Στην επόμενη ερώτηση οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να δηλώσουν τη θέση εργασίας τους. Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα το 76,3%, δηλαδή 116 άτομα, είναι υπάλληλοι της Δ.Ο.Υ. και το 23,7%, δηλαδή 36 άτομα, είναι υπάλληλοι Ελεγκτικού Κέντρου. Ακολουθεί ο αντίστοιχος πίνακας και το σχετικό γράφημα.

Πίνακας 5.5
Θέση Εργασίας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Υπάλληλος Δ.Ο.Υ.	116	76,3	76,3	76,3
Valid Υπάλληλος Ελεγκτικού Κέντρου	36	23,7	23,7	100,0
Total	152	100,0	100,0	

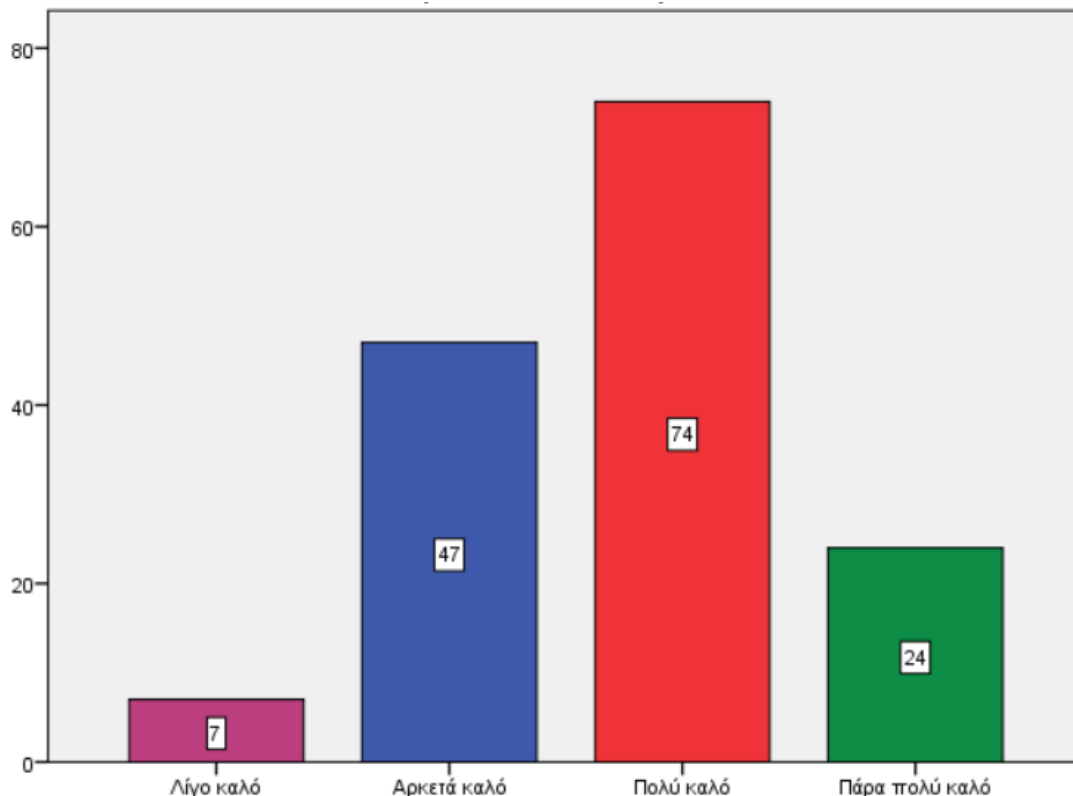


Γράφημα 5.5
Θέση Εργασίας

Στη συνέχεια οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να δηλώσουν το Επίπεδο γνώσεών τους στους Υπολογιστές. Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα το 4,6%, δηλαδή 7 άτομα, έχουν Λίγη γνώση στους υπολογιστές, το 30,9%, δηλαδή 47 άτομα, έχουν Αρκετά καλό επίπεδο γνώσεων, το 48,7%, δηλαδή 74 άτομα, έχουν Πολύ καλή γνώση και τέλος το 15,8%, δηλαδή 24 άτομα, έχουν Πάρα πολύ καλό επίπεδο γνώσεων. Ακολουθεί ο αντίστοιχος πίνακας και το σχετικό γράφημα.

Πίνακας 5.6
Επίπεδο γνώσεων Υπολογιστών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Λίγο καλό	7	4,6	4,6	4,6
Αρκετά καλό	47	30,9	30,9	35,5
Πολύ καλό	74	48,7	48,7	84,2
Πάρα πολύ καλό	24	15,8	15,8	100,0
Total	152	100,0	100,0	

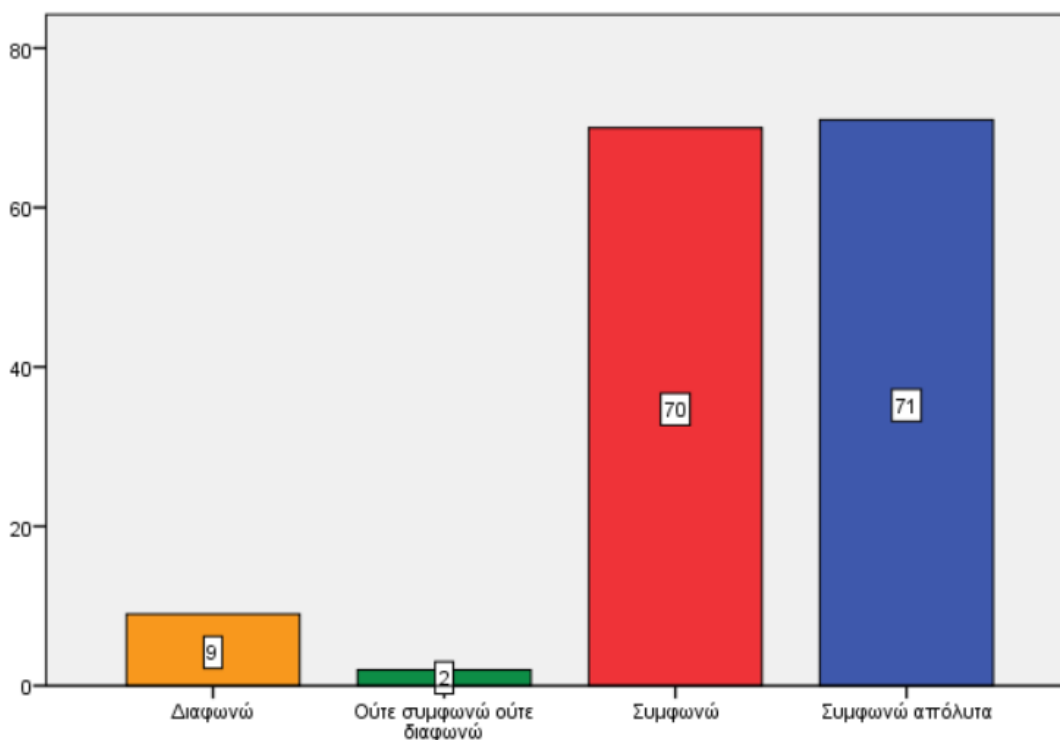


Γράφημα 5.6
Επίπεδο γνώσεων Υπολογιστών

Η επόμενη ερώτηση αφορά την άποψη των ερωτώμενων στην πρόταση «Η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων και των σύγχρονων ηλεκτρονικών εφαρμογών συμβάλλει στην απλοποίηση και στην επιτάχυνση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων». Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα το 5,9%, δηλαδή 9 άτομα, δήλωσαν ότι Διαφωνούν, το 1,3%, δηλαδή 2 άτομα, είναι Ουδέτεροι, το 46,1%, δηλαδή 70 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν και τέλος το 46,7%, δηλαδή 71 άτομα, δηλώσαν ότι Συμφωνούν Απόλυτα. Ακολουθεί ο αντίστοιχος πίνακας και το σχετικό γράφημα.

Πίνακας 5.7
Τα ΠΣ οδηγούν στην απλοποίηση και επιτάχυνση της είσπραξης των δημοσίων εσόδων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ	9	5,9	5,9	5,9
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	2	1,3	1,3	7,2
Συμφωνώ	70	46,1	46,1	53,3
Συμφωνώ απόλυτα	71	46,7	46,7	100,0
Total	152	100,0	100,0	



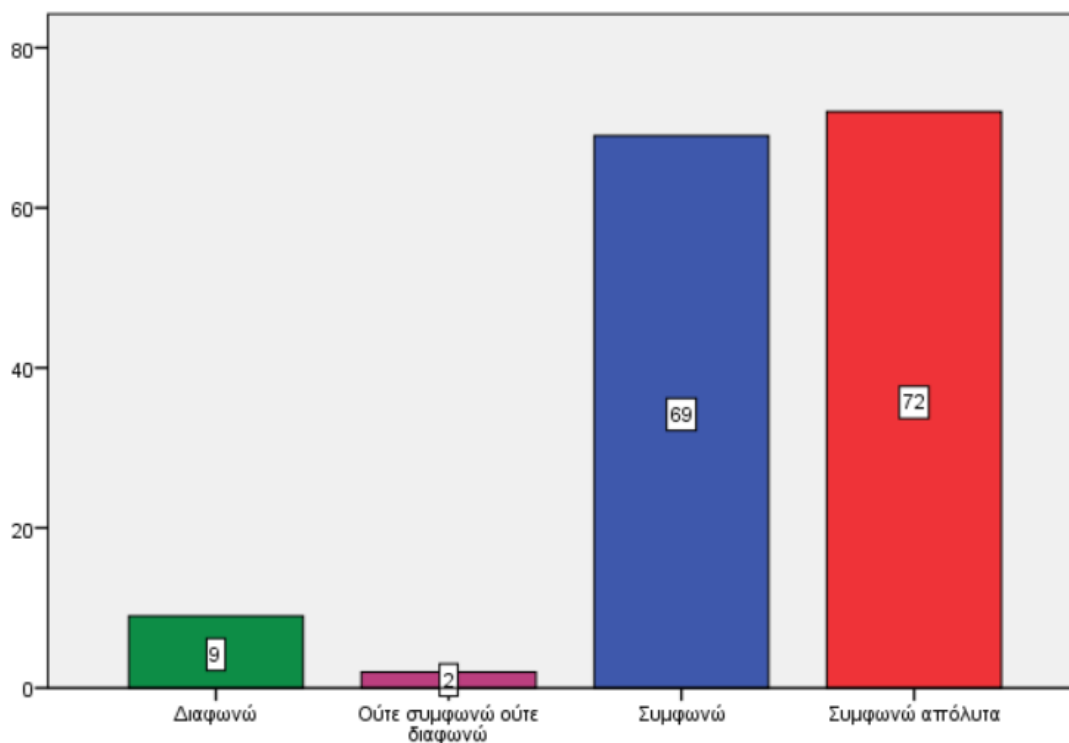
Γράφημα 5.7
Τα ΠΣ οδηγούν στην απλοποίηση και επιτάχυνση της είσπραξης των δημοσίων εσόδων

Η επόμενη ερώτηση αφορά την άποψη των ερωτώμενων στην πρόταση «Η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων και των ηλεκτρονικών εφαρμογών αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες». Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα το 5,9%, δηλαδή 9 άτομα, δήλωσαν ότι Διαφωνούν, το 1,3%, δηλαδή 2 άτομα, είναι Ουδέτεροι, το 45,4%, δηλαδή

69 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν και τέλος το 47,4%, δηλαδή 69 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν Απόλυτα. Ακολουθεί ο αντίστοιχος πίνακας και το σχετικό γράφημα.

Πίνακας 5.8
Τα ΠΣ αναβαθμίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ	9	5,9	5,9	5,9
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	2	1,3	1,3	7,2
Valid Συμφωνώ	69	45,4	45,4	52,6
Συμφωνώ απόλυτα	72	47,4	47,4	100,0
Total	152	100,0	100,0	



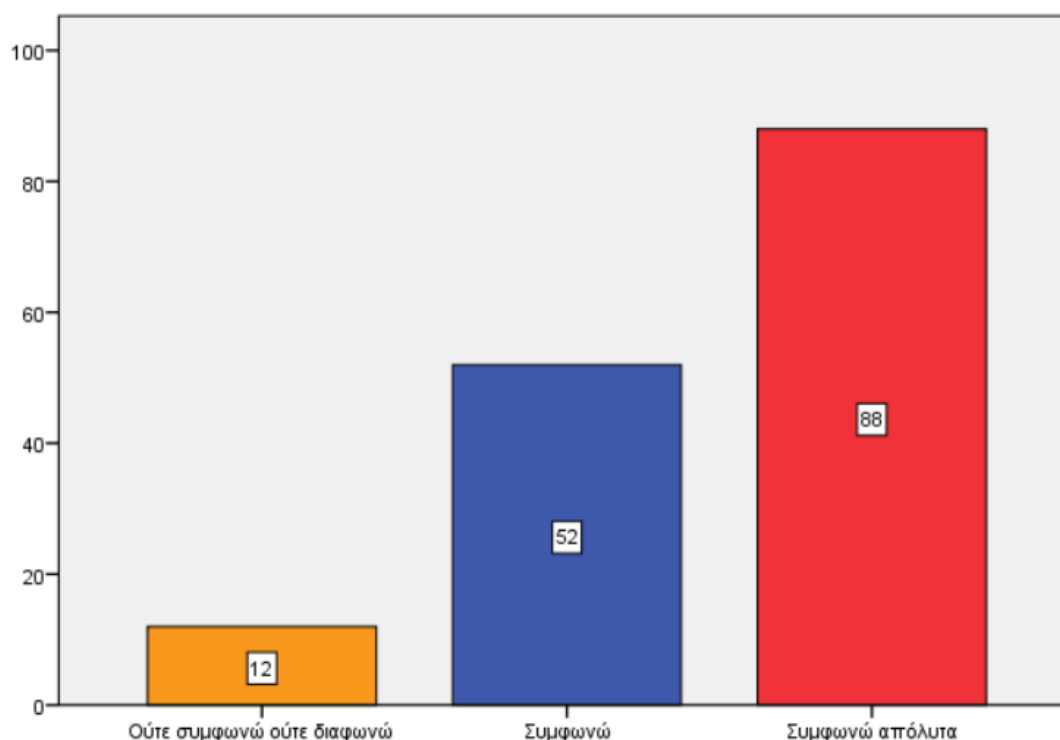
Γράφημα 5.8
Τα ΠΣ αναβαθμίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών

Η επόμενη ερώτηση αφορά την άποψη των ερωτώμενων στην πρόταση «Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας και της απόδοσης των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης». Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα το 7,9%, δηλαδή 12 άτομα, είναι Ουδέτεροι, το 34,2%, δηλαδή 52

άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν και τέλος το 57,9%, δηλαδή 88 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν Απόλυτα. Ακολουθεί ο αντίστοιχος πίνακας και το σχετικό γράφημα.

Πίνακας 5.9
Τα ΠΣ αυξάνουν την παραγωγικότητα των υπαλλήλων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	12	7,9	7,9	7,9
Συμφωνώ	52	34,2	34,2	42,1
Συμφωνώ απόλυτα	88	57,9	57,9	100,0
Total	152	100,0	100,0	

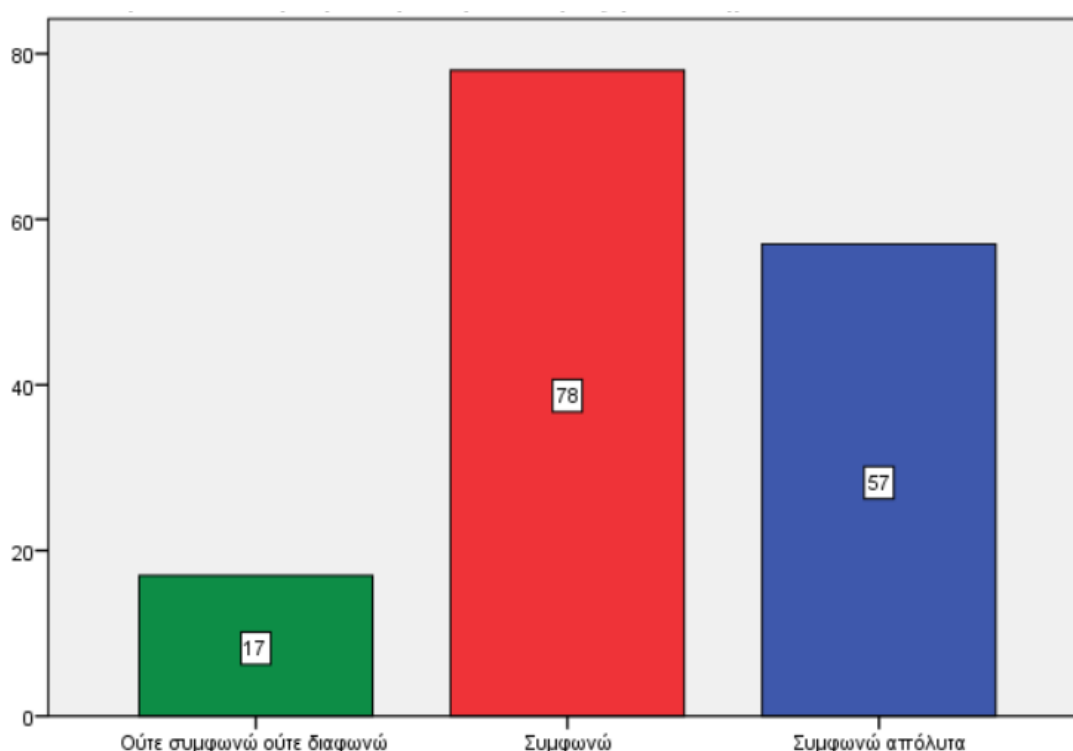


Γράφημα 5.9
Τα ΠΣ αυξάνουν την παραγωγικότητα των υπαλλήλων

Η επόμενη ερώτηση αφορά την άποψη των ερωτώμενων στην πρόταση «Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων καθιστά αποδοτική την επιβολή των αναγκαστικών μέτρων για την είσπραξη των δημοσίων εσόδων». Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα το 11,2%, δηλαδή 17 άτομα, είναι Ουδέτεροι, το 51,3%, δηλαδή 78 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν και τέλος το 37,5%, δηλαδή 57 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν Απόλυτα. Ακολουθεί ο αντίστοιχος πίνακας και το σχετικό γράφημα.

Πίνακας 5.10
Τα ΠΣ καθιστούν αποδοτική την επιβολή αναγκαστικών μέτρων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	17	11,2	11,2	11,2
Συμφωνώ	78	51,3	51,3	62,5
Συμφωνώ απόλυτα	57	37,5	37,5	100,0
Total	152	100,0	100,0	

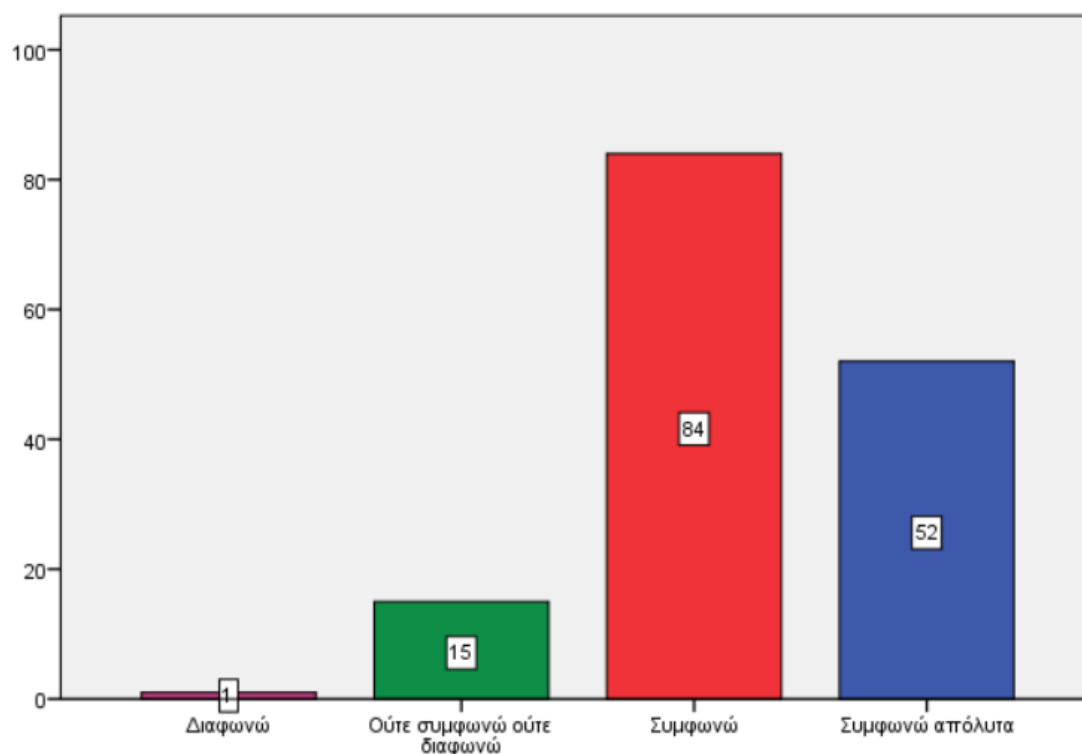


Γράφημα 5.10
Τα ΠΣ καθιστούν αποδοτική την επιβολή αναγκαστικών μέτρων

Η επόμενη ερώτηση αφορά την άποψη των ερωτώμενων στην πρόταση «Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητας και ταχύτητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων από τη Φορολογική Διοίκηση». Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα το 0,7%, δηλαδή 1 άτομο, Διαφωνεί, το 9,9%, δηλαδή 15 άτομα, είναι Ουδέτεροι, το 55,3%, δηλαδή 84 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν και τέλος το 34,2%, δηλαδή 52 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν Απόλυτα. Ακολουθεί ο αντίστοιχος πίνακας και το σχετικό γράφημα.

Πίνακας 5.11
Τα ΠΣ αυξάνουν την αποτελεσματικότητα και την ταχύτητα είσπραξης

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ	1	,7	,7	,7
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	15	9,9	9,9	10,5
Valid Συμφωνώ	84	55,3	55,3	65,8
Συμφωνώ απόλυτα	52	34,2	34,2	100,0
Total	152	100,0	100,0	

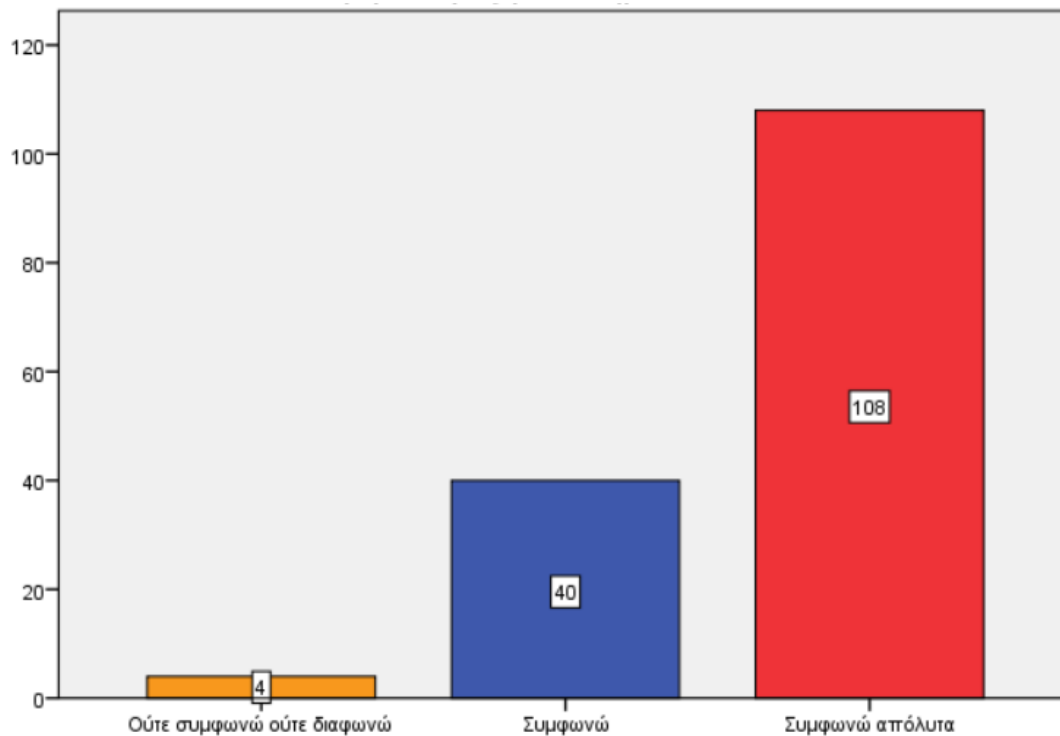


Γράφημα 5.11
Τα ΠΣ αυξάνουν την αποτελεσματικότητα και την ταχύτητα είσπραξης

Η επόμενη ερώτηση αφορά την άποψη των ερωτώμενων στην πρόταση «Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων». Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα το 2,6%, δηλαδή 4 άτομα, είναι Ουδέτεροι, το 26,3%, δηλαδή 40 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν και τέλος το 71,1%, δηλαδή 108 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν Απόλυτα. Ακολουθεί ο αντίστοιχος πίνακας και το σχετικό γράφημα.

Πίνακας 5.12
Τα ΠΣ επιδέχονται βελτιώσεις

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	4	2,6	2,6	2,6
Συμφωνώ	40	26,3	26,3	28,9
Συμφωνώ απόλυτα	108	71,1	71,1	100,0
Total	152	100,0	100,0	

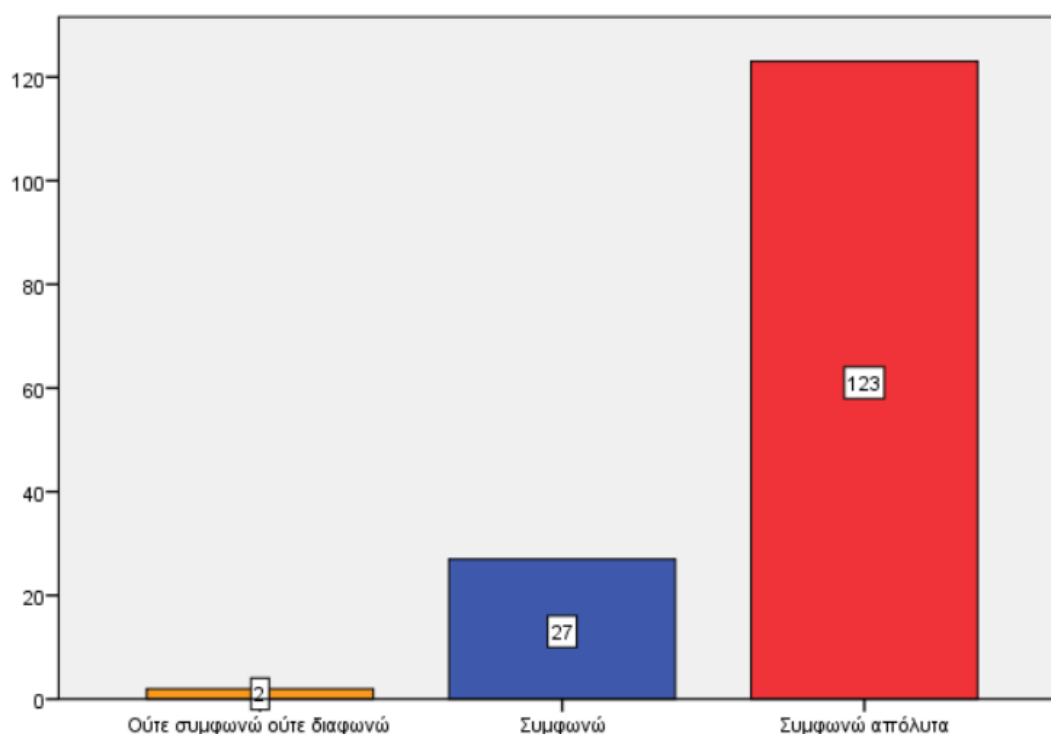


Γράφημα 5.12
Τα ΠΣ επιδέχονται βελτιώσεις

Η επόμενη ερώτηση αφορά την άποψη των ερωτώμενων στην πρόταση «Η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων της Φορολογικής Διοίκησης με τρίτους φορείς (Τράπεζες, Κτηματολόγιο, κλπ) είναι σημαντική για την επίτευξη της είσπραξης». Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα το 1,3%, δηλαδή 2 άτομα, είναι Ουδέτεροι, το 17,8%, δηλαδή 27 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν και τέλος το 80,9%, δηλαδή 123 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν Απόλυτα. Ακολουθεί ο αντίστοιχος πίνακας και το σχετικό γράφημα.

Πίνακας 5.13
Η σημαντικότητα της ηλεκτρονικής διασύνδεσης με τρίτους φορείς

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	2	1,3	1,3	1,3
Συμφωνώ	27	17,8	17,8	19,1
Συμφωνώ απόλυτα	123	80,9	80,9	100,0
Total	152	100,0	100,0	

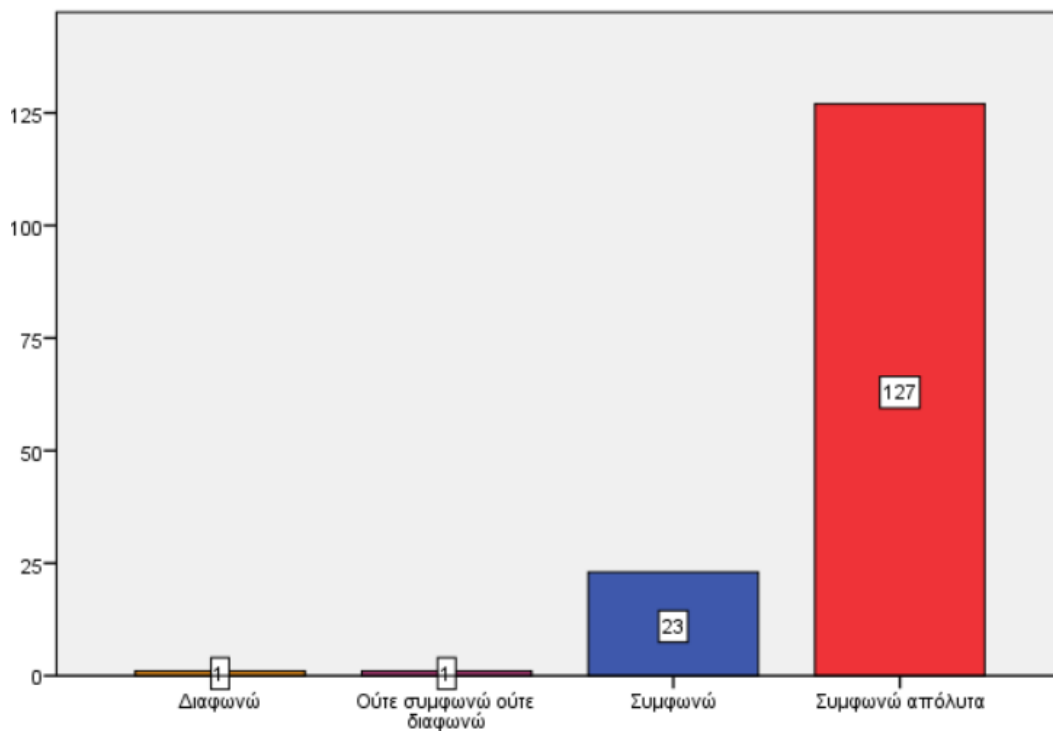


Γράφημα 5.13
Η σημαντικότητα της ηλεκτρονικής διασύνδεσης με τρίτους φορείς

Η επόμενη ερώτηση αφορά την άποψη των ερωτώμενων στην πρόταση «Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης (Δημοτολόγιο, Δικαστήρια, κλπ.), θα βελτιώσει περαιτέρω την αποδοτικότητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων». Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα το 0,7%, δηλαδή 1 άτομο, Διαφωνεί, το 0,7%, δηλαδή 1 άτομο, είναι Ουδέτερο, το 15,1%, δηλαδή 23 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν και τέλος το 83,6%, δηλαδή 127 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν Απόλυτα. Ακολουθεί ο αντίστοιχος πίνακας και το σχετικό γράφημα.

Πίνακας 5.14
Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ	1	,7	,7	,7
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	1	,7	,7	1,3
Valid Συμφωνώ	23	15,1	15,1	16,4
Συμφωνώ απόλυτα	127	83,6	83,6	100,0
Total	152	100,0	100,0	



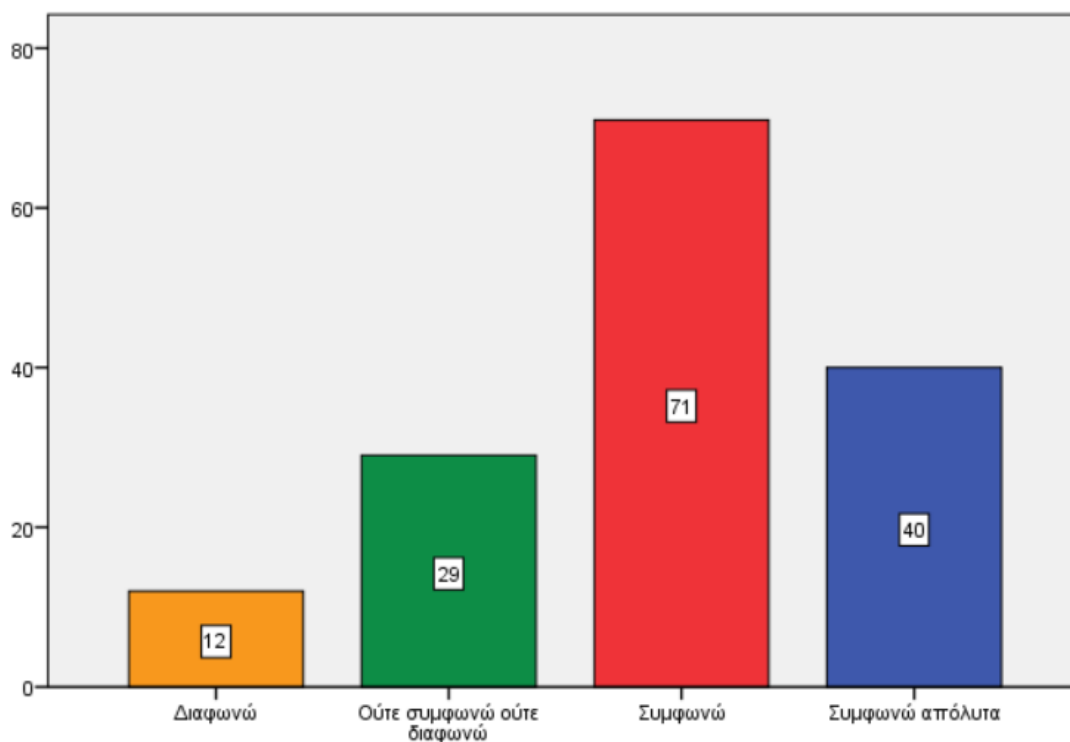
Γράφημα 5.14
Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων

Η επόμενη ερώτηση αφορά την άποψη των ερωτώμενων στην πρόταση «Οι στοχευμένες και αποτελεσματικές ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης, που επιτυγχάνονται μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών, ενισχύουν τη φορολογική συμμόρφωση των πολιτών». Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα το 7,9%, δηλαδή 12 άτομα, Διαφωνούν, το 19,1%, δηλαδή 29 άτομα, είναι Ουδέτερα, το 46,7%, δηλαδή 71 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν και τέλος το 26,3%, δηλαδή 40 άτομα,

δήλωσαν ότι Συμφωνούν Απόλυτα. Ακολουθεί ο αντίστοιχος πίνακας και το σχετικό γράφημα.

Πίνακας 5.15
Οι αυτοματοποιημένες διαδικασίες ενισχύουν τη φορολογική συμμόρφωση

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ	12	7,9	7,9	7,9
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	29	19,1	19,1	27,0
Valid Συμφωνώ	71	46,7	46,7	73,7
Συμφωνώ απόλυτα	40	26,3	26,3	100,0
Total	152	100,0	100,0	



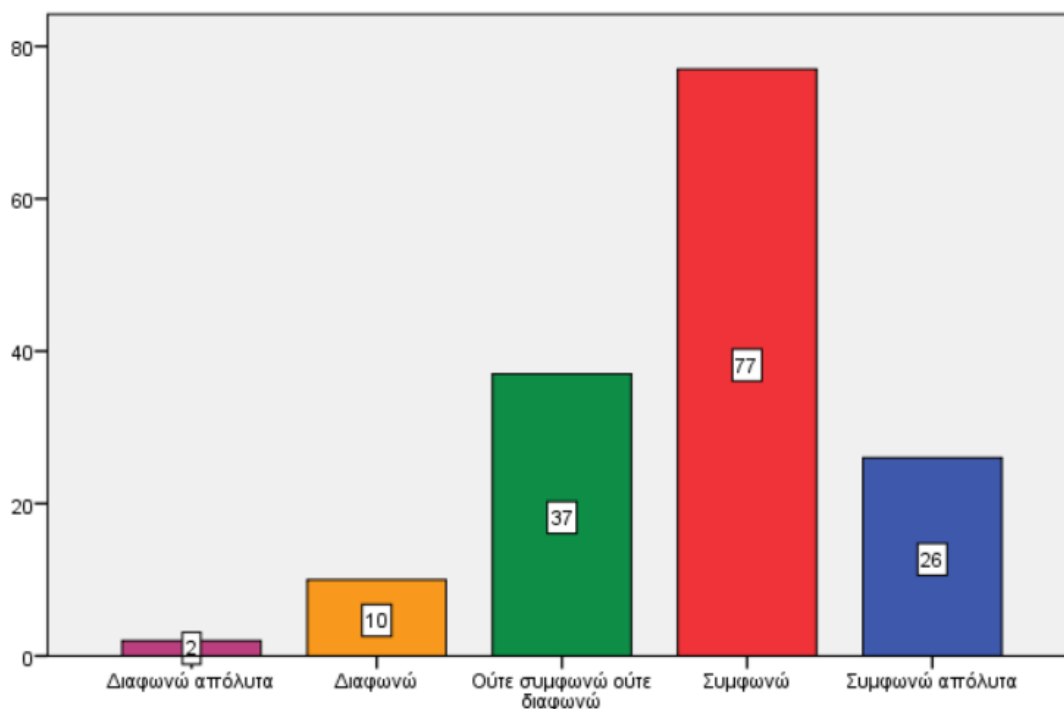
Γράφημα 5.15
Οι αυτοματοποιημένες διαδικασίες ενισχύουν τη φορολογική συμμόρφωση

Η επόμενη ερώτηση αφορά την άποψη των ερωτώμενων στην πρόταση «Οι στοχευμένες και αποτελεσματικές ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης, που επιτυγχάνονται μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών, δημιουργούν σχέση εμπιστοσύνης των πολιτών προς το Κράτος για ισότιμη και δίκαιη μεταχείριση και φορολογική δικαιοσύνη». Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα το 1,3%, δηλαδή

2 άτομα Διαφωνούν απόλυτα, το 6,6%, δηλαδή 10 άτομα, Διαφωνούν, το 24,3%, δηλαδή 37 άτομα, είναι Ουδέτερα, το 50,7%, δηλαδή 77 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν και τέλος το 17,1%, δηλαδή 26 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν Απόλυτα. Ακολουθεί ο αντίστοιχος πίνακας και το σχετικό γράφημα.

Πίνακας 5.16
Οι αυτοματοποιημένες διαδικασίες δημιουργούν σχέση εμπιστοσύνη ανάμεσα σε πολίτες και κράτος

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	2	1,3	1,3	1,3
Διαφωνώ	10	6,6	6,6	7,9
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	37	24,3	24,3	32,2
Συμφωνώ	77	50,7	50,7	82,9
Συμφωνώ απόλυτα	26	17,1	17,1	100,0
Total	152	100,0	100,0	



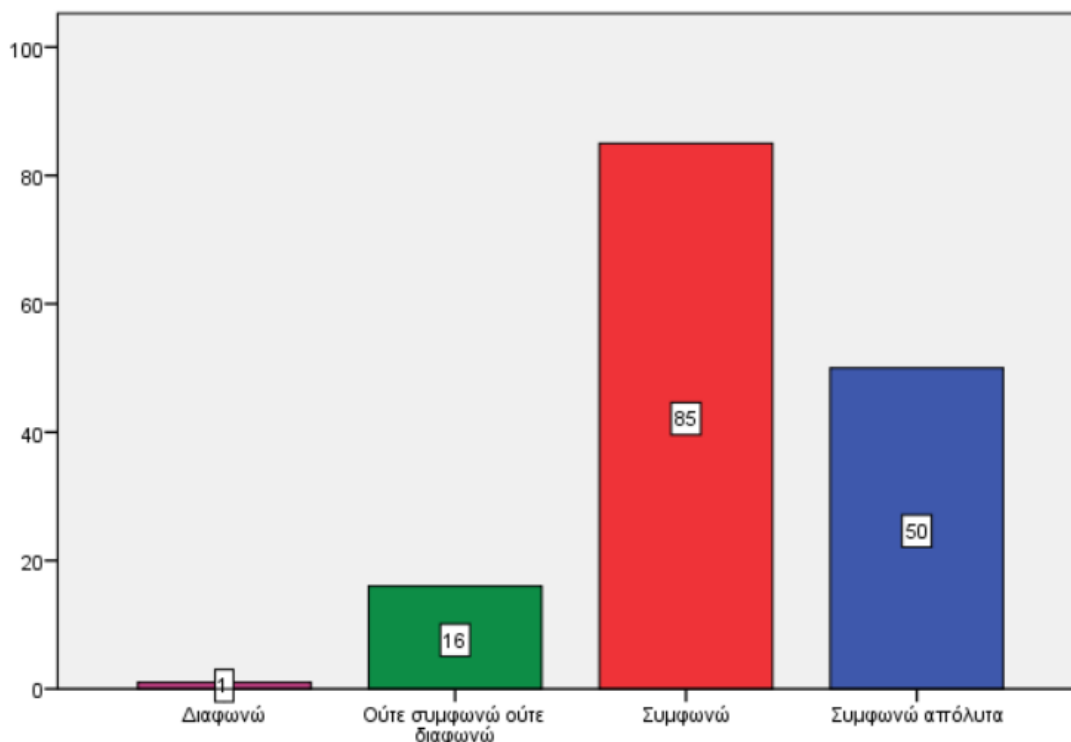
Γράφημα 5.16
Οι αυτοματοποιημένες διαδικασίες δημιουργούν σχέση εμπιστοσύνη ανάμεσα σε πολίτες και κράτος

Η επόμενη ερώτηση αφορά την άποψη των ερωτώμενων στην πρόταση «Η εφαρμογή ηλεκτρονικών μέσων συνεπάγεται μείωση των δαπανών του Δημοσίου για τη

διενέργεια των πράξεων διοικητικής εκτέλεσης». Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα το 0,7%, δηλαδή 1 άτομο, Διαφωνεί, το 10,5%, δηλαδή 16 άτομα, είναι Ουδέτερα, το 55,9%, δηλαδή 85 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν και τέλος το 32,9%, δηλαδή 50 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν Απόλυτα. Ακολουθεί ο αντίστοιχος πίνακας και το σχετικό γράφημα.

Πίνακας 5.17
Η εφαρμογή ηλεκτρονικών μέσων συνεπάγεται μείωση των δαπανών του Δημοσίου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ	1	,7	,7	,7
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	16	10,5	10,5	11,2
Valid Συμφωνώ	85	55,9	55,9	67,1
Συμφωνώ απόλυτα	50	32,9	32,9	100,0
Total	152	100,0	100,0	

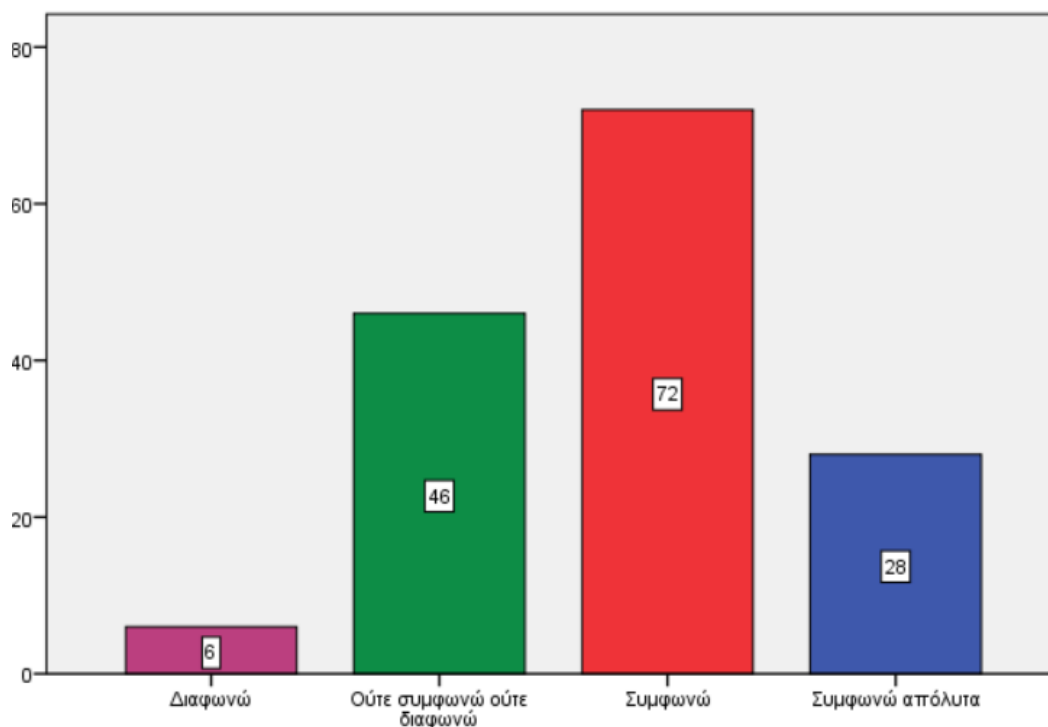


Γράφημα 5.17
Η εφαρμογή ηλεκτρονικών μέσων συνεπάγεται μείωση των δαπανών του Δημοσίου

Η επόμενη ερώτηση αφορά την άποψη των ερωτώμενων στην πρόταση «Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές εισπραξής είναι εύκολες στη χρήση και τη λειτουργία τους». Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα το 3,9%, δηλαδή 6 άτομα, Διαφωνούν, το 30,3%, δηλαδή 46 άτομα, είναι Ουδέτερα, το 47,4%, δηλαδή 72 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν και τέλος το 18,4%, δηλαδή 28 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν Απόλυτα. Ακολουθεί ο αντίστοιχος πίνακας και το σχετικό γράφημα.

Πίνακας 5.18
Ευκολία χρήσης και λειτουργίας των ηλεκτρονικών εφαρμογών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ	6	3,9	3,9	3,9
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	46	30,3	30,3	34,2
Valid Συμφωνώ	72	47,4	47,4	81,6
Συμφωνώ απόλυτα	28	18,4	18,4	100,0
Total	152	100,0	100,0	

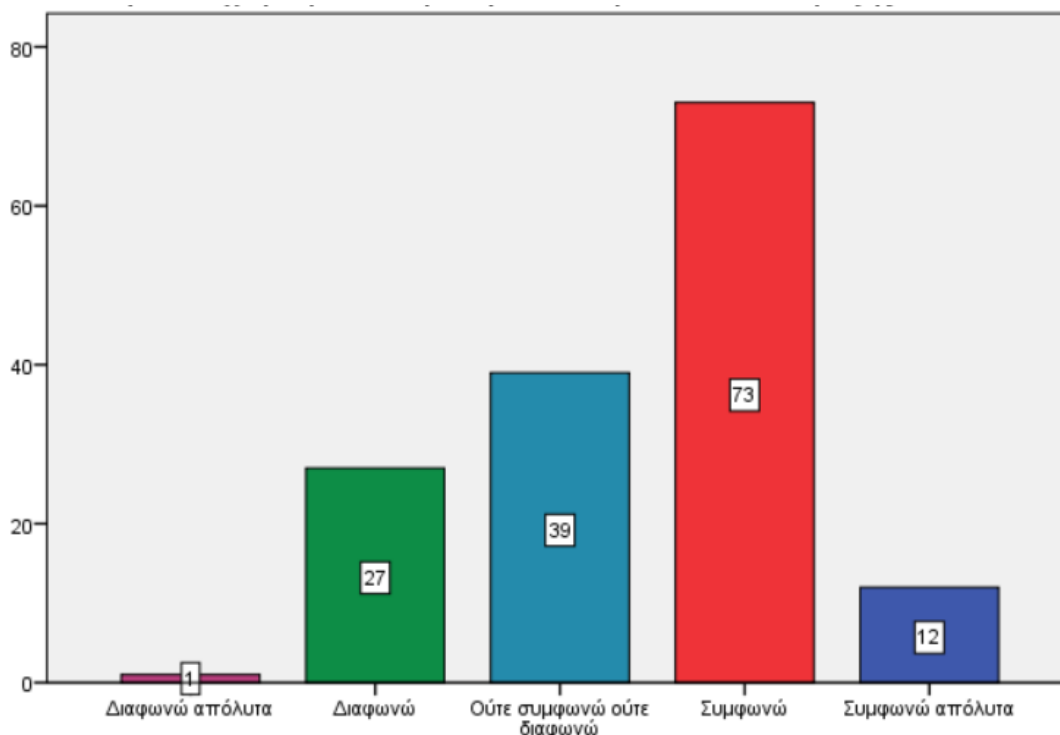


Γράφημα 5.18
Ευκολία χρήσης και λειτουργίας των ηλεκτρονικών εφαρμογών

Η επόμενη ερώτηση αφορά την άποψη των ερωτώμενων στην πρόταση «Οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης». Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα το 0,7%, δηλαδή 1 άτομα Διαφωνεί απόλυτα, το 17,8%, δηλαδή 27 άτομα, Διαφωνούν, το 25,7%, δηλαδή 39 άτομα, είναι Ουδέτερα, το 48%, δηλαδή 73 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν και τέλος το 7,9%, δηλαδή 12 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν Απόλυτα. Ακολουθεί ο αντίστοιχος πίνακας και το σχετικό γράφημα.

Πίνακας 5.19
Οι φορολογικοί υπάλληλοι διαθέτουν τις δεξιότητες

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ απόλυτα	1	,7	,7	,7
Διαφωνώ	27	17,8	17,8	18,4
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	39	25,7	25,7	44,1
Συμφωνώ	73	48,0	48,0	92,1
Συμφωνώ απόλυτα	12	7,9	7,9	100,0
Total	152	100,0	100,0	

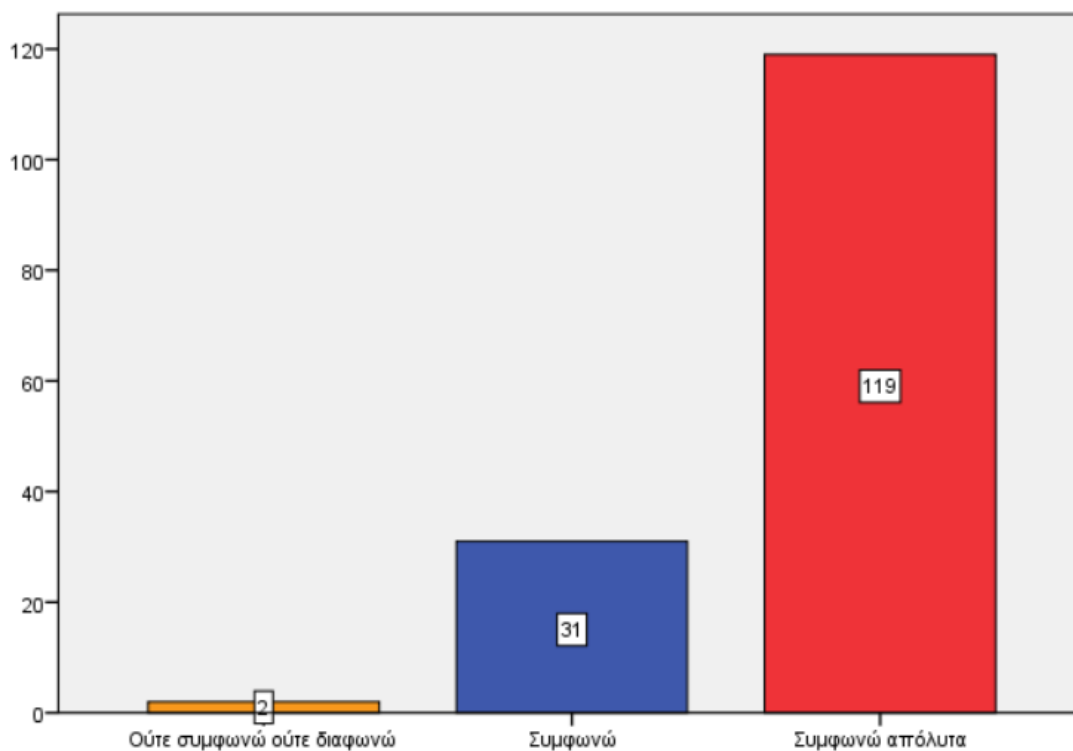


Γράφημα 5.19
Οι φορολογικοί υπάλληλοι διαθέτουν τις δεξιότητες

Η επόμενη ερώτηση αφορά την άποψη των ερωτώμενων στην πρόταση «Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων (μέσω σεμιναρίων, ενημερωτικών προγραμμάτων) θεωρείται απαραίτητη». Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα το 1,3%, δηλαδή 2 άτομα, είναι Ουδέτεροι, το 20,4%, δηλαδή 31 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν και τέλος το 78,3%, δηλαδή 119 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν Απόλυτα. Ακολουθεί ο αντίστοιχος πίνακας και το σχετικό γράφημα.

Πίνακας 5.20
Η επιμόρφωση των υπαλλήλων θεωρείται απαραίτητη

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	2	1,3	1,3	1,3
Valid Συμφωνώ	31	20,4	20,4	21,7
Συμφωνώ απόλυτα	119	78,3	78,3	100,0
Total	152	100,0	100,0	

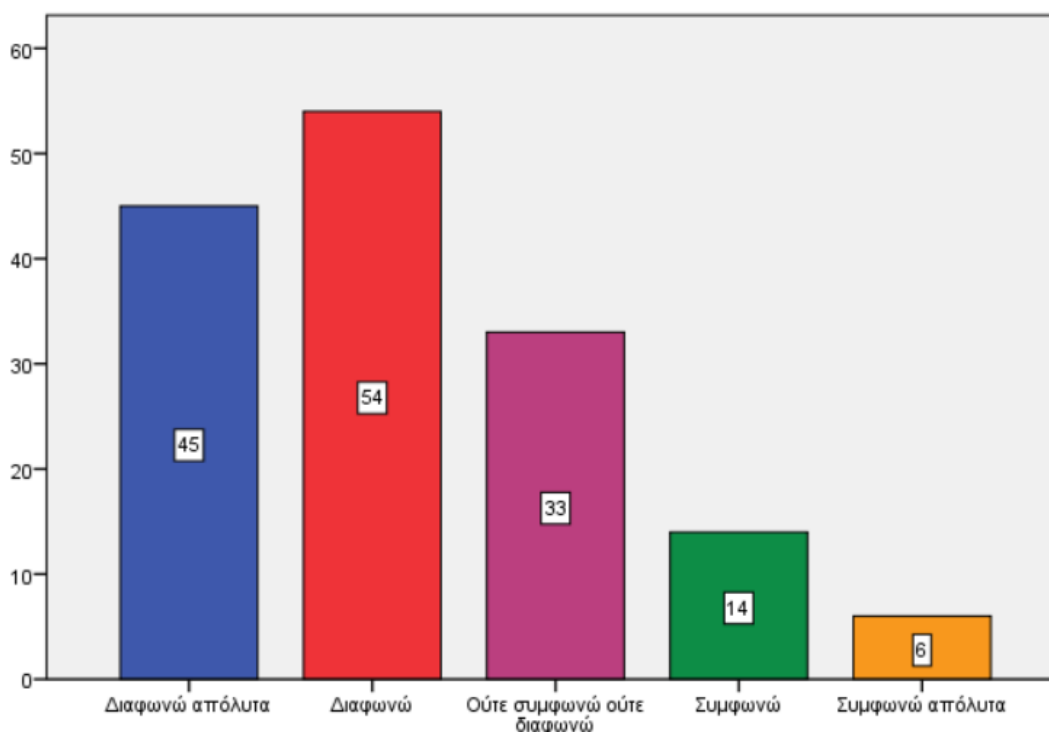


Γράφημα 5.20
Η επιμόρφωση των υπαλλήλων θεωρείται απαραίτητη

Η προτελευταία ερώτηση αφορά την άποψη των ερωτώμενων στην πρόταση «Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό». Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα το 29,6%, δηλαδή 45 άτομα Διαφωνούν απόλυτα, το 35,5%, δηλαδή 54 άτομα, Διαφωνούν, το 21,7%, δηλαδή 33 άτομα, είναι Ουδέτερα, το 9,2%, δηλαδή 14 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν και τέλος το 3,9%, δηλαδή 6 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν Απόλυτα. Ακολουθεί ο αντίστοιχος πίνακας και το σχετικό γράφημα.

Πίνακας 5.21
Η επιμόρφωση των υπαλλήλων παρέχεται σε επαρκή βαθμό

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	45	29,6	29,6	29,6
Διαφωνώ	54	35,5	35,5	65,1
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	33	21,7	21,7	86,8
Συμφωνώ	14	9,2	9,2	96,1
Συμφωνώ απόλυτα	6	3,9	3,9	100,0
Total	152	100,0	100,0	

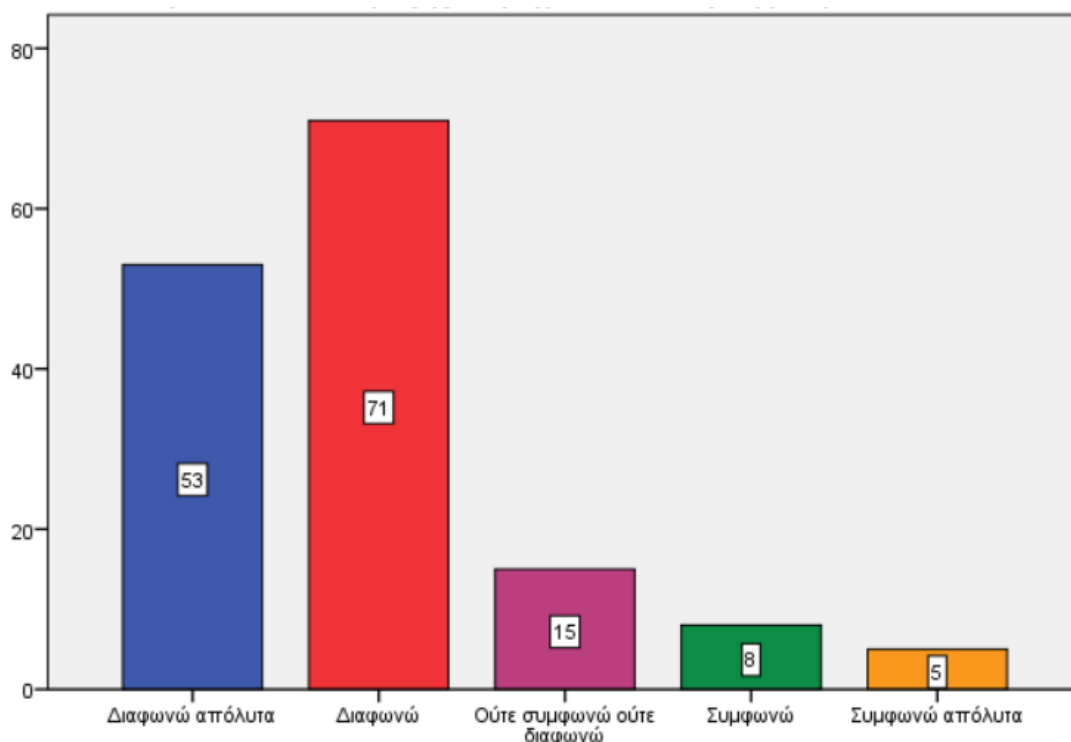


Γράφημα 5.21
Η επιμόρφωση των υπαλλήλων παρέχεται σε επαρκή βαθμό

Η τελευταία ερώτηση αφορά την άποψη των ερωτώμενων στην πρόταση «Η υλικοτεχνική υποδομή, που απαιτείται για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών μεθόδων εισπραξης (υπολογιστές, κλπ.), παρέχεται σε επαρκή βαθμό». Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα το 34,9%, δηλαδή 53 άτομα Διαφωνούν απόλυτα, το 46,7%, δηλαδή 71 άτομα, Διαφωνούν, το 9,9%, δηλαδή 15 άτομα, είναι Ουδέτερα, το 5,3%, δηλαδή 8 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν και τέλος το 3,3%, δηλαδή 5 άτομα, δήλωσαν ότι Συμφωνούν Απόλυτα. Ακολουθεί ο αντίστοιχος πίνακας και το σχετικό γράφημα.

Πίνακας 5.22
Η υλικοτεχνική υποδομή παρέχεται σε επαρκή βαθμό

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ απόλυτα	53	34,9	34,9	34,9
Διαφωνώ	71	46,7	46,7	81,6
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	15	9,9	9,9	91,4
Συμφωνώ	8	5,3	5,3	96,7
Συμφωνώ απόλυτα	5	3,3	3,3	100,0
Total	152	100,0	100,0	



Γράφημα 5.22
Η υλικοτεχνική υποδομή παρέχεται σε επαρκή βαθμό

5.2 Επαγωγική Στατιστική

Στη συνέχεια της στατιστικής ανάλυσης πραγματοποιήθηκε ο στατιστικός έλεγχος χ^2 (Pearson chi-square). Πιο συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκαν τεστ ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις του Α και Β μέρους του ερωτηματολογίου με όλες τις ερωτήσεις του Γ μέρους. Επιπλέον και επειδή η εργασία επικεντρώνεται στην αποτελεσματικότητα των ΠΣ πραγματοποιήθηκαν συσχετίσεις μεταξύ των ερωτήσεων του Γ μέρους.

Όσα από τα παραπάνω τεστ ανεξαρτησίας έδειξαν στατιστικά σημαντική εξάρτηση παρουσιάζονται στη συνέχεια.

5.2.1 Φύλο

Από τα τεστ ανεξαρτησίας που πραγματοποιήθηκαν, βρέθηκε, η ερώτηση «Φύλο» να έχει σχέση με τις ερωτήσεις:

- Η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων και των σύγχρονων ηλεκτρονικών εφαρμογών συμβάλλει στην απλοποίηση και στην επιτάχυνση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων (Ερ. 7),
- Η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων και των ηλεκτρονικών εφαρμογών αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες (Ερ. 8),
- Οι στοχευμένες και αποτελεσματικές ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης, που επιτυγχάνονται μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών, ενισχύουν τη φορολογική συμμόρφωση των πολιτών (Ερ. 15) και
- Οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης (Ερ. 19).

Στη συνέχεια παρουσιάζονται και σχολιάζονται όλοι οι πίνακες που αφορούν τα παραπάνω τεστ ανεξαρτησίας.

Αρχικά παρατίθεται ο πίνακας συνάφειας των ερωτήσεων «Φύλο» και «Η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων και των σύγχρονων ηλεκτρονικών εφαρμογών συμβάλλει στην απλοποίηση και στην επιτάχυνση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων».

Πίνακας 5.23

Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Φύλο * Η υιοθέτηση των ΠΣ συμβάλλει στην απλοποίηση και στην επιτάχυνση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων

		Η υιοθέτηση των ΠΣ συμβάλλει στην απλοποίηση και στην επιτάχυνση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων.				Total	
		Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα		
Φύλο	Ανδρας	Count	0	1	9	29	39
		% within Φύλο	0,0%	2,6%	23,1%	74,4%	100,0%
Γυναίκα		Count	9	1	61	42	113
		% within Φύλο	8,0%	0,9%	54,0%	37,2%	100,0%
Total		Count	9	2	70	71	152
		% within Φύλο	5,9%	1,3%	46,1%	46,7%	100,0%

Όπως παρουσιάζεται στον παραπάνω πίνακα από τους 39 άντρες που συμμετείχαν στο δείγμα, οι 38 εξ αυτών (97,5%) Συμφωνούν ή Συμφωνούν απόλυτα στο ότι η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων και των σύγχρονων ηλεκτρονικών εφαρμογών συμβάλλει στην απλοποίηση και στην επιτάχυνση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων. Ακολούθως από τις 113 γυναίκες που συμμετείχαν στο δείγμα, οι 103 εξ αυτών (91,2%) Συμφωνούν ή Συμφωνούν απόλυτα στο ότι η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων και των σύγχρονων ηλεκτρονικών εφαρμογών συμβάλλει στην απλοποίηση και στην επιτάχυνση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων. Συγκεντρωτικά και στα δύο Φύλα η απάντηση Συμφωνώ απόλυτα έχει το μεγαλύτερο ποσοστό (46,7%).

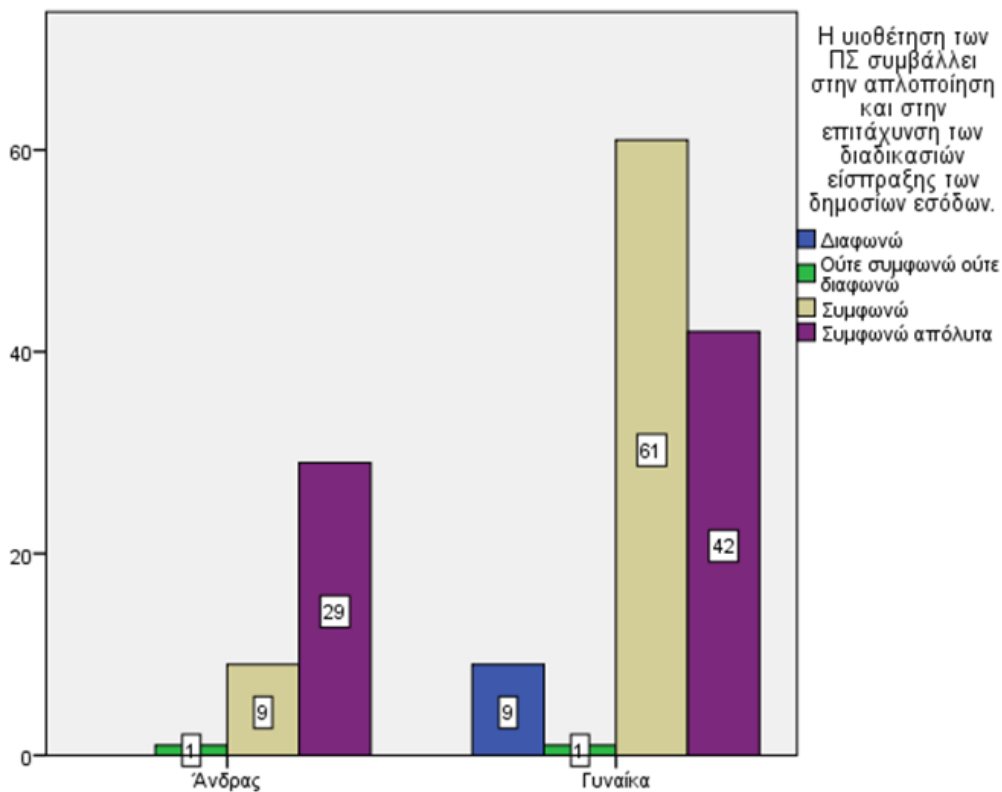
Ακολουθεί ο πίνακας (Chi-square), ο οποίος παρέχει τις πληροφορίες για το αποτέλεσμα του ελέγχου της ανεξαρτησίας.

Πίνακας 5.24

Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Φύλο * Η υιοθέτηση των ΠΣ συμβάλλει στην απλοποίηση και στην επιτάχυνση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18,326 ^a	3	,000
Likelihood Ratio	20,594	3	,000
Linear-by-Linear Association	12,608	1	,000
N of Valid Cases	152		

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η τιμή του στατιστικού ελέγχου είναι $\text{sig.} = 0,000 < 0,05$, επομένως το λάθος που θα προκύψει αν απορριφθεί η μηδενική υπόθεση είναι μικρό, άρα η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται. Συνεπώς, οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες. Ακολουθεί το γράφημα των δύο ερωτήσεων.



Γράφημα 5.23

Ερωτήσεις: Φύλο * Η υιοθέτηση των ΠΣ συμβάλλει στην απλοποίηση και στην επιτάχυνση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων

Εν συνέχεια παρατίθεται ο πίνακας συνάφειας των ερωτήσεων «Φύλο» και «Η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων και των ηλεκτρονικών εφαρμογών αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες».

Πίνακας 5.25
Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Φύλο * Η υιοθέτηση των ΠΣ
αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες

			Η υιοθέτηση των ΠΣ αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες.				Total
			Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Φύλο	Ανδρας	Count	0	1	12	26	39
		% within Φύλο	0,0%	2,6%	30,8%	66,7%	100,0%
Φύλο	Γυναίκα	Count	9	1	57	46	113
		% within Φύλο	8,0%	0,9%	50,4%	40,7%	100,0%
Total	Φύλο	Count	9	2	69	72	152
		% within Φύλο	5,9%	1,3%	45,4%	47,4%	100,0%

Όπως αναδεικνύεται από τον παραπάνω πίνακα από τους 39 άντρες που συμμετείχαν στο δείγμα, οι 38 εξ αυτών (97,5%) Συμφωνούν ή Συμφωνούν απόλυτα στο ότι η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων και των ηλεκτρονικών εφαρμογών αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες. Ακολούθως από τις 113 γυναίκες που συμμετείχαν στο δείγμα, οι 103 εξ αυτών (91,1%) Συμφωνούν ή Συμφωνούν απόλυτα στο ότι η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων και των ηλεκτρονικών εφαρμογών αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες. Συγκεντρωτικά και στα δύο Φύλα η απάντηση Συμφωνώ απόλυτα έχει το μεγαλύτερο ποσοστό (47,4%).

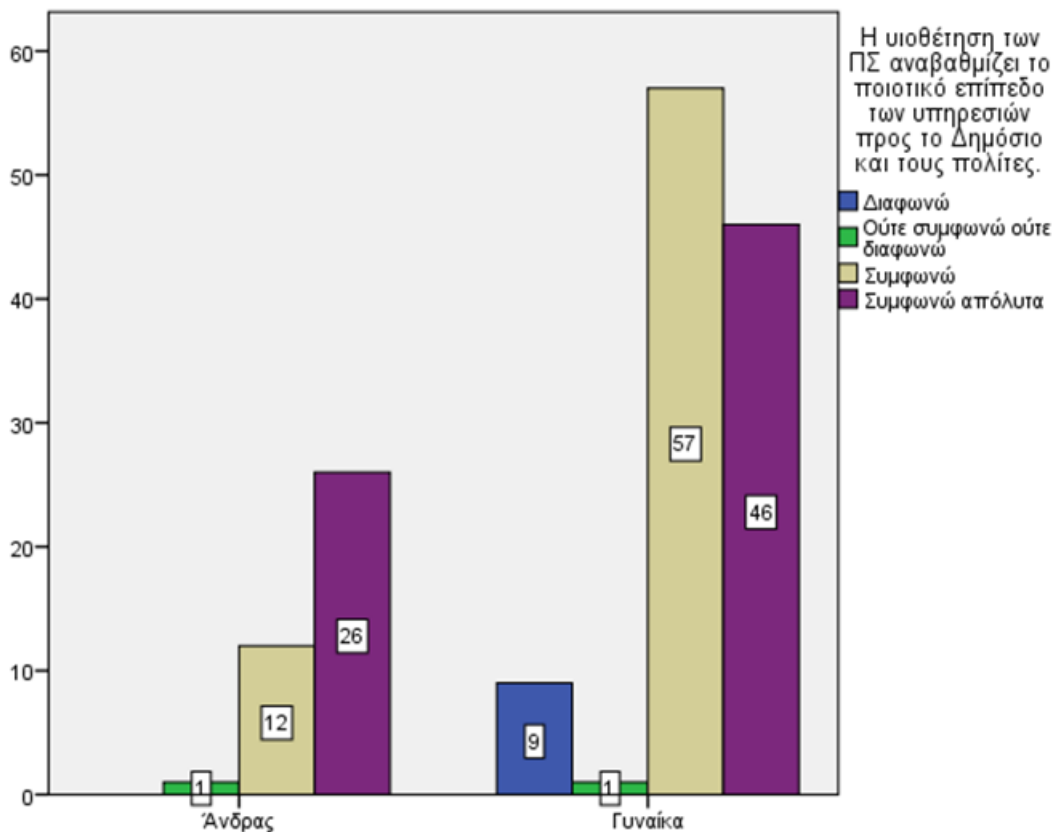
Ακολουθεί ο πίνακας (Chi-square), ο οποίος παρέχει τις πληροφορίες για το αποτέλεσμα του ελέγχου της ανεξαρτησίας.

Πίνακας 5.26

Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Φύλο * Η υιοθέτηση των ΠΣ αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,324 ^a	3	,016
Likelihood Ratio	12,395	3	,006
Linear-by-Linear Association	7,676	1	,006
N of Valid Cases	152		

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η τιμή του στατιστικού ελέγχου είναι $\text{sig.} = 0,016 < 0,05$, επομένως το λάθος που θα προκύψει αν απορριφθεί η μηδενική υπόθεση είναι μικρό, άρα η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται. Συνεπώς, οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες. Ακολουθεί το γράφημα των δύο ερωτήσεων.



Γράφημα 5.24

Ερωτήσεις: Φύλο * Η υιοθέτηση των ΠΣ αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες

Ακολούθως παρατίθεται ο πίνακας συνάφειας, των ερωτήσεων «Φύλο» και «Οι στοχευμένες και αποτελεσματικές ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης, που επιτυγχάνονται μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών, ενισχύουν τη φορολογική συμμόρφωση των πολιτών»

Πίνακας 5.27
Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Φύλο * Οι ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης, μέσω αυτοματοποιημένων διαδικασιών, ενισχύουν τη φορολογική συμμόρφωση των πολιτών

			Οι ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης, μέσω αυτοματοποιημένων διαδικασιών, ενισχύουν τη φορολογική συμμόρφωση των πολιτών.				Total
			Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Φύλο	Ανδρας	Count	0	6	17	16	39
		% within Φύλο	0,0%	15,4%	43,6%	41,0%	100,0%
Φύλο	Γυναίκα	Count	12	23	54	24	113
		% within Φύλο	10,6%	20,4%	47,8%	21,2%	100,0%
Total	Φύλο	Count	12	29	71	40	152
		% within Φύλο	7,9%	19,1%	46,7%	26,3%	100,0%

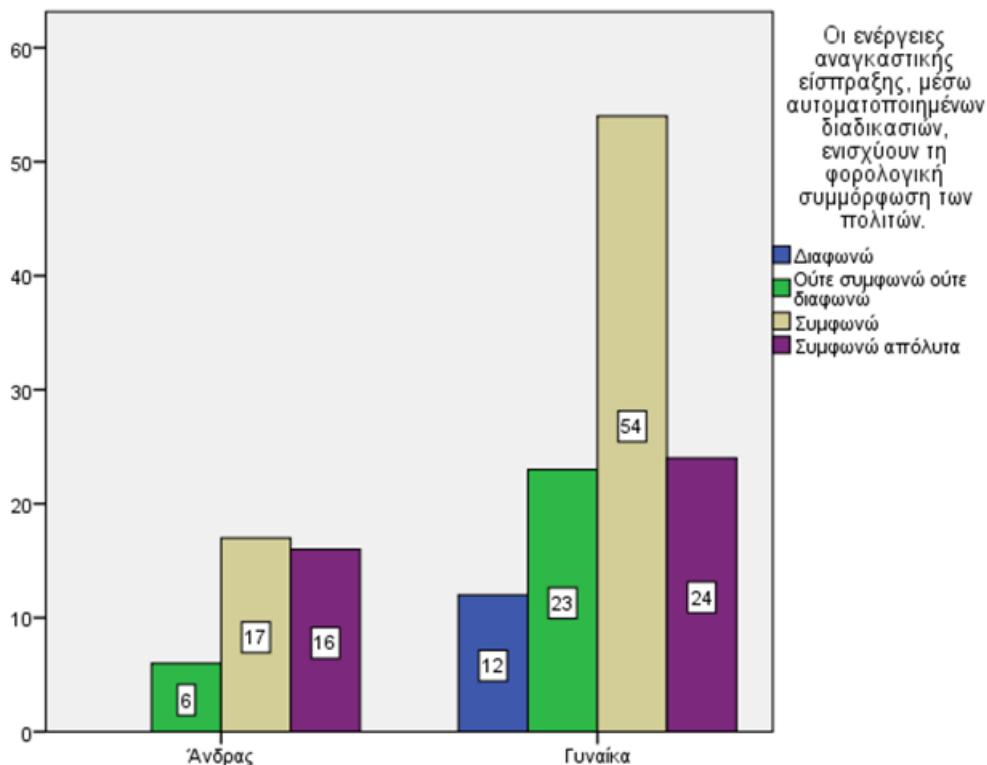
Όπως διαφαίνεται από τον παραπάνω πίνακα από τους 39 άντρες που συμμετείχαν στο δείγμα, οι 33 εξ αυτών (84,6%) Συμφωνούν ή Συμφωνούν απόλυτα στο ότι οι στοχευμένες και αποτελεσματικές ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης, που επιτυγχάνονται μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών, ενισχύουν τη φορολογική συμμόρφωση των πολιτών. Ακολούθως από τις 113 γυναίκες που συμμετείχαν στο δείγμα, οι 78 εξ αυτών (69%) Συμφωνούν ή Συμφωνούν απόλυτα στο ότι οι στοχευμένες και αποτελεσματικές ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης, που επιτυγχάνονται μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών, ενισχύουν τη φορολογική συμμόρφωση των πολιτών. Συγκεντρωτικά και στα δύο Φύλα η απάντηση Συμφωνώ έχει το μεγαλύτερο ποσοστό (46,7%).

Πίνακας 5.28

Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Φύλο * Οι ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης, μέσω αυτοματοποιημένων διαδικασιών, ενισχύουν τη φορολογική συμμόρφωση των πολιτών

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,940 ^a	3	,030
Likelihood Ratio	11,541	3	,009
Linear-by-Linear Association	7,992	1	,005
N of Valid Cases	152		

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η τιμή του στατιστικού ελέγχου είναι $\text{sig.} = 0,030 < 0,05$, επομένως το λάθος που θα προκύψει αν απορριφθεί η μηδενική υπόθεση είναι μικρό, άρα η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται. Συνεπώς, οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες. Ακολουθεί το γράφημα των δύο ερωτήσεων.



Γράφημα 5.25

Ερωτήσεις: Φύλο * Οι ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης, μέσω αυτοματοποιημένων διαδικασιών, ενισχύουν τη φορολογική συμμόρφωση των πολιτών

Τέλος, παρατίθεται ο πίνακας συνάφειας των ερωτήσεων «Φύλο» και «Οι

υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ηλεκτρονικών μεθόδων εισπραξης».

Πίνακας 5.29
Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Φύλο * Οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ηλεκτρονικών μεθόδων εισπραξης

			Οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ηλεκτρονικών μεθόδων εισπραξης.					Total
			Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Φύλο	Ανδρας	Count	0	16	11	9	3	39
		% within Φύλο	0,0%	41,0%	28,2%	23,1%	7,7%	100,0%
Φύλο	Γυναίκα	Count	1	11	28	64	9	113
		% within Φύλο	0,9%	9,7%	24,8%	56,6%	8,0%	100,0%
Total	Φύλο	Count	1	27	39	73	12	152
		% within Φύλο	0,7%	17,8%	25,7%	48,0%	7,9%	100,0%

Όπως διαπιστώνεται από τον παραπάνω πίνακα από τους 39 άντρες που συμμετείχαν στο δείγμα, οι 16 εξ αυτών (41%) Διαφωνούν στο ότι οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ηλεκτρονικών μεθόδων εισπραξης, ενώ οι 11 (28,2%) είναι Ουδέτεροι. Ακολούθως από τις 113 γυναίκες που συμμετείχαν στο δείγμα, οι 64 εξ αυτών (56,6%) Συμφωνούν στο ότι οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ηλεκτρονικών μεθόδων εισπραξης, ενώ οι 28 (24,8%) είναι Ουδέτερες. Συγκεντρωτικά και στα δύο Φύλα η απάντηση Συμφωνώ έχει το μεγαλύτερο ποσοστό (48%).

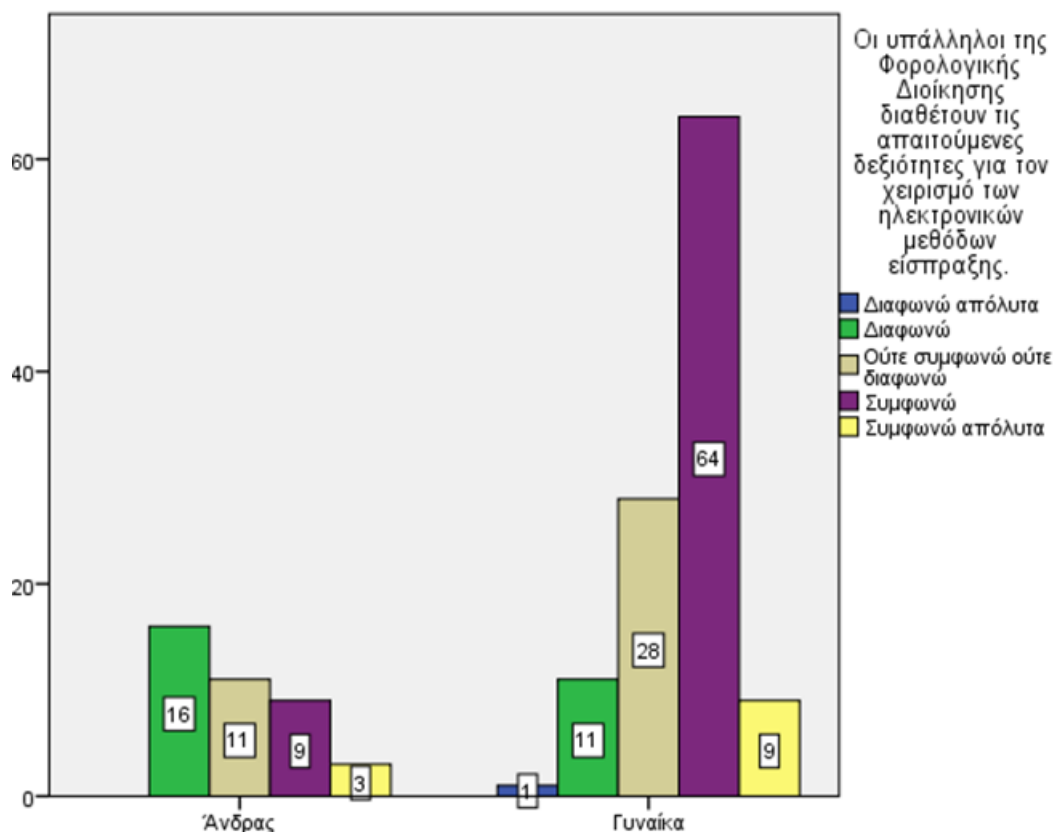
Ακολουθεί ο πίνακας (Chi-square), ο οποίος παρέχει τις πληροφορίες για το αποτέλεσμα του ελέγχου της ανεξαρτησίας.

Πίνακας 5.30

Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Φύλο * Οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ηλεκτρονικών μεθόδων εισπραξής

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	23,262 ^a	4	,000
Likelihood Ratio	22,197	4	,000
Linear-by-Linear Association	14,578	1	,000
N of Valid Cases	152		

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η τιμή του στατιστικού ελέγχου είναι $\text{sig.} = 0,000 < 0,05$, επομένως το λάθος που θα προκύψει αν απορριφθεί η μηδενική υπόθεση είναι μικρό, άρα η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται. Συνεπώς, οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες. Ακολουθεί το γράφημα των δύο ερωτήσεων.



Γράφημα 5.26

Ερωτήσεις: Φύλο * Οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ηλεκτρονικών μεθόδων εισπραξής

5.2.2 Ηλικία

Από τα τεστ ανεξαρτησίας που πραγματοποιήθηκαν, βρέθηκε η ερώτηση «Ηλικία» να έχει σχέση με τις ερωτήσεις:

- Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές (Ερ. 6),
- Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων (Ερ. 12),
- Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων (μέσω σεμιναρίων, ενημερωτικών προγραμμάτων) θεωρείται απαραίτητη (Ερ. 20).

Στη συνέχεια παρουσιάζονται και σχολιάζονται όλοι οι πίνακες που αφορούν τα παραπάνω τεστ ανεξαρτησίας.

Αρχικά παρατίθεται ο πίνακας συνάφειας των ερωτήσεων «Ηλικία» και «Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές».

Πίνακας 5.31
Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Ηλικία * Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές

		Επίπεδο γνώσεων Υπολογιστών				Total
		Λίγο καλό	Αρκετά καλό	Πολύ καλό	Πάρα πολύ καλό	
31-40	Count	1	4	15	14	34
	% within Ηλικία	2,9%	11,8%	44,1%	41,2%	100,0%
41-50	Count	2	24	40	6	72
	% within Ηλικία	2,8%	33,3%	55,6%	8,3%	100,0%
51-60	Count	3	15	17	1	36
	% within Ηλικία	8,3%	41,7%	47,2%	2,8%	100,0%
61 και άνω	Count	1	4	2	3	10
	% within Ηλικία	10,0%	40,0%	20,0%	30,0%	100,0%
Total	Count	7	47	74	24	152
	% within Ηλικία	4,6%	30,9%	48,7%	15,8%	100,0%

Όπως παρουσιάζεται στον παραπάνω πίνακα από τους 152 ερωτώμενους, αυτοί που διαθέτουν Αρκετά καλό ή Πολύ καλό επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα των 41-50. Πιο συγκεκριμένα, από τα 72 άτομα που ανήκουν σε αυτήν την ομάδα, οι 24 δήλωσαν ότι έχουν Αρκετά καλό επίπεδο και οι 40, Πολύ καλό επίπεδο γνώσεων (συνολικό ποσοστό 42,1%). Ακολουθεί η ηλικιακή ομάδα

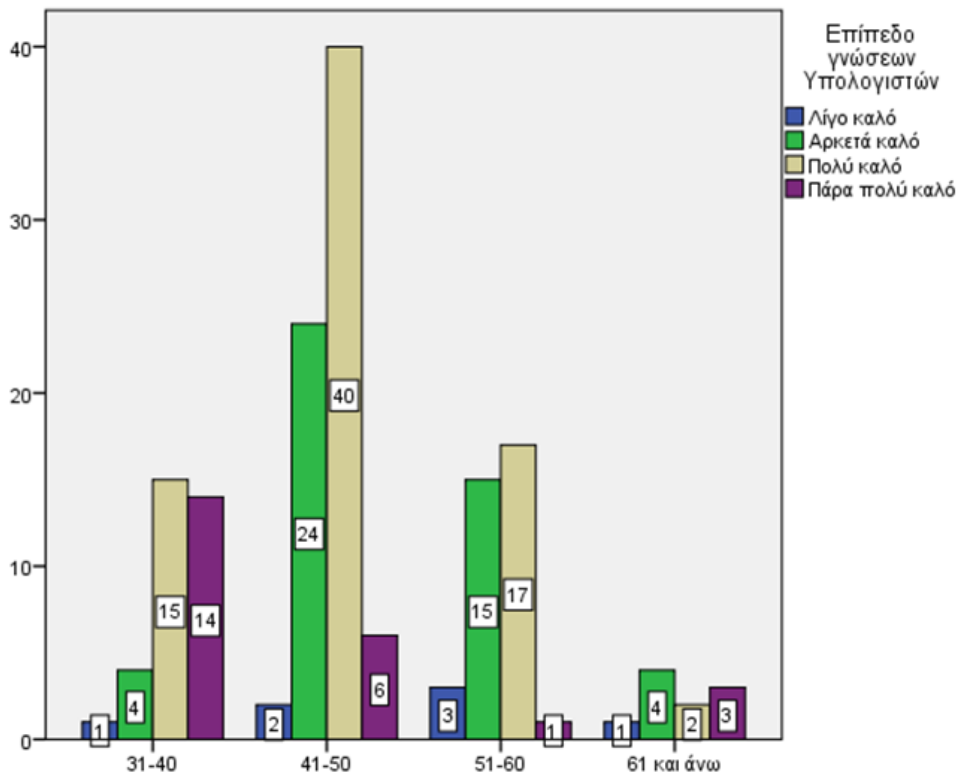
των 51-60, όπου από τα 36 άτομα που ανήκουν σε αυτήν την ομάδα, οι 15 δήλωσαν ότι έχουν Αρκετά καλό επίπεδο και οι 17, Πολύ καλό επίπεδο γνώσεων (συνολικό ποσοστό 21%). Συγκενρωτικά σε όλες τις ηλικιακές ομάδες η απάντηση Πολύ καλό επίπεδο γνώσεων έχει το μεγαλύτερο ποσοστό (48,7%).

Ακολουθεί ο πίνακας (Chi-square), ο οποίος παρέχει τις πληροφορίες για το αποτέλεσμα του ελέγχου της ανεξαρτησίας.

Πίνακας 5.32
Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Ηλικία * Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	32,329 ^a	9	,000
Likelihood Ratio	31,631	9	,000
Linear-by-Linear Association	12,889	1	,000
N of Valid Cases	152		

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η τιμή του στατιστικού ελέγχου είναι $\text{sig.} = 0,000 < 0,05$, επομένως το λάθος που θα προκύψει αν απορριφθεί η μηδενική υπόθεση είναι μικρό, άρα η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται. Συνεπώς, οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες. Ακολουθεί το γράφημα των δύο ερωτήσεων.



Γράφημα 5.27
Ερωτήσεις: Ηλικία * Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές

Εν συνέχεια παρατίθεται ο πίνακας συνάφειας των ερωτήσεων «Ηλικία» και «Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων».

Πίνακας 5.33

Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Ηλικία * Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων

		Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων.			Total	
		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα		
Ηλικία	31-40	Count	0	8	26	34
		% within Ηλικία	0,0%	23,5%	76,5%	100,0%
	41-50	Count	1	12	59	72
		% within Ηλικία	1,4%	16,7%	81,9%	100,0%
	51-60	Count	2	15	19	36
		% within Ηλικία	5,6%	41,7%	52,8%	100,0%
61 και άνω	Count	1	5	4	10	
	% within Ηλικία	10,0%	50,0%	40,0%	100,0%	
Total	Count	4	40	108	152	
	% within Ηλικία	2,6%	26,3%	71,1%	100,0%	

Όπως διαπιστώνεται από τον παραπάνω πίνακα από τους 152 ερωτώμενους, το 55,9% που Συμφωνεί απόλυτα στο ότι οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων, ανήκει στην ηλικιακή ομάδα των 31-50. Πιο συγκεκριμένα, τα 26 άτομα (ποσοστό 17,1%) είναι στην ηλικιακή ομάδα 31-40 και τα υπόλοιπα 59 είναι στην ηλικιακή ομάδα 41-50 (ποσοστό 38,8%). Συγκεντρωτικά σε όλες τις ηλικιακές ομάδες η απάντηση Συμφωνώ απόλυτα έχει το μεγαλύτερο ποσοστό (71,1%).

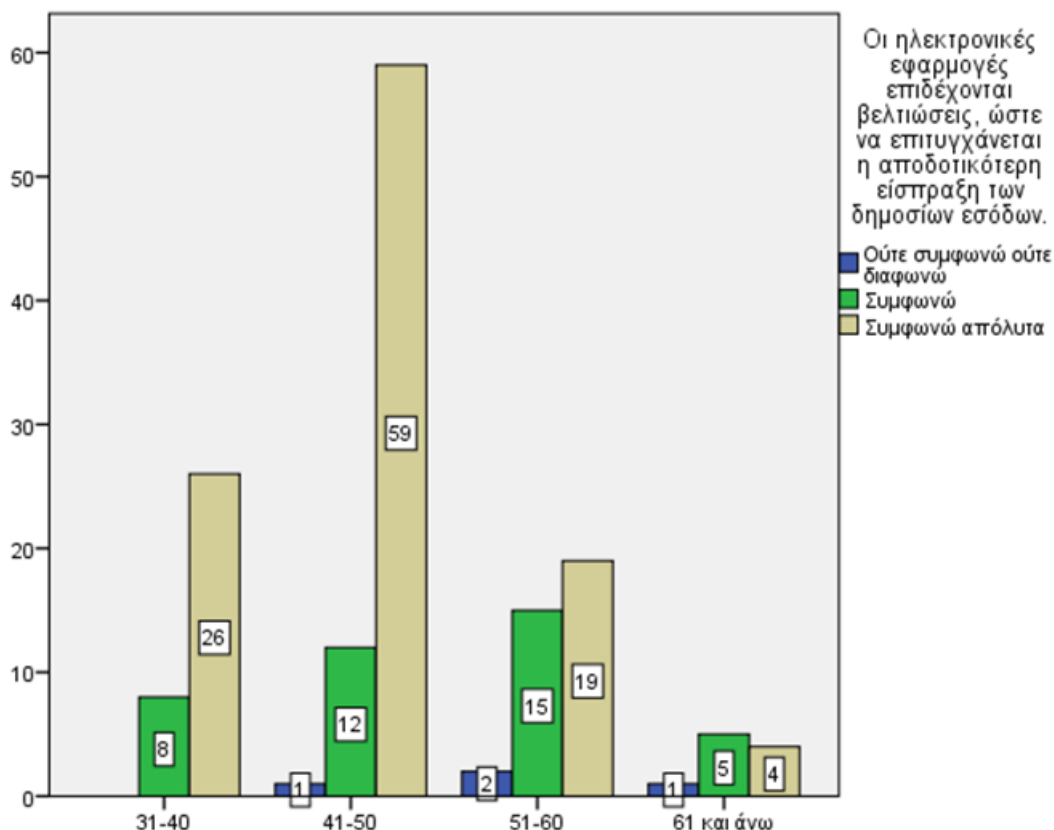
Ακολουθεί ο πίνακας (Chi-square), ο οποίος παρέχει τις πληροφορίες για το αποτέλεσμα του ελέγχου της ανεξαρτησίας.

Πίνακας 5.34

Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Ηλικία * Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16,945 ^a	6	,009
Likelihood Ratio	16,588	6	,011
Linear-by-Linear Association	11,280	1	,001
N of Valid Cases	152		

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η τιμή του στατιστικού ελέγχου είναι $\text{sig.} = 0,009 < 0,05$, επομένως το λάθος που θα προκύψει αν απορριφθεί η μηδενική υπόθεση είναι μικρό, άρα η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται. Συνεπώς, οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες. Ακολουθεί το γράφημα των δύο ερωτήσεων.



Γράφημα 5.28

Ερωτήσεις: Ηλικία * Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων

Τέλος, παρατίθεται ο πίνακας συνάφειας, των ερωτήσεων «Ηλικία» και «Η

επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων (μέσω σεμιναρίων, ενημερωτικών προγραμμάτων) θεωρείται απαραίτητη».

Πίνακας 5.35

Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Ηλικία * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων θεωρείται απαραίτητη

		Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων θεωρείται απαραίτητη.			Total	
		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα		
Ηλικία	31-40	Count	1	5	28	34
		% within Ηλικία	2,9%	14,7%	82,4%	100,0%
	41-50	Count	0	10	62	72
		% within Ηλικία	0,0%	13,9%	86,1%	100,0%
	51-60	Count	1	9	26	36
		% within Ηλικία	2,8%	25,0%	72,2%	100,0%
61 και άνω	Count	0	7	3	10	
	% within Ηλικία	0,0%	70,0%	30,0%	100,0%	
Total	Count	2	31	119	152	
	% within Ηλικία	1,3%	20,4%	78,3%	100,0%	

Όπως διαφαίνεται από τον παραπάνω πίνακα το μεγαλύτερο ποσοστό των απαντήσεων που Συμφωνούν απόλυτα στο ότι η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων (μέσω σεμιναρίων, ενημερωτικών προγραμμάτων) θεωρείται απαραίτητη, συγκεντρώνεται στην ηλικιακή ομάδα των 41-50. Πιο συγκεκριμένα, από τους 152 ερωτώμενους το 40,7% που ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 41-50 Συμφωνεί απόλυτα και ακολουθεί η ηλικιακή ομάδα 31-40 με ποσοστό 18,4% και η ηλικιακή ομάδα 51-60 με ποσοστό 17,1%. Συγκεντρωτικά σε όλες τις ηλικιακές ομάδες η απάντηση Συμφωνώ απόλυτα έχει το μεγαλύτερο ποσοστό (78,3%).

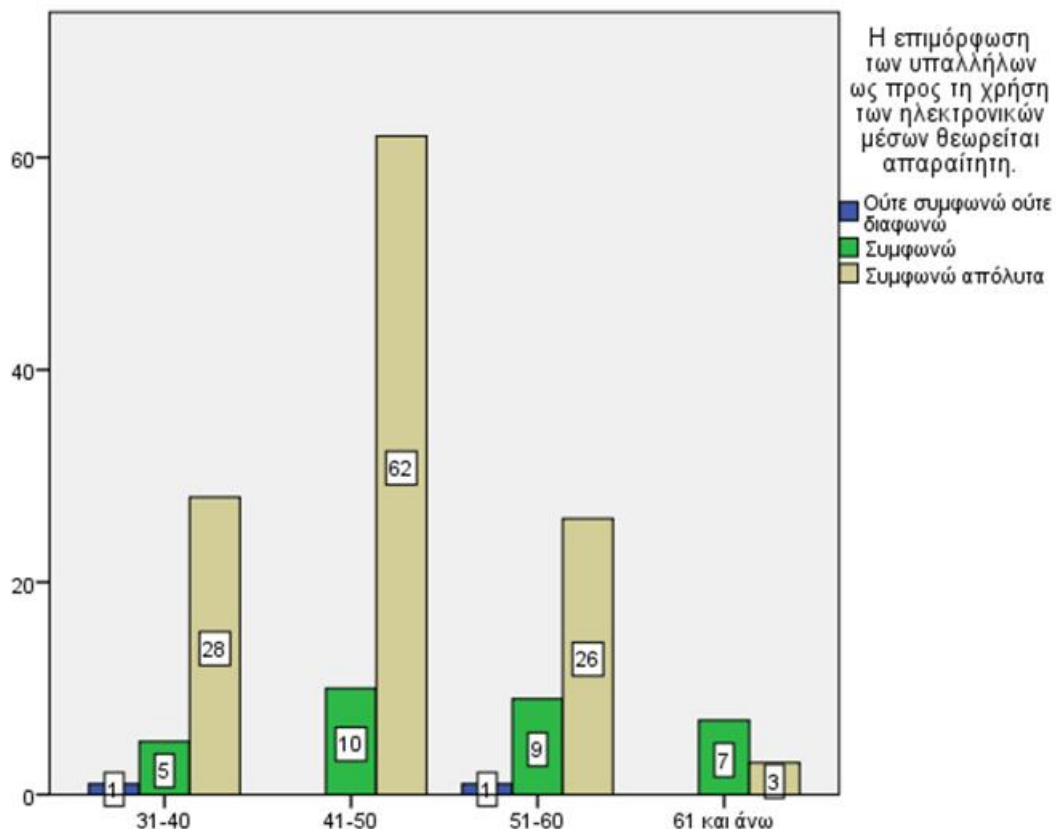
Ακολουθεί ο πίνακας (Chi-square), ο οποίος παρέχει τις πληροφορίες για το αποτέλεσμα του ελέγχου της ανεξαρτησίας.

Πίνακας 5.36

Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Ηλικία * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων θεωρείται απαραίτητη

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	20,602 ^a	6	,002
Likelihood Ratio	17,771	6	,007
Linear-by-Linear Association	7,643	1	,006
N of Valid Cases	152		

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η τιμή του στατιστικού ελέγχου είναι $\text{sig.} = 0,002 < 0,05$, επομένως το λάθος που θα προκύψει αν απορριφθεί η μηδενική υπόθεση είναι μικρό, άρα η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται. Συνεπώς, οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες. Ακολουθεί το γράφημα των δύο ερωτήσεων.



Γράφημα 5.29

Ερωτήσεις: Ηλικία * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων θεωρείται απαραίτητη

5.2.3 Εκπαίδευση

Από τα τεστ ανεξαρτησίας που πραγματοποιήθηκαν, βρέθηκε η ερώτηση «Εκπαίδευση» να έχει σχέση με τις ερωτήσεις:

- Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές (Ερ. 6),
- Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων (Ερ. 12),
- Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό (Ερ. 21),

Στη συνέχεια παρουσιάζονται και σχολιάζονται όλοι οι πίνακες που αφορούν τα παραπάνω τεστ ανεξαρτησίας.

Αρχικά παρατίθεται ο πίνακας συνάφειας των ερωτήσεων «Εκπαίδευση» και «Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές».

Πίνακας 5.37
Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Εκπαίδευση * Επίπεδο γνώσεων
στους υπολογιστές

		Επίπεδο γνώσεων Υπολογιστών				Total
		Λίγο καλό	Αρκετά καλό	Πολύ καλό	Πάρα πολύ καλό	
Εκπαίδευση	Count	1	9	8	6	24
	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	4,2%	37,5%	33,3%	25,0%	100,0%
	% within Εκπαίδευση					
	Count	6	31	19	7	63
A.E.I./T.E.I.	9,5%	49,2%	30,2%	11,1%	100,0%	
% within Εκπαίδευση						
Count	0	7	47	11	65	
Μεταπτυχιακό	0,0%	10,8%	72,3%	16,9%	100,0%	
% within Εκπαίδευση						
Total	Count	7	47	74	24	152
% within Εκπαίδευση		4,6%	30,9%	48,7%	15,8%	100,0%

Από τον παραπάνω πίνακα διαπιστώνεται ότι από τους 152 ερωτώμενους οι 47 που διαθέτουν Πολύ καλό επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές (ποσοστό 30,9%) είναι

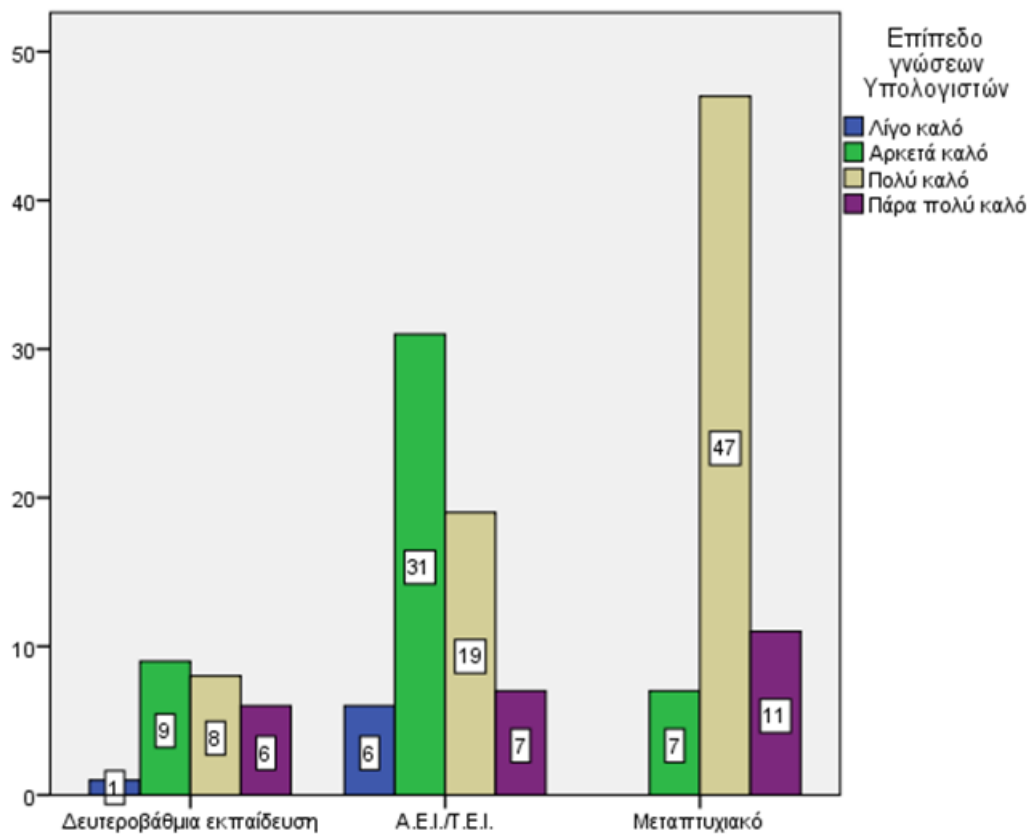
κάτοχοι Μεταπτυχιακού. Ακολουθούν οι ερωτώμενοι που είναι απόφοιτοι Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, 31 στο σύνολο (ποσοστό 20,3%), που διαθέτουν Αρκετά καλό επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές και τέλος οι 19 κάτοχοι Μεταπτυχιακού τίτλου (ποσοστό 12,5%) που διαθέτουν Πολύ καλό επίπεδο γνώσεων. Συγκεντρωτικά σε όλες τις κατηγορίες Εκπαίδευσης το Πολύ καλό επίπεδο γνώσεων έχει το μεγαλύτερο ποσοστό (48,7%).

Ακολουθεί ο πίνακας (Chi-square), ο οποίος παρέχει τις πληροφορίες για το αποτέλεσμα του ελέγχου της ανεξαρτησίας.

Πίνακας 5.38
Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Εκπαίδευση * Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	37,267 ^a	6	,000
Likelihood Ratio	41,075	6	,000
Linear-by-Linear Association	7,755	1	,005
N of Valid Cases	152		

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η τιμή του στατιστικού ελέγχου είναι $\text{sig.} = 0,000 < 0,05$, επομένως το λάθος που θα προκύψει αν απορριφθεί η μηδενική υπόθεση είναι μικρό, άρα η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται. Συνεπώς, οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες. Ακολουθεί το γράφημα των δύο ερωτήσεων.



Γράφημα 5.30
Ερωτήσεις: Εκπαίδευση * Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές

Εν συνέχεια παρατίθεται ο πίνακας συνάφειας των ερωτήσεων «Εκπαίδευση» και «Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων».

Πίνακας 5.39

Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Εκπαίδευση * Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων

			Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων.			Total
			Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Εκπαίδευση	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	Count % within Εκπαίδευση	2 8,3%	11 45,8%	11 45,8%	24 100,0%
	A.E.I./T.E.I.	Count % within Εκπαίδευση	1 1,6%	14 22,2%	48 76,2%	63 100,0%
	Μεταπτυχιακό	Count % within Εκπαίδευση	1 1,5%	15 23,1%	49 75,4%	65 100,0%
	Total	Count % within Εκπαίδευση	4 2,6%	40 26,3%	108 71,1%	152 100,0%

Από τον παραπάνω πίνακα διαπιστώνεται ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά συγκεντρώνονται στην απάντηση Συμφωνώ απόλυτα και αφορούν τους κατόχους Μεταπτυχιακών τίτλων και τους απόφοιτους της Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Πιο αναλυτικά, από τους 152 ερωτηθέντες, οι 49 που είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού τίτλου (ποσοστό 32,2%) Συμφωνούν Απόλυτα ότι οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων. Ακολουθούν οι απόφοιτοι της Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, με 48 άτομα (ποσοστό 31,5%) να υποστηρίζουν ότι Συμφωνούν απόλυτα και τέλος η ίδια κατηγορία εκπαίδευσης με 14 άτομα (ποσοστό 9,2%), καθώς και 15 άτομα με Μεταπτυχιακό τίτλο, υποστηρίζουν ότι Συμφωνούν. Συγκεντρωτικά σε όλες τις κατηγορίες Εκπαίδευσης η απάντηση Συμφωνώ απόλυτα έχει το μεγαλύτερο ποσοστό (71,1%).

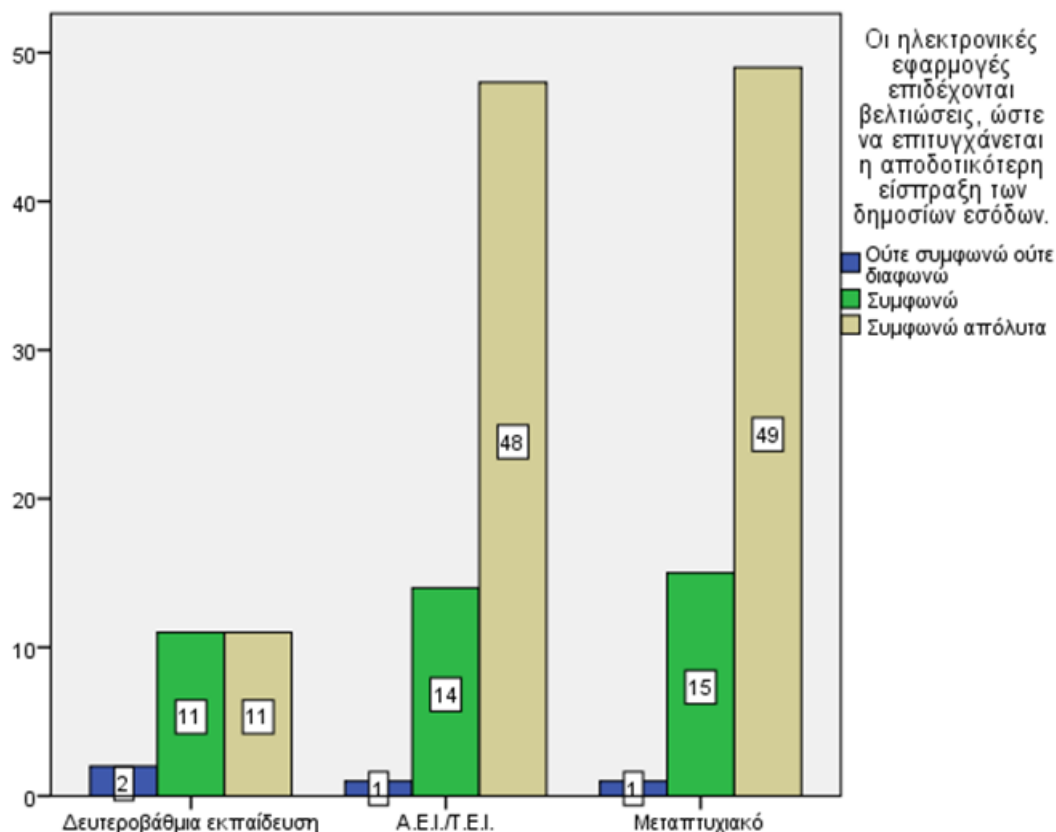
Ακολουθεί ο πίνακας (Chi-square), ο οποίος παρέχει τις πληροφορίες για το αποτέλεσμα του ελέγχου της ανεξαρτησίας.

Πίνακας 5.40

Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Εκπαίδευση * Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,210 ^a	4	,037
Likelihood Ratio	8,915	4	,063
Linear-by-Linear Association	5,685	1	,017
N of Valid Cases	152		

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η τιμή του στατιστικού ελέγχου είναι $\text{sig.} = 0,037 < 0,05$, επομένως το λάθος που θα προκύψει αν απορριφθεί η μηδενική υπόθεση είναι μικρό, άρα η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται. Συνεπώς, οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες. Ακολουθεί το γράφημα των δύο ερωτήσεων.



Γράφημα 5.31

Ερωτήσεις: Εκπαίδευση * Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων

Τέλος, παρατίθεται ο πίνακας συνάφειας, των ερωτήσεων «Εκπαίδευση» και «Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό».

Πίνακας 5.41
Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Εκπαίδευση * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό

			Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό.					Total
			Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Εκπαίδευση	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	Count	3	5	11	2	3	24
		% within Εκπαίδευση	12,5%	20,8%	45,8%	8,3%	12,5%	100,0%
	Α.Ε.Ι./Τ.Ε.Ι.	Count	20	23	11	7	2	63
		% within Εκπαίδευση	31,7%	36,5%	17,5%	11,1%	3,2%	100,0%
	Μεταπτυχιακό	Count	22	26	11	5	1	65
		% within Εκπαίδευση	33,8%	40,0%	16,9%	7,7%	1,5%	100,0%
Total	Count	45	54	33	14	6	152	
	% within Εκπαίδευση	29,6%	35,5%	21,7%	9,2%	3,9%	100,0%	

Όπως διαπιστώνεται από τον παραπάνω πίνακα τα μεγαλύτερα ποσοστά συγκεντρώνονται στην απάντηση Διαφωνώ και ακολουθεί η απάντηση Διαφωνώ Απόλυτα. Πιο συγκεκριμένα, από τους 152 ερωτώμενους, οι 26 που είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού τίτλου (ποσοστό 17,1%), Διαφωνούν στο ότι η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό. Ακολουθούν οι απόφοιτοι της Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, με 23 άτομα (ποσοστό 15,1%) οι οποίοι Διαφωνούν επίσης. Τέλος, παρόμοια ποσοστά παρουσιάζονται και στην απάντηση Διαφωνώ απόλυτα. Συγκεκριμένα, από τους 152 ερωτώμενους, οι 22 που είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού τίτλου (ποσοστό 14,4%), Διαφωνούν Απόλυτα στο ότι η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό και ακολουθούν οι απόφοιτοι της Τριτοβάθμιας

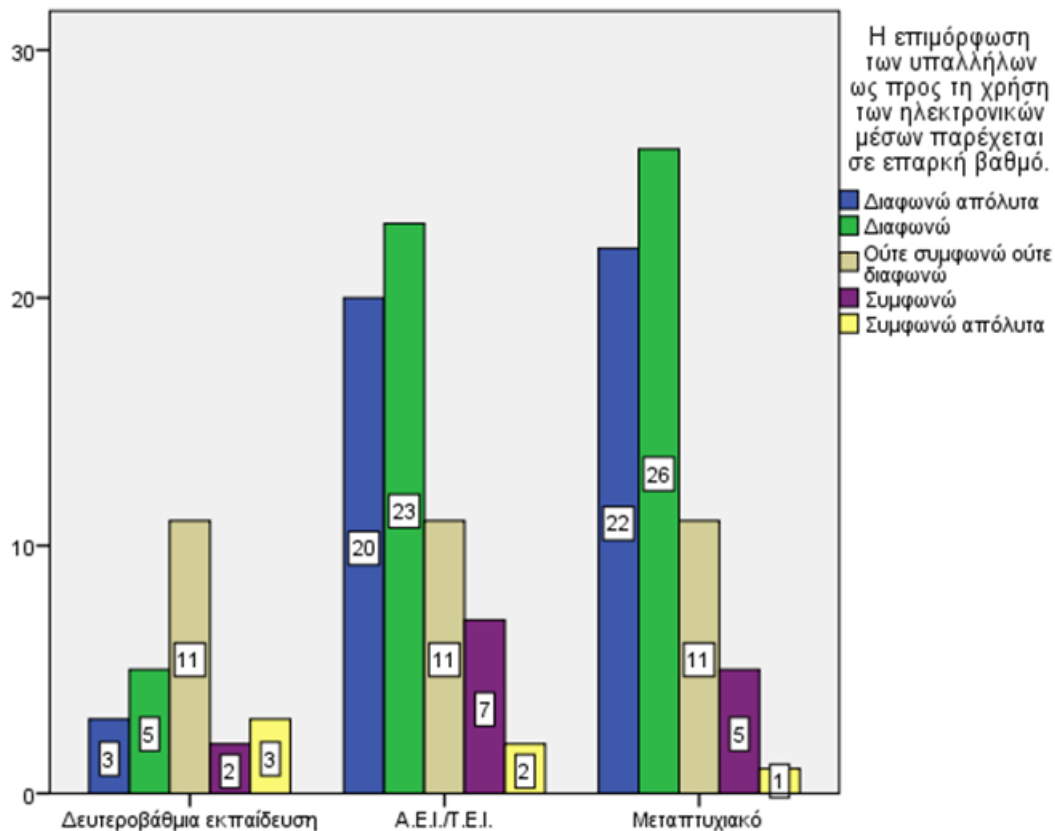
εκπαίδευσης, με 20 άτομα (ποσοστό 11,1%) οι οποίοι Διαφωνούν Απόλυτα επίσης. Συγκεντρωτικά σε όλες τις κατηγορίες Εκπαίδευσης η απάντηση Διαφωνώ έχει το μεγαλύτερο ποσοστό (35,5%).

Ακολουθεί ο πίνακας (Chi-square), ο οποίος παρέχει τις πληροφορίες για το αποτέλεσμα του ελέγχου της ανεξαρτησίας.

Πίνακας 5.42
Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Εκπαίδευση * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18,277 ^a	8	,019
Likelihood Ratio	16,344	8	,038
Linear-by-Linear Association	8,523	1	,004
N of Valid Cases	152		

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η τιμή του στατιστικού ελέγχου είναι $\text{sig.} = 0,019 < 0,05$, επομένως το λάθος που θα προκύψει αν απορριφθεί η μηδενική υπόθεση είναι μικρό, άρα η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται. Συνεπώς, οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες. Ακολουθεί το γράφημα των δύο ερωτήσεων



Γράφημα 5.32
Ερωτήσεις: Εκπαίδευση * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό

5.2.4 Θέση στην Υπηρεσία

Από τα τεστ ανεξαρτησίας που πραγματοποιήθηκαν, βρέθηκε, η ερώτηση «Υπάλληλος» να έχει σχέση με τις ερωτήσεις:

- Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές (Ερ. 6),
- Η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων και των ηλεκτρονικών εφαρμογών αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες (Ερ. 8),
- Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας και της απόδοσης των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης (Ερ. 9),
- Η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων της Φορολογικής Διοίκησης με τρίτους φορείς (Τράπεζες, Κτηματολόγιο, κλπ) είναι σημαντική για την επίτευξη της είσπραξης (Ερ. 13),
- Η επέκτασή της ηλεκτρονικής διασύνδεσης (Δημοτολόγιο, Δικαστήρια, κλπ.), θα

βελτιώσει περαιτέρω την αποδοτικότητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων (Ερ. 14),

- Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων (μέσω σεμιναρίων, ενημερωτικών προγραμμάτων) θεωρείται απαραίτητη (Ερ. 20),
- Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό (Ερ. 21),
- Η υλικοτεχνική υποδομή, που απαιτείται για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης (υπολογιστές, κλπ.), παρέχεται σε επαρκή βαθμό (Ερ. 22),

Στη συνέχεια παρουσιάζονται και σχολιάζονται όλοι οι πίνακες που αφορούν τα παραπάνω τεστ ανεξαρτησίας.

Αρχικά παρατίθεται ο πίνακας συνάφειας των ερωτήσεων «Υπάλληλος» και «Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές».

Πίνακας 5.43
Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές

		Επίπεδο γνώσεων Υπολογιστών				Total
		Λίγο καλό	Αρκετά καλό	Πολύ καλό	Πάρα πολύ καλό	
Υπάλληλος	Count	7	29	56	24	116
	Δ.Ο.Υ. % within Υπάλληλος	6,0%	25,0%	48,3%	20,7%	100,0%
Υπάλληλος	Count	0	18	18	0	36
	Ελεγκτικού Κέντρου % within Υπάλληλος	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
Total	Count	7	47	74	24	152
	% within Υπάλληλος	4,6%	30,9%	48,7%	15,8%	100,0%

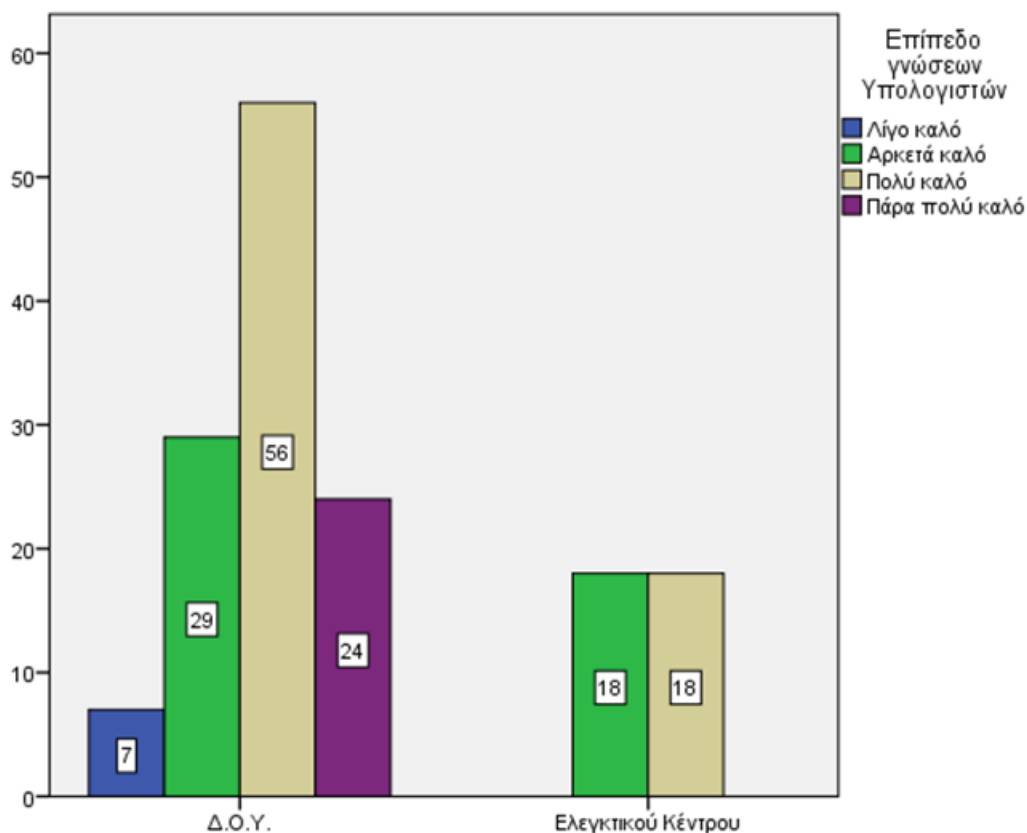
Όπως διαπιστώνεται από τον παραπάνω πίνακα από τους 116 Υπαλλήλους Δ.Ο.Υ, οι 56 (ποσοστό 48,3%) διαθέτουν Πολύ καλή γνώση υπολογιστών, οι 29 (ποσοστό 25%) Αρκετά καλή και οι 24 (ποσοστό 20,7%) Πάρα πολύ καλή. Ακολούθως, από τους 36 Υπαλλήλους στο Ελεγκτικό Κέντρο οι μισοί εξ' αυτών δήλωσαν ότι διαθέτουν Αρκετά καλή και οι άλλοι μισοί Πολύ καλή γνώση υπολογιστών. Συγκεντρωτικά και από τις δυο κατηγορίες Υπαλλήλων, αναδεικνύεται ότι οι υπάλληλοι έχουν Πολύ καλή γνώση υπολογιστών (48,7%).

Ακολουθεί ο πίνακας (Chi-square), ο οποίος παρέχει τις πληροφορίες για το αποτέλεσμα του ελέγχου της ανεξαρτησίας.

Πίνακας 5.44
Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	15,191 ^a	3	,002
Likelihood Ratio	21,747	3	,000
Linear-by-Linear Association	5,211	1	,022
N of Valid Cases	152		

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η τιμή του στατιστικού ελέγχου είναι $\text{sig.} = 0,002 < 0,05$, επομένως το λάθος που θα προκύψει αν απορριφθεί η μηδενική υπόθεση είναι μικρό, άρα η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται. Συνεπώς, οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες. Ακολουθεί το γράφημα των δύο ερωτήσεων.



Γράφημα 5.33
Ερωτήσεις: Υπάλληλος * Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές

Εν συνέχεια παρατίθεται ο πίνακας συνάφειας των ερωτήσεων «Υπάλληλος» και «Η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων και των ηλεκτρονικών εφαρμογών αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες».

Πίνακας 5.45

Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η υιοθέτηση των ΠΣ αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες

		Η υιοθέτηση των ΠΣ αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες.				Total
		Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Υπάλληλος	Count	0	2	51	63	116
	Δ.Ο.Υ. % within	0,0%	1,7%	44,0%	54,3%	100,0%
	Υπάλληλος					
	Count	9	0	18	9	36
Ελεγκτικού Κέντρου	% within	25,0%	0,0%	50,0%	25,0%	100,0%
	Υπάλληλος					
Total	Count	9	2	69	72	152
	% within	5,9%	1,3%	45,4%	47,4%	100,0%
	Υπάλληλος					

Όπως διαφαίνεται από τον παραπάνω πίνακα, από τους 116 Υπαλλήλους Δ.Ο.Υ, οι 114 εξ' αυτών (ποσοστό 98,3%) Συμφωνούν ή Συμφωνούν απόλυτα ότι η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων και των ηλεκτρονικών εφαρμογών αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες. Ακολούθως, από τους 36 Υπαλλήλους στο Ελεγκτικό Κέντρο οι 27 εξ' αυτών (ποσοστό 75%) επίσης Συμφωνούν ή Συμφωνούν απόλυτα ότι η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων και των ηλεκτρονικών εφαρμογών αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες. Συγκεντρωτικά και από τις δυο κατηγορίες Υπαλλήλων, η απάντηση Συμφωνώ απόλυτα έχει το μεγαλύτερο ποσοστό (47,4%).

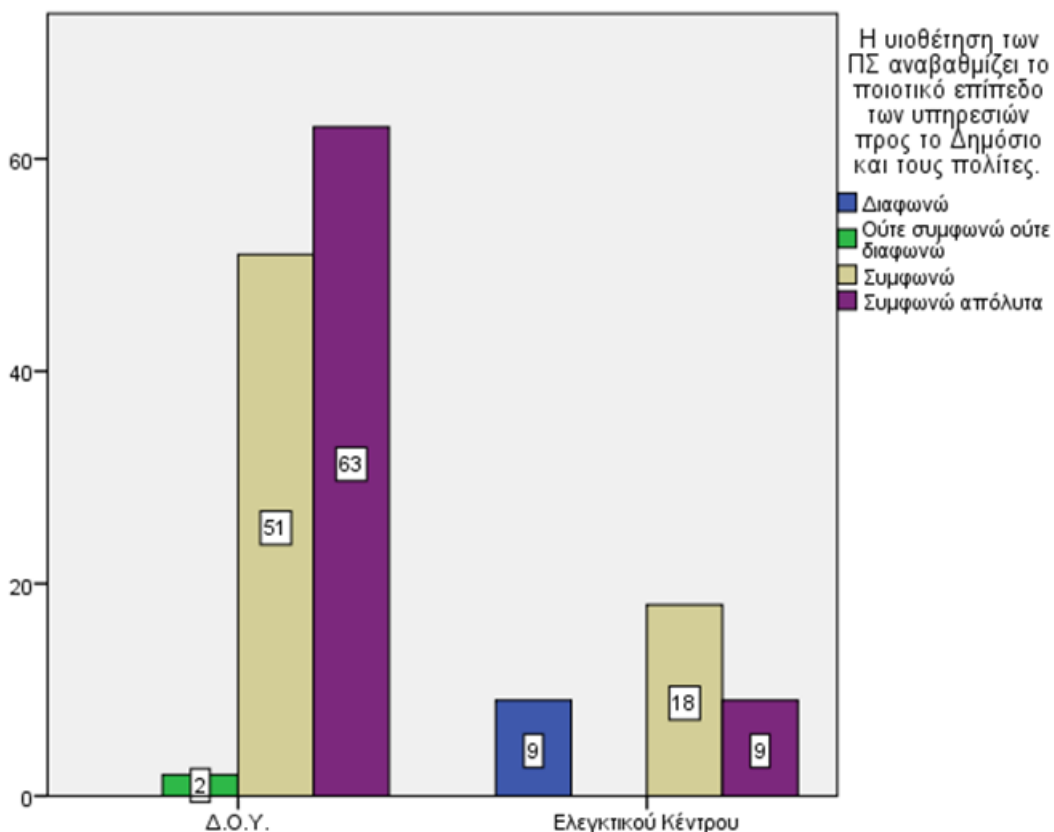
Ακολουθεί ο πίνακας (Chi-square), ο οποίος παρέχει τις πληροφορίες για το αποτέλεσμα του ελέγχου της ανεξαρτησίας.

Πίνακας 5.46

Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η υιοθέτηση των ΠΣ αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	34,824 ^a	3	,000
Likelihood Ratio	32,951	3	,000
Linear-by-Linear Association	27,082	1	,000
N of Valid Cases	152		

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η τιμή του στατιστικού ελέγχου είναι $\text{sig.} = 0,000 < 0,05$, επομένως το λάθος που θα προκύψει αν απορριφθεί η μηδενική υπόθεση είναι μικρό, άρα η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται. Συνεπώς, οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες. Ακολουθεί το γράφημα των δύο ερωτήσεων.



Γράφημα 5.34

Ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η υιοθέτηση των ΠΣ αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες

Στη συνέχεια παρατίθεται ο πίνακας συνάφειας των ερωτήσεων «Υπάλληλος» και «Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας και της απόδοσης των υπαλλήλων της Φορολογικής».

Πίνακας 5.47
Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας και της απόδοσης των υπαλλήλων

			Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας και της απόδοσης των υπαλλήλων.			Total
			Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Υπάλληλος	Δ.Ο.Υ.	Count	12	52	52	116
		% within Υπάλληλος	10,3%	44,8%	44,8%	100,0%
	Ελεγκτικού Κέντρου	Count	0	0	36	36
		% within Υπάλληλος	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Count	12	52	88	152
		% within Υπάλληλος	7,9%	34,2%	57,9%	100,0%

Όπως αναδεικνύεται από τον παραπάνω πίνακα από τους 116 Υπαλλήλους Δ.Ο.Υ, οι 104 εξ' αυτών (ποσοστό 89,6%) Συμφωνούν ή Συμφωνούν απόλυτα ότι η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας και της απόδοσης των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης. Ακολούθως από τους 36 Υπαλλήλους στο Ελεγκτικό Κέντρο, όλοι Συμφωνούν απόλυτα ότι η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας και της απόδοσης των υπαλλήλων. Συγκεντρωτικά και από τις δυο κατηγορίες Υπαλλήλων, η απάντηση Συμφωνώ απόλυτα έχει το μεγαλύτερο ποσοστό (57,9%).

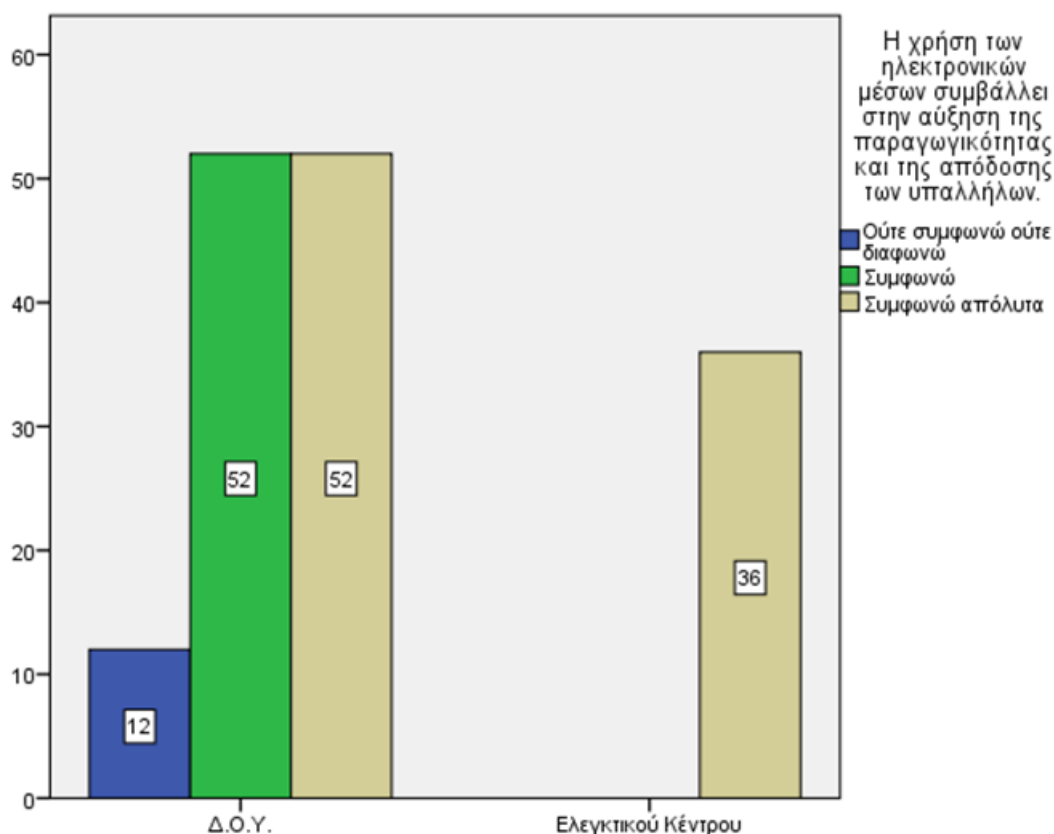
Ακολουθεί ο πίνακας (Chi-square), ο οποίος παρέχει τις πληροφορίες για το αποτέλεσμα του ελέγχου της ανεξαρτησίας.

Πίνακας 5.48

Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας και της απόδοσης των υπαλλήλων

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	34,307 ^a	2	,000
Likelihood Ratio	47,345	2	,000
Linear-by-Linear Association	28,722	1	,000
N of Valid Cases	152		

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η τιμή του στατιστικού ελέγχου είναι $\text{sig.} = 0,000 < 0,05$, επομένως το λάθος που θα προκύψει αν απορριφθεί η μηδενική υπόθεση είναι μικρό, άρα η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται. Συνεπώς, οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες. Ακολουθεί το γράφημα των δύο ερωτήσεων.



Γράφημα 5.35

Ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας και της απόδοσης των υπαλλήλων

Ακολούθως παρατίθεται ο πίνακας συνάφειας, των ερωτήσεων «Υπάλληλος» και «Η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων της Φορολογικής Διοίκησης με τρίτους φορείς (Τράπεζες, Κτηματολόγιο, κλπ) είναι σημαντική για την επίτευξη της είσπραξης»

Πίνακας 5.49
Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η σημαντικότητα της ηλεκτρονικής διασύνδεσης της Φορολογικής Διοίκησης με τρίτους φορείς για την επίτευξη της είσπραξης

			Η σημαντικότητα της ηλεκτρονικής διασύνδεσης της Φορολογικής Διοίκησης με τρίτους φορείς για την επίτευξη της είσπραξης.			Total
			Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Υπάλληλος	Δ.Ο.Υ.	Count	2	27	87	116
		% within Υπάλληλος	1,7%	23,3%	75,0%	100,0%
	Ελεγκτικού Κέντρου	Count	0	0	36	36
		% within Υπάλληλος	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total	Count	2	27	123	152	
	% within Υπάλληλος	1,3%	17,8%	80,9%	100,0%	

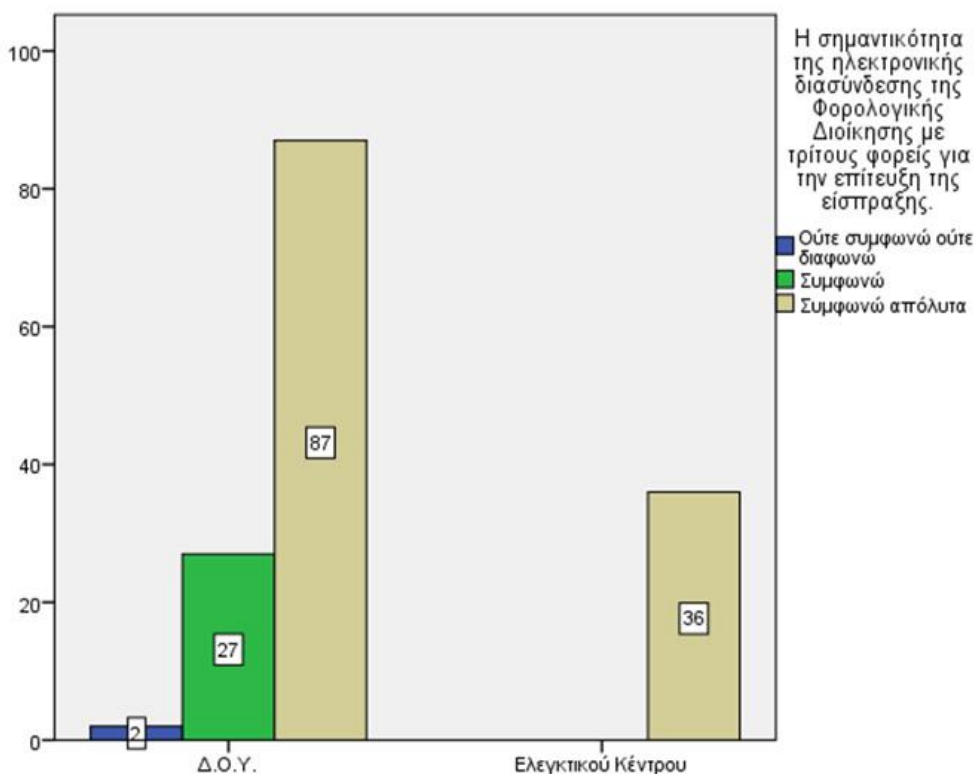
Όπως παρουσιάζεται από τον παραπάνω πίνακα από τους 116 Υπαλλήλους Δ.Ο.Υ, οι 114 εξ' αυτών (ποσοστό 98,3%) Συμφωνούν ή Συμφωνούν απόλυτα ότι η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων της Φορολογικής Διοίκησης με τρίτους φορείς (Τράπεζες, Κτηματολόγιο, κλπ) είναι σημαντική για την επίτευξη της είσπραξης. Ακολούθως από τους 36 Υπαλλήλους στο Ελεγκτικό Κέντρο, όλοι Συμφωνούν απόλυτα ότι η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων της Φορολογικής Διοίκησης με τρίτους φορείς (Τράπεζες, Κτηματολόγιο, κλπ) είναι σημαντική για την επίτευξη της είσπραξης. Συγκεντρωτικά και από τις δυο κατηγορίες Υπαλλήλων, η απάντηση Συμφωνώ απόλυτα έχει το μεγαλύτερο ποσοστό (80,9%). Ακολουθεί ο πίνακας (Chi-square), ο οποίος παρέχει τις πληροφορίες για το αποτέλεσμα του ελέγχου της ανεξαρτησίας.

Πίνακας 5.50

Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η σημαντικότητα της ηλεκτρονικής διασύνδεσης της Φορολογικής Διοίκησης με τρίτους φορείς για την επίτευξη της είσπραξης

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11,122 ^a	2	,004
Likelihood Ratio	17,697	2	,000
Linear-by-Linear Association	10,331	1	,001
N of Valid Cases	152		

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η τιμή του στατιστικού ελέγχου είναι $\text{sig.} = 0,004 < 0,05$, επομένως το λάθος που θα προκύψει αν απορριφθεί η μηδενική υπόθεση είναι μικρό, άρα η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται. Συνεπώς, οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες. Ακολουθεί το γράφημα των δύο ερωτήσεων.



Γράφημα 5.36

Ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η σημαντικότητα της ηλεκτρονικής διασύνδεσης της Φορολογικής Διοίκησης με τρίτους φορείς για την επίτευξη της είσπραξης

Στη συνέχεια παρατίθεται ο πίνακας συνάφειας των ερωτήσεων «Υπάλληλος» και «Η επέκτασή της ηλεκτρονικής διασύνδεσης (Δημοτολόγιο, Δικαστήρια, κλπ.), θα βελτιώσει περαιτέρω την αποδοτικότητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων».

Πίνακας 5.51
Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η επέκτασή της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων

			Η επέκτασή της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων.				Total
			Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Υπάλληλος	Δ.Ο.Υ.	Count	1	1	23	91	116
		% within Υπάλληλος	0,9%	0,9%	19,8%	78,4%	100,0%
	Ελεγκτικού Κέντρου	Count	0	0	0	36	36
		% within Υπάλληλος	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Count	1	1	23	127	152
		% within Υπάλληλος	0,7%	0,7%	15,1%	83,6%	100,0%

Όπως διαπιστώνεται από τον παραπάνω πίνακα από τους 116 Υπαλλήλους Δ.Ο.Υ, οι 114 εξ' αυτών (ποσοστό 98,3%) Συμφωνούν ή Συμφωνούν απόλυτα ότι η επέκτασή της ηλεκτρονικής διασύνδεσης (Δημοτολόγιο, Δικαστήρια, κλπ.), θα βελτιώσει περαιτέρω την αποδοτικότητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων. Ακολούθως από τους 36 Υπαλλήλους στο Ελεγκτικό Κέντρο, όλοι Συμφωνούν απόλυτα ότι η επέκτασή της ηλεκτρονικής διασύνδεσης (Δημοτολόγιο, Δικαστήρια, κλπ.), θα βελτιώσει περαιτέρω την αποδοτικότητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων. Συγκεντρωτικά και από τις δυο κατηγορίες Υπαλλήλων, η απάντηση Συμφωνώ απόλυτα έχει το μεγαλύτερο ποσοστό (83,6%).

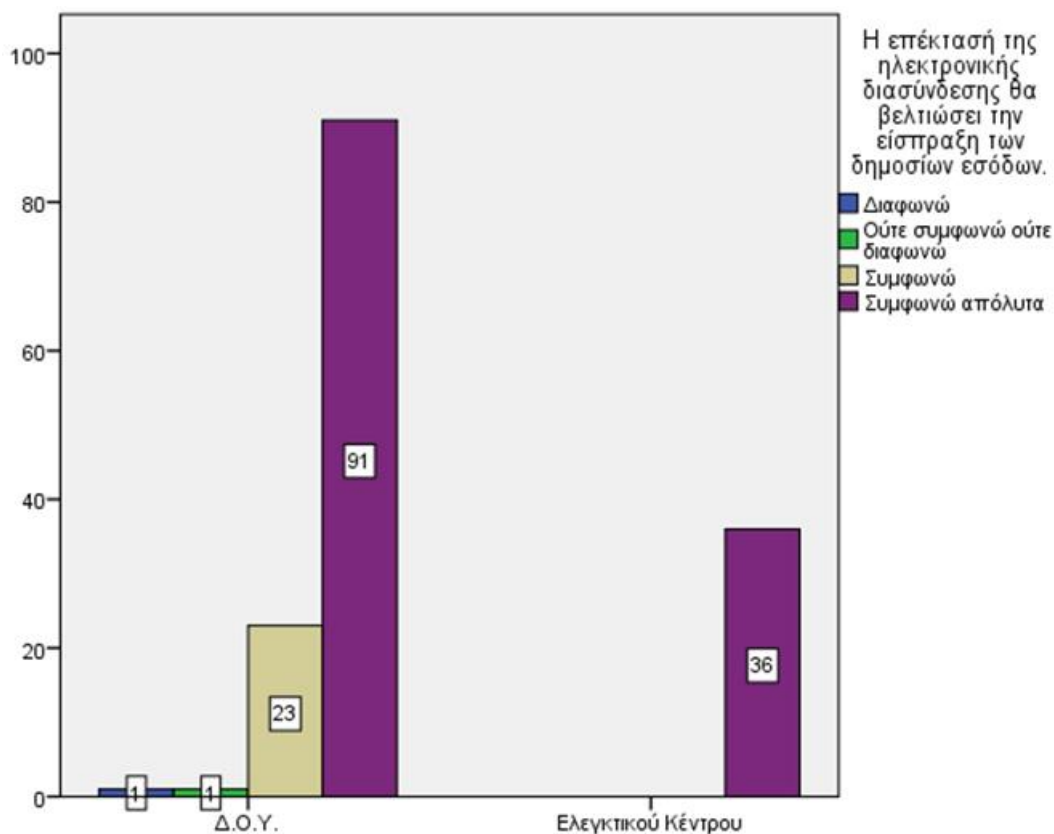
Ακολουθεί ο πίνακας (Chi-square), ο οποίος παρέχει τις πληροφορίες για το αποτέλεσμα του ελέγχου της ανεξαρτησίας.

Πίνακας 5.52

Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η επέκτασή της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,286 ^a	3	,026
Likelihood Ratio	14,980	3	,002
Linear-by-Linear Association	7,837	1	,005
N of Valid Cases	152		

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η τιμή του στατιστικού ελέγχου είναι $\text{sig.} = 0,026 < 0,05$, επομένως το λάθος που θα προκύψει αν απορριφθεί η μηδενική υπόθεση είναι μικρό, άρα η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται. Συνεπώς, οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες. Ακολουθεί το γράφημα των δύο ερωτήσεων.



Γράφημα 5.37

Ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η επέκτασή της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων

Ακολούθως παρατίθεται ο πίνακας συνάφειας, των ερωτήσεων «Υπάλληλος» και «Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων (μέσω σεμιναρίων, ενημερωτικών προγραμμάτων) θεωρείται απαραίτητη».

Πίνακας 5.53

Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων θεωρείται απαραίτητη

		Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων θεωρείται απαραίτητη.			Total	
		Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα		
Υπάλληλος	Δ.Ο.Υ.	Count	2	31	83	116
		% within Υπάλληλος	1,7%	26,7%	71,6%	100,0%
	Ελεγκτικού Κέντρου	Count	0	0	36	36
		% within Υπάλληλος	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total	Count	2	31	119	152	
	% within Υπάλληλος	1,3%	20,4%	78,3%	100,0%	

Όπως διαφαίνεται από τον παραπάνω πίνακα από τους 116 Υπαλλήλους Δ.Ο.Υ, οι 114 εξ' αυτών (ποσοστό 98,3%) Συμφωνούν ή Συμφωνούν απόλυτα ότι η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων (μέσω σεμιναρίων, ενημερωτικών προγραμμάτων) θεωρείται απαραίτητη. Ακολούθως από τους 36 Υπαλλήλους στο Ελεγκτικό Κέντρο, όλοι Συμφωνούν απόλυτα ότι η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων (μέσω σεμιναρίων, ενημερωτικών προγραμμάτων) θεωρείται απαραίτητη. Συγκεντρωτικά και από τις δυο κατηγορίες Υπαλλήλων, η απάντηση Συμφωνώ απόλυτα έχει το μεγαλύτερο ποσοστό (78,3%).

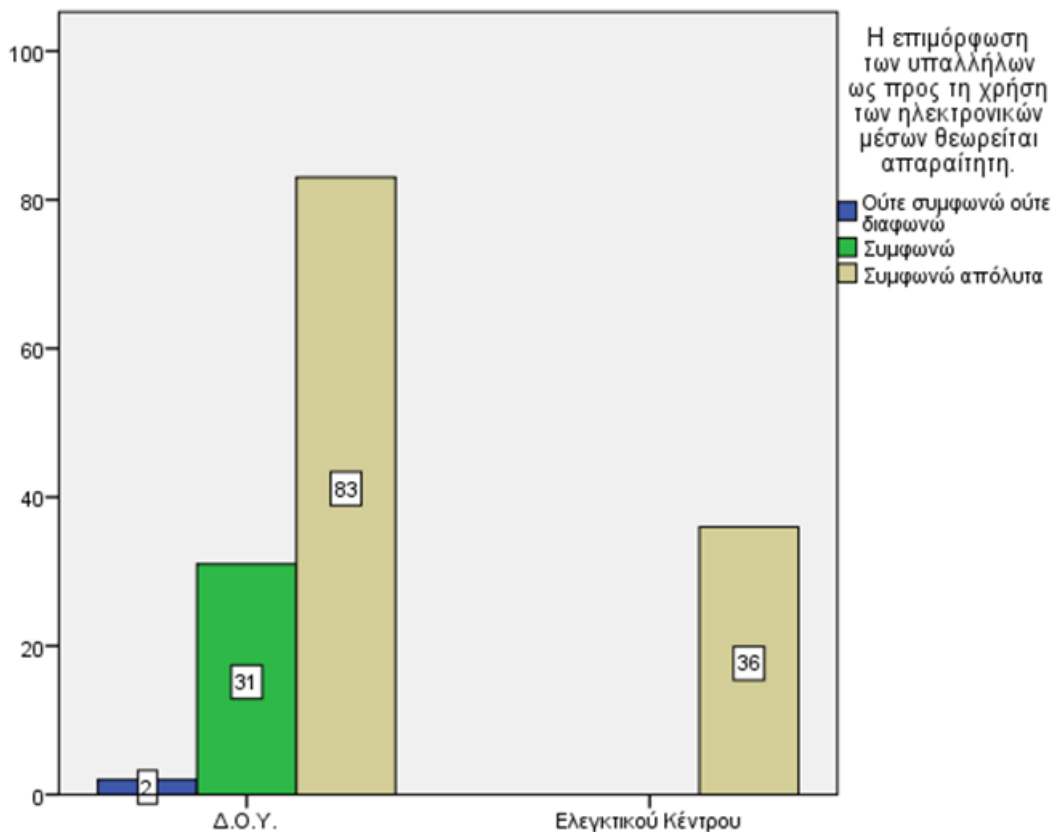
Ακολουθεί ο πίνακας (Chi-square), ο οποίος παρέχει τις πληροφορίες για το αποτέλεσμα του ελέγχου της ανεξαρτησίας.

Πίνακας 5.54

Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων θεωρείται απαραίτητη

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13,081 ^a	2	,001
Likelihood Ratio	20,523	2	,000
Linear-by-Linear Association	12,206	1	,000
N of Valid Cases	152		

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η τιμή του στατιστικού ελέγχου είναι $\text{sig.} = 0,001 < 0,05$, επομένως το λάθος που θα προκύψει αν απορριφθεί η μηδενική υπόθεση είναι μικρό, άρα η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται. Συνεπώς, οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες. Ακολουθεί το γράφημα των δύο ερωτήσεων.



Γράφημα 5.38

Ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων θεωρείται απαραίτητη

Εν συνέχεια παρατίθεται ο πίνακας συνάφειας των ερωτήσεων «Υπάλληλος» και «Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό».

Πίνακας 5.55
Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό

		Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό.					Total
		Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Υπάλληλος	Count	9	54	33	14	6	116
	Δ.Ο.Υ. % within Υπάλληλος	7,8%	46,6%	28,4%	12,1%	5,2%	100,0%
	Count	36	0	0	0	0	36
	Ελεγκτικού Κέντρου % within Υπάλληλος	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Total	Count	45	54	33	14	6	152
	% within Υπάλληλος	29,6%	35,5%	21,7%	9,2%	3,9%	100,0%

Όπως αναδεικνύεται από τον παραπάνω πίνακα οι απαντήσεις σε αυτήν την ερώτηση είναι μοιρασμένες. Πιο συγκεκριμένα, από τους 116 Υπαλλήλους Δ.Ο.Υ, οι 54 εξ' αυτών (ποσοστό 46,6%) Διαφωνούν στο ότι επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό, 33 εξ' αυτών (ποσοστό 28,64%) είναι Ουδέτεροι και οι 14 εξ' αυτών (ποσοστό 12,1%) Συμφωνούν. Στο άλλο άκρο οι 36 Υπάλληλοι του Ελεγκτικού Διαφωνούν Απόλυτα στο ότι επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό. Συγκεντρωτικά και από τις δυο κατηγορίες Υπαλλήλων, η απάντηση Διαφωνώ έχει το μεγαλύτερο ποσοστό (35,5%).

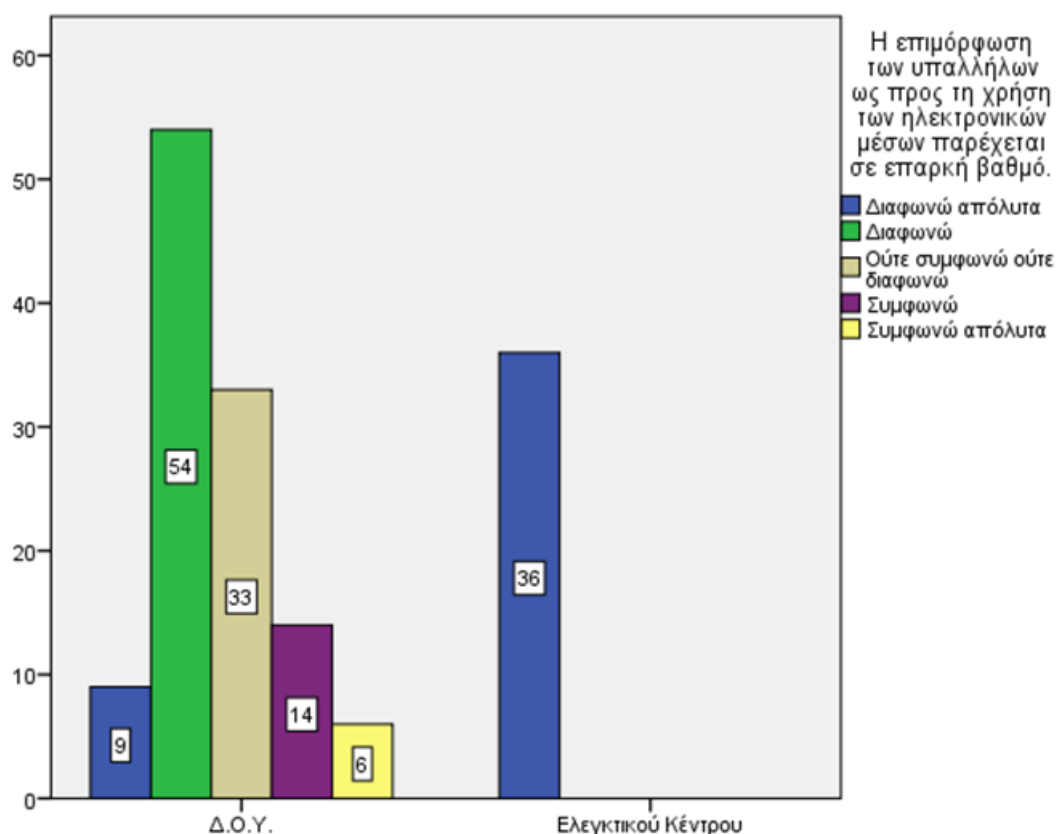
Ακολουθεί ο πίνακας (Chi-square), ο οποίος παρέχει τις πληροφορίες για το αποτέλεσμα του ελέγχου της ανεξαρτησίας.

Πίνακας 5.56

Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	112,166 ^a	4	,000
Likelihood Ratio	121,377	4	,000
Linear-by-Linear Association	59,126	1	,000
N of Valid Cases	152		

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η τιμή του στατιστικού ελέγχου είναι $\text{sig.} = 0,000 < 0,05$, επομένως το λάθος που θα προκύψει αν απορριφθεί η μηδενική υπόθεση είναι μικρό, άρα η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται. Συνεπώς, οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες. Ακολουθεί το γράφημα των δύο ερωτήσεων.



Γράφημα 5.39

Ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό

Τέλος, παρατίθεται ο πίνακας συνάφειας, των ερωτήσεων «Υπάλληλος» και «Η υλικοτεχνική υποδομή, που απαιτείται για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης (υπολογιστές, κλπ.), παρέχεται σε επαρκή βαθμό».

Πίνακας 5.57
Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η υλικοτεχνική υποδομή, που απαιτείται για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης παρέχεται σε επαρκή βαθμό

			Η υλικοτεχνική υποδομή, που απαιτείται για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης παρέχεται σε επαρκή βαθμό.					Total
			Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Υπάλληλος	Δ.Ο.Υ.	Count	35	53	15	8	5	116
		% within Υπάλληλος	30,2%	45,7%	12,9%	6,9%	4,3%	100,0%
	Ελεγκτικού Κέντρου	Count	18	18	0	0	0	36
		% within Υπάλληλος	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Total		Count	53	71	15	8	5	152
		% within Υπάλληλος	34,9%	46,7%	9,9%	5,3%	3,3%	100,0%

Όπως παρουσιάζεται στον παραπάνω πίνακα και σε αυτήν την ερώτηση οι απαντήσεις είναι μοιρασμένες. Πιο συγκεκριμένα, από τους 116 Υπαλλήλους Δ.Ο.Υ, οι 35 εξ' αυτών (ποσοστό 30,2%) Διαφωνούν Απόλυτα στο ότι η υλικοτεχνική υποδομή, που απαιτείται για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης (υπολογιστές, κλπ.), παρέχεται σε επαρκή βαθμό, οι 53 εξ' αυτών (ποσοστό 45,7%) Διαφωνούν και οι 15 εξ' αυτών (ποσοστό 12,9%) είναι ουδέτεροι. Ακολούθως από τους 36 Υπαλλήλους στο Ελεγκτικό Κέντρο, οι μισοί εξ' αυτών Διαφωνούν Απόλυτα και οι άλλοι μισοί Διαφωνούν. Συγκεντρωτικά και από τις δυο κατηγορίες Υπαλλήλων, η απάντηση Διαφωνώ έχει το μεγαλύτερο ποσοστό (46,7%).

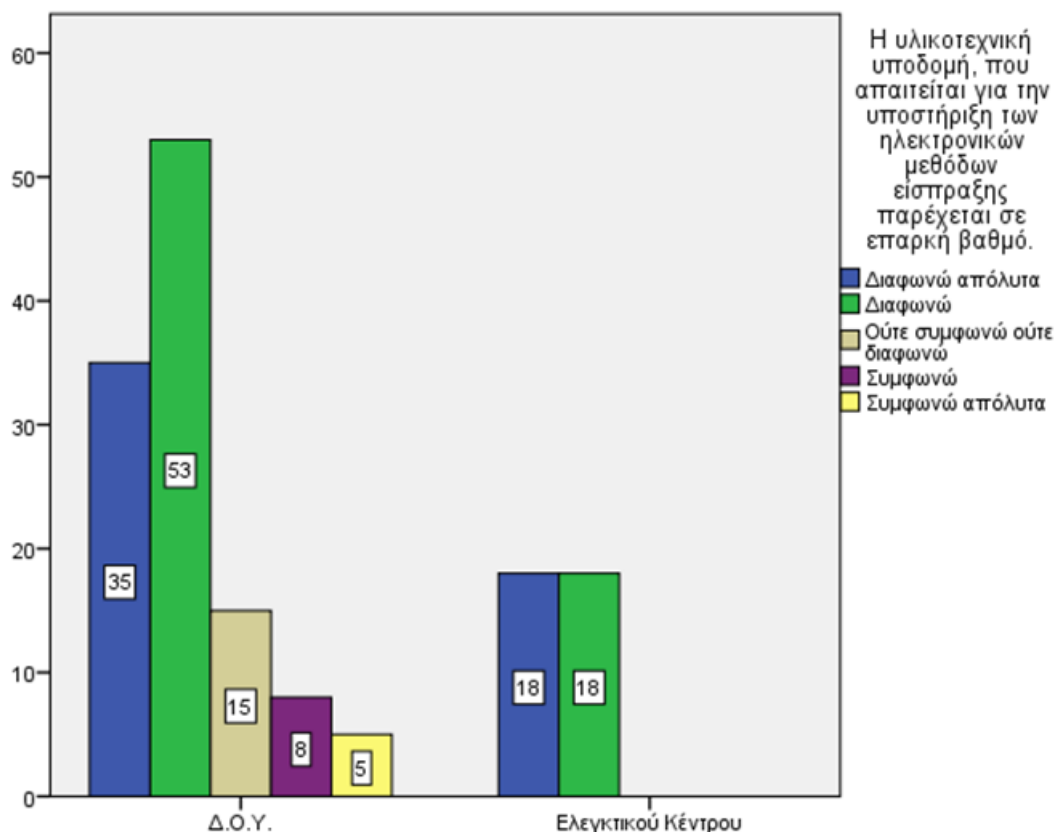
Ακολουθεί ο πίνακας (Chi-square), ο οποίος παρέχει τις πληροφορίες για το αποτέλεσμα του ελέγχου της ανεξαρτησίας.

Πίνακας 5.58

Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η υλικοτεχνική υποδομή, που απαιτείται για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών μεθόδων εισπραξης παρέχεται σε επαρκή βαθμό

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11,897 ^a	4	,018
Likelihood Ratio	18,094	4	,001
Linear-by-Linear Association	10,146	1	,001
N of Valid Cases	152		

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η τιμή του στατιστικού ελέγχου είναι $\text{sig.} = 0,018 < 0,05$, επομένως το λάθος που θα προκύψει αν απορριφθεί η μηδενική υπόθεση είναι μικρό, άρα η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται. Συνεπώς, οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες. Ακολουθεί το γράφημα των δύο ερωτήσεων.



Γράφημα 5.40

Ερωτήσεις: Υπάλληλος * Η υλικοτεχνική υποδομή, που απαιτείται για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών μεθόδων εισπραξης παρέχεται σε επαρκή βαθμό

5.2.5 Συσχετίσεις ερωτήσεων του Γ μέρους.

Εν συνεχεία πραγματοποιήθηκε έλεγχος ανεξαρτησίας μεταξύ των μεταβλητών του Γ μέρους του ερωτηματολογίου και παρουσιάζονται παρακάτω τα αποτελέσματα ως προς τα οποία προέκυψε συσχέτιση και αξιολογήθηκαν ως σημαντικά για τη διενεργηθείσα έρευνα πεδίου.

Αρχικά παρατίθεται ο πίνακας συνάφειας των ερωτήσεων «Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων καθιστά αποδοτική την επιβολή των αναγκαστικών μέτρων για την είσπραξη των δημοσίων εσόδων» και «Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης (Δημοτολόγιο, Δικαστήρια, κλπ.), θα βελτιώσει περαιτέρω την αποδοτικότητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων».

Πίνακας 5.59
Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Τα ΠΣ καθιστούν αποδοτική την επιβολή αναγκαστικών μέτρων * Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων

			Η επέκτασή της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων				Total
			Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Τα ΠΣ καθιστούν αποδοτική την επιβολή αναγκαστικών μέτρων	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Count	0	0	8	9	17
		% of Total	0,0%	0,0%	5,3%	5,9%	11,2%
Total	Συμφωνώ	Count	1	1	13	63	78
		% of Total	0,7%	0,7%	8,6%	41,4%	51,3%
	Συμφωνώ απόλυτα	Count	0	0	2	55	57
		% of Total	0,0%	0,0%	1,3%	36,2%	37,5%
Total		Count	1	1	23	127	152
		% of Total	0,7%	0,7%	15,1%	83,6%	100,0%

Όπως διαπιστώνεται από τον παραπάνω πίνακα, από τους 78 ερωτώμενους που Συμφωνούν ότι τα ΠΣ καθιστούν αποδοτική την επιβολή αναγκαστικών μέτρων, οι 63 εξ αυτών (ποσοστό 41,4% στο σύνολο των 152) Συμφωνούν απόλυτα ότι η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων. Επιπλέον, από τους 57 ερωτώμενους που Συμφωνούν απόλυτα ότι τα ΠΣ καθιστούν αποδοτική την επιβολή αναγκαστικών μέτρων, οι 55 εξ αυτών (ποσοστό 36,2% στο

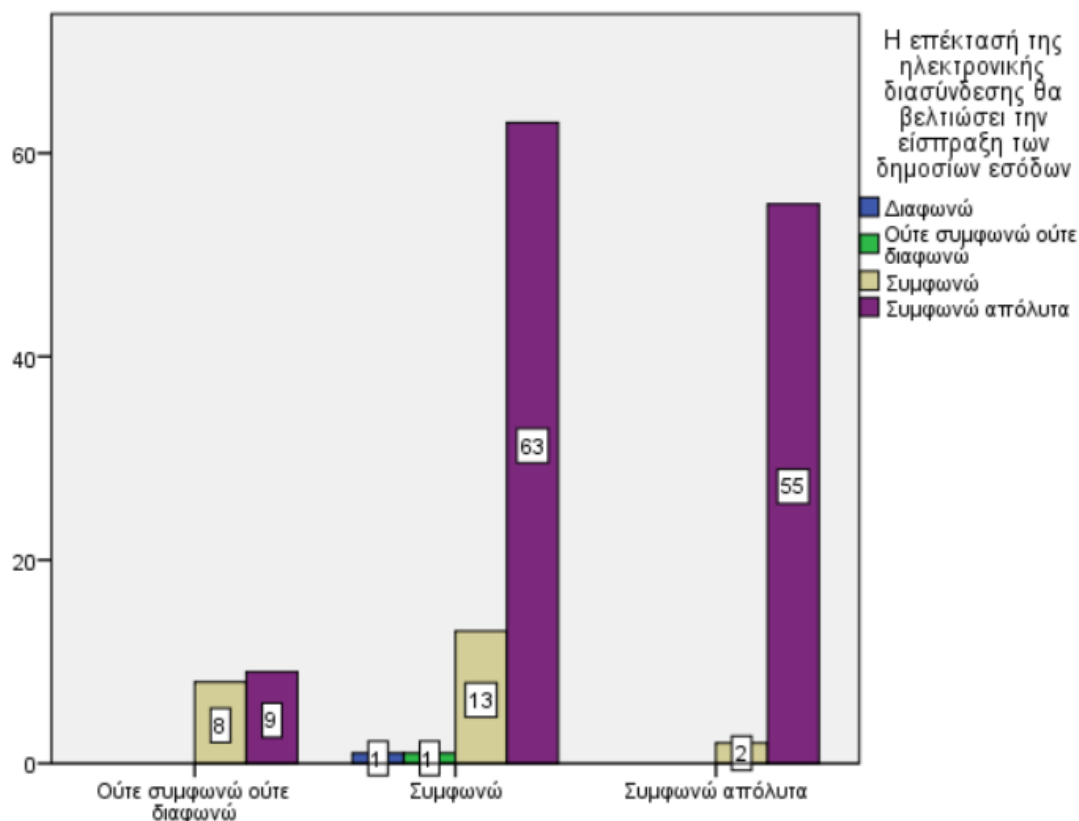
σύνολο των 152) Συμφωνούν απόλυτα ότι η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων. Η γενικότερη εικόνα του πίνακα είναι πως τόσο τα ΠΣ καθιστούν αποδοτική την επιβολή αναγκαστικών μέτρων, όσο και η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

Ακολουθεί ο πίνακας (Chi-square), ο οποίος παρέχει τις πληροφορίες για το αποτέλεσμα του ελέγχου της ανεξαρτησίας.

Πίνακας 5.60
Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Τα ΠΣ καθιστούν αποδοτική την επιβολή αναγκαστικών μέτρων * Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21,681 ^a	6	,001
Likelihood Ratio	20,844	6	,002
Linear-by-Linear Association	13,785	1	,000
N of Valid Cases	152		

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η τιμή του στατιστικού ελέγχου είναι $\text{sig.} = 0,001 < 0,05$, επομένως το λάθος που θα προκύψει αν απορριφθεί η μηδενική υπόθεση είναι μικρό, άρα η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται. Συνεπώς, οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες. Ακολουθεί το γράφημα των δύο ερωτήσεων.



Γράφημα 5.41

**Ερωτήσεις: Τα ΠΣ καθιστούν αποδοτική την επιβολή αναγκαστικών μέτρων
* Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων**

Εν συνέχεια παρατίθεται ο πίνακας συνάφειας των ερωτήσεων «Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων» και «Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης (Δημοτολόγιο, Δικαστήρια, κλπ.), θα βελτιώσει περαιτέρω την αποδοτικότητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων»

Πίνακας 5.61

Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Τα ΠΣ επιδέχονται βελτιώσεις * Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων

			Η επέκτασή της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων				Total
			Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Τα ΠΣ επιδέχονται βελτιώσεις	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Count	0	1	3	0	4
		% of Total	0,0%	0,7%	2,0%	0,0%	2,6%
	Συμφωνώ	Count	0	0	13	27	40
		% of Total	0,0%	0,0%	8,6%	17,8%	26,3%
	Συμφωνώ απόλυτα	Count	1	0	7	100	108
		% of Total	0,7%	0,0%	4,6%	65,8%	71,1%
Total		Count	1	1	23	127	152
		% of Total	0,7%	0,7%	15,1%	83,6%	100,0%

Όπως διαπιστώνεται από τον παραπάνω πίνακα, από τους 108 ερωτώμενους που Συμφωνούν απόλυτα πως τα ΠΣ επιδέχονται βελτιώσεις, οι 100 εξ αυτών (ποσοστό 41,4% στο σύνολο των 152) Συμφωνούν απόλυτα και στο ότι η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων. Επιπλέον, από τους 40 ερωτώμενους που Συμφωνούν πως τα ΠΣ επιδέχονται βελτιώσεις, οι 27 εξ αυτών (ποσοστό 17,8% στο σύνολο των 152) Συμφωνούν και στο ότι η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων. Η γενικότερη εικόνα του πίνακα είναι πως τόσο τα ΠΣ επιδέχονται βελτιώσεις, όσο και η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

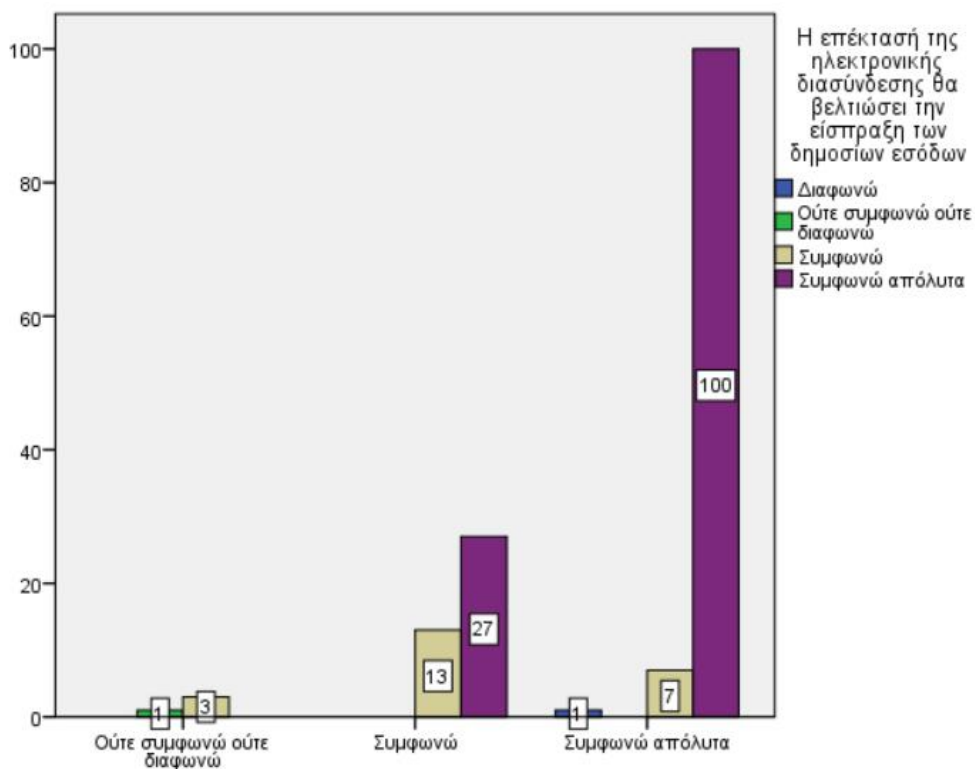
Ακολουθεί ο πίνακας (Chi-square), ο οποίος παρέχει τις πληροφορίες για το αποτέλεσμα του ελέγχου της ανεξαρτησίας.

Πίνακας 5.62

Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Τα ΠΣ επιδέχονται βελτιώσεις * Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	65,829 ^a	6	,000
Likelihood Ratio	34,595	6	,000
Linear-by-Linear Association	24,028	1	,000
N of Valid Cases	152		

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η τιμή του στατιστικού ελέγχου είναι $\text{sig.} = 0,000 < 0,05$, επομένως το λάθος που θα προκύψει αν απορριφθεί η μηδενική υπόθεση είναι μικρό, άρα η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται. Συνεπώς, οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες. Ακολουθεί το γράφημα των δύο ερωτήσεων.



Γράφημα 5.42

Ερωτήσεις: Τα ΠΣ επιδέχονται βελτιώσεις * Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων

Ακολούθως παρατίθεται ο πίνακας συνάφειας, των ερωτήσεων «Η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων της Φορολογικής Διοίκησης με τρίτους φορείς (Τράπεζες, Κτηματολόγιο, κλπ) είναι σημαντική για την επίτευξη της είσπραξης» και «Η επέκτασή της ηλεκτρονικής διασύνδεσης (Δημοτολόγιο, Δικαστήρια, κλπ.), θα βελτιώσει περαιτέρω την αποδοτικότητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων».

Πίνακας 5.63

Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Η σημαντικότητα της ηλεκτρονικής διασύνδεσης με τρίτους φορείς για την επίτευξη της είσπραξης * Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων

			Η επέκτασή της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων				Total
			Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Η σημαντικότητα της ηλεκτρονικής διασύνδεσης με τρίτους φορείς για την επίτευξη της είσπραξης	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Count	1	1	0	0	2
		% of Total	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	1,3%
Total	Συμφωνώ	Count	0	0	19	8	27
		% of Total	0,0%	0,0%	12,5%	5,3%	17,8%
Total	Συμφωνώ απόλυτα	Count	0	0	4	119	123
		% of Total	0,0%	0,0%	2,6%	78,3%	80,9%
Total		Count	1	1	23	127	152
Total		% of Total	0,7%	0,7%	15,1%	83,6%	100,0%

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα από τους 123 ερωτώμενους που Συμφωνούν απόλυτα στο ότι η ηλεκτρονική διασύνδεση με τρίτους φορείς είναι σημαντική για την επίτευξη της είσπραξης, οι 119 εξ αυτών (ποσοστό 78,3% στο σύνολο των 152) Συμφωνούν απόλυτα και στο ότι η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων. Επιπλέον, από τους 27 ερωτώμενους που Συμφωνούν στο ότι η ηλεκτρονική διασύνδεση με τρίτους φορείς είναι σημαντική για την επίτευξη της είσπραξης, οι 19 εξ αυτών (ποσοστό 15,5% στο σύνολο των 152) Συμφωνούν και στο ότι η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων. Η γενικότερη εικόνα του πίνακα είναι ότι τόσο η ηλεκτρονική διασύνδεση με τρίτους φορείς είναι σημαντική για την επίτευξη

της είσπραξης όσο και η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

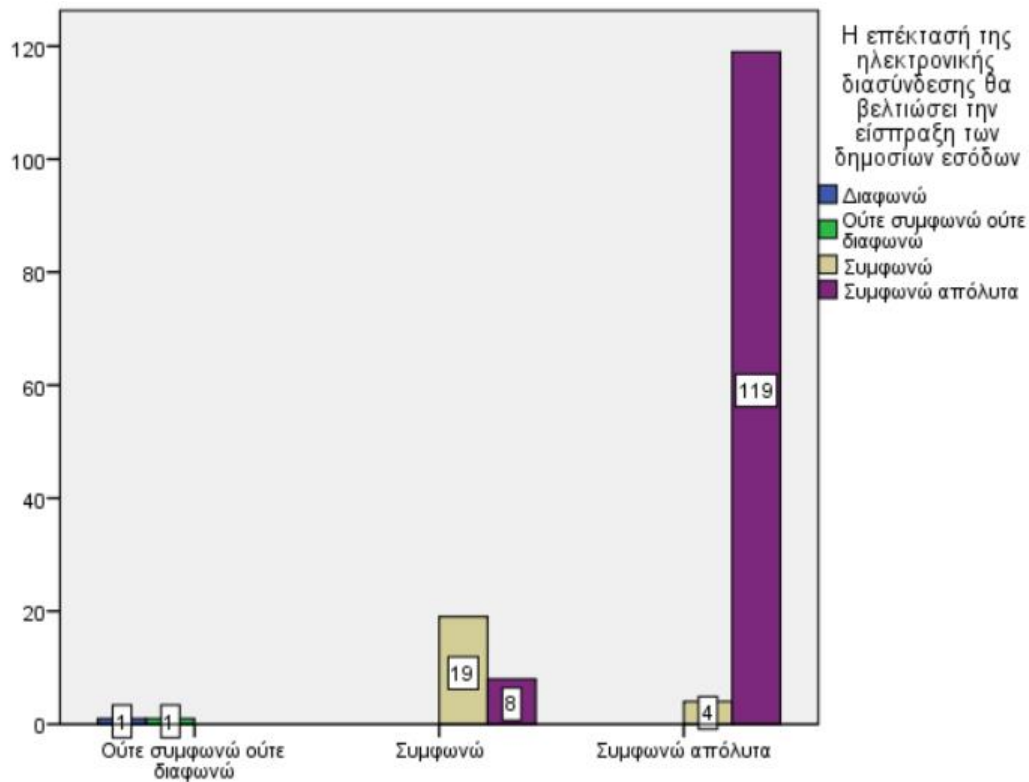
Ακολουθεί ο πίνακας (Chi-square), ο οποίος παρέχει τις πληροφορίες για το αποτέλεσμα του ελέγχου της ανεξαρτησίας.

Πίνακας 5.64

Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Η σημαντικότητα της ηλεκτρονικής διασύνδεσης με τρίτους φορείς για την επίτευξη της είσπραξης * Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	229,851 ^a	6	,000
Likelihood Ratio	81,740	6	,000
Linear-by-Linear Association	92,600	1	,000
N of Valid Cases	152		

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η τιμή του στατιστικού ελέγχου είναι $\text{sig.} = 0,000 < 0,05$, επομένως το λάθος που θα προκύψει αν απορριφθεί η μηδενική υπόθεση είναι μικρό, άρα η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται. Συνεπώς, οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες. Ακολουθεί το γράφημα των δύο ερωτήσεων.



Γράφημα 5.43

Ερωτήσεις: Η σημαντικότητα της ηλεκτρονικής διασύνδεσης με τρίτους φορείς για την επίτευξη της είσπραξης * Η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης θα βελτιώσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων

Τέλος, παρατίθεται ο πίνακας συνάφειας των ερωτήσεων «Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές είσπραξης είναι εύκολες στη χρήση και τη λειτουργία τους» και «Οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης».

Πίνακας 5.65

Πίνακας Συνάφειας για τις ερωτήσεις: Ευκολία χρήσης και λειτουργίας των ηλεκτρονικών εφαρμογών * Οι φορολογικοί υπάλληλοι διαθέτουν τις δεξιότητες

			Οι φορολογικοί υπάλληλοι διαθέτουν τις δεξιότητες					Total
			Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	
Ευκολία χρήσης και λειτουργίας των ηλεκτρονικών εφαρμογών	Διαφωνώ	Count	0	3	2	1	0	6
		% of Total	0,0%	2,0%	1,3%	0,7%	0,0%	3,9%
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Count	0	8	10	28	0	46
		% of Total	0,0%	5,3%	6,6%	18,4%	0,0%	30,3%
	Συμφωνώ	Count	0	6	21	39	6	72
		% of Total	0,0%	3,9%	13,8%	25,7%	3,9%	47,4%
Συμφωνώ απόλυτα	Count	1	10	6	5	6	28	
% of Total	0,7%	6,6%	3,9%	3,3%	3,9%	18,4%		
Total	Count	1	27	39	73	12	152	
	% of Total	0,7%	17,8%	25,7%	48,0%	7,9%	100,0 %	

Όπως διαπιστώνεται από τον παραπάνω πίνακα από τους 72 ερωτώμενους που Συμφωνούν στο ότι η χρήση και η λειτουργία των ηλεκτρονικών εφαρμογών είναι εύκολη, οι 39 εξ αυτών (ποσοστό 25,7% στο σύνολο των 152) Συμφωνούν και στο ότι οι φορολογικοί υπάλληλοι διαθέτουν τις δεξιότητες και οι 21 εξ αυτών (ποσοστό 13,8% στο σύνολο των 152) είναι ουδέτεροι και στο ότι οι φορολογικοί υπάλληλοι διαθέτουν τις δεξιότητες. Επιπλέον, από τους 46 ερωτώμενους που είναι ουδέτεροι στο ότι η χρήση και η λειτουργία των ηλεκτρονικών εφαρμογών είναι εύκολη, οι 28 εξ αυτών (ποσοστό 18,4% στο σύνολο των 152) Συμφωνούν στο ότι οι φορολογικοί υπάλληλοι διαθέτουν τις δεξιότητες. Η γενικότερη εικόνα του πίνακα είναι ότι μόνο το 1/3 των ερωτώμενων, ποσοστό 36,84% (56 άτομα) Συμφωνούν ή Συμφωνούν απόλυτα τόσο στο ότι η χρήση και η λειτουργία των ηλεκτρονικών εφαρμογών είναι εύκολη, όσο και στο ότι Οι φορολογικοί υπάλληλοι διαθέτουν τις δεξιότητες. Στα υπόλοιπα 2/3 οι απαντήσεις είναι μοιρασμένες με έμφαση στην ουδετερότητα, είτε για τη μια ερώτηση είτε για την άλλη.

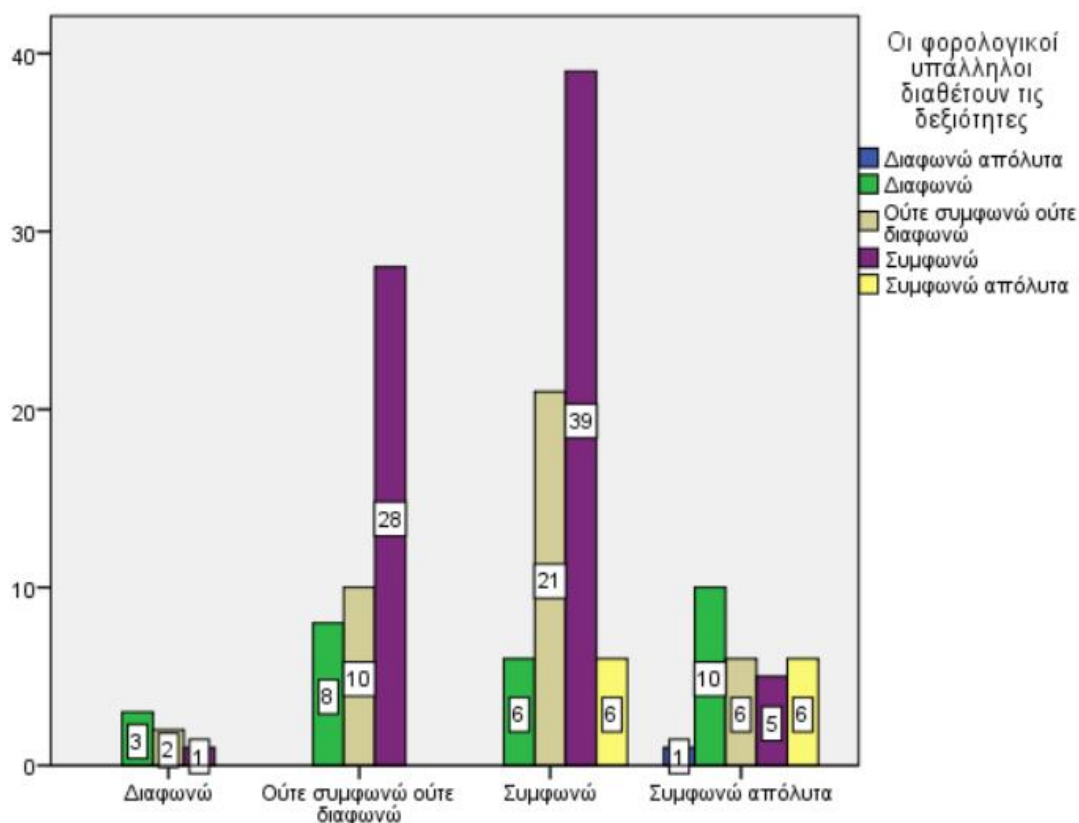
Ακολουθεί ο πίνακας (Chi-square), ο οποίος παρέχει τις πληροφορίες για το αποτέλεσμα του ελέγχου της ανεξαρτησίας.

Πίνακας 5.66

Στατιστικός έλεγχος Ανεξαρτησίας για τις ερωτήσεις: Ευκολία χρήσης και λειτουργίας των ηλεκτρονικών εφαρμογών * Οι φορολογικοί υπάλληλοι διαθέτουν τις δεξιότητες

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	36,879 ^a	12	,000
Likelihood Ratio	38,371	12	,000
Linear-by-Linear Association	,079	1	,779
N of Valid Cases	152		

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, η τιμή του στατιστικού ελέγχου είναι $\text{sig.} = 0,000 < 0,05$, επομένως το λάθος που θα προκύψει αν απορριφθεί η μηδενική υπόθεση είναι μικρό, άρα η μηδενική υπόθεση H_0 απορρίπτεται. Συνεπώς, οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες. Ακολουθεί το γράφημα των δύο ερωτήσεων.



Γράφημα 5.44

Ερωτήσεις: Ευκολία χρήσης και λειτουργίας των ηλεκτρονικών εφαρμογών * Οι φορολογικοί υπάλληλοι διαθέτουν τις δεξιότητες

5.3 Συγκεντρωτικά Συμπεράσματα Έρευνας

Στην παρούσα έρευνα συμμετείχαν συνολικά 152 άτομα, εκ των οποίων το 25,7% των ερωτηθέντων ήταν άνδρες, ήτοι 39 άτομα, ενώ το 74,3% ήταν γυναίκες, ήτοι 113 άτομα. Από αυτούς το μεγαλύτερο ποσοστό 47,4% έχει ηλικία μεταξύ 41-50 (72 άτομα) ετών, το 84,2% (128 άτομα) έχει Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ/ΤΕΙ) ή Μεταπτυχιακό τίτλο, το 73% (111 άτομα) είναι έγγαμοι και το 76,3% (δηλαδή 116 άτομα) είναι άτομα που εργάζονται στις Δ.Ο.Υ. (τα υπόλοιπα 36 είναι υπάλληλοι Ελεγκτικού Κέντρου).

Η περιγραφική στατιστική που πραγματοποιήθηκε κατέδειξε τα εξής συμπεράσματα:

- το 48,7% των ερωτηθέντων (74 άτομα), δηλαδή σχεδόν 1 στους 2, έχουν Πολύ καλή γνώση στους Υπολογιστές,
- το 46,7% των ερωτηθέντων (71 άτομα) δήλωσαν ότι Συμφωνούν Απόλυτα και το 46,1% (70 άτομα) δήλωσαν ότι Συμφωνούν (ήτοι συνολικό ποσοστό 92,8%) στο ότι η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων και των σύγχρονων ηλεκτρονικών εφαρμογών συμβάλλει στην απλοποίηση και στην επιτάχυνση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων,
- το 47,4% των ερωτηθέντων (72 άτομα) δήλωσαν ότι Συμφωνούν Απόλυτα και το 45,4% (69 άτομα) δήλωσαν ότι Συμφωνούν (ήτοι συνολικό ποσοστό 92,8%) στο ότι η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων και των ηλεκτρονικών εφαρμογών αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες,
- το 57,9% των ερωτηθέντων (88 άτομα) δήλωσαν ότι Συμφωνούν Απόλυτα και το 34,2% (52 άτομα) δήλωσαν ότι Συμφωνούν (ήτοι συνολικό ποσοστό 92,1%) στο ότι η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας και της απόδοσης των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης,
- το 51,3% των ερωτηθέντων (78 άτομα) δήλωσαν ότι Συμφωνούν και το 37,5% (57 άτομα) δήλωσαν ότι Συμφωνούν απόλυτα (ήτοι συνολικό ποσοστό 88,8%) στο ότι η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων καθιστά αποδοτική την επιβολή των αναγκαστικών μέτρων για την είσπραξη των δημοσίων εσόδων,
- το 55,3% των ερωτηθέντων (84 άτομα) δήλωσαν ότι Συμφωνούν και το 34,2% (52 άτομα) δήλωσαν ότι Συμφωνούν απόλυτα (ήτοι συνολικό ποσοστό 89,5%) στο ότι η

χρήση των ηλεκτρονικών μέσων επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητας και ταχύτητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων από τη Φορολογική Διοίκηση,

- το 71,1% (108 άτομα), δηλαδή περισσότερο από τα 2/3 των ερωτηθέντων, δήλωσαν ότι Συμφωνούν απόλυτα στο ότι οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων,
- το 80,9% (123 άτομα), δηλαδή περισσότερο από τα 2/3 των ερωτηθέντων, δήλωσαν ότι Συμφωνούν απόλυτα στο ότι η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων της Φορολογικής Διοίκησης με τρίτους φορείς (Τράπεζες, Κτηματολόγιο, κλπ) είναι σημαντική για την επίτευξη της είσπραξης,
- το 83,6% (127 άτομα), δηλαδή περισσότερο από τα 2/3 των ερωτηθέντων, δήλωσαν ότι Συμφωνούν απόλυτα στο ότι η επέκτασή της ηλεκτρονικής διασύνδεσης (Δημοτολόγιο, Δικαστήρια, κλπ.), θα βελτιώσει περαιτέρω την αποδοτικότητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων,
- το 46,7% των ερωτηθέντων (71 άτομα) δήλωσαν ότι Συμφωνούν και το 26,3% (40 άτομα) δήλωσαν ότι Συμφωνούν απόλυτα (ήτοι συνολικό ποσοστό 73%) στο ότι οι στοχευμένες και αποτελεσματικές ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης, που επιτυγχάνονται μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών, ενισχύουν τη φορολογική συμμόρφωση των πολιτών,
- το 50,7% (77 άτομα), δήλωσαν ότι Συμφωνούν και το 17,1% (26 άτομα) δήλωσαν ότι Συμφωνούν απόλυτα (ήτοι συνολικό ποσοστό 67,8%) στο ότι οι στοχευμένες και αποτελεσματικές ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης, που επιτυγχάνονται μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών, δημιουργούν σχέση εμπιστοσύνης των πολιτών προς το Κράτος για ισότιμη και δίκαιη μεταχείριση και φορολογική δικαιοσύνη,
- το 55,9% των ερωτηθέντων (85 άτομα) δήλωσαν ότι Συμφωνούν και το 32,9% (50 άτομα) δήλωσαν ότι Συμφωνούν απόλυτα (ήτοι συνολικό ποσοστό 88,8%) στο ότι η εφαρμογή ηλεκτρονικών μέσων συνεπάγεται μείωση των δαπανών του Δημοσίου για τη διενέργεια των πράξεων διοικητικής εκτέλεσης,
- το 47,4% των ερωτηθέντων (72 άτομα) δήλωσαν ότι Συμφωνούν και το 18,4% (28 άτομα) δήλωσαν ότι Συμφωνούν απόλυτα (ήτοι συνολικό ποσοστό 65,8%) στο ότι οι ηλεκτρονικές εφαρμογές είσπραξης είναι εύκολες στη χρήση και τη λειτουργία τους,
- το 48% των ερωτηθέντων (73 άτομα) δήλωσαν ότι Συμφωνούν και το 7,9% (12 άτομα) δήλωσαν ότι Συμφωνούν απόλυτα (ήτοι συνολικό ποσοστό 55,9%) στο ότι οι

υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης,

- το 78,3% των ερωτηθέντων (119 άτομα) δήλωσαν ότι Συμφωνούν απόλυτα και το 20,4% (31 άτομα) δήλωσαν ότι Συμφωνούν (ήτοι συνολικό ποσοστό 98,7%) στο ότι η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων (μέσω σεμιναρίων, ενημερωτικών προγραμμάτων) θεωρείται απαραίτητη,
- το 35,5% των ερωτηθέντων (54 άτομα) δήλωσαν ότι Διαφωνούν και το 29,6% (45 άτομα) δήλωσαν ότι Διαφωνούν απόλυτα (ήτοι συνολικό ποσοστό 65,1%) στο ότι η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό,
- τέλος, το 46,7% των ερωτηθέντων (71 άτομα) δήλωσαν ότι Διαφωνούν και το 34,9% (53 άτομα) δήλωσαν ότι Διαφωνούν απόλυτα (ήτοι συνολικό ποσοστό 81,6%) στο ότι η υλικοτεχνική υποδομή, που απαιτείται για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης (υπολογιστές, κλπ.), παρέχεται σε επαρκή βαθμό.

Από τις ανωτέρω απαντήσεις ικανοποιούνται ο σκοπός και οι ερευνητικές υποθέσεις της παρούσας διπλωματικής εργασίας. Πιο συγκεκριμένα σε ό,τι αφορά την πρώτη ερευνητική υπόθεση, αυτή επιβεβαιώνεται με τις απαντήσεις που δόθηκαν στις ερωτήσεις 7 και 8, από τις οποίες διαπιστώνεται ότι οι περισσότεροι ερωτηθέντες υπάλληλοι, σε ποσοστό 92,8%, συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα ότι η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων συμβάλλει στην απλοποίηση και την επιτάχυνση των διαδικασιών και στην ποιοτική αναβάθμιση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες.

Ακολούθως σε ό,τι αφορά τη δεύτερη ερευνητική υπόθεση και σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν στις ερωτήσεις 9, 10 και 11, η συντριπτική πλειοψηφία των υπαλλήλων, σε ποσοστό άνω του 88%, δήλωσε ότι η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών καθιστά αποδοτική την επιβολή των αναγκαστικών μέτρων και επιφέρει αποτελεσματικότητα και ταχύτητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων από τη Φορολογική Διοίκηση.

Οι απαντήσεις στις ερωτήσεις 12, 13 και 14 επιβεβαιώνουν την τρίτη ερευνητική υπόθεση, δεδομένου ότι περισσότεροι από τα 2/3 των ερωτηθέντων υπαλλήλων συμφωνούν απόλυτα στο ότι η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων της Φορολογικής Διοίκησης με τρίτους φορείς είναι σημαντική και χρήζει επέκτασης στα πλαίσια της ανάγκης βελτίωσης των ηλεκτρονικών εφαρμογών για την επίτευξη αποδοτικότερης είσπραξης.

Αναφορικά με την τέταρτη ερευνητική υπόθεση, ομοίως αυτή επιβεβαιώνεται λόγω του ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων, με τις απαντήσεις στις ερωτήσεις 15 και 16, συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ότι οι στοχευμένες και αποτελεσματικές ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης, που επιτυγχάνονται μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών, ενισχύουν τη φορολογική συμμόρφωση και δημιουργούν σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ κράτους - πολιτών.

Σχετικά με την πέμπτη ερευνητική υπόθεση, ποσοστό 88,8% των ερωτηθέντων δήλωσαν στην ερώτηση 17 ότι συμφωνούν - και ορισμένοι εξ αυτών απόλυτα - ότι η εφαρμογή ηλεκτρονικών μέσων επιφέρει μείωση των δαπανών του Δημοσίου για τη διενέργεια των πράξεων διοικητικής εκτέλεσης. Ως εκ τούτου και το ερευνητικό αυτό ερώτημα επαληθεύεται.

Με τις απαντήσεις που δόθηκαν στις ερωτήσεις 18 και 19 επαληθεύεται και η έκτη ερευνητική υπόθεση, δοθέντος ότι περισσότεροι από τους μισούς ερωτηθέντες απάντησαν ότι συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα στο ότι οι ηλεκτρονικές εφαρμογές της είσπραξης είναι εύχρηστες και οι υπάλληλοι διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό τους.

Τέλος, η έβδομη ερευνητική υπόθεση επιβεβαιώνεται ως προς το σκέλος που αφορά την αναγκαιότητα επιμόρφωσης των υπαλλήλων στη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων, αφού στην ερώτηση 20 σχεδόν όλοι οι ερωτηθέντες (ποσοστό 98,7%) συμφωνούν ότι η επιμόρφωση θεωρείται απαραίτητη. Αντιθέτως, ως προς το σκέλος που αναφέρεται στην επάρκεια της παρεχόμενης εκπαίδευσης και της υλικοτεχνικής υποδομής, η έβδομη ερευνητική υπόθεση καταρρίπτεται, δεδομένου ότι στην ερώτηση 21 το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων απάντησε ότι διαφωνεί (σε ποσοστό 35,5%) ή διαφωνεί απόλυτα (σε ποσοστό 29,6%) στο ότι η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό. Ακόμη μεγαλύτερο ποσοστό υπαλλήλων, ανερχόμενο σε 81,6%, απαντώντας στην ερώτηση 22 δήλωσε ότι διαφωνεί ή διαφωνεί απόλυτα στο ότι η υλικοτεχνική υποδομή, που απαιτείται για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης, παρέχεται σε ικανοποιητικό βαθμό.

Από τα παραπάνω καταδεικνύεται ότι τα πληροφοριακά συστήματα της Φορολογικής Διοίκησης συμβάλλουν θετικά στην αποτελεσματική είσπραξη των δημοσίων εσόδων, με την παράλληλη διαπίστωση ότι εντοπίζεται έλλειμμα στην παροχή της απαιτούμενης υλικοτεχνικής υποδομής, καθώς και στην παροχή εκπαίδευσης προς τους υπαλλήλους ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών

είσπραξης.

Περαιτέρω, τα ευρήματα που προέκυψαν από τα τεστ ανεξαρτησίας έδειξαν ότι υπάρχει σχέση (δηλαδή οι απαντήσεις της μιας ερώτησης εξαρτώνται από τις απαντήσεις της άλλης) μεταξύ των παρακάτω ερωτήσεων:

- το Φύλο σε σχέση με το αν η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων και των σύγχρονων ηλεκτρονικών εφαρμογών συμβάλλει στην απλοποίηση και στην επιτάχυνση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων,
- το Φύλο σε σχέση με το αν η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων και των ηλεκτρονικών εφαρμογών αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες,
- το Φύλο σε σχέση με το αν οι στοχευμένες και αποτελεσματικές ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης, που επιτυγχάνονται μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών, ενισχύουν τη φορολογική συμμόρφωση των πολιτών,
- το Φύλο σε σχέση με το αν οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης,
- η Ηλικία σε σχέση με το Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές,
- η Ηλικία σε σχέση με το αν οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων,
- η Ηλικία σε σχέση με το αν η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων (μέσω σεμιναρίων, ενημερωτικών προγραμμάτων) θεωρείται απαραίτητη,
- η Εκπαίδευση σε σχέση με το Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές,
- η Εκπαίδευση σε σχέση με το αν οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων,
- η Εκπαίδευση σε σχέση με το αν η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό,
- η θέση στην Υπηρεσία σε σχέση με το Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές,
- η θέση στην Υπηρεσία σε σχέση με το αν η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων και των ηλεκτρονικών εφαρμογών αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες,
- η θέση στην Υπηρεσία σε σχέση με το αν η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας και της απόδοσης των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης,

- η θέση στην Υπηρεσία σε σχέση με το αν η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων της Φορολογικής Διοίκησης με τρίτους φορείς (Τράπεζες, Κτηματολόγιο, κλπ) είναι σημαντική για την επίτευξη της είσπραξης,
- η θέση στην Υπηρεσία σε σχέση με το αν η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης (Δημοτολόγιο, Δικαστήρια, κλπ.), θα βελτιώσει περαιτέρω την αποδοτικότητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων,
- η θέση στην Υπηρεσία σε σχέση με το αν η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων (μέσω σεμιναρίων, ενημερωτικών προγραμμάτων) θεωρείται απαραίτητη,
- η θέση στην Υπηρεσία σε σχέση με το αν η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό,
- η θέση στην Υπηρεσία σε σχέση με το αν η υλικοτεχνική υποδομή, που απαιτείται για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης (υπολογιστές, κλπ.), παρέχεται σε επαρκή βαθμό.
- το κατά πόσο η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων καθιστά αποδοτική την επιβολή των αναγκαστικών μέτρων για την είσπραξη των δημοσίων εσόδων σε σχέση με το αν η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης (Δημοτολόγιο, Δικαστήρια, κλπ.), θα βελτιώσει περαιτέρω την αποδοτικότητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων,
- το κατά πόσο οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων σε σχέση με το αν η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης (Δημοτολόγιο, Δικαστήρια, κλπ.), θα βελτιώσει περαιτέρω την αποδοτικότητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων,
- το κατά πόσο η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων της Φορολογικής Διοίκησης με τρίτους φορείς (Τράπεζες, Κτηματολόγιο, κλπ) είναι σημαντική για την επίτευξη της είσπραξης σε σχέση με το αν η επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης (Δημοτολόγιο, Δικαστήρια, κλπ.), θα βελτιώσει περαιτέρω την αποδοτικότητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων,
- το κατά πόσο οι ηλεκτρονικές εφαρμογές είσπραξης είναι εύκολες στη χρήση και τη λειτουργία τους σε σχέση με το αν οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης.

Εν κατακλείδι, αξίζει να αναφερθεί ότι ο έλεγχος ανεξαρτησίας που διενεργήθηκε μεταξύ των ερωτήσεων του Γ μέρους του ερωτηματολογίου επάγεται την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων σχετικά με το ερευνώμενο αντικείμενο. Ειδικότερα, η

στατιστικά σημαντική συσχέτιση, που διαφαίνεται ότι υπάρχει μεταξύ των ερωτήσεων 10 με 14, 12 με 14 και 13 με 14, επιρρωνύει την επαλήθευση της τρίτης ερευνητικής υπόθεσης, αναδεικνύοντας τη θετική κρίση των ερωτηθέντων υπαλλήλων, αφενός μεν για τη σπουδαιότητα και τη χρησιμότητα της ηλεκτρονικής διασύνδεσης της Φορολογικής Διοίκησης με τρίτους φορείς για την επίτευξη της είσπραξης, αφετέρου δε για την ανάγκη επέκτασης αυτής, ως καταλυτικό παράγοντα για τη βελτίωση της αποδοτικότητας στη συλλογή των δημοσίων εσόδων. Επίσης από τη συσχέτιση των ερωτήσεων 18 και 19 αποδεικνύεται ότι υπάρχει εξάρτηση μεταξύ της άποψης των ερωτηθέντων υπαλλήλων ως προς την ευχέρεια χρήσης και λειτουργίας των ηλεκτρονικών εφαρμογών και της άποψής τους για την ύπαρξη των απαιτούμενων δεξιοτήτων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Σύνθεση Συμπερασμάτων

6.1 Συζήτηση

Με την έρευνα πεδίου που διενεργήθηκε στα πλαίσια της παρούσας εργασίας καταβλήθηκε προσπάθεια να αποτυπωθεί πολύπλευρα η άποψη των σχετιζόμενων με την είσπραξη των δημοσίων εσόδων υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης και η εξαγωγή αξιόπιστων συμπερασμάτων σχετικά με την αποτελεσματικότητα των πληροφοριακών συστημάτων στη συλλογή των δημοσίων εσόδων. Τα αποτελέσματα της έρευνας κατέδειξαν ότι η υιοθέτηση σύγχρονων τεχνολογιών και η παραγωγική λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων της Φορολογικής Διοίκησης συμβάλλουν θετικά στη διασφάλιση και την αποτελεσματική είσπραξη των δημοσίων εσόδων, μέσω της απλούστευσης και της επιτάχυνσης των διαδικασιών είσπραξης. Αναδείχθηκε παράλληλα η θετική επίδραση των σύγχρονων τεχνολογικών μέσων στη βελτίωση της ποιότητας και του πλήθους των παρεχόμενων υπηρεσιών, στη μείωση του διοικητικού κόστους, αλλά και στη θεμελίωση σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ κράτους και πολιτών με την καλλιέργεια φορολογικής συνείδησης. Αναγνωρίστηκε ως βασική συνιστώσα για την αποδοτική είσπραξη των δημοσίων εσόδων η διαλειτουργικότητα των συστημάτων της Φορολογικής Διοίκησης με τρίτους φορείς, ενώ περαιτέρω αποτυπώθηκε η ανάγκη επέκτασής της, αλλά και η ανάγκη βελτίωσης και εμπλουτισμού των υπαρχόντων συστημάτων με νέες ψηφιακές υπηρεσίες. Επιπρόσθετα διαπιστώθηκε η ευχέρεια χρήσης των ηλεκτρονικών μεθόδων από τους υπαλλήλους της Φορολογικής Διοίκησης, καθώς και η ύπαρξη των απαιτούμενων δεξιοτήτων για την αξιοποίηση των δυνατοτήτων των πληροφοριακών συστημάτων. Ως εκ παραλλήλου ανιχνεύθηκαν ελλείψεις και προβλήματα στην παροχή εκπαίδευσης και υλικοτεχνικών υποδομών για την υποστήριξη της ηλεκτρονικής διαδικασίας είσπραξης.

Συνοψίζοντας, επομένως, τα ευρήματα της έρευνας, εκείνο που μπορεί να υποστηριχτεί αδιαμφισβήτητα είναι ότι οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης θεωρούν τα πληροφοριακά συστήματα απαραίτητα εργαλεία στην αποτελεσματική είσπραξη των δημοσίων εσόδων, διότι η υιοθέτησή τους: α) συμβάλλει στην απλοποίηση και την επιτάχυνση των διαδικασιών, β) συμβάλλει στην ποιοτική

αναβάθμιση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες, γ) επιφέρει αποτελεσματικότητα και ταχύτητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων δ) ενισχύει τη φορολογική συμμόρφωση των πολιτών και ε) μειώνει τις δαπάνες του Δημοσίου για τη διενέργεια των πράξεων διοικητικής εκτέλεσης. Τα ευρήματα αυτά συνάδουν με ευρήματα της βιβλιογραφικής ανασκόπησης. Συγκεκριμένα οι Ziemba & OBlak, (2014), αναφέρουν ότι τα οφέλη για τις κυβερνητικές μονάδες είναι: α) επανασχεδιασμός διαδικασίας και τυποποίηση, β) βελτιωμένη πρακτική διαχείρισης έργων, γ) αυστηρή διασφάλιση ποιότητας και δ) αυξημένη υποστήριξη και συμμετοχή από όλα τα επίπεδα προσωπικού.

Ένα άλλο σημαντικό εύρημα που αναφύεται από την έρευνα είναι η χρησιμότητα και η θεμελιώδης σημασία της ηλεκτρονικής διασύνδεσης της Φορολογικής Διοίκησης με τρίτους φορείς, δημόσιους ή ιδιωτικούς για την επίτευξη της συλλογής των δημοσίων εσόδων. Όπως υποστηρίζει και η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (2018), μέσω της ηλεκτρονικής διασύνδεσης επιτυγχάνεται αφενός η έγκυρη, άμεση και επικαιροποιημένη διάθεση πληροφοριών μεταξύ των δημοσίων φορέων και αφετέρου οικονομίες κλίμακας μέσω της ορθής επεξεργασίας της πληροφορίας από τον Φορέα που έχει την ευθύνη διαχείρισής της.

Περαιτέρω ένα εύρημα το οποίο εντοπίστηκε και στη βιβλιογραφική ανασκόπηση και χρήζει μνείας είναι το γεγονός, ότι, παρόλο που σχεδόν οι μισοί από τους ερωτώμενους θεωρούν ότι οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης, σχεδόν άπαντες κρίνουν απαραίτητη την εκπαίδευση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων, ενόψει και της ταχείας αναβάθμισης και εξέλιξής τους. Η συνεχής επιμόρφωση των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης, σύμφωνα με την βιβλιογραφία, έχει άμεση επιρροή στην ικανοποίηση των τελικών χρηστών (Chawner, 2012) και οδηγεί σε αύξηση της παραγωγικότητας (Mahmood et al., 2000). Όπως υποστηρίζουν οι Gerton & Mitchell (2019), η συνεχής κατάρτιση είναι μία από τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι χρήστες των πληροφοριακών συστημάτων, προκειμένου όλες οι ομάδες ενδιαφερόμενων (υπάλληλοι της Δημόσιας Διοίκησης αλλά και πολίτες) να επωφελούνται από ταχύτερες, απλούστερες και πιο αποτελεσματικές υπηρεσίες.

Τέλος οι ελλείψεις που εντοπίστηκαν στην απαιτούμενη για την ηλεκτρονική διαδικασία είσπραξης υλικοτεχνική υποδομή, υπαγορεύουν την ανάγκη προώθησης λύσεων για τη βελτίωση της υφιστάμενης κατάστασης.

6.2 Προτάσεις βελτίωσης

Μετά την εξαγωγή των συμπερασμάτων από τη διενεργηθείσα έρευνα πεδίου συνδυαστικά με τη βιβλιογραφική επισκόπηση του ερευνώμενου αντικειμένου, αλλά και την εργασιακή μου εμπειρία των έντεκα (11) και πλέον ετών στον τομέα της είσπραξης, διατυπώνονται οι παρακάτω προτάσεις, που φιλοδοξούν να συνεισφέρουν στην προσπάθεια εξεύρεσης λύσεων για την ενίσχυση της συλλογής των δημοσίων εσόδων από τη Φορολογική Διοίκηση. Συγκεκριμένα:

- Βέλτιστη αξιοποίηση της τεχνολογίας για επέκταση και εμπλουτισμό των ηλεκτρονικών εφαρμογών είσπραξης. Η επέκταση αυτή περιλαμβάνει την υιοθέτηση των σύγχρονων τεχνολογιών και σε άλλα αναγκαστικά ή διασφαλιστικά μέτρα ή σε επιμέρους διαδικαστικές πράξεις της διοικητικής εκτέλεσης και θεωρείται ότι θα συμβάλλει καθοριστικά στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της ταχύτητας στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων. Ως παράδειγμα μπορεί να αναφερθεί η ηλεκτρονική κατάσχεση, που εφαρμόζεται σήμερα για τις χρηματικές απαιτήσεις των οφειλετών του Δημοσίου εις χείρας μόνο των Πιστωτικών Ιδρυμάτων, ως τρίτων, η οποία μπορεί να επεκταθεί και σε χρηματικές απαιτήσεις εις χείρας οποιουδήποτε τρίτου, φυσικού ή νομικού προσώπου, ανεξαρτήτως της αιτίας της απαίτησης (απορρέουσα από μίσθωση, εμπορική συναλλαγή, αμοιβή, μισθό και άλλα), ως προς τις οποίες εφαρμόζεται μέχρι σήμερα η έγγραφη διαδικασία. Ομοίως προτείνεται η επέκταση του ηλεκτρονικού κατασχετηρίου και στην επιβολή κατασχέσεων και επί των λοιπών περιουσιακών στοιχείων των οφειλετών του Δημοσίου, υπό την προϋπόθεση, ωστόσο, ότι η ηλεκτρονικοποίηση των ενεργειών της Φορολογικής Διοίκησης θα διέπεται από τις αρχές της αναλογικότητας και της χρηστής διοίκησης. Επίσης η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διαδικασίας μπορεί να επεκταθεί στην εγγραφή υποθήκης επί της ακίνητης περιουσίας των οφειλετών του Δημοσίου, καθώς και στην εξάλειψη ή τον περιορισμό της. Περαιτέρω η θεσμοθέτηση ηλεκτρονικής επίδοσης της αναγγελίας χρεών του Δημοσίου προς τον υπάλληλο του πλειστηριασμού - η οποία μέχρι σήμερα πραγματοποιείται μέσω δικαστικού επιμελητή - καθώς επίσης και η δημιουργία εφαρμογής για ηλεκτρονική άρση των επιβληθεισών κατασχέσεων εις χείρας των πιστωτικών ιδρυμάτων, θα επιφέρουν επιτάχυνση των διαδικασιών και αύξηση της αποδοτικότητας στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων, καθώς και μείωση του διοικητικού κόστους.

- Δημιουργία ενός ολοκληρωμένου ηλεκτρονικού συστήματος καταγραφής κάθε μορφής κινητής και ακίνητης περιουσίας και κινητών αξιών (π.χ. μετοχές, αμοιβαία κεφάλαια, εταιρικά μερίδια), καθώς και κάθε στοιχείου οικονομικού ενδιαφέροντος (αμοιβές, μισθοί, αποζημιώσεις, επιδοτήσεις, οικονομικές ενισχύσεις). Το σύστημα αυτό θα διαλειτουργεί με τα πληροφοριακά συστήματα της Φορολογικής Διοίκησης και, μέσω της αποφυγής του ψηφιακού κατακερματισμού και της δημιουργίας ενός συνεκτικού διαλειτουργικού περιβάλλοντος, θα καθιστά ευχερέστερη την άντληση πληροφοριών αξιοποιήσιμων στον τομέα της είσπραξης. Η υλοποίηση της πρότασης αυτής θεωρείται ότι θα συμβάλει στην αύξηση της αποδοτικότητας των υπαλλήλων και στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας στη συλλογή των εσόδων του Δημοσίου.
- Ψηφιακή κοινοποίηση των εγγράφων που σχετίζονται με τη διοικητική εκτέλεση. Η κοινοποίηση αυτή θα πραγματοποιείται με ανάρτηση των εγγράφων στην προσωποποιημένη πληροφόρηση στο TAXISNET και ταυτόχρονη αποστολή ενημερωτικού ηλεκτρονικού μηνύματος στον προσωπικό λογαριασμό εκάστου φορολογουμένου, ώστε να διασφαλίζεται η πλήρης και ασφαλής γνώση του. Με αυτόν τον τρόπο η κοινοποίηση με έγχαρτη μορφή, που λαμβάνει χώρα σήμερα είτε μέσω δικαστικού επιμελητή είτε ταχυδρομικά με την αποστολή συστημένης αποστολής, θα διενεργείται μόνο κατ' εξαίρεση. Η υλοποίηση της ψηφιακής κοινοποίησης μπορεί να λειτουργήσει θετικά προς την κατεύθυνση της μείωσης των δαπανών του Δημοσίου, καθώς και της απλοποίησης και επιτάχυνσης των διαδικασιών.
- Εκπόνηση επιχειρησιακών προγραμμάτων σε κεντρικό επίπεδο σε θέματα ηλεκτρονικής είσπραξης, με βασική επιδίωξη την παρακολούθηση της επίτευξης των τεθέντων στόχων και των εισπρακτικών αποτελεσμάτων, την αξιολόγηση των μέτρων αναγκαστικής είσπραξης με ηλεκτρονικές μεθόδους και της αποδοτικότητας των υπηρεσιών στον τομέα αυτό. Αυτό θα επιτρέπει την αποτίμηση και βάσει αυτής την επανάληψη ή τον επαναπροσδιορισμό των δράσεων που σχετίζονται με την είσπραξη, ενώ παράλληλα θα καθίσταται εφικτός ο άμεσος εντοπισμός και η διόρθωση πιθανών σφαλμάτων που παρουσιάζονται κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών.
- Επιβολή ηλεκτρονικών κατασχέσεων εις χείρας τρίτων μαζικά σε ευρύτερο περιφερειακό ή σε πανελλαδικό επίπεδο. Η διαδικασία αυτή θα πραγματοποιείται μέσω ενός λογισμικού επεξεργασίας δεδομένων με αντικειμενικά κριτήρια και θα επιφέρει επιτάχυνση της διαδικασίας είσπραξης, διασφαλίζοντας τη δίκαιη λήψη αναγκαστικών μέτρων.

- Σύσταση μικτών ομάδων εργασίας που θα απαρτίζονται από εξειδικευμένα στελέχη με γνώσεις στη διοικητική εκτέλεση και στα πληροφοριακά συστήματα, τα οποία θα συνεργάζονται μεταξύ τους με στόχο την ανάλυση και την πλήρη αξιοποίηση των υφιστάμενων εφαρμογών πληροφορικής, την αναβάθμιση, τον εμπλουτισμό και την επικαιροποίησή τους, καθώς και τον σχεδιασμό νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών.
- Εξοικονόμηση εθνικών πόρων σε συνδυασμό με τη συγχρηματοδότηση από την Ευρωπαϊκή Ένωση και διάθεσή τους σε μόνιμη και σταθερή βάση για τη βελτίωση των υπαρχόντων ηλεκτρονικών μέσων είσπραξης, καθώς και για την ανάπτυξη νέων εφαρμογών ή συστημάτων.
- Εκτίμηση των εκπαιδευτικών αναγκών και μέριμνα για εκπαίδευση των υπαλλήλων στα θέματα της ηλεκτρονικής είσπραξης. Η ανάγκη για επιμόρφωση υπαγορεύεται από το έλλειμμα που διαπιστώθηκε στο ζήτημα της εκπαίδευσης. Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση των εκπαιδευτικών δράσεων μπορούν να επιτευχθούν με τη συγκρότηση μίας ομάδας εκπαιδευτών, στελεχωμένης από εφοριακούς με γνώση του αντικειμένου και τεχνικούς του TAXIS, οι οποίοι θα έχουν ως κύριο έργο την κατάρτιση και την υποστήριξη των υπαλλήλων στα ζητήματα που άπτονται του χειρισμού και της εφαρμογής τόσο των υφιστάμενων όσο και των νέων ηλεκτρονικών μέσων είσπραξης. Η ομάδα αυτή θα επιτελεί τον σκοπό της είτε μέσω της διοργάνωσης εκπαιδευτικών σεμιναρίων (δια ζώσης ή εξ αποστάσεως) είτε με επιτόπια μετάβαση στις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης, οπότε και θα ανιχνεύονται τα προβλήματα με δυνατότητα άμεσης αντιμετώπισής τους και παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης. Μέσω της συνεχούς ενημέρωσης και επιμόρφωσης του προσωπικού, δεδομένης και της συνεχούς και ταχείας αναβάθμισης των ηλεκτρονικών εφαρμογών, θεωρείται ότι θα βελτιωθεί η αποδοτικότητα των υπαλλήλων και θα ενισχυθεί η είσπραξη.
- Προς την κατεύθυνση της επιμόρφωσης κρίνεται επίσης σημαντική η εκπόνηση και η διάθεση στους χρήστες εγχειριδίων και βοηθημάτων σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή για την παροχή οδηγιών σε θέματα που αφορούν στις ηλεκτρονικές μεθόδους είσπραξης. Εντός των πλαισίων αυτών μπορεί επίσης να δημιουργηθεί μία ηλεκτρονική πλατφόρμα παροχής ηλεκτρονικής υποστήριξης από εξειδικευμένα στελέχη. Μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας θα παρέχεται στους χρήστες εκπαιδευτικό υλικό, καθώς και η δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την παροχή άμεσης συνδρομής προς επίλυση των ζητημάτων που ανακύπτουν κατά τη χρήση και τη λειτουργία των ηλεκτρονικών μέσων. Κατ' αυτόν τον τρόπο θα καταστεί

ευχερέστερη η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών και παράλληλα θα αξιοποιηθούν σε μείζονα βαθμό οι δυνατότητές τους.

- Εντοπισμός των ελλείψεων και των προβλημάτων στις υπηρεσίες ως προς την υλικοτεχνική υποδομή σε τακτική βάση και συνακολούθως βελτίωση και ενίσχυση της υποδομής αυτής μέσω επαρκούς χρηματοδότησης αλλά και μέσω παροχής τεχνικής υποστήριξης, ώστε να διασφαλίζεται η απρόσκοπτη λειτουργία του φοροεισπρακτικού μηχανισμού.
- Μελέτη βέλτιστων πρακτικών, εφαρμοζόμενων σε διεθνές ή ευρωπαϊκό επίπεδο, σχετικά με τις ηλεκτρονικές μεθόδους είσπραξης των δημοσίων εσόδων και υιοθέτησή τους με αντίστοιχη προσαρμογή του θεσμικού πλαισίου.

Αξίζει στο σημείο αυτό να αναφερθεί σχετικά με τις παραπάνω προτάσεις ότι απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχή εφαρμογή ενός νέου πληροφοριακού συστήματος από τη Φορολογική Διοίκηση είναι να παρέχει εμπιστοσύνη και ασφάλεια στους τελικούς αποδέκτες. Βασικό θεμέλιο της εμπιστοσύνης αυτής αποτελεί η τεχνολογική προστασία προσωπικών δεδομένων μέσω των απαιτούμενων νομοθετικών διατάξεων και τεχνικών προβλέψεων. Εξάλλου η επέκταση των ηλεκτρονικών μεθόδων αναγκαστικής είσπραξης από τη Φορολογική Διοίκηση, όπως διατυπώθηκε στις παραπάνω προτάσεις, οφείλει να περιλαμβάνει διαδικασίες που θα διασφαλίζουν τη δίκαιη και ισότιμη μεταχείριση των πολιτών και θα παρέχουν εχέγγυα για την εμπέδωση κλίματος φορολογικής δικαιοσύνης. Η ευρεία υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων στη διαδικασία της διοικητικής εκτέλεσης θα πρέπει να υλοποιείται υπό το πρίσμα των συνταγματικά κατοχυρωμένων αρχών της αναλογικότητας και της χρηστής διοίκησης, διαφυλάσσοντας παράλληλα το δικαίωμα της προηγούμενης ακρόασης και της δικαστικής προστασίας των φορολογουμένων. Τέλος, η θετική συμβολή των πληροφοριακών συστημάτων στη συλλογή των δημοσίων εσόδων δεν πρέπει να υπερακοντίζει την αξία του ανθρώπινου παράγοντα. Η Φορολογική Διοίκηση στηρίζεται προεχόντως στο ανθρώπινο δυναμικό της που ασκεί τον κυρίαρχο ρόλο για την επίτευξη των στόχων της. Τα σύγχρονα ηλεκτρονικά μέσα τίθενται στην υπηρεσία του ανθρώπου και αποτελούν σύμμαχό του για την αποτελεσματική είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

6.3 Περιορισμοί έρευνας

Η συμμετοχή σχετικά μικρού αριθμού υπαλλήλων των Ελεγκτικών Κέντρων αποτελεί τον βασικότερο περιορισμό της έρευνας. Σε αυτό ενδέχεται να συνετέλεσε το γεγονός ότι η ερευνήτρια λόγω της πανδημίας του κορωνοϊού δεν είχε άμεση επαφή και επικοινωνία, ώστε να επιτευχθεί η συμπλήρωση μεγαλύτερου αριθμού ερωτηματολογίων. Ωστόσο θα πρέπει να αναφερθεί ότι οι υπάλληλοι, που ασχολούνται με την είσπραξη των δημοσίων εσόδων, είναι περιορισμένοι σε αριθμό σε σχέση με το σύνολο των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης.

6.4 Μελλοντικές προτάσεις έρευνας

Η παρούσα διπλωματική εργασία μπορεί να αποτελέσει το έρεισμα για μια ευρύτερη διεύρυνση του θέματος με πρόσθετες ερευνητικές υποθέσεις, που θα παράσχουν τη δυνατότητα εξαγωγής αποτελεσμάτων σε μεγαλύτερο δείγμα ή ακόμη και σε πανελλαδικό επίπεδο, σχετικά με την επίδραση των πληροφοριακών συστημάτων στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων. Επίσης ιδιαίτερο ενδιαφέρον εγείρει η διεξαγωγή μελλοντικής έρευνας, η οποία δεν θα επικεντρώνεται στην αποτελεσματικότητα εν γένει των πληροφοριακών συστημάτων της Φορολογικής Διοίκησης στον τομέα της είσπραξης, αλλά εξειδικευμένα στη διερεύνηση της αποτελεσματικότητας συγκεκριμένων ηλεκτρονικών εφαρμογών αναγκαστικής είσπραξης, όπως είναι η ηλεκτρονική κατάσχεση ή ο ηλεκτρονικός πλειστηριασμός.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ερωτηματολόγιο



Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής

Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών

Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής

Π.Μ.Σ. «Δημόσια Οικονομική & Πολιτική»



Ερωτηματολόγιο με Θέμα:

«Η αποτελεσματικότητα των Πληροφοριακών Συστημάτων στην αναγκαστική είσπραξη των δημοσίων εσόδων από τη Φορολογική Διοίκηση»

Το παρόν ερωτηματολόγιο αφορά στη διεξαγωγή έρευνας σχετικά με την αποτελεσματικότητα των πληροφοριακών συστημάτων και των σύγχρονων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων από τη Φορολογική Διοίκηση. Ως σύγχρονες ηλεκτρονικές εφαρμογές νοούνται τα ηλεκτρονικά μέσα και μέθοδοι, που έχουν υιοθετηθεί από τη Φορολογική Διοίκηση τα τελευταία χρόνια στον τομέα της είσπραξης, όπως η ηλεκτρονική κατάσχεση εις χείρας των πιστωτικών ιδρυμάτων, το Σύστημα Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών, ο ηλεκτρονικός πλειστηριασμός και άλλα. Οι απαντήσεις είναι απολύτως εμπιστευτικές και ανώνυμες και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για την εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας στα πλαίσια απόκτησης μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών "Δημόσια Οικονομική και Πολιτική" του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής. Η ιδιότητα και η εμπειρία σας καθιστούν τη συμμετοχή σας πολύτιμη. Παρακαλώ σημειώστε την απάντησή σας θέτοντας X στο αντίστοιχο πεδίο.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων.

Κωνσταντίνα Παπαστάμου

A. Δημογραφικά στοιχεία

1. Φύλο

- Άνδρας
- Γυναίκα

2. Ηλικία

- 20-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- 61 και άνω

3. Εκπαίδευση

- Δευτεροβάθμια εκπαίδευση
- Α.Ε.Ι./Τ.Ε.Ι.
- Μεταπτυχιακό
- Διδακτορικό

4. Οικογενειακή κατάσταση

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

B. Λοιπά στοιχεία ερωτώμενων

5. Είστε υπάλληλος

Δ.Ο.Υ.

Ελεγκτικού Κέντρου

6. Επίπεδο γνώσεων στους υπολογιστές

Καθόλου καλό	
Λίγο καλό	
Αρκετά καλό	
Πολύ καλό	
Πάρα πολύ καλό	

Γ. Απόψεις των ερωτώμενων για την αποτελεσματικότητα των Πληροφοριακών Συστημάτων

7. Η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων και των σύγχρονων ηλεκτρονικών εφαρμογών συμβάλλει στην απλοποίηση και στην επιτάχυνση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

8. Η υιοθέτηση των πληροφοριακών συστημάτων και των ηλεκτρονικών εφαρμογών αναβαθμίζει το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τους πολίτες.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

9. Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας και της απόδοσης των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

10. Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων καθιστά αποδοτική την επιβολή των αναγκαστικών μέτρων για την είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

11. Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητας και ταχύτητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων από τη Φορολογική Διοίκηση.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

12. Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

13. Η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων της Φορολογικής Διοίκησης με τρίτους φορείς (Τράπεζες, Κτηματολόγιο, κλπ) είναι σημαντική για την επίτευξη της είσπραξης.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

14. Η επέκτασή της ηλεκτρονικής διασύνδεσης (Δημοτολόγιο, Δικαστήρια, κλπ.), θα βελτιώσει περαιτέρω την αποδοτικότητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

15. Οι στοχευμένες και αποτελεσματικές ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης, που επιτυγχάνονται μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών, ενισχύουν τη φορολογική συμμόρφωση των πολιτών.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

16. Οι στοχευμένες και αποτελεσματικές ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης, που επιτυγχάνονται μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών, δημιουργούν σχέση εμπιστοσύνης των πολιτών προς το Κράτος για ισότιμη και δίκαιη μεταχείριση και φορολογική δικαιοσύνη.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

17. Η εφαρμογή ηλεκτρονικών μέσων συνεπάγεται μείωση των δαπανών του Δημοσίου για τη διενέργεια των πράξεων διοικητικής εκτέλεσης.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

18. Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές είσπραξης είναι εύκολες στη χρήση και τη λειτουργία τους.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

19. Οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

20. Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων (μέσω σεμιναρίων, ενημερωτικών προγραμμάτων) θεωρείται απαραίτητη.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

21. Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων παρέχεται σε επαρκή βαθμό.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

22. Η υλικοτεχνική υποδομή, που απαιτείται για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης (υπολογιστές, κλπ.), παρέχεται σε επαρκή βαθμό.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

Σας ευχαριστώ για τον χρόνο σας!

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση

- Gall, D.M., Borg R.W. and Gall, P.J. (2014). *Εκπαιδευτική έρευνα. Βασικές αρχές*. Nicosia: Πασχαλίδης.
- Δρόσος, Δ., Βουγιούκας, Δ., Καλλίγερος, Ε., Κοκολάκης, Σ. & Σκιάνης, Χ. (2015). *Εισαγωγή στην επιστήμη των υπολογιστών & επικοινωνιών*. [ηλεκτρ. βιβλ.] Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών.
- Λαζαρέτου, Θ., Αντωναρόπουλος, Ν. (2018). Βεβαίωση και Είσπραξη των φορολογικών εσόδων-Η διαδικασία κατά ΚΕΔΕ, ΚΦΔ, ΑΚ και ΚΠολΔ. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη ΑΕΒΕ.
- Λακιάρα, Σ. (2018) *Η ροή της διοικητικής εκτέλεσης για την είσπραξη των φορολογικών οφειλών*. Δελτίο Φορολογικής Νομοθεσίας, τομ.72/2018, σελ. 659-667.
- Παπαγεωργίου, Ι. (2015). *Θεωρία Δειγματοληψίας*. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.
- Παπαδημητρίου, Γ. (2001). *Περιγραφική Στατιστική*. Θεσσαλονίκη: Παρατηρητής.
- Παπαηλίας, Θ. (2018). *Παραδόσεις Πολιτικής Οικονομίας-Μακροοικονομική*. Αθήνα: Κριτική.
- Παππάς, Γ.Θ. (2002). *Η μεθοδολογία της επιστημονικής έρευνας στις ανθρωπιστικές επιστήμες*. Αθήνα: Καρδαμίτσα.
- Παρασκευάς, Μ. (2015). *Η Δημόσια Διοίκηση στην Κοινωνία της Πληροφορίας*. Αθήνα: Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα.
- Πρέζας, Α. (2006). *Η παράλειψη γνωστοποίησης στον οφειλέτη της ταμειακής βεβαίωσης του χρέους του*. Δελτίο Φορολογικής Νομοθεσίας, τομ.60/2006, σελ. 1213-1214.
- Σ.Ε.Υ.Υ.Ο. (2008). *Ανάλυση διατάξεων Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων*. Αθήνα: Σχολή Επιμόρφωσης Υπαλλήλων Υπουργείου Οικονομικών.
- Τομαράς, Δ. (2011). *Η αναγκαστική είσπραξη Δημοσίων Εσόδων κατά τον ΚΕΔΕ*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη ΑΕΒΕ.
- Φιλίππου, Μ. (2012). *Κώδικας Εισπράξεως Δημοσίων Εσόδων, Κείμενο, κατ' άρθρο ερμηνεία, νομολογία*. Αθήνα-Κομοτηνή: Αντ. Ν. Σάκκουλας.
- Χαλικιάς, Μ., Μανωλέσσου, Α. & Λάλου, Π. (2015). *Μεθοδολογία Έρευνας και Εισαγωγή στη Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το IBM SPSS STATISTICS*. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

Ξενόγλωσση

- Cordella, A. and Iannacci, F. (2011) *Information systems and organisations*. London School of Economics and Political Science. United Kingdom.

- Decman, M. & Klum, M. (2015). The Impact of Information Systems on Taxation: A Case of Users' Experience With an e-Recovery Information System. *The Electronic Journal of e-Government*, Vol. 13 (Issue 2), pp 110-93.
- Freeman, I. & Hasnaoui, A. (2010). Information and Communication Technologies (ICT): A Tool to Implement and Drive Corporate Social Responsibility. La Rochelle, France. Retrieved November 5, 2020, from <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00495968/document>.
- Georgiadis, P., Gouscos, D. and Mentzas, G., (2001), Planning and Implementing e-Government Service Delivery: Achievements and Learnings from On-line Taxation in Greece, 8th Panhellenic Conference on Informatics, Nicosia, Cyprus.
- Gerton, T. & Mitchell, P.J. (2019). Grand challenges in public administration: Implications for public service education, training, and research. *Journal of Public Affairs Education*, Vol. 25 (Issue 2), pp. 435-440.
- Oliveira, D., Ferreira, E., Carneiro, A., Costa, R. & Porto, W. (2015). Information Systems Success In Public Administration: Proposal For An Exploratory Model. *Future Journal*, Vol. 7(No 2), 63-94.
- Otieno, C.O., Oginda, M., Obura, M.J., Aila, O.F., Ojera, B.P. and Siring, M.E. (2013) *Effect of Information Systems on Revenue Collection by Local Authorities in Homa Bay County, Kenya*. *Universal Journal of Accounting and Finance*, 1, 1, 29-33.
- Rochet, C., Peignot, J. and Peneranda, A. (2012) *Digitizing the Public Organization: Information System Architecture as a Key Competency to Foster Innovation Capabilities in Public Administration*. *Halduskultuur – Administrative Culture*, 13, 1, 49-66.
- Terpsiadou, H.M. and Economides, A.A. (2009) *The use of information systems in the Greek public financial services: the case of TAXIS*. *Government Information Quarterly*.
- United Nations, (2003). Information and Communication Technology development indices. New York and Geneva.
- Ziemba, E. and Oblak, I. (2014) *The survey of information systems in public administration in Poland*. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 9, 31-56.

Διαδικτυακές Πηγές

- A.A.Δ.Ε. (2019), Έκθεση Απολογισμού. Ανακτήθηκε 10 Ιουνίου 2020 από <https://www.aade.gr/epiheirisiaka-shedia/apologistiki-ekthesi-aade-2019>
- A.A.Δ.Ε. (2020), Στρατηγικό Σχέδιο 2020-2024. Ανακτήθηκε 12 Ιουλίου 2020 από <https://www.aade.gr/epiheirisiaka-shedia/stratigiko-shedio-aade-2020-2024>
- Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης. Ανακτήθηκε 10 Ιουνίου 2020 από <https://www.gsis.gr/olokliromeno-pliroforiako-systima-forologias-taxis>
- Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Διοικητικής Υποστήριξης Υπουργείου Οικονομικών (2016). «ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΕΝΤΡΟΥ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ». Ανακτήθηκε 10 Σεπτεμβρίου 2020 από

<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>

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". Ανακτήθηκε 10 Ιουνίου 2020 από http://2007-2013.epdm.gr/Uploads/Files/AP_EDAXIS/PR29/AE_PR29_393300.pdf

Υπουργείο Οικονομικών (2018). ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΑΝΟΙΚΤΟΣ ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΣΕ ΕΥΡΩ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ: «Μελέτη και εφαρμογή ISO 27001 διαδικασιών στο Κέντρο Δεδομένων του Υπουργείου Οικονομικών». Υπόεργο 1 – «Υπηρεσίες συμβούλου για τη προετοιμασία της ΓΓΠΣ για τη λήψη πιστοποίησης κατά ISO:27001:2013» Ανακτήθηκε 10 Ιουνίου 2020 από https://www.gsis.gr/sites/default/files/2019-08/Schedio%20diakiryxis_%202018ver-8%2010%20-final.pdf

Νομοθεσία/Εγκύκλιοι

A.1055/30.1.2019 «Τροποποίηση της Λειτουργίας του Συστήματος Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών και Λογαριασμών Πληρωμών».

Δ.ΕΙΣΠΡ. Β 1156479 ΕΞ 2015(ΦΕΚ 2745 Β/17-12-2015) «Διαδικασία δέσμευσης χρηματικών απαιτήσεων και επιβολής κατάσχεσης στα χέρια πιστωτικών ιδρυμάτων με ηλεκτρονικά μέσα σε βάρος οφειλετών του Δημοσίου κατ' εφαρμογή της παραγράφου 5 του άρθρου 30 Β του Ν.δ. 356/1974».

Δ.ΟΡΓ.Α1036960 ΕΞ 2017 (ΦΕΚ 968 Β/22-03-2017) «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.).

Δ.ΟΡΓ.Α 1115805 ΕΞ 2017 (ΦΕΚ 2743 Β/04-08-2017) «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων και εξουσιοδότηση υπογραφής "Με εντολή Διοικητή" σε όργανα της Φορολογικής Διοίκησης».

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

N.1882/1990 (ΦΕΚ 43 Α/23.3.1990) «Μέτρα για την περιστολή της φοροδιαφυγής, διαρρυθμίσεις στην άμεση και έμμεση φορολογία και άλλες διατάξεις».

N.3842/2010 (ΦΕΚ 58 Α/23.4.2010) «Αποκατάσταση φορολογικής δικαιοσύνης και αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής».

- N.3943/2011 (ΦΕΚ 66 Α/31.03.2011) «Καταπολέμηση της φοροδιαφυγής, στελέχωση των ελεγκτικών υπηρεσιών και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας Υπουργείου Οικονομικών».
- N.4110/2013 (ΦΕΚ 17 Α/ 23.01.2013) «Ρυθμίσεις στη φορολογία εισοδήματος, ρυθμίσεις θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Οικονομικών και λοιπές διατάξεις».
- N.4152/2013 (ΦΕΚ 107 Α/9.5.2013) «Επείγοντα μέτρα εφαρμογής των νόμων 4046/2012, 4093/2012 και 4127/2013».
- N.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».
- N.4174/2013 (ΦΕΚ 170 Α/26.07.2013) «Φορολογικές διαδικασίες και άλλες διατάξεις».
- N.4270/2014 (ΦΕΚ 143 Α/28.06.2014) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις».
- N.4336/2015 (ΦΕΚ 94 Α/14.8.2015) «Συνταξιοδοτικές διατάξεις – Κύρωση του Σχεδίου Σύμβασης Οικονομικής Ενίσχυσης από τον Ευρωπαϊκό Μηχανισμό Σταθερότητας και ρυθμίσεις για την υλοποίηση της Συμφωνίας Χρηματοδότησης».
- N.4337/2015 (ΦΕΚ 129 Α/17.10.2015) «Μέτρα για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων».
- N.4389/2016 (ΦΕΚ 94 Α/27.05.2016) «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις».
- N.4446/2016 (ΦΕΚ 240Α/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».
- N.4484/2017 (ΦΕΚ 110 Α/01.08.2017) «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/881 και άλλες διατάξεις».
- N.4512/2018 (ΦΕΚ 5Α/17.01.2018) «Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις».
- N.4611/2019 (ΦΕΚ 73 Α/17.5.2019) «Ρύθμιση οφειλών προς τους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης, τη Φορολογική Διοίκηση και τους Ο.Τ.Α. α΄ βαθμού, Συνταξιοδοτικές Ρυθμίσεις Δημοσίου και λοιπές ασφαλιστικές και συνταξιοδοτικές διατάξεις, ενίσχυση της προστασίας των εργαζομένων και άλλες διατάξεις».
- N.4646/2019 (ΦΕΚ 201 Α/12-12-2019) «Φορολογική μεταρρύθμιση με αναπτυξιακή διάσταση για την Ελλάδα του αύριο».
- ΠΟΛ.1103/12.10.2004 «Προσωπική ευθύνη για πληρωμή φορολογικών εσόδων από πρόσωπα που ο νόμιμος τίτλος είσπραξης δεν έχει εκδοθεί στο όνομά τους (συνυπόχρεοι κλπ)».
- ΠΟΛ. 1185/01.09.2011 «Δημοσιοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών προς το Δημόσιο».
- 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.1109/14.04.2014 «Κοινοποίηση των διατάξεων της παραγράφου Α' (τροποποίηση διατάξεων Ν.Δ.356/1974 - ΚΕΔΕ) του τρίτου άρθρου του κεφαλαίου Β' του νόμου 4254/2014 (ΦΕΚ 85 Α'/7-4-2014)».
- 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.1210/22.09.2014 «Καθορισμός λεπτομερειών εφαρμογής της δυνατότητας ηλεκτρονικής δημοσίευσης περιλήψεων προγραμμάτων πλειστηριασμού που επισπεύδονται από το Δημόσιο».
- ΠΟΛ.1202/10.9.2015 «Επέκταση και Τροποποίηση της λειτουργίας του Συστήματος Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών και Λογαριασμών Πληρωμών».
- ΠΟΛ.1271/19.12.2015 «Τροποποίηση της απόφασης του Υπουργού Οικονομικών ΠΟΛ.1185/2011 (ΦΕΚ Β 1949) Δημοσιοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών προς το Δημόσιο».
- ΠΟΛ.1192/20.12.2016 «Λήψη μέτρων σε περίπτωση υπόνοιας καταδολίευσης (άρθρο 49 παρ. 3 του Κ.Φ.Δ.)».
- 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».
- ΣΥΝΤΑΓΜΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ (2019) - Αναθεωρημένο (ΦΕΚ 211 Α/24-12-2019).

Νομολογία/Γνωμοδοτήσεις

Αριθμός Απόφασης 2080/2014 Συμβούλιο της Επικρατείας.

Αριθμός Απόφασης 217/2016 Συμβούλιο της Επικρατείας.

Αριθμός Απόφασης 359/2018 Συμβούλιο της Επικρατείας.

Αριθμός Γνωμοδότησης 254/2016 Νομικό Συμβούλιο του Κράτους.

Αριθμός Γνωμοδότησης 6/2017 Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη Κωνσταντίνα Παπαστάμου του Ευσταθίου, με αριθμό μητρώου 03118 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

