

ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
«ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ»



ΠΑΡΑΣΚΕΥΟΠΟΥΛΟΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ

ΚΟΥΤΣΟΥΡΑΚΗΣ ΣΠΥΡΟΣ

ΤΖΙΜΑ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΦΩΤΕΙΝΟΠΟΥΛΟΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ- ΜΙΧΑΗΛ

ΠΑΤΡΑ, 2015

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στο πρώτο κεφάλαιο οριοθετείται η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μέσα από διαφορετικούς ορισμούς και παρουσιάζονται οι μορφές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς και το νομοθετικό πλαίσιο που ισχύει για την Ελλάδα.

Στο δεύτερο κεφάλαιο επιχειρείται μια βιβλιογραφική επισκόπηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη φορολογική διοίκηση.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύεται η μεθοδολογία που ακολουθείται προκειμένου να απαντηθούν οι στόχοι που έχουν τεθεί παραπάνω για την συγκεκριμένη πτυχιακή εργασία.

Στο κεφάλαιο 4 παρουσιάζεται η σπουδαιότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη φορολογική διοίκηση.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η πιο πρόσφατη μορφή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην άσκηση της Φορολογικής Διοίκησης στην Ελλάδα.

Στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα τελικά συμπεράσματα της παρούσας πτυχιακής εργασίας όπως επίσης και πιθανές προτάσεις για την δημιουργία μελλοντικής μελέτης.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Ελλάδα έχει περιέλθει τα τελευταία χρόνια στο χάος της μεγαλύτερης δημοσιονομικής κρίσης η οποία απειλεί σοβαρά την εθνική οικονομία. Συνέπεια και επέκταση της δημοσιονομικής κρίσης αποτελεί τόσο η πολιτική κρίση η οποία παρουσιάζει ένα «εύθραυστο» κυβερνητικό και αντιπολιτευτικό σκηνικό με κυβερνήσεις συνεργασίας αλλά και ρήγματα, όσο και η κοινωνική κρίση με εμφανή πλέον τα σημάδια της μείωσης της ποιότητας ζωής κυρίως για τα μικρομεσαία στρώματα της ελληνικής κοινωνίας.

Στα πλαίσια της αντιμετώπισης τόσο των οικονομικών όσο και των πολιτικοκοινωνικών φαινομένων οι κυβερνήσεις των τελευταίων χρόνων έχουν λάβει μέτρα προκειμένου να μειώσουν το κόστος ενώ παράλληλα να βελτιώσουν την παροχή των υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα του οποίου οι δαπάνες επηρεάζουν στον μέγιστο βαθμό την δημοσιονομική κατάσταση της χώρας. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ακριβώς ένα από τα σημαντικότερα τέτοια μέτρα γιατί συμβάλει αποφασιστικά στην αύξηση της διαφάνειας, την ενίσχυση της δημοκρατίας μέσα από την συμμετοχή των πολιτών στην Δημόσια Διοίκηση, στην βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών, την αύξηση της παραγωγικότητας, αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας του Δημόσιου Τομέα αλλά και στη βιώσιμη και ανταγωνιστική ανάπτυξη της Ελλάδας στην ευρωπαϊκή και διεθνή αγορά.

Δεδομένου ότι η Ελλάδα δεν λειτουργεί πλέον στα στενά όρια των συνόρων της αλλά αποτελεί ένα μικρό μεν σημαντικό δε κομμάτι ενός παγκοσμιοποιημένου περιβάλλοντος, το οποίο αλλάζει μορφή συνεχώς, η χρήση των νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και επικοινωνίας αποτελούν επιτακτική ανάγκη, προκειμένου να καλυφθεί το χάσμα σε σχέση με άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης αλλά και του ευρύτερου Δυτικού Κόσμου (Καναδάς, Αυστραλία, ΗΠΑ κ.α.) που έχει δημιουργηθεί, όσον αφορά την βελτίωση των συνθηκών της Δημόσιας Διοίκησης και ειδικότερα αυτών της Φορολογικής Διοίκησης προκειμένου να αντιμετωπιστούν φαινόμενα όπως είναι η φοροδιαφυγή και να αποκατασταθούν οι σχέσεις εμπιστοσύνης ανάμεσα στο Κράτος και τους Πολίτες.

Με βάση λοιπόν τα παραπάνω, η παρούσα πτυχιακή εργασία μελετάει τον ρόλο που έχει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην επιτυχή λειτουργία του Δημοσιονομικού Τομέα και πιο συγκεκριμένα στην ανάλυση των Ελληνικών Φορολογικών Υπηρεσιών, οι οποίες εστιάζουν στα φυσικά πρόσωπα.

Σκοπός λοιπόν της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι να διερευνήσει ποιους τρόπους περιλαμβάνει η νέα αυτή μορφή Δημόσιας Διοίκησης (Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση) στη φορολογική διοίκηση, μέσα από τις ανάλογες υπηρεσίες.

Ο στόχος της εργασίας είναι η διερεύνηση του αν και κατά πόσο η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης επηρεάζει την φορολογική διοίκηση των φυσικών προσώπων όσον αφορά i) την βελτίωση της αποτελεσματικότητας των κρατικών φορέων καθώς και την ενίσχυση της παραγωγικότητας του Δημόσιου Τομέα ii) Την εύρεση νέων πόρων καθώς και την εξοικονόμηση των ήδη υπαρχόντων για την άσκηση της Δημόσιας Διοίκησης αλλά και για τους πολίτες iii) Την ενίσχυση της διαφάνειας και την αποκατάσταση αμοιβαίων σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ του κράτους και των πολιτών και τέλος iv) Τον βαθμό ικανοποίησης του πολίτη από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Τέλος η εργασία επιμερίζεται στα παρακάτω Κεφάλαια/Θεματικές Ενότητες: Στο πρώτο κεφάλαιο οριοθετείται η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μέσα από διαφορετικούς ορισμούς και παρουσιάζονται οι μορφές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς και το νομοθετικό πλαίσιο που ισχύει για την Ελλάδα. Στο δεύτερο κεφάλαιο επιχειρείται μια βιβλιογραφική επισκόπηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη φορολογική διοίκηση. Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύεται η μεθοδολογία που ακολουθείται προκειμένου να απαντηθούν οι στόχοι που έχουν τεθεί παραπάνω για την συγκεκριμένη πτυχιακή εργασία. Στο πέμπτο κεφάλαιο

παρουσιάζεται η πιο πρόσφατη μορφή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην άσκηση της Φορολογικής Διοίκησης στην Ελλάδα. Στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα τελικά συμπεράσματα της παρούσας πτυχιακής εργασίας όπως επίσης και πιθανές προτάσεις για την δημιουργία μελλοντικής μελέτης.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	5
Κεφάλαιο 1 - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	7
1.1 Η έννοια της πληροφορικής και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	7
1.2 Οι μορφές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	10
1.3 Μοντέλα Ωριμότητας (Επίπεδα) της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	12
1.4 Αξιολόγηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των Κρατών	18
1.5 Ωφέλειες και στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	21
1.6 Η νομοθεσία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα	22
1.7 Ανάγκη για αναδιοργάνωση	23
1.8 Το μέλλον της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	23
1.9 Prisma project.....	24
Κεφάλαιο 2 - Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΥΡΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΙ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ.....	26
2.1 Το περιβάλλον της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	26
2.2 Το επιχειρησιακό πρόγραμμα «πολιτεία»	30
2.3 Ίδρυμα κοινωνικών ασφαλίσεων.....	31
Κεφάλαιο 3 - ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	33
Κεφάλαιο 4 - Η ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ.....	35
4.1 Η νέα προσέγγιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην φορολόγηση των φυσικών προσώπων.....	35
4.2 Η συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη δημιουργία κλίματος αμοιβαιότητας και εμπιστοσύνης.....	35
4.3 Η συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής...36	
Κεφάλαιο 5 – ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	38
5.1 Η Φορολογική Διοίκηση στην Ελλάδα	38
5.2 Η λειτουργία της Γ.Γ.Π.Σ.....	40
5.3 Το έργο της Γ.Γ.Π.Σ.....	42
5.4 TAXIS	43
5.5 TAXISnet.....	47
5.6. Μετεξέλιξη του Taxisnet – GSIS.gr.....	49

5.7 Υπηρεσίες προς τους πολίτες (G2C).....	50
5.9.1 ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΣ	60
5.9.2 <i>Κατανεμημένη διεξαγωγή ηλεκτρονικών πληρωμών στο δημόσιο τομέα μέσω ΔΙΑΣ</i>	61
5.9.3 ΚΑΤΑΝΕΜΗΜΕΝΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΣ	63
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	67

Κεφάλαιο 1 - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

1.1 Η έννοια της πληροφορικής και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

1.1.1 Η πληροφορική

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 ηλεκτρονικής 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. (Παπαδάκης, 2002) 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.

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

Ü 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 θεωρίες. 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.

Η αλματώδης ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι μια πραγματικότητα η οποία επηρεάζει τους πολίτες σε τοπικό όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο. Τα τελευταία χρόνια ολοένα και περισσότερο παρατηρείται η αλλαγή οπτικής από έναν Δημόσιο Τομέα που επικεντρώνεται κυρίως στην συλλογή πληροφοριών και δίνει έμφαση στους γραφειοκρατικούς του μηχανισμούς και την άσκηση εξουσίας σε ένα πιο ανοιχτό σώμα που εστιάζει στον άνθρωπο – πολίτη και στην ικανοποίηση των αναγκών του μέσα από την έκφραση των ατομικών του δικαιωμάτων και ελευθεριών. Η οπτική αυτή ακολουθεί κλειστά την παρόμοια φιλοσοφία που ακολουθεί τα τελευταία χρόνια ο κόσμος των επιχειρήσεων περνώντας από την παραγωγική στην πελατοκεντρική αντίληψη με την εισαγωγή και χρήση νέων μεθόδων επιχειρηματικότητας όπως είναι η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (TQM) καθώς και τα πελατειακά πληροφοριακά συστήματα (CRM/EPR) (Αυλωνίτης, Γ., 2009). Ομοίως η Δημόσια διοίκηση έχει αλλάξει μορφή δια μέσου της εισαγωγής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προκειμένου να επιτευχθεί η αναγκαία Διοικητική Μεταρρύθμιση (Dada, D., 2006). Παρέχοντας στους πολίτες την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, οι Δημόσιες Υπηρεσίες καταφέρνουν να μειώσουν τις λειτουργικές τους δαπάνες, να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών, να επιτυγχάνουν μεγαλύτερη διαφάνεια ενώ ταυτόχρονα να αυξάνουν την συμμετοχή των πολιτών στα κοινά. (E-Government for the People 2012, Sarantis. D., et al., 2010).

Επομένως ο ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν είναι κοινός για όλους. Για ορισμένους Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ενδέχεται να σημαίνει μια πλατφόρμα ανταλλαγής πληροφοριών ή ένας χώρος τακτοποίησης γραφειοκρατικών διαδικασιών. Για άλλους ο ίδιος ορισμός μπορεί να σημαίνει ένας δικτυακός τόπος όπου ο καθένας μπορεί να αντλήσει πληροφορίες για ζητήματα πολιτικού, κοινωνικού ή οικονομικού περιεχομένου.

Παρ' όλα αυτά ο ορισμός της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν θα πρέπει να οριοθετείται στα στενά πλαίσια μιας ή και περισσότερων μεμονωμένων λειτουργιών. Κάτι τέτοιο θα περιόριζε τις δυνατότητες και τις ευκαιρίες που προσφέρει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Μια στενή λοιπόν μελέτη των λειτουργιών και αρμοδιοτήτων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα έβαζε σε κίνδυνο την οποιαδήποτε προσπάθεια εφαρμογής της από έναν δημόσιο φορέα για το λόγο ότι δεν έχουν γίνει πλήρως κατανοητές οι διαδικασίες, στρατηγικές, τακτικές, πολιτικές ή μορφές και τρόπους λειτουργίας οι οποίοι παρέχονται από την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο πολίτες ενός κράτους ή ενός διακρατικού σχηματισμού όπως είναι η Ε.Ε.

Επομένως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν αποτελεί μια απλή ή απλοϊκή έννοια αλλά έναν πολυδιάστατο και πολυσύνθετο ορισμό προκειμένου να γίνει ευρύτερα κατανοητός ώστε να εφαρμοστεί με επιτυχία στην πράξη (Ndou, 2004).

Στη συνέχεια παρατίθενται ορισμένοι από τους κυριότερους ορισμούς της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οι οποίοι χρησιμοποιούνται από την Διεθνή Βιβλιογραφία. Σύμφωνα λοιπόν με τον Tapscott (1996) - Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι μια διαδικτυακή διακυβέρνηση η οποία συνδέει τις νέες τεχνολογίες με τα νομικά συστήματα εσωτερικά και τέλος συνδέει όλη

αυτή τη σειρά των πληροφοριών της κυβέρνησης εξωτερικά με οτιδήποτε, ψηφιακά και με όλους (φορολογούμενους, ψηφοφόρους κλπ).

Παράλληλα οι Aichholzer and Schmutzer (2000), δια μέσου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εστιάζουν στην ανάπτυξη των πλαισίων της κυβερνητικής επιχειρηματικότητας καθώς και της μείωσης του κόστους με την παράλληλο μετασχηματισμό της ίδιας της Κυβέρνησης μέσα από την αλλαγή των δημοκρατικών πρακτικών και διαδικασιών της.

Σε παρόμοιες γραμμές ο Gartner, (2000) διατείνεται ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η συνεχής βελτίωση της παροχής υπηρεσιών, η αύξηση της συμμετοχής στα κοινά και η βελτίωση γενικά της διακυβέρνησης, τα οποία πραγματοποιούνται με τον μετασχηματισμό των εσωτερικών και εξωτερικών αλληλεπιδράσεων των εμπλεκόμενων στη διακυβέρνηση φορέων, μέσω της τεχνολογίας, του Διαδικτύου και των σύγχρονων μέσων. Κατά τους Abramson and Means, (2001) ως Ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται η ηλεκτρονική αλληλεπίδραση (συναλλαγή και ανταλλαγή πληροφοριών) ανάμεσα στην κυβέρνηση, το κοινό (πολίτες και επιχειρήσεις) και τους εργαζόμενους.

Για την Παγκόσμια Τράπεζα - World Bank, (2001) η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι τα συστήματα τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών που μετατρέπουν τις σχέσεις με τους πολίτες έτσι ώστε να προωθηθεί η ενδυνάμωση των πολιτών, η βελτίωση της παροχής υπηρεσιών, η ενίσχυση της υπευθυνότητας, η αύξηση της διαφάνειας, και βελτίωση της κυβερνητικής αποδοτικότητας.

Ο Fraga, (2001) θέτει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως την μεταμόρφωση των εσωτερικών και εξωτερικών διεργασιών του δημόσιου τομέα μέσω διαδικτυακών εφαρμογών, της πληροφορικής και των επικοινωνιών, προκειμένου να βελτιωθεί η κρατική παροχή υπηρεσιών.

Κατά την Αμερικάνικη Ένωση Δημόσιας Διοίκησης (ASPA) και την Ένωση Δημόσιας Διοίκησης των Ηνωμένων Εθνών (UNPA), 2001 η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η χρήση, από την πλευρά του Δημοσίου τομέα, των πιο καινοτόμων τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας, όπως είναι το Internet, με σκοπό την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών στους πολίτες, αξιόπιστες πληροφορίες, και μεγαλύτερη γνώση με σκοπό να διευκολυνθεί η πρόσβαση στις κυβερνητικές διαδικασίες και να ενθαρρυνθεί η συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες αυτές (Ndou, 2004).

Ο Fang, (2002) ορίζει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως ένα μέσο με το οποίο οι κυβερνήσεις χρησιμοποιούν τις πιο καινοτόμες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), ιδιαίτερα δε τις διαδικτυακές εφαρμογές, για να παρέχουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις ευκολότερη πρόσβαση σε κυβερνητικές πληροφορίες και υπηρεσίες, αλλά και ευκαιρίες συμμετοχής σε δημοκρατικούς θεσμούς και διαδικασίες. Για τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών (UN, 2002) ως Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση καλείται η χρήση του Διαδικτύου και της υπηρεσίας του Παγκοσμίου Ιστού για την παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών από την κυβέρνηση στους πολίτες.

Οι Roon and Huang, (2002) δέχονται ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση χαρακτηρίζεται από τρία ευρεία πεδία λειτουργιών: την Ηλεκτρονική Εξυπηρέτηση που αφορά στην ηλεκτρονική παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών στους πολίτες, την η-δημοκρατία που έχει να κάνει με την ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών, και την Ηλεκτρονική Επιχειρηματικότητα που αφορά στις συναλλαγές μεταξύ της κυβέρνησης και του επιχειρηματικού τομέα.

Από Ελληνικής πλευράς ένας ολοκληρωμένος ορισμός του όρου Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δίνεται από τους Αποστολάκη et. al., (2004, σελ. 17): «Ως Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ορίζεται ο μετασχηματισμός διαδικασιών, οργανωτικών δομών, δραστηριοτήτων και στόχων των δημοσίων οργανισμών, καθώς επίσης και του τρόπου επικοινωνίας τους με τους

πολίτες, με βάση τις δυνατότητες που παρέχουν οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας, με στόχο την αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητάς τους».

Γίνεται επίσης δεκτό ότι πιο κοινά χρησιμοποιούμενος ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι αυτός που έχει δοθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση επισημαίνοντας ότι Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι «η αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, ώστε να βελτιωθεί η παροχή δημοσίων υπηρεσιών και οι δημοκρατικές διαδικασίες καθώς και να ενισχυθεί η υποστήριξη των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο».

Ο επίσημος ορισμός που δόθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση, το 2003 είναι ο εξής:

«Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημοσίων πολιτικών» (Torres et al., 2005; Ntaliani, M. et al., 2008a).

Έτσι λοιπόν συνάγεται από τα παραπάνω ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν αποτελεί απλά μια ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών αλλά είναι μια εξελικτική και ολοκληρωμένη αρχιτεκτονική η οποία αποτελείται από πολλαπλές διαδικασίες έτσι ώστε να ασκούνται αποτελεσματικότερα οι διοικητικές λειτουργίες να αποφεύγονται οι περιττές σπατάλες καθώς και να επιτυγχάνεται καλύτερη διαχείριση των υλικών και άυλων πόρων ενός Κράτους.

1.2 Οι μορφές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εστιάζει σε τρεις ομάδες στόχους, την κυβέρνηση, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Το μοντέλο αυτό ομοιάζει με το αντίστοιχο μοντέλο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου που χρησιμοποιείται ευρύτατα στις επιχειρήσεις. Πιο συγκεκριμένα στο Ηλεκτρονικό εμπόριο οι επιχειρήσεις μπορούν να ομαδοποιηθούν προκειμένου να αλληλεπιδρούν μεταξύ τους περισσότερο αποτελεσματικά (B2B). Αντίστοιχα οι επιχειρήσεις επιχειρούν να φέρουν τους πελάτες πιο κοντά σε αυτές (B2C). Αντίστοιχα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στοχεύει στην αλληλεπίδραση μεταξύ του κράτους και των πολιτών (G2C) ή μεταξύ του κράτους και των επιχειρήσεων (G2B). Επίσης οι ίδιες οι δημόσιες υπηρεσίες προσπαθούν για την μεγαλύτερη δυνατή επίτευξη συνεργασίας μέσα από σχέσεις φιλίας, συνεργασίας, χαμηλού κόστους και διαφάνειας (G2G).

Οι Hiller and Bélanger (2001) έχοντας λάβει υπόψη τη σχετική βιβλιογραφία για τους τύπους Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, προτείνουν ένα πιο ολοκληρωμένο μοντέλο πολυδιάστατων σχέσεων που αναπτύσσονται μεταξύ των κυβερνητικών οργανισμών και υπολοίπων ομάδων που αλληλεπιδρούν με αυτές. Συγκεκριμένα, προτείνουν τους εξής έξι τύπους:

- Κυβέρνηση προς Μεμονωμένους Πολίτες για παροχή υπηρεσιών (Government Delivering Services to Individuals-G2IS): αυτού του είδους η αλληλεπίδραση αφορά στην εγκαθίδρυση ή διατήρηση από την πλευρά της κυβέρνησης μιας άμεσης σχέσης με τους πολίτες για την παροχή υπηρεσιών (π.χ. καταβολή συντάξεων).
- Κυβέρνηση προς Μεμονωμένους Πολίτες στα πλαίσια πολιτικών διαδικασιών (Government to Individuals as a part of the Political process-G2IP): αυτού του είδους η αλληλεπίδραση μεταξύ των κυβερνητικών οργανισμών και των πολιτών αποτελεί την σημαντικότερη σχέση μεταξύ της κυβέρνησης και κάποιας οντότητας και λαμβάνει χώρα στα πλαίσια των δημοκρατικών διαδικασιών (π.χ. εκλογές).

- Κυβέρνηση προς Επιχείρηση ως Πολίτη (Government to Business as a Citizen-G2BC): αυτού του είδους η αλληλεπίδραση αφορά στις σχέσεις που αναπτύσσει η κυβέρνηση με τις επιχειρήσεις (π.χ. φορολόγηση), οι οποίες δημιουργούν νέες δυνατότητες και ευκαιρίες για τις επιχειρήσεις.

- Κυβέρνηση προς Επιχείρηση στα πλαίσια της αγοράς (Government to Business in the Marketplace-G2BMKT): αυτού του είδους η αλληλεπίδραση μεταξύ των κυβερνητικών οργανισμών και των επιχειρήσεων αφορά κατά μεγάλο ποσοστό στην αποτελεσματικότερη διεξαγωγή των συναλλαγών που σχετίζονται με τις προμήθειες.

- Κυβέρνηση προς Δημοσίους Υπαλλήλους (Government to Employees-G2E): αφορά στην ανάπτυξη σχέσεων μεταξύ των κυβερνήσεων και των υπαλλήλων τους για την πραγματοποίηση συναλλαγών. Οι σχέσεις αυτές εμφανίζουν παρόμοιες απαιτήσεις με αυτές που αναπτύσσονται μεταξύ των επιχειρήσεων και των υπαλλήλων τους.

- Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (Government to Government-G2G): αφορά στην ανάπτυξη σχέσεων μεταξύ των κυβερνητικών οργανισμών ανεξάρτητα από το διοικητικό επίπεδο στο οποίο βρίσκονται στα πλαίσια της συνεργασίας τους.

Επίσης στη δική του μελέτη σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ο Fang (2002), επισημαίνει ότι υπάρχουν οκτώ (8) διαφορετικοί τύποι ομαδοποίησης:

- Κυβέρνηση προς Πολίτη (Government to Citizen-G2C): αυτός ο τύπος αλληλεπίδρασης δίνει την ώθηση για την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών και ειδικότερα για την παροχή πληροφοριών και την ανάπτυξη επικοινωνιών.

- Πολίτης προς Κυβέρνηση (Citizen to Government-C2G): αυτός ο τύπος αλληλεπίδρασης δίνει την ώθηση για την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών, και ειδικότερα για την παροχή πληροφοριών και την ανάπτυξη επικοινωνιών.

- Κυβέρνηση προς Επιχείρηση (Government to Business-G2B): αυτός ο τύπος αλληλεπίδρασης προωθεί με δραστικό τρόπο τις η-συναλλαγές, όπως είναι οι η-προμήθειες και οι η-αγορές, για την ανταλλαγή αγαθών και πληροφοριών.

- Επιχείρηση προς Κυβέρνηση (Business to Government-B2G): αυτός ο τύπος αλληλεπίδρασης προωθεί με δραστικό τρόπο τις η-συναλλαγές, όπως είναι οι η-προμήθειες και οι η-αγορές, για την ανταλλαγή αγαθών και πληροφοριών.

- Κυβέρνηση προς Υπάλληλο (Government to Employee-G2E): αυτός ο τύπος αλληλεπίδρασης διευκολύνει τη διοίκηση των δημοσίων οργανισμών και την εσωτερική επικοινωνία μεταξύ των δημοσίων υπαλλήλων χωρίς γραφειοκρατία.

- Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (Government to Government-G2G): αυτός ο τύπος αλληλεπίδρασης διευκολύνει την επικοινωνία, συνεργασία και την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των κυβερνητικών οργανισμών, το οποίο επιδρά θετικά στην αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα τους.

- Κυβέρνηση προς Μη Κυβερνητικό Οργανισμό (Government to Nonprofit-G2N): αυτός ο τύπος αλληλεπίδρασης αφορά στην παροχή πληροφοριών και την ανάπτυξη επικοινωνίας μεταξύ των κυβερνητικών οργανισμών και μη κερδοσκοπικών οργανισμών, ανθρωπιστικών οργανώσεων και άλλων φορέων.

- Μη Κυβερνητικός Οργανισμός προς Κυβέρνηση (Non-profit to Government-N2G): αυτός ο τύπος αλληλεπίδρασης αφορά στην παροχή πληροφοριών και την ανάπτυξη επικοινωνίας μεταξύ των κυβερνητικών οργανισμών και των μη κερδοσκοπικών οργανισμών, ανθρωπιστικών οργανώσεων και άλλων φορέων.

Η Ndou (2004) εξάλλου, προτείνει τους εξής τέσσερις τύπους Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για να περιγράψει το δίκτυο επαφών των κυβερνητικών οργανισμών με τις υπόλοιπες ομάδες ως εξής:

- Κυβέρνηση προς Πολίτη (Government to Citizen-G2C): αφορά στις σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ των κυβερνητικών οργανισμών και των πολιτών. Η συνεχής επικοινωνία των δύο αυτών πλευρών αφορά σε ένα ευρύ φάσμα αλληλεπιδράσεων (π.χ. παροχή επιδομάτων πρόνοιας, έγκριση αδειών, πιστοποίηση πολιτών, υποβολή αιτήσεων,

έκδοση πιστοποιητικών) και μπορεί να συντελέσει στην ενίσχυση της δημοκρατίας και την ενδυνάμωση των πολιτών.

- Κυβέρνηση προς Επιχείρηση (Government to Business-G2B): αφορά στις σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ των κυβερνητικών οργανισμών και των επιχειρήσεων. Οι συναλλαγές αυτές συντελούν στην ελάττωση της γραφειοκρατίας και στην αύξηση του ανταγωνισμού των επιχειρήσεων, καθώς και στη δημιουργία νέων επιχειρηματικών ευκαιριών για τις επιχειρήσεις.

- Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (Government to Government-G2G): αφορά στις σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ των κυβερνητικών οργανισμών, είτε διαφορετικών διοικητικών επιπέδων (π.χ. τοπικοί, περιφερειακοί, εθνικοί), είτε διαφορετικών κρατών. Η ανάπτυξη τέτοιων σχέσεων συντελεί στη επαύξηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των κυβερνητικών λειτουργιών μέσω της διευκόλυνσης της πρόσβασης σε πληροφορίες, της αυτοματοποίησης των δια-υπηρεσιακών συναλλαγών, της αποφυγής αλληλοκάλυψης αρμοδιοτήτων και της αξιοποίησης των συνεργασιών και των διαφορετικών ικανοτήτων και δυνατοτήτων των διαφόρων κυβερνητικών οργανισμών.

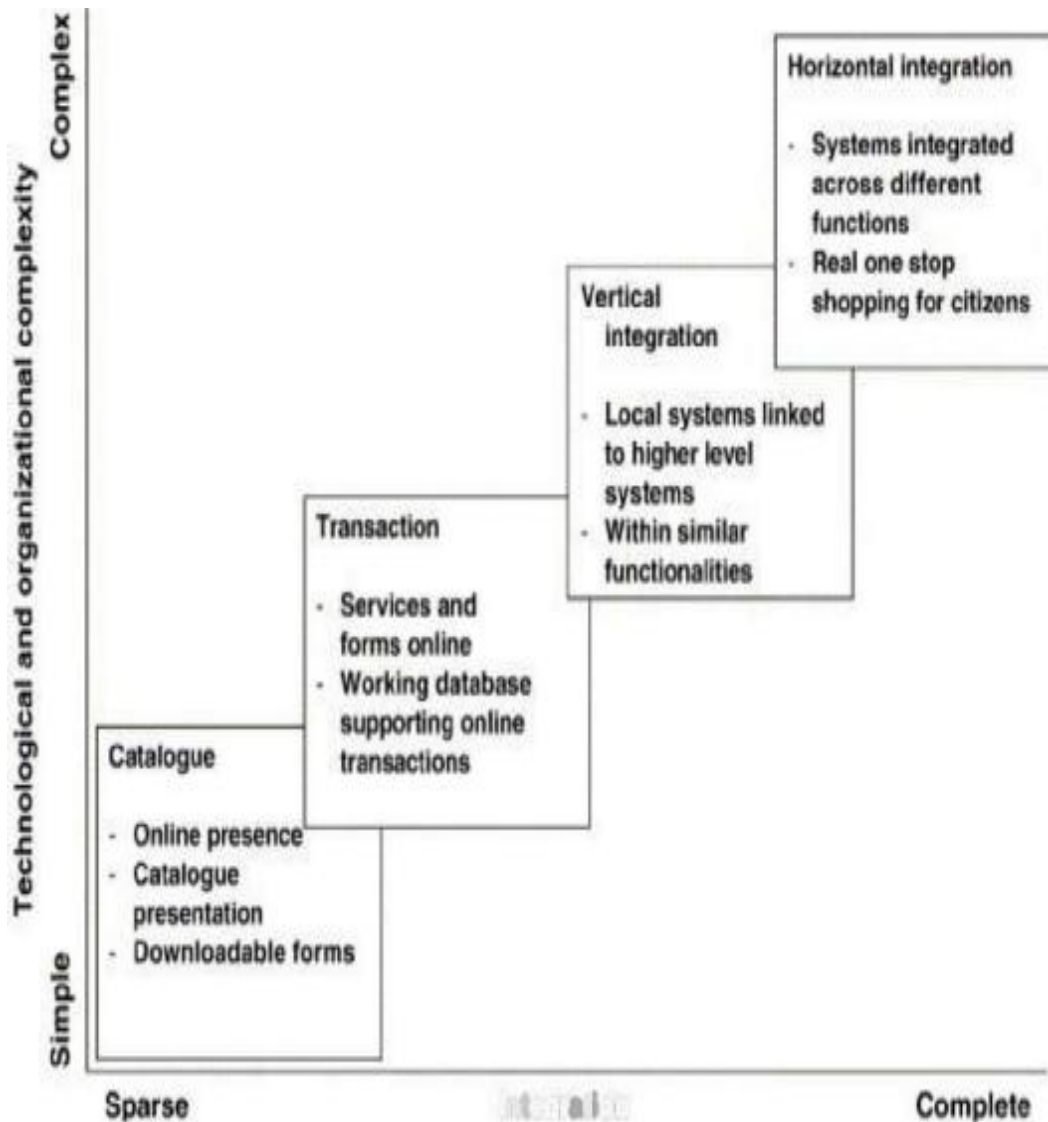
- Κυβέρνηση προς Υπάλληλο (Government to Employee-G2E): αφορά στις σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ των κυβερνητικών οργανισμών και των υπαλλήλων τους. Αυτού του είδους οι αλληλεπιδράσεις μπορούν να αποτελέσουν ένα αποτελεσματικό μέσο για την παροχή υπηρεσιών η-εκπαίδευσης, τη συνεργασία και τη διαμοίραση των πληροφοριών μεταξύ των δημοσίων υπαλλήλων, την ανάπτυξη στρατηγικών μηχανισμών για την εφαρμογή των στόχων της κυβέρνησης και τη διαχείριση των ανθρωπίνων πόρων.

1.3 Μοντέλα Ωριμότητας (Επίπεδα) της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Προκειμένου να αξιολογηθεί το επίπεδο ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχουν διατυπωθεί διάφορα μοντέλα ωριμότητας. Το μοντέλο ωριμότητας είναι μια μέθοδος που αποτιμά το κατά πόσο η Δημόσια Διοίκηση είναι σε θέση ώστε να περάσει στο στάδιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και να αντιμετωπίσει τα όποια προβλήματα που δημιουργούνται κατά το μεταβατικό στάδιο. Όπως συμβαίνει και σε ανάλογες περιπτώσεις οι οποίες έχουν αναλυθεί προγενέστερα, τα μοντέλα ωριμότητας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ακολουθούν αντίστοιχα μοντέλα τα οποία χρησιμοποιούνται στην επιχειρηματικότητα και καινοτομία των επιχειρήσεων καθώς και στο Ηλεκτρονικό εμπόριο (Nolan, 1979). Γίνεται γενικά αποδεκτό ότι όσο μεγαλύτερο είναι το επίπεδο ωριμότητας τόσο πιο πολύπλοκη είναι η τεχνολογία η οποία χρησιμοποιείται προκειμένου να επιτευχθούν. Με ανάλογο τρόπο, όσο αυξάνει ο αριθμός των παρεχόμενων υπηρεσιών, τόσο αυξάνουν και τα οφέλη από την χρήση αυτών των υπηρεσιών. Το μοντέλο ωριμότητας περιλαμβάνει μια σειρά από διαβαθμισμένα χαρακτηριστικά τα οποία ο Δημόσιος οργανισμός πρέπει να καλύψει τα προηγούμενα προκειμένου να περάσει στα επόμενα προκειμένου να θεωρείται ότι είναι ικανός στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Κάθε τέτοια διαβάθμιση ονομάζεται φάση ή επίπεδο. Οι Layne and Lee το 2001 πρότειναν ένα μοντέλο ωριμότητας 4 επιπέδων για την πλήρη λειτουργική ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Θεωρούν ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εξελίσσεται συνεχώς και στηρίζεται σε τεχνολογικές, διοικητικές και οργανωτικές διαβαθμίσεις χαρακτηριστικών οι οποίες ορίζονται μέσα από δύο διαστάσεις. Η πρώτη είναι αυτή της τεχνολογικής και οργανωτικής πολυπλοκότητας και η δεύτερη είναι αυτή της ολοκλήρωσης Al-Hashmi & Darem, (2008), Gupta and Jana , (2003).

Το μοντέλο αυτό περιλαμβάνει τα παρακάτω στάδια:

- **Cataloguing:** Το στάδιο αυτό περιλαμβάνει τις προσπάθειες για την παρουσία της διοίκησης στο διαδίκτυο. Οι πολίτες έχουν την δυνατότητα να λάβουν πληροφορίες και να συμπληρώνουν ηλεκτρονικές φόρμες γύρω από το θέμα που τους ενδιαφέρει. Η διοίκηση στη φάση αυτή δεν έχει ακόμα αποκτήσει αρκετή εμπειρία στο διαδίκτυο και έτσι περιορίζεται στο να ελαχιστοποιήσει τον κίνδυνο μέσα από την παρέχοντας ένα βασικής ή στατικής πληροφόρησης μέσω ενός δικτυακού τόπου.
- **Transaction:** Στο δεύτερο στάδιο οι πολίτες μπορούν να συναλλάγουν ηλεκτρονικά σε πραγματικό χρόνο με το κράτος όπως είναι παραδείγματος χάριν η συμπλήρωση αιτήσεων και έτσι να εξοικονομούν πολύτιμο χρόνο αποφεύγοντας την άσκοπη γραφειοκρατία και την ταλαιπωρία που απαιτείται για την αναμονή σε ουρές.
- **Vertical interaction:** Σε αυτή τη φάση ο οργανισμός έχει πλέον ξεπεράσει πλέον τον απλό αυτοματισμό στην πληροφόρηση και τις συναλλαγές και φτάνει στον ριζικό μετασχηματισμό του μέσα από την ολοκλήρωση των κυβερνητικών διαδικασιών σε διάφορα επίπεδα τοπικό, εθνικό ή διακρατικό.
- **Horizontal integration:** Με την οριζόντια ολοκλήρωση επιτυγχάνεται η ενοποίηση των διαφορετικών λειτουργιών και διαδικασιών για την παροχή στους πολίτες μιας ενιαίας υπηρεσίας.



Integration

Εικόνα 1: Layne & Lee model , 2001 (Hashmi , 2008)

Ο ΟΗΕ (UN, 2002) αντίστοιχα προτείνει ένα μοντέλο πέντε σταδίων για την εξειδίκευση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα στάδια αυτά περιλαμβάνουν μια μέθοδο η οποία υπολογίζει ποσοτικά την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ενός κράτους καθώς και την ποιότητα των πληροφοριών και υπηρεσιών που παρέχονται μέσα από τους επίσημους διαδικτυακούς τόπους των κυβερνητικών οργανισμών. Πιο συγκεκριμένα:

- Emerging presence: Το στάδιο αυτό χαρακτηρίζεται από μια βασική παρουσία του οργανισμού στο διαδίκτυο με την παροχή στατικών πληροφοριών προς τους πολίτες.
- Enhanced presence: Στο επίπεδο αυτό παρέχονται περισσότερες πληροφορίες προς τους πολίτες μέσα από υπηρεσίες αναζήτησης και διάθεσης ηλεκτρονικών εντύπων χωρίς όμως δυνατότητας άμεσης συμπλήρωσης και υποβολής τους ηλεκτρονικά.

- **Interactive presence:** Στο στάδιο αυτό παρέχονται δυνατότητες δυναμικής πληροφόρησης και επικοινωνίας ανάμεσα στη διοίκηση και στους πολίτες ή τις επιχειρήσεις μέσα από εξειδικευμένες εφαρμογές αλληλεπίδρασης όπως είναι η αναζήτηση πληροφοριών σε εξειδικευμένες βάσεις δεδομένων, η συμμετοχή σε διαδικτυακά φόρουμ ανοιχτών συζητήσεων και η δυνατότητα συμπλήρωσης ηλεκτρονικών αιτήσεων και online καθορισμός ραντεβού.

- **Transactional presence:** Σε αυτό το επίπεδο επιτυγχάνεται η ολοκλήρωση συγκεκριμένων κυβερνητικών υπηρεσιών όπως πραγματοποίηση οικονομικών συναλλαγών και πληρωμών. Διαδικασίες και ενέργειες όπως αποφάσεις, πιστοποίηση, ειδοποιήσεις, παράδοση εντύπων κ.α διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά όλο το 24ωρο.

- **Seamless or fully integrated:** Η Διοίκηση σε αυτό το στάδιο επιτυγχάνει την πλήρη ενσωμάτωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσα από την ολοκληρωμένη ηλεκτρονική διασύνδεση των κυβερνητικών τμημάτων και εκτελεστικών οργάνων της. Προσφέρονται άμεσα αυτόματες υπηρεσίες ειδικά στοχευμένες για τις ανάγκες των πολιτών. Επίσης οι πολίτες μπορούν να συμμετέχουν διαδραστικά και σε πραγματικό χρόνο στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Αυτό το στάδιο αντιπροσωπεύει το πιο εξελιγμένο επίπεδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και έχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Οριζόντια σύνδεση μεταξύ των κυβερνητικών οργανισμών.
- Κάθετη σύνδεση ανάμεσα μεταξύ της κεντρικής διοίκησης και διαφόρων οργανισμών σε τοπικό επίπεδο.
- Διασύνδεση των υποδομών σε ζητήματα δυσλειτουργίας των υπηρεσιών.
- Σύνδεση μεταξύ της διοίκησης και των πολιτών.
- Σύνδεση μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων (Διοίκηση, ιδιωτικός τομέας, εκπαίδευση, ΜΚΟ και πολίτες)

Al-Hashmi & Darem (2008), Alfarraj, Drew & AlGhamdi (2011).

Η Ευρωπαϊκή Ένωση το 2007, έχει αναπτύξει ένα δικό της μοντέλο που περιλαμβάνει τέσσερα (4) στάδια, προκειμένου να αξιολογηθεί το επίπεδο ωριμότητας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των δημοσίων υπηρεσιών στα κράτη μέλη της. Πιο συγκεκριμένα:

- 1ο επίπεδο Πληροφόρηση -Δημοσίευση (information)

Στο επίπεδο αυτό παρέχονται πληροφορίες σχετικά για την έναρξη της διαδικασίας υλοποίησης μια δημόσιας υπηρεσίας μέσα από το διαδίκτυο. Π.χ. παροχή online εντύπων και αιτήσεων.

- 2ο επίπεδο Διάδραση-Αλληλεπίδραση (One-way interaction)

Εδώ οι πολίτες μπορούν να κατεβάσουν και να εκτυπώσουν το παρεχόμενο πληροφοριακό υλικό κατά τις συναλλαγές τους.

- 3ο επίπεδο Αμφίδρομη Διάδραση (Two-way interaction)

Παράλληλα με τις πληροφορίες παρέχονται σε πραγματικό χρόνο ηλεκτρονικές φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή των κατάλληλων εντύπων στο δημόσιο οργανισμό. Το επίπεδο αυτό προϋποθέτει δυνατότητα πιστοποίησης της ταυτότητας του χρήστη.

- 4ο επίπεδο Συναλλαγή (Transaction)

Το επίπεδο αυτό υποστηρίζει λειτουργίες όπου ο χρήστης ολοκληρώνει τις οικονομικές συναλλαγές που περιλαμβάνει μια υπηρεσία συμπεριλαμβανομένων των αποφάσεων της διοίκησης όπως είναι η έγκριση ή απόρριψη της αίτησης καθώς και η παράδοση/αποστολή του αποτελέσματος της αίτησης στον πολίτη.

Το Σεπτέμβριο του 2007 πραγματοποιήθηκε από την Cargemini για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η μελέτη «The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services» η οποία παρουσιάζει το ποσοστό των δημοσίων υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά στην Ευρώπη των 27+. Η μελέτη αυτή εισήγαγε ένα νέο επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης δημόσιας υπηρεσίας.

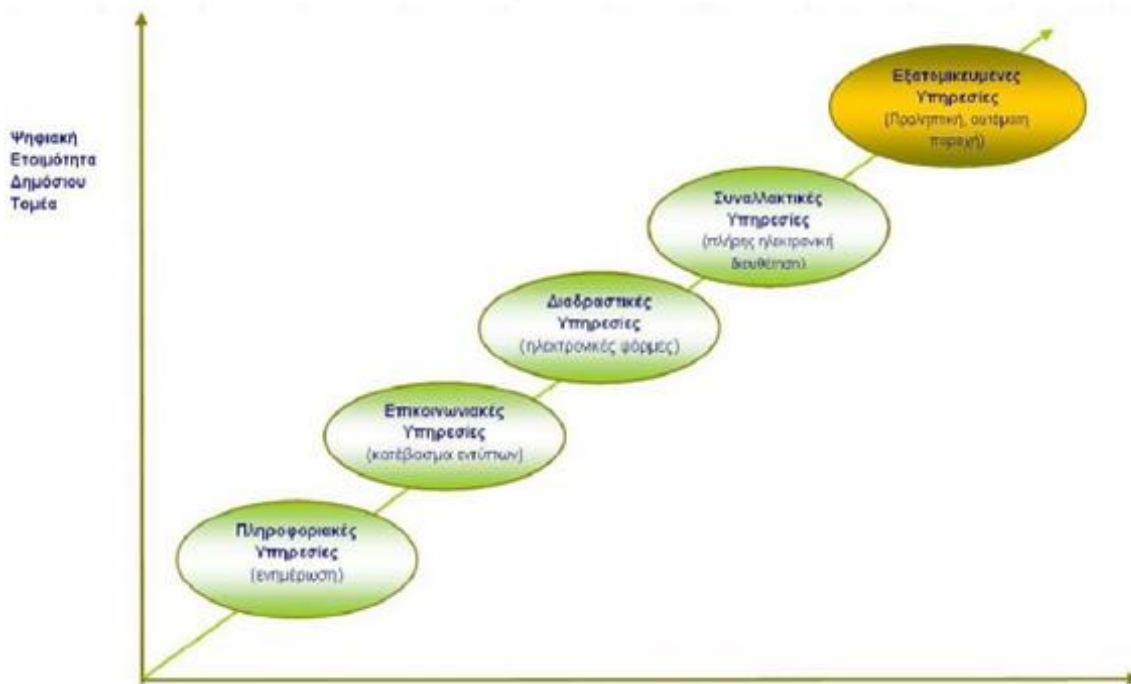
- 5ο επίπεδο Personalisation

Στο στάδιο αυτό το κράτος προβαίνει προληπτικά σε ενέργειες που έχουν ως στόχο την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας και τον βαθμό φιλικότητάς της προς τον πολίτη. Ταυτόχρονα πραγματοποιείται η αυτόματη εκτέλεση ορισμένων διεργασιών προκειμένου να διευκολυνθεί ο πολίτης ή η επιχείρηση. Οι ενέργειες αυτές βασίζονται στα ακόλουθα: α) στην προληπτική παροχή υπηρεσιών και β) στην αυτόματη παροχή υπηρεσιών προς τον χρήστη (MRB-Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας, 2009).

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 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. (Γιαννουκάκου, 2011)

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

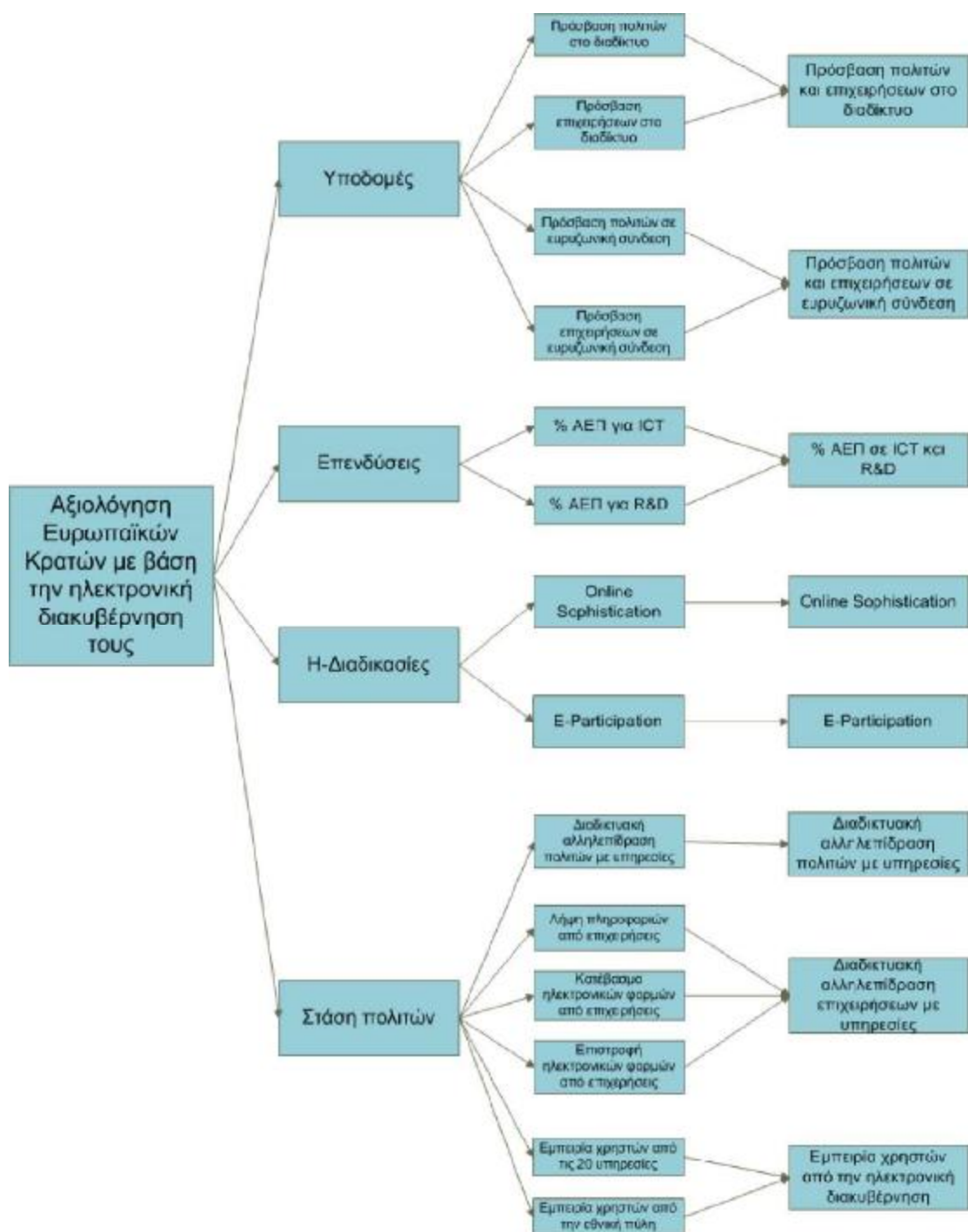


Εικόνα 2.1 Επίπεδα Ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

1.4 Αξιολόγηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των Κρατών

Πέρα από τα διαφορετικά στάδια ή επίπεδα ολοκλήρωσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ενός κράτους υπάρχει η ανάγκη για την ανάπτυξη μεθόδων αξιολόγησής κάθε επιπέδου με σκοπό την παρακολούθηση της προόδου που αυτή σημειώνει και την εξεύρεση και εφαρμογή αποτελεσματικών τρόπων διαρκούς βελτίωσής της.

Οι μετρήσεις αυτής της αξιολόγησης ποσοτικά και ποιοτικά πραγματοποιούνται από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών και την Ευρωπαϊκή Ένωση, οι οποίες όμως πολλές φορές δεν αναδεικνύουν τον πολυδιάστατο χαρακτήρα της αξιολόγησης. Στο 23^ο εθνικό συνέδριο της Ελληνικής Εταιρείας Επιχειρησιακών Ερευνών που πραγματοποιήθηκε τον Σεπτέμβριο του 2012 παρουσιάστηκε μια μεθοδολογία μέτρησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χωρών βασισμένη σε πολλαπλά κριτήρια, προκειμένου να γίνει δυνατή η πολύπλευρη προσέγγιση του προβλήματος. Η μεθοδολογία αυτή λοιπόν προτείνει ένα σύστημα οκτώ κριτηρίων αξιολόγησης τα οποία βασίζονται σε τέσσερις άξονες προτίμησης για μια χώρα και συγκεκριμένα τις υποδομές, τις επενδύσεις, τις ηλεκτρονικές διαδικασίες και τέλος τη στάση των πολιτών απέναντι στο κράτος και τις υπηρεσίες του.



Εικόνα 2: Σύστημα αξιολόγησης Ευρωπαϊκών κρατών ως προς την ηλεκτρονική τους διακυβέρνηση (23^ο Συνέδριο Ελληνικής Εταιρείας Επιχειρησιακών Ερευνών)

Με βάση λοιπόν το παραπάνω σύστημα αξιολόγησης δημιουργήθηκε ο παρακάτω πίνακας ο οποίος κατατάσσει τα Ευρωπαϊκά κράτη ως προς την ολοκλήρωση της Ηλεκτρονικής τους Διακυβέρνησης. Αξιοσημείωτη είναι η θέση της Ελλάδας η οποία είναι τελευταία στην κατάταξη.

Κατάταξη	Ευρωπαϊκές Χώρες	Ολική Αξία
1	Σουηδία	0,76268
2	Ολλανδία	0,74812
3	Δανία	0,74774
4	Φινλανδία	0,73685
5	Ην. Βασίλειο	0,73094
6	Γερμανία	0,68805
7	Εσθονία	0,68241
8	Νορβηγία	0,66613
9	Γαλλία	0,66162
10	Σλοβενία	0,65207
11	Ισπανία	0,64832
12	Αυστρία	0,61333
13	Βέλγιο	0,60867
14	Ιρλανδία	0,59265
15	Πορτογαλία	0,58053
16	Ουγγαρία	0,52259
17	Σλοβακία	0,51143
18	Πολωνία	0,49712
19	Τσεχία	0,48723
20	Ιταλία	0,46823
21	Ελλάδα	0,41987

Πίνακας 1: Αξιολόγηση των Κρατών-Μελών της ΕΕ με βάση την ολοκλήρωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (2012)

1.5 Ωφέλειες και στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα οφέλη που προκύπτουν από την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αδιαμφισβήτητα. Στις ΗΠΑ η υπηρεσία εισοδήματος εξοικονομεί εκατομμύρια δολάρια κάθε χρόνο μέσα από τον περιορισμό των δαπανών για την εκτύπωση και αποστολή των φορολογικών εντύπων στους φορολογούμενους πολίτες δίνοντας τους τη δυνατότητα να έχουν πρόσβαση στα εν λόγω έντυπα δια μέσω του διαδικτύου.

Οι διαδικτυακές υπηρεσίες είναι φθηνότερες, γρήγορες και διαθέσιμες στους πολίτες 24 ώρες το εικοσιτετράωρο. Οι χρήστες μπορούν επίσης να μειώσουν τις δαπάνες από τα ταξίδια και τις γραφειοκρατικές διαδικασίες που αυτά προκαλούν, να μειώσουν ή και να εκμηδενίσουν το χρόνο αναμονής σε ουρές, να πληρώσουν έγκαιρα και με πιο αποτελεσματικό τρόπο τους φόρους τους, να επιτύχουν μεγαλύτερη διαφάνεια και να μειώσουν τη διαφθορά ώστε τελικά να οδηγήσουν στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης.(Al-adawi et.al 2005).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει στον δημόσιο τους τρόπους προκειμένου το κράτος και οι οργανισμοί του να ασκούν αποτελεσματική και χρηστή διοίκηση. Πιο συγκεκριμένα:

- Το κράτος παρέχει ένα δημόσιο τομέα ανοικτό στη δημοκρατική συμμετοχή και στον έλεγχο, που διέπεται από διαφάνεια και μια δημόσια διοίκηση προσιτή απέναντι στους πολίτες.
- Ο δημόσιος τομέας απευθύνεται σε όλους και σέβεται την προσωπικότητα του καθένα μας μέσα από την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών. Η κάθε υπηρεσία δηλαδή από φορέας γραφειοκρατικών διαδικασιών και άσκησης εξουσίας αναδομείται σε έναν οργανισμό όπου σκοπός του αποτελεί την ικανοποίηση των αναγκών του κάθε πολίτη.
- Ένα δημόσιο τομέα που δίνει περισσότερη αξία στον ίδιο και στους πολίτες του μέσα από την επίτευξη καλύτερων παραγωγικών αποτελεσμάτων και αξιοποιώντας τα χρήματα των φορολογουμένων. Περιορίζεται ο χρόνος αναμονής στις ουρές αλλά επίσης παρατηρείται και δραστική μείωση στα λάθη ενώ παράλληλα αυξάνεται ο διαθέσιμος χρόνος ώστε ο δημόσιος υπάλληλος να μπορεί να εργάζεται περισσότερο αποδοτικά με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα.

Με αυτούς τους τρόπους η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να πληροφορηθούν το πώς κατανέμονται τα διάφορα οικονομικά βάρη όπως είναι οι άμεσοι και έμμεσοι φόροι, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο λαμβάνονται οι αποφάσεις από την κεντρική διοίκηση. Επιτυγχάνονται την άμεση διαφάνεια οι δημόσιοι φορείς γίνονται περισσότερο δημοκρατικοί και ανοικτοί στον έλεγχο. Με αυτόν τον τρόπο ενισχύεται η δημοκρατική διαδικασία ενώ η μεγαλύτερη διαφάνεια συμβάλει στην καταπολέμηση της διαφθοράς και της απάτης, ενώ παράλληλα αυξάνεται η εμπιστοσύνη των πολιτών καθώς και η αξιοπιστία των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών. Τα πλεονεκτήματα αυτά είναι σημαντικά πλεονεκτήματα, όχι μόνο για την Ευρώπη αλλά και για τις χώρες του αναπτυσσόμενου κόσμου καθώς και τις αναδυόμενες οικονομίες σε όλη την υφήλιο. (Επιτροπή Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2003).

1.6 Η νομοθεσία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Η Ελληνική Πολιτεία λειτουργώντας στα πλαίσια της παγκοσμιοποιημένης οικονομίας και μέσα από τους μηχανισμούς συμμετοχής στις αποφάσεις της ΕΕ έχει αντιληφθεί την σπουδαιότητα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τη μια πλευρά και την εκρηκτική ανάπτυξη και εξέλιξη στη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας από την άλλη. Έτσι οι Ελληνικές Κυβερνήσεις των τελευταίων χρόνων έχουν προχωρήσει στην καθιέρωση ενός νομοθετικού πλαισίου που ρυθμίζει τα θέματα που άπτονται της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ο κύριος νόμος για την οριοθέτηση και την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα ο Ν. 3979 / 2011 και σκοπός του είναι αφενός μεν η αναγνώριση του δικαιώματος των φυσικών και νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου να επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημοσίου τομέα μέσα από την χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Ελέγχου στα πλαίσια της συγκρότησης ομάδων G2C και G2B και αφετέρου η ρύθμιση της χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Ελέγχου από τους φορείς του δημοσίου τομέα μέσα στα πλαίσια των αναγκών λειτουργίας τους ώστε να είναι σε θέση να υποστηρίζουν την άσκηση των αρμοδιοτήτων και συναλλαγών τους G2G.

Το πεδίο εφαρμογής του ανωτέρω νόμου σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 2 του Νόμου 3979 / 2011 είναι:

α) η άσκηση αρμοδιοτήτων από τους Δημόσιους Οργανισμούς με τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας,

β) η επικοινωνία και συναλλαγή μεταξύ Δημόσιων Οργανισμών με τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας,

γ) η επικοινωνία και συναλλαγή με τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας μεταξύ των Δημόσιων Οργανισμών και των φυσικών προσώπων ή Ν.Π.Ι.Δ.,

δ) η πρόσβαση των φυσικών προσώπων ή Ν.Π.Ι.Δ. σε δημόσια έγγραφα και η διάθεση τους για περαιτέρω επεξεργασία με τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας.

Με τις διατάξεις του Ν. 3979 / 2011 ρυθμίζεται μια σειρά από θέματα όπως είναι η έκδοση ηλεκτρονικών εγγράφων, η πιστοποίηση και η αυθεντικότητά τους, η τήρηση ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, οι ηλεκτρονικές πληρωμές, η ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων μεταξύ των Δημόσιων Οργανισμών κ.α. (http://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/2_nomothesia_rs_sub.php)

Ο Ν. 3979 / 2011 οριοθετεί τους βασικούς στόχους του ως εξής:

- Θέτει ως βασικό μέλημα την εξυπηρέτηση τόσο του πολίτη όσο και της επιχείρησης μέσω της χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών καθώς και την καθιέρωση των ηλεκτρονικών συναλλαγών με κάθε φορέα του Δημοσίου.

- Αξιοποιεί στο μέγιστο βαθμό τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών με στόχο την αποτελεσματική μείωση της γραφειοκρατίας.

- Προχωράει στην απλούστευση των διαδικασιών η οποία θα προκαλέσει με τη σειρά της την ελαχιστοποίηση των διοικητικών επιβαρύνσεων που αντιμετωπίζουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις στις συναλλαγές τους με τους φορείς του δημοσίου.

- Επιτυγχάνει την μείωση της διαφθοράς και η ανάπτυξη σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα στους πολίτες, επιχειρήσεις και δημόσιους φορείς.

- Θέτει τις βάσεις για τη δημιουργία προϋποθέσεων για ανάπτυξη.

- Βελτιώνει τις συνθήκες εργασίας με την αύξηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων. Έτσι επιτυγχάνεται ευελιξία, ταχύτητα, ποιότητα και ασφάλεια στην εσωτερική επικοινωνία των οργανισμών του δημοσίου.

Πρωταγωνιστικό ρόλο στην επίτευξη των στόχων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της δημόσιας διοίκησης θα έχουν τα στελέχη του Δημοσίου τα οποία με την ενεργό δράση τους θα κληθούν να εφαρμόσουν το νέο πλαίσιο που δημιουργείται. (<http://www.egovplan.gr/7page id=14>)

1.7 Ανάγκη για αναδιοργάνωση

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. (Ball Allan,2001)

1.8 Το μέλλον της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

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.

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

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. (Πομπόρτσης Α., Τσούλφας Α., 2002)

1.9 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.
- ✓ 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. (www.prisma-eu.net)

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.

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

Κεφάλαιο 2 - Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΥΡΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΙ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

2.1 Το περιβάλλον της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εμφανίστηκε στα τέλη της δεκαετίας του 1990. Τα τελευταία χρόνια έχουν διοργανωθεί αρκετά συνέδρια σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (ECommerce, E-Business and E-Government, AMCIS, the Bled eConference) σε παγκόσμιο επίπεδο. Επιπλέον ήδη από το 2005 έχει κάνει τα πρώτα της βήματα η Διακυβέρνηση Κινητής τηλεφωνίας ή *mgovernment* μέσα από την ανάδειξή της σε συνέδρια σχετικά με αυτήν.

Περιοδικά σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση κάνουν την εμφάνισή τους το 2004 και 2005 ενώ νωρίτερα, σύμφωνα με μελέτες, ήταν ελάχιστα τα άρθρα που ανέφεραν τον όρο Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. (Gronlund, Horan, 2004)

Οι έρευνες που έχουν διεξαχθεί μέχρι στιγμής ποικίλουν ανάλογα με την κατηγοριοποίηση και τις κατευθύνσεις που ακολουθούν σε σχέση με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Έτσι άλλοι εστιάζουν σε ερευνητικές κατευθύνσεις όπως είναι η πληροφόρηση και τα δεδομένα, η οργάνωση και διοίκηση, τα νομικά και ρυθμιστικά θέματα και τα ιδρυματικά και περιβαλλοντικά θέματα (Gil Carcia και Pardo, 2005). Άλλοι όπως οι Singore et al. (2005), Elliman et al. (2007) θέτουν 3 κατηγορίες ανάλυσης και άντλησης πληροφοριών: Τεχνολογικές, Κοινωνικές και Οργανωτικές/Οικονομικές. Στο τεχνολογικό επίπεδο, το ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη ορίζει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως ένα ολοκληρωμένο σύνολο μέτρων που έχουν ως στόχο την αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Σε μια εποχή όπου οι Δημόσιοι Πόροι είναι εξαιρετικά περιορισμένοι οι νέες τεχνολογίες είναι σε θέση να βοηθήσουν τη δημόσια διοίκηση προκειμένου αυτή να καταστεί αποτελεσματικότερη μέσα από την παροχή καινοτόμων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Οργανωτικά και Οικονομικά, η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει προχωρήσει στην υλοποίηση του πρώτου Ευρωπαϊκού σχεδίου Δράσης σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση το οποίο έχει ως στόχο την ανταλλαγή ορθών πρακτικών μεταξύ των κρατών μελών. Πρόοδος επίσης πραγματοποιείται και στην χρήση των πληροφοριών στον δημόσιο τομέα τόσο από τους οργανισμούς όσο και από τους πολίτες. Τέλος αναπτύσσονται κοινά πανευρωπαϊκά συστήματα ηλεκτρονικής ταυτότητας τα οποία επιτρέπουν στους πολίτες να έχουν πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες ηλεκτρονικά. Ο συνδυασμός νέων τεχνολογιών, ανοικτών προδιαγραφών, καινοτόμων αρχιτεκτονικών και η διαθεσιμότητα των πληροφοριών του δημόσιου τομέα μπορεί να προσφέρει μεγαλύτερη αξία για τους πολίτες με λιγότερους πόρους.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση πέρα από τα βήματα που έχει ολοκληρώσει σε σχέση με το πρώτο σχέδιο δράσεις προτείνει επιπλέον ένα δεύτερο σχέδιο δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση που έχει ως στόχο τη συνειδητοποίηση από φορείς και πολίτες του οράματος που περιέχεται στη δήλωση της 5ης Υπουργικής Διάσκεψης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Malmo Declaration).

Με βάση λοιπόν με αυτό το όραμα, από το 2015 οι ευρωπαϊκές δημόσιες υπηρεσίες θα ανασχηματιστούν ώστε να είναι ανοικτές, ευέλικτες και συνεργάσιμες στις σχέσεις τους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Θα χρησιμοποιούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προκειμένου να αυξήσουν την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητά τους προκειμένου να πετύχουν την συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών τους με τέτοιο τρόπο ώστε να

εξυπηρετούνται οι διαφορετικές ανάγκες των πολιτών και να μεγιστοποιείται η δημόσια αξία. Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται η μετάβαση της Ευρώπης σε μια ηγετική οικονομία βασιζόμενη στη γνώση. (EUROPEAN COMMISSION , 2010)

Στην Ελλάδα, όπως τόνισε στην ομιλία του στο 2^ο Συνέδριο του Economist ο τότε Υπουργός Οικονομίας και Οικονομικών Γ. Αλογοσκούφης, συστήθηκε η Επιτροπή Πληροφορικής τον Ιούνιο του 2004 ως το ανώτατο κυβερνητικό όργανο που έχει ως σκοπό την χάραξη στρατηγικής για την πληροφορική και εργάζεται προκειμένου να αναδείξει τις δυνατότητες που προσφέρουν οι τεχνολογίες πληροφορικής σε δύο διαστάσεις και ειδικότερα :

α) Στην ανάπτυξη της διαβίωσης, της εργασίας και της επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα και την Ευρώπη

β) Στη βελτίωση των Διοικητικών υπηρεσιών για την μεγαλύτερη δυνατή συμμετοχή των πολιτών στη δημοκρατία.

Η συμβολή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας στην ανάπτυξη μιας χώρας είναι αδιαμφισβήτητη και οι αποδείξεις φαίνονται στην πράξη. Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με στοιχεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής περισσότερο από το 40% της αύξησης της παραγωγικότητας στην Ευρώπη τα τελευταία 3 έτη προέρχεται από τις ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής. Οι νέες τεχνολογίες αποτελούν επίσης το βασικό εργαλείο ανάπτυξης διαφανών διαδικασιών και τον περιορισμό της διαφθοράς. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στην αλλαγή της γενικότερης φιλοσοφίας οργάνωσης και τρόπου αποδοτικότητας των οργανισμών του δημοσίου τομέα, και όχι σε μια απλή εφαρμογή ενός νέου πληροφοριακού συστήματος στη δημόσια διοίκηση. Η τεχνολογία δεν είναι ο σκοπός αλλά το μέσο με βάση το οποίο επιτυγχάνεται η αποτελεσματικότερη και βέλτιστη σχέση του κράτους με τον πολίτη και την επιχείρηση

(<http://www.go-online.gr/> η-Επιχειρείν:: Αφιέρωμα:: Δημόσιος Τομέας – Online Υπηρεσίες, Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη και στην Ελλάδα: Παρόν και μέλλον).

Ένας πολύ σημαντικός δείκτης είναι ο Δείκτης Ετοιμότητας Νέων Τεχνολογιών (Networked Readiness Index NRI) ο οποίος εκτιμά το βαθμό κάθε χώρας να επωφεληθεί από την ανάπτυξη του κλάδου των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Ο δείκτης αποτελείται από τρεις συνιστώσες:

α) Ευρύτερο Περιβάλλον (Οικονομικό περιβάλλον, Θεσμικό πλαίσιο, Αναπτυξιακό περιβάλλον και έργα υποδομής)

β) Ετοιμότητα σε Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών από πολίτες, επιχειρήσεις και κράτος και,

γ) Χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών από τις παραπάνω ομάδες

Κάθε μια από τις παραπάνω συνιστώσες αποτελείται από τρεις υποδείκτες και κάθε υποδείκτης από μια σειρά μεταβλητών. Ο δείκτης (NRI) προκύπτει ως σταθμικός μέσος όρος των εννέα υποδεικτών, οι οποίοι υπολογίζονται μετά από κανονικοποίηση των τιμών όλων των μεταβλητών.

Οι εννέα υποδείκτες προκύπτουν από τις εξής υπο-ομάδες:

α) Πολίτες-Ετοιμότητα Πολιτών

Η ετοιμότητα των πολιτών σχετίζεται με την ποιότητα γνώσης η οποία παρέχεται από τα τμήματα Μαθηματικών και Μηχανικών της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, με την ποιότητα του συστήματος εκπαίδευσης της κάθε χώρας, την ποιότητα της Δημόσιας Εκπαίδευσης, το ποσοστό πρόσβασης των σχολείων στο Διαδίκτυο, με το πλήθος των συνδρομητών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας και με την κριτική στάση των πολιτών ως καταναλωτές απέναντι στα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες.

β) Πολίτες-Χρήση Πολιτών

Η χρήση των πολιτών καθορίζεται από τους συνδρομητές κινητής τηλεφωνίας, τους συνδρομητές τηλεφωνίας οποιασδήποτε μορφής, το ποσοστό των νοικοκυριών που διαθέτει τηλεόραση, το ποσοστό των νοικοκυριών με συνδέσεις γρήγορες συνδέσεις ADSL, την χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών, το ποσοστό των χρηστών του Internet, το ποσοστό των νοικοκυριών με πρόσβαση στο Διαδίκτυο.

γ) Επιχειρήσεις-Ετοιμότητα Επιχειρήσεων

Η ετοιμότητα των επιχειρήσεων καθορίζεται βάσει των εκπαιδευτικών σεμιναρίων που παρέχονται στους υπαλλήλους, το κεφάλαιο που διαθέτουν οι εταιρείες σε έρευνα και ανάπτυξη, την συνεργασία των πανεπιστημίων και των ερευνητικών ιδρυμάτων με τις επιχειρήσεις, την ποιότητα των οικονομικών τμημάτων των πανεπιστημίων και τις δυνατότητες που έχουν οι επιχειρήσεις να αναπτύσσουν και να προωθούν νέα προϊόντα στην αγορά.

δ) Επιχειρήσεις-Χρήση Επιχειρήσεων

Η χρήση των Νέων τεχνολογιών από τις επιχειρήσεις προσδιορίζεται ως το επίπεδο απορρόφησης της τεχνολογίας στις στρατηγικές και τακτικές τους λειτουργίες, την δυνατότητα παραγωγής και προώθησης καινοτόμων προϊόντων και διαδικασιών, την πρόσβαση και χρήση του διαδικτύου, την διαθεσιμότητα νέων γραμμών σταθερής τηλεφωνίας, την διαθεσιμότητα κινητών τηλεφώνων στις επιχειρήσεις και την χρήση του διαδικτύου ως εναλλακτικό δίκτυο αγοράς και πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών.

ε) Κράτος-Ετοιμότητα Κράτους

Η ετοιμότητα του κράτους σχετίζεται με τις επιδοτήσεις σε έρευνα και ανάπτυξη, τις προτεραιότητες που θέτει για την ανάπτυξη στον τομέα των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για το παρόν και το μέλλον της χώρας, τις προμήθειες σε προϊόντα υψηλής τεχνολογίας και τον δείκτη ηλεκτρονικής συμμετοχής και ηλεκτρονικής κρατικής ετοιμότητας.

στ) Κράτος-Χρήση Κράτους

Ο υποδείκτης χρήση κράτους συνίσταται στην επιτυχή ολοκλήρωση κρατικών προγραμμάτων προώθησης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας, στη βελτίωση της παραγωγικότητας των κρατικών φορέων με την εισαγωγή και χρήση των ΤΠΕ και στην μέτρηση της διείσδυσης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας στους δημόσιους φορείς μέσω της χρήσης Η/Υ, την χρήση του διαδικτύου, την εγκατάσταση δικτύων εσωτερικών και εξωτερικών επιχειρησιακών (intranet/extranet).

ζ) Οικονομικό Περιβάλλον

Το Οικονομικό Περιβάλλον συνίσταται στο πλήθος των επιστημόνων και των μηχανικών μιας χώρας, την δυνατότητα που έχουν οι επιχειρήσεις στην εξεύρεση κεφαλαίων για καινοτομία, την ωριμότητα των χρηματοοικονομικών αγορών, την ετοιμότητα της χώρας σχετικά με την τεχνολογία, την ποιότητα των επιστημονικών και ερευνητικών ινστιτούτων της χώρας, τον αριθμό των ευρεσιτεχνιών, τον αριθμό των νέων εισακτέων στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, την γραφειοκρατία, το φορολογικό καθεστώς, τον χρόνο έναρξης σύστασης και λειτουργίας μιας νέας εταιρείας, το πλήθος των διαδικασιών που χρειάζονται για να ξεκινήσει μια εταιρεία και τον ανταγωνισμό που σημειώνεται σε επίπεδο τοπικών αγορών.

η) Πολιτικό και Νομοθετικό Πλαίσιο

Ο υποδείκτης αυτός υπολογίζει την αποτελεσματικότητα μιας χώρας στην δημιουργία νομοθετικών πλαισίων, την ύπαρξη νόμων που προωθούν και ενισχύουν τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας, την ανεξαρτησία του δικαστικού συστήματος από το κράτος, την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας, την αποδοτικότητα του νομικού πλαισίου, την διασφάλιση των περιουσιακών στοιχείων των πολιτών, την ανταγωνιστικότητα ανάμεσα σε παρόχους Internet.

θ) Αναπτυξιακό Περιβάλλον και Έργα Υποδομής

Ο δείκτης συνίσταται στον αριθμό των τηλεφωνικών συνδέσεων, στους ασφαλήs Internet servers και στους Internet hosts όπως και στην κατά κεφαλή παραγωγή ενέργειας σε kwh.

Ο υπολογισμός του δείκτη NRI ως ο σταθμικός μέσος όρος των συνιστωσών όπως αναλύθηκαν παραπάνω γίνεται με βάση το τύπο:

$$NM = 1/3 * \text{Περιβάλλον} + 1/3 * \text{Ετοιμότητα} + 1/3 * \text{Χρήση}.$$

(Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, NRI, 2006)

Ενδεικτικά θα πρέπει να αναφερθεί ότι σύμφωνα με το «The Networked Readiness Index 2013» η Ελλάδα κατέχει την 64^η θέση σε σύνολο εκατόν σαράντα τεσσάρων χωρών.

(http://www3.weforum.org/docs/GITR/2013/GITR_OverallRankings_2013.pdf)

Αντίστοιχα για το 2014, η Ελλάδα έχει πέσει 10 θέσεις δηλαδή βρίσκεται στην 74 θέση σε σύνολο 148 χωρών, ενδεικτικό της οικονομικής κρίσης και του τρόπου με τον οποίο αυτή επηρεάζει αρνητικά όλους τους προαναφερόμενους δείκτες.

(http://www3.weforum.org/docs/GITR/2014/GITR_OverallRanking_2014.pdf)

2.2 Το επιχειρησιακό πρόγραμμα «πολιτεία»

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» αποτελεί ένα από τα εργαλεία της δημόσιας διοίκησης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Στόχος του προγράμματος είναι η σύνδεσή του με την κοινωνία της πληροφορίας και την μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης της χώρας, προκειμένου να επιτευχθεί μια διοικητική σύγκλιση με τα υπόλοιπα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Όργανα της διοίκησης του προγράμματος «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» είναι η επιτροπή παρακολούθησης του προγράμματος, οι υπεύθυνοι των υποπρογραμμάτων, οι κατά περίπτωση οριζόμενες ομάδες υποστήριξης των υποπρογραμμάτων, καθώς και οι ομάδες στήριξης έργων των οικείων φορέων εκτέλεσης των χρηματοδοτούμενων έργων. (φεκ. 1120)

Η πρώτη εφαρμογή του προγράμματος έγινε την 1-1-2001. Η πρώτη απόπειρα για την βελτίωση των σχέσεων μεταξύ πολιτών και κράτους έγινε την τριετία 2005-2007. (<http://www.ypes.gr/el/Ministry/Actions/ProgrammPoliteia/>)

Στο συγκεκριμένο υποπρόγραμμα ένας από τους βασικούς στόχους ήταν η ανάπτυξη ενός κατάλληλου τεχνολογικού περιβάλλοντος και του αναγκαίου θεσμικού πλαισίου που θα διευκολύνουν τη δημόσια διοίκηση να δημιουργήσει ολοκληρωμένες, νόμιμες και ασφαλείς συναλλαγές μεταξύ των Πολιτών και των Επιχειρήσεων με τη Δημόσια Διοίκηση. Σημειώνεται ότι οι συναλλαγές αυτές θα διεκπεραιώνονται με ηλεκτρονικά μέσα και σε πραγματικό χρόνο.

Η τρίτη προγραμματική περίοδος αναφέρεται στην τριετία 2008-2010. Το δεύτερο υποπρόγραμμα του εν λόγω σχεδίου δράσης στοχεύει στην περαιτέρω βελτίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι βασικοί στόχοι του υποπρογράμματος είναι οι εξής:

✓ Εναρμόνιση με πρότυπα διαλειτουργικότητας και ηλεκτρονικών συναλλαγών, δικτυακών τόπων και ψηφιακής αυθεντικοποίησης, σύμφωνα με το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας.	✓ Υλοποίηση έργων και δράσεων για την υποστήριξη των θεσμικών, οργανωτικών και λειτουργικών προϋποθέσεων για την αποτελεσματική εφαρμογή της πολιτικής και των δράσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ιδιαίτερα αυτών που χρησιμοποιούνται από το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση».
✓ Ενίσχυση των ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών συναλλαγών, τόσο μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών, όσο και μεταξύ αυτών και των πολιτών και επιχειρήσεων ως αποδέκτες υπηρεσιών.	✓ Οργάνωση της εργασίας και των διαδικασιών και πρακτικών των δημοσίων υπηρεσιών για την κάλυψη των αναγκών των χρηστών των δημοσίων αγαθών και υπηρεσιών και των συναλλασσόμενων με τις δημόσιες υπηρεσίες πολιτών και επιχειρήσεων μέσω αξιοποίησης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

2.3 Ίδρυμα κοινωνικών ασφαλίσεων

Οι πολίτες έχουν την δυνατότητα να εισέλθουν στην σελίδα του Ι.Κ.Α μέσω της διαδικτυακής πηγής <http://www.ika.gr/gr/home.cfm>

The screenshot displays the IKA website interface. At the top, there is a navigation bar with the following links: ΑΡΧΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ, ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΣΙΤΕΜΑΡ, ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ - FAQ, and ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ. Below this, the main content area is divided into several sections:

- Δελτία Τύπου**: Includes news items such as "Νέα ηλεκτρονική υπηρεσία για τις βεβαιωμένες ασφαλίσεις", "Διαγωνισμός εκμίσθωσης του Μακεδονία Παλλός", and "Καταβολή ετήσιος εργοδοτικής εισφοράς 20 ευρώ ανά εργαζόμενο στον ειδικό λογαριασμό παιδικών κατασκήνωσης".
- Ενημερώσεις**: A central menu listing various services and information, including "Γενικές Πληροφορίες", "Θέματα Υγείας", "Θέματα Συντάξεων", "Θέματα Διακρατικής Κοινωνικής Ασφάλισης", "Διεύθυνση Προμηθειών και Χημικών Υπηρεσιών / Διαγωνισμοί", "Διεύθυνση Τεχνικής και Στέγασης", "Ασφαλιστικός Οδηγός Εργοδότη", "Οδηγός Ασφαλισμένου", "Άντληση Εντύπων / Εργασία", and "Δημοσιεύσεις Διεύθυνσης Αναλογιστικών Μελετών και Στατιστικής".
- Εγκύκλιοι & Γενικά Έγγραφα**: Contains administrative documents like "Αυστηρή τήρηση των οδηγιών για απογραφή και χορήγηση ασφαλιστικής ικανότητας στους αρεβόμενους με Έργοισμο" and "Παράταση προθεσμίας καταβολής".

On the right side, there are promotional banners for "www.ika.gr ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ", "Δι@ύγεια διαφάνεια στο κράτος", and "Επικοινωνία για Αυτεπάγγελτη Αναζήτηση Πιστοποιητικών".

Εκτός των ανακοινώσεων και των ενημερώσεων που παρέχονται στον διαδικτυακό τόπο, το ΙΚΑ, δίνει την δυνατότητα στον χρήστη να χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ μπορούν να χρησιμοποιήσουν όλοι οι εργοδότες, οι ασφαλισμένοι και συνταξιούχοι, οι οφειλέτες, οι πιστοποιημένοι φορείς, καθώς και οι αποδέκτες του προγράμματος, «κατ' οίκον φροντίδα συνταξιούχων». Μερικά από τα έντυπα που μπορεί ο χρήστης να συμπληρώσει είναι τα ακόλουθα: (<http://www.ika.gr/gr/home.cfm>)

✓ Αίτηση - Δήλωση Απογραφής Εργοδότη.	✓ Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης.
✓ Αναγγελία Απασχόλησης Προσωπικού σε Οικία.	✓ Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης Δημόσιου Έργου.
✓ Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Εργοδότη.	✓ Έντυπο Δήλωσης Υποβολής ΑΠΔ και Καταβολής Εισφορών.
✓ Βεβαίωση Εργοδότη.	✓ Αίτηση Απογραφής Άμεσα Ασφαλισμένου.
✓ Αίτηση Επανεκδόσης Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης.	✓ Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Ασφαλισμένου.
Αιτήσεις Συνταξιοδότησης.	

Κεφάλαιο 3 - ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Η μεθοδολογία που χρησιμοποιείται στην παρούσα διπλωματική εργασία είναι αρχικά η βιβλιογραφική ανασκόπηση με πληροφορίες και στοιχεία που συλλέγονται από επιστημονικά άρθρα, νομοθετήματα, ηλεκτρονικές πηγές κ.α. σχετικά με το υπό διερεύνηση θέμα.

Στη συνέχεια παρουσιάζεται η μελέτη περίπτωσης (case study) των διαδικτυακών φορολογικών διοικήσεων της Ελλάδας σε σχέση με τα φυσικά πρόσωπα.

Η μελέτη περίπτωσης κατατάσσεται στην κατηγορία των ποιοτικών ερευνών. Με τον όρο ποιοτικές μέθοδοι έρευνας «εννοείται ένα σύνολο ερμηνευτικών και διερευνητικών μεθόδων που χρησιμοποιούνται σε διάφορες επιστήμες για να περιγράψουν, να αποκωδικοποιήσουν, να μεταφράσουν και να αποδώσουν κάποιο νόημα σε ένα φαινόμενο» (Ζαφειρόπουλος, 2005).

Η μελέτη περίπτωσης είναι μια σε βάθος μελέτη ενός φαινομένου (περίπτωση) η οποία διεξάγεται στο φυσικό περιβάλλον όπου συμβαίνει το ίδιο το φαινόμενο, εξετάζοντας παράλληλα και την οπτική του παρατηρητή σχετικά με το πώς λειτουργεί αυτό το φαινόμενο. Έτσι η μελέτη περίπτωσης υπερέχει στην περίπτωση όπου απαιτείται η εμπάθυνση και κατανόηση ενός σύνθετου θέματος ή αντικείμενου. Επιπλέον μπορεί να επεκτείνει την ανθρώπινη εμπειρία και να ενδυναμώσει το γνωστικό αντικείμενο και την πληροφόρηση σε κάτι που είναι ήδη γνωστό από προηγούμενες έρευνες.

Προκειμένου να υλοποιηθεί μια μελέτη περίπτωσης θα πρέπει να σχηματιστούν και υλοποιηθούν τα παρακάτω βήματα:

1. Προσδιορισμός του προβλήματος
2. Συλλογή δεδομένων
3. Ανάλυση δεδομένων
4. Καταγραφή των συμπερασμάτων και
5. Παρουσίαση των αποτελεσμάτων

Η Ελλάδα τα τελευταία χρόνια βρίσκεται σε τροχιά αλματώδους ανάπτυξης στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η μελέτη της εφαρμογής των νέων τεχνολογιών στην άσκηση των φορολογικών δραστηριοτήτων από τους δημόσιους φορείς παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον αλλά και σπουδαιότητα. Πρέπει όμως πολλά πράγματα να γίνουν, εφόσον εξακολουθεί να υπάρχει ένα τεράστιο χάσμα της ελληνικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με τις αντίστοιχες των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Για παράδειγμα, όσον αφορά την περίπτωση της Ελλάδας, η πλέον ολοκληρωμένη δημόσια υπηρεσία είναι το TAXISnet το οποίο πλέον βρίσκεται στην φάση της αναβάθμισης. Ακόμα και σε αυτή τη φάση το TAXISnet δεν έχει περάσει το δεύτερο στάδιο ωριμότητας όπως ορίζεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση, αυτό της Αλληλεπίδρασης. Οι περισσότερες δε σελίδες των Ελληνικών δημοσίων υπηρεσιών και φορέων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν έχουν καν ξεπεράσει το πρώτο στάδιο της στατικής παροχής ενημέρωσης και πληροφοριών. Στο επόμενο κεφάλαιο θα αναπτυχθεί διεξοδικά οι συνθήκες διαμόρφωσης των κυριότερων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και η σχέση τους με τα φυσικά πρόσωπα στην Ελλάδα.

Κεφάλαιο 4 - Η ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

4.1 Η νέα προσέγγιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην φορολόγηση των φυσικών προσώπων

Στην πρωτεύουσα της Σουηδίας Στοκχόλμη πραγματοποιήθηκε μετά από πρωτοβουλία της Μεγάλης Βρετανίας στις 21 και 22 Οκτωβρίου 2009 συνάντηση εργασίας στα πλαίσια του προγράμματος FISCALIS 2009-2013 μεταξύ εφοριακών υπαλλήλων των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και συγκεκριμένα της Μεγάλης Βρετανίας, της Ολλανδίας, της Δανίας και της Σουηδίας. Το αντικείμενο αυτής της συνάντησης ήταν η διερεύνηση μιας νέας προοπτικής για την αναζήτηση μεθόδων που ενισχύουν την ορθή συμμόρφωση των φορολογουμένων με τις φορολογικές υποχρεώσεις τους. Η νέα αυτή προσέγγιση στοχεύει στην υποστήριξη των φορολογουμένων ώστε «να τα πράττουν όλα ορθά από την αρχή». Τα πορίσματα των εργασιών της συνάντησης, δημοσιοποιήθηκαν σε ειδική έκθεση από τη αντίστοιχη Σουηδική φορολογική υπηρεσία στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Συνοπτικά, το περιεχόμενο της έκθεσης είναι το ακόλουθο:

4.2 Η συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη δημιουργία κλίματος αμοιβαιότητας και εμπιστοσύνης

Η προσέγγιση «βοηθώντας τους φορολογουμένους να τα πράττουν όλα ορθά από την αρχή» σχετίζεται άμεσα με τη δημιουργία ενός νέου φορολογικού περιβάλλοντος στο οποίο ενθαρρύνεται η συμμόρφωση και προλαμβάνεται η μη συμμόρφωση. Με τον τρόπο αυτό η δημόσια διοίκηση, αναπτύσσει φορολογικές διαδικασίες που ενθαρρύνουν τους πολίτες στην άσκηση των οικονομικών τους υποχρεώσεων ενώ παράλληλα τους αποθαρρύνουν από τυχόν ενέργειες αποφυγής των υποχρεώσεών τους είτε από σκοπιμότητα, είτε από άγνοια ή αμέλεια. Επίσης αναπτύσσουν την «συλλογική συνείδηση» ότι όλοι είναι ίσοι απέναντι στο νόμο είτε αυτός αφορά τα ατομικά και συλλογικά τους δικαιώματα είτε τις υποχρεώσεις τους προς την δημόσια διοίκηση.

Μια πολύπλοκη φορολογική νομοθεσία τις περισσότερες φορές μπορεί να οδηγήσει στη μη συμμόρφωση του πολίτη είτε από αμέλεια είτε από άγνοια με αποτέλεσμα να δημιουργούνται σφάλματα στην καταβολή του φόρου ή στην προσπάθεια μη καταβολής του φόρου από τον φορολογούμενο. Η πολυπλοκότητα της νομοθεσίας επίσης προκαλεί σύγχυση στον φορολογούμενο ο οποίος θεωρεί εαυτόν υποκείμενο άνισης μεταχείρισης. Αυτή η εντύπωση της άνισης μεταχείρισης μπορεί να προκαλέσει την γενεσιουργό αιτία της μη συμμόρφωσης με ότι ορίζεται από τον φορολογικό φορέα.

Έτσι, η νέα αυτή προσέγγιση έχει ως στόχο να υποβοηθήσει τον φορολογούμενο «να τα κάνει όλα σωστά από την αρχή» μέσα από την προώθηση αντιστοίχων διαδικασιών που επιτρέπουν τη χορήγηση βοήθειας στον φορολογούμενο. Αυτή η βοήθεια έγκειται κατά βάση στην πληροφόρηση μέσα από ηλεκτρονικά μέσα καθώς και την αλληλεπίδραση μέσα από αυτά σε πραγματικό χρόνο. Ο φορολογούμενος έχει στη διάθεσή του διαφορετικά εργαλεία

επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης με την αρμόδια οικονομική υπηρεσία. Επίσης είναι σε θέση να αποκτήσει, επεξεργαστεί, συμπληρώσει και διαθέσει τα προ-συμπληρωμένα έντυπα φορολογικών δηλώσεων καθώς και κάθε άλλου είδους υποστηρικτικό έγγραφο (αίτηση, υπεύθυνη δήλωση, βεβαίωση κτλ). Με αυτό τον τρόπο, επιτυγχάνεται η διευκόλυνση του φορολογουμένου και η συμμόρφωσή του στις οικονομικές του υποχρεώσεις παρά την όποια πολυπλοκότητα της νομοθεσίας, ενώ ταυτόχρονα περιορίζεται το αίσθημα της αδικίας γιατί τα φορολογικά αποτελέσματα επέρχονται με ισότιμο τρόπο και στον ίδιο αλλά και στους υπόλοιπους πολίτες.

Η παραπάνω προσέγγιση επιβεβαιώνει και ενισχύει την αρχές που έχουν ήδη αναλυθεί στα προηγούμενα κεφάλαια για την δίκαιη κατανομή των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων από την πλευρά της φορολογικής διοίκησης απέναντι στους πολίτες προκειμένου να επιτύχει μεγαλύτερη διαφάνεια, ισότιμη μεταχείριση και σεβασμό των δικαιωμάτων τους. Αναφερόμενη στην προσέγγιση αυτή, η Valerie Braithwaite, επιφανής θεωρητικός της φορολογικής συμμόρφωσης θεωρεί ότι: «το σημαντικό μήνυμα που εκπέμπεται είναι ότι οι φορολογικές αρχές εμπνέουν κλίμα εμπιστοσύνης και νομιμότητας, όχι με το να χορηγούν στους πολίτες τα φορολογικά αποτελέσματα που επιθυμούν, αλλά με το να διασφαλίζουν το δικαίωμα τους για μια αποτελεσματική ακρόαση και για μια μεταχείριση με σεβασμό». Επομένως, αποτελεί κοινή πεποίθηση ότι το πιο σπουδαίο για το φορολογούμενο είναι η μεταχείριση που απολαμβάνει από τη φορολογική αρχή. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την δημιουργία ενός σταθερού κλίματος εμπιστοσύνης και αμοιβαίας φερεγγυότητας που με τη σειρά του επιφέρει συμμόρφωση.

Η προσέγγιση «όλα σωστά από την αρχή» δημιουργεί ένα κλίμα ισότητας και δικαιοσύνης, αυξάνοντας την εμπιστοσύνη του πολίτη προς την δημόσια αρχή από τη στιγμή που ενδιαφέρεται για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων του φορολογούμενου. Η συμπεριφορά της φορολογικής διοίκησης σχετίζεται άμεσα με την εμπιστοσύνη των φορολογουμένων γεγονός που η αν ληφθεί υπ' όψιν υποβοηθάει τον πολίτη στην εκπλήρωση των οικονομικών του καθηκόντων όσο και στην διασφάλιση των δικαιωμάτων της δημόσιας αρχής (Purvis et al., 2011).

Η πολυπλοκότητα του νομικού πλαισίου σε συνδυασμό με τον βαθμό βοήθειας που προσφέρει η φορολογική διοίκηση στους φορολογούμενους σχετίζονται άμεσα με την ευκαιρία για συμμόρφωση ή μη συμμόρφωση. Οι έρευνες που έχουν σημειωθεί σχετικά με τη φορολογική συμμόρφωση καταδεικνύουν ότι η ευκαιρία αποτελεί μια σημαντική ένδειξη για πιθανή φοροδιαφυγή. Η φοροδιαφυγή είναι περισσότερο πιθανή να συμβεί σε περιπτώσεις όπου ο φορολογούμενος δεν είναι εύκολο να κάνει τα πάντα σωστά από την αρχή.

4.3 Η συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής

Η νέα αυτή προσέγγιση μπορεί να λάβει διαφορετικές μορφές ανάλογα με τις συνθήκες που επικρατούν στην κοινωνία και την οικονομία, λαμβάνοντας υπ' όψιν τις ατομικές και συλλογικές ανάγκες των φορολογούμενων. Εξατομικεύοντας στις πραγματικές ανάγκες των πολιτών δημιουργούνται προϋποθέσεις ώστε ο φορολογούμενος να είναι πρόθυμος και ικανός να συμμορφωθεί με τις φορολογικές του υποχρεώσεις. Κατ' αυτόν τον τρόπο οι φορολογικές δηλώσεις υποβάλλονται μέσα στις απαραίτητες διορίες, χωρίς σφάλματα. Επίσης οι πληρωμές γίνονται έγκαιρα με το πλήρες ποσό και οι φορολογούμενοι αντιλαμβάνονται ότι η τήρηση των λογιστικών βιβλίων τους με τον ορθό και νόμιμο τρόπο τους βοηθάει ώστε να έχουν μια ορθή λογιστική απεικόνιση για το τι συμβαίνει στην επιχείρησή τους. Για τους παραπάνω λόγους η δημόσια φορολογική αρχή για την χάραξη της πολιτικής της θα πρέπει να λάβει σοβαρά υπόψη της ότι λαμβάνοντας τα σωστά μέτρα

στην αρχή της φορολογικής διαδικασίας θα έχει ως αποτέλεσμα την έλλειψη διορθωτικών μέτρων στην λήξη της διαδικασίας με αποτέλεσμα την μείωση του κόστους που συνεπάγονται οι επανέλεγχοι και οι επαληθεύσεις στις φορολογικές δηλώσεις των πολιτών. Στο ίδιο αποτέλεσμα συγκλίνει και η απλοποίηση του φορολογικού συστήματος καθώς και αυτή των φορολογικών διατάξεων.

Η υιοθέτηση και εφαρμογή των νέων τεχνολογιών στην άσκηση των φορολογικών καθηκόντων μιας δημόσιας αρχής έχει ως αποτέλεσμα την ενσωμάτωση των πολιτών στην αρχή του «Κάνω τα πάντα σωστά με την πρώτη φορά» και με αυτό τον τρόπο συντελεί αποφασιστικά στον περιορισμό της φοροδιαφυγής και της δημιουργίας ενός αισθήματος δικαίου με ταυτόχρονη μείωση του κόστους και αύξησης των δημοσίων εσόδων.

Παρακάτω θα αναλυθεί ο βαθμός της αναγκαιότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη φορολογική διοίκηση τόσο από την πλευρά των φορολογουμένων όσο και από την πλευρά της διοίκησης.

Κεφάλαιο 5 – ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

5.1 Η Φορολογική Διοίκηση στην Ελλάδα

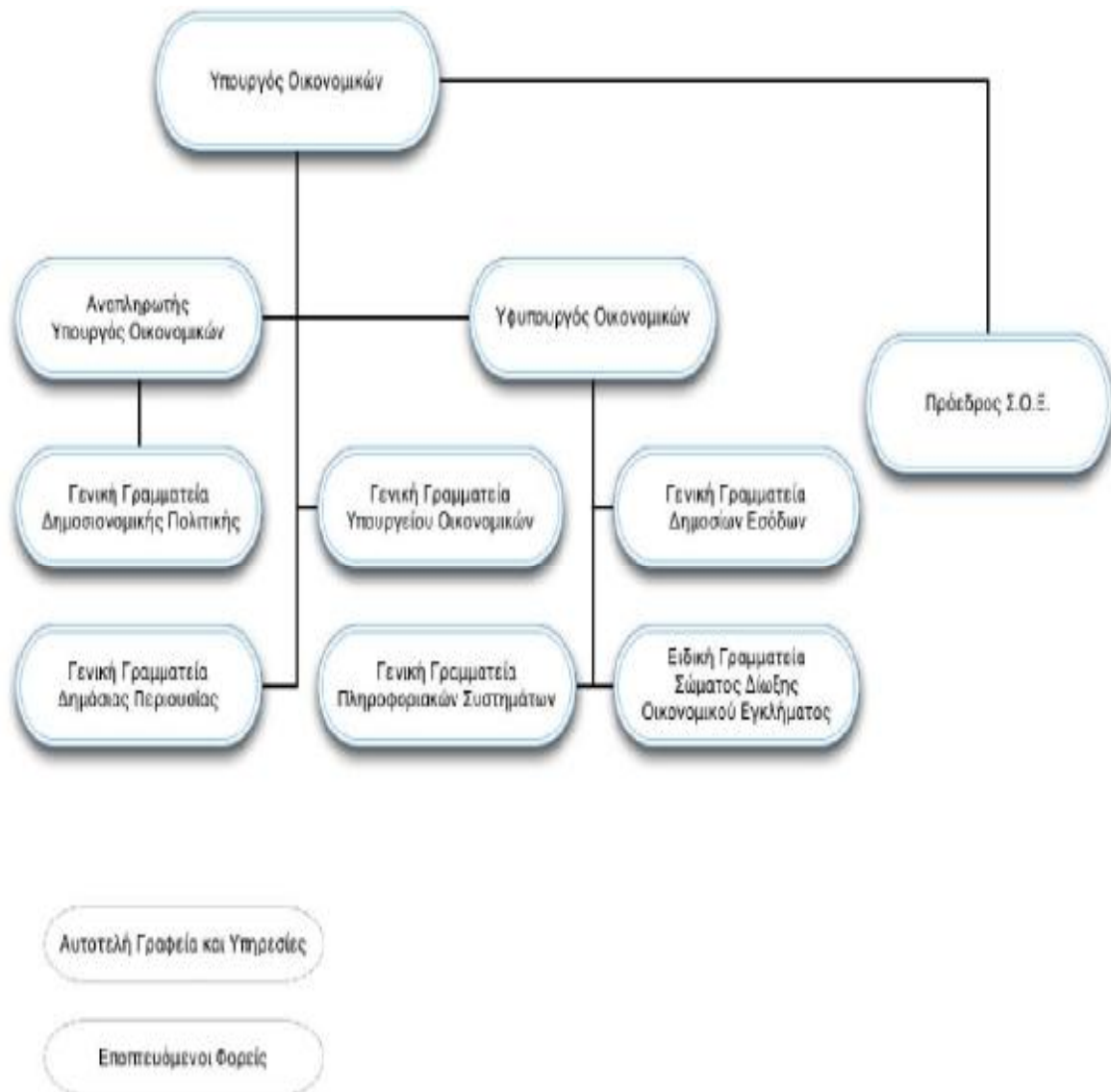
Στην Ελλάδα αρμόδιο για την τη σύνταξη, την επίβλεψη και την παρακολούθηση του κρατικού προϋπολογισμού όπως επίσης και την επίβλεψη θεμάτων μακροοικονομικής και νομισματικής πολιτικής, την εποπτεία του χρηματοπιστωτικού συστήματος και την εφαρμογή της οικονομικής πολιτικής επί φορολογικών τελωνειακών και χημικών θεμάτων είναι το Υπουργείο Οικονομικών.

Επιπλέον, στις αρμοδιότητές του περιλαμβάνεται η έρευνα, ο εντοπισμός και η καταστολή οικονομικών παραβάσεων ιδιαίτερα μεγάλης βαρύτητας και σημασίας, ο προληπτικός έλεγχος εφαρμογής των διατάξεων της φορολογικής νομοθεσίας, η πρόληψη, δίωξη και καταπολέμηση άλλων παραβάσεων όπως παράνομη διακίνηση ναρκωτικών, όπλων και εκρηκτικών, πρόδρομων και ψυχοτρόπων ουσιών, τοξικών και επικίνδυνων ουσιών, αρχαιοτήτων και πολιτιστικών αγαθών.

Ακόμη, το Υπουργείο Οικονομικών είναι υπεύθυνο για την ανάπτυξη και λειτουργία παραγωγικών ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων για τη φορολογία, τη φορολογική εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων μέσω internet, τα Τελωνεία και τα συστήματα Μισθοδοσίας και Συντάξεων.

(<http://government.gov.gr/%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7/%CF%85%CF%80%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%B5%CE%AF%CE%BF-%CE%BF%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CE%BD%CE%BF%CE%BC%CE%B9%CE%BA%CF%8E%CE%BD/>)

Προκειμένου το Υπουργείο Οικονομικών να βρίσκεται σε θέση ανταπεξέλθει στις προαναφερθείσες αρμοδιότητές του, προχώρησε στη σύσταση και λειτουργία της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.) η οποία λειτουργεί υπό την εποπτεία του εκάστοτε Υφυπουργού Οικονομικών.



Εικόνα 3: Το οργανόγραμμα του Υπουργείου Οικονομικών (<http://www.minfin.gr>)

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων αποτελεί συνεπώς οργανική μονάδα του Υπουργείου Οικονομικών και σκοπός της είναι η δημιουργία, ανάπτυξη και διαχείριση Πληροφοριακών Συστημάτων που υποστηρίζουν το έργο του Υπουργείου Οικονομικών ενώ ταυτόχρονα συμβάλλει στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

5.2 Η λειτουργία της Γ.Γ.Π.Σ.

Αρμοδιότητα της Γ.Γ.Π.Σ. είναι η δημιουργία, ανάπτυξη και λειτουργία Πληροφοριακών Συστημάτων που υποστηρίζουν τις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών και διαχειρίζονται συνδυαστικά την οικονομική πληροφορία έτσι ώστε να καθίσταται επιτρεπτή η παρακολούθηση των αποτελεσμάτων της εκάστοτε εφαρμοζόμενης οικονομικής πολιτικής και να αποτρέπονται τυχόν παρεκκλίσεις.

Επιπροσθέτως, μια ακόμα αποστολή της Γ.Γ.Π.Σ. είναι η δημιουργία, ανάπτυξη και διαχείριση ενιαίου πληροφοριακού δικτύου του Υπουργείου Οικονομικών έτσι ώστε η οικονομική πληροφορία να διαμοιράζεται κατά τρόπο ασφαλή και ελεγχόμενο, να διασφαλίζεται το απαραβίαστο των στοιχείων και το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων. Παράλληλα η Γ.Γ.Π.Σ. παρέχει τεχνική υποστήριξη στους χρήστες των συστημάτων ενώ συνεχής είναι και η εκπαίδευση των υπαλλήλων του. Επίσης ευθύνη της Γ.Γ.Π.Σ. είναι και η εύρυθμη λειτουργία συμπληρωματικών δραστηριοτήτων όπως μαζική εισαγωγή-ψηφιοποίηση δεδομένων (egovernmentForum, 2008).

Στόχος της Γ.Γ.Π.Σ. είναι η προώθηση των νέων τεχνολογιών και πληροφοριακών συστημάτων στο Υπουργείο Οικονομικών. Στόχος των συστημάτων που αναπτύσσει η Γ.Γ.Π.Σ. είναι συνεχής βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται στους φορολογούμενους και για αυτό το λογισμικό και ο εξοπλισμός εκσυγχρονίζονται συνεχώς.

Η Γ.Γ.Π.Σ., με βάση το οργανόγραμμα της, έχει τη δική της δομή και διάρθρωση των επιμέρους διευθύνσεων έτσι ώστε να καθίσταται δυνατή η εκτέλεση των αρμοδιοτήτων της. Ειδικότερα η Γ.Γ.Π.Σ. έχει ένα γενικό γραμματέα, μια γενική διεύθυνση και τρεις διευθύνσεις δηλαδή την Διεύθυνση εφαρμογών Η/Υ (Δ30), τη Διεύθυνση Εκμετάλλευσης Συστημάτων Η/Υ (Δ31) και τη Διεύθυνση Εισαγωγής & Ελέγχου Στοιχείων Η/Υ (Δ32).



Εικόνα 4: Οργανόγραμμα της Γ.Γ.Π.Σ.

(<http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis site/Contact/organogramma.html>)

5.3 Το έργο της Γ.Γ.Π.Σ.

Το πρώτο έργο και κυριότερο έργο της Γ.Γ.Π.Σ., το οποίο ήταν και πρωτοποριακό για τα δεδομένα της Ελλάδας, ήταν η ανάπτυξη του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Φορολογίας (TAXIS), σε συνδυασμό με την δημιουργία δικτυακής πύλης για τη φορολογική εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων μέσω διαδικτύου (TAXISnet), και τέλος το ICIS για τα τελωνεία και τα συστήματα μισθοδοσίας και συντάξεων.

Οι εργασίες υλοποίησης του νέου κέντρου δεδομένων του Υπουργείου Οικονομικών ξεκίνησαν το 2011. Η βάση τη νέα υπολογιστική υποδομή αναβαθμίζεται η επιχειρησιακή ικανότητα των πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου όπως TAXISnet, το ICISnet και το ELENXIS, το οποίο θα αποτελέσει τη βάση λειτουργίας του νέου TAXIS ενώ πρόκειται να φιλοξενήσει προηγμένα πληροφοριακά συστήματα που ενοποιούν πληροφορίες για θεματικές ενότητες όπως έλεγχος του «πόθεν έσχες», ολοκληρωμένο περιουσιολόγιο κ.α.

Στις 14-11-2011 η κυβέρνηση με ανακοίνωση δια μέσου της ιστοσελίδας της καθόρισε ότι η εξοπλιστική υποδομή του έργου περιλαμβάνει την δημιουργία τόσο παραγωγικού όσο και εφεδρικού υπολογιστικού συστήματος που θα αποτελείται από μια συστοιχία 300 λογικών εξυπηρετητών (v-servers) που θα ενοποιούνται από 50 φυσικές μηχανές. Οι επεξεργαστές των μηχανών αυτών θα είναι κλάσης Xeon, με 6 υπολογιστικούς πυρήνες ανά επεξεργαστή. Οι φυσικές μηχανές θα είναι σειράς Sun Blade 6000 (Gen2 midplane) και συγκεκριμένα Sun Blade X6275M2 και θα φέρουν τουλάχιστον 96GB μνήμης RAM. Η υπολογιστική αυτή ισχύς θα συνδυαστεί με από ένα σύγχρονο λειτουργικό σύστημα ενοποίησης φυσικών μηχανών το οποίο χρησιμοποιεί τεχνολογία τύπου Oracle Linux/VM. Με την εξοπλιστική αυτή υποδομή γίνεται πια δυνατή η παροχή υπηρεσιών υπολογιστικής υποδομής (Infrastructure as a Service — IaaS), υπηρεσιών πλατφόρμας (Platform as a Service — PaaS), υποστηρίζοντας τη δομή ενός ενοποιημένου υπολογιστικού νέφους (cloud computing) για όλο το Υπουργείο Οικονομικών καθώς και για άλλους φορείς.

Με τον τρόπο δεν θα υπάρχει πλέον η ανάγκη για την δημιουργία διαφορετικών φυσικών κέντρων δεδομένων για κάθε νέο ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα που εισάγεται στο Υπουργείο Οικονομικών. Επιπλέον το νέο κέντρο δεδομένων της Γ.Γ.Π.Σ. θα επιτρέπει τη μεταφορά πληροφοριακών συστημάτων ή υπο-εφαρμογών σε πραγματικό χρόνο μεταξύ λογικών εξυπηρετητών και θα επιτρέπει τον κεντρικό έλεγχο της διαχείρισης όλων των συστημάτων μέσα στον ίδιο χώρο. Με τον τρόπο πρόκειται να επιτευχθεί μεγάλη εξοικονόμηση χρημάτων από το κόστος συντήρησης και διαχείρισης του κεντρικού συστήματος καθώς και των επιμέρους υποσυστημάτων.

Επιπλέον το νέο αυτό κέντρο δεδομένων εξασφαλίζει υψηλή διαθεσιμότητα συστημάτων, εφαρμογών και χρηστών σε συνθήκες υψηλού φόρτου εργασίας χωρίς να υπάρχει κίνδυνος απώλειας της παρεχόμενης υπηρεσίας. Επίσης περιορίζονται ή εξαφανίζονται εντελώς φαινόμενα όπως καθυστερήσεις ή αδυναμίες στην παροχή υπηρεσίας. Με αυτό τον τρόπο οι πολίτες εξυπηρετούνται έγκαιρα και με ασφάλεια ενώ εξασφαλίζεται ότι όλοι θα λαμβάνουν τις πληροφορίες που αναζητούν. Μεγάλη έμφαση δίνεται επίσης και στα συστήματα ασφάλειας δεδομένων και δικτυακών επικοινωνιών με αποτέλεσμα τα προσωπικών δεδομένα του πολίτη να μην βρίσκονται σε κίνδυνο υποκλοπής ή αλλοίωσης από τρίτους.

(<http://government.gov.gr/2011/11/14/22922/>).

Η χρηματοδότηση του έργου για το νέο κέντρο δεδομένων με τίτλο <TAXISNET: Εξοπλισμός-Κέντρο Δεδομένων Γ.Γ.Π.Σ.> πραγματοποιήθηκε από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση» στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Χρηματοδότησης του ΕΣΠΑ καθώς και από εθνικούς πόρους. Ο προϋπολογισμός του έργου ανήλθε στο ποσό των 4,1 εκατομμυρίων ευρώ με ΦΠΑ και η υλοποίησή του επιτεύχθηκε βάσει της σύμβασης που υπογράφηκε ανάμεσα στην «Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ» και την ένωση εταιρειών «UNISYSTEMS A.E.-INTRACOM IT SERVICES».

(<http://www.digitalplan.gov.gr/portal/resource/YPHRESIES-FOROLOGIAS-GI-ATHN-EXYPHRETHSH-TOY-POLITH-TAXISNET>)

(<http://www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/8990.pdf>)

(<http://www.digitalplan.gov.gr/resource-api/dipla/contentObject/Apofash-Entaxhs-322998/content>)

5.4 TAXIS

Από το 1995 πραγματοποιήθηκαν μια σειρά από δράσεις οι οποίες είχαν ως στόχο την υποστήριξη των Δημόσιων Οικονομικών Υπηρεσιών (ΔΟΥ) πάνω σε θέματα νέων τεχνολογιών και τεχνολογιών πληροφορικής. Οι δράσεις αυτές αξιοποίησαν ένα μέρος των κονδυλίων του 2^{ου} Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης της Ευρωπαϊκής Ένωσης ύψους 60 εκατομμυρίων ευρώ. Σκοπός αυτών των δράσεων ήταν η ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος μέσω του οποίου θα ήταν δυνατή η διασύνδεση και επικοινωνία όλων των φορολογικών υπηρεσιών σε εθνικό επίπεδο. Οι βασικές επιδιώξεις του προγράμματος αυτού ήταν η διεκπεραίωση όλων των φορολογικών υποθέσεων δια μέσου της σύγχρονης τεχνολογίας καθώς και η ταχύτερη είσπραξη των φορολογικών εισφορών που ανέκυπταν από πολίτες και επιχειρήσεις ώστε να ανακουφιστούν οι υπάλληλοι των κατά τόπους εφορειών από τον ημερήσιο φόρτο εργασίας. Οι δράσεις αυτές ενσωματώθηκαν σε ένα κοινό πληροφοριακό σύστημα ενημέρωσης και αλληλεπίδρασης είναι γνωστό ως TAXIS. (Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας, 2008, Π1)

Το TAXIS (Taxation Information System) αποτελεί την κωδική ονομασία του πληροφοριακού συστήματος μηχανογράφησης που σήμερα καλύπτει το σύνολο των φορολογικών διαδικασιών που διέπουν το Ελληνικό φορολογικό σύστημα. Αποτελέσει ένα από τα μεγαλύτερα εγχειρήματα του Υπουργείου Οικονομικών για τον εκσυγχρονισμό του φορολογικού συστήματος.

Το TAXIS ξεκίνησε την λειτουργία του τον Μάρτιο του 1998 από τη ΔΟΥ Μοσχάτου. Εν συνεχεία επεκτάθηκε σε όλες τις ΔΟΥ της Ελλάδας με αποτέλεσμα σήμερα να εξυπηρετεί το σύνολο των φορολογικών συναλλαγών.

Το σύστημα υποστηρίζεται από εξυπηρετητές (servers) και χιλιάδες τοπικούς σταθμούς εργασίας που βρίσκονται εγκατεστημένα σε όλες τις ΔΟΥ ανά την Ελλάδα. Το κεντρικό σύστημα του προγράμματος που αποτελείται από συσχετιζόμενα

υποσυστήματα και βρίσκεται εγκατεστημένο στο κέντρο πληροφορικής του Υπουργείου Οικονομικών.

Το TAXIS είναι ικανό να επεξεργάζεται και να διασταυρώνει στοιχεία όπως είναι οι επιστροφές φόρου, οι συνεχείς ενημερώσεις της φορολογικής καρτέλας κάθε φορολογούμενου και η παραγωγή στατιστικών δεδομένων.

Το σύστημα TAXIS υλοποιήθηκε από την INTRACOM. Το έργο ήταν αρκετά μεγάλο και απαιτητικό καθώς χρειαζόταν ο συνδυασμός και η ενοποίηση μεγάλου αριθμού υποσυστημάτων, διαδικασιών και λειτουργιών ενώ παράλληλα απαραίτητη ήταν η βαθιά γνώση και εμπειρία τόσο του φορολογικού ελληνικού συστήματος, το οποίο είναι αρκετά πολύπλοκο, όσο και των μεγάλων πληροφοριακών συστημάτων.

Για την δημιουργία και την εφαρμογή του TAXIS, χρειάστηκε να επιτευχθεί ένας στρατηγικός σχεδιασμός, να αναπτυχθούν τα υποσυστήματα που προέκυψαν από τη μελέτη, να γίνει η μεταφορά όλων των δεδομένων που υπήρχαν, να εγκατασταθεί το λογισμικό σε όλες τις ΔΟΥ, να διενεργηθεί ο έλεγχος τόσο των μεμονωμένων συστημάτων όσο και του ολοκληρωμένου συστήματος και φυσικά να γίνει η εκπαίδευση των χρηστών.

Με βάση τον αριθμό των φορολογουμένων που σκόπευε να εξυπηρετήσει, τον αριθμό των υπηρεσιών στις οποίες θα γινόταν η εγκατάσταση, τον αριθμό των χρηστών και την περιορισμένη εξοικείωσή τους με τις βασικές αρχές της πληροφορικής γίνεται εύκολα αντιληπτό το μέγεθος και η πολυπλοκότητα του συνολικού έργου.

Το TAXIS, αυτή τη στιγμή, αποτελείται από τα ακόλουθα υποσυστήματα:

- Μητρώο Φορολογουμένων

Το υποσύστημα αυτό είναι υπεύθυνο για την δημιουργία του μοναδικού Αριθμού Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) καθώς και πληροφοριακά στοιχεία για κάθε ένα φορολογούμενο.

- Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)

Το υποσύστημα αυτό υπολογίζει τις φορολογικές δηλώσεις είτε αυτές είναι περιοδικές είτε εκκαθαριστικές, όπως επίσης και τις ΦΠΑ. Το ίδιο σύστημα διαχειρίζεται και τα πρόστιμα που τυχόν επιβάλλονται σύμφωνα με την ισχύουσα κάθε φορά νομοθεσία.

- Φορολογία Εισοδήματος

Στο υποσύστημα αυτό γίνεται η καταχώριση και αξιολόγηση όλων των δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος τόσο των φυσικών όσο και των νομικών προσώπων.

- Φορολογία Κεφαλαίου

Το υποσύστημα αυτό διαχειρίζεται τις δηλώσεις μεταβίβασης ακίνητης περιουσίας, τις δωρεές, τις κληρονομίες και τις γονικές παροχές και εκδίδει τα σχετικά πιστοποιητικά.

- Έσοδα/Λογιστική Εσόδων

Το υποσύστημα αυτό διαχειρίζεται τις σχετικές πληροφορίες με πληρωμές, πιστώσεις, επιστροφές και διαγραφές χρεών.

- Διαχείριση Ελέγχου Φορολογούμενων

Το υποσύστημα αυτό καθορίζει τα κριτήρια ελέγχου για κάθε υπόθεση ή για παρόμοιες υποθέσεις ανάλογα με τις ιδιαιτερότητές τους.

- Εικόνα Φορολογούμενου

Περιλαμβάνει το σύνολο των οικονομικών στοιχείων και πληροφοριών που υπάρχουν για κάθε ένα φορολογούμενο δημιουργώντας το προφίλ του.

- Διασταυρώσεις

Με το υποσύστημα αυτό είναι δυνατός ο εντοπισμός, μέσα από την διασταύρωση των φορολογικών στοιχείων από διαφορετικές πηγές καθώς και την δολώσεις των φορολογουμένων που φοροδιαφεύγουν

- Φορολογία Οχημάτων

Το υποσύστημα διαχειρίζεται το μητρώο των οχημάτων. Διαχειρίζεται τα τέλη κυκλοφορίας και εκδίδει τα σχετικά ειδοποιητήρια πληρωμής.

- Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων (Κ.Β.Σ.)

Διαχειρίζεται δεδομένα σχετικά με τα απαραίτητα λογιστικά βιβλία που τηρούν οι επιχειρήσεις καθώς και δεδομένα σχετικά με τις ταμειακές μηχανές.

- Δικαστικές Ενέργειες

Το υποσύστημα αυτό διαχειρίζεται το νομικών υποθέσεων και ενεργειών των ΔΟΥ, γίνεται η διαχείριση των αναγκαστικών μέτρων διοικητικής εκτέλεσης και πραγματοποιούνται ρυθμίσεις χρεών.

- Έξοδα/Λογιστική Εξόδων

Το υποσύστημα αυτό ελέγχει τα χρηματικά εντάλματα πληρωμής και τίτλων αξιών ενώ παράλληλα ενημερώνεται το λογιστικό κύκλωμα των εξόδων.

- Φορολογία Λοιπών Φόρων

Με βάση αυτό το υποσύστημα γίνεται η διεξαγωγή όλων των διαδικασιών προσδιορισμού, πληρωμής και παρακολούθησης των λοιπών φόρων.

- Πρωτόκολλο/Σύστημα Ηλεκτρονικής Αρχαιοθέτησης

Το υποσύστημα αυτό διαχειρίζεται το πρωτόκολλο όλων των εισερχόμενων και εξερχόμενων έγγραφων των ΔΟΥ καθώς και τη σχετική αλληλογραφία.

- Επιθεώρηση και Έλεγχος ΔΟΥ

Το υποσύστημα αυτό είναι υπεύθυνο για την στατιστική παρακολούθηση των δεδομένων των ΔΥΟ καθώς και για την εύρυθμη λειτουργία τους.

- Υπολογισμός Αξίας Ακινήτων (ΑΠΑΑ)

Το υποσύστημα αυτό συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τις οικιστικές ζώνες, το αντικειμενικό κόστος των ακινήτων και τον υπολογισμό των αντικειμενικών αξιών.

Η εφαρμογή του συστήματος TAXIS απέδωσε σημαντικά οφέλη για την Ελληνική Φορολογική Διοίκηση. Πιο συγκεκριμένα:

- Αύξησε την αποδοτικότητα και την παραγωγικότητα των ΔΟΥ και δημιούργησε τις προϋποθέσεις ώστε να αυξηθούν τα φορολογικά έσοδα. Επίσης συνέβαλε στην μείωση της φοροδιαφυγής, τον καλύτερο προγραμματισμό και έλεγχο των απαιτούμενων εργασιών, την αποτελεσματικότερη διοίκηση των δημοσίων εσόδων και δαπανών όπως επίσης και την βέλτιστη διαχείριση των ανθρωπίνων πόρων.

- Έκανε το Ελληνικό φορολογικό σύστημα πιο ευπροσάρμοστο στις σύγχρονες απαιτήσεις καθώς υπήρχε η δυνατότητα για την εισαγωγή νέων φόρων αλλά και η προσαρμογή των υπαρχόντων στις εκάστοτε εξελίξεις της φορολογικής νομοθεσίας.

- Οι πολίτες πλέον είχαν την πρόσβαση σε βελτιωμένες και πιο αποτελεσματικές υπηρεσίες.

- Η λειτουργία του Υπουργείου Οικονομικών έγινε πιο αποτελεσματική

- Προωθήθηκε σε μεγάλο βαθμό η ψηφιακή οικονομία στην Ελλάδα.

(http://www.intracom.gr/intracom_it_services/gr/company/profile/success_stories_government/taxis.htm)

Το παρόν πληροφοριακό σύστημα του TAXIS περνάει σήμερα από μια ριζική διαδικασία αναβάθμισης και αλλαγών. Το σύνολο των υποστηριζόμενων διαδικασιών μπορεί να γίνει ηλεκτρονικά χωρίς να είναι υποχρεωμένος ο φορολογούμενος να επισκεφτεί την τοπική του ΔΟΥ. Έτσι ενισχύεται η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα των Δημόσιων Οικονομικών Υπηρεσιών καθώς με το νέο κέντρο δεδομένων της Γ.Γ.Π.Σ. θα αυξηθεί η ταχύτητα, η ακρίβεια και η ασφάλεια της επεξεργασίας των δεδομένων από φυσικά πρόσωπα και επιχειρήσεις.

Ήδη από το 2012 ξεκίνησε το πρόγραμμα για τις συγχωνεύσεις των Δημοσίων Οικονομικών Υπηρεσιών (ΔΟΥ). Πριν ξεκινήσουν οι συγχωνεύσεις υπήρχαν τριακόσιες (300) εφορίες, ενώ μέχρι το τέλος της διαδικασίας αυτή αναμένεται να έχουν παραμείνει μόνο 120. Για την υλοποίηση του όλου εγχειρήματος δεν είναι δυνατή η εξακολούθηση της ύπαρξης της παρούσας δομής εξαιτίας του γεγονότος ότι για την λειτουργία του TAXIS όπως είναι σήμερα πρέπει η κάθε ΔΟΥ να διαθέτει τον δικό της κεντρικό υπολογιστή (server) ενώ να τηρεί ταυτόχρονα το δικό της ηλεκτρονικό αρχείο με τους φορολογούμενους της.

Δημιουργήθηκε λοιπόν η ανάγκη για την ριζική αναβάθμιση και εκσυγχρονισμό του TAXIS με τέτοιο τρόπο ώστε να επιτρέπεται η παρακολούθηση, διαχείριση και έλεγχος των οικονομικών στοιχείων κάθε φορολογούμενου, ανεξάρτητα από την Οικονομική Εφορία όπου ανήκει. Το νέο αυτό πρόγραμμα (νέο TAXIS) ήδη άρχισε να εγκαθίσταται σταδιακά στις φορολογικές υπηρεσίες ενώ ο στόχος είναι μέχρι το τέλος του 2013 να έχει εγκατασταθεί σε όλες τις ΔΟΥ της χώρας. Σε αντίθεση με την αποκεντρωμένη αλλά ταυτόχρονα και απομακρυσμένη αρχιτεκτονική του παλιού συστήματος, το νέο TAXIS λειτουργεί με καινούργια κεντροποιημένη αρχιτεκτονική και φιλοσοφία. Με αυτό τον τρόπο ο φορολογούμενος για οποιαδήποτε υπόθεσή του δεν θα χρειάζεται να προσέρχεται στην αρμόδια ΔΟΥ της περιοχής του αλλά θα μπορεί να εξυπηρετηθεί από οποιαδήποτε Οικονομική Υπηρεσία ανά την επικράτεια, εφόσον όλες οι ΔΟΥ θα

έχουν πρόσβαση στα οικονομικά μητρώα και στοιχεία οποιουδήποτε πολίτη, μέσα από κεντρικές βάσεις Δεδομένων του Υπουργείου Οικονομικών.

Η δημιουργία του νέου TAXIS έχει ως αποτέλεσμα ακόμα περισσότερα πλεονεκτήματα όπως:

- Πλέον δεν θα υπάρχει αρμόδια ΔΟΥ και ο φορολογούμενος δεν θα περιορίζεται μόνο στην τοπική του οικονομική υπηρεσία αλλά θα είναι σε θέση να εξυπηρετηθεί οπουδήποτε στην Ελλάδα.

- Η εξυπηρέτηση από οποιοδήποτε φορολογικό φορέα στην επικράτεια θα οδηγήσει σε κατακόρυφη μείωση του χρόνου που σπαταλάτε άσκοπα στις ουρές και την αποφυγή του εκνευρισμού των πολιτών

- Μειώνεται σημαντικά το κόστος για κάθε ΔΟΥ δεδομένου ότι ο κεντρικός server βρίσκεται πλέον στα κεντρικά γραφεία της Γ.Γ.Π.Σ. του Υπουργείου Οικονομικών. Επίσης αυξάνεται σημαντικά ο χώρος για κάθε ΔΟΥ, η οποία πλέον μπορεί να τον αξιοποιήσει για την κάλυψη δικών της αναγκών (π.χ. δημιουργία νέου φυσικού χώρου αρχείου τήρησης εγγράφων).

- Μειώνεται δραστικά η απώλεια χρόνου για την αναζήτηση στοιχείων στο αρχείο δεδομένου ότι με το νέο σύστημα ο κάθε υπάλληλος θα ελέγχει μόνο τα στοιχεία που χρειάζεται.

Με την ολοκλήρωση του σχεδιασμού και την υλοποίηση του νέου TAXIS θα εξαλειφθεί εντελώς στο μέλλον η ανάγκη για τη φυσική παρουσία του φορολογούμενου στις φορολογικές υπηρεσίες με την παράλληλη ανάπτυξη και την παροχή των σχετικών υπηρεσιών ηλεκτρονικά.

(<http://www.reaLgr/DefaultArthro.aspx?page=arthro&id=206398&catID=2>)
(http://www.capital.gr/tax/News_tax.asp?id=1780130)

5.5 TAXISnet

Η ανάγκη για την διεκπεραίωση κάθε φορολογικής δήλωσης με ηλεκτρονικά μέσα είχε ήδη γίνει αντιληπτή από το Υπουργείο Οικονομικών από τα μέσα της δεκαετίας του 1990. Η Γ.Γ.Π.Σ. είχε ήδη πάρει πρωτοβουλίες και πραγματοποιήθηκαν οι απαραίτητες διαβουλεύσεις με αντικείμενο την υιοθέτηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας, με σκοπό την παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις με ηλεκτρονικό τρόπο. Οι εν λόγω διαβουλεύσεις οδήγησαν στην εγκατάσταση και την πλήρη λειτουργία εφαρμογών για την ηλεκτρονική υποβολή φορολογικών δηλώσεων. (Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας, 2008, Π6)

Η προμήθεια της απαραίτητης υλικοτεχνικής υποδομής για την εγκατάσταση και λειτουργία των σχετικών εφαρμογών, μέσα από την προκήρυξη ανοιχτού διαγωνισμού με χρηματοδότηση από εγχώριους πόρους πραγματοποιήθηκε στις 17^η Δεκεμβρίου του 1999. Η ανάδοχος εταιρία του ιδιωτικού δικαίου που ανακηρύχθηκε νικήτρια του διαγωνισμού, ανέλαβε την υλοποίηση του έργου με τίτλο «Ηλεκτρονική υποβολή περιοδικών δηλώσεων ΦΠΑ». Το έτος 2000 αποτελεί έτος σταθμό για τα ελληνικά φορολογικά δεδομένα καθώς τότε, στις 22 Μαΐου τέθηκε επίσημα σε εφαρμογή το

πρώτο ελληνικό πρόγραμμα ηλεκτρονικών φορολογικών συναλλαγών. Το πρόγραμμα αυτό επέτρεπε την υποβολή δηλώσεων Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ).



Εικόνα 5 : Το λογότυπο της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/index.html)

Την πλήρη ευθύνη για την επίβλεψη κατά την εγκατάσταση και την εφαρμογή του συστήματος ανέλαβε η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων. Η ίδια Γραμματεία ανέλαβε επίσης και τη διαχείριση και τη χρήση της εγκατεστημένης υποδομής.

Τα επόμενα χρόνια, αυξήθηκε σημαντικά ο αριθμός των ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών με την ανάπτυξη εφαρμογών που αφορούσαν την υποβολή δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος και καταστάσεων ενδοκοινοτικών συναλλαγών. Οι εφαρμογές αυτές απευθυνόταν σε μεγάλο πλήθος φυσικών προσώπων αλλά και επιχειρήσεων και αυτός ήταν ο λόγος όπου δόθηκε σε αυτές τις εφαρμογές απόλυτη προτεραιότητα.

Ιδιαίτερα σημαντικό είναι το γεγονός ότι η δημιουργία των ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών, που εστιάζονται στην φορολογία των φυσικών προσώπων και των επιχειρήσεων, από τη Γ.Γ.Π.Σ. ήταν αποκλειστικά προϊόν εγχώριας πρωτοβουλίας και δεν επιβλήθηκε από αντίστοιχες Ευρωπαϊκές οδηγίες στο πλαίσιο εναρμόνισης του Ελληνικού φορολογικού συστήματος με το αντίστοιχο Ευρωπαϊκό.

Το έτος 2006 πάλι με πρωτοβουλία των μελών του προσωπικού της Γ.Γ.Π.Σ., έγινε ριζική αναδιαμόρφωση όλων των εφαρμογών που αφορούσαν την ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος των φορολογουμένων. Παράλληλα το Υπουργείο Οικονομικών προέβη στην υπογραφή σύμβασης με ιδιωτική εταιρία η

οποία ήταν υπεύθυνη για τη συλλογή, μεταφορά και εκταμίευση προς τις τράπεζες όλων των εισφορών που σχετίζονταν με το Φόρο Προστιθέμενης Αξίας. Κατά συνέπεια, κατέστη δυνατή η αποπληρωμή των φορολογικών εισφορών χωρίς την ύπαρξη ανάγκης για φυσική παρουσία των υπόχρεων.

Επίσης επετεύχθη επανασχεδιασμός μέσα από εσωτερικές διαδικασίες από το προσωπικό της Γ.Γ.Π.Σ. και πάντοτε σε συνεργασία με τα τμήματα του υπουργείου που είναι αρμόδια για φορολογικά ζητήματα, των εφαρμογών που αφορούσαν την υποβολή συγκεντρωτικών καταστάσεων πελατών-προμηθευτών, περιοδικών και τελικών φόρων μισθωτών υπηρεσιών, καταστάσεις πωλήσεων πετρελαίου θέρμανσης καθώς και την έκδοση πιστοποιητικού φορολογικής ενημερότητας.

Η προμήθεια της υλικοτεχνικής υποδομής των υπηρεσιών του taxisnet, οι εργασίες συντήρησης καθώς και οι εργασίες αποκατάστασης τεχνικών προβλημάτων καλύπτονταν από συμβάσεις που είχαν υπογραφεί με ιδιωτικές εταιρίες. (Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας, 2008, Π1)

5.6. Μετεξέλιξη του Taxisnet – G SIS.gr

Στις 12-2-2013 η ΓΓΠΣ το Υπουργείο Οικονομικών από την επίσημη ιστοσελίδα του ανακοινώνει ότι ξεκινά η μετάβαση στη νέα ιστοσελίδα του gsis.gr. Στην αναβάθμιση της ιστοσελίδας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων έγινε προσπάθεια για την υιοθέτηση, ως βασική αρχή, της άμεσης πρόσβασης από τον πολίτη στην πληροφορία ή την εφαρμογή του ενδιαφέροντός του.

Σύμφωνα με το έγγραφο της Γ.Γ.Π.Σ. ο σχετικός ιστότοπος αναβαθμίστηκε τόσο από αισθητικής άποψης (αναφορικά με τις χρωματικές επιλογές λαμβάνοντας υπόψη τα άτομα που αντιμετωπίζουν προβλήματα όρασης) όσο και λειτουργικά κάνοντας τον πιο φιλικό και πιο εύχρηστο για το μέσο χρήστη

(<http://www.techpress.gr/index.php/archives/56383>)

xisnet ([http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis site/index.html](http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis%20site/index.html))

Η δομή του ιστοτόπου έχει κατασκευαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να συνυπάρχουν αλλά και να εντοπίζονται εύκολα οι τρεις μορφές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που παρέχονται και ειδικότερα:

- Υπηρεσίες προς τους πολίτες G2C (πορτοκαλί πλαίσιο)
- Υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις G2B (πράσινο πλαίσιο)
- Υπηρεσίες προς τη Δημόσια Διοίκηση G2G (μπλε πλαίσιο)

Παρακάτω θα αναλύσουμε κάθε μια από τις παρεχόμενες υπηρεσίες σε κάθε μορφή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

5.7 Υπηρεσίες προς τους πολίτες (G2C)

- Έντυπα τελών κυκλοφορίας.

Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα, χωρίς χρήση κωδικών πρόσβασης, με την απλή ηλεκτρολόγηση του ΑΦΜ του ιδιοκτήτη του οχήματος και τον αριθμό κυκλοφορίας αυτού, να προβεί στην εκτύπωση της ειδοποίησης πληρωμής και στη συνέχεια να πληρώσει το σχετικό τίμημα είτε μέσω e-banking είτε αποκλειστικά μέσω τράπεζας ή καταστήματος ΕΛΤΑ.

Το εγχείρημα αυτό είχε απόλυτη επιτυχία καθώς μέχρι τις 8 Ιανουαρίου 2013 είχαν εισπραχθεί συνολικά 1.130.000,00 € έναντι 1.080.000,00 € που είχαν εισπραχθεί την περασμένη χρονιά κατά το ίδιο χρονικό διάστημα. Δεδομένου ότι το κόστος των τελών κυκλοφορίας δεν άλλαξε αποδεικνύεται ότι η αλλαγή από την έντυπη ειδοποίηση στην ηλεκτρονική πληροφόρηση είχε τόσο υψηλή αποδοχή που δεν επηρέασε τα προσδοκώμενα έσοδα.

Ένα ποσοστό 7% των πληρωμών έγινε μέσω εναλλακτικών δικτύων των τραπεζών και έτσι οι πολίτες ξόδεψαν ελάχιστο χρόνο για να εκπληρώσουν την υποχρέωσή τους. Υπολογίζεται πως η φετινή διαδικασία εξοικονόμησε 500.000 ανθρωποώρες στην εθνική οικονομία.

Επιπλέον, η κατάργηση της διαδικασίας φυσικής εκτύπωσης και μεταφοράς των σημάτων στις τράπεζες εξοικονόμησε στο Δημόσιο περίπου 15 εκατομμύρια ευρώ. Στην εξοικονόμηση αυτή θα πρέπει να προστεθεί το όφελος που προέκυψε από την κατάργηση της κοστοβόρου και πολύπλοκης διαδικασίας διάθεσής τους στο κοινό μέσα από την τήρηση ταμείων, την ύπαρξη ειδικών κανόνες ασφαλείας, την εξάλειψη της δυνατότητας φοροδιαφυγής και την αποσυμφόρηση των ΔΟΥ από τις πληρωμές.

Οι παραπάνω αλλαγές αποτελεί επιτυχημένο παράδειγμα εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών της ΓΓΠΣ και του Υπουργείου Οικονομικών προς τους πολίτες. Το κυριότερο στοιχείο αυτών των αλλαγών είναι στηρίχθηκαν σε εφαρμογές και διαδικτυακές υπηρεσίες που υλοποιήθηκαν με ίδιους πόρους από τη Γ.Γ.Π.Σ. Ένα ακόμα χαρακτηριστικό του εκσυγχρονισμού της φορολογικής διαδικασίας μέσα από τις νέες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας είναι το γεγονός ότι εφαρμογή gsis.gr είναι προσβάσιμη στο ευρύ κοινό μέσω διαδικτύου ακόμη και από κινητά τηλέφωνα ή ταμπλέτες.

(<http://www.minfin.gr/portal/el/resource/contentObject/id/5b965e51-f1f6-4a84-b171-07a80b65f11d>)

- Επίδομα Κατανάλωσης Πετρελαίου Θέρμανσης

Ο φορολογούμενος, χρησιμοποιώντας είτε τους ειδικούς προσωπικούς κωδικούς είτε τον ΑΦΜ του και τον κωδικό αριθμό ειδοποίησης ενός εκ των εκκαθαριστικών σημειωμάτων των πέντε τελευταίων ετών, έχει τη δυνατότητα είτε να υποβάλλει αίτηση προκειμένου να καταστεί ατομικά δικαιούχος του επιδόματος κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης ή, εναλλακτικά, να υποβάλλει αντίστοιχη αίτηση ως διαχειριστής ή εκπρόσωπος μιας ή περισσότερων πολυκατοικιών.

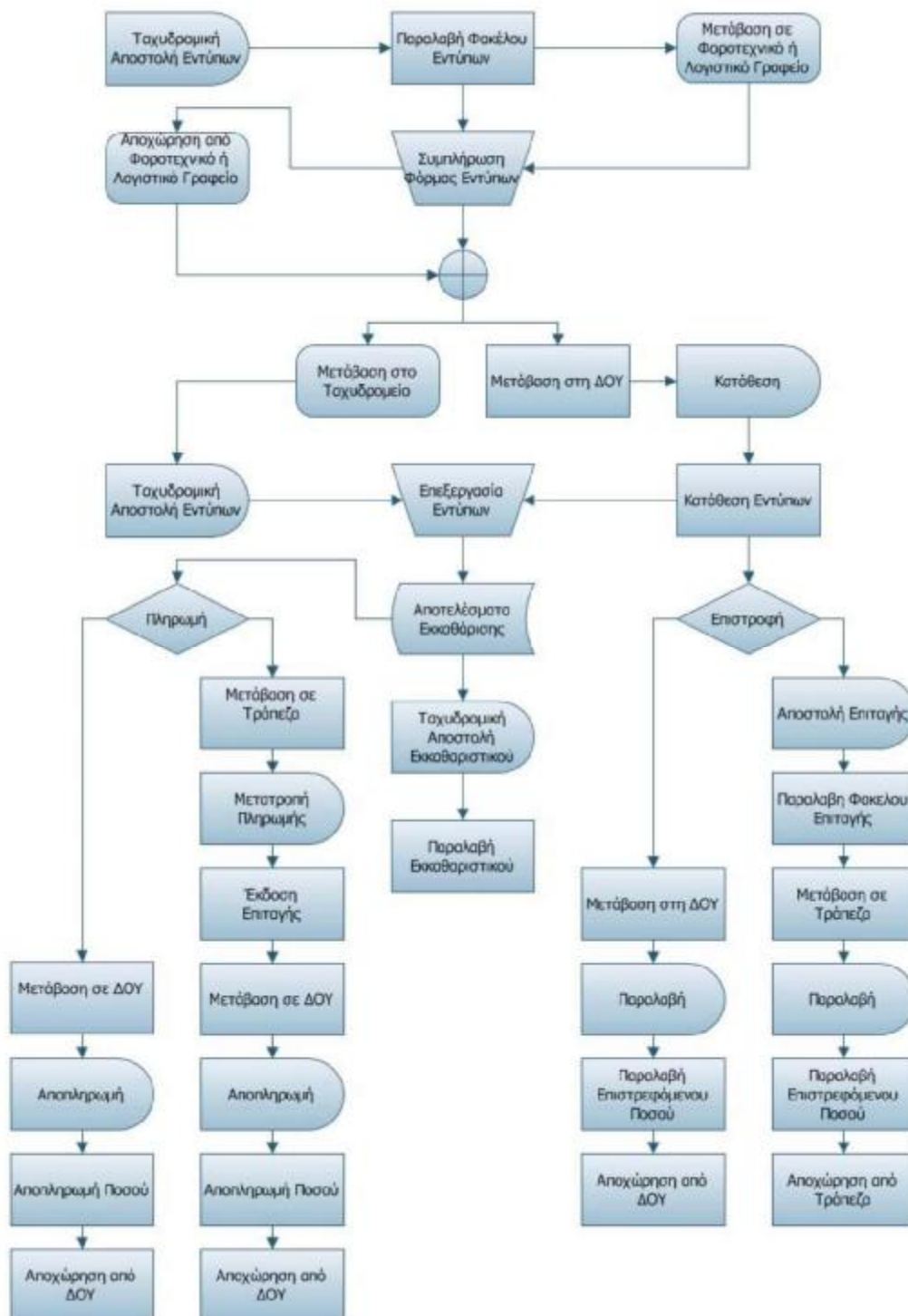
Στην συνέχεια αφού η Γ.Γ.Π.Σ. ολοκληρώσει τον έλεγχο των παραστατικών που έχουν υποβληθεί προς το ηλεκτρονικό σύστημα, εντάσσει το φορολογούμενο στο μητρώο δικαιούχων επιδόματος θέρμανσης και τελικώς πιστώνει τον τραπεζικό λογαριασμό του δικαιούχου με το σχετικό επίδομα.

- Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος Ε1

Κατά τα έτη που προηγήθηκαν της ανάπτυξης του taxisnet, η υποβολή φορολογικών δηλώσεων απαιτούσε τη φυσική παρουσία του υπόχρεου φορολογίας στην αρμόδια Οικονομική του Υπηρεσία (ΔΟΥ). Κάθε φυσικό πρόσωπο, αφού συμπλήρωνε τα έντυπα της δήλωσης που ήθελε να καταθέσει, εν συνεχεία υπέβαλλε τα έντυπα αυτά αυτοπροσώπως στη ΔΟΥ που ήταν αρμόδια για τη φορολογία του. Το σύνολο των φορολογικών εντύπων (έντυπο Ε1) συγκεντρωνόταν και αποστέλλονταν στη Γ.Γ.Π.Σ. η οποία ήταν αρμόδια για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας εκκαθάρισης του φόρου. Παράλληλα, εξουσιοδοτημένο προσωπικό των ΔΟΥ πραγματοποιούσε έλεγχο των δηλωθέντων στοιχείων και ενημέρωνε το πληροφοριακό σύστημα TAXIS. Η όλη διαδικασία συνεχιζόταν με την αποστολή προς τον υπόχρεο, ταχυδρομικού φακέλου που περιείχε το εκκαθαριστικό σημείωμα.

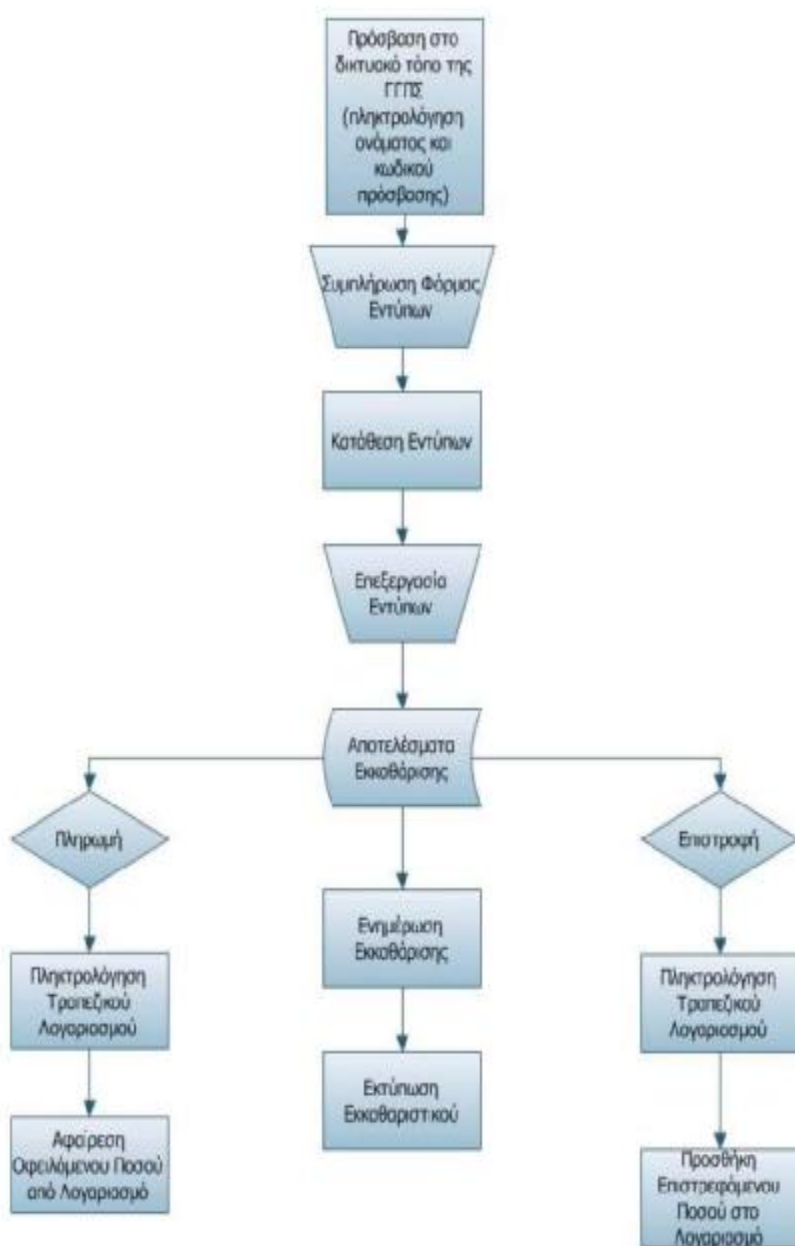
Αν από το αποτέλεσμα της εκκαθάρισης προέκυπτε επιστροφή φόρου, τότε ο φορολογούμενος έπρεπε να μεταβεί, μετά τη λήψη του προαναφερθέντος φακέλου, στην τράπεζα ή στη ΔΟΥ για την είσπραξη την επιστροφής.

Τόσο από την ανωτέρω περιγραφή της διαδικασίας όσο και από το διάγραμμα που ακολουθεί, γίνεται αντιληπτό ότι η υποβολή της δήλωσης φορολογίας εισοδήματος, που είναι υποχρεωτική για το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού της χώρας, αποτελούσε μια πολύπλοκη χρονοβόρα και κοστοβόρα διαδικασία τόσο για τους φορολογούμενους όσο και για τη διοίκηση. (Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας, 2008, Π6).



Εικόνα 7 :Διάγραμμα ροής εργασιών συμβατικής (μέσω ΔΟΥ) υποβολής δήλωσης φόρου εισοδήματος Ε1 (Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας , 2008 , Π1)

Σήμερα, όλη αυτή η διαδικασία έχει αναδιαμορφωθεί ριζικά. Το 2013 ήταν η πρώτη χρονιά που υποβλήθηκαν ηλεκτρονικά όλες οι εμπρόθεσμες αρχικές δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος για το οικονομικό έτος 2013 (χρήση 2012).



Εικόνα 8 : Διάγραμμα Ροής Εργασιών Ηλεκτρονικής Υποβολής Δήλωσης Φόρου Εισοδήματος (Ε1) (Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας , 2008 , Π1)

Από το διάγραμμα ροής γίνεται αντιληπτό πόσο απλοποιείται η διαδικασία υποβολής της δήλωσης φορολογίας εισοδήματος τόσο για τον φορολογούμενο όσο και τη διοίκηση.

Ο φορολογούμενος έχει τη δυνατότητα να αποστείλει ηλεκτρονικά τη δήλωσή του 24 ώρες το εικοσιτετράωρο χωρίς να ταλαιπωρηθεί σε ατελείωτες ουρές που προκαλούν εκνευρισμό. Επιπρόσθετα ενημερώνεται για την πορεία εκκαθάρισης της δήλωσής του ενώ έχει τη δυνατότητα να εκτυπώσει και να χρησιμοποιήσει όπου του ζητηθεί το έντυπο Ε1 καθώς και το αντίστοιχο εκκαθαριστικό σημείωμα. Είναι πολύ σημαντικό το γεγονός ότι ο χρόνος έκδοσης του εκκαθαριστικού σημειώματος μειώθηκε κατά 92% δηλαδή από 6 μήνες σε μόλις 15 ημέρες. (Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας, 2008).

Από την άλλη πλευρά η φορολογική διοίκηση έχει τη δυνατότητα να εισπράξει σε πολύ γρηγορότερο χρόνο τα ποσά των φόρων που προκύπτουν από την φορολογία των εισοδημάτων των πολιτών. Επιπρόσθετα ένα πολύ μεγάλο μέρος του ανθρώπινου δυναμικού των ΔΟΥ απελευθερώνεται από όλη αυτή τη γραφειοκρατική διαδικασία και μπορεί να απασχοληθεί σε αποδοτικότερες, ουσιαστικότερες και παραγωγικότερες εργασίες.

- Αίτηση Ρύθμισης Βεβαιωμένων Οφειλών

Από τις 18-7-2013 οι φορολογούμενοι που αδυνατούν να εκπληρώσουν τις φορολογικές τους υποχρεώσεις τηρώντας τις δόσεις που ορίζονται από τη φορολογική αρχή, έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν τη σχετική αίτηση υπαγωγής σε πρόγραμμα δόσεων οφειλών αποκλειστικά ηλεκτρονικά χωρίς την υποχρεωτική παρουσία αυτών στις ΔΟΥ. Με τον τρόπο αυτό αποφεύγονται οι "ουρές" που μόνο εκνευρισμό δημιουργούν τόσο στους φορολογούμενους όσο και στους υπαλλήλους οι οποίοι μπορούν πλέον να απασχοληθούν σε περισσότερο αποδοτικές εργασίες.

- Προσωποποιημένη Πληροφόρηση

Σύμφωνα με όσα έχουν οριστεί στην ΠΟΛ 1212 / 23-11-2012, με απόφαση του υφυπουργού Οικονομικών κ. Γ. Μαυραγάνη, από 1-6-2013 η πληρωμή βεβαιωμένων οφειλών γίνεται υποχρεωτικά στις τράπεζες και στα ΕΛΤΑ αντί για τα γκισέ των εφοριών ενώ μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις θα παρέχεται η δυνατότητα πληρωμών στα ταμεία των ΔΟΥ.

Η πληρωμή των οφειλών θα γίνεται με τη χρήση ενός μοναδικού κωδικού ο οποίος ονομάζεται Ταυτότητα Οφειλής (ΤΟ) ή αντίστοιχα Ταυτότητα Ρυθμισμένης Οφειλής (ΤΡΟ). Τον μοναδικό αυτό κωδικό μπορούν οι φορολογούμενοι να εκτυπώσουν μέσα από τη σελίδα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ) κάνοντας χρήση των προσωπικών τους κωδικών.

Με την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής πληρωμής των οφειλών τα οφέλη είναι πολλά και προς πολλαπλούς αποδέκτες. Πιο συγκεκριμένα θα επιτυγχάνεται:

- Απαλλαγή από το κόστος και τη διαδικασία διενέργειας μειοδοτικών διαγωνισμών για τα προ-εκτυπωμένα αποδεικτικά
- Αποσυμφόρηση των αρχείων των Δ.Ο.Υ. καθώς και των αποθηκών της ΙΔΕΑΔ.
- Μείωση γραφειοκρατίας από την φύλαξη, διαχείριση και εφαρμογή κανόνων ασφάλειας για τα προ-εκτυπωμένα παραστατικά πριν και μετά την χρήση τους.
- Απελευθέρωση πολλών ανθρωπομηνών εργασίας υπαλλήλων σε ετήσια βάση
- Απαλλαγή από την αναγκαστική χρησιμοποίηση παρωχημένου εξοπλισμού (εκτυπωτές με ειδικά τραπεζάκια βάσης).
- Εξοικονόμηση χώρων σε όλες τις Δ.Ο.Υ. και δημιουργία ευέλικτων υποδομών
- Εξυπηρέτηση του πολίτη και διευκόλυνση των επιχειρήσεων (ουρές, σπατάλη χρόνου και κόστους εργασίας).
- Μείωση των δημόσιων δαπανών.
- Περιβαλλοντικό όφελος που προκύπτει με την αναμενόμενη δραστική μείωση του χαρτιού που χρησιμοποιείται στην παρούσα φάση για την εκτύπωση πολλαπλών αντιτύπων.

Η ηλεκτρονική διαδικασία είσπραξης οφειλών παρέχει τη δυνατότητα σε όλους τους εμπλεκόμενους φορείς να εκμεταλλευτούν τους υπάρχοντες τεχνολογικούς πόρους, την πρόσβαση στο Διαδίκτυο και την «ηλεκτρονική εκπαίδευσή» τους, ώστε να μειώσουν αισθητά τα κόστη διαχείρισης, διανομής ή και απόκτησης των αποδεικτικών. Καθώς ο δημόσιος τομέας εκσυγχρονίζεται και οι δυνατότητες των δημόσιων υπηρεσιών αυξάνονται προς την κατεύθυνση της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, είναι προφανές ότι όλο και περισσότερες διαδικασίες θα μετατρέπονται σε ηλεκτρονικές. Άρα αυτή η αλλαγή , συνάδει με τις δεδηλωμένες προθέσεις και στόχους της πολιτείας για την «Ψηφιακή Ελλάδα».

Καθώς το δημόσιο αποτελεί εικόνα του συνόλου των πολιτών, τα οφέλη του δημοσίου επηρεάζουν άμεσα ή έμμεσα και τους πολίτες, εξοικονομώντας τους πολύτιμο παραγωγικό ή ελεύθερο χρόνο σε πρακτικά απόλυτο βαθμό, αφού πλέον ο πολίτης μπορεί να κάνει την διαδικασία πληρωμής του φόρου σε χρόνο που τον εξυπηρετεί. (Χατζηπαναγιώτου , 2011)

- Προσυμπλήρωση ηλεκτρονικής φορολογικής δήλωσης

Με το άρθρο 18 του Ν 4144 / 2013 (ΦΕΚ Α' 88/18-04-2013) η αρμόδια υπηρεσία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Κοινωνικής Ασφάλισης ΑΕ (Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ) μέχρι το τέλος Ιανουαρίου του επόμενου έτους, υποχρεούται να μεταφέρει ηλεκτρονικά το

σύνολο της φορολογητέας ύλης κάθε μορφής σύνταξης, ανά συνταξιούχο στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων.

Από την πλευρά της η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων , από τη λήψη της προαναφερθείσας πληροφορίας προβαίνει υποχρεωτικά στην προσυμπλήρωση της ηλεκτρονικής φορολογικής δήλωσης συνταξιούχων φορολογουμένων στη βάση των στοιχείων, που της διαβιβάστηκαν από την ΗΔΙΚΑ ΑΕ.

Με τη διάταξη αυτή δεν θα αποστέλλονται πλέον ετήσια εκκαθαριστικά των συντάξεων σε κανένα συνταξιούχο καθώς τα σχετικά ποσά θα εμφανίζονται προσυμπληρωμένα στην ηλεκτρονική δήλωση κάθε συνταξιούχου. Το όφελος από τη θεσπιζόμενη εφαρμογή είναι ιδιαίτερα μεγάλο για τα ασφαλιστικά ταμεία καθώς δημιουργεί σημαντικές εξοικονομήσεις δαπανών λόγω της μη αποστολής εκατομμυρίων εκκαθαριστικών κάθε χρόνο. Έτσι εξοικονομούνται ανθρώπινοι πόροι , καταπολεμάται η γραφειοκρατία αλλά προκύπτει και ένα τεράστιο όφελος από τον περιορισμό της φοροδιαφυγής, που έχει διαπιστωθεί (από πρόσφατες ηλεκτρονικές διασταυρώσεις) σε συνταξιούχους λόγω της ανακριβούς δήλωσης των εσόδων από τις συντάξεις.

5.8 Πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ηλεκτρονικές οικονομικές συναλλαγές

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:

<p>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.</p>	<p>Διασύνδεση συστημάτων δημόσιας διοίκησης με πληροφοριακά συστήματα του χρηματοπιστωτικού τομέα, ώστε να υποστηρίξουν την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών που περιλαμβάνουν κάποια οικονομική συναλλαγή.</p>
<p>✓ 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</p>	<p>Απαιτήσεις υλοποίησης και εκτέλεσης ηλεκτρονικών πληρωμών προς τους φορείς του δημοσίου τομέα και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.</p> <p>Κόστος υποστήριξης ηλεκτρονικών πληρωμών από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης</p>

5.9 Κεντρική διεξαγωγή ηλεκτρονικών πληρωμών στο δημόσιο τομέα μέσω

ΔΙΑΣ

Το Μοντέλο Κεντροποιημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο δημόσιο τομέα με τη μεσολάβηση της ΔΙΑΣ ως Οργανισμού Εκκαθάρισης Οικονομικών Συναλλαγών προβλέπει την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών από και προς το δημόσιο τομέα με τη βοήθεια Κεντρικών Πληροφοριακών Συστημάτων Πληρωμών που δημιουργούνται ανά Θεματική Ενότητα.

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 Δημοσίου 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.

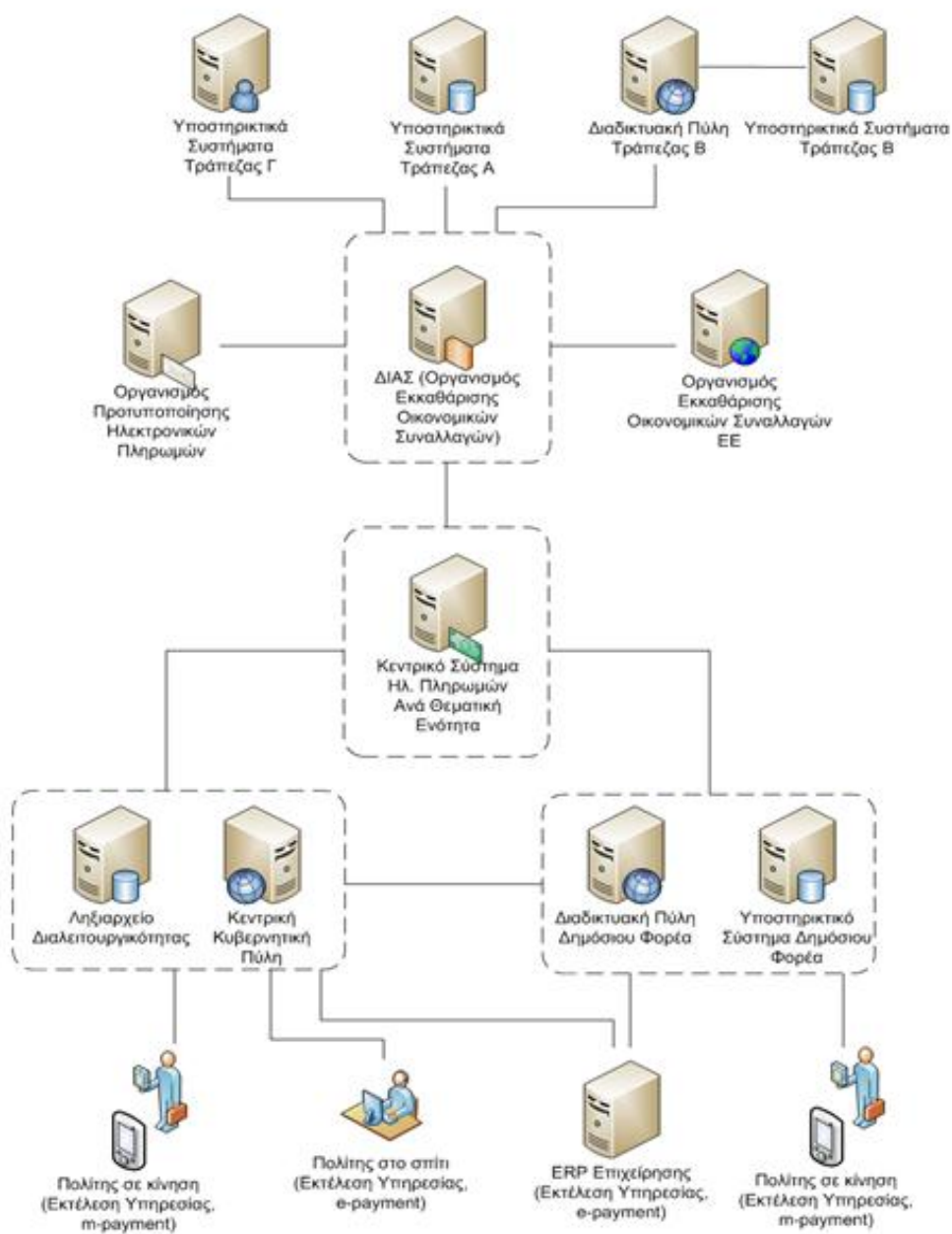
Το βασικό πλεονέκτημα που παρέχει το Μοντέλο Κεντροποιημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών στο Δημόσιο Τομέα με τη μεσολάβηση ενός Οργανισμού Εκκαθάρισης Οικονομικών Συναλλαγών (Clearing House) είναι ότι οι οικονομικές συναλλαγές σε κάθε φάση τους ελέγχονται από τη ΔΙΑΣ. Υπάρχει δυνατότητα διαχείρισης μεγάλου όγκου συναλλαγών, αλλά και μικροπληρωμών, όπως παραβόλων μικρού αντίτιμου μέσω ενός Κεντρικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Παραβόλων υπό την αιγίδα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων, ενώ συντονίζεται η επικοινωνία με το σύνολο των τραπεζών χωρίς να χρειάζεται να εμπλακεί ο ενδιαφερόμενος Δημόσιος Φορέας.

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. (Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009)



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

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

Το Μοντέλο Κεντρικοποιημένης 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 Κεντρικοποιημένης 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. (Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009)

5.9.2 Κατανεμημένη διεξαγωγή ηλεκτρονικών πληρωμών στο δημόσιο τομέα μέσω 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.

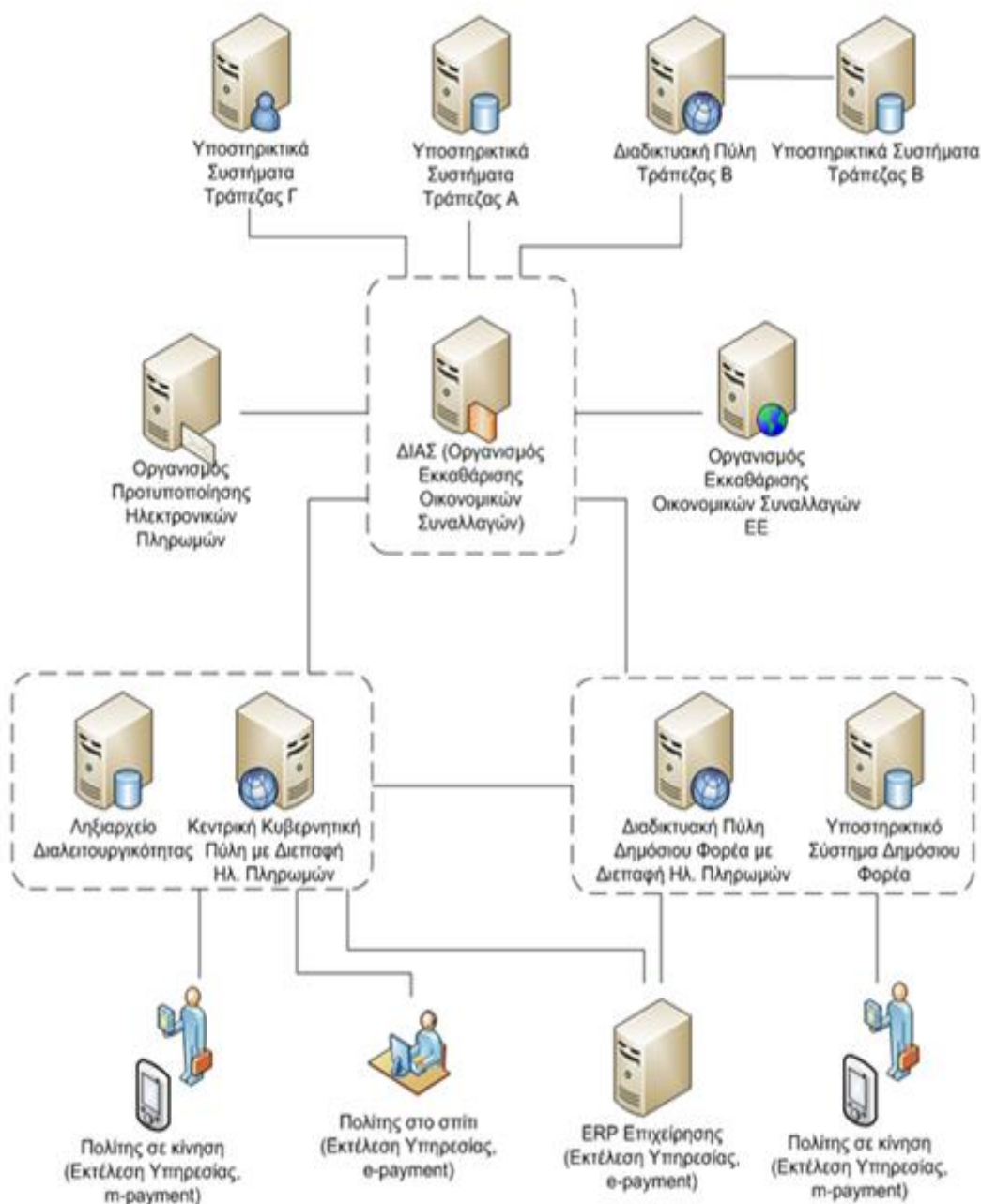
Το Μοντέλο της Κατανεμημένης Διεξαγωγής Ηλεκτρονικών Πληρωμών μέσω του ΔΙΑΣ βρίσκεται πιο κοντά στην σημερινή κατάσταση και φιλοσοφία των δημόσιων φορέων και επιλύει αρκετά από τα προβλήματα που συναντώνται στο Μοντέλο Κεντροποιημένης Λειτουργίας, καθώς οι δημόσιοι φορείς είναι υπεύθυνοι για τη διενέργεια 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. ασφαλιστικό 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 καταμεμημένων 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. (Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009)

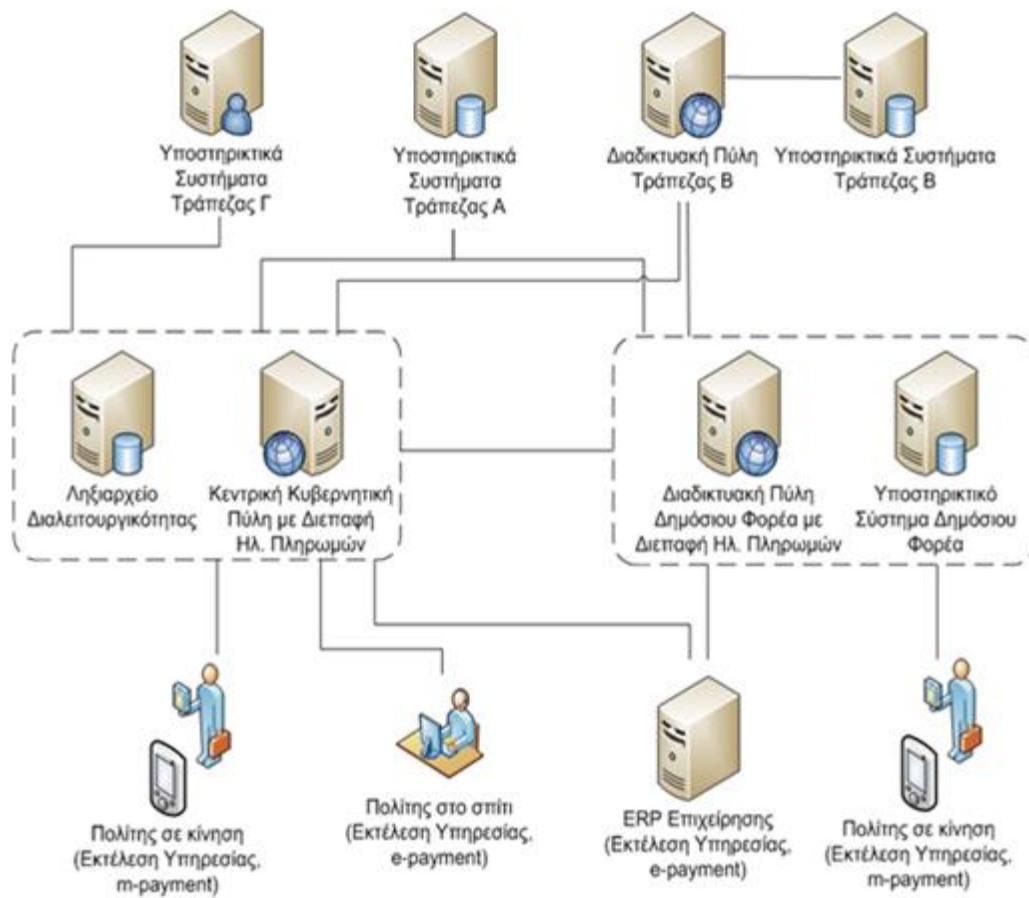


5.9.3 ΚΑΤΑΝΕΜΗΜΕΝΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΩΜΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ΧΩΡΙΣ ΤΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΣ

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. (Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Γ' Κύκλος Εργασιών, 2009)



Κεφάλαιο 6 - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η σπουδαιότητα του ρόλου της Δημόσιας Διοίκησης στην ανάπτυξη και την ευημερία μιας χώρας είναι αδιαμφισβήτητη. Όλα τα ανεπτυγμένα κράτη αντιλαμβάνονται τη σπουδαιότητα αυτή προσπαθούν να εκσυγχρονίσουν τη Δημόσια Διοίκηση, να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητά της, να μειώσουν ή ακόμα και να εξαλείψουν τις παθογένειες του παλιού οργανωτικού μοντέλου.

Η αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών σε συνδυασμό με έναν εκ βάθρων ανασχεδιασμό των διοικητικών δομών και διαδικασιών οδηγεί στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση δηλαδή την προώθηση της εκτεταμένης χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών (Οικονόμου, 2006).

Η Ελλάδα τα τελευταία χρόνια έχει κάνει τεράστια βήματα στον τομέα της υιοθέτησης νέων τεχνολογιών και προώθησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Όμως η ραγδαία επιδείνωση του οικονομικού και πολιτικού περιβάλλοντος καθώς και η αδυναμία της χώρας να στηρίξει τις επιχειρήσεις που καινοτομούν, οδήγησαν την Ελλάδα στην 64^η θέση του δείκτη το 2013 και 10 θέσεις χαμηλότερα το 2014 (74^η θέση).

Παρόλα αυτά οι προσπάθειες που γίνονται στην Ελλάδα για τη θεμελίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αδιαμφισβήτητες. Ήδη έχει δημιουργηθεί το νομοθετικό πλαίσιο, έχει διαμορφωθεί εθνική στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας (Επιτροπή Πληροφορικής και Επικοινωνιών, 2012) και έχουν οριστεί οι βασικές αρχές και οι κατευθύνσεις μέσω της Εθνικής Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Ήδη η αποδοτικότητα σε όρους μείωσης του χρόνου απασχόλησης υπαλλήλων των φορολογικών υπηρεσιών έχει αυξηθεί με αποτέλεσμα την εξάλειψη της διαδικασίας εισαγωγής δεδομένων των δηλώσεων, μείωση των χρόνων επεξεργασίας των εντύπων, μείωση των λαθών που οδηγούν σε επανασυμπλήρωση, και τέλος την μείωση των χρόνων αναμονής.

Σήμερα το taxisnet έχει την δυνατότητα να αναγνωρίζει τον κάθε χρήστη από τον μοναδικό κωδικό εισόδου στο σύστημα, και του παρέχει, κατά την συμπλήρωση της φορολογικής του δήλωσης, πληροφορίες σχετικά με τα ακίνητα που δηλώνει ο φορολογούμενος ως πρώτη ή δευτερεύουσα κατοικία καθώς και πληροφορίες αναφορικά με τα αυτοκίνητα που έχει στην κατοχή του απαλλάσσοντας τον από τη συμπλήρωση των σχετικών πεδίων. Ο φορολογούμενος αποδέχεται ή τροποποιεί εάν υπάρχουν αλλαγές, την σχετική πληροφορία.

Ήδη από το έτος 2014 ξεκινάει και ο θεσμός της προσυμπληρωμένης φορολογικής δήλωσης για τους συνταξιούχους γεγονός που θα αποτελέσει επανάσταση στα φορολογικά χρονικά. Η εξοικονόμηση χρόνου και πόρων θα είναι ακόμη μεγαλύτερη ενώ θα οδηγήσει τη χώρα μας σε ένα ακόμη ψηλότερο επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Με βάση τα παραπάνω είναι έκδηλη η αναγκαιότητα και η σημαντικότητα της αναδιάρθρωσης της φορολογικής διοίκησης και της αλλαγής που πρέπει να πραγματοποιηθεί στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Δεδομένου ότι οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών εξελίσσονται ραγδαία, μεγάλο ενδιαφέρον παρουσιάζει η μελέτη της αφομοίωσής τους από τους εκάστοτε φορολογικούς μηχανισμούς.

Ως πρόταση για μελλοντική διερεύνηση, ιδιαίτερο ενδιαφέρον θα παρουσίαζε επίσης η μέτρηση και η μελέτη των αποτελεσμάτων που θα επιτευχθούν τα επόμενα χρόνια στην Ελλάδα όταν πλέον θα έχουν ευρύτατα υιοθετηθεί οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας τόσο από τη φορολογική διοίκηση όσο και από τους πολίτες. Όταν δηλαδή οι αλλαγές που πραγματοποιούνται κατά την παρούσα φάση θα έχουν αποκρυσταλλωθεί από τη φορολογική διοίκηση. Σε εκείνο το χρονικό σημείο ενδιαφέρει η μελέτη των αποτελεσμάτων που θα έχει επιφέρει συνολικά η στροφή της φορολογικής διοίκησης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Δεδομένου ότι στην παρούσα διπλωματική εργασία ασχοληθήκαμε ως επί το πλείστον με τη μελέτη των υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά από το κράτος προς του πολίτες και τις επιχειρήσεις (G2C και G2B) , μια ενδιαφέρουσα πρόταση για μελλοντική διερεύνηση αποτελεί η μελέτη των υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά από το Κράτος προς το Κράτος (Government to Government, G2G). Όλες δηλαδή τις ηλεκτρονικές διαδικασίες που διενεργούνται μεταξύ των Δημοσίων Οικονομικών Υπηρεσιών και Οργανισμών και έχουν ως στόχο να ενισχύσουν την ενδο-υπηρεσιακή και ενδο-κυβερνητική συνεργασία οδηγώντας τελικά στην αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας του Δημοσίου τομέα.

Μια τέτοια μελέτη θα ήταν χρήσιμο να πραγματοποιηθεί σε συνδυασμό με τη μελέτη των φορολογικών διοικήσεων των ανεπτυγμένων κρατών, τα οποία ήδη απολαμβάνουν τα πλεονεκτήματα του πέμπτου επιπέδου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προκειμένου να διαπιστωθεί ενδεχομένως η μετάβασή τους ίσως σε μια νέα μορφή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. 23ο Εθνικό Συνέδριο Ελληνικής Εταιρείας Επιχειρησιακών Ερευνών (2012) , «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη , Μια πολυκριτήρια Αξιολόγηση», ISBN :978-960-87277-8-6 , 12-14 Σεπτεμβρίου 2012. Στο: <http://23eeee.epu.ntua.gr/Portals/3/mergaz/%CE%A0%CF%81%CE%B1%CE%BA%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AC0/o200/oCF0/o830/oCF%85%CE%BD%CE%B5%CE%B4%CF%81%CE%AF%CE%BF%CF%85 v2.pdf> (ενεργό)
2. Abramson, A.M. and Means, E.G (2001) E-Government, PriceWaterhouse Coopers, ADF IV (2004), Fourth African Development Forum, Governance for a Progressing Africa, 11-15th October 2004, Addis Ababa, Ethiopia, http://www.uneca.org/adf/adfiv/adf_4_report_final_sml.pdf (ενεργό)
3. Aichholzer, G., Schmutzer, R., 2000 “Organizational challenges to the development of electronic government”. In: Proceedings of 11th International Workshop on Database and expert Systems Application, Springer, New York, ISBN: 0-7695-0680-1, pp. 379-383
4. Al-adawi , Z., Yousafzai, S., Pallister ,J. 2005, “Conceptual model of citizen adoption of e-government”, The Second International Conference on Innovations in Information Technology (IIT'05). Available at: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.92.2165&rep=rep1&type=pdf> (ενεργό)
5. Alfarraj,O. , Drew, S. & AlGhamdi,R.A. (2011) , “EGovernment Stage Model: Evaluating the Rate of Web Development Progress of Government Websites in Saudi Arabia” , International Journal of Advanced Computer Science and Applications, Vol. 2, No. 9
6. Al-Hashmi, A. & Darem, A (2008) “Understanding Phases of E-government Project , Emerging Technology in E-Government”. Available at: http://csi-sigegov.org/emerging_pdf/17152-157.pdf (ενεργό)
7. Al-Hashmi, A. & Darem, A (2008) “Understanding Phases of E-government Project” , Emerging Technology in E-Government. Available at: http://csi-sigegov.org/emerging_pdf/17152-157.pdf (ενεργό)
8. Ball Allan & Peters Guy, 2001, «Σύγχρονη πολιτική και Διακυβέρνηση, Εισαγωγή στην Πολιτική Επιστήμη». Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα
9. Dada, D. (2006) “The Failure of E-Government in Developing Countries: A literature Review”. The electronic Journal of Informatics Systems in Developing Countries στο <http://www.ejiscdc.org> (ενεργό)
10. egovernmentForum , 2008 «Διαλειτουργικότητα Οργανισμών, Υπηρεσιών και Συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης», Forum Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Α' Κύκλος Εργασιών , Αθήνα , Έκδοση 2.6, Νοέμβριος 2008. Στο: http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290375833-eGQVForum_Interoperability_FinalReport.pdf (ενεργό)

11. Elliman, T., Irani, Z., Jackson, P., 2007. "Developing the e-government research agenda". In: Proceedings of European and Mediterranean Conference of Information Systems 2007 (EMCIS2007). Polytechnic University of Valencia, Spain

12. European commission , 2010 "The European eGovernment Action Plan 2011–2015. Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government , communication from the commission to the European parliament , the council, the European economic and social committee of the regions" , Brussels 15-12-2010. Available at : <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF> (ενεργό)

13. Fang , Z (2002) "E-Government in Digital Era:Concept, Practice, and Development" , International Journal of The Computer, The Internet and Management , Vol 10 , No2 p.1-22

14. Fang , Z (2002) "E-Government in Digital Era:Concept, Practice, and Development" , International Journal of The Computer, The Internet and Management , Vol 10 , No2 p.1-22

15. Fraga, E. (2002) "Trends in e-Government How to Plan Desing, Secure, and Measure e-Government", Government Managemant Information Sciences, (GMIS) Conference, Santa Fe, New Mexico: USA

16. Gartner Group, 2000 "Key issues in e-government strategy and management". Research Notes, Key Issues.

17. Grönlund, Åke and Horan, Thomas A. (2005) "Introducing e-Gov: History, Definitions, and Issues," Communications of the Association for Information Systems: Vol. 15, Article 39. Available at: <http://aisel.aisnet.org/cais/vol15/iss1/39> (ενεργό)

18. Gupta,M.P. & Jana, D. (2003) "E-government evaluation: A framework and case study" , Government Information Quarterly , Vol 20 , Issue 4, p365-387

19. Hiller, J., Belanger F., 2001. "Private strategies for electronic government". IBM Center for the Business of Government: Washington, DC, USA

20. <http://government.gov.gr/%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7/%CF%85%CF%80%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%B5%CE%AF%CE%BF-%CE%BF%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CE%BD%CE%BF%CE%BC%CE%B9%CE%BA%CF%8E%CE%BD/>

21. <http://government.gov.gr/2011/11/14/22922/>

22. http://lawdb.intrasoftnet.com/nomos/2_nomothesia_rs_sub.php

23. http://www.capital.gr/tax/News_tax.asp?id=1780130

24. <http://www.digitalplan.gov.gr/portal/resource/YPHRESIES-FOROLOGIAS-GI-ATHN-EXYPHRETHSH-TOY-POLITH-TAXISNET>

25. <http://www.digitalplan.gov.gr/resource-api/dipla/contentObject/Apofash-Entaxhs-322998/content>

26. <http://www.ifib.de/publikationsdateien/sg9democracy.pdf>
27. <http://www.egovplan.gr/7page id=14>
28. <http://www.go-online.gr/> η-Επιχειρείν:: Αφιερώματα:: Δημόσιος Τομέας – Online Υπηρεσίες, Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη και στην Ελλάδα: Παρόν και μέλλον
29. [http://www.intracom.gr/intracom it services/gr/company/profile/success stories govern ment/taxis.htm](http://www.intracom.gr/intracom it services/gr/company/profile/success stories government/taxis.htm)
30. <http://www.ktpae.gr/uploaded/anakoinwseis/8990.pdf>
31. <http://www.minfin.gr>
32. www.prisma-eu.net
33. <http://www.ika.gr/gr/home.cfm>
34. <http://www.minfin.gr/portal/el/resource/contentObject/id/5b965e51-f1f6-4a84-b171-07a80b65f11d>
35. <http://www.realgr/DefaultArthro.aspx?page=arthro&id=206398&catID=2>
36. <http://www.techpress.gr/index.php/archives/56383>
37. http://www3.weforum.org/docs/GITR/2014/GITR_OverallRanking_2014.pdf
38. J. Ramon Gil-Garcia, Theresa A. Pardo, “E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations”, *Government Information Quarterly* 22 (2005) 187 – 216
39. <http://www.digitalgreece2020.gr/archives/358>
40. Layne, K., Lee, J., 2001. “Developing fully functional e-government: A four-stage model”. *Government Information Quarterly* 18(2), 122-136
41. Ndou , V. (2004) E - Government for developing countries: opportunities and challenges , *Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, Vol 18(1)
42. Ntaliani, M., Costopoulou, C., Karetsos, S., Tambouris, E., 2008a. “A framework for deploying agricultural e-government services”. In. *Proceedings of the 4th International Conference of Hellenic Association of ICT in Agriculture, Food and Environment (HAICT) on Information and Communication Technologies in Bio and Earth Sciences*, Athens, Greece, ISBN 978-960-387-725, pp. 312-321
43. Poon, S., Huang, X., 2002. “Success at e-governing: a case study of ES Life in Hong Kong”. *Electronic Markets* 12(4), 270-280
44. Sarantis, D., and Askounis, D., “Electronic Government Interoperability framework in Greece: Project Management approach and lessons learned in Public Administration”. *Journal of US-China Public Administration*, Mar.2010 7(3)
45. Signore, O. Chesi, F. Palliotti, M., (2005) “e-Government: Challenges and Opportunities” *CMG Italy – XIX Annual Conference*, Florence Italy

46. Tapscott, D. (1996) "The digital economy: Promise and peril in the age of networked intelligence", McGraw-Hill: New York
47. The World Bank (2001), "Όρισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (στα αγγλικά) ΣΤΟ <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html> (ενεργό)
48. Torres ,L., Pina , V. and Royo , S (2005) "E-government and the transformation of public administrations in EU countries" , Emerald, Vol.25 No.5
49. xisnet (<http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis site/index.html>)
50. <http://www.ypes.gr/el/Ministry/Actions/ProgrammPoliteia/>
51. Αυλωνίτης, Γ. (2009), «Εστίαση στον Πελάτη: Η απάντηση στο σημερινό αβέβαιο οικονομικό περιβάλλον» ΣΤΟ http://www.insuranceworld.gr/default.php?pname=Article&art_id=675&cat_id=12 (ενεργό)
52. Γιαννουκάκου Αικατερίνη, 2011, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση». Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης
53. Επιτροπή Των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων , 2003, «Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης», Βρυξέλλες 26-9-2003. Στο: [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0567: FIN:EL:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0567:FIN:EL:PDF) (ενεργό).
54. Ζαφειρόπουλος, Κ. (2005), «Πώς γίνεται μία επιστημονική εργασία;», Εκδόσεις Κριτική
55. Οικονόμου Θ. , 2006 , Στρατηγικοί Στόχοι και Πολιτικές για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση , Ηλεκτρονική διακυβέρνηση κατά της διαφθοράς και της κακοδιοίκησης , ΤΕΕ , Αθήνα 29 Ιουνίου 2006. Στο : http://library.tee.gr/digital/m2146/m2146_oikonomou.pdf (ενεργό)
56. Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας , 2008 , Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης (benchmarking exercise) με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ , Παραδοτέο Π.1 "Προκαταρκτική αξιολόγηση και ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης αναφορικά με το έργο των ελληνικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών φορολογίας", Επιχειρησιακό πρόγραμμα για την κοινωνία της πληροφορίας , Bridge-it.
57. Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας , 2008 , Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης (benchmarking exercise) με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ , Παραδοτέο Π.6 " Συλλογή Στοιχείων από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων" Επιχειρησιακό πρόγραμμα για την κοινωνία της πληροφορίας , Bridge-it.
58. Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας , 2009 , Μελέτη για τη μέτρηση των δεικτών του σχεδίου δράσης i2010 για το έτος 2008. Απογραφική Μελέτη Ε3: «Καταγραφή δημοσίων υπηρεσιών διαθέσιμων στους πολίτες on-line» , Επιχειρησιακό πρόγραμμα για την κοινωνία της πληροφορίας , eEurope i2010 , MRB HELLAS SA.

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

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

61. Εφημερίς της Κυβερνήσεως, Τεύχος δεύτερο, Αύγουστος 2005, Αριθμός φύλλου 1120

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

στο http://www.digitalgreece2020.gr/wp-content/uploads/group-documents/1/1290376105-eGovForum_Fin_Deliverable_v1.5.pdf(ενεργό).

63. Χατζηπαναγιώτου (2011) , Μελέτη για την Κατάργηση των Προεκτυπωμένων Παραστατικών και την Εφαρμογή Νέας Ηλεκτρονικής Διαδικασίας Πληρωμής Βεβαιωμένων Οφειλών , Φορολογική Επιθεώρηση , Ιανουάριος 2011, σελ.76.