



Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ



E-government στην Ελλάδα

(Υπηρεσίες, προϊόντα, τραπεζικά ιδρύματα) - Συγκριτική Παρουσίαση

Σπουδάστρια: Βασιλική Σταθάκη

Επιβλέπων Καθηγητής: Φίλιππος Πουλαστίδης

Πάτρα, Φεβρουάριος 2012

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Πρωταρχικά επιλέγω να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στον εποπτεύοντα καθηγητή μου κύριο Φίλιππο Πουλαστίδη και στην οικογένεια μου, οι οποίοι υπήρξαν αρωγοί και υποστηρικτές καθ' όλη τη διάρκεια των προσωπικών μου προσπαθειών στην εκπόνηση της πτυχιακής μου εργασίας.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το πρώτο κεφάλαιο της παρούσας πτυχιακής εργασίας αναφέρεται στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αναφέρονται οι λόγοι ανάπτυξης της, τα επίπεδα κατάταξης και ωριμότητας των υπηρεσιών της καθώς και τα οφέλη της.

Το δεύτερο κεφάλαιο αναπτύσσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Προσδιορίζει τα έργα των Β και Γ ΚΠΣ, τον συγχρονισμό της τοπικής αυτοδιοίκησης καθώς και επιχειρησιακά προγράμματα που σχετίζονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Το τρίτο κεφάλαιο προσδιορίζει τις οικονομικές συναλλαγές πολίτη- κράτους, οι πληρωμές προς τους οργανισμούς της τοπικής αυτοδιοίκησης, προς τις δημοσιές οικονομικές υπηρεσίες και τις τελωνιακές υπηρεσίες. Στη συνέχεια αναπτύσσονται οι ηλεκτρονικές οικονομικές συναλλαγές με το δημόσιο τομέα.

Το τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι οικονομικές συναλλαγές επιχείρησης – κράτους. Οι πληρωμές προς τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης, προς τις δημοσιές οικονομικές υπηρεσίες και προς τις τελωνιακές υπηρεσίες.

Στο πέμπτο κεφάλαιο αναπτύσσει τις νέες λειτουργίες του υπουργείου διοικητικής μεταρρύθμισης & ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αναπτύσσετε το επιχειρησιακό πρόγραμμα διοικητικής μεταρρύθμισης, την ανοιχτή διακυβέρνηση και την ανάπτυξη του χάρτη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της πληροφορικής.

Στο έκτο κεφάλαιο αναπτύσσουν τα μοντέλα ηλεκτρονικών πληρωμών με έμφαση στη κεντρικοποιημένη διεξαγωγή ηλεκτρονικών πληρωμών στο δημόσιο τομέα μέσω και μη ΔΙΑΣ.

Στο έβδομο κεφάλαιο αναπτύσσεται δευτερογενής έρευνα σε σχέση με την εξέλιξη των βασικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα και στην ΕΕ.

Στο όγδοο κεφάλαιο παρατίθενται συμπεράσματα και προτάσεις ενώ ακολουθούν σχετικές βιβλιογραφικές αναφορές.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	2
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	3
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.....	11
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	11
1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	11
1.2 ΟΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ (E-GOVERNMENT	11
1.3 ΛΟΓΟΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	12
1.4 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	12
1.5 ΤΑ ΕΠΙΠΕΔΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΚΑΙ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	13
1.6 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	14
1.7 ΟΦΕΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	15
1.7.1 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ.....	16
1.7.2 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ.....	16
1.7.3 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	17
1.8 ΣΧΕΣΗ ΚΡΑΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΗ.....	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.....	21
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ....	21
2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	21
2.2 ΈΡΓΑ ΤΩΝ Β' ΚΑΙ Γ' ΚΠΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	22
2.3 ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....	23
2.4 ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ».....	24
2.5 ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»	25
2.6 ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»	26
2.7 ΤΟ ΕΡΓΟ «SEMANTIC GOV».....	27

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3..... 31**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΛΙΤΗ - ΚΡΑΤΟΥΣ 31**

3.1 Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΕΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΚΡΑΤΟΣ - ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ.....	31
3.1.1 Ε-ΠΟΛΙΤΗΣ Η e-ΠΕΛΑΤΗΣ.....	31
3.1.2 ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ ΠΟΛΙΤΩΝ-ΚΡΑΤΟΥΣ.....	32
3.1.3 ΣΗΜΕΙΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	32
3.2 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	34
3.3 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	35
3.3.1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ.....	35
3.3.2 ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΩΝ.....	37
3.3.3 ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ	38
3.4 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	40
3.5 ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟ ΎΔΡΥΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ.....	41
3.6 ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	41
3.6.1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ ΑΦΕΚ	41
3.6.2 ΤΡΟΠΟΙ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ.....	42
3.6.3 ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ	43
3.7 ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	43
3.8 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ.....	44
3.8.1 ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ..	44
3.8.2 ΥΠΗΡΕΣΙΑ TAXISNET.....	44
3.9 ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ	47
3.9.1 ΈΡΓΟ TAXISNET	47
3.9.2 ΈΡΓΟ ICISNET.....	49

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4..... 52**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ -****ΚΡΑΤΟΥΣ 52**

4.1 Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΕΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΚΡΑΤΟΣ - ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ	52
4.1.1 ΣΗΜΕΙΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	52
4.2 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	54

4.3 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	54
4.4 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	55
4.4.1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ.....	55
4.5 ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....	56
4.6 ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	56
4.7 ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	57
4.7.1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ	57
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5.....	58
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ &	
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	
58	
5.1 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ.....	58
5.2 ΑΝΟΙΧΤΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	59
5.3 ΧΑΡΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	60
5.4 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	60
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6.....	62
ΜΟΝΤΕΛΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ	
62	
6.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	62
6.2 ΚΕΝΤΡΙΚΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΜΕΣΩ ΔΙΑΣ.....	63
6.3 ΚΕΝΤΡΙΚΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΣ	66
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7.....	68
ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	
ΚΑΙ Ε.Ε.	
68	
7.1 ΙΣΤΟΡΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΒΑΣΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ & ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΟΥΣ.....	68
7.2 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ.....	68

7.3 ΕΤΗΣΙΕΣ ΕΚΘΕΣΕΙΣ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ.....	69
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8.....	73
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	73
8.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	73
8.2 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ	74
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ-ΑΝΑΦΟΡΕΣ.....	76

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, οι πολιτικές που έχουν διατυπωθεί για τις συναλλαγές στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση καθοδηγούνται από το όραμα της Στρατηγικής της Λισσαβόνας το 2000 και εξειδικεύονται σε δύο άξονες:

- Ενιαία Αγορά Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών
- Ευρωπαϊκή Κοινωνία της Πληροφορίας

Γενικά, η ολοκλήρωση της ενιαίας αγοράς χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών αποτελεί ένα βασικό στοιχείο της διαδικασίας οικονομικής μεταρρύθμισης της Στρατηγικής της Λισσαβόνας και είναι ουσιώδης για την ανταγωνιστικότητα της ΕΕ σε παγκόσμιο επίπεδο. Σημεία - ορόσημα προς την επίτευξη της έχουν αποτελέσει τα:

- Η υιοθέτηση της Ενιαίας Ευρωπαϊκής Πράξης το 1987
- Η απελευθέρωση της εισροής κεφαλαίου (capital flow) το 1990
- Το Σχέδιο Δράσης για τις Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (Financial Services Action Plan, FSAP) που βρισκόταν σε ισχύ από το 1999 έως το 2005
- Η Λευκή Βίβλος της Πολιτικής για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες 2005-2010

Συγκεκριμένα, το Σχέδιο Δράσης για τις Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες (Financial Services Action Plan, FSAP) πρότεινε 42 σημεία δράσης και ένα χρονοδιάγραμμα ειδικών μέτρων εντός του οποίου ολοκληρώθηκαν τα 39 σημεία, ώστε να επιτευχθούν οι εξής στρατηγικοί στόχοι: να θεσπισθεί ενιαία χρηματοπιστωτική αγορά για σημαντικούς επενδυτές, να καταστούν προσβάσιμες και σίγουρες οι χρηματοπιστωτικές αγορές για το ευρύ κοινό, να ενισχυθούν οι κανόνες της αξιόπιστης εποπτείας και να περιοριστούν τα φορολογικά εμπόδια στην ενοποίηση των αγορών. Με την ολοκλήρωση του, μια νέα περίοδος που δίνει λιγότερη έμφαση στη νομοθεσία και περισσότερη στην υιοθέτηση και εφαρμογή υπαρχόντων μέτρων ξεκινά. Στη Λευκή Βίβλο «Πολιτική για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες 2005-2010», λοιπόν, οι στόχοι της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σε ό,τι αφορά την πολιτική για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες για τα επόμενα 5 έτη είναι οι ακόλουθοι:

- Να παγιωθεί δυναμικά η πρόοδος που πραγματοποιήθηκε προς την κατεύθυνση μιας ολοκληρωμένης, ανοιχτής, περιεκτικής, ανταγωνιστικής και οικονομικά αποτελεσματικής χρηματοπιστωτικής αγοράς·
- Να καταργηθούν τα τελευταία οικονομικά σημαντικά εμπόδια έτσι ώστε οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και τα κεφάλαια να κυκλοφορούν ελεύθερα σε ολόκληρη την ΕΕ με το χαμηλότερο δυνατό κόστος - με αποτελεσματικό επίπεδο εποπτικού ελέγχου και κανόνες επιχειρηματικής συμπεριφοράς που να διασφαλίζουν υψηλό βαθμό χρηματοπιστωτικής σταθερότητας, πλεονεκτήματα για τους καταναλωτές και την προστασία των καταναλωτών·
- Να εφαρμόζεται, να τηρείται και να αξιολογείται σε διαρκή βάση το υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο και να εφαρμόζονται αυστηρά οι αρχές της προσέγγισης για «βελτίωση της νομοθεσίας» σε οποιαδήποτε μελλοντική πρωτοβουλία·

- Να βελτιωθεί η συνεργασία και η σύγκλιση σε θέματα ελέγχου στην ΕΕ, να εμβαθυνθούν οι σχέσεις με τις άλλες παγκόσμιες χρηματοπιστωτικές αγορές και να ενισχυθεί η ευρωπαϊκή επιρροή στον κόσμο.

Παράλληλα, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προτείνει ένα νέο στρατηγικό πλαίσιο, i2010 - Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας 2010 [29], καθορίζοντας τους γενικούς προσανατολισμούς πολιτικής. Προωθείται η ανοιχτή και ανταγωνιστική ψηφιακή οικονομία και υπογραμμίζονται οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) ως κινητήρες κοινωνικής ένταξης και ποιότητας ζωής. Ως κείμενο στοιχείο της ανανεωμένης εταιρικής συνεργασίας της Λισσαβόνας για την ανάπτυξη και της απασχόλησης, η στρατηγική i2010 θα βασίζεται σε ολοκληρωμένη προσέγγιση στις κοινοτικές πολιτικές για την κοινωνία της πληροφορίας και τα οπτικοακουστικά μέσα. Ειδικότερα το σχέδιο δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προβλέπει ότι:

- *Κανένας πολίτης δεν θα μείνει στο περιθώριο* - προώθηση της κοινωνικής ένταξης μέσω της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης, ώστε, έως το 2010, όλοι οι πολίτες να επωφελούνται από καινοτόμες υπηρεσίες κοινής εμπιστοσύνης, με εύκολη πρόσβαση
- *Επίτευξη απόδοσης και αποτελεσματικότητας* - έως το 2010, να έχει επιτευχθεί υψηλός βαθμός ικανοποίησης των χρηστών, διαφάνεια και λογοδοσία, περιορισμός της γραφειοκρατίας και βελτίωση της αποτελεσματικότητας
- *Υλοποίηση νευραλγικών υπηρεσιών με μεγάλο αντίκτυπο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις* - έως το 2010, το σύνολο των δημοσίων συμβάσεων θα διατίθεται πλέον ηλεκτρονικά, έναντι ποσοστού 50% σήμερα, με συμφωνία συνεργασίας για περαιτέρω ηλεκτρονικές υπηρεσίες με μεγάλο αντίκτυπο όσον αφορά την εξυπηρέτηση των πολιτών
- *Δημιουργία καίριων καταλυτικών παραγόντων* - που, από το 2010 και σε ευρωπαϊκή κλίμακα, θα παρέχουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις τη δυνατότητα άνετης, ασφαλούς και διαλειτουργικής ελεγχόμενης πρόσβασης σε δημόσιες υπηρεσίες
- *Ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών και ενδυνάμωση των δημοκρατικών διαδικασιών λήψης αποφάσεων* - με τη χρήση, έως το 2010, εργαλείων για αποτελεσματικό δημόσιο διάλογο και συμμετοχή σε δημοκρατικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στη ψηφιακή εποχή που ζούμε η χρήση του διαδικτύου έχει δώσει διαφορετική φύση στην έννοια της πληροφορίας, επηρεάζοντας, με τη σειρά της, τις έννοιες της διακυβέρνησης και της συμμετοχικής δημοκρατίας.

Οι συντονισμένες προσπάθειες από πλευρά Ευρωπαϊκής Ένωσης εκφράζονται κυρίως με το δεκαετές πρόγραμμα της «Κοινωνίας Της Πληροφορίας», το οποίο καθοδηγείται από σχέδια δράσης όπως το eEurope και το I 2010. Επίσης έχει θεσπιστεί Ευρωπαϊκό παρατηρητήριο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την επίβλεψη της προόδου των σχεδιασμών στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Η «ψηφιακή φιλοσοφία» που υιοθετείται στα κράτη και η ανάπτυξη της τηλεπικοινωνιακής υποδομής οδήγησαν στις συντονισμένες προσπάθειες και πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη on-line διακυβέρνησης, με σκοπό την εξάλειψη προβλημάτων όπως αυτό της γραφειοκρατίας που παρατηρείται στις συναλλαγές του πολίτη με τις δημόσιες υπηρεσίες¹.

1.2 ΟΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ (E-GOVERNMENT)

Με τον όρο e-Government περιγράφεται η χρησιμοποίηση της τεχνολογίας στην υποστήριξη των λειτουργιών της Δημόσιας Διοίκησης και επίσης αποτελεί έναν γενικό όρο για τις υπηρεσίες που βασίζονται στο Διαδίκτυο και χρησιμοποιούνται από τοπικές, πολιτειακές και ομοσπονδιακές κυβερνήσεις. Σαν σκοπό έχει τον επαναπροσδιορισμό της σχέσης μεταξύ κυβερνώντων και πολιτών και τη βελτίωση του τρόπου με τον οποίο λειτουργούν οι δημόσιες υπηρεσίες, ώστε, βοηθούμενες από την τεχνολογία, να παρέχουν χρήσιμες υπηρεσίες στους πολίτες.

Μια διαφορετική έκφραση του ορισμού για το e-Government δίνει ο Don Tapscott και είναι η εξής: «Η διαδικτυωμένη κυβέρνηση η οποία συνδυάζει την νέα τεχνολογία με συστήματα εσωτερικής κληρονομιάς και με την σειρά της συνδέει τις κυβερνητικές πληροφοριακές υποδομές προς τα έξω με οτιδήποτε ψηφιακό και με οποιονδήποτε, όπως τον φορολογούμενο, τους προμηθευτές, τους πελάτες, τους ψηφοφόρους και κάθε άλλο θεσμό της κοινωνίας, αλλά και σχολεία, εργαστήρια, μέσα μαζικής ενημέρωσης, νοσοκομεία, άλλες κυβερνήσεις και άλλα κράτη του κόσμου».

Συμπερασματικά, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ο μετασχηματισμός των εσωτερικών και εξωτερικών σχέσεων του δημόσιου τομέα μέσω των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, με σκοπό την βελτίωση των παρεχομένων

¹ Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας (2009), <http://www.e-gif.gov.gr>

υπηρεσιών προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Αυτό βέβαια απαιτεί σημαντική αναδιοργάνωση και η βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών δεν σημαίνει απλώς αυτοματοποίησή τους αλλά κάτι πολύ περισσότερο από αυτό.

Όμως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να αφορά ευρύτερο τομέα εκτός των δημόσιων υπηρεσιών, καθώς μπορεί να περιλάβει την τοπική αυτοδιοίκηση, μη κυβερνητικές οργανώσεις και οποιαδήποτε δράση κοινωφελούς χαρακτήρα.

Τέλος, ο τρόπος εξυπηρέτησης είναι βασισμένος στον επανασχεδιασμό των διαδικασιών επικοινωνίας με τις δημόσιες υπηρεσίες μέσω των τεχνολογιών, όχι μόνο του διαδικτύου, αλλά και άλλων όπως κέντρα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και αμφίδρομη τηλεόραση².

1.3 ΛΟΓΟΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Οι στρατηγικοί πολιτικοί στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμπεριλαμβάνουν την κοινωνική συνοχή, τη βελτίωση της ποιότητας της ζωής και της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων καθώς και τη διοικητική σύγκλιση δηλαδή την αποδοτικότητα σχετικά με το κόστος των υπηρεσιών.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι απαραίτητες για διάφορους λόγους, οι σημαντικότεροι εκ των οποίων είναι οι παρακάτω (Gouscos, D., 2001):

- Η δημόσια διοίκηση παίζει σημαντικό ρόλο στις σύγχρονες οικονομικές και πολιτικές σχέσεις.
- Η γραφειοκρατική πολυπλοκότητα τείνει να αυξάνεται με εντονότερους ρυθμούς
- Ο χρόνος για τους πολίτες αλλά και για τις επιχειρήσεις είναι πολύτιμος
- Το κοινωνικό σύνολο έχει ανάγκη από υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

1.4 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης περιλαμβάνουν βασικές αρχές και στοιχεία τα οποία επαληθεύουν την ιδανική λειτουργία της. Μερικές από τις βασικές αρχές είναι οι εξής:

- Οι υπηρεσίες να είναι υψηλής ποιότητας, να έχουν νόημα για τον πολίτη και να είναι επικεντρωμένες σε αυτόν.

² eBusinessForum Ε' Κύκλος Εργασιών: Ομάδα Εργασίας Ε3, «Electronic Payments: Problems and Perspectives», Summary of Final Result, 2004

- Πρέπει να είναι προσβάσιμες μέσω πολλών οδών (όπως διαδίκτυο, τηλεφωνικά κέντρα, κινητά τηλέφωνα).
- Να εξαφανίζει κάθε είδους κοινωνικό αποκλεισμό, όντας διαθέσιμες σε όλους και εύκολες στην χρήση. Επίσης για την ευκολία και αμεσότητα στην πρόσβαση είναι απαραίτητο ένα πολυεπίπεδο σύστημα επικοινωνίας το οποίο θα βασίζεται σε μια «πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης» (government portal) και θα συμμορφώνεται με ένα πλαίσιο υπηρεσιών με συμμετοχή όλων των φορέων του δημόσιου τομέα.
- Η εξυπηρέτηση που προσφέρεται πρέπει να είναι ανεξάρτητη του τόπου και του χρόνου σε καθολική μορφή.
- Να παρέχει την απαιτούμενη ασφάλεια κατά την διάρκεια των συναλλαγών, καθώς είναι ζωτικής σημασίας η εμπιστοσύνη των ανθρώπων στα συστήματα που χρησιμοποιούνται. Θα πρέπει να θεσπιστεί το αναγκαίο νομικό πλαίσιο για την διακρίβωση της ταυτοπροσωπίας μέσω των ψηφιακών μέσων.
- Καλύτερη χρήση των πληροφοριών, βελτίωση της παράδοσης υπηρεσιών και πιο αποδοτική εργασία.

Τα βασικά στοιχεία που οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει να περιλαμβάνουν είναι τα εξής:

- Ηλεκτρονική συμπλήρωση και αποστολή αιτήσεων.
- Ηλεκτρονικές εγγραφές στα δημόσια αρχεία νέων προσωπικών δεδομένων (όπως γάμοι, γεννήσεις κτλ), και στοιχείων ιδιωτικών επιχειρήσεων.
- Ηλεκτρονικές οικονομικές δοσοληψίες με το δημόσιο.
- Ηλεκτρονικοί διαγωνισμοί.
- Στήριξη υπηρεσιών δημόσιας υγείας και πρόνοιας μέσω ηλεκτρονικού προσωπικού φακέλου³.

1.5 ΤΑ ΕΠΙΠΕΔΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΚΑΙ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Υπάρχουν τέσσερα επίπεδα κατάταξης και ωριμότητας των υπηρεσιών του e-Government σε ότι αφορά την εσωτερική λειτουργία του. Αυτά είναι τα εξής:

³ Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας (2009), <http://www.e-gif.gov.gr>

1. Πληροφόρηση - Δημοσίευση (Information): Μέσω των ιστοσελίδων τους, οι φορείς του δηmosίου δημοσιεύουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης των υπηρεσιών που παρέχουν.

2. Διάδραση - Αλληλεπίδραση (Interaction): Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα αλληλεπίδρασης με τους Δημόσιους Φορείς για τη διεκπεραίωση των υπηρεσιών. Στα web sites υπάρχουν διαθέσιμες φόρμες τις οποίες ο άμεσα ενδιαφερόμενος μπορεί να κατεβάσει και να εκτυπώσει. Η διαδικασία της εξυπηρέτησης ξεκινάει με τη φυσική προσκόμισή τους στον αρμόδιο Φορέα. Επίσης δίνεται η δυνατότητα της επικοινωνίας με τους Φορείς με τη βοήθεια του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

3. Αμφίδρομη Διάδραση (Two Way Interaction): Οι πιστοποιημένοι πολίτες-χρήστες έχουν πρόσβαση μέσω των web sites σε επίσημες ηλεκτρονικές φόρμες, τις οποίες συμπληρώνουν για να ξεκινήσει ηλεκτρονικά η διαδικασία της εξυπηρέτησης. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.

4. Συναλλαγή (Transaction): Οι πιστοποιημένοι πολίτες-χρήστες έχουν τη δυνατότητα να διεκπεραιώσουν με ηλεκτρονικό τρόπο μια υπηρεσία, δηλαδή αποστέλλουν το αίτημα για έναρξη της υπηρεσίας στον αρμόδιο Φορέα και παραλαμβάνουν τη διοικητική πράξη ηλεκτρονικά, χωρίς να απαιτείται καμία περαιτέρω εργασία από αυτούς για την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησής τους. Υπηρεσίες που υπάγονται στο συγκεκριμένο επίπεδο υποκαθιστούν πλήρως τις αντίστοιχες συμβατικές, μη ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

1.6 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Σε ότι αφορά τους τύπους των υπηρεσιών, υπάρχουν τα ακόλουθα τρία βασικά μοντέλα:

1. Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (Government to Government G2G).

Αφορά τις σχέσεις μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και όλες εκείνες τις δραστηριότητες που θα βελτιώσουν και θα αναβαθμίσουν τις υπηρεσίες της κυβέρνησης και θέτουν τις βάσεις για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Κάποιες δραστηριότητες που περιλαμβάνει είναι οι εξής:

- Διευκόλυνση και αυτοματοποίηση δια-υπηρεσιακών συναλλαγών.
- Απάλειψη επικαλύψεων και αρμοδιοτήτων.
- Εύκολη και γρήγορη διακίνηση πληροφοριών.
- Εύκολη και γρήγορη διακίνηση εγγράφων.
- Απλούστευση διαδικασιών.

2. Κυβέρνηση προς Πολίτη (Government to Citizens G2C)

Αφορά τις σχέσεις μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των πολιτών. Ασχολείται με την διαχείριση των σχέσεων με τους πολίτες. Περιλαμβάνει κάποιες ή το σύνολο των κάτωθι δραστηριοτήτων:

- Ηλεκτρονική παροχή πληροφοριών.

- Ηλεκτρονική πιστοποίηση πολιτών.
- Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων.
- Ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών.
- Δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής.

3. Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (Government to Business G2B)

Αναφέρεται στις σχέσεις μεταξύ δημόσιων οργανισμών και ιδιωτικών επιχειρήσεων. Ασχολείται με συνεργασίες, κοινές δραστηριότητες και πρακτικές, σε εθνικό αλλά και διεθνές επίπεδο. Περιλαμβάνει το σύνολο ή μέρος των εξής δραστηριοτήτων:

- Ηλεκτρονική παροχή πληροφοριών ενημέρωσης.
- Ηλεκτρονική πιστοποίηση της επιχείρησης και άδειες λειτουργίας.
- Ηλεκτρονικές προμήθειες.
- Διευκόλυνση και αυτοματοποίηση των εμπορικών συναλλαγών⁴.

1.7 ΟΦΕΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προκάλεσε και προσδοκείται να προκαλέσει ακόμα μεγαλύτερες βελτιώσεις στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης.

Εκτός από τον ευρύτερο δημόσιο τομέα ωφελήθηκαν όπως ήταν και ο αρχικός στόχος της πρωτοβουλίας αυτής, οι πολίτες αλλά και οι επιχειρήσεις. Έτσι, γενικά στα προσδοκώμενα οφέλη που παρέχει η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση είναι τα εξής (Heeks, R., 2001; Γιαμπουράς, Γ., Μ., 2006; Mahaman, B., D. et al., 2005; Torres et al., 2005):

- 1) Μείωση του κόστους των δημοσίων υπηρεσιών.
- 2) Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- 3) Η αναδιοργάνωση και ο εξορθολογισμός των διεργασιών της δημόσιας διοίκησης.
- 4) Αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των δημοσίων υπηρεσιών.
- 5) Η ελάττωση της άμεσης επαφής των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες.
- 6) Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των διαδικασιών και επέκταση της διαθεσιμότητας των δημοσίων υπηρεσιών (24 ώρες χωρίς τοπικούς περιορισμούς).
- 7) Η προώθηση της δημοκρατίας και η ελάττωση της διαφθοράς
- 8) Συμμετοχή του κοινωνικού συνόλου στην διαμόρφωση των δημοσίων πολιτικών.
- 9) Η δυνατότητα ελέγχου και απόδοσης ευθυνών στη δημόσια διοίκηση.

Από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επωφελούνται και κάποιες αδύναμες κοινωνικές ομάδες όπως για παράδειγμα άτομα με αναπηρίες αλλά και άτομα κατώτερου μορφωτικού επιπέδου καθώς οι διαδικασίες μέσα από προσυμπληρωμένες φόρμες γίνονται ακόμη πιο εύκολες.

⁴ eBusinessForum Ε' Κύκλος Εργασιών: Ομάδα Εργασίας Ε3, «Electronic Payments: Problems and Perspectives», Summary of Final Result, 2004

1.7.1 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει ως κύριο στόχο την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας στο δημόσιο τομέα αλλά και τη μείωση του κόστους λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών το οποίο προκύπτει εκτός των άλλων και από την εξοικονόμηση χρόνου διεκπεραίωσης των διαδικασιών ανά υπάλληλο (Akman, I., 2004). Το κόστος από τις υπηρεσίες που βαραίνει το Δημόσιο τομέα αναμένεται να μειωθεί σημαντικά καθώς είναι χαρακτηριστικό το χαμηλό κόστος ανά συναλλαγή μέσω internet σε σχέση με τις παραδοσιακές συναλλαγές που γινόταν στις δημόσιες υπηρεσίες ή και μέσω τηλεφώνου.

Μέσα από τη χρήση κοινών πηγών άντλησης πληροφοριών οι φορείς δημόσιας διοίκησης πετυχαίνουν την αύξηση της αποδοτικότητας των πληροφοριακών πόρων καθώς η εύρεση των πληροφοριών αλλά και η επεξεργασία τους γίνεται πολύ πιο εύκολη και γρήγορη.

1.7.2 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ

Το σημαντικότερο πλεονέκτημα για τους πολίτες από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η βελτίωση στην ποιότητα των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Πιο συγκεκριμένα, τα οφέλη που παρέχονται στον πολίτη είναι:

- Πρόσβαση στις υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα, 7 ημέρες τη βδομάδα (Torres et al., 2005; Gouscos, D.2001).
- Μείωση του χρόνου συναλλαγής με τη χρήση των προσυμπληρωμένων ηλεκτρονικών φορμών, καθώς και του χρόνου που πρέπει να διαθέσουν για να διεκπεραιώσουν τις υποθέσεις τους.
- Μείωση του κόστους συναλλαγής καθώς δεν είναι απαραίτητη πια η παρουσία τους στο φυσικό χώρο των υπηρεσιών.
- Γρηγορότερη εξυπηρέτηση και απάντηση για την ολοκλήρωση των υποθέσεών τους.
 - Καλύτερη και πιο πλήρης παροχή υπηρεσιών με βάση ποιοτικά κριτήρια.
 - Άμεσος έλεγχος από τον ίδιο τον πολίτη της διαδικασίας των συναλλαγών
 - Τέλος οι πολίτες εξοικονομούν χρόνο αφού δεν χρειάζεται να παρέχουν τις ίδιες πληροφορίες σε κάθε δημόσιο οργανισμό ξεχωριστά, αφού υπάρχουν κοινές βάσεις δεδομένων από τις οποίες ο κάθε οργανισμός αντλεί τις πληροφορίες που απαιτούνται.

1.7.3 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Όπως οι πολίτες έτσι και οι επιχειρήσεις επωφελούνται από την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και ειδικότερα η εξοικονόμηση χρόνου και μείωση του κόστους. Οι επιχειρήσεις σε σχέση με τους πολίτες έχουν να διεκπεραιώσουν πολύ περισσότερες συναλλαγές με το δημόσιο όπως εγγραφές σε διάφορους δημόσιους φορείς (έναρξη και λήξη εργασιών, επέκταση ή αλλαγή δραστηριοτήτων, εγγραφή σε επιμελητήρια κ.α), λήψη διαφόρων αδειών και πιστοποιήσεων από τους δημόσιους φορείς, υποβολή δηλώσεων (ΦΠΑ, ΑΠΔ κ.α) αλλά και πληρωμές. Επομένως για τις επιχειρήσεις, η εξοικονόμηση του χρόνου συναλλαγών με τις δημόσιες υπηρεσίες, του χρόνου ολοκλήρωσης των διαδικασιών αλλά και του χρόνου αναμονής μεταφράζεται σε μείωση του λειτουργικού τους κόστους το οποίο είναι πολύ σημαντικό για τη βιωσιμότητά τους.

1.8 ΣΧΕΣΗ ΚΡΑΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΗ

Σε αντίθεση με την παραδοσιακή έννοια της Κυβέρνησης / Δημόσιας Διοίκησης (Government) στην κλασική ή ηλεκτρονική της μορφή (e-Government:), η Διακυβέρνηση έχει καθιερωθεί την τελευταία δεκαετία ως μια ευρύτερη έννοια που προϋποθέτει δύο επιπλέον εννοιολογικούς καθορισμούς: α) μια νέα οπτική ενός μικρότερου, λιγότερο ιεραρχικού, φιλικού προς τον πολίτη κράτους που συνδιαλέγεται συνεχώς και μερικές φορές συναποφασίζει- κυρίως με την κοινωνία πολιτών αλλά και τον ιδιωτικό τομέα στα πλαίσια καθορισμένων, διαφανών ρυθμίσεων και αρχών, β) μια σαφή εδραίωση του κράτους ως του πιο βασικού αλλά όχι αποκλειστικά αποφασιστικού στο πλαίσιο μιας πλουραλιστικής, τριπολικής κοινωνίας με τρεις διακριτούς χώρους: Κράτος, Αγορά, Τρίτος Τομέας/Κοινωνία Πολιτών

Η νέα σχέση του Κράτους με την κοινωνία πολιτών αποτελεί το ειδοποιό χαρακτηριστικό της Διακυβέρνησης (Governance). Σε αντίθεση με την παραδοσιακή έννοια της κυβέρνησης σε μια αντιπροσωπευτική δημοκρατία, που αναπαρίσταται γραφικά με μια πυραμίδα που στη βάση της βρίσκεται το εκλογικό σώμα/λαός και στην κορυφή η εκλεγμένη κυβέρνηση που εκπροσωπεί αποκλειστικά τη νόμιμη έκφραση της οργανωμένης κοινωνίας, στην οπτική της Διακυβέρνησης χωρίς να αμφισβητείται η πρωτοκαθεδρία της νόμιμα εκλεγμένης κυβέρνησης προστίθενται στην αλυσίδα των διαδικασιών της δημόσιας απόφασης και οι δύο άλλοι πόλοι/χώροι των σύγχρονων κοινωνιών. Εάν το ζητούμενο στις κοινωνίες του 21ου αιώνα είναι η, ισορροπία των τριών χώρων με ανάδειξη στο επίκεντρο της νέας ιδιότητας του πολίτη (Γ.Χάμπερμας, Ν. Μουζέλης κ.ά.) χωρίς την «αποικιοποίηση» της κοινωνίας είτε από το κράτος (κρατισμός/κομματικοκρατία) είτε από την αγορά (αγοροκρατία), τότε μια σειρά νέοι θεσμοί και διαδικασίες πρέπει να εφευρευθούν και να ενδυναμωθούν.

- Οι θεσμοί μπορεί να είναι είτε α) επίσημοι με μετακύλιση δημόσιας εξουσίας που δεν ανήκουν όμως στο κράτος π.χ. σε Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές (ΕΣΡ, Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων. Συνήγορος του Πολίτη, Επιτροπή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων κ.ά.) είτε β) ημιεπίσημοι, χωρίς δημόσια εξουσία αλλά με μερική ρυθμιστική αρμοδιότητα (φορείς

κοινωνικού διαλόγου εργοδοτών- εργαζομένων) είτε συμβουλευτικοί (όργανα διαβούλευσης με ΜΚΟ και Κοινωνία Πολιτών) είτε άτυποι (citizens juries, φόρουμ πολιτών).

Οι διαδικασίες μπορεί να είναι διαδικασίες ηλεκτρονικής ψηφοφορίας και Δημόσιας Διαβούλευσης, τοπικά δημοψηφίσματα ανοικτή κάλη για την ανάδειξη υποψηφίων στα κόμματα κ.ά. Σε αυτό ακριβώς το σημείο αναδεικνύεται και η κρίσιμη διαφορά της Διακυβέρνησης (Governance) από την κλασική λογική της κυβέρνησης / διοίκησης (Government). Αντίστοιχα, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προϋποθέτει την ανάπτυξη μορφών ηλεκτρονικής Δημοκρατία (e-democracy) που θα συμπληρώσουν ή ακόμη θα «περικυκλώσουν» δημιουργικά τις παραδοσιακές μορφές της αντιπροσωπευτικής Δημοκρατίας (ανά τετραετία εκλογές, γενική μυστική ψηφοφορία, ανταγωνισμός κομμάτων).

Και όχι μόνο αυτό. Θα αναπτύξουν επίσης τη δυνατότητα συμμετοχής των πολιτών και ολόκληρη την αλυσίδα της νομοπαραγωγικής διαδικασίας (Δημόσια Διαβούλευση για προτεινόμενα νομοσχέδια, δυνατότητα προτάσεων νομοσχεδίων, Διαδικτυακές Πύλες Διαφάνειας Δημόσιων Πολιτικών με διαχείριση από τις ΜΚΟ κ.ά).

- Γι αυτόν ακριβώς το λόγο. η εισαγωγή νέων Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ, ICT) στη δημόσια διοίκηση παράγει εντελώς διαφορετικά αποτελέσματα στις δύο διακριτές λογικές της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στην πρώτη περίπτωση έχουμε ριζική αλλαγή της λειτουργίας του κράτους στη σχέση του με τους πολίτες ενώ στη δεύτερη απλή βελτίωση της διεκπεραίωσης της διοικητικής πληροφορίας και των συναλλαγών με οριακές βελτιώσεις στη λειτουργία του κράτους. Βεβαίως στην πραγματική ζωή και ιδίως στην πολιτική συνθηματολογία των κομμάτων οι διαφορές δεν είναι τόσο διακριτές.

- Υπάρχουν δύο λόγοι γι' αυτό. Ο πρώτος είναι ότι η έννοια και η πρακτική της Διακυβέρνησης είναι κυριολεκτικά «νεογέννητες». Υποστηρίζεται προς το παρόν από τμήματα της Παγκόσμιας Κοινωνίας Πολιτών κ.ά, των κοινωνικών κινημάτων, εξετάζεται ευμενώς από διεθνείς Οργανισμούς (ΟΟΣΑ, ΟΗΕ, Συμβούλιο της Ευρώπης) και προβληματίζει ήδη αρκετούς Mainstream διανοητές (π.χ. Πήτερ Ντράκερ). Τη μεγαλύτερη ώθηση η Διακυβέρνηση έχει βρει στα πλαίσια των υπηρεσιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της ΕΕ, που έχει εκδώσει ήδη «Λευκή Βίβλο για τη Διακυβέρνηση» (European Governance. A White Paper. COM [2011]), ενώ στο προτεινόμενο Σύνταγμα στα άρθρα 46-47 κατοχυρώνεται επισήμως ο ρόλος της κοινωνίας πολιτών. Το “futurum”. ο διαδικτυακός χώρος που λειτούργησε στο πλαίσιο της Συνέλευσης για το Μέλλον της Ευρώπης στον οποίο συμμετείχαν μέσω διαδικτύου εκατοντάδες ΜΚΟ από όλη την Ευρώπη, αλλά και η επιτυχημένη πρωτοβουλία της Ελληνικής Προεδρίας για το e-voting αποτελούν ήδη προπαρασκευαστικά προπλάσματα της λογικής της Διακυβέρνησης σε ευρωπαϊκό, διεθνικό επίπεδο.

- Η ΕΕ είναι ένα ιδιότυπο κρατικό «μόρφωμα» εν τω γενέσθαι με σαφή ομοσπονδιακά χαρακτηριστικά. Εάν είναι να ολοκληρώσει αυτό το χαρακτήρα θα περάσει αναγκαστικά μέσα από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Γι' αυτό και στο ευρωπαϊκό επίπεδο η παράμετρος Διακυβέρνηση θα γνωρίσει εξαιρετική άνθηση. Από αυτό συνάγεται και ο δεύτερος λόγος της σύγχυσης των δύο αντιλήψεων Κυβέρνησης-Διακυβέρνησης.

Η Διακυβέρνηση ως πρακτική έχει λίγες δυνατότητες ανάπτυξης στα επιμέρους εθνικά κράτη της Ένωσης. Προς το παρόν τα πολιτικά συστήματα όλων σχεδόν των ευρωπαϊκών χωρών βρίσκονται σε φάση «αμυντικής ανασύνταξης» εν

μέσω οικονομικών και δημοσιονομικών δυσκολιών και δεν δείχνουν ισχυρές τάσεις ριζικών ανατροπών που να υπερβαίνουν με τη σειρά τους την κρίση νομιμοποίησης προς τις αντίστοιχες κοινωνίες που και αυτές γνωρίζουν αντιφατικά ρεύματα ταλαντώσεων.

- Η βασική προτεραιότητα βρίσκεται στην κατεύθυνση ενός περισσότερο τεχνοκρατικού εξορθολογισμού του κράτους -άρα υπέρ της e-government - και λιγότερο στις καινοτομίες στις σχέσεις κράτους-κοινωνίας πολιτών. Σε βάθος εικοσαετίας όμως με σχεδόν δεδομένη τη συνέχιση της ευρωπαϊκής ενοποίησης – παρόλες τις αναμενόμενες παλινδρομήσεις- η λογική της Διακυβέρνησης θα κερδίσει σχεδόν αναγκαστικά έδαφος.

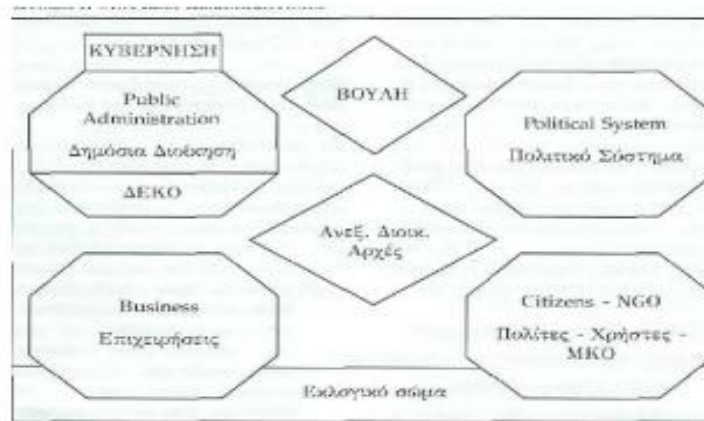
- Η ήδη ραγδαία ενδυνάμωση των Ανεξάρτητων Ρυθμιστικών Αρχών σε πανευρωπαϊκά κρίσιμους τομείς (τηλεπικοινωνίες -ενέργεια - μεταφορές - προσωπικά δεδομένα) σε συνδυασμό με την ανοδική διεύθυνση των νέων Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) και του Διαδικτύου και τη χρήση τους και για σκοπούς πολιτικής κινητοποίησης αποδεικνύει ότι πρόκειται για βαθύτερη τάση «μέσα στη λογική των πραγμάτων» και όχι σχήματα στη φαντασία μερικών διανοητών.

- Στα παραπάνω θα πρέπει να προσθέσουμε έναν εντελώς ιδιαίτερο λόγο ο οποίος αφορά κυρίως την «ελληνική περίπτωση» και συσκοτίζει συστηματικά τη διακριτικότητα των όρων «διακυβέρνηση» και «Κυβέρνηση». Στην Ελλάδα η συζήτηση για τη λειτουργία του κράτους προσλαμβάνει συχνά προσωποκεντρικά και κρατοκεντρικά χαρακτηριστικά. Ο θεσμικός λόγος περί κράτους και κοινωνίας πολιτών είναι ακόμη εξαιρετικά ισχνός.

Το ιεραρχικό κράτος



Μοντέλο Διακυβέρνησης



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα τελευταία χρόνια η πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα παρουσιάζει σημαντική πρόοδο η οποία όμως δεν επαρκεί ώστε να φτάσει στο επίπεδο άλλων ευρωπαϊκών χωρών αλλά και διεθνώς. Η ελληνική κυβέρνηση διαμόρφωσε τη στρατηγική της προσέγγιση για την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την Κοινωνία της Πληροφορίας σε μια έκθεση του 1999 από το Γραφείο του Πρωθυπουργού, η οποία αποδίδει μεγάλη έμφαση στο σχεδιασμό για όλους και την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας, δύο παράγοντες προκειμένου να διασφαλιστεί η κοινωνική συνοχή και η βελτίωση του βιοτικού επιπέδου (Gouscos, D. et al 2000). Ο δημόσιος τομέας της Ελλάδας χαρακτηρίζεται από ιδιαίτερη πολυπλοκότητα γεγονός το οποίο δυσκόλεψε την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Charalabidis, Y. Et al.,2008). Εκτός από πολυπλοκότητα ο ελληνικός Δημόσιος τομέας χαρακτηριζόταν από χαμηλή απόδοση, ελλείψεις στη μηχανοργάνωση, ελάχιστες τεχνολογικές υποδομές και μικρό ποσοστό δαπανών για ΤΠΕ (Boufeas, G. et al, 2004). Όταν έγιναν τα πρώτα βήματα για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όλοι μιλούσαν για συστήματα, τεχνολογίες και λογισμικά.. Στη συνέχεια όμως έγινε αντιληπτό ότι η τεχνολογία είναι το μέσο για την πραγματοποίηση της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, συνεπώς η χρήση της τεχνολογίας είναι απαραίτητη σε κάθε βήμα.

Βασικές προϋποθέσεις εκτός από την ανάπτυξη και χρήση των ΤΠΕ για την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι (Boufeas, G. et al, 2004):

- 1) οι αλλαγές που πρέπει να γίνουν σε όλες τις οργανωτικές δομές του δημοσίου τομέα
- 2) η εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων έτσι ώστε να ανταποκριθούν στις νέες ανάγκες και προκλήσεις που θα προκύψουν.
- 3) η δημιουργία ψηφιακής και τεχνολογικής κουλτούρας στον πολίτη
- 4) η ενημέρωση προς όλους τους ενδιαφερόμενους και εμπλεκόμενους.
- 5) ο εκσυγχρονισμός του θεσμικού πλαισίου.

Στην Ελλάδα, οι υπεύθυνοι φορείς για την πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, είναι κυρίως το Υπουργείο Εσωτερικών και η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης (Stamoulis, D. et al., 2001; Gouscos, D. et al, 2001). Ωστόσο η βασική πηγή χρηματοδότησης ήταν το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας 2000- 2006»

Στο χρονικό πλαίσιο των δράσεων που αφορούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη χώρα μας πρώτο βρίσκεται το πρόγραμμα «Κλεισθένης» στα πλαίσια του Β' ΚΠΣ (Boufeas, G. et al, 2004). Σε μια προσπάθεια ενίσχυσης και εκσυγχρονισμού της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και του Δημοσίου Τομέα, γενικά, με το πρόγραμμα «Κλεισθένης», προγραμματίστηκε η εισαγωγή των νέων Τεχνολογιών στην υπηρεσία των δήμων και σε άλλες δημόσιες υπηρεσίες. Έτσι κατά το διάστημα 1994-1999 οι

δημόσιες υπηρεσίες προμηθεύτηκαν ηλεκτρονικούς υπολογιστές, λογισμικά και εγκαταστάθηκαν δικτυακές υποδομές.

Το 1998 ψηφίστηκε το πρόγραμμα «Ποιότητα για τον πολίτη», το οποίο είχε 4 πεδία δράσεων: α) Δομές β) Λειτουργία γ) Ανθρώπινο Δυναμικό δ) Νέες Τεχνολογίες. Οι γενικότεροι στόχοι του προγράμματος ήταν:

- η δημιουργία υποδομής και μηχανισμών επικοινωνίας του κράτους με τους πολίτες
- η τόνωση της εμπιστοσύνης μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών και πολιτών
- η σωστή διαχείριση των παραπόνων και υποδείξεων των πολιτών
- η δημιουργία διοικητικής κουλτούρας για την ικανοποίηση των πολιτών
- η δημιουργία μιας διοίκησης αποτελεσμάτων
- η δημιουργία φιλικού κλίματος, εμπιστοσύνης και συμμετοχικότητας μεταξύ διοίκησης και κοινωνίας
- η εγκαθίδρυση μιας λογικής πολιτικής ανάλυσης και πρότασης για τη δημόσια διοίκηση που θα ακολουθεί τη λογική των πολιτών.

Το 1999 ψηφίζεται το επιχειρησιακό πρόγραμμα του Υπουργείου Οικονομικών «Κοινωνία της Πληροφορίας», με όραμα την Ελλάδα στην εποχή της Πληροφορίας (Hahamis, P. et al., 2005). Από το πρόγραμμα αυτό χρηματοδοτείται η ενίσχυση των υποδομών και των υπηρεσιών ΤΠΕ σε βασικούς κλάδους της δημόσιας διοίκησης όπως η Υγεία και η Παιδεία, αλλά και γενικότερα όλο το εύρος των συναλλαγών της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Το Μάιο του 2000, υλοποιήθηκε το πρόγραμμα «Πολιτεία» το οποίο δίνει κατευθύνσεις για τις απαραίτητες μεταρρυθμίσεις στη δημόσια διοίκηση. Βασικός άξονας αυτού του προγράμματος είναι η εξυπηρέτηση του πολίτη.

2.2 ΈΡΓΑ ΤΩΝ Β' ΚΑΙ Γ' ΚΠΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Στα πλαίσια του Β' ΚΠΣ η χρηματοδότηση των προγραμμάτων που αφορούσαν έργα πληροφορικής και εκσυγχρονισμού των δημόσιων υπηρεσιών, ήταν της τάξης των 60 εκατομμυρίων ευρώ (Stamoulis, D. et al., 2001). Οι βασικοί στόχοι των προγραμμάτων αυτών συνοψίζονται ως εξής:

- Βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας σημαντικών τομέων της Δημόσιας Διοίκησης.
- Υποβοήθηση στην άσκηση ορθολογικής διαχείρισης των διαθέσιμων πόρων.
- Δημιουργία κατάλληλου τεχνικού περιβάλλοντος για την υποστήριξη της διοικητικής διαδικασίας.
- Διατήρηση βάσεων δεδομένων με στοιχεία για τις επιχειρήσεις, τους επαγγελματίες, την απασχόληση, τη βιομηχανία, το εμπόριο, το περιβάλλον, τις μεταφορές, την υγεία.
- Δημιουργία ενδο-υπηρεσιακής και δι-υπηρεσιακής δικτυακής υποδομής.

Στα πλαίσια της συνολικής προσπάθειας στη χώρα μας για την ανάπτυξη και για την εδραίωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, υλοποιήθηκαν τα παρακάτω προγράμματα (Boufeas, G. et al, 2004):

1) «Κλεισθένης» (1994-1999). Στα πλαίσια αυτού του προγράμματος υλοποιήθηκαν δράσεις για τον εκσυγχρονισμό του μηχανισμού της Δημόσιας Διοίκησης με την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων και δικτυακών υποδομών αλλά και με την εκπαίδευση και κατάρτιση των δημοσίων υπαλλήλων

2) «Πολιτεία» Το πρόγραμμα Πολιτεία περιγράφει τις κατευθύνσεις της διαρκούς μεταρρύθμισης στη Δημόσια Διοίκηση. Το πλαίσιο αυτό συμπληρώνεται και ολοκληρώνεται με επιχειρησιακά προγράμματα

3) «Σύζευξις» Το πρόγραμμα αυτό αποτελεί τον σχεδιασμό μιας ενιαίας εσωτερικής υποδομής όπου θα αναπτυχθεί η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Το εσωτερικό αυτό δίκτυο δίνει τη δυνατότητα επικοινωνίας των δημοσίων υπηρεσιών με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις αλλά και μεταξύ τους.

4) «Αριάδνη» το έργο αυτό είναι ένα πιλοτικό πρόγραμμα το οποίο περιλαμβάνει:

I. Ένα σύστημα που δίνει τη δυνατότητα πρόσβασης σε πληροφορίες της Δημόσιας Διοίκησης. Η πρόσβαση στις πληροφορίες αυτές γίνεται μέσω κέντρων κλήσης (αριθμός 1464)

II. Τη διασύνδεση των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης

III. Την εφαρμογή συστήματος λήψης και επεξεργασίας αιτημάτων, θέσεων και απόψεων των πολιτών, ενισχύοντας έτσι τη συμμετοχή

IV. Την ανάπτυξη ενός portal στο διαδίκτυο για τον πολίτη

V. Την αναδιοργάνωση των διαδικασιών έκδοσης αδειών και πιστοποιητικών.

Προγραμματίστηκε να λειτουργήσουν 1000 κόμβοι του προγράμματος «Αριάδνη» σε όλους τους δήμους, νομαρχίες, περιφέρειες σαν γραφεία ενημέρωσης, ως κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών αλλά και χώροι αμφίδρομης επικοινωνίας των πολιτών, αλλά και των δήμων με την Δημόσια Κεντρική Διοίκηση. Στόχος του προγράμματος είναι η βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων Εκτός από τα παραπάνω προγράμματα υλοποιήθηκαν και επιμέρους δράσεις για την κάλυψη των καθημερινών αναγκών των διάφορων Δημοσίων φορέων:

1. ανάπτυξη πληροφοριακού συστήματος φορολογίας και τελωνείου (Υπουργείο Οικονομικών)

2. εκσυγχρονισμός της Ελληνικής Αστυνομίας (Υπουργείο Δημόσιας Τάξης)

3. αναβάθμιση του συστήματος απονομής δικαιοσύνης και των καταστημάτων κράτησης (Υπουργείο Δικαιοσύνης)

4. ανάπτυξη αριθμητικού μοντέλου μεγάλης ακρίβειας για την πρόγνωση του καιρού (Υπουργείο Εθνικής Άμυνας)

5. εκσυγχρονισμός του ΙΚΑ μέσω της ανάπτυξης πληροφοριακού συστήματος που θα εξυπηρετεί Υπηρεσίες Πληροφόρησης και Υπηρεσίες Συναλλαγών

2.3 ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.

Εκτός από το πρόγραμμα «Κλεισθένης», χρηματοδοτήθηκαν κι άλλα προγράμματα για τον εκσυγχρονισμό της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και της

περιφέρειας. Κάποιες από τις δράσεις που αφορούν τις τοπικές αυτοδιοικήσεις και την περιφέρεια, είναι οι παρακάτω:

- ηλεκτρονική ψηφοφορία για τοπικά θέματα
- δράσεις για την προστασία και την παρακολούθηση του περιβάλλοντος
- ηλεκτρονικές συζητήσεις για τοπικά θέματα
- τοπικές πύλες που παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες όπως έκδοση
- πιστοποιητικών, αδειών, βεβαιώσεων
- ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τη διαχείριση των μεταφορών.

Ο εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης αλλά και της περιφέρειας με απώτερο σκοπό τη μείωση του ψηφιακού χάσματος (Hahamis, P. et al., 2005), υλοποιήθηκε και από τα προγράμματα στα πλαίσια του Γ' ΚΠΣ όπου ένας από τους βασικούς στόχους ήταν η «Εξυπηρέτηση του πολίτη και η Βελτίωση της Ποιότητας ζωής» (Boufeas, G. Et al, 2004).

Οι σημαντικότερες δράσεις για τον στόχο αυτό είναι οι εξής:

1. «Ηλεκτρονική Κυβέρνηση» για την εξυπηρέτηση του πολίτη: Επιχειρησιακά σχέδια, μελέτες και πιλοτικά έργα.
2. Υποστήριξη της διαχείρισης των πόρων των Διαρθρωτικών Ταμείων και της μετάβασης στο Ευρώ.
3. Περιφερειακά γεωγραφικά πληροφοριακά συστήματα και καινοτομικές ενέργειες.
4. Κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης και μελέτες υποστήριξης του εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης.
5. Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας στην Υγεία και Πρόνοια
6. «Ευφυείς» μεταφορές.
7. Υποδομή δεδομένων και τεχνολογίας πληροφοριών σε ένα σύγχρονο Κτηματολόγιο.

2.4 ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ».

Στις αρχές του 21ου αιώνα, η Κοινωνία της Πληροφορίας δημιουργεί νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για την ανάπτυξη, την ευημερία και την ποιότητα ζωής. Σημαντική προϋπόθεση για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας είναι η εξέλιξη και η ευρεία χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών. Οι ΤΠΕ μπορεί να μην είχαν ρόλο πρωταγωνιστή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, όπως κάποιοι πίστευαν, αλλά αποτελούν ουσιαστικό εργαλείο για ανοιχτή και αποτελεσματική διακυβέρνηση και για την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών στον πολίτη.

Για την προώθηση της ΚτΠ στην Ελλάδα με τρόπο συνεκτικό και ολοκληρωμένο, έχει ενταχθεί ένα ξεχωριστό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την ΚτΠ (ΕΠΚτΠ) στο 3^ο Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης την περίοδο 2000-2006

(<http://portal.infosoc.core.gr/infosoc/el-GR/epktp/>). Το ΕΠΚτΠ είχε καινοτόμο και οριζόντιο χαρακτήρα (Hahamis, P. et al., 2005), διαπερνώντας διαφορετικές κυβερνητικές υπηρεσίες (www.gsrt.gr). Αποτελεί σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών παρεμβάσεων σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής έτσι ώστε να μπορέσουν να λειτουργήσουν καταλυτικά για την ανάπτυξη της ΚτΠ στην Ελλάδα.

Το πρόγραμμα αυτό σχεδιάστηκε για να εφαρμοστούν τα σημαντικότερα σημεία της Λευκής Βίβλου της ελληνικής κυβέρνησης με τίτλο «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις» του 1999 (Boufeas, G. et al, 2004; Hahamis, P. et al., 2005) και, παράλληλα, για να επιτευχθούν οι στόχοι που τέθηκαν στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας e-Europe και του Σχεδίου Δράσης e-Europe 2002 που εγκρίθηκε στο Συμβούλιο Κορυφής της Ευρωπαϊκής Ένωσης στη Feira της Ισπανίας, τον Ιούνιο 2000. Στη σημερινή συγκυρία, που χαρακτηρίζεται από την ένταξη της Ελλάδας στην οικονομική και νομισματική ένωση και την ευρωπαϊκή ενοποίηση γενικότερα, έχει πλέον διαμορφωθεί μια συνολική στρατηγική για την Κοινωνία της Πληροφορίας, με συγκεκριμένους στόχους και διαδικασίες εφαρμογής. Αυτή η στρατηγική στηρίζεται πάνω σε μερικές βασικές αρχές:

- Καινοτομία και επιχειρηματικές πρωτοβουλίες: Η ΚτΠ αναπτύσσεται στηριζόμενη στους μηχανισμούς της αγοράς και το θεσμικό πλαίσιο πρέπει να διευκολύνει τις νέες επιχειρηματικές πρωτοβουλίες και την καινοτομία.
- Δημοκρατία και ατομικές ελευθερίες: Η ΚτΠ πρέπει να ενισχύει τις δημοκρατικές διαδικασίες και να διαφυλάσσει τα δικαιώματα των πολιτών.
- Ίσες ευκαιρίες και αλληλεγγύη: Η ΚτΠ πρέπει να δίνει σε όλους τους πολίτες πρόσβαση στις ευκαιρίες, τη γνώση και τις αγορές που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες και να είναι αλληλεγγύη σε όσους δεν καταφέρουν να ενταχθούν⁵.

2.5 ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα ΠΟΛΙΤΕΙΑ, εργαλείο δημόσιας πολιτικής, στοχεύει στην Επανάδρυση της Δημόσιας Διοίκησης, ώστε να καταστεί θεσμός εγγύησης της ανάπτυξης και της κοινωνικής συνοχής (<http://www.politeia.gov.gr/portal/>). Το έργο αυτό εκπονείται κάθε τρία (3) χρόνια από το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Στόχος του Προγράμματος είναι η προσαρμογή της Δημόσιας Διοίκησης στις πολιτικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η διαρκής βελτίωσή της με την εισαγωγή νέων συστημάτων οργάνωσης και η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών. Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» λειτουργεί συμπληρωματικά και σε σύνδεση με το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας».

Οι επιμέρους στόχοι του προγράμματος συνοψίζονται ως εξής:

⁵ Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Έκθεση Αποτελεσμάτων Έρευνας σε Ιδιώτες, Νοικοκυριά, Μελέτη για τη μέτρηση των δεικτών του σχεδίου δράσης i2010 για το έτος 2008,

http://www.observatory.gr/files/meletes/i2010_EA_Noukokuрия_2008.pdf

1. Προσανατολισμός της παροχής υπηρεσιών προς τις ανάγκες των Πολιτών
2. Αύξηση της Δυνατότητας Προσπέλασης στις Αναφερόμενες Υπηρεσίες
3. Αντιμετώπιση του Κοινωνικού Αποκλεισμού
4. Βελτιστοποίηση της Διαχείρισης της Πληροφορίας
5. Αύξηση της Παραγωγικότητας και της Αποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης
6. Προώθηση του συνόλου των θεσμικών διοικητικών ρυθμίσεων για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
7. Αναγκαίες προσαρμογές στις γνώσεις και δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού
8. Αναδιοργάνωση της Διοίκησης
9. Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας
10. Ενίσχυση των υποδομών και υπηρεσιών Πολιτικής Προστασία.

2.6 ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»

Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» είναι ένα έργο του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ), με το οποίο επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του Δημόσιου Τομέα (Hahamis, Panos et al., 2005).

Πρόκειται για ένα δίκτυο πρόσβασης και κορμού για τους φορείς του Δημοσίου, με σκοπό να καλύψει όλες τις ανάγκες για τη μεταξύ τους επικοινωνία με Τηλεφωνία (τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς), Δεδομένα (επικοινωνία υπολογιστών - Internet) και Video (τηλεδιάσκεψη - τηλεεκπαίδευση). Σκοπός του έργου είναι η βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών, με την αναβάθμιση της μεταξύ τους επικοινωνίας μέσω της παροχής προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών με χαμηλό κόστος, και η ενοποιημένη εξυπηρέτηση των πολιτών, με αυτοματοποιημένα και φιλικά προς τον χρήστη συστήματα πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με το Δημόσιο

Το Έργο "ΣΥΖΕΥΞΙΣ" αποτελεί τυπικό έργο παροχής τηλεπικοινωνιακών και τηλεματικών υπηρεσιών μεγάλης έκτασης και κλίμακας (www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/6D7BBCB5-83B5-434B.../ΣΥΖΕΥΞΙΣ.doc).

Καλύπτει το σύνολο της Ελληνικής Επικράτειας με παρουσία σε περίπου 1800 σημεία (πελάτες). Αναφέρεται σε Φορείς του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα, οι ανάγκες των οποίων δεν

περιορίζονται σε απλές τηλεφωνικές συνδέσεις αλλά επεκτείνονται περιλαμβάνοντας προηγμένες υπηρεσίες φωνής, δεδομένων και εικόνας. Τέτοιοι φορείς (συνολικά 65) είναι:

- Όλοι οι Φορείς ΥΠΕΣΔΔΑ: Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες, Περιφέρειες, Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Νομαρχίες, Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
- Όλοι οι Φορείς του τομέα της Υγείας: ΠΕΣΥ, Νοσοκομεία, Κέντρα Υγείας, κλπ.
- Όλες οι Διαχειριστικές Αρχές (ΔΑ) του Γ' ΚΠΣ του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών
- Όλα τα στρατολογικά γραφεία της χώρας.

Στόχος είναι να αποτελέσει το Εθνικό Δίκτυο της Δημόσιας Διοίκησης, το οποίο για τρία χρόνια χωρίς κανένα κόστος θα προσφέρει στους φορείς που εντάσσονται σε αυτό υπηρεσίες όπως :

- Διασύνδεση σε ένα Ενιαίο Δίκτυο Δεδομένων και φωνής περί των 2000 φορέων της Δημόσιας Διοίκησης
- Ευρυζωνικές υπηρεσίες πρόσβασης στο Internet και υπηρεσίες Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου
- Διαδικτυακή Πύλη με υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (π.χ Υπηρεσίες καταλόγου, εφαρμογές τηλεσυνεργασίας κ.λ.π) σε όλους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης)
- Υποδομή ασφάλειας για την έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών
- Ηλεκτρονικό σύστημα Τηλεκπαίδευσης (Σύγχρονης και Ασύγχρονης)
- Υπηρεσίες Τηλεδιάσκεψης
- Δωρεάν τηλεφωνία τόσο μεταξύ των Υπηρεσιών του Φορέα, όσο και για όλες τις συνδεδεμένες Υπηρεσίες⁶.

2.7 ΤΟ ΕΡΓΟ «SEMANTIC GOV»

Η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών, στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών της για την προώθηση της έρευνας και της ανάπτυξης προηγμένων τεχνολογιών που σχετίζονται με την επίτευξη των στόχων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, συμμετέχει για δεύτερο χρόνο με την ιδιότητα του εταίρου-χρήστη στο έργο "Semantic Gov".

Το "Semantic Gov" αποτελεί έργο έρευνας και ανάπτυξης χρηματοδοτούμενο από το Πλαίσιο Πρόγραμμα 6 της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχει ως στόχο την αξιοποίηση των προηγμένων τεχνολογιών "Semantic Web" για την ανάπτυξη μιας υποδομής λογισμικού, κατάλληλης για την ανάπτυξη και παροχή ηλεκτρονικών πανευρωπαϊκών υπηρεσιών, δηλαδή υπηρεσιών που παρέχονται στον ευρωπαϊκό πολίτη και την επιχείρηση με τρόπο ενιαίο, ομοιόμορφο και ανεξάρτητο του τόπου εγκατάστασης, μετακίνησης ή διαμονής του.

⁶ November 2008, <http://www.ecb.int/pub/pdf/other/singleeuropaymentsarea200811en.pdf>

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Οδηγία 2007/64/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Νοεμβρίου 2007 για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:319:0001:0036:EL:PDF>

Το έργο εκτελείται από Κοινοπραξία, στην οποία συμμετέχουν τέσσερα ευρωπαϊκά ερευνητικά ιδρύματα και πανεπιστήμια, τέσσερις εταιρείες πληροφορικής διεθνούς κύρους και τρεις κυβερνητικοί φορείς.

Στα πρώτα στάδια του έργου αναπτύχθηκε το πρότυπο GEA, (Governance Enterprise Architecture [Peristeras V., Tarabanis K., Reengineering the public administration modus operandi through the use of reference domain models and Semantic Web Service technologies) που αποτελεί μεθοδολογικό εργαλείο ανάλυσης των σημασιολογικών διαφορών μεταξύ των συνεργαζόμενων δημόσιων διοικητικών συστημάτων, που εμπλέκονται στην παροχή ορισμένης ηλεκτρονικής πανευρωπαϊκής υπηρεσίας.

Το πρότυπο αυτό είναι επαναχρησιμοποιήσιμο και για το λόγο αυτό παρουσιάζεται στη συνέχεια εν συντομία.

Το πρότυπο gea

Περιγραφή

Σύμφωνα με το πρότυπο αυτό μια δημόσια παρεχόμενη υπηρεσία (public administration service) μπορεί να παρέχεται από φορέα δημόσιας διοίκησης (service provider), ο οποίος έχει ως στόχο (goal) την εξυπηρέτηση (to serve) της ανάγκης (need) μιας "κοινωνικής οντότητας" (social entity), που μπορεί να είναι ένας πολίτης, μία επιχείρηση ή ένας άλλος φορέας δημόσιας διοίκησης.

Η παροχή της υπηρεσίας γίνεται κάτω από συγκεκριμένες προϋποθέσεις (preconditions) που ορίζει (is governed by) ο νόμος (law). Η τήρηση των προϋποθέσεων διαπιστώνεται επί τη βάση αποδεικτικών στοιχείων (pieces of evidence) (π.χ. ηλικία αιτούντος, εκπλήρωση των φορολογικών υποχρεώσεων, καταβολή παραβόλου κ.λπ.), τα οποία περιέχονται (contains) σε έγκυρους καταχωρητές αποδεικτικών στοιχείων (evidence placeholders) (π.χ. αστυνομικές ταυτότητες, διαβατήρια, πιστοποιητικά, βεβαιώσεις κ.λπ.) ή παρέχονται από έγκυρους και αναγνωρισμένους φορείς (evidence providers) (π.χ. Υπηρεσίες δημοτολογίου, φορολογίας εισοδήματος, Δικαστικές και Αστυνομικές Αρχές κ.λπ.).

Εξάλλου, κατά την εκτέλεση μιας διοικητικής διαδικασίας για την παροχή ορισμένης ζητούμενης δημόσιας υπηρεσίας παράγονται αποτελέσματα (output), προκαλούνται επιδράσεις (effects) και δημιουργούνται συνέπειες (consequences). Το "αποτέλεσμα" είναι η έγκυρη πληροφορία που παράγεται από τον πάροχο της υπηρεσίας, με αφορμή αίτημα συγκεκριμένου πελάτη και η οποία τοποθετείται (αναγράφεται) σε ορισμένου τύπου δημόσιο έγγραφο (έντυπο ή ηλεκτρονικό).

Το "αποτέλεσμα" είναι δυνατό να επιδράσει στον πραγματικό κόσμο και να επιφέρει μία ή περισσότερες αλλαγές ("επιδράσεις"), κυρίως στην κατάσταση του αιτούμενου πελάτη. Π.χ. του καταβάλλεται χρηματικό ποσό, αποκτά τη δυνατότητα ανέγερσης κατοικίας κ.λπ.

Προφανώς δεν υπάρχουν "επιδράσεις" στην περίπτωση που ο πάροχος αρνηθεί στον πελάτη την παροχή της αιτούμενης υπηρεσίας, όμως υπάρχουν "αποτελέσματα".

Τέλος, η παροχή υπηρεσιών δημιουργεί περαιτέρω "συνέπειες", είτε προς τον πάροχο της υπηρεσίας (εσωτερικές συνέπειες), όπως ενημέρωση του τηρούμενου εσωτερικού αρχείου, που περιέχει σχετικές με την παρεχόμενη υπηρεσία πληροφορίες, είτε προς τρίτους φορείς, ("εξωτερικές συνέπειες"), όπως άλλοι δημόσιοι φορείς, στους οποίους κατά λόγο αρμοδιότητας είναι χρήσιμες οι πληροφορίες αυτές.

Εφαρμογή

Το μοντέλο μπορεί να εφαρμοστεί για την ανάλυση των σημασιολογικών διαφορών μεταξύ δύο ή περισσότερων δημόσιων οργανώσεων διαφορετικών ευρωπαϊκών κρατών, στην αρμοδιότητα των οποίων εμπίπτει η παροχή ορισμένης υπηρεσίας προς τον ευρωπαίο πολίτη ή επιχείρηση (π.χ. πολιτογράφηση, δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κατοικίας κ.λπ.).

Ο εντοπισμός, η ανάλυση και βεβαίως η επίλυση των υφιστάμενων σημασιολογικών διαφορών αποτελεί βασική προϋπόθεση της ικανότητας των δημοσίων οργανώσεων να επικοινωνήσουν μέσω των πληροφοριακών τους συστημάτων και να συνεργαστούν κατά τρόπο που απαιτεί η παροχή πανευρωπαϊκών ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Σύμφωνα με την ορολογία και τη λογική του μοντέλου βασικές σημασιολογικές διαφορές μπορεί να προκύψουν:

- Στα αποδεικτικά στοιχεία. Αυτά μπορεί να διαφέρουν λεκτικά, ως προς το περιεχόμενό τους ή να μη υφίστανται σε κάποιες χώρες, π.χ. ο ενιαίος κωδικός αριθμός φορολογικού μητρώου (Α.Φ.Μ.), ο αριθμός αστυνομικής ταυτότητας, ο αριθμός κοινωνικής ασφάλισης η άδεια γάμου, κ.λπ.

- Στους καταχωρητές αποδεικτικών στοιχείων. Μπορεί να διαφέρουν στον τύπο, στο μέσο στο οποίο περιέχονται τα στοιχεία, στο περιεχόμενο, την ονομασία ή να μη υφίστανται σε κάποιες χώρες. Π.χ. η αστυνομική ταυτότητα, η βεβαίωση φορολογικής ενημερότητας κ.λπ.

- Στις προϋποθέσεις παροχής μιας υπηρεσίας. Μπορεί να οφείλονται σε διαφορές στην εσωτερική νομοθεσία των κρατών μελών είτε στους διαφορετικούς κανόνες που θέτει ο κάθε αρμόδιος φορέας (πάροχος) για την παροχή της υπηρεσίας. Π.χ. κάποιες υπηρεσίες σε ορισμένα κράτη παρέχονται δωρεάν, ενώ σε άλλα έναντι τιμήματος. Επίσης, η προϋπόθεση της ενηλικίωσης που σχετίζεται με την παροχή ορισμένων υπηρεσιών, δεν έχει κοινή έννοια σε όλα τα κράτη μέλη κ.ο.κ.

- Στους παρόχους της υπηρεσίας. Πολλές υπηρεσίες στην Ελλάδα παρέχονται από τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις ή τα ΚΕΠ. Όμως οι φορείς αυτοί δεν απαντώνται σε όλα τα κράτη μέλη.

- Στους πελάτες της υπηρεσίας. Π.χ. η υπηρεσία παροχής ορισμένης πληροφορίας μπορεί σε ένα κράτος μέλος να έχει ως πελάτη έναν άλλο δημόσιο φορέα, ο οποίος διαμεσολαβεί στην παροχή υπηρεσιών στον πολίτη ή τις επιχειρήσεις ή να έχει ως πελάτη απευθείας τον ενδιαφερόμενο πολίτη ή επιχείρηση.

Στις προκαλούμενες επιδράσεις από την παροχή της υπηρεσίας. Π.χ. η μη εκπλήρωση των στρατιωτικών υποχρεώσεων ή η άρνηση της στρατιωτικής θητείας έχουν διαφορετικές συνέπειες όσον αφορά στα δικαιώματα του πολίτη που σχετίζονται με την παροχή από το κράτος ορισμένων υπηρεσιών.

Η προσέγγιση "Semantic Gov"

Στη συνέχεια το έργο αναπτύσσει μια υποδομή λογισμικού, ακολουθώντας το πρότυπο SOA για την παροχή "έξυπνων" ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις, προερχόμενων από την αυτοστιγμεί (on-the-fly) συνεργασία διαφορετικών - και εν πολλοίς σημασιολογικά ασύμβατων πληροφοριακών διοικητικών συστημάτων. Η υποδομή αυτή αποτελείται κατά βάση από 4 μέρη:

- Έναν κατάλογο των ηλεκτρονικών παρεχόμενων υπηρεσιών που παρέχονται από τη δημόσια διοίκηση.

- Μία σημασιολογική πύλη, που λειτουργεί ως διαμεσολαβητής μεταξύ των σημασιολογικά ασύμβατων διοικητικών διαδικασιών για την παροχή των πανευρωπαϊκών υπηρεσιών.

- Ένα μετατροπέα "αναγκών-σε-υπηρεσίες" που γεφυρώνει το χάσμα "need aware-service aware" (βλ. "Πραγμα-τικότητα των Δικαιωμάτων", Κ. Σπανού).

- Ένα διαχειριστή των παραπάνω διαδικασιών.

Για την ανάπτυξη των παραπάνω χρησιμοποιούνται και αξιοποιούνται οι προηγμένες Τεχνολογίες Υπηρεσιών Σημασιολογικού Ιστού (SWS), ενώ το όλο οικοδόμημα ακολουθεί την SOA αρχιτεκτονική. Τέλος, για την τυπική περιγραφή και προτυποποίηση παρεχόμενων υπηρεσιών χρησιμοποιείται η οντολογία WSMO, ενώ για την ανάπτυξη των εφαρμογών χρησιμοποιείται η γλώσσα WSML σε συνδυασμό με το /WSMX λειτουργικό περιβάλλον εκτέλεσης των υπηρεσιών.

Η υποδομή αυτή στην τελευταία φάση του έργου εφαρμόζεται για την ανάπτυξη δύο διασυνοριακών υπηρεσιών

- δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κατοικίας και
- απόκτηση διπλώματος οδήγησης αυτοκινήτου, από δύο διαφορετικούς κυβερνητικούς δημόσιους φορείς: τη Δημοτική Αρχή της πόλης του Τορίνο και την Ελληνική Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας⁷.

⁷ Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Έκθεση Αποτελεσμάτων Έρευνας σε Ιδιώτες, Νοικοκυριά, Μελέτη για τη μέτρηση των δεικτών του σχεδίου δράσης i2010 για το έτος 2008,

http://www.observatory.gr/files/meletes/i2010_EA_Noukokuрия_2008.pdf

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΛΙΤΗ - ΚΡΑΤΟΥΣ

3.1 Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΕΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΚΡΑΤΟΣ - ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ

Η σχέση Πολίτη - Κράτους (Citizen-to-Government, C2G) αναφέρεται στην άμεση κατανάλωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τον πολίτη για προσωπική του χρήση. Σε αυτές τις υπηρεσίες συμπεριλαμβάνονται η πληρωμή Φόρων όπως ο Φόρος Εισοδήματος, προστίμων, κλήσεων, παραβόλων αλλά και η είσπραξη χρηματικών ποσών από το κράτος όπως η επιστροφή λόγω εκκαθάρισης του Φόρου Εισοδήματος, έκτακτες ενισχύσεις, μισθοδοσίες και συντάξεις.

Τα όρια των σχέσεων αυτών συχνά είναι δυσδιάκριτα όταν η ίδια οντότητα αναλαμβάνει το ρόλο τόσο του πολίτη όσο και της επιχείρησης απέναντι στο κράτος. Παραδείγματος χάριν, στην περίπτωση φυσικού προσώπου επιτηδευματία, όπου το ίδιο πρόσωπο υποβάλλει και πληρώνει δηλώσεις Φόρου Εισοδήματος Φυσικού Προσώπου αλλά και δηλώσεις Φόρου Προστιθέμενης Αξίας.

Σε αυτή τη μελέτη, θα εξετάσουμε τις οικονομικές συναλλαγές που αφορούν στον πολίτη ως άτομο μέσα στο πλαίσιο των Οικονομικών Συναλλαγών Πολίτη - Κράτους.

3.1.1 Ε-ΠΟΛΙΤΗΣ Η e-ΠΕΛΑΤΗΣ

Στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το κράτος αναλαμβάνει το ρόλο μιας «επιχείρησης», η οποία προσφέρει ένα πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες. Στην προσπάθεια να μειώσει τη γραφειοκρατία της δημόσιας διοίκησης και να βελτιώσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, επιδιώκει, όσο και μια επιχείρηση, να προωθήσει τη χρήση και την αποδοχή των υπηρεσιών αυτών από ένα όλο και μεγαλύτερο ποσοστό πολιτών. Προσπαθεί δηλαδή να μετατρέψει τους ευκαιριακούς επισκέπτες των κυβερνητικών ιστοχώρων σε τακτικούς χρήστες των κυβερνητικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Σε αυτό το κλίμα, το κέντρο βάρους της σχέσης κράτους - πολίτη μετατοπίζεται από την ανταπόκριση του κράτους στις ανάγκες των πολιτών, στη θεώρηση των πολιτών ως πελάτες -υποψήφιους καταναλωτές. Κι ενώ στους e-πολίτες συγκαταλέγονται κατηγορίες χρηστών όπως οι web-surfers που φαίνονται απρόθυμοι να αφήνουν ίχνη της ταυτότητάς τους στο διαδίκτυο ή οι ευκαιριακοί χρήστες των υπηρεσιών που βλέπουν με σκεπτικισμό την εκχώρηση προσωπικών δεδομένων σε τρίτους, οι e-πελάτες είναι συνήθως έμπειροι χρήστες του διαδικτύου οι οποίοι δε διστάζουν να συμπληρώνουν ηλεκτρονικές φόρμες με προσωπικά τους στοιχεία στο διαδίκτυο ειδικά όταν ο αποδέκτης των στοιχείων αυτών αποπνέει την εμπιστοσύνη ενός κυβερνητικού φορέα.

Αυτή η θεώρηση αποκτά ιδιαίτερο βάρος στο χώρο των ηλεκτρονικών οικονομικών συναλλαγών, όπου τα δεδομένα που ανταλλάσσονται μπορεί να είναι

ευαίσθητα οικονομικά δεδομένα ή στοιχεία που ως αντικείμενο υποκλοπής μπορεί να προωθήσουν το οικονομικό έγκλημα.

3.1.2 ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ ΠΟΛΙΤΩΝ-ΚΡΑΤΟΥΣ

Ενώ οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ιδιωτικού τομέα είναι αποδεκτό να είναι σχεδιασμένες να εξυπηρετούν συγκεκριμένες ομάδες χρηστών, λαμβάνοντας υπ' όψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους σε όλα τα στάδια της ανάπτυξής τους, το κράτος σπάνια διαθέτει αυτή την πολυτέλεια, ιδιαίτερα στις συναλλαγές Πολιτών - Κράτους. Οι G2C κυβερνητικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες απευθύνονται στο σύνολο των πολιτών και πρέπει να εξυπηρετούν αν όχι το σύνολο, τουλάχιστον ένα μεγάλο ποσοστό του συνόλου των αναγκών των πολιτών. Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι σε όλα τα στάδια ανάπτυξης μιας κυβερνητικής ηλεκτρονικής υπηρεσίας, από την εκτίμηση των αναγκών έως την παραγωγική λειτουργία και την αποδοχή τους από τους αποδέκτες, θα πρέπει να λαμβάνονται υπ' όψη όλα τα διαφορετικά χαρακτηριστικά του πληθυσμού έτσι ώστε να μην αποκλείεται κανείς από τη χρήση τους.

Από αυτή και μόνο την ανάγκη, γίνεται σαφής η ευρεία διαφοροποίηση των χρηστών των κυβερνητικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών οι οποίοι μπορεί να προέρχονται από οποιοδήποτε μορφωτικό, ηλικιακό, ή οικονομικό επίπεδο. Επίσης, διαφέρει κατά πολύ ο βαθμός εξοικείωσής τους με τις νέες τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών, πληροφορικής και διαδικτύου, με αποτέλεσμα την αυξημένη ανασφάλεια στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, την απροθυμία στην υιοθέτησή τους απέναντι στους παραδοσιακούς τρόπους συναλλαγών και τον πολλαπλασιασμό των προβλημάτων που σχετίζονται με τη χρήση τους, από ένα σημαντικό ποσοστό χρηστών.

Το κράτος, προσπαθώντας να εγκαθιδρύσει μια σχέση συνεργασίας και όχι ανταγωνισμού με τους πολίτες, έχει να αντιμετωπίσει περισσότερες προκλήσεις όταν απευθύνεται σε τόσο πολύπλοκα διαφορετικές ομάδες πληθυσμού. Θέματα όπως η προσωποποίηση των υπηρεσιών, η βοήθεια και η υποστήριξη των χρηστών, η πρόσβαση στη χρήση των υπηρεσιών, η ελευθερία τεχνολογικών επιλογών κλπ. είναι θέματα που εξετάζονται κάτω από αυτό το πρίσμα.

3.1.3 ΣΗΜΕΙΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Οι δημόσιοι φορείς και γενικότερα ο δημόσιος τομέας στην Ελλάδα ορίζονται βάσει του Ν. 2527/97, άρθρο 1 και διακρίνονται σε

- Υπουργεία και Γενικές Γραμματείες
- Περιφέρειες
- Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις
- Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης
- Εποπτευόμενους φορείς του δημοσίου τομέα
- Ανεξάρτητες Αρχές

Το σύνολο των παραπάνω Φορέων παρέχει συμβατικές ή ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους δημόσιους φορείς που συχνά απαιτούν τη διεκπεραίωση κάποιας οικονομικής συναλλαγής σε συνεργασία με χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς.

Στον πίνακα (Πίνακας 2) που ακολουθεί καταγράφονται ενδεικτικά ορισμένα από τα σημεία στα οποία λαμβάνει χώρα οικονομική συναλλαγή μεταξύ του πολίτη και του ευρύτερου δημοσίου τομέα. Ο πίνακας που παρουσιάζεται έχει δημιουργηθεί λαμβάνοντας ως βάση την καταγραφή των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα του Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας. Ο χάρτης υπηρεσιών προς ηλεκτρονικοποίηση που περιλαμβάνουν πληρωμή ο οποίος παρουσιάζεται στο Παράρτημα Α του εγγράφου έχει διαμορφωθεί με βάση το παραπάνω πλαίσιο.

Η μία διάσταση (Τομέας) προσδιορίζει τον τομέα, στα πλαίσια του οποίου παρέχεται η υπηρεσία, και η άλλη διάσταση (Κατηγορία Υπηρεσιών) προσδιορίζει το είδος της υπηρεσίας. Η κατηγορία Κρατικό Εισόδημα (Income-generating) περιλαμβάνει τις υπηρεσίες που απαιτούν πληρωμές σε σταθερή βάση από τον πολίτη προς το κράτος (π.χ. φορολογία, ασφαλιστική εισφορά κτλ.). Η κατηγορία Εγγραφή-Καταχώρηση (Registration) περιλαμβάνει τις υπηρεσίες που απαιτούν πληρωμές προκειμένου να ολοκληρωθεί κάποια υπηρεσία σχετικά με καταγραφή (π.χ. εγγραφή σε μητρώο). Η κατηγορία Επιστροφή-Επίδομα (Returns) περιλαμβάνει τις υπηρεσίες που απαιτούν την παροχή κάποιας μορφής επιδόματος (χρηματικού ή μη χρηματικού) από κάποιο φορέα του δημοσίου προς τον πολίτη. Η κατηγορία Άδεια (Permits and licenses) περιλαμβάνει τις υπηρεσίες που απαιτούν την πληρωμή του πολίτη προς κάποιο φορέα του δημοσίου στα πλαίσια της έκδοσης κάποιας άδειας (π.χ. οικοδομική άδεια, άδεια οδήγησης κτλ.).

Κάθε κελί του πίνακα είναι χωρισμένο σε 2 μέρη, το πάνω-αριστερά μέρος αναφέρεται σε υπηρεσίες που παρέχονται σε τοπικό επίπεδο (τοπική αυτοδιοίκηση) ενώ το κάτω-δεξιά μέρος αναφέρεται σε υπηρεσίες που παρέχονται σε κεντρικό επίπεδο (κεντρική διοίκηση). Με τη λέξη «Υπάρχουν» επισημαίνεται η ύπαρξη των υπηρεσιών. Στην τελευταία στήλη παρουσιάζονται αθροιστικά τα σύνολα των υπηρεσιών.

Στον τομέα **Κατάσταση πολιτών**, πληρωμές συναντάμε σε τοπικό επίπεδο στην κατηγορία της **Άδειας** (π.χ. Ανανέωση Άδειας Παραμονής) ενώ σε κεντρικό επίπεδο συναντάμε πληρωμές τόσο στην κατηγορία της **Εγγραφής, Καταχώρησης** (π.χ. Έκδοση Διαβατηρίου) όσο και στην κατηγορία **Επιστροφή, Επίδομα** (π.χ.

Πίνακας 2. Πληρωμές μεταξύ πολίτη κράτους

Κατηγορία Υπηρεσιών Τομέας	Κρατικό Εισόδημα (Income-generating)	Εγγραφή, Καταχώρηση (Registration)	Επιστροφή, Επίδομα (Returns)	Άδεια (Permits and licenses)	Σύνολο υπηρεσιών ανά τομέα
Κατάσταση πολιτών		Υπάρχουν	Υπάρχουν	Υπάρχουν	1 7
Άμυνα, Ασφάλεια, Δικαιοσύνη			Υπάρχουν	Υπάρχουν	1 4
Υγεία, Κοινωνική Ασφάλιση	Υπάρχουν		Υπάρχουν	Υπάρχουν	20 10
Οικονομία, Ανάπτυξη	Υπάρχουν		Υπάρχουν	Υπάρχουν	80 6
Δημόσια Έργα, Περιβάλλον				Υπάρχουν	2 1
Σύνολο υπηρεσιών ανά κατηγορία υπηρεσιών	2 8	0 1	7 5	95 14	104 28

Έξοδα Κηδείας).

Στον τομέα **Άμυνα, Ασφάλεια, Δικαιοσύνη**, πληρωμές συναντάμε σε τοπικό επίπεδο στην κατηγορία της **Άδειας** (π.χ. Χορήγηση Πιστοποιητικού Εισαγγελικής Αρχής) ενώ σε κεντρικό επίπεδο συναντάμε πληρωμές τόσο στην κατηγορία της **Επιστροφής, Επίδοματος** (π.χ. Επίδομα Στράτευσης) όσο και στην κατηγορία **Άδεια** (π.χ. Εξαγορά στρατιωτικών υποχρεώσεων).

Στον τομέα **Υγεία, Κοινωνική Ασφάλιση**, πληρωμές συναντάμε σε τοπικό επίπεδο στην κατηγορία της **Επιστροφής** (π.χ. Επίδομα τυφλότητας, Επίδομα βαριάς νοητικής καθυστέρησης) και στην κατηγορία της **Άδειας** (π.χ. Χορήγηση Άδειας Άσκησης Επαγγέλματος Ιατρού) ενώ σε κεντρικό επίπεδο συναντάμε πληρωμές στην κατηγορία **Κρατικό Εισόδημα** (π.χ. Πληρωμή ασφαλιστικών εισφορών εργαζομένου), στην κατηγορία **Επιστροφή, Επίδομα** (π.χ. Χορήγηση Επίδοματος Κυοφορίας και Λοχείας) και στην κατηγορία **Άδεια** (π.χ. Χορήγηση πιστοποιητικών υγείας).

Στον τομέα **Οικονομία, Ανάπτυξη**, πληρωμές συναντάμε σε τοπικό επίπεδο στην κατηγορία **Κρατικό Εισόδημα** (π.χ. Πληρωμή Δημοτικού Φόρου), στην κατηγορία **Επιστροφή, Επίδομα** (π.χ. Χορήγηση οικοπέδου σε ακτήμονες) και στην κατηγορία **Άδεια** (π.χ. Άδεια ίδρυσης & λειτουργίας Γυμναστηρίου, Τέλη ύδρευσης). Σε κεντρικό επίπεδο, πληρωμές συναντάμε στην κατηγορία **Κρατικό Εισόδημα** (π.χ. Πληρωμή ΦΠΑ), στην κατηγορία **Επιστροφή, Επίδομα** (π.χ. Χορήγηση Δελτίου κοινωνικού τουρισμού) και στην κατηγορία **Άδεια** (π.χ. Έκδοση Άδειας κυκλοφορίας μοτοποδηλάτου).

Στον τομέα **Δημόσια Έργα, Περιβάλλον**, πληρωμές συναντάμε σε τοπικό επίπεδο στην κατηγορία **Άδεια** (π.χ. Οικοδομική Άδεια, Επανασύνδεση ηλεκτρικού ρεύματος) και σε κεντρικό επίπεδο στην κατηγορία **Άδεια** (π.χ. Σημείωμα Καταβολής Τέλους Έγκρισης Τύπου Μηχανήματος Έργων).

Στη συνέχεια παρουσιάζονται αναλυτικότερα ορισμένες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες φορολόγησης και τελωνειακών τελών⁸.

3.2 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Ορισμένοι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης παρέχουν στους πολίτες, μέσω των διαδικτυακών τόπων τους, τη δυνατότητα ορισμένων ηλεκτρονικών πληρωμών. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν ορισμένοι δήμοι οι οποίοι εντάχθηκαν και αξιοποίησαν τις δυνατότητες που παρέχουν τα πέντε έργα των Δημοτικών Διαδικτυακών Πυλών που προκηρύχθηκαν και ολοκληρώθηκαν από την Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ.

⁸ November 2008, <http://www.ecb.int/pub/pdf/other/singleeuropaymentsarea200811en.pdf>

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Οδηγία 2007/64/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Νοεμβρίου 2007 για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:319:0001:0036:EL:PDF>

Στη συνέχεια παρουσιάζονται ορισμένες υπηρεσίες που προσφέρουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικών πληρωμών από τις δημοτικές διαδικτυακές πύλες στο νομό Γρεβενών

Πληρωμή Προστίμων Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας (Κ.Ο.Κ.). Μέσα από αυτήν την υπηρεσία ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει τις πληρωμές των κλήσεων προστίμων ΚΟΚ που έχει από την Δημοτική Αστυνομία προς το Δήμο μέσω Web Banking μιας προκαθορισμένης τράπεζας ή μέσω του συστήματος Dias Debit της ΔΙΑΣ.

Πληρωμή Λογαριασμών Ύδρευσης. Μέσα από αυτήν την υπηρεσία ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει τις πληρωμές των λογαριασμών ύδρευσης προς το δήμο μέσω Web Banking μιας προκαθορισμένης τράπεζας.

Σχετικά με τις παραπάνω υπηρεσίες υπάρχουν και άλλοι δήμοι της χώρας (Σταυρούπολης, Κομοτηνής, Καλαμαριάς κτλ.) που παρέχουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής μέσω των διαδικτυακών τόπων τους.

3.3 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

3.3.1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Στις ΔΟΥ διεκπεραιώνεται καθημερινά ένα σύνολο πληρωμών από τους πολίτες. Οι πληρωμές αυτές προέρχονται από την υποβολή δήλωσης σε κάποια φορολογική περιοχή (Εισόδημα, Κεφάλαιο, Οχήματα, κλπ.). Παραδείγματα τέτοιων δηλώσεων είναι η δήλωση φόρου κληρονομιάς, η δήλωση φόρου εισοδήματος, η δήλωση φόρου μεταβίβασης ακινήτων, η δήλωση Ενιαίου Τέλους Ακινήτων (ΕΤΑΚ), κλπ. Οι δηλώσεις αυτές μπορεί να υποβάλλονται περιοδικά ή να εγείρονται από συγκεκριμένες καταστάσεις ή διοικητικές διαδικασίες. Επίσης, ο φόρος που υπολογίζεται μπορεί να καταβάλλεται εφ' άπαξ ή σε ισόποσες περισσότερες της μιας δόσεις.

Η πληρωμή φόρων με δήλωση είναι μια οικονομική συναλλαγή που ξεκινά από τον πολίτη. Ο πολίτης προσέρχεται στις ΔΟΥ και δηλώνει φόρο για τον οποίο μπορεί να απαιτείται και η ολοκλήρωση μιας οικονομικής συναλλαγής, καταβολής ή είσπραξης χρηματικού ποσού.

Το ποσό που πληρώνεται μαζί με τη δήλωση μπορεί να εμπεριέχει εκτός από το κεφάλαιο που αντιστοιχεί στο φόρο, προσαυξήσεις για την καθυστέρηση πληρωμής του ποσού ή πρόστιμο για την εκπρόθεσμη υποβολή της δήλωσης.

Η ιδιαιτερότητα που παρουσιάζουν αυτές οι πληρωμές είναι ότι είναι αναγκαία η ολοκλήρωση της πληρωμής προκειμένου η δήλωση να θεωρηθεί υποβληθείσα, για τις δηλώσεις που δεν απαιτούν περαιτέρω επεξεργασία για τον υπολογισμό του φόρου. Για τις πληρωμές που διεκπεραιώνονται στη ΔΟΥ, η υποβολή και η πληρωμή της δήλωσης γίνονται ταυτόχρονα.

Σε κάθε περίπτωση, με την υποβολή της δήλωσης θα πρέπει να πληρωθεί είτε ολόκληρο το ποσό είτε το σύνολο του ποσού της πρώτης δόσης. Η πληρωμή των υπολοίπων δόσεων οι οποίες παραμένουν ανοικτές μετά την υποβολή της δήλωσης, γίνεται κατά περίπτωση και αντιμετωπίζεται ως πληρωμή βεβαιωμένων χρεών.

Εξαίρεση στην υποχρέωση καταβολής του ποσού με την υποβολή της δήλωσης αποτελούν οι δηλώσεις που απαιτούν προηγούμενη εκκαθάριση του φόρου προκειμένου να προκύψει το ακριβές ποσό καταβολής ή επιστροφής. Τέτοια περίπτωση είναι η δήλωση Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων. Οι πληρωμές αυτών των δηλώσεων αντιμετωπίζονται ως πληρωμές βεβαιωμένων χρεών.

Βεβαιωμένα Χρέη

Καθημερινά στις ΔΟΥ βεβαιώνονται διάφορες οφειλές φορολογουμένων. Οι οφειλές αυτές μπορεί να αφορούν φόρους που συνοδεύονται ή όχι από δήλωση, τέλη, πρόστιμα, οφειλές υπέρ τρίτων, κλπ. Οι οφειλές αυτές μπορεί να βεβαιώνονται από τις φορολογικές περιοχές της ΔΟΥ ή από εξωτερικές πηγές, σε μία ή περισσότερες δόσεις, να είναι ληξιπρόθεσμες ή όχι, να εμπεριέχουν ποσά που αφορούν στα έσοδα προϋπολογισμού και υπέρ τρίτων, να εισπράττονται μέσω ρύθμισης κλπ. Η είσπραξη των οφειλών προς το δημόσιο υπόκειται στις διατάξεις του Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων (Κ.Ε.Δ.Ε.), ο οποίος ρυθμίζει την προτεραιότητα και τον τρόπο είσπραξης των οφειλών αυτών. Παραδείγματα βεβαιωμένων χρεών είναι οι δόσεις του Φόρου Εισοδήματος, οι υπόλοιπες (πλην της πρώτης) δόσεις των δηλώσεων από τις διάφορες φορολογικές περιοχές, ανείσπρακτες οφειλές τρίτων, κλπ.

Τα χρέη αυτά σήμερα πληρώνονται από τους υπόχρεους μόνο στις ΔΟΥ. Σε τακτά χρονικά διαστήματα, αποστέλλονται ειδοποιήσεις στους υπόχρεους προκειμένου να προβούν σε εμπρόθεσμη καταβολή των οφειλόμενων ποσών. Η πληρωμή γίνεται μέσω διπλοτύπου είσπραξης το οποίο εκδίδεται από το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα TAXIS στο αντίστοιχο τμήμα της ΔΟΥ και εμπεριέχει τόσο τον αλγόριθμο υπολογισμού του ποσού καταβολής συναρτήσει των προσαυξήσεων και της προτεραιότητας των χρεών σύμφωνα με τις διατάξεις του Κ.Ε.Δ.Ε., όσο και ένα πλήθος ελέγχων που διενεργούνται από το προσωπικό των ΔΟΥ πριν την έκδοση του διπλοτύπου. Η πληρωμή μπορεί να ολοκληρωθεί με οποιονδήποτε από τους τρόπους πληρωμής που περιγράφονται παρακάτω.

Στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του έργου TAXISnet, το οποίο βρίσκεται σήμερα σε φάση υλοποίησης, προβλέπεται προσωποποιημένη πληροφόρηση του πολίτη σχετικά με τις οφειλές του. Συγκεκριμένα, ο πολίτης θα είναι σε θέση να ενημερώνεται για το συνολικό ύψος των οφειλών του, ληξιπρόθεσμων και μη, την πηγή βεβαίωσης των οφειλών του, το είδος του φόρου, την ανάλυση του ποσού στο αρχικό κεφάλαιο και το ανοικτό υπόλοιπο μετά από τυχόν πληρωμές ή μειώσεις και τέλος την ανάλυση σε δόσεις.

Παρ' όλα αυτά, η πληρωμή των βεβαιωμένων χρεών μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών δεν εντάχθηκε στο έργο TAXISnet, καθώς εκτιμήθηκε, από τη φορολογική διοίκηση, ως αρκετά πολύπλοκη νομοθετικά ώστε να προσφερθεί ηλεκτρονικά.

Οίκοθεν εισπράξεις

Εκτός των πληρωμών δηλώσεων και βεβαιωμένων χρεών, διεκπεραιώνεται καθημερινά στη ΔΟΥ ένα σύνολο πληρωμών από τους πολίτες, οι οποίες δεν σχετίζονται με καμία φορολογική περιοχή. Οι δηλώσεις αυτές ονομάζονται «οίκοθεν» και μπορεί να είναι ποσά που καταβάλλονται για δημοσίευση στο Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως (Φ.Ε.Κ.), πρόστιμα Κ.Ο.Κ., πρόστιμα λιμεναρχείου, εξαγορά προϋπηρεσίας, χαρτοσήμανση επιταγών, έκδοση οικοδομικής άδειας, έκδοση άδειας αλιείας / κυνηγίου, πρόστιμα ακάλυπτων επιταγών και οτιδήποτε δεν αποτελεί φορολογικό έσοδο.

Οι πληρωμές αυτές είναι οικονομικές συναλλαγές που ξεκινούν από τον πολίτη και δε σχετίζονται με τα λοιπά χρέη του στις ΔΟΥ. Δεν εξαρτώνται από την υποβολή άλλων στοιχείων και αποτελούν αυτοτελείς πληρωμές.

Αξίες

Ένα πλήθος διοικητικών πράξεων και συναλλαγών του πολίτη με το κράτος, συνοδεύονται από αξίες οι οποίες διατίθενται σε έντυπη μορφή στις ΔΟΥ. Αφορούν σε χρηματικά ποσά που προκαταβάλλονται στο δημόσιο για την άσκηση ορισμένων δικαιωμάτων, την έκδοση διοικητικών εγγράφων, την έκδοση αδειών, την απόκτηση επαγγελματικών δικαιωμάτων κλπ. και χρησιμοποιούνται ως αποδεικτικά πληρωμής των παραπάνω ποσών.

Στις αξίες συμπεριλαμβάνονται τα παράβολα δημοσίου, τα παράβολα χαρτοσήμου, τα παράβολα ΚΤΕΟ - ΦΠΑ, τα παράβολα αγωγόσημου, τα μεγαρόσημα κλπ. . Οι αξίες διατίθενται στις ΔΟΥ από την Υπηρεσία Διαχείρισης Εντύπων και Αξιών του Δημοσίου (ΥΔΕΑΔ)⁹.

3.3.2 ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Πληρωμή στο ταμείο της ΔΟΥ

Όλες οι πληρωμές των συναλλαγών όπως αναλύονται παραπάνω μπορούν να πραγματοποιηθούν με πληρωμή στο ταμείο της ΔΟΥ. Η πληρωμή μπορεί να γίνει με τρεις διαφορετικούς τρόπους:

Με μετρητά ή επιταγή στο ταμείο της ΔΟΥ. Για την πληρωμή στο ταμείο θα πρέπει ο πολίτης να προσκομίσει παραστατικό με το ποσό της πληρωμής. Το παραστατικό αυτό είναι το διπλότυπο εισπραξης που εκδίδεται από τα τμήματα της ΔΟΥ ή το γραμμάτιο εισπραξης όταν η πληρωμή γίνεται σε διαφορετική από την αρμόδια ΔΟΥ. Για ποσά μέχρι του ποσού των 500 Ευρώ για επιτηδευματίες και 1000 Ευρώ για τους πολίτες Φυσικά Πρόσωπα, η πληρωμή μπορεί να ολοκληρωθεί με μετρητά. Για ποσά μεγαλύτερα αυτού του ορίου, η πληρωμή θα πρέπει να ολοκληρωθεί με επιταγή, προσωπική ή τραπεζική.

Τα τελευταία χρόνια, έχουν εγκατασταθεί στις ΔΟΥ μηχανήματα POS (Point of Sales) προκειμένου να δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να εξοφλούν τις υποχρεώσεις τους με πιστωτική κάρτα.

Πληρωμή μέσω τραπεζών

Για συγκεκριμένες κατηγορίες οικονομικών συναλλαγών, οι φορολογικές αρχές εκχωρούν το δικαίωμα στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να εισπράττουν χρηματικά ποσά για λογαριασμό τους. Στην περίπτωση αυτή, οι πολίτες απευθύνονται στις τράπεζες για την ολοκλήρωση των συναλλαγών τους ενώ οι φορολογικές αρχές μέσω της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων ανταλλάσσουν ηλεκτρονικά αρχεία είτε με τη ΔΙΑΣ Α.Ε. είτε απ' ευθείας με τις τράπεζες με τις σχετικές πληροφορίες.

⁹ eBusinessForum Ε' Κύκλος Εργασιών: Ομάδα Εργασίας Ε3, «Electronic Payments: Problems and Perspectives», Summary of Final Result, 2004

Για την ολοκλήρωση μιας πληρωμής ή μιας επιστροφής χρημάτων από τις τράπεζες, οι αρμόδιες φορολογικές αρχές ενημερώνουν το φορολογούμενο με ειδοποιητήρια σημειώματα αλλά επίσης μπορεί να ενημερώνουν και τις τράπεζες με τις υποχρεώσεις καταβολής ή τα δικαιώματα είσπραξης των πολιτών αντίστοιχα. Στην περίπτωση αξιών όπως π.χ. τα σήματα τελών κυκλοφορίας προηγείται και ο εφοδιασμός των τραπεζών με τις έντυπες αξίες.

Ο πολίτης προσέρχεται στο ταμείο των τραπεζών, χρησιμοποιεί τους εναλλακτικούς τρόπους που προσφέρονται από αυτές (ηλεκτρονικές, φωνητικές υπηρεσίες, κλπ.) ή το σύστημα ΔΙΑΣ προκειμένου να ολοκληρώσει τη συναλλαγή του. Οι πληρωμές αυτές συγκεντρώνονται σε δομημένα αρχεία και αποστέλλονται στη Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων προκειμένου να διασταυρωθούν οι υποχρεώσεις με τις αντίστοιχες συναλλαγές, να ενημερωθούν τα αρχεία των οικονομικών υπηρεσιών και τελικά να καλυφθούν οι υποχρεώσεις των πολιτών ή των επιχειρήσεων.

3.3.3 ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ

Οι συνηθέστερες πληρωμές του πολίτη στις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες φαίνονται στον παρακάτω πίνακα (Πίνακας 3).

Πίνακας 3. Συνήθεις πληρωμές πολιτών προς τις ΔΟΥ

Είδος πληρωμής	Περιοδικότητα	Πληρωμή
Δηλώσεις Φόρου Εισοδήματος	Ετήσια	Εφ' άπαξ ή σε διμηνιαίες δόσεις
Σήματα Τελών Κυκλοφορίας Οχημάτων	Ετήσια	Εφ' άπαξ
Δόσεις Βεβαιωμένων Χρεών	Ad hoc	Μηνιαίες / διμηνιαίες / τριμηνιαίες
Δηλώσεις Φόρου Κληρονομιάς / Δωρεάς / Γονικής Παροχής	Ad hoc	Εφ' άπαξ ή σε μηνιαίες / διμηνιαίες δόσεις
Δηλώσεις Ενιαίου Τέλους Ακινήτων (ΕΤΑΚ)	Ετήσια	Εφ' άπαξ ή σε διμηνιαίες

		δόσεις
Παράβολα / Χαρτόσημα κλπ.	Ad hoc	Εφ' άπαξ
Πρόστιμα τροχαίας, δήμων, λιμενικού, κλπ.	Ad hoc	Εφ' άπαξ
Έκδοση αδειών (αλιείας, κυνηγίου, οικοδομικής άδειας, κλπ.)	Ad hoc	Εφ' άπαξ

Παρακάτω περιγράφεται η διαδικασία για δύο από τις πιο γνωστές πληρωμές στις ΔΟΥ, τις δηλώσεις Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων και των Ειδικών Σημάτων Τελών κυκλοφορίας Ι.Χ. Αυτοκινήτων και Μοτοσικλετών.

Δηλώσεις Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων

Ο Φόρος Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων αποτελεί την πιο οικεία συναλλαγή μεταξύ πολιτών και κράτους, αφού απευθύνεται στο σύνολο σχεδόν του οικονομικά ενεργού πληθυσμού. Η υποβολή των δηλώσεων αυτών γίνεται και ηλεκτρονικά μέσω των εφαρμογών TAXISnet από το 2001 (βλ. «Ηλεκτρονικές Οικονομικές Συναλλαγές με το Δημόσιο Τομέα»).

Υποβολή Δηλώσεων Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων στις ΔΟΥ

Η διαδικασία ξεκινά με την υποβολή της δήλωσης Φόρου Εισοδήματος από τους Πολίτες στις αρμόδιες Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (ΔΟΥ). Η διαδικασία αυτή γίνεται μία φορά το χρόνο με περίοδο υποβολής από το Φεβρουάριο μέχρι το Μάιο, ανάλογα με την πηγή προέλευσης των εισοδημάτων τους. Η δήλωση αποτελείται από τα έντυπα Ε1- Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος, Ε2 - Μισθώματα Ακινήτων, Ε3 - Αναλυτικά Στοιχεία Φορολογίας Εισοδήματος, κ.α.. Μετά την υποβολή της, η δήλωση περιέρχεται στα κεντρικά συστήματα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων όπου καταχωρείται και βάσει των αναγραφόμενων στοιχείων, γίνεται η εκκαθάριση του φόρου. Η εκκαθάριση του φόρου γίνεται κάθε δεκαήμερο περίπου και από αυτή τη διαδικασία προκύπτουν εκκαθαριστικά σημειώματα με χρεωστικό υπόλοιπο για καταβολή, με ποσό επιστροφής στο φορολογούμενο ή με μηδενικό ποσό. Ο φορολογούμενος ενημερώνεται για το αποτέλεσμα της εκκαθάρισης με το εκκαθαριστικό σημείωμα που αποστέλλεται ταχυδρομικά για την υποχρέωσή του να καταβάλλει την επιπλέον διαφορά του φόρου ή αντίστοιχα για την οικονομική αξία της επιστροφής του φόρου που προέκυψε από την εκκαθάριση.

Στην περίπτωση χρεωστικού αποτελέσματος εκκαθάρισης, το ποσό της οφειλής βεβαιώνεται σε ισόποσες διμηνιαίες δόσεις, ανάλογα με το ύψος του ποσού και το χρόνο της εκκαθάρισης. Οι ΔΟΥ ενημερώνονται ηλεκτρονικά με το σύνολο της πληροφορίας. Ο φορολογούμενος λαμβάνει ειδοποιητήριο σημείωμα σε εύλογο χρονικό διάστημα πριν την ημερομηνία λήξης καταβολής του ποσού της εκάστοτε δόσης. Η προθεσμία πληρωμής του ποσού της 1ης δόσης είναι η τελευταία εργάσιμη ημέρα του επόμενου μετά την εκκαθάριση μήνα. Η καταβολή του φόρου από το φορολογούμενο γίνεται είτε στη ΔΟΥ, είτε μέσα από το τραπεζικό σύστημα. Για τις εισπράξεις μέσω τραπεζικού συστήματος, η Γενική Γραμματεία λαμβάνει καθημερινά

ηλεκτρονικό αρχείο εισπράξεων από τη ΔΙΑΣ Α.Ε. προκειμένου να ενημερώσει τα συστήματά της και να καλυφθούν οι υποχρεώσεις των φορολογουμένων.

Ειδικά Σήματα Τελών Κυκλοφορίας Ι.Χ. Αυτοκινήτων και Μοτοσικλετών

Η διάθεση των σημάτων τελών κυκλοφορίας αυτοκινήτων και μοτοσικλετών στους κατόχους γίνεται άπαξ ετησίως. Η διάθεση γίνεται είτε από τις ΔΟΥ είτε από τις συμβεβλημένες τράπεζες. Η διαδικασία ξεκινά το Νοέμβριο και τελειώνει την τελευταία εργάσιμη ημέρα του Δεκεμβρίου. Μετά το χρονικό αυτό διάστημα διατίθενται σήματα τελών κυκλοφορίας μόνο από τις ΔΟΥ, για τα νέα οχήματα που τίθενται σε κυκλοφορία ενώ για τα ήδη κυκλοφορούντα οχήματα με το ανάλογο πρόστιμο εκπροθέσμου.

Τόσο οι ΔΟΥ όσο και οι τράπεζες εφοδιάζονται με τα ειδικά σήματα από την Υπηρεσία Διαχείρισης Εντύπων και Αξιών του Δημοσίου (ΥΔΕΑΔ). Ο υπόχρεος ενημερώνεται με ειδοποιητήρια σημειώματα που αποστέλλονται ταχυδρομικά την ίδια χρονική περίοδο. Προσκομίζοντας το ειδοποιητήριο στη ΔΟΥ ή την τράπεζα, ο υπόχρεος εξοφλεί το σύνολο του ποσού με οποιονδήποτε από τους προσφερόμενους τρόπους.

Με τη λήξη της προθεσμίας εμπρόθεσμης καταβολής του αντιτίμου, οι τράπεζες, μέσω της ΔΙΑΣ, ενημερώνουν τη ΓΠΠΣ για τις εισπράξεις με ηλεκτρονικό αρχείο και επιστρέφουν τα υπόλοιπα σήματα στην ΥΔΕΑΔ με προκαθορισμένες διαδικασίες¹⁰.

3.4 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Οι πληρωμές προς τις τελωνειακές υπηρεσίες αφορούν κυρίως επιχειρήσεις και σε μικρότερο βαθμό τους πολίτες. Συγκεκριμένα, κάθε επιχείρηση που διενεργεί ενδοκοινοτικό εμπόριο ή εμπόριο με τρίτες χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Κοινότητας υπόκειται στη σχετική τελωνειακή νομοθεσία. Αντίθετα, οι πολίτες σπάνια κάνουν χρήση των τελωνειακών διαδικασιών, κυρίως κάθε φορά που θα πρέπει να εισάγουν προϊόντα μη εμπορικού χαρακτήρα τα οποία υπερβαίνουν το όριο της αφορολόγητης αξίας που ορίζει η τελωνειακή νομοθεσία.

Ως εμπορεύματα χωρίς εμπορικό χαρακτήρα θεωρούνται τα εμπορεύματα εκείνα, τα οποία περιλαμβάνονται αποκλειστικά στις αποστολές, που πραγματοποιούνται από ιδιώτη σε ιδιώτη χωρίς οποιασδήποτε μορφής πληρωμή και τα οποία λόγω της φύσης τους και της ποσότητάς τους (μικρή), προορίζονται, αποδεδειγμένα, για προσωπική, ιδιωτική ή οικογενειακή χρήση εκ μέρους των παραληπτών.

Οι πληρωμές τελών και δασμών εισαγωγής προς τις Τελωνειακές Υπηρεσίες εξετάζονται λεπτομερώς στο κεφάλαιο «Οικονομικές Συναλλαγές Επιχείρησης - Κράτους».

¹⁰ eBusinessForum E' Κύκλος Εργασιών: Ομάδα Εργασίας E3, «Electronic Payments: Problems and Perspectives», Summary of Final Result, 2004

3.5 ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟ ΎΔΡΥΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ

Το ίδρυμα Κοινωνικών ασφαλίσεων πραγματοποιεί αρκετές ηλεκτρονικές πληρωμές, πραγματοποιώντας καταθέσεις στους λογαριασμούς των δικαιούχων τα χρηματικά ποσά που δικαιούνται. Οι ηλεκτρονικές πληρωμές αφορούν καταβολή διαφόρων συντάξεων όπως γήρατος, αναπηρίας, θανάτου κτλ. οι οποίες έχουν προηγουμένως εγκριθεί ακολουθώντας τη συμβατική διαδικασία.

3.6 ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

3.6.1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ ΑΦΕΚ

Τα Ατομικά Φύλλα Έκπτωσης δημιουργούνται από τις ΔΟΥ για να καλύψουν περιπτώσεις επιστροφής φόρων που προκύπτουν από εκκαθάριση, επιστροφές αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών, κ.α.. Η έκδοση των Α.Φ.ΕΚ. μπορεί να γίνει από πολλές φορολογικές περιοχές, μαζικά ή για κάθε έναν από τους φορολογούμενους. Τα Α.Φ.ΕΚ. μπορεί να οδηγούν σε διαγραφή μέρους ή όλου ανοικτών χρεών ή να δημιουργούν υποχρεώσεις επιστροφών χρηματικών ποσών στους δικαιούχους. Τα χρηματικά αυτά ποσά μπορεί είτε να εισπράττονται από τους δικαιούχους με μετρητά ή μέσω εντολών μεταφοράς, είτε να διαχειρίζονται από τη ΔΟΥ για συμψηφισμό με ανοικτά χρέη. Ο συμψηφισμός μπορεί να γίνει χωρίς τη συναίνεση ή την ενημέρωση του δικαιούχου και ακολουθεί τις διατάξεις του Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων (Κ.Ε.Δ.Ε.), ο οποίος ρυθμίζει την προτεραιότητα και τον τρόπο είσπραξης και των οφειλών αυτών.

Μισθοδοτικές Καταστάσεις

Από τις ΔΟΥ μισθοδοτείται ένα πλήθος δημοσίων υπαλλήλων, των οποίων η υπηρεσία δεν έχει εντάξει τη μισθοδοσία της στο σύστημα μισθοδοσίας μέσω της ΔΙΑΣ. Παραδείγματα Υπηρεσιών που συμπεριλαμβάνονται σε αυτή την κατηγορία είναι σχολεία ή υπηρεσίες του Υπουργείου Παιδείας ή υπηρεσίες του Υπουργείου Υγείας.

Για την πληρωμή των εργαζομένων αυτών, εκδίδονται χειρόγραφες καταστάσεις μισθοδοσίας οι οποίες αποστέλλονται στα τμήματα εξόδων των ΔΟΥ. Οι πολίτες εισπράττουν τα χρήματα είτε μετρητοίς από τις κατά τόπους ΔΟΥ, είτε μέσω εντολών μεταφοράς.

Χρηματικά Εντάλματα Πληρωμής

Δικαιούχοι των Χρηματικών Ενταλμάτων Πληρωμής είναι πολίτες, επιχειρήσεις και δημόσιες υπηρεσίες. Μέσω αυτών πληρώνονται αποζημιώσεις από το δημόσιο, πρόσθετες αμοιβές πολιτών που μισθοδοτούνται από τις ΔΟΥ, έξοδα μετακινήσεων δημοσίων υπαλλήλων, κλπ.

Τα Χρηματικά Εντάλματα Πληρωμής εκδίδονται από τις Υπηρεσίες Δημοσιονομικού Ελέγχου (Υ.Δ.Ε.) και αποστέλλονται στις ΔΟΥ σε χειρόγραφες καταστάσεις προκειμένου να πραγματοποιηθούν οι πληρωμές. Οι πολίτες

εισπράττουν τα χρήματα είτε μετρητοίς από τις κατά τόπους ΔΟΥ, είτε μέσω εντολών μεταφοράς.

Λοιπές Πληρωμές

Εκτός των παραπάνω, από τις ΔΟΥ διενεργείται ένα πλήθος άλλων πληρωμών προς τους πολίτες. Τέτοιες είναι τα επιδόματα εισοδηματικής ενίσχυσης (φοιτητικό επίδομα, επίδομα χαμηλών εισοδημάτων με παιδιά στην υποχρεωτική εκπαίδευση, επίδομα μειονεκτικών και ορεινών περιοχών, επίδομα θέρμανσης), τα εκλογικά έξοδα (αποζημιώσεις δικαστικών αντιπροσώπων, κλπ.), και οι αποζημιώσεις των δικαστικών επιμελητών που λειτουργούν για λογαριασμό του Δημοσίου.

Για τις πληρωμές αυτές, συνήθως απαιτείται αίτηση του δικαιούχου, ο οποίος προσέρχεται στη ΔΟΥ με πλήθος παραστατικών, έκδοση του ανάλογου παραστατικού από τη ΔΟΥ και πληρωμή στο ταμείο μετρητοίς ή με εντολή μεταφοράς¹¹.

3.6.2 ΤΡΟΠΟΙ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ

Όλες οι παραπάνω περιπτώσεις απόδοσης χρηματικών ποσών από το κράτος προς τον πολίτη από τις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες, μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω των παρακάτω τρόπων:

Είσπραξη από το ταμείο της ΔΟΥ

Για την είσπραξη των χρηματικών ποσών από το ταμείο της ΔΟΥ απαιτείται η φυσική παρουσία του πολίτη, του επιχειρηματία ή νόμιμα εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του πολίτη ή της επιχείρησης και η προσκόμιση των νομίμων κατά περίπτωση δικαιολογητικών. Η είσπραξη μπορεί να γίνει με μετρητά μέχρι του ποσού των 1500 Ευρώ. Η είσπραξη ποσών που υπερβαίνουν αυτό το όριο, γίνεται μέσω εντολών μεταφοράς σε τραπεζικό λογαριασμό.

Είσπραξη μέσω τραπεζών

Για συγκεκριμένες κατηγορίες οικονομικών συναλλαγών, οι φορολογικές αρχές εκχωρούν το δικαίωμα στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα να πληρώνουν χρηματικά ποσά για λογαριασμό τους σε πολίτες ή επιχειρήσεις. Στην περίπτωση αυτή, συγκαταλέγονται τόσο οι εντολές μεταφοράς χρηματικών ποσών που εκδίδονται από τις ΔΟΥ όσο και η απόδοση χρηματικών ποσών στους πολίτες μετά από κεντρική επεξεργασία δεδομένων από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων.

Οι εντολές μεταφοράς μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως τρόπος επιστροφής / απόδοσης χρηματικών ποσών για την πλειονότητα των περιπτώσεων που αναφέρθηκαν και αφορούν στη μεταφορά του χρηματικού ποσού σε τραπεζικό λογαριασμό του δικαιούχου. Για να γίνει αυτό, απαιτείται να γνωστοποιηθεί στη ΔΟΥ ο αριθμός του τραπεζικού λογαριασμού του δικαιούχου (IBAN), καθώς οι ΔΟΥ δεν τηρούν τέτοιου είδους πληροφορίες. Η γνωστοποίηση αυτή μπορεί να γίνει είτε με φυσική παρουσία του δικαιούχου ή νομίμου εκπροσώπου του είτε μέσω τηλεομοιοτυπίας (fax). Η διασταύρωση για την αντιστοιχία του δηλωθέντος

¹¹ Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Έκθεση Αποτελεσμάτων Έρευνας σε Ιδιώτες, Νοικοκυριά, Μελέτη για τη μέτρηση των δεικτών του σχεδίου δράσης i2010 για το έτος 2008,

http://www.observatory.gr/files/meletes/i2010_EA_Noukokuрия_2008.pdf

λογαριασμού με τα στοιχεία του δικαιούχου είναι ευθύνη της τράπεζας που εκτελεί την εντολή μεταφοράς.

Η διαδικασία επιστροφής / πληρωμής χρηματικών ποσών στους δικαιούχους μετά την κεντρική επεξεργασία δεδομένων από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, αφορά σε περιπτώσεις όπως η επιστροφή Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων, οι συντάξεις των δημοσίων υπαλλήλων και γενικότερα πολιτών που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα της Γενικής Διεύθυνσης Μισθών και Συντάξεων του Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους, η έκτακτη ενίσχυση αγροτών, κλπ. . Στην περίπτωση αυτή, δημιουργούνται ηλεκτρονικά αρχεία πληρωμών προς τους πολίτες και αποστέλλονται στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα προκειμένου να προβούν στην πίστωση των λογαριασμών των δικαιούχων.

3.6.3 ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ

Επιστροφές Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων

Το αποτέλεσμα της εκκαθάρισης του φόρου που προκύπτει από τις υποβληθείσες δηλώσεις φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων μπορεί να είναι χρεωστικό, πιστωτικό ή μηδενικό. Ο φορολογούμενος ενημερώνεται με το εκκαθαριστικό σημείωμα που αποστέλλεται ταχυδρομικά για την υποχρέωσή του να καταβάλλει την επιπλέον διαφορά του φόρου ή αντίστοιχα για την οικονομική αξία της επιστροφής του φόρου που προέκυψε από την εκκαθάριση.

Στην περίπτωση πιστωτικού αποτελέσματος εκκαθάρισης, ανάλογα με το ύψος του ποσού επιστροφής, το ποσό επιστροφής είναι διαθέσιμο προς είσπραξη από το δικαιούχο, είτε άμεσα είτε μετά από τη διενέργεια σχετικού ελέγχου από τις ΔΟΥ. Με το τέλος του ελέγχου, ο φορολογούμενος λαμβάνει ειδοποιητήριο σημείωμα και ακολουθεί πλέον την ίδια διαδικασία.

Η επιστροφή του αντίστοιχου ποσού γίνεται είτε μέσω των ΔΟΥ με Ατομικό Φύλλο Έκπτωσης είτε μέσω τραπεζών. Και οι δύο τρόποι οδηγούν είτε σε είσπραξη του χρηματικού ποσού από το ταμείο της ΔΟΥ ή της τράπεζας είτε σε πίστωση του λογαριασμού του δικαιούχου αν ο λογαριασμός έχει δηλωθεί στο έντυπο της δήλωσης μέσω εντολής μεταφοράς.

Τόσο οι ΔΟΥ όσο και οι τράπεζες ενημερώνονται ηλεκτρονικά με τα αντίστοιχα στοιχεία προκειμένου να είναι σε θέση να διεκπεραιώσουν τη διαδικασία.

3.7 ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Για τους ίδιους λόγους που αναφέρθηκαν και στις Πληρωμές από τις Τελωνειακές Υπηρεσίες, οι επιστροφές από τις Τελωνειακές Υπηρεσίες θα εξεταστούν στο κεφάλαιο «Οικονομικές Συναλλαγές Επιχείρησης - Κράτους».

3.8 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ

3.8.1 ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ

Σε αντίθεση με τις επιχειρήσεις οι Έλληνες πολίτες δεν έχουν προς το παρόν υιοθετήσει σε μεγάλο βαθμό τη χρήση του Διαδικτύου για να αντικαταστήσουν επαφές και επισκέψεις στο δημόσιο τομέα, αν και παρατηρείται σημαντική αύξηση στη χρήση του διαδικτύου για όλους τους τύπους συναλλαγής με το δημόσιο. Η συντριπτική πλειοψηφία δεν χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για τραπεζικές συναλλαγές. Η διείσδυση είναι εξαιρετικά χαμηλή. Το προφίλ των χρηστών e-banking περιλαμβάνει άνδρες, ανώτατης μόρφωσης, ανώτατα διοικητικά/διευθυντικά στελέχη, επιστήμονες, κατοίκους Αθηνών κατά κύριο λόγο. Στο μέλλον διαφαίνεται άνοδος στη χρήση υπηρεσιών e-banking, ειδικά για πληρωμές λογαριασμών. Οι υπόλοιπες υπηρεσίες e-banking δείχνουν συνολικά κάποια άνοδο.

3.8.2 ΥΠΗΡΕΣΙΑ TAXISNET

Η Υπηρεσία TAXISnet ξεκίνησε τη λειτουργία της το 1999 με την έναρξη προεγγραφών -εκδήλωσης ενδιαφέροντος για την χρήση της ηλεκτρονικής υποβολής περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α. Η ανταπόκριση από τους πολίτες υπήρξε ενθουσιώδης και το Μάιο του 2000, η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων προχώρησε στην έναρξη πιλοτικής λειτουργίας της υπηρεσίας για αρχικές εμπρόθεσμες μηδενικές/πιστωτικές περιοδικές δηλώσεις Φ.Π.Α. . Τον επόμενο χρόνο, στις υπηρεσίες προστέθηκαν η ηλεκτρονική υποβολή των αρχικών εμπρόθεσμων χρεωστικών περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α. με την αντίστοιχη καταβολή του φόρου, καθώς και η ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων.

Σήμερα, η υπηρεσία αριθμεί πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι οποίες τέθηκαν σταδιακά σε παραγωγική λειτουργία από το 2000 έως σήμερα και έχουν ως εξής:

Πίνακας 4. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες TAXISnet

Εφαρμογή	Σύντομη Περιγραφή	Απευθύνεται σε Πολίτες ή / και Επιχειρήσεις	Συνοδεύεται από Οικονομική Συναλλαγή
e-ΦΠΑ	Ηλεκτρονική Υποβολή Περιοδικών και Εκκαθαριστικών Δηλώσεων Φ.Π.Α. και δηλώσεων ενδοκοινοτικών αποκτήσεων-	Επιχειρήσεις	ΝΑΙ

	παραδόσεων (VIES)		
e-Εισόδημα	Ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων E1, E2, E3, Υπολογισμός και εκτύπωση εκκαθαριστικού	Πολίτες	ΝΑΙ
e ⁹	Ηλεκτρονική υποβολή της δήλωσης E9	Πολίτες Επιχειρήσεις	/ OXI
e-ΦΜΑΠ	Υπολογισμός (μόνο) Φόρου Μεγάλης Ακίνητης Περιουσίας	Πολίτες Επιχειρήσεις	/ OXI
e-KΒΣ	Ηλεκτρονική Υποβολή Συγκεντρωτικών Καταστάσεων Πελατών- Προμηθευτών & Πιστωτικών Υπολοίπων	Επιχειρήσεις	OXI
e-οχήματα	Ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων μεταβολών στοιχείων οχημάτων	Πολίτες Επιχειρήσεις	OXI
e-Περαίωση	Ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων για υπαγωγή σε περαίωση	Επιχειρήσεις	OXI

Παρά το γεγονός ότι η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων έχει υλοποιήσει και συνεχίζει να υλοποιεί πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών για τον πολίτη και τις επιχειρήσεις, φαίνεται να υπάρχει μια δυσαναλογία στο πλήθος των οικονομικών συναλλαγών που παρέχονται ηλεκτρονικά. Μέχρι σήμερα, η πληρωμή φόρων που προκύπτουν από δηλώσεις ηλεκτρονικά υποβληθείσες μπορεί να γίνει ηλεκτρονικά μόνο μέσα από τα συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών που προσφέρουν τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Για τις δηλώσεις Φ.Π.Α. η πληρωμή γίνεται σε χρόνο ανεξάρτητο από αυτόν της ηλεκτρονικής υποβολής της δήλωσης. Για το Φόρο Εισοδήματος, η πληρωμή γίνεται μετά την υποβολή της δήλωσης, την εκκαθάρισή της και την εκτύπωση του εκκαθαριστικού σημειώματος (η τελευταία διαδικασία ακολουθεί τον παραδοσιακό τρόπο για όλες τις δηλώσεις, ηλεκτρονικά υποβληθείσες ή μη).

Είναι αξιοσημείωτο ότι, η διείσδυση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών TAXISnet σε ποσοστό % επί του συνολικού αριθμού υποβαλλόμενων εντύπων και επί του συνολικού αριθμού εισπραχθέντων φορολογικών εισφορών, για την υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α., είναι εντυπωσιακή και κατά πολύ υψηλότερη της διείσδυσης της χρήσης διαδικτύου στον πληθυσμό την ίδια περίοδο, όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα. Σχετική είναι η «Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές on-line φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης (bench-learning exercise) με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ» του

Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Στην κατεύθυνση αυτή βέβαια συνέβαλαν και οι προωθητικές ενέργειες των φορολογικών αρχών που νομοθετικά έκαναν υποχρεωτική τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στις επιχειρήσεις που τηρούν Γ' κατηγορίας βιβλία από τον Ιανουάριο του 2002.

Παρακάτω περιγράφεται η διαδικασία για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται σήμερα σε Πολίτες και Επιχειρήσεις και συνοδεύονται από την καταβολή ή είσπραξη χρηματικού ποσού. Αυτές είναι η Ηλεκτρονική Υποβολή Δηλώσεων Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων και η Ηλεκτρονική Υποβολή Περιοδικών Δηλώσεων Φ.Π.Α. .

Ηλεκτρονική Υποβολή Δηλώσεων Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων

Η υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων, βρίσκεται σε παραγωγική λειτουργία από το 2001 και είναι υποβοηθητική για τους πολίτες. Μέχρι το 2006, η ηλεκτρονική υποβολή αφορούσε μόνο στην υποβολή των εντύπων Ε1, Ε2 και Ε3 της δήλωσης, ενώ η εκκαθάριση του φόρου ακολουθούσε την ίδια διαδικασία με τις δηλώσεις που υποβάλλονταν μέσω των ΔΟΥ, φυσικά μετά το στάδιο της διάτρησης.

Από το 2006 και μετά, η ηλεκτρονική υποβολή της δήλωσης συνοδεύεται και από ηλεκτρονική εκκαθάριση του φόρου. Ο χρήστης της υπηρεσίας μπορεί να εκτυπώσει το εκκαθαριστικό του ηλεκτρονικά αμέσως μετά την υποβολή της δήλωσης. Προκειμένου όμως να εισπράξει ή να καταβάλλει το ποσό που προέκυψε από την εκκαθάριση, πρέπει να περιμένει την επίσημη εκτύπωση του εκκαθαριστικού από τα κεντρικά συστήματα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων.

Η καταβολή του φόρου ή η είσπραξη του επιστρεφόμενου ποσού γίνεται με τον ίδιο ακριβώς τρόπο, όπως ισχύει και για τις δηλώσεις που υποβάλλονται στις ΔΟΥ, δηλ. είτε στο ταμείο της ΔΟΥ είτε μέσω τραπεζών. Στην πλειονότητα των περιπτώσεων τόσο η καταβολή όσο και η είσπραξη γίνεται μέσω τραπεζών.

Ηλεκτρονική Υποβολή Περιοδικών Δηλώσεων Φ.Π.Α.

Η υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α. βρίσκεται σε παραγωγική λειτουργία από το 2000. Από το 2002, οι επιχειρήσεις που τηρούν Γ' κατηγορίας βιβλία υποχρεούνται σε ηλεκτρονική υποβολή της δήλωσης.

Με την υποβολή της δήλωσης, υπολογίζεται και το ποσό επιστροφής ή καταβολής. Η διαδικασία ολοκληρώνεται με την εμπρόθεσμη καταβολή του οφειλόμενου φόρου μέσω τραπεζής. Προκειμένου να εκπληρώσει την υποχρέωσή του, ο χρήστης της υπηρεσίας επιλέγει την τράπεζα με την οποία συνεργάζεται και χρησιμοποιώντας οποιονδήποτε από τους τρόπους που προσφέρει η συγκεκριμένη τράπεζα (web-banking, phone-banking, ATM, ταμείο, κλπ.), πληρώνει το αντίστοιχο ποσό. Η πληρωμή μπορεί να γίνει σε ανεξάρτητο χρόνο με αυτόν της υποβολής της δήλωσης και μπορεί να προηγείται ή να έπεται της υποβολής. Με τη λήξη της προθεσμίας υποβολής και πληρωμής των δηλώσεων, η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων λαμβάνει από τη ΔΙΑΣ Α.Ε. αρχείο εισπράξεων, προκειμένου να ενημερώσει τα συστήματά της και να καλυφθούν οι υποχρεώσεις των φορολογουμένων επιχειρήσεων.

Οι χρήστες της υπηρεσίας, λαμβάνουν ενημέρωση για την ανεπιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας διασταύρωσης των δηλώσεών τους με τις αντίστοιχες καταβολές την

επομένη της λήξης της προθεσμίας υποβολής και πληρωμής. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, γίνεται και η ενημέρωση των αρμοδίων ΔΟΥ¹².

3.9 ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ

3.9.1 ΈΡΓΟ TAXISNET

Με στόχο την ποιοτική και ποσοτική αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών φορολογικού περιεχομένου, την ευκολότερη και συντομότερη εξυπηρέτηση του πολίτη κατά τη διαδικασία της διοικητικής εξυπηρέτησης, την απεμπλοκή του από χρονοβόρες διαδικασίες, την απλοποίηση γραφειοκρατικών μηχανισμών και την εισαγωγή ψηφιακών (ηλεκτρονικών) υπηρεσιών και μορφών εξυπηρέτησης, η Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων προχώρησε στην εκπόνηση του έργου TAXISnet.

Στα πλαίσια του έργου προβλέπεται:

- η ανάπτυξη εφαρμογών για την ασφαλή και αξιόπιστη παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και συναλλαγών προς τους Φορολογούμενους, ισοδύναμων με αυτές που σήμερα παρέχονται στις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (ΔΟΥ)
- η υλοποίηση συστημάτων κέντρου δεδομένων που θα επιτρέπει την ασφαλή, αξιόπιστη και ενήμερη διασύνδεση των δεδομένων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών TAXISnet με το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα TAXIS διαδικτυακός κόμβος για την εξυπηρέτηση των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (TAXISnet), με ενημερωτικό υλικό και επικοινωνιακά εργαλεία για την πληροφοριακή υποστήριξη του Πολίτη.

Στο πλαίσιο του έργου TAXISnet - Εφαρμογές, προβλέπεται η ανάπτυξη εφαρμογών ηλεκτρονικών υπηρεσιών για το μεγαλύτερο ποσοστό των συναλλαγών που παρέχονται σήμερα στις ΔΟΥ. Συγκεκριμένα, στις νέες υπηρεσίες παρέχονται ψηφιακές υπηρεσίες ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων, δηλώσεων Φόρου Εισοδήματος Μη Φυσικών Προσώπων, δηλώσεων Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.), δηλώσεων Φόρου Μισθωτών Υπηρεσιών (Φ.Μ.Υ.), λοιπών δηλώσεων Παρακρατούμενων Φόρων, δηλώσεων Άλλων Φόρων, Συγκεντρωτικών Καταστάσεων Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων (Κ.Β.Σ.) και λοιπών δηλώσεων.

Πληρωμή με εντολή πληρωμής

Στις εντολές πληρωμής, η εκκίνηση της οικονομικής συναλλαγής γίνεται από το φορολογούμενο - πελάτη.

¹² eBusinessForum E' Κύκλος Εργασιών: Ομάδα Εργασίας E3, «Electronic Payments: Problems and Perspectives», Summary of Final Result, 2004

Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας υποβολής μιας δήλωσης, το σύστημα TAXISnet παράγει μοναδικό κωδικό που θα αποτελεί και τον κωδικό πληρωμής. Τον κωδικό αυτό θα χρησιμοποιεί ο πελάτης προκειμένου να ολοκληρώσει τη συναλλαγή του στο τραπεζικό σύστημα. Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να πληρώσει την οφειλή του, σε τράπεζα της επιλογής του, χρησιμοποιώντας οποιονδήποτε τρόπο πληρωμής επιθυμεί από τους διαθέσιμους τρόπους πληρωμής της τράπεζας. Η ΔΙΑΣ ενημερώνει με αρχείο πληρωμών την υπηρεσία TAXISnet για τις συναλλαγές αυτές σε τακτές ημερομηνίες, οι οποίες μπορεί να είναι περισσότερες από μία για την ίδια περίοδο υποβολής. Οι πληρωμές διασταυρώνονται με τις αντίστοιχες δηλώσεις, λαμβάνοντας υπόψη όλη την περιπτώσιολογία συμφωνίας ή ασυμφωνίας δηλώσεων - συναλλαγών. Η υπηρεσία TAXISnet ενημερώνει με αρχείο απορρίψεων τη ΔΙΑΣ για τις συναλλαγές και το ποσό που θα πρέπει να επιστραφεί λόγω ασυμφωνίας των στοιχείων δηλώσεων - συναλλαγών κατά τη διαδικασία της διασταύρωσης.

Ο πελάτης ενημερώνεται από την Υπηρεσία TAXISnet με ηλεκτρονικό τρόπο για την επιτυχή ή μη ολοκλήρωση της συναλλαγής του.

Η υπηρεσία πληρωμής με εντολή πληρωμής θα προσφέρεται και on-line. Συγκεκριμένα, η ΔΙΑΣ θα κοινοποιεί σε πραγματικό χρόνο στην υπηρεσία TAXISnet πληρωμές που θα πραγματοποιούν οι πελάτες στους ιστοχώρους πληρωμών (web banking sites) που υποστηρίζουν τη λειτουργία αυτή της ΔΙΑΣ και θα λαμβάνει επίσης σε πραγματικό χρόνο την απάντηση για την έκβαση της συναλλαγής. Η επικοινωνία θα γίνεται μέσω web services. Ο πελάτης αυτής της υπηρεσίας θα γνωρίζει σε ελάχιστο χρόνο, ανάλογα με την εξυπηρετούσα τράπεζα, την επιτυχή ή μη ολοκλήρωση της συναλλαγής του.

Πληρωμή μέσω άμεσων χρεώσεων

Στις άμεσες χρεώσεις, η όλη διαδικασία εκκινείται από την υπηρεσία TAXISnet. Προϋπόθεση είναι ο χρήστης να έχει κάνει ανάθεση στη τράπεζα της επιλογής του για την πληρωμή των υποχρεώσεών του, από ένα συγκεκριμένο λογαριασμό. Η ΔΙΑΣ αποστέλλει σε τακτές ημερομηνίες στην υπηρεσία TAXISnet αρχείο με νέες αναθέσεις και μεταβολές. Το σύστημα, βάσει του αρχείου αναθέσεων, θα παράγει σε προκαθορισμένη ημερομηνία αρχείο εντολών άμεσης χρέωσης το οποίο θα αποστέλλει στη ΔΙΑΣ. Η ΔΙΑΣ θα αποστέλλει απαντητικό αρχείο στην υπηρεσία TAXISnet με απορρίψεις συναλλαγών που προκύπτουν από τη διασταύρωση των στοιχείων των εντολών άμεσης χρέωσης με τα πραγματικά στοιχεία των τραπεζικών λογαριασμών που έχουν δηλώσει οι πελάτες μέσω των αναθέσεων. Ο πελάτης θα ενημερώνεται από την Υπηρεσία με ηλεκτρονικό τρόπο για την επιτυχή ή μη ολοκλήρωση της συναλλαγής του.

Η υπηρεσία πληρωμής με άμεση χρέωση θα προσφέρεται και on-line. Συγκεκριμένα, ο πελάτης της υπηρεσίας TAXISnet θα επιλέγει την οφειλή για την οποία θα στείλει μια εντολή άμεσης χρέωσης on-line. Η υπηρεσία TAXISnet θα αποστέλλει σε πραγματικό χρόνο στη ΔΙΑΣ την εντολή άμεσης χρέωσης εφόσον υπάρχει ενεργή σχετική ανάθεση. Η ΔΙΑΣ θα απαντά σε πραγματικό χρόνο για την επιτυχή ή όχι έκβαση της συναλλαγής βάσει των στοιχείων του τραπεζικού λογαριασμού του πελάτη. Η επικοινωνία θα γίνεται μέσω web services. Ο χρήστης

αυτής της υπηρεσίας θα γνωρίζει σε ελάχιστο χρόνο την επιτυχή ή μη ολοκλήρωση της συναλλαγής του¹³.

Πληρωμή μέσω πιστωτικών / χρεωστικών καρτών

Στην περίπτωση της πληρωμής μέσω καρτών, η εκκίνηση της οικονομικής συναλλαγής γίνεται από το φορολογούμενο - πελάτη.

Ο πελάτης αφού ολοκληρώσει τη διαδικασία επιλογής της οφειλής και του τρόπου πληρωμής στην Υπηρεσία TAXISnet θα παραπέμπεται σε κατάλληλο payment gateway στο οποίο θα μπορεί να ολοκληρώσει την συναλλαγή του. Συγκεκριμένα, θα εισάγει στο payment gateway τον αριθμό της κάρτας του, η οποία θα επαληθεύεται εκεί και θα δίνει εντολή πληρωμής του ποσού της οφειλής. Το payment gateway θα κοινοποιεί την ολοκλήρωση της συναλλαγής στο TAXISnet μέσω web services. Ο πελάτης θα ενημερώνεται από την Υπηρεσία με ηλεκτρονικό τρόπο για την επιτυχή ή μη ολοκλήρωση της συναλλαγής του.

Για τους παραπάνω τρόπους πληρωμής, υλοποιούνται οι αντίστοιχες εφαρμογές, ώστε αυτοί να είναι διαθέσιμοι για το σύνολο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που αναπτύσσονται στο πλαίσιο του έργου. Ωστόσο, για να αποφασιστεί ποιοι τρόποι πληρωμής θα είναι διαθέσιμοι για κάθε είδος υπηρεσίας θα πρέπει να ληφθούν υπ' όψη παράγοντες όπως το όφελος που θα προκύψει για τον πελάτη και την υπηρεσία και το κόστος που προδιαγράφεται για το κράτος, τόσο απέναντι στα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα για τη χρήση των υπηρεσιών αυτών όσο και εσωτερικά σε ιδίους πόρους για τη λειτουργία, διαχείριση και υποστήριξη των συστημάτων αυτών.

3.9.2 ΈΡΓΟ ICISNET

Μέχρι σήμερα η πλειονότητα των συναλλαγών μεταξύ πολιτών / επιχειρήσεων και κράτους σχετικά με τις τελωνειακές διαδικασίες διεκπεραιώνονται από τις κατά τόπους Τελωνειακές Υπηρεσίες (Τ.Υ.). Για τη διευκόλυνση της διαδικασίας έχουν αναπτυχθεί ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι οποίες αποτελούνται από την εφαρμογή ηλεκτρονικής υποβολής παραστατικών και παροχή πληροφοριών σχετικά με τις κωδικοποιήσεις και λοιπά στοιχεία που απαιτούνται για την ορθή συμπλήρωση των υποβαλλομένων στοιχείων και τη συντόμευση των τελωνειακών διαδικασιών και την Ολοκληρωμένη Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Διαμετακόμισης.

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, με την εμπειρία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών TAXISnet, προχώρησε στην ανάπτυξη ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών για τις συναλλαγές των πολιτών / επιχειρήσεων με τις Τελωνειακές Υπηρεσίες, με στόχο την απλοποίηση και τη συντόμευση των διαδικασιών, την απεμπλοκή του πολίτη από χρονοβόρες γραφειοκρατικές διαδικασίες και την εισαγωγή εναλλακτικών μορφών εξυπηρέτησης, την εξοικονόμηση πόρων για το δημόσιο και γενικότερα την παροχή ολοκληρωμένων και ποιοτικών υπηρεσιών στον πολίτη και την επιχείρηση.

¹³ eBusinessForum E' Κύκλος Εργασιών: Ομάδα Εργασίας E3, «Electronic Payments: Problems and Perspectives», Summary of Final Result, 2004

Το ICISnet προβλέπει την ανάπτυξη ενός εσωτερικού στην ΓΓΠΣ και στην Τελωνειακή Υπηρεσία ιδιωτικού πληροφοριακού συστήματος (Intranet) και ενός εξωστρεφούς δημοσίου πληροφοριακού συστήματος (Internet). Από τα δύο αυτά συστήματα, με ενιαίο τρόπο, θα εξυπηρετούνται τόσο οι εσωτερικοί χρήστες των Τελωνειακών Υπηρεσιών όσο και οι εξωτερικοί χρήστες του συστήματος μέσω του Διαδικτύου (Internet). Τα δύο συστήματα θα επικοινωνούν με ασφαλή τρόπο για την ανταλλαγή των πληροφοριών.

Το έργο ICISnet προβλέπει την παροχή της δυνατότητας προς τους χρήστες του να πληρώσουν τις οφειλές τους προς την Τ.Υ. και επιπρόσθετα της εξασφάλισης των ποσών που πρέπει να τους επιστραφούν με ηλεκτρονικές διαδικασίες σε πραγματικό χρόνο και σε βάση 24x7 όπου αυτό επιλέγεται ή είναι εφικτό. Το υποσύστημα «Λογιστικής Διαχείρισης και Ηλεκτρονικών Πληρωμών» θα λειτουργεί ως ένα πλήρες σύστημα λογιστικής διαχείρισης (accounting system) καθώς και σαν Αυτοματοποιημένο Κέντρο Εκκαθάρισης Πληρωμών (Automated Clearing House). Κάθε οφειλή και κάθε επιστροφή που δημιουργείται κατά την τελωνειακή συναλλαγή θα μπορεί να διεκπεραιώνεται μέσα από το συγκεκριμένο υποσύστημα.

Ηλεκτρονικές Πληρωμές ICISnet

Στο πλαίσιο του έργου, για τη διεκπεραίωση των ηλεκτρονικών πληρωμών προς τις Τ.Υ., προβλέπεται η ανάπτυξη εφαρμογών για τις διαφορετικές κατηγορίες πληρωμών όπως αντίστοιχα περιγράφηκαν στο Έργο TAXISnet:

- Πληρωμή μέσω Εντολής Πληρωμής
- Πληρωμή μέσω Άμεσων Χρεώσεων
- Πληρωμή μέσω πιστωτικών / χρεωστικών καρτών

Για τις παραπάνω κατηγορίες πληρωμών, στο έργο ICISnet, θα προσφέρονται on-line υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών. Αυτό επιβάλλεται από τη φύση των τελωνειακών διαδικασιών καθώς για την αποδέσμευση των εμπορευμάτων που παραμένουν στο τελωνείο, απαιτείται η προηγούμενη πληρωμή των δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων.

Το υποσύστημα Λογιστικής Διαχείρισης και Ηλεκτρονικών Πληρωμών του ICISnet θα παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- Ο συναλλασσόμενος από το portal της Γραμματείας θα ενημερώνεται για τις οφειλές του. Στη συνέχεια θα μπορεί να επιλέξει την οφειλή και τον επιθυμητό τρόπο πληρωμής (Πάγια Εντολή, Πιστωτική Κάρτα, Χρέωση Λογαριασμού και όλοι οι τύποι πληρωμών που παρέχουν οι τράπεζες στους πελάτες τους). Στη συνέχεια τα στοιχεία της πληρωμής θα διαβιβάζονται ηλεκτρονικά στην τράπεζα του συναλλασσόμενου μέσω του διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣ και θα πραγματοποιείται άμεσα η χρέωση του λογαριασμού του. Τέλος θα ενημερώνεται ηλεκτρονικά το σύστημα παρακολούθησης πληρωμών του ICISnet για τη συνέχιση των εργασιών.

- Επιπλέον θα παρέχεται η δυνατότητα στο συναλλασσόμενο να πραγματοποιήσει την πληρωμή του μέσω web banking καθώς και με οποιοδήποτε άλλο τρόπο πληρωμής παρέχουν οι τράπεζες στους πελάτες τους. Η πληροφορία θα λαμβάνεται, θα ελέγχεται και θα εγκρίνεται, από τα συστήματα παρακολούθησης πληρωμών του

ICISnet.

- Τέλος οι συναλλασσόμενοι θα μπορούν να προσέρχονται και να πληρώνουν στο ταμείο του Τελωνείου για τις συναλλαγές που πραγματοποιούν όπως ισχύει σήμερα.

Ηλεκτρονικές Επιστροφές ICISnet

Το ICISnet διαχειρίζεται τις επιστροφές των τελωνείων προς τους συναλλασσόμενους. Συγκεκριμένα στις περιπτώσεις αυτές ο ταμίας του Τελωνείου θα δημιουργεί μια εντολή στο σύστημα καθορίζοντας τον δικαιούχο, το IBAN και το ποσό επιστροφής. Αυτή η πληροφορία συγκεντρώνεται κεντρικά από το υποσύστημα Λογιστικής Διαχείρισης και Ηλεκτρονικών Πληρωμών του ICISnet και αποστέλλεται ηλεκτρονικά στην Τράπεζα της Ελλάδας. Η διαδικασία επιστροφής οριστικοποιείται με την επιστροφή μηνύματος επιβεβαίωσης της συναλλαγής από την Τράπεζα της Ελλάδας¹⁴.

¹⁴ Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Έκθεση Αποτελεσμάτων Έρευνας σε Ιδιώτες, Νοικοκυριά, Μελέτη για τη μέτρηση των δεικτών του σχεδίου δράσης i2010 για το έτος 2008,

http://www.observatory.gr/files/meletes/i2010_EA_Noukoκυρία_2008.pdf

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ - ΚΡΑΤΟΥΣ

4.1 Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΕΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΚΡΑΤΟΣ - ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ

Η σχέση Επιχείρησης - Κράτους (Business-to-Government, B2G) αναφέρεται στη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών τόσο από επιχειρηματίες, επιχειρήσεις και εταιρίες για εμπορικούς σκοπούς (κερδοσκοπικούς ή μη) όσο και από το κράτος για αγορά προϊόντων και υπηρεσιών από επιχειρήσεις. Τέτοιες υπηρεσίες μπορεί να είναι η πληρωμή Φόρων όπως ο Φόρος Εισοδήματος Νομικών Προσώπων, ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ), ο Φόρος Μισθωτών Υπηρεσιών (ΦΜΥ), η πληρωμή ασφαλιστικών εισφορών, προστίμων αλλά και η είσπραξη χρηματικών ποσών από το κράτος ως αποτέλεσμα εμπορικής συναλλαγής.

4.1.1 ΣΗΜΕΙΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Στον πίνακα που ακολουθεί καταγράφονται ενδεικτικά ορισμένα από τα σημεία στα οποία λαμβάνει χώρα οικονομική συναλλαγή μεταξύ της επιχείρησης και του ευρύτερου δημοσίου τομέα. Ο πίνακας που παρουσιάζεται έχει δημιουργηθεί λαμβάνοντας ως βάση την καταγραφή των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Διαλειτουργικότητας.

Η μία διάσταση (Τομέας) προσδιορίζει τον τομέα, στα πλαίσια του οποίου παρέχεται η υπηρεσία, και η άλλη διάσταση (Κατηγορία Υπηρεσιών) προσδιορίζει το είδος της υπηρεσίας. Κάθε κελί του πίνακα είναι χωρισμένο σε 2 μέρη, το πάνω-αριστερά μέρος αναφέρεται σε υπηρεσίες που παρέχονται σε τοπικό επίπεδο (τοπική αυτοδιοίκηση) ενώ το κάτω-δεξιά μέρος αναφέρεται σε υπηρεσίες που παρέχονται σε κεντρικό επίπεδο (κεντρική διοίκηση). Με τη λέξη «Υπάρχουν» επισημαίνεται η ύπαρξη των υπηρεσιών. Στην τελευταία στήλη παρουσιάζονται αθροιστικά τα σύνολα των υπηρεσιών.

Πίνακας 10. Πληρωμές μεταξύ επιχείρησης κράτους

Κατηγορία Υπηρεσιών Τομέας	Κρατικό Εισόδημα (Income-generating)	Εγγραφή, Καταχώρηση (Registration)	Επιστροφή, Επίδομα (Returns)	Άδεια (Permits and licenses)	Σύνολο υπηρεσιών ανά τομέα
Άμυνα, Ασφάλεια, Δικαιοσύνη				Υπάρχουν	4
Υγεία, Κοινωνική Ασφάλιση	Υπάρχουν			Υπάρχουν	20
Οικονομία, Ανάπτυξη	Υπάρχουν			Υπάρχουν	40
Δημόσια Έργα, Περιβάλλον				Υπάρχουν	1
				Υπάρχουν	1
Σύνολο υπηρεσιών ανά κατηγορία υπηρεσίας	2	0	0	63	65
	8	0	0	5	13

Στον τομέα **Άμυνα, Ασφάλεια, Δικαιοσύνη** πληρωμές συναντάμε σε τοπικό επίπεδο στην κατηγορία της **Άδειας** (π.χ. Χορήγηση Άδειας σύστασης και έγκρισης καταστατικών Εταιρείας).

Στον τομέα **Υγεία, Κοινωνική Ασφάλιση** πληρωμές συναντάμε σε τοπικό επίπεδο στην κατηγορία της **Άδειας** (π.χ. Χορήγηση άδειας λειτουργίας Εργαστηρίων φυσικοθεραπείας, οδοντοτεχνικών εργαστηρίων, μονάδων αδυνατίσματος, διαιτολογικών γραφείων, εργαστηρίων αισθητικής κτλ.) ενώ σε κεντρικό επίπεδο συναντάμε στην κατηγορία **Κρατικό Εισόδημα** (π.χ. Εργοδοτική Εισφορά) και στην κατηγορία **Άδεια** (π.χ. Χορήγηση πιστοποιητικών υγείας)

Στον τομέα **Οικονομία, Ανάπτυξη** πληρωμές συναντάμε σε τοπικό επίπεδο στην κατηγορία **Κρατικό Εισόδημα** (π.χ. Πληρωμή Δημοτικού Φόρου) και στην κατηγορία **Άδεια** (π.χ. Άδεια σύστασης και έγκρισης καταστατικών ανωνύμων εταιριών, Χορήγηση άδειας λειτουργίας υποκαταστήματος σχολής οδηγών, Διαγραφή Α.Ε.). Σε κεντρικό επίπεδο πληρωμές συναντάμε στην κατηγορία **Κρατικό Εισόδημα** (π.χ. Πληρωμή Φορολογίας Εισοδήματος Επιχείρησης, Πληρωμή ΦΠΑ) και στην κατηγορία **Άδεια** (π.χ. Χορήγηση Άδειας Ίδρυσης Φροντιστηρίων).

Στον τομέα **Δημόσια Έργα, Περιβάλλον** πληρωμές συναντάμε σε τοπικό επίπεδο στην κατηγορία **Άδεια** (π.χ. Οικοδομική Άδεια, Επανασύνδεση ηλεκτρικού ρεύματος) και σε κεντρικό επίπεδο στην κατηγορία **Άδεια** (π.χ. Σημείωμα Καταβολής Τέλους Έγκρισης Τύπου Μηχανήματος Έργων)

Στη συνέχεια παρουσιάζονται αναλυτικότερα ορισμένες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες φορολόγησης και τελωνειακών τελών.

4.2 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Ορισμένοι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης παρέχουν στους επιχειρήσεις, μέσω των διαδικτυακών τόπων τους, τη δυνατότητα ορισμένων ηλεκτρονικών πληρωμών. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν ορισμένοι δήμοι οι οποίοι εντάχθηκαν και αξιοποίησαν τις δυνατότητες που παρέχουν τα πέντε έργα των Δημοτικών Διαδικτυακών Πυλών που προκηρύχθηκαν και ολοκληρώθηκαν από την Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ.

Ενδεικτικά παρουσιάζεται η πληρωμή δημοτικού φόρου, παρέχεται από δήμους του νομού Γρεβενών, και η ενταλματοποιημένη πληρωμή η οποία παρέχεται από δήμους του νομού Αιτωλοακαρνανίας.

Πληρωμή Δημοτικού Φόρου. Μέσα από αυτήν την υπηρεσία η επιχείρηση έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει τις πληρωμές του δημοτικού φόρου 2%-5% προς το δήμο μέσω Web Banking προκαθορισμένης τράπεζας ή μέσω του συστήματος Dias Debit της ΔΙΑΣ. Για να αποκτήσει η επιχείρηση πρόσβαση στην συγκεκριμένη υπηρεσία, έπειτα από την ηλεκτρονική εγγραφή της θα πρέπει να προσέλθει εκπρόσωπος της στο δήμο έτσι ώστε να της αποδοθεί το δικαίωμα χρήσης της υπηρεσίας.

Ενταλματοποιημένη Πληρωμή. Με την λειτουργία αυτή, μία επιχείρηση, προμηθευτής του δήμου, στη οποία ο δήμος οφείλει ένα ποσό, μπορεί να ενημερωθεί για τη δυνατότητα να εισπράξει το οφειλόμενο ποσό ή μέρος αυτού. Η επιχείρηση μπορεί να ενημερωθεί κατά πόσον έχει ενταλματοποιηθεί μια πληρωμή του Δήμου προς αυτή.

Σχετικά με τις παραπάνω υπηρεσίες υπάρχουν και άλλοι δήμοι της χώρας (Καλαμαριάς κτλ.) που παρέχουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής μέσω των διαδικτυακών τόπων τους¹⁵.

4.3 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Οι πληρωμές των επιχειρήσεων στις δημόσιες υπηρεσίες είναι ανάλογες με αυτές των πολιτών, τόσο ως προς τα αντικείμενα των πληρωμών όσο και ως τους τρόπους πληρωμής. Και αυτό γιατί τόσο οι φόροι που πληρώνονται με δήλωση, όσο και τα βεβαιωμένα χρέη και οι αξίες αφορούν τόσο σε πολίτες όσο και σε επιχειρήσεις. Αυτό που διαφοροποιεί την περίπτωση των επιχειρήσεων είναι κυρίως το είδος του φόρου το οποίο όμως δεν έχει επίπτωση σε αυτή καθ' εαυτή τη διεκπεραίωση της συναλλαγής.

Ένα άλλο στοιχείο διαφοροποίησης είναι ότι στην περίπτωση των επιχειρήσεων που δεν είναι ατομικές, η επιχείρηση εκπροσωπείται από το νόμιμο εκπρόσωπό της όπως προκύπτει από τα παραστατικά ίδρυσης της εταιρίας. Αυτό έχει ιδιαίτερη σημασία για τον έλεγχο της εξουσιοδότησης των εκπροσώπων της εταιρίας ο οποίος ενώ στην πράξη γίνεται με πλήθος διοικητικών εγγράφων και φυσικής παρουσίας στις

¹⁵ November 2008, <http://www.ecb.int/pub/pdf/other/singleeuropaymentsarea200811en.pdf>

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Οδηγία 2007/64/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Νοεμβρίου 2007 για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:319:0001:0036:EL:PDF>

ΔΟΥ, στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες απαιτεί εξειδικευμένες τεχνολογίες ταυτοποίησης και αυθεντικοποίησης χρηστών.

4.4 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

4.4.1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Πληρωμή δασμών και φόρων για εισαγωγές / εξαγωγές

Η θέση σε ελεύθερη κυκλοφορία και κατανάλωση εμπορευμάτων που εισάγονται στην Ευρωπαϊκή Ένωση από τρίτες χώρες, πραγματοποιείται με την υποβολή τελωνειακής διασάφησης εισαγωγής στο τελωνείο ελέγχου των εμπορευμάτων. Η πράξη αυτή συνεπάγεται την εφαρμογή μέτρων εμπορικής πολιτικής και την επιβολή των νόμιμων οφειλόμενων δασμών.

Μετά τη διασάφηση των εμπορευμάτων, γίνεται υπολογισμός των δασμών και των φόρων που αναλογούν, οι οποίοι και πρέπει να πληρωθούν άμεσα προκειμένου να εκδοθεί η άδεια παράδοσης των εμπορευμάτων οπότε ελευθερώνονται από το τελωνείο εισαγωγής τα εμπορεύματα και τίθενται σε ελεύθερη κυκλοφορία. Η διαδικασία αυτή μπορεί να τύχει της ανοχής για την πληρωμή ενός χρονικού διαστήματος της τάξης των 1-2 ημερών.

Το τελωνειακό καθεστώς της εξαγωγής επιτρέπει την έξοδο κοινοτικών εμπορευμάτων από το τελωνειακό έδαφος της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης

Οι τελωνειακές υπηρεσίες της χώρας παρακολουθούν την ενδοκοινοτική παραγωγή, τη διακίνηση, την αποθήκευση και τον τελωνισμό των προϊόντων που επιβαρύνονται με Ειδικό Φόρο Κατανάλωσης. Παραδείγματα τέτοιων προϊόντων είναι τα οχήματα, τα πετρελαιοειδή, τα καπνικά και τα αλκοολούχα.

Για το σκοπό αυτό, μαζί με την τελωνειακή διασάφηση, υποβάλλονται στα τελωνεία μια σειρά διοικητικών εγγράφων μεταξύ των οποίων και η Δήλωση Ειδικού Φόρου Κατανάλωσης (ΔΕΦΚ) βάσει της οποίας γίνεται και ο υπολογισμός και η καταβολή των φόρων για προϊόντα που υπόκεινται σε Ε.Φ.Κ. και Τέλη Ταξινόμησης (ειδικά για τα αυτοκίνητα).

Βεβαιωμένα Χρέη

Εκτός των παραπάνω περιπτώσεων, στις τελωνειακές υπηρεσίες βεβαιώνεται καθημερινά πληθώρα χρεών προς τους πολίτες ή τις επιχειρήσεις οι οποίες μπορεί να αφορούν συμπληρωματικές χρεώσεις δασμών, φόρων και λοιπών επιβαρύνσεων που διέφυγαν της καταβολής, πρόστιμα από καταλογιστικές πράξεις τελωνειακών παραβάσεων, κλπ..

Οι οφειλές αυτές βεβαιώνονται σε μία ή περισσότερες δόσεις, ληξιπρόθεσμες ή όχι, υπόκεινται σε διευκολύνσεις τμηματικής καταβολής ή όχι κλπ. κατ' αναλογία των βεβαιωμένων χρεών στις ΔΟΥ. Η είσπραξη των τελωνειακών οφειλών προς το δημόσιο υπόκειται στις διατάξεις του Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων (Κ.Ε.Δ.Ε.), ο οποίος ρυθμίζει την προτεραιότητα και τον τρόπο είσπραξης και των οφειλών αυτών.

Η εκπρόθεσμη καταβολή των οφειλόμενων ποσών υπόκειται σε προσαυξήσεις και τέλη εκπρόθεσμης καταβολής όπως ορίζει ο Κώδικας Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων (Κ.Ε.Δ.Ε.).

4.5 ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Ορισμένοι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, αφού ολοκληρωθεί η διαδικασία και εγκριθεί κάποιο επίδομα/ενίσχυση, πραγματοποιούν σε ορισμένες περιπτώσεις τις ηλεκτρονικές πληρωμές, καταθέτοντας στους λογαριασμούς των δικαιούχων τα χρηματικά ποσά που δικαιούνται (π.χ. πληρωμή του προγράμματος βιολογικής γεωργίας στη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ροδόπης-Έβρου).

4.6 ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Οι εισπράξεις χρηματικών ποσών της επιχείρησης από τις δημόσιες υπηρεσίες σε πολλές περιπτώσεις ταυτίζονται με αυτές των πολιτών, κατ' αναλογία των πληρωμών, τόσο ως προς τα αντικείμενα των πληρωμών όσο και ως τους τρόπους πληρωμής.

Ειδικά για τα αντικείμενα πληρωμών, μια επιχείρηση μπορεί να εισπράξει μέσω ΑΦΕΚ επιστροφές φόρων και λοιπών χρηματικών ποσών που έχουν αχρεωστήτως καταβληθεί στις ΔΟΥ και πρέπει να επιστραφούν, επιστροφές ΦΠΑ επιτηδευματιών, κλπ. Επίσης, μια επιχείρηση μπορεί να εισπράξει χρήματα από Χρηματικό Ένταλμα Πληρωμής για τιμολόγια προμηθευτών Δημοσίου, κρατικές επιχορηγήσεις κλπ.

Όπως αναφέρθηκε και στις πληρωμές, ένα άλλο στοιχείο διαφοροποίησης είναι ότι στην περίπτωση των επιχειρήσεων που δεν είναι ατομικές, η επιχείρηση εκπροσωπείται από το νόμιμο εκπρόσωπό της όπως προκύπτει από τα παραστατικά ίδρυσης της εταιρίας. Αυτό έχει ιδιαίτερη σημασία για τον έλεγχο της εξουσιοδότησης των εκπροσώπων της εταιρίας ο οποίος ενώ στην πράξη γίνεται με πλήθος διοικητικών εγγράφων και φυσικής παρουσίας στις ΔΟΥ, στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες απαιτεί εξειδικευμένες τεχνολογίες ταυτοποίησης και αυθεντικοποίησης χρηστών.

Οι τρόποι είσπραξης χρηματικών ποσών για τις επιχειρήσεις, δε διαφέρουν από αυτούς των πολιτών. Η είσπραξη μπορεί να γίνει είτε με φυσική παρουσία του δικαιούχου ή του νομίμου εκπροσώπου της επιχείρησης, αν πρόκειται για Νομικό Πρόσωπο, στο ταμείο της ΔΟΥ για ποσά μέχρι 1500 Ευρώ. Για ποσά μεγαλύτερα του ορίου αυτού, η είσπραξη γίνεται με εντολή μεταφοράς του χρηματικού ποσού στο λογαριασμό του δικαιούχου, όπως ακριβώς και στην περίπτωση των πολιτών.

Για Νομικά Πρόσωπα, ο λογαριασμός θα πρέπει να ανήκει στο Νομικό Πρόσωπο, διασταύρωση την οποία διενεργεί η αρμόδια τράπεζα.

4.7 ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

4.7.1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ

Επιστροφή Ειδικού Φόρου Κατανάλωσης

Σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, οι οποίες ορίζονται στην τελωνειακή νομοθεσία, ο καταβληθείς Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης επιστρέφεται. Παραδείγματα επιστροφών είναι η επιστροφή στον εξαγωγέα Ε.Φ.Κ. που καταβλήθηκε για πρώτες ύλες και καύσιμες ύλες που χρησιμοποιήθηκαν για την παραγωγή των εξαγόμενων προϊόντων, η επιστροφή Ε.Φ.Κ. του πετρελαίου εσωτερικής καύσης (DIESEL) κινητήρων, στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, στα νοσηλευτικά και προνοιακά ιδρύματα και στις βιομηχανικές - βιοτεχνικές επιχειρήσεις, κλπ. .

Για το σκοπό αυτό μαζί με την υποβολή της ειδικής δήλωσης τελωνειακής διασάφησης υποβάλλεται από τον εισαγωγέα / εξαγωγέα και μια αίτηση επιστροφής του Ε.Φ.Κ. . Για άλλες περιπτώσεις επιστροφής του Ε.Φ.Κ. σε χρόνο διαφορετικό της εισαγωγής / εξαγωγής, θα πρέπει να υποβληθεί η αίτηση επιστροφής Ε.Φ.Κ. στην Τελωνειακή Υπηρεσία μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά. Η Τ.Υ. ελέγχει σε κάθε περίπτωση τα δικαιολογητικά προκειμένου να αποφανθεί για τη νομιμότητα της επιστροφής Ε.Φ.Κ. ή όχι.

Επιστροφή Αχρεωστήτως Καταβληθέντων ποσών

Άλλη περίπτωση επιστροφής δασμών ή φόρων προς πολίτες ή επιχειρήσεις είναι η επιστροφή των Αχρεωστήτως Καταβληθέντων ποσών. Ο πιο ενδεδειγμένος ορισμός είναι αυτός ο οποίος προκύπτει από τις σχετικές κοινοτικές διατάξεις, δηλ. αχρεωστήτως καταβληθέντα ποσά νοούνται αυτά τα οποία κατά τη στιγμή της καταβολής τους από τον οφειλέτη αυτών, το ποσό τους δεν οφειλόταν νομίμως ή όταν, όσον αφορά τους δασμούς, το ποσό τους βεβαιώθηκε κατά παράβαση της παρ.2, του άρθρου 220, του Καν.(ΕΟΚ) αρ.2913/92.

Η διαπίστωση του αχρεώστητου της καταβολής γίνεται είτε από το φυσικό πρόσωπο που κατέβαλλε τις εν λόγω δασμοφορολογικές επιβαρύνσεις, είτε από την Τελωνειακή Υπηρεσία. Η αχρεώστητη καταβολή δύναται να αναγνωριστεί και να βεβαιωθεί με απόφαση του αρμόδιου Διοικητικού Δικαστηρίου (Διοικητικό Πρωτοδικείο, Εφετείο, Συμβούλιο της Επικρατείας, Δικαστήρια των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων), μετά από άσκηση των προβλεπόμενων ενδίκων μέσων από πλευράς του αιτούντα για την επιστροφή των αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών. Η αίτηση για επιστροφή αχρεωστήτως εισπραχθέντων δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων μπορεί να υποβληθεί από τον δικαιούχο (το πρόσωπο που έχει καταβάλλει αυτές) ή τον νόμιμο αντιπρόσωπο του στην αρμόδια Τελωνειακή Αρχή, επισυνάπτοντας τα απαιτούμενα δικαιολογητικά.

Η επιστροφή πραγματοποιείται με έκδοση σχετικής απόφασης της αρμόδιας Τελωνειακής Αρχής (Τελωνείο ή Τελωνειακή Περιφέρεια)¹⁶.

¹⁶ eBusinessForum E' Κύκλος Εργασιών: Ομάδα Εργασίας E3, «Electronic Payments: Problems and Perspectives», Summary of Final Result, 2004

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

5.1 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013» αποτελεί το βασικό εργαλείο για τη βελτίωση της ποιότητας της διακυβέρνησης στη χώρα μας. Λειτουργεί στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ και έχει στόχο την υποβοήθηση της δημόσιας διοίκησης στη μετάβασή της σε ένα μοντέλο πολιτοκεντρικής, αποτελεσματικής, ανοιχτής και ευέλικτης διακυβέρνησης: από την απλή διαχείριση διαδικασιών, σε μια διοίκηση που θα στηρίζεται σε πολιτικές πνοής. Το πρόγραμμα δίνει έμφαση στον εξορθολογισμό και στην απλοποίηση των διαδικασιών ως κρίσιμη προϋπόθεση για την εύρυθμη αυτοματοποίησή τους.

Οι βασικοί στόχοι του Προγράμματος είναι τέσσερις:

- Η αναβάθμιση της ποιότητας των πολιτικών του Δημοσίου με εκσυγχρονισμό του ρυθμιστικού πλαισίου και ανασχεδιασμό δομών και διαδικασιών.

Πρόκειται για δράσεις που αφορούν την αντιμετώπιση των δυσλειτουργιών στο κανονιστικό πλαίσιο ρύθμισης της δημόσιας δράσης, στα συστήματα και τις δομές της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και στην προώθηση ανοιχτής, δίκαιης και συμμετοχικής λογικής.

- Η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης.

Αφορά την υιοθέτηση ενός σύγχρονου μοντέλου διαχείρισης και αξιοποίησης των ανθρώπινων πόρων που απασχολούνται στο Δημόσιο.

- Η ενδυνάμωση των πολιτικών ισότητας των φύλων σε όλο το εύρος της δημόσιας διοίκησης, τομέας στον οποίο η χώρα μας υστερεί διαχρονικά.

- Η τεχνική υποστήριξη του προγράμματος, μέσω δράσεων που εξασφαλίζουν τις πολιτικές και οργανωτικές προϋποθέσεις για την επιτυχία του.

Η αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου θα οδηγήσει σε πιο γρήγορη και αξιόπιστη διαχείριση των δεδομένων. Εφόσον αυτή συνδυαστεί με την επίτευξη διαλειτουργικότητας μεταξύ των συστημάτων διαφορετικών υπηρεσιών, θα οδηγήσει σε λιγότερη γραφειοκρατία και μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των δημοσίων οργανισμών, και θα απαλλάξει τους συναλλασσόμενους με το Δημόσιο από όλες τις παθογένειες που υφίστανται παραδοσιακά στις συναλλαγές τους αυτές. Η απλοποίηση των διαδικασιών αποτελεί βασική προϋπόθεση πριν από την αυτοματοποίησή τους, ώστε οι παρεχόμενες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις υπηρεσίες να αναβαθμίζονται συνεχώς σε απλότητα, φιλικότητα, ποιότητα, αξιοπιστία, ασφάλεια, ταχύτητα και οικονομία.

Στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ και αξιοποιώντας τον προσανατολισμό του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου για την ενίσχυση της διοικητικής αποτελεσματικότητας, το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013» έχει συνολικό προϋπολογισμό δημόσιας δαπάνης 631 εκατ. ευρώ. Η επιτάχυνση των διαδικασιών μεταρρύθμισης του Δημοσίου και της επέκτασης των θεσμών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναμένεται να αυξήσει κατακόρυφα την ονομαστική

απορροφητικότητα και να υποστηρίξει την ουσιαστική αξιοποίηση των κονδυλίων του προγράμματος, η οποία μέχρι πρότινος ήταν υποτονική.

5.2 ΑΝΟΙΧΤΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Η **ανοικτή διακυβέρνηση** (open gov) βασίζεται στην ανάγκη του πολίτη για πληροφόρηση, αξιοκρατία και συμμετοχή στη διαμόρφωση των αποφάσεων. Βελτιώνει την ποιότητα των υπηρεσιών του δημοσίου μέσα από την τεχνολογία και την καινοτομία, ενώ ταυτόχρονα οδηγεί σε καλύτερη διαχείριση των πόρων, και κατά συνέπεια, σε αύξηση της αποτελεσματικότητας. Το πιο σημαντικό όμως είναι ότι διασφαλίζει την ακεραιότητα και τη διαφάνεια στις δράσεις του Δημοσίου και έτσι συνεισφέρει άμεσα στην εμπέδωση της υπευθυνότητας και της λογοδοσίας από την πλευρά των φορέων άσκησης της δημόσιας εξουσίας.

Οι τέσσερις βασικές αρχές της ανοικτής διακυβέρνησης είναι:

1. Η διαφάνεια
2. Η συμμετοχή των πολιτών
3. Η ακεραιότητα και η υπευθυνότητα
4. Η τεχνολογία και η καινοτομία

Η **ανοικτή διακυβέρνηση** προσφέρει τη μέγιστη δυνατή δημοσιότητα σε οποιαδήποτε δραστηριότητα της κυβερνητικής πολιτικής και της διοικητικής αλυσίδας, με στόχο τη δημιουργία καλών πρακτικών που θα καθιερωθούν ως τρόπος διακυβέρνησης.

Η οργάνωση των πράξεων και των αποφάσεων της δημόσιας διοίκησης στο διαδίκτυο, με τρόπο απλό, κατανοητό και φιλικό προς τον πολίτη, ενισχύει τη δυνατότητά του στην άσκηση των συνταγματικά κατοχυρωμένων δικαιωμάτων του και αποτελεί σημαντικό βήμα προς τη νέα ηλεκτρονική πραγματικότητα. Σ' αυτό το πλαίσιο, η πρώτη έμπρακτη εφαρμογή της ηλεκτρονικής και της ανοικτής διακυβέρνησης είναι ο δικτυακός τόπος **Δι@ύγεια**, που τέθηκε στη διάθεση του κοινού το 2010.

Μέσω αυτού, εισήχθη για πρώτη φορά στην Ελλάδα η υποχρέωση ανάρτησης όλων των αποφάσεων των κυβερνητικών οργάνων και της διοίκησης στο διαδίκτυο. Έτσι, ο πολίτης απέκτησε πρόσβαση από ένα σημείο σε αποφάσεις των κυβερνητικών οργάνων, των φορέων του στενού και του ευρύτερου δημόσιου τομέα, καθώς και των ανεξάρτητων αρχών. Η **Δι@ύγεια**, διασφαλίζει τη διαφάνεια της κρατικής δράσης, την τήρηση της νομιμότητας και της χρηστής δημόσιας διοίκησης, ενώ συμπληρώνει με σύγχρονο τρόπο τα υπάρχοντα συστήματα δημοσίευσης (Εφημερίδα της Κυβερνήσεως κ.τ.λ.). Μεταξύ πολλών άλλων, καλύπτει τους ιδιαίτερα ευαίσθητους τομείς των προσλήψεων, των δημόσιων προμηθειών και συμβάσεων, και γενικότερα των δημόσιων δαπανών¹⁷.

¹⁷ eBusinessForum E' Κύκλος Εργασιών: Ομάδα Εργασίας E3, «Electronic Payments: Problems and Perspectives», Summary of Final Result, 2004

5.3 ΧΑΡΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Για να γίνει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πραγματικότητα είναι απαραίτητη η οριζόντια διάχυση των σχετικών δράσεων σε κάθε τομέα της κυβερνητικής πολιτικής. Αυτό απαιτεί μια κοινή αντίληψη η οποία να διαπερνά το σύνολο του δημόσιου τομέα και να καλλιεργεί συνέργειες, καθώς και συναινέσεις σε διακομματικό επίπεδο.

Κυρίαρχη αποστολή του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, είναι να σχεδιάσει και να υλοποιήσει τον **Οδικό Χάρτη** εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας.

Η εφαρμογή του **Οδικού Χάρτη** είναι ο μόνος τρόπος να καταδειχθούν οι αδυναμίες και η ανάγκη διορθώσεων, εξειδικεύσεων ή συμπληρώσεων στον ισχύοντα νόμο 3979/2005.

Σημαντική θέση στον οδικό χάρτη έχουν:

- Η καταγραφή του πολυδαίδαλου θεσμικού πλαισίου και η επικαιροποίησή του με συμπύξεις ή με κατάργηση αντιφατικών και αναχρονιστικών διατάξεων που έχουν συσσωρευθεί διαχρονικά και επηρεάζουν την εφαρμογή του σχεδίου δράσης.
- Η έκδοση του συναφούς δευτερεύοντος θεσμικού πλαισίου (Υπουργικές Αποφάσεις, Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις, Προεδρικά Διατάγματα).
- Η λήψη κάθε άλλου αναγκαίου μέτρου που θα εντοπιστεί στην πορεία.

Η εφαρμογή κανόνων διοικητικής απλούστευσης, σε συνδυασμό με την υποστήριξη της **Επιτροπής Πληροφορικής και Επικοινωνιών**, κεντρικού Συντονιστικού Συλλογικού Κυβερνητικού οργάνου που δημιούργησε το Υπουργικό Συμβούλιο με πρόεδρο τον Παντελή Τζωρτζάκη, Υφυπουργό Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, θα ανοίξει τον δρόμο για την παροχή μιας σειράς δημόσιων υπηρεσιών οι οποίες είναι βέβαιο ότι θα συμβάλουν στη βελτίωση της θέσης της χώρας μας σε διεθνές επίπεδο, θα αποφέρουν απτά οφέλη στη δημοσιονομική προσπάθεια που καταβάλλει η χώρα, θα καταφέρουν ισχυρό πλήγμα στην υφιστάμενη γραφειοκρατία, θα συμβάλουν στην απορροφητικότητα κοινοτικών κονδυλίων και θα δημιουργήσουν προϋποθέσεις ανάπτυξης στην ελληνική οικονομία¹⁸.

5.4 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Σημαντικό μοχλό για τον προγραμματισμό, το συντονισμό και την υποστήριξη των διαδικασιών ψηφιακού εκσυγχρονισμού της χώρας αποτελεί η αναβαθμιζόμενη Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής (ΥΑΠ). Αποστολή της υπηρεσίας αυτής είναι η εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής για την εισαγωγή, εφαρμογή και ανάπτυξη των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στον δημόσιο τομέα και ο συντονισμός των δραστηριοτήτων των φορέων του δημόσιου τομέα ως προς τη χρήση τους.

Οι βασικές της αρμοδιότητες είναι οι εξής:

- Καθορίζει το πλαίσιο παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τον έλεγχο της εφαρμογής του από τους φορείς του Δημοσίου.

¹⁸ eBusinessForum E' Κύκλος Εργασιών: Ομάδα Εργασίας E3, «Electronic Payments: Problems and Perspectives», Summary of Final Result, 2004

- Αποτελεί την «Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου» (ΑΠΕΔ), για την υποστήριξη με ολοκληρωμένο τρόπο της εισαγωγής ψηφιακών υπογραφών στο δημόσιο τομέα.
- Συντονίζει και υποστηρίζει τις αρμόδιες υπηρεσίες του Δημοσίου για την παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης και ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω κεντρικών διαδικτυακών πυλών της δημόσιας διοίκησης.
- Συμμετέχει και υποστηρίζει τη λειτουργία του Γνωμοδοτικού Τεχνικού Συμβουλίου.
- Συντονίζει και παρακολουθεί τη λειτουργία οριζόντιων έργων του Υπουργείου που αφορούν την ανάπτυξη και παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Υποστηρίζει την έκδοση των υπουργικών αποφάσεων που αφορούν την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Φροντίζει την απογραφή και αξιολόγηση των εργαλείων ΤΠΕ του δημόσιου τομέα και του ανθρώπινου δυναμικού ειδικότητας ΤΠΕ, και διατυπώνει προτάσεις για την αναβάθμισή τους.
- Καταρτίζει τριετή προγραμματισμό των φορέων του δημόσιου τομέα σύμφωνα με τη γενική κυβερνητική πολιτική για τον τομέα των ΤΠΕ, και ανταποκρίνεται σε υψηλής κρισιμότητας αιτήματα των φορέων που δεν συμπεριλαμβάνονται στο τριετές πρόγραμμα.
- Εισηγείται μέτρα που αφορούν:
 1. Θέματα δικαίου πληροφορικής.
 2. Αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων και επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού.
 3. Προστασία του υλικού, του λογισμικού, των δεδομένων και των πληροφοριακών συστημάτων από φυσικές καταστροφές.
 4. Διασφάλιση του απορρήτου των πληροφοριών.

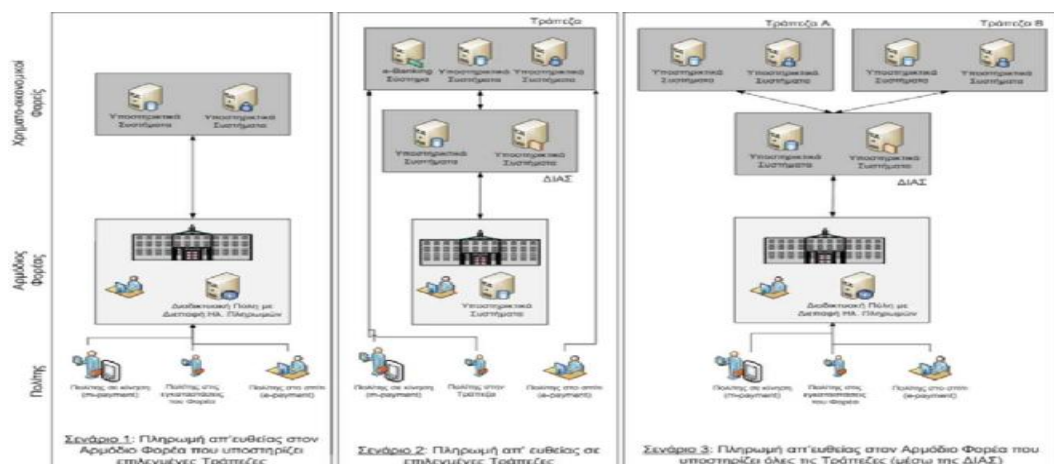
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΜΟΝΤΕΛΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

6.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σήμερα, κατά τη διεξαγωγή μιας πληρωμής για τη διεκπεραίωση μιας υπηρεσίας στο δημόσιο τομέα με ηλεκτρονικό ή συμβατικό τρόπο, πραγματοποιούνται τα εξής εναλλακτικά σενάρια που απεικονίζονται στο σχήμα που ακολουθεί:

- Πληρωμή απ' ευθείας στο Δημόσιο Φορέα με τη μεσολάβηση επιλεγμένων τραπεζών: Ο πολίτης προσέρχεται στις εγκαταστάσεις του δημοσίου φορέα και πραγματοποιεί με συμβατικό τρόπο την πληρωμή απ' ευθείας στο δημόσιο φορέα ή αποκτά πρόσβαση στο Δημόσιο Διαδικτυακό Τόπο του Φορέα και πραγματοποιεί μια ηλεκτρονική πληρωμή. Υπάρχει διεπαφή για την ηλεκτρονική πληρωμή στη Διαδικτυακή Πύλη του Δημοσίου Φορέα και έχει αναπτυχθεί σε συνεργασία με επιλεγμένες τράπεζες.
- Πληρωμή έμμεσα με τη μεσολάβηση επιλεγμένων τραπεζών: Ο πολίτης προσέρχεται στην τράπεζα και πραγματοποιεί με συμβατικό τρόπο την πληρωμή ή αποκτά πρόσβαση σε υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής επιλεγμένων τραπεζών και πραγματοποιεί μια ηλεκτρονική πληρωμή. Σημειώνεται ότι ο πολίτης πρέπει να γνωρίζει εκ των προτέρων τον κωδικό πληρωμής, τον οποίο γνωστοποιεί στην τράπεζα. Η ΔΙΑΣ αποστέλλει στον αρμόδιο δημόσιο φορέα τις συγκεντρωτικές καταστάσεις πληρωμών ανά συμφωνημένα χρονικά διαστήματα.
- Πληρωμή απ' ευθείας στο Δημόσιο Φορέα που υποστηρίζει όλες τις τράπεζες: Ο πολίτης προσέρχεται στις εγκαταστάσεις του δημοσίου φορέα και πραγματοποιεί με συμβατικό τρόπο την πληρωμή απ' ευθείας στο δημόσιο φορέα ή αποκτά πρόσβαση στο δημόσιο διαδικτυακό τόπο του φορέα και πραγματοποιεί μια ηλεκτρονική πληρωμή. Υπάρχει διεπαφή για την ηλεκτρονική πληρωμή στη Διαδικτυακή Πύλη του δημοσίου φορέα, αλλά έχει αναπτυχθεί σε συνεργασία με τη ΔΙΑΣ.



Σχήμα 6: Σενάρια Υφιστάμενης Διεξαγωγής Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα

Επίσης, εάν θεωρήσουμε τα παράβολα ως μικρο-πληρωμές στη δημόσια διοίκηση, ο πολίτης σήμερα μπορεί να τα προμηθευτεί μόνο από τις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.) και να τα προσκομίσει στο δημόσιο φορέα για τον οποίο προορίζονται προκειμένου να διεκπεραιώσει μια υπηρεσία.

Τα Μοντέλα Ηλεκτρονικών Πληρωμών που προκύπτουν για το δημόσιο τομέα διακρίνονται σε 4 κατηγορίες με βάση την αρχιτεκτονική που ακολουθούν κατά τη λειτουργία τους, δηλαδή:

Εάν υποστηρίζουν το συντονισμό των ηλεκτρονικών πληρωμών σε κεντρικό επίπεδο, ανά θεματική ενότητα (Κεντρικά Συστήματα Πληρωμών) ή προωθούν καταναμημένο συντονισμό (Καταναμημένα Συστήματα Πληρωμών).

Εάν απαιτούν τη μεσολάβηση της ΔΙΑΣ ως Οργανισμού Εκκαθάρισης Οικονομικών Συναλλαγών που να αποτελεί τη μοναδική διεπαφή με το δημόσιο ή όχι.

Σημειώνεται ότι τα μοντέλα ηλεκτρονικών πληρωμών που προτείνονται μπορούν είτε να αξιοποιήσουν τη δυνατότητα χρέωσης / πίστωσης κάποιου λογαριασμού (account-based) ή να στηρίζονται στην ανταλλαγή ηλεκτρονικού χρήματος που υπάρχει σε κάποιο ηλεκτρονικό πορτοφόλι (token-based) και ενδέχεται να αφορούν πληρωμές σημαντικών ποσών ή μικρο-πληρωμές.

6.2 ΚΕΝΤΡΙΚΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΜΕΣΩ ΔΙΑΣ

Το Μοντέλο Κεντροποιημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα με τη μεσολάβηση της ΔΙΑΣ ως Οργανισμού Εκκαθάρισης Οικονομικών Συναλλαγών προβλέπει την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών από και προς το Δημόσιο Τομέα με τη βοήθεια Κεντρικών Πληροφοριακών Συστημάτων Πληρωμών που δημιουργούνται ανά Θεματική Ενότητα (π.χ. για Ασφαλιστικά Ταμεία, για Δήμους, για τις Δ.Ο.Υ.).

Ο πολίτης ή η επιχείρηση που θέλει να διεκπεραιώσει μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που περιλαμβάνει ηλεκτρονική συναλλαγή απευθύνεται στην Κεντρική Κυβερνητική Πύλη (Ερμής) ή στη Διαδικτυακή Πύλη του Δημόσιου Φορέα που παρέχει την υπηρεσία μέσω πολλαπλών καναλιών πρόσβασης (για παράδειγμα, μέσω διαδικτύου ή μέσω κινητού τηλεφώνου). Ενημερώνεται για τη διαδικασία διεκπεραίωσης της υπηρεσίας μέσω κατάλληλης διεπαφής της Διαδικτυακής Πύλης με το Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας και μπορεί να πραγματοποιήσει την ηλεκτρονική οικονομική συναλλαγή από την Κεντρική Κυβερνητική Πύλη (Ερμής) ή στη Διαδικτυακή Πύλη του Δημόσιου Φορέα, που αναλαμβάνουν με τη σειρά τους να διασυνδεθούν με το Κεντρικό Σύστημα Πληρωμών ανάλογα με τη θεματική ενότητα στην οποία εντάσσεται η υπηρεσία (π.χ. ασφάλιση, φορολογία).

Το Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Πληρωμών αναλαμβάνει με τη σειρά του διπλό ρόλο:

Ø Να επικοινωνήσει με τη ΔΙΑΣ real time (που έρχεται σε επαφή με την αντίστοιχη τράπεζα) για να διαπιστώσει εάν τα στοιχεία πληρωμής είναι έγκυρα και αν μπορεί να πραγματοποιηθεί η συναλλαγή (π.χ. εάν υπάρχει διαθέσιμο υπόλοιπο σε κάποιο λογαριασμό ή ηλεκτρονικό πορτοφόλι)

Ø Να ενημερώσει το υποστηρικτικό back-office σύστημα του Δημόσιου Φορέα τον οποίο αφορά η πληρωμή μόλις πραγματοποιηθεί

Το βασικό πλεονέκτημα που παρέχει το Μοντέλο Κεντροποιημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα με τη μεσολάβηση ενός Οργανισμού Εκκαθάρισης Οικονομικών Συναλλαγών (Clearing House) είναι ότι οι οικονομικές συναλλαγές σε κάθε φάση τους ελέγχονται από τη ΔΙΑΣ. Υπάρχει δυνατότητα διαχείρισης μεγάλου όγκου συναλλαγών, αλλά και μικροπληρωμών, όπως παραβόλων μικρού αντίτιμου μέσω ενός Κεντρικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Παραβόλων υπό την αιγίδα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων, ενώ συντονίζεται η επικοινωνία με το σύνολο των τραπεζών χωρίς να χρειάζεται να εμπλακεί ο ενδιαφερόμενος Δημόσιος Φορέας. Διευκολύνονται με αυτόν τον τρόπο οι Δημόσιοι Φορείς που επιθυμούν να παρέχουν και να υλοποιούν ηλεκτρονικές πληρωμές, διότι δεν χρειάζεται πλέον να συνεννοούνται με τις τράπεζες μια προς μια, αλλά μπορούν να αξιοποιήσουν την υποδομή που προβλέπεται για τη θεματική περιοχή στην οποία εντάσσονται. Για παράδειγμα, ένας Δήμος μπορεί να δίνει τη δυνατότητα στους δημότες του να πληρώνουν τα δημοτικά τέλη μέσα από τη διαδικτυακή πύλη που διαθέτει, έχοντας διασφαλίσει τη διασύνδεση του με το Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Πληρωμών για Δήμους. Παράλληλα, εφόσον υπάρχει μοναδικό σημείο πρόσβασης για το συντονισμό και την εκκαθάριση οικονομικών συναλλαγών, διευκολύνεται η συμμόρφωση με τα πρότυπα που προτείνουν διεθνείς οργανισμοί προτυποποίησης, καθώς και η επικοινωνία με ανάλογους Οργανισμούς Εκκαθάρισης Οικονομικών Συναλλαγών στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Ωστόσο, θα πρέπει να συντρέχουν οι εξής προϋποθέσεις για να λειτουργήσει σωστά το μοντέλο:

Ø Επίλυση νομικών ζητημάτων που εγείρονται αναφορικά με τη δυνατότητα διεξαγωγής πληρωμών από κεντρικά συστήματα ανά θεματική ενότητα και τη ρητή διατύπωση του ρόλου του Οργανισμού Εκκαθάρισης μέσω κατάλληλων θεσμικών παρεμβάσεων.

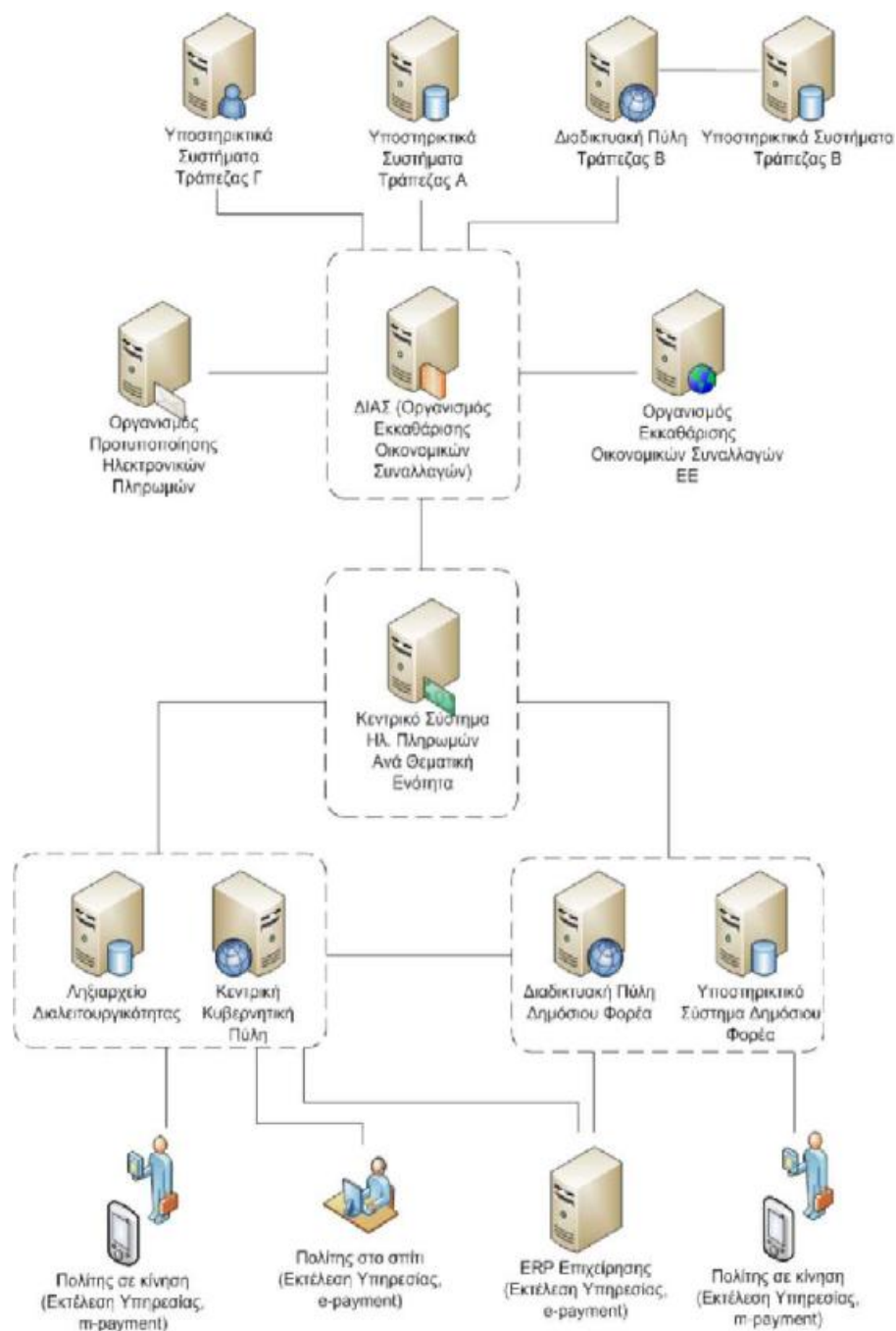
Ø Αντιμετώπιση ζητημάτων ασφάλειας και αυθεντικοποίησης των πολιτών και των επιχειρήσεων σε μια σειρά συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ηλεκτρονικών πληρωμών που παρέχουν είτε front-ends ή υποστηρικτικές back-office λειτουργίες.

Ø Μοντελοποίηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που εμπλέκουν ηλεκτρονικές πληρωμές με βάση τις οδηγίες του Μοντέλου Τεκμηρίωσης του Ελληνικού Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ώστε να διασαφηνιστεί η διαδικασία εκτέλεσης της υπηρεσίας και οι απαιτούμενες διεπαφές με το Κεντρικό Σύστημα Πληρωμών για τη διενέργεια της πληρωμής ανάλογα με τη Θεματική Ενότητα.

Ø Σαφής προσδιορισμός των θεματικών ενοτήτων για τις οποίες θα δημιουργηθούν Κεντρικά Συστήματα Ηλεκτρονικών Πληρωμών, ώστε να μην υπάρχουν επικαλύψεις μεταξύ τους και να διασφαλιστεί κατά το δυνατόν η ανεξαρτησία από την υφιστάμενη δομή των Δημόσιων Φορέων.

Ø Αποδοχή από την πλευρά των Δημόσιων Φορέων του γεγονότος ότι οι πληρωμές για τις οποίες το νομικό πλαίσιο τους καθιστά υπεύθυνους πρέπει να διεξάγονται με κοινό τρόπο με τους υπόλοιπους Φορείς με τη βοήθεια ενός συστήματος στο οποίο θα είναι απλοί χρήστες και όχι οι ιδιοκτήτες. Τα απαιτούμενα κίνητρα μπορούν να δοθούν με την επιρροή της πολιτικής εξουσίας ή ανώτερων διοικητικών στελεχών από τον χώρο της Δημόσιας Διοίκησης, της βιομηχανίας ή της εκπαίδευσης, καθώς και μέσα από τη συνειδητοποίηση των αναμενόμενων οφελών και των τυχόν δυσμενών συνεπειών από τη μη συμμόρφωση.

Γενικά, το μοντέλο αυτό απευθύνεται σε σχετικά ώριμους τεχνολογικά φορείς που έχουν ήδη πραγματοποιήσει σημαντικές επενδύσεις τόσο σε υλικοτεχνικό εξοπλισμό όσο και σε κατάρτιση επιχειρησιακών στελεχών πληροφορικής ώστε να μπορέσει να εξωτερικεύσει με σωστό, δομημένο και ασφαλή τρόπο συγκεκριμένες όψεις των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των πληρωμών που εμπλέκουν στα Κεντρικά Συστήματα Ηλεκτρονικών Πληρωμών με τρόπο συμβατό με το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.



Σχήμα 7: Μοντέλο Κεντροποιημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο

Τουάα με τη μεσολάβηση της ΑΙΑΣ

6.3 ΚΕΝΤΡΙΚΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΣ

Το Μοντέλο Κεντροκοποιημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα χωρίς τη μεσολάβηση της ΔΙΑΣ ως Οργανισμού Εκκαθάρισης Οικονομικών Συναλλαγών προβλέπει την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών από και προς το Δημόσιο Τομέα με τη βοήθεια Κεντρικών Πληροφοριακών Συστημάτων Ηλεκτρονικών Πληρωμών που δημιουργούνται ανά Θεματική Ενότητα (π.χ. για Ασφαλιστικά Ταμεία, για Δήμους, για τις Δ.Ο.Υ.).

Ο πολίτης ή η επιχείρηση που θέλει να διεκπεραιώσει μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που περιλαμβάνει ηλεκτρονική συναλλαγή απευθύνεται στην Κεντρική Κυβερνητική Πύλη (Ερμής) ή στη Διαδικτυακή Πύλη του Δημόσιου Φορέα που παρέχει την υπηρεσία μέσω πολλαπλών καναλιών πρόσβασης (για παράδειγμα, μέσω διαδικτύου ή μέσω κινητού τηλεφώνου). Ενημερώνεται για τη διαδικασία διεκπεραίωσης της υπηρεσίας μέσω κατάλληλης διεπαφής της Διαδικτυακής Πύλης με το Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας και μπορεί να πραγματοποιήσει την ηλεκτρονική οικονομική συναλλαγή από την Κεντρική Κυβερνητική Πύλη (Ερμής) ή στη Διαδικτυακή Πύλη του Δημόσιου Φορέα, που αναλαμβάνουν με τη σειρά τους να διασυνδεθούν με το Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Πληρωμών ανάλογα με τη θεματική ενότητα στην οποία εντάσσεται η υπηρεσία (π.χ. ασφάλιση, φορολογία).

Το Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Πληρωμών αναλαμβάνει με τη σειρά του διπλό ρόλο:

- Ø Να επικοινωνήσει με το υποστηρικτικό σύστημα της συνεργαζόμενης τράπεζας που δηλώνει ο χρήστης real time για να διαπιστώσει εάν τα στοιχεία πληρωμής είναι έγκυρα και αν μπορεί να πραγματοποιηθεί η συναλλαγή (π.χ. εάν υπάρχει διαθέσιμο υπόλοιπο σε κάποιο λογαριασμό ή ηλεκτρονικό πορτοφόλι)
- Ø Να ενημερώσει το υποστηρικτικό back-office σύστημα του Δημόσιου Φορέα τον οποίο αφορά η πληρωμή μόλις πραγματοποιηθεί

Το πλεονέκτημα που παρέχει το Μοντέλο Κεντροκοποιημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα χωρίς τη μεσολάβηση της ΔΙΑΣ είναι ότι οι οικονομικές συναλλαγές μπορούν να πραγματοποιούνται άμεσα με τη μεσολάβηση των τραπεζών. Υπάρχει δυνατότητα διαχείρισης μεγάλου όγκου συναλλαγών, ενώ συντονίζεται η επικοινωνία με το σύνολο των τραπεζών χωρίς να χρειάζεται να εμπλακεί ο ενδιαφερόμενος Δημόσιος Φορέας. Διευκολύνονται με αυτόν τον τρόπο οι Δημόσιοι Φορείς που επιθυμούν να παρέχουν και να υλοποιούν ηλεκτρονικές πληρωμές, διότι δεν χρειάζεται πλέον να συνεννοούνται με τις τράπεζες μια προς μια, αλλά μπορούν να αξιοποιήσουν την υποδομή που προβλέπεται για τη θεματική περιοχή στην οποία εντάσσονται.

Ωστόσο, θα πρέπει να συντρέχουν οι εξής προϋποθέσεις για να λειτουργήσει σωστά το μοντέλο:

- Ø Επίλυση νομικών ζητημάτων που εγείρονται αναφορικά με τη δυνατότητα διεξαγωγής πληρωμών από κεντρικά συστήματα ανά θεματική ενότητα μέσω κατάλληλων θεσμικών παρεμβάσεων.

- Ø Αντιμετώπιση ζητημάτων ασφάλειας και αυθεντικοποίησης των πολιτών και των επιχειρήσεων σε μια σειρά συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ηλεκτρονικών πληρωμών που παρέχουν είτε front-ends ή υποστηρικτικές back-office λειτουργίες.
- Ø Μοντελοποίηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που εμπλέκουν ηλεκτρονικές πληρωμές με βάση τις οδηγίες του Μοντέλου Τεκμηρίωσης του Ελληνικού Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ώστε να διασαφηνιστεί η διαδικασία εκτέλεσης και οι απαιτούμενες διεπαφές με το Κεντρικό Σύστημα Πληρωμών ανάλογα με τη Θεματική Ενότητα.
- Ø Σαφής προσδιορισμός των θεματικών ενότητων για τις οποίες θα δημιουργηθούν Κεντρικά Συστήματα Πληρωμών, ώστε να μην υπάρχουν επικαλύψεις μεταξύ τους και να διασφαλιστεί κατά το δυνατόν η ανεξαρτησία από την υφιστάμενη δομή των Δημόσιων Φορέων.
- Ø Αποδοχή από την πλευρά των Δημόσιων Φορέων του γεγονότος ότι οι πληρωμές για τις οποίες το νομικό πλαίσιο τούς καθιστά υπεύθυνους πρέπει να διεξάγονται με κοινό τρόπο με τους υπόλοιπους ανάλογους Φορείς με τη βοήθεια ενός συστήματος στο οποίο θα είναι απλοί χρήστες και όχι οι ιδιοκτήτες. Τα απαιτούμενα κίνητρα μπορούν να δοθούν με την επιρροή της πολιτικής εξουσίας ή ανώτερων διοικητικών στελεχών από τον χώρο της Δημόσιας Διοίκησης, της βιομηχανίας ή της εκπαίδευσης, καθώς και μέσα από τη συνειδητοποίηση των αναμενόμενων οφελών και των τυχόν δυσμενών συνεπειών από τη μη συμμόρφωση.

Τα μειονεκτήματα που συνοδεύουν το Μοντέλο Κεντροποιημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα χωρίς τη μεσολάβηση της ΔΙΑΣ συνοψίζονται στην αύξηση της πολυπλοκότητας υλοποίησης των Κεντρικών Συστημάτων Ηλεκτρονικών Πληρωμών, καθώς θα πρέπει να αναπτύξουν διεπαφές επικοινωνίας με κάθε τράπεζα ξεχωριστά και για κάθε θεματική ενότητα πληρωμών. Δεν αξιοποιείται η υφιστάμενη υποδομή που έχει αναπτύξει το ΔΙΑΣ τόσο σε πανευρωπαϊκό επίπεδο για τη διαχείριση της επικοινωνίας με Οργανισμούς Εκκαθάρισης Οικονομικών Συναλλαγών στην Ευρωπαϊκή Ένωση όσο σε εθνικό επίπεδο για το συντονισμό όλων των τραπεζών¹⁹.

¹⁹ Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Έκθεση Αποτελεσμάτων Έρευνας σε Ιδιώτες, Νοικοκυριά, Μελέτη για τη μέτρηση των δεικτών του σχεδίου δράσης i2010 για το έτος 2008,

http://www.observatory.gr/files/meletes/i2010_EA_Noukoκυρια_2008.pdf

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ Ε.Ε.

7.1 ΙΣΤΟΡΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΒΑΣΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ & ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΟΥΣ

Στη Σύνοδο της Λισαβόνας, το Μάρτιο του 2000, καθιερώθηκε η λεγόμενη «Ανοικτή Μέθοδος Συντονισμού» («open method of coordination» - OMC) προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι του Σχεδίου Δράσης eEurope. Βασικό συστατικό στοιχείο της Ανοικτής Μεθόδου Συντονισμού αποτελεί ο προσδιορισμός και η χρήση κατάλληλων δεικτών για τη διενέργεια **συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking)** των επιδόσεων των Κρατών - Μελών της ΕΕ.

Η **συγκριτική αξιολόγηση (benchmarking)** ορίστηκε ως κύριο εργαλείο παρακολούθησης των εξελίξεων στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα πλαίσια του Σχεδίου Δράσης eEurope 2005 (αλλά και του προηγούμενου Σχεδίου eEurope 2002).

Την 1 Δεκεμβρίου του 2000 υιοθετήθηκε σύνολο 23 δεικτών για τη συνολική αξιολόγηση της πορείας υλοποίησης του Σχεδίου eEurope (αρχικώς του Σχεδίου eEurope 2002, στη συνέχεια του διαδόχου του eEurope 2005). Ειδικώς για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ανατέθηκε, στην αντίστοιχη ομάδα εργασίας, η ανάπτυξη εξειδικευμένων δεικτών. Η Ομάδα Εργασίας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, μετά από διαβούλευση, και αξιοποιώντας τη συνεργασία φορέων όλων των Κρατών - Μελών, πρότεινε στις 12 Φεβρουαρίου του 2001, κατάλογο **20 βασικών δημοσίων υπηρεσιών**, 12 για τους πολίτες και 8 για τις επιχειρήσεις. Ο κατάλογος, ο οποίος παρατίθεται στον Πίνακα 1 κατωτέρω, έγινε κοινά αποδεκτός, και αποτελεί έκτοτε τη βάση συγκριτικής αξιολόγησης της προόδου των Κρατών - Μελών στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

7.2 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

Η παρούσα μελέτη έχει ως κύριο στόχο τη σκιαγράφηση του περιβάλλοντος γύρω από την εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, με την ταυτόχρονη παράθεση, όπου είναι δυνατόν, στοιχείων για αναμενόμενα βήματα προόδου.

Προκειμένου για τη συλλογή και παράθεση έγκυρης πληροφόρησης, αξιοποιήθηκαν στοιχεία από διάφορες πηγές/ μελέτες, οι οποίες αναλύονται παρακάτω, ενώ ταυτόχρονα παρατίθενται και τα κυριότερα συμπεράσματά τους.

7.3 ΕΤΗΣΙΕΣ ΕΚΘΕΣΕΙΣ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

Πρωταρχική πηγή εξόρυξης πληροφορίας αποτέλεσαν οι ετήσιες εκθέσεις την Ευρωπαϊκής Επιτροπής, που αποτελούν την επίσημη αναφορά σχετικά με τις βασικές υπηρεσίες και την πρόοδο των Κρατών-Μελών διαχρονικά.

Ιδιαίτερος, αξιοποιήθηκαν τα αποτελέσματα της 7ης (και πλέον πρόσφατης) μέτρησης, στην οποία συμμετείχαν συνολικά **31 χώρες**, δηλαδή όλα τα Κράτη- Μέλη της ΕΕ27, καθώς και η Νορβηγία, Ισλανδία, Ελβετία και Τουρκία (ένδειξη «**ΕΕ27+**» στα γραφήματα του επόμενου κεφαλαίου). Στην έκθεση του 2006 και προγενέστερα συμμετείχαν τα Κράτη-Μέλη της ΕΕ25 και η Νορβηγία, Ισλανδία, Ελβετία (ένδειξη «**ΕΕ28**», και «**ΕΕ18**» χωρίς τα 10 'νέα' Κράτη- Μέλη).

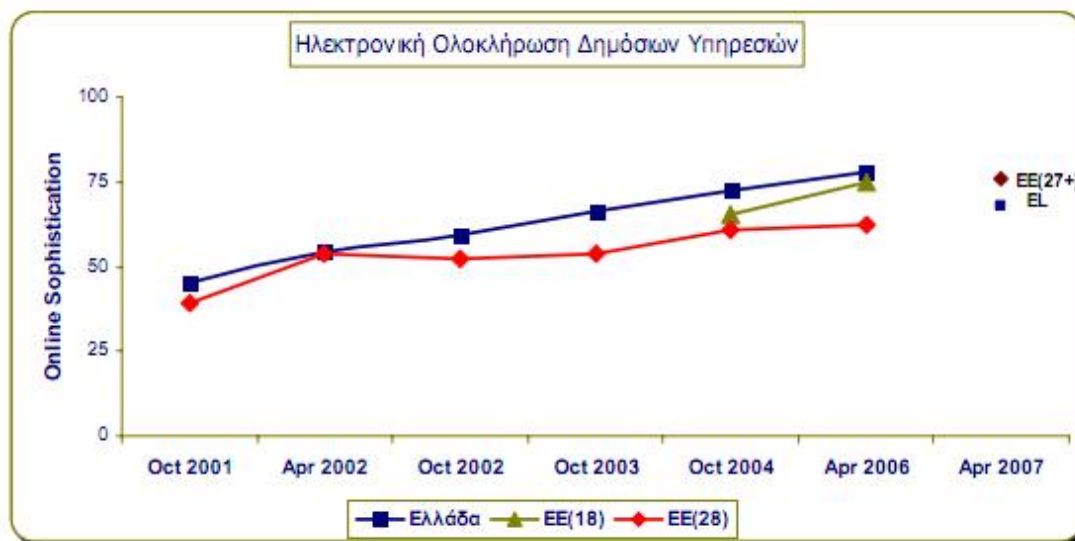
Για να δώσουμε και μια συνοπτική εικόνα των αποτελεσμάτων, η έκθεση του 2006 καταγράφει σημαντική πρόοδο, τόσο όσον αφορά στο δείκτη της ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης (Online Sophistication) όσο και στον αντίστοιχο της πλήρους ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας (Full Availability Online) των υπηρεσιών. Οι τιμές για τους δύο δείκτες καταγράφονται στο 75% και 50% αντίστοιχα, σε επίπεδο ΕΕ συνολικά.

Πίνακας 1: Βασικές Δημόσιες Υπηρεσίες

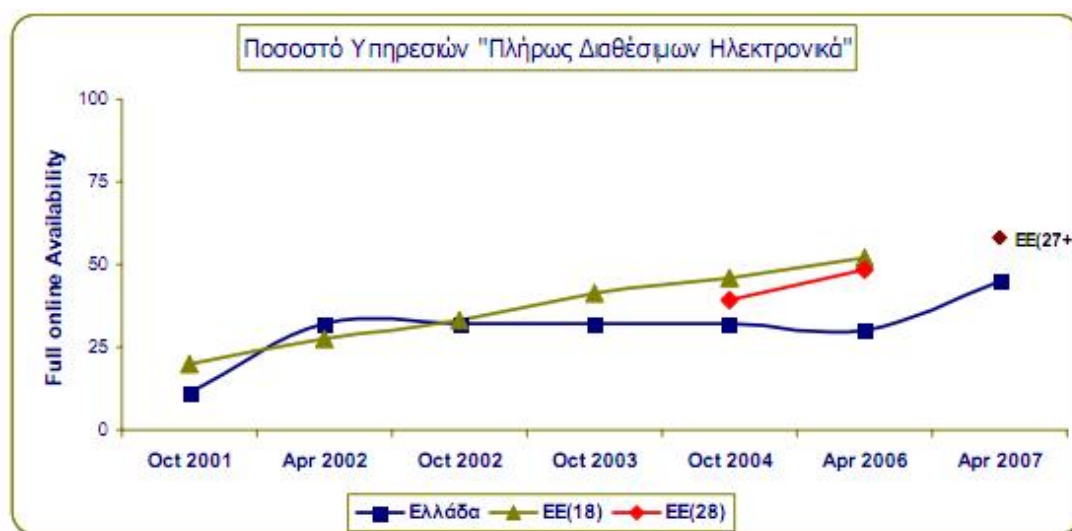
	Δημόσια υπηρεσία
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΠΟΛΙΤΕΣ	Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
	Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας
	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης
	Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο και άδεια οδήγησης)
	Καταχώρηση οχήματος (καινούρια, μεταχειρισμένα και εισαγόμενα αυτοκίνητα)
	Έκδοση οικοδομικής άδειας
	Δήλωση προς την αστυνομία (π.χ., σε περίπτωση κλοπής)
	Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)
	Πιστοποιητικά (γεννήσεως και γάμου): αίτηση και παραλαβή
	Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση
	Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)
	Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού)
	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	Φόρος επιχειρήσεων: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
	ΦΠΑ: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
	Έναρξη επιχείρησης
	Υποβολή στοιχείων σε Στατιστικές υπηρεσίες
	Τελωνειακές διασαφήσεις
	Περιβαλλοντικές άδειες
	Δημόσιες Προμήθειες

Με την προσθήκη του 5^{ου} επιπέδου στο δείκτη online sophistication, άλλαξε η μεθοδολογία υπολογισμού του δείκτη, ενώ μετατράπηκε και ο αριθμός των χωρών που συμμετέχουν σε αυτόν (τα 2 νέα Κράτη-Μέλη και η Τουρκία). Επομένως, δεν είναι εφικτή η σύγκριση με περασμένες περιόδους και για το λόγο αυτό η τιμή για το 2007 εμφανίζεται αποκομμένη από τη χρονοσειρά 2001-2006 (βλ. γράφημα 2) και διαμορφώνεται στο **76%** για την ΕΕ27+ και στο **68%** για την Ελλάδα (**22^η** στο σύνολο των 31 χωρών).

Γράφημα 1: Ηλεκτρονική Ολοκλήρωση Δημόσιων Υπηρεσιών (Online Sophistication)



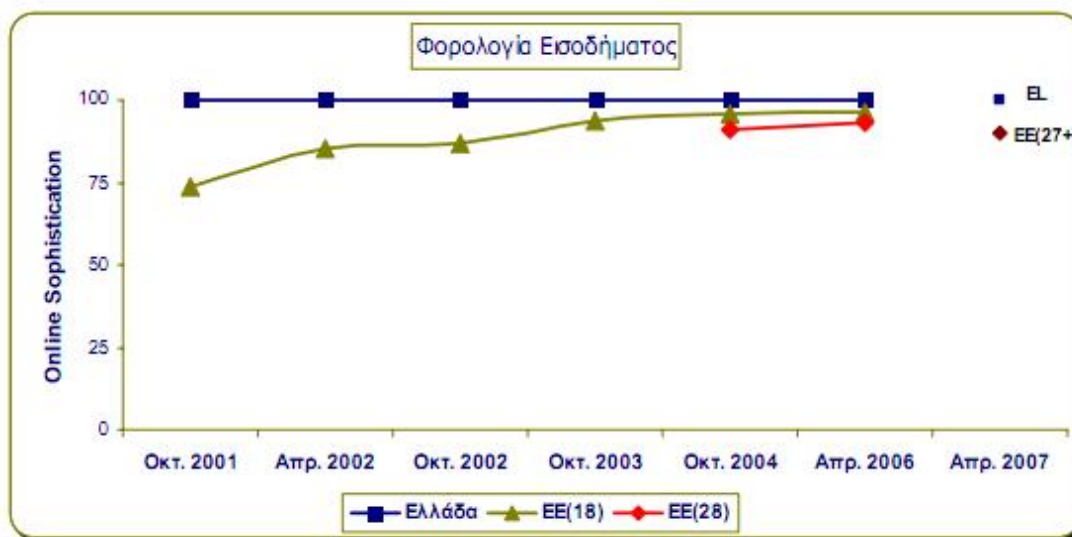
Γράφημα 2: Ποσοστό υπηρεσιών πλήρως διαθέσιμων ηλεκτρονικά (Full Online Availability)



Στον υπολογισμό του δείκτη Full Online Availability η μεθοδολογία δεν μετατράπηκε, επομένως έχει νόημα η συνέχιση της χρονοσειράς από το 2006. Ωστόσο, για την ΕΕ27+ το σημείο εμφανίζεται και πάλι αποκομμένο λόγω διαφοροποίησης στη σύσταση των χωρών. Στο δείκτη αυτό η Ελλάδα πετυχαίνει

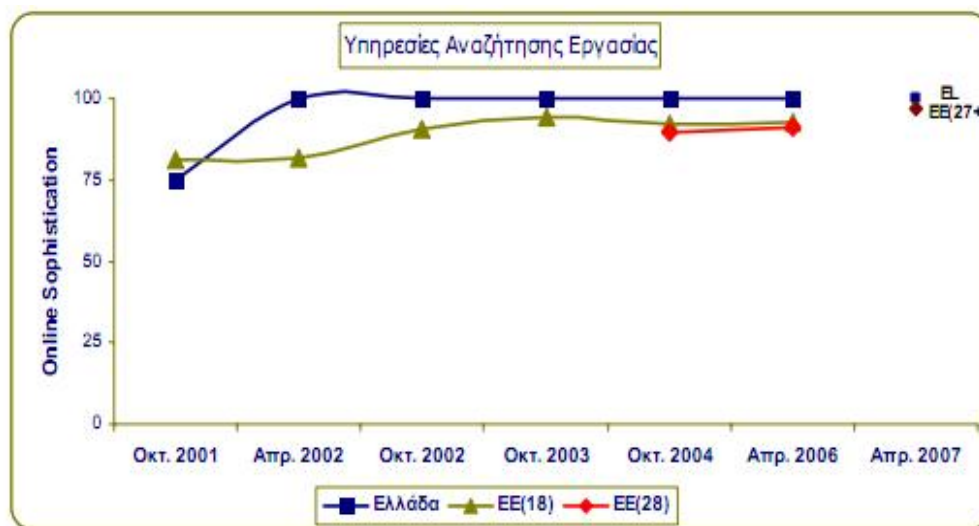
επίδοση **45%**, με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο να διαμορφώνεται στο **58%**, και έρχεται **23^η** στο σύνολο των 31 χωρών.

ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ



Συγκριτικά με το σύνολο των κρατών-μελών της ΕΕ, η Ελλάδα εμφανίζεται πρωτοπόρος στη συγκεκριμένη υπηρεσία, έχοντας επιτύχει το μέγιστο δυνατό επίπεδο από την πρώτη κιόλας μέτρηση το 2001

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ



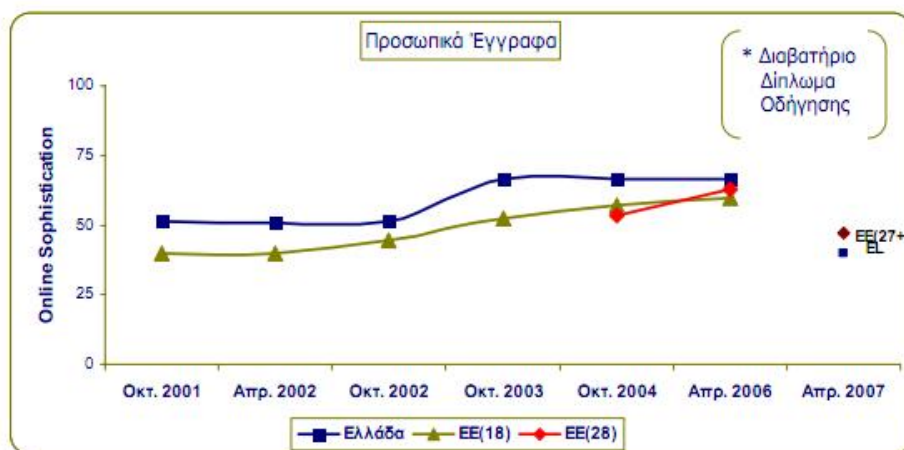
Στη συγκεκριμένη υπηρεσία η Ελλάδα έχει πετύχει το υψηλότερο επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης, ήδη από το 2002, ενώ παρόμοια πορεία ακολουθεί και η πλειοψηφία των κρατών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σημειώνεται ότι μέχρι το 2006, το ανώτατο επίπεδο αξιολόγησης της υπηρεσίας ήταν το 3^ο. Με την εισαγωγή του 4^{ου} επιπέδου μετριέται η δυνατότητα στο χρήστη για ενημέρωση θέσεων εργασίας βάσει του προφίλ του, κάτι που ικανοποιείται από την αναζήτηση μέσω κριτηρίων στην ηλεκτρονική βάση του ΟΑΕΔ.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ



Στο διάγραμμα που ακολουθεί φαίνεται η πρόοδος της χώρας μας στην ψηφιακή ολοκλήρωση της δέσμης των τεσσάρων ανωτέρω υπηρεσιών κοινωνικής ασφάλισης. Είναι προφανές ότι υπάρχει υστέρηση στο συγκεκριμένο τομέα, αφού το ανώτερο επιτεύξιμο επίπεδο ολοκλήρωσης είναι το 2, δηλαδή η ηλεκτρονική λήψη αιτήσεων/δικαιολογητικών για να ξεκινήσει η εκάστοτε διαδικασία. Για το 2007 το ποσοστό για την Ελλάδα εμφανίζει μείωση, γεγονός που οφείλεται στην αναβάθμιση της κλίμακας αξιολόγησης για τις συγκεκριμένες υπηρεσίες, με την συμπερίληψη του 5ου επιπέδου.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΈΓΓΡΑΦΑ



Όπως φαίνεται και από το γράφημα που ακολουθεί, η Ελλάδα βρίσκεται σταθερά πάνω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο έως και το 2006. Το 2007, με την προσμέτρηση και 5ου επιπέδου, τόσο ο ελληνικός όσο και ο ευρωπαϊκός μέσος όρος εμφανίζουν μείωση, σχεδόν ισόποση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

8.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (eGovernment) ορίζεται ως η αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη δημόσια διοίκηση, σε συνδυασμό με απαραίτητες οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του υφιστάμενου ανθρωπίνου δυναμικού, ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες, οι εσωτερικές διαδικασίες καθώς και η ευρύτερη λειτουργία του δημόσιου τομέα. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί καταλύτη για την δημόσια διοίκηση σε όλα τα επίπεδα, καθώς επιτρέπει τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας - προσφέροντας μία εφικτή λύση στις αλληλοσυγκρουόμενες απαιτήσεις για παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας με λιγότερους πόρους -, ενώ παράλληλα διασφαλίζει πρόσβαση χωρίς διακρίσεις σε πολίτες και επιχειρήσεις. Παράλληλα, συνιστά ισχυρό μέσο για τη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης και του κόστους, τη βελτίωση της οικονομικής αποδοτικότητας, την αύξηση της παραγωγικότητας και την ενίσχυση της διαφάνειας στον ευρύτερο δημόσιο τομέα.

Η παροχή μίας υπηρεσίας της δημόσιας διοίκησης με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κλιμακώνεται στα εξής επίπεδα [19]:

- Επίπεδο 1: Πληροφόρηση - Δημοσίευση (Information). Πλήρης κάλυψη της ανάγκης για ενημέρωση του πολίτη σχετικά με παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω ενημερωτικού υλικού και οδηγιών δημοσιοποιημένων στη Διαδικτυακή Πύλη του Φορέα.

- Επίπεδο 2: Διάδραση - Αλληλεπίδραση (Interaction). Διάθεση στη Διαδικτυακή Πύλη του Φορέα επίσημων φορμών σε εκτυπώσιμη μορφή ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.

- Επίπεδο 3: Αμφίδρομη Διάδραση (Two-way interaction). Πρόσβαση μέσω της Διαδικτυακής Πύλης του Φορέα σε επίσημες ηλεκτρονικές φόρμες ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η διαδικασία μπορεί να περιλαμβάνει και την πιστοποίηση του χρήστη της υπηρεσίας. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας εξυπηρέτησης γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.

- Επίπεδο 4: Συναλλαγή (Transaction). Διαδικτυακές Πύλες και πληροφοριακά συστήματα του Φορέα που προσφέρουν στον πολίτη ολοκληρωμένο και πλήρως ηλεκτρονικό χειρισμό της υπηρεσίας περιλαμβάνοντας σύνθετες εργασίες όπως πιστοποίηση, απόφαση, ειδοποίηση, παράδοση και πληρωμή (εάν είναι απαραίτητο). Καμία επιπλέον εργασία δεν απαιτείται από τον πολίτη για την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησής του.

- Επίπεδο 5: Προσωποποίηση - Personalisation. Διαδικτυακές Πύλες και πληροφοριακά συστήματα του Φορέα που προσφέρουν στον πολίτη βασικές υπηρεσίες που: α) βασίζονται σε νέα μοντέλα ολοκλήρωσης εξωστρεφών και υποστηρικτικών συστημάτων (front and back-offices integration), β) επαναχρησιμοποιούν διαθέσιμα δεδομένα και γ) ακολουθούν 'επιθετικά' μοντέλα διάθεσης¹.

Κατά την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (ιδιαίτερα στα επίπεδα 4 και 5) είναι πολύ πιθανό να υπάρχει ανάγκη εκτέλεσης κάποιας οικονομικής συναλλαγής. Επομένως, για να είναι εφικτή η ηλεκτρονική ολοκλήρωση μιας τέτοιας υπηρεσίας, απαιτείται η συνεργασία των φορέων της δημόσιας διοίκησης με χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Η συνεργασία αυτή συνίσταται σε δύο βασικές ενέργειες (εκτός από απαιτήσεις ταυτοποίησης, απόδειξη εκτέλεσης πληρωμής κλπ.):

- Καταβολή του οικονομικού τιμήματος για τη λήψη μιας υπηρεσίας από τον ενδιαφερόμενο (πολίτη/ επιχείρηση) με ηλεκτρονικό τρόπο - χρέωση του λογαριασμού του ενδιαφερόμενου
- Ενημέρωση του φορέα-παρόχου της υπηρεσίας προς τον ενδιαφερόμενο για την καταβολή του οικονομικού τιμήματος - πίστωση του λογαριασμού του φορέα-παρόχου της υπηρεσίας.

8.2 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ

1.Κυβερνητικές Δικτυακές Πύλες

Στόχος μία Κυβερνητικής Δικτυακής Πύλης είναι να παρέχει ένα κεντρικό σημείο επαφής με τον χρήστη σχετικά με κάθε είδους πληροφόρηση (οδηγίες, ενημέρωση) ή εξυπηρέτηση (κυβερνητικές υπηρεσίες) χρειάζεται ο χρήστης από τη συγκεκριμένη κυβερνητική αρχή.

Η αρχιτεκτονική και η λειτουργικότητα μίας Κυβερνητικής Δικτυακής Πύλης πρέπει να οργανώνεται με βάση τις ανάγκες πληροφόρησης και εξυπηρέτησης των χρηστών (επιχειρήσεις, πολίτες, εταιρίες, υπάλληλοι, κλπ) και όχι με βάση τη διοικητική δομή και τις ανάγκες του φορέα.

Μία Κυβερνητική Δικτυακή Πύλη μπορεί να περιέχει το πληροφοριακό υλικό ενός Κυβερνητικού Δικτυακού Τόπου και να ενσωματώνει τις λειτουργίες μίας ή περισσότερων Κυβερνητικών Διαδικτυακών Εφαρμογών.

2. Ίδρυση και λειτουργική συγκρότηση Φορέα/Υπηρεσίας Προστασίας Κρίσιμων Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Υποδομών της Δημόσιας Διοίκησης.

Πρόκειται για θεσμικού τύπου παρέμβαση, αρκετά υψηλής προτεραιότητας. Ανάλογα με το οργανωτικό σχήμα που τυχόν υιοθετηθεί, είναι πιθανόν να απαιτείται πολιτική απόφαση από τα αρμόδια κυβερνητικά όργανα. Σε κάθε περίπτωση, τυχόν θετική εισήγηση του Συμβούλιο του e-Government Forum θα μπορούσε να αποτελέσει καταλυτικό έναυσμα για την ακολουθητέα διαδικασία.

3.Ίδρυση Ερευνητικού Ινστιτούτου Προστασίας Κρίσιμων Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Υποδομών

Πρόκειται για παρέμβαση πολλαπλής στόχευσης και γι αυτό υψηλής προτεραιότητας. Το Ινστιτούτο θα αποτελέσει εθνικό Κέντρο Αριστείας για την αποτελεσματική επιστημονική υποστήριξη του οργανωτικού σχήματος που προτάθηκε, αλλά και κυνέλη συγκέντρωσης εμπειρογνομώνων και ανάπτυξης σχετικής τεχνογνωσίας. Ειδικά αν προκριθεί κάποιο λιτό και ευέλικτο λειτουργικό σχήμα (πχ. συνεργασία με ΑΕΙ και ερευνητικά ιδρύματα που διαθέτουν

τεχνογνωσία), η συνεισφορά του θα είναι καταλυτική. Η παρέμβαση αυτή έχει θεσμικό χαρακτήρα, στον οποίο ενδεχομένως είναι αναγκαίο να εμπλακεί, τόσο για λόγους αρμοδιότητας, όσο για λόγους χρηματοδότησης, το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ-ΑΝΑΦΟΡΕΣ

1. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 8η Εξαμηνιαία Αναφορά για την Ευρυζωνικότητα, 2009, http://www.observatory.gr/files/press_releases/090318_DT_Broadband.pdf
2. Community Survey of ICT usage by Enterprises, 2007, Eurostat, http://ec.europa.eu/information_society/europe/i2010/infso_today/index_en.htm UN e-Government Survey 2008, <http://unpan1.un.org/intrdoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>
3. EU: Study on the Measurement of User Satisfaction and Impact in the EU 27 - Draft Final Report, 2009, <http://www.epractice.eu/en/library/281909>
5. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Έκθεση Αποτελεσμάτων Έρευνας σε Ιδιώτες, Νοικοκυριά, Μελέτη για τη μέτρηση των δεικτών του σχεδίου δράσης i2010 για το έτος 2008, http://www.observatory.gr/files/meletes/i2010_EA_Noukoκυρια_2008.pdf
6. Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας (2009), <http://www.e-gif.gov.gr>
7. European Central Bank, Single EURO Payments Area (SEPA) Sixth Progress Report, November 2008, <http://www.ecb.int/pub/pdf/other/singleeuropaymentsarea200811en.pdf>
8. Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Οδηγία 2007/64/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Νοεμβρίου 2007 για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:319:0001:0036:EL:PDF>
9. Διατραπεζικά Συστήματα Α.Ε. (ΔΙΑΣ), <http://www.dias.com.gr/>
10. Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Σύσταση 97/489/EK της Επιτροπής της 30ής Ιουλίου 1997 σχετικά με τις συναλλαγές που γίνονται με μέσα ηλεκτρονικής πληρωμής, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31997H0489:EL:HTML>
11. Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Οδηγία 2000/46/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Σεπτεμβρίου 2000, για την ανάληψη, την άσκηση και την προληπτική εποπτεία της δραστηριότητας ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2000:275:0039:0043:EL:PDF>
12. eBusinessForum E' Κύκλος Εργασιών: Ομάδα Εργασίας E3, «Electronic Payments: Problems and Perspectives», Summary of Final Result, 2004

13. eBusinessForum ΣΤ Κύκλος Εργασιών: Ομάδα Εργασίας 6 (ΟΕ ΣΤ'6), «Προώθηση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής στις ελληνικές επιχειρήσεις», Τελικό Πόρισμα, 2004
14. Sadeghi, A.-R., Schneider, M. (2003) Electronic Payment Systems, in E. Becker et al. (Eds.): Digital Rights Management, LNCS 2770, pp. 113-137
15. Διοικητική Μεταρρύθμιση Δημόσια Διοίκηση
<http://www.ydmed.gov.gr/?p=60>