



**Π.Μ.Σ.
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»**

**Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ &
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ**



**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ
ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ**

Δέσποινα Φραγκάκου

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.

Πειραιάς, 2017



**Π.Μ.Σ.
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»**

**Α.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ Τ.Τ.
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ &
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ**



**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ»**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ
ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ**

Δέσποινα Φραγκάκου, Α.Μ.:15414

Επιβλέπουσα : Α. Χυζ, Καθηγήτρια Α.Ε.Ι Πειραιά Τ.Τ, Τμήμα Λογιστικής &
Χρηματοοικονομικής

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής
του Α.Ε.Ι. Πειραιά Τ.Τ. για την απόκτηση
Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Δημόσια Οικονομική και Πολιτική.

Πειραιάς, 2017



**M.Sc. IN
«PUBLIC ECONOMICS
AND POLICY»**

**PIRAEUS UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES
DEPARTMENT OF
ACCOUNTING & FINANCE**



M.Sc. in Public Economics and Policy

**THE CONTRIBUTION OF E-GOVERNMENT TO PUBLIC
REVENUE COLLECTION**

Despoina Fragkakou (R.N.:15414)

Supervisor: A. Hyz, Professor, Piraeus University of Applied Sciences

Master Thesis submitted to the Department of Accounting & Finance of the Piraeus University of Applied Sciences (T.E.I. of Piraeus) in partial fulfillment of the requirements for the degree of M.Sc. in Public Economics and Policy

Piraeus, Greece, 2017

Στη μνήμη του πατέρα μου

Ευχαριστίες

Θέλω να ευχαριστήσω, πρώτα από όλους, την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου κα. Αλίνα Χυζ για την αμέριστη βοήθεια και κατανόηση που μου παρείχε σε όλη τη διάρκεια της συγγραφής της διπλωματικής μου εργασίας. Επίσης ευχαριστώ τον κ. Παπαηλία Θεόδωρο, πρόεδρο του μεταπτυχιακού προγράμματος, για την ευκαιρία που μου έδωσε να παρακολουθήσω το πρόγραμμα αυτό και όλους τους καθηγητές για τη γνώση που απλόχερα μου μετέδωσαν. Θερμές ευχαριστίες θα ήθελα να δώσω και στους συμφοιτητές μου για την στήριξή τους κατά τη διάρκεια των σπουδών μου αλλά και στους συναδέλφους μου για τη τεράστια συμβολή τους στην εκπόνηση της εργασίας μου. Να ευχαριστήσω, επιπλέον, και τους γονείς μου για την ευκαιρία που μου έδωσαν να σπουδάσω και να φτάσω ως εδώ σήμερα.

Ιδιαίτερες, όμως, ευχαριστίες επιθυμώ να δώσω στο σύντροφό μου για την ενθάρρυνση και τη βοήθεια που μου προσέφερε αυτά τα χρόνια, αλλά και στις δύο μου κορούλες για την κατανόησή τους και την αποδοχή τους όταν έπρεπε να έχω πολλαπλούς, μάλλον ακαταλαβίστικους ρόλους, πέρα από αυτόν της «μαμάς»...

Κατάλογος Συντομογραφιών

Α.Ε.	Ανώνυμη Εταιρεία
Α.Ε.Π.	Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν
Α.Κ.	Αστικός Κώδικας
Α.Φ.Μ.	Αριθμός Φορολογικού Μητρώου
Γ.Γ.Δ.Ε.	Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων
Γ.Γ.Π.Σ.	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων
Γ.Χ.Κ.	Γενικό Χημείο του Κράτους
Δ.ΕΙΣΠ.	Διεύθυνση Εισπράξεων
Δ.ΗΛΕ.Δ	Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
ΔΙΕ.ΠΑ.Φ.Υ.	Διεύθυνση Παροχής Φορολογικών Υπηρεσιών
Δ.Ο.Υ.	Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
Ε.Κ.Τ.	Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο
Ε.Μ.ΕΙΣ.	Επιχειρησιακή Μονάδα Είσπραξης
Ε.Π.	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ε.Σ.Π.Α.	Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς
Ε.Τ.Π.Α.	Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης
Κ.Δ.Δ.	Κώδικας Διοικητικής Δικονομίας
Κ.Ε.Δ.Ε.	Κώδικας Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων
Κ.Φ.Δ.	Κώδικας Φορολογικής Διαδικασίας
Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ.	Κέντρο Ελέγχου Μεγάλων Επιχειρήσεων
ΚΕ.Π.Υ.Ο.	Κέντρο Πληροφορικής του Υπουργείου Οικονομικών
Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.	Κέντρο Ελέγχου Φορολογούμενων Μεγάλου Πλούτου
Κ.Π.Σ.	Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
ΚτΠ	Κοινωνία της Πληροφορίας
Μ.Μ.Ε.	Μεσαίου Μεγέθους Επιχειρήσεις

ν.δ.	νομοθετικό διάταγμα
Ο.Η.Ε.	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών
Ο.Ο.Σ.Α.	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
Ο.Π.Σ.	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
Ο.Π.Σ.Φ.	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας
π.δ.	προεδρικό διάταγμα
Π.Ι.	Πιστωτικό Ίδρυμα
ΠΟΛ.	Πολυγραφημένη υπουργική εγκύκλιος
Σ.Ε.Υ.Υ.Ο.	Σχολή Επιμόρφωσης Υπαλλήλων Υπουργείου Οικονομικών
Σ.Μ.Τ.Α.	Σύστημα Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών
Τ.Ο.Κ.	Ταυτότητα Οφειλής Κατασχετηρίου
Τ.Π.Ε.	Τεχνολογία Πληροφορικής και Επικοινωνιών
Τ.Ρ.Ο.	Ταυτότητα Ρυθμισμένης Οφειλής
Υ.Δ.Μ.Η.Δ	Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
Υ.Ο.	Υπουργείο Οικονομικών
Φ.Π.Α.	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας
D.E.S.I.	Digital Economy & Society Index
S.W.O.T.	Strengths.Weaknesses.Opportunities.Threads
U.N.	United Nations

Η συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων

Περίληψη

Αντικείμενο της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση της συμβολής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων. Έναυσμα για το συγκεκριμένο εγχείρημα αποτέλεσαν οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει η Δημόσια Διοίκηση στη χώρα μας. Από τη μία πλευρά, την οικονομική κρίση των τελευταίων ετών, γεγονός το οποίο καθιστά τα Δημόσια Έσοδα και την είσπραξη αυτών πρωταρχικό στόχο για τις κυβερνήσεις, και από την άλλη, το «πέραςμα» από το γραφειοκρατικό μοντέλο Δημόσιας Διοίκησης του Weber στο Νέο Δημόσιο Management.

Με την παρούσα, επιχειρείται καταρχάς, η εννοιολογική προσέγγιση των Δημοσίων Εσόδων, της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και της Διαλειτουργικότητας και στη συνέχεια, η κατανόηση της σχέσης εξάρτησης της είσπραξης από τις πρόσφατα υιοθετούμενες ηλεκτρονικές εφαρμογές. Περιγράφεται ο μηχανισμός είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων, τόσο στην πρότερη όσο και στην υφιστάμενη κατάσταση, καταγράφονται οι πλέον χρησιμοποιούμενες αυτοματοποιημένες διαδικασίες είσπραξης, αναφέρονται συναφείς ευρωπαϊκές πρακτικές και εν τέλει εξάγονται χρήσιμα συμπεράσματα αλλά και προτάσεις για την βελτίωση της είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων με σύμμαχο την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Ως εκ τούτου και δεδομένου της ευρείας υιοθέτησης καινοτόμων εφαρμογών ηλεκτρονικής είσπραξης από τη Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων, τα τελευταία χρόνια, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, όντας βασικό στοιχείο του νέου διοικητικού μοντέλου, διαφαίνεται να συνιστά σημαντικό παράγοντα βελτίωσης του φοροεισπρακτικού μηχανισμού.

Σημαντικοί Όροι: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Δημόσια Έσοδα, Είσπραξη Δημοσίων Εσόδων, Διαλειτουργικότητα

The contribution of E-Government to Public Revenue Collection

Abstract

The main purpose of this thesis is to investigate the contribution of e-Government to the Public Revenue collection. The main reason for choosing this topic were the challenges which are faced by the public administration in our country. On the one hand, the economic depression of recent years, which makes the Public Revenue and its collection the main aim of the governments, and on the other hand, the "passage" from the bureaucratic model of Weber's Public Administration to the New Public Management.

Firstly, this study is trying to approach the main concepts of the Public Revenue, the e-Government and the Interoperability. Secondly, this study is trying to explain how the Public Revenue collection depends on the recently adopted electronic applications. Furthermore, the mechanism of Public Revenue collection is described during last years. The most used automated collection procedures are recorded, the relevant European experience is referred and finally, conclusions and recommendations are described for the improvement of Public Revenue collection.

Given the widespread adoption of innovative electronic collection applications by the Secretariat of Public Revenue, in recent years, e-Government is being a basic element of the new administrative model and seems to be a significant factor in improving the tax collection mechanism.

Keywords: E- Government, Public Revenue, Public Revenue Collection, Interoperability

Περιεχόμενα

Κατάλογος Συντομογραφιών

Περίληψη

Abstract

Κατάλογος Πινάκων

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Κατάλογος Σχημάτων

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Βιβλιογραφική επισκόπηση

1.1. Εισαγωγή	1
1.2. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	1
1.2.1 Ορισμός	1
1.2.2 Διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	3
1.2.3 Μοντέλα σχέσεων στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	4
1.2.4 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα	7
1.3. Διαλειτουργικότητα	12
1.3.1 Ορισμός	12
1.3.2 Είδη Διαλειτουργικότητας	13
1.3.3 Κέντρο Διαλειτουργικότητας του Υπουργείου Οικονομικών	13
1.4. Δημόσια Έσοδα	14
1.4.1 Ορισμός	14
1.4.2 Διακρίσεις Δημοσίων Εσόδων.....	15
1.5. Ανακεφαλαίωση	17

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Είσπραξη Δημοσίων Εσόδων

2.1. Εισαγωγή	19
2.2. Αρμόδιο Όργανο.....	19
2.3. Μηχανισμός είσπραξης Δημοσίων Εσόδων.....	21
2.4. Ανακεφαλαίωση	26

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στις υπηρεσίες της είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων

3.1. Εισαγωγή	27
3.2. Παρουσίαση πληροφοριακών συστημάτων TAXIS και TAXISNET	27

3.3. Αυτοματοποιημένες διαδικασίες εκούσιας και αναγκαστικής είσπραξης Δημοσίων Εσόδων.....	29
3.3.1. Ρύθμιση τμηματικής καταβολής σε δόσεις (Ν.4152/2013) μέσω TAXISNET	29
3.3.2. Μερική αυτοματοποίηση συμψηφισμών αμοιβαίων απαιτήσεων.....	32
3.3.3. Ηλεκτρονικό κατασχετήριο	33
3.3.4. Σύστημα Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών	36
3.3.5. Δέσμευση χρηματικών απαιτήσεων και επιβολής κατάσχεσης στα χέρια πιστωτικών ιδρυμάτων με ηλεκτρονικά μέσα.....	38
3.3.6. Ηλεκτρονική δημοσιοποίηση περιλήψεων προγραμμάτων πλειστηριασμού	40
3.3.7. Ηλεκτρονική δημοσιοποίηση οφειλών προς το Δημόσιο.....	43
3.3.8. Ηλεκτρονική διασύνδεση με τρίτους φορείς	45
3.4. Στρατηγικοί στόχοι Γ.Γ.Δ.Ε. για την είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων	46
3.5. Ανακεφαλαίωση	49

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Ευρωπαϊκές πρακτικές

4.1. Εισαγωγή	51
4.2. Πορτογαλία.....	51
4.3. Εσθονία	54
4.4. Ολλανδία.....	56
4.5. Ανακεφαλαίωση	58

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Μεθοδολογία της έρευνας

5.1. Εισαγωγή	59
5.2. Βασικές ερευνητικές υποθέσεις	59
5.3. Μεθοδολογία Έρευνας.....	60
5.4 Ανάλυση αποτελεσμάτων έρευνας.....	62
5.5. Ανακεφαλαίωση	102

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Συμπεράσματα- Προτάσεις

6.1. Συμπεράσματα	103
6.2. Προτάσεις	105

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 5.1 Φύλο	63
Πίνακας 5.2 Ηλικία	64
Πίνακας 5.3.1 Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης	65
Πίνακας 5.3.2 Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης (Statistics)	66
Πίνακας 5.4. Εκπαίδευση	66
Πίνακας 5.5 Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ	67
Πίνακας 5.6 Τμήμα	68
Πίνακας 5.7 Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε	69
Πίνακας 5.8 Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην επιβολή εισπρακτικών μέτρων έχει θετικά αποτελέσματα στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων	70
Πίνακας 5.9 Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων	71
Πίνακας 5.10 Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη βελτιώνει την απόδοσή μου	72
Πίνακας 5.11 Οι δεξιότητες που κατέχω στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι ικανοποιητικές	73
Πίνακας 5.12 Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές της είσπραξης είναι εύχρηστες και λειτουργικές	74
Πίνακας 5.13 Η παροχή εκπαίδευσης (π.χ. διοργάνωση σεμιναρίων, ημερίδων κ.τ.λ.) από την υπηρεσία για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι αναγκαία	75
Πίνακας 5.14 Η υπηρεσία μου παρέχει ποιοτική εκπαίδευση στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης	76
Πίνακας 5.15 Η παροχή υποστήριξης για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης από ειδικούς (π.χ. υπάλληλοι του Taxis) είναι αναγκαία	77
Πίνακας 5.16 Η υπηρεσία, μου παρέχει ποιοτική υποστήριξη στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης	78
Πίνακας 5.17 Το νομοθετικό πλαίσιο το οποίο είναι σχετικό με τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη επιδέχεται βελτιώσεις	79
Πίνακας 5.18 Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι επαρκείς όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο	80
Πίνακας 5.19 Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι έγκαιρες όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο	81
Πίνακας 5.20 Η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς (π.χ. τράπεζες, εργοδότες κ.τ.λ.) είναι χρήσιμη στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων	82
Πίνακας 5.21 Η ηλεκτρονική διασύνδεση των φορέων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς πρέπει να επεκταθεί. (π.χ. επέκταση διασύνδεσης με υποθηκοφυλακεία, δικαστήρια κ.τ.λ.)	83
Πίνακας 5.22 Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη συμβάλλει στην αξιόπιστη και δικαιότερη στόχευση των φορολογούμενων με ληξιπρόθεσμες οφειλές	84
Πίνακας 5.23 Τα αποτελέσματα των ηλεκτρονικών διασταυρώσεων βοηθούν στην προτεραιοποίηση των υποθέσεων που αναλαμβάνω εγώ ή οι συνάδελφοι μου	85

Πίνακας 5.24 Η υπηρεσία παρέχει επαρκή υλικοτεχνική υποδομή (π.χ. υπολογιστές, εκτυπωτές, λογισμικό) για την εξυπηρέτηση της είσπραξης μέσω ηλεκτρονικών μέσων	86
Πίνακας 5.25 Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 : «Φύλο» με ερωτήσεις 1-17	88
Πίνακας 5.26 Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 : «Ηλικία» με ερωτήσεις 1-17	89
Πίνακας 5.27 Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 : «Ετη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης» με ερωτήσεις 1-17	90
Πίνακας 5.28 Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 : «Εκπαίδευση» με ερωτήσεις 1-17	91
Πίνακας 5.29 Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 : «Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ» με ερωτήσεις 1-17	92
Πίνακας 5.30 Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 : «Τμήμα» με ερωτήσεις 1-17	93
Πίνακας 5.31 Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 : «Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε» με ερωτήσεις 1-17	94
Πίνακας 5.32 Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 ερωτήσεων 1&13	96
Πίνακας 5.33 Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 ερωτήσεων 2&14	96
Πίνακας 5.34 Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 ερωτήσεων 4&5	97
Πίνακας 5.35 Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 ερωτήσεων 6&8	98
Πίνακας 5.36 Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 ερωτήσεων 7&9	98
Πίνακας 5.37 Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 ερωτήσεων 13&14	99
Πίνακας 5.38 Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 ερωτήσεων 14&16	100

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 5.1 Φύλο	63
Διάγραμμα 5.2 Ηλικία	64
Διάγραμμα 5.3 Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης	66
Διάγραμμα 5.4. Εκπαίδευση	67
Διάγραμμα 5.5 Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ	68
Διάγραμμα 5.6 Τμήμα	69
Διάγραμμα 5.7 Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε	70
Διάγραμμα 5.8 Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην επιβολή εισπρακτικών μέτρων έχει θετικά αποτελέσματα στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων	71
Διάγραμμα 5.9 Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων	72
Διάγραμμα 5.10 Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη βελτιώνει την απόδοσή μου	73
Διάγραμμα 5.11 Οι δεξιότητες που κατέχω στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι ικανοποιητικές	74
Διάγραμμα 5.12 Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές της είσπραξης είναι εύχρηστες και λειτουργικές	75
Διάγραμμα 5.13 Η παροχή εκπαίδευσης (π.χ. διοργάνωση σεμιναρίων, ημερίδων κ.τ.λ.) από την υπηρεσία για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι αναγκαία	76
Διάγραμμα 5.14 Η υπηρεσία, μου παρέχει ποιοτική εκπαίδευση στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης	77
Διάγραμμα 5.15 Η παροχή υποστήριξης για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης από ειδικούς (π.χ. υπάλληλοι του Taxis) είναι αναγκαία	78
Διάγραμμα 5.16 Η υπηρεσία, μου παρέχει ποιοτική υποστήριξη στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης	79
Διάγραμμα 5.17 Το νομοθετικό πλαίσιο το οποίο είναι σχετικό με τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη επιδέχεται βελτιώσεις	80
Διάγραμμα 5.18 Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι επαρκείς όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο	81
Διάγραμμα 5.19 Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι έγκαιρες όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο	82
Διάγραμμα 5.20 Η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς (π.χ. τράπεζες, εργοδότες κ.τ.λ.) είναι χρήσιμη στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων	83
Διάγραμμα 5.21 Η ηλεκτρονική διασύνδεση των φορέων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς πρέπει να επεκταθεί. (π.χ. επέκταση διασύνδεσης με υποθηκοφυλακεία, δικαστήρια κ.τ.λ.)	84
Διάγραμμα 5.22 Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη συμβάλλει στην αξιόπιστη και δικαιότερη στόχευση των φορολογούμενων με ληξιπρόθεσμες οφειλές	85

Διάγραμμα 5.23 Τα αποτελέσματα των ηλεκτρονικών διασταυρώσεων βοηθούν στην προτεραιοποίηση των υποθέσεων που αναλαμβάνω εγώ ή οι συνάδελφοι μου	86
Διάγραμμα 5.24 Η υπηρεσία παρέχει επαρκή υλικοτεχνική υποδομή (π.χ. υπολογιστές, εκτυπωτές, λογισμικό) για την εξυπηρέτηση της είσπραξης μέσω ηλεκτρονικών μέσων	87

Κατάλογος Σχημάτων

Σχήμα 1.1. Διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	5
Σχήμα 1.2. Δείκτης της Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας- DESI 2016	7
Σχήμα 5.1 Μεθοδολογικό πλαίσιο	62

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σκοπός της εν λόγω εργασίας είναι αφενός η διερεύνηση και η εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τη συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ταχύτερη, αποτελεσματικότερη και δικαιότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων και αφετέρου η υποβολή προτάσεων για την ενίσχυση της είσπραξης με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων. Αντικείμενο της παρούσας, αναφορικά με τα Δημόσια Έσοδα, αποτελούν οι οφειλές στη Φορολογική Διοίκηση.

Η είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων, όντας βασικό εργαλείο άσκησης δημοσιονομικής πολιτικής, συνιστούσε ανέκαθεν πρωταρχικό στόχο της οικονομικής πολιτικής των εκάστοτε κυβερνήσεων. Ειδικά στην κρίσιμη, για την οικονομία και την κοινωνία, περίοδο που διανύει η χώρα μας, διαφαίνεται ότι η αποτελεσματικότερη είσπραξη των ανωτέρω αποκτά εξαιρετικά κρίσιμο χαρακτήρα. Η δημιουργία ενός αποδοτικού και κοινωνικά δίκαιου φοροεισπρακτικού μηχανισμού έχει απασχολήσει σοβαρά τους κυβερνώντες, ειδικά την τελευταία πενταετία, με απώτερη επιδίωξη την αντιμετώπιση της πρωτοφανούς οικονομικής και δημοσιονομικής κρίσης της χώρας. Ένα σημαντικό μέσο για την πραγματοποίηση αυτού του σκοπού συνιστά η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τα εργαλεία που αυτή κατέχει, λαμβάνοντας υπόψη το «πέραςμα» από το γραφειοκρατικό μοντέλο Δημόσιας Διοίκησης του Weber στο Νέο Δημόσιο Management. Ως εκ τούτου η μελέτη της εξάρτησης της αποτελεσματικότητας του φοροεισπρακτικού μηχανισμού από τα ηλεκτρονικά μέσα καθώς και των προσδιοριστικών παραγόντων των μέσων αυτών, παρουσιάζει ιδιαίτερο ερευνητικό ενδιαφέρον.

Οι ερευνητικές υποθέσεις που ετέθησαν κατά την εκπόνηση της παρούσας είναι, αρχικά, ότι η χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων, με την υιοθέτηση σχετικών ηλεκτρονικών εφαρμογών από το αρμόδιο για την είσπραξη όργανο, αποφέρει θετικά αποτελέσματα στον επιδιωκόμενο στόχο του οργάνου αυτού, που δεν είναι άλλος από τη μεγιστοποίηση των εσόδων του Κράτους και μετέπειτα, ότι η προαναφερόμενη πρακτική επιδέχεται σημαντικές βελτιώσεις. Οι βελτιώσεις αυτές άπτονται σε μια σειρά από προσδιοριστικούς παράγοντες και πιο συγκεκριμένα, στην παροχή εκπαίδευσης και υποστήριξης των χρηστών των εφαρμογών, στο υφιστάμενο σχετικό νομοθετικό πλαίσιο, στην ύπαρξη διαλειτουργικότητας μεταξύ, κρατικών και μη, φορέων και στην υπάρχουσα υλικοτεχνική υποδομή των αρμοδίων δημοσίων υπηρεσιών. Τέλος μελετάται και το

επίπεδο των δεξιοτήτων των υπαλλήλων καθώς και η λειτουργικότητα των εφαρμογών.

Η διπλωματική εργασία ξεκινά με τη βιβλιογραφική επισκόπηση, αποτελώντας το πρώτο κεφάλαιο, όπου και γίνεται μία εισαγωγή στις έννοιες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, της Διαλειτουργικότητας και του Δημοσίου Εσόδου. Σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση πέραν της παρουσίασης των ορισμών της έννοιας, γίνεται επιγραμματική αναφορά στις διαστάσεις και στις σχέσεις αλληλεπίδρασης που αναπτύσσονται στο πλαίσιο αυτής καθώς και στην εξελικτική της πορεία στην Ελλάδα. Όσον αφορά στη Διαλειτουργικότητα αναφέρονται κάποιοι από τους ορισμούς που της έχουν αποδοθεί και τα είδη της και, εντέλει, παρουσιάζεται η πρόσφατη λειτουργία του Κέντρου Διαλειτουργικότητας στη χώρα μας. Τα Δημόσια Έσοδα και η είσπραξη αυτών αποδίδονται όπως συναντώνται στο νόμο 2362/1995 όπως αυτός τροποποιήθηκε με το νόμο 3871/2010, στο νομοθετικό διάταγμα 356/1974, γνωστό ως Κώδικας Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων (Κ.Ε.Δ.Ε.), στο νόμο 4174/2013, γνωστό ως Κώδικας Φορολογικής Διαδικασίας (Κ.Φ.Δ.) και στο νόμο 4270/2014. Επιπλέον αναφορικά με τα Δημόσια Έσοδα παρατίθενται και οι βασικότερες διακρίσεις τους, όπως απαντώνται στη βιβλιογραφία.

Στο δεύτερο κεφάλαιο παρατίθενται τα αρμόδια για την είσπραξη Δημοσίων Εσόδων όργανα και περιγράφεται ο μηχανισμός είσπραξης των με αναφορές στους σχετικούς νόμους.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα πληροφοριακά συστήματα TAXIS και TAXISNET, αναλύονται συγκεκριμένες διαδικασίες είσπραξης οφειλών και παραθέεται η εξελικτική πορεία των διαδικασιών αυτών με τη βοήθεια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Επιπλέον, στο κεφάλαιο αυτό περιγράφονται οι συναφείς, με τη συνεισφορά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη μεγιστοποίηση των εσόδων, στρατηγικοί στόχοι της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε.), όπως αυτοί έχουν αποτυπωθεί στο πρόσφατο επιχειρησιακό της σχέδιο.

Στο τέταρτο κεφάλαιο εκτίθεται ένα μέρος των βέλτιστων ευρωπαϊκών πρακτικών σχετικά με την ηλεκτρονική είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων, κάποιες από τις οποίες έχει υιοθετήσει και η χώρα μας.

Το πέμπτο κεφάλαιο της παρούσας εργασίας αποτελεί την καταγραφή και την παρουσίαση της πραγματοποιηθείσας έρευνας. Για την ακρίβεια, παρατίθενται οι βασικές ερευνητικές υποθέσεις, η μεθοδολογία της έρευνας όπως και η ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας.

Στο έκτο κεφάλαιο, τέλος, εκθέτονται τα εξαγόμενα, από την έρευνα- τόσο την πρωτογενή όσο και τη δευτερογενή- συμπεράσματα και δίνονται προτάσεις αφενός για τη βελτίωση της «ηλεκτρονικής είσπραξης» και αφετέρου για μελλοντική έρευνα.

Στο τελευταίο μέρος της εργασίας παρατίθεται η βιβλιογραφία και το παράρτημα της εργασίας στο οποίο περιλαμβάνεται το ερωτηματολόγιο της έρευνας.

Τέλος, κρίνεται σκόπιμο να αναφερθεί ότι κατά την εκπόνηση της παρούσας εργασίας ερευνήθηκαν και μελετήθηκαν οι εξελίξεις έως το τέλος του 2016, δεδομένου ότι ο τομέας της «ηλεκτρονικής είσπραξης» είναι ένας διαρκώς μεταβαλλόμενος τομέας και πολλώ μάλλον ενόψει της αναμενόμενης σύστασης της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων στις αρχές του 2017.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Βιβλιογραφική επισκόπηση

1.1. Εισαγωγή

Δεδομένου ότι στην παρούσα εργασία γίνεται μια προσπάθεια μελέτης της σχέσης μεταξύ της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και της ορθολογικότερης, με την ευρεία έννοια του όρου, είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων με τη συμβολή της διαλειτουργικότητας δημοσίων ή ιδιωτικών πληροφοριακών συστημάτων, κρίνεται απαραίτητο, στο πρώτο κεφάλαιο, να παρουσιαστούν οι ορισμοί και η σχετική ανάλυση των βασικών εννοιών που αποτελούν το αντικείμενο μελέτης. Οι έννοιες αυτές είναι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, η Διαλειτουργικότητα και τα Δημόσια Έσοδα.

1.2. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

1.2.1 Ορισμός

Κατά τη βιβλιογραφική επισκόπηση διαπιστώθηκε εντατική προσπάθεια προσδιορισμού της έννοιας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους μεγαλύτερους περιφερειακούς και παγκόσμιους οργανισμούς. Στη συνέχεια παρατίθενται οι ορισμοί που έχουν δοθεί από τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (Ο.Ο.Σ.Α), την Παγκόσμια Τράπεζα, την Ευρωπαϊκή Ένωση και τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών (Ο.Η.Ε.).

Σύμφωνα με τον Ο.Ο.Σ.Α., ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εστιάζει στη χρήση των εφαρμογών Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών¹ (Τ.Π.Ε.), από τις κυβερνήσεις, όπως αυτές εφαρμόζονται σε όλο το φάσμα των κυβερνητικών δραστηριοτήτων. Ειδικότερα, η δικτύωση που προσφέρεται από το Διαδίκτυο και τις συναφείς τεχνολογίες δίνει τη δυνατότητα στις κυβερνήσεις να μετασχηματίσουν τις δομές και τη λειτουργία τους (Ο.Ο.Σ.Α., 2001). Ένας παρεμφερής ορισμός που δόθηκε από τον ίδιο οργανισμό, το 2003, αποτύπωσε την έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ως τη χρήση των Τ.Π.Ε., και ιδιαίτερα το Διαδίκτυο, ως εργαλείο για την επίτευξη καλύτερης διακυβέρνησης (Ο.Ο.Σ.Α., 2003).

¹Η τεχνολογία της πληροφορίας και της επικοινωνίας, ή ΤΠΕ, ορίζεται ως ο συνδυασμός της τεχνολογίας της πληροφορικής με άλλες, σχετικές τεχνολογίες, ειδικότερα την τεχνολογία της επικοινωνίας. (UNESCO 2002)

Η θέση του οργανισμού, γενικότερα, είναι ότι δύναται να αποδοθούν πολλοί ορισμοί στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ότι δε χρησιμοποιείται ένας παγκόσμιος ορισμός για αυτήν, καθώς ο εκάστοτε κυβερνητικός οργανισμός ορίζει τον όρο αυτό ανάλογα με τους σκοπούς που επιθυμεί να εξυπηρετήσει κατά προτεραιότητα. Εντούτοις οι εν λόγω ορισμοί δύναται να κατηγοριοποιηθούν ως εξής:

- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ορίζεται ως η παροχή υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου- on line παροχή υπηρεσιών- και ως οι λοιπές δραστηριότητες που βασίζονται στο Διαδίκτυο, όπως η ηλεκτρονική διαβούλευση (e-διαβούλευση).
- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εξισώνεται με τη χρήση των Τ.Π.Ε. στην κυβέρνηση. Ο ορισμός αυτός είναι ευρύτερος και καλύπτει όλες τις πτυχές της κυβερνητικής δραστηριότητας.
- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ορίζεται ως ικανότητα της Δημόσιας Διοίκησης να μετασχηματίζεται μέσω της χρήσης των Τ.Π.Ε., χρησιμοποιείται δε για να περιγράψει μια νέα μορφή διακυβέρνησης που θεμελιώθηκε με τη βοήθεια των Τ.Π.Ε.. (Ο.Ο.Σ.Α., 2003)

Σύμφωνα με την επίσημη ιστοσελίδα της Παγκόσμιας Τράπεζας, <http://web.worldbank.org>, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση, από τις κρατικές υπηρεσίες, των τεχνολογιών της πληροφορίας (όπως το Wide Area Networks, το Διαδίκτυο, και το mobile computing), τεχνολογίες οι οποίες έχουν την ικανότητα να μετασχηματίζουν τις σχέσεις με τους πολίτες, με τις επιχειρήσεις, και με άλλους φορείς της κυβέρνησης με τέτοιο τρόπο ώστε να επιτυγχάνεται καλύτερη παροχή των κυβερνητικών υπηρεσιών στους πολίτες, βελτιωμένη αλληλεπίδραση με τις επιχειρήσεις και τη βιομηχανία, ενδυνάμωση του πολίτη μέσω της πρόσβασης σε πληροφορίες και πιο αποτελεσματική Δημόσια Διοίκηση. Τα οφέλη που προκύπτουν μπορεί να είναι λιγότερη διαφθορά, μεγαλύτερη διαφάνεια, μεγαλύτερη ευκολία, αύξηση των εσόδων, ή/και μειώσεις του κόστους.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση ορίζει ως αντικείμενο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης «την αξιοποίηση των Τ.Π.Ε. στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, ώστε να βελτιωθούν η παροχή δημοσίων υπηρεσιών και οι δημοκρατικές διαδικασίες καθώς και να ενισχυθεί η υποστήριξη των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο.» (Commission of the European Communities, 2003, p.8). Οπότε, όπως διαφαίνεται, η αποτελεσματική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προϋποθέτει την αναδιοργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών, την απόκτηση νέων δεξιοτήτων από το

υπαλληλικό προσωπικό με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών.

Σύμφωνα με τον Ο.Η.Ε., η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιγράφεται ως «η διακυβέρνηση που εφαρμόζει τις Τ.Π.Ε. προκειμένου να μετασχηματίσει τις εσωτερικές και τις εξωτερικές της σχέσεις. Μέσω της εφαρμογής των Τ.Π.Ε., η Δημόσια Διοίκηση δεν μεταβάλλει τις λειτουργίες ή τις υποχρεώσεις της, ώστε αυτές να παραμένουν χρήσιμες, σύννομες, διαφανείς και υπεύθυνες. Αν μη τι άλλο, η εφαρμογή αυτή εγείρει την προσδοκία της κοινωνίας για υψηλότερο επίπεδο διακυβέρνησης σε όλους τους τομείς.» (U.N., 2003, p.2).

Από τους ορισμούς που προαναφέρθηκαν γίνεται κατανοητό ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση των Τ.Π.Ε., με σκοπό την υποστήριξη των κυβερνητικών λειτουργιών, την εμπλοκή των πολιτών και την παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών (Πομπόρτσας, 2005).

1.2.2 Διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Από την ερμηνεία του ευρύτερου ορισμού της έννοιας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προκύπτουν τέσσερις, σχετικές με τις κυβερνητικές λειτουργίες, διαστάσεις της (Cook et al., 2002). Σύμφωνα με τους συγγραφείς, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σχετίζεται με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, την ηλεκτρονική διαχείριση, την ηλεκτρονική δημοκρατία και τέλος το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες (e-services) αφορούν στην παροχή πληροφοριών, προγραμμάτων και υπηρεσιών από τις κυβερνήσεις, οι οποίες παρέχονται ηλεκτρονικά. Η ηλεκτρονική διαβίβαση δύναται να πραγματοποιηθεί και με άλλους τρόπους πέραν της χρήσης του Διαδικτύου.

Η ηλεκτρονική διαχείριση (e-management) αναφέρεται στην βελτίωση της Δημόσιας Διοίκησης μέσω της χρήσης των Τ.Π.Ε.. Η αναφερόμενη βελτίωση καταλαμβάνει ευρύ πεδίο με την έννοια ότι αντανakλάται σε ποικίλα στάδια της κυβερνητικής λειτουργίας και ειδικότερα από τον εκσυγχρονισμό των επιχειρησιακών διαδικασιών έως και τη βελτίωση της «ροής των πληροφοριών» στο εσωτερικό των κυβερνητικών υπηρεσιών.

Η ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy) στοχεύει στην αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στις δημόσιες διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Αυτό επιτυγχάνεται με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας. Μιας τέτοιας μορφής επικοινωνία συνιστά η ηλεκτρονική αλληλογραφία και το Διαδίκτυο.

Τέλος, το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce) αφορά στη διακίνηση των χρημάτων για αγορά αγαθών και υπηρεσιών² μέσω του Διαδικτύου, όπως η πληρωμή φόρων, η ανανέωση αδειών κυκλοφορίας οχημάτων κ.α.

Από τις προαναφερόμενες διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ιδιαίτερο ενδιαφέρον, για την εκπόνηση της παρούσας εργασίας, παρουσιάζει αυτή της ηλεκτρονικής διαχείρισης διότι αφορά στο μετασχηματισμό του Δημόσιου Management μέσω εξελιγμένων πληροφοριακών συστημάτων και στην υποβολή προτάσεων για την επίτευξη του στόχου της μεγιστοποίησης των Δημοσίων Εσόδων με τη συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

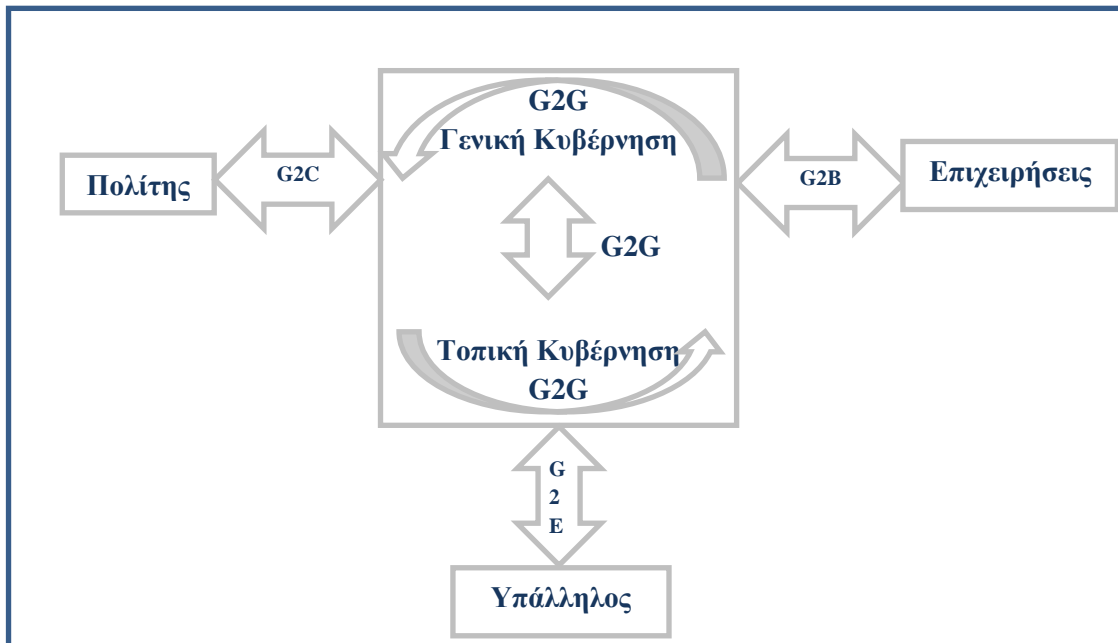
1.2.3 Μοντέλα σχέσεων στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης απευθύνονται σε τέσσερις ομάδες (Ndou, 2004)

- στους πολίτες,
- στις επιχειρήσεις,
- στην κυβέρνηση,
- στους υπαλλήλους.

Έτσι προκύπτουν τέσσερις κύριες σχέσεις αλληλεπίδρασης, όπως αυτές απεικονίζονται στο παρακάτω σχήμα:

² Είναι προφανές ότι οι συγγραφείς με τον όρο «αγαθά και υπηρεσίες» παραπέμπουν στα δημόσια αγαθά και υπηρεσίες



Πηγή: <http://pm440.pbworks.com/w/page/30698681/Collaboration%20in%20Government>

Σχήμα 1.1. Διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Πιο αναλυτικά, σύμφωνα με τη συγγραφέα, οι σχέσεις αλληλεπίδρασης που απαντώνται στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι οι εξής:

- Σχέση Κυβέρνησης προς Πολίτη (G2C)

Αφορά στη σχέση του πολίτη με τη Δημόσια Διοίκηση και τον τρόπο με τον οποίο η σχέση αυτή μπορεί να υποβοηθηθεί. Πιο συγκεκριμένα, πρόκειται για τη διαδικασία σύμφωνα με την οποία οι πολίτες βρίσκονται σε συνεχή επικοινωνία με τις δημόσιες υπηρεσίες με τη βοήθεια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και με απώτερη επιδίωξη τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών, την προώθηση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας και την ανάληψη ευθυνών από τη Δημόσια Διοίκηση. Στο πλαίσιο αυτό, μπορεί να ενταχθεί η πληρωμή φόρων μέσω e-banking και η ηλεκτρονική ρύθμιση που αφορά στην τακτοποίηση των φορολογικών οφειλών από τους πολίτες με τελικό στόχο τη διεκπεραίωση των ανωτέρω συναλλαγών ταχύτερα και με το λιγότερο δυνατό κόστος.

- Σχέση Κυβέρνησης προς Επιχειρήσεις (G2B)

Αναφέρεται στην αλληλεπίδραση των επιχειρήσεων- δημοσίων και ιδιωτικών- με τη Δημόσια Διοίκηση. Οι επιχειρήσεις, λόγω του σημαίνοντα ρόλου που

διαδραματίζουν στην οικονομία του εκάστοτε κράτους, διευκολύνονται στις συναλλαγές τους με αυτό, με διακριτό τρόπο. Οι επιχειρήσεις, δηλαδή, αντιμετωπίζονται ως μία ξεχωριστή, βαρύνουσα σημασία, οντότητα η οποία χρήζει ιδιαίτερης μεταχείρισης. Παράδειγμα τέτοιας αλληλεπίδρασης αποτελεί η ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων από τα νομικά πρόσωπα. Ενδεικτικά παρατίθενται οι δηλώσεις φόρου εισοδήματος, φόρου προστιθέμενης αξίας, παρακρατούμενων και προκαταβλητέων φόρων από μισθωτή εργασία και συντάξεις καθώς και από αμοιβές επιχειρηματικής δραστηριότητας.

- Σχέση Κυβέρνησης προς Κυβέρνηση(G2G)

Αφορά στις μεταξύ των εθνικών κυβερνήσεων συναλλαγές, καθώς και στις συναλλαγές μεταξύ των τμημάτων της ίδιας κυβέρνησης, με απώτερη επιδίωξη την επίτευξη οικονομικών, πολιτικών και κοινωνικών στόχων. Οι κυβερνήσεις των διαφόρων χωρών έχουν τη δυνατότητα, μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, της ανταλλαγής πληροφοριών που είναι χρήσιμες για την επιτάχυνση του κυβερνητικού τους έργου. Μία σχετική εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελεί και η ανταλλαγή «λιστών μεγαλοφειλετών» στα πλαίσια της αμοιβαίας διοικητικής συνδρομής στην είσπραξη απαιτήσεων μεταξύ των κρατών - μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

- Σχέση Κυβέρνησης προς Υπάλληλο (G2E)

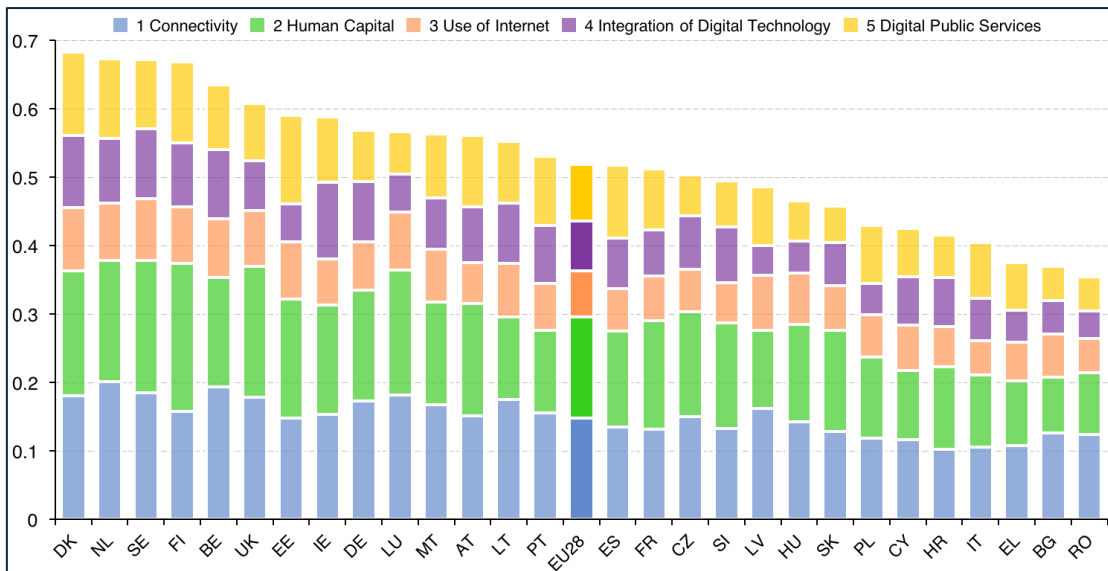
Αφορά στη σχέση αλληλεπίδρασης του κράτους με τους δημοσίους υπαλλήλους. Το κράτος με τη βοήθεια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δύναται να παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες προς τους υπαλλήλους αυτούς, όπως είναι η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών εκπαίδευσης (e-learning), υποστήριξης και ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού. Επιπλέον, στην Ελλάδα, ο υπάλληλος του Υπουργείου Οικονομικών (Υ.Ο.) έχει τη δυνατότητα να ενημερώνεται για μισθοδοτικά του ζητήματα μέσω ειδικής διαδικτυακής εφαρμογής. Τα ανωτέρω αποτελούν σαφή απόδειξη υποβοήθησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη σχέση μεταξύ της κυβέρνησης και των υπαλλήλων της.

Το ανωτέρω μοντέλο συνιστά την εξέλιξη του μοντέλου σχέσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όπως δίνεται από τον M.Backus με την προσθήκη της σχέσης “G2E”.

1.2.4 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Στο πλαίσιο της προσπάθειας της διερεύνησης της σχέσης εξάρτησης της είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων από τα νεοεισαχθέντα σχετικά ηλεκτρονικά «εργαλεία» κρίνεται απαραίτητη μια σύντομη καταγραφή των «σταθμών» της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη χώρα μας.

Καταρχάς, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, σήμερα, στην Ελλάδα φαίνεται να αντιμετωπίζει προβλήματα αν αναλογιστεί κανείς τη θέση που καταλαμβάνει στην πανευρωπαϊκή έρευνα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο ερώτημα «πόσο ψηφιακή είναι η χώρα σου» (<https://ec.europa.eu/digital-single-market/desi>). Σύμφωνα με το Δείκτη της Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (The Digital Economy & Society Index- DESI) για το 2016, όπως φαίνεται και στο παρακάτω σχήμα, η Ελλάδα κατατάσσεται τρίτη από το τέλος ανάμεσα στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.



Πηγή: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/desi>

Σχήμα 1.2. Δείκτης της Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας- DESI 2016

Εντούτοις, δεν πρέπει να παραβλεφθεί το γεγονός ότι την τελευταία εικοσαετία η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση έχει καταβάλει σημαντικές προσπάθειες στο πεδίο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και ειδικότερα στην «ψηφιοποίηση» της χώρας. Στη συνέχεια παρατίθενται οι βασικότεροι σταθμοί στην προσπάθεια αυτή.

Το πρώτο ουσιώδες βήμα πραγματοποιήθηκε με την εφαρμογή του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κλεισθένης» το 1994 που εντάχθηκε στο Β΄ Κ.Π.Σ (1994-1999) και συγχρηματοδοτήθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (Ε.Κ.Τ.) και το Ευρωπαϊκό

Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (Ε.Τ.Π.Α). Στόχος του εν λόγω προγράμματος αποτέλεσε η ενίσχυση της αποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης μέσω της αναβάθμισης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού. Ένα από τα έργα που ενσωματώθηκαν σε αυτό το πρόγραμμα συνιστά το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας (Ο.Π.Σ.Φ) TAXIS. (Μουλαδούδη, 2011)

Το επόμενο πιο ουσιαστικό βήμα για την προώθηση των Τ.Π.Ε. στην Ελλάδα αποτέλεσε το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» (ΚτΠ) το οποίο συγχρηματοδοτήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (2000-2006). Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "ΚτΠ" αποτέλεσε ένα σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών παρεμβάσεων σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής με πέντε ειδικούς στόχους έτσι ώστε οι τομείς αυτοί να λειτουργήσουν καταλυτικά στην ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην Ελλάδα. Ουσιαστικά οι ειδικότεροι στόχοι του προγράμματος οι οποίοι συνέστησαν τους άξονες προτεραιότητάς του είναι:

- Η παιδεία και ο πολιτισμός
- Η εξυπηρέτηση του πολίτη και η βελτίωση της ποιότητας ζωής του
- Η ανάπτυξη και η απασχόληση στην ψηφιακή οικονομία
- Οι επικοινωνίες
- Η τεχνική βοήθεια

Επιγραμματικά, απότερο σκοπό του προγράμματος αποτέλεσε η παροχή ψηφιακών υπηρεσιών και η χρήση νέων τεχνολογιών για την εξυπηρέτηση των προτεραιοτήτων που τέθηκαν και τη μετάβαση σε μια «νέα ηλεκτρονική πραγματικότητα». (www.infosoc.gr)

Στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «ΚτΠ» ολοκληρώθηκε το πιλοτικό πρόγραμμα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ³», το οποίο διασυνδέει το σύνολο του Δημόσιου Τομέα με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω εσωτερικού δικτύου (intranet) (Ντάνος, 2014). Σύμφωνα με την ιστοσελίδα <http://www.syzefxis.gov.gr>, το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» θεωρήθηκε ως ένα έργο με το οποίο επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του Δημόσιου Τομέα μέσω της κάλυψης των αναγκών των υπηρεσιών για

³ Η πρώτη φάση του έργου εντάχθηκε στο Ε.Π. «Κλεισθένης», ενώ η δεύτερη φάση υλοποίησης στο Ε.Π. «ΚτΠ» (Αποστολάκης et al., 2004)

μεταξύ τους επικοινωνία με Τηλεφωνία (τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς), Δεδομένα (επικοινωνία υπολογιστών - Internet) και Video (τηλεδιάσκεψη - τηλεεκπαίδευση). Σκοπός του έργου, λοιπόν, υπήρξε «η βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών, με την αναβάθμιση της μεταξύ τους επικοινωνίας μέσω της παροχής προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών με χαμηλό κόστος, και η ενοποιημένη εξυπηρέτηση των πολιτών, με αυτοματοποιημένα και φιλικά προς το χρήστη συστήματα πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με το Δημόσιο».

Στη συνέχεια, οι προσπάθειες που κατέβαλε η Ελλάδα μετά το 2006 αποτυπώνονται στην «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013». Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 αποτέλεσε μια ολοκληρωμένη και συνεκτική πολιτική για τις τεχνολογίες πληροφορικής και το Internet στην Ελλάδα και εντάχθηκε στο Εθνικό Πρόγραμμα Μεταρρυθμίσεων με το συντονισμό του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών. Συνέστησε, δε, μια διαρθρωτική παρέμβαση με θετικές επιπτώσεις σε όλο το εύρος της κοινωνίας και της οικονομίας, μέσω των νέων τεχνολογιών. Σκοπό της αποτέλεσε η πραγματοποίηση ενός ψηφιακού άλματος στην παραγωγικότητα και στην ποιότητα ζωής.

Οι κύριες κατευθύνσεις της εν λόγω στρατηγικής ήταν η βελτίωση της παραγωγικότητας μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών και η βελτίωση της ποιότητας ζωής μέσω των τεχνολογιών πληροφορικής και του Internet. Ειδικότερα για την πρώτη κατεύθυνση τέθηκαν οι εξής τέσσερις στόχοι:

- η προώθηση της χρήσης των νέων τεχνολογιών σε επιχειρήσεις,
- η παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και η αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα,
- η ενίσχυση του κλάδου των Τ.Π.Ε. στην οικονομία και
- η προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν νέες τεχνολογίες

Και για τη δεύτερη κατεύθυνση οι εξής δύο:

- η βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω της αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών και
- η ανάπτυξη των ψηφιακών υπηρεσιών εξυπηρέτησης του πολίτη. (www.ictplus.gr)

Σήμερα, η χώρα μας ακολουθεί την επικαιροποιημένη στρατηγική σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για την περίοδο 2014-2020. Στο σχετικό κείμενο γίνεται μνεία των προσπαθειών που καταβλήθηκαν τα τελευταία χρόνια για μια διοικητική μεταρρύθμιση επικεντρωμένη στις Τ.Π.Ε. αλλά αναγνωρίζεται και το γεγονός ότι

συνεχίζει να υστερεί σε σχέση με τις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες. Το όραμα της εν λόγω στρατηγικής όπως αποτυπώνεται στο σχετικό κείμενο είναι το εξής: «Στα επόμενα επτά χρόνια, αξιοποιώντας το δυναμικό των Τ.Π.Ε. ως καταλύτη ανάπτυξης και εργαλείο σύγχρονης διακυβέρνησης, η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, θα ανακτήσει την εμπιστοσύνη της κοινωνίας και θα καταστεί πιο αποδοτική και παραγωγική, παρέχοντας στους πολίτες και τις επιχειρήσεις πολιτοκεντρικές και συνεχώς αναβαθμιζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες». (Υ.Δ.Μ.Η.Δ.,2014, σελ.6)

Η μνημονευθείσα στρατηγική είναι προσανατολισμένη σε τρεις κατευθύνσεις με ειδικότερους επιμέρους στόχους. Την πρώτη στρατηγική κατεύθυνση συνιστά ο εκσυγχρονισμός του Κράτους και της Διοίκησης με στόχο την απλούστευση των διαδικασιών με τη χρήση των Τ.Π.Ε., την ψηφιοποίηση των διεργασιών και την ενιαία διαχείριση των πόρων της Δημόσιας Διοίκησης και γενικότερα αναμενόμενα οφέλη την επίτευξη οικονομιών κλίμακας, την αυτοματοποίηση των διαδικασιών, την ελαχιστοποίηση του κόστους της Δημόσιας Διοίκησης και τη βελτίωση της ζωής των πολιτών.

Η δεύτερη στρατηγική κατεύθυνση είναι σχετική με την επανασύνδεση του πολίτη με το Κράτος και τη Διοίκηση με στόχο την ενιαία διαχείριση των σχέσεων κράτους-πολίτη και κράτους-επιχειρήσεων, τη δημιουργία ενιαίου σημείου πρόσβασης του πολίτη στις δημόσιες υπηρεσίες, την αυθεντικοποίηση των πολιτών με τη χρήση ενός μοναδικού κωδικού για όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τη συμμετοχική δημοκρατία και την αύξηση του ποσοστού ψηφιακού αλφαριθμητισμού των πολιτών. Η προαναφερθείσα στρατηγική κατεύθυνση στοχεύει στην αύξηση της αποδοτικότητας της Δημόσιας Διοίκησης και των στελεχών της, στην εύκολη και ταχεία πρόσβαση του πολίτη στα δημόσια έγγραφα και σε εξατομικευμένες διαδικτυακές υπηρεσίες και στη μείωση του ψηφιακού χάσματος.

Σύμφωνα με την τρίτη στρατηγική κατεύθυνση, η Ελλάδα κλίνει προς τη διασύνδεση και τη διαλειτουργικότητα των βασικών μητρώων της Δημόσιας Διοίκησης, βάσει κοινού δεσμευτικού προτύπου και προς την ανοικτή διάθεση της δημόσιας πληροφορίας μέσω ενός ικανού συστήματος ανταλλαγής όχι μόνο εγγράφων αλλά και πληροφοριών. Μέσω των στόχων αυτών επιδιώκεται η επαναχρησιμοποίηση των πληροφοριακών δεδομένων που ήδη υπάρχουν στα αρχεία μιας δημόσιας υπηρεσίας με απώτερα θετικά αποτελέσματα στη ζωή των πολιτών, στην οικονομική ανάπτυξη και στη διαφάνεια.

Οι ανωτέρω στόχοι αφορούν στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης και ενδεικτικά τον τομέα της υγείας, της κοινωνικής ασφάλισης, της δημοσιονομικής μεταρρύθμισης και της δικαιοσύνης. Για τους σκοπούς της παρούσας εργασίας κρίνεται σκόπιμο να αναφερθεί ότι στον τομέα της διοικητικής μεταρρύθμισης, όπως αποτυπώνεται στο κείμενο της στρατηγικής, σκιαγραφούνται δράσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συναφείς με τη φορολογία όπως η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων του δημοσίου η οποία αναμένεται να συνεισφέρει στην ταχύτερη είσπραξη φόρων και στην πάταξη της φοροδιαφυγής και όπως η ενιαία πρόσβαση των πολιτών στις ηλεκτρονικές εφαρμογές με αναμενόμενο όφελος την υποβοήθηση στην άμεση παραγωγή των απαιτούμενων φορολογικών πιστοποιητικών και στην ηλεκτρονική ρύθμιση οφειλών. Επιπλέον, οι δράσεις που είναι σχετικές με τη δημοσιονομική μεταρρύθμιση στοχεύουν και στην ενιαία οικονομική διαχείριση των τομέων του Δημοσίου. Χαρακτηριστικά το δημοσιευθέν κείμενο της στρατηγικής αναφέρει ότι: «Η σταδιακή εγκαθίδρυση ενός συστήματος ενιαίας δημοσιονομικής διαχείρισης θα διασφαλίσει την τυποποίηση και τη διαλειτουργικότητα σε διαχειριστικό, διαδικαστικό και τεχνολογικό επίπεδο με άμεσες επιπτώσεις στην επιχειρησιακή λειτουργία του Κράτους». (Υ.Δ.Μ.Η.Δ.,2014)

Πέραν των στρατηγικών που έχουν υιοθετηθεί από τη χώρα μας για τη Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, όπως αυτές αναπτύχθηκαν ανωτέρω, αξίζει να γίνει αναφορά στο νομοθετικό πλαίσιο το οποίο θεσπίστηκε για την εφαρμογή και την προώθηση αυτής σε όλο το εύρος του δημοσίου τομέα. Ο σχετικός νόμος είναι ο νόμος 3979/2011, σύμφωνα με τον οποίο προδιαγράφονται οι προϋποθέσεις για την υλοποίηση θεσμικού πλαισίου που αφορά στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μεταξύ της Κυβέρνησης, των επιχειρήσεων και των πολιτών.

Απώτεροι στόχοι του προμνημονευθέντος νόμου είναι η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων σε θέματα που άπτονται σε συναλλαγές με το κράτος, η πλήρης αξιοποίηση των Τ.Π.Ε. ώστε να περιοριστεί η γραφειοκρατία, η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών, η μείωση της εμφάνισης των φαινομένων διαφθοράς και τέλος, η βελτίωση των συνθηκών εργασίας των δημοσίων υπαλλήλων με επιδιωκόμενο αποτέλεσμα την αύξηση της αποδοτικότητάς τους. (Λαζακίδου, 2015)

Από τα παραπάνω γίνεται σαφές ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα έχει μεθοδευτεί αν και τα αποτελέσματα αυτής της μεθόδευσης δεν είναι τα αναμενόμενα. Παρόλα αυτά, εξελίσσεται και αυτό είναι ένα γεγονός που δε μπορεί να

παραβλεφθεί. Οπότε, οφείλουμε να είμαστε μάλλον αισιόδοξοι παρά απαισιόδοξοι για την πορεία της στη χώρα μας.

1.3. Διαλειτουργικότητα

1.3.1 Ορισμός

Η είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων από το αρμόδιο όργανο, για το οποίο γίνεται λόγος στο επόμενο κεφάλαιο αποτελεί μια συνδυαστική προσπάθεια πολλών φορέων εντός και εκτός αυτού. Ως εκ τούτου, ένα από τα βασικότερα εργαλεία αποτελεσματικότερης και αποδοτικότερης είσπραξης είναι η διαλειτουργικότητα μεταξύ των προαναφερόμενων φορέων με απώτερο στόχο την ανταλλαγή χρήσιμων, για τον επιδιωκόμενο σκοπό, πληροφοριών. Άρα λοιπόν, κρίνεται σκόπιμη η επιγραμματική αναφορά στους σημαντικότερους ορισμούς της διαλειτουργικότητας και στα είδη αυτής.

Σύμφωνα με το Ινστιτούτο Ηλεκτρολόγων και Ηλεκτρονικών Μηχανικών (Institute of Electrical and Electronics Engineers - IEEE) η διαλειτουργικότητα είναι «η ικανότητα ενός συστήματος ή ενός προϊόντος να λειτουργεί με άλλα συστήματα χωρίς ιδιαίτερη προσπάθεια από την πλευρά του πελάτη . Η διαλειτουργικότητα έχει καταστεί δυνατή με την εφαρμογή των προτύπων». (<https://www.ieee.org>)

Επίσης η διαλειτουργικότητα ορίζεται ως «η δυνατότητα ενός προϊόντος ή συστήματος -του οποίου οι διεπαφές είναι πλήρως δημόσια τεκμηριωμένες- να συνδέεται και να λειτουργεί με άλλα προϊόντα ή συστήματα, χωρίς περιορισμούς στην πρόσβασή τους ή φραγμούς στην υλοποίηση». (<http://interoperability-definition.info/el/>)

Κατά την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η διαλειτουργικότητα είναι η ικανότητα των εφαρμογών Τ.Π.Ε. καθώς επίσης και των επιχειρηματικών διαδικασιών που αυτές υποστηρίζουν, να ανταλλάσσουν δεδομένα, πληροφορίες και γνώση. (<http://ec.europa.eu>)

Σύμφωνα με τον ISO, ο όρος διαλειτουργικότητα ορίζεται ως η ικανότητα επικοινωνίας, εκτέλεσης ή μεταφοράς δεδομένων μεταξύ διάφορων λειτουργικών μονάδων, με ένα τρόπο ο οποίος απαιτεί λίγη ή καθόλου γνώση από το χρήστη, όσον αφορά στα μοναδικά χαρακτηριστικά αυτών των μονάδων. (<https://www.iso.org>)

1.3.2 Είδη Διαλειτουργικότητας

Σύμφωνα με το European Interoperability Framework, το οποίο αποτέλεσε προτεραιότητα του προγράμματος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, eEurope 2005, η διαλειτουργικότητα διακρίνεται ως εξής:

- Θεσμική Διαλειτουργικότητα, η οποία σχετίζεται με την εναρμόνιση των σχετικών νομοθετικών διατάξεων δύο ή περισσότερων κρατικών φορέων που επιθυμούν να ανταλλάξουν πληροφορίες μεταξύ τους ή να συνεργαστούν για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς πολίτες, επιχειρήσεις ή άλλους κρατικούς φορείς, εξασφαλίζοντας την όμοια νομική ισχύ για όλους τους εμπλεκόμενους φορείς.
- Οργανωσιακή Διαλειτουργικότητα, η οποία αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο οι δημόσιοι οργανισμοί στα διάφορα κράτη μέλη μπορούν να συνεργαστούν προς την επίτευξη των αμοιβαία συμφωνηθέντων στόχων. Η Οργανωσιακή Διαλειτουργικότητα στοχεύει στο να καταστήσει τις διαθέσιμες υπηρεσίες, εύκολα αναγνωρίσιμες, προσιτές και επικεντρωμένες στο χρήστη.
- Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα, η οποία επιτρέπει στους οργανισμούς να επεξεργάζονται πληροφορίες από εξωτερικές πηγές με ουσιαστικό τρόπο. Η Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα διασφαλίζει, δηλαδή, ότι η ακριβής σημασία των ανταλλασσόμενων πληροφοριών είναι κατανοητή από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη με τη χρήση κοινού λεξιλογίου και κοινής ορολογίας.
- Τεχνική Διαλειτουργικότητα, η οποία διασφαλίζει ότι η ανταλλαγή των πληροφοριών μεταξύ των μερών πραγματοποιείται με ομοιογενή τεχνολογικά τρόπο, λαμβάνοντας υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του κάθε εμπλεκόμενου φορέα, σε πολιτικό, νομικό και οργανωτικό επίπεδο. Πιο συγκεκριμένα, οι τεχνικές προδιαγραφές, οι υπηρεσίες διασύνδεσης, οι υπηρεσίες ενοποίησης, παρουσίασης και ανταλλαγής των δεδομένων θα πρέπει να είναι κατανοητές από όλους. (Commission of the European Communities, 2010)

1.3.3 Κέντρο Διαλειτουργικότητας του Υπουργείου Οικονομικών

Αναφορικά με τις υπηρεσίες διαλειτουργικότητας που έχουν αναπτυχθεί στο Υ.Ο. και σύμφωνα με το σχετικό δελτίο τύπου της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Διοικητικής Υποστήριξης, σημειώνεται ότι το Νοέμβριο του 2016

τέθηκε σε λειτουργία το Κέντρο Διαλειτουργικότητας του Υ.Ο. «με σκοπό τη διασύνδεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης».

Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας αποτελεί ένα εξελιγμένο Πληροφοριακό Σύστημα μέσω του οποίου εξασφαλίζεται, σε ενιαίο περιβάλλον, η ανταλλαγή επιχειρησιακών δεδομένων μεταξύ του Υ.Ο. και λοιπών Φορέων του Δημοσίου υπό αυστηρούς κανόνες ασφαλείας και κατόπιν αίτησης του Φορέα που επιθυμεί να διασυνδεθεί με τις υπηρεσίες του Κέντρου. Πιο συγκεκριμένα, οι διαδικτυακές υπηρεσίες του εν λόγω Κέντρου αφορούν σε «υπηρεσίες ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων ή εφαρμογών» και αποσκοπούν στην ενίσχυση της διαφάνειας μέσω της ποιοτικής και της ασφαλούς διακίνησης των δεδομένων.

Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας περιλαμβάνει(Γ.Γ.Π.Σ και Δ.Υ., 2016):

- την Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Διαλειτουργικότητας (ΕΔΑ),
- την Πλατφόρμα Διαχείρισης και Υποστήριξης των Διαδικτυακών Υπηρεσιών (web services) Enterprise Service Bus (ESB),
- τον Κοινό Οδηγό Υλοποίησης Διαδικτυακών Υπηρεσιών,
- την Πολιτική Ορθής Χρήσης των Διαδικτυακών Υπηρεσιών.

Συνοψίζοντας, η δημιουργία του εν λόγω Κέντρου αποτέλεσε αδήριτη ανάγκη για τη Δημόσια Διοίκηση δεδομένου του όγκου των δεδομένων που διακινούνται μεταξύ των Φορέων του Δημοσίου και την παρατηρούμενη υιοθέτηση ολοένα και περισσότερο προηγμένων ηλεκτρονικών εφαρμογών, τα τελευταία χρόνια, στη χώρα μας.

1.4. Δημόσια Έσοδα

1.4.1 Ορισμός

Τα Δημόσια Έσοδα είναι βαρύνουσας σημασίας, κυρίως λόγω της επιρροής τους στη δημιουργία ελλειμμάτων ή πλεονασμάτων στους κρατικούς προϋπολογισμούς και η αποδοτικότερη είσπραξή των αποτελεί πρόκληση για το νέο Δημόσιο Management. Συνεπώς ο προσδιορισμός της έννοιας αυτών κρίνεται απαραίτητος στην παρούσα εργασία.

Δημόσια Έσοδα, κατά το άρθρο 10 παρ.1 του νόμου 2362/1995 πριν την τροποποίησή του με το άρθρο 14 του νόμου 3871/2010 και την κατάργησή του από το νόμο 4270/2014, είναι «τα χρηματικά ποσά, τα οποία περιέχονται στο κράτος

κατ'επιταγή νόμου ή σε εκτέλεση σύμβασης, διαθήκης, δικαστικής απόφασης ή από άλλη αιτία». Είναι σημαντικό να επισημανθεί ότι τα Δημόσια Έσοδα αποτελούν χρηματικές και όχι μη χρηματικές απαιτήσεις του Δημοσίου.

Στο άρθρο 1 του νομοθετικού διατάγματος 356/1974, γνωστό και ως Κ.Ε.Δ.Ε., ως Δημόσια Έσοδα θεωρούνται και οι απαιτήσεις των κατέστη δικαιούχος το Δημόσιον εκ καθολικής ή ειδικής διαδοχής.

Από τα παραπάνω, λοιπόν, γίνεται κατανοητό ότι τα Δημόσια Έσοδα μπορεί να επιβαρύνουν τόσο πρωτογενώς τον οφειλέτη όσο και λόγω καθολικής, συνήθως κληρονομικής διαδοχής ή λόγω ειδικής διαδοχής, δηλαδή λόγω εκχώρησης.

1.4.2 Διακρίσεις Δημοσίων Εσόδων

Μια πρώτη διάκριση των Δημοσίων Εσόδων είναι σε έσοδα προϋπολογισμού και σε έσοδα εκτός προϋπολογισμού.

Σύμφωνα με το άρθρο 75 του νόμου 4270/2014, τα έσοδα του προϋπολογισμού είναι «τα ποσά που εισπράττονται κατά τη διάρκεια του οικονομικού έτους στο οποίο αναφέρεται ο προϋπολογισμός, ανεξάρτητα από τη χρονική περίοδο από την οποία προέρχονται». Επίσης, σύμφωνα με το ίδιο άρθρο τα βεβαιωθέντα έσοδα του προϋπολογισμού είναι «τα ποσά που βεβαιώνονται κατά τη διάρκεια του οικονομικού έτους στο οποίο αναφέρεται ο προϋπολογισμός, ανεξάρτητα από τη χρονική περίοδο από την οποία προέρχονται, όπως επίσης και τα βεβαιωθέντα έσοδα του προϋπολογισμού του προηγούμενου οικονομικού έτους που δεν έχουν εισπραχθεί. Τα βεβαιωθέντα έσοδα που δεν έχουν εισπραχθεί μέχρι τη λήξη του οικονομικού έτους διαγράφονται από το οικονομικό έτος στο οποίο έχουν βεβαιωθεί και επαναβεβαιώνονται ως έσοδα του προϋπολογισμού του επόμενου οικονομικού έτους.»

Τα έσοδα εκτός προϋπολογισμού είναι να μεν έσοδα του κράτους, αλλά δεν μετέχουν στον κρατικό προϋπολογισμό διότι χρηματοδοτούν μη κρατικές δραστηριότητες.

Μια από τις σημαντικότερες πηγές των Δημοσίων Εσόδων αποτελούν τα φορολογικά έσοδα, δηλαδή οι φόροι, και τα οποία διακρίνονται από τα μη φορολογικά, δηλαδή τα τέλη, τα έσοδα υπέρ τρίτων κ.α.

Οι φόροι αποτελούν μια γενική αντιπαροχή των φορέων που συμμετέχουν στο εισοδηματικό κύκλωμα- ατόμων και επιχειρήσεων- με την έννοια ότι οι πόροι που συλλέγονται από το κράτος μέσω της φορολογίας επιστρέφονται στους φορείς με

γενικό και όχι ειδικό τρόπο σύμφωνα με τον κανόνα του μη ειδικού προορισμού των εσόδων του κράτους, με απώτερο σκοπό την αδιάκριτη παροχή υπηρεσιών και αγαθών στο κοινωνικό σύνολο. Παράδειγμα αυτής της γενικής αντιπαροχής αποτελεί η κατασκευή ενός αντιπλημμυρικού έργου ή η παροχή δημόσιας παιδείας. Σε αντίθετη περίπτωση θα μιλούσαμε για τέλη. Ο φόρος αποτελεί υποχρεωτική χρηματική παροχή, υποδηλώνει βία και άρα εξαναγκασμό, αφού θεσπίζεται μονομερώς από το κράτος και οι σημαντικότερες λειτουργίες του είναι η ταμειακή λειτουργία, τουτέστιν η χρηματοδότηση των δημοσίων δαπανών καθώς και η λειτουργία του ως μέσο άσκησης οικονομικής και κοινωνικής πολιτικής (Παπαηλίας, 2011). Χαρακτηριστικό, δε, της εξαναγκαστικής φύσης του φόρου, σύμφωνα με τον Τομαρά (2014) είναι ότι η διαδικασία της βεβαίωσής του πραγματοποιείται αυτεπάγγελτα και «κατά δεσμία αρμοδιότητα» από τη Διοίκηση χωρίς να επιτρέπεται διακριτική ευχέρεια σε αυτήν και χωρίς να απαιτείται η συναίνεση του διοικούμενου.

Η κλασσική διάκριση των φόρων γίνεται βάσει του αντικείμενου του φόρου και συνεπώς οι φόροι διακρίνονται σε: φόρο εισοδήματος, φόρο περιουσίας και φόρο δαπάνης. Ο φόρος εισοδήματος επιβάλλεται στα εισοδήματα που αποκτούν τόσο τα φυσικά όσο και τα νομικά πρόσωπα στη διάρκεια μιας φορολογικής περιόδου- συνήθως ένα έτος. Ο φόρος περιουσίας επιβάλλεται, στις κληρονομίες, στις δωρεές και γονικές παροχές, στις μεταβιβάσεις και στην κατοχή εμπράγματων δικαιωμάτων. Ο φόρος δαπάνης επιβάλλεται στην καταναλωτική δαπάνη του υπόχρεου- συνήθως στα προϊόντα- και ο σημαντικότερος φόρος δαπάνης είναι ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) (Τάτσος, 2012).

Τέλος, για τους σκοπούς της παρούσας εργασίας είναι κρίσιμο να αναφερθεί ότι οι οφειλές που εν δυνάμει αποτελούν Δημόσια Έσοδα διακρίνονται σε ληξιπρόθεσμες και μη ληξιπρόθεσμες και η διάκριση αυτή είναι υψίστης σημασίας για την αξιολόγηση του φοροεισπρακτικού μηχανισμού. Ληξιπρόθεσμες είναι οι οφειλές για τις οποίες έχει παρέλθει η νόμιμη προθεσμία καταβολής τους ενώ το αντίθετο ισχύει για τις μη ληξιπρόθεσμες οφειλές. Σύμφωνα με τον Τομαρά (2014) και την παραπομπή του στον Α. Γέροντα: «ο χρόνος κατά τον οποίο μια οφειλή προς το Δημόσιο καθιστάται ληξιπρόθεσμη δεν εξαρτάται από τη φύση της, αλλά από τον τρόπο με τον οποίο έχει ορισθεί να εξοφληθεί».

1.5. Ανακεφαλαίωση

Από τα αναφερόμενα στο παρόν κεφάλαιο διαφαίνεται ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, η Διαλειτουργικότητα και τα Δημόσια Έσοδα συνιστούν έννοιες οι οποίες σχετίζονται μεταξύ τους, στην προσπάθεια του Κράτους για τη συλλογή εσόδων με έναν ταχύ, οικονομικό και αποτελεσματικό τρόπο. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και η Διαλειτουργικότητα αποτελούν ή τουλάχιστον θα μπορούσαν να αποτελέσουν κάποια από τα βασικότερα μέσα επίτευξης του ανωτέρω στόχου, κυρίως λόγω των διευρυμένων δυνατοτήτων που παρέχουν. Για το λόγο αυτό, το μέγεθος της ανωτέρω αλληλεξάρτησης και αλληλεπίδρασης αποτελεί σημαντικό αντικείμενο έρευνας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Είσπραξη Δημοσίων Εσόδων

2.1. Εισαγωγή

Η αποτελεσματική είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων απαιτεί μία συντονισμένη προσπάθεια από τους αρμόδιους φορείς του Υ.Ο.. Η διαδικασία της είσπραξης είναι σε μεγάλο βαθμό τυποποιημένη, τόσο σε νομοθετικό όσο και σε διαδικαστικό επίπεδο. Πιο συγκεκριμένα τα όρια και οι προϋποθέσεις κάτω από τις οποίες πραγματοποιείται η είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων θέτονται σαφώς από τον Κ.Ε.Δ.Ε. και από τον Κ.Φ.Δ και στη συνέχεια οι προσδιορισθείσες διαδικασίες αποτυπώνονται ή/και εκτελούνται από τα πληροφοριακά συστήματα της Φορολογικής Διοίκησης. Ως εκ τούτου, στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζονται, κατά πρώτον, τα διοικητικά όργανα της είσπραξης και, κατά δεύτερον, το κύκλωμα σύμφωνα με το οποίο λαμβάνει χώρα αυτή.

2.2. Αρμόδιο Όργανο

Το αρμόδιο όργανο για την είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων, σύμφωνα με το άρθρο 40 του Κ.Φ.Δ.⁴, είναι ο Γενικός Γραμματέας Δημοσίων Εσόδων ως επικεφαλής της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε.) με δυνατότητα μεταβίβασης αρμοδιοτήτων σε επιμέρους όργανα της Φορολογικής Διοίκησης, όπως στον Προϊστάμενο της Δημόσιας Οικονομικής Υπηρεσίας (Δ.Ο.Υ.).

Η Γ.Γ.Δ.Ε. συστάθηκε το 2012 με το νόμο 4093/2012 ο οποίος τροποποιήθηκε με το νόμο 4336/2015 και αντικατέστησε τη Γενική Γραμματεία Φορολογικών και Τελωνειακών Θεμάτων. Ο επικεφαλής της δεσμεύεται με συμβόλαιο αποδοτικότητας, ελέγχεται και από το Ελληνικό Κοινοβούλιο μέσω της ετήσιας απολογιστικής έκθεσης, η οποία συζητείται στην Επιτροπή Οικονομικών Υποθέσεων και η θητεία του είναι πλέον διετής. Επιπλέον, σύμφωνα με το νόμο 4389/2016, από την 01/01/2017, καθιερώνεται η λειτουργική της ανεξαρτησία καθώς και η διοικητική και οικονομική της αυτοτέλεια.

Όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται στο Επιχειρησιακό της Σχέδιο για το 2016, αποστολή του εν λόγω οργανισμού είναι «η επίτευξη των στόχων είσπραξης των εσόδων, η ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης και η καταπολέμηση της

⁴ Η αρμοδιότητα είσπραξης και των κατά Κ.Ε.Δ.Ε. εσόδων δίνεται στον Γενικό Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων βάσει του αρ.7§1 του ν.4224/2013

φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου, ενεργώντας με προσήλωση στις αξίες». Οι αξίες του οργανισμού, δε, είναι η ακεραιότητα, η λογοδοσία, η διαφάνεια, η αντικειμενικότητα, η δικαιοσύνη, η συνεχής βελτίωση και η γνώση.

Η Γ.Γ.Δ.Ε. αποτελεί τον εξεταζόμενο οργανισμό της εργασίας αυτής, λόγω του εξέχοντα ρόλου που διαδραματίζει στην είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων. Στα επόμενα παρουσιάζεται η διοικητική της διάρθρωση σύμφωνα με τα καταγραφέντα στο προαναφερθέν Επιχειρησιακό Σχέδιο. Συνεπώς, η Γ.Γ.Δ.Ε. αποτελεί τη μία από τις έξι Γενικές Γραμματείες του Υ.Ο. και πέραν των αυτοτελών Υπηρεσιών και αυτοτελών τμημάτων που υπάγονται απευθείας στο Γενικό Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων, συνίσταται στις εξής τέσσερις Γενικές Διευθύνσεις:

- Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού
- Γενική Διεύθυνση Φορολογικής Διοίκησης
- Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης
- Γενική Διεύθυνση Γενικού Χημείου του Κράτους (Γ.Χ.Κ.)

Η Γενική Διεύθυνση Φορολογικής Διοίκησης, η οποία είναι η πλέον συνυφασμένη με την είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων, περιλαμβάνει οκτώ Κεντρικές Διευθύνσεις και ένα αυτοτελές τμήμα, τρεις Ειδικές Αποκεντρωμένες Υπηρεσίες (Ε.Μ.ΕΙΣ., Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ., Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.), τέσσερις Φορολογικές Περιφέρειες (Αθηνών, Πειραιώς, Πατρών, Θεσσαλονίκης) υπαγόμενες απευθείας στον Προϊστάμενο της Γενικής Διεύθυνσης και εκατόν δεκαοκτώ Περιφερειακές Υπηρεσίες Δ.Ο.Υ..

Για την επίτευξη των στόχων της είσπραξης συνεπικουρούν τρεις Διευθύνσεις της Γ.Γ.Δ.Ε.:

- Η Διεύθυνση Εισπράξεων (Δ.ΕΙΣΠ.), η οποία είναι αρμόδια για την κατανομή και την παρακολούθηση των εισπράξεων των φορολογικών εσόδων.
- Η Διεύθυνση Παροχής Φορολογικών Υπηρεσιών (ΔΙΕ.ΠΑ.Φ.Υ.), η οποία είναι αρμόδια, κυρίως, για την αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, την ιεράρχηση και την ομαδοποίηση των εκάστοτε επιχειρησιακών απαιτήσεων και την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης προς το φορολογούμενο.
- Η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Δ.ΗΛΕ.Δ.), η οποία είναι αρμόδια, κυρίως, για την αναβάθμιση των υπαρχουσών ηλεκτρονικών εφαρμογών και τη δημιουργία νέων, καθώς και για την αυτοματοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών των Υπηρεσιών της Γ.Γ.Δ.Ε.. (π.δ. 111/2014)

Οι δύο πρώτες εκ των ανωτέρω ανήκουν στη Γενική Διεύθυνση Φορολογικής Διοίκησης και η τελευταία στη Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ανθρώπινου Δυναμικού.

Επιπλέον, πέραν της Γ.Γ.Δ.Ε. και η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.), η οποία και αυτή συνιστά μία από τις έξι Γενικές Γραμματείες του Υ.Ο., συμβάλλει έστω και συνεπικουρικά στο έργο της είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων. Για αυτόν το λόγο, στη συνέχεια, παρουσιάζονται επιγραμματικά οι κύριες αρμοδιότητές της. Οι αρμοδιότητες αυτές είναι οι εξής:

- η υλοποίηση μηχανογραφικών εφαρμογών για την κάλυψη των αναγκών του Υπουργείου, ανάγκες όπως η εκκαθάριση, η βεβαίωση, η είσπραξη φόρων και τελών και η διασταύρωση στοιχείων,
- η παρακολούθηση της αποδοτικής λειτουργίας του υλικού (Hardware) και του λογισμικού (Software) των συστημάτων των ηλεκτρονικών υπολογιστών του Υπουργείου,
- η μέριμνα για την ασφάλεια των αρχείων,
- η σύνταξη τεχνικών προδιαγραφών για νέο εξοπλισμό,
- η εισαγωγή, ο έλεγχος και η επαλήθευση στοιχείων σε μαγνητικά μέσα και
- η μέριμνα για την ασφάλεια ολόκληρου του Πληροφοριακού Συστήματος από κάθε τυχαία ή σκόπιμη απειλή. (Υ.Ο., 2014)

Συνοψίζοντας, η αρμοδιότητα της είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων, νομοθετικά, έχει εκχωρηθεί στη Γ.Γ.Δ.Ε.. Εντούτοις, δεν πρέπει να παραβλεφθεί ο σημαίνων ρόλος της Γ.Γ.Π.Σ. ειδικά ως προς την «ηλεκτρονική είσπραξη», όπως άλλωστε διαφαίνεται από τα προμνημονευθέντα.

2.3. Μηχανισμός είσπραξης Δημοσίων Εσόδων

Στο πλαίσιο της διερεύνησης της συμβολής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων κρίνεται σκόπιμο να παρουσιασθεί, καταρχάς, ο μηχανισμός είσπραξης των εσόδων της Φορολογικής Διοίκησης όπως λαμβάνει χώρα στις Δ.Ο.Υ. και τις Ειδικές Αποκεντρωμένες Υπηρεσίες και όπως αυτός έχει θεσμοθετηθεί από τον Κ.Ε.Δ.Ε. και τις τροποποιήσεις αυτού με νεότερους νόμους καθώς επίσης και από τον Κ.Φ.Δ..

Αρχικά πραγματοποιείται η βεβαίωση της οφειλής. Η βεβαίωση της οφειλής συνιστά ουσιαστικά τη νομιμοποιητική βάση της απαίτησης του Δημοσίου έναντι του οφειλέτη

και για το λόγο αυτό πρέπει τόσο ο οφειλέτης όσο και η αιτία της οφειλής να είναι βέβαιη και αυστηρά εξακριβωμένη. Σημαντικό ζήτημα αποτελεί η σύνδεση του σταδίου της βεβαίωσης με εκείνο της είσπραξης. Δεν πρέπει να βεβαιώνονται, για παράδειγμα, φόροι οι οποίοι, για διάφορους λόγους, δεν μπορούν να εισπραχθούν ή να βεβαιώνονται φόροι χωρίς επαρκή τεκμηρίωση. Η παράμετρος αυτή είναι κρίσιμη για την αξιολόγηση του φοροεισπρακτικού μηχανισμού. (Τάτσος, 2012)

Μέχρι την 01/01/2014 η βεβαίωση φορολογικών και μη φορολογικών εσόδων λάμβανε χώρα, σύμφωνα με τον Κ.Ε.Δ.Ε., σε δύο στάδια. Το πρώτο στάδιο αφορά στη φορολογική βεβαίωση. Η φορολογική βεβαίωση αποτελεί τη βεβαίωση με την ευρεία έννοια του όρου και περιλαμβάνει τις ενέργειες της Φορολογικής Διοίκησης που προηγούνται της έκδοσης νόμιμου τίτλου⁵. Ακριβέστερα οι ενέργειες αυτές είναι σχετικές με τον προσδιορισμό της χρηματικής απαίτησης του Δημοσίου, του είδους και της αιτίας της απαίτησης αυτής, του έτους που αφορά και τον υπόχρεο προς πληρωμή τον οφειλέτη. Σύμφωνα, άλλωστε, με τον Τομαρά (2014) η «εν ευρεία» έννοια βεβαίωση αποτελεί προϋπόθεση της ταμειακής βεβαίωσης.

Η ταμειακή βεβαίωση ή η «εν στενή» έννοια βεβαίωση συνιστά το δεύτερο στάδιο της βεβαίωσης και αφορά στην καταχώρηση του εσόδου στα εισπρακτέα βιβλία της Φορολογικής Διοίκησης, οπότε και η οφειλή εμφανίζεται ως έσοδο του Κρατικού Προϋπολογισμού. Τα αποτελέσματα της ταμειακής βεβαίωσης είναι καθοριστικής σημασίας για την επερχόμενη είσπραξη διότι μέσω της ταμειακής βεβαίωσης (Σ.Ε.Υ.Υ.Ο.,2008).:

- το Δημόσιο αποκτά εκτελεστό τίτλο, δηλαδή απαίτηση για είσπραξη του εσόδου και νομιμοποιείται να αποστείλει ειδοποίηση πληρωμής στον οφειλέτη,
- καθορίζεται η ημερομηνία καταβολής του χρέους, οπότε και η ημερομηνία που αυτό καθίσταται ληξιπρόθεσμο, ανάλογα με το αν είναι βεβαιωμένο εφάπαξ ή σε δόσεις,
- προσδιορίζεται ο χρόνος κατά τον οποίο το Δημόσιο μπορεί να λάβει αναγκαστικά και λοιπά μέτρα είσπραξης και, τέλος,
- προσδιορίζεται η έναρξη του χρόνου παραγραφής της οφειλής.

Από την 01/01/2014 και μετά , η έννοια της βεβαίωσης διαφοροποιείται ανάλογα με το αν η απαίτηση του Δημοσίου συνιστά φορολογικό ή μη έσοδο. Η διαδικασία της

⁵ α) Τα έγγραφα, στα οποία οι αρμόδιες αρχές προσδιορίζουν, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, τον οφειλέτη, το είδος, το ποσό και την αιτία της οφειλής.

β) Τα δημόσια ή ιδιωτικά έγγραφα, από τα οποία αποδεικνύεται η οφειλή.

γ) Τα δημόσια ή ιδιωτικά έγγραφα, από τα οποία πιθανολογείται η οφειλή, ως προς την ύπαρξη και το ποσό αυτής, κατά την έννοια του άρθρου 347 του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας (ν.4224/2013, άρθρο 7 παρ.2)

βεβαίωσης για τα μη φορολογικά έσοδα παραμένει όμοια με το προϊσχύον καθεστώς ενώ διαφοροποιείται για τα φορολογικά έσοδα, όπου τυγχάνει εφαρμογής ο Κ.Φ.Δ.. Κατά το άρθρο 45 παρ.1 του εν λόγω κώδικα «η είσπραξη των φόρων και των λοιπών εσόδων του Δημοσίου που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Κώδικα πραγματοποιείται δυνάμει εκτελεστού τίτλου». Επομένως, το χρέος θεωρείται ότι βεβαιώνεται όταν η Φορολογική Διοίκηση αποκτά εκτελεστό τίτλο και εκτελεστοί τίτλοι σύμφωνα με τη δεύτερη παράγραφο του ίδιου άρθρου είναι οι εξής:

- ο προσδιορισμός του φόρου, όπως προκύπτει ταυτόχρονα με την υποβολή της δήλωσης, στην περίπτωση άμεσου προσδιορισμού φόρου,
- η πράξη προσδιορισμού του φόρου, στην περίπτωση διοικητικού προσδιορισμού φόρου,
- η πράξη εκτιμώμενου προσδιορισμού του φόρου, στην περίπτωση εκτιμώμενου προσδιορισμού φόρου,
- η πράξη διορθωτικού προσδιορισμού του φόρου, στην περίπτωση διορθωτικού προσδιορισμού του φόρου,
- η πράξη προληπτικού προσδιορισμού του φόρου, στην περίπτωση προληπτικού προσδιορισμού φόρου,
- η απόφαση, σε περίπτωση έκδοσης οριστικής δικαστικής απόφασης,
- οι πράξεις επιβολής προστίμων, σε περίπτωση επιβολής προστίμων και
- η απόφαση της Υπηρεσίας Εσωτερικής Επανεξέτασης, σε περίπτωση ενδικοφανούς προσφυγής.

Οι προαναφερόμενες πράξεις κοινοποιούνται στο φορολογούμενο και επιφέρουν υποχρέωση καταβολής του προσδιοριζόμενου ποσού, σε χρόνο που ορίζεται για κάθε περίπτωση από το νόμο⁶, χωρίς να απαιτείται άλλη περαιτέρω ενέργεια από τη Φορολογική Διοίκηση. Είναι σαφές ότι η κατά περίπτωση ημερομηνία καταβολής της οφειλής είναι κρίσιμη για το χαρακτηρισμό αυτής ως ληξιπρόθεσμη ή μη ληξιπρόθεσμη, όπως έχει προειπωθεί στο προηγούμενο κεφάλαιο.

Μετά το στάδιο της βεβαίωσης ακολουθεί το στάδιο της έκδοσης και της κοινοποίησης της ατομικής ειδοποίησης στον οφειλέτη και στα συνυπόχρεα πρόσωπα. Η κοινοποίηση της σχετικής πράξης ή της ειδοποίησης για την ύπαρξη οφειλής στο φορολογούμενο πραγματοποιείται εγγράφως με συστημένη επιστολή ή με επίδοση κατά τον Κώδικα Διοικητικής Δικονομίας (Κ.Δ.Δ.) και ηλεκτρονικά, όπως ορίζει το άρθρο 5

⁶ Άρθρο 41 Ν.4174/2013

του Κ.Φ.Δ.. Στο σημείο αυτό πρέπει να αναφερθεί ότι η ηλεκτρονική επίδοση, αν και έχει νομοθετηθεί, δεν έχει υλοποιηθεί μέχρι σήμερα (2016).

Αφού ο φορολογούμενος λάβει αποδεδειγμένα γνώση της οφειλής μπορεί να επιλέξει είτε να την εξοφλήσει είτε, σε περίπτωση οικονομικής αδυναμίας, να την τακτοποιήσει με νόμιμο τρόπο. Η τακτοποίηση αυτή πραγματοποιείται με την ένταξη, κυρίως των ληξιπρόθεσμων, οφειλών σε ρύθμιση τμηματικής καταβολής σε δόσεις. Εντούτοις, ο οφειλέτης στη ρύθμιση του άρθρου 43 του ΚΦΔ δύναται να εντάξει και μη ληξιπρόθεσμες οφειλές, με την προϋπόθεση ότι αυτές απορρέουν από φορολογική υποχρέωση.

Αν και εφόσον ο υπόχρεος προς πληρωμή δεν «συμμορφωθεί» με τα προηγούμενα, η αρμόδια φορολογική αρχή νομιμοποιείται να προβεί σε λήψη μέτρων είσπραξης των ληξιπρόθεσμων και κατ'εξάιρεση μη ληξιπρόθεσμων και κατά την ερμηνεία του ΚΕΔΕ μη εκτελέσιμων οφειλών.

Τα μέτρα αυτά διακρίνονται σε (Σ.Ε.Υ.Υ.Ο, 2008) :

- ασφαλιστικά
- διοικητικά
- αναγκαστικά
- δικαστικά

Τα ασφαλιστικά μέτρα που διαθέτει το Δημόσιο για την επιδίωξη της είσπραξης ληξιπρόθεσμων αλλά και μη ληξιπρόθεσμων, υπό προϋποθέσεις⁷, οφειλών είναι το ενέχυρο (αρθρ.1209 Α.Κ.), η υποθήκη (αρθρ.1257 και επ. Α.Κ.) και η προσημείωση υποθήκης.

Από τα διοικητικά μέτρα, τα συνηθέστερα που χρησιμοποιεί το Δημόσιο για τους σκοπούς της είσπραξης είναι η άρνηση χορήγησης αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας, η αφαίρεση των πινακίδων και της άδειας κυκλοφορίας των οχημάτων των οποίων τα τέλη κυκλοφορίας οφείλονται και η αναστολή λειτουργίας των καταστημάτων των οφειλετών. Στο παρελθόν ένα από τα διοικητικά μέτρα είσπραξης συνιστούσε και η απαγόρευση εξόδου από τη χώρα, μέτρο το οποίο έπαψε να ισχύει με το άρθρο 12 του νόμου 2873/2000.

⁷ Σύμφωνα με το άρθρο 8 του Κ.Ε.Δ.Ε, η εγγραφή υποθήκης σε ακίνητο μη υπερήμερου οφειλέτη συνιστάται σε περιπτώσεις ιδιαίτερου ύψους οφειλών με αυξημένο κίνδυνο μη καταβολής ή σε περιπτώσεις οφειλέτη «υπόπτου φυγής».

Τα αντίστοιχα δικαστικά μέτρα είναι η ποινική δίωξη για μη καταβολή χρεών στο Δημόσιο και από το 1992 και μετά⁸, η προσωποκράτηση η οποία έπαψε να ισχύει με την ψήφιση του νόμου 3842/2010⁹. Η ποινική δίωξη που προαναφέρθηκε είναι ένα μέτρο το οποίο έχει αναθεωρηθεί πολλάκις ως προς τον καθορισμό του μη καταβληθέντος ποσού που θεωρείται αξιόποιο. Σύμφωνα με τον πρόσφατα ψηφισθέν νόμο¹⁰, αποποινικοποιείται η μη καταβολή χρεών για συνολικά ποσά μικρότερα των 100.000 ευρώ.

Τα αναγκαστικά μέτρα τα οποία αποτελούν το κυριότερο εργαλείο είσπραξης για τη Φορολογική Διοίκηση μπορούν να ληφθούν είτε σωρευτικά είτε διαζευκτικά κατά την κρίση του Προϊσταμένου της εκάστοτε αρμόδιας φορολογικής αρχής που υπάγεται στη Γ.Γ.Δ.Ε.. Στην πράξη, στις Δ.Ο.Υ. οι υπάλληλοι των Δικαστικών τμημάτων διενεργούν έρευνα για τα περιουσιακά στοιχεία και το προφίλ του οφειλέτη με τη βοήθεια φυσικών ή ηλεκτρονικών αρχείων και επιλέγουν τον «ιδανικό» συνδυασμό μέτρων για την είσπραξη της εκάστοτε οφειλής. Κατά την απαρίθμηση των αναγκαστικών μέτρων, όπως αυτή πραγματοποιείται στο άρθρο 9 του Κ.Ε.Δ.Ε., τα εν λόγω μέτρα είναι η κατάσχεση κινητών στα χέρια του οφειλέτη ή στα χέρια τρίτου, η κατάσχεση ακινήτων και, μέχρι το 1992, η προσωπική κράτηση.

Το τελευταίο στάδιο του φοροεισπρακτικού μηχανισμού είναι η είσπραξη της οφειλής η οποία δύναται να είναι είτε εκούσια είτε αναγκαστική αν και εφόσον τα προεκτεθέντα μέτρα αποδώσουν «καρπούς». Η είσπραξη πραγματοποιείται είτε με τη συμβολή του υπαλλήλου στα ταμεία των Δ.Ο.Υ. (ασύγχρονος τρόπος) είτε ηλεκτρονικά. Η είσπραξη μέσω των ταμείων των Δ.Ο.Υ., στις μέρες μας, τείνει να εξαλειφθεί, αφού σύμφωνα με τις διαταγές της Γ.Γ.Δ.Ε. αυτή επιτρέπεται για μικρό εύρος συναλλαγών. Αντιθέτως η «ηλεκτρονική είσπραξη» από το 2013 και μετά έχει σημειώσει εξαιρετική πρόοδο και όπως διαφαίνεται θα τύχει καθολικής εφαρμογής όταν τα πληροφοριακά συστήματα του Υ.Ο. προσαρμοστούν πλήρως στις «νέες» επιταγές.

⁸ Μέχρι το ν. 1867/1989 ένταλμα προσωπικής κράτησης εξέδιδε η αρμόδια φορολογική αρχή, οπότε η προσωποκράτηση συγκαταλεγόταν στα μέτρα αναγκαστικής είσπραξης. Από την ψήφιση του εν λόγω νομού και μέχρι την κατάργησή της, η προσωποκράτηση διατασσόταν με δικαστική απόφαση, οπότε θεωρείτο δικαστικό μέτρο. (Σ.Ε.Υ.Υ.Ο., 2008, σελ.136)

⁹ Άρθρο 67§6

¹⁰ Ν.4337/2015, άρθρο 8

2.4. Ανακεφαλαίωση

Ανακεφαλαιώνοντας, η Γ.Γ.Δ.Ε. ως αρμόδιο, για την είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων, όργανο, με τις διάφορες Διευθύνσεις και τα τμήματα από τα οποία αποτελείται, διαδραματίζει κομβικό ρόλο στον απώτερο στόχο του Υ.Ο. σχετικά με τη μεγιστοποίηση των εσόδων. Η διαδικασία της είσπραξης όντας, παλαιόθεν, τυποποιημένη και αυστηρώς καθορισμένη από ποικίλα νομοθετήματα είναι μία από τις πλέον νευραλγικές διαδικασίες που επιτελούν οι υπάλληλοι οι οποίοι υπηρετούν στις Δ.Ο.Υ και στις Ειδικές Αποκεντρωμένες Υπηρεσίες. Παρότι δεν έχουν υπάρξει, σημαντικές τουλάχιστον, θεσμικές παρεμβάσεις στα βασικά στάδια του φοροεισπρακτικού μηχανισμού, όπως αυτά περιγράφησαν ανωτέρω, οι τρόποι με τους οποίους λαμβάνει χώρα η είσπραξη εξελίσσονται διαρκώς και με ταχείς ρυθμούς λόγω της ευρείας υιοθέτησης των εφαρμογών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης η οποία παρατηρείται σε μεγάλο βαθμό τα τελευταία χρόνια στη χώρα μας. Για αυτό το λόγο, άλλωστε, οι ανωτέρω εξελίξεις αποτελούν ουσιώδες αντικείμενο μελέτης και παρατήρησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στις υπηρεσίες της είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων

3.1. Εισαγωγή

Στην προηγούμενη ενότητα έγινε μια σύντομη παρουσίαση του αρμόδιου για την είσπραξη οργάνου καθώς και του κυκλώματος της είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων όπως αυτό απαντάται στα σημαντικότερα σχετικά νομοθετήματα. Μέχρι πριν, περίπου, 20 χρόνια οι περιγραφείσες διαδικασίες είσπραξης εκτελούνταν χειρόγραφα και μη αυτοματοποιημένα από τους υπαλλήλους των Δικαστικών τμημάτων των Δ.Ο.Υ.. Από το 1998 μέχρι και σήμερα (2016), πολλά έχουν αλλάξει. Οι διαδικασίες έγιναν περισσότερο αυτοματοποιημένες και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έγινε σύμμαχος στην προσπάθεια αυτή.

Στην παρούσα, λοιπόν, υποενότητα αφού γίνει συνοπτική παρουσίαση των δύο σημαντικότερων πληροφοριακών συστημάτων που συνέβαλαν στην αυτοματοποίηση των διαδικασιών, θα ακολουθήσει η ανάλυση των πλέον αυτοματοποιημένων διαδικασιών.

3.2. Παρουσίαση πληροφοριακών συστημάτων TAXIS και TAXISNET

Το πληροφοριακό σύστημα είναι ένα σύστημα το οποίο αποτελείται από ένα σύνολο συνιστωσών. Οι βασικότερες συνιστώσες είναι:

- Οι άνθρωποι, με την έννοια του διοικητικού προσωπικού διαφόρων ιεραρχικών επιπέδων και καθηκόντων, που ασχολούνται με τη συλλογή, την αποθήκευση, την επεξεργασία και τη διανομή πληροφοριών, ως χρήστες του πληροφοριακού συστήματος, και την έννοια του εξειδικευμένου τεχνικού προσωπικού.
- Οι διαδικασίες, τις οποίες ακολουθούν οι άνθρωποι τόσο χειρογραφικά όσο και με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων.
- Το υλικό, με την έννοια του μηχανολογικού εξοπλισμού.
- Το λογισμικό, με την έννοια των προγραμμάτων και των διαδικασιών.
- Οι δικτυακές διασυνδέσεις, όπως ονομάζονται τα δίκτυα που διασυνδέουν τους υπολογιστές οι οποίοι δύναται να βρίσκονται σε μικρή ή σε μεγάλη απόσταση μεταξύ τους.

Στόχο του εκάστοτε πληροφοριακού συστήματος αποτελεί η συλλογή, η αποθήκευση, η επεξεργασία και η διανομή πληροφοριών για την υποστήριξη των λειτουργιών που λαμβάνουν χώρα στους οργανισμούς του δημοσίου τομέα. (Αποστολάκης et al., 2004)

Το TAXIS αποτελεί το εσωτερικό Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας (Ο.Π.Σ.Φ.) του Υ.Ο. με χρήστες τους υπαλλήλους των εκατόν είκοσι μία Δ.Ο.Υ. της χώρας. Το Ο.Π.Σ.Φ. TAXIS χρηματοδοτήθηκε από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κλεισθένης», σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε από υπαλλήλους του Υπουργείου σε συνεργασία με ιδιωτική εταιρεία του κλάδου της πληροφορικής¹¹, ξεκίνησε την παραγωγική του λειτουργία το Μάρτιο του 1998 και συνιστά τη συνέχεια του Κέντρου Πληροφορικής του Υ.Ο. (ΚΕ.Π.Υ.Ο.). Από το 1998 έως σήμερα, το Ο.Π.Σ.Φ. TAXIS έχει εξελιχθεί με ταχείς ρυθμούς και φαίνεται να εξυπηρετεί με επιτυχία τους στόχους της Φορολογικής Διοίκησης. Ως εσωτερικό Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα παρέχει πλήρη υποστήριξη των εσωτερικών λειτουργιών των Δ.Ο.Υ και on-line διασύνδεση αυτών με τα συστήματα της Κεντρικής Διοίκησης. Αποτελείται από επιμέρους υποσυστήματα τα οποία συνδέονται μεταξύ τους και ανταλλάσσουν δεδομένα με απώτερο σκοπό την εξυπηρέτηση των φορολογικών συναλλαγών. Τα βασικότερα υποσυστήματα που εξυπηρετούν την είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων είναι το υποσύστημα των Εσόδων και το υποσύστημα του Δικαστικού, στις λειτουργίες των οποίων θα δοθεί έμφαση για τους σκοπούς της παρούσας εργασίας.

Από το 2000, με απαρχή το TAXIS, προσφέρθηκε στο κοινό η δυνατότητα διεκπεραίωσης κάποιων φορολογικών συναλλαγών μέσω του διαδικτυακού τόπου www.taxisnet.gr. Αυτό επετεύχθη με τη θέση σε λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος TAXISNET το οποίο αποτελεί ένα εξωστρεφές πληροφοριακό σύστημα με την έννοια ότι υποστηρίζει την επικοινωνία και τη συνεργασία των Δ.Ο.Υ, και γενικότερα του Υ.Ο., με το εξωτερικό περιβάλλον- τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους δημόσιους οργανισμούς. Η πρώτη ηλεκτρονική υπηρεσία που προσφέρθηκε μέσω TAXISNET ήταν η ηλεκτρονική υποβολή πιστωτικών και μηδενικών δηλώσεων Φ.Π.Α., το Μάιο του 2002. (Αποστολάκης, et al. 2004)

¹¹Την INTRASOFT International με έδρα το Λουξεμβούργο και θυγατρική στην Ελλάδα https://lawdb.intrasoftnet.com/user_manual/perigrafi_intrasoft.php

Έκτοτε το συγκεκριμένο σύστημα εμπλουτίστηκε με πληθώρα υπηρεσιών. Χαρακτηριστικά των υπηρεσιών αυτών αποτέλεσαν η στόχευσή τους στη διευκόλυνση των χρηστών, η ευρύτερη αυτοματοποίησή τους καθώς και η αυξημένη διαλειτουργικότητά τους. Εν τέλει, σήμερα, το TAXISNET, συνιστά ένα από τα σημαντικότερα εξωστρεφή πληροφοριακά συστήματα της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης. Για τους σκοπούς της παρούσας εργασίας θα δοθεί μεγαλύτερη έμφαση στις υπηρεσίες που είναι σχετικές με τον τρόπο τακτοποίησης των οφειλών μέσω του TAXISNET.

3.3. Αυτοματοποιημένες διαδικασίες εκούσιας και αναγκαστικής είσπραξης Δημοσίων Εσόδων

Όπως γίνεται σαφές από τα παραπάνω, η ανάπτυξη και η υιοθέτηση από το Υ.Ο. πληροφοριακών συστημάτων όπως το TAXIS και το TAXISNET αποτελούν μία απόδειξη της στοχευμένης χρήσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις λειτουργίες και τις διαδικασίες της είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων. Ως εκ τούτου στις επόμενες υποενότητες γίνεται μια προσπάθεια παρουσίασης των βασικότερων διαδικασιών εκούσιας και αναγκαστικής είσπραξης όπως αυτές λαμβάνουν χώρα με τη συμβολή των προαναφερόμενων συστημάτων. Περαιτέρω, για λόγους ανάλυσης και παρουσίασης των ανωτέρω διαδικασιών, αρχικά καταγράφεται η πρότερη κατάσταση (μέχρι περίπου το 2013) και στη συνέχεια περιγράφεται η παρούσα κατάσταση και ο τρόπος με τον οποίο η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συνέβαλε στη διαμόρφωσή της.

3.3.1. Ρύθμιση τμηματικής καταβολής σε δόσεις (Ν.4152/2013) μέσω TAXISNET

Μέχρι το 2013, τόσο για τη ρύθμιση τμηματικής καταβολής των οφειλών σε δόσεις όσο και για τις πληρωμές των δόσεων της ρύθμισης απαιτείτο η φυσική, αυτοπρόσωπη παρουσία του οφειλέτη ή η παρουσία νόμιμα εξουσιοδοτούμενου από αυτόν προσώπου, στα «γκισέ» των Δ.Ο.Υ..

Από το 2013 και μετά, αφού ψηφίστηκε ο νόμος 4152/2013 το μέχρι τότε υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο ρυθμίσεων/διευκολύνσεων τμηματικής καταβολής των βεβαιωμένων και ληξιπρόθεσμων οφειλών στις Δ.Ο.Υ. αναμορφώθηκε. Σκοπό αυτής της αναμόρφωσης, όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται στην αιτιολογική έκθεση του ίδιου νόμου, αποτέλεσε η διαμόρφωση ενός αποτελεσματικού συστήματος ρυθμίσεων τμηματικής καταβολής για την αποπληρωμή των ληξιπρόθεσμων οφειλών και η

επιτάχυνση των διαδικασιών είσπραξης των από τη Φορολογική Διοίκηση αλλά και η παροχή κινήτρων για την άμεση και συστηματική εξόφληση αυτών. Ο νομοθέτης, λαμβάνοντας υπόψη τη δυσχερή οικονομική συγκυρία αλλά και την ανάγκη εδραίωσης μιας σύγχρονης αντίληψης φορολογικής συμμόρφωσης προέβη στην προαναφερόμενη αλλαγή του μέχρι τότε ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου.

Ως εκ τούτου, η πρώτη διαδικτυακή ρύθμιση τμηματικής καταβολής για τις ληξιπρόθεσμες οφειλές που είναι βεβαιωμένες στη Φορολογική Διοίκηση κατέστη δυνατή τον Ιούλιο του 2013 και είναι διαθέσιμη μέχρι και σήμερα (2016). Η ένταξη των οφειλετών σε αυτή τη ρύθμιση, γίνεται υποχρεωτικά μέσω του TAXISNET, εκτός ελαχίστων εξαιρέσεων. Η εφαρμογή όπως σχεδιάστηκε δίνει τη δυνατότητα υποβολής αίτησης ρύθμισης μέσω του Διαδικτύου.

Για την ακρίβεια, η εφαρμογή η οποία παρέχεται στον πολίτη μέσω του διαδικτυακού τόπου της Γ.Γ.Π.Σ. διαλειτουργεί με το TAXIS και δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη να προβεί σε ρύθμιση εξ αποστάσεως. Η υποβολή της αίτησης ρύθμισης πραγματοποιείται σε τρία στάδια ως εξής:

- Στο πρώτο στάδιο εμφανίζονται στην εφαρμογή οι δυνητικά και οι υποχρεωτικά από το νόμο υπαγόμενες σε ρύθμιση οφειλές και ο οφειλέτης καλείται να επιλέξει αν επιθυμεί να εντάξει στη ρύθμιση και τις δυνητικά υπαγόμενες. Αντιθέτως, για τις υποχρεωτικά υπαγόμενες οφειλές δε δίνεται η δυνατότητα μερικής ένταξής τους στη ρύθμιση. Μετά την επιλογή αυτή, ο οφειλέτης καλείται να δηλώσει τα εισοδήματά του, τις πάγιες υποχρεώσεις του και τον αριθμό των επιθυμητών δόσεων. Τα παραπάνω στοιχεία συμβάλλουν στους συστημικούς ελέγχους που πραγματοποιούνται για την οικονομική αδυναμία του φορολογούμενου και τη βιωσιμότητα της ρύθμισης¹². Οι έλεγχοι αυτοί πραγματοποιούνται στο εσωτερικό περιβάλλον του συστήματος με τη χρήση μαθηματικών τύπων και αλγορίθμων και δεν είναι ορατοί στον αιτούντα. Αφού ολοκληρωθούν οι απαιτούμενοι έλεγχοι ο χρήστης είτε προχωρά στο επόμενο στάδιο είτε καλείται να επανακαθορίσει τον επιθυμητό αριθμό δόσεων ώστε αυτός να συμβαδίζει με τα οικονομικά στοιχεία που έχει δηλώσει.
- Στο δεύτερο στάδιο ο πολίτης συμπληρώνει υποχρεωτικά δήλωση στοιχείων τα οποία ορίζονται από το νόμο και η εν λόγω δήλωση υπέχει θέση υπεύθυνης δήλωσης

¹² Ο έλεγχος βιωσιμότητας έχει ανασταλεί έως 15/08/2017 σύμφωνα με την υποπαράγραφο Δ.1 του ν.4336/2015 παρ.10α.

με όλες τις νόμιμες συνέπειες περί ψευδούς υπεύθυνης δήλωσης. Τα στοιχεία που απαιτούνται σε αυτό το στάδιο είναι σχετικά με την περιουσιακή του κατάσταση και τις νόμιμες προϋποθέσεις που απαιτείται αυτός να πληροί ώστε να δικαιούται να ενταχθεί στη ρύθμιση.

- Στο τελευταίο στάδιο εμφανίζονται στο φορολογούμενο τα βασικά στοιχεία της αίτησής του, όπως ο αριθμός των μηνιαίων δόσεων, η καταληκτική ημερομηνία πληρωμής της πρώτης δόσης, το ποσό των δόσεων και η Ταυτότητα Ρυθμισμένης Οφειλής (Τ.Ρ.Ο). Η Τ.Ρ.Ο. αποτελεί έναν μοναδικό αριθμό που εξασφαλίζει τη ρύθμιση και την ακολουθεί από την πρώτη έως την τελευταία δόση της. Με τη χρήση του μοναδικού αυτού αριθμού ο φορολογούμενος πληρώνει αποκλειστικά στις Τράπεζες τις δόσεις του και μέσω διαλειτουργικότητας του συστήματος της Τράπεζας και του συστήματος της Γ.Γ.Π.Σ. ενημερώνεται σε λίγες ημέρες το TAXIS, και πιο συγκεκριμένα η «Κεντρική Εικόνα Φορολογούμενου», η οποία ουσιαστικά αποτελεί τη μερίδα του φορολογούμενου. Η «Κεντρική Εικόνα Φορολογούμενου» πριν την εφαρμογή του TAXIS το 1998, ονομαζόταν «Καρτέλα Φορολογούμενου» και τηρούσαν χειρόγραφα από τους υπαλλήλους του τμήματος Εσόδων των Δ.Ο.Υ..

Στα παραπάνω περιγράφεται η ροή της βασικής διαδικτυακής ρύθμισης του νόμου 4152/2013. Παρόλα αυτά από το 2013 έως σήμερα έχουν υπάρξει και άλλες νομοθετικές ρυθμίσεις¹³ για τις ληξιπρόθεσμες οφειλές, οι οποίες υποστηρίχθηκαν ηλεκτρονικά και προσομοιάζουν στο σχεδιασμό της ανωτέρω ηλεκτρονικής ρύθμισης.

Σύμφωνα με το Στρατηγικό - Επιχειρησιακό σχέδιο αξιοποίησης των Νέων Τεχνολογιών στο Υ.Ο. 2014 – 2020, «η επιδιωκόμενη σταδιακή μείωση της φυσικής παρουσίας των συναλλασσομένων στις υπηρεσίες προσφέρει την ευκαιρία της ταυτόχρονης οργανωτικής αλλαγής αλλά και του «περιορισμού» του αριθμού των περιφερειακών Υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών». Κατά την προσωπική μου άποψη, με τη θέση σε ισχύ μίας διαδικτυακής ρύθμισης ο φορολογούμενος εξοικονομεί χρόνο από την αναμονή στα «γκισέ» των Δ.Ο.Υ. τόσο για την υποβολή της αίτησης όσο και την πληρωμή των μηνιαίων δόσεων της ρύθμισης και οι Δ.Ο.Υ. αποσυμφορίζονται από το φόρτο εργασίας των προηγούμενων ετών, κάνουν περισσότερο λελογισμένη

¹³ Αίτηση ρύθμισης οφειλών με απαλλαγή προσαυξήσεων ν.4305/2014 , Αίτηση διατήρησης ρύθμισης ν.4152/2013 σύμφωνα με το ν.4305/2014, Αίτηση ρύθμισης οφειλών με απαλλαγή πρόσθετων φόρων & προσαυξήσεων και προαιρετικά προκαταβολή με ισόποση απαλλαγή προσαυξήσεων ν.4321/2015.

χρήση χρόνου και δυνάμεων και στρέφονται πιο εντατικά σε εναλλακτικές προσπάθειες είσπραξης.

3.3.2. Μερική αυτοματοποίηση συμψηφισμών αμοιβαίων απαιτήσεων

Ο συμψηφισμός, βάσει της ΠΟΛ. 1022/24.01.2012 με αναφορά στο σχετικό άρθρο του Ενοχικού Δικαίου, είναι «η απόσβεση των αμοιβαίων απαιτήσεων μεταξύ δύο προσώπων, μέσω συνυπολογισμού των απαιτήσεων, εφόσον και στο μέτρο που αυτές αλληλεπικαλύπτονται». Με αυτή την έννοια συμψηφισμός πραγματοποιείται και όταν το ένα πρόσωπο είναι το Δημόσιο και το άλλο ο οφειλέτης του Δημοσίου. Αν ο φορολογούμενος έχει συγχρόνως απαίτηση και οφειλή προς το Δημόσιο, τότε το Δημόσιο δύναται να προβεί σε συμψηφισμό της σχετικής απαίτησης με τη σχετική οφειλή.

Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με το άρθρο 83 του Κ.Ε.Δ.Ε. όπως αυτό αντικαταστάθηκε από το άρθρο 11 του νόμου 3943/2011 και την προαναφερθείσα ΠΟΛ., οι προϋποθέσεις διενέργειας συμψηφισμού περιληπτικά είναι οι εξής:

- Η αμοιβαιότητα των απαιτήσεων: ο οφειλέτης της μίας απαίτησης (κύρια απαίτηση) να είναι δανειστής της άλλης (ανταπαίτηση) και μάλιστα κατά τον ίδιο χρόνο.
- Η χρηματική απαίτηση κατά του Δημοσίου πρέπει να είναι βεβαία και εκκαθαρισμένη, όπου βεβαία είναι αυτή που υφίσταται κατά το χρόνο της υποβολής της δήλωσης συμψηφισμού και δεν εξαρτάται από κάποιο όρο ή προθεσμία και εκκαθαρισμένη είναι η απαίτηση που προσδιορίζεται κατά είδος και πληρωτέο ποσό.
- Η χρηματική απαίτηση κατά του Δημοσίου πρέπει να αποδεικνύεται με τελεσίδικη δικαστική απόφαση ή άλλο δημόσιο έγγραφο.

Η προαναφερόμενη διαδικασία αποτελεί σημαντικό μέσο είσπραξης κυρίως ληξιπροθέσμων αλλά και μη ληξιπροθέσμων οφειλών και ενεργείται αυτεπάγγελτα από τον Προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ., σε περίπτωση που υφίστανται βεβαιωμένα χρέη για το φορολογούμενο και συγχρόνως αποδεικνύεται, από τα στοιχεία που υπάρχουν, η απαίτηση του οφειλέτη κατά του Δημοσίου. Ανέκαθεν, ο συμψηφισμός των αμοιβαίων απαιτήσεων λάμβανε χώρα με την παρέμβαση του υπαλλήλου του τμήματος Εσόδων των Δ.Ο.Υ., κάτι που εξακολουθεί κατά ένα μεγάλο μέρος και σήμερα.

Είναι όμως σημαντικό για τους σκοπούς της παρούσας εργασίας να γίνει αναφορά στο γεγονός ότι το Δεκέμβριο του 2015 οι αρμόδιες υπηρεσίες¹⁴ της Γ.Γ.Δ.Ε., σύμφωνα με το δελτίο τύπου που εξέδωσε η τελευταία την 08/12/2015, προχώρησε στην πρώτη μαζική διενέργεια συμψηφισμού με ανοιχτές αρρυθμιστες οφειλές. Ειδικότερα, συμψηφίστηκαν 268.980 υπερισπράξεις που αφορούσαν σε 210.297 Α.Φ.Μ. και το συμψηφιζόμενο ποσό ανήλθε στα 10.368.757 € (www.gsis.gr). Η εν λόγω διαδικασία επαναλήφθηκε τρεις φορές το τελευταίο τρίμηνο του 2016, βάσει των δελτίων τύπου που εξέδωσε η Γ.Γ.Δ.Ε..

Αν και η συγκεκριμένη εφαρμογή βρίσκεται ακόμα σε αρχικό στάδιο, δεν πρέπει να παραγνωρισθεί το γεγονός ότι συμβάλλει σημαντικά στην είσπραξη των οφειλών, με την έννοια ότι την επιταχύνει και παρέχει σημαντική εξοικονόμηση ανθρώπινων πόρων.

3.3.3. Ηλεκτρονικό κατασχετήριο

Όπως προαναφέρθηκε στο δεύτερο κεφάλαιο, ένα από τα αναγκαστικά μέτρα είσπραξης αποτελεί και η κατάσχεση στα χέρια τρίτου. Τα τελευταία χρόνια, και πιο συγκεκριμένα από το 2013 και μετά, η χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτέλεσε ένα σημαντικό μέσο για την εξέλιξη της διαδικασίας αυτής. Πριν γίνει, όμως, εκτενής λόγος για τη συμβολή των ηλεκτρονικών μέσων στην είσπραξη μέσω της αναγκαστικής κατάσχεσης στα χέρια τρίτου, κρίνεται σκόπιμο να περιγραφεί το μέτρο αυτό όπως αποτυπώνεται στα άρθρα 30 έως 34 του Κ.Ε.Δ.Ε.

Η κατάσχεση στα χέρια τρίτου συντελείται από τον Προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ για την ικανοποίηση πρωτίστως χρηματικών απαιτήσεων του Δημοσίου και ενεργείται με το κατασχετήριο έγγραφο το οποίο κοινοποιείται στον τρίτο. Ο τρίτος είναι φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οφειλέτης ή κάτοχος περιουσίας που ανήκει στον οφειλέτη του Δημοσίου. Αντικείμενο της κατάσχεσης μπορεί να είναι είτε χρήματα, είτε καρποί¹⁵ είτε κινητά πράγματα, τα οποία βρίσκονται στα χέρια του τρίτου. Ο τρίτος κατέχει τα πράγματα αυτά με κάποια έννομη σχέση και είναι υποχρεωμένος να τα αποδώσει αυτούσια στον ιδιοκτήτη, δηλαδή στον οφειλέτη του Δημοσίου. Επίσης μπορούν να κατασχεθούν και χρηματικές απαιτήσεις του οφειλέτη ακόμα και μελλοντικές ή υπό προθεσμία ή αίρεση, αρκεί κατά το χρόνο επιβολής της κατάσχεσης να υφίσταται η έννομη σχέση. Όπως γίνεται κατανοητό από τα ανωτέρω το

¹⁴ Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Διεύθυνση Παροχής Φορολογικών Υπηρεσιών

¹⁵ Καρποί κατά τον Αστικό Κώδικα είναι οι καρποί πράγματος, οι καρποί δικαιώματος και πολιτικοί καρποί, π.χ. μισθώματα που εισπράττει ο εκμισθωτής ακινήτου.

συγκεκριμένο μέτρο προϋποθέτει τρία πρόσωπα, το Δημόσιο το οποίο αποτελεί τον επισπεύδοντα δανειστή, τον οφειλέτη και τον τρίτο.

Η επιβολή της κατάσχεσης πραγματοποιείται, πλην εξαιρετικών περιπτώσεων¹⁶, για βεβαιωμένες και ληξιπρόθεσμες οφειλές και συνιστάται με τη σύνταξη του κατασχετηρίου εγγράφου και την επίδοση αυτού στον τρίτο. Στη συνέχεια, ο τρίτος μετά την κοινοποίηση του κατασχετηρίου υποχρεούται να προβεί σε δήλωση σχετικά με το αν κατέχει ή όχι απαιτήσεις του οφειλέτη. Σε περίπτωση θετικής δήλωσης, είναι υποχρεωμένος εντός ορισμένου από το νόμο διάστημα να αποδώσει στο δημόσιο τις απαιτήσεις αυτές. Οπότε, κύρια συνέπεια της κατάσχεσης στα χέρια τρίτου είναι η αναγκαστική εκχώρηση της απαίτησης που κατασχέθηκε υπέρ του Δημοσίου. Από την ημέρα της κοινοποίησης του κατασχετηρίου στον τρίτο, αυτός δεν μπορεί να αποδώσει τα κατασχεμένα χρήματα ή πράγματα στον οφειλέτη του Δημοσίου, ούτε μπορεί να συμψηφίσει τις ανταπαιτήσεις του που είναι μεταγενέστερες της κατάσχεσης. Σε περίπτωση που ο τρίτος δεν συμμορφωθεί προς την απόδοση των κατασχεμένων στο Δημόσιο, το Δημόσιο μπορεί να επιδιώξει την απόδοση αυτή με όλα τα μέσα εκτέλεσης που προβλέπει ο Κ.Ε.Δ.Ε..(Σ.Ε.Υ.Υ.Ο., 2008)

Σύμφωνα με το άρθρο 30Α όπως αυτό προστέθηκε στον Κ.Ε.Δ.Ε με το άρθρο 67 παρ.2 του νόμου 3842/2010, ειδικά για τις κατασχέσεις απαιτήσεων στα χέρια πιστωτικών ιδρυμάτων, το κατασχετήριο έγγραφο κοινοποιείται στο κεντρικό κατάστημα του πιστωτικού ιδρύματος ή σε οποιοδήποτε υποκατάστημα αυτού. Η δήλωση του πιστωτικού ιδρύματος, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 32, συνοδεύεται απαραίτητα από παραστατικό κίνησης του τραπεζικού λογαριασμού του οφειλέτη για διάστημα τουλάχιστον πέντε ημερών πριν την ημερομηνία επίδοσης του κατασχετηρίου εγγράφου και μιας ημέρας μετά από αυτήν. Η απόδοση των ποσών στην υπηρεσία που επέβαλε την κατάσχεση γίνεται υποχρεωτικά εντός δέκα ημερών από την υποβολή της δήλωσης του πιστωτικού ιδρύματος με τη μετάβαση υπαλλήλου της τράπεζας στο ταμείο της Δ.Ο.Υ..

Μέχρι το 2013, τόσο η κοινοποίηση του κατασχετηρίου από τη Δ.Ο.Υ. στο εκάστοτε πιστωτικό ίδρυμα όσο και η κοινοποίηση της δήλωσης τρίτου από το πιστωτικό ίδρυμα στη Δ.Ο.Υ. λάμβανε χώρα μέσω δικαστικού επιμελητή ή υπαλλήλου της Δ.Ο.Υ.. Από το 2013 και μετά, αφού ψηφίστηκε ο νόμος 4170/2013, το μέχρι τότε υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο περί κατασχέσεων στα χέρια πιστωτικών ιδρυμάτων τροποποιήθηκε

¹⁶ Π.χ. συντηρητική κατάσχεση

σημαντικά. Με τη συμπλήρωση του άρθρου 30 του Κ.Ε.Δ.Ε. όπως αυτή προκύπτει από το άρθρο 66 του νόμου 4170/2013, θεσμοθετήθηκε η διαδικασία ηλεκτρονικής επίδοσης- κοινοποίησης του κατασχετηρίου και της δήλωσης τρίτου και η έγχαρτη, ως τότε, κατάσχεση μετουσιώθηκε σε «ηλεκτρονικό κατασχετήριο» το οποίο αποτελεί μια ηλεκτρονική εφαρμογή που τέθηκε σε παραγωγική λειτουργία το Δεκέμβριο του 2013.

Η διαδικασία του «ηλεκτρονικού κατασχετηρίου» περιγράφεται σαφώς στην ΠΟΛ.1257/ 04.12.2013., σύμφωνα με την οποία οι ανωτέρω κοινοποιήσεις ενεργούνται πλέον με ηλεκτρονικό τρόπο, μέσω μοναδικών διαμετακομιστικών κόμβων ηλεκτρονικής διασύνδεσης και επικοινωνίας. Για την επίτευξη αυτού του σκοπού απαιτούνται οι διαλειτουργικότητες:

- μεταξύ του TAXIS και του κόμβου της Γ.Γ.Π.Σ.,
- του κόμβου της Γ.Γ.Π.Σ. και των κόμβων της διατραπεζικής εταιρείας «Τραπεζικά Συστήματα Πληροφοριών – ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.»,
- του κόμβου της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ και του κόμβου των πιστωτικών ιδρυμάτων (Π.Ι.)
- του κόμβου της Γ.Γ.Π.Σ. και του κόμβου των Π.Ι
- του κόμβου της Γ.Γ.Π.Σ. και του κόμβου της εταιρείας «Διατραπεζικά Συστήματα Α.Ε. / ΔΙΑΣ Α.Ε.»

Στην πράξη, η Δ.Ο.Υ. εκδίδει το κατασχετήριο με τον ίδιο τρόπο όπως στο παρελθόν, αλλά το επιδίδει μέσω του κόμβου της Γ.Γ.Π.Σ. και κατόπιν μέσω του κόμβου της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ, στο πιστωτικό ίδρυμα. Η κοινοποίηση του κατασχετηρίου θεωρείται ότι συντελέστηκε κατά την ημερομηνία και ώρα αποστολής της ηλεκτρονικής βεβαίωσης παραλαβής του από το πιστωτικό ίδρυμα, μέσω του διαμετακομιστικού κόμβου που δηλώθηκε από αυτό. Σε αντίθεση με την προγενέστερη διαδικασία, η ημερομηνία επίδοσης συμπληρώνεται αυτόματα στο σύστημα TAXIS. Στη συνέχεια μέσα σε διάστημα οκτώ εργασίμων ημερών η τράπεζα αποστέλλει ηλεκτρονικά τη δήλωση τρίτου και αυτή καταχωρείται σε pdf στο σύστημα TAXIS. Η επίδοση της δήλωσης τρίτου θεωρείται ότι συντελέστηκε κατά την ημερομηνία και ώρα αποστολής της ηλεκτρονικής βεβαίωσης παραλαβής της, μέσω του διαμετακομιστικού κόμβου που δηλώθηκε από το Ελληνικό Δημόσιο, δηλαδή μέσω του κόμβου της Γ.Γ.Π.Σ. και η ημερομηνία αυτή συμπληρώνεται αυτόματα στο σύστημα TAXIS. Οι ως άνω βεβαιώσεις είναι κρυπτογραφημένες και φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή του εξυπηρετητή τους, για λόγους ασφαλείας και προστασίας του απορρήτου.

Αναφορικά με την απόδοση των κατασχεμένων ποσών, τα πιστωτικά ιδρύματα που υπέβαλαν θετική δήλωση είναι υποχρεωμένα μέσα σε δέκα ημέρες να αποδώσουν τα ποσά αυτά μέσω του κόμβου απόδοσης του Διατραπεζικού συστήματος DIAS Credit Transfer της ΔΙΑΣ Α.Ε., με αναφορά στη μοναδική Ταυτότητα Οφειλής Κατασχετηρίου (Τ.Ο.Κ.). Η Τ.Ο.Κ. αποτελεί έναν μοναδικό αριθμό που εξατομικεύει το κατασχετήριο και το ακολουθεί τόσο στην πρώτη απόδοση όσο και στις μελλοντικές, μέχρις εξόφλησης της οφειλής. Συνεπώς η απόδοση και η σχετική ενημέρωση του συστήματος TAXIS για τη διενεργηθείσα είσπραξη γίνεται αυτόματα χωρίς τη φυσική παρουσία υπαλλήλου της τράπεζας στο ταμείο της Δ.Ο.Υ..

Είναι αξιοσημείωτο το γεγονός ότι βάσει του νόμου η ηλεκτρονική διαδικασία της κατάσχεσης στα χέρια πιστωτικού ιδρύματος κατέστη υποχρεωτική για τις Δ.Ο.Υ. οι οποίες έχουν δικαίωμα παρέκκλισης από αυτήν μόνο σε περιπτώσεις που για λόγους ανωτέρας βίας αποκλείεται η ηλεκτρονική επικοινωνία με τα πιστωτικά ιδρύματα.

Από τα παραπάνω γίνεται κατανοητό ότι η «νεοεισαχθείσα» διαδικασία του ηλεκτρονικού κατασχετηρίου, αν και περιορίζεται, προς το παρόν, στην κατάσχεση χρηματικών ποσών από τραπεζικούς λογαριασμούς, έχει άμεσο αποτέλεσμα στην είσπραξη. Και αυτό διότι παρέχει σοβαρή εξοικονόμηση εργατοωρών με το μικρότερο δυνατό κόστος. Η υπηρεσία πλέον έχει τη δυνατότητα να επιβάλει πολύ μεγαλύτερο, σε σχέση με το παρελθόν, αριθμό κατασχέσεων, στο χρόνο που διαθέτει, σχεδόν ανέξοδα. Το ηλεκτρονικό κατασχετήριο αποτελεί σοβαρή ένδειξη ότι η αξιοποίηση νέων τεχνολογιών είναι χρήσιμη, ώστε να απελευθερωθούν άνθρωποι, κυρίως, πόροι, οι οποίοι θα εστιάσουν και σε άλλου τύπου εισπρακτικές δράσεις με αναμενόμενα θετικά αποτελέσματα.

3.3.4. Σύστημα Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών

Το Σύστημα Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών (Σ.Μ.Τ.Λ.) αποτελεί ένα σύστημα το οποίο έχει αποφέρει σημαντικούς καρπούς τόσο στο φοροελεγκτικό όσο και στο φοροεισπρακτικό μηχανισμό του κράτους. Συστάθηκε με το άρθρο 62 του νόμου 4170/2013 και λεπτομέρειες για την εφαρμογή του δόθηκαν στις ΠΟΛ. 1258/2013, ΠΟΛ. 1131/2014 και ΠΟΛ. 1202/2015. Το εν λόγω σύστημα, στοχεύει στη διευκόλυνση της διαβίβασης των αιτημάτων παροχής πληροφοριών και στοιχείων, από ορισμένες δημόσιες υπηρεσίες, μεταξύ των οποίων και η Γ.Γ.Δ.Ε., προς τα πιστωτικά

ιδρύματα και τα ιδρύματα πληρωμών¹⁷, τα οποία ορίζονται ως Υπόχρεα Πρόσωπα. Φορείς χρήσης του Σ.Μ.Τ.Λ. είναι οι σχετικές αρχές, υπηρεσίες και φορείς του Δημοσίου, όπως ορίζονται στο νόμο και Χρήστες του συστήματος είναι τα εξουσιοδοτημένα και πιστοποιημένα, για το σκοπό αυτό, στελέχη των Φορέων.

Τα αιτήματα παροχής πληροφοριών και στοιχείων είναι δύο κατηγοριών:

- Το αίτημα με το οποίο ζητείται από τα πιστωτικά ιδρύματα να απαντήσουν σχετικά με το αν ο κάτοχος συγκεκριμένου ΑΦΜ- φυσικό ή νομικό πρόσωπο- είναι πελάτης του Πιστωτικού Ιδρύματος με οποιαδήποτε σχέση και σε περίπτωση καταφατικής απάντησης, να ενημερώσουν για το είδος του λογαριασμού που αυτός τηρεί.
- Το αίτημα με το οποίο ζητείται από συγκεκριμένο πιστωτικό ίδρυμα να ενημερώσει για το σύνολο των συναλλαγών ενός συγκεκριμένου ΑΦΜ- φυσικού ή νομικού προσώπου, για συγκεκριμένο τραπεζικό λογαριασμό και για συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Τις υπό έρευνα συναλλαγές αποτελούν οι συναλλαγές οι οποίες επηρεάζουν το λογιστικό υπόλοιπο του λογαριασμού.

Ημερομηνία έναρξης παραγωγικής λειτουργίας για το πρώτο αίτημα αποτέλεσε η 12^η Δεκεμβρίου 2013 και για το δεύτερο αίτημα η 15^η Σεπτεμβρίου 2015.

Τόσο η διαβίβαση των αιτημάτων προς τα Υπόχρεα Πρόσωπα όσο και η διαβίβαση των σχετικών απαντήσεων πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά, μέσω ειδικής δικτυακής εφαρμογής που έχει αναπτυχθεί από τη Δ.ΗΛΕ.Δ και έχει προσφερθεί μέσω των υποδομών της Γ.Γ.Π.Σ.. Ειδικότερα η διαδικασία έχει ως εξής:

- Αρχικά, πραγματοποιείται η πιστοποίηση των Φορέων Χρήσης, σε επίπεδο Διεύθυνσης, και των Χρηστών οι οποίοι έχουν ενταχθεί στο σύστημα με ειδικό αίτημα προς τη Δ.ΗΛΕ.Δ..
- Πριν τη διαβίβαση του αιτήματος από το Χρήστη, απαιτούνται οι δέουσες ενέργειες για την άρση του τραπεζικού απορρήτου και η έγκριση του αιτήματος από τον Προϊστάμενο του Χρήστη.
- Κατόπιν, λαμβάνει χώρα η διαβίβαση του αιτήματος, μέσω του κόμβου επικοινωνίας της Γ.Γ.Π.Σ., προς τα πιστωτικά ιδρύματα
- Η απάντηση του Υπόχρεου Προσώπου διαβιβάζεται, εντός ορισμένου από το νόμο χρονικού διαστήματος, μέσω του κόμβου Διασύνδεσης και Επικοινωνίας των

¹⁷ Τα νομικά πρόσωπα που έχουν άδεια, να παρέχουν και να εκτελούν υπηρεσίες πληρωμών σε ολόκληρη την Κοινότητα (Ν.3869/2010 άρθρο 4, παρ.4)

Υπόχρεων Προσώπων- τη διατραπεζική εταιρεία «Τραπεζικά Συστήματα Πληροφοριών - Τειρεσίας Α.Ε.»

Κατά την παραπάνω διαδικασία, θεωρείται κρίσιμη η τήρηση κανόνων ασφαλείας έτσι ώστε να τηρείται η εμπιστευτικότητα. Αυτό πραγματοποιείται με τη θέσπιση κανόνων ταυτοποίησης του εξεταζόμενου ΑΦΜ αλλά και την κρυπτογράφηση του αιτήματος και της εκάστοτε απάντησης του Υπόχρεου Προσώπου. Τόσο το αίτημα όσο και η απάντηση απαιτείται, για τον παραπάνω σκοπό, να έχουν συγκεκριμένη δομή και μορφή η οποία ορίζεται επακριβώς στις σχετικές ΠΟΛ..

Το Σ.Μ.Τ.Α., κατά την προσωπική μου άποψη, συμβάλλει σημαντικά στην είσπραξη των φορολογικών οφειλών μέσω της πληροφόρησης που παρέχει στις Δ.Ο.Υ. για την ύπαρξη τραπεζικών λογαριασμών των εξεταζόμενων ΑΦΜ. Κατ'ουσίαν αποτελεί σημαντική πηγή πληροφοριών για την έκδοση στοχευμένων ηλεκτρονικών κατασχετηρίων και προσφέρει στις αρμόδιες υπηρεσίες εξοικονόμηση ανθρωποωρών και αύξηση εσόδων.

3.3.5. Δέσμευση χρηματικών απαιτήσεων και επιβολής κατάσχεσης στα χέρια πιστωτικών ιδρυμάτων με ηλεκτρονικά μέσα

Με την ψήφιση του νόμου 4336/2015 προστέθηκε στο άρθρο 30B του Κ.Ε.Δ.Ε. παράγραφος σύμφωνα με την οποία θεσμοθετείται η δέσμευση χρηματικών απαιτήσεων και η επακόλουθη επιβολή κατάσχεσης στα χέρια πιστωτικών ιδρυμάτων με ηλεκτρονικά μέσα, για οφειλέτες με συνολική ληξιπρόθεσμη οφειλή πάνω από εβδομήντα χιλιάδες ευρώ¹⁸. Η διαδικασία αυτή οριοθετήθηκε με την έκδοση απόφασης από τον αναπληρωτή Γενικό Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων¹⁹ σύμφωνα με την οποία κατασχέσεις θα ολοκληρώνονται σε τρία στάδια:

- Η Δ.ΗΛΕ.Δ δημιουργεί ηλεκτρονικό αρχείο με τα στοιχεία όσων έχουν συνολικές ληξιπρόθεσμες οφειλές άνω των 70.000 ευρώ και το αποστέλλει σε όλα τα πιστωτικά ιδρύματα με ηλεκτρονικό τρόπο, με τη συνοδεία αρχείου αποτύπωσης του χρόνου διαβίβασής του. Ο συγκεκριμένος χρόνος αποτελεί το χρόνο δέσμευσης των χρημάτων των λογαριασμών των οφειλετών. Το ηλεκτρονικό αρχείο περιέχει τα εξής στοιχεία των υπό εξέταση φορολογούμενων: ΑΦΜ, Ένδειξη Φυσικού Προσώπου/μη

¹⁸ Το ύψος της ληξιπρόθεσμης οφειλής πάνω από την οποία δύναται να επιβληθεί το εν λόγω μέτρο μπορεί να μεταβληθεί κατόπιν απόφασης του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων.

¹⁹ Δ.ΕΙΣΠΡ. Β 1156479 ΕΞ 2015/ 2.12.2015 (ΦΕΚ Β΄ 2745/17.12.2015)

Φυσικού Προσώπου (ΦΠ), Επώνυμο/Επωνυμία, Όνομα, Πατρώνυμο, Μητρώνυμο, Ημερομηνία Γέννησης, Είδος Ταυτότητας, Αριθμός Ταυτότητας, Τίτλος μη ΦΠ, Αριθμός Γενικού Εμπορικού Μητρώου, Ποσό οφειλής. Στις οφειλές δεν περιλαμβάνονται αυτές οι οποίες έχουν τακτοποιηθεί κατά νόμιμο τρόπο- με αναστολή πληρωμής ή με διευκόλυνση ή ρύθμιση τμηματικής καταβολής βάσει νόμου ή δικαστικής απόφασης ή πράξης διοικητικού οργάνου.

- Κάθε Π.Ι που παραλαμβάνει το αρχείο, οφείλει εντός δύο ημερολογιακών ημερών να ελέγχει και να αποστέλλει στη Δ.ΗΛΕ.Δ. απαντητικό αρχείο μόνο με τους οφειλέτες για τους οποίους έχει γίνει η δέσμευση χρηματικών απαιτήσεων και το ύψος αυτών.
- Οι ανωτέρω απαντήσεις καταχωρούνται αυθημερόν στο Ο.Π.Σ. Taxis και είναι ευχερώς διαθέσιμες στο Τμήμα Δικαστικού των αρμόδιων, για την επιδίωξη της είσπραξης, Δ.Ο.Υ. προκειμένου αυτές να προβαίνουν άμεσα, το αργότερο σε πέντε εργάσιμες ημέρες από την ηλεκτρονική παραλαβή της απάντησης, στην έκδοση κατασχετηρίων εις χείρας Π.Ι., εφόσον συντρέχει περίπτωση. Αν η Δ.Ο.Υ. δεν προβεί στην κατάσχεση εντός του νομίμου χρόνου, το Π.Ι. προβαίνει οίκοθεν στην άμεση άρση της δέσμευσης.

Σημειώνεται ότι η δέσμευση των τραπεζικών λογαριασμών δεν εφαρμόζεται:

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

Επιπλέον, τόσο τα εξερχόμενα από τη Δ.ΗΛΕ.Δ. όσο και τα εισερχόμενα από τα Π.Ι. αρχεία ακολουθούν αυστηρώς προκαθορισμένες προδιαγραφές, όπως αυτές ορίζονται στο Παράρτημα της προαναφερόμενης απόφασης του αναπληρωτή Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων.

Τέλος, άξιο λόγου είναι ότι η διαδικασία της δέσμευσης και της επακόλουθης επιβολής κατάσχεσης, όπως περιγράφηκε ανωτέρω, βρίσκεται σε φάση υλοποίησης και ελέγχου από τις αρμόδιες υπηρεσίες και δεν έχει ακόμα εισαχθεί σε παραγωγική λειτουργία.

3.3.6. Ηλεκτρονική δημοσιοποίηση περιλήψεων προγραμμάτων πλειστηριασμού

Με την ψήφιση του νόμου 4110/2013 και ειδικότερα με την εφαρμογή της ΠΟΛ.1210/22.09.2014 η δημοσιοποίηση των περιλήψεων των προγραμμάτων πλειστηριασμού πραγματοποιείται τόσο στον τύπο όσο και στο δικτυακό τόπο www.publicrevenue.gr της Γ.Γ.Δ.Ε.. Η διάταξη αυτή αφορά σε οφειλέτες με συνολική ληξιπρόθεσμη οφειλή άνω των 300.000 ευρώ και δεν είναι υποχρεωτική για τη Διοίκηση.

Πριν όμως γίνει εκτενής περιγραφή της ηλεκτρονικής δημοσιοποίησης των περιλήψεων των προγραμμάτων πλειστηριασμού θα παρουσιαστεί επιγραμματικά η ροή της κατάσχεσης κινητών και ακινήτων ως αναγκαστικό μέτρο είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων όπως αυτή περιγράφεται στον Κ.Ε.Δ.Ε.. Η περιγραφή αυτή θα περιοριστεί στις διαδικασίες που λαμβάνουν χώρα από τον εντοπισμό του περιουσιακού στοιχείου του οφειλέτη έως και τις απαιτούμενες ενέργειες πριν τη διενέργεια του πλειστηριασμού.

Έτσι, δεδομένου ότι ο οφειλέτης δεν ανταποκρίθηκε στην ατομική ειδοποίηση για εξόφληση ή ρύθμιση της οφειλής του, ο υπάλληλος της Δ.Ο.Υ. πραγματοποιεί έρευνα στα περιουσιακά στοιχεία του. Εφόσον από τη σχετική έρευνα εντοπιστεί κινητό ή ακίνητο²⁰ περιουσιακό στοιχείο του οφειλέτη ο υπάλληλος εκδίδει μέσω του συστήματος TAXIS παραγγελία κατάσχεσης για το εν λόγω κινητό ή ακίνητο και αφού εγκριθεί από τον Προϊστάμενο του Δικαστικού τμήματος και τον Προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ., αυτή πρωτοκολλείται και παραδίδεται σε υπάλληλο της Υπηρεσίας ή σε δικαστικό επιμελητή για την επιβολή κατάσχεσης επί του περιουσιακού στοιχείου.

Στο επόμενο στάδιο ο ενεργών την κατάσχεση- υπάλληλος ή δικαστικός επιμελητής- αφού εντοπίσει το περιουσιακό στοιχείο συντάσσει έκθεση κατάσχεσης. Αν πρόκειται για ακίνητο η έκθεση κατάσχεσης επιδίδεται στο αρμόδιο υποθηκοφυλακείο και ο υποθηκοφύλακας την καταχωρεί στο «βιβλίο κατασχέσεων» και αν πρόκειται για όχημα η έκθεση κατάσχεσης επιδίδεται στο Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων. Τόσο στην κατάσχεση κινητών όσο και στην κατάσχεση ακινήτων, η έκθεση κατάσχεσης επιδίδεται και στον οφειλέτη. Όταν λάβουν χώρα τα παραπάνω, ο ενεργών την κατάσχεση ενημερώνει τη Δ.Ο.Υ. και ο αρμόδιος υπάλληλος καταχωρεί «φάκελο κατάσχεσης» στο σύστημα.

²⁰ Κατά τον Α.Κ. 948 και 949 ακίνητα πράγματα είναι το έδαφος και τα συστατικά του. Κινητά είναι όσα δεν είναι ακίνητα. Στα ακίνητα περιλαμβάνεται και η επικαρπία ακινήτου καθώς και οι πραγματικές δουλείες πάνω σε ακίνητα, ενώ στα κινητά περιλαμβάνονται και όλες οι απαιτήσεις.

Κατόπιν, και σε συγκεκριμένες ημερομηνίες που ορίζονται από τον Κώδικα αφενός για τα κινητά και αφετέρου για τα ακίνητα, ακολουθεί η διαδικασία του πλειστηριασμού. Σε πρώτη φάση εκδίδεται το πρόγραμμα πλειστηριασμού στο οποίο εμπεριέχονται τα εξής:

- Τα στοιχεία οφειλέτη (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση κατοικίας).
- Το ποσό της οφειλής για το οποίο έγινε η κατάσχεση, στο οποίο μπορούν να προστεθούν και χρέη που βεβαιώθηκαν μετά την κατάσχεση.
- Το είδος της οφειλής και το έτος που αφορά αυτή.
- Η ημέρα και ώρα του πλειστηριασμού.²¹
- Ο υπάλληλος του πλειστηριασμού.
- Ο τόπος του πλειστηριασμού.²²
- Το ποσό της πρώτης προσφοράς.
- Το είδος των κατασχεθέντων και η κατ'εκτίμηση αξία τους. (Σ.Ε.Υ.Υ.Ο.2008)

Το πρόγραμμα πλειστηριασμού εκδίδεται για τα κινητά από τον Προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ ή από δικαστικό επιμελητή αλλά για τα ακίνητα εκδίδεται αποκλειστικά από τον Προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ..

Το εκδοθέν πρόγραμμα, αν πρόκειται για κινητό, επιδίδεται στον οφειλέτη, στο ΙΚΑ, στην Τράπεζα Πειραιώς²³ και αν πρόκειται για ακίνητο, επιδίδεται στον οφειλέτη, στον τυχόν τρίτο κύριο του ακινήτου και στους ενυπόθηκους δανειστές του οφειλέτη. Επιπλέον τοιχοκολλείται στον τόπο του πλειστηριασμού και περίληψή του δημοσιεύεται στον τύπο²⁴. Τέλος, από το 2014 και μετά, η περίληψη του προγράμματος αναρτάται και στον προαναφερθέν διαδικτυακό τόπο της Γ.Γ.Δ.Ε..

Η δημοσιότητα των περιλήψεων των προγραμμάτων πλειστηριασμού που επισπεύδονται από το Δημόσιο στο διαδικτυακό τόπο της Γ.Γ.Δ.Ε., όπως ήδη αναφέρθηκε, θεσμοθετήθηκε με την ψήφιση του νόμου 4110/2013²⁵ και την έκδοση της ΠΟΛ.1210/22.09.2014 με την οποία καθορίζονται οι λεπτομέρειες της εν λόγω ηλεκτρονικής εφαρμογής. Η διαδικτυακή αυτή εφαρμογή διαλειτουργεί με το σύστημα TAXIS. Οι πληροφορίες οι οποίες είναι βάσει του νόμου δημοσιοποιήσιμες,

²¹ Εργάσιμη ημέρα Τετάρτη και ώρα 4:00 μμ – 5:00 μμ

²² Το κατάστημα του Ειρηνοδικείου στην περιφέρεια του οποίου έγινε η κατάσχεση

²³ Πρώην Αγροτική Τράπεζα Ελλάδας

²⁴ Για τα κινητά η δημοσίευση των προγραμμάτων σε εφημερίδα είναι προαιρετική

²⁵ Άρθρο 22, παρ.1

καταχωρούνται αρχικά στη σχετική εφαρμογή του TAXIS και κατόπιν μεταφορώνονται στον ιστότοπο της Γ.Γ.Δ.Ε..

Η διαδικτυακή εφαρμογή λειτουργεί σε δύο στάδια. Το πρώτο στάδιο αφορά στην αναζήτηση των πλειστηριαζόμενων περιουσιακών στοιχείων ανάλογα με τα επιλεχθέντα από το χρήστη κριτήρια αναζήτησης, μέσω σχετικής φόρμας. Τα κριτήρια αυτά είναι τα εξής:

- Εύρος ημερομηνιών πλειστηριασμού
- Είδος στοιχείου
- Θέση στοιχείου
- Τιμή πρώτης προσφοράς στοιχείου
- Έκταση στοιχείου, αν πρόκειται για ακίνητο, και
- Τόπος πλειστηριασμού

Κατά το δεύτερο στάδιο πραγματοποιείται η επιλογή και η εμφάνιση των πληροφοριών του επιλεχθέντος, κάθε φορά, περιουσιακού στοιχείου. Οι πληροφορίες αυτές είναι οι εξής:

- Κατηγορία περιουσιακού στοιχείου, π.χ. Διαμέρισμα, Μονοκατοικία, Οικόπεδο κ.α.
- Ημερομηνία πλειστηριασμού
- Τόπος πλειστηριασμού
- Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.) οφειλέτη
- Θέση στοιχείου
- Έκταση στοιχείου, αν πρόκειται για ακίνητο
- Αξία στοιχείου, όπως αυτή αποτυπώνεται στην έκθεση κατάσχεσης
- Τιμή πρώτης προσφοράς στοιχείου

Επιπλέον αυτών, υπάρχει και η δυνατότητα εμφάνισης της θέσης του ακινήτου όπως αυτή απεικονίζεται στην εφαρμογή “Google Maps”. Ο ιστότοπος διατίθεται και στην αγγλική γλώσσα, κατόπιν επιλογής του χρήστη, ώστε να υπάρχει προσβασιμότητα και από το εξωτερικό με επιδιωκόμενο σκοπό την προσέλκυση διεθνούς ενδιαφέροντος.

Τέλος, η διαδικτυακή εφαρμογή της δημοσιοποίησης περιλήψεων των προγραμμάτων πλειστηριασμού βρίσκεται σε αρχικό στάδιο, δεδομένου ότι μέχρι σήμερα λαμβάνει χώρα μόνο για πλειστηριασμούς ακινήτων. Σύμφωνα, όμως, με την

προαναφερόμενη εγκύκλιο υπάρχει πρόβλεψη επέκτασής της και σε πλειστηριασμούς κινητών. Παρόλα αυτά η τροποποίηση της εν λόγω δημοσίευσης είναι ουσιώδης διότι είναι προφανές ότι δύναται να συμβάλει στη μείωση του αριθμού των χωρίς αποτέλεσμα πλειστηριασμών, στην αύξηση της ζήτησης για τα ακίνητα των οποίων οι περιλήψεις δημοσιεύονται στο Διαδίκτυο, στην αύξηση των τιμών κατακύρωσής τους και επομένως στην ενίσχυση της είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων.

3.3.7. Ηλεκτρονική δημοσιοποίηση οφειλών προς το Δημόσιο

Με την ψήφιση του νόμου 3943/2011 και ειδικότερα με την εφαρμογή των ΠΟΛ.1185/01.09.2011 και ΠΟΛ.1271/19.12.2015 θεσπίστηκε η δημοσιοποίηση των ληξιπρόθεσμων οφειλών προς το Δημόσιο, σε διαδικτυακό τόπο του Υ.Ο.. Η ανωτέρω δημοσιοποίηση σύμφωνα με την κ.α. Χατζηπαναγιώτου Ευανθία, Διευθύντρια της Διεύθυνσης Εισπράξεων: «δεν συγκαταλέγεται μεταξύ των γνωστών ως αναγκαστικών μέτρων, ενέχει δε περισσότερο το χαρακτήρα επιβολής διοικητικών κυρώσεων, είναι μέτρο προληπτικό και δεν θεωρείται ως επιβολή κύρωσης ή λειτουργία καταναγκασμού.»

Ακριβέστερα, η εν λόγω εφαρμογή αφορά στη δημοσιοποίηση των στοιχείων²⁶ των φορολογούμενων, φυσικών και νομικών προσώπων, των οποίων οι βασικές οφειλές υπερβαίνουν το ποσό των 150.000 ευρώ και δεν έχουν καταβληθεί για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο του ενός έτους. Στην πράξη, η Δ.ΗΛΕ.Δ η οποία είναι υπεύθυνη για την άντληση των δεδομένων από τα πληροφοριακά συστήματα, την ασφαλή επεξεργασία αυτών, καθώς και για την ασφαλή ανάρτησή τους, ώστε να εξασφαλίζεται η μη αλλοίωσή τους, αντλεί από τις βάσεις δεδομένων του πληροφοριακού συστήματος Τaxis τα ανωτέρω στοιχεία, όπως αυτά έχουν ενημερωθεί από τις καθ' ύλην αρμόδιες περιφερειακές υπηρεσίες, τις Δ.Ο.Υ.. Τουλάχιστον 15 ημέρες πριν την ανάρτηση ο φορολογούμενος του οποίου τα στοιχεία και οι οφειλές πρόκειται να δημοσιοποιηθούν, λαμβάνει ηλεκτρονική πρόσκληση από την ανωτέρω διεύθυνση για την τακτοποίηση των ληξιπρόθεσμων οφειλών του καθώς και την προβολή ενδεχόμενων αντιρρήσεων. Η υποχρέωση προηγούμενης πρόσκλησης του φορολογούμενου προκύπτει από τη γνωμοδότηση 4/2011 της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

²⁶Για φυσικά πρόσωπα: ΑΦΜ, επώνυμο, όνομα, όνομα πατέρα, όνομα μητέρας, βασική οφειλή (Δ.Ο.Υ. /ΤΕΛΩΝΕΙΑ), συνεισπραττόμενα, σύνολο οφειλόμενου ποσού και παρατηρήσεις. Για νομικά πρόσωπα: ΑΦΜ, επωνυμία, διεύθυνση έδρας, βασική οφειλή (Δ.Ο.Υ. /ΤΕΛΩΝΕΙΑ), συνεισπραττόμενα, σύνολο οφειλόμενου ποσού και παρατηρήσεις.

Από την περιγραφείσα διαδικασία, σύμφωνα με την τελευταία τροποποιημένη εγκύκλιο, εξαιρούνται:

- οι ρυθμισμένες οφειλές για όσο χρόνο διαρκεί η ρύθμιση και εφόσον ο οφειλέτης είναι συνεπής με τους όρους ισχύος της,
- οι οφειλές για τις οποίες έχει χορηγηθεί αναστολή καταβολής με προσωρινή διαταγή, δικαστική απόφαση, πράξη διοικητικού οργάνου ή εκ του νόμου,
- οι οφειλές που έχουν χαρακτηριστεί ανεπίδεκτες είσπραξης και
- οι οφειλές αποβιωσάντων οφειλετών.

Επιπλέον, θεσπίζεται διαδικασία άρσης ή διόρθωσης των δημοσιοποιημένων στοιχείων, κατόπιν αιτήματος του οφειλέτη ή αυτεπάγγελτα από την αρμόδια υπηρεσία για την παρακολούθηση της δημοσιοποιημένης οφειλής. Η άρση ή η διόρθωση δύναται να αφορά σε μέρος ή στο σύνολο της δημοσιοποιημένης οφειλής. Αν το αίτημα άρσης ή διόρθωσης υποβληθεί από το φορολογούμενο, τότε εξετάζεται από την παραπάνω υπηρεσία. Στις περιπτώσεις θετικής εισήγησης από την υπηρεσία αλλά και στην περίπτωση αυτεπάγγελτης διαδικασίας και αφού ενημερωθεί καταλλήλως το Taxis, διαβιβάζεται αίτημα προς τη Δ.ΗΛΕ.Δ η οποία αντλεί εκ νέου συνολικά στοιχεία για το συγκεκριμένο οφειλέτη και εφόσον πράγματι συνολικά μεταβάλλεται το ποσό, προβαίνει στην άρση ή διόρθωσή του. Νόμιμοι λόγοι για την έναρξη της ανωτέρω διαδικασίας συνιστούν η μερική ή ολική εξόφληση, η μερική ή ολική υπαγωγή των οφειλών στις ανωτέρω εξαιρέσεις ή οποιοσδήποτε άλλος νόμιμος λόγος που μεταβάλλει τη συνολική οφειλή.

Σύμφωνα με τις εγκυκλίους, η κατάσταση δημοσιοποιούμενων οφειλών επικαιροποιείται στο σύνολό της ανά τρίμηνο και η νεότερη κατάσταση αντικαθιστά την παλαιότερη. Αυτό όμως δεν έχει επιτευχθεί επακριβώς μέχρι σήμερα. Η εν λόγω διαδικασία πραγματοποιήθηκε για πρώτη φορά το 2011, στο διαδικτυακό τόπο www.gsis.gr και, κατόπιν, τον Ιούλιο του 2016, στο διαδικτυακό τόπο www.publicrevenue.gr. Παρόλα αυτά, η Γ.Γ.Δ.Ε. στοχεύει στην τελειοποίηση της διαδικασίας αλλά και στην επέκταση αυτής σε οφειλές από φόρους και εισφορές κοινωνικής ασφάλισης που εκκρεμούν για πάνω από τρεις μήνες, σύμφωνα με το πρόσφατο επιχειρησιακό της σχέδιο.

3.3.8. Ηλεκτρονική διασύνδεση με τρίτους φορείς

Το άρθρο 15 του Κ.Φ.Δ. αναφέρεται στην παροχή πληροφοριών από τρίτους στο Γενικό Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων, κατόπιν εγγράφου ή ηλεκτρονικού αιτήματος. Τρίτοι μπορεί να είναι οι κρατικές υπηρεσίες και κάθε φορέας της Γενικής Κυβέρνησης καθώς και τρίτα πρόσωπα όπως χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, επιμελητήρια, συμβολαιογράφοι, υποθηκοφύλακες και κτηματολογικά γραφεία. Επιπλέον, για κάποιες κατηγορίες προσώπων προβλέπεται η δυνατότητα του Γενικού Γραμματέα να εκδίδει απόφαση αυτόματης παροχής πληροφοριών, χωρίς, δηλαδή, προηγούμενο έγγραφο ή ηλεκτρονικό αίτημα.

Για το προκύπτον ζήτημα του επαγγελματικού απόρρητου ορισμένων κατηγοριών «τρίτων» προσώπων προσδιορίζονται τα εξής: Υπάρχει εκ του νόμου υποχρέωση χορήγησης πληροφοριών από αυτά τα πρόσωπα αναφορικά με τις οικονομικές συναλλαγές του φορολογούμενου και για τις λοιπές πληροφορίες που προστατεύονται από το απόρρητο «απαιτείται έγγραφη άδεια από τον αρμόδιο Εισαγγελέα» κατόπιν αιτήματος του Γενικού Γραμματέα. Επιπλέον, σύμφωνα με το άρθρο 32 παρ.3 του νόμου 3986/2011 δεν ισχύει πλέον για τη Φορολογική Διοίκηση επαγγελματικό ή τραπεζικό απόρρητο και οι «τρίτοι» υποχρεούνται να υποβάλλουν ηλεκτρονικά στο Υ.Ο. κάθε στοιχείο και πληροφορία οικονομικού και φορολογικού ενδιαφέροντος που τους ζητείται.

Τέτοια στοιχεία ενδεικτικά είναι οι αμοιβές, οι αποζημιώσεις, οι οικονομικές ενισχύσεις, τα εμβάσματα, οι τραπεζικές επιταγές, οι εισπράξεις μέσω πιστωτικών καρτών, τα δάνεια προς τα νοικοκυριά και τις επιχειρήσεις καθώς και στοιχεία για την ακίνητη και την κινητή περιουσία του φορολογούμενου. Η παράθεση στο νόμο είναι ενδεικτική και περιλαμβάνει οποιοδήποτε στοιχείο είναι αναγκαίο στις διαδικασίες βεβαίωσης και είσπραξης του φόρου, καθώς και στις διαδικασίες του ελέγχου και των διασταυρώσεων.

Η διαδικασία της διασύνδεσης του Υ.Ο. με τρίτους φορείς, στις μέρες μας, πραγματοποιείται σε μεγάλο βαθμό ηλεκτρονικά και εξυπηρετεί αποτελεσματικά τόσο τους σκοπούς του φορολογικού ελέγχου όσο και τους σκοπούς της αναγκαστικής είσπραξης. Στόχο αποτελεί η αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής αλλά και η μεγιστοποίηση των φορολογικών εσόδων. Πολλές από τις προεκτεθείσες εφαρμογές, όπως το «ηλεκτρονικό κατασχετήριο» και η έρευνα μέσω του Σ.Μ.Τ.Λ., «προμηθεύονται» στοιχεία και πληροφορίες από τα ληφθέντα αρχεία των «τρίτων

προσώπων». Επιπλέον τα εν λόγω στοιχεία χρησιμοποιούνται και από τη Δ.ΕΙΣΠ. για τη διεξαγωγή διασταυρωτικών ελέγχων και την αποστολή των αποτελεσμάτων ελέγχου στις Δ.Ο.Υ και στις Ειδικές Αποκεντρωμένες Υπηρεσίες με στόχο την γόνιμη και ταχύτερη αναγκαστική είσπραξη.

Συνοψίζοντας, θα πρέπει να επισημανθεί η σημασία του ρόλου των πληροφοριακών συστημάτων του Υ.Ο. στο εγχείρημα της διασύνδεσής του με τρίτους φορείς και πρόσωπα και η ανάγκη βελτίωσης των συστημάτων αυτών. Η παρούσα επισήμανση έχει ήδη προηγηθεί και από την πρώην Γενική Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων, κα Αικατερίνη Σαββαΐδου, σε σχετικό της άρθρο με τίτλο «Πολεμώντας τη φοροδιαφυγή». Επιπλέον σύμφωνα με τον Ο.Ο.Σ.Α. ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί από τις ευρωπαϊκές χώρες στην υιοθέτηση της «Τεχνολογία των Μεγάλων Δεδομένων». Σύμφωνα με τη δημοσιευμένη μελέτη του οργανισμού, διαπιστώνεται ύπαρξη μεγάλου εύρους διαθέσιμου όγκου δεδομένων και τονίζεται η ανάγκη άμεσης και όσο το δυνατόν πιο σύγχρονης αξιοποίησής τους από τη Δημόσια Διοίκηση (real time ή near real time). Τα δεδομένα δύναται να προέρχονται από δημόσιους φορείς αλλά και από τρίτες πηγές και η τεχνολογία αυτού του είδους αποτελεί στρατηγικό περιουσιακό στοιχείο για τη διοίκηση, παρέχει στους φορείς είσπραξης την ευκαιρία να εξάγουν καλύτερη επιχειρησιακή αξία από τα υπάρχοντα δεδομένα και τους εξοπλίζει με καινοτόμα εργαλεία πρόληψης της συμπεριφοράς του φορολογούμενου αλλά και είσπραξης των ληξιπρόθεσμων. (Ο.Ο.Σ.Α., 2016)

3.4. Στρατηγικοί στόχοι Γ.Γ.Δ.Ε. για την είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων

Από τα προαναφερθέντα γίνεται σαφές ότι την τελευταία τουλάχιστον τριετία έχουν πραγματοποιηθεί σημαντικές αλλαγές στον τομέα της είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων. Οι αλλαγές αυτές έλαβαν χώρα με τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η Γ.Γ.Δ.Ε. στη S.W.O.T. analysis που παρουσιάζει στο Επιχειρησιακό Σχέδιο 2016 αναγνωρίζει ως δυνατό της σημείο τη «συνεχής ηλεκτρονικοποίηση νέων διαδικασιών και υπηρεσιών και τη βελτίωση των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων» αλλά και ως αδύνατα της σημεία «την έλλειψη διαλειτουργικότητας των Ο.Π.Σ. εντός της Γ.Γ.Δ.Ε. και των Ο.Π.Σ. με τα πληροφοριακά συστήματα τρίτων φορέων, την ελλιπή μηχανογράφηση σε ορισμένες διαδικασίες και τη συχνή εμφάνιση τεχνικών προβλημάτων καθώς και την έλλειψη νομικής και τεχνικής υποστήριξης». Από την άλλη πλευρά, διαβλέπει ευκαιρίες οι οποίες θα μπορούσαν να συμβάλουν στην

επίλυση των σχετικών προβλημάτων όπως «τα ευρωπαϊκά προγράμματα χρηματοδότησης π.χ. Ε.Σ.Π.Α., την εξελιγμένη τεχνολογία πληροφορικής, τη δυνατότητα εκτεταμένης συνεργασίας με ομόλογους διεθνείς οργανισμούς και υιοθέτησης βέλτιστων διεθνών πρακτικών, τη διασύνδεση αρχείων με τρίτους φορείς, όπως Ληξιαρχεία, Αστυνομία, Λιμεναρχείο, Υποθηκοφυλακεία, Συμβολαιογράφους, κ.α. και την επιμόρφωση του προσωπικού σε εξειδικευμένα αντικείμενα.»

Σύμφωνα λοιπόν με τα παραπάνω η Γ.Γ.Δ.Ε. θέτει προγραμματισμό επιμέρους στόχων και δράσεων με απώτερη επιδίωξη το συντονισμό των προσπαθειών των μεμονωμένων μονάδων του οργανισμού, την προτεραιοποίηση των αναγκών του, τον εντοπισμό κινδύνων, την εστίαση στην επίλυση των προβλημάτων και εν τέλει στη βελτίωση της απόδοσής του. Ως εκ τούτου ο ανωτέρω οργανισμός στο Στρατηγικό του Σχέδιο για την περίοδο 2016-2020 θέτει τέσσερις στρατηγικούς στόχους οι οποίοι αναλύονται σε περαιτέρω άξονες παρέμβασης. Οι στρατηγικοί αυτοί στόχοι είναι οι εξής:

- Μεγιστοποίηση Δημοσίων Εσόδων
- Ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης και καταπολέμηση της φοροδιαφυγής
- Ενίσχυση της εξωστρέφειας της ελληνικής οικονομίας, καταπολέμηση του λαθρεμπορίου και προστασία της δημόσιας υγείας
- Αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη Διοίκηση με σεβασμό στον πολίτη

Για τους σκοπούς της παρούσας εργασίας θα εστιάσουμε στους στόχους και τις επιμέρους δράσεις του Επιχειρησιακού Σχεδίου 2016 που είναι σχετικές με την είσπραξη των φορολογικών οφειλών με τη συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Βάσει του εν λόγω Επιχειρησιακού Σχεδίου για το στρατηγικό στόχο της μεγιστοποίησης των Δημοσίων Εσόδων θέτεται ένας άξονας παρέμβασης, αυτός της ενίσχυσης των Δημοσίων Εσόδων με βασικό μέλημα της αύξηση των εισπράξεων και τον εκσυγχρονισμό των μεθόδων και των μέσων του μηχανισμού είσπραξης. Αναφορικά με την αύξηση των εισπράξεων των ληξιπρόθεσμων οφειλών ο στόχος είναι η επίτευξη εισπράξεων 2,05 δις. € έναντι του παλαιού ληξιπρόθεσμου χρέους της Φορολογικής Διοίκησης και η επίτευξη εισπραξιμότητας 23% επί του νέου ληξιπρόθεσμου χρέους της Φορολογικής Διοίκησης. Επιπλέον επιδιώκεται η αύξηση του ποσοστού των οφειλετών οι οποίοι βρίσκονται υπό αναγκαστικά μέτρα είσπραξης από το 45% του 2015 σε 55%.

Αναφορικά με τον εκσυγχρονισμό των μεθόδων και των μέσων του μηχανισμού είσπραξης, ο οποίος αποτελεί και το αντικείμενο της παρούσας εργασίας, οι στόχοι της Γ.Γ.Δ.Ε. είναι σχετικοί με την έκδοση εγκυκλίων από τη Διεύθυνση Εισπράξεων ώστε να νομιμοποιηθούν οι σχετικές δράσεις- βραχυχρόνιες και μακροχρόνιες. Οι κυριότερες δράσεις οι οποίες επιδιώκεται να ολοκληρωθούν εντός του 2016 με τη βοήθεια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και αφορούν στην είσπραξη οφειλών είναι οι εξής:

- Επέκταση του εύρους των κατασχέσεων και περαιτέρω αυτοματοποίησή τους όπως η ηλεκτρονική επιβολή κατάσχεσης σε θυρίδες και άλλα χρηματοοικονομικά προϊόντα
- Αυτοματοποίηση της διαδικασίας συμψηφισμού οφειλών προς το Δημόσιο με επιστροφές απαιτήσεων από τη Φορολογική Διοίκηση
- Αυτοματοποιημένη πίστωση οφειλών Δ.Ο.Υ.- Τελωνείων από τις εισπράξεις των Ταυτοτήτων Οφειλής Κατασχετηρίου εις χείρας Τρίτων.
- Αυτοματοποιημένη πίστωση οφειλών φορολογουμένων Δ.Ο.Υ.- Τελωνείων από τις εισπράξεις των Ταυτοτήτων Οφειλής:
 - α. Παρακράτησης Ποσού σε Αποδεικτικό Φορολογικής Ενημερότητας
 - β. Παρακράτησης Ποσού σε Βεβαίωση Οφειλής
- Προσαρμογή Πληροφοριακού Συστήματος TAXIS για την εφαρμογή των κριτηρίων ανάλυσης κινδύνου προτεραιοποίησης των υποθέσεων είσπραξης
- Προσαρμογή συστημάτων TAXIS και ELENXIS, ώστε να απεικονίζονται οφειλέτες υπό καθεστώς αφερεγγυότητας, για περαιτέρω αυτοματοποίηση διαδικασιών είσπραξης.

Οι ανάλογες κυριότερες δράσεις οι οποίες παρουσιάζουν μακροχρόνιο σχεδιασμό είναι οι εξής:

- Δημιουργία ολοκληρωμένου συστήματος παρακολούθησης και είσπραξης οφειλών. Αυτή είναι μία δράση η οποία προγραμματίζεται να συγχρηματοδοτηθεί από το νέο επιχειρησιακό πρόγραμμα ΕΣΠΑ 2014-2020.
- Επέκταση και ολοκλήρωση της διαδικασίας προγραμμάτων e-πλειστηριασμού, με την έννοια της επέκτασης της δημοσίευσης των περιλήψεων των προγραμμάτων πλειστηριασμού και στα κινητά.
- Ανάπτυξη συστήματος επίδοσης αναγγελιών με ηλεκτρονικά μέσα και απόδοσης πλειστηριασμάτων.

- Επίδοση έκθεσης κατάσχεσης κινητής περιουσίας - οχήματος στο Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων με ηλεκτρονικά μέσα.

Αξιοσημείωτο είναι ότι οι προαναφερόμενοι στόχοι και δράσεις αποτυπώνονται όπως παρουσιάζονται στο Επιχειρησιακό Σχέδιο 2016 της Γ.Γ.Δ.Ε. και ότι η ανωτέρω καταγραφή είναι περιοριστική αφού αφορά στους βασικότερους στόχους και δράσεις οι οποίοι είναι σχετικοί με το αντικείμενο της παρούσας εργασίας- την είσπραξη των οφειλών στη Φορολογική Διοίκηση με τη συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

3.5. Ανακεφαλαίωση

Συνοψίζοντας, η ανάπτυξη και η υιοθέτηση, από το Υ.Ο., τόσο του Ο.Π.Σ.Φ. TAXIS, το 1998, όσο και του TAXISNET, το 2002, αποτέλεσε την απαρχή μιας οργανωμένης προσπάθειας αυτοματοποίησης και ηλεκτρονικοποίησης των διαδικασιών είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων. Η προσπάθεια αυτή, η οποία αποτυπώνεται σαφώς και στους στρατηγικούς στόχους της Γ.Γ.Δ.Ε., εντατικοποιήθηκε σε μεγάλο βαθμό μετά το 2013 με την εισαγωγή ποικίλων εισπρακτικών ηλεκτρονικών εφαρμογών, όπως περιγράφηκε στην παρούσα ενότητα.

Τέλος, στο σημείο αυτό, πρέπει να σημειωθεί ότι οι απόψεις που εκφράστηκαν ανωτέρω, σχετικά με την αποτελεσματικότητα των νεοεισαχθέντων ηλεκτρονικών εφαρμογών, είναι αμιγώς προσωπικές και αναμένεται να τεκμηριωθούν ή όχι από τη διενεργηθείσα έρευνα πεδίου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Ευρωπαϊκές πρακτικές

4.1. Εισαγωγή

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, όπως έχει προαναφερθεί, συνιστά κοινό στόχο για τις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες. Η χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών έχει υιοθετηθεί από πολλές εξ αυτών με μεγάλη επιτυχία. Η υιοθέτηση των ηλεκτρονικών εφαρμογών από τις χώρες αυτές αφορά όχι μόνο στην είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων, αλλά σε όλους, σχεδόν, τους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης. Στο παρόν κεφάλαιο θα αναφερθούν, ακροθιγώς, οι σημαντικότερες πρακτικές που ακολουθούν κάποιες από τις ευρωπαϊκές χώρες αναφορικά με την «ηλεκτρονική είσπραξη» των Δημοσίων Εσόδων.

4.2. Πορτογαλία

Η Πορτογαλία είναι μια χώρα με συνολικό πληθυσμό 10,3 εκατομμύρια κατοίκους, Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (Α.Ε.Π.) 198.931 δισεκατομμύρια USD, σύμφωνα με τα επίσημα στοιχεία της Παγκόσμιας Τράπεζας για το 2015 και δημόσιο χρέος 129 % του Α.Ε.Π. (Eurostat, 2015).

Η Πορτογαλία συνιστά μία χώρα που επιδεικνύει σημαντικές εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον τομέα της είσπραξης. Τα στοιχεία που θα παρουσιαστούν στο παρόν υποκεφάλαιο έχουν αντληθεί από τη μελέτη υπαλλήλων του Υ.Ο., κας Πρινιωτάκη και κας Σωτηροπούλου, η οποία εκπονήθηκε μετά τη διεξαγωγή σεμιναρίου του προγράμματος Fiscalis με αντικείμενο την «Αμοιβαία συνδρομή στην είσπραξη απαιτήσεων μεταξύ των Κρατών Μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης» και τίτλο: «Ο ρόλος της αμοιβαίας συνδρομής για την είσπραξη απαιτήσεων στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και η εφαρμογή νέων τεχνολογιών στην αναγκαστική είσπραξη».

Η είσπραξη στην Πορτογαλία συντελείται από τη Φορολογική Διοίκηση και συγκεκριμένα από τη Γενική Διεύθυνση Φορολογίας, μέσω μίας κοινής διαδικτυακής ηλεκτρονικής πλατφόρμας πληροφοριών και ενός ηλεκτρονικού συστήματος είσπραξης. Η συγκεκριμένη πλατφόρμα παρέχει στο χρήστη τις απαραίτητες πληροφορίες για το «προφίλ» του φορολογούμενου.

Μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος είσπραξης, το οποίο είναι σε ισχύ από το 2005, πραγματοποιείται λήψη τόσο συντηρητικών όσο και αναγκαστικών μέτρων είσπραξης. Κάποια από τα βασικότερα σημεία του συστήματος αυτού είναι η αυτοματοποίηση της διαδικασίας είσπραξης, η ψηφιοποίηση των εγγράφων και η ηλεκτρονική επικοινωνία.

Σε ότι αφορά στη λήψη συντηρητικών μέτρων είσπραξης, οι διαδικασίες που υποστηρίζονται από το ηλεκτρονικό σύστημα είναι :

- Οι ηλεκτρονικές ειδοποιήσεις και οι ηλεκτρονικές κοινοποιήσεις προς τους φορολογούμενους.

Η διαδικασία αυτή πραγματοποιείται με τη χρήση ηλεκτρονικών εκτυπωτών, τη διαλειτουργικότητα του φορέα είσπραξης με τα ταχυδρομεία της χώρας και την ύπαρξη ενός ειδικού πρωτοκόλλου για τις ειδοποιήσεις και τις κοινοποιήσεις.

- Η βεβαίωση των χρεών.

Η διαδικασία αυτή περιλαμβάνει τον έλεγχο των χρεών και των διαδικασιών πριν τη βεβαίωση. Επίσης διενεργούνται διασταυρώσεις με λοιπά διαθέσιμα συστήματα όπως το σύστημα διαχείρισης προσφυγών.

- Ο συμψηφισμός των χρεών του οφειλέτη με τις απαιτήσεις του έναντι του δημοσίου. Ο εν λόγω συμψηφισμός πραγματοποιείται αυτόματα, κατόπιν ειδοποίησης του οφειλέτη.

- Η αυτόματη δέσμευση των φορολογικών προνομίων του οφειλέτη με ληξιπρόθεσμες οφειλές.

Στόχος της διαδικασίας αυτής είναι η διασφάλιση ότι ο οφειλέτης της Φορολογικής Διοίκησης δε θα τύχει απαλλαγών, σε περίπτωση που δεν εξοφλήσει τις οφειλές του.

- Η δημοσιοποίηση οφειλετών στο διαδίκτυο μέχρις εξοφλήσεως του χρέους με τον ίδιο τρόπο που διενεργείται και στην Ελλάδα.

Αναφορικά με τη λήψη αναγκαστικών μέτρων είσπραξης, το προεκτεθέν ηλεκτρονικό σύστημα αποτελείται από επιμέρους συστήματα, τα κυριότερα εκ των οποίων είναι τα εξής:

- Το σύστημα εντοπισμού και, κατόπιν, αποθήκευσης στο σύστημα, των περιουσιακών στοιχείων προς κατάσχεση.

Ο εντοπισμός των περιουσιακών στοιχείων προς κατάσχεση υλοποιείται αυτόματα, μετά από ηλεκτρονική έρευνα που διενεργείται συστημικά. Τα περιουσιακά στοιχεία αφορούν ενδεικτικά σε κινητή, ακίνητη περιουσία καθώς και σε απαιτήσεις του οφειλέτη. Βασικό παράγοντα επιτυχίας της έρευνας αποτελεί η ύπαρξη

διαλειτουργικότητας του συστήματος με βάσεις δεδομένων λοιπών πληροφοριακών συστημάτων τα οποία υπάγονται εντός και εκτός της Φορολογικής Διοίκησης.

- Το ηλεκτρονικό σύστημα αυτόματων κατασχέσεων.

Πρόκειται για την αυτόματη δέσμευση των περιουσιακών στοιχείων που έχουν εντοπισθεί και αποθηκευθεί, σύμφωνα με την προηγούμενη διαδικασία καθώς και την αυτόματη απόδοση του προϊόντος της κατάσχεσης. Η εν λόγω εφαρμογή προσομοιάζει με το ελληνικό «ηλεκτρονικό κατασχετήριο», όπως αυτό περιγράφηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο, παρότι λαμβάνει χώρα και για περιουσιακά στοιχεία πέραν των τραπεζικών λογαριασμών των οφειλετών.

- Το σύστημα ηλεκτρονικού πλειστηριασμού κατασχεθέντων περιουσιακών στοιχείων.

Πρόκειται ουσιαστικά για τη διεξαγωγή ηλεκτρονικών πλειστηριασμών μέσω του Ηλεκτρονικού Γραφείου της Φορολογικής Διοίκησης. Η εφαρμογή δεν αρκείται μόνο στη δημοσίευση των περιλήψεων των προγραμμάτων πλειστηριασμού, όπως συμβαίνει στην Ελλάδα, αλλά επεκτείνεται και στην πραγματοποίηση του πλειστηριασμού. Η αναφερόμενη εφαρμογή είναι διαδικτυακή και υποστηρίζεται από την ιστοσελίδα <<http://www.e-financas.gov.pt/vendas/>>. Η συγκεκριμένη ιστοσελίδα έχει κοινά χαρακτηριστικά με την αντίστοιχη ελληνική, όπως αυτή ήδη παρουσιάστηκε, αλλά επιπλέον διαθέτει φωτογραφίες των περιουσιακών στοιχείων και ηλεκτρονικό χάρτη με τη συνολική αποτύπωση των διενεργούμενων πλειστηριασμών σε όλη τη χώρα.

Πολλές από τις εφαρμογές της Πορτογαλικής Φορολογικής Διοίκησης που περιγράφησαν ανωτέρω έχουν υιοθετηθεί και από την Ελληνική Φορολογική Διοίκηση αλλά σε μεταγενέστερο χρόνο. Το ηλεκτρονικό σύστημα είσπραξης της Πορτογαλίας ίσχυσε το 2005, ενώ οι σχετικές εφαρμογές υλοποιήθηκαν από την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση μόλις το 2013.

Συνοψίζοντας, αξίζει να αναφερθεί το σύνθημα που επικρατεί στην Πορτογαλία: «Ό,τι συμβαίνει στη φορολογία, συμβαίνει επίσης στο web portal», κάτι το οποίο αντανακλά την ευρύτατη χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών από την Πορτογαλική Φορολογική Διοίκηση. (Πρινωτάκη, Σωτηροπούλου, 2011)

4.3. Εσθονία

Η Εσθονία είναι μια χώρα με συνολικό πληθυσμό 1,3 εκατομμύρια κατοίκους, Α.Ε.Π. 22.691 δισεκατομμύρια USD, σύμφωνα με τα επίσημα στοιχεία της Παγκόσμιας Τράπεζας για το 2015 και δημόσιο χρέος 9,7 % του Α.Ε.Π. (Eurostat, 2015).

Η Εσθονία μπορεί να χαρακτηριστεί ως μία χώρα στην οποία η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει αποτελέσει και συνεχίζει να αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα εργαλεία άσκησης της Δημόσιας Διοίκησης. Τα στοιχεία που θα παρουσιασθούν στο παρόν υποκεφάλαιο έχουν αντληθεί από τη μελέτη της υπαλλήλου του Υ.Ο. και Κλώνη, η οποία πραγματοποιήθηκε μετά τη συμμετοχή της σε επίσκεψη εργασίας στο πλαίσιο του Προγράμματος Fiscalis 2008-2013 στο Ταλλίν της Εσθονίας, με στόχο την ανταλλαγή εμπειριών, μεταξύ ευρωπαϊκών χωρών, σχετικά με τις εφαρμοσθείσες φορολογικές πρακτικές.

Η Εσθονία συνιστά μια χώρα που αντιμετώπισε δημοσιονομικές δυσχέρειες και προέβη σε αποφασιστικές αλλαγές, ώστε να τις περιορίσει. Ένα από τα μέσα περιορισμού των ελλειμμάτων αποτέλεσαν και οι ηλεκτρονικές εφαρμογές της είσπραξης Δημοσίων Εσόδων. Είναι χρήσιμο να αναφερθεί, ώστε να γίνει κατανοητός ο σημαντικός ρόλος που διαδραματίζει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων στην Εσθονία, ότι η εσθονική φορολογική και τελωνειακή αρχή αποτέλεσε τον πρόδρομο κρατικό οργανισμό στην υιοθέτηση ηλεκτρονικών εφαρμογών στη χώρα.

Οι βασικότερες πρακτικές είσπραξης Δημοσίων Εσόδων που έχουν εφαρμοστεί στην Εσθονία με τη συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι οι εξής:

- Η εφαρμογή της ψηφιακής υπογραφής.

Η ψηφιακή υπογραφή στην εν λόγω χώρα είναι, από το νόμο, ισότιμη με τη χειρόγραφη και η ανταλλαγή δημοσίων εγγράφων πραγματοποιείται ηλεκτρονικά. Η παραπάνω πρακτική έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση της γραφειοκρατίας και του κόστους της «φυσικής» ανταλλαγής των εγγράφων καθώς και τη σημαντική εξοικονόμηση ανθρωπομηνών.

- Η εγκατάσταση μόνιμων μηχανημάτων είσπραξης.

Τα μηχανήματα αυτά προσομοιάζουν με τα αυτόματα μηχανήματα είσπραξης των τραπεζών και λειτουργούν ως «μικρές» εφορίες, με σκοπό την εξυπηρέτηση των φυσικών προσώπων εξ αποστάσεως. Κρίσιμο είναι να σημειωθεί ότι η ανωτέρω πρακτική, σύμφωνα με τη μελέτη, επρόκειτο να εφαρμοσθεί πιλοτικά εντός του 2010

και απώτερο σκοπό είχε τη διευκόλυνση των φορολογούμενων οι οποίοι δεν έχουν πρόσβαση στην εφορία ή στον υπολογιστή.

- Η υιοθέτηση αυτόματου ηλεκτρονικού συστήματος παρακολούθησης χρεών.
Μέσω του συστήματος αυτού επιτυγχάνεται, κατά πρώτον, η αυτόματη λήψη μέτρων για την είσπραξη ληξιπροθέσμων οφειλών, με την εφαρμογή αυτόματων ηλεκτρονικών κριτηρίων, και κατά δεύτερον, η ελάχιστη μεσολάβηση των υπαλλήλων στη διαδικασία της αναγκαστικής είσπραξης.
- Η εφαρμογή μεθόδων «outsourcing».
Δια των μεθόδων αυτών, όλες οι οικονομικές συναλλαγές των πολιτών με τη Φορολογική Διοίκηση διεκπεραιώνονται μέσω των τραπεζών και οι εφορίες παύουν να αποτελούν ταμειακή υπηρεσία. Η Φορολογική Διοίκηση συνδέεται μέσω ιστοσελίδας με όλες τις τράπεζες και οι πληρωμές λαμβάνουν χώρα άμεσα μέσω e-banking. Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται μεγαλύτερη εστίαση των υπαλλήλων των φορολογικών αρχών στον έλεγχο φορολογικών υποθέσεων και στην αναγκαστική είσπραξη των χρεών.
- Η δημιουργία μιας πλήρους και εμπειριστατωμένης πληροφοριακής βάσης δεδομένων.
Η εν λόγω βάση δεδομένων είναι εμπλουτισμένη με πρωτογενή αλλά και δευτερογενή στοιχεία της Φορολογικής Διοίκησης. Τα δευτερογενή στοιχεία προκύπτουν από τη διασύνδεση του εσθονικού Υ.Ο. με βάσεις δεδομένων των πληροφοριακών συστημάτων λοιπών κρατικών υπηρεσιών. Η ύπαρξη μιας ολοκληρωμένης βάσης δεδομένων εκ μέρους της Φορολογικής Διοίκησης διευκολύνει τόσο το φορολογούμενο όσο και τον εφοριακό υπάλληλο. Αφενός μειώνεται η γραφειοκρατία και αφετέρου επιταχύνεται ο φορολογικός έλεγχος και η φορολογική είσπραξη.
- Η ανάλυση της αποδοτικότητας των υπαλλήλων.
Η αποδοτικότητα των υπαλλήλων εκτιμάται μέσω της καταγραφής των καθημερινών τους εργασιών σε ένα ηλεκτρονικό σύστημα και μέσω της μετέπειτα εξαγωγής σχετικών στατιστικών στοιχείων. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται η πληρέστερη παρακολούθηση των ενεργειών που λαμβάνουν χώρα για την είσπραξη καθώς και η λήψη αποφάσεων για την, εν γένει, τροποποίησή των.
Η Εσθονία έχει επιδείξει σημαντικές αλλαγές και στον τομέα της φορολογικής συμμόρφωσης με τη βοήθεια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι αλλαγές αυτές δεν

παρατέθηκαν ανωτέρω διότι δεν αποτελούν αντικείμενο της παρούσας εργασίας. Παρόλα αυτά, δεν πρέπει να παραληφθεί η συμβολή της φορολογικής συμμόρφωσης στη φορολογική είσπραξη, δεδομένου ότι και οι δύο λειτουργούν παράλληλα και προς την ίδια κατεύθυνση : τη μεγιστοποίηση των Δημοσίων Εσόδων.

Τέλος, αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι κάποιες από τις εφαρμογές, που περιγράφησαν ανωτέρω, έχουν λάβει χώρα, εν μέρει, και στη χώρα μας, όπως ακριβώς συνέβη και με το πορτογαλικό μοντέλο είσπραξης Δημοσίων Εσόδων. Τέτοιες εφαρμογές αποτελούν η πληρωμή, σχεδόν όλων, των φορολογικών εσόδων μέσω τράπεζας ή μέσω e-banking και η σταδιακή χρήση της ψηφιακής υπογραφής στα δημόσια έγγραφα. Εφαρμογές οι οποίες υιοθετήθηκαν από την Ελλάδα μετά το 2013.

4.4. Ολλανδία

Η Ολλανδία είναι μια χώρα με συνολικό πληθυσμό 16,9 εκατομμύρια κατοίκους, Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (Α.Ε.Π.) 752.547 δισεκατομμύρια USD, σύμφωνα με τα επίσημα στοιχεία της Παγκόσμιας Τράπεζας για το 2015 και δημόσιο χρέος 65,1% του Α.Ε.Π. (Eurostat, 2015).

Στο παρόν υποκεφάλαιο θα παρουσιασθούν περιληπτικά, οι πρακτικές της Ολλανδίας σχετικά με την ηλεκτρονική είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων όπως αντλήθηκαν από την έκθεση της κας Χατζηπαναγιώτου²⁷, η οποία εκπονήθηκε μετά τη συμμετοχή της σε ενημερωτικό πρόγραμμα που διοργάνωσε η Σ.Ε.Υ.Υ.Ο., με θέμα: «Η Αναδιοργάνωση της Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων στην Ολλανδική Φορολογική Διοίκηση» τον Οκτώβριο του 2005.

Σύμφωνα με την ανωτέρω έκθεση, το ολλανδικό Υ.Ο. περιλαμβάνει πέντε Γενικές Διευθύνσεις, μια εκ των οποίων είναι η Γενική Διεύθυνση Φόρων και Τελωνείων. Στην ανωτέρω διεύθυνση υπάγονται τέσσερις μονάδες, οι οποίες παρέχουν υποστηρικτικές υπηρεσίες. Το Κέντρο Πληροφορικής (Centre for ICT) συνιστά μία εκ των ανωτέρω μονάδων και ασχολείται με την ανάπτυξη και την υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων. Το γεγονός αυτό είναι ενδεικτικό του ρόλου που διαδραματίζει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην εκτέλεση των εργασιών της ανωτέρω διεύθυνσης.

Η Ολλανδική Φορολογική Διοίκηση προέβει στον ανασχεδιασμό της πολιτικής της με σύμμαχο την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Το χρονοδιάγραμμα της υλοποίησης του εν λόγω ανασχεδιασμού ετέθει από το 2004 έως το 2008. Η απόφαση για

²⁷ Διευθύντρια της Διεύθυνσης Εισπράξεων

αναδιοργάνωση ελήφθει λόγω της ανάγκης της Διοίκησης για μεγαλύτερη εξωστρέφεια και ευελιξία. Στοχεύοντας, λοιπόν, η Ολλανδική Φορολογική Διοίκηση στην επιθυμητή αναδιοργάνωση, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτέλεσε για αυτήν ένα σημαντικό εργαλείο, τόσο στην είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων όσο και στον τομέα της φορολογικής συμμόρφωσης. Αν και η τελευταία δεν αποτελεί το κύριο αντικείμενο της παρούσας εργασίας, θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι κυριότερες πρακτικές της Ολλανδικής Υπηρεσίας Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων, οι οποίες υποστηρίζονται από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στον τομέα της συμμόρφωσης, είναι η πλήρης αυτοματοποίηση στην αποστολή υπενθυμίσεων στους οφειλέτες και στην έκδοση ενταλμάτων πληρωμής όπως και η δημιουργία ενός κεντρικού τηλεφωνικού κέντρου (call-center) για την υπενθύμιση της οφειλής ταυτόχρονα με τη λήξη της. Οι κινήσεις αυτές πραγματοποιούνται στο πλαίσιο της υιοθετούμενης φιλοσοφίας της «γρήγορης νίκης».

Αναφορικά με την είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων που υπάγονται στη Φορολογική Διοίκηση, η Ολλανδία σχεδίασε και έθεσε σε φάση υλοποίησης ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα το οποίο αποσκοπούσε στο να παρέχει τις εξής δυνατότητες:

- Να δίνει πρόσβαση σε ένα ολοκληρωμένο προφίλ του φορολογούμενου.
- Να παρέχει τη δυνατότητα κεντρικής διαχείρισης των πληρωμών των φορολογούμενων.
- Να συμβάλλει στην ορθότερη στόχευση των οφειλετών μέσω ενός συστήματος διαχείρισης κινδύνου.
- Να προβλέπει επιτυχώς τη συμπεριφορά του οφειλέτη, πριν ακόμα βεβαιωθεί η οφειλή, με τη χρήση συγκεκριμένων παραμέτρων. Τέτοιοι παράμετροι, ενδεικτικά, είναι η προηγούμενη συμπεριφορά του για άλλα χρέη, η οικογενειακή του κατάσταση, η επαγγελματική του απασχόληση, το μορφωτικό του επίπεδο, η πιστοληπτική του ικανότητα κ.α.. Συνολικά τα ανωτέρω σημεία ελέγχου είναι 90. Είναι χαρακτηριστικό ότι οι παράμετροι ελέγχονται και επανελέγχονται κατόπιν της ανατροφοδότησης από τις πραγματικές αντιδράσεις των οφειλετών. Σύμφωνα με την έκθεση «το μοντέλο είναι δυναμικό και τα κριτήρια λειτουργούν με συντελεστή βαρύτητας, ως προς τη συμμετοχή τους στο τελικό προβλεπτικό αποτέλεσμα. Έτσι είναι εφικτό να τροποποιούνται διαχρονικά.».
- Κατόπιν της ανωτέρω πρόβλεψης, να εντάσσει τον οφειλέτη σε μία από πέντε κατηγορίες προβλεπόμενης αντίδρασης, με τη χρήση χρωματικών ενδείξεων, ώστε ο

χρήστης του συστήματος να είναι σε θέση να προτεραιοποιεί τις υποθέσεις που αναλαμβάνει. Οι ανωτέρω ενδείξεις αναπροσαρμόζονται μαζικά δύο φορές το χρόνο.

- Να συμβάλλει στη διαχείριση όσο περισσότερων υποθέσεων μέσω των μαζικών και τυποποιημένων διαδικασιών.

Η Ολλανδία στην προσπάθεια της αναδιοργάνωσης της Είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων προσανατολίστηκε, πέραν των δομικών αλλαγών του πληροφοριακού συστήματος, και σε νομοθετικές και επιχειρησιακές αλλαγές για τις οποίες δε γίνεται λόγος στην παρούσα εργασία. Οι δομικές αλλαγές του πληροφοριακού συστήματος αποτέλεσαν, λοιπόν, έναν από τους βασικούς άξονες της επιχειρούμενης ανανέωσης του ολλανδικού φοροεισπρακτικού μηχανισμού, όντας ένα ουσιώδες υποσύνολο μιας γενικότερης διοικητικής μεταρρύθμισης.

4.5. Ανακεφαλαίωση

Από τα παραπάνω, γίνεται σαφές ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει αποτελέσει ένα σημαντικό και χρήσιμο εργαλείο για την άσκηση της φοροεισπρακτικής πολιτικής στον ευρύτερο ευρωπαϊκό χώρο. Στο πλαίσιο της συνεργασίας των ευρωπαϊκών χωρών και κατόπιν της συμμετοχής της χώρας μας σε σχετικές επισκέψεις εργασίας, πολλές από τις καινοτόμες εισπρακτικές εφαρμογές, όπως παρατέθηκαν στο παρόν κεφάλαιο, έχουν εισαχθεί, προσφάτως, και στον ελληνικό φοροεισπρακτικό μηχανισμό.

Έτσι, λοιπόν, τα ανωτέρω συνιστούν μία σαφή ένδειξη πρόσφορης και γόνιμης συνεργασίας μεταξύ των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, μιας συνεργασίας η οποία δύναται να συνεχίζει να αποφέρει θετικά αποτελέσματα και στο απώτερο μέλλον, με την προϋπόθεση ότι τα εφαρμοσθέντα θα προσαρμοσθούν καταλλήλως στις ιδιαίτερες συνθήκες και ανάγκες της χώρας μας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Μεθοδολογία της έρευνας

5.1. Εισαγωγή

Μετά την θεωρητική προσέγγιση του θέματος της παρούσας εργασίας, στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζεται η έρευνα πεδίου η οποία πραγματοποιήθηκε με την αποστολή ερωτηματολογίου σε υπαλλήλους των Δ.Ο.Υ. και των Ειδικών Αποκεντρωμένων Υπηρεσιών της Γ.Γ.Δ.Ε.. Συγκεκριμένα, στο κεφάλαιο αυτό αναλύονται οι βασικές ερευνητικές υποθέσεις, η μεθοδολογία της πραγματοποιηθείσας έρευνας και γίνεται η παρουσίαση των αποτελεσμάτων. Η ανάλυση των αποτελεσμάτων έγινε με τη χρήση στατιστικών εργαλείων, όπως τα περιγραφικά στατιστικά μέτρα και η ανάλυση συσχετίσεων.

5.2. Βασικές ερευνητικές υποθέσεις

Βασικός στόχος της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση και η εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τη συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ταχύτερη, αποτελεσματικότερη και δικαιότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων. Για τη καλύτερη επίτευξη του εν λόγω στόχου στην έρευνα πεδίου μελετώνται συγκεκριμένες περιοχές, όπως αυτές προέκυψαν από μία ομάδα εργασίας που συστάθηκε με στόχο τον προσδιορισμό των παραγόντων που επιδρούν στη διευκόλυνση των διαδικασιών της είσπραξης με τη συνδρομή των ηλεκτρονικών μέσων. Την εν λόγω ομάδα εργασίας αποτέλεσαν επτά υπάλληλοι του Υ.Ο., πέντε εφοριακοί που υπάγονται στη ΔΙΕ.ΠΑ.Φ.Υ και δύο τεχνικοί που υπάγονται στη Δ.ΗΛΕ.Δ.. Το ιδιαίτερο χαρακτηριστικό των ατόμων αυτών αποτελεί το γεγονός ότι έχουν συμμετάσχει ενεργά στην υλοποίηση των ηλεκτρονικών εφαρμογών, όπως αυτές παρουσιάστηκαν σε προηγούμενο κεφάλαιο, καθώς και στο σχεδιασμό νέων, όπως προκύπτουν από τις εκάστοτε επιχειρησιακές απαιτήσεις.

Ο προσδιορισμός των προαναφερόμενων παραγόντων πραγματοποιήθηκε με τη διαδικασία του «καταιγισμού απόψεων» (brainstorming) και τα παρεχόμενα από την ομάδα εργασίας αποτελέσματα συνιστούν τις ερευνητικές περιοχές που καλύπτονται μέσω των ερωτηματολογίων.

Οι ερευνητικές υποθέσεις, οι οποίες μετά το πέρας της έρευνας ελέγχονται ως προς την ισχύ τους, είναι οι εξής:

Υπόθεση 1η: Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών συμβάλλει στην αποδοτικότερη επιβολή εισπρακτικών μέτρων. (Εξετάζεται με τις ερωτήσεις 1-3 του ερωτηματολογίου)

Υπόθεση 2η: Οι δεξιότητες που κατέχουν οι σχετικοί με την είσπραξη υπάλληλοι στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών είναι ικανοποιητικές. (Εξετάζεται με την ερώτηση 4 του ερωτηματολογίου)

Υπόθεση 3η: Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές της είσπραξης είναι εύχρηστες και λειτουργικές. (Εξετάζεται με την ερώτηση 5 του ερωτηματολογίου)

Υπόθεση 4η: Η παροχή εκπαίδευσης από την υπηρεσία στους χρήστες, αναφορικά με τις υπάρχουσες αλλά και τις νέες, κάθε φορά, ηλεκτρονικές εφαρμογές, είναι αναγκαία και ποιοτική. (Εξετάζεται με τις ερωτήσεις 6-7 του ερωτηματολογίου)

Υπόθεση 5η: Η παροχή υποστήριξης από την υπηρεσία στους χρήστες, αναφορικά με τις υπάρχουσες αλλά και τις νέες, κάθε φορά, ηλεκτρονικές εφαρμογές, είναι αναγκαία και ποιοτική. (Εξετάζεται με τις ερωτήσεις 8-9 του ερωτηματολογίου)

Υπόθεση 6η: Το σχετικό με τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις διαδικασίες της είσπραξης, νομοθετικό πλαίσιο επιδέχεται βελτιώσεις ως προς την αμεσότητα και την επάρκεια των επικαιροποιήσεων. (Εξετάζεται με τις ερωτήσεις 10-12 του ερωτηματολογίου)

Υπόθεση 7η: Η διαλειτουργικότητα του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς είναι χρήσιμη και χρήζει επέκτασης. (Εξετάζεται με τις ερωτήσεις 13-14 του ερωτηματολογίου)

Υπόθεση 8η: Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη συμβάλλει στη στόχευση και στην προτεραιοποίηση των υποθέσεων. (Εξετάζεται με τις ερωτήσεις 15-16 του ερωτηματολογίου)

Υπόθεση 9η: Οι υπηρεσίες διαθέτουν επαρκή υλικοτεχνική υποδομή για την εξυπηρέτηση της είσπραξης μέσω ηλεκτρονικών μέσων. (Εξετάζεται με την ερώτηση 17 του ερωτηματολογίου)

5.3. Μεθοδολογία Έρευνας

Για την επίτευξη των σκοπών της εργασίας, πραγματοποιήθηκε τόσο πρωτογενής όσο και δευτερογενής έρευνα.

Η πρωτογενής έρευνα, η οποία αποτελεί την έρευνα πεδίου, υλοποιήθηκε μέσω ενός δομημένου ερωτηματολογίου 24 ερωτήσεων κλειστού τύπου, 7 ερωτήσεων

δημογραφικού ενδιαφέροντος και 17 κύριων ερωτήσεων και ουσιαστικά διερευνά την κλίμακα συμφωνίας των ερωτωμένων με τις απόψεις που διατυπώνονται και παρατίθεται αυτούσιο στο παράρτημα της παρούσας. Οι ανωτέρω απόψεις παρουσιάζονται με τη μορφή καταφατικών προτάσεων. Το ερωτηματολόγιο κατασκευάστηκε χρησιμοποιώντας πενταβάθμια κλίμακα Likert διότι θεωρείται μία από τις χρήσιμες κλίμακες διάταξης για την καταγραφή απόψεων και στάσεων των ερωτώμενων (Ζαφειρόπουλος, 2015).

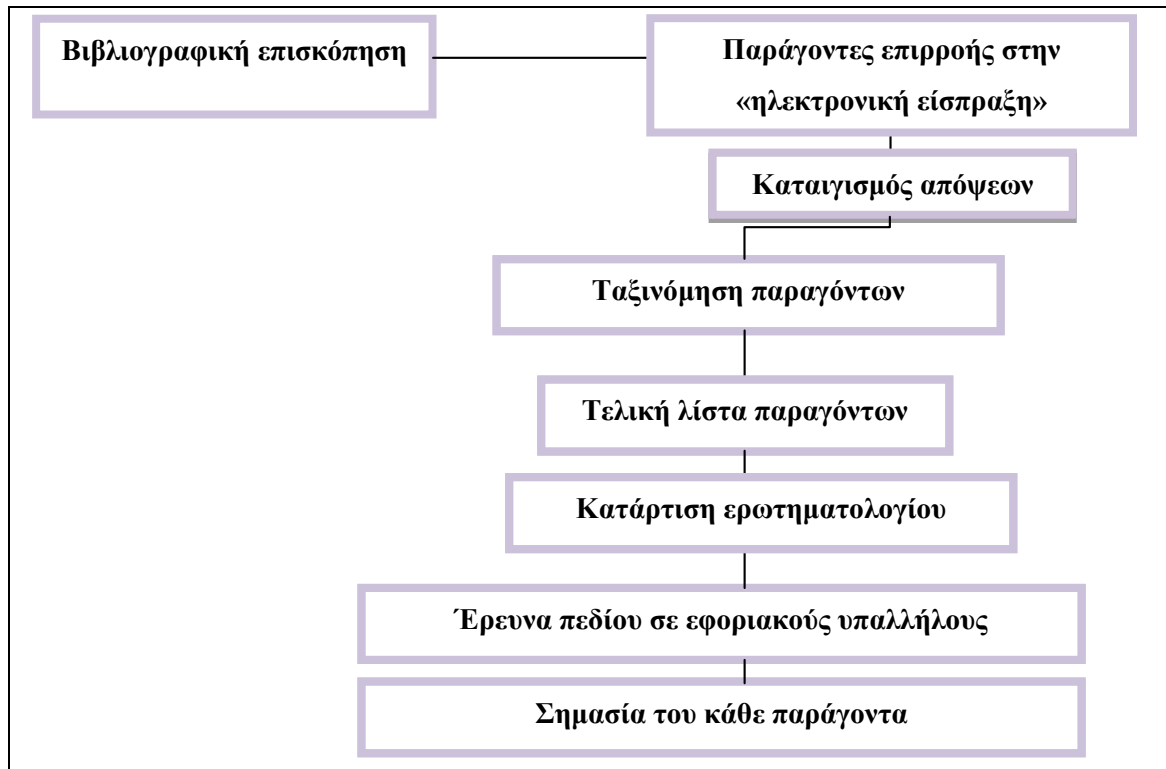
Το ερωτηματολόγιο απευθύνθηκε σε τυχαίο δείγμα υπαλλήλων των Δ.Ο.Υ. και πιο συγκεκριμένα σε υπαλλήλους του Δικαστικού τμήματος και του τμήματος Εσόδων, κατά το μεγαλύτερο μέρος Ελεγκτών Βεβαίωσης και Είσπραξης, 6 Δ.Ο.Υ. Α' Τάξης της Αττικής (Ε' Δ.Ο.Υ. ΠΕΙΡΑΙΑ, Δ' Δ.Ο.Υ. ΑΘΗΝΩΝ, Α' Δ.Ο.Υ. ΑΘΗΝΩΝ, Δ.Ο.Υ. ΑΓ. ΑΝΑΡΓΥΡΩΝ, ΙΓ' Δ.Ο.Υ. ΑΘΗΝΩΝ, Δ.Ο.Υ. ΓΛΥΦΑΔΑΣ), 1 Δ.Ο.Υ. Β' Τάξης της Αττικής (Δ.Ο.Υ. Νίκαιας) και στις 2 από τις 3 Ειδικές Αποκεντρωμένες Υπηρεσίες της Γ.Γ.Δ.Ε. (ΚΕ.ΦΟ.ΜΕ.Π., Ε.Μ.ΕΙΣ.). Οι υπάλληλοι των ανωτέρω τμημάτων επιλέχθηκαν λόγω του ότι ασχολούνται με την «ηλεκτρονική είσπραξη» ή έχουν γίνει δέκτες των αυτοματοποιημένων διαδικασιών του Υ.Ο.. Επιπλέον, σε πρώτη φάση πραγματοποιήθηκε μία δοκιμαστική αποστολή ερωτηματολογίων ώστε να εντοπιστούν πιθανά λάθη και παραλείψεις, όπως και πιθανές παρανοήσεις από την πλευρά των ερωτωμένων. Με το πέρας της αποστολής συλλέχθηκαν 111 ερωτηματολόγια.

Στη συνέχεια με τη χρήση του στατιστικού πακέτου S.P.S.S. πραγματοποιήθηκε η επεξεργασία και ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας με στόχο την εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων. Τα αποτελέσματα, τόσο τα περιγραφικά όσο και η ανάλυση των συσχετίσεων, παρουσιάζονται στα επόμενα σε μορφή πινάκων και διαγραμμάτων όπως εξήχθησαν από το S.P.S.S..

Τέλος, η δευτερογενής έρευνα προσανατολίζεται στη θεωρητική προσέγγιση των βασικών εννοιών που μελετώνται στην έρευνα πεδίου και υλοποιήθηκε μέσω της αναζήτησης σε βιβλία, επιστημονικά άρθρα, δημοσιευμένους νόμους και δημοσιευμένες μελέτες. Η αναζήτηση αυτή πραγματοποιήθηκε είτε στα φυσικά αρχεία των ελληνικών, ακαδημαϊκών κυρίως, βιβλιοθηκών είτε στα ηλεκτρονικά αρχεία του Διαδικτύου και βασικό στόχο αποτέλεσε η απόδοση μιας, όσο το δυνατόν, πιο ολοκληρωμένης απεικόνισης των θεωρητικών εννοιών και η, όσο το δυνατόν, ευχερέστερη μετάβαση στην έρευνα πεδίου της παρούσας εργασίας.

Τα προαναφερθέντα στην παρούσα και στην προηγούμενη υποενότητα

συνοψίζονται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 5.1 Μεθοδολογικό πλαίσιο

5.4 Ανάλυση αποτελεσμάτων έρευνας

Στην παρούσα υποενότητα πραγματοποιείται η ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας. Πιο συγκεκριμένα, αρχικά, παρουσιάζονται τα περιγραφικά στατιστικά με τη μορφή πινάκων και διαγραμμάτων και στη συνέχεια ακολουθεί η καταγραφή των αποτελεσμάτων του στατιστικού ελέγχου ανεξαρτησίας χ^2 . Ο εν λόγω έλεγχος έλαβε χώρα τόσο για τα δημογραφικά χαρακτηριστικά σε σχέση με τις ερωτήσεις του κύριου μέρους του ερωτηματολογίου όσο και για συνδυασμό ερωτήσεων του κύριου μέρους του ερωτηματολογίου.

Πριν, όμως, την παρουσίαση των ανωτέρω, κρίνεται σκόπιμο να γίνει αναφορά στο δείκτη Cronbach 's alpha ο οποίος υπολογίστηκε για τις ερωτήσεις του κύριου μέρους του ερωτηματολογίου. Ο συντελεστής Cronbach's alpha δείχνει την ομοιογένεια μιας κλίμακας και για να θεωρείται αποδεκτή η τιμή του θα πρέπει να είναι ≥ 0.7 (Ουζούνη, Νακάκης, 2011). Ο δείκτης Cronbach 's Alpha του παρόντος ερωτηματολογίου για τις ερωτήσεις του κύριου μέρους είναι 0,722. Ως εκ τούτου, τα αποτελέσματα κρίνονται ικανοποιητικά αξιόπιστα.

Η παρουσίαση των περιγραφικών στατιστικών της έρευνας πραγματοποιείται σε δύο μέρη- στα δημογραφικά στοιχεία και στο κύριο μέρος του ερωτηματολογίου- και έχει ως εξής:

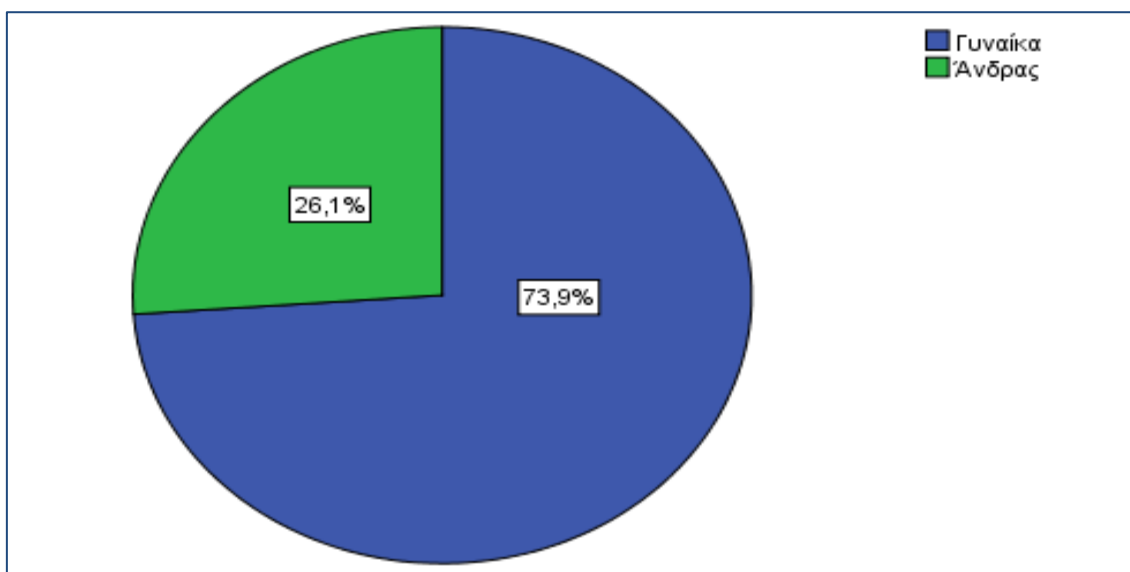
Δημογραφικά Στοιχεία

1. Φύλο

Το 73,9% των ερωτηθέντων υπαλλήλων ήταν γυναίκες και το υπόλοιπο 26,1% ήταν άνδρες. (Βλέπε: Πίνακας 5.1, Διάγραμμα 5.1)

Πίνακας 5.1 Φύλο

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Γυναίκα	82	73,9	73,9	73,9
Ανδρας	29	26,1	26,1	100,0
Total	111	100,0	100,0	



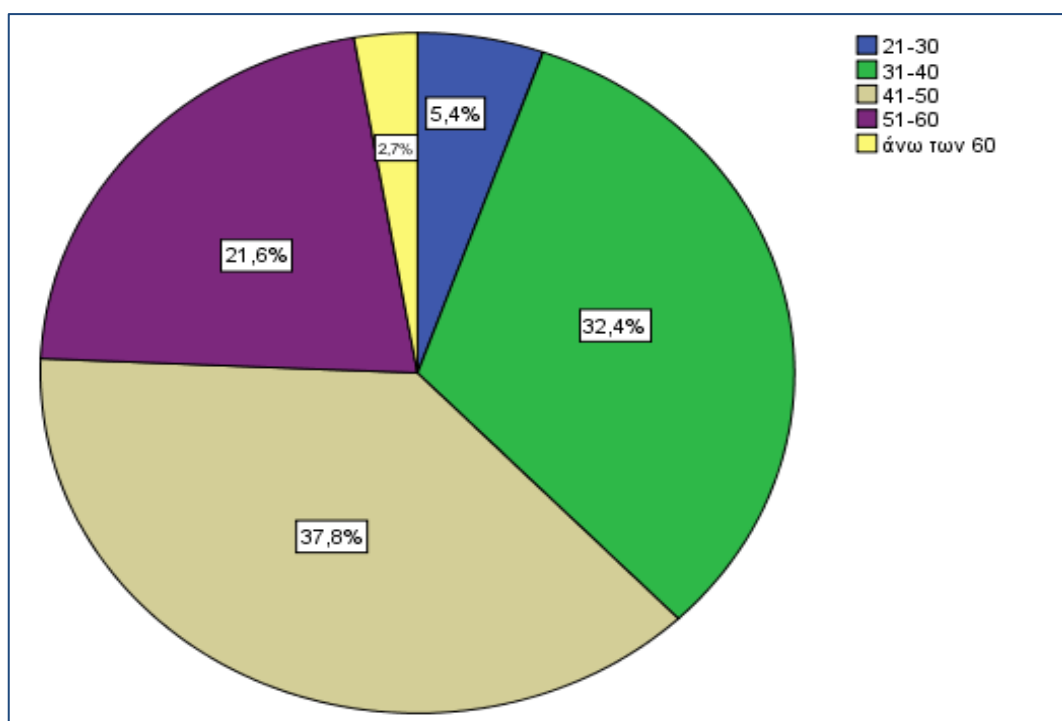
Διάγραμμα 5.1 Φύλο

2. Ηλικία

Το 5,4% των υπαλλήλων ήταν μεταξύ 21-30 ετών, το 32,4% ήταν μεταξύ 31-40 ετών, το 37,8% ήταν μεταξύ 41-50 ετών, το 21,6% ήταν μεταξύ 51-60 ετών και το 2,7% των υπαλλήλων ήταν άνω των 60 ετών. (Βλέπε: Πίνακας 5.2, Διάγραμμα 5.2)

Πίνακας 5.2 Ηλικία

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 21-30	6	5,4	5,4	5,4
31-40	36	32,4	32,4	37,8
41-50	42	37,8	37,8	75,7
51-60	24	21,6	21,6	97,3
άνω των 60	3	2,7	2,7	100,0
Total	111	100,0	100,0	



Διάγραμμα 5.2 Ηλικία

3. Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης

Ο μέσος όρος στα έτη υπηρεσίας των υπαλλήλων στην είσπραξη είναι τα 9,75 έτη με τυπική απόκλιση 9,42²⁸ (Βλέπε: Πίνακας 5.3.1, Πίνακας 5.3.2, Διάγραμμα 5.3)

²⁸ Μέσος όρος και τυπική απόκλιση εξάγεται μόνο σε αυτήν την ερώτηση, δεδομένου ότι οι υπόλοιπες ερωτήσεις συνιστούν κατηγορικές μεταβλητές

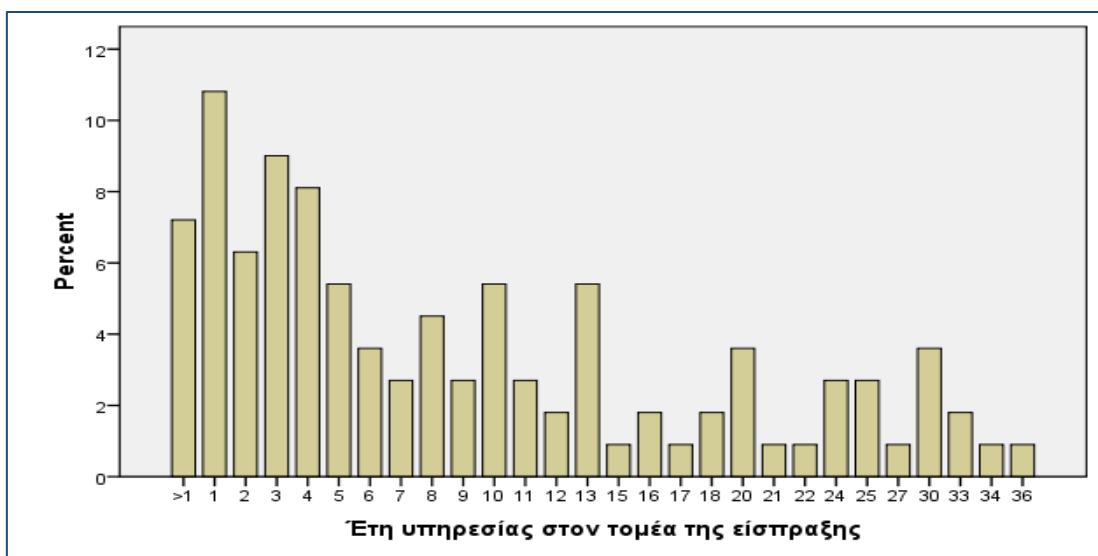
Πίνακας 5.3.1 Έτη υπηρεσίας στον τομέα της εισπραξής

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	λιγότερο του έτους	8	7,2	7,2	7,2
	1	12	10,8	10,8	18,0
	2	7	6,3	6,3	24,3
	3	10	9,0	9,0	33,3
	4	9	8,1	8,1	41,4
	5	6	5,4	5,4	46,8
	6	4	3,6	3,6	50,5
	7	3	2,7	2,7	53,2
	8	5	4,5	4,5	57,7
	9	3	2,7	2,7	60,4
	10	6	5,4	5,4	65,8
	11	3	2,7	2,7	68,5
	12	2	1,8	1,8	70,3
	13	6	5,4	5,4	75,7
	15	1	,9	,9	76,6
	16	2	1,8	1,8	78,4
	17	1	,9	,9	79,3
	18	2	1,8	1,8	81,1
	20	4	3,6	3,6	84,7
	21	1	,9	,9	85,6
	22	1	,9	,9	86,5
	24	3	2,7	2,7	89,2
	25	3	2,7	2,7	91,9
27	1	,9	,9	92,8	
30	4	3,6	3,6	96,4	
33	2	1,8	1,8	98,2	
34	1	,9	,9	99,1	
36	1	,9	,9	100,0	
	Total	111	100,0	100,0	

Πίνακας 5.3.2 Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης

Statistics

N	Valid	111
	Missing	0
Mean		9,75
Median		6,00
Std. Deviation		9,418



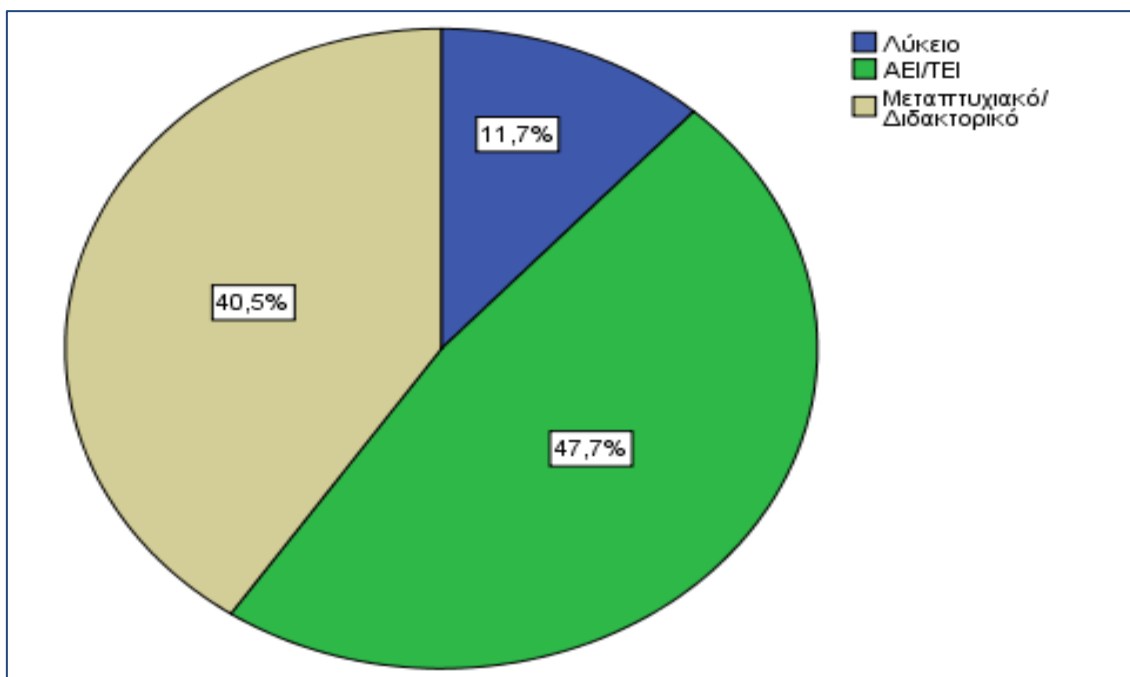
Διάγραμμα 5.3 Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης

4. Εκπαίδευση

Το 11,7% των υπαλλήλων ήταν απόφοιτοι Λυκείου, το 47,7% ήταν απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ και το 40,5% ήταν κάτοχοι μεταπτυχιακού/διδακτορικού διπλώματος. (Βλέπε: Πίνακας 5.4, Διάγραμμα 5.4)

Πίνακας 5.4. Εκπαίδευση

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Λύκειο	13	11,7	11,7	11,7
ΑΕΙ/ΤΕΙ	53	47,7	47,7	59,5
Μεταπτυχιακό/ Διδακτορικό	45	40,5	40,5	100,0
Total	111	100,0	100,0	



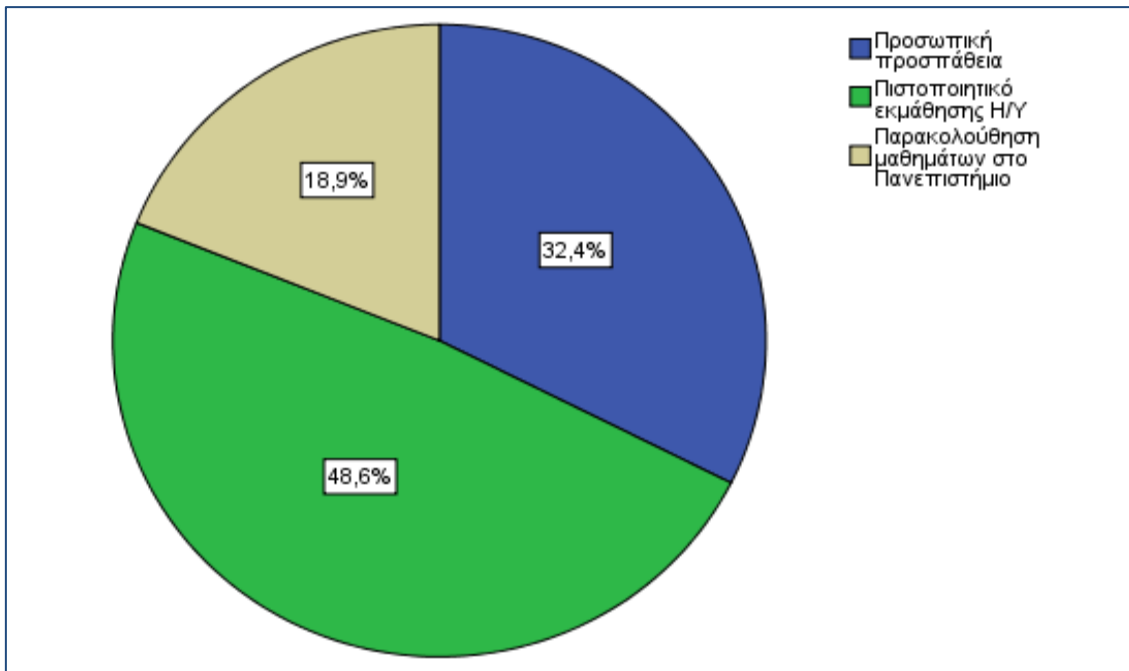
Διάγραμμα 5.4. Εκπαίδευση

5. Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ

Το 32,4% των υπαλλήλων ήταν γνώστες χειρισμού Η/Υ λόγω προσωπικής προσπάθειας, το 48,6% ήταν κάτοχοι κάποιου πιστοποιητικού εκμάθησης Η/Υ και το υπόλοιπο 18,9% ήταν γνώστες χειρισμού Η/Υ λόγω παρακολούθησης μαθημάτων στο Πανεπιστήμιο. (Βλέπε: Πίνακας 5.5, Διάγραμμα 5.5)

Πίνακας 5.5 Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Προσωπική προσπάθεια	36	32,4	32,4	32,4
Πιστοποιητικό εκμάθησης Η/Υ	54	48,6	48,6	81,1
Παρακολούθηση μαθημάτων στο Πανεπιστήμιο	21	18,9	18,9	100,0
Total	111	100,0	100,0	



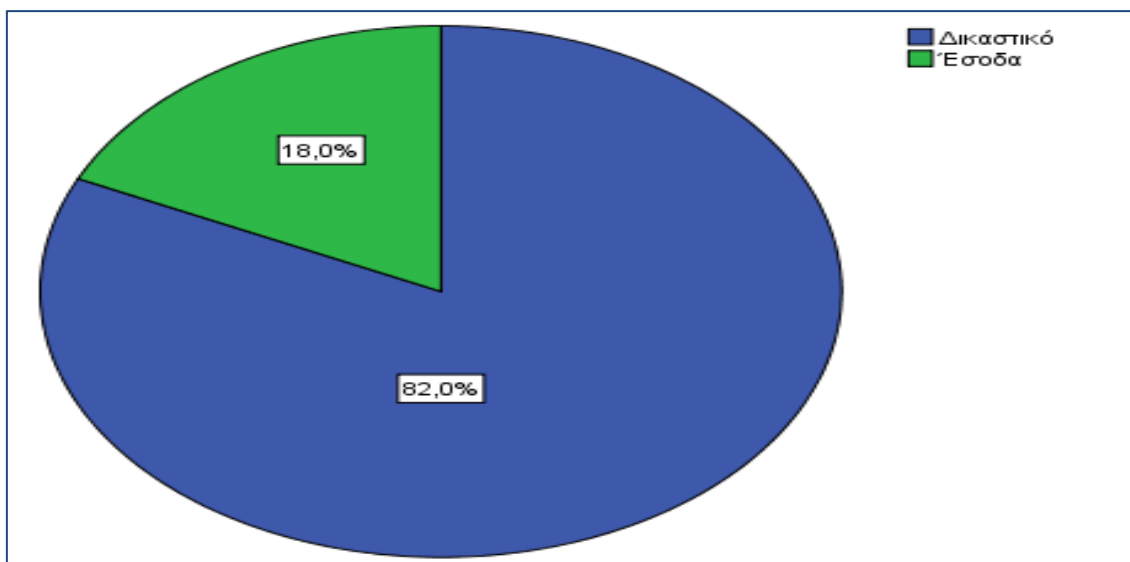
Διάγραμμα 5.5 Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ

6. Τμήμα

Το 82% των υπαλλήλων υπηρετούν στο Δικαστικό Τμήμα των ανωτέρω υπηρεσιών και το 18% στο Τμήμα Εσόδων. (Βλέπε: Πίνακας 5.6, Διάγραμμα 5.6)

Πίνακας 5.6 Τμήμα

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Δικαστικό	91	82,0	82,0	82,0
Έσοδα	20	18,0	18,0	100,0
Total	111	100,0	100,0	



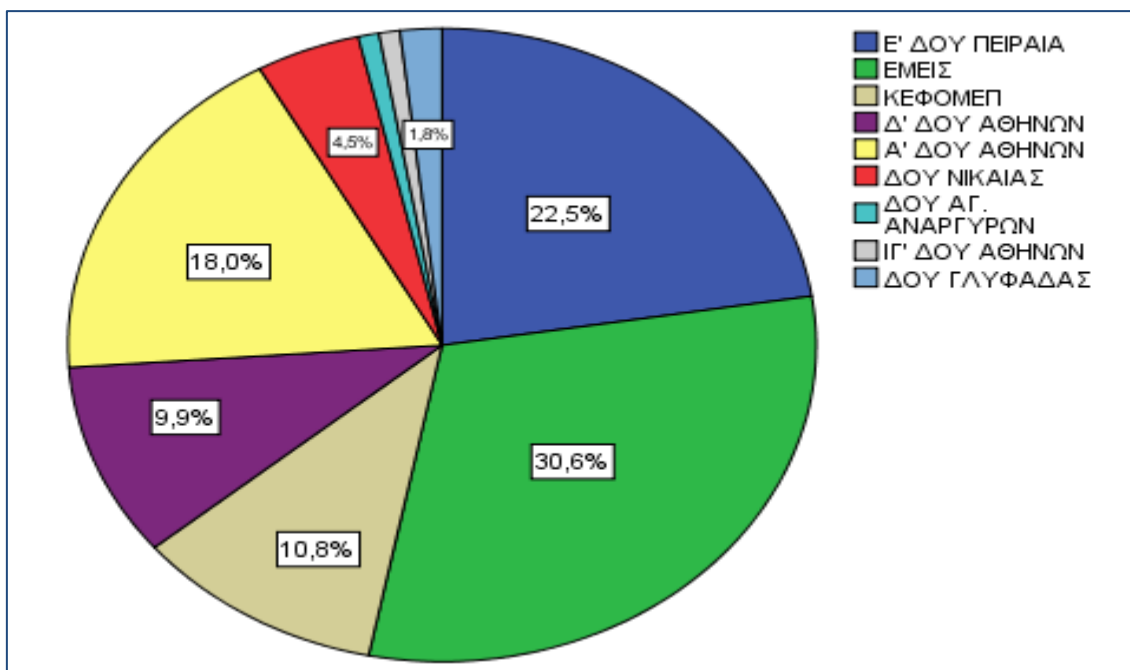
Διάγραμμα 5.6 Τμήμα

7. Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε

Το 22,5% των υπαλλήλων υπηρετούν στην Ε' Δ.Ο.Υ. Πειραιά, το 30,6% στην Ε.Μ.ΕΙΣ., το 10,8% στο ΚΕ.ΦΟ.ΜΕ.Π, το 9,9% στη Δ' Δ.Ο.Υ. Αθηνών, το 18% στην Α' Δ.Ο.Υ. Αθηνών, το 4,5% στη Δ.Ο.Υ. Νικαίας, το 0,9% στη Δ.Ο.Υ. Αγίων Αναργύρων, το 0,9% στην ΙΓ' Δ.Ο.Υ. Αθηνών και το 1,8% στη Δ.Ο.Υ. Γλυφάδας. (Βλέπε: Πίνακας 5.7, Διάγραμμα 5.7)

Πίνακας 5.7 Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ε' ΔΟΥ ΠΕΙΡΑΙΑ	25	22,5	22,5	22,5
	ΕΜΕΙΣ	34	30,6	30,6	53,2
	ΚΕΦΟΜΕΠ	12	10,8	10,8	64,0
	Δ' ΔΟΥ ΑΘΗΝΩΝ	11	9,9	9,9	73,9
	Α' ΔΟΥ ΑΘΗΝΩΝ	20	18,0	18,0	91,9
	ΔΟΥ ΝΙΚΑΙΑΣ	5	4,5	4,5	96,4
	ΔΟΥ ΑΓ. ΑΝΑΡΓΥΡΩΝ	1	,9	,9	97,3
	ΙΓ' ΔΟΥ ΑΘΗΝΩΝ	1	,9	,9	98,2
	ΔΟΥ ΓΛΥΦΑΔΑΣ	2	1,8	1,8	100,0
	Total	111	100,0	100,0	



Διάγραμμα 5.7 Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε

Κύριο μέρος του ερωτηματολογίου

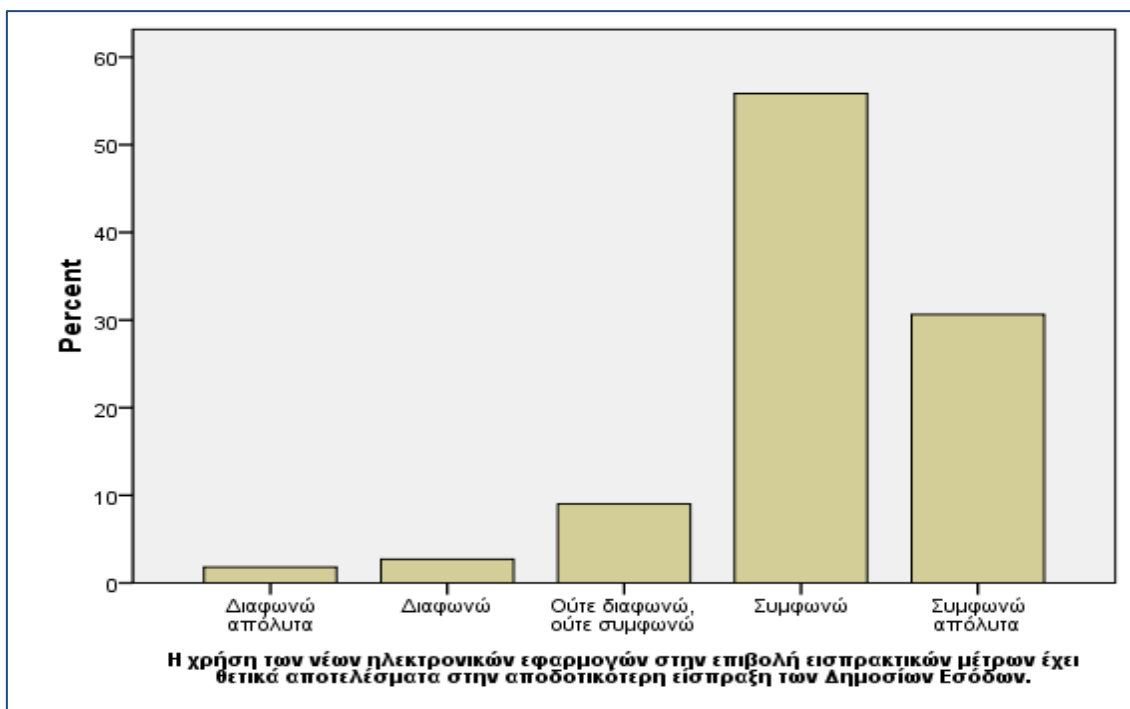
8. Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην επιβολή εισπρακτικών μέτρων έχει θετικά αποτελέσματα στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων

Σχετικά με την παραπάνω πρόταση το 1,8% των ερωτηθέντων διαφωνεί απόλυτα, το 2,7% διαφωνεί, το 9% ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί, το 55,9% συμφωνεί και το υπόλοιπο 30,6% συμφωνεί απόλυτα. (Βλέπε: Πίνακας 5.8, Διάγραμμα 5.8)

Πίνακας 5.8

Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην επιβολή εισπρακτικών μέτρων έχει θετικά αποτελέσματα στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	2	1,8	1,8	1,8
Διαφωνώ	3	2,7	2,7	4,5
Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	10	9,0	9,0	13,5
Συμφωνώ	62	55,9	55,9	69,4
Συμφωνώ απόλυτα	34	30,6	30,6	100,0
Total	111	100,0	100,0	



Διάγραμμα 5.8

Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην επιβολή εισπρακτικών μέτρων έχει θετικά αποτελέσματα στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων

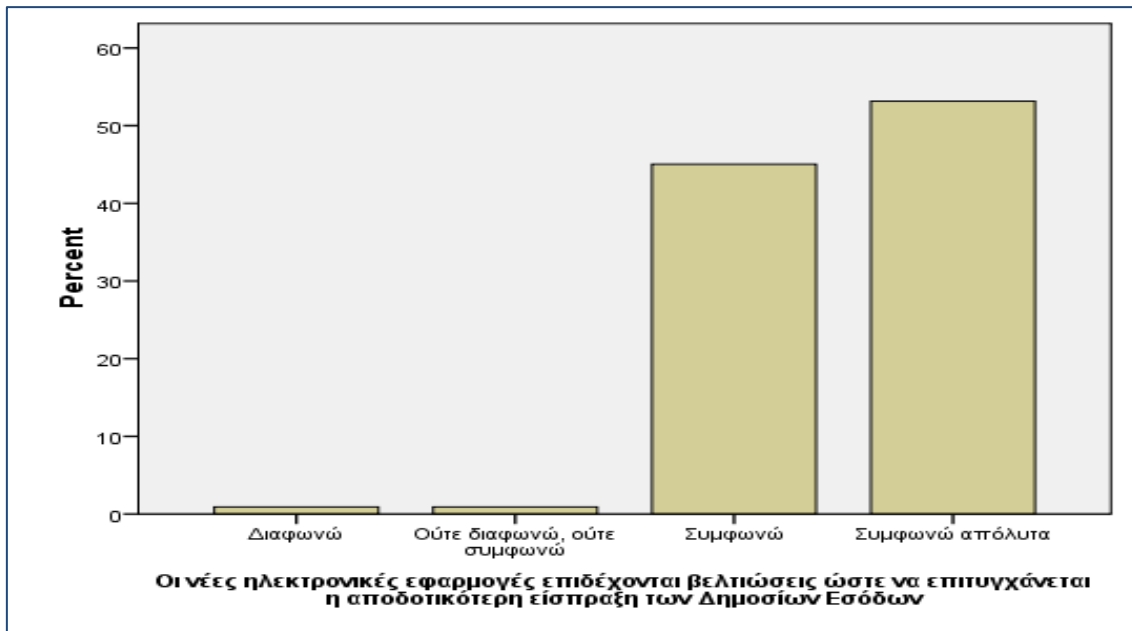
9. Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων

Σχετικά με την παραπάνω πρόταση το 0,9% των ερωτηθέντων διαφωνεί, το 0,9% ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί, το 45% συμφωνεί και το υπόλοιπο 53,2% συμφωνεί απόλυτα. (Βλέπε: Πίνακας 5.9, Διάγραμμα 5.9)

Πίνακας 5.9

Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ	1	,9	,9	,9
Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	1	,9	,9	1,8
Συμφωνώ	50	45,0	45,0	46,8
Συμφωνώ απόλυτα	59	53,2	53,2	100,0
Total	111	100,0	100,0	



Διάγραμμα 5.9

Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων

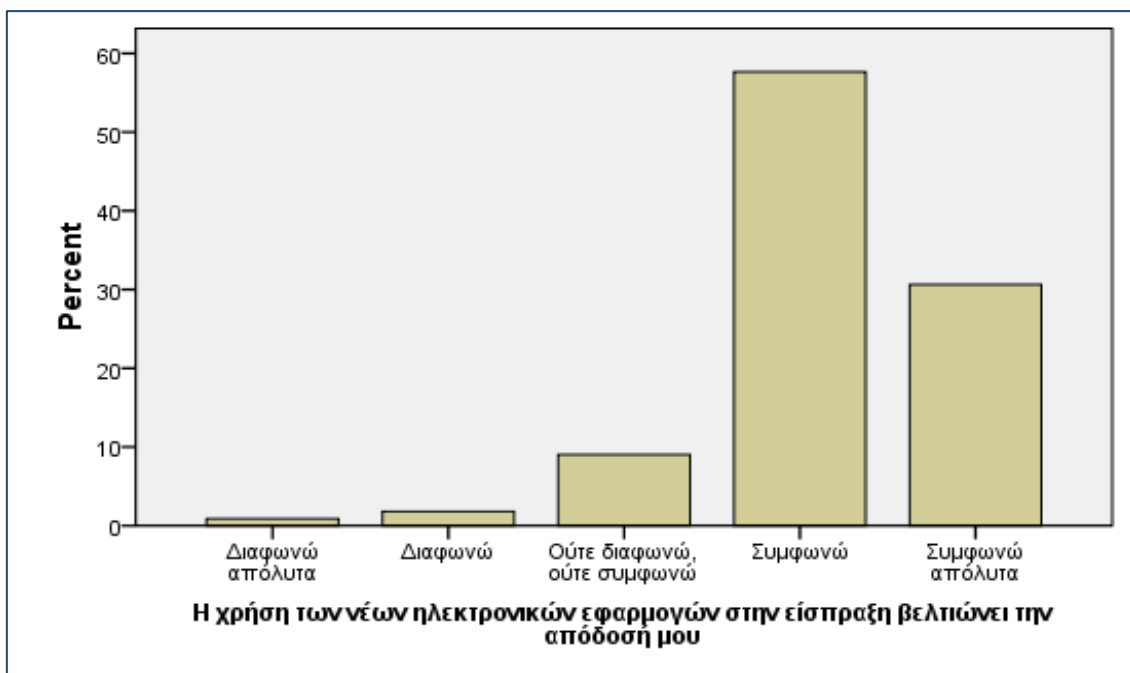
10. Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη βελτιώνει την απόδοσή μου

Σχετικά με την παραπάνω πρόταση το 0,9% των ερωτηθέντων διαφωνεί απόλυτα, το 1,8% διαφωνεί, το 9% ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί, το 57,7% συμφωνεί και το υπόλοιπο 30,6% συμφωνεί απόλυτα. (Βλέπε: Πίνακας 5.10, Διάγραμμα 5.10)

Πίνακας 5.10

Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη βελτιώνει την απόδοσή μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	1	,9	,9	,9
Διαφωνώ	2	1,8	1,8	2,7
Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	10	9,0	9,0	11,7
Συμφωνώ	64	57,7	57,7	69,4
Συμφωνώ απόλυτα	34	30,6	30,6	100,0
Total	111	100,0	100,0	



Διάγραμμα 5.10

Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη βελτιώνει την απόδοσή μου

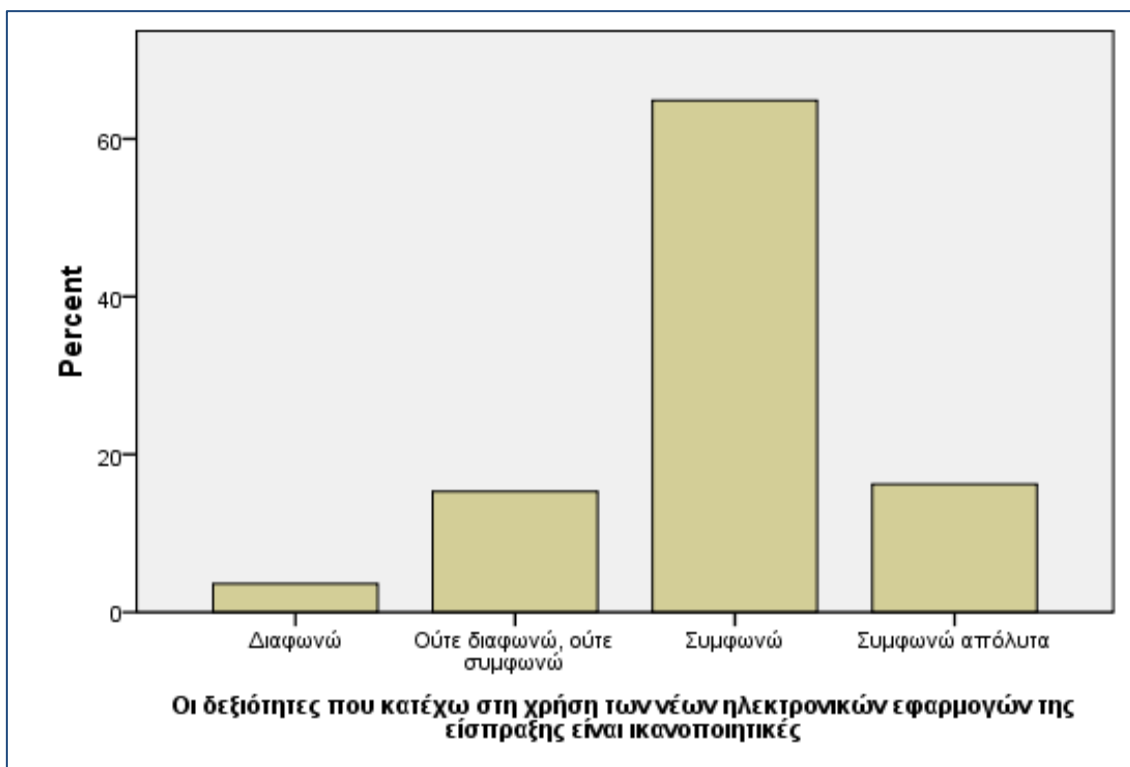
11. Οι δεξιότητες που κατέχω στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι ικανοποιητικές

Σχετικά με την παραπάνω πρόταση το 3,6% των ερωτηθέντων διαφωνεί, το 15,3% ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί, το 64,9% συμφωνεί και το υπόλοιπο 16,2% συμφωνεί απόλυτα. (Βλέπε: Πίνακας 5.11, Διάγραμμα 5.11)

Πίνακας 5.11

Οι δεξιότητες που κατέχω στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι ικανοποιητικές

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ	4	3,6	3,6	3,6
Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	17	15,3	15,3	18,9
Συμφωνώ	72	64,9	64,9	83,8
Συμφωνώ απόλυτα	18	16,2	16,2	100,0
Total	111	100,0	100,0	



Διάγραμμα 5.11

Οι δεξιότητες που κατέχω στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι ικανοποιητικές

12. Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές της είσπραξης είναι εύχρηστες και λειτουργικές

Σχετικά με την παραπάνω πρόταση το 10,8% των ερωτηθέντων διαφωνεί, το 36,9% ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί, το 45,9% συμφωνεί και το υπόλοιπο 6,3% συμφωνεί απόλυτα. (Βλέπε: Πίνακας 5.12, Διάγραμμα 5.12)

Πίνακας 5.12

Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές της είσπραξης είναι εύχρηστες και λειτουργικές

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ	12	10,8	10,8	10,8
Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	41	36,9	36,9	47,7
Συμφωνώ	51	45,9	45,9	93,7
Συμφωνώ απόλυτα	7	6,3	6,3	100,0
Total	111	100,0	100,0	



Διάγραμμα 5.12

Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές της είσπραξης είναι εύχρηστες και λειτουργικές

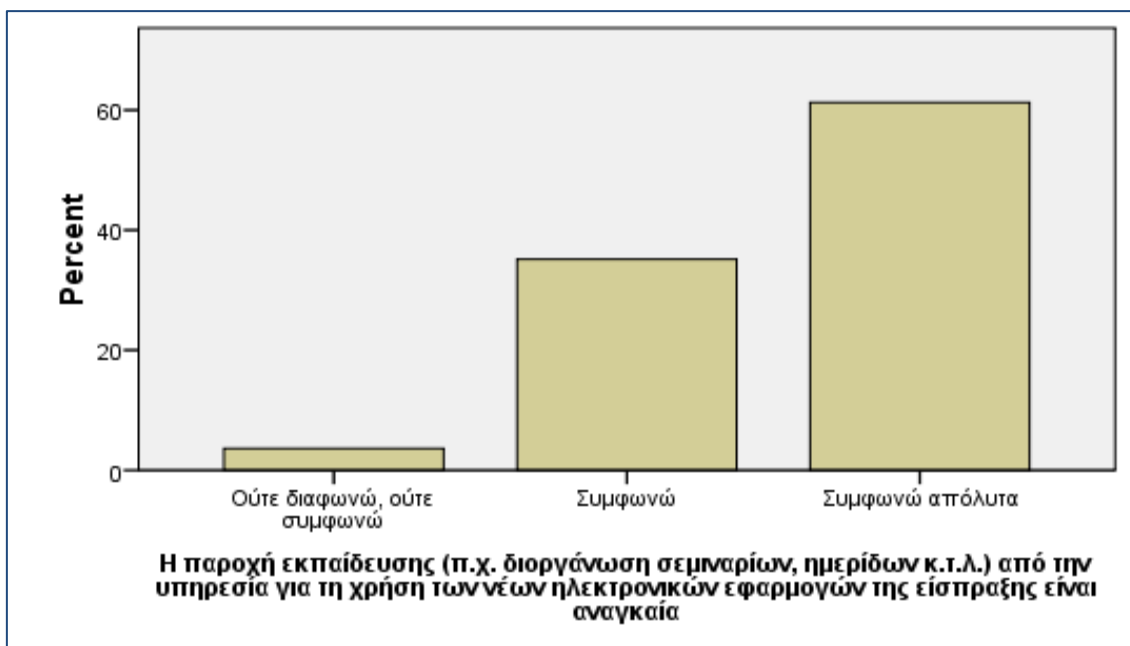
13. Η παροχή εκπαίδευσης (π.χ. διοργάνωση σεμιναρίων, ημερίδων κ.τ.λ.) από την υπηρεσία για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι αναγκαία

Σχετικά με την παραπάνω πρόταση το 3,6% των ερωτηθέντων ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί, το 35,1% συμφωνεί και το υπόλοιπο 61,3% συμφωνεί απόλυτα. (Βλέπε: Πίνακας 5.13, Διάγραμμα 5.13)

Πίνακας 5.13

Η παροχή εκπαίδευσης (π.χ. διοργάνωση σεμιναρίων, ημερίδων κ.τ.λ.) από την υπηρεσία για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι αναγκαία

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	4	3,6	3,6	3,6
Συμφωνώ	39	35,1	35,1	38,7
Συμφωνώ απόλυτα	68	61,3	61,3	100,0
Total	111	100,0	100,0	



Διάγραμμα 5.13

Η παροχή εκπαίδευσης (π.χ. διοργάνωση σεμιναρίων, ημερίδων κ.τ.λ.) από την υπηρεσία για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της εισπραξης είναι αναγκαία

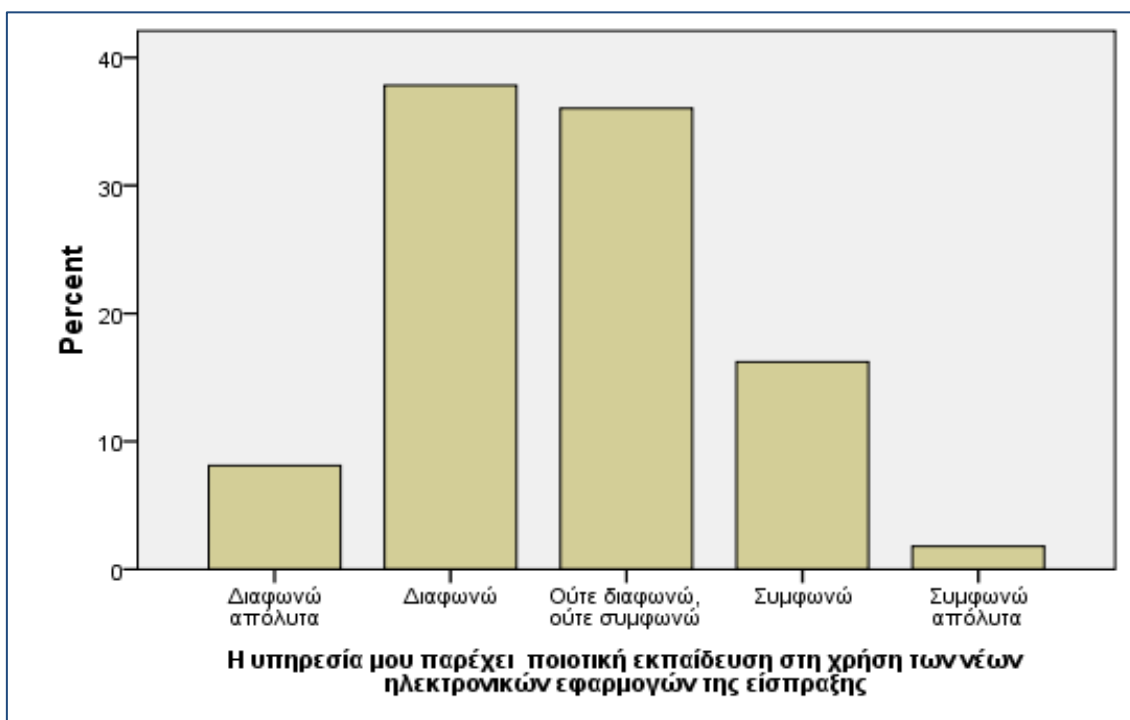
14. Η υπηρεσία, μου παρέχει ποιοτική εκπαίδευση στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της εισπραξης

Σχετικά με την παραπάνω πρόταση το 8,1% των ερωτηθέντων διαφωνεί απόλυτα, το 37,8% διαφωνεί, το 36% ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί, το 16,2% συμφωνεί και το υπόλοιπο 1,8% συμφωνεί απόλυτα. (Βλέπε: Πίνακας 5.14, Διάγραμμα 5.14)

Πίνακας 5.14

Η υπηρεσία μου παρέχει ποιοτική εκπαίδευση στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της εισπραξης

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	9	8,1	8,1	8,1
Διαφωνώ	42	37,8	37,8	45,9
Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	40	36,0	36,0	82,0
Συμφωνώ	18	16,2	16,2	98,2
Συμφωνώ απόλυτα	2	1,8	1,8	100,0
Total	111	100,0	100,0	



Διάγραμμα 5.14

Η υπηρεσία, μου παρέχει ποιοτική εκπαίδευση στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης

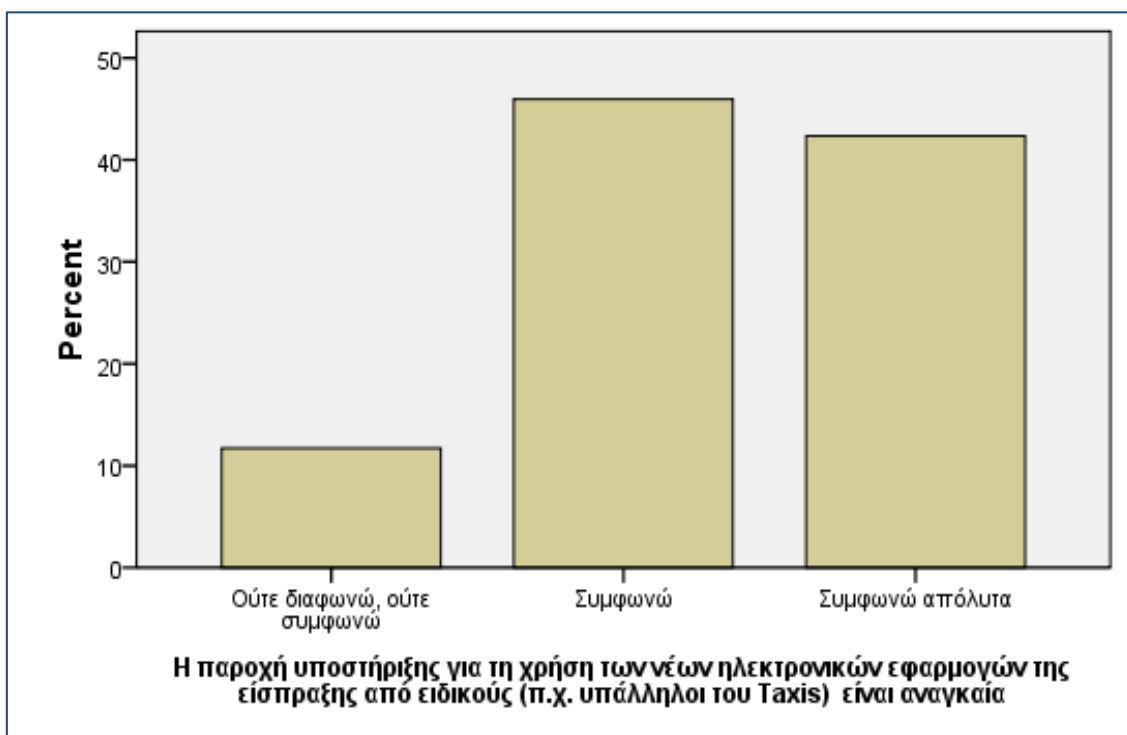
15. Η παροχή υποστήριξης για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης από ειδικούς (π.χ. υπάλληλοι του Taxis) είναι αναγκαία

Σχετικά με την παραπάνω πρόταση το 11,7% των ερωτηθέντων ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί, το 45,9% συμφωνεί και το υπόλοιπο 42,3% συμφωνεί απόλυτα. (Βλέπε: Πίνακας 5.15, Διάγραμμα 5.15)

Πίνακας 5.15

Η παροχή υποστήριξης για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης από ειδικούς (π.χ. υπάλληλοι του Taxis) είναι αναγκαία

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	13	11,7	11,7	11,7
Συμφωνώ	51	45,9	45,9	57,7
Συμφωνώ απόλυτα	47	42,3	42,3	100,0
Total	111	100,0	100,0	



Διάγραμμα 5.15

Η παροχή υποστήριξης για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης από ειδικούς (π.χ. υπάλληλοι του Taxis) είναι αναγκαία

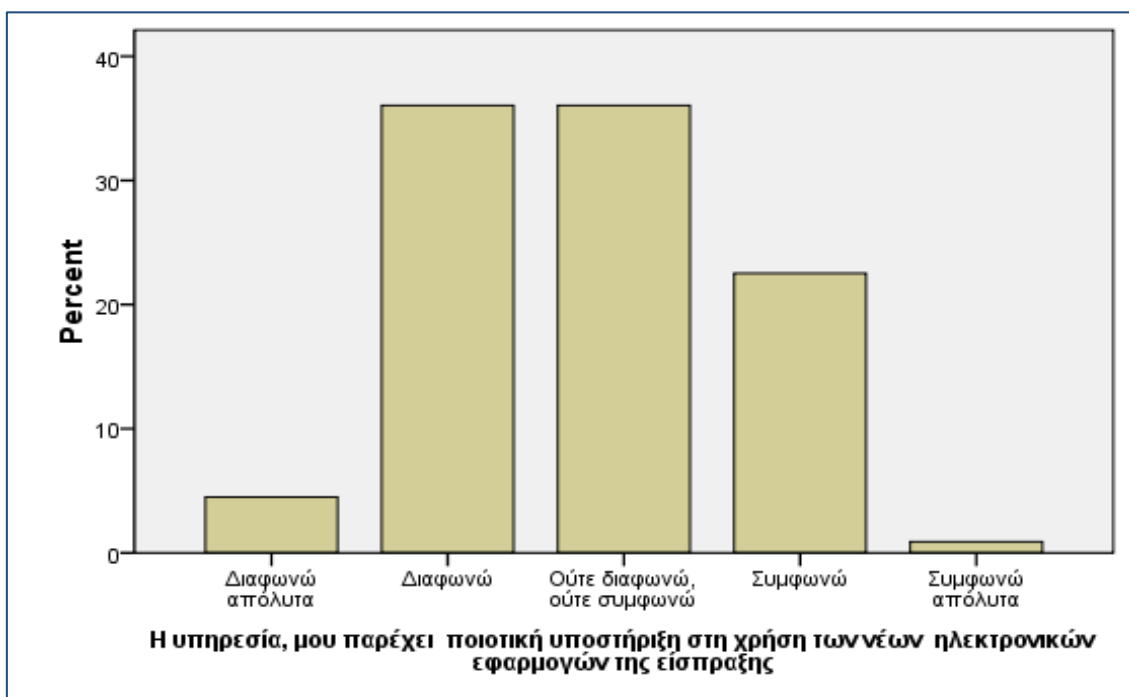
16. Η υπηρεσία, μου παρέχει ποιοτική υποστήριξη στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης

Σχετικά με την παραπάνω πρόταση το 4,5% των ερωτηθέντων διαφωνεί απόλυτα, το 36% διαφωνεί, το 36% ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί, το 22,5% συμφωνεί και το υπόλοιπο 0,9% συμφωνεί απόλυτα. (Βλέπε: Πίνακας 5.16, Διάγραμμα 5.16)

Πίνακας 5.16

Η υπηρεσία, μου παρέχει ποιοτική υποστήριξη στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	5	4,5	4,5	4,5
Διαφωνώ	40	36,0	36,0	40,5
Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	40	36,0	36,0	76,6
Συμφωνώ	25	22,5	22,5	99,1
Συμφωνώ απόλυτα	1	,9	,9	100,0
Total	111	100,0	100,0	



Διάγραμμα 5.16

Η υπηρεσία, μου παρέχει ποιοτική υποστήριξη στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της έιςπραξης

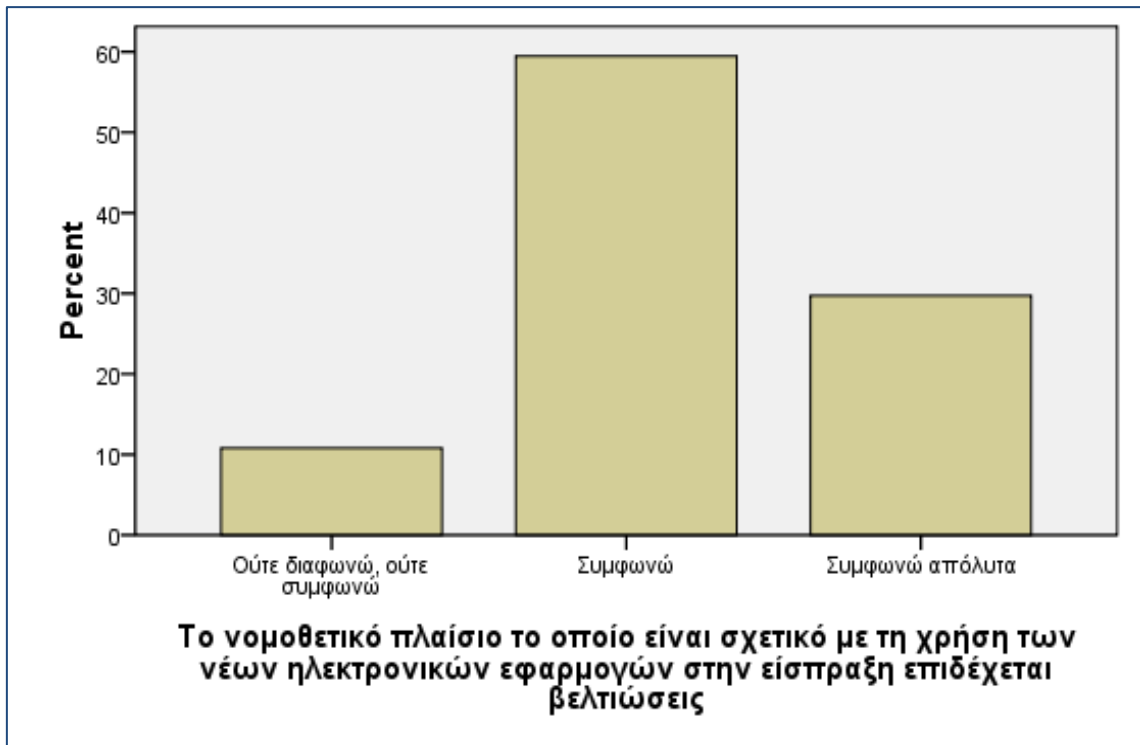
17. Το νομοθετικό πλαίσιο το οποίο είναι σχετικό με τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην έιςπραξη επιδέχεται βελτιώσεις

Σχετικά με την παραπάνω πρόταση το 10,8% των ερωτηθέντων ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί, το 59,5% συμφωνεί και το υπόλοιπο 29,7% συμφωνεί απόλυτα. (Βλέπε: Πίνακας 5.17, Διάγραμμα 5.17)

Πίνακας 5.17

Το νομοθετικό πλαίσιο το οποίο είναι σχετικό με τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην έιςπραξη επιδέχεται βελτιώσεις

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	12	10,8	10,8	10,8
Συμφωνώ	66	59,5	59,5	70,3
Συμφωνώ απόλυτα	33	29,7	29,7	100,0
Total	111	100,0	100,0	



Διάγραμμα 5.17

Το νομοθετικό πλαίσιο το οποίο είναι σχετικό με τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη επιδέχεται βελτιώσεις

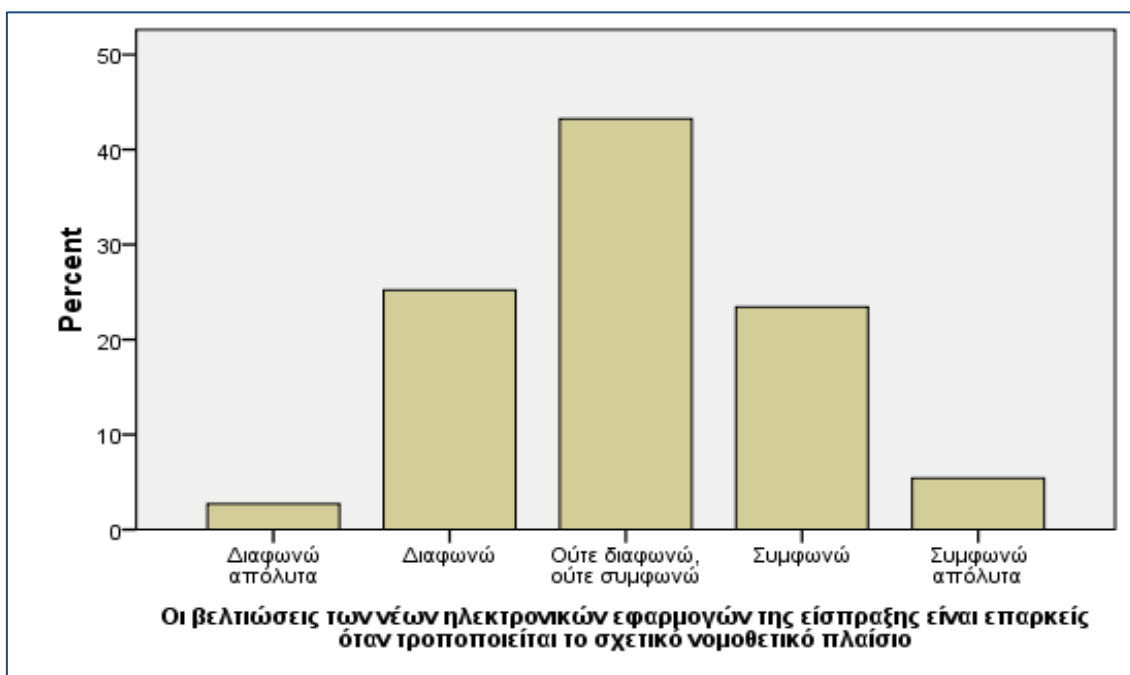
18. Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι επαρκείς όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο

Σχετικά με την παραπάνω πρόταση το 2,7% των ερωτηθέντων διαφωνεί απόλυτα, το 25,2% διαφωνεί, το 43,2% ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί, το 23,4% συμφωνεί και το υπόλοιπο 5,4% συμφωνεί απόλυτα. (Βλέπε: Πίνακας 5.18, Διάγραμμα 5.18)

Πίνακας 5.18

Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι επαρκείς όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	3	2,7	2,7	2,7
Διαφωνώ	28	25,2	25,2	27,9
Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	48	43,2	43,2	71,2
Συμφωνώ	26	23,4	23,4	94,6
Συμφωνώ απόλυτα	6	5,4	5,4	100,0
Total	111	100,0	100,0	



Διάγραμμα 5.18

Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι επαρκείς όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο

19. Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι έγκαιρες όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο

Σχετικά με την παραπάνω πρόταση το 2,7% των ερωτηθέντων διαφωνεί απόλυτα, το 31,5% διαφωνεί, το 33,3% ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί, το 24,3% συμφωνεί και το υπόλοιπο 8,1% συμφωνεί απόλυτα. (Βλέπε: Πίνακας 5.19, Διάγραμμα 5.19)

Πίνακας 5.19

Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι έγκαιρες όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	3	2,7	2,7	2,7
Διαφωνώ	35	31,5	31,5	34,2
Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	37	33,3	33,3	67,6
Συμφωνώ	27	24,3	24,3	91,9
Συμφωνώ απόλυτα	9	8,1	8,1	100,0
Total	111	100,0	100,0	



Διάγραμμα 5.19

Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι έγκαιρες όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο

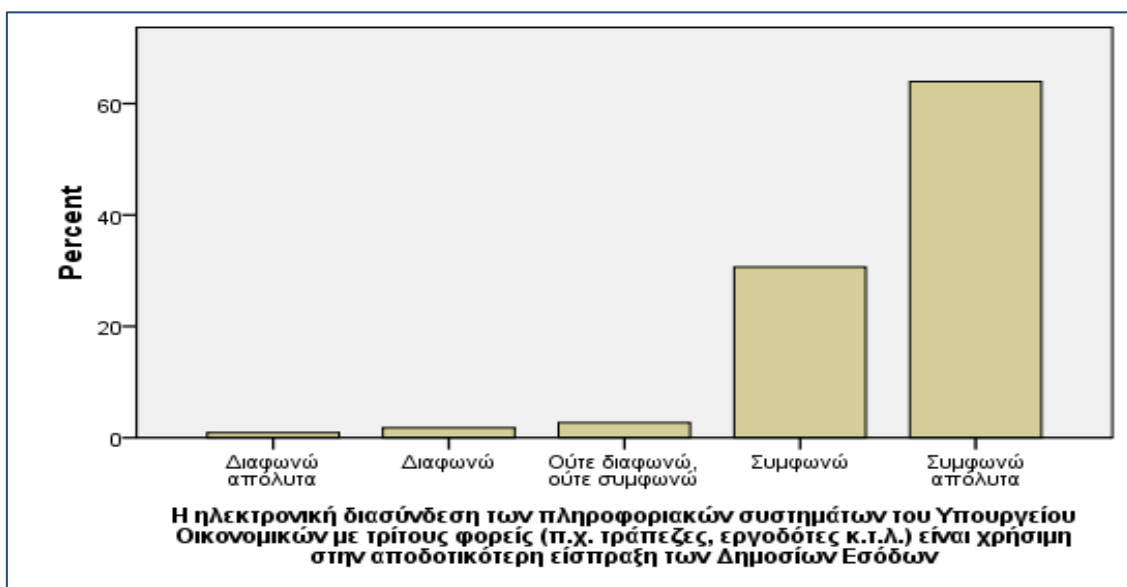
20. Η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς (π.χ. τράπεζες, εργοδότες κ.τ.λ.) είναι χρήσιμη στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων

Σχετικά με την παραπάνω πρόταση το 0,9% των ερωτηθέντων διαφωνεί απόλυτα, το 1,8% διαφωνεί, το 2,7% ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί, το 30,6% συμφωνεί και το υπόλοιπο 64% συμφωνεί απόλυτα. (Βλέπε: Πίνακας 5.20, Διάγραμμα 5.20)

Πίνακας 5.20

Η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς (π.χ. τράπεζες, εργοδότες κ.τ.λ.) είναι χρήσιμη στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	1	,9	,9	,9
Διαφωνώ	2	1,8	1,8	2,7
Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	3	2,7	2,7	5,4
Συμφωνώ	34	30,6	30,6	36,0
Συμφωνώ απόλυτα	71	64,0	64,0	100,0
Total	111	100,0	100,0	



Διάγραμμα 5.20

Η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς (π.χ. τράπεζες, εργοδότες κ.τ.λ.) είναι χρήσιμη στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων

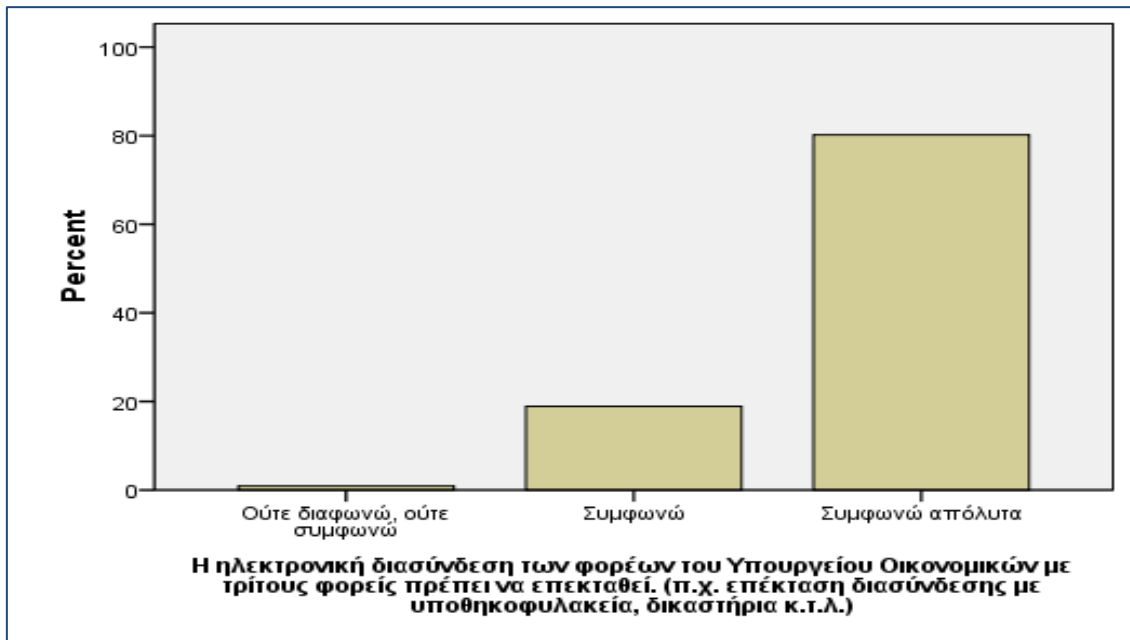
21. Η ηλεκτρονική διασύνδεση των φορέων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς πρέπει να επεκταθεί. (π.χ. επέκταση διασύνδεσης με υποθηκοφυλακεία, δικαστήρια κ.τ.λ.)

Σχετικά με την παραπάνω πρόταση το 0,9% των ερωτηθέντων ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί, το 18,9% συμφωνεί και το υπόλοιπο 80,2% συμφωνεί απόλυτα. (Βλέπε: Πίνακας 5.21, Διάγραμμα 5.21)

Πίνακας 5.21

Η ηλεκτρονική διασύνδεση των φορέων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς πρέπει να επεκταθεί. (π.χ. επέκταση διασύνδεσης με υποθηκοφυλακεία, δικαστήρια κ.τ.λ.)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	1	,9	,9	,9
Συμφωνώ	21	18,9	18,9	19,8
Συμφωνώ απόλυτα	89	80,2	80,2	100,0
Total	111	100,0	100,0	



Διάγραμμα 5.21

Η ηλεκτρονική διασύνδεση των φορέων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς πρέπει να επεκταθεί. (π.χ. επέκταση διασύνδεσης με υποθηκοφυλακεία, δικαστήρια κ.τ.λ.)

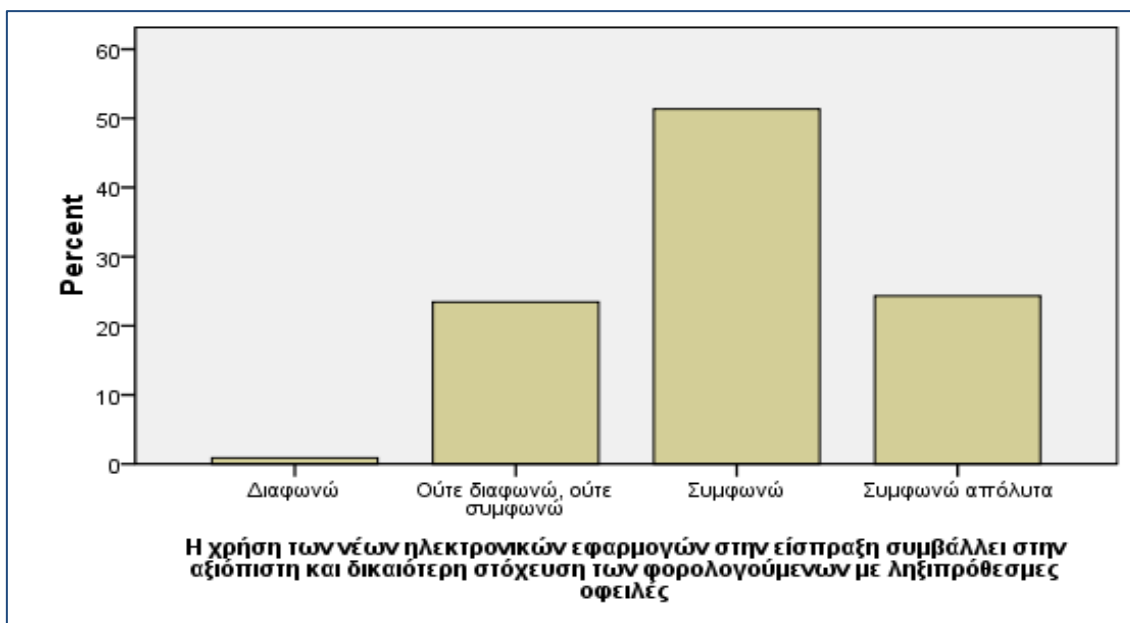
22. Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη συμβάλλει στην αξιόπιστη και δικαιότερη στόχευση των φορολογούμενων με ληξιπρόθεσμες οφειλές

Σχετικά με την παραπάνω πρόταση το 0,9% των ερωτηθέντων διαφωνεί, το 23,4% ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί, το 51,4% συμφωνεί και το υπόλοιπο 24,3% συμφωνεί απόλυτα. (Βλέπε: Πίνακας 5.22, Διάγραμμα 5.22)

Πίνακας 5.22

Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη συμβάλλει στην αξιόπιστη και δικαιότερη στόχευση των φορολογούμενων με ληξιπρόθεσμες οφειλές

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ	1	,9	,9	,9
Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	26	23,4	23,4	24,3
Συμφωνώ	57	51,4	51,4	75,7
Συμφωνώ απόλυτα	27	24,3	24,3	100,0
Total	111	100,0	100,0	



Διάγραμμα 5.22

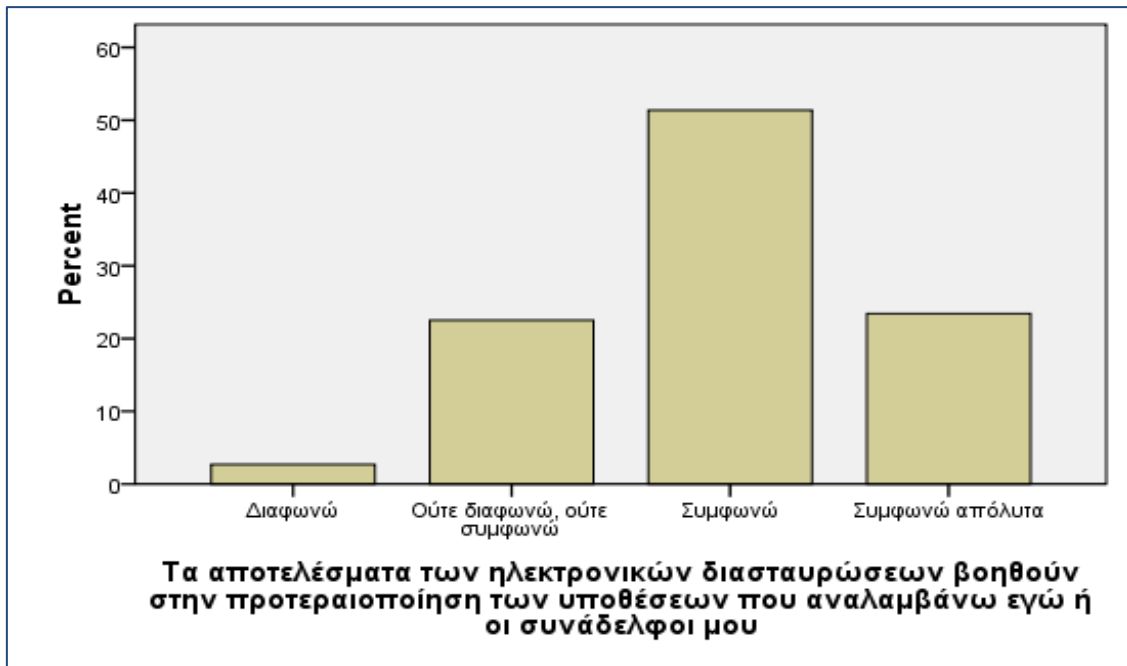
Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη συμβάλλει στην αξιόπιστη και δικαιότερη στόχευση των φορολογούμενων με ληξιπρόθεσμες οφειλές

23. Τα αποτελέσματα των ηλεκτρονικών διασταυρώσεων βοηθούν στην προτεραιοποίηση των υποθέσεων που αναλαμβάνω εγώ ή οι συνάδελφοι μου
 Σχετικά με την παραπάνω πρόταση το 2,7% των ερωτηθέντων διαφωνεί, το 22,5% ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί, το 51,4% συμφωνεί και το υπόλοιπο 23,4% συμφωνεί απόλυτα. (Βλέπε: Πίνακας 5.23, Διάγραμμα 5.23)

Πίνακας 5.23

Τα αποτελέσματα των ηλεκτρονικών διασταυρώσεων βοηθούν στην προτεραιοποίηση των υποθέσεων που αναλαμβάνω εγώ ή οι συνάδελφοι μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ	3	2,7	2,7	2,7
Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	25	22,5	22,5	25,2
Συμφωνώ	57	51,4	51,4	76,6
Συμφωνώ απόλυτα	26	23,4	23,4	100,0
Total	111	100,0	100,0	



Διάγραμμα 5.23

Τα αποτελέσματα των ηλεκτρονικών διασταυρώσεων βοηθούν στην προτεραιοποίηση των υποθέσεων που αναλαμβάνω εγώ ή οι συνάδελφοί μου

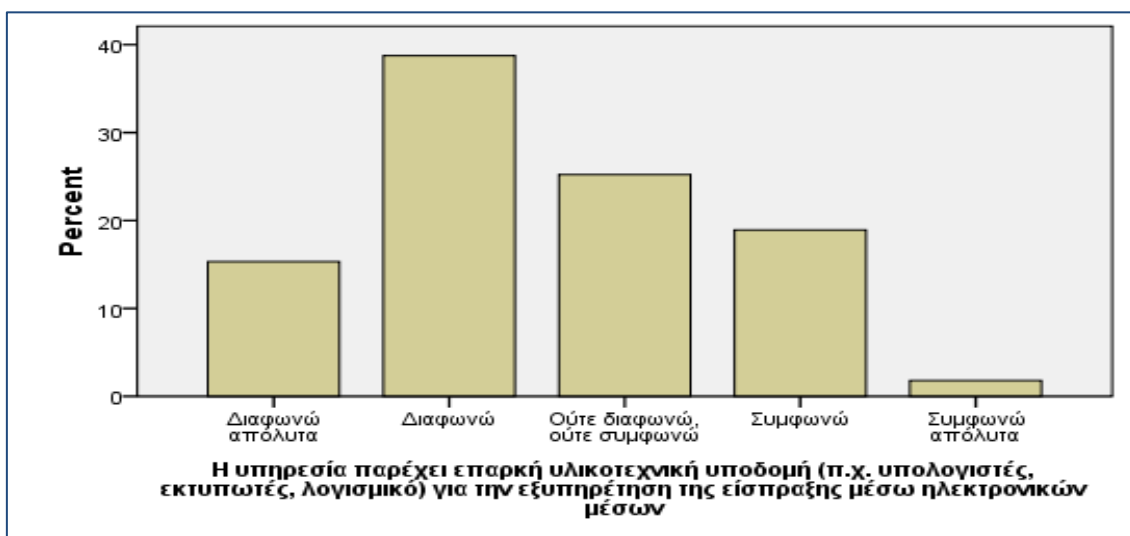
24. Η υπηρεσία παρέχει επαρκή υλικοτεχνική υποδομή (π.χ. υπολογιστές, εκτυπωτές, λογισμικό) για την εξυπηρέτηση της είσπραξης μέσω ηλεκτρονικών μέσων

Σχετικά με την παραπάνω πρόταση το 15,3% των ερωτηθέντων διαφωνεί απόλυτα, το 38,7% διαφωνεί, το 25,2% ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί, το 18,9% συμφωνεί και το υπόλοιπο 1,8% συμφωνεί απόλυτα. (Βλέπε: Πίνακας 5.24, Διάγραμμα 5.24)

Πίνακας 5.24

Η υπηρεσία παρέχει επαρκή υλικοτεχνική υποδομή (π.χ. υπολογιστές, εκτυπωτές, λογισμικό) για την εξυπηρέτηση της είσπραξης μέσω ηλεκτρονικών μέσων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Διαφωνώ απόλυτα	17	15,3	15,3	15,3
Διαφωνώ	43	38,7	38,7	54,1
Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	28	25,2	25,2	79,3
Συμφωνώ	21	18,9	18,9	98,2
Συμφωνώ απόλυτα	2	1,8	1,8	100,0
Total	111	100,0	100,0	



Διάγραμμα 5.24

Η υπηρεσία παρέχει επαρκή υλικοτεχνική υποδομή (π.χ. υπολογιστές, εκτυπωτές, λογισμικό) για την εξυπηρέτηση της είσπραξης μέσω ηλεκτρονικών μέσων

Στη συνέχεια παρουσιάζονται τα αποτελέσματα του στατιστικού ελέγχου ανεξαρτησίας χ^2 . Ο έλεγχος αυτός πραγματοποιήθηκε με στόχο τον έλεγχο ύπαρξης σχέσης μεταξύ των μεταβλητών του ερωτηματολογίου. Μέσω του ελέγχου ανεξαρτησίας χ^2 , «ελέγχουμε ανά δύο την ύπαρξη συσχετίσεων (μονοπαραγοντική ανάλυση). Ο έλεγχος αυτός είναι ένα μέτρο που μας δείχνει αν οι μεταβλητές συσχετίζονται ή όχι, δηλαδή δεν μας λέει το πόσο συσχετίζονται, παρά μόνο την ύπαρξη ή όχι κάποιας συσχέτισης».

(Χαλικιάς et al, 2015, σελ.224)

Οι υποθέσεις που εξετάζονται είναι:

H_0 : Δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των εξεταζόμενων μεταβλητών

H_1 : Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των εξεταζόμενων μεταβλητών

Στο συγκεκριμένο έλεγχο ως επίπεδο σημαντικότητας έχει ληφθεί το 0,05. Οπότε οι τιμές του συντελεστή που είναι ίσες ή μικρότερες από 0,05 υποδηλώνουν σημαντική συσχέτιση. Κατά συνέπεια στο στατιστικό έλεγχο ανεξαρτησίας χ^2 , όταν το p-value είναι μικρότερο ή ίσο του 0,05, η μηδενική υπόθεση απορρίπτεται και συνεπώς διαπιστώνεται ότι υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ των δύο εξεταζόμενων μεταβλητών.

Παρακάτω παρουσιάζονται συγκεντρωτικοί πίνακες που απεικονίζουν το p-value που προκύπτει από τον προαναφερθέντα έλεγχο μεταξύ των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος και των κύριων ερωτήσεων του ερωτηματολογίου.

Πίνακας 5.25 Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 : «Φύλο» με ερωτήσεις 1-17

	p-value
Φύλο * Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην επιβολή εισπρακτικών μέτρων έχει θετικά αποτελέσματα στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων.	0,430
Φύλο * Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων..	0,736
Φύλο * Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη βελτιώνει την απόδοσή μου.	0,454
Φύλο * Οι δεξιότητες που κατέχω στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι ικανοποιητικές.	0,177
Φύλο * Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές της είσπραξης είναι εύχρηστες και λειτουργικές.	0,903
Φύλο * Η παροχή εκπαίδευσης (π.χ. διοργάνωση σεμιναρίων, ημερίδων κ.τ.λ.) από την υπηρεσία για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι αναγκαία.	0,471
Φύλο * Η υπηρεσία μου παρέχει ποιοτική εκπαίδευση στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης.	0,790
Φύλο * Η παροχή υποστήριξης για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης από ειδικούς (π.χ. υπάλληλοι του Taxis) είναι αναγκαία.	0,268
Φύλο * Η υπηρεσία, μου παρέχει ποιοτική υποστήριξη στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης.	0,468
Φύλο * Το νομοθετικό πλαίσιο το οποίο είναι σχετικό με τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη επιδέχεται βελτιώσεις.	0,824
Φύλο * Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι επαρκείς όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.	0,408
Φύλο * Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι έγκαιρες όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.	0,983
Φύλο * Η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς (π.χ. τράπεζες, εργοδότες κ.τ.λ.) είναι χρήσιμη στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων.	0,846
Φύλο * Η ηλεκτρονική διασύνδεση των φορέων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς πρέπει να επεκταθεί. (π.χ. επέκταση διασύνδεσης με υποθηκοφυλακεία, δικαστήρια κ.τ.λ.).	0,236
Φύλο * Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη συμβάλλει στην αξιόπιστη και δικαιότερη στόχευση των φορολογούμενων με ληξιπρόθεσμες οφειλές.	0,358
Φύλο * Τα αποτελέσματα των ηλεκτρονικών διασταυρώσεων βοηθούν στην προτεραιοποίηση των υποθέσεων που αναλαμβάνω εγώ ή οι συνάδελφοι μου.	0,652
Φύλο * Η υπηρεσία παρέχει επαρκή υλικοτεχνική υποδομή (π.χ. υπολογιστές, εκτυπωτές, λογισμικό) για την εξυπηρέτηση της είσπραξης μέσω ηλεκτρονικών μέσων.	0,426

Σύμφωνα με τον έλεγχο ανεξαρτησίας χ^2 , δεν απορρίφθηκε η μηδενική υπόθεση σε κανέναν από τους συνδυασμούς των εξεταζόμενων μεταβλητών, οπότε συμπεραίνεται ότι δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ του φύλου των ερωτώμενων και των κύριων ερωτήσεων του ερωτηματολογίου.

Πίνακας 5.26 Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 : «Ηλικία» με ερωτήσεις 1-17

	p-value
Ηλικία * Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην επιβολή εισπρακτικών μέτρων έχει θετικά αποτελέσματα στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων.	0,024
Ηλικία * Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων..	0,308
Ηλικία * Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη βελτιώνει την απόδοσή μου.	0,016
Ηλικία * Οι δεξιότητες που κατέχω στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι ικανοποιητικές.	0,01
Ηλικία * Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές της είσπραξης είναι εύχρηστες και λειτουργικές.	0,740
Ηλικία * Η παροχή εκπαίδευσης (π.χ. διοργάνωση σεμιναρίων, ημερίδων κ.τ.λ.) από την υπηρεσία για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι αναγκαία.	0,330
Ηλικία * Η υπηρεσία μου παρέχει ποιοτική εκπαίδευση στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης.	0,549
Ηλικία * Η παροχή υποστήριξης για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης από ειδικούς (π.χ. υπάλληλοι του Taxis) είναι αναγκαία.	0,895
Ηλικία * Η υπηρεσία, μου παρέχει ποιοτική υποστήριξη στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης.	0,943
Ηλικία * Το νομοθετικό πλαίσιο το οποίο είναι σχετικό με τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη επιδέχεται βελτιώσεις.	0,755
Ηλικία * Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι επαρκείς όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.	0,356
Ηλικία * Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι έγκαιρες όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.	0,817
Ηλικία * Η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς (π.χ. τράπεζες, εργοδότες κ.τ.λ.) είναι χρήσιμη στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων.	0,01
Ηλικία * Η ηλεκτρονική διασύνδεση των φορέων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς πρέπει να επεκταθεί. (π.χ. επέκταση διασύνδεσης με υποθηκοφυλακεία, δικαστήρια κ.τ.λ.).	0,066
Ηλικία * Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη συμβάλλει στην αξιόπιστη και δικαιότερη στόχευση των φορολογούμενων με ληξιπρόθεσμες οφειλές.	0,788
Ηλικία * Τα αποτελέσματα των ηλεκτρονικών διασταυρώσεων βοηθούν στην προτεραιοποίηση των υποθέσεων που αναλαμβάνω εγώ ή οι συνάδελφοι μου.	0,821
Ηλικία * Η υπηρεσία παρέχει επαρκή υλικοτεχνική υποδομή (π.χ. υπολογιστές, εκτυπωτές, λογισμικό) για την εξυπηρέτηση της είσπραξης μέσω ηλεκτρονικών μέσων.	0,196

Όπως διαφαίνεται από τον παραπάνω πίνακα και σύμφωνα με τον έλεγχο ανεξαρτησίας χ^2 , η ηλικία των ερωτώμενων συσχετίζεται:

- με την άποψή τους σχετικά με το αν η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην επιβολή εισπρακτικών μέτρων έχει θετικά αποτελέσματα στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων (p-value 0.024)
- με την άποψή τους σχετικά με το αν η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη βελτιώνει την απόδοσή τους (p-value 0.016)
- με την άποψή τους σχετικά με το αν οι δεξιότητές τους στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι ικανοποιητικές (p-value 0.01), και τέλος,

- με την άποψή τους σχετικά με τη χρησιμότητα της ύπαρξης διαλειτουργικότητας του Υ.Ο. με τρίτους φορείς (p-value 0.01).

Πίνακας 5.27 Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 : «Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης» με ερωτήσεις 1-17

	p-value
Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης * Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην επιβολή εισπρακτικών μέτρων έχει θετικά αποτελέσματα στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων.	0,001
Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης * Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων..	0,818
Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης * Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη βελτιώνει την απόδοσή μου.	0,000
Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης * Οι δεξιότητες που κατέχω στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι ικανοποιητικές.	0,101
Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης * Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές της είσπραξης είναι εύχρηστες και λειτουργικές.	0,162
Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης * Η παροχή εκπαίδευσης (π.χ. διοργάνωση σεμιναρίων, ημερίδων κ.τ.λ.) από την υπηρεσία για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι αναγκαία.	0,728
Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης * Η υπηρεσία μου παρέχει ποιοτική εκπαίδευση στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης.	0,01
Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης * Η παροχή υποστήριξης για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης από ειδικούς (π.χ. υπάλληλοι του Taxis) είναι αναγκαία.	0,522
Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης * Η υπηρεσία, μου παρέχει ποιοτική υποστήριξη στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης.	0,000
Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης * Το νομοθετικό πλαίσιο το οποίο είναι σχετικό με τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη επιδέχεται βελτιώσεις.	0,887
Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης * Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι επαρκείς όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.	0,673
Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης * Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι έγκαιρες όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.	0,133
Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης * Η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς (π.χ. τράπεζες, εργοδότες κ.τ.λ.) είναι χρήσιμη στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων.	0,100
Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης * Η ηλεκτρονική διασύνδεση των φορέων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς πρέπει να επεκταθεί. (π.χ. επέκταση διασύνδεσης με υποθηκοφυλακεία, δικαστήρια κ.τ.λ.).	0,520
Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης * Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη συμβάλλει στην αξιόπιστη και δικαιότερη στόχευση των φορολογούμενων με ληξιπρόθεσμες οφειλές.	0,903
Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης * Τα αποτελέσματα των ηλεκτρονικών διασταυρώσεων βοηθούν στην προτεραιοποίηση των υποθέσεων που αναλαμβάνω εγώ ή οι συνάδελφοι μου.	0,653
Έτη υπηρεσίας στον τομέα της είσπραξης * Η υπηρεσία παρέχει επαρκή υλικοτεχνική υποδομή (π.χ. υπολογιστές, εκτυπωτές, λογισμικό) για την εξυπηρέτηση της είσπραξης μέσω ηλεκτρονικών μέσων.	0,084

Όπως διαφαίνεται από τον παραπάνω πίνακα και σύμφωνα με τον έλεγχο ανεξαρτησίας χ^2 , η προϋπηρεσία των ερωτώμενων στην είσπραξη συσχετίζεται:

- με την άποψή τους σχετικά με το αν η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην επιβολή εισπρακτικών μέτρων έχει θετικά αποτελέσματα στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων (p-value 0.001)
- με την άποψή τους σχετικά με το αν η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη βελτιώνει την απόδοσή τους (p-value 0.000)
- με την άποψή τους για την ποιότητα της εκπαίδευσης που λαμβάνουν από την υπηρεσία αναφορικά με τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης (p-value 0.010), και τέλος
- με την άποψή τους για την ποιότητα της αντίστοιχης υποστήριξης (p-value 0.000).

Πίνακας 5.28 Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 : «Εκπαίδευση» με ερωτήσεις 1-17

	p-value
Εκπαίδευση * Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην επιβολή εισπρακτικών μέτρων έχει θετικά αποτελέσματα στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων.	0,487
Εκπαίδευση * Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων..	0,828
Εκπαίδευση * Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη βελτιώνει την απόδοσή μου.	0,705
Εκπαίδευση * Οι δεξιότητες που κατέχω στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι ικανοποιητικές.	0,448
Εκπαίδευση * Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές της είσπραξης είναι εύχρηστες και λειτουργικές.	0,664
Εκπαίδευση * Η παροχή εκπαίδευσης (π.χ. διοργάνωση σεμιναρίων, ημερίδων κ.τ.λ.) από την υπηρεσία για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι αναγκαία.	0,702
Εκπαίδευση * Η υπηρεσία μου παρέχει ποιοτική εκπαίδευση στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης.	0,651
Εκπαίδευση * Η παροχή υποστήριξης για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης από ειδικούς (π.χ. υπάλληλοι του Taxis) είναι αναγκαία.	0,779
Εκπαίδευση * Η υπηρεσία, μου παρέχει ποιοτική υποστήριξη στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης.	0,249
Εκπαίδευση * Το νομοθετικό πλαίσιο το οποίο είναι σχετικό με τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη επιδέχεται βελτιώσεις.	0,572
Εκπαίδευση * Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι επαρκείς όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.	0,658
Εκπαίδευση * Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι έγκαιρες όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.	0,443
Εκπαίδευση * Η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς (π.χ. τράπεζες, εργοδότες κ.τ.λ.) είναι χρήσιμη στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων.	0,016
Εκπαίδευση * Η ηλεκτρονική διασύνδεση των φορέων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς πρέπει να επεκταθεί. (π.χ. επέκταση διασύνδεσης με υποθηκοφυλακεία, δικαστήρια κ.τ.λ.).	0,005
Εκπαίδευση * Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη συμβάλλει στην αξιόπιστη και δικαιότερη στόχευση των φορολογούμενων με ληξιπρόθεσμες οφειλές.	0,261
Εκπαίδευση * Τα αποτελέσματα των ηλεκτρονικών διασταυρώσεων βοηθούν στην προτεραιοποίηση των υποθέσεων που αναλαμβάνω εγώ ή οι συνάδελφοι μου.	0,330
Εκπαίδευση * Η υπηρεσία παρέχει επαρκή υλικοτεχνική υποδομή (π.χ. υπολογιστές, εκτυπωτές, λογισμικό) για την εξυπηρέτηση της είσπραξης μέσω ηλεκτρονικών μέσων.	0,810

Όπως διαφαίνεται από τον παραπάνω πίνακα και σύμφωνα με τον έλεγχο ανεξαρτησίας χ^2 , η εκπαίδευση των ερωτώμενων συσχετίζεται με την άποψή τους σχετικά με τη χρησιμότητα της ύπαρξης διαλειτουργικότητας του Υ.Ο. με τρίτους φορείς (p-value 0.016) και σχετικά με το αν αυτή πρέπει να επεκταθεί (p-value 0.005).

**Πίνακας 5.29 Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 : «Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ»
με ερωτήσεις 1-17**

	p-value
Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ * Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην επιβολή εισπρακτικών μέτρων έχει θετικά αποτελέσματα στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων.	0,075
Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ * Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων..	0,324
Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ * Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη βελτιώνει την απόδοσή μου.	0,084
Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ * Οι δεξιότητες που κατέχω στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι ικανοποιητικές.	0,02
Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ * Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές της είσπραξης είναι εύχρηστες και λειτουργικές.	0,492
Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ * Η παροχή εκπαίδευσης (π.χ. διοργάνωση σεμιναρίων, ημερίδων κ.τ.λ.) από την υπηρεσία για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι αναγκαία.	0,630
Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ * Η υπηρεσία μου παρέχει ποιοτική εκπαίδευση στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης.	0,056
Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ * Η παροχή υποστήριξης για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης από ειδικούς (π.χ. υπάλληλοι του Taxis) είναι αναγκαία.	0,652
Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ * Η υπηρεσία, μου παρέχει ποιοτική υποστήριξη στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης.	0,684
Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ * Το νομοθετικό πλαίσιο το οποίο είναι σχετικό με τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη επιδέχεται βελτιώσεις.	0,899
Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ * Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι επαρκείς όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.	0,721
Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ * Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι έγκαιρες όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.	0,803
Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ * Η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς (π.χ. τράπεζες, εργοδότες κ.τ.λ.) είναι χρήσιμη στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων.	0,452
Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ * Η ηλεκτρονική διασύνδεση των φορέων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς πρέπει να επεκταθεί. (π.χ. επέκταση διασύνδεσης με υποθηκοφυλακεία, δικαστήρια κ.τ.λ.).	0,004
Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ * Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη συμβάλλει στην αξιόπιστη και δικαιότερη στόχευση των φορολογούμενων με ληξιπρόθεσμες οφειλές.	0,827
Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ * Τα αποτελέσματα των ηλεκτρονικών διασταυρώσεων βοηθούν στην προτεραιοποίηση των υποθέσεων που αναλαμβάνω εγώ ή οι συνάδελφοι μου.	0,730
Πιστοποίηση γνώσης Η/Υ * Η υπηρεσία παρέχει επαρκή υλικοτεχνική υποδομή (π.χ. υπολογιστές, εκτυπωτές, λογισμικό) για την εξυπηρέτηση της είσπραξης μέσω ηλεκτρονικών μέσων.	0,495

Όπως διαφαίνεται από τον παραπάνω πίνακα και σύμφωνα με τον έλεγχο ανεξαρτησίας χ^2 , η πιστοποίηση στη γνώση των Η/Υ που κατέχουν οι ερωτώμενοι συσχετίζεται:

- με την άποψή τους σχετικά με το αν οι δεξιότητές τους στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι ικανοποιητικές (p-value 0.02), και,
- με την άποψή τους σχετικά με το αν η διαλειτουργικότητα του Υ.Ο. με τρίτους φορείς πρέπει να επεκταθεί (p-value 0.004).

Πίνακας 5.30 Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 : «Τμήμα» με ερωτήσεις 1-17

	p-value
Τμήμα * Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην επιβολή εισπρακτικών μέτρων έχει θετικά αποτελέσματα στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων.	0,000
Τμήμα * Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων..	0,653
Τμήμα * Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη βελτιώνει την απόδοσή μου.	0,108
Τμήμα * Οι δεξιότητες που κατέχω στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι ικανοποιητικές.	0,480
Τμήμα * Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές της είσπραξης είναι εύχρηστες και λειτουργικές.	0,290
Τμήμα * Η παροχή εκπαίδευσης (π.χ. διοργάνωση σεμιναρίων, ημερίδων κ.τ.λ.) από την υπηρεσία για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι αναγκαία.	0,627
Τμήμα * Η υπηρεσία μου παρέχει ποιοτική εκπαίδευση στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης.	0,115
Τμήμα * Η παροχή υποστήριξης για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης από ειδικούς (π.χ. υπάλληλοι του Taxis) είναι αναγκαία.	0,746
Τμήμα * Η υπηρεσία, μου παρέχει ποιοτική υποστήριξη στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης.	0,120
Τμήμα * Το νομοθετικό πλαίσιο το οποίο είναι σχετικό με τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη επιδέχεται βελτιώσεις.	0,173
Τμήμα * Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι επαρκείς όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.	0,265
Τμήμα * Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι έγκαιρες όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.	0,069
Τμήμα * Η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς (π.χ. τράπεζες, εργοδότες κ.τ.λ.) είναι χρήσιμη στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων.	0,075
Τμήμα * Η ηλεκτρονική διασύνδεση των φορέων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς πρέπει να επεκταθεί. (π.χ. επέκταση διασύνδεσης με υποθηκοφυλακεία, δικαστήρια κ.τ.λ.).	0,002
Τμήμα * Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη συμβάλλει στην αξιόπιστη και δικαιότερη στόχευση των φορολογούμενων με ληξιπρόθεσμες οφειλές.	0,225
Τμήμα * Τα αποτελέσματα των ηλεκτρονικών διασταυρώσεων βοηθούν στην προτεραιοποίηση των υποθέσεων που αναλαμβάνω εγώ ή οι συνάδελφοι μου.	0,254
Τμήμα * Η υπηρεσία παρέχει επαρκή υλικοτεχνική υποδομή (π.χ. υπολογιστές, εκτυπωτές, λογισμικό) για την εξυπηρέτηση της είσπραξης μέσω ηλεκτρονικών μέσων.	0,012

Όπως διαφαίνεται από τον παραπάνω πίνακα και σύμφωνα με τον έλεγχο ανεξαρτησίας χ^2 , το τμήμα στο οποίο υπηρετούν οι ερωτώμενοι συσχετίζεται:

- με την άποψή τους σχετικά με το αν η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην επιβολή εισπρακτικών μέτρων έχει θετικά αποτελέσματα στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων (p-value 0.000)
- με την άποψή τους σχετικά με το αν η διαλειτουργικότητα του Υ.Ο. με τρίτους φορείς πρέπει να επεκταθεί (p-value 0.002), και,
- με την άποψή τους σχετικά με την επάρκεια της υλικοτεχνικής υποδομής που τους παρέχει η υπηρεσία του για την εξυπηρέτηση των σκοπών της ηλεκτρονικής είσπραξης (p-value 0.012).

**Πίνακας 5.31 Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 : «Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε»
με ερωτήσεις 1-17**

	p-value
Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε * Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην επιβολή εισπρακτικών μέτρων έχει θετικά αποτελέσματα στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων.	0,025
Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε * Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων..	0,268
Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε * Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη βελτιώνει την απόδοσή μου.	0,932
Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε * Οι δεξιότητες που κατέχω στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι ικανοποιητικές.	0,921
Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε * Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές της είσπραξης είναι εύχρηστες και λειτουργικές.	0,473
Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε * Η παροχή εκπαίδευσης (π.χ. διοργάνωση σεμιναρίων, ημερίδων κ.τ.λ.) από την υπηρεσία για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι αναγκαία.	0,545
Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε * Η υπηρεσία μου παρέχει ποιοτική εκπαίδευση στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης.	0,038
Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε * Η παροχή υποστήριξης για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης από ειδικούς (π.χ. υπάλληλοι του Taxis) είναι αναγκαία.	0,513
Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε * Η υπηρεσία, μου παρέχει ποιοτική υποστήριξη στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης.	0,077
Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε * Το νομοθετικό πλαίσιο το οποίο είναι σχετικό με τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη επιδέχεται βελτιώσεις.	0,258
Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε * Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι επαρκείς όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.	0,292
Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε * Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι έγκαιρες όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.	0,667
Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε * Η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς (π.χ. τράπεζες, εργοδότες κ.τ.λ.) είναι χρήσιμη στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων.	0,831
Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε * Η ηλεκτρονική διασύνδεση των φορέων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς πρέπει να επεκταθεί. (π.χ. επέκταση διασύνδεσης με υποθηκοφυλακεία, δικαστήρια κ.τ.λ.).	0,148
Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε * Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη συμβάλλει στην αξιόπιστη και δικαιότερη στόχευση των φορολογούμενων με ληξιπρόθεσμες οφειλές.	0,288

Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε * Τα αποτελέσματα των ηλεκτρονικών διασταυρώσεων βοηθούν στην προτεραιοποίηση των υποθέσεων που αναλαμβάνω εγώ ή οι συνάδελφοί μου.	0,018
Υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε * Η υπηρεσία παρέχει επαρκή υλικοτεχνική υποδομή (π.χ. υπολογιστές, εκτυπωτές, λογισμικό) για την εξυπηρέτηση της είσπραξης μέσω ηλεκτρονικών μέσων.	0,202

Όπως διαφαίνεται από τον παραπάνω πίνακα και σύμφωνα με τον έλεγχο ανεξαρτησίας χ^2 , η υπηρεσία στην οποία υπηρετούν οι ερωτώμενοι συσχετίζεται:

- με την άποψή τους σχετικά με το αν η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην επιβολή εισπρακτικών μέτρων έχει θετικά αποτελέσματα στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων (p-value 0.025)
- με την άποψή τους για την ποιότητα της εκπαίδευσης που λαμβάνουν από την υπηρεσία αναφορικά με τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης (p-value 0.038), και,
- με την άποψή τους για την αποτελεσματικότητα των ηλεκτρονικών διασταυρώσεων ως προς την προτεραιοποίηση των υποθέσεων που αναλαμβάνουν (p-value 0.018).

Στη συνέχεια της έρευνας πεδίου πραγματοποιήθηκε περαιτέρω έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 μεταξύ των μεταβλητών του κύριου μέρους του ερωτηματολογίου (ερ:1-17). Παρακάτω παρουσιάζονται κάποια από τα αποτελέσματα τα οποία κρίθηκαν σημαντικά για την έρευνα και πιο συγκεκριμένα για τους συνδυασμούς μεταβλητών για τους οποίους διαπιστώθηκε συσχέτιση μέσω της απόρριψης της μηδενικής υπόθεσης.

1^η Συσχέτιση

Έλεγχος σχέσης ερώτησης 1. Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην επιβολή εισπρακτικών μέτρων έχει θετικά αποτελέσματα στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων και ερώτησης 13. Η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς (π.χ. τράπεζες, εργοδότες κ.τ.λ.) είναι χρήσιμη στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων.

Το p-value είναι 0,00, οπότε απορρίπτουμε τη μηδενική υπόθεση. Οι περισσότεροι υπάλληλοι που συμφωνούν ότι η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην επιβολή εισπρακτικών μέτρων έχει θετικά αποτελέσματα στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων, συμφωνούν ότι η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς (π.χ.

τράπεζες, εργοδότες κ.τ.λ.) είναι χρήσιμη στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων. Ακολουθεί ο πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας χ^2 :

Πίνακας 5.32

1η Συσχέτιση: Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 ερωτήσεων 1&13

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	83,422 ^a	16	,000
Likelihood Ratio	27,620	16	,035
Linear-by-Linear Association	19,770	1	,000
N of Valid Cases	111		

a. 20 cells (80,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is, 02.

2^η Συσχέτιση

Έλεγχος σχέσης ερώτησης 2.Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων και ερώτησης 14.Η ηλεκτρονική διασύνδεση των φορέων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς πρέπει να επεκταθεί. (π.χ. επέκταση διασύνδεσης με υποθηκοφυλακεία, δικαστήρια κ.τ.λ.).

Το p-value είναι 0,024, οπότε απορρίπτουμε τη μηδενική υπόθεση. Οι περισσότεροι υπάλληλοι που συμφωνούν ότι οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων, συμφωνούν ότι η ηλεκτρονική διασύνδεση των φορέων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς πρέπει να επεκταθεί. (π.χ. επέκταση διασύνδεσης με υποθηκοφυλακεία, δικαστήρια κ.τ.λ.). Ακολουθεί ο πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας χ^2 :

Πίνακας 5.33

2^η Συσχέτιση: Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 ερωτήσεων 2&14

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,588 ^a	6	,024
Likelihood Ratio	13,371	6	,038
Linear-by-Linear Association	11,257	1	,001
N of Valid Cases	111		

a. 8 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is, 01.

3^η Συσχέτιση

Έλεγχος σχέσης ερώτησης 4.Οι δεξιότητες που κατέχω στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι ικανοποιητικές και ερώτησης 5. Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές της είσπραξης είναι εύχρηστες και λειτουργικές.

Το p-value είναι 0,00, οπότε απορρίπτουμε τη μηδενική υπόθεση. Οι περισσότεροι υπάλληλοι που συμφωνούν ότι οι δεξιότητες που κατέχουν στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι ικανοποιητικές, συμφωνούν ότι οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές της είσπραξης είναι εύχρηστες και λειτουργικές. Ακολουθεί ο πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας χ^2 :

Πίνακας 5.34

3η Συσχέτιση: Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 ερωτήσεων 4&5

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	31,184 ^a	9	,000
Likelihood Ratio	25,056	9	,003
Linear-by-Linear Association	7,796	1	,005
N of Valid Cases	111		

a. 9 cells (56,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is, 25.

4^η Συσχέτιση

Έλεγχος σχέσης ερώτησης 6.Η παροχή εκπαίδευσης (π.χ. διοργάνωση σεμιναρίων, ημερίδων κ.τ.λ.) από την υπηρεσία για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι αναγκαία και ερώτησης 8.Η παροχή υποστήριξης για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης από ειδικούς (π.χ. υπάλληλοι του Taxis) είναι αναγκαία.

Το p-value είναι 0,00, οπότε απορρίπτουμε τη μηδενική υπόθεση. Οι περισσότεροι υπάλληλοι που συμφωνούν ότι η παροχή εκπαίδευσης από την υπηρεσία για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι αναγκαία, συμφωνούν ότι και η παροχή υποστήριξης για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης από ειδικούς είναι αναγκαία. Ακολουθεί ο πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας χ^2 :

Πίνακας 5.35

4^η Συσχέτιση: Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 ερωτήσεων 6&8

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21,951 ^a	4	,000
Likelihood Ratio	20,138	4	,000
Linear-by-Linear Association	8,209	1	,004
N of Valid Cases	111		

a. 4 cells (44,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is, 47.

5^η Συσχέτιση

Έλεγχος σχέσης ερώτησης 7.Η υπηρεσία μου παρέχει ποιοτική εκπαίδευση στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης και ερώτησης 9.Η υπηρεσία, μου παρέχει ποιοτική υποστήριξη στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης.

Το p-value είναι 0,00, οπότε απορρίπτουμε τη μηδενική υπόθεση. Όντως, οι περισσότεροι υπάλληλοι που συμφωνούν ότι η υπηρεσία τους παρέχει ποιοτική εκπαίδευση στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης, συμφωνούν ότι η υπηρεσία τους παρέχει και ποιοτική υποστήριξη στη χρήση των εν λόγω εφαρμογών. Ακολουθεί ο πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας χ^2 :

Πίνακας 5.36

5^η Συσχέτιση: Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 ερωτήσεων 7&9

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	147,836 ^a	16	,000
Likelihood Ratio	93,279	16	,000
Linear-by-Linear Association	53,624	1	,000
N of Valid Cases	111		

a. 17 cells (68,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is, 02.

6^η Συσχέτιση

Έλεγχος σχέσης ερώτησης 13. Η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς (π.χ. τράπεζες, εργοδότες κ.τ.λ.) είναι χρήσιμη στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων και ερώτησης 14. Η ηλεκτρονική διασύνδεση των φορέων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς πρέπει να επεκταθεί. (π.χ. επέκταση διασύνδεσης με υποθηκοφυλακεία, δικαστήρια κ.τ.λ.).

Το p-value είναι 0,00, οπότε απορρίπτουμε τη μηδενική υπόθεση. Όντως, οι περισσότεροι υπάλληλοι που συμφωνούν ότι η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς, όπως με τράπεζες και εργοδότες, είναι χρήσιμη στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων, συμφωνούν επίσης ότι αυτή πρέπει να επεκταθεί, π.χ. επέκταση διασύνδεσης με υποθηκοφυλακεία και δικαστήρια. Ακολουθεί ο πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας χ^2 :

Πίνακας 5.37

6^η Συσχέτιση: Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 ερωτήσεων 13&14

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	73,751 ^a	8	,000
Likelihood Ratio	47,193	8	,000
Linear-by-Linear Association	36,482	1	,000
N of Valid Cases	111		

a. 11 cells (73,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is, 01.

7^η Συσχέτιση

Έλεγχος σχέσης ερώτησης 14. Η ηλεκτρονική διασύνδεση των φορέων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς πρέπει να επεκταθεί. (π.χ. επέκταση διασύνδεσης με υποθηκοφυλακεία, δικαστήρια κ.τ.λ.) και ερώτησης 16. Τα αποτελέσματα των ηλεκτρονικών διασταυρώσεων βοηθούν στην προτεραιοποίηση των υποθέσεων που αναλαμβάνω εγώ ή οι συνάδελφοι μου.

Το p-value είναι 0,043, οπότε απορρίπτουμε τη μηδενική υπόθεση. Όντως, οι περισσότεροι υπάλληλοι που συμφωνούν ότι η ηλεκτρονική διασύνδεση των φορέων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς πρέπει να επεκταθεί, συμφωνούν ότι τα αποτελέσματα των ηλεκτρονικών διασταυρώσεων βοηθούν στην προτεραιοποίηση

των υποθέσεων που αναλαμβάνουν οι υπάλληλοι. Ακολουθεί ο πίνακας ελέγχου ανεξαρτησίας χ^2 :

Πίνακας 5.38

7^η Συσχέτιση: Έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 ερωτήσεων 14&16

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13,019 ^a	6	,043
Likelihood Ratio	17,746	6	,007
Linear-by-Linear Association	5,493	1	,019
N of Valid Cases	111		

a. 8 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is, 03.

Συνοψίζοντας, από την παραπάνω παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας και ειδικότερα, αναφορικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος διαπιστώθηκε ότι το τυχαίο δείγμα αποτελείται σε μεγάλο ποσοστό από γυναίκες υπαλλήλους (73,9%,). Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος ανήκει στην ηλικιακή τάξη των 41-50 ετών, σε ποσοστό 37,8% και ο μέσος όρος εργασιακής εμπειρίας στην είσπραξη είναι περίπου τα 10 έτη. Επιπλέον, στη συντριπτική του πλειοψηφία το δείγμα, και πιο συγκεκριμένα σε ποσοστό 88,2%, έχει πτυχιακές και μεταπτυχιακές σπουδές και πιστοποιημένη γνώση Η/Υ, σε ποσοστό 67,5%. Άρα τα άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα είναι έμπειροι και υψηλού μορφωτικού επιπέδου υπάλληλοι.

Όσον αφορά το κύριο μέρος του ερωτηματολογίου με τις απαντήσεις που δόθηκαν στις ερωτήσεις 1-3, επιβεβαιώνεται η 1^η ερευνητική υπόθεση λόγω του ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των υπαλλήλων συμφωνεί ότι η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών έχει θετικά αποτελέσματα στην αποδοτικότερη είσπραξη και αν και αυτές επιδέχονται βελτιώσεις, συμβάλλουν στην αύξηση της απόδοσής τους. Με τις απαντήσεις που δόθηκαν στην ερώτηση 4 επιβεβαιώνεται η 2^η ερευνητική υπόθεση. Ακριβέστερα το 81,1% των ερωτηθέντων συμφωνεί, και σε ένα μέρος απόλυτα, ότι οι δεξιότητες που κατέχουν στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών είναι ικανοποιητικές. Σχετικά με την 3^η ερευνητική υπόθεση, αυτή επιβεβαιώνεται εφόσον το 52,2% συμφωνεί- απλά ή απόλυτα- ότι οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές της είσπραξης είναι εύχρηστες και λειτουργικές και μόνο το 10,8% διαφωνεί. Η κρίση του ερωτώμενου περί ευχρηστίας και λειτουργικότητας των ηλεκτρονικών εφαρμογών

εξαρτάται από την άποψή του για τις σχετικές δεξιότητες που διαθέτει, κάτι το οποίο αποδεικνύεται από την 3^η συσχέτιση. Επιπλέον ενώ σχεδόν όλοι οι ερωτηθέντες συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα ότι η παροχή σχετικής εκπαίδευσης από την υπηρεσία στους χρήστες είναι αναγκαία (σε ποσοστό 96,4%), μόνο το 18% συμφωνεί ανάλογα ότι η ήδη παρεχόμενη εκπαίδευση είναι ποιοτική, γεγονός που επιβεβαιώνει εν μέρει την 4^η ερευνητική υπόθεση. Κατ' αντιστοιχία της 4^{ης} ερευνητικής υπόθεσης επιβεβαιώνεται και η 5^η ερευνητική υπόθεση. Για την ακρίβεια, ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ότι η παροχή σχετικής υποστήριξης από την υπηρεσία στους χρήστες είναι αναγκαία (σε ποσοστό 88,2%), μόνο το 23,4% συμφωνεί ανάλογα ότι η ήδη παρεχόμενη υποστήριξη είναι ποιοτική. Βάσει των συσχετίσεων 4 και 5 αξίζει να αναφερθεί ότι υπάρχει στατιστικώς σημαντική συσχέτιση μεταξύ τόσο της ανάγκης παροχής εκπαίδευσης και υποστήριξης όσο και μεταξύ της κρίσης των ερωτηθέντων για το ότι η ήδη παρεχόμενη εκπαίδευση και υποστήριξη δεν είναι ποιοτική. Οι απαντήσεις στις ερωτήσεις 10-12 του ερωτηματολογίου επιβεβαιώνουν την 6^η ερευνητική υπόθεση ως προς την ανάγκη βελτίωσης του σχετικού με την «ηλεκτρονική είσπραξη» νομοθετικού πλαισίου – σχεδόν όλοι συμφωνούν ως προς αυτό (σε ποσοστό 89,2%)- αλλά ως προς την επάρκεια και την αμεσότητα των τροποποιήσεων του νομοθετικού πλαισίου, όταν καταστεί ανάγκη, το μεγαλύτερο ποσοστό εμφανίζεται αναποφάσιστο. Ειδικότερα το 43,2% ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί ως προς την επάρκεια και το 33,3% ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί ως προς την αμεσότητα. Αντιθέτως με τις δύο προηγούμενες, η 7^η ερευνητική υπόθεση επιβεβαιώνεται συντριπτικά διότι το 94,6% συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ότι η διαλειτουργικότητα του Υ.Ο. με τρίτους φορείς είναι χρήσιμη κάτι που ενισχύεται και από την 1^η συσχέτιση όπου διαφαίνεται σαφής συσχέτιση της χρήσης των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη και της χρησιμότητας της ύπαρξης διαλειτουργικότητας με τρίτους φορείς. Επίσης το 99,1% συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ότι η διαλειτουργικότητα του Υ.Ο. με τρίτους φορείς χρήζει επέκτασης, κάτι που ενισχύεται και από την 2^η συσχέτιση όπου διαφαίνεται σαφής σχέση της ανάγκης βελτίωσης των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών και της ανάγκης επέκτασης της εν λόγω διαλειτουργικότητας. Επιπλέον η 6^η συσχέτιση αποδεικνύει τη στατιστικώς σημαντική σχέση μεταξύ της χρησιμότητας και της ανάγκης επέκτασης της διαλειτουργικότητας. Στη συνέχεια, επιβεβαιώνεται και η 8^η ερευνητική υπόθεση- το 75,7% των ερωτηθέντων συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ότι η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη συμβάλλει στην

αξιόπιστη και δικαιότερη στόχευση των φορολογούμενων και το 74,8% αντίστοιχα ότι αυτή συμβάλλει στην προτεραιοποίηση των υποθέσεων είσπραξης. Η 7^η συσχέτιση αποδεικνύει τη στατιστικώς σημαντική συσχέτιση της προαναφερθείσας διαλειτουργικότητας με την συμβολή των διασταυρώσεων στην προτεραιοποίηση των υποθέσεων της είσπραξης, κάτι που εύκολα εξηγείται αφού οι διασταυρώσεις πραγματοποιούνται με δεδομένα που παρέχουν τρίτοι φορείς. Τέλος η 9^η ερευνητική υπόθεση καταρρίπτεται λόγω του ότι μόνο το 20,7% των ερωτηθέντων συμφωνεί ότι οι σχετικές υπηρεσίες διαθέτουν επαρκή υλικοτεχνική υποδομή για την εξυπηρέτηση της «ηλεκτρονικής είσπραξης».

5.5. Ανακεφαλαίωση

Με την έρευνα πεδίου της παρούσας εργασίας έλαβε χώρα η προσπάθεια αποτύπωσης τόσο του προφίλ του ανθρώπινου δυναμικού που διαχειρίζεται την «ηλεκτρονική είσπραξη» όσο και των απόψεών του για τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων, όπως αυτή αναλύθηκε στο θεωρητικό μέρος της εργασίας. Σε γενικές γραμμές καταδείχθηκε αφενός η σημαντική συμβολή των ηλεκτρονικών μέσων στην είσπραξη και αφετέρου η ανάγκη ύπαρξης ποιοτικής εκπαίδευσης και υποστήριξης από τη Γ.Γ.Δ.Ε. προς τους υπαλλήλους- χρήστες των νεοεισαχθέντων ηλεκτρονικών εφαρμογών. Επιπλέον μία ανάγκη που αναδείχθηκε είναι αυτή της επικαιροποίησης των εφαρμογών σύμφωνα με τις τροποποιήσεις του νομοθετικού πλαισίου αλλά και το αντίστροφο, της ανάγκης της τροποποίησης του νομοθετικού πλαισίου ώστε αυτό να συμβαδίζει με τα νέα τεχνολογικά μέσα. Πολύ σημαντική, επίσης, φάνηκε η ύπαρξη διαλειτουργικότητας του Υ.Ο. με τρίτους φορείς και η συμβολή της στην αξιόπιστη και δίκαιη είσπραξη. Τέλος, κάτι το οποίο είναι εξίσου σημαντικό είναι η έλλειψη επαρκούς υλικοτεχνικής υποδομής, η οποία παρατηρείται στις υπηρεσίες του εξεταζόμενου οργανισμού. Αξιολογώντας, τόσο το θεωρητικό όσο και το ερευνητικό μέρος της παρούσας εργασίας, στο επόμενο κεφάλαιο, εξάγονται ουσιώδη συμπεράσματα και αντίστοιχες προτάσεις.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Συμπεράσματα- Προτάσεις

6.1. Συμπεράσματα

Μετά την εκπόνηση της παρούσας εργασίας, δόθηκε η δυνατότητα εξαγωγής σημαντικών συμπερασμάτων αναφορικά με τη συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων. Αυτό αποτέλεσε άλλωστε και έναν από τους στόχους του συγκεκριμένου εγχειρήματος.

Έτσι, σε πρώτη φάση διαπιστώθηκε ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ως έννοια, έχει λάβει ποικίλους ορισμούς και έχει απασχολήσει τόσο περιφερειακούς όσο και παγκόσμιους οργανισμούς, όποτε δε χρησιμοποιείται ένας και μοναδικός ορισμός για αυτήν. Παρόλα αυτά, διαφαίνεται να συμφωνούν ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί ένα μέσο σύγκλισης των αναγκών της Κυβέρνησης, της Δημόσιας Διοίκησης και των πολιτών. Για αυτό το λόγο, συν τοις άλλοις, οι σχέσεις αλληλεπίδρασής της, όπως απαντώνται στη βιβλιογραφία, είναι σχέσεις μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων, κυβερνήσεων και υπαλλήλων.

Αναφορικά με την υιοθέτηση των εφαρμογών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τη χώρα μας, αυτή φαίνεται να υστερεί, πολλώ δε μάλλον, αν γίνει μνεία στο Δείκτη της Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας. Ωστόσο, δεν πρέπει να παραβλεφθεί το γεγονός της βούλησης, από τους διοικούντες, να ανατραπεί η προαναφερόμενη εικόνα. Απτή απόδειξη του παραπάνω, είναι η ψήφιση του νόμου περί Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, στην Ελλάδα, το 2011 και οι κατευθύνσεις της στρατηγικής σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για την περίοδο 2014-2020. Οι κατευθύνσεις αυτές εστιάζουν, μεταξύ άλλων, στην απλούστευση των διαδικασιών με τη χρήση των Τ.Π.Ε., στην ψηφιοποίηση των διεργασιών, στην αυτοματοποίηση των διαδικασιών και στην απρόσκοπτη ανταλλαγή των πληροφοριών μέσω της διασύνδεσης και της διαλειτουργικότητας των βασικών μητρώων της Δημόσιας Διοίκησης.

Επιπλέον, από την καταγραφή και την παρουσίαση των σημαντικότερων ηλεκτρονικών εφαρμογών που υιοθετήθηκαν με στόχο την ορθολογικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων, αναδείχθηκε ο σημαίνον ρόλος της διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Γ.Γ.Δ.Ε. και των πληροφοριακών συστημάτων λοιπών κρατικών οργανισμών, εντός και εκτός αυτής.

Εκ παραλλήλου, σημειώθηκε ομαλή μετάβαση από την παραδοσιακή λήψη αναγκαστικών, κυρίως, μέτρων, στην αντίστοιχη ηλεκτρονική. Σε αυτό συνέβαλε και το γεγονός ότι ο μηχανισμός είσπραξης, όπως αυτός θεσμοθετήθηκε από το 1974 έως σήμερα, αποτελείται από διακριτά στάδια, τα οποία και αποτυπώθηκαν με σχετική ευκολία στις συναφείς ηλεκτρονικές εφαρμογές. Περαιτέρω, δε, παρατηρήθηκε ευρεία υιοθέτηση πολυειδών ηλεκτρονικών εφαρμογών, η οποία και έλαβε χώρα στο πρόσφατο παρελθόν με ταχείς ρυθμούς.

Η ανάπτυξη και η επιστράτευση των πληροφοριακών συστημάτων του TAXIS και του TAXISNET αποτέλεσε το «κατώφλι» μιας συστηματικής προσπάθειας αυτοματοποίησης, ψηφιοποίησης και ηλεκτρονικοποίησης των διαδικασιών από το αρμόδιο, για την είσπραξη, όργανο. Αναφορικά με την παρούσα κατάσταση, από την παρουσίαση των ήδη εφαρμοσθέντων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης, σημειώνεται πληθώρα ετερομερών αλλά και συσχετιζόμενων εφαρμογών. Σε ότι αφορά το μέλλον, αν αναλογιστεί κανείς τους στρατηγικούς στόχους της Γ.Γ.Δ.Ε., γίνεται άμεσα αντιληπτό ότι η ανωτέρω προσπάθεια λογίζεται ως διαρκής, εντατική και συνεχώς εξελισσόμενη.

Μετά και την περιγραφή των εισπρακτικών εφαρμογών της Πορτογαλίας, της Εσθονίας και της Ολλανδίας, διαπιστώθηκε ότι η χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ως σύμμαχο της είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων συνιστά κοινό ευρωπαϊκό τόπο. Χαρακτηριστικό είναι ότι ενώ οι χώρες αυτές διαφέρουν τόσο ως προς τον πληθυσμό όσο και ως προς το Α.Ε.Π και το δημόσιο χρέος τους, έχουν και οι τρεις υιοθετήσει καινοτόμες και αποτελεσματικές ηλεκτρονικές εφαρμογές ο οποίες υποστηρίζουν την είσπραξη. Επιπλέον, έγινε σαφές ότι και η χώρα μας έχει υιοθετήσει κάποιες από τις προαναφερόμενες εφαρμογές, με μία σχετική καθυστέρηση. Τέλος, σε ότι αφορά τις ευρωπαϊκές πρακτικές ηλεκτρονικής είσπραξης, διαφάνηκε η σπουδαιότητα της παρουσίας της χώρας μας σε συναφείς επισκέψεις εργασίας.

Εις επίμετρον, ουσιώδη συμπεράσματα εξήχθησαν και από την έρευνα πεδίου όπως αυτά παρουσιάστηκαν στη σχετική υποενότητα της παρούσας εργασίας. Συνοπτικά, αξίζει να αναφερθεί ότι, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, διαπιστώθηκε από το έμπειρο, ικανό και υψηλού μορφωτικού επιπέδου, προσωπικό των Δ.Ο.Υ., θετική συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην είσπραξη αλλά και ελλείμματα στην εφαρμογή της. Οι σημαντικότερες ελλείψεις σημειώθηκαν στην παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης και υποστήριξης αναφορικά με τις υιοθετούμενες εφαρμογές, στη βελτίωση του σχετικού νομοθετικού πλαισίου και στην παρεχόμενη υλικοτεχνική

υποδομή. Περαιτέρω, αναδείχθηκε η χρησιμότητα της διαλειτουργικότητας του Υ.Ο. με τρίτους φορείς για την ταχύτερη αλλά και δικαιότερη λήψη αναγκαστικών μέτρων καθώς και η ανάγκη επέκτασής της.

6.2. Προτάσεις

Μετά την εξαγωγή των συμπερασμάτων και με το πέρας της συγγραφής της παρούσας εργασίας υλοποιείται ένας από τους στόχους του συγκεκριμένου εγχειρήματος, αυτός της υποβολής προτάσεων για την ενίσχυση της είσπραξης με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων. Οι προτάσεις που θα παρουσιαστούν αμέσως παρακάτω προέκυψαν από τη μελέτη του νομοθετικού πλαισίου, τη βιβλιογραφική επισκόπηση, την καταγραφή των ευρωπαϊκών πρακτικών, τη διενεργηθείσα έρευνα πεδίου και τέλος την προσωπική μου εμπειρία, των δέκα και πλέον ετών στην είσπραξη, τόσο από την πλευρά της χρήσης των εφαρμογών όσο και από την πλευρά του σχεδιασμού αυτών.

Ως εκ τούτου, οι προτάσεις για την ενίσχυση της είσπραξης με τη συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι οι κάτωθι:

- Επέκταση των υφιστάμενων ηλεκτρονικών εφαρμογών.
Ενδεικτικά αναφέρεται η επέκταση του «ηλεκτρονικού κατασχετηρίου» και σε λοιπά περιουσιακά στοιχεία, πέραν των τραπεζικών λογαριασμών καθώς και η επέκταση της εφαρμογής της ηλεκτρονικής δημοσίευσης των περιλήψεων των προγραμμάτων των πλειστηριασμών, σε ηλεκτρονική, πλέον, διενέργεια πλειστηριασμών, τόσο κινητής όσο και ακίνητης περιουσίας.
- Επέκταση της ηλεκτρονικής διασύνδεσης της Γ.Γ.Δ.Ε. με τρίτους φορείς.
Ενδεικτικά αναφέρεται η ανάγκη διασύνδεσης του TAXIS με Δικαστήρια, Υποθηκοφυλακεία, Κτηματολογικά γραφεία, Αστυνομικά τμήματα και Ασφαλιστικά ταμεία, κατά το εσθονικό πρότυπο.
- Δημιουργία ηλεκτρονικής εφαρμογής σύγχρονης λήψης αναγκαστικών μέτρων με τη διαπίστωση μεγάλου σοβαρών φορολογικών παραβάσεων, με τη συνεργασία του Δικαστικού τμήματος και του τμήματος Ελέγχου των Δ.Ο.Υ. κατά το εσθονικό πρότυπο.
Προτείνεται η εφαρμογή αυτή να ενεργοποιείται για συγκεκριμένες παραβάσεις, όπως η μη καταβολή Φ.Π.Α. που συνιστά ποινικό αδίκημα και για οφειλές που υπερβαίνουν κάποιο συγκεκριμένο όριο.
- Δημιουργία ολοκληρωμένου «ηλεκτρονικού προφίλ» των οφειλετών.

Η εν λόγω εφαρμογή μπορεί να αναπτυχθεί σύμφωνα με το ολλανδικό μοντέλο είσπραξης, με τη χρήση, δηλαδή, πληθώρας παραμέτρων ελέγχου. Με αυτόν τον τρόπο θα δοθεί η δυνατότητα πρόβλεψης συμπεριφοράς του οφειλέτη, γεγονός το οποίο θα συμβάλει στην ορθότερη προτεραιοποίηση και στην δικαιότερη στόχευση των οφειλετών.

- Μαζική λήψη αναγκαστικών μέτρων «ρουτίνας» από ένα κεντρικό σύστημα.
Παράδειγμα μαζικής λήψης αναγκαστικών μέτρων θα μπορούσε να αποτελέσει η ηλεκτρονική έκδοση και επίδοση κατασχέσεων εις χείρας τρίτου από ένα κεντρικό server, σε πανελλαδικό επίπεδο, με την προϋπόθεση ότι έχει προηγηθεί ενδελεχής έρευνα και δίκαιη στόχευση των υποθέσεων. Αποτέλεσμα αυτού θα ήταν η σημαντική εξοικονόμηση ανθρωπικών και η αντικειμενικότερη λήψη μέτρων.
- Ανάπτυξη συστημάτων ανατροφοδότησης και αξιολόγησης των ηλεκτρονικών εφαρμογών.
Σκοπός της παραπάνω πρότασης είναι η έγκαιρη τροποποίηση της εκάστοτε εφαρμογής, η άμεση διόρθωση τυχόν σφαλμάτων που εμφανίζει αλλά και η ποιοτική βελτίωσή της. Η ανατροφοδότηση και η αξιολόγηση δύναται να πραγματοποιείται τόσο μέσω τακτικών συστημικών ελέγχων όσο και μέσω καταγραφής από τους χρήστες. Με αυτόν τον τρόπο θα επιτυγχάνεται, πέρα των άλλων, και η ελλάτωση των «αδικιών» που προκύπτουν από την αυτοματοποίηση και την ηλεκτρονικοποίηση της είσπραξης.
- Δημιουργία προγραμμάτων παρακολούθησης των ληφθέντων μέτρων και των αποτελεσμάτων που αυτά έχουν επιφέρει.
Με αυτόν τον τρόπο θα καταστεί ευχερέστερη η διάγνωση της αποτελεσματικότητας του εκάστοτε μέτρου και η τυχόν επανάληψή του ή τροποποίησή του.
- Σύσταση ολιγομελών ομάδων εργασίας, εφοριακών- νομοθετών- τεχνικών, με στόχο την ανάπτυξη νέων εφαρμογών καθώς και την έγκαιρη και επαρκή επικαιροποίηση των υφιστάμενων.
- Καταγραφή των πραγματικών αναγκών των υπηρεσιών σε υλικοτεχνική υποδομή και η μετέπειτα ανακατανομή της καθώς και η ενίσχυσή της, όπου διαπιστωθεί ότι αυτό απαιτείται.
- Συνεχής, διαρκής και σταθερή διάθεση επαρκών πόρων από τον κρατικό προϋπολογισμό για την τροποποίηση των υφιστάμενων εφαρμογών και τη δημιουργία νέων.

Όταν η ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων χρηματοδοτείται από μεμονωμένα προγράμματα όπως ΕΣΠΑ, υπάρχει ο κίνδυνος μη χρηματοδότησης απαραίτητων βελτιώσεων και τροποποιήσεων.

- Παροχή ηλεκτρονικής εκπαίδευσης και υποστήριξης στους χρήστες των ηλεκτρονικών εφαρμογών.

Η παραπάνω διαδικασία μπορεί να πραγματοποιηθεί με τη σύνδεση του χρήστη σε έναν δίκτυο intranet, όπου και θα είναι διαθέσιμα videos παρουσίασης των εφαρμογών, λίστα συχνών ερωτήσεων-απαντήσεων (FAQs) και φόρμα επικοινωνίας με τους τεχνικούς και τους εφοριακούς του TAXIS.

- Ενίσχυση του Υ.Ο. με μόνιμους εκπαιδευτές, σχετικούς με τις ηλεκτρονικές εφαρμογές.

Η ομάδα αυτών των εκπαιδευτών προτείνεται να απαρτίζεται από εφοριακούς και τεχνικούς του TAXIS και να διοργανώνει, σε τακτά χρονικά διαστήματα, εξειδικευμένα σεμινάρια. Επιπλέον, κρίνεται απαραίτητη και η επιτόπια παρουσία τους στις υπηρεσίες με στόχο την εκπαίδευση για τις νέες εφαρμογές και την ενημέρωση για την ευχερέστερη επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν στις υφιστάμενες. Με την εφαρμογή της ανωτέρω πρότασης θεωρείται ότι θα ενισχυθούν, σε μεγάλο βαθμό, οι διαδικασίες της ηλεκτρονικής είσπραξης, δεδομένου του πλήθους και της ταχύτητας των αλλαγών.

- Παροχή δοκιμαστικού (test) περιβάλλοντος των εφαρμογών στους χρήστες, ώστε να έχουν τη δυνατότητα να «πειραματίζονται» με τις εφαρμογές και να εξάγουν χρήσιμα συμπεράσματα.

Κατά την προσωπική μου άποψη, η εφαρμογή των παραπάνω προτάσεων επιβάλλεται να γίνει από τη Διοίκηση, εφαρμόζοντας δίκαια κριτήρια και πάντοτε με γνώμονα την αρχή της αναλογικότητας καθώς και της χρηστής διοίκησης, ώστε να αποφευχθούν περιστατικά άνισης και άδικης μεταχείρισης των οφειλετών. Αξιοσημείωτο, δε, είναι ότι, παρόλο που ένα μέρος των προτάσεων αφορούν στην ανάπτυξη, στη δημιουργία και στην προσαρμογή των πληροφοριακών συστημάτων και των ηλεκτρονικών εφαρμογών, δεν πρέπει να παραβλεφθεί ή να απαξιωθεί ο ανθρώπινος παράγοντας. Άλλωστε, μία από τις συνιστώσες των πληροφοριακών συστημάτων, όπως έχει ήδη αναφερθεί, είναι και ο άνθρωπος- πέρα από τις διαδικασίες, το υλικό, το λογισμικό και τα δίκτυα. Οπότε, σημειώνεται ότι η πλήρης αυτοματοποίηση δεν είναι το παν και ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση πρέπει να είναι εργαλείο στα χέρια του ανθρώπου και όχι ο άνθρωπος υποχείριο αυτής.

Τέλος, μετά το πέρας της εξαγωγής συμπερασμάτων και της υποβολής προτάσεων όπως αυτές προέκυψαν από την παρούσα έρευνα, και με δεδομένο ότι αυτή πραγματοποιήθηκε με συγκεκριμένα ερευνητικά κριτήρια και υποθέσεις, ενδιαφέρον για μελλοντική έρευνα παρουσιάζουν τα εξής:

- Η ποσοτική έρευνα αναφορικά με τη συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων.
- Η διεξαγωγή, συναφούς με την παρούσα, έρευνας πεδίου, αλλά σε πανελλαδικό επίπεδο.
- Η εξειδικευμένη έρευνα, σχετικά με τη συμβολή μεμονομένων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων. Ειδικότερα θα μπορούσε να ερευνηθεί η συμβολή των ηλεκτρονικών κατασχετηρίων ή της δημοσιοποίησης των μεγαλοοφειλετών στο φοροεισπρακτικό μηχανισμό.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ

Τ.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ

«ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ
ΠΟΛΙΤΙΚΗ»

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ &
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ



Ερωτηματολόγιο Έρευνας Μεταπτυχιακής Διπλωματικής Εργασίας

«Η συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων»

Το παρόν ερωτηματολόγιο έχει ως στόχο τη διερεύνηση της συμβολής των νεοεισαχθέντων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων, στον εντοπισμό προβλημάτων κατά τη χρήση τους και στην εξαγωγή χρήσιμων προτάσεων για την ορθότερη υιοθέτησή τους. Με τον όρο νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές νοούνται οι εφαρμογές οι οποίες υιοθετήθηκαν τα τελευταία έτη (από το 2013 και μετά) από τις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών (Δ.Ο.Υ., Ελεγκτικά Κέντρα) με σκοπό την επιτάχυνση της είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων, όπως η ηλεκτρονική υποβολή αίτησης ρύθμισης, η πληρωμή οφειλών μέσω τράπεζας, τα ηλεκτρονικά κατασχετήρια, η ηλεκτρονική δημοσίευση περιλήψεων προγραμμάτων πλειστηριασμού κ.τ.λ..

Η έρευνα είναι ανώνυμη και τα αποτελέσματά της θα παρουσιασθούν ομαδοποιημένα. Η συνεισφορά σας στην παρούσα έρευνα είναι εξαιρετικής σημασίας λόγω της ιδιότητας και της εμπειρίας σας.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για την πολύτιμη βοήθεια σας.

Με εκτίμηση,

Φραγκάκου Δέσποινα

Σημειώστε X στο κατάλληλο τετραγωνάκι.

1. Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην επιβολή εισπρακτικών μέτρων έχει θετικά αποτελέσματα στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

2. Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές επιδέχονται βελτιώσεις ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

3. Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη βελτιώνει την απόδοσή μου.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

4. Οι δεξιότητες που κατέχω στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι ικανοποιητικές.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

5. Οι νέες ηλεκτρονικές εφαρμογές της είσπραξης είναι εύχρηστες και λειτουργικές.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

6. Η παροχή εκπαίδευσης (π.χ. διοργάνωση σεμιναρίων, ημερίδων κ.τ.λ.) από την υπηρεσία για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι αναγκαία.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

7. Η υπηρεσία, μου παρέχει ποιοτική εκπαίδευση στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

8. Η παροχή υποστήριξης για τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης από ειδικούς (π.χ. υπάλληλοι του Taxis) είναι αναγκαία.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

9. Η υπηρεσία, μου παρέχει ποιοτική υποστήριξη στη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

10. Το νομοθετικό πλαίσιο το οποίο είναι σχετικό με τη χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη επιδέχεται βελτιώσεις.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

11. Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι επαρκείς όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

12. Οι βελτιώσεις των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών της είσπραξης είναι έγκαιρες όταν τροποποιείται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

13. Η ηλεκτρονική διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς (π.χ. τράπεζες, εργοδότες κ.τ.λ.) είναι χρήσιμη στην αποδοτικότερη είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

14. Η ηλεκτρονική διασύνδεση των φορέων του Υπουργείου Οικονομικών με τρίτους φορείς πρέπει να επεκταθεί. (π.χ. επέκταση διασύνδεσης με υποθηκοφυλακεία, δικαστήρια κ.τ.λ.).

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

15. Η χρήση των νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών στην είσπραξη συμβάλλει στην αξιόπιστη και δικαιότερη στόχευση των φορολογούμενων με ληξιπρόθεσμες οφειλές.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

16. Τα αποτελέσματα των ηλεκτρονικών διασταυρώσεων βοηθούν στην προτεραιοποίηση των υποθέσεων που αναλαμβάνω εγώ ή οι συνάδελφοι μου.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

17. Η υπηρεσία παρέχει επαρκή υλικοτεχνική υποδομή (π.χ. υπολογιστές, εκτυπωτές, λογισμικό) για την εξυπηρέτηση της είσπραξης μέσω ηλεκτρονικών μέσων.

Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα

Δημογραφικά Στοιχεία

1. Φύλο

Άνδρας	
Γυναίκα	

2. Ηλικία

21-30 ετών	
31-40 ετών	
41-50ετών	
51-60 ετών	
60 ετών και άνω	

3. Συνολικά έτη υπηρεσίας στην είσπραξη

.....

4. Ποιο είναι το ανώτερο επίπεδο σπουδών που έχετε συμπληρώσει;

Απόφοιτος Λυκείου	
Απόφοιτος ΑΕΙ/ ΤΕΙ	
Μεταπτυχιακές σπουδές/ Διδακτορικό	

5. Πιστοποίηση γνώσεων υπολογιστών

Προσωπική προσπάθεια	
Κάτοχος πιστοποιητικού εκμάθησης υπολογιστών (π.χ. ECDL)	
Παρακολούθηση μαθημάτων υπολογιστών στο ΑΕΙ/ΤΕΙ	

6. Υπάλληλος

Δικαστικού τμήματος	
Τμήματος Εσόδων	

7. Υπηρεσία στην οποία υπηρετώ

.....

Σας ευχαριστώ για το χρόνο σας!

Φραγκάκου Δέσποινα

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

1. Αποστολάκης, Ι., Λουκής, Ε., & Χάλαρης, Ι. (2004) *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*. Αθήνα: Ε.Σ.Δ.Δ
2. Γ.Γ.Δ.Ε. (2015) *Δελτίο Τύπου (08/12/2015): Τροποποιητικές δηλώσεις Ε9 και συμψηφισμοί υπερισπράξεων*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://www.publicrevenue.gr/kpi/public/archive/8082/>. [τελευταία πρόσβαση 27/12/2016]
3. Γ.Γ.Δ.Ε. (2016) *Δελτίο Τύπου (24/10/2016): Συμψηφισμοί με ανοιχτές αρρύθμιστες οφειλές*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://www.publicrevenue.gr/kpi/public/archive/22422/>. [τελευταία πρόσβαση 27/12/2016]
4. Γ.Γ.Δ.Ε. (2016) *Δελτίο Τύπου (14/11/2016): Συμψηφισμοί*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://www.publicrevenue.gr/kpi/public/archive/23262/>. [τελευταία πρόσβαση 27/12/2016]
5. Γ.Γ.Δ.Ε. (2016) *Δελτίο Τύπου (23/12/2016): Συμψηφισμοί*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://www.publicrevenue.gr/kpi/public/archive/27962/>. [τελευταία πρόσβαση 27/12/2016]
6. Γ.Γ.Δ.Ε. (2016) *Επιχειρησιακό Σχέδιο*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: http://www.publicrevenue.gr/kpi/static/doc/epixirisiako_sxedio_ggde_2016.pdf. [τελευταία πρόσβαση 04/05/2016]
7. Γ.Γ.Π.Σ. (2015) *Δελτίο τύπου (08/12/2015): Τροποποιητικές δηλώσεις Ε9 και συμψηφισμοί υπερισπράξεων*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: http://www.gsis.gr/gsis/export/sites/default/gsis_site/News/documents_news/dt_8_12_15.pdf. [τελευταία πρόσβαση 04/05/2016]
8. Γ.Γ.Π.Σ. και Δ.Υ. (2016) *Δελτίο τύπου (02/11/2016): Λειτουργία του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ.) του Υπουργείου Οικονομικών*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: http://www.gsis.gr/gsis/export/sites/default/gsis_site/News/documents_news/DT_KE_D_GGPSDY_02_11_2016.pdf. [τελευταία πρόσβαση 27/12/2016]
9. Ζαφειρόπουλος, Κ. (2015) *Πώς γίνεται μια επιστημονική εργασία*; Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική- Επιστημονική Βιβλιοθήκη

- 10.Κλώνη, Α. (2010) Το φορολογικό σύστημα της Εσθονίας. *Φορολογική Επιθεώρηση* 1165 (10) σελ. 1795-1806
- 11.Λαζακίδου, Α. (2015) *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες*. Αθήνα: Λαζακίδου
- 12.Μουλαδούδη,Α. (2011) *Πολιτικές ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα*. Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Τμήμα Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών, Π.Μ.Σ. Ευρωπαϊκές Πολιτικές Νεολαίας. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/14389/6/MouladoudiAnezaMsc2011.pdf>. [τελευταία πρόσβαση 04/05/2016]
- 13.Ντάνος,Α. (2014) *Δημόσια Διοίκηση*. Αθήνα: Σύγχρονη Εκδοτική ΕΠΕ
- 14.Ουζούνη, Χ., Νακάκης, Κ. (2011) Η Αξιοπιστία και η Εγκυρότητα των Εργαλείων Μέτρησης σε Ποσοτικές Μελέτες. *NOSILEFTIKI* 50(2): 231–239. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο knakakis.advancednursing.teiste.gr/wp-content/uploads/2014/01/07.pdf. [τελευταία πρόσβαση 10/12/2016]
- 15.Παπαηλίας,Θ. (2011) *Σημειώσεις Δημόσιας Οικονομικής και Δημοσιονομικής Πολιτικής*. Αθήνα
- 16.Πομπόρτσας, Α. (2005) *Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-government) : Ο μετασχηματισμός των Λειτουργιών και Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης στην Ψηφιακή Εποχή*. Θεσσαλονίκη :Τζιόλα
- 17.Πρινωτάκη, Μ., Σωτηροπούλου, Χ. (2011) Ο ρόλος της αμοιβαίας συνδρομής για την είσπραξη απαιτήσεων στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και η εφαρμογή νέων τεχνολογιών στην αναγκαστική είσπραξη. *Φορολογική Επιθεώρηση* 742(7). σελ.1817-1838
- 18.Σαββαΐδου, Κ. Πολεμώντας τη φοροδιαφυγή. *Accountancy Greece*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://www.accountancygreece.gr/%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CE%B1/%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CE%B1-09/%CF%80%CE%BF%CE%BB%CE%B5%CE%BC%CF%89%CE%BD%CF%84%CE%B1%CF%83-%CF%84%CE%B7%CE%BD-%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%BF%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CF%86%CF%85%CE%B3%CE%B7/>. [τελευταία πρόσβαση 04/10/2016]

- 19.Σ.Ε.Υ.Υ.Ο. (2008) *Ανάλυση διατάξεων Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων*. Αθήνα: Σ.Ε.Υ.Υ.Ο.
- 20.Σωτηροπούλου, Χ., Πρινιωτάκη, Μ. (2012) Φορολογική Συμμόρφωση & Νέες Τεχνολογίες:Βέλτιστες πρακτικές για την είσπραξη δημοσίων εσόδων. *Φορολογική Επιθεώρηση* 748(2). σελ. 198-215
- 21.Τάτσος, Ν. (2012) *Θεωρία των φόρων και φορολογική πολιτική*. Αθήνα: Κριτική
- 22.Τομαράς, Δ. (2014) *Η αναγκαστική είσπραξη Δημοσίων Εσόδων κατά τον ΚΕΔΕ*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη ΑΕΒΕ
- 23.Υ.Δ.Μ.Η.Δ. (2014) *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>. [τελευταία πρόσβαση 04/05/2016]
- 24.Υ.Ο. (2013) *Στρατηγικό - Επιχειρησιακό σχέδιο αξιοποίησης των Νέων Τεχνολογιών στο Υπουργείο Οικονομικών 2014 – 2020*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: http://www.ictplus.gr/files/PDF%20FILES/STRATHGIKO_EPIXEIRHSIAKO_%20SXEDIO_FEV_2013.pdf. [τελευταία πρόσβαση 04/05/2016]
- 25.Υ.Ο. (2014) *Κατάλογος με τη συνοπτική καταγραφή των αρμοδιοτήτων των υπηρεσιών της Κεντρικής Υπηρεσίας του Υπουργείου Οικονομικών και των διευθύνσεων του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mails) αυτών*. Διαθέσιμο στο δικτυακό τόπο: http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Contact/documents_Contact/MAILS.pdf. [τελευταία πρόσβαση 04/05/2016]
- 25.Χαλικιάς, Μ., Μανωλέσσου, Α., Λάλου, Π. (2015) *Μεθοδολογία Έρευνας και Εισαγωγή στη Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το IBM SPSS STATISTICS*. Αθήνα: ΣΕΑΒ
- 26.Χατζηπαναγιώτου, Ε. (2006) Η αναδιοργάνωση της Είσπραξης Εσόδων της Ολλανδικής Φορολογικής Διοίκησης. *Φορολογική Επιθεώρηση* 689(10). σελ.1885-1897
- 27.Χατζηπαναγιώτου, Ε., Πρινιωτάκη, Μ., Στυμφαλιάδου, Μ. (2015) Η ανταλλαγή και παροχή πληροφοριών στα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης για σκοπούς είσπραξης. Πόρτο, Πορτογαλία 15-17 Οκτωβρίου 2014. *Φορολογική Επιθεώρηση* 790 (12). σελ. 2388-2405

Νομοθεσία/Γνωμοδοτήσεις

1. Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού χαρακτήρα, Γνωμοδότηση 4/2011, Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/6837/14-10-2011
2. Νομοθετικό Διάταγμα 356/1974 (ΦΕΚ 90 Α/05.04.1974) «Περί Κώδικος Εισπράξεως Δημοσίων Εσόδων»
3. Ν.2362/1995 (ΦΕΚ 247 Α/27.11.1995) «Δημόσιο Λογιστικό- Έλεγχος Δαπανών κλπ. διατάξεις»
4. Ν.2873/2000 (ΦΕΚ 285 Α/28.12.2000) «Φορολογικές ελαφρύνσεις και απλουστεύσεις και άλλες διατάξεις»
5. Ν.3842/2010 (ΦΕΚ 58 Α/23.4.2010) «Αποκατάσταση φορολογικής δικαιοσύνης και αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής»
6. Ν.3869/2010 (ΦΕΚ 130 Α/03.08.2010) «Ρύθμιση των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων και άλλες διατάξεις»
7. Ν.3871/2010 (ΦΕΚ 141 Α/17-08-2010) «Δημοσιονομική Διαχείριση και Ευθύνη»
8. Ν.3943/2011 (ΦΕΚ 66 Α/31.03.2011) «Καταπολέμηση της φοροδιαφυγής, στελέχωση των ελεγκτικών υπηρεσιών και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας Υπουργείου Οικονομικών»
9. Ν.3979/2011 (ΦΕΚ 138 Α/16.06.2011) «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις»
10. Ν.3986/2011 (ΦΕΚ 152 Α/01.07.2011) «Επείγοντα Μέτρα Εφαρμογής Μεσοπρόθεσμου Πλαισίου Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2012 – 2015»
11. Ν.4093/2012 (ΦΕΚ 222 Α/12.11.2012) «Έγκριση Μεσοπρόθεσμου Πλαισίου Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2013–2016 – Επείγοντα Μέτρα Εφαρμογής του ν. 4046/2012 και του Μεσοπρόθεσμου Πλαισίου Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2013–2016»
12. Ν.4110/2013 (ΦΕΚ 17 Α/ 23.01.2013) «Ρυθμίσεις στη φορολογία εισοδήματος, ρυθμίσεις θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Οικονομικών και λοιπές διατάξεις»
13. Ν.4152/2013 (ΦΕΚ 107 Α/09.05.13) «Επείγοντα μέτρα εφαρμογής των νόμων 4046/2012, 4093/2012 και 4127/2013»
14. Ν.4170/2013 (ΦΕΚ 163 Α/12.07.2013) «Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/16/ΕΕ, ρύθμιση θεμάτων της ΕΛ.Τ.Ε., αναμόρφωση Οργανισμού του Ν.Σ.Κ. και άλλες διατάξεις»
15. Ν.4174/2013 (ΦΕΚ 170 Α/26.07.2013) «Φορολογικές διαδικασίες και άλλες διατάξεις»

16. Ν.4224/2013 (ΦΕΚ 288 Α/31.12.2013) «Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους Ελληνικό Επενδυτικό Ταμείο Αξιοποίησης Περιουσίας του Δημοσίου και άλλες επείγουσες διατάξεις»
17. Ν.4270/2014 (ΦΕΚ 143 Α/28.06.2014 «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»
18. Ν.4336/2015 (ΦΕΚ 94 Α/14.08.2015) «Συνταξιοδοτικές διατάξεις - Κύρωση του Σχεδίου Σύμβασης Οικονομικής Ενίσχυσης από τον Ευρωπαϊκό Μηχανισμό Σταθερότητας και ρυθμίσεις για την υλοποίηση της Συμφωνίας Χρηματοδότησης»
19. Ν.4337/2015 (ΦΕΚ 129 Α/17.10.2015) «Μέτρα για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων»
20. Ν.4389/2016 (ΦΕΚ 94 Α/27.5.2016) «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις»
21. ΠΟΛ. 1185/01.09.2011 «Δημοσιοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών προς το Δημόσιο»
22. ΠΟΛ. 1022/24.01.2012 «Συμψηφισμός χρεών με απαιτήσεις κατά του Δημοσίου. Κοινοποίηση διατάξεων του άρθρου 11 του ν.3943/31.03.2011 (ΦΕΚ 66 Α') και παροχή οδηγιών για την εφαρμογή τους»
23. ΠΟΛ. 1257/04.12.2013 «Διαδικασία κοινοποίησης κατασχετηρίων για την επιβολή κατάσχεσης απαιτήσεων στα χέρια πιστωτικών ιδρυμάτων και δήλωσης αυτών με ηλεκτρονικά μέσα κατ' εφαρμογή των άρθρων 30Α και επόμενα του Ν.Δ. 356/1974 (Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων)»
24. ΠΟΛ. 1258/05.12.2013 «Ρύθμιση οργανωτικών και τεχνικών θεμάτων λειτουργίας του Συστήματος Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών και Λογαριασμών Πληρωμών»
25. ΠΟΛ. 1131/06.05.2014 «Συμπλήρωση της ΠΟΛ 1258 (Φ.Ε.Κ. Β' 3101/6-12-2013) με το Παράρτημα Δ που αφορά στον Κανονισμό Διαχείρισης και Λειτουργίας του Συστήματος Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών και Λογαριασμών Πληρωμών»
26. ΠΟΛ. 1210/22.09.2014 «Καθορισμός λεπτομερειών εφαρμογής της δυνατότητας ηλεκτρονικής δημοσίευσης περιλήψεων προγραμμάτων πλειστηριασμού που επισπεύδονται από το Δημόσιο»
27. ΠΟΛ.1202/10.9.2015 «Επέκταση και Τροποποίηση της λειτουργίας του Συστήματος Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών και Λογαριασμών Πληρωμών»

28. ΠΟΛ.1271/19.12.2015 «Τροποποίηση της απόφασης του Υπ.Οικ. ΠΟΛ.1185/2011 “Δημοσιοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών προς το Δημόσιο”»
29. Προεδρικό Διάταγμα 111/2014 (ΦΕΚ 178 Α/29.08.2014) «Οργανισμός του Υπουργείου Οικονομικών»
30. Δ.ΕΙΣΠΡ. Β 1156479 ΕΞ 2015/ 2.12.2015 (ΦΕΚ Β΄ 2745/17.12.2015) «Διαδικασία δέσμευσης χρηματικών απαιτήσεων και επιβολής κατάσχεσης στα χέρια πιστωτικών ιδρυμάτων με ηλεκτρονικά μέσα σε βάρος οφειλετών του Δημοσίου κατ’ εφαρμογή της παραγράφου 5 του άρθρου 30 Β του ν.δ. 356/1974»

Ξένη

1. Backus, M. (2001) *E-Governance and Developing Countries, Introduction and examples, Research report, No 3*. International Institute for Communication and Development. Available online from: <http://www.bibalex.org/Search4Dev/files/288383/119334.pdf>. [Accessed: 10th October 2016]
2. Commission of the European Communities (2003) *The Role of eGovernment for Europe's Future*. Available from: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A52003DC0567>. [Accessed: 16th April 2016]
3. Cook, M et al. (2002) *Making a Case for Local E-Government*. Center for Technology in Government, University at Albany, SUNY. Available online from https://www.ctg.albany.edu/publications/guides/making_a_case/making_a_case.pdf. [Accessed: 16th April 2016]
4. European Commission (2010) *European Interoperability Framework (EIF), Towards Interoperability for European Public Services*. Available online from: http://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:f132547a-7d66-4626-8eb6-9f7428394de7.0017.03/DOC_1&format=PDF. [Accessed: 16th April 2016]
5. Ndou V. (2004) *E-government for developing countries: Opportunities and Challenges*. The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries. Available online from <http://www.ejisdc.org/ojs2/index.php/ejisdc/article/view/110/110>. [Accessed: 16th April 2016]
6. OECD (2001) *E-government: Analysis framework and methodology*. OECD report. Available online from:

- [http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=PUMA\(2001\)16/ANN/REV1&docLanguage=En](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=PUMA(2001)16/ANN/REV1&docLanguage=En). [Accessed: 16th April 2016]
7. OECD (2003) *The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report, The E-Government Imperative*. OECD Journal on Budgeting. Available online from: <https://www.oecd.org/gov/budgeting/43496369.pdf>. [Accessed: 16th April 2016]
 8. OECD (2016) *Technologies for Better Tax Administration: A Practical Guide for Revenue Bodies*. Paris: OECD Publishing. Available online from: <http://www.oecd.org/publications/technologies-for-better-tax-administration-9789264256439-en.htm>. [Accessed: 10th October 2016]
 9. U.N. (2003) *E-Government at the Crossroads*. Available online from: <https://publicadministration.un.org/en/Research/World-Public-Sector-Reports>. [Accessed: 16th April 2016]
 10. UNESCO (2002) *Information and Communication Technology in Education*. Available from: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001295/129538e.pdf>. [Accessed: 10th May 2016]

Διαδικτυακές Πηγές

1. <http://data.worldbank.org/> [τελευταία πρόσβαση 02/09/2016]
2. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/desi> [τελευταία πρόσβαση 04/05/2016]
3. <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tsdde410&plugin=1> [τελευταία πρόσβαση 02/09/2016]
4. <http://ec.europa.eu/idabc/en/chapter/5883.html> [τελευταία πρόσβαση 04/05/2016]
5. http://www.ictplus.gr/files/WORD%20FILES/ENHMEROTIKO_SHMEIOMA_GIA_PSIFIAKH_STRATHGIKH_2006-2013.doc [τελευταία πρόσβαση 04/05/2016]
6. <https://www.ieee.org> [τελευταία πρόσβαση 04/05/2016]
7. http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/priority_actions/special_tasks.htm [τελευταία πρόσβαση 04/05/2016]
8. <http://interoperability-definition.info/el/> [τελευταία πρόσβαση 12/12/2016]
9. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:63598:en> [τελευταία πρόσβαση 04/05/2016]
10. https://lawdb.intrasoftnet.com/user_manual/perigrafii_intrasoft.php [τελευταία πρόσβαση 04/05/2016]
11. www.publicrevenue.gr [τελευταία πρόσβαση 27/12/2016]
12. <http://www.syzefxis.gov.gr> [τελευταία πρόσβαση 04/05/2016]
13. www.taxisnet.gr [τελευταία πρόσβαση 04/05/2016]

14. <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTGOVERNMENT/0,,menuPK:702592~pagePK:149018~piPK:149093~theSitePK:702586,00.html> [τελευταία πρόσβαση 04/05/2016]