



**ΕΘΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

ΚΑ΄ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΣΕΙΡΑ

ΤΕΛΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΙΤΛΟΣ

**Φορολογική Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:
Συγκριτική Μελέτη Ελλάδας - Σουηδίας**

**ΤΜΗΜΑ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ
Διεθνών και Ευρωπαϊκών Υποθέσεων**

**Επιβλέπουσα:
Αναστοπούλου Βασιλική**

**Σπουδάστρια:
Τραυλού Βικτώρια**

ΑΘΗΝΑ - 2017

**Φορολογική Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:
Συγκριτική Μελέτη Ελλάδας – Σουηδίας**

**Επιβλέπουσα:
Αναστοπούλου Βασιλική**

**Σπουδάστρια:
Τραυλού Βικτώρια**

Περίληψη

Η παρούσα μελέτη πραγματεύεται το ζήτημα της υιοθέτησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τις φορολογικές διοικήσεις της Ελλάδος και της Σουηδίας. Σκοπός της εργασίας αποτελεί η ανάλυση και η σύγκριση του βαθμού ενσωμάτωσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις φορολογικές διοικήσεις αμφοτέρων των χωρών, μέσω της παρουσίασης της υφιστάμενης κατάστασης κάθε περίπτωσης.

Η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για τη συγγραφή βασίστηκε αρχικώς, στη βιβλιογραφική επισκόπηση αφενός για την παράθεση των βασικών εννοιών και χαρακτηριστικών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αφετέρου για την ανάλυση των φορολογικών συστημάτων και των κυριότερων ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών κάθε χώρας. Επιπροσθέτως, πραγματοποιήθηκε ποσοτική και ποιοτική ανάλυση στατιστικών δεδομένων, η σύγκριση των οποίων οδήγησε στην εξαγωγή των τελικών συμπερασμάτων. Επιπλέον, διεξήχθησαν γραπτές συνεντεύξεις με στελέχη των δύο φορολογικών υπηρεσιών.

Τα αποτελέσματα της έρευνας αποτυπώνουν με λεπτομερή τρόπο τις συνέπειες της εισαγωγής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις εν λόγω φορολογικές διοικήσεις, ενώ αναλύονται τόσο οι στόχοι, που έθεσε κάθε χώρα, όσο και ο βαθμός επίτευξής τους. Στο ίδιο πλαίσιο, επιχειρείται μια συγκριτική αποτίμηση, προκειμένου ο αναγνώστης να σχηματίσει σαφή εικόνα για τα χαρακτηριστικά και τις επιπτώσεις της διαδικασίας υιοθέτησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Τέλος, η παρούσα έρευνα δύναται να αποτελέσει αφετηρία για νέες μελέτες, καθώς συμβάλλει στην καλύτερη κατανόηση των θετικών επιδράσεων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όχι μόνο στον τομέα της φορολογίας, αλλά και στη δημόσια διοίκηση εν συνόλω.

Λέξεις κλειδιά: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Φορολογική Διοίκηση, Α.Α.Δ.Ε., Γ.Γ.Π.Σ., TAXIS, Skatteverket

Abstract

This study addresses the issue of adopting eGovernment by the tax administrations of Greece and Sweden. The aim of the thesis is to analyze and compare the degree of integration of eGovernment within the tax administrations of both countries by presenting the existing situation of each case.

The methodology used for writing was based on a bibliographic review in order to highlight the basic characteristics of eGovernment and to analyze the tax systems and the main digitalized services of each country. In addition, a quantitative and qualitative analysis of statistical data was carried out, the comparison of which led to the final conclusions. Furthermore, written interviews were conducted with executives from the two tax agencies.

The results of the survey outline in detail the implications of the introduction of eGovernment in these tax administrations, analyzing both the targets set by each country and their degree of achievement. In the same context, a comparative assessment is attempted in order to give the reader a clear image of the characteristics and impact of the e-services adoption process.

Finally, this research may consist the starting point for new studies, as it helps to better understand the positive effects of eGovernment, not only in the field of taxation, but also in public administration as a whole.

Key words: eGovernment, Tax Administration, I.A.P.R., G.S.I.S., TAXIS, Skatteverket

Πρόλογος

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την επιβλέπουσα εκπαιδεύτρια μου, κυρία Αναστοπούλου Βασιλική για τη σημαντική καθοδήγηση που μου προσέφερε και την άψογη συνεργασία. Οι καίριες υποδείξεις της και οι συμβουλές της ήταν ιδιαίτερος καθοριστικές για την εκπόνηση της εν λόγω εργασίας.

Επιπροσθέτως, θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στους κυρίους Βαλελή Αρτέμη, Γενικό Διευθυντή Υποδομών και Υπηρεσιών Πληροφορικής – Επικοινωνιών της Γ.Γ.Π.Σ. και Magnus Wallström, Business Developer της Σουηδικής Φορολογικής Υπηρεσίας, για τον χρόνο που αφιέρωσαν και για τις σημαντικές πληροφορίες που μου παρείχαν.

Τέλος, με αφορμή την ολοκλήρωση των σπουδών μου στην Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, θα ήθελα να αποδώσω ιδιαίτερες ευχαριστίες στους συναδέλφους του τμήματός μου για όλες τις υπέροχες στιγμές που περάσαμε μαζί.

Περιεχόμενα

Περίληψη	2
Abstract	3
Πρόλογος	4
Ευρετήριο Πινάκων	9
Ευρετήριο Διαγραμμμάτων	10
Ευρετήριο Εικόνων	11
Πίνακας Συντμήσεων και Συντομογραφιών	12
Εισαγωγή	14
Κεφάλαιο I - Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	16
Εισαγωγή στην Έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	16
Ιστορική Αναδρομή	16
Βιβλιογραφική Επισκόπηση - Ορισμοί	17
Στόχος – Όραμα – Βασικά Χαρακτηριστικά	19
Μοντέλα Σχέσεων στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	22
Στάδια Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	24
Μοντέλο Gartner - Τέσσερα Στάδια Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	24
Μοντέλο Ηνωμένων Εθνών - Πέντε Στάδια Εξέλιξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	25
Μοντέλο Layne & Lee - Τέσσερα Στάδια Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	26
Μοντέλο Παγκόσμιας Τράπεζας – Τρεις Φάσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	27
Μοντέλο Ευρωπαϊκής Ένωσης – Πέντε Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	28
Προϋποθέσεις υιοθέτησης και εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	30
Οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	32
Κεφάλαιο II - Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Φορολογική Διοίκηση στην Ελλάδα	33
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα	33
Τα πρώτα βήματα – Β΄ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (ΚΠΣ) 1994-1999	33
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» (ΕΠ ΚτΠ) 2000-2006	35
Ψηφιακή Στρατηγική 2006 – 2013	36
Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020	37
Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	40
Φορολογική Διοίκηση	42
Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.)	42
Φορολογική Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Συγκριτική Μελέτη Ελλάδας - Σουηδίας	

Βασικά Χαρακτηριστικά Ελληνικού Φορολογικού Συστήματος.....	43
Προβλήματα Ελληνικού Φορολογικού Συστήματος.....	48
Ψηφιακή Φορολογική Διοίκηση	52
Φορολογική Συμμόρφωση μέσω χρήσης Τ.Π.Ε.....	52
Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.)	53
Ηλεκτρονικές Φορολογικές Υπηρεσίες.....	54
Αξιολόγηση – Αποτελέσματα.....	59
Κεφάλαιο III - Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Φορολογική Διοίκηση στη Σουηδία	67
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Σουηδία	67
Τα πρώτα βήματα - The 24-hour Public Administration Strategy	67
Action Plan for eGovernment (2008 - 2010).....	68
Strategy on the work of the Public Agencies in the field of eGovernment (2009 - 2014).....	68
Open Government Partnership Action Plan (2012-2014) & (2014 – 2016).....	69
Open Government Partnership Action Plan - Digital First (2016-2018).....	70
ICT for Everyone (2011 – present) - A Digital Agenda for Sweden.....	70
Φορολογική Διοίκηση στη Σουηδία.....	72
Η Σουηδική Φορολογική Υπηρεσία (Skatteverket)	72
Βασικά Χαρακτηριστικά	73
Προβλήματα Σουηδικής Φορολογικής Διοίκησης	79
Ψηφιακή Φορολογική Διοίκηση	82
Ηλεκτρονικές Φορολογικές Υπηρεσίες.....	82
Αξιολόγηση - Αποτελέσματα	87
Κεφάλαιο IV - Κριτική Αποτίμηση.....	92
Σύγκριση Ελλάδας - Σουηδίας	92
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	92
Φορολογική Διοίκηση	93
Επίτευξη Στόχων	95
Απολογισμός	97
Συμπεράσματα	97
Επίλογος	99
Βιβλιογραφία	100
Παραρτήματα	106
Παράρτημα I - Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση	106
Φορολογική Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Συγκριτική Μελέτη Ελλάδας - Σουηδίας	

Η Στρατηγική της Λισαβόνας.....	106
Πρωτοβουλία «e Europe – Information Society for all».....	108
Σχέδιο Δράσης «e Europe 2002 – Information Society for all».....	109
Σχέδιο Δράσης «e Europe 2005 – Information Society for all».....	110
Στρατηγική «i2010 - Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση»	111
Ευρώπη 2020 : η στρατηγική της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την ανάπτυξη και την απασχόληση.....	112
Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλε-διακυβέρνηση 2011-2015.....	112
Σχέδιο δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020.....	113
Παράρτημα II – Κυριότερα εν εξελίξει και μελλοντικά Έργα Γ.Γ.Π.Σ.....	115
Παράρτημα III - Αρχεία Γραπτής Συνέντευξης με Γενικό Διευθυντή Υποδομών και Υπηρεσιών Πληροφορικής – Επικοινωνιών Γ.Γ.Π.Σ., κύριο Αρτέμη Βαλελή	117
Γραπτή Συνέντευξη	117
Ομιλία κυρίου Αρτέμη Βαλελή – Παρουσίαση Γ.Γ.Π.Σ. (07/2017 Top Level Meeting).....	120
Παρουσίαση της Γ.Γ.Π.Σ. (09/03/2017).....	123
Παράρτημα IV - Γραπτή Συνέντευξη με τον Business Developer της Skatteverket, κύριο Magnus Wallström	134

ΕΣΔΔΑ – Τραυλού Βικτώρια © 2017

Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος μου

Δήλωση

«Δηλώνω ρητά ότι η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής εργασίας, δεν παραβιάζει καθ' οιονδήποτε τρόπο πνευματικά δικαιώματα τρίτων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής.»

Αθήνα, 29/10/2017

Υπογραφή

Τραυλού Βικτώρια

Ευρετήριο Πινάκων

<i>Πίνακας 1 Η επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην "Καλή Διακυβέρνηση"</i>	<i>20</i>
<i>Πίνακας 2 Χαρακτηριστικά Γραφειοκρατικού Μοντέλου & Μοντέλου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....</i>	<i>21</i>
<i>Πίνακας 3 Εγκύκλιοι Υπουργείου Οικονομικών (2010-2013).....</i>	<i>48</i>
<i>Πίνακας 4 Εξέλιξη Παραοικονομίας σε 38 χώρες του ΟΟΣΑ ως % του ΑΕΠ</i>	<i>50</i>
<i>Πίνακας 5 Αριθμός ελέγχων Δ.Ο.Υ. ανά κατηγορία (2014)</i>	<i>63</i>
<i>Πίνακας 6 Αριθμός Ελέγχων και Εισπραξιμότητα Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ (2013-2014).....</i>	<i>64</i>
<i>Πίνακας 7 Αριθμός ελέγχων και Εισπραξιμότητα ΚΕ.ΦΟ.ΜΕ.Π. (2013-2014).....</i>	<i>64</i>
<i>Πίνακας 8 Αποτελέσματα ελεγκτικού έργου των Δ.Ο.Υ. (2015-2016)</i>	<i>65</i>
<i>Πίνακας 9 Αποτελέσματα ελεγκτικού έργου των Φ.Α.Ε. (2015-2016).....</i>	<i>65</i>
<i>Πίνακας 10 Πλήθος ολοκληρωμένων ελέγχων Υ.Ε.Δ.Δ.Ε., ανά είδος & συνολικά (2015-2016)</i>	<i>66</i>
<i>Πίνακας 11 Εντοπισθείσα παραβατικότητα ανά είδος ελέγχου Υ.Ε.Δ.Δ.Ε. & συνολικά (2015-2016).....</i>	<i>66</i>
<i>Πίνακας 12 Επισκόπηση της σουηδικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (1960-2000).....</i>	<i>67</i>
<i>Πίνακας 13 Αριθμός απαντήσεων σε φορολογικές ερωτήσεις (2010-2016).....</i>	<i>89</i>
<i>Πίνακας 14 Βασικές Δημόσιες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες.....</i>	<i>107</i>

Ευρετήριο Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1 Ποσοστό επίτευξης στόχων - Ελλάδα & ΕΕ27 (2011).....	38
Διάγραμμα 2 Φορολογικά έσοδα (συμπεριλαμβανομένων υποχρεωτικών κοινωνικών εισφορών) (2014-2015).....	43
Διάγραμμα 3 Δομή φορολογικών εσόδων κατά κύριο είδος (2015).....	44
Διάγραμμα 4 Φορολογικός συντελεστής εισοδήματος νομικών προσώπων στην Ελλάδα (2015).....	45
Διάγραμμα 5 Έσοδα από Φόρους Επιχειρήσεων (% ΑΕΠ) (2015).....	45
Διάγραμμα 6 Έσοδα από Φόρους Φυσικών Προσώπων (% ΑΕΠ) (2013)	46
Διάγραμμα 7 Κατώτατος / Ανώτατος Συντελεστής φορολόγησης.....	46
Διάγραμμα 8 Το έλλειμμα ΦΠΑ στην Ελλάδα (2000-2011).....	47
Διάγραμμα 9 Φόροι Ακίνητης Περιουσίας σε εκατομμύρια € (2001-2015)	47
Διάγραμμα 10 Επίπεδο εξυπηρέτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για πολίτες (2012)	60
Διάγραμμα 11 Επίπεδο εξυπηρέτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για επιχειρήσεις (2012).....	60
Διάγραμμα 12 Αναγνωρισιμότητα και χρήση ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών (2011).....	61
Διάγραμμα 13 Αναγνωρισιμότητα & χρήση πλήρως διαθέσιμων ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών προς επιχειρήσεις (2011).....	61
Διάγραμμα 14 Ολοκληρωμένοι έλεγχοι του Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ., ανά είδος ελέγχου (2015-2016)	65
Διάγραμμα 15 Βεβαίωση και εισπράξεις του Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ, ανά είδος ελέγχου (2015-2016)	65
Διάγραμμα 16 Κατανομή βεβαίωσης ολοκληρωμένων ελέγχων Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π. ανά είδος (2015-2016)	65
Διάγραμμα 17 Φόρος Εισοδήματος ως % του ΑΕΠ	75
Διάγραμμα 18 Φ.Π.Α. ως % του Α.Ε.Π.	75
Διάγραμμα 19 Φορολογικά έσοδα ανά κατηγορία προέλευσης σε Σουηδικές Κορώνες (2014).....	76
Διάγραμμα 20 Συνολικοί Φόροι ως % του ΑΕΠ (1995-2013).....	77
Διάγραμμα 21 Συνολικά φορολογικά έσοδα ως ποσοστό του ΑΕΠ (2010).....	77
Διάγραμμα 22 Κυριαρχούσα Άποψη ανά χώρα.....	81
Διάγραμμα 23 Ποσοστό επισκέψεων εφαρμογής ανά είδος συσκευής (2014-2017)	83
Διάγραμμα 24 Αριθμός των ατόμων που δήλωσαν τους φόρους ηλεκτρονικά (2007, 2008 & 2009).....	88

Ευρετήριο Εικόνων

<i>Εικόνα 1 Οι φάσεις του Κύκλου Ζωής των Δημόσιων Πολιτικών</i>	20
<i>Εικόνα 2 Μοντέλο Gartner - Τέσσερα Στάδια Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης</i>	25
<i>Εικόνα 3 Ηνωμένα Έθνη – Πέντε Στάδια Εξέλιξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης</i>	26
<i>Εικόνα 4 Layne & Lee – Τέσσερα Στάδια Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης</i>	27
<i>Εικόνα 5 Παγκόσμια Τράπεζα – Τρεις Φάσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης</i>	28
<i>Εικόνα 6 Ευρωπαϊκή Ένωση – Πέντε Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης</i>	29
<i>Εικόνα 7 Τρεις Στρατηγικές κατευθύνσεις – Δέκα στόχοι</i>	39
<i>Εικόνα 8 Γενικές Αρχές</i>	40
<i>Εικόνα 9 Στρατηγικοί Στόχοι Α.Α.Δ.Ε. 2017-2020</i>	43
<i>Εικόνα 10 Βαθμολόγηση Χαρακτηριστικών TAXIS</i>	62
<i>Εικόνα 11 Σύστημα Δήλωση Φόρων μέσω ταχυδρομείου στη Σουηδία</i>	78
<i>Εικόνα 12 Εφαρμογή διαθέσιμη για tablet και smartphone</i>	84
<i>Εικόνα 13 Διεκπεραίωση διαδικασίας μέσω χρήση ηλεκτρονικών διαπιστευτηρίων</i>	85
<i>Εικόνα 14 Εφαρμογή διαθέσιμη για ηλεκτρονικό υπολογιστή, tablet και smartphone</i> .	86
<i>Εικόνα 15 Βαθμός Εξέλιξης ψηφιακών Υπηρεσιών</i>	107
<i>Εικόνα 16 ενάρτετος κύκλος στην ψηφιακή οικονομία</i>	112

Πίνακας Συντμήσεων και Συντομογραφιών

ATAF	African Tax Administration Forum
B2G	Business to Government
C2G	Citizen to Government
CIAT	Inter-American Center of Tax Administrations
DG Taxation and Customs Union	Directorate - General for Taxation and Customs Union
G2B	Government to Business
G2C	Government to Citizen
G2E	Government to Employee
G2G	Government to Government
G2G	Government to Government
G2N	Government to NonProfit
G-Cloud	Government Cloud
GeL	Government e-Link
IAPR	Independent Authority for Public Revenue
ICT	Information and Communication Technologies
ID	Identity Document
IDABC	Interoperable Delivery of European eGovernment Services to Public Administrations, Businesses and Citizens
IOTA	Intra-European Organisation of Tax Administrations
ISO	International Organization for Standardization
IT	Information Technology
m-TAXIS	mobile Taxation Information System
N2G	NonProfit to Government
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
PAYE	Pay As You Earn
pdf	Portable Document Format
SEK	Sweden Krona
SMS	Short Message Service
SV	Skatteverket
TAXIS	Taxation Information System
TAXISnet	Taxation Information System network
TAXISphone	Taxation Information System phone
UN	United Nations
VAT	Value Added Tax
VIES	VAT Information Exchange System
ΑΑΔΕ.	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
ΑΕ	Ανώνυμη Εταιρία
ΑΕΠ	Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν
ΑΜΚΑ	Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης
Β΄ ΚΠΣ	Δεύτερο Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
ΓΠΠΣ	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων
Γ΄ ΚΠΣ	Τρίτο Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
ΓΕΜΗ	Γενικό Εμπορικό Μητρώο
ΔΟΥ	Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
δισ.	δισεκατομμύρια
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
εκ.	εκατομμύρια
ΕΚΔΔΑ	Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης

ΕΝΦΙΑ	Ενιαίος Φόρος Ακινήτων Ιδιοκτησίας
ΕΠ ΚτΠ	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας»
ΕΣΠΑ 2007-2013	Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς 2007 - 2013
ΕΣΠΑ 2014-2020	Εταιρικό Σύμφωνο για το Πλαίσιο Ανάπτυξης 2014-2020
ΗΠΑ	Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής
Η/Υ	Ηλεκτρονικός Υπολογιστής
ΙΚΑ	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
κ.α.	και άλλα
ΚΕΜΕΕΠ	Κέντρο Ελέγχου Μεγάλων Επιχειρήσεων
ΚΕΦΟΜΕΠ	Κέντρο Ελέγχου Φορολογουμένων Μεγάλου Πλούτου
κ.τ.λ.	και τα λοιπά
ΚΕΔ	Κέντρο Διαλειτουργικότητας
ΚΕΠ	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΚΠΣ	Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
ΚτΠ ΑΕ	Κοινωνία της Πληροφορίας Ανώνυμη Εταιρία
ΜΚΟ	Μη Κυβερνητικός Οργανισμός
ΟΗΕ.	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών
ΟΟΣΑ	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
ΟΠΣ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
ΣΔΙΤ	Συμπράξεις Δημόσιου-Ιδιωτικού Τομέα
ΤΠΕ	Τεχνολογίες της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών
ΥΕΔΔΕ	Υπηρεσία Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων
ΦΑΕ	(ΔΟΥ) Φορολογίας Ανωνύμων Εταιρειών
ΦΠΑ	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας

Εισαγωγή

Σ' ένα σύγχρονο παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον, όπου η αλματώδης εξέλιξη των νέων τεχνολογιών συνεπάγεται την αύξηση των αξιώσεων των πολιτών, τα κράτη καλούνται να αναθεωρήσουν τον τρόπο διάρθρωσης των δημόσιων φορέων, καθώς και των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί την απάντηση στο πρόβλημα του μετασχηματισμού του δημόσιου τομέα σε μια εκσυγχρονισμένη, αποδοτική και αποτελεσματική διοίκηση, η οποία δύναται να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις τόσο των πολιτών, όσο και της νέας «ηλεκτρονικής» εποχής.

Όσον αφορά στη φορολογική διοίκηση κάθε χώρας, μολονότι χαρακτηρίζεται από ανόμοια δομικά γνωρίσματα και καλείται να αντιμετωπίσει διαφορετικές προκλήσεις, κοινό σημείο αναφοράς αποτελεί η ανάγκη επίτευξης υψηλών επιδόσεων στην είσπραξη εσόδων. Στο πλαίσιο της εν λόγω προβληματικής, αρκετές φορολογικές διοικήσεις έχουν σπεύσει να υιοθετήσουν στρατηγικές και δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δεδομένου ότι η τελευταία αποτελεί σημαντικό εργαλείο για την παροχή προσωποποιημένων υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, συμβάλλοντας στην βελτίωση της συμμόρφωσης και της καλύτερης εξυπηρέτησης των φορολογουμένων.

Υπό αυτό το πρίσμα, η εν λόγω εργασία πραγματεύεται και παρουσιάζει το βαθμό ενσωμάτωσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα φορολογικά συστήματα της Ελλάδας και της Σουηδίας. Σκοπός της μελέτης είναι η αποτύπωση και η ανάλυση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών των δύο φορολογικών διοικήσεων, κυρίως σε επίπεδο G2C και G2B, καθώς και η σύγκριση των δύο περιπτώσεων.

Η εργασία διαρθρώνεται σε τέσσερα κεφάλαια, όπου στο πρώτο επιχειρείται μια σύντομη ιστορική αναδρομή της εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ μέσω βιβλιογραφικής επισκόπησης γίνεται αναφορά στους κυριότερους ορισμούς και στις σημαντικότερες έννοιες της.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύονται οι βασικές στρατηγικές και δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την περίπτωση της Ελλάδος. Ακολούθως, παρουσιάζονται το φορολογικό σύστημα της χώρας, οι αρμόδιοι φορείς και οι βασικές παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Στο τέλος του κεφαλαίου, επιχειρείται μια σύντομη αξιολόγηση των αποτελεσμάτων από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο ελληνικό φορολογικό σύστημα.

Εν συνεχεία, το τρίτο κεφάλαιο ακολουθεί τη διάρθρωση του προηγούμενου, ωστόσο περιλαμβάνει πληροφορίες και δεδομένα για την περίπτωση της Σουηδίας. Τέλος, στο

τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα της έρευνας και επιχειρείται μια συγκριτική αποτύπωση των δύο περιπτώσεων.

Για την τεκμηρίωση των συμπερασμάτων της παρούσας έρευνας χρησιμοποιήθηκαν κυρίως πρωτογενείς και δευτερογενείς πηγές στο πλαίσιο της βιβλιογραφικής επισκόπησης. Επιπλέον, για την τεκμηρίωση των δεδομένων που οδήγησαν στα τελικά συμπεράσματα, πραγματοποιήθηκε ποσοτική και ποιοτική ανάλυση στατιστικών δεδομένων. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκαν γραπτές συνεντεύξεις με τον Γενικό Διευθυντή Υποδομών και Υπηρεσιών Πληροφορικής – Επικοινωνιών της Γ.Γ.Π.Σ., κύριο Βαλελή Αρτέμη, καθώς και με τον Business Developer της σουηδικής φορολογικής υπηρεσίας (Skatteverket), κύριο Magnus Wallström.

Κεφάλαιο I - Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Εισαγωγή στην Έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ιστορική Αναδρομή

Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εμφανίζεται στα τέλη της δεκαετίας του 1990, ωστόσο η εισαγωγή της πληροφορικής στη δημόσια διοίκηση ανάγεται στις απαρχές της ιστορίας του ηλεκτρονικού υπολογιστή. Οι πρώτες βιβλιογραφικές αναφορές του όρου «Πληροφορική στην Κυβέρνηση» (IT in government) γίνονται τη δεκαετία του 1970, περιγράφοντας κυρίως, τη χρήση της πληροφορικής σε εσωτερικές λειτουργίες μεταξύ των κρατικών φορέων. Σήμερα, ο συγκεκριμένος όρος απεικονίζει τόσο την εσωτερική, όσο και την εξωτερική διάσταση της δημόσιας διοίκησης, περιλαμβάνοντας την επικοινωνία και τις συναλλαγές της με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ξεκίνησε να αναπτύσσεται με την εξάπλωση του διαδικτύου στο ευρύ κοινό, μολονότι δεν εξαντλείται στη δημιουργία προσβάσιμων συστημάτων για άμεση χρήση από τους πολίτες. Αντιθέτως, φαίνεται να διαδραματίζει σημαντικό ρόλο σε διεργασίες, όπως η λήψη αποφάσεων, ο τρόπος οργάνωσης, οι διαδικασίες εξυπηρέτησης κ.α. (Grönlund & Horan, 2005).

Πέρα από την αλματώδη ανάπτυξη του διαδικτύου και γενικότερα των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ), βασικοί παράγοντες στην εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτέλεσαν οι νέες προκλήσεις που καλείται να αντιμετωπίσει η δημόσια διοίκηση τα τελευταία χρόνια. Ορισμένες εξ αυτών αποτελούν το χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, ο μη ικανοποιητικός βαθμός ανταπόκρισης της δημόσιας διοίκησης στις ανάγκες τους, αλλά και η μεταστροφή από το παραδοσιακό βεμπεριανό γραφειοκρατικό μοντέλο λειτουργίας της διοίκησης σε εκείνου του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ (New Public Management), καθώς το τελευταίο επικεντρώνεται σε έννοιες, όπως η διαφάνεια και η ανοιχτή πρόσβαση (transparency and openness) (Αποστολάκης, Λουκής, & Χάλαρης, 2008).

Συνεπώς, το εγχείρημα της διοικητικής μεταρρύθμισης και ανάπτυξης με στόχο τον ανασχεδιασμό και την επανίδρυση του κρατικού μηχανισμού (Reengineering and Reinventing Government) αποκάλυψε πως η δημόσια διοίκηση αποτελεί ένα δυναμικό μείγμα στόχων, δομών και λειτουργιών, το οποίο οφείλει να προσανατολίζεται προς την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα. Στο πλαίσιο αυτό, τα τελευταία

χρόνια, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει μετατραπεί σε βασικό εργαλείο για τη βελτίωση του γενικότερου μοντέλου λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, υιοθετώντας πρωτοβουλίες που προωθούν τη χρήση καινοτόμων τεχνολογιών με απώτερο σκοπό τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών (Fang, 2002).

Βιβλιογραφική Επισκόπηση - Ορισμοί

Στη βιβλιογραφία η έννοια της ηλεκτρονική διακυβέρνηση ερμηνεύεται υπό το πρίσμα δύο γενικών προσεγγίσεων. Η πρώτη θεωρεί πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί την εφαρμογή εργαλείων και τεχνικών του ηλεκτρονικού εμπορίου στη λειτουργία της διακυβέρνησης, εστιάζοντας στην πρακτική αποδοτικότητα και στη μείωση του κόστους. Η δεύτερη προσέγγιση αποδέχεται πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει τη δυναμική να βελτιώσει τη δημοκρατική συμμετοχή και να υπερκεράσει την πολιτική αποστασιοποίηση, δίνοντας έμφαση στις πρωτοβουλίες που προωθούν σε νέα επίπεδα την αλληλεπίδραση μεταξύ των διαφόρων μορφών διακυβέρνησης και των πολιτών (Παρασκευάς, Ασημακόπουλος, & Τριανταφύλλου, 2015).

Όσον αφορά στους ορισμούς, σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση των ΤΠΕ και κυρίως του διαδικτύου ως ένα εργαλείο επίτευξης καλύτερης δημόσιας διοίκησης (OECD, 2003).

Ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών προσδιορίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως τη διακυβέρνηση, η οποία εφαρμόζει τις ΤΠΕ προκειμένου να μετασχηματίσει τις εσωτερικές και εξωτερικές της σχέσεις (UN, 2017).

Η Παγκόσμια Τράπεζα περιγράφει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως τη χρήση ΤΠΕ για τη βελτίωση της αποδοτικότητας, της αποτελεσματικότητας, της διαφάνειας και της λογοδοσίας της δημόσιας διοίκησης (The World Bank, 2017).

Η Ευρωπαϊκή Ένωση ορίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως την αξιοποίηση των ΤΠΕ στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και την απόκτηση νέων δεξιοτήτων, ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες, οι δημοκρατικές διαδικασίες και οι πολιτικές που ασκεί ο δημόσιος τομέας (Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2003).

Επίσης, στο Νόμο των Η.Π.Α. του 2002 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται πως είναι η χρήση απ' τη διοίκηση, διαδικτυακών εφαρμογών και άλλων τεχνολογιών της πληροφορικής, σε συνδυασμό με τις διαδικασίες που εφαρμόζουν τις

συγκεκριμένες τεχνολογίες, με στόχο α) να αυξήσει την πρόσβαση και να παρέχει πληροφορίες και υπηρεσίες στο κοινό, σε άλλους οργανισμούς και σε άλλες κυβερνητικές οντότητες ή β) να επιφέρει βελτιώσεις σε διοικητικές διεργασίες που πιθανώς περιλαμβάνουν αποδοτικότητα, αποτελεσματικότητα, ποιότητα υπηρεσιών ή αλλαγή (Grönlund & Horan, 2005).

Σύμφωνα με τους Abramson και Means, ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση της ηλεκτρονικής πληροφορίας στη βελτίωση της εργασίας, στη δημιουργία αξίας και στην ικανότητα για νέες σχέσεις μεταξύ των κυβερνήσεων, των επιχειρήσεων και των πολιτών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση οικοδομεί συνδέσεις ανάμεσα στους κυβερνητικούς φορείς και στους πελάτες ή τους χρήστες τους, συνδέει τις αρμοδιότητες, τους πελάτες, τις δημόσιες υπηρεσίες και τις εδαφικές περιοχές (Σπυράκης & Σπυράκη, 2008).

Άλλοι μελετητές, όπως ο Fraga, την ορίζουν ως την αλλαγή των εσωτερικών και εξωτερικών σχέσεων του δημόσιου τομέα μέσω διαδικτυακών εφαρμογών και ΤΠΕ, ώστε να ενισχυθούν οι παρεχόμενες κρατικές υπηρεσίες, η συμμετοχή στην εκλογική διαδικασία και η κοινωνία (Ndou, 2004).

Ο Tapscott υποστηρίζει πως είναι μια διαδικτυακή κυβέρνηση που συνδέει σε εσωτερικό επίπεδο νέες τεχνολογίες με νομικά συστήματα και σε εξωτερικό επίπεδο συνδέει την υποδομή των κυβερνητικών πληροφοριών με οτιδήποτε ψηφιακό και με όλους, φορολογούμενους, προμηθευτές, επιχειρηματίες, ψηφοφόρους και κάθε άλλο θεσμικό όργανο της κοινωνίας (Ndou, 2004).

Επιπλέον, κατά τον Gartner, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η συνεχής βελτίωση της παροχής υπηρεσιών, η αύξηση της συμμετοχής στα κοινά και της διακυβέρνησης, τα οποία επιτυγχάνονται από το μετασχηματισμό των εσωτερικών και εξωτερικών σχέσεων μέσω της τεχνολογίας, του διαδικτύου και των σύγχρονων μέσων (Fang, 2002).

Επίσης, στην ελληνική βιβλιογραφία, σύμφωνα με τους Αποστολάκη, Λουκή και Χάλαρη, 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 ΤΠΕ, με στόχο την αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας (Αποστολάκης, Λουκής, & Χάλαρης, 2008).

Επιπροσθέτως, ενδιαφέρον παρουσιάζει και η άποψη του καθηγητή Διοικητικής Επιστήμης Μακρυδημήτρη, ο οποίος κάνει λόγο για ηλεκτρονική διοίκηση και όχι διακυβέρνηση, καθώς όπως ο ίδιος αναφέρει «αποδίδω μεγαλύτερη σημασία στην ηλεκτρονική διοίκηση ως προϋπόθεση για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, κυρίως την

ανθρώπινη και δημοκρατική διακυβέρνηση. Δεν πιστεύω ότι η διακυβέρνηση μπορεί να ηλεκτρονικοποιηθεί. Η διοίκηση, όμως μπορεί, ως ένα βαθμό τουλάχιστον... Ο πυρήνας αυτής της ιδέας ... είναι ότι καλούμεθα να καταστήσουμε δυνατή την ευρύτερη χρήση και αξιοποίηση σύγχρονων πληροφοριακών συστημάτων και στη δημόσια διοίκηση ... ώστε οι αποφάσεις να λαμβάνονται επί τη βάση δεδομένων, πραγματικών δεδομένων και όχι πλασματικών» (Μακρυδημήτρης, 2007).

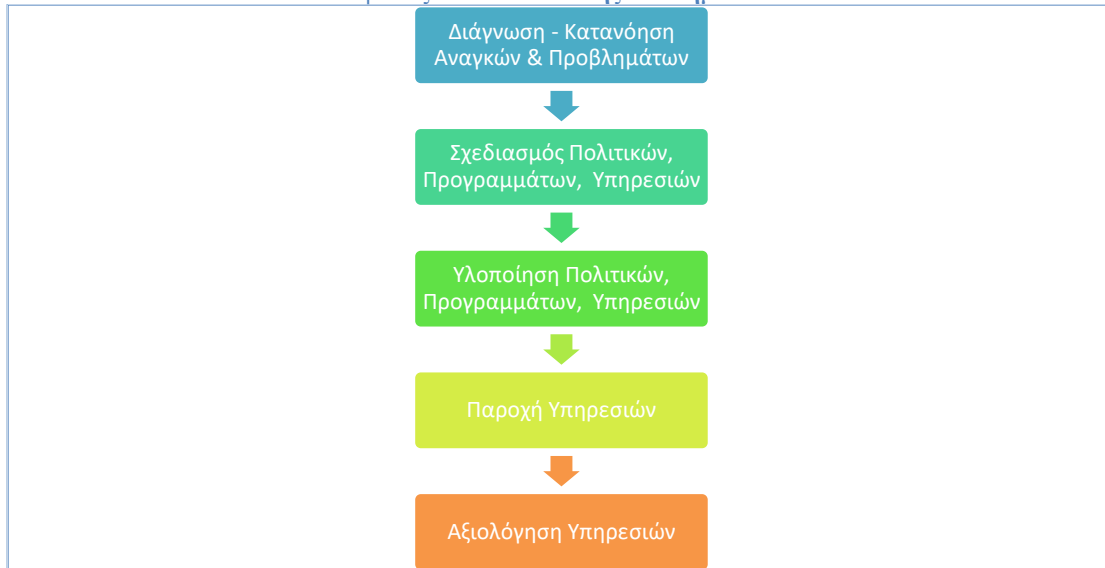
Τέλος, μια ακόμη ενδιαφέρουσα ερμηνεία δίνουν και οι Πρωτόγερος, Ταχυνάκης, Γκίνογλου και Ρίγγας, οι οποίοι θεωρούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως *το εργαλείο πραγμάτωσης της νέας σχέσης εκσυγχρονισμού πολίτη και κράτους, της βελτίωσης των διαδικασιών επικοινωνίας μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, φορέων και οργανισμών* (Πρωτόγερος, Ταχυνάκης, Γκίνογλου, & Ρίγγας, 2006).

Λαμβάνοντας υπόψη την παραπάνω βιβλιογραφική επισκόπηση καθίσταται σαφές πως δεν υπάρχει ένας κοινός αποδεκτός ορισμός. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί, εν γένει, μια πολυσύνθετη έννοια με πολλές διαστάσεις, η οποία, ωστόσο, δε θα πρέπει να εξαντλείται στο στενό πλαίσιο μιας ή περισσότερων μεμονωμένων λειτουργιών, περιορίζοντας τις ευκαιρίες και τις δυνατότητες που προσφέρει. Αντιθέτως, θα πρέπει να ερμηνεύεται διασταλτικά και να κατανοείται σε βάθος, προκειμένου να οδηγήσει στο σχεδιασμό και στην εφαρμογή μιας επιτυχημένης στρατηγικής (Ndou, 2004).

Στόχος – Όραμα – Βασικά Χαρακτηριστικά

Ένας από τους βασικούς στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί η ηλεκτρονική υποστήριξη του κύκλου ζωής των δημοσίων πολιτικών από το πρώτο στάδιο της διάγνωσης και κατανόησης των προβλημάτων – αναγκών μέχρι και το τελικό, εκείνο δηλαδή της αξιολόγησης των υπηρεσιών. Κατά συνέπεια, δίνεται η δυνατότητα για ταχύτερη και καλύτερη συλλογή, διαχείριση και επεξεργασία των πληροφοριών, όπως επίσης και καθίσταται εφικτός ο πιο λεπτομερής έλεγχος σε κάθε στάδιο του κύκλου (Εικόνα 1) (Αποστολάκης, Λουκής, & Χάλαρης, 2008).

Εικόνα 1 Οι φάσεις του Κύκλου Ζωής των Δημόσιων Πολιτικών



Επομένως, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει στον πολίτη και στις επιχειρήσεις, όχι μόνο ηλεκτρονικές συναλλαγές με κρατικούς φορείς, αλλά και περισσότερη διαφάνεια αναφορικά με το παραγόμενο έργο της κυβέρνησης. Στο ίδιο πλαίσιο, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δύναται να συμβάλλει καθοριστικά στην εδραίωση των βασικών αρχών της Καλής Διακυβέρνησης (Good Governance Principles), όπως για παράδειγμα η συμμετοχικότητα, η αποδοτικότητα, η αποτελεσματικότητα και η λογοδοσία, όπως φαίνεται και στον Πίνακα 1 (Leitner, 2003).

Πίνακας 1 Η επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην "Καλή Διακυβέρνηση" (Leitner, 2003)

Good Governance Principles	eGovernment impact
<ul style="list-style-type: none"> Coherence in policy drawing 	<ul style="list-style-type: none"> Allows for easier policy coordination among ministerial departments, public agencies and layers of government
<ul style="list-style-type: none"> Participative democracy in policy making 	<ul style="list-style-type: none"> Enables the active involvement of all stakeholders in policy making
<ul style="list-style-type: none"> Consistency, effectiveness and efficiency in policy implementation: <i>"The State does what it says"</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Facilitates cooperative and networked policy implementation in an easier, quicker and cheaper way
<ul style="list-style-type: none"> Transparency and Openness of the whole policy process: <i>"The State informs of what it does"</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Makes information widely accessible at a very low cost

Επιπροσθέτως, για ορισμένους αναλυτές, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει όλα τα απαραίτητα εργαλεία, ώστε να καταστεί δυνατή μια βαθμιαία αλλαγή του παραδοσιακού γραφειοκρατικού μοντέλου του Weber σε ένα νέο, όπου η δημόσια διοίκηση δεν θα επιβάλλει στους πολίτες τη βούληση της, αντιθέτως, θα ακούει τις

ανάγκες τους, υιοθετώντας λύσεις με επίκεντρο τον πολίτη. Στον πίνακα που ακολουθεί, παρατίθενται τα βασικά χαρακτηριστικά του παραδοσιακού γραφειοκρατικού μοντέλου σε αντιδιαστολή με αυτά του νέου μοντέλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Πίνακας 2 Χαρακτηριστικά Γραφειοκρατικού Μοντέλου & Μοντέλου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Morovic, 2002)

	Bureaucratic Paradigm	eGovernment Paradigm
Orientation	Production cost-efficiency	User satisfaction & control, flexibility
Process Organization	Functional rationality, departmentalisation, vertical hierarchy of control	Horizontal hierarchy, network organization, information sharing
Management principle	Management by rule and mandate	Flexible management, interdepartmental team work with central coordination
Leadership Style	Command and control	Facilitation and coordination, innovative entrepreneurship
Internal Communication	Top-down, hierarchical	Multidirectional network with central coordination, direct communication
External Communication	Centralized, formal, limited channels	Formal and informal, direct & fast feedback, multiple channels
Mode of Service Delivery	Documentary mode, and interpersonal interaction	Electronic exchange, non fact-to-face interaction (so far)
Principles of Service Delivery	Standardization, impartiality, equity	User customisation, personalization

Από τα ανωτέρω καθίσταται σαφές πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στοχεύει στην υλοποίηση ενός νέου οράματος όσον αφορά στις σχέσεις κράτους – πολίτη. Η δημόσια διοίκηση καλείται να θέσει στο επίκεντρο της, τους πολίτες αποκτώντας «πελατοκεντρική» νοοτροπία, παρέχοντας υπηρεσίες με βάση τις προσδοκίες και τις απαιτήσεις των πολιτών και των επιχειρήσεων. Ειδικότερα, οραματίζεται να αλλάξει συθέμελα τον τρόπο συναλλαγής της διοίκησης με τους πολίτες, προσφέροντας στους τελευταίους τη δυνατότητα online πρόσβασης στις κυβερνητικές υπηρεσίες. Με τον τρόπο αυτό πραγματώνεται η ιδέα της «διοίκησης που εφημερεύει»¹, (Μακρυδημήτρης, 2007).

Παράλληλα, ένα ακόμη βασικό χαρακτηριστικό είναι πως προσβλέπει σε σημαντική μείωση των δαπανών της δημόσιας διοίκησης, καθόσον μέσω της αναδιαμόρφωσης των κυβερνητικών φορέων και του τρόπου λειτουργίας τους, αναμένεται να υπάρξουν σημαντικά οικονομικά οφέλη. Επιπλέον, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση

¹ Η «διοίκηση που εφημερεύει» είναι πάντα λειτουργική και ανοιχτή, είκοσι τέσσερις ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα, έτοιμη να εξυπηρετήσει τον πολίτη από την οικία του χωρίς να απαιτείται η φυσική του παρουσία στην υπηρεσία (Μακρυδημήτρης, 2007).

προσανατολίζεται προς την ενίσχυση του κοινωνικού κεφαλαίου και την αλλαγή της κυριαρχούσας άποψης σχετικά με την αναποτελεσματικότητα του κρατικού μηχανισμού (Γιαννουκάκου, 2011).

Μοντέλα Σχέσεων στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στη βιβλιογραφία αναφέρονται τρία βασικά μοντέλα σχέσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και διαχωρίζονται ανάλογα με τον δέκτη της αλληλεπίδρασης που πραγματοποιείται με τον κρατικό φορέα². Ο στόχος όλων των μοντέλων, ασχέτως κατηγοριοποίησης, παραμένει, εν γένει, ο ίδιος και έγκειται στη μείωση των επαναλαμβανόμενων διοικητικών λειτουργιών και στη βελτίωση της επικοινωνίας σε όλα τα επίπεδα (Γιαννουκάκου, 2011). Τα τρία κυρίαρχα μοντέλα είναι τα κάτωθι:

- Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (Government to Government – G2G): Περιλαμβάνει την επικοινωνία στο εσωτερικό της δημόσιας διοίκησης και την ενδοϋπηρεσιακή συνεργασία, επιτυγχάνοντας τον απώτερο σκοπό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επίσης, το εν λόγω μοντέλο στοχεύει στην αναδιαμόρφωση των οργανικών δομών και διαδικασιών, προσανατολισμένο προς μια οριζόντια και πελατοκεντρική δημόσια διοίκηση.
- Κυβέρνηση προς Πολίτες (Government to Citizen – G2C): Το μοντέλο G2C παρέχει στον πολίτη απλοποιημένες υπηρεσίες, οι οποίες διευκολύνουν και βελτιώνουν τη συνδιαλλαγή του με τους κρατικούς φορείς, ενώ την ίδια στιγμή, μειώνεται ο χρόνος διεκπεραίωσης. Η σωστή εφαρμογή του μοντέλου G2C ενισχύει την εμπιστοσύνη του πολίτη προς την δημόσια διοίκηση και τις δομές της προωθώντας την ενεργό συμμετοχή στα κοινά μέσω ανοικτών και διαφανών διαδικασιών.

² Στη βιβλιογραφία αναφέρονται και άλλα μοντέλα, όπως Πολίτης προς Κυβέρνηση (Citizen to Government – C2G), Επιχείρηση προς Κυβέρνηση (Business to Government – B2G), Κυβέρνηση προς Μη Κερδοσκοπικούς Οργανισμούς (Government to NonProfit – G2N), Μη Κυβερνητικοί Οργανισμοί προς Κυβέρνηση (NonProfit to Government – N2G) (Fang, 2002). Ωστόσο, τα συγκεκριμένα μοντέλα δεν τυγχάνουν ευρείας αποδοχής από την επιστημονική κοινότητα και συνεπώς, δεν αναλύονται στη εν λόγω εργασία.

- Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (Government to Business – G2B): Το μοντέλο G2B αναφέρεται στην αναδιαμόρφωση του τρόπου επικοινωνίας και συνδιαλλαγής των επιχειρήσεων με τη δημόσια διοίκηση. Οι δύο πρωταρχικές κατηγορίες υπηρεσιών που περιλαμβάνονται σε αυτό το μοντέλο, είναι αφενός οι ηλεκτρονικές προμήθειες (e-procurement) που συνεπάγονται τη μείωση κόστους και τη διαφάνεια των ενεργειών, και αφετέρου, διάφορες υπηρεσίες που διευκολύνουν τις συναλλαγές των επιχειρήσεων με το κράτος και σχετίζονται με την αύξηση της παραγωγικότητας και της ανάπτυξης, όπως για παράδειγμα η online παροχή φορολογικής ενημερότητας.

Στα ανωτέρω μοντέλα, ορισμένοι ερευνητές προσθέτουν και ένα τέταρτο, εκείνο της Κυβέρνησης προς Υπάλληλο (Government to Employee – G2E) και αναφέρεται αποκλειστικά στη σχέση μεταξύ κυβέρνησης και υπαλλήλων της. Στόχος της συγκεκριμένης σχέσης είναι η εξυπηρέτηση των υπαλλήλων και η παροχή ορισμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όπως η online υποβολή αίτησης χορήγησης άδειας, βεβαίωση μισθοδοσίας κ.α.. Γενικά, αποτελεί έναν συνδυασμό πληροφοριών και υπηρεσιών που προσφέρουν οι κυβερνητικοί φορείς στους υπαλλήλους προκειμένου οι τελευταίοι να αλληλεπιδρούν μεταξύ τους, αλλά και με τη διοίκησή τους. Ο αντίλογος, ωστόσο, θεωρεί πως το μοντέλο G2E περιλαμβάνεται στο μοντέλο G2G, καθώς αποτελεί μέρος του (Alshehri & Drew, 2010).

Στάδια Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σήμερα, η σύγχρονη δημόσια διοίκηση καλείται να διαχειριστεί έναν τεράστιο όγκο δεδομένων και πληροφοριών, προϋποθέτοντας τη δημιουργία συστημάτων τεχνολογίας που βασίζονται στην οργάνωση, στον άριστο σχεδιασμό και στην πολιτική βούληση. Ο τρόπος διαμόρφωσης των εν λόγω συστημάτων αντανακλά την στρατηγική και τις προτεραιότητες κάθε κυβέρνησης, συνεπώς, στη βιβλιογραφία υπάρχουν αρκετά μοντέλα όσον αφορά στα στάδια εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα σημαντικότερα παρατίθεται στη συνέχεια.

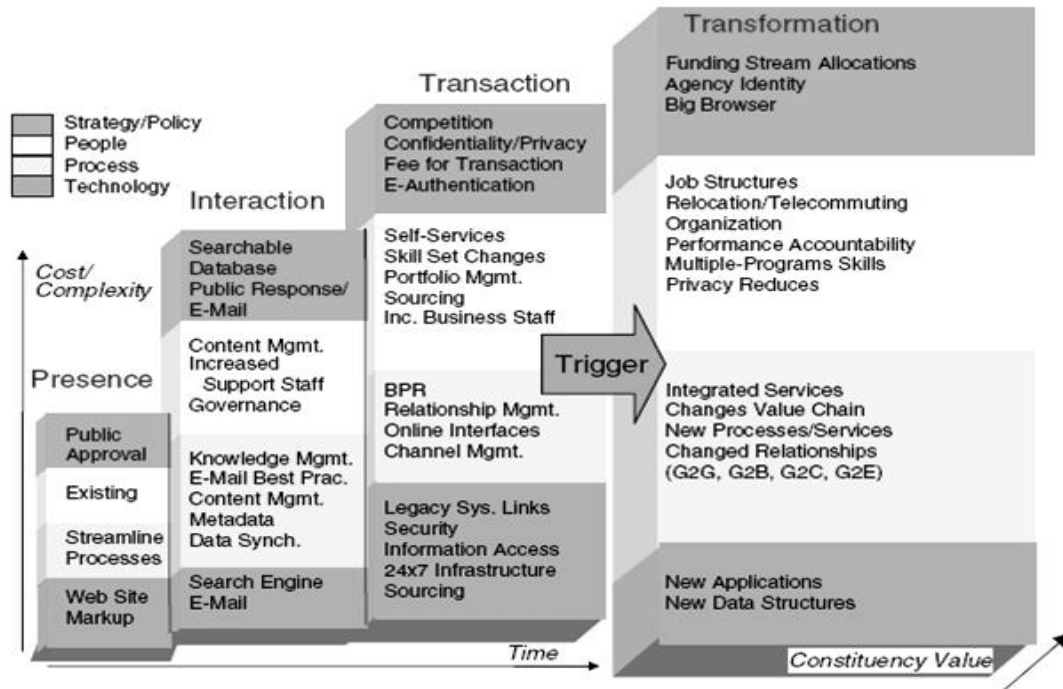
Μοντέλο Gartner - Τέσσερα Στάδια Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στη μελέτη του, ο Gartner χωρίζει τον οδικό χάρτη της εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε τέσσερις φάσεις³. Οι φάσεις χωρίζονται ως εξής (Al-Hashmi & Darem, 2008):

1. Πρωτογενής Παρουσία (Emerging Presence): Αποτελείται από την ύπαρξη ενός απλού ιστότοπου παροχής πληροφοριών παθητικού χαρακτήρα.
2. Αλληλεπίδραση (Interaction): Προσφέρει απλές αλληλεπιδράσεις G2C, G2B ή G2G.
3. Συναλλαγή (Transaction): Επιτρέπει συναλλαγές, όπως πληρωμές μέσω διαδικτύου, καταβολή φόρων και τελών ή υποβολή προσφορών για συμβάσεις προμηθειών.
4. Μετασχηματισμός (Transformation): Αποτελεί το υψηλότερο στάδιο και πιο ευθυγραμμισμένο με την έννοια της διακυβέρνησης, περιλαμβάνει μια επαναδημιουργία του πώς σχεδιάζονται και οργανώνονται οι λειτουργίες της κυβέρνησης.

³ Κάθε φάση αποτελεί σημείο αναφοράς ώστε να προσδιορίζεται η θέση κάθε υποέργου σε σχέση με τη συνολική εξέλιξη της στρατηγικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Εικόνα 2 Μοντέλο Gartner - Τέσσερα Στάδια Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
(Al-Hashmi & Darem, 2008)



Μοντέλο Ηνωμένων Εθνών - Πέντε Στάδια Εξέλιξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα Ηνωμένα Έθνη χωρίζουν την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε πέντε στάδια (Γιαννουκάκου, 2011).

1. Πρωτογενής Παρουσία (Emerging Presence): Στο πρώτο στάδιο υπάρχουν ορισμένοι ανεξάρτητοι κυβερνητικοί ιστότοποι που λειτουργούν περισσότερο ως «φυλλάδιο» online πληροφοριών.

2. Ενισχυμένη Παρουσία (Enhanced Presence): Στο δεύτερο στάδιο υπάρχει πληθώρα κυβερνητικών ιστοτόπων που παρέχουν πληροφόρηση γενικής φύσεως με κάποιες προσθήκες στο περιεχόμενο, για παράδειγμα νομοθεσία, ενημερωτικά φυλλάδια (newsletters), μηχανή αναζήτησης και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

3. Διαδραστική Παρουσία (Interactive Presence): Στο εν λόγω στάδιο δίνεται πρόσβαση σε ένα μεγάλο αριθμό κυβερνητικών οργανισμών και υπηρεσιών με πιο εξελιγμένη διαδραστικότητα, όπως δημοσίευση μηνυμάτων, μεταφόρτωση αιτήσεων και online υποβολή.

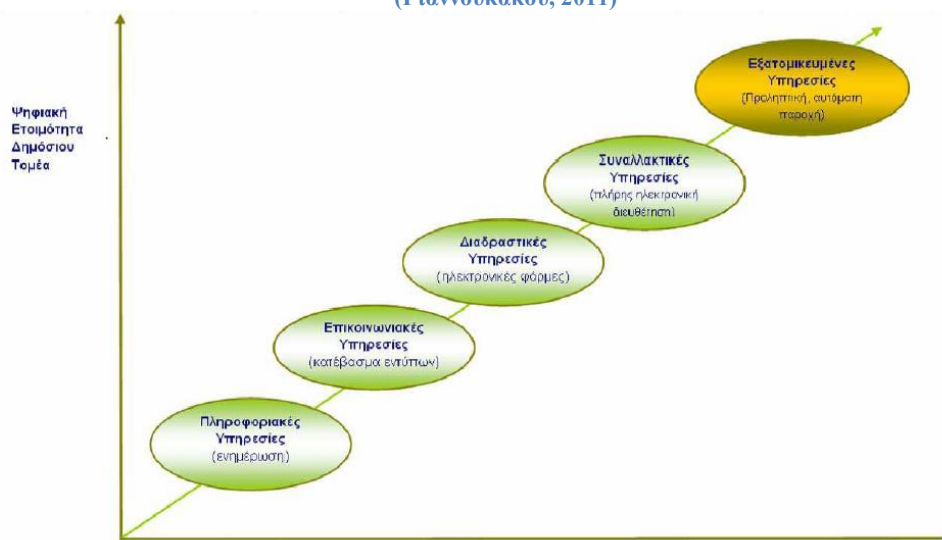
4. Συναλλαγές (Transactional Presence): Το τέταρτο στάδιο απαρτίζεται από μεγάλο εύρος κυβερνητικών ολοκληρωμένων και ασφαλών συναλλαγών που δύνανται να

ολοκληρωθούν απολύτως μέσω διαδικτύου, παρέχοντας στους χρήστες κωδικούς πρόσβασης και ψηφιακές υπογραφές.

5. Ενοποιημένη ή Ολοκληρωμένη Παρουσία (Seamless or Fully Integrated Presence):

Το πέμπτο στάδιο είναι και το πιο ολοκληρωμένο, μέσω άμεσης πρόσβασης σε όλες τις υπηρεσίες από μια ενιαία κυβερνητική διαδικτυακή πύλη (portal), ενώ εμφανίζονται ενδο-υπηρεσιακά δίκτυα (intranets) ανταλλαγής δεδομένων.

Εικόνα 3 Ηνωμένα Έθνη – Πέντε Στάδια Εξέλιξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γιαννουκάκου, 2011)



Μοντέλο Layne & Lee - Τέσσερα Στάδια Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι Layne & Lee προτείνουν ένα μοντέλο με τέσσερα στάδια ανάπτυξης (Al-Hashmi & Darem, 2008).

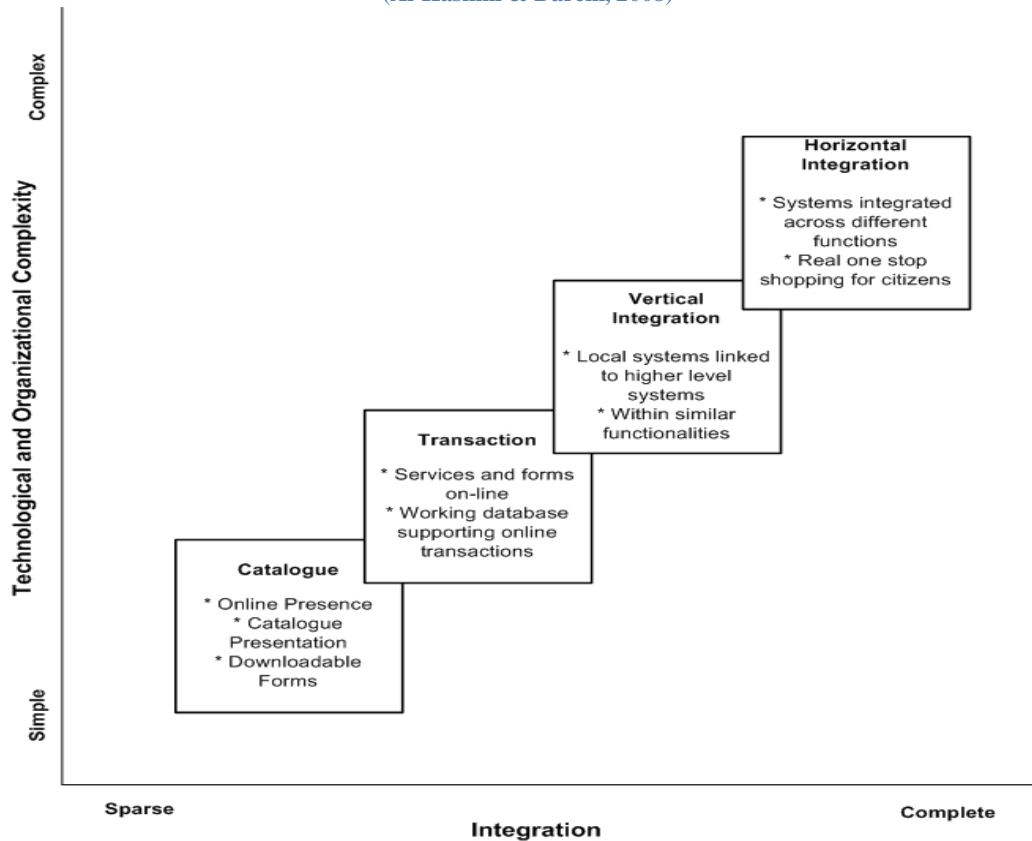
1. Καταγραφή (Cataloguing): Οι προσπάθειες των κρατικών φορέων επικεντρώνονται στην καθιέρωση μιας διαδικτυακής παρουσίας.

2. Συναλλαγή (Transaction): Οι πρωτοβουλίες προσανατολίζονται στη σύνδεση του εσωτερικού κυβερνητικού συστήματος σε online διασυνδέσεις, επιτρέποντας στους πολίτες να συναλλάσσονται ηλεκτρονικά με την διοίκηση.

3. Κάθετη ενσωμάτωση (Vertical integration): Η κάθετη ενσωμάτωση αναφέρεται στη σύνδεση αποκεντρωμένων φορέων με την κεντρική διοίκηση για διάφορες λειτουργίες.

4. Οριζόντια ενσωμάτωση (Vertical integration): Το τελευταίο στάδιο ορίζεται ως οριζόντια ολοκλήρωση διαφόρων λειτουργιών και υπηρεσιών⁴.

Εικόνα 4 Layne & Lee – Τέσσερα Στάδια Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Al-Hashmi & Darem, 2008)



Μοντέλο Παγκόσμιας Τράπεζας – Τρεις Φάσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Παγκόσμια Τράπεζα διαχωρίζει τη διαδικασία της εφαρμογής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε τρεις φάσεις⁵ (Al-Hashmi & Darem, 2008).

1. Δημοσίευση (Publish): Οι ιστοσελίδες δημοσίευσης κατέχουν κυρίαρχη θέση στην εφαρμογή της στρατηγικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και επιδιώκουν τη διάδοση πληροφοριών σχετικά με το κυβερνητικό έργο σε όσο το δυνατόν ευρύτερο κοινό.

2. Αλληλεπίδραση (Interact): Η εν λόγω προσέγγιση περιλαμβάνει αμφίδρομες επικοινωνίες, με αφετηρία βασικές λειτουργίες - πληροφορίες επικοινωνίας,

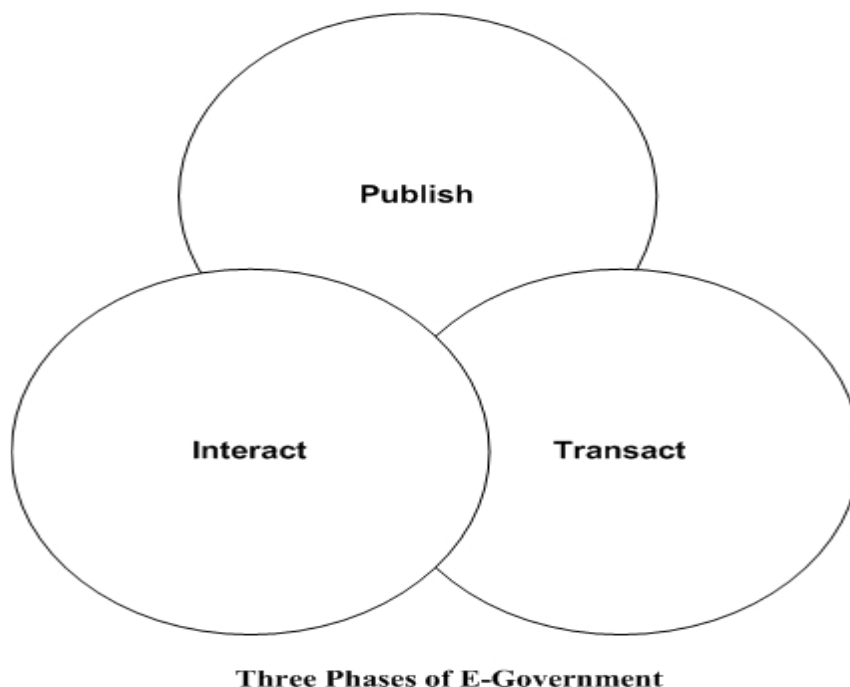
⁴ Κατά τον καθορισμό των σταδίων της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η κάθετη ολοκλήρωση σε διαφορετικά επίπεδα της ίδιας δημόσιας διοίκησης, συνήθως προηγείται της οριζόντιας ολοκλήρωσης.

⁵ Οι συγκεκριμένες φάσεις δεν εξαρτώνται η μια από την άλλη, ούτε απαιτείται να ολοκληρωθεί μια φάση προτού να ξεκινήσει η επόμενη.

ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, φόρμες ανατροφοδότησης, με στόχο οι χρήστες να υποβάλουν παρατηρήσεις σχετικά με θέματα, όπως νομοθετικές προτάσεις κ.α..

3. Συναλλαγή (Transact): Η λογική της φάσης συναλλαγής έγκειται στο γεγονός ότι οι πολίτες συναλλάσσονται με τους κρατικούς φορείς σε άμεση σύνδεση, αυξάνοντας την παραγωγικότητα τόσο στον δημόσιο, όσο και στον ιδιωτικό τομέα, καθόσον οι διαδικασίες γίνονται απλούστερες, ταχύτερες και οικονομικότερες.

Εικόνα 5 Παγκόσμια Τράπεζα – Τρεις Φάσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Al-Hashmi & Darem, 2008)



Μοντέλο Ευρωπαϊκής Ένωσης – Πέντε Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει διαμορφώσει ένα δικό της μοντέλο κατηγοριοποίησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το οποίο περιλαμβάνει πέντε επίπεδα αξιολόγησης του επιπέδου ωριμότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών (Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση, 2013).

1ο επίπεδο: Πληροφόρηση (Information): Περιλαμβάνονται υπηρεσίες που παρέχουν μόνο πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσής τους (απαραίτητα δικαιολογητικά, σειρά εκτέλεσης των συναλλαγών κ.α.).

2ο επίπεδο: Αλληλεπίδραση: Λήψη (μεταφόρτωση – downloading) εντύπων (One-way interaction): Αποτελείται από υπηρεσίες που προσφέρουν πληροφοριακό υλικό για τον

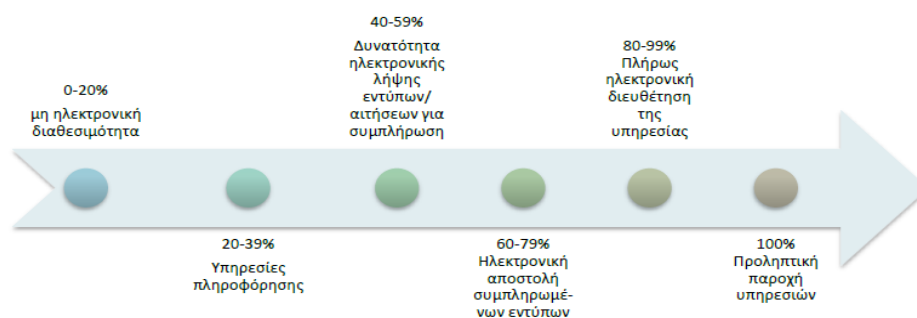
τρόπο διεκπεραίωσης τους, καθώς και υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κλπ) το οποίο οι πολίτες δύνανται να «κατεβάσουν» στον υπολογιστή τους και να το τυπώσουν.

3ο επίπεδο: Αμφίδρομη αλληλεπίδραση: επεξεργασία εντύπων, συμπεριλαμβανομένης και της ταυτοποίησης (Two-way interaction): Εμπίπτουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρουν online φόρμες προς συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή με μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων.

4ο επίπεδο: Συναλλαγή: Διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμή (Transaction): Αφορά ηλεκτρονικές υπηρεσίες που εμπεριέχουν λειτουργίες όπου ο χρήστης δύναται να ολοκληρώνει και απαιτούμενες οικονομικές συναλλαγές, υποκαθιστώντας πλήρως την αντίστοιχη μη ηλεκτρονική υπηρεσία.

5ο επίπεδο: Προσωποποίηση: Προληπτική, στοχευμένη παροχή υπηρεσιών (Personalisation): Στο επίπεδο αυτό, ο φορέας-πάροχος προβαίνει προληπτικά σε στοχευμένες δράσεις προκειμένου να βελτιώσει την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας, και το βαθμό φιλικότητάς της προς το χρήστη. Επιπλέον, είναι δυνατή η αυτόματη εκτέλεση ορισμένων υπηρεσιών, καθώς ο φορέας ενεργεί προνοητικά με σκοπό να ολοκληρώνει αυτόματα την υπηρεσία χωρίς να είναι απαραίτητη η μεσολάβηση του πολίτη ή της επιχείρησης.

Εικόνα 6 Ευρωπαϊκή Ένωση – Πέντε Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση, 2013)



Προϋποθέσεις υιοθέτησης και εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με την έρευνα των Παρασκευά, Ασημακόπουλο και Τριανταφύλλου, για την επιτυχή εφαρμογή ενός μοντέλου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να πληρούνται τέσσερις βασικές προϋποθέσεις. Αρχικά, καθίσταται αναγκαία η διαμόρφωση καλά οργανωμένων διαδικασιών από το πάροχο της υπηρεσίας. Σε αρκετές περιπτώσεις έχει διαπιστωθεί πως η εισαγωγή και η χρήση των ΤΠΕ σε φορείς με καλή εσωτερική οργάνωση και δομή, βελτίωσαν σημαντικά τη λειτουργία τους, εν αντιθέσει με οργανισμούς, που αντιμετώπιζαν οργανωτικές και δομικές δυσκολίες, όπου τα αποτελέσματα ήταν λιγότερο ενθαρρυντικά.

Επιπροσθέτως, σημαντικό ρόλο φαίνεται πως διαδραματίζει η ύπαρξη άρτια εκπαιδευμένου προσωπικού, το οποίο καλείται να χειριστεί τα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα (Back Office). Εντούτοις, η εκπαίδευση του προσωπικού μπορεί να αποβεί δύσκολη υπόθεση, δεδομένου ότι συνήθως πρέπει να διαμορφωθούν και επιπρόσθετες ευνοϊκές συνθήκες, όπως κίνητρα για την αποδοχή των νέων τεχνολογιών από το προσωπικό. Επιπλέον, απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί η χρήση ώριμων τεχνολογιών και υψηλών και ανοιχτών προδιαγραφών και προτύπων, τα οποία θα διασφαλίσουν τη διαλειτουργικότητα (Interoperability) μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων και την επαναχρησιμοποίησή τους (Reusability). Τέλος, για την ολοκληρωμένη υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θα πρέπει και οι χρήστες να είναι «ψηφιακά εγγράμματοι πολίτες», ώστε να μπορούν να χρησιμοποιούν τα νέα συστήματα (Παρασκευάς, Ασημακόπουλος, & Τριανταφύλλου, 2015).

Μολαταύτα, οι προϋποθέσεις για την υιοθέτηση και την επιτυχή εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν εξαντλούνται στις προαναφερθείσες. Ειδικότερα, ορισμένοι μελετητές υποστηρίζουν πως είναι πολύ σημαντική η αισθητική του λογισμικού ή του ιστότοπου, προκειμένου να είναι ελκυστικά προς τους χρήστες (Πρωτόγερος, Ταχυνάκης, Γκίνογλου, & Ρίγγας, 2006). Εκ παραλλήλου, στη βιβλιογραφία δίνεται έμφαση και στη σημασία των υποδομών ΤΠΕ που υπάρχουν, καθώς αρκετά κράτη – κυρίως αναπτυσσόμενα, εξαιτίας της έλλειψης υποδομών χαρακτηρίζονται από «ψηφιακό χάσμα» και δεν είναι σε θέση να αναπτύξουν πλήρως ανάλογες πολιτικές.

Επίσης, η εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση απαιτεί τη θέσπιση νέων κανόνων, καθώς και πολιτικών και νομοθετικών αλλαγών προκειμένου να κατοχυρωθούν και να διασφαλισθούν οι νέες ηλεκτρονικές

δραστηριότητες, όπως ηλεκτρονικές υπογραφές, ηλεκτρονική αρχειοθέτηση, ελευθερία πληροφόρησης, προστασία δεδομένων και δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας. Τέλος, μία ακόμα προϋπόθεση αποτελεί η δημιουργία ενός κατάλληλου σχεδίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και μιας στρατηγικής προσαρμοσμένης στα χαρακτηριστικά κάθε διοίκησης. Κάθε έργο ή πρωτοβουλία θα πρέπει να διαρθρώνεται πάνω σε μια προσεκτική, αναλυτική και δυναμική στρατηγική, που θα έχει ολιστικό όραμα, μακροπρόθεσμη εστίαση και ρεαλιστικούς στόχους (Ndou, 2004).

Οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Αδιαμφισβήτητα, τα οφέλη που προκύπτουν από την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πολυάριθμα. Ορισμένα εξ αυτών, όπως ο περιορισμός των δαπανών, η εξοικονόμηση πόρων, η μείωση της γραφειοκρατίας και η επιτάχυνση του χρόνου διεκπεραίωσης των υποθέσεων, έχουν ήδη αναφερθεί. Επιπροσθέτως, έννοιες όπως η διαφάνεια, η λογοδοσία, η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα τίθενται στο επίκεντρο και αναδεικνύονται σε πρωταρχικούς στόχους. Με τον τρόπο αυτό, οι κρατικοί φορείς δύνανται να ασκούν αποτελεσματική και χρηστή διοίκηση και να παρέχουν εξατομικευμένες και αξιόπιστες υπηρεσίες. Ταυτόχρονα, η δημόσια διοίκηση εν συνόλω γίνεται ανοιχτή στη δημοκρατική συμμετοχή και στον έλεγχο από τους πολίτες, οι οποίοι έχουν τη δυνατότητα να αναζητούν πληροφορίες σχετικά με διάφορες διαδικασίες, όπως ο τρόπος λήψης αποφάσεων. Ακόμη, μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των εργαλείων που προσφέρει, όπως τα ηλεκτρονικά fora, δημιουργείται μια κουλτούρα άμεσης επικοινωνίας μεταξύ ιθυόντων χάραξης πολιτικής και πολιτών (Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2003).

Ωστόσο, εκτός από τα άμεσα θετικά αποτελέσματα, υπάρχουν και μακροπρόθεσμα οφέλη. Ένα από αυτά αποτελεί η διάχυση της χρήσης των ΤΠΕ και σε άλλους κλάδους της κοινωνίας. Σε κράτη τα οποία έχουν υιοθετήσει επιτυχημένες στρατηγικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αποτελεί συνήθη πρακτική τόσο για τους πολίτες, όσο και για άλλα εμπλεκόμενα μέρη να υιοθετούν και να εξελίσσουν τις νέες τεχνολογίες και σε άλλες πτυχές της δραστηριότητας τους⁶ (Ndou, 2004). Τέλος, σύμφωνα με μελέτες, προκύπτει άμεση συνάρτηση μεταξύ του δείκτη ανταγωνιστικότητας και του ποσοστού των δημοσίων υπηρεσιών που παρέχονται αποκλειστικά μέσω διαδικτύου. Αποδεικνύεται πως ο δείκτης ανταγωνιστικότητας των κρατών που έχουν υιοθετήσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι εν γένει, πολύ υψηλότερος, από εκείνους που εμφανίζουν χαμηλά ποσοστά χρήσης ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση (Σπυράκης & Σπυράκη, 2008).

⁶ Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν τα τραπεζικά συστήματα, τα οποία μέσω της εδραίωσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ωθούνται στο να δημιουργούν, να παρέχουν και να εξελίσσουν ασφαλή και αξιόπιστα συστήματα ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Κεφάλαιο II - Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Φορολογική Διοίκηση στην Ελλάδα

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Τα πρώτα βήματα – Β΄ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (ΚΠΣ) 1994-1999

Για πολλά χρόνια, τα βασικά χαρακτηριστικά της ελληνικής δημόσιας διοίκησης αποτελούσαν η πολυπλοκότητα και η πολυμορφία όσον αφορά στην οργάνωση των φορέων. Οι πρώτες πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επικεντρώθηκαν κυρίως στην κάθετη ολοκλήρωση με αποτέλεσμα την ύπαρξη πολυάριθμων έργων μικρής κλίμακας, τα οποία δεν βασίζονταν σε πρότυπα διαλειτουργικότητας. Συνεπώς, σε αρκετές περιπτώσεις, οι παρεχόμενες πληροφορίες δεν ήταν εύκολα προσβάσιμες τόσο στους πολίτες και στις επιχειρήσεις, όσο και σε άλλους δημόσιους οργανισμούς (Charalabidis, et al., 2008).

Στο πλαίσιο του Β΄ Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (ΚΠΣ) γίνεται μια προσπάθεια ενσωμάτωσης διασκορπισμένων δράσεων σε ομοιογενή τομεακά επιχειρησιακά προγράμματα, όπως τηλεπικοινωνίες, βιομηχανία, δημόσια διοίκηση, εκπαίδευση και επαγγελματική εκπαίδευση. Τον Ιανουάριο του 1995, υιοθετείται το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κλεισθένης»⁷, με τρεις βασικούς στόχους: τον λειτουργικό και οργανωτικό εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης σε όλα τα επίπεδα, την ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων και την κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού. (Boufeas, Halaris, & Kokkinou, 2004).

Εν συνεχεία, το 1998 υιοθετήθηκε το πρόγραμμα «Ποιότητα για τον πολίτη» και κάλυπτε τέσσερα πεδία δράσεων: τις δομές, τη λειτουργία, το ανθρώπινο δυναμικό και τις νέες τεχνολογίες. Οι γενικότεροι στόχοι του προγράμματος ήταν μεταξύ άλλων, η ανάπτυξη υποδομής και μηχανισμών επικοινωνίας του κράτους με τους πολίτες, η καλλιέργεια διοικητικής κουλτούρας προσανατολισμένη προς την ικανοποίηση των πολιτών, η εγκαθίδρυση μιας διοίκησης αποτελεσμάτων, η δημιουργία κλίματος

⁷ Τα σημαντικότερα έργα του εν λόγω προγράμματος είναι το πρόγραμμα «TAXIS» για την ανάπτυξη ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών και το πιλοτικό έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» για τη δημιουργία ενός εθνικού δικτύου δημόσιας διοίκησης. Επιπλέον, οι κεντρικοί φορείς διοίκησης δημιούργησαν δικούς τους δικτυακούς τόπους, ενώ εμφανίσθηκαν πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη ηλεκτρονικών δικτύων στους τομείς της έρευνας, της εκπαίδευσης, του πολιτισμού, του ηλεκτρονικού εμπορίου και της τηλεϊατρικής (Boufeas, Halaris, & Kokkinou, 2004)

εμπιστοσύνης και συμμετοχικότητας μεταξύ διοίκησης και κοινωνίας κ.α. (Αποστολάκης, Λουκής, & Χάλαρης, 2008).

Την επόμενη χρονιά εκδίδεται από την Ελληνική Κυβέρνηση, η Λευκή Βίβλος «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις». Στο εν λόγω κείμενο παρουσιάζονται οι βασικές αρχές και οι δράσεις της στρατηγικής της Κοινωνίας της Πληροφορίας, οριοθετώντας παράλληλα στόχους, όπως η βελτίωση των υπηρεσιών, η ανάπτυξη της εθνικής υποδομής επικοινωνιών, ο προσανατολισμός προς την ψηφιακή εποχή του εκπαιδευτικού συστήματος, η οικονομική ανάπτυξη, η αξιοποίηση νέων τεχνολογιών στα μέσα μαζικής επικοινωνίας κ.α. (Ελληνική Κυβέρνηση, 1999)⁸.

Το 2000 παρουσιάστηκε το πρόγραμμα «Πολιτεία»⁹ το οποίο περιλαμβάνει τις γενικές κατευθύνσεις της διαρκούς μεταρρύθμισης στη δημόσια διοίκηση. Βασικοί άξονες του προγράμματος αποτέλεσαν μεταξύ άλλων, η αναβάθμιση των υπηρεσιών και του ανθρώπινου δυναμικού, η βελτίωση της αποτελεσματικότητας των δημοσίων υπηρεσιών, η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση κ.α. (Αποστολάκης, Λουκής, & Χάλαρης, 2008). Παράλληλα, υλοποιήθηκε το έργο «Αριάδνη» και περιελάμβανε ένα σύστημα πρόσβασης σε πληροφορίες μέσω κέντρων κλήσης, τη διασύνδεση των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, την εφαρμογή συστήματος λήψης και επεξεργασίας αιτημάτων, θέσεων και απόψεων των πολιτών, τη δημιουργία portal στο διαδίκτυο για τον πολίτη και την αναδιοργάνωση των διαδικασιών έκδοσης αδειών και πιστοποιητικών¹⁰. (Αποστολάκης, Λουκής, & Χάλαρης, 2008).

⁸ Οι δράσεις που αναφέρονται στη Λευκή Βίβλο θα υλοποιούνταν στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ και μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», καθώς και μέσω σειράς συμπληρωματικών παρεμβάσεων, σύμφωνα με τις προτεραιότητες της πρωτοβουλίας «eEurope» και του σχεδίου δράσης «eEurope 2002».

⁹ Ανάμεσα στις δράσεις του εν λόγω προγράμματος συγκαταλέγονται η πιλοτική λειτουργία one stop σε επτά νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις, τα Πολυκαταστήματα Δημόσιας Διοίκησης – Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), λειτουργία τηλεφωνικών κέντρων για ενημέρωση και έκδοση πιστοποιητικών και η ψηφιοποίηση της νομοθεσίας.

¹⁰ Για την επίτευξη των συγκεκριμένων δράσεων, σχεδιάστηκε η λειτουργία χιλίων κόμβων του προγράμματος σε όλους τους δήμους, νομαρχίες, περιφέρειες ως γραφεία ενημέρωσης, ως κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών αλλά και χώροι αμφίδρομης επικοινωνίας των πολιτών, αλλά και των δήμων με την δημόσια κεντρική διοίκηση.

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» (ΕΠ ΚτΠ) 2000-2006

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» (ΕΠ ΚτΠ) εφαρμόστηκε στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ έχοντας καινοτόμο και οριζόντιο χαρακτήρα, διαπερνώντας διαφορετικές κυβερνητικές υπηρεσίες. Αποτέλεσε ένα σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών παρεμβάσεων σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής, έτσι ώστε να μπορέσουν να λειτουργήσουν καταλυτικά για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην Ελλάδα (Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης ΕΠ "Κοινωνία της Πληροφορίας", 2008).

Οι αρχές πάνω στις οποίες στηρίχθηκε η στρατηγική για την «Κοινωνία της Πληροφορίας» είναι η καινοτομία, οι επιχειρηματικές πρωτοβουλίες, η δημοκρατία, οι ατομικές ελευθερίες, οι ίσες ευκαιρίες και η αλληλεγγύη. Παράλληλα, οι γενικοί στρατηγικοί στόχοι του ΕΠ ΚτΠ ήταν δύο. Ο πρώτος ονομάζεται «Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής» και ο δεύτερος «Ανάπτυξη και Ανθρώπινο Δυναμικό»¹¹. (Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης ΕΠ "Κοινωνία της Πληροφορίας", 2008). Τέλος, για την επίτευξη των δύο γενικών στόχων, το ΕΠ ΚτΠ θέτει μία σειρά από ειδικούς στόχους που σχετίζονται με την παιδεία και τον πολιτισμό, την εξυπηρέτηση του πολίτη και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής, την ανάπτυξη και απασχόληση στην ψηφιακή οικονομία και τις επικοινωνίες. Επιπροσθέτως, τον συντονισμό του ΕΠ ΚτΠ ανέλαβαν τα Υπουργεία Εθνικής Οικονομίας και Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, ενώ ως καλές πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του συγκεκριμένου προγράμματος αναφέρονται τα ΚΕΠ, το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ) του ΙΚΑ και τα Πληροφοριακά Συστήματα του Υπουργείου Οικονομικών (ΤΑΧΙΣ, ΤΑΧΙΣnet κλπ) (Αποστολάκης, Λουκής, & Χάλαρης, 2008)¹².

¹¹ Ο πρώτος στόχος αφορά στη βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής του πολίτη μέσω παρεμβάσεων σε κρίσιμους τομείς, όπως η δημόσια διοίκηση, η υγεία, οι μεταφορές και το περιβάλλον, ενώ ο δεύτερος περιλαμβάνει τη δημιουργία κατάλληλων συνθηκών για την ενίσχυση μιας διαδικασίας οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης, στην οποία η τεχνολογία και η γνώση αποτελούν τον κύριο μοχλό αύξησης της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας, των εισοδημάτων, της απασχόλησης και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού (Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης ΕΠ "Κοινωνία της Πληροφορίας", 2008)

¹² Εν γένει, ορισμένα από τα κυριότερα έργα που ξεκίνησαν να υλοποιούνται μέσω του ΕΠ ΚτΠ είναι η ολοκλήρωση του δικτύου "ΣΥΖΕΥΞΙΣ", η προώθηση τριών οριζόντιων έργων που αποτελούν την αναγκαία υποδομή για τη διενέργεια ηλεκτρονικών συναλλαγών (Εθνική Διαδικτυακή Πύλη "ΕΡΜΗΣ",

Τα αποτελέσματα από την υλοποίηση του προγράμματος, όπως αυτά ίσχυαν μέχρι τις 31/12/2006¹³ είναι αρκετά ενθαρρυντικά. Πιο αναλυτικά, υλοποιήθηκε ένας σημαντικός αριθμός επιμόρφωσης καθηγητών σε δεξιότητες χρήσης Η/Υ, οι βασικές ηλεκτρονικώς παρεχόμενες υπηρεσίες ανήλθαν σε οχτώ, το ποσοστό των δημοσίων υπαλλήλων με ειδική και εξειδικευμένη κατάρτιση εφαρμογής ΤΠΕ έφτασε το 10%, ενώ το ποσοστό της χρήσης ευρυζωνικών υπηρεσιών (από το σύνολο των χρηστών) ανήλθε στο 50% του μέσου όρου της ΕΕ (www.hellaskps.gr, 2007).

Ψηφιακή Στρατηγική 2006 – 2013

Η Ψηφιακή Στρατηγική, η οποία σχεδιάστηκε το 2005, ήρθε να αντικαταστήσει τη «Λευκή Βίβλο» για την ανάπτυξη της «Κοινωνίας της Πληροφορίας». Η εν λόγω στρατηγική ήταν πλήρως συμβατή με την ευρωπαϊκή πολιτική i2010 (Παράρτημα Ι), έχοντας ως στόχο να πραγματοποιηθεί ένα «Ψηφιακό Άλμα στην Παραγωγικότητα, ένα Ψηφιακό Άλμα στην Ποιότητα Ζωής» προκειμένου να ανακτηθεί ο χαμένος χρόνος στην αξιοποίηση της τεχνολογίας στη χώρα. Παράλληλα, η Ψηφιακή Στρατηγική έδινε ιδιαίτερη σημασία στη βελτίωση της παραγωγικότητας της οικονομίας και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών έχοντας, ταυτόχρονα έξι επιμέρους βασικούς στόχους (Παρατηρητήριο για την κοινωνία της Πληροφορίας, 2007):

α. Βελτίωση της Παραγωγικότητας:

1. Προώθηση χρήσης νέων τεχνολογιών σε επιχειρήσεις
2. Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς επιχειρήσεις - αναδιοργάνωση δημόσιου τομέα
3. Ενίσχυση του κλάδου τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στην οικονομία
4. Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν νέες τεχνολογίες

β. Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής:

5. Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών
6. Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών εξυπηρέτησης του πολίτη

Σύστημα Αυθεντικοποίησης, Σύστημα Διαλειτουργικότητας) και η προώθηση συνολικού σχεδίου για τον ανασχεδιασμό και την αυτοματοποίηση των κρίσιμων συναλλαγών πολιτών και επιχειρήσεων με το Κράτος.

¹³ Επισημαίνεται πως ο διαδικτυακός τόπος του ΕΠ ΚτΠ (<http://www.infosociety.gr>) δεν υφίσταται πλέον, ενώ στην επίσημη ιστοσελίδα του Γ'ΚΠΣ (<http://www.hellaskps.gr>) διατίθενται αποτελέσματα έως τις 31/12/2006.

Επίσης, η Ψηφιακή Στρατηγική περιελάμβανε περισσότερες από εβδομήντα δράσεις¹⁴ και για την υλοποίησή τους αξιοποιήθηκαν το ΕΠ «Κοινωνία της Πληροφορίας», στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ, το ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση» σε συνεργασία με τα υπόλοιπα Επιχειρησιακά Προγράμματα του ΕΣΠΑ 2007-2013, ο Επενδυτικός Νόμος και έργα ανάπτυξης ψηφιακών υπηρεσιών μέσω συμπράξεων δημόσιου-ιδιωτικού τομέα (ΣΔΙΤ) (Παρατηρητήριο για την κοινωνία της Πληροφορίας, 2007).

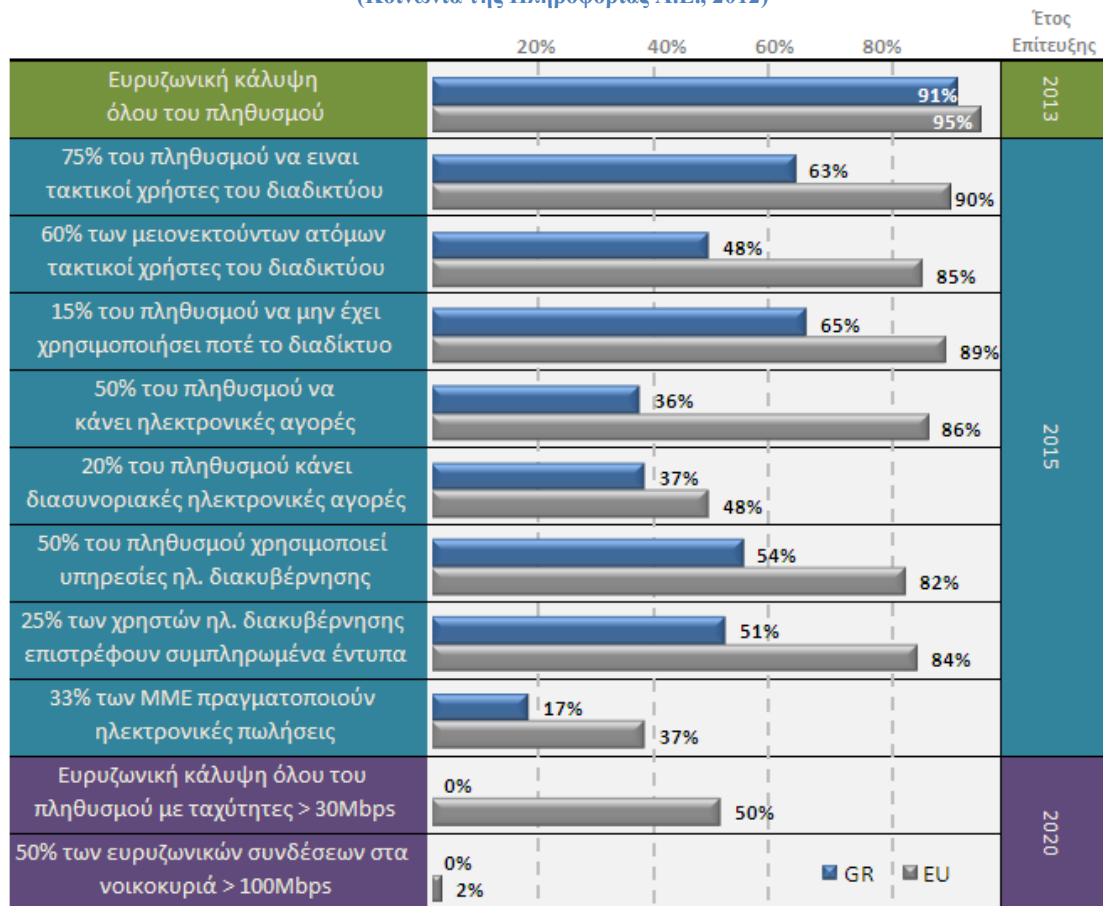
Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020

Τον Ιούνιο του 2012, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρουσίασε την δεύτερη ετήσια έκθεση προόδου του «Ψηφιακού Θεματολογίου»¹⁵. Στην εν λόγω έκθεση, όπως αποτυπώνεται και στο κάτωθι διάγραμμα, η Ελλάδα παρουσιάζει σημαντική υστέρηση σε δείκτες, οι οποίοι αντανακλούν τη διείσδυση της ευρυζωνικότητας, την τακτική χρήση του διαδικτύου και τη χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών και ηλεκτρονικών προμηθειών.

¹⁴ Οι δράσεις διαχωριζόταν σε δύο τμήματα. Το πρώτο είχε χρονικό περιθώριο εφαρμογής μέχρι το 2008, προωθώντας μεταξύ άλλων την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών προμηθειών, την ευρυζωνική σύνδεση, τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για πολίτες και επιχειρήσεις και τη χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών. Στο δεύτερο τμήμα είχε σχεδιαστεί έως το τέλος 2013 να υλοποιηθούν έργα, όπως η δημιουργία «ηλεκτρονικών σημείων μιας στάσης» (one-stop e-points), η αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα και η εισαγωγή νέων τεχνολογιών στο εκπαιδευτικό σύστημα (Γιαννουκάκου, 2011).

¹⁵ Η έκθεση βασίζεται στις επιδόσεις των δεικτών που έχουν θεσπιστεί και αποτελούν το «Ψηφιακό Βαθμολόγιο». Το «Ψηφιακό Βαθμολόγιο» μετρά τις επιδόσεις της Ευρώπης και των κρατών μελών σε ένα ευρύ φάσμα τομέων, από τη συνδετικότητα και τις ψηφιακές δεξιότητες έως την ψηφιοποίηση των επιχειρήσεων και των δημόσιων υπηρεσιών (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2017).

Διάγραμμα 1 Ποσοστό επίτευξης στόχων - Ελλάδα & ΕΕ27 (2011)
(Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., 2012)



Παράλληλα, την ίδια χρονιά, η Ελλάδα κατόρθωσε να πετύχει το ανώτατο επίπεδο για μόλις επτά από τις είκοσι βασικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Κατά συνέπεια, το ποσοστό παροχής ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις για το 2010, κατέταξε τη χώρα στην τελευταία θέση της Ε.Ε. (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2014).

Έχοντας υπόψη τα ανωτέρω, ξεκινά να διαμορφώνεται για πρώτη φορά μια «Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», η οποία θέτει τους εξής στόχους: (Επιτροπή Συντονισμού της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2013):

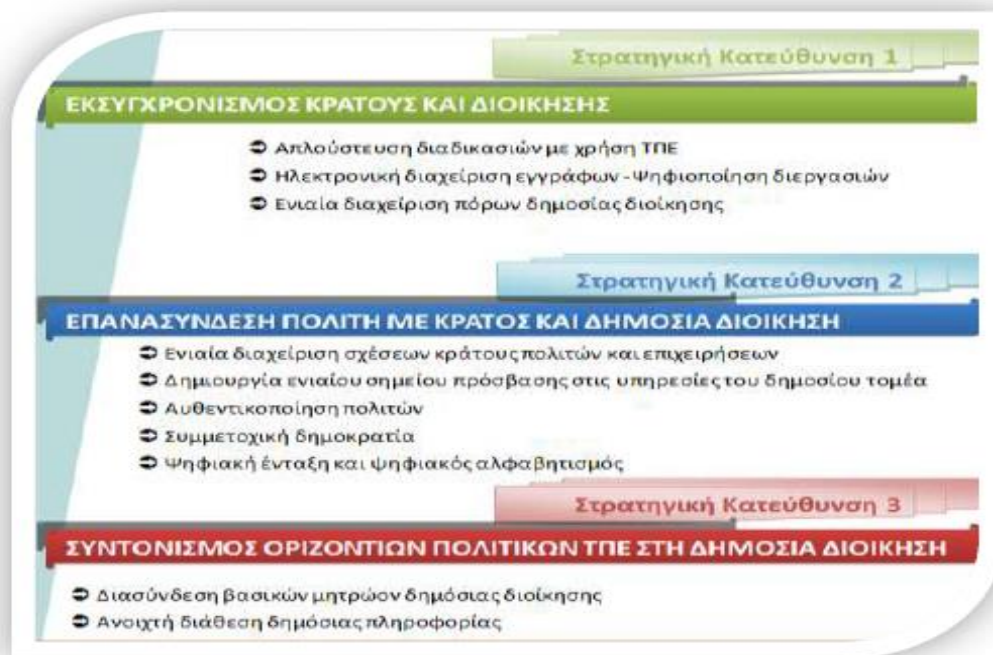
- Παροχή του μέγιστου δυνατού αριθμού ψηφιακών υπηρεσιών προς τον πολίτη και την επιχείρηση ειδικότερα υπηρεσιών "4ου ή 5ου επιπέδου", δηλαδή υπηρεσιών που ολοκληρώνονται διαδικτυακά.
- Δημιουργία περιβάλλοντος πλήρως ψηφιακής συνεργασίας/επικοινωνίας μεταξύ υπηρεσιών και στελεχών της δημόσιας διοίκησης
- Χρήση σύγχρονων υποδομών και διασφάλιση ποιοτικών και ασφαλών συνθηκών ψηφιακής ανάπτυξης.

Φορολογική Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:
Συγκριτική Μελέτη Ελλάδας - Σουηδίας

Επιπροσθέτως, το πλαίσιο ανάπτυξης διαρθρώνεται πάνω σε τέσσερις βασικούς και πρωταρχικούς πυλώνες. Αναλυτικότερα, ο πρώτος περιλαμβάνει την προσέγγιση με επίκεντρο την πληροφορία (data oriented approach), ο δεύτερος τη λογική της κοινής πλατφόρμας (shared platform), ο τρίτος την προσέγγιση με επίκεντρο τον τελικό χρήστη και ο τέταρτος ενσωματώνει τις έννοιες ασφάλεια και ιδιωτικότητα (Επιτροπή Συντονισμού της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2013).

Το κείμενο της «Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020», όπως διαμορφώθηκε ύστερα από τη διαδικασία διαβούλευσης¹⁶, αποτελεί ένα συνεκτικό πλέγμα τριών στρατηγικών κατευθύνσεων, οι οποίες, στη συνέχεια εξειδικεύονται σε επιμέρους στόχους, όπως παρουσιάζονται στην κάτωθι εικόνα.

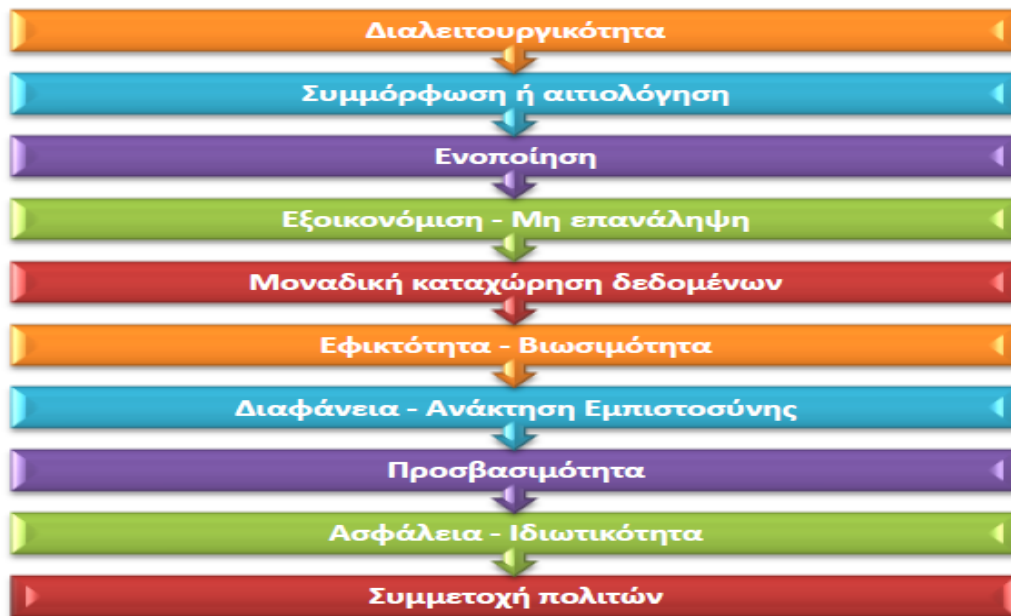
Εικόνα 7 Τρεις Στρατηγικές κατευθύνσεις – Δέκα στόχοι
(Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2014)



Επίσης, προβλέπεται πως η δημόσια διοίκηση θα καθοδηγείται από δεσμευτικές γενικές αρχές - όπως η διαλειτουργικότητα, η διαφάνεια, η εφικτότητα κ.α., κατά το σχεδιασμό, την έγκριση και την υλοποίηση των πολιτικών, των δράσεων και των επί μέρους έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Εικόνα 8).

¹⁶ Το κείμενο της «Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» διαμορφώθηκε κατόπιν διαβούλευσης που υλοποιήθηκε το Μάιο 2013, στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ) και συμμετείχαν περισσότεροι από διακόσιοι εμπειρογνώμονες, που προέρχονταν από ενενήντα θεσμικούς φορείς και τον ιδιωτικό τομέα.

Εικόνα 8 Γενικές Αρχές
(Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2014)



Καταληκτικά, οι δράσεις της στρατηγικής περιγράφονται και εξειδικεύονται στο «Σχέδιο Δράσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 2014-2020», ενώ πηγές χρηματοδότησης του Σχεδίου Δράσης αποτελούν τα ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση» και «Διοικητική Μεταρρύθμιση» του ΕΣΠΑ 2007-2013, τα ΕΠ «Μεταρρύθμιση του Δημόσιου Τομέα», και «Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία» του ΕΣΠΑ 2014-2020, το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων και ο τακτικός προϋπολογισμός (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2014).

Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Αρχικά, με την ψήφιση του Νόμου 3731/2008 ρυθμίστηκε οριζοντίως το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Εν συνεχεία, ο Νόμος 3979/2011 που αφορά στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καταγράφει τις προϋποθέσεις για την δημιουργία ενός πλαισίου παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με εμπλεκόμενα μέρη, τους φορείς της δημόσιας διοίκησης, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Το πεδίο εφαρμογής του εκτείνεται στο πλαίσιο πιστοποίησης δημόσιων διαδικτυακών τόπων, στη διαλειτουργικότητα μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων, στην ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών από την δημόσια διοίκηση και στον τομέα ψηφιακής αυθεντικοποίησης.

Το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εν γένει, αποτελεί μέρος του συνολικού σχεδιασμού της δημόσιας διοίκησης για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Επίσης, περιέχει κανόνες και πρότυπα απαραίτητα για την υλοποίηση της γενικότερης στρατηγικής, ενώ αποτελεί εθνική εξειδίκευση του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας και σημαντική παράμετρο για την υλοποίηση του «Ευρωπαϊκού Ψηφιακού Θεματολογίου» (Παράρτημα Ι). (ΕΚΔΔΑ, 2013).

Φορολογική Διοίκηση

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

Κατά τα διεθνή πρότυπα περί αυτονομίας στη Φορολογική Διοίκηση και ύστερα από πολλαπλές επισημάνσεις διεθνών οργανισμών, το 2016 συστήνεται η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), με τον Νόμο 4389/2016, αντικαθιστώντας την αντίστοιχη Γενική Γραμματεία του Υπουργείου Οικονομικών. Η Α.Α.Δ.Ε. απολαύει λειτουργικής ανεξαρτησίας, διοικητικής και οικονομικής αυτοτέλειας και δεν υπόκειται σε έλεγχο ή εποπτεία από κυβερνητικά όργανα, κρατικούς φορείς ή άλλες διοικητικές αρχές, παρά μόνο σε κοινοβουλευτικό έλεγχο. Με τον τρόπο αυτό, διασφαλίζεται η θεσμική ανεξαρτησία της ελληνικής φορολογικής διοίκησης και ταυτόχρονα, γίνεται πιο ευέλικτη και αποτελεσματική.

Αποστολή της Α.Α.Δ.Ε. είναι ο προσδιορισμός, η βεβαίωση και η είσπραξη των φορολογικών και τελωνειακών εσόδων, καθώς και των λοιπών δημοσίων εσόδων. Επιπλέον, στις αρμοδιότητες της εμπίπτουν ο εντοπισμός φαινομένων φοροδιαφυγής, φορολογικής απάτης, παραεμπορίου και παραοικονομίας και η λήψη και η εφαρμογή των αναγκαίων μέτρων για την καταπολέμηση των προαναφερθέντων¹⁷ (Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, 2017). Επίσης, σύμφωνα με το Αναθεωρημένο Στρατηγικό Σχέδιο της Α.Α.Δ.Ε. για την περίοδο 2017-2020, το όραμα της έγκειται στο να θεμελιώσει μια σχέση εμπιστοσύνης με τους πολίτες και να εξελιχθεί σε έναν πρότυπο οργανισμό διασφάλισης των δημοσίων εσόδων της χώρας. Παράλληλα, η λειτουργία της διαπνέεται από αξίες, όπως η δικαιοσύνη, η διαφάνεια, η αμεροληψία, η λογοδοσία και η συνεχής βελτίωση, ενώ τίθενται και πέντε στρατηγικοί στόχοι, οι οποίοι αποτυπώνονται στην παρακάτω εικόνα.

¹⁷ Το οργανόγραμμα της Α.Α.Δ.Ε. περιλαμβάνει τις Κεντρικές Υπηρεσίες, τις Ειδικές Αποκεντρωμένες Υπηρεσίες και τις Περιφερειακές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ., Τελωνεία και Χημικές Υπηρεσίες).

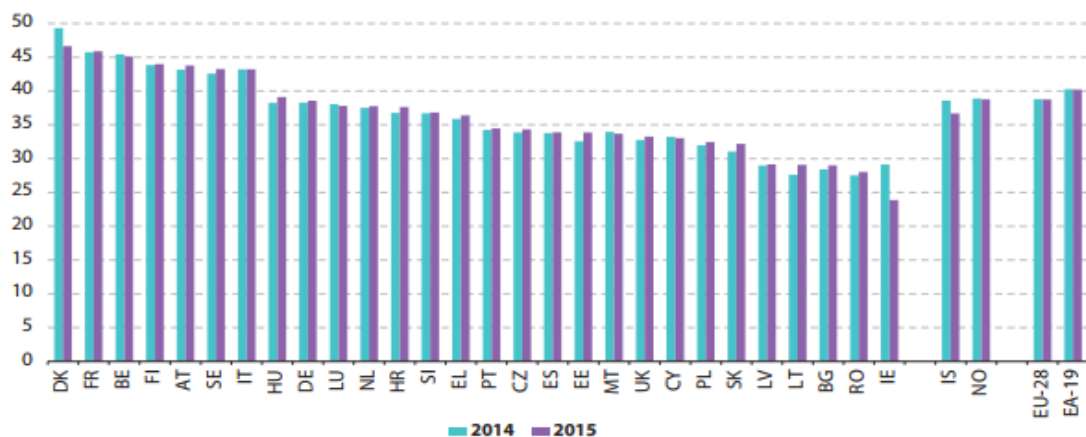
Εικόνα 9 Στρατηγικοί Στόχοι Α.Α.Δ.Ε. 2017-2020
(Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, 2017)



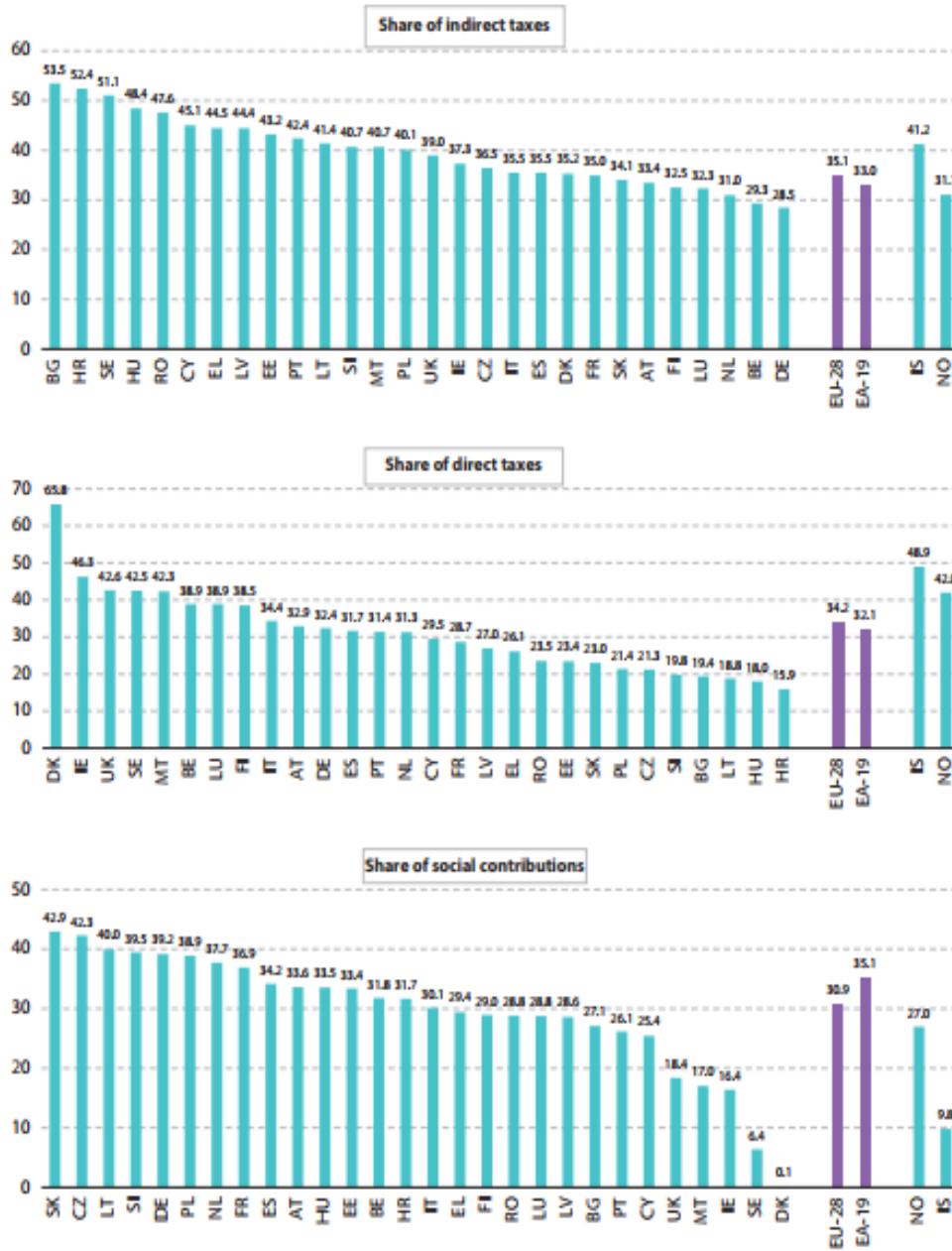
Βασικά Χαρακτηριστικά Ελληνικού Φορολογικού Συστήματος

Σύμφωνα με πρόσφατη έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, όσον αφορά στο φορολογικό βάρος ως ποσοστό του ΑΕΠ, η Ελλάδα βρίσκεται κάτω από το μέσο όρο της Ένωσης, με ποσοστό περίπου 35%, κατατάσσοντας την στην δέκατη τέταρτη θέση για το 2015 (Διάγραμμα 2). Παράλληλα, σχετικά με το είδος των φόρων, όπως αποτυπώνεται και στο Διάγραμμα 3, το 44,5% των συνολικών φορολογικών εσόδων προέρχονται από έμμεσους φόρους, το 26,1% από άμεσους και το 29,4% από κοινωνικές εισφορές (DG Taxation and Customs Union, 2017).

Διάγραμμα 2 Φορολογικά έσοδα (συμπεριλαμβανομένων υποχρεωτικών κοινωνικών εισφορών) (2014-2015)
(DG Taxation and Customs Union, 2017)



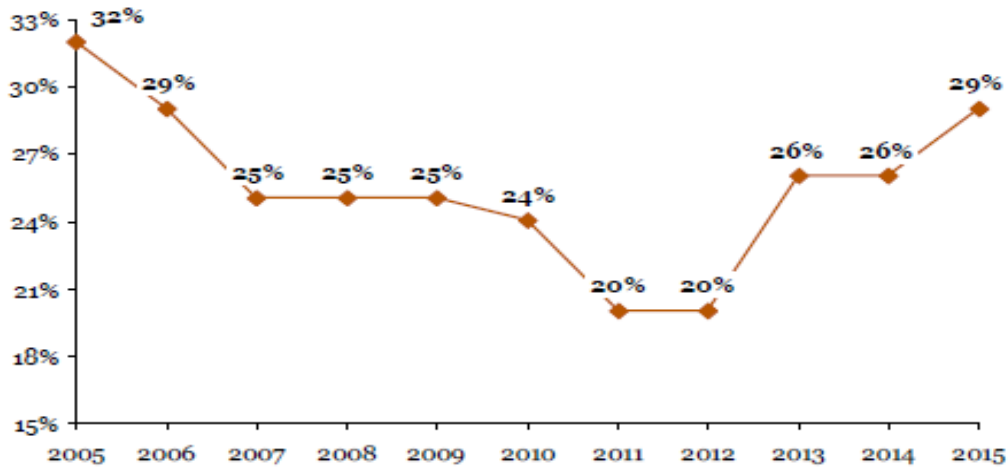
Διάγραμμα 3 Δομή φορολογικών εσόδων κατά κύριο είδος (2015)
(DG Taxation and Customs Union, 2017)



(1) The shares can exceed 100% due to D.995 capital transfers to the relevant sectors representing amounts assessed but unlikely to be collected.

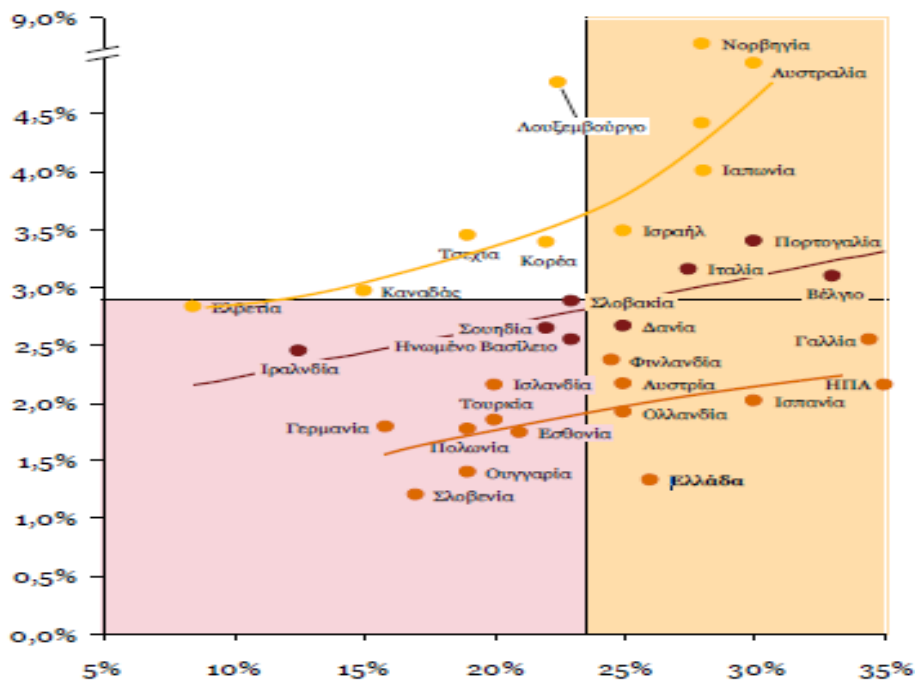
Όσον αφορά στην φορολογία των επιχειρήσεων, η Ελλάδα βρίσκεται στην πέμπτη θέση των χωρών με τους υψηλότερους συντελεστές φορολογίας εισοδήματος για επιχειρήσεις, με τον συγκεκριμένο συντελεστή να αγγίζει το 29% για το 2015, ποσοστό το οποίο έχει αυξηθεί κατά 45% από το 2011, όπως φαίνεται και στο παρακάτω Διάγραμμα.

Διάγραμμα 4 Φορολογικός συντελεστής εισοδήματος νομικών προσώπων στην Ελλάδα (2015)
(PwC, 2016)



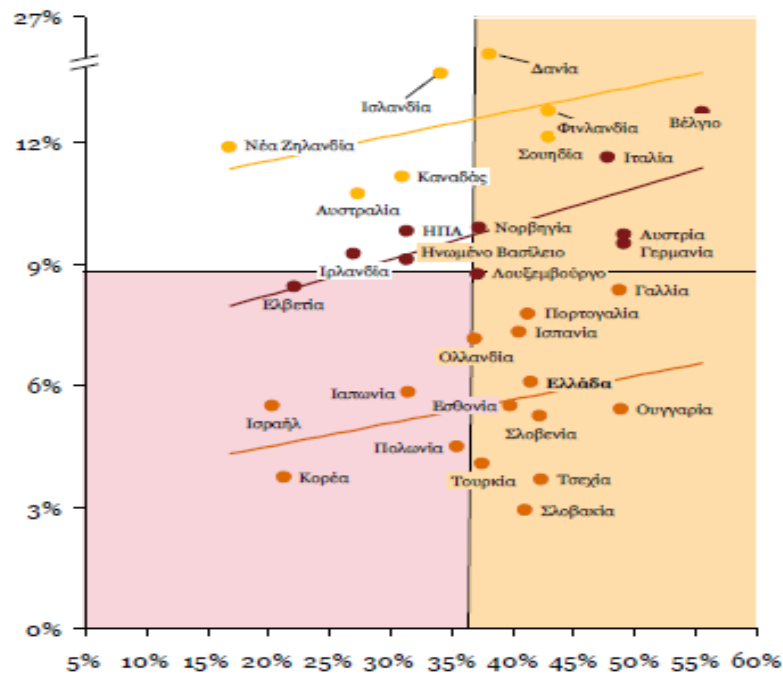
Γενικά, το πλαίσιο φορολόγησης των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα χαρακτηρίζεται ως συνεχώς μεταβαλλόμενο. Εντούτοις, οι υψηλοί φορολογικοί συντελεστές δεν φαίνεται να συνοδεύονται από αντίστοιχα υψηλά φορολογικά έσοδα (Διάγραμμα 5), ενώ η προκαταβολή φόρου για τα νομικά πρόσωπα ανέρχεται σε ποσοστό ίσο με 100% του φόρου που αναλογεί στο εισόδημα του διανυόμενου φορολογικού έτους (PwC, 2016).

Διάγραμμα 5 Έσοδα από Φόρους Επιχειρήσεων (% ΑΕΠ) (2015)
(PwC, 2016)

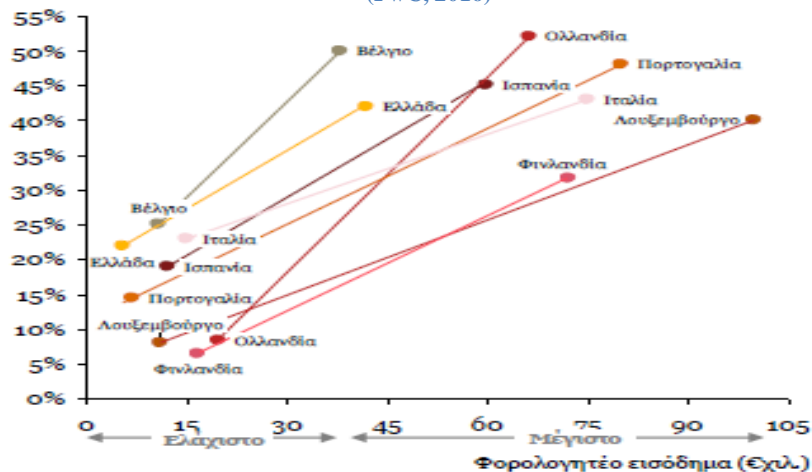


Από την άλλη πλευρά, η φορολογία φυσικών προσώπων στην Ελλάδα εκτιμάται ως υψηλή με χαμηλή εισπραξιμότητα, σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ (Διάγραμμα 6). Ειδικότερα, ο Νόμος 4387/2016 ενσωμάτωσε την εισφορά αλληλεγγύης στον Κώδικα Φορολογίας Εισοδήματος αποκτώντας έτσι μόνιμο χαρακτήρα, ενώ το ετήσιο αφορολόγητο εισόδημα ανέρχεται στα 5.500€, ποσό σχεδόν διπλάσιο από το όριο της φτώχειας. Τέλος, το φορολογικό σύστημα είναι διαμορφωμένο με τέτοιο τρόπο, ώστε η προοδευτικότητα των φόρων να είναι περιορισμένη και να εξαντλείται σε πολύ μικρό εύρος εισοδήματος επιβαρύνοντας τα μεσαία εισοδήματα (Διάγραμμα 7) (PwC, 2016).

Διάγραμμα 6 Έσοδα από Φόρους Φυσικών Προσώπων (% ΑΕΠ) (2013)
(PwC, 2016)



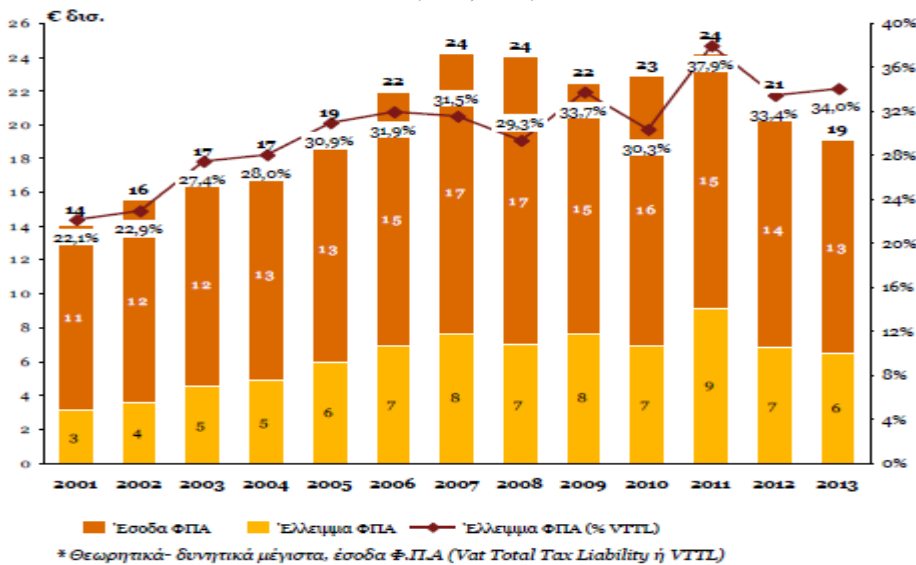
Διάγραμμα 7 Κατώτατος / Ανώτατος Συντελεστής φορολόγησης
(PwC, 2016)



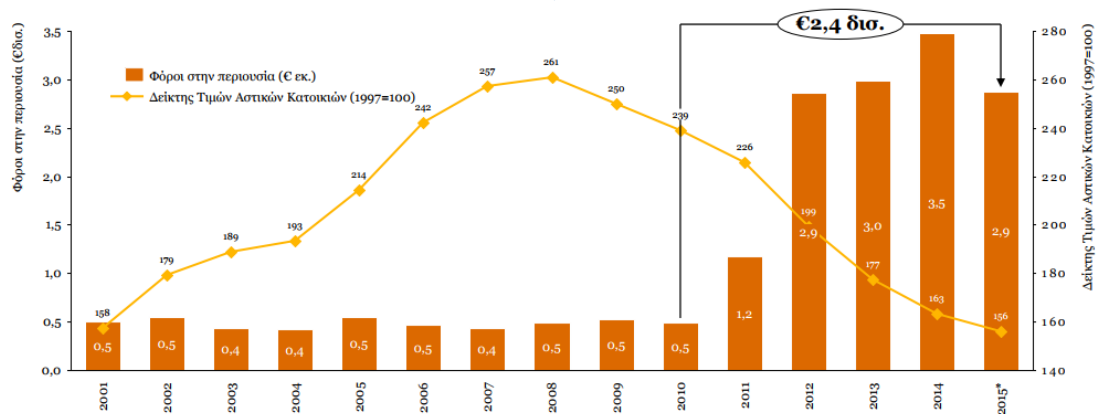
Φορολογική Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:
Συγκριτική Μελέτη Ελλάδας - Σουηδίας

Επιπλέον, ο συντελεστής Φόρου Προστιθέμενης Αξίας της Ελλάδας βρίσκεται ανάμεσα στους υψηλότερους της Ευρώπης των 28, αλλά και των χωρών του ΟΟΣΑ. Εντούτοις, τα αποτελέσματα εισπραξιμότητας του συγκεκριμένου φόρου είναι απογοητευτικά. Αναλυτικότερα, τα έσοδα που προέρχονται από την εισπραξη ΦΠΑ αντιστοιχούν στο 6,9% του ΑΕΠ, ενώ το ποσοστό του ελλείμματος ΦΠΑ¹⁸ για τα έτη μεταξύ 2000-2011, ανήλθε κατά μέσο όρο στο 30% (Διάγραμμα 8). Ταυτόχρονα, οι φόροι ακίνητης περιουσίας αυξήθηκαν αρκετά τα τελευταία χρόνια, όπως αποτυπώνεται και στο Διάγραμμα 9. Κατά συνέπεια, τα έσοδα από φόρους ακίνητης περιουσίας ανέρχονται περίπου στο 3,7% των φορολογικών εσόδων, κατατάσσοντας την Ελλάδα πάνω από το μέσο όρο των χωρών του ΟΟΣΑ, που είναι 3,2% (PwC, 2016).

Διάγραμμα 8 Το έλλειμμα ΦΠΑ στην Ελλάδα (2000-2011)
(PwC, 2016)



Διάγραμμα 9 Φόροι Ακίνητης Περιουσίας σε εκατομμύρια € (2001-2015)
(PwC, 2016)



¹⁸ Το Έλλειμμα Φ.Π.Α- VAT Gap ορίζεται ως η διαφορά μεταξύ των πραγματοποιηθέντων εσόδων ΦΠΑ και των θεωρητικών δυνητικών συνολικών εσόδων βάσει του ισχύοντος ΦΠΑ.

Προβλήματα Ελληνικού Φορολογικού Συστήματος

Μολονότι, το φορολογικό σύστημα στην Ελλάδα χαρακτηρίζεται από υψηλούς φορολογικούς συντελεστές, το συγκεκριμένο γεγονός δεν αποτελεί το μοναδικό πρόβλημα. Αρκετοί ερευνητές, καθώς και διεθνείς οργανισμοί προτάσσουν την πολυπλοκότητα της φορολογικής νομοθεσίας ως ένα τεράστιο εμπόδιο. Σε έκθεση της Ένωσης Τραπεζών για το 2014 αναφέρεται πως σε διάστημα τριών ετών (2010 – 2013) ψηφίσθηκαν 20 νέοι νόμοι που αφορούσαν σε φορολογικές αλλαγές, ενώ ενδιαφέρον παρουσιάζουν τα στοιχεία του Πίνακα 3, ο οποίος καταγράφει τον αριθμό των εγκυκλίων που εκδίδονται από το Υπουργείο Οικονομικών ανά έτος. Εκ του αποτελέσματος, διαπιστώνεται ότι η συνεχώς αυξανόμενη πολυνομία μετατρέπει το φορολογικό σύστημα σε πολύπλοκο και αδιαφανές, ενώ το κόστος συμμόρφωσης των πολιτών και των επιχειρήσεων αυξάνεται συνεχώς (Ράπανος & Καπλάνογλου, 2014).

Πίνακας 3 Εγκύκλιοι Υπουργείου Οικονομικών (2010-2013)
(Ράπανος & Καπλάνογλου, 2014)

Που αφορούν	2010	2011	2012	2013-Οκτ
Εισόδημα	73	145	129	151
ΚΦΑΣ-ΚΒΣ	41	37	41	97
ΦΠΑ	41	74	44	102
Λοιποί φόροι	90	175	256	272
Φορολογία κεφαλαίου	32	26	43	73
Σύνολο	277	457	513	695

Ταυτόχρονα, η αναποτελεσματικότητα της φορολογικής διοίκησης παραμένει τροχοπέδη στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας. Σύμφωνα με πρόσφατη έκθεση του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου, η ελληνική φορολογική διοίκηση επιβάλλει πολλαπλά και μεγάλα πρόστιμα, χωρίς να εξετάζει την αντικειμενική δυνατότητα είσπραξης τους¹⁹. Ως εκ τούτου, τα πρόστιμα και οι ποινές έχουν τριπλασιαστεί σε σχέση με το 2010, ενώ το ισχύον νομικό πλαίσιο εμποδίζει την αποτελεσματική ταξινόμηση του φορολογικού χρέους ως ανεπίδεκτο είσπραξης, παραμένοντας υπερβολικά περιοριστικό όσον αφορά στις διαγραφές χρεών.

¹⁹ Παρόλο που το σύστημα έχει απλουστευθεί σημαντικά με την εισαγωγή ενός σύγχρονου κώδικα φορολογικής διαδικασίας, η πλειονότητα των προστίμων εξακολουθεί να βασίζεται στο προηγούμενο σύνθετο σύστημα (International Monetary Fund, 2017).

Παράλληλα, η έλλειψη σωστής ιεράρχησης των περιπτώσεων που χρήζουν ελέγχου, η ανικανότητα είσπραξης οφειλών και τα μη στοχοθετημένα συστήματα πληρωμής δόσεων έχουν διαιωνίσει τη συσσώρευση χρεών, επιδεινώνοντας περαιτέρω το πρόβλημα (International Monetary Fund, 2017). Επιπλέον, ένα ακόμη μείζον ζήτημα είναι το πρόβλημα της διαφθοράς. Η Ελλάδα βρίσκεται στις τελευταίες θέσεις όσον αφορά στην πάταξη της διαφθοράς και της απάτης, εντός της Ένωσης (Ράπανος & Καπλάνογλου, 2014), ενώ σε σχετική έρευνα του 2013, το 63% των ερωτηθέντων επιχειρηματιών δήλωσαν πως είναι διατεθειμένοι να δωροδοκήσουν προκειμένου να «διευκολύνουν» τη διαδικασία ελέγχου (Antonakas, Giokas, & Konstantopoulos, 2013).

Ταυτόχρονα, μια ακόμη βασική αδυναμία του φορολογικού συστήματος αποτελεί το φαινόμενο της μη καταβολής φόρων, όπως αυτό εμφανίζεται και στις τρεις διαστάσεις του, τη φοροδιαφυγή, τη φοροαποφυγή και την παραοικονομία. Αναλυτικότερα, η φοροδιαφυγή, όπως προκύπτει από το «Εθνικό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Καταπολέμησης της Φοροδιαφυγής 2011-2013», έχει εξελιχθεί σε διαχρονικό χαρακτηριστικό του φορολογικού συστήματος με απρόβλεπτες συνέπειες για τα δημόσια έσοδα, μειώνοντας αφενός τις κοινωνικές παροχές, προκαλώντας αφετέρου φορολογική ανισότητα μεταξύ των φορολογουμένων (Υπουργείο Οικονομικών, Υπουργείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, Υπουργείου Δικαιοσύνης και Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη, 2011). Ταυτόχρονα, τα τελευταία χρόνια, η φοροαποφυγή²⁰ έχει λάβει μεγάλες διαστάσεις, καθότι συνδέεται άμεσα με το προαναφερθέν πρόβλημα της πολύπλοκης και συχνά μεταβαλλόμενης νομοθεσίας. Αναφορικά με το μέγεθος παραοικονομίας²¹ στην Ελλάδα, αυτό παραμένει σταθερά σε υψηλά ποσοστά. Χαρακτηριστικό στοιχείο της κατάστασης είναι πως στην περίοδο 1960 – 2000, το μέγεθος της παραοικονομίας αυξήθηκε κατά 82% (Παλαιολόγου & Κασσάρ, 2003), ενώ ο μέσος όρος του ποσοστού παραοικονομίας για το διάστημα 1999-2010 ανέρχεται

²⁰ Ως φοροαποφυγή νοείται η προσπάθεια μη καταβολής ή μερικής καταβολής φόρων με νόμιμο τρόπο, μέσω εκμετάλλευσης των κενών της νομοθεσίας.

²¹ Στη βιβλιογραφία δεν υπάρχει ένας κοινώς αποδεκτός ορισμός για την παραοικονομία. Σύμφωνα με τον Feige *παραοικονομία είναι οι οικονομικές αυτές δραστηριότητες που δεν δηλώνονται ή δεν μετριοούνται από τις υπάρχουσες τεχνικές μέτρησης της οικονομικής δραστηριότητας της κοινωνίας. Από την άλλη πλευρά, ο Tanzi ερμηνεύει την παραοικονομία ως το τμήμα εκείνο του ακαθάριστου εθνικού προϊόντος (GNP) το οποίο δεν νοείται σε μέτρηση από τις αρμόδιες υπηρεσίες επειδή είτε δεν δηλώνεται καθόλου, είτε δηλώνεται μερικώς* (Παλαιολόγου & Κασσάρ, 2003).

στο 27% του ΑΕΠ (Πίνακας 4). Επίσης, κατά την ίδια έρευνα διαπιστώνεται ότι οι παράγοντες με τη σημαντικότερη επίδραση στην παραοικονομία για την Ελλάδα, είναι οι έμμεσοι φόροι με ποσοστό 16,2% και τα ελευθέρια επαγγέλματα με 18,7% (Schneider & Buehn, 2012).

Πίνακας 4 Εξέλιξη Παραοικονομίας σε 38 χώρες του ΟΟΣΑ ως % του ΑΕΠ (Schneider & Buehn, 2012)

Country	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Average
Australia	14.4	14.3	14.3	14.1	13.9	13.7	13.7	13.7	13.7	13.2	13.5	13.4	13.8
Austria	10.0	9.8	9.7	9.8	9.8	9.8	9.8	9.6	9.7	9.5	9.7	10.6	9.8
Belgium	22.7	22.2	22.1	22.0	22.0	21.8	21.8	21.4	20.8	20.3	20.5	20.7	21.5
Bulgaria	37.3	36.9	36.6	36.1	35.6	34.9	34.1	33.5	33.0	33.7	32.1	31.9	34.6
Canada	16.3	16	15.9	15.8	15.7	15.6	15.5	15.3	15.2	14.9	15.5	15.4	15.6
Chile	19.9	19.8	19.6	19.6	19.4	19.1	18.9	18.7	18.4	19.1	20.5	19.8	19.4
Cyprus	29.2	28.7	28.2	27.8	28.2	28.1	27.7	27.3	27.3	27.7	26.9	25.4	27.7
Czech Rep.	19.3	19.1	18.9	18.8	18.7	18.4	17.8	17.3	16.3	15.2	15.7	15.5	17.6
Denmark	18.4	18.0	18.0	18.0	18.0	17.8	17.6	17.0	16.5	15.3	16.2	16.2	17.3
Estonia	-	25.6	25.3	24.9	24.3	24.0	23.4	22.7	22.5	20.8	24.3	22.5	21.7
Finland	18.4	18.1	17.9	17.8	17.7	17.6	17.4	17.1	16.6	16.4	16.7	16.8	17.4
France	15.7	15.2	15.0	15.1	15.0	14.9	14.8	14.8	14.5	14.0	14.5	14.6	14.8
Germany	16.4	16.0	15.9	16.1	16.3	16.1	16.0	15.6	15.3	14.8	14.6	15.1	15.7
Greece	28.5	28.7	28.2	28.0	27.4	27.1	26.9	26.4	26.5	26.0	25.3	25.1	27.0
Hungary	25.4	25.1	24.8	24.5	24.4	24.1	24.0	23.7	23.7	23.1	23.1	23.1	24.1
Iceland	16.0	15.9	15.8	16.0	15.9	15.5	15.1	15.0	14.4	13.8	14.7	14.4	15.2
Ireland	16.1	15.9	15.9	15.9	16.0	15.8	15.6	15.5	15.9	15.9	17.5	16.5	16.1
Italy	27.8	27.1	26.7	26.8	27.0	27.0	27.1	26.9	26.8	26.7	26.5	26.7	26.9
Japan ¹	11.4	11.2	11.2	11.3	11.2	10.9	10.7	10.4	10.3	11.0	11.0	11.0	11.0
Korea, Rep.	28.3	27.5	27.3	26.9	26.8	26.5	26.3	25.9	25.8	25.6	24.5	24.7	26.3
Latvia	23.9	23.6	23.2	22.9	22.5	22.1	21.5	20.8	20.8	22.6	20.0	21.5	22.1
Lithuania	27.2	27.1	26.7	26.2	25.4	25.1	24.4	23.8	24.3	26.0	23.6	25.4	25.4
Luxembourg	10.0	9.8	9.8	9.8	9.8	9.8	9.7	9.6	9.3	9.1	9.3	9.6	9.6
Malta	27.4	27.1	27.3	27.3	27.5	27.6	27.3	27.0	26.8	27.0	26.7	28.1	27.3
Mexico ²	30.8	30.1	30.3	30.4	30.5	30.1	29.9	29.2	28.8	30.0	30.0	30.0	30.0
Netherlands	13.3	13.1	13.1	13.2	13.3	13.2	13.2	13.2	13.1	12.7	12.9	13.6	13.2
New Zealand	13.0	12.8	12.6	12.4	12.2	12.0	12.1	12.1	12.0	11.8	12.0	12.0	12.2
Norway	19.2	19.1	19.0	19.0	19.0	18.5	18.5	18.2	18.1	17.7	18.6	18.2	18.6
Poland	27.7	27.6	27.7	27.7	27.5	27.3	26.9	26.4	25.4	24.7	24.6	23.8	26.4
Portugal	23.0	22.7	22.6	22.7	23.0	23.1	23.3	23.2	22.5	21.9	22.0	22.2	22.7
Romania	34.3	34.4	33.7	33.5	32.8	32.0	31.7	30.7	30.8	31.5	30.0	30.9	32.2
Slovak Rep.	18.9	18.9	18.8	18.6	18.3	18.1	17.6	17.2	16.6	16.0	15.8	15.8	17.5
Slovenia	27.3	27.1	26.7	26.6	26.4	26.2	25.8	25.3	25.3	24.6	23.5	23.7	25.7
Spain	23.0	22.7	22.4	22.4	22.4	22.5	22.4	22.4	22.3	22.9	24.5	23.5	22.8
Sweden	19.6	19.2	19.1	19.0	18.7	18.5	18.6	18.2	18.0	17.7	17.9	18.1	18.6
Switzerland	8.8	8.6	8.6	8.6	8.8	8.6	8.5	8.3	8.0	7.2	7.8	8.0	8.3
Turkey	32.7	32.1	32.8	32.4	31.8	31.0	30.0	29.5	28.0	28.6	29.4	29.0	30.6
United Kingdom	12.8	12.7	12.6	12.6	12.5	12.4	12.4	12.3	12.4	12.1	12.9	12.0	12.5
United States	8.8	8.7	8.8	8.8	8.7	8.6	8.5	8.4	8.6	8.6	9.3	9.1	8.7
Average	20.3	20.7	20.6	20.5	20.4	20.1	19.9	19.6	19.3	19.2	18.3	18.3	20.3

Επιπλέον, σχετικά με την ύπαρξη φορολογικής συνείδησης²², είναι χαρακτηριστικό πως σε έρευνα του 2010, με θέμα «Μέτρηση της Φορολογικής Συνείδησης» στην Ελλάδα, διαπιστώθηκε ότι ένας στους οκτώ φορολογούμενους έχει στο παρελθόν επιχειρήσει να αποκρύψει τα πραγματικά του εισοδήματα, ενώ ένας στους πέντε είναι διατεθειμένος να πάρει το ρίσκο της απόκρυψης των εισοδημάτων. Τέλος, ένας στους

²² Σύμφωνα με τους Torgler και Schneider, η φορολογική συνείδηση περιλαμβάνει δύο διαστάσεις, την ηθική υποχρέωση καταβολής φόρων και την πεποίθηση συνεισφοράς στην κοινωνία μέσω της πληρωμής των φόρων. Σε αντίθεση με την φοροδιαφυγή, η φορολογική συνείδηση σχετίζεται όχι με ατομικές συμπεριφορές, αλλά στάσεις (attitudes) (Torgler & Schneider (b), 2007)

δύο θεωρεί ότι σε ένα διεφθαρμένο κράτος, η φοροδιαφυγή αποτελεί μια λογική αντίδραση (Οικονομικό Επιμελητήριο της Ελλάδας, 2010)²³.

²³ Η εν λόγω έρευνα αποτυπώνει με γλαφυρό τρόπο, τα ευρήματα των Torgler και Schneider, σύμφωνα με τα οποία υπάρχει αντιστρόφως ανάλογη σχέση μεταξύ της φορολογικής συνείδησης και της παραοικονομίας, ενώ η πρώτη συνδέεται άμεσα και με παράγοντες, όπως η εμπιστοσύνη των πολιτών στο κράτος, η αποτελεσματικότητα των φορολογικών υπηρεσιών, η πολιτική σταθερότητα και η λογοδοσία (Torgler & Schneider (a), 2007)

Ψηφιακή Φορολογική Διοίκηση

Φορολογική Συμμόρφωση μέσω χρήσης Τ.Π.Ε.

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, η έννοια της φορολογικής συμμόρφωσης είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την άποψη πως η διοίκηση οφείλει να βοηθά τους φορολογούμενους, ώστε οι τελευταίοι «να τα πράττουν όλα ορθά απ' την αρχή»²⁴. Ο πυρήνας της νέας αυτής προσέγγισης έγκειται στη λογική της ανάπτυξης ενός φορολογικού περιβάλλοντος, στο οποίο η συμμόρφωση ενθαρρύνεται, ενώ η μη-συμμόρφωση προλαμβάνεται. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτό, η φορολογική διοίκηση οφείλει να προωθεί ηλεκτρονικές διαδικασίες αρωγής στο φορολογούμενο, όπως για παράδειγμα πληροφόρηση με ηλεκτρονικά μέσα και προσυμπληρωμένα έντυπα φορολογικών δηλώσεων. Επίσης, η συγκεκριμένη προσέγγιση δημιουργεί τις απαραίτητες προϋποθέσεις, ώστε οι φορολογούμενοι να είναι πρόθυμοι, αλλά και ικανοί να ανταποκριθούν στις φορολογικές υποχρεώσεις τους έγκαιρα και ορθά. Κατά συνέπεια, δίνεται έμφαση στην πρόληψη της φοροδιαφυγής, ενώ αναπτύσσεται κλίμα εμπιστοσύνης και νομιμότητας, τοποθετώντας στο επίκεντρο τη διαμόρφωση μιας σωστής μελλοντικής συμπεριφοράς του φορολογούμενου μέσω της χρήσης των Τ.Π.Ε. (Purvis, και συν., 2010).

Στο ίδιο πλαίσιο κινείται και η αντίληψη της ελληνικής φορολογικής διοίκησης, καθώς σύμφωνα με το «Εθνικό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Καταπολέμησης της Φοροδιαφυγής 2011-2013», η φορολογική συμμόρφωση ενισχύεται σημαντικά από παράγοντες, όπως η ύπαρξη υπηρεσιών ενημέρωσης και αρωγής των φορολογούμενων μέσω ηλεκτρονικών μέσων, η απλούστευση και κωδικοποίηση της νομοθεσίας και η άρση των αδικιών. Ως εκ τούτου, καθίσταται σαφές πως κοινό σημείο αφετηρίας για τη φορολογική συμμόρφωση σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, αποτελεί η περαιτέρω χρήση των Τ.Π.Ε. στη φορολογική διοίκηση (Σωτηροπούλου & Πρινωτακη, 2011).

²⁴ Η εν λόγω προσέγγιση υιοθετήθηκε τον Οκτώβριο 2009, σε συνάντηση εργασίας στο πλαίσιο του προγράμματος FISCALIS 2009-2013, στην οποία συμμετείχαν υπάλληλοι της φορολογικής διοίκησης των κρατών μελών Ην. Βασιλείου, Ολλανδίας, Δανίας και Σουηδίας.

Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.)

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων συστήθηκε με το Προεδρικό Διάταγμα 61/1997 και υπάγεται απευθείας στον Υπουργό Οικονομικών. Ο σκοπός της Γ.Γ.Π.Σ. αποτελεί η δημιουργία, ανάπτυξη και διαχείριση Πληροφοριακών Συστημάτων τα οποία υποστηρίζουν το έργο του Υπουργείου.

Η Γ.Γ.Π.Σ. έχει σχεδιάσει και υλοποιήσει μέχρι σήμερα πολυάριθμες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τη δημόσια διοίκηση. Η υλοποίηση νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, καθώς και η αναβάθμιση των παλαιότερων περιλαμβάνονται στις καθημερινές αρμοδιότητες της Γ.Γ.Π.Σ., η οποία διαθέτει ίσως το μεγαλύτερο μέρος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται σήμερα από το ελληνικό δημόσιο. Παράλληλα, η Γ.Γ.Π.Σ. αποτελεί διαλειτουργικό κέντρο δεδομένων για ολόκληρο το δημόσιο τομέα²⁵, ενώ όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες σχεδιάζονται με επίκεντρο την πιο εύκολη, ασφαλέστερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση.

Επιπροσθέτως, οι υπηρεσίες της Γ.Γ.Π.Σ. χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες. Η πρώτη περιλαμβάνει υπηρεσίες που παρέχονται προς το Υπουργείο Οικονομικών και αφορούν μεταξύ άλλων στην ανάπτυξη Πληροφοριακών Συστημάτων που υποστηρίζουν υπηρεσίες του τελευταίου, στη διαχείριση βάσεων δεδομένων οικονομικών πληροφοριών, στη συνδυαστική αξιοποίηση αυτών κ.α.. Ο δεύτερος κλάδος σχετίζεται με τις υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, εμπεριέχοντας κυρίως την ασφαλή διαχείριση οικονομικών πληροφοριών, τη διαχείριση Πληροφοριακών Συστημάτων με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων, την ενημέρωση των πολιτών σε θέματα φορολογικά, τελωνειακά, συνταξιοδοτικά κ.α.. Τέλος, η τρίτη κατηγορία είναι οι υπηρεσίες προς την πολιτική ηγεσία και τους υπόλοιπους φορείς της δημόσιας διοίκησης και σχετίζονται με

²⁵ Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ.) του Υπουργείου Οικονομικών είναι το πληροφοριακό σύστημα που αναπτύχθηκε από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, με στόχο τη διασύνδεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης. Επίσης, εξασφαλίζει ένα ενιαίο περιβάλλον (υποδομή) εγκατάστασης και χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών, μέσω του οποίου ανταλλάσσονται επιχειρησιακά δεδομένα μεταξύ του Υπουργείου Οικονομικών και των φορέων του δημοσίου. Τέλος, παρέχει κοινές υπηρεσίες προς όλες τις διαδικτυακές υπηρεσίες που εγκαθίστανται σε αυτό, όπως η Αυθεντικοποίηση (Authentication), τα Δικαιώματα χρήσης (Authorization), η Καταγραφή κλήσεων (Auditing - Logging) και η Υποδομή ψηφιακής υπογραφής (Digital Signature) (Παράρτημα III).

υπηρεσίες ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων που διαχειρίζονται συνδυαστικά την οικονομική πληροφορία, με παροχή στατιστικών και άλλων οικονομικών πληροφοριών στην πολιτική ηγεσία για τη διαμόρφωση νέων πολιτικών, αλλά και υπηρεσίες ανάπτυξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γενικότερα (Υπουργείο Οικονομικών, 2013).

Ηλεκτρονικές Φορολογικές Υπηρεσίες

Το TAXIS (Taxation Information System) αναπτύχθηκε από τη Γ.Γ.Π.Σ.²⁶ με κύριο στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων από το Υπουργείο Οικονομικών υπηρεσιών και την υποστήριξη των κεντρικών και τοπικών φορολογικών αρχών. Αρχικά, αν και αποτελούσε ένα βασικό εργαλείο σε μορφή web, ωστόσο δεν έπαυε να είναι ένα περιορισμένο πληροφοριακό σύστημα. Εν συνεχεία, η σταδιακή επέκταση και βελτίωση του επέτρεψαν την ολοκληρωμένη χρήση του από τους υπαλλήλους, ενώ τα επόμενα χρόνια δημιουργήθηκε ένα σύστημα υπό μορφή ηλεκτρονικής φόρμας με το όνομα TAXISnet, το οποίο χρησιμοποιείται απευθείας από τους φορολογούμενους για τις φορολογικές συναλλαγές τους.

Οι κύριοι στόχοι του TAXIS ήταν μεταξύ άλλων, η βελτίωση της είσπραξης των οφειλών, η μείωση της φοροδιαφυγής, η αύξηση των φορολογικών εσόδων, η ενίσχυση της εμπιστοσύνης των φορολογουμένων στη δικαιοσύνη του φορολογικού συστήματος, η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και η αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας του φορολογικού μηχανισμού (Tsiavos, Smithson, & Kotyvos, 2002).

Αναλυτικότερα, το TAXIS αποτέλεσε την πρώτη ολοκληρωμένη υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ αναδείχθηκε ως πρότυπο για όλες τις μελλοντικές εφαρμογές στον ελληνικό δημόσιο τομέα (Terpsiadou & Economides, 2009). Κατά το παρελθόν, διακρίθηκε και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, καθώς έλαβε δύο φορές βραβείο Βέλτιστης Πρακτικής από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Η υπηρεσία ξεκίνησε να λειτουργεί το 2001, παρέχοντας από τότε ολοένα και περισσότερες δυνατότητες

²⁶Το έργο είναι ένα από τα δεκαέξι υπο-έργα που αποτελούν το Πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ» και ξεκίνησε το 1994 με πρωτοβουλία του Υπουργείου Οικονομικών για τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών του. Μέχρι τότε η πλειονότητα των αλληλεπιδράσεων μεταξύ του Υπουργείου και των φορολογουμένων που απαιτούσε τη φυσική παρουσία των τελευταίων, γεγονός που μεταφραζόταν σε χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών, μεγάλες ουρές και δυσαρέσκεια (Tsiavos, Smithson, & Kotyvos, 2002).

ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης στους χρήστες. Σήμερα, αποτελεί μια πελατοκεντρική εφαρμογή για την υποβολή φορολογικών δηλώσεων, υπολογισμού φόρων και πληρωμών, ενώ συνίσταται από πολυάριθμα υποσυστήματα, καθιστώντας το ένα έργο μεγάλης κλίμακας²⁷.

Μια από τις βασικότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει η Γ.Γ.Π.Σ. μέσω του Taxisnet είναι η Υποβολή της Φορολογικής Δήλωσης (έντυπο Ε1) και των συνυποβαλλόμενων εντύπων (Ε2 και Ε3) από τους πολίτες²⁸. Επιπλέον, παρέχεται η δυνατότητα εκτύπωσης έγκυρου αντιγράφου Φορολογικής Δήλωσης και Εκκαθαριστικού Σημειώματος για τα έτη από το 2003 και έπειτα. Παράλληλα, μεταξύ των δυνατοτήτων που προσφέρει είναι η αυτόματη ενημέρωση του αποτελέσματος εκκαθάρισης μέσω μηνύματος σε κινητό τηλέφωνο (m-TAXIS), καθώς και υποβοήθηση χρηστών μέσω Τηλεφωνικού Κέντρου – TAXISphone ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Επίσης, σήμερα, η Γ.Γ.Π.Σ. αποστέλλει προ-συμπληρωμένα έντυπα φορολογίας εισοδήματος, μέσω δεδομένων που ανακτά από διάφορους φορείς με τους οποίους συνεργάζεται (φορείς κοινωνικής ασφάλισης, υπουργεία, επιμελητήρια, κλπ). Εκ παραλλήλου, από το 2011, παρέχεται η δυνατότητα για ηλεκτρονική υποβολή δήλωση φορολογίας εισοδήματος Νομικών Προσώπων – Οντοτήτων. Ταυτόχρονα, είναι εφικτή η ηλεκτρονική υποβολή μισθωτηρίων ακινήτων και η έκδοση κάρτας αποδείξεων. Παράλληλα, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις δύνανται μέσω του Taxisnet να υποβάλουν αίτηση ρύθμισης οφειλών και να δηλώνουν ακατάσχετο τραπεζικό λογαριασμό, καθώς και να προβαίνουν σε αλλαγές στοιχείων που τηρούνται στο μητρώο. Όσον αφορά στα ακίνητα, παρέχεται η δυνατότητα υποβολής δήλωσης στοιχείων ακινήτων (Ε9) και έκδοσης Πιστοποιητικού ΕΝ.Φ.Ι.Α.. Επιπλέον, μέσω της ιστοσελίδας της Γ.Γ.Π.Σ., οι χρήστες μπορούν να υποβάλλουν αιτήσεις για επιδόματα, όπως το οικογενειακό επίδομα (Α21) και το επίδομα πετρελαίου θέρμανσης, αλλά και να ολοκληρώνουν τη διαδικασία έκδοσης και πληρωμής e-Παραβόλου.

Ακόμη, είναι δυνατή η εκτύπωση των τελών κυκλοφορίας και των πιο συχνά χρησιμοποιούμενων εντύπων και δηλώσεων κατά τις συναλλαγές με τους φορείς του

²⁷ Κάθε χρόνο εκτελούνται από το TAXIS πάνω 80 εκατομμύρια συναλλαγές, ενώ το 2006 οι συναλλαγές στον κεντρικό διακομιστή ανά ημέρα εκτιμάται ότι ανέρχονταν σε 450.000-500.000 και τα ερωτήματα άγγιζαν τις 250.000-300.000 (Floropoulos, Spathis, Halvatzis, & Tsiouridou, 2010)

²⁸ Με τον Νόμο 4172/2013 κατέστη υποχρεωτική η ηλεκτρονική υποβολή των εισοδημάτων στη φορολογική διοίκηση, ενώ μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις, η δήλωση μπορεί να υποβάλλεται σε έγχαρτη μορφή.

Υπουργείου Οικονομικών, ενώ οι υπάλληλοι του τελευταίου μπορούν να λαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με τη μισθοδοσία τους. Στο ίδιο πλαίσιο, διατίθεται η εφαρμογή προσωποποιημένης πληροφόρησης για τις συντάξεις του Δημοσίου και των μισθοδοτούμενων από την Ενιαία Αρχή Πληρωμών. Εκτός από τα ανωτέρω, οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα υποβολής κατάστασης συμφωνητικών και Στοιχείων και Πληροφοριών, ενώ υποβάλλουν ηλεκτρονικά τις δηλώσεις ΦΠΑ-VIES, παρακρατούμενων και προκαταβλητέων φόρων, αλλά και τις αιτήσεις επιστροφής ΦΠΑ από χώρες της Ε.Ε..

Ωστόσο, υπάρχουν και υπηρεσίες που απευθύνονται αποκλειστικά στη δημόσια διοίκηση. Αναλυτικότερα, παρέχεται υπηρεσία αυθεντικοποίησης χρηστών σε Πληροφοριακό Σύστημα τρίτου Φορέα, η δημιουργία e-παραβόλου, η ανάκτηση δομής τύπων παραβόλων και η επιβεβαίωση στοιχείων Φυσικού Προσώπου. Επίσης, η Γ.Γ.Π.Σ. έχει αναπτύξει ηλεκτρονικά συστήματα για την υποβολή Οικονομικών Στοιχείων των Δημοσίων Μονάδων Υγείας και την πιστοποίηση Διευθυντών Διοίκησης Προσωπικού.

Ταυτόχρονα, είναι πολύ σημαντικό να σημειωθεί πως μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας έχουν αναπτυχθεί εφαρμογές πελάτη (client applications), για την αξιοποίηση από το Υπουργείο Οικονομικών, διαδικτυακών υπηρεσιών άλλων φορέων του Δημοσίου, όπως στοιχεία Αστυνομικών Ταυτοτήτων, στοιχεία - αναζήτηση ΑΜΚΑ, στοιχεία ανεργίας, στοιχεία για μετανάστες και ενημέρωση για την αλλαγή στοιχείων Νομικού Προσώπου από το ΓΕΜΗ.

Εντούτοις, τα τελευταία χρόνια κατέστη σαφές ότι το TAXIS από μόνο του δεν ήταν επαρκές εργαλείο για τον πλήρη έλεγχο των οικονομικών δραστηριοτήτων και την επαλήθευση των δηλωθέντων στοιχείων των φορολογουμένων. Συνεπώς, αποτέλεσε επιτακτική ανάγκη η χρήση ενός υποσυστήματος πρόσθετων λογιστικών πληροφοριών με λειτουργία ελέγχου. Το νέο σύστημα ονομάστηκε «Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα των Ελεγκτικών Υπηρεσιών- ELENXIS» και πλέον αποτελεί την αιχμή του δόρατος των μηχανισμών ελέγχου για τη διασταύρωση και την επαλήθευση αναφορικά με διαφορές, σφάλματα και παραλείψεις που το TAXIS δεν μπορεί να εντοπίσει (Tenidou, Valsamidis, Petasakis, & Mandilas, 2015).

Σήμερα, οι υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε. έχουν εξοπλιστεί με το ELENXIS²⁹ μέσω του οποίου διενεργούνται πλέον οι φορολογικοί έλεγχοι. Με τον τρόπο αυτό, το κράτος εισάγει μια ενιαία τεχνολογική υποδομή για τη διενέργεια ελέγχων, διαθέσιμη σε όλες τις ελεγκτικές υπηρεσίες της χώρας. Στόχος του συστήματος είναι η μείωση της φοροδιαφυγής με απώτερο σκοπό την εξάλειψή της, μέσω της καθιέρωσης κλίματος συμμόρφωσης, της αύξησης της φορολογικής ισονομίας και δικαιοσύνης και της βελτίωσης των προσδοκώμενων εσόδων του κράτους. Το νέο σύστημα αναμένεται να επισπεύσει τις ελεγκτικές διαδικασίες και την επιβολή των προστίμων στους φοροπαραβάτες, καθώς και να έχουν αναπτυχθεί οι απαιτούμενες εφαρμογές για την πλήρη υποστήριξη του ελεγκτικού κύκλου³⁰. Ως εκ τούτου, έχει ήδη καθιερωθεί ως το "μοναδικό σύστημα ελέγχου" που συνεισφέρει στην αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία, καθώς και στην υποστήριξη των Ελεγκτικών Υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε..

Το Σύστημα ELENXIS χαρακτηρίζεται ως καινοτόμο, καθώς επικεντρώνεται στη πλήρη ομογενοποίηση, αυτοματοποίηση και τυποποίηση του συνόλου των ελεγκτικών διαδικασιών και πρακτικών -από την φάση στόχευσης των ελέγχων μέχρι τη στατιστική αποτίμηση των διενεργηθέντων ελέγχων- με την εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων λειτουργίας, συστηματοποιώντας και επιταχύνοντας το έργο του φορολογικού ελεγκτή. Επιπροσθέτως, εφαρμόστηκαν για πρώτη φορά νέες τεχνολογίες επεξεργασίας και ανάλυσης δεδομένων, όπως η ανάλυση επικινδυνότητας (Rule Based Risk Analysis) κατά την φάση στόχευσης των ελέγχων, η «έξυπνη» συλλογή, αποθήκευση και εκμετάλλευση δεδομένων (Data Warehousing), η επιλογή και ανάδειξη υποθέσεων

²⁹ Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα, με το όνομα «ELENXIS» αναπτύχθηκε με την αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στο πλαίσιο του Ε.Π. "Ψηφιακή Σύγκλιση", που συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης της Ευρωπαϊκής Ένωσης με συνολικό Προϋπολογισμό: 22.804.549,23 € (Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., 2014).

³⁰ Ο ελεγκτικός κύκλος αφορά στον σχεδιασμό, στην κατάρτιση και στον απολογισμό των στρατηγικών ελέγχων, στη συλλογή όλων των διαθέσιμων στοιχείων των πρωτογενών Πληροφοριακών Συστημάτων για την διενέργεια αυτόματων λειτουργιών στόχευσης και για την επιλογή, μέσω ενιαίων εθνικών κριτηρίων, των υπόχρεων με την πλέον παραβατική συμπεριφορά και στην αυτοματοποίηση του συνόλου των ροών εργασίας που συνδέονται με τη διαχείριση και διενέργεια των ελέγχων, συμπεριλαμβανόμενης και της ανατροφοδότησης του συστήματος με τα αποτελέσματα των ελέγχων (Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., 2014).

ελέγχου και η αυτοματοποίηση της διαχείρισης ροών εργασίας (Workflow Management) (Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. , 2014).

Παράλληλα, σε εξέλιξη βρίσκεται και η εφαρμογή του Πληροφοριακού Συστήματος ΠΟΘΕΝ, το οποίο αποσκοπεί στη γρήγορη, εύκολη και έγκυρη ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων περιουσιακής κατάστασης όλων των υπόχρεων και στον άμεσο και αποτελεσματικό έλεγχό τους. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται είναι η υποβολή των Δηλώσεων Περιουσιακής Κατάστασης (ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ) όλων των υπόχρεων, η υποβολή και παρακολούθηση της πορείας και έκβασης των καταγγελιών και οι υπηρεσίες διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα – όπως το TAXIS, με στόχο την άντληση και την αμοιβαία ανταλλαγή δεδομένων για αποδοτικότερη λειτουργία των ελεγκτικών μηχανισμών. Ταυτόχρονα, ένα ακόμη σημαντικό έργο αποτελεί και η δημιουργία Κόμβου G-Cloud στη Γ.Γ.Π.Σ., το οποίο περιλαμβάνει τον σχεδιασμό, την υλοποίηση και τη θέση σε πλήρη λειτουργία δύο Κεντρικών Υπολογιστικών Κέντρων - της ΚτΠ ΑΕ και της ΓΓΠΣ, παρέχοντας υπολογιστική και αποθηκευτική ισχύ μέσω προηγμένων υποδομών υλικού και λογισμικού Τ.Π.Ε., συμβάλλοντας στην αύξηση της αποδοτικότητας και της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης (Παράρτημα ΙΙΙ).

Επιπροσθέτως, στη Γ.Γ.Π.Σ. έχει δημιουργηθεί Κέντρο Διαλειτουργικότητας, καθώς και αυτοτελές τμήμα Ασφαλείας, το οποίο λειτουργεί βάσει διεθνών και ευρωπαϊκών προτύπων. Επίσης, υλοποιούνται συνέργειες με άλλους εθνικούς και ευρωπαϊκούς δημόσιους φορείς, ενώ προχωρά σε στρατηγικές συνεργασίες με κορυφαίους κατασκευαστές και integrators της αγοράς. Τέλος, στα άμεσα σχέδια της υπηρεσίας συγκαταλέγονται δράσεις, όπως η απόκτηση ISO 27001, η δημιουργία ενιαίου συστήματος Διαχείρισης Εγγράφων και ψηφιακών υπογραφών, η ανάπτυξη της γεωπληροφοριακής υποδομής κ.α., οι οποίες αναμένεται να συμβάλλουν καθοριστικά στην επίτευξη των μακροπρόθεσμων αναπτυξιακών στόχων της (Παράρτημα ΙΙΙ).

Ομοίως, σημαντικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρει και η νέα ιστοσελίδα της Α.Α.Δ.Ε., η οποία «φιλοξενείται» από τη Γ.Γ.Π.Σ. και αποτελεί ένα εξαιρετικά χρήσιμο εργαλείο πληροφόρησης και συναλλαγής. Αναλυτικότερα, ο νέος ιστότοπος παρουσιάστηκε στις αρχές του περασμένου Απριλίου και περιέχει πεδία που αφορούν σε φορολογικές και τελωνειακές υπηρεσίες, καθώς και υπηρεσίες του Γενικού Χημείου του Κράτους. Το περιεχόμενο του ιστότοπου είναι ανανεωμένο, επικαιροποιημένο και εμπλουτισμένο με οδηγίες, εγχειρίδια, συχνές Ερωτήσεις-Απαντήσεις, ηλεκτρονική βιβλιοθήκη κ.α., καθώς και με όλες τις παρεχόμενες από την Α.Α.Δ.Ε εφαρμογές και

ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Παράλληλα, είναι απλό και φιλικό στο χρήστη, ενώ περιλαμβάνονται οι απαραίτητες επεξηγήσεις και κατευθύνσεις, ώστε να διευκολύνονται οι συναλλασσόμενοι και να περιορίζεται ο χρόνος διεκπεραίωσης των υποθέσεων (Ανεξάρτητη Αρχή Δημόσιων Εσόδων, 2017). Επιπροσθέτως, στον ιστότοπο παρέχονται επικαιροποιημένα στατιστικά στοιχεία και δείκτες για τη διαδικασία υποβολής φορολογικών δηλώσεων και ρύθμισης οφειλών, στοιχεία απόδοσης των Δ.Ο.Υ., καθώς και δείκτες για την παρακολούθηση της φορολογικής και τελωνειακής διοίκησης. Επίσης, είναι διαθέσιμες και απολογιστικές εκθέσεις για τα έτη 2014, 2015 και 2016, προωθώντας τη λογοδοσία και τη διαφάνεια, ενώ πραγματοποιούνται και διαβουλεύσεις για διάφορα σχέδια, συντείνοντας στην αύξηση της συμμετοχικότητας των πολιτών.

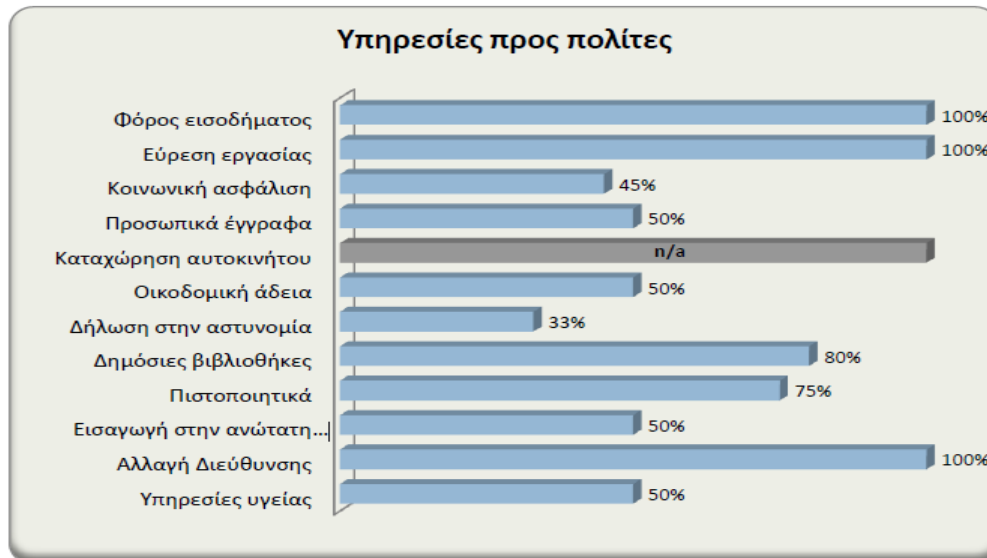
Αξιολόγηση – Αποτελέσματα

Σύμφωνα την ευρωπαϊκή αξιολόγηση των είκοσι βασικών δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών (Παράρτημα Ι), που έλαβε χώρα το 2012, οι υπηρεσίες που αφορούσαν στη φορολογική διοίκηση βρίσκονταν όλες στο ανώτερο δυνατό επίπεδο ανάπτυξης. Ειδικότερα, η υπηρεσία προς τους πολίτες «Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης» βρισκόταν στο ανώτατο στάδιο ανάπτυξης, δηλαδή στο «Στάδιο 5 - Προσωποποίηση: Προληπτική, στοχευόμενη παροχή υπηρεσιών». Ομοίως, οι υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις «Φόρος εισοδήματος επιχειρήσεων: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης», «ΦΠΑ: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης» και «Δηλώσεις στα τελωνεία» βρίσκονταν και εκείνες στο ανώτατο δυνατό επίπεδο, το «Στάδιο 4 - Συναλλαγή: Διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμή» (Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., 2013). Συνεπώς, διαπιστώνεται ότι όλες οι αξιολογούμενες υπηρεσίες που παρέχονται από την Γ.Γ.Π.Σ.³¹ είναι πλήρως ανεπτυγμένες σε επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης και αποτελούν τις τέσσερις από

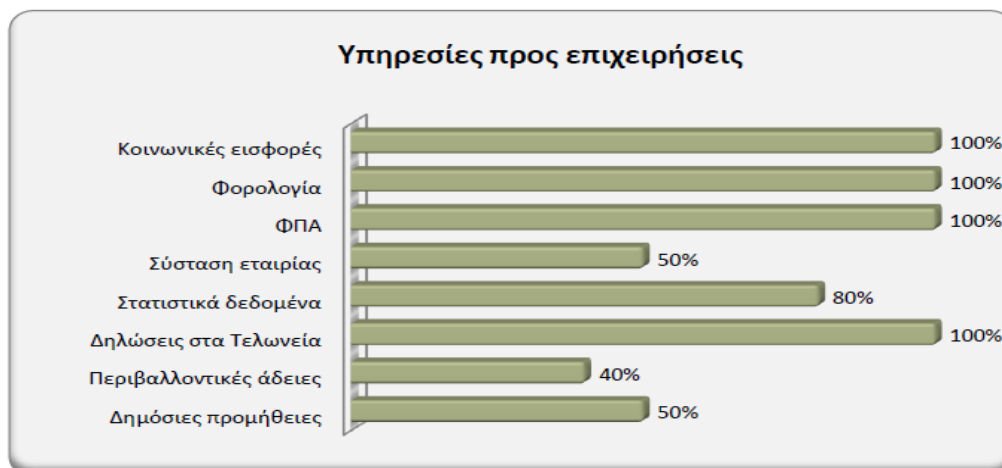
³¹ Στην έκθεση αναφέρεται και η υπηρεσία προς τους πολίτες «Δήλωση Αυτοκινήτου». Ωστόσο, συγκεκριμένη υπηρεσία παρέχονταν μέσω της ιστοσελίδας τη ΓΠΠΣ και ήταν πλήρως διαθέσιμη ηλεκτρονικά (υπηρεσία “e-Οχήματα”), πλέον, όμως, είναι εκτός λειτουργίας. Το αρχείο Οχημάτων ενημερώνεται αυτόματα από τα στοιχεία του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών και δεν είναι εφικτή η άμεση ενημέρωση της υπηρεσίας e-Οχήματα με πρόσφατα στοιχεία, από τους ίδιους τους πολίτες.

τις επτά υπηρεσίες, στις οποίες η Ελλάδα πέτυχε το ανώτερο δυνατό επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Διάγραμμα 10 Επίπεδο εξυπηρέτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για πολίτες (2012)
(Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., 2013)



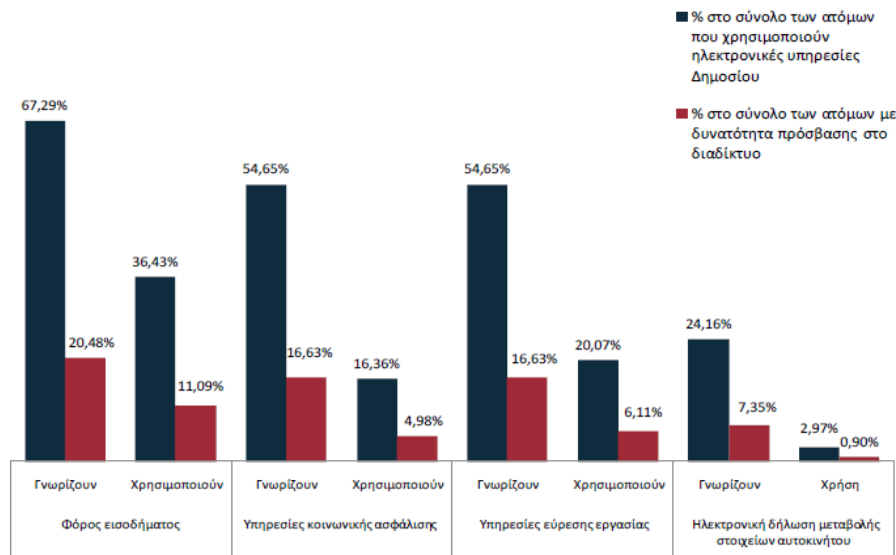
Διάγραμμα 11 Επίπεδο εξυπηρέτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για επιχειρήσεις (2012)
(Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., 2013)



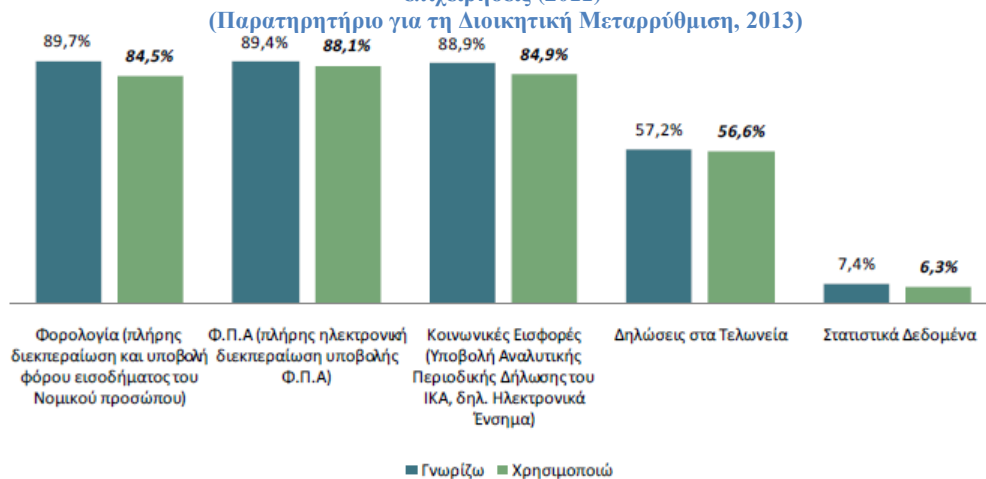
Επίσης, σε έρευνα που διενεργήθηκε το 2011 αναφορικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης, τα αποτελέσματα είναι ενδεικτικά της προόδου που έχει επιτελεστεί. Το 67,29% των ερωτηθέντων που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημοσίου, γνώριζαν τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για το φόρο εισοδήματος, ενώ το 36,43% τις χρησιμοποιούσε ήδη (Διάγραμμα 12). Τα αντίστοιχα ποσοστά για τις επιχειρήσεις είναι ακόμη υψηλότερα, καθώς 89,7% των ερωτηθέντων επιχειρήσεων γνώριζε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες φορολογίας, ενώ το 84,5% ήδη επωφελούνταν από αυτές (Διάγραμμα 13).

Φορολογική Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:
Συγκριτική Μελέτη Ελλάδας - Σουηδίας

**Διάγραμμα 12 Αναγνωρισιμότητα και χρήση ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών (2011)
(Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση, 2013)**

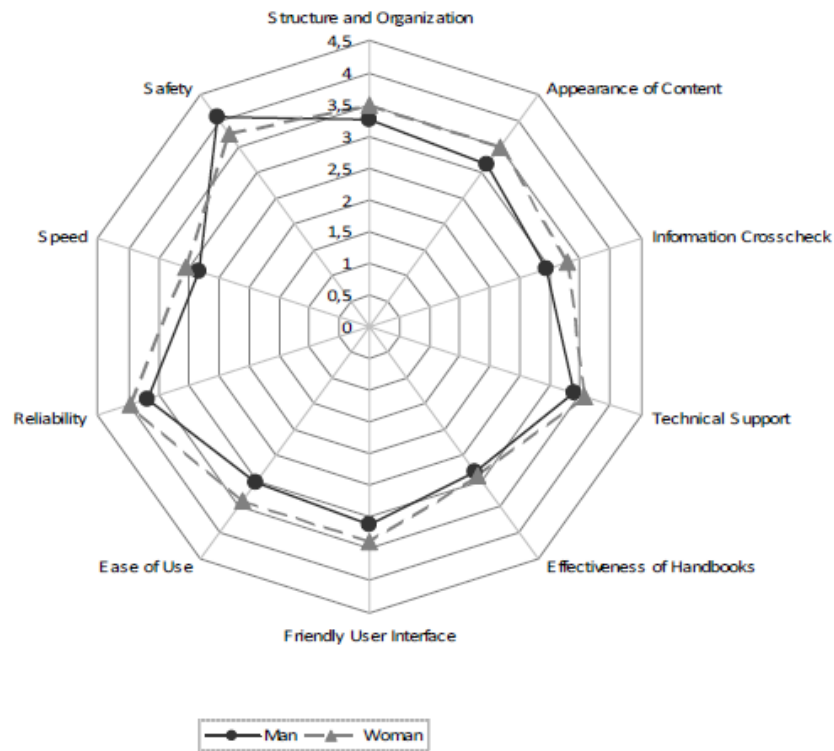


**Διάγραμμα 13 Αναγνωρισιμότητα & χρήση πλήρως διαθέσιμων ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών προς επιχειρήσεις (2011)
(Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση, 2013)**



Όσον αφορά στην άποψη των υπάλληλων των Δ.Ο.Υ. για το TAXIS, σε δειγματοληπτική έρευνα του 2009, οι περισσότεροι εξέφρασαν θετική γνώμη αναφέροντας ως πλεονεκτήματα αφενός τη μείωση της γραφειοκρατίας, αφετέρου τη βελτίωση της εργασίας τους. Ωστόσο, παρατήρησαν ότι προκύπτουν διάφορα προβλήματα κατά τη χρήση του, εστιάζοντας κυρίως στην απουσία διασύνδεσης με άλλους δημόσιους φορείς (Terpsiadou & Economides, 2009).

Εικόνα 10 Βαθμολόγηση Χαρακτηριστικών TAXIS
(Terpsiadou & Economides, 2009)



Ανακεφαλαιώνοντας, είναι αξιοσημείωτο ότι το Υπουργείο Οικονομικών επιχείρησε να εισαγάγει και στο παρελθόν συστήματα πληροφοριών. Ωστόσο, καμία από αυτές τις προσπάθειες δεν ήταν τόσο επιτυχημένη, όσο το σύστημα TAXIS, καθώς δεν διέθεταν το ελάχιστο επίπεδο συνοχής και αποδοχής με αποτέλεσμα να θεωρηθούν ως αποτυχίες. (Tsiavos, Smithson, & Kotyvos, 2002). Η Γ.Γ.Π.Σ. κατόρθωσε να αναπτύξει επιχειρησιακές στρατηγικές και να υλοποιήσει εξωστρεφή συστήματα πληροφορικής, εμπλουτίζοντας ταυτόχρονα το ψηφιακό χώρο της με διασυνδέσεις με κοινωνικούς εταίρους. Η στρατηγική της Γ.Γ.Π.Σ. χρησιμοποίησε ένα θεωρητικά αποδεδειγμένο τρόπο διείσδυσης στην πιθανή βάση πελατών της, θέτοντας τη δικτύωση στο επίκεντρο όλων των σχετικών δραστηριοτήτων. Ομοίως, δημιούργησε συνεργίες σε οριζόντιο επίπεδο, με κοινωνικούς και κυβερνητικούς φορείς αναπτύσσοντας "οριζόντιες πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης". Με τον τρόπο αυτό, η Γ.Γ.Π.Σ. αναδείχθηκε σε «κέντρο αριστείας» για τη δημόσια διοίκηση, μέσω της διάδοσης και της εξέλιξης κατάλληλων υποδομών για πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Stamoulis, Gouscos, Georgiadis, & Martakos, 2001).

Αναφορικά με τα αποτελέσματα του συστήματος "ELENXIS" είναι χαρακτηριστικό ότι κατά τη διάρκεια των δύο πρώτων ετών λειτουργίας πραγματοποιήθηκε η

επεξεργασία 143.000 υποθέσεων ελέγχου από 2.000 ελεγκτές - χρήστες του πληροφοριακού συστήματος (Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. , 2014). Παράλληλα, όσον αφορά στα έτη 2014 έως 2016, σύμφωνα με τις σχετικές Εκθέσεις Απολογισμού της Γ.Γ.Δ.Ε. και της Α.Α.Δ.Ε., τα κυριότερα σημεία αναφοράς είναι τα κάτωθι.

Το 2014 παρατηρήθηκε αύξηση κατά 75,8% των εισπράξεων από τη διενέργεια ελέγχων του Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ.³² σε σχέση με το 2013 (εισπράξεις 2014 ύψους 300 εκ. €, έναντι εισπράξεων 170,6 εκ. € το 2013). Επίσης, οι εισπράξεις από τη διενέργεια ελέγχων του Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.³³ ανήλθαν σε 63,7 εκ. €, έναντι 16, 4 εκ. € το 2013, ενώ οι Δ.Ο.Υ.³⁴ διενήργησαν 18.390 ελέγχους με αντίστοιχη βεβαίωση 1,13 δισ. €. Παράλληλα, ολοκληρώθηκαν 73.099 μερικοί επιτόπιοι (προληπτικοί) έλεγχοι από τις Δ.Ο.Υ., ενώ υλοποιήθηκαν 2.386 μερικοί επιτόπιοι (προληπτικοί) έλεγχοι από την Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.³⁵, με την ωφέλεια για το κράτος να φτάνει στα 9,55 εκ. € (Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων, 2015).

**Πίνακας 5 Αριθμός ελέγχων Δ.Ο.Υ. ανά κατηγορία (2014)
(Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων, 2015)**

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΕΛΕΓΧΩΝ Δ.Ο.Υ.		
	Πλήθος ελέγχων	Ποσό βεβαίωσης (σε €)
Μερικοί (προσωρινοί)	16.200	437.524.114
Πλήρεις	2.190	694.561.068
Σύνολο	18.390	1.132.085.182

³² Το Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. είναι ειδική αποκεντρωμένη υπηρεσία που διενεργεί φορολογικούς ελέγχους σε μεγάλες επιχειρήσεις, όπως αυτές ορίζονται με σχετική απόφαση του Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε.

³³ Η αρμοδιότητα του Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π. αφορά στον έλεγχο των φορολογουμένων μεγάλου πλούτου.

³⁴ Οι Δ.Ο.Υ. διενεργούν πλήρεις, μερικούς και προληπτικούς ελέγχους.

³⁵ Στόχος των Υ.Ε.Δ.Δ.Ε. είναι η αποκάλυψη και η καταπολέμηση εστιών οικονομικού εγκλήματος που άπτονται φορολογικών και τελωνειακών υποθέσεων, μεγάλης φοροδιαφυγής και λαθρεμπορίας, ο έλεγχος της κίνησης κεφαλαίων και ο έλεγχος της διακίνησης αγαθών και υπηρεσιών. Διενεργεί έρευνες, ελέγχους πρόληψης και μερικούς ελέγχους εφαρμογής της φορολογικής νομοθεσίας, λειτουργώντας όλο το εικοσιτετράωρο, όλες τις ημέρες της εβδομάδας.

Πίνακας 6 Αριθμός Ελέγχων και Εισπραξιμότητα Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ (2013-2014)
(Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων, 2015)

ΚΕΜΕΕΠ	2013 (απολογιστικά στοιχεία)	2014 (απολογιστικά στοιχεία)
Σύνολο ολοκληρωμένων Πλήρων Ελέγχων	324	411
Σύνολο Βεβαιωθέντων Φόρων και Προστίμων σε εκ. €	179,2	2.006,6
Σύνολο Εισπραχθέντων Φόρων και Προστίμων σε εκ. €	97,9	228,9
Ποσοστό (%) εισπραξης προς βεβαίωση	54,6%	11,41%
Σύνολο ολοκληρωμένων Μερικών Ελέγχων	590	446
Σύνολο Βεβαιωθέντων Φόρων και Προστίμων σε εκ. €	132,7	249,1
Σύνολο Εισπραχθέντων Φόρων και Προστίμων σε εκ. €	72,7	71,1
Ποσοστό (%) εισπραξης προς βεβαίωση	54,8%	28,54%

Πίνακας 7 Αριθμός ελέγχων και Εισπραξιμότητα ΚΕ.ΦΟ.ΜΕ.Π. (2013-2014)
(Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων, 2015)

ΚΕ.ΦΟ.ΜΕ.Π.	2013 (απολογιστικά στοιχεία)	2014 (απολογιστικά στοιχεία)	2014 (στοχοθεσία)
Σύνολο ολοκληρωθέντων Ελέγχων	454	693	720
Σύνολο Βεβαιωθέντων Φόρων και Προστίμων σε εκατ. €	73,0	249,7	288,0
Σύνολο Εισπραχθέντων Φόρων και Προστίμων σε εκατ. €	16,4	63,7	
Ποσοστό (%) εισπραξης προς βεβαίωση	22,4%	25,5%	50,0%

Για το 2015, παρατηρήθηκε αύξηση των εισπράξεων από τη διενέργεια ελέγχων του Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. κατά 14,87% σε σχέση με το 2014, με εισπράξεις ύψους 344,61 εκ. €. Επίσης, το Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π. ολοκλήρωσε 488 ελέγχους, ενώ οι Δ.Ο.Υ. προέβησαν σε 24.317 ελέγχους με αντίστοιχη βεβαίωση 2,6 δις € και σε 62.238 μερικούς επιτόπιους (προληπτικούς) ελέγχους. Επίσης, ολοκληρώθηκαν 2.078 μερικοί επιτόπιοι (προληπτικοί) έλεγχοι από την Υ.Ε.Δ.Δ.Ε., με την ωφέλεια για το δημόσιο να ανέρχεται στα 82 εκ. €. Την ίδια χρονιά, η παραβατικότητα έφτασε το 28,5% στους ελέγχους της Υ.Ε.Δ.Δ.Ε., έναντι του ποσοστού του 16% για το 2014 (Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού & Οικονομικής Διοίκησης Γ.Γ.Δ.Ε., 2016).

Τέλος, το 2016, διαπιστώθηκε σημαντική αύξηση της εισπραξιμότητας από τους ελέγχους του Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ., η οποία ανήλθε σε 39,68%, ενώ ολοκληρώθηκαν 252 έλεγχοι από το Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.. Παράλληλα, οι Φ.Α.Ε. προέβησαν σε 2.385 ελέγχους, υπερβαίνοντας κατά πολύ τους αντίστοιχους 1.778 του 2015, με αντίστοιχη βεβαίωση 351 εκ. €. Επιπροσθέτως, οι Δ.Ο.Υ. υλοποίησαν 20.569 ελέγχους με αντίστοιχη βεβαίωση 1,6 δις. € και 74.272 μερικούς επιτόπιους (προληπτικούς) ελέγχους. Την ίδια χρονιά, ο αριθμός των μερικών επιτόπιων ελέγχων από τις Υ.Ε.Δ.Δ.Ε. ανήλθε σε 4.447

και αυξήθηκε το ποσοστό της παραβατικότητας στους συγκεκριμένους ελέγχους αγγίζοντας το 44,95% (Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, 2017).

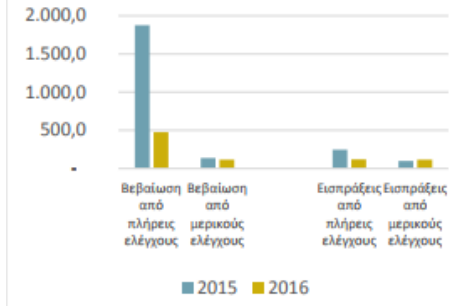
Πίνακας 8 Αποτελέσματα ελεγκτικού έργου των Δ.Ο.Υ. (2015-2016)
(Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, 2017)

	Στόχος 2016	Αποτέλεσμα 2016	Αποτέλεσμα 2015
Πλήρεις έλεγχοι			
Πλήθος	3.400	3.062	2.674
Βεβαίωση (εκ. €)	1.000,00	1.234,6	1.091,7
Μερικοί έλεγχοι			
Πλήθος	15.700	17.507	21.643
Βεβαίωση (εκ. €)	1.300,00	393,02	1.499,5
Έλεγχοι φορολογίας κεφαλαίου			
Πλήθος	2.000	3.724	2.291
Βεβαίωση (εκ. €)	-	58,1	30,8

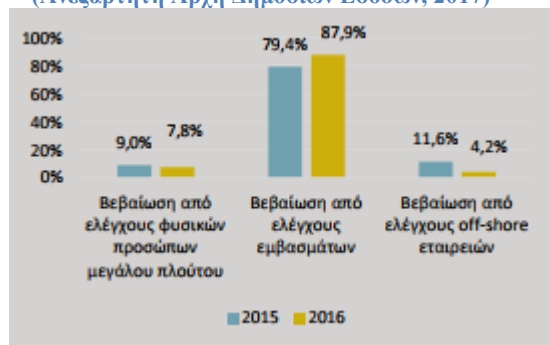
Διάγραμμα 14 Ολοκληρωμένοι έλεγχοι του Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ., ανά είδος ελέγχου (2015-2016)
(Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, 2017)



Διάγραμμα 15 Βεβαίωση και εισπράξεις του Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ, ανά είδος ελέγχου (2015-2016)
(Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, 2017)



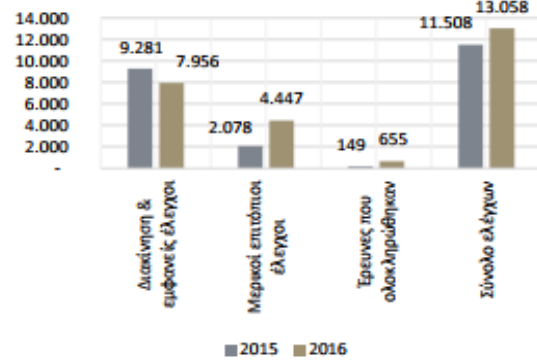
Διάγραμμα 16 Κατανομή βεβαίωσης ολοκληρωμένων ελέγχων Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π. ανά είδος (2015-2016)
(Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, 2017)



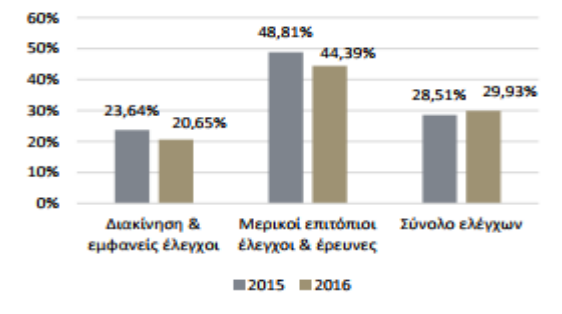
Πίνακας 9 Αποτελέσματα ελεγκτικού έργου των Φ.Α.Ε. (2015-2016)
(Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, 2017)

	Στόχος 2016	Αποτέλεσμα 2016	Αποτέλεσμα 2015
Πλήρεις έλεγχοι			
Πλήθος	300	277	257
Βεβαίωση (εκ. €)	200,00	270,4	221,7
Μερικοί έλεγχοι			
Πλήθος	1.600	2.108	1.521
Βεβαίωση (εκ. €)	260,0	80,6	278,4
Σύνολο ελέγχων			
Πλήθος	1.900	2.385	1.778
Βεβαίωση (εκ. €)	460,0	351,0	500,1

Πίνακας 10 Πλήθος ολοκληρωμένων ελέγχων Υ.Ε.Δ.Δ.Ε., ανά είδος & συνολικά (2015-2016) (Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, 2017)



Πίνακας 11 Εντοπισθείσα παραβατικότητα ανά είδος ελέγχου Υ.Ε.Δ.Δ.Ε. & συνολικά (2015-2016) (Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, 2017)



Από τα παραπάνω καθίσταται σαφές πως η καθιέρωση του ELENXIS, ως μοναδικού πληροφοριακού συστήματος υποστήριξης και λειτουργίας του ελεγκτικού φορολογικού μηχανισμού, οδήγησε στον συντονισμό των υπηρεσιών ελέγχου και στην αποτελεσματικότερη σχεδίαση και διαχείριση των γενικότερων εθνικών στρατηγικών ελέγχου. Επιπλέον, συνέβαλε αποφασιστικά στη βελτιστοποίηση και αύξηση της αξιοπιστίας απολογισμού κόστους/οφέλους των ελεγκτικών δράσεων, στην ορθολογική αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού και στην στοχευμένη διενέργεια ελέγχων με παράλληλη αύξηση εισπραξιμότητας.

Κεφάλαιο III - Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Φορολογική Διοίκηση στη Σουηδία

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Σουηδία

Τα πρώτα βήματα - The 24-hour Public Administration Strategy

Στη Σουηδία, τα πρώτα βήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έγιναν ήδη από τη δεκαετία του 1960, μέσω μιας επαναστατικής διαδικασίας μηχανοργάνωσης, η οποία καθιστούσε τους υπολογιστές ένα από τα βασικά εργαλεία για τη λειτουργία του τότε αναπτυσσόμενου κράτους πρόνοιας. Στη δεκαετία του 1980, οι υπολογιστές μετατράπηκαν εκ νέου σε σημαντικό καταλύτη για κοινωνικές και πολιτικές μεταρρυθμίσεις. Τέλος, στη δεκαετία του 1990, ο συνδυασμός ηλεκτρονικού υπολογιστή και διαδικτύου αναδεικνύει τις Τ.Π.Ε. σε ρόλο πρωταγωνιστή για το δημόσιο τομέα.

Πίνακας 12 Επισκόπηση της σουηδικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (1960-2000)
(Hshammar, Bjurström, & Grönlund, 2005)

<i>Period</i>	<i>Meaning ascribed to computers/ ICT</i>	<i>Political visions</i>	<i>Main arguments</i>	<i>Major plans for action</i>	<i>Main incentives</i>
1960s	automatic data processing	automated office	rationalisation	rationalisation	expansion of the welfare state
1980s	workplace toolbox	public sector renewal	service, democracy decentralisation rationalisation	rationalisation	public savings
1990s - early 2000s	communications central	24 hour public administration	service, democracy rationalisation	rationalisation	public savings

Το 1997 η σουηδική κυβέρνηση εγκαινιάζει το σχέδιο eLink (GeL). Πρόκειται για ένα πρότυπο πρόγραμμα ασφαλούς ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των κυβερνητικών αρχών, αλλά και των πολιτών, δημιουργώντας ένα πρώιμο σύστημα διαλειτουργικότητας βάσει διμερών συμφωνιών. Την επόμενη χρονιά παρουσιάζεται το νομοσχέδιο «Central Government Administration in the Citizen's Service», το οποίο αποσκοπεί στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης. Παράλληλα, αναδεικνύει τις

Τ.Π.Ε. ως το σημαντικότερο εργαλείο για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και θέτει στο επίκεντρο τους πολίτες (European Commission, 2014).

Το 2000 κατατίθεται το νομοσχέδιο «An Information Society for All» με στόχο να καταστεί η Σουηδία η πρώτη χώρα όπου η «Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους» θα γινόταν πραγματικότητα, ενώ διάφοροι τομείς, όπως η ανάπτυξη, η δημοκρατία και η απασχόληση θα ενισχύονταν μέσω των Τ.Π.Ε.. Συγχρόνως, υιοθετείται η στρατηγική «The 24-hour Public Administration Strategy», σύμφωνα με την οποία οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικά 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα. Υπό αυτό το πρίσμα, οι προτεραιότητες της σουηδικής κυβέρνησης προσανατολίστηκαν στην αύξηση της εμπιστοσύνης και της πρόσβασης των πολιτών στις Τ.Π.Ε. και στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, αλλά και στη βελτίωση των δεξιοτήτων των χρηστών. Παράλληλα, ένας ακόμη πρωταρχικός στόχος της στρατηγικής αποτέλεσε η ενίσχυση της δημοκρατίας μέσα από την προώθηση της διαφάνειας και της συμμετοχής των πολιτών στη διαδικασία χάραξης πολιτικής και λήψης αποφάσεων (European Commission, 2016).

Action Plan for eGovernment (2008 - 2010)

Τον Ιανουάριο του 2008 εγκαινιάστηκε το Σχέδιο Δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με πρωταρχικό στόχο να καταστεί η Σουηδία ηγέτιδα δύναμη στον συγκεκριμένο τομέα μέχρι το 2010, έχοντας την «απλούστερη διοίκηση» στον κόσμο. Συνεπώς, η σουηδική διοίκηση όφειλε να γίνει όσο το δυνατόν πιο προσιτή, για όσο το δυνατόν περισσότερους πολίτες, ώστε οι τελευταίοι να δύνανται να ασκήσουν τα δικαιώματά τους και να εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους, απολαμβάνοντας τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες (European Commission, 2016).

Strategy on the work of the Public Agencies in the field of eGovernment (2009 - 2014)

Το Μάρτιο του 2009, συγκροτήθηκε η αντιπροσωπεία «e-Government Delegation» (eDelegation) με στόχο το συντονισμό και την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Σουηδία μέχρι το τέλος του 2014. Η εν λόγω αντιπροσωπεία δημοσίευσε το 2009 έκθεση με τίτλο «Strategy on the work of the Public Agencies in the field of eGovernment (2009 – 2014)», μέσω της οποίας ανέπτυξε προτάσεις

προκειμένου να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα των δημόσιων οργανισμών, καθώς και οι δυνατότητες καινοτομίας για την κοινωνία.

Προς επίτευξη των στόχων της στρατηγικής, η eDelegation, πρότεινε ενδεικτικά την ανάπτυξη υπηρεσίας e-Identification, με διαχειριστή τη φορολογική υπηρεσία (Skatteverket), τη δημιουργία διαδικτυακού φόρουμ και λογισμικών ανοιχτού κώδικα, την εισαγωγή νέων τεχνικών και νομικών κανόνων για την προώθηση της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και τη δημιουργία υπηρεσιών υποστήριξης και κέντρων κοινής εξυπηρέτησης (European Commission, 2016).

Open Government Partnership Action Plan (2012-2014) & (2014 – 2016)

Το πρώτο «Open Government Partnership Action Plan» δημοσιεύθηκε το 2012 και επικεντρώθηκε στην ανάπτυξη μιας πιο αποτελεσματικής διαχείρισης των δημόσιων πόρων. Παράλληλα, υιοθετήθηκαν δεσμεύσεις σχετικά με τη διαφάνεια των χρηματικών ενισχύσεων και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, πάνω στις οποίες δομήθηκαν τα μετέπειτα σχέδια δράσης. Στο πλαίσιο αυτό αναπτύχθηκε η στρατηγική «Putting the citizen at the centre» τον Δεκέμβριο του 2012 και αποτέλεσε το σχέδιο για την περαιτέρω ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ των κυβερνητικών αρχών με στόχο την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών. Αναλυτικότερα, η στρατηγική προβλέπει την περαιτέρω απλούστευση των πιο συχνά χρησιμοποιούμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την πελατοκετρική τους ανάπτυξη, συνδυάζοντας την απλή και ασφαλή χρήση με την εύκολη πρόσβαση. Επίσης, προβλεπόταν να εξελιχθούν οι διεπαφές μεταξύ των συστημάτων, ενώ ταυτόχρονα προωθούνταν η δημοσίευση πληροφοριών στο διαδίκτυο και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης με στόχο την αύξηση της διαφάνειας και της συμμετοχής των πολιτών. Παράλληλα, η ποιότητα και η αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης βελτιώνεται μέσω της τυποποιημένης διαχείρισης πληροφοριών, της καλύτερης ασφάλειας των δεδομένων και των ψηφιοποιημένων διαδικασιών, προστατεύοντας την ιδιωτική ζωή και την ανάγκη εμπιστευτικότητας (European Commission, 2017).

Στο δεύτερο εθνικό σχέδιο δράσης για τα έτη 2014-2016, καθίσταται πλέον σαφές πως η χρήση των Τ.Π.Ε. αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για τη βελτίωση της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης. Στο επίκεντρο του σχεδίου τίθεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η ενισχυμένη πρόσβαση σε πληροφορίες αναφορικά με τρεις βασικούς τομείς: την ανάπτυξη του δημόσιου τομέα με γνώμονα τον πολίτη, την

επαναχρησιμοποίηση των εγγράφων δημόσιας διοίκησης και τη διαφάνεια. Η σημαντικότερη πρόκληση του σχεδίου δράσης ήταν η αποτελεσματικότερη διαχείριση δημόσιων πόρων και η αύξηση της λογοδοσίας, υιοθετώντας παράλληλα δεσμεύσεις, αλλά και συγκεκριμένες ενέργειες δράσεις (Government Offices of Sweden, 2016).

Open Government Partnership Action Plan - Digital First (2016-2018)

Το τρίτο σχέδιο δράσης βασίζεται στα δύο παλαιότερα και στην πρόοδο που σημειώθηκε αναφορικά με τις προηγούμενες δεσμεύσεις. Ωστόσο, στο συγκεκριμένο σχέδιο αναδεικνύεται η έννοια της ψηφιοποίησης και οι ευκαιρίες που προσφέρει, καθόσον θεωρείται πως αποτελεί τον σημαντικότερο μεμονωμένο παράγοντα μεταβολής που επηρεάζει όλα τα μέρη της κοινωνίας. Παράλληλα, επιμέρους στόχοι αποτελούν η διευκόλυνση της διαβίωσης των πολιτών και η δημιουργία μιας πιο «ανοιχτής» δημόσιας διοίκησης που διακρίνεται από υψηλή ποιότητα και αποτελεσματικότητα και που υποστηρίζει την καινοτομία και τη συμμετοχή των πολιτών.

Επίσης, το πρόγραμμα προσβλέπει στο να καταστεί η παροχή ψηφιακών υπηρεσιών πρώτη επιλογή στις συναλλαγές μεταξύ κράτους – πολίτη, όπου αυτό είναι εφικτό. Τέλος, το σχέδιο «Digital First» διαρθρώνεται σε τρεις βασικούς τομείς προτεραιότητας. Ο πρώτος εμπεριέχει τον έλεγχο και την ψηφιακή ωριμότητα, ο δεύτερος, την ανάπτυξη καινοτόμων ψηφιακών υπηρεσιών και ο τρίτος, τη δημιουργία μιας εθνικής ψηφιακής υποδομής (European Commission, 2017).

ICT for Everyone (2011 – present) - A Digital Agenda for Sweden

Η σουηδική κυβέρνηση, προκειμένου να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις σε διεθνές και σε εθνικό επίπεδο, θέλησε από νωρίς να αξιοποιήσει τις ευκαιρίες που προσφέρει η ψηφιοποίηση. Ως εκ τούτου, δημιουργήθηκε η στρατηγική «ICT for Everyone - A Digital Agenda for Sweden» προτάσσοντας ως στόχο το να καταστεί η Σουηδία η χώρα με τις καλύτερες επιδόσεις σχετικά με την αξιοποίηση των δυνατοτήτων της ψηφιοποίησης. Για την ευόδωση του εν λόγω στόχου, υιοθετήθηκε η «Ψηφιακή Ατζέντα» τον Οκτώβριο του 2011 και έκτοτε, ενημερώνεται συχνά. Περιλαμβάνει τέσσερις γενικές στρατηγικές περιοχές, οι οποίες αφορούν στην ευχρηστία και στην ασφάλεια κατά τη χρήση Τ.Π.Ε., στην ανάπτυξη ελκυστικών και εύχρηστων ψηφιακών υπηρεσιών, στην προμήθεια απαραίτητων υποδομών για τη βελτίωση των

Φορολογική Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:

Συγκριτική Μελέτη Ελλάδας - Σουηδίας

ηλεκτρονικών επικοινωνιών και στην ανάδειξη των Τ.Π.Ε. σε βασικό εργαλείο για την κοινωνική ανάπτυξη. Υπό αυτό το πρίσμα, δημιουργήθηκε το 2012, η «Επιτροπή Ψηφιοποίησης» για την ανάλυση και την παρακολούθηση της πρόοδο της στρατηγικής (Ministry of Enterprise, Energy and Communications, 2011).

For sustainable digital transformation in Sweden – a Digital Strategy

Η εν λόγω στρατηγική συμπληρώνει τις προηγούμενες σκιαγραφώντας το πλαίσιο της κυβερνητικής ψηφιακής πολιτικής. Το όραμα της περιλαμβάνει τον βιώσιμο ψηφιακό και τεχνολογικό μετασχηματισμό της Σουηδίας. ενώ ως γενικός στόχος παραμένει η ανάδειξη της χώρας σε παγκόσμια ηγέτιδα δύναμη στην αξιοποίηση των ευκαιριών του ψηφιακού μετασχηματισμού. Επίσης, έχουν οριστεί πέντε διακριτοί στόχοι και διαχωρίζονται ως εξής: ψηφιακές δεξιότητες, ψηφιακή ασφάλεια, ψηφιακή καινοτομία, ψηφιακή ηγεσία και ψηφιακή υποδομή (Ministry of Enterprise and Innovation, 2017).

Φορολογική Διοίκηση στη Σουηδία

Η Σουηδική Φορολογική Υπηρεσία (Skatteverket)

Η σουηδική φορολογική υπηρεσία (Skatteverket) είναι υπεύθυνη για την εθνική είσπραξη των φόρων και τη διαχείριση της καταγραφής του πληθυσμού³⁶. Η εν λόγω υπηρεσία είναι υπόλογη στη σουηδική κυβέρνηση, ωστόσο λειτουργεί ως αυτόνομη δημόσια αρχή. Ιδρύθηκε την 1η Ιανουαρίου 2004, ύστερα από τη συγχώνευση του Σουηδικού Εθνικού Φορολογικού Συμβουλίου (Riksskatteverket) και των δέκα υφιστάμενων περιφερειακών φορολογικών αρχών (skattemyndigheter). Σήμερα, ο αριθμός των υπαλλήλων της σουηδικής φορολογικής υπηρεσίας ανέρχεται περίπου στους 10.500 και οι δραστηριότητες της διεξάγονται κυρίως σε γραφεία, που βρίσκονται σε ολόκληρη τη χώρα, όπου λαμβάνουν και ελέγχουν δηλώσεις φόρων, αλλά και χειρίζονται διάφορα φορολογικά θέματα των πολιτών και των επιχειρήσεων. Πέρα από τη βασική αρμοδιότητα της είσπραξης των φόρων, η σουηδική φορολογική υπηρεσία είναι υπεύθυνη για την καταγραφή του πληθυσμού και των κτηρίων, καθώς και για όλα τα δημόσια αρχεία. Ειδικότερα, όσοι γεννιούνται ή μετακομίζουν στη Σουηδία, καταγράφονται στα αρχεία του πληθυσμού³⁷ και λαμβάνουν ένα δελτίο ταυτότητας με έναν προσωπικό αριθμό. Το συγκεκριμένο δελτίο χρησιμοποιείται, μεταξύ άλλων, για τις συναλλαγές του κατόχου με τις αρχές, ενώ παράλληλα, αποτελεί και ένα εγκεκριμένο ηλεκτρονικό δελτίο ταυτότητας, το οποίο πιστοποιεί ηλεκτρονικά τα στοιχεία του κατόχου (Skatteverket, 2017).

Επιπροσθέτως, αποστολή της υπηρεσίας αποτελεί η διασφάλιση της χρηματοδότησης του δημόσιου τομέα, η επίτευξη της εύρυθμης λειτουργίας της κοινωνία των πολιτών, του εμπορίου και της βιομηχανίας και η καταπολέμηση του φορολογικού εγκλήματος. Ακόμη, το όραμα της Skatteverket περιλαμβάνεται στη φράση *"Μια κοινωνία όπου όλοι είναι πρόθυμοι να πληρώσουν το δίκαιο μερίδιο"* τους, ενώ οι αξίες που έχει

³⁶ Κατά το έτος 2000, η σουηδική κυβέρνηση έχρισε το Εθνικό Φορολογικό Συμβούλιο υπεύθυνο για τα μητρώα πληθυσμού. Παράλληλα ανέλαβε το συντονισμό της διαχείρισης των πιστοποιητικών ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και των ηλεκτρονικών υπογραφών. Η εν λόγω αποστολή πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με διάφορες κρατικές αρχές (IDABC, 2007).

³⁷ Η σουηδική φορολογική υπηρεσία λειτουργεί εν μέρει και ως ληξιαρχείο, καθώς ανάμεσα στις αρμοδιότητες της είναι η καταγραφή των γεννήσεων, η διαδικασία ονοματοδοσίας – την οποία πρέπει να εγκρίνει, η έκδοση άδειας γάμου, η έκδοση πιστοποιητικού ταφής ή αποτέφρωσης, η δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κ.α. (Wiles, 2017).

υιοθετήσει είναι η ενεργητικότητα, η αξιοπιστία και η αρωγή προς τον πολίτη. Επίσης, η στρατηγική της φορολογικής υπηρεσίας έγκειται στο γεγονός ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες εστιάζουν στις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων, διασφαλίζοντας τα δικαιώματα όλων. Επιπλέον, βασική επιδίωξη είναι να γίνονται όλα ορθά από την αρχή. Για το λόγο αυτό, η υπηρεσία επιζητά την παροχή ορθών πληροφοριών εξ αρχής, ώστε να αποφεύγονται οι αλλαγές και οι διορθώσεις (Swedish Tax Agency, 2013).

Ακόμη, επικρατεί η λογική της συμμόρφωσης μέσω παροχής υπηρεσιών φιλικών και προσβάσιμων προς το χρήστη με ενημερωμένο περιεχόμενο. Ομοίως, διενεργούνται προληπτικοί έλεγχοι, ελαχιστοποιώντας τις δυνατότητες απάτης και εγκληματικότητας. Παράλληλα, αναπτύσσονται συνέργειες με άλλους εμπλεκόμενους φορείς για τη βελτιστοποίηση των υπηρεσιών και την εξεύρεση αποτελεσματικών λύσεων. Τέλος, η φορολογική υπηρεσία απαρτίζεται από έμπειρο και καταρτισμένο προσωπικό, ενώ συνεργάζεται με ευρωπαϊκούς και παγκόσμιους οργανισμούς για την ανταλλαγή εμπειριών και βέλτιστων πρακτικών³⁸ (Swedish Tax Agency, 2013).

Βασικά Χαρακτηριστικά

Από τη λήξη του Β' Παγκοσμίου Πολέμου έως το τέλος της δεκαετίας του 1980, τα συνολικά φορολογικά έσοδα ως ποσοστό του ΑΕΠ αυξήθηκαν σημαντικά στη Σουηδία, καθώς ακολουθήθηκε η πολιτική επέκτασης του κράτους πρόνοιας. Τη δεκαετία του 1990, το σουηδικό φορολογικό σύστημα υπέστη αρκετές μεταρρυθμίσεις προκειμένου να διευρυνθεί η φορολογική βάση, να απλοποιηθεί το φορολογικό σύστημα και να μειωθούν οι οριακοί φορολογικοί συντελεστές. Ο απώτερος στόχος της «φορολογικής μεταρρύθμισης του αιώνα», όπως ονομάστηκε, ήταν να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα του φορολογικού συστήματος μέσω της μείωσης των στρεβλώσεων, χωρίς ωστόσο τη συρρίκνωση της συνολικής φορολογικής επιβάρυνσης (Johansson, Malm, & Stenkula, 2015).

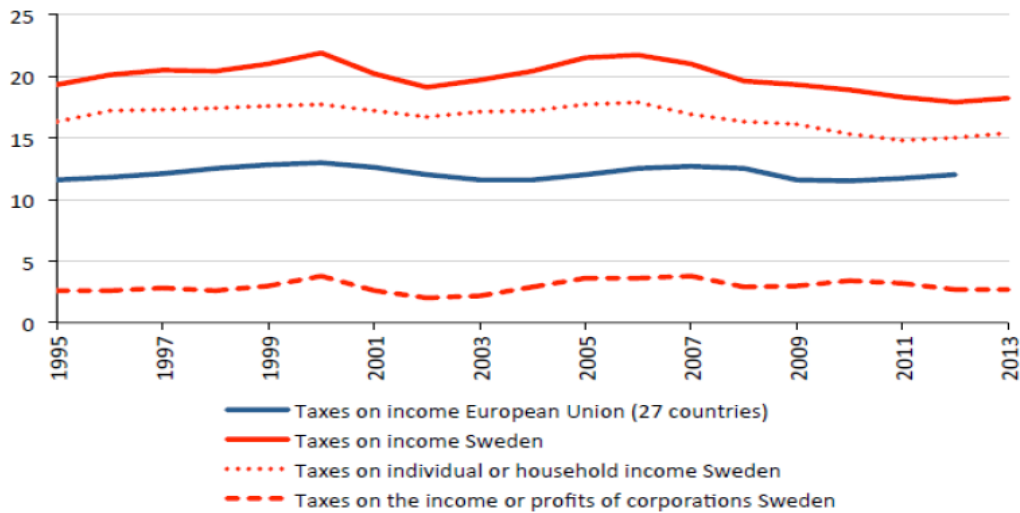
³⁸ Στο πλαίσιο της γραπτής συνέντευξης με τον κύριο Wallström, Business Developer της Skatteverket, ο τελευταίος ανέφερε πως η υπηρεσία του αποτελεί μέλος της Intra-European Organisation of Tax Administrations (IOTA), ενώ συνεργάζεται μεταξύ άλλων με φορείς, όπως Inter-American Center of Tax Administrations (CIAT) και η African Tax Administration Forum (ATAF). Ωστόσο, η κύρια ανταλλαγή εμπειριών και βέλτιστων πρακτικών πραγματοποιείται με τα γειτονικά σκανδιναβικά κράτη της Δανίας, Φινλανδίας και Νορβηγίας (Παράρτημα IV).

Από το 2000 και έπειτα, η εικόνα αλλάζει, καθώς χάρις στην οικονομική ανάπτυξη που γνωρίζει η χώρα, υιοθετούνται μεταρρυθμίσεις για τη μείωση της φορολογίας. Οι φόροι της εργασίας μειώθηκαν αισθητά για τα χαμηλά και μεσαία εισοδήματα, ενώ αποφασίσθηκαν αρκετές φορολογικές ελαφρύνσεις και στον τομέα των υπηρεσιών. Επιπλέον, από το 2007 υιοθετήθηκαν στοχευμένες μειώσεις στις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης που αποσκοπούσαν στην παροχή κινήτρων για την πρόσληψη συγκεκριμένων κοινωνικών ομάδων, όπως οι νέοι (Johansson, Malm, & Stenkula, 2015).

Στο σουηδικό φορολογικό σύστημα, οι φόροι, πέρα από τη διάκριση σε άμεσους και έμμεσους, ταξινομούνται σε κρατικούς και τοπικούς (Αλεξόπουλος, 2011). Αναφορικά με τη φορολόγηση των φυσικών προσώπων, ξεκινά με τους τοπικούς φόρους, οι οποίοι αποφασίζονται σε τοπικό επίπεδο και κυμαίνονται από 28,89% έως 34,32%, με μέσο ποσοστό 31,86%. Ταυτόχρονα, για ετήσιο προσωπικό εισόδημα 430.200 SEK και άνω, καταβάλλεται κρατικός φόρος 20%. Το ανώτατο επίπεδο οριακής φορολογίας περιλαμβάνει και ένα συμπληρωματικό κρατικό φόρο 5%, που επιβάλλεται σε ετήσια εισοδήματα άνω των 625.800 SEK³⁹ (Institute for Research on Economic and Fiscal Issues, 2013). Επίσης, το προσωπικό εισόδημα κάτω των 18.950 SEK είναι αφορολόγητο, ενώ από το 2007, η κυβέρνηση μείωσε σημαντικά τους φόρους εισοδήματος μέσω της δυνατότητας πίστωσης φόρου. Η συγκεκριμένη δυνατότητα εξαρτάται από το συνολικό εισόδημα, παρέχοντας υψηλότερη φορολογική πίστωση σε χαμηλότερα εισοδήματα (Institute for Research on Economic and Fiscal Issues, 2013). Παράλληλα, ο φόρος εισοδήματος των επιχειρήσεων μειώθηκε από 28% σε 26,6%, το 2009 και σε 22%, το 2013. Κατά συνέπεια, η φορολογία των επιχειρήσεων δεν αποτελεί σημαντική πηγή εσόδων και παραμένει σχεδόν σταθερή ως ποσοστό του ΑΕΠ με την πάροδο του χρόνου (Διάγραμμα 17).

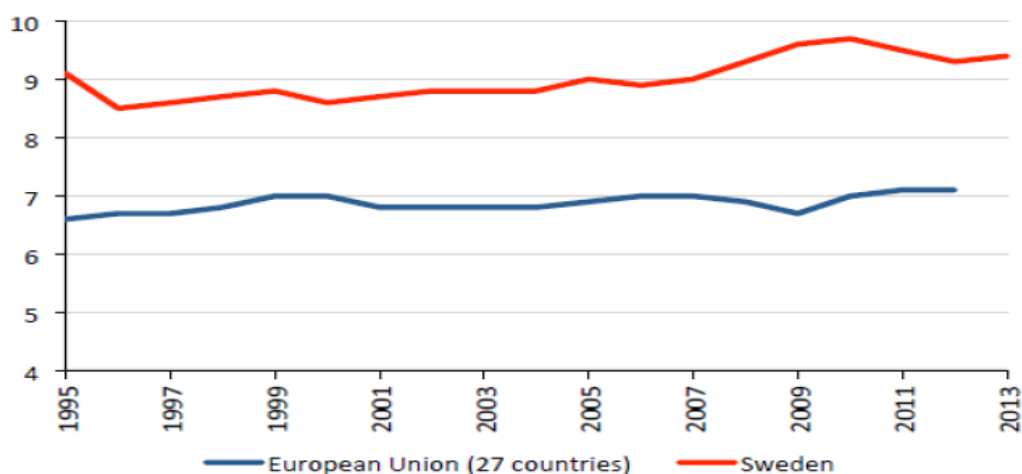
³⁹ Συνολικά, για ετήσια εισοδήματα άνω των 625.800 SEK, το σύνολο των φόρων υπολογίζεται ως εξής: τοπικός φόρος που κυμαίνεται από 28,90 έως 34,30%, συν ανώτατος οριακός φορολογικός συντελεστής 20%, συν συμπληρωματικός κρατικός φόρος 5% συνεπάγεται ένα φορολογικό συντελεστή περίπου 57%. Προσθέτοντας τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης, ο υψηλότερος οριακός φορολογικός συντελεστής φτάνει στο 70%. Κατά συνέπεια η Σουηδία έχει τον υψηλότερο οριακό φορολογικό συντελεστή για το προσωπικό εισόδημα στον κόσμο (Institute for Research on Economic and Fiscal Issues, 2013).

Διάγραμμα 17 Φόρος Εισοδήματος ως % του ΑΕΠ
(Johansson, Malm, & Stenkula, 2015)



Αναφορικά με τον Φ.Π.Α., ο συντελεστής ανέρχεται στο 25%, ωστόσο υπάρχουν μειωμένοι συντελεστές για ορισμένα αγαθά και υπηρεσίες, όπως τρόφιμα, εστίαση (12%) και βιβλία, εφημερίδες, μουσεία κ.α. (6%). Παράλληλα, ο Φ.Π.Α. ως ποσοστό του Α.Ε.Π. αποτελεί και παραμένει ένα σημαντικό φορολογικό έσοδο για τη Σουηδία υπερβαίνοντας διαχρονικά τον μέσο όρο της Ένωσης, όπως αποτυπώνεται και στο παρακάτω Διάγραμμα.

Διάγραμμα 18 Φ.Π.Α. ως % του Α.Ε.Π.
(Johansson, Malm, & Stenkula, 2015)

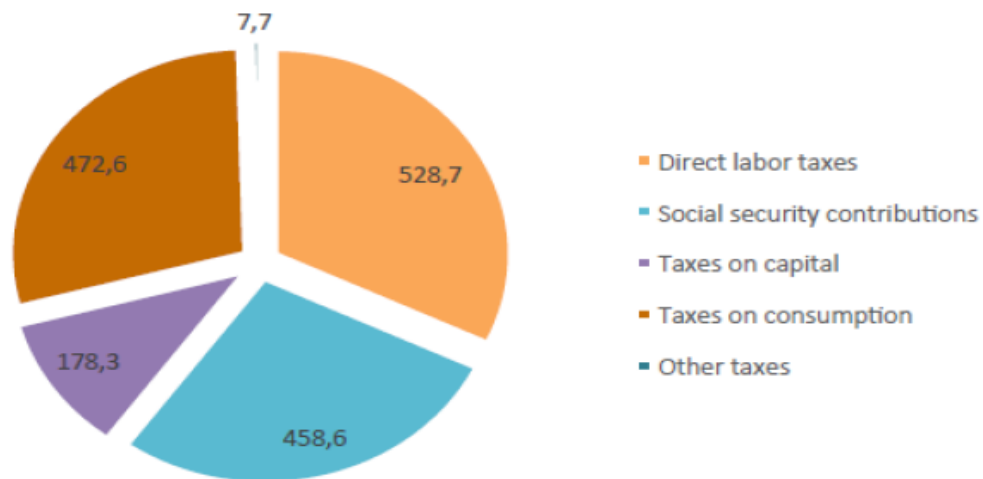


Επίσης, ο κρατικός φόρος περιουσίας στις κατοικίες καταργήθηκε το 2008 και αντικαταστάθηκε από τοπικό τέλος ιδιοκτησίας. Το νέο τέλος υπολογίζεται με δείκτες

που συνδέονται με τις μεταβολές του ποσού βάσης εισοδήματος⁴⁰ (Swedish Tax Agency, 2015). Παράλληλα, είναι αξιοσημείωτο πως η Σουηδία κατήργησε τους φόρους κληρονομιάς και δωρεών το 2004 και τον καθαρό φόρο περιουσίας, το 2007. Τέλος, ο φόρος επί των τόκων, των μερισμάτων και των κεφαλαιακών κερδών ανέρχεται στο 30% και παραμένει ίδιος για κάθε είδους επένδυση (Institute for Research on Economic and Fiscal Issues, 2013).

Ως επί το πλείστον, όπως φαίνεται και στο παρακάτω Διάγραμμα, η κύρια πηγή φορολογικών εσόδων για τη Σουηδία προέρχεται από την άμεση φορολογία εισοδήματος μισθωτών. Ακολουθούν οι φόροι κατανάλωσης και η έμμεση φορολογία της εργασίας, δηλαδή οι εισφορές κοινωνικής ασφάλισης.

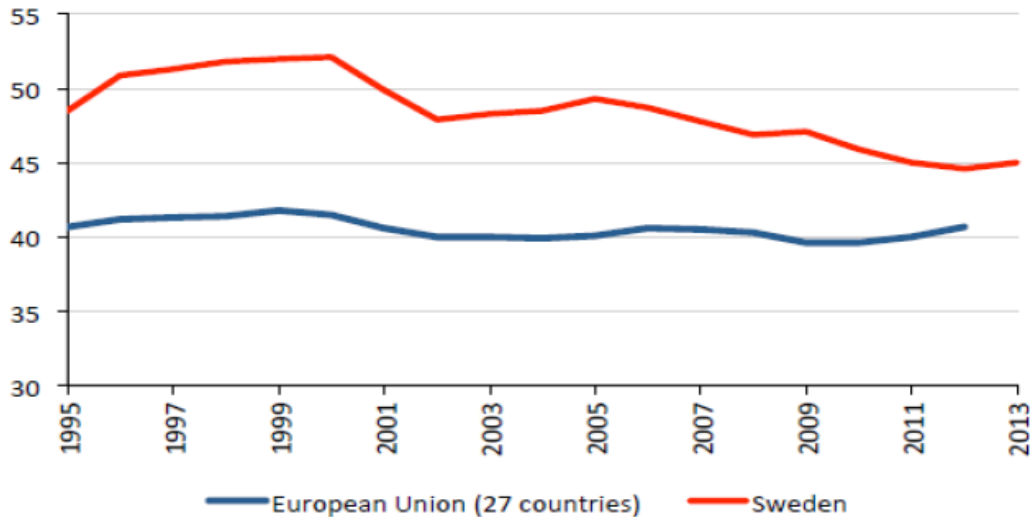
Διάγραμμα 19 Φορολογικά έσοδα ανά κατηγορία προέλευσης σε Σουηδικές Κορώνες (2014)
(Johansson, Malm, & Stenkula, 2015)



Επιπλέον, για το διάστημα από το 2006 έως το 2012, το σύνολο των φόρων ως ποσοστό του ΑΕΠ, μειώθηκε από 48,8% σε 44,0%. Εντούτοις, τα συνολικά ετήσια φορολογικά έσοδα αυξήθηκαν κατά 11% και από 1.423 δισ. SEK το 2006, άγγιξαν τα 1.583 δισ. SEK το 2012 (Institute for Research on Economic and Fiscal Issues, 2013).

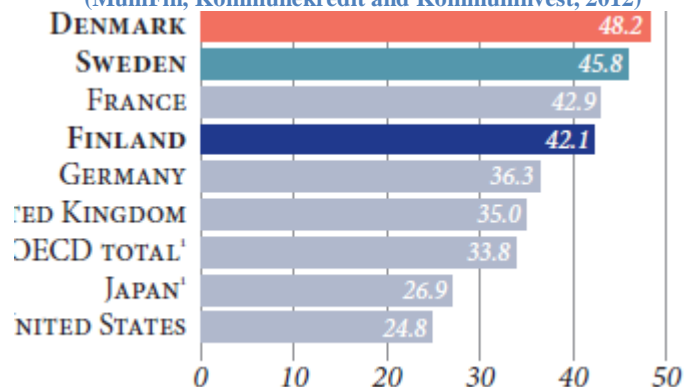
⁴⁰ Ενδεικτικά, η χρέωση για μονοκατοικίες το 2008 ήταν 6.000 SEK, αλλά δεν υπερέβαινε το 0,75% της φορολογικής αξίας. Η μέγιστη χρέωση για ένα διαμέρισμα σε κτίριο διαμερισμάτων ήταν 1.210 SEK, και όχι μεγαλύτερη από το 0,3% της φορολογικής αξίας (Swedish Tax Agency, 2015).

Διάγραμμα 20 Συνολικοί Φόροι ως % του ΑΕΠ (1995-2013)
(Johansson, Malm, & Stenkula, 2015)



Συμπερασματικά, το σουηδικό φορολογικό σύστημα είναι εξαιρετικώς αποδοτικό. Ο φόρος από μισθωτές υπηρεσίες αφαιρείται στην πηγή, συνεπώς οι εργοδότες παρακρατούν το φόρο και τον καταβάλλουν κάθε μήνα για λογαριασμό των υπαλλήλων τους, μειώνοντας σημαντικά την πιθανότητα φοροδιαφυγής (MuniFin, Kommunekredit and Kommuninvest, 2012). Εκ παραλλήλου, με συνολικά φορολογικά έσοδα που φθάνουν το 45,8% του ΑΕΠ, η Σουηδία βρίσκεται ανάμεσα στις χώρες με τις καλύτερες επιδόσεις, υπερβαίνοντας κατά πολύ τον μέσο όρο του ΟΟΣΑ (33,8%).

Διάγραμμα 21 Συνολικά φορολογικά έσοδα ως ποσοστό του ΑΕΠ (2010)
(MuniFin, Kommunekredit and Kommuninvest, 2012)



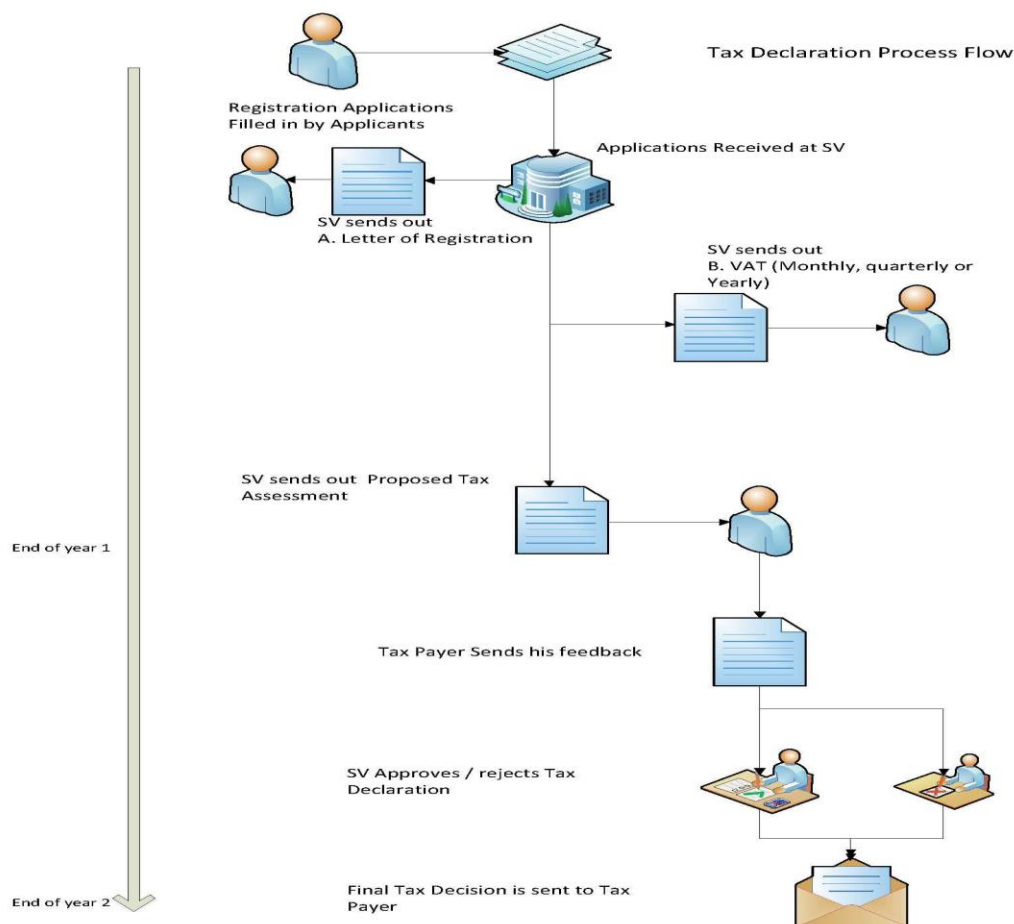
Όσον αφορά στη διαδικασία υποβολής δήλωσης εισοδημάτων, υλοποιείται με δύο τρόπους, είτε εγγράφως, είτε ηλεκτρονικώς. Η έγγραφη διαδικασία ξεκινά τον Μάρτιο κάθε έτους, με την αποστολή από τη Skatteverket μιας προσυμπληρωμένης έντυπης φόρμας, που περιέχει ορισμένα δεδομένα. Πιθανώς, κάποιες κατηγορίες πολιτών να οφείλουν να υποβάλουν δήλωση εισοδήματος, ακόμα κι αν δεν έχει σταλεί η Φορολογική Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:

Συγκριτική Μελέτη Ελλάδας - Σουηδίας

συγκεκριμένη φόρμα. Σε αυτή την περίπτωση, ο φορολογούμενος πρέπει να την παραγγείλει μέσω τηλεφώνου ή μέσω της υπηρεσίας παραγγελιών της ιστοσελίδα της Skatteverket.

Εν συνεχεία, ο φορολογούμενος οφείλει να ελέγξει και να συμπληρώσει ενδεχομένως τα στοιχεία που λείπουν ή να διορθώσει τυχόν λάθη. Αφού ολοκληρωθεί η διαδικασία, ο φορολογούμενος είτε αποστέλλει τη δήλωση στη διεύθυνση που βρίσκεται στο μπροστινό μέρος της φόρμας, είτε μεταβαίνει ο ίδιος στη φορολογική υπηρεσία για την υποβολή. Σε κάθε περίπτωση, η δήλωση θα πρέπει να επιστραφεί μέχρι τις αρχές Μαΐου. Έπειτα, εφόσον ελεγχθεί η δήλωση από την Skatteverket, αποστέλλεται απάντηση ταχυδρομικώς με την εκκαθάριση. Σε περίπτωση που η φορολογική υπηρεσία χρειάζεται περαιτέρω πληροφορίες για τον υπολογισμό του τελικού φόρου, επικοινωνεί με το φορολογούμενο, συνήθως τηλεφωνικά. Όταν ολοκληρωθούν όλες οι απαραίτητες αλλαγές και διορθώσεις, αποστέλλεται η τελική φορολογική δήλωση μαζί με την απόφαση αλλαγής.

Εικόνα 11 Σύστημα Δήλωση Φόρων μέσω ταχυδρομείου στη Σουηδία (Sabri, 2011)



Προβλήματα Σουηδικής Φορολογικής Διοίκησης

Το σημαντικότερο πρόβλημα του σουηδικού φορολογικού συστήματος αποτελεί το φορολογικό χάσμα⁴¹, το οποίο στη Σουηδία διαχωρίζεται σε τρεις κατηγορίες βάσει της προέλευσης και ονομάζεται είτε "αδήλωτη εργασία", είτε "διεθνές", είτε "λοιπό εθνικό" χάσμα. Αντιπροσωπευτικό δείγμα του προβλήματος είναι το γεγονός πως το 2008, το φορολογικό χάσμα υπολογιζόταν σε 133 δισ. SEK, ποσό που αντιστοιχούσε στο 5% Α.Ε.Π. (Swedish National Tax Agency, 2008).

Αναφορικά με το φορολογικό χάσμα που προέρχεται από αδήλωτη εργασία, ανερχόταν το 2008 περίπου σε 66 δισ. SEK. Το μεγαλύτερο μέρος της αδήλωτης εργασίας εντοπίζεται σε μικρές επιχειρήσεις (42 δισ. SEK), προκαλώντας μεγάλες απώλειες, όχι μόνο σε ασφαλιστικές εισφορές, αλλά και σε Φ.Π.Α. και φόρο εισοδήματος (Swedish National Tax Agency, 2008). Από την άλλη πλευρά, το "διεθνές" φορολογικό χάσμα είναι εκείνο που επηρεάζεται από εξωχώριους και παγκόσμιους παράγοντες. Η εν λόγω κατηγορία λαμβάνει συνήθως τη μορφή της μη απόδοσης Φ.Π.Α. ενδοκοινοτικών συναλλαγών (φαινόμενο carousel) και του ξεπλύματος μαύρου χρήματος. Ομοίως, στην συγκεκριμένη κατηγορία συγκαταλέγονται φοροδιαφεύγοντες αλλοδαποί με εισόδημα στη Σουηδία, αλλά και ημεδαποί με αδήλωτα έσοδα από το εξωτερικό, καθώς και άλλες μορφές μη απόδοσης φόρου από συναλλαγές μεταξύ Σουηδίας και τρίτων χωρών. Το «διεθνές» φορολογικό χάσμα αποτελούσε το 2008, το 35% του συνολικού και αντιστοιχούσε σε 46 δισ. SEK. Στις περισσότερες περιπτώσεις, προκαλείται από επιχειρήσεις που επιδιώκουν να μειώσουν τον φόρο που οφείλουν να καταβάλουν (Swedish National Tax Agency, 2008).

Η τελευταία κατηγορία περιλαμβάνει τις μορφές φορολογικού χάσματος που δεν προκαλούνται από διεθνείς δραστηριότητες και από αδήλωτο εισόδημα⁴². Υπολογίζεται μικρότερο από το ένα έκτο (21 δισ. SEK για το 2008) του συνολικού φορολογικού χάσματος, ενώ και η συγκεκριμένη μορφή προκαλείται από απόκρυψη επιχειρηματικής δραστηριότητας και Φ.Π.Α.. Εντούτοις, θα πρέπει να σημειωθεί πως

⁴¹ Το φορολογικό χάσμα είναι η διαφορά μεταξύ του φόρου όπως αυτός θα είχε υπολογισθεί αν όλοι οι υπόχρεοι ανέφεραν σωστά όλες τις δραστηριότητές τους και τις συναλλαγές τους και ο φόρος καθορίζεται στην πράξη (Swedish National Tax Agency, 2008).

⁴² Η εν λόγω μορφή φορολογικού χάσματος περιλαμβάνει ενδεικτικά εσφαλμένες εκπτώσεις, εσφαλμένο υπολογισμό κεφαλαιακών κερδών, εσφαλμένους συντελεστές Φ.Π.Α. κ.α. (Swedish National Tax Agency, 2008)

μεγάλο μέρος του εν λόγω χάσματος προέρχεται από αμέλεια ή από λανθασμένους υπολογισμούς φόρου χωρίς να υπάρχει πρόθεση φοροδιαφυγής (Swedish National Tax Agency, 2008).

Επιπροσθέτως, ένας ακόμη παράγοντας που εντείνει τις πιθανότητες τέλεσης φορολογικών αδικημάτων αποτελεί το γεγονός πως στη Σουηδία δεν υπάρχει ανώτατο όριο συναλλαγών με μετρητά. Κατά συνέπεια περιορίζεται η δυνατότητα ελέγχου για τον εντοπισμό της προέλευσης των χρημάτων και ενισχύονται οι πιθανότητες φοροδιαφυγής (Αλεξόπουλος, 2011).

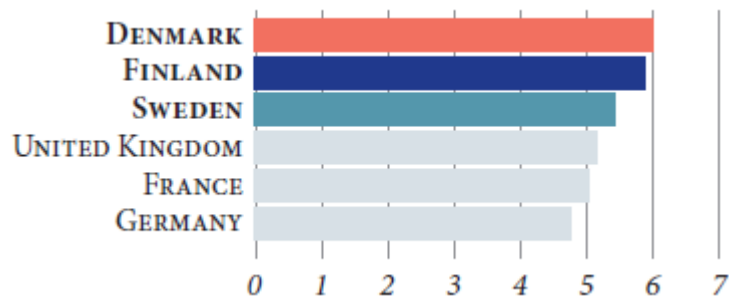
Ωστόσο, θα πρέπει να επισημανθεί πως στην περίπτωση της Σουηδίας, η φοροδιαφυγή δεν αποτελεί δομικό πρόβλημα της φορολογικής διοίκησης⁴³. Μολονότι, η Σουηδία έχει ένα από τα υψηλότερα επίπεδα φορολογίας στον κόσμο, έρευνες δείχνουν ότι οι φορολογούμενοι είναι πρόθυμοι να πληρώσουν υψηλούς φόρους, καθώς είναι ικανοποιημένοι με το ευρύ φάσμα των υπηρεσιών που λαμβάνουν (Διάγραμμα 22). Συνεπώς, ένα μεγάλο ποσοστό της φοροδιαφυγής στη Σουηδία φαίνεται πως είναι απόρροια της σύγχρονης διεθνούς οικονομικής σκηνής και των κανόνων που ισχύουν. Οι κίνδυνοι που απορρέουν από την εγκαθίδρυση της ενιαίας ευρωπαϊκής αγοράς και η διεθνής απελευθέρωση της κίνησης κεφαλαίων επηρεάζουν αναπόφευκτα όλα τα φορολογικά συστήματα και η Σουηδία δεν θα μπορούσε να αποτελέσει εξαίρεση (The Swedish Government, 2016).

Τέλος, ένα ακόμη πρόβλημα έγκειται στην συνήθη τακτική της αποστολής των φορολογικών δηλώσεων στους φορολογούμενους μέσω γραπτών επιστολών. Σε αρκετές περιπτώσεις, οι επιστολές δεν παραλαμβάνονται από τους παραλήπτες και επιστρέφονται στην υπηρεσία προκαλώντας προβλήματα, που συνεπάγονται απώλεια χρημάτων και εργατοωρών (Sabri, 2011)⁴⁴.

⁴³ Ειδικότερα, σε έρευνα του 2012, μόλις το 16% των ερωτηθέντων δήλωσαν πως γνωρίζουν κάποιο φυσικό πρόσωπο που φοροδιαφεύγει, ενώ το 9% απάντησε πως γνωρίζει επιχειρήσεις που φοροδιαφεύγουν (Swedish Tax Agency, 2015).

⁴⁴ Ενδεικτικό της κατάστασης είναι το γεγονός πως στις φορολογικές υπηρεσίες υπάρχουν εργαζόμενοι που χειρίζονται καθημερινά τις ταχυδρομικές επιστροφές επιστολών και πρέπει να ανατρέξουν κατά μέσο όρο σε έξι έως οχτώ συστήματα λογισμικού για να βρουν τη σωστή διεύθυνση, μια εργασία που καταναλώνει πολύ χρόνο (Sabri, 2011).

Διάγραμμα 22 Κυριαρχούσα Άποψη ανά χώρα
στη Φράση: «Η κυβέρνηση θα πρέπει να αυξήσει τους φόρους και να δαπανήσει περισσότερα για
κοινωνικές παροχές και υπηρεσίες» Κλίμακα 1-7 (7 σημαίνει "συμφωνώ απόλυτα" και 1 σημαίνει "δεν
συμφωνώ καθόλου") (2008)
(MuniFin, Kommunekredit and Kommuninvest, 2012)



Ψηφιακή Φορολογική Διοίκηση

Ηλεκτρονικές Φορολογικές Υπηρεσίες

Οι ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες ξεκίνησαν να παρέχονται, στη Σουηδία, ήδη από τον Δεκέμβριο του 1996, από το Εθνικό Φορολογικό Συμβούλιο, μέσω της ιστοσελίδας www.rsv.se. Όταν τον Ιανουάριο του 2004 το Εθνικό Φορολογικό Συμβούλιο και οι περιφερειακές φορολογικές αρχές συγχωνεύθηκαν σε μια νέα φορολογική αρχή, την Skatteverket, ο ιστότοπος με τη σειρά του μετατράπηκε σε www.skatteverket.se (Ali & Khan, 2010).

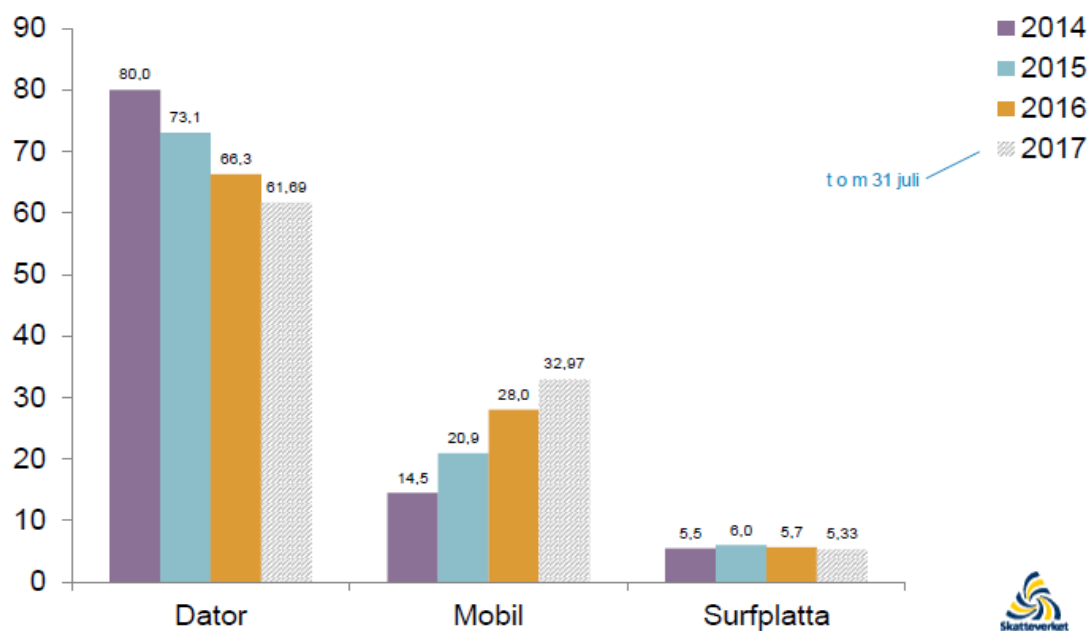
Το σύστημα της Skatteverket παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε πολίτες, επιχειρήσεις και οργανισμούς. Οι συνδέσεις με αυτές τις υπηρεσίες υλοποιούνται μέσα από ιδιωτικές καρτέλες (private tab) και αφορούν κυρίως δύο κατηγορίες υπηρεσιών. Η πρώτη προϋποθέτει τον ηλεκτρονικό έλεγχο της ταυτότητας του χρήστη (e-authentication) περιλαμβάνοντας υπηρεσίες φορολογικής εγγραφής, δήλωσης ιδιοκτησίας, δήλωσης αγροτικής ιδιοκτησίας, δήλωσης μίσθωσης ακινήτου, αλλαγής διεύθυνσης, δήλωσης οικιακής εργασίας, δήλωσης εξουσιοδότησης προσώπου για διεκπεραίωση υποθέσεων, φορολογικές ειδοποιήσεις, δήλωσης απαλλαγής από φόρους, δήλωσης φορολογικού λογαριασμού, εκτύπωσης πιστοποιητικών γέννησης, εγγραφής επιχείρησης στο μητρώο κ.α.. Στην κατηγορία που δεν απαιτεί ηλεκτρονικό έλεγχο ταυτότητας, εμπεριέχονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες υπολογισμού φόρου, υπολογισμού αξίας εταιρείας, υπολογισμού εκτιμώμενης αξίας ακινήτου και υπολογισμού εκτιμώμενης αξίας περιοχών για ακίνητα κ.α. (Ali & Khan, 2010).

Αναμφίβολα, στη Σουηδία, η πιο ευρέως διαδεδομένη εφαρμογή είναι η δήλωση φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων. Η ηλεκτρονική υποβολή της δήλωσης γίνεται με διάφορους τρόπους. Ο πρώτος περιλαμβάνει τη χρήση της ειδικής εφαρμογής που υπάρχει στον ιστότοπο. Ο χρήστης συμπληρώνοντας το e-ID⁴⁵ του έχει πρόσβαση στη

45 Η σουηδική φορολογική υπηρεσία εκδίδει την Card id, η οποία αποτελεί ένα έγκυρο δελτίο ταυτότητας, που χρησιμοποιείται για να πιστοποιεί γενικά στοιχεία του κατόχου, όπως η ηλικία, ενώ περιέχει και ένα ηλεκτρονικό αναγνωριστικό (e-ID). Με το αναγνωριστικό αυτό, ο κάτοχος δύναται να πιστοποιεί την ταυτότητα του με ασφάλεια στο διαδίκτυο έχοντας πρόσβαση σε διάφορα στοιχεία ή πληροφορίες από το μητρώο της φορολογικής υπηρεσίας, που τον αφορούν. Ταυτόχρονα, ο χρήστης της Card id μπορεί να συνδεθεί με ηλεκτρονικές υπηρεσίες και άλλων κυβερνητικών αρχών, τραπεζών και εταιριών. Η ταυτότητα της φορολογικής υπηρεσίας εκδίδεται από τα γραφεία εξυπηρέτησης της φορολογικής υπηρεσίας.

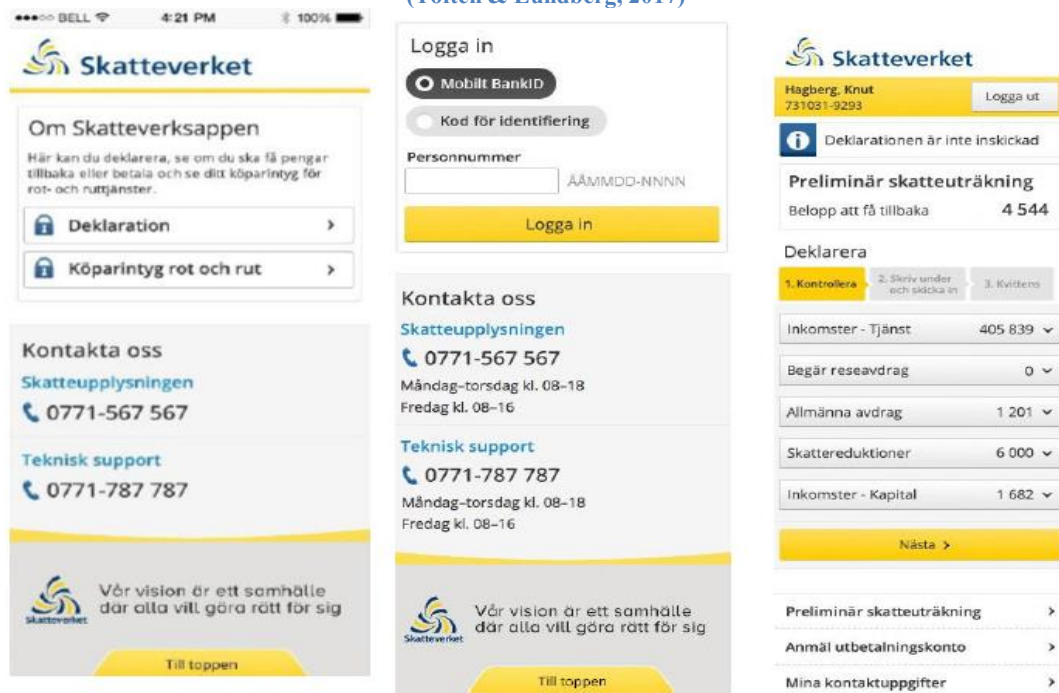
προσυμπληρωμένη φόρμα, ώστε να προβεί σε ενδεχόμενες αλλαγές και διορθώσεις και τέλος, να υποβάλει τη δήλωση, λαμβάνοντας άμεσα το αποδεικτικό κατάθεσης. Η ίδια διαδικασία μπορεί να ολοκληρωθεί και μέσω ηλεκτρονικού γραμματοκιβωτίου, όμως, προϋποθέτει την προγενέστερη εγγραφή του χρήστη στην εν λόγω υπηρεσία μέσα από τον ιστότοπο της Skatteverket⁴⁶. Ύστερα από την εγγραφή και την πιστοποίηση, η δήλωση αποστέλλεται ως αρχείο pdf στο ηλεκτρονικό γραμματοκιβώτιο και εν συνεχεία, ο φορολογούμενος την αποδέχεται ή τη διορθώνει ηλεκτρονικώς, λαμβάνοντας αποδεικτικό κατάθεσης. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να σημειωθεί πως οι συγκεκριμένες εφαρμογές είναι διαθέσιμες και για κινητές συσκευές, όπως tablet και smartphone (Εικόνα 12). Μάλιστα, είναι αξιοσημείωτο πως την τελευταία τριετία, το ποσοστό των επισκέψεων που υλοποιείται μέσω κινητών τηλεφώνων έχει διπλασιαστεί, αγγίζοντας το 28% για το 2016 (Διάγραμμα 23) (Toftén & Lundberg, 2017).

Διάγραμμα 23 Ποσοστό επισκέψεων εφαρμογής ανά είδος συσκευής (2014-2017)
(Toftén & Lundberg, 2017)



⁴⁶ Το ψηφιακό γραμματοκιβώτιο παρέχει τη δυνατότητα στο χρήστη να λαμβάνει αλληλογραφία από τη σουηδική φορολογική υπηρεσία και από άλλες αρχές με ψηφιακό τρόπο, αντί για έντυπο. Σε αντίθεση με τα συνηθισμένα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, το ψηφιακό γραμματοκιβώτιο είναι ασφαλές, καθόσον η σύνδεση γίνεται μέσω ηλεκτρονικών διαπιστευτηρίων.

Εικόνα 12 Εφαρμογή διαθέσιμη για tablet και smartphone
(Toftén & Lundberg, 2017)

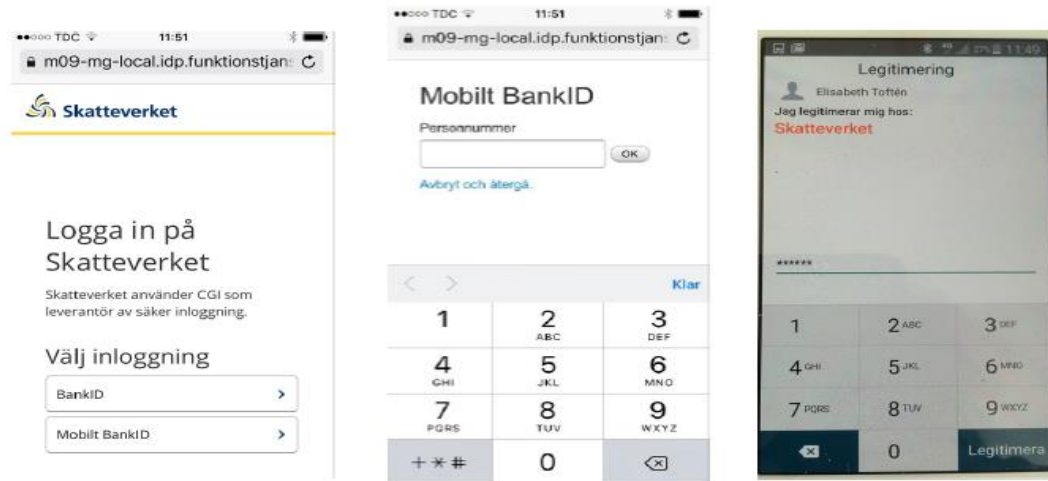


Παράλληλα, η αποδοχή της δήλωσης δύναται να πραγματοποιηθεί μέσω γραπτού μηνύματος (SMS) είτε χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικά διαπιστευτήρια, όπως το Mobile BankID⁴⁷, είτε τον κωδικό ασφαλείας που αναγράφεται στο έντυπο της δήλωσης που εστάλη ταχυδρομικά (Εικόνα 13). Στο τέλος της διαδικασίας αποστέλλεται γραπτό μήνυμα – αποδεικτικό κατάθεσης. Επίσης, ένας ακόμη τρόπος αποδοχής της δήλωσης γίνεται και τηλεφωνικά, ακολουθώντας τις οδηγίες, οι οποίες παρέχονται και στα Αγγλικά. Ως αποδεικτικό υποβολής, ο φορολογούμενος λαμβάνει φωνητικό μήνυμα, το οποίο αποθηκεύεται για μελλοντική χρήση (Skatteverket, 2017). Στο σημείο αυτό, είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι το γραπτό μήνυμα και η τηλεφωνική κλήση επιτρέπουν στους πολίτες μόνο να αποδέχονται τα προσυμπληρωμένα έντυπα δηλώσεων που έχουν αποσταλεί από την Skatteverket μέσω ταχυδρομείου. Για αλλαγές ή διορθώσεις, οι φορολογούμενοι θα πρέπει να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες της εφαρμογής ή του ηλεκτρονικού γραμματοκιβωτίου, συμπληρώνοντας τους κωδικούς ασφαλείας και το e-ID τους. (Egowan, 2011). Τέλος, για τους φορολογούμενους που

⁴⁷ Το BankID αποτελεί ένα ακόμη ηλεκτρονικό αναγνωριστικό που χρησιμοποιείται για να πιστοποιηθεί η την ταυτότητά του κατόχου του στο διαδίκτυο, κατά τη συναλλαγή του με διάφορους φορείς, όπως τράπεζες, δημόσιες αρχές κ.τ.λ. Υπάρχουν τρεις διαφορετικοί τύποι - το BankID για χρήση σε υπολογιστή, το BankID σε μορφή κάρτας και το Mobile BankID για κινητό τηλέφωνο και εκδίδονται από τις τράπεζες.

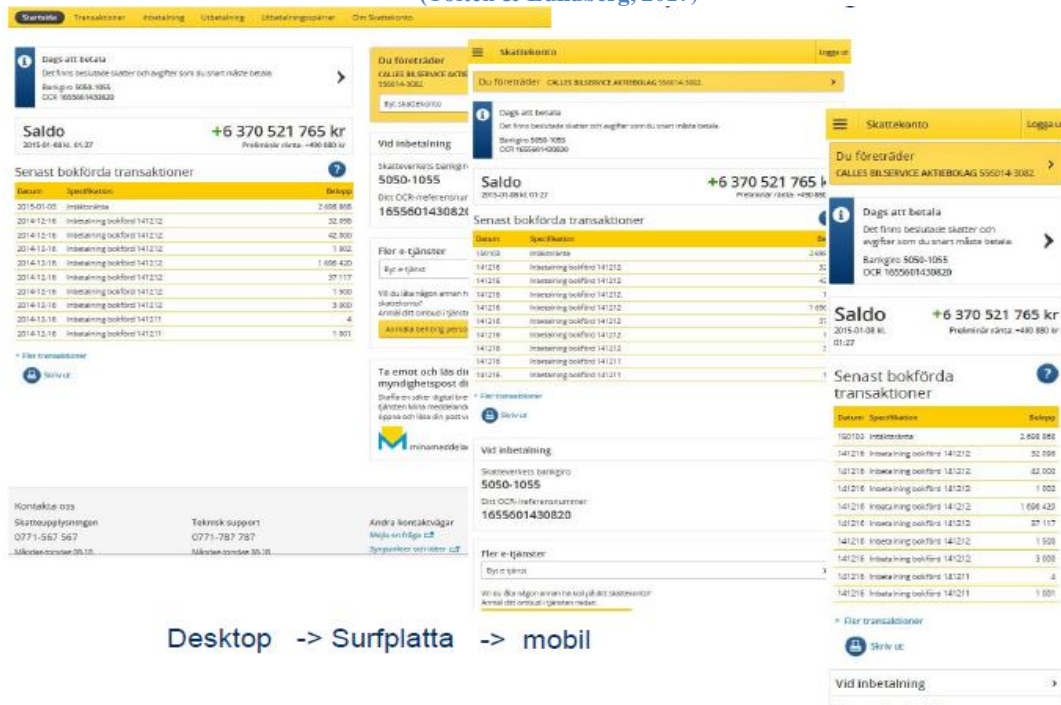
δηλώνουν με ηλεκτρονικό τρόπο τα εισοδήματά τους, στις περισσότερες περιπτώσεις, η επιστροφή φόρου διεκπεραιώνεται πολύ πιο σύντομα από ό, τι με τον έγγραφο τρόπο.

Εικόνα 13 Διεκπεραίωση διαδικασίας μέσω χρήση ηλεκτρονικών διαπιστευτηρίων (Toftén & Lundberg, 2017)



Ομοίως, όσον αφορά στις επιχειρήσεις δύνανται να υποβάλλουν ηλεκτρονικά τις δηλώσεις εισοδήματος, τη δήλωση Φ.Π.Α., τις εισφορές εργοδότη και της PAYE (Pay as you Earn) δήλωσης κάθε μήνα. Επιπροσθέτως, υπάρχει η δυνατότητα ηλεκτρονικής καταγραφής στο μητρώο των νέων και των αλλοδαπών επιχειρήσεων. Παράλληλα, ηλεκτρονικώς υλοποιείται η δήλωση ταμειακής μηχανής, η αποστολή ερωτημάτων σχετικά με τη παρακράτηση φόρων για τους εργοδότες, αλλά και η συμπλήρωση ή διόρθωση στοιχείων για εισοδήματα παρελθόντων ετών που ελέγχονται. Επίσης, η φορολογική υπηρεσία παρέχει πρόσβαση σε αρχεία κρατικών και δημοτικών αρχών, κατόπιν σύναψης σχετικού συμφωνητικού, λειτουργώντας ως διεπαφή. Επιπλέον, για όλα τα φυσικά και νομικά πρόσωπα δημιουργείται ένας λογαριασμός που συνοψίζει την φορολογική εικόνα του χρήστη και είναι διαθέσιμη ηλεκτρονικά (Εικόνα 14).

Εικόνα 14 Εφαρμογή διαθέσιμη για ηλεκτρονικό υπολογιστή, tablet και smartphone (Toftén & Lundberg, 2017)



Desktop -> Surfplatta -> mobil

Επίσης, στο πλαίσιο των καθημερινών λειτουργιών της, η Skatteverket έχει αναπτύξει ορισμένα συστήματα λογισμικού. Τα σημαντικότερα εξ αυτών είναι τα κάτωθι:

- **Basregister:** αποτελεί το κύριο λογισμικό περιλαμβάνοντας διάφορα στοιχεία – φορολογικά και μη, για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Οι πληροφορίες του συγκεκριμένου συστήματος προέρχονται από διάφορες πηγές, όπως το Εθνικό Μητρώο Πληθυσμού, τα αρχεία των εκκλησιαστικών και θρησκευτικών ιδρυμάτων, ο Οργανισμός Νομικών, Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών, Μ.Κ.Ο., η σουηδική υπηρεσία χαρτογράφησης, κτηματογράφησης και δήλωσης γης και η στατιστική υπηρεσία.
- **NAVET:** παρέχει εθνικά δεδομένα καταχώρησης πληθυσμού (προσωπικές πληροφορίες κ.α.).
- **Skattkonto:** εμπεριέχει στοιχεία σχετικά με τους φορολογικούς λογαριασμούς των φορολογουμένων.
- **MAGI:** περιλαμβάνει δεδομένα σχετικά με τον ΦΠΑ και άλλους εταιρικούς φόρους.
- **InfoVis:** παρέχει στοιχεία επικοινωνίας και δημοσιονομικά δεδομένα.

Ωστόσο, οι υπάλληλοι της Skatteverket έχουν πρόσβαση και σε συστήματα που ανήκουν σε άλλους οργανισμούς. Στις περισσότερες περιπτώσεις, καταφεύγουν σ'

αυτά λόγω έλλειψης στοιχείων, όμως, η πρόσβαση είναι αρκετά δαπανηρή, καθώς απαιτείται η πληρωμή συνδρομής. Τα κυριότερα συστήματα είναι τα εξής:

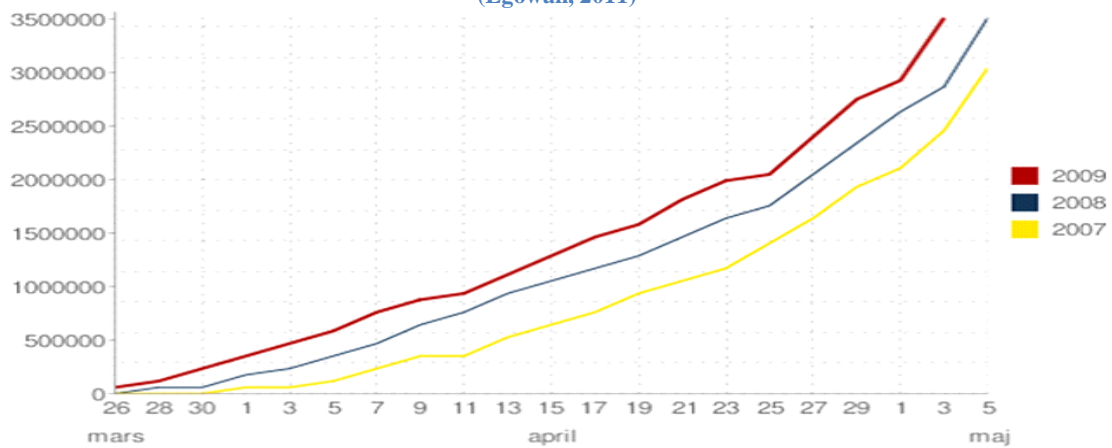
- Bolagsverket: παρέχει πληροφορίες επικοινωνίας επιχειρήσεων και φορολογικές εκθέσεις.
- Svenska Aktibolag: περιλαμβάνει πληροφορίες επικοινωνίας με εταιρείες.
- Tina: αποτελεί μια ηλεκτρονική πλατφόρμα, στην οποία υπάρχουν σαρωμένα αντίγραφα όλων των φορολογικών δηλώσεων.
- Näringslivsregistret: είναι το μητρώο εμπορίου και βιομηχανίας και περιέχει πληροφορίες για περισσότερα από ένα εκατομμύριο επιχειρήσεις και ενώσεις στη Σουηδία (Sabri, 2011).

Τέλος, η Skatteverket προσβλέπει στη μελλοντική ανάπτυξη του ιστοτόπου της μέσω της δημιουργίας νέας εφαρμογής - My pages, η οποία θα παρέχει στους χρήστες πρόσβαση σε περισσότερες προσωπικές πληροφορίες προερχόμενες από το μητρώο του οργανισμού, δίνοντας τους ταυτόχρονα τη δυνατότητα αρχειοθέτησης φορολογικών δεδομένων, όπως η πληρωμή ΦΠΑ κ.α. (Παράρτημα IV).

Αξιολόγηση - Αποτελέσματα

Στο παρελθόν, η υποβολή των φόρων στη Σουηδία αποτελούσε μια δύσκολη και ασαφή διαδικασία. Σήμερα, οι περισσότεροι επιλέγουν να καταθέτουν τη φορολογική τους δήλωση με ηλεκτρονικά μέσα, παρόλο που αυτό δεν είναι υποχρεωτικό. Το έτος 2007, ο συνολικός αριθμός των φορολογουμένων που χρησιμοποίησε την ηλεκτρονική μέθοδο υποβολής φόρου ανερχόταν σε 3.103.031. Κατ' αναλογία, το 2009, περίπου 3,9 εκατομμύρια φορολογούμενοι υπέβαλαν τις φορολογικές τους δηλώσεις ηλεκτρονικά, αυξάνοντας κατά 9% τον αριθμό των ηλεκτρονικών δηλώσεων σε σχέση με το 2008 (Saha, Nath, & Salehi-Sangari, 2010).

Διάγραμμα 24 Αριθμός των ατόμων που δήλωσαν τους φόρους ηλεκτρονικά (2007, 2008 & 2009)
(Egowan, 2011)



Αντίστοιχα, το 2010, από τις συνολικά 7.388.461 φορολογικές δηλώσεις, οι 4.350.000 υποβλήθηκαν ηλεκτρονικά (Egowan, 2011). Τρία χρόνια αργότερα, το 2013, το 67% των φορολογούμενων επέλεξε να καταθέσει ηλεκτρονικά τη δήλωση εισοδήματος (Johansson, Malm, & Stenkula, 2015) και σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία της σουηδικής φορολογικής υπηρεσίας, τα επόμενα δύο έτη το ποσοστό των ηλεκτρονικών δηλώσεων παρέμεινε, εν γένει, αμετάβλητο (Skatteverket, 2017).

Το 2016, από τις συνολικά 8.406.684 δηλώσεις εισοδήματος που κατατέθηκαν, το 66% υποβλήθηκε ηλεκτρονικά, ενώ στην κατηγορία των φυσικών προσώπων το ποσοστό άγγιξε το 81%. Τέλος, το 2017 από τις 7.870.189 κατατεθειμένες φορολογικές δηλώσεις, οι 5.796.664 υποβλήθηκαν με ηλεκτρονικό τρόπο, ποσοστό που αγγίζει το 73,65% (Skatteverket, 2017). Επιπροσθέτως, από τον Πίνακα που ακολουθεί, αποδεικνύεται πως οι φορολογούμενοι εμπιστεύονται τα ηλεκτρονικά μέσα για την άντληση πληροφοριών. Από το 2013, το ποσοστό των πολιτών που απευθύνει ερωτήσεις με ηλεκτρονικό τρόπο, ξεπερνά το 90%, ενώ ο αριθμός των επισκέψεων στις υπηρεσίες βαίνει μειούμενος.

Πίνακας 13 Αριθμός απαντήσεων σε φορολογικές ερωτήσεις (2010-2016)
(Skatteverket, 2017)

Έτος	Απαντήσεις σε τηλεφωνικές κλήσεις για φορολογικές πληροφορίες	Απαντήσεις σε αιτήματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για φορολογικές πληροφορίες	Αριθμός επισκέψεων της ιστοσελίδας skatteverket.se	Επίσκεψη σε γραφείο εξυπηρέτησης	Σύνολο
2010	4.520.687	-	30.500.000	-	35.020.687
2011	4.445.178	-	38.700.000	-	43.145.178
2012	4.387.377	-	40.080.806	-	44.468.183
2013	3.915.628	370.538	44.181.486	4.834.792	53.302.444
2014	4.081.679	320.753	48.000.324	4.662.709	57.065.465
2015	4.179.893	409.780	54.472.958	4.121.748	63.184.379
2016	3.682.739	520.482	64.284.697	3.907.827	72.395.745

Ωστόσο, παρατηρούνται και ορισμένα προβλήματα, τα οποία κυρίως σχετίζονται με την παλαιότητα των πληροφοριακών συστημάτων, όπως το Basregister, αλλά και τα λάθη που υπάρχουν στα μητρώα της Skatteverket με αποτέλεσμα να περιπλέκουν τις προσπάθειες διαχείρισης και ελέγχου, να αυξάνουν το διοικητικό κόστος τόσο για την ίδια την υπηρεσία, όσο και για άλλες κυβερνητικές αρχές και κατ' επέκταση να παρεμποδίζουν τον κοινωνικό σχεδιασμό.

Ειδικότερα, το Basregister αποτελεί ένα παλιό πληροφοριακό σύστημα στο οποίο δεν έχουν υλοποιηθεί ριζικές εργασίες αναβάθμισης (update) από το 1998, με αποτέλεσμα αφενός οι τελικοί χρήστες, αφετέρου και οι υπόλοιποι εμπλεκόμενοι⁴⁸ να εντοπίζουν πολλά προβλήματα κατά τη λειτουργία του. Επίσης, οι όποιες προσπάθειες ανάπτυξης του συστήματος υλοποιούνται με ελάχιστη επικοινωνία μεταξύ των τελικών χρηστών και των εμπλεκόμενων μερών, γεγονός που εμποδίζει τον ανασχεδιασμό με επίκεντρο τον τελικό χρήστη. Συν τοις άλλοις, η εκπαίδευση στο Basregister βασίζεται αποκλειστικά στην εμπειρία των παλαιότερων τελικών χρηστών, που εκ των πραγμάτων καλούνται να διδάξουν τη λειτουργία του συστήματος στους νέους υπαλλήλους. Συνεπώς, οι πρωτοβουλίες σχεδιασμού νέων λειτουργιών βασίζονται σε εμπειρικές γνώσεις, καθόσον δεν υπάρχουν τυποποιημένες οδηγίες εκμάθησης του συστήματος, όπως για παράδειγμα ένα εγχειρίδιο χρήστη. Επιπλέον, οι τελικοί χρήστες χρησιμοποιούν το Basregister σε συνδυασμό με άλλα πληροφοριακά συστήματα στα καθημερινά τους καθήκοντα, ωστόσο η συγκεκριμένη παράμετρος δε φαίνεται να έχει

⁴⁸ Ως εμπλεκόμενοι (stakeholders) νοούνται άτομα ή οντότητες που εμπλέκονται με το πρόγραμμα με διάφορους τρόπους, όπως προγραμματιστές, ελεγκτές του συστήματος κ.α. (Wikström, 2017).

ληφθεί υπόψη κατά την ανάπτυξη του προγράμματος. Επομένως, αρκετοί χρήστες χαρακτηρίζουν το σύστημα ως άκαμπτο και μερικές φορές, δύσχρηστο (Wikström, 2017). Ταυτόχρονα, αναφορικά με τα λογισμικά συστήματα άλλων φορέων, οι υπάλληλοι της Skatteverket μολονότι τα χρησιμοποιούν καθημερινώς, δεν λαμβάνουν επίσημη εκπαίδευση, αλλά φαίνεται πως επικρατεί και σε αυτήν την περίπτωση, η «μάθηση μέσα από την πράξη» (learning by doing) (Sabri, 2011).

Ένα ακόμη πρόβλημα που καλείται να αντιμετωπίσει η σουηδική φορολογική διοίκηση σχετίζεται με το ευρύτερο νομικό περιβάλλον της χώρας. Αναλυτικότερα, η Σουηδία δεν διαθέτει συγκεκριμένο νόμο αναφορικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αντιθέτως, η τελευταία αναπτύσσεται στο πλαίσιο των ήδη ισχυόντων (Nilsson, 2013). Επομένως, η φορολογική υπηρεσία δεν δύναται να αξιοποιήσει πλήρως το δυναμικό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς δεν εξασφαλίζεται η νομική υποστήριξη. Ως εκ τούτου, η νομοθεσία της χώρας συνήθως δεν συμβαδίζει με την τεχνολογική εξέλιξη, περιορίζοντας αφενός τις δυνατότητες ψηφιοποίησης, παρέχοντας αφετέρου λύσεις που ενδεχομένως να μην ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της κοινωνίας και της εποχής.

Συμπερασματικά, λαμβάνοντας υπόψη τα γενικότερα χαρακτηριστικά της χώρας, τα ποσοστά της χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την υποβολή φορολογικών δηλώσεων είναι μη αναμενόμενα. Αναλυτικότερα, στη Σουηδία το διαδίκτυο χρησιμοποιείται ευρέως, ενώ η διαδικασία συμπλήρωσης φορολογικής δήλωσης θεωρείται από τους φορολογούμενους μια εύκολη διαδικασία⁴⁹. Επιπροσθέτως, η σουηδική φορολογική υπηρεσία φαίνεται πως απολαύει της εμπιστοσύνης και του σεβασμού των πολιτών, καθώς σε πρόσφατη έρευνα αναδείχθηκε στην πρώτη πεντάδα των υπηρεσιών με την καλύτερη φήμη (Wiles, 2017).

Παράλληλα, δεδομένου ότι η Σουηδία έχει θέσει ήδη από το 2008 το στόχο να μετατραπεί σε ηγέτιδα δύναμη στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα αποτελέσματα δεν είναι τα προσδοκώμενα. Συγκρίνοντας τα στατιστικά στοιχεία, διακρίνεται πως ένα σημαντικό ποσοστό των πολιτών δεν δύναται να επωφεληθεί των

⁴⁹ Σύμφωνα με την έρευνα, το 2012, το 72% των φορολογούμενων συμφώνησαν με την πρόταση ότι «είναι εύκολο να συμπληρωθεί η φορολογική δήλωση» και μόλις το 11% διαφώνησε. Όσον αφορά στις επιχειρήσεις, το ποσοστό που θεωρεί ότι δεν είναι εύκολο να καταθέτουν τις φορολογικές τους δηλώσεις και να υποβάλουν στοιχεία για διάφορους φόρους, ανήλθε στο 23% για το 2013, ποσοστό, όμως, το οποίο έχει μειωθεί σχεδόν κατά το ήμισυ από το 2002 (Swedish Tax Agency, 2015).

πλεονεκτημάτων που συνεπάγονται οι ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες. Υπολογίζεται ότι ορισμένες κατηγορίες, όπως οι ηλικιωμένοι και τα άτομα με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο φαίνεται πως προτιμούν τις έντυπες διαδικασίες, εξαιτίας της μη εξοικείωσης τους με τις Τ.Π.Ε.. Συν τοις άλλοις, οι μετανάστες αποφεύγουν τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, λόγω των γλωσσικών εμποδίων που αντιμετωπίζουν και απευθύνονται συνήθως στα τοπικά γραφεία της Skatteverket (Egowan, 2011).

Κεφάλαιο IV - Κριτική Αποτίμηση

Σύγκριση Ελλάδας - Σουηδίας

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η Σουηδία αποτελεί μια χώρα με πολύ καλά ανεπτυγμένες υποδομές, οι πολίτες της είναι εξοικειωμένοι με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και συναλλαγές, ενώ στο δημόσιο τομέα το επίπεδο διαφθοράς είναι χαμηλό. Επιπροσθέτως, σύμφωνα με πρόσφατη αξιολόγηση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η Σουηδία κατατάσσεται στην ομάδα των χωρών με υψηλό επίπεδο ψηφιοποίησης και διείσδυσης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, επιδεικνύοντας μια επιτυχημένη διαδικασία καινοτομίας, επιτρέποντας, ταυτόχρονα, την αξιοποίηση των ευκαιριών που προσφέρουν οι Τ.Π.Ε. (European Commission , 2016).

Εν αντιθέσει, η Ελλάδα είναι μια χώρα, της οποίας ο πληθυσμός χαρακτηρίζεται από σχετικά περιορισμένες ψηφιακές δεξιότητες. Οι υποδομές δεν είναι τόσο ανεπτυγμένες, ενώ αντιμετωπίζει υψηλά αντιληπτά επίπεδα διαφθοράς στο δημόσιο τομέα. Επιπλέον, ανήκει στην ομάδα των ευρωπαϊκών κρατών τα οποία διακρίνονται από μεγάλη ανισότητα μεταξύ του επιπέδου ψηφιοποίησης, το οποίο είναι χαμηλό και του επιπέδου διείσδυσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπου οι επιδόσεις είναι από ικανοποιητικές έως υψηλές. Το χαμηλό επίπεδο ψηφιοποίησης υποδηλώνει πως δεν έχουν πραγματοποιηθεί όλες οι απαραίτητες ενέργειες, που δυνητικά θα μπορούσαν να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα και να μειώσουν τις δαπάνες της δημόσιας διοίκησης. Ωστόσο, οι πολίτες διάκεινται ευνοϊκώς απέναντι στις δυνατότητες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στη χρήση ανάλογων υπηρεσιών (European Commission , 2016).

Σχετικά με τη χρήση των Τ.Π.Ε. ενδεικτικό δείγμα του χάσματος των δύο χωρών αποτελούν τα στατιστικά στοιχεία του ευρωβαρόμετρου για το ποσοστό των ερωτηθέντων που δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο. Συγκεκριμένα, το 2005, το εν λόγω ποσοστό του πληθυσμού της Σουηδίας κυμαινόταν στο 12% και μειώνεται σταδιακά για να φτάσει στο 3% το 2016. Αντιθέτως, στην Ελλάδα το ίδιο ποσοστό για το 2005 ξεκίνησε από το 73% για να καταλήξει στο 28% το 2016, παραμένοντας ωστόσο πάνω από το μέσο όρο της Ε.Ε. (14%) (Eurostat (a), 2017). Επίσης, στη Σουηδία ήδη από το 2008, το 31% του πληθυσμού χρησιμοποιούσε το διαδίκτυο για την ηλεκτρονική υποβολή συμπληρωμένων εντύπων και το 2016, το συγκεκριμένο

ποσοστό να ανήλθε περίπου στο 48%. Η κατάσταση για την Ελλάδα είναι εντελώς διαφορετική, καθότι το 2008 το ποσοστό έφτανε μόλις το 5%, ενώ το 2016 άγγιξε το 26%, λίγο πιο κάτω από το μέσο όρο της Ένωσης (28%) (Eurostat (b), 2017).

Ταυτόχρονα, σύμφωνα με τον Δείκτη Ψηφιακής Ετοιμότητας⁵⁰, η Σουηδία παραμένει τα τελευταία χρόνια στην τρίτη θέση της παγκόσμιας κατάταξης, ενώ οι επιδόσεις της Ελλάδος εξακολουθούν να κυμαίνονται σε χαμηλά επίπεδα, κατατάσσοντας την στην εβδομηκοστή θέση για το 2016. Ειδικότερα, στον υποδείκτη «χρήση της κυβέρνησης»⁵¹, η Σουηδία βρίσκεται στην εικοστή τρίτη θέση, ενώ η Ελλάδα στην ενενηκοστή πρώτη. Τέλος, όσον αφορά στον υποδείκτη που αφορά στο πολιτικό και κανονιστικό πλαίσιο⁵², η διαφορά των δύο χωρών είναι τεράστια. Αναλυτικότερα, η Σουηδία καταλαμβάνει τη δέκατη θέση και η Ελλάδα μόλις την εκατοστή όγδοη (World Economic Forum (a), 2017) και (World Economic Forum (b), 2017).

Φορολογική Διοίκηση

Συγκρίνοντας τους δημόσιους τομείς κάθε χώρας, οι διαφορές είναι πολυάριθμες. Αντιπροσωπευτικό δείγμα της διαφοράς αποτελεί το γεγονός πως σε πρόσφατη έρευνα του ευρωβαρόμετρου, η Σουηδία κατέλαβε την πέμπτη θέση σχετικά με την ικανοποίηση των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες του δημόσιου τομέα⁵³, ενώ η

⁵⁰ Ο Δείκτης Ψηφιακής Ετοιμότητας (Networked Readiness Index) αξιολογεί την ετοιμότητα των χωρών να καρπωθούν τα οφέλη της τεχνολογίας και να κεφαλαιοποιήσουν τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται από την ψηφιακή επανάσταση (World Economic Forum, 2016).

⁵¹ Ο υποδείκτης της χρήσης της κυβέρνησης (Government usage) παρέχει πληροφορίες για τη σημασία που αποδίδουν οι κυβερνήσεις για την υλοποίηση πολιτικών ΤΠΕ για την ανταγωνιστικότητα και την ευημερία και τις προσπάθειες που καταβάλλουν για την υλοποίηση των οραμάτων τους για την ανάπτυξη των ΤΠΕ και τον αριθμό των κυβερνητικών υπηρεσιών που παρέχουν online (World Economic Forum, 2016).

⁵² Ο εν λόγω υποδείκτης αξιολογεί κατά πόσον το πολιτικό και νομικό πλαίσιο διευκολύνει τη διεύθυνση των ΤΠΕ και την ασφαλή ανάπτυξη επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, λαμβάνοντας υπόψη γενικά χαρακτηριστικά του ρυθμιστικού περιβάλλοντος (συμπεριλαμβανομένης της προστασίας των δικαιωμάτων ιδιοκτησίας, της ανεξαρτησίας της δικαστικής εξουσίας και της αποτελεσματικότητας της νομοθετικής διαδικασίας), καθώς και την ευρύτερη διάσταση του πλαισίου λειτουργίας των ΤΠΕ (έγκριση των νόμων σχετικά με τις ΤΠΕ ή τα ποσοστά πειρατείας λογισμικού) (World Economic Forum, 2016).

⁵³ Στην έρευνα διευκρινίζεται πως η ποιότητα των δημοσίων υπηρεσιών συσχετίζεται με την εμπιστοσύνη στη δημόσια διοίκηση, την ευκολία της επιχειρηματικής δραστηριότητας και την

Ελλάδα την τελευταία (European Commission, 2016). Επιπροσθέτως, διαφορές εντοπίζονται και στη φορολογική διοίκηση των δυο κρατών. Το φορολογικό σύστημα της Σουηδίας χαρακτηρίζεται από υψηλή φορολογία, ωστόσο είναι αρκετά αποτελεσματικό αναφορικά με την εισπραξιμότητα των φόρων. Επίσης, οι πολίτες έχουν εμπιστοσύνη στη φορολογική υπηρεσία, η οποία είναι αρκετά δημοφιλής. Παράλληλα, βασίζεται στη λογική της εθελοντικής συμμόρφωσης και της ανάπτυξης φορολογικής συνείδησης⁵⁴. Τέλος, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται, χρησιμοποιούνται ευρέως, μολονότι η χρήση τους δεν είναι δια νόμου υποχρεωτική. Όσον αφορά στην Ελλάδα, η φορολογική διοίκηση έχει να αντιμετωπίσει προβλήματα τόσο διαρθρωτικού, όσο και εισπρακτικού χαρακτήρα, όπως η πολυνομία, η φοροδιαφυγή, αλλά και η απουσία φορολογικής συνείδησης. Ωστόσο, τα τελευταία χρόνια λαμβάνονται σημαντικές πρωτοβουλίες, όπως για παράδειγμα η υποχρεωτική ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων εισοδήματος, με στόχο την ενίσχυση των φορολογικών εσόδων, την περιστολή της φοροδιαφυγής και την καταπολέμηση της απόκρυψης εσόδων.

Συγκρίνοντας για το 2015 το συνολικό φορολογικό περιβάλλον⁵⁵ κάθε χώρας σε παγκόσμιο επίπεδο, η Σουηδία καταλαμβάνει την εικοστή όγδοη θέση, ενώ η Ελλάδα την εξηκοστή τέταρτη. Επιπροσθέτως, για το ίδιο έτος, στη Σουηδία απαιτούνταν συνολικά 122 ώρες ανά έτος για την ολοκλήρωση της διαδικασίας υποβολής των φόρων και των εισφορών⁵⁶ για μια επιχείρηση μεσαίου μεγέθους, ενώ στην Ελλάδα χρειάζονταν αντίστοιχα 193 ώρες. (The World Bank (c), 2016) και (The World Bank (d), 2016).

κοινωνική ευημερία. Αποτελεί επίσης ένας αντιπροσωπευτικό δείκτη για την καλή λειτουργία του κράτους (European Commission, 2016).

⁵⁴ Αξίζει να σημειωθεί πως η Σουηδική Κυβέρνηση έχει ενσωματώσει στο ετήσιο σχολικό πρόγραμμα των λυκείων, σεμινάριο το οποίο σχεδιάζεται και πραγματοποιείται από υπαλλήλους της Σουηδικής Φορολογικής Διοίκησης σχετικά με την κατανόηση της ανταποδοτικότητας των φόρων ως παροχή κοινωνικών υπηρεσιών από το κράτος (Boden & Stark, 2007).

⁵⁵ Αποτελεί μια γενική αποτύπωση του φορολογικού περιβάλλοντος ανά χώρα, καταγράφοντας τους φόρους και τις υποχρεωτικές εισφορές που πρέπει να πληρώσει ή να παρακρατήσει μια μεσαία επιχείρηση σε ένα δεδομένο έτος, καθώς και τη διοικητική επιβάρυνση που συνεπάγεται η καταβολή φόρων και εισφορών (The World Bank (c), 2016).

⁵⁶ Στην συγκεκριμένη κατηγορία συμπεριλαμβάνονται οι φόροι εισοδήματος μιας επιχείρησης, οι εισφορές για τους υπαλλήλους της και ο Φ.Π.Α.

Επίτευξη Στόχων

Στην περίπτωση της Σουηδίας, οι στόχοι της φορολογικής υπηρεσίας έχουν επιτευχθεί σε μεγάλο βαθμό. Όπως έχει ήδη αναφερθεί, η φορολογική συνείδηση είναι πολύ ανεπτυγμένη στη σουηδική κοινωνία, ενώ τα φαινόμενα φοροδιαφυγής αποτελούν ένα μικρό ποσοστό και συνδέονται συνήθως με εξωχώριους παράγοντες. Επίσης, οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι προσανατολισμένες στις ανάγκες των φορολογούμενων, ενώ καταβάλλονται συνεχείς προσπάθειες βελτίωσης μέσω συνεργασιών με άλλους ευρωπαϊκούς και παγκόσμιους φορείς. Ταυτόχρονα εφαρμόζεται η προσέγγιση «να πράττονται όλα ορθά από την αρχή», ώστε να επιτυγχάνεται η φορολογική συμμόρφωση.

Όστόσο, όσον αφορά στους στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν φαίνεται να έχουν επιτευχθεί σε απόλυτο βαθμό. Εκ του αποτελέσματος συμπεραίνεται πως το όραμα της καταξίωσης της Σουηδίας ως ηγέτιδας δύναμης στη ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποδείχθηκε εξαιρετικώς μεγαλεπήβολο. Παρόλο που η χώρα βρίσκεται πολύ ψηλά στην παγκόσμια κατάταξη, δεν φαίνεται πως δύναται να καταλάβει την πρώτη θέση στο άμεσο προσεχές διάστημα. Μάλιστα, στην τελευταία αξιολόγηση του Ο.Η.Ε. για την επίδοση των χωρών σχετικά με την παροχή online υπηρεσιών, η Σουηδία καταλαμβάνει την δέκατη πέμπτη θέση. Το εν λόγω γεγονός σε συνδυασμό με τα προβλήματα που προκύπτουν από την ανεπάρκεια του νομικού πλαισίου, καθώς και την παλαιότητα και την έλλειψη διαλειτουργικότητας του κυριότερου φορολογικού λογισμικού (Basregister) αποδεικνύουν πως πρέπει να διανυθεί ακόμη δρόμος για την κατάληψη της κορυφής (United Nations, 2016).

Όσον αφορά στην Ελλάδα, οι στρατηγικοί στόχοι που έχει θέσει η Α.Α.Δ.Ε. έχουν επιτευχθεί ως ένα βαθμό. Η νεοσύστατη αρχή υλοποίησε πλήθος δράσεων με στόχο την ενίσχυση της εισπραξιμότητας και της φορολογικής συμμόρφωσης, ενώ παράλληλα, έγιναν ενέργειες για την καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και την ανάπτυξη μιας αποτελεσματικότερης και αξιόπιστης διοίκησης. Παρά τις δυσμενείς οικονομικές συνθήκες, τα αποτελέσματα της είσπραξης των δημοσίων εσόδων υπήρξαν ικανοποιητικά τα τελευταία χρόνια, ενώ το 2016, το ποσοστό της φορολογικής συμμόρφωσης για νέες ληξιπρόθεσμες οφειλές έφτασε το 59,59% (Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, 2017). Μολαταύτα, οι προσπάθειες διενέργειας αποτελεσματικών ελέγχων έχουν τελεσφορήσει εν μέρει, καθιστώντας επιτακτική ανάγκη την εντατικοποίησή τους.

Στο τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, παρόλο που η Ελλάδα δεν βρίσκεται ανάμεσα στις χώρες πρωτοπόρους, εντούτοις, η Γ.Γ.Π.Σ. αποτελεί αναμφίβολα, ένα λαμπρό παράδειγμα φορέα ανάπτυξης και παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ειδικότερα, όπως αναφέρει ο Γενικός Διευθυντής Υποδομών και Υπηρεσιών Πληροφορικής – Επικοινωνιών, κος Βαλελής, η Γ.Γ.Π.Σ. «αποτελεί το σημαντικότερο τεχνολογικό πυλώνα της Δημόσιας Διοίκησης»⁵⁷ παρέχοντας ασφαλείς και υψηλής ποιότητας υπηρεσίες υιοθετώντας μια νέα φιλοσοφία πελατοκεντρικής οργάνωσης και λειτουργίας.

⁵⁷ Στο πλαίσιο εκπόνησης της εν λόγω εργασίας, πραγματοποιήθηκε γραπτή συνέντευξη με τον κύριο Αρτέμη Βαλελή, Γενικό Διευθυντή Υποδομών και Υπηρεσιών Πληροφορικής – Επικοινωνιών της Γ.Γ.Π.Σ., η οποία παρατίθεται ως παράρτημα.

Απολογισμός

Συμπεράσματα

Αντικείμενο της συγκεκριμένης έρευνας αποτέλεσε η σύγκριση των περιπτώσεων της Ελλάδας και της Σουηδίας αναφορικά με την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τη φορολογική διοίκηση. Τα αποτελέσματα της έρευνας υποδεικνύουν πως οι υπό μελέτη χώρες αποτελούν δύο ξεχωριστές περιπτώσεις με πολυσχιδή χαρακτηριστικά. Το πολιτικό, οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον κάθε χώρας είναι εντελώς ανόμοιο, ενώ αμφοτέρως εκκινούν από διαφορετικές αφετηρίες. Αναλυτικότερα, στη Σουηδία, τα πρώτα βήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εντοπίζονται στη δεκαετία του 1960, ενώ στην Ελλάδα, οι πρώτες προσπάθειες ξεκινούν στη δεκαετία του 1990. Παράλληλα, τα δύο φορολογικά συστήματα έχουν ιδιαίτερα δομικά γνωρίσματα, ενώ καλούνται να αντιμετωπίσουν διαφορετικές προκλήσεις. Εντούτοις, κοινό σημείο αναφοράς αποτελεί η ανάπτυξη σε ικανοποιητικό βαθμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη φορολογική διοίκηση και των δύο κρατών.

Ειδικότερα, διαπιστώνεται πως και οι δύο διοικήσεις μέσω της χρήσης των Τ.Π.Ε., κατόρθωσαν να βελτιώσουν την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα των φορολογικών υπηρεσιών, ανταποκρινόμενες στις απαιτήσεις και στις προσδοκίες των πολιτών. Επιπροσθέτως, έχουν επιτύχει τη μείωση του διαχειριστικού φόρτου, ελαττώνοντας το χρόνο διεκπεραίωσης των διαδικασιών, αγγίζοντας, ταυτόχρονα, το ανώτατο δυνατό επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω της παροχής προσωποποιημένης πληροφόρησης στους φορολογούμενους.

Συγκεκριμένα, τις τελευταίες δεκαετίες, η σουηδική φορολογική υπηρεσία κατέβαλε αξιόλογες προσπάθειες για την ανάπτυξη της εμπιστοσύνης των φορολογουμένων, καθώς θεωρείται ζωτικής σημασίας για την αύξηση της φορολογικής συμμόρφωσης. Η ψηφιοποίηση των διαδικασιών αποτέλεσε το σημείο – κλειδί δίνοντας τη δυνατότητα στους χρήστες να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις τους γρήγορα και με ασφάλεια. Επιπροσθέτως, σύμφωνα με τον Business Developer της Skatteverket, κύριο Wallström, πρωταρχική πρόκληση για τη εν λόγω υπηρεσία είναι το να διασφαλισθεί πως οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι φιλικές προς τον χρήστη και ανταποκρίνονται στις ανάγκες του, αντιμετωπίζοντας παράλληλα τις αυξανόμενες απαιτήσεις που συνεπάγονται η εξέλιξη της ψηφιοποίησης και η παγκοσμιοποίηση.

Στην περίπτωση της Ελλάδας, τα αποτελέσματα είναι ακόμη εντυπωσιακότερα, δεδομένου ότι αποτελεί μια χώρα, η οποία προέβη σε γενναίες μεταρρυθμίσεις και δράσεις στο τομέα της φορολογίας, μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα, παρά τις χαμηλές επιδόσεις σε επίπεδο ψηφιοποίησης, ανάπτυξης υποδομών και δεξιοτήτων Τ.Π.Ε.. Αναμφίβολα, σημαντικό ρόλο διαδραμάτισε και η οικονομική κρίση που βιώνει η χώρα, καθώς η τελευταία επίσπευσε την άμεση ανάγκη αντιμετώπισης διαχρονικών προβλημάτων, όπως η φοροδιαφυγή και η γραφειοκρατία.

Συμπερασματικά, η Ελλάδα φαίνεται ότι έχει πραγματοποιήσει ένα τεράστιο άλμα προς τα εμπρός μέσω των επιτευγμάτων της Α.Α.Δ.Ε. και της Γ.Γ.Π.Σ., καθότι το TAXISnet θεωρείται σημείο αναφοράς στην Ευρώπη, ενώ αποτελεί μια από τις πλέον χρησιμοποιούμενες υπηρεσίες στη χώρα. Ωστόσο, καθίσταται σαφές πως παραμένουν ακόμη πολλά ζητήματα προς επίλυση, όπως η ενίσχυση των υποδομών και η προσαρμογή των παλαιών και αρτηριοσκληρωτικών δομών του δημοσίου στα δεδομένα της νέας «ψηφιακής εποχής». Εξάλλου, είναι κοινώς αποδεκτό πως αρκετές διαδικτυακές υπηρεσίες βρίσκονται ακόμη σε πρώιμο στάδιο, ενώ το εμπόδιο της διαλειτουργικότητας φαίνεται πως δύσκολα θα υπερκεραστεί άμεσα. Παρά ταύτα, δεδομένου ότι οι συναλλαγές κράτους-πολιτών είναι πρωταρχικής σημασίας για την εύρυθμη λειτουργία της διοίκησης, θα πρέπει να δοθεί προτεραιότητα στο σχεδιασμό και στην υλοποίηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε ολόκληρο τον δημόσιο τομέα. Πλέον είναι εμφανές πως η πλήρης αυτοματοποίηση των διαδικασιών αποτελεί μονόδρομο, ενώ η Γ.Γ.Π.Σ. αποτελώντας αναμφίβολα, ένα φάρο τεχνογνωσίας, δύναται να αποβεί η ναυαρχίδα στον τομέα της ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την ελληνική δημόσια διοίκηση εν συνόλω.

Τέλος, η εν λόγω εργασία επικεντρώθηκε κυρίως στην αποτύπωση και ανάλυση ηλεκτρονικών φορολογικών G2C και G2B υπηρεσιών των δύο χωρών. Ωστόσο, η παρούσα έρευνα δύναται να αποτελέσει βάση για νέες μελέτες, με τη δυνατότητα επέκτασης αφενός στις υπόλοιπες μορφές ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών (G2G και G2E), αφετέρου και σε άλλες μορφές ηλεκτρονικής διοίκησης, που βρίσκονται σε άμεση συνάρτηση με τη φορολογική, όπως για παράδειγμα η τελωνειακή.

Επίλογος

Αδιαμφισβήτητα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει πολλά και σημαντικά πλεονεκτήματα, τόσο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, όσο και για την ίδια τη δημόσια διοίκηση. Ειδικότερα, παρέχει στην τελευταία τη δυνατότητα αναδιοργάνωσης των κρατικών φορέων και τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, μέσω της απλοποίησης και αυτοματοποίησης των διαδικασιών, αναδεικνύοντας, ταυτόχρονα, τη σημαία της οριζόντιας διατμηματικής επικοινωνίας. Κατ' ακολουθίαν, επιτυγχάνεται η εξάλειψη της γραφειοκρατίας και η εξοικονόμηση πόρων, ενώ ο δημόσιος τομέας μετασχηματίζεται σταδιακά σε μια νέα αποδοτική και αποτελεσματική διοίκηση.

Υπό αυτό το πρίσμα, οι φορολογικές διοικήσεις και των δύο υπό εξέταση χωρών έδωσαν προτεραιότητα στην ενσωμάτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εφαρμόζοντας ένα ευρύ πλέγμα παρεμβάσεων, προκειμένου να επωφεληθούν των ευκαιριών της. Όπως αποδεικνύεται από τα ευρήματα της μελέτης, τα αποτελέσματα είναι ικανοποιητικά, καθόσον κατόρθωσαν να ανταποκριθούν στις ανάγκες των φορολογουμένων, προσφέροντας υπηρεσίες υψηλής ποιότητας και όχι απλές διαδικτυακές εφαρμογές.

Ωστόσο, είναι σημαντικό να σημειωθεί πως σήμερα σε παγκόσμιο επίπεδο, ο ανταγωνισμός των κρατών για την κατάληψη της ηγετικής θέσης στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι σκληρός. Ως εκ τούτου, συνυπολογίζοντας τη ραγδαία εξέλιξη των Τ.Π.Ε., καθίσταται σαφές πως προκειμένου να μην χαθεί το έργο – παρακαταθήκη των φορολογικών υπηρεσιών των δύο χωρών, θα πρέπει τα στρατηγικά σχέδια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κάθε κράτους να προσανατολίζονται προς τη συνεχή ανάπτυξη, δίνοντας έμφαση στην ευελιξία και στη γρήγορη ανταπόκριση στην τεχνολογική πρόοδο.

Ειδικά στην περίπτωση της Ελλάδας, παρά τις σημαντικές ελλείψεις του δημόσιου τομέα σε υποδομές και πόρους εξαιτίας της οικονομικής κρίσης, απαιτείται ο κατάλληλος προγραμματισμός δράσεων και η εγγύτερη συνεργασία των εμπλεκόμενων φορέων προκειμένου να συνεχιστεί η διαρκής και επίπονη μεταρρυθμιστική διαδικασία. Τη στιγμή που αρκετές χώρες κινούνται με γοργούς ρυθμούς, η έλλειψη μιας συνολικής στρατηγικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και η καθυστέρηση υλοποίησής της, αναπόφευκτα, θα καταδικάσει την Ελλάδα στο περιθώριο της ευρωπαϊκής και παγκόσμιας σκηνής.

Βιβλιογραφία

Ξενόγλωσση

- Al-Hashmi, A., & Darem, A. B. (2008). Understanding Phases of E-government Project.
- Ali, M., & Khan, Z. (June 2010). Validating IS Success Model: Evaluation of Swedish e-Tax System. Department of Informatics, Lund University.
- Alshehri, M., & Drew, S. (2010). E-Government Fundamentals. *Proceedings of the IADIS International Conference ICT, Society and Human Beings 2010* (σσ. 35-42). International Association for Development of the Information Society (IADIS).
- Antonakas, N. P., Giokas, A. E., & Konstantopoulos, N. (2013). Corruption in Tax Administration: The Entrepreneurs View Point. *Social and Behavioral Sciences*, 73, σσ. 581 – 589.
- Boden, E., & Stark, L. (2007). Διαμόρφωση φορολογικής συνείδησης στους μαθητές των λυκείων της Σουηδίας μέσω σεμιναρίου πραγματοποιούμενου από τη Σουηδική Φορολογική Διοίκηση. (Δ. Αντωνοπούλου, Μεταφρ.)
- Boufeas, G., Halaris, I., & Kokkinou, A. (2004). Business plans for the development of e-government in Greece. An appraisal. *United Nations Thessaloniki Centre for Public Service Professionalism*(No 5).
- Charalabidis, Y., Lampathaki, F., Sarandis, D., Sourouni, A., Mouzakitis, S., Gionis, G., Askounis, D. (2008). The Greek Electronic Government Interoperability Framework: Standards and Infrastructures for One-Stop Service Provision. *Proceedings of the 2008 Panhellenic Conference on Informatics*. Samos.
- DG Taxation and Customs Union. (2017). *Taxation trends in the European Union 2017 edition*. European Commission.
- Egowan, R. (05/06/2011). Assessing eservices from a use perspective: A study of the Swedish electronic tax declaration. Swedish business school at Örebro University.
- European Commission. (2016). *eGovernment Benchmark 2016*. Luxembourg: European Commission DG Communications Networks, Content & Technology.
- European Commission. (2014). *eGovernment Factsheets - Sweden*.
- European Commission. (2016). *eGovernment in Sweden*.
- European Commission. (2016). *European Semester Thematic Factsheet. Quality of Public Administration*. European Commission.
- European Commission. (2017). *eGovernment in Sweden*. European Commission.
- Eurostat (a). (2017). <http://ec.europa.eu>. Ανάκτηση 09/10/2017, από <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/graph.do?tab=graph&plugin=1&language=en&pcode=tin00093&toolbox=type>
- Eurostat (b). (2017). <http://ec.europa.eu>. Ανάκτηση 09/10/2017, από <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/refreshTableAction.do?tab=table&plugin=1&pcode=tin00013&language=en>
- Fang, Z. (2002). E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development. *International Journal of The Computer, The Internet and Management, Vol. 10* (No. 2), σσ. 1-22.
- Floropoulos, J., Spathis, C., Halvatzis, D., & Tsipouridou, M. (2010). Measuring the success of the Greek Taxation Information System. *International Journal of Information Management*, 30, σσ. 47-56.
- Government Offices of Sweden. (2016). Sweden's Open Government Partnership Action Plan 2014-2016.

- Grönlund, Å., & Horan, T. A. (2005). Introducing e-Gov: History, Definitions, and Issues. *Communications of the Association for Information Systems, Vol. 15*, σσ. 713-729.
- IDABC. (2007). *National Profile Sweden*. Ανάκτηση 30/09/2017 από <http://ec.europa.eu/idabc/en/document/6485/5938>
- Ilshammar, L., Bjurström, A., & Grönlund, Å. (January 2005). Public E-Services in Sweden. Old Wine in New Bottles? *Scandinavian Journal of Information Systems, 2005(17)*, σσ. 11–40.
- Institute for Research on Economic and Fiscal Issues. (2013). *Taxation in Europe 2013*. Luxembourg: Institute for Research on Economic and Fiscal Issues.
- International Monetary Fund. (2017). *Greece: Selected Issues*. Washington, D.C.: International Monetary Fund.
- Johansson, D., Malm, A., & Stenkula, M. (2015). Ανάκτηση 02/10/2017, από http://impresalavoro.org/wp-content/uploads/2015/02/SWEDEN_ENG.pdf
- Leitner, C. (2003). *eGovernment in Europe: The State of Affairs*. Maastricht: European Institute of Public Administration.
- Millard, J. (2003). *ePublic services in Europe: past, present and future*. Denmark: IPTS.
- Ministry of Enterprise and Innovation. (June 2017). For sustainable digital transformation in Sweden – a Digital Strategy. (N2017.23).
- Ministry of Enterprise, Energy and Communications. (2011). *ICT for Everyone - A Digital Agenda for Sweden*. Stockholm.
- Morovic, J. (2002). <http://unpan1.un.org>. Ανάκτηση 15/09/2017, από <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/nispacee/unpan004636.pdf>
- MuniFin, Kommunekredit and Kommuninvest. (2012). *The Nordic Model. Local government, global competitiveness in Denmark, Finland and Sweden*. Denmark.
- Ndou, V. (2004). E – Government For Developing Countries: *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, 18(1)*, σσ. 1-24.
- Nilsson, A. (2013). Legal Culture and E-government in Sweden and Japan. Lund University.
- OECD. (2003). *The Case For E-Government: Excerpts From The Oecd Report "The E-Government Imperative*. Oecd Journal On Budgeting.
- Purvis, M., D' Cruz, C., Kool, K., Langerak, B., Nielsen, R., Stridh, A., & Wittberg, L. (Μάρτιος 2010). "Βοηθώντας τους φορολογουμένους να τα πράττουν "όλα ορθά από την αρχή" Κοινοτικό Πρόγραμμα FISCALIS. (Θ. Λαζαρέτου, Μεταφρ.)
- PwC. (2016). *World Tax Summaries 2015, Η φορολογία στην Ελλάδα*. PwC.
- Sabri, Y. (October 2011). Mail>Returns Process Optimisation At The Swedish Tax Agency Using Lean Thinking. Kungliga Tekniska Högskolan.
- Saha, P., Nath, A., & Salehi-Sangari, E. (2010). Success of Government E-Service Delivery: Does Satisfaction Matter? Στο *EGOV 2010* (σσ. 204–215). IFIP - International Federation for Information Processing.
- Schneider, F., & Buehn, A. (October 2012). Shadow Economies in Highly Developed OECD Countries: What Are the Driving Forces?
- Skatteverket. (2017). www.skatteverket.se. Ανάκτηση 02/10/2017
- Skatteverket. (2017). [www.skatteverket.se](https://www.skatteverket.se/omoss/varverksamhet/statistikochhistorik/skatteadministration/underlagforattfaststallaskatterna.4.3152d9ac158968eb8fd2837.html#Antaldeklarationerochku). Ανάκτηση 04/10/2017, από <https://www.skatteverket.se/omoss/varverksamhet/statistikochhistorik/skatteadministration/underlagforattfaststallaskatterna.4.3152d9ac158968eb8fd2837.html#Antaldeklarationerochku>

- Stamoulis, D., Gouscos, D., Georgiadis, P., & Martakos, D. (2001). Re-Orienting Information Systems for Customer-Centric Service: The Case of the Greek Ministry of Finance. *Global Co-Operation in the New Millennium. The 9th European Conference on Information Systems*, (σσ. 977-986). Bled.
- Swedish National Tax Agency. (2008). *Tax Gap Map for Sweden*.
- Swedish Tax Agency. (March 2013). The Swedish Tax Agency's Strategic Direction.
- Swedish Tax Agency. (2015). *Taxes in Sweden 2015. An English Summary of Tax Statistical Yearbook of Sweden*. Swedish Tax Agency.
- Tenidou, E., Valsamidis, S., Petasakis, I., & Mandilas, A. (2015). Elenxis, an Effective Tool for the War Against Tax Avoidance and Evasion. *Procedia Economics and Finance* (33), σσ. 303 – 312.
- Terpsiadou, M. H., & Economides, A. A. (2009). The use of information systems in the Greek public financial services: the case of TAXIS. *Government Information Quarterly*(26), σσ. 468-476.
- The Swedish Government. (11 May 2016). *Action plan: Counteracting tax evasion, tax avoidance and money laundering*. Ανάκτηση 03/10/2017, από <http://www.government.se/information-material/2016/05/counteracting-tax-evasion-tax-avoidance-and-money-laundering/>
- The World Bank (c). (2016). <http://www.doingbusiness.org>. Ανάκτηση 09/10/2017, από <http://www.doingbusiness.org/data/exploreeconomies/sweden/paying-taxes>
- The World Bank (d). (2016). <http://www.doingbusiness.org>. Ανάκτηση 09/10/2017, από <http://www.doingbusiness.org/data/exploreeconomies/greece/paying-taxes>
- The World Bank. (2017). www.worldbank.org. Ανάκτηση 13/09/2017, από <http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-gov-resources#egov>
- Toftén, E., & Lundberg, E. (31/08/2017). www.iota-tax.org. Ανάκτηση 16/10/2017, από https://www.iota-tax.org/sites/default/files/event_presentation_documents/wp3_2017_presentation_sweden.pdf
- Torgler, B., & Schneider (a), F. (2007). Shadow economy, tax morale, governance and institutional quality: a panel analysis. *Center for Research in Economics, Management and the Arts* (No 2), σσ. 1-54.
- Torgler, B., & Schneider (b), F. (January 2007). The impact of tax morale and institutional quality on the shadow economy. *CESIFO Working Paper*(No 1899).
- Tsiavos, P., Smithson, S., & Kotyvos, S. (2002). A Path of Discontinuity: The TAXIS Case as a Transition from e-Government to e-Regulation. Στο A. D. T.J.M. Bench-Capon, *Legal Knowledge and Information Systems. Jurix 2002: The Fifteenth Annual Conference* (σσ. 53-62). Amsterdam: IOS Press.
- UN, D. ο. (2017). <https://publicadministration.un.org>. Ανάκτηση 13/09/2017, από <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/UNeGovDD-Framework#whatis>
- United Nations. (2003). *World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads*. New York: United Nations - Department of Economic and Social Affairs.
- United Nations. (2016). *E-Government Survey 2016*. United Nations.
- Wikström, D. (2017). Knowledge Transfer between User Interfaces. Exploring mental model influence in learning new UI - A case study at Skatteverket. Master's Programme in Cognitive Science.

- Wiles, D. (2 May 2017). *Why Swedes are okay with paying taxes*. Ανάκτηση 06/10/2017, από <https://sweden.se/society/why-swedes-are-okay-with-paying-taxes/>
- World Economic Forum (a). (2017). <http://reports.weforum.org/>. Ανάκτηση 09/10/2017, από <http://reports.weforum.org/global-information-technology-report-2016/economies/#economy=GRC>
- World Economic Forum (b). (2017). <http://reports.weforum.org/>. Ανάκτηση 09/10/2017, από <http://reports.weforum.org/global-information-technology-report-2016/economies/#economy=SWE>
- World Economic Forum. (06 July 2016). What is 'networked readiness' and why does it matter? Ανάκτηση 10/10/2017, από <https://www.weforum.org/agenda/2016/07/what-is-networked-readiness-and-why-does-it-matter/>

Ελληνική

- www.hellaskps.gr. (2007). Ανάκτηση 19/09/2017, από <http://www.hellaskps.gr/2000-2006.htm>:
- Αλεξόπουλος, Μ. (2011). *Το Φορολογικό Σύστημα της Σουηδίας*. Ανάκτηση 03/10/2017, από http://www.poedoy.gr/fe/ar_me.htm
- Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων. (2017). <http://www.aade.gr>. Ανάκτηση 25/09/2017, από <http://www.aade.gr/menoy/aade/apostole-armodiotetes>
- Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων. (Μάρτιος 2017). <http://www.aade.gr>. Ανάκτηση 01/10/2017, από http://www.aade.gr/sites/default/files/2017-06/strateg_anath_2017.pdf
- Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων. (06 Απριλίου 2017). Δελτίο Τύπου. Αθήνα.
- Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων. (2017). *Έκθεση Απολογισμού Γ.Γ.Δ.Ε. 2016 Γ.Γ.Δ.Ε. 2016 και προγραμματισμού δραστηριοτήτων της Α.Α.Δ.Ε. για το έτος 2017*. Αθήνα: Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού.
- Αποστολάκης, Ι., Λουκής, Ε., & Χάλαρης, Ι. (2008). *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*. Αθήνα: Εκδόσεις ΠΑΠΑΖΗΣΗ.
- Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων. (2015). *Έκθεση Απολογισμού Γ.Γ.Δ.Ε. για το έτος 2015 και Προγραμματισμός Δράσεων για το 2015*. Αθήνα: Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων.
- Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων. (09/03/2017). Παρουσίαση ΓΓΠΣ. (Α. Βαλελής, Επιμ.) Αθήνα.
- Γιαννουκάκου, Α. (2011). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*. Θεσσαλονίκη: Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης - Περιφερειακό Ινστιτούτο Επιμόρφωσης Θεσσαλονίκης.
- Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού & Οικονομικής Διοίκησης Γ.Γ.Δ.Ε. (2016). *Απολογιστική Έκθεση Γ.Γ.Δ.Ε. για το 2015 & προγραμματισμός δράσεων και έργων για το 2016*. Αθήνα: Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού & Οικονομικής Διοίκησης Γ.Γ.Δ.Ε.
- Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης ΕΠ "Κοινωνία της Πληροφορίας". (Δεκέμβριος 2008). Επίσημο κείμενο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» 2000 - 2006. Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης ΕΠ "Κοινωνία της Πληροφορίας".
- ΕΚΔΔΑ. (2013). *Καινοτόμο Εργαστήριο, «Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», Έκθεση Πολιτικής Συμπεράσματα και Προτάσεις*. Αθήνα: Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ).

- Ελληνική Κυβέρνηση. (1999). Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις.
- Επιτροπή Συντονισμού της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (22 Μαΐου 2013). Εθνική Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Σχέδιο Κειμένου Βασικών Αρχών και Κατευθύνσεων.
- Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (2000). Europe - Κοινωνία των πληροφοριών για όλους - Ανακοίνωση σχετικά με πρωτοβουλία της Επιτροπής για το έκτακτο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισαβόνας, 23 και 24 Μαρτίου 2000, COM/99/0687 final.
- Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (Φεβρουάριος 2002). e Europe 2005: Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους COM(2002) 263 τελικό.
- Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (Φεβρουάριος 2002). Έκθεση Συγκριτικής Αξιολόγησης του Σχεδίου Δράσης e Europe 2002 COM(2002) 62.
- Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (2003). Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης [SEC(2003) 1038]. Βρυξέλλες: Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.
- Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (Ιούνιος 2005). «Η στρατηγική i2010 – Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση» COM(2005) 229 τελικό.
- Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (Απρίλιος 2006). Σχέδιο δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010: Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων COM(2006) 173 τελικό.
- Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (Αύγουστος 2009). Έκθεση για την ψηφιακή ανταγωνιστικότητα της Ευρώπης Κύρια επιτεύγματα της στρατηγικής i2010 μεταξύ 2005-2009 {SEC(2009) 1060} {SEC(2009) 1103} {SEC(2009) 1104}.
- Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (Αύγουστος 2009). Τελική αξιολόγηση του σχεδίου δράσης eEurope 2005 και του πολυετούς προγράμματος (2003-2006) για την παρακολούθηση του σχεδίου δράσης eEurope 2005, τη διάδοση ορθής πρακτικής και τη βελτίωση της ασφάλειας δικτύων και πληροφοριών COM(2009) 432 τελικό.
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (Δεκέμβριος 2010). Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλε-διακυβέρνηση, 2011-2015 Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την προώθηση έξυπνης, αειφορικής και καινοτομικής διακυβέρνησης COM(2010) 743 τελικό.
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (Μάιος 2010). Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη COM(2010)245 τελικό.
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (Απρίλιος 2016). Σχέδιο δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020 Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της διακυβέρνησης COM(2016) 179 final.
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2017). www.ec.europa.eu. Ανάκτηση 20/09/2017, από <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/policies/scoreboard>
- Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. . (17/01/2014). www.digitalplan.gov.gr. Ανάκτηση 29/09/2017, από <http://www.digitalplan.gov.gr/portal/resource/Oloklhrwmeno-Plhroforiako-Systhma-Elegktikwn-Yphresiwn-ELENXIS-ergaleio-gia-thn-antimetwpish-ths-krishs>
- Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. (16 Ιουλίου 2012). Δελτίο Τύπου: Ψηφιακό Θεματολόγιο: Υπολείπεται του ευρωπαϊκού μέσου όρου η Ελλάδα, ωστόσο ακόμα κινείται με ρυθμούς σύγκλισης.

- Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. (2013). *Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα*.
- Μακρυδημήτρης, Α. (2007). Προκλήσεις εκσυγχρονισμού και ριζικής μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης. Επιπτώσεις - Πολιτικές. Στο *Δημόσια Διοίκηση & Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση* (σσ. 47-56). Αθήνα: Κοινωνικό Πολυκέντρο ΑΔΕΔΥ.
- Οικονομικό Επιμελητήριο της Ελλάδας. (27 Φεβρουαρίου 2010). Δελτίο Τύπου: Μέτρηση της Φορολογικής Συνείδησης (Έρευνα του Ο.Ε.Ε. και του Τμήματος Στατιστικής του Οικ. Παν. Αθήνα).
- Παλαιολόγου, Ι., & Κασσάρ, Γ. (2003). Εκτίμηση του Μεγέθους της Παραοικονομίας στην Ελλάδα 1960-2000. *ΣΠΟΥΔΑΙ*, 53(3), σσ. 14-36.
- Παρασκευάς, Μ., Ασημακόπουλος, Γ., & Τριανταφύλλου, Β. (2015). *Κοινωνία της Πληροφορίας - Υποδομές, Υπηρεσίες και Επιπτώσεις*. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.
- Παρατηρητήριο για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση. (2013). *Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα*. Αθήνα: Κοινωνία της Πληροφορίας.
- Παρατηρητήριο για την κοινωνία της Πληροφορίας. (17/05/2007). *Ενημερωτικό Σημείωμα για Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013*. Ανάκτηση 15/09/2017, από <http://www.ictplus.gr/default.asp?pid=30&rID=572&ct=14&la=1>
- Πρωτόγερος, Ν., Ταχυνάκης, Π., Γκίνογλου, Δ., & Ρίγγας, Μ. (2006). Η Εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα Πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης: Συγκριτική Μελέτη. Στο *Τιμητικός Τόμος Ομότιμου Καθηγητή Αριστοκλή Ιγνατιάδη* (σσ. 1079 - 1109). Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.
- Ράπανος, Β., & Καπλάνογλου, Γ. (2014). Φορολογία και Οικονομική Ανάπτυξη: Η Ανταγωνιστικότητα για Ανάπτυξη: Προτάσεις Πολιτικής, σσ. 609-637. Ένωση Ελληνικών Τραπεζών .
- Σπυράκης, Γ., & Σπυράκη, Χ. (2008). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι. *Διοικητική Ενημέρωση* (46), σσ. 56-70.
- Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης; Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (2000). Σχέδιο δράσης που κατάρτισαν το Συμβούλιο και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Feira. *e Europe 2002 - Κοινωνία πληροφοριών για όλους*.
- Σωτηροπούλου, Χ., & Πρινιωτακη, Μ. (2011). *Φορολογική Συμμόρφωση και Νέες Τεχνολογίες: Βέλτιστες Πρακτικές για την Είσπραξη Δημοσίων Εσόδων*. Αθήνα: Υπουργείο Οικονομικών - Δ/ση Πολιτικής Εισπράξεων.
- Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (19 Δεκεμβρίου 2014). Σχέδιο Δράσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 2014-2020. Ανάκτηση 15/09/2017, από http://www.minadmin.gov.gr/?page_id=12141
- Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (15/04/2014). *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014 - 2020*. Ανάκτηση 15/09/2017, από <http://www.minadmin.gov.gr/?p=8091>
- Υπουργείο Οικονομικών. (Φεβρουάριος 2013). Στρατηγικό - Επιχειρησιακό σχέδιο αξιοποίησης των Νέων Τεχνολογιών στο Υπουργείο Οικονομικών 2014 – 2020. Αθήνα.
- Υπουργείο Οικονομικών, Υπουργείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, Υπουργείου Δικαιοσύνης και Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη. (Απρίλιος 2011). Εθνικό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Καταπολέμησης της Φοροδιαφυγής 2011-2013.

Παραρτήματα

Παράρτημα I - Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Η Στρατηγική της Λισαβόνας

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, τα πρώτα βήματα για τη μετάβαση προς την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση έγιναν σχετικά πρόσφατα. Στα τέλη της δεκαετίας του 1990, η Ένωση κλήθηκε να ανταποκριθεί στις νέες ανάγκες που προέκυψαν αφενός λόγω του μεγέθους της και της ποικιλομορφίας της στο εσωτερικό της, αφετέρου λόγω της αναγκαιότητας για διοικητική και οικονομική ολοκλήρωση, που αποτελούν προαπαιτούμενα για την ενιαία αγορά. Κορωνίδα των συγκεκριμένων προσπαθειών αποτέλεσε η στρατηγική της Λισαβόνας⁵⁸. Στο πλαίσιο αυτό και δεδομένης της άμεσης ανάγκης για ανάπτυξη εθνικών προγραμμάτων ηλεκτρονικής στρατηγικής από κάθε κράτος – μέλος, υιοθετήθηκαν είκοσι βασικές δημόσιες υπηρεσίες, οι οποίες στη συνέχεια αποτέλεσαν τη βάση για την ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και για τη συγκριτική αξιολόγηση της προόδου των κρατών. Από τις είκοσι δημόσιες υπηρεσίες, οι δώδεκα αφορούν στους πολίτες και οι οχτώ τις επιχειρήσεις (Millard, 2003). Οι εν λόγω υπηρεσίες εμφανίζονται στο κάτωθι πίνακα:

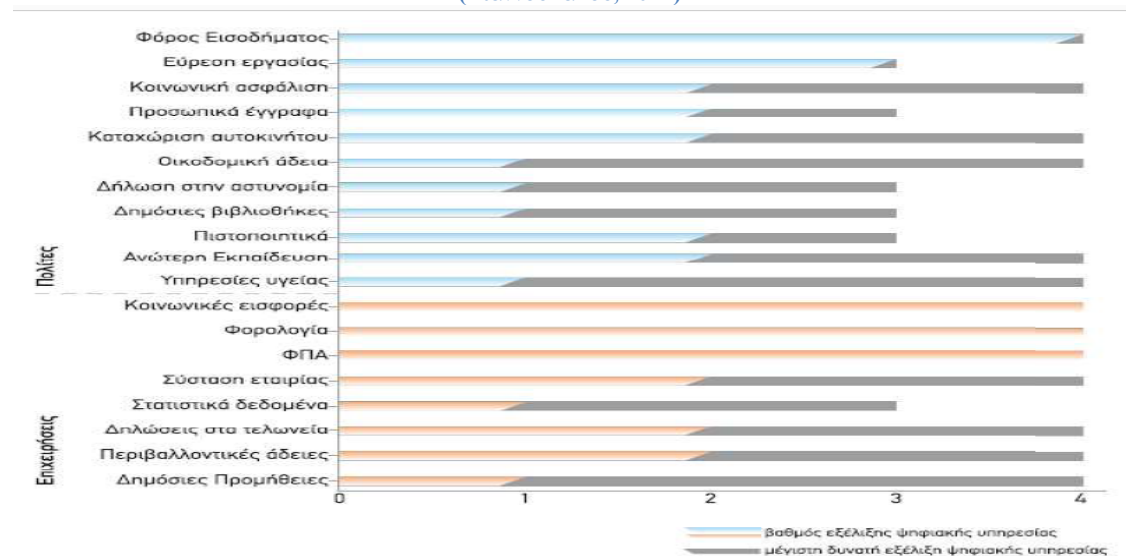
⁵⁸ Η Στρατηγική της Λισαβόνας έθετε μακροπρόθεσμους στόχους, αποσκοπώντας στην βιώσιμη ανάπτυξη της ευρωπαϊκής οικονομίας, προσανατολισμένη προς την κατεύθυνση της ενθάρρυνση της επιχειρηματικότητας, της έρευνας και της καινοτομίας.

Πίνακας 14 Βασικές Δημόσιες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

	A/A	Βασικές Δημόσιες Υπηρεσίες
Υπηρεσίες προς Πολίτες	1	Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
	2	Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας
	3	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης
	4	Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο και άδεια οδήγησης)
	5	Καταχώρηση οχήματος
	6	Έκδοση οικοδομικής άδειας
	7	Δήλωση προς την αστυνομία (π.χ., σε περίπτωση κλοπής)
	8	Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)
	9	Πιστοποιητικά (γεννήσεως και γάμου): αίτηση και παραλαβή
	10	Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση
	11	Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)
	12	Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού)
Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις	13	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους
	14	Φόρος επιχειρήσεων: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
	15	ΦΠΑ: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
	16	Έναρξη επιχείρησης
	17	Υποβολή στοιχείων σε Στατιστικές υπηρεσίες
	18	Δηλώσεις στα τελωνεία
	19	Περιβαλλοντικές άδειες
	20	Δημόσιες Προμήθειες

Σύμφωνα με το σχεδιασμό, το κάθε κράτος – μέλος όφειλε να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες, τόσο σε νομοθετικό όσο και τον οργανωτικό πεδίο, ώστε να εναρμονιστεί με τις αποφάσεις της Ένωσης εντός χρονικών ορίων. Με τον τρόπο αυτό, τα κράτη θα ήταν σε θέση να ανταποκριθούν στα επόμενα βήματα, όπως η ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παράλληλα, η Ευρωπαϊκή Ένωση έθετε εκ προοιμίου τον μέγιστο βαθμό εξέλιξης κάθε ψηφιακής υπηρεσίας, όπως φαίνεται και στην παρακάτω εικόνα.

Εικόνα 15 Βαθμός Εξέλιξης ψηφιακών Υπηρεσιών (Γιαννουκάκου, 2011)



Πρωτοβουλία «e Europe – Information Society for all»

Η πολιτική πρωτοβουλία «e Europe – Κοινωνία Πληροφορίας για όλους» προτάθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή τον Δεκέμβριο του 1999, στο πλαίσιο του φιλόδοξου στόχου να καταστεί η Ευρώπη η πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία στον κόσμο. Μάλιστα, κατέστη σαφές πως η Ευρώπη θα έπρεπε να εκμεταλλευτεί τις ευκαιρίες της νέας οικονομίας, και ιδιαίτερα του διαδικτύου, επιδιώκοντας να αποκομίσει τα οφέλη της Κοινωνίας της Πληροφορίας⁵⁹. Εν γένει, ο βασικός στόχος του εγχειρήματος αποτέλεσε η απευθείας ηλεκτρονική (επιγραμμική) σύνδεση της Ευρώπης.

Προκειμένου να επιτευχθεί ο ανωτέρω στόχος έπρεπε να επιταχυνθεί ο εκσυγχρονισμός της ευρωπαϊκής οικονομίας και να ληφθούν οι απαραίτητες πρωτοβουλίες, ώστε να βοηθηθούν οι τομείς της εργασίας, της ανάπτυξης, της παραγωγικότητας και της κοινωνικής συνοχής. Για το λόγο αυτό τέθηκαν τρεις κύριοι στόχοι, πάνω στους οποίους έπρεπε να διαμορφωθούν οι δράσεις των κρατών.

Οι τρεις αυτοί στόχοι είναι οι εξής (Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2000):

- α) να οδηγηθεί κάθε πολίτης, κάθε οικογένεια και κάθε σχολείο, κάθε επιχείρηση και κάθε διοίκηση στη ψηφιακή εποχή και στη διαλογικού τύπου ηλεκτρονική επικοινωνία.
- β) να δημιουργηθεί μια Ευρώπη η οποία να πρωτοπορεί στον τομέα του ψηφιακού πολιτισμού με την υποστήριξη μιας επιχειρηματικής παιδείας που να είναι πρόθυμη να χρηματοδοτεί και να αναπτύσσει νέες ιδέες.
- γ) να καταβληθεί κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε το σύνολο της διαδικασίας αυτής να καλύπτει και την κοινωνική διάσταση, να εξασφαλίζει την εμπιστοσύνη του καταναλωτή και να συμβάλει στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής.

Στο πλαίσιο αυτό, τέθηκαν συγκεκριμένοι τομείς προτεραιοτήτων με σαφώς προσδιορισμένους στόχους και προθεσμίες υλοποίησης. Μεταξύ άλλων αποφασίστηκε η καθολική πρόσβαση των σχολικών μονάδων στο διαδίκτυο, η πρόσβαση των ατόμων με ειδικές ανάγκες στις ιστοσελίδες των δημοσίων υπηρεσιών, η δημιουργία ηλεκτρονικής κάρτας υγειονομικής περίθαλψης κ.τ.λ..

⁵⁹ Ως «κοινωνία της πληροφορίας» θεωρείται η κοινωνία στην οποία η δημιουργία, διανομή, διάδοση, χρήση, ενσωμάτωση και διαχείριση της πληροφορίας είναι μια σημαντική οικονομική, πολιτική και πολιτιστική δραστηριότητα (Γιαννουκάκου, 2011).

Σχέδιο Δράσης «e Europe 2002 – Information Society for all»

Εν συνεχεία, τον Ιούνιο του 2000 υιοθετήθηκε από την Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, το Σχέδιο Δράσης «e Europe 2002: Information Society for All» ως τμήμα της Στρατηγικής της Λισαβόνας 2010. Το εν λόγω σχέδιο δράσης αποσκοπούσε στο να διασφαλιστεί ότι οι στόχοι που τέθηκαν μέσω της πρωτοβουλίας eEurope θα υλοποιηθούν έως το τέλος του 2002, υιοθετώντας τα κατάλληλα μέτρα. Στο πλαίσιο αυτό, αποφασίσθηκαν τρεις βασικοί στόχοι στους οποίους θα βασιστούν όλες οι δράσεις των Κρατών – Μελών (Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης; Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2000):

1. Φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλές διαδίκτυο
 - α) Φθηνότερη και ταχύτερη πρόσβαση στο διαδίκτυο
 - β) Ταχύτερο διαδίκτυο για ερευνητές και φοιτητές
 - γ) Ασφαλή δίκτυα και έξυπνες κάρτες

2. Επένδυση σε άτομα και δεξιότητες
 - α) Η ευρωπαϊκή νεολαία στην ψηφιακή εποχή
 - β) Η εργασία στην οικονομία της γνώσης
 - γ) Συμμετοχή για όλους στην οικονομία της γνώσης

3. Τόνωση της χρήσης του διαδικτύου
 - α) Επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου
 - β) Επιγραμμικό κράτος : ηλεκτρονική πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες
 - γ) Επιγραμμική υγεία
 - δ) Ευρωπαϊκό ψηφιακό περιεχόμενο για παγκόσμια δίκτυα
 - ε) Ευφυή συστήματα μεταφορών

Παράλληλα, αποφασίσθηκε πως οι στόχοι της πρωτοβουλίας «eEurope» θα επιτευχθούν με τρεις κύριες μεθόδους, οι οποίοι αναλύονται ως εξής: επίσπευση της εγκατάστασης κατάλληλου νομικού περιβάλλοντος, υποστήριξη νέας υποδομής και υπηρεσιών σε ευρωπαϊκή κλίμακα και εφαρμογή της ανοικτής μεθόδου συντονισμού και συγκριτικής αξιολόγησης.

Ο απολογισμός του Προγράμματος κατέδειξε πως οι βασικοί στόχοι επετεύχθησαν όσον αφορά στην αύξηση των συνδέσεων πολιτών και επιχειρήσεων στο διαδίκτυο και

Φορολογική Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:

Συγκριτική Μελέτη Ελλάδας - Σουηδίας

στη θέσπιση νομικού πλαισίου που ευνοεί την ανάπτυξη της οικονομίας της γνώσης (Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2002). Ωστόσο, κατέστη σαφές πως η επίτευξη του στόχου μιας ηλεκτρονικώς συνδεδεμένης Ευρώπης δεν αρκούσε για την εκπλήρωση των σκοπών της Στρατηγικής της Λισαβόνας. Κατά συνέπεια, αποφασίσθηκε η περαιτέρω ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας με την εισαγωγή ενός νέου σχεδίου δράσης.

Σχέδιο Δράσης «e Europe 2005 – Information Society for all»

Το σχέδιο δράσης «e Europe 2005 – Information Society for all» αποτέλεσε τη συνέχεια του προηγούμενου και υιοθετήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση τον Ιούνιο του 2002. Βασικός στόχος του Προγράμματος ήταν να διασφαλιστεί ευνοϊκό περιβάλλον για τις ιδιωτικές επενδύσεις και για τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, να δοθεί ώθηση στην παραγωγικότητα, να εκσυγχρονιστούν οι δημόσιες υπηρεσίες, και να δοθεί σε όλους η δυνατότητα συμμετοχής στην παγκόσμια κοινωνία της πληροφορίας με επιπλέον έμφαση στην ενθάρρυνση της εμφάνισης ασφαλών υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένου βάσει μιας ευρύτερα διαθέσιμης ευρυζωνικής υποδομής (Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2002).

Το σχέδιο δράσης «e Europe 2005 – Information Society for all» βασίσθηκε σε δυο βασικούς αλληλοενισχυόμενους άξονες δράσης. Ο πρώτος αφορούσε στην τόνωση υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένων καλύπτοντας τόσο τις δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες, όσο και το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business). Ο δεύτερος εστίαζε στην αντιμετώπιση της υποκείμενης ευρυζωνικής εφαρμογής και σε θέματα ασφάλειας.

Έχοντας ως αφετηρία τους παραπάνω άξονες, αποφασίσθηκαν οι γενικοί στόχοι, σύμφωνα με τους οποίους μέχρι το τέλος του 2005, η Ενωμένη Ευρώπη θα έπρεπε να διαθέτει μεταξύ άλλων, σύγχρονες δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες, ηλεκτρονική διακυβέρνηση, μαζική διάθεση ευρυζωνικής πρόσβασης σε ανταγωνιστικές τιμές κ.α.. Προκειμένου να υλοποιηθούν οι ανωτέρω στόχοι, το σχέδιο δράσης ακολούθησε την προσέγγιση του «e Europe 2002», δίνοντας έμφαση στην επιτάχυνση της θέσπισης νέων νομοθετικών μέσων και στον αναπροσανατολισμό υφιστάμενων προγραμμάτων σύμφωνα με τις νέες προτεραιότητες (Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2002). Η Επιτροπή, κατά την αξιολόγηση του σχεδίου, επιβεβαίωσε την αποτελεσματικότητα και τη χρησιμότητα του, καθόσον επέτρεψε τη συγκρότηση διαλόγου μεταξύ χωρών με διαφορετικά πολιτισμικά υπόβαθρα Παρόλο που εντοπίστηκαν ορισμένα τρωτά

σημεία, όπως η αδυναμία των ενδιαφερομένων μερών να αναλάβουν το συμβουλευτικό τους ρόλο, θεωρήθηκε πως δεν επέφεραν σημαντική επίδραση στη συνολική εφαρμογή του προγράμματος. (Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2009).

Στρατηγική «i2010 - Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση»

Στο πλαίσιο της αναθεώρησης της στρατηγικής της Λισαβόνας, τον Ιούνιο του 2005, σχεδιάστηκε το Πρόγραμμα «i2010 – A European Information Society for Growth and Employment», με το οποίο προωθούνταν η ανοιχτή και ανταγωνιστική ψηφιακή οικονομία και αναδύονταν οι ΤΠΕ ως κινητήρες κοινωνικής ένταξης και ποιότητας ζωής. Εν γένει, βασικοί στόχοι του σχεδίου αποτέλεσαν η ολοκλήρωση του ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου της πληροφορίας, η ενίσχυση καινοτομίας και επενδύσεων στην έρευνα ΤΠΕ και η επίτευξη της ευρωπαϊκής κοινωνίας της πληροφορίας χωρίς κοινωνικούς αποκλεισμούς (Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2005).

Στη συνέχεια, το 2006 παρουσιάστηκε από την Επιτροπή το «Σχέδιο Δράσης για τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες στο Πλαίσιο της Πρωτοβουλίας i2010: Επιτάχυνση της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων», το οποίο αφορά αποκλειστικά στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Στόχος του αποτέλεσε η επιτάχυνση της ανάπτυξης των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών σε εθνικό και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, καθώς και η πρόληψη εμφάνισης νέων φραγμών στην ενιαία αγορά εξαιτίας του κατακερματισμού και της έλλειψης διαλειτουργικότητας.

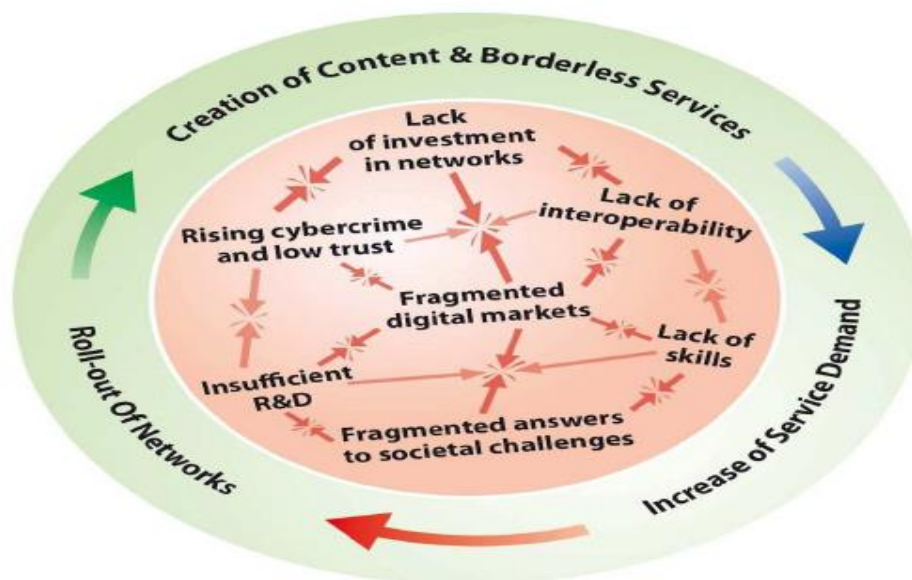
Παράλληλα, με χρονικό ορίζοντα υλοποίησης το 2010, το σχέδιο επικεντρώθηκε σε πέντε κύριους στόχους, οι οποίοι βασίσθηκαν στην υλοποίηση νευραλγικών υπηρεσιών και στην ασφαλή και καθολική πρόσβαση των πολιτών σ' αυτές, στην αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας, και στην ενίσχυση της συμμετοχικότητας. (Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2006).

Στον απολογισμό της χρονικής περιόδου 2005 – 2009 διαπιστώθηκε πως η πρωτοβουλία επέφερε σημαντικά αποτελέσματα. Πιο αναλυτικά, αυξήθηκε ο αριθμός των πολιτών που διαθέτουν επιγραμμική σύνδεση και ιδιαίτερα όσον αφορά στις μειονεκτούσες ομάδες. Επίσης, η Ευρώπη κατέλαβε την πρώτη θέση στον τομέα του ευρυζωνικού διαδικτύου και ταυτόχρονα, οι πολιτικές για τις ΤΠΕ εντάχθηκαν σταδιακά στις λοιπές πολιτικές (Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2009).

Ευρώπη 2020 : η στρατηγική της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την ανάπτυξη και την απασχόληση

Στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας «Europe 2020 – A strategy for smart, sustainable and inclusive growth», που είχε ως μείζονα στόχο την έξυπνη, διατηρήσιμη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη, αναπτύχθηκαν επτά τομείς προτεραιοτήτων, ένας εκ των οποίων ήταν το «Ψηφιακό Θεματολόγιο». Σε γενικές γραμμές, το «Ψηφιακό Θεματολόγιο» συμπεριελάμβανε δράσεις με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα, ώστε να επιλυθούν προβλήματα, όπως οι κατακερματισμένες ψηφιακές αγορές, η έλλειψη διαλειτουργικότητας, το ηλεκτρονικό έγκλημα, η έλλειψη επενδύσεων σε δίκτυα, η έλλειψη ψηφιακού γραμματισμού και δεξιοτήτων κ.α. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2010). Η επίλυση των συγκεκριμένων προβλημάτων θα οδηγήσει στη δημιουργία ενός ενάρετου κύκλου τόνωσης της οικονομίας της ΕΕ μέσω της χρήσης των ΤΠΕ, όπως απεικονίζεται στην παρακάτω εικόνα.

Εικόνα 16 ενάρετος κύκλος στην ψηφιακή οικονομία.
(Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2010)



Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλε-διακυβέρνηση 2011-2015

Το Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης 2011-2015 δημοσιεύτηκε το Δεκέμβριο του 2010 και έχει ως στόχο να πραγματοποιήσει το φιλόδοξο όραμα που περιλαμβάνεται στη

δήλωση της 5ης Υπουργικής Διάσκεψης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση («Δήλωση του Malmö»)⁶⁰.

Επιπροσθέτως, το σχέδιο δράσης 2011-2015 ορίζει τέσσερις πολιτικές προτεραιότητες: την ενεργοποίηση του χρήστη, την εσωτερική αγορά, την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα κυβερνήσεων και δημοσίων διοικήσεων και τις προϋποθέσεις για την ανάπτυξη ηλε-διακυβέρνησης. Παράλληλα, το εν λόγω σχέδιο δράσης αναμένεται να συμβάλλει και στην εκπλήρωση δύο εκ των βασικών στόχων του «Ψηφιακού Θεματολογίου»⁶¹.

Τα αποτελέσματα του συγκεκριμένου σχεδίου δράσης ήταν εν μέρει θετικά, δεδομένου ότι συνέβαλε στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο και σε επίπεδο κρατών, ενώ προώθησε τη συνοχή των εθνικών στρατηγικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επίσης, έδωσε τη δυνατότητα ανταλλαγής βέλτιστων πρακτικών και την εξεύρεση λύσεων σχετικά με τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των κρατών μελών. Εντούτοις, όπως διαπιστώθηκε, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις δεν αξιοποιούν πλήρως τα οφέλη από τις ψηφιακές υπηρεσίες (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2016).

Σχέδιο δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020

Το πιο πρόσφατο σχέδιο δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση φέρει τον τίτλο «Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της διακυβέρνησης» και έχει ως στόχο *την άρση των υφιστάμενων ψηφιακών φραγμών στην ψηφιακή ενιαία αγορά και την πρόληψη του περαιτέρω κατακερματισμού που προκύπτει στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού των δημόσιων διοικήσεων* (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2016).

⁶⁰ Σύμφωνα με το όραμα αυτό, έως το 2015, οι ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις θα «αναγνωρίζονται ως ανοιχτές, ευέλικτες και συνεργάσιμες στις σχέσεις τους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Θα χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα και την απόδοσή τους, καθώς και για συνεχή βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών κατά τρόπο που ανταποκρίνεται στις διάφορες ανάγκες των χρηστών και μεγιστοποιεί τη δημόσια αξία, υποστηρίζοντας τη μετάβαση της Ευρώπης σε μια πρωτοπόρα οικονομία της γνώσης» (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2010).

⁶¹ Ειδικότερα, μέχρι το 2015 προβλεπόταν πως μια σειρά βασικών διασυνοριακών υπηρεσιών θα ήταν επιγραμματικά διαθέσιμες, ενώ αναμένεται το 50% του πληθυσμού και το 80% των επιχειρήσεων να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες διαδικτύου (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2010).

Παράλληλα, το όραμα του εν λόγω σχεδίου αναφέρει πως *έως το 2020, οι δημόσιες διοικήσεις και οι δημόσιοι οργανισμοί στην Ένωση θα πρέπει να είναι ανοικτοί, αποδοτικοί και χωρίς αποκλεισμούς, παρέχοντας σε όλους τους πολίτες και σε όλες τις επιχειρήσεις εξατομικευμένες, φιλικές προς τον χρήστη, διατερματικές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, χωρίς σύνορα* (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2016).

Επίσης, προβλέπεται πως οι μελλοντικές πρωτοβουλίες που θα αναπτυχθούν θα πρέπει να βασίζονται σε βασικές αρχές, όπως ο εξ ορισμού ψηφιακός χαρακτήρας των δημοσίων υπηρεσιών, η κατάργηση των αποκλεισμών, ο ανοικτός χαρακτήρας και η διαφάνεια, ο εξ ορισμού διασυνοριακός χαρακτήρας κ.α.. Τέλος, ορίζονται συγκεκριμένες δράσεις για την επιτάχυνση της εφαρμογής της υφιστάμενης νομοθεσίας και της συναφούς υιοθέτησης των διαδικτυακών δημοσίων υπηρεσιών.

Παράρτημα II – Κυριότερα εν εξελίξει και μελλοντικά Έργα Γ.Γ.Π.Σ.

Σύμφωνα με το «Στρατηγικό - Επιχειρησιακό σχέδιο αξιοποίησης των Νέων Τεχνολογιών στο Υπουργείο Οικονομικών για την περίοδο 2014 – 2020», τα κυριότερα έργα που είτε έχει υλοποιήσει η Γ.Γ.Π.Σ., είτε βρίσκονται σε εξέλιξη, είτε αναμένονται να πραγματοποιηθούν είναι τα εξής:

Βασικά Έργα Γ.Γ.Π.Σ. (ολοκληρωμένα ή προς υλοποίηση)
Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας (TAXIS)
Υπηρεσίες φορολογίας για την εξυπηρέτηση του πολίτη – Εφαρμογές TaxisNet
Υπηρεσίες για κινητά τηλέφωνα (m-TAXIS, mobile applications)
Πληροφοριακό Σύστημα Περιουσιολογίου
Πληροφοριακό Σύστημα και προμήθεια λοιπών υποδομών και υπηρεσιών για την εφαρμογή του Ενιαίου Τέλους Ακινήτων (Ε.Τ.ΑΚ.)
Κάρτα Αποδείξεων
Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Ελεγκτικών Υπηρεσιών (ELENXIS)
Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Τελωνείων (ICIS)
Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Κεντρικών Υπηρεσιών Υπουργείου Οικονομικών για την εξυπηρέτηση του πολίτη (Ο.Π.Σ.Κ.Υ.)
Πληροφοριακό Σύστημα Ενημέρωσης και Εξυπηρέτησης Συνταξιούχων (ΠΣΕΕΣ)
Ένταξη στο Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης – «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» για περισσότερες από 900 υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών
Εξοπλισμός TaxisNet Κέντρο Δεδομένων ΓΓΠΣ (Data Center)
Πληροφοριακό Σύστημα Συντάξεων
Υλοποίηση τελωνειακών ηλεκτρονικών υπηρεσιών – ICISnet
Συγχώνευση Δ.Ο.Υ.
Σύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης για τις Κεντρικές Υπηρεσίες του Υπ. Οικονομικών (MIS)
e-Παράβολο για όλη τη Δημόσια Διοίκηση
Ψηφιακές Υπηρεσίες Δημόσιας Περιουσίας και Εθνικών Κληροδοτημάτων (Ψ.Υ.ΔΗ.ΠΕ.Ε.Κ.)
Διαδραστικές Πολυκαναλικές Υπηρεσίες προς τον πολίτη και επιχειρήσεις/ Κέντρο Εξυπηρέτησης Συναλλασσομένων (Service Center)
Κόμβος G-Cloud της ΓΓΠΣ

Περιβάλλον Διαλειτουργικότητας στη ΓΓΠΣ για την υλοποίηση ψηφιακών υπηρεσιών προς το Δημόσιο και τις επιχειρήσεις
Ηλεκτρονικό Τιμολόγιο
Διασύνδεση της ΓΓΠΣ με ταμειακές μηχανές για την αυτόματη ενημέρωση του Υπ. Οικονομικών για τις συναλλαγές των πολιτών
Ηλεκτρονική Υποβολή και Επεξεργασία των Δηλώσεων Περιουσιακής Κατάστασης «ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ» των Δημοσίων και Δημοτικών Υπαλλήλων, με δυνατότητα επέκτασης για όλους τους πολίτες.
Σύστημα Ηλεκτρονικής Βιβλιοθήκης (Context Sensitive Help)
Ηλεκτρονική Υπηρεσία Διαχείρισης Ληξιπρόθεσμων Οφειλών
Ψηφιακές Υπηρεσίες Ενιαίας Μισθοδοσίας

Παράρτημα III - Αρχεία Γραπτής Συνέντευξης με Γενικό Διευθυντή Υποδομών και Υπηρεσιών Πληροφορικής – Επικοινωνιών Γ.Γ.Π.Σ., κύριο Αρτέμη Βαλελή

Γραπτή Συνέντευξη

1. Πως αντιμετωπίζετε το πρόβλημα της έλλειψης διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων εντός του ίδιου φορέα (ΑΑΔΕ), αλλά και του ευρύτερου δημόσιου τομέα? Πιστεύετε πως η ΓΠΣ δύναται να καταστεί ένα διαλειτουργικό κέντρο για όλο τον δημόσιο τομέα?

Ήδη το θέμα της διαλειτουργικότητας έχει λυθεί και θεσμικά, και στην ΓΠΣ έχουμε ήδη δημιουργήσει το Κέντρο διαλειτουργικότητας που αφορά όλο τον δημόσιο τομέα. Στην Παρουσίαση της ΓΠΣ, που σας έστειλα, μιλά πλήρως για το θέμα της διαλειτουργικότητας...

Τι είναι το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ)?

Αποτελεί ένα κοινό και ενιαίο περιβάλλον (υποδομής) εγκατάστασης/χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών (web services) του Υπουργείου Οικονομικών

Το ΚΕ.Δ περιλαμβάνει:

- την Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Διαλειτουργικότητας (ΕΔΑ),
- την Πλατφόρμα Διαχείρισης και Υποστήριξης των Διαδικτυακών Υπηρεσιών (web services) Enterprise Service Bus (ESB),
- τον Κοινό Οδηγό Υλοποίησης Διαδικτυακών Υπηρεσιών,
- την Πολιτική Ορθής Χρήσης των Διαδικτυακών Υπηρεσιών

2. Πως αντιμετωπίζετε τους ενδεχόμενους κινδύνους που συνεπάγεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (πχ. ασφάλεια, προστασία προσωπικών δεδομένων, ψηφιακό χάσμα κλπ)?

Στην ΓΠΣ επίσης θεσμικά, με το ΠΔ – του Αύγουστου του 2014, λειτουργεί, Αυτοτελές τμήμα Ασφαλείας, το οποίο με βάση τα διεθνή και τα Ευρωπαϊκά πρότυπα, εκπονεί Πολιτικές ασφαλείας για όλο το Υπ. Οικονομικών και την ΑΑΔΕ. Πρόσφατα η ΑΑΔΕ, επίσης έφτιαξε δικό της Αυτοτελές τμήμα Ασφαλείας, το οποίο εναρμονίζεται πλήρως με τις πολιτικές Ασφαλείας της ΓΠΣ.

3. Προβλέπονται δράσεις εκπαίδευσης στη χρήση νέων συστημάτων – λειτουργιών για το προσωπικό και τους υπόλοιπους εμπλεκόμενους φορείς?

Κάθε έργο που υλοποιείται περιλαμβάνει – οπωσδήποτε – και ενημέρωση-διδασκαλία, η οποία γίνεται είτε από τον ανάδοχο, είτε από τη ΓΠΣ, είτε από κάποιο Πανεπιστήμιο, είτε από το ΕΚΔΔΑ, ανάλογα με το θέμα, είτε συνδυασμός 2-3 μερών

4. Προβλέπεται διαδικασία αξιολόγησης και αναπληροφόρησης (feedback) του πληροφοριακού συστήματος από τους εμπλεκόμενους φορείς (υπάλληλοι, λογιστές, φορολογούμενοι κλπ)?

Σε κάθε έργο, συνεισφέρει ο ΟΔΕ- Ομάδα διαχείρισης Έργου και η ΕΠΠΕ, Επιτροπή παρακολούθησης και παραλαβής Έργου, οι οποίοι και τεκμηριωμένα εκτιμούν σε τακτά χρονικά διαστήματα, κάθε πτυχή του υπό εκτέλεση έργου

5. Θεωρείτε πως η ανάπτυξη του συστήματος taxisnet συνέβαλλε στην αλλαγή της φορολογικής συνείδησης των πολιτών?

Σε πολύ μεγάλο βαθμό !!! Αν σκεφτώ σήμερα την απουσία ενός τέτοιου τεράστιου έργου, γενικά θα ήταν τρόμος. Θεωρώ ότι συνέβαλλε στην αλλαγή της φορολογικής συνείδησης των υπαλλήλων του Υπ. Οικονομικών, των υπαλλήλων του δημόσιου τομέα, και κατ' επέκταση και των Ελλήνων πολιτών? Σημειώνω ότι το 2005 δημιουργήθηκε το taxis και το 2009- 2010 το taxis net

6. Υπάρχει συνεργασία με αντίστοιχους φορείς του εξωτερικού (πχ. ανταλλαγή καλών πρακτικών κλπ.)?

Υπάρχει ήδη τέτοια συνεργασία και ενημέρωση με ευρωπαϊκά κράτη, πρόσφατα μάλιστα έγινε και ημερίδα με το αντίστοιχο GAIS της Ρωσίας που φορούσε φορολογική πολιτική ειδικά για τα ποτά και τα καύσιμα... Επίσης εδώ και 7 χρόνια μνημονίων υπάρχει στενή συνεργασία με τα τεχνικά κλιμάκια του ΔΝΤ.

7. Συλλέγετε στατιστικά στοιχεία σχετικά με τη λειτουργία και τα αποτελέσματα των πληροφοριακών συστημάτων της ΓΠΣ? Εάν ναι, πως αξιοποιούνται (πχ. μελέτες κόστους/οφέλους)?

Κατ' αρμοδιότητα, τέτοιες μελέτες εκπονούνται από τις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ

8. Ποια είναι τα κυριότερα προβλήματα που αντιμετωπίζετε ως φορέας? (νομοθετικό πλαίσιο, έλλειψη χρηματοδότησης, γραφειοκρατία κλπ).

Απόλυτα δεν ξεφεύγουμε από το υπόλοιπο δημόσιο αλλά δουλειά μας είναι η διευκόλυνση, η μείωση της γραφειοκρατίας, η εφαρμογή καλών πρακτικών

9. Ποια είναι τα σχεδιαζόμενα ή σε εξέλιξη έργα της ΓΠΣ?

Τα βλέπετε όλα στην ανακοίνωσή μου στην ημερίδα – 7-2017, top level meeting

10. Πως επιτυγχάνεται και σε ποιο βαθμό, η αναβάθμιση της ΓΠΣ ως ισότιμος συνομιλητής στη χάραξη στρατηγικής για το Υπ. Οικονομικών, όπως προβλεπόταν στο «Στρατηγικό - Επιχειρησιακό σχέδιο αξιοποίησης των Νέων Τεχνολογιών στο Υπουργείο Οικονομικών 2014 – 2020»?.

Μετά από προσπάθειες τριών και πλέον χρόνων που τυγχάνω παρών, η ΓΠΣ πράγματι συμμετέχει ως ισότιμος συνομιλητής στη χάραξη στρατηγικής για το Υπ.

Φορολογική Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:

Συγκριτική Μελέτη Ελλάδας - Σουηδίας

Οικονομικών, όπως προβλεπόταν στο «Στρατηγικό - Επιχειρησιακό σχέδιο αξιοποίησης των Νέων Τεχνολογιών στο Υπουργείο Οικονομικών 2014 – 2020. Ήδη σε λίγο ψηφίζεται νέο ΠΔ για τα οργανογράμματα του δημοσίου και φυσικά και της ΓΓΠΣ όπου η ίδια αποκτά πλέον πελατο-κεντρικό χαρακτήρα , με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του Υπ. Οικονομικών και του δημόσιου τομέα εν γένει.....

Ομιλία κυρίου Αρτέμη Βαλελή – Παρουσίαση Γ.Γ.Π.Σ. (07/2017 Top Level Meeting)

7/7/2017 Αμφιθέατρο ΓΓΠΣ.

Κυρίες και κύριοι,

Σας καλωσορίζω στους χώρους της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και εύχομαι η σημερινή συνάντηση να καταλήξει σε χρήσιμα αποτελέσματα και συμπεράσματα.

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, όπως έχω ήδη αναφερθεί και στο παρελθόν, έχει αλλάξει φιλοσοφία οργάνωσης και υποστήριξης παρέχοντας υπηρεσίες ΤΠΕ τόσο στις Γενικές και Ειδικές Γραμματείες του Υπουργείου Οικονομικών όσο και σε άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

Με την άρση της «αιρεσιμότητας», κεντρικό θέμα του σημερινού Top Level Meeting, δεν υφίσταται πλέον κανένα τυπικό εμπόδιο για την έναρξη του ΕΣΠΑ και την υλοποίηση μεγάλων έργων Πληροφορικής που είχαν «παγώσει».

Η άρση της αιρεσιμότητας αξιοποιήθηκε από τη Γ.Γ.Π.Σ. με μια σειρά προτάσεων που βρίσκονται σε διαδικασία έγκρισης από τη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής και χρηματοδότησης από το ΕΣΠΑ ή τον τακτικό προϋπολογισμό. Οι προτάσεις αυτές περιλαμβάνουν παρεμβάσεις που αφορούν:

1. Ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων που φιλοξενούνται στις υποδομές του Κέντρου Δεδομένων της Γ.Γ.Π.Σ.
 - a. Διαδικασίες για την απόκτηση ISO 27001 (~ 1 εκ. €)
 - b. Ενίσχυση υποδομών για τη βέλτιστη εφαρμογή μέτρων ασφάλειας (~3,5 εκ. €)
2. Υλοποίηση αλλαγών βάσει της κείμενης νομοθεσίας στο υπάρχον ΟΠΣ Δημοσιονομικής Πολιτικής (~1 εκ. €)
3. Υλοποίηση της 2ης φάσης, του Gov- ERP μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του ΟΠΣ Δημοσιονομικής Πολιτικής σε συνεργασία με την ΚτΠ Α.Ε. (~20 εκ. €)
4. Ενιαίο σύστημα Μισθοδοσίας Δημόσιου Τομέα (~4,8 εκ. €), σε συνεργασία με τον Ε.Φ.Κ.Α.
5. Ενιαίο σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων και ψηφιακών υπογραφών (~1 εκ. €)
6. Ανασχεδιασμός ελεγκτικών διαδικασιών και υλοποίηση πληροφοριακού συστήματος για τους ελεγκτικούς μηχανισμούς της ΕΔΕΛ και της ΕΣΕΛ (~600.000€)
7. Ανάπτυξη γεωπληροφορικής υποδομής του Υπουργείου Οικονομικών (~4 εκ. €)

Παράλληλα, θα ήθελα να τονίσω ότι η Γ.Γ.Π.Σ. δίνει σημαντικό βάρος στην παραγωγική λειτουργία και αξιοποίηση υπαρχόντων υποδομών όπως:

- Υποδομές g-cloud: έχει ολοκληρωθεί η εγκατάσταση, η οποία είναι σε πιλοτική Φορολογική Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:
Συγκριτική Μελέτη Ελλάδας - Σουηδίας

λειτουργία και έχουμε ήδη ξεκινήσει την αξιοποίηση της υποδομής με τη μετάπτωση σε αυτήν υπαρχόντων συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών καθώς και την εγκατάσταση νέων συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών και άλλων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης. Παράλληλα, υπάρχει συνεργασία με κορυφαίους κατασκευαστές προϊόντων για την αδειοδότηση του g-cloud και προετοιμάζονται διαγωνιστικές διαδικασίες στην κατεύθυνση αυτή.

- Ως προς το Κέντρο Διαλειτουργικότητας, ενισχύουμε την παραγωγική του λειτουργία, με την ανάπτυξη μιας σειράς web services που αφορούν διάθεση δεδομένων προς Δημόσιους Φορείς προκειμένου να παρέχονται ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις.

- e-Παράβολο: λειτουργούμε παραγωγικά το e-Παράβολο διευκολύνοντας τους πολίτες και τις επιχειρήσεις με πλήρη αυτοματοποιημένο τρόπο πληρωμής και την αξιοποίησή του από τους Δημόσιους Φορείς.

- Για πρώτη φορά φέτος πραγματοποιούνται ηλεκτρονικές δημοπρασίες για την παραχώρηση χρήσης των δημόσιων παραλιών, σε συνεργασία με την Γενική Γραμματεία Δημόσιας Περιουσίας καθώς και εξειδικευμένη εταιρεία ηλεκτρονικών δημοπρασιών, δράση η οποία ήδη υλοποιείται με σημαντικό όφελος για τα δημόσια έσοδα.

- Ανασχεδιάζουμε τα portals του Υπουργείου δίνοντας έμφαση στη φιλική χρήση τόσο για την πληροφόρηση των πολιτών όσο και για τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Η Γ.Γ.Π.Σ. στο σχεδιασμό της, έχει εντάξει τόσο την ενίσχυση της εσωτερικής ανάπτυξης εφαρμογών που καλύπτουν άμεσες ανάγκες όσο και σε στρατηγικές συνεργασίες με κορυφαίους κατασκευαστές και integrators της αγοράς. Στην κατεύθυνση αυτή έχει αναπτυχθεί η εφαρμογή για την Εξωδικαστική Ρύθμιση Οφειλών (OCW) της Ε.Γ.Δ.Ι.Χ., η παραγωγική λειτουργία της οποίας θα γίνει στις υποδομές μας.

Επίσης, οι υποδομές της Γ.Γ.Π.Σ. αξιοποιούνται στην παραγωγική λειτουργία των φορέων ελέγχου Πόθεν Έσχες που λειτούργησε για πρώτη φορά φέτος με επιτυχία.

Ταυτόχρονα, η Γ.Γ.Π.Σ. συνεργάζεται και με άλλους Δημόσιους οργανισμούς αλλά και διεθνείς φορείς, για δράσεις όπως η Διαύγεια, το OGP, τα Ανοιχτά Δεδομένα, η Πλατφόρμα αυτόματης μετάφρασης ΕΕ. Επίσης σε προγραμματική συμφωνία με το ΙΝΕΠ, συντονίζεται η διενέργεια επιμορφωτικών δράσεων.

Βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με την ΑΑΔΕ, το Δημοσιονομικό Συμβούλιο, την ΚΤΠ α.ε, με την Ειδικά Γραμματεία ΣΔΟΕ, την ΓΓ Οικονομικής Πολιτικής, την Δημοσιονομικής Πολιτικής (ΓΛΚ), την Γενική Γραμματεία Δημόσιας Περιουσίας.

Πιστεύω ότι η Γ.Γ.Π.Σ. αποτελεί το σημαντικότερο τεχνολογικό πυλώνα της Δημόσιας Διοίκησης και η νέα φιλοσοφία πελατοκεντρικής οργάνωσης και λειτουργίας της θα φέρει τα πρώτα αποτελέσματα μετά και την τυπική ολοκλήρωση και εφαρμογή της νέας οργανωτικής της δομής το Φθινόπωρο.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω τα στελέχη της Γ.Γ.Π.Σ. τα οποία έχουν ενστερνιστεί

το αναπτυξιακό μας σχέδιο και καταβάλλει σημαντική προσπάθεια για την υλοποίησή του.

Οι συνεργάτες της Γ.Γ.Π.Σ. βρίσκονται στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση ζητηθεί.

Ευχαριστώ πολύ για την προσοχή σας και εύχομαι καλή επιτυχία στις εργασίες του σημερινού Top Level Meeting.

Παρουσίαση της Γ.Γ.Π.Σ. (09/03/2017)



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Οικονομικών



Γενική Γραμματεία
Πληροφοριακών Συστημάτων

- > **ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ**
- > **ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΔΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ (ΚΕ.Δ.)**
- > **ΚΕΝΤΡΙΚΕΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΤΗΣ ΚΤΠ ΑΕ - ΚΟΜΒΟΣ G-CLOUD ΤΗΣ ΓΓΠΣ**
- > **ΝΕΑ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ**

Πέμπτη 09/03/2017



Γενική Γραμματεία
Πληροφοριακών Συστημάτων



ΦΟΡΕΙΣ: (εξυπηρετούμενοι)

- ▶ ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ
- ▶ ΓΕΝΙΚΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
- ▶ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗΣ ΤΗΣ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΣΟΔΩΝ ΑΠΟ ΕΓΚΛΗΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ & ΤΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ ΤΗΣ ΤΡΟΜΟΚΡΑΤΙΑΣ
- ▶ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ
- ▶ ΛΙΜΕΝΙΚΟ ΣΩΜΑ

ΥΠΟΕΡΓΟ 1

«Υπηρεσίες για την Ηλεκτρονική Υποβολή και την Επεξεργασία των Δηλώσεων Περιουσιακής Κατάστασης - ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ»

- ▶ **ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ** : Ο σχεδιασμός και υλοποίηση ενός Πληροφοριακού Συστήματος (ΠΣ ΠΟΘΕΝ) που θα παρέχει τις κατάλληλες εφαρμογές και υπηρεσίες για την πλήρη αυτοματοποίηση της συνολικής διαδικασίας υποβολής, επεξεργασίας, και παρακολούθησης των μεταβολών των δηλώσεων περιουσιακής κατάστασης (ΔΠΚ) του συνόλου των υπόχρεων, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.
- ▶ **ΚΟΣΤΟΣ** €600.174,63 συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 23%
- ▶ **ΑΝΑΔΟΧΟΣ** : ΕΝΩΣΗ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ALTEC ΑΕ – OTS ΑΕ
- ▶ **Ο χρόνος υλοποίησης του Έργου** ήταν δέκα εννέα (19) μήνες. (2013 – 2015)

ΥΠΟΕΡΓΟ 2

«Υπηρεσίες για τον Έλεγχο των Δηλώσεων Περιουσιακής Κατάστασης – ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ»

- ▶ **ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ**: Η δημιουργία υπηρεσιών για τον Έλεγχο των Δηλώσεων Περιουσιακής Κατάστασης (ΔΠΚ), χρησιμοποιώντας τις υφιστάμενες υποδομές και εργαλεία που διαθέτει η ΓΓΠΣ. Ειδικότερα, ο Ανάδοχος του παρόντος Έργου ανέπτυξε ένα μηχανισμό ελέγχου και παρακολούθησης των ΔΠΚ, με βάση το εργαλείο ESKORT (στο οποίο στηρίζεται και το σύστημα ELENXIS) .
- ▶ **ΚΟΣΤΟΣ**: €141.142,50 συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 23%
- ▶ **ΑΝΑΔΟΧΟΣ** : INTRASOFT INTERNATIONAL SA
- ▶ **Ο χρόνος υλοποίησης του Έργου** ήταν έξι (6) μήνες

ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΟΥ

- ▶ Το παρόν έργο αποσκοπεί αφενός στην **γρήγορη, εύκολη και έγκυρη ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων** περιουσιακής κατάστασης όλων των υπόχρεων και αφετέρου στον άμεσο και αποτελεσματικό έλεγχο τους.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- ▶ Υπηρεσίες για την **Ηλεκτρονική Υποβολή των Δηλώσεων Περιουσιακής Κατάστασης (ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ) όλων των Υπόχρεων**
- ▶ **Ηλεκτρονική Υποβολή & Παρακολούθηση** πορείας και έκβασης Καταγγελίας (για τις επώνυμες)
- ▶ **Διαλειτουργικότητα με τρίτα συστήματα (π.χ taxis)** με στόχο την άντληση και αμοιβαία ανταλλαγή δεδομένων για την αποδοτικότερη λειτουργία των ελεγκτικών μηχανισμών

Αποτελέσματα ...

- ▶ **Αύξηση της αποδοτικότητας των ελεγκτικών μηχανισμών** (εξοικονόμηση ανθρώπινων πόρων, απαιτούμενων χώρων, μείωση κόστους, μείωση γραφειοκρατίας) αλλά και της αποτελεσματικότητας τους (ταχύτητα, διαφάνεια, μεγιστοποίηση της εξυπηρέτησης και του αισθήματος δικαίου του πολίτη).
- ▶ **Αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη** μέσω της συνολικής και ενιαίας αντιμετώπισης της διαδικασίας ηλεκτρονικής υποβολής, επεξεργασίας και ελέγχου των δηλώσεων περιουσιακής κατάστασης.
- ▶ **Εκτίμηση για 200.000 ηλεκτρονικές υποβολές**, ίσως και περισσότερες!

Κέντρο Διαλειτουργικότητας Υπουργείου Οικονομικών

(ΚΕ.Δ.)

Κέντρο Διαλειτουργικότητας

Τι είναι το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ)

Κοινό και ενιαίο περιβάλλον (υποδομής) εγκατάστασης/χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών (web services) του Υπουργείου Οικονομικών

Το ΚΕ.Δ περιλαμβάνει:

- ▶ [την Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Διαλειτουργικότητας \(ΕΔΑ\)](#),
- ▶ [την Πλατφόρμα Διαχείρισης και Υποστήριξης των Διαδικτυακών Υπηρεσιών \(web services\) Enterprise Service Bus \(ESB\)](#),
- ▶ [τον Κοινό Οδηγό Υλοποίησης Διαδικτυακών Υπηρεσιών](#),
- ▶ [την Πολιτική Ορθής Χρήσης των Διαδικτυακών Υπηρεσιών](#).

Κέντρο Διαλειτουργικότητας

- ▶ Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) του Υπουργείου Οικονομικών είναι το πληροφοριακό σύστημα που αναπτύχθηκε από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Διοικητικής Υποστήριξης, με στόχο τη **διασύνδεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης και με βάση την Υπουργική Απόφαση ΑΔΑ:ΩΨΨΛΗ-ΦΙΚ**.
- ▶ Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) εξασφαλίζει ένα **ενιαίο περιβάλλον (υποδομή) εγκατάστασης και χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών**, μέσω του οποίου ανταλλάσσονται επιχειρησιακά δεδομένα μεταξύ του Υπουργείου Οικονομικών και των Φορέων του Δημοσίου.

Κέντρο Διαλειτουργικότητας - Παρέχει

- ▶ Παρέχει κοινές υπηρεσίες προς όλες τις διαδικτυακές υπηρεσίες που εγκαθίστανται σε αυτό :
 - ✓ Αυθεντικοποίηση (Authentication)
 - ✓ Δικαιώματα χρήσης (Authorization)
 - ✓ Καταγραφή κλήσεων (Auditing - Logging)
 - ✓ Υποδομή ψηφιακής υπογραφής (Digital Signature)

Κέντρο Διαλειτουργικότητας - Υποστηρίζει

- ▶ τη διαδικασία ένταξης ενός φορέα για χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών
- ▶ διαφορετικούς ρόλους εσωτερικών χρηστών για τον κύκλο ζωής ενός αιτήματος διαδικτυακής υπηρεσίας.
- ▶ δυνατότητα παραμετροποίησης των διαδικτυακών υπηρεσιών ανά φορέα
- ▶ δυνατότητα ανάπτυξης νέων διαδικτυακών υπηρεσιών μέσω του συνδυασμού άλλων υπηρεσιών
- ▶ διαθέτει πιλοτικό & παραγωγικό (Pilot & Production) περιβάλλον προς τους Φορείς

Το ΚΕ.Δ. περιέχει πλήθος εγκατεστημένων διαδικτυακών υπηρεσιών καθεμία από τις οποίες περιέχει ένα αριθμό λειτουργιών (operations)

Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων

- ▶ Η Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων, αποτελεί μια διαδικτυακή εφαρμογή (για εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες) μέσω της οποίας:
 - ▶ Πραγματοποιείται η υποβολή αιτημάτων από έναν Φορέα για χρήση μιας ή περισσότερων διαδικτυακών υπηρεσιών
 - ▶ Αποδίδονται δικαιώματα χρήσης για τους Servers του Φορέα σε συγκεκριμένη Διαδικτυακή υπηρεσία
 - ▶ Παραμετροποιούνται οι λειτουργίες (operations) της διαδικτυακής υπηρεσίας (WS) ανά Φορέα
 - ▶ Υποστηρίζεται η πιλοτική και παραγωγική λειτουργία των διαδικτυακών υπηρεσιών (Πιλοτική και Παραγωγική Υποδομή)
- ▶ Παρέχεται Χρήση της εφαρμογής με username /password του υπουργείου Οικονομικών (LDAP της ΓΓΠΣ) σε:
 - ▶ Φορείς του Δημοσίου
 - ▶ Εξουσιοδοτημένους χρήστες των Φορέων
 - ▶ Εσωτερικούς Χρήστες (Υπ. Οικονομικών)

Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων

- ▶ Εξωτερικοί Χρήστες
 - ▶ Χρησιμοποιείται για την υποβολή, ενημέρωση, τροποποίηση, ακύρωση αιτημάτων από Φορείς
 - ▶ Στην αρχική φάση έχουν πρόσβαση οι Φορείς του Δημοσίου
 - ▶ Ο κάθε Φορέας εξουσιοδοτεί έναν ή περισσότερους χρήστες
 - ▶ Οι χρήστες μπορούν να διαχειρίζονται:
 - ▶ τα πληροφοριακά συστήματα του Φορέα
 - ▶ τα αιτήματα για διαδικτυακές υπηρεσίες του Φορέα
- ▶ Εσωτερικοί Χρήστες
 - ▶ Αφορά αποκλειστικά τους χρήστες Υπ. Οικονομικών (επιχειρησιακούς και τεχνικούς)
 - ▶ Χρησιμοποιείται για τον έλεγχο του κύκλου ζωής του αιτήματος ενός Φορέα σε μια διαδικτυακή υπηρεσία.
 - ▶ Παρέχει λειτουργίες όπως:
 - ▶ παραγωγή των ψηφιακών πιστοποιητικών που εγκαθίστανται στην πλευρά του Φορέα για τη χρήση της διαδικτυακής υπηρεσίας,
 - ▶ διαχείριση των παρεχόμενων διαδικτυακών υπηρεσιών,
 - ▶ διαχείριση των εσωτερικών και εξωτερικών χρηστών

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Ε.Δ.Α. Διαλειτουργικότητας : Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Διαλειτουργικότητας

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ Υπουργείο Οικονομικών

Αρχική Σελίδα Αιτήματα Εξουσιοθετήσεις Υπηρεσίες Πληροφοριακά Συστήματα Ο Διαχειριστής μου Αποδοχές

TESTNPUSERTAXISNET - 979720100

► Περιοχές Υπηρεσιών

Όνομασία

Όνομασία	Περιγραφή
Αυθεντικοποίηση Χρηστών OAuth 2.0	Αυθεντικοποίηση χρηστών σε πληροφοριακό σύστημα τρίτου φορέα με τη χρήση διαπιστευτηρίων TAXISNet (OAuth 2.0)
Στοιχεία Μητρώου Υπουργείου Οικονομικών (Α.Α.Δ.Ε.)	Στοιχεία Μητρώου Υπουργείου Οικονομικών (Α.Α.Δ.Ε.)
Στοιχεία eΔΑΥΚ	Αποστολή ΔΑΥΚ σε Ασφαλιστικούς Φορείς
Φορολογική Ενημερότητα	ΑΦΕ Φορολογική Ενημερότητα (Δοκιμαστική Λειτουργία)
Στοιχεία Κατόχου Οχήματος	Αποστολή στοιχείων κατόχου οχήματος σε συγκεκριμένη χρονική στιγμή (Δοκιμαστική Λειτουργία)
Στοιχεία Βεβαίωσης Οφειλής για Χρέη προς Δημόσιο	Στοιχεία για βεβαίωση οφειλής για χρέη προς το Δημόσιο (Δοκιμαστική Λειτουργία)
Υπηρεσίες Βεβαίωσης Οφειλής από Φορέα	Ενημέρωση ως προς βεβαίωση/είσπραξη οφειλής, ενημέρωση ως προς αίτημα/εκκαθάριση διαγραφής οφειλής κλπ (Δοκιμαστική Λειτουργία)
Επιβεβαίωση Στοιχείων από Ακίνητη Περιουσία Ε9	Επιβεβαίωση Στοιχείων ακινήτου (έλεγχος τ.μ.) με βάση την Ακίνητη Περιουσία Ε9 (Δοκιμαστική Λειτουργία)
Στοιχεία για Τέλη Παρεπιδημούντων	Αποστολή στοιχείων για υπολογισμό τέλους παρεπιδημούντων (Δοκιμαστική Λειτουργία)
Στοιχεία από Φορείς του Δημοσίου	Διόθεση στοιχείων από Πληροφοριακά Συστήματα Φορέων του Δημοσίου (μόνο Υπ. Οικ.)
Internal Utilities (Υπ. Οικ.)	Εργαλεία ελέγχου Web services, μόνο χρήστες ΓΠΣΣ

Web Services στο ΚΕ.Δ. - Υποστηρίζει

- Υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών σε Πληροφοριακό Σύστημα τρίτου Φορέα (πρότυπο OAuth2.0),
- Διόθεση Στοιχείων ΔΑΥΚ (Δελτίο Ατομικής Υπηρεσιακής Κατάστασης) προς Ασφαλιστικούς Φορείς,
- Επιβεβαίωση Στοιχείων Φυσικού Προσώπου
- Διόθεση Στοιχείων Φορολογικού Μητρώου (Πιλοτική Λειτουργία-εκκρεμεί Υπουργική Απόφαση)
- Αποδεικτικό Φορολογικής Ενημερότητας (ΑΦΕ) (Πιλοτική Λειτουργία-εκκρεμεί Υπουργική Απόφαση)
- Στοιχεία για Βεβαίωση Οφειλής για χρέη προς το δημόσιο (Πιλοτική Λειτουργία-εκκρεμεί Υπουργική Απόφαση).
- Στοιχεία κατόχου οχήματος σε συγκεκριμένη χρονική στιγμή (Πιλοτική Λειτουργία-εκκρεμεί Υπουργική Απόφαση),
- Υπολογισμός Τέλους Παρεπιδημούντων (Πιλοτική Λειτουργία-εκκρεμεί Υπουργική Απόφαση),
- Έλεγχος κριτηρίων ένταξης στο Κοινωνικό Τιμολόγιο (ΚΟΤ) (Πιλοτική Λειτουργία-Ανασχεδιασμός - εκκρεμεί Υπουργική Απόφαση),

Web Services στο ΚΕ.Δ. - Υποστηρίζει

Διαδικτυακές Υπηρεσίες (Web Services) Βεβαίωσης Οφειλής (Πιλοτική Λειτουργία-εκκρεμεί Υπουργική Απόφαση)

1. Διαδικασία Βεβαίωσης Οφειλών κατά ΚΕΔΕ από Φορέα
2. Ενημέρωση σε Φορέα ως προς τη Βεβαίωση Οφειλής
3. Ενημέρωση σε Φορέα ως προς την Είσπραξη Οφειλής
4. Αποστολή Αιτήματος Διαγραφής Οφειλής από Φορέα
5. Ενημέρωση Φορέα ως προς το Αίτημα Διαγραφής Οφειλής
6. Ενημέρωση Φορέα ως προς την Εκκαθάριση της Διαγραφής Οφειλής
7. Δέσμευση (φραγή)/ Αποδέσμευση Λήψης Αποδεικτικού Φορολογικής Ενημερότητας (ΑΦΕ)

Web Services/Clients στο ΚΕ.Δ.

Επιπλέον το Κέντρο Διαλειτουργικότητας έχουν αναπτυχθεί εφαρμογές πελάτη (client applications), για την αξιοποίηση από το Υπουργείο Οικονομικών, των παρακάτω διαδικτυακών υπηρεσιών άλλων φορέων του Δημοσίου :

- ▶ Στοιχεία Αστυνομικών Ταυτοτήτων από την Ελληνική Αστυνομία
- ▶ Στοιχεία - αναζήτηση ΑΜΚΑ από την ΗΔΙΚΑ
- ▶ Έλεγχος Ασφαλιστικής Ενημερότητας και Ασφαλιστικών Οφειλών από την ΗΔΙΚΑ
- ▶ Στοιχεία Ανεργίας από τον ΟΑΕΔ
- ▶ Στοιχεία για Μετανάστες από το Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης
- ▶ Ενημέρωση για την αλλαγή στοιχείων Νομικού Προσώπου από ΓΕΜΗ (Γενικό Εμπορικό Μητρώο)
- ▶ Αίτηση και λήψη "Ποινικού Μητρώου" από το Υπουργείο Δικαιοσύνης
- ▶ Διαλειτουργικότητα με το ΑΣΕΠ
- ▶ Στοιχεία από Εργάνη

«Κεντρικές Υπολογιστικές Υποδομές της ΚτΠ ΑΕ - Κόμβος G-Cloud της ΓΓΠΣ»

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

- ▶ **ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ**
Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. (ΚτΠ Α.Ε.)
- ▶ **ΦΟΡΕΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ**
Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. (ΚτΠ Α.Ε.)
Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
- ▶ **ΚΥΡΙΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ**
Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. (ΚτΠ Α.Ε.)
- ▶ **ΦΟΡΕΑΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ**
Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΠ.ΕΣ.Α.Η.Δ)
- ▶ **ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ**
Ανοικτός Διεθνής Διαγωνισμός με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη Προσφορά

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ (1/2)

- ▶ Το παρόν Έργο υλοποιείται στα πλαίσια των Δράσεων «Κεντρικές Υπολογιστικές Υποδομές ΚτΠ ΑΕ» και «Κόμβος G-Cloud της ΓΓΠΣ», οι οποίες ήταν ενταγμένες στο Ε.Π. Ψηφιακή Σύγκλιση στις Προσκήσεις 23 και 12.2 αντίστοιχα και πλέον έχει γίνει ένταξη στο ΕΠΑΝΕΚ (28/12/2016).
- ▶ Η χρηματοδότηση κάθε μίας από αυτές τις δράσεις επιμερίζεται στα υποέργα
 - «Προμήθεια, εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία προηγμένου εξοπλισμού υπολογιστικής, δικτυακής και αποθηκευτικής ισχύος (cloud computing capacity)»
 - «Προμήθεια, εγκατάσταση παραμετροποίηση και θέση σε λειτουργία λογισμικού υποδομής (infrastructure management software) και Πιστοποίηση κόμβου κατά ISO».

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ (2/2)

▶ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

	Κατηγορία Δαπάνης	Δαπάνη χωρίς Φ.Π.Α	Φ.Π.Α.	Συνολική Δαπάνη
ΚΤΠ	H/W	2.272.561,11	522.689,06	2.795.250,17
	S/W	2.919.495,85	671.484,05	3.590.979,90
	Υπηρεσίες	1.589.450,00	365.573,50	1.955.023,50
ΓΓΠΣ	H/W	1.142.301,85	262.729,43	1.405.031,28
	S/W	966.634,65	222.325,97	1.188.960,62
	Υπηρεσίες	1.340.450,00	308.303,50	1.648.753,50
Σύνολο:		10.230.893,46	2.353.105,50	12.583.998,96

▶ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΡΓΟΥ

Το Έργο χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση» και πλέον από το ΕΠΑΝΕΚ στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ, από το ΕΤΠΑ και από Εθνικούς Πόρους.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΡΓΟΥ

Αρχικά προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα: Είκοσι τέσσερις (24) μήνες από την υπογραφή της Σύμβασης (έναρξη 14/04/15)

ΣΥΝΟΠΤΙΚΟ ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΡΓΟΥ																								
ΦΑΣΕΙΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ / ΜΗΝΕΣ	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18	M19	M20	M21	M22	M23	M24
. Διαχείριση προγράμματος έργου																								
A. Μελέτη Επεμβατικής - Ανάλυση Ψηφιακών Υπηρεσιών / Εφαρμογών																								
B. Εκπαίδευση κεντρικών Διαχειριστών																								
Γ1. Προμήθεια, εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία εξοπλισμού																								
Γ2. Υλοποίηση λογισμικού υποδομής και εφαρμογών και θέση σε λειτουργία ψηφιακών υπηρεσιών (full back-office capabilities και front-desk services)																								
Δ1. Δοκιμαστική Λειτουργία																								
Δ2. Πλήρως Λειτουργία (24x7x365)																								
E. Πιστοποίηση Μονάδας Λειτουργίας datacenter																								

Αντικείμενο του Έργου

- ▶ Αντικείμενο του Έργου αποτελεί ο **σχεδιασμός, η υλοποίηση και η θέση σε πλήρη λειτουργία** δύο Κεντρικών Υπολογιστικών Κέντρων - της ΚτΠ ΑΕ και της ΓΠΣ, τα οποία θα παρέχουν υπολογιστική και αποθηκευτική ισχύ μέσω προηγμένων υποδομών υλικού και λογισμικού ΤΠΕ.
- ▶ Αυτές οι υποδομές θα καλύψουν τις ανάγκες των κεντρικών συστημάτων πρωτίστως δράσεων για τις οποίες οι Φορείς Λειτουργίας του Έργου (ΦΛτΕ) είναι Τελικοί Δικαιούχοι στα πλαίσια της τέταρτης προγραμματικής περιόδου αλλά και άλλων κεντρικών συστημάτων τρίτων Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης που θα υποδειχθούν.
- ▶ Τα υπολογιστικά κέντρα έχουν εγκατασταθεί σε ειδικά διαμορφωμένο αυτοτελή χώρο στην ΓΠΣ, ο οποίος έχει διαμορφωθεί και εξοπλισθεί με Ηλεκτρομηχανολογικό εξοπλισμό (προδιαγραφών tier - 3) μέσω ξεχωριστού διαγωνισμού.

Κόμβος G-Cloud

Αναμενόμενα Οφέλη (1/3)

- ▶ **Αύξηση της διαθεσιμότητας και της απόδοσης των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης** με την υιοθέτηση του μοντέλου ευέλικτων και αποτελεσματικών datacenter τα οποία παρέχουν πόρους ελαστικά και με βελτιωμένη ανθεκτικότητα σε αστοχίες και άλλες καταστροφές μέσω μοντέρνων τεχνικών εικονικοποίησης.
- ▶ **Αύξηση της αποδοτικότητας των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης.**
- ▶ **Αύξηση της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης.**
- ▶ **Οικονομίες κλίμακας** μέσω της μείωσης του ολικού κόστους κτήσης (TCO) του εξοπλισμού των κεντρικών συστημάτων των έργων λόγω των σημαντικών οικονομιών σε ενέργεια και εμβαδόν datacenter που θα απαιτείται και γενικότερα μέσω της απλοποίησης, τυποποίησης και μεγιστοποίησης της χρήσης της υποδομής.

Κόμβος G-Cloud

Αναμενόμενα Οφέλη (2/3)

- ▶ **Οικονομίες κλίμακας μέσω της μείωσης του συνολικού κόστους που προκύπτει από την διαχείριση και συντήρηση πληροφοριακών συστημάτων.**
- ▶ **Βελτίωση της συνολικής "εμπειρίας του Πολίτη",** λόγω της κεντρικής υπόστασης των υπηρεσιών των Κέντρων Δεδομένων, μέσω της οποίας θα επιτυγχάνεται μικρότερο χρονικό διάστημα για την παροχή των εφαρμογών (time-to-market), πολύ ευκολότερη κλιμάκωση (scaling) και κατ' επέκταση άμεση ανταπόκριση στην αύξηση των αναγκών κλπ.
- ▶ **Βελτίωση της παραγωγικότητας του Δημοσίου** μέσω της υποστήριξης των φορέων ούτως ώστε να επικεντρωθούν στις βασικές επιχειρησιακές τους λειτουργίες (βέλτιστη εξυπηρέτηση επιχειρήσεων και πολιτών).

Κόμβος G-Cloud

Αναμενόμενα Οφέλη (3/3)

- ▶ Η εξοικονόμηση πόρων στους συνεργαζόμενους Φορείς λόγω ενίσχυσης των υποδομών τους και παράλληλης αύξησης της παραγωγικότητας των στελεχών τους.
- ▶ Βελτίωση της δυνατότητας διαλειτουργικότητας και διασυνδεσιμότητας των φιλοξενούμενων πληροφοριακών συστημάτων και ως εκ τούτου διευκόλυνση της εφαρμογής ψηφιακών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες της χώρας.
- ▶ Δυνατότητα μελλοντικής ενοποίησης (consolidation) πόρων υλικού υφιστάμενων έργων προστατεύοντας προηγούμενες επενδύσεις του επιμέρους εξοπλισμού.

Η Νέα Διαδικτυακή Πύλη του Υπουργείου Οικονομικών

Η νέα Διαδικτυακή Πύλη του Υπουργείου Οικονομικών

Τέθηκε σε λειτουργία στα μέσα Φεβρουαρίου από την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Διοικητικής Υποστήριξης (ΓΓΠΣ&ΔΥ) με σκοπό τη ενοποίηση όλων των ιστοτόπων του Υπουργείου Οικονομικών.

- ▶ Πρόκειται για ολοκληρωμένη Διαδικτυακή Πύλη όπου μέσα από ένα ενιαίο περιβάλλον παρέχεται άμεση και ολοκληρωμένη ενημέρωση των πολιτών με όλα τα νέα του Υπουργείου καθώς και την ενιαία πρόσβαση σε όλες τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Υπουργείου.
- ▶ Όλες οι Ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Υπουργείου έχουν ανασχεδιαστεί με στόχο την ενοποιημένη και ολοκληρωμένη πληροφόρηση για κάθε e-υπηρεσία, και άμεση πρόσβαση από την αρχική σελίδα.
- ▶ Ενοποιεί όλους τους ιστοτόπους των Γενικών και Ειδικών Γραμματειών του Υπουργείου Οικονομικών αλλά και δημιούργησε νέους με στόχο να υπάρχει ενιαία ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Κάθε Γενική ή Ειδική Γραμματεία διαθέτει μέσα στο portal ξεχωριστές Ιστοσελίδες για την καλύτερη ενημέρωση των πολιτών.
- ▶ Διαλειτουργικότητα με τη Διαύγεια για τις αναρτήσεις του Υπουργείου
- ▶ Διασύνδεση με τα κοινωνικά δίκτυα (Facebook, Twitter).
- ▶ Υποστήριξη πολυγλωσσικού περιεχομένου (Ελληνικά - Αγγλικά).

Στην αρχική σελίδα είναι συγκεντρωμένες όλες οι πρόσφατες και σημαντικές πληροφορίες χωρισμένες στις παρακάτω ενότητες για άμεση πρόσβαση:

1. «Γραφείο Τύπου-Ανακοινώσεις του Υπουργείου»
2. «Τελευταία νέα» που αφορά σημαντικές ανακοινώσεις όλων των Γ.Γ.
3. Διαγωνισμοί
4. Διαβουλευσεις διαγωνισμών
5. Δημοπρασίες

Έχουν υλοποιηθεί αλλά θα λειτουργήσουν **μελλοντικά** :

- ▶ Δυνατότητα λειτουργίας e-shop που αφορά τα συλλεκτικά νομίσματα της Γ.Δ. Θησαυροφυλακίου και Δημόσιου Λογιστικού.
- ▶ Η δυνατότητα για υποστήριξη Ηλεκτρονικών Δημοπρασιών
- ▶ Λειτουργία Mobile Εφαρμογών
- ▶ Λειτουργία Forum του Υπουργείου

Για όλα τα παραπάνω υπήρξε πολλή προσπάθεια, συνεργασίες σε όλα τα επίπεδα και από αυτό το βήμα θέλω να ευχαριστήσω όλα τα στελέχη της ΓΓΠΣ και ΔΥ, για το ζήλο που επέδειξαν.

“Η ζωή είναι σαν να κάνεις ποδήλατο. Για να κρατήσεις την ισορροπία σου πρέπει να συνεχίσεις να κινείσαι”, έλεγε ο Άλμπερτ Αϊνστάιν.



Παράρτημα IV - Γραπτή Συνέντευξη με τον Business Developer της Skatteverket, κύριο Magnus Wallström

Hallo,

Thank you for your mail. I will try to answer your questions below; don't hesitate to let me know if you have any further questions.

1. What measures do you take in order to prevent the potential dangers of eGovernment (ex. security, personal data, digital divide, etc.)?

A large part of the information that the Swedish Tax Agency handles is covered by confidentiality. In order for a user to access their unique information, the user must be identified. There is also a requirement that users sign their information when information is provided to the authority. This is done via eID in e-services provided by the authority, but it is also possible to identify via eID when the user calls the authority.

The Personal Data Act regulates how the Swedish Tax Agency should handle personal data. The Personal Data Act regulates that the registered person, the taxpayers, can require an extract of the data in the register concerning her. More information on the Personal Data Act could be found on the Swedish Data Protection Authority's webpage, <http://www.datainspektionen.se/in-english/legislation/the-personal-data-act/>

2. Is there any process of evaluation and feedback of your information system by the stakeholders (employees, accountants, taxpayers, etc.)?

In recent decades, the Swedish Tax Agency has made great efforts to create increased trust from the public since trust in the Agency and the system are vital for their will to comply. Digitalization has been an important key in this work. The ability for users to carry out their tax matters in an easier way has greatly contributed to increased trust.

In comparison with other Swedish authorities, the Swedish Tax Agency receives high confidence figures in different measurements.

3. To what extent do you think that the introduction of eGovernment in tax administration has contributed to changing citizens' tax conscience and compliance?

The Swedish Tax Agency is a strong advocate for "It should be easy to comply". Therefore, it is vital to develop user-friendly e-services that helps the taxpayer to comply. The use of third party information are essential in that respect.

4. Do you cooperate with similar bodies abroad (ex. exchange of good practices, etc.)?

The Swedish Tax Agency a lot of exchange of experiences with several different organisations and in different contexts. The most common ones are EU, OECD and the STA are members of the Intra-European Organisation of Tax Administrations (IOTA, <https://www.iota-tax.org>). Even though the Tax Agency are not members in those organisations, we also have some exchange with the Inter-American Center of Tax Administrations (CIAT, <https://www.ciat.org/?lang=en>) and the African Tax Administration Forum (ATAF, <https://www.ataftax.org/en/>). The main exchange of experiences and best practises though is between us and our Nordic neighbours Denmark, Finland and Norway.

5. What are the main problems of your agency? (ex. legislative framework, lack of funding, bureaucracy, etc.)

The main challenge for the Swedish Tax Agency is to make sure we still are relevant and provide user-friendly and demanded services to the public while coping with the increasing requirements that digitalisation and globalisation presents to the organisation.

Φορολογική Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:
Συγκριτική Μελέτη Ελλάδας - Σουηδίας

One other challenge is to ensure legal support in connection with digitalization. In some respects, the legislation has not kept up with the technical developments, which sometimes limit the possibilities of digitalization or, in any event, the solutions that are generated do not meet the desirable requirements.

6. What are your planned or ongoing projects on the development of e-services?

Our main project is to develop “My pages” on the Agency’s webpage where the objective is to make it possible for the citizens to access information about themselves from the agency’s register. It should also be possible for the citizens and companies to file information such as income tax reports and VAT-reports.

The Swedish Tax Agency works actively to ensure that the authority complies with the eIDAS regulation. As part of this work, the Swedish Tax Agency cooperates with other authorities and actors. Adaptation will be made by, among other things, the e-services provided by the Swedish Tax Agency.

Finally, I would be grateful if you send me any available study - survey – statistics on the results of the introduction of e-government to the tax administration

A good way to find out more about the Swedish Tax Agency’s journey is to read the book “From feared tax collector to popular service agency” which could be ordered here: <https://www.skatteverket.se/servicelankar/otherlanguages/inenglish/moreonskatteverket/reportsandyearbook/fromfearedtaxcollectortopopularserviceagency.4.361dc8c15312eff6fd295d4.html>

There is also more information about the Swedish Tax Agency and its tasks at the Tax Agency’s webpage, <https://www.skatteverket.se/servicelankar/otherlanguages/inenglish/moreonskatteverket.4.7856a2b411550b99fb780009630.html>

and

<https://www.skatteverket.se/download/18.361dc8c15312eff6fde70d/1460469756733/Enforcement+strategies+Swedish+Tax+Agency+2016.pdf>

Kind regards

Magnus Wallström

Magnus Wallström

Business Developer

Swedish Tax Agency

Telephone: +46 10 574 86 13

Mobile: +46 73 942 04 87

Twitter: @Skatteverket

www.skatteverket.se



Ε.Π.
**ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΤΟΜΕΑ**



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΣΔΔΑ)
Πειραιώς 211, ΤΚ 177 78, Ταύρος
τηλ: 2131306349 , fax: 2131306479
www.ekdd.gr

Φορολογική Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:
Συγκριτική Μελέτη Ελλάδας - Σουηδίας