



Πανεπιστήμιο
Ιωαννίνων

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ-ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ:
Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ ΚΑΙ Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΣΤΗΝ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΗΣ.

ΕΡΕΥΝΑ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΗΠΕΙΡΟΥ

Μήλιου Βασιλική Α.Μ. 148

Επιβλέπων καθηγητής: Γεωργόπουλος Ιωάννης

Πρέβεζα, Νοέμβριος, 2019



Πανεπιστήμιο
Ιωαννίνων

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ-ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ:
Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ ΚΑΙ Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΣΤΗΝ
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΗΣ.

ΕΡΕΥΝΑ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΗΠΕΙΡΟΥ

Μήλιου Βασιλική Α.Μ. 148

Επιβλέπων καθηγητής: Γεωργόπουλος Ιωάννης

Πρέβεζα, Νοέμβριος, 2019

ELECTRONIC GOVERNMENT

**ITS APPLICATION BY THE INDEPENDENT AUTHORITY OF
PUBLIC INCOME AND ITS CONTRIBUTION TO THE SERVICE OF
IT'S USERS NEEDS.**

– RESEARCH IN THE REGION OF EPIRUS.

Εγκρίθηκε από τριμελή εξεταστική επιτροπή

ΠΡΕΒΕΖΑ, 12/11/2019

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

1. Επιβλέπων καθηγητής
Ιωάννης Γεωργόπουλος
Καθηγητής
2. Μέλος επιτροπής
Ευάγγελος Χύτης
Επίκουρος Καθηγητής
3. Μέλος επιτροπής
Κωνσταντίνος Καραμάνης
Αναπληρωτής Καθηγητής

Πνευματικά Δικαιώματα

© Μήλιου Βασιλική, 2019

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Δήλωση μη λογοκλοπής

Δηλώνω υπεύθυνα και γνωρίζοντας τις διατάξεις του Ν. 2121/1993 περί Πνευματικής Ιδιοκτησίας ότι η παρούσα μεταπτυχιακή εργασία είναι εξ ολοκλήρου αποτέλεσμα δικής μου ερευνητικής εργασίας, δεν αποτελεί προϊόν αντιγραφής ούτε προέρχεται από ανάθεση σε τρίτους. Όλες οι πηγές που χρησιμοποιήθηκαν (κάθε είδους, μορφής και προέλευσης) για τη συγγραφή της περιλαμβάνονται στη βιβλιογραφία.

Μήλιου Βασιλική

Υπογραφή

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου κύριο Γεωργόπουλο Ιωάννη για την άρτια συνεργασία και καθοδήγηση που μου προσέφερε καθ'όλη τη διάρκεια της εκπόνησης της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα διπλωματική εργασία διερευνά την εφαρμογή της Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης από την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων και τη συμβολή της στην εξυπηρέτηση των αναγκών των χρηστών της στην Περιφέρεια Ηπείρου.

Με την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, εκτός από την ποιοτική και αποτελεσματική εξυπηρέτηση των χρηστών των υπηρεσιών της, παρέχει στην Δημόσια Διοίκηση και στους συμβαλλόμενους μαζί της πολλαπλές και ποικίλες ευκαιρίες. Απλοποιώντας και προτυποποιώντας τις διαδικασίες εξυπηρέτησης και εκτέλεσης εργασιών, δίνει τη δυνατότητα στην Δημόσια Διοίκηση να μετασχηματιστεί δίνοντας έμφαση στην οριζόντια διατμηματική επικοινωνία των υπηρεσιών της. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την κατάργηση της γραφειοκρατικής εικόνας των κρατικών υπηρεσιών, μεταπηδώντας σταδιακά, μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σε μια νέα, σύγχρονη, ευέλικτη και αποτελεσματική Δημόσια Διοίκηση, ενώ ταυτόχρονα εξοικονομούνται πόροι με τη μείωση του συνολικού κόστους λειτουργίας των υπηρεσιών και με την καλύτερη αξιολόγηση, εκπαίδευση και παραγωγικότητα του ανθρώπινου δυναμικού.

Η δομή της εργασίας περιλαμβάνει 3 κεφάλαια στα οποία αρχικά αναλύεται ο ορισμός της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και σκιαγραφείται το λειτουργικό περιβάλλον, στο οποίο λειτουργεί η σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση, μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της. Η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), με τα νέα σχέδια δράσης και τους στρατηγικούς στόχους της, αλλάζει δυναμικά την καθημερινότητα των πολιτών και επαγγελματιών και δημιουργεί νέα δεδομένα στο οικονομικό περιβάλλον. Αναλύοντας τα οφέλη και τους κινδύνους που απορρέουν από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε., ερευνάται ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών, η αποτελεσματικότητα των εφαρμογών τους, και ο βαθμός επίτευξης των στόχων της.

Η μεθοδολογία της ερευνάς που αναλύεται στο τρίτο κεφάλαιο, περιλαμβάνει τη συλλογή των δεδομένων που έγινε με τη χρήση ερωτηματολογίων. Τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν από στελέχη της ΑΑΔΕ στην Ήπειρο, στις επιμέρους Δ.Ο.Υ. Ιωαννίνων, Πρεβέζης, Άρτας και Ηγουμενίτσας αλλά και σε λογιστικά γραφεία στην Ήπειρο. Τα ερωτήματα ακολουθούν την κλίμακα τύπου Likert (καθόλου, λίγο, μέτρια, αρκετά, πολύ)

και περιλαμβάνουν ερωτήσεις κλειστού τύπου και εν συνεχεία πραγματοποιήθηκε στατιστική ανάλυση με το πρόγραμμα SPSS.

Λέξεις κλειδιά: Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, Διαλειτουργικότητα, Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, Δημόσια Διοίκηση,

ABSTRACT

This bachelor's thesis explores the implementation of Electronic Government by the Independent Public Revenue Authority and its contribution to the needs of its users in the Region of Epirus.

The Electronic Government industry provides multiple and varied opportunities for both Public Administration itself and its contractors. It provides an opportunity for the public administration to reform by simplifying and standardizing procedures.

The structure of the work includes three chapters, which initially analyze the definition of Electronic Government and outline the operational environment in which modern public administration is called upon to operate through its electronic services. The Independent Public Revenue Authority, by designing new action plans, enters dynamically in the everyday life of citizens and professionals and creates new data in the economic environment. Analyzing the advantages and disadvantages of Independent Public Revenue Authority services we are exploring how satisfied these users are, how effective their implementation is, and whether its goals are achieved.

The questionnaires were completed by Independent Public Revenue Authority executives in Epirus, in the individual Tax Offices. Ioannina, Preveza, Arta and Igoumenitsa, as well as in accounting offices in Epirus.

Key words: Electronic Government, Public revenue authority, Interoperability, Public administration,

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	1
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	2
ABSTRACT.....	3
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	6
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....	7
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ.....	8
ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ.....	9
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	10

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ-ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....12

1.1 Ιστορική αναδρομή - Θεσμικό πλαίσιο.....	12
1.2 Ψηφιακός Μετασχηματισμός της Δημόσια Διοίκηση.....	15
1.3 Νομοθετικό Πλαίσιο.....	17
1.4 Γενικές Αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	19
1.5 Στόχοι Στρατηγικής της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	23
1.6 Παράγοντες Επιτυχίας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	26
1.7 Στρατηγικές –Έργα – Σχέδιο Δράσης 2014-2020.....	28

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο. Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΑΔΕ.....34

2.1 Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.).....	34
2.2 Πληροφοριακά Συστήματα της ΑΑΔΕ.....	37
2.2.1 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε.....	39
2.2.2 Αυθεντικοποίηση στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	42
2.2.3 Διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ.....	43
2.2.4 Έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ.....	44
2.2.5 Open Gov.....	45
2.2.6 Πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ.....	46
2.3 Στόχοι Επιχειρησιακού Σχεδίου 2019.....	47
2.4 Υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα.....	50

2.5 Νέες Μορφές Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών.....	52
2.5.1 Αυτοματοποίηση διαδικασιών παρακολούθησης είσπραξης οφειλών.....	52
2.5.2 Ηλεκτρονική Τιμολόγηση.....	52
2.5.3 Ηλεκτρονική Υπηρεσία Μιας Στάσης.....	53
2.5.4 Κέντρο Διαλειτουργικότητας ΚΕ.Δ.....	53
2.5.5 Πόθεν έσχεσ.....	54
2.5.6 Ενιαία Αρχή Πληρωμών.....	54
2.5.7 Μητρώο Πραγματικών Δικαιούχων.....	55
2.5.8 Ηλεκτρονικό Μητρώο Πληρωμών.....	55
2.6 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης.....	56
2.7 Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ)	57
2.8 Οφέλη που παρέχει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	58
2.9 Κίνδυνοι εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	61
2.10 Δείκτες απόδοσης της Α.Α.Δ.Ε.....	65
<hr/>	
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο .ΕΡΕΥΝΑ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΗΠΕΙΡΟΥ	68
3.1 Σκοπός της Έρευνας και Ερευνητικά Ερωτήματα.....	68
3.2 Μεθοδολογία της έρευνας.....	69
3.3 Εργαλείο και διαδικασία συλλογής δεδομένων.....	70
3.4 Παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας.....	72
3.4.1 Απαντήσεις Στελεχών στις ΑΑΔΕ.....	72
3.4.2 Απαντήσεις Δείγματος λογιστών-οικονομολόγων.....	98
3.5 Έλεγχος στατιστικών υποθέσεων t-test.....	115
Συμπεράσματα.....	118
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.....	126
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ.....	130
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	134

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1.1: Ολοκληρωμένα ή σε εξέλιξη Έργα της Ηλ. Διακυβέρνησης.....	30-31
Πίνακας 1.2: Επιδιώξεις σύμφωνα με το Σχέδιο Δράσης 2019.....	32
Πίνακας 2.1: Στόχοι και άξονες Στρατηγικού Σχεδίου 2017-2020.....	47
Πίνακας 3.1: Ικανοποίηση από την χρησιμότητα των εφαρμογών των ηλεκτρ. συστημάτων της ΑΑΔΕ.....	74
Πίνακας 3.2: Ποσοστό βοήθειας στην εκτέλεση των εργασιών.....	75
Πίνακας 3.3: Ποσοστό συμβολής των εφαρμογών στην αποτελεσματικότητα των εργασιών.....	76
Πίνακας 3.4: Ποσοστό συμβολής των εφαρμογών στην παραγωγικότητα.....	77
Πίνακας 3.5: Ποσοστό συμβολής των εφαρμογών στην Οικονομική αποδοτικότητα των εργασιών.....	78
Πίνακας 3.6: Ποσοστό ενίσχυσης της διαφάνειας μέσω των εφαρμογών	79
Πίνακας 3.7: Εύκολες και φιλικές προς το χρήστη εφαρμογές.....	81
Πίνακας 3.8: Συμβολή τους στην πάταξη της φοροδιαφυγής.....	82
Πίνακας 3.9: Συμβολή τους στον περιορισμό της γραφειοκρατίας.....	84
Πίνακας 3.10: Διευκόλυνση των εργασιών μέσω των ΤΠΕ στις εφαρμογές της ΑΑΔΕ... ..	85
Πίνακας 3.11: Εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων σε όλα τα τμήματα... ..	86
Πίνακας 3.12: Στόχος 1 Ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης.....	87
Πίνακας 3.13: Στόχος 2 Καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου.....	88
Πίνακας 3.14: Στόχος 3 Διευκόλυνση του επιχειρείν και του εμπορίου.....	89
Πίνακας 3.15: Στόχος 4 Εξωστρεφή, αποτελεσματική και αποδοτική Διοίκηση με σεβασμό στον πολίτη.....	90
Πίνακας 3.16: Στόχος 5 Προστασία του κοινωνικού συνόλου.....	91
Πίνακας 3.17: Αίσθηση εξάρτησης από το ηλεκτρονικό σύστημα.....	92
Πίνακας 3.18: Αίσθηση ασφάλειας κατά τη χρήση των εφαρμογών.....	93
Πίνακας 3.19: Επίτευξη διαλειτουργικότητας στο δημόσιο.....	94
Πίνακας 3.20: Κρίνεται απαραίτητη η διασύνδεση των μητρώων στο δημόσιο.....	94
Πίνακας 3.21: Επάρκεια της υλικής υποδομής.....	95
Πίνακας 3.22: Εκπαίδευση στελεχών της ΑΑΔΕ.....	96
Πίνακας 3.23: Ανάγκη αναδιοργάνωσης των τμημάτων.....	96
Πίνακας 3.24: Χρησιμότερη εφαρμογή της ΑΑΔΕ.....	97

Πίνακας 3.25: Ικανοποίηση από την χρήση εφαρμογών της ΑΑΔΕ.....	100
Πίνακας 3.26: Βοήθεια των ηλεκτρονικών συστημάτων στην εκτέλεση εργασιών.....	101
Πίνακας 3.27: Συμβολή στην αποτελεσματικότητα των εργασιών.....	101
Πίνακας 3.28: Συμβολή στην παραγωγικότητα των εργασιών.....	102
Πίνακας 3.29: Συμβολή στην οικονομική αποδοτικότητα των εργασιών.....	103
Πίνακας 3.30: Ενίσχυση στη διαφάνεια των υπηρεσιών.....	103
Πίνακας 3.31: Εύκολες και φιλικές στο χρήστη εφαρμογές.....	104
Πίνακας 3.32: Συμβολή στην απλοποίηση των διαδικασιών του Δημοσίου.....	104
Πίνακας 3.33: Συμβολή στον περιορισμό της γραφειοκρατίας.....	105
Πίνακας 3.34: Συμβολή στην πάταξη της φοροδιαφυγής.....	106
Πίνακας 3.35: Στόχος 1 Ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης.....	107
Πίνακας 3.36: Στόχος 2 Καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου.....	107
Πίνακας 3.37: Στόχος 3 Διευκόλυνση του επιχειρείν και του εμπορίου.....	108
Πίνακας 3.38: Στόχος 4 Εξωστρεφή, αποτελεσματική & αποδοτική Διοίκηση με σεβασμό στον πολίτη.....	108
Πίνακας 3.39: Στόχος 5 Η προστασία του κοινωνικού συνόλου.....	109
Πίνακας 3.40: Εξάρτηση από το ηλεκτρονικό σύστημα.....	109
Πίνακας 3.41: Ασφάλεια από το ηλεκτρονικό σύστημα.....	110
Πίνακας 3.42: Εξυπηρέτηση των πολιτών ηλεκτρονικά.....	111
Πίνακας 3.43: Εξοικονόμηση χρόνου στην εργασία.....	111
Πίνακας 3.44: Χρήσιμη και λειτουργική εφαρμογή.....	112
Πίνακας 3.45: Συχνότητα χρήσης εφαρμογών.....	112
Πίνακας 3.46: Συχνότητα χρήσης εφαρμογών.....	113
Πίνακας 3.47: Αποτελεσματικότερη εφαρμογή.....	113
Πίνακας 3.48: Περιγραφικά χαρακτηριστικά ομάδα στελεχών & εργ/νων της ΑΑΔΕ.....	115
Πίνακας 3.49 : t-test ομάδα στελεχών και εργαζομένων της Α.Α.Δ.Ε.....	115
Πίνακας 3.50: Περιγραφικά χαρακτηριστικά ομάδα λογιστών-οικονομολόγων.....	116
Πίνακας 3.51: t-test ομάδα λογιστών-οικονομολόγων	117

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 3.1: Φύλο.....	72
Διάγραμμα 3.2: Ηλικία.....	72

Διάγραμμα 3.3: Μορφωτικό Επίπεδο.....	73
Διάγραμμα 3.4: Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία.....	73
Διάγραμμα 3.5: Ποσοστά Ικανοποίησης από την χρησιμότητα των εφαρμογών.....	74
Διάγραμμα 3.6: Ποσοστό βοήθειας στην εκτέλεση των εργασιών.....	75
Διάγραμμα 3.7: Συμβολή των εφαρμογών στην αποτελεσματικότητα των εργασιών.....	76
Διάγραμμα 3.8: Συμβολή των εφαρμογών στην παραγωγικότητα των εργασιών.....	77
Διάγραμμα 3.9: Συμβολή των εφαρμογών στην Οικονομική αποδοτικότητα των εργασιών.....	79
Διάγραμμα 3.10: Ποσοστό ενίσχυσης της διαφάνειας μέσω των εφαρμογών.....	80
Διάγραμμα 3.11: Εύκολες και φιλικές προς το χρήστη εφαρμογές.....	81
Διάγραμμα 3.12: Συμβολή τους στην πάταξη της φοροδιαφυγής.....	83
Διάγραμμα 3.13: Συμβολή τους στον περιορισμό της γραφειοκρατίας.....	84
Διάγραμμα 3.14: Εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων σε όλα τα τμήματα.....	86
Διάγραμμα 3.15: Στόχος 1 Ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης.....	87
Διάγραμμα 3.16: Στόχος 2 Καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου.....	88
Διάγραμμα 3.17: Στόχος 3 Διευκόλυνση του επιχειρείν και του εμπορίου.....	89
Διάγραμμα 3.18: Στόχος 4 Εξωστρεφή, αποτελεσματική και αποδοτική Διοίκηση με σεβασμό στον πολίτη.....	90
Διάγραμμα 3.19: Στόχος 5 Προστασία του κοινωνικού συνόλου.....	91
Διάγραμμα 3.20: Χρησιμότερη εφαρμογή της ΑΑΔΕ.....	97
Διάγραμμα 3.21: Φύλο.....	98
Διάγραμμα 3.22: Ηλικία.....	98
Διάγραμμα 3.23: Μορφωτικό Επίπεδο.....	99
Διάγραμμα 3.24: Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία.....	99
Διάγραμμα 3.25: Κατηγορία Λογιστή.....	100
Διάγραμμα 3.26: Χρήσιμη και λειτουργική εφαρμογή.....	113

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1: Γενικές Αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	σ.19
Εικόνα 2 : Στόχοι στρατηγικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	σ.24
Εικόνα 3: Αρχιτεκτονική της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	σ.25
Εικόνα 4: Λογότυπο ΑΑΔΕ	σ.35

Εικόνα 5: Ιστοσελίδα Α.Α.Δ.Ε.....	σ.36
Εικόνα 6: Σύνδεση με το mytaxisnet	σ.38
Εικόνα 7 : Έγκριση ή Απόρριψη Αυθεντικοποίησης χρήστη	σ.42
Εικόνα 8 : Ιστοσελίδα Εθνικής Πύλης ERMIS.....	σ.43
Εικόνα 9 : Ιστοσελίδα δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ.....	σ.44
Εικόνα 10 : Ιστοσελίδα Open Gov.....	σ.45
Εικόνα 11 : Ιστοσελίδα Προγράμματος ΔΙΑΥΓΕΙΑ.....	σ.46
Εικόνα 12 : Ιστοσελίδα ΗΔΙΚΑ	σ.56
Εικόνα 13 : Ιστοσελίδα ΕΦΚΑ	σ.57
Εικόνα 14 : Παρακολούθηση δεικτών KPIs στην ιστοσελίδα της Α.Α.Δ.Ε.....	σ.66

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

- Α.Α.Δ.Ε.: Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
- Α.Δ.Ε.Δ.Υ.: Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
- Α.Φ.Μ.: Αριθμός Φορολογικού Μητρώου
- Γ.Γ.Δ.Ε.: Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων
- Γ.Γ.Π.Σ.: Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων
- Δ.Ο.Υ: Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
- ΗΔΙΚΑ: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης
- Η.Δ.: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
- Ε.Α.Π. : Ενιαία Αρχή Πληρωμής
- ΕΦΚΑ: Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης
- Κ.Ε.Δ.: Κέντρο Διαλειτουργικότητας
- Κ.Β.Σ.: Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων
- Κ.Ε.Φ.Ο.ΜΕ.Π : Κέντρο Ελέγχου Φορολογουμένων Μεγάλου Πλούτου
- Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ.: Κέντρο Ελέγχου Μεγάλων Επιχειρήσεων
- Ν.Π.Ι.Δ. : Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου
- Ο.Τ.Α.: Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
- Τ.Π.Ε.: Τεχνολογίες της Πληροφορίας και Επικοινωνίας
- Φ.Π.Α : Φόρος Προστιθέμενης Αξίας
- E-Government: Electronic Government – Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
- KPIs: Key performance indicators (Καίριοι Δείκτες Απόδοσης)

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ένα από τα σημαντικότερα και πολυσυζητημένα προβλήματα του Ελληνικού Κράτους είναι η γραφειοκρατία και η διαχρονική δυσλειτουργικότητα της Δημόσιας Διοίκησης. Η ταχεία ανάπτυξη των τεχνολογιών, της επικοινωνίας και της πληροφορίας έχει οδηγήσει σε τεράστιες αλλαγές στην καθημερινότητα των πολιτών, γεγονός που επηρεάζει τις κυβερνήσεις, μεταλλάσσοντας το μοντέλο των παραδοσιακών κυβερνήσεων σε ένα νέο που συνήθως αποκαλείται Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Electronic Government- e-Government).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα αποτελεί μια σημαντική προϋπόθεση για την ανάπτυξη και ενδυνάμωση της Ελληνικής οικονομίας καθώς και το μοχλό για την αναβάθμιση της Δημόσιας Διοίκησης.

Στόχος της Δημόσιας Διοίκησης είναι η θεμελίωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη χώρα μας, σε ένα πλαίσιο όπου θεσμικά, νομικά και πρακτικά θα δίνει την δυνατότητα στους χρήστες να διενεργούν online συναλλαγές για την άμεση εξυπηρέτησή τους. Στον 21ο αιώνα, πλέον η κοινωνία της πληροφορίας και του διαδικτύου δημιουργεί νέες ευκαιρίες, νέα δεδομένα στην ανάπτυξη και ευημερία του τόπου και στην ποιότητα ζωής των πολιτών.

Η Δημόσια Διοίκηση θέλοντας να εκσυγχρονίσει και να αναπτύξει τις υπηρεσίες της συστήνει την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), η οποία αντικαθιστά την Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε.). Το Υπουργείο Οικονομικών και το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναβαθμίζουν τα πληροφοριακά συστήματα και τα ηλεκτρονικά μέσα της Α.Α.Δ.Ε. δημιουργώντας το νέο TAXISnet και πολλές άλλες εφαρμογές οι οποίες μέσω της ιστοσελίδας της Α.Α.Δ.Ε. παρέχουν έναν μεγάλο αριθμό ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι οποίες με την παραγωγική λειτουργία τους, δίνουν την δυνατότητα σε φορολογούμενους πολίτες και επιχειρηματίες, να διεκπεραιώνουν συναλλαγές, να χορηγούν έγγραφα και να παρέχουν πληροφορίες μέσω διαδικτύου, ορθά, έγκυρα και άμεσα με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτησή τους. Την υποστήριξη και την συντήρηση των πληροφοριακών συστημάτων της Α.Α.Δ.Ε. έχει αναλάβει η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.).

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η ανάλυση της έννοιας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς γίνεται μια θεωρητική προσέγγιση των ωφελειών και κινδύνων της, μέσω επιστημονικά τεκμηριωμένων θέσεως. Στη συνέχεια παρουσιάζοντας τις επιμέρους υπηρεσίες, τα έργα και τις εφαρμογές της Α.Α.Δ.Ε., ερευνάται με την παρούσα εργασία η συμβολή των ηλεκτρονικών εφαρμογών στην αποτελεσματικότητα και παραγωγικότητα των εργασιών των στελεχών της ΑΑΔΕ στην Περιφέρεια Ηπείρου και των λογιστών και οικονομολόγων, επίσης κρίνεται από αυτούς η χρησιμότητα και ευχρηστία των εφαρμογών αυτών.

Σύμφωνα με το Επιχειρησιακό Στρατηγικό Σχέδιο Δράσης της Α.Α.Δ.Ε., ερευνάται κατά πόσο επιτυγχάνεται η ενίσχυση της διαφάνεια στις υπηρεσίες της, η φορολογική συμμόρφωση, η καταπολέμηση της φοροδιαφυγής, ο περιορισμός της γραφειοκρατίας, η διευκόλυνση του επιχειρείν, η αποτελεσματική και αποδοτική Διοίκηση και η προστασία του κοινωνικού συνόλου, τα οποία αποτελούν και στόχοι σχεδίου Δράσης.

Εκτός από τη βιβλιογραφική επισκόπηση έγινε έρευνα με τη χρήση ερωτηματολογίων (βλ. Παράρτημα I-II) που σχεδιάστηκαν σύμφωνα με τη κλίμακα Likert και που συμπληρώθηκαν από στελέχη της Α.Α.Δ.Ε. στην Περιφέρεια Ηπείρου, στις επιμέρους Δ.Ο.Υ. Ιωαννίνων, Πρεβέζης, Άρτας και Ηγουμενίτσας αλλά και άτομα που χρησιμοποιούν το Taxisnet σε καθημερινή βάση (για παράδειγμα, λογιστές, βοηθοί λογιστών, οικονομολόγοι, φοροτεχνικοί). Μετά από τη συλλογή των στοιχείων έγινε επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων που προέκυψαν από τα ερωτηματολόγια με την χρήση του Στατιστικού Προγράμματος SPSS, προκειμένου να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα. Τέλος, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα προκειμένου να καταδειχθεί, με δεδομένο ότι οι εφαρμογές της Α.Α.Δ.Ε. αποτελούν τμήμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αφενός ο βαθμός αποτελεσματικότητας του τμήματος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που αφορά στις εφαρμογές της Α.Α.Δ.Ε. και αφετέρου, εξετάζεται το εάν και κατά πόσο τα προγράμματα αυτά έχουν βελτιώσει την ποιότητα και διευκολύνουν την εργασία τόσο των στελεχών της Α.Α.Δ.Ε, όσο και του επαγγελματία χρήστη (λογιστή, φοροτεχνικού κ.λπ.).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ - ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Ιστορική αναδρομή - Θεσμικό πλαίσιο

Σήμερα, οι κυβερνήσεις παγκοσμίως έχουν επενδύσει σε μεγάλο βαθμό στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, την χρήση των τεχνολογιών, της επικοινωνίας, της πληροφορίας και του διαδικτύου για να υποστηρίξουν τις διαδικασίες των εργασιών τους, να βελτιώσουν τις παροχές κυβερνητικών υπηρεσιών σε πολίτες, επιχειρήσεις, άλλους δημόσιους φορείς, όλο το 24ωρο και να φέρουν καλύτερη διακυβέρνηση και ποιότητα στην καθημερινότητα.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Electronic Government) αποτελεί μία ευκαιρία ριζικού ψηφιακού μετασχηματισμού και αναβάθμισης στην δημόσια διοίκηση και αποτελεί ένα σημαντικό θέμα συζήτησης, μελέτης και διαπραγμάτευσης στην κοινωνία της πληροφορίας, τόσο σε εθνικό, όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο.

Ο ορισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει εξελιχθεί τα τελευταία χρόνια. Ενώ στις αρχές της δεκαετίας του 2000, αφορούσε κυρίως την αυτοματοποίηση των εσωτερικών εργασιών στις συναλλακτικές υπηρεσίες, σήμερα περιλαμβάνει ένα ευρύτερο φάσμα δραστηριοτήτων και υπηρεσιών. «Προέρχεται από τις αγγλικούς όρους electronic government ή digital government, όμως ο όρος ηλεκτρονικός και ψηφιακός θα πρέπει βασικά να μην συγχέεται με την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών στην δημόσια διοίκηση.». [18]¹

«Η e-Government μπορεί να οριστεί ως ο μετασχηματισμός των εσωτερικών και εξωτερικών σχέσεων του δημόσιου τομέα μέσω της χρήσης της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας, με σκοπό την προαγωγή της υπευθυνότητας της δημόσιας διοίκησης, την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της σχέσης κόστους - αποδοτικότητας και την ενίσχυση της θεσμοθετημένης συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.». [8]²

¹ [18] Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλ. Διακυβ. Γιαννουκάκου Αικατερίνη, (2011). Εισήγηση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σελ.4

² [8] Σπυράκης Γρηγόρης, Σπυράκη Χριστίνα, Άρθρο: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση(e-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι σελ.56

Μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η κυβέρνηση σχεδιάζει να αυξήσει την κάλυψη και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στο ευρύ κοινό, με τη χρήση των τεχνολογιών με έναν εύκολο, οικονομικό και αποτελεσματικό τρόπο. Η διαδικασία είναι εξαιρετικά πολύπλοκη, πράγμα που προϋποθέτει τη σωστή διαρρύθμιση του υλικού, του λογισμικού, της δικτύωσης και τον ανασχεδιασμό όλων των διαδικασιών για τη διευκόλυνση της καλύτερης παροχής υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο του δημόσιου τομέα, η διακυβέρνηση αναφέρεται στον συντονισμό, την αλληλεπίδραση και τις θεσμικές ρυθμίσεις που απαιτούνται για την επιδίωξη συλλογικού ενδιαφέροντος για διαδικασίες χάραξης πολιτικής, ανάπτυξης και παροχής υπηρεσιών στο πλαίσιο των μη-ιεραρχικά οργανωμένων σχέσεων με τους ενδιαφερομένους.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί τεχνολογικά τον μεσολαβητή για την επικοινωνία, τον συντονισμό και την αλληλεπίδραση στις διαδικασίες διακυβέρνησης.

Διακρίνουμε τα εξής είδη αλληλεπίδρασης κατά τη διαδικασία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: [8]³ & [18]⁴

- C2G (Citizen to Government) –Αλληλεπίδραση του πολίτη και της κυβέρνησης.
- G2G (Government to Government) –Αλληλεπίδραση των κυβερνήσεων
- G2C (Government to Citizen) –Αλληλεπίδραση της κυβέρνησης με πολίτες
- G2E (Government to Employees) –Αλληλεπίδραση της κυβέρνησης με εργαζομένους
- G2B (Government to Business) –Αλληλεπίδραση της κυβέρνησης με επιχειρήσεις.

Εδώ η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο, καθώς βελτιώνει και στηρίζει όλα τα καθήκοντα του κυβερνητικού τμήματος και των οργανισμών, διότι αφενός απλοποιεί το έργο και αφετέρου αυξάνει την ποιότητα της εργασίας.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει μια πολιτική πτυχή που επικεντρώνεται στην καθιέρωση δημοκρατικών συμμετοχικών διαδικασιών μέσω της συμμετοχής των πολιτών και σε μια τεχνική πτυχή που επικεντρώνεται στις κυβερνητικές επιχειρήσεις και διαδικασίες.

³ [8] Σπυράκης Γ., Σπυράκη Χ., Άρθρο: Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι σελ. 61

⁴ [18] Υπουργείο Διοικ. Μεταρ. & Ηλ. Διακυβ.. Γιαννουκάκου Αικατερίνη, (2011). Εισήγηση στην Ηλ. Διακυβέρνηση σελ. 9-10

Αξίζει να σημειωθεί ότι «η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά την συθέμελη αναδιαμόρφωση του τρόπου λειτουργίας της κυβέρνησης και της διακυβέρνησης σε παρόμοια κλίμακα με αυτή της βιομηχανικής επανάστασης.». [18]⁵

Μετά την θέσπιση της στρατηγικής της Λισαβόνας το 2000, αναπτύχθηκαν στρατηγικές πάνω στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με σκοπό την προώθηση της, όπου απέδωσαν ενθαρρυντικά αποτελέσματα μέχρι το 2005. Από το 2006 και μέχρι το 2010, η Ευρωπαϊκή Ένωση όρισε την στρατηγική i2010, με σκοπό την παραπέρα ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στην καθημερινή ζωή του πολίτη.

Έκτοτε, με τον Νόμο 3979 το 2011, θεσπίζεται το νέο θεσμικό πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο οποίο οριοθετούνται οι γενικές αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλο τον δημόσιο τομέα με βάση τις Στρατηγικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τα σχέδια δράσης της κάθε χώρας σύμφωνα με τις ανάγκες της.

Για μερικούς η Η.Δ. είναι «η εφαρμογή εργαλείων και τεχνικών του ηλεκτρονικού εμπορίου στη λειτουργία της διακυβέρνησης». Αυτή η αντίληψη εστιάζει στη πρακτική αποδοτικότητα και στη μείωση του κόστους. Για κάποιους άλλους, η Η.Δ. έχει τη δυναμική να «βελτιώσει τη δημοκρατική συμμετοχή» και να «υπερκεράσει τη πολιτική αποστασιοποίηση». [27]⁶

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι μια πολυδιάστατη έννοια, η οποία εμπερικλείει πολλές αλληλοεξαρτώμενες συνιστώσες διοικητικές, πολιτικές, κοινωνικές, τεχνολογικές, οικονομικές και νομικές. Η ύπαρξη πλήρους περιγραφής, τι είναι τελικά η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν αποτελεί μια θεωρητική απαίτηση αλλά σχετίζεται άμεσα με το εύρος της στοχοθεσίας και τις δυνάμεις που οδηγούν τις εξελίξεις. Στην πραγματικότητα, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει πολλαπλές διαστάσεις και κάθε διάσταση για να μετασχηματίσει το όραμα σε πραγματικότητα απαιτεί την ύπαρξη:[11]⁷ Ηγεσίας, Στρατηγικής, Συντονιστικού Σχήματος και Τεχνογνωσίας.

Το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρ. Διακυβέρνησης δίνει τον εξής ορισμό:[16]⁸

⁵ [18] Υπουργείο Διοικ. Μεταρ. & Ηλ. Διακυβ., Γιαννουκάκου Αικατερίνη, (2011). Εισήγηση στην Ηλ. Διακυβέρνηση σελ.4, 17

⁶ [27] https://el.wikipedia.org/wiki/Ηλεκτρονική_διακυβέρνηση.

⁷ [11] Πομπορτσής Α.,(2006). Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση e-Government, Εκδόσεις ΤΖΙΟΛΑ, σελ.15

⁸ [16] Υπουργείο Διοικ. Μεταρ. & Ηλ. Διακυβ., Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014–2020

«Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) αφορά στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με όχημα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών, με στόχο το ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, προκειμένου η Διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγοντας την ενεργή συμμετοχή των πολιτών.»

Ένας άλλος σύντομος ορισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρουσιάστηκε από τον ιστότοπο της Οργάνωσης των Ηνωμένων Εθνών:[38] ⁹ Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως, «η χρήση του Διαδικτύου και του Παγκόσμιου Ιστού για την παροχή κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών στους πολίτες.»

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2003,2011) είναι: [39]¹⁰ «η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με στόχο την βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών, των δημοκρατικών διαδικασιών και την ενδυνάμωση της υποστήριξης των πολιτών.»

Ενώ οι ορισμοί της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από διάφορες πηγές μπορεί να διαφέρουν πολύ, υπάρχει ένα κοινό θέμα. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνεπάγεται τη χρήση της τεχνολογίας της πληροφορίας και ειδικότερα του Διαδικτύου για τη βελτίωση της παροχής κυβερνητικών υπηρεσιών σε πολίτες, επιχειρήσεις και άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες.

1.2 Ψηφιακός μετασχηματισμός της Δημόσιας Διοίκησης

Ο συνδυασμός των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών, του διαδικτύου και όλων των διαδικτυακών προγραμμάτων αναπτύσσονται με ταχύτατους ρυθμούς για τη

⁹ [38] <http://www.unpan.org/ELearning/FeaturedLearningMaterials/tabid/1399/language/en-US/Default.aspx>

¹⁰ [39] Κανονισμός COM 567 (2003) The role of e-Government for Europe's Future, COM 567 Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Βρυξέλες 26.9.2003,

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex:52003DC0567> Ανακτήθηκε 01/06/2019

& Special Report No 9/2011 52011SA0009 'Have the e-Government projects supported by ERDF been effective?' Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 22.10.2011

<https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EL/TXT/?qid=1560701159927&uri=CELEX:52011SA0009>

Ανακτήθηκε 01/06/2019

δημιουργία πολυάριθμων εργαλείων και υπηρεσιών. Είναι προφανές ότι για να μπορεί μια δημόσια υπηρεσία να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τις τεχνολογίες της πληροφορίας & επικοινωνίας πρέπει να είναι «ηλεκτρονικά έτοιμη» όσον αφορά την υποδομή, τα οργανωτικά χαρακτηριστικά, την προσβασιμότητα στο διαδίκτυο και τις δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός επηρεάζει τις αλλαγές στο επιχειρηματικό, οργανωτικό, και διοικητικό περιβάλλον που επιτυγχάνονται με την χρήση Τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας (Τ.Π.Ε.).

Από την εισαγωγή της Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013, η Ελλάδα σημείωσε σημαντική πρόοδο στον τομέα των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας. Το Ελληνικό Ηλεκτρονικό Σύστημα Διακυβέρνησης, το γενικό σχέδιο της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε δημόσιους φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες, αποτελεί την κινητήρια δύναμη της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013 για τη μετάβαση και την προσαρμογή των απαιτήσεων της σύγχρονης εποχής και συνδέεται άμεσα με τους στόχους και την κατεύθυνση της ευρωπαϊκής πολιτικής 2010.

Σύμφωνα με την “Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020” το Ελληνικό κράτος επικεντρώνεται στον εξής βασικό στόχο:[15] ¹¹

«Αξιοποιώντας το δυναμικό των ΤΠΕ ως καταλύτη ανάπτυξης και εργαλείο σύγχρονης διακυβέρνησης, η δημόσια διοίκηση θα ανακτήσει την εμπιστοσύνη της κοινωνίας και θα καταστεί πιο αποδοτική και παραγωγική, παρέχοντας στους πολίτες και στις επιχειρήσεις συνεχώς αναβαθμιζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.»




Εδώ το σχέδιο περιλαμβάνει και όλη την υλικοτεχνική υποδομή που αντιστοιχεί στους θεσμούς ή όργανα και συγκεκριμένα όλο το ανθρώπινο δυναμικό που τους επανδρώνει.[13] ¹²

Το σχέδιο λαμβάνοντας υπόψη την ψηφιακή στρατηγική της χώρας, το ψηφιακό θεματολόγιο 2020 και την εθνική στρατηγική διοικητικής μεταρρύθμισης υλοποιείται με βάση τρεις διακριτούς στρατηγικούς άξονες παρέμβασης:[16] ¹³

¹¹ [15] Υπουργείο Διοικ. Μεταρ. & Ηλ. Διακυβέρνησης, Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020.

¹² [13] Ρούσης Τ. Γεώργιος,(1984), Εισαγωγή στη Θεωρία της Δημόσιας Διοίκησης, Αθήνα, Εκδόσεις Gutenberg

¹³ [16] Υπουργείο Διοικ. Μεταρ. & Ηλ. Διακυβ., Στρατηγική για την Ηλεκτρ. Διακυβέρνηση 2014-2020

-  Η Η.Δ. λειτουργεί ως **όχημα εκσυγχρονισμού του κράτους** θα στηρίξει την εξελισσόμενη διοικητική μεταρρύθμιση της χώρας, σύμφωνα με τις αρχές της αποτελεσματικότητας, αποδοτικότητας, διαφάνειας και λογοδοσίας.
-  Η Η.Δ. λειτουργεί ως **μηχανισμός επανασύνδεσης μεταξύ του πολίτη με το κράτος και τη διοίκηση**, με στόχο να κερδίσει την εμπιστοσύνη των πολιτών προς το κράτος, μέσω αξιόπιστων και ποιοτικών υπηρεσιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη και βελτιώνουν την ποιότητα ζωής.
-  Η Η.Δ. λειτουργεί ως **μοχλός συντονισμού και σχεδιασμού των οριζόντιων πολιτικών ΤΠΕ** στη Δημόσια Διοίκηση, εγγυάται την εφαρμογή των δεσμευτικών γενικών αρχών την χάραξη, έγκριση και υλοποίηση κάθε στόχου, δράσης και έργου.

1.3 Νομοθετικό πλαίσιο

Για την θεμελίωση και εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιβάλλεται η θέσπιση ενός ενιαίου θεσμικού πλαισίου, το οποίο προβλέπει την έκδοση ενός μεγάλου αριθμού Υπουργικών Αποφάσεων, Νόμων και Προεδρικών διαταγμάτων.

Με το Νόμο **3979/2011** ΦΕΚ Α΄138/16-06-2011 θεσπίστηκε το νέο θεσμικό πλαίσιο πάνω στο οποίο εφαρμόζεται και προωθείται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε όλο το εύρος του δημόσιου τομέα, συμπεριλαμβανομένων των Οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) αλλά και των Νομικών Προσώπων Ιδιωτικού Δικαίου. (Ν.Π.Ι.Δ.), τα οποία ελέγχονται από κρατικούς φορείς. Στα άρθρα 1-40, καταγράφονται πλήθος ορισμών και κανόνων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και με αυτά θέτονται οι προδιαγραφές και προϋποθέσεις για την υλοποίηση ενός πλαισίου ηλεκτρονικών υπηρεσιών μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, των πολιτών και των επιχειρήσεων.[22]¹⁴ & [9]¹⁵

Η ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ των φορέων της δημόσιας διοίκησης, των φυσικών και νομικών προσώπων θεσμοθετείται. Προβλέπονται πλέον η νομική και αποδεικτική ισχύ των ηλεκτρονικών εγγράφων, η τήρηση ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου από

¹⁴ [22] ΦΕΚ Νόμος 3979 / 2011 Α 138 16-06-2011 Γενικές αρχές Ηλεκτρ. Διακυβέρνησης.

¹⁵ [9] Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν., (2008). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Στην Ελλάδα Αθήνα, Διανέοσις Οργανισμός Έρευνας και Ανάπτυξης, σελ. 43

όλους τους φορείς ενώ ξεκινά η λειτουργία της Ενιαίας Αρχής Πληρωμών και τηλεπικοινωνιακών τελών.

Ακολουθεί ο Νόμος **4325/11-05-2015** με τίτλο Εκδημοκρατισμός της Διοίκησης – Καταπολέμηση Γραφειοκρατίας – Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στο Άρθρο 13 αναφέρεται στα δικαιώματα που έχουν οι φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα, των πολιτών και των διοικούμενων καθώς και στην δυνατότητα που τους δίνετε για αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών και ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών.[21] ¹⁶

Στη συνέχεια, με τον **Νόμο 4440/2016 (ΦΕΚ 224/2016)** με το άρθρο 24 «Ηλεκτρονική διαδικασία έκδοσης και διακίνησης διοικητικών πράξεων και εγγράφων στον δημόσιο τομέα» αντικαθιστά το άρθρο 12 του Νόμου 3979/2011 και ορίζει ότι «όλες οι διαδικασίες για την έκδοση διοικητικών πράξεων από τους φορείς του Δημοσίου, όπως η σύνταξη, η προώθηση και θέση για υπογραφή, η χρέωση εισερχομένων εγγράφων, η εσωτερική διακίνηση, καθώς και η αρχειοθέτησή τους πραγματοποιούνται αποκλειστικά μέσω Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, με χρήση εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής και εγκεκριμένης ηλεκτρονικής χρονοσφραγίδας».[25] ¹⁷ & [9] ¹⁸

Ενώ θεσπίστηκε το 2011 το θεσμικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, στην ουσία, έμεινε ανεφάρμοστο στο μεγαλύτερο μέρος του. Και αυτό γιατί έπρεπε να καθοριστούν γραφειοκρατικά πολλές διαδικαστικές λεπτομέρειες, οι οποίες ήταν ανέφικτες. Οι αρμοδιότητες για τα θέματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από διαφορετικές υπηρεσίες και αρχές σύμφωνα με τις οδηγίες, προκάλεσαν ψηφιακό χάσμα στην οργάνωσή τους.

Προσπαθώντας να νομοθετηθεί η μέτρηση της απόδοσης της Η.Δ. σε δείκτες, σε Ευρωπαϊκό επίπεδο και να γίνει παράθεση μεταξύ των χωρών, δημιουργήθηκε χάσμα και διαπιστώθηκε ότι η ωριμότητα της Η.Δ. σε κάθε χώρα κρίνεται από την ωριμότητα των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών της, οπότε θεωρείται ανούσιο με την πρώτη στρατηγική να θεωρούν υποχρεωτική την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών, χωρίς να δίνετε η

¹⁶ [21] ΦΕΚ Νόμος 4325/2015 11/05/2015 ΚΕΦ. 3 Δικαιώματα πολιτών – Καταπολέμηση Γραφειοκρατίας – Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

¹⁷ [25] ΦΕΚ Νόμος 4440/2016 – 2/12/2016 φ.224 Ενιαίο Σύστημα Κινητικότητας στη Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση.

¹⁸ [9] Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν., (2008). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Στην Ελλάδα, Αθήνα, Διανέοσις Οργανισμός Έρευνας και Ανάπτυξης, σελ. 44.

δυνατότητα στους χρήστες της να προετοιμαστούν σε αυτό. Αυτό δημιουργεί ασάφεια και προβλήματα στην βάση της και στην επίτευξη των κυβερνητικών στόχων.

1.4 Γενικές Αρχές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Είναι προφανές ότι οι φορείς του Δημοσίου τηρούν και βασίζονται σε 3 βασικές αρχές, την αρχή της **Νομιμότητας**, την αρχή της **Χρηστής διοίκησης** και την αρχή της **Διαφάνειας**.^[20]¹⁹

Η Δημόσια Διοίκηση οδηγείται επίσης από τις παρακάτω δεσμευτικές Γενικές Αρχές κατά το σχεδιασμό, την έγκριση και την υλοποίηση των δράσεων και των επί μέρους έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:^[16]²⁰

Εικόνα 1: Γενικές Αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



Πηγή :^[16] Υπουργείο Διοικ. Μεταρ. & Ηλ. Διακυβ., Στρατηγική για την ηλεκτρον. διακυβέρνηση. 2014–2020, σελ.7

¹⁹ [20] ΦΕΚ Νόμος 4389/2016 27/05/2016, ΚΕΦ. Α΄ Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων υποκεφ. Α΄ Σύσταση – Σκοπός – Αρμοδιότητες.

²⁰ [16] Υπουργείο Διοικ. Μεταρ. & Ηλ. Διακυβ., Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014–2020, σελ. 7.

Αναλυτικά:

◆ Διαλειτουργικότητα

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης προαπαιτούν «Διαλειτουργικότητα» των πληροφοριακών συστημάτων μεταξύ των φορέων. Σύμφωνα με το «Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας», η Διαλειτουργικότητα ορίζεται ως η ικανότητα των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνίας και των επιχειρηματικών διαδικασιών που υποστηρίζονται από αυτά, να ανταλλάσσουν δεδομένα και να μοιράζονται πληροφορία και γνώση.[15] ²¹

Η διαλειτουργικότητα μεταξύ των συστημάτων Τ.Π.Ε. δημιουργεί ένα σημαντικό όφελος προς το συμφέρον του δημόσιου. Δημιουργεί μια ευελιξία στους καταναλωτές να έχουν περισσότερες επιλογές. Η ικανοποίηση των προσδοκιών των πολιτών και η μείωση του κόστους παροχής πληροφοριών και υπηρεσιών, ελαττώνοντας τη χρήση πόρων και αναλώσιμων όπως είναι το χαρτί και ο χώρος αποθήκευσης εγγράφων είναι αρκετά σημαντικές. Η διαλειτουργικότητα αποτελεί διεθνώς το κλειδί της επιτυχίας για την αξιοποίηση των Τ.Π.Ε. σε κάθε τομέα δραστηριότητας, και περισσότερο στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Προάγοντας έτσι την διαλειτουργικότητα αυξάνεται η συνεργασία μεταξύ των τμημάτων και όλων των κρατικών φορέων και σε επίπεδο ταχύτητας, επιτυγχάνεται έγκαιρη ενημέρωση των εσωτερικών και εξωτερικών χρηστών σε πραγματικό χρόνο.

◆ Συμμόρφωση

Το Στρατηγικό Σχέδιο Συμμόρφωσης εκπονείται και ολοκληρώνεται εντός του 2019, στόχος του είναι να αναγνωρίσει όλους τους κινδύνους που απορρέουν από την μη συμμόρφωση και ο σχεδιασμός και προσδιορισμός δράσεων για την αντιμετώπισή τους. Η χρήση διαστρωματοποιημένων μετρήσεων θα δώσει την δυνατότητα να εφαρμοστούν διαφορετικά εργαλεία ελέγχων ανά κατηγορία φορολογούμενου, ανεβάζοντας έτσι τα ποσοστά συμμόρφωσης αλλά και δημιουργώντας περισσότερα έσοδα στον κρατικό μηχανισμό.[2] ²²

²¹ [15] Υπουργείο Διοικ. Μεταρ. & Ηλ. Διακυβ., Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020.

²² [2] Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού, (2019). ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΣΧΕΔΙΟ 2019, Αθήνα, σελ.83

Αξίζει να σημειωθεί ότι, η λειτουργία του ελέγχου, δεν εξαντλείται μόνο σε καθιερωμένους κανόνες και τυποποιημένες διαδικασίες, αλλά και την εκ μέρους των υπαλλήλων αποδοχή ενός πλαισίου αξιών, συνηθειών, παραδόσεων και κανόνων.[14]²³

◆ **Ενοποίηση**

Ο τεχνολογικός εξοπλισμός και το λογισμικό θα συγχωνευτούν σε ενιαία βάση δεδομένων, με κοινή διαχείριση και κανόνες, που θα επιτρέπουν ενιαία πρόσβαση. Η ενοποίηση είναι απαραίτητη σε όλο τον δημόσιο τομέα καθώς και η ενιαία εκπαίδευση και κατάρτιση των χρηστών στη χρήση και εξοικείωση του τεχνολογικού εξοπλισμού και λογισμικού.

◆ **Εξοικονόμηση-μη επανάληψη**

Η εξοικονόμηση πόρων για τη Δημόσια Διοίκηση και η μείωση της επιβάρυνσής της από τον πολίτη και την επιχείρηση είναι μια από τις βασικές αρχές. Για τη χρηματοδότησή τους όμως τίθεται μια προϋπόθεση, η τεκμηρίωση της εξοικονόμησης πόρων ή μη σπατάλης πόρων μέσω της ανάλυσης κόστους - οφέλους.

◆ **Μοναδική Καταχώρηση δεδομένων**

Κάθε φορέας πρέπει να είναι έγκυρα εξουσιοδοτημένος για την καταχώρηση κάθε πληροφορίας, να είναι υπεύθυνός για την εγκυρότητά της και για την κάθε χρήση της σε άλλους φορείς.

◆ **Εφικτότητα και Βιωσιμότητα**

Ο σχεδιασμός και την υλοποίηση δράσεων Η.Δ. υφίσταται εφόσον έχει διασφαλιστεί η εφικτότητα και βιωσιμότητα των δράσεων και η επιχειρησιακή ικανότητα των φορέων υλοποίησης.

◆ **Διαφάνεια και Ανάκτηση Εμπιστοσύνης**

Με στόχο την ανάκτηση της εμπιστοσύνης των πολιτών, η διοίκηση με το σχέδιο δράσης σχεδιάζει πολιτικές και δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που ενισχύουν την διαφάνεια, την αποδοτικότητα, την ακεραιότητα, τη λογοδοσία και όλα αυτά λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες των πολιτών.

◆ **Προσβασιμότητα**

Η διαμόρφωση των υπηρεσιών πρέπει να είναι τέτοια έτσι ώστε οι υπηρεσίες να είναι φιλικές και εύχρηστες προς τον χρήστη. Η διασφάλιση και ενίσχυση της ισότητας στην πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι μια σημαντική προτεραιότητα, καθώς

²³ [14] Φαναριώτης Π. (1999), Διοίκηση Δημοσίων Υπηρεσιών και Οργανισμών Εισαγωγή στο Σύγχρονο Δημόσιο Μάνατζμεντ, Δημόσια Διοίκηση 2, Εκδόσεις Σταμούλης

πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και σε άτομα με ιδιαίτερες ανάγκες πρόσβασης από ομάδες ή άτομα με αναπηρία.

◆ **Ασφάλεια –Ιδιωτικότητα**

Η ασφάλεια και η ιδιωτικότητα των δεδομένων και των ηλεκτρονικών εγγράφων που τηρούνται και διαχειρίζονται οι φορείς του δημοσίου καθώς και οι υπηρεσίες που παρέχουν είναι σημαντικό να φροντίσουν να εφαρμόζονται με βάση την εξασφάλιση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των πολιτών και επιχειρήσεων.

◆ **Συμμετοχή πολιτών**

Η προώθηση συμμετοχής των πολιτών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η παροχή μηχανισμών ηλεκτρονικής δημοκρατίας απαιτούν αφενός ευχρηστία των ηλεκτρονικών συστημάτων και αφετέρου προσαρμογή στις δεξιότητες των χρηστών. Η παροχή ολοκληρωμένης πληροφόρησης και καθολική προσβασιμότητα σε όλους τους πολίτες είναι βασική αρχή.

Σύμφωνα με το Στρατηγικό σχεδιασμό του Υπουργείου:[16]²⁴

«η υλοποίηση της στρατηγικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προϋποθέτει τον εξορθολογισμό, εμπλουτισμό και εκσυγχρονισμό των αρχών και προτύπων του σχετικού θεσμικού πλαισίου. Μεταξύ των προτεραιοτήτων είναι η τροποποίηση του νόμου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, η προσαρμογή της νομοθεσίας που αφορά στις διοικητικές διαδικασίες, η έκδοση των προβλεπόμενων κανονιστικών πράξεων και η εναρμόνιση της εθνικής προς την Ευρωπαϊκή νομοθεσία και τα διεθνή πρότυπα.»

²⁴ [16] Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρ. Διακυβέρνησης, Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014–2020

1.5 Στόχοι στρατηγικής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Οι στόχοι στρατηγικής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βασίζονται σε τρεις βασικούς άξονες και σε 10 στόχους:[16]²⁵

◆ **Εκσυγχρονισμός του Κράτους και Διοίκησης**

- ✓ Στόχος 1- Απλούστευση των διαδικασιών με την χρήση της τεχνολογίας
- ✓ Στόχος 2-Ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων-Ψηφιοποίηση
- ✓ Στόχος 3- Ενιαία διαχείριση των πόρων της δημόσιας διοίκησης

◆ **Επανασύνδεση του πολίτη με το κράτος**

- ✓ Στόχος 4- Ενιαία διαχείριση σχέσεων κράτους-πολιτών και κράτους-επιχειρήσεων
- ✓ Στόχος 5- Δημιουργία ενιαίου σημείου πρόσβασης στο Δημόσιο
- ✓ Στόχος 6- Αυθεντικοποίηση πολιτών
- ✓ Στόχος 7-Συμμετοχική δημοκρατία
- ✓ Στόχος 8-Ψηφιακή ένταξη και αλφαριθμητισμός

◆ **Οριζόντιες πολιτικές ΤΠΕ στο δημόσιο**

- ✓ Στόχος 9-Διασύνδεση βασικών μητρώων δημόσιας διοίκησης
- ✓ Στόχος 10-Ανοιχτή Διάθεση Δημόσιας Πληροφορίας

Το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης καθώς και η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής έχουν στην αποκλειστική αρμοδιότητα τους, τον προσδιορισμό, τον συντονισμό των προτεραιοτήτων και έργων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και την ιεράρχηση και έγκρισή τους βάση του πλαισίου στρατηγικής.

Η διαλειτουργικότητα μεταξύ συστημάτων και φορέων της δημόσιας διοίκησης περιλαμβάνεται στο θεσμικό πλαίσιο, καθώς και η αναθεώρηση της αυθεντικοποίησης προς την κατεύθυνση ενός ενιαίου συστήματος αυθεντικοποίησης πολιτών και δημόσιων

²⁵ [16] Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρ. Διακυβέρνησης. Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014–2020

μελών. Επίσης επικαιροποιούνται τα ανοιχτά δημόσια δεδομένα, η αξιολόγηση των αρχών της προσβασιμότητας καθώς και θέματα ασφάλειας και προστασίας της ιδιωτικότητας.

Επίσης αναγκαία κρίνεται η απλοποίηση των διαδικασιών υλοποίησης και έγκρισης δημοσίων έργων της ΤΠΕ καθώς και ο έλεγχος χρηματοδότησης τους.

Ειδικότερη νομοθεσία απαιτείται για τον εξορθολογισμό των δομών τόσο σε επίπεδο διαχείρισης και εποπτείας της εφαρμογής των θεσμικών προβλέψεων, όσο και σε επίπεδο λειτουργικής αποτελεσματικότητας των επιμέρους ηλεκτρονικών συστημάτων και δημόσιων διαδικτυακών τόπων.[1]²⁶

Εικόνα 2 : Στόχοι στρατηγικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης



Πηγή:[1]

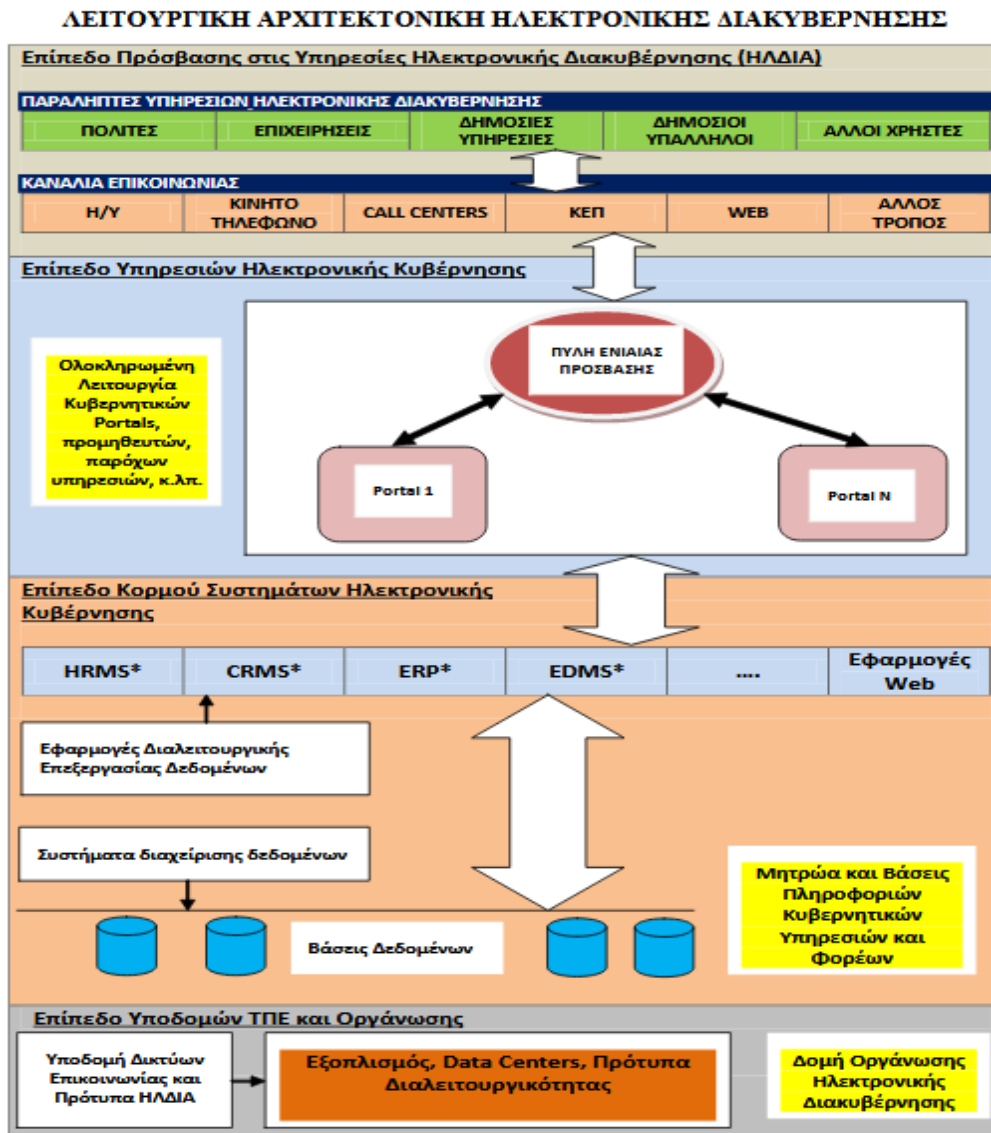
Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιδιώκει να μετασχηματίσει την παροχή δημόσιων υπηρεσιών και τη συμμετοχή των πολιτών ή τη συμμετοχή τους στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων της κυβέρνησης για κοινωνικά και οικονομικά οφέλη.

²⁶ [1] Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού, (2017). ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ 2017-2020, Αθήνα, σελ.17-18.

Η επίτευξη αποτελεσματικής και αποδοτικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τη διαθεσιμότητα ενός στρατηγικού σχεδίου.

Η λειτουργική Αρχιτεκτονική της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρουσιάζεται στο παρακάτω διάγραμμα:

Εικόνα 3: Αρχιτεκτονική της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



Πηγή:[16] Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρ. Διακυβέρνησης. Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014–2020.

Ένα στρατηγικό σχέδιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιγράφει συνήθως την άποψη της κυβέρνησης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και προσδιορίζει όλους τους βασικούς ενδιαφερόμενους. Παρέχει επίσης το όραμα, τους στόχους, τις στρατηγικές και τους μετρήσιμους στόχους για το πρόγραμμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο σύνολό του. Επιπλέον, ένα τυπικό στρατηγικό σχέδιο καθορίζει επίσης τον τρόπο με τον οποίο θα δημιουργηθεί η ετοιμότητα της κυβέρνησης για ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τη βάση για την ιεράρχηση πρωτοβουλιών.

1.6. Παράγοντες επιτυχίας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι παράγοντες που πρέπει να εξεταστούν για να μπορέσουν επιτυχημένα να επιτευχθούν οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, είναι η **ορθότητα (efficacy)**, η **αποδοτικότητα (efficiency)** και η **αποτελεσματικότητα (effectiveness)**. Το κριτήριο της ορθότητας εξετάζει αν τα αποτελέσματα είναι σωστά, αν δηλαδή ο πολίτης θα εξυπηρετηθεί για αυτό που αιτείται. Το κριτήριο της αποδοτικότητας εξετάζει τη χρήση πόρων που απαιτούνται για την ορθή λειτουργία, όπου εδώ ελέγχεται ο χρόνος αναμονής και η σπατάλη πόρων στην εξυπηρέτηση. Και το κριτήριο της αποτελεσματικότητας εξετάζει το συνολικό όφελος, αν είναι ικανοποιημένος ο πολίτης από τις υπηρεσίες που του παρήχθησαν. Στην επιτυχία αυτών των τριών παραγόντων διαμορφώνεται και η δημιουργία αρμοδιοτήτων ελέγχου και αξιολόγησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών. [9]²⁷

Οι παράγοντες επιτυχίας της όμως σύμφωνα με την Δημόσια Διοίκηση και την αναθεώρηση του Σχέδιο Δράσης είναι πολλοί, ενδεικτικά αναφέρουμε: [12]²⁸

1. Στρατηγικός σχεδιασμός – Διαμόρφωση Οράματος

Η διαμόρφωση οράματος αποτελεί τη βάση της στρατηγικής και είναι ο σημαντικότερος παράγοντας επιτυχίας της. Το όραμα είναι: **« η άριστη εξυπηρέτηση πολιτών, καθώς και ελληνικών και διεθνών επιχειρήσεων μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης».**

²⁷ [9] Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα. Ν., (2008). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Στην Αθήνα, Διανέοσις Οργανισμός Έρευνας και Ανάπτυξης.

²⁸ [12] Ραμματά Μαρία, (2011), Σύγχρονη Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, Ανάμεσα στη γραφειοκρατία και το μάνατζμεντ, Αθήνα, Εκδόσεις Κριτική ΑΕ, σελ. 38-39

2. Χαρακτηριστικά

- ✓ Η ορθή αποτύπωση των διαδικασιών
- ✓ Η απλοποίηση της νομοθεσίας
- ✓ Η διαφάνεια και η εμπιστοσύνη
- ✓ Η προστασία προσωπικών δεδομένων
- ✓ Η συνεργασία νομικών και τεχνικών
- ✓ Οι διαδικασίες ελέγχου και ανατροφοδότησης
- ✓ Η υιοθέτηση προτύπων

3. Η διαχείριση και εκπαίδευση του Ανθρώπινου δυναμικού

- ✓ Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού με ουσιαστική αξιοκρατία, κατάλληλα κίνητρα και κυρώσεις.
- ✓ Η εμπλοκή των τελικών δικαιούχων.
- ✓ Η καλλιέργεια αντίληψης στα στελέχη

4. Η διαχείριση, συντήρηση και ανάπτυξη των Πληροφοριακών Συστημάτων

- ✓ Η μακροπρόθεσμη διασφάλιση της συντήρησης, ανάπτυξης και λειτουργίας των έργων.
- ✓ Οι ευέλικτες δημόσιες προμήθειες.
- ✓ Η ευέλικτη ανάπτυξη λογισμικού
- ✓ Η θεσμική θωράκιση της υποχρεωτικής χρήσης πληροφοριακών συστημάτων
- ✓ Αξιολόγηση της χρήσης

Όλοι οι παράγοντες αυτοί, αναφέρονται διάχυτα στο έργο του Αριστοτέλη και αποτελούσαν από τότε τη βάση σε μια σωστή διαχείριση ενός σωστά δομημένου κρατικού μηχανισμού.

Η καθολική συμμετοχή, η διαλειτουργικότητα, τα ανοιχτά πρότυπα και το γενικότερο πλαίσιο που θα εξασφαλίσει την “**τεχνολογική ουδετερότητα**”[42]²⁹ θεωρούνται οι βασικοί σχεδιαστικοί άξονες ζωτικής σημασίας.[11]³⁰

²⁹ [42] Η **Τεχνολογική ή Δικτυακή Ουδετερότητα** αναφέρεται στην ίση μεταχείριση περιεχομένου, εφαρμογών και υπηρεσιών από τους παρόχους υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο. Κανονισμός (ΕΕ) 2015/2120

³⁰ [11] Πομπορτσής Α.,(2006). Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση e-Government, Εκδόσεις ΤΖΙΟΛΑ, σελ.15

Σε Πανευρωπαϊκό επίπεδο, η επιτυχία της Η.Δ. απαιτεί «**διείσδυση και ψηφιοποίηση**». Δύο βασικοί παράγοντες που αποτελούν μαζί με την ενεργό συμμετοχή των χρηστών, σε όλους τους τομείς, ενεργή προοπτική για την Ελλάδα έως το 2050.

1.7 Στρατηγικές Έργα – Σχέδιο Δράσης 2014-2020

Με εκκίνηση την 01/01/2014, μέσω των σχεδίων δράσης παρουσιάζονται προτεινόμενες δράσεις, οι οποίες εξειδικεύονται και μετατρέπονται σε έργα. Και με βάση τις αξιολογήσεις, αναθεωρούνται και εμπλουτίζονται. Τα σχέδια δράσης –στρατηγικής εξετάζονται σε διετές επίπεδο και αξιολογούνται ετήσια, ενώ έχουν ενοποιηθεί και στο επταετές Σχέδιου Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020, το οποίο έχει ως βασικό στόχο την διασφάλιση όλων των προαπαιτούμενων για την ορθή εκτέλεση των έργων και δράσεων. Η Ελλάδα βρίσκεται στην επίτευξη του Σχεδίου Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2019 σύμφωνα με το υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης από το 2014. [1]³¹ & [17]³²

Σκοπός αυτής της δράσης είναι η επίτευξη της διαλειτουργικότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε επίπεδο G2G, αλλά και της ανάπτυξης ενός συστήματος μέτρησης, αξιολόγησης και συνεχούς βελτίωσης της απόδοσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Αυτό θα επιτευχθεί μέσω της απλούστευσης των διαδικασιών με την χρήση των ΤΠΕ.[9]³³

Κάποια από τα έργα έχουν ολοκληρωθεί ή έχουν ξεκινήσει τα τελευταία χρόνια. Στη πλειοψηφία τους πρόκειται για έργα χρηματοδοτημένα από το ΕΣΠΑ 2007-2013.

Η χρηματοδότηση από την Ευρωπαϊκή Ένωση καλύπτει την ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων στη χώρα μας, αλλά δεν καλύπτει τη συντήρηση και αναβάθμισή τους, η οποία θα πρέπει να καλύπτεται από τον κρατικό προϋπολογισμό, πράγμα που έχει οδηγήσει σε αναμενόμενα προβλήματα. Αξίζει να σημειωθεί, ότι υπάρχουν πολλά έργα τα οποία είναι ασύνδετα με κάποιο ολοκληρωμένο πλάνο ή στρατηγική, με κενά και ασάφειες στις αρμοδιότητες των εμπλεκόμενων φορέων.

³¹ [1] Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού, (2017). ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ 2017-2020, Αθήνα.

³² [17] Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, (2016). Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016–2021.

³³ [9] Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν., (2008). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Στην Ελλάδα, Αθήνα, Διανέοσις Οργανισμός Έρευνας και Ανάπτυξης.

Οι Αλλαγές που φέρνουν οι Ψηφιακές Τεχνολογίες στα Συστήματα Διακυβέρνησης σύμφωνα με τις στρατηγικές είναι:[41]³⁴

- Εκσυγχρονισμός του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης με την χρήση Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνίας (ΤΠΕ). Οι ΤΠΕ αποτελούν τον πυρήνα του νέου αναπτυξιακού προτύπου της χώρας.
- Αύξηση της ανταγωνιστικότητας, της εθνικής οικονομίας με εκσυγχρονιστικές παρεμβάσεις με βάση τις ΤΠΕ, που μειώνουν τα διοικητικά κόστη και αυξάνουν τον ανταγωνισμό, όπως η ηλεκτρονική τιμολόγηση, τα ηλεκτρονικά τελωνεία, οι ηλεκτρονικές πληρωμές κλπ.
- Στοχοθέτηση και βέλτιστες πρακτικές. Το πλαίσιο της εθνικής στρατηγικής ήδη υπάρχει το eGovernment action plan 2016-2020 της ΕΕ και την ελληνική στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020.
- Σωστή υλοποίηση των έργων. Θα πρέπει να αξιοποιηθούν οι βέλτιστες ελληνικές πρακτικές (ΚΕΠ, TAXIS, Διαύγεια κλπ) και να ληφθούν υπόψη οι κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας μεγάλων έργων πληροφορικής, όπως ευελιξία στην υλοποίηση, διαλειτουργικότητα και ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού.

Στον πίνακα που ακολουθεί περιλαμβάνονται ορισμένα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που είτε έχουν ήδη ολοκληρωθεί είτε βρίσκονται σε εξέλιξη. Πρόκειται για έργα που αφορούν τις κυριότερες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

³⁴ [41] Report (2016), Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως Ευκαιρία Αποτελεσματικής Αναδιοργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης, ON PUBLIC MANAGEMENT, τεύχος 02 ΕΕΔΕ σελ.5

Πίνακας 1.1: Ολοκληρωμένα ή σε Εξέλιξη Έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Έργο	Φορέας Διαχείρισης	Αποδέκτες	URL
1. Φορολογία και τελωνεία (Taxis, Taxisnet, Icisnet, Σύστημα Περιουσιο-λογίου Ε9) ⁵	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων (ΓΤΠΣ)	Πολίτες, επιχειρήσεις, άλλες Υπηρεσίες του Υπ. Οικονομικών, άλλες Υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα για πιστοποίηση στοιχείων και δεδομένων. Ενοποιημένο Τελωνειακό Σύστημα στην ΕΕ	http://www.publicrevenue.gr http://gsis.gr https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet
2. Ενιαίο Δημοτολόγιο Ληξιαρχείο	Υπουργείο Εσωτερικών (Κύριος των έργων και Φορέας Λειτουργίας). Υλοποίηση ΚεΠ ΑΕ	Δήμοι, Υπηρεσίες Δημοτολογίου, Ληξιαρχεία	http://www.ypes.gr/el/Ministry/Actions
3. Κτηματολόγιο	Εθνικό Κτηματολόγιο και Χαρτογράφηση ΑΕ (ΕΚΧΑ ΑΕ)	Κτηματολογικά γραφεία, πολίτες, επιχειρήσεις	http://www.ktimatologio.gr
4. Στρατολογία	Υπουργείο Εθνικής Άμυνας, Γενικό Επιτελείο Εθνικής Άμυνας, Γενικό Επιτελείο Στρατού	Πολίτες σχετικά με τα στρατολογικά τους θέματα	https://www.stratologia.gr/ https://katataxi.army.gr
5. Διαύγεια ⁶	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης (Κύριος και Φορέας Λειτουργίας). Υλοποίηση ΚεΠ ΑΕ	Δημόσιο, Πολίτες, επιχειρήσεις	https://diavgeia.gov.gr/
6. Open Gov ⁷ και Open data	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ)	Πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσιο	http://opengov.gr/ http://data.gov.gr
7. Μπτρώο Ανθρώπινου Δυναμικού του Ελληνικού Δημοσίου ⁸	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης και ΓΤΠΣ Υπ. Οικονομικών	Δημόσιο, δημόσιοι υπάλληλοι	https://apograf.gov.gr
8. Ενιαία Αρχή Πληρωμής	ΓΤΠΣ-Υπουργείο Οικονομικών	Δημόσιο, δημόσιοι υπάλληλοι	http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/DimosiaDioikisi/epsp.html
9. Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μπτρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) ⁹	Υπουργείο Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας-Γενική Γραμματεία Εμπορίου	Δημόσιοι Φορείς, Οικονομικοί Φορείς που συμμετέχουν σε διαγωνισμούς του δημοσίου, διενέργεια ηλεκτρονικών διαγωνισμών από 60.000 ευρώ και άνω	www.promitheus.gov.gr

Πηγή:[9] Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλουδή Ν., Τσούμα Ν., (2008). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Στην Ελλάδα, Αθήνα, Διανέοσις Οργανισμός Έρευνας και Ανάπτυξης. σελ. 33-34

Έργο	Φορέας Διαχείρισης	Αποδέκτες	URL
10. Εργάνη	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	Πολίτες, επιχειρήσεις, εργαζόμενοι, άνεργοι	http://eservices.yeka.gr/
11. Ήλιος Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου Πληρωμών Συντάξεων	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης ΗΔΙΚΑ	Πολίτες συνταξιοδοτούμενοι	http://www.yeka.gr/
12. «Απλό»	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	Απίστευτοι πολτών για βεβαιώσεις ασφαλείας και υγείας	https://aplo.yeka.gr/
13. Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης, ΗΔΙΚΑ	Γιατροί, φαρμακοποιοί, πολίτες	https://www.e-prescription.gr
14. Ηλεκτρονικά ραντεβού e-RDV	ΗΔΙΚΑ	Πολίτες	https://www.e-syntagografisi.gr/p-rv/p
15. Γεωχωρικά δεδομένα ΓΥΣ	Υπουργείο Εθνικής Άμυνας Γεωγραφική Υπηρεσία Στρατού	E-shop για γεωχωρικά δεδομένα της ΓΥΣ	http://web.gys.gr
16. Εθνικό Τυπογραφείο	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Εθνικό Τυπογραφείο	Πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσιο	http://www.et.gr/
17. ΣΥΖΕΥΞΙΣ	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης ΚεΠ ΑΕ	Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης	http://www.syzefxis.gov.gr/
18. G-cloud Υπηρεσίες government cloud	ΚεΠ ΑΕ -ΓΤΠΣ Έργο σε εξέλιξη	Φορείς Δημοσίου	http://www.ktpae.gr
19. Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων -ψηφιακή υπογραφή	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ)		http://aped.gov.gr/
20. Ηλεκτρονικό Σύστημα του Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ)	ΑΣΕΠ (Κύριος του έργου και Φορέας Λειτουργίας), υλοποίηση από την ΚεΠ ΑΕ	Πολίτες, Φορείς του Δημοσίου για πρόσληψη προσωπικού	http://www.asep.gr/
21. Ηλεκτρονικό Σύστημα Υποβολής και επεξεργασίας δηλώσεων ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ	Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης και άλλοι ελεγκτικοί Φορείς του Δημοσίου, Φορέας Λειτουργίας ΓΤΠΣ, υλοποίηση από την ΚεΠ ΑΕ	Πολίτες που υποκρεούνται σε δήλωση ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ, Ελεγκτικοί Φορείς των δηλώσεων.	https://www.pothen.gr/
22. Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ)	Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων Έργο σε εξέλιξη / πιλοτική λειτουργία	Ειρηνοδικεία, πρωτοδικεία, εφετεία, εισαγγελίες πρωτοδικών, εφετεία, εισαγγελίες εφετών, Άρειος Πάγων, εισαγγελία Αρείου Πάγου,	https://www.solon.gov.gr

Πηγή:[9] Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν., (2008). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Στην Ελλάδα, Αθήνα, Διανέοσις Οργανισμός Έρευνας και Ανάπτυξης,σελ.33-34

Το αναθεωρημένο στρατηγικό σχέδιο δράσης 2019 περιλαμβάνει τις εξής επιδιώξεις έως το τέλος του 2020:

Πίνακας 1.2:Επιδιώξεις σύμφωνα με το Σχέδιο Δράσης 2019

Μέχρι το τέλος του 2020, ανά στρατηγικό στόχο, επιδιώκουμε:

Σ.Σ.1: Ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης

Σταδιακή μείωση του ρυθμού αύξησης του συνολικού πραγματικού ληξιπρόθεσμου χρέους που συσσωρεύεται κατ' έτος στα βιβλία της Φορολογικής Διοίκησης, με προοπτική τη σταθεροποίησή του (μηδενική μεταβολή) το 2020 σε σχέση με το 2019.¹
Αύξηση του ποσοστού εμπρόθεσμων πληρωμών φόρων, βάσει δηλώσεων, κατά 10% σε σχέση με το αποτέλεσμα 2016.

Σ.Σ.2: Καταπολέμηση της φοροδιαφυγής & του λαθρεμπορίου

Μείωση του φορολογικού κενού στα έσοδα από ΦΠΑ (VAT Gap), κατά 7 ποσοστιαίες μονάδες, σε σχέση με το αποτέλεσμα 2014.²
Αύξηση του πλήθους των εντοπιζόμενων λαθρεμπορικών παραβάσεων³ κατά 50% από τους τελωνειακούς ελέγχους και τη διαρκή βελτίωση του συστήματος του risk analysis, σε σχέση με το αποτέλεσμα του 2016.
Προμήθεια και θέση σε λειτουργία 15 μηχανημάτων X-Ray για τη σάρωση εμπορευματοκιβωτίων

Σ.Σ.3: Διευκόλυνση του επιχειρείν και του εμπορίου

Διαμόρφωση του ποσοστού των διασαφήσεων που εκκαθαρίζονται μέσα σε μία ώρα σε 50% στις εισαγωγές και 75% στις εξαγωγές.
Αύξηση του αριθμού των κατόχων πιστοποιητικού Εγκεκριμένου Οικονομικού Φορέα (ΑΕΟ) κατά 30% σε σχέση με το αποτέλεσμα 2016.

Σ.Σ.4: Εξωστρεφής, αποτελεσματική & αποδοτική Διοίκηση, με σεβασμό προς τον πολίτη

Αύξηση του ποσοστού του προσωπικού της ΑΑΔΕ που παρακολουθεί τουλάχιστον ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα κατ' έτος, σε 70%.
Διαμόρφωση του ποσοστού των ελεγκτών βεβαίωσης και είσπραξης σε 35% και 10% αντίστοιχα του συνολικού προσωπικού της Φορολογικής Διοίκησης της ΑΑΔΕ.⁴
Πλήρη εκκαθάριση του φορολογικού μητρώου.
Πλήρη ηλεκτρονικοποίηση των φορολογικών δηλώσεων που υποβάλλονται για υφιστάμενες φορολογικές υποχρεώσεις.

Σ.Σ.5: Προστασία του κοινωνικού συνόλου

Επιτυχή συμμετοχή (ποσοστό άνω του 90% επί του συνόλου των συμμετοχών) σε διεργαστηριακές αναλύσεις διαπιστευμένων και επικαιροποιημένων μεθόδων.
Διεξαγωγή δύο τουλάχιστον εκστρατειών επικοινωνίας κατ' έτος για ευαισθητοποίηση των πολιτών σε θέματα προστασίας της υγείας.

Πηγή: [2] Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού, (2019). ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΣΧΕΔΙΟ 2019, Αθήνα. Ανακτήθηκε 12/04/2019

Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ Α.Α.Δ.Ε.

2.1 Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων(Α.Α.Δ.Ε.) - Σύσταση

Με το Νόμο 4389/2016 ΦΕΚ Α 94 /27-05-2016, συστάθηκε η Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή, χωρίς νομική προσωπικότητα με την επωνυμία Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), με σκοπό τον προσδιορισμό, τη βεβαίωση και την είσπραξη των φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών δημοσίων εσόδων, που άπτονται του πεδίου των αρμοδιοτήτων της. Η ΑΑΔΕ άρχισε να λειτουργεί από 01/01/2017 και καταργήθηκε η Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών. Η Α.Α.Δ.Ε. απολαύει λειτουργικής ανεξαρτησίας, διοικητικής και οικονομικής αυτοτέλειας και δεν υπόκειται σε έλεγχο ή σε εποπτεία από κυβερνητικά όργανα, δεν υπόκειται σε ιεραρχικό έλεγχο από τον Υπουργό Οικονομικών, παρά μόνο σε κοινοβουλευτικό έλεγχο. Με τον τρόπο αυτό θωρακίζεται η θεσμική ανεξαρτησία της ελληνικής Φορολογικής και Τελωνειακής Διοίκησης και επιτυγχάνεται μια πιο ευέλικτη και αποτελεσματική Διοίκηση. [20]³⁵

Έκτοτε με το ΦΕΚ Β΄ 968 / 2017 Απόφαση της ΑΑΔΕ με θέμα «Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων», καθορίζονται η εσωτερική διάρθρωση και οργάνωση των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ, οι αρμοδιότητες, οι ειδικότητες του ανθρώπινου δυναμικού, τα προσόντα διορισμού τους, το σύνολο των οργανικών θέσεων καθώς και η κατανομή τους.[19]³⁶

Η Α.Α.Δ.Ε ως ανεξάρτητη αρχή, ασκεί πλήρεις αρμοδιότητες και υπερεξουσίες σε όλον τον φοροελεγκτικό και φοροεισπρακτικό μηχανισμό της χώρας.

Μέσω της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.) και της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) υλοποιείται και συντηρείται ένα πλήθος υποδομών και εφαρμογών στον τομέα των εσόδων στις φορολογικές, ελεγκτικές και τελωνιακές υπηρεσίες. Το Υπουργείο Οικονομικών επίσης λειτουργεί και το

³⁵ [20] ΦΕΚ Νόμος. 4389/2016 27/05/2016, ΚΕΦ. Α΄ ΣΥΣΤΑΣΗ Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων ΥΠΟΚΕΦ. Α΄ Σύσταση – Σκοπός – Αρμοδιότητες.

³⁶ [19] ΦΕΚ Νόμος. 968/2017 Β΄/22/3/2017 ΑΠΟΦΑΣΗ Αριθμ. 1036960 θέμα: Οργανισμός της ΑΑΔΕ.

Δημοσιονομικό Σύστημα του κράτους – (Γενικό Λογιστήριο του Κράτους), το οποίο υλοποιεί το σύστημα μισθοδοσίας και απονομής συντάξεων. [9]³⁷

Η Αρχή είναι η αποκλειστικά αρμόδια για τη βεβαίωση και είσπραξη των φορολογικών εσόδων του κράτους και στο πλαίσιο αυτό οι υπηρεσίες της μπορούν να διενεργούν ελέγχους, να καταλογίζουν φόρους και πρόστιμα και να επιδιώκουν την είσπραξη των φορολογικών εσόδων που βεβαιώνονται. Μπορούν να προβαίνουν σε δεσμεύσεις τραπεζικών λογαριασμών, σε κατασχέσεις καταθέσεων, εισοδημάτων και περιουσιακών στοιχείων ασυνεπών οφειλετών του Δημοσίου και σε κλείσιμο επιχειρήσεων που παραβαίνουν τους νόμους, φοροαποφεύγουν ή φοροδιαφεύγουν.

Εικόνα 4: Λογότυπο ΑΑΔΕ



Πηγή:[28] <https://www.aade.gr/>

Επικεφαλής της ΑΑΔΕ ο κ. Γιώργος Πιτσιλής ασκεί τα καθήκοντά του Διοικητής της ΑΑΔΕ, καθώς βάσει του ιδρυτικού νόμου της έχει αρμοδιότητες που καλύπτουν όλον τον φοροελεγκτικό και φοροεισπρακτικό μηχανισμό του κράτους, τα ελεγκτικά κέντρα, το Κέντρο Ελέγχου Φορολογουμένων Μεγάλου Πλούτου (Κ.Ε.Φ.Ο.ΜΕ.Π), Κέντρο Ελέγχου Μεγάλων Επιχειρήσεων(Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ), τις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.) τα Τελωνεία και όλες τις άλλες φορολογικές υπηρεσίες της χώρας. Το πλήθος των υπηρετούντων υπαλλήλων της ΑΑΔΕ στις 31/12/2018 ανέρχεται σε 11.607.

³⁷ [9] Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν., (2008). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Στην Ελλάδα, Αθήνα, Διανέοσις Οργανισμός Έρευνας και Ανάπτυξης, σελ.41

Εικόνα 5: Ιστοσελίδα της ΑΑΔΕ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ: Πολίτες Επιχειρήσεις MENΟΥ

ΑΑΔΕ
Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

BREXIT

Η ΕΛΛΑΔΑ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΖΕΤΑΙ
Μάθετε περισσότερα...

Έναρξη ισχύος ΤΕΠΑΗ στις 9 Μαΐου 2019 / ΤΕΡΑΙ enters into force on 9 May 2019.
Επιχειρησιακό Σχέδιο ΑΑΔΕ 2019

Καλώς ήρθατε

Βρείτε εύκολα και γρήγορα αυτό που ψάχνετε

ΠΛΗΚΤΡΟΛΟΓΗΣΤΕ ΕΔΩ

myTAXISnet

- Ο λογαριασμός μου
- Εγγραφή νέου χρήστη
- Ενεργοποίηση Λογαριασμού
- Εξουσιοδοτήσεις
- Προσωποποιημένη Πληροφόρηση
- Συχνές ερωτήσεις - απαντήσεις

ΣΥΛΛΟΓΕΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Εγκύκλιοι και Αποφάσεις

ΑΠΡ 07 | Ε. 2055 /04-04-2019: Κοινοποίηση των διατάξεων του άρθρου 130 του ν. 4604/2019 (ΦΕΚ Α' 50/26-3-2019) με τις οποίες τροποποιείται το πεδίο εφαρμογής της περίπτωσης α' της παραγράφου 2 του άρθρου 15 του ν. 4483/2017

ΑΠΡ 05 | Ε. 2054 /04-04-2019: Παρέχονται οδηγίες για τη φορολογική μεταχείριση από πλευράς Φ.Π.Α. των συναλλαγών με το Η.Β. σε περίπτωση αποχώρησης από την Ε.Ε. χωρίς συμφωνία.

ΠΛΗΘΗΘΕΙΤΕ ΓΡΗΓΟΡΑ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- Τελωνειακές Υπηρεσίες
- Γενικό Χημείο του Κράτους
- Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού
- Στατιστικά - Δείκτες

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ **Πολίτες**

- Αίτηση ρύθμισης οφειλών
- Δήλωση Φ.Ε.Φ.Π. (Ε1)
- Βραχυχρόνια μίσθωση ακινήτων
- Δήλωση Ε9/ ΕΝΦΙΑ
- e-Παράβολο

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ **Επιχειρήσεις**

- Αίτηση ρύθμισης οφειλών
- Δήλωση Φ.Ε.Ν.Π. (Ν)
- Βεβαιώσεις αποδοχών/αμοιβών
- Δηλώσεις ΦΠΑ - VIES
- Τέλη Κυκλοφορίας

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΝΕΑ

Ανακοινώσεις Προκηρύξεις - Διαγωνισμοί

Πηγή:[28] <https://www.aade.gr/>

Στο νέο πλαίσιο δραστηριοτήτων της η ΑΑΔΕ περιλαμβάνει τις εξής δραστηριότητες: [2]³⁸

- Ο προσδιορισμός, η βεβαίωση και η είσπραξη των φορολογικών και τελωνειακών εσόδων, καθώς και η είσπραξη των λοιπών δημοσίων εσόδων.
- Η λήψη και η εφαρμογή των αναγκαίων μέτρων για την αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία των φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών υπηρεσιών της, στους τομείς της καταπολέμησης της φοροδιαφυγής, του λαθρεμπορίου, της φορολογικής απάτης και της παραοικονομίας, της εφαρμογής των διατάξεων της φορολογικής και τελωνειακής νομοθεσίας,
- Η λήψη και η εφαρμογή των αναγκαίων μέτρων για την προστασία της δημόσιας υγείας, του περιβάλλοντος και των συμφερόντων των καταναλωτών, καθώς και η ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και καινοτομίας της χημικής βιομηχανίας και η παροχή σχετικής επιστημονικής υποστήριξης σε δικαστικές, αστυνομικές και λοιπές κρατικές Αρχές και Υπηρεσίες.
- Ο στρατηγικός και επιχειρησιακός σχεδιασμός των δράσεων όλων των Υπηρεσιών της και η κατάρτιση στοχοθεσίας και δεικτών απόδοσης
- Η παροχή και υποστήριξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τον πολίτη, τις επιχειρήσεις, τους φορείς του δημόσιου τομέα για τη διευκόλυνση των συναλλαγών, τη μείωση της γραφειοκρατίας, την απλούστευση των διαδικασιών και την επίτευξη φορολογικής δικαιοσύνης και διαφάνειας.

2.2. Πληροφοριακά Συστήματα της Α.Α.Δ.Ε.

Η Α.Α.Δ.Ε., πρώην Γ.Γ.Δ.Ε, μέσω της διαδικτυακής πύλης www.aade.gr, έχει εγκαταστήσει και λειτουργεί ένα σύνολο πολυάριθμων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που απευθύνονται σε πολίτες, επιχειρήσεις και την Δημόσια Διοίκηση. Μαζί με την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.) φροντίζουν για την δημιουργία, την υλοποίηση και την συντήρηση νέων υπηρεσιών καθώς και την βελτίωση και την συντήρηση των παλαιότερων σε καθημερινή βάση.

³⁸ [2]Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού, (2019). ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΣΧΕΔΙΟ 2019, Αθήνα

Όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες σχεδιάστηκαν προσεκτικά με βάση της αρχές και την στρατηγική της Α.Α.Δ.Ε. με στόχο της ευκολότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση του τελικού χρήστη.

Απαραίτητη προϋπόθεση για την χρήση του mytaxisnet είναι η χρήση κλειδαρίθμου και δημιουργία κωδικών πρόσβασης.

Εικόνα 6: Σύνδεση με το mytaxisnet

Πηγή: [28] <https://www.aade.gr/>

Τα σημαντικότερα επιχειρησιακά Πληροφοριακά Συστήματα της ΑΑΔΕ και τα λοιπά υποστηρικτικά είναι τα εξής: [2]³⁹ & [28]⁴⁰

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

- ✦ Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας TAXIS
- ✦ Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα TAXISNET
- ✦ Ολοκληρωμένο Π.Σ. Ελεγκτικών Υπηρεσιών (ELENXIS)
- ✦ Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό σύστημα Τελωνίων (ICISnet)
- ✦ Ολοκληρωμένο Π.Σ. Γενικού Χημείου του Κράτους (Ο.Π.Σ. Γ.Χ.Κ.)
- ✦ Σύστημα Μητρώου Τραπεζικών Λογαριασμών

³⁹ [2] Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού, (2019). ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΣΧΕΔΙΟ 2019, Αθήνα.

⁴⁰ [28] <https://www.aade.gr/>

ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

- Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης MIS
- Πληροφοριακό Σύστημα Ακίνητης Περιουσίας
- Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων ΚΕΦ
- Ηλεκτρονική Βιβλιοθήκη
- Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού
- Σύστημα Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου

Τα Πληροφοριακά Συστήματα εξελίσσονται συνεχώς, ενσωματώνοντας πλήθος νέων τεχνολογιών, δίνοντας έτσι τρομακτική ώθηση στη χρήση τους και στην ανάπτυξη νέων εφαρμογών. Τέτοιες τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται από την Α.Α.Δ.Ε. είναι η τεχνολογία υπολογιστικού νέφους η οποία είναι ένα μοντέλο για τη διευκόλυνση της κατ' απαίτηση πρόσβασης μέσω δικτύου σε μια κοινόχρηστη δεξαμενή παραμετροποιήσιμων υπολογιστικών πόρων, που μπορούν γρήγορα να εκχωρηθούν και να απελευθερωθούν με ελάχιστη διαχειριστική προσπάθεια ή αλληλεπίδραση με τον πάροχο των πόρων.[6]⁴¹

Στα πλαίσια των έργων «Σύστημα Ενδοεπιχειρησιακού Σχεδιασμού» **ERP (Enterprise Resource Planning)** του Δημόσιου Τομέα» με στόχο την αυτοματοποίηση επεξεργασιών και ροών έργων σε διαδικασίες κατάρτισης εκτέλεσης και πληρωμής προϋπολογισμών και του Συστήματος Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού (**ΣΔΑΔ HRMS Human Resource Management System**), που αναπτύχθηκε μέσω του ηλεκτρονικού μητρώου ανθρώπινου δυναμικού του δημοσίου, κοινά έργα των Υπουργείων Ψηφιακής Πολιτικής και Διοικητικής Ανασυγκρότησης αναμένεται να επιτευχθεί μείωση της γραφειοκρατίας και εξοικονόμηση χρόνου στο δημόσιο.

2.2.1 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε

Τα βασικά ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα που διαχειρίζεται η ΑΑΔΕ και χρησιμοποιούνται καθημερινά είναι: το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας (TAXIS), το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό σύστημα TAXISnet, το Πληροφοριακό Σύστημα Ακίνητης Περιουσίας, το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Τελωνείων (ICISnet), το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Ελεγκτικών Υπηρεσιών (ELENXIS), το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διοικητικής

⁴¹[6] Μητρόπουλος Σ., Δουληγέρης Χ., (2015) Πληροφοριακά Συστήματα στο Διαδίκτυο, Εκδόσεις ΚΑΛΛΙΠΟΣ, σελ. 71

Πληροφόρησης (MIS) και το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Γενικού Χημείου του Κράτους (ΓΧΚ).

Το Taxis (Tax Information System) είναι το πιο ολοκληρωμένο πληροφοριακό φορολογικό σύστημα στην Ελλάδα που αφορά την φορολογική διοίκηση του κράτους εξυπηρετεί τους εφοριακούς και στελέχη της ΑΑΔΕ, και θα ενοποιηθεί πλέον με το Taxisnet το οποίο αποτελεί εργαλείο συναλλαγής των πολιτών και επιχειρήσεων με το δημόσιο μέσω διαδικτύου.

Το TAXISnet είναι το βασικό πληροφοριακό σύστημα του της ΑΑΔΕ, το οποίο παρέχει την δυνατότητα στους πολίτες να διευθετούν τις εκκρεμότητες τους με το κράτος μέσω διαδικτύου χωρίς να περιμένουν σε ουρές και να σπαταλάνε χρόνο. Τα έργα αυτά συμπεριλαμβάνονται στο «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κλεισθένης», το οποίο χρηματοδοτήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το Ελληνικό Δημόσιο. Με το TAXISnet επιτυγχάνεται η βελτίωση της εξυπηρέτησης του κάθε πολίτη καθώς η υποβολή δηλώσεων γίνεται μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή σε 24ωρη βάση και η επικοινωνία και ενημέρωση με κάθε πολίτη είναι άμεση και γίνεται μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.

Συνοπτικά αναφέρονται οι παρακάτω υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που παρέχει η ιστοσελίδα της ΑΑΔΕ μέσω των εφαρμογών της:[28]⁴²

Υπηρεσίες προς Πολίτες

- Υποβολή φορολογικών δηλώσεων έντυπα E1, E2, E3
- Υποβολή δηλώσεων περιουσιακής κατάστασης E9
- Φορολογική Ενημερότητα
- Εκκαθάριση δηλώσεων
- e-ΠΑΡΑΒΟΛΟ
- e-Οχήματα
- Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης –Κοινωνικό Μέρισμα (επιδόματα)
- e-ΑΠΑΑ Προσδιορισμός Αντικειμενικής Αξίας Ακινήτων
- TAXISphone
- Ηλεκτρονική έκδοση τελών κυκλοφορίας
- Αίτηση ρύθμισης οφειλών
- Ακατάσχετος λογαριασμός

⁴² [28] <https://www.aade.gr/>

- ◆ Υποβολή ηλεκτρονικών μισθωτηρίων
- ◆ Υποβολή αιτήσεων πετρελαίου θέρμανσης
- ◆ Τελωνειακές υπηρεσίες
- ◆ Υπηρεσίες Χημείου

Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις

- ◆ Υποβολή περιοδικών Δηλώσεων ΦΠΑ & V.I.E.S
- ◆ E-K.B.Σ. Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων
- ◆ Υποβολή δηλώσεων περιουσιακής κατάστασης Ε9
- ◆ Υποβολή Φόρων Μισθωτών Υπηρεσιών
- ◆ Μηνιαία Υποβολή Βεβαιώσεων Αποδοχών
- ◆ Μηνιαία Υποβολή Παρακρατούμενων & Προκαταβλητέων φόρων
- ◆ Έκδοση Φορολογικής Ενημερότητας
- ◆ e-Οχήματα Ηλεκτρονική μεταβολή στοιχείων οχημάτων
- ◆ TAXISphone
- ◆ ICIS - Ηλεκτρονική Διαμετακόμιση, Φορολογικές Επιβαρύνσεις Εισαγομένων
- ◆ I.C.I.S.NET Ηλεκτρονικό σύστημα παρακολούθησης εξαγωγών - EMCS, ηλεκτρονικές υπηρεσίες εξουσιοδοτήσεων)
- ◆ e-Έντυπα
- ◆ Επαγγελματικός Λογαριασμός
- ◆ Δηλώσεις φόρου πλοίων α κατηγ.
- ◆ Αιτήσεις ρύθμισης οφειλών
- ◆ Τέλη και ειδικοί φόροι
- ◆ Υποβολή αιτήσεων επιδότησης πετρελαίου θέρμανσης
- ◆ Υποβολή ηλεκτρονικών μισθωτηρίων
- ◆ e-ΠΑΡΑΒΟΛΟ
- ◆ Πληρωμή φόρων και τελών από χώρες της Ζώνης SEPA
- ◆ Ανάγνωση Κλειδαρίθμου Επιχείρησης (e-Υ.Μ.Σ.)

Υπηρεσίες προς την Δημόσια Διοίκηση

- ❖ E-Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων
- ❖ Υποβολή Φόρων Μισθωτών Υπηρεσιών
- ❖ e-Α.Π.Α.Α. Προσδιορισμός Αντικειμενικών Αξιών Ακινήτων

- ❖ ICISnet (Εθνικές Φορολογικές Επιβαρύνσεις Εισαγομένων)
- ❖ Εγκυρότητα Φορολογικών στοιχείων.

Στα πλαίσια του της Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 εντάσσεται ο εθνικός σχεδιασμός την ψηφιακή αυθεντικοποίηση των χρηστών της δημόσιας διοίκησης μέσω τριών βασικών έργων :

1. Η υλοποίηση της Κεντρικής Υποδομής ψηφιακής Αυθεντικοποίησης Πολιτών και επιχειρήσεων μέσω της Εθνικής Πύλης δημόσιας Διοίκησης 'ERMIS'
2. Μέσω του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ υλοποιήθηκε η Κεντρική Υποδομή Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης των χρηστών της Δημόσιας Διοίκησης
3. Η Εθνική Πύλη δημόσιας Διοίκησης 'ERMIS' η οποία εγκατέστησε το εθνικό πλαίσιο και την υποδομή της Διαλειτουργικότητας.

2.2.2 Αυθεντικοποίηση στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η υπηρεσία αυθεντικοποίησης χρηστών της ΑΑΔΕ προϋποθέτει την πιστοποίηση του χρήστη στην διαδικτυακή υπηρεσία με την εισαγωγή διαπιστευτηρίων που χρησιμοποιούνται για την πρόσβαση στις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ (κωδικούς taxis).

Η αυθεντικοποίηση χρήστη γίνεται από τα συστήματα της ΑΑΔΕ, στα πλαίσια της χρήσης προσωπικών δεδομένων, όπου ο χρήστης καλείται να δώσει την συγκατάθεση του για την χρήση από τον φορέα των απαραίτητων στοιχείων μητρώου που κατά περίπτωση διασταυρώνονται.

Εικόνα 7: Έγκριση ή Απόρριψη Αυθεντικοποίησης χρήστη

Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ Υπουργείο Οικονομικών

Αυθεντικοποίηση Χρήστη

Παρακαλώ Επιβεβαιώστε

Με το παρόν δίνετε τη συγκατάθεσή σας ώστε η εφαρμογή "ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΤΕΑΕΠ" να αποκτήσει πρόσβαση στα βασικά στοιχεία Μητρώου (ΑΦΜ, Όνομα, Επώνυμο, Πατρώνυμο, Μητρώνυμο, Έτος Γέννησης) που παρέχονται από το φορολογικό μητρώο του ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ.

Έγκριση Απόρριψη

Αποστολή

Πηγή: Πρόσβαση στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΕΤΕΑΕΠ απαιτείται πιστοποίηση μέσω του συστήματος TAXIS της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων

2.2.3 Διαδικτυακή Πύλη ERMIS

Το έργο “Κεντρική κυβερνητική διαδικτυακή Πύλη ERMIS” εγκαταστάθηκε στο πλαίσιο ενός συνόλου δράσεων, με στόχο τον εκσυγχρονισμό και την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πολίτες. Παρέχει από μία κεντρική δεδομένων ολοκληρωμένες πληροφορίες και ενημέρωση σε πολίτες και επιχειρήσεις για όλες τις συναλλαγές τους με το δημόσιο και επιλεγμένες ηλεκτρονικές συναλλαγές. Βασίζεται σε 3 βασικούς άξονες που αφορούν:[31] ⁴³

- ◆ Παροχή ολοκληρωμένης πληροφορίας από το σύνολο της δημόσιας διοίκησης και την διάθεσή της σε φορείς του διαδικτύου για την αξιόπιστη ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων
- ◆ Διαλειτουργικότητα: η πύλη ERMIS παρέχει τις απαραίτητες υποδομές για την πλήρη υποστήριξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης
- ◆ Ασφάλεια συναλλαγών: η πύλη ERMIS παρέχει ασφαλείς υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο με την χρήση κλιμακούμενων μεθόδων ψηφιακής αυθεντικοποίησης.

Εικόνα 8 : Ιστοσελίδα Εθνικής Πύλης ERMIS

Σύνδεση ΕΛ | EN | FR | DE Αναζήτηση

ermis. Σχετικά με την πύλη
www.ermis.gov.gr

Εθνική Πύλη ERMIS
πάνω από 100 πιστοποιητικά
μέσω διαδικτύου

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΘΥΡΙΔΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΛΛΩΝ ΙΣΤΟΧΩΡΩΝ

Είστε εδώ: Αρχική σελίδα / Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης ermis

Υπηρεσίες με ηλεκτρονική υποβολή
1. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που παραλαμβάνετε το αποτέλεσμα είτε στην ηλεκτρονική σας θυρίδα είτε αν το επιθυμείτε από το επιλεγμένο ΚΕΠ.
Προβολή υπηρεσιών κατηγορίας 1

Υπηρεσίες με πλήρη ηλεκτρονική διεκπεραίωση
2. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που παραλαμβάνετε το αποτέλεσμα μόνο στην ηλεκτρονική σας θυρίδα.
Προβολή υπηρεσιών κατηγορίας 2

Για να εκτελέσετε μία ηλεκτρονική υπηρεσία από την πύλη ermis, θα πρέπει να μεταβείτε σε οποιοδήποτε **Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)**, για να πιστοποιήσετε την αρθρότητα των στοιχείων που απαιτούνται. Επιπλέον, τα έγγραφα που αποθηκεύτηκαν στην ηλεκτρονική σας θυρίδα από τον ERMIS μπορείτε να τα χρησιμοποιήσετε ως δικαιολογητικά σε διαδικασίες με τους δημόσιους φορείς.
Προβολή αναλυτικών οδηγιών

Τέλος, μπορείτε να ενημερωθείτε αλλά και να εκτελέσετε την υπηρεσία ελέγχου εγκυρότητας ηλεκτρονικών εγγράφων που διατίθεται στο ευρύ κοινό και επιβεβαιώνει την εγκυρότητα των εγγράφων που έχουν παραχθεί από την Εθνική

NEWS

Επίκαιρες ανακοινώσεις

- 14/05/19
428η ηλεκτρονική έκδοση εβδομαδιαίας εφημερίδας "ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΙΚΑ"
- 08/05/19
Μη Διαθεσιμότητα Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και υπηρεσιών ταυτοποίησης Taxisnet
- 07/05/19
427η ηλεκτρονική έκδοση εβδομαδιαίας εφημερίδας "ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΙΚΑ"

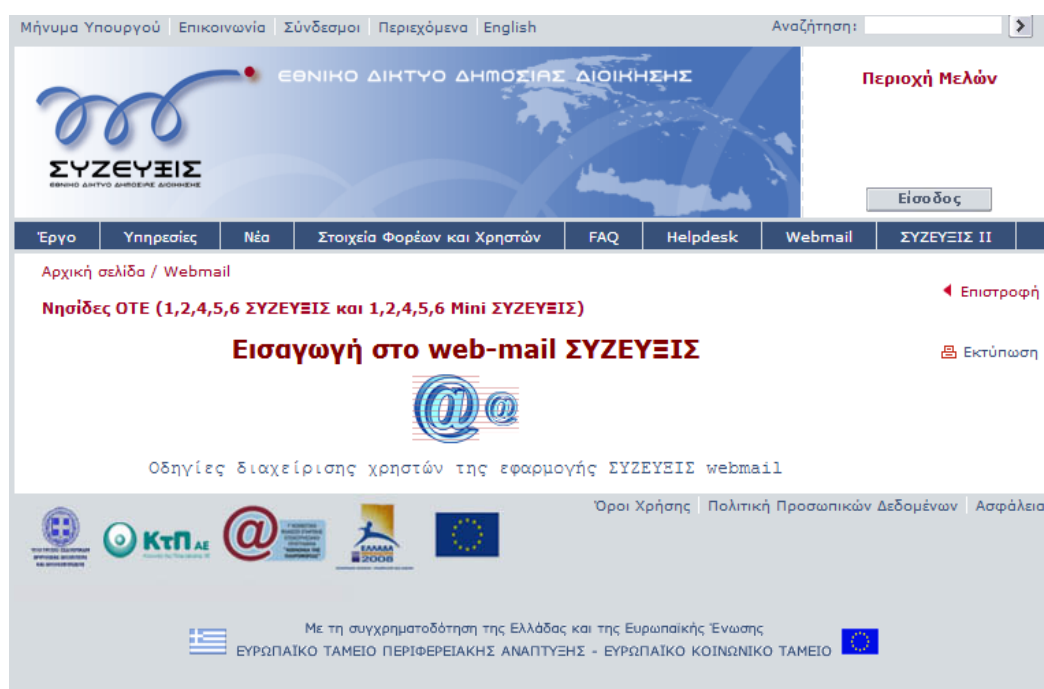
Πηγή : [31] <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>

⁴³ [31] <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>

2.2.4 Έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ

Το Εθνικό Δίκτυο δημόσιας διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» είναι έργο του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρ. Διακυβέρνησης, το οποίο στοχεύει στην ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό της τηλεπικοινωνιακής υποδομής των δημόσιων φορέων. Αποτελείται από ένα δίκτυο πρόσβασης που είναι ο κορμός για τους δημόσιους φορείς όσων αφορά τις ανάγκες τους για τη μεταξύ τους επικοινωνία (τηλέφωνα), τα δεδομένα (ίντερνετ) και βίντεο (τηλεδιασκέψεις). [32]⁴⁴

Εικόνα 9 : Ιστοσελίδα δικτύου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»



Πηγή: [32] <http://www.syzefxis.gov.gr/>

Το 2001 ξεκίνησε να λειτουργεί πιλοτικά, ενώ το 2005 τίθεται σε φάση πλήρους παραγωγικής λειτουργίας.[3]⁴⁵

Σκοπός του έργου είναι η βελτίωση και αναβάθμιση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών, η άμεση επικοινωνία τους μέσω προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών με χαμηλό κόστος, και η ενοποιημένη εξυπηρέτηση των πολιτών, με αυτοματοποιημένα και φιλικά προς τον χρήστη συστήματα πληροφόρησης.

⁴⁴ [32] <http://www.syzefxis.gov.gr/>

⁴⁵ [3] Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι., (2008). Η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση –Οργάνωση, Τεχνολογία & Εφαρμογές. Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.

2.2.5 OpenGov

Το **OpenGov** είναι η υπηρεσία που προωθεί την ανοιχτή διακυβέρνηση και διαβούλευση μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών. Βασίζεται σε ένα πλαίσιο πολιτικών αρχών όπως: η διαφάνεια, η διαβούλευση, η λογοδοσία και η αποκέντρωση. [29]⁴⁶

Αξιοποιεί εφαρμογές και εργαλεία ανοικτού κώδικα με στόχο την δημιουργία καλών πρακτικών που θα συντελέσουν σε έναν καλύτερο τρόπο διακυβέρνησης. Επικεντρώνεται στις ανάγκες των πολιτών για πληροφόρηση αξιοκρατία και συμμετοχή τους στη διαδικασία διαμόρφωσης των αποφάσεων.

Εικόνα 10: Ιστοσελίδα Open Gov

GR EN

Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης
Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης

Ανοιχτή Διακυβέρνηση
Σχέδιο Δράσης OGP

Archiki Ypiresies Ekdhlwseis Plhrofories Epikoinonia

Αναζήτηση..

Ο Νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
Στις 24 Μαΐου ψηφίστηκε στη Βουλή των Ελλήνων ο νόμος για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ο νόμος αποτελεί το θεσμικό πλαίσιο βάσει του οποίου θα οργανωθεί και θα απλοποιηθεί η σχέση της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις χρησιμοποιώντας τις Νέες Τεχνολογίες και την Πληροφορική.
Ο νέος νόμος υπόσχεται *εξοικονόμηση μέχρι 4 δις ευρώ, καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και μείωση της διαφθοράς* ενώ συμπεριλαμβάνει και χρονοδιάγραμμα με «**δράσεις άμεσης προτεραιότητας**».
Περισσότερα >

1 2 3 4 5 6 7

Προσκλήσεις Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος :
Αρχειο Προσλήσεων >

Διαβουλεύσεις | Ανακοινώσεις RSS

Το OpenGov σε Αριθμούς
Διαβουλεύσεις: 833
Σχόλια: 206866
Προσκλήσεις: 164
Θέσεις: 2114
Αιτήσεις: 42087

Facebook Twitter YouTube RSS

Περιεχόμενο ανά Υπουργείο

- Εσωτερικών
- Οικονομίας και Ανάπτυξης
- Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενέργειας
- Προστασίας του Πολίτη

Πηγή:[29] <http://www.opengov.gr/home/services>

⁴⁶ [29] <http://www.opengov.gr/home/services>

2.2.6 Πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ

Για την ενίσχυση και εξασφάλιση της διαφάνειας από την πλευρά των φορέων της δημόσιας διοίκησης όπου ασκούν εξουσία, συστάθηκε από το 2010 το Πρόγραμμα Διαύγεια με στόχο την μέγιστη δυνατή δημοσιότητα της κυβερνητικής πολιτικής.

Έχουν ενταχθεί 3.660 φορείς οι οποίοι αναρτούν πράξεις και αποφάσεις και τις δημοσιεύουν στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης μέσω του συστήματος Διαύγεια, αποκτώντας μοναδικό αριθμό διαδικτυακής ανάρτησης Α.Δ.Α. και έτσι με τον τρόπο αυτό δημοσιοποιούν αποφάσεις χρηματοδότησης και μη, γνωστοποιώντας την εγκυρότητα των εγγράφων.

Εικόνα 11 : Ιστοσελίδα Προγράμματος ΔΙΑΥΓΕΙΑ

The screenshot displays the Diavgeia website interface. At the top, there is a header with the Diavgeia logo and the text 'Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΥΓΕΙΑ'. Below the header is a search bar with the placeholder text 'Εισάγετε κείμενο για αναζήτηση αποφάσεων...'. The main content area is divided into several sections. On the left, there is a sidebar with navigation icons and the text 'Νέα Ανακοινώσεις'. The main content area features a grid of news items, each with a date and time, a title, and a brief description. For example, one item is dated '11/04/2019 14:57' and titled 'Προγραμματισμένες εργασίες και διακοπή πρόσβασης 14/04/2019'. Below the news items, there is a section titled 'Πράξεις' with a list of government departments such as 'ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΤΡΟΦΙΜΩΝ' and 'ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ'. On the right side, there is a search bar with the text 'Συνήθεις Αναζητήσεις' and a list of search results under the heading 'Δαπάνες' and 'Ένταγμα πληρωμής'.

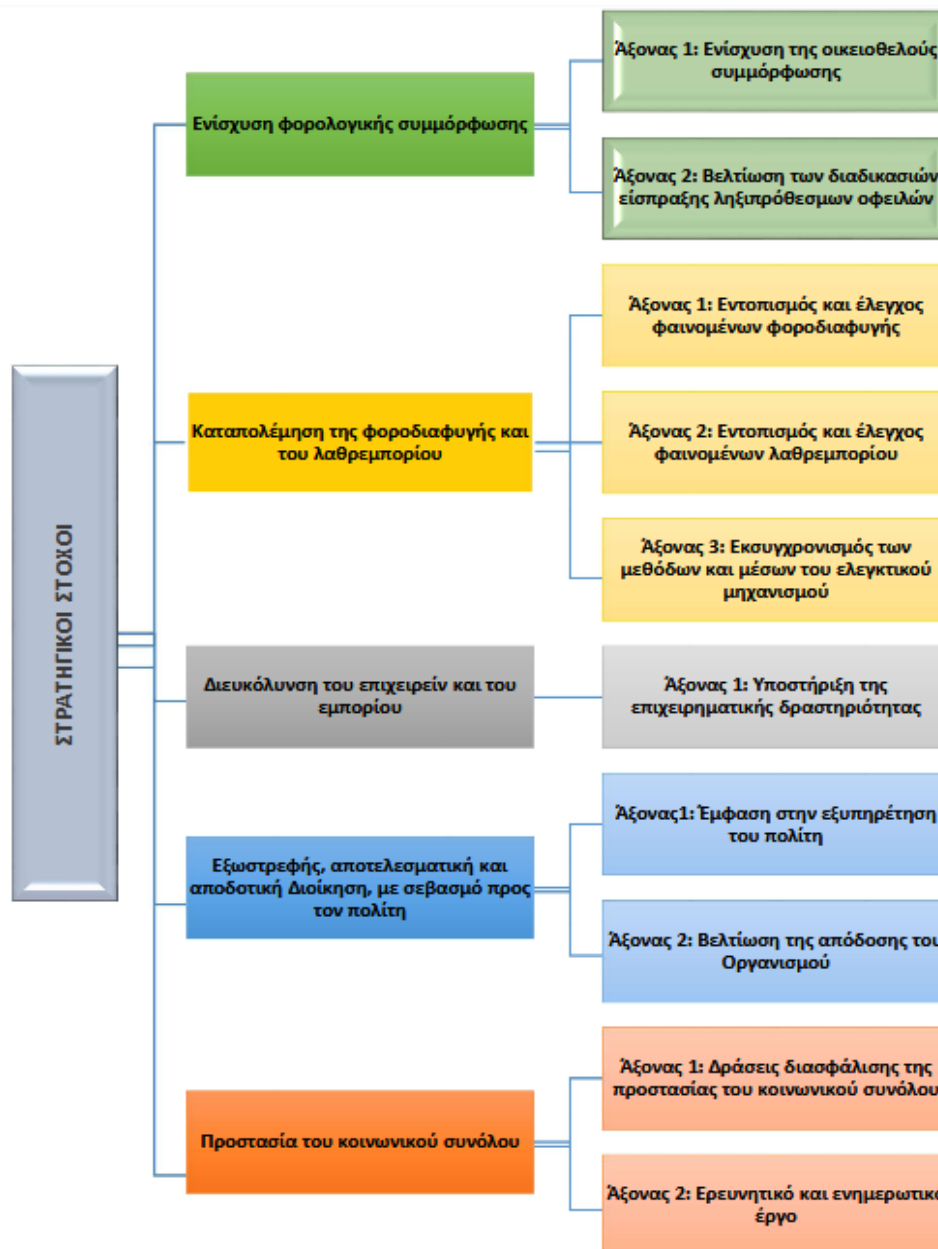
Πηγή: [36] ⁴⁷ <https://diavgeia.gov.gr/>

⁴⁷ [36] <https://diavgeia.gov.gr/>

2.3 Στόχοι Επιχειρησιακού Σχεδίου 2019

Οι Στόχοι και άξονες πολιτικής Στρατηγικού Σχεδίου 2019 είναι οι εξής : [2]⁴⁸

Πίνακας 2.1 :Στόχοι και άξονες πολιτικής Στρατηγικού Σχεδίου 2019



Πηγή:[2]Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού, (2019). ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΣΧΕΔΙΟ 2019, Αθήνα

⁴⁸ [2]Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού, (2019). ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΣΧΕΔΙΟ 2019, Αθήνα.

- **Στρατηγικός στόχος 1: Ενίσχυση της Φορολογικής Συμμόρφωσης**

Η ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης αποτελεί προτεραιότητα και βασικό στόχο για την διασφάλιση των δημόσιων εσόδων, με σκοπό την δημιουργία ενός υγιές ανταγωνιστικού περιβάλλοντος με την υποστήριξη στο επιχειρηματικό κλάδο και την προσέλκυση νέων επενδύσεων. Η χρήση αυτοματοποιημένων εργαλείων στη διαχείριση ληξιπρόθεσμων υποχρεώσεων θα συμβάλει στη μείωση του διοικητικού κόστους επεξεργασίας αυτών των υποθέσεων και στην ενίσχυση των εσόδων.

- **Στρατηγικός στόχος 2: Καταπολέμηση της φοροδιαφυγής**

Η διενέργεια φορολογικών ελέγχων επίσης αποτελεί στόχο, με την ολοκλήρωση των οποίων αναμένονται πολλά έσοδα. Η βελτίωση της ανάλυσης των κινδύνων θα οδηγήσει σε πιο ποιοτικές στοχευμένες υποθέσεις ελέγχου. Η ύπαρξη φοροδιαφυγής και παραοικονομίας έχει μεγάλες αρνητικές κοινωνικές και οικονομικές επιπτώσεις, καθώς στερεί από το δημόσιο σημαντικούς πόρους. Μελέτες και αναλύσεις στοιχείων κατά το 2018 οδήγησαν στον εντοπισμό και καταγραφή κινδύνων μη συμμόρφωσης (όπως ενδεικτικά μη τήρηση φορολογικών υποχρεώσεων, ανακριβείς δηλώσεις, μη δήλωση πραγματικών στοιχείων, μη απόδοση φόρων). Στόχος με το Επιχειρηματικό Σχέδιο 2019 της ΑΑΔΕ είναι οι προληπτικές δράσεις περιορισμού των κινδύνων μη συμμόρφωσης καθώς και οι έλεγχοι και έρευνες προς καταπολέμηση φαινομένων φοροδιαφυγής.

- **Στρατηγικός στόχος 2: Καταπολέμηση του λαθρεμπορίου**

Με στόχο την καταπολέμηση του λαθρεμπορίου, δίνεται έμφαση στους τελωνιακούς ελέγχους δίωξης, με τους οποίους αναμένονται επίσης πολλά έσοδα. Παράλληλα ενισχύεται η δημιουργία ενός υγιές ανταγωνιστικού περιβάλλοντος, η διασφάλιση της υγείας, της πολιτιστικής κληρονομιάς και της προστασίας του περιβάλλοντος.

- **Στρατηγικός στόχος 3: Διευκόλυνση του επιχειρείν και του εμπορίου**

Με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, μειώνεται η γραφειοκρατία, οι συναλλαγές γίνονται πιο εύκολα και με απλές διαδικασίες, ταυτόχρονα αναπτύσσεται η επιχειρηματικότητα, και επικρατεί κλίμα δικαιοσύνης και διαφάνειας στον επιχειρηματικό κλάδο και στο εμπόριο.

- **Στρατηγικός στόχος 4:Εξωστρεφής Αποτελεσματική διοίκηση με σεβασμό στον πολίτη**

Η βελτίωση των υπηρεσιών εξυπηρέτησης των πολιτών και η ανάπτυξη εμπιστοσύνης αποτελεί έναν ακόμη βασικό στρατηγικό στόχο. Με την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών, την ανάπτυξη νέων καινοτόμων εφαρμογών και την αναβάθμιση των διαδικασιών εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών θα βελτιωθούν σε όλα τα επίπεδα της η εσωτερική λειτουργία της Α.Α.Δ.Ε., επιδιώκοντας έτσι τη συνεχή εξέλιξη και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, τη βελτίωση και αυτοματοποίηση των διαδικασιών, την καταπολέμηση της διαφθοράς και την βέλτιστη διαχείριση των οικονομικών μας πόρων. [4]⁴⁹

- **Στρατηγικός στόχος 5: Η Προστασία του Κοινωνικού Συνόλου**

Στο πλαίσιο προστασίας της Δημόσιας Διοίκησης, του περιβάλλοντος και της υποστήριξης των τελωνιακών αρχών έχουν προγραμματιστεί έλεγχοι σε δείγματα αλκοόλης και ποτών με αλκοόλη, τροφίμων και υλικών σε επαφή με τρόφιμα, νερών, ενεργειακών προϊόντων, πρώτων υλών και βιομηχανικών προϊόντων, καθώς και περιβαλλοντικών δειγμάτων και αυτό έχει ως στόχο τον έλεγχο της συμμόρφωσής τους ώστε να τηρούνται όλα σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

⁴⁹ [4] Γιαμπουράς Γ. Μ., (2006), Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως έργο ελέγχου και χρηστής διαχείρισης, ο ρόλος των επιστημόνων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών.

2.4 Υφιστάμενη Κατάσταση στην Ελλάδα

Η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων προχωρά σε ριζικές αλλαγές στην εσωτερική της λειτουργία και αναβαθμίζει την αρχιτεκτονική των ηλεκτρονικών της υποδομών, προσαρμόζοντάς τις επάνω στις Ευρωπαϊκές απαιτήσεις.

Οι αλλαγές αυτές αποτελούν προτεραιότητα και κρίνονται απαραίτητες για την ενδυνάμωση του κρατικού μηχανισμού στον τομέα της ευρύτερης οικονομίας του κράτους. Επίσης κρίθηκε απαραίτητη η ενσωμάτωση των μνημονιακών πολιτικών στα πληροφοριακά συστήματα της ΑΑΔΕ και επικαιροποιήθηκαν οι παρεχόμενες υπηρεσίες της και θα υλοποιηθούν νέες οι οποίες θα βελτιώσουν το επίπεδο εξυπηρέτησης των συναλλασσομένων αλλά και τις εργασίες της δημόσιας διοίκησης.

Η αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων θα υλοποιηθεί έως το 2020, δεδομένου πως λόγω των πολλών τροποποιήσεων σε όλους τους κλάδους και θα υπάρξει και μια περίοδο προσαρμογής των χρηστών.

Υπάρχουν όμως αρκετά προβλήματα στην εφαρμογή και υλοποίηση όλων των αλλαγών, πολλά από αυτά οφείλονται στο προβληματικό και σύνθετο θεσμικό και νομικό πλαίσιο, στα κενά και τις ασάφειες στις αρμοδιοτήτων των εμπλεκόμενων φορέων. Επίσης η έλλειψη συνέχειας στην ευρύτερη Δημόσια Διοίκηση και ο αναποτελεσματικός ανασχεδιασμός των διεργασιών δημιουργούν γραφειοκρατικά προβλήματα.

Η φιλόδοξη ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων μπλοκάρει από την έλλειψη χρηματοδότησης όσον αφορά την συντήρησή τους. Οι χρονοβόρες διαδικασίες προμηθειών και η απουσία αρχιτεκτονικής σε υψηλό επίπεδο συμβάλουν αρνητικά στην εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Το Taxis και το Taxisnet θα ενοποιηθούν ώστε τα δύο πληροφοριακά συστήματα να διεκπεραιώνουν το σύνολο των υπηρεσιών τους ηλεκτρονικά με ομοιόμορφο τρόπο.

Σύμφωνα με το επιχειρησιακό σχέδιο θα αλλάξει η μορφή των δηλώσεων, θα συγχωνευτούν κάποια έντυπα και θα δημιουργηθούν νέα. Το Taxis προς το παρόν αναβαθμίζεται προκειμένου να συλλέγει δεδομένα από φορείς του Δημοσίου όπως ασφαλιστικά ταμεία, υπουργεία, ληξιαρχεία, Κτηματολόγιο, ΓΕΜΗ κ.α.

Σύμφωνα με το Σχέδιο Δράσης 2019 το έτος 2018 βάσει των στατιστικών στοιχείων που έχουν αναλυθεί για την εκπλήρωση των σκοπών της η ΑΑΔΕ, έχουμε ως αποτέλεσμα στον τομέα:[2]⁵⁰

■ **Ενίσχυσης της φορολογικής συμμόρφωσης**

80,8% Μέσο ποσοστό εμπρόθεσμων πληρωμών

Έγιναν 86.092 μερικοί επιτόπιοι έλεγχοι από τις ΔΟΥ, έναντι ετήσιου στόχου 70.000, με μέση εντοπισθείσα παραβατικότητα 25,8%,

■ **Καταπολέμηση του λαθρεμπορίου**

76.140 έλεγχοι δίωξης με 6.176 διαπιστωθείσες παραβάσεις

■ **Διευκόλυνση του εμπορίου και του επιχειρείν.**

Έκδοση 20 νέων αδειών πιστοποιητικού Εγκεκριμένου Οικονομικού Φορέα

Έκδοση 14 νέων αδειών απλουστευμένων διαδικασιών

■ **Προστασία του κοινωνικού συνόλου**

8.673 προγράμματα εργαστηριακού ελέγχου προϊόντων και υλικών,

■ **Εκπαίδευση**

Εκπαιδεύτηκε το 33,5% του ανθρώπινου δυναμικού

Το 93% των υποθέσεων ενδικοφανών προσφυγών εξετάστηκαν πριν από την κατά νόμο προβλεπόμενη ημερομηνία.

■ **Εξυπηρέτηση πολιτών**

95,8% Ποσοστό ικανοποίησης των τηλεφωνικών αιτημάτων των πολιτών κατά την πρώτη επικοινωνία.

⁵⁰ [2]Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού, (2019). ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΣΧΕΔΙΟ 2019, Αθήνα.

2.5 Νέες Μορφές Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών της ΑΑΔΕ

2.5.1 Αυτοματοποίηση διαδικασιών παρακολούθησης είσπραξης οφειλών

Σύμφωνα με το μεταρρυθμιστικό πρόγραμμα της Α.Α.Δ.Ε. 2018-2024 από της αρχές του 2018 η Α.Α.Δ.Ε. με την ένωση των εταιριών “Intrasoft International - Unisystems προχωρά το νέο έργο της και στήνει ένα Πλήρες Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα παρακολούθησης και διαχείρισης οφειλών. Όλο το επιχειρησιακό δυναμικό της Α.Α.Δ.Ε. που εμπλέκεται στον επιχειρησιακό μηχανισμό είσπραξης θα μπορεί να έχει πλήρη και ενιαία εικόνα των οφειλών και οφειλετών και των ενεργειών που έχουν γίνει. Οι φορολογούμενοι, τόσο σε επίπεδο φυσικών όσο και σε επίπεδο νομικών προσώπων, θα έχουν πλήρη εικόνα των οφειλών τους, του ιστορικού των οφειλών και των σχετικών πληρωμών και λοιπών ενεργειών τους.

Το Ολοκληρωμένο Σχέδιο Στρατηγικής είσπραξης αφορά στην ανάπτυξη και λειτουργία ΟΠΣ και θα διαχειρίζεται εφαρμογές:

- διαχείρισης-παρακολούθησης ταυτότητας οφειλέτη και οφειλών
- διαχείρισης-παρακολούθησης αυτοματοποιημένων συμψηφισμών
- αποστολής και διαχείρισης ηλεκτρονικών ειδοποιήσεων
- διαχείρισης-παρακολούθησης-αυτοματοποίησης μέτρων είσπραξης
- ενημέρωση φορολογουμένων-οφειλετών.

2.5.2 Ηλεκτρονική Τιμολόγηση

Με την υπ' αριθμόν απόφαση 1122486/2018 την 10-08-2018 ολοκληρώνεται η αναθεώρηση Επιχειρηματικού σχεδίου της ΑΑΔΕ, η εφαρμογή του μέτρου της ηλεκτρονικής τιμολόγησης από την 1/1/2020, θα είναι υποχρεωτική για όλες τις επιχειρήσεις και τους ελεύθερους επαγγελματίες. Σκοπός του έργου είναι η καλύτερη στόχευση των φορολογικών ελέγχων, ο περιορισμό των πλαστών ή εικονικών τιμολογίων, η καταπολέμηση της φοροδιαφυγής ενώ θα διευκολύνει τις επιχειρήσεις με τις φορολογικές του υποχρεώσεις. Επίσης θα αυτοματοποιηθούν αρκετές διαδικασίες, θα εξοικονομηθούν πόροι και θα μειωθεί το γραφειοκρατικό κόστος. [24]⁵¹

⁵¹ [24] ΦΕΚ ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ Β' 4526/17-10-2018 1122486 ΕΞ 2018 Αναθεώρηση επιχειρησιακού σχεδίου της ΑΑΔΕ για το έτος 2018.

2.5.3 Ηλεκτρονική Υπηρεσία μιας Στάσης

Η πλατφόρμα της Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας Μιας Στάσης (e-ΥΜΣ), από 28/01/2019 είναι διαθέσιμη για την σύσταση προσωπικών εταιριών(Ομορρύθμων-Ετερόρρυθμων Εταιρειών), καθώς και σύσταση Εταιριών Περιορισμένης Ευθύνης (ΕΠΕ) και Ιδιωτικές Κεφαλαιουχικές Εταιρείες (ΙΚΕ).

Η ψηφιακή πλατφόρμα της ΥΜΣ <http://eyms.businessportal.gr> σχεδιάστηκε με στόχο οι ενδιαφερόμενοι να μπορούν να ολοκληρώσουν όλες τις απαραίτητες διαδικασίες που θα χρειαστούν για τη σύσταση της εταιρείας τους, για την εγγραφή της στο ΓΕΜΗ (Γενικό Εμπορικό Μητρώο) και στο Φορολογικό Μητρώο, από το οποίο λαμβάνουν τον ΑΦΜ της εταιρείας τους καθώς και προσωρινό κλειδάριθμο TAXISNET ώστε να έχουν πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΑΑΔΕ, ενώ έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να ενημερώνεται και ο ασφαλιστικός φορέας ΕΦΚΑ για τη σύσταση της εταιρείας, όπου το στάδιο αυτό δυστυχώς δεν έχει ολοκληρωθεί ακόμη.[30]⁵²

Αποτελεί μια σημαντική πρωτοβουλία του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης, διότι μειώνει σε μεγάλο βαθμό το κόστος και το χρόνο σύστασης μιας εταιρείας, η σύσταση ολοκληρώνεται ηλεκτρονικά και δεν απαιτείται φυσική παρουσία, επίσης δεν απαιτείται η προσκόμιση δικαιολογητικών εγγράφων, γίνονται όλα ηλεκτρονικά και με την ολοκλήρωση ενημερώνονται όλοι οι φορείς.

2.5.4 Κέντρο Διαλειτουργικότητας ΚΕ.Δ.

Με στόχο τη διασύνδεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, 4/8/2016 ιδρύθηκε το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) του Υπουργείου Οικονομικών, το οποίο είναι πληροφοριακό σύστημα και αναπτύχθηκε από την ΓΓΠΣ για να αναπτύξει ένα ενιαίο περιβάλλον εγκατάστασης και χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών μέσω του οποίου ανταλλάσσονται επιχειρησιακά δεδομένα μεταξύ του Υπουργείου Οικονομικών και των Φορέων του Δημοσίου, εξασφαλίζοντας υψηλές και ποιοτικές συνθήκες ασφάλειας πληροφοριών.

Οι βασικές διαδικτυακές υπηρεσίες που βρίσκονται σε παραγωγική λειτουργία είναι:[40]⁵³

1. Υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών σε Πληροφοριακό Σύστημα τρίτου Φορέα
2. Υπηρεσία e-Παράβολο
3. Υπηρεσίες Στοιχείων Φορολογικού Μητρώου

⁵² [30] <https://eyms.businessportal.gr/auth>

⁵³ [40] <https://www.gsis.gr/ked>

- Επιβεβαίωση Στοιχείων Φυσικού Προσώπου
 - Στοιχεία Φορολογικού Μητρώου (Α.Α.Δ.Ε.)
4. Υπηρεσία Στοιχείων Κατόχου Οχήματος
 5. Υπηρεσία Διάθεσης Στοιχείων ΔΑΥΚ

Το ΚΕ.Δ περιλαμβάνει:

- την Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Διαλειτουργικότητας (ΕΔΑ)
- την Πλατφόρμα Διαχείρισης και Υποστήριξης των Διαδικτυακών Υπηρεσιών
- τον Κοινό Οδηγό Υλοποίησης Διαδικτυακών Υπηρεσιών
- την Πολιτική Ορθής Χρήσης των Διαδικτυακών Υπηρεσιών

2.5.5 Πόθεν Έσχες

Το πληροφοριακό σύστημα «Πόθεν Έσχες» υποστηρίζει την ενοποίηση των διαδικασιών υποβολής, επεξεργασίας και ελέγχου των ετήσιων δηλώσεων περιουσιακής κατάστασης όλων των ελεγκτικών φορέων της Δημόσιας Διοίκησης ηλεκτρονικά μέσω της σελίδας <http://www.pothen.gr/>. [33]⁵⁴

Ειδικότερα, παρέχει τις εξής δυνατότητες: την τήρηση ηλεκτρονικής βάσης δεδομένων με τις δηλώσεις των υπόχρεων, την αυτόματη διασταύρωση των στοιχείων που υποβλήθηκαν και την παρακολούθηση των ετήσιων μεταβολών στην περιουσιακή τους κατάσταση.

Επίσης, δημιουργούνται αρχεία υπόχρεων για τον αυτόματο εντοπισμό μη υποβληθέντων δηλώσεων.

2.5.6 Ενιαία Αρχή Πληρωμών

Η ενιαία αρχή πληρωμών (ΕΑΠ) συστάθηκε 4/6/2010 με το ΦΕΚ 784 Β και διαχειρίζεται την εφαρμογή πληροφόρησης μισθοδοτούμενων με την οποία η Γ.Γ.Π.Σ. μέσω του Taxisnet δίνει την δυνατότητα στους δημόσιους υπαλλήλους να έχουν άμεση πρόσβαση σε στοιχεία της μισθοδοσίας τους, εκτυπώνοντας άμεσα μηνιαία ενημερωτικά σημειώματα και βεβαιώσεις αποδοχών. [37]⁵⁵

⁵⁴ [33] <http://www.pothen.gr/>

⁵⁵ [37] <https://minfin.gr/-/epharmoge-eniaias-arches-pleromes>

2.5.7 Μητρώο Πραγματικών Δικαιούχων

Η Γ.Γ.Π.Σ. με τον Νόμο 4557 ΦΕΚ 139 Α 30/7/18 [26]⁵⁶ όπως αναφέρεται στο άρθρο 20 και 21, δημιούργησε το Κεντρικό Μητρώο Πραγματικών Δικαιούχων το οποίο θα περιλαμβάνει την καταγραφή των πλήρη και ακριβή στοιχείων όλων των φυσικών προσώπων οι οποίοι είναι δικαιούχοι νομικών προσώπων και νομικών οντοτήτων στην Ελλάδα. Θα συνδέεται ηλεκτρονικά με το TAXISNET και θα τηρείται στην ΑΑΔΕ και έχει στόχο την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και η μη συμμόρφωση στο Νόμο, δεσμεύει την φορολογική ενημερότητα των νομικών προσώπων και επιβάλλει πρόστιμα αξίας 10.000 ευρώ. Η εφαρμογή δεν έχει τεθεί σε λειτουργία ακόμα όμως η υποχρέωση θα αρχίσει πιλοτικά από 20/07/2019.

2.5.8 Ηλεκτρονικά Μέσα Πληρωμών

Από 01.01.2017 υιοθετείται ένα ισχυρό πλαίσιο κινήτρων προς τους πολίτες για τη διεύρυνση της χρήσης μέσων πληρωμής με κάρτα και την χρήση ηλεκτρονικών πληρωμών. Οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων πληρωμής συμβάλλουν στη διατήρηση του προβλεπόμενου ποσού μείωσης του φόρου, βάσει συγκεκριμένης κλίμακας και ενισχύεται ταυτόχρονα η διαφάνεια στις συναλλαγές.

Επίσης η Α.Α.Δ.Ε. καθορίζει πρόγραμμα δημοσίων κληρώσεων «λοταρία» που βασίζεται στις συναλλαγές που έχουν πραγματοποιηθεί με τη χρήση μέσων πληρωμής, κάρτας ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου πληρωμής για την αγορά αγαθών ή την λήψη υπηρεσιών, με χρηματικά έπαθλα σε όποιους κληρωθούν, δίνοντάς τους έτσι το κίνητρο να χρησιμοποιούν περισσότερο πλαστικό χρήμα.

Κάθε φορολογούμενος μπορεί να πληρώσει ηλεκτρονικά τις οφειλές του προς το δημόσιο χρησιμοποιώντας Ταυτότητα πληρωμής.

Με στόχο την καταπολέμηση του ξεπλύματος μαύρου χρήματος και της φοροαποφυγής, εισάγεται η υποχρέωση ταυτοποίησης των μέσων πληρωμής για ηλεκτρονικές συναλλαγές.

⁵⁶ [26] ΦΕΚ ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 139 Α 4557/2018 30/07/2018 αρθρ 20-21 Πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (Οδηγία 2015/849/ΕΕ)

2.6 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση κοινωνικής ασφάλισης

Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση κοινωνικής ασφάλισης (ΗΔΙΚΑ) είναι μία ανώνυμη εταιρεία μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα. Η εποπτεία και ο έλεγχος της ασκείται από το (τέως) ΙΚΑ ΕΤΑΜ και παρέχει υπηρεσίες μέσω της ιστοσελίδας της <http://www.idika.gr/> στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης, αλλά και της υγείας.

Εικόνα 12:Ιστοσελίδα ΗΔΙΚΑ

Πηγή: [34] <http://www.idika.gr/>

Η ΗΔΙΚΑ έχει ένα μεγάλο όγκο υπηρεσιών που παρέχει ενδεικτικά αναφέρουμε η ηλεκτρονική συνταγογράφηση, το Ηλεκτρονικό Ραντεβού, Δήλωση Οικογενειακού γιατρού, το Εθνικό Μητρώο ΑΜΚΑ, Αιτήσεις Κοινωνικού μερίσματος και το ενιαίο σύστημα πληρωμών συντάξεων ΗΛΙΟΣ. [34]⁵⁷

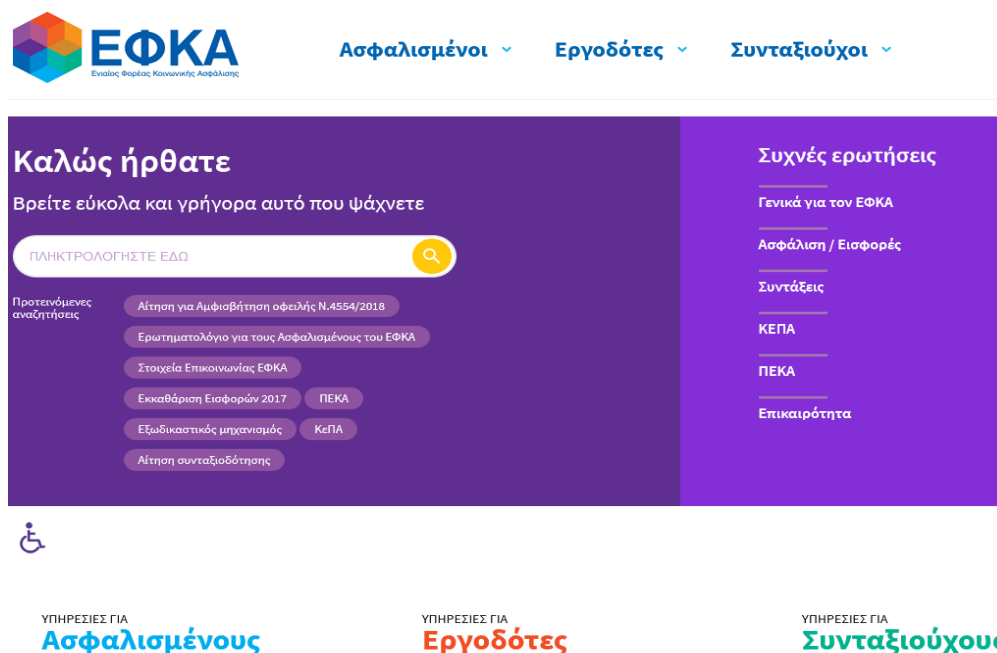
⁵⁷ [34] <http://www.idika.gr/>

2.7 Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α.)

Ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (Ε.Φ.Κ.Α.) τέθηκε σε εφαρμογή τη 01/01/2017 με τον νόμο 4387 το 2016 με το ΦΕΚ Α85/12-5-2016 Ενιαίο Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλειας-Μεταρρύθμιση ασφαλιστικού-Συνταξιοδοτικού συστήματος-Ρυθμίσεις φορολογίας εισοδήματος και τυχερών παιγνίων.[23] ⁵⁸

Η συνένωση των φορέων κοινωνικής ασφάλισης υπήρξε στόχος της κυβέρνησης εδώ και πολύ καιρό. Στόχος δημιουργίας του Ε.Φ.Κ.Α. είναι η ενοποίηση των προϋπαρχόντων φορέων κοινωνικής ασφάλισης και η απλοποίηση και ο εκσυγχρονισμός όλων των σχετικών ασφαλιστικών διαδικασιών. Στόχος είναι επίσης η γρήγορη και αποτελεσματική συναλλαγή με τον πολίτη η εξοικονόμηση πόρων, η εξάλειψη της εισφοροδιαφυγής και η πλήρη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών.

Εικόνα 13:Ιστοσελίδα ΕΦΚΑ



Πηγή: [25] ⁵⁹ <https://www.efka.gov.gr/el>

⁵⁸ [23] ΦΕΚ Νόμος ΥΠ'ΑΡΙΘΜ. 4387/2016 12/5/2016 Ενιαίο Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλειας – Μεταρρύθμιση ασφαλιστικού – συνταξιοδοτικού συστήματος – Ρυθμίσεις φορολογίας εισοδήματος και τυχερών παιγνίων .

⁵⁹ [35] <https://www.efka.gov.gr/el>

Η μαζική ενοποίηση πολλαπλών οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης σε έναν ενιαίο οργανισμό τον Ε.Φ.Κ.Α. προσφέρει τη δυνατότητα στην ΗΔΙΚΑ για ολοκληρωμένη αναζήτηση πληροφοριών και αντιμετώπιση διαφόρων ζητημάτων.

2.8 Οφέλη που παρέχει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενισχύει την ορθή διακυβέρνηση στην κοινωνία της γνώσης μέσα από τη διαφάνεια των υπηρεσιών της και την παραγωγικότερη και αποδοτικότερη αξιοποίησή τους. Προτείνεται η υιοθέτηση προτύπων που προτάσσουν την ικανοποίηση του πολίτη ή της επιχείρησης και ενίσχυση των διαδικασιών ελέγχου και ανατροφοδότησης ώστε να επιτευχθεί διαφάνεια και εμπιστοσύνη στη λειτουργία του δημοσίου.

Τα βασικά οφέλη από την Η.Δ. είναι: [8]⁶⁰

- Η βελτίωση και ενίσχυση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης,
- Ο μετασχηματισμός και η ψηφιοποίηση της δημόσιας διοίκησης,
- Η χρήση κορυφαίων ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την διευθέτηση των διοικητικών λειτουργιών της,
- Η ενίσχυση της δημοκρατίας και διαφάνειας,
- Ο έλεγχος των φορέων διακυβέρνησης,
- Η παροχή διαφάνειας στις συναλλαγές και ενίσχυση της εμπιστοσύνης.

Ωστόσο από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν ωφελείται μόνο ο δημόσιος τομέας αλλά και όλοι οι χρήστες, (πολίτες και επιχειρήσεις).

Τα οφέλη που αναμένονται από την παροχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πιο πολλά και αποτελούν πρόκληση για περεταίρω ανάπτυξη για την κυβέρνηση:

⁶⁰ [8] Σπυράκης Γ., Σπυράκη Χ., Άρθρο: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση(e-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι, σελ. 65.

◆ **Αποτελεσματικότητα και Αποδοτικότητα στις δημόσιες υπηρεσίες**

Με τη χρήση των νέων τεχνολογιών απλοποιούνται σημαντικά οι πολύπλοκες δημόσιες διαδικασίες με αποτέλεσμα την αύξηση της αποτελεσματικότητας. Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές επιφέρουν εξοικονόμηση στο χρόνο συλλογής, μετάδοσης, προβολής δεδομένων και πληροφοριών και στην άμεση επικοινωνία με τους πολίτες. Επίσης, όλα γίνονται σε μικρότερο χρονικό διάστημα λόγω του ότι τα πληροφοριακά συστήματα διαλειτουργούν. Τα ενδιάμεσα στάδια και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά μειώνονται και αυξάνεται η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα των λειτουργιών καθώς προκύπτει και εξοικονόμηση χρόνου.

◆ **Διαφάνεια και Εμπιστοσύνη**

Με την εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυτοματοποιήθηκαν κάποιες από τις διαδικασίες των δημόσιων οργανισμών και δεν είναι απαραίτητη η παρουσία κανενός ανθρώπινου παράγοντα, έτσι μειώνεται η γραφειοκρατία και διασφαλίζεται η διαφάνεια και η μείωση της διαφθοράς στον δημόσιο τομέα.

◆ **Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών**

Η υιοθέτηση στρατηγικών με κέντρο τον πολίτη είναι το βασικό στοιχείο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες χτίζονται με βάση την κατανόηση των απαιτήσεων του χρήστη. Η πρόσβαση στις δημόσιες πληροφορίες είναι ευκολότερη καθώς και διευκολύνονται οι συναλλαγές του πολίτη εξαιτίας της μείωσης του χρόνου αναμονής. Για τους πολίτες, η χρήση των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνεπάγεται αύξηση ευκαιριών και γενικότερα βελτίωση της ποιότητας ζωής τους καθώς απαιτείται λιγότερος χρόνος και μικρότερο κόστος για να εξυπηρετηθούν από τη δημόσια διοίκηση ενώ για τις επιχειρήσεις συνεπάγεται την ενίσχυση της παραγωγικότητας και κατ' επέκταση ανταγωνιστικότητάς τους για τον ίδιο ακριβώς λόγο με προφανή αναπτυξιακά οφέλη για μια χώρα ή περιοχή.[5]⁶¹

Οι επιχειρήσεις επίσης εξαιτίας της βελτίωσης των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών γίνονται περισσότερο ανταγωνιστικές και παραγωγικές. Αυτό επιτυγχάνεται επειδή το κόστος των υπηρεσιών τους μειώνεται.

⁶¹ [5] Καλογήρου Γ., Παναγιωτόπουλος Π., Τσακανίκας Α., Σιώκας Ε.. (2015). Κοινωνία της πληροφορίας & Οικονομία της Γνώσεως, EBEO, Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, εκδόσεις ΚΑΛΛΙΠΟΣ, σελ. 156

◆ **Μείωση του Κόστους των Παρεχόμενων Υπηρεσιών**

Το αποτέλεσμα που αναμένετε από την εφαρμογή της Ηλεκτρ. Διακυβέρνησης είναι η μείωση του κόστους από την πλευρά της δημόσιας διοίκησης και από την πλευρά των πολιτών και των επιχειρήσεων που την εφαρμόζουν. Πιο συγκεκριμένα, με την αυτοματοποίηση των διαδικασιών ελαχιστοποιούνται τα λάθη των εργαζομένων και μειώνεται το κόστος των δαπανών. Μειώνονται επίσης και τα διοικητικά έξοδα, όπως είναι τα έξοδα της συνεργασίας και ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των διαφορετικών οργανισμών της δημόσιας διοίκησης.

◆ **Ικανοποίηση των Χρηστών**

Βασικό πλεονέκτημα της εφαρμογής της Η.Δ. είναι η ικανοποίηση των άμεσα ενδιαφερόμενων μερών Η άμεση εξυπηρέτηση, η αξιοπιστία και η διαφάνεια με την οποία διεκπεραιώνονται οι υποθέσεις των πολιτών είναι επιθυμία όλων των εμπλεκόμενων είτε είναι πολίτες, είτε επιχειρήσεις, είτε δημόσιοι φορείς. Η πρόσβαση στις πληροφορίες των δημόσιων οργανισμών, χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική τους παρουσία, 24 ώρες την ημέρα, συμβάλλει στην ικανοποίηση τους.

Ο Προκόπης Παυλόπουλος σε συνέδριο με θέμα την Η.Δ. ανέφερε: [10] ⁶² «Η ποιοτική αναβάθμιση και η αναδιοργάνωση του συνόλου των δομών της δημόσιας διοίκησης επιτρέπει την μετατροπή του πολίτη από παθητικό χρήστη των υπηρεσιών του Κράτους σε αυστηρό κριτή της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.»

◆ **Βελτίωση του επιχειρείν**

Η τεχνολογία είναι η κινητήριος δύναμη στον επιχειρηματικό τομέα και σημαντικός καινοτόμος παράγοντας για την αύξηση της παραγωγικότητας και της οικονομικής ανάπτυξης. Η εγκατάσταση μια υποδομής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο βοηθά στην δημιουργία ενός φιλικού και εύχρηστου περιβάλλοντος για τις επιχειρήσεις, ώστε η αλληλεπίδρασης τους με το κράτος να είναι επιτυχημένη. Μειώνοντας τις πλεονάζουσες διαδικασίες και δίνοντας έμφαση στην άμεση και αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών. Οι συνθήκες αυτές θα προσελκύσουν και επενδυτές στην χώρα μας.

⁶² [10] Κοινωνικό Πολύκεντρο Α.Δ.Ε.Δ.Υ., (2017). Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Επιπτώσεις - Προοπτικές, Συνέδριο Ερέτρια, Αθήνα Τμήμα Ερευνών Κοινωνικού Πολύκεντρου, σελ.20.

◆ Τα οφέλη της Η.Δ. για τον δημόσιο τομέα

Στόχος βασικός είναι η αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας στο δημόσιο τομέα αλλά και τη μείωση του κόστους λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών από την εξοικονόμηση χρόνου διεκπεραίωσης των διαδικασιών ανά υπάλληλο.

Το κόστος από τις υπηρεσίες βαραίνει το Δημόσιο τομέα. Μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το κόστος αυτό αναμένεται να μειωθεί σημαντικά διότι οι συναλλαγές πλέον γίνονται μέσω internet. Έτσι επιτυγχάνεται η αύξηση της αποδοτικότητας των πληροφοριακών πόρων καθώς η εύρεση των πληροφοριών γίνεται πολύ πιο εύκολη και γρήγορη.

◆ Τα οφέλη της Η. Δ. για τις επιχειρήσεις

Οι συναλλαγές μεταξύ των επιχειρήσεων και του δημοσίου είναι περισσότερες σε σχέση με τους πολίτες, όπως οι διαδικασίες έναρξης, μεταβολών, εγγραφή σε ασφαλιστικούς φορείς, επιμελητήρια, ακόμα και η έκδοση αδειών, υποβολές ΦΠΑ, ΦΜΥ, αλλά και πληρωμές. Η εξοικονόμηση χρόνου στις συναλλαγές αυτές μεταφράζεται σε μείωση του λειτουργικού κόστους το οποίο είναι σημαντικό για την βιωσιμότητα της κάθε επιχείρησης.

2.9 Κίνδυνοι εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Υπάρχουν πολλοί ανασταλτικοί παράγοντες που μπορούν να καθυστερήσουν την πρόοδο και λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η ποικιλία και η πολυπλοκότητα των λειτουργιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ολόκληρο τον κόσμο εγκαθιστά την ύπαρξη ενός ευρέος φάσματος προκλήσεων και εμποδίων για την εφαρμογή και διαχείριση των υπηρεσιών της. «Η υπερφόρτωση των δημόσιων γραφειοκρατιών με όλο και περισσότερα αιτήματα των πολιτών και η ανάγκη αντιμετώπισης σύνθετων και απρόβλεπτων δημόσιων ζητημάτων οδήγησε σε περαιτέρω διόγκωση της γραφειοκρατίας - τόσο ως προς τα άψυχα όσο και ως προς τα έμψυχα μεγέθη της, χωρίς όμως να παράγονται αντίστοιχα βελτιωμένα αποτελέσματα, γεγονός που οδήγησε στο συμπέρασμα ότι η γραφειοκρατική μεγέθυνση δεν μπορεί πλέον να συμβάλλει στην αποδοτικότερη διαχείριση του δημόσιου συμφέροντος.»[7]⁶³

⁶³ [7] Μιχαλόπουλος Ν. (2003), Από τη Δημόσια Γραφειοκρατία στο Δημόσιο Μάνατζμεντ, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα

❖ Ψηφιακή γραφειοκρατία

Η γραφειοκρατία κυριαρχεί ως σήμερα ως βέλτιστος τρόπος οργάνωσης των δημόσιων υπηρεσιών. Οι δυσλειτουργίες του γραφειοκρατικού μηχανισμού του δημοσίου εμποδίζουν την ανάπτυξη της Η.Δ. Η ψηφιοποίηση της γραφειοκρατίας μπορεί να αναπτύσσετε σε μεγάλο βαθμό όμως είναι πολλές ακόμα διαδικασίες που απαιτούν την αναμονή στην ουρά και την συλλογή αρκετών δικαιολογητικών για την διεκπεραίωση τους.

Η δημόσια γραφειοκρατική οργάνωση κρίνεται όλο και περισσότερο ως αναχρονιστική, μη αποδοτική και αναποτελεσματική, θέτοντας υπό αμφισβήτηση τόσο την νομιμοποίηση της, η οποία εξαρτάται από την προσαρμογή της στο περιβάλλον, από την ικανότητά της να ανταποκρίνεται με νόμιμο αλλά και αποδοτικό τρόπο στις εκάστοτε κοινωνικές συνθήκες και δεν παράγεται διαδικαστικά λόγω της υποταγής της σε απρόσωπους κανόνες όσο και την ποιότητα και αποτελεσματικότητα του κρατικού μηχανισμού, καθώς καλείται να λειτουργήσει σε συνθήκες περιβαλλοντικής αβεβαιότητας και απρόβλεπτης εξέλιξης κοινωνικών αναγκών.[7] ⁶⁴

Η ενσωμάτωση και αναβάθμιση των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο ήταν σίγουρο ότι θα έφερνε πολλές δυσκολίες, ακόμα και ένα απλό λάθος δημιουργεί σύγχυση. Οι προκλήσεις που καλείται να αντιμετωπίσει η κυβέρνηση είναι πολλές. Το κράτος για να επιτύχει μια αποτελεσματική, αποδοτική, δίκαιη, και ταυτόχρονα ισότιμη και χωρίς διακρίσεις εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων, με τη χρήση των Τ.Π.Ε, όσο ιδεατό κι αν ακούγεται αυτό, κρύβει πολλούς κινδύνους.

Οι κίνδυνοι αυτοί σχετίζονται:[8] ⁶⁵

- 🖥 με τη μεγιστοποίηση των δυνατοτήτων του κράτους για άσκηση κοινωνικού ελέγχου,
- 🖥 με την δυνατότητα πρόσβασης σε πληροφοριακές υποδομές και την διεύρυνση πιθανής κοινωνικής διάκρισης μεταξύ των πολιτών,
- 🖥 με τον έλεγχο αποκλεισμού διαφόρων κοινωνικών ομάδων από τις πολιτικές διαδικασίες.

⁶⁴ [7] Μιχαλόπουλος Ν. (2003), Από τη Δημόσια Γραφειοκρατία στο Δημόσιο Μάνατζμεντ, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα

⁶⁵ [8] Σπυράκης Γ., Σπυράκη Χ., Άρθρο: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government), Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι.

Οι βασικότεροι Κίνδυνοι και ταυτόχρονα προκλήσεις για την κυβέρνηση είναι τα εξής:

1. Η Ανάπτυξη τεχνολογικών υποδομών

Μια βασική υποδομή για ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η εκμετάλλευση των νέων τεχνολογιών και επικοινωνιών. Η χώρα μας οφείλει να συμπεριλάβει στις στρατηγικές της την ανάπτυξη τεχνολογικών υποδομών με καινοτόμους μεθόδους ώστε να επιλυθεί το αναγκαίο πρόβλημα της συνδεσιμότητας των κρατικών δομών και ηλεκτρονικών μητρώων. Η έλλειψη ανάπτυξης και συντήρησης των τεχνολογικών υποδομών και η έλλειψη ενός διαχρονικού οράματος για την δημόσια διοίκηση καθώς δεν υπάρχει χρηματοδότηση είναι το βασικό μειονέκτημα. Ο ανασχεδιασμός και η προσαρμογή στις δομικές αλλαγές είναι απαραίτητη.

2. Το Ψηφιακό Χάσμα

Ήδη γράφονται πολλά και γίνονται πολλές αναζητήσεις για το λεγόμενο «Ψηφιακό Χάσμα» σε παγκόσμια κλίμακα. Το Ψηφιακό χάσμα παίρνει διάφορες μορφές, το ενδεχόμενο μιας αύξησης της κοινωνικής διάκρισης με βάση την δυνατότητα πρόσβασης στην πληροφορία δημιουργεί κινδύνους. [10]⁶⁶

Η ψηφιακή Στρατηγική απαιτεί εναρμόνιση με τις Ευρωπαϊκές οδηγίες. Το χρονικό διάστημα υλοποίησης των οδηγιών και αποφάσεων πρέπει να βασίζεται σε ρεαλιστικούς χρόνους. Πολλές φορές δημιουργείται ψηφιακό χάσμα, ανισότητες σε δεξιότητες, η έλλειψη συντονισμού κοστίζει και η πρόσβαση στις εφαρμογές είναι ακατάλληλη και υπάρχει δυσανασχέτιση από το χρήστη και έλλειψη κατανόησης. Η αλλαγή στην κουλτούρα και νοοτροπία όλων θα επιτελέσει στην επίτευξη ψηφιοποίησης του δημόσιου.

3. Η Διαφάνεια.

Ένας σημαντικός παράγοντας στην σχεδίαση στρατηγικής για την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η κυβερνητική διαφάνεια.

Η έλλειψη διαφάνειας που προκύπτει από τα μεγάλα ποσοστά διαφθοράς στη χώρα μας, τα πολιτικά σκάνδαλα και η ‘ευνοϊκή’ μεταχείριση από το κράτος αποτρέπει τους πολίτες από την ενεργή συμμετοχή και κλονίζεται η εμπιστοσύνη τους προς το κράτος.

4. Η Ασφάλεια και η Εμπιστοσύνη

Η κυβέρνηση οφείλει να διατηρεί ένα επίπεδο ασφάλειας των πολιτών και προστασίας των δεδομένων τους. Τα πληροφοριακά συστήματα απειλούνται από

⁶⁶ [10] Κοινωνικό Πολύκεντρο Α.Δ.Ε.Δ.Υ., (2017). Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Επιπτώσεις - Προοπτικές, Συνέδριο Ερέτρια, Αθήνα Τμήμα Ερευνών Κοινωνικού Πολύκεντρου

παραβιάσεις που μειώνουν την διαθεσιμότητα των εφαρμογών. Το δημόσιο σε θέματα ασφάλειας πρέπει να κερδίσει την εμπιστοσύνη των πολιτών.

Η οικοδόμηση εμπιστοσύνης ανάμεσα στο κράτος και τις επιχειρήσεις αποτελεί μια πρόκληση. Η ασφάλεια και ο σεβασμός στα προσωπικά δεδομένα σίγουρα παίζουν σημαντικό ρόλο. Οι πολίτες διστάζουν να χρησιμοποιήσουν τις νέες τεχνολογίες ή αποφεύγουν. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα φέρει αλλαγές οι οποίες θα δημιουργήσουν αρνητικές επιδράσεις και οι πολίτες πρέπει να προσαρμοστούν σε αυτές.

5. Τα Προσωπικά Δεδομένα.

Για να περιοριστεί η χρήση προσωπικών δεδομένων από πολλούς φορείς και οργανισμούς πρέπει να φροντίσει το δημόσιο να αντλεί τις πληροφορίες αυτές με την συγκατάθεση του φορολογουμένου και από μια ενιαία βάση δεδομένων. Η εμπιστοσύνη των πολιτών προς το κράτος είναι μειωμένη και οι πολίτες δυσανασχετούν στο να χρησιμοποιήσουν με ασφάλεια τις εφαρμογές.

6. Το Ανθρώπινο Δυναμικό και Εκπαίδευση.

Η εκπαίδευση στη χρήση της τεχνολογίας των συναλλασσόμενων είναι το κλειδί στο χάσμα που υπάρχει, καθώς η νοοτροπία και κουλτούρα του ανθρώπινου δυναμικού να χρησιμοποιεί τις παραδοσιακές μεθόδους εξυπηρέτησης πλέον θα επαλειφθεί. Υπάρχει έντονα η αίσθηση έλλειψη προσωπικού με απαραίτητη τεχνογνωσία. Το προσωπικό θα πρέπει να είναι πρόθυμο να εξυπηρετήσει και εκπαιδευόμενο για να επιτύχει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Το επίπεδο επιμόρφωσης αυξάνεται με την χρήση του διαδικτύου και της τεχνολογίας και οι δημόσιοι υπάλληλοι θα χρειαστούν εκπαίδευση και κίνητρα για να χτίσουν την νέα υποδομή της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η ενδυνάμωση της δια βίου εκπαίδευσης και κινητικότητας και ο επανακαθορισμός των ρόλων θα βοηθήσει στην επιτυχία της Η.Δ..

7. Η Προσβασιμότητα

Η δημιουργία πλαισίου για τα άτομα με ειδικές ανάγκες ώστε να υπάρχει πρόσβαση στις κρατικές εφαρμογές αποτελεί ακόμα μια πρόκληση για την δημόσια διοίκηση. Η αποτυχία της προσβασιμότητας δημιουργεί την απειλή της εικονικής απομόνωσης των ατόμων με ειδικές ανάγκες.

8. Οι Οικονομικοί Παράγοντες Ανάπτυξης

Το κόστος ανάπτυξης και συντήρησης των εφαρμογών είναι μεγάλο και αποτελεί ένα εμπόδιο για την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διότι υπάρχει έλλειψη χρηματοδότησης του έργου..

9. Η Πληροφόρηση των Πολιτών.

Η πληροφόρηση και ενημέρωση των πολιτών είναι ελλιπής από τις κρατικές υπηρεσίες. Δεν έχουν όλοι πρόσβαση στο διαδίκτυο να ενημερωθούν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε πολλές περιπτώσεις βεβαιώνονται οφειλές σε πολίτες και ενημερώνονται εκπρόθεσμα. Επίσης η χρήση του διαδικτύου είναι απαραίτητη σε κάθε εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Μελετώντας την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα παρατηρείται μια σημαντική προσπάθεια ανάπτυξης μέσα από διάφορα έργα όπως το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» που έχει χρηματοδοτηθεί από Ευρωπαϊκά κονδύλια. Η διαλειτουργική ωριμότητα και η ηλεκτρονικοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών παρουσιάζουν μια ανομοιομορφία στη δημόσια διοίκηση και αυτό δημιουργεί αρκετά προβλήματα.

Έχουν αναπτυχθεί συγκεκριμένες υπηρεσίες και συστήματα σε μια προσπάθεια διαμόρφωσης ευνοϊκότερων συνθηκών, καλύτερου προγραμματισμού οργάνωσης και συντονισμού με τη θέσπιση στρατηγικής. Παρόλα αυτά, παρατηρείται μια έντονα προβληματική κατάσταση, η Δημόσια Διοίκηση εξακολουθεί να χαρακτηρίζεται από χρονοβόρες και δαπανηρές διαδικασίες, αφιλόξενες υπηρεσίες, μη εκπαιδευόμενο προσωπικό, πολύπλοκες γραφειοκρατικές διαδικασίες και αδιαφάνεια

Πολλοί διαδικτυακοί ιστότοποι έχουν δημιουργηθεί, αυτό είναι ένα βήμα προόδου, όμως οι υπηρεσίες τους ολοκληρώνονται στα όρια του δημόσιου φορέα που ανήκουν, και δημιουργείτε μια υστέρηση στο τομέα της διαλειτουργικότητας και της ενίσχυσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

2.10 Δείκτες Απόδοσης της Α.Α.Δ.Ε

Οι Καίριοι Δείκτες Απόδοσης (Key performance indicators KPIs) αποτελούν εργαλεία επιμέτρησης συγκεκριμένων δραστηριοτήτων στα πλαίσια ενός οργανισμού ως σύνολο αναφοράς για την επίτευξη ποσοτικών και στρατηγικών στόχων.

Οι δείκτες αποτελούν εργαλεία σχεδιασμού, ελέγχου και αξιολόγησης των στρατηγικών στόχων. Η χρήση τους συνθέτει την αντικειμενική βάση συντονισμού πόρων και προσδιορισμού και αξιολόγησης στόχων, είναι συνεπής με την εφαρμογή των κανόνων της αποτελεσματικής και σύγχρονης Διοίκησης. Η Α.Α.Δ.Ε. παρακολουθεί την φορολογική και τελωνιακή διοίκηση, μηνιαία και ετήσια, με τους δείκτες KPIs αναλύει την απόδοση των στόχους της και αναρτά δημόσια στο site της ΑΑΔΕ αναλυτική παρουσίαση ανά στόχο, την απόδοσή της.

Εικόνα 14 : Παρακολούθηση δεικτών KPIs στην ιστοσελίδα της Α.Α.Δ.Ε

The screenshot shows the website of the Hellenic Republic Tax Authority (Α.Α.Δ.Ε.). The header includes navigation for 'ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ:' with options for 'Πολίτες' and 'Επιχειρήσεις', and a 'ΜΕΝΟΥ' menu. The main content area is titled 'Δείκτες - KPIs' and 'Παρακολούθηση Φορολογικής και Τελωνειακής Διοίκησης'. It displays data for the year 2019, specifically for April 2019, and 2018. A sidebar on the right contains a 'FAQ' button and 'Ανακοινώσεις' (Announcements) for June 18th and 13th, 2019.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ: Πολίτες Επιχειρήσεις ΜΕΝΟΥ ≡

Α.Α.Δ.Ε. Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων

Χρηστικός οδηγός Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων

Ενημερωθείτε >>>>

Αρχική σελίδα // Στατιστικά - Δείκτες // Δείκτες - KPIs

Δείκτες - KPIs

Παρακολούθηση Φορολογικής και Τελωνειακής Διοίκησης

2019

↓ Παρακολούθηση Φορολογικής και Τελωνειακής Διοίκησης μηνός Απριλίου 2019

2018

↓ Παρακολούθηση Φορολογικής και Τελωνειακής Διοίκησης 2018

Πλήρης κατάλογος ερωτήσεων - απαντήσεων

FAQ

Ανακοινώσεις

18 ΙΟΥΝ Εντοπισμός και κατάσχεση απολιθωμάτων από το Τελωνείο Μυτιλήνης

13 ΙΟΥΝ Εντοπισμός κυκλώματος λαθρεμπορίας καπνού μέσω ταχυδρομικών δεμάτων

Πηγή: [28] www.aade.gr

Όσον αφορά τον Ευρωπαϊκό δείκτη απόδοσης η Ελλάδα εντάσσεται στην τελευταία βαθμίδα, καθώς πέρα από τις χαμηλές της επιδόσεις, καταγράφει και πολύ ισχνή βελτίωση. Βασικά, αξιολογείται η απόδοση σε συνάρτηση με χώρες με παρόμοια χαρακτηριστικά περιβάλλοντος.

Σε ό,τι αφορά στη μέτρηση απόδοσης σε απόλυτους αριθμούς, οι χώρες βαθμολογούνται σε δύο κύριους δείκτες: τη διεύθυνση και την ψηφιοποίηση υπηρεσιών.

Από τη μία, η διείσδυση αναφέρεται στον βαθμό χρήσης ηλεκτρονικών καναλιών ανάμεσα σε χρήστες δημόσιων υπηρεσιών και προκύπτει βάσει ανάλυσης στοιχείων της Eurostat.

Η ψηφιοποίηση, από την άλλη, προκύπτει μέσω mystery shopping εστιάζοντας σε 4 βασικούς παράγοντες διακυβέρνηση με έμφαση στο χρήστη, διαφανής διακυβέρνηση, κινητικότητα πολιτών και επιχειρήσεων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

ΕΡΕΥΝΑ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΗΠΕΙΡΟΥ

3.1 Σκοπός της Έρευνας και Ερευνητικά Ερωτήματα

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να διερευνηθεί και να καταγραφεί η ικανοποίηση των στελεχών και υπαλλήλων της ΑΑΔΕ καθώς και λογιστών, βοηθών λογιστών, οικονομολόγων, στο γεωγραφικό διαμέρισμα της Ηπείρου, στα Ιωάννινα, στην Άρτα, στην Ηγουμενίτσα, και στην Πρέβεζα, και να καταγραφεί η σχέση τους με την χρήση των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ηλεκτρονική πλατφόρμα της ΑΑΔΕ.

Διερευνώντας στα προηγούμενα κεφάλαια τα χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και την εφαρμογή της από την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, σε αυτό το κεφάλαιο ερευνάτε η συμβολή της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω των εφαρμογών της ΑΑΔΕ στις κατά τόπους υπηρεσίες στην Ήπειρο όσον αφορά την εξυπηρέτηση των αναγκών των χρηστών της. Για την επίτευξη του ερευνητικού στόχου ορίστηκαν τα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα:

- Πόσο ικανοποιημένοι είναι οι εργαζόμενοι στις ΑΑΔΕ και τα εμπλεκόμενα μέλη με την χρήση των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ηλεκτρονική πλατφόρμα της ΑΑΔΕ;
- Πόσο αποτελεσματικά και αποδοτικά εργάζονται μέσω των συστημάτων με την χρήση των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ηλεκτρονική πλατφόρμα της ΑΑΔΕ;
- Κατά την γνώμη των χρηστών, πόσο αποτελεσματικές, λειτουργικές, παραγωγικές εύχρηστες είναι οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ηλεκτρονική πλατφόρμα της ΑΑΔΕ; και κατά πόσο επιτυγχάνουν στους βασικούς στόχους της του σχεδίου δράσης της ΑΑΔΕ;

3.2 Μεθοδολογία της έρευνας

◆ Μέθοδος - Σχεδιασμός

Προκειμένου να απαντηθούν τα ερωτήματα της παρούσας έρευνας σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε μία συγχρονική ποσοτική έρευνα με σχεδιασμό ανεξάρτητων δειγμάτων. καθότι συμμετείχαν δύο ομάδες, πρώτη ομάδα τα στελέχη και οι εργαζόμενοι της ΑΑΔΕ και δεύτερη ομάδα, λογιστές, οικονομολόγοι, κυρίως χρήστες που διαχειρίζονται καθημερινά τις εφαρμογές της ΑΑΔΕ. Η ποσοτική έρευνα επιλέχθηκε καθότι επιτρέπει αφενός να καταγραφεί με αντικειμενικό τρόπο το υπό μελέτη θέμα σχετικά με την ικανοποίηση των στελεχών και υπαλλήλων της ΑΑΔΕ καθώς και λογιστών στην Ήπειρο από την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ηλεκτρονική πλατφόρμα της Α.Α.Δ.Ε., καθώς και το πόσο αποτελεσματικά και αποδοτικά εργάζονται μέσω των συστημάτων. Επίσης, η ποσοτική έρευνα επιτρέπει να εξεταστούν οι διαφορές στις απόψεις και τις στάσεις ανάμεσα στις δύο ομάδες συμμετεχόντων που εμπλέκονται στην παρούσα έρευνα με τη χρήση στατιστικών αναλύσεων.

◆ Συμμετέχοντες – Δείγμα

Η έρευνα έγινε στους τέσσερις νομούς του γεωγραφικού διαμερίσματος της Ηπείρου στις ΑΑΔΕ του κάθε νομού. Στην παρούσα έρευνα συμμετείχαν δύο ομάδων ατόμων οι οποίες εμπλέκονται με διαφορετικό τρόπο με τη χρήση των συστημάτων ΑΑΔΕ. Συγκεκριμένα, στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 103 άτομα (N=103), εκ των οποίων οι 44 είναι στελέχη και υπάλληλοι της ΑΑΔΕ και οι 59 είναι λογιστές βοηθοί λογιστών, οικονομολόγοι. Η μέθοδος δειγματοληψίας που εφαρμόστηκε σε αυτήν την έρευνα ήταν μη τυχαία σκόπιμη δειγματοληψία.

3.3 Εργαλείο και διαδικασία συλλογής δεδομένων

Για τη συλλογή των δεδομένων της παρούσας έρευνας χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο, ως ένα από τα πιο χρήσιμα εργαλεία στην ποσοτική έρευνα. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για την ομάδα των λογιστών ήταν ελαφρώς τροποποιημένο σε σχέση με αυτό που χορηγήθηκε στα στελέχη της ΑΑΔΕ. Και οι δύο μορφές του ερωτηματολογίου κατασκευάστηκαν για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας, σύμφωνα με τα ερευνητικά ερωτήματα και το ισχύον πλαίσιο λειτουργίας των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ.

Το ερωτηματολόγιο που χορηγήθηκε στα στελέχη αποτελείται από δύο μέρη. Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικά με τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων. Συγκεκριμένα, από τους συμμετέχοντες ζητήθηκε να συμπληρώσουν το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό τους επίπεδο και την Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία στην οποία εργάζονται. Στο δεύτερο μέρος περιλαμβάνει 20 ερωτήσεις. Οι 19 από τις ερωτήσεις αυτές αξιολογούν την ικανοποίηση των στελεχών από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της ΑΑΔΕ.

Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν σε κάθε ερώτηση επιλέγοντας την απάντηση που τους αντιπροσωπεύει περισσότερο μεταξύ 5 επιλογών: 1 = δεν συμφωνώ καθόλου, 2 = συμφωνώ λίγο, 3 = ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, 4 = συμφωνώ αρκετά και 5 = συμφωνώ πολύ. Η τελευταία ερώτηση ζητούσε από τους συμμετέχοντες να επιλέξουν ανάμεσα σε 13 διαφορετικές υπηρεσίες της ΑΑΔΕ ποια θεωρούν πως είναι πιο χρήσιμη και λειτουργική για τους πολίτες, και είχαν τη δυνατότητα να επιλέξουν μία μόνο απάντηση.

Το ερωτηματολόγιο που χορηγήθηκε στους λογιστές επίσης αποτελείται από δύο μέρη. Το πρώτο μέρος και πάλι περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικά με τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων. Συγκεκριμένα, από τους συμμετέχοντες ζητήθηκε να συμπληρώσουν το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό τους επίπεδο και την Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία στην οποία εργάζονται. Στο δεύτερο μέρος περιλαμβάνει 20 ερωτήσεις. Στο ερωτηματολόγιο των λογιστών, οι 17 από τις ερωτήσεις αυτές αξιολογούν την ικανοποίηση των λογιστών από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της ΑΑΔΕ.

Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν σε κάθε ερώτηση επιλέγοντας την απάντηση που τους αντιπροσωπεύει περισσότερο μεταξύ 5 επιλογών: 1 = δεν συμφωνώ καθόλου, 2 = συμφωνώ λίγο, 3 = ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, 4 = συμφωνώ αρκετά και 5 = συμφωνώ πολύ. Οι τρεις τελευταίες ερωτήσεις ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να επιλέξουν ανάμεσα σε 13 διαφορετικές υπηρεσίες της ΑΑΔΕ ποια υπηρεσία της ΑΑΔΕ θεωρούν πιο χρήσιμη για την εξυπηρέτηση που παρέχουν μέσω αυτής στους πελάτες τους (ερώτηση 18), ποια χρησιμοποιούν συχνότερα (ερώτηση 19) και ποια θεωρούν πιο αποτελεσματική για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (ερώτηση 20).

◆ Διαδικασία Συλλογής Δεδομένων

Η χορήγηση των ερωτηματολογίων στους συμμετέχοντες έγινε σε έντυπη μορφή σε προγραμματισμένη ατομική συνάντηση. Η διάρκεια συμπλήρωσης ήταν περίπου 10 λεπτά για κάθε συμμετέχοντα. Οι συμμετέχοντες δεν έκαναν ερωτήσεις ούτε αντιμετώπισαν δυσκολία κατά την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων. Για να γίνει η διεξαγωγή της έρευνας τηρήθηκε αυστηρά ο κώδικας ηθικής και δεοντολογίας που αφορά ένα σύνολο γενικών αρχών που εφαρμόζονται σε όλα τα πλαίσια της έρευνας.

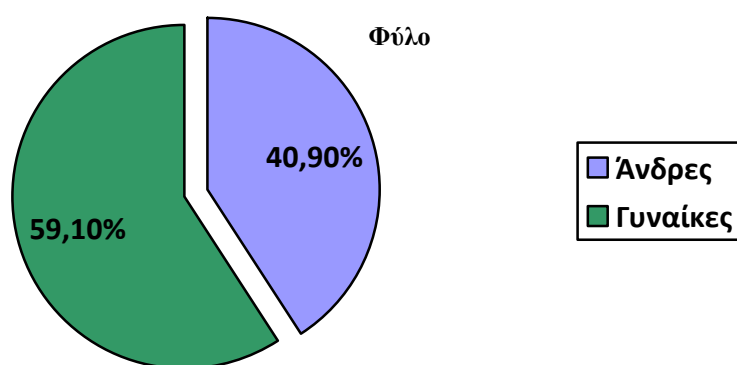
Πρωταρχική υποχρέωση απέναντι στον συμμετέχοντα ήταν να εξηγηθεί η φύση της έρευνας στην οποία καλούνται οι συμμετέχοντες να συμβάλλουν και να γίνει σαφή ενημέρωση για τον σκοπό και τον στόχο της έρευνας αλλά και την διαδικασία. Δόθηκαν όλες οι απαραίτητες φόρμες δεοντολογίας ώστε να επιβεβαιωθεί η συγκατάθεση των συμμετεχόντων. Κατά την διάρκεια της διαδικασίας συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων αλλά και μετά από αυτά, τα άτομα θα είχαν κάθε δικαίωμα να διακόψουν την συμμετοχή και να αποχωρήσουν. Σεβάστηκε και τηρήθηκε επίσης, πλήρης ανωνυμία και εχεμύθεια ως προς τις πληροφορίες που δώσει ο καθένας τους, με σκοπό να διασφαλιστεί η ύπαρξη εμπιστευτικότητας. Τέλος, η όλη διαδικασία ακολούθησε μια δίκαιη και σωστή μεταχείριση των συμμετεχόντων αλλά και των δεδομένων που συλλέχθηκαν χωρίς να εξαπατηθούν σε κανένα σημείο της έρευνας

3.4 Παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας

3.4.1 Απαντήσεις στελεχών και εργαζομένων στις ΑΑΔΕ

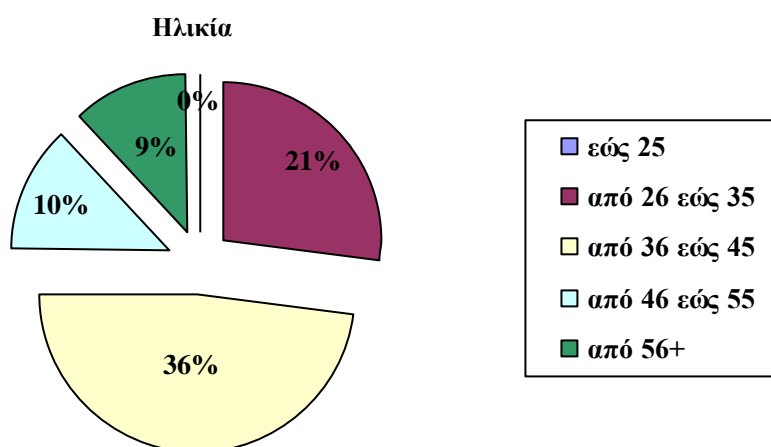
Πραγματοποιήθηκε ανάλυση συσχέτισης προκειμένου να αποτυπωθούν περιγραφικά οι απαντήσεις των συμμετεχόντων σχετικά με την ικανοποίησή τους και την αποτελεσματικότητα των εφαρμογών των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ.

Όσον αφορά τα δημογραφικά στοιχεία των στελεχών και εργαζομένων στις ΑΑΔΕ, από τα 44 άτομα, οι 18 ήταν άνδρες (40.9%) και οι 26 γυναίκες (59.1%). Είναι σαφές ότι το μεγαλύτερο ποσοστό είναι γυναίκες.



Διάγραμμα 3.1: Φύλο

Ως προς την ηλικία, τα 9 άτομα ήταν μεταξύ 26-35 ετών (20,5%), τα 16 μεταξύ 36-45 ετών (36,4%), τα 10 μεταξύ 46-55 ετών (22,7%) και τα υπόλοιπα 9 άνω των 56 ετών (20,5%). Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος είναι μέσης ηλικίας, από 36 έως 45 ετών.

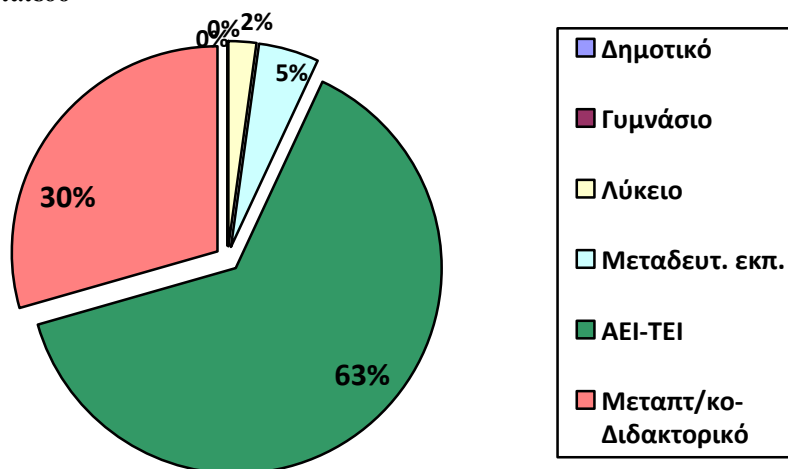


Διάγραμμα 3.2: Ηλικία

Ένα από τα στελέχη ήταν απόφοιτος λυκείου (2,3%), δύο ήταν απόφοιτοι μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (4,5%), 28 ήταν απόφοιτοι ΑΕΙ-ΤΕΙ (63,6%) και 13 ήταν κάτοχοι μεταπτυχιακού/διδακτορικού τίτλου σπουδών (29,5%).

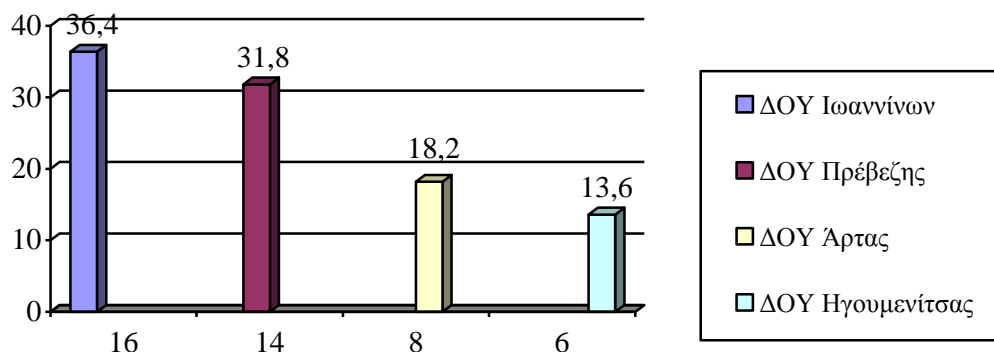
Τα ποσοστά δείχνουν ότι πάνω από το 60 % περίπου των συμμετεχόντων στην έρευνα είναι απόφοιτοι ΑΕΙ και ΤΕΙ και το 30 % με πτυχίο μεταπτυχιακού ή διδακτορικού, αυτό αποδεικνύει το υψηλό επίπεδο μόρφωσης και κατάρτισης των εργαζομένων στην Α.Α.Δ.Ε.

Μορφωτικό Επίπεδο



Διάγραμμα 3.3: Μορφωτικό Επίπεδο

Τα 16 στελέχη εργάζονται στη ΔΟΥ Ιωαννίνων (36,4%), τα 8 στη ΔΟΥ Άρτας (18,2%), τα 14 στη ΔΟΥ Πρεβέζης (31,8%) και τα έξι στη ΔΟΥ Ηγουμενίσσας (13,6%).



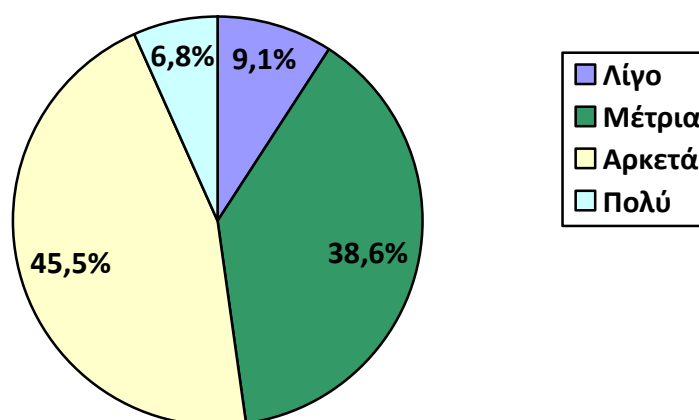
Διάγραμμα 3.4: Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία

Για τα στελέχη στις ΔΟΥ (N=44), ερευνάτε **εάν νιώθουν ικανοποιημένοι από την χρησιμότητα των εφαρμογών των ηλεκτρ. συστημάτων της ΑΑΔΕ στην εργασία**, και διαπιστώθηκε ότι τα τέσσερα στελέχη είναι λίγο ικανοποιημένα (9,1%), τα 17 είναι μέτρια ικανοποιημένα (38,6%) τα 20 είναι αρκετά ικανοποιημένα (45,5%) και τα τρία είναι πολύ ικανοποιημένα (6,8%) από την χρησιμότητα των εφαρμογών των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ.

Συνολικά φαίνεται ότι λίγο παραπάνω από το 50% είναι ‘αρκετά’ και ‘πολύ’ ικανοποιημένοι από τη χρησιμότητα των εφαρμογών των ηλεκτρονικών συστημάτων της Α.Α.Δ.Ε. Είναι ένα αρκετά αισιόδοξο ποσοστό και δείχνει την πρόοδο και χρησιμότητα των ηλεκτρονικών συστημάτων της Α.Α.Δ.Ε. καθώς νιώθουν αρκετά ικανοποιημένοι από αυτές σε μεγάλο ποσοστό.

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Λίγο ικανοποιημένοι	4	9,1	9,1
Μέτρια ικανοποιημένοι	17	38,6	47,7
Αρκετά ικανοποιημένοι	20	45,5	93,2
Πολύ ικανοποιημένοι	3	6,8	100,0
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.1 : Ικανοποίηση από την χρησιμότητα των εφαρμογών των ηλεκτρ. συστημάτων της ΑΑΔΕ.



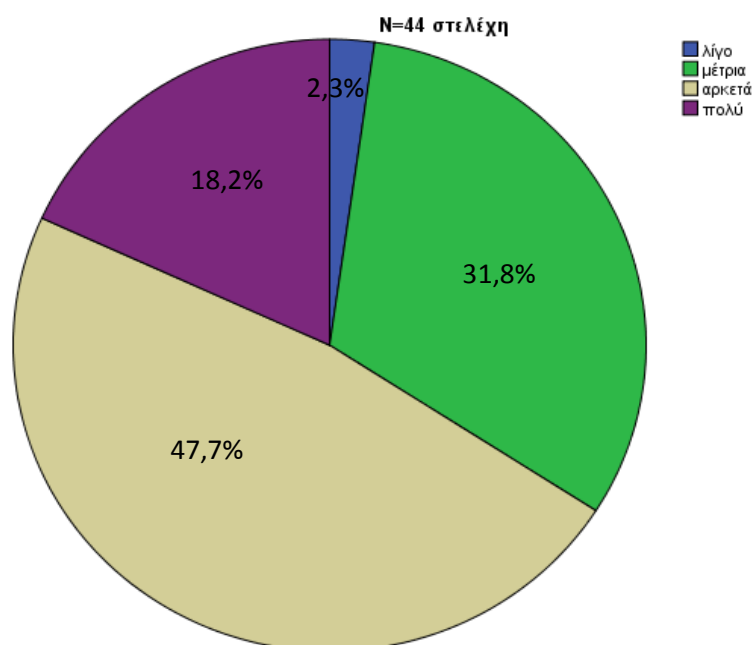
Διάγραμμα 3.5 : Ποσοστά Ικανοποίησης από την χρησιμότητα των εφαρμογών

Στη συνέχεια, ζητήθηκε από τα στελέχη να απαντήσουν **κατά πόσο πιστεύουν ότι οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ τους βοηθούν στην εκτέλεση των εργασιών τους**. Τα οκτώ στελέχη εκτιμούν ότι τους βοηθούν πολύ (18,2%), τα 21 στελέχη εκτιμούν ότι τους βοηθούν αρκετά (47,7%), τα 14 ότι τους βοηθούν μέτρια (31,8%) και ένα στέλεχος απάντησε ότι πιστεύει ότι το βοηθούν λίγο οι συγκεκριμένες εφαρμογές.

Από τα αποτελέσματα διαπιστώνουμε ακόμα πιο θετικά συμπεράσματα καθώς περίπου το 65% θεωρούν αρκετά έως πολύ βοηθητικές, στην εκτέλεση των εργασιών τους, τις εφαρμογές της Α.Α.Δ.Ε.

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Λίγο	1	2,3	2,3
Μέτρια	14	31,8	34,1
Αρκετά	21	47,7	81,8
Πολύ	8	18,2	100,0
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.2 : Ποσοστό βοήθειας στην εκτέλεση των εργασιών



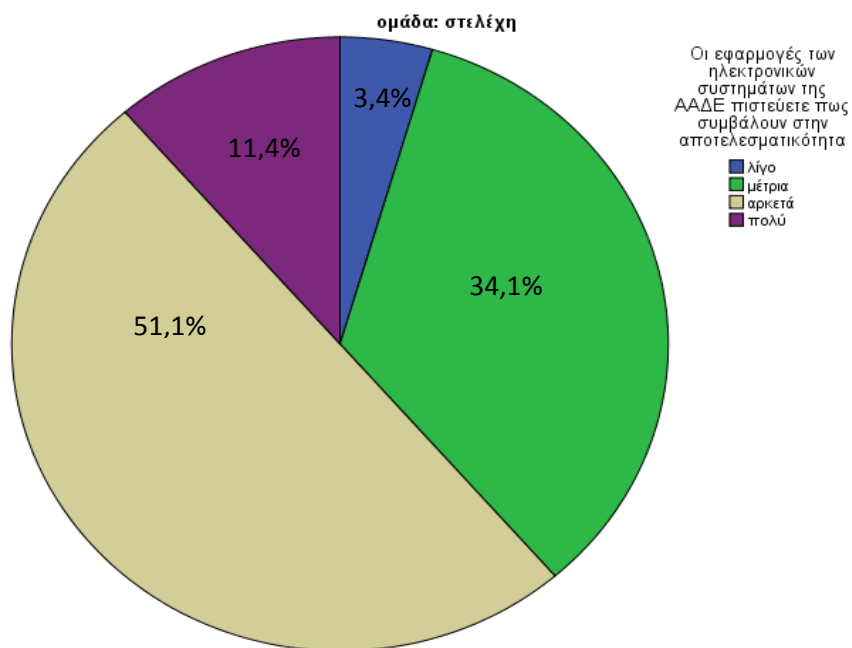
Διάγραμμα 3.6 : Ποσοστό βοήθειας στην εκτέλεση των εργασιών

Οι συμμετέχοντες ρωτήθηκαν επίσης κατά πόσο πιστεύουν ότι οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ συμβάλλουν στην αποτελεσματικότητα των εργασιών τους. Από τις απαντήσεις διαπιστώθηκε ότι οι πέντε εκτιμούν ότι συμβάλλουν πολύ (11,4%), οι 22 εκτιμούν ότι συμβάλλουν αρκετά (51,1%), οι 15 ότι συμβάλλουν μέτρια (34,1%) και δύο ότι συμβάλλουν λίγο.

Σε γενικές γραμμές, σύμφωνα με τα στελέχη, οι συγκεκριμένες εφαρμογές φαίνεται να ενισχύουν την αποτελεσματικότητα των εργασιών τους, τα συμπεράσματα κυμαίνονται στα ίδια πλαίσια με το πόσο βοηθητικές είναι, επομένως το 62% περίπου θεωρεί πως συμβάλλουν αποτελεσματικά στην εργασία ‘αρκετά’ έως ‘πολύ’, καθώς αυτό συνεπάγεται ότι είναι ευχαριστημένος ο εργαζόμενος για το αποτέλεσμα που παράγει μέσω των εφαρμογών.

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Λίγο	2	3,4	3,4
Μέτρια	15	34,1	37,5
Αρκετά	22	51,1	88,6
Πολύ	5	11,4	100,0
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.3 : Ποσοστό συμβολής των εφαρμογών στην αποτελεσματικότητα των εργασιών



Διάγραμμα 3.7 : Ποσοστό συμβολής των εφαρμογών στην αποτελεσματικότητα των εργασιών

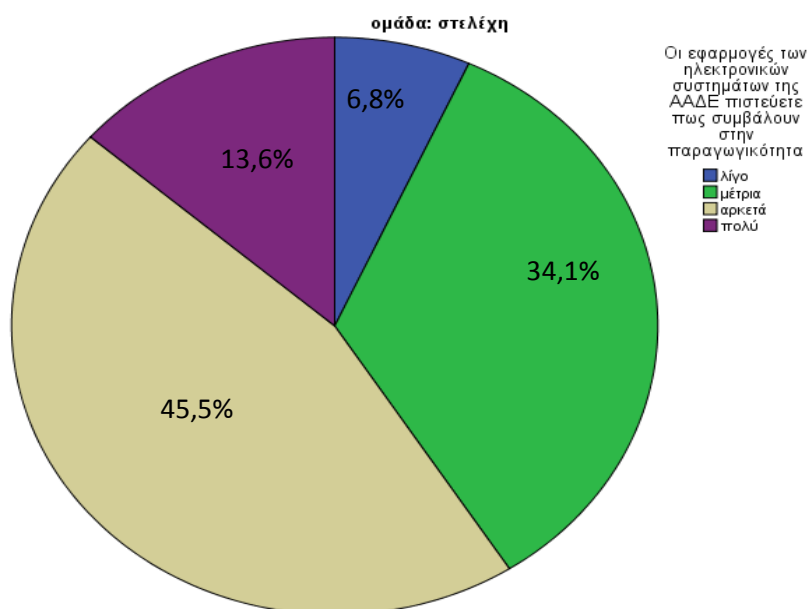
Σχετικά με το κατά πόσο οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων **συμβάλλουν στην παραγωγικότητα των εργασιών**, οι έξι συμμετέχοντες απάντησαν ότι συμβάλλουν πολύ (13,5%), οι 20 ότι συμβάλλουν αρκετά (45,5%), 15 ότι συμβάλλουν μέτρια (34,1%) και τρεις ότι συμβάλλουν λίγο (6,8%).

Γενικά φαίνεται ότι οι περισσότεροι πιστεύουν ότι οι ηλεκτρονικές εφαρμογές της Α.Α.Δ.Ε. συμβάλλουν μέτρια ως αρκετά στην παραγωγικότητα των εργασιών τους. Το ποσοστό των πολύ και αρκετά όσον αφορά την παραγωγικότητά τους μέσω των εφαρμογών (59%) υπερτερεί σε σχέση με τους μέτρια και λίγο (40% περίπου).

Η τάση παραμένει θετική ως προς την συμβολή των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ στην παραγωγικότητα των εργασιών τους.

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Λίγο	3	6,8	6,8
Μέτρια	15	34,1	40,9
Αρκετά	20	45,5	86,4
Πολύ	6	13,6	100,0
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.4 : Ποσοστό συμβολής των εφαρμογών στην παραγωγικότητα των εργασιών



Διάγραμμα 3.8 : Ποσοστό συμβολής των εφαρμογών στην παραγωγικότητα των εργασιών

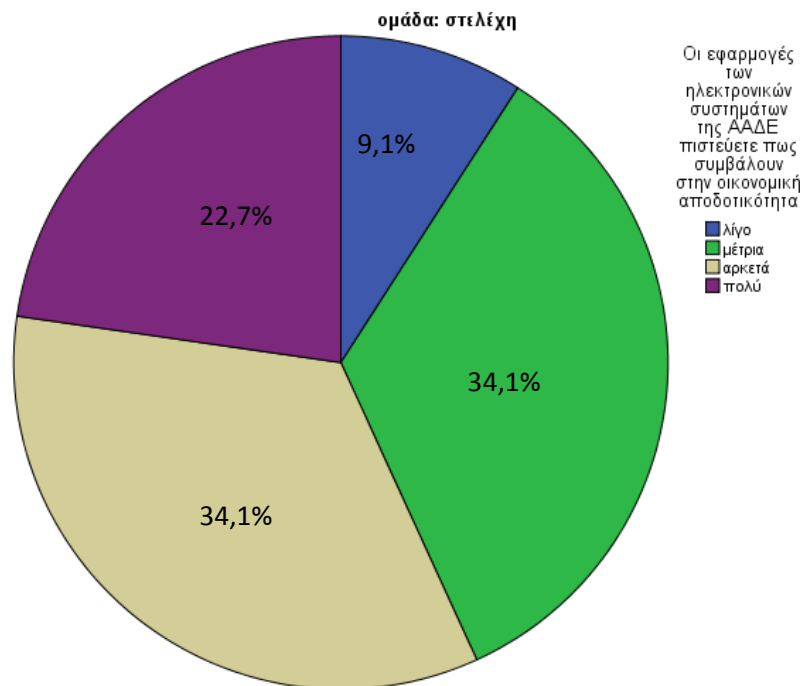
Στη συνέχεια, ζητήθηκε από τα στελέχη να απαντήσουν κατά πόσο πιστεύουν ότι οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ συμβάλουν στην οικονομική αποδοτικότητα στην εργασία τους. Τα 10 στελέχη εκτιμούν ότι συμβάλλουν πολύ (22,7%), τα 15 στελέχη εκτιμούν ότι συμβάλλουν αρκετά (34,1%), τα 15 ότι συμβάλλουν λίγο (34,1%) και τέσσερα στελέχη εκτιμούν ότι συμβάλλουν λίγο (9,1%).

Επομένως, παρατηρείται ότι η πλειοψηφία των στελεχών πιστεύει ότι οι εφαρμογές αυτές συμβάλλουν μέτρια ως αρκετά στην οικονομική αποδοτικότητα στην εργασία τους. Όταν αναφερόμαστε στην οικονομική αποδοτικότητα παραβάλλουμε τα κόστη με τα αποτελέσματα μιας διεργασίας με σκοπό να θεωρηθεί ως οικονομικά αποδοτική ή όχι.

Εδώ παρατηρούμε ότι τα ποσοστά αλλάζουν, το 34% θεωρεί ότι συμβάλλουν μέτρια και αυτό ενδεχομένως να οφείλεται στο γεγονός ότι δεν γίνεται η μέγιστη δυνατή ελαχιστοποίηση του κόστους στην Α.Α.Δ.Ε και άλλο ένα 34% θεωρεί ότι συμβάλλουν αρκετά. Η τάση όμως δείχνει ότι συμβάλει αρκετά έως πολύ κατά 56% περίπου και αυτό ενδέχεται να αλλάξει θετικά με τον καιρό.

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Λίγο	4	9,1	9,1
Μέτρια	15	34,1	43,2
Αρκετά	15	34,1	77,3
Πολύ	10	22,7	100,0
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.5 : Ποσοστό συμβολής των εφαρμογών στην Οικονομική αποδοτικότητα των εργασιών



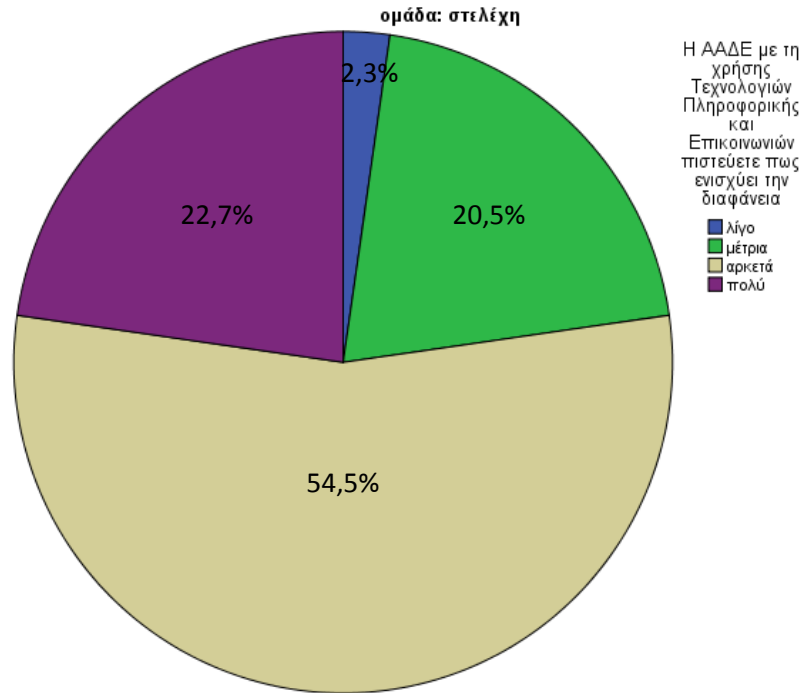
Διάγραμμα 3.9 : Ποσοστό συμβολής των εφαρμογών στην Οικονομική αποδοτικότητα των εργασιών

Οι συμμετέχοντες ρωτήθηκαν επίσης κατά πόσο πιστεύουν ότι οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ ενισχύουν τη διαφάνεια της υπηρεσίας. Από τις απαντήσεις διαπιστώθηκε ότι οι 10 εκτιμούν ότι οι εφαρμογές αυτές ενισχύουν πολύ τη διαφάνεια της υπηρεσίας (22,7%), οι 24 το πιστεύουν αρκετά (54,5%), οι 9 μέτρια (20,5%) και ένας στέλεχος απάντησε λίγο (2,3%).

Εδώ, σύμφωνα με τα στελέχη, είναι ξεκάθαρο ότι οι ηλεκτρονικές εφαρμογές ενισχύουν αρκετά ως πολύ την διαφάνεια των υπηρεσιών τους κατά 77% έναντι του 23% που θεωρούν λίγο ή μέτρια. Η διαφάνεια πλέον είναι ξεκάθαρο ότι με τις εφαρμογές της Α.Α.Δ.Ε. που στοχεύουν σε αυτήν ενισχύεται και αναπτύσσει έτσι την εμπιστοσύνη μεταξύ των χρηστών της.

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Λίγο	1	2,3	2,3
Μέτρια	9	20,5	22,8
Αρκετά	24	54,5	77,3
Πολύ	10	22,7	100,0
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.6 : Ποσοστό ενίσχυσης της διαφάνειας μέσω των εφαρμογών



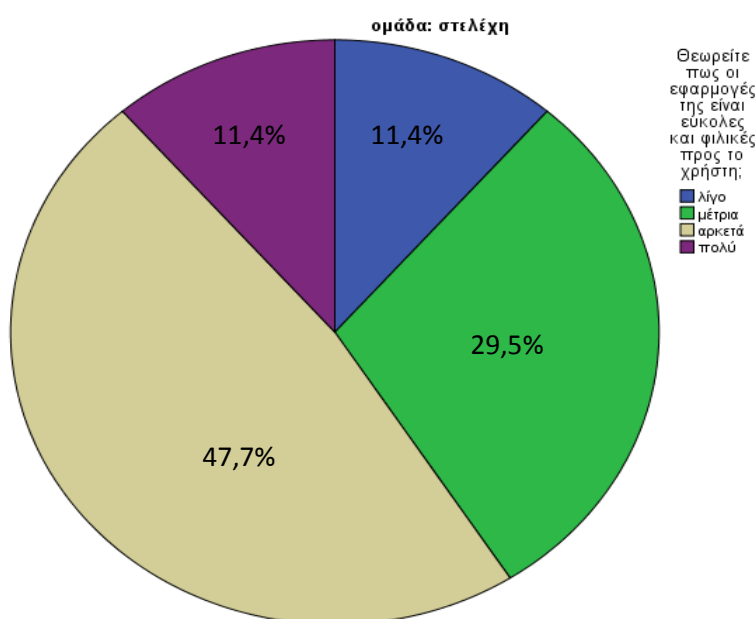
Διάγραμμα 3.10: Ποσοστό ενίσχυσης της διαφάνειας μέσω των εφαρμογών

Οι συμμετέχοντες στη συνέχεια ρωτήθηκαν εάν θεωρούν ότι **οι εφαρμογές της ΑΑΔΕ είναι εύκολες και φιλικές προς το χρήστη**. Σύμφωνα με τις απαντήσεις των στελεχών, οι 5 θεωρούν ότι οι εφαρμογές είναι πολύ εύκολες και φιλικές προς το χρήστη (11,4%), οι 21 τις θεωρούν αρκετά εύκολες και φιλικές (47,7%), οι 13 ότι είναι μέτριας ευκολίας (29,55) και πέντε στελέχη τις θεωρούν λιγότερο εύκολες και φιλικές προς το χρήστη.

Αν και ένα μεγάλο ποσοστό θεωρεί τις εφαρμογές εύκολες και φιλικές προς το χρήστη, περίπου το 1/3 φαίνεται να τις θεωρεί μέτριας δυσκολίας. Παρόλο που το 59 % είναι ένα θετικό ποσοστό το οποίο θεωρεί αρκετά και πολύ φιλικές προς τον χρήστη τις εφαρμογές, ένα περίπου 40% τις θεωρεί μέτρια ή λιγότερο εύκολες, εδώ φαίνεται πως η Α.Α.Δ.Ε. πρέπει να προνοήσει για την ευχρηστία στις εφαρμογές της σε τμήματα που δεν είναι τόσο φιλικές προς τους εργαζομένους οι εφαρμογές της για την άμεση διεκπεραίωση των εργασιών τους.

	Frequency	F Percent(%)	Cumulative Percent
Λίγο	5	11,4	11,4
Μέτρια	13	29,5	40,9
Αρκετά	21	47,7	88,6
Πολύ	5	11,4	100,0
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.7 : Εύκολες και φιλικές προς το χρήστη εφαρμογές



Διάγραμμα 3.11 : Εύκολες και φιλικές προς το χρήστη εφαρμογές

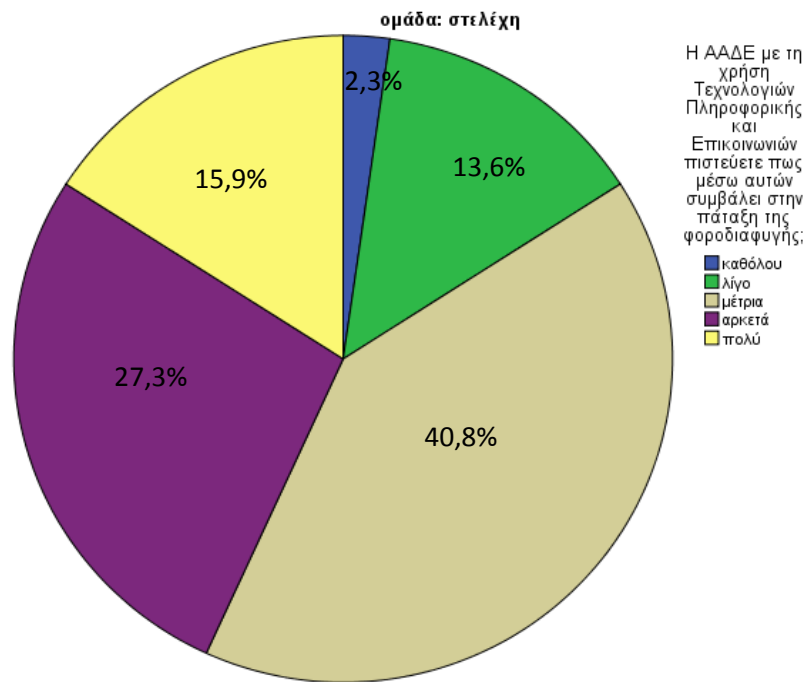
Ένα κρίσιμο ερώτημα αφορά το βαθμό στον οποίο τα στελέχη πιστεύουν ότι η χρήση Τ.Π.Ε. στην ΑΑΔΕ **συμβάλλει στην πάταξη της φοροδιαφυγής**. Επτά από τα στελέχη θεωρούν ότι οι Τ.Π.Ε. στην Α.Α.Δ.Ε. συμβάλλουν πολύ στην πάταξη της φοροδιαφυγής (15,9%), 12 πιστεύουν ότι συμβάλλουν αρκετά (27,3%), 18 πιστεύουν ότι συμβάλλουν σε μέτριο βαθμό (40,9%), έξι πιστεύουν ότι συμβάλλουν λίγο (13,6%) και ένα στέλεχος εκτιμά ότι δεν συμβάλλουν καθόλου.

Οι ελεγκτικοί μηχανισμοί της πάταξης της φοροδιαφυγής καθώς και τα συντονισμένα σχέδια δράσης ελέγχου, εντός και εκτός της ΑΑΔΕ, καταγράφουν μια ανοδική πορεία όσον αφορά την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα τους. Βλέπουμε,

ότι σύμφωνα με τα στελέχη της ΑΑΔΕ το 43% πιστεύει ότι συμβάλλουν αρκετά έως πολύ, ενώ κατά 57% περίπου πιστεύει μέτρια έως καθόλου. Η απόφαση Δ.ΟΡΓ.Α1036960 ΕΞ 2017/10-03-2017 για την αναδιάρθρωσης και αναβάθμισης της Υπηρεσίας Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (ΥΕΔΔΕ) καθώς και της Διεύθυνσης Προγραμματισμού και Αξιολόγησης ελέγχων και ερευνών (ΔΠΙΑΕΕ) με στόχο τους μερικούς επιτόπιους ελέγχους για την αποκάλυψη και καταπολέμηση της φοροαποφυγής και λαθρεμπορίας έφερε σημαντική αύξηση στην αποτελεσματικότητα των ελέγχων και εντόπισε υψηλά ποσοστά παραβατικότητας, σύμφωνα με τον ετήσιο απολογισμό για το 2017-2018. Ο ρόλος τους βασίζεται στην ηλεκτρονική διασταύρωση ορθότητας των φορολογικών δηλώσεων που έχουν υποβληθεί αλλά αποσκοπεί και στον εντοπισμό οντοτήτων που υπάρχουν υποψίες φοροδιαφυγής. Παρά τα θετικά ποσοστά στον απολογισμό της Α.Α.Δ.Ε. τα τελευταία τρία χρόνια, τα ποσοστά της ερευνάς σύμφωνα με στελέχη της Α.Α.Δ.Ε. δείχνουν μια μέτρια συμβολή των ηλεκτρονικών εφαρμογών στην πάταξη της φοροδιαφυγής, κι αυτό διότι δεν διασταυρώνονται πολλά στοιχεία ηλεκτρονικά μέσω των εφαρμογών της Α.Α.Δ.Ε. αλλά και ο μεγάλος όγκος των ελέγχων και η χρόνια διεκπεραίωσή τους και σε κάποιες περιπτώσεις παραγραφή τους, μπλοκάρει τους ελεγκτικούς μηχανισμούς και μειώνει την αποτελεσματικότητά τους και ουσιαστικά οι έλεγχοι σε μεγάλο ποσοστό βασίζονται μόνο σε επιτόπιους έλεγχους που διενεργούνται.

	Frequency	F Percent(%)	Cumulative Percent
Καθόλου	1	2,3	2,3
Λίγο	6	13,6	15,9
Μέτρια	18	40,9	56,8
Αρκετά	12	27,3	84,1
Πολύ	7	15,9	100,0
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.8 : Συμβολή τους στην πάταξη της φοροδιαφυγής



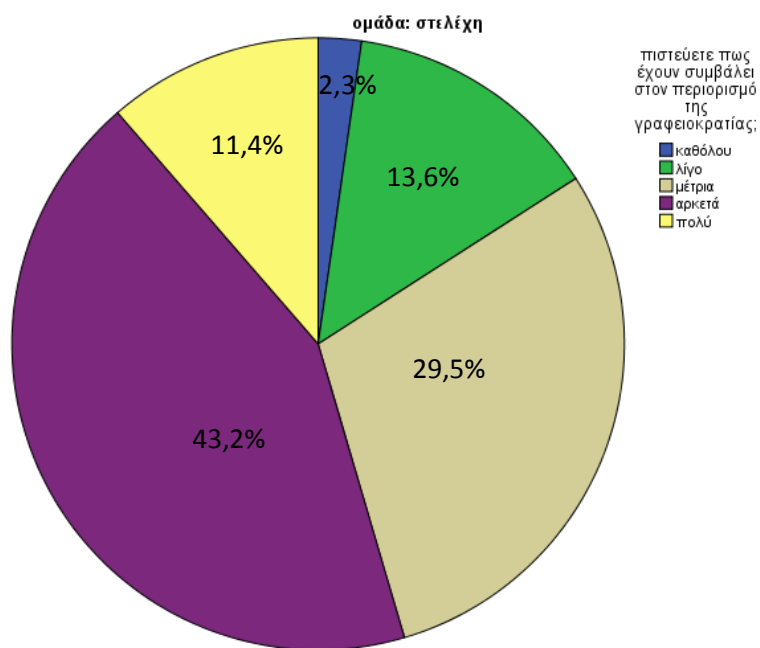
Διάγραμμα 3.12 : Συμβολή τους στην πάταξη της φοροδιαφυγής

Επιπλέον, από τα στελέχη ζητήθηκε να απαντήσουν κατά πόσο πιστεύουν ότι οι ΤΠΕ στην ΑΑΔΕ έχουν **συμβάλει στον περιορισμό της γραφειοκρατίας**. Παρατηρήθηκε ότι πέντε στελέχη εκτιμούν ότι έχουν συμβάλει πολύ στον περιορισμό της γραφειοκρατίας (11,4%), 19 στελέχη εκτιμούν ότι έχουν συμβάλει αρκετά (43,2%), 13 στελέχη εκτιμούν ότι έχουν συμβάλει μέτρια (29,5%), έξι ότι έχουν συμβάλει λίγο (13,6%) και ένα μόνο στέλεχος φαίνεται να εκτιμά ότι δεν έχουν συμβάλει καθόλου οι ΤΠΕ στον περιορισμό της γραφειοκρατίας στις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.

Εδώ βλέπουμε ότι το 53% πιστεύουν ότι συμβάλει αρκετά έως πολύ στον περιορισμό της γραφειοκρατίας και είναι ένα αρκετά θετικό ποσοστό, όμως με δεδομένο ότι οι σύγχρονες εφαρμογές του taxinet που βασίζονται στις ΤΠΕ, στοχεύουν στην εξάλειψη της γραφειοκρατίας, δεν θεωρείται τόσο ενθαρρυντικό όσο αναμένουμε κι αυτό διότι ακόμα υπάρχουν εργασίες ή υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται μόνο στις ΔΟΥ με πολλούς φορείς να εμπλέκονται και να υπόκεινται σε κανόνες και διαδικασίες γραφειοκρατικές και γι' αυτό το 45% που πιστεύει ότι δεν συμβάλουν καθόλου έως μέτρια.

	Frequency	F Percent(%)	Cumulative Percent
Καθόλου	1	2,3	2,3
Λίγο	6	13,6	15,9
Μέτρια	13	29,5	45,4
Αρκετά	19	43,2	88,6
Πολύ	5	11,4	100,0
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.9 : Συμβολή τους στον περιορισμό της γραφειοκρατίας



Διάγραμμα 3.13 : Συμβολή τους στον περιορισμό της γραφειοκρατίας

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες στην ομάδα των στελεχών φαίνεται να εκτιμούν ότι οι τεχνολογίες της πληροφορίας και επικοινωνίας στις εφαρμογές της ΑΑΔΕ διευκολύνουν την διεκπεραίωση των εργασιών τους. Συγκεκριμένα, οι 13 απάντησαν ότι τη διευκολύνει πολύ (29,5%), οι 22 απάντησαν ότι τη διευκολύνει αρκετά (50%), οι οκτώ ότι τη διευκολύνει μέτρια (18,2%) και μόνο ένας συμμετέχοντας θεωρεί ότι τη διευκολύνει λίγο (2,3%).

Ένα μεγάλο ποσοστό (79,5%) δείχνει την θετική τάση των τεχνολογιών στις εφαρμογές της ΑΑΔΕ όσον αφορά την διεκπεραίωση των εργασιών τους, όπου τα στελέχη πιστεύουν ότι διευκολύνονται αρκετά έως πολύ.

	Frequency	F Percent(%)	Cumulative Percent
Λίγο	1	2,3	2,3
Μέτρια	8	18,2	20,5
Αρκετά	22	50,0	10,5
Πολύ	13	29,5	100,0
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.10 : Διευκόλυνση των εργασιών μέσω των ΤΠΕ στις εφαρμογές της ΑΑΔΕ

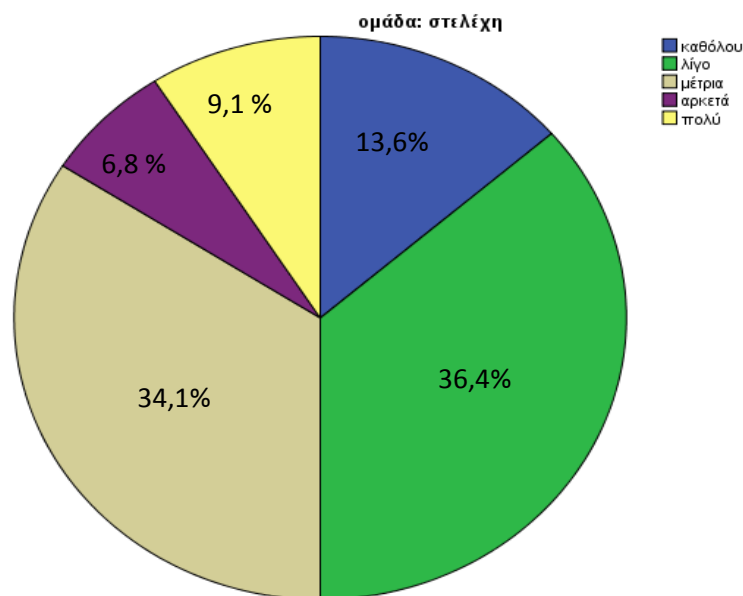
Σε πρακτικό επίπεδο, οι συμμετέχοντες στην ομάδα των στελεχών ρωτήθηκαν εάν η υποχρεωτική ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων στο Δημόσιο εφαρμόζεται σε όλα τα τμήματα της ΑΑΔΕ. Εδώ παρατηρείται ότι σύμφωνα με τις απαντήσεις των στελεχών, η υποχρεωτική ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων δεν εφαρμόζεται σε όλα τα τμήματα της ΑΑΔΕ.

Αυτό προκύπτει από το γεγονός ότι μόνο 4 από τα στελέχη συμφώνησαν πολύ με αυτήν την ερώτηση (9,1%), μόνο τρία συμφώνησαν αρκετά (6,8%), ενώ 15 απάντησαν μέτρια (34,1%), 16 απάντησαν λίγο (36,4%) και έξι απάντησαν καθόλου (13,6%).

Συνοπτικά συμπεραίνουμε ότι το 84% πιστεύει ότι εφαρμόζεται από μέτρια έως καθόλου η ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων στα τμήματα της Α.Α.Δ.Ε., και αυτό προκύπτει από τις δυσλειτουργίες του γραφειοκρατικού μηχανισμού. Η οργάνωση του δημόσιου τομέα εμφανίζεται αδύναμη να προσαρμοστεί σε ένα ασταθές και ραγδαία εξελισσόμενο περιβάλλον, ικανοποιώντας της σύγχρονες τεχνολογικές απαιτήσεις ώστε να έχει την παραγωγικότητα και απόδοση στις υπηρεσίες του.

	Frequency	F Percent(%)	Cumulative Percent
Καθόλου	6	13,6	13,6
Λίγο	16	36,4	50,0
Μέτρια	15	34,1	84,1
Αρκετά	3	6,8	90,9
Πολύ	4	9,1	100,0
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.11 : Εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων σε όλα τα τμήματα



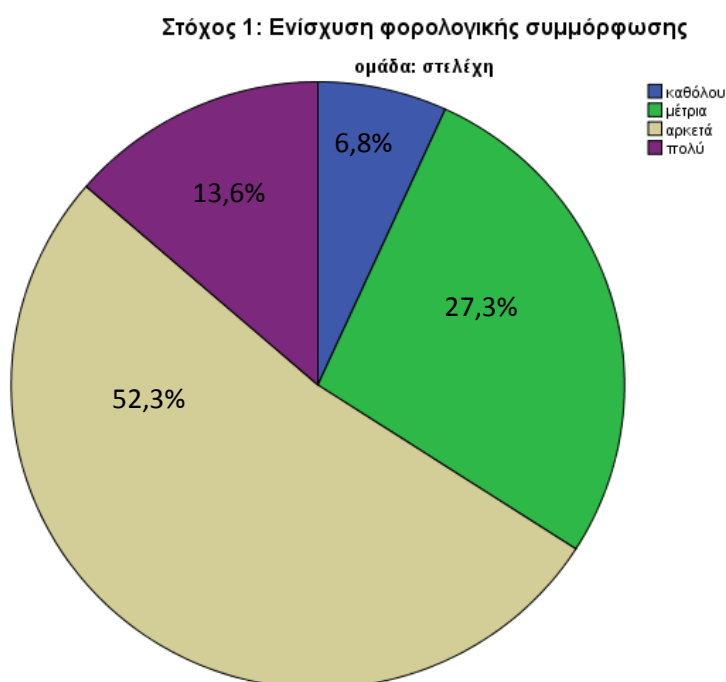
Διάγραμμα 3.14 : Εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων σε όλα τα τμήματα

Στη συνέχεια, τα στελέχη ρωτήθηκαν κατά πόσο πιστεύουν ότι μπορούν να επιτευχθούν οι πέντε στόχοι που έχουν οριστεί σύμφωνα με το «Επιχειρησιακό Στρατηγικό Σχέδιο Δράσης της ΑΑΔΕ 2017-2020» μέσα από τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σε ότι αφορά τον **πρώτο στόχο, που είναι η ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης**, πέντε συμμετέχοντες εκτιμούν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει πολύ ικανοποιητικά στην επίτευξη αυτού του στόχου (13,6%), 23 συμμετέχοντες πιστεύουν ότι συμβάλλει αρκετά ικανοποιητικά στην επίτευξη του συγκεκριμένου στόχου (52,3%), 12 πιστεύουν ότι συμβάλλει μέτρια (27,3%) και μόνο τρεις συμμετέχοντες εκτιμούν ότι δεν συμβάλλει καθόλου (6,8%).

Η φορολογική συμμόρφωση σύμφωνα με την έρευνα ενισχύεται κατά 65% περίπου αρκετά έως πολύ. Ένα πολύ θετικό αποτέλεσμα, καθώς οι συμβαλλόμενοι με την ΑΑΔΕ φοβούμενοι την διασταύρωση ηλεκτρονικών δεδομένων μέσω των ηλεκτρονικών εφαρμογών της Α.Α.Δ.Ε., τις κατασχέσεις τραπεζικών λογαριασμών και τα μεγάλα πρόστιμα των παραβάσεων, σύμφωνα με τους εργαζομένους της ΑΑΔΕ, μέσω αυτών δείχνει να ενισχύεται η φορολογική συμμόρφωση.

	Frequency	F Percent(%)	Cumulative Percent
Καθόλου	3	6,8	6,8
Μέτρια	12	27,3	34,1
Αρκετά	23	52,3	86,4
Πολύ	6	13,6	100,0
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.12 : Στόχος 1 Ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης



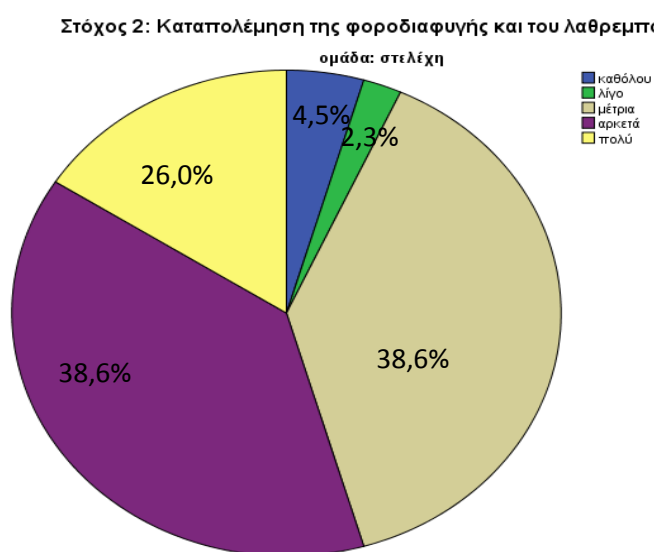
Διάγραμμα 3.15 : Στόχος 1 Ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης

Σε ότι αφορά τον δεύτερο στόχο, που είναι η **καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου**, οι συμμετέχοντες στην ομάδα των στελεχών φαίνεται να

πιστεύουν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να συμβάλει στην επίτευξη αυτού του στόχου. Συγκεκριμένα, οι επτά πιστεύουν ότι η συμβολή αυτή είναι πολύ ικανοποιητική (16%), οι 17 πιστεύουν ότι η συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αρκετά ικανοποιητική (38,6%), 17 εκτιμούν ότι είναι μέτρια ικανοποιητική (38,6%), ενώ μόνο ένας την αποτιμά ως λίγο ικανοποιητική (2,3%) και μόνο δύο την αποτιμούν ως λίγο ικανοποιητική (4,5%). Σύμφωνα με τα στελέχη της ΑΑΔΕ, πάνω από το 50% περίπου πιστεύουν ότι αρκετά έως πολύ μειώνεται το φαινόμενο της φοροδιαφυγής μέσω των εφαρμογών της. Ένα αρκετά θετικό ποσοστό καθώς με τα νέα μέτρα ελέγχων και δράσεων θα αυξηθούν οι επιδόσεις για μείωση της παραοικονομίας και μέσω του εκσυγχρονισμό των ηλεκτρονικών εφαρμογών και την ενίσχυση των ελεγκτικών κέντρων (Κ.Ε.ΜΕ.Ε.Π και Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π) τα ποσοστά για την καταπολέμηση της φοροδιαφυγής θα έχουν τάση αύξησης.

	Frequency	F Percent(%)	Cumulative Percent
Καθόλου	2	4,5	4,5
Λίγο	1	2,3	6,8
Μέτρια	17	38,6	45,4
Αρκετά	17	38,6	84,0
Πολύ	7	16,0	100,0
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.13 : Στόχος 2 Καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου



Διάγραμμα 3.16: Στόχος 2 Καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου

Σε ότι αφορά τον τρίτο στόχο, που είναι η **διευκόλυνση του επιχειρείν και του εμπορίου**, τέσσερις από τους συμμετέχοντες θεωρούν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει πολύ ικανοποιητικά στην επίτευξη του συγκεκριμένου στόχου (9,1%), 18 συμμετέχοντες θεωρούν ότι συμβάλλει αρκετά ικανοποιητικά (40,9%), 17 συμμετέχοντες θεωρούν ότι συμβάλλει μέτρια (38,6%), τέσσερις ότι συμβάλλει λίγο (9,1%) και ένας συμμετέχοντες πιστεύει ότι δεν συμβάλλει καθόλου (2,3%).

Τα ποσοστά δείχνουν ότι κατά 50% πιστεύουν ότι το επιχειρείν διευκολύνεται αρκετά έως πολύ ως στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ενώ άλλο ένα ποσοστό 50% καθόλου έως μέτρια. Φαίνεται ότι όσο οι επιχειρήσεις θα χρησιμοποιούν τις εφαρμογές της ΑΑΔΕ και θα ενημερώνονται για την άμεση εξυπηρέτηση τους ηλεκτρονικά τόσο θα αυξάνεται το ποσοστό διευκόλυνσής των επιχειρηματικών τους δραστηριοτήτων.

	Frequency	F Percent(%)	Cumulative Percent
Καθόλου	1	2,3	2,3
Λίγο	4	9,1	11,4
Μέτρια	17	38,6	50,0
Αρκετά	18	40,9	90,9
Πολύ	4	9,1	100,0
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.14 : Στόχος 3 Διευκόλυνση του επιχειρείν και του εμπορίου

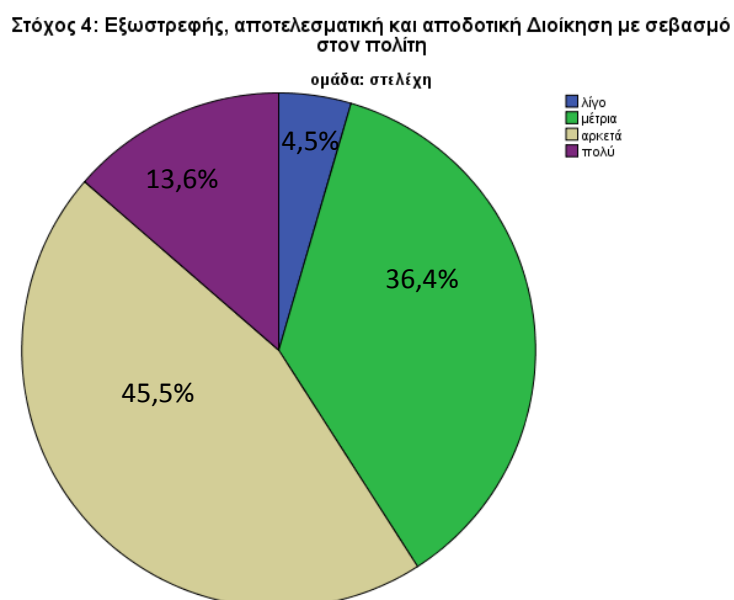


Διάγραμμα 3.17: Στόχος 3 Διευκόλυνση του επιχειρείν και του εμπορίου

Όσον αφορά τον τέταρτο στόχο, ο οποίος σχετίζεται με την **εξωστρεφής, αποτελεσματική και αποδοτική Διοίκηση με σεβασμό στον πολίτη**, οι έξι συμμετέχοντες στην ομάδα των στελεχών εκτιμούν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει πολύ ικανοποιητικά στην επίτευξη αυτού του στόχου (13,6%), 20 συμμετέχοντες πιστεύουν ότι συμβάλλει αρκετά (45,5%), 16 συμμετέχοντες ότι συμβάλλει μέτρια (36,4%) και δύο μόνο ότι συμβάλλει λίγο. Ο τέταρτος στόχος έχει μια θετική τάση όσον αφορά την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της Διοίκησης περίπου 59%.αρκετά έως πολύ.

	Frequency	F Percent(%)	Cumulative Percent
Λίγο	2	4,5	4,5
Μέτρια	16	36,4	40,9
Αρκετά	20	45,5	86,4
Πολύ	6	13,6	100,0
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.15 : Στόχος 4 Εξωστρεφής, αποτελεσματική και αποδοτική Διοίκηση με σεβασμό στον πολίτη

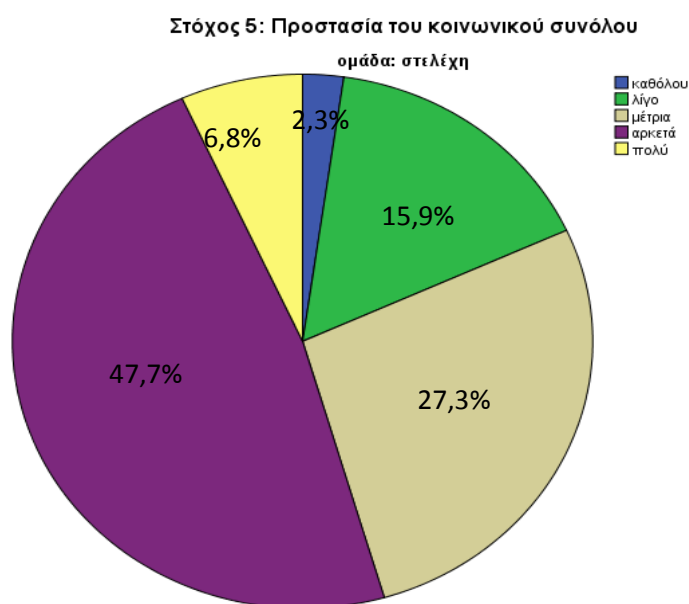


Διάγραμμα 3.18 : Στόχος 4 Εξωστρεφής, αποτελεσματική και αποδοτική Διοίκηση με σεβασμό στον πολίτη

Όσον αφορά την επίτευξη του πέμπτου και τελευταίου στόχου, που είναι η **προστασία του κοινωνικού συνόλου**, τρία στελέχη πιστεύουν ότι μπορεί να συμβάλλει πολύ η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην υλοποίησή του (6,8%), 21 στελέχη πιστεύουν ότι μπορεί να συμβάλλει αρκετά (47,7%), 12 στελέχη πιστεύουν ότι μπορεί να συμβάλλει μέτρια (27,3%), επτά ότι μπορεί να συμβάλλει λίγο (15,9%) και ένα στέλεχος πιστεύει ότι δεν μπορεί να συμβάλλει καθόλου (2,3%). Παρόλο που το θέμα της εμπιστοσύνης του κοινωνικού συνόλου προς την διοίκηση και την θέσπιση μέτρων προστασίας του από αυτήν θεωρείται από τους μεγάλους κινδύνους καθώς υπάρχει δυσπιστία του συνόλου ως προς αυτό, κατά την γνώμη των στελεχών της ΑΑΔΕ κατά μεγάλο ποσοστό συμβάλλει πολύ έως αρκετά η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην υλοποίηση αυτού του στόχου.

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Καθόλου	1	2,3	2,3
Λίγο	7	15,9	18,2
Μέτρια	12	27,3	45,5
Αρκετά	21	47,7	93,2
Πολύ	3	6,8	100,0
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.16 : Στόχος 5 Προστασία του κοινωνικού συνόλου



Διάγραμμα 3.19 : Στόχος 5 Προστασία του κοινωνικού συνόλου

Στην επόμενη ερώτηση ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να απαντήσουν εάν αισθάνονται εξαρτημένοι από το ηλεκτρονικό σύστημα για την ορθή και γρήγορη εκτέλεση των εργασιών τους. Από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων φαίνεται ότι στην συντριπτική τους πλειοψηφία, τα στελέχη **αισθάνονται εξαρτημένα από το ηλεκτρονικό σύστημα** για να διεκπεραιώσουν σωστά τις εργασίες. Πιο συγκεκριμένα, οι 24 απάντησαν ότι αισθάνονται πολύ εξαρτημένοι (54,6%), οι 14 ότι αισθάνονται αρκετά εξαρτημένοι (31,8%), οι τρεις ότι αισθάνονται μέτρια εξαρτημένοι (6,8%) και οι υπόλοιπες τρεις λίγο εξαρτημένοι (6,8%).

Εδώ παρατηρούμε ότι η εξάρτηση από το ηλεκτρονικό σύστημα της ΑΑΔΕ είναι μεγάλη καθώς το 86% πιστεύει ότι αισθάνεται αρκετά έως πολύ την αίσθηση εξάρτησης από τις ηλεκτρονικές εφαρμογές. Αυτό είναι αναμενόμενο αφού πλέον όλες οι υπηρεσίες θα λειτουργούν με ηλεκτρονικά μέσα διεκπεραίωσης εργασιών.

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Λίγο	3	6,8	6,8
Μέτρια	3	6,8	13,6
Αρκετά	14	31,8	45,4
Πολύ	24	54,6	100,0
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.17 : Αίσθηση εξάρτησης από το ηλεκτρονικό σύστημα

Τα στελέχη επίσης ρωτήθηκαν σχετικά **την ασφάλεια που αισθάνονται κατά την χρήση των εφαρμογών ηλεκτρονικών συστημάτων** της ΑΑΔΕ στην εργασία. Από τις απαντήσεις φαίνεται ότι οι ηλεκτρονικές εφαρμογές προσφέρουν αρκετή ασφάλεια στα στελέχη των υπηρεσιών που συμμετείχαν στην έρευνα.

Συγκεκριμένα, οι 16 απάντησαν ότι αισθάνονται πολύ ασφαλείς (36,3%), οι 19 ότι αισθάνονται αρκετά ασφαλείς (43,2%) και οι 9 ότι αισθάνονται μέτρια ασφαλείς (20,5%).

Το αποτέλεσμα είναι θετικό όσον αφορά την ασφάλεια που επιτυγχάνεται από την χρήση τους.

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Μέτρια	9	20,5	20,5
Αρκετά	19	43,2	63,7
Πολύ	16	36,3	100,0
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.18 : Αίσθηση ασφάλειας κατά τη χρήση των εφαρμογών

Ακόμη, διερευνήθηκαν οι απόψεις των στελεχών σχετικά με το κατά πόσο έχει επιτευχθεί η **πλήρης διαλειτουργικότητα μεταξύ των Συστημάτων Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων στο Δημόσιο**. Οι απαντήσεις δείχνουν ότι η διαλειτουργικότητα φαίνεται να μην έχει επιτευχθεί ακόμη στον Δημόσιο τομέα.

Συγκεκριμένα, μόνο ένα από τα στελέχη πιστεύει πολύ ότι έχει επιτευχθεί (2,3%), επτά στελέχη πιστεύουν αρκετά ότι έχει επιτευχθεί (15,9%), όμως στελέχη πιστεύουν σε μέτριο επίπεδο (31,8), 19 στελέχη πιστεύουν λίγο ότι έχει επιτευχθεί η πλήρης διαλειτουργικότητα, ενώ τρία από τα στελέχη δεν πιστεύουν καθόλου ότι έχει επιτευχθεί η πλήρης διαλειτουργικότητα μεταξύ των Συστημάτων Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων στο Δημόσιο.

Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν μια αρνητική τάση όσον αφορά την διαλειτουργικότητα στην διακίνηση εγγράφων μεταξύ του δημοσίου καθώς το 81% πιστεύει ότι επιτυγχάνεται από καθόλου έως μέτρια.

Είναι ένα αποθαρρυντικό συμπέρασμα ότι δεν έχει επιτευχθεί σε μεγάλο βαθμό η διαλειτουργικότητα, με δεδομένο ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης προαπαιτούν «Διαλειτουργικότητα» των πληροφοριακών συστημάτων μεταξύ των φορέων και επίσης δημιουργεί ένα σημαντικό όφελος προς το συμφέρον του δημόσιου .

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Καθόλου	3	6,8	6,8
Λίγο	19	43,2	50,0
Μέτρια	14	31,8	81,8
Αρκετά	7	15,9	97,7
Πολύ	1	2,3	100,0
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.19 : Επίτευξη διαλειτουργικότητας στο δημόσιο

Όσον αφορά το εάν η **διασύνδεση των βασικών μητρώων της δημόσιας διοίκησης είναι απαραίτητη**, η συντριπτική πλειοψηφία φαίνεται να είναι απόλυτα σύμφωνη με αυτήν την πολιτική.

Συγκεκριμένα, τα 38 στελέχη απάντησαν ότι συμφωνούν πολύ (86,4%), πέντε απάντησαν ότι συμφωνούν αρκετά (11,4%) και μόνο ένα από τα στελέχη συμφωνεί λιγότερο με την αναγκαιότητα διασύνδεσης των βασικών μητρώων της δημόσιας διοίκησης (2,3%). Η πλειοψηφία θεωρεί απαραίτητη την διασύνδεση των μητρώων ώστε να μπορεί να επιτύχει τους στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Λίγο	1	2,3	2,3
Αρκετά	5	11,3	13,6
Πολύ	38	86,4	100,0
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.20 : Κρίνεται απαραίτητη η διασύνδεση των μητρώων στο δημόσιο

Σχετικά με την **επάρκεια της υλικής υποδομής**, των μέσω και του σύγχρονου τεχνολογικού εξοπλισμού, παρατηρείται ότι η πλειοψηφία των στελεχών είναι μέτρια ή λιγότερο ικανοποιημένη. Συγκεκριμένα, μόνο δύο στελέχη είναι πολύ ικανοποιημένα (4,5%), οκτώ στελέχη είναι αρκετά ικανοποιημένα (18,2%), ενώ 23 στελέχη αξιολογούν

μέτρια ικανοποιητική της υλικοτεχνική υποδομή των υπηρεσιών (52,3%), ενώ οκτώ στελέχη την θεωρούν λιγότερο ικανοποιητική (18,2%) και τρία στελέχη καθόλου ικανοποιητική (6,8%).

Η υλική υποδομή στις επιμέρους ΔΟΥ της Ηπείρου χαρακτηρίζεται κατά 52% μέτρια και κατά 25% λίγο ή καθόλου επαρκής. Αυτό δείχνει ότι δεν υπάρχει οργάνωση στο σύστημα προμηθειών υλικοτεχνικής υποδομής και οι υπάλληλοι και τα στελέχη δεν είναι ικανοποιημένα.

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Καθόλου	3	6,8	6,8
Λίγο	8	18,2	25,0
Μέτρια	23	52,3	77,3
Αρκετά	8	18,2	95,5
Πολύ	2	4,5	100,0
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.21: Επάρκεια της υλικής υποδομής

Αρκετά ανεπαρκής φαίνεται να είναι για τους περισσότερους από τους συμμετέχοντες στην ομάδα των στελεχών η **εκπαίδευση σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση της ΑΑΔΕ**. Συγκεκριμένα, μόνο τέσσερα στελέχη είναι πολύ ικανοποιημένα (9,1%) και επτά στελέχη είναι αρκετά ικανοποιημένα (15,9%). Από την άλλη, 21 στελέχη είναι μέτρια ικανοποιημένα από την εκπαίδευση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση (47,7%), οκτώ είναι λίγο ικανοποιημένα (18,2%) και τέσσερα δεν είναι καθόλου ικανοποιημένα (9,15%).

Συνοπτικά συμπεραίνουμε ότι το 47% περίπου νιώθει μέτρια εκπαιδευμένο στις ηλεκτρονικές εφαρμογές της ΑΑΔΕ ενώ το 27% λίγο έως καθόλου, εδώ βλέπουμε ότι πάνω από το 70% πιστεύει ότι δεν υπάρχει επαρκής εκπαίδευση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε. ένα αρκετά αρνητικό αποτέλεσμα.

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Καθόλου	4	9,1	9,1
Λίγο	8	18,2	27,3
Μέτρια	21	47,7	75,0
Αρκετά	7	15,9	90,9
Πολύ	4	9,1	100,0
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.22: Εκπαίδευση στελεχών της ΑΑΔΕ

Σε γενικές γραμμές, τα στελέχη φαίνεται να πιστεύουν ότι θα υπάρξει ανάγκη **αναδιοργάνωσης των υπηρεσιών και περιορισμός των τμημάτων**. Συγκεκριμένα, 11 στελέχη συμφωνούν πολύ με αυτήν την δήλωση (25%), 26 στελέχη συμφωνούν αρκετά (59,1%), τρία συμφωνούν μέτρια (11,4%) και μόνο δύο στελέχη δεν συμφωνούν καθόλου ότι θα υπάρξει τέτοια ανάγκη (4,5%). Συνοπτικά το 84% πιστεύει ότι θα περιοριστούν τα τμήματα και θα αναδιοργανωθούν ενόψει της επιρροής των τεχνολογιών στην εξυπηρέτηση των φορολογουμένων. Αυτό δείχνει την μεγάλη επίδραση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο οργανόγραμμα της δημόσιας διοίκησης.

	Frequency	F Percent(%)	Cumulative Percent
Καθόλου	2	4,5	9,1
Μέτρια	3	11,4	75,0
Αρκετά	26	59,1	90,9
Πολύ	11	25,0	100,0
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.23: Ανάγκη αναδιοργάνωσης των τμημάτων

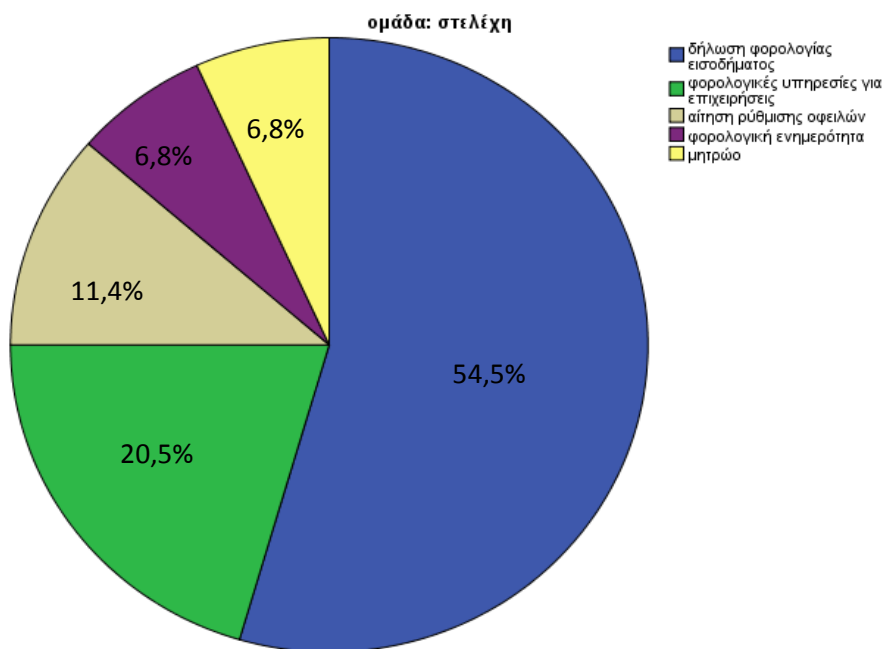
Τέλος ζητήθηκε από τα στελέχη να επιλέξουν **μία υπηρεσία την οποία θεωρούν περισσότερο χρήσιμη και λειτουργική** για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Οι περισσότεροι φαίνεται να πιστεύουν ότι η δήλωση φορολογίας εισοδήματος είναι η πιο λειτουργική και χρήσιμη υπηρεσία (54,5%), ακολουθούν οι φορολογικές υπηρεσίες για

επιχειρήσεις (20,5%), η αίτηση ρύθμισης οφειλών (11,4%), η φορολογική ενημερότητα (6,8%) και το μητρώο (6,8%).

Όσον αφορά τα στελέχη και εργαζομένους της Α.Α.Δ.Ε. η πιο χρήσιμη και λειτουργική εφαρμογή είναι η δήλωση φορολογίας εισοδήματος καθώς πλέον υποβάλλονται ηλεκτρονικά από το 2010 και οι τροποποιητικές από το 2015 και μετά αποφεύγοντας έτσι την προσέλευση στην ΔΟΥ.

	Frequency	F Percent(%)
Δήλωση φορολογίας εισοδήματος	24	54,5
Φορολογικές υπηρεσίες για επιχειρήσεις	9	20,5
Αίτηση ρύθμισης οφειλών	5	11,4
Φορολογική ενημερότητα	3	6,8
Μητρώο	3	6,8
Σύνολο	44	100,0

Πίνακας 3.24 : Χρησιμότερη εφαρμογή της ΑΑΔΕ

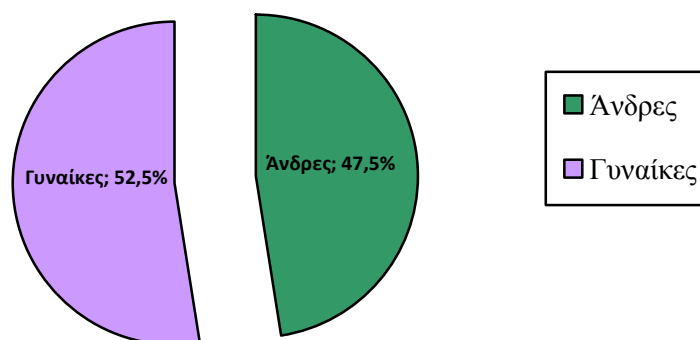


Διάγραμμα 3.20 : Χρησιμότερη εφαρμογή της ΑΑΔΕ

3.4.2 Απαντήσεις Δείγματος Λογιστών-Οικονομολόγων

Πραγματοποιήθηκε ανάλυση συχνοτήτων προκειμένου να αποτυπωθούν περιγραφικά οι απαντήσεις των συμμετεχόντων σχετικά με την ικανοποίηση τους και την αποτελεσματικότητα των εφαρμογών των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ.

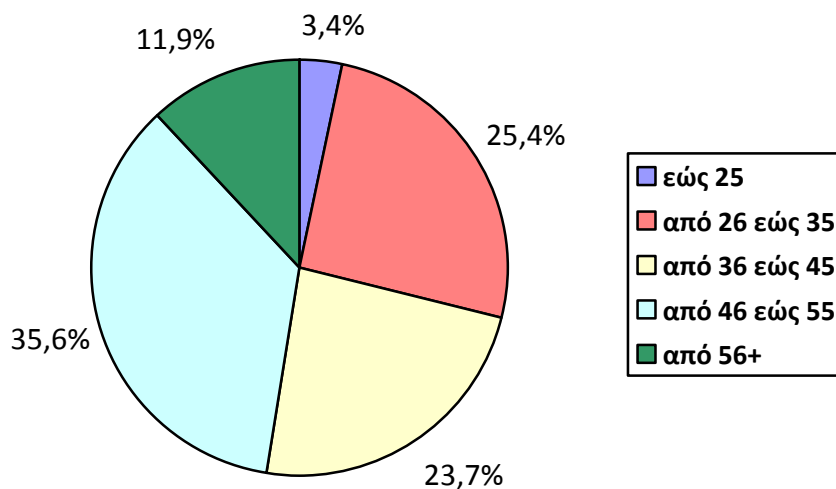
Όσον αφορά το δείγμα των λογιστών, οι 28 ήταν άνδρες (47,5%) και οι 31 γυναίκες (52,5%). Η πλειοψηφία του δείγματος είναι γυναίκες.



Διάγραμμα 3.21 : Φύλο

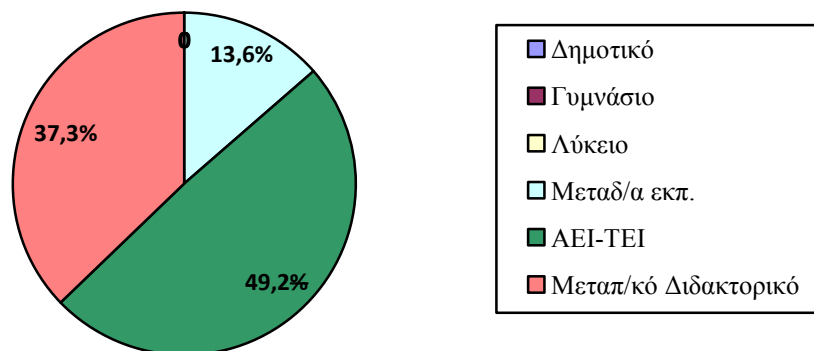
Δύο από τους λογιστές ήταν ηλικίας ως 25 ετών (3,4%), 15 ήταν 26-35 ετών (25,4%), 14 ήταν 36-45 ετών (23,7%), 21 ήταν 46-55 ετών (35,6%) και οι υπόλοιποι 7 ήταν άνω των 56 ετών (11,9%).

Συνοπτικά το 59% αφορά ηλικίες από 36 έως 55 ετών, αφορά λογιστές μέσης ηλικίας, το 28% περίπου κάτω των 36.



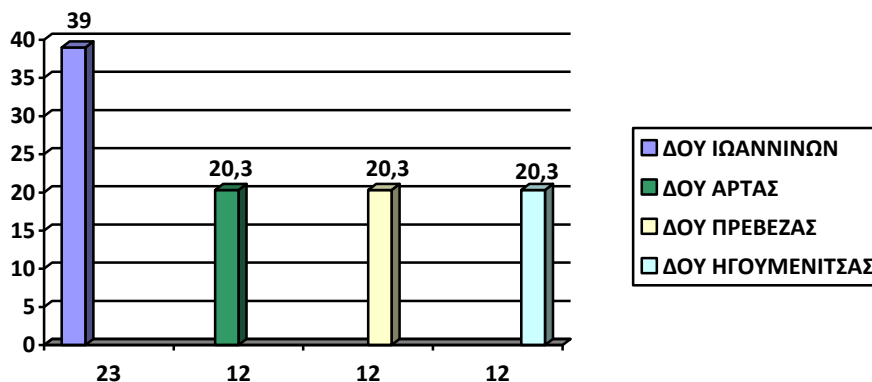
Διάγραμμα 3.22. : Ηλικία

Οι 8 από τους λογιστές είναι απόφοιτοι μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (13,6%), οι 29 απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ (49,2%) και οι 22 ήταν κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών (37,3%). Το 86,5% του δείγματος είναι απόφοιτοι ΑΕΙ ΤΕΙ ή κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού, αυτό δείχνει ότι στον ιδιωτικό τομέα η κατάρτιση και μόρφωση είναι ο σημαντικότερος παράγοντας εξέλιξης σε αυτόν τον τομέα.



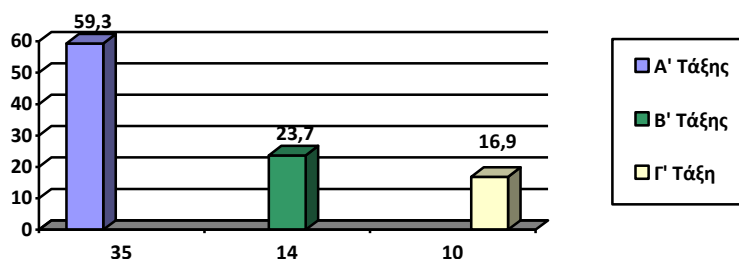
Διάγραμμα 3.23. : Μορφωτικό Επίπεδο

Οι 23 λογιστές συνεργάζονται με τη ΔΟΥ Ιωαννίνων (39%), 12 με τη ΔΟΥ Άρτας (20,3%), 12 με τη ΔΟΥ Πρεβέζης (20,3%) και 12 με τη ΔΟΥ Ηγουμενίτσας (20,3%).



Διάγραμμα 3.24 : Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία

Οι 35 είναι λογιστές Α' τάξης (59,3%), οι 14 λογιστές Β' τάξης (23,7%) και οι 10 λογιστές Γ' τάξης (16,9%). Το μεγαλύτερο ποσοστό αφορά λογιστές Α' τάξης.



Διάγραμμα 3.25. : Κατηγορία Λογιστή

Για τους λογιστές (N=59), διαπιστώθηκε ότι έξι είναι λίγο ικανοποιημένοι (10,2%), οι 26 είναι μέτρια ικανοποιημένοι (44,1%) οι 22 είναι αρκετά ικανοποιημένοι (37,2%) και οι πέντε είναι πολύ ικανοποιημένοι από την χρησιμότητα των εφαρμογών των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ (8,5%).

Συνολικά φαίνεται οι περισσότεροι θεωρούν μέτρια έως αρκετά ικανοποιητική τη χρησιμότητα των εφαρμογών των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ. Η τάση είναι αρνητική καθώς πάνω από το 50% είναι μέτρια έως λίγο ικανοποιημένοι.

	Frequency	F Percent(%)	Cumulative Percent
Λίγο ικανοποιημένοι	6	10,2	10,2
Μέτρια ικανοποιημένοι	26	44,1	54,3
Αρκετά ικανοποιημένοι	22	37,2	91,5
Πολύ ικανοποιημένοι	5	8,5	100,0
Σύνολο	59	100,0	

Πίνακας 3.25 Ικανοποίηση από την χρήση εφαρμογών της ΑΑΔΕ

Στη συνέχεια, ζητήθηκε από τους λογιστές να απαντήσουν κατά πόσο πιστεύουν ότι οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ τους βοηθούν στην εκτέλεση των εργασιών τους και την εξυπηρέτηση των πελατών τους. Οι 12 λογιστές εκτιμούν ότι τους βοηθούν πολύ (20,3%), 27 εκτιμούν ότι τους βοηθούν αρκετά (45,8%) και 20

λογιστές απάντησαν ότι τους βοηθά σε ένα μέτριο επίπεδο. Συνοπτικά το 66% περίπου εκτιμά ότι οι ηλεκτρονικές εφαρμογές βοηθάνε στην εκτέλεση των εργασιών, ένα αρκετά θετικό αποτέλεσμα.

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Μέτρια	20	33,9	33,9
Αρκετά	27	45,8	79,7
Πολύ	12	20,3	100
Σύνολο	44	100,0	

Πίνακας 3.26 : Βοήθεια των ηλεκτρονικών συστημάτων στην εκτέλεση εργασιών

Οι συμμετέχοντες ρωτήθηκαν επίσης **κατά πόσο πιστεύουν ότι οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ συμβάλλουν στην αποτελεσματικότητα των εργασιών τους**. Από τις απαντήσεις διαπιστώθηκε ότι 10 από τους λογιστές εκτιμούν ότι συμβάλλουν πολύ (17,0%), οι 31 εκτιμούν ότι συμβάλλουν αρκετά (52,5%), οι 17 ότι συμβάλλουν μέτρια (28,8%) και ένας ότι συμβάλλουν λίγο (1,7%). Σε γενικές γραμμές, σύμφωνα με τους λογιστές, οι συγκεκριμένες εφαρμογές φαίνεται να ενισχύουν την αποτελεσματικότητα των εργασιών τους. Στα ίδια θετικά πλαίσια κυμαίνεται και η συμβολή τους στην αποτελεσματικότητα των εργασιών, καθώς πάνω από το 65% πιστεύει ότι συμβάλλουν αρκετά έως πολύ.

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Λίγο	1	1,7	1,7
Μέτρια	17	28,8	30,5
Αρκετά	31	52,5	83,0
Πολύ	10	17	100,0
Σύνολο	59	100,0	

Πίνακας 3.27 : Συμβολή στην αποτελεσματικότητα των εργασιών

Σχετικά με το κατά πόσο **οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων συμβάλλουν στην παραγωγικότητα των εργασιών**, οι 10 συμμετέχοντες λογιστές απάντησαν ότι συμβάλλουν πολύ (16,9%), οι 26 ότι συμβάλλουν αρκετά (44,1%), και 23 ότι συμβάλλουν μέτρια (39%). Γενικά φαίνεται και στους λογιστές ότι οι περισσότεροι πιστεύουν ότι οι ηλεκτρονικές εφαρμογές της ΑΑΔΕ συμβάλλουν μέτρια ως αρκετά στην παραγωγικότητα των εργασιών τους. Είναι θετικό ότι πάνω από το 60% περίπου θεωρεί ότι η εφαρμογές συμβάλλουν στην παραγωγικότητα των εργασιών τους.

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Μέτρια	23	39,0	39,0
Αρκετά	26	44,1	83,1
Πολύ	10	16,9	100,0
Σύνολο	59	100,0	

Πίνακας 3.28 : Συμβολή στην παραγωγικότητα των εργασιών

Στη συνέχεια, ζητήθηκε από τους λογιστές να απαντήσουν κατά πόσο πιστεύουν ότι οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ **συμβάλλουν στην οικονομική αποδοτικότητα στην εργασία τους**. Συνολικά 19 λογιστές εκτιμούν ότι συμβάλλουν αρκετά (32,3%), 30 συμμετέχοντες εκτιμούν ότι συμβάλλουν μέτρια (50,8%), και 10 λογιστές εκτιμούν ότι συμβάλλουν λίγο (16,9%).

Επομένως, παρατηρείται ότι σε γενικές γραμμές η πλειοψηφία των λογιστών είναι από λίγο ως μέτρια ικανοποιημένοι από την συμβολή των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ στην οικονομική αποδοτικότητα της δουλειάς τους. Παρατηρείται πως οικονομικά η απόδοση στην εργασία στα λογιστικά γραφεία δεν είναι η αναμενόμενη, αυτό οφείλεται στον φόρτο εργασίας που δημιουργεί η ψηφιακή γραφειοκρατία στον χώρο, οι πολλαπλές αλλαγές στις νομοθεσίες που καθυστερούν τις λογιστικές και φορολογικές διαδικασίες, επίσης η ελλιπής ενημέρωση και εξοικείωση των φορολογουμένων σχετικά με την χρησιμότητα των ηλεκτρονικών εφαρμογών του δημοσίου, καθώς φορτώνονται τα λογιστικά γραφεία την δουλειά και τον φόρτο εργασίας που θα έπρεπε να κράτος να μεριμνήσει για αυτό.

	Frequency	F Percent(%)	Cumulative Percent
Λίγο	10	16,9	16,9
Μέτρια	30	50,8	67,7
Αρκετά	19	32,3	100,0
Σύνολο	59	100,0	

Πίνακας 3.29 : Συμβολή στην οικονομική αποδοτικότητα των εργασιών

Οι συμμετέχοντες ρωτήθηκαν επίσης κατά πόσο πιστεύουν ότι οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ **ενισχύουν τη διαφάνεια της υπηρεσίας**. Από τις απαντήσεις διαπιστώθηκε ότι μόνο δύο από τους λογιστές εκτιμούν ότι οι εφαρμογές αυτές ενισχύουν πολύ τη διαφάνεια της υπηρεσίας (3,4%), οι 15 απάντησαν ότι συμβάλλουν αρκετά (25,4%), οι 29 μέτρια (49,2%) και 13 λογιστές απάντησαν ότι συμβάλλουν λίγο (22%). Σε γενικές γραμμές, οι περισσότεροι λογιστές φαίνεται να μην πιστεύουν ότι οι ηλεκτρονικές εφαρμογές μπορούν να συμβάλλουν ικανοποιητικά στην ενίσχυση της διαφάνειας στις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ. Το ποσοστό έχει μια αρνητική τάση από την μεριά των λογιστικών γραφείων όσον αφορά την διαφάνεια στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΑΑΔΕ, καθώς πάνω από το 80% περίπου πιστεύει ότι ενισχύεται λίγο έως μέτρια η διαφάνεια. Παρόλο που η διαφάνεια αποτελεί βασικό στόχο και όραμα της ΑΑΔΕ όπως αναφέρεται στο Σχέδιο Δράσης της, από την μεριά των λογιστών φαίνεται ότι ο στόχος δεν έχει επιτευχθεί, υπάρχουν υπηρεσίες που δεν υπάρχει διαφάνεια διότι δεν υπάρχει επαρκής μέριμνα για αυτό.

	Frequency	F Percent(%)	Cumulative Percent
Λίγο	13	22,0	22,0
Μέτρια	29	49,2	71,2
Αρκετά	15	25,4	96,6
Πολύ	2	3,4	100,0
Σύνολο	59	100,0	

Πίνακας 3.30 : Ενίσχυση στη διαφάνεια των υπηρεσιών

Οι συμμετέχοντες στη συνέχεια ρωτήθηκαν εάν θεωρούν ότι οι εφαρμογές της ΑΑΔΕ **είναι εύκολες και φιλικές προς το χρήστη**. Σύμφωνα με τις απαντήσεις των

λογιστών, οι 4 θεωρούν ότι οι εφαρμογές είναι πολύ εύκολες και φιλικές προς το χρήστη (6,8%), οι 45 τις θεωρούν αρκετά εύκολες και φιλικές (76,3%), οι 10 ότι είναι μέτριας ευκολίας (16,9%). Θεωρούνται αρκετά εύκολες και εύχρηστες οι εφαρμογές σε ποσοστό που αγγίζει το 76%, αρκετά θετικό και δείχνει ότι τα ηλεκτρονικά συστήματα έχουν προνοήσει στην πρακτικότητα και χρηστικότητα του κάθε χρήστη.

	Frequency	F Percent(%)	Cumulative Percent
Μέτρια	10	16,9	16,9
Αρκετά	45	76,3	93,2
Πολύ	4	6,8	100,0
Σύνολο	59	100,0	

Πίνακας 3.31: Εύκολες και φιλικές στο χρήστη εφαρμογές

Οι λογιστές ρωτήθηκαν κατά πόσο πιστεύουν ότι οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες της ΑΑΔΕ **συμβάλουν στην απλοποίηση των διαδικασιών του Δημοσίου**. Από τις απαντήσεις, φαίνεται ότι 15 από τους συμμετέχοντες στο δείγμα των λογιστών πιστεύουν ότι απλοποιούν πολύ τις διαδικασίες του Δημοσίου (25,4%), 39 από τους συμμετέχοντες στο δείγμα των λογιστών πιστεύουν ότι απλοποιούν αρκετά τις διαδικασίες του Δημοσίου (66,1%) και πέντε απάντησαν μέτρια (8,5%). Οι σύνθετες διαδικασίες στο δημόσιο απλοποιούνται μέσω της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης αρκετά έως πολύ σύμφωνα με τα λογιστικά γραφεία αλλάζοντας έτσι την καθημερινότητα σε όλο τον τομέα.

	Frequency	F Percent(%)	Cumulative Percent
Μέτρια	5	8,5	8,5
Αρκετά	39	66,1	74,6
Πολύ	15	25,4	100,0
Σύνολο	59	100,0	

Πίνακας 3.32: Συμβολή στην απλοποίηση των διαδικασιών του Δημοσίου

Επιπλέον, από τους λογιστές ζητήθηκε να απαντήσουν κατά πόσο πιστεύουν ότι οι ΤΠΕ στην ΑΑΔΕ έχουν **συμβάλλει στον περιορισμό της γραφειοκρατίας**. Παρατηρήθηκε ότι δύο λογιστές εκτιμούν ότι έχουν συμβάλλει πολύ στον περιορισμό της γραφειοκρατίας (3,4%), 19 λογιστές εκτιμούν ότι έχουν συμβάλλει αρκετά (33,2%), 26 λογιστές εκτιμούν ότι έχουν συμβάλλει μέτρια (44,1%), 11 ότι έχουν συμβάλλει λίγο (18,6%) και ένας μόνο λογιστής φαίνεται να εκτιμά ότι δεν έχουν συμβάλλει καθόλου οι ΤΠΕ στον περιορισμό της γραφειοκρατίας στις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ (1,7%).

Συνοπτικά, παρατηρείται ότι πάνω από το 60% περίπου θεωρεί μέτρια έως καθόλου τη συμβολή στον περιορισμό της γραφειοκρατίας, ένα ποσοστό που δείχνει ότι η γραφειοκρατία επικρατεί ακόμα, παρά τις μεγάλες αλλαγές που έχουν γίνει και την ραγδαία εξέλιξη και ανάπτυξη στις ηλεκτρονικές εφαρμογές, κι αυτό διότι σε αρκετές υπηρεσίες δεν εξυπηρετούν ηλεκτρονικά αλλά με παρουσία στο χώρο και ζητάνε ακόμα πολλά οικονομικά στοιχεία για κάθε διευθέτηση μιας εργασίας σε όλο τον δημόσιο τομέα, στοιχεία που μπορούν εύκολα να αντλήσουν από το ηλεκτρονικό σύστημα.

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Καθόλου	1	1,7	1,7
Λίγο	11	18,6	20,3
Μέτρια	26	44,1	64,4
Αρκετά	19	32,2	96,6
Πολύ	2	3,4	100,0
Σύνολο	59	100,0	

Πίνακας 3.33 : Συμβολή στον περιορισμό της γραφειοκρατίας

Συγκεκριμένα, εννέα μόνο από τους λογιστές πιστεύουν ότι συμβάλλουν πολύ (15,3%) και 10 ότι συμβάλλουν αρκετά, ενώ από τους υπόλοιπους, οι 28 πιστεύουν ότι συμβάλλει μέτρια (47,5%) και 12 ότι συμβάλλει λίγο (20,3%).

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες στην ομάδα των λογιστών (πάνω από το 67% περίπου) φαίνεται να εκτιμούν ότι οι ΤΠΕ στις εφαρμογές της ΑΑΔΕ **δεν συμβάλλει ιδιαίτερα αποτελεσματικά στην πάταξη της φοροδιαφυγής**. Η φοροδιαφυγή θεωρείται σοβαρό έγκλημα σε βάρος του Κράτους στην Ελλάδα είναι ένα από τα σοβαρότερα προβλήματα

διότι το Κράτος χάνει κάθε χρόνο 16 δις. και εκτιμάται ότι κυμαίνεται σε ποσοστά 6-9% του ΑΕΠ σύμφωνα με έρευνα του Οργανισμού Έρευνας και Ανάπτυξης διαΝΕΟσις. Η ύπαρξη φοροδιαφυγής και παραοικονομίας έχει αρνητικές κοινωνικές και οικονομικές επιπτώσεις, στερεί σημαντικούς πόρους από το Δημόσιο, επιδεινώνει τις πληθωριστικές διαδικασίες και δημιουργεί μακροοικονομικές ανισότητες. [9]⁶⁷

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Λίγο	12	20,3	20,3
Μέτρια	28	47,5	67,8
Αρκετά	10	16,9	84,7
Πολύ	9	15,3	100,0
Σύνολο	59	100,0	

Πίνακας 3.34: Συμβολή στην πάταξη της φοροδιαφυγής

Στη συνέχεια, ρωτήθηκαν και οι λογιστές ρωτήθηκαν κατά πόσο πιστεύουν ότι μπορούν να επιτευχθούν οι **πέντε στόχοι** που έχουν οριστεί σύμφωνα με το «Επιχειρησιακό Στρατηγικό Σχέδιο Δράσης της ΑΑΔΕ 2017-2020» μέσα από τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σε ότι αφορά τον **πρώτο στόχο**, που είναι η **ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης**, 31 συμμετέχοντες εκτιμούν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει πολύ ικανοποιητικά στην επίτευξη αυτού του στόχου (52,5%), 20 συμμετέχοντες πιστεύουν ότι συμβάλλει αρκετά ικανοποιητικά στην επίτευξη του συγκεκριμένου στόχου (33,9%), 8 πιστεύουν ότι συμβάλλει μέτρια (13,6%). Το νέο φορολογικό σχέδιο συμμόρφωσης και στρατηγικής είσπραξης έχει ως βασικό στόχο την αύξηση της φορολογικής συμμόρφωσης και είσπραξης εσόδων. Η ΑΑΔΕ μεταλλάσσεται και με τομείς παρέμβασης την εθελοντική ή αναγκαστική συμμόρφωση θα πετύχει τους στόχους της. Σύμφωνα με την γνώμη των λογιστών πάνω από το 85% περίπου πιστεύει ότι πολύ έως αρκετά επιτυγχάνεται.

⁶⁷ [9] Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν., (2008). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Στην Ελλάδα - Μια Μελέτη Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος Προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό, Αθήνα, ΔιαΝΕΟσις Οργανισμός Έρευνας και Ανάπτυξης

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Μέτρια	8	13,6	13,6
Αρκετά	20	33,9	47,5
Πολύ	31	52,5	100,0
Σύνολο	59	100,0	

Πίνακας 3.35 : Στόχος 1 Ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης

Σε ότι αφορά τον δεύτερο στόχο, που είναι η **καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου**, οι συμμετέχοντες στην ομάδα των λογιστών φαίνεται να πιστεύουν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να συμβάλλει στην επίτευξη αυτού του στόχου. Συγκεκριμένα, οι 13 πιστεύουν ότι η συμβολή αυτή είναι πολύ ικανοποιητική (22%), οι 23 πιστεύουν ότι η συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αρκετά ικανοποιητική (39%), 20 εκτιμούν ότι είναι μέτρια ικανοποιητική (33,9%), ενώ τρεις μόνο την αποτιμούν ως λίγο ικανοποιητική (5,1%). Για την καταπολέμηση της φοροδιαφυγής έχει εισαχθεί μια νέα τεχνική έμμεσου φορολογικού ελέγχου με ελέγχους σε τραπεζικούς λογαριασμούς και μέσω των πληροφοριακών συστημάτων διασταυρώνονται πολλά δεδομένα. Κατά ένα μεγάλο ποσοστό 60% περίπου συμβάλλει αρκετά έως πολύ η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Λίγο	3	5,1	5,1
Μέτρια	20	33,9	39,0
Αρκετά	23	39,0	78,0
Πολύ	13	22,0	100,0
	59	100,0	

Πίνακας 3.36 :Στόχος 2 Καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου

Σε ότι αφορά τον τρίτο στόχο, που είναι η **διευκόλυνση του επιχειρείν και του εμπορίου**, εννέα από τους συμμετέχοντες στην ομάδα των λογιστών θεωρούν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει πολύ ικανοποιητικά στην επίτευξη του συγκεκριμένου στόχου (15,2%), 28 συμμετέχοντες θεωρούν ότι συμβάλλει αρκετά ικανοποιητικά (47,5%), 18 συμμετέχοντες θεωρούν ότι συμβάλλει μέτρια (30,5%),

τέσσερις ότι συμβάλλει λίγο (6,8%). Η αυτοματοποίηση και η ψηφιοποίηση των εφαρμογών έχει μεταλλάξει την ΑΑΔΕ και έχει διευκολύνει πολλές χρονοβόρες και γραφειοκρατικές διαδικασίες πολύ έως αρκετά όπως δείχνουν τα ποσοστά (60% περίπου) που αφορούν τον επιχειρηματικό και εμπορικό κλάδο.

	Frequency	F Percent(%)	Cumulative Percent
Λίγο	4	6,8	6,8
Μέτρια	18	30,5	37,3
Αρκετά	28	47,5	84,8
Πολύ	9	15,2	100,0
Σύνολο	59	100,0	

Πίνακας 3.37: Στόχος 3 Διευκόλυνση του επιχειρείν και του εμπορίου

Όσον αφορά τον τέταρτο στόχο, ο οποίος σχετίζεται με την **εξωστρεφή, αποτελεσματική και αποδοτική Διοίκηση με σεβασμό στον πολίτη**, οι 15 συμμετέχοντες στην ομάδα των λογιστών εκτιμούν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει πολύ ικανοποιητικά στην επίτευξη αυτού του στόχου (25,4%), 28 συμμετέχοντες πιστεύουν ότι συμβάλλει αρκετά (47,5%), 13 συμμετέχοντες ότι συμβάλλει μέτρια (22%) και τρεις μόνο ότι συμβάλλει λίγο. Μια αρκετά θετική στάση (70% περίπου) έχουν οι λογιστές όσον αφορά την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της διοίκησης όσον αφορά τους πολίτες.

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Λίγο	3	5,1	5,1
Μέτρια	13	22,0	27,1
Αρκετά	28	47,5	74,6
Πολύ	15	25,4	100,0
Σύνολο	59	100,0	

Πίνακας 3.38 :Στόχος 4 Εξωστρεφή, αποτελεσματική και αποδοτική Διοίκηση με σεβασμό στον πολίτη

Όσον αφορά την επίτευξη του πέμπτου και τελευταίου στόχου, που είναι η **προστασία του κοινωνικού συνόλου**, πέντε λογιστές πιστεύουν ότι μπορεί να συμβάλει πολύ η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην υλοποίησή του (8,6%), 11 λογιστές πιστεύουν ότι μπορεί να συμβάλει αρκετά (18,6%), οι περισσότεροι όμως πιστεύουν ότι συμβάλει μέτρια στην προστασία του κοινωνικού συνόλου (50,8%) καθώς και ότι συμβάλει λίγο (22%). Στον πέμπτο στόχο παρατηρούμε ότι τα ποσοστά αλλάζουν. Η αρνητική στάση των λογιστών όσον αφορά την προστασία του κοινωνικού συνόλου από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι λίγη έως μέτρια σε ποσοστό πάνω από 70%.

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Λίγο	13	22,0	22
Μέτρια	30	50,8	72,8
Αρκετά	11	18,6	91,4
Πολύ	5	8,6	100
Σύνολο	59	100,0	

Πίνακας 3.39 Στόχος 5 : Η προστασία του κοινωνικού συνόλου

Στην επόμενη ερώτηση ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες λογιστές να απαντήσουν **εάν αισθάνονται εξαρτημένοι από το ηλεκτρονικό σύστημα** για την ορθή και γρήγορη εκτέλεση των εργασιών τους. Πιο συγκεκριμένα, οι 18 απάντησαν ότι αισθάνονται πολύ εξαρτημένοι (30,5%), οι 37 ότι αισθάνονται αρκετά εξαρτημένοι (62,7%), και τέσσερις ότι αισθάνονται μέτρια εξαρτημένοι (6,8%). Από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων φαίνεται ότι πάνω από το 90% περίπου των λογιστών αισθάνονται εξαρτημένοι από το ηλεκτρονικό σύστημα για να διεκπεραιώσουν σωστά και γρήγορα τις εργασίες τους.

	Frequency	F Percent(%)	Cumulative Percent
Μέτρια	4	6,8	6,8
Αρκετά	37	62,7	69,5
Πολύ	18	30,5	100,0
Σύνολο	59	100,0	

Πίνακας 3.40: Εξάρτηση από το ηλεκτρονικό σύστημα

Οι λογιστές επίσης ρωτήθηκαν σχετικά την **ασφάλεια που αισθάνονται κατά την χρήση των εφαρμογών ηλεκτρονικών συστημάτων** της ΑΑΔΕ στην εργασία. Οι 2 απάντησαν ότι αισθάνονται πολύ ασφαλείς (3,4%), οι 25 ότι αισθάνονται αρκετά ασφαλείς (42,4%), οι 21 ότι αισθάνονται μέτρια ασφαλείς (35,6%) και 11 ότι αισθάνονται λιγότερο ασφαλείς (18,6%). Από τις απαντήσεις φαίνεται ότι πάνω από το 50% περίπου αισθάνεται λίγο έως μέτρια ασφαλής καθώς οι ηλεκτρονικές εφαρμογές δεν προσφέρουν την ασφάλεια που θα έπρεπε στους χρήστες της σύμφωνα με το δείγμα τις έρευνας. Με δεδομένες τις διακοπές λόγω συντήρησης και τα προβλήματα λειτουργίας και καθυστέρησης του ηλεκτρονικού συστήματος σε περιόδους φόρτου εργασίας των λογιστικών γραφείων είναι αναμενόμενη η αρνητική στάση τους όσον αφορά με την ασφάλεια των εφαρμογών της ΑΑΔΕ.

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Λίγο	11	18,6	18,6
Μέτρια	21	35,6	54,2
Αρκετά	25	42,4	96,6
Πολύ	2	3,4	100,0
Σύνολο	59	100,0	

Πίνακας 3.41 : Ασφάλεια από το ηλεκτρονικό σύστημα

Ακόμη, διερευνήθηκαν οι απόψεις των λογιστών σχετικά με το κατά πόσο πιστεύουν ότι μέσω της ανάπτυξης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της ΑΑΔΕ η πλειοψηφία των πολιτών θα εξυπηρετείται ηλεκτρονικά. Σύμφωνα με τις απαντήσεις, 10 συμμετέχοντες πιστεύουν πολύ ότι η πλειοψηφία των πολιτών θα εξυπηρετείται ηλεκτρονικά (16,9%), 22 συμμετέχοντες απάντησαν αρκετά (37,3%), όμως 26 συμμετέχοντες απάντησαν μέτρια (44,1%).

Συμπεραίνουμε ότι πάνω από το 50% περίπου πιστεύουν αρκετά έως πολύ ότι οι χρήστες θα εξυπηρετούνται ηλεκτρονικά ενώ ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό γύρω στο 45% πιστεύουν ότι θα εξυπηρετούνται μέτρια κυρίως. Η δημόσια διοίκηση πρέπει να φροντίσει να εξυπηρετούνται όλοι ηλεκτρονικά για να επιτύχει τον στόχο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η τάση όμως είναι θετική και όσο αναπτύσσεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο δημόσιο, τόσο θα εξυπηρετούνται και πιο πολύ ηλεκτρονικά οι πολίτες.

	Frequency	F Percent (%)	Cumulative Percent
Λίγο	1	1,7	1,7
Μέτρια	26	44,1	45,8
Αρκετά	22	37,3	83,1
Πολύ	10	16,9	100,0
Σύνολο	59	100,0	

Πίνακας 3.42 : Εξυπηρέτηση των πολιτών ηλεκτρονικά

Οι λογιστές που συμμετείχαν στην έρευνα στην συντριπτική τους πλειοψηφία φαίνεται να πιστεύουν ότι **εξοικονομούν χρόνο στην εργασία τους** με τη χρήση ηλεκτρονικών εφαρμογών της ΑΑΔΕ, όπως φαίνεται από τον παρακάτω πίνακα. Η εξοικονόμηση χρόνου είναι ένα από τα βασικά στοιχεία ενός λογιστικού γραφείου για την εξυπηρέτηση των φορολογουμένων και με τις ηλεκτρονικές εφαρμογές φαίνεται ότι επιτυγχάνεται.

	Frequency	F Percent (%)
Μέτρια	3	5,1
Αρκετά	30	50,8
Πολύ	26	44,1
Σύνολο	59	100,0

Πίνακας 3.43 : Εξοικονόμηση χρόνου στην εργασία

Ιδιαίτερα σημαντικό είναι το γεγονός ότι όλοι οι λογιστές που συμμετείχαν στην έρευνα πιστεύουν ότι η **διασύνδεση των βασικών μητρώων της δημόσιας διοίκησης** είναι απαραίτητη για τη διευκόλυνση των εργασιών τους. Συγκεκριμένα, το 74,% απάντησε ότι πιστεύει ότι είναι πολύ **απαραίτητη** και το 25,4% ότι είναι αρκετά απαραίτητη. Η διασύνδεση των βασικών μητρώων της δημόσιας διοίκησης θεωρείται ένα από τα βασικά στοιχεία που απαιτεί άμεση επίλυση ειδικά στον τομέα των ασφαλιστικών ταμείων ΕΦΚΑ, για να μπορούν οι φορολογούμενοι να εξυπηρετούνται εύκολα και άμεσα.

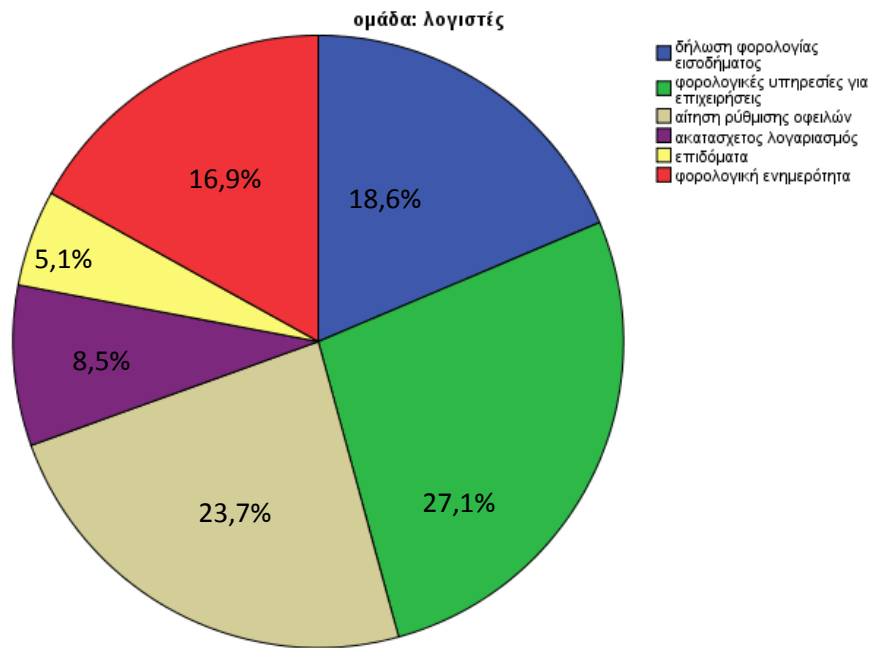
	Frequency	F Percent (%)
Μέτρια	1	0,6
Αρκετά	15	25,4
Πολύ	43	74,0
Σύνολο	59	100,0

Πίνακας 3.44 : Διασύνδεση των βασικών μητρώων της δημόσιας διοίκησης

Τέλος ζητήθηκε και από τους λογιστές να επιλέξουν μία υπηρεσία την οποία θεωρούν περισσότερο **χρήσιμη και λειτουργική** για τους πελάτες τους. Η πιο χρήσιμη και λειτουργική υπηρεσία σύμφωνα με το 27,1 % των λογιστών είναι οι **φορολογικές υπηρεσίες για επιχειρήσεις**, ενώ ακολουθεί η αίτηση ρύθμισης οφειλών (23,7%), η δήλωση φορολογίας εισοδήματος (18,6%), η φορολογική ενημερότητα (16,9%), ο ακατάσχετος λογαριασμός (8,5%) και τέλος τα επιδόματα (5,1%).

	Frequency	F Percent(%)
Δήλωση φορολογίας εισοδήματος	11	18,6
Φορολογικές υπηρεσίες για επιχειρήσεις	16	27,1
Αίτηση ρύθμισης οφειλών	14	23,7
Ακατάσχετος λογαριασμός	5	8,5
Επιδόματα	3	5,1
Φορολογική ενημερότητα	10	16,9
Σύνολο	59	100,0

Πίνακας 3.45 : Χρήσιμη και λειτουργική εφαρμογή



Διάγραμμα 3.26 : Χρήσιμη και λειτουργική εφαρμογή

	Frequency	F Percent(%)
Δήλωση φορολογίας εισοδήματος	11	18,6
Φορολογικές υπηρεσίες για επιχειρήσεις	48	81,4
Σύνολο	59	100,0

Πίνακας 3.46: Συχνότητα χρήσης εφαρμογών

Η υπηρεσία που χρησιμοποιούν συχνότερα οι λογιστές που συμμετείχαν στην έρευνα είναι οι **φορολογικές υπηρεσίες για επιχειρήσεις** (81,4%) και η δεύτερη σε συχνότητα ήταν η δήλωση φορολογίας εισοδήματος (18,6%).

	Frequency	F Percent(%)
Δήλωση φορολογίας εισοδήματος	14	23,7
Φορολογικές υπηρεσίες για επιχειρήσεις	14	23,7
Αίτηση ρύθμισης οφειλών	15	25,4
Ακατάσχετος λογαριασμός	6	10,3
Φορολογική ενημερότητα	10	16,9
Σύνολο	59	100,0

Πίνακας 3.47: Αποτελεσματικότερη εφαρμογή

Οι πιο αποτελεσματικές υπηρεσίες για τους πολίτες και επιχειρήσεις σύμφωνα με τους λογιστές είναι με σειρά συχνότητας η αίτηση ρύθμισης οφειλών (25,4%), η δήλωση φορολογίας εισοδήματος (23,7%) μαζί με τις φορολογικές υπηρεσίες για επιχειρήσεις (23,7%), ακολουθεί η φορολογική ενημερότητα (16,9%) και τέλος ο ακατάσχετος λογαριασμός (10,3).

3.5 Στατιστικός έλεγχος t-test

Πραγματοποιήθηκαν στατιστικοί έλεγχοι του κριτηρίου t για ανεξάρτητα δείγματα προκειμένου να εξεταστεί εάν υπάρχουν διαφορές ανάμεσα στα δύο φύλα σχετικά με την συνολική ικανοποίηση από την χρησιμότητα των εφαρμογών των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ για την ομάδα των στελεχών-εργαζομένων της Α.Α.Δ.Ε. και για την ομάδα των λογιστών/οικονομολόγων.

Με άλλα λόγια θα εξετάσουμε αν η ικανοποίηση από την χρησιμότητα των εφαρμογών διαφέρει ανάμεσα σε άνδρες και γυναίκες σύμφωνα με τις απόψεις τους.

Group Statistics^a

	φύλο	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Νιώθετε ικανοποιημένος/η από την χρησιμότητα των εφαρμογών των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ	άνδρας	18	3.6667	.59409	.14003
	γυναίκα	26	3.3846	.85215	.16712

a. ομάδα = στελέχη

Πίνακας 3.48: Περιγραφικά χαρακτηριστικά ομάδα στελεχών και εργαζομένων της Α.Α.Δ.Ε.

Independent Samples Test^a

		Levene's Test for Equality of Variances				t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper	
Νιώθετε ικανοποιημένος/η από την χρησιμότητα των εφαρμογών των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ;	Equal variances assumed	3.205	.081	1.213	42	.232	.28205	.23253	-.18721	.75131
	Equal variances not assumed			1.294	41.990	.203	.28205	.21803	-.15795	.72206

a. ομάδα = στελέχη

Πίνακας 3.49 : t-test ομάδα στελεχών και εργαζομένων της Α.Α.Δ.Ε.

Ο στατιστικός έλεγχος έδειξε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους των αντρών (Μ.Ο.=3,67, Τ.Α.=0,59) και των γυναικών (Μ.Ο.=3,38, Τ.Α.=0,85) στην ομάδα των στελεχών ως προς το επίπεδο της ικανοποίησης από την χρησιμότητα των εφαρμογών των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ ($t_{(41,990)}=1.213$, $p>0,05$). Για επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=5\%$ γίνεται έλεγχος $p\text{-value}=0,081>0,05$ έτσι επιλέγουμε την πρώτη τιμή του p οπότε το $p\text{-value}$ είναι $0,232>0,05$ οπότε δεχόμαστε την H_0 , άρα δεν υπάρχει σημαντική διαφορά στα δύο φύλα για την ικανοποίησή τους από την χρησιμότητα των εφαρμογών των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ.

Group Statistics^a

	φύλο	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Νιώθετε ικανοποιημένος/η από την χρησιμότητα των εφαρμογών των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ;	άνδρας	28	3.4286	.95950	.18133
	γυναίκα	31	3.4516	.62390	.11206

a. ομάδα = λογιστές

Πίνακας 3.50: Περιγραφικά χαρακτηριστικά ομάδα λογιστών και οικονομολόγων

Ομοίως, ο στατιστικός έλεγχος έδειξε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρων των αντρών (Μ.Ο.=3,43, Τ.Α.=0,96) και των γυναικών (Μ.Ο.=3,45, Τ.Α.=0,62) στην ομάδα των λογιστών-οικονομολόγων ως προς το επίπεδο της ικανοποίησης από την χρησιμότητα των εφαρμογών των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ ($t_{(45,577)}=-0,108$, $p>0,05$).

Independent Samples Test^a

		Levene's Test for Equality of Variances			t-test for Equality of Means					
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Νιώθετε ικανοποιημένος /η από την χρησιμότητα των εφαρμογών των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ;	Equal variances assumed	6.761	.012	-.110	57	.912	-.02304	.20873	-.44101	.39493
	Equal variances not assumed			-.108	45.577	.914	-.02304	.21316	-.45221	.40613

a. ομάδα = λογιστές

Πίνακας 3.51 : t-test ομάδα λογιστών και οικονομολόγων

Για επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=5\%$ γίνεται έλεγχος $p\text{-value}=0,012<0,05$ έτσι επιλέγουμε την δεύτερη τιμή του p οπότε το $p\text{-value}$ είναι $0,914>0,05$ οπότε δεχόμαστε ότι δεν υπάρχει σημαντική διαφορά στα δύο φύλα για την ικανοποίηση τους από την χρησιμότητα των εφαρμογών των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί τον καταλύτη για τον μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης και είναι πλέον μια πραγματικότητα της καθημερινής ζωής. Η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με έναν πλήρως αυτοματοποιημένο τρόπο και με την υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων, θα αναπτύξει την ποιότητα των δράσεων αποτελεσματικά και παραγωγικά προς όφελος του δημοσίου. Η παραγωγή ποιοτικών υπηρεσιών και η επιστημονική εκπαίδευση, εξειδίκευση και αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού πάνω στην τεχνολογία θα δημιουργήσει ένα πλαίσιο ταχύτατης ανάπτυξης στον χώρο και θα βελτιώσει την ποιότητα ζωής των πολιτών. Η σωστή απορρόφηση και υλοποίηση των κονδυλίων χρηματοδότησης δημιουργεί έναν κύκλο ανάληψης σχεδίων με στόχο την σταθεροποίηση. Τα οφέλη αναμένεται να είναι πολλαπλάσια με την αναδόμηση της δημόσιας διοίκησης και την σωστή διαχείριση των πληροφοριακών συστημάτων. Η θεσμοθέτηση και η υλοποίηση στρατηγικών μέσα σε ένα περίπλοκο, θεσμικό και γραφειοκρατικό περιβάλλον δημιουργεί αντικρουόμενες απόψεις και θέσεις. Παρουσιάζονται πολλές προκλήσεις και δυσκολίες για την υλοποίηση των δράσεων. Η αλλαγή κουλτούρας σχετικά με την χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών αναμένεται να δημιουργήσει ένα πλαίσιο εμπιστοσύνης και ασφάλειας μέσα σε ένα ρεαλιστικό, θεσμικό και νομικό πλαίσιο με έμφαση στην στήριξη και ενεργή συμμετοχή των πολιτών στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Μέσα από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε διαπιστώθηκε ότι γενικά περίπου πάνω από τα μισά στελέχη που εργάζονται στις Α.Α.Δ.Ε. των τεσσάρων νομών της Ηπείρου είναι αρκετά ικανοποιημένα από τη χρησιμότητα των εφαρμογών των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ. Είναι σημαντικό το γεγονός ότι τα ευρήματα της έρευνας έδειξαν ότι γενικά τα στελέχη των υπηρεσιών είναι ικανοποιημένα από τον τρόπο που οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων συμβάλλουν σε διάφορες πτυχές της εργασίας τους. Συγκεκριμένα, διαπιστώθηκε ότι πάνω από το 50% είναι αρκετά έως πολύ ικανοποιημένοι από τη χρησιμότητα των εφαρμογών, περίπου το 70% εκτιμά ότι οι συγκεκριμένες εφαρμογές τους βοηθούν αρκετά στις εργασίες τους, το 60% περίπου εκτιμά ότι συμβάλλουν στην αποτελεσματικότητα των εργασιών τους αρκετά, πάνω από

το 50% πιστεύουν ότι συμβάλλουν στην παραγωγικότητα, όμως και σε ένα πιο μικρό ποσοστό στην οικονομική αποδοτικότητα των εργασιών τους.

Το συγκεκριμένο εύρημα βρίσκεται σε σύμπνοια με την γενικότερη εικόνα των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα, όπου, λαμβάνοντας υπόψη τις πολλαπλές πρόσφατες μεταρρυθμίσεις, η χρησιμότητα και η λειτουργικότητα των εφαρμογών των ηλεκτρονικών συστημάτων εξακολουθεί να μην είναι η απαιτούμενη, ώστε να αξιολογηθεί ομόφωνα ικανοποιητική, όμως σε γενικές γραμμές η τάση είναι αρκετά θετική. Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές σύμφωνα με τα στελέχη της ΑΑΔΕ ενισχύουν αρκετά ως πολύ την διαφάνεια των υπηρεσιών τους κατά 77%, έτσι ενισχύεται και αναπτύσσεται ένα περιβάλλον εμπιστοσύνης και ασφάλειας μεταξύ των χρηστών της.

Λιγότερο ικανοποιημένοι συνολικά φάνηκαν να είναι οι λογιστές-οικονομολόγοι σε γενικές γραμμές σε σχέση με τους εργαζομένους της ΑΑΔΕ. Καθώς πάνω από το 50% είναι μέτρια έως λίγο ικανοποιημένοι από την χρησιμότητα των ηλεκτρονικών εφαρμογών της Α.Α.Δ.Ε. Σε θετικά πλαίσια κυμαίνεται η συμβολή τους στην αποτελεσματικότητα και παραγωγικότητα των εργασιών τους, καθώς πάνω από το 65% πιστεύει ότι συμβάλλουν αρκετά έως πολύ. Από την άλλη ομοίως, η ενίσχυση της διαφάνειας των υπηρεσιών έχει μια αρνητική τάση από την μεριά των λογιστικών γραφείων, όπου πάνω από το 80% περίπου πιστεύει ότι ενισχύεται λίγο έως μέτρια η διαφάνεια.

Σχεδόν το 90% των λογιστών αξιολογεί από αρκετά ως πολύ βοηθητικές και φιλικές προς το χρήστη τις εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ, καθώς και συμβάλλουν πολύ στην απλοποίηση των διαδικασιών του δημοσίου. Αποτελεί μια θετική τάση σε όλον τον κλάδο διότι η ταχύτατη ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων δημιούργησε αισιοδοξία και εξέλιξη, οι δράσεις προχώρησαν βήματα μπροστά με την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, και παρά τις δυσκολίες η ικανοποίηση από την χρήση της στην διεκπεραίωση των εργασιών, τόσο των εργαζομένων της ΑΑΔΕ όσο και των λογιστών είναι σε πολύ υψηλά ποσοστά.

Αν και η ΑΑΔΕ έχει καθοριστικό ρόλο στην δημοσιονομική αξιοπιστία και την εφαρμογή των πολιτικών εξυγίανσης της ελληνικής οικονομίας, από την έρευνα διαπιστώθηκε ότι οι εργαζόμενοι της ΑΑΔΕ δεν έχουν πειστεί ικανοποιητικά ότι οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ συμβάλλουν σημαντικά στην πάταξη της φοροδιαφυγής. Συγκεκριμένα, κατά 57% περίπου πιστεύουν ότι οι ηλεκτρονικές εφαρμογές συμβάλλουν μέτρια έως καθόλου. Αυτό απορρέει από την μέτρια ανάπτυξη της διαλειτουργικότητας στο δημόσιο, καθώς δεν διασταυρώνονται πολλά στοιχεία

ηλεκτρονικά μέσω των εφαρμογών της Α.Α.Δ.Ε. αλλά και ο μεγάλος όγκος των ελέγχων και η χρόνια διεκπεραίωσή τους και σε κάποιες περιπτώσεις παραγραφή τους, μπλοκάρει τους ελεγκτικούς μηχανισμούς και μειώνει την αποτελεσματικότητά τους και ουσιαστικά οι έλεγχοι σε μεγάλο ποσοστό βασίζονται μόνο σε επιτόπιους ελέγχους που διενεργούνται. Έτσι το φαινόμενο της φοροδιαφυγής είναι ακόμα στα σχέδια δράσης και δεν υλοποιείται πλήρως ικανοποιητικά.

Ομοίως και οι λογιστές ανέφεραν γενικά μέτρια προς μικρή επίδραση των ηλεκτρονικών εφαρμογών στην πάταξη της φοροδιαφυγής. Η συγκεκριμένη διαπίστωση συμφωνεί με την αναφορά της Ευρωπαϊκής Ένωσης (2018) σύμφωνα με την οποία η παραοικονομία στην Ελλάδα δεν έχει μειωθεί λόγω της αποτελεσματικότητας του μηχανισμού πάταξης της φοροδιαφυγής, αλλά λόγω της μεγάλης ύφεσης της εθνικής οικονομίας και της κατακόρυφης πτώσης των εισοδημάτων, η οποία είχε τέτοιο μέγεθος που μειώνει και τη ζήτηση αλλά και τον κύκλο εργασιών της παραοικονομίας. Η συγκέντρωση των δημοσίων εσόδων στη χώρα εξακολουθεί να παρεμποδίζεται από άλλους παράγοντες, που δεν σχετίζονται τόσο με τη λειτουργία της ΑΑΔΕ και των ηλεκτρονικών εφαρμογών όσο με τη σχέση μεταξύ πολιτικής και οικονομίας. Αναμένονται όμως δράσεις που θα επιφέρουν μεγάλες αλλαγές και βήμα βήμα θα μειώσουν το φαινόμενο της φοροδιαφυγής και παραοικονομίας σε όλους του κλάδους.

Βέβαια, τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι η πλειοψηφία των στελεχών της ΑΑΔΕ υποστηρίζει ότι η χρήση των ΤΠΕ στην ΑΑΔΕ έχει συμβάλλει κατά 53% αρκετά έως πολύ στον περιορισμό της γραφειοκρατίας και είναι ένα αρκετά θετικό ποσοστό, όμως με δεδομένο ότι οι σύγχρονες εφαρμογές του taxisnet που βασίζονται στις ΤΠΕ, στοχεύουν στην εξάλειψη της γραφειοκρατίας, δεν θεωρείται τόσο ενθαρρυντικό όσο αναμένουμε κι αυτό διότι ακόμα υπάρχουν εργασίες ή υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται μόνο στις ΔΟΥ με εσωτερικές υπηρεσιακές εργασίες και με πολλούς φορείς να εμπλέκονται και να υπόκεινται σε κανόνες και διαδικασίες γραφειοκρατικές.

Πολλές έρευνες στην Ελλάδα αλλά και σε διεθνές επίπεδο έχουν πολλάκις αναδείξει ότι η εισαγωγή μεταρρυθμίσεων ηλεκτρονικών συστημάτων στον δημόσιο τομέα μειώνει σημαντικά το μέγεθος της γραφειοκρατίας. Αφενός, υπάρχει πρόσβαση καθημερινά στις δημόσιες υπηρεσίες η οποία συνδυάζεται με την απλούστευση των απαιτούμενων διαδικασιών και τη μείωση του χρόνου που απαιτείται για τη διεκπεραίωση, αφού τα έγγραφα πλέον διακινούνται σε ψηφιακή μορφή με έναν περισσότερο αυτοματοποιημένο τρόπο.

Παρατηρείται ότι πάνω από το 60% των λογιστών περίπου θεωρεί μέτρια έως καθόλου τη συμβολή στον περιορισμό της γραφειοκρατίας, ένα ποσοστό που δείχνει ότι η γραφειοκρατία επικρατεί ακόμα, παρά τις μεγάλες αλλαγές που έχουν γίνει και την ραγδαία εξέλιξη και ανάπτυξη στις ηλεκτρονικές εφαρμογές. Οι δυσλειτουργίες του γραφειοκρατικού μηχανισμού του δημοσίου εμποδίζουν την ανάπτυξη της Η.Δ. Η ψηφιοποίηση της γραφειοκρατίας μπορεί να αναπτύσσετε σε μεγάλο βαθμό όμως είναι πολλές ακόμα διαδικασίες που απαιτούν την αναμονή στην ουρά και την συλλογή αρκετών δικαιολογητικών για την διεκπεραίωση τους, κάθε διευθέτηση μιας εργασίας σε όλο τον δημόσιο τομέα, απαιτεί στοιχεία που μπορούν εύκολα να αντλήσουν από το ηλεκτρονικό σύστημα όμως δεν εφαρμόζεται σε όλο τον δημόσιο τομέα.

Ωστόσο, σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας και τις απαντήσεις των εργαζομένων, η υποχρεωτική ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων στο Δημόσιο δεν εφαρμόζεται σε όλα τα τμήματα της ΑΑΔΕ καθώς το 84% πιστεύει ότι εφαρμόζεται από μέτρια έως καθόλου. Αυτή η παρατήρηση δείχνει ακριβώς τα προβλήματα που παρατηρούνται στη λειτουργία της ΑΑΔΕ και τον συντονισμό των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συγκεκριμένα, ενώ η ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων είναι νομικά θεσμοθετημένη στην Ελλάδα, δεν συμμορφώνονται όλα τα τμήματα και οι υπηρεσίες με την υποχρεωτικού χαρακτήρα συγκεκριμένη διαδικασία. Επομένως, εδώ απαιτείται μία εκ νέου αξιολόγηση αφενός των αιτιών που επιτρέπουν την απόκλιση από την υποχρεωτική ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων καθώς και των δυσκολιών που αντιμετωπίζουν οι υπηρεσίες και οι πολίτες όταν αυτό δεν συμβαίνει. Όλα προκύπτουν από τις δυσλειτουργίες του γραφειοκρατικού μηχανισμού. Αν αντιμετωπιστούν η κίνδυνοι και οι φορείς αντιληφθούν και αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις που απορρέουν από την διάχυτη χρήση των ΤΠΕ, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα ανθήσει και θα δώσει ανάπτυξη σε όλον τον κρατικό μηχανισμό.

Οι εργαζόμενοι στην ΑΑΔΕ σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας δεν είναι αρκετά ικανοποιημένοι ως προς την επάρκεια και τον εκσυγχρονισμό των υλικοτεχνικών υποδομών που σχετίζονται με την αποτελεσματική λειτουργία των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ. Σύμφωνα με ευρήματα μελετών, οι δυσλειτουργίες στα πληροφοριακά συστήματα της ΑΑΔΕ αποτελούν συχνό φαινόμενο, συγκεκριμένα σε περιόδους μεγάλου φόρτου εργασίας τα συστήματα δεν λειτουργούν και δεν ανταποκρίνονται, πολλές φορές περιμένουν πολίτες στην ουρά με τις ώρες και άλλες φορές δεν εξυπηρετούνται διότι δεν λειτουργεί το σύστημα. Εξακολουθεί να υπάρχει

έλλειψη συντονισμού και ανεπαρκής αξιοποίηση των πόρων, ανορθολογική κατανομή στο ανθρώπινο δυναμικό, ενώ το συνεχώς μεταβαλλόμενο ρυθμιστικό πλαίσιο παρατείνει την υστέρηση σε ζητήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, που είναι καίρια για την αποτελεσματική λειτουργία των εφαρμογών των ηλεκτρονικών συστημάτων της χώρας, συμπεριλαμβανομένης και της Α.Α.Δ.Ε.

Οι εργαζόμενοι και οι πολίτες αντιμετωπίζουν πλήθος καθημερινών δυσκολιών και δυσλειτουργιών, με αποτέλεσμα να υπάρχει μειωμένη εμπιστοσύνη για τις παραγόμενες υπηρεσίες και ιδιαίτερα για τις ηλεκτρονικές, αφού στις περισσότερες περιπτώσεις δεν είναι ολοκληρωμένες και απαιτούν τελικά επιπλέον αυτοπρόσωπη παρουσία των πολιτών. Η μέχρι τώρα λειτουργία της ΑΑΔΕ έχει δείξει ότι δεν γίνονται οι απαραίτητες συντηρήσεις και αναβαθμίσεις του συστήματος, το οποίο εκ κατασκευής φαίνεται να μην είναι επαρκές για τον όγκο των δεδομένων, των πληροφοριών αλλά και των εργασιών που θα πρέπει να ολοκληρώνονται. Αυτό έχει σαφώς ως αποτέλεσμα να δυσλειτουργούν και οι εργαζόμενοι, οι οποίοι πλέον όπως και οι ίδιοι ανέφεραν βρίσκονται εξαρτημένοι σε μεγάλο ποσοστό (περίπου 86%) από τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για να μπορούν να κάνουν σωστά και αποτελεσματικά την εργασία τους, επηρεάζοντας έτσι την ικανοποίησή τους από την χρησιμότητα, τη λειτουργικότητα και την αποδοτικότητα των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ.

Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές δεν προσφέρουν την ασφάλεια που θα έπρεπε στους χρήστες της σύμφωνα με το δείγμα των λογιστών. Με δεδομένες τις διακοπές λόγω συντήρησης και τα προβλήματα λειτουργίας και καθυστέρησης του ηλεκτρονικού συστήματος σε περιόδους φόρτου εργασίας των λογιστικών γραφείων είναι αναμενόμενη η αρνητική στάση τους όσον αφορά με την ασφάλεια των εφαρμογών της ΑΑΔΕ. Οι εργαζόμενοι της ΑΑΔΕ έχουν πιο θετική άποψη για την ασφάλεια που τους παρέχει το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Όσον αφορά τους στόχους σύμφωνα με το «Επιχειρησιακό Στρατηγικό Σχέδιο Δράσης της ΑΑΔΕ 2017-2020», διαπιστώθηκε ότι οι εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η χρήση των ΤΠΕ έχουν βοηθήσει στην επίτευξη των πέντε στόχων που εξετάστηκαν στην παρούσα έρευνα. Συγκεκριμένα, φαίνεται σύμφωνα με τους εργαζομένους αλλά και σύμφωνα με τους λογιστές που συμμετείχαν στην έρευνα ότι οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ έχουν συμβάλει στην ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης σε αρκετά μεγάλο ποσοστό.

Μικρότερη αλλά υπαρκτή η συμβολή που καταγράφηκε στην έρευνα των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου, σύμφωνα με τους εργαζόμενους της ΑΑΔΕ. Πραγματικά διαπιστώνεται ότι ενώ υπάρχει μεγαλύτερη συμμόρφωση των πολιτών και των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, δεν έχει παρατηρηθεί αντίστοιχη βελτίωση στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής μεγάλων επιχειρήσεων καθώς και στο λαθρεμπόριο. Σε μέτρια ποσοστά φαίνεται να κυμαίνεται και η συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο εμπόριο και στο επιχειρείν. Φαίνεται ότι η ηλεκτρονικές εφαρμογές της ΑΑΔΕ επιταχύνουν πολλές από τις διαδικασίες που σχετίζονται με το επιχειρείν αλλά και το εμπόριο, λειτουργώντας ευνοϊκά για την επίτευξη του τρίτου στόχου σύμφωνα με το «Επιχειρησιακό Στρατηγικό Σχέδιο Δράσης της ΑΑΔΕ 2017-2020» όμως αυτό αναμένεται να αναπτυχθεί τα επόμενα έτη με τη χρήση ηλεκτρονικής τιμολόγησης στις επιχειρήσεις και άλλες πρωτοπόρες δράσεις. Μικρότερη φαίνεται να είναι η συμβολή των εφαρμογών των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ στην διαμόρφωση μίας εξωστρεφούς, αποτελεσματικής και αποδοτικής πολιτικής, η οποία όμως παραμένει να έχει διαδραματίσει κάποιο ρόλο στην επίτευξη του τέταρτου στόχου σύμφωνα με το «Επιχειρησιακό Στρατηγικό Σχέδιο Δράσης της ΑΑΔΕ 2017-2020». Τέλος, φαίνεται ότι οι ηλεκτρονικές εφαρμογές της ΑΑΔΕ βοηθούν και στην επίτευξη του τελευταίου στόχου που είναι η προστασία του κοινωνικού συνόλου, όπου περισσότεροι από τους μισούς εργαζομένους που συμμετείχαν στην έρευνα αναφέρουν ότι έχει συμβάλει αρκετά ως πολύ.

Το δείγμα των λογιστών πιστεύει σε γενικές γραμμές ότι οι 4 πρώτοι στόχοι είναι επιτεύξιμοι σε μεγάλο ποσοστό ενώ αρνητική τάση έχει ο 5^{ος} στόχος που αφορά την προστασία του κοινωνικού συνόλου. Παρατηρείται ότι η επιτυχία της εφαρμογής της πλήρους διαλειτουργικότητας αποτυγχάνει μεταξύ των Συστημάτων Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων στο Δημόσιο. Αυτό το συμπέρασμα ενισχύεται με την άποψη των εργαζομένων της για την μη εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων σε ένα βαθμό ανάμεσα σε τμήματα και υπηρεσίες του Δημοσίου, συγκεκριμένα το 81% πιστεύει ότι επιτυγχάνεται από καθόλου έως μέτρια. Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας ως βασικό πληροφοριακό σύστημα για τις διαδικτυακές υπηρεσίες κρίνεται ανεπαρκές ως προς την αποτελεσματικότητα των δράσεων του. Φαίνεται ότι αφενός οι μεταρρυθμίσεις δεν είναι ακόμη επαρκείς και αφετέρου, δεν αρκεί η εισαγωγή καινοτόμων τεχνολογικών

μεταρρυθμίσεων, εάν δεν γίνεται παράλληλα επαρκής εκπαίδευσης, κατάρτιση και σωστή κατανομή των εργαζομένων στις δημόσιες υπηρεσίες.

Όπως διαπιστώθηκε και στην έρευνα, οι εργαζόμενοι δεν νιώθουν επαρκώς εκπαιδευμένοι πάνω από 70% στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, σύμφωνα με τους ίδιους, γεγονός που σαφώς λειτουργεί ως εμπόδιο στην διαλειτουργικότητα μεταξύ των Συστημάτων Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων στο Δημόσιο. Επίσης η υλική υποδομή χαρακτηρίζεται κατά 52% μέτρια και κατά 25% λίγη ή καθόλου επαρκής.

Οι λογιστές που συμμετείχαν στην έρευνα στην συντριπτική τους πλειοψηφία φαίνεται να πιστεύουν ότι εξοικονομούν χρόνο στην εργασία τους με τη χρήση ηλεκτρονικών εφαρμογών της ΑΑΔΕ αλλά πάνω από το 50% αυτών αισθάνονται λίγο έως μέτρια ασφαλής χρησιμοποιώντας τις εφαρμογές.

Τέλος, φαίνεται η δήλωση φορολογίας εισοδήματος και οι φορολογικές υπηρεσίες για επιχειρήσεις να είναι οι πιο συχνές αλλά και πιο λειτουργικές και χρήσιμες υπηρεσίες στο πλαίσιο των εφαρμογών των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ, ενώ η πιο αποτελεσματική υπηρεσία σύμφωνα με τους λογιστές είναι η αίτηση ρύθμισης οφειλών.

Λαμβάνοντας υπόψη την μακροχρόνια πλέον οικονομική κρίση και τα στατιστικά στοιχεία σχετικά με τον αριθμό των Ελλήνων πολιτών που έχουν καταθέσει αιτήσεις ρύθμισης οφειλών, γίνεται αμέσως κατανοητό ότι η δυνατότητα υποβολής μίας τέτοιας αίτησης οικονομικά, η οποία μάλιστα αποτελούσε μία σύνθετη γραφειοκρατικά διαδικασία στο παρελθόν είναι αναμενόμενο να θεωρείται μία από τις αποτελεσματικότερες υπηρεσίες που έχουν εισαχθεί στο πλαίσιο των ηλεκτρονικών εφαρμογών της ΑΑΔΕ.

Από τον στατιστικό έλεγχο υποθέσεων συμπεραίνουμε ότι δεν υπάρχει σημαντική διαφορά στα δύο φύλα για την ικανοποίηση τους από την χρησιμότητα των εφαρμογών των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ.

Παραβάλλοντας τις 2 ομάδες έρευνας συμπεραίνουμε ότι σε γενικές γραμμές τα στελέχη και οι εργαζόμενοι της ΑΑΔΕ έχουν μια αρκετά θετική ικανοποίηση από την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην εργασία τους, ενώ οι απόψεις των λογιστών και οικονομολόγων συνολικά έχουν μια μέτρια ικανοποίηση διότι ναι μεν εξοικονομούν χρόνο και βοηθούν σε πολλούς στόχους της δημόσιας διοίκησης, όμως στην πράξη δημιουργούν στον κλάδο κρίσιμα θέματα με δυσμενής συνέπειες που προκύπτουν από τις δυσλειτουργίες της δημόσιας διοίκησης και την ραγδαία διεύρυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην καθημερινότητα των πολιτών. Είναι οι πολίτες φορολογούμενοι, ο

κλάδος των λογιστών και οικονομολόγων και όλοι οι φορείς του δημοσίου που πρέπει να συντονιστούν για την επιτυχής υλοποίησή της.

Συμπεραίνουμε σύμφωνα με την έρευνα, ότι και οι 2 ομάδες κρίνουν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει συμβάλει στην επίτευξη των 5 στόχων του Σχεδίου Δράσης της ΑΑΔΕ 2019 πάνω από 50% αρκετά έως πολύ, ενώ αρνητική τάση έχει η προστασία του κοινωνικού συνόλου από την μεριά των λογιστών.

Υπάρχει μια αρνητική τάση των λογιστών όσον αφορά το κομμάτι της διαφάνειας, της γραφειοκρατίας, και της άποψης για την προστασία του κοινωνικού συνόλου και της πάταξης της φοροδιαφυγής. Οι εργαζόμενοι της ΑΑΔΕ ενώ έχουν γενικά μια πιο θετική τάση σε γενικές γραμμές, δεν είναι ικανοποιημένοι και αυτοί από την συμβολή της στην πάταξη της φοροδιαφυγής, την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων, την εκπαίδευσή τους και την υλική υποδομή. Το πρόβλημα βρίσκεται στην βάση των κανόνων και μεθόδων εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, χωρίς την εκπαίδευση, τις υλικές υποδομές, την σωστή ενημέρωση των πολιτών και την αναδιοργάνωση της δημόσιας διοίκησης δεν μπορούν οι στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να βασίζονται στην πάταξη της φοροδιαφυγής και της φορολογικής συμμόρφωσης όταν υπάρχουν σοβαρά θέματα στην διασύνδεση και διαλειτουργικότητα των εφαρμογών και φορέων της δημόσιας διοίκησης.

Απαιτείται μια συντονισμένη προσπάθεια, η υιοθέτηση στρατηγικής, σαφής και πλήρης καθορισμός των δράσεων και κανόνων, επιβολή μεταρρυθμιστικών ενεργειών στη Δημόσια Διοίκηση ανεξάρτητα από κόστη, με σκοπό το συνολικό όφελος από την εφαρμογή μεθόδων και πρακτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα οφέλη αναμένονται να είναι πολλαπλάσια σε όλους τους τομείς της κοινωνικής και οικονομικής δραστηριότητας και σημαντικότερα για την αναπτυξιακή προοπτική της χώρας στο μεταβαλλόμενο ευρωπαϊκό και παγκόσμιο περιβάλλον.

Με αλλαγές σε επίπεδο στρατηγικού σχεδιασμού, των δομικών χαρακτηριστικών της Δημόσιας Διοίκησης, της κουλτούρας, της ανάδειξης του ανθρώπινου δυναμικού και της διαχείρισης πληροφοριακών συστημάτων, μπορεί η διακυβέρνηση της χώρας να αποκτήσει τα χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, να αποτελέσει καταλύτη για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της διοίκησης και της λειτουργίας του κράτους και να δημιουργήσει ποιότητα και ανάπτυξη στην χώρα.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ-ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ

Η παρούσα έρευνα διεξάγεται στα πλαίσια εκπόνησης διπλωματικής εργασίας με τίτλο: «Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Α.Α.Δ.Ε. και η αποτελεσματική συμβολή της στην εξυπηρέτηση των αναγκών των χρηστών της. Έρευνα στην Περιφέρεια Ηπείρου», με σκοπό να αναδείξει όχι μόνο σε θεωρητικό αλλά και σε ερευνητικό επίπεδο τον βαθμό ικανοποίησης των στελεχών και εργαζομένων της Α.Α.Δ.Ε. στην Ήπειρο από τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες διακυβέρνησής της.

Η έρευνα είναι ανώνυμη & η συμπλήρωση όλων των πεδίων είναι επιθυμητή

⇒ Μπορείτε να επιλέξετε μία απάντηση σε κάθε ερώτηση.

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Παρακαλώ κυκλώστε την απάντησή σας στον παρακάτω πίνακα δημογραφικών στοιχείων
Α,Β,Γ,Δ, Ε, Ζ.

1. Φύλο	2. Ηλικία	3. Μορφωτικό Επίπεδο (επιλέξτε το ανώτερο σε θέση)	4. Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
Α. Άνδρας Β. Γυναίκα Γ. Άλλο	Α. έως 25 Β. από 26 έως 35 Γ. από 36 έως 45 Δ. από 46 έως 55 Ε. από 56+	Α. Δημοτικό Β. Γυμνάσιο Γ. Λύκειο Δ. Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση (ΙΕΚ, κ.α) Ε. Απόφοιτος ΑΕΙ - ΤΕΙ Ζ. Μεταπτυχιακό – Διδακτορικό	Α. Δ.Ο.Υ. Ιωαννίνων Β. Δ.Ο.Υ. Άρτας Γ. Δ.Ο.Υ. Πρεβέζης Δ. Δ.Ο.Υ. Ηγουμενίτσας

⇒ Παρακαλώ επιλέξτε την απάντησή σας τοποθετώντας το *X* στο αντίστοιχο πλαίσιο
επιλογής
μεταξύ (καθόλου, λίγο, μέτρια, αρκετά, πολύ)

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ
1. Νιώθετε ικανοποιημένος/η από την χρησιμότητα των εφαρμογών των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ στην εργασία σας;					
2. Οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ πιστεύετε πως βοηθούν στην εκτέλεση των εργασιών σας και εξυπηρέτηση των πολιτών;					
3. Οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ πιστεύετε πως συμβάλουν στην αποτελεσματικότητα των εργασιών σας;					
4. Οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ πιστεύετε πως συμβάλουν στην παραγωγικότητα των εργασιών σας;					
5. Οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ πιστεύετε πως συμβάλουν στην οικονομική αποδοτικότητα στην εργασία σας;					
6. Η ΑΑΔΕ με τη χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών πιστεύετε πως ενισχύει την διαφάνεια στις υπηρεσίες της;					
7. Θεωρείτε πως οι εφαρμογές της είναι εύκολες και φιλικές προς το χρήστη;					
8. Η ΑΑΔΕ με τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών πιστεύετε πως μέσω αυτών συμβάλει στην πάταξη της φοροδιαφυγής;					
9. Οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ μέσω Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) πιστεύετε πως έχουν συμβάλει στον περιορισμό της γραφειοκρατίας;					
10. Η Υποχρεωτική Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων στο Δημόσιο μέσω των τεχνολογιών της πληροφορικής και επικοινωνιών θεωρείτε πως διευκολύνει την διεκπεραίωση των εργασιών σας;					
11. Η υποχρεωτική ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων στο Δημόσιο εφαρμόζεται στην Α.Α.Δ.Ε σε όλα τα τμήματα;					

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ
12. Σύμφωνα με το «Επιχειρησιακό Στρατηγικό Σχέδιο Δράσης της ΑΑΔΕ 2017-2020» οι παρακάτω 5 στόχοι κατά πόσο ικανοποιητικά με τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πιστεύετε πως είναι δυνατό να επιτευχθούν:					
Στόχος 1: Η Ενίσχυση της Φορολογικής Συμμόρφωσης.					
Στόχος 2: Η Καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου					
Στόχος 3: Η Διευκόλυνση του επιχειρείν και του εμπορίου					
Στόχος 4: Η Εξωστρεφής και Αποτελεσματική Διοίκηση με σεβασμό στον πολίτη					
Στόχος 5: Η Προστασία του Κοινωνικού Συνόλου					
13. Νιώθετε εξαρτημένος / η από το ηλεκτρ. σύστημα για την ορθή και γρήγορη εκτέλεση των εργασιών σας;					
14. Νιώθετε ασφαλής χρησιμοποιώντας τις εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ στην εργασία σας;					
15. Πιστεύετε ότι η επίτευξη πλήρους «διαλειτουργικότητας» μεταξύ των συστημάτων ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων έχει επιτευχθεί;					
16. Πιστεύετε ότι η διασύνδεση των βασικών μητρώων της δημόσιας διοίκησης είναι απαραίτητη;					
17. Η υλική υποδομή, τα μέσα και ο τεχνολογικός εξοπλισμός που χρησιμοποιείται για την εξυπηρέτηση των πολιτών θεωρείται πως είναι σύγχρονα και επαρκή;					
18. Πιστεύετε πως η εκπαίδευσή σας πάνω στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση της Α.Α.Δ.Ε. είναι επαρκής;					
19. Πιστεύετε πως μέσω της ανάπτυξης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της ΑΑΔΕ θα υπάρξει ανάγκη αναδιοργάνωσης των υπηρεσιών και περιορισμός των τμημάτων;					

20. Ποια από τις παρακάτω υπηρεσίες της ΑΑΔΕ θεωρείται πως είναι **πιο χρήσιμη και λειτουργική** για τους πολίτες-επιχειρήσεις:

- Δήλωση φορολογίας εισοδήματος ΦΠ (Ε1-Ε2-Ε3) Φορολογικές υπηρεσίες (για επιχειρήσεις-ΦΠΑ, κλπ)
- Μισθωτήρια ακινήτων Αίτηση Ρύθμισης Οφειλών Ακατάσχετος Λογ/σμός
- Ακίνητα Ε9 Επιδόματα Φορολογική ενημερότητα Οχήματα Μητρώο
- E-Paravolo Τελωνειακές υπηρεσίες Υπηρεσίες Χημείου

Σας ευχαριστούμε πολύ!
Η βοήθειά σας είναι πολύτιμη!!

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Π

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ-ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ

Η παρούσα έρευνα διεξάγεται στα πλαίσια εκπόνησης διπλωματικής εργασίας με τίτλο: «Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Α.Α.Δ.Ε. και η αποτελεσματική συμβολή της στην εξυπηρέτηση των αναγκών των χρηστών της. Έρευνα στην Περιφέρεια Ηπείρου», με σκοπό να αναδείξει όχι μόνο σε θεωρητικό αλλά και σε ερευνητικό επίπεδο τον βαθμό ικανοποίησης των άμεσα εμπλεκόμενων με την Α.Α.Δ.Ε. στην Ήπειρο από τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες διακυβέρνησής της.

Η έρευνα είναι ανώνυμη & η συμπλήρωση όλων των πεδίων είναι επιθυμητή

⇒ Μπορείτε να επιλέξετε μία απάντηση σε κάθε ερώτηση.

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Παρακαλώ κυκλώστε την απάντησή σας στον παρακάτω πίνακα δημογραφικών στοιχείων

A,B,Γ,Δ,E, Z.

1. Φύλο	2. Ηλικία	3. Μορφωτικό Επίπεδο (επιλέξτε το ανώτερο σε θέση)	4. Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία	5. Κατηγορία Λογιστή
A. Άνδρας B. Γυναίκα Γ. Άλλο	A. έως 25 B. από 26 έως 35 Γ. από 36 έως 45 Δ. από 46 έως 55 E. από 56+	A. Δημοτικό B. Γυμνάσιο Γ. Λύκειο Δ. Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση (IEK, κ.α.) E. Απόφοιτος ΑΕΙ - ΤΕΙ Z. Μεταπτυχιακό – Διδακτορικό	A. Δ.Ο.Υ. Ιωαννίνων B. Δ.Ο.Υ. Άρτας Γ. Δ.Ο.Υ. Πρεβέζης Δ. Δ.Ο.Υ. Ηγουμενίτσας	A. Λογιστής Α τάξης B. Λογιστής Β τάξης Γ. Λογιστής Γ τάξης

⇒ Παρακαλώ επιλέξτε την απάντησή σας τοποθετώντας το Χ στο αντίστοιχο πλαίσιο επιλογής
μεταξύ (καθόλου, λίγο, μέτρια, αρκετά, πολύ)

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ
a. Νιώθετε ικανοποιημένος/η από την χρησιμότητα των εφαρμογών των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ στην εργασία σας;					
b. Οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ πιστεύετε πως βοηθούν στην εκτέλεση των εργασιών σας και εξυπηρέτηση των πελατών σας;					
c. Οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ πιστεύετε πως συμβάλουν στην αποτελεσματικότητα των εργασιών σας;					
d. Οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ πιστεύετε πως συμβάλουν στην παραγωγικότητα των εργασιών σας;					
e. Οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ πιστεύετε πως συμβάλουν στην οικονομική αποδοτικότητα στην εργασία σας;					
f. Η ΑΑΔΕ με τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών πιστεύετε πως ενισχύει την διαφάνεια στις υπηρεσίες της;					
g. Θεωρείτε πως οι εφαρμογές της είναι εύκολες και φιλικές προς το χρήστη;					
h. Οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ έχουν ικανοποιήσει τις προσδοκίες σας;					
i. Θεωρείτε πως οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες της ΑΑΔΕ συμβάλουν στην απλοποίηση των διαδικασιών του Δημοσίου;					
j. Οι εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ πιστεύετε πως έχουν συμβάλει στον περιορισμό της γραφειοκρατίας;					
k. Η ΑΑΔΕ με τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών πιστεύετε πως μέσω αυτών συμβάλει στην πάταξη της φοροδιαφυγής;					

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ
1. Σύμφωνα με το «Επιχειρησιακό Στρατηγικό Σχέδιο Δράσης της ΑΑΔΕ 2017-2020» οι παρακάτω 5 στόχοι κατά πόσο ικανοποιητικά με τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πιστεύετε πως είναι δυνατό να επιτευχθούν:					
Στόχος 1: Η Ενίσχυση της Φορολογικής Συμμόρφωσης.					
Στόχος 2: Η Καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου					
Στόχος 3: Η Διευκόλυνση του επιχειρείν και του εμπορίου					
Στόχος 4: Η Εξωστρεφής και Αποτελεσματική Διοίκηση με σεβασμό στον πολίτη					
Στόχος 5: Η Προστασία του Κοινωνικού Συνόλου					
m. Νιώθετε εξαρτημένος / η από το ηλεκτρ. σύστημα για την ορθή και γρήγορη εκτέλεση των εργασιών σας;					
n. Νιώθετε ασφαλής χρησιμοποιώντας τις εφαρμογές των ηλεκτρονικών συστημάτων της ΑΑΔΕ στην εργασία σας;					
o. Πιστεύετε πως μέσω της ανάπτυξης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της ΑΑΔΕ η πλειοψηφία των πολιτών θα εξυπηρετείται ηλεκτρονικά;					
p. Εξοικονομείτε χρόνο στην εργασία σας με την χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών της ΑΑΔΕ;					
q. Πιστεύετε ότι η διασύνδεση των βασικών μητρώων της δημόσιας διοίκησης είναι απαραίτητη για τη διευκόλυνση των εργασιών σας;					

γ. Ποια από τις παρακάτω υπηρεσίες της ΑΑΔΕ θεωρείται πως είναι **πιο χρήσιμη και λειτουργική** για την εξυπηρέτηση που παρέχετε μέσω αυτών στους πελάτες σας:

- Δήλωση φορολογίας εισοδήματος ΦΠ (Ε1-Ε2-Ε3)
- Φορολογικές υπηρεσίες (για επιχειρήσεις-ΦΠΑ, κλπ)
- Μισθωτήρια ακινήτων
- Αίτηση Ρύθμισης Οφειλών
- Ακατάσχετος Λογ/σμός
- Ακίνητα Ε9
- Επιδόματα
- Φορολογική ενημερότητα
- Οχήματα
- Μητρώο
- E-Paravolo
- Τελωνειακές υπηρεσίες
- Υπηρεσίες Χημείου

δ. Ποια από τις παρακάτω υπηρεσίες της ΑΑΔΕ **χρησιμοποιείται πιο συχνά**:

- Δήλωση φορολογίας εισοδήματος ΦΠ (Ε1-Ε2-Ε3)
- Φορολογικές υπηρεσίες (για επιχειρήσεις-ΦΠΑ, κλπ)
- Μισθωτήρια ακινήτων
- Αίτηση Ρύθμισης Οφειλών
- Ακατάσχετος Λογ/σμός
- Ακίνητα Ε9
- Επιδόματα
- Φορολογική ενημερότητα
- Οχήματα
- Μητρώο
- E-Paravolo
- Τελωνειακές υπηρεσίες
- Υπηρεσίες Χημείου

ε. Ποια από τις παρακάτω υπηρεσίες της ΑΑΔΕ πως είναι **πιο αποτελεσματική** για τους πολίτες-επιχειρήσεις:

- Δήλωση φορολογίας εισοδήματος ΦΠ (Ε1-Ε2-Ε3)
- Φορολογικές υπηρεσίες (για επιχειρήσεις-ΦΠΑ, κλπ)
- Μισθωτήρια ακινήτων
- Αίτηση Ρύθμισης Οφειλών
- Ακατάσχετος Λογ/σμός
- Ακίνητα Ε9
- Επιδόματα
- Φορολογική ενημερότητα
- Οχήματα
- Μητρώο
- E-Paravolo
- Τελωνειακές υπηρεσίες
- Υπηρεσίες Χημείου

Σας ευχαριστούμε πολύ!

Η βοήθειά σας είναι πολύτιμη!!

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- [1] Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού, (2017). ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ 2017-2020, Αθήνα. Ανακτήθηκε 01-09-2018 (Ιωάννινα) από: https://www.aade.gr/sites/default/files/2017-04/statigiko_sxedio_2017_2020.pdf
- [2] Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού, (2019). ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΣΧΕΔΙΟ 2019, Αθήνα. Ανακτήθηκε 02/04/2019 (Ιωάννινα) από: <https://www.aade.gr/sites/default/files/2019-04/%CE%95%CE%A0%CE%99%CE%A7%CE%95%CE%99%CE%A1%CE%97%CE%A3%CE%99%CE%91%CE%9A%CE%9F%20%CE%A3%CE%A7%CE%95%CE%94%CE%99%CE%9F%20%CE%91%CE%91%CE%94%CE%95%202019.pdf>
- [3] Αποστολάκης, Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης, Ι., (2008). Η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση – Οργάνωση, Τεχνολογία & Εφαρμογές. Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- [4] Γιαμπουράς, Μ., (2006). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως εργαλείο ελέγχου και χρηστής διαχείρισης, ο ρόλος των επιστημόνων Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών, Αθήνα.
- [5] Καλογήρου Γ., Παναγιωτόπουλος Π., Τσακανίκας Α., Σιώκας Ε.. (2015). Κοινωνία της πληροφορίας & Οικονομία της Γνώσης, ΕΒΕΟ, Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Αθήνα, Εκδόσεις ΚΑΛΛΙΠΟΣ
- [6] Μητρόπουλος Σ., Δουληγέρης Χ., (2015). Πληροφοριακά Συστήματα στο Διαδίκτυο, Εκδόσεις ΚΑΛΛΙΠΟΣ
- [7] Μιχαλόπουλος Ν., (2003). Από τη Δημόσια Γραφειοκρατία στο Δημόσιο Μάνατζμεντ, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- [8] Σπυράκης Γ., Σπυράκη Χ., (2008). Άρθρο: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι. Ανακτήθηκε 10/10/2018 (Ιωάννινα) από:

https://www.researchgate.net/publication/283215558_Elektronike_Diakybernese_E-Government_Epharmoges_Ophele_kai_Kindynoi

[9] Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν., (2008). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Στην Ελλάδα - Μια Μελέτη Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος Προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό, Αθήνα, ΔιαΝΕΟσις Οργανισμός Έρευνας και Ανάπτυξης. Ανακτήθηκε 10/10/2018 (Ιωάννινα) από: https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/02/e-government_final.pdf

[10] Κοινωνικό Πολύκεντρο Α.Δ.Ε.Δ.Υ., (2017). Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Επιπτώσεις - Προοπτικές, Συνέδριο Ερέτρια, Αθήνα Τμήμα Ερευνών Κοινωνικού Πολύκεντρου

[11] Πομπορτσής Α.,(2006). Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση e-Government, Εκδόσεις ΤΖΙΟΛΑ,

[12] Ραμματά Μαρία, (2011), Σύγχρονη Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, Ανάμεσα στη γραφειοκρατία και το μανάτζμεντ, Αθήνα, Εκδόσεις Κριτική ΑΕ

[13] Ρούσης Τ. Γεώργιος, (1984), Εισαγωγή στη θεωρία της Δημόσιας Διοίκησης, Αθήνα, Εκδόσεις Gutenberg

[14] Φαναριώτης Π. (1999), Διοίκηση Δημοσίων Υπηρεσιών και Οργανισμών Εισαγωγή στο Σύγχρονο Δημόσιο Μάνατζμεντ, Δημόσια Διοίκηση 2, Εκδόσεις Σταμούλης

[15] Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020.

Ανακτήθηκε 15/10/2018 (Ιωάννινα) από: http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20141219_action_plan.pdf

[16] Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014–2020.

Ανακτήθηκαν 15/10/2018 (Ιωάννινα) από: http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20140415_egov_strategy.pdf & http://www.minadmin.gov.gr/?page_id=12126

[17] Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, (2016). Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016–2021. Ανακτήθηκε 15/10/2018 (Ιωάννινα) από: <http://www.mindigital.gr/index.php/%CE%BA%CE%B5%CE%AF%CE%BC%CE%B5%CE%BD%CE%B1-%CF%83%CF%84%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%B7%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82/220-digital-strategy-2016-2021>

[18] Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Γιαννουκάκου Αικατερίνη, (2011). Εισήγηση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Ανακτήθηκε 15/10/2018 (Ιωάννινα) από: <https://www.academia.edu/1965307/%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7>

ΝΟΜΟΛΟΓΙΑ

[19] ΦΕΚ ΝΟΜΟΣ ΥΠ'ΑΡΙΘΜ. 968/2017 Β'22/3/2017 ΑΠΟΦΑΣΗ Αριθμ. Δ. ΟΡΓ. Α 1036960/2017 Οργανισμός της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.). Ανακτήθηκε 01/10/2018 (Ιωάννινα) από: http://www.et.gr/ids-nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wEsrjP0JA1xBXdvtvSoClrL8AZ-_SuPIB0Z5MXD0LzQTLf7MGgcO23N88knBzLCmTXKaO6fpVZ6Lx3UnK13nP8NxdnJ5r9cmWγJWelDvWS_18kAEhATUkJb0x1LIdQ163nV9K--td6SIuXjCjIS57kRDfp7EEoh1YQyOvQ2ie4cLkMyk6Kc4Q5zR

[20] ΦΕΚ ΝΟΜΟΣ ΥΠ'ΑΡΙΘΜ. 4389/2016 27/05/2016, ΚΕΦ. Α΄ ΣΥΣΤΑΣΗ Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων ΥΠΟΚΕΦ. Α΄ Σύσταση – Σκοπός – Αρμοδιότητες Ανακτήθηκε 01/10/2018 (Ιωάννινα) από: <http://www.et.gr/index.php/nea/eidika-themata/386-4389-2016-94-27-5-2016>

[21] ΦΕΚ ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 4325/2015 11/05/2015 ΚΕΦ. 3 Δικαιώματα πολιτών – Καταπολέμηση Γραφειοκρατίας – Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Ανακτήθηκε 10/10/2018 (Ιωάννινα) από: <https://www.yypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ff-a70e-eca84e2ec9b9/Nomos-4325-2015.pdf>

[22] ΦΕΚ ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 3979/2011 Α' 138 16/06/2011 Γενικές αρχές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ανακτήθηκε 15/10/2018 (Ιωάννινα) από: http://www.et.gr/idoes-nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wFYAFdDx4L2G3dtvSoClrL8aRmGcrk2DyZ5MXD0LzQTLWPU9yLzB8V68knBzLCmTXKaO6fpVZ6Lx3UnKI3nP8NxdnJ5r9cmWyJWelDvWS_18kAEhATUkJb0x1LIdQ163nV9K--td6SIuWul0aw7wuQu_zIv4zGsWeDDAhtceLHtRKuKtY2AHivR

[23] ΦΕΚ ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 4387/2016 Α 85 12/5/2016 Ενιαίο Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλειας – Μεταρρύθμιση ασφαλιστικού – συνταξιοδοτικού συστήματος – Ρυθμίσεις φορολογίας εισοδήματος και τυχερών παιγνίων και άλλες διατάξεις.

Ανακτήθηκε 15/10/2018 (Ιωάννινα) από: <http://www.tsay.gr/Documents2/Neos%20nomos%20EFKA.pdf>

[24] ΦΕΚ ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. Β' 4526/17-10-2018 1122486 ΕΞ 2018 Αναθεώρηση Επιχειρησιακού Σχεδίου της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) για το έτος 2018. Ανακτήθηκε 15/10/2018 (Ιωάννινα) από: http://www.et.gr/idoes-nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wG3UHK-ZeQumndtvSoClrL8Me0aJK1aIZ0fP1Rf9veiteJInJ48_97uHrMts-zFzeyCiBSQOpYnTy36MacmUFCx2ppFvBej56Mmc8Qdb8ZfRJqZnsIAdk8Lv_e6czmhEmbNmZCMxLMtbs6Cof80PO_iQ6WUSbLI2e5RVFPFGVhDR1YPIrizzO7f

[25] ΦΕΚ ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 224 4440/2016 02-12-2016 Ενιαίο Σύστημα Κινητικότητας στη Δημόσια Διοίκηση και την Τοπική Αυτοδιοίκηση, υποχρεώσεις των προσώπων που διορίζονται στις θέσεις των άρθρων 6 και 8 του Ν. 4369/2016, ασυμβίβαστα και πρόληψη των περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων και λοιπές διατάξεις.

Ανακτήθηκε 10/10/2018 (Ιωάννινα) από: http://www.et.gr/ids-nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wFHp_31M9ESQXdtvSoClrL8Xr8Ex4HiQ9Z5MXD0LzQTLWPU9yLzB8V68knBzLCmTXKaO6fpVZ6Lx3UnKl3nP8NxdnJ5r9cmWyJWelDvWS_18kAEhATUkJb0x1LIdQ163nV9K--td6SIubP3SGvTf7Vncrg7cU2LZUqsOzC-CuhvRkcmzlcXbEqA

[26] ΦΕΚ ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 139 Α 4557/2018 30/07/2018 αρθρ 20-21 Πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (Οδηγία 2015/849/ΕΕ)

Ανακτήθηκε 15/10/2018 (Ιωάννινα) από: http://www.et.gr/ids-nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wG3UHK-ZeQumndtvSoClrL8ndsiOD8jfQt5MXD0LzQTLWPU9yLzB8V68knBzLCmTXKaO6fpVZ6Lx3UnKl3nP8NxdnJ5r9cmWyJWelDvWS_18kAEhATUkJb0x1LIdQ163nV9K--td6SIuTZZYaHZBydi0YHiOsJLQWVbo8KKVgfJoZDutqOZ5IFn

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

[27] https://el.wikipedia.org/wiki/Ηλεκτρονική_διακυβέρνηση.

[28] <https://www.aade.gr/>

[29] <http://www.opengov.gr/home/services>

[30] <https://eyms.businessportal.gr/auth>

[31] <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>

[32] <http://www.syzefxis.gov.gr/>

[33] <http://www.pothen.gr/>

[34] <http://www.idika.gr/>

[35] <https://www.efka.gov.gr/el>

[36] <https://diavgeia.gov.gr/>

[37] <https://minfin.gr/-/epharmoge-eniaias-arches-pleromes>

[38] <http://www.unpan.org/ELearning/FeaturedLearningMaterials/tabid/1399/language/en-US/Default.aspx>

[39] **Κανονισμός** COM 567 (2003) The role of e-Government for Europe's Future, COM 567 Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Βρυξέλες, 26.9.2003,

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex:52003DC0567>

Ανακτήθηκε (Ιωάννινα) 01/03/2019

& Special Report No 9/2011 52011SA0009 'Have the e-Government projects supported by ERDF been effective?' Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 22.10.2011

<https://eur->

<lex.europa.eu/legalcontent/EL/TXT/?qid=1560701159927&uri=CELEX:52011SA0009>

Ανακτήθηκε (Ιωάννινα) 01/03/2019

[40] <https://www.gsis.gr/ked>

[41] Report (2016), Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως Ευκαιρία Αποτελεσματικής Αναδιοργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης, ON PUBLIC MANAGEMENT, τεύχος 02 ΕΕΔΕ Ανακτήθηκε (Ιωάννινα) 01/06/2019

<https://www.cosmo-one.gr/wp->

content/uploads/2017/01/TOMDDA_onPublicManagement_Issue2.pdf

[42] **Κανονισμός** (Ε.Ε.) 2015/2120 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A32015R2120>

Ανακτήθηκε (Ιωάννινα) 01/07/2019

