

**ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ**

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**«ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ  
ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ »**



**ΣΚΑΛΤΣΑΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ**

**ΔΗΜΗΤΡΕΛΛΟΣ ΗΛΙΑΣ**

**ΤΣΑΚΙΡΙΔΗΣ ΠΑΝΤΕΛΗΣ**

**ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΣΤΑΜΑΤΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ**

**ΠΑΤΡΑ, 2014**

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ .....	5
ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ.....	7
ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	7
1.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ .....	7
1.2 Η ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ – ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ .....	8
1.3 Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ...	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ .....	13
Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ .....	13
2.1 ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΜΟΝΤΕΛΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .....	13
2.2 ΑΝΑΓΚΗ ΓΙΑ ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ.....	16
2.3 ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	17
2.4 PRISMA PROJECT .....	17
2.5 ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ .....	19
2.6 ΜΟΝΤΕΛΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ.....	20
2.7 ΜΟΝΤΕΛΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ.....	22
2.8 ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ .....	24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ.....	26
ΟΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	26
3.1 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	26
3.2 Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΔΟΥ...28	
3.3 Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ TAXIS ΣΤΗΝ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΩΝ ΔΟΥ .....	31
3.4 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΤΟΥΣ ΜΕ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ .....	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ .....	35
Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΠΟΛΙΤΩΝ – ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΚΡΑΤΟΥΣ .....	35
4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	35
4.2 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΚΡΑΤΟΥΣ	35

<b>4.2.1 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....</b>	<b>36</b>
<b>4.2.2 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ..</b>	<b>37</b>
<b>4.2.3 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ .....</b>	<b>38</b>
<b>4.2.4 ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ..</b>	<b>39</b>
<b>4.2.5 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ .....</b>	<b>40</b>
<b>4.3 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΚΡΑΤΟΥΣ.....</b>	<b>41</b>
<b>4.3.1 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....</b>	<b>42</b>
<b>4.3.2 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ..</b>	<b>42</b>
<b>4.3.3 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ .....</b>	<b>44</b>
<b>4.3.4 ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ..</b>	<b>45</b>
<b>4.3.5 ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ .....</b>	<b>46</b>
<b>4.3.6 ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ .....</b>	<b>46</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ.....</b>	<b>49</b>
<b>ΕΝΤΑΞΗ ΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....</b>	<b>49</b>
<b>5.1 ΠΛΑΙΣΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ .....</b>	<b>49</b>
<b>5.2 ΠΛΑΙΣΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΑΥΘΕΝΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ .....</b>	<b>50</b>
<b>5.3 ΜΟΝΤΕΛΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ .....</b>	<b>51</b>
<b>5.3.1 ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΜΕΣΩ ΔΙΑΣ.....</b>	<b>51</b>
<b>5.3.2 ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΣ.....</b>	<b>54</b>
<b>5.3.3 ΚΑΤΑΝΕΜΗΜΕΝΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΜΕΣΩ ΔΙΑΣ .....</b>	<b>57</b>
<b>5.3.4 ΚΑΤΑΝΕΜΗΜΕΝΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΣ .....</b>	<b>59</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ.....</b>	<b>62</b>
<b>ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....</b>	<b>62</b>

<b>6.1 Η ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....</b>	<b>62</b>
<b>6.1.1. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....</b>	<b>62</b>
<b>6.1.2 ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....</b>	<b>63</b>
<b>6.1.3 ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ .....</b>	<b>63</b>
<b>6.1.4 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....</b>	<b>63</b>
<b>6.2 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ .....</b>	<b>65</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ .....</b>	<b>78</b>
<b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....</b>	<b>78</b>
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....</b>	<b>79</b>
<b>ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ .....</b>	<b>82</b>

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το θέμα που πραγματεύεται η παρούσα πτυχιακή εργασία είναι η συμβολή της πληροφορικής στον εκσυγχρονισμό και την οργάνωση των οικονομικών υπηρεσιών. Η σχέση μεταξύ πολιτών και ΔΟΥ.

Το πρώτο κεφάλαιο αποτελεί το εισαγωγικό μέρος, όπου δίνεται ο ορισμός της πληροφορικής, της δημόσιας διοίκησης και πως η πληροφορική συμβάλλει στην δημόσια διοίκηση.

Στο δεύτερο κεφάλαιο περιγράφεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην υπηρεσία των πολιτών, αλλά και των επιχειρήσεων. Παρουσιάζεται το πλαίσιο και τα μοντέλα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ στο τέλος του κεφαλαίου περιγράφεται συνοπτικά το Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες και ο τρόπος με τον οποίο είναι οργανωμένες. Περιγράφεται το θεσμικό τους πλαίσιο, καθώς και η συμβολή της πληροφορικής και του TAXISnet στην αναδιάρθρωση τους.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι οικονομικές συναλλαγές που πραγματοποιούνται μεταξύ των πολιτών και του κράτους, καθώς και μεταξύ των επιχειρήσεων και του κράτους. Περιγράφονται τόσο οι υποχρεώσεις, όσο και οι απαιτήσεις που υπάρχουν από κάθε πλευρά, ενώ οριοθετείται και ο τρόπος με τον οποίο μπορούν να πραγματοποιηθούν οι συναλλαγές.

Στο πέμπτο κεφάλαιο της παρούσας πτυχιακής εργασίας αναλύεται το ελληνικό σύστημα ηλεκτρονικών οικονομικών συναλλαγών. Περιγράφεται το πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το πλαίσιο της ψηφιακής αυθεντικοποίησης, ενώ τέλος, διακρίνονται τα βασικά μοντέλα ηλεκτρονικών πληρωμών και παρουσιάζονται τα βασικά τους χαρακτηριστικά.

Το έκτο κεφάλαιο περιλαμβάνει την έρευνα ου πραγματοποιήθηκε σε μια Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία, καθώς και την παρουσίαση των αποτελεσμάτων της.

Τέλος, στο έβδομο κεφάλαιο της παρούσας πτυχιακής εργασίας, εξάγονται τα απαραίτητα συμπεράσματα από την βιβλιογραφική και ερευνητική ανασκόπηση του εν λόγω θέματος.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης μπορεί να επιτευχθεί σε μεγάλο βαθμό με τη βοήθεια των νέων τεχνολογιών. Ο εκσυγχρονισμός και η βελτίωση της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης αποτελεί κινητήριο μοχλό ανάπτυξης κάθε χώρας και σημαντικό παράγοντα για τη δημιουργία ενός σύγχρονου κράτους προσαρμοσμένου στην κοινωνία της πληροφορίας.

Για την ενσωμάτωση αυτών των τεχνολογιών, απαιτείται μια σειρά από πρωτοβουλίες για την ευρεία εισαγωγή πληροφοριακών συστημάτων στις δημόσιες υπηρεσίες. Για να συντονιστούν όλες αυτές οι ενέργειες, απαιτείται κατάλληλο προσωπικό εξειδικευμένο στις τεχνολογίες πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών.

Στην πλειοψηφία τους τα πληροφοριακά συστήματα στην ελληνική δημόσια διοίκηση, κατατάσσονται στην κατηγορία των *factory*, δηλαδή σε συστήματα που προσπαθούν να καλύψουν τις τρέχουσες λειτουργικές ανάγκες των οργανισμών δίνοντας χαμηλή έμφαση στις μελλοντικές ανάγκες. Ουσιαστικά πρόκειται για συστήματα κι εφαρμογές που καλύπτουν εξειδικευμένες ανάγκες και στην πλειοψηφία τους συναντώνται σε μικρούς φορείς με περιορισμένους πόρους που δεν έχουν την άνεση να εξελίσσουν την πληροφοριακή τους υποδομή.

Στο σημείο αυτό σημειώνεται ότι η έλλειψη του στρατηγικού σχεδιασμού στην δημοσία διοίκηση αποτελεί και ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα που δημιουργούνται με την εφαρμογή της πληροφορικής και της κοινωνίας της πληροφορίας στον δημόσιο τομέα.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Ο ηλεκτρονικός υπολογιστής αποτελεί σήμερα ένα εργαλείο απαραίτητο στην καθημερινή μας ζωή. Έχει χαρακτηριστεί ως το νέο και αποτελεσματικότερο μέσο πληροφόρησης και επεξεργασίας των πληροφοριών.

Ο ηλεκτρονικός υπολογιστής ορίζεται ως η αυτόματη ηλεκτρονική μηχανή που δέχεται, επεξεργάζεται, παρουσιάζει και αποθηκεύει πληροφορίες βασισμένη σε προκαθορισμένες εντολές – προγράμματα.

Η επιστήμη και η τεχνολογία που συμβάλλει στην συλλογή, επεξεργασία και παρουσίαση των πληροφοριών είναι η πληροφορική.<sup>1</sup> Με άλλα λόγια, η πληροφορική αποτελεί την επιστήμη η οποία μελετά την φύση των πληροφοριών με την βοήθεια αυτοματοποιημένων υπολογιστικών συστημάτων. Τα συστήματα αυτά αναφέρονται σε ηλεκτρονικές μηχανές οι οποίες περιέχουν αλγόριθμους προκειμένου να επεξεργάζονται τις πληροφορίες και να παράγουν αποτελέσματα σε κωδικοποιημένη μορφή.

Ένας ακόμη ορισμός που έχει δοθεί για την έννοια της πληροφορικής είναι ότι αποτελεί την επιστήμη που ερευνά μεθόδους μέσω μηχανισμών διαχείρισης πληροφοριών.

Οι απαρχές της πληροφορικής βρίσκονται στην δεκαετία του 1940. Ωστόσο, η αναγνώριση της πληροφορικής ως ένας ανεξάρτητος επιστημονικός τομέας πραγματοποιήθηκε την δεκαετία του 1960, οπότε και άρχισαν να εμφανίζονται ραγδαίες αλλαγές σε όλους τους τομείς της κοινωνίας, όχι μόνο σε τοπικό, αλλά και διεθνές επίπεδο.

Όπως ήδη αναφέρθηκε η επιστήμη της πληροφορικής είναι βασισμένη σχεδόν εξ' ολοκλήρου στην χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Ωστόσο, δύναται πολλές φορές να εφαρμόζεται και με σε άλλες τεχνολογικές επιλογές, η ακόμη και με τον νου του ίδιου του ανθρώπου.

---

<sup>1</sup> Παπαδάκης Σ., Χατζηπέρης Ν., 2002, «Εισαγωγή στην πληροφορική και την χρήση υπολογιστή». Εκδόσεις Μεταίχμιο, Αθήνα

Η επιστήμη της πληροφορικής μπορεί να εφαρμοστεί σε πολλούς επιστημονικούς κλάδους. Οι κυριότεροι από αυτούς είναι οι εξής:

- Κυβερνητικός
- Ηλεκτρονικός
- Στατιστική
- Εφαρμοσμένα μαθηματικά
- Υπολογιστική επιστήμη
- Γνωσιακή επιστήμη

Στο σημείο αυτό αξίζει να γίνει μια αναφορά στην επιστήμη της πληροφορικής και στο γεγονός ότι δεν πρέπει να συγχέεται με άλλες επιστήμες και θεωρίας. Αρχικά, σημειώνεται ότι η επιστήμη της πληροφορικής διαφέρει με την θεωρία της πληροφορίας, η οποία αποτελεί ένα πεδίο των εφαρμοσμένων μαθηματικών. Διαφορά έγκειται επίσης και με την επιστήμη της πληροφόρησης και της βιβλιοθηκονομίας, η οποία αποτελεί έναν κλάδο που σχετίζεται με την οργάνωση και διαχείριση βιβλιοθηκών και αυτόματων συστημάτων πληροφόρησης.

Τέλος, ένας επιστήμονας της πληροφορικής δεν έχει την ίδια ιδιότητα με έναν προγραμματιστή. Ένας προγραμματιστής ασχολείται με την ανάπτυξη λογισμικού υπολογιστών. Από τα παραπάνω συνεπάγεται λοιπόν, ότι η πληροφορική αξιοποιεί τον προγραμματισμό ως ένα από τα βασικά εργαλεία και κύρια αντικείμενα μελέτης της.<sup>2</sup>

## 1.2 Η ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ – ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ

Με τον όρο Δημόσια Διοίκηση χαρακτηρίζεται γενικά το σύνολο των μέσων και ενεργειών που στοχεύουν στην επίτευξη συγκεκριμένου αποτελέσματος για την ικανοποίηση του γενικού συμφέροντος των πολιτών ενός κράτους.

Η Δημόσια Διοίκηση μιας χώρας αποτελεί μέρος του κρατικού μηχανισμού της και ειδικότερα της εκτελεστικής εξουσίας.<sup>3</sup>

Η Δημόσια Διοίκηση σε μια σύγχρονη δημοκρατία πρέπει να αποτελεί το κατάλληλο εργαλείο για την υλοποίηση των πολιτικών που αποφασίζει η

---

<sup>2</sup> Φραγκόπουλος Σ., Πατέστος Γ., 1994, «Εισαγωγή στην πληροφορική και τις εφαρμογές της». Εκδόσεις Ίων, Αθήνα

<sup>3</sup>

[http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B7%CE%BC%CF%8C%CF%83%CE%B9%CE%B1\\_%CE%B4%CE%B9%CE%BF%CE%AF%CE%BA%CE%B7%CF%83%CE%B7](http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B7%CE%BC%CF%8C%CF%83%CE%B9%CE%B1_%CE%B4%CE%B9%CE%BF%CE%AF%CE%BA%CE%B7%CF%83%CE%B7)



δημοκρατικά συντεταγμένη πολιτεία με διπλό στόχο. Θα πρέπει αρχικά να βελτιώσει το βιοτικό επίπεδο των πολιτών της και παράλληλα να προάγει τις σχέσεις και τη συνεργασία της χώρας με τις άλλες χώρες και τους διεθνείς οργανισμούς.

Εκτός από αυτούς τους βασικούς στόχους, η Δημόσια Διοίκηση αποσκοπεί σε συγκεκριμένα αποτελέσματα, τα οποία είναι τα ακόλουθα:

- Û Οι διοικητικές ενέργειες πρέπει να εντάσσονται σε ένα συλλογικό προγραμματισμό που δε θα ανατρέπεται από απλές αλλαγές προσώπων, θα ακολουθούν συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα και θα πρέπει να συνοδεύονται από ενδιάμεση και τελική αξιολόγηση της υλοποίησης του προγραμματισμού. Στην κατάρτιση αλλά και την αξιολόγηση αυτού του προγραμματισμού θα πρέπει να ακολουθούνται συμμετοχικές διαδικασίες, με την συμβολή των στελεχών της Διοίκησης και της οργανωμένης κοινωνίας των πολιτών.
- Û Οφείλει να είναι φιλική τόσο απέναντι στον πολίτη όσο και τις επιχειρήσεις.
- Û Πρέπει να είναι φιλική προς τους εργαζόμενους που τη στελεχώνουν. Κρίνεται απαραίτητο να διασφαλίζει ικανοποιητικές συνθήκες εργασίας και αμοιβής, κίνητρα για ανέλιξη, περιθώρια για ανάληψη πρωτοβουλιών και να εμπεδώνει το αίσθημα της αντικειμενικότητας στην υπηρεσιακή κατάσταση των υπαλλήλων.
- Û Οι αρμοδιότητές της και οι διαδικασίες λειτουργίας της είναι ανάγκη να διέπονται από σαφήνεια. Η νομοθεσία που καλείται να εφαρμόσει πρέπει να είναι κατανοητή, να διέπεται από απλότητα τόσο ως προς την ουσία των διατάξεών της όσο και ως προς τα διαδικαστικά ζητήματα της εφαρμογής της.
- Û Η διαφάνεια πρέπει να είναι αναπόσπαστο χαρακτηριστικό της σε ό,τι αφορά τόσο τις ακολουθούμενες πολιτικές όσο και τις οικονομικές πτυχές της λειτουργία της.

Η διάρθρωση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως πολύπλοκη. Προς αυτήν την κατεύθυνση συμβάλλει ο μεγάλος αριθμός υπουργείων, ο οποίος με την σειρά του απασχολεί πολλές θέσεις υφυπουργών, γενικών και ειδικών γραμματέων και κατακερματίζεται σε ακόμη περισσότερους τομείς.

Το θεσμικό πλαίσιο για την δημιουργία των ειδικότερων οργανωτικών δομών της ελληνικής διοίκησης στηρίζεται στο άρθρο 20 του ν. 2503/1999, σύμφωνα με το οποίο, η εσωτερική οργανωτική διάρθρωση, των Υπουργείων και των Ν.Π.Δ.Δ. καθορίζεται με τους Οργανισμούς τους. Οι Οργανισμοί καταρτίζονται με Π.Δ., που

εκδίδονται με πρόταση των Υπουργών Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Οικονομίας και Οικονομικών και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού.<sup>4</sup>

### **1.3 Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

Η συμβολή της πληροφορικής στην Δημόσια Διοίκηση, συντελείται με την εφαρμογή των τεχνολογιών της πληροφορικής και των υπολογιστών. Ο όρος που έχει δημιουργηθεί για να προσδιορίσει αυτήν την ενέργεια, είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ο όρος αυτός έχει δημιουργηθεί με τέτοιο τρόπο, ώστε να αποδώσει επ' ακριβώς ότι η παραγωγή και η διανομή των υπηρεσιών του κράτους, πραγματοποιούνται μέσω ηλεκτρονικής μορφής.<sup>5</sup>

Με άλλα λόγια, ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση θεωρείται ο μετασχηματισμός του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, που ενεργοποιείται από τις προόδους των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Ο μετασχηματισμός αυτός πραγματοποιείται με πολλούς τρόπους. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν οι ακόλουθες λειτουργίες – ενέργειες:

- Ø Δικτυωμένες λειτουργίες σε δημόσιες υπηρεσίες.
- Ø Συγχρονισμένες πληροφορίες και διαδικτυακές υπηρεσίες σε πολίτες.
- Ø Διαδραστικές επικοινωνίες και άμεση δημοκρατική συμμετοχή των πολιτών.
- Ø Στήριξη της οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης μέσω του διαδικτύου.<sup>6</sup>

Σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, έχουν διατυπωθεί δύο φιλοσοφικές αντιλήψεις. Σύμφωνα με την πρώτη αντίληψη, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί την «εφαρμογή εργαλείων και τεχνικών του ηλεκτρονικού εμπορίου στη λειτουργία της διακυβέρνησης». Η συγκεκριμένη αντίληψη εστιάζει

---

<sup>4</sup> Γνώμη πρωτοβουλίας της οικονομικής και κοινωνικής επιτροπής της Ελλάδος, «Δημόσια Διοίκηση»

Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό

<http://www.larissa-chamber.gr/Uploads/Files/TANEO/OKE5.pdf>

Φλωράτος, Α., 2005, «Η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση – Αδυναμίες – Μέτρα εξυγίανσης». Εκδόσεις Αρσενίδη, Αθήνα

<sup>5</sup> Ball Allan & Peters Guy, 2001, «Σύγχρονη Πολιτική Και Διακυβέρνηση, Εισαγωγή στην Πολιτική Επιστήμη». Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα

<sup>6</sup> <http://www.ameinon.eu/297AA32A.el.aspx>

στη πρακτική αποδοτικότητα και στη μείωση του κόστους. Χαρακτηριστικό παράδειγμα σε αυτήν την περίπτωση αποτελεί η μείωση του κόστους και η αποδοτικότητα που προέρχεται από την ηλεκτρονική κατάθεση της φορολογικής δήλωσης και τον ηλεκτρονικό εφοδιασμό.

Από την άλλη πλευρά, η δεύτερη αντίληψη για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, θεωρεί ότι συμβάλλει με δυναμικό τρόπο στην «βελτίωση της δημοκρατικής συμμετοχής». Η αντίληψη αυτή εστιάζει σε πρωτοβουλίες που θα φέρουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των διάφορων μορφών διακυβέρνησης και του πολίτη σε νέα επίπεδα.<sup>7</sup>

Προχωρώντας σε μια σύντομη ιστορική διαδρομή για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, παρατηρούμε ότι, η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής στην δημόσια διοίκηση, εισήχθη περίπου στις αρχές τις δεκαετίας του 2000. Ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση χρησιμοποιήθηκε για να περιγράψει το βαθύτερο μετασχηματισμό των κυβερνήσεων που πραγματοποιείται με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας.

Η κυβέρνηση είναι το εργαλείο και η διακυβέρνηση το αποτέλεσμα. Γίνεται επομένως αντιληπτό ότι, η ηλεκτρονική Κυβέρνηση και ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι διαφορετικοί όροι σε σημασία.<sup>8</sup>

Σήμερα, τα πληροφοριακά συστήματα που παρέχουν διαδραστικές υπηρεσίες μέσα από το διαδίκτυο, συμβάλλουν στην αποτελεσματικότητα, στη διαφάνεια αλλά και στην αποδοτικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα.

Η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση στο σύνολο της βιώνει αντιφατικές εμπειρίες από την χρήση των νέων τεχνολογιών. Οι αντιφατικές αυτές εμπειρίες κυρίως διαμορφώνονται από τέσσερις παράγοντες, οι οποίοι είναι οι εξής:

- α) η εξαγγελία από κάθε κυβέρνηση «ολοκληρωμένων» παρεμβάσεων,
- β) η παραλαβή «συστημάτων», τα οποία στην πλειονότητα τους δεν χρησιμοποιούνται παραγωγικά,
- γ) ο ορισμός διευθυντικών στελεχών, τα οποία στη μεγάλη τους πλειοψηφία έχουν ως βασικό προσόν την υποστήριξη κάποιου κεντρικού πολιτικού προσώπου και

---

<sup>7</sup> <http://www.rethymno.gr/citizen/it-links/e-government.html>

<sup>8</sup> <http://www.ameinon.eu/297AA32A.el.aspx>

δ) οι δεκάδες χιλιάδες πολύ ικανών δημοσίων υπάλληλων, που επί των πλείστων των περιπτώσεων, δεν αξιοποιούνται σύμφωνα με τις ικανότητές τους.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup><http://www.karounos.gr/blog/%CE%B7-%CE%B7%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7-%CE%BC%CF%80%CE%BF%CF%81%CE%B5%CE%AF-%CE%BA%CE%B1/>

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

# Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

## 2.1 ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΜΟΝΤΕΛΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η διοίκηση των επιχειρήσεων, η οικονομική επιστήμη, η δημόσια διοίκηση, οι πολιτικές επιστήμες, καθώς και η επιστήμη της πληροφόρησης, αποτελούν ορισμένους από τους βασικούς τομείς στους οποίους εφαρμόζονται τα μοντέλα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παράλληλα, σε κάθε ένα τομέα ξεχωριστά, υπάρχει πληθώρα πεδίων τα οποία θα πρέπει να δημιουργήσει και προστατέψει το κράτος πριν την εφαρμογή κάθε μοντέλου. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν, η προστασία των προσωπικών δεδομένων, η ασφάλεια των πληροφοριών και η δημόσια πρόσβαση στην κυβερνητική πληροφόρηση.<sup>10</sup>

Σήμερα, ο τομέας ο οποίος χρησιμοποιεί περισσότερο γα μοντέλα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ο κρατικός μηχανισμός. Ο όγκος των δεδομένων και των πληροφοριών που δημιουργούνται και επεξεργάζονται σε καθημερινή βάση εμφανίζει πολύ μεγάλη συχνότητα και απέχει πολύ συγκριτικά με τους υπόλοιπους οργανισμούς.

Τα μοντέλα που χρησιμοποιούνται είναι πελατοκεντρικά προγράμματα. Με την έννοια αυτή εννοούμε ότι τα προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχουν ως βασικό σκοπό την παροχή πληροφοριών και καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών που τα χρησιμοποιούν.

Σύμφωνα με μια αναφορά των Ηνωμένων Εθνών, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ανάλογα με τον τρόπο με τον οποίο διακινεί τις πληροφορίες, διακρίνεται σε πέντε στάδια τα οποία είναι τα εξής:

- Ø *Πρωτογενής Παρουσία (Emerging Presence)*: πρόκειται για το πρώτο στάδιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στην συγκεκριμένη φάση, οι πληροφορίες είναι περιορισμένες στο βασικό επίπεδο ενημέρωσης. Με την πρωτογενή

---

<sup>10</sup> Πομπόρτσας Ανδρέας, 2006, «Εισαγωγή στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση». Εκδόσεις Παπασωτηρίου, Αθήνα

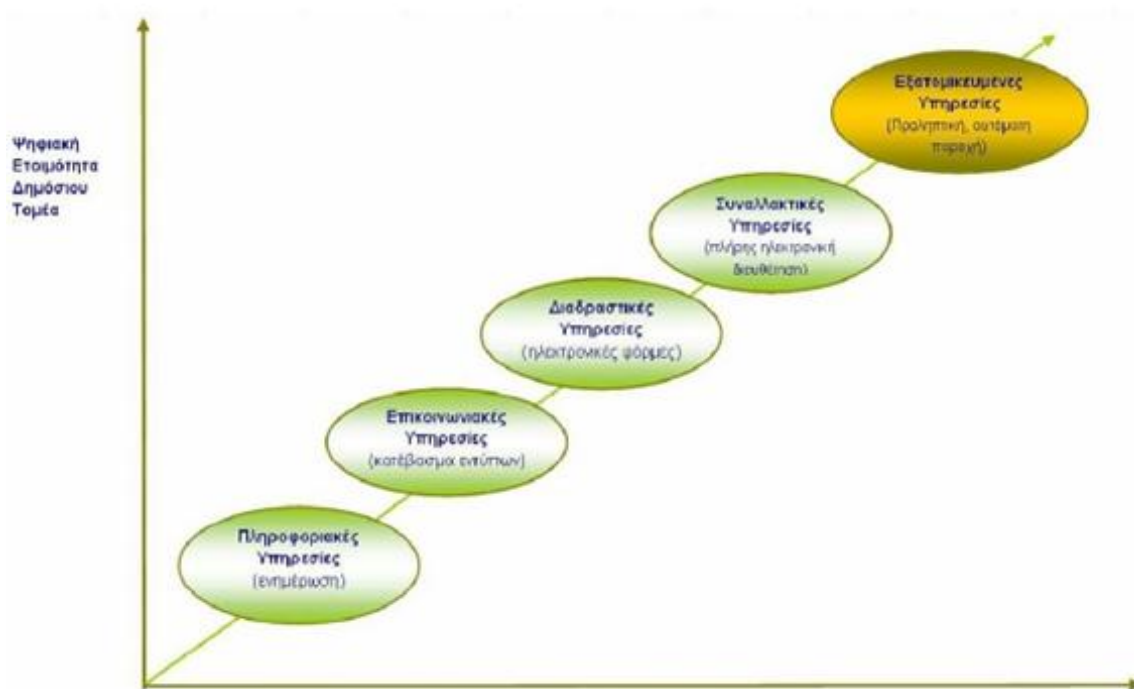
παρουσία στο διαδίκτυο, οι πληροφορίες που δίνονται είναι συνήθως τηλεφωνικά νούμερα, κάποιες διευθύνσεις, κ.λπ.

- Ø *Ενισχυμένη Παρουσία (Enhanced Presence)*: όπως και στο προηγούμενο στάδιο, έτσι σε αυτό, υπάρχουν ακόμη οι κυβερνητικοί ιστότοποι που παρέχουν πληροφορίες γενικής φύσεως για τον κάθε οργανισμό, ωστόσο με κάποιες προσθήκες στο περιεχόμενό τους. Για παράδειγμα, περιλαμβάνονται εκδόσεις, ενημερωτικά φυλλάδια, σύνδεση με άλλους επίσημους κυβερνητικούς ιστότοπους, μηχανές αναζήτησης, καθώς και δυνατότητες επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Ø *Διαδραστική Παρουσία (Interactive Presence)*: σε αυτό το στάδιο, υπάρχουν δυνατότητες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, δημοσίευση μηνυμάτων, δυνατότητα αναζήτησης σε εξειδικευμένες βάσεις αναζήτησης, μεταφόρτωση φορμών και αιτήσεων, καθώς και online υποβολή τους.
- Ø *Συναλλαγές (Transactional Presence)*: στο τέταρτο στάδιο δίνεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής διεξαγωγής πλήθους συναλλαγών. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν, οι πληρωμές αδειών, φόρων, προστίμων, οι αιτήσεις για εκδόσεις πιστοποιητικών, κ.λπ. Στο εν λόγω στάδιο δίνεται επίσης και η δυνατότητα παροχής κωδικών και ψηφιακών υπογραφών σε μεμονωμένους χρήστες.
- Ø *Ενοποιημένη ή Ολοκληρωμένη Παρουσία (Seamless or Fully Integrated Presence)*: πρόκειται για το πιο προχωρημένο στάδιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στο οποίο υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης σε όλες τις υπηρεσίες από μια ενιαία κυβερνητική διαδικτυακή πύλη. Παράλληλα, η ανταλλαγή των δεδομένων γίνεται ευκολότερη, λόγω της δημιουργίας ενδο-υπηρεσιακών δικτύων. Μέσω του πέμπτου σταδίου επιδιώκεται η μείωση και εξάλειψη των γραφειοκρατικών φαινομένων. Στο σημείο αυτό σημειώνεται ότι, δεν υπάρχουν ακόμη χώρες που να έχουν προσαρμοστεί 100% στο στάδιο της ενοποιημένης παρουσίας. Ωστόσο, πολλές χώρες βρίσκονται ήδη σε ένα σημείο μεταξύ τετάρτου και πέμπτου σταδίου.<sup>11</sup>

Τα στάδια ολοκλήρωσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρουσιάζονται και μέσα από την εικόνα 2.1 που ακολουθεί.

---

<sup>11</sup> Γιαννουκάκου Αικατερίνη, 2011, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση». Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης



Εικόνα 2.1 Επίπεδα Ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Όσον αφορά τα μοντέλα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αυτά κατηγοριοποιούνται ανάλογα με τον δέκτη της αλληλεπίδρασης και επικοινωνίας που βρίσκεται απέναντι από την κρατική δομή. Τα βασικά μοντέλα που διακρίνονται είναι τρία και αποσκοπούν στην βελτιστοποίηση της επικοινωνίας τόσο μέσα στην εσωτερική δομή των κρατικών υπηρεσιών, όσο και μεταξύ του κράτους και των επιχειρήσεων και πολιτών.

Το πρώτο μοντέλο αναφέρεται στην εσωτερική επικοινωνία μεταξύ των κρατικών επιχειρήσεων και είναι γνωστό ως *Κυβέρνηση – προς – Κυβέρνηση* (*Government-to-Government – G2G*). Βασικός στόχος του μοντέλου αυτού είναι ο ανασχεδιασμός των οργανωτικών δομών και διαδικασιών με τη μεταστροφή από την δημόσια διοίκηση στην οριζόντια και πελατοκεντρική.

Το δεύτερο μοντέλο, *Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις* (*Government-to-Business – G2B*), αναφέρεται στον εκσυγχρονισμό της επικοινωνίας και συναλλαγής των επιχειρήσεων με τις κρατικές υπηρεσίες. Στο συγκεκριμένο μοντέλο, υπάρχουν δύο κύριες κατηγορίες υπηρεσιών. Στην πρώτη κατηγορία εντάσσονται οι ηλεκτρονικές προμήθειες που αφορούν την κατάθεση προσφορών για τη σύναψη εμπορικών συναλλαγών με δημόσιες υπηρεσίες. Η δεύτερη κατηγορία περιλαμβάνει υπηρεσίες

που διευκολύνουν τις συναλλαγές των επιχειρήσεων με το κράτος επιφέροντας αύξηση της παραγωγικότητας και της ανάπτυξης. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η ηλεκτρονική υποβολή ΦΠΑ.

Τέλος, το τρίτο μοντέλο είναι το μοντέλο, *Κυβέρνηση-προς-Πολίτες* (*Government-to-Citizen – G2C*), το οποίο αποσκοπεί στην διάθεση απλοποιημένων υπηρεσιών προς τον πολίτη που να διευκολύνουν τη συνδιαλλαγή του με τις κρατικές υπηρεσίες. Σημειώνεται επίσης, ότι το μοντέλο G2C ενδυναμώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη προς την κυβέρνηση και τις δομές της, ενθαρρύνοντας την ενεργή συμμετοχή στα κοινά μέσω περισσότερο ανοικτών και διαφανών διαδικασιών.<sup>12</sup>

## 2.2 ΑΝΑΓΚΗ ΓΙΑ ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ

Σήμερα, πολλές χώρες έχουν προβεί σε ενέργειες που έχουν αναβαθμίσει το πλαίσιο λειτουργίας των κρατικών υπηρεσιών της, μειώνοντας σε μεγάλο βαθμό τα φαινόμενα γραφειοκρατίας που εμφανίζονται σε κάθε χώρα. Γίνεται λοιπόν σαφές ότι η ανάγκη για την αναδιοργάνωση των κρατικών δομών, του τρόπου παροχής των υπηρεσιών, της ανάπτυξης δεξιοτήτων και εκπαίδευσης του προσωπικού που τις στελεχώνει είναι απαραίτητη.

Προς αυτήν την κατεύθυνση τα κράτη - μέλη έχουν προχωρήσει στην σύναψη συμφωνιών, μέσω των οποίων θα γίνονται συχνές συζητήσεις που σχετίζονται με θέματα εκπαίδευσης του προσωπικού, βελτίωσης των συνθηκών εργασίας, κ.λπ. Επιπλέον, από τους εκπρόσωπους των χωρών που συμμετέχουν στις συνεδριάσεις έχει διαπιστωθεί ότι οι τεχνολογίες της πληροφορίας παρέχουν πολύ σημαντικές δυνατότητες, ενώ η πρόσβαση στις κρατικές υπηρεσίες είναι ακόμη ευκολότερη και σε συνδυασμό με την αποτελεσματική λειτουργία, συμβάλλουν στην οικονομική ανάπτυξη των χωρών.

Επομένως, η άνοδος κάθε χώρας σε όσο το δυνατόν υψηλότερο στάδιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θα έχει πολλές θετικές επιπτώσεις, σε ολόκληρη την κοινωνία.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Πολλάλης Γ., Γιαννακόπουλος Δ., 2007, «Ηλεκτρονικό επιχειρείν». Εκδόσεις Σταμούλης, Αθήνα

<sup>13</sup> Ball Allan & Peters Guy, 2001, «Σύγχρονη πολιτική και Διακυβέρνηση, Εισαγωγή στην Πολιτική Επιστήμη». Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα



## 2.3 ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Το μέλλον της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν θα πρέπει απλά να οριοθετείται σε ένα απλό στάδιο παροχής υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, αλλά σε ένα ολοκληρωμένο πακέτο, το οποίο θα προσφέρει προηγμένες υπηρεσίες σε ένα πλήρως διαδραστικό περιβάλλον εργασίας για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.<sup>14</sup>

Οι αρμόδιοι υπουργοί των χωρών της Ευρώπης, έχουν ήδη προωθήσει τις απαραίτητες επενδύσεις στους τομείς της έρευνας και της ανάπτυξης, με στόχο πάντοτε την διασφάλιση της αξιοπιστίας και της διαλειτουργικότητας όχι των ήδη υπάρχουσων υποδομών, αλλά και της επόμενης γενιάς.

Σημειώνεται επίσης, ότι μέσα από την βελτίωση των υποδομών και των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η συνεργασία μεταξύ των κρατών – μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα είναι ακόμη αποτελεσματικότερη.<sup>15</sup>

## 2.4 PRISMA PROJECT

Το Prisma Project αποτελούσε μέρος του σχεδίου Smart Government του Προγράμματος Τεχνολογιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας για την τριετία 2000-2003.

Με την πάροδο του χρόνου και την εκτίμηση των αποτελεσμάτων, το συγκεκριμένο πρόγραμμα κρίνεται εξαιρετικά επιτυχημένο, καθώς προσέδωσε έναν στόχο για την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που βασίζεται στα ευρωπαϊκά πρότυπα, ενώ παράλληλα, εξέδωσε και έναν χρήσιμο οδηγό πρακτικών και στρατηγικών.

Ο βασικός κορμός στον οποίο δραστηριοποιούταν το πρόγραμμα Prisma Project ήταν ο εξής:

- ✓ Χαρτογράφηση όλων των τάσεων και των αλλαγών που θα επηρεάσουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε χρονικό ορίζοντα 10 ετών.
- ✓ Εντοπισμός των βέλτιστων πρακτικών παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις.

---

<sup>14</sup> <http://www.digitalgreece2020.gr/archives/358>

<sup>15</sup> Πομπόρτσης Α., Τσούλφας Α., 2002, «Εισαγωγή στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο». Εκδόσεις Τζιόλα, Θεσσαλονίκη

- ✓ Καθορισμός μακροπρόθεσμων στόχων του ευρωπαϊκού e-Government, με πλάνο δεκαετίας.
- ✓ Ανάπτυξη νέων μοντέλων υπηρεσιών, βασισμένων στην πρόβλεψη μελλοντικών αναγκών πολιτών και επιχειρήσεων.

Ο δικτυακός τόπος του Prisma Project παρέχει επίσης τις ακόλουθες στρατηγικές κατευθύνσεις (Prisma Strategic Guidelines):

- ü eAdministration: ηλεκτρονική Διοίκηση
- ü eHealth: ηλεκτρονική Υγεία
- ü eServices for all: ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για όλους
- ü eEnvironment: ηλεκτρονικό Περιβάλλον
- ü eTransport: ηλεκτρονικές Μεταφορές
- ü eTourism: ηλεκτρονικός Τουρισμός
- ü Καινοτομίες του Δημόσιου Τομέα στην Οικονομία της Γνώσης
- ü Ένωσης
- ü eDemocracy: ηλεκτρονική Δημοκρατία
- ü eStrategies for Government: ηλεκτρονικές Στρατηγικές Διακυβέρνησης.<sup>16</sup>

Επιπλέον, στον διαδικτυακό ιστό του προγράμματος, εκτός από τις στρατηγικές κατευθύνσεις, παρέχονται και κάποιες βασικές εκδόσεις, οι οποίες είναι οι εξής:

- Πανευρωπαϊκές αλλαγές και τάσεις στην παροχή υπηρεσιών
- Βέλτιστες πρακτικές στην Ευρώπη
- Σενάρια παροχής υπηρεσιών στην Ευρώπη
- Μοντέλα μελλοντικών βέλτιστων πρακτικών στην Ευρώπη
- Συνοπτική αναφορά, όπου περιλαμβάνονται η μεθοδολογία του Prisma Project, τα κύρια αποτελέσματα, τα «εργαλεία», καθώς και ξεχωριστές περιλήψεις για κάθε βέλτιστη πρακτική και θεματικό μοντέλο
- Συγκεντρωτική αναφορά στις μακροπρόθεσμες τάσεις και σενάρια για το σχεδιασμό ηλεκτρονικών υπηρεσιών, την ανάπτυξη και την παροχή τους
- Τελική αναφορά του Prisma Project.<sup>17</sup>

<sup>16</sup> [www.prisma-eu.net](http://www.prisma-eu.net)

<sup>17</sup> <http://www.ifib.de/publikationsdateien/sg9democracy.pdf>

## 2.5 ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ

Οι στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθορίζονται από προγράμματα και υπηρεσίες που παρέχουν σημάδια διοικητικής βελτίωσης και αναδιοργάνωσης των υποδομών, ενώ παράλληλα, επενδύουν στον ανθρώπινο παράγοντα.

Οι βασικές προϋποθέσεις των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τόσο στην Ελλάδα, όσο και στις υπόλοιπες χώρες της Ευρώπης, αφορούν:

- Την βελτιστοποίηση της διοικητικής λειτουργίας
- Την μείωση του διαχειριστικού κόστους
- Την μείωση των σφαλμάτων
- Την βελτίωση της διαδραστικότητας με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις
- Την προστασία των δημόσιων πόρων από ηλεκτρονικές επιθέσεις
- Την ανάπτυξη πολλών διαφορετικών καναλιών επικοινωνίας
- Την δημιουργία πολλών Δημόσιων Σημείων Πρόσβασης στο Διαδίκτυο (Public Internet Access Points - PIAPs)

Προκειμένου όμως, να μπορούν τα προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να εφαρμοστούν με επιτυχία, είναι απαραίτητο να πραγματοποιούνται και οι ακόλουθες ενέργειες.

α) Βασικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να είναι οι τελικοί χρήστες, ή η κοινωνία. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα πρέπει να καθοδηγείται αποκλειστικά από τις ανάγκες της κοινωνίας που υπηρετεί.

β) Η διοίκηση των δημοσίων υπηρεσιών θα πρέπει να προβεί σε στάδιο αναδιοργάνωσης και εκσυγχρονισμού, προκειμένου να καταστεί αποτελεσματικότερη.

γ) Η υποστήριξη των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτεί την χρήση τεχνολογίας, μέσω της οποίας θα παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις τα απαραίτητα εργαλεία προκειμένου η εξυπηρέτηση να γίνει καλύτερη. Στο σημείο αυτό σημειώνεται ότι μέσω της προώθησης της τεχνολογίας δεν αποσκοπεύει η υποκατάσταση του ανθρώπινου δυναμικού των δημοσίων υπηρεσιών και η δημιουργία μιας απρόσωπης διακυβέρνησης.

δ) Η Εφαρμογή διαδραστικών (interactive) μηχανισμών που θα επιτρέπουν την εξατομίκευση των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα αναγνωρίζουν και θα

εξυπηρετούν το χρήστη, για παράδειγμα ακόμη και σε περίπτωση που αλλάξει χώρα διαμονής.

ε) Τέλος, θα πρέπει να είναι δυνατή η διαθεσιμότητα οποιαδήποτε χρονική στιγμή, από οποιοδήποτε σημείο και για οποιαδήποτε υπηρεσία. Η πρόσβαση σε οποιαδήποτε ηλεκτρονική υπηρεσία θα μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσα από οποιαδήποτε συσκευή, όπως είναι ο επιτραπέζιος ή φορητός Η/Υ, το PDA, το κινητό τηλέφωνο κ.λπ., καθώς και από οποιοδήποτε σημείο, είτε πρόκειται για μέρος εντός ή εκτός των συνόρων της χώρας.<sup>18</sup>

## **2.6 ΜΟΝΤΕΛΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ**

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, ο βασικός στόχος της διαλειτουργικότητας στην δημόσια διοίκηση είναι να ενισχύσει τους δημόσιους φορείς ώστε να μπορούν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις τους ταχύτερα και χωρίς να απαιτείται η αναζήτηση δικαιολογητικών και πληροφοριών, όπως συμβαίνει σε άλλους φορείς του δημοσίου τομέα.

Επιπλέον, μέσα από τη διαλειτουργικότητα μπορεί να ενισχυθεί και ο θεσμός των υπηρεσιών μιας στάσης έτσι όπως αυτός έχει υλοποιηθεί μέχρι σήμερα μέσα από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Τελικός στόχος είναι η κατάργηση των υπηρεσιών που δίνει το Δημόσιο με τη μορφή πιστοποιητικών, βεβαιώσεων κ.λπ. και χρησιμοποιούνται ως δικαιολογητικά σε άλλους Δημόσιους Φορείς και Υπηρεσίες. Δηλαδή, στόχος είναι να καταργηθεί η έκδοση όλων αυτών των βεβαιώσεων και πιστοποιητικών και η πληροφορία που αυτά περιέχουν να ανταλλάσσεται με πολλούς τρόπους μεταξύ των Δημόσιων Φορέων και Υπηρεσιών.

Συνήθως ένα Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας θεωρεί ότι ο κύριος τρόπος ανταλλαγής αυτών των πληροφοριών μεταξύ Δημοσίων Φορέων και Υπηρεσιών είναι με χρήση ηλεκτρονικών μέσων και κυρίως μέσω του διαδικτύου. Την ίδια παραδοχή έχει κάνει και το Ελληνικό Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Π.Η.Δ.) ως προς το σκέλος της διαλειτουργικότητας.

---

<sup>18</sup> Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε., Χάλαρης Ι., 2004, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση». Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης – Πρόγραμμα Πληροφορικής

Σύμφωνα με το πλαίσιο διαλειτουργικότητας, για την ηλεκτρονική υποβολή ενός αιτήματος από τους πολίτες ή τις επιχειρήσεις, απαιτείται ένα ηλεκτρονικό σημείο για την έναρξη της υπόθεσης. Το σημείο αυτό σχεδόν πάντοτε είναι ένας διαδικτυακός τόπος. Στη συνέχεια θα πρέπει να υπάρχει ένα ηλεκτρονικό σύστημα που θα γνωρίζει τους εμπλεκόμενους φορείς του δημοσίου καθώς και τον τρόπο διεκπεραίωσης του αιτήματος, το οποίο θα αναλύσει στα επί μέρους βήματα της διαδικασίας και θα απευθυνθεί σε κάθε εμπλεκόμενο φορέα του δημοσίου για την ολοκλήρωση του κάθε βήματος.

Στο επόμενο στάδιο, συλλέγονται όλες οι απαντήσεις από τα επί μέρους βήματα που είχαν τεθεί προηγουμένως. Βασική προϋπόθεση στο σημείο αυτό είναι ότι, όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς, θα πρέπει να έχουν στην διάθεσή τους κάποιο πληροφοριακό σύστημα, το οποίο θα δέχεται τα ηλεκτρονικά αιτήματα και θα δίνει τις κατάλληλες ηλεκτρονικές απαντήσεις. Επιπλέον, απαιτείται ένα ηλεκτρονικό σύστημα, το οποίο θα γνωρίζει τη διαδικασία της ανάλυσης σε επιμέρους βήματα και της σύνθεσης των απαντήσεων, προκειμένου να δοθεί η τελική απάντηση σε κάθε αίτημα.

Στην Ελλάδα έχουν γίνει πολλές και σημαντικές προσπάθειες για την βελτίωση των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα, ωστόσο το πλαίσιο της διαλειτουργικότητας έχει ακόμη αρκετά περιθώρια βελτίωσης. Μέσα από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας, έχουν δημιουργηθεί και συνεχίζουν να δημιουργούνται πολλοί διαδικτυακοί τόποι που θα προσφέρουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Ωστόσο, οι διαδικτυακοί τόποι στοχεύουν σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες που ολοκληρώνονται εντός των διοικητικών ορίων του δημόσιου φορέα που ανήκει καθένας από αυτούς, υστερώντας στο σκέλος της ενίσχυσης της διαλειτουργικότητας και της ενίσχυσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μιας στάσης.

Κάτι τέτοιο σημαίνει ότι, κατά τη σχεδίαση μιας υπηρεσίας δεν υπάρχει η προοπτική η υπηρεσία αυτή να δίνεται και μέσα από άλλους διαδικτυακούς τόπους, με αποτέλεσμα να μην δημιουργούνται οι προϋποθέσεις για την παροχή υπηρεσιών μιας στάσης. Άμεση συνέπεια των ανωτέρω είναι ότι ο κάθε ενδιαφερόμενος θα πρέπει να επισκεφθεί διαφορετικούς διαδικτυακούς τόπους για να συγκεντρώσει όσα απαιτούνται για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής του στην οποία εμπλέκονται περισσότεροι από ένας, φορείς του δημοσίου.

Συνοψίζοντας τα παραπάνω, στην Ελληνική πραγματικότητα υπάρχουν φορείς που έχουν συστήματα και διαδικτυακούς τόπους και παρουσιάζουν έντονη ηλεκτρονικοποίηση των εσωτερικών τους διαδικασιών αλλά έχουν χαμηλή διαλειτουργική ωριμότητα για τους εξής λόγους:

- Ύ Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν ολοκληρώνονται στα δικά τους διοικητικά όρια και έτσι δεν υπάρχει ανάγκη διαλειτουργικότητας.
- Ύ Δεν υπάρχει θεσμοθέτηση ενός πλαισίου διαλειτουργικότητας που πρέπει να ακολουθείται με αποτέλεσμα να μην καθίσταται δυνατή η εφαρμογή μιας πρότυπης μεθοδολογίας για την υλοποίηση των υπηρεσιών. Επομένως, καθίσταται δύσκολη η υλοποίηση αντίστοιχων υπηρεσιών και σε άλλους φορείς και έτσι πρακτικά ανέφικτη η ολοκλήρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών με την συμμετοχή άλλων υπηρεσιών και φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.

Τα συμπεράσματα από την κατάσταση που επικρατεί στην χώρα μας για την ηλεκτρονικοποίηση των δημοσίων υπηρεσιών, είναι ότι πολλές φορές απαιτείται η φυσική παρουσία του πολίτη, συνήθως για την ταυτοποίησή του με αποτέλεσμα να μην είναι η δυνατή η ηλεκτρονική υποβολή του αιτήματος.

Επιπλέον, πολλοί από τους φορείς της διοίκησης δεν έχουν την ικανότητα να προσαρμοστούν στις αυτοματοποιημένες διαδικασίες, δημιουργώντας περαιτέρω προβλήματα στην εξυπηρέτηση των πολιτών και την διεκπεραίωση των αιτημάτων.

Τέλος, υπάρχουν επιπλέον δυσκολίες για τη δημιουργία υπηρεσιών μιας στάσης από το γεγονός ότι δεν υπάρχει ενιαίος μηχανισμός αυθεντικοποίησης, ενώ παράλληλα δεν υπάρχει δυνατότητα παροχής ολοκληρωμένων συναλλαγών στους πολίτες.

## **2.7 ΜΟΝΤΕΛΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ**

Τα μοντέλα εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων είναι τα εξής:

### ***Πλήρως ηλεκτρονικό μοντέλο***

Στο συγκεκριμένο μοντέλο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης όλα τα βήματα εκτελούνται από κατάλληλα πληροφοριακά συστήματα. Σε αυτό το μοντέλο δεν απαιτείται ανθρώπινη παρέμβαση και μπορεί ο ενδιαφερόμενος να υποβάλει το

αίτημά του σε ένα διαδικτυακό τόπο. Τα πληροφοριακά συστήματα, αυτόματα, μετά από κατάλληλη συνεργασία δίνουν το τελικό αποτέλεσμα και διεκπεραιώνουν την υπόθεση του ενδιαφερόμενου.

### ***Υβριδικό ενορχηστρωμένο μοντέλο***

Σε αυτό το μοντέλο υπάρχουν συγκεκριμένα βήματα των διαδικασιών που δεν εκτελούνται ηλεκτρονικά αλλά πρέπει να παρέμβει αρμόδιο στέλεχος της Δημόσιας Διοίκησης για να βοηθήσει στην ολοκλήρωσή τους μέσα από τη συμβατική διαδικασία. Στο μοντέλο αυτό ο πολίτης υποβάλλει ηλεκτρονικά το αίτημα στο διαδικτυακό τόπο και το πληροφοριακό σύστημα υποδοχής του αιτήματος γνωρίζει που να απευθυνθεί. Τα συνεργαζόμενα πληροφοριακά συστήματα όμως δεν μπορούν να διεκπεραιώσουν όλα τα βήματα της διαδικασίας όπως στην προηγούμενη περίπτωση. Στα βήματα αυτά παρεμβαίνει χρήστης που με συγκεκριμένο τρόπο τοποθετεί την πληροφορία που απαιτείται και στη συνέχεια το πληροφοριακό σύστημα δίνει το αποτέλεσμα της υπόθεσης. Δηλαδή σε αυτή τη περίπτωση το πληροφοριακό σύστημα που υποδέχεται το αίτημα του πολίτη (διαδικτυακός τόπος) γνωρίζει τους εμπλεκόμενους και συντονίζει τις επιμέρους ενέργειες, δηλαδή κάνει την ενορχήστρωση που απαιτείται για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης.

Η βασική διαφορά με το πλήρως ηλεκτρονικό μοντέλο είναι ότι στο πρώτο δεν μεσολαβεί ανθρώπινη παρέμβαση, ενώ εδώ η παρέμβαση ανθρώπινου δυναμικού κρίνεται αναγκαία.

### ***Υβριδικό μη ενορχηστρωμένο μοντέλο***

Σε αυτό το μοντέλο η διαδικασία δεν είναι γνωστή σε κανένα πληροφοριακό σύστημα. Στο μοντέλο αυτό ο πολίτης υποβάλλει ηλεκτρονικά το αίτημα στο διαδικτυακό τόπο και το αίτημα ανατίθεται άμεσα σε αρμόδιο στέλεχος της Δημόσιας Διοίκησης που πρέπει να το αναλύσει, να αποφασίσει ποιοι είναι οι εμπλεκόμενοι και να αποστείλει σε αυτούς κάποια αιτήματα για την διεκπεραίωση συγκεκριμένων βημάτων. Η αποστολή των μηνυμάτων μπορεί να γίνει ηλεκτρονικά ή και με συμβατικό τρόπο. Τα συνεργαζόμενα πληροφοριακά συστήματα επίσης δεν μπορούν να διεκπεραιώσουν όλα τα βήματα της διαδικασίας.

Στα βήματα αυτά παρεμβαίνει χρήστης από τον αρμόδιο φορέα του δημοσίου που με συγκεκριμένο τρόπο απαντά στο στέλεχος του φορέα υποδοχής του αιτήματος ο οποίος δίνει το τελικό αποτέλεσμα της υπόθεσης. Το μη ενορχηστρωμένο μοντέλο

είναι χρήσιμο σε κάθε περίπτωση ιδιαίτερα για διαδικασίες που τα βήματά τους δεν μπορούν να τυποποιηθούν.

Η διαφορά του συγκεκριμένου μοντέλου σε σύγκριση με το ενορχηστρωμένο μοντέλο είναι ότι, η διαδικασία που θα ακολουθηθεί κατά την εκτέλεση είναι ρευστή και μη δεδομένη και κατά συνέπεια όχι τυποποιημένη και όχι κοινά αποδεκτή από όλους τους δημόσιους φορείς.

Απόρροια των παραπάνω, είναι ότι δεν είναι πλέον εφικτή η παρακολούθηση της υπηρεσίας και ο έλεγχος της προόδου της από τους εμπλεκόμενους. Ο ρόλος του διαδικτυακού τόπου υποδοχής του αιτήματος σε αυτό το μοντέλο είναι αυτός του απλού διακομιστή μηνυμάτων ανάμεσα στους εμπλεκόμενους.<sup>19</sup>

## **2.8 ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ**

Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από την Δημόσια Διοίκηση (ΠΔ&ΥΗΣ), αποτελεί μια σειρά προτύπων τα οποία χρησιμοποιούνται για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας.

Σκοπός του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ) είναι ο καθορισμός των γενικότερων αρχών και της στρατηγικής που θα πρέπει να διέπει την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων από φορείς της Ελληνικής δημόσιας διοίκησης, καθώς επίσης και των τεχνολογικών προτύπων βάσει των οποίων πρέπει να αναπτύσσονται τα πληροφοριακά συστήματα, με στόχο την υποστήριξη τόσο της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ συστημάτων όσο και της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις ή άλλους φορείς.

Το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης απευθύνεται σε όλους τους φορείς της δημόσιας διοίκησης, οι οποίοι διαθέτουν, αναπτύσσουν ή σχεδιάζουν να αναπτύξουν πληροφοριακά συστήματα με σκοπό να παρέχουν πληροφορίες και υπηρεσίες σε πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς. Αναλυτικότερα, το Πλαίσιο απευθύνεται σε:

- Υπουργεία και Γενικές Γραμματείες
- Περιφέρειες

---

<sup>19</sup> Βέργη Ε., Παππάς Θ., 2007, «Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα». Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Αθήνα



- Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις
- Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης
- Εποπτευόμενους φορείς του δημόσιου τομέα
- Ανεξάρτητες Αρχές<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., 2008, «Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών».

Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό

<http://www.e-gif.gov.gr/portal/pls/portal/docs/211041.PDF>

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

### ΟΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

#### 3.1 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Οι Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες διακρίνονται σε Α' και Β' τάξης. Οι Δ.Ο.Υ. Α' τάξης λειτουργούν σε επίπεδο Διεύθυνσης και οι Β' Τάξης σε επίπεδο αυτοτελούς Τμήματος. Οι Δ.Ο.Υ. ανεξάρτητα από την τάξη του ανήκουν, στην άσκηση των αρμοδιοτήτων τους, είναι ισότιμες μεταξύ τους και κάθε μια αποτελεί χωριστή αρχή.

Η διάρθρωση των Δ.Ο.Υ. σε τμήματα και γραφεία ορίζεται από το Π.Δ.551/1988 (ΦΕΚ 259/Α).

Η βασική διάρθρωση των Δ.Ο.Υ. Α' τάξης είναι η εξής:

##### *Α) Τμήματα και Γραφεία Τμημάτων*

- Ø Τμήμα Ελέγχου, με γραφεία: Τακτικού Ελέγχου, Προσωρινού και Προληπτικού Ελέγχου, καθώς και Κώδικα Φορολογικών Στοιχείων (Κ.Δ.Σ.)
- Ø Τμήμα Φορολογίας Εισοδήματος και Ακίνητης Περιουσίας, με γραφεία: Φορολογίας Εισοδήματος, Παρακρατουμένων και Συναφών Φόρων, Ακίνητης Περιουσίας
- Ø Τμήμα Φορολογίας Κεφαλαίου, με γραφεία: Κληρονομιών – Δωρεών – Γονικών Παροχών και Φορολογίας Μεταβίβασης Ακινήτων (Φ.Μ.Α.)
- Ø Τμήμα Εμμέσων και Ειδικών Φόρων, με γραφεία: Ειδικών Φόρων και Τελών, Αυτοκινήτων - Πλοίων και Αμοιβών Πληρωμάτων Πλοίων, καθώς και Φορολογίας Καπνού
- Ø Τμήμα Λογιστικό
- Ø Τμήμα Εσόδων, με γραφεία: Βεβαίωσης, Είσπραξης και Επιστροφών – Διαγραφών
- Ø Τμήμα Εξόδων
- Ø Τμήμα Δικαστικό, με γραφεία: Φορολογικών υποθέσεων και Βεβαιουμένων Οφειλών και Διοικητικών Εκτέλεσης

##### *Β) Γραφεία, υπαγόμενα απευθείας στον Προϊστάμενο κάθε Δ.Ο.Υ.*

- Û Γραμματείας

Û Διαχείρισης

Û Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων (Τ.Π.& Δαν.).

Στις Δ.Ο.Υ. Β` τάξης, λειτουργούν τα εξής Γραφεία:

- Γραφείο Ελέγχου
- Γραφείο Φορολογίας Εισοδήματος και Ακίνητης Περιουσίας
- Γραφείο Φορολογίας Κεφαλαίου
- Γραφείο Εμμέσων και Ειδικών Φόρων
- Γραφείο Εσόδων
- Γραφείο Εξόδων
- Γραφείο Λογιστικό - Δικαστικό – γραμματείας
- Γραφείο Διαχείρισης και Τ.Π. & Δανείων<sup>21</sup>

Σύμφωνα με το άρθρο 5 του εν λόγω προεδρικού διατάγματος, οι αρμοδιότητες των Δημόσιων Οικονομικών Υπηρεσιών είναι:

α) Η βεβαίωση των άμεσων φόρων, των φόρων κατανάλωσης, του φόρου προστιθέμενης αξίας, των φόρων στις συναλλαγές και στην περιουσία, καθώς και των λοιπών φόρων, τελών, δικαιωμάτων και προσόδων, εκτός εκείνων, που επιβάλλονται κατά την εισαγωγή ή εξαγωγή των εμπορευμάτων.

β) Η εφαρμογή της νομοθεσίας για τη φορολογία του καπνού και τη δίωξη του λαθρεμπορίου καπνού, καπνοβιομηχανικών γενικά ειδών, τσιγαρόχαρτου, και ειδών μονοπωλίου, καθώς και η επιβολή διοικητικών κυρώσεων, πλην των αρμοδιοτήτων που με σχετικές διατάξεις Νόμων, Διαταγμάτων ή Κανονιστικών Πράξεων έχουν περιέλθει στην αρμοδιότητα του Εθνικού Οργανισμού Καπνού.

γ) Η είσπραξη των εσόδων και η πληρωμή των εξόδων του Κράτους, η διαχείριση των ενσήμων και λοιπού υλικού του Δημοσίου, καθώς και η διαχείριση ενσήμων νομικών προσώπων, ειδικών ταμείων, κρατικών οργανισμών ή επιχειρήσεων και ειδικών λογαριασμών.

δ) Η είσπραξη των εσόδων και η πληρωμή των εξόδων των Νομικών Προσώπων, Ειδικών Ταμείων, Ειδικών Λογαριασμών και Κρατικών Οργανισμών ή Επιχειρήσεων, που ανατίθεται στις Δ.Ο.Υ. με ειδικές διατάξεις.

---

<sup>21</sup> Προεδρικό Διάταγμα υπ' αριθμ.16, «Κανονισμός λειτουργίας Δημοσίων Οικονομικών Υπηρεσιών (Δ.Ο.Υ.) και των Τοπικών Γραφείων και καθήκοντα υπαλλήλων αυτών».

Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό

<http://www.taxheaven.gr/laws/law/index/law/75>

ε) Η μέριμνα για την παραλαβή ενσήμων και υλικού και τον εφοδιασμό με αυτά των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα.<sup>22</sup>

### **3.2 Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΔΟΥ**

Σήμερα, οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τον πολίτη αποσκοπούν σε μια πιο ολοκληρωμένη διεκπεραίωση χωρίς αυτοπρόσωπη παρουσία. Με εγκύκλιο του Υφυπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, έχουν δοθεί οδηγίες στα ΚΕΠ για τον τρόπο με τον οποίο μια σειρά από υπηρεσίες προς τους πολίτες μπορούν πλέον να παρέχονται εξ' ολοκλήρου ηλεκτρονικά από την εθνική διαδικτυακή πύλη «ΕΡΜΗΣ».<sup>23</sup>

Συγκεκριμένα, μετά από τεχνικές και θεσμικές παρεμβάσεις, αναβαθμίζεται το επίπεδο παροχής υπηρεσίας προς τον πολίτη για 81 πιστοποιημένες διαδικασίες, όπως εκδόσεις πιστοποιητικών, βεβαιώσεων, κλπ. Για τις υπηρεσίες αυτές, η συναλλαγή του πολίτη με τη Δημόσια Διοίκηση, μπορεί πλέον να διεκπεραιώνεται μέχρι τέλους ηλεκτρονικά, χωρίς ο πολίτης να χρειάζεται να επισκεφθεί αυτοπροσώπως οποιαδήποτε υπηρεσία, είτε για να υποβάλλει αίτηση είτε για να παραλάβει έγγραφο.

Οι τυποποιημένες αυτές διαδικασίες του «ΕΡΜΗ» βρίσκονται στην αρχική σελίδα, κάτω από τον Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες τίτλο. Μοναδική προϋπόθεση αποτελεί το γεγονός ο πολίτης να έχει εγγραφεί ως χρήστης στην πύλη του «ΕΡΜΗ», και να μεταβεί στη συνέχεια για επιβεβαίωση της ταυτότητάς του σε οποιοδήποτε ΚΕΠ. Εκεί θα πρέπει να βεβαιώσει - προσκομίζοντας και την αστυνομική του ταυτότητα – ότι είναι ο κάτοχος συγκεκριμένου ηλεκτρονικού «λογαριασμού» στον «ΕΡΜΗ». Η διαδικασία της εγγραφής και επιβεβαίωσης ταυτότητας γίνεται μια φορά για κάθε πολίτη, ο οποίος μπορεί στη συνέχεια να πραγματοποιεί πολλαπλές συναλλαγές με το δημόσιο από οποιοδήποτε υπολογιστή, χρησιμοποιώντας το όνομα χρήστη και τον κωδικό του. Ο πολίτης αποκτά μια ηλεκτρονική θυρίδα στον «ΕΡΜΗ», στην οποία τοποθετούνται από τις αρμόδιες κατά περίπτωση υπηρεσίες τα αιτούμενα έγγραφα.

<sup>22</sup> Προεδρικό Διάταγμα 551/17/17 Νοέμβριος 1988 (ΦΕΚ Α' 259). Οργανισμός Νομαρχιών (Οργάνωση Οικονομικών Υπηρεσιών)

<sup>23</sup> [www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)

Ο πολίτης μπορεί να αξιοποιήσει περαιτέρω τα ηλεκτρονικά έγγραφα που θα λαμβάνει στη θυρίδα του, προωθώντας τα όπου χρειάζεται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Οι εγγεγραμμένοι στον «ΕΡΜΗ» πολίτες, μπορούν να αποστέλλουν μηνύματα προς τις διευθύνσεις αυτές, με επισυναπτόμενα ηλεκτρονικά έγγραφα που έχουν λάβει στη θυρίδα τους. Τα ηλεκτρονικά έγγραφα που προέρχονται από τη θυρίδα του πολίτη, φέρουν όνομα ηλεκτρονικού αρχείου με κατάληξη .ermis, και έχουν ισχύ επικυρωμένου αντιγράφου. Οι δημόσιες υπηρεσίες οφείλουν να αποδέχονται ως έγκυρα τα ηλεκτρονικά αυτά έγγραφα.

Επισημαίνεται ότι η νέα αυτή υπηρεσία προς τον πολίτη, αποτελεί ένα ενδιάμεσο στάδιο στη μετάβαση προς την ψηφιακή δημόσια διοίκηση, η οποία θα ολοκληρωθεί με την υλοποίηση των έργων πληροφορικής που έχουν ήδη προκηρυχθεί και χρηματοδοτούνται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση» του ΕΣΠΑ, αλλά και με τη σταδιακή επέκταση της χρήσης ψηφιακής υπογραφής σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες. Παράλληλα, ο αριθμός των διαδικτυακά διαθέσιμων πιστοποιημένων διαδικασιών των ΚΕΠ θα αυξάνεται σταδιακά, ενώ το περιβάλλον της διαδικτυακής πύλης θα αναβαθμίζεται τεχνικά ώστε να γίνει περισσότερο εύχρηστη. Η υλοποίηση αυτής της δράσης εμπλουτισμού της παροχής υπηρεσιών προς τον πολίτη, καθίσταται δυνατή με τη συνδρομή της ΚΕΔΕ, των Δήμων όλης της χώρας, και των εργαζομένων στα ΚΕΠ.

Η πληροφορική λοιπόν αποτελεί έναν από τους καθοριστικότερους παράγοντες που συμβάλλουν και στην οργάνωση των Δημόσιων Οικονομικών Υπηρεσιών. Όπως ήδη αναφέρθηκε και σε προηγούμενο κεφάλαιο, η ανάπτυξη της πληροφορικής μέσω των υπολογιστικών συστημάτων, αποτελεί έναν κρίσιμο παράγοντα για την άρτια σχέση μεταξύ πολίτη και Δ.Ο.Υ.<sup>24</sup>

Καθίσταται λοιπόν σαφές, ότι η πληροφορική και η επίδρασή της στις οικονομικές υπηρεσίες, διαπιστώνεται από τα προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που έχουν αναπτυχθεί. Από τις παραπάνω ηλεκτρονικές υπηρεσίες που πραγματοποιούνται, κάποιες από αυτές μπορούν να διεξαχθούν και μέσα από την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων. Η Γ.Γ.Π.Σ αποτελεί την εφαρμογή του Υπουργείου Οικονομικών, μέσω της οποίας καθίσταται δυνατή η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.

---

<sup>24</sup> Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης  
<http://www.ydmed.gov.gr/?p=4960>

Όσον αφορά την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών και την σχέση μεταξύ πολίτη και Δ.Ο.Υ., οι υπηρεσίες που παρέχονται από το κράτος είναι οι ακόλουθες:

- Ø Έντυπα Τελών Κυκλοφορίας
- Ø Φόρος Πολυτελούς Διαβίωσης
- Ø Υπηρεσία Χορήγησης Επιδόματος Κατανάλωσης Πετρελαίου Θέρμανσης
- Ø Υποβολή Δηλώσεων Στοιχείων Ακινήτων (Ε9)
- Ø Υποβολή δήλωσης φορολογίας Εισοδήματος Ε1
- Ø Υποβολή Εντύπου Α21 για χορήγηση οικογενειακών επιδομάτων
- Ø e-Παράβολο
- Ø Προβολή Δηλώσεων Στοιχείων Ακινήτων (Ε9)
- Ø Αιτήσεις Ρυθμίσεων
- Ø Ενημέρωση Εκκαθάρισης
- Ø Κάρτα Αποδείξεων
- Ø Ενημέρωση Ε.Τ.ΑΚ.
- Ø e- Α.Π.Α.Α. (Αντικειμενικός Προσδιορισμός Αξίας Ακινήτων)
- Ø Τελωνειακές Υπηρεσίες
- Ø Ειδοποιήσεις πληρωμής ή επιστροφής φόρου
- Ø Προσωρινή Δήλωση Απόδοσης Φόρου και Τελών Χαρτοσήμου
- Ø Υποβολή Οριστικής Δήλωσης Φ.Μ.Υ. ( Ε7)
- Ø Έκδοση Φορολογικής Ενημερότητας
- Ø Εγκυρότητα Φορολογικών Στοιχείων
- Ø Αναζήτηση Στοιχείων Λογιστή
- Ø e- Έντυπα
- Ø Έντυπα Αποφυγής Διπλής Φορολογίας
- Ø e-Οχήματα <sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων  
[http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis\\_site/Services/polites.html](http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/polites.html)

### 3.3 Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ TAXIS ΣΤΗΝ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΩΝ ΔΟΥ

Το νέο TAXISnet έχει στόχο να επεκτείνει, να βελτιώσει και να κάνει φιλικότερες και περισσότερο χρήσιμες τις υπάρχουσες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Βασικός στόχος του νέου συστήματος, που εφαρμόζει στην πράξη τις απαιτήσεις της πρόσφατης νομοθεσίας, είναι η διευκόλυνση των φορολογουμένων πολιτών προκειμένου να αντεπεξέρχονται στις φορολογικές τους υποχρεώσεις κατά το δυνατόν ευκολότερα, γρηγορότερα και ορθότερα.

Βασικό πλεονέκτημα του αναμορφωμένου TAXISnet, είναι η τακτοποίηση και η οριοθέτηση της σχέσης μεταξύ φορολογουμένων και λογιστών, στην περίπτωση των πολιτών που επιλέγουν να εμπιστευθούν σε επαγγελματία τη διεύθυνση των υποχρεώσεών τους.

Με το νέο σύστημα, ο λογιστής δεν είναι υποχρεωτικό να έχει πλήρη γνώση των κωδικών πρόσβασης και του κλειδαρίθμου που εκδίδεται από την Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία.

Το νέο σύστημα έχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Καλύπτει την εμπρόθεσμη ή εκπρόθεσμη υποβολή αρχικών ή συμπληρωματικών-τροποποιητικών δηλώσεων που σήμερα υποβάλλονται είτε ηλεκτρονικά είτε στη Δ.Ο.Υ., καθώς και τη χορήγηση των περισσότερων από τα υφιστάμενα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις.
- Παρέχει προσωποποιημένες πληροφορίες και υπενθυμίζει στους χρήστες τις φορολογικές τους υποχρεώσεις.
- Δίνει στο χρήστη τη δυνατότητα να εξουσιοδοτεί έναν ή περισσότερους λογιστές που θα ενεργούν για λογαριασμό του σε μία ή περισσότερες από τις υπηρεσίες που σταδιακά θα προστίθενται στο νέο σύστημα.
- Επιτρέπει τη μεταβολή προσωπικών στοιχείων μητρώου ή στοιχείων επιχείρησης, χωρίς να είναι υποχρεωτική η προσέλευση στη Δ.Ο.Υ.

Στο σημείο αυτό σημειώνεται ότι, από τις πρώτες εφαρμογές που εντάχθηκαν στο νέο σύστημα στις 6 Δεκεμβρίου, οι περισσότερες αφορούν στην εγγραφή - απόκτηση κωδικών χρήσης και στην υποβολή αρχικών εμπρόθεσμων περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α. και πινάκων ενδοκοινοτικών συναλλαγών (V.I.E.S.).

Όσον αφορά την διαδικασία εγγραφής στο σύστημα, αυτή διακρίνεται σε τρία στάδια.

Το πρώτο στάδιο αφορά την υποβολή της αίτησης εγγραφής. Η αίτηση εγγραφής συμπληρώνεται σε ηλεκτρονική μορφή, ακολουθώντας τις οδηγίες που δίνονται στην σχετική ιστοσελίδα. Στην συνέχεια, το σύστημα ελέγχει την αίτηση και εφόσον επιβεβαιώσει τα στοιχεία που έχουν δηλωθεί, χορηγεί (αμέσως) αποδεικτικό σημείωμα στο οποίο αναγράφεται η προθεσμία μέσα στην οποία θα πρέπει ο ενδιαφερόμενος να μεταβεί στη Δ.Ο.Υ. για να παραλάβει τον κλειδάριθμο που έχει εκδοθεί για λογαριασμό του.

Στο δεύτερο στάδιο πραγματοποιείται η έγκριση της αίτησης από την αρμόδια Δ.Ο.Υ. Για να γίνει κάτι τέτοιο, θα πρέπει ο ενδιαφερόμενος πολίτης να επισκεφθεί το τμήμα Μητρώου της Δ.Ο.Υ. και να παραλάβει τον κλειδάριθμο που του αντιστοιχεί. Τα μόνα στοιχεία που απαιτούνται για τη διαδικασία αυτή είναι ο αριθμός φορολογικού μητρώου (Α.Φ.Μ.) και το αποδεικτικό της ταυτοποίησης (αστυνομική ταυτότητα, διαβατήριο, ταυτότητα Ομογενούς κ.λπ.). στο σημείο αυτό σημειώνεται ότι, ο πολίτης θα πρέπει να επισκεφθεί αυτοπροσώπως τη Δ.Ο.Υ. εξαίρεση αποτελεί το ενδεχόμενο ο πολίτης να είναι κάτοικος εξωτερικού, για τον οποίο θα έχει οριστεί αντίκλητος ή τέκνο για το οποίο υπάρχει γονική μέριμνα.

Τέλος, μετά τα παραπάνω στάδια, ο λογαριασμός είναι έτοιμος για ενεργοποίηση, πληκτρολογώντας το πεδίο User Account. Για να συμβεί κάτι τέτοιο ο πολίτη θα πρέπει να μπει στην σελίδα του TAXISnet και να ακολουθήσει τη διαδρομή «Βασικές λειτουργίες» - «Υπηρεσίες Πιστοποίησης» - «Ενεργοποίηση Λογαριασμού». <sup>26</sup>

### **3.4 ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΤΟΥΣ ΜΕ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

Το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, στο πλαίσιο των προσπαθειών του για την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων στις καθημερινές συναλλαγές τους με τη Διοίκηση, έχει θεσπίσει το κατάλληλο θεσμικό

---

<sup>26</sup> [http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis\\_site/taxisnet/help.html](http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/taxisnet/help.html)



πλαίσιο και έχει συγκροτήσει υπηρεσίες και όργανα ελέγχου για να διασφαλίσει τα δικαιώματα των πολιτών στις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Ένα πρώτο δικαίωμα διακρίνεται στο άρθρο 3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (ν.2690/1999), σύμφωνα με τις διατάξεις του οποίου, αίτηση για την έκδοση διοικητικής πράξης απαιτείται όταν προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία. Επιπλέον, για τη διευκόλυνση των ενδιαφερομένων, χρησιμοποιούνται έντυπα αιτήσεων, τα οποία χορηγούν υποχρεωτικά οι δημόσιες αρχές. Τα έντυπα αποτελούν μέσο επικοινωνίας μεταξύ πολιτών και διοίκησης, γι' αυτό ο σχεδιασμός τους, καθώς και η χρησιμοποιούμενη σε αυτά ορολογία, θα πρέπει να ευνοούν την επικοινωνία αυτή.

Στο σημείο αυτό σημειώνεται ότι, εάν ένας πολίτης δεν μπορεί να γράψει μια αίτηση, λόγω κάποιας αδυναμίας, ο αρμόδιος υπάλληλος στον οποίο απευθύνεται οφείλει να αναλάβει την σύνταξή της κατόπιν υπαγόρευσης του πολίτη.

Επίσης, παρέχεται η δυνατότητα στους πολίτες να υποβάλλουν αιτήσεις για τη χορήγηση πιστοποιητικών του δημοσίου και μέσω του προσωπικού τους ηλεκτρονικού υπολογιστή, ή ακόμη και τηλεφωνικά μέσω του Ο.Τ.Ε.

Στο σημείο αυτό να αναφέρουμε ότι, οι δημόσιες υπηρεσίες οφείλουν να προάγουν την πληροφόρηση και να διασφαλίζουν την διαφάνεια των υπηρεσιών τους. Οι διοικητικές αρχές λοιπόν, οφείλουν να διαμορφώνουν την πληροφόρηση και επικοινωνία και επομένως τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους, κατά τρόπο, ώστε αυτές να είναι φιλικές προς το χρήστη, να διασφαλίζουν και να ενισχύουν την ισότητα ως προς την πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να λαμβάνουν υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες πρόσβασης ορισμένων ομάδων ή ατόμων και ιδίως των ατόμων με αναπηρία.

Όσον αφορά τα άτομα με ειδικές αναπηρίες, σύμφωνα με την παράγραφο 6 του άρθρου 21 του Συντάγματος, «τα άτομα με αναπηρίες έχουν δικαίωμα να απολαμβάνουν μέτρων που εξασφαλίζουν την αυτονομία, την επαγγελματική ένταξη και τη συμμετοχή τους στην κοινωνική, οικονομική και πολιτική ζωή της Χώρας». Με δεδομένη τη συνταγματική αυτή διάταξη και τη γενική αρχή ότι η Δημόσια Διοίκηση οφείλει να εξασφαλίζει σε όλους τους πολίτες ίδιες δυνατότητες άσκησης των δικαιωμάτων τους, η έλλειψη της προσβασιμότητας σε υποδομές, υπηρεσίες και αγαθά συνιστά παραβίαση των θεμελιωδών δικαιωμάτων των ΑμεΑ.

Πιο συγκεκριμένα, σχετικά με την ηλεκτρονική προσβασιμότητα των ατόμων με ειδικές ανάγκες το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής

Διακυβέρνησης ως φορέας χρηματοδότησης στο πλαίσιο του έργου «Πρόσβαση Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ) στις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», δημιούργησαν την πρώτη εξειδικευμένη διαδικτυακή πύλη ([www.amea.gov.gr](http://www.amea.gov.gr)) για τους πολίτες με αναπηρία, τους συλλόγους τους, τους φορείς κοινωνικής πρόνοιας καθώς και για τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο. Με αφετηρία τη διαδικτυακή πύλη παρέχονται εξειδικευμένες υπηρεσίες υποστήριξης, συμβουλευτικής, πληροφόρησης και επικοινωνίας, απολύτως προσπελάσιμες σε όλες τις μορφές αναπηρίας.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup>Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2012. «Δικαιώματα πολιτών και επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με τις Δημόσιες Υπηρεσίες». Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό <http://home.asda.gr/Modules/files/OthrPdfFiles/DikaiomataPolitonEpixeiriseon.pdf>

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ**

# **Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΠΟΛΙΤΩΝ – ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΚΡΑΤΟΥΣ**

### **4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το κράτος αναλαμβάνει το ρόλο μιας επιχείρησης, η οποία προσφέρει ένα πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών τόσο στους πολίτες, όσο και στις επιχειρήσεις.

Κάτι τέτοιο πραγματοποιείται στα πλαίσια της προσπάθειας της δημόσιας διοίκησης να μειώσει τη γραφειοκρατία και να βελτιώσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Για να καταστεί κάτι τέτοιο εφικτό, θα πρέπει οι υπηρεσίες αυτές να προωθηθούν και να γίνουν αποδεκτές από ολοένα και μεγαλύτερο ποσοστό πολιτών και επιχειρήσεων.<sup>28</sup>

### **4.2 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΙ ΚΡΑΤΟΥΣ**

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.

---

<sup>28</sup> Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009, «Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Τελική Έκδοση  
Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό  
[http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum\\_Fin\\_Deliverable\\_v1.5.pdf](http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum_Fin_Deliverable_v1.5.pdf)

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. Ένα παράδειγμα αποτελεί, η περίπτωση ενός φυσικού προσώπου επιτηδευματία, όπου το ίδιο πρόσωπο υποβάλλει και πληρώνει δηλώσεις φόρου εισοδήματος φυσικού προσώπου αλλά και δηλώσεις φόρου προστιθέμενης αξίας.<sup>29</sup>

#### **4.2.1 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

Το κράτος παρέχει την δυνατότητα ηλεκτρονικών πληρωμών, μέσα από ορισμένους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης. Οι ηλεκτρονικές πληρωμές πραγματοποιούνται έπειτα από είσοδο των πολιτών στον εκάστοτε διαδικτυακό τόπο.

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.

Ορισμένες από τις υπηρεσίες που προσφέρονται προς τους πολίτες για την διενέργεια συναλλαγών είναι οι ακόλουθες:

- Πληρωμή προστίμων του Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας (Κ.Ο.Κ.). Μέσα από αυτήν την υπηρεσία ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να διενεργήσει τις πληρωμές των προστίμων του Κώδικα που έχει από την Αστυνομία προς το Δήμο, μέσω Web Banking, 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.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009, «Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Τελική Έκδοση Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό [http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum\\_Fin\\_Deliverable\\_v1.5.pdf](http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum_Fin_Deliverable_v1.5.pdf)

<sup>30</sup> Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009, «Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Τελική Έκδοση Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό

## 4.2.2 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Στις ΔΟΥ διεκπεραιώνεται καθημερινά ένα σύνολο πληρωμών από τους πολίτες. Οι συνηθέστερες πληρωμές του πολίτη στις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες είναι οι εξής:

- Ø Δηλώσεις Φόρου Εισοδήματος
- Ø Σήματα Τελών Κυκλοφορίας Οχημάτων
- Ø Δηλώσεις Ενιαίου Τέλους Ακινήτων (ΕΤΑΚ)
- Ø Παράβολα / Χαρτόσημα κ.λπ.
- Ø Πρόστιμα τροχαίας, δήμων, λιμενικού, κ.λπ.

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.

Η διάθεση των σημάτων τελών κυκλοφορίας γίνεται είτε από τις ΔΟΥ είτε από τις συμβεβλημένες τράπεζες. Η διαδικασία ξεκινά το Νοέμβριο και τελειώνει την τελευταία εργάσιμη ημέρα του Δεκεμβρίου. Όσο οι ΔΟΥ όσο και οι τράπεζες εφοδιάζονται με τα ειδικά σήματα από την Υπηρεσία Διαχείρισης Εντύπων και Αξιών του Δημοσίου (ΥΔΕΑΔ).

Όλες οι πληρωμές μπορούν να πραγματοποιηθούν είτε μέσω της φυσικής παρουσίας του πολίτη στην εκάστοτε ΔΥΟ, είτε μέσω τραπεζών. Στην πρώτη περίπτωση, η πληρωμή μπορεί να γίνει με τρεις διαφορετικούς τρόπους, οι οποίοι είναι οι ακόλουθοι: 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 είσπραξης που εκδίδεται από τα τμήματα της ΔΟΥ ή το γραμμάτιο είσπραξης 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.

Στην δεύτερη περίπτωση, 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. 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 για παράδειγμα 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 Πληροφοριακών 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.<sup>31</sup>

#### **4.2.3 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

Οι πληρωμές προς τις τελωνειακές υπηρεσίες αφορούν σε μεγαλύτερο βαθμό τις επιχειρήσεις και λιγότερο τους πολίτες. Συγκεκριμένα, κάθε επιχείρηση που διενεργεί ενδοκοινοτικό εμπόριο ή εμπόριο με τρίτες χώρες εκτός Ευρωπαϊκής

---

<sup>31</sup> Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009, «Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Τελική Έκδοση  
Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό  
[http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum\\_Fin\\_Deliverable\\_v1.5.pdf](http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum_Fin_Deliverable_v1.5.pdf)

Κοινότητας υπόκειται στη σχετική τελωνειακή νομοθεσία. Αντίθετα, οι πολίτες σπάνια κάνουν χρήση των τελωνειακών διαδικασιών. Ένας λόγος για τον οποίο οι πολίτες ενδέχεται να χρειαστεί να πληρώσουν προς τις τελωνειακές υπηρεσίες, είναι η εισαγωγή προϊόντων 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, προορίζονται, αποδεδειγμένα, για προσωπική, ιδιωτική ή οικογενειακή χρήση εκ μέρους των παραληπτών.<sup>32</sup>

#### **4.2.4 ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

Τα αντικείμενα των εισπράξεων από τις δημόσιες οικονομικές υπηρεσίες είναι: τα ατομικά φύλλα έκπτωσης (Α.Φ.ΕΚ.), οι μισθοδοτικές καταστάσεις, τα χρηματικά εντάλματα πληρωμής, καθώς και λοιπές πληρωμές.

Πιο συγκεκριμένα, τα ατομικά φύλλα έκπτωσης δημιουργούνται από τις ΔΟΥ για να καλύψουν περιπτώσεις επιστροφής φόρων που προκύπτουν από εκκαθάριση, επιστροφές καταβληθέντων ποσών, κ.λπ. Η έκδοση των Α.Φ.ΕΚ. μπορεί να γίνει από πολλές φορολογικές περιοχές, μαζικά ή για κάθε έναν από τους φορολογούμενους χωριστά.

Μέσω των μισθοδοτικών καταστάσεων, μισθοδοτείται ένα πλήθος δημοσίων υπαλλήλων, των οποίων η υπηρεσία δεν έχει εντάξει τη μισθοδοσία τους στο σύστημα της ΔΙΑΣ. Χαρακτηριστικά παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών αποτελούν τα σχολεία, οι υπηρεσίες του Υπουργείου Παιδείας και οι υπηρεσίες του Υπουργείου Υγείας. Για την πληρωμή των εργαζομένων αυτών, εκδίδονται χειρόγραφες καταστάσεις μισθοδοσίας οι οποίες αποστέλλονται στα τμήματα εξόδων των ΔΟΥ.

---

<sup>32</sup> Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009, «Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Τελική Έκδοση  
Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό  
[http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum\\_Fin\\_Deliverable\\_v1.5.pdf](http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum_Fin_Deliverable_v1.5.pdf)

Δικαιούχοι των χρηματικών ενταλμάτων πληρωμής είναι οι πολίτες, οι 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 Εντάματα Πληρωμής εκδίδονται από τις Υπηρεσίες Δημοσιονομικού Ελέγχου (Υ.Δ.Ε.) και αποστέλλονται στις ΔΟΥ σε χειρόγραφες καταστάσεις προκειμένου να πραγματοποιηθούν οι πληρωμές.

Εκτός από τις παραπάνω πληρωμές, από τις ΔΟΥ διενεργείται ένας επιπλέον όγκος πληρωμών προς τους πολίτες. Χαρακτηριστικά αναφέρονται τα επίδομα εισοδηματικής ενίσχυσης, όπως είναι το φοιτητικό επίδομα, το επίδομα χαμηλών εισοδημάτων με παιδιά στην υποχρεωτική εκπαίδευση, το επίδομα θέρμανσης, κ.λπ.

Η είσπραξη των χρηματικών ποσών σε κάθε μια από τια παραπάνω περιπτώσεις, μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε με την φυσική παρουσία του πολίτη στο ταμείο της αρμόδιας ΔΥΟ, είτε μέσω τραπέζης.<sup>33</sup>

#### **4.2.5 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ**

Ακόμη και σήμερα, οι Έλληνες πολίτες δεν έχουν υιοθετήσει σε μεγάλο βαθμό τη χρήση του διαδικτύου για την διευκόλυνση των συναλλαγών τους με το κράτος. Ωστόσο στο μέλλον διαφαίνεται άνοδος στη χρήση υπηρεσιών e-banking, ειδικά για πληρωμές λογαριασμών.

Η κυριότερη ηλεκτρονική υπηρεσία που παρέχει το κράτος προς του πολίτες είναι το TAXISnet, το οποίο είναι διαθέσιμο μέσω της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων. Σήμερα, η υπηρεσία αριθμεί πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όπως είναι οι ακόλουθες:

• e-E9: Ηλεκτρονική υποβολή της δήλωσης Ε9.

• e-Εισόδημα: Ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων Ε1, Ε2, Ε3 και υπολογισμός και εκτύπωση του αντίστοιχου εκκαθαριστικού.

---

<sup>33</sup> Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009, «Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Τελική Έκδοση Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό [http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum\\_Fin\\_Deliverable\\_v1.5.pdf](http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum_Fin_Deliverable_v1.5.pdf)



ü e-οχήματα: Ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων μεταβολών στοιχείων οχημάτων.

ü e-ΦΜΑΠ: Υπολογισμός Φόρου Μεγάλης Ακίνητης Περιουσίας.

Με στόχο την ποιοτική και ποσοτική αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών φορολογικού περιεχομένου, την ευκολότερη και συντομότερη εξυπηρέτηση του πολίτη για την απλοποίηση γραφειοκρατικών μηχανισμών και την εισαγωγή ψηφιακών (ηλεκτρονικών) υπηρεσιών και μορφών εξυπηρέτησης, η Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων προβλέπει για το έργο TAXISnet τα εξής:

Πρώτο μέλημα είναι η ανάπτυξη εφαρμογών για την ασφαλή και αξιόπιστη παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και συναλλαγών προς τους φορολογούμενους. Επιπλέον, επιδιώκεται 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. Τέλος, αναμένεται επιπλέον ενημερωτικό υλικό και επικοινωνιακά εργαλεία για την πληροφοριακή υποστήριξη του πολίτη.<sup>34</sup>

### **4.3 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΚΡΑΤΟΥΣ**

Η σχέση μεταξύ επιχείρησης και 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 για παράδειγμα 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.

---

<sup>34</sup> Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009, «Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Τελική Έκδοση  
Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό  
[http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum\\_Fin\\_Deliverable\\_v1.5.pdf](http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum_Fin_Deliverable_v1.5.pdf)

### **4.3.1 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

Όπως και στο μοντέλο σχέσεων μεταξύ πολιτών και κράτους, έτσι και εδώ, το κράτος δίνει την δυνατότητα ηλεκτρονικών πληρωμών από τις επιχειρήσεις για ορισμένους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης. Βασική προϋπόθεση για να πραγματοποιηθεί κάτι τέτοιο είναι η είσοδος του ενδιαφερόμενου στον αντίστοιχο διαδικτυακό ιστό του οργανισμού.

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 και η ενταλματοποιημένη πληρωμή. Μέσα από αυτήν την υπηρεσία η επιχείρηση έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει τις πληρωμές του δημοτικού φόρου 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.

Όσον αφορά την ενταλματοποιημένη πληρωμή, αποτελεί μια λειτουργία σύμφωνα με την οποία, μία επιχείρηση στην οποία ο δήμος οφείλει ένα ποσό, μπορεί να ενημερωθεί για τη δυνατότητα να εισπράξει το οφειλόμενο ποσό ή μέρος αυτού.<sup>35</sup>

### **4.3.2 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

<sup>35</sup> Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009, «Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Τελική Έκδοση Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό [http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum\\_Fin\\_Deliverable\\_v1.5.pdf](http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum_Fin_Deliverable_v1.5.pdf)

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.

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.

Όπως ήδη αναφέρθηκε, τα κυριότερα αντικείμενα πληρωμών αποτελούν οι φόροι που προέρχονται από τις δηλώσεις. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι, οι συνηθέστερες συναλλαγές προέρχονται από τις εξής δηλώσεις:

- § Δηλώσεις Φόρου Εισοδήματος Μη Φυσικών Προσώπων
- § Περιοδικές Δηλώσεις Φ.Π.Α.
- § Φόρος Μισθωτών Υπηρεσιών (Φ.Μ.Υ.)
- § Πρόστιμα Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων
- § Σήματα Τελών Κυκλοφορίας Οχημάτων
- § Δηλώσεις Ενιαίου Τέλους Ακινήτων (ΕΤΑΚ)
- § Παράβολα / Χαρτόσημα κ.λπ.
- § Πρόστιμα τροχαίας, δήμων, λιμενικού, κ.λπ.

Όσον αφορά τους τρόπους πληρωμής των οφειλών, δεν διαφέρουν συγκριτικά με αυτούς των πολιτών, απέναντι στο κράτος. Όλες οι οφειλές μπορούν να πληρωθούν στο ταμείο της ΔΟΥ με μετρητά, με επιταγές, ή μέσω των ειδικών μηχανημάτων POS που έχουν εγκατασταθεί στις οικονομικές υπηρεσίες.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009, «Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Τελική Έκδοση Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό [http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum\\_Fin\\_Deliverable\\_v1.5.pdf](http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum_Fin_Deliverable_v1.5.pdf)

### 4.3.3 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Τα αντικείμενα πληρωμών των επιχειρήσεων προς τις οικονομικές υπηρεσίες του κράτους είναι η πληρωμή δασμών και φόρων για εισαγωγές και εξαγωγές, ο Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης και τα βεβαιωμένα χρέη.

Στην πρώτη περίπτωση αναφέρεται ότι, όταν πραγματοποιείται εισαγωγή εμπορευμάτων στην Ευρωπαϊκή Ένωση από τρίτες χώρες, διενεργείται ένας έλεγχος των εμπορευμάτων στο τελωνείο. Η πράξη αυτή συνεπάγεται την εφαρμογή μέτρων εμπορικής πολιτικής και την επιβολή των νόμιμων οφειλόμενων δασμών. Μετά τον έλεγχο 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 και ελευθερώνονται από το τελωνείο και τίθενται σε ελεύθερη κυκλοφορία. Η διαδικασία μέχρι και την πληρωμή των δασμών διαρκεί περίπου 2 ημέρες. Όσον αφορά τις εξαγωγές, το τελωνειακό καθεστώς επιτρέπει την έξοδο κοινοτικών εμπορευμάτων από το τελωνειακό έδαφος της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Στην περίπτωση του Ειδικού Φόρου Κατανάλωσης, οι τελωνειακές υπηρεσίες της χώρας παρακολουθούν την ενδοκοινοτική παραγωγή, την 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, παράλληλα με τον έλεγχο, 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 (π.χ. τα αυτοκίνητα).

Τέλος, στις τελωνειακές υπηρεσίες βεβαιώνεται καθημερινά όγκος χρεών προς τις επιχειρήσεις οι οποίες μπορεί να αφορούν συμπληρωματικές χρεώσεις δασμών, φόρων και λοιπών επιβαρύνσεων που διέφυγαν της καταβολής, πρόστιμα τελωνειακές παραβάσεις, κλπ.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009, «Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Τελική Έκδοση Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό [http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum\\_Fin\\_Deliverable\\_v1.5.pdf](http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum_Fin_Deliverable_v1.5.pdf)

#### 4.3.4 ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Οι εισπράξεις χρηματικών ποσών μιας επιχείρησης από τις δημόσιες υπηρεσίες σε πολλές περιπτώσεις είναι παρόμοιες με αυτές των πολιτών. Τα αντικείμενα των πληρωμών, καθώς και οι τρόποι με τους οποίους πραγματοποιούνται δεν διαφέρουν μεταξύ τους.

Μια επιχείρηση μπορεί να εισπράξει χρήματα από χρηματικό ένταλμα πληρωμής για τιμολόγια προμηθευτών Δημοσίου, κρατικές επιχορηγήσεις κ.λπ.

Όπως ήδη αναφέρθηκε και στις πληρωμές, ένα 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 των χρηματικών ποσών για τις επιχειρήσεις, δε διαφέρουν από αυτούς των πολιτών. Η είσπραξη μπορεί να γίνει είτε με την φυσική παρουσία του δικαιούχου ή του νομίμου εκπροσώπου της επιχείρησης στο ταμείο της ΔΟΥ για ποσά μέχρι 1.500 ευρώ. Για μεγαλύτερα ποσά, 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, εξακρίβωση την οποία διενεργεί η αρμόδια τράπεζα.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009, «Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξης τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Τελική Έκδοση Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό [http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum\\_Fin\\_Deliverable\\_v1.5.pdf](http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum_Fin_Deliverable_v1.5.pdf)

#### **4.3.5 ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

Οι επιχειρήσεις ενδέχεται να εισπράξουν από τις τελωνειακές υπηρεσίες ποσά που προέρχονται από τον Ειδικό Φόρο Κατανάλωσης, ή από αχρεωστήτως καταβληθέντα ποσά.

Σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, ο καταβληθείς Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης επιστρέφεται. Ορισμένα παραδείγματα επιστροφών είναι τα εξής: η επιστροφή στον εξαγωγέα Ε.Φ.Κ. που καταβλήθηκε για πρώτες ύλες και καύσιμες ύλες που χρησιμοποιήθηκαν για την παραγωγή των εξαγόμενων προϊόντων, καθώς και η επιστροφή Ε.Φ.Κ. του πετρελαίου εσωτερικής καύσης (DIESEL) κινητήρων, στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, στα νοσηλευτικά και προνοιακά ιδρύματα και στις βιομηχανικές – βιοτεχνικές επιχειρήσεις.

Άλλη περίπτωση επιστροφής δασμών ή φόρων προς τις επιχειρήσεις είναι η επιστροφή των αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών. Με τον όρο αχρεωστήτως καταβληθέν ποσό ορίζεται κάθε δαπάνη στην οποία δεν αντιστοιχεί ίσης αξίας παραδοθέν προϊόν, έργο ή υπηρεσία σύμφωνα με τους όρους της σχετικής σύμβασης ή απόφασης με την οποία αναλήφθηκε η υποχρέωση της δαπάνης.<sup>39</sup>

Η διαπίστωση του αχρεώστητου της καταβολής γίνεται είτε από το φυσικό πρόσωπο που κατέβαλλε τις δασμοφορολογικές επιβαρύνσεις, είτε από την τελωνειακή υπηρεσία. Η αχρεώστητη καταβολή για να αναγνωριστεί και να βεβαιωθεί απαιτείται απόφαση του αρμόδιου Διοικητικού Δικαστηρίου.<sup>40</sup>

#### **4.3.6 ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ**

Η οικονομική συναλλαγή στον χώρο των κρατικών προμηθειών μεταξύ κράτους και επιχείρησης έχει μερικά συγκεκριμένα χαρακτηριστικά που αναδεικνύουν την πολυπλοκότητα του προβλήματος, αλλά προσφέρονται ταυτόχρονα

<sup>39</sup> <http://www.startupgreece.gov.gr/sites/default/files/%20%CE%94.doc>

<sup>40</sup> Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009, «Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Τελική Έκδοση Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό [http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum\\_Fin\\_Deliverable\\_v1.5.pdf](http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum_Fin_Deliverable_v1.5.pdf)

και σαν ευκαιρία για συνδυαστική εφαρμογή ηλεκτρονικής διαδικασίας στο τελευταίο στάδιο της συναλλαγής. Η οικονομική συναλλαγή η οποία ενέχει πληρωμή είναι το τελευταίο στάδιο της διαδικασίας και η αυτοματοποίηση του θα δώσει τα συγκεκριμένα οφέλη τα οποία έχουν αναφερθεί στον χώρο των ηλεκτρονικών πληρωμών. Καθοριστικής σημασίας είναι η ηλεκτρονικοποίηση των τιμολογίων και των παραστατικών δελτίων αποστολής. Η Ευρωπαϊκή Ένωση δραστηριοποιείται στον τομέα των ηλεκτρονικών προμηθειών για περίπου μια δεκαπενταετία.

Τα ηλεκτρονικά τιμολόγια αποφέρουν την κατάργηση του έντυπου παραστατικού και την αντικατάσταση του με την διαβίβαση των στοιχείων του τιμολογίου από το σύστημα του αγοραστή στο σύστημα του προμηθευτή, καθώς και την ηλεκτρονική αποθήκευση του σε ψηφιακά μέσα. Η συγκεκριμένη δυνατότητα είναι η μεγαλύτερη αλλαγή σε επίπεδο εμπορικών πρακτικών στην Ευρώπη και η πλέον καινοτόμα.

Τα οφέλη συνδέονται τόσο με το κόστος όσο και με τον χρόνο, την διαφάνεια και την παραγωγικότητα. Μια σειρά από μελέτες που έχουν διενεργηθεί, έχουν εντοπίσει τα βασικά πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής τιμολόγησης, τα οποία αναφέρονται στην ακολούθως:

- ✓ Η ετήσια εξοικονόμηση κόστους σε ολόκληρη την Ευρώπη, ξεπερνάει τα 200 δισ. ευρώ από την ηλεκτρονική τιμολόγηση των επιχειρήσεων.
- ✓ Δίνεται η δυνατότητα για μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub> κατά 2,8 εκατομμύρια τόνους ετησίως, αριθμός ο οποίος είναι περίπου ισοδύναμος με το σύνολο των εκπομπών CO<sub>2</sub> που παράγονται από 900.000 αυτοκίνητα.
- ✓ Η ηλεκτρονική τιμολόγηση προσφέρει ακόμη τη δυνατότητα να μειωθούν τα θέματα απάτης μέσω της βελτίωσης της τιμολόγησης του ΦΠΑ και της ευελιξίας που παρέχεται από την χρήση τεχνικών ηλεκτρονικού ελέγχου.

Η ηλεκτρονική τιμολόγηση αυξάνεται με ταχείς ρυθμούς τόσο σε εθνικό επίπεδο συγκεκριμένων κρατών, όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο. Το όραμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την ηλεκτρονική τιμολόγηση είναι ένα οικοσύστημα, όπου κάθε φορέας, επιχείρηση ή φυσικό πρόσωπο μπορεί να χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική τιμολόγηση ως ένα κοινά αποδεκτό και αξιόπιστο επιχειρηματικό εργαλείο προς με κάθε εμπορική οντότητα στην Ευρώπη.

Για να επιτύχει η πρωτοβουλία αυτή, η ευρωπαϊκή κοινότητα έχει ανάγκη την πλήρη εναρμόνιση και την απλούστευση των νομικών διατάξεων που διέπουν την τιμολόγηση ώστε να αντικατοπτρίζουν ένα κοινά αποδεκτό σύνολο επιχειρηματικών

αναγκών. Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί ότι, η ηλεκτρονική τιμολόγηση είναι η προεπιλεγμένη και κυρίαρχη επιλογή για την περίοδο 2012-2015.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009, «Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Τελική Έκδοση  
Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό  
[http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum\\_Fin\\_Deliverable\\_v1.5.pdf](http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum_Fin_Deliverable_v1.5.pdf)



# **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ**

## **ΕΝΤΑΞΗ ΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

### **5.1 ΠΛΑΙΣΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ**

Οι ηλεκτρονικές οικονομικές συναλλαγές αποτελούν ζητήματα που αφορούν τη σχεδίαση, την υλοποίηση και τη διεκπεραίωση συναλλαγών και αναλύονται σε ειδική ενότητα του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Ηλεκτρονικών Συναλλαγών. Το εν λόγω πλαίσιο περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- **Μεθόδους και μέσα ηλεκτρονικών πληρωμών που έχουν υιοθετηθεί και χρησιμοποιούνται σήμερα σε εμπορικές κυρίως συναλλαγές για την εκτέλεση ηλεκτρονικών πληρωμών, λαμβάνοντας υπόψη τη διάσταση της δημόσιας διοίκησης σε εθνικό και πανευρωπαϊκό επίπεδο.**
- **Κανάλια πρόσβασης σε υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών, όπως το διαδίκτυο και η κινητή τηλεφωνία.**
- **Διασύνδεση συστημάτων δημόσιας διοίκησης με πληροφοριακά συστήματα του χρηματοπιστωτικού τομέα, ώστε να υποστηρίξουν την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών που περιλαμβάνουν κάποια οικονομική συναλλαγή.**
- **Κόστος υποστήριξης ηλεκτρονικών πληρωμών από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης**
- **Ασφάλεια συναλλαγών, ώστε να εξασφαλίζεται τα δεδομένα (π.χ. ένα μήνυμα ή ένα κείμενο) που στέλνει ένας χρήστης δεν μπορούν να αποκαλυφθούν ή να διατεθούν σε μη εξουσιοδοτημένα για αυτό άτομα (εμπιστευτικότητα), δεν αλλοιώνονται κατά τη μετάδοσή τους και ο παραλήπτης θα πρέπει να τα λάβει όπως ακριβώς τα έστειλε ο αποστολέας και να είναι σίγουρος ότι τα δεδομένα που λαμβάνει είναι αυτά που ο αποστολέας έχει στείλει (ακεραιότητα), ενώ ο παραλήπτης είναι σίγουρος για την ταυτότητα του αποστολέα (αυθεντικότητα) και αμφότερα τα εμπλεκόμενα μέρη δεν μπορούν να**

αρνηθούν εκ των υστέρων την συμμετοχή τους στη συναλλαγή αυτή (μη αποποίηση ευθύνης).

- Απαιτήσεις υλοποίησης και εκτέλεσης ηλεκτρονικών πληρωμών προς τους φορείς του δημοσίου τομέα και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.<sup>42</sup>

## **5.2 ΠΛΑΙΣΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΑΥΘΕΝΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ**

Η εφαρμογή του Πλαισίου Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που περιέχουν την εκτέλεση οικονομικών συναλλαγών οριοθετεί τα εξής:

- Τον προσδιορισμό της «κατηγορίας δεδομένων» όπου τα δεδομένα εντάσσονται στην κατηγορία «Οικονομικά Δεδομένα (υπαγόμενα στο Φορολογικό Απόρρητο)». Για τον λόγο ότι δεν υφίσταται κάποιος νομοθετικός ορισμός, ως «οικονομικά δεδομένα» ορίζονται οι πληροφορίες που καλύπτονται από το φορολογικό απόρρητο, δηλ. «οι φορολογικές δηλώσεις, τα φορολογικά στοιχεία, οι εκθέσεις και κάθε άλλο στοιχείο του φακέλου που έχει σχέση με τη φορολογία ή άπτεται αυτής» (άρθρο 85 Κώδικα Φορολογικών Στοιχείων).
- Τον καθορισμό «επιπέδων εμπιστοσύνης» για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, με βάση την κατηγορία των δεδομένων που αξιοποιούν, αλλά και λαμβάνοντας υπόψη τις πιθανές επιπτώσεις που μπορεί να προκληθούν σε περίπτωση μη ορθής λειτουργίας ή διαχείρισής τους.
- Τη συσχέτιση κάθε επιπέδου εμπιστοσύνης με κατάλληλα «επίπεδα αυθεντικοποίησης», όπου για κάθε επίπεδο αυθεντικοποίησης έχουν οριστεί συγκεκριμένοι μηχανισμοί αυθεντικοποίησης.
- Τη συσχέτιση κάθε επιπέδου εμπιστοσύνης με τις κατάλληλες «διαδικασίες εγγραφής» των χρηστών στην υπηρεσία.<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup> Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009, «Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Τελική Έκδοση  
Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό  
[http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum\\_Fin\\_Deliverable\\_v1.5.pdf](http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum_Fin_Deliverable_v1.5.pdf)

## 5.3 ΜΟΝΤΕΛΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

### 5.3.1 ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΜΕΣΩ ΔΙΑΣ

Το Μοντέλο Κεντροκοποιημένης 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.

Ο πολίτης ή η επιχείρηση που θέλει να διεκπεραιώσει μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που περιλαμβάνει ηλεκτρονική συναλλαγή σε πρώτο στάδιο θα πρέπει να απευθυνθεί στην Κεντρική Κυβερνητική Πύλη (Ερμής) ή στη Διαδικτυακή Πύλη του Δημόσιου Φορέα που παρέχει την υπηρεσία. Στην συνέχεια, ο ενδιαφερόμενος πολίτης, ή επιχείρηση ενημερώνεται για τη διαδικασία πραγματοποίησης της υπηρεσίας μέσω της κατάλληλης διεπαφής της Διαδικτυακής Πύλης και ακολούθως μπορεί να πραγματοποιήσει την ηλεκτρονική οικονομική συναλλαγή. Στο σημείο αυτό, σημειώνεται ότι η σύνδεση με την Κεντρική Κυβερνητική Πύλη ή τη Διαδικτυακή Πύλη του Φορέα είναι απαραίτητη για τον λόγο ότι, οι συγκεκριμένοι φορείς αναλαμβάνουν να διασυνδεθούν με το Κεντρικό Σύστημα Πληρωμών ανάλογα με τη θεματική ενότητα στην οποία εντάσσεται η υπηρεσία (π.χ. ασφάλιση, φορολογία).

Όσον αφορά το Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Πληρωμών, αυτό διαδραματίζει διπλό ρόλο. Από την μία πλευρά αναλαμβάνει 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). Από την άλλη πλευρά, οφείλει να ενημερώσει το υποστηρικτικό back-office σύστημα του δημόσιου φορέα τον οποίο αφορά η πληρωμή μόλις πραγματοποιηθεί.

---

<sup>43</sup> Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009, «Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Τελική Έκδοση  
Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό  
[http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum\\_Fin\\_Deliverable\\_v1.5.pdf](http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum_Fin_Deliverable_v1.5.pdf)

Το βασικό πλεονέκτημα που παρέχει το Μοντέλο Κεντρικοποιημένης 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.

Με αυτόν τον τρόπο οι δημόσιοι φορείς που επιθυμούν να παρέχουν και να υλοποιούν ηλεκτρονικές πληρωμές διευκολύνονται, 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.

Προκειμένου το μοντέλο να μπορέσει να λειτουργήσει αποτελεσματικά θα πρέπει να εκπληρώνονται οι εξής προϋποθέσεις:

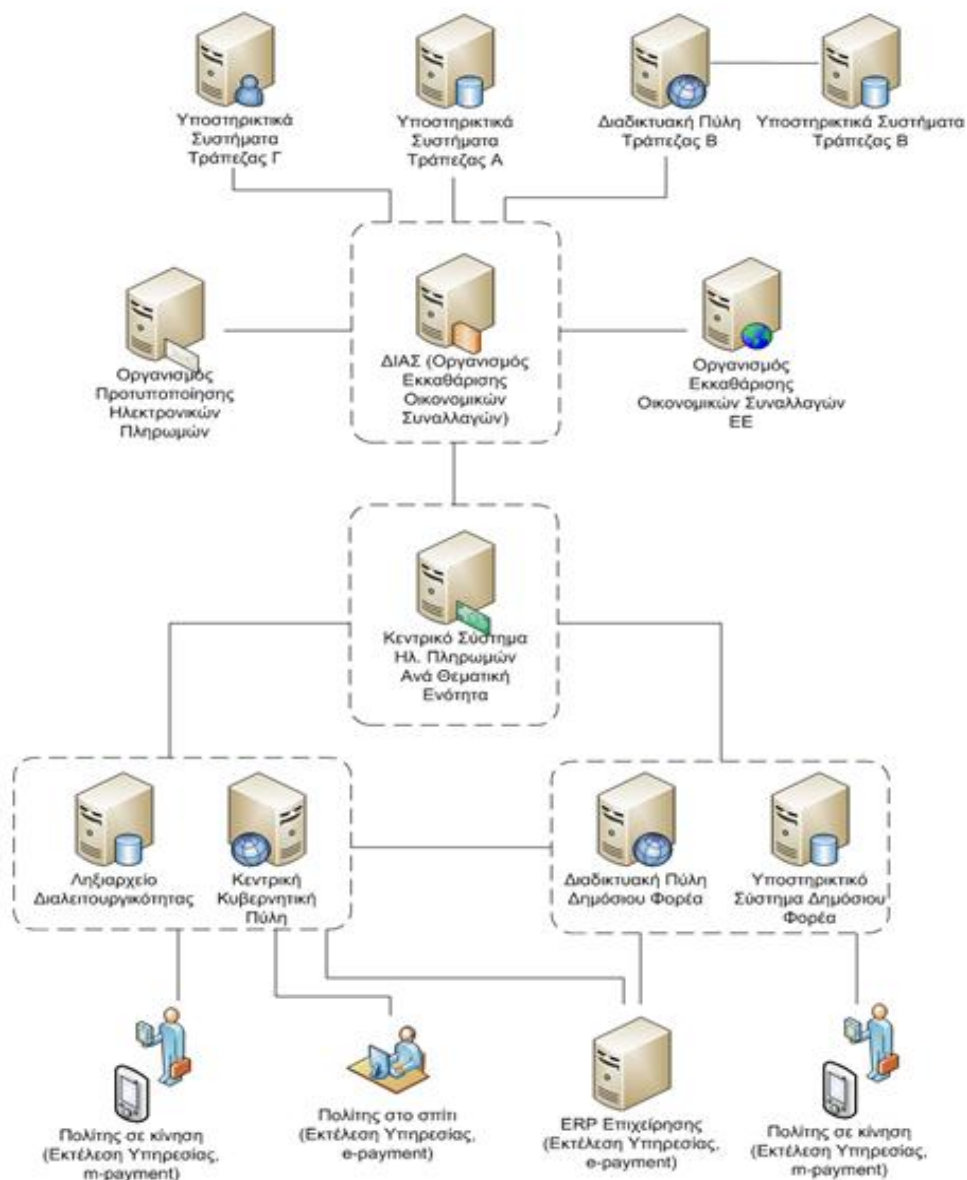
Πρώτον, θα πρέπει να επιλυθούν τα νομικά ζητήματα αναφορικά με τη δυνατότητα διεξαγωγής πληρωμών από κεντρικά συστήματα ανά θεματική ενότητα. Στην συνέχεια, απαιτείται η αντιμετώπιση ζητημάτων ασφάλειας και αυθεντικοποίησης των πολιτών και των επιχειρήσεων σε μια σειρά συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ηλεκτρονικών πληρωμών που παρέχουν είτε front-ends ή υποστηρικτικές back-office λειτουργίες. Μια Τρίτη προϋπόθεση είναι η 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. Επιπλέον, θα πρέπει οι θεματικές ενότητες για τις οποίες θα δημιουργηθούν Κεντρικά Συστήματα Ηλεκτρονικών Πληρωμών να έχουν προσδιοριστεί πλήρως και να μην υπάρχουν ασάφειες και ελλείψεις. Τέλος, προκειμένου να λειτουργήσει το μοντέλο, απαιτείται η αποδοχή του από την πλευρά των δημόσιων φορέων για το γεγονός ότι οι πληρωμές για τις οποίες το νομικό πλαίσιο τους καθιστά υπεύθυνους θα 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.

Συνοψίζοντας, το συγκεκριμένο μοντέλο 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.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009, «Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Τελική Έκδοση  
Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό  
[http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum\\_Fin\\_Deliverable\\_v1.5.pdf](http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum_Fin_Deliverable_v1.5.pdf)



Εικόνα 5.1 Κεντρική Διεξαγωγή Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα μέσω της ΔΙΑΣ

### 5.3.2 ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΣ

Το Μοντέλο Κεντροποιημένης 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.

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. 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).

Ο ρόλος που αναλαμβάνει το Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Πληρωμών είναι ο εξής: αρχικά επιδιώκει 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. Στην συνέχεια, αναλαμβάνει να ενημερώσει το υποστηρικτικό back-office σύστημα του Δημόσιου Φορέα τον οποίο αφορά η πληρωμή μόλις πραγματοποιηθεί.

Το πλεονέκτημα που παρέχει το Μοντέλο Κεντροποιημένης 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. Με αυτόν τον τρόπο οι δημόσιοι φορείς που επιθυμούν να παρέχουν και να υλοποιούν ηλεκτρονικές πληρωμές διευκολύνονται ακόμη περισσότερο, διότι δεν χρειάζεται να συνεννοούνται με τις τράπεζες μια προς μια, αλλά μπορούν να αξιοποιήσουν την υποδομή που προβλέπεται για τη θεματική περιοχή στην οποία εντάσσονται.

Όπως και στο προηγούμενο μοντέλο, έτσι και σε αυτό, προκειμένου να λειτουργήσει αποτελεσματικά θα πρέπει να συντρέχουν κάποιες προϋποθέσεις, οι οποίες είναι οι ακόλουθες:

Πρώτον, θα πρέπει να επιλυθούν κάποια νομικά ζητήματα αναφορικά με τη δυνατότητα διεξαγωγής πληρωμών από κεντρικά συστήματα ανά θεματική ενότητα μέσω κατάλληλων θεσμικών παρεμβάσεων.

Επιπλέον, θα πρέπει να αντιμετωπιστούν κάποια ζητήματα 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.

Επίσης, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που εμπλέκουν ηλεκτρονικές πληρωμές θα πρέπει να μοντελοποιηθούν 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.

Όσον αφορά τις θεματικές ενότητες θα πρέπει να προσδιοριστούν με σαφήνεια, ώστε να μην υπάρχουν επικαλύψεις μεταξύ τους και να διασφαλιστεί κατά το δυνατόν η ανεξαρτησία από την υφιστάμενη δομή των Δημόσιων Φορέων.

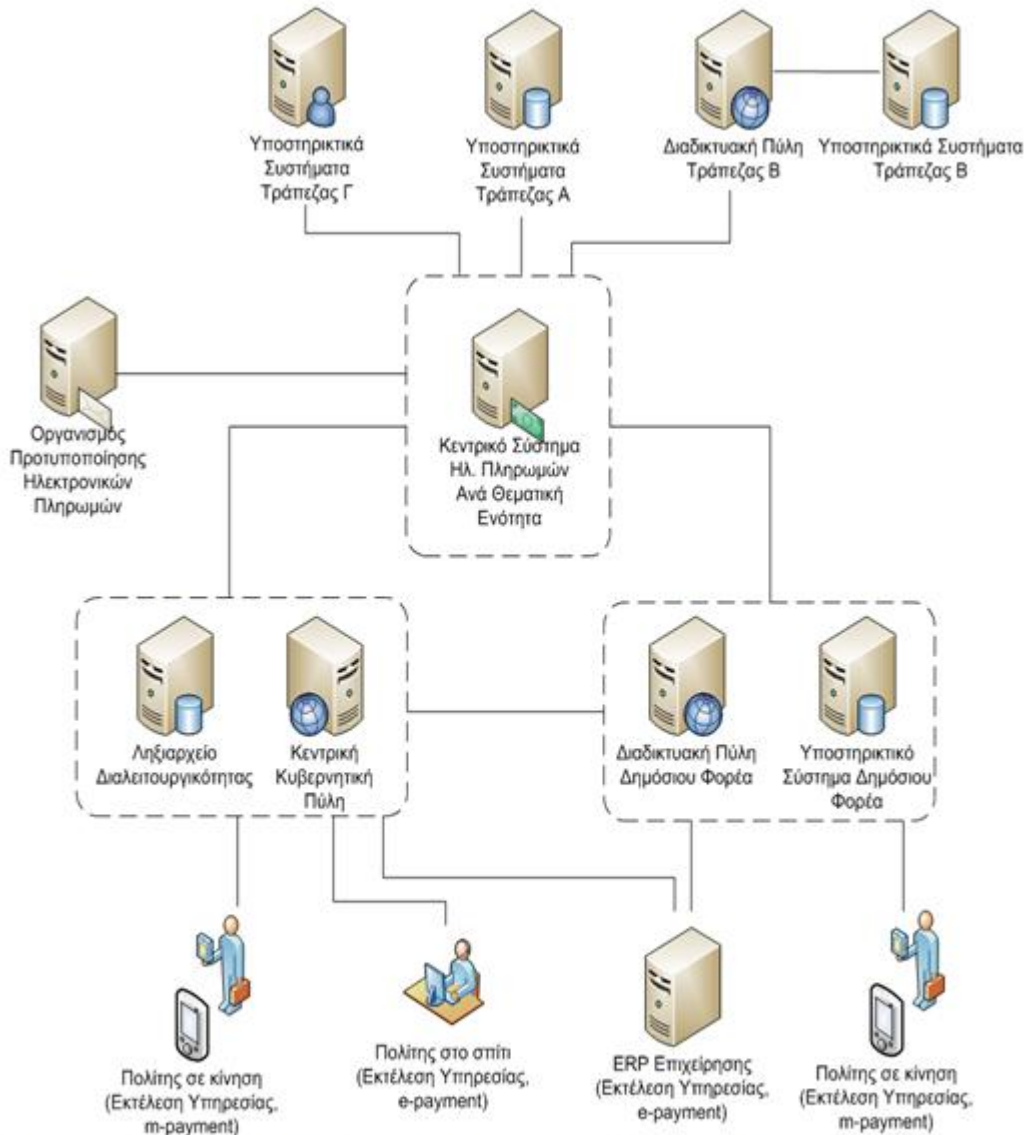
Τέλος, καθίσταται απαραίτητη και η αποδοχή από την πλευρά των Δημόσιων Φορέων του τρόπου με τον οποίο διεξάγονται οι πληρωμές.

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 τραπεζών.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009, «Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Τελική Έκδοση  
Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό  
[http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum\\_Fin\\_Deliverable\\_v1.5.pdf](http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum_Fin_Deliverable_v1.5.pdf)





Εικόνα 5.2 Κεντρική Διεξαγωγή Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα χωρίς τη μεσολάβηση της ΔΙΑΣ

### 5.3.3 ΚΑΤΑΝΕΜΗΜΕΝΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΜΕΣΩ ΔΙΑΣ

Το Μοντέλο Κατανεμημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα με τη μεσολάβηση της ΔΙΑΣ ως Οργανισμού Εκκαθάρισης Οικονομικών Συναλλαγών υποστηρίζει την ταυτόχρονη λειτουργία και συνύπαρξη πολλαπλών Συστημάτων Πληρωμών που συντηρούνται τοπικά από φορείς οι οποίοι παρέχουν πολλές υπηρεσίες και διαθέτουν το απαιτούμενο υπόβαθρο σε τεχνογνωσία και τεχνολογικές υποδομές. Στην περίπτωση αυτή, οι επιμέρους δημόσιοι φορείς

αξιοποιούν τη διεπαφή με το σύνολο των τραπεζών που παρέχει ένας Οργανισμός Εκκαθάρισης Οικονομικών Συναλλαγών, όπως το ΔΙΑΣ.

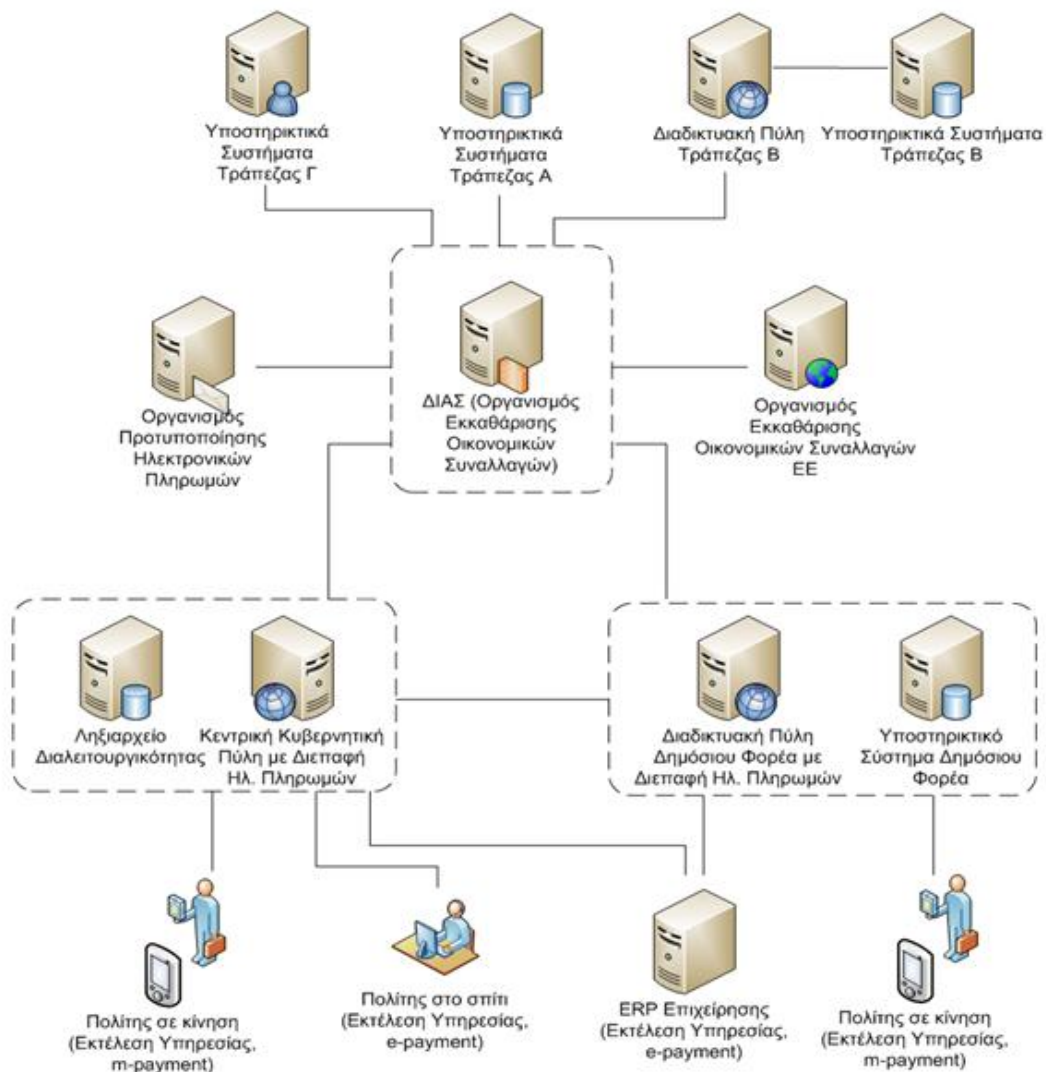
Το Μοντέλο της Κατανεμημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών μέσω του ΔΙΑΣ βρίσκεται πιο κοντά στην σημερινή κατάσταση και φιλοσοφία των δημόσιων φορέων και επιλύει αρκετά από τα προβλήματα που συναντώνται στο Μοντέλο Κεντριοποιημένης Λειτουργίας, καθώς οι δημόσιοι φορείς είναι υπεύθυνοι για τη διενέργεια πληρωμών που τους αφορούν, αλλά και για την ανάπτυξη των συστημάτων που τις υποστηρίζουν, οπότε δεν τίθενται ζητήματα κυριότητας και μη εξουσιοδοτημένης τροποποίησης ή χρήσης της πληροφορίας των Κεντρικών Συστημάτων Ηλεκτρονικών Πληρωμών.

Τα μειονεκτήματα του μοντέλου αυτού εστιάζουν κυρίως σε:

- Δημιουργία πανομοιότυπων διεπαφών ηλεκτρονικών πληρωμών ανά δημόσιο φορέα, τα οποία καλούνται να διεξάγουν τις ίδιες πληρωμές με τα ίδια δεδομένα, χωρίς να αξιοποιούνται και να επαναχρησιμοποιούνται συστήματα που θα μπορούσαν να ταυτίζονται για συγκεκριμένα σύνολα Φορέων που παρέχουν ίδιες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (π.χ. ασφαλιστικοί φορείς ή νοσοκομεία).
- Δυσκολία λήψης αποφάσεων σε κεντρικό επίπεδο, καθώς θα πρέπει να εξεταστούν εναλλακτικά σενάρια με βάση την πληροφορία που αντλείται από πολλά, συχνά ανομοιογενή Ληξιαρχεία Διαλειτουργικότητας και Συστήματα Ηλεκτρονικών Πληρωμών.
- Έλλειψη ευελιξίας όσον αφορά την τροποποίηση ή επέκταση των κατανεμημένων διεπαφών ηλεκτρονικών πληρωμών στις Διαδικτυακές Πύλες, καθώς οι όποιες αλλαγές, για παράδειγμα στα πρότυπα για μια θεματική ενότητα, θα πρέπει να γίνονται σε συνεννόηση τόσο με τα υπόλοιπα συστήματα πληρωμών – στο βαθμό που είναι εφικτό – όσο με το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009, «Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Τελική Έκδοση  
Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό  
[http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum\\_Fin\\_Deliverable\\_v1.5.pdf](http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum_Fin_Deliverable_v1.5.pdf)



Εικόνα 5.3 Κατανεμημένη Διεξαγωγή Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα μέσω της ΔΙΑΣ

### 5.3.4 ΚΑΤΑΝΕΜΗΜΕΝΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΣ

Το Μοντέλο Κατανεμημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα χωρίς τη μεσολάβηση της ΔΙΑΣ ως Οργανισμού Εκκαθάρισης Οικονομικών Συναλλαγών υποστηρίζει την ταυτόχρονη λειτουργία και συνύπαρξη πολλαπλών Συστημάτων Ηλεκτρονικών Πληρωμών που συντηρούνται «τοπικά» από

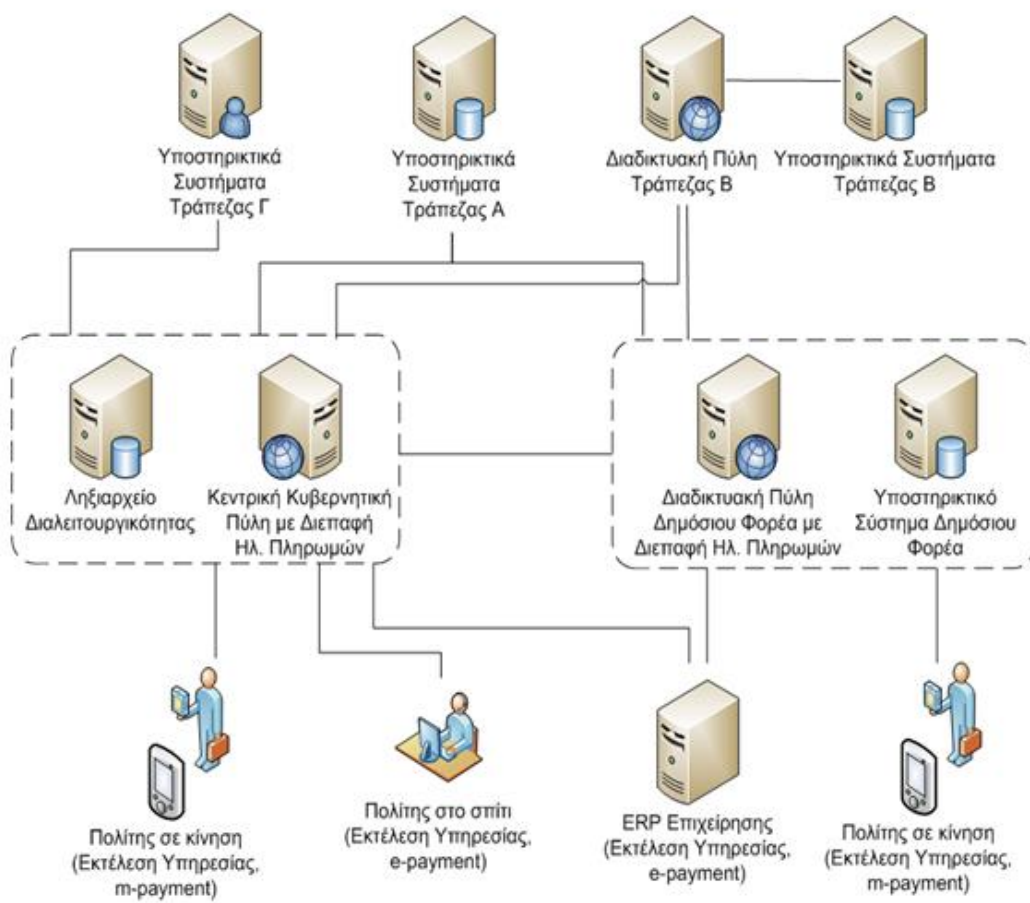
Φορείς οι οποίοι παράλληλα αναπτύσσουν κατάλληλες τεχνολογικές υποδομές για τη διασύνδεσή τους με κάθε τράπεζα ξεχωριστά.

Απλοποιημένα παραδείγματα εφαρμογής του συγκεκριμένου μοντέλου παρατηρούνται σήμερα σε αρκετούς φορείς της δημόσιας διοίκησης, οι οποίοι δίνουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικών πληρωμών με συγκεκριμένες τράπεζες (συνήθως, ανακατευθύνοντας τους χρήστες στα e-banking συστήματα τους) και δεν επιτρέπουν στους ενδιαφερόμενους πολίτες ή επιχειρήσεις να πραγματοποιήσουν συναλλαγές με την τράπεζα της επιλογής τους. Σε αυτήν την περίπτωση, ωστόσο, τίθενται θέματα που ενδεικτικά αφορούν:

- Ø Τον τρόπο επιλογής των συνεργαζόμενων τραπεζών και της έλλειψης ίσης αντιμετώπισης όλων των τραπεζών.
- Ø Την επεκτασιμότητα των διεπαφών ηλεκτρονικών πληρωμών στις Διαδικτυακές Πύλες του δημοσίου όταν αποφασιστεί ότι θα μπορούν να διεκπεραιώνονται συναλλαγές μέσω μιας νέας τράπεζας.
- Ø Τη δυνατότητα διεξαγωγής μικροπληρωμών με ηλεκτρονικά μέσα, καθώς η διενέργεια μικροπληρωμών με τη βοήθεια ενός Συστήματος Ηλεκτρονικών Παραβόλων από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων θα πρέπει να μπορεί να αξιοποιηθεί από οποιαδήποτε Διαδικτυακή Πύλη των Δημόσιων Φορέων.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009, «Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Τελική Έκδοση  
Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό  
[http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum\\_Fin\\_Deliverable\\_v1.5.pdf](http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum_Fin_Deliverable_v1.5.pdf)



Εικόνα 5.4 Κατανομημένη Διεξαγωγή Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα χωρίς την μεσολάβηση της ΔΙΑΣ

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ**

# **ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

### **6.1 Η ΜΕΘΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Έπειτα από την βιβλιογραφική ανασκόπηση του θέματος, κρίθηκε απαραίτητη η διεξαγωγή ποσοτικής έρευνας για να διαπιστωθεί κατά πόσο η πληροφορικής και τα υπολογιστικά συστήματα έχουν συμβάλει στην αρτιότερη εξυπηρέτηση των πολιτών από τις δημόσιες οικονομικές υπηρεσίες.

Σκοπός της έρευνας ήταν να συλλεχθούν στοιχεία από τους εργαζόμενους σε μια οικονομική υπηρεσία, για να διαπιστωθεί ο βαθμός στον οποίο η σχέση μεταξύ πολίτη και Δ.Ο.Υ είναι αποτελεσματική.

Στην παρούσα έρευνα αξιοποιήθηκε το εργαλείο του ερωτηματολογίου, προκειμένου να εξασφαλιστεί μεγαλύτερη αξιοπιστία και εγκυρότητα των δεδομένων.

#### **6.1.1. ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Οι υποθέσεις που διατυπώθηκαν κατά την ερευνητική διαδικασία είναι οι εξής:

- Ø Η ηλικία των εργαζομένων
- Ø Τα έτη εργασίας τους στην υπηρεσία
- Ø Η θέση τους στην υπηρεσία
- Ø Ποιος είναι ο στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- Ø Εάν οι πολίτες είναι ευχαριστημένοι από την διεκπεραίωση των συναλλαγών τους
- Ø Ποιο είναι το επίπεδο κατάρτισης των εργαζομένων
- Ø Ποιο μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χρησιμοποιείται

- Ø Ποια θεωρούν τα βασικά πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα από την εφαρμογή συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

### **6.1.2 ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Οι στόχοι που τέθηκαν για την διερεύνηση του θέματος είναι οι ακόλουθοι:

- Û Σε ποιο ποσοστό οι εργαζόμενοι των οικονομικών υπηρεσιών είναι πλήρως καταρτισμένοι να ανταπεξέλθουν στην εφαρμογή τέτοιων συστημάτων.
- Û Σε ποιο βαθμό οι πολίτες είναι ευχαριστημένοι από την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των Δ.Ο.Υ.
- Û Ποια είναι τα βασικά πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα από τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Û Πως θα μπορούσε να βελτιωθεί η σχέση μεταξύ πολιτών και Δ.Ο.Υ.

### **6.1.3 ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ ΚΑΙ ΧΡΟΝΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Δειγματοληψία είναι μια απογραφή σε ένα τμήμα του ολικού πληθυσμού που ονομάζεται δείγμα. Τα δείγματα επιλέγονται τυχαία ή με έναν συγκεκριμένο τρόπο ώστε να διατηρείται σε αυτά η αντιπροσωπευτικότητα του πληθυσμού.

Για την πραγματοποίηση μιας δειγματοληπτικής μεθόδου απαιτούνται τρεις ενέργειες: ο προσδιορισμός του δείγματος, ο προσδιορισμός του μεγέθους του δείγματος και ο προσδιορισμός του τρόπου επιλογής των μονάδων του δείγματος.<sup>48</sup>

Το δείγμα αποτέλεσαν 10 εργαζόμενοι στην Γ' Δ.Ο.Υ Πατρών .

### **6.1.4 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ**

Το ερωτηματολόγιο αποτελεί τον πιο διαδεδομένο τρόπο συγκέντρωσης πρωτογενών πληροφοριών, στα οποία καταχωρούνται από τους ερωτώμενους ή τους ερευνητές οι σχετικές πληροφορίες.

Πολύ σημαντική για την επιτυχία της έρευνας είναι η κατάρτιση, η προώθηση, η συμπλήρωση και η υποδοχή των ερωτηματολογίων από τους ερωτηθέντες.

---

<sup>48</sup> Παπαδημητρίου Γιάννης (2005). «Περιγραφική στατιστική». Εκδόσεις Τυπωθήτω, Αθήνα

Προκειμένου να διαμορφωθεί το ερωτηματολόγιο λήφθηκε υπόψη η γενική ανασκόπηση της βιβλιογραφίας. Το ερωτηματολόγιο ήταν σύντομο ώστε να ελκύσει τους εργαζόμενους να απαντήσουν. Έγινε προσπάθεια ώστε οι ερωτήσεις να είναι σαφείς, σύντομες και απλές ως προς την διατύπωση για να μην υπάρξουν φαινόμενα μη κατανόησης από αυτούς.<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup> Παπαδημητρίου Γιάννης (2005). «Περιγραφική στατιστική». Εκδόσεις Τυπωθήτω, Αθήνα



## 6.2 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

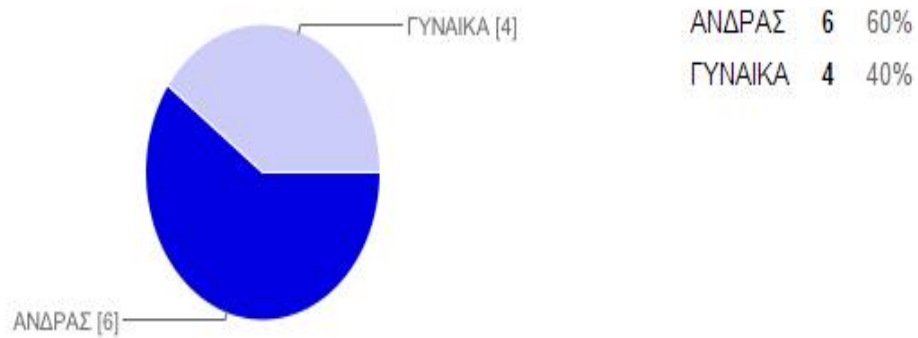
### Ερώτηση 1:

ΦΥΛΟ \*

○ ΑΝΔΡΑΣ

○ ΓΥΝΑΙΚΑ

ΦΥΛΟ



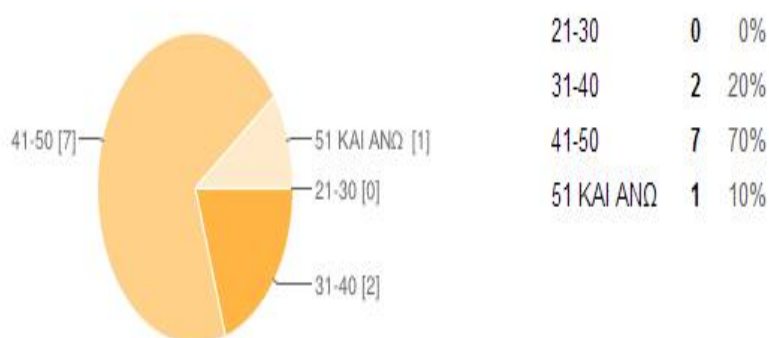
Από τους δέκα ερωτηθέντες, το 60%, δηλαδή 6 άτομα ήταν άνδρες, ενώ το υπόλοιπο ποσοστό 40%, ήταν γυναίκες.

## Ερώτηση 2:

ΗΛΙΚΙΑ \*

- 21-30
- 31-40
- 41-50
- 51 ΚΑΙ ΑΝΩ

ΗΛΙΚΙΑ



Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι ηλικίας από 41 έως 50 ετών. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι στο εν λόγω δείγμα δεν υπάρχουν εργαζόμενοι ηλικίας από 21- έως 30 ετών. Προς αυτήν την κατεύθυνση συμβάλλει το γεγονός ότι οι απαιτήσεις για να εισέλθει κάποιος στις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών είναι πολύ υψηλές, επομένως απαιτούνται αρκετών χρόνων σπουδές σε συναφές αντικείμενο.

### **Ερώτηση 3:**

ΘΕΣΗ ΣΤΗ ΔΟΥ \*

**ΘΕΣΗ ΣΤΗ ΔΟΥ**

υπάλληλος πρωτοκολλο διοικητικός υπάλληλος ταμείο διοικητικός Προισταμενος εσοδων

Οι εργαζόμενοι στη ΔΟΥ δηλώνουν κυρίως διοικητικοί υπάλληλοι, ενώ ένας εξ' αυτών είναι προϊστάμενος στο τμήμα Εσόδων.

### **Ερώτηση 4:**

Έτη εργασίας στη ΔΟΥ; \*

**Έτη εργασίας στη ΔΟΥ;**

34 9 19 18 13 14 12 21

Από την συγκεκριμένη ερώτηση παρατηρείται ότι οι περισσότεροι υπάλληλοι δουλεύουν στη ΔΟΥ πάνω από 13 χρόνια.

### **Ερώτηση 5:**

**Ποιος είναι ο βασικότερος στόχος της πληροφορικής για τη Δημόσια Διοίκηση; \***

- διαδικτυακές υπηρεσίες σε πολίτες
- μείωση κόστους διοίκησης
- συμμετοχή των πολιτών
- κοινωνική ανάπτυξη

**Ποιος είναι ο βασικότερος στόχος της πληροφορικής για τη Δημόσια Διοίκηση;**



Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων δηλώνει ότι ο βασικότερος στόχος της πληροφορικής στη δημόσια διοίκηση είναι η μείωση του κόστους διοίκησης. Από την συγκεκριμένη ερώτηση συμπεραίνεται ότι, η συμβολή της πληροφορικής στις υπηρεσίες των Δ.Ο.Υ. αποσκοπεί στο να μειωθεί το κόστος (κοινωνικό και οικονομικό) που βαρύνει το κράτος, καθώς και να περιορίσει το φαινόμενο της γραφειοκρατίας, το οποίο είναι πολύ έντονο στην χώρα μας.

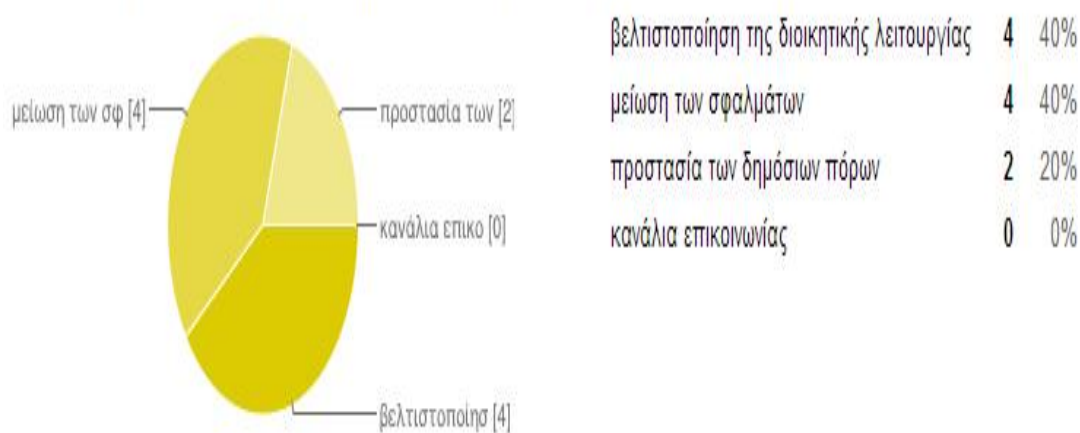
Ωστόσο, σύμφωνα με το 20% των ερωτηθέντων, ένας από τους βασικούς στόχους της πληροφορικής είναι η παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών προς τους πολίτες και η απλοποίηση των διαδικασιών για την υποβολή και παραλαβή αιτήσεων.

#### **Ερώτηση 6:**

**Βασικότερη προϋπόθεση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι:**

- βελτιστοποίηση της διοικητικής λειτουργίας
- μείωση των σφαλμάτων
- προστασία των δημόσιων πόρων
- κανάλια επικοινωνίας

**Βασικότερη προϋπόθεση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι:**



Όπως δηλώνουν οι υπάλληλοι στη Δ.Ο.Υ. (ποσοστό 80%) οι βασικότερες προϋπόθεση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η βελτιστοποίηση της διοικητικής λειτουργίας και η μείωση των σφαλμάτων.

Ωστόσο, υπάρχει και ένα ποσοστό 20%, που δηλώνει ότι μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι δημόσιοι πόροι θα είναι πιο ασφαλή, σε σύγκριση με το γεγονός να υπάρχει πληθώρα αιτήσεων και δικαιολογητικών σε έντυπη μορφή.

### Ερώτηση 7:

Οι πολίτες είναι ικανοποιημένοι από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

- Πάρα πολύ
- Πολύ
- Μέτρια
- Αρκετά
- Καθόλου

Οι πολίτες είναι ικανοποιημένοι από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.



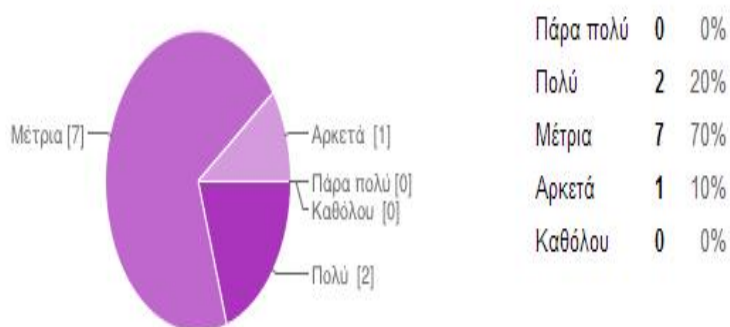
Στη συγκεκριμένη ερώτηση, για το αν οι πολίτες είναι ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που προσφέρονται μέσα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το αποτέλεσμα είναι καθολικό. Το 100% των ερωτηθέντων θεωρεί μέτρια την ικανοποίηση των πολιτών από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

### Ερώτηση 8:

Οι εργαζόμενοι της ΔΟΥ είναι αρκετά καταρτισμένοι ώστε να διαχειριστούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

- Πάρα πολύ
- Πολύ
- Μέτρια
- Αρκετά
- Καθόλου

Οι εργαζόμενοι της ΔΟΥ είναι αρκετά καταρτισμένοι ώστε να διαχειριστούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.



Ένα από τα ζητήματα που θα πρέπει να επιλυθούν ώστε τα προγράμματα και οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να μπορούν να εξυπηρετούν όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερα τους πολίτες, είναι η κατάρτιση των υπαλλήλων των δημόσιων οικονομικών υπηρεσιών. Κάτι τέτοιο συμβαίνει για τον λόγο ότι, τα συστήματα που εφαρμόζει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτούν επιπλέον γνώσεις από το διοικητικό προσωπικό.

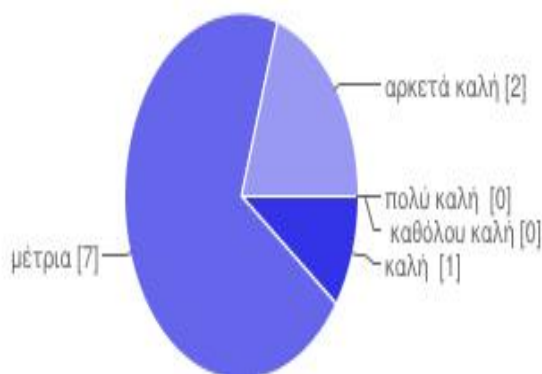
Προς αυτήν την κατεύθυνση, υποβλήθηκε η συγκεκριμένη ερώτηση, με το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων να θεωρούν τους εργαζομένους στη ΔΟΥ (συναδέλφους) μέτρια καταρτισμένους ώστε να διαχειριστούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

### Ερώτηση 9:

Η θέση της Ελλάδας στην ευρωπαϊκή κλίμακα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κρίνεται :

- πολύ καλή
- καλή
- μέτρια
- αρκετά καλή
- καθόλου καλή

Η θέση της Ελλάδας στην ευρωπαϊκή κλίμακα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κρίνεται :



πολύ καλή	0	0%
καλή	1	10%
μέτρια	7	70%
αρκετά καλή	2	20%
καθόλου καλή	0	0%

Η θέση της Ελλάδας στην ευρωπαϊκή κλίμακα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κρίνεται κατά την πλειοψηφία μέτρια. Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός ότι στις υπόλοιπες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τα συστήματα και οι υποδομές που χρησιμοποιούνται για την ανάπτυξη και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες είναι πλήρως εξοπλισμένα και άκρως συνυφασμένα με τις τεχνολογικές εξελίξεις. Στους συγκεκριμένους τομείς, η ελληνική πραγματικότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έχει ακόμη στάδια αναδιάρθρωσης.



### **Ερώτηση 10:**

Ποιο από τα μοντέλα εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων είναι πιο χρηστικό;

- Πλήρως ηλεκτρονικό μοντέλο
- Υβριδικό ενορχηστρωμένο μοντέλο
- Υβριδικό μη ενορχηστρωμένο μοντέλο

Ποιο από τα μοντέλα εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων είναι πιο χρηστικό;



Οι ερωτώμενοι υπάλληλοι θεωρούν ότι, το πιο χρηστικό μοντέλο εξυπηρέτησης πελατών το πλήρως ηλεκτρονικό μοντέλο.

Σημειώνεται ότι, στο συγκεκριμένο μοντέλο η ανθρώπινη παρέμβαση δεν θεωρείται απαραίτητη και ο ενδιαφερόμενος έχει την δυνατότητα να υποβάλει το αίτημά του σε ένα διαδικτυακό τόπο. Τα πληροφοριακά συστήματα, αυτόματα, μετά από κατάλληλη συνεργασία δίνουν το τελικό αποτέλεσμα και διεκπεραιώνουν την υπόθεση του ενδιαφερόμενου.

### **Ερώτηση 11:**

**Πώς θα μπορούσαν να βελτιωθούν οι σχέσεις πολίτη - ΔΟΥ;**

### **Απαντήσεις:**

1. Για να βελτιωθούν οι σχέσεις μεταξύ των πολιτών και των οικονομικών υπηρεσιών ΔΟΥ θα πρέπει κατ' αρχήν να συνεχιστεί η ολοκλήρωση της μηχανογράφησης ώστε να καλυφτούν όλα τα τμήματα. Είναι γνωστό ότι σήμερα καλύπτονται μηχανογραφικά μόνο το τμήμα των εσόδων, του εισοδήματος, του ελέγχου, του δικαστικού και μερικώς τα τμήματα ΦΠΑ και ΚΒΣ ενώ παραμένει εκτός το κεφάλαιο. Στο τμήμα αυτό περιλαμβάνονται οι φόροι μεταβίβασης ακινήτων κληρονομίες και δωρεές. Ένας άλλος εξίσου σημαντικός παράγοντας για την βελτίωση των σχέσεων μεταξύ ΔΟΥ και πολιτών πέρα από αυτόν της μηχανογράφησης είναι ότι οι πολίτες θα πρέπει να νιώθουν ότι οι φορολογικοί νόμοι που έρχονται κάθε φορά από την πολιτεία ότι είναι δίκαιοι και προπάντων κινούνται μέσα στα πλαίσια της φοροδοτικής ικανότητας τους.


2. Να ξέρουν οι πολίτες τι θέλουν.
3. Σεμινάρια των υπαλλήλων.
4. Με γνώση.
5. Με σωστούς υπαλλήλους.
6. Περισσότεροι υπάλληλοι.
7. Με γνώση των υπαλλήλων.
8. Καλύτερος εξοπλισμός.
9. Με σεμινάρια των υπαλλήλων.
10. Γνώση των πολιτών

Είναι προφανές ότι οι ερωτηθέντες, στην ερώτηση πως θα μπορούσαν να βελτιωθούν οι σχέσεις μεταξύ πολίτη και ΔΟΥ, έδωσαν ποικίλες απαντήσεις.

Ωστόσο, από τις απαντήσεις που δόθηκαν, θεωρούν τη γνώση και την σωστή διαχείριση σαν τους κυριότερους παράγοντες που συμβάλουν στη βελτίωση των σχέσεων μεταξύ πολίτη και ΔΟΥ.

### **Ερώτηση 12:**

Ποια είναι τα κυριότερα μειονεκτήματα της ΔΟΥ σε σχέση με την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών ;



### **Απαντήσεις:**

1. Πέφτει το σύστημα.
2. Τα κυριότερα μειονεκτήματα των ΔΟΥ που σχετίζονται με την καλή η όχι ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών είναι τα πιο κάτω: Κατ' αρχήν η έλλειψη τεχνοκρατικά εξειδικευμένου προσωπικού στις ΔΟΥ είναι από τα βασικότερα στοιχεία που συντελούν στην όχι και τόσο καλή εξυπηρέτηση. Έχουν γίνει κατά καιρούς διάφορα σεμινάρια στο προσωπικό αλλά αυτά κατά την γνώμη μου δεν είναι ικανά να αποτρέψουν πολλές δυσλειτουργίες όσον αφορά την παροχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ένας άλλος εξίσου σημαντικός παράγοντας είναι ότι δεν έχουν μηχανογραφηθεί πλήρως όλα τα τμήματα των ΔΟΥ αλλά και αυτά που έχουν μηχανογραφηθεί πάρα πολλές φορές αλλάζουν με αποτέλεσμα ο πολίτης να αισθάνεται ανήμπορος να αντιληφθεί περί τίνος πρόκειται.
2. Φορολογικό σύστημα.
3. Το προσωπικό.
4. Το σύστημα.
5. ΔΑ
6. Το σύστημα.
7. Κατάρτιση.
8. Απειρία υπαλλήλων.
9. Μειωμένη γνώση υπαλλήλων

Ομοίως με την προηγούμενη ερώτηση και στην συγκεκριμένη ερώτηση οι απαντήσεις είναι ποικίλες.

Το κυριότερο μειονέκτημα στις σχέσεις πολίτη ΔΟΥ, σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν, φαίνεται να είναι η απειρία του προσωπικού.

### **Ερώτηση 13:**

Ποια είναι τα κυριότερα πλεονεκτήματα της ΔΟΥ σε σχέση με την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών ; \*

### **Απαντήσεις:**

1. Χρόνος
2. Πιο εύχρηστο χρόνος συμμετοχής
3. Ωρες εξυπηρέτησης
4. Χρόνος εξυπηρέτησης
5. Καλύτερος εξοπλισμός
6. ΔΑ
7. Πολλές ώρες εξυπηρέτησης

8. Τα κυριότερα πλεονεκτήματα των ΔΟΥ όσον αφορά την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών είναι πολλά. Κυρίως όμως είναι η ταχύτητα εξυπηρέτησης αφού παραμερίστηκαν καρτέλες, καρτελάκια, κατάλογοι, εντάλματα, αρχεία και βιβλία έτσι ώστε ο πολίτης να εξυπηρετείται άμεσα όταν χρειάζεται να επισκεφθεί την ΔΟΥ, για οποιοδήποτε θέμα του και οι ΔΟΥ έχουν άμεσα και απτά αποτελέσματα.

9. Είναι πολύ σημαντικό η κάθε ΔΟΥ να γνωρίζει τι πρέπει να εισπράξει, τι πρέπει να πληρώσει, τι πρέπει να βεβαιώσει και εάν όλα αυτά τα στοιχεία είναι μέσα στους στόχους που ορίζει το υπουργείο οικονομικών κάθε φορά.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ

### ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η επιστήμη της πληροφορικής σήμερα εφαρμόζεται σε πολλούς επιστημονικούς κλάδους, μεταξύ των οποίων είναι και ο ηλεκτρονικός και κυβερνητικός κλάδος. Προς αυτήν την κατεύθυνση, το κράτος και συγκεκριμένα η Δημόσια Διοίκηση που αποτελεί τον κρατικό μηχανισμό του κράτους, έχει πραγματοποιήσει έντονες προσπάθειες για τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και την ανάπτυξη υπολογιστικών συστημάτων που θα στοχεύουν στην αποτελεσματικότερη παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Τα υπολογιστικά συστήματα που εφαρμόζονται, καθώς και οι υπηρεσίες που εκτελούνται έχουν ηλεκτρονικό χαρακτήρα και αποτελούν την λεγόμενη ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποσκοπεί στην δημιουργία καναλιών επικοινωνίας, την βελτίωση της διοικητικής λειτουργίας και την μείωση των σφαλμάτων και του διαχειριστικού κόστους.

Η υποστήριξη των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτεί την χρήση τεχνολογίας, μέσω της οποίας θα παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις τα απαραίτητα εργαλεία προκειμένου η εξυπηρέτηση να γίνει καλύτερη.

Μέσα από τα συστήματα που έχουν αναπτυχθεί, σήμερα οι πολίτες (και οι επιχειρήσεις) έχουν την δυνατότητα να διενεργούν πλήθος συναλλαγών με το κράτος, χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία τους σε κάποια υπηρεσία. Παράλληλα δίνεται η δυνατότητα διενέργειας συναλλαγών και υποβολής αιτήσεων και εκτός ωραρίου λειτουργίας των οικονομικών υπηρεσιών. Αυτό αποτελεί και ένα από τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα που διαπιστώνονται από την εφαρμογή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στις Δ.Ο.Υ. σύμφωνα με την έρευνα που διεξήχθη.

Από την άλλη πλευρά, η χαμηλή κατάρτιση του προσωπικού και η απειρία τους σε παρόμοια μοντέλα, αποτελούν τα βασικότερα μειονεκτήματα στην σχέση μεταξύ των πολιτών και των δημόσιων οικονομικών υπηρεσιών.

Κάτι ανάλογο διαπιστώνεται και από τις ερωτήσεις πως αντιμετωπίζουν οι πολίτες τα μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και με ποιον τρόπο μπορούν να βελτιωθούν οι σχέσεις μεταξύ πολίτη και οικονομικής υπηρεσίας. Στην πρώτη περίπτωση, η απάντηση που δόθηκε ήταν μέτρια, ενώ η γνώση ήταν η βασική συνιστώσα για την βελτίωση των σχέσεων πολίτη – ΔΟΥ.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε., Χάλαρης Ι., 2004, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση». Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης – Πρόγραμμα Πληροφορικής

Βέργη Ε., Παππάς Θ., 2007, «Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα». Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Αθήνα

Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων

[http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis\\_site/Services/polites.html](http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/polites.html)

Γιαννουκάκου Αικατερίνη, 2011, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση». Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης

Γνώμη πρωτοβουλίας της οικονομικής και κοινωνικής επιτροπής της Ελλάδος, «Δημόσια Διοίκηση»

Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό

<http://www.larissa-chamber.gr/Uploads/Files/TANEO/OKE5.pdf>

Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., 2008, «Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών».

Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό

<http://www.e-gif.gov.gr/portal/pls/portal/docs/211041.PDF>

Παπαδάκης Σ., Χατζηπέρης Ν., 2002, «Εισαγωγή στην πληροφορική και την χρήση υπολογιστή». Εκδόσεις Μεταίχμιο, Αθήνα

Παπαδημητρίου Γιάννης (2005). «Περιγραφική στατιστική». Εκδόσεις Τυπωθήτω, Αθήνα

Πολλάλης Γ., Γιαννακόπουλος Δ., 2007, «Ηλεκτρονικό επιχειρείν». Εκδόσεις Σταμούλης, Αθήνα

Πομπόρτσης Ανδρέας, 2006, «Εισαγωγή στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση». Εκδόσεις Παπασωτηρίου, Αθήνα

Πομπόρτσης Α., Τσούλφας Α., 2002, «Εισαγωγή στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο». Εκδόσεις Τζιόλα, Θεσσαλονίκη

Προεδρικό Διάταγμα 551/17/17 Νοέμβριος 1988 (ΦΕΚ Α' 259). Οργανισμός Νομαρχιών (Οργάνωση Οικονομικών Υπηρεσιών)

Προεδρικό Διάταγμα υπ' αριθμ.16, «Κανονισμός λειτουργίας Δημοσίων Οικονομικών Υπηρεσιών (Δ.Ο.Υ.) και των Τοπικών Γραφείων και καθήκοντα υπαλλήλων αυτών».

Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό

<http://www.taxheaven.gr/laws/law/index/law/75>

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

<http://www.ydmed.gov.gr/?p=4960>

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2012. «Δικαιώματα πολιτών και επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με τις Δημόσιες Υπηρεσίες».

Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό

<http://home.asda.gr/Modules/files/OthrPdfFiles/DikaiomataPolitonEpixeiriseon.pdf>

Φλωράτος, Α., 2005, «Η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση – Αδυναμίες – Μέτρα εξυγίανσης». Εκδόσεις Αρσενίδη, Αθήνα

Φραγκόπουλος Σ., Πατέστος Γ., 1994, «Εισαγωγή στην πληροφορική και τις εφαρμογές της». Εκδόσεις Ίων, Αθήνα



Ball Allan & Peters Guy, 2001, «Σύγχρονη Πολιτική Και Διακυβέρνηση, Εισαγωγή στην Πολιτική Επιστήμη». Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα

Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009, «Οικονομικές Συναλλαγές και ο Τρόπος Ένταξής τους στο Ευρύτερο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης». Τελική Έκδοση

Πρόσβαση και από τον διαδικτυακό ιστό

[http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum\\_Fin\\_Deliverable\\_v1.5.pdf](http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum_Fin_Deliverable_v1.5.pdf)

## ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

[http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B7%CE%BC%CF%8C%CF%83%CE%B9%CE%B1\\_%CE%B4%CE%B9%CE%BF%CE%AF%CE%BA%CE%B7%CF%83%CE%B7](http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B7%CE%BC%CF%8C%CF%83%CE%B9%CE%B1_%CE%B4%CE%B9%CE%BF%CE%AF%CE%BA%CE%B7%CF%83%CE%B7)

<http://www.ameinon.eu/297AA32A.el.aspx>

<http://www.rethymno.gr/citizen/it-links/e-government.html>

<http://www.karounos.gr/blog/%CE%B7-%CE%B7%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7-%CE%BC%CF%80%CE%BF%CF%81%CE%B5%CE%AF-%CE%BA%CE%B1/>

<http://www.digitalgreece2020.gr/archives/358>

[www.prisma-eu.net](http://www.prisma-eu.net)

<http://www.ifib.de/publikationsdateien/sg9democracy.pdf>

[www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr)

[http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis\\_site/taxisnet/help.html](http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/taxisnet/help.html)

[www.amea.gov.gr](http://www.amea.gov.gr)

<http://www.startupgreece.gov.gr/sites/default/files/%20%CE%94.doc>