

Γεωργακούδη Ευθυμία

Θέμα Διπλωματικής εργασίας:

Μία συγκριτική ανάλυση ενός ενιαίου Φορολογικού Πληροφοριακού
Συστήματος για τη λήψη διοικητικών αποφάσεων στα πλαίσια του
Δημοσίου Τομέα

Επιβλέπων Καθηγητής: Καραγιώργιος Θεοφάνης

Περίληψη

Με το πέρασμα των ετών, είναι ιδιαίτερα σύνθητες φαινόμενο η τεχνολογική ανάπτυξη με την έκρηξη της πληροφορίας, προκαλώντας πληθώρα αλλαγών στην καθημερινότητα των πολιτών, οδηγώντας στη γέννηση και γένεση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, δηλαδή τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων από το κυβερνητικό σχήμα ώστε να επιτευχθεί η εξάλειψη της γραφειοκρατίας στις συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο σύστημα (Othman, Razali & Nasrudin, 2020).

Από τις παραπάνω αλλαγές δεν θα έμενε ανέπαφος ο τομέας των οικονομικών με τη χρήση του φορολογικού συστήματος, αυξάνοντας το αίσθημα του δικαίου των φορολογουμένων.

Βασικό σκοπό της παρούσας εργασίας αποτελεί η μελέτη του ελληνικού φορολογικού συστήματος συγκριτικά με τα πληροφοριακά συστήματα άλλων χωρών με εξειδικευμένη ανάλυση στο φορολογικό σύστημα Taxisnet.

Η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε είναι αποτέλεσμα βιβλιογραφικής ανασκόπησης, αναπτύσσοντας τις πτυχές του φορολογικού συστήματος στο ελληνικό πλαίσιο ενώ γίνεται αναφορά στην έννοια του φόρου. Ακόμη, λεπτομερής είναι και η παρουσίαση των κύριων χαρακτηριστικών του πληροφοριακού συστήματος Taxisnet, το οποίο λειτούργησε ως μελέτη περίπτωσης.

Από τα αποτελέσματα της ανασκόπησης διαπιστώθηκε πως το πληροφοριακό σύστημα φορολόγησης στο ελληνικό πλαίσιο χαρακτηρίζεται από αποτελεσματικότητα και παροχή οφελών με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, είναι προφανές πάσχει από έναν έντονα "εσωστρεφή" προσανατολισμό, χρίζοντα βελτιώσεων.

Abstract

Over the years, technological development with the explosion of information is a very common phenomenon, causing a variety of changes in the daily lives of citizens, leading to the birth and birth of e-Government, ie the use of information systems by the government to achieve elimination of bureaucracy in citizens' transactions with the public system (Othman, Razali & Nasrudin, 2020).

From the above changes, the finance sector would not remain intact with the use of the tax system, increasing the sense of tax law of taxpayers.

The main purpose of this paper is the study of the Greek tax system compared to the systems of other countries with specialized analysis in the tax system Taxisnet.

The methodology used is the result of a bibliographic review, developing the aspects of the tax system in the Greek context while reference is made to the concept of tax. The presentation of the main features of the Taxisnet information system is also detailed, which it was functioned as a case study.

The results of the review showed that the tax information system in the Greek context is characterized by efficiency and provision of benefits aimed at improving the quality of services for citizens and businesses, it obviously suffers from a strongly "introverted" orientation, in need of improvement.

Πίνακας περιεχομένων

Περίληψη	0
Abstract	2
Κεφάλαιο 1ο : Γενικές έννοιες του φόρου	7
1.1 Η έννοια του φόρου	7
1.2 Μορφή των φόρων	7
1.3 Λειτουργίες των φόρων.....	8
1.4 Διακρίσεις των φόρων.....	8
1.5 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα άμεσων και έμμεσων φόρων.....	9
1.6 Μετακύλιση των φόρων.....	11
1.7 Γενικές αρχές φορολογίας	12
Κεφάλαιο 2ο : Το Ελληνικό φορολογικό σύστημα	15
2.1 Η έννοια του φορολογικού συστήματος	15
2.2 Τα θεμέλια του ελληνικού φορολογικού συστήματος.	15
2.3 Ιστορική αναδρομή του φορολογικού συστήματος στην Ελλάδα.....	16
2.4 Το Ελληνικό φορολογικό σύστημα.....	18
2.5 Το φορολογικό σύστημα σήμερα.....	19
2.6 Φοροδιαφυγή – Φοροαποφυγή	22
2.6.1 Ορισμός φοροδιαφυγής.....	22
2.6.2 Προσδιοριστικοί παράγοντες φοροδιαφυγής.....	23
2.7 Συνέπειες της φοροδιαφυγής.....	23
2.8 Φοροδιαφυγή στην Ελλάδα.....	25
Κεφάλαιο 3: Φορολογική Διοίκηση	27
3.1 Ελληνική φορολογική Διοίκηση	27
3.2 Βασικές αρχές της φορολογικής διοίκησης	30
3.3 Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων	31

Κεφάλαιο 4: Πληροφοριακά Συστήματα	35
4.1 Έννοια και λόγος ύπαρξης πληροφοριακών συστημάτων.....	35
4.2 Λειτουργία πληροφοριακών συστημάτων.....	36
4.3 Ταξινόμηση με βάση την υποστήριξη που προσφέρουν.....	38
4.4 Ταξινόμηση με βάση την αρχιτεκτονική των συστημάτων	40
4.5 Ταξινόμηση με βάση την δραστηριότητα που υποστηρίζεται.....	40
4.6 Ειδή Πληροφοριακών Συστημάτων.....	43
4.7 Πληροφοριακά Συστήματα και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	43
4.8 Φορολογία Εισοδήματος	45
4.9 Ιστορία βάσης δεδομένων από το Κέντρο Πληροφορικής του Υπουργείου Οικονομικών (ΚΕ.Π.Υ.Ο) και τη ΓΓΠΣ.....	46
4.10 Taxis (TAX Information System).....	47
4.10.1 Διασύνδεση TAXIS με άλλες υπηρεσίες.....	48
4.11 ICIS- ICISnet.....	48
4.12 ELENXIS.....	49
4.13 Ηλεκτρονική βιβλιοθήκη	52
4.14 Λοιπά πληροφοριακά συστήματα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων.....	53
4.14.1 Πληροφοριακό Σύστημα διοίκησης (MIS)	53
4.15 Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Δημοσιονομικής Πολιτικής (ΟΠΣΔΠ) 55	
4.15.1 Διασυνδέσεις του ΟΠΣΔΠ με άλλα συστήματα	57
4.16 Η επίδραση της ψηφιακής εποχής στην φορολογία	59
4.17 Οφέλη εφαρμογής.....	60
4.18 Αποτελέσματα ψηφιοποίησης	62
4.19 Φορολογικά συστήματα και Covid-19 εποχή	63
Κεφάλαιο 5° Μελέτη περίπτωσης	65
5.1 Η υπηρεσία TAXISnet.....	65
5.2 Σύσταση του συστήματος	66
5.3 Υπηρεσίες TaxisNet	69

5.3.1 Υπηρεσίες πολιτών και επιχειρήσεων	69
5.3.2 Λειτουργικό Επίπεδο Υπηρεσιών	72
5.4 <i>Οφέλη και Προβλήματα του Taxisnet</i>	73
5.5 <i>Η Εφαρμογή Taxisnet από πλευράς λογισμικού</i>	74
5.6 <i>Κριτική του συστήματος</i>	75
Κεφάλαιο 6^ο Φορολογικά συστήματα άλλων χωρών	77
6.1 <i>Η εφαρμογή Fed-e-View (Βέλγιο)</i>	77
6.2 <i>E-procurement (Ιταλία)</i>	78
6.3 <i>E – Dan ki/Ηλεκτρονικοί Φόροι (Σλοβενία)</i>	78
6.4 <i>Το Υπουργείο Οικονομικών (MINEFI) στην υπηρεσία των επιχειρήσεων (Γαλλία)</i>	79
6.5 <i>Ισπανική Φορολογική Υπηρεσία (AEAT) (Ισπανία)</i>	80
6.6 <i>Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στη Δανία</i>	81
Κεφάλαιο 7^ο	83
7.1 <i>Μελέτη Περίπτωσης</i>	83
7.2 <i>Στην Φινλανδία και Ιταλία</i>	84
7.3 <i>Αποτελέσματα μελέτης περίπτωσης</i>	85
Συμπεράσματα	87
Χρησιμότητα της έρευνας	91
Δυσκολίες της έρευνας	92
Μελλοντική χρησιμότητα	93
Βιβλιογραφικές αναφορές	95

Κεφάλαιο 1ο : Γενικές έννοιες του φόρου

1.1 Η έννοια του φόρου

Ο φόρος είναι μέρος του εισοδήματος, κατά κύριο λόγο, που με άμεσο ή έμμεσο τρόπο αποδίδει το φυσικό ή νομικό πρόσωπο στο δημόσιο τομέα με σκοπό να συγκεντρωθούν οι απαραίτητοι οικονομικοί πόροι. Οι πόροι αυτοί επιμερίζονται στις διάφορες λειτουργικές δαπάνες του δημοσίου αλλά και στις δαπάνες των δραστηριοτήτων που παρέχουν οι δημόσιοι φορείς καθώς και στα δημόσια αγαθά που προσφέρουν στους πολίτες. Ο φόρος που καταβάλλει ο κάθε πολίτης είναι διαφορετικός και υπολογίζεται αναλογικά με τις ενέργειες του καθώς και με την περιουσία και τους ιδίους πόρους που διαθέτει. Υπάρχουν διάφορες μορφές φόρου. Μπορεί να προέρχεται είτε από τη φορολογία εισοδήματος και περιουσιακών στοιχείων, είτε από αγορά προϊόντων και υπηρεσιών (ΦΠΑ). Φόρο αποδίδουν οι υπήκοοι του εκάστοτε κράτους, αλλά και πρόσωπα που ζουν ή εργάζονται σε αυτό, δηλαδή αλλοδαποί, μόνιμα ή προσωρινά εγκατεστημένοι. Απώτερος σκοπός των φόρων είναι η μετακύληση των πόρων από τον ιδιωτικό στο δημόσιο τομέα για να μπορέσουν να χρηματοδοτήσουν τις δαπάνες των υπηρεσιών που παρέχονται δωρεάν στο κοινωνικό σύνολο (Γεωργακόπουλος, 2016).

1.2 Μορφή των φόρων

Τα χαρακτηριστικά και οι συνθήκες ενός λαού σε συνάρτηση με τις οικονομικές δυνατότητες και συγκυρίες διαμορφώνουν το εύρος της μορφής των φόρων χωρίς όμως να εμποδίζουν την ανάπτυξη και την πρόοδο της οικονομίας. Το φορολογικό σύστημα της χώρας είναι άρρηκτα και αμφίδρομα συνδεδεμένο με τους φόρους που ορίζει. Ο φόρος επιβάλλεται από το νόμο για τη διασφάλιση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών και είναι ένα μέσο για τη διασφάλιση δίκαιης και ισότιμης κατανομής των δημοσίων δαπανών μεταξύ των πολιτών, οι οποίοι έχουν καθήκον να καταβάλουν αυτήν την εισφορά στο κράτος, όπως ορίζεται από τους νόμους για τη γενική συνέλευση (Σελλάς, 1989).

1.3 Λειτουργίες των φόρων

Η πιο βασική λειτουργία του φόρου είναι η ταμειευτική, αλλά δεν είναι και η μοναδική. Επίσης, ο φόρος χρησιμοποιείται από τον δημόσιο τομέα ως μέσο άσκησης κοινωνικής και οικονομικής πολιτικής, με αποτέλεσμα να προκύπτουν άλλες δύο μορφές. Πιο συγκεκριμένα, η κοινωνική λειτουργία των φόρων αναφέρεται στη αξιοποίηση τους για κοινωνική πολιτική, δηλαδή βελτίωση της διανομής του εισοδήματος και του πλούτου. Η οικονομική λειτουργία σχετίζεται με την οικονομική πολιτική, συμβάλλει ουσιαστικά στην αναδιανομή των πόρων (μεταξύ των διαφόρων αγαθών και υπηρεσιών), στη σταθεροποίηση της οικονομίας στο επίπεδο της πλήρους απασχόλησης, στην καταπολέμηση της ανεργίας και του πληθωρισμού και στην προώθηση της οικονομικής ανάπτυξης χώρας. Τέλος, η λειτουργία αποταμίευσης έχει σκοπό εξοικονόμησης. Πρακτικά, μεταφέρονται οι πόροι από τον ιδιωτικό τομέα στο κοινό, έτσι ώστε οι δημόσιοι φορείς να μπορούν να χρηματοδοτούν τα έξοδά τους και να παρέχουν τις υπηρεσίες τους δωρεάν σε ολόκληρη την κοινωνία (Γκίνογλου, 2004).

1.4 Διακρίσεις των φόρων

Μια πολύ σημαντική έννοια που σχετίζεται με τη φορολογία είναι η φορολογική βάση, το ποσό βάσει του οποίου υπολογίζεται η φορολογική υποχρέωση (ποσό του φόρου που πρέπει να καταβάλει ο φορολογούμενος). Οποιοδήποτε χαρακτηριστικό των φορολογουμένων, οικονομικών ή μη, μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως φορολογική βάση. Διάφορα οικονομικά χαρακτηριστικά του φορολογούμενου χρησιμοποιούνται συνήθως ως φορολογική βάση, ιδίως εισόδημα, περιουσία και δαπάνες.

Είναι πλέον ευρέως αποδεκτό από τους θεωρητικούς των Δημοσίων Οικονομικών ότι το εισόδημα πρέπει να χρησιμοποιείται κυρίως ως βάση για τον υπολογισμό της φορολογικής υποχρέωσης, καθώς είναι ο κύριος δείκτης οικονομικής ευημερίας και, ως εκ τούτου, υποδεικνύει την ικανότητα των φορολογουμένων να συνεισφέρουν στη χρηματοδότηση των δημοσίων δαπανών, εκτός από τη χρήση του ακινήτου (Γκίνογλου, 2004).

Ο σημαντικότερος διαχωρισμός των φόρων είναι σε έμμεσους και άμεσους φόρους. Αναφορικά με τους έμμεσους φόρους, το πρόσωπο που αποδίδει το φόρο και το πρόσωπο που του επιβάλλεται ο φόρος είναι διαφορετικά. Οι φόροι αυτοί επιβάλλονται

σε όλους ανεξαρτήτως εισοδήματος ή περιουσίας. Λαμβάνονται, δηλαδή, από όλες τις κοινωνικές ομάδες. Επιπλέον, διάκριση των έμμεσων φόρων είναι σε πάγιους, πραγματικούς, προσωπικούς, ειδικούς και φόρους κατ' αξία. Οι πιο σημαντικοί έμμεσοι φόροι είναι ο φόρος προστιθέμενης αξίας (ΦΠΑ), το τέλος χαρτοσήμου, ο φόρος μεταβίβασης ακινήτων, ο φόρος κύκλου εργασιών, οι δασμοί και οι ειδικοί φόροι κατανάλωσης στα ποτά στα καύσιμα και τα τσιγάρα. Εν συνεχεία, οι άμεσοι φόροι επιβάλλονται και αποδίδονται από το ίδιο πρόσωπο. Επιβάλλονται δηλαδή απευθείας είτε στο εισόδημα των φυσικών και των νομικών προσώπων είτε στην περιουσία τους. Η περιουσία που φορολογείται μπορεί να είναι ακίνητη περιουσία, από δωρεές, κληρονομίες και γονική παροχή. Άρα, οι άμεσοι φόροι επιβαρύνουν τον ίδιο τον φορολογούμενο και καταβάλλονται άμεσα στο κράτος.

Η κύρια διάκριση των φόρων γίνεται ανάλογα με τη φύση του αντικειμένου του φόρου και τον τρόπο με τον οποίο εισπράττονται. Από δημοσιονομική άποψη, διακρίνουμε τους φόρους ανάλογα με τη φύση του φορολογικού αντικειμένου και την επιβολή του φόρου. Άμεσος είναι ο φόρος που επιβάλλεται απευθείας στο φυσικό ή νομικό πρόσωπο και πρέπει να καταβληθεί στο κοινό, ενώ ο έμμεσος επιβάλλεται σε άτομο που με τη σειρά του θα μεταβιβάσει τον φόρο σε τρίτο μέρος τελικά. Σύμφωνα με αυτή τη διάκριση, ο φόρος εισοδήματος, ο φόρος κληρονομιάς κ.λπ. είναι άμεσος επειδή συλλέγονται με βάση καταχωρημένες λίστες. Αντίθετα, οι δασμοί, τα γραμματόσημα και οι ειδικοί φόροι κατανάλωσης είναι έμμεσοι διότι εισπράττονται βάσει τιμολογίων και όχι βάσει καταλόγων.

Τέλος, μία ακόμα διάκριση των φόρων είναι οι αναλογικοί και οι προοδευτικοί. Ως αναλογικός φόρος, νοείται ο φόρος, στον οποίο όταν αλλάζει η φορολογική βάση, δεν αλλάζει ο φορολογικός συντελεστής. Αντίστοιχα, ως προοδευτικός φόρος ορίζεται ο φόρος, στον οποίο ο φορολογικός συντελεστής αυξάνεται ανάλογα της φορολογικής βάσης, στην οποία γίνεται εφαρμογή του συντελεστή (Τζούμας, 2009).

1.5 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα άμεσων και έμμεσων φόρων

Για οποιαδήποτε κυβέρνηση, η σχέση μεταξύ άμεσων και έμμεσων φόρων είναι ένα μεγάλο πρόβλημα, επειδή συνήθως οι υψηλότεροι άμεσοι φόροι παρουσιάζουν υψηλότερο επίπεδο ανάπτυξης, ενώ το αντίθετο ισχύει για υψηλότερους έμμεσους φόρους που δείχνουν αναπτυσσόμενες ή υπανάπτυκτες χώρες (Γκίνογλου, 2004).

Οι φόροι στις καταναλωτικές δαπάνες γνωστοί και ως έμμεσοι φόροι παρουσιάζουν τα ακόλουθα κυριότερα πλεονεκτήματα:

- Απλούστεροι στην εφαρμογή
- Δύσκολη φοροδιαφυγή
- Ευκολότερη είσπραξη
- Εύκολη και γρήγορη καταβολή
- Μικρό κόστος για τη φορολογούσα αρχή
- Μικρό κόστος συμμόρφωσης για τη φορολογούσα αρχή
- Προαιρετικοί λόγω την αποφυγής της κατανάλωσης

Μειονεκτήματα των έμμεσων φόρων είναι:

- Αστάθεια των ποσών προς οφειλή σε περιόδους κρίσης
- Αμφίβολη είσπραξη σε περίοδο οικονομικής κρίσης

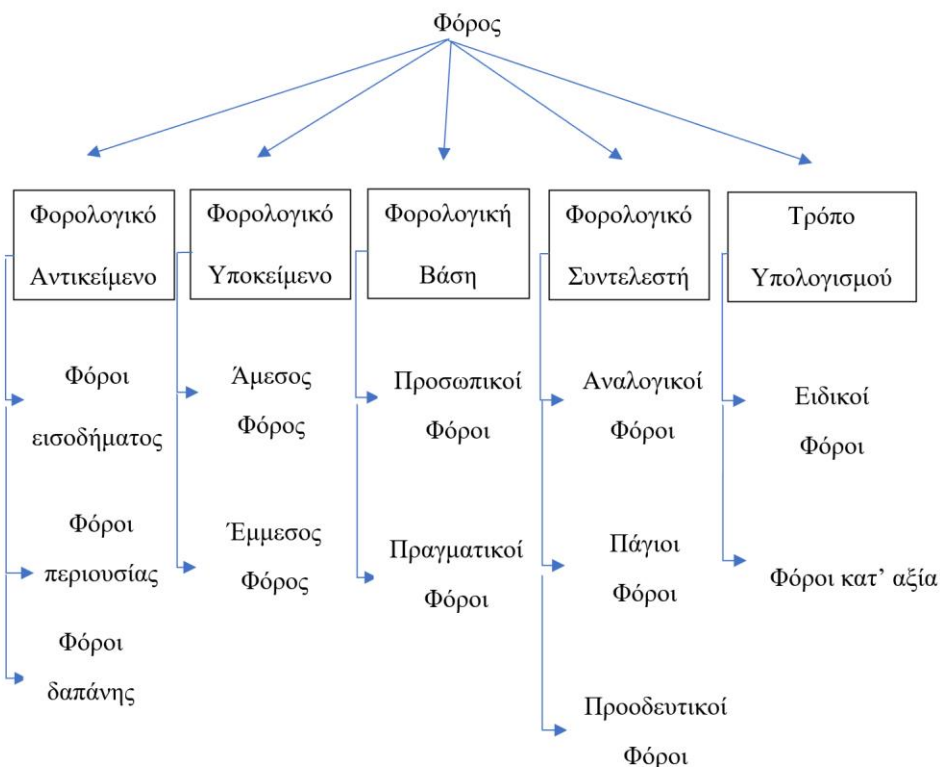
Τα κυριότερα πλεονεκτήματα των άμεσων φόρων είναι:

- Δικαιότερο σύστημα φορολόγησης
- Ο φορολογούμενος γνωρίζει με ακρίβεια το ποσό φορολόγησης
- Σταθερή απόδοση φόρων
- Ανεπαίσθητο κόστος είσπραξης
- Ελαστικότητα ως προς τις μεταβολές του εισοδήματος
- Αρχές κοινωνικής δικαιοσύνης λόγω του ότι είναι προοδευτικοί

Μειονεκτήματα των άμεσων φόρων είναι:

- Δεν αποδίδονται άμεσα στην φορολογική διοίκηση
- Πολύπλοκη διαδικασία είσπραξης τους
- Ευνοϊκότεροι ως προς την φοροδιαφυγή

Εν κατά κλείδι μπορούμε να συνοψίσουμε τις μορφές και τις διακρίσεις των φόρων στο παρακάτω διάγραμμα:



1.6 Μετακύλιση των φόρων

Η μετακύλιση φόρου είναι η μεταβίβαση φορολογικής υποχρέωσης από άτομο, που αρχικά επιβάλλεται σε άλλο ιδιωτικό φορέα. Αυτή η μεταφορά του φόρου γίνεται προσαρμόζοντας τους όρους, υπό τους οποίους, αυτός που είναι υποχρεωμένος να πληρώσει το φόρο στο κοινό, διαπραγματεύεται με άλλους ιδιωτικούς φορείς στην αγορά. Η μεταφορά φόρων διακρίνεται συνήθως προς τα πίσω και προς τα εμπρός. Μια αντιστροφή συμβαίνει όταν ο φόρος μεταβιβάζεται στους κατόχους των συντελεστών παραγωγής μειώνοντας τον καθαρό μισθό τους. Αντίθετα, έχουμε μια ανατροπή όταν ο φόρος μεταφέρεται στους τελικούς καταναλωτές των προϊόντων αυξάνοντας τις τιμές τους. Ιδιαίτερη σημασία, υπό το πρίσμα κοινωνικής και οικονομικής πολιτικής, είναι ο βαθμός στον οποίο μεταφέρονται οι διάφορες κατηγορίες φόρων, καθώς οι κύριες επιπτώσεις των φόρων εξαρτώνται από αυτόν (Γεωργακόπουλος, 1997).

Συνεπώς, οι έμμεσοι φόροι μετακυλίνουν περισσότερο προς τους καταναλωτές και δεν είναι γνωστό ποιον τελικά επιβαρύνουν, σε αντίθεση με τους άμεσους φόρους οι οποίοι μετακυλίνουν δύσκολα. Ως εκ τούτου, η επίπτωση τους είναι γνωστή συνήθως, αφού επιβαρύνουν κυρίως εκείνους, στους οποίους επιβάλλονται (Τοτσης, 2018).

1.7 Γενικές αρχές φορολογίας

Ένα φορολογικό σύστημα, για να είναι δίκαιο και αποτελεσματικό, πρέπει να εμπνέεται από κανόνες και αρχές, οι οποίες αποτελούν αυτό που αποδίδεται στη φράση: "Βασικές αρχές της φορολογίας". Αυτές οι αρχές καθορίζονται πρωτίστως από τον συνταγματικό νομοθέτη, ο οποίος, από τη μία δημιουργεί ένα δίκτυο προστασίας για τον φορολογούμενο πολίτη και τη φορολογητέα οικονομική μονάδα και, από την άλλη, κατευθύνει τον φορολογικό νομοθέτη να εγκρίνει διατάξεις που στοχεύουν στη φορολογική δικαιοσύνη. Όλοι οι πολίτες υπόκεινται σε φόρο, ανάλογα με την οικονομική δύναμη κάθε ατόμου (IOBE, 2018).

Η φορολογική ισότητα ως έννοια περιλαμβάνει δύο σημαντικές παραμέτρους και μεμονωμένες αρχές. Πρώτον, τη φορολογική ικανότητα του φορολογούμενου και δεύτερον, την καθολικότητα του φόρου. Συγκεκριμένα, η φορολογική ικανότητα είναι τα όρια αντοχής και εισοδήματος του φορολογούμενου, έτσι ώστε μετά την επιβολή του φόρου, οι υπόλοιποι πόροι να παραμένουν επαρκείς για μια αξιοπρεπή διαβίωση. Αντίστοιχα, η καθολικότητα ενός φόρου σημαίνει ότι η φορολογική υποχρέωση είναι γενική, δηλαδή επιβάλλεται βάσει γενικών κριτηρίων, συμπεριλαμβανομένων ορισμένων εξαιρέσεων, πχ. εκείνων που εξυπηρετούν το λεγόμενο δημόσιο συμφέρον (Ταραμπάνης, 2015).

Οι βασικότερες αρχές της φορολογικής ισότητας είναι πέντε:

Η *αρχή της φορολογικής βεβαιότητας* επιβεβαιώνει ότι ο φόρος πρέπει να είναι γνωστός εκ των προτέρων, τόσο ως προς την κοινοποίησή του όσο και ως προς τον τρόπο επιβολής του, καθώς και ως προς το μέγεθός του και δεν μπορεί να επιβληθεί από νόμο αναδρομικής ισχύος που εκτείνεται πέραν από το οικονομικό έτος που προηγείται εκείνου στο οποίο επιβλήθηκε. Επίσης, ο φορολογικός νόμος πρέπει να είναι σταθερός, δεν θα πρέπει να γίνουν διάφορες αλλαγές

Αρχή της καταλληλότητας των φόρων που εφαρμόζεται μέσω της ανάπτυξης ηλεκτρονικών υποδομών και επικοινωνίας μέσω Διαδικτύου. Αυτή η αρχή καθορίζει την πληρωμή του φόρου με το χαμηλότερο δυνατό διοικητικό κόστος και ταλαιπωρία στον φορολογούμενο.

Αρχή του εύκολου ελέγχου του επιβληθέντος φόρου, το υποκείμενο στο φόρο φυσικό ή νομικό πρόσωπο θα πρέπει να είναι σε θέση να υπερασπιστεί τον εαυτό του από τυχόν λάθη, παραλείψεις ή αυθαιρεσία της φορολογικής αρχής.

Αρχή της απλότητας του φόρου, δηλαδή τόσο του αντικειμένου του φόρου όσο και του υπολογισμού, αλλά και η διαδικασία πιστοποίησης και συλλογής του που χαρακτηρίζεται από απλότητα και πάνω απ' όλα σαφήνεια, χωρίς να αφήνεται περιθώριο για παρερμηνεία, από τους φορολογούμενους και τους ελεγκτικούς φορείς. Ο νόμος πρέπει να είναι σαφής. Δεν υπάρχει ανάγκη για ερμηνεία της διοίκησης, η οποία στις περισσότερες περιπτώσεις αυτοσχεδιάζει και ακυρώνει τον νομοθέτη ή αλλοιώνει την πρόθεσή του.

Αρχή της αποφυγής της διπλής φορολογίας, ίσως η πιο παραβιασμένη αρχή, καθώς πολλοί φόροι επιβάλλονται σε άλλους φόρους, χωρίς να τηρείται ένα μέτρο και με το πρόσχημα των έκτακτων δημοσιονομικών αναγκών.

Όσοι έχουν την εξουσία και την ικανότητα να σχεδιάζουν τα φορολογικά θέματα της χώρας πρέπει να λάβουν υπόψη τις παραπάνω αρχές (Τότσης, 2016).

Κεφάλαιο 2ο : Το Ελληνικό φορολογικό σύστημα

Προκειμένου να επιτύχουν καλύτερα τις πολλαπλές φιλοδοξίες τους, οι δημόσιοι φορείς επιβάλλουν συνήθως πολλαπλούς φόρους. Αυτό είναι απαραίτητο, καθώς ορισμένοι φόροι είναι πιο αποτελεσματικοί στην επίτευξη ορισμένων στόχων, ενώ άλλοι φόροι είναι πιο αποτελεσματικοί στην επίτευξη άλλων. Επομένως, οι διάφορες κατηγορίες φόρων έχουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα, με αποτέλεσμα να πρέπει να συνδυάζονται σωστά προκειμένου να ελαχιστοποιούνται τα μειονεκτήματα της φορολογίας και να μεγιστοποιούνται τα πλεονεκτήματά της (Γεωργακόπουλος,1997).

2.1 Η έννοια του φορολογικού συστήματος

Το φορολογικό σύστημα μιας χώρας μπορεί να οριστεί ως το σύνολο των φορολογικών νόμων που ισχύουν σε μια δεδομένη στιγμή. Ένα φορολογικό σύστημα δεν είναι ένα τυχαίο σύνολο νόμων, αλλά υπακούει σε ορισμένους κανόνες ιδεολογικού, οικονομικού και οικονομικού χαρακτήρα (Τζούμας,2009). Το φορολογικό σύστημα μιας χώρας είναι οι διάφοροι φόροι που επιβάλλονται στους φορολογούμενους προκειμένου να είναι σε θέση να καλύψουν τις δαπάνες του κράτους μέσω αυτών.

Αν και οι περισσότεροι από τους φόρους που επιβάλλονται σε κάθε χώρα είναι αναλογικοί, τα φορολογικά συστήματα των χωρών διαφέρουν μεταξύ τους, επειδή το αντίστοιχο φορολογικό σύστημα είναι αλληλεξαρτώμενο από διαφορετικούς οικονομικούς, κοινωνικούς και πολιτικούς παράγοντες. Υπάρχουν, ωστόσο, σημαντικές διαφορές μεταξύ των ανεπτυγμένων και των αναπτυσσόμενων χωρών όσον αφορά τη διάρθρωση των φορολογικών συστημάτων. Ορισμένες από αυτές τις διαφορές έχουν να κάνουν με την οργάνωση των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, τη λογιστική των επιχειρήσεων και την τάση των φορολογουμένων προς φοροδιαφυγή (Γεωργακόπουλος,1997).

2.2 Τα θεμέλια του ελληνικού φορολογικού συστήματος.

Οι ισχύουσες διατάξεις που επηρεάζουν το ελληνικό φορολογικό σύστημα και διαμορφώνουν τα χαρακτηριστικά του είναι οι εξής:

Σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 4 του Συντάγματος, οι Έλληνες πολίτες συμβάλλουν χωρίς διάκριση στα δημόσια βάρη, ανάλογα με τα δυνατά τους σημεία. Επίσης, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 78, όλοι οι φόροι επιβάλλονται και εισπράττονται από επίσημους νόμους που καθορίζουν το αντικείμενο της φορολογίας και το εισόδημα, την περιουσία, τα έξοδα και τις συναλλαγές, στις οποίες αναφέρεται ο φόρος. Η παράγραφος 2 του άρθρου 78 ορίζει ότι δεν μπορεί να επιβληθεί φόρος ή άλλη οικονομική επιβάρυνση από νόμο αναδρομικής ισχύος που εκτείνεται πέραν του οικονομικού έτους που προηγείται του έτους κατά το οποίο επιβλήθηκε.

Τέλος, σύμφωνα με το άρθρο 113 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση, το Συμβούλιο αποφάσισε ομόφωνα, σύμφωνα με τη συνήθη διαδικασία, και μετά από διαβούλευση με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή, να εγκρίνει διατάξεις για τους ειδικούς φόρους κατανάλωσης και τους έμμεσους φόρους, στο βαθμό που Η εναρμόνιση αυτή είναι απαραίτητη για τη διασφάλιση της εγκατάστασης και της λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς και για την αποφυγή στρεβλώσεων του ανταγωνισμού.

2.3 Ιστορική αναδρομή του φορολογικού συστήματος στην Ελλάδα

Το ελληνικό κράτος από την απελευθέρωση το 1821 έως σήμερα έχει εφαρμόσει και επιβάλλει έναν τεράστιο αριθμό νόμων που σχετίζονται με τη φορολογία των πολιτών. Ο παλαιότερος φόρος επιβλήθηκε από τον Όθωνα το 1834 με βασιλικό διάταγμα, αλλά προήλθε από την Οθωμανική Αυτοκρατορία και είναι ο γνωστός φόρος δεκάτων. Δύο χρόνια αργότερα, το 1836, επιβλήθηκε ο φόρος για τους "κατασκευαστές και τεχνίτες" και εκδόθηκε νόμος για τη σφραγίδα. Οι νόμοι που ισχύουν καθ' όλη τη διάρκεια, καθώς και εκείνοι που ισχύουν σήμερα, επηρεάζονται κυρίως από τα φορολογικά συστήματα ευρωπαϊκών χωρών όπως η Αγγλία, η Γαλλία και η Γερμανία. Μέσα σε είκοσι χρόνια, δηλαδή, μέχρι τα τέλη του 19ου αιώνα, η φορολογική επιβάρυνση των πολιτών σχεδόν διπλασιάστηκε, σημειώθηκε δραματική αύξηση της έμμεσης φορολογίας.

Το 1909 πραγματοποιήθηκε μια νέα, περίεργη, φορολογική μεταρρύθμιση, μειώνοντας τον άμεσο φόρο εισοδήματος για τη δημοφιλή τάξη αλλά αυξάνοντας το επίπεδο των ειδικών φόρων (καπνός, αλκοόλ κ.λπ.) Το επόμενο έτος, το 1910, η κυβέρνηση του Βενιζέλου επέβαλε νέους φόρους στην κληρονομιά καθώς και στα καθαρά έσοδα. Η

αύξηση των φορολογικών εσόδων και των μονοπωλίων κατά τα επόμενα δέκα χρόνια ήταν σημαντική.

Το 1919, μια πολύ σημαντική χρονιά για το φορολογικό σύστημα της Ελλάδας μέχρι σήμερα, ψηφίστηκαν και εφαρμόστηκαν δύο σημαντικοί νόμοι, 1641/1919 για τη φορολογία κληρονομιάς και 1640/1919 για τη φορολογία του καθαρού εισοδήματος. Και οι δύο νόμοι ήταν η αρχή της οργάνωσης και της εισαγωγής του φορολογικού συστήματος για τη χώρα, ενώ ταυτόχρονα θεωρήθηκαν από τη δικαιότερη φορολογική νομοθεσία, καθώς αυτές οι φορολογικές μεταρρυθμίσεις βελτίωσαν σημαντικά τις αδικίες που υπήρχαν πριν. Το χαρακτηριστικό του νόμου 1640/1919 ήταν η λεπτομερής φορολογία εισοδήματος, δηλαδή όποιος έδειξε εισόδημα από διαφορετικές πηγές ήταν υποχρεωμένος να υποβάλει δύο διαφορετικές δηλώσεις και να φορολογηθεί ξεχωριστά για τις πηγές εισοδήματος. Τριάντα πέντε χρόνια μετά τη θέσπιση αυτού του νόμου, το 1955, αντικαταστάθηκε από το νομοθετικό διάταγμα 3323/1955 για τον ενιαίο φόρο εισοδήματος των ατόμων. Αυτός ο νόμος προέβλεπε την επιβολή φόρου επί των συνολικών εσόδων σε αντίθεση με τον ισχύοντα προηγούμενο νόμο. Κατά την ενδιάμεση περίοδο δύο ήταν οι σημαντικότερες φορολογικές αλλαγές, η πρώτη την περίοδο 1936-1940 όπου επιβλήθηκε ο φόρος πολυτελείας και έκτακτα κέρδη και η δεύτερη το 1948 όταν εισήχθη το λογιστικό σύστημα και η έκδοση φορολογικών στοιχείων. Το νομοθετικό διάταγμα 3323/1955 και 3843/1958, σχετικά με τη φορολογία εισοδήματος νομικών προσώπων, εφαρμόστηκε από τις αντίστοιχες κυβερνήσεις έως το 1989 με τις απαραίτητες διαφοροποιήσεις και αλλαγές που απαιτούνται για κάθε χρονική περίοδο.

Το 1989 ήταν ένα ορόσημο στην ιστορία του φορολογικού συστήματος, με την έκδοση του Προεδρικού Διατάγματος 129/1989 ήρθε αυτόματα η κωδικοποίηση των δύο νομοθεσιών του Κώδικα Φόρου Εισοδήματος, με 104 άρθρα συνολικά, 85 εκ των οποίων αφορούσαν τον φόρο εισοδήματος ατόμων και τα υπόλοιπα 19 αφορούσαν τη φορολογία νομικών προσώπων. Πέντε χρόνια αργότερα, με νέα κωδικοποίηση, ο νόμος 2238/1994 εφαρμόζεται στο ελληνικό κράτος. Αυτός ο νόμος υπήρξε η ραχοκοκαλιά του φορολογικού συστήματος για αρκετά χρόνια μέχρι σήμερα. Σύμφωνα με αυτόν τον νόμο, ο φόρος στα φυσικά πρόσωπα είναι προοδευτικός, προσωπικός και επιβάλλεται στο συνολικό εισόδημα, ενώ ο φόρος στα νομικά πρόσωπα είναι ανάλογος με τα κέρδη. Ταυτόχρονα, εισάγεται ένα αφορολόγητο όριο εισοδήματος και τα εισοδήματα φορολογούνται ανάλογα με την πηγή τους, δηλαδή διαιρείται σε εισόδημα από ακίνητα,

εμπορικές επιχειρήσεις, γεωργικές επιχειρήσεις, αμειβόμενες υπηρεσίες, φιλελεύθερα επαγγέλματα κ.λπ. (Γκίνογλου, 2004).

2.4 Το Ελληνικό φορολογικό σύστημα

Το ελληνικό φορολογικό σύστημα, όπως έχουμε ήδη αναφέρει, περιλαμβάνει διάφορους φόρους ανάλογα με την πηγή προέλευσής τους, ορισμένους βάσει του εισοδήματος, άλλοι επί του ακινήτου και άλλοι επί των καταναλωτικών δαπανών. Οι πέντε βασικοί φορολογικοί νόμοι είναι: ο Κώδικας Φόρου Εισοδήματος, ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας, ο Κώδικας Φορολογικών Διαδικασιών, το Εμφια και τα Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα. Οι περισσότεροι φόροι επιβάλλονται από το κράτος, ορισμένοι από οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης και άλλοι από τοπικές αρχές.

Όσον αφορά το εισόδημα στη χώρα μας, ο πιο σημαντικός φόρος είναι ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας, καθώς τα έσοδα από έμμεσους φόρους είναι πολύ υψηλότερα σε σύγκριση με τους άμεσους φόρους.

Η φορολογία στην Ελλάδα ρυθμίζεται από δύο φορολογικούς νόμους που σχετίζονται με τη φορολογία εισοδήματος, δηλαδή τον Κωδικό Φόρου Εισοδήματος Ν.4172 / 2014 που ισχύει για εισοδήματα που έχουν προκύψει από την 01.01.2014 και μετά και τον Κώδικα Φόρου Εισοδήματος Ν.2238 / 1994 για εισόδημα έως τις 31.12.2013. Και οι δύο νόμοι αφορούν τη φορολογία τόσο των φυσικών όσο και των νομικών προσώπων αντίστοιχα, καθώς ο νομοθέτης έχει ορίσει ξεχωριστά άρθρα για κάθε φύση του ατόμου. Ο Κώδικας Φόρου Προστιθέμενης Αξίας ορίστηκε με το νόμο 2859/2000 και τα Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα εφαρμόζονται βάσει του νόμου 4308/2014. Ο Κώδικας Φορολογικής Διαδικασίας ρυθμίζεται από τον νόμο 4174/2013 και η κωδικοποίηση της βασικής νομοθεσίας για τον φόρο περιουσίας γίνεται με τον νόμο 4223/2013 για την επιβολή του Ενιαίου Φόρου Ιδιοκτησίας.

Με την ευκαιρία των τεχνολογικών αλλαγών σε ένα διευρυμένο και τώρα διεθνές περιβάλλον όπου οι αλλαγές που έχουν πραγματοποιηθεί στην εργασία και το κεφάλαιο είναι σημαντικές, ο εκσυγχρονισμός των φορολογικών συστημάτων είναι απαραίτητος ώστε να μπορεί να γίνει ένα μεγάλο εργαλείο στην προσπάθεια των κρατών για οικονομική ανάπτυξη και βελτίωση. την ανταγωνιστικότητα των οικονομιών τους. Οι κύριοι στόχοι των νέων φορολογικών συστημάτων είναι η απλοποίηση, η διαφάνεια, το χαμηλό διοικητικό κόστος, η κοινωνική δικαιοσύνη, η μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και η καλύτερη λήψη διοικητικών αποφάσεων.

Η Ελλάδα, με όλες τις φορολογικές μεταρρυθμίσεις που έχει επιβάλει, επιδιώκει τη σταθερότητα του φορολογικού συστήματος έτσι ώστε να μπορεί να δημιουργήσει ένα ελκυστικό επιχειρηματικό περιβάλλον, να μειώσει τον αριθμό των φορολογικών κλιμάκων, να βοηθήσει στην εισαγωγή τεχνολογιών πληροφοριών σε συναλλαγές με πολίτες, να παρέχει φορολογικά κίνητρα για την προώθηση της τεχνολογίας και καινοτομία. Συνεπώς, ο απώτερος στόχος του εκσυγχρονισμού του φορολογικού συστήματος είναι η διάδοση πραγματικών πληροφοριών μεταξύ των συστημάτων που χρησιμοποιούνται από όλα τα άτομα προκειμένου οι κυβερνήσεις να έχουν μια πραγματική εικόνα της οικονομίας, ώστε να μπορούν να λαμβάνουν πιο αποτελεσματικές διοικητικές αποφάσεις (Σταματάκης, 2000).

2.5 Το φορολογικό σύστημα σήμερα

Ο στόχος κάθε κυβέρνησης είναι να μεγιστοποιήσει τα φορολογικά έσοδα που μπορεί να εισπράξει, εφ' όσον είναι βιώσιμο για τη χώρα, γι' αυτό και κάνει αλλαγές στους φορολογικούς νόμους. Ωστόσο, ορισμένοι ενδογενείς και εξωγενείς παράγοντες επηρεάζουν το ποσό των φορολογικών εσόδων που συλλέγονται. Αυτοί οι παράγοντες αποτελούν τη φορολογική νομοθεσία που εφαρμόζεται από κάθε χώρα, λαμβάνοντας υπόψη την οικονομική κρίση που έπληξε τη χώρα μας σε μεγάλο βαθμό τα τελευταία δέκα χρόνια, αλλά και τις αλλαγές που επιβλήθηκαν στο Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (ΑΕΠ) μέσω των θεσμικών οργάνων.

Τα φορολογικά ποσοστά αυξήθηκαν τα τελευταία χρόνια στα κράτη μέλη της ΕΕ. Μετά τη Συνθήκη του Μάαστριχτ και το Σύμφωνο Σταθερότητας και Ανάπτυξης στα τέλη της δεκαετίας του 1990, οι χώρες υιοθέτησαν μια σειρά μέτρων δημοσιονομικής εξομάλυνσης που επιτρέπουν σε ορισμένες χώρες να μειώσουν τους φόρους εισοδήματος των φυσικών και νομικών προσώπων. Παρόλο που τα μέτρα αυτά εφαρμόστηκαν για τη μείωση των φορολογικών συντελεστών, σημειώθηκε μείωση των φορολογικών επιπέδων σε σχέση με το ΑΕΠ από το 2000 έως το 2004 και ενώ για μερικά χρόνια παρέμειναν σχετικά σταθερά και από το 2007 αυξάνονται πλησιάζοντας τα προηγούμενα υψηλά όρια. Μεταξύ 2007 και 2010, τα φορολογικά έσοδα μειώθηκαν σε ολόκληρη την ΕΕ λόγω της κρίσης 2007-2009 (Υπουργείο Οικονομικών)

Από το 2010 έως σήμερα, καταβάλλεται προσπάθεια για τη μείωση της αύξησης των συντελεστών και, κατά συνέπεια, των φόρων, έτσι ώστε η οικονομία να μπορεί να

επιστρέφει στα κανονικά επίπεδα. Το επίπεδο φορολογίας της ΕΕ είναι υψηλό σε σύγκριση με άλλες οικονομίες. Σε αντάλλαγμα για το δάνειο από την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, η κυβέρνηση υπέγραψε ένα τριετές Μνημόνιο Οικονομικών και Χρηματοοικονομικών Πολιτικών, το οποίο δεσμεύτηκε από την ελληνική κυβέρνηση να μειώσει τις δαπάνες και να αυξήσει τα έσοδα (ΔΝΤ 2010). Ταυτόχρονα, ανακοινώθηκε μια δεύτερη σειρά μέτρων λιτότητας. Σύμφωνα με τους όρους αυτών των πακέτων λιτότητας, οι δημόσιοι μισθοί και οι συντάξεις μειώθηκαν δραματικά. Οι ονομαστικές μειώσεις επιδεινώθηκαν από τον αυξανόμενο πληθωρισμό, που προήλθε από τις αυξήσεις του ΦΠΑ, καθώς και από την αύξηση των διεθνών τιμών πετρελαίου και την ακαμψία της εγχώριας αγοράς προϊόντων. Στο πλαίσιο των φορολογικών μεταρρυθμίσεων, η κυβέρνηση επαναπροσδιόρισε το χρονοδιάγραμμα του φόρου εισοδήματος προσωπικού, έθεσε υψηλότερο επιτόκιο και ανακοίνωσε τη μείωση της φοροδιαφυγής. Αυτά τα μέτρα επιβλήθηκαν όταν η ελληνική οικονομία βρισκόταν ήδη σε βαθιά ύφεση και την έκανε σε ακόμη πιο δύσκολη θέση. Ως αποτέλεσμα, οι θέσεις εργασίας και οι μισθοί στον ιδιωτικό τομέα έχουν αλλάξει σημαντικά. Η κρίση, και με την κρίση εννοούμε τα μέτρα λιτότητας και οικονομικής ύφεσης, που είχαν ήδη πλήξει τη χώρα μας, αναμένεται να προκαλέσουν αύξηση του επιπέδου της φτώχειας και της ανισότητας.

Πάραυτα, οι συνέπειες της κρίσης ποικίλλουν σημαντικά για τα διάφορα κοινωνικά στρώματα και εξαρτώνται από την αλληλεπίδρασή τους μεταξύ της συμμετοχής τους στην αγορά εργασίας, του εισοδήματος, της απασχόλησης και της ικανότητας του φορολογικού συστήματος να απορροφά μακροοικονομικές διαταραχές.

Ωστόσο, ο καθορισμός των φόρων είναι τώρα το πιο σημαντικό μέρος της οικονομίας της χώρας. Αυτό συμβαίνει επειδή η επιβολή τους θα πρέπει να έχει ως αποτέλεσμα τα απαραίτητα φορολογικά έσοδα για τη χώρα, με στόχο την καλύτερη ανταπόκριση στις απαιτήσεις και τις συνεχείς αλλαγές της συγκεκριμένης περιόδου.

Διαπιστώθηκε ότι η Ελλάδα χαρακτηρίζεται από υψηλούς φορολογικούς συντελεστές, οι οποίοι, ωστόσο, δεν οδηγούν σε υψηλά φορολογικά έσοδα. Ενώ έχει περίπου σταθερά συνολικά έσοδα ετησίως, υπάρχει μεγάλη αστάθεια των φορολογικών παραμέτρων και πολλές στρεβλώσεις. Συγκεκριμένα, με την πάροδο των ετών υπήρξαν 7 αλλαγές στο ποσοστό εταιρικού κέρδους από το 2005 έως σήμερα, το αφορολόγητο εισόδημα είναι διπλάσιο από το όριο της φτώχειας και το πιο σημαντικό είναι ότι το ελάχιστο αφορολόγητο εισόδημα και το μικρό μέγιστο εισόδημα αντιστοιχούν σε υψηλό ποσοστό με αποτέλεσμα την εξάντληση μικρές και μεσαίες τάξεις.

Στην Ελλάδα, οι φορολογικοί συντελεστές σε όλες τις κατηγορίες είναι από τους υψηλότερους, αλλά η εισπραξη φόρων παραμένει στο ή κάτω του μέσου όρου. Οι συνεχείς αλλαγές στις φορολογικές παραμέτρους δεν φαίνεται να έχουν ουσιαστική επίδραση στην εισπραξη φόρων.

Κατά τη διάρκεια της οικονομικής κρίσης, η συνεισφορά του ΦΠΑ και των έμμεσων φόρων γενικά παρέμεινε σταθερή, ενώ η συνεισφορά των φόρων εισοδήματος εταιρειών μειώθηκε σημαντικά και η συνεισφορά του φόρου εισοδήματος εταιρειών και των φόρων ακίνητης περιουσίας αυξήθηκε (PWS, Μάρτιος 2011). Επισημαίνεται επίσης ότι οι Έλληνες φορολογούμενοι υφίστανται τη μεγαλύτερη έκτακτη επιβάρυνση από άλλες χώρες, καθώς και ότι ο συντελεστής ΦΠΑ είναι υψηλότερος σε σύγκριση με άλλες χώρες του ΟΟΣΑ. Ταυτόχρονα, η Ελλάδα κατατάσσεται 5η μεταξύ των χωρών με τους υψηλότερους συντελεστές φόρου εισοδήματος εταιρειών. Τα φορολογικά έσοδα στην Ελλάδα βασίζονται στο μέγιστο βαθμό (94%) σε ειδικούς φόρους κατανάλωσης, ΦΠΑ και ειδικούς φόρους κατανάλωσης, προσωπικούς φόρους, φόρο εισοδήματος, ειδική εισφορά αλληλεγγύης, φόρο πολυτελείας, αλλά και φόρους ακίνητης περιουσίας. Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα παραπάνω στοιχεία για το φορολογικό σύστημα στην Ελλάδα καταλήγουμε στα ακόλουθα συμπεράσματα (PWC: Worldwide Tax Summaries - Corporate Taxes 2015/16):

- 1) Δεν υπάρχουν στοιχεία υπερφορολόγησης στην Ελλάδα σε σχέση με άλλες χώρες, αν εξαιρέσουμε τους έμμεσους φόρους και τους φόρους ακίνητης περιουσίας.
- 2) Η φορολόγηση της ακίνητης περιουσίας στην Ελλάδα έχει αυξηθεί τα τελευταία πέντε χρόνια και τα έσοδα από αυτή ανέβηκαν κατά 2,5 με 3 δισ. ευρώ, συμβάλλοντας στην πτώση των τιμών κατοικιών και στη μείωση της επένδυσης στην αγορά ακινήτων.
- 3) Τα έσοδα από το ΦΠΑ και τους έμμεσους φόρους δεν είναι ιδιαίτερα ελαστικά στις μεταβολές του σε σχέση με την ακίνητη περιουσία
- 4) Το φορολογικό σύστημα εκμεταλλεύεται τη μεσαία τάξη
- 5) Τα φορολογικά έσοδα στην Ελλάδα μειώνονται με το πέρασμα του χρόνου, αν και αυξάνονται ως ποσοστό του ΑΕΠ, αυτό φανερώνει την αδυναμία άντλησης πρόσθετων φόρων σε συνθήκες κρίσης.
- 6) Το έλλειμμα ΦΠΑ στην Ελλάδα υπολογίζεται στο 34%
- 7) Η οικονομική ανάπτυξη είναι μοναδική λύση για το δημοσιονομικό τέλμα που βρίσκεται η Ελλάδα.

8) Ο συνολικός επανασχεδιασμός του φορολογικού συστήματος έχει ως βασικούς πυλώνες την απλοποίηση και τη μείωση των συντελεστών, την αύξηση των αφορολόγητων ορίων, ώστε να γίνει οικονομικά αποτελεσματικό διευκολύνοντας την ανάπτυξη, και τέλος την εννιά πληροφόρηση ανάμεσα με όλα τα συστήματα του δημοσίου (Κοκολάκης, 2016).

2.6 Φοροδιαφυγή – Φοροαποφυγή

2.6.1 Ορισμός φοροδιαφυγής

Η φοροδιαφυγή είναι το ποσό του φόρου εισοδήματος που πρέπει να δηλώνεται εθελοντικά, αλλά για πολλούς λόγους δεν δηλώνεται το ποσό των άλλων φόρων που δεν καταβάλλονται στο δημόσιο ταμείο. Η φοροδιαφυγή είναι η παράνομη απόκρυψη φορολογητέου υλικού, φυσικού ή νομικού προσώπου. Δεν είναι ένα απλό φαινόμενο, αλλά ένα περίπλοκο, το οποίο έχει παρατηρηθεί σε όλους τους τομείς της οικονομικής δραστηριότητας και συμβάλλει στη μείωση της αποτελεσματικότητας του φορολογικού συστήματος καθώς και στη διεύρυνση της κοινωνικής ανισότητας. Συνδέεται άμεσα με την απώλεια φορολογικών εσόδων, τις μακροοικονομικές ανισορροπίες και το υψηλό επίπεδο δημόσιου ελλείμματος. Σύμφωνα με το Υπουργείο Οικονομικών του 1983, η φοροδιαφυγή είναι:

- Αυτό το μέρος του φόρου εισοδήματος, που αντιστοιχεί στο εισόδημα του αντίστοιχου προσώπου το οποίο, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, θα έπρεπε να είχε δηλώσει εθελοντικά, αλλά δεν δηλώθηκε
- Έμμεσοι και άλλοι άμεσοι φόροι, οι οποίοι πρέπει να εισπράττονται και να επιστρέφονται εθελοντικά στο κοινό, αλλά δεν επιστρέφονται
- Φόροι, οι οποίοι δεν καταβλήθηκαν στο κράτος λόγω της παροχής φορολογικών απαλλαγών και κινήτρων, χωρίς την επίτευξη του αναμενόμενου αποτελέσματος
- Τόκοι που αντιστοιχούν σε αυτό το μέρος των φόρων που καταβάλλονται μετά το τέλος της αντίστοιχης οικονομικής χρήσης
- Η μη είσπραξη οφειλών μετά την πιστοποίησή τους. Υπάρχουν διάφοροι λόγοι για τη φοροδιαφυγή, αλλά οι κύριοι μπορούν να συνοψιστούν ως εξής. Πρώτον, η έλλειψη φορολογικής συνείδησης και ο μετριασμός της εκ μέρους των φορολογουμένων. Επίσης, η έλλειψη τακτικών και αποτελεσματικών φορολογικών ελέγχων. Η συνεχής

αλλαγή του φορολογικού συστήματος και η πληθώρα των νόμων. Επιπλέον, η έλλειψη εμπιστοσύνης τόσο του κράτους όσο και του πολίτη. Τέλος, η αδιαφορία, η αδράνεια και η παθητική θέση των πολιτών στη συμμετοχή τους στη διαμόρφωση της φορολογικής ηθικής (Κορομηλάς, 2017).

2.6.2 Προσδιοριστικοί παράγοντες φοροδιαφυγής

- Πολιτιστικό και μορφωτικό επίπεδο των φορολογουμένων
- Μέθοδος κατανομής του φορολογικού βάρους
- Ύψος της φορολογικής επιβάρυνσης
- Τρόπος αξιοποίησης των φορολογικών εσόδων
- Διάρθρωση του φορολογικού συστήματος
- Η οργάνωση των ελεγκτικών-φοροτεχνικών υπηρεσιών
- Ο τρόπος διάρθρωσης και ο βαθμός ανάπτυξης της οικονομίας
- Η οργάνωση της αγοράς και των παραγωγικών επιχειρήσεων
- Η πολυπλοκότητα και η αστάθεια του φορολογικού συστήματος

2.7 Συνέπειες της φοροδιαφυγής

Η φοροδιαφυγή κατά κύριο λόγο εντοπίζεται σε φόρους που προέρχονται από τη φορολόγηση εισοδήματος φυσικών και νομικών προσώπων, το φόρο κεφαλαίου, το ΦΠΑ, τον Φόρο Μισθωτών Υπηρεσιών (ΦΜΥ) και τους λοιπούς παρακρατούμενους φόρους και πρόσθετους φόρους που αφορούν τον τουριστικό κλάδο, τις κατασκευαστικές επιχειρήσεις, τις υπεράκτιες εταιρίες καθώς και τις πολυεθνικές.

Οι συνέπειες της φοροδιαφυγής είναι πολύ σημαντικές στο σύνολο τους για ολόκληρο το φάσμα της οικονομίας. Αρχικά μειώνονται τα δημόσια έσοδα αυξάνοντας έτσι το δημόσιο χρέος και στρεβλώνοντας την αναδιανεμητική λειτουργία της φορολογίας. Η φοροδιαφυγή οδηγεί στην άνιση μεταχείριση των φορολογουμένων, εντείνοντας με αυτόν τον τρόπο την άδικη συσσώρευση πλούτου στα χέρια αυτών που φοροδιαφεύγουν. Η άδικη αυτή μεταχείριση επηρεάζει αρνητικά τη φορολογική συνείδηση των πολιτών κάνοντας τους να αποστραφούν από την φορολογική ηθική. Οι συνέπειες της φοροδιαφυγής επηρεάζουν τους όρους ανταγωνισμού στην ελεύθερη

αγορά και στην προσφορά και ζήτηση εργασίας ανά κλάδο. Τέλος, επηρεάζεται και η δημοσιονομική εικόνα της χώρας καθώς περιορίζει τη δυνατότητα δημοσίων επενδύσεων και τη προσφορά κοινωνικών υπηρεσιών. Σύμφωνα με όλες τις παραπάνω συνέπειες και αφού αξιολογηθεί η σπουδαιότητα τους κρίνεται απαραίτητη η λήψη μέτρων για την αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής. Οι βασικότερες είναι η βελτίωση της αποτελεσματικότητας των ελεγκτικών μηχανισμών και η σταθερότητα του φορολογικού συστήματος που θα προέλθουν από τη συνετή διαχείριση του συστήματος από τους δημόσιους φορείς. Παρ' όλα αυτά, σημαντικό επίσης είναι να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των προσώπων προς τη δημόσια διοίκηση για την δίκαιη κατανομή του φορολογικού βάρους. Καταπολεμώντας την φοροδιαφυγή, θα μπορέσει να μειωθεί σταδιακά το δημόσιο χρέος και επιπλέον, θα μειωθούν και οι υψηλοί φορολογικοί συντελεστές, συμβάλλοντας στην ανάκαμψη της εθνικής οικονομίας (Σταματόπουλος, Καραβολύρης, 2014).

Άτοπα αρκετοί ταυτίζουν τη φοροδιαφυγή με τη φοροαποφυγή. Ο ορισμός της φοροαποφυγής είναι συνώνυμος με την έννοια της φοροδιαφυγής. Άρα, τα αποτελέσματα και των δύο πράξεων, φοροδιαφυγής και φοροαποφυγής δεν διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους. Ωστόσο, διαφέρουν ουσιαστικά από πολιτική και ηθική άποψη.

Ως φοροαποφυγή ορίζεται η αποφυγή της καταβολής φόρου με τρόπο και διαδικασίες που δεν επιφέρουν συνέπειες βάσει νόμου. Τρία είναι τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά της, πρώτον η ανειλικρίνεια και η εικονικότητα, δεύτερον αποτελεί εκμετάλλευση των ασαφειών και της κακής διατύπωσης της φορολογικής νομοθεσίας και τρίτον η μυστικότητα για να μπορέσει να αποφευχθεί η επιβολή μέτρων που θα καλύψει τα κενά της φορολογικής νομοθεσίας, που συμβάλει στη φοροαποφυγή. Μπορεί οι δύο έννοιες να είναι συνώνυμες παρ' όλα αυτά η διαφορά τους είναι αισθητή. Στην φοροδιαφυγή γίνεται καταστρατήγηση του γράμματος και του πνεύματος του νόμου αντίθετα στην φοροαποφυγή έχουμε καταστρατήγηση του ίδιου του νόμου. Τα πρόσωπα, είτε φυσικά είτε νομικά, σε αυτό το ενδεχόμενο αποφεύγουν την καταβολή των φόρων με μέσα και διαδικασίες που δεν επιφέρουν έννομες κυρώσεις (Κουκάκης, 2016).

2.8 Φοροδιαφυγή στην Ελλάδα

Η φοροδιαφυγή εγείρει σημαντικά ζητήματα όσον αφορά την αποτελεσματικότητα του φορολογικού συστήματος. Τα χαμηλότερα από τα προβλεπόμενα φορολογικά έσοδα μπορούν να οδηγήσουν σε υψηλότερες φορολογικές επιβαρύνσεις για όσους πληρώνουν. Επίσης, στο βαθμό που οι ευκαιρίες φοροδιαφυγής διαφέρουν μεταξύ του επαγγέλματος και της οικονομίας, η φοροδιαφυγή θα στρεβλώσει επίσης τις αποφάσεις για την προσφορά εργασίας. Από την άλλη πλευρά, η φοροδιαφυγή έχει σοβαρές συνέπειες στην ανάλυση της κατανομής εισοδήματος, αλλά και στην ενίσχυση του αναδιανεμητικού αντικτύπου που έχει προβλεφθεί για το φορολογικό πρόγραμμα. Παρ' όλα αυτά, αν αγνοήσουμε τη φοροδιαφυγή πιθανότατα να δημιουργηθούν παραποιημένα αποτελέσματα κατά τη λήψη αποφάσεων αλλά και να υποτιμηθεί σημαντικά το καταναμητικό και δημοσιονομικό αποτέλεσμα στο φορολογικό σύστημα και στις κοινωνικές παροχές.

Η φοροδιαφυγή είναι ένα από τας βασικά μελανά σημεία που αντιμετωπίζουν οι ελληνικές αρχές προσπαθώντας να επιτύχουν δημοσιονομική εξυγίανση και οικονομική ευημερία. Ως εκ τούτου, η φοροδιαφυγή επεκτείνεται και σε ένα ευρύ κοινωνικό ζήτημα. Έχει αποδειχθεί ότι εντείνει την κοινωνική ανισότητα, 'ανοίγει' τη ψαλίδα της φτώχειας, μειώνει την προοδευτικότητα της φορολογίας, αφού η απώλεια των φορολογικών εισπράξεων μειώνεται δραματικά. Μία πολύ σημαντική παρατήρηση είναι ότι η φορολογία, άρα και η φοροδιαφυγή, δεν επηρεάζει μόνο το διαθέσιμο εισόδημα, αλλά λαμβάνεται υπόψιν και στις αποφάσεις σχετικά με την προσφορά και τη ζήτηση εργασίας, την κατανομή του διαθέσιμου εισοδήματος ανάμεσα στη κατανάλωση και την αποταμίευση.

Εξαιτίας της πολυδιάστατης φύσης του ζητήματος της φοροδιαφυγής, και των ουσιωδών ενδημικών αιτιών του, οι ενέργειες κατά της φοροδιαφυγής πρέπει να είναι μαζικές, συστηματικές και σε πολλά επίπεδα ταυτόχρονα. Τρεις είναι οι βασικοί άξονες στους οποίους πρέπει να γίνουν οι ενέργειες αυτές, πρώτον στην απλούστευση της ισχύουσας νομοθεσίας, δεύτερον στη βελτίωση της εισπραξιμότητας των φόρων και την οργάνωση των ελέγχων και τρίτον στην ενίσχυση της φορολογικής ηθικής.

Οι ελληνικές αρχές έχουν καταβάλει σημαντικές προσπάθειες τα τελευταία χρόνια για να δημιουργήσουν ένα αποτελεσματικό φορολογικό πλαίσιο σχεδιασμένο να αποφέρει τα αναμενόμενα έσοδα και να διασφαλίσει μια διαφανή και δίκαιη κατανομή της φορολογικής επιβάρυνσης. Το φορολογικό αυτό σύστημα έχει ως βασικό σκοπό να

βοηθήσει την εκάστοτε κυβέρνηση να λαμβάνει αποτελεσματικότερες διοικητικές αποφάσεις, λαμβάνοντας υπόψιν όλες τις πτυχές της οικονομίας και γενικότερα τα ενδεχόμενα εμπόδια που αντιμετωπίζει ο κάθε πολίτης. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσα από την ενιαία πληροφόρηση των συστημάτων, όπου όλες οι δηλώσεις των προσώπων θα διασταυρώνονται μεταξύ τους και θα επαληθεύουν τις προσδοκίες για να αναμενόμενα φορολογικά έσοδα και θα υποδεικνύουν ενδεχόμενες αδυναμίες και στρεβλώσεις (Matsaganis and Flevotomou, 2010).

Η επιβολή του νόμου και η αποτελεσματική είσπραξη των φόρων, πράγματι έχουν αποδειχθεί σοβαρές προκλήσεις δεδομένων των σημαντικών θεσμικών και οργανωτικών αδυναμιών που έχουν εντοπιστεί καθώς και των πολιτικών και κοινωνικοοικονομικών στρεβλώσεων. Η καταπολέμηση της φοροδιαφυγής απαιτεί μεγάλη αποφασιστικότητα, καθώς και ριζικές αλλαγές σε πολλά επίπεδα. Επιπλέον, θεωρούνται απαραίτητες οι συστηματικές και συνεκτικές ενέργειες σε όλα τα στάδια της φορολογικής διαδικασίας, ξεκινώντας ακόμη και από τον σχεδιασμό της φορολογικής πολιτικής έως τον έλεγχο των φορολογικών υποκειμένων κατά την επιβολή ποινικών κυρώσεων και τη δημιουργία μιας φορολογικής συνείδησης (Vasardani, 2011)

Κεφάλαιο 3: Φορολογική Διοίκηση

3.1 Ελληνική φορολογική Διοίκηση

Η ελληνική φορολογική διοίκηση στραμμένη προς τα φορολογούμενα πρόσωπα και την ενίσχυση της φορολογικής ηθικής τους, διαμόρφωσε μία στρατηγική διαχείρισης κινδύνου συμμόρφωσης των φορολογουμένων εφαρμόζοντας ένα εθνικού σχεδίου φορολογικής συμμόρφωσης.

Η Ελλάδα εφαρμόζει επί του παρόντος ένα φιλόδοξο πρόγραμμα δημοσιονομικής προσαρμογής χρηματοδοτούμενο από την ΕΕ-ΔΝΤ, το λεγόμενο πρόγραμμα οικονομικής προσαρμογής. Ένας από τους στόχους του είναι να ενισχύσει την απόδοση των εσόδων αντιμετωπίζοντας τη φοροδιαφυγή μέσω βελτιώσεων στη φορολογική διοίκηση. Αυτά συνεπάγονται μεγαλύτερη αυτονομία για τη φορολογική αρχή, εντατικοποίηση των φορολογικών ελέγχων και μεγαλύτερη έμφαση στις τεχνικές ελέγχου βάσει κινδύνου που στοχεύουν άτομα και επιχειρήσεις που είναι πιο πιθανό να αποφύγουν τους φόρους. Προκειμένου να παρακολουθεί την πρόοδο όσον αφορά τη μεταρρύθμιση της φορολογικής διοίκησης, έχουν θεσπιστεί διετή διαρθρωτικά κριτήρια αναφοράς (ή ποσοτικοποιημένοι στόχοι) και πρέπει να τηρούνται από τις ελληνικές αρχές. Αυτά τα διαρθρωτικά κριτήρια αξιολόγησης περιλαμβάνουν την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων όσον αφορά τον αριθμό των φορολογικών ελέγχων που πρέπει να διεξαχθούν σε περίπτωση μεγάλων επιχειρήσεων (πλήρους εμβέλειας ή τακτικών και προσωρινών ελέγχων), ατόμων με υψηλό πλούτο / αυτοαπασχολούμενων και μη υποβαλλόμενων ΦΠΑ. Επιπλέον, αυτά τα διαρθρωτικά σημεία αναφοράς περιλαμβάνουν την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων όσον αφορά τα ποσοστά είσπραξης των ελέγχων ως ποσοστό των εκτιμώμενων φόρων και κυρώσεων. Τέλος, έχουν διαμορφωθεί διαρθρωτικά σημεία αναφοράς σχετικά με την αξιολόγηση εσωτερικού ελέγχου και την ακεραιότητα του ανθρώπινου δυναμικού (έλεγχος σε περιουσιακά στοιχεία των διαχειριστών των τοπικών φορολογικών γραφείων και σε περιουσιακά στοιχεία των ίδιων των ελεγκτών). Έμφαση δόθηκε επίσης στην επανεκπαίδευση του προσωπικού και στον εκσυγχρονισμό των δομών διαχείρισης των φορολογικών εσόδων.

Η αυξανόμενη τάση των καθυστερούμενων φόρων συνεχίστηκε παρά τα σημαντικά βήματα που ξεκίνησαν το 2013 για τη βελτίωση της είσπραξης του χρέους των εισφορών φόρου και κοινωνικής ασφάλισης. Αυτές οι ενέργειες περιλάμβαναν την έναρξη ενός «βασικού συστήματος» διάρκειας 12 μηνών που έχει σχεδιαστεί για να

γίνει ο κανονικός τρόπος αποπληρωμής του φόρου ή του χρέους κοινωνικής ασφάλισης και ενός ειδικού καθεστώτος τελευταίας ευκαιρίας («νέο ξεκίνημα») που επιτρέπει στους οφειλότες (επηρεάζονται από δύσκολες οικονομικές συνθήκες, πιέσεις ρευστότητας και αυξημένες φορολογικές υποχρεώσεις) για αποπληρωμή παλαιού χρέους (2012 και πριν) σε δόσεις έως το 2017. Η ελληνική κυβέρνηση πρόσφατα αναμόρφωσε αυτό το σύστημα προκειμένου να βελτιώσει την είσπραξη του φόρου και των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης. Επιπλέον, θεσπίστηκε μια νέα νομοθεσία που επιτρέπει την απλούστευση της διαδικασίας ταξινόμησης του χρέους ως μη εισπρακτέων και αναστολής των δραστηριοτήτων είσπραξης του μη εισπρακτέου χρέους (Σαββαΐδου, 2016).

Οι καθυστερημένες φορολογικές καθυστερήσεις έχουν αρνητικές άμεσες και έμμεσες επιπτώσεις στα φορολογικά έσοδα, καθώς οι ελληνικές αρχές έχουν επανειλημμένα καταφύγει σε φορολογικές μεθόδους ως τρόπο είσπραξης καθυστερημένων χρεών - δημιουργώντας προβλήματα ηθικού κινδύνου για τους νόμιμους φορολογούμενους.

Με βάση τα προαναφερθέντα στοιχεία, διερευνώνται οι επιπτώσεις διαφόρων δεικτών απόδοσης φορολογικής διοίκησης (που σχετίζονται με καθυστερούμενα φορολογικά και μη εισπραχθέντα πρόστιμα και κυρώσεις) στην είσπραξη εσόδων από τον ΦΠΑ.

Το εθνικό σχέδιο φορολογικής συμμόρφωσης έχει στόχο την ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης και της ακούσιας συμμόρφωσης των φορολογουμένων μέσα από την ανάπτυξη αμοιβαίας σχέσης εμπιστοσύνης επιβραβεύοντας παράλληλα τους συνεπείς φορολογουμένους καθώς και την πάταξη της φοροδιαφυγής θεσπίζοντας αυστηρό πλαίσιο κυρώσεων για αυτούς που επιδιώκουν συνειδητά και κατ'επανάληψη συμπεριφορά ενάντια στο νόμο και μη τήρηση των φορολογικών τους υποχρεώσεων (Σιανιώτη-Μαυρουδή, 2010).

Η συνεργασία όλων των φορέων όπως για παράδειγμα της οικονομικής αστυνομίας, των τραπεζικών ιδρυμάτων, των λοιπών φορέων άλλων υπουργείων κλπ, πρέπει να ενισχυθεί, μέσω της διάχυσης πληροφοριών, των διασταυρώσεων και απλών ελέγχων, ώστε να αυξήσει περισσότερο τον αριθμό των βεβαιωμένων περιστατικών φοροδιαφυγής καθώς και να μειώσει τον χρόνο εντοπισμού τους.

Όταν οι φόροι εισπράττονται με μεγάλη καθυστέρηση, ο πληθωρισμός διαβρώνει την πραγματική αξία του χρήματος σε τέτοιο βαθμό που αυτή η απώλεια μπορεί να είναι

συγκρίσιμη ή ακόμη και να υπερβαίνει το κέρδος του κοινού από την εκτύπωση νέων χρημάτων (Χριστοδουλάκης ,1994).

Οι νόμοι που ρυθμίζουν την εισπραξη δημόσιων εσόδων είναι ο Κώδικας Συλλογής Δημόσιων Εσόδων Ν.356 / 1974 που ισχύει μέχρι σήμερα με διάφορες τροποποιήσεις και ο Κώδικας Φορολογικής Διαδικασίας Ν.4174 / 2013 για τα έσοδα που παρέχει από τον 01 / 01/2014. Μετά την έναρξη ισχύος των διατάξεων του ΚΦΔ, το οποίο καθιέρωσε ένα σύστημα κανόνων που στοχεύουν στη ρύθμιση των διαφόρων σταδίων της φορολογικής διαδικασίας, η εισπραξη των φορολογικών εσόδων πραγματοποιείται σύμφωνα με αυτήν. Το άρθρο 91 του ΚΕΔΕ ορίζει τη δυνατότητα ανάθεσης εισπραξης στις φορολογικές αρχές. των εσόδων των Τοπικών Αρχών, άλλων νομικών οντοτήτων ιδιωτικού ή δημόσιου δικαίου ή φυσικών προσώπων σε περίπτωση που δεν έχουν τη δική τους ανεξάρτητη υπηρεσία μετρητών, αλλά αυτά τα έσοδα δεν αποτελούν «δημόσια έσοδα», αλλά ο δικαιούχος αυτής της αξίωσης παραμένει ο νομική οντότητα, στο όνομα και για λογαριασμό του, ζητείται από την αρμόδια φορολογική αρχή. τη συλλογή του. Τα παραπάνω πρόσωπα αποστέλλουν για εισπραξη τα εισοδήματά τους στην Εφορία και πρέπει να έχουν προβλέψει τις δαπάνες σχετικά με τα υποχρεωτικά μέτρα εισπραξης, τα οποία θα ληφθούν από την Εφορία. χωρίς προηγούμενη έγκριση. (Λαζαρέτου, Αντωναρόπουλος , 2018 & Παππάς, 2014)

Σύμφωνα με το άρθρο 2 του ΚΕΔΕ, οι αρμόδιοι φορείς για την εισπραξη δημόσιων εσόδων είναι, πρώτον, η φορολογική διοίκηση, η οποία εισπράττει μόνο τα δημόσια έσοδα που προκύπτουν από τις προβλέψεις του ΚΦΔ και τα άλλα δημόσια έσοδα σύμφωνα με το ΚΕΔΕ, δεύτερον, τους οργανισμούς που ορίζονται από ειδικές διατάξεις της εφαρμοστέας νομοθεσίας, τρίτον τους οργανισμούς όπως τράπεζες ή άλλους φορείς στους οποίους έχει ανατεθεί η έκτακτη εισπραξη εσόδων και τέταρτον οι ειδικοί ταμίεις στους οποίους ανατίθεται η εισπραξη ειδικών εσόδων (Πανταζής ,2018).

Η φορολογική διοίκηση βασίζεται στην ενεργή και δυναμική παρουσία των Κινητών Ομάδων Ελέγχου για τη μείωση της εμπορίας και του λαθρεμπορίου, την ενίσχυση των τελωνειακών διαδικασιών διώκοντας και εφαρμόζοντας ενέργειες για την τόνωση του εμπορίου και της επιχειρηματικότητας και την προστασία του δημόσιου περιβάλλοντος. Η φορολογική διοίκηση βελτιώνει και ενημερώνει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες επαναπροσδιορίζοντας την οργανωτική δομή τους προκειμένου να αυξήσει την ευελιξία, τη διαφάνεια, τη σιγουριά και την αποτελεσματικότητά τους (Lazos, Pazarskis & Karagiorgos, 2019). Η φορολογική διοίκηση εστιάζει στην ενίσχυση της αμοιβαίας εμπιστοσύνης με τους φορολογούμενους προωθώντας την υιοθέτηση αλλαγών που

τείνουν προς αυτή την κατεύθυνση (Carter & Bélanger, 2005). Κύριο μέλημά του είναι η προσαρμογή της υποδομής και των εφαρμογών της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων στις δεδομένες επιχειρησιακές, λειτουργικές και διαχειριστικές ανάγκες που έχουν προκύψει. Αυτές οι ανάγκες έχουν προκύψει ως αποτέλεσμα των εξελισσόμενων απαιτήσεων για τη μείωση του λειτουργικού κόστους, την αποτελεσματικότερη χρήση της υποδομής, την ικανοποίηση των αυξημένων απαιτήσεων της ζήτησης λειτουργικότητας, την ομοιομορφία των εφαρμογών και την παροχή νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών φορολογικού και οικονομικού ενδιαφέροντος για την κάλυψη των αναγκών των πολιτών και των επιχειρήσεων. Με αυτόν τον τρόπο, οι οικονομίες κλίμακας αναμένεται να επιτευχθούν, καθώς καταβάλλονται προσπάθειες για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, αλλά ταυτόχρονα αναπτύσσονται νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες φορολογίας, ελέγχου και τελωνείων για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (Σγουρινάκης et al., 2016). Επίσης, προσεγγίζεται η ουσιαστική ανάπτυξη της υποδομής για την παροχή υπηρεσιών στους φορολογούμενους, προκειμένου να υποστηριχθούν οι προσπάθειες για τη βελτίωση της φορολογικής συμμόρφωσης. Ακόμα, ενισχύονται οι δυνατότητες της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων για διασταυρούμενο έλεγχο δεδομένων από εξωτερικές πηγές με δεδομένα από το μητρώο της, τα οποία προέρχονται από τις δηλώσεις των προσώπων. Αυτή η διαδικασία γίνεται για τον διακανονισμό των αρχείων που περιέχουν δεδομένα οικονομικού ενδιαφέροντος από εξωτερικές πηγές και τα οποία συλλέγει η γραμματεία για λόγους διασταυρώσεων. Όλα τα παραπάνω, έχουν ως στόχο την ενίσχυση της λειτουργικότητας του ευρύτερου δημόσιου τομέα με στόχο τη συλλογή δεδομένων και τη συνεργασία συστημάτων πληροφοριών για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Αυτές οι εξωτερικές πηγές ορίζονται ως βάσεις δεδομένων υπηρεσιών κοινωνικής ασφάλισης, τοπικών αρχών, υπηρεσιών κοινής ωφέλειας, τραπεζών κ.λπ.

3.2 Βασικές αρχές της φορολογικής διοίκησης

Αποστολή της φορολογικής διοίκησης είναι η επίτευξη της είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων, που είχαν τεθεί ως στόχος, η ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης και ηθικής και τέλος η πάταξη της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου ενεργώντας με βάση τις αξίες και την ηθική της. Οι βασικές αξίες που διέπουν την φορολογική διοίκηση είναι (Ταραμπάνης, 2015):

- 1) *Ακεραιότητα*, λειτουργεί υπέρ του δημοσίου συμφέροντος με ευθύνη και επαγγελματισμό καταπολεμώντας την αντιδεοντολογική και παράνομη συμπεριφορά.
- 2) *Διαφάνεια*, δρα με σεβασμό στους φορολογούμενους εφαρμόζοντας τις διαδικασίες και χτίζοντας σχέση εμπιστοσύνης με τους πολίτες.
- 3) *Λογοδοσία*, υπάρχει ευθύνη έναντι των πολιτών για τις πράξεις της φορολογικής διοίκησης και ελέγχεται για τη δράση της από τα αρμόδια θεσμικά όργανα.
- 4) *Δικαιοσύνη*, η φορολογική διοίκηση εξασφαλίζει την ισότιμη μεταχείριση όλων των φορολογούμενων και διασφαλίζει ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον για τις επιχειρήσεις.
- 5) *Αντικειμενικότητα*, προσπαθεί να αντιμετωπίσει κάθε φορολογούμενο με γνώμονα το νόμο και τη φορολογική του συμπεριφορά.
- 6) *Γνώση*, η φορολογική διοίκηση πιστεύει στη σπουδαιότητα και τη συμβολή του ανθρώπινου παράγοντα και για αυτό εκπαιδεύει συνεχώς το ανθρώπινο δυναμικό και αναβαθμίζει την εκπαίδευση του προσωπικού.
- 7) *Συνεχής βελτίωση*, επιδιώκεται η υιοθέτηση αλλαγών οι οποίες θα βελτιώνουν την διοίκηση και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της (Ταραμπάνης, 2015).

3.3 Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων

Η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) ιδρύθηκε με την εφαρμογή του νόμου Ν.4389 / 2016 αρ. 1, προκειμένου να καθορίσει, να πιστοποιήσει και να εισπράξει φόρους, τελωνεία και άλλα δημόσια έσοδα, που σχετίζονται με το πεδίο των αρμοδιοτήτων της. Η ΑΑΔΕ από την 01/01/2017 κατάργησε τη Γενική Γραμματεία Φορολογικών και Τελωνειακών Υποθέσεων. Η Αρχή λειτουργεί με πλήρη ανεξαρτησία, οικονομική και διοικητική αυτονομία καθώς δεν υπόκειται σε έλεγχο από κυβερνητικούς φορείς και κρατικούς φορείς. Ωστόσο, υπόκειται στον κοινοβουλευτικό έλεγχο όπως ορίζεται από τον Κανονισμό του Κοινοβουλίου και τη διαδικασία που ορίζεται από το ίδιο άρθρο της ίδρυσής του. Η λειτουργική ανεξαρτησία διασφαλίζεται από το άρθρο 3 του ίδιου νόμου που ορίζει ότι ο Πρόεδρος, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, ο Εμπειρογνώμονας και ο Διοικητής κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, δεσμεύονται μόνο από το νόμο και τη συνείδησή τους και δεν υπόκεινται σε ιεραρχικός έλεγχος ή διοικητική εποπτεία από κυβερνητικούς φορείς ή άλλες διοικητικές αρχές ή άλλο δημόσιο ή ιδιωτικό φορέα, ενώ ο νόμος της ίδρυσής του

δείχνει ότι η αρχή δεν υπόκειται σε ιεραρχικό έλεγχο ή εποπτεία από τον Υπουργό Οικονομικών. Όλες οι διαθέσιμες πληροφορίες και δεδομένα χρησιμοποιούνται σωστά από τη φορολογική διοίκηση, όχι μόνο για να καταστήσει πιο αποτελεσματική τη συλλογή δημόσιων εσόδων, αλλά και για τη διενέργεια φορολογικών ελέγχων (Τσιατούρας, 2018).

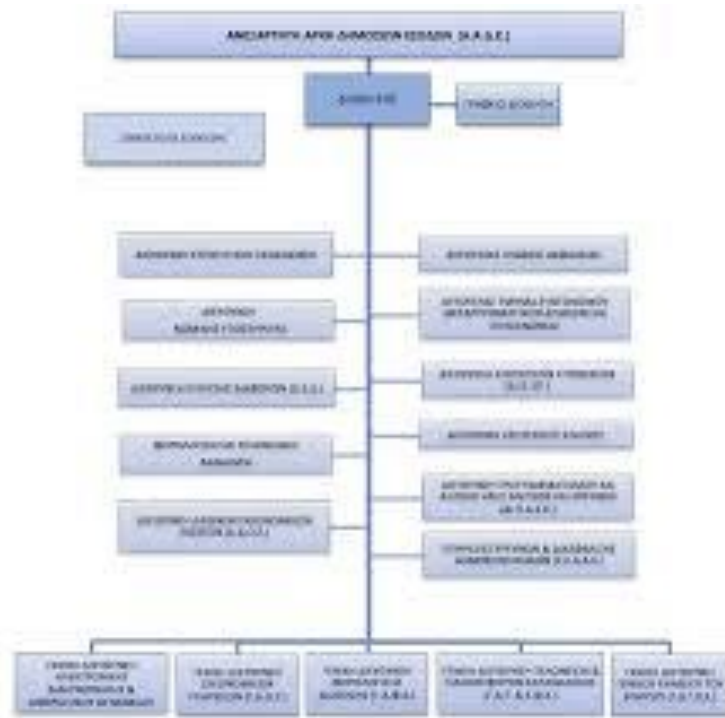
Σύμφωνα με το σχεδιασμό της ΑΑΔΕ αρμοδιότητες της Αρχής είναι (<https://www.taxheaven.gr/attachment/6382>) :

- Ο προσδιορισμός, η βελτίωση και η είσπραξη των φορολογικών και τελωνειακών εσόδων καθώς και την είσπραξη λοιπών δημοσίων εσόδων
- Ο έλεγχος και η παρακολούθηση της πορείας της βεβαίωσης και της είσπραξης των δημοσίων εσόδων και της εφαρμογής της νομοθεσίας για την είσπραξη αυτών.
- Η λήψη και εφαρμογή των απαραίτητων μέτρων για την αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία των φορολογικών, τελωνειακών και άλλων υπηρεσιών της, στους τομείς της καταπολέμησης της φοροδιαφυγής, της φορολογικής απάτης και της άτυπης οικονομίας, της εφαρμογής των διατάξεων της φορολογικής και τελωνειακής νομοθεσίας, της πιστοποίησης και συλλογή και βελτίωση της είσπραξης δημοσίων εσόδων
- Η έκδοση κανονιστικών αποφάσεων, οδηγιών και διοικητικών εγγράφων που αφορούν την ερμηνεία και την εφαρμογή των διατάξεων της φορολογικής τελωνειακής και λοιπής νομοθεσίας που σχετίζεται με τις αρμοδιότητες της και θέματα σχετικά με την οργάνωση και διαχείριση των πόρων της.
- Ο στρατηγικός και επιχειρησιακός σχεδιασμός των δράσεων όλων των υπηρεσιών της και η θέσπιση στόχων και δεικτών απόδοσης
- Η λήψη και η εφαρμογή των αναγκαίων μέτρων για την προστασία της δημόσιας υγείας, του περιβάλλοντος και των καταναλωτών καθώς και τη συμβολή στη υγιή λειτουργία της αγοράς στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και καινοτομίας και την παροχή σχετικής επιστημονικής υποστήριξης σε δικαστικές, αστυνομικές και λοιπές κρατικές αρχές και υπηρεσίες

- Ο εντοπισμός φαινομένων φοροδιαφυγής, λαθρεμπορίου, φορολογικής απάτης, παραεμπορίου και παραοικονομίας και ο καταλογισμός της διαφεύγουσας φορολογητέας ύλης.
- Η κατάρτιση των επιμέρους επιχειρησιακών σχεδίων και ο προγραμματισμός ελέγχων για τη διαπίστωση της εφαρμογής της ισχύουσας νομοθεσίας. Επίσης η αξιολόγηση και η ιεράρχηση των αιτημάτων ελέγχου που υποβάλλονται.
- Ο εντοπισμός φαινομένων διαφθοράς, αδιαφανών διαδικασιών, αναποτελεσματικότητας, χαμηλής παραγωγικότητας και ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και μη τήρησης της νομιμότητας.
- Η εποπτεία και ο συντονισμός των ελεγκτικών τελωνειακών φορολογικών και άλλων υπηρεσιών της που υπάγονται στην Αρχή καθώς και η αξιολόγηση και το έλεγχος των αποτελεσμάτων της δράσης τους σε σχέση με την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί και τα προγράμματα επιχειρησιακής δράσης που κατάρτισε η Αρχή.
- Η διατύπωση απλής γνώμης για σχέδια νόμων που ρυθμίζουν ζητήματα που εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της.
- Η εισήγηση νομοθετικών διατάξεων και μέτρων για την ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης και η υποβολή προτάσεων για τη βελτίωση της αποδοτικότητας και την επιτάχυνση της εισπραξιμότητας των δημοσίων Εσόδων
- Η κατάρτιση και εκτέλεση του προϋπολογισμού των δαπανών της
- Ο συντονισμός και η συνεργασία με άλλους φορείς και αρχές στα πλαίσια των ανωτέρων αρμοδιοτήτων της.
- Η κατάρτιση και εκτέλεση προγράμματος προμηθειών για την ομαλή λειτουργία των υπηρεσιών της εξαιρουμένης της προμήθειας εξοπλισμού και λογισμικού πληροφορικής που εκτελείται από την αρμόδια διεύθυνση του Υπουργείου Οικονομικών
- Η κατάρτιση συμβάσεων για τα έργα της Αρχής.
- Η εποπτεία των φορέων
- Η χρήση, και η σχεδίαση δράσεων
- Ο καθορισμός της τεχνολογικής στρατηγικής της

- Όλες οι ενέργειες που είναι απαραίτητες για την άσκηση των καθηκόντων της (Τσιατούρας, 2018).

Τα διοικητικά όργανα της ΑΑΔΕ είναι ο Διοικητής και το Διοικητικό Συμβούλιο. Ο κυβερνήτης με πενταετή θητεία μπορεί να ανανεωθεί μόνο μία φορά με απόφαση του Υπουργού Οικονομικών μετά από συγκατάθεση του Διοικητικού Συμβουλίου. Το Διοικητικό Συμβούλιο αποτελείται από πέντε μέλη, αποτελούμενα από τον Πρόεδρο και τέσσερα πλήρη μέλη με πενταετή θητεία που μπορούν να ανανεωθούν μόνο μία φορά και ειδικά για τα πρώτα πέντε χρόνια λειτουργίας της Αρχής, το Διοικητικό Συμβούλιο θα παρέχει εξειδικευμένη συμβουλευτική υπηρεσίες βέλτιστης διεθνούς και ευρωπαϊκής πρακτικής, ειδικός με εμπειρία σε θέματα φορολογικής διοίκησης που αποκτήθηκαν στο εξωτερικό (Κοκολάκης, 2010).



Πηγή: <https://www.taxheaven.gr/attachment/6382>

Κεφάλαιο 4: Πληροφοριακά Συστήματα

4.1 Έννοια και λόγος ύπαρξης πληροφοριακών συστημάτων

Οι οργανισμοί συντίθενται από τις ομάδες, τα τμήματα και τις εργασιακές μονάδες. Αρκετοί οργανισμοί/υπηρεσίες, λόγου χάρη, διαθέτουν μια πληθώρα τμημάτων, αποτελούμενα από το τμήμα προσωπικού, το λογιστικό και οικονομικό τμήμα, και κατά πάσα πιθανότητα από το τμήμα που αφορά τις δημόσιες σχέσεις. Μία μέθοδος για την επιτυχή ταξινόμηση πληροφοριακών συστημάτων είναι βάσει της ιεραρχικής δομής. Κατά συνέπεια, υπάρχουν πληροφοριακά συστήματα, τα οποία στηρίζονται στην δομή των οργανισμών και ταυτόχρονα ανήκουν σε τμήματα (departmental) ή σε μία (enterprise wide) ή περισσότερες επιχειρήσεις (interorganizational) (Κορομηλάς, 2017).

Υπάρχουν πολλές εφαρμογές που χρησιμοποιούνται από έναν οργανισμό προκειμένου να λειτουργήσει ένα τμήμα ή μία επιχείρηση. Αυτές είτε είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους, είτε υπάρχει μία διασύνδεση, απαρτίζοντας το λεγόμενο departmental information system (πληροφοριακό σύστημα ενός τμήματος). Είναι πολλοί οι οργανισμοί που διαθέτουν πλήθος τμημάτων, τα οποία συμβάλλουν αφενός στην ίδια λειτουργία, σε διαφορετικά αφετέρου εταιρικά επίπεδα. Συνεπώς, μπορεί να σχεδιαστεί ένα πληροφοριακό σύστημα, από τους αρμόδιους σχεδιαστές, για ένα τμήμα, περιλαμβάνοντας το αντίστοιχο υποσύστημα, το οποίο εκτελεί κάποια λειτουργία ή απευθείας να σχεδιαστεί ένα κεντρικό υποσύστημα, που αφορά τον οργανισμό εξ ολοκλήρου. Το πληροφοριακό σύστημα που αφορά ένα τμήμα, συνήθως σχετίζεται με μία συγκεκριμένη λειτουργία. Ωστόσο, οι εφαρμογές του τμήματος αυτού, συνδυαζόμενες στο σύνολό τους, με άλλες οι οποίες βοηθούν σε διαφορετικές λειτουργίες, αποτελούν το enterprise wide information system (εταιρικό πληροφοριακό σύστημα).

Από τις δημοφιλέστερες εταιρικές εφαρμογές είναι η ERP (Enterprise Resource Planning), ή αλλιώς Πληροφοριακά συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων. Τα ERP συστήματα δίνουν τη δυνατότητα αντικατάστασης, στους οργανισμούς, των ήδη υπάρχοντων ανεξαρτήτων συστημάτων με ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα, μια διαδικασία που απαιτεί τόσο το σχεδιασμό, όσο και τη διαχείριση των πόρων μίας υπηρεσίας (ή οργανισμού) στο σύνολό της (Kenneth και συν. 2014).

Ένα σύστημα πληροφοριών είναι η διαδικασία που παράγει πληροφορίες που βασίζονται σε δεδομένα και μπορεί να είναι χειρόγραφο ή βασισμένο σε πληροφορίες. Σύμφωνα με τον Laudon, το σύστημα πληροφοριών είναι το σύνολο των συνδεδεμένων υποσυστημάτων που συλλέγουν, επεξεργάζονται, αποθηκεύουν και διανέμουν δεδομένα και πληροφορίες σχετικά με τον οργανισμό ή το περιβάλλον του, προκειμένου να εκτελούν καλύτερες διαδικασίες, έλεγχο και συντονισμό σε έναν οργανισμό, να υποστηρίζουν τη λήψη αποφάσεων και την επικοινωνία μεταξύ τα θέματα του οργανισμού.

Ταυτόχρονα υπάρχουν και τα συστήματα IOS (Interorganizational Information System), τα οποία μπορούν να συνδέσουν μεταξύ τους δύο ή/και περισσότερους οργανισμούς. Χαρακτηριστικό παράδειγμα τέτοιου συστήματος αποτελεί αυτό που χρησιμοποιείται στην κράτηση των αεροπορικών θέσεων, το οποίο απαρτίζεται από τα διαφορετικά συστήματα των αεροπορικών εταιριών. Επιπλέον, ειδική κατηγορία αυτών χρησιμοποιείται στις πολυεθνικές εταιρίες, καθώς η πληροφοριακή τους υποδομή δεν περιορίζεται στην ενδοχώρα, αλλά επεκτείνεται σε παραπάνω από μία χώρες. Τα συστήματα αυτά, γενικότερα, είναι διαδεδομένα στο χώρο των επιχειρήσεων και του ηλεκτρονικού εμπορίου, συνδυαζόμενα το εξωτερικό δίκτυο του εκάστοτε οργανισμού (Κορομηλάς, 2017).

4.2 Λειτουργία πληροφοριακών συστημάτων

Για να λειτουργήσει αποτελεσματικά ένα σύστημα πληροφοριών, είναι πολύ σημαντικό για τον οργανισμό να συνειδητοποιήσει ποιες πληροφορίες είναι χρήσιμες σε αυτόν και να επιλέξει την πιο αποτελεσματική και αποτελεσματική διαδικασία παραγωγής προκειμένου να φτάσει στις πληροφορίες που θέλει μέσω μαζικής επεξεργασίας των απαραίτητων αξιολόγηση δεδομένων και χρήση αυτών των πληροφοριών. Αυτή η ικανότητα συνδέεται με τον εκσυγχρονισμό των οργανώσεων του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα και, γι' αυτό, είναι πολύ σημαντική (Akman, 2015).

Οι πληροφορίες είναι ένας σημαντικός πόρος για έναν οργανισμό, δηλαδή, είναι κάτι που υποστηρίζει τη λειτουργία του, και σύμφωνα με τον Peter Drucker, "οι κύριοι οικονομικοί πόροι δεν είναι πλέον κεφάλαιο ή φυσικοί πόροι, αλλά γνώση." Τα στοιχεία που αποτελούν ένα πληροφοριακό σύστημα είναι υλικό, λογισμικό, δεδομένα, διαδικασίες και άνθρωποι. Οι διαδικασίες είναι το σύνολο εντολών που εκτελούνται με

βάση την αρχικά καθορισμένη λογική σκέψη, είναι ουσιαστικά μια σειρά βημάτων, ενώ οι πληροφορίες που θα δημιουργηθούν αντιστοιχούν στις ανάγκες πληροφοριών που πρέπει να ικανοποιεί το σύστημα πληροφοριών. Ένα σύστημα πληροφοριών στοχεύει στην παρακολούθηση των διαδικασιών ενός οργανισμού καθώς η εκτέλεση ενός βήματος μπορεί να πραγματοποιηθεί από έναν υπάλληλο, χρησιμοποιώντας ή όχι ένα σύστημα πληροφοριών. Ακόμα, οποιοδήποτε στάδιο ενός συστήματος πληροφοριών θα μπορούσε να αυτοματοποιηθεί πλήρως και να εκτελεστεί χωρίς ανθρώπινη συμμετοχή.

Η διαχείριση γνώσης είναι ένας κλάδος που βοηθά στον εντοπισμό, τη σύλληψη, την αξιολόγηση, την ανάκτηση και τη διαχείριση όλων των κεφαλαίων πληροφοριών σε έναν οργανισμό. Η διαχείριση της γνώσης είναι ουσιαστικά η αντίληψη της ροής πληροφοριών σε έναν οργανισμό μέσω πρακτικών διαχείρισης πληροφοριών που τελικά αυξάνουν την αξία του οργανισμού (Κουκάκης, 2016).

Η ομάδα εργασίας μελετά ευρωπαϊκές και διεθνείς βέλτιστες πρακτικές στη διαχείριση γνώσεων για να προσδιορίσει χαρακτηριστικά που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν στην προσπάθεια δημιουργίας ενός συστήματος διαχείρισης γνώσεων για τις χρηματοοικονομικές αρχές της χώρας.

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων είναι μια οργανωτική μονάδα του Υπουργείου Οικονομικών που στοχεύει στη δημιουργία, ανάπτυξη και διαχείριση Πληροφοριακών Συστημάτων που εξυπηρετούν το έργο της φορολογικής διοίκησης. Το ΓΓΠΣ θέλει να δώσει έμφαση στην ανάπτυξη ενός ενοποιημένου δικτύου του Υπουργείου Οικονομικών με κύριο στόχο, πρώτα απ' όλα, τη διάδοση χρηματοοικονομικών πληροφοριών με ασφαλή και ελεγχόμενο τρόπο και δεύτερον να διασφαλίσει το απαραβίαστο των δεδομένων και την εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων. Προωθεί νέες τεχνολογίες και συστήματα πληροφοριών, που στοχεύουν στη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες, ενημερώνοντας συνεχώς το λογισμικό και τον εξοπλισμό που χρησιμοποιούν.

Τέλος, υπάρχουν επαναληπτικές και καθιερωμένες εργασίες, υποστηριζόμενες από τα συστήματα που αφορούν στις δοσοληψίες, οι οποίες είναι υπεύθυνες για την εξυπηρέτηση των παραδοσιακών, τυπικών λειτουργιών μίας υπηρεσίας ή ενός οργανισμού (Κουκάκης, 2016).

4.3 Ταξινόμηση με βάση την υποστήριξη που προσφέρουν

Μια ακόμη ομάδα κατηγοριοποίησης ταξινομεί τα πληροφοριακά συστήματα βάσει της υποστήριξης που παρέχουν, ανεξαρτήτως από τη λειτουργία της εκάστοτε επιχείρησης. Παρακάτω φαίνονται οι βασικότεροι τύποι αυτής της κατηγορίας:

Πληροφοριακά συστήματα Επεξεργασίας Συναλλαγών:

Τα συστήματα αυτά χρησιμοποιούνται για την εξυπηρέτηση του λειτουργικού οργανωτικού επιπέδου μίας επιχείρησης. Πιο συγκεκριμένα, ενισχύουν τις τυπικές και καθημερινές λειτουργίες, καθώς υποστηρίζουν τη συλλογή και καταγραφή των δεδομένων που προκύπτουν εξ αυτών, όπως είναι το προσωπικό, το λογιστήριο ή η παραγωγή. Ωστόσο, υπάρχουν στενά προκαθορισμένα, από ανώτερο οργανωτικό επίπεδο, πλαίσια που περιορίζουν τη λήψη απόφασης. Επιπλέον, κατέχουν το μεγαλύτερο ποσοστό του συστήματος, ενώ η λειτουργία τους παίζει καθοριστικό ρόλο για την επιχείρηση. Τέλος, σε αυτήν την κατηγορία στηρίζονται οι πληρωμές, η τιμολόγηση, η μισθοδοσία, οι προμήθειες, οι πωλήσεις κτλ.

Πληροφοριακά συστήματα Διοίκησης:

Σε αυτήν την κατηγορία συστημάτων ανήκουν αυτά στα οποία στηρίζεται η εξυπηρέτηση του διοικητικού οργανωτικού επιπέδου, καθώς τα μεσαία διοικητικά στελέχη εφοδιάζονται με πληροφορίες, οι οποίες έχουν τη μορφή αναφορών, προερχόμενων κυρίως από τα συστήματα της παραπάνω κατηγορίας. Οι τελευταίες είναι στην ουσία απαντήσεις γενικών ερωτημάτων που έχουν στατιστικό χαρακτήρα (όπως οι πωλήσεις του προηγούμενου μήνα), εκδιδόμενες ανά τακτά διαστήματα.

Γνωστικά συστήματα εργασίας:

Όπως αναφέρεται και στην ονομασία τους, εξυπηρετούν το γνωστικό οργανωτικό επίπεδο, και συγκεκριμένα το εξειδικευμένο προσωπικό, το οποίο είναι επιφορτισμένο ένεκα της παραγωγής νέων γνώσεων και πληροφοριών, καθώς και της ενσωμάτωσης αυτών στο χώρο της επιχείρησης.

Συστήματα αυτοματισμού γραφείου:

Όπως και τα συστήματα της προηγούμενης κατηγορίας, αφορούν το γνωστικό οργανωτικό επίπεδο, με τη διαφορά ότι απευθύνονται σε εκείνους του χρήστες των δεδομένων που δεν έχουν κάποια εξειδίκευση, μην διαθέτοντας επιστημονικές γνώσεις υψηλού επιπέδου. Πρακτικά δεν παράγονται νέες γνώσεις και πληροφορίες. Ωστόσο,

είναι υπεύθυνα για την επικοινωνία των επιχειρησέων με άλλες ή με προμηθευτές και πελάτες και λειτουργούν ως διάυλος πληροφοριών (εκδόσεις φυλλαδίων, κειμενογράφοι).

Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων:

Το διοικητικό οργανωτικό επίπεδο εξυπηρετείται από αυτά τα συστήματα, καθώς ενισχύεται η λήψη αποφάσεων, για τις οποίες είναι υπεύθυνα τα μεσαία διοικητικά στελέχη της επιχείρησης. Τέτοιου είδους αποφάσεις είναι για παράδειγμα ο προϋπολογισμός ενός έργου και η άμεση πρόβλεψη της εξέλιξής του. Αναφέρονται δηλαδή, στις ημιδομημένες ή στις ταχέως μεταβαλλόμενες αποφάσεις και τροφοδοτούνται κατά βάσει από τα εξωτερικά δεδομένα του οργανισμού και από τα συστήματα διοίκησης και επεξεργασίας συναλλαγών (Τζούμας, 2009).

Επιχειρησιακά πληροφοριακά συστήματα:

Αυτού του τύπου τα συστήματα έχουν ως κύριο στόχο την εξηπυρέτηση του διοικητικού προσωπικού που στελεχώνει μια επιχείρηση. Τα συστήματα αυτά χρησιμοποιούν, ως είσοδο, τα δεδομένα εξόδου άλλων συστημάτων (συστημάτων επεξεργασίας συναλλαγών και υποστήριξης αποφάσεων), καθώς και αυτά του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος του οργανισμού.

Συστήματα υποστήριξης ομάδων:

Κύριος στόχος τους είναι η υποστήριξη εκείνων των ομάδων ατόμων, οι οποίες συνεργάζονται για την επίτευξη κάποιου έργου.

Ευφυή Συστήματα στήριξης:

Είναι υπεύθυνα για την παροχή αποθηκευμένης γνώσης από τους ειδικούς, σε μη, με αποτέλεσμα οι τελευταίοι να είναι σε θέση να επιλύσουν δυσνόητα για αυτούς προβλήματα. Η διαφοροποίησή τους από τα συστήματα στήριξης αποφάσεων, είναι ότι στα τελευταία χρησιμοποιείται η παραγόμενη πληροφορία για τη λήψη αποφάσεων, ενώ στα εν λόγω συστήματα η λήψη αποφάσεων στηρίζεται στην ήδη εγκατεστημένη γνώση σε αυτά.

4.4. Ταξινόμηση με βάση την αρχιτεκτονική των συστημάτων

Οι απαιτήσεις του εκάστοτε οργανισμού, συνδυαζόμενες με τον τρόπο που ικανοποιούνται, οφείλουν να απεικονίζονται σε μορφή πληροφορίας, προκειμένου να σχεδιαστεί με ορθό τρόπο το πληροφοριακό σύστημα. Αυτή η απεικόνιση νοείται ως η αρχιτεκτονική της πληροφορίας. Επίσης, μία επιπλέον σχετική διαδικασία είναι η πληροφοριακή υποδομή, η οποία αφορά τη διαχείριση, τη λειτουργία και τη διασύνδεση των δικτύων, των βάσεων δεδομένων και των υπολογιστών.

Παρακάτω παρατίθενται οι 3 κύριοι τύποι αρχιτεκτονικής, βάσει των οποίων μπορούν να κατηγοριοποιηθούν τα πληροφοριακά συστήματα:

1. σύστημα βασιζόμενο σε *mainframe*
2. σύστημα βασιζόμενο σε *προσωπικό υπολογιστή*
3. *δικτυωμένο ή κατακεκομμένο* υπολογιστικό σύστημα

4.5 Ταξινόμηση με βάση την δραστηριότητα που υποστηρίζεται

Η δραστηριότητα και η φύση που υποστηρίζουν τα πληροφοριακά συστήματα αποτελούν έναν επιπλέον γνώμονα κατηγοριοποίησης αυτών. Ο τρόπος αυτής της υποστήριξης μπορεί να είναι στρατηγικός, διοικητικός ή λειτουργικός. Αναλυτικότερα, αυτοί οι τύποι συστημάτων οργανώνονται ως εξής:

Στρατηγικά συστήματα: συμβάλλουν στη λήψη των τελικών αποφάσεων, μέσω των οποίων μετατρέπεται σε μεγάλο βαθμό ο τρόπος λειτουργίας της επιχείρησης. Ο παραδοσιακός ρόλος αυτών των συστημάτων ήταν αποκλειστικά ο μακροπρόθεσμος σχεδιασμός, που αφορούσε, λόγω χάρη, στην επέκταση της επιχείρησης και των δραστηριοτήτων της ενδοχώρα ή και σε άλλες χώρες, στο σχεδιασμό καινοτόμων προϊόντων κ.ο.κ.. Το μακροπρόθεσμο αυτό πλάνο αποτελείται, παραδοσιακά, από στρατηγικές με ισχύ 5 ή 10 χρόνια. Παρόλα αυτά, το ηλεκτρονικό εμπόριο, που λαμβάνει χώρα σε ένα εκσυγχρονισμένο περιβάλλον, απαιτεί έναν σχεδιασμό με μικρότερη διάρκεια ισχύος, η οποία περιορίζεται σε 1-2 χρόνια, ή και ακόμα σε ελάχιστους μόνο μήνες. Μέσω του μεσοπρόθεσμου σχεδιασμού, αντλείται ο βραχυπρόθεσμος προγραμματισμός, ο προϋπολογισμός και ο καταμερισμός των πόρων.

Τα στρατηγικά συστήματα στις μέρες μας, ωστόσο, συμβάλλουν στην ανάπτυξη των οργανισμών με δύο επιπλέον τρόπους:

1. έχουν τη δυνατότητα ανταπόκρισης στις εκάστοτε αλλαγές που υπόκειται το περιβάλλον και μπορούν να ανταπεξέλθουν, μέσω της επιστήμης της πληροφορικής και των νέων τεχνολογιών, στην δραστηριοποίηση των ανταγωνιστών.
2. μια επιχείρηση έχει πλέον την ικανότητα να αναπτύξει πρωτοβουλία για κάποια αλλαγή, χωρίς να υποχρεούται να αναμένει κάποια καινοτόμα εισαγωγή από τους ανταγωνιστές. Όπως προαναφέρθηκε, αυτά τα εξελιγμένα στρατηγικά συστήματα υποβοηθούνται από τις τεχνολογίες της Πληροφορικής.

Νέα στρατηγικά συστήματα: στην τελευταία δεκαετία φαίνεται ότι έχει ανθίσει το ηλεκτρονικό εμπόριο με ταχύτατους ρυθμούς, όντας ένας καινοτόμος τρόπος λειτουργίας των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων. Τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα και κατά βάση το Internet είναι ο χώρος στον οποίο διαδραματίζονται πλέον οι επιχειρησιακές συναλλαγές. Αξίζει να σημειωθεί ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο δεν περιορίζεται στις αγοραπωλησίες, αλλά επεκτείνεται και στον τομέα της παραγωγικότητας, στην προσβασιμότητα σε νέο πελατολόγιο και στη διανομή γνώσης ανάμεσα στους οργανισμούς, ώστε να ενισχύεται το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Έχει αναπτυχθεί μία αλληλουχία στρατηγικών συστημάτων που θεμελιώνουν το ηλεκτρονικό εμπόριο, η οποία μετατρέπει τον εργασιακό χαρακτήρα των επιχειρήσεων, καθώς το τελευταίο παρέχει σπουδαία στρατηγικά πλεονεκτήματα στους οργανισμούς. Τα πλεονεκτήματα αυτά βοηθούν τις επιχειρήσεις στις διαπραγματεύσεις τους, αυξάνουν το αγοραστικό μερίδιο και αμβλύνουν τη δύναμη των ανταγωνιστών, εμποδίζοντάς τους να εισχωρήσουν στο χώρο δραστηριοποίησής τους (Σταματάκης, 2000).

Διοικητικά συστήματα: τα διοικητικά ή τακτικά συστήματα στοχεύουν σε εκείνες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με το βραχυπρόθεσμο προγραμματισμό, τον έλεγχο, τη διαχείριση, τη λήψη αποφάσεων και την οργάνωση. Τα συστήματα αυτά, που είναι κατά κύριο λόγο τα MIS, βοηθούν στην ουσία τα μεσαία διοικητικά στελέχη, με τη παροχή αμέσων απαντήσεων σχετικά με την ορθή λειτουργία της επιχείρησης. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω πινάκων, αναφορών και διαγραμμάτων, ομαδοποιώντας κατ'αυτόν τον τρόπο τα υπάρχοντα δεδομένα.

Τέλος, χρησιμοποιούνται δεδομένα εσωτερικών πηγών, παρέχοντας τους παρακάτω τύπους υποστήριξης:

Στατιστικές αναφορές: καταγράφουν με ομαδοποιημένη μορφή τα δεδομένα που αφορούν της πωλήσεις του μήνα στο σύνολό τους, την καθημερινή παραγωγή, τις εβδομαδιαίες παραγγελίες κτλ.

Περιοδικές και ειδικές αναφορές, οι οποίες δίνουν τη δυνατότητα στα διοικητικά στελέχη να ελέγχουν, με τακτικό ρυθμό, τόσο τις τρέχουσες όσο και τις πραγματικού χρόνου πληροφορίες. Επιπλέον, παρέχονται ειδικές αναφορές, είτε διότι είναι απαραίτητες πληροφορίες που δε δίνονται στις περιοδικές αναφορές, είτε διότι δεν υπάρχει η πολυτέλεια χρόνου για την αναμονή των περιοδικών αναφορών.

Αναφορές εξαιρέσεων, οι οποίες εμφανίζουν στα δεδομένα τις εκάστοτε εξαιρέσεις, απαλλάσσοντας τα στελέχη της διοίκησης από την υπερφόρτωση των πληροφοριών που λαμβάνουν.

Συγκριτική ανάλυση, η οποία παρουσιάζει τόσο τις διαφοροποιήσεις στις τιμές, όσο και περαιτέρω στοιχεία σχετικά με παλαιότερες αποδόσεις, με βιομηχανικά πρότυπα ή με άλλους ανταγωνιστές.

Προβλέψεις, οι οποίες παρέχουν εκτιμήσεις που αφορούν μελλοντικές πωλήσεις, αγοραστικό μερίδιο, ταμειακές εισροές κ.ά. Τα διοικητικά συστήματα έχουν στη διάθεσή τους τη βοήθεια των προβλέψεων, σε αντίθεση με τα λειτουργικά (που θα αναλυθούν παρακάτω) τα οποία περιορίζονται στα ιστορικά δεδομένα.

Έγκαιρη ανίχνευση των διαφόρων προβλημάτων, με μέθοδο της σύγκρισης και της ανάλυσης των δεδομένων.

Τα διοικητικά συστήματα διαθέτουν *οικονομικά, μαθηματικά και στατιστικά μοντέλα,* που υποβοηθούν στη λήψη καθημερινών αποφάσεων από τα μεσαία διοικητικά στελέχη. Οι αποφάσεις αυτές μπορεί να αφορούν στις παραγγελίες ανταλλακτικών ή άλλων υλικών, στην κατανομή ανθρώπινων πόρων και στον σχεδιασμό της παραγωγής.

Δυνατότητα επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και συστημάτων με μηνύματα, εφόσον η συχνή επικοινωνία των στελεχών τόσο μεταξύ τους όσο και με διάφορους εμπειρογνώμονες, κρίνεται απαραίτητη. Σημειώνεται ότι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο δεν περιορίζεται στο πλαίσιο του οργανισμού, αλλά επεκτείνεται περαιτέρω για την επίτευξη καρποφόρας επικοινωνίας με επιχειρηματικούς εταίρους (Σταματόπουλος, Καραβοκύρης, 2014).

Λειτουργικά συστήματα: συμβάλλουν στην εξυπηρέτηση του οργανισμού για την ανταπόκρισή του στις καθημερινές απαιτήσεις και δραστηριότητες, όπως η καταγραφή του ωραρίου των υπαλλήλων, η κατανομή των αρμοδιοτήτων του προσωπικού, η έκδοση ενός τιμολογίου, και επίσης παρέχουν ικανοποιητική πληροφόρηση σχετικά με ερωτήματα που αντιστοιχούν στις καθημερινές, τυπικές δοσοληψίες, όπως ο τζίρος ή χρωστικό/πιστωτικό υπόλοιπο των συναλλαγών. Τα πληροφοριακά συστήματα που υποστηρίζουν τις λειτουργικές δραστηριότητες οι οποίες είναι κατά βάση βραχυπρόθεσμες, είναι το TPS (συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών), MIS (συστήματα διοίκησης), DSS(συστήματα υποστήριξης αποφάσεων). Η χρήση των λειτουργικών συστημάτων είναι αρκετά απλή, ώστε αυτά να είναι προσβάσιμα τόσο από τα διοικητικά στελέχη, όσο και από αυτά της πρώτης βαθμίδας στη διοικητική πυραμίδα, αλλά και από τους υπόλοιπους υπαλλήλους του οργανισμού.

4.6 Ειδή Πληροφοριακών Συστημάτων

Στη διεθνή βιβλιογραφία παρατηρείται ένα πλήθος πληροφοριακών συστημάτων. Ορισμένα από τα σημαντικότερα είναι τα εξής:

- Supplier and Contract Management System (SCMS) - Συστήματα Διαχείρισης Αλυσίδας Εφοδιασμού
- Knowledge Management Systems (KMS) - Συστήματα Διαχείρισης Γνώσης
- Office Automation Systems (OAS) - Συστήματα Αυτοματοποίησης Γραφείου
- Transaction Processing Systems (TPS) - Συστήματα Επεξεργασίας Συναλλαγών
- Enterprise resource planning (ERP) - Συστήματα Ενδοεπιχειρησιακού Σχεδιασμού
- Executive Support Systems (ESS) - Συστήματα Υποστήριξης Διοίκησης
- Decision Support Systems (DSS) - Συστήματα Υποστήριξης Απόφασης

4.7 Πληροφοριακά Συστήματα και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Οι Κυβερνήσεις σε όλες τις χώρες έχουν ως βασικό μέλημα την επίτευξη της διάδοσης της πληροφορίας προς τους πολίτες (Angeletou et., 2007). Ωστόσο, στην Ελλάδα, είναι περιορισμένη η παρουσία και η δράση των φορέων της ΔΔΔ (Δημόσια Διοίκηση Διαδικτύου), ως προς την παροχή αντίστοιχου πληροφοριακού υλικού, πλην μερικών εξαιρέσεων. Υπάρχουν ορισμένοι φορείς, όπου οι αιτήσεις και τα έγγραφα, που είναι

απαραίτητα για την ολοκλήρωση των συναλλαγών μεταξύ των επιχειρήσεων, αλλά και των πολιτών, με τον αντίστοιχο φορέα, υπάρχουν σε ηλεκτρονική μορφή (Κεραμάρη, 2013).

Οι πλειοψηφία των χωρών οφείλει την άνοδο των δημόσιων επενδύσεων στις πρωτοβουλίες που λαμβάνονται από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καθώς και στην αποτελεσματική εφαρμογή των συστημάτων ΤΠΕ, στο σύνολό τους, και των κατάλληλων υποδομών (Akman et al., 2005). Προκειμένου να υπάρχει επίτευξη των σχετικών στόχων και προσβασιμότητα σε αυτούς, είναι απαραίτητα τα πλαίσια μεθοδολογίας, τα οποία προσφέρουν μια ολιστική γνώση και προσέγγιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παρόλα αυτά, στις δημόσιες υπηρεσίες εμφανίζεται μία μίξη των διοικητικών και νομικών γνώσεων, ενώ υπολείπονται ως προς τα τεχνολογικά συστήματα, που λειτουργούν ως υπόβαθρο (Viscusi, Batini & Mecalla, 2010).

Προκειμένου να γίνει σαφής ο ορισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, κρίνεται απαραίτητο να προσεγγιστεί εννοιολογικά. Επομένως, ο όρος «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» αφορά στις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη Τοπική και Δημόσια Αυτοδιοίκηση, με σκοπό την άμεση εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων και των πολιτών, μέσω της παροχής υπηρεσιών με ψηφιακό τρόπο (Πλούμη, 2009).

Οι εκάστοτε Κυβερνήσεις, στη χώρα μας, φαίνεται να θέτουν ως βασική προτεραιότητα την εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που τους παρέχουν.

Εξαιτίας αυτού, η Βουλή των Ελλήνων, στις 24 Μαΐου, ψήφισε σχετικό νόμο σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ο νόμος αυτός ορίζει τα θεμέλια στα οποία βασίζεται η οργάνωση και η απλοποίηση της σχέσης ανάμεσα στη δημόσια διοίκηση και στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, μέσω της Πληροφορικής και των Νέων Τεχνολογιών (opengon, 2012). Ο εν λόγω νόμος προδιαγράφει την αλληλενέργεια των ηλεκτρονικών μέσων με την Κυβέρνηση (**g**, από **g**overnment), τις επιχειρήσεις (**b**, από **b**usiness) και τους πολίτες (**c**, από **c**itizens). Πιο συγκεκριμένα, προκαθορίζει τις ανάλογες προϋποθέσεις, ώστε να υλοποιηθεί το πλαίσιο παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους φορείς που προαναφέρθηκαν. Οι σχέσεις αυτές, συνοπτικά, περιγράφονται με την εξής κωδικοποίηση αντίστοιχα, g2g, g2b, g2c (opengon, 2012).

➤ **Οι βασικοί στόχοι της εφαρμογής του Νόμου:**

1. Δημιουργία προϋποθέσεων ανάπτυξης

2. Βέλτιστες εργασιακές συνθήκες με αυξανόμενο ρυθμό αποδοτικότητας
3. Κατοχύρωση του τρίπτυχου ποιότητα-ταχύτητα-ευελιξία, με ταυτόχρονη ασφάλεια στη λειτουργία των φορέων και την εσωτερική επικοινωνία

➤ **Εφαρμογές**

Παρακάτω αναφέρονται οι κύριες υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, στην Ελλάδα. Κάθε μία εξ αυτών περιγράφεται με συντομία, ενώ ταυτόχρονα δίνονται πληροφορίες σχετικά με το δικτυακό τόπο μέσω του οποίου είναι διαθέσιμη, και τέλος γίνεται σύγκριση με τα υπάρχοντα στοιχεία της Ε.Ε..

4.8 Φορολογία Εισοδήματος

Αφορά τη γνωστή υπηρεσία TAXISnet, που είναι χρησιμοποιείται για την υποβολή φορολογικής δήλωσης Φυσικών Προσώπων. Στη χώρα μας, διαδραματίζει πρωταγωνιστικό ρόλο, καθώς είναι διακεκριμένη σε ευρωπαϊκό επίπεδο, λαμβάνοντας βραβείο Βέλτιστης Πρακτικής από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, δις, όντας η πρώτη ολοκληρωμένη υπηρεσία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Την εμφάνισή της έκανε το 2001, ωστόσο με το πέρασμα των χρόνων έχει σημειώσει ιδιαίτερη βελτίωση και πρόοδο, εξυπηρετώντας τους χρήστες της, οι οποίοι λαμβάνουν πληθώρα δυνατοτήτων για την ηλεκτρονική διεκπεραίωση. Η είσοδος στην υπηρεσία γίνεται με έναν απλό και σύντομο τρόπο, ακολουθώντας τα παρακάτω βήματα:

1. είσοδος στην ιστοσελίδα www.e-oikonomia.gr της ΓΓΠΣ
2. επιλογή της συγκεκριμένης ακολουθίας: Online Υπηρεσίες > Υπηρεσίες προς πολίτες > Υποβολή Δηλώσεων Φορολογίας Εισοδήματος

Πέραν όμως της παραπάνω δυνατότητας, η ΓΓΠΣ παρέχει επιπλέον πληθώρα ηλεκτρονικών υπηρεσιών που αφορούν τους δημόσιους φορείς (Δ), τις επιχειρήσεις (Ε) και τέλος, τους πολίτες (Π).

Επιγραμματικά, αναφέρονται μερικές εξ αυτών:

- Υποβολή Δηλώσεων ΦΠΑ (Π, Ε)
- Ηλεκτρονικά Έντυπα
- Δήλωση συγκεντρωτικών καταστάσεων πελατών – προμηθευτών (Ε, Δ)

- Ηλεκτρονική Διαμετακόμιση (ICISnet) (Ε, Δ)
- Ηλεκτρονική μεταβολή στοιχείων οχημάτων (Π, Ε)
- Εγκυρότητα Φορολογικών Στοιχείων (Ε, Δ)
- Ηλεκτρονικός υπολογισμός αντικειμενικής αξίας ακινήτων (Π, Ε, Δ)
- Έκδοση Φορολογικής Ενημερότητας (Π, Ε)

4.9 Ιστορία βάσης δεδομένων από το Κέντρο Πληροφορικής του Υπουργείου Οικονομικών (ΚΕ.Π.Υ.Ο) και τη ΓΓΠΣ

Το 1985, προκειμένου να υποστηρίξει το σύστημα πληροφοριών ΦΠΑ μέσω του διαγωνισμού, η υπηρεσία παρείχε στους διακομιστές λογισμικό UNIX και ORACLE Relationship Database Management System. Το 1995, το ολοκληρωμένο σύστημα φορολογικών πληροφοριών TAXIS εφαρμόστηκε μετά από ανοικτό διαγωνισμό και εγκαταστάθηκαν 285 διακομιστές σε αντίστοιχα ΔΟΥ σε ολόκληρη τη χώρα, καθώς και κεντρικός διακομιστής στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων. Το λειτουργικό σύστημα όλων των κεντρικών και περιφερειακών διακομιστών συνέχισε να είναι το ίδιο με αυτά που έχουν ήδη εγκατασταθεί μόνο σε βελτιωμένες και προηγμένες εκδόσεις. Οι περιφερειακές βάσεις δεδομένων 285 ΔΟΥ ενημέρωσαν την κεντρική βάση δεδομένων με έναν μηχανισμό που βασίζεται στο σύστημα διαχείρισης συναλλαγών TUXEDO. Αυτό το σύστημα λειτουργεί ακόμα σήμερα, παρόλο που ο κεντρικός διακομιστής έχει αντικατασταθεί και αναβαθμιστεί διατηρώντας τα ίδια προϊόντα λογισμικού.

Το 1997, για την εφαρμογή του ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος ICIS, ανακοινώθηκε ένας ανοικτός διαγωνισμός στον οποίο αποφασίστηκαν τα συστήματα λογισμικού UNIX και ORACLE και η βάση δεδομένων. Με αυτό το λογισμικό, προέκυψε μια υποδομή κεντρικών και περιφερειακών διακομιστών για 85 τελωνεία, τα οποία εξακολουθούν να λειτουργούν με επιτυχία. Το πιο σημαντικό έργο της ΓΓΠΣ είναι το Taxisnet-Data Center με προϋπολογισμό 6,8 εκατομμυρίων ευρώ και συμπεριλήφθηκε στο 3ο Κοινοτικό Πλαίσιο του 2002. Το 2006 ανακοινώθηκε για δεύτερη φορά και εγγράφηκε στην ένωση εταιρειών Siemens Infoquest. Το 2006 ολοκληρώθηκε η συνολική συμφωνία με την εταιρεία για την προμήθεια αδειών και τη συντήρηση όλων των προϊόντων λογισμικού της, αντικαθιστώντας τις υπάρχουσες άδειες από όλα τα Πληροφοριακά Συστήματα (taxisnet, taxisnet, pensions, payroll, management warehouse). Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων έχει

υλοποιήσει και εξακολουθεί να λειτουργεί πλήρως ορισμένα σημαντικά έργα, τα οποία περιλαμβάνουν τα ακόλουθα συστήματα πληροφοριών (<http://w3.digitalplan.gr/>):

- Φορολογίας Taxis και Taxisnet
- Κεντρικών Υπηρεσιών
- Ελεγκτικών Υπηρεσιών ELENXIS
- Περιουσιολογίου/ E.T.A.K
- Γενικού Χημείου
- Ενημέρωσης και εξυπηρέτησης συνταξιούχων

4.10 Taxis (TAX Information System)

Το έργο TAXIS βασίζεται σε άδειες χρήσης λογισμικού βάσης δεδομένων και εφαρμογών διακομιστή με βάση ένα απεριόριστο μοντέλο χρήσης CPU για μεγιστοποίηση αυτού του έργου μόνο, ενώ υποστηρίζεται από τις πιο πρόσφατες ενημερώσεις λογισμικού με τις τελευταίες σημαντικές ενημερώσεις ασφαλείας.

Το TAXIS περιλαμβάνει 18 υποσυστήματα, τα 12 εκ των οποίων υποστηρίζονται πλήρως από ομάδες εφοριακών και τεχνικών της ΓΓΠΣ. Τα προβλήματα που προκύπτουν κατά καιρούς οφείλονται είτε σε λανθασμένα δεδομένα που εμποδίζουν τη λήψη δηλώσεων είτε σε αλλαγές στη νομοθεσία που δεν έχουν ενημερώσει αμέσως το σύστημα ή σε κακόβουλα στοιχεία που περιστασιακά μολύνουν τα διάφορα υποσυστήματα και επηρεάζουν την αποτελεσματικότητά τους. (Λασκαρίδης, 2017).

Το σύστημα TAXIS εγκαθίσταται κεντρικά στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και περιφερειακά στις Εφορίες. Η κεντρική βάση δεδομένων περιλαμβάνει όλα τα φορολογικά δεδομένα των φορολογουμένων με συνολικό όγκο περίπου 1 TB. Τα δεδομένα της κεντρικής βάσης δεδομένων διανέμονται φυσικά στις τοπικές βάσεις δεδομένων των αντίστοιχων Φορολογικών Γραφείων.

Το TAXIS τα τελευταία χρόνια έχει αναβαθμιστεί σημαντικά αλλάζοντας το σχεδιασμό, ενημερώνοντας τις εφαρμογές του και ενημερώνοντας τον εξοπλισμό, αξιοποιώντας έτσι τα νέα τεχνολογικά πρότυπα των τελευταίων ετών στον τομέα της ανάπτυξης εφαρμογών, καθώς και στον τομέα του εξοπλισμού και της δικτύωσης προκειμένου στην καλύτερη και ταχύτερη υπηρεσία προς οντότητες. Με άλλα λόγια, με

την εφαρμογή αυτών των πληροφοριών στις Δημόσιες Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες, ήταν δυνατή η μηχανοργάνωση ορισμένων έργων, τα οποία μέχρι την εγκατάστασή τους στη Φορολογική Υπηρεσία γίνονταν με το χέρι. Ταυτόχρονα, τα ηλεκτρονικά συστήματα, τα οποία μέχρι τότε εφαρμόζονταν τοπικά στις Εφορίες με το σύστημα μετάβασης, απλοποιήθηκαν.

4.10.1 Διασύνδεση TAXIS με άλλες υπηρεσίες

Από την αρχή της λειτουργίας του, το TAXIS είναι ένα σύστημα πληροφοριών με λίγες διεπαφές με άλλες υπηρεσίες. Με την πάροδο των ετών, ωστόσο, δημιουργήθηκαν εφαρμογές που παρέχουν πρόσβαση σε δεδομένα άλλων υπηρεσιών, όπως το αρχείο του Υπουργείου Μεταφορών με την εφαρμογή για οχήματα, αλλά χωρίς αυτές οι δυνατότητες να ενσωματωθούν λειτουργικά στο TAXIS.

Ένα σημαντικό βήμα στη συλλογή των επιβεβαιωμένων χρεών πραγματοποιήθηκε όταν το TAXIS διασυνδέθηκε με το Εθνικό Κτηματολόγιο για τη συλλογή δεδομένων. Αυτή η διασύνδεση από το 2018 έχει ενσωματωθεί λειτουργικά στο TAXIS και συγκεκριμένα στο υποσύστημα Δικαστικού. Με τη χρήση αυτής της δυνατότητας, οι υπάλληλοι του Τμήματος του προσωπικού και της Νομικής Υποστήριξης έχουν πρόσβαση σε δεδομένα σχετικά με την ακίνητη περιουσία που έχουν δηλώσει οι φορολογούμενοι κατά την απογραφή του ακινήτου, αλλά και στις επόμενες αλλαγές που έχουν δηλωθεί. Ωστόσο, προς το παρόν, τα δεδομένα που σχετίζονται με τα βάρη, τα οποία έχουν εγγραφεί στο Κτηματολόγιο για την ακίνητη περιουσία των οντοτήτων, κατασχέσεις, υποθήκες κ.λπ., δεν είναι διαθέσιμα.

Τέλος, σε μελλοντικό χρόνο αναμένεται να προστεθούν και δημογραφικά δεδομένα, τα οποία θα διατεθούν στη φορολογική διοίκηση, με στόχο τη διευκόλυνση της άσκησης φορολογικής και κοινωνικής πολιτικής (Αντωνόπουλος, 2016).

4.11 ICIS- ICISnet

Το ολοκληρωμένο τελωνειακό σύστημα πληροφοριών (ICIS) χρησιμοποιείται από τα τελωνεία και τις αρμόδιες υπηρεσίες της φορολογικής διοίκησης. Το σύστημα ICIS βρίσκεται κεντρικά στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και περιφερειακά σε τελωνειακές και τελωνειακές υπηρεσίες. Η κεντρική βάση δεδομένων περιέχει όλα τα δεδομένα τελωνειακών διαδικασιών με συνολικό όγκο περίπου 100 GB.

Τα δεδομένα της κεντρικής βάσης δεδομένων διανέμονται επίσης φυσικά στις τοπικές τελωνειακές βάσεις δεδομένων. Περιλαμβάνει εννέα υποσυστήματα ανά τομέα τελωνειακού ενδιαφέροντος: υποσύστημα εισαγωγών-εξαγωγών, διαμετακόμισης, διαχείρισης αγαθών (δηλώσεις), λήψης αποφάσεων και ανάλυσης κόστους, διαχείριση αξίας εμπορευμάτων, διαχείριση δασμών και τρέχουσας νομοθεσίας, διαχείριση φυσικών και ανθρώπινων πόρων και ειδικά πληροφορίες και έξοδα διαχείρισης υποθέσεων.

Το 2006, ξεκίνησε η παραγωγική λειτουργία του έργου ICISnet. Ο σκοπός αυτού του έργου είναι η ανάπτυξη λογισμικού και τεχνολογικής υποδομής για τη διασφάλιση υψηλής ποιότητας ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε εμπόρους με τελωνεία, εφαρμόζοντας τις καθορισμένες προδιαγραφές του Ηλεκτρονικού Τελωνείου και θα καλύψει τις ανάγκες των εσωτερικών χρηστών του υπάρχοντος συστήματος ICIS.

4.12 ELENXIS

Το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα ELENXIS πραγματοποιήθηκε με την αποτελεσματική χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών στο πλαίσιο της «Ψηφιακής σύγκλισης» που συγχρηματοδοτήθηκε από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τα τελευταία χρόνια, έχει καθιερωθεί ως το πιο βασικό σύστημα ελέγχου στη χώρα που συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη και αποτελεσματικότερη λειτουργία των ελεγκτικών υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών καθώς και στην υποστήριξή τους. Αυτές οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν την αρμόδια υπηρεσία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, τις υπηρεσίες φορολογικού ελέγχου, τον οικονομικό έλεγχο και τις υπηρεσίες τελωνειακού ελέγχου.

Η σημασία του έργου εγγυάται την επίτευξη των εθνικών αναπτυξιακών στόχων και συγκεκριμένα τη μείωση της φοροδιαφυγής, δημιουργώντας ένα κλίμα φορολογικής συμμόρφωσης των πολιτών, βελτιώνοντας σημαντικά τη φορολογική ισότητα και δικαιοσύνη και αυξάνοντας τα αναμενόμενα έσοδα του κράτους. Αυτά τα αποτελέσματα προήλθαν από την εφαρμογή και τη λειτουργία του συστήματος πληροφόρησης ELENXIS από όλες τις κεντρικές και περιφερειακές υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών σε όλη τη χώρα.

Το περιεχόμενο του έργου αυτού του πληροφοριακού συστήματος εστιάζει στην ανάπτυξη των απαραίτητων εφαρμογών για την πλήρη υποστήριξη του κύκλου ελέγχου που αφορά:

- Το σχεδιασμό, την προετοιμασία και την αναφορά των στρατηγικών ελέγχου του Υπουργείου Οικονομικών.
- Τη συλλογή όλων των υπαρχόντων δεδομένων των κύριων Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου για την πραγματοποίηση λειτουργιών αυτόματης στόχευσης και για την επιλογή, βάσει ενός μόνο εθνικού κριτηρίου, των οφειλετών με την πιο παραβατική συμπεριφορά
- Την αυτοματοποίηση όλων των ροών εργασίας που σχετίζονται με τη διαχείριση και την εκτέλεση των ελέγχων, συμπεριλαμβανομένης της ανατροφοδότησης του συστήματος με τα αποτελέσματα των ελέγχων. Αυτό το έργο είναι καινοτόμο καθώς χαρακτηρίζεται από πλήρη ομογενοποίηση, αυτοματοποίηση και τυποποίηση όλων των διαδικασιών και πρακτικών ελέγχου. Αυτές οι αλλαγές παρατηρούνται σε όλες τις φάσεις του ελέγχου, από τη φάση στόχευσης των ελέγχων έως τη στατιστική αξιολόγηση των διενεργηθέντων ελέγχων. Αυτό θα μπορούσε να επιτευχθεί με την εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων λειτουργίας, όπως η αυτοματοποιημένη παραγωγή τουλάχιστον 300 επίσημων εντύπων ελέγχου που συστηματοποιούν και επιταχύνουν το έργο του φορολογικού ελεγκτή.

Η καθιέρωση του ELENXIS ως του μοναδικού συστήματος πληροφόρησης για την υποστήριξη και τη λειτουργία του μηχανισμού ελέγχου του Υπουργείου συμβάλλει πρώτα στον συντονισμό των κεντρικών υπηρεσιών ελέγχου και στον αποτελεσματικό σχεδιασμό και διαχείριση των εθνικών στρατηγικών ελέγχου, δεύτερον στη βελτιστοποίηση και αύξηση του κόστους και όφελος των ελεγκτικών δράσεων και, τέλος, στην ορθολογική αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού και στη στοχευμένη εκπαίδευσή του κατά την ανάληψη ελεγκτικών εργασιών. Το ELENXIS αντλεί πληροφορίες από το ηλεκτρονικό σύστημα TAXIS, το ηλεκτρονικό μητρώο περιουσιακών στοιχείων και, εάν είναι απαραίτητο, από τραπεζικούς λογαριασμούς. Είναι ένα ηλεκτρονικό εργαλείο που θα είναι στη διάθεση των δημόσιων ελεγκτών και προσφέρει άμεση πρόσβαση σε οποιοδήποτε είδος φορολογικού στοιχείου της εταιρείας κατά τον τακτικό ή προσωρινό έλεγχο. Με ένα νέο αξιόπιστο εργαλείο, το πληροφοριακό σύστημα ελεγκτικών υπηρεσιών ELENXIS, μέσω του οποίου διενεργούνται οι φορολογικοί έλεγχοι, οι υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης είναι εξοπλισμένες. Με αυτόν τον τρόπο, εισάγεται μια ενιαία τεχνολογική υποδομή για τη διενέργεια ελέγχων, διαθέσιμη σε όλες τις ελεγκτικές υπηρεσίες της χώρας. Ο τεχνολογικός εξοπλισμός υπερβαίνει τους 5000 υπολογιστές και συγκεκριμένα οι προσωπικοί υπολογιστές αντιστοιχούν στο 65% και οι φορητοί υπολογιστές στο 35%,

διαθέσιμοι σε όλες τις ελεγκτικές υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών (Κουκάκης, 2016).

Ο κεντρικός στόχος του συστήματος είναι να βοηθήσει στον εντοπισμό εκείνων που χρησιμοποιούν πλαστά τιμολόγια στις συναλλαγές τους ή εμπλέκονται σε περιπτώσεις φοροδιαφυγής. Ταυτόχρονα, δημιουργούνται ηλεκτρονικά αρχεία για κάθε ελεγχόμενο, ενώ οι ελεγκτές μπορούν να επιθεωρούν όλες τις επιχειρήσεις επί τόπου με έναν φορητό υπολογιστή μέσω του οποίου θα συνδεθούν ασύρματα στην κεντρική μονάδα του TAXIS, λαμβάνοντας πληροφορίες σχετικά με την ελεγχόμενη εταιρεία. Αυτά περιλαμβάνουν κυρίως μεγάλες επιστροφές ΦΠΑ, παρουσίαση φορολογικών παραβάσεων, παραλαβή πλαστών και πλαστών τιμολογίων, επιδοτήσεων, οικονομικών αποτελεσμάτων, φόρου μισθοδοσίας, αύξησης κεφαλαίου και πολλά άλλα. Μετά από αυτό, τα φορολογικά δεδομένα που εισάγονται στον υπολογιστή από τον ελεγκτή θα σταλούν στο TAXIS για περαιτέρω επεξεργασία και διασταύρωση. Όταν εντοπιστεί παραβίαση φόρου, οι σημειώσεις θα εκτυπωθούν αμέσως με το πρόστιμο φόρου. Το νέο σύστημα θα επιταχύνει τις διαδικασίες ελέγχου και την επιβολή προστίμων σε φοροδιαφυγές καθώς ο φορολογικός έλεγχος θα ολοκληρωθεί εντός 24 ωρών.

Κατά τη διάρκεια του φορολογικού ελέγχου, ο ελεγκτής θα είναι σε θέση να διενεργεί επιπρόσθετους ελέγχους που είναι απαραίτητοι για την ακριβή εικόνα της οικονομικής διαχείρισης της ελεγχόμενης εταιρείας και για τον εντοπισμό πιθανών φορολογικών παραβάσεων και ιδίως για τυχόν περιπτώσεις στις οποίες η εταιρεία:

- Είναι στον ηλεκτρονικό φάκελο εταιρειών και ατόμων που έχουν εμπλακεί σε υποθέσεις φοροδιαφυγής, είτε είναι εκδότες είτε χρήστες πλαστών και πλαστών τιμολογίων, ακόμα κι αν θεωρούνται αφερέγγυα.
- Έχει διαπράξει φορολογικά αδικήματα στο παρελθόν
- Έχει βιβλία και αρχεία τα οποία έχουν κατασχεθεί
- Δεν έχει υποβάλει ενοποιημένες δηλώσεις πελατών-προμηθευτών
- Αναφέρεται στον αριθμό ΦΠΑ των ενοποιημένων δηλώσεων ή καθόλου.
- Είναι στη λίστα των εταιρειών που έχουν αναφέρει απώλεια βιβλίων ή αντικειμένων

Κατά τον σχεδιασμό των ελέγχων, όπως ελπίζει η Φορολογική Διοίκηση, θα είναι δυνατή η επεξεργασία των κατάλληλων πληροφοριών προκειμένου να αναλυθεί ο κίνδυνος καθώς καθορίζεται από τις ανάγκες κάθε υπηρεσίας ελέγχου και ο απώτερος

στόχος θα είναι να επισημανθούν οι περιπτώσεις με τα υψηλότερα βαθμός κινδύνου φοροδιαφυγής. Τα νέα εργαλεία που η φορολογική διοίκηση σκοπεύει να ενεργοποιήσει για την καταπολέμηση της φοροδιαφυγής περιλαμβάνουν μεγάλους καταλόγους κατηγοριών φορολογουμένων που πρέπει να προσέχουν. Συγκεκριμένα, τα προαναφερθέντα εργαλεία περιλαμβάνουν τη δημιουργία καταλόγων κατηγοριοποίησης δύο ομάδων φορολογουμένων: των υπόπτων υποκαταστημάτων φοροδιαφυγής και των σημαντικών φοροδιαφυγών (Σταματόπουλος, Καραβοκύρης, 2016).

Φυσικά, με αυτούς τους καταλόγους, θα καταρτιστούν ειδικοί δείκτες, με βάση τους οποίους οι φορολογούμενοι θα κατηγοριοποιηθούν ανάλογα με την πιθανότητα φοροδιαφυγής. Με αυτόν τον τρόπο, λαμβάνοντας υπόψη όλα αυτά τα δεδομένα, θα σχεδιάζονται και θα πραγματοποιούνται φορολογικοί έλεγχοι διαφορετικής συχνότητας και στόχευσης.

Ένα πολύτιμο στοιχείο στην προετοιμασία αυτών των δηλώσεων αναμένεται να είναι το σύστημα ELENXIS μέσω του οποίου ο κύκλος ελέγχου θα καλυφθεί πλήρως. Αυτός ο κύκλος περιλαμβάνει το σχεδιασμό στοχευμένων ελέγχων, την αποτελεσματική διαχείριση των ελέγχων και τέλος την αξιολόγηση και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων αυτών των ελέγχων. Η τρίτη φάση της αξιολόγησης επιτρέπει, μαζί με τα δεδομένα που διατίθενται στις Ειδικές Υπηρεσίες Ελέγχου και, γενικά, τις ελεγκτικές υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών να περιγράψουν με μια σειρά υποπαραμέτρων το πλήρες φάσμα των φορολογικών παραβάσεων που εντοπίστηκαν και να προσδιορίσουν με ακρίβεια φοροδιαφυγή. Ουσιαστικά αυτό σημαίνει ότι η «θεωρία των απλών υπόπτων» επεκτείνεται στις πρακτικές ελέγχου καθώς και στον ηλεκτρονικό φάκελο της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων όπου οι φορολογούμενοι που έχουν διαπιστωθεί ότι έχουν διαπράξει παραβιάσεις θα προστεθούν πολύ περισσότερο (Κοκλάκης 2016).

4.13 Ηλεκτρονική βιβλιοθήκη

Ένα πολύ σημαντικό βήμα για την ενημέρωση των πολιτών είναι η ηλεκτρονική βιβλιοθήκη, που είναι διαθέσιμη ψηφιακά. Συγκεκριμένα, η ηλεκτρονική βιβλιοθήκη της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών παρέχει πληροφορίες σε όσους ενδιαφέρονται για την ισχύουσα νομοθεσία σχετικά με τους τομείς αρμοδιότητας των αντίστοιχων Υπουργείων. Οι χρήστες μπορούν να περιηγηθούν στο περιεχόμενο της διαδικτυακής βιβλιοθήκης και να πραγματοποιήσουν σύνθετες αναζητήσεις βάσει κριτηρίων. Μπορούν επίσης να περιηγηθούν στις συλλογές

εγγράφων που έχουν καταρτιστεί από τις αρμόδιες διευθύνσεις του Υπουργείου Οικονομικών. Σκοπός της είναι η συλλογή και η δυνατότητα εντοπισμού και ανάκτησης όλων των νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων που σχετίζονται με τις ευθύνες των Υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών με φιλικό προς τον χρήστη τρόπο. Η βιβλιοθήκη παρέχει πληροφορίες που βρίσκονται στο ακριβές πλαίσιο της εννοιολογικής αναφοράς και καθιστά δυνατή τη αυτόματη σύνδεση νόμων με άλλους νομούς ή έγγραφα με νόμους όταν υπάρχουν σχετικές αναφορές. Η ηλεκτρονική βιβλιοθήκη αντλεί το περιεχόμενό της από:

- Το Εθνικό Τυπογραφείο για Νόμους και Προεδρικά Διατάγματα.
- Σαφήνεια για τα έγγραφα που εκδίδονται από τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου και δημοσιεύονται στον συγκεκριμένο ιστότοπο.
- Ο ιστότοπος του ΑΑΔΕ και των δημόσιων υπηρεσιών για μεμονωμένες διοικητικές λύσεις και άλλα έγγραφα.
- Ο ιστότοπος του ΑΑΔΕ και τα έγγραφα υπηρεσίας του.
- Ο ιστότοπος ICISNET της τελωνειακής υπηρεσίας παρέχει κανονισμούς, οδηγίες και έγγραφα αρμοδιότητας των υπηρεσιών του.
- Ο αρμόδιος ευρωπαϊκός ιστότοπος που παρέχει πρόσβαση στη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης για κανονισμούς και οδηγίες.
- Ο ιστότοπος της Γενικής Χημείας του Κράτους παρέχει, οδηγίες και έγγραφα αρμοδιότητας των υπηρεσιών του. Ειδικότερα, η ηλεκτρονική βιβλιοθήκη αποθηκεύει νόμους, προεδρικά διατάγματα, αποφάσεις, εγκύκλιοι, μεμονωμένες διοικητικές λύσεις, κανονισμούς και οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και άλλα έγγραφα. Οι θεματικές κατηγορίες που καλύπτει αφορούν φορολογικά και τελωνειακά θέματα, θέματα της Γενικής Χημείας του Κράτους, θέματα διοίκησης, οργάνωσης, στρατηγικού σχεδιασμού και χρηματοοικονομικής διοίκησης και τέλος ενημερωτικό υλικό.

4.14 Λοιπά πληροφοριακά συστήματα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων

4.14.1 Πληροφοριακό Σύστημα διοίκησης (MIS)

Ο τύπος συστήματος πληροφοριών που χρησιμοποιεί ένας χρήστης εξαρτάται από το επίπεδό του σε έναν οργανισμό.

Τα παρακάτω είναι μερικές από τις αιτιολογήσεις για την ύπαρξη συστήματος MIS

- **Οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων χρειάζονται πληροφορίες για τη λήψη αποτελεσματικών αποφάσεων.** Τα Συστήματα Πληροφορικής Διαχείρισης (MIS) το καθιστούν αυτό δυνατό.
- **Τα συστήματα MIS διευκολύνουν την επικοινωνία εντός και εκτός του οργανισμού** - οι υπάλληλοι εντός του οργανισμού μπορούν να έχουν εύκολη πρόσβαση στις απαιτούμενες πληροφορίες για τις καθημερινές λειτουργίες. Διευκολύνσεις όπως η υπηρεσία σύντομων μηνυμάτων (SMS) και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο καθιστούν δυνατή την επικοινωνία με πελάτες και προμηθευτές από το σύστημα MIS που χρησιμοποιεί ένας οργανισμός.
- **Τήρηση αρχείων** - τα συστήματα πληροφοριών διαχείρισης καταγράφουν όλες τις επιχειρηματικές συναλλαγές ενός οργανισμού και παρέχουν ένα σημείο αναφοράς για τις συναλλαγές.

Τα κύρια συστατικά μιας τυπικής μακροχρόνιας MIS (Σύστημα Πληροφοριών Διαχείρισης) είναι:

- Άτομα** - άτομα που χρησιμοποιούν το σύστημα πληροφοριών
- Δεδομένα** - τα δεδομένα που καταγράφει το σύστημα πληροφοριών
- Επιχειρηματικές διαδικασίες** - διαδικασίες που εφαρμόζονται για τον τρόπο καταγραφής, αποθήκευσης και ανάλυσης δεδομένων
- Υλικό** - αυτά περιλαμβάνουν διακομιστές, σταθμούς εργασίας, εξοπλισμό δικτύωσης, εκτυπωτές κ.λπ.
- Λογισμικό** - αυτά είναι προγράμματα που χρησιμοποιούνται για τον χειρισμό των δεδομένων. Σε αυτά περιλαμβάνονται προγράμματα όπως προγράμματα υπολογιστικών φύλλων, λογισμικό βάσης δεδομένων κ.λπ.

Τα Πληροφοριακά Συστήματα Διαχείρισης που συντομεύονται ως MIS, χρησιμοποιούνται για να καθοδηγήσουν τους τακτικούς διαχειριστές για τη λήψη ημι-δομημένων αποφάσεων. Η έξοδος από το σύστημα επεξεργασίας συναλλαγών χρησιμοποιείται ως είσοδος στο σύστημα MIS.

4.15 Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Δημοσιονομικής Πολιτικής (ΟΠΣΔΠ)

Στόχος του πληροφοριακού αυτού συστήματος είναι η κατανόηση των βασικών διαδικασιών τη δημοσιονομικής διαχείρισης οι οποίες υποστηρίζονται από αυτό. Κύριες λειτουργικές περιοχές του συστήματος είναι η κατάρτιση και η παρακολούθηση της εκτέλεσης του προϋπολογισμού, ο οικονομικός προγραμματισμός, ο δημοσιονομικός έλεγχος και τέλος οι εγγυήσεις δανείων.

Το ΟΠΣΔΠ από τεχνολογικής άποψης αποτελείται από μια πλατφόρμα λογισμικού βασισμένη σε διεθνή λύση ευρύτατης εφαρμογής σε πολλούς τομείς της οικονομίας. Επίσης, για τις ανάγκες της διαχείρισης εγγράφων και των ροών εργασίας, συνοδεύεται από κατάλληλο υποσύστημα με ευρύτατη εφαρμογή στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα. Τα δύο αυτά συνεργαζόμενα περιβάλλοντα, συνθέτουν το ενιαίο και ολοκληρωμένο σύστημα που εξυπηρετεί τις ανάγκες του Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους και των οικονομικών υπηρεσιών των φορέων. Η συνολική λύση συντίθεται από επί μέρους υποσυστήματα τα οποία συλλειτουργούν αυτόματα και ενημερώνουν το όλο σύστημα έτσι ώστε, όλοι οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες να έχουν πρόσβαση στα ίδια δεδομένα και να εξάγουν πολλαπλές πληροφορίες βασισμένες σε αυτά, μέσω αναφορών. Συνεπώς, διασφαλίζεται σε όλες τις φάσεις λειτουργίας του συστήματος η ακεραιότητα των στοιχείων.

Το ΟΠΣΔΠ πέραν της εσωτερικής επικοινωνίας των υποσυστημάτων του, που εξασφαλίζεται ήδη από τις προδιαγραφές κατασκευής του, έχει την δυνατότητα να ανταλλάσσει δεδομένα με τρίτα συστήματα που λειτουργούν ανεξάρτητα από αυτό. Ξεκινώντας από την κατάρτιση του Προϋπολογισμού, οι χρήστες συλλέγουν μέσω των υποσυστημάτων της Διαδικτυακής Πύλης και της Επιχειρησιακής Ευφυΐας τα δεδομένα που είναι απαραίτητα για την κατάρτιση των 'εκδόσεων' του Προϋπολογισμού. Μέσω των υποσυστημάτων Διαχείρισης Αναφορών οι πληροφορίες οι οποίες αντλούνται από τα λοιπά υποσυστήματα του συστήματος, είναι διαθέσιμες στις αρμόδιες υπηρεσίες. Κεντρικό ρόλο διαδραματίζει το σύστημα Διαχείρισης Δημόσιου Τομέα - Public Sector Management (PSM FM) το οποίο ενσωματώνει τα υποσυστήματα που υποστηρίζουν τις διαδικασίες της Λογιστικής, του Δημοσιονομικού Ελέγχου, του Προϋπολογισμού, του Θησαυροφυλακίου. Ανάλογα με το βήμα της διαδικασίας που εκτελείται, ενημερώνονται διαδοχικά και αυτόματα τα υποσυστήματα αυτά.

Με την εκτύπωση και ψήφιση του Προϋπολογισμού, τα σχετικά δεδομένα διοχετεύονται αυτόματα από το υποσύστημα Επιχειρησιακής Ευφυΐας (BIBusiness Intelligence) στο σύστημα Διαχείρισης Δημόσιου Τομέα και έτσι είναι διαθέσιμα σε όλα τα υποσυστήματα. Το σύστημα Διαχείρισης Δημόσιου Τομέα, με το τέλος των διαδικασιών κατάρτισης του προϋπολογισμού, διοχετεύει τα δεδομένα του εγκεκριμένου προϋπολογισμού στα υποσυστήματα που είναι αρμόδια για τις διαδικασίες εκτέλεσης του προϋπολογισμού. Μία τέτοια βασική διαδικασία είναι η εκκαθάριση και πληρωμή των δαπανών. Η διαδικασία περιλαμβάνει την εκτέλεση αρκετών βημάτων και εμπλοκή αρκετών υπηρεσιών. Σε κάθε βήμα της διαδικασίας δημιουργούνται δεδομένα τα οποία καταχωρούνται στις κατάλληλες δομές των υποσυστημάτων του συστήματος Διαχείρισης Δημόσιου Τομέα είτε του υποσυστήματος διαχείρισης ροής εργασιών. Με στόχο την παροχή πολυδιάστατης πληροφόρησης, όλα τα δεδομένα διοχετεύονται στο υποσύστημα Διαχείρισης Αναφορών από όπου εκτελούνται οι αναφορές, με δυνατότητα συνδυασμού πληροφοριών από όλα τα υποσυστήματα του πληροφοριακού συστήματος δημοσιονομικής πολιτικής (<http://w3.digitalplan.gr/>).

Στη διάρκεια της ροής των εργασιών και όπου χρειάζεται η παροχή εξειδικευμένων δεδομένων για να ολοκληρωθούν τα βήματα της διαδικασίας, το σύστημα αντλεί με αυτόματο τρόπο τα δεδομένα αυτά, συμπληρώνοντας έτσι την πληροφόρηση των χρηστών. Τα δεδομένα που προκύπτουν από αυτά τα υποσυστήματα χρησιμοποιούνται για την περαιτέρω επεξεργασία και καταγραφή των γεγονότων, καθώς και για τη λογιστική τους απεικόνιση. Αυτό γίνεται με αυτόματο τρόπο μέσω των ενσωματωμένων συνδέσεων που υφίστανται στο εν λόγω πληροφοριακό σύστημα. Για τα δεδομένα που προέρχονται από εξωτερικά συστήματα, διατίθενται οι υποδοχές και η τεχνολογία να συνδέονται με τρίτα πληροφοριακά συστήματα και ταυτόχρονα να ελέγχονται και να ενημερώνονται τα υποσυστήματά του κατά τέτοιο τρόπο ώστε, το σύνολο του συστήματος να λειτουργεί απρόσκοπτα.

Έτσι μέσω της τεχνολογικής υποδομής του ΟΠΣΔΠ, λαμβάνονται και αποστέλλονται δεδομένα σε περιοδική βάση, με συγκεκριμένη αυστηρή δομή. Οι πληροφορίες αυτές διοχετεύονται αυτόματα στα υποσυστήματα του πληροφοριακού συστήματος ανάλογα με το είδος τους. Υπάρχουν υποσυστήματα τα οποία δίνουν πληροφορίες στη Τράπεζα της Ελλάδος μέσω διεπαφής και άμεσης ενημέρωσης. Τέτοιου είδους υποσυστήματα είναι το υποσύστημα Χρηματοοικονομικής Διαχείρισης με τις λογιστικές εγγραφές που δημιουργούνται, το σύστημα Διαχείρισης Δημόσιου Τομέα με τα στοιχεία του

προϋπολογισμού και τις εντολές πληρωμής που εκδίδονται για τις πληρωμές, το υποσύστημα Ελεγκτικής και Κοστολόγησης για τις χρηματοδοτήσεις και πληρωμές έργων του ΠΔΕ, το υποσύστημα Διαχείρισης Ροής Εργασιών και τέλος το υποσύστημα Διαχείρισης Εγγράφων.

Όλα τα εισερχόμενα ή εξερχόμενα έντυπα που χρησιμοποιούνται για την διεκπεραίωση των διαδικασιών Δημοσιονομικής Διαχείρισης, διέρχονται μέσα από το υποσύστημα Διαχείρισης Εγγράφων. Για την αναζήτηση των σχετικών πληροφοριών, το πληροφοριακό σύστημα περιέχει κατάλληλο υποσύστημα Διαχείρισης Γνώσης (Knowledge Management), δίνοντας την δυνατότητα στους χρήστες να εμφανίζουν ή να εκτυπώνουν όλα τα καταχωρημένα στο σύστημα έντυπα. Οι πληροφορίες που δημιουργούνται στα υποσυστήματα μπορούν να δημοσιοποιούνται μέσω της Διαδικτυακής Πύλης. Επιπλέον η Διαδικτυακή Πύλη χρησιμοποιείται επιλεκτικά και ως σημείο συλλογής δεδομένων από το εξωτερικό περιβάλλον σε περιπτώσεις που το σύστημα των διεπαφών δεν εξυπηρετεί (συλλογή γενικών στοιχείων συντάξεων και εργαζομένων κ.ά.).

Σύμφωνα με τα παραπάνω, προκύπτει ότι το σύστημα διασφαλίζει την ακεραιότητα και ακρίβεια των στοιχείων, λειτουργεί με σύγχρονη τεχνολογία, ενσωματώνει την τρέχουσα διεθνή επιχειρησιακή λογική και μεθοδολογία που ολοκληρώνει τις διαδικασίες και εργασίες των χρηστών, διαχέοντας τα δεδομένα σε επιλεγμένα υποσυστήματα και παράλληλα παρέχει τις κατάλληλες πληροφορίες στους χρήστες του συστήματος.

4.15.1 Διασυνδέσεις του ΟΠΣΔΠ με άλλα συστήματα

Σημαντικά στοιχεία οικονομικής φύσης τα οποία αφορούν άμεσα τις διαδικασίες της Δημοσιονομικής Διαχείρισης, παράγονται σε άλλα πληροφορικά συστήματα, στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων των φορέων τους οποίους υποστηρίζουν. Όλα αυτά τα στοιχεία θα πρέπει με δομημένο και αξιόπιστο τρόπο να εισάγονται και να επεξεργάζονται ώστε να διασφαλίζεται η ορθότητα και πληρότητα των δημοσιονομικών δεδομένων και η αποτύπωση της δημοσιονομικής κατάστασης της χώρας. Συνεπώς, πολύ σημαντικές είναι οι διεπαφές ανταλλαγής στοιχείων με το εξωτερικό περιβάλλον.

Με την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων και το TAXIS, τα στοιχεία τα οποία προέρχονται από το κεντρικό σύστημα εσόδων του ελληνικού δημοσίου δηλαδή το TAXIS, και εισάγονται αυτόματα στο σύστημα, είναι τα στοιχεία εσόδων

προϋπολογισμού, οι μισθοδοτικές καταστάσεις και τα λοιπά έξοδα που καταχωρούνται στο TAXIS, οι μηνιαίες κινήσεις λογαριασμών των Δ.Ο.Υ., τα στοιχεία επιστροφών φόρου εισοδήματος. Επίσης άλλα στοιχεία είναι τα στοιχεία απόδοσης σε τρίτους εσόδων εισπραττόμενων μέσω του τακτικού προϋπολογισμού, τα στοιχεία μητρώου φυσικών και νομικών προσώπων, στοιχεία φορολογικής ενημερότητας, στοιχεία βεβαίωσης χρέους των δανειοληπτών λόγω καταπτώσεων εγγυήσεων δανείων, βεβαιώσεις χρέους δανειοληπτών από το TAXIS και τέλος στοιχεία εσόδων από Τελωνεία.

Η Τράπεζα της Ελλάδος και τα στοιχεία τα οποία παρέχει στο κεντρικό πληροφορικό σύστημα σχετίζονται με τις εντολές πληρωμών/εισπράξεων των κεντρικών Διευθύνσεων του ΓΛΚ, αναγγελίες της εκτέλεσης εντολών πληρωμών/εισπράξεων των κεντρικών Διευθύνσεων του ΓΛΚ, χρηματικών ενταλμάτων, εντολές εισπράξεων του κεντρικού λογαριασμού του Ελληνικού Δημοσίου Αναγγελίες εκτέλεσης εντολών πληρωμής χρηματικών ενταλμάτων, αναγγελίες εισπράξεων του κεντρικού λογαριασμού του ελληνικού δημοσίου. Επίσης εισάγονται και στοιχεία ταμειακών διαθεσίμων του Ελληνικού Δημοσίου και στοιχεία πληρωμών και εκτέλεσης προϋπολογισμού.

Το Υπουργείο Ανάπτυξης τροφοδοτεί το πληροφοριακό σύστημα με στοιχεία τα οποία προέρχονται από το πληροφορικό σύστημα του Υπουργείου Ανάπτυξης το οποίο είναι αρμόδιο για την εκτέλεση του προϋπολογισμού του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων. Τα στοιχεία αυτά σχετίζονται με αποφάσεις έργων του ΠΔΕ, με τις κατανομές και χρηματοδοτήσεις έργων του ΠΔΕ και στοιχεία Έργων του ΠΔΕ.

Επιπλέον οι Εμπορικές Τράπεζες παρέχουν στοιχεία τα οποία προέρχονται από τα πληροφορικά συστήματα των εμπορικών τραπεζών και αφορούν χορηγήσεις δανείων με εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου, στοιχεία καταπτώσεων δανείων και στοιχεία ανεξόφλητων υπολοίπων δανείων.

Τέλος, υπάρχουν και πιο ‘μικροί’ οργανισμοί που παρέχουν πληροφορίες στο πληροφορικό σύστημα δημοσιονομικής πολιτικής. Συγκεκριμένα, η Ενιαία Αρχή Πληρωμής παρέχει πληροφορίες σχετικά με τη μισθοδοσία των υπαλλήλων των φορέων που έχουν ενταχθεί στο ΔΙΑΣ και στοιχεία Αναλήψεων Δαπάνης Μισθοδοσίας. Ο Οργανισμός Διαχείρισης Δημοσίου Χρέους εισάγει στοιχεία αναφορικά με τη διαχείριση διαθεσίμων και εντολές εξόφλησης δημοσίου χρέους. Σημαντική επίσης είναι διασύνδεση ΔΙΑΥΓΕΙΑ, τα στοιχεία τα οποία εξάγονται από το ΟΠΣΔΠ

δημοσιεύονται στη ΔΙΑΥΓΕΙΑ και είναι στοιχεία εκκαθάρισης και πληρωμής Δαπανών Φορέων (αναλήψεις υποχρέωσης δαπάνης, χρηματικά εντάλματα).

4.16 Η επίδραση της ψηφιακής εποχής στην φορολογία

Η ισχυρή επιρροή της ψηφιακής εποχής στην καθημερινή ζωή και τις δραστηριότητες των ανθρώπων έχει προκαλέσει το φαινόμενο της «ψηφιακής εισδοχής». Αυτό σημαίνει ότι η ψηφιακή εποχή αλλάζει αναπόφευκτα τον τρόπο λειτουργίας της οικονομίας, προκαλώντας την αλλαγή και τη διακοπή των παραδοσιακών επιχειρηματικών μοντέλων. Αυτό, με τη σειρά του, απαιτεί προσαρμογές και αλλαγές που δεν είναι πάντα απλές και ανώδυνες αλλά συμβαίνουν αναπόφευκτα, ανεξάρτητα από τον κλάδο ενασχόλησης (Bunn, Asen & Enache, 2020).

Οι σύγχρονες λύσεις λογισμικού, οι διαδικτυακές πλατφόρμες και η μαζική χρήση έξυπνων συσκευών και του Διαδικτύου επιτρέπουν τη γρήγορη και φθηνή εφαρμογή επιχειρηματικών ιδεών. Αντί για έναν μικρό αριθμό μεγάλων εταιρειών που μπορούν να φτάσουν στην παγκόσμια αγορά, έχουμε τώρα μια αύξηση στην επιχειρηματικότητα που δεν γνωρίζει όρια και είναι πολύ πιο ικανή να ανταποκριθεί στις αλλαγές και να προσαρμοστεί στις απαιτήσεις των καταναλωτών (ICAEW, 2016).

Οι ψηφιακές αλλαγές έχουν σημαντικές επιπτώσεις στην οργάνωση και τη λειτουργία της οικονομίας. Μία από τις συνέπειες είναι ο αντίκτυπός τους στη φορολογία. Οι ισχύοντες φορολογικοί κανονισμοί δεν επαρκούν για εικονικές εταιρείες που λειτουργούν παγκοσμίως. Οι στατιστικές δείχνουν ότι σήμερα, 9 από τις 20 κορυφαίες εταιρείες στην κεφαλαιοποίηση της παγκόσμιας αγοράς είναι ψηφιακές και πριν από δέκα χρόνια από τις 20 εταιρείες, μία ήταν ψηφιακή. Είναι η μεγαλύτερη πρόκληση της σύγχρονης εποχής, διασφαλίζοντας παράλληλα ότι οι ψηφιακές εταιρείες συμβάλλουν δίκαια στο μερίδιό τους στα φορολογικά έσοδα (Juswanto & Simms, 2017; Lipniewicz, 2017).

Οι φορολογικές αρχές έχουν ουσιαστικά τους παρακάτω σημαντικούς φορολογικούς στόχους: να συλλέγουν περισσότερους φόρους και να τους χρεώνουν πιο αποτελεσματικά. Σε ψηφιακό πλαίσιο, αυτό συνεπάγεται την απαραίτητη φορολογική μεταρρύθμιση (European Commission, 2017; European Commission, 2018). Η μεταρρύθμιση πρέπει να ακολουθεί δύο παράλληλες κατευθύνσεις: πρώτον, ψηφιοποίηση της εθνικής φορολογικής διοίκησης και φορολογικών διαδικασιών, και

δεύτερον, μεταρρύθμιση της φορολογικής πολιτικής και των φορολογικών συντελεστών.

Η ψηφιοποίηση της φορολογικής διοίκησης και των φορολογικών διαδικασιών πρέπει να δημιουργήσει τη βάση για περαιτέρω μεταρρυθμίσεις του φορολογικού συστήματος. Χωρίς τη δημιουργία μιας ισχυρής οργάνωσης της φορολογικής διοίκησης και του συστήματος πληροφοριών, η φορολογική μεταρρύθμιση δεν θα είναι δυνατή (European Commission, 2017; Juswanto & Simms, 2017). Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της φορολογικής διοίκησης είναι μια από τις μεγαλύτερες προκλήσεις στο φορολογικό επάγγελμα, καθώς ο τρέχων ψηφιακός μετασχηματισμός της φορολογικής διοίκησης είναι αποτέλεσμα εξωτερικών παραγόντων (Harraz, 2021).

Πρώτα απ' όλα, η αύξηση των δημοσιονομικών ελλειμμάτων πρέπει να αντιμετωπιστεί από νέες πηγές εισοδήματος. Στην αναζήτηση νέων και υψηλότερων εσόδων, οι φορολογικές διοικήσεις σε όλο τον κόσμο βασίζονται σε νέους, ψηφιακούς τρόπους συλλογής δεδομένων και πληροφοριών.

Οι ψηφιακές πλατφόρμες, από την άλλη πλευρά, επιτρέπουν πιο εξελιγμένες αναλύσεις και, τελικά, καλύτερη είσπραξη φορολογικών εσόδων. Παραδοσιακά, οι φορολογικές διαδικασίες περιλαμβάνουν διάφορες ενέργειες με μοναδικό στόχο την καθιέρωση, είσπραξη και έλεγχος των φορολογικών εσόδων (Hasnain et al. 2016).

Η ψηφιοποίηση της εθνικής φορολογικής διοίκησης δίνει έμφαση στη συλλογή δεδομένων και στον καθορισμό των φορολογικών υποχρεώσεων, κάτι που θα οδηγήσει σε μια πιο ασφαλή είσπραξη και έλεγχο των φορολογικών εσόδων.

4.17 Οφέλη εφαρμογής

Είναι σημαντικό, ωστόσο, να αποσαφηνιστούν δύο πράγματα: πρώτον, η ψηφιακή φορολογική διοίκηση είναι αναπόφευκτη. Εν ολίγοις, δεν υπάρχουν ολοκληρωμένες λύσεις για την ψηφιοποίηση, αλλά υπάρχουν ορισμένα αναπόφευκτα στρατηγικά σημαντικά βήματα στο δρόμο προς τη θεμελιώδη ψηφιοποίηση της φορολογικής διοίκησης.

Το πρώτο βήμα αναφέρεται στην ανάγκη για επίγνωση του τι πρέπει να επιτευχθεί. Για αυτό, απαιτείται συνείδηση και σαφής πολιτική βούληση, σοβαρή, ενδεδειγμένη εργασία και επαγγελματική προετοιμασία. Το πρώτο ερώτημα είναι εάν η φορολογική διοίκηση είναι έτοιμη να εργαστεί σε τόσο σημαντικά θέματα (Altameem, Zair. & Alshawi, 2006).

Η ψηφιοποίηση της φορολογικής διοίκησης απαρτίζεται από πέντε στοιχεία: τεχνολογίες, άτομα, διαχείριση φορολογικών κινδύνων, οικονομικούς πόρους και επικοινωνία. Μια ενιαία βάση δεδομένων πληροφορικής θα συνδεθεί με το Ταμείο Ασφαλίσεων Συντάξεων και Αναπηρίας, το Ταμείο Υγείας, την Εθνική Υπηρεσία Απασχόλησης, το Τελωνείο και το Υπουργείο Εσωτερικών. Αυτή είναι μια βασική προϋπόθεση για την ψηφιοποίηση της φορολογικής διοίκησης, καθώς και για τον ηλεκτρονικό έλεγχο και την είσπραξη φόρων. Η ανεξέλεγκτη συσσώρευση χρέους ορισμένων φορολογουμένων θα αποφευχθεί και το διοικητικό κόστος, τόσο για τη φορολογική διοίκηση όσο και για τους φορολογούμενους, θα μειωθεί (ΟΟΣΑ (β), 2017). Αν και η τεχνολογία φαίνεται να είναι πρωταρχικό στοιχείο, δεν πρέπει να αγνοείται το γεγονός ότι ο ανθρώπινος παράγοντας είναι πολύ σημαντικός. Η ψηφιοποίηση αυτού του τμήματος της φορολογικής διοίκησης είναι δυνατή με διάφορους τρόπους: μέσω της εκπαίδευσης των φορολογικών υπαλλήλων, της πρόσληψης και του προσδιορισμού της κανονικής ή ειδικής κατάστασής τους.

Η ψηφιοποίηση της φορολογικής διοίκησης είναι μια δύσκολη εργασία που απαιτεί ριζικές αλλαγές στον τρόπο οργάνωσής της, αποτελώντας ένα ισχυρό εργαλείο διαχείρισης. Βέβαια, η σύνδεση της φορολογικής διοίκησης με αυτόν τον τρόπο εργασίας έχει αποδειχθεί συχνά περίπλοκη και μερικές φορές ανεπιτυχής. Το πρόβλημα είναι ότι η φορολογική διοίκηση, όπως και οποιοσδήποτε άλλος τομέας, συχνά θέλει να δημιουργήσει το δικό της ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης και πληροφόρησης. Οποιαδήποτε ανάλυση «κόστους και οφέλους» θα έδειχνε πιθανώς ότι η ψηφιοποίηση της φορολογικής διοίκησης, όσο κι αν κοστίζει, αξίζει τον κόπο. Επομένως, αργά ή γρήγορα, με χαμηλότερη ή μεγαλύτερη ένταση, μπορούν να αναμένονται τεκτονικές αλλαγές όσον αφορά την πρακτική λειτουργία του φορολογικού συστήματος.

Πιθανά λάθη μπορεί να συμβούν εάν ο σχεδιασμός των συστημάτων πληροφοριών ανατίθεται αποκλειστικά σε ειδικούς πληροφορικής, χωρίς να συμπεριλαμβάνεται το προσωπικό της φορολογικής αρχής ή των φορολογουμένων (ή να περιλαμβάνονται μόνο οριακά). Η εμπειρία έχει δείξει ότι δεν είναι δυνατόν να επιτευχθούν καλές λύσεις πληροφορικής στη φορολογική διοίκηση χωρίς την αποφασιστική συμμετοχή των διευθυντών της, καθώς και εκείνων για τους οποίους απευθύνονται οι επικοινωνίες πληροφορικής. Σήμερα, είναι γενικά αποδεκτό ότι η φορολογική διοίκηση δεν πρέπει να υστερεί στη χρήση νέων τεχνολογιών, αλλά ότι θα πρέπει να βρει κατάλληλες λύσεις που θα διευκολύνουν και θα εξασφαλίζουν σχέσεις μεταξύ των φορολογουμένων και της φορολογικής αρχής. Επομένως, πολλά τεχνικά και νομικά ζητήματα θα πρέπει να

επιλυθούν, όπως έλεγχοι και προστασία ηλεκτρονικών υπογραφών, μοναδική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου φορολογουμένων, τέλη κ.λπ (Stamoulis et al, 2020).

Η ευελιξία της φορολογικής διαχείρισης με ψηφιακές διαταραχές πρέπει να περιλαμβάνει δύο κύριους τομείς δράσης (Lipniewicz, 2017). Το πρώτο είναι η εναρμόνιση του μοντέλου της ηλεκτρονικής (ψηφιακής) επιχείρησης και του μοντέλου φορολογικού ελέγχου που εφαρμόζεται από τη φορολογική διοίκηση, τα οποία προσαρμόζονται στις παραδοσιακές επιχειρηματικές δραστηριότητες.

Ο δεύτερος τομέας λειτουργίας περιλαμβάνει την τροποποίηση των κανόνων για την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των φορολογικών αρχών σε διεθνές επίπεδο. Αυτό σημαίνει την ανάγκη εντατικής συνεργασίας μεταξύ των φορολογικών αρχών διαφορετικών χωρών.

Η ταχεία ανταλλαγή φορολογικών πληροφοριών είναι απαραίτητο μέσο για τον καθορισμό της φορολογικής βάσης στην περίπτωση διασυνοριακού εισοδήματος. Αυτό είναι ένα αποτελεσματικό μέτρο για τη διατήρηση της κυριαρχίας των κρατικών φορολογικών βάσεων και για τη διασφάλιση της ορθής εφαρμογής του υποκειμενικού φορολογικού νόμου βάσει διεθνών συμφωνιών.

Εκτός από τις δραστηριότητες που πρέπει να αναλάβει η φορολογική διοίκηση, είναι επίσης απαραίτητο να προσαρμοστεί η φορολογική νομοθεσία στις τεχνολογικές προκλήσεις (Karxhner & Somare, 2017; Olbert & Spengel, 2017; ΟΟΣΑ, 2019). Αυτό ισχύει ιδίως για τις διατάξεις του διεθνούς φορολογικού δικαίου που σχετίζονται με την οριοθέτηση της φορολογικής δικαιοδοσίας μεταξύ κρατών. Οι σημερινοί κανονισμοί βασίζονται στο παράδειγμα της εδαφικότητας, σύμφωνα με το οποίο το κράτος έχει το δικαίωμα να φορολογεί ορισμένα εισοδήματα από πηγή εισοδήματος ή σύμφωνα με την κατοικία του φορολογούμενου.

4.18 Αποτελέσματα ψηφιοποίησης

Οι φορολογικοί έλεγχοι εξακολουθούν να έχουν τον ίδιο στόχο: να ανακαλύψουν και να διορθώσουν τη συμπεριφορά των φορολογουμένων που δεν δηλώνουν ή δηλώνουν λανθασμένα και σίγουρα δεν πληρώνουν φόρους σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου.

Για σκοπούς φορολογικού ελέγχου, το βασικό αποτέλεσμα της ψηφιακής εποχής είναι ότι οι πληροφορίες που βασίζονται σε έγγραφη καταγραφή, μετατρέπονται σε ψηφιακές πληροφορίες. Αντί να είναι ένα μειονέκτημα, μπορεί να γίνει μια ευκαιρία δεδομένου

ότι η μετάδοση, η αποθήκευση και η χρήση του μπορεί να γίνει φθηνότερα, ταχύτερα, πιο αποτελεσματικά και αυτό ωφελεί τόσο τον φορολογούμενο όσο και τη φορολογική διοίκηση.

Το δεύτερο σημαντικό αποτέλεσμα της ψηφιοποίησης είναι ότι η επικοινωνία με τον φορολογούμενο μπορεί επίσης να ψηφιοποιηθεί με τα ίδια πλεονεκτήματα της εξοικονόμησης χρημάτων και χρόνου όπως στην περίπτωση της αποθήκευσης.

Η ψηφιακή εποχή σήμαινε και σημαίνει ότι αυτά τα δεδομένα που λαμβάνονται και αποθηκεύονται σε χαρτί, μπορούν πλέον να ψηφιοποιηθούν και να «εισαχθούν» σε αυτό που αποκαλούμε βάσεις δεδομένων. Ενώ η τρέχουσα τεχνολογία διευκολύνει την εκπλήρωση υποχρεώσεων από τους φορολογούμενους, η ψηφιοποίηση εκμεταλλεύεται τα οφέλη του αυτοματισμού (Terzis, 2003).

4.19 Φορολογικά συστήματα και Covid-19 εποχή

Η σύγχρονη εποχή πλην των παραπάνω λόγων που απαιτεί τον εκσυγχρονισμό της φορολογικής διοίκησης και ψηφιοποίησης, είναι ιδιαίτερα επιβεβλημένη λόγω των μέτρων απομόνωσης εξαιτίας της πανδημίας του κορονοϊού.

Αυτή η άνευ προηγουμένου οικονομική, υγειονομική και κοινωνική κρίση που βιώνουμε προκαλεί τεράστια απώλεια εσόδων, γι 'αυτό πολλές χώρες σχεδιάζουν φορολογικές μεταρρυθμίσεις και διαδικασίες για τον εκσυγχρονισμό των φορολογικών συστημάτων τους.

Στις διαδικασίες της φορολογικής μεταρρύθμισης, πρέπει να ληφθούν υπόψη όλες οι πτυχές που σχετίζονται με την ψηφιοποίηση, οι οποίες, πρέπει πάντα να έχουν τον πολίτη ως καθοδηγητική αρχή, επιδιώκοντας απλοποίηση, μείωση της γραφειοκρατίας και μεγαλύτερη διαφάνεια απέναντι στη διαφθορά.

Ένα βασικό στοιχείο της αποδοχής του φορολογικού συστήματος είναι η απλούστευσή του, καθώς οι φορολογικές μεταρρυθμίσεις που πραγματοποιούνται, όποτε συνδέονται με την ψηφιοποίηση, θα πρέπει να συμβάλουν σημαντικά σε αυτό. Φαίνεται ότι οι διαδικασίες ψηφιοποίησης προχωρούν συχνά γρηγορότερα από τη νομοθεσία, ειδικά σε αυτήν την τρέχουσα πανδημική κατάσταση. Το καθήκον της ψηφιοποίησης των φορολογικών συστημάτων δεν είναι εύκολο, και μάλιστα γίνεται ακόμη δυσκολότερο όταν πρέπει να επιταχυνθεί όπως στις περιστάσεις της πανδημίας του κορονοϊού.

Η τρέχουσα πανδημία υπογράμμισε την ανάγκη αύξησης της ανθεκτικότητας και επιτάχυνσης του ρυθμού της ψηφιοποίησης. Όλη αυτή η διαδικασία δεν θα πρέπει να αντιμετωπίζεται μεμονωμένα, αλλά αντίθετα ως αναπόσπαστο μέρος μιας έννοιας της ψηφιακής κυβέρνησης και της ανοιχτής διακυβέρνησης που περιλαμβάνει τους διάφορους οργανισμούς μιας χώρας.

Η ψηφιοποίηση είναι πλέον αναγκαία για να διασφαλιστεί ότι οι φορολογικές αρχές μπορούν να συνεχίσουν να αναπτύσσουν την εθελοντική συμμόρφωση του φορολογουμένου, μέσω ενός φιλικού προς το χρήστη σύστημα που μπορεί να καλύψει τις ανάγκες όλων των ειδών των φορολογουμένων, των φορολογικών υπαλλήλων, και τελικά να αυξήσει τη συμμόρφωση στην οικονομία τους (Tsiavos et al, 2020).

Όλη αυτή η καινοτομία στη διαχείριση περιλαμβάνει επανεξέταση, προσαρμογή και μεταμόρφωση πολιτικών, υπηρεσιών και θεσμικών αρχιτεκτονικών στις νέες ανάγκες των πολιτών, επιδιώκοντας τη μέγιστη αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του δημόσιου τομέα.

Τέλος, σε πρόσφατη έρευνα των Ηνωμένων Εθνών για το 2020 σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση έδειξε ότι ενώ η πανδημία έχει αναβαθμίσει τον ρόλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τόσο στη συμβατική παροχή ψηφιακών υπηρεσιών, όσο και σε νέες καινοτόμες προσπάθειες για τη διαχείριση της κρίσης, παρουσίασε προκλήσεις και πολλές μορφές ψηφιακών κενών, ειδικά μεταξύ των φτωχότερων και των πιο ευάλωτων ομάδων.

Κεφάλαιο 5^ο Μελέτη περίπτωσης

5.1 Η υπηρεσία TAXISnet

Η υπηρεσία TAXISnet δίνει τη δυνατότητα στους φορολογούμενους να διεκπεραιώσουν τις εκκρεμότητές τους με τις αντίστοιχες ΔΟΥ, μέσω διαδικτύου, δίχως να υποβληθούν σε ταλαιπωρία, εξάντληση και σπατάλη του πολύτιμου και διαθέσιμου χρόνου τους. Επιπλέον, το TAXIS, ως έργο, περιλαμβάνεται στο Β΄ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης, και συγκεκριμένα στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κλεισθένης», ενώ ταυτόχρονα χρηματοδοτείται από το Ελληνικό Δημόσιο και την Ε.Ε.. Η αντίστοιχη υπηρεσία, TAXISnet, λαμβάνει και αυτή χρηματοδότηση από το πρόγραμμα «Κλεισθένης», όντας μια δράση της ΓΓΠΣ (Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων) για την ΚτΠ (Κοινωνία της Πληροφορίας).

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του TAXISnet εξυπηρετούν τους φορολογούμενους, που επιθυμούν να λάβουν τις φορολογικές δηλώσεις των εντύπων Ε1, Ε2, Ε3, Ε9 και Ε14, καθώς και εξειδικευμένο ενημερωτικό σημείωμα. Παράλληλα, μέσω του TAXISnet, υποβάλλονται περιοδικές δηλώσεις ΦΠΑ, τόσο από πολίτες, όσο και από επιχειρήσεις. Συμπερασματικά, το TAXISnet πρόκειται για ένα σπουδαίο, πολύπλοκο, εκτεταμένο έργο με ιδιαίτερο ενδιαφέρον υπό την οπτική της αρχιτεκτονικής σχεδίασής του. Επομένως, για την επιτυχή υλοποίησή του ήταν απαραίτητη η ευρεία γνώση και εμπειρία τόσο στα εκτεταμένα πληροφοριακά συστήματα, όσο και στο φορολογικό τομέα, καθώς και οι καρποφόρες αρχιτεκτονικές συστημάτων (Δουλγέρη, 2009).

Η αποστολή του νέου TAXISnet είναι να επεκτείνει, να βελτιώσει και να κάνει τις υπάρχουσες διαδικτυακές υπηρεσίες ακόμη πιο φιλικές προς το χρήστη και χρήσιμες. Ο κύριος σκοπός αυτού του συστήματος, το οποίο εφαρμόζει στην πράξη τις αυξημένες απαιτήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας, είναι να διευκολύνει τους φορολογούμενους ώστε να μπορούν να εκπληρώσουν τις φορολογικές τους υποχρεώσεις όσο το δυνατόν πιο εύκολα, γρήγορα και αποτελεσματικά. Το νέο TAXISnet λειτουργεί από το 2010 και διαθέτει νέες, βελτιωμένες διαδικτυακές υπηρεσίες και ένα μοναδικό σημείο ελέγχου ταυτότητας και πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στο πλαίσιο της συνεχούς αναβάθμισης και ολοκλήρωσης όλων των δημόσιων συστημάτων πληροφοριών, προβλέπεται βελτίωση των υπαρχόντων συστημάτων και επειγόντως των TAXIS και TAXISnet.

Όλες οι διαδικτυακές υπηρεσίες έχουν σχεδιαστεί με γνώμονα την ευκολότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση πελατών. Το TAXISnet είναι η ποιοτική και ποσοτική βελτίωση του εναλλακτικού καναλιού για την εξυπηρέτηση και την επεξεργασία συναλλαγών πολιτών που σχετίζονται με φορολογικά θέματα και διαδικτυακές συναλλαγές. Μέσω του TAXISnet, η ολοκλήρωση των δεδομένων διαχείρισης χρηστών επιτεύχθηκε χρησιμοποιώντας την κοινή λογική των επιχειρήσεων και τη βάση δεδομένων σε υποσυστήματα εφαρμογών.

Στο πλαίσιο της συνεχούς αναβάθμισης και βελτιστοποίησης των συστημάτων πληροφοριών, η Γενική Γραμματεία παρέχει υπηρεσίες αξιολόγησης της απόδοσης και την ασφάλεια των υπάρχοντων συστημάτων που θα διασφαλίζουν την προστασία ευαίσθητων φορολογικών δεδομένων πολιτών και επιχειρήσεων. Οι ενέργειες που έχουν ολοκληρωθεί και στοχεύουν στη διασφάλιση αυτού είναι η σύνδεση των εφαρμογών εσωτερικού χρήστη TAXISnet με τον κοινό κατάλογο εσωτερικών χρηστών. Οι προαναφερθείσες ενέργειες βοήθησαν σημαντικά στη βελτίωση της παρακολούθησης της διαδικασίας αποστολής των εσόδων από τις τράπεζες στις Εφορίες και πίστωση αποδείξεων στο TAXIS. Αναφορικά με τη σύνδεση του TAXIS με τις τράπεζες, υπάρχει το σύστημα Zeus, το οποίο λειτουργεί ως μεσάζων, με στόχο την αποτελεσματική διαχείριση πληρωμών.

Τέλος, ο φορολογικός έλεγχος καθορίζει την άμεση διασύνδεση των ταμειακών μηχανών και άλλων ηλεκτρονικών φορολογικών μηχανισμών εταιρειών με την υποδομή πληροφοριών της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών, καθώς και την υποχρέωση των εμπόρων που δεν διαθέτουν ταμειακές μηχανές ή μετρητά μηχανισμός εγγραφής να διαβιβάζει ηλεκτρονικά στις πλατφόρμες της Γραμματείας τα δεδομένα των εκδοθέντων φορολογικών δεδομένων. Αυτή η διάταξη θα ισχύει για όλους τους ελεύθερους επαγγελματίες και επιχειρηματίες, ακόμη και αν δεν διαθέτουν ταμειακές μηχανές και φορολογικούς μηχανισμούς.

5.2 Σύσταση του συστήματος

Η πολυπλοκότητα και η έκταση του συστήματος TaxisNet, προϋποθέτει, όχι μόνο την εμφάνιση στη χρήση πληροφοριακών συστημάτων, αλλά και μία αποδοτική αρχιτεκτονική σχεδίαση. Ως εκ τούτου, το σύνολο του συστήματος, δομείται από μία σειρά υποσυστημάτων, τα οποία αντιστοιχούν και σε μία σειρά λειτουργιών και

κατηγοριών. Αναλυτικά, το σύστημα του TaxisNet, δομείται από τα εξής υποσυστήματα:

Το υποσύστημα «*Μητρώο Φορολογουμένων*»: τοποθετείται ως το πρώτο χρονικά υλοποιημένο υποσύστημα. Χρησιμοποιείται τόσο για τη δημιουργία του Αριθμού Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.), όπου αντιστοιχεί αποκλειστικά ένας μοναδικός φορολογικός αριθμός σε κάθε φορολογούμενου, όσο και για τη διαχείριση επιχειρηματικών πληροφοριακών στοιχείων.

Το υποσύστημα «*Φορολογία εισοδήματος φυσικών και μη φυσικών προσώπων*»: σχετίζεται με όλες τις τοπικές και κεντρικές διαδικασίες, οι οποίες αφορούν τη φορολογία εισοδήματος. Συνεπώς, επιτυγχάνεται έτσι η ετήσια καταγραφή και αξιολόγηση των δηλώσεων φόρου νομικών και φυσικών προσώπων.

Το υποσύστημα «*Φόρος προστιθέμενης αξίας (Φ.Π.Α.)*»: σχετίζεται με την αυτοματοποίηση διαδικασιών όπως η διαχείριση και επικύρωση όλων αιτήσεων/δηλώσεων, οι διαδικασίες εγγραφής, καθώς και η παρακολούθηση και η τιμολόγηση του συνόλου των σχετικών προστίμων.

Το υποσύστημα «*Φορολογία Κεφαλαίου*»: υποστηρίζει την έκδοση πιστοποιητικών και τη διαχείριση δηλώσεων σχετικά με τη μεταβίβαση ακίνητης περιουσίας και τις δωρεές ή/και κληρονομιές κινητής και ακίνητης περιουσίας.

Το υποσύστημα «*Έσοδα*»: διαχειρίζεται το σύνολο των οικονομικών πληροφοριών, στις οποίες καταγράφονται λεπτομερώς στοιχεία επιστροφών, διαγραφών, πληρωμών και πιστώσεων.

Το υποσύστημα «*Διαχείριση ελέγχου φορολογουμένων*»: διαχειρίζεται τα κριτήρια ελέγχου, προσωποποιημένα στην κάθε υπόθεση, ή στις αντίστοιχες με αυτήν, ανάλογα με την περίπτωση του/των φορολογουμένου/ων.

Το υποσύστημα «*Εικόνα φορολογουμένου*»: σχετίζεται με την καταγραφή όλων των πληροφοριών που αφορούν στον φορολογούμενου (από όλες τις φορολογικές περιοχές). Με αυτό τον τρόπο, καθίσταται δυνατή και η δημιουργία του προφίλ του φορολογουμένου.

Το υποσύστημα «*Διασταυρώσεις*»: αφορά στη διαδικασία επιλεκτικής ομαδοποίησης και διαχωρισμού των φορολογουμένων, οι οποίοι είναι πιθανό να φοροδιαφύγουν. Έτσι, καθίσταται δυνατή και διευκολύνεται η δυνατότητα άμεσης αναγνώρισής τους στο ενδεχόμενο φοροδιαφυγής.

Το υποσύστημα «Φορολογία οχημάτων»: υποστηρίζει τις διαδικασίες διαχείρισης και καταγραφής του μητρώου οχημάτων, την έκδοση ειδοποιητηρίων πληρωμής των τελών κυκλοφορίας, καθώς και την αξιολόγηση, διαγραφή και πιστοποίησή τους.

Το υποσύστημα «Κ.Β.Σ.»: διαχειρίζεται δεδομένα που αφορούν στην πιστοποίηση, θεώρηση και πιθανή απώλεια του κώδικα βιβλίων και στοιχείων, αλλά και δεδομένα που αφορούν στις ταμειακές μηχανές των εμπόρων (ΦΤΜ).

Το υποσύστημα «Δικαστικές Ενέργειες»: διαχειρίζεται όλα τα αναγκαστικά και ασφαλιστικά μέτρα διοικητικής εκτέλεσης, καθώς και όλες τις νομικές ενέργειες και υποθέσεις των ΔΟΥ.

Το υποσύστημα «Έξοδα»: καταγράφει και διατηρεί αρχείο του συνόλου της μισθοδοσίας των δημοσίων υπαλλήλων που εξυπηρετούνται σε κάθε ΔΟΥ, διαχειρίζεται τα Χρηματικά Εντάλματα Πληρωμής και Τίτλων Αξιών και ενημερώνει/παρακολουθεί καθημερινά το αρχείο εγγράφων πληρωμών, καθώς και το λογιστικό κύκλωμα του τμήματος.

Το υποσύστημα «Φορολογία λοιπών φόρων»: εξυπηρετεί την αυτοματοποίηση των διαδικασιών πληρωμής, προσδιορισμού και παρακολούθησης των λοιπών φόρων.

Το υποσύστημα «Πρωτόκολλο»: διαχειρίζεται όλα τα έγγραφα των ΔΟΥ (εισερχόμενα/εξερχόμενα), την αλληλογραφία και τις αποδείξεις. Μέσω αυτού του υποσυστήματος καθίσταται δυνατή όχι μόνο η εγγραφή με τη χρήση σαρωτών, αλλά και η αναζήτηση, ταξινόμηση και αρχειοθέτηση του συνόλου των εγγράφων.

Το υποσύστημα «Έλεγχος και επιθεώρηση ΔΟΥ»: παρακολουθεί τη λειτουργία των ΔΟΥ και παράγει στατιστικά δεδομένα για τον επιχειρηματικό κύκλο τους.

Το υποσύστημα «ΑΠΑΑ»: διαχειρίζεται τις πληροφορίες που αφορούν την κάθε οικιστική ζώνη, σχετικά με την αξιολόγηση και εκτίμηση του κόστους τους, ώστε να μπορεί να προσεγγιστεί η αντικειμενική αξία των ακινήτων και η αξία ενοικίασης, βάσει του υπολογισμού του ελάχιστου εισοδήματος.

5.3 Υπηρεσίες TaxisNet

5.3.1 Υπηρεσίες πολιτών και επιχειρήσεων

Οι υπηρεσίες πολιτών βελτιώνονται διαρκώς, καθώς ανανεώνεται η λειτουργικότητα των υποσυστημάτων του TaxisNet. Ο εκσυγχρονισμός τους σχετίζεται όχι μόνο με τις εφαρμοσμένες εφαρμογές δηλώσεων, αλλά και την προσθήκη νέων εντύπων φορολογίας, που βασίζεται στην αντίστοιχη λογική φορολογικού υπολογισμού. Με αυτό τον τρόπο, δημιουργούνται νέες ευκαιρίες για τους πολίτες, οι οποίοι έχουν τη δυνατότητα εναλλακτικών τρόπων διεκπεραίωσης των συναλλαγών τους με το Υπουργείο Οικονομικών, χωρίς να είναι απαραίτητη η επίσκεψη τους σε Δ.Ο.Υ. Σε αυτή τη λογική, σχεδιάστηκαν οι παρακάτω υπηρεσίες:

Πληρωμή οποιασδήποτε βεβαιωμένης μη ρυθμισμένης οφειλής στο σύνολο της ή μέρος αυτής με όλα τα τραπεζικά προϊόντα [Νοέμβριος 2012]

Δίνεται η δυνατότητα στον πολίτη να τυπώνει για οποιαδήποτε οφειλή επιθυμεί την αντίστοιχη ΤΟ (Ταυτότητα Οφειλής), από την απεικόνιση των βεβαιωμένων μη ρυθμισμένων οφειλών, που μπορεί να ελέγχει από τον υπολογιστή του. Έτσι, χρησιμοποιώντας την ΤΟ, μπορεί να πληρώνει το επιθυμητό ποσό, οποιαδήποτε χρονική στιγμή, μέσα από τα επιτρεπόμενα προϊόντα πληρωμής της τράπεζάς του, όπως σε ΑΤΜ, στο γκισέ ή μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής (Phone Banking, Web Banking).

Πληρωμή οποιασδήποτε δόσης ρυθμισμένης οφειλής με όλα τα τραπεζικά προϊόντα [Δεκέμβριος 2012].

Δίνεται η ευελιξία στον πολίτη, να τυπώνει ΤΡΟ (Ταυτότητα Ρυθμισμένης Οφειλής), για όποια ρύθμιση επιθυμεί, βλέποντάς τες στον υπολογιστή του. Χρησιμοποιώντας, λοιπόν, την ΤΡΟ έχει τη δυνατότητα για πληρωμή κάθε δόσης στα επιτρεπόμενα προϊόντα πληρωμής της τράπεζάς του, όπως σε ΑΤΜ, στο γκισέ ή μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής (Web Banking, Phone Banking).

Ηλεκτρονική Υποβολή Μισθωτηρίων Ενοικίασης [Δεκέμβριος 2012].

Παρέχεται η επιλογή στους ιδιοκτήτες ακινήτων, να υποβάλουν το μισθωτήριο με ηλεκτρονική μορφή, ενώ θα υπάρχει αυτόματη ενημέρωση των ενοικιαστών με το περιεχόμενο αυτού.

Αγορά Παραβόλου για κάθε χρήση με όλα τα τραπεζικά προϊόντα [Ιανουάριος 2013].

Τα Παράβολα των υπηρεσιών είναι πλέον άμεσα διαθέσιμα προς τους πολίτες, οι οποίοι τυπώνοντας έναν κωδικό με το εκάστοτε ποσό, μπορούν να αγοράζουν το αντίστοιχο παράβολο μέσω των προϊόντων πληρωμής που είναι διαθέσιμα στην τράπεζά τους, όπως ATM, γκισές, Web Banking. Έχοντας στην κατοχή του μόνο τον κωδικό, πηγαίνει στην αντίστοιχη υπηρεσία, η οποία εξακριβώνει την πληρωμή του παραβόλου, μέσω του υπολογιστή.

Πληρωμή οποιασδήποτε οίκοθεν πληρωμής με όλα τα τραπεζικά προϊόντα [Ιανουάριος 2013].

Μέσω του συστήματος, ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να εκδίδει έναν κωδικό με το αντίστοιχο ποσό, το οποίο πρέπει να πληρωθεί αυταπάγγελτα, εξοφλώντας το στην τράπεζα, με όποιους τρόπους αυτή διαθέτει (ATM, γκισέ, Web Banking). Έχοντας μόνο αυτόν τον κωδικό, πηγαίνει στην αντίστοιχη υπηρεσία, όπου θέλει να χρησιμοποιήσει την οίκοθεν πληρωμή και εκεί γίνεται η εξακρίβωση της εξόφλησής του ποσού, μέσω του υπολογιστή.

Συνεπώς, όλες οι άνωθεν υπηρεσίες, όχι μόνο διευκολύνουν τους πολίτες, αλλά ελαχιστοποιούν και τις πιθανές επιπτώσεις που μπορούν να προκύψουν από τη συγχώνευση των ΔΟΥ. Με άλλα λόγια, το γεγονός ότι δεν καθίσταται πλέον πάντα απαραίτητη η επίσκεψη σε αυτές, δημιουργούνται νέες προοπτικές στη διαχείριση των υπηρεσιών.

Αντίστοιχη είναι και η λογική σχετικά με τις *επιχειρήσεις*, για τις οποίες παρέχονται όλες οι πληροφορίες και οι δυνατότητες ανάλογα με τον τύπο επιχείρησης και το καθεστώς φορολογίας τους. Αναλυτικά, οι κατηγορίες πληροφοριών σχετικά με τις επιχειρήσεις είναι οι εξής:

Εισόδημα: σχετίζεται με την καταγραφή όλων των πιθανών πηγών εισοδήματος. Ως εκ τούτου, στην ενότητα αυτή διεκπεραιώνονται διαδικασίες όπως οι δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος ΦΠ και νομικών προσώπων-οντοτήτων, οι δηλώσεις μίσθωσης/βραχυπρόθεσμης μίσθωσης ακινήτων, η κατάσταση φορολογικής αναμόρφωσης, ο φόρος υπεραξίας ακινήτων, η υποβολή κατάστασης συμφωνητικών, στοιχείων και πληροφοριών, οι ενδοομιλικές συναλλαγές, ενώ καταθέτονται και οι πίνακες κατοικιών και αυτοκινήτων.

Επαγγελματικός Λογαριασμός: η υπηρεσία αυτή αφορά στη δήλωση και τροποποίησή τους, αναφορικά με συναλλαγές επαγγελματικής, επιχειρηματικής και εμπορικής δραστηριότητας του υπόχρεου.

Βεβαίωση Αποδέσμευσης (Ν.4611/2019): η οποία αφορά στην εκτύπωση βεβαίωσης αποδέσμευσης μελλοντικών απαιτησεων, οι οποίες έχουν κατασχεθεί στα χέρια τρίτου, αλλά και στη γνωστοποίησή της σε αυτόν εντός ενός μήνα από την ημέρα έκδοσης της βεβαίωσης.

Φορολογική ενημερότητα: στην οποία δίνεται η δυνατότητα ελέγχου εγκυρότητας ενός αποδεικτικού ενημερότητας και η έκδοση αποδεικτικού ενημερότητας για οφειλές προς το Δημόσιο.

Φορολογικό πιστοποιητικό: η παρούσα υπηρεσία υλοποιεί μία διαδικτυακή υπηρεσία (web service) και όχι μία διαδικτυακή εφαρμογή, καθώς προϋποθέτει την απαιτούμενη λειτουργικότητα (API) στη διαχείριση και αποθήκευση φορολογικών πιστοποιητικών. Ωστόσο, το API δεν αφορά στην παροχή διεπαφής χρήστη (User Interface), καθώς σχετίζεται με την αξιοποίησή του από άλλες εφαρμογές και την ανάπτυξή του στο αντίστοιχο περιβάλλον.

Φ.Π.Α.: αφορά στη πρόσβαση και διαχείριση όλων εκείνων των πληροφοριών που σχετίζονται με το Φ.Π.Α. Αναλυτικά, παρέχονται υπηρεσίες όπως οι δηλώσεις και η εγκυρότητα Φ.Π.Α.-VIEA, η αίτηση επιστροφής Φ.Π.Α. στην Ελλάδα ή προς χώρες της Ε.Ε., υπηρεσίες άρθρου 39Α και ειδικού καθεστώτος άρθρου 39Β, ισοτιμίες συναλλάγματος, MOSS, One Stop Shop.

Βιβλία - Στοιχεία: Στη συγκεκριμένη υπηρεσία καταγράφονται όλα τα στοιχεία και τα βιβλία των επιχειρήσεων από τις ταμειακές μηχανές, τις γνωστοποιήσεις επιτηδευμάτων, της κατάστασης πελατών προμηθευτών και συναλλαγών, ενώ εκδίδεται και το έντυπο κατάστασης έκδοσης φορολογικών στοιχείων.

Ακίνητα: Η παρούσα υπηρεσία διαχειρίζεται όλες τις πληροφορίες των ακινήτων, μέσα από τις δηλώσεις Ε9, ΕΝΦΙΑ (καθώς και εγκυρότητα και οριστικοποίηση του πιστοποιητικού του) και μίσθωσης/βραχυχρόνιας μίσθωσης ακινήτων, φύλλα υπολογισμού αξίας, φόρος υπεραξίας και ειδικός φόρων ακινήτων, ενώ παρέχονται το αποδεικτικό καταβολής και ο οδηγός αγοράς ακινήτου.

Τέλη & ειδικοί φόροι: Η παρούσα υπηρεσία διασφαλίζει την καταβολή του περιβαλλοντικού τέλους και της ειδικής ασφαλιστικής εισφοράς δασοκτονίας, καθώς και τη δήλωση απόδοσης φόρου διαμονής, ασφαλιστρών, καρτοκινητής τηλεφωνίας και συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας.

Οχήματα: Στη συγκεκριμένη υπηρεσία αναρτώνται και ενημερώνονται οι πληροφορίες σχετικά με την αναλυτική κατάσταση των οχημάτων και των τελών κυκλοφορίας, τα τέλη χρήσης μηχανημάτων έργου, ενώ υπάρχει και η υπηρεσία myCAR.

Μητρώο: στο οποίο δίνεται η δυνατότητα αλλαγής και αντιστοίχισης ΚΑΔ και η αναζήτηση βασικών στοιχείων του μητρώου.

Εγκυρότητα: η οποία σχετίζεται αναλυτικά με την εγκυρότητα των Φ.Π.Α.-VIES, βεβαίωσης οφειλής, αποδεικτικού ενημερότητα, εκκαθαριστικού, ΕΝΦΙΑ, μη οφειλών τελών κυκλοφορίας, καθώς και τα στοιχεία λογιστή.

Τέλος, οι λοιπές υπηρεσίες που υπάρχουν είναι οι εξής: *δηλώσεις φόρου πλοίων α' κατηγορίας ν.27/1975, δήλωση εισφοράς συναλλάγματος ν. 4111/13, αίτηση ρύθμισης οφειλών, σύστημα Διαχείρισης Πετρελαίου Θέρμανσης, σύστημα εισροών - εκροών καυσίμων, e-ΠΑΡΑΒΟΛΟ (με ή χωρίς κωδικούς TAXISnet), πληρωμή φόρων και τελών από χώρες της Single Euro Payment Area (SEPA-Ενιαίος Χώρος Πληρωμών σε Ευρώ), θέματα διεθνούς φορολογικού και τελωνειακού περιεχομένου, κατάλογος εντύπων (πρόσβαση και εκτύπωσή όλων των πιθανών εγγράφων που αφορούν τις επιχειρήσεις), ανάγνωση Κλειδαρίθμου Επιχείρησης (e-Υ.Μ.Σ.) και οι δηλώσεις παρακρατούμενων & προκαταβλητέων φόρων.*

5.3.2 Λειτουργικό Επίπεδο Υπηρεσιών

Βάσει των προαναφερθέντων δεδομένων, οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του TAXISnet, αξιολογούνται σχετικά με τη λειτουργικότητά τους, σύμφωνα με μία σειρά κριτηρίων:

- Επίπεδο 1: *Πληροφοριακές υπηρεσίες*, υπεύθυνες για τον τρόπο που διεκπεραιώνεται η κάθε υπηρεσία (σειρά εκτέλεσης συναλλαγών, δικαιολογητικά, εμπλεκόμενοι φορείς)
- Επίπεδο 2: *Επικοινωνιακές υπηρεσίες*, στις οποίες περιλαμβάνεται πέραν των πληροφοριακών υπηρεσιών, και το επίσημο αντίστοιχο υλικό (βεβαιώσεις, πρότυπα αιτήσεων κτλ), το οποίο είναι διαθέσιμο για τους χρήστες
- Επίπεδο 3: *Διαδραστικές υπηρεσίες*, οι οποίες απαρτίζονται από μηχανισμούς που συμβάλλουν στην αναγνώριση/ταυτοποίηση προστασίας δεδομένων, ενώ παρέχουν φόρμες προς συμπλήρωση από τον χρήστη και αποστολή ηλεκτρονικά

- Επίπεδο 4: *Συναλλακτικές υπηρεσίες*, στις οποίες περιέχονται λειτουργίες ολοκλήρωσης συναλλαγών, όπως είναι η online πληρωμή φόρου, με παράλληλη αναγνώριση/ταυτοποίηση προστασίας δεδομένων, που αφορούν τον χρήστη
- Επίπεδο 5: *Προσωποποιημένες υπηρεσίες*, που, αφενός παρέχουν πληροφορίες και διεκπεραιώνουν τις ανάλογες διαδικασίες εκ μέρους των χρηστών σε προσωπικό επίπεδο, και αφετέρου δίνουν τη δυνατότητα για διεκπεραίωση των φορολογικών υποχρεώσεων με τη χρήση διάφορων διαύλων, όπως το ΚΕΠ, το τηλεοπιοτύπο, M-TAXIS κτλ.

Σημειώνεται ότι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υπολογίζει το πέμπτο επίπεδο μόνο στις περιπτώσεις ηλεκτρονικής υποβολής φορολογίας του εισοδήματος, από τις υπηρεσίες που σχετίζονται με τη ΓΓΠΣ. Η τελευταία είναι υπεύθυνη για την κάλυψη των απαιτήσεων, με αποτέλεσμα να λάβει την ύψιστη βαθμολογία (5/5) στην πιο πρόσφατη έκθεση αξιολόγησης των είκοσι βασικότερων υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, 2007).

5.4 Οφέλη και Προβλήματα του Taxisnet

Παρακάτω τοποθετούνται τα οφέλη που προκύπτουν για το Υπουργείο Οικονομικών, μέσω της εφαρμογής του Taxation Information System (TAXIS):

1. *Αυξημένη παραγωγικότητα και αποδοτικότητα* > αύξηση των φορολογικών αποδοχών, βελτιωμένος έλεγχος και προγραμματισμός, άμβλυνση της φορολογικής διαφυγής, χρήση των ανθρώπινων πόρων στο βέλτιστο βαθμό.
2. *Συμβολή στην προώθηση της ψηφιακής οικονομίας.*
3. *Βελτίωση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας του Υπουργείου.*
4. *Προσαρμογή σε μεμονωμένες απαιτήσεις* > προσαρμοστικότητα στις νέες εξελίξεις της νομοθεσίας περί φορολογίας, προσθήκη νέων φόρων, αποτελεσματικότερη και βέλτιστη παροχή υπηρεσιών προς τους φορολογούμενους.

Συμπερασματικά, απώτερος σκοπός όλων αυτών των εφαρμογών και των υπηρεσιών είναι η εξαφάνιση της γραφειοκρατίας, όσο αυτό είναι δυνατόν, σε συνδυασμό με την παροχή ταχύτερης και ποιοτικότερης εξυπηρέτησης των φυσικών και νομικών προσώπων.

5.5 Η Εφαρμογή Taxisnet από πλευράς λογισμικού

Στα χαρακτηριστικά του λογισμικού, κατά την ανάπτυξη των εφαρμογών του TAXISnet, ανήκαν το λειτουργικό σύστημα Windows και κεντρικούς servers (υπολογιστές) της εταιρείας Microsoft. Πιο συγκεκριμένα, MWS (Microsoft Web Server) για τη διαδικτυακή υποστήριξη, Microsoft exchange server για τη λήψη των εισερχόμενων μηνυμάτων, Microsoft SQL που αφορούσε τη σχεσιακή βάση δεδομένων, Cold Fusion server για τις εφαρμογές και την υποστήριξη αυτών.

Με την πάροδο του χρόνου, οι παραπάνω εφαρμογές σημείωσαν ανάπτυξη εσωτερικά της ΓΓΠΣ, κατευθυνόμενες από το ειδικό προσωπικό, με αποτέλεσμα να ληφθούν καινοτόμες λογισμικές αρχές, που είχαν σκοπό την ανεξαρτησία των επιμέρους λειτουργιών, οι οποίες έως εκείνη τη στιγμή είχαν άμεση εξάρτηση από εξωτερικούς προμηθευτές.

Όσον αφορά τις τεχνολογίες της πληροφορικής που αφορούν στο TAXISnet, οι οποίες χρήζουν βελτίωσης, υπάρχουν θεωρίες και σκέψεις υιοθέτησης καινούριων μεθόδων, που αποτελούνται από τη χρήση κωδικών PIN, ή από «έξυπνες κάρτες», οι οποίες θα παραλαμβάνονται από τους χρήστες στις αντίστοιχες ΔΟΥ, σε αντίθεση με την προγενέστερη κατάσταση στην οποία ήταν απαραίτητα το username (όνομα χρήστη) και το password (κωδικός πρόσβασης).

Επιπλέον, σχετικά με τις πληρωμές των φορολογικών εισφορών, και ιδιαίτερα του ΦΠΑ, έχει δρομολογηθεί η εξ ολοκλήρου ψηφιοποίηση της εν λόγω διαδικασίας, κατά την οποία ο χρήστης θα έχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής στις τραπεζικές ιστοσελίδες ή στα ATM. Με την ολοκλήρωση της πληρωμής, η ΓΓΠΣ λαμβάνει ειδοποίηση από τραπεζικό δίκτυο συναλλαγών, ελέγχοντας την εγκυρότητά της. Στις περιπτώσεις όπου σημειώνεται διαφορά ανάμεσα στο οφειλούμενο και τα καταχωρημένο ποσό, προωθείται ενημέρωση στον χρήστη με ηλεκτρονικό μήνυμα.

Τα κεντρικά συστήματα του TAXIS αποτελούνται πέραν της κεντρικής βάσης αυτού και από τα πληροφορικά συστήματα Μισθοδοσίας, Συντάξεων, Ε9, Διαχείρισης Αποθηκών, Περαιώσης, web – ΦΕΦΠ, καθώς και από μία σειρά batch εφαρμογών, με βασικότερη το κύκλωμα εκκαθάρισης των δηλώσεων ΦΕΦΠ.

Οι εφαρμογές στο σύνολό τους αναπτύχθηκαν βάσει των Java τεχνολογιών. Στον εξοπλισμό λειτουργίας της ιστοσελίδας του TAXISnet (taxisnet.gr) περιλαμβάνονται:

- Ένα απομονωμένο δίκτυο, αποτελούμενο από ένα σύνολο δικτυακών συσκευών
- Ένα σύνολο από συστήματα δικτυακής ασφάλειας (Firewalls, IDSs κλπ) Μία συστοιχία από Xeon machines ως web, application και db servers, με λογισμικό περιβάλλον MS-Win, MS-SQLServer και Cold-Fusion.

Ο εξοπλισμός υποστηρίζεται, στο σύνολό του, από γεννήτρια παραγωγής ρεύματος και από UPSs, με σκοπό την εξασφάλιση της συνεχούς λειτουργίας του.

Ακολούθως, παρουσιάζονται οι εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, που εφαρμόζονται στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενστερνίζεται μία καινοτόμα αντίληψη ως προς την εξυπηρέτηση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Τα τελευταία 15 χρόνια, η Ε.Ε. σημειώνει προσπάθειες για την εφαρμογή της πρωτοβουλίας οργάνωσης κοινού μοντέλου διακυβέρνησης από τα κράτη – μέλη της. Τα τελευταία, σε εθνικό πάντα επίπεδο, στοχεύουν αφενός στην πλήρη εκμετάλλευση του διαδικτύου για την παροχή υπηρεσιών, μέσω της μεταγωγής των δράσεων της κυβέρνησης στο διαδίκτυο, και αφετέρου στη ανάπτυξη του ελέγχου και της διαφάνειας του κυβερνητικού έργου, μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των δυνατοτήτων που προσφέρει το διαδίκτυο. Σημειώνεται ότι δόθηκε μεγάλη σημασία στον τρόπο με τον οποίο θα υλοποιηθεί ο στόχος αυτός.

5.6 Κριτική του συστήματος

Ξεκινώντας από το 1990, η Ελλάδα ανέπτυξε μια στρατηγική για να διευκολύνει τη διαθεσιμότητα πληροφοριών και υπηρεσιών του δημόσιου τομέα σε πολίτες και δημόσιους υπαλλήλους (Αυγέρου, 2002). Σε αυτό το πλαίσιο, καταβλήθηκαν πολλές προσπάθειες σχετικά με τον αυτοματισμό και τον επανασχεδιασμό των δημόσιων υπηρεσιών που χρησιμοποιούν ΤΠΕ.

Το κύριο έργο του Υπουργείου Οικονομικών ήταν το TAXIS (TAX Information System) (Bronchi, 2001). Το TAXIS στοχεύει στη βελτίωση της λειτουργίας και των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών, στην ορθή εξυπηρέτηση των πολιτών και στην εξάλειψη της φοροδιαφυγής, θεωρούμενο ως πρότυπο για όλες τις μελλοντικές εφαρμογές στον ελληνικό δημόσιο τομέα (Gouscos et al., 2001). Μια επιτροπή δημοσίων υπαλλήλων, μεμονωμένων εμπειρογνομόνων και ιδιωτικών εταιρειών αξιολόγησε τη διαδικασία είσπραξης των φόρων. Συνήχθη το συμπέρασμα ότι οι

ενέργειες του Υπουργείου ήταν σε μεγάλο βαθμό δύσκολες σε επίπεδο επίβλεψης και ελέγχου. Ωστόσο, η ιδέα του κεντρικού ελέγχου επικρίθηκε έντονα.

Η παραγωγική λειτουργία του TAXIS ξεκίνησε στη φορολογική υπηρεσία του Μοσχάτου το 1998. Το 2000, το TAXIS κάλυψε όλες τις ελληνικές φορολογικές υπηρεσίες. Επιπλέον, αναπτύχθηκε ένα άλλο σύστημα που επιτρέπει τη συμπλήρωση ηλεκτρονικών φόρων από τους φορολογούμενους. Αυτό ήταν το TAXISNET, το οποίο επιτρέπει διάφορες ηλεκτρονικές φορολογικές συναλλαγές (Hahamis et al., 2005; Terzis and Economides, 2006). Χρησιμοποιώντας έναν υπολογιστή ή άλλη ηλεκτρονική συσκευή μέσω δημόσιων τηλεφωνικών γραμμών που έχουν αλλάξει ή αποκλειστικά ή μέσω Διαδικτύου, οι φορολογούμενοι μπορούν να εκπληρώσουν τις φορολογικές τους υποχρεώσεις (Pant et al., 2004; Terzis and Economides, 2006).

Κεφάλαιο 6^ο Φορολογικά συστήματα άλλων χωρών

6.1 Η εφαρμογή Fed-e-View (Βέλγιο)

Η Fed – e – View αναπτύχθηκε από την Federal Public Service (Ομοσπονδιακή Δημόσια Υπηρεσία), για τις Τεχνολογίες Επικοινωνιών και Πληροφορικής (ICT-FEDICT) και υπάγεται στη Γενική Γραμματεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Βελγίου. Για την ανάπτυξή της, πραγματοποιήθηκαν διαβουλεύσεις, 50 ομοσπονδιακών Υπηρεσιών και Υπουργείων, με τα αντίστοιχα Διευθυντικά Στελέχη Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Σκοπός του προγράμματος ήταν η δημιουργία και η εφαρμογή ενός μέσου, το οποίο θα είχε την ικανότητα να αποτυπώσει τη χρήση των ΤΠΕ και των υποδομών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (π.χ. εφαρμογές λογισμικού, δίκτυα, εφαρμογές ταυτοποίησης με τη χρήση ηλεκτρονικών καρτών και διαχείρισης χρηστών, εφαρμογές λογισμικού, διαδικτυακές εφαρμογές ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ Υπουργείων, πολιτικές διαχείρισης πληροφοριών, υπηρεσίες διαδικτύου) και θα απευθυνόταν στην Βέλγικη Ομοσπονδιακή Δημόσια Διοίκηση, σε όλο της το φάσμα (OECD, 2008).

Με αυτόν τρόπο παρέχεται βοήθεια στη Γενική Γραμματεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, για να συμβάλλει στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και των ΤΠΕ, σε εύρος περίπου 50 Υπουργείων και Υπηρεσιών, βάσει της γενικής στρατηγικής, της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, που ακολουθείται. Όλοι οι Διευθυντές ΤΠΕ, σε όλες τις Υπηρεσίες και τα Υπουργεία, έχουν τη δυνατότητα να επαναχρησιμοποιούν τόσο την εφαρμογή όσο και την αντίστοιχη μεθοδολογία, με σκοπό τη σωστή διαχείριση των αντίστοιχων τμημάτων. Επιπλέον, η Fed-e-View αντιστοιχεί σε ένα από τα πρωτοεμφανιζόμενα εργαλεία μέτρησης της ανάπτυξης εφαρμογών της λειτουργικής και οργανωτικής υποστήριξης. Η εν λόγω εφαρμογή και η αντίστοιχη μεθοδολογία αξιοποιούνται ως εξής (Verdegem, Verleye & Stragier, 2011):

- από τις τοπικές και περιφερειακές κρατικές υπηρεσίες του Βελγίου,
- από λοιπές κεντρικές υπηρεσίες σε άλλες χώρες (όπως η ADAE στη Γαλλία ή το Υπουργικό Συμβούλιο στη Μ. Βρετανία), έχοντας σκοπό τη διαχείριση της στρατηγικής τους για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.
- για τη συγκριτική αξιολόγηση των εφαρμογών οργανωτικής και λειτουργικής υποστήριξης (back-office), σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

6.2 E-procurement (Ιταλία)

Το έργο E-procurement αποσκοπεί σε (Previtali, 2012):

- *Μείωση του κόστους*, αξιοποιώντας ταχύτερες, απλούστερες και αντικειμενικότερες λειτουργίες
- *βελτίωση της επικοινωνίας* ανάμεσα στον επιχειρηματικό πλήθος και τη Δημόσια Διοίκηση
- *δημιουργία αγοράς*, που θα απευθύνεται σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις, στοχεύοντας σε έναν δίκαιο ανταγωνισμό
- *επέκταση της αγοράς* προμηθευτών, στοχεύοντας στην αύξηση της αποδοτικότητάς της, στην ενίσχυση της βιομηχανικής της αξίας και στην υποστήριξη των καινοτομιών στον τεχνολογικό τομέα

Μέσω του έργου αυτού ενισχύονται οι δυνατότητες της όλο και αναπτυσσόμενης αγοράς, καθώς και η αξιοποίηση του διαδικτύου, μέσω της οποίας οι εφαρμογές και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι διαθέσιμες για την επίτευξη της προμηθευτικής διαδικασίας. Παράλληλα, μέσω της Διαδικτυακής Πύλης, δίνεται η δυνατότητα στους υπαλλήλους να προμηθεύονται με ηλεκτρονική δημοπρασία συμβόλαια μεταξύ φορέων, εφόσον τους προσφέρονται δικτυακές εφαρμογές που διαθέτουν επιμέρους λειτουργίες. Η υπηρεσία, επιπλέον, προσφέρει τα εξής (Belisari, Binci & Apolloni, 2020):

- Υποστηρικτικές και βοηθητικές υπηρεσίες
- Πληροφορίες και διαδραστικές υπηρεσίες προσβάσιμες μέσω της Διαδικτυακής Πύλης
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες
- Υπηρεσίες κατάρτισης και εργαλεία ηλεκτρονικής εκπαίδευσης

6.3 E – Danki/Ηλεκτρονικοί Φόροι (Σλοβενία)

Μέσω της Διαδικτυακής Πύλης e-Danki / Ηλεκτρονικοί Φόροι επιτρέπονται οι ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταξύ των φορολογούμενων με τις εκάστοτε φορολογικές υπηρεσίες. Το εν λόγω σύστημα αποτελεί μία πλήρη επιχειρησιακή λύση, που οδηγεί στο συνδυασμό μιας Διαδικτυακής Πύλης με την επιτυχημένη ολοκλήρωση των εσωτερικών διαδικασιών διεκπεραίωσης. Πιο συγκεκριμένα, δίνεται η δυνατότητα στις

επιχειρήσεις, ή/και στα άτομα μεμονωμένα, για ηλεκτρονική κατάθεση της φορολογικής δήλωσης, μέσω του ψηφιακού πιστοποιητικού, το οποίο είναι διαθέσιμο από όλες τις ενδοχώριες αναγνωρισμένες αρχές πιστοποίησης. Παράλληλα, επιτυγχάνεται η σύνδεσή του, με τη βοήθεια των ανταλλασσόμενων πληροφοριών. Ακόμα, αυξάνει το *επίπεδο αποδοτικότητας* της διοίκησης (Klun & Decman, 2016).

Σύμφωνα με όσα ειπώθηκαν, μέσω δηλαδή της ψηφιακής μορφής των στοιχείων, δεν είναι απαραίτητη και αναγκαία η επανεισαγωγή τους στα υποστηρικτικά συστήματα από την Φορολογική Υπηρεσία που τα ελέγχει. Επομένως, επιταχύνεται η διεργασία του μεγάλου όγκου όλων των φορολογικών στοιχείων, ενώ σημειώνεται περιορισμός των φυσικών εγγράφων. Έχει υπολογιστεί, σύμφωνα με την DURS, ότι σε περίπτωση λήψης του 10% των φυσικών εγγράφων, που αποστέλλονται από τους φορολογούμενους, σε ηλεκτρονική μορφή, αρκεί ένας μόλις χρόνος για να ανακτηθεί στο σύνολό της η αξία αυτής της επένδυσης στο φορολογικό ηλεκτρονικό σύστημα. Επίσης, οι *συνεργίες* μέσω του e-Davki προάγουν τόσο τη λήψη, όσο και τη χρήση πιστοποιητικών ψηφιακής μορφής, η οποία δεν περιορίζεται στον φορολογικό τομέα με την υποβολή δηλώσεων, αλλά και σε λοιπές ιδιωτικές και δημόσιες συναλλαγές. Με αυτόν τον τρόπο, λοιπόν, πέραν της κατοχύρωσης της αποδοτικότητας στο κομμάτι της φορολογικής συλλογής, υποβοηθάται και η καθοδήγηση των πολιτών στο χώρο της πληροφορίας, με μακροπρόθεσμο στόχο την ενίσχυση της ψηφιακής οικονομίας, σε τοπικό επίπεδο (Trilar, Sobočan & Stojmenova, 2021).

6.4 Το Υπουργείο Οικονομικών (MINEFI) στην υπηρεσία των επιχειρήσεων (Γαλλία)

Το MINEFI, με τις υπηρεσίες που παρέχει στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, τους δίνει τη δυνατότητα λήψης οποιαδήποτε πληροφορίας τους είναι απαραίτητη σε διάστημα μόλις 48 ωρών, μέσω ενός μοναδικού σημείου πρόσβασης.

Η παροχή αυτών των υπηρεσιών έχει ως άξονα τα παρακάτω εργαλεία ΤΠΕ:

- *Μία Δικτυακή Πύλη*, η οποία χαρακτηρίζεται από εύκολη πλοήγηση και από ελκυστική χρήση και όψη, παρέχοντας πρόσβαση α) στο σύμπλεγμα ειδικών για επιχειρηματικά θέματα του MINEFI και β) σε ενημέρωση για ανάλογους δικτυακούς τόπους, σε εθνικό αλλά και περιφερειακό επίπεδο.

- Ένα διαχειριστικό εργαλείο, υπεύθυνο για την τακτική ενημέρωση των βάσεων δεδομένων, οι οποίες λαμβάνουν χώρα σε 90 διαφορετικές ενδοχώριες (και όχι μόνο) υπηρεσίες, με πληροφορίες των περιφερειακών φορέων (Brousseau & Kraemer, 2002).
- Ένα εσωτερικό δίκτυο (*intranet*), που απευθύνεται στους ειδικούς σχετικά με τα επιχειρηματικά θέματα του MINEFI, οι οποίοι διατίθενται για την επίλυση αντίστοιχων αποριών και προβλημάτων. Το intranet αποτελείται από ένα εργαλείο, υπεύθυνο για τη διαχείριση των ερωτήσεων, το οποίο ταξινομεί τις τελευταίες και τις συνθέτει σε έναν αδιαίρετο κατάλογο στον οποίο έχουν πρόσβαση οι ειδικοί. Οι οδηγίες και οι απαντήσεις των τελευταίων, προσφέρονται, εν συνεχεία, σε όποιον έρχεται αντιμέτωπος με ανάλογο πρόβλημα. Επιπλέον, μέσω της διασύνδεσης των ειδικών με το εσωτερικό αυτό δίκτυο, διευκολύνεται η εύρεση λύσης σε περίπλοκα ζητήματα, καθώς αναπτύσσεται συζήτηση και καθολική προσπάθεια. Το εν λόγω σύστημα, παράλληλα, έχει κατασκευαστεί ως μέρος ενός δικτύου υπηρεσιών, οι οποίες, μέσω του Υπουργείου Οικονομίας, Οικονομικών και Βιομηχανίας, είναι διαθέσιμες στη γαλλική επικράτεια. Τέλος, η υπηρεσία είναι προσβάσιμη και διαθέσιμη σε όλους όσους χρήζουν της βοήθειάς της. Σημειώνεται ότι πρόκειται για μία καινοτόμα υπηρεσία, η οποία χρησιμοποιεί με συνδυαστική μορφή δίκτυα ειδικών και προηγμένων εφαρμογών ΤΠΑ, παρέχοντας γνωστική βάση βέλτιστης αποδοτικότητας. Το σύστημα, επίσης, είναι πολυγλωσσικό (ισπανικά, γαλλικά, αγγλικά) (Brousseau & Kraemer, 2002).

6.5 Ισπανική Φορολογική Υπηρεσία (ΑΕΑΤ) (Ισπανία)

Η ΑΕΑΤ έχει προάγει πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών που απευθύνονται τόσο στους πολίτες για την υποβολή φόρου εισοδήματος, όσο και στις επιχειρήσεις για τη μηνιαία υποβολή του ΦΠΑ και όχι μόνο. Η φορολογική αυτή υπηρεσία είχε ως στόχο την υλοποίηση και την ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών, καθώς και την αλλαγή του νομοθετικού πλαισίου ώστε να υπάρχει βελτίωση, αποδοτικότητα και ευχρηστία των παρεχόμενων υπηρεσιών, για τους τελικούς χρήστες αυτών (Onrubia, 2006). Επιπλέον, μέσω της χρήσης των ΤΠΕ, έχουν απλουστευτεί οι συναλλαγές μεταξύ των χρηστών και αυτής, εφόσον έχουν αναπτυχθεί τρόποι που τις διευκολύνουν, όπως τα προσυμπληρωμένα ηλεκτρονικά έντυπα ή η αυτοματοποίηση εκτεταμένων διαδικασιών. Παρόλο που το μεγαλύτερο μέρος των διαδικασιών δεν απαιτεί ψηφιακή

υπογραφή, υπάρχουν και ορισμένες διαδικασίες στις οποίες είναι απαραίτητη (Garcia, 2018).

Η υπηρεσία έχει συνάψει διασυνδέσεις με πλήθος φορέων, οι οποίοι δίνουν μεμονωμένες πληροφορίες φορολογικού τομέα (κοινωνική ασφάλιση, τοπικές εφορίες), τις οποίες χρησιμοποιεί για να επιτευχθεί η κατάρτιση των προσυμπληρωμένων φορολογικών δηλώσεων. Συνοπτικά τα χαρακτηριστικά της Ισπανικής Φορολογικής Υπηρεσίας (AEAT) φαίνονται παρακάτω:

1. Οι συτοματοποιημένες διαδικασίες, η ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών και η ψηφιοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών, έχουν επιφέρει ταχύτερη και αποδοτικότερη χρήση της πληροφορίας και της διαχείρισης των φορολογικών δηλώσεων. Η ροή εργασιών, επιπλέον, επιταχύνεται, περιορίζοντας την αναμονή για την εκκαθάριση των δηλώσεων στις 25 ημέρες, από τις 90.
2. Χρήση ψηφιακών υπογραφών για την ταυτοποίηση των χρηστών

6.6 Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στη Δανία

Οι φορείς του Δημοσίου στη χώρα της Δανίας, είναι υποχρεωμένοι, από τον Φεβρουάριο του 2005, να δέχονται μόνο ηλεκτρονικής μορφής τιμολόγια από τους προμηθευτές. Επομένως, σε όλους τους δημόσιους οργανισμούς, έχουν τροποποιηθεί πληροφοριακά τους συστήματα, καθώς και οι διοικητικές διαδικασίες, προκειμένου να είναι σε ετοιμότητα για μετάβαση από την χειρόγραφη στη ψηφιακή επεξεργασία και διαχείριση των πιστώσεων, των τιμολογίων και των λοιπών συναλλαγών.

Αυτή η μεταρρύθμιση απευθύνεται στο σύνολο του δημόσιου τομέα, καλύπτοντας τους παιδικούς σταθμούς μέχρι και τα κυβερνητικά υπουργεία, και αφορά 15 εκατομμύρια., κατά προσέγγιση, τιμολόγια ετησίως. Το πρόγραμμα αυτό πρόκειται να συμβάλλει στην εξοικονόμηση περίπου 100.000.000€ ετησίως, στα δημόσια ταμεία, ενώ ταυτόχρονα βοηθά στην ευκολότερη αντιμετώπιση των διοικητικών εσωτερικών διαδικασιών, στον ελάχιστο δυνατό χρόνο.

Η υποχρεωτική πλέον ηλεκτρονική τιμολόγηση, προμηνύει τον εκσυγχρονισμό και την ανάπτυξη του μηχανισμού πληρωμών στο σύνολό τους, μεταθέτοντας τη διαδικασία διεκπεραίωσης εγγράφων, στο παρελθόν. Παράλληλα, προσφέρεται μία τυποποιημένη

και ενιαία φόρμα τιμολόγησης, η οποία θα χρησιμοποιείται ευρέως από όλους τους δημόσιους φορείς, παρέχοντας στους προμηθευτές άνεση και ασφάλεια. Παρέχεται, ταυτόχρονα, και στις ιδιωτικές εταιρίες η δυνατότητα ψηφιοποίησης των εσωτερικών τους διαδικασιών και συστημάτων, βάσει αυτής της καινοτόμας φόρμας τιμολογίων.

Η βάση της ιδέας για την EID (Electronic Invoicing in Denmark - Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στην Δανία) τοποθετείται στην πρόταση του Υπουργείου Οικονομικών της Δανίας, το οποίο σύναψε συνεργασία με τις τοπικές κυβερνήσεις και τις Περιφέρειες, ενώ η υλοποίησή της αποστηρίχτηκε από το Κοινοβούλιο, μέσω της προώθησης νέου νομοθετικού πλαισίου, κατάλληλο για την ρύθμιση και εφαρμογή της νέας αυτής διαδικασίας (Juul, Andersen & Bjørn-Andersen, 1998).

Τα χαρακτηριστικά της EID συνοψίζονται στα εξής (Brun, 2007):

1. Το κέρδος, που προέρχεται από τη νέα διαδικασία, ανέρχεται στο ποσό των 120 με 150 εκατομμυρίων ευρώ ετησίως. Το 75% αυτού αφορά τις περιφερειακές και τοπικές διοικήσεις, ενώ το υπόλοιπο 25% την κεντρική διοίκηση.
2. Βασικό χαρακτηριστικό του EID είναι η ευελιξία του, αποτελώντας ανεξάρτητη λύση από το επίπεδο εξειδίκευσης των επιχειρήσεων σε ΤΠΕ. Επομένως, δεν ασκείται κανενός είδους πίεσης για ψηφιοποίηση των λειτουργιών και των διαδικασιών, προς τις ιδιωτικές επιχειρήσεις.
3. Τέλος, το EID ορίζεται ως χαρακτηριστικό παράδειγμα, σχετικά με τον τρόπο που ο δημόσιος τομέας έχει την ικανότητα να πραγματοποιήσει μια μεταρρύθμιση στο χώρο της τεχνολογίας, αναβαθμίζοντας την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητά του. Αυτό φυσικά επιτυγχάνεται με την ύπαρξη της επαρκούς πολιτικής βούλησης και του απαραίτητου τεχνολογικού υπόβαθρου (<http://www.tax-profit.gr>).

Κεφάλαιο 7^ο

7.1 Μελέτη Περίπτωσης

Παρακάτω παρουσιάζεται μια μελέτη περίπτωσης σχετικά με τις online φορολογικές υπηρεσίες, στη χώρα μας, συγκριτικά με αυτές στις χώρες της Ε.Ε.. Η έρευνα διεκπεραιώθηκε από Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, έχοντας τον τίτλο «Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης (benchlearning exercise) με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ». Ως αντικείμενό της, έχει την εκτενή μελέτη των φορολογικών υπηρεσιών τριών κρατών-μελών της Ε.Ε., αναλύοντας το ιστορικό ανάπτυξης των ηλεκτρονικών οικονομικών υπηρεσιών, την έκταση της απαιτούμενης αναδιοργάνωσης και τέλος, τις αντίστοιχες επιπτώσεις που επήλθαν.

Το Παρατηρητήριο, συνεργαζόμενο με τη ΓΓΠΣ, μελέτησε τις διαδικτυακές υπηρεσίες φορολογικού τομέα, που λαμβάνουν χώρα στην Ελλάδα. Οι επιλεγόμενες υπηρεσίες, για τη μέτρηση συγκεκριμένων δεικτών, είναι η υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής του Ε1 (πολίτες), η υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής της εκκαθαριστικής δήλωσης ΦΠΑ (επιχειρήσεις), η υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής της περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ (επιχειρήσεις).

Σχετικά με τον υπολογισμό των απαιτούμενων χρόνων επεξεργασίας, έχουμε τα ακόλουθα δεδομένα:

1. Μια δήλωση Ε1 απαιτεί επεξεργασία:

- a) Από τον υπάλληλο της ΔΟΥ που καταχωρεί τα στοιχεία της έντυπης φόρμας (4 λεπτά)
 - b) Από τον υπάλληλο της ΓΓΠΣ που κάνει τη διάτρηση (2 λεπτά)
 - c) Εξοικονόμηση χρόνου για το Υπουργείο Οικονομικών (4+2= 6 λεπτά)
3. Αντίστοιχα, για μια εκκαθαριστική ΦΠΑ, οι χρόνοι εκτιμώνται στα **4+3=7** λεπτά
- 3.** Για μια περιοδική δήλωση ΦΠΑ, απαιτείται επεξεργασία μόνο από τον υπάλληλο της ΓΓΠΣ: **4** λεπτά

7.2 Στην Φινλανδία και Ιταλία

Έχουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τη μελέτη που είχε ως αντικείμενο τις φορολογικές υπηρεσίες της Ιταλίας και της Φινλανδίας.

➤ Στην Ιταλία, ενδεικτικά:

- Δημιουργήθηκε ένα ενιαίο εκκαθαριστικό έντυπο που αφορά τις ασφαλιστικές και φορολογικές εισφορές του κάθε φορολογούμενου, και ενοποιήθηκαν, ταυτόχρονα, οι αντίστοιχες πληρωμές, σε μία. Το γεγονός σηματοδότησε την άμβλυνση του διοικητικού φόρτου (Estermann & Kurriyanova, 2018).
- Παράλληλα, έχοντας ως κύριο άξονα την απλοποίηση οι φορολογικές φόρμες, στο σύνολό τους, ενσωματώθηκαν σε μια κοινή φόρμα ηλεκτρονικής μορφής καλώντας τον υπόχρεο να συμπληρώσει τα απαιτούμενα πεδία ανα περίπτωση (Belisari, Binci & Apolloni, 2020).
- Το μέτρο που αφορά στην υποχρωτική ηλεκτρονική υποβολή, ώθησε την περαιτέρω εφαρμογή ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Το εν λόγω μέτρο αφορά όλους τους ενδιαμέσους φορείς, οι οποίοι εκ μέρους των επιχειρήσεων και των πολιτών, υποβάλλουν φορολογικά έντυπα. Σε αυτούς συμπεριλαμβάνονται:
- Οι λογιστές ('Commercialisti'), εφόσον εξουσιοδοτούνται για την επίλυση των φορολογικών υποθέσεων των επιχειρήσεων και των πολιτών (Estermann & Kurriyanova, 2018).
- Αυτοί που παραλαμβάνου επιστρεπταίο φόρο από την τράπεζα, είτε για τους ίδιους είτε για τους πελάτες τους
- Τα υποκαταστήματα του ταχυδρομείου, τα οποία δέχονται επιστρεφομενα ποσά και συντάξεις των πολιτών, με τα απαραίτητα έγγραφα
- Τα τμήματα που προσφέρουν πληροφοριακό υλικό σχετικό με φορολογικά θέματα, σε μέρος του Εμπορικού Επιμελητηρίου
- Οι που εμπίπτουν στην υποβολή του εντύπου με αριθμο '770

➤ Το Φορολογικό Σύστημα της Φινλανδίας:

Το Φορολογικό Σύστημα της Φινλανδίας ανασυντάχθηκε με ριζικό τρόπο, από τα τέλη, ακόμα, του '90, σημειώνοντας προσπάθειες για ανακατανομή και αναδιοργάνωση του διαχειριστικού φόρτου, στα περιφερειακά κέντρα. Αποτελεί ένα από τα πιο

αναπτυγμένα συστήματα, σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, καθώς έχει επιτύχει την ολοκληρωτική σχεδόν εξάλειψη του διαχειριστικού φόρτου από τη μεριά των πολιτών, παρέχοντας προσυμπληρωμένα έγγραφα, που απαιτούν συνήθως την τελική συγκατάθεση του φορολογούμενου (Lindgren, 2014).

Επιπλέον, και στις δύο χώρες:

- Οι Φορολογικές Υπηρεσίες ανακατευθύνονται και αναδιοργανώνονται σε αυτόνομους δημόσιου οργανισμού, που διοικητικά υπάγονται στο Υπουργείο Οικονομικών, με στόχο την ενίσχυση της αποδοτικότητας και της ευελιξίας τους. Σημειώνεται πως η ανακατάταξη αυτή οδηγεί σε σημαντικά οφέλη.
- Σημειώνεται εφαρμογή στοχοθεσίας σχετικά με την απόδοση του εκάστοτε οργανισμού και της αποτελεσματικότητας που προέρχεται από της παρεχόμενες υπηρεσίες.

7.3 Αποτελέσματα μελέτης περίπτωσης

Κατά τη διαδικασία ψηφιοποίησης των υπηρεσιών της φορολογίας, προέκυψαν κανονιστικές, νομοθετικές και οργανωτικές αλλαγές, οι οποίες εμφάνιζαν διαφοροποιήσεις μεταξύ των χωρών που έλαβαν μέρος στην άνωθεν μελέτη. Το γεγονός αυτό εξηγεί την εμφανή διαφορετικότητα σχετικά με το εύρος των επιπτώσεων, για αυτές τις 3 περιπτώσεις μελέτης. Οι καίριες και ριζικές αλλαγές που προαναφέρθηκαν, ήταν σαφώς απαραίτητες, όπως έχει αναφερθεί, προκειμένου να εφαρμοστεί το μοντέλο εμπλοκής ενδιάμεσων φορέων και αυτό παροχής προσυμπληρωμένων εντύπων, στην Ιταλία και Φινλανδία, αντίστοιχα.

Με ανάλογο τρόπο, και στην Ελλάδα, σημειώθηκαν ορισμένες προσπάθειες, περιορισμένες βέβαια, προς την ίδια κατεύθυνση. Επιπρόσθετα, όσον αφορά τη χώρα μας, παρότι η ανάπτυξη και η εφαρμογή του συστήματος TAXISnet δεν ακολουθήθηκε από σπουδαίες οργανωτικές και κανονιστικές αλλαγές, ούτε από την απαιτούμενη δραστηριοποίηση για την ευαισθητοποίηση και πληροφόρηση των πολιτών, σημειώθηκαν ελπιδοφόρα και αξιοσημείωτα αποτελέσματα σχετικά με την ηλεκτρονική υποβολή.

Το TAXIS αποτελεί ένα IT έργο, που έχει τις απαρχές του το 1995, μετά από ένα IT σχέδιο από το GΜοΕF. Το πληροφοριακό σύστημα TAXIS στηρίζεται σε 3-tier αρχιτεκτονική εφαρμογών και δεδομένων, ενώ ανήκει σε ένα εικονικό ιδιωτικό WAN, εξυπηρετώντας όλους τους φορολογούμενους και καλύπτοντας τη φορολόγηση των συναλλαγών στην Ελλάδα.

Τα επιχειρησιακά σχέδια του TAXIS περιλαμβάνουν την ανάπτυξη ενός ΟΠΣ κέλυφους για την υποστήριξη των απαιτήσεων παρακολούθησης της πολιτικής και των απαιτήσεων λήψης αποφάσεων της GΜοΕF και την ενίσχυση του TAXIS WAN με ολοκληρωμένες υπηρεσίες δεδομένων/φωνής/βίντεο για την υποστήριξη όλων των απαιτήσεων εσωτερικής επικοινωνίας της GΜοΕF, καθώς και την παροχή υπηρεσιών δικτύου κορμού σε όλα αυτά τα έργα της GΜοΕF (Σύστημα Πληροφοριών Τελωνείων).

Επιπλέον, η υποδομή TAXIS WAN και το πληροφοριακό περιεχόμενο της βάσης δεδομένων TAXIS μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την παροχή δικτυακών υπηρεσιών σε άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης (ΡΑ), καθώς και για την ανάπτυξη συστημάτων οριζόντιας συνεργασίας μεταξύ των ΡΑ.

Συμπεράσματα

Παρόλο που η ανάπτυξη του TAXIS έχει συμπληρωθεί από μια σειρά εσωτερικών επιχειρησιακών διαδικασιών, επενδύσεων ισχύος και πρωτοβουλιών επανασχεδιασμού με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Είναι προφανές ότι η αρχική σύλληψη του έργου αυτού (το οποίο χρονολογείται από το 1995, όπου η υποστήριξη των εσωτερικών λειτουργιών των εταιρειών του GΜοΕF με ηλεκτρονικούς υπολογιστές αποτελούσε επιτακτική ανάγκη), πάσχει από έναν έντονα "εσωστρεφή" προσανατολισμό, δίχως να διευκολύνει αμεσότητα στη σχέση της κυβέρνησης με τον πολίτη, και χωρίς να αντιμετωπίζει την κυβέρνηση ως επιχείρηση παροχής υπηρεσιών. Το γεγονός αυτό, συνδυαζόμενο με την επέκταση του Διαδικτύου και του WWW ως παγκόσμια υποδομή επικοινωνιών και συναλλαγών σε μια αναδυόμενη, παγκόσμια, ψηφιακή οικονομία, οδήγησε τη ΓΠΠΣ στο στρατηγικό της όραμα, καθιστώντας άμεσα διαθέσιμες ορισμένες "δημοφιλείς" εσωτερικές υπηρεσίες TAXIS προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, παρέχοντας έτσι την "ελλείπουσα διεπαφή" για την επέκταση μιας εσωτερικής πληροφοριακής υποδομής για εσωστρεφείς λειτουργίες για την υποστήριξη εξωστρεφών υπηρεσιών. Η ιδέα αυτή οδήγησε στο έργο TAXISnet, οι υπηρεσίες του οποίου είναι άμεσα προσβάσιμες στο κοινό, με τη μορφή ενός δικτυακού τόπου (www.taxisnet.gr). Το TAXISnet προσφέρει μια διαδικτυακή διεπαφή μέσω εφαρμογών και ενός διακομιστή, που χρησιμοποιούνται για την προώθηση των συναλλαγών και την παροχή υπηρεσιών στους χρήστες. Για λόγους ασφαλείας, η ανάκτηση δεδομένων για τις συναλλαγές του TAXISnet πραγματοποιείται από ένα off-line διατηρούμενο αντίγραφο της βάσης δεδομένων TAXIS που αφορά πίνακες, ενώ οι ενημερώσεις δεδομένων αναπαράγονται off-line με τη βάση δεδομένων TAXIS.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι οι εφαρμογές TAXISnet έχουν αναπτυχθεί από επαναχρησιμοποιήσιμα στοιχεία της εφαρμογής TAXIS, ενώ η προαναφερθείσα τεχνική αρχιτεκτονική απαιτεί ελάχιστη αναδιοργάνωση των αρχικών εφαρμογών TAXIS και του σχήματος της βάσης δεδομένων. Ως εκ τούτου, η ανάγκη τροποποίησης του λογισμικού των εφαρμογών ή οποιασδήποτε άλλης αρχιτεκτονικής προσαρμογής έχει αμβλυνθεί, μειώνοντας έτσι και τον χρόνο και το κόστος της εφαρμογής.

Γενικότερα, η ανάπτυξη και η εφαρμογή των υπηρεσιών TAXISnet δεν βρέθηκε αντιμετώπιση με σημαντικά προβλήματα εφαρμογής, εξαιτίας των προσεκτικών αποφάσεων σχεδιασμού. Η εμπειρία από την επιχειρησιακή λειτουργία της υπηρεσίας

με την αύξηση του αριθμού των χρηστών έδειξε ότι ορισμένες βελτιώσεις της τεχνικής ικανότητας ενδέχεται να είναι απαραίτητες προκειμένου να διατηρηθεί η υφιστάμενη ποιότητα των υπηρεσιών υπό συνθήκες λειτουργίας σε μεγάλο αριθμό. Οι επεκτάσεις είναι εφικτές για τη λειτουργική και τεχνική αρχιτεκτονική που αναμένεται να δημιουργήσει μια σύνδεση (off-line ή online) μεταξύ του τραπεζικού συστήματος TAXISnet και των συστημάτων ηλεκτρονικών πληρωμών.

Μετά από μια σύντομη αρχική, πλήρως ηλεκτρονική διαδικασία εγγραφής, οι χρήστες του TAXISnet λαμβάνουν ηλεκτρονικά διαπιστευτήρια που τους επιτρέπουν την εισαγωγή τους σε όλες τις υπηρεσίες του TAXISnet. Το TAXISnet προσφέρει ηλεκτρονική υποβολή υπηρεσιών για τον ΦΠΑ και τον φόρο εισοδήματος, συνοδευόμενη από πληρωμές μέσω τραπεζικών λογαριασμών, με σκοπό να καταστεί δυνατή η πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών μέσω της τυπικής υποδομής του τραπεζικού συστήματος, ως μεταγενέστερο βήμα. Τα σχέδια περαιτέρω ανάπτυξης του TAXISnet περιλαμβάνουν την ηλεκτρονική υποβολή υπηρεσιών για όλα τα κύρια φορολογικά έντυπα, την παροχή υπηρεσιών TAXISnet μέσω πρόσθετων δημόσιων σημείων πρόσβασης και την ενοποίηση με άλλες εθνικές και ευρωπαϊκές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μακροπρόθεσμα.

Στην τρέχουσα κατάστασή του, το TAXISnet προσφέρει 24ωρη διαθεσιμότητα υπηρεσιών και ανταπόκριση σε πραγματικό χρόνο σε όλες τις συναλλαγές, εφτά ημέρες την εβδομάδα. Με αυτό τον τρόπο καλύπτει με ευελιξία τα διαδικτυακά αιτήματα, ανταποκρινόμενο στις υπηρεσίες υποστήριξης, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για εγγεγραμμένους ή/και δυνητικούς χρήστες. Οι κύριες κατηγορίες πελατών που απευθύνονται από TAXISnet είναι:

- (α) μεμονωμένοι πολίτες, με προτεραιότητα στις απομακρυσμένες περιοχές,
- (β) λογιστές και επαγγελματίες,
- (γ) ιδιωτικές επιχειρήσεις, κυρίως ΜΜΕ.

Η επιχειρηματική εκμετάλλευση περιλάμβανε έναν αμεληταίο αριθμό νομικών ζητημάτων, κυρίως όσον αφορά τη γνησιότητα της ηλεκτρονικής επικοινωνίας των ερωτηθέντων και τη νομική εγκυρότητα των ηλεκτρονικών εντύπων ΦΠΑ και του φόρου εισοδήματος. Τα παραπάνω έχουν ήδη επιλυθεί με τις σχετικές κανονιστικές πράξεις και ελαφρά τεχνικά μέτρα.

Όπως μαρτυρούν τα σημερινά επίπεδα διείσδυσης και ο ρυθμός που αυτή πραγματοποιείται από τους τελικούς χρήστες, οι συνήθειες της ηλεκτρονικής εργασίας, καθώς και η πολιτισμική εμπιστοσύνη έχουν ήδη εδραιωθεί από έναν ικανοποιητικό αριθμό πολιτών και επιχειρήσεων, ο οποίος σήμερα χρησιμεύει ως κρίσιμη μάζα για τη διατήρηση της "δυναμικής επιτυχίας" και την προσέλκυση νέων μελών στην υπηρεσία.

Τα βασικότερα συγκριτικά πλεονεκτήματα του TAXISnet σχετικά με την εσωτερική μηχανογραφική υποστήριξη των συναλλαγών σε χαρτί περιλαμβάνουν: την εξάλειψη των εργασιών μεταφοράς σε χαρτί και φυσικής μεταφοράς, την αδιάλειπτη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, τη μείωση του χρόνου ανταπόκρισης και την όσο το δυνατό εξάλειψη των σφαλμάτων και τις προδιαγραφές ανοικτού API για κλήσεις ενσωμάτωσης υπηρεσιών TAXISnet σε εμπορικά προϊόντα λογισμικού (πακέτα αυτοματισμού γραφείου, συστήματα ERP κ.λπ.). Ένα ιδιαίτερο ζήτημα στην ανάπτυξη των υπηρεσιών TAXISnet ήταν η ελαχιστοποίηση της πρόσθετης τεχνογνωσίας και της αποδοτικότητας του κόστους.

Επιπλέον, βελτιώνει την εμπειρία των χρηστών, καθώς λόγω της 24ωρης λειτουργίας της εφαρμογής και της αποδέσμευσης της ανάγκης μετακινήσεων στις Δ.Ο.Υ., βοηθάει τόσο τους φορολογούμενους, όσο και τους λογιστές να ολοκληρώνουν οποιαδήποτε διεργασία οποιαδήποτε στιγμή και από οποιοδήποτε χώρο. Παράλληλα, οι φορολογούμενοι είναι βέβαιοι για την ολοκλήρωση των δηλώσεων και της ορθής εφαρμογής τους, ενώ έχουν πλήρη και συνεχή πρόσβαση σε όλα τα σχετικά με τις φορολογικές τους υποχρεώσεις στοιχεία.

Ωστόσο, παρά τα πολλαπλά πλεονεκτήματα και τον ζωτικής σημασίας ρόλο του TAXISnet, υπάρχουν και ορισμένα πλεονεκτήματα, τα οποία, όμως, μπορούν να ειπωθούν και από την οπτική των ευκαιριών βελτίωσης ενός πολλά υποσχόμενου συστήματος. Με άλλα λόγια, υπάρχουν ακόμα ορισμένες δηλώσεις, οι οποίες δεν μπορούν να κατατεθούν ηλεκτρονικά, όπως για παράδειγμα δηλώσεις προηγούμενων ετών. Η εφαρμογή δεν έχει σχεδιαστεί ώστε να ώστε μπορεί να λειτουργεί ακόμα και στην περίπτωση ενός μεγάλου αριθμού ταυτόχρονων εισόδων από τους χρήστες, γεγονός που συμβαίνει συχνά σε περιόδους καταβολής των φορολογικών δηλώσεων. Ακόμα, παρόλο που η κατάθεση γίνεται ηλεκτρονικά, τα δικαιολογητικά είναι καλό να διαφυλλάσσονται για μία πενταετία, έπειτα της ημερομηνίας της κατάθεσης. Επιπλέον, παρά το γεγονός ότι η σύγχρονη κοινωνία έχει προσαρμοστεί σε σημαντικό βαθμό στις

νέες τεχνολογίες και τα οφέλη τους, υπάρχουν ακόμα αρκετά άτομα, τα οποία δεν έχουν πρόσβαση σε ηλεκτρονικό υπολογιστή ή/και ίντερνετ.

Επιπρόσθετα, η άμεση διαθεσιμότητα των υπηρεσιών TAXISnet για όλους τους χρήστες του Διαδικτύου περιορίζει την ανάγκη για πρόσθετα κανάλια διανομής. Η ευαισθητοποίηση της υπηρεσίας προωθείται μέσω των μέσων ενημέρωσης, μέσω περιφερειακών και κλαδικών εκδηλώσεων και σε συνεργασία με τοπικές ομάδες σύνδεσης στο Διαδίκτυο (π.χ. πανεπιστήμια). Όπως και στην περίπτωση του TAXIS, η ΓΓΠΣ ανέθεσε την υλοποίηση των υπηρεσιών TAXISnet σε παρόχους βιομηχανικών λύσεων, δεδομένου ότι η συντήρηση των υπηρεσιών ξεκίνησε με βάση τη συνεργατική προμήθεια.

Την τελευταία δεκαετία του περασμένου αιώνα δημιουργείται μια σημαντική αλλαγή με τη μαζική χρήση μιας νέας τεχνικής αναπαράστασης της πραγματικότητας που ονομάζουμε ψηφιοποίηση. Η ψηφιακή εποχή ξεκινά με τη διάδοση της χρήσης προσωπικών υπολογιστών και την εμφάνιση ψηφιακών φωτογραφικών μηχανών, και αντιμετωπίστηκε με την επέκταση του Διαδικτύου.

Στον φορολογικό τομέα, η ψηφιακή εποχή σημαίνει ότι τόσο οι φορολογούμενοι όσο και η διοίκηση κινούνται σε ένα νέο περιβάλλον, με στόχο τη διευκόλυνση της καθημερινότητας. Δεδομένου ότι οι πληροφορίες είναι η πρώτη ύλη με την οποία λειτουργούν οι φορολογικές διοικήσεις και ότι το κύριο στοιχείο της ψηφιακής εποχής είναι η μετατροπή των πληροφοριών σε ψηφιακές μορφές που επιτρέπουν μια ταχύτερη, φθηνότερη και πιο αποτελεσματική αποθήκευση και επεξεργασία, πιστεύουμε ότι η ψηφιακή εποχή προσφέρει πολλές ευκαιρίες για τη βελτίωση των φορολογικών διοικήσεων.

Βέβαια, δεν πρέπει να ξεχνάμε τους κινδύνους που παρουσιάζει η λεγόμενη ψηφιακή οικονομία. Ο τόπος κατοικίας και οι εναλλαγές αυτού δεν είναι πάντα η πραγματικότητα της ψηφιακής οικονομίας, γεγονός που καθιστά την πρακτική εφαρμογή των φορολογικών νόμων πολύ δύσκολη.

Η τεχνολογία που βασίζεται στην ψηφιοποίηση εξελίσσεται συνεχώς. Οι φορολογικές διοικήσεις πρέπει να δώσουν συνεχή προσοχή στις νέες δυνατότητες που προσφέρονται, για τη χρήση τους καθώς και για να γνωρίζουν τη χρήση τους από εκείνους που δεν θέλουν να πληρώσουν τους φόρους τους.

Οι ανταλλαγές εθνικών εμπειριών είναι πολύ χρήσιμες και πρακτικές. Η προσαρμογή των εθνικών νομοθεσιών στις νέες τεχνολογίες πρέπει να ανταποκρίνεται σε ομοιογενή κριτήρια, διαφορετικά θα δημιουργήσουμε καταστάσεις όπως αυτές που αναφέρονται στην πρωτοβουλία WEPS.

Πολλές χώρες εφαρμόζουν νέες απαιτήσεις υποβολής δεδομένων και ηλεκτρονικού ελέγχου, δημιουργώντας ένα εντελώς νέο σύνολο προκλήσεων. Οι επιχειρήσεις πρέπει να ξεπεράσουν τις δυσκολίες πρόσβασης στα φορολογικά και οικονομικά τους δεδομένα, ειδικά όταν διανέμονται μεταξύ πολλών συστημάτων προγραμματισμού πόρων επιχειρήσεων (ERP). Οι επιχειρήσεις πρέπει επίσης να παρακολουθούν νέους κανόνες, να κατανοούν τον αντίκτυπό τους και να αντιμετωπίζουν την ταχύτητα αλλαγής, μεταξύ άλλων προκλήσεων (Jimenez, G., tSionnaigh & Kamenov, 2013).

Καθώς οι περισσότερες φορολογικές διοικήσεις γίνονται ψηφιακές, υπάρχουν σαφείς παραλληλισμοί με το βασικό έργο αλλαγής κερδών (BEPS) Η ψηφιοποίηση των φορολογικών αρχών επιδιώκει την καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και της απάτης. Όλες οι κυβερνήσεις έχουν ουσιαστικά το ίδιο σύνολο πρωταρχικών στόχων: να συλλέγουν περισσότερους φόρους και να τους συλλέγουν με αποτελεσματικότερο τρόπο. Ένας από τους ισχυρότερους δείκτες της ταχύτητας ψηφιοποίησης της φορολογικής διοίκησης έρχεται με τη μορφή του τρόπου με τον οποίο οι φορολογικές αρχές θα χρησιμοποιήσουν την ανάλυση δεδομένων για να εκτιμήσουν τους κινδύνους στα δεδομένα αναφοράς ανά χώρα (CbCR).

Χρησιμότητα της έρευνας

Μία από τις πιο σημαντικές συναλλαγές μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών είναι η φορολογία. Οι προσπάθειες εκσυγχρονισμού του δημόσιου τομέα που χρησιμοποιούν την τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνιών (ICT) οδήγησαν στην εφαρμογή μεγάλων πληροφοριακών συστημάτων. Το TAXISNET (TAX Information System) είναι ένα σημαντικό σύστημα πληροφοριών στον ελληνικό δημόσιο χρηματοοικονομικό τομέα.

Η ψηφιοποίηση ως φαινόμενο έχει επίδραση σε ολόκληρη την παγκόσμια οικονομία. Ο αντίκτυπος αυτού του νέου τεχνολογικού κύματος δεν μπορεί ούτε να περιορίζεται σε συγκεκριμένους τομείς της οικονομίας ούτε να περιορίζεται σε συγκεκριμένες χώρες ή περιοχές. Κατά συνέπεια, η χρήση της νέας ψηφιακής τεχνολογίας όχι μόνο μεταμόρφωσε τα παραδοσιακά επιχειρηματικά μοντέλα, αλλά επέτρεψε επίσης την

εμφάνιση νέων ψηφιακών επιχειρηματικών μοντέλων που θέτουν προκλήσεις στον τρόπο με τον οποίο οι οικονομίες παραδοσιακά ασκούν τη φορολογία.

Βάσει των παραπάνω, η παρούσα έρευνα αναμένεται να φανεί χρήσιμη σε κυβερνητικά στελέχη εμπλεκόμενα με το ζήτημα της φορολογίας, ώστε να συνδράμουν στο να επέλθει βελτίωση στην καθημερινότητα των πολιτών μέσω της ανάπτυξης και βελτίωσης των πληροφοριακών συστημάτων.

Ακόμη, η εργασία αυτή θα αποτελέσει ένα εννοιολογικό πλαίσιο για τη δυναμική του ψηφιακού μετασχηματισμού μέσω των πληροφοριακών συστημάτων στη φορολογία, που περιγράφει λεπτομερώς τις κύριες έννοιες που εμπλέκονται με το παρόν ζήτημα, βάζοντας ένα ακόμη λιθαράκι στον ευρύτερο αγώνα της ανάπτυξης της θεωρίας για ανάλυση, εξήγηση και σε κάποιο βαθμό πρόβλεψη της εξέλιξης των φορολογικών πληροφοριακών συστημάτων.

Δυσκολίες της έρευνας

Η συγκεκριμένη έρευνα επικεντρώθηκε στην μελέτη των πληροφοριακών συστημάτων λόγω της ψηφιοποίησης στον κλάδο της φορολογίας. Βέβαια, παρά την προσπάθεια, το συγκεκριμένο έγγραφο αδυνατεί να αποτυπώσει πλήρως το θέμα, λόγω του περιορισμένου μεγέθους του.

Η συζήτηση όλων των προτεινόμενων αλλαγών στο πρότυπο φορολογικής σύμβασης του ΟΟΣΑ σε σχέση με την ψηφιακή οικονομία θα μπορούσε εύκολα να οδηγήσει σε πολύ ρηχή ανάλυση. Η εργασία εξέτασε ζητήματα και προβλήματα που συνδέονται μόνο με πληροφοριακό σύστημα φορολογίας Taxis. Παρά την πληθώρα των συστημάτων στην ελληνική φορολογία, κανένα άλλο σύστημα δεν διερευνήθηκε στο παρόν έργο.

Σε αυτή τη διατριβή, πολλά από τα σχετικά θέματα προσεγγίστηκαν ως μέρος της ευρείας συζήτησης, η οποία φορολογεί την ψηφιακή οικονομία. Παρόλο που παρέχει μια επισκόπηση των προτεινόμενων συστημάτων, δεν αναλύει διεξοδικά όλα αυτά, ούτε παρέχει όλες τις εκδοχές και παραλλαγές που έχουν τα συγκεκριμένα.

Μελλοντική χρησιμότητα

Σήμερα, οι κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο έχουν επωφεληθεί από τη χρήση της Πληροφορικής (IT) με πολλούς τρόπους. Στην Ελλάδα, το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας (www.infosoc.gr) προωθεί την Τεχνολογία Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στο δημόσιο τομέα. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί τον μετασχηματισμό της οργάνωσης του δημόσιου τομέα που χρησιμοποιεί ΤΠΕ προκειμένου να εξυπηρετήσει καλύτερα τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν αφορά μόνο την παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών, αλλά συνιστά νέες τεχνολογικές διαδικασίες που προωθούν την αλληλεπίδραση μεταξύ πολιτών και κυβερνήσεων (Gouscos et al., 2000). Η φορολογία μεμονωμένων και νομικών προσώπων είναι το «εργαλείο» που χρησιμοποιεί μια κρατική κυβέρνηση προκειμένου να συγκεντρώσει έσοδα και να υποστηρίξει το κυβερνητικό έργο. Ωστόσο, για την επιτυχή λειτουργία μιας φορολογικής αρχής καθώς και μιας κυβέρνησης, είναι απαραίτητη η σωστή χρήση των συστημάτων πληροφοριών των δημόσιων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από τους φορολογικούς υπαλλήλους (Beattie and Pratt, 2003). Παρόλο που, υπάρχουν αρκετές μελέτες σχετικά με την ηλεκτρονική φορολογία και τη χρήση ηλεκτρονικών ιστοσελίδων φόρου από τους φορολογούμενους (Economides and Terzis, 2008), δεν υπήρξαν προηγούμενες μελέτες σχετικά με τη χρήση τέτοιων δημόσιων συστημάτων οικονομικής πληροφόρησης από φορολογικούς υπαλλήλους.

Αυτός είναι και ο λόγος που η παρούσα εργασία διερεύνησε την επίδραση των πληροφοριακών συστημάτων ως αποτέλεσμα της ψηφιακής οικονομίας στην φορολογία με ειδική μελέτη του συστήματος Taxisnet. Αντικείμενο επόμενης διερεύνησης θα μπορούσε να αποτελεί η μελέτη κάποιου άλλου συστήματος φορολόγησης, στο πλαίσιο της παροχής φορολογικών υπηρεσιών ως αποτέλεσμα εκσυγχρονισμού της Δημόσιας διοίκησης. Τέλος, θα μπορούσε να λάβει χώρα μια ποσοτική έρευνα με τη χρήση ερωτηματολογίου απευθυνόμενο στους ειδήμονες του χώρου, ώστε να αποτυπωθεί η συμβολή των πληροφοριακών συστημάτων στο ζήτημα της φορολόγησης ενώ παράλληλα να αναδυθούν τα εμπόδια και προβλήματα που υφίστανται.

Βιβλιογραφικές αναφορές

Ξενόγλωσσες

Akman, I., Ali, Y., Mishra, A., & Arifoglu, A. (2005). EGovernment: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens. *Government Information Quarterly*, 2(2), 239–257.

Altameem, T., Zair., M., & Alshawi, S. (2006). Critical success factors of e-government: A proposed model for e-ggovernment implementation. *Proceedings Conference on Innovations in Information Technology*, IEEE, 1-55.

Angeletou, S., Sabou, M., Specia, L., & Motta, E. (2007). Bridging the gap between folksonomies and the semantic web- An experience report. Bridging the Gap between Semantic Web and Web 2.0. *SemNet*, 30-43.

Beattie, V., & Pratt, K.. (2003). Issues concerning web--based business reporting:: An analysis of the views of interested parties.. *The British Accounting Review* , 35(22), 155-1187.

Belisari, S. Binci D. & Apolloni, A. (2020). E-Procurement Adoption: A Case Study about the Role of Two Italian Advisory Services. *Sustainability*, 12, 7476.

Bronchi, C. (2001). Options for re forming the tax system in Greece.. *OECD Economics Department Working Papers*, 29, 1-774.

Brun, M.H. (2007). *Electronic invoicing to the public sector in Denmark (EID)*. Joinup. <https://joinup.ec.europa.eu/collection/eprocurement/document/electronic-invoicing-public-sector-denmark-eid>

Brousseau, E. & Kraemer, K.L. (2002). Globalization and E-Commerce III: The French Environment and Policy. *Communications of the Association for Information Systems*, 10, 73-128.

Bunn, D., Asen, E. & Enache, C. (2020). *Digital taxation around the world*. Washington, D.C.: Tax Foundation.

Carter, L. & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors.. *Information System Journal*, 15(1), 5–225.

Economides, A. & Terzis , V. (2008). Evaluating tax sites:: an evaluation framework and its application.. *Electronic Governmen., an International Journal* 5(3)), 321–3344.

Estermann, T. & Kupriyanova, V. (2018). A comparative analysis of public procurement frameworks and practices in universities in Portugal and selected EU member states. *EUA Report*, 1-83.

Garcia, I.G. (2018). Analytics and Big Data the new frontier cases of use at AEAT. *Tax Administration Review*, 44, 35-48.

Gouscos, D., Mentzas, G., & Georgiadis, P. (2001). Planning and implementing e-government service delivery:: Achievements and learnings from on--line taxation in Greece.. *Workshop on e--GGovernment in th e context of the 8th Panhellenic Conference on Informatic* , 1-88.

Gouscos, D., Georgiadis, P. & Sagris, T. (2000). From introvert IT systems to extrovert e-services: Government as an enabler for e-citizens and e-business-A framework of principles. *Electronic Business and E ectronic Work Conference* , 1-77.

Hahamis, P., Iles, J., & Healy, M.. (2005). E-government in Greece: Bridging the gap between need and reality.. *Electronic Journal of e-Government*, 3 (44), 185-1192.

Harpaz, A (2021). Taxation of the Digital Economy: Adapting a Twentieth-Century Tax System to a Twenty-First-Century Economy. *The Yale Journal of International Law*, 46(57), 57-101.

Hasnain, Z. et al. 2016. *Does e-government improve government efficiency? Evidence of tax administration and public procurement*. World Bank Policy Research Working Paper. No. 765. Washington DC: World Bank. <http://documents.worldbank.org/curated/en/334481468193734893/pdf/WPS7657.pdf>.

Jimenez, G., tSionnaigh & Kamenov, 2013). Information Technology for Tax Administration. *USAID's Leadership in Public Financial Management*, 1-52.

Juul, N.C., Andersen, K.V. & Bjørn-Andersen, N. (1998). Electronic Commerce in Denmark: The Spread of EDI in Business-to-Business Transactions. *USENIX*, 1-17.

Klun. M. & Decman, M. (2016). E-public services: the case of e-taxation in Slovenia. *Financial Theory and Practice*, 30(3), 1-29.

Kenneth C., Laudon, J. P. (2014). *Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης*, Αθήνα: Κλειδάριθμος.

Lazos, G., Pazarskis, M. & Karagiorgos, A. (2019). Business taxation in the digital economy: Existing problems and perspectives. *Journal: Actual Problems o Economics*, 10, 86-92.

Lindgren, J. (2014). The international Challenges and Finnish Corporate Taxation. *Nordic Tax Journal*, 2, 132-148.

Matsaganis & Flevotomou (2010). Distributional implications of tax evasion in Greece. *Hellenic Observatory*, 31, 1-40.

OECD (2008). *OECD e-Government Studies*. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/42350611.pdf>

Onrubia, J. (2006). The Reform of the Tax Administration in Spain. *International Studies Program Working Paper Series*, 1-71.

Othman, M.H., Razali, R. & Nasrudin, M.F. (2020). Key Factors for E-Government towards Sustainable Development Goals. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(6), 2864 – 2876.

Trilar, J., Sobočan, T. & Stojmenova, E. (2021). Family-Centered Design: Interactive Performance Testing and User Interface Evaluation of the Slovenian eDavki Public Tax Portal. *Sensors*, 21(15), 5161.

Verdegem, P., Verleye, G. & Stragier, J. (2011). Measuring for Knowledge: A Data-Driven Research Approach for eGovernment. *Electronic Journal of e-Government*, 8(2), 227-236.

Ελληνόγλωσσες

Γεωργακόπουλος Θ. (2016). *Αρθρογραφία-Δημόσια Διοίκηση, Πολιτομία και Κακονομία στην Ελλάδα*. <http://www.dianeosis.org/>

Γεωργακόπουλος, Θ. (1997). *Εισαγωγή στη δημόσια οικονομική*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

Γκίνογλου, Δ. (2004). *Φορολογική λογιστική*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Ανικούλα.

Γκίνογλου Δ. (2004). *Λογιστική Εταιριών: Φορολογία Εισοδήματος Φυσικών και Νομικών Προσώπων*. Αθήνα: Rosili.

IOBE (2018). *Η φορολογία Εισοδήματος στην Ελλάδα Συγκριτική, Ανάλυση και Προτάσεις Αναμόρφωσης*. Αθήνα: Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών.

Κοκολάκης Κ. Γ. (2016). *ELENXIS σημαίνει on line φορολογικός έλεγχος*. www.tax-profit.gr.

Κορομηλάς Α.Γ. (2017). *Φορολογικές Σημειώσεις 2017*.

Κουκάκης Θ.(2016). *Εφαρμογή του «Knowledge Management» στη Φορολογική Διοίκηση*. <http://www.insider.gr/bloggers/thanasis-koukakis>.

Σαββαΐδου Κ. (2016). *Δημόσιο Μάνατζμεντ*. <http://www.kathimerini.gr/> Έντυπη.

Σταματόπουλος Σ. & Καραβοκύρης Α. (2014). *Κώδικας φορολογίας εισοδήματος*. Αθήνα

Σταματάκης Ν. (2000). *Οικονομική της ανάπτυξης*. Αθήνα: Εκδόσεις Τυπωθήτω.

Σελλάς, Σ. (1989), *Το ελληνικό φορολογικό σύστημα*, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα
Σταματάκης Ν. (2000), *Οικονομική της ανάπτυξης*, Εκδόσεις Τυπωθήτω, Αθήνα

Σγουρινάκης Ν., Μιχελινάκης Β., Βλησμάς Ο., & Ναούμ Β.Χ. (2016). *Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα - Ερμηνευτική προσέγγιση & Παραδείγματα*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.

Τζούμας, Ν. (2009). *Πολυπλοκότητα του ελληνικού φορολογικού συστήματος, φοροδιαφυγή, άτυπη οικονομία και φορολογική συνείδηση*, Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας: Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων.

Τότσης Ν. Χ. (2018). *ΚΩΔΙΚΑΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΑΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ (Ν. 4172/2013)*. Αθήνα: Πάμισος.

Τσιατούρας Φ. (2018). *Φορολογία Εισοδήματος Φυσικών και Νομικών Προσώπων*. Εκδότης: Τσιατούρας Φώτης.

Ταραμπάνης Κ. (2015). *Πανεπιστημιακές Σημειώσεις*, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας..

Γεωργακόπουλος, Θ. (1997). *Εισαγωγή στη δημόσια οικονομική*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

Πηγές διαδικτύου

www.digitalplan.gov.gr

<http://www.taxheaven.gr/news>

<http://www.publicrevenue.gr/elib>.

<http://www.gsis.gr>

<http://www.mnec.gr>

http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/epixeiriseis.html

http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/polites.htm

<http://w3.digitalplan.gr/portal/resource/OLOKLHRWMENO-PLHROFORIAKO-SYSTMMA-ELEGKTIKWN-YPHRESIWN-OPSEY-ELENXIS-12e6c801-1add-459b-a775-869f07ee418b>

<http://www.tax-profit.gr/forologika-popular/211-elenxis-3d-%CE%BFn-line-%CE%AD%CE%BB%CE%B5%CE%B3%CF%87%CE%BF%CE%B9e280a6.ml>

<http://w3.digitalplan.gr/>

bankofgreece.gr

<https://www.taxheaven.gr/>