



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΠΜΣ «ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ – ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ
ΕΠΙΣΤΗΜΗ»

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΟ
ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΣ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ.

Δημήτριος Κίτσης

Επιβλέπων: Ευάγγελος Χύτης
Επίκουρος Καθηγητής

Πρέβεζα, Σεπτέμβριος, 2018



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΠΜΣ «ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ – ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ
ΕΠΙΣΤΗΜΗ»

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΟ
ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΣ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ.

Δημήτριος Κίτσης

Επιβλέπων: Ευάγγελος Χύτης
Επίκουρος Καθηγητής

Πρέβεζα, Σεπτέμβριος, 2018

**THE IMPLEMENTATION OF ELECTRONIC GOVERNANCE IN
THE PUBLIC SECTOR.**

**THE CASE OF THE INDEPENDENT AUTHORITY OF PUBLIC
REVENUE**

Εγκρίθηκε από τριμελή εξεταστική επιτροπή

Πρέβεζα, 03 Δεκεμβρίου 2018

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

1. Επιβλέπων καθηγητής

Ευάγγελος Χύτης

Επίκουρος Καθηγητής

2. Μέλος επιτροπής

Ιωάννης Γεωργόπουλος,

3. Μέλος επιτροπής

Χαρίλαος Ναζάκης

Καθηγητής

© Κίτσης, Δημήτριος, 2018.

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.

Κίτσης, Δημήτριος

Υπογραφή

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Για την εκπόνηση της εργασίας αυτής ήταν σημαντική η βοήθεια και η συνεισφορά κάποιων ατόμων τους οποίους και αισθάνομαι την ανάγκη να ευχαριστήσω. Πρώτα απ' όλους θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα Καθηγητή μου κύριο Ευάγγελο Χύτη για την συμβολή του στην επιλογή του θέματος, την καθοδήγησή του στην εκπόνηση και την υπομονή του στην ολοκλήρωση της εργασίας. Επίσης, τόσο η γραμματεία όσο και οι καθηγητές του ΜΠΣ έπαιξαν σημαντικό ρόλο ώστε η παρακολούθηση του μεταπτυχιακού να μην αποτελεί τυπική υποχρέωση αλλά μία διαδικασία μάθησης με ενδιαφέρον. Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω τη σύζυγό μου για τη συμπαράσταση και την υπομονή της.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στόχος της παρούσας εργασίας αποτελεί η μελέτη της περίπτωσης εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε υπηρεσία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών με τη συμμετοχή των εμπλεκόμενων μερών, που είναι το κράτος, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις. Τα οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή της είναι πολλαπλά και προκειμένου να υλοποιηθεί αποτελεσματικά και ολοκληρωμένα, έχει καταρτιστεί Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020 από το αρμόδιο υπουργείο. Η εμφανής ανάγκη για εκσυγχρονισμό και βελτίωση της αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης, οδήγησε πολλούς φορείς του δημόσιου τομέα προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και πλέον, συναλλάσσονται ηλεκτρονικά για ένα μεγάλο εύρος υπηρεσιών.

Το δείγμα της έρευνας αποτελούν 87 υπάλληλοι της Δημόσιας Οικονομικής Υπηρεσίας (ΔΟΥ) Ιωαννίνων οι οποίοι χρησιμοποιούν το πληροφοριακό σύστημα «νέο taxis». Πρόκειται για το πληροφοριακό σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το οποίο εφαρμόζει η ΑΑΔΕ για τις συναλλαγές με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η συλλογή των δεδομένων έγινε με τη χρήση ερωτηματολογίου που περιελάμβανε ερωτήσεις κλειστού τύπου και η στατιστική ανάλυση πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS. Εκτός των περιγραφικών στατιστικών, έγινε έλεγχος υποθέσεων με τη χρήση του στατιστικού t-test. Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι το δείγμα έχει αρκετά καλό υπόβαθρο όσον αφορά τη χρήση ηλεκτρονικούς υπολογιστές και την εξοικειώσή τους με αυτούς. Από τους ελέγχους υποθέσεων που έγιναν, προκύπτει ότι δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στους μέσους των δειγμάτων που εξετάστηκαν.

Λέξεις-κλειδιά: Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δημόσιος τομέας, ΑΑΔΕ

ABSTRACT

The aim of the thesis is to study the case of implementation of e-government at the service of the Independent Authority of Public Revenue.

eGovernment is about providing e-services with the involvement of stakeholders, who are the state, citizens and businesses. Benefits resulting from its implementation are multiple and in order to be implemented effectively and fully, an eGovernment Strategy for 2014-2020 has been developed by the relevant ministry. The apparent need for modernizing and improving the efficiency of public administration has led many public sector actors to eGovernment and is now transacting electronically for a wide range of services.

The sample of the survey is made up of 87 employees of the Tax Office of Ioannina, who use the "new taxis" information system. It is the information system of e-government applied by the AADE for the transactions with citizens and businesses. The data collection was done using a questionnaire that included closed-ended questions and the statistical analysis was performed using the SPSS statistical package. In addition to descriptive statistics, hypothesis testing was performed using the statistical t-test. The results of the survey show that the sample has a fairly good background in using computers and familiarizing them with them. From the assays carried out, it appears that there are no statistically significant differences in the averages of the samples tested.

Keywords: e-government, public sector, Independent Authority of Public Revenue

Περιεχόμενα

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	7
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	8
ABSTRACT	9
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	11
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ/ΕΙΚΟΝΩΝ.....	13
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ	13
ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ	14
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	15
Κεφάλαιο 1:.....	17
1.1. Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	17
1.2. Οι μορφές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	18
1.3. Τομείς ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	19
1.4. Η ετοιμότητα για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	20
1.5. Η στοχοθεσία	21
1.6. Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	22
1.7. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	23
Κεφάλαιο 2: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα και την Ευρώπη	28
2.1. Υφιστάμενη κατάσταση της δημόσιας διοίκησης	28
2.2. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη.....	29
2.3. Η φορολογική διοίκηση στην Ελλάδα.....	32
2.4. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα	34
2.5. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη φορολογική διοίκηση.....	41
2.6. Το νέο taxis.....	42
Κεφάλαιο 3: Μεθοδολογία της έρευνας	54
3.1. Ερευνητικά ερωτήματα.....	54
3.2. Δείγμα της έρευνας.....	54
3.3. Συλλογή των δεδομένων.....	55
3.4. Εργαλείο έρευνας.....	55
3.5. Αξιοπιστία της έρευνας.....	56
3.6. Παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας	58
Συμπεράσματα.....	77
Παράρτημα.....	80
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	83

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 2.1 Δράσεις Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις επιχειρήσεις	30
Πίνακας 3.1: Δείκτης αξιοπιστίας Cronbach alpha	57
Πίνακας 3.2: Παρακολούθηση σεμιναρίων	59
Πίνακας 3.3: Παρακολούθηση σεμιναρίου για το νέο taxis	60
Πίνακας 3.4: Αποτελεσματικότητα σεμιναρίου για το νέο taxis	60
Πίνακας 3.5: Χρήση Internet	60
Πίνακας 3.6: Εξοικείωση με τη χρήση υπολογιστών	61
Πίνακας 3.7: Κατοχή πιστοποιητικού γνώσης υπολογιστών	61
Πίνακας 3.8: Έχει βελτιωθεί η εργασία σας με τη χρήση του νέου taxis	62
Πίνακας 3.9: Το σύστημα εκτελεί με επιτυχία τις εντολές που δίνονται από τον χρήστη ..	62
Πίνακας 3.10: Το σύστημα είναι φιλικό στη χρήση του	62
Πίνακας 3.11: ο συνολικό περιβάλλον εργασίας (interfaces) είναι εύχρηστο	63
Πίνακας 3.12: Το συνολικό περιβάλλον εργασίας του νέου taxis είναι ελκυστικό και ευχάριστο	63
Πίνακας 3.13: Η οργάνωση και η δομή του συστήματος είναι ικανοποιητική	63
Πίνακας 3.14: Η εξυπηρέτηση που παρέχει το σύστημα είναι αξιόπιστη βάσει των εντολών που δίνονται σε αυτό	64
Πίνακας 3.15: Η ανταπόκριση του συστήματος είναι γρήγορη	64
Πίνακας 3.16: Η δυνατότητα πλοήγησης στο σύστημα είναι εύκολα κατανοητή	65
Πίνακας 3.17: Το σύστημα παρέχει την ασφάλεια που απαιτείται	65
Πίνακας 3.18: Με τη χρήση του συστήματος εξοικονομείτε χρόνο στην εργασία σας	65
Πίνακας 3.19: Με τη χρήση του συστήματος η εργασία σας έχει γίνει πιο αποδοτική	66
Πίνακας 3.20: Το σύστημα έχει απλοποιήσει τις διαδικασίες για τους υπαλλήλους των ΔΟΥ	66
Πίνακας 3.21: Η πληροφόρηση που παρέχει το σύστημα είναι επαρκής και ολοκληρωμένη	67
Πίνακας 3.22: Η πληροφόρηση που παρέχει το σύστημα είναι επικαιροποιημένη	67
Πίνακας 3.23: Το σύστημα δίνει τη δυνατότητα διασταύρωσης στοιχείων από άλλες πηγές	67

Πίνακας 3.24: Παρέχεται τεχνική υποστήριξη από το helpdesk όποτε χρειαστεί	68
Πίνακας 3.25: Η επίλυση προβλημάτων και αποριών είναι ικανοποιητική	68
Πίνακας 3.26: Απαιτείται να γίνουν βελτιώσεις στο νέο taxis	69
Πίνακας 3.27: Το νέο taxis έχει συμβάλει στην αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της ΔΟΥ	69
Πίνακας 3.28: Το νέο taxis είναι αποτελεσματικό σύστημα	69
Πίνακας 3.29: Με τη χρήση του νέου Taxis, η υπηρεσία που παρέχεται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις είναι πληρέστερη και πιο ποιοτική	70
Πίνακας 3.30: Το νέο taxis έχει ανταποκριθεί στις προσδοκίες σας	70
Πίνακας 3.31: Περιγραφικά στατιστικά 1 ^{ης} υπόθεσης	71
Πίνακας 3.32: t-test 1 ^{ης} υπόθεσης	71
Πίνακας 3.33: Περιγραφικά στατιστικά 2 ^{ης} υπόθεσης	72
Πίνακας 3.34: t-test 2 ^{ης} υπόθεσης	73
Πίνακας 3.35: Περιγραφικά στατιστικά 3 ^{ης} υπόθεσης	74
Πίνακας 3.36: t-test 3 ^{ης} υπόθεσης	74
Πίνακας 3.37: Περιγραφικά στατιστικά 4 ^{ης} υπόθεσης	75
Πίνακας 3.38: t-test 4 ^{ης} υπόθεσης	75

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ/ΕΙΚΟΝΩΝ

Διάγραμμα 1.1: Ετοιμότητα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παγκοσμίως	21
Διάγραμμα 3.1: φύλο	58
Διάγραμμα 3.2: ηλικία	58
Διάγραμμα 3.3: μορφωτικό επίπεδο	59

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 2.1: ΣΥΖΕΥΞΙΣ	37
Εικόνα 2.2: ΕΡΜΙΣ	38
Εικόνα 2.3: TAXISNET	39
Εικόνα 2.4: ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ	40
Εικόνα 2.5: Ενιαία Αρχή Πληρωμής	40
Εικόνα 2.6: Μητρώο	44
Εικόνα 2.7: Εισόδημα	47
Εικόνα 2.8: Φ.Μ.Α.Π	47
Εικόνα 2.9: Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων	49
Εικόνα 2.10: Φόρος Προστιθέμενης Αξίας	51
Εικόνα 2.11: Οχήματα	53

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

ΑΑΔΕ.....	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
ΔΟΥ.....	Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
ΕΛΠ	Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα
ΚΒΣ	Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων
ΚΦΑΣ	Κώδικας Φορολογικής Απεικόνισης Συναλλαγών
ΚΦΔ	Κώδικας Φορολογικής Διαδικασίας
ΟΠΣ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
ΠΔ	Προεδρικό Διάταγμα
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών
ΦΜΑΠ	Φόρος Μεγάλης Ακίνητης Περιουσίας
ΦΠΑ	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας
SPSS.....	Statistical Package for the Social Sciences

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εποχή της Τεχνολογίας και Πληροφορίας Επικοινωνιών (ΤΠΕ) έχει διαμορφώσει μία νέα πραγματικότητα με ποικίλες προκλήσεις την οποία καλούνται να αντιμετωπίσουν στελέχη της δημόσιας διοίκησης, επιχειρήσεις και πολίτες. Οι τεχνολογικές αλλαγές που συντελούνται αλλάζουν τον τρόπο με τον οποίο το κράτος αλληλεπιδρά με τους πολίτες. Πρόκειται για μία δυναμική διαδικασία η οποία δίνει πολλές ευκαιρίες για βελτίωση της δημόσιας διοίκησης, καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και μείωση του κόστους λειτουργίας.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στηρίζεται στη χρήση των ΤΠΕ για τη βελτίωση της αποδοτικότητας και την εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος. Η εφαρμογή της, στην πράξη, έχει αποδείξει τα πολλαπλά οφέλη για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, τα οποία σαφώς αντισταθμίζουν το αρχικό κόστος. Πρόκειται για μία διαδικασία πολύπλευρη, η οποία απαιτεί χρόνο και κόστος ώστε να αναπτυχθεί, καθώς επίσης και την κατάλληλη κουλτούρα ώστε να γίνει αποδεκτή.

Τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πολλαπλά: μειώνονται οι μετακινήσεις και ο χρόνος αναμονής, μειώνεται η διαφθορά και ενισχύεται η διαφάνεια, βελτιώνεται η σχέση κράτους και πολιτών και τελικώς, ενισχύεται η δημοκρατία (Al-Adawi et al., 2005). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει δώσει τη δυνατότητα στο κράτος τόσο να παρέχει «παλιές» υπηρεσίες με «νέο» τρόπο όσο και να εισάγει νέες υπηρεσίες. Μάλιστα, σε πολλές περιπτώσεις, οι υπηρεσίες αυτές είναι και προσωποποιημένες, όπως για παράδειγμα, η δυνατότητα που δίνει το taxisnet στους πολίτες να ενημερώνονται για τις οφειλές τους μέσω του λογαριασμού τους στο σύστημα.

Δύο είναι οι λόγοι που οι κυβερνήσεις παγκοσμίως έχουν στραφεί προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τα τελευταία χρόνια έχει γίνει προτεραιότητα. Από τη μία, είναι η θεωρία για τη δημόσια διοίκηση οι οποία αναπτύχθηκε τις δεκαετίες '60 και '70 και θεωρεί την κυβέρνηση ως πάροχο υπηρεσιών και τους πολίτες και τις επιχειρήσεις ως πελάτες, οπότε οι κυβερνήσεις θα πρέπει να είναι προσανατολισμένες προς τους πελάτες τους (Layne & Lee, 2001). Από την άλλη πλευρά, οι κυβερνήσεις, προσαρμοζόμενες στους ρυθμούς της εποχής, προσπαθούν να καταστήσουν ικανούς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες καθώς και να βελτιώσουν τη διαφάνεια και την ικανότητα διακυβέρνησης (Aikins & Krane, 2010).

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να μελετηθεί η περίπτωση εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη ΔΟΥ Ιωαννίνων και συγκεκριμένα, του πληροφοριακού συστήματος «νέο taxis». Πρόκειται για το βασικό εργαλείο των υπαλλήλων της ΔΟΥ για τη διεκπεραίωση των καθημερινών συναλλαγών τόσο με τους πολίτες όσο και με τις επιχειρήσεις. Το δείγμα αποτελούν 87 υπάλληλοι της ΔΟΥ Ιωαννίνων οι οποίοι συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο. Το ερωτηματολόγιο δομήθηκε με ερωτήσεις κλειστού τύπου, για τις περισσότερες από τις οποίες εφαρμόστηκε η κλίμακα Likert με 5 βαθμίδες. Η επεξεργασία των δεδομένων έγινε με τη χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS με το οποίο εξήχθησαν οι περιγραφικές στατιστικές και πραγματοποιήθηκε έλεγχος υποθέσεων. Από τον έλεγχο των υποθέσεων προέκυψε ότι δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους των δειγμάτων που έχουν επιλεγεί και οι περιγραφικές στατιστικές έδειξαν ότι οι απαντήσεις των ερωτώμενων για τα χαρακτηριστικά του νέου taxis, βρίσκονται στο μέσο της κλίμακας.

Η παρούσα εργασία δομείται ως ακολούθως:

Στο 1^ο κεφάλαιο αναπτύσσεται η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι μορφές της και οι τομείς, καθώς επίσης και τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα από την εφαρμογή της. Στο 2^ο κεφάλαιο περιγράφεται η υφιστάμενη κατάσταση της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα, και πιο συγκεκριμένα της φορολογικής διοίκησης και γίνεται περιγραφή κάποιων από τις πιο σημαντικές περιπτώσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που εφαρμόζονται στην Ελλάδα. Επίσης, γίνεται αναλυτική περιγραφή του πληροφοριακού συστήματος «νέο taxis», που αποτελεί και το υπό εξέταση σύστημα της εργασίας. Το τελευταίο κεφάλαιο είναι αφιερωμένο στη μεθοδολογία της έρευνας, όπου γίνεται ανάλυση του δείγματος, της διαδικασίας συλλογής δεδομένων και τέλος, αναλύονται τα αποτελέσματα που έχουν προκύψει από το στατιστικό πακέτο SPSS.

Κεφάλαιο 1:

1.1. Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής τα τελευταία χρόνια έχει καταστήσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρωταγωνιστή τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα με οφέλη για όλους: τους δημόσιους φορείς, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι μία έννοια η οποία δεν περιορίζεται απλώς στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, αλλά είναι πιο πολύπλευρη: πρόκειται για ένα εργαλείο διακυβέρνησης το οποίο χρησιμοποιεί τις τεχνολογίες πληροφορικής ώστε να διαμορφώσει το κοινωνικό και οικονομικό περιβάλλον στο οποίο δρα η κυβέρνηση (Sharma, 2004 p.19).

Στη βιβλιογραφία εντοπίζονται πολλοί ορισμοί της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι οποίοι όμως έχουν μία κοινή βάση: στηρίζονται στη χρήση των ΤΠΕ και ιδιαιτέρως του διαδικτύου. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται κάποιοι από τους ορισμούς που έχουν εντοπιστεί στη βιβλιογραφία για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

«Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής από κυβερνητικούς πράκτορες οι οποίοι έχουν την ικανότητα να μετασχηματίζουν τις σχέσεις με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλα μέρη της κυβέρνησης. Αυτές οι τεχνολογίες μπορούν να προσφέρουν μία ποικιλία διαφορετικών σκοπών: καλύτερη παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες, βελτιωμένη αλληλεπίδραση μεταξύ επιχειρήσεων και βιομηχανίας, ενίσχυση των πολιτών για πρόσβαση στην πληροφορία, ή πιο αποδοτική κρατική διαχείριση. Τα οφέλη μπορεί να είναι μείωση της διαφθοράς, αυξημένη διαφάνεια, μεγαλύτερη ευκολία, αύξηση των εσόδων και/ή μείωση του κόστους» (World Bank).

«Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η εφαρμογή των ηλεκτρονικών μέσων στην αλληλεπίδραση μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών και κυβέρνησης και επιχειρήσεων καθώς επίσης και σε εσωτερικές κυβερνητικές λειτουργίες, ώστε να απλοποιηθούν και να βελτιωθούν τα δημοκρατικά, κυβερνητικά και επιχειρηματικά ζητήματα της διακυβέρνησης» (Backus, 2001).

«Ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών ώστε να βελτιώσουν και να καλυτερεύσουν τη λειτουργία

των κυβερνητικών συστημάτων, να βελτιώσουν την παροχή κρατικών υπηρεσιών στους πολίτες, να διευκολύνουν την αλληλεπίδραση με άλλους φορείς ή να ενδυναμώσουν τους πολίτες μέσω της πρόσβασης στην πληροφορία» (Kanungo & Jain, 2011).

1.2. Οι μορφές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι μορφές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διαχωρίζονται ανάλογα με τα μέρη τα οποία συμμετέχουν στην παροχή και τη λήψη υπηρεσίας. Έτσι, διακρίνονται οι εξής κατηγορίες:

- Government to Citizen (G2C)

Η μορφή αυτή αναφέρεται σε μία πολύ σημαντική σχέση που είναι αυτή του κράτους με τους πολίτες. Καθημερινά και σε όλους τους τομείς, οι πολίτες απευθύνονται στις δημόσιες υπηρεσίες. Ο συνήθης και παλαιότερος τρόπος συναλλαγής απαιτούσε τη φυσική παρουσία του πολίτη στην υπηρεσία και ίσως περισσότερες από μία φορές ώστε γίνει η διεκπεραίωση της εργασίας. Με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι πολίτες μπορούν να εξυπηρετούνται για όλο και περισσότερες υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου και των πληροφοριακών συστημάτων που έχουν αναπτυχθεί για το σκοπό αυτό. Για παράδειγμα, για την υποβολή της φορολογικής δήλωσης, δεν απαιτείται η κατάθεσή της στη ΔΟΥ αλλά μπορεί να γίνει ηλεκτρονικά μέσω του συστήματος taxisnet. Άλλο παράδειγμα G2C αποτελεί η χορήγηση πιστοποιητικού γέννησης, η οποία πλέον μπορεί να γίνει ηλεκτρονικά από τη διαδικτυακή πύλη «ΕΡΜΗΣ», η οποία αποτελεί την Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη της δημόσιας διοίκησης. Σε αυτές και πολλές άλλες περιπτώσεις υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι πολίτες απολαμβάνουν μία σειρά από οφέλη όπως είναι η εξοικονόμηση χρόνου και κόστους καθώς επίσης και η ευκολία στις συναλλαγές.

- Government to Business (G2B)

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει ευρεία εφαρμογή και στη σχέση κράτους και επιχειρήσεων, αφού πρόκειται για άλλη μία σχέση αλληλεπίδρασης που το κάθε μέρος πρέπει να συναλλάσσεται με το άλλο. Για παράδειγμα, η έκδοση φορολογικής ενημερότητας από τις επιχειρήσεις –εκτός εξαιρέσεων- γίνεται ηλεκτρονικά μέσω του συστήματος taxisnet. Η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τις επιχειρήσεις μειώνει σημαντικά τη γραφειοκρατία με αποτέλεσμα να εξοικονομούν χρόνο

και χρήμα τόσο για τις καθημερινές τους συναλλαγές όσο και επιχειρήσεις οι οποίες είναι υπό σύσταση.

- Government to Government (G2G)

Η μορφή αυτή αναφέρεται στη σχέση μεταξύ φορέων του κράτους οι οποίοι έχουν επικοινωνία και η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να την κάνει πιο γρήγορη και αποτελεσματική. Είναι προφανές ότι για να γίνει σωστή διασύνδεση του κράτους με τις επιχειρήσεις και τους πολίτες, πρώτα απ' όλα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρέπει να εφαρμόζεται σωστά και να διασυνδέει τους φορείς του δημοσίου. Παράδειγμα G2G είναι η αναζήτηση του αποσπάσματος ποινικού μητρώου το οποίο πλέον οι δημόσιες υπηρεσίες δεν το ζητάνε από τους συναλλασσόμενους αλλά το αναζητούν από την αρμόδια υπηρεσία έκδοσης. Επίσης, μία ακόμη ευρεία εφαρμογή του αποτελεί και η διασύνδεση δημόσιων φορέων όπως, η αστυνομία, τα ΚΕΠ, διάφορα υπουργεία κ.ά. με το εθνικό δημοτολόγιο.

1.3. Τομείς ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Οι κάθετοι τομείς στους οποίους εφαρμόζεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι οι εξής (Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2014):

- Υγεία: η ανάγκη για εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν εντοπίζεται μόνο στη χρήση πληροφοριακών συστημάτων αλλά και στη μεταξύ τους διασύνδεση ώστε να υπάρχει πλήρης πληροφόρηση, να γίνεται συγκριτική παρουσίαση στοιχείων και τελικώς, να επιτυγχάνεται καλύτερη περίθαλψη και πιο αποτελεσματική διαχείριση των ασθενών.
- Κοινωνική ασφάλιση: η εφαρμογή των ΤΠΕ μπορεί να υποστηρίξει και να βελτιώσει τις υπηρεσίες των ασφαλιστικών ταμείων και να εκσυγχρονίσει λειτουργίες όπως η έκδοση ασφαλιστικής ενημερότητας, την έκδοση σύνταξης και την παροχή περίθαλψης.
- Φορολογία: Τα οφέλη μπορεί να είναι πολλαπλά τόσο για τους πολίτες οι οποίες θα εξυπηρετούνται καλύτερα μέσω των ηλεκτρονικών συναλλαγών όσο και για το κράτος το οποίο θα εισπράττει φόρους και θα πατάξει τη φοροδιαφυγή πιο αποτελεσματικά.
- Δικαιοσύνη: πρόκειται για έναν τομέα στον οποίο δεν έχουν γίνει ακόμη μεγάλα βήματα στον εκσυγχρονισμό της, επομένως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα

μπορούσε να συνεισφέρει σε διαδικασίες όπως η αξιοποίηση του Ποινικού Μητρώου.

1.4. Η ετοιμότητα για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Για να είναι επιτυχημένη η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση μιας χώρας, πρέπει να υπάρχει ο αντίστοιχος βαθμός ετοιμότητας.

Μία παράμετρος αυτής είναι η ηλεκτρονική ετοιμότητα, η οποία μεταφράζεται σε όρους τεχνολογικής υποδομής, ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού και τηλεπικοινωνιακών υποδομών (Mundy & Musa, 2010). Έτσι, το να είναι έτοιμη μία χώρα μεταφράζεται σε πολλές ενέργειες:

να έχει τις κατάλληλες υποδομές σε φυσικό υλικό (ηλεκτρονικοί υπολογιστές, συστήματα υποστήριξης) και σε δίκτυα

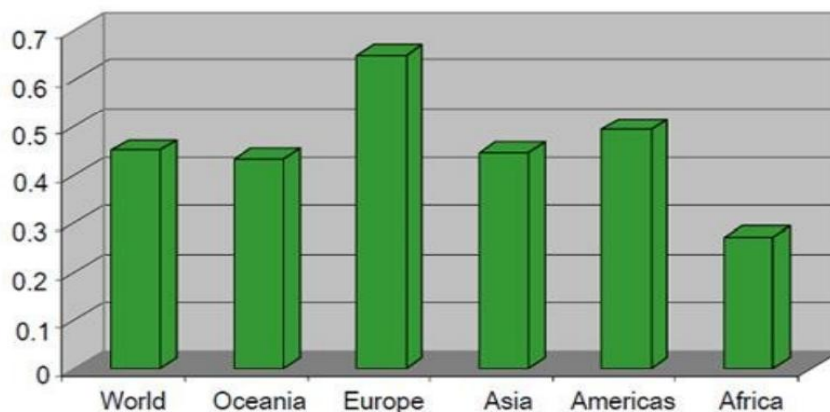
να υπάρχει ικανό ανθρώπινο δυναμικό που θα κάνουν χρήση των εφαρμογών

να υπάρχει η δυνατότητα εκπαίδευσής των υπαλλήλων για τη χρήση των νέων πληροφοριακών συστημάτων. Πρόκειται, άλλωστε, για μία από τις αδυναμίες που παρατηρείται στην Ελλάδα, όπου ενώ εισάγεται ένα νέο σύστημα, οι υπάλληλοι καλούνται να το χρησιμοποιήσουν χωρίς να έχουν εκπαιδευτεί. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί και το νέο taxis, όπου στα αποτελέσματα της έρευνας αποτυπώνονται και τα αντίστοιχα ποσοστά τα οποία και αναδεικνύουν την αδυναμία αυτή.

να υπάρχει το κατάλληλο νομοθετικό και ρυθμιστικό πλαίσιο που θα διέπει τη λειτουργία (π.χ. διασφάλιση προσωπικών δεδομένων)

Η κουλτούρα αλλαγής. Πρόκειται, ίσως, για τη σημαντικότερη παράμετρο ετοιμότητας αφού αποτελεί τη βάση για την εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Όπως και για άλλες μεταρρυθμίσεις της δημόσιας διοίκησης, έτσι και για αυτή, απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχία της είναι η κατάλληλη κουλτούρα αλλαγής τόσο από το κράτος όσο και από τους αποδέκτες των υπηρεσιών (πολίτες και επιχειρήσεις). Η σημασία του παράγοντα αυτού έχει διαγνωστεί πριν από 3 δεκαετίες σε μελέτες όπου το κλειδί για την επιτυχία έγκειται στην αλλαγή της οργανωσιακής κουλτούρας των υπαλλήλων ή στον τρόπο με τον οποίο τα πράγματα γίνονται σε έναν οργανισμό (Peters & Waterman, 1985).

Στο σχήμα που ακολουθεί, αποτυπώνεται διαγραμματικά το επίπεδο ετοιμότητας για τις 5 ηπείρους. Είναι εμφανές ότι η Ευρώπη έχει το μεγαλύτερο επίπεδο, το οποίο βρίσκεται και αρκετά υψηλότερα από τον παγκόσμιο μέσο όσο.



Διάγραμμα 1.1: Ετοιμότητα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παγκοσμίως
Πηγή: United Nations (2008)

1.5. Η στοχοθεσία

Οι κυβερνήσεις και οι οργανισμοί που εφαρμόζουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, συνήθως έχουν ένα όραμα ή/και μία αποστολή, στο οποίο στηρίζονται και δεσμεύονται και τους βοηθάει ώστε να διατηρούν μία συνέπεια και προσήλωση στο σκοπό τους. Ωστόσο, το όραμα πρέπει πάντα να μεταφράζεται σε στόχους και δη, μετρήσιμους. Για παράδειγμα, η ΑΑΔΕ έχει ως αποστολή τη «βεβαίωση και την είσπραξη των φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών δημοσίων εσόδων, που άπτονται του πεδίου των αρμοδιοτήτων της». Πρόκειται για μία δήλωση που από μόνη της δεν είναι αρκετή αν δεν μετατραπεί σε στόχους οι οποίοι θα είναι μετρήσιμοι. Σε αυτό το σημείο, μπορούν να συνεισφέρουν οι εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για παράδειγμα, η ΑΑΔΕ μπορεί να θέσει ως στόχο την είσπραξη συγκεκριμένων εσόδων κατά τη διάρκεια ενός έτους και στο τέλος του να διαπιστώσει αν τα έχει εισπράξει ή όχι. Αυτή η διασταύρωση θα ήταν πολύ δύσκολη και χρονοβόρα να γίνει χωρίς το απαραίτητο πληροφοριακό σύστημα. Είναι γεγονός ότι χωρίς τη διαδικασία της στοχοθεσίας δεν υπάρχει και η ανάλογη πίεση. Χωρίς ξεκάθαρους στόχους, οι αποκεντρωμένες υπηρεσίες των υπουργείων μπορεί να μην έχουν σαφή εικόνα για το τι πρέπει να κάνουν και με ποια προτεραιότητα.

Επίσης, ένα ακόμη χαρακτηριστικό της στοχοθεσίας είναι ότι πρέπει να είναι ρεαλιστική. Όταν είναι υπερβολικά αισιόδοξη μπορεί να φέρει τα αντίθετα αποτελέσματα αφού θα δίνει την εντύπωση πολύ χαμηλής παραγωγικότητας. Τα δεδομένα που μπορούν να αντληθούν από τα πληροφοριακά συστήματα, συνήθως είναι μία αξιόπιστη βάση για τους επόμενους στόχους και για τη δημιουργία χρονοδιαγραμμάτων.

1.6. Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Σύμφωνα με την Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020 (σελ. 3), «η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-governance) αφορά στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με όχημα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), 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».

Το αρμόδιο υπουργείο για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα είναι το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ύστερα από τη Δημόσια Διαβούλευση επί της Στρατηγικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που πραγματοποιήθηκε το 2014, προέκυψε η Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020. Οι άξονες παρέμβασης στους οποίους στηρίζεται η στρατηγική αυτή, θεωρούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση:

- ✓ Ως όχημα εκσυγχρονισμού του κράτους και της Διοίκησης
- ✓ Ως μηχανισμός επανασύνδεσης του πολίτη με το κράτος και τη Διοίκηση
- ✓ Ως μοχλός σχεδιασμού και συντονισμού των οριζόντιων πολιτικών ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση

1.7. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα πεδίο το οποίο έχει εφαρμογή σχεδόν σε όλες τις εκφάνσεις της δημόσιας διοίκησης και τα οφέλη της μπορεί να είναι πολλαπλά για όλους τους εμπλεκόμενους. Η προσαρμογή της δημόσιας διοίκησης στα νέα ψηφιακά δεδομένα μπορεί να συμβάλλει στην αύξηση της αποτελεσματικότητάς της

Ωστόσο, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τα πιθανά εμπόδια και ανασταλτικοί παράγοντες που μπορεί να δυσκολεύουν την υλοποίηση και ομαλή λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

❖ Βελτίωση της εξυπηρέτησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δίνει πολλές λύσεις και ευκαιρίες για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών, μεταφράζοντας την εξυπηρέτηση σε μείωση του χρόνου, αποτελεσματικότητα και ικανοποίηση των πολιτών. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες, πλέον, αποτελούν μέρος ενός στρατηγικού σχεδιασμού με σημαντικά οφέλη για το κράτος και τους πολίτες. Η αλληλεπίδραση του πολίτη με το κράτος είναι υποχρεωτική για διάφορα ζητήματα και όταν αυτή γίνεται με τις ευνοϊκές συνθήκες που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τότε δημιουργούνται πολλαπλά οφέλη.

❖ Ανάπτυξη εμπιστοσύνης

Ένα από τα ίσως όχι και τόσο εμφανή πλεονεκτήματα είναι ότι η διαδικασία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να χτίσει σχέσεις εμπιστοσύνης ανάμεσα στον πολίτη και το κράτος. Καταρχάς, το γεγονός ότι οι πολίτες αποφορτίζονται από τις διαδικασίες γραφειοκρατίας και εξυπηρετούνται πιο γρήγορα και εύκολα, τους δημιουργεί μία σχέση εμπιστοσύνης όπως επίσης και το γεγονός ότι έτσι εξασφαλίζεται μεγαλύτερη διαφάνεια στις συναλλαγές.

❖ Μείωση του κόστους λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης

Η μείωση του κόστους λειτουργίας προκύπτει από την μείωση του χρόνου που απαιτείται να γίνει μια εργασία, την εξοικονόμηση γραφικής ύλης (χαρτί, εκτυπώσεις, κ.ά.) και άλλες λειτουργίες οι οποίες πλέον γίνονται ηλεκτρονικά.

❖ Πάταξη της διαφθοράς και της φοροδιαφυγής

Ένα από τα δυνατά σημεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί η δυνατότητα ελέγχων και διασταυρώσεων που δίνει, ώστε να γίνει πάταξη της διαφθοράς, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι επιτυγχάνεται η εξάλειψή της. Άλλωστε, θεωρείται ότι σε πολλές χώρες η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα μπορούσε να βοηθήσει τους πολίτες να επωφεληθούν από τη μείωση της διαφθοράς μέσω της αυξημένης διαφάνειας και της ευθύνης που δημιουργείται (Ndou, 2004).

Μία από τις μεγάλες δυσλειτουργίες της δημόσιας διοίκησης αποτελούσε το γεγονός ότι υπήρχε – και σε κάποιο βαθμό ακόμη υπάρχει – μεγάλο κενό στη διενέργεια ελέγχων λόγω έλλειψης στοιχείων. Τα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που υλοποιούνται, έχουν συμβάλει σε μεγάλο βαθμό στην αντιμετώπιση του προβλήματος. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αυτού αποτελεί το σύστημα ELENXIS του Υπουργείου Οικονομικών το οποίο αποτελεί το βασικό εργαλείο των ελεγκτών της ΑΑΔΕ και το οποίο χρησιμοποιούν για να διενεργούν τους τακτικούς ελέγχους των επιχειρήσεων. Επίσης, με το ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ και τη διασύνδεσή του με άλλα πληροφοριακά συστήματα υπάρχει η δυνατότητα, πλέον, εξακρίβωσης και διασταύρωσης των περιουσιακών στοιχείων που δηλώνονται ή δε δηλώνονται από τους υπόχρεους.

❖ Ενίσχυση της οικονομικής ανάπτυξης

Σημαντικό κομμάτι της οικονομίας της κάθε χώρας είναι οι επιχειρήσεις. Οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που αφορούν τη φορολογία, τη σύσταση επιχείρησης, τους ασφαλιστικούς φορείς και άλλα θέματα λειτουργίας τους, έχουν διευκολύνει πολλές δραστηριότητες, γεγονός το οποίο μεταφράζεται σε εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος. Έτσι, οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να επενδύσουν το χρόνο και το χρήμα που εξοικονομούν, στην παραγωγική τους δραστηριότητα.

1.8 Εμπόδια και μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τα πιθανά εμπόδια και μειονεκτήματα τα οποία σχετίζονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνοψίζονται στα εξής:

❖ Πρόσβαση στο διαδίκτυο

Η δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο αποτελεί το πρώτο βήμα για τους πολίτες ώστε να μπορούν να εξυπηρετηθούν ηλεκτρονικά και να αποκομίσουν τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πρόκειται, προφανώς για ένα εμπόδιο το οποίο αφορά μόνο τους πολίτες, δεδομένου ότι οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν όλες εξασφαλισμένη την πρόσβαση. Σύμφωνα με τα στατιστικά για την ψηφιακή οικονομία και κοινωνία – νοικοκυριά και άτομα (Eurostat, 2017), το 71% των νοικοκυριών στην Ελλάδα έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, με το αντίστοιχο ποσοστό για την Ευρωπαϊκή Ένωση να είναι 87%. Μάλιστα, η Ελλάδα είναι η χώρα με το 2^ο μικρότερο ποσοστό πρόσβασης στην ΕΕ μετά τη Βουλγαρία (67%). Ωστόσο, η Ελλάδα είναι μία από τις χώρες που κατέγραψε ραγδαία αύξηση του ποσοστού αυτού από το 2011 μέχρι το 2016, σε αντίθεση με άλλες χώρες που βρίσκονται κοντά στο σημείο κορεσμού. Απ'λο τα παραπάνω ποσοστά, γίνεται φανερό ότι στην Ελλάδα υπάρχουν ακόμη μεγάλα περιθώρια για την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας, μία πρόκληση η οποία θα πρέπει να αντιμετωπιστεί προκειμένου όλοι οι πολίτες να επωφελούνται από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

❖ Το θεσμικό και νομικό πλαίσιο

Η επιτυχία κάθε πρωτοβουλίας σχετική με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το θεσμικό και νομικό πλαίσιο που διέπει μία χώρα. Οι ελλείψεις και τα κενά αποτελούν εμπόδιο στην εφαρμογή της. Για την επιτυχή ολοκλήρωση ενός έργου πληροφορικής πρέπει το νομικό πλαίσιο που το διέπει να είναι σαφές και συγκεκριμένο. Όταν υπάρχουν κενά σε αυτό, θα υπάρχουν κενά και στο πληροφοριακό σύστημα με αποτέλεσμα την πλημμελή λειτουργία του.

❖ Ασφάλεια

Η ασφάλεια των δεδομένων αποτελεί μία από τις μεγαλύτερες προκλήσεις στην ψηφιακή εποχή. Η συμμετοχή των χρηστών σε ένα σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, απαιτεί τη διαβεβαίωσή τους για ιδιωτικότητα και ασφάλεια των δεδομένων. Άλλωστε, πρόκειται για ένα δυναμικό περιβάλλον, στο οποίο οι απαιτήσεις ασφαλείας αλλάζουν και για το λόγο αυτό οι κυβερνήσεις πρέπει να δημιουργούν και να μεταδίδουν μία κουλτούρα εμπιστευτικότητας και ασφάλειας.

❖ Έλλειψη εκπαίδευσης του προσωπικού

Με την εφαρμογή των πληροφοριακών συστημάτων, σχεδόν όλοι οι υπάλληλοι καλούνται να κάνουν χρήση των ΤΠΕ και να προσαρμοστούν στο ψηφιακό περιβάλλον. Πολλοί από αυτούς είναι ήδη εξοικειωμένοι με τη χρήση Η/Υ και του διαδικτύου και δεν αντιμετωπίζουν ιδιαίτερα προβλήματα κατά την προσαρμογή τους. Ωστόσο, υπάρχει μία μερίδα, κυρίως οι μεγαλύτεροι σε ηλικία υπάλληλοι, οι οποίοι λόγω έλλειψης γνώσεων Η/Υ και σχετικής εμπειρίας, και σε κάποιες περιπτώσεις απροθυμίας, δυσκολεύονται να εξοικειωθούν με τη χρήση των Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών συστημάτων (ΟΠΣ) με αποτέλεσμα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση όχι μόνο να μην τους διευκολύνει, αλλά να δημιουργεί μεγαλύτερα προβλήματα. Σε κάθε περίπτωση, με την εισαγωγή κάθε νέου πληροφοριακού συστήματος ή με την αναβάθμισή του, απαιτείται να γίνεται εκπαίδευση του προσωπικού ώστε να αποκτήσει τις κατάλληλες δεξιότητες και να προσαρμόζεται εγκαίρως και με επιτυχία στα νέα δεδομένα.

❖ Η επικρατούσα κουλτούρα στη δημόσια διοίκηση

Η κουλτούρα που απαιτείται από το προσωπικό και τα ανώτερα στελέχη αποτελεί ένα ακόμη ζήτημα το οποίο συνδέεται και με την κουλτούρα της αλλαγής η οποία λείπει από τη δημόσια διοίκηση. Για να γίνουν αποδεκτές οι αρχές και οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πρέπει πρώτα να γίνουν αποδεκτές από τα άτομα που βρίσκονται στις θέσεις ευθύνης. Σε πολλές περιπτώσεις, η τοποθέτηση σε αυτές τις θέσεις ατόμων τα οποία δεν είναι κατάλληλα και δεν έχουν τα απαραίτητα προσόντα, δημιουργούν μεγάλα προβλήματα στην υιοθέτηση των τεχνολογικών αλλαγών. Έτσι, δεν είναι λίγες οι φορές που υιοθετείται η άποψη ότι ένα πληροφοριακό σύστημα είναι επιπλέον φόρτος εργασίας και όχι ένα εργαλείο που θα διευκολύνει και θα μειώσει το χρόνο εργασίας. Μάλιστα, ένα από τα χαρακτηριστικά του δημόσιου τομέα στην Ελλάδα που είναι η πολυπλοκότητά του, δυσκόλεψε την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Charalabidis et al., 2008). Πρόκειται για μία άποψη η οποία διατυπώθηκε μία δεκαετία πριν, ωστόσο, η αλλαγή του χαρακτηριστικού αυτού προς την θετική κατεύθυνση δε φαίνεται να είναι ιδιαίτερα εμφανής.

❖ Συντήρηση των πληροφοριακών συστημάτων

Το σημείο αυτό δεν αποτελεί τόσο μειονέκτημα ή εμπόδιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όσο σημείο προβληματισμού. Η υλοποίηση των έργων ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης έχει γίνει ως επί το πλείστον με συγχρηματοδότηση από κοινοτικούς πόρους, μέσω ευρωπαϊκών προγραμμάτων. Ωστόσο, όπως συμβαίνει, με όλες τις περιπτώσεις των ευρωπαϊκών προγραμμάτων, η χρηματοδότηση σταματάει στο σημείο όπου έχει ολοκληρωθεί το έργο και στη συνέχεια, υπεύθυνος για τη συντήρησή του είναι ο δικαιούχος. Ο δικαιούχος φορέας πρέπει, στη συνέχεια, να βγάλει νέο διαγωνισμό για τη συντήρηση του συστήματος, μία διαδικασία η οποία μπορεί να καθυστερήσει αρκετά είτε λόγω των γραφειοκρατικών κωλυμάτων είτε λόγω της έλλειψης χρηματοδότησης.

❖ **Η έλλειψη συνέχειας στη Δημόσια Διοίκηση**

Πρόκειται για μία από τις δυσλειτουργίες του συστήματος οι οποίες παρατηρούνται όταν αλλάζει η κυβέρνηση ακόμη και υπάλληλοι σε κομβικές θέσεις (π.χ. Γενικοί Γραμματείς στα Υπουργεία). Έχει παρατηρηθεί αρκετές φορές ότι όταν ξεκινάει η υλοποίηση ενός έργου, μπορεί να διακοπεί από την επόμενη κυβέρνηση, τον επόμενο, υπουργό ή τον επόμενο Γενικό Γραμματέα.

Κεφάλαιο 2: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα και την Ευρώπη

2.1. Υφιστάμενη κατάσταση της δημόσιας διοίκησης

Είναι γεγονός ότι τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει σημαντικά βήματα στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης μέσω της χρήσης των ΤΠΕ. Μάλιστα, σύμφωνα με την έρευνα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση των Ηνωμένων Εθνών για το 2018 (United Nations e-Governemnt Survey 2018), η Ελλάδα πλέον βρίσκεται στην 35η θέση από την 43η που βρισκόταν το 2016. Αυτή η αναβάθμισή της, την έχει τοποθετήσει ανάμεσα σε χώρες όπως είναι η Κορέα, η Αυστραλία και ο Καναδάς. Η εν λόγω έρευνα παρακολουθεί την πρόοδο της ανάπτυξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω του Δείκτη Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (EGDI). Ως σύνθετος δείκτης, το EGDI χρησιμοποιείται για τη μέτρηση της ετοιμότητας και της ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης ενός κράτους για να χρησιμοποιούν την τεχνολογία στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών. Η μέτρηση αυτή, επίσης, αποτελεί εργαλείο για τις κυβερνήσεις ώστε να κατανοήσουν βαθύτερα τη σχετική θέση μιας χώρας στη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών.

Οι μετρήσεις του δείκτη EGDI δείχνουν ότι τα τελευταία χρόνια γίνονται πολύ μεγάλα βήματα στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πρωτοπόροι είναι η Δανία, με την Αυστραλία και την Κορέα να ακολουθούν και στην 1^η δεκάδα είναι χώρες όπως το Ηνωμένο Βασίλειο, η Φινλανδία και η Σιγκαπούρη.

Χαρακτηριστικά παραδείγματα εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, που αφορούν πολλούς χρήστες, είναι το Διαύγεια, η δικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ καθώς και το Taxisnet. Η τελευταία σημαντική εξέλιξη που υπάρχει στο Υπουργείο Οικονομικών στο επίπεδο αυτό είναι η ολοκλήρωση του διαγωνισμού «Εφαρμογή απαιτούμενων οργανωτικών αλλαγών σε παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα της Α.Α.Δ.Ε.» το 2017. Ο προϋπολογισμός του έργου ανέρχεται στα 4,2 εκατ. ευρώ και προβλέπει την αναβάθμιση του συστήματος taxis ώστε όλες οι υπηρεσίες να γίνουν ηλεκτρονικές και να ικανοποιηθούν οι τεχνολογικές και νομοθετικές υποχρεώσεις που ανέλαβε το Υπουργείο με τα μνημόνια 1,2 και 3 Οικονομικής και Χρηματοπιστωτικής Πολιτικής.

Μία κρίσιμη παράμετρος που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη όταν συζητείται το θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι η χρηματοδότησή της. Δηλαδή, δεν αρκεί να γίνει ο προγραμματισμός των δράσεων αλλά πρέπει να ανευρεθούν και οι απαιτούμενοι οικονομικοί πόροι. Έτσι, προκειμένου να υλοποιηθεί το σχέδιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για την περίοδο 2014-2020, οι οικονομικοί πόροι θα αντληθούν από το ΕΣΠΑ, το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων και τον τακτικό προϋπολογισμού του κράτους. Συγκεκριμένα, η χρηματοδότηση του ΕΣΠΑ θα προέρχεται από τα εξής Επιχειρησιακά Προγράμματα:

- «Ψηφιακή Σύγκλιση»
- «Διοικητική Μεταρρύθμιση»
- «Μεταρρύθμιση του Δημόσιου Τομέα»
- «Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία»

2.2. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει εκπονήσει Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ώστε να βοηθήσει τα όργανα πολιτικής να δουλέψουν μαζί καθώς και για τη μετάβαση σε μία νέα γενιά ανοιχτής, ευέλικτης και συνεργατικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο (European eGovernment Action Plan 2011-2015). Το σχέδιο αυτό έχει 4 προτεραιότητες, σύμφωνα και με τη Διακήρυξη Malmö:

- να ενισχύσει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις
- να ενισχύσει την κινητικότητα στην ενιαία αγορά
- να βοηθήσει στην αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα
- να δημιουργήσει τις κατάλληλες συνθήκες ώστε να κάνει τα πράγματα να συμβούν.

Εν συνεχεία του σχεδίου αυτού και με βάση την αξιολόγησή του, εκπονήθηκε το Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη για την περίοδο 2016-2020 (European eGovernment Action Plan 2016-2020) με βασικό σημείο του τον ψηφιακό μετασχηματισμό των κυβερνήσεων. Μέσω του σχεδίου αυτού, υπάρχει η στόχευση ώστε η δημόσια διοίκηση να γίνει ανοιχτή, αποδοτική και να παρέχει υπηρεσίες στους πολίτες

φιλικές, προσωποποιημένες και χωρίς σύνορα. Στο πλαίσιο αυτό, έχει θέσει 3 προτεραιότητες:

- τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης
- τη διευκόλυνση της κινητικότητας των πολιτών και των επιχειρήσεων μέσω της διασυνοριακής διαλειτουργικότητας
- τη διευκόλυνση της ψηφιακής αλληλεπίδρασης μεταξύ πολιτών/επιχειρήσεων και διοίκηση για την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου

Ιδιαίτερη σημασία έχει να γίνει αναφορά στις δράσεις που θα αναλάβει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για τις επιχειρήσεις (με ημερομηνίες-στόχο):

Πίνακας 2.1: Δράσεις Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις επιχειρήσεις

<i>Δράσεις</i> Η Επιτροπή:	<i>Ημερομηνία στόχος</i>
1. Θα υποβάλει πρόταση για τη δημιουργία ενιαίας ψηφιακής πύλης.	2017
2. Θα καταστήσει τη διαδικτυακή πύλη της ευρωπαϊκής ηλεκτρονικής δικαιοσύνης υπηρεσία μίας στάσης για την παροχή πληροφοριών σχετικά με θέματα ευρωπαϊκής δικαιοσύνης.	2016
3. Θα δημιουργήσει σε συνεργασία με τα κράτη μέλη την υποχρεωτική διασύνδεση όλων των μητρώων επιχειρήσεων των κρατών μελών.	2017
4. Θα προωθήσει περαιτέρω την ηλεκτρονική διασύνδεση των μητρώων αφερεγγυότητας.	2019
5. Θα υποβάλει πρωτοβουλία για τη διευκόλυνση της εφαρμογής ψηφιακών λύσεων σε όλη τη διάρκεια ζωής μιας επιχείρησης.	2017
6. Θα υποβάλει νομοθετική πρόταση σχετικά με την επέκταση του ενιαίου ηλεκτρονικού μηχανισμού για την καταχώριση και καταβολή του ΦΠΑ.	2016
7. Θα δρομολογήσει πιλοτική εφαρμογή της αρχής «μόνον άπαξ» για τις επιχειρήσεις.	2016
8. Θα δημιουργήσει υπηρεσία μίας στάσης για τους σκοπούς της υποβολής εκθέσεων στις θαλάσσιες μεταφορές και της ψηφιοποίησης των παραστατικών μεταφοράς.	2018

Πηγή: European eGovernment Action Plan 2016-2020

Σύμφωνα με το σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020, που έχει εκπονήσει το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τα δομικά στοιχεία που απαιτούνται προκειμένου να πραγματοποιηθεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι τα εξής:

1. Επικοινωνία της Δημόσιας Διοίκησης με τους χρήστες των υπηρεσιών (ηλεκτρονικά, τηλεφωνικά, μέσω ΚΕΠ). Η επικοινωνία είναι το πρώτο βήμα ώστε οι πολίτες να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
2. Αυθεντικοποίηση χρηστών. Πρόκειται για την ταυτοποίηση και επιβεβαίωση των στοιχείων των συναλλασσομένων ώστε να υπάρχει ασφάλεια στις συναλλαγές.
3. Ηλεκτρονικές διαδικτυακές πύλες (portals). Πρόκειται για το σημείο επικοινωνίας των πολιτών και της δημόσιας διοίκησης.
4. Μητρώα. Πρόκειται για βάσεις δεδομένων που περιέχουν όλες τις πληροφορίες.
5. Τυποποίηση δομών δεδομένων. Η τυποποίηση αυτή θα δώσει τη δυνατότητα στο μέλλον της ύπαρξης στοιχείων στα μητρώα και τις βάσεις δεδομένων που θα περιέχουν κοινού τύπου και ηλεκτρονικής μορφής πληροφορίες, με ταυτόσημη πληροφορία για τα ίδια υποκείμενα.
6. Ασφαλής επικοινωνία και διακίνηση εγγράφων και πληροφοριών.
7. Πιστοποιημένη και νομικώς αποδεκτή ανταλλαγή εγγράφων.
8. Ηλεκτρονική αρχειοθέτηση. Πρόκειται για μία ενέργεια που θα βελτιώσει τους χρόνους αναζήτησης αρχείων και θα καταργήσει την τήρηση του φυσικού αρχείου.
9. Ηλεκτρονικές πληρωμές. Οι πολίτες δε θα χρειάζεται να έχουν φυσική παρουσία για να κάνουν τις πληρωμές τους και επιπλέον, θα βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα είσπραξης των οφειλών.
10. Διεπαφές διαλειτουργικότητας. Οι διεπαφές αυτές είναι άκρως σημαντικές για την επικοινωνία μεταξύ των υφιστάμενων μητρώων – βάσεων δεδομένων, της βελτίωσης του περιεχομένου των μητρώων αυτών, καθώς και της καλύτερης αξιοποίησης των μητρώων αυτών.
11. Διαχείριση ροών εργασίας.
12. Ενιαία Πολιτική Δημόσιας Πληροφορικής για την τυποποίηση φορμών, διαδικτυακών πυλών, διεπαφών, κ.λπ. Η πολιτική αυτή αποτελεί τον θεμέλιο λίθο για την ανάπτυξη και πραγματοποίηση στο εξής όλων των δράσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- 13.** Στρατηγική αξιοποίησης των τεχνολογιών του κυβερνητικού υπολογιστικού νέφους (GCloud). Η εφαρμογή μίας συνεκτικής και πρακτικής προσέγγισης στον τομέα αυτό θα διευκολύνει την αντιμετώπιση πολλών θεμάτων

Αυτό που έχει ενδιαφέρον να γίνει αναφορά είναι οι καλές πρακτικές που υπάρχουν σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η χώρα η οποία αναφέρεται συχνά ως πρότυπο

ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η Εσθονία (ΕΛΛΑΚ, 2018). Οι πολίτες σε αυτή τη χώρα εξυπηρετούνται σχεδόν εξ' ολοκλήρου ηλεκτρονικά για τις υπηρεσίες δημόσιας διοίκησης. Οι περιπτώσεις για τις οποίες απαιτείται φυσική παρουσία είναι ο γάμος, το διαζύγιο και η αγοραπωλησία ακινήτων. Για όλα τα υπόλοιπα εξυπηρετούνται ηλεκτρονικά –και μέσω του κινητού τηλεφώνου- μέσω της ταυτοποίησης, που έχει προηγηθεί, με την ηλεκτρονική τους ταυτότητα.

2.3. Η φορολογική διοίκηση στην Ελλάδα

Η υπεύθυνη αρχή στην Ελλάδα για την άσκηση φορολογικής διοίκησης είναι η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ). Η ΑΑΔΕ έχει ως αντικείμενο τον προσδιορισμό, τη βεβαίωση και την είσπραξη φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών δημοσίων εσόδων, που άπτονται του πεδίου των αρμοδιοτήτων της. Όργανα διοίκησης της ΑΑΔΕ είναι ο Διοικητής και το Συμβούλιο Διοίκησης. Σύμφωνα με το οργανόγραμμα της ΑΑΔΕ, κάτω από τη διοίκηση βρίσκονται οι διάφορες διευθύνσεις, οι οποίες αποτελούν την Κεντρική Υπηρεσία, στη συνέχεια ακολουθούν οι ειδικές αποκεντρωμένες υπηρεσίες και στο τέλος βρίσκονται οι περιφερειακές υπηρεσίες: οι ΔΟΥ, τα τελωνεία, οι χημικές υπηρεσίες και οι Υπηρεσίες Ερευνών & Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων. Επίσης, υπάρχει μία σειρά υπηρεσιών που λειτουργούν εκτός της έδρας αυτών.

Κάποιες από τις βασικές της αρμοδιότητες, επιγραμματικά, της ΑΑΔΕ είναι οι εξής (<https://www.aade.gr>):

- η παρακολούθηση της πορείας εισπράξεων των δημοσίων εσόδων
- η αποτελεσματική λειτουργία των φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών υπηρεσιών της
- ο σχεδιασμός των δράσεων όλων των υπηρεσιών της
- ο εντοπισμός φαινομένων φοροδιαφυγής, λαθρεμπορίου, φορολογικής απάτης, παραεμπορίου και παραοικονομίας και ο καταλογισμός της διαφεύγουσας φορολογητέας ύλης
- η εποπτεία και ο συντονισμός των ελεγκτικών φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών υπηρεσιών
- η εισήγηση νομοθετικών διατάξεων και μέτρων για την ενίσχυση της φορολογικής και τελωνειακής συμμόρφωσης

- ο συντονισμός και η συνεργασία με άλλους φορείς και αρχές
- η ανάπτυξη, επικαιροποίηση, συντήρηση, λειτουργία και χρήση του λογισμικού εφαρμογών των πληροφοριακών συστημάτων
- η παροχή και υποστήριξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τον πολίτη, τις επιχειρήσεις, τους φορείς του δημόσιου τομέα
- Ο καθορισμός της τεχνολογικής στρατηγικής της, ως προς το σχεδιασμό και την ανάπτυξη εφαρμογών και των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η αρμοδιότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναφέρεται τελευταία, σύμφωνα και με τη σειρά που παρατίθεται στην ιστοσελίδα της ΑΑΔΕ, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι είναι δευτερευούσης σημασίας. Ένα από τα μεγαλύτερα προβλήματα που αντιμετωπίζει η δημόσια διοίκηση διαχρονικά είναι η γραφειοκρατία. Πρόκειται για ένα πρόβλημα το οποίο έχει απασχολήσει τις κυβερνήσεις και έχει συζητηθεί ευρέως για το πώς μπορεί να λυθεί ώστε οι υπάλληλοι να είναι πιο αποτελεσματικοί και οι πολίτες να εξυπηρετούνται καλύτερα και ταχύτερα. Σε αυτό το πλαίσιο, τα τελευταία χρόνια γίνεται όλο και πιο ευρεία αξιοποίηση των ΤΠΕ ώστε να μειωθεί η δυσλειτουργικότητα της δημόσιας διοίκησης.

Η ΑΑΔΕ φροντίζει για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών της υπηρεσιών με διάφορους τρόπους. Για την πρόσβαση σε αυτές απαιτείται η χρήση προσωπικών κωδικών ασφαλείας και επιπλέον, εφαρμόζονται διάφορες τεχνικές ασφαλείας όπως το κλείδωμα λογαριασμού χρήστη και η αυτόματη αποδύνδεση.

Η χρήση των νέων τεχνολογιών έχει συμβάλλει σημαντικά στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του έργου και στο δημόσιο τομέα. Έτσι, πλέον, σχεδόν σε όλες τις υπηρεσίες του δημοσίου έχουν αναπτυχθεί πληροφοριακά συστήματα τα οποία σε αρκετές περιπτώσεις διασυνδέονται μεταξύ τους. Βέβαια, το ζητούμενο δεν είναι μόνο ο κάθε φορέας να δημιουργεί το δικό του σύστημα, αλλά να επιτυγχάνεται και η διασύνδεσή του ώστε οι υπάλληλοι να έχουν ολοκληρωμένη πληροφόρηση και συνεπώς, να προσφέρουν καλύτερη εξυπηρέτηση στον πολίτη.

2.4. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα αποτελεί μία προσπάθεια η οποία έχει ξεκινήσει τα τελευταία χρόνια και βρίσκεται σε εξέλιξη. Είναι γεγονός ότι έχουν ολοκληρωθεί και βρίσκονται σε λειτουργία πολλά πληροφοριακά συστήματα τα οποία έχουν συμβάλει στην εξυγίανση της δημόσια διοίκησης. Ωστόσο, η προσπάθεια αυτή πρέπει να εξελιχθεί τόσο για τα υφιστάμενα συστήματα, τα οποία πρέπει να αναβαθμίζονται όσο και με τη δημιουργία νέων ώστε να καλυφθούν όσο το δυνατόν περισσότεροι τομείς.

Προκειμένου να εφαρμοστεί η στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, απαιτείται η συνεργασία και ο συντονισμός μιας ομάδας φορέων και δράσεων. Πριν την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι υπηρεσίες παρέχονταν μέσω της προσωπικής επαφής, όπου οι υπάλληλοι και οι πολίτες έπρεπε να έχουν επικοινωνία «πρόσωπο με πρόσωπο» προκειμένου να εξυπηρετηθούν. Για παράδειγμα, για την υποβολή της φορολογικής δήλωσης, απαιτούνταν από τον φορολογούμενο να προσέλθει στην αρμόδια ΔΟΥ ώστε να την καταθέσει σε έντυπη μορφή. Η εφαρμογή του taxisnet εξάλειψε αυτή την απαίτηση και πλέον οι φορολογικές δηλώσεις υποβάλλονται ηλεκτρονικά, χωρίς τη φυσική παρουσία του φορολογούμενου. Πρόκειται για μία από τις πολλές περιπτώσεις εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που εφαρμόζεται στο Υπουργείο Οικονομικών.

Σύμφωνα με έρευνα της Ομάδας Εργασίας για την Ανοιχτή Διακυβέρνηση (ΕΛΛΑΚ, 2018), οι λόγοι για τους οποίους οι πολίτες επισκέπτονται τις δημόσιες υπηρεσίες είναι οι εξής:

- Ενώ η διαδικασία μπορεί να υποστηρίζεται ηλεκτρονικά, για την ολοκλήρωσή της απαιτείται η φυσική παρουσία στην υπηρεσία, όπως για παράδειγμα η έκδοση κλειδαρίθμου στην εφορία.
- η έλλειψη εμπιστοσύνης για τη διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων
- όταν η καθυστέρηση στη διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών αιτημάτων είναι μεγαλύτερη από αυτή που υπάρχει με τη φυσική παρουσία
- ενώ η διαδικασία υποστηρίζεται ηλεκτρονικά, λόγω ειδικών συνθηκών που δεν υποστηρίζονται ηλεκτρονικά (π.χ, ρύθμιση οφειλών), ο πολίτης πρέπει να πάει αυτοπροσώπως στην υπηρεσία.

Οι παραπάνω περιπτώσεις, μπορεί να αποτελούν περιπτώσεις και όχι τον κανόνα, ωστόσο χρήζουν αντιμετώπισης ώστε η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να θεωρείται ολοκληρωμένη και αποτελεσματική.

Το αρμόδιο υπουργείο στην Ελλάδα για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Μάλιστα, το 2011 ψηφίστηκε ο νόμος 3979/2011 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ο οποίος περιέχει θέματα όπως η έκδοση ηλεκτρονικών εγγράφων, το κύρος και η αποδεικτική ισχύς τους, η δημιουργία και τήρηση ηλεκτρονικών αρχείων, η τήρηση ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, η ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων, η ηλεκτρονική επικοινωνία, οι γνωστοποιήσεις με ηλεκτρονικό τρόπο και λοιπά θέματα που ρυθμίζουν τη χρήση των ΤΠΕ από τους φορείς του δημόσιου τομέα που να τους υποστηρίζει στην άσκηση των αρμοδιοτήτων τους.

Η χρήση των νέων τεχνολογιών μπορεί να δώσει μία νέα προοπτική στην ανάπτυξη του συστήματος δημόσιας διοίκησης. Στο πλαίσιο αυτό, η χρήση των ΤΠΕ μπορεί να συνεισφέρει σημαντικά στη λειτουργία της ΑΑΔΕ, με τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων, τα οποία θα υποστηρίζουν την εργασία των υπαλλήλων ώστε να υπάρχει αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πολίτη.

Στην Ελλάδα έχει αναπτυχθεί μία σειρά πληροφοριακών συστημάτων τα τελευταία χρόνια, τα οποία έχουν αναβαθμίσει τις υπηρεσίες δημόσιας διοίκησης. Ωστόσο, οι ταχύτητες δεν είναι ίδιες για όλους. Υπάρχουν υπουργεία που κινούνται γρήγορα προς αυτή την κατεύθυνση, και άλλα τα οποία δεν έχουν ακόμη πλήρως αξιοποιήσει τη δυνατότητα αυτή. Ακόμη, όμως, και φορείς του ίδιου υπουργείου μπορεί να κινούνται σε 2 ταχύτητες. Παράδειγμα αυτής της περίπτωσης αποτελεί το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, όπου ο ΟΑΕΕ βρίσκεται πολύ πίσω στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, σε σύγκριση με το ΙΚΑ. Ωστόσο, η ενοποίησή τους στον ΕΦΚΑ μπορεί να αποτελέσει λύση λόγω παροχής ενοποιημένων υπηρεσιών.

Στη συνέχεια, ακολουθεί μία σύντομη ανάλυση των μεγαλύτερων έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που εφαρμόστηκαν στην Ελλάδα:

❖ **ΣΥΖΕΥΞΙΣ – Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης**

www.syzefxis.gov.gr

Με το έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του Δημόσιου Τομέα και έχει ως στόχο την βελτίωση της λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών καθώς και την ενοποιημένη εξυπηρέτηση των πολιτών. Χαρακτηριστικό του έργου αυτού είναι η ευρεία κάλυψή του και η μεγάλη κλίμακα εφαρμογής, αφού καλύπτει όλη την ελληνική επικράτεια και έχει παρουσία σε 4.500 σημεία. Οι υπηρεσίες που ενδεικτικά παρέχει:

- Διασύνδεση σε ένα Ενιαίο Δίκτυο Δεδομένων και φωνής περί των 4.500 φορέων της Δημόσιας Διοίκησης
- Ευρυζωνικές υπηρεσίες πρόσβασης στο Internet και υπηρεσίες Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου
- Διαδικτυακή Πύλη με υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας
- Υποδομή ασφάλειας για την έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών
- Ηλεκτρονικό σύστημα Τηλεκπαίδευσης
- Υπηρεσίες Τηλεδιάσκεψης
- Δωρεάν τηλεφωνία μεταξύ των Υπηρεσιών του Φορέα

Στο πλαίσιο υλοποίησης του ΣΥΖΕΥΞΙΣ, η ελληνική επικράτεια χωρίστηκε σε 6 τηλεπικοινωνιακά διαμερίσματα, που ονομάζονται νησίδες:

Νησίδα 1 (ΑΤΤΙΚΗ-1): Τα Υπουργεία, οι Γενικές Γραμματείες, οι Διαχειριστικές Αρχές και τα Στρατολογικά γραφεία - υπηρεσίες που βρίσκονται στην περιφέρεια Αττικής

Νησίδα 2 (ΑΤΤΙΚΗ-2): Η Περιφέρεια Αττικής, οι Φορείς της Α' και Β' Βαθμίδας Τοπικής Αυτοδιοίκησης και τα ΚΕΠ της περιφέρειας Αττικής καθώς και τα Νοσοκομεία και Κέντρα Υγείας της ίδιας περιφέρειας

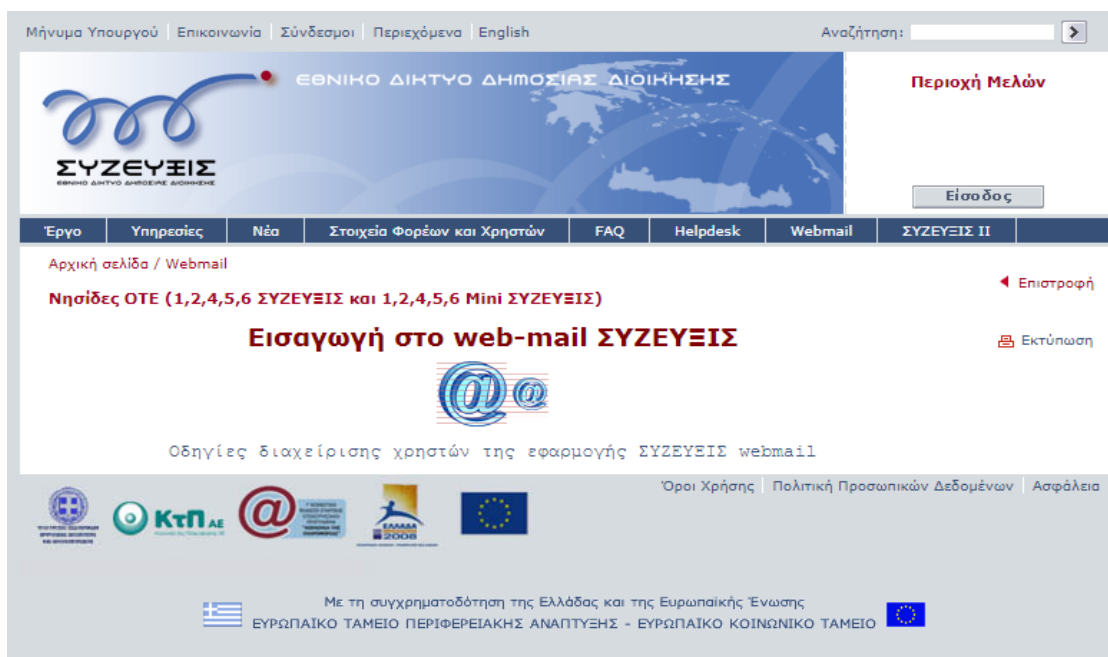
Νησίδα 3 (Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ): Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην Νομαρχία Θεσσαλονίκης

Νησίδα 4 (ΚΡΗΤΗ): Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην περιφέρεια Κρήτης

Νησίδα 5 (Β. ΕΛΛΑΔΑ): Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης, Δυτικής Μακεδονίας, Κεντρικής Μακεδονίας (πλην Φορέων Νομαρχίας Θεσσαλονίκης), Βορείου Αιγαίου, Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας

Νησίδα 6 (Ν. ΕΛΛΑΔΑ): Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ιονίων Νήσων, Ηπείρου, Δυτικής Ελλάδας, Πελοποννήσου, και Νοτίου Αιγαίου

Σε συνέχεια του ΣΥΖΕΥΞΙΣ, το οποίο υλοποιήθηκε την περίοδο 2006-2014, άρχισε να υλοποιείται το ΣΥΖΕΥΞΙΣ II, το οποίο έφερε κάποιες αλλαγές, όπως την αναβάθμιση του δικτύου ευρυζωνικότητας, την παροχή νέων υπηρεσιών, την αύξηση των νησίδων σε 8 καθώς και την ένταξη όλων των κτιρίων του δημόσιου τομέα σε αυτό (εκτιμάται για 34.000 κτίρια).



Εικόνα 2.1: ΣΥΖΕΥΞΙΣ

❖ **Εθνική πύλη ΕΡΜΗΣ**
www.ermis.gov.gr

Πρόκειται για την Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη της δημόσιας διοίκησης, η οποία δίνει τη δυνατότητα σε πολίτες και επιχειρήσεις να υποβάλλουν ηλεκτρονικές αιτήσεις και να παραλαμβάνουν το αποτέλεσμα είτε στην ηλεκτρονική τους θυρίδα είτε από το ΚΕΠ. Ενδεικτικά, κάποιες από τις δημοφιλέστερες υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται με αυτό τον τρόπο είναι: η χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης, το άνοιγμα οικογενειακής μερίδας, η βεβαίωση χρόνου ασφάλισης ΙΚΑ, χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας, χορήγηση βεβαίωσης γέννησης κ.ά. Επίσης, οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν πιστοποιητικά που αφορούν διάφορα θεματικά αντικείμενα, όπως δημόσια τάξη και άμυνα, εκπαίδευση και έρευνα, περιβάλλον, οικονομία κ.ά. τα οποία βρίσκονται ταξινομημένα στο δικτυακό τόπο του ΕΡΜΗΣ.

Πρόκειται για ένα από τα πιο σημαντικά έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση, αφού ο πολίτης μπορεί να εξυπηρετηθεί άμεσα για πάρα πολλές υπηρεσίες, γεγονός στο οποίο συνέβαλλε η μεγάλη διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων.

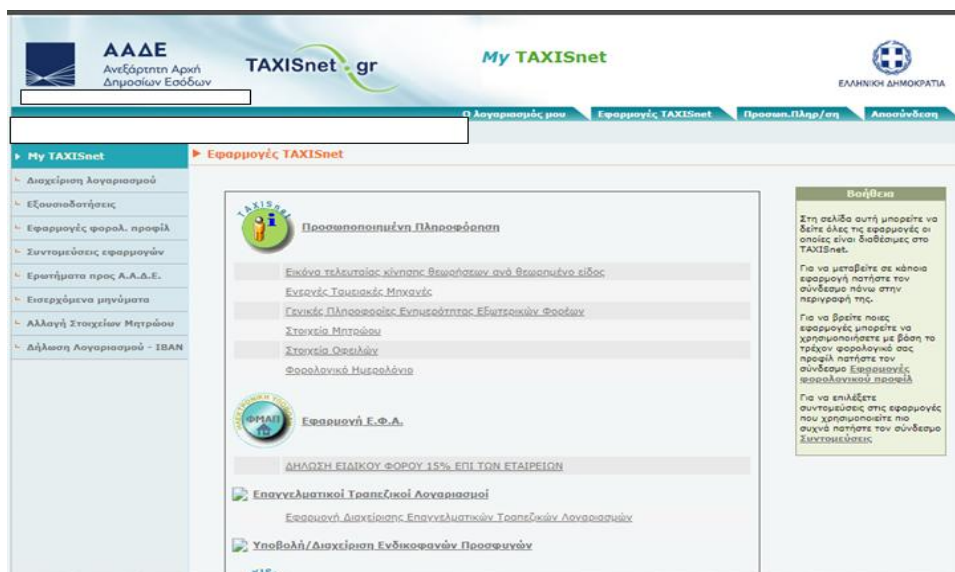
The screenshot shows the ERMIS system interface. At the top, there is a header with the ERMIS logo, the website address www.ermis.gov.gr, and the text 'Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης'. Below this, it says 'ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΤΑ ΚΕΠ ΚΕΠ 0413 ΔΗΜΟΥ ΔΑΔΩΝΗΣ'. The user information bar shows the date 18/09/2018, the user name ΕΙΡΗΝΗ, the address ΝΟΥΡΑΚΗ, the user ID ΚΕΡ413, and the role User. There is also a link for 'Αλλαγή κωδικού πρόσβασης | Αποσύνδεση'. On the left, there is a navigation menu with options like 'Διαχείριση Πρωτοκόλλου', 'Διαχείριση Υποθέσεων', 'Εκκρεμότητες ΚΕΠ', etc. The main content area is titled 'Νέα Υπόθεση' and 'Αναζήτηση Πολίτη'. It contains three search criteria sections: 1) 'Με κριτήριο το όνομα, επώνυμο και πατρώνυμο πολίτη' with fields for 'Όνομα', 'Επώνυμο', and 'Πατρώνυμο'. 2) 'Με κριτήριο το έντυπο πιστοποίησης' with fields for 'Αριθμός', 'Τύπος εντύπου', and a dropdown menu '---Επιλέξτε Έντυπο---'. 3) 'Με κριτήριο το όνομα χρήστη στην πύλη ermis' with a field for 'Όνομα χρήστη'. A green 'Αναζήτηση' button is at the bottom right. A red warning message at the bottom states: '** Πρέπει να πληκτρολογήσετε ένα από τα παραπάνω κριτήρια: όνομα, επώνυμο και πατρώνυμο πολίτη ή αριθμός και τύπος εντύπου πιστοποίησης ή το όνομα χρήστη του πολίτη στην πύλη ermis.'

Εικόνα 2.2: EPMIS

❖ Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα TAXISnet www.gsis.gr

Πρόκειται για ένα από τα ΟΠΣ της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών. Οι υπηρεσίες που παρέχει είναι προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τη δημόσια διοίκηση, αφού πρώτα πιστοποιηθούν ως χρήστες. Για πρώτη φορά, το σύστημα αυτό άρχισε να λειτουργεί το 2001 και έκτοτε συνεχώς αναβαθμίζεται παρέχοντας ολοένα και περισσότερες υπηρεσίες στους χρήστες. Ενδεικτικά, οι πολίτες μπορούν να εξυπηρετηθούν για την υποβολή της φορολογικής τους δήλωσης, την έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου, φορολογική ενημερότητα, επιδόματα, μητρώο κ.ά. Οι επιχειρήσεις μπορούν να διεκπεραιώσουν φορολογικές υπηρεσίες, το σύστημα εισροών-εκροών καυσίμων, υπηρεσίες χημείου, τελωνειακές υπηρεσίες κ.ά. Τέλος, για τη δημόσια διοίκηση, οι υπηρεσίες που παρέχονται αφορούν το κυβερνητικό νέφος, το ενιαίο σύστημα πληρωμών, το μητρώο αξιών μεταβιβάσεων ακινήτων, το ηλεκτρονικό παράβολο κ.ά.

Πρόκειται, δηλαδή, για μία πληθώρα υπηρεσιών οι οποίες διευκολύνουν το έργο των υπαλλήλων και ταυτόχρονα εξυπηρετούν άμεσα και αποτελεσματικά τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.



Εικόνα 2.3: TAXISNET

❖ Πόθεν Έσχες

<https://www.pothen.gr>

Το έργο για το Πόθεν Έσχες αποτελεί μία από τις καλές πρακτικές έργου πληροφορικής στην Ελλάδα αφού προκύπτει από τη συνεργασία πολλών ελεγκτικών φορέων της Δημόσιας Διοίκησης και αποτελεί μία κοινή βάση δεδομένων με ήδη υπάρχοντα συστήματα και πληροφορίες (Σπινέλης κ.ά., 2018). Αρχικά, το έργο αφορούσε μόνο τις δηλώσεις περιουσιακής κατάστασης κάποιων υπόχρεων, στην πορεία όμως επεκτάθηκε και συμπεριέλαβε και άλλους φορείς που είχαν υποχρέωση. Το σύστημα αυτό ολοκληρώνει μία σειρά πληροφοριακών συστημάτων για ελεγκτικό σκοπό και σε περίπτωση που τα αποτελέσματα δείχνουν κάποια παραβίαση, ενεργοποιείται ο μηχανισμός για την κυρωτική διαδικασία.

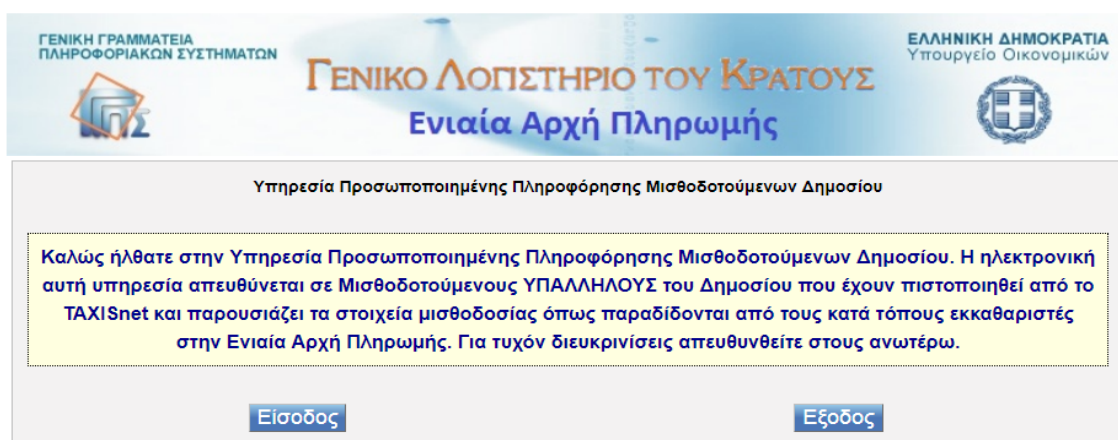


Εικόνα 2.4: ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ

❖ **Ενιαία Αρχή Πληρωμής**

<https://www.minfin.gr/-/epharmoge-eniaias-arches-pleromes>

Πρόκειται για μία ακόμη καλή πρακτική έργου στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα (Σπινέλης κ.ά., 2018). Μέχρι το 2010, η μισθοδοσία των δημοσίων υπαλλήλων γίνονταν από τον κάθε φορέα ξεχωριστά. Προκειμένου να γίνεται πιο οργανωμένα η μισθοδοσία, αναπτύχθηκε το εν λόγω σύστημα το οποίο κάνει την εκκαθάριση και πληρωμή όλων των δημοσίων υπαλλήλων.



© 2018 Γ.Γ.Π.Σ.

Εικόνα 2.5: Ενιαία Αρχή Πληρωμής

2.5. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη φορολογική διοίκηση

Η φορολογική διοίκηση αποτελεί έναν από τους κρίσιμους παράγοντες οικονομικής ανάπτυξης μιας χώρας. Η αποτελεσματική λειτουργία της μπορεί να συμβάλλει αποφασιστικά στην κινητοποίηση εισπραξής των φόρων, στη συμμόρφωση των πολιτών και στη μείωση της φοροδιαφυγής. Άλλωστε, οι φόροι αποτελούν τη βασική πηγή εσόδων για ένα κράτος, η εισπραξή τους όμως δεν είναι ποτέ δεδομένη γεγονός το οποίο αποδεικνύεται από τα μεγάλα ποσά οφειλών προς τις ΔΟΥ και τα ποσοστά φοροδιαφυγής. Στην Ελλάδα, η φοροδιαφυγή εκτιμάται ότι ανέρχεται στο 6-9% του ΑΕΠ ετησίως (Διανέοσις, 2016). Για το λόγο αυτό πρέπει να υπάρχουν υποστηρικτικά εργαλεία. Έτσι, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μεγάλο σύμμαχο του κράτους στο ρόλο αυτό.

Η φορολογική διοίκηση αποτελεί έναν από τους τομείς της δημόσιας διοίκησης όπου η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εφαρμόζεται εδώ και πολλά χρόνια και έχει διευκολύνει σε μεγάλο βαθμό το έργο της. Με την εισαγωγή των τεχνολογιών πληροφορικής, οι φορολογικές διοικήσεις μπορούν να βελτιώσουν το φορολογικό σύστημα μέσω της γνώσης και της ενημέρωσης της δομής του, την οποία μπορεί οι φορολογούμενοι να μην κατέχουν (Adeyemi, 2013).

Η εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σημαίνει ότι καταργείται η απαίτηση παρουσίας του φορολογούμενου στην υπηρεσία για την εξυπηρέτησή του. Με τις συνεχείς αναβαθμίσεις του taxisnet, αυτό είναι κάτι που επιτυγχάνεται όλο και σε πιο ικανοποιητικό βαθμό, ωστόσο, απαιτείται ακόμη χρόνος για να φτάσουμε στο σημείο όπου ο πολίτης θα εξυπηρετείται μόνο ηλεκτρονικά – για τις υπηρεσίες που αυτό μπορεί να γίνει.

Όπως και στις υπόλοιπες περιπτώσεις, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει προσφέρει πολλά πλεονεκτήματα στη φορολογική διοίκηση, όπως είναι η εξοικονόμηση χρόνου, η διευκόλυνση και η αξιοπιστία των συναλλαγών τόσο για τους υπαλλήλους όσο και για τους φορολογούμενους.

Κάποια χαρακτηριστικά που πρέπει να έχουν οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι τα εξής:

Ανταπόκριση: αναφέρεται στο κατά πόσο γρήγορα αποκρίνεται το σύστημα στις απαιτήσεις του χρήστη: υπαλλήλου ή φορολογούμενου

Αξιοπιστία: πρόκειται για τη διαδικασία κατά την οποία το σύστημα μπορεί να αξιολογήσει της λειτουργία της διοίκησης με ακρίβεια και με βάση τις εντολές (Miazee & Rahman, 2011).

Ευκολία πλοήγησης: η δομή και οι λειτουργίες του συστήματος έχουν «στηθεί» με τέτοιο τρόπο, ώστε ο χρήστης να βρίσκει με ευκολία αυτό που θέλει και να μπορεί να πλοηγηθεί με ευκολία σε αυτό.

Αποδοτικότητα: αναφέρεται στο βαθμό κατά τον οποίο το σύστημα μπορεί να έχει το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα με τη μικρότερη δυνατή προσπάθεια.

Ασφάλεια: πρόκειται για την πεποίθηση του χρήστη περί ασφάλειας των δεδομένων που υπάρχουν και εισάγονται στο σύστημα.

Αισθητική παρουσίαση του συστήματος: πρόκειται για μία παράμετρος, η οποία μπορεί από κάποιους να θεωρείται δευτερευούσης σημασίας, παίζει όμως σημαντικό ρόλο αφού πρόκειται για ένα περιβάλλον στο οποίο οι υπάλληλοι πιθανόν να βρίσκονται τις περισσότερες ώρες εργασίας τους, οπότε μία καλαίσθητη παρουσία προφανώς και θα τους προδιαθέτει θετικά για τη χρήση του.

Εξατομίκευση:

Περιβάλλον φιλικό στο χρήστη: η ευκολία χρήσης ενός συστήματος και το κατά πόσο φιλικό είναι, παίζουν καθοριστικό ρόλο στο να γίνουν αποδεκτά από τους χρήστες. Αποτελεί το πρώτο βήμα εξοικείωσής τους με το νέο περιβάλλον ώστε στη συνέχεια να μάθουν τις λειτουργίες του και να το χρησιμοποιούν στην καθημερινότητά τους.

2.6. Το νέο taxis

Το νέο taxis αποτελεί το υπό μελέτη πληροφοριακό σύστημα της παρούσας εργασίας. Πρόκειται για το βασικό εργαλείο των υπαλλήλων της ΑΑΔΕ το οποίο λειτουργεί ως μια βάση δεδομένων της Α.Α.Δ.Ε η οποία διαιρείται σε υποσυστήματα ανάλογα με την εργασία και με τις πληροφορίες που πρέπει να καταχωρηθούν. Τα κυριότερα υποσυστήματα είναι τα εξής:

- 1) ΜΗΤΡΩΟ
- 2) ΕΙΣΟΔΗΜΑ
- 3) ΚΩΔΙΚΑΣ ΒΙΒΛΙΩΝ – ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ (Κ.Β.Σ)
- 4) Φ.Π.Α
- 5) ΕΣΟΔΑ
- 6) ΟΧΗΜΑΤΑ

Σε κάθε ένα από τα ανωτέρω υποσυστήματα έχουν πρόσβαση εξουσιοδοτημένοι χρήστες που καταχωρούν και ανακτούν πληροφορίες προκειμένου να τηρείται και το πρωτόκολλο ασφαλείας των πληροφοριών.

Αναλυτικότερα για κάθε ένα από αυτά:

1) ΜΗΤΡΩΟ:

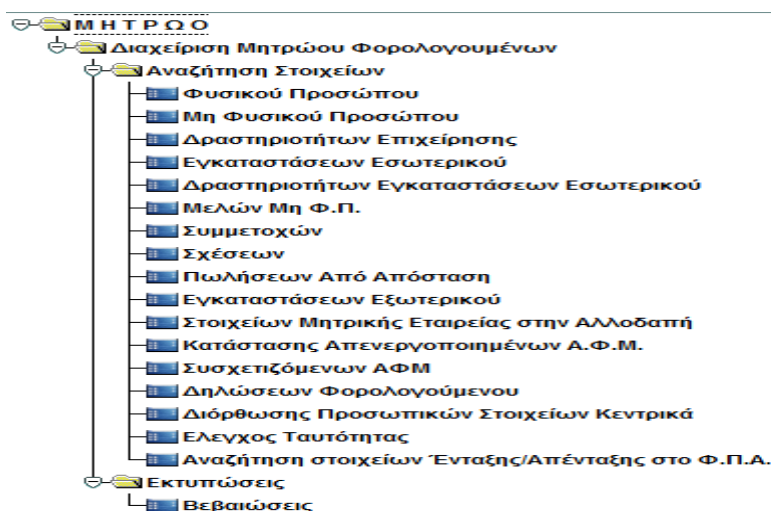
Είναι το υποσύστημα από το οποίο ξεκινά η φορολογική “ γέννηση ” των πολιτών - οντοτήτων και συγκεκριμένα με την απόδοση Αριθμού Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ).

- Για φυσικά πρόσωπα: Σε αυτό το στάδιο καταχωρούνται από τον χρήστη τα πλήρη στοιχεία του πολίτη (επώνυμο, όνομα, πατρώνυμο, μητρόνυμο, Α.Δ.Τ, αρχή έκδοσης, ημ/νία γέννησης, τόπος γέννησης, οικογενειακή κατάσταση, επάγγελμα, φύλο, διεύθυνση κατοικίας, τηλ.).

Προκειμένου για επιτηδευματίες επιπλέον: ημ/νία έναρξης, δραστηριότητα, καθεστώς Φ.Π.Α, κατηγορία βιβλίων, ενδοκοινοτικές αποκτήσεις – παραδόσεις, διεύθυνση έδρας, τηλ. Έδρας).

- Για νομικά πρόσωπα: Επωνυμία, διακριτικός τίτλος, ημ/νία έναρξης, αρ. καταστατικού, ημ/νία επικύρωσης, αρχή επικύρωσης, κατηγορία μη φ.π (ΝΠΙΔ,ΝΠΙΔΔ), μορφή (Ο.Ε, Α.Ε ΣΥΛΛΟΓΟΣ), ίδρυση με ΦΕΚ, διάρκεια, κεφάλαιο, δ/νση έδρας, τηλ έδρας, κατηγορία βιβλίων, καθεστώς Φ.Π.Α, ενδοκοινοτικές αποκτήσεις – παραδόσεις, υποκαταστήματα στο εσωτερικό - εξωτερικό. Προκειμένου για Α.Ε επιπλέον ΑΡ.Μ.Α.Ε και είδος μετοχών.

- Καταχώρηση δραστηριοτήτων της επιχείρησης κύριων και δευτερευουσών καθώς και η ημερομηνία έναρξης αυτών.
- Εγκαταστάσεων εσωτερικού (υποκαταστημάτων) με τις δραστηριότητες αυτών, την ημερομηνία έναρξης καθώς και ταχυδρομικής διεύθυνσης, στοιχείων επικοινωνίας, ταχ. Κώδικα.
- Μελών μη φυσικού προσώπου: Αφορά εταιρείες με νομική μορφή Α.Ε, Ι.Κ.Ε, Συνεταιρισμούς, Συλλόγους κ.α στις οποίες υπάρχουν διοικητικά συμβούλια. Στη συγκεκριμένη φόρμα καταχωρούνται τα στοιχεία των οντοτήτων που απαρτίζουν τα Δ.Σ καθώς και η ιδιότητα αυτών (Πρόεδρος, μέλος, Διευθύνων Σύμβουλος κ.α) και η ημερομηνία έναρξης της σχέσης.
- Σχέσεων που συνδέεται ο Α.Φ.Μ είτε πρόκειται για Φ.Π. είτε για Ν.Π. Π.χ σε ένα φυσικό πρόσωπο μη επιτηδευματία, η σχέση μπορεί να περιλαμβάνει το/την σύζυγο, ασκών γονική μερίμνα για ανήλικο, αντίκλητο για κάτοικο εξωτερικού και άλλες με την ημερομηνία έναρξης αυτών. Για Ν.Π. π.χ οι σχέσεις μπορεί να είναι του Προέδρου, του διαχειριστή, του Διευθύνοντα Συμβούλου, του εκκαθαριστή (όταν η επιχ/ση είναι σε κατάσταση υπό εκκαθάριση) ακόμη και του λογιστή.
- Δηλώσεων Φορολογουμένου: όλες οι ανωτέρω καταχωρήσεις και μεταβολές γίνονται με την υποβολή από τις ενδιαφερόμενες οντότητες (φυσικά πρόσωπα και εκπροσώπους οντοτήτων) δηλώσεων, οι οποίες λαμβάνουν αύξοντα αριθμό που αναγράφεται στην εκάστοτε μεταβολή και κρατείται από την υπηρεσία της Α.Α.Δ.Ε σε φυσικό αρχείο.



Εικόνα 2.6: Μητρώο

ΕΙΣΟΔΗΜΑ

Από τα μεγαλύτερα κομμάτια της φορολογίας στην Ελλάδα αφορούν τη φορολογία εισοδήματος στην οποία υπάγονται και παρακρατούμενοι ή επιρριπτόμενοι φόροι, μέχρι και την απλή καταχώρηση συμφωνητικών.

- Εισόδημα Φυσικού Προσώπου: Αφορά τη καταχώρηση χειρόγραφης φορολογικής δήλωσης (έντυπο Ε1) για φυσικά πρόσωπα επιτηδευματίες και μη. Σε αυτό το στάδιο γίνεται απλά η καταχώρηση της δήλωσης (χωρίς ποσά) με απαραίτητη προϋπόθεση τη συμπλήρωση του πεδίου "πηγή εισοδήματος". Π.χ. από μισθωτή εργασία, ελευθέρια επαγγέλματα, αγροτικά εισοδήματα κ.α. Πρέπει να τονίσουμε ότι με τη καταχώρηση, πέραν του αύξοντα αριθμού που λαμβάνει η δήλωση, ΔΕ γίνεται η εκκαθάρισή της. Πλέον η υποβολή της δήλωσης γίνεται μέσω της σελίδας της Γ.Γ.Π.Σ και την εφαρμογή TAXISNET με τους προσωπικούς κωδικούς εκάστου πλήν εξαιρετικών περιπτώσεων όπου επιβάλλεται η κατάθεση στη Δ.Ο.Υ (π.χ δηλώσεις θανόντων). Η εκκαθάριση σε κάθε περίπτωση γίνεται από τη Γ.Γ.Π.Σ της Α.Α.Δ.Ε και κατόπιν το αποτέλεσμα αυτής (χρεωστικό, πιστωτικό, ποσά ανά κωδικό κ.α.) εμφανίζονται στο ΝΕΟΤΑΧΙΣ.

- Εισόδημα Νομικών Προσώπων: Όπως και στο ανωτέρω εδάφιο η δήλωση είναι χειρόγραφη. Σε αντίθεση με ανωτέρω εδώ για τα έντυπα Ε5 και Ε3 υπάρχει η δυνατότητα καταχώρησης ποσών ανά κωδικό (περιπτώσεις εφαρμογής του Ν.2238/94) και εκκαθάρισης του φόρου. Επίσης δίνεται η δυνατότητα καταχώρησης δηλώσεων Α.Ε, Ε.Π.Ε, Συνεταιρισμών καθώς και Ν.Π μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα.

Στα Ν.Π. υπάρχει μία πληθώρα επιλογών για την υποβολή δηλώσεων είτε από υποχρέωση είτε για πληροφοριακούς σκοπούς. Ενδεικτικά αναφέρουμε :

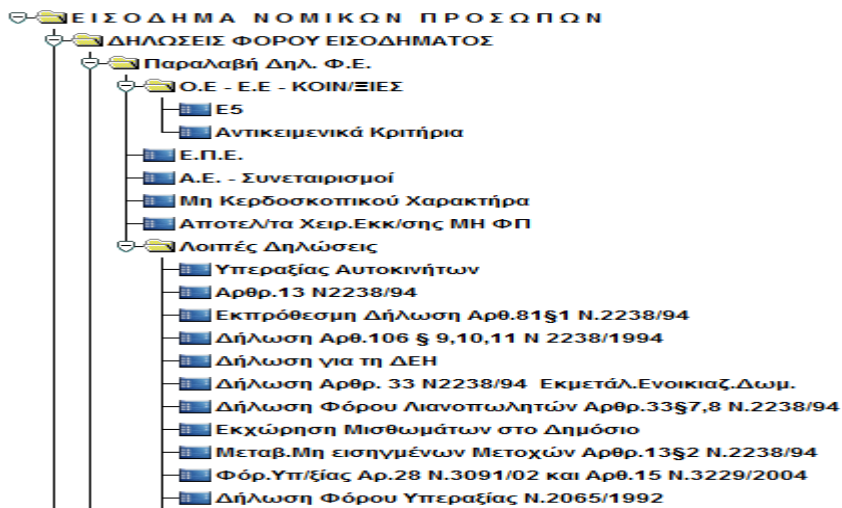
- Δήλωση υπεραξίας αυτοκινήτων
- Δήλωση εκμετάλλευσης ενοικιαζόμενων δωματίων
- Εκχώρησης μισθωμάτων στο Δημόσιο
- Δηλώσεις λιανοπωλητών
- Δηλώσεις λοιπών υπεραξιών
- Δηλώσεις μεταβίβασης μετοχών εισηγμένων και μη
- Διανομής κερδών
- Εντύπου Ε2
- Εντύπου Ε9

- Δήλωσης Φ.Α.Π
- Δήλωσης Ε.Τ.ΑΚ
- Προσωρινής Φ.Μ.Υ
- Οριστικής Φ.Μ.Υ με τη καταχώρηση του αριθμού των υπαλλήλων για τους οποίους δημιουργείται η υποχρέωση, του ποσού μισθοδοσίας που λαμβάνουν, τη περίοδο που αφορά και το ποσό φόρου που προκύπτει.
- Παρακρατούμενου φόρου για τις αμοιβές μηχανικών με τη καταχώρηση του αριθμού των παραστατικών, της καθαρής αξίας αυτών και του φόρου που προκύπτει
- Παρακρατούμενου φόρου από κινητές αξίες
- Παρακρατούμενου φόρου από τόκους
- Παρακρατούμενου φόρου από δωρεές όπου υποχρεωτικά καταχωρούνται πλήρη στοιχεία του δωρητή
- Δηλώσεις πληροφοριακού χαρακτήρα όπως συμφωνητικών μίσθωσης. Σε αυτή τη περίπτωση υποχρεωτική είναι η καταχώρηση των στοιχείων του μισθωτή, του εκμισθωτή, του μισθώματος και του μισθίου.
- Φόρος Μεγάλης Ακίνητης Περιουσίας (Φ.Μ.Α.Π)

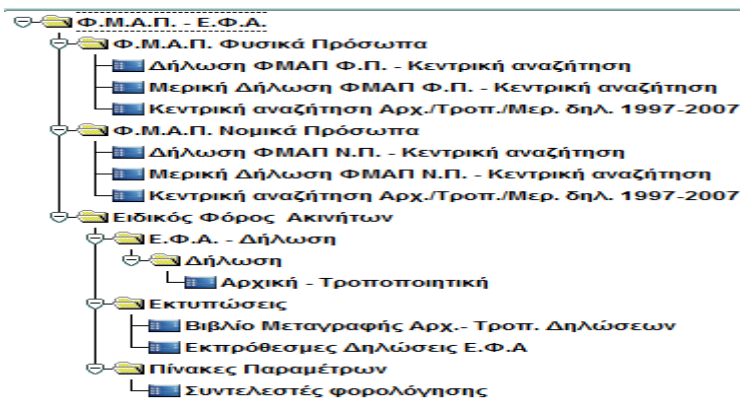
Ο Φ.Μ.Α.Π είναι φόρος που επιβαρύνει φυσικά πρόσωπα αλλά και επιχειρήσεις η ακίνητη περιουσία των οποίων ξεπερνά την αξία των ορίων που ορίζονται με νόμο ή με αποφάσεις. Σημειώνεται ότι ως αξία λαμβάνεται η μεγαλύτερη βάσει δήλωσης είτε είναι η αντικειμενική είτε η εμπορική.

Η παραλαβή και η καταχώρηση αυτών των δηλώσεων θα πρέπει να συμβαδίζει με τις υποβληθείσες δηλώσεις Ε9 και Ε2. Εμφανίζονται σε αυτή όλα τα ακίνητα που είναι στη κατοχή των υπόχρεων όπως κτίρια, οικόπεδα, αγροτεμάχια, θέσεις παρκινγκ, σπίτια, αποθήκες. Υποχρεωτικά καταχωρείται ο χρόνος κτήσης αυτών, το ποσοστό που έχουν και το εμπράγματο δικαίωμα (ψιλός κύριος, επικαρπωτής κ.α)

Σε όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις του εισοδήματος Φ.Π, Ν.Π, του Φ.Μ.Α.Π και όλων των περιπτώσεων υποβολής δηλώσεων παρέχεται η δυνατότητα εκτύπωσης καταστάσεων με αναζήτηση κεντρικά προκειμένου να μπορεί να γίνει διασταυρωτικός έλεγχος για την αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής αλλά και της περίπτωσης διπλής φορολόγησης.



Εικόνα 2.7: Εισόδημα



Εικόνα 2.8: Φ.Μ.Α.Π

2) ΚΩΔΙΚΑΣ ΒΙΒΛΙΩΝ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ:

Το υποσύστημα Κ.Β.Σ αφορά διεργασίες, που διενεργούνται από τις υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε για επιχειρήσεις με έναρξη εργασιών, υπόχρεες σε τήρηση βιβλίων και έκδοση στοιχείων σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις του πδ. 186/92.

-Στοιχεία μηχανών διάτρησης: Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο πδ 186/92 (Κ.Β.Σ) και μέχρι της εφαρμογή του Ν.4093/2012 (Κ.Φ.Α.Σ), η έκδοση χειρόγραφων παραστατικών και η καταχώρηση αυτών γινόταν με θεωρημένα στοιχεία και βιβλία αντίστοιχα. Η θεώρηση γινόταν στην αρμόδια Δ.Ο.Υ των επιχειρήσεων με τη διάτρηση των παραστατικών και βιβλίων. Ως δικλείδα ασφαλείας και για την αποφυγή έκδοσης πλαστών στοιχείων, οι μηχανές διάτρησης των υπηρεσιών χρησιμοποιούσαν μια σειρά χαρακτήρων και ψηφίων (ίχνος) η οποία άλλαζε ανά μήνα. Η αλλαγή αυτή πραγματοποιούνταν από τους

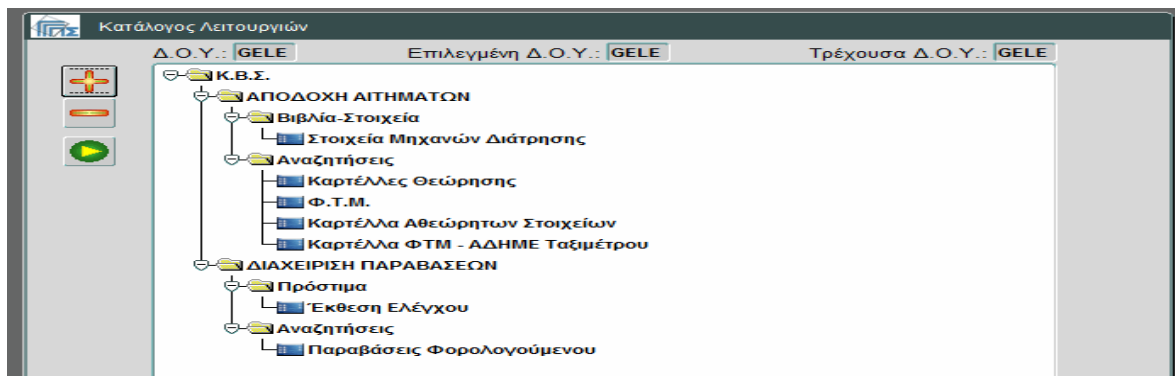
υπαλλήλους της υπηρεσίας με την καταχώρηση των νέων ψηφίων στο συγκεκριμένο υποσύστημα του Κ.Β.Σ.

- Καρτέλες θεώρησης : Με την πληκτρολόγηση του Α.Φ.Μ μπορεί να καταχωρηθεί και ανακτηθεί ότι βιβλίο ή στοιχείο έχει θεωρηθεί από την υπηρεσία

- Φ.Τ.Μ: Για τις λιανικές πωλήσεις των επιχειρήσεων η πλειονότητα των επιχειρήσεων είναι υπόχρεη στη έκδοση αποδείξεων από Φορολογική Ταμειακή Μηχανή του Ν. 1809/88. Το είδος της μηχανής, ο προμηθευτής αυτής, ο αριθμός μητρώου ή σήμανσης αν πρόκειται για μηχανισμό (Η/Υ), το παραστατικό απόκτησης και η ημερομηνία έναρξης αυτής, καταχωρείται και ανακτάται από τους χρήστες.

- Καρτέλα αθεώρητων στοιχείων: Σύμφωνα με την ΠΟΛ. 1083/2003 και μέχρι την εφαρμογή του Ν. 4093/2012 (Κ.Φ.Α.Σ), για την αποφυγή της όλης κωλυσιεργίας της θεώρησης, δόθηκε η δυνατότητα στις επιχειρήσεις εφόσον είναι φορολογικά ενήμερες, έχοντας υποβάλλει εμπρόθεσμα τις δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος και Φ.Π.Α, να εκδίδουν αθεώρητα στοιχεία άλλα και να κάνουν χρήση του χαρτιού πολλαπλής χρήσης για την έκδοση παραστατικών. Στη συγκεκριμένη εφαρμογή καταχωρείται το είδος του αθεώρητου στοιχείου (π.χ τιμολόγιο πώλησης) αλλά και το είδος των παραστατικών που θα εκδίδεται με τη χρήση χαρτιού πολλαπλής χρήσης.

- Διαχείριση παραβάσεων: Κατά τη διενέργεια φορολογικών ελέγχων (προληπτικών, προσωρινών ή τακτικών, μερικών ή πλήρους) προκύπτουν παραβάσεις που επιφέρουν χρηματικές κυρίως κυρώσεις. Για τη βεβαίωση των προστίμων αυτών απαιτείται η σύνταξη εκθέσεων ελέγχου και η έκδοση οριστικής πράξης επιβολής προστίμων (Α.Ε.Π). Η καταχώρηση, για τις παραβάσεις που αφορούν βιβλία και στοιχεία, γίνεται στο υποσύστημα του Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων με την καταχώρηση της ημερομηνίας θεώρησης της έκθεσης ελέγχου, τον α/α της Α.Ε.Π, της ημ/νίας κοινοποίησης αυτών, το είδος των παραβάσεων αλλά και τη χρηματική κύρωση που επισύρουν.



Εικόνα 2.9: Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων

3) ΦΟΡΟΣ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ:

Από τις σημαντικότερες φορολογίες, ακόμη και σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, είναι αυτή του Φ.Π.Α. Σε αυτή τη φορολογία έχουν εναρμονιστεί οι Ελληνικοί νόμοι με τους κανονισμούς της Ε.Ε προκειμένου να υπάρχει ένα κοινό μέτωπο απόδοσης του φόρου, αντιμετώπισης της φοροδιαφυγής του Φ.Π.Α, της φοροαποφυγής, αντιμετώπιση της διπλής φορολογίας κ.α. Γι αυτό λοιπόν χρειάζεται η βάση δεδομένων να παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες αλλά και τη δυνατότητα εισαγωγής δεδομένων με αξιόπιστο τρόπο.

- Καταχώρηση δηλώσεων: Παρέχεται η δυνατότητα καταχώρησης των εκκαθαριστικών δηλώσεων Φ.Π.Α μέχρι και για τη περίοδο 01/01/2013 – 31/12/2013 ανά συντελεστή Φ.Π.Α καθώς επίσης και η αποτύπωση σε ιδιαίτερους κωδικούς τυχόν ενδοκοινοτικών συναλλαγών (αποκτήσεις ή παραδόσεις). Ομοίως για τις περιοδικές δηλώσεις η καταχώρηση και η ανάκτηση αυτών ανά μήνα για τους τηρούντες Διπλογραφικών βιβλίων (Γ' κατ.) και ανά τρίμηνο για τους τηρούντες απλογραφικών βιβλίων (Β' κατ.). Φυσικά υπάρχει και η δυνατότητα υποβολής έκτακτης δήλωσης για τους μη υπόχρεους σε τήρηση βιβλίων αλλά που ευκαιριακά ή περιστασιακά είναι υπόχρεοι στη καταβολή του φόρου.

Ακόμη λόγω της εναρμόνισης της Ελληνικής φορολογίας με τους κανονισμούς της Ε.Ε , υποβάλλονται για ελεγκτικούς αλλά και για στατιστικούς σκοπούς οι ανακεφαλαιωτικοί πίνακες ενδοκοινοτικών αποκτήσεων – παραδόσεων στους οποίους ανά κωδικό αναγράφεται υποχρεωτικά ο ευρωπαϊκός Α.Φ.Μ του προμηθευτή όπως αυτός έχει δηλωθεί στην ευρωπαϊκή βάση δεδομένων για συναλλαγές εντός Ε.Ε (VIES), καθώς και η καθαρή αξία των παραστατικών ανά προμηθευτή.

-ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΑΠΑΛΛΑΓΩΝ: Σύμφωνα με τα άρθρα 22 – 28 του Ν.2859/00 (Φ.Π.Α) οι μεταλλευτικές, αγροτικές, γεωργικές, βιοτεχνικές, ξενοδοχειακές και λατομικές επιχειρήσεις δικαιούνται για τον μηχανολογικό εξοπλισμό τους, αλλά και για επενδυτικά αγαθά, να μην καταβάλλουν το Φ.Π.Α κατά την αγορά των. Η καταχώρηση των αιτήσεων γίνεται στη πλατφόρμα του υποσυστήματος του Φ.Π.Α όπου απαραίτητως καταχωρείται η επωνυμία του προμηθευτή και το ποσό του φόρου που απαλλάσσεται. Απαραίτητη είναι η προσκόμιση πινάκα επενδυτικών αγαθών, προτιμολογίου καθώς και υπεύθυνων δηλώσεων ότι τα αγαθά δε προορίζονται για μεταπώληση. Ως πάγια επιχείρηση υπόκεινται σε πενταετή φορολογική απόσβεση και η πώληση σε προγενέστερο χρόνο απαιτεί φορολογικό διακανονισμό αυτών.

Ομοίως για τη προώθηση της ναυτιλίας και της αεροπλοΐας, ο Ν.2859/00 και το ΝΕΟ TAXIS προβλέπουν και υποστηρίζουν αντίστοιχα τη απαλλαγή από το φόρο καινούργιων πλοίων και αεροπλάνων αλλά και εξαρτημάτων που ενσωματώνονται σε αυτά. Σε αυτή τη κατηγορία εντάσσεται και ο εξοπλισμός που προορίζεται για το ΝΑΤΟ, ιδρύματα και ναυπηγεία.

-ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΩΝ:

- ΠΟΛ. 1073/04: Σύμφωνα με τα άρθρα 31 – 34 του Ν. 2859/00 οι επιχειρήσεις δικαιούνται την επιστροφή του φόρου που κατέβαλλαν όταν αυτός προέρχεται από την αγορά επενδυτικών αγαθών, αδυναμία συμψηφισμού αυτού με το φόρο από τις πωλήσεις, πωλήσεων που υπάγονται σε μικρότερο συντελεστή Φ.Π.Α από αυτόν των αγορών ακόμη και για την αγορά μηχανολογικού εξοπλισμού όπως και στο εδάφιο των απαλλαγών. Όλες οι ανωτέρω περιπτώσεις υπάγονται στις διατάξεις τις ΠΟΛ. 1073/04 περί επιστροφής του φόρου όπου και ορίζονται οι διαδικασίες και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται. Το ΝΕΟ TAXIS παρέχει τη δυνατότητα στους χρήστες να καταχωρήσουν τις αιτήσεις των δικαιούχων αλλά και να ανακτήσουν δεδομένα προηγούμενων αιτήσεων.

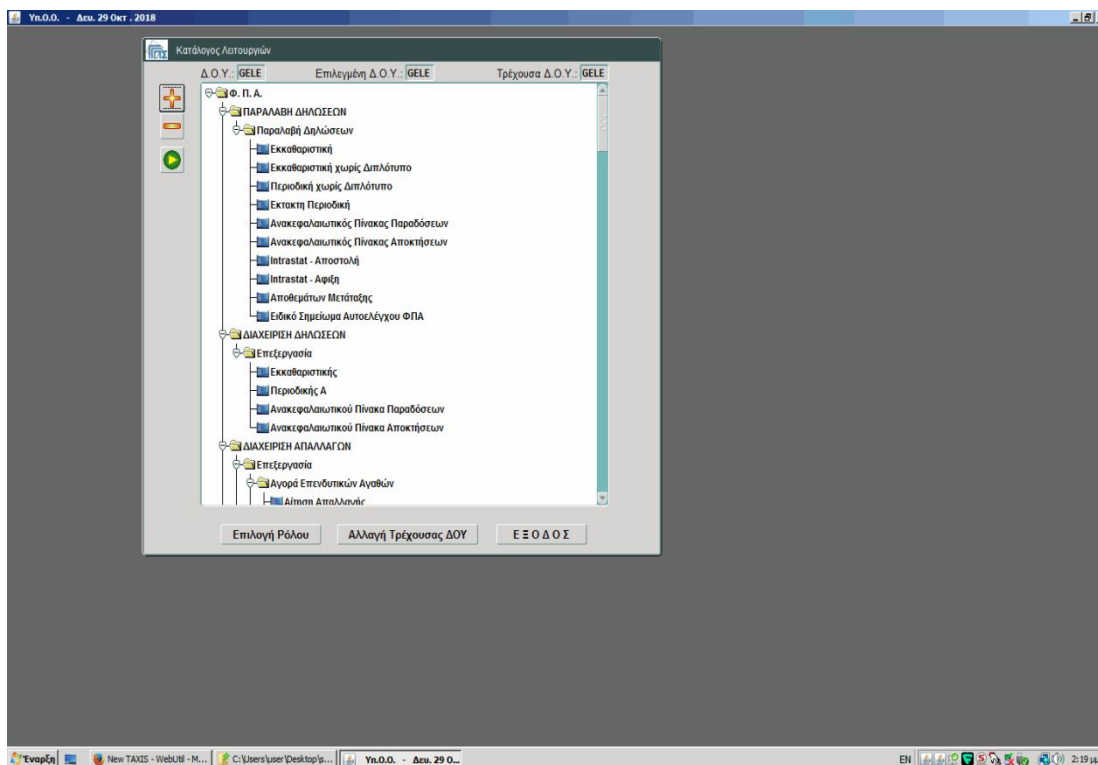
- Αγροτών: Για τη προώθηση των δραστηριοτήτων του πρωτογενούς τομέα ο νομοθέτης προβλέπει για τους αγρότες που υπάγονται στο ειδικό καθεστώς του άρθ. 41 του Ν.2859/00 μια εφάπαξ επιστροφή ποσοστού επί των πωλήσεων. Οι αιτήσεις καταχωρούνται σε ειδική φόρμα καθώς και το ποσό της δικαιούμενης επιστροφής.

- Συνεταιρισμών: Η πλειονότητα των αγροτών συνεργάζεται με συνεταιρισμούς μέσω των οποίων διαθέτουν τα προϊόντα τους. Οι συνεταιρισμοί αναλαμβάνουν τη διαδικασία της

κατάθεσης των δικαιολογητικών για την επιστροφή του φόρου καταθέτοντας αναλυτικές καταστάσεις που αναγράφουν τα στοιχεία των συμβαλλόμενων αγροτών καθώς και το πλήθος των παραστατικών, τη συνολική αξία αυτών και το δικαιούμενο προς επιστροφή ποσό φόρου.

- Α.Φ.ΕΚ: Η διαδικασία επιστροφής από τη πλευρά της υπηρεσίας ολοκληρώνεται σε κάθε περίπτωση με την έκδοση του ατομικού φύλλου έκπτωσης (Α.Φ.ΕΚ) προκειμένου να γίνει η εκταμίευση του εγκρινόμενου ποσού.

- ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΡΟΣΤΙΜΩΝ – ΠΡΑΞΕΙΣ: Για τις εκπρόθεσμες υποβληθείσες δηλώσεις Φ.Π.Α αλλά και από τις διαφορές που προκύπτουν μετά από έλεγχο, επιβάλλονται πρόστιμα όπως ορίζονται στις διατάξεις των Ν. 2523/97 για διαχειριστικές περιόδους μέχρι 31/12/2013 και το Ν.4174/13 για μετέπειτα. Για την οριστικοποίηση και βεβαίωση των προστίμων απαιτείται η έκδοση οριστικής πράξης προσδιορισμού φόρου και προστίμων η οποία καταχωρείται και εκδίδεται από το ΝΕΟ ΤΑΧΙΣ.



Εικόνα 2.10: Φόρος Προστιθέμενης Αξίας

4) ΕΣΟΔΑ

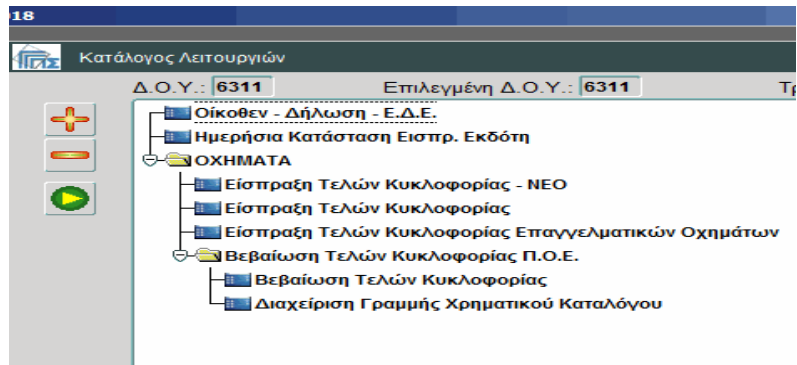
Το υποσύστημα των εσόδων είναι το σημείο εκείνο που καταλήγουν οι ενέργειες όλων των άλλων υποσυστημάτων δηλαδή τη βεβαίωση και είσπραξη των φόρων. Κατά τη

κατάθεση μιας χρεωστικής δήλωσης οποιουδήποτε αντικειμένου, δημιουργείται αυτόματα χρηματικός κατάλογος που περιέχει και τα στοιχεία βεβαίωσης του ποσού. Εάν η πληρωμή θα γίνει με δόσεις, ημερομηνία πρώτης δόσης, αλλά κυρίως από πού προέρχεται το συγκεκριμένο χρέος, τύπος πηγής (π.χ οχήματα) είδος φόρου (π.χ 2502 τέλη κυκλοφορίας) και ο αντίστοιχος Κωδικός Ανάλυσης Εσόδου (Κ.Α.Ε).

Επίσης παρέχεται η δυνατότητα είσπραξης βεβαιωμένων χρεών άλλης υπηρεσίας. Σε αυτή τη περίπτωση εκδίδεται γραμμάτιο είσπραξης βεβαιωμένων οφειλών, και σύμφωνα με τη πηγή του χρέους και το είδος φόρου αποδίδονται αντίστοιχα τα ποσά. Εδώ μπορεί να γίνει στατιστική επεξεργασία των εισπράξεων ανά υπηρεσία (Δ.Ο.Υ) με σύγκριση των βεβαιωμένων οφειλών και των εισπράξεων αυτών. Επίσης παρέχεται η δυνατότητα δημιουργίας Ατομικού Φύλλου Έκπτωσης (Α.Φ.ΕΚ) για περιπτώσεις που κάποιος δικαιούται επιστροφή φόρου ή ακόμη για περιπτώσεις διαγραφής χρεών (π.χ λόγω δικαστικών αποφάσεων) ή και από λάθος βεβαίωση χρεών της υπηρεσίας.

5) ΟΧΗΜΑΤΑ:

Το υποσύστημα των οχημάτων παρέχει τη δυνατότητα στο χρήστη να εκδώσει τέλη κυκλοφορίας για δίκυκλα άνω των 51cc, για επιβατικά αυτοκίνητα και για επαγγελματικά φορτηγά. Σε κάθε περίπτωση πρέπει να εισαχθούν στη βάση δεδομένων στοιχεία του οχήματος όπως ο κυβισμός, η ημερομηνία έκδοσης πρώτης άδειας κυκλοφορίας (για μεταχειρισμένα που εισήχθησαν στη χώρα και λαμβάνουν πρώτη φορά αριθμό κυκλοφορίας), μεικτό βάρος για φορτηγά, αριθμός κυκλοφορίας. Επίσης παρέχεται η δυνατότητα βεβαίωσης τελών κυκλοφορίας για οχήματα που είναι σε κυκλοφορία και οι ιδιοκτήτες δεν τα κατέβαλλαν εμπρόθεσμα. Στη βεβαίωση των τελών, για τη παρακολούθηση των εσόδων, δημιουργείται χρηματικός κατάλογος όπου περιέχει όλες τις πληροφορίες για τη κίνηση αυτή (είδος φόρου, κωδικός εσόδου (Κ.Α.Ε), αριθμός γραμμής κ.ά.)



Εικόνα 2.11: Οχήματα

Κεφάλαιο 3: Μεθοδολογία της έρευνας

3.1. Ερευνητικά ερωτήματα

Το νέο taxis αποτελεί ένα από τα κύρια πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται από τους υπαλλήλους της ΑΑΔΕ και η μελέτη ερωτημάτων ως προς κάποιες διαστάσεις του παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον.

Τα ερευνητικά ερωτήματα στα οποία καλείται να απαντήσει η παρούσα έρευνα είναι το εξής:

- ✓ Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους ανάμεσα στα 2 φύλα για την μεταβλητή «το συνολικό περιβάλλον εργασίας είναι εύχρηστο»
- ✓ Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά σε αυτούς που έχουν πιστοποιητικό γνώσης Η/Υ και σε αυτούς που δεν έχουν για την μεταβλητή «το νέο taxis έχει ανταποκριθεί στις προσδοκίες σας».
- ✓ Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά σε αυτούς που έχουν παρακολουθήσει το σεμινάριο για το νέο taxis και σε αυτούς που δεν το παρακολούθησαν για την μεταβλητή «η οργάνωση και η δομή του συστήματος είναι ικανοποιητική».
- ✓ Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά σε αυτούς που είναι αρκετά έως πάρα πολύ εξοικειωμένοι με τη χρήση υπολογιστών και σε αυτούς που είναι λίγο ή καθόλου για την μεταβλητή «το σύστημα είναι φιλικό στη χρήση του».

3.2. Δείγμα της έρευνας

Η δειγματοληψία αποτελεί μία διαδικασία κατά την οποία επιλέγεται ένα αντιπροσωπευτικό μέρος του πληθυσμού. Πρόκειται, δηλαδή, για τη διαδικασία που μπορούμε να πάρουμε πληροφορίες για ολόκληρο τον πληθυσμό, εξετάζοντας ένα μέρος του (Haque, 2010). Η μέθοδος που ακολουθήθηκε για την επιλογή του δείγματος είναι η δειγματοληψία ευκαιρίας δεδομένου ότι επιλέχθηκε ένα δείγμα το οποίο ήταν πρόθυμο να συμμετέχει στην έρευνα και η πρόσβαση σε αυτό ήταν εύκολη και άμεση.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επηρεάζει πολλά ενδιαφερόμενα μέρη της φορολογικής διοίκησης: τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, τους υπαλλήλους και τα στελέχη. Κάθε ένα από

αυτά τα μέρη έχει διαφορετικούς στόχους και διαφορετικές ανάγκες και για το λόγο αυτό δεν μπορεί να γίνει μία έρευνα που να αφορά όλους. Η παρούσα εργασία επικεντρώνεται στους υπαλλήλους της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων οι οποίοι χρησιμοποιούν το νέο taxis στο πλαίσιο των καθηκόντων τους. Συγκεκριμένα, τα δείγμα αποτελούν 87 υπάλληλοι της ΔΟΥ Ιωαννίνων.

3.3. Συλλογή των δεδομένων

Η επίδοση των ερωτηματολογίων στους υπαλλήλους έγινε αυτοπροσώπως από τον ερευνητή, ο οποίος παρείχε και τις κατάλληλες διευκρινίσεις και επεξηγήσεις. Πριν γίνει η διανομή των ερωτηματολογίων, ενημερώθηκε η Διευθύντρια και ο Υποδιευθυντής της ΔΟΥ για το περιεχόμενο και το σκοπό της έρευνας. Το ερωτηματολόγιο συνοδευόταν από επιστολή η οποία ενημέρωνε για το σκοπό της έρευνας με ιδιαίτερη επισήμανση στο γεγονός ότι οι απαντήσεις θα είναι εμπιστευτικές. Επίσης, αξίζει να σημειωθεί το γεγονός ότι η πλειοψηφία των υπαλλήλων έδειξε ενδιαφέρον για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου διότι πρόκειται για μέρος της εργασίας τους και επιπλέον, εξέφρασαν την επιθυμία να ενημερωθούν για τα αποτελέσματα της έρευνας. Η συμμετοχή των υπαλλήλων στην έρευνα ήταν ανώνυμη.

3.4. Εργαλείο έρευνας

Για την επίτευξη των στόχων της έρευνας, χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο ως το καταλληλότερο εργαλείο λόγω των πλεονεκτημάτων που παρουσιάζει. Οι ερωτήσεις που συμπεριλήφθηκαν είναι κλειστού τύπου. Το ερωτηματολόγιο περιέχει ερωτήσεις κλειστού τύπου και δομήθηκε με τη χρήση της κλίμακας Likert με τις εξής πέντε τιμές απαντήσεων: «καθόλου», «λίγο», «αρκετά», «πολύ» και «πάρα πολύ». Χρησιμοποιείται η κλίμακα με 5 βαθμίδες, ώστε ο ερωτώμενος να μπορεί να τοποθετηθεί και ουδέτερα απαντώντας τη μεσαία κλίμακα και επίσης, να έχει τη δυνατότητα μεγάλου εύρους απαντήσεων. Η βιβλιογραφική επισκόπηση δείχνει ότι οι βαθμίδες απαντήσεων που συνήθως χρησιμοποιούνται είναι 5-7. Για την παρούσα εργασία και για λόγους ευκολίας χορήγησης των απαντήσεων, έχει επιλεγεί ως η πιο κατάλληλα διαβάθμιση αυτή των 5 βαθμίδων.

Το ερωτηματολόγιο που δημιουργήθηκε αποτελείται από δύο μέρη και περιλαμβάνει 32 ερωτήσεις. Στο πρώτο μέρος του καταγράφονται τα δημογραφικά δεδομένα του δείγματος: το φύλο, η ηλικία και το μορφωτικό επίπεδο. Στο επόμενο μέρος, ζητούνται πληροφορίες για τη σχέση των ερωτώμενων με τις ΤΠΕ και τον βασικό κορμό του ερωτηματολογίου αποτελούν ερωτήσεις οι οποίες καλύπτουν διαστάσεις του νέου taxis όπως είναι το περιβάλλον εργασίας, η αποτελεσματικότητά του, η τεχνική υποστήριξη, τα οφέλη του, η απαίτηση για βελτίωση και άλλες διαστάσεις του.

Η ανάλυση των δεδομένων έγινε με τη χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS και εφαρμόστηκε περιγραφική και επαγωγική στατιστική. Βάσει αυτού, έγινε περιγραφική ανάλυση, ανάλυση συσχετίσεων και έλεγχος t-test, τα αποτελέσματα των οποίων παρουσιάζονται στη συνέχεια.

3.5. Αξιοπιστία της έρευνας

Πρίν γίνει η στατιστική ανάλυση των δεδομένων, έγινε εκτίμηση της αξιοπιστίας. Στην περίπτωση μετρήσεων οι οποίες μπορούν να επαναληφθούν, όπως είναι για παράδειγμα η μέτρηση της θερμοκρασίας, η αξιοπιστία έγκειται στο κατά πόσο αυτή η μέτρηση θα παραμένει η ίδια μετά από επαναλήψεις. Στην περίπτωση της παρούσας έρευνας, οι μετρήσεις αφορούν τη γνώμη ατόμων, η οποία είναι υποκειμενική.

Ο δείκτης που θα χρησιμοποιηθεί για την εκτίμηση της αξιοπιστίας είναι ο δείκτης Cronbach alpha, ο οποίος είναι ο πιο συχνά χρησιμοποιούμενος. Οι τιμές που παίρνει ο δείκτης κυμαίνονται από το $-\infty$ έως το 1. Όσο πιο μεγάλη είναι η τιμή του δείκτη, τόσο μεγαλύτερη είναι η αξιοπιστία των μετρήσεων. Στη βιβλιογραφία, ποικίλουν οι απόψεις των συγγραφέων ως προς την τιμή πάνω από την οποία οι μετρήσεις θεωρούνται αξιόπιστες. Κάποιοι πιστεύουν ότι η τιμή αυτή πρέπει να είναι 0,6, κάποιοι 0,7, ενώ κάποιοι άλλοι ανεβάζουν το όριο αξιοπιστίας στο 0,8.

Σύμφωνα με τον πίνακα που ακολουθεί και έχει εξαχθεί από το SPSS, ο δείκτης αξιοπιστίας για την παρούσα έρευνα είναι $\alpha=0,913$ που είναι πολύ υψηλός όποιο και από τα παραπάνω όρια επιλέξουμε.

Πίνακας 3.1: Δείκτης αξιοπιστίας Cronbach alpha

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
0,913	33

Αυτό που έχει ενδιαφέρον να παρατηρηθεί στον παρακάτω πίνακα είναι οι τιμές του δείκτη α αν διαγραφεί μία μεταβλητή, οι οποίες φαίνονται στην τελευταία στήλη. Παρατηρούμε ότι οι δείκτες δεν αλλάζουν σημαντικά σε περίπτωση διαγραφής οποιασδήποτε μεταβλητής.

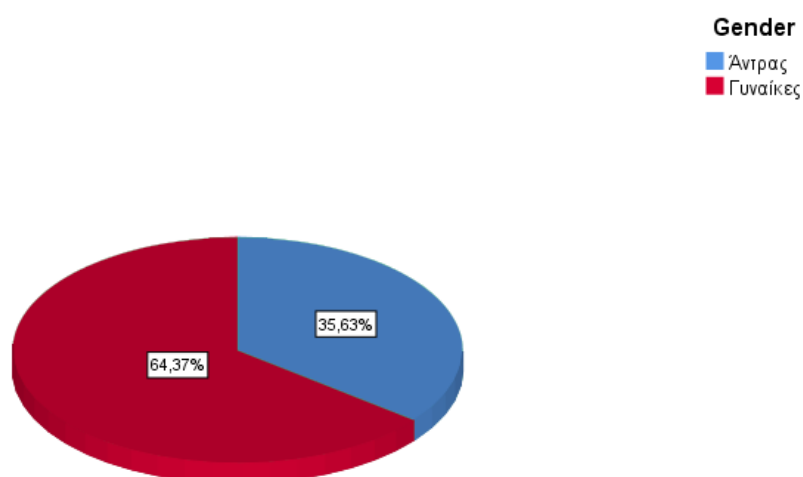
Πίνακας: Αποτελέσματα αξιοπιστίας

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	94,1333	225,016	,190	,914
VAR00002	91,8000	237,200	-,413	,921
VAR00003	91,2333	212,461	,384	,913
VAR00004	94,6667	228,023	-,007	,915
VAR00005	94,7667	228,047	,000	,914
VAR00006	92,3000	216,355	,433	,911
VAR00007	92,6333	214,930	,380	,913
VAR00008	92,6000	215,834	,405	,912
VAR00009	94,5333	229,637	-,136	,916
VAR00010	92,5667	210,806	,754	,907
VAR00011	92,6667	221,540	,283	,913
VAR00012	92,8000	212,097	,649	,909
VAR00013	92,8333	210,489	,636	,908
VAR00014	93,2333	212,323	,598	,909
VAR00015	93,0667	210,064	,754	,907
VAR00016	92,4333	219,771	,440	,911
VAR00017	92,8000	213,062	,430	,912
VAR00018	92,5333	212,740	,529	,910
VAR00019	92,4000	208,800	,551	,910
VAR00020	92,4000	206,455	,691	,907
VAR00021	92,6667	205,954	,802	,906
VAR00022	92,4667	203,499	,730	,906
VAR00023	92,7333	213,995	,536	,910
VAR00024	92,6333	207,689	,642	,908
VAR00025	93,6333	216,930	,389	,912

VAR00026	92,9000	204,990	,690	,907
VAR00027	93,0000	210,828	,577	,909
VAR00028	91,8333	236,902	-,308	,923
VAR00029	92,5333	205,706	,768	,906
VAR00030	92,7000	207,872	,776	,906
VAR00031	92,7667	213,082	,559	,910
VAR00032	93,1333	211,223	,651	,908
VAR00033	93,1333	211,223	,651	,908

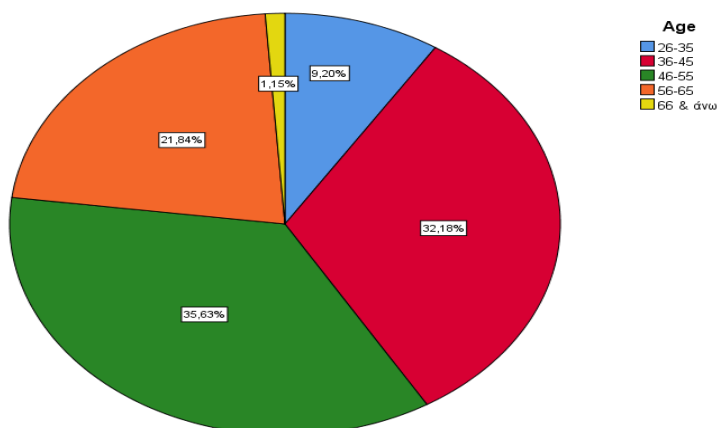
3.6. Παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας

Στη συνέχεια, παρατίθενται διαγραμματικά τα περιγραφικά στατιστικά της έρευνας.



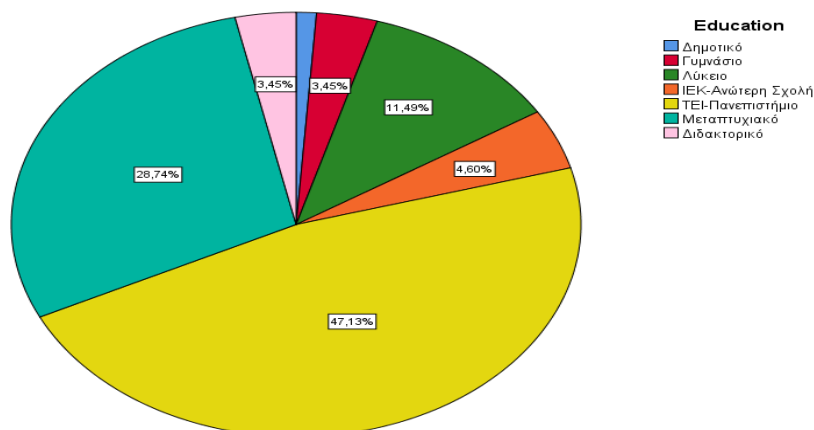
Διάγραμμα 3.1: φύλο

Από το παραπάνω γράφημα, παρατηρούμε ότι το 64,37% των ερωτώμενων είναι γυναίκες και το 35,63% είναι άντρες.



Διάγραμμα 3.2: ηλικία

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων ανήκει στην ηλικιακή κατηγορία 46-55, ενώ δεύτερη κατά σειρά είναι η κατηγορία 36-45. Επίσης, στο δείγμα δεν υπάρχει κάποιος που να ανήκει στην ηλικιακή κατηγορία 18-25. Τέλος, μόλις το 1,15%, δηλαδή ένας ερωτώμενος, είναι άνω των 66 ετών.



Διάγραμμα 3.3: μορφωτικό επίπεδο

Παρατηρούμε ότι οι μισοί, περίπου, ερωτώμενοι είναι απόφοιτοι Πανεπιστημίου ή ΤΕΙ, ενώ το 28,74% του συνόλου είναι και κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος.

Στη συνέχεια, ακολουθούν σε μορφή πινάκων, η συχνότητα και τα ποσοστά για τις μεταβλητές του Β' μέρους, αφού έχει προηγηθεί η κάθε ερώτηση του ερωτηματολογίου:

Ερώτηση: Έχετε παρακολουθήσει σεμινάρια ή μαθήματα πληροφορικής στο παρελθόν;

Πίνακας 3.2: Παρακολούθηση σεμιναρίων

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	74	85,1	85,1	85,1
	Όχι	13	14,9	14,9	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Το 85,1% των ερωτώμενων έχει παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο ή μάθημα πληροφορικής στο παρελθόν.

Ερώτηση: Έχετε παρακολουθήσει πρόγραμμα/σεμινάριο κατάρτισης για το νέο taxis;

Πίνακας 3.3: Παρακολούθηση σεμιναρίου για το νέο taxis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	30	34,5	34,5	34,5
	Όχι	57	65,5	65,5	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Το 65,5% των ερωτώμενων δεν έχει παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο για το νέο taxis, γεγονός το οποίο δείχνει ότι οι περισσότεροι έχουν μάθει να το χρησιμοποιούν εμπειρικά ή μελετώντας οι ίδιοι το εγχειρίδιο χρήσης.

Ερώτηση: Αν ναι, πόσο αποτελεσματικό πιστεύετε ότι ήταν;

Πίνακας 3.4: Αποτελεσματικότητα σεμιναρίου για το νέο taxis

		Frequency	Percent
Valid	Λίγο	2	6,7
	Αρκετά	17	56,7
	Πολύ	6	20,0
	Πάρα πολύ	5	16,7
	Total	30	100,0

Από αυτούς που παρακολούθησαν σεμινάριο για το νέο taxis, οι περισσότεροι πιστεύουν ότι ήταν αρκετά αποτελεσματικό, ενώ το ποσοστό που θεώρησε μικρή την αποτελεσματικότητά του είναι μόλις 6,7%.

Ερώτηση: Σε τι βαθμό χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο εκτός της εργασίας σας;

Πίνακας 3.5: Χρήση Internet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	3	3,4	3,4	3,4
	Λίγο	18	20,7	20,7	24,1
	Αρκετά	29	33,3	33,3	57,5
	Πολύ	21	24,1	24,1	81,6
	Πάρα πολύ	16	18,4	18,4	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Το ¼ περίπου των ερωτώμενων χρησιμοποιεί λίγο ή καθόλου το Internet εκτός της εργασίας του, ενώ πάνω από τους μισούς το χρησιμοποιούν αρκετά και πολύ.

Ερώτηση: Είστε εξοικειωμένοι με τη χρήση υπολογιστών σε άλλους τομείς της ζωής σας; (κινητό τηλέφωνο, Tablet, e-banking, ATM Τραπεζών κλπ);

Πίνακας 3.6: Εξοικείωση με τη χρήση υπολογιστών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	1,1	1,1	1,1
	Λίγο	14	16,1	16,1	17,2
	Αρκετά	32	36,8	36,8	54,0
	Πολύ	19	21,8	21,8	75,9
	Πάρα πολύ	21	24,1	24,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Το 24,1% των ερωτώμενων είναι πάρα πολύ εξοικειωμένοι με τη χρήση υπολογιστών σε άλλους τομείς της ζωής τους ενώ μόνο ένας δεν είναι καθόλου.

Ερώτηση: Έχετε πιστοποιητικό γνώσης χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών; (Π.χ. ECDL, Vellum Κλπ)

Πίνακας 3.7: Κατοχή πιστοποιητικού γνώσης υπολογιστών

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ναι	68	78,2	78,2	78,2
	Όχι	19	21,8	21,8	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Το 78,2% των ερωτώμενων έχουν στην κατοχή τους πιστοποιητικό γνώσης χρήσης Η/Υ. Μία γενική αποτίμηση των παραπάνω περιγραφικών στατιστικών όσον αφορά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών, δείχνει ότι οι περισσότεροι ερωτώμενοι είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση τους και οι περισσότεροι έχουν ικανοποιητικό υπόβαθρο σε διαβάθμιση από αρκετά και πάνω.

Ερώτηση: Έχει βελτιωθεί η εργασία σας με τη χρήση του νέου taxis;

Πίνακας 3.8: Βελτίωση της εργασίας με τη χρήση του νέου taxis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λίγο	10	11,5	11,5	11,5
	Αρκετά	46	52,9	52,9	64,4
	Πολύ	27	31,0	31,0	95,4
	Πάρα πολύ	4	4,6	4,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Σχεδόν οι μισοί ερωτώμενοι πιστεύουν ότι η εργασία τους έχει βελτιωθεί αρκετά με τη χρήση του νέου taxis, ενώ μόλις το 4,6% απαντάει στην υψηλότερη κλίμακα.

Ερώτηση: Το σύστημα εκτελεί με επιτυχία τις εντολές που δίνονται από τον χρήστη;

Πίνακας 3.9: Επιτυχής εκτέλεση των εντολών του χρήστη

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λίγο	7	8,0	8,0	8,0
	Αρκετά	49	56,3	56,3	64,4
	Πολύ	21	24,1	24,1	88,5
	Πάρα πολύ	10	11,5	11,5	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Και σε αυτή την ερώτηση, σχεδόν οι μισοί ερωτώμενοι απαντούν στη μεσαία κλίμακα, ενώ το 1/3 περίπου πιστεύουν πολύ και πάρα πολύ ότι το σύστημα εκτελεί με επιτυχία τις εντολές.

Ερώτηση: Το σύστημα είναι φιλικό στη χρήση του;

Πίνακας 3.10: Σύστημα φιλικό στη χρήση του

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	1,1	1,1	1,1
	Λίγο	23	26,4	26,4	27,6
	Αρκετά	39	44,8	44,8	72,4
	Πολύ	20	23,0	23,0	95,4
	Πάρα πολύ	4	4,6	4,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Το 26,4% των ερωτώμενων πιστεύει ότι το σύστημα είναι λίγο φιλικό ενώ, οι περισσότεροι πάλι βρίσκονται στη μεσαία κλίμακα.

Ερώτηση: Το συνολικό περιβάλλον εργασίας (interfaces) είναι εύχρηστο;

Πίνακας 3.11: Ευχρηστία περιβάλλοντος εργασίας (interfaces)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	3	3,4	3,4	3,4
Λίγο	21	24,1	24,1	27,6
Αρκετά	40	46,0	46,0	73,6
Πολύ	19	21,8	21,8	95,4
Πάρα πολύ	4	4,6	4,6	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Το 46% των ερωτώμενων πιστεύει ότι περιβάλλον εργασίας είναι αρκετά εύχρηστο, ενώ είναι πολύ λίγοι αυτοί που βρίσκονται στα 2 άκρα της κλίμακας.

Ερώτηση: Το συνολικό περιβάλλον εργασίας του νέου taxis (δομή και εμφάνιση) είναι ελκυστικό και ευχάριστο;

Πίνακας 3.12: Ελκυστικότητα του περιβάλλοντος εργασίας του νέου taxis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	3	3,4	3,4	3,4
Λίγο	21	24,1	24,1	27,6
Αρκετά	40	46,0	46,0	73,6
Πολύ	19	21,8	21,8	95,4
Πάρα πολύ	4	4,6	4,6	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Οι απαντήσεις είναι παρόμοιες και σε αυτή την ερώτηση για το περιβάλλον εργασίας και συγκεκριμένα, ως προς την ελκυστικότητά του και το πόσο ευχάριστο είναι.

Ερώτηση: Η οργάνωση και η δομή του συστήματος είναι ικανοποιητική;

Πίνακας 3.13: Ικανοποίηση από την οργάνωση και τη δομή του συστήματος

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	2	2,3	2,3	2,3
Λίγο	19	21,8	21,8	24,1

Αρκετά	46	52,9	52,9	77,0
Πολύ	18	20,7	20,7	97,7
Πάρα πολύ	2	2,3	2,3	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Πάνω από τα μισά άτομα του δείγματος πιστεύουν ότι η οργάνωση και η δομή του συστήματος είναι αρκετά ικανοποιητική.

Ερώτηση: Η εξυπηρέτηση που παρέχει το σύστημα είναι αξιόπιστη βάσει των εντολών που δίνονται σε αυτό;

Πίνακας 3.14 Αξιοπιστία εξυπηρέτησης βάσει των εντολών που δίνονται

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λίγο	6	6,9	6,9	6,9
	Αρκετά	35	40,2	40,2	47,1
	Πολύ	42	48,3	48,3	95,4
	Πάρα πολύ	4	4,6	4,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Το 48,3% του δείγματος πιστεύει ότι η εξυπηρέτηση του συστήματος είναι πολύ αξιόπιστη, ενώ το 40,2% απαντάει στη μεσαία κλίμακα απαντήσεων.

Ερώτηση: Η ανταπόκριση του συστήματος είναι γρήγορη;

Πίνακας 3.15: Ταχύτητα ανταπόκρισης του συστήματος

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	6	6,9	6,9	6,9
	Λίγο	11	12,6	12,6	19,5
	Αρκετά	39	44,8	44,8	64,4
	Πολύ	26	29,9	29,9	94,3
	Πάρα πολύ	5	5,7	5,7	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Ο βαθμός ικανοποίησης για την ταχύτητα του συστήματος εμφανίζεται μεγαλύτερος, αφού το 30% περίπου των υπαλλήλων πιστεύει ότι είναι πολύ ικανοποιητική, ενώ το 44,8% την θεωρεί αρκετά ικανοποιητική.

Ερώτηση: Η δυνατότητα πλοήγησης στο σύστημα είναι εύκολα κατανοητή

Πίνακας 3.16: Η δυνατότητα πλοήγησης στο σύστημα είναι εύκολα κατανοητή

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	3	3,4	3,4	3,4
	Λίγο	16	18,4	18,4	21,8
	Αρκετά	35	40,2	40,2	62,1
	Πολύ	28	32,2	32,2	94,3
	Πάρα πολύ	5	5,7	5,7	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Τα ποσοστά ικανοποίησης εμφανίζονται υψηλά και για την δυνατότητα πλοήγησης, αφού το 32,2% θεωρεί ότι είναι πολύ εύκολη.

Ερώτηση: Το σύστημα παρέχει την ασφάλεια που απαιτείται;

Πίνακας 3.17: Ασφάλεια του συστήματος

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	3	3,4	3,4	3,4
	Λίγο	6	6,9	6,9	10,3
	Αρκετά	30	34,5	34,5	44,8
	Πολύ	34	39,1	39,1	83,9
	Πάρα πολύ	14	16,1	16,1	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Το μεγαλύτερο ποσοστό πιστεύει ότι σύστημα παρέχει την ασφάλεια που απαιτείται αρκετά και πολύ, ενώ εμφανίζεται αυξημένο το ποσοστό που απαντάει στην υψηλότερη κλίμακα.

Ερώτηση: Με τη χρήση του συστήματος εξοικονομείτε χρόνο στην εργασία σας;

Πίνακας 3.18: Εξοικονόμηση χρόνου με τη χρήση του συστήματος

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	2,3	2,3	2,3
	Λίγο	8	9,2	9,2	11,5
	Αρκετά	37	42,5	42,5	54,0
	Πολύ	26	29,9	29,9	83,9

Πάρα πολύ	14	16,1	16,1	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Το 16,1% του δείγματος θεωρεί ότι εξοικονομεί χρόνο στην εργασία του με τη χρήση του νέου taxis.

Ερώτηση: Με τη χρήση του συστήματος η εργασία σας έχει γίνει πιο αποδοτική;

Πίνακας 3.19: Αποδοτικότητα της εργασίας με τη χρήση του συστήματος

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	4	4,6	4,6	4,6
	Λίγο	11	12,6	12,6	17,2
	Αρκετά	36	41,4	41,4	58,6
	Πολύ	29	33,3	33,3	92,0
	Πάρα πολύ	7	8,0	8,0	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Η αποδοτικότητα της εργασίας επηρεάζεται αρκετά για τους περισσότερους ερωτώμενους (41,4%) ενώ μόλις το 4,6% θεωρεί ότι δεν έχει γίνει καθόλου πιο αποδοτική η εργασία του.

Ερώτηση: Το σύστημα έχει απλοποιήσει τις διαδικασίες για τους υπαλλήλους των ΔΟΥ

Πίνακας 3.20: Απλοποίηση των διαδικασιών με τη χρήση για τους υπαλλήλους των ΔΟΥ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	4	4,6	4,6	4,6
	Λίγο	14	16,1	16,1	20,7
	Αρκετά	35	40,2	40,2	60,9
	Πολύ	23	26,4	26,4	87,4
	Πάρα πολύ	11	12,6	12,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Η απλοποίηση των διαδικασιών, ως αποτέλεσμα από τη χρήση του νέου taxis, θεωρείται ότι έχει γίνει αρκετά από το 40,2%, ενώ πάρα πολύ από το 12,6%.

Ερώτηση: Η πληροφόρηση που παρέχει το σύστημα είναι επαρκής και ολοκληρωμένη

Πίνακας 3.21: Παροχή επαρκούς και ολοκληρωμένης πληροφόρησης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λίγο	19	21,8	21,8	21,8
	Αρκετά	38	43,7	43,7	65,5
	Πολύ	26	29,9	29,9	95,4
	Πάρα πολύ	4	4,6	4,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Η πληροφόρηση που παρέχει το σύστημα φαίνεται ότι είναι λίγο ικανοποιητική για το 21,8% των υπαλλήλων και πάρα πολύ για το 4,6%.

Ερώτηση: Η πληροφόρηση που παρέχει το σύστημα είναι επικαιροποιημένη, δηλ. παρέχει τις τελευταίες πληροφορίες για τους φορολογούμενους

Πίνακας 3.22: Επικαιροποίηση της παρεχόμενης πληροφόρησης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	3	3,4	3,4	3,4
	Λίγο	10	11,5	11,5	14,9
	Αρκετά	41	47,1	47,1	62,1
	Πολύ	27	31,0	31,0	93,1
	Πάρα πολύ	6	6,9	6,9	100,0
Total	87	100,0	100,0		

Σχεδόν οι μισοί ερωτώμενοι (47,1%) πιστεύουν ότι η πληροφόρηση που παρέχει το νέο taxis είναι αρκετά επικαιροποιημένη.

Ερώτηση: Το σύστημα δίνει τη δυνατότητα διασταύρωσης στοιχείων από άλλες πηγές;

Πίνακας 3.23: Δυνατότητα διασταύρωσης στοιχείων από άλλες πηγές

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	32	36,8	36,8	36,8
	Λίγο	32	36,8	36,8	73,6

Αρκετά	17	19,5	19,5	93,1
Πολύ	6	6,9	6,9	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Η ερώτηση αυτή αναδεικνύει μία αδυναμία του συστήματος η οποία είναι η διασταύρωση που κάνει με άλλες πηγές. Το 36,8% των υπαλλήλων πιστεύει ότι δεν έχει καθόλου αυτή τη δυνατότητα και το ίδιο ποσοστό απαντάει στην αμέσως επόμενη κλίμακα.

Ερώτηση: Παρέχεται τεχνική υποστήριξη από το helpdesk όποτε χρειαστεί;

Πίνακας 3.24: Παροχή τεχνικής υποστήριξης από το helpdesk

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	7	8,0	8,0	8,0
Λίγο	22	25,3	25,3	33,3
Αρκετά	36	41,4	41,4	74,7
Πολύ	15	17,2	17,2	92,0
Πάρα πολύ	7	8,0	8,0	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Η τεχνική βοήθεια που παρέχεται ικανοποιεί αρκετά το 41,4% των υπαλλήλων, ενώ καθόλου το 8%.

Ερώτηση: Η επίλυση προβλημάτων και αποριών είναι ικανοποιητική;

Πίνακας 3.25: Επίλυση προβλημάτων και αποριών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	8	9,2	9,2	9,2
Λίγο	16	18,4	18,4	27,6
Αρκετά	43	49,4	49,4	77,0
Πολύ	15	17,2	17,2	94,3
Πάρα πολύ	5	5,7	5,7	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Η επίλυση προβλημάτων κρίνεται αρκετά ικανοποιητική από τους μισούς περίπου υπαλλήλους, ενώ καθόλου για το 9,2%.

Ερώτηση: Απαιτείται να γίνουν βελτιώσεις στο νέο taxis;

Πίνακας 3.26: Απαιτείται να γίνουν βελτιώσεις στο νέο taxis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	2	2,3	2,3	2,3
Λίγο	4	4,6	4,6	6,9
Αρκετά	26	29,9	29,9	36,8
Πολύ	32	36,8	36,8	73,6
Πάρα πολύ	23	26,4	26,4	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Η πλειοψηφία των ερωτώμενων πιστεύει ότι απαιτείται να γίνουν βελτιώσεις στο σύστημα σε βαθμό αρκετά έως πάρα πολύ.

Ερώτηση: Το νέο taxis έχει συμβάλει στην αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της ΔΟΥ;

Πίνακας 3.27: Αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της ΔΟΥ με τη χρήση του συστήματος

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	4	4,6	4,6	4,6
Λίγο	9	10,3	10,3	14,9
Αρκετά	43	49,4	49,4	64,4
Πολύ	20	23,0	23,0	87,4
Πάρα πολύ	11	12,6	12,6	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Το 49,4% των υπαλλήλων της ΔΟΥ πιστεύει ότι το σύστημα συμβάλλει αρκετά στην αύξηση της παραγωγικότητάς τους, ενώ πάρα πολύ πιστεύει το 12,6%.

Ερώτηση: Το νέο taxis είναι αποτελεσματικό σύστημα;

Πίνακας 3.28: Το νέο taxis είναι αποτελεσματικό σύστημα

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	2	2,3	2,3	2,3

Λίγο	13	14,9	14,9	17,2
Αρκετά	45	51,7	51,7	69,0
Πολύ	22	25,3	25,3	94,3
Πάρα πολύ	5	5,7	5,7	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Για τους μισούς περίπου υπαλλήλους (51,7%) το νέο taxis είναι αρκετά αποτελεσματικό και πολύ αποτελεσματικό για το 25,3%.

Ερώτηση: Με τη χρήση του νέου Taxis, η υπηρεσία που παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις είναι πληρέστερη και πιο ποιοτική

Πίνακας 3.29: Ποιότητα και πληρότητα υπηρεσίας προς τους πολίτες

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	2	2,3	2,3	2,3
Λίγο	17	19,5	19,5	21,8
Αρκετά	41	47,1	47,1	69,0
Πολύ	22	25,3	25,3	94,3
Πάρα πολύ	5	5,7	5,7	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Στην ερώτηση αυτή αντικατοπτρίζεται η ωφέλεια του νέου συστήματος για τους πολίτες και οι περισσότεροι υπάλληλοι πιστεύουν αρκετά ότι η υπηρεσία είναι πληρέστερη και πιο ποιοτική.

Ερώτηση: Το νέο taxis έχει ανταποκριθεί στις προσδοκίες σας

Πίνακας 3.30: Ανταπόκριση ως προς τις προσδοκίες

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	5	5,7	5,7	5,7
Λίγο	19	21,8	21,8	27,6
Αρκετά	49	56,3	56,3	83,9
Πολύ	11	12,6	12,6	96,6
Πάρα πολύ	3	3,4	3,4	100,0
Total	87	100,0	100,0	

Το νέο taxis έχει ανταποκριθεί πολύ στις προσδοκίες για το 12,6% των υπαλλήλων, ενώ για τους περισσότερους από τους μισούς η ανταπόκριση βρίσκεται στη μεσαία κλίμακα.

3.7. Έλεγχοι στατιστικών υποθέσεων

Για τους σκοπούς της παρούσας εργασίας θα γίνει ο έλεγχος των παρακάτω μηδενικών υποθέσεων:

- **1η υπόθεση:** Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους ανάμεσα στα 2 φύλα για την μεταβλητή «το συνολικό περιβάλλον εργασίας είναι εύχρηστο»

Με άλλα λόγια, θα ελέγξουμε αν οι γυναίκες και οι άντρες συγκλίνουν στις απόψεις τους όσον αφορά το θέμα αυτό. Πρόκειται για έναν δίπλευρο έλεγχο, ο οποίος θα γίνει με τη χρήση του ελέγχου t (t-test). Από το στατιστικό πρόγραμμα SPSS και βάσει των εντολών που δόθηκαν, προκύπτουν τα παρακάτω αποτελέσματα:

Πίνακας 3.31: Περιγραφικά στατιστικά 1^{ης} υπόθεσης

Group Statistics					
	Φύλο	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Το περιβάλλον εργασίας είναι εύχρηστο	Άντρας	31	2,8065	,79244	,14233
	Γυναίκα	56	3,1071	,92792	,12400

Πίνακας 3.32: t-test 1^{ης} υπόθεσης

Independent Samples Test								
		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
Το περιβάλλον εργασίας είναι εύχρηστο	Equal variances assumed	,144	,706	-1,522	85	,132	-,30069	,19756

Equal variances not assumed			-1,593	70,631	,116	-,30069	,18877
-----------------------------	--	--	--------	--------	------	---------	--------

Για επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=5\%$ κάνω τον έλεγχο του Levene όπου $p\text{-value}=0,706 > 0,05$ που σημαίνει ότι οι διακυμάνσεις είναι ίσες και γι αυτό επιλέγω την πρώτη τιμή p του δίπλευρου ελέγχου. Επομένως το p value του t test είναι $0,132 > 0,05$ οπότε δεχόμαστε την H_0 οπότε δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους ανάμεσα στα 2 φύλα για την μεταβλητή «το συνολικό περιβάλλον εργασίας είναι εύχρηστο».

- **2η υπόθεση:** Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά σε αυτούς που έχουν πιστοποιητικό γνώσης Η/Υ και σε αυτούς που δεν έχουν για την μεταβλητή «το νέο taxis έχει ανταποκριθεί στις προσδοκίες σας».

Από το στατιστικό πρόγραμμα SPSS και βάσει των εντολών που δόθηκαν, προκύπτουν τα παρακάτω αποτελέσματα:

Πίνακας 3.33: Περιγραφικά στατιστικά 2^{ης} υπόθεσης

Group Statistics					
	Πιστοποιητικό Η/Υ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Το νέο taxis έχει ανταποκριθεί στις προσδοκίες σας	Ναι	68	2,8529	,90215	,10940
	Όχι	19	2,8947	,56713	,13011

Πίνακας 3.34: t-test 2^{ης} υπόθεσης

		Levene's Test for Equality of Variances		Independent Samples Test				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Το νέο taxis έχει ανταποκριθεί στις προσδοκίες σας	Equal variances assumed	3,222	,076	-,191	85	,849	-,04180	,21860
	Equal variances not assumed			-,246	46,241	,807	-,04180	,16999

Για επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=5\%$ κάνω τον έλεγχο του levene όπου $p\text{-value}=0,076>0,05$ που σημαίνει ότι οι διακυμάνσεις είναι ίσες και γι αυτό επιλέγω την πρώτη τιμή p του δίπλευρου ελέγχου. Επομένως το p value του t test είναι $0,849> 0,05$ οπότε δεχόμαστε την H_0 οπότε δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους ανάμεσα στους κατόχους και μη πιστοποιητικών Η/Υ για την μεταβλητή «Το νέο taxis έχει ανταποκριθεί στις προσδοκίες σας».

- **3η υπόθεση:** Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά σε αυτούς που έχουν παρακολουθήσει το σεμινάριο για το νέο taxis και σε αυτούς που δεν το παρακολούθησαν για την μεταβλητή «η οργάνωση και η δομή του συστήματος είναι ικανοποιητική».

Από το στατιστικό πρόγραμμα SPSS και βάσει των εντολών που δόθηκαν, προκύπτουν τα παρακάτω αποτελέσματα:

Πίνακας 3.35: Περιγραφικά στατιστικά 3^{ης} υπόθεσης

Group Statistics					
	Παρακολούθηση σημιναρίου	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
	Όχι	57	3,5965	,72849	,09649

Πίνακας 3.36: t-test 3^{ης} υπόθεσης

Independent Samples Test								
		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
η οργάνωση και η δομή του συστήματος είναι ικανοποιητική	Equal variances assumed	1,639	,204	-1,693	85	,094	-,26316	,15548
	Equal variances not assumed			-1,792	69,125	,078	-,26316	,14687

Για επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=5\%$ κάνω τον έλεγχο του levene όπου $p\text{-value}=0,204 > 0,05$ που σημαίνει ότι οι διακυμάνσεις είναι ίσες και γι αυτό επιλέγω την πρώτη τιμή p του δίπλευρου ελέγχου. Επομένως το p value του t test είναι $0,094 > 0,05$ οπότε δεχόμαστε την H_0 οπότε δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους ανάμεσα σε αυτούς που παρακολούθησαν και σε αυτούς που δεν παρακολούθησαν το σεμινάριο για την μεταβλητή «Το νέο taxis έχει ανταποκριθεί στις προσδοκίες σας».

- **4η υπόθεση:** Δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά σε αυτούς που είναι αρκετά έως πάρα πολύ εξοικειωμένοι με τη χρήση υπολογιστών και σε αυτούς που είναι λίγο ή καθόλου για την μεταβλητή «το σύστημα είναι φιλικό στη χρήση του».

Στην περίπτωση αυτής της υπόθεσης, η μεταβλητή η οποία καθορίζει τις ομάδες που θα συγκρίνουμε, παίρνει τιμές σύμφωνα με την κλίμακα Likert. Για το λόγο αυτό έχει οριστεί ως “cutting point” το 3 ώστε να γίνει ο διαχωρισμός των ομάδων.

Από το στατιστικό πρόγραμμα SPSS και βάσει των εντολών που δόθηκαν, προκύπτουν τα παρακάτω αποτελέσματα:

Πίνακας 3.37: Περιγραφικά στατιστικά 4^{ης} υπόθεσης

Group Statistics					
	Εξοικείωση με τη χρήση Η/Υ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
το σύστημα είναι φιλικό στη χρήση του	>= 3,00	66	2,8030	,89820	,11056
	< 3,00	21	2,7143	,95618	,20866

Πίνακας 3.38: t-test 4^{ης} υπόθεσης

Independent Samples Test								
		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
το σύστημα είναι φιλικό στη χρήση του	Equal variances assumed	,155	,695	,388	85	,699	,08874	,22854
	Equal variances not assumed			,376	32,030	,710	,08874	,23614

Για επίπεδο σημαντικότητας $\alpha=5\%$ κάνω τον έλεγχο του levene όπου $p\text{-value}=0,695>0,05$ που σημαίνει ότι οι διακυμάνσεις είναι ίσες και γι αυτό επιλέγω την πρώτη τιμή p του δίπλευρου ελέγχου. Επομένως το p value του t test είναι $0,699> 0,05$ οπότε δεχόμαστε την H_0 οπότε δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους ανάμεσα σε αυτούς που είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση Η/Υ και σε αυτούς που δεν είναι για την μεταβλητή «το σύστημα είναι φιλικό στη χρήση του».

Συμπεράσματα

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί τον τρόπο απλοποίησης των διαδικασιών στη δημόσια διοίκηση με πολλαπλά οφέλη τόσο για το κράτος όσο και για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η ανασκόπηση στη βιβλιογραφία δείχνει ότι η εφαρμογή της ενισχύει την αποδοτικότητα, βελτιώνει τις διαδικασίες και μειώνει το κόστος λειτουργίας. Ωστόσο, η ανάπτυξη των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πρέπει να γίνεται με γνώμονα τις ανάγκες και απαιτήσεις όλων των εμπλεκόμενων μερών. Έτσι, αν οι υπηρεσίες αυτές σχεδιάζονται για όφελος των πολιτών, τότε το κράτος πρέπει να εντοπίσει τις ανάγκες τους και τις επιθυμίες τους, καθώς επίσης και τις προσδοκίες τους (Cook, 2000). Άλλωστε, μία από τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι κυβερνήσεις κατά την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι στο να κατανοήσουν και να ανταπεξέλθουν στις προσδοκίες των πολιτών (Lau, 2003).

Η ανάγκη εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει διαγνωστεί εδώ και πολλά χρόνια και τα οφέλη της είναι ήδη ορατά στην ελληνική δημόσια διοίκηση. Στην παρούσα εργασία μελετήθηκε η εφαρμογή της στη φορολογική διοίκηση και συγκεκριμένα, εξετάστηκε το πληροφοριακό σύστημα «νέο taxis» το οποίο χρησιμοποιείται στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη χρήση ερωτηματολογίων τα οποία συμπληρώθηκαν από 87 υπαλλήλους της ΔΟΥ Ιωαννίνων, οι οποίοι χρησιμοποιούν το σύστημα αυτό. Η επεξεργασία έγινε με τη χρήση του στατιστικού πακέτου SPSS και εκτός των περιγραφικών στατιστικών, έγινε έλεγχος 4 υποθέσεων.

Το δείγμα της έρευνας αποτελείται κυρίως από γυναίκες, οι περισσότεροι ερωτώμενοι είναι πανεπιστημιακής ή τεχνολογικής εκπαίδευσης και βρίσκονται στην ηλικιακή κατηγορία 46-55. Μία γενική αποτίμηση των ερωτώμενων δείχνει ότι υπάρχει εξοικείωση και το κατάλληλο υπόβαθρο χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών. Η πλειοψηφία αυτών έχει παρακολουθήσει κάποιο σεμινάριο ή μάθημα πληροφορικής στο παρελθόν και πάνω από τους μισούς χρησιμοποιούν αρκετά και πολύ το διαδίκτυο εκτός της εργασίας τους. Επίσης, οι περισσότεροι έχουν πιστοποιητικό γνώσης Η/Υ. Ωστόσο, αυτό που χρήζει βελτίωσης και προκύπτει από τα αποτελέσματα είναι το μικρό ποσοστό των υπαλλήλων που έχουν παρακολουθήσει σεμινάριο για το νέο taxis. Το πληροφοριακό αυτό σύστημα αποτελεί το βασικό εργαλείο των υπαλλήλων των ΔΟΥ, καλούνται, όμως, να το χρησιμοποιήσουν βάσει των δικών τους γνώσεων και της εμπειρικής χρήσης. Πρόκειται για αδυναμία διαχείρισης που παρατηρείται κατά την εισαγωγή εφαρμογών ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης η οποία όταν αντιμετωπίζεται από την αρχή, μπορεί να επιφέρει καλύτερα αποτελέσματα διότι ο χρόνος που απαιτείται για την επιμόρφωση των υπαλλήλων είναι μικρότερος από το χρόνο που θα απαιτηθεί να μάθουν τις λειτουργίες του συστήματος στην πράξη.

Οι απαντήσεις ακολουθούν την 5βάθμια κλίμακα Likeart και τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι περισσότερες απαντήσεις τοποθετούνται στη μεσαία κλίμακα, ενώ λίγες είναι αυτές που βρίσκονται στα δύο άκρα της κλίμακας. Στη συνέχεια, πραγματοποιήθηκε έλεγχος υποθέσεων με τη χρήση του t-test ο οποίος έδειξε ότι δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ανάμεσα στους μέσους των δειγμάτων που εξετάστηκαν. Συγκεκριμένα, δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσους όρους ανάμεσα στα 2 φύλα για το κατά πόσο το περιβάλλον εργασίας του νέου taxis είναι εύχρηστο. Δηλαδή, και τα δύο φύλλα συγκλίνουν στις απόψεις τους ως προς το θέμα αυτό. Επίσης, δεν παρουσιάζεται σημαντική διαφορά ανάμεσα σε αυτούς που έχουν πιστοποιητικό γνώσης Η/Υ και σε αυτούς που δεν έχουν όσον αφορά το κατά πόσο το νέο taxis έχει ανταποκριθεί στις προσδοκίες τους. Επίσης, τόσο αυτοί που παρακολούθησαν σεμινάριο για το νέο taxis όσο και αυτοί που δεν παρακολούθησαν, δεν εμφανίζουν σημαντική διαφορά ως προς την αντίληψή τους για την δομή και την οργάνωση του συστήματος. Ο τελευταίος έλεγχος δείχνει ότι, επίσης, δεν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά σε αυτούς που είναι αρκετά έως πάρα πολύ εξοικειωμένοι με τη χρήση υπολογιστών και σε αυτούς που είναι λίγο ή καθόλου για το αν το σύστημα είναι φιλικό στη χρήση του.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα χρειάζεται περαιτέρω ανάπτυξη. Με άλλα λόγια, πρέπει να επεκταθεί και σε άλλες υπηρεσίες αλλά και τα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα να αναβαθμίζονται και να επικαιροποιούνται. Επίσης, σε μία χώρα όπως η Ελλάδα όπου πρέπει να γίνουν ακόμη πολλά βήματα προς την κατεύθυνση αυτή, κατά τον σχεδιασμό της στρατηγικής θα ήταν ωφέλιμο να μελετώνται οι περιπτώσεις άλλων χωρών που αποτελούν καλές πρακτικές και κατά περίπτωση, να εφαρμόζονται στη χώρα μας.

Η εργασία αυτή αποτέλεσε μία προσπάθεια αποτύπωσης της αντίληψης υπαλλήλων της ΑΑΔΕ σχετικά με κάποια χαρακτηριστικά του νέου taxis, όπως είναι η ευχρηστία και η φιλικότητα του περιβάλλοντος εργασίας, η ταχύτητα και η πλοήγηση, η τεχνική υποστήριξη, η ασφάλεια των δεδομένων, η ανταπόκριση στις προσδοκίες και μία σειρά ακόμη μεταβλητών. Πρόκειται για μία έρευνα η οποία μελλοντικά μπορεί να εκπονηθεί και σε μεγαλύτερο δείγμα και να συμπεριλάβει και άλλες παραμέτρους του

πληροφοριακού συστήματος. Επίσης, ενδιαφέρον για μελλοντική έρευνα θα έχει η μελέτη ικανοποίησης των πολιτών και των επιχειρήσεων από το πληροφοριακό σύστημα της ΑΑΔΕ, αφού γνώμονας για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να είναι οι ανάγκες και οι επιθυμίες των χρηστών του.

Παράρτημα

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το παρόν ερωτηματολόγιο έχει δημιουργηθεί στο πλαίσιο της διπλωματικής μου εργασίας για το Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών ο «Λογιστική-Χρηματοοικονομική και Διοικητική των Επιχειρήσεων» του Τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής του ΤΕΙ Ηπείρου. Σκοπός της εργασίας είναι η αποτίμηση της λειτουργικότητας και αποτελεσματικότητας του νέου taxis από την πλευρά των υπαλλήλων της ΑΑΔΕ.

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και όλες οι απαντήσεις που παρέχονται είναι εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν μόνο για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας.

Εκτιμώ το χρόνο και την προσπάθεια που θα καταβάλλετε για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Σας ευχαριστώ για τη συνεργασία

Δημήτριος Κίτσης

Παρακαλώ σημειώστε με X την απάντησή σας στο αντίστοιχο τετράγωνο

Α' Μέρος: Δημογραφικά στοιχεία

Φύλο:

Άνδρας	
Γυναίκα	

Ηλικία:

18-25	
26-35	
36-45	
46-55	
56-65	
66 και άνω	

Μορφωτικό επίπεδο

Δημοτικό	
Γυμνάσιο	
Λύκειο	
ΙΕΚ – Ανώτερη Σχολή	
ΤΕΙ-Πανεπιστήμιο	
Μεταπτυχιακό	

B' Μέρος

Έχετε παρακολουθήσει σεμινάρια ή μαθήματα πληροφορικής στο παρελθόν;

1. Ναι 2. Όχι

Έχετε παρακολουθήσει πρόγραμμα/σεμινάριο κατάρτισης για το νέο taxis;

1. Ναι 2. Όχι

Αν ναι, πόσο αποτελεσματικό πιστεύετε ότι ήταν;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ

Σε τι βαθμό χρησιμοποιείτε το διαδίκτυο εκτός της εργασίας σας;

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ

Είστε εξοικειωμένοι με τη χρήση υπολογιστών σε άλλους τομείς της ζωής σας; (κινητό τηλέφωνο, Tablet, e-banking, ATM Τραπεζών κλπ);

Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα πολύ

Έχετε πιστοποιητικό γνώσης χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών; (Π.χ. ECDL, Vellum Κλπ)

Ναι Όχι

Στη συνέχεια, απαντήστε το κατά πόσο συμφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις.

A/A		Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα Πολύ
1	Έχει βελτιωθεί η εργασία σας με τη χρήση του νέου taxis					
2	Το σύστημα εκτελεί με επιτυχία τις εντολές που δίνονται από τον χρήστη					
3	Το σύστημα είναι φιλικό στη χρήση του					
4	Το συνολικό περιβάλλον εργασίας (interfaces) είναι εύχρηστο					
5	Το συνολικό περιβάλλον εργασίας του νέου taxis (δομή και εμφάνιση) είναι ελκυστικό και ευχάριστο					
6	Η οργάνωση και η δομή του συστήματος είναι ικανοποιητική					

7	Η εξυπηρέτηση που παρέχει το σύστημα είναι αξιόπιστη βάσει των εντολών που δίνονται σε αυτό					
8	Η ανταπόκριση του συστήματος είναι γρήγορη					
9	Η δυνατότητα πλοήγησης στο σύστημα είναι εύκολα κατανοητή					
10	Το σύστημα παρέχει την ασφάλεια που απαιτείται					
11	Με τη χρήση του συστήματος εξοικονομείτε χρόνο στην εργασία σας					
12	Με τη χρήση του συστήματος η εργασία σας έχει γίνει πιο αποδοτική					
13	Το σύστημα έχει απλοποιήσει τις διαδικασίες για τους υπαλλήλους των ΔΟΥ					
14	Η πληροφόρηση που παρέχει το σύστημα είναι επαρκής και ολοκληρωμένη					
15	Η πληροφόρηση που παρέχει το σύστημα είναι επικαιροποιημένη, δηλ. παρέχει τις τελευταίες πληροφορίες για τους φορολογούμενους					
16	Το σύστημα δίνει τη δυνατότητα διασταύρωσης στοιχείων από άλλες πηγές (π.χ. άλλα υπουργεία)					
17	Παρέχεται τεχνική υποστήριξη από το helpdesk όποτε χρειαστεί					
18	Η επίλυση προβλημάτων και αποριών είναι ικανοποιητική					
19	Απαιτείται να γίνουν βελτιώσεις στο νέο taxis					
20	Το νέο taxis έχει συμβάλει στην αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της ΔΟΥ					
21	Το νέο taxis είναι αποτελεσματικό σύστημα					
22	Με τη χρήση του νέου Taxis, η υπηρεσία που παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις είναι πληρέστερη και πιο ποιοτική					
23	Το νέο taxis έχει ανταποκριθεί στις προσδοκίες σας					

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση

Διανέοσις (2016), «Η Φοροδιαφυγή στην Ελλάδα. Αιτίες, Έκταση και Προτάσεις Καταπολέμησής της», Ανακτήθηκε από https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2016/06/tex_evasion_version_230616_1.pdf

ΕΛΛΑΚ (2018), «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα – Μια μελέτη», Ανακτήθηκε από https://opengov.ellak.gr/wp-content/uploads/sites/10/2018/03/e-government_final.pdf

Σπινέλλης, Δ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν. & Τσούμα, Ν. (2018). «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος Προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό», Διανέοσις.

Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020. Ανακτήθηκε από <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>

Σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020. Ανακτήθηκε από http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20141219_action_plan.pdf

Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2014. «Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020». Ανακτήθηκε από <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>

Ξενόγλωσση

Adeyemi, A. (2013). Assessing the Effects of Taxation System on Nigerian Economic Growth. In Proceedings of 2013 International Conference on Poverty Alleviation Income Redistribution & Rural Development in Developing Countries (p. 185).

Aikins, S.K., & Krane, D. (2010). Are Public officials obstacles to citizen-centered e-government? An examination of municipal administrators' motivations and actions. *State and Local Government Review*, 42(2), 87-103.

Al-adawi, Z., Yousafzai, S. & Pallister, J. (2005), Conceptual Model of Citizen Adoption of E-Government. The Second International Conference on Innovations in Information Technology (IIT'05). Ανακτήθηκε από http://www.itinnovations.ae/iit005/proceedings/articles/G_6_IIT05-Al-Adawi.pdf

Backus, M. (2001), E-Governance and Developing Countries, Introduction and examples, *Research Report*, No. 3.

Charalabidis, Y., Lampathaki, F., Sarantis, D., Sourouni, A-M., Mouzakitis, S., Gionis, G., Koussouris, S., Ntanos, C., Tsiakaliaris, C., Tountopoulos, V. & Askounis, D. (2008), “The Greek Electronic Government Interoperability Framework: Standards and Infrastructures for One-Stop Service Provision”. Ανακτήθηκε από http://egif.epu.ntua.gr/Portals/0/Greek_eGIF_PCI2008.pdf

Cook, M.E. (2000), “What Citizens Want From EGovernment: Current Practice Research,” Center for Technology in Government, University at Albany/SUNY, Albany, N.Y.

European eGovernment Action Plan 2011-2015. Ανακτήθηκε από <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2011-2015>

European eGovernment Action Plan 2016-2020. Ανακτήθηκε από <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>

Eurostat (2017), Digital economy and society statistics - households and individuals. Ανακτήθηκε από https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Digital_economy_and_society_statistics_-_households_and_individuals

Haque, M. (2010), “Sampling Methods in Social Research”, *Global Research Methodology Journal*, Ανακτήθηκε από: <http://www.grmgrlaranya.com/Journals/SAMPLING%20METHODS%20IN%20SOCIAL%20RESEARCH.pdf>

Kanungo, S. & Jain, V. (2011), “Organizational Culture and E-Government Performance: An Empirical Study”, *International Journal of Electronic Government Research*, 7(2), pp. 36-58.

Lau, E. (2003), Challenges for EGovernment Development, 5th Global Forum on reinventing Government, Mexico City, 5th November, 2003.

Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136.

Miaze, M., & Rahman, M. (2011). «E-Service Quality and Customer Satisfaction: A Study of Online Customers in Bangladesh».

Mundy, D. & Musa, B. (2010), “Towards a Framework for eGovernment Development in Nigeria”, *Electronic Journal of e-Government*, 8(2), pp148-161, available online at www.ejeg.com.

Ndou, V. (2004), “EGovernment for Developing Countries: Opportunities and Challenges”, *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 18 (1), pp. 1-24.

Palvia, S.C.J. & Sharma, S.S. (2007), E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World,

Peters, T.J. & Waterman, R.H. (1985), “In Search of Excellence”, *Journal of Organizational Behavior*, 6(3), pp. 245-247.

Sharma, P. (2004), *E-Governance*, New Delhi: Aph Publishing Corporation.

United Nations Department of Economic and Social Affairs, (2008), Global eGovernment readiness report 2008, Ανακτήθηκε από: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan028607.pdf>

United Nations e-Government Survey, (2018), Department of Economic and Social Affairs, Ανακτήθηκε από <https://government.gov.gr/erevna-gia-tin-ilektroniki-diakivernisiton-inomenon-ethnon-gia-to-2018-topotheti-tin-ellada-stis-korifees-chores-tou-kosmou/>

Ιστοσελίδες:

Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων: <https://www.aade.gr>

www.ermis.gov.gr

www.syzefxis.gov.gr

www.gsis.gr

<https://www.pothen.gr>

<https://www.minfin.gr/-/epharmoge-eniaias-arches-pleromes>