



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΕΙΡΑΙΑ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ: ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΙΜΠΡΙΞΗ ΕΛΕΝΗ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ: ΤΡΑΣΤΕΛΗ ΓΕΩΡΓΙΑ (Α.Μ.:11778)

ΧΑΛΑΡΗ-ΣΦΗΚΑ ΓΕΩΡΓΙΑ (Α.Μ.:12422)

ΜΑΪΟΣ 2011

**“ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ
ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΗΝ
ΕΛΛΑΔΑ”**

**“IMPLEMENTATION OF ELECTRONIC
TAX SERVICES IN GREECE”**

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	5
------------------------	---

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	8
---------------	---

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1.ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ – INTERNET (ΟΡΙΣΜΟΣ).....	10
---	----

1.2. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ.....	11
-----------------------------	----

1.2.1. Η ΑΡΧΗ (ΔΕΚΑΕΤΙΑ 60`).....	11
------------------------------------	----

1.2.2. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΔΥΚΤΙΩΣΗΣ (ΔΕΚΑΕΤΙΑ 70`).....	11
--	----

1.2.3. ΜΟΡΦΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ (ΔΕΚΑΕΤΙΑ 80`).....	12
---	----

1.2.4. ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΣ ΙΣΤΟΣ (ΔΕΚΑΕΤΙΑ 90`).....	13
--	----

1.2.5. ΔΕΚΑΕΤΙΑ ΤΟΥ 90` ΜΕΧΡΙ ΣΗΜΕΡΑ.....	13
---	----

1.2.6. ΤΟ INTERNET ΣΤΟΝ 21ο ΑΙΩΝΑ.....	14
--	----

1.3. ΤΙ ΜΑΣ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΤΟ INTERNET.....	14
--	----

1.4. ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ.....	15
-----------------------------------	----

1.5. Η ΑΞΙΑ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ	16
----------------------------------	----

1.5.1. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ.....	16
--	----

1.5.2. ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ.....	17
--	----

1.6. ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ.....	18
--	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1. Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΣΕ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ.....	24
--	----

2.2.Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (e-Government).....	26
--	----

2.3.ΤΟ e-Government ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	28
--------------------------------------	----

2.4. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ.....	29
-------------------------------------	----

2.5.Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΚΑΙ Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	31
--	----

2.6.ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ e-Goverment.....	32
-----------------------------------	----

2.7.Ο 21ος ΑΙΩΝΑΣ ΚΑΙ ΤΟ e-Government.....	33
--	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1.ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ...	35
3.2. ΟΡΙΣΜΟΣ (ΕΝΝΟΙΑ) ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ TAXISNET	37.
3.3.Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΓΓΠΣ.....	39
3.4.ΟΜΑΔΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	42
3.5.ΣΧΕΣΗ ΝΕΟΥ TAXISNET ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	59
3.6.ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ TAXISNET.....	60
3.7.ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ TAXISNET.....	62
3.8.ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ TAXISNET.....	63
3.9. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ TAXISNET.....	66
3.10.ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ (ΜΕΛΛΟΝ) ΤΟΥ TAXISNET.....	67

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1.Η ΚΑΡΤΑ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ.....	69
4.1.1.ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	69
4.1.2.Η ΚΑΡΤΑ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΑΠΟ ΤΟ 2011.....	71
4.1.3.ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΕΣ (ΚΑΡΤΕΣ ΠΟΛΙΤΩΝ).....	74
4.2.ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΚΑΡΤΑ ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΦΟΡΟΔΙΑΦΥΓΗΣ	76
4.2.1.ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	76
4.2.2.ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΦΟΡΟΚΑΡΤΑΣ.....	77
4.2.3.ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ.....	79
4.3.ΦΟΡΟΚΑΡΤΑ ΚΑΙ ΣΤΟΥΣ ΜΑΘΗΤΕΣ.....	80

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5.1.ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ...	81
5.2.ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ.....	83
5.3.ΑΝΑΛΥΣΗ ΜΕΛΕΤΗΣ.....	85
5.3.1.ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟ ΠΛΕΥΡΑΣ ΠΑΡΟΧΩΝ.....	86
5.3.2.ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ.....	93
5.3.3.ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ ΜΕΣΩ ΣΥΓΚΡΙΣΗΣ.....	98
5.3.4.ΕΠΙΛΟΓΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ ΔΕΙΚΤΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ.....	100
5.4. ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΤΡΙΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ	101
ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	104
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	105

ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Σε εκατομμύρια ανέρχεται πλέον ο αριθμός των ανθρώπων στην Ελλάδα και στον υπόλοιπο κόσμο που είναι μέλη στην κοινωνία του internet. Άνθρωποι από κάθε ηλικία, μορφωτικό επίπεδο και κοινωνικό-οικονομική κατάσταση, μπαίνουν στο χώρο του διαδικτύου για να ενημερωθούν, ψυχαγωγηθούν, να επικοινωνήσουν με άλλους ανθρώπους να συνδιαλεχθούν ή ακόμα να δράσουν επιχειρηματικά. Η πληροφορική δεν έχει να κάνει πλέον με τους υπολογιστές και τις δυνατότητες τους από άποψη υπολογιστικής ταχύτητας, αλλά και με τον τρόπο ζωής μας. Ο γιγαντιαίος ηλεκτρονικός υπολογιστής που κυριαρχούσε παλιότερα έχει παγκόσμια αντικατασταθεί από προσωπικούς υπολογιστές. Η ραγδαία ανάπτυξη του internet έχει επιτρέψει την εμφάνιση νέων εφαρμογών και υπηρεσιών, μεταξύ των οποίων εξέχουσα θέση κατέχει η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-Government).

Οι ραγδαίες εξελίξεις που μας έχουν οδηγήσει στη Κοινωνία της Πληροφορίας και της γνώσης έχουν φέρει την Ελλάδα να έχει δημιουργήσει το δικό της «παγκόσμιο χωριό». Στο πρώτο κεφάλαιο αναπτύσσεται η αρχή του internet και η εξέλιξή του. Στην συνέχεια γίνεται αναφορά στο τι μας προσφέρει το διαδίκτυο καθώς επίσης και στην αξία που αυτό έχει αναλύοντας τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του. Τα κυριότερα πλεονεκτήματα του είναι η εύκολη χρήση, η ευρεία κάλυψη, το χαμηλό κόστος, ενώ τα κυριότερα μειονεκτήματα είναι απρόσωπος χαρακτήρας ιστοσελίδων, κίνδυνος προσβολής από ιούς και ηλεκτρονικό έγκλημα – αξιόποινες πράξεις. Όσον αφορά το δίκαιο και την ασφάλεια του internet, ισχύει ο νόμος περί «Οργάνωσης και Λειτουργίας των Τηλεπικοινωνιών» και η ασφάλεια των δεδομένων που διακινούνται στο διαδίκτυο πρέπει να ικανοποιεί την εμπιστευτικότητα, την ακεραιότητα και την διαθεσιμότητα των δεδομένων.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναπτύσσονται οι δυνατότητες του διαδικτύου. Θα περάσουν στην εκμετάλλευση φορέων όπως του Υπουργείου Οικονομικών και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση κάνει και τους πιο δύσπιστους με τη γραφειοκρατία να αλλάζουν γνώμη. Ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσδιορίζει τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορίας και τηλεπικοινωνιών για τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της δημόσιας

διοίκησης. Στην χώρα μας δεν υπήρχε ηλεκτρονική διακυβέρνηση διότι είμαστε η μοναδική χώρα που δεν διαθέτει εθνικό portal. Τη συνολική ευθύνη της πορείας της δημόσιας διοίκησης προς το e-Government έχει το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. (Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης) και ειδικότερα η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Πρωταρχικός στόχος του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. είναι να θεμελιώσει θεσμικά και πρακτικά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη χώρα μας και να δημιουργήσει online συναλλαγές για την άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών και επιχειρήσεων. Στο κατώφλι του 21ου αιώνα, η Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ) δημιουργεί νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για ανάπτυξη, ευημερία και ποιότητα ζωής.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται εκτενής παρουσίαση για τα επιμέρους πληροφοριακά συστήματα της Γ.Γ.Π.Σ. και οι εφαρμογές που παρέχουν με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αποβλέπουν στην ένταξη των πολιτών στο επίκεντρο της εξυπηρέτησης στο νέο TAXISnet. Το TAXISnet αποτελεί μια ηλεκτρονική υπηρεσία οικονομικών συναλλαγών, που συγχρηματοδοτείται από το πρόγραμμα “Κλεισθένης”. Οι σημαντικότερες υπηρεσίες που προσφέρονται σήμερα είναι η ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων (Ε1, Ε2, Ε3 και Ε9), των περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α., των καταστάσεων Προμηθευτών- Πελατών του ΚΒΣ και των δηλώσεων Ενδοκοινοτικών Αποκτήσεων (Vies). Κοντά σ’ αυτές υπάρχει και ένας αριθμός πρόσθετων, πληροφοριακού χαρακτήρα, οι οποίες διαρκώς αναβαθμίζονται και εμπλουτίζονται. Η ανάπτυξη όλων των λειτουργιών της ιστοσελίδας Γ.Γ.Π.Σ., δίνει τη δυνατότητα να γνωρίσει ο φορολογούμενος το δημοσιονομικό φορολογικό σύστημα χωρίς να σπαταλά χρόνο σε ουρές.

Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται ανάπτυξη σε μια ακόμα καινοτομία της χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών και αυτή είναι ‘οι ηλεκτρονικές ταυτότητες’. Την τελευταία πενταετία πολλές από τις χώρες μέλη της Ε.Ε., σταδιακά έχουν υιοθετήσει συστήματα διαχείρισης ηλεκτρονικών ταυτοτήτων στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού των δημόσιων υπηρεσιών τους (π.χ. για φορολογικές υπηρεσίες, χορήγηση πιστοποιητικών και αδειών, κλπ). Αρμόδια στελέχη του υπουργείου Εσωτερικών αναφέρουν ότι η «Κάρτα του Πολίτη» θα αποτελέσει «διαβατήριο» στον ψηφιακό κόσμο. Στόχος της κυβερνητικής εξαγγελίας είναι η δημιουργία μίας Κάρτας η οποία να χρησιμοποιείται για

όλες τις δυνητικές χρήσεις (ως κάρτα δημότη, ως κάρτα ασφαλισμένου, ως κάρτα αγρότη, ως κάρτα ασθενούς, ως κάρτα μετανάστη, ως κάρτα νέου κ.λπ.). Παράλληλα με την ηλεκτρονική ταυτότητα έχουμε και την εμφάνιση της φορολογικής ηλεκτρονικής κάρτας κατά τις φοροδιαφυγής καθώς επίσης και τις φοροκάρτας για μαθητές.

Το πέμπτο και τελευταίο κεφάλαιο αναφέρεται στο Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας που είναι Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου και εποπτεύεται από το Υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας. Σκοπός του είναι η συλλογή και επεξεργασία ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων για τα θέματα που σχετίζονται με την Κοινωνία της Πληροφορίας στην Ελλάδα, η διάχυση βέλτιστων πρακτικών και η κατάρτιση και υποβολή σχετικών μελετών και προτάσεων προς την Πολιτεία και κάθε άλλο ενδιαφερόμενο. Τον Ιανουάριο του 2007 το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας προκηρύσσει την έρευνα-μελέτη με τίτλο «Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης (bench-learning exercise) με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ». Πραγματοποιήθηκε σε 25 ευρωπαϊκές χώρες όπου ο κύριος σκοπός είναι να τονιστούν κοινές τάσεις και εξελίξεις καθώς και διαφορές στην ανάπτυξη των online φορολογικών υπηρεσιών στην Ευρώπη. Από τις 25 χώρες επιλέγονται τρεις Ελλάδα, Ιταλία, Φιλανδία. Παρουσιάζονται διάφορα στατιστικά στοιχεία και πίνακες και προκύπτουν συμπεράσματα και αποτελέσματα .

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Μετά το Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο, και σε ουσιαστικά πολύ σύντομο χρονικό διάστημα – μέσα σε δύο γενιές- άρχισε να αναπτύσσεται η πληροφορική επανάσταση. Η ταχύτερη ανάπτυξη και διάδοση των εφαρμογών της πληροφορικής προσφέρει τόσο σημαντικά πλεονεκτήματα σε τόσους πολλούς τομείς της κοινωνικής ζωής ώστε σήμερα μπορούμε πλέον να μιλάμε για μίαν αυξανόμενη εξάρτηση του κράτους, της οικονομίας αλλά και της παιδείας και του πολιτισμού από την πληροφορική. Όπως το διατύπωσε ο Edwards¹, η σύγχρονη κοινωνία τείνει να φθάσει στο σημείο όπου <<τα πάντα θα εξαρτώνται από το λογισμικό>>.

Η ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας (ICT - Information and Communication Technologies) έχει επιφέρει τεράστιες και ραγδαίες αλλαγές στην καθημερινότητα των πολιτών, γεγονός που δεν θα πρέπει να αφήσει ανεπηρέαστες τις κυβερνήσεις, μετασχηματίζοντας έτσι το παραδοσιακό μοντέλο των κυβερνήσεων. Το νέο αυτό μοντέλο συνηθίζεται να αποκαλείται πλέον Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Electronic Government – E-Government).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας από τις κυβερνήσεις. Είναι με άλλα λόγια, ο μετασχηματισμός της διακυβέρνησης σε ένα μηχανισμό πολίτη – κεντρικό, εξαλείφοντας έτσι την γραφειοκρατία, τις καθυστερήσεις, τις παρερμηνείες και άλλα παρεμφερή προβλήματα τα οποία χαρακτηρίζουν τις συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο τομέα. Οι κυβερνήσεις πλέον έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν καλύτερες και γρηγορότερες υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου. Οι τεχνολογίες που βασίζονται και αναπτύσσονται στο διαδίκτυο μπορούν όχι μόνο να μεταβάλλουν τις λειτουργίες των δημόσιων υπηρεσιών, αλλά και να αλλάξουν ριζικά τη σχέση των πολιτών με τους δημόσιους φορείς.

Πιο συγκεκριμένα η Ευρωπαϊκή Ένωση είχε θέσει ως στόχο στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο του Λουξεμβούργου το 1997, τον περιορισμό της γραφειοκρατίας. Κύριος στόχος η αξιοποίηση της τεχνολογίας για τη βελτίωση της καθημερινής ζωής των πολιτών. Η οικονομική υποχρέωση κάθε φορολογούμενου πολίτη και επιχειρηματία είναι η τακτοποίηση των

¹ O. Edwards, <<Hackers from hell>>, Forbes, 1995

φορολογικών του υποθέσεων. Καταναλώνει ώρες περιμένοντας σε ουρές δημόσιων υπηρεσιών χωρίς να φτάνει πολλές φορές στην ολοκλήρωσή τους. Ακολουθώντας την εξέλιξη δημιουργούν αρχικά ηλεκτρονικά συστήματα εσωτερικής οργάνωσης στις δημόσιες υπηρεσίες. Όμως βλέποντας ότι η πληροφορική ανακαλύφθηκε για να διευκολύνει τη ζωή των ανθρώπων, ξεπερνούν τις δραστηριότητες του υπολογιστή, φτιάχνοντας ειδικά πληροφοριακά συστήματα για την διετέλεση των φορολογικών εργασιών. Η δημιουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως θα ονομαστεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση, θα αποτελεί λύτρωση για όλες τις υπηρεσίες φορολογικού και όχι μόνο άξονα.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν αφορά μόνο τους πολίτες ή τις επιχειρήσεις ή το δημόσιο τομέα. Αφορά στην ανταγωνιστικότητα και στην παραγωγικότητα της χώρας παράλληλα με την εξασφάλιση καλύτερης ποιότητας ζωής για τους πολίτες. Με την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών μέσων και γενικότερα της τεχνολογίας το Υπουργείο Οικονομικών προβαίνει στην δημιουργία του TAXISnet για την καλύτερη εξυπηρέτηση του φορολογούμενου πολίτη. Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων έχει υλοποιήσει και λειτουργεί παραγωγικά πληροφοριακά συστήματα που επιτρέπουν την διεκπεραίωση συναλλαγών, τη χορήγηση εγγράφων και τη παροχή πληροφοριών μέσω internet.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1.ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ – INTERNET (ΟΡΙΣΜΟΣ)

Internet (διαδίκτυο) ονομάζεται μια ομάδα παγκόσμιων πόρων πληροφοριών. Αυτοί οι πόροι (resources) έχουν τόσο μεγάλο εύρος ώστε να είναι δύσκολο να τους κατανοήσει ένα ανθρώπινο ον. Γι' αυτό το λόγο, όχι μόνο δεν υπάρχει ούτε ένας άνθρωπος που να κατανοεί όλες τις πλευρές του internet, αλλά δεν υπάρχει και κανένας που να γνωρίζει το μεγαλύτερο μέρος του.

Το Internet (διαδίκτυο) είναι το μεγαλύτερο δίκτυο ηλεκτρονικών υπολογιστών πάνω στον πλανήτη. Με τον όρο δίκτυο εννοούμε μια ομάδα υπολογιστών συνδεδεμένων κατά τέτοιο τρόπο ώστε να είναι δυνατή η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ τους. Αποτελεί ένα “Παγκόσμιο Ηλεκτρονικό Χωριό”, οι “κάτοικοι” του οποίου, ανεξάρτητα από υπηκοότητα, ηλικία, θρήσκευμα και χρώμα, μοιράζονται πληροφορίες και ανταλλάσσουν ελεύθερα απόψεις πέρα από γεωγραφικά και κοινωνικά σύνορα. **Πιο συγκεκριμένα, το internet δεν διοικείται και δεν αποτελεί κτήμα κάποιου οργανισμού αλλά είναι το σύνολο των επιμέρους δικτύων τα οποία επικοινωνούν και ανταλλάσσουν μεταξύ τους ελεύθερα πληροφορίες.** Τα δίκτυα αυτά μπορεί να ποικίλλουν, από μεγάλα όπως αυτά των πανεπιστημίων ή πολυεθνικών εταιριών, μέχρι μικρά, όπως αυτό ενός εργαστηρίου ή ακόμα και ενός σπιτιού με δυο, ίσως, υπολογιστές.

1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Οι πρώτες απόπειρες του Internet ξεκίνησαν στις ΗΠΑ κατά τη διάρκεια του Ψυχρού Πολέμου. Όσο παράξενο κι αν ακούγεται, η απόφαση για τη δημιουργία του "παππού" του Διαδικτύου, ARPAnet, ελήφθη έπειτα από την αποστολή του ρωσικού Sputnik (Σπούτνικ), του πρώτου τεχνητού δορυφόρου της Γης, το 1957. Στόχος της αμερικανικής κυβέρνησης ήταν ένα δίκτυο επικοινωνιών το οποίο δεν θα κατέρρεε σε περίπτωση πυρηνικού πολέμου, αλλά θα εξακολουθούσε να λειτουργεί και κάτω από συνθήκες πολέμου, όταν η επίθεση του αντιπάλου θα αχρήστευε το μεγαλύτερο μέρος των τηλεπικοινωνιών.

1.2.1 Η ΑΡΧΗ (ΔΕΚΑΕΤΙΑ 60΄)

Από τις αρχές της δεκαετίας του '60, τα πανεπιστήμια και οι ερευνητές των ΗΠΑ πειραματίζονται με τη διασύνδεση απομακρυσμένων υπολογιστών μεταξύ τους. Το δίκτυο ARPAnet γεννιέται με πόρους του προγράμματος ARPA(Advanced Research Project Agency) ,γνωστή ως DARPA (Defense Advanced Research Projects Agency) στις μέρες μας, του αμερικανικού πενταγώνου. Σκοπό είχε να συνδέσει το Υπουργείο Άμυνας με στρατιωτικούς ερευνητικούς οργανισμούς και να αποτελέσει την αρχή για την μελέτη της αξιόπιστης λειτουργίας των δικτύων.

1.2.2 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΔΥΚΤΙΩΣΗΣ (ΔΕΚΑΕΤΙΑ 70΄)

Το 1973 ξεκινά ένα νέο ερευνητικό πρόγραμμα που ονομάζεται Internetworking Project (Πρόγραμμα Διαδικτύωσης), προκειμένου να ενοποιηθούν οι διαφορετικοί τρόποι που χρησιμοποιεί κάθε δίκτυο για να διακινεί τα δεδομένα του. Στόχος είναι η διασύνδεση πιθανώς ανόμοιων δικτύων και η ομοιόμορφη διακίνηση δεδομένων από το ένα δίκτυο στο άλλο. Από την έρευνα γεννιέται το Internet Protocol (IP) (Πρωτόκολλο Διαδικτύωσης), από το

οποίο θα πάρει αργότερα το όνομά του το Internet. Διαφορετικά δίκτυα που χρησιμοποιούν το κοινό πρωτόκολλο IP μπορούν να συνδέονται και να αποτελούν ένα διαδίκτυο. Επίσης, σχεδιάζεται μια άλλη τεχνική για τον έλεγχο της μετάδοσης των δεδομένων, το Transmission Control Protocol (TCP) (Πρωτόκολλο Ελέγχου Μετάδοσης). Ορίζονται προδιαγραφές για τη μεταφορά αρχείων μεταξύ υπολογιστών File Transfer Protocol (FTP) (*Πρωτόκολλο Μεταφοράς Αρχείων*) και για το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (Email). Σταδιακά συνδέονται με το ARPAnet ιδρύματα από άλλες χώρες, με πρώτα το University College of London (Αγγλία) και το Royal Radar Establishment (Νορβηγία).

1.2.3 ΜΟΡΦΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ (ΔΕΚΑΕΤΙΑ 80`)

Το 1983 το πρωτόκολλο TCP/IP αναγνωρίζεται ως πρότυπο από το αμερικάνικο υπουργείο Άμυνας. Με την έκδοση του λειτουργικού συστήματος Berkeley UNIX (Λειτουργικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Υπολογιστών του Πανεπιστημίου του Μπέρκλεϋ), εκατοντάδες πανεπιστήμια συνδέουν τους υπολογιστές τους στο ARPAnet, το οποίο επιβαρύνεται πολύ και γι' αυτό χωρίζεται στο MILnet (για στρατιωτικές υπηρεσίες) και στο νέο ARPAnet (για πανεπιστήμια και συνέχιση της έρευνας).

Το 1985 δημιουργείται το NSFnet από το National Science Foundation, χρησιμοποιώντας το TCP/IP, προκειμένου να συνδέσει πέντε κέντρα υπέρ-υπολογιστών μεταξύ τους και με την υπόλοιπη επιστημονική κοινότητα. Στα τέλη της δεκαετίας όλο και περισσότερες χώρες συνδέονται στο NSFnet. Χιλιάδες πανεπιστήμια και οργανισμοί χρησιμοποιούν τα δικά τους δίκτυα, τα οποία στη συνέχεια συνδέονται στο παγκόσμιο δίκτυο που γίνεται γνωστό ως Internet και εξαπλώνεται ραγδαία σε ολόκληρο τον κόσμο.

1.2.4 ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΣ ΙΣΤΟΣ (ΔΕΚΑΕΤΙΑ 90`)

Η ιστορία του internet στην Ελλάδα ξεκινά το 1984 από το Ι.Τ.Ε. (Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας) της Κρήτης και η εξάπλωση του αναπτύσσεται με ιδιαίτερα γοργούς ρυθμούς. Το 1990 η Ελλάδα συνδέεται στο NSFnet. Το 1993 παρουσιάζεται στην Ελβετία ο Παγκόσμιος Ιστός (World Wide Web - www) του Tim Berners-Lee. Πρόκειται για ένα σύστημα διασύνδεσης πληροφοριών multimedia που βρίσκονται υποθηκευμένες σε δικτυωμένους υπολογιστές και παρουσίασης τους σε ηλεκτρονικές σελίδες, στις οποίες μπορεί να περιηγηθεί κανείς χρησιμοποιώντας το ποντίκι. Έτσι, η εξερεύνηση του internet γίνεται προσιτή στον απλό χρήστη. Παράλληλα, εμφανίζονται διάφορα εμπορικά δίκτυα που ανήκουν σε εταιρίες.

1.2.5 ΔΕΚΑΕΤΙΑ ΤΟΥ 90` ΜΕΧΡΙ ΣΗΜΕΡΑ

Όλο και περισσότερες χώρες συνδέονται στο NSFnet. Το 1991 κυκλοφόρησε το σύστημα αναζήτησης Gopher, ενώ παράλληλα το NSFnet αναβαθμίστηκε σε T3 (44.736Mbps). Το 1992 ιδρύθηκε η Internet Society (ISOC), μη κερδοσκοπικός οργανισμός με σκοπό την ανταλλαγή πληροφοριών μέσω Διαδικτύου σε παγκόσμια κλίμακα, ο οποίος λαμβάνει τις τελικές αποφάσεις σε τεχνικά θέματα. Το 1994 έκαναν την εμφάνιση τους στο internet δικτυακοί τόποι για τηλεαγορές. Παράλληλα, άρχισαν να εμφανίζονται διάφορα εμπορικά δίκτυα παροχής υπηρεσιών internet (ISP).

Το NSFnet καταργήθηκε επίσημα το 1995 . Από τότε το διαδίκτυο άρχισε να λαμβάνει τη μορφή με την οποία μας είναι γνωστό σήμερα. Το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού στον πλανήτη ζει σε χώρες συνδεδεμένες στο internet. Καθημερινά, περιοδικά και εφημερίδες εκδίδονται on-line, επιχειρήσεις και ιδιώτες δημιουργούν τις δικές τους σελίδες στο www (World Wide Web), το ηλεκτρονικό εμπόριο αναπτύσσεται με ραγδαίους ρυθμούς ενώ ήδη η τηλεργασία, η τηλεεκπαίδευση, η τηλεϊατρική και άλλες τεχνολογίες τείνουν να γίνουν μέρος της καθημερινότητας μας.

1.2.6. ΤΟ INTERNET ΣΤΟΝ 21^Ο ΑΙΩΝΑ

Το Διαδίκτυο δεν αποτελεί πλέον ένα μέσο επικοινωνίας και ανταλλαγής δεδομένων αποκλειστικά μεταξύ φοιτητών και ερευνητών. Έχει επεκταθεί και εισβάλλει στην καθημερινότητα όλων. Ήδη μιλάμε για ηλεκτρονικό εμπόριο, τηλεργασία, τηλεκπαίδευση, τηλεϊατρική. Ο πλανήτης είναι, με λίγα λόγια, δικτυωμένος. Και με το πέρασμα του χρόνου θα δικτυώνεται ολοένα και περισσότερο.²

1.3. ΤΙ ΜΑΣ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ ΤΟ INTERNET

Οι άνθρωποι χρησιμοποιούν το Internet βασικά για δύο πράγματα: α) για να **αντλήσουν πληροφορίες** και β) για να **επικοινωνήσουν** με άλλους ανθρώπους που είναι κι αυτοί χρήστες του.

Μπορούμε να θεωρήσουμε το Internet σαν μια τεράστια αποθήκη πληροφορίας, μια παγκόσμια βιβλιοθήκη. Στους υπολογιστές του, βρίσκονται αποθηκευμένα χιλιάδες Gigabytes πληροφορίας, αρκετά από τα οποία διατίθενται ελεύθερα στους χρήστες του. Έτσι λοιπόν έχουμε τη δυνατότητα να χρησιμοποιούμε απομακρυσμένες βάσεις δεδομένων, να ανακτάμε αρχεία με προγράμματα, εικόνες, κείμενα, κλπ., να έχουμε πρόσβαση σε βιβλιοθήκες, να διαβάζουμε ηλεκτρονικές εφημερίδες και περιοδικά, ακόμη και να παρακολουθούμε ραδιοφωνικά προγράμματα.

Το Internet είναι επίσης ένα μέσο που μας επιτρέπει να ερχόμαστε σε επαφή με άλλους ανθρώπους γρήγορα και εύκολα. Μπορούμε λοιπόν να ανταλλάξουμε ηλεκτρονικά μηνύματα ή να μιλήσουμε “ζωντανά” με έναν φίλο μας που βρίσκεται π.χ. στις ΗΠΑ, στην Κίνα ή σε κάποιο άλλο μέρος του κόσμου, να γνωρίσουμε καινούργιους ανθρώπους, να εγγραφούμε σε λίστες

² <http://www.go-online.gr/>

<http://el.wikipedia.org/>

“Υφαίνοντας τον Παγκόσμιο Ιστό”, Tim Berners _Lee – ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΓΚΟΒΟΣΤΗ

συζητήσεων εάν μας ενδιαφέρουν οι απόψεις των άλλων γύρω από κάποιο θέμα ή ακόμη να παίξουμε μια σειρά από παιχνίδια με πολλούς αντιπάλους ταυτόχρονα που μπορεί να βρίσκονται διασκορπισμένοι σε διάφορα μέρη της γης.

Με το Internet λοιπόν μπορούμε να κάνουμε το γύρο του κόσμου χωρίς να χρειαστεί να μετακινηθούμε από τον υπολογιστή μας.³

1.4 ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Στο internet βρίσκονται οικονομικά στοιχεία και αναπτύσσονται οικονομικές διεργασίες. Υπάρχουν, δηλαδή, οικονομικοί κλάδοι, δραστηριοποιούμενες εταιρείες, κέρδη και ζημίες, έσοδα και πωλήσεις, εμπορική νομοθεσία, φορολόγηση κ.ά. που όλα μαζί αποτελούν την οικονομία του δικτύου. Το βασικότερο στοιχείο της είναι το ηλεκτρονικό εμπόριο, όπου κάθε ενδιαφερόμενος για το e-επιχειρείν οφείλει να γνωρίζει, για να μπορεί να προγραμματίσει σωστά τις ψηφιακές επιχειρηματικές του κινήσεις.⁴

³ <http://el.wikipedia.org/>

⁴ Νέα Οικονομία, Διαδίκτυο και Ηλεκτρονικό Εμπόριο, Κατσουλάκος Γιάννης, Εκδόσεις Κέρκυρα, Αθήνα 2001

1.5 Η ΑΞΙΑ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Το διαδίκτυο ξεχωρίζει από τα άλλα μέσα. Εξαπλώνεται ραγδαία και επιλέγεται ως μέσο ενημέρωσης και προώθησης. Οποιοσδήποτε χρήστης μπορεί να προσθέσει περιεχόμενο και να αυξήσει την αξία του δικτύου. Διαθέτει επικοινωνιακές δυνατότητες πολλών διαφορετικών μορφών (κείμενο, εικόνα, ήχος, δεδομένα, πολυμέσα). Από την ιστορικά αρχική φύση του τείνει στη δωρεάν επικοινωνία, διακίνηση και αναπαραγωγή του περιεχομένου του. Παραμένει όμως πολύπλοκο και όχι οργανωμένο, με αποτέλεσμα ο χρήστης να χρειάζεται να «περιπλανηθεί» πριν καταλήξει να βρει ή να κάνει αυτό που θέλει.⁵

1.5.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Τα κυριότερα πλεονεκτήματα του internet είναι τα παρακάτω:

1. Η ευρεία κάλυψη. Το internet είναι από τη φύση του ένα διεθνές δίκτυο και προσφέρει τη δυνατότητα παγκόσμιας παρουσίας.
2. Η εύκολη χρήση. Η χρήση του δικτύου, παρά το γεγονός ότι αποτελεί νέα τεχνολογία, δεν κρίνεται ιδιαίτερα δύσκολη. Αυτό διευκολύνεται από τις γραφικές διεπαφές που προσφέρει, συνδυάζοντας έτσι την άριστη απεικόνιση της πληροφορίας με τις προηγμένες δυνατότητες φιλικής προς το χρήστη αλληλεπίδρασης. Αποτέλεσμα των παραπάνω χαρακτηριστικών είναι η γρήγορη εξοικείωση των νέων χρηστών με το περιβάλλον του.
3. Το χαμηλό κόστος. Το κόστος χρήσης του internet είναι εξαιρετικά χαμηλό. Το ίδιο ισχύει και για το κόστος ανάπτυξης, λειτουργίας και συντήρησης ενός κόμβου στο internet (web site). Μάλιστα η αύξηση του αριθμού των χρηστών ωθεί νέες επιχειρήσεις να ασχοληθούν με τον τομέα της παροχής υπηρεσιών internet (Internet Service Providers), με συνέπεια ο αυξανόμενος ανταγωνισμός να αποβαίνει σε

⁵ E-Marketing – Διαδικτυακό Μάρκετινγκ, Μάρω Βλαχοπούλου

όφελος του τελικού χρήστη (με τη μορφή χαμηλότερων συνδρομών και προσφορών).

4. Το διαδίκτυο δεν έχει όρια γεωγραφικά, χρονικά, όγκου και είδους περιεχομένου.
5. Αποτελεί ένα αποκεντρωμένο δίκτυο υπολογιστών ανοικτό και προσβάσιμο από οποιονδήποτε κάτοχο Η/Υ και τηλεφωνικής γραμμής, προσφέροντας δυνατότητα επαφής με οποιονδήποτε (επικοινωνία όλων προς όλους).

Τα παραπάνω πλεονεκτήματα, σε συνδυασμό με τον αυξανόμενο αριθμό των χρηστών αποτελούν κίνητρο για τις επιχειρήσεις να επενδύσουν στο internet. Το internet προσφέρει νέες επιχειρηματικές δυνατότητες, παρέχει εύκολη πρόσβαση σε νέες αγορές και μπορεί να εξασφαλίσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στις εταιρίες που θα το χρησιμοποιήσουν.

1.5.2 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Το internet είναι ένα σύνολο εκατομμυρίων υπολογιστών και χρησιμοποιείται από εκατομμύρια χρήστες.

1. Το πρώτο πρόβλημα που προκύπτει είναι το θέμα της συνεννόησης μεταξύ των δικτύων και των υπολογιστών ειδικά όταν αυτοί είναι διαφορετικού τύπου.
2. Αβεβαιότητα για την εγκυρότητα και αλήθεια των πληροφοριών, ανασφάλεια για χρήση πιστωτικών καρτών και πιθανότητα κλοπής πνευματικών δικαιωμάτων και ιδιοκτησίας.
3. Η αλόγιστη χρήση προκαλεί αύξηση των τηλεφωνικών λογαριασμών.
4. Ηλεκτρονικό έγκλημα – Αξιόποινες πράξεις.
5. Κίνδυνος προσβολής από ιούς.
6. Προσβολή ανθρώπινης προσωπικότητας και αλληλογραφία με άγνωστα άτομα.
7. Αθέμιτος οικονομικός ανταγωνισμός.

8. Απρόσωπος χαρακτήρας ιστοσελίδων – Προβολή θετικών και απόκρυψη αρνητικών δεδομένων.
9. Ενδεχόμενα προβλήματα σωματικής υγείας από συνεχή πολύωρη χρήση.⁶

1.6 ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Το Διαδίκτυο διέπεται από όλο το γνωστό νομικό πλαίσιο που ισχύει για τα υπόλοιπα μέσα επικοινωνίας και ειδικότερα από το Ν.2867/2000 περί «Οργάνωσης και Λειτουργίας των Τηλεπικοινωνιών». Η παγκόσμια ρύθμιση του Διαδικτύου θα προκύψει από μια σειρά πολυμερών συμφωνιών μεταξύ των κυβερνήσεων και των ιδιωτών παρά από μια κεντρική εξουσία. Αυτό πάντως προς το παρόν είναι εξαιρετικά δύσκολο και το μόνο που απομένει στα κράτη, των οποίων οι πολίτες είναι χρήστες του Διαδικτύου, είναι να βελτιώσουν και να εφαρμόσουν τη νομοθεσία τους, εξασφαλίζοντας την κοινωνική συνοχή και προστατεύοντας τους πολίτες τους από κάθε είδους επέμβαση στα δικαιώματά τους, από οπουδήποτε και αν αυτή προέρχεται.

Η άσκηση τηλεπικοινωνιακών δραστηριοτήτων είναι ελεύθερη. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα για την παροχή πάσης φύσεως τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Άρα η παροχή πρόσβασης στο Διαδίκτυο είναι ελεύθερη, όμως πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η προστασία του καταναλωτή, η προστασία του ελεύθερου και υγιούς ανταγωνισμού, η προστασία των προσωπικών δεδομένων και του απορρήτου των τηλεπικοινωνιών, καθώς και η ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών. Τις κατευθυντήριες γραμμές χαράσσει το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών. Μαζί με την Εθνική Επιτροπή

⁶ <http://teacher-nik.freesevers.com/MikrodidaskaliaInternet.htm>

Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) φροντίζουν, ώστε η άσκηση των τηλεπικοινωνιακών δραστηριοτήτων να γίνεται με βάση τις αρχές της αντικειμενικότητας, της διαφάνειας, της ίσης μεταχείρισης και της αποφυγής διακρίσεων μεταξύ τηλεπικοινωνιακών επιχειρήσεων.

Η έναρξη παροχής υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο υπόκειται σε ειδική άδεια, η οποία εκδίδεται από την Ε.Ε.Τ.Τ. (Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων) για τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες, για την παροχή των οποίων απαιτείται η χρήση σπάνιων πόρων. Οι διατάξεις του Ν. 2867/2000 διέπουν την παροχή πρόσβασης ως υπηρεσία που παρέχεται εντός της ελληνικής επικράτειας από οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο. Τυχόν παραβάσεις του νόμου τιμωρούνται ποινικά βάσει του άρθρου 11. Το άρθρο 12 προβλέπει διοικητικές κυρώσεις για τους παραβάτες-παροχείς πρόσβασης. Αστικές κυρώσεις δεν προβλέπονται, δεν αποκλείεται όμως η εφαρμογή των γενικών διατάξεων του Αστικού Κώδικα και άλλων ειδικών νόμων.

Ανεξάρτητα από τα δικαιώματα που αποκτούν οι χρήστες μέσω των ειδικών συμβάσεων παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών κάθε χρήστης έχει: α) δικαίωμα σύνδεσης με το Διαδίκτυο μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα από την υποβολή της σχετικής αίτησης, που δεν μπορεί να υπερβαίνει τις δύο εβδομάδες, β) δικαίωμα ελεύθερης και ποιοτικής χρήσης των νομίμως παρεχομένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, γ) δικαίωμα λήψης αναλυτικών λογαριασμών χρέωσης, δ) δικαίωμα να διατηρεί εμπιστευτικό και απόρρητο του χαρακτήρα των επικοινωνιών του, ε) δικαίωμα ίσης μεταχείρισης από τους παροχείς πρόσβασης σε θέματα τιμολόγησης και στ) δικαίωμα να ζητά τη χρήση της ελληνικής γλώσσας για οποιαδήποτε παρεχόμενη υπηρεσία.

Στις 8 Ιουνίου 2000 το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο εξέδωσαν την Οδηγία 2000/31/ΕΚ (Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο) «για ορισμένες πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά». Σύμφωνα με την Οδηγία, κάθε κράτος-μέλος μεριμνά, ώστε οι υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας που παρέχει ένας φορέας εγκατεστημένος στο έδαφος του να τηρούν τις ισχύουσες εθνικές διατάξεις του, οι οποίες εμπίπτουν στο συντονισμένο φορέα. Τα κράτη-μέλη δεν μπορούν, για λόγους που αφορούν το συντονισμένο τομέα, να περιορίσουν την ελεύθερη κυκλοφορία των

υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, οι οποίες προέρχονται από άλλο κράτος-μέλος. Μπορούν όμως να λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα για τη δημόσια τάξη (ιδίως πρόληψη, έρευνα, διαπίστωση και δίωξη εγκλημάτων, στα οποία περιλαμβάνονται η προστασία των ανηλίκων και η καταπολέμηση της πρόκλησης μίσους λόγω φυλής, φύλου, θρησκείας ή εθνικότητας, καθώς και οι παραβιάσεις της ανθρωπίνης αξιοπρέπειας που αφορούν μεμονωμένα πρόσωπα), την προστασία της δημόσιας υγείας, τη δημόσια ασφάλεια, συμπεριλαμβανομένης της προάσπισης της εθνικής ασφάλειας και άμυνας και την προστασία του καταναλωτή, περιλαμβανομένου και του επενδυτή. Τα μέτρα αυτά πρέπει να στρέφονται κατά μιας υπηρεσίας της κοινωνίας της πληροφορίας, η οποία βλάπτει τους προαναφερθέντες στόχους ή συνιστά σοβαρό κίνδυνο γι' αυτούς, και να τηρούν την αρχή της αναλογικότητας.

Κυρίαρχο αγαθό που απειλείται και του οποίου η προστασία είναι απολύτως επιβεβλημένη στο πλαίσιο του κυβερνοχώρου, είναι η αξία και η προσωπικότητα των ατόμων και οι συνδεόμενες με αυτά εκφάνσεις, που πρέπει να τύχουν ενδελεχούς και συνεχούς επίβλεψης και σεβασμού από μέρους του νομοθέτη. Βεβαίως η συμμετοχή του προσώπου, ο αυτοπροσδιορισμός και η αυτοέκθεση στη δημόσια θέα, στους κινδύνους της αγοράς και του παγκόσμιου ιστού συνεπάγεται και την εκ μέρους του αποδοχή και κατά κάποιο βαθμό τη συναίνεση του στην παράνομη υπεισέλευση στον άβατο και προστατευόμενο χώρο του ιδιωτικού του βίου. Πρέπει όμως, παρά ταύτα, ο πυρήνας της αξίας του ανθρώπου να παραμένει στο επίκεντρο της δικαιοσύνης προστασίας και της ιεράρχησης των εννόμων αγαθών και αξιών.⁷

Τα κυριότερα εγκλήματα που παρουσιάζονται αυτή την στιγμή στον κυβερνοχώρο είναι : Οι απάτες (με πιστωτικές κάρτες ή μη), η διακίνηση παιδικής πορνογραφίας, εγκλήματα κατά της Εθνικής Ασφάλειας (οδηγίες για κατασκευή Βομβών, εισβολή σε συστήματα ασφαλείας, που έχουν σχέση με την εθνική υποδομή) , οδηγίες για παρασκευή ναρκωτικών . Με κριτήριο το

⁷ http://kapodistriako.uoa.gr/stories/124_de_01/index.php?m=2

προσβαλλόμενο έννομο αγαθό, τα εγκλήματα που διαπράττονται στο διαδίκτυο μπορούν να διακριθούν: σε εγκλήματα κατά των προσωπικών δικαιωμάτων του πολίτη, σε εγκλήματα εναντίον του κοινωνικού συνόλου και σε εγκλήματα εναντίον περιουσιακών αγαθών.

Η ασφάλεια των δεδομένων που διακινούνται στο διαδίκτυο πρέπει να ικανοποιεί την εμπιστευτικότητα, την ακεραιότητα και την διαθεσιμότητα των δεδομένων.

- A) Η εμπιστευτικότητα (confidentiality) των δεδομένων είναι η ιδιότητά τους να καθίστανται προσπελάσιμα μόνο από εξουσιοδοτημένους χρήστες του συστήματος .
- B) Η ακεραιότητα (integrity) των δεδομένων είναι η ιδιότητά των στοιχείων να είναι ακριβή και να αντιπροσωπεύουν την πραγματικότητα, κάθε δε αλλαγή των να είναι αποτέλεσμα εξουσιοδοτημένης ενέργειας .
- Γ) Η διαθεσιμότητα (availability) των πόρων ενός πληροφοριακού συστήματος είναι η ιδιότητά τους να καθίστανται άμεσα προσπελάσιμοι σε κάθε εξουσιοδοτημένο χρήστη του συστήματος .⁸

Για την ασφάλεια των πολιτών δημιουργήθηκε από το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών σύσταση Ομάδας Δράσης για την Ψηφιακή Ασφάλεια. Η Ομάδα Δράσης για την Ψηφιακή Ασφάλεια D.A.R.T. (Digital Awareness & Response to Threats,) θα συμβάλλει στην πιο τακτική ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων για το ενδεχόμενο και τους τρόπους αντιμετώπισής τους. Πρώτο βήμα της προσπάθειας είναι η δημιουργία της διαδικτυακής πύλης D.A.R.T., η οποία θα λειτουργεί ως κόμβος ενημέρωσης για κάθε πολίτη, με υλικό που σταδιακά θα εμπλουτίζεται.

Η πύλη λειτουργεί ήδη στον ιστοχώρο <http://www.dart.gov.gr/>

⁸ <http://www.diplous.org/library/nomothesia.php> (2002-2004)

Κάθε πολίτης θα έχει πρόσβαση σε χρηστικές πληροφορίες είτε μέσα από το κεντρικό μενού «Ενημέρωση - Πρόληψη - Αντιμετώπιση» είτε επιλέγοντας την κατηγορία που τον χαρακτηρίζει: **Γονέας, Παιδί, Καταναλωτής, Απλός Χρήστης, Επιχείρηση.**

Πιο αναλυτικά, σκοπός της Ομάδας είναι η κατάρτιση προτάσεων για την πρόληψη και προστασία έναντι κινδύνων και απειλών σχετικών με τις νέες τεχνολογίες.

Συγκεκριμένα, η Ομάδα D.A.R.T. θα συντονίζει και θα υλοποιεί τους παρακάτω στόχους:

- Πρόληψη Ψηφιακών Κινδύνων και προτάσεις πολιτικής για την ασφάλεια.
- Ενημέρωση για Ψηφιακούς Κινδύνους.
- Ανταλλαγή τεχνογνωσίας με φορείς, εμπειρογνώμονες και οργανισμούς, ενώ οι δραστηριότητές της θα απευθύνονται σε όλους τους πολίτες της ελληνικής επικράτειας και τις ελληνικές επιχειρήσεις.

Στο πλαίσιο των ανωτέρω δράσεων, η Ομάδα D.A.R.T. θα λειτουργεί ως κεντρικό σημείο για την ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων αναφορικά με ζητήματα αντιμετώπισης ψηφιακών κινδύνων και απειλών, αξιοποιώντας κάθε πρόσφορο μέσο. Θα ενημερώνει και θα παρέχει πληροφόρηση σχετικά με ζητήματα ψηφιακής ασφάλειας στο κοινό και σε δημόσιους, ιδιωτικούς και ανεξάρτητους φορείς που δραστηριοποιούνται σε θέματα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, με στόχο την ευαισθητοποίηση και τη συνειδητοποίηση των ψηφιακών κινδύνων.

Σημαντική δράση της Ομάδας θα αφορά στην επιμέλεια, συλλογή και διάχυση πληροφοριών μέσα από πολλαπλά δίκτυα για την αύξηση της συνειδητοποίησης των ζητημάτων ψηφιακής ασφάλειας.

Βασικές δράσεις της Ομάδας αυτής θα είναι:

- να προτείνει πρακτικά μέτρα για την πρόληψη των ψηφιακών κινδύνων από πολίτες, επιχειρήσεις και δημόσιους φορείς,
- να αναπτύσσει τεχνικές που επιτρέπουν την αξιολόγηση και την πρόβλεψη πιθανών ψηφιακών απειλών,
- να ενημερώνει το ευρύ κοινό τακτικά σχετικά με την εξάπλωση ψηφιακών κινδύνων και τους τρόπους έγκαιρης αντιμετώπισης ψηφιακών απειλών και
- να καταρτίζει προτάσεις για την πρόληψη και προστασία έναντι ψηφιακών κινδύνων και απειλών.⁹

⁹ Περιοδικά: 1. Ψηφιακή Ελλάδα τεύχος 4, Ιούλιος-Αύγουστος 2007

2. Ψηφιακή Ελλάδα τεύχος 9, Ιανουάριος 2008

http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/grafeiotypou/digital_greece_magazine/previous_editions/editions2007/digital_greece04/04_02.htm

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1.Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΣΕ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Στις αρχές του νέου αιώνα, οι κυβερνήσεις συνειδητοποίησαν ότι το Internet (διαδίκτυο) που είχε ήδη επικρατήσει στον ιδιωτικό τομέα, θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί με ανάλογο τρόπο και από το κράτος για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Στο πλαίσιο αυτό άρχισε να αναπτύσσεται ένα νέο μοντέλο δημόσιας διοίκησης που ονομάστηκε ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ή e-Government. Ο όρος αυτός δημιουργήθηκε από το πρόθεμα “e” (electronic-ηλεκτρονικό), για να δώσει έμφαση στον ηλεκτρονικό τρόπο παραγωγής, πρόσβασης και διανομής των υπηρεσιών και πληροφοριών.

Από τα σημαντικότερα στοιχεία ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η δικτυακή πύλη διακυβέρνησης (e-Government portal). Σε αυτήν βασίζεται η επικοινωνία-επαφή των πολιτών με τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της τεχνολογικής οργάνωσης με την διοίκηση. Η ηλεκτρονική πύλη αποτελεί το σημείο σύγκλισης και επαφής πολιτών στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και οργάνωσης των “ψηφιακών σχέσεων” με τη διοίκηση. Η “ηλεκτρονική πύλη” επιτυγχάνει περικοπές εξόδων και μείωση στους χρόνους απόκρισης και διεκπεραίωσης.

Μια κυβερνητική διαδίκτυακή πύλη αποτελεί βασικό στοιχείο στη δημιουργία του πληροφοριακού συστήματος της δημόσιας διοίκησης. Διαφέρει ωστόσο από ένα απλό δικτυακό τόπο (web site), ο οποίος το μόνο που προσφέρει είναι απλές πληροφορίες για διάφορες ιστοσελίδες. Από ένα μοναδικό σημείο επικοινωνίας οι πολίτες έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες, συναλλαγές, επικοινωνία και έκφραση σκέψεων, απόψεων και προβληματισμών (electronic communities).

Ένα επίσης σημαντικό στοιχείο ποιότητας είναι η ολοκλήρωση του συστήματος με τα ήδη υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα του δημοσίου. Τα επιχειρησιακά μοντέλα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτούν την

ύπαρξη αρκετά ισχυρών προτύπων, προκειμένου να επιτευχθεί η ολοκλήρωση. Για την αρτιότερη υποστήριξη και επιτυχή λειτουργία των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τόσο η ανάπτυξη όσο και η ύπαρξη ενδοδικτύων (intranets) είναι απαραίτητη. Το σύνολο των τεχνολογιών θα πρέπει να παρέχει:

- **Ταχύτητα:** το εύρος ζώνης (bandwidth) είναι αρκετά ικανοποιητικό αλλά θα αυξηθεί πολλαπλάσια τα αμέσως επόμενα χρόνια με επίπτωση στην ποιότητα των επικοινωνιών.
- **Συνεχής σύνδεση:** οι συνδέσεις “dial up” χρησιμοποιούνται όλο και λιγότερο και αντικαθίστανται από τις τεχνολογίες ISDN, DSL και τις μετεξελίξεις τους. Σύντομα το κόστος μόνιμης σύνδεσης με το διαδίκτυο μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή, κινητού τηλεφώνου ή τηλεόρασης θα είναι υποφερτό για το μέσο χρήστη.
- **Ευχρηστία:** η νέα γενιά εφαρμογών Internet θα απαιτεί πολύ λιγότερη γνώση της τεχνολογίας από τους χρήστες με θετικές συνέπειες στην χρήση και λειτουργικότητα.
- **Νοημοσύνη:** έννοιες όπως δόμηση, εξατομίκευση (personalization), ακρίβεια στην ανάκτηση πληροφοριών, διαχείριση γνώσης θα γίνουν προσιτές στο μέσο χρήστη με την βοήθεια νέων “έξυπνων” τεχνολογιών.
- **Ασφάλεια:** ένας σοβαρός ανασταλτικός παράγοντας στη χρήση των τεχνολογιών διαδικτύου είναι η ανασφάλεια του χρήστη για τα δεδομένα του. Η προστασία των δεδομένων έχει αναδειχθεί σε σημαντικό πρόβλημα σήμερα ώστε σημαντικοί πόροι και έρευνα να καταναλώνονται προς την κατεύθυνση αυτή.

Η δυνατότητα διασύνδεσης με πληροφοριακά συστήματα άλλων φορέων, οργανισμών ή επιχειρήσεων ολοκληρώνει την ποιότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Έτσι οι πολίτες έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες, συναλλαγές, επικοινωνία και εκφράζουν σκέψεις, απόψεις και προβληματισμούς.

2.2.Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (e-Government)

Ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσδιορίζει τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορίας και τηλεπικοινωνιών για τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης. Οι δυνατότητες του διαδικτύου και των σύγχρονων μέσων επικοινωνίας χρησιμοποιούνται για τη δημιουργία συστημάτων και εφαρμογών πρόσβασης και προσπέλασης στις υπηρεσίες που παρέχονται από τη δημόσια διοίκηση προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί την αιχμή του δόρατος στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στη σύγχρονη διοίκηση και επιδιώκει την αμφίδρομη σχέση με άλλους φορείς, την αξιοποίηση της τεχνολογίας της πληροφορικής, των ψηφιακών εργαλείων και των τηλεπικοινωνιών. Σηματοδοτεί την πορεία προς την παροχή των κυβερνητικών υπηρεσιών από το διαδίκτυο αλλά και την ενίσχυση της διαφάνειας και της αποτελεσματικότητας του έργου της δημόσιας διοίκησης με στόχο την αναγνώριση και αποδοχή από τους πολίτες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσδιορίζει μια νέα αντίληψη στην εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων από τις δημόσιες υπηρεσίες, αφού καταργεί τις αποστάσεις και την ανάγκη μετάβασης και φυσικής παρουσίας του πολίτη στα κατά τόπους κέντρα εξουσίας.

Τα προγράμματα και έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ποικίλουν από χώρα σε χώρα ανατακλώντας διαφορετικές εθνικές προτεραιότητες, διοικητικές δομές, πόρους και τεχνικές δυνατότητες. Ωστόσο, ο όρος “ηλεκτρονική διακυβέρνηση” περιέχει σε γενικές γραμμές μερικά κοινά στοιχεία:

- Μια “δικτυακή πύλη” (portal) με πολλαπλά κανάλια παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις και όχι απλώς μια ιστοσελίδα ανά δημόσιο φορέα.
- Την ανάπτυξη τον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης μέσω της διαλειτουργικότητας των συστημάτων.

- Την αυτοεξυπηρέτηση των χρηστών όπου μέσα από ψηφιακές πρακτικές και ηλεκτρονικές διαδικασίες παρέχεται η δυνατότητα να ενεργούν μόνοι προσπερνώντας χρονοβόρες και γραφειοκρατικές διαδικασίες.

Η προώθηση από την Ευρωπαϊκή Ένωση έγινε με σχεδιασμό και υλοποίηση των προγραμμάτων δράσης 2002 και 2005, τα οποία αποσκοπούσαν στην ανάπτυξη των εφαρμογών στα κράτη-μέλη. Τον Ιούνιο του 2005 εγκαινιάστηκε η i2010(η ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας 2010) που αποτελεί το νέο στρατηγικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής επιτροπής για την κοινωνία της πληροφορίας και των μέσων επικοινωνίας. Βασικές προτεραιότητες είναι:

- Η υλοποίηση ενός ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου της πληροφορίας που θα ενθαρρύνει μια ανοιχτή και ανταγωνιστική εσωτερική αγορά για την κοινωνία της πληροφορίας και των μέσων ενημέρωσης.
- Την ενίσχυση της καινοτομίας και των επενδύσεων στην έρευνα στις τεχνολογίες της πληροφορίας και επικοινωνίας (ΤΠΕ).
- Μια ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας χωρίς αποκλεισμούς, η οποία δίνει προτεραιότητα στην αναβάθμιση των δημόσιων υπηρεσιών και της ποιότητας ζωής.

Η i2010 αποτελεί την πρώτη πρωτοβουλία της Επιτροπής που εγκρίνεται στο πλαίσιο της ανανεωμένης εταιρικής σχέσης της Λισσαβόνας για την ανάπτυξη και την απασχόληση. Η εν λόγω στρατηγική αποτελεί τη συνέχεια των δύο σχεδίων δράσης «**e-Europe 2002**» και «**e-Europe 2005**» που προέβλεπαν τις ενέργειες προς εφαρμογή για την προώθηση των ΤΠΕ στην Ευρώπη.¹⁰

¹⁰ <http://www.espa.gr/el/pages/DictionaryFS.aspx?item=263>

2.3.ΤΟ e-Government ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Στην χώρα μας δεν υπήρχε ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αυτό αποδεικνύεται και από το γεγονός ότι είμαστε η μοναδική χώρα που δεν διαθέτει εθνικό portal (διαδικτυακή πύλη). Τη συνολική ευθύνη της πορείας της δημόσιας διοίκησης προς το e-Government έχει το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. (Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης) και ειδικότερα η γενική γραμματεία δημόσιας διοίκησης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. «Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσης τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους, τηρουμένων πάντοτε των εγγυήσεων των άρθρων 9, 9Α και 19.» Σύνταγμα της Ελλάδας άρθρο 5α, παρ.2.

Ο κύκλος των υπηρεσιών μιας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- **Ηλεκτρονικά μητρώα** με δυνατότητα εγγραφής στα δημόσια αρχεία προσωπικών δεδομένων (π.χ. γεννήσεων, γάμων, κ.λ.π.) καθώς και στοιχείων που αφορούν τις επιχειρήσεις (σύνταξη ανάλογων μητρώων).
- **Ηλεκτρονικές αιτήσεις** με δυνατότητα συμπλήρωσης και ηλεκτρονικής αποστολής από τους πολίτες ή τις επιχειρήσεις και ηλεκτρονική διεκπεραίωση (π.χ. έκδοση πιστοποιητικών, μηνιαίας δήλωσης ΦΠΑ) από το δημόσιο.
- **Ηλεκτρονικές συναλλαγές** και οικονομικές δόσοληψίες προς το δημόσιο και τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης (π.χ. πληρωμή φόρων, υποβολή και εκκαθάριση φορολογικών δηλώσεων κλπ.).
- **Υποστήριξη υπηρεσιών κοινωνικής ασφάλισης** υγείας και πρόνοιας μέσα από τη δημιουργία “προσωπικών ηλεκτρονικών φακέλων” (π.χ., αγορά ενσήμων Ι.Κ.Α., ιστορικό ασθενών).
- **Ηλεκτρονικοί διαγωνισμοί**, πωλήσεις και προμήθειες που πραγματοποιούνται με ηλεκτρονικό τρόπο όπου εξοικονομείται χρόνος

και προωθείται η διαφάνεια και αξιοπιστία στις σχέσεις κράτους και επιχειρήσεων.¹¹

Τα προγράμματα και έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ποικίλλουν από χώρα σε χώρα, αντανakλώντας διαφορετικές εθνικές προτεραιότητες, διοικητικές δομές, πόρους και τεχνικές δυνατότητες. Το μεγαλύτερο όμως μέρος των έργων e-Government που πρέπει να υλοποιηθούν, χρηματοδοτούνται από το επιχειρησιακό πρόγραμμα ΚτΠ (Κοινωνία της Πληροφορίας) που βρίσκεται υπό την ευθύνη του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών. Λαμβάνοντας υπόψη το δυναμικό και τους κινδύνους της κοινωνίας της πληροφορίας, η Ευρωπαϊκή Ένωση την τοποθέτησε στο κέντρο της στρατηγικής της για τον 21^ο αιώνα.

2.4. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Σήμερα πολλά σημεία της παρελθούσης στρατηγικής και του σχεδιασμού για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχουν αλλάξει. Την άνοιξη του 2004 λαμβάνοντας υπόψη την μέχρι τότε πρόοδο των παρεμβάσεων που αφορούν στην Κοινωνία της Πληροφορίας αλλά και τους υψηλούς στόχους των επόμενων περιόδων, εκφράστηκε η ανάγκη να υπάρξει μια ενιαία ομάδα για το κλάδο της πληροφορικής στην Ελλάδα. Η επιτροπή πληροφορικής που δημιουργήθηκε με παρότρυνση του Υπουργικού Συμβουλίου βρίσκεται στην ολοκλήρωση ενός σχεδίου εθνικής επιχειρησιακής στρατηγικής με την ονομασία Ψηφιακή Στρατηγική, ενώ μετά από κυβερνητική απόφαση θα δημιουργηθεί εθνική δημόσια πύλη στο διαδίκτυο.

¹¹ (3ο Ετήσιο Συνέδριο Συνδέσμου Επιστημόνων Χρηματοοικονομικής - Λογιστικής Ελλάδος

Με δημοσίευση στο ΦΕΚ 116 της 29ης Ιουνίου 2004, το Υπουργικό Συμβούλιο κατόπιν της πρότασης του Πρωθυπουργού συνέστησε την Επιτροπή για τον καθορισμό της στρατηγικής και την ανάπτυξη της Πληροφορικής σε εθνικό επίπεδο και ειδικότερα στο Δημόσιο Τομέα.

Η Επιτροπή έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

- Διαμόρφωση των γενικών κατευθύνσεων και στόχων της Κυβερνητικής Πολιτικής για την Πληροφορική σε επιμέρους τομείς, όπως η εκπαίδευση, η έρευνα και η τεχνολογία.
- Προσδιορισμό του πλαισίου ανάπτυξης και λειτουργίας των συστημάτων Πληροφορίας του Δημοσίου.
- Προσδιορισμό του πλαισίου υποστήριξης των φορέων του Δημοσίου για την ανάπτυξη και παραγωγική λειτουργία συστημάτων Πληροφορικής.
- Προώθηση της διείσδυσης της Κοινωνίας της Πληροφορίας στο Δημόσιο Τομέα μέσω και του αντίστοιχου επιχειρησιακού προγράμματος .
- Διαμόρφωση στρατηγικής για τη σύγκλιση της Έρευνας και Τεχνολογίας και της ανάπτυξης τεχνολογιών Πληροφορικής σε εθνικό επίπεδο.
- Πρόταση αναδιαμόρφωσης θεσμικού πλαισίου για την αρτιότερη εκτέλεση του επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης.¹²

¹² http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/sthnellada/committee/comitee_members/

2.5.Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΚΑΙ Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

Πρωταρχικός στόχος του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. είναι να θεμελιώσει θεσμικά και πρακτικά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη χώρα μας και να δημιουργήσει online συναλλαγές για την άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών και επιχειρήσεων. Για την πραγματοποίηση αυτού του στόχου, έχει ως πρώτη προτεραιότητα την πραγματοποίηση των εξής έργων:

- Δημιουργία εθνικού portal (πύλη) το οποίο θα αποτελεί το κύριο σημείο για την πρόσβαση στις πληροφορίες, υπηρεσίες και προϊόντα της δημόσιας διοίκησης.
- Εθνικό σύστημα αυθεντικοποίησης και ασφάλειας των ψηφιακών συναλλαγών.
- Ενιαίο σύστημα διαλειτουργικότητας για την τυποποίηση της επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των δημοσίων υπαλλήλων.

Τα τρία αυτά έργα δρουν ως ενιαίο σύνολο και ανοίγουν, στην πράξη, το δρόμο για τη δημιουργία νόμιμων και ασφαλών online συναλλαγών. Επί της ουσίας, λοιπόν, με την παραπάνω τριλογία οριοθετείται η γέννηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.¹³

Το Γ΄ Κοινοτικό πλαίσιο στήριξης και συγκεκριμένα το επιχειρησιακό πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ) δίνει στην Ελλάδα την ευκαιρία να δημιουργήσει σύγχρονες υποδομές στο δημόσιο τομέα και να προχωρήσει με ταχείς ρυθμούς στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Έχουν προετοιμαστεί κάποια πληροφοριακά συστήματα και υπηρεσίες για τον πολίτη στην διετέλεση των συναλλαγών του με το δημόσιο. Συνολικά θα αξιοποιηθούν στο πλαίσιο του προγράμματος ΚτΠ περισσότερα από 2,4 δις. ευρώ δημόσιας χρηματοδότησης για την προσεχή επταετία.

Στόχος: α) η βελτίωση της ποιότητας ζωής και εξυπηρέτηση του πολίτη σε κρίσιμους τομείς όπως υγεία, δημόσια διοίκηση, περιβάλλον και

¹³ **Βασίλειος Ανδρονόπουλος**, Γενικός Γραμματέας Δημόσιας Διοίκησης, ΥΠΕΣΔΔΑ

β) δημιουργία κατάλληλων συνθηκών για την ενίσχυση της τεχνολογίας και του ανθρώπινου δυναμικού.¹⁴

Δυστυχώς όμως, η ολοκλήρωση του συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας φθάνει σήμερα μόλις στο 30%, τη στιγμή που σε άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ξεπερνά το 70%.¹⁵

2.6.ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ e-Government

Η πορεία προς την ανάπτυξη του e-Government και η ανάγκη για διοικητική αναμόρφωση γίνονται όλο και περισσότερο μέρος της πολιτικής ατζέντας των περισσότερων κρατών του ΟΟΣΑ (Οργανισμός για την Οικονομική Συνεργασία και Ανάπτυξη), ενώ η ταχύτερη διάδοση του Διαδικτύου έχει ως αποτέλεσμα την ολοένα αυξανόμενη παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών εκ μέρους των φορέων της πολιτείας προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει επίσης δώσει μεγάλη βαρύτητα στην άμεση υλοποίηση των οικονομικών και κοινωνικών στόχων που σχετίζονται με την Κοινωνία της Πληροφορίας.

Το 2000 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ξεκίνησε την πρωτοβουλία **eEurope**, με κύριους στόχους:

- Κάθε πολίτης, σχολείο, επιχείρηση και διοικητικός φορέας να έχουν πρόσβαση στο Internet.
- Να "μορφωθεί ηλεκτρονικά" όλη η Ευρώπη, και να δημιουργηθεί η κατάλληλη επιχειρηματική κουλτούρα.

¹⁴ <http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/>

¹⁵ **Σπύρος Βυζάντιος** Πρόεδρος Συνδέσμου Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδος (ΣΕΠΕ) http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1519

- Να διασφαλιστεί ότι η όλη διαδικασία δεν θα οδηγήσει σε κοινωνικό αποκλεισμό συγκεκριμένων ομάδων, και ότι θα ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών μέσα από την κοινωνική συνοχή.

Η αποτελεσματική ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτεί αλλαγές στις δομές και την οργάνωση της εργασίας, εκπαίδευση και ανάπτυξη δεξιοτήτων, αλλά και

κατάλληλες συνθήκες δουλειάς. Τα κράτη-μέλη συμφώνησαν να ανταλλάσουν τις εμπειρίες τους στους τομείς της εκπαίδευσης και της βελτίωσης των συνθηκών εργασίας στο δημόσιο τομέα, ενώ οι αρμόδιοι υπουργοί κάλεσαν την Επιτροπή να ορίσει σαφή μεθοδολογία προς την κατεύθυνση αυτή.¹⁶

2.7.Ο 21ος ΑΙΩΝΑΣ ΚΑΙ ΤΟ e-Government

Ο 21ος αιώνας είναι χωρίς αμφιβολία ο αιώνας των νέων τεχνολογιών. Μια διοίκηση εξωστρεφής στην κοινωνία, ανοικτή και φιλική στον πολίτη πρέπει να συμβαδίζει και να ξεπερνάει τα στοιχεία που χαρακτηρίζουν τον αιώνα που περνάει. Αυτό είναι δυνατό με την εγκαθίδρυση Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων (ΟΠΣ), δηλαδή συστημάτων επεξεργασίας δεδομένων και διοικητικών πληροφοριών με σταθμούς εργασίας σε κάθε υπηρεσία και σε κάθε θέση ευθύνης. Τα πληροφοριακά αυτά συστήματα συλλέγουν, αποθηκεύουν, επεξεργάζονται και διαθέτουν όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται μια οργάνωση για την αποτελεσματική της λειτουργία.

Όλες οι αναπτυσσόμενες χώρες έχουν υπό εξέλιξη μεγάλα προγράμματα ηλεκτρονικής διοίκησης, να ολοκληρώνονται σε συγκεκριμένο χρόνο και να έχουν σίγουρα αποτελέσματα. Στην Ελλάδα έχουν εμφανιστεί τα πρώτα πληροφοριακά συστήματα. Ήδη η ψηφιακή στρατηγική 2006-2013 αρχίζει να αναπτύσσει τις διοικητικές δομές. Ένα πρώτο έργο θα είναι η ηλεκτρονική πολεοδομία με ηλεκτρονική επεξεργασία και αποθήκευση οικοδομικών

¹⁶ Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην υπηρεσία πολιτών και επιχειρήσεων : Στόχοι και προκλήσεις στην ΕΕ, 2005 [online] : http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1480

αδειών, πράξεων αυθαιρέτων κ.α. Στο τομέα της παιδείας οι ηλεκτρονικές εγγραφές έχουν κάνει εμφανή τα αποτελέσματα του σε περιόδους εγγραφών των φοιτητών αφού και εκεί οι ουρές είναι μεγάλες, ενώ και η ηλεκτρονική υπηρεσία του τελωνείου αρχίζει να εκμεταλλεύεται από τους πολίτες.¹⁷

Έτσι στο κατώφλι του 21ου αιώνα, η Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚΤΠ) δημιουργεί νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για ανάπτυξη, ευημερία και ποιότητα ζωής. Η ανάπτυξη της βασίζεται στη ραγδαία εξέλιξη των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ). Οι τεχνολογίες αυτές αποτελούν ουσιαστικό εργαλείο για ανοιχτή και αποτελεσματική διακυβέρνηση και για την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών στον πολίτη. Παράλληλα δημιουργούν μία νέα οικονομία βασισμένη στη γνώση, και αναβαθμίζουν το ρόλο του ανθρώπινου δυναμικού.¹⁸

Αρχικά, όταν η ηλεκτρονική διακυβέρνηση από την θεωρία πέρασε στην πράξη, όλοι μιλούσαν για συστήματα, τεχνολογίες, δίκτυα και λογισμικά. Στην πορεία όμως θα φανεί αν στο e-Government πρωταγωνιστής είναι η τεχνολογία. Ίσως γι' αυτό είναι το κρισιμότερο στοίχημα της χώρας μας.

¹⁷ Δράσεις Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013

Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών – Ειδική Γραμματεία Ψηφιακού Σχεδιασμού - <http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/sthnellada/committee/default1/top.htm>

¹⁸ Αναθεωρημένο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα (εγκριμένο από ΕΕ 8832 19-12-08) -

Συμπλήρωμα Προγραμματισμού- Εισαγωγή : <http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1.ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Το κύριο χαρακτηριστικό γνώρισμα του υπάρχοντος φορολογικού συστήματος της χώρας μας, είναι η πολυπλοκότητα και η πολυνομία του θεσμικού πλαισίου σχετικά με τον τρόπο επιβολής των φόρων. Πρέπει να λάβουμε υπόψη μας τις διοικητικές και οργανωτικές αδυναμίες του συστήματος είσπραξης και επιβεβαίωσης των φόρων. Τα αποτελέσματα φαίνονται αν αφενός εξετάσουμε το υψηλό δημοσιονομικό και διαχειριστικό κόστος και αφετέρου την ελαφριά μεταχείριση των φορολογουμένων.

Το Νοέμβριο 1998 άρχισαν οι πρώτες συζητήσεις για τη δημιουργία ενός συστήματος που θα συμβάδιζε με την ανάπτυξη των τεχνολογιών και ιδιαίτερα των πληροφοριακών συστημάτων. Έμφαση δόθηκε στο τομέα της οικονομίας και στη σχέση των υπηρεσιών μεταξύ πολίτη και Υπουργείου Οικονομικών. Ένα χρόνο μετά το Σεπτέμβριο 1999, εγκρίθηκε το γενικό θεσμικό πλαίσιο και με την υποστήριξη του Β΄ ΚΠΣ δημιουργείται η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων. Δύο μήνες μετά προκηρύσσεται διαγωνισμός για προμήθεια τεχνολογικού εξοπλισμού και το Δεκέμβριο γίνεται η πρώτη εγγραφή στα μητρώα για e-Φ.Π.Α..

Τον Απρίλιο του 2000 δημιουργείται το πλαίσιο δηλώσεων Φ.Π.Α. και το Μάιο έγινε η εγκατάσταση του εξοπλισμού taxisnet και άρχισε η πιλοτική λειτουργία για το e-Φ.Π.Α. και ιδιαίτερα για μηδενικές και πιστωτικές δηλώσεις από εξωτερικό ανάδοχο, ο οποίος προμήθευσε στη Γ.Γ.Π.Σ. και τον απαιτούμενο εξοπλισμό και λογισμικό συστήματος, εφαρμογών και δικτύου. Η υλοποίηση αυτών των εφαρμογών γίνεται βάσει εκτεταμένων τεχνολογικών υποδομών σε βάσεις δεδομένων και δικτύων. Το TAXISnet αποτελεί μια ηλεκτρονική υπηρεσία οικονομικών συναλλαγών, που συγχρηματοδοτείται από το πρόγραμμα “Κλεισθένης”. Έχει δημιουργηθεί και ελέγχεται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών, όπου οι Ανώνυμες Εταιρίες και οι Εταιρίες Περιορισμένης Ευθύνης είναι υποχρεωμένες να υποβάλουν τις δηλώσεις τους μέσω αυτού.

Το Σεπτέμβριο του 2000 ξεκίνησε η λειτουργία του δικτυακού τόπου του TAXISnet και τον Οκτώβριο ιδρύεται η Ο.Η.Υ. (Ομάδα Ηλεκτρονικών

Υπηρεσιών). Από το Νοέμβριο ξεκινάει η πιλοτική εφαρμογή του e-Φ.Π.Α.. Τον επόμενο χρόνο αναπτύσσει και άλλες υπηρεσίες με την δημιουργία του πλαισίου δηλώσεων εισοδήματος ενώ διευρύνεται η λειτουργία του e-Φ.Π.Α.. Το 2002 μετά τη λειτουργία του e-εισοδήματος υποβάλλονται τα έντυπα E2 και E3 και τον Οκτώβριο του 2003 λειτουργεί το e-VIES (VAT INFORMATION EXCHANGE SYSTEM-Ενδοκοινοτικές Συναλλαγές). Το 2004 λειτουργεί υπηρεσία για e-οχήματα, e-ΚΒΣ, έκδοση φορολογικής ενημερότητας και έλεγχος εγκυρότητας στοιχείων.

Το 2005 ανακοινώνεται προκήρυξη ανοιχτού διαγωνισμού σε εξοπλισμό και εφαρμογές. Έτσι δημιουργείται πλέον ο δικτυακός τόπος για την Γ.Γ.Π.Σ. Νέες υπηρεσίες προστίθενται όπως ICIS-net (Τελωνειακές Υπηρεσίες), λειτουργία ανάκτησης παλιών δηλώσεων, λειτουργία ενημέρωσης εκκαθαριστικού, λειτουργία E9, λειτουργία e- καύσιμα. Τον Οκτώβριο του ίδιου έτους αποκτά ένα σύγχρονο εξοπλισμό από τη δωρεά του οργανισμού Αθήνα 2004. Το 2006 γίνεται μια εσωτερική ανάπτυξη του λογισμικού που οδήγησε στην δημιουργία του νέου TAXISnet και των υπηρεσιών e-Φ.Μ.Υ., M-TAXIS(ενημέρωση στο κινητό κατά τη διάρκεια υποβολής εντύπων), συνυποβολή E2, E3 με το E1 και το τελικό e-Φ.Π.Α.. Από το 2007 και μετά προστίθενται η υπηρεσία Κ.Α.Δ.(Κωδικού Αριθμού Δραστηριότητας), Περαίωσης Αλέεγκτων Υποθέσεων και με πιο πρόσφατη την υπηρεσία επιστροφής Φ.Π.Α. από άλλες χώρες Ε.Ε.¹⁹

¹⁹ http://www.observatory.gr/files/meletes/BL_D1_%20gr.pdf

3.2. ΟΡΙΣΜΟΣ (ΕΝΝΟΙΑ) ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ TAXISNET

Το TAXIS (Taxation Information System) είναι ένα πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης φορολογικών θεμάτων που συνδέει τις εφορίες σ' ένα ενιαίο δίκτυο. Έτσι παρέχει στους φορολογούμενους τη δυνατότητα να διευθετούν τις εκκρεμότητές τους με τις Δ.Ο.Υ. μέσω Internet, χωρίς ουρές, τλαιπωρία και σπατάλη πολύτιμου χρόνου. Η υπηρεσία αυτή αφορά στις δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων (Ε1, Ε2, Ε3, Ε9 και Ειδικό Ενημερωτικό Σημείωμα), στις περιοδικές δηλώσεις Ενδοκοινοτικών Αποκτήσεων - Παραδόσεων (V.I.E.S.).

Οι κυριότεροι στόχοι του αφορούν :

- α) βελτίωση της παρακολούθησης και της είσπραξης των εσόδων,
- β) ομοιόμορφη εφαρμογή της φορολογικής νομοθεσίας,
- γ) υποστήριξη εναλλακτικών τρόπων εξυπηρέτησης των πολιτών,
- δ) ταχύτερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων και
- ε) αντιμετώπιση προβλημάτων φοροδιαφυγής και χάραξη δικαιότερης φορολογικής πολιτικής

Από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες TAXISnet εξυπηρετούνται όσοι φορολογούμενοι επιθυμούν να υποβάλουν δήλωση φορολογίας εισοδήματος των εντύπων Ε1, Ε2, Ε3, Ε9, Ε14 και ειδικό ενημερωτικό σημείωμα και επιπλέον όσοι πολίτες αλλά και επιχειρήσεις επιθυμούν να υποβάλουν περιοδικές δηλώσεις Φ.Π.Α..

Η δήλωση που υποβάλλεται μέσω Internet και καταχωρείται με επιτυχία στο TAXISnet είναι έγκυρη. Η δήλωση αυτή αντιμετωπίζεται όπως και οι υπόλοιπες δηλώσεις που παραλαμβάνονται τοπικά στη Δ.Ο.Υ. είτε μηχανογραφικά (μέσω TAXIS) είτε χειρόγραφα. Δεν χρειάζεται εκτύπωση αποδεικτικού παραλαβής. Η ηλεκτρονική δήλωση δεν χρειάζεται να υποβληθεί και στη Δ.Ο.Υ.

Η υποβολή πρέπει να γίνεται από λογιστή μόνο σε κάποιες περιπτώσεις. Από την υπουργική απόφαση 1117146/7150/756/0014 ΠΟΛ 1380/2001 προκύπτει ότι καθίσταται υποχρεωτική η υπογραφή των δηλώσεων Φ.Π.Α. από λογιστή-φοροτεχνικό για υποκείμενους που τηρούν βιβλία Γ' κατηγορίας. Το ίδιο ισχύει και για υποκείμενους που τηρούν βιβλία Β'

κατηγορίας και κατά την προηγούμενη ετήσια διαχειριστική περίοδο
πραγματοποίησαν ακαθάριστα έσοδα:

α) Άνω των 300.000 ευρώ από την πώληση αγαθών ή/και την παροχή υπηρεσιών.

β) Μέχρι του ποσού των 300.000 ευρώ από την πώληση αγαθών και την παροχή υπηρεσιών, εφόσον τα ακαθάριστα έσοδα από την παροχή υπηρεσιών υπερβαίνουν τα 150.000 ευρώ.

Η διαδικασία πληρωμής οφειλόμενων ποσών των χρεωστικών δηλώσεων Φ.Π.Α. που υποβάλλονται μέσω του συστήματος TAXISnet γίνεται σε τράπεζες συμβεβλημένες με το Υπουργείο Οικονομικών, αρμόδιες να παρέχουν αυτή την υπηρεσία. Οι υποκείμενοι δίνουν στην τράπεζα με την οποία συνεργάζονται εντολή πληρωμής του ποσού Φ.Π.Α. που προέκυψε από την υποβολή της δήλωσης. Η εντολή αυτή μπορεί να δίνεται με οποιονδήποτε τρόπο διαθέτει η κάθε τράπεζα στους πελάτες της για τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Δίνεται οποτεδήποτε εντός της περιόδου υποβολής, με καταληκτική ημερομηνία την 26η του μήνα που ακολουθεί τη λήξη της φορολογικής περιόδου στην οποία αφορά η δήλωση. Εάν η καταληκτική ημέρα είναι αργία, τότε αυτή μετατίθεται στην επόμενη εργάσιμη.

Οι τράπεζες που είναι συμβεβλημένες με το Υπουργείο Οικονομικών είναι :

1. ABN AMRO με τρόπο πληρωμής την γραπτή επικοινωνία
2. Bank of America N.A. με τρόπο πληρωμής τη γραπτή επικοινωνία - Electronic banking
3. Alpha Bank με τρόπο πληρωμής το Internet banking
4. ProBank S.A. με τρόπο πληρωμής το Phone banking
5. Aspis Bank με τρόπο πληρωμής το Internet banking, Phone banking
6. EFG-Eurobank Ergasias με τρόπο πληρωμής το Internet banking
7. NovaBank A.E. με τρόπο πληρωμής το Internet banking
8. Αγροτική Τράπεζα με τρόπο πληρωμής τα ταμεία
9. Τράπεζα Αττικής με τρόπο πληρωμής τα ταμεία
10. Γενική Τράπεζα με τρόπο πληρωμής τα ταμεία
11. Εγνατία Τράπεζα με τρόπο πληρωμής το Internet banking

12. Εθνική Τράπεζα με τρόπο πληρωμής το Internet banking – ATM
13. Εμπορική Τράπεζα με τρόπο πληρωμής τα ταμεία και το Internet banking
14. Τράπεζα Κύπρου με τρόπο πληρωμής τα ταμεία και το Phone banking
15. Λαϊκή Τράπεζα με τρόπο πληρωμής το Phone banking
16. Τράπεζα Πειραιώς με τρόπο πληρωμής τα ταμεία και το Internet banking
17. Παγκρήτια Συνεταιριστική με τρόπο πληρωμής τα ταμεία
18. Αχαϊκή Συνεταιριστική Τράπεζα με τρόπο πληρωμής τα ταμεία²⁰

3.3.Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ Γ.Γ.Π.Σ.

Αναπτύσσει και λειτουργεί παραγωγικά μεγάλης κλίμακας Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα για τη στήριξη του έργου του Υπουργείου Οικονομικών με κυριότερα το TAXIS για την φορολογία και το TAXISnet για την φορολογική εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων μέσω internet, δηλαδή ηλεκτρονικά.

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.) αποτελεί φορέα που συμβάλλει αφενός στην υψηλή ποιότητα προσφοράς υπηρεσιών στους φορολογουμένους και αφετέρου στην αποτελεσματική υποστήριξη του έργου της διοίκησης.

²⁰ http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=725

Διευθέτηση φορολογικών εκκρεμοτήτων μέσω Διαδικτύου

Σκοπός της Γ.Γ.Π.Σ. για τον φορολογούμενο είναι:

Για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής υπηρεσίας της Γ.Γ.Π.Σ. συμβάλλει:

- Η διαρκής εκπαίδευση των υπαλλήλων στη χρήση πληροφοριακών συστημάτων και εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες.
- Η διατήρηση, συντήρηση και εκσυγχρονισμός του λογισμικού καθώς και η διασφάλιση εφεδρειών.
- Η δημιουργία, ανάπτυξη και διαχείριση ενιαίου πληροφοριακού δικτύου για τη διακίνηση των πληροφοριών αλλά και για τη διασύνδεση με άλλα δημόσια δίκτυα.
- Η ασφαλής και ελεγχόμενη διακίνηση πληροφοριών κατά τρόπο που να εγγυάται το απρόσβλητο και απαραβίαστο των φορολογικών στοιχείων και το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων.
- Η εύρυθμη λειτουργία συμπληρωματικών δραστηριοτήτων που υποστηρίζουν ή ολοκληρώνουν τις φορολογικές διαδικασίες.
- Ο εκσυγχρονισμός του λογισμικού και του εξοπλισμού με στόχο τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών προς τους φορολογούμενους και τις επιχειρήσεις.
- Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στην ενημέρωση με αξιοποίηση των δυνατοτήτων του διαδικτύου.

Κάνοντας μια περιήγηση στην ιστοσελίδα της Γ.Γ.Π.Σ ενημερωνόμαστε για τα παρακάτω. Για την επίτευξη των στόχων της και συγκεκριμένα στην αρχική σελίδα , α) διαμορφώνει νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες φορολογίας (νέο TAXISnet) και τελωνείων (ICISnet), ώστε να περιοριστεί η ανάγκη φυσικής παρουσίας του πολίτη κατά τις συναλλαγές με το Υπουργείο Οικονομικών, β) δημιουργεί νέο κέντρο δεδομένων (data center) πολυεπεξεργαστικής τεχνολογίας και παρέχει υπηρεσίες κέντρου δεδομένων και τεχνολογίας προς το δημόσιο τομέα για την επίτευξη οικονομιών κλίμακας, γ) αναβαθμίζει τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα του Υπουργείου Οικονομικών σε δίκτυα υψηλών ταχυτήτων, μετά την ένταξη του Υπουργείου στο δίκτυο Σύζευξις με κοινοτική

χρηματοδότηση και δ) εξασφαλίζει καλύτερη απόδοση με μικρό κόστος συντήρησης με την μετεξέλιξη του TAXIS σε σύγχρονη ηλεκτρονική πλατφόρμα και αναβάθμιση του ICIS.

Για το ποιοι βρίσκονται πίσω από την οργάνωση της υπηρεσίας μπορεί κάποιος να ενημερωθεί για το οργανόγραμμα της Γ.Γ.Π.Σ., δηλαδή από το ποιός είναι ο γενικός γραμματέας, οι διευθυντές και τα άτομα που στελεχώνουν τα διάφορα τμήματα. Σημερινός γενικός γραμματέας είναι ο κ. Διομήδης Σπινέλλης. Επιλέγοντας το όνομα του εμφανίζει ένα σύντομο βιογραφικό σημείωμα καθώς και στα έργα τα οποία μετέχει. Οργανόγραμμα παρουσιάζεται για τον χρήστη και για το Υπουργείο Οικονομικών καθώς και τις υπηρεσίες που προσφέρει όπως οι κωδικοί αριθμοί των Δ.Ο.Υ. , τη γενική διεύθυνση δημόσιας περιουσίας και εθνικών κληροδοτημένων και την τελωνειακή περιουσία.

Στις δραστηριότητες ενημερωνόμαστε για τις εφαρμογές που έχει αναλάβει όπως είναι:

- Το TAXIS, ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα φορολογίας που υλοποιήθηκε μέσω του προγράμματος «Κλεισθένης» του Β΄ ΚΠΣ. Στοχεύει στον εκσυγχρονισμό και την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών, την πάταξη της φοροδιαφυγής και τη βέλτιστη εξυπηρέτηση του πολίτη.
- Το νέο TAXISnet, ένα πληροφοριακό σύστημα που επιτρέπει τη διεκπεραίωση συναλλαγών, τη χορήγηση εγγράφων και την παροχή πληροφοριών μέσω internet.
- Το M-taxis (mobile taxis), προσφέρει τη δυνατότητα στους πολίτες να ενημερώνονται έγκυρα και έγκαιρα για την εκκαθάριση της δήλωσης φορολογίας του εισοδήματός τους.
- Το ICIS (Integrated Customs Information System), καλύπτει όλες τις εφαρμογές της Τελωνειακής υπηρεσίας. Συμβάλλει στη διευκόλυνση του εμπορίου με την καθιέρωση αυτοματοποιημένων διαδικασιών σε όλα τα Τελωνεία, στη μείωση της δασμοφοροδιαφυγής και κατά συνέπεια στην αύξηση των κρατικών εσόδων.

- Το Ε.Π. Κοινωνία της Πληροφορίας, ένα σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών παρεμβάσεων σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής.
- Η ανάπτυξη των εφαρμογών, με χρησιμοποίηση της πλέον σύγχρονης τεχνολογίας συμμετέχοντας το τεχνικό προσωπικό της Γ.Γ.Π.Σ. σε σχετικά σεμινάρια.

3.4.ΟΜΑΔΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ²¹

Α.ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Έργο της Ομάδας Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών είναι η διαχείριση των συστημάτων που επιτρέπουν τη διεκπεραίωση συναλλαγών, τη χορήγηση εγγράφων και την παροχή πληροφοριών μέσω του διαδικτύου καθώς και η διαχείριση των υπηρεσιών που αποσκοπούν στη χορήγηση εγγράφων και πιστοποιητικών μέσω τηλεομοιοτυπίας.

Η Ομάδα, που σήμερα απασχολεί συνολικά 50 υπαλλήλους της Γ.Γ.Π.Σ. διαχειρίζεται και υποστηρίζει:

- **Τη λειτουργία του συστήματος TAXISnet .**
- **Τη διαδικτυακή πύλη της Γ.Γ.Π.Σ. και τις λοιπές, αναπτυγμένες με ίδιους πόρους, ηλεκτρονικές υπηρεσίες που φιλοξενεί.**
- **Την Υπηρεσία TAXISphone.**

Με τον όρο TAXISnet νοούνται –τουλάχιστον για το ευρύ κοινό–, όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που η Γ.Γ.Π.Σ. παρέχει στους φορολογουμένους, πολίτες και επιχειρήσεις.

Για τις ανάγκες της παρούσας ανάλυσης, περιγράφεται ως «σύστημα TAXISnet» αυτή η αρχική υπηρεσία, όπως μετεξελίχθηκε και εμπλουτίστηκε μέχρι σήμερα, ενώ οι λοιπές ηλεκτρονικές υπηρεσίες (οι οποίες υλοποιήθηκαν χωρίς εξωτερικούς συνεργάτες) περιγράφονται στην ενότητα που αφορά στη δικτυακή πύλη της Γ.Γ.Π.Σ.

²¹ Λεπτομέρειες υποκεφαλαίου από συνέντευξη: Ανδριανού Τρίγκα – Υπεύθυνος συντονισμού έργου σχεδιασμού και ανάπτυξης ομάδας ιστοχώρου Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων.

B.ΣΥΣΤΗΜΑ TAXISnet

B1. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

- α. Εγγραφή/πιστοποίηση χρηστών, ώστε να είναι δυνατή από αυτούς η χρήση της υπηρεσίας TAXISnet και των υπολοίπων υπηρεσιών που η Γ.Γ.Π.Σ. παρέχει στους πολίτες μέσω διαδικτύου.
- β. Διαχείριση και υποστήριξη των εφαρμογών TAXISnet σε επίπεδο εφαρμογών και επίπεδο δεδομένων.
- γ. Υποστήριξη της μηνιαίας και τριμηνιαίας διαδικασίας υποβολής περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α..
- δ. Έλεγχος των αντίστοιχων, για κάθε μήνα ή τρίμηνο, καταβολών Φ.Π.Α. στις Τράπεζες.
- ε. Υποστήριξη της τριμηνιαίας διαδικασίας υποβολής Δηλώσεων Ενδοκοινοτικών Αποκτήσεων-Παραδόσεων (VIES).
- στ. Ενημέρωση των Δ.Ο.Υ., σε μηνιαία βάση, για τις εμπρόθεσμες υποβολές περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α. και VIES και τις αντίστοιχες καταβολές ποσών.
- ζ. Υποστήριξη της ετήσιας διαδικασίας υποβολής εκκαθαριστικών δηλώσεων Φ.Π.Α..
- η. Ενημέρωση των Δ.Ο.Υ. σε ετήσια βάση, για τις εμπρόθεσμες υποβολές εκκαθαριστικών δηλώσεων Φ.Π.Α..
- η. Έκδοση στατιστικών στοιχείων και αποστολή τους στις κεντρικές υπηρεσίες του Υπουργείου.
- θ. Παροχή τηλεφωνικής και μέσω e-mail υποστήριξης στους χρήστες.

B2. ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

Οι εφαρμογές της Υπηρεσίας TAXISnet, που λειτουργούν σήμερα είναι :

- A. Εφαρμογή Πιστοποίησης και Διαχείρισης Χρηστών.
- B. Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Υποβολής Περιοδικών Δηλώσεων Φ.Π.Α.
- Γ. Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Υποβολής Εκκαθαριστικών Δηλώσεων Φ.Π.Α.
- Δ. Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Υποβολής Δηλώσεων VIES (Ανακεφαλαιωτικός πίνακας αποκτήσεων – παραδόσεων).
- E. Εφαρμογή Διαχείρισης της Υπηρεσίας (Administrator).

Οι εφαρμογές ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων διακρίνονται σε:

- Εφαρμογές διαδικτύου.
- Εφαρμογές επεξεργασίας δεδομένων.
- Εφαρμογές μεταφοράς δεδομένων και επικοινωνίας με Ο.Π.Σ..

Τα δεδομένα της Υπηρεσίας TAXISnet αποθηκεύονται στη Βάση Δεδομένων TAXISnet. Δεν υπάρχει φυσική σύνδεση μεταξύ των εφαρμογών και της Βάσης Δεδομένων TAXISnet με τις εφαρμογές και τη Βάση Δεδομένων TAXIS. Η επικοινωνία των δύο συστημάτων επιτυγχάνεται μέσω των εφαρμογών μεταφοράς δεδομένων και επικοινωνίας με το Ο.Π.Σ²². και απαιτεί την παρέμβαση ανθρώπινου παράγοντα.

²² **Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (Ο.Π.Σ.): Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (Ο.Π.Σ.)** αποτελεί το Σύστημα, όπου καταχωρούνται τα δεδομένα που αφορούν στα προγράμματα (ενέργειες που προσδιορίζονται στο πλαίσιο του **Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς (ΕΣΠΑ)** για την προγραμματική περίοδο 2007-2013 και του **Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (ΚΠΣ)** ή του **Ταμείου Συνοχής (ΤΣ)** για την προγραμματική περίοδο 1994 – 1999 και 2000-2006, στις επενδύσεις του επενδυτικού νόμου και στο Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων. Πηγή - <http://www.ops.gr/Ergorama/index.jsp?menuitemId=a1&tabId=0>

A. Εφαρμογή Πιστοποίησης και Διαχείρισης χρηστών

Διαδικασίες:

Οι ενδιαφερόμενοι υποβάλουν αίτηση εγγραφής συμπληρώνοντας τη σχετική φόρμα εγγραφής με τα στοιχεία που είναι απαραίτητα για την πιστοποίηση της ταυτόπροσωπίας τους.

Για όλες τις αιτήσεις εγγραφής ακολουθεί διαδικασία πιστοποίησης για την εξακρίβωση της συμφωνίας (ή μη) των στοιχείων της φόρμας προς τα αντίστοιχα στοιχεία που τηρούνται στο Μητρώο TAXIS. Η διαδικασία πιστοποίησης περιλαμβάνει τις ακόλουθες επί μέρους λειτουργίες:

- Εξαγωγή των αιτήσεων από τη Βάση Δεδομένων του TAXISnet και εισαγωγή σε Β.Δ. στο TAXIS.
- Διασταύρωση των στοιχείων των αιτήσεων με τα αντίστοιχα στοιχεία του Μητρώου TAXIS.
- Κατανομή των αιτήσεων σε: «**αποδεκτές**», «**μη αποδεκτές**» και «**προς διερεύνηση**».
- Εισαγωγή των αποτελεσμάτων στη Β.Δ. του TAXISnet.
- Δημιουργία κωδικών πρόσβασης.
- Ενημέρωση του Μητρώου χρηστών.
- Αποστολή e-mail με κωδικούς πρόσβασης σε **αποδεκτούς**, με ενημέρωση λαθών σε **μη αποδεκτούς**.

B. Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Υποβολής Δηλώσεων Φ.Π.Α.

Η εφαρμογή Ηλεκτρονικής Υποβολής Δηλώσεων Φ.Π.Α. ξεκίνησε τον Μάιο 2000 με την υποβολή εμπρόθεσμων πιστωτικών/μηδενικών αρχικών περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α.. Οι εγγραφές των χρηστών είχαν ήδη ξεκινήσει από το Σεπτέμβριο 1999. Τον Μάρτιο 2001 η υπηρεσία επεκτάθηκε και για τις χρεωστικές αρχικές περιοδικές δηλώσεις Φ.Π.Α.. Από τον Ιανουάριο του 2002 η χρήση της είναι υποχρεωτική για την υποβολή περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α. επιχειρήσεων που τηρούν Γ' κατηγορίας βιβλία.

Σήμερα, η υπηρεσία δέχεται εμπρόθεσμες αρχικές περιοδικές δηλώσεις Φ.Π.Α με μέγιστο πλήθος της τάξης των 600.000 δηλώσεων σε κάποιες περιόδους, που αντιστοιχούν σε καταβολές 1,2 περίπου δισεκατομμυρίων ευρώ στις τράπεζες.

Ο χρήστης εισάγεται στην υπηρεσία με τους κωδικούς πρόσβασής του. Μπορεί να επιλέξει την υποβολή νέας δήλωσης ή την προβολή των ήδη υποβληθεισών στην υπηρεσία. Για την υποβολή νέας δήλωσης, συμπληρώνει, αν χρειάζεται, τα ποσά της δήλωσης (τα σταθερά στοιχεία μητρώου είναι ήδη συμπληρωμένα από τα αντίστοιχα στοιχεία του Μητρώου TAXIS και είναι ανάγνωσης μόνο) και την υποβάλλει λαμβάνοντας μοναδικό αριθμό καταχώρισης. Οι κινήσεις του χρήστη καταγράφονται από την υπηρεσία καθ' όλη τη διαδικασία. Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα διαγραφής και επανυποβολής της δήλωσης με συγκεκριμένους περιορισμούς.

Οι δηλώσεις που υποβάλλονται στην υπηρεσία TAXISnet αποθηκεύονται στη βάση δεδομένων TAXISnet. Οι δηλώσεις ενημερώνουν τις τοπικές βάσεις δεδομένων των Δ.Ο.Υ. και στη συνέχεια με την αυτόματη διαδικασία replication του TAXIS ενημερώνουν την κεντρική βάση δεδομένων του Ο.Π.Σ. TAXIS.

Για τις πιστωτικές/μηδενικές δηλώσεις η διαδικασία ενημέρωσης των βάσεων δεδομένων των Δ.Ο.Υ. λαμβάνει χώρα σε τακτά χρονικά διαστήματα. Για τις χρεωστικές δηλώσεις η διαδικασία αυτή λαμβάνει χώρα μετά τη λήξη της προθεσμίας υποβολής και πληρωμής των δηλώσεων, αφού απαιτείται η διασταύρωση των δηλώσεων με τις αντίστοιχες πληρωμές.

Για το σκοπό αυτό την επομένη της ημερομηνίας λήξης της προθεσμίας υποβολής και πληρωμής των δηλώσεων, η ΔΙΑΣ Α.Ε. στέλνει στην υπηρεσία TAXISnet το αρχείο με τις αντίστοιχες πληρωμές για τη συγκεκριμένη φορολογική περίοδο. Τα δεδομένα διασταυρώνονται και οι δηλώσεις διακρίνονται σε «επιτυχώς καταχωρημένες» και άκυρες. Η υπηρεσία TAXISnet ενημερώνει τη ΔΙΑΣ Α.Ε. για τις συναλλαγές που θεωρούνται έγκυρες. Οι υπόλοιπες επιστρέφονται ενώ το συνολικό χρηματικό ποσό από τις έγκυρες συναλλαγές κατατίθεται από τη ΔΙΑΣ Α.Ε. στην Τράπεζα της Ελλάδος.

Οι επιτυχώς καταχωρημένες χρεωστικές δηλώσεις ενημερώνουν τις Δ.Ο.Υ. με την ίδια διαδικασία που ακολουθείται και για τις πιστωτικές/μηδενικές.

Ο χρήστης της υπηρεσίας ενημερώνεται μέσω του συστήματος είτε με προβολή των υποβληθεισών δηλώσεων από τον ίδιο είτε με e-mail από την υπηρεσία για το αποτέλεσμα της διαδικασίας όσον αφορά τις δηλώσεις του.

Γ. Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Υποβολής Εκκαθαριστικών Δηλώσεων Φ.Π.Α.

Η εφαρμογή ηλεκτρονικής υποβολής εκκαθαριστικών δηλώσεων Φ.Π.Α. ξεκίνησε το έτος 2007 (για την φορολογική περίοδο 2006) και ενώ η υποβολή στη Δ.Ο.Υ. είχε ήδη ξεκινήσει. Το πρώτο έτος λειτουργίας η εφαρμογή δέχθηκε 92.020 εκκαθαριστικές δηλώσεις Φ.Π.Α..

Από το επόμενο έτος (2008) η χρήση της είναι υποχρεωτική για την υποβολή εκκαθαριστικών δηλώσεων Φ.Π.Α. από επιχειρήσεις που τηρούν Γ' κατηγορίας βιβλία. Το 2008 υποβλήθηκαν συνολικά 464.330 εκκαθαριστικές δηλώσεις Φ.Π.Α. ενώ το 2009 569.529.

Οι δηλώσεις που υποβάλλονται στην υπηρεσία TAXISnet αποθηκεύονται στη βάση δεδομένων TAXISnet και ενημερώνουν τις τοπικές βάσεις δεδομένων των Δ.Ο.Υ. και την κεντρική βάση δεδομένων του Ο.Π.Σ. TAXIS, με την ίδια ως άνω διαδικασία που αφορά στις περιοδικές δηλώσεις Φ.Π.Α..

Δ. Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Υποβολής Δηλώσεων VIES

Η εφαρμογή ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων VIES ξεκίνησε τον Οκτώβριο 2003. Χρήστες της υπηρεσίας είναι όσοι από τους χρήστες της υπηρεσίας ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων Φ.Π.Α. έχουν δηλώσει στη Δ.Ο.Υ. τους ότι ασκούν ενδοκοινοτικές συναλλαγές.

Η χρήση της εφαρμογής είναι υποχρεωτική και –μέχρι τώρα- γίνεται σε τριμηνιαία βάση. Κατά το έτος 2008 υποβλήθηκαν συνολικά 161.721 δηλώσεις VIES.

Ο τρόπος χρήσης της υπηρεσίας και η διαδικασία ενημέρωσης των τοπικών βάσεων δεδομένων των Δ.Ο.Υ. και της κεντρικής βάσης δεδομένων του Ο.Π.Σ. TAXIS είναι ανάλογες των προαναφερόμενων εφαρμογών.

E. Εφαρμογή Διαχείρισης της Υπηρεσίας (Administrator)

Η εφαρμογή διαχείρισης της υπηρεσίας λειτουργεί παράλληλα με τις υπόλοιπες εφαρμογές της υπηρεσίας στο εσωτερικό δίκτυο. Χρησιμοποιείται από τους τεχνικούς της ομάδας καθώς και από το προσωπικό υποστήριξης χρηστών (Help Desk).

Η εφαρμογή παρέχει πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση των χρηστών, τα σταθερά στοιχεία μητρώου γι' αυτούς, την πρόσβασή τους στις υπηρεσίες, τις δηλώσεις τους, τις κινήσεις τους στο σύστημα, τις αιτήσεις εγγραφής κλπ. Επίσης, δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες της να αλλάξουν τους κωδικούς πρόσβασης ενός χρήστη, τα στοιχεία επικοινωνίας του καθώς και να τον απενεργοποιήσουν ή να τον επανεργοποιήσουν από το σύστημα.

Η εφαρμογή επίσης χρησιμοποιείται και από το γραφείο υποστήριξης της εφαρμογής πιστοποίησης χρηστών για την εισαγωγή στο σύστημα των αποδεκτών αιτήσεων, τη δημιουργία των χρηστών και την αποστολή των e-mail σε αυτούς.

Παράλληλα με την εφαρμογή αυτή λειτουργεί και μια εφαρμογή που παρέχει πληροφοριακό υλικό στο γραφείο υποστήριξης χρηστών με έτοιμες ερωτήσεις – απαντήσεις και λοιπό πληροφοριακό υλικό.

Σημειώνεται ότι μέχρι το 2005, υποστηριζόταν με το ίδιο σύστημα και η ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος.

B3. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Η διαδικασία ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων νομιμοποιήθηκε με την παρ.5 του άρθρου 18 του Νόμου 2753/1999 (ΦΕΚ 249/Α/1999) κατά την οποία:

«Με αποφάσεις του Υπουργού Οικονομικών, που δημοσιεύονται στην εφημερίδα της Κυβερνήσεως, δύνανται να καθορίζονται οι διαδικασίες, οι λεπτομέρειες και ό,τι άλλο απαιτείται, ώστε οι δηλώσεις οποιουδήποτε φορολογικού αντικειμένου, καθώς και τα τελωνειακά παραστατικά να μπορούν να υποβάλλονται με τη χρήση σύγχρονων ηλεκτρονικών μεθόδων και δικτυακών υποδομών».

Οι βασικές αποφάσεις που εκδόθηκαν σε εκτέλεση της παραπάνω διάταξης –στις οποίες ρυθμίζονται και τα ζητήματα της πιστοποίησης- ήταν:

- Για την υποβολή δηλώσεων Φ.Π.Α. η ΠΟΛ.1158/18-5-2000 η οποία αντικαταστάθηκε με την ΠΟΛ.1055/2-3-2001.
- Για την υποβολή δηλώσεων Φ.Ε. η ΠΟΛ.1036/12-2-2001.
- Για την υποβολή δηλώσεων VIES η ΠΟΛ.1091/10-7-2003.
- Για την υποβολή των Δηλώσεων Φορολογίας Εισοδήματος από τα Κ.Ε.Π., η ΠΟΛ 1048/6-3-2003.

Γ.ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ ΤΗΣ Γ.Γ.Π.Σ.

Γ1. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

Στο διαδικτυακό τόπο (site) της Γ.Γ.Π.Σ. (www.gsis.gr) περιλαμβάνονται γενικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες του Υπουργείου, κατάλογοι τηλεφώνων και ηλεκτρονικών διευθύνσεων, χρήσιμοι φορολογικοί οδηγοί, στατιστικά στοιχεία, δελτία τύπου και ανακοινώσεις ειδικού για τη Γ.Γ.Π.Σ. ενδιαφέροντος που αφορούν στους πολίτες.

Περιλαμβάνονται πρόσθετα ηλεκτρονικές διαδικτυακές εφαρμογές για την εξυπηρέτηση των πολιτών, οι οποίες αναλύονται στη συνέχεια καθώς και δωρεάν προγράμματα που οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να εγκαταστήσουν στον υπολογιστή τους για τη δημιουργία αρχείων τα οποία στη συνέχεια υποβάλλουν μέσω των διαδικτυακών εφαρμογών. Οι συγκεκριμένες εφαρμογές (και τα προγράμματα δημιουργίας αρχείων) αναπτύχθηκαν εσωτερικά στη Γ.Γ.Π.Σ. από τεχνικούς που υπηρετούν είτε στην Ομάδα Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών είτε σε άλλα Τμήματα ή Ομάδες της Γ.Γ.Π.Σ. και υποστηρίζονται από τους ίδιους.

Γ2. ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΣΕ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Γ2.1 Ηλεκτρονική Υποβολή Δηλώσεων Φορολογίας Εισοδήματος

Η εφαρμογή απευθύνεται στους φορολογούμενους -φυσικά πρόσωπα- που διαθέτουν κωδικούς πρόσβασης στο σύστημα TAXISnet και παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες-δυνατότητες:

- υποβολή Δηλώσεων Φορολογίας Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων (Ε1, Ε2, Ε3).
- Εκτύπωση εκκαθαριστικού σημειώματος.
- Εκτύπωση των ηλεκτρονικά υποβληθεισών Δηλώσεων.
- Εκτύπωση των Δηλώσεων Φορολογίας Εισοδήματος Φ.Π. από το 2003 και μετά, ανεξάρτητα από τον τρόπο υποβολής τους.

Γ2.2 Έκδοση Αποδεικτικού Φορολογικής Ενημερότητας

Η εφαρμογή απευθύνεται σε κάθε φορολογούμενο φυσικό ή νομικό πρόσωπο που διαθέτει κωδικούς πρόσβασης στο σύστημα TAXISnet και θέλει να αποκτήσει αποδεικτικό φορολογικής ενημερότητας για οποιαδήποτε χρήση.

Γ2.3 Πιστοποίηση εγκυρότητας φορολογικής ενημερότητας

Η εφαρμογή απευθύνεται στους φορείς / αποδέκτες αποδεικτικών φορολογικής ενημερότητας που εκδόθηκαν ηλεκτρονικά, για την επιβεβαίωση της εγκυρότητάς τους.

Γ2.4 Πιστοποίηση εγκυρότητας εκκαθαριστικού σημειώματος

Η εφαρμογή απευθύνεται στους φορείς / αποδέκτες εκκαθαριστικών σημειωμάτων που εκδόθηκαν είτε από τη Γ.Γ.Π.Σ. κατά την κλασσική διαδικασία εκκαθάρισης είτε από τη Δ.Ο.Υ. είτε χορηγήθηκαν ηλεκτρονικά, για την επιβεβαίωση της εγκυρότητάς τους.

Γ2.5 Ενημέρωση Εκκαθάρισης

Η εφαρμογή παρέχει στους φορολογούμενους, φυσικά πρόσωπα, τη δυνατότητα να πληροφορούνται την πορεία εκκαθάρισης της Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματός τους, με τη χρήση αποκλειστικά και μόνο του Α.Φ.Μ. τους. Για τη χρήση της υπηρεσίας δεν απαιτείται η χρήση κωδικών πρόσβασης.

Γ2.6 Υποβολή Δηλώσεων Στοιχείων Ακινήτων (Ε9)

Η εφαρμογή απευθύνεται σε κάθε φορολογούμενο φυσικό ή νομικό πρόσωπο που διαθέτει κωδικούς πρόσβασης στο σύστημα TAXISnet και επιθυμεί να υποβάλει ηλεκτρονικά δήλωση στοιχείων ακινήτων.

Της υποβολής προηγείται η δημιουργία XML αρχείου είτε με χρήση εφαρμογών που υπάρχουν στην αγορά είτε με χρήση του σχετικού προγράμματος της Γ.Γ.Π.Σ. που οι χρήστες εγκαθιστούν στον υπολογιστή τους.

Γ2.7 Υποβολή Συγκεντρωτικών Καταστάσεων

Η εφαρμογή απευθύνεται στους επιτηδευματίες, φυσικά και νομικά πρόσωπα, που είναι υπόχρεοι υποβολής Συγκεντρωτικών Καταστάσεων Τιμολογίων Πελατών-Προμηθευτών. Σημειώνεται ότι οι Συγκεντρωτικές Καταστάσεις υποβάλλονται υποχρεωτικά μέσω διαδικτύου.

Της υποβολής προηγείται η δημιουργία αρχείου ASCII είτε με χρήση εφαρμογών που υπάρχουν στην αγορά είτε με χρήση του σχετικού προγράμματος της Γ.Γ.Π.Σ. που οι χρήστες εγκαθιστούν στον υπολογιστή τους.

Γ2.8 Υποβολή Οριστικών Δηλώσεων Φ.Μ.Υ.

Η εφαρμογή απευθύνεται στους πιστοποιημένους στο σύστημα TAXISnet εργοδότες, φυσικά και νομικά πρόσωπα καθώς επίσης σε δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς, που είναι υπόχρεοι υποβολής Οριστικών Δηλώσεων Φόρου Μισθωτών Υπηρεσιών ή Β' Αντιτύπου Βεβαιώσεων Αποδοχών. Σημειώνεται ότι οι συγκεκριμένες δηλώσεις υποβάλλονται υποχρεωτικά μέσω διαδικτύου.

Της υποβολής προηγείται η δημιουργία αρχείου ASCII είτε με χρήση εφαρμογών που υπάρχουν στην αγορά είτε με χρήση του σχετικού προγράμματος της Γ.Γ.Π.Σ. που οι χρήστες εγκαθιστούν στον υπολογιστή τους.

Γ2.9 Υποβολή Δηλώσεων αλλαγής Κ.Α.Δ.

Η εφαρμογή απευθύνεται στους πιστοποιημένους επιτηδευματίες, φυσικά και νομικά πρόσωπα, που έχουν υποχρέωση να δηλώσουν τους νέους Κωδικούς Αριθμούς Δραστηριότητας που τους αφορούν και επιθυμούν την ηλεκτρονική ολοκλήρωση της σχετικής διαδικασίας.

Της υποβολής προηγείται η δημιουργία αρχείου XML είτε με χρήση εφαρμογών που υπάρχουν στην αγορά είτε με χρήση του σχετικού προγράμματος της Γ.Γ.Π.Σ. που οι χρήστες εγκαθιστούν στον υπολογιστή τους.

Γ2.10 Προσδιορισμός Αξίας Ακινήτων (e-A.Π.Α.Α.)

Η εφαρμογή παρέχει στους φορολογούμενους πολίτες, αλλά και στους άμεσα ενδιαφερόμενους επαγγελματίες (Συμβολαιογράφους, Δικηγόρους, Λογιστές, Μηχανικούς), σε ηλεκτρονική μορφή, το σύνολο (15) των εντύπων του συστήματος Αντικειμενικού Προσδιορισμού Ακινήτων που καλύπτουν την ανάγκη προσδιορισμού της φορολογητέας αξίας ακινήτων εντός και εκτός σχεδίου πόλης ή οικισμών. Για τη χρήση της εφαρμογής δεν απαιτούνται κωδικοί πρόσβασης.

Η υλοποίηση των φύλλων υπολογισμού βασίστηκε στο Excel (2002). Με τις παρεχόμενες από τα ειδικά σχεδιασμένα φύλλα υπολογισμού ευκολίες, επιτρέπεται η εισαγωγή πληροφορίας, ο υπολογισμός και η εκτύπωση σε μορφή απόλυτα συμβατή με τα έντυπα του Υπουργείου.

Τα συμπληρωμένα έντυπα του e-A.Π.Α.Α., αφού εκτυπωθούν, είναι δυνατόν να συνυποβάλλονται μαζί με τα απαιτούμενα έγγραφα και δικαιολογητικά στις αρμόδιες Δ.Ο.Υ. (ΦΕΚ. 1642/Β' 10-12-2001).

Γ2.11 Υποβολή δηλώσεων μεταβολής στοιχείων αυτοκινήτων

Μέσω της υπηρεσίας παρέχεται, στους πιστοποιημένους χρήστες του TAXISnet, η δυνατότητα να προτείνουν διορθώσεις στοιχείων των Ι.Χ. επιβατηγών οχημάτων τους, όπως αυτά εμφανίζονται στα ειδοποιητήρια πληρωμής τελών κυκλοφορίας τα οποία αποστέλλονται στους φορολογούμενους από τη Γ.Γ.Π.Σ..

Οι κάτοχοι Ι.Χ. επιβατηγών αυτοκινήτων ή δικύκλων, έχουν τη δυνατότητα με τη χρήση της Υπηρεσίας "e-Οχήματα":

- Να ελέγξουν τα στοιχεία των Ι.Χ. οχημάτων τους.
- Να υποβάλλουν τροποποιητικές δηλώσεις, αν διαπιστώσουν την ύπαρξη λανθασμένης ή ελλιπούς πληροφορίας.

Γ2.12 Ηλεκτρονική χορήγηση εντύπων

Η εφαρμογή απευθύνεται σε οποιονδήποτε ενδιαφερόμενο επιθυμεί να εκτυπώσει ένα από 47 τυποποιημένα έντυπα που χρησιμοποιούνται για συναλλαγές κυρίως με τις Δ.Ο.Υ. αλλά και με άλλες υπηρεσίες του Υπουργείου. Για τη χρήση της εφαρμογής δεν απαιτούνται κωδικοί πρόσβασης.

Για κάθε μία από τις προαναφερόμενες εφαρμογές έχει αναπτυχθεί παράλληλα εφαρμογή υποστήριξης για εσωτερική χρήση (administration – help desk).

Δ.ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΧΡΗΣΤΩΝ (HELP-DESK)

Το help desk είναι ένα τηλεφωνικό κέντρο υποστήριξης για την αντιμετώπιση των διαφόρων προβλημάτων στο σύστημα, στις εφαρμογές και στην εισαγωγή στοιχείων Η/Υ. Για καθένα από αυτά η Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων παραθέτει το ονοματεπώνυμο του υπεύθυνου καθώς και την ηλεκτρονική του διεύθυνση (e-mail) σε περίπτωση που θέλει να επικοινωνήσει ο χρήστης. Ο οποιοσδήποτε μπορεί να επικοινωνήσει επίσης, με το Υπουργείο Οικονομικών, το οποίο είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση των δηλώσεων.

Στη Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων υπάρχουν διάφορες σελίδες όπου η καθεμία δίνει οδηγίες στους χρήστες σε περίπτωση αποριών. Διαθέτει τα τηλέφωνα, τις ηλεκτρονικές διευθύνσεις, τα ονοματεπώνυμα και τη θέση του κάθε ατόμου που εργάζεται εκεί.²³

Δ1. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Το γραφείο υποστήριξης εξυπηρετεί τους πιστοποιημένους στο σύστημα TAXISnet χρήστες και επιλαμβάνεται των προβλημάτων τους που μπορεί να έχουν σχέση είτε με την πιστοποίησή τους είτε με τη χρήση των εφαρμογών του TAXISnet είτε με τη χρήση των λοιπών ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Γ.Γ.Π.Σ.

Οι καθημερινές εργασίες του γραφείου είναι:

- Επεξεργασία εισερχόμενων ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mail).
- Καθαρισμός από ιούς.
- Διαχωρισμός επιστρεπτέων και αποστολή τους στο γραφείο πιστοποίησης.
- Διανομή, κάθε πρωί, των εισερχομένων ηλεκτρονικών μηνυμάτων στους υπαλλήλους του γραφείου προκειμένου να απαντηθούν.

²³ Γ.Γ.Π.Σ. (2002), «Λειτουργικές & Τεχνικές Προδιαγραφές Νέου TAXISnet», Αθήνα, Ιούλιος.

- Συγκέντρωση, κάθε μεσημέρι, των απαντημένων μηνυμάτων και αποθήκευσή τους στο φάκελο κάθε υπαλλήλου και στο γενικό φάκελο των απαντημένων.
- Συνεργασία με άλλα Τμήματα της Γ.Γ.Π.Σ. για την απάντηση μηνυμάτων που χρήζουν ιδιαίτερης διερεύνησης ή προώθηση μηνυμάτων σε άλλες Δ/σεις, λόγω αρμοδιότητας.
- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση των χρηστών από 8:00 έως 18:00 σε δύο βάρδιες (8:00-13:00 και 13:00-18:00)
- Εκτύπωση δηλώσεων Φ.Π.Α. και Φ.Ε. που υποβλήθηκαν ηλεκτρονικά κατά τα έτη 2001, 2002, 2003 και μέριμνα για την παράδοσή τους στις Δ.Ο.Υ. των φορολογουμένων που αιτούνται την εκτύπωση.

Για τις ανάγκες απάντησης των υποβαλλόμενων ερωτημάτων, οι υπάλληλοι συμβουλευόμαστε –και σε όσες περιπτώσεις είναι εφικτό αντιγράφουν- τις απαντήσεις από το διαθέσιμο στο εσωτερικό δίκτυο σχετικό πληροφοριακό υλικό συχνών ερωτήσεων/απαντήσεων. Το πληροφοριακό υλικό ενημερώνεται, με ευθύνη του υπευθύνου, στις περιπτώσεις διαφοροποιήσεων.

Το γραφείο δέχεται, κατά μέσο όρο, 400 – 500 ηλεκτρονικά μηνύματα την ημέρα, ενώ σε ημέρες αιχμής το πλήθος των μηνυμάτων μπορεί να ξεπεράσει τα 1000.

Εκτάκτως, το γραφείο αναλαμβάνει πρόσθετες υπηρεσίες εξυπηρέτησης, για την υποβοήθηση άλλων έργων που υλοποιούνται στη Γ.Γ.Π.Σ. Πρόσφατο παράδειγμα η ανάληψη της υποστήριξης της εφαρμογής βελτίωσης των δηλώσεων Ε9 για τις ανάγκες έκδοσης του Ε.Τ.Α.Κ.

Ε. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΜΕΣΩ FAX ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ Γ.Γ.Π.Σ.

Ε1. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

- α. Υποστήριξη της διαδικασίας χορήγησης Βεβαιώσεων Φορολογικής Ενημερότητας, μέσω τηλεομοιοτυπίας, σε πιστοποιημένους φορείς.
- β. Υποστήριξη της διαδικασίας χορήγησης προτυπωμένων εντύπων του Υπουργείου, μέσω τηλεομοιοτυπίας, σε ενδιαφερομένους πολίτες.
- γ. Υποστήριξη της διαδικασίας χορήγησης αντιγράφων Εκκαθαριστικών Σημειωμάτων Φόρου Εισοδήματος μέσω τηλεομοιοτυπίας, στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.
- δ. Υποστήριξη της διαδικασίας χορήγησης αντιγράφων βεβαιώσεων μέσω τηλεομοιοτυπίας, στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.
- ε. Παρακολούθηση της διαδικασίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των πολιτών για την εκκαθάριση των δηλώσεων φορολογίας εισοδήματός τους, που υλοποιείται από εξωτερικό ανάδοχο.

Ε2. ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

- Με την παρ. 2 του άρθρου 18 του νόμου 2753/1999 (ΦΕΚ 249/Α), δόθηκε η δυνατότητα, σε φορείς (δημόσιες υπηρεσίες, Ν.Π.Δ.Δ., Τράπεζες, Συμβολαιογράφους κ.λπ.) που συναλλάσσονται με πολίτες, να αιτούνται τη χορήγηση Αποδεικτικού Φορολογικής Ενημερότητας, μέσω τηλεομοιοτυπίας, για λογαριασμό των συγκεκριμένων πολιτών.
- Κατ' εξουσιοδότηση της παραπάνω διάταξης, εκδόθηκε η απόφαση 1039904/2430/0016Α/2000 –ΠΟΛ 1144/25-4-2000 (ΦΕΚ 618/Β) η οποία ρύθμισε τις επιμέρους λεπτομέρειες εφαρμογής του μέτρου.
- Με την απόφαση 1064332/3834-11/0016 – ΠΟΛ 1191/2001 δόθηκε η δυνατότητα στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών να πιστοποιούνται ως φορείς χρήσης της υπηρεσίας χορήγησης Αποδεικτικού Φορολογικής Ενημερότητας, για την εξυπηρέτηση των πολιτών που προσφεύγουν σ'αυτά.

- Με την 2078/0030/12-8-2003 απόφαση (ΦΕΚ 1171B/2003) δόθηκε πρόσθετα η δυνατότητα στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών να αιτούνται τη χορήγηση αντιγράφου Εκκαθαριστικού Σημειώματος, για λογαριασμό των πολιτών που προσφεύγουν σ'αυτά.
- Με την 1027924/547/0006Γ/26-3-2002 απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Οικονομικών, καθιερώθηκε στη Γ.Γ.Π.Σ. «Ηλεκτρονική Βάση Εντύπων του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών» και ορίστηκε ο τύπος και το περιεχόμενο των εντύπων που είναι δυνατό να ζητούν και να λαμβάνουν οι πολίτες, μέσω τηλεομοιοτυπίας.

Ε3. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ

Για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση των φορολογουμένων που ζητούν να μάθουν πληροφορίες σχετικά με την εκκαθάριση των δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος, διενεργείται, κατ' έτος, δημόσιος διαγωνισμός.

Ο ανάδοχος παρέχει τις υπηρεσίες που του ανατίθενται, από τον Απρίλιο - Μάιο έως το τέλος κάθε έτους.

3.5.ΣΧΕΣΗ ΝΕΟΥ TAXISNET ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Οι αρχές για την εφαρμογή του νέου TAXISnet είναι :

- α) Το σύστημα θα πρέπει να είναι ενιαίο δηλ. θα πρέπει να υπάρχει ένα και μόνο σημείο πρόσβασης για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και θα πρέπει να προσφέρεται στο χρήστη με την είσοδό του.
- β) Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να είναι θεσμικά κατοχυρωμένες, να χρησιμοποιούν τα διεθνή πρότυπα για την ανάπτυξη των εφαρμογών, την υλοποίηση των πολιτικών ασφάλειας, την επικοινωνία και μεταφορά δεδομένων.
- γ) Η επικοινωνία με τους χρήστες θα υλοποιείται από τις εφαρμογές και θα είναι ανεξάρτητη από εξωτερικούς παράγοντες (π.χ. Mail servers/clients).
- δ) Ο χρήστης θα πρέπει να έχει πληροφόρηση για την πορεία των συναλλαγών και θα πρέπει εύκολα να πραγματοποιεί τις συναλλαγές με την υπηρεσία.

Οι εφαρμογές του νέου “TAXISnet” θα πρέπει να διακρίνονται από:

- α) **Διαφάνεια**, ο χρήστης θα πρέπει να συναλλάσσεται με την υπηρεσία χωρίς τεχνικές λεπτομέρειες ή εσωτερικές διεργασίες διεκπεραίωσης των συναλλαγών.
- β) **Συνέπεια**, θα πρέπει να έχουν ομοιόμορφη εμφάνιση στη χρήση των λεκτικών και συμβόλων.
- γ) **Φιλικότητα**, θα πρέπει να είναι απλές τόσο για έμπειρους όσο και για άπειρους χρήστες.
- δ) **Αξιοπιστία**, θα πρέπει να ελεγχθούν για τεχνικά λάθη.
- ε) **Ευελιξία και Επεκτασιμότητα**, θα πρέπει να υλοποιούνται εύκολα και με το μικρότερο κόστος.
- στ) **Διασυνδεσιμότητα**, θα πρέπει να συνδέονται και να ανταλλάσσουν δεδομένα με άλλες εφαρμογές είτε εσωτερικές (διατραπεζικό σύστημα ΔΙΑΣ, στατιστική υπηρεσία) είτε εξωτερικές (π.χ. λογιστικά προγράμματα) και να είναι ανοικτές σε νέες τεχνολογικές υποδομές (π.χ. κινητή τηλεφωνία, ψηφιακή τηλεόραση, κτλ).

3.6.ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ TAXISNET

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

1. Δεν υπάρχει κόστος εγγραφής του χρήστη.
2. Η ηλεκτρονική υποβολή δήλωσης μπορεί να γίνει και μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)
3. Το σύστημα είναι σε διαθεσιμότητα 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα με αποτέλεσμα να μπορούμε να υποβάλλουμε τη δήλωσή μας οποιαδήποτε ώρα του 24ώρου θέλουμε ανεξαρτήτως εάν είναι εργάσιμη ή μη εργάσιμη ημέρα.
4. Αποφεύγεται η συμφόρηση στις δημόσιες Υπηρεσίες.
5. Η υποβολή της δήλωσης μπορεί να γίνει από οπουδήποτε, αρκεί να υπάρχει internet.
6. Υπάρχει εξοικονόμηση χρόνου με παράλληλη μείωση κόστους μετακινήσεων.
7. Βελτιώνεται η εξυπηρέτηση του πολίτη αφού μειώνεται ο αριθμός των πολιτών που πρέπει να εξυπηρετηθούν από τις αρμόδιες Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ. ή Ταχυδρομείο).
8. Υπάρχει μία καταληκτική ημερομηνία για όλους τους Αριθμούς Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.).
9. Δεν μπορεί να πληροφορηθεί κανείς αναρμόδιος για το περιεχόμενο της δήλωσής μας.
10. Παρέχει πλήρη ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων που καταχωρούνται στο σύστημα.
11. Παρέχει έκπτωση 1,5% του φόρου και μέχρι 118 € , στο οφειλόμενο ποσό βάσει της εκκαθάρισης. Σε επιστροφή φόρου δεν υπάρχει έκπτωση.
12. Γίνεται εκτεταμένος έλεγχος λαθών κατά την υποβολή της δήλωσης με αποτέλεσμα το μηδενισμό της πιθανότητας να μην εκκαθαριστεί.
13. Η εκκαθάριση γίνεται πολύ γρήγορα με την έγκριση έγκυρου εκκαθαριστικού σημειώματος.
14. Γίνεται αυτόματη διασταύρωση των στοιχείων που εισάγει ο χρήστης στο TAXISnet.

15. Μπορούν να εκτυπωθούν οι δηλώσεις Ε1 και τα εκκαθαριστικά σημειώματα φόρου εισοδήματος για τα οικονομικά έτη 2003 έως και 2008 ανεξάρτητα από τον τρόπο υποβολής (Δ.Ο.Υ. ή ηλεκτρονικά) και τα έντυπα Ε2 και Ε3 που έχουν υποβληθεί ηλεκτρονικά για τα οικονομικά έτη 2006 έως και 2008.
16. Δίνεται η δυνατότητα εκτύπωσης του εκκαθαριστικού σημειώματος.
17. Αν υπάρχει επιστροφή φόρου η παραλαβή του ποσού γίνεται ποιο γρήγορα.
18. Αποδοτικότητα. Μεγιστοποιείται η λειτουργικότητα των υπηρεσιών Δ.Φ. και ιδιαίτερα, του ΥΠ.ΟΙ.Ο. Ταυτόχρονα, αναβαθμίζεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και μειώνεται ο εργασιακός φόρτος των υπαλλήλων στις Δ.Υ.Ο.

ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

1. Σε μηδενικές ή πιστωτικές δηλώσεις δεν δίνεται η δυνατότητα τροποποίησης μέσω του συστήματος παρά μόνο στην αρμόδια Δ.Ο.Υ.
2. Η εκκαθάριση θα γίνει πολύ σύντομα οπότε αν έχουμε να πληρώσουμε κάποιο σημαντικό ποσό, ίσως το πληρώσουμε νωρίτερα, ενώ αν ταχυδρομήσουμε τη δήλωσή μας ίσως η εκκαθάριση καθυστερούσε.
3. Σε χρεωστικές δηλώσεις δεν παρέχεται η δυνατότητα τροποποίησης παρά μόνο η διαγραφή και η επανυποβολή μέχρι την καταληκτική ημερομηνία.
4. Απαιτείται πολύ καλή χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και internet.
5. Τα δικαιολογητικά πρέπει να διαφυλάσσονται για πέντε χρόνια μετά τη δήλωση.²⁴

²⁴ PC MAGAZINE, «e-ΕΛΛΑΔΑ», Τεύχος 53, Απρίλιος 2002

3.7.ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ TAXISNET

Το σύστημα έχει αναπτυχθεί σύμφωνα με τους αναγκαίους κανόνες ασφαλείας. Οι πληροφορίες των δηλώσεων που διακινούνται μέσω internet προστατεύονται με κρυπτογράφηση, σύμφωνα με τα σύγχρονα πρότυπα. Οι κωδικοί ονόματος και τα συνθηματικά που εκδίδονται από το Υπουργείο Οικονομικών είναι μοναδικά και προσωπικά για κάθε χρήστη. Κάθε πολίτης ή επιχείρηση που εγγράφεται στην υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων είναι υπεύθυνος για την υποβολή δήλωσης που πραγματοποιείται με χρήση του κωδικού του ονόματος και συνθηματικού. Η ευθύνη αυτή υφίσταται ακόμα και αν ο χρήστης αποφασίσει, με δική του πρωτοβουλία, να γνωστοποιήσει το κωδικό του όνομα και το συνθηματικό στο φοροτεχνικό ή λογιστή μέσω του οποίου υποβάλλει τη δήλωσή του.

Υπάρχει ασφάλεια του συστήματος έναντι της πρόσβασης τρίτων. Η υπηρεσία του TAXISnet, θα χρησιμοποιεί στην πλήρη ανάπτυξή της: διαπιστευτήρια σύνδεσης, Πρωτόκολλα ασφαλούς επικοινωνίας με τους χρήστες, Ηλεκτρονικές υπογραφές. Τα μέτρα αυτά καθιστούν αδύνατη την υποκλοπή ή παραποίηση των στοιχείων που αποστέλλονται. Επιπλέον, υπάρχουν διαπιστευτήρια σύνδεσης, πρωτόκολλα ασφαλούς επικοινωνίας με τους χρήστες και ηλεκτρονικές υπογραφές, με τις οποίες εννοούμε δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή, τα οποία είναι συνημμένα σε άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα ή συσχετίζονται λογικά με αυτά και τα οποία χρησιμεύουν ως μέθοδος απόδειξης της γνησιότητας.²⁵

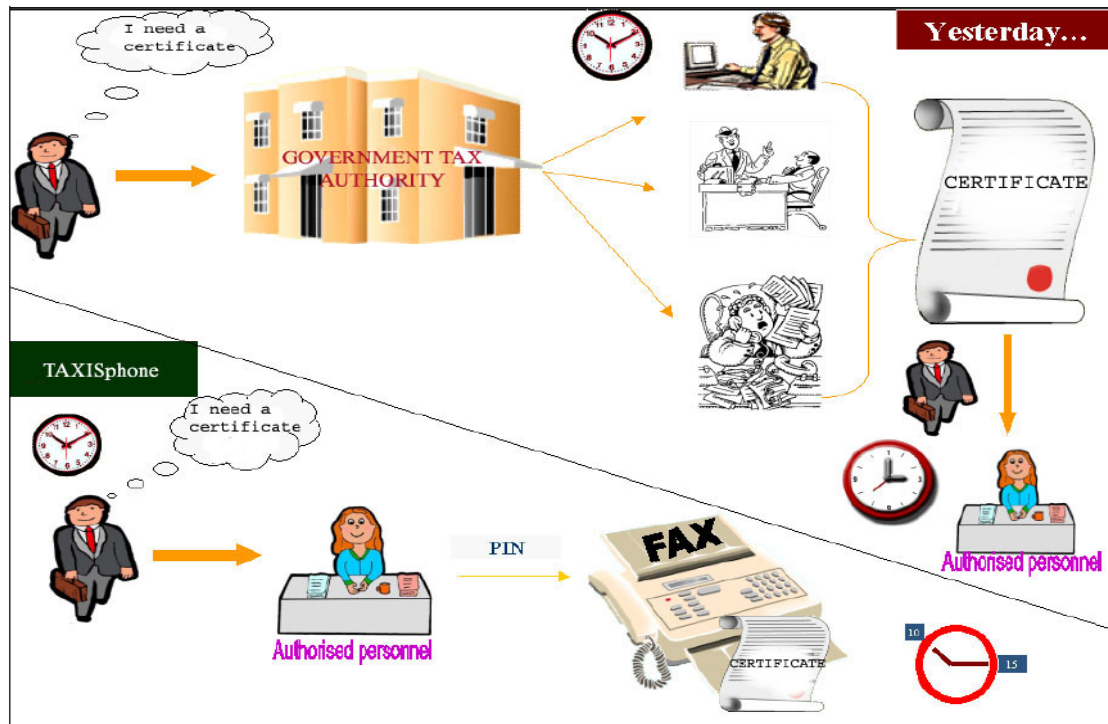
²⁵ PC MAGAZINE, «e-ΕΛΛΑΔΑ», Τεύχος 53, Απρίλιος 2002

3.8.ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ TAXISNET

Τα προκύπτοντα οφέλη για το Υπουργείο Οικονομικών από την υιοθέτηση ενός συστήματος όπως το TAXIS (Taxation Information System) συνοψίζονται ως εξής:

- **Αύξηση της αποδοτικότητας και παραγωγικότητας:** Αύξηση των φορολογικών εσόδων , μείωση της φορολογικής διαφυγής , καλύτερος προγραμματισμός και έλεγχος , βέλτιστη χρήση των ανθρώπινων πόρων.
- **Προσαρμογή σε μεμονωμένες απαιτήσεις :** Εισαγωγή νέων φόρων , προσαρμογή των εξελίξεων της νομοθεσία για τη φορολογία.
- **Παροχή βέλτιστων και αποτελεσματικών υπηρεσιών** στους φορολογούμενους.
- **Βελτίωση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας του Υπουργείου.**
- **Συμβολή στην προώθηση της ψηφιακής οικονομίας.**

Στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζεται παραστατικά η διαδικασία έκδοσης ενός πιστοποιητικού με τη χρήση του συστήματος TAXIS, σε αντιπαράθεση με τον παλαιό γραφειοκρατικό τρόπο.



Σχήμα 1: Το χθες και το σήμερα της δημόσιας διοίκησης.²⁶

Με την ανάπτυξη του Πληροφοριακού Συστήματος TAXIS και τη δημιουργία των αναγκαίων ηλεκτρονικών υποδομών (Βάσεις Δεδομένων), αναπτύχθηκαν εναλλακτικοί τρόποι εξυπηρέτησης των πολιτών μέσω ηλεκτρονικών συναλλαγών στο διαδίκτυο. Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων έχει υλοποιήσει και λειτουργεί παραγωγικά πληροφοριακά συστήματα που επιτρέπουν τη διεκπεραίωση συναλλαγών, τη χορήγηση εγγράφων και την παροχή πληροφοριών, μέσω του Internet.

Αποτελέσματα αυτής της επιλογής είναι η συνεχής βελτίωση της εξυπηρέτησης των φορολογουμένων, πολιτών και επιχειρήσεων και η απλούστευση των ακολουθούμενων διαδικασιών. Παράλληλο όφελος είναι η εξοικονόμηση πόρων, με την απαλλαγή των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών από χρονοβόρες συναλλαγές. Τα επιμέρους πληροφοριακά συστήματα της Γ.Γ.Π.Σ. και εφαρμογές που παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες και αποβλέπουν στην ένταξη των πολιτών στο επίκεντρο της εξυπηρέτησης, συνιστούν το TAXISnet.

²⁶ Πηγή: Observatory on Interoperable e-Government Services, Papadimitriou, 2004

Με το TAXISnet επιτυγχάνεται :

- Υποβολή δηλώσεων σε 24ωρη βάση, 7 μέρες την εβδομάδα.
- Αποσυμφόρηση των Δ.Ο.Υ., λόγω της μειωμένης προσέλευσης των πολιτών σε αυτές, με αποτέλεσμα τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη.
- Άμεση επικοινωνία και ενημέρωση του πολίτη μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Υποβολή δηλώσεων μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή, χωρίς να είναι απαραίτητη η παρουσία του φορολογουμένου στη Δ.Ο.Υ.
- Αποτελεσματική προστασία όλων των διακινούμενων στο internet προσωπικών δεδομένων.²⁷

Όμως όπως κάθε πληροφοριακό σύστημα, έτσι και το TAXISnet έχει και τα αδύνατα του σημεία:

- Σχέδιο υποδομής που έχει φθάσει στα όριά του.
- Στοιχειώδης υπηρεσία σύνδεσης με σύστημα ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking).

²⁷ http://www.gsis.gr/ggps/drastiriotites/drastiriotites_taxisnet.html

3.9. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ TAXISNET²⁸

Μέχρι σήμερα το TAXISnet έχει παραλάβει περισσότερες από 520.000 δηλώσεις εισοδήματος φυσικών προσώπων, 4.700.000 περιοδικές δηλώσεις Φ.Π.Α. και 250.000 δηλώσεις ενδοκοινοτικών αποκτήσεων και παραδόσεων, με σύνολο πιστοποιημένων χρηστών πάνω από 1.000.000. Με το νέο TAXISnet, πάνω από το 90% των τυποποιημένων φορολογικών συναλλαγών θα μπορεί να γίνει μέσω του Internet. Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων αναφέρει σε ανακοίνωσή της ότι κατά το οικονομικό έτος 2008, 830.000 φορολογούμενοι πολίτες (580.000 δηλώσεις) επέλεξαν να υποβάλλουν ηλεκτρονικά τη δήλωση Φορολογίας Εισοδήματός τους, κάνοντας χρήση των πλεονεκτημάτων των ηλεκτρονικών συναλλαγών με το Υπουργείο Οικονομίας.

Οι πιστοποιημένοι χρήστες του TAXISnet ανέρχονται πλέον σε 2.600.000 περίπου, από τους οποίους οι 960.000 περίπου είναι επιτηδευματίες και επιχειρήσεις που έχουν δικαίωμα υποβολής δηλώσεων Φ.Π.Α. ή και VIES.. Κατά το 2008 υποβλήθηκαν συνολικά 2.698.620 Περιοδικές Δηλώσεις Φ.Π.Α., 464.330 Εκκαθαριστικές Δηλώσεις Φ.Π.Α. και 161.721 Δηλώσεις VIES.

Κατά το οικονομικό έτος 2010 υποβλήθηκαν συνολικά 1.120.000 Δηλώσεις Φορολογίας Εισοδήματος από φυσικά πρόσωπα και 100.000 περίπου Δηλώσεις Στοιχείων Ακινήτων από φυσικά και νομικά πρόσωπα. Κατά το έτος 2009 υποβλήθηκαν συνολικά περισσότερες από 980.000 Συγκεντρωτικές Καταστάσεις και περισσότερες από 210.000 οριστικές δηλώσεις Φ.Μ.Υ. Την υπηρεσία υποβολής δηλώσεων αλλαγής Κ.Α.Δ. που άρχισε να λειτουργεί εντός του 2008, χρησιμοποίησαν 40.000 επιτηδευματίες το 2008 και περισσότεροι από 400.000 το 2009.

Στην υπηρεσία Αυτόματης Έκδοσης Φορολογικής Ενημερότητας έχουν πιστοποιηθεί μέχρι σήμερα περισσότεροι από 10.000 φορείς και στην υπηρεσία Αυτόματης Έκδοσης Εκκαθαριστικού Σημειώματος Φόρου

²⁸ Συνέντευξη: **Ανδριανού Τρίγκα** – Υπεύθυνος συντονισμού έργου σχεδιασμού και ανάπτυξης ομάδας ιστοχώρου Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων.

Εισοδήματος όλα τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών που λειτουργούν στη χώρα.

Κάθε μήνα το σύστημα δέχεται και ικανοποιεί, κατά μέσο όρο, περισσότερες από 160.000 αιτήσεις χορήγησης Φορολογικής Ενημερότητας και περισσότερα από 200.000 αιτήματα συνολικά, για όλα τα χορηγούμενα μέσω τηλεομοιοτυπίας πιστοποιητικά, βεβαιώσεις και έντυπα.

3.10.ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ (ΜΕΛΛΟΝ) ΤΟΥ TAXISNET

Την προώθηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών μεταξύ επιχειρήσεων, Τραπεζών και Εφοριών σχεδιάζει το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών προκειμένου να διασφαλιστεί αφενός ότι οι συναλλασσόμενοι έχουν νόμιμες δραστηριότητες με νόμιμα παραστατικά, καθώς σταδιακά και στην χώρα μας θα είναι υποχρεωτική η λειτουργία του Ενιαίου Ευρωπαϊκού Συστήματος Πληρωμών.

Τη μελέτη και αναζήτηση τρόπων για την εφαρμογή και επέκταση έχει αναλάβει το Υπουργείο Οικονομικών με στόχο την επέκταση των συναλλαγών από 1% πού είναι σήμερα στο 10-15% στις αρχές του 2015. Επίσης μελετούν στην προώθηση της ηλεκτρονικής τιμολόγησης και την αντικατάσταση των έντυπων παραστατικών όπως τιμολογίων και δελτίων αποστολής με ηλεκτρονικό τρόπο. Σύμφωνα με αρχικές εκτιμήσεις το ετήσιο κέρδος από την πλήρη λειτουργία αυτών των υπηρεσιών αγγίζει τα 3 έως 4 δίσ Ευρώ (1,5% του ΑΕΠ), ενώ θα πρέπει να προστεθεί και η σημαντική μείωση του διοικητικού κόστους και της γραφειοκρατίας.²⁹

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή η πλέον ολοκληρωμένη ελληνική ηλεκτρονική δημόσια υπηρεσία είναι το TAXISnet, που πλέον βρίσκεται και σε φάση αναβάθμισης. Η ηλεκτρονική δραστηριότητα των περισσότερων δημόσιων οργανισμών αφορά μόνο στην παροχή πληροφοριών μέσω των

²⁹ PC MAGAZINE, «e-ΕΛΛΑΔΑ», Τεύχος 53, Απρίλιος 2002

web σελίδων τους, αν και, κατά μέσο όρο, τελικά η χώρα μας βρίσκεται στο δεύτερο στάδιο του ευρωπαϊκού πλαισίου ηλεκτρονικής ωρίμανσης.

Ένα λοιπόν από τα ελάχιστα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της χώρας μας, που έχουν ολοκληρωθεί και βρίσκονται σε λειτουργία εδώ και χρόνια, είναι το TAXISnet.

Παρότι έχει κατά καιρούς δεχθεί τα πυρά πολλών, αναφορικά με τις υπηρεσίες και το επίπεδο ασφάλειας που προσφέρει, το TAXISnet έχει σήμερα περισσότερους από 1 εκατ. πιστοποιημένους χρήστες και ετοιμάζεται για την αναβάθμισή του. Στόχος των νέων επενδύσεων, συνολικού ύψους 15 εκατ. ευρώ, η μετεξέλιξή του σε "ηλεκτρονική εφορία", όπως εξηγεί ο κ. Δημοσθένης Αναγνωστόπουλος, Γενικός Γραμματέας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών. Όσον αφορά τη σημερινή εικόνα του TAXISnet και τις υπηρεσίες που προσφέρει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις το TAXISnet έχει εδραιωθεί πλέον ως ένα σύγχρονο κανάλι επικοινωνίας και παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών φορολογίας.³⁰

³⁰ www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1.Η ΚΑΡΤΑ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

4.1.1.ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η διαχείριση ηλεκτρονικών ταυτοτήτων (eIDM) αποτελεί βασικό παράγοντα και προϋπόθεση για την ασφαλή και αποτελεσματική χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών από τους πολίτες. Μέσα σε ένα αξιόπιστο περιβάλλον ηλεκτρονικής ταυτοποίησης ενισχύεται η εμπιστοσύνη των πολιτών στις μεθόδους ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η πεποίθηση τους ότι διασφαλίζεται η προστασία των προσωπικών τους δεδομένων. Επιπλέον, οι δημόσιοι φορείς παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών έχουν τη δυνατότητα να γνωρίζουν με σιγουριά την ταυτότητα των πολιτών με τους οποίους συναλλάσσονται, δηλαδή ότι αυτοί οι συγκεκριμένοι πολίτες έχουν τα δικαιώματα και τις παροχές που υποστηρίζουν ότι έχουν.

Την τελευταία πενταετία πολλές από τις χώρες μέλη της ΕΕ, σταδιακά έχουν υιοθετήσει συστήματα διαχείρισης ηλεκτρονικών ταυτοτήτων στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού των δημόσιων υπηρεσιών τους (π.χ. για φορολογικές υπηρεσίες, χορήγηση πιστοποιητικών και αδειών, κλπ) και οι υπόλοιπες σχεδιάζουν την εγκατάσταση λύσεων ηλεκτρονικής ταυτοποίησης

πολιτών για το άμεσο μέλλον. Λειτουργούν ήδη συστήματα διαχείρισης ηλεκτρονικών ταυτοτήτων εθνικής, τοπικής και τομεακής εμβέλειας στο πλαίσιο της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών από φορείς της δημόσιας διοίκησης ενώ υφίστανται και εμπορικές εφαρμογές από τον ιδιωτικό τομέα. Το πλήθος δε των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αναμένεται να αυξηθεί κατακόρυφα στο κοντινό μέλλον σαν αποτέλεσμα της αξιοποίησης των επενδύσεων στις υποδομές ευρυζωνικότητας που βρίσκονται σε εξέλιξη.

Στην Ελλάδα, ο «Καλλικράτης» θα αναδείξει μέσα στους επόμενους μήνες ως κυρίαρχη μορφή στη διοικητική μεταρρύθμιση τον ψηφιακό δήμο και αιχμή του δόρατος, την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες (και επιχειρήσεις), με την αξιοποίηση της ηλεκτρονικής κάρτας για την ταυτοποίηση των πολιτών-δημοτών. Κάθε πολίτης θα έχει τη δική του ηλεκτρονική διοικητική κάρτα- ταυτότητα (την κάρτα του πολίτη). Με την κάρτα

αυτή πολίτες και διοίκηση θα περάσουν στην αυτόματη εξυπηρέτηση, όπως παραδείγματος χάριν για την έκδοση απλών πιστοποιητικών. Υπάρχει όμως και μια ακόμα διάσταση, αυτή της συμμετοχικής δημοκρατίας, με τη διευκόλυνση μέσω της κάρτας σε διαδικασίες ψηφοφορίας των πολιτών για μια σειρά από θέματα, π.χ. τοπικά δημοψηφίσματα. Επιπλέον, η Εθνική Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ ήδη λειτουργεί ως «υπηρεσία μιας στάσης» για την ψηφιακή επικοινωνία και εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων από τη Δημόσια Διοίκηση. Η Πύλη έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να αποτελέσει τη βάση ευρείας εφαρμογής μιας συνολικής λύσης ταυτοποίησης πολιτών, αυθεντικοποίησης των ηλεκτρονικών συναλλαγών, μετάδοσης πληροφοριών μεταξύ συστημάτων του δημοσίου τομέα και δημοσίευσης περιεχομένου σε ασφαλές περιβάλλον, στα πλαίσια της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government).

Η εφαρμογή και διαχείριση ηλεκτρονικών ταυτοτήτων συνεχίζει όμως να αποτελεί πρόκληση, δεδομένου ότι περιλαμβάνει *de facto* τη διαχείριση προσωπικών δεδομένων και επομένως ενέχει κινδύνους παραβίασης της ιδιωτικότητας (του προσωπικού απορρήτου) από την μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, συλλογή και επεξεργασία προσωπικών ή και ευαίσθητων δεδομένων. Είναι λοιπόν πολύ σημαντικό κάθε λύση ηλεκτρονικής ταυτοποίησης να λαμβάνει πολύ σοβαρά υπόψη θέματα ιδιωτικότητας και να διασφαλίζει την ασφάλεια και προστασία των προσωπικών δεδομένων, πρωταρχικά γιατί αυτό αποτελεί βασικό ανθρώπινο δικαίωμα σύμφωνα με το Άρθρο 8 του Ευρωπαϊκού Συμφώνου Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (European Convention on Human Rights) αλλά και γιατί η Ευρωπαϊκή Οδηγία για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων προβλέπει συγκεκριμένους περιορισμούς για τη διαχείριση προσωπικών δεδομένων.

4.1.2.Η ΚΑΡΤΑ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΑΠΟ ΤΟ 2011

Η «Κάρτα του Πολίτη» έρχεται από το πρώτο εξάμηνο του 2011 και στις προθέσεις της κυβέρνησης είναι να αντικαταστήσει τις παλιές αστυνομικές ταυτότητες. Η κάρτα αυτή θα δημιουργηθεί με υψηλές προδιαγραφές ασφαλείας για να μην μπορεί να πλαστογραφηθεί και θα έχει το μέγεθος και τη μορφή πιστωτικής κάρτας, παρόμοιας με τις ταυτότητες κατοίκων πολλών ευρωπαϊκών χωρών. Σύμφωνα με πηγές του υπουργείου Εσωτερικών, θα περιέχει ένα «έξυπνο» τσιπ στο οποίο θα ενσωματωθούν ο αριθμός δημοτολογίου κάθε πολίτη, το Α.Φ.Μ., ο Α.Μ.Κ.Α., καθώς και ο αριθμός της αστυνομικής ταυτότητας. Στη μία όψη της κάρτας θα υπάρχει φωτογραφία του κατόχου, καθώς και δακτυλικό αποτύπωμα.



Εικόνα 1

Αρμόδια στελέχη του υπουργείου Εσωτερικών αναφέρουν ότι η «Κάρτα του Πολίτη» θα αποτελέσει «διαβατήριο» στον ψηφιακό κόσμο. Όπως προβλέπεται, με την εισαγωγή του σειριακού αριθμού και του κωδικού πρόσβασης που θα τη συνοδεύει, θα επιτρέπεται στον πολίτη, μέσω Διαδικτύου, η πρόσβαση στον ιατρικό του φάκελο, στα στοιχεία που αφορούν την περιουσία του κτλ.

Στόχος της κυβερνητικής εξαγγελίας είναι η δημιουργία μίας Κάρτας η οποία να χρησιμοποιείται για όλες τις δυνατικές χρήσεις (ως κάρτα δημότη, ως κάρτα ασφαλισμένου, ως κάρτα αγρότη, ως κάρτα ασθενούς, ως κάρτα μετανάστη, ως κάρτα νέου κ.λπ.).

Από την 1η Μαΐου μέχρι και το τέλος του έτους θα ξεκινήσει η λειτουργία των αρμόδιων επιτροπών οι οποίες θα εξετάσουν:

- τη διαλειτουργικότητα των εθνικών μητρώων στοιχείων πολιτών,
- τη δημιουργία του κατάλληλου νομικού πλαισίου,
- τη δημιουργία και ετοιμότητα των απαραίτητων υποστηρικτικών υποδομών,
- την επιλογή τεχνικών προδιαγραφών που θα είναι σύμφωνες με τα ευρωπαϊκά πρότυπα ώστε να εξασφαλίζεται η διαλειτουργικότητα της κάρτας στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (διακήρυξη Υπουργών για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση).

Η έκδοση της κάρτας θα γίνει σε δύο φάσεις. Στην πρώτη θα εκδοθεί για πολίτες άνω των 18 ετών και στη δεύτερη φάση για τις ηλικίες 12 έως 18 ετών. Κατά προτεραιότητα, στο πλαίσιο Κοινοτικού Κανονισμού θα εκδοθεί η Κάρτα του Μετανάστη, μέχρι τον Μάιο του 2011.

Η προετοιμασία θα γίνει από το Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και η έκδοση θα υλοποιηθεί στις υποδομές του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη. Το κόστος έκδοσης κάθε κάρτας υπολογίζεται στα 5 ευρώ. Συνολικά η χρηματοδότηση για την «Κάρτα του Πολίτη» θα καλυφθεί από κοινοτικούς πόρους του ΕΣΠΑ και συγκεκριμένα από τα Επιχειρησιακά Προγράμματα «Διοικητική Μεταρρύθμιση» και «Ψηφιακή Σύγκλιση».³¹

Η κυβέρνηση φιλοδοξεί με την καθιέρωση της Κάρτας του Πολίτη να βάλει ένα τέλος στη γραφειοκρατία και στο χαρτοβασίλειο του Δημοσίου. Από την άλλη μεριά οι έξυπνες ταυτότητες, όπως αλλιώς λέγονται, θα είναι το

³¹Εφημερίδα 'Το Έθνος': Νίκος Β. Τσίτσας, 23/4/2010

<http://www.ethnos.gr/article.asp?catid=11424&subid=2&pubid=11345027>

κλειδί για τις συναλλαγές των πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση αλλά και για τις ψηφιακές υπηρεσίες που λειτουργούν ή θα εγκαθιδρυθούν. Το Υπουργείο Εσωτερικών βρίσκεται στην τελική ευθεία για τη διατύπωση των τεχνικών προδιαγραφών της Κάρτας, αλλά και του νομικού πλαισίου που θα απαιτηθεί για την καθιέρωσή της. Το υπουργείο συνεργάζεται στενά με τις αντίστοιχες αρχές σε Γερμανία και Γαλλία, προκειμένου να οριστικοποιηθούν οι απαιτούμενες ρυθμίσεις. Για την έκδοση των Καρτών υπάρχει ο εξειδικευμένος μηχανισμός στο Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη, που χρησιμοποιείται στις ταυτότητες και τα διαβατήρια. Η λογική είναι η Κάρτα να μην περιλαμβάνει μεγάλο όγκο πληροφοριών, κάτι που απαντά σε όσους θεωρούν πως θα δώσει τη δυνατότητα πρόσβασης σε προσωπικά δεδομένα.

Για τον λόγο αυτόν μελετάται σε πρώτη φάση με την Κάρτα να επιτρέπεται η πρόσβαση σε τέσσερις κατηγορίες στοιχείων του πολίτη: δημοτολογίου, φορολογικά, ασφαλιστικά και αγροτικά. Έτσι, για παράδειγμα, μέσω του Α.Μ.Κ.Α. που θα περιλαμβάνει η Κάρτα θα υπάρχει η δυνατότητα να ανατρέξει κάποιος στον ιατρικό φάκελο του πολίτη, χωρίς να απαιτείται η προσκόμιση από τον ίδιο των απαιτούμενων εγγράφων. Αντιστοίχως, η Κάρτα δεν θα περιέχει στοιχεία του φορολογικού φακέλου, αλλά μέσω του Α.Φ.Μ. θα είναι δυνατή η πρόσβαση στο σύστημα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων ή του ΣΔΟΕ προκειμένου να ληφθούν οι αναγκαίες πληροφορίες.³²

³² Εφημερίδα 'Τα Νέα' : Νικολέτα Μουτούση, 5/10/2010

<http://www.tanea.gr/default.asp?pid=2&ct=1&artid=4597468>

4.1.3.ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΕΣ (ΚΑΡΤΕΣ ΠΟΛΙΤΩΝ)

Σήμερα η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρουσιάζει ένα πιλοτικό έργο για τη διασφάλιση της διασυνοριακής αναγνώρισης των εθνικών συστημάτων ηλεκτρονικής ταυτότητας (eID) και τη διευκόλυνση της πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες σε 13 κράτη μέλη. Περίπου 30 εκατομμύρια πολίτες στην ΕΕ χρησιμοποιούν το εθνικό δελτίο ηλεκτρονικής ταυτότητας για τις συναλλαγές τους με διάφορες δημόσιες υπηρεσίες, π.χ. για την υποβολή αιτήσεων για παροχές κοινωνικής ασφάλισης και παροχές ανεργίας ή για την υποβολή φορολογικών δηλώσεων. Το έργο της Επιτροπής θα δώσει τη δυνατότητα στους πολίτες της ΕΕ να αποδεικνύουν την ταυτότητά τους και να χρησιμοποιούν τα εθνικά συστήματα ηλεκτρονικής ταυτότητας (κωδικοί πρόσβασης, δελτία ταυτότητας, κωδικοί PIN και άλλα) σε ολόκληρη την ΕΕ, και όχι μόνο στη χώρα τους. Στόχος είναι η εναρμόνιση και η διασύνδεση των εν λόγω συστημάτων χωρίς την αντικατάσταση αυτών που ήδη υπάρχουν. Το έργο θα έχει διάρκεια τρία έτη και θα χρηματοδοτηθεί με 10 εκατομμύρια ευρώ από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ενώ ισόποση θα είναι η συνεισφορά των συμμετεχόντων εταίρων.

«Οι ηλεκτρονικές ταυτότητες δεν προσφέρουν ακόμη πολλά πράγματα στους διακινούμενους πολίτες της ΕΕ» δήλωσε η κυρία Viviane Reding, Επίτροπος αρμόδια για την Κοινωνία της Πληροφορίας και τα Μέσα Επικοινωνίας. *«Το εν λόγω έργο θα αξιοποιήσει την εξέλιξη των εθνικών συστημάτων ηλεκτρονικών ταυτοτήτων και θα προωθήσει την αμοιβαία αναγνώριση των ηλεκτρονικών ταυτοτήτων μεταξύ κρατών μελών, και επομένως θα μας φέρει ένα βήμα πιο κοντά στην απρόσκοπτη κινητικότητα μεταξύ των χωρών της ΕΕ την οποία αναμένουν οι Ευρωπαίοι από μια ενιαία ευρωπαϊκή αγορά χωρίς σύνορα.»*

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 13 εκ των 27 κρατών μελών της ΕΕ (Αυστρία, Βέλγιο, Εσθονία, Γαλλία, Γερμανία, Ιταλία, Λουξεμβούργο, Κάτω Χώρες, Πορτογαλία, Σλοβενία, Ισπανία, Σουηδία και Ηνωμένο Βασίλειο) και η Ισλανδία (συμβαλλόμενο μέρος της συμφωνίας για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο με την ΕΕ) θα συνεργαστούν για να καταστήσουν δυνατή

την αναγνώριση των διαφορετικών εθνικών συστημάτων ηλεκτρονικής ταυτότητας πέραν των εθνικών συνόρων. Στο πλαίσιο του έργου θα δρομολογηθεί μια σειρά διασυνοριακών πιλοτικών έργων με βάση τα υφιστάμενα εθνικά συστήματα. Λόγω της κλίμακας και της δυναμικής του, το έργο θα εξαλείψει τους παραδοσιακούς φραγμούς και θα ενθαρρύνει την αμοιβαία αποδοχή των ηλεκτρονικών ταυτοτήτων άλλων χωρών. Οι λύσεις που θα αναπτυχθούν και η πείρα που θα αποκτηθεί από την ομάδα του έργου θα αποτελέσουν κοινό κτήμα όλων των κρατών, είτε συμμετέχουν στο πιλοτικό έργο είτε όχι.

Το νέο σύστημα, το οποίο δεν θα αντικαταστήσει τα εθνικά συστήματα, θα επιτρέπει στους πολίτες να δηλώνουν την ταυτότητά τους ηλεκτρονικά με ασφαλή τρόπο και να συναλλάσσονται με τις δημόσιες διοικήσεις είτε από δημόσια γραφεία, είτε μέσω του προσωπικού τους υπολογιστή, είτε στην ιδανική περίπτωση μέσω οποιασδήποτε άλλης κινητής συσκευής.³³

³³ <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/08/824&format=HTML&aged=0&language=EL&guiLanguage=en> :ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ, Βρυξέλλες, 30 Μαΐου 2008

4.2.ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΚΑΡΤΑ ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΦΟΡΟΔΙΑΦΥΓΗΣ

4.2.1.ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το κίνημα των αποδείξεων έρχεται να τονώσει η νέα ηλεκτρονική κάρτα που σκοπεύει να εκδώσει το Υπουργείο Οικονομικών. Με τη νέα κάρτα ο φορολογούμενος θα μπορεί να «χτίζει» με ηλεκτρονικό τρόπο το αφορολόγητο ύψος του ετήσιου εισοδήματός του. Η ιδέα αυτή αποτελεί μέρος ενός ευρύτερου σχεδιασμού για την προώθηση του ηλεκτρονικού χρήματος, με στόχο τη σταδιακή μετάβαση σε ένα καθεστώς ηλεκτρονικών αποδείξεων, έτσι ώστε μακροπρόθεσμα να εξοικονομηθεί κόστος από τη μείωση της κυκλοφορίας του φυσικού χρήματος και να καταπολεμηθεί η φοροδιαφυγή.

Η νέα ηλεκτρονική κάρτα που προωθεί το Υπουργείο Οικονομικών προσφέρει σε πρώτη φάση ένα αξιόπιστο σύστημα διαχείρισης των αποδείξεων λιανικής, ενώ μπορεί να πατάξει και μέρος της φοροδιαφυγής, καθώς η μαζική χρήση της κάρτας μπορεί να αποκαλύψει κάποιον τζίρο εμπόρων, καταστηματαρχών κ.ο.κ., που σήμερα πιθανώς να είναι γνωστός στις τράπεζες, αλλά όχι στην εφορία. Για τη δημιουργία της κάρτας θα αξιοποιηθεί η υποδομή του συστήματος πληρωμής υποχρεώσεων DIASPOS της Διατραπεζικά Συστήματα (ΔΙΑΣ) ΑΕ. Το σύστημα προσφέρει ήδη τη δυνατότητα στους φορολογούμενους να εξοφλούν τις υποχρεώσεις τους προς το Ελληνικό Δημόσιο με χρήση πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας, μέσω των μηχανημάτων EFT/POS, που είναι εγκατεστημένα στις κατά τόπους εφορίες. Η χρήση της νέας κάρτας θα είναι προαιρετική –δεν διαθέτουν όλοι POS στα σημεία πώλησής τους– και θα αντιστοιχεί σε ένα Α.Φ.Μ. ώστε να γίνεται χρήση της από κάθε μέλος μιας οικογένειας.

Τεχνολογικά, η νέα κάρτα δεν διαφοροποιείται από τις πιστωτικές κάρτες που φέρουν μαγνητική ταινία. Αυτό κρίθηκε σκόπιμο, καθώς διευκολύνει τις συναλλαγές με την έννοια ότι δεν απαιτείται η εγκατάσταση νέων τερματικών (POS) στα σημεία πώλησης ή/και νέων τηλεπικοινωνιακών υποδομών. *«Οι τράπεζες κάθε βράδυ λαμβάνουν ένα αρχείο συναλλαγών από πιστωτικές κάρτες. Με τη νέα κάρτα, θα λαμβάνουν ένα ακόμη αρχείο, το οποίο θα προωθείται την επομένη στη Γ.Γ.Π.Σ.»*, αναφέρει αρμόδιος

παράγοντας, σημειώνοντας ότι το μοναδικό κόστος που μπορεί να υπάρχει είναι εκείνο της έκδοσης των νέων καρτών που πιθανώς να είναι μεταξύ 10 - 50 ευρώ λεπτά – δηλαδή 500.000 ευρώ για το σύνολο των 5 εκατ. φορολογουμένων της χώρας. Στόχος του Υπουργείου Οικονομικών είναι οι νέες κάρτες να βρίσκονται στα χέρια των φορολογουμένων μέχρι το τέλος του έτους, ώστε από 1/1/2011 να ξεκινήσει η χρήση τους.

Στο πλαίσιο της διεύρυνσης των ηλεκτρονικών συναλλαγών από την 1η Ιανουαρίου, όλες οι συναλλαγές των φυσικών προσώπων άνω των 1.500 ευρώ θα πρέπει να γίνονται ηλεκτρονικά, δηλαδή είτε με τη χρήση κάρτας είτε με τη χρήση επιταγής, ενώ αντίστοιχη υποχρέωση υπάρχει για τις επιχειρήσεις και για συναλλαγές άνω των 3.000 ευρώ. Από την ίδια ημερομηνία τίθεται σε εφαρμογή και η υποχρέωση του επαγγελματικού λογαριασμού, μέσω του οποίου θα γίνονται όλες οι συναλλαγές της επιχείρησης, ενώ στόχος είναι και η διασύνδεση των ταμειακών μηχανών με το τραπεζικό σύστημα και τη Γ.Γ.Π.Σ..

Σύμφωνα με εκπροσώπους των τραπεζών, η διάδοση του ηλεκτρονικού χρήματος χρησιμοποιήθηκε από πολλές χώρες για την καταπολέμηση της παραοικονομίας, το ύψος της οποίας φθάνει στην Ευρωπαϊκή Ένωση τα 2 τρις. ευρώ. Στην Ελλάδα, η χρήση του πλαστικού χρήματος και οι ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι περιορισμένες και διαμορφώνεται στο 3,1% της συνολικής καταναλωτικής δαπάνης, έναντι 11,1% που είναι ο μέσος όρος στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Είναι χαρακτηριστικό ότι 1 μόλις ευρώ στα 33 ευρώ που δαπανώνται περνάει μέσω του πλαστικού χρήματος, ενώ στην Ευρώπη το αντίστοιχο μέγεθος είναι 1 ευρώ στα 9.

4.2.2.ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΦΟΡΟΚΑΡΤΑΣ

Η κάρτα θα φέρει τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου κάθε πολίτη και θα χορηγείται είτε από κάθε τράπεζα ξεχωριστά, είτε από το υπουργείο Οικονομικών. Μέσω των ειδικών τερματικών (POS) που διαθέτουν τα καταστήματα θα περνούν στον λογαριασμό του πολίτη τα ποσά των αποδείξεων. Η έκδοση και η λήψη της απόδειξης θα παραμείνει υποχρεωτική.

Η κάρτα θα χρησιμοποιείται σε κάθε συναλλαγή και θα απαλλάξει τους πολίτες από την υποχρέωση συλλογής αποδείξεων, ενώ θα δίνει τη δυνατότητα στο Υπουργείο Οικονομικών να έχει πλήρη εικόνα του Φ.Π.Α.. Με τον τρόπο αυτό ο φορολογούμενος αποδεσμεύεται από τη μεταφορά μετρητών, πληρώνει με ασφάλεια και ευκολία, ενώ του παρέχονται και πιστωτικές διευκολύνσεις. Μέσω του DIASPOS το Δημόσιο αποφεύγει τη διαχείριση μετρητών από τους υπαλλήλους του και έχει μικρότερο λειτουργικό κόστος στη διευθέτηση των συναλλαγών.

Οι αποδείξεις που θα δηλώνουν οι φορολογούμενοι θα διασταυρώνονται με τις αντίστοιχες αποδείξεις που έχουν κόψει οι επιχειρηματίες - ελεύθεροι επαγγελματίες, ώστε να εντοπιστούν τυχόν περιπτώσεις πλαστών στοιχείων ή αποδείξεων, που αποσκοπούν στη μείωση του φορολογητέου εισοδήματος και του τελικού φόρου πληρωμής.

Η ταυτοποίηση του φορολογούμενου με τη χρήση κάρτας γραμμωτού κώδικα (barcode) είναι μία από τις ενέργειες της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών, στο πλαίσιο της τεχνικής διαβούλευσης που ξεκίνησε για τις προδιαγραφές της υποβολής στοιχείων αποδείξεων από επιχειρήσεις και φορολογούμενους. Σύμφωνα με την ανακοίνωση της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών, τα στοιχεία των αποδείξεων θα υποβάλλονται ηλεκτρονικά με τέσσερις τρόπους:

Ανεξαρτήτως του τρόπου πληρωμής:

1. Κάθε φορολογούμενος να προμηθευτεί την κάρτα, την οποία και θα επιδεικνύει σε κάθε κατάστημα ή οποιοδήποτε επιχειρηματία ή ελεύθερο επαγγελματία τού παρέχει την υπηρεσία ή του πουλάει το προϊόν, για να περνάει σε αυτή την απόδειξη. Η κάρτα αυτή δεν θα έχει καμία σχέση με τον τρόπο πληρωμής, ο οποίος ανεξαρτήτως του αν είναι σε ρευστό ή μετρητά, στην κάρτα θα περνάει η απόδειξη. Από την κάρτα αυτή θα αντλεί το υπουργείο όλες τις αποδείξεις αγοράς κάθε φορολογούμενου σε ετήσια βάση.
2. Παράλληλα, θα δημιουργηθεί ηλεκτρονικό σύστημα υποβολής των στοιχείων της απόδειξης από τις ταμειακές μηχανές.

3. Κάθε απόδειξη θα φέρει barcode, ώστε να διευκολυνθεί η σάρωση και η εισαγωγή των στοιχείων των αποδείξεων.
4. Η ηλεκτρονική υποβολή των στοιχείων των αποδείξεων από τους φορολογούμενους, μέσω εξειδικευμένων εφαρμογών που έχουν ήδη αναπτυχθεί.³⁴

4.2.3.ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ

Σύμφωνα με τον υπουργό Οικονομικών, το DIASPOS θα υποστηρίζει και έξυπνες κάρτες επιβράβευσης φορολογουμένων (loyalty schemes και smart loyalty cards), με τις οποίες οι υπηρεσίες του υπουργείου θα παρακολουθούν τον τζίρο των καταστημάτων και τις καθημερινές ροές του Φ.Π.Α..

Οι συγκεκριμένες κάρτες θα είναι και χρεωστικές, ώστε να διευκολύνεται ο περιορισμός της χρήσης μετρητών. Ωστόσο, προβλήματα αναμένεται να παρουσιασθούν στις συναλλαγές με μικροποσά και στο υπαίθριο εμπόριο.

Όπως αναφέρουν νομικοί κύκλοι, σε κάθε περίπτωση η ενεργοποίηση του εν λόγω συστήματος, η υποδομή του οποίου θεωρείται σχεδόν έτοιμη, απαιτεί την έγκριση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, καθώς οι έξυπνες κάρτες θα καταγράφουν λεπτομερώς την καταναλωτική συμπεριφορά των πολιτών και θα αποτυπώνουν το σύνολο των καθημερινών τους δραστηριοτήτων.³⁵

³⁴ Τεχνική Διαβούλευση της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων

<https://apps.gov.gr/apps2/minfin/ggps/?p=42>

³⁵ Εφημερίδα τα Νέα, Τρίτη 28 Σεπτεμβρίου 2010

<http://www.tanea.gr/default.asp?pid=2&ct=3&artid=4596456>

4.3.ΦΟΡΟΚΑΡΤΑ ΚΑΙ ΣΤΟΥΣ ΜΑΘΗΤΕΣ

Γενικά η προμήθεια της νέας κάρτας δεν είναι υποχρεωτική, αλλά αρκετοί φορολογούμενοι θα σπεύσουν να την προμηθευτούν, ώστε να συλλέγουν σε αυτήν τις αποδείξεις από τις αγορές τους.

Στο παιχνίδι της συλλογής των αποδείξεων θα μπουν αναγκαστικά και όλοι οι μαθητές Δημοτικού, Γυμνασίου, Λυκείου και οι φοιτητές πανεπιστημίων που είναι προστατευόμενα μέλη της οικογένειας και έχουν καθημερινά συναλλαγές, από το κυλικείο του σχολείου τους μέχρι το ψιλικατζίδικο της γειτονιάς.

Η φορολογικές κάρτες των μαθητών δεν θα διαφέρουν από εκείνες των ενηλίκων. Θα χρησιμοποιούνται για τον ίδιο σκοπό, δηλαδή:

- Θα καταργούν την υποχρέωση συλλογής του τεράστιου όγκου των αποδείξεων, καθώς σε αυτές θα περνά το σύνολο των συναλλαγών. Με την οποιαδήποτε αγορά προϊόντος ή υπηρεσίας, ο φορολογούμενος μετά την πληρωμή θα δίνει τη φορολογική κάρτα, ώστε να περάσουν σε αυτήν την απόδειξή του.
- Η κάθε κάρτα θα φέρει τον ατομικό Αριθμό Φορολογικού Μητρώου κάθε φορολογούμενου.
- Δεν πρόκειται ούτε για πιστωτική, ούτε για χρεωστική κάρτα. Είναι απλώς μια ηλεκτρονική κάρτα, που δεν δημιουργεί δεσμεύσεις ή υποχρεώσεις έναντι των τραπεζών

Όμως:

- Στις περιπτώσεις των ανήλικων και των προστατευόμενων παιδιών, οι γονείς θα εκδίδουν αντίγραφα καρτών, που θα φέρουν τον Α.Φ.Μ. του κηδεμόνα. Η σύζυγος θα έχει κάρτα με τον δικό της Α.Φ.Μ.. Έτσι, οι αποδείξεις θα μαζεύονται στην ατομική μερίδα της οικογένειας και θα αποστέλλονται στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων με την υποβολή της ηλεκτρονικής δήλωσης, που γίνεται πλέον υποχρεωτική από το 2011.
- Στην περίπτωση που το παιδί κάνει ατομική δήλωση λόγω ύπαρξης εισοδήματος, τότε η φορολογική κάρτα θα φέρει τον δικό του Α.Φ.Μ..³⁶

³⁶ Ελευθεροτυπία, Σάββατο 2 Οκτωβρίου 2010, της **ΕΛΕΝΗΣ ΚΩΣΤΑΡΕΛΟΥ**

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5.1.ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

Το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας είναι Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου, με διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια. Εποπτεύεται από το Υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας και ιδρύθηκε με τον Ν.3059/2002 (ΦΕΚ Α 241/11.10.2002).

Σκοπός του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας είναι η συλλογή και επεξεργασία ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων για τα θέματα που σχετίζονται με την Κοινωνία της Πληροφορίας στην Ελλάδα, η διάχυση βέλτιστων πρακτικών και η κατάρτιση και υποβολή σχετικών μελετών και προτάσεων προς την Πολιτεία και κάθε άλλο ενδιαφερόμενο.

Τον Ιανουάριο του 2007 το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας με Πρόεδρο του Δ.Σ. τον Νίκο Χριστοδούλου προκηρύσσει την έρευνα-μελέτη με τίτλο «Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης (bench-learning exercise) με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ». Το προκηρυσσόμενο έργο εντάσσεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης – Γ' ΚΠΣ «Κοινωνία της Πληροφορίας».

Το αντικείμενο του παρόντος έργου αποσκοπεί στη διενέργεια μίας συνολικής μελέτης, για τη διεξαγωγή μιας άσκησης μάθησης-μέσω-σύγκρισης (bench-learning exercise), στην περιοχή των ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών, η οποία θα περιλαμβάνει την περίπτωση της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.) και ομότιμων Οργανισμών σε δύο Κράτη – Μέλη της ΕΕ, ενώ για την αξιολόγηση των ελληνικών ηλεκτρονικών

υπηρεσιών από πολίτες και επιχειρήσεις θα εφαρμοστεί η μεθοδολογία "Mystery User Methodology".³⁷

Με τον όρο Bench-learning εννοείται η διερεύνηση παρόμοιων δημόσιων οργανισμών που επιλέγονται από διαφορετικές χώρες, με στόχο την εφαρμογή εξειδικευμένων δεικτών επιπτώσεων και την ανταλλαγή των εμπειριών τους³⁸. Με άλλα λόγια, πρόκειται για συγκριτική αξιολόγηση στο μικρο-επίπεδο (micro level benchmarking) με σκοπό την απόκτηση γνώσης για τον οργανισμό και την ανάπτυξη οργανωσιακής επάρκειας για τη μέτρηση επιπτώσεων.

Η διεξαγωγή ασκήσεων Μάθησης μέσω Σύγκρισης στοχεύει στην προώθηση και παρακίνηση της ανταλλαγής εμπειριών, μέσω σύγκρισης, και της ενσωμάτωσής τους στο έργο της συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking) που διεξάγεται ήδη σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.

³⁷ Η μεθοδολογία 'Mystery User' αποτελεί μια δομημένη τεχνική για την αξιολόγηση των ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών, από Φορείς του Δημοσίου Τομέα προς πολίτες και επιχειρήσεις, είναι η αξιολόγηση των υπηρεσιών από τους χρήστες σε πραγματικό χρόνο. Η μεθοδολογία 'Mystery User', αποτελεί μια τεχνική συμμετοχικής αξιολόγησης κατά την οποία μια ομάδα πολιτών, προβαίνοντας σε χρήση μιας επιλεγμένης υπηρεσίας, εμπλέκεται ενεργά στη διαδικασία αξιολόγησης της υπηρεσίας αυτής. Η εν λόγω ιδιαιτερότητα διαφοροποιεί τη μεθοδολογία αυτή από τις καθιερωμένες έρευνες ικανοποίησης χρηστών, που πραγματοποιούνται κυρίως μέσω τηλεφωνικών συνεντεύξεων και στις οποίες οι χρήστες περιορίζονται σε 'παθητικό' ρόλο. Η μεθοδολογία αποτελεί καινοτομία σε ευρωπαϊκό επίπεδο καθώς:

- Αναπτύχθηκε & εφαρμόστηκε για **πρώτη φορά** στην Ευρώπη.
- Είναι σε ευθυγράμμιση με την ευρωπαϊκή απαίτηση για πολίτο-κεντρικές υπηρεσίες (**citizen centricity**).
- Μετρά την **ικανοποίηση** των χρηστών.
- Προτείνει **σημεία βελτίωσης** των υπηρεσιών.

³⁸ **Ορισμός:** Στο πλαίσιο της παρούσας διακήρυξης, ως μάθηση μέσω σύγκρισης (bench-learning) ορίζεται η, επί βάσης ομοτιμίας, συναλλαγή, μεταξύ παρόμοιων δημόσιων οργανισμών, στοιχείων που αφορούν σε εξειδικευμένους δείκτες επιπτώσεων. Το bench-learning διαφέρει από την ανταλλαγή καλών πρακτικών, ως προς το μεγαλύτερο επίπεδο παρέμβασης στους οργανισμούς και των μεγαλύτερων απαιτήσεων σε συμμετοχή αντιπροσώπων από αυτούς. Τα δεδομένα που προκύπτουν από την άσκηση bench-learning αποτελούν προϊόν της διαδικασίας που εφαρμόζεται και είναι πιθανόν να μην υφίστανται εκ των προτέρων. Το bench-learning διαφέρει από τη συγκριτική αξιολόγηση (benchmarking) ως προς το ότι διερευνά πιο εξειδικευμένους δείκτες επιπτώσεων, οι οποίοι δεν είναι ακόμη ώριμοι για benchmarking.

5.2.ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Ο κύριος στόχος στον οποίο προσβλέπει η διενέργεια της άσκησης benchmarking στο πλαίσιο του παρόντος έργου, είναι η δημιουργία ενός εργαλείου που:

- Θα βοηθήσει τους οργανισμούς να μετρήσουν δείκτες επιπτώσεων/οφέλους.
- Θα δώσει τη δυνατότητα να μελετηθεί η πολυπλοκότητα των διαδικασιών και να εντοπιστούν οι καταλυτικοί παράγοντες και τα εμπόδια.
- Θα συμπεριλάβει ομότιμους δημόσιους οργανισμούς από διαφορετικές χώρες οι οποίοι θα κληθούν να εκτελέσουν τις ίδιες λειτουργίες και να συγκριθούν επί ίσης βάσης.
- Θα συνεισφέρει στη συσσώρευση πολύτιμης γνώσης.
- Θα είναι ευέλικτο προς εφαρμογή σε διάφορα διοικητικά επίπεδα/περιβάλλοντα.
- Θα επιτρέψει στις χώρες να συγκριθούν και να αξιολογηθούν, να συλλέξουν σημαντικά δεδομένα και να πάρουν πολύτιμα μαθήματα για το μέλλον της Δημόσιας Διοίκησης στη νέα εποχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες φορολογίας (Online Tax Services) επιλέχθηκαν μεταξύ των διαφόρων εναλλακτικών για τη διενέργεια της άσκησης benchmarking, για τρεις κύριους λόγους:

- Οι φορολογικές υπηρεσίες είναι από τις πρώτες και πιο σημαντικές υπηρεσίες, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, που αναπτύχθηκαν ηλεκτρονικά. Άρα εξασφαλίζεται η ύπαρξη πολλών παρόμοιων ευρωπαϊκών οργανισμών, που έχουν προχωρήσει σε μέτρηση επιπτώσεων, και μεταξύ των οποίων μπορούν να επιλεγούν οι πιο παρεμφερείς με τη Γ.Γ.Π.Σ. περιπτώσεις.

- Πρόκειται για υπηρεσίες που εμφανίζουν σπουδαίες επιπτώσεις, εν συγκρίσει με τις λοιπές ηλεκτρονικές συναλλακτικές υπηρεσίες, σε όρους:
 - ✚ κερδών σε αποδοτικότητα για τη διοίκηση αλλά και
 - ✚ παροχής καλύτερων υπηρεσιών και οφέλους για πολίτες και επιχειρήσεις.
- Στον τομέα αυτό έχουμε επαρκή δεδομένα, σαν Ελλάδα, για τη μέτρηση επιπτώσεων. Επομένως, δίνεται η ευκαιρία να εφαρμοστούν πρωτοπόμενες μεθοδολογίες που θα δημιουργήσουν την κατάλληλη δυναμική για το e-Government στην Ελλάδα (momentum).³⁹

Ο ανοικτός διαγωνισμός για το έργο «Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές on-line φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης (bench-learning exercise) με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ» κατακυρώθηκε στην εταιρία BRIDGE IT -ΜΠΡΙΤΖ ΙΤ⁴⁰ με υπεργολάβο τη διεθνή εταιρία GOV3.

Στη συνέχεια του κεφαλαίου θα παρουσιαστούν τα σημαντικότερα από τα στατιστικά στοιχεία της μελέτης και οι αναλύσεις τους ώστε να γίνει πιο κατανοητή η σύγκριση των on-line φορολογικών υπηρεσιών της χώρας μας με άλλες χώρες της ΕΕ. Η χρονική περίοδος της μελέτης ήταν τα έτη 2007-2008 οπότε τα στατιστικά στοιχεία θα είναι από την έναρξη της λειτουργίας του TAXISnet στη χώρα μας με τα αντίστοιχα των άλλων ευρωπαϊκών χωρών.

³⁹ http://www.observatory.gr/files/diakiriksis/RFPBench-learning_AD.pdf

⁴⁰Ανώνυμος Επιστημονική Ερευνητική Συμβουλευτική Εταιρεία

5.3.ΑΝΑΛΥΣΗ ΜΕΛΕΤΗΣ⁴¹

Η ακτίνα δράσης αυτής της έρευνας έχει περιοριστεί σε 25 Ευρωπαϊκές χώρες, μη συμπεριλαμβανομένων των νέων κρατών μελών (Ρουμανία και Βουλγαρία) της ΕΕ. Οι χώρες που μελετώνται είναι οι εξής: Αυστρία, Αγγλία, Βέλγιο, Σουηδία, Γαλλία, Γερμανία, Δανία, Ελλάδα, Εσθονία, Ιρλανδία, Ισπανία, Ιταλία, Κύπρος, Λετονία, Λιθουανία, Λουξεμβούργο, Μάλτα, Ολλανδία, Ουγγαρία, Πολωνία, Πορτογαλία, Σλοβενία, Σλοβακία, Τσεχία και Φινλανδία.

Ο κύριος σκοπός είναι να τονιστούν κοινές τάσεις και εξελίξεις καθώς και διαφορές στην ανάπτυξη των online φορολογικών υπηρεσιών στην Ευρώπη.

Έτσι λοιπόν η ανάλυση είναι δομημένη σε δύο διαστάσεις που αντανακλώνται στην δομή του κειμένου:

- η ανάλυση από την πλευρά των παροχών (Προσφορά) και
- η ανάλυση από την πλευρά των απαιτήσεων ή της αποδοχής (Ζήτηση).

Από την πλευρά της προσφοράς, η ανάλυση επιχειρεί να τονίσει κάποια στοιχεία τεχνολογικής αρτιότητας (με επίκεντρο και στόχο τον χρήστη). Επιπλέον εξετάζεται κατά πόσο οι online υπηρεσίες είναι διαθέσιμες σε άλλες γλώσσες και σε ποιες συγκεκριμένα. Η ανάλυση από την πλευρά των απαιτήσεων έχει επικεντρωθεί κυρίως στις πληροφορίες που έχουν αντληθεί από τις παρεχόμενες online φορολογικές υπηρεσίες που έχουν μελετηθεί.

⁴¹ <http://www.observatory.gr/>

5.3.1.ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟ ΠΛΕΥΡΑΣ ΠΑΡΟΧΩΝ

A. Διαχειριστική και οργανωτική δομή

Σε σχέση με την οργανωσιακή δομή, σχεδόν όλες οι φορολογικές υπηρεσίες αφορούν Διευθύνσεις που υπάγονται στο Υπουργείο Οικονομικών. Από αυτές μόνο 5 από τις 25 είναι αυτόνομες Διευθύνσεις και συγκεκριμένα της Φινλανδίας, της Ιταλίας, της Ιρλανδίας, της Ισπανίας και της Αγγλίας. Ο Ισπανικός Οργανισμός έχει αρκετές ιδιαιτερότητες και οι δραστηριότητες συλλογής των φόρων επιμερίζονται μεταξύ δύο υπευθύνων φορέων, αφενός της κυβερνητικής υπηρεσίας για τη διαχείριση φορολογικών ζητημάτων (ιδρύθηκε το 1991) και αφετέρου στο Εφοριακό Τμήμα που υπάγεται στο Υπουργείο Οικονομικών.

Στην Ελλάδα, οι Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.) λειτουργούν σαν περιφερειακές Διευθύνσεις που υπάγονται στο Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών. Με αυτή την λογική, η περίπτωση της Ελλάδας είναι συναφής με την πλειονότητα των άλλων μελών κρατών της Ευρωπαϊκής Ένωσης με μόνη ιδιομορφία την ύπαρξη μιας ξεχωριστής Γραμματείας (Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.)) η οποία είναι υπεύθυνη για την κάλυψη τεχνολογικών ζητημάτων που σχετίζονται με τις παρεχόμενες φορολογικές υπηρεσίες.

B. Οργανωσιακές /νομοθετικές αλλαγές και επιχειρησιακό μοντέλο

Σε λίγες περιπτώσεις (Ιταλία, Φινλανδία, Ιρλανδία, Γαλλία και Ολλανδία) η υιοθέτηση των online φορολογικών υπηρεσιών επέφερε εκτεταμένη αναδιοργάνωση της φορολογικής διαχείρισης και επιπλέον, τη θέσπιση και εφαρμογή νέας νομοθεσίας. Σε όλες τις περιπτώσεις, τέτοιες αλλαγές έγιναν με γνώμονα την απλούστευση και την συνένωση διαφορετικών τύπων φορολογίας σε μία μόνο φόρμα, ή τουλάχιστον σε λίγες. Σε κάποιες περιπτώσεις, οι νομοθετικές αλλαγές και τεχνολογικές λύσεις (κοινές πληροφορίες και κοινές εφαρμογές) μεταξύ των φορολογικών διευθύνσεων, των τραπεζών και των υπαλλήλων, επέτρεψαν στις

κυβερνήσεις να αναπτύξουν προ-συμπληρωμένες φόρμες για διευκόλυνση και καλύτερο έλεγχο προς και από τους φορολογούμενους, αντίστοιχα.

Έτσι 3 διαφορετικά μοντέλα αναγνωρίζονται:

1. Το «**κλασσικό μοντέλο ηλεκτρονικής υπηρεσίας**», που αποτελείται από εσωτερικές διαδικασίες και παροχή υπηρεσιών χωρίς συγκεκριμένο νομοθετικό πλαίσιο διασφαλίζοντας την λειτουργία του μέσω της ανάμειξης των ενδιάμεσων φορέων (π.χ. φοροτεχνικοί).
2. Το «**βασισμένο σε ενδιάμεσους φορείς ηλεκτρονικό μοντέλο**» στο οποίο νομικό πλαίσιο και μηχανισμοί συγκέντρωσης δεδομένων καθώς και ενδιάμεσοι φορείς συμμετέχουν στην έκδοση εκκαθαριστικών σημειωμάτων και στην επιστροφή φόρων.
3. Το «**ηλεκτρονικό μοντέλο που βασίζεται σε προ-συμπληρωμένες online φόρμες**».

Η συντριπτική πλειοψηφία των χωρών (συμπεριλαμβανομένης της Ελλάδας) υπάγεται στην πρώτη κατηγορία μοντέλου, δύο περιπτώσεις (Ιταλία, Ισπανία) έχουν υιοθετήσει το δεύτερο μοντέλο και οι σκανδιναβικές χώρες (συμπεριλαμβανομένης της Φινλανδίας) αποτελούν παραδείγματα του τρίτου μοντέλου.

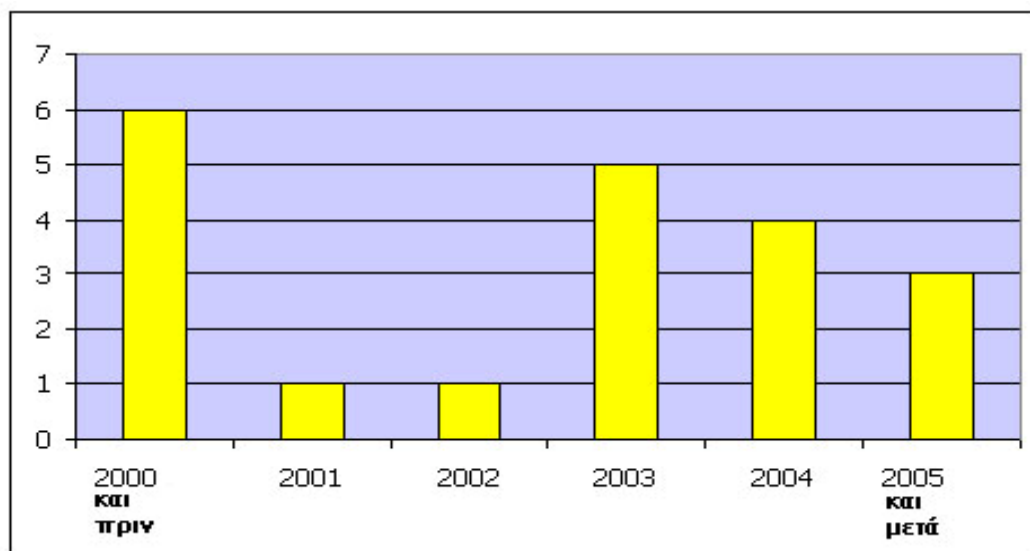
Γ. Παροχή online Υπηρεσιών: χαρακτηριστικά υπηρεσιών

Το συνολικό επίπεδο διαθεσιμότητας παροχής online φορολογικών υπηρεσιών είναι υψηλό: 23 από τις 25 χώρες έχουν τέτοιες υπηρεσίες (εξαιρείται η Πολωνία και το Λουξεμβούργο).

Παρατηρώντας το επίπεδο τεχνολογικής αρτιότητας των φορολογικών υπηρεσιών πρέπει να αναφέρουμε ότι σχεδόν όλες οι διαθέσιμες υπηρεσίες στις 23 χώρες είναι στο επίπεδο 4 (στην διαβάθμιση από 1=πληροφορία; 2=λήψη φόρμας; 3=αμφίδρομη αλληλεπίδραση; 4= ολοκληρωμένη συναλλαγή) μαρτυρώντας ότι γίνεται πλήρης διεξαγωγή της συναλλαγής.

Ο υψηλός βαθμός διαθεσιμότητας και τεχνολογικής αρτιότητας μπορεί να εξηγηθεί από το γεγονός ότι, οι υπηρεσίες που σχετίζονται με φορολογικές υποθέσεις έχουν μεγάλο αντίκτυπο στις κυβερνήσεις σε ότι αφορά την οικονομία με όρους 'χρόνου και χρήματος'.

Διάγραμμα 1: Υιοθέτηση των online φορολογικών υπηρεσιών ανά έτος εφαρμογής και πλήθος κρατών



Για τέσσερις χώρες (Ουγγαρία, Λετονία, Ολλανδία και Αγγλία) δεν έχει εξακριβωθεί η ακριβής ημερομηνία ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών σχετικά με φορολογικά ζητήματα. Επίσης το Λουξεμβούργο όπως προαναφέρθηκε δεν διαθέτει τέτοιες υπηρεσίες.

Το γράφημα αναφέρεται στις 20 από τις 25 χώρες. Οι 6 από αυτές ανέπτυξαν τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες το 2000 ή και πριν: Δανία, Φινλανδία, Ελλάδα, Ιρλανδία, Ιταλία και Σουηδία. Η Εσθονία ξεκίνησε το 2001 ενώ η Μάλτα το 2002. Το 2003 ξεκίνησαν άλλες 5 χώρες να παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες: Αυστρία, Βέλγιο, Γερμανία, Πορτογαλία, Σλοβενία. Το 2004 ήταν η σειρά της Κύπρου, της Γαλλίας, της Λιθουανίας και της Ισπανίας. Ενώ μετά το 2005 ξεκίνησαν οι Τσεχία, η Πολωνία και η Σλοβακία.

Όπως φαίνεται στο παραπάνω διάγραμμα, 6 χώρες ξεκίνησαν την παροχή ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών και στην συνέχεια τις βελτίωσαν μέσω της προσθήκης 'νέων' υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες αυτές

αποτελέσαν ένα είδος «συνόρων» για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η μακροχρόνια παράδοση σε αυτό τον τομέα εξηγεί και την υψηλή αποδοτικότητα των κρατών – μελών που ανέπτυξαν ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες τα χρόνια που ακολούθησαν. Εκμεταλλεύτηκαν τα αποτελέσματα των προηγούμενων σχετικών έργων και δημιούργησαν τις δικές τους υπηρεσίες σε στέρεες, αξιόπιστες και δοκιμασμένες βάσεις. Έτσι, στην παρούσα φάση, σχεδόν όλες οι online φορολογικές υπηρεσίες είναι πλήρως λειτουργικές και επομένως, η Ελλάδα δεν διαφοροποιείται και βαθμολογείται σύμφωνα με την γενική πορεία των χωρών της ΕΕ.

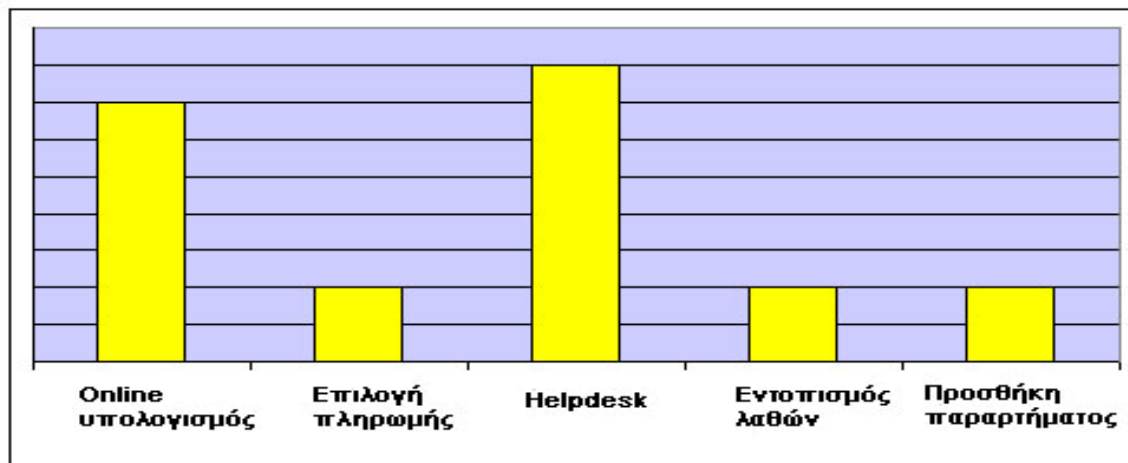
Ένα επιπλέον βήμα στη σχετική έρευνα, είναι ο προσδιορισμός του εύρους των υπηρεσιών που παρέχονται online. Η Ελλάδα και η Ισπανία, είναι οι μοναδικές περιπτώσεις που καλύπτουν όλες τις παρακάτω υπηρεσίες, όπως φαίνεται και στον πίνακα όπου ακολουθεί.

Πίνακας 1: Εύρος παρεχόμενων υπηρεσιών

ΤΥΠΟΙ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ					
ΧΩΡΑ	Φορολογία Εισοδήματος	Φ.Π.Α.	Τελωνειακές υπηρεσίες	Κοινωνική συνεισφορά για υπαλλήλους	Άλλα (οχήματα, κτήση γης, κ.ά.)
Αυστρία	✓				
Βέλγιο	✓	✓	✓		✓
Κύπρος	✓	✓			
Τσεχία	✓	✓			✓
Δανία	✓	✓	✓		✓
Εσθονία	✓	✓	✓		
Φινλανδία	✓	✓		✓	✓
Γαλλία	✓	✓			✓
Γερμανία	✓	✓			✓
Ελλάδα	✓	✓	✓	✓	✓
Ουγγαρία	✓	✓			
Ιρλανδία	✓	✓	✓		✓
Ιταλία	✓	✓			✓
Λετονία	✓	✓	✓		
Λιθουανία	✓	✓	✓		
Λουξεμβούργο					
Μάλτα	✓		✓	✓	
Ολλανδία	✓	✓			✓
Πολωνία	✓				
Πορτογαλία	✓	✓	✓		✓
Σλοβακία	✓	✓			
Σλοβενία	✓	✓			
Ισπανία	✓	✓	✓	✓	✓
Σουηδία	✓	✓		✓	
Αγγλία	✓	✓	✓		✓

Το παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζει μία γενική αντιπροσωπευτική εικόνα των πλέον συνηθισμένων εφαρμογών.

Διάγραμμα 2: Γενική εικόνα των πλέον συνηθισμένων online εφαρμογών



Η πλέον συνηθισμένη εφαρμογή είναι το 'γραφείο υποστήριξης' (helpdesk), που αφορά την παροχή βοήθειας προς τους χρήστες που υποβάλλουν τις δηλώσεις online. Αυτή η βοήθεια αφορά διάφορες παροχές όπως λεπτομερείς Ερωτήσεις/Απαντήσεις (Frequently Asked Questions (FAQ's)), τηλεφωνική υποστήριξη και υποστήριξης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e – mail). Παραδειγματικά αναφέρεται ότι, στην Ελλάδα η **Γ.Γ.Π.Σ. λαμβάνει & απαντά περίπου 1000 e-mail ημερησίως.**

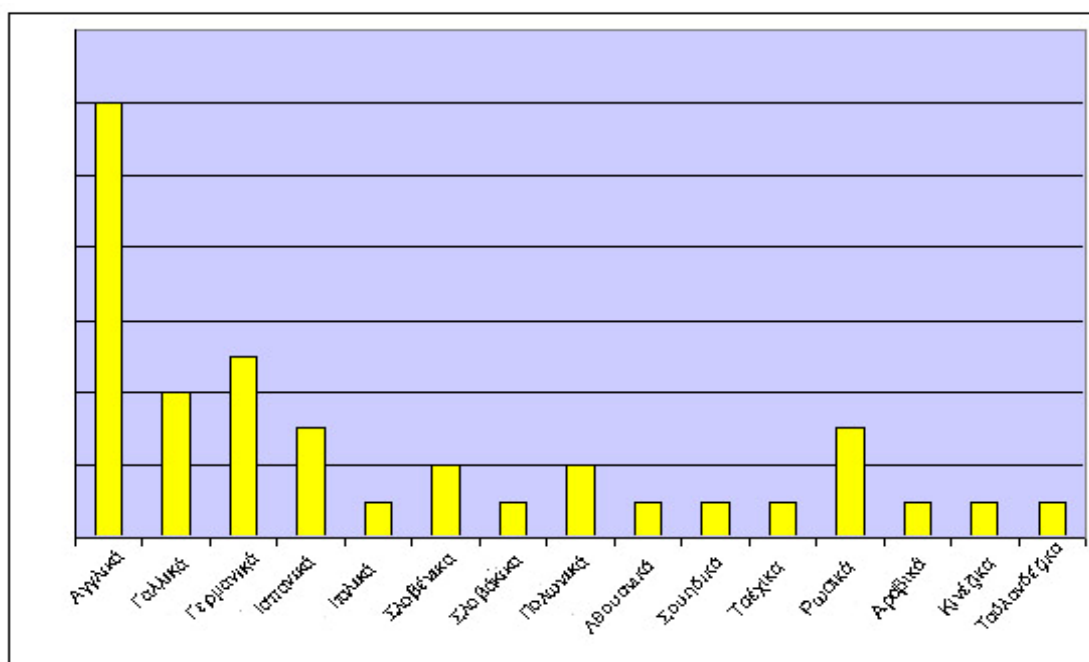
Μία ενδιαφέρουσα και αρκετά διαδεδομένη εφαρμογή είναι η online δυνατότητα υπολογισμού φόρου πριν από την προγραμματισμένη υποβολή. Πολλές χώρες έχουν θέσει στην διάθεση του πολίτη εφαρμογές μέσω των οποίων μπορούν να εισάγουν τις απαιτούμενες πληροφορίες και να προσομοιώσουν τους υπολογισμούς των φορολογικών υποχρεώσεων γνωρίζοντας έτσι εκ των προτέρων, το ποσό που αναμένεται να πληρώσουν στην εφορία.

Δ. Πέρα από την online τεχνολογική αρτιότητα

Μεταξύ άλλων, η εν λόγω έρευνα εστίασε και στη **γλώσσα** που χρησιμοποιείται στις online υπηρεσίες. Διαπιστώθηκε ότι, αρκετοί δικτυακοί τόποι έχουν μία ή περισσότερες σελίδες σε παραπάνω από μία γλώσσες. Αυτό μπορεί να συμβαίνει για πολλούς λόγους. Ένας από αυτούς είναι ότι οι πολίτες και οι εταιρείες που αποφασίζουν να εργαστούν, να ζήσουν, ή να ιδρύσουν νέα γραφεία σε άλλα κράτη μέλη της Ε.Ε. ολοένα και αυξάνονται. Επίσης, σε κάποιες περιπτώσεις, οι παραπάνω από μία γλώσσες υπάρχουν γιατί η χώρα έχει περισσότερες από μια επίσημες γλώσσες (Βέλγιο: 3 επίσημες γλώσσες, Κύπρος-Λουξεμβούργο-Ιρλανδία: 2 επίσημες γλώσσες).

Από τους 25 δικτυακούς τόπους που έχουν μελετηθεί σε αυτή την έρευνα, σε 13 από τα 25 κράτη υπάρχουν παραπάνω από ένα τμήματα διαθέσιμα σε γλώσσα διαφορετική από την επίσημη. Το νούμερο αυτό αναμένεται να μεγαλώσει τα επόμενα χρόνια καθώς, τουλάχιστον 2 κράτη (Βέλγιο και Ουγγαρία) αναπτύσσουν πολυγλωσσικά τμήματα μέσα στον δικτυακό τόπο τους.

Διάγραμμα 3: Γλώσσες για παροχή online φορολογικών υπηρεσιών



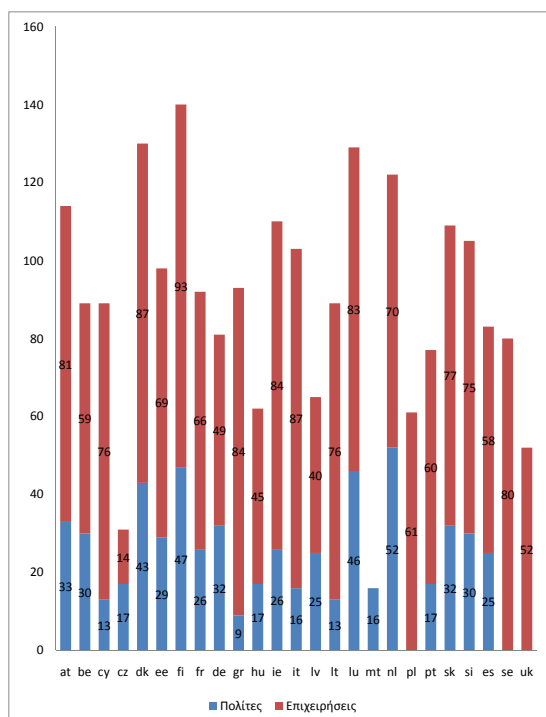
Η ανάλυση συγκέντρωσε τις γλώσσες που έχουν σχεδιαστεί σχετικά με online φορολογικές υπηρεσίες. Δεν αποτελεί έκπληξη ότι η γλώσσα που χρησιμοποιείται περισσότερο είναι η Αγγλική. Μεταξύ των επίσημων γλωσσών της ΕΕ, η **γαλλική** και η **γερμανική** είναι οι πλέον διαδεδομένες μετά από την **αγγλική**. Εκτός των ΕΕ γλωσσών, η **ρωσική** είναι η πιο διαδομένη (χρησιμοποιείται σε 3 χώρες: Εσθονία, Ιρλανδία και Φινλανδία).

5.3.2. ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΛΕΥΡΑ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ

Α. Γενικότερο πλαίσιο: χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη

Σε αυτή την παράγραφο θα παρουσιαστούν πληροφορίες για την χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις 25 χώρες της ΕΕ. Στην αρχή θα αναλυθεί το επίπεδο χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα στοιχεία που θα παρουσιαστούν, αναλύουν το ποσοστό πολιτών και επιχειρήσεων που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο για να εκτελέσουν κάποια συναλλαγή με τον δημόσιο τομέα κατά το 2006 (τελευταίο διαθέσιμο έτος).

Διάγραμμα 4: Ποσοστό πολιτών και επιχειρήσεων που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο για συναλλαγή με το ΔΦ το 2006



Πηγή: επεξεργασία από Eurostat, Στατιστικά της Κοινωνίας της Πληροφορίας

Όπως δείχνει το ανωτέρω διάγραμμα, η χρήση μεταξύ επιχειρήσεων είναι πολύ πιο εκτεταμένη από αυτή των πολιτών. Ο ευρωπαϊκός μέσος όρος για τις επιχειρήσεις είναι 64% (64% των επιχειρήσεων χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο για συναλλαγές με το ΔΦ) και για τους πολίτες 26% (26% των πολιτών χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο για συναλλαγές με το ΔΦ).

B. Αποδοχή των online φορολογικών υπηρεσιών

Στην τελική φάση, η μελέτη επιχειρεί να διαπιστώσει τα επίπεδα αποδοχής των online φορολογικών υπηρεσιών στις 25 χώρες της ΕΕ. Ωστόσο τα στοιχεία που συλλέχθηκαν δεν είναι αρκετά λόγω δύο περιορισμών:

1. Σε ελάχιστες περιπτώσεις αναφέρονται στους διαδικτυακούς τόπους στατιστικά σχετικά με τις υποβληθείσες δηλώσεις, ή με τον αριθμό πιστοποιημένων χρηστών.

2. Τα στοιχεία παρουσιάζουν προβλήματα συγκρισιμότητας καθώς, εξαιτίας των

διαφοροποιήσεων στη φορολογική νομοθεσία, τα διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία σχετικά με την online χρήση των υπηρεσιών δεν μπορούν να συγκριθούν σε διακρατικό επίπεδο.

Ο παρακάτω πίνακας φανερώνει τον αριθμό φορολογικών δηλώσεων που έχουν υποβληθεί μέσω διαδικτύου τα τελευταία έτη σε ορισμένες ευρωπαϊκές χώρες.

Πίνακας 2: Φορολογικές δηλώσεις που υποβλήθηκαν online

Κράτος	2003	2004	2005	2006
Βέλγιο	57.688	162.858	-	1.000.000
Γαλλία	-	-	3.740.000	5.700.000
Ελλάδα	195.203	204.376	288.148	423.810
Ιρλανδία	-	-	-	2.600.000
Πορτογαλία	2.528.422	8.680.882	10.630.773	8.591.124
Σλοβενία	-	-	23.792	-
Σουηδία	-	1.000.000	2.100.000	-

Όπως είναι φανερό από τον παραπάνω πίνακα, όλες οι χώρες για τις οποίες υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία, σημείωσαν σημαντική αύξηση μεταξύ των ετών 2003 και 2006.

Η αύξηση των χρηστών των online υπηρεσιών μπορεί να επηρεάζεται από παράγοντες που αφορούν:

- Υποχρεωτική υποβολή μέσω διαδικτύου.
- Παρουσία κινήτρων.
- Έκστρατείες προώθησης.
- Απλοποίηση φορολογικής νομοθεσίας.

Οι εν λόγω παρεμβάσεις, ως πιθανοί τρόποι για αύξηση της συμμετοχής των χρηστών, δεν αλληλοαναιρούνται. Αντίθετα μια ορθολογική εφαρμογή συνδυασμού των παραγόντων αυτών, μπορεί να αυξήσει σημαντικά την συμμετοχή.

Η εισαγωγή της υποχρεωτικής online υποβολής υποχρεώνει τους φορολογούμενους να κάνουν χρήση του διαδικτύου. Η μετάβαση αυτή μπορεί να αποδειχθεί πολύπλοκη, ιδιαίτερα όταν οι χρήστες δεν είναι εξοικειωμένοι με τις φορολογικές υποθέσεις και τις σχετικές φόρμες ή με την εν γένει χρήση

του διαδικτύου. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ενδιάμεσοι φορείς όπως οι φοροτεχνικοί μπορούν να διευκολύνουν την μετάβαση.

Μεταξύ των κρατών που μελετήθηκαν, μόνο σε τέσσερις περιπτώσεις η υποβολή κάποιων δηλώσεων μέσω διαδικτύου έχει καταστεί υποχρεωτική. Στην Ολλανδία, οι ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι υποχρεωτικές για τους εργοδότες από το 2006. Στην Πορτογαλία, όλες οι επιχειρήσεις και τα νομικά πρόσωπα υποχρεούνται να υποβάλλουν την δήλωση φόρου εισοδήματος μέσω διαδικτύου από το 2006. Στην Ιταλία, η online υποβολή είναι υποχρεωτική για επιχειρήσεις και για πολίτες. Τέλος, στην Ελλάδα, υποχρεωτική είναι η υποβολή μέσω διαδικτύου της δήλωσης Φ.Π.Α.(για βιβλία Γ' κατηγορίας), η συγκεντρωτική κατάσταση τιμολογίων πελατών – προμηθευτών και οι καταστάσεις πωλήσεων πετρελαίου θέρμανσης.

Η υιοθέτηση των online υπηρεσιών είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με **εκστρατείες προώθησης** οι οποίες έχουν στόχο να ενημερώσουν τις ποικίλες κατηγορίες χρηστών: πολίτες, επιχειρήσεις, φοροτεχνικούς, κ.ά. Οι εκστρατείες προώθησης συνήθως χρησιμοποιούν διαφορετικούς διαύλους ενημέρωσης όπως: τηλεόραση, εφημερίδες, συνέδρια και συναντήσεις.

Η **παρουσία κινήτρων** για την χρήση των online υπηρεσιών μπορεί να αποδειχθεί ένα αποδοτικό εργαλείο προώθησης ως προς την αύξηση της συμμετοχής των φορολογουμένων. Στην Γαλλία για παράδειγμα, οι πολίτες που υποβάλλουν μέσω διαδικτύου την δήλωσή τους κερδίζουν ένα επιπλέον μήνα προθεσμίας καθώς και 20 ευρώ αν πληρώσουν online το ποσό που οφείλουν.

Τέλος, η **απλοποίηση της φορολογικής νομοθεσίας** (μείωση των φορμών, προθεσμίες υποβολής, πληρωμές, κ.ά.) αποτελούν βασική προϋπόθεση για την ουσιαστική εφαρμογή των online υπηρεσιών.

5.3.3.ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ ΜΕΣΩ ΣΥΓΚΡΙΣΗΣ

Με τα στοιχεία που έχουμε μέχρι τώρα για τις 25 χώρες της ΕΕ η μελέτη κατέληξε στην κατηγοριοποίηση τριών μοντέλων:

- 1) Το παραδοσιακό μοντέλο ηλεκτρονικής υπηρεσίας που αποτελείται από απλή ψηφιοποίηση των παραδοσιακών φορολογικών διαδικασιών χωρίς μεγάλες αλλαγές.
- 2) Το μοντέλο που βασίζεται στην απλούστευση των φορολογικών φορμών και στην ανάμειξη ενδιάμεσων φορέων (φοροτεχνικοί).
- 3) Το μοντέλο που βασίζεται στην απλούστευση των φορολογικών φορμών και των προ-συμπληρωμένων φορμών.

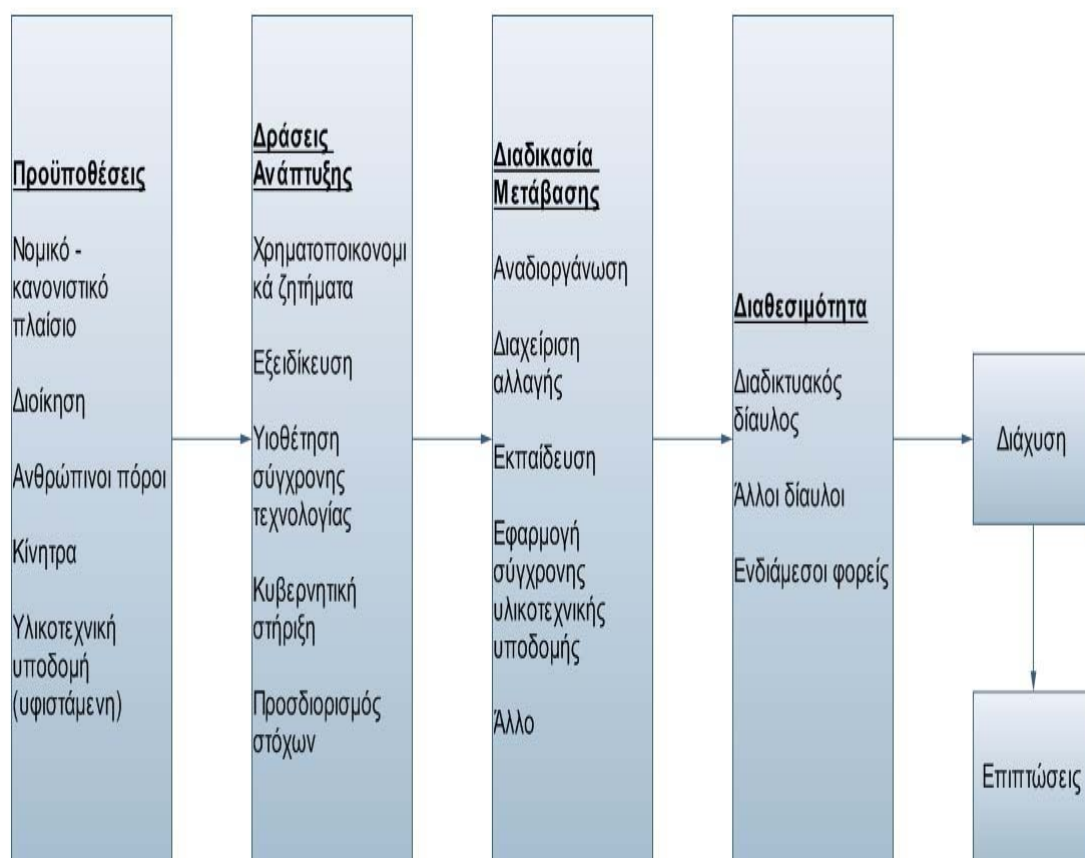
Η **Ελλάδα (Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων)** ανήκει στην κατηγορία του πρώτου μοντέλου, η **Ιταλία (Italian Tax Agency)** στην κατηγορία του δεύτερου μοντέλου και η **Φινλανδία (Finnish Tax Agency)** στην κατηγορία του τρίτου. Έτσι συγκεντρώνοντας αυτές τις τρεις περιπτώσεις και μετρώντας τους δείκτες απόδοσης, είμαστε σε θέση να συγκρίνουμε την σχετική εξέλιξη των τριών διαφορετικών οργανισμών και την στρατηγική προσέγγισης που θα ακολουθηθεί.

Για κάθε μια από τις 3 Υπηρεσίες καταρτίστηκε αναλυτική αναφορά, καλύπτοντας τους παρακάτω άξονες:

- Δομή & λειτουργικό πρότυπο των Υπηρεσιών.
- Ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά φορολογικών εντύπων
- Ανάπτυξη εφαρμογών eTax (έναρξη εργασιών, εμπλεκόμενοι φορείς) .
- Προϋποθέσεις βιωσιμότητας.
- Εξελίξεις και αλλαγές (αναδιοργάνωση, εκπαίδευση, τεχνολογίες, ενημέρωση και επικοινωνία, κρίσιμοι παράγοντες).
- Χαρακτηριστικά ηλεκτρονικών υπηρεσιών (όγκος δραστηριότητας, διαθεσιμότητα υπηρεσιών, χαρακτηριστικά, λειτουργικό επίπεδο).

Η συλλογή και ανάλυση των πληροφοριών έγινε σύμφωνα με τα δομικά μέρη της αλυσίδας αξίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-Government Value Chain), όπως αυτά περιγράφονται ακολούθως:

Σχήμα 2:



Ενδυνάμωση

Εγκατάσταση /
Λειτουργία

5.3.4.ΕΠΙΛΟΓΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ ΔΕΙΚΤΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ

Οι δείκτες που επιλέχθηκαν για τη συγκριτική αποτίμηση επιπτώσεων είναι οι εξής:

Κατηγορία ‘αποδοτικότητα’:

1. Κέρδη σε αποδοτικότητα του Οργανισμού από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών, εκφρασμένα ως «Ισοδύναμο Πλήρους Απασχόλησης Προσωπικού»

Για την ελληνική περίπτωση, λόγω έλλειψης διαθεσιμότητας όλων των απαιτούμενων από τη μεθοδολογία δεδομένων, μετρήθηκε ο proxy δείκτης που ορίζεται ως:

το κόστος ευκαιρίας από την εξοικονόμηση χρόνου που απαιτείται για την εισαγωγή δεδομένων των δηλώσεων (data entry) από τους υπαλλήλους.

Κατηγορία ‘αποτελεσματικότητα’:

2. Μείωση των χρόνων αναμονής εκ μέρους πολιτών και επιχειρήσεων ως προς την παραλαβή των εκκαθαριστικών σημειωμάτων
3. «Μείωση του ‘διαχειριστικού φόρτου’ εκ μέρους πολιτών και επιχειρήσεων», εκφρασμένου ως εξοικονόμηση χρόνου και άλλων πόρων (μεταφορές, ταχυδρομικά τέλη, ενδιάμεσοι φορείς – φοροτεχνικοί) εκ μέρους πολιτών και επιχειρήσεων που απορρέει από τις διαδικασίες ηλεκτρονικής υποβολής.

5.4. ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΤΡΙΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Στο παρακάτω διάγραμμα επιχειρείται μια ποιοτική σύγκριση μεταξύ της Ελλάδας και των δύο άλλων μελετών περίπτωσης, ως προς το εύρος των επιπτώσεων που ανέκυψαν λόγω υιοθέτησης της ηλεκτρονικής υποβολής.

Διάγραμμα 5: Ποιοτική σύγκριση μεταξύ της Ελλάδας και των δύο άλλων μελετών περίπτωσης, ως προς το εύρος των επιπτώσεων που ανέκυψαν λόγω υιοθέτησης της ηλεκτρονικής υποβολής.

Δείκτες	Ελλάδα	Ιταλία	Φινλανδία
Εκτιμώμενο Ισοδύναμο Κέρδους Πλήρους Απασχόλησης Προσωπικού			
Μείωση των χρόνων αναμονής			
Μείωση του Διαχειριστικού Φόρτου			
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΚΤΙΜΗΣΗ			

Πηγή: Κοινωνία της Πληροφορίας

Αναφορικά με τη σύγκριση των δεικτών που αφορούν σε μείωση του διαχειριστικού φόρτου, η Ιταλική και η Ελληνική περίπτωση εμφανίζουν παρόμοια αποτελέσματα. Μάλιστα, στην περίπτωση της Ελλάδας, υπήρξαν σημαντικά οφέλη χωρίς την απλοποίηση των εντύπων. Ως προς τη μείωση των χρόνων αναμονής, παρόμοια αποτελέσματα εμφανίζουν η Ελληνική και η Φινλανδική περίπτωση.

Τα συμπεράσματα που προέκυψαν ήταν ιδιαίτερα ενδιαφέροντα:

- Ο αριθμός των πολιτών που υποβάλλουν τη φορολογική τους δήλωση ηλεκτρονικά αυξάνει με σταθερά ταχύτερο ρυθμό σε σχέση με τους τακτικούς χρήστες του Διαδικτύου στην Ελλάδα. Είναι φανερό ότι οι ηλεκτρονικές οικονομικές υπηρεσίες αποτελούν μοχλό αύξησης της διείσδυσης του Διαδικτύου στη χώρα.

- Οι πολίτες που υπέβαλαν ηλεκτρονικά το έντυπο Ε1 για το έτος 2007 εξοικονόμησαν συνολικά περισσότερες από 635.000 ώρες ή 3.600 παραγωγικούς μήνες, σε σχέση με τη συμβατική μέθοδο υποβολής.
- Αντίστοιχα, από την ηλεκτρονική υποβολή της περιοδικής και εκκαθαριστικής δήλωσης του Φ.Π.Α., οι επιχειρήσεις εξοικονόμησαν περισσότερες από 4 εκατομμύρια παραγωγικές ώρες.
- Ο μέσος χρόνος αναμονής για την παραλαβή εκκαθαριστικού σημειώματος μειώνεται κατά 92% με την ηλεκτρονική υποβολή, σε σχέση με τη συμβατική μέθοδο (δηλαδή από έξι μήνες σε περίπου 15 ημέρες).
- Το Υπουργείο Οικονομικών εξοικονόμησε το τελευταίο έτος σχεδόν 250.000 παραγωγικές ώρες ή εργασία 120 εργαζομένων για ένα έτος, μόνο από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών υποβολής φορολογίας εισοδήματος (Ε1) και δήλωσης Φ.Π.Α. από πολίτες και επιχειρήσεις.

Από την άλλη πλευρά, από την μελέτη των αντίστοιχων υπηρεσιών της Ιταλίας και της Φιλανδίας προέκυψαν τα παρακάτω:

Ιταλία:

(α) Καθοριστικής σημασίας για τη μείωση του διοικητικού φόρτου είναι η δημιουργία ενιαίου εκκαθαριστικού εντύπου για τις φορολογικές και ασφαλιστικές εισφορές του υπόχρεου, καθώς και η ενοποίηση των αντίστοιχων

πληρωμών,

(β) Μεγάλη ώθηση στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών έδωσε το μέτρο υποχρεωτικής ηλεκτρονικής υποβολής για κάθε ενδιαμέσο φορέα που υποβάλλει φορολογικά έντυπα εκ μέρους πολιτών ή/και επιχειρήσεων, καθώς και ενσωμάτωση όλων των φορολογικών εντύπων σε ένα ενιαίο ηλεκτρονικό.

Φιλανδία:

(α) Αναδιοργανώθηκε ριζικά από τα τέλη της δεκαετίας του '90 επιχειρώντας, μεταξύ άλλων, αποκέντρωση διαχειριστικού φόρτου σε περιφερειακές

μονάδες, (β) Είναι από τα πιο ανεπτυγμένα σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, έχοντας σχεδόν εξαλείψει το διαχειριστικό φόρτο των πολιτών, μέσω της παροχής προ-συμπληρωμένων εντύπων.

Από όλα τα παραπάνω, τα αποτελέσματα ήταν προς δύο κατευθύνσεις:

A) Γενική Αξιολόγηση της Υπηρεσίας

- Το 62% των χρηστών την έκρινε θετικά, το 14% παρέμεινε ουδέτερο και το 24% εξέφρασε την ανάγκη βελτιώσεων.
- Η πλοήγηση και η αρχιτεκτονική της ιστοσελίδας κρίθηκε πολύ θετικά, όπως και η απλή και κατανοητή γλώσσα, η ταχύτητα εισόδου στην υπηρεσία και τα σύντομα και κατανοητά κείμενα.

B) Γενικά αποτελέσματα της μελέτης – σύγκριση της Ελλάδας με την Ιταλία και τη Φιλανδία

- Από τη μέτρηση των δεικτών επιπτώσεων που παρουσιάστηκαν ανωτέρω, αλλά και τη συνολική συγκριτική επισκόπηση των τριών μελετών περίπτωσης, τα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν στην ελληνική περίπτωση κρίνονται πολύ σημαντικά, ιδιαίτερα αν λάβει κανείς υπόψη τις συγκριτικά μικρές επενδύσεις που έγιναν στον τομέα και το μικρό βαθμό αναδιοργάνωσης.
- Η μέτρηση και ποσοτικοποίηση των επιπτώσεων της χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών θα αποτελέσει το επόμενο διάστημα κυρίαρχη τάση και αναγκαία δράση για την αξιολόγησή τους και κατ' επέκταση τη λήψη μέτρων βελτίωσης, λαμβανομένης υπόψη και σχετικής απόφασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για μείωση του διοικητικού κόστους κατά 25% στα κράτη-μέλη έως το 2012.⁴²

⁴² Περιοδικό : Ψηφιακή Ελλάδα, τεύχος 14 – Ιούνιος 2008

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η Ελλάδα φαίνεται ότι κάνει ένα άλμα προς τα εμπρός, χωρίς να έχει περάσει από τα υπόλοιπα ενδιάμεσα στάδια, στον τομέα της εξυπηρέτησης των πολιτών από το κράτος. Όταν στα άλλα κράτη η εξυπηρέτηση αυτή πραγματοποιούνταν κατά κύριο λόγο μέσω ταχυδρομείου, στην Ελλάδα η γραφειοκρατία καθυστερούσε ακόμη και την πιο απλή συναλλαγή. Τώρα, εκ των πραγμάτων, αναγκαζόμαστε να περάσουμε από αυτό το ενδιάμεσο στάδιο στη φάση του πλήρους αυτοματισμού που παρέχει το Internet. Αν και η εικόνα, μετά τα πρώτα βήματα σε αυτή την προσπάθεια, είναι αισιόδοξη, καλό θα είναι να διατηρήσουμε ένα σχετικό σκεπτικισμό. Είναι σίγουρο ότι πρέπει να επιλυθούν πάρα πολλά ζητήματα και κυρίως η αναπροσαρμογή των παλαιών και αρτηριοσκληρωτικών δομών του Δημοσίου στα νέα δεδομένα. Οι περισσότερες δικτυακές υπηρεσίες βρίσκονται ακόμη σε νηπιακό στάδιο, με το χάρτη τους στο ελληνικό Internet να αλλάζει μήνα με το μήνα, καθώς προστίθενται νέες, ενώ οι ήδη υπάρχουσες αναβαθμίζονται συνεχώς. Αυτή η κατάσταση οδηγεί συχνά σε προβλήματα λειτουργίας, όπως η πρόσφατη “συμφόρηση” του συστήματος TAXIS, λόγω του λανθασμένου υπολογισμού του αριθμού των χρηστών, οι οποίοι υπερέβησαν κατά πολύ τις αρχικές εκτιμήσεις, με αποτέλεσμα το σύστημα ήδη από τις πρώτες στιγμές λειτουργίας του να μην μπορεί να αντεπεξέλθει. Επειδή οι συναλλαγές κράτους-πολιτών είναι ιδιαίτερα σημαντικές, πρέπει να δοθεί πολλή προσοχή τόσο στο σχεδιασμό όσο και στην υλοποίηση τόσο μεγαλεπήβολων εφαρμογών. Ευελπιστούμε ότι τέτοιου είδους προβλήματα θα εκλείπουν με τον καιρό, καθώς η πλήρης αυτοματοποίηση των διαδικασιών αποτελεί πλέον μονόδρομο.

● ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. ΙΩΑΝΝΗΣ ΔΗΜ. ΙΓΓΛΕΖΑΚΗΣ ,**Εισαγωγή στο Δίκαιο της πληροφορικής**, εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ, Αθήνα- Θεσσαλονίκη 2006.
2. ΓΙΑΝΝΗΣ ΠΟΛΛΑΛΗΣ & ΔΙΟΝΥΣΗΣ ΓΙΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΣ, **Ηλεκτρονικό Επιχειρείν – Τεχνολογίες και Στρατηγικές Ψηφιακής Οικονομίας**, εκδόσεις ΣΤΑΜΟΥΛΗ, Αθήνα 2007.
3. DONALD CARDWELL, The Fontana History of Technology (1994) Μετάφραση: ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΚΑΤΣΕΡΗΣ, **Ιστορία της Τεχνολογίας**, εκδόσεις ΜΕΤΑΙΧΜΙΟ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ, Ελληνική έκδοση 2000.
4. TIM BERNERS_LEE & MARK FISCHETTI, Weaving the Web, copyright 1999 Μετάφραση: ΝΕΚΤΑΡΙΟΣ ΚΑΛΑΪΤΖΗΣ, **Υφαίνοντας τον Παγκόσμιο Ιστό – Η Ιστορία και το Μέλλον του WWW από τον Εφευρέτη του**, εκδόσεις ΓΚΟΒΟΣΤΗ – 2002.
5. ΓΡΗΓΟΡΗΣ ΛΑΖΟΣ –Δρ. Κοινωνιολογίας, **Πληροφορική και Έγκλημα**, εκδόσεις ΝΟΜΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΑΕΒΕ – 2001.
6. ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Δ.ΦΙΝΟΚΑΛΙΩΤΗΣ, **Φορολογικό Δίκαιο**, Β΄ έκδοση, εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ, Αθήνα – Θεσσαλονίκη 1999.
7. ΙΩΑΝΝΗΣ Σ.ΚΑΤΣΟΥΛΑΚΟΣ, **Νέα Οικονομία, Διαδίκτυο και Ηλεκτρονικό Εμπόριο**, εκδόσεις ΚΕΡΚΥΡΑ, Αθήνα 2001.
8. ΜΑΡΩ ΒΛΑΧΟΠΟΥΛΟΥ, **E-Marketing – Διαδικτυακό Μάρκετινγκ**, εκδόσεις ΤΖΩΡΤΖΑΚΗ Μ. & ΣΙΑ Ε.Ε., 2003.
9. ΝΙΚΟΣ ΜΟΥΣΗΣ, **Ευρωπαϊκή Ένωση: Δίκαιο – Οικονομία - Πολιτική**, εκδόσεις ΠΑΠΑΖΗΣΗ, 10^η αναθεωρημένη έκδοση, Αθήνα 2003.

● ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ:

ΑΝΔΡΙΑΝΟΣ ΤΡΙΓΚΑΣ , υπεύθυνος συντονισμού έργου σχεδιασμού και ανάπτυξης ομάδας ιστοχώρου GSIS – Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων.

● ΠΤΥΧΙΑΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

1. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ: ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ Η/Υ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Τμήμα: Βιομηχανική Πληροφορική

Επιμέλεια: Φραντζεσκάκης Αντώνιος

Επιβλέπων καθηγητής: Ευρυδίκη Πρωτόπαπα

Βιβλιοθήκη ΤΕΙ Πειραιά – Αθήνα 2003

2. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΟ

Τμήμα: Βιομηχανική Πληροφορική

Επιμέλεια: Μαλλιωτάκη Καλλιόπη

Επιβλέπων καθηγητής: Ευρυδίκη Πρωτόπαπα

Βιβλιοθήκη ΤΕΙ Πειραιά – Αθήνα 2003

● ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ:

1. Ψηφιακή Ελλάδα, τεύχος 4, Ιούλιος - Αύγουστος 2007.
2. Ψηφιακή Ελλάδα, τεύχος 9, Ιανουάριος 2008.
3. Ψηφιακή Ελλάδα, τεύχος 14, Ιούνιος 2008.
4. PC MAGAZINE, «e-ΕΛΛΑΔΑ», Τεύχος 53, Απρίλιος 2002.

● ΕΦΗΜΕΡΙΔΕΣ:

1. Το Έθνος: 23/4/2010 – άρθρο Νίκου Β. Τσίτσα: **Έρχεται η «Κάρτα του Πολίτη».**
2. Τα Νέα: 05/10/2010 – άρθρο Νικολέτας Μουτούση: << **Τα χαρτιά μου; Στην κάρτα.>>**
3. Τα Νέα: 28/09/2010 – << **Έρχεται η ηλεκτρονική κάρτα >> συναλλαγών.**
4. Ελευθεροτυπία: 02/10/ 2010 – άρθρο Ελένης Κωσταρέλλου: <<**Στη φοροκάρτα και οι μαθητές για το τετράδιο και την τυρόπιτα.>>**

● ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

1. <http://www.go-online.gr>
2. <http://www.observatory.gr>
3. <http://www.gsis.gr>
4. <http://ec.europa.eu>
5. <https://apps.gov.gr>
6. <http://government.gov.gr>
7. <http://www.taxheaven.gr>
8. <http://www.taxisnet.gr>
9. <http://www.psifiakiellada.gr>
10. <http://www.e-forologia.gr>
11. <http://www.minfin.gr/portal/>
12. <http://www.dart.gov.gr>
13. <http://www.ktpae.gr>
14. <http://www.infosoc.gr>
15. <http://www.espa.gr>
16. <http://www.hellaskps.gr>
17. <http://www.e-oikonomia.gr>
18. <http://www.ops.gr>
19. <http://www.seyyo.gr>
20. <http://www.sepe.gr>
21. <http://el.wikipedia.org>
22. <http://teacher-nik.freesevers.com>
23. <http://kapodistriako.uoa.gr>
24. <http://www.diaplous.org>

