



ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ**

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στην
Εφαρμοσμένη Λογιστική και Ελεγκτική**

**Θέμα: *Πληροφοριακά Συστήματα του Δημοσίου και η
Εφαρμογή τους στην Ελεγκτική***

**Όνοματεπώνυμο: Τουπλικιώτου Σοφία
Επιβλέπων καθηγητής: Πρωτόγερος Νικόλαος**

Θεσσαλονίκη, 2023

Πίνακας Περιεχομένων

Περίληψη.....	3
Abstract	3
Κεφάλαιο 1 ^ο . Εισαγωγή.....	4
1.2 Σκοπός της Έρευνας.....	6
1.3 Σημαντικότητα της έρευνας.....	6
1.4 Ερευνητικά Ερωτήματα	7
Κεφάλαιο 2 ^ο . Βιβλιογραφική Επισκόπηση.....	7
2.1 Πληροφοριακά Συστήματα-Ο κύκλος της ζωής του λογισμικού.....	7
2.2 Λογισμικό.....	9
2.3 Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα	10
2.3.1 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα των Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων	10
2.4 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	11
2.5 Λογισμικό Εφαρμογών – Κύκλος Ζωής.....	12
2.6 Έργα Πληροφορικής.....	15
2.6.1 Ιδιαιτερότητες των Έργων Πληροφορικής.....	16
2.6.2 Διαχείριση Αντικειμένου Εργασιών	17
2.6.3 Αλλαγές στα Πληροφοριακά Συστήματα	18
2.7 Η Περίπτωση της ΑΑΔΕ.....	19
2.8 Επιχειρησιακά Σχέδια για την Αναβάθμιση της ΑΑΔΕ	25
2.9 Περιγραφή του Φορέα Λειτουργίας – ΑΑΔΕ	26
2.9 Γενικά Χαρακτηριστικά του ΠΣ της ΑΑΔΕ.....	26
Κεφάλαιο 3 ^ο . Μεθοδολογία της Έρευνας.....	27
3.1 Μεθοδολογική προσέγγιση	27
3.2 Περιγραφή της ερευνητικής διαδικασίας.....	28

3.3	Αποστολή ερωτηματολογίου	28
3.4	Σχεδιασμός.....	29
3.5	Πληθυσμός και Δείγμα	29
3.6	Μέθοδος Συλλογής Δεδομένων	31
	Κεφάλαιο 4^ο. Περιγραφική Στατιστική.....	32
4.1	Αναπαράσταση δεδομένων-Σχολιασμός.....	32
4.2	Αποτελέσματα Έρευνας.....	67
	Κεφάλαιο 5^ο. Συμπεράσματα	68
	Παράρτημα.....	71
	Βιβλιογραφία.....	76

Περίληψη

Η παρούσα εργασία εστιάζει στα πληροφοριακά συστήματα του δημοσίου και η εφαρμογή τους στην ελεγκτική. Για τον σκοπό αυτό, έγινε μια προσπάθεια διενέργειας ποσοτικής έρευνας μελετώντας την περίπτωση της ΑΑΔΕ (Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων) αναφορικά με τα πληροφοριακά συστήματα και τα υποσυστήματα που χρησιμοποιεί, τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει στους πολίτες και τις επιχειρήσεις με σκοπό τον εκσυγχρονισμό, την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των λειτουργιών της και των υπηρεσιών της. Η έρευνα καταλήγει σε θετικά συμπεράσματα από την εφαρμογή τέτοιων συστημάτων σε αυτόν τον φορέα βελτιώνοντας σε μεγάλο βαθμό τους ελεγκτικούς της μηχανισμούς.

Abstract

This thesis focuses on the public information systems related to auditing. For this purpose, an attempt was made to conduct quantitative research by studying the case of AADE (Independent Public Revenue Authority) regarding the information systems and subsystems it uses, the electronic services it offers to citizens and businesses with the aim of modernization, efficiency and the efficiency of its operations and services. The research comes to positive conclusions from the implementation of such systems in this body, greatly improving its control mechanisms.

Κεφάλαιο 1^ο . Εισαγωγή

Οι δημόσιοι και ιδιωτικοί φορείς λειτουργούν πλέον με την χρήση των πληροφοριακών συστημάτων τα οποία είναι καθοριστικά για την διεκπεραίωση των διαδικασιών που ακολουθούν. Σε όλους τους οργανισμούς έχουν εισαχθεί πολυάριθμα πληροφοριακά συστήματα τα οποία ενέχουν διαφορετικό βαθμό πολυπλοκότητας αλλά και λειτουργίας. Το Ελληνικό κράτος έχει προβεί σε σημαντικές επενδύσεις σε αυτόν τον τομέα για να μπορούν οι οργανικές μονάδες να λειτουργούν αποτελεσματικά και να παρέχουν τις ηλεκτρονικές τους υπηρεσίες στους πολίτες γρήγορα, αποτελεσματικά και άμεσα. Ωστόσο, πολλά από αυτά τα συστήματα που έχουν υιοθετηθεί από τους διάφορους φορείς, έχουν χρηματοδοθεί από πακέτα στήριξης τα οποία προέβλεπαν την υλοποίηση και την λειτουργία τους και όχι την συντήρησή τους. Λόγω του ότι δεν μπορούσαν να εξασφαλιστούν οι απαραίτητες πιστώσεις από τον προϋπολογισμό τα έργα αυτά εγκαταλείφθηκαν και πολλά από αυτά απαξιώθηκαν σε μεγάλο βαθμό καθώς δεν εξυπηρετούσαν πλέον τον αρχικό τους σκοπό (PMOK, 2013).

Η Ελλάδα σήμερα, συνεχίζει να επενδύει σε τέτοιες υποδομές υιοθετώντας τέτοιου είδους συστήματα, καταλαμβάνοντας την τεσσαρακοστή δεύτερη θέση ανάμεσα σε εκατό ενενήντα τρεις χώρες όσο αφορά τον δείκτη ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το έτος 2020 DigitalEconomy and Society Index, DESI (Cadle &Yeats, 2008).

Οι αλλαγές που διαδραματίζονται σε όλα τα επίπεδα είναι καταγιγιστικές. Με όλες αυτές τις μεταβολές που συντελούνται οι φορείς προσαρμόζονται στα εκάστοτε νέα δεδομένα σε μικρούς χρόνους για να μπορέσουν να υποστηρίξουν τις νέες διαδικασίες. Η υλοποίηση νέων εφαρμογών και ηλεκτρονικών υπηρεσιών αποτελούν ένα σημαντικό μούσουλα για την χώρα και την οικονομία της. Ειδικότερα δε σε ότι αφορά τα πληροφοριακά συστήματα γίνονται συνεχώς εισηγήσεις για νέες προσθήκες σε συστήματα που έχουν πολλές λειτουργίες αλλά και σε φορείς που έχουν να διαχειριστούν ζητήματα που απαιτούν προτεραιότητα.

Στην εν λόγω εργασία γίνεται μια εκτενής περιγραφή και παρουσίαση στην εφαρμογή των πληροφοριακών συστημάτων για την ελεγκτική του δημοσίου κάνοντας ιδιαίτερη αναφορά στην περίπτωση της ΑΑΔΕ (Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων). Η παρούσα εργασία αποτελείται από πέντε κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο

περιγράφεται ο σκοπός της έρευνας, η σημαντικότητα της και τα ερευνητικά ερωτήματα που καλείται η ποσοτική έρευνα που διενεργήθηκε να απαντήσει.

Στο δεύτερο κεφάλαιο, γίνεται μια εκτενής βιβλιογραφική επισκόπηση γενικότερα στα πληροφοριακά συστήματα των οργανισμών που αφορούν θέματα που έχουν να κάνουν με τον κύκλο ζωής του λογισμικού, το ίδιο το λογισμικό, τα ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα, την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το λογισμικό των εφαρμογών και τον κύκλο ζωής τους, τα διάφορα έργα πληροφορικής που υλοποιούνται στον δημόσιο τομέα, τις ιδιαιτερότητες αυτών των έργων, την διαχείριση του αντικειμένου των εργασιών τους, και τις αλλαγές που υφίστανται τα πληροφοριακά συστήματα.

Στο τρίτο κεφάλαιο, περιγράφεται τη μεθοδολογία της ποσοτικής έρευνας που πραγματοποιήθηκε, που αφορά την περίπτωση του οργανισμού που εξετάζεται. Πιο συγκεκριμένα, γίνεται μια αναλυτική μεθοδολογική προσέγγιση για την ΑΑΔΕ και τον τρόπο που έγινε η εν λόγω έρευνα. Στην συνέχεια περιγράφεται η ερευνητική διαδικασία, παρατίθεται ο τρόπος που απεστάλη το ερωτηματολόγιο, αποτυπώνεται ο τρόπος που σχεδιάστηκε η έρευνα, παρουσιάζεται ο πληθυσμός και το δείγμα που συμμετείχε στην έρευνα, καθώς επίσης περιγράφεται και η μέθοδος συλλογής των δεδομένων και οι ηθικές προεκτάσεις της έρευνας.

Στην συνέχεια, στο τέταρτο κεφάλαιο, γίνεται εκτενής ανάλυση των αποτελεσμάτων μέσα από την περιγραφική στατιστική, με πλήρη γραφική αναπαράσταση δεδομένων μέσα από σχετικά γραφήματα και συνοπτικούς σχολιασμούς των απεικονίσεων τους καταγράφοντας τα αποτελέσματα της έρευνας. Στο ίδιο κεφάλαιο αποτυπώνονται τα γενικότερα συμπεράσματα που δείχνουν το θετικό πρόσημο της εισαγωγής των πληροφοριακών συστημάτων και των υποσυστημάτων τους στην περίπτωση της ΑΑΔΕ τόσο για την προσφορά διαλειτουργικότητας στους χρήστες, όσο και για την ευχρηστία τους αλλά και για τις υπηρεσίες που προσφέρει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις μέχρι σήμερα. Τέλος, από την έρευνα διαπιστώθηκε ότι η εισαγωγή των πληροφοριακών συστημάτων της ΑΑΔΕ παρέχουν ένα πλήρη και ολοκληρωμένο μηχανισμό ελέγχου όπως επίσης έχουν αναβαθμίσει και τις ηλεκτρονικές τους υπηρεσίες παρέχοντας με αυτόν τον τρόπο ολοκληρωμένες υπηρεσίες στους πολίτες.

1.2 Σκοπός της Έρευνας

Η παρούσα έρευνα έχει ως σκοπό την μελέτη του πληροφοριακού συστήματος της ΑΑΔΕ και των υποσυστημάτων τους, την αναφορά και την περιγραφή σε αυτά καθώς και τι σκοπούς υπηρετεί το κάθε ένα, αλλά και ποιες οι δυνατότητές τους σε σχέση με τις υπηρεσίες που μπορούν να προσφέρουν. Η εργασία διερευνά την λειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων του φορέα μέσα από την ποσοτική έρευνα σε ένα δείγμα συμμετεχόντων πολιτών όπου με την θέλησή τους κατέγραψαν την στάση τους. Ωστόσο, το πληροφοριακό σύστημα της ΑΑΔΕ είναι ένα σύστημα που έχει μεγάλη ιστορία, πολλές λειτουργίες, υπηρεσίες αλλά και πολυπλοκότητα. Όλες οι απαντήσεις του δείγματος συγκεντρώθηκαν και επεξεργάστηκαν διά μέσω της ποσοτικής μεθόδου, καταλήγοντας σε σημαντικά συμπεράσματα για την υιοθέτηση τέτοιων υποδομών σε φορείς του δημοσίου, που σχετίζονται με την ελεγκτική αλλά και με την εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων.

1.3 Σημαντικότητα της έρευνας

Η παρούσα έρευνα διαφαίνεται άκρως σημαντική καθώς οι επενδύσεις στα πληροφοριακά συστήματα που έχουν γίνει για λογαριασμό του δημοσίου τα τελευταία χρόνια είναι τεράστιες. Οι συνεχόμενες αλλαγές που συντελούνται λόγω της αύξησης του όγκου των αιτημάτων απαιτεί όλο και περισσότερους πόρους. Τα πληροφοριακά συστήματα αποτελούν τα κύρια μέσα και εργαλεία για να λειτουργήσουν καθημερινά και να εξυπηρετήσουν τους πολίτες. Ωστόσο, τόσο οι τεχνολογικές εξελίξεις όσο και η υγειονομική κρίση του κορονοϊού επιτάχυναν τις εξελίξεις, αλλά και την απαίτηση για απλοποίηση διαδικασιών και παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών απαιτεί την παρέμβαση στα πληροφοριακά συστήματα ως μέρος της διαδικασίας. Οι αυξανόμενες ανάγκες γεννούν και περισσότερα αιτήματα. Τα αιτήματα αυτά είναι πολλά και πολλές φορές δεν μπορεί να τα διαχειριστεί ο εκάστοτε φορέας. Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να βελτιωθούν όλες εκείνες οι διαδικασίες που θα εξυπηρετεί τους σκοπούς του φορέα, αλλά και των πολιτών. Για τον λόγο αυτό, σχεδιάστηκε ένα ερωτηματολόγιο το οποίο συμπληρώθηκε από πολίτες που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ, αλλά και από ανθρώπους των επιχειρήσεων.

1.4 Ερευνητικά Ερωτήματα

Τα ερευνητικά ερωτήματα που καλείται να απαντήσει η παρούσα έρευνα είναι:

1. Τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιεί η ΑΑΔΕ προσφέρουν διαλειτουργικότητα στους χρήστες;
2. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρουν είναι εύχρηστες για το κοινό που τις χρησιμοποιεί;
3. Οι υπηρεσίες που παρέχει, προσφέρουν έναν πλήρη και ολοκληρωμένο μηχανισμό ελέγχου;
4. Τα πληροφοριακά συστήματα συνετέλεσαν στην αναβάθμιση του οργανισμού και των μηχανισμών ελέγχων της;

Κεφάλαιο 2^ο . Βιβλιογραφική Επισκόπηση

2.1 Πληροφοριακά Συστήματα-Ο κύκλος της ζωής του λογισμικού

Ως *Πληροφοριακό σύστημα* νοείται μια σειρά στοιχείων-πληροφοριών τα οποία είναι σε πλήρη αλληλεπίδραση μεταξύ τους, όπου με τις κατάλληλες διαδικασίες προβαίνουν στον μετασχηματισμό πόρων ως είσοδο και κάποιο αποτέλεσμα ως έξοδο. Η Ελληνική Επιτροπή του ΕΛΟΤ χαρακτηρίζει τα πληροφοριακά συστήματα ως μια αλληλουχία γεγονότων τα οποία έχουν συγκεκριμένη μορφή που είναι κατάλληλη τόσο για την επικοινωνία, την ερμηνεία αλλά και για την επεξεργασία είτε από ανθρώπινη οντότητα είτε από κάποιο μέσο (Eisenhardt, 1989).

Ως *πληροφορία* νοείται το αποτέλεσμα που προκύπτει από την επεξεργασία των δεδομένων για να έχουν ένα νόημα ύπαρξης και η χρήση τους να γίνεται με συγκεκριμένους τρόπους (Hallows, 2005).

Η διαδικασία που ορίζει ένα πληροφοριακό σύστημα παρουσιάζεται στο παρακάτω Σχήμα 1 (Shamsuddin, 2016).



Σχήμα 1. Το Πληροφοριακό Σύστημα

Το πληροφοριακό σύστημα αποτελείται από τα παρακάτω στοιχεία: α) το υλικό που συμπεριλαμβάνει τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και τα περιφερειακά τους, β) το λογισμικό όπου περιλαμβάνει μια σειρά εντολών που αντιλαμβάνεται ο ηλεκτρονικός υπολογιστής για τις λειτουργίες του, γ) Επικοινωνίες και δίκτυα: αφορούν τα μέσα που μεταδίδουν και λαμβάνουν δεδομένα ανάμεσα στα υπολογιστικά συστήματα. Όσο βελτιώνεται η τεχνολογία τόσο μεγαλύτερη εξέλιξη υπάρχει στα υπολογιστικά συστήματα. Πέρα από όσα προαναφέρθηκαν τα πληροφοριακά συστήματα περιλαμβάνουν και δ) Βάσεις δεδομένων οι οποίες έχουν σύνολα δεδομένων τα οποία είναι οργανωμένα και τα χρησιμοποιούν τα άτομα που ασχολούνται με αυτό. Ωστόσο, όσοι ασχολούνται με τα πληροφοριακά συστήματα διακρίνονται σε εκείνους που είναι στην αρμοδιότητά τους να το συντηρήσουν σε εκείνους που το χρησιμοποιούν για τις καθημερινές τους εργασίες και σε όσους επωφελούνται από τις καθημερινές εργασίες.

Ως *Διαδικασία* ορίζεται μια αλληλουχία από στάδια προκειμένου να ολοκληρωθεί μια διαδικασία. Βέβαια, η διαδικασία μπορεί να πραγματοποιείται από έναν εργαζόμενο ο οποίος έχει συγκεκριμένες αρμοδιότητες χωρίς να παρεμβαίνουν άλλοι.

2.2 Λογισμικό

Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές εκτελούν λειτουργίες σε μεγάλες ταχύτητες και ο τρόπος που το κάνουν δεν είναι πολλές φορές κατανοητός. Το λογισμικό είναι εκείνο που συνθέτει την συμπεριφορά των συσκευών. Ωστόσο, η χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή δεν είναι εφικτή χωρίς το λογισμικό (Sullivan, 2004).

Ανάλογα με τους ρόλους του διακρίνεται σε λογισμικό συστήματος και λογισμικό εφαρμογών. Το *λογισμικό συστήματος* είναι υπεύθυνο για την επικοινωνία με το υλικό. Στην ίδια κατηγορία συμπεριλαμβάνονται τα λειτουργικά συστήματα, οι μεταγλωττιστές και άλλα προγράμματα. Ακόμη, το *λογισμικό εφαρμογών* περιλαμβάνει προγράμματα που ικανοποιούν τις ανάγκες όλων των χρηστών. Η σύνδεση τους με τον τρόπο που λειτουργούν οι επιχειρήσεις είναι σαφής και στενή. Ωστόσο, το λογισμικό κατηγοριοποιείται ως εξής: στο *λογισμικό κατά παραγγελία* το οποίο πραγματοποιείται για τις ανάγκες του φορέα. Το παράγει η ίδια η εταιρεία εντός της, είτε το παραγγέλνει από κάποια άλλη εταιρεία παραγωγής λογισμικού. Το λογισμικό κατά παραγγελία χαρακτηρίζεται για την μοναδικότητά του. Η άλλη επιλογή που αφορά στα *πακέτα λογισμικού* είναι μια έτοιμη λύση η οποία παραμετροποιείται ανάλογα με τις ανάγκες των φορέων. Διαθέτουν συγκεκριμένη λειτουργικότητα και δεν τροποποιούνται με ευκολία για συγκεκριμένες απαιτήσεις. Μπορεί να είναι ωστόσο πιο φτηνά στην προμήθειά τους, αλλά μπορούν να τεθούν στην παραγωγή σε πιο μικρό διάστημα (Yin, 2003).

Η έννοια του προγράμματος ορίζεται ως σαφής εντολές κάποιας γλώσσας προγραμματισμού. Περιλαμβάνουν τα στοιχειώδη βήματα για να υλοποιηθεί μια εργασία. Οι εντολές ονομάζονται *κώδικας* ο οποίος χωρίζεται σε πηγαίο κώδικα και εκτελέσιμο. Τέλος, η εφαρμογή αποτελείται από ένα σύνολο προγραμμάτων, τα οποία υπάρχουν μεταξύ τους για να υλοποιηθούν οι σχετικές εργασίες.

2.3 Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα

Κατά την δεκαετία του 90, οι περισσότεροι φορείς του δημοσίου τομέα εστίασαν στην δημιουργία εφαρμογών για την εξυπηρέτηση των λειτουργιών τους που ήταν κομβικές. Εκείνη την εποχή τα συστήματα που λειτουργούσαν δεν είχαν επικοινωνία μεταξύ τους, με αποτέλεσμα να δημιουργηθούν πολλά προβλήματα στην λειτουργία των φορέων. Αργότερα, υλοποιήθηκαν τα Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα που κάλυπταν την λειτουργικότητα τους και τις διεργασίες τους. Ωστόσο, κάθε υποσύστημα, περιλαμβάνει εφαρμογές και λειτουργίες οι οποίες υποστηρίζουν τον πυρήνα του φορέα. Η μεταξύ τους σύνδεση, είναι τέτοια όπου οι εκροές του ενός είναι στην ουσία εισροές του άλλου (Smith, 2003).

2.3.1 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα των Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων

Τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν τα Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα είναι πολλά και αναφέρονται παρακάτω:

- Καλύτερη Πληροφόρηση
- Μικρότερα σφάλματα καθώς γίνονται αρκετοί έλεγχοι μέσω των συστημάτων
- Μικρότερο λειτουργικό κόστος καθώς οι ανθρώπινες παρεμβάσεις είναι ελάχιστες

Βέβαια, υπάρχουν και μειονεκτήματα όπως:

- Τα συστήματα αυτά απαιτούν υψηλό κόστος σχεδίασης
- Ενέχουν μεγάλο χρόνο για να αναπτυχθούν
- Ενδεχομένως να υπάρξουν και σφάλματα, τα οποία οδηγούν σε προβλήματα αναφορικά με την διασύνδεσή τους με τα υποσυστήματα
- Δημιουργούν αυξημένες ανάγκες μηχανισμών ασφαλείας

2.4 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Οι εποχές που διανύουμε χαρακτηρίζονται από ραγδαίες μεταβολές και από μεγάλο ανταγωνισμό σε όλους τους τομείς. Το γεγονός αυτό οδηγεί στην προσφορά περισσότερων ποιοτικών υπηρεσιών με απώτερο σκοπό την επιτυχία της αποδοτικότητας και της επικοινωνίας των φορέων με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Τα παραπάνω βέβαια δεν μπορούν να επιτευχθούν αν δεν εφαρμοστούν σύγχρονες μέθοδοι και στρατηγικές διοίκησης. Έτσι, σε αυτήν την προσπάθεια συμμετέχει και η Ευρωπαϊκή Ένωση προκειμένου να παραμείνει ανταγωνιστική και να βελτιωθούν πολύ κρίσιμοι τομείς. Για τον σκοπό αυτόν αποφάσισε να αναδιαρθρώσει την δημόσια διοίκηση των κρατών μελών της για να δημιουργήσει έναν αποτελεσματικό δημόσιο τομέα με το μικρότερο κόστος, ο οποίος θα έχει την δυνατότητα να προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες στους πολίτες και στις επιχειρήσεις μειώνοντας το κόστος και την γραφειοκρατία. Για να επιτευχθεί αυτό απαιτείται εκσυγχρονισμός των πληροφοριακών συστημάτων και των υποδομών της δημόσιας διοίκησης μέσα από την υιοθέτηση των συστημάτων και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η έννοια της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ορίζει την εισαγωγή των τεχνολογιών πληροφορικής στην δημόσια διοίκηση (Watt, u.d).

Ωστόσο, εντοπίζονται και άλλοι ορισμοί όπως αναφέρουν οι (Ακριβοπούλου & Ανθόπουλος, 2015): Ο μετασχηματισμός διαδικασιών, οργανωτικών δομών, δραστηριοτήτων και στόχων των δημοσίων οργανισμών καθορίζουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Ο τρόπος επικοινωνίας των δημοσίων οργανισμών με τους πολίτες, με βάση τις δυνατότητές που παρέχουν οι ΤΠΕ, έχει ως στόχο την αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας τους.

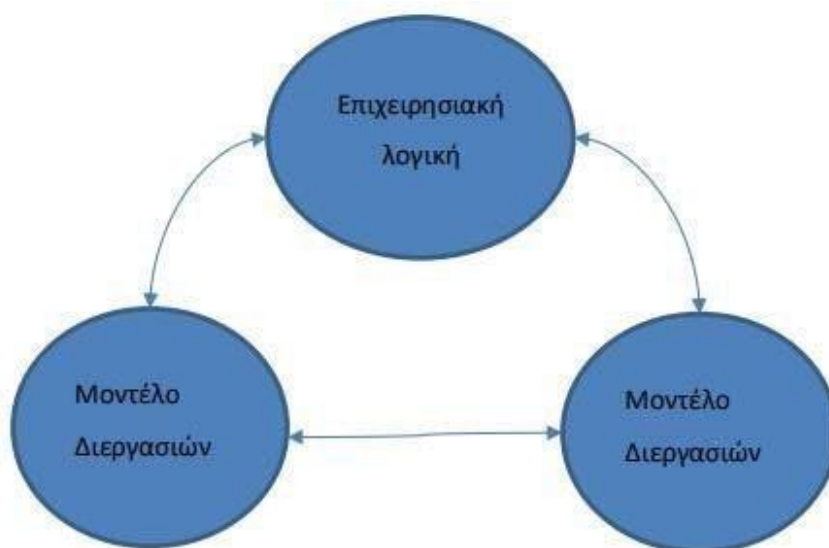
Η είσοδο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Δημόσια Διοίκηση έχει ως στόχο την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτό, απαιτείται ο ανασχεδιασμός όλων των διαδικασιών, συνδέοντας όλα τα υποσυστήματα, με σκοπό την αύξηση της αποδοτικότητας και της παραγωγικότητας των φορέων. Εκτός αυτού με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενισχύεται η διαφάνεια και η αποδοτικότητά τους.

2.5 Λογισμικό Εφαρμογών – Κύκλος Ζωής

Για να υλοποιηθεί ένα Πληροφοριακό Σύστημα απαιτούνται κάποια στάδια: στο πρώτο στάδιο περιλαμβάνονται κάποιες μελέτες σκοπιμότητας οι οποίες εστιάζουν στο κατά πόσο είναι εφικτό να υλοποιηθεί ένα πληροφοριακό σύστημα, εξετάζονται εναλλακτικά σενάρια σύμφωνα με τεχνικά και οικονομικά κριτήρια αλλά και οι επιπτώσεις που έχουν στο περιβάλλον του έργου. Σε επόμενο στάδιο γίνεται η ανάλυση του συστήματος με σκοπό να κατανοηθεί η φύση του αλλά και οι ανάγκες που καλείται να καλύψει το σύστημα αυτό. Για τον λόγο αυτό προσδιορίζεται και το αντικείμενό του αλλά και το περιβάλλον που θα αναπτυχθεί. Αν βέβαια, υπάρχει και προηγούμενο σύστημα τότε συγκεντρώνονται τα στοιχεία του τα οποία θα μπορούν να είναι εύκολα επεξεργάσιμα από το νέο σύστημα. Ωστόσο, μια τέτοια διαδικασία καταγραφής ενέχει προκλήσεις και οι ειδικοί του χώρου παίρνουν όλες εκείνες τις απαραίτητες πληροφορίες από τους εργαζόμενους οι οποίοι είναι και εκείνοι που έχουν αυτήν την ανάγκη για να καλυφθεί το αντικείμενο στο οποίο εργάζονται. Στην συνέχεια, οι απαιτήσεις που καταγράφηκαν συγκεντρώνονται και παραδίδονται. Ωστόσο, θεωρείται δεδομένο ότι ειδικοί που θα αναλάβουν να υλοποιήσουν ένα τέτοιο σύστημα θα έχουν καταγράψει με πλήρη ορθότητα αυτές τις απαιτήσεις. Από μόνη της αυτή η διαδικασία είναι κρίσιμη καθώς καθορίζουν και όλες τις επόμενες φάσεις του έργου και έτσι τυχόν αστοχίες ή παραλείψεις μπορούν να δημιουργήσουν ανυπέβλητα εμπόδια στην υλοποίηση. Στο επόμενο στάδιο, σχεδιάζεται το σύστημα όπου με βάση τα αποτελέσματα της ανάλυσης που έχει προηγηθεί δημιουργούνται οι κατάλληλες διεργασίες και τα μοντέλα των δεδομένων. Τα μοντέλα σχεδιασμού εξαρτώνται το ένα από το άλλο και τυχόν αλλαγές επηρεάζουν όλα τα υπόλοιπα μέρη του (Αποστολάκης & Λούκης, & Χάλαρης, 2008).

Στο επόμενο στάδιο γίνεται η υλοποίηση του συστήματος. Πραγματοποιείται η υλοποίηση του λογισμικού βάση τις προδιαγραφές που αναφέρθηκαν στην φάση του σχεδιασμού. Κατά την διάρκεια εξέλιξης των εργασιών ενδεχομένως να εντοπιστούν προβλήματα και ελλείψεις και έτσι να χρειαστεί να γίνουν αλλαγές στις αποφάσεις που είχαν παρθεί. Όταν ολοκληρωθεί η υλοποίηση γίνεται η εγκατάσταση των εφαρμογών σε δοκιμαστικό περιβάλλον. Έτσι γίνεται έλεγχος του λογισμικού και αν αυτό είναι σύμφωνο με τις προδιαγραφές που τέθηκαν στην φάση της ανάλυσης αναμένεται να παράγονται τα επιθυμητά αποτελέσματα. Στην συνέχεια γίνονται δοκιμές μέσα από

σενάρια χρήσης. Σε περίπτωση που υπάρξουν αστοχίες γίνονται οι απαραίτητες διορθώσεις στο λογισμικό και δημιουργούνται νέες εκδόσεις. Στην συνέχεια γίνεται δοκιμή των εκδόσεων μέχρι να παρθούν τα ανάλογα αποτελέσματα. Όταν δεν εντοπιστούν λάθη τότε θεωρείται έτοιμο προς εγκατάσταση σε πραγματικό περιβάλλον και πραγματικά δεδομένα. Στο Σχήμα 2, παριστάνονται οι αλληλεξαρτήσεις των μοντέλων σχεδιασμού.



Σχήμα 2 : Οι αλληλεξαρτήσεις των μοντέλων σχεδιασμού

Σε αυτό το στάδιο, τεκμηριώνεται και το νέο σύστημα για να τεθεί σε παραγωγική λειτουργία. Περιλαμβάνονται οι οδηγίες του συστήματος και διάφορα τεχνικά χαρακτηριστικά του λογισμικού. Ωστόσο, οι πληροφορίες αυτές είναι άκρως σημαντικές τόσο για την λύση μελλοντικών προβλημάτων όσο και για την συντήρηση και την επέκταση του συστήματος. Στην συνέχεια, το έργο παραδίδεται και τίθεται σε λειτουργία. Σε αυτό το στάδιο, το λογισμικό που παράχθηκε εγκαθίσταται στο υλικό το οποίο έχει και τις ανάλογες προδιαγραφές για να λειτουργήσει και η εφαρμογή πάνω στην οποία θα έχουν πρόσβαση οι χρήστες. Ωστόσο, για να λειτουργήσει σωστά το σύστημα, απαιτείται εισαγωγή δεδομένων για να παραμετροποιηθούν όλες οι λειτουργίες και να μεταφερθούν τα δεδομένα από άλλα πληροφοριακά συστήματα. Επίσης, γίνεται έλεγχος της ορθής επικοινωνίας με τις εφαρμογές και τα περιφερειακά. Αν τα υπόλοιπα στάδια έχουν εκτελεστεί επιτυχώς τότε η εφαρμογή θα είναι

λειτουργική και παραγωγική και θα έχει τα αναμενόμενα αποτελέσματα υποστηρίζοντας πλήρως την λειτουργία του φορέα που έχει εγκατασταθεί. Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνονται οι αρχικοί στόχοι για την δημιουργία λογισμικού που καλύπτει συγκεκριμένες ανάγκες. Έτσι, έχει ολοκληρωθεί η ανάπτυξη του πληροφοριακού συστήματος και παραδίδεται στους τελικούς αποδέκτες. Το αντίστοιχο λογισμικό πλέον αποτελεί πλέον απαραίτητη λειτουργία του φορέα. Από εκεί και πέρα το λογισμικό μπαίνει σε μια φάση συντήρησης. Οι τύποι συντήρησης διακρίνονται σε δύο είδη. Ο πρώτος τύπος σχετίζεται με την αποκατάσταση αστοχιών κατά την λειτουργία της παραγωγής. Σε αυτές τις περιπτώσεις απαιτείται να τροποποιηθεί ο πηγαίος κώδικας. Το δεύτερο είδος σχετίζεται με τις υποδομές λειτουργίας του λογισμικού. Εδώ κατατάσσεται η μεταφορά του λογισμικού σε έτερες υποδομές καθώς και αντίγραφα ασφαλείας αναδιοργανώνοντας έτσι τις δομές δεδομένων βελτιώνοντας την απόδοση του συστήματος (Βεσκούκης, 2015).

Ωστόσο, για την συντήρηση του λογισμικού προβλέπεται η *διορθωτική συντήρηση* που αφορά διόρθωση των αστοχιών του λογισμικού οι οποίες καταγράφονται κατά την φάση της παραγωγής, η *προληπτική συντήρηση* που αφορά την τροποποίηση των εφαρμογών κατά το στάδιο της παραγωγής ώστε να εντοπιστούν και να διορθωθούν οι αστοχίες, την *προσαρμοστική συντήρηση* που αφορά παρεμβάσεις στο λογισμικό με σκοπό τυχόν αλλαγές στο περιβάλλον. Να σημειωθεί ότι οι αλλαγές αυτές αφορούν την τροποποίηση των λειτουργικών απαιτήσεων. Επίσης, προβλέπεται η *βελτιστοποιητική συντήρηση*, η οποία σχετίζεται με τροποποίηση του λογισμικού κατά την παραγωγική λειτουργία με σκοπό την απόδοση και την συντήρηση. Κατά κύριο λόγο η φάση της συντήρησης δεν αποτελεί κύριο στάδιο της ανάπτυξης του έργου (Δημητριάδης, 2007).

Βέβαια, μετά από μια περίοδο λειτουργίας οι ανάγκες του συστήματος αλλάζουν και μπορεί να αποφασιστεί η δημιουργία ενός νέου πληροφοριακού συστήματος. Εάν συμβεί αυτό, τότε το λογισμικό θα αποσυρθεί και έτσι παύει ο κύκλος της ζωής του. Όλα τα στάδια που αναφέρθηκαν προηγουμένως μπορεί να αλλάξουν αναλόγως των συνθηκών που διαμορφώνονται. Ωστόσο, ένας σημαντικός παράγοντας για να διαμορφωθούν οι φάσεις υλοποίησης του λογισμικού είναι να υπάρξουν οι αλληλουχίες ανάμεσά τους. Όταν σχεδιάζεται το σύστημα τα παραπάνω στάδια πρέπει να είναι σταθερά ώστε να ολοκληρώνεται το ένα στάδιο και να ξεκινά το επόμενο. Να σημειωθεί ότι δεν επιτρέπεται η αναθεώρηση αποφάσεων στα προηγούμενα στάδια.

Μια από τις σημαντικότερες μορφές αυτής της μεθόδου είναι η *μέθοδος του καταρράκτη*. Στην μέθοδο αυτή κάθε φάση απαιτεί τυποποίηση στα πρότυπα μιας αλυσίδας παραγωγής. Αυτό συμβαίνει από διάφορες εταιρείες λογισμικού που έχουν τυποποιημένη μαζική παραγωγή, με σκοπό την πιο γρήγορη παράδοση του. Ωστόσο, σε τέτοιες τεχνικές δεν υπάρχει καινοτομία. Τα προβλήματα που προκύπτουν τα αντιμετωπίζουν μέθοδοι που χαρακτηρίζονται από ευελιξία και έχουν πολλούς τρόπους διασύνδεσης ανάμεσα στα στάδια. Σε αυτές ανήκουν και η *μέθοδος της συντόμευσης διαδρομής* όπου υπάρχει η δυνατότητα να ξεκινήσει ένα στάδιο χωρίς προηγουμένως να έχει ολοκληρωθεί κάποιο άλλο. Ένα τέτοιο παράδειγμα το οποίο περιγράφει την παραπάνω τεχνική είναι η υλοποίηση μέρους του λογισμικού πριν τον τελικό σχεδιασμό του συστήματος. Υπάρχουν και άλλοι μέθοδοι που δίνουν την δυνατότητα επιστροφής σε προηγούμενα στάδια, αυτό μπορεί να συμβεί όταν εντοπιστούν προβλήματα ή χρειάζεται να επιτευχθούν καλύτερα αποτελέσματα. Όταν προκύπτουν τέτοια ζητήματα θα πρέπει να μελετώνται όλες εκείνες οι επιπτώσεις που μπορεί να υπάρξουν στην αναθεώρηση μιας απόφασης για να μην τραβήξουν τα πράγματα σε χρόνο ή επέλθει αύξηση στο κόστος υλοποίησης από τις αλλαγές. Τέτοιες μέθοδοι εφαρμόζονται κυρίως σε μεγάλα έργα που αφορούν την καινοτομία, την έρευνα όπου χρειάζονται πειραματισμοί και αναπροσαρμογές σε συγκεκριμένο χρόνο.

2.6 Έργα Πληροφορικής

Τα έργα που συνήθως συναντώνται στο πεδίο της πληροφορικής αφορούν την δημιουργία νέου λογισμικού, την βελτίωσή του, την εγκατάσταση και την παραμετροποίηση ήδη έτοιμων πακέτων, την ανάλυση και την μεταφορά του σε νέες υποδομές. Για την επίτευξη όλων όσων αναφέρθηκαν, θα πρέπει να υπάρξει η συνεργασία μιας ομάδας έργου, η οποία αναλαμβάνει να φέρει εις πέρας το έργο που τους έχει ανατεθεί από κάποιον πελάτη με συγκεκριμένες απαιτήσεις (Francisco & Lopes, 2021)

2.6.1 Ιδιαιτερότητες των Έργων Πληροφορικής

Όπως όλα τα έργα έτσι και τα έργα πληροφορικής έχουν κάποια χαρακτηριστικά. Σε αυτά συγκαταλέγονται το αντικείμενο, η χρονική διάρκεια, το κόστος αλλά και κάποια ποιοτικά χαρακτηριστικά. Για να υλοποιηθούν τα προαναφερθέντα απαιτούνται μέθοδοι και μεθοδολογίες που εναπόκεινται στην διοίκηση των έργων. Το κριτήριο διαφοροποίησης τους από τα υπόλοιπα έργα άλλων τομέων είναι ότι το λογισμικό που χρειάζεται να δημιουργηθεί είναι άυλο και πολλές φορές περίπλοκο. Το γεγονός αυτό πολλές φορές κάνει δύσκολη την υλοποίηση και την περιγραφή τους προς εκείνους που το έχουν ουσιαστικά παραγγείλει. Δεν είναι λίγες οι φορές όπου οι χρήστες του συστήματος δεν είναι βέβαιοι για το τι ακριβώς χρειάζονται. Όση προσπάθεια και αν καταβάλλεται και από τις δύο πλευρές δεν είναι πάντα εύκολο να κατανοήσουν η μια την άλλη ως προς τις απαιτήσεις του έργου. Ακόμα και όταν αυτό συμβεί πολλές φορές είναι αργά, γεγονός που συνεπάγεται την αποτυχία και την εγκατάλειψη του έργου ή ακόμα να χρειάζεται να γίνουν τόσες πολλές αλλαγές που καθυστερούν την παράδοσή του. Επίσης τα λογισμικά χαρακτηρίζονται από ευπλασία, γεγονός που βοηθά πολύ στην όποια αλλαγή αποφασιστεί να γίνει. Ωστόσο, οι αλλαγές που επρόκειτο να γίνουν κατά την διάρκεια ενός έργου είναι υψίστης σημασίας. Εκείνοι που τα διαχειρίζονται σε όλες τους τις φάσεις έχουν την ευελιξία και αναθεωρούν συχνά, διαπραγματευόμενοι συνεχώς τις προδιαγραφές του, διατηρώντας καλή σχέση με όσους εμπλέκονται για την ομαλή του εξέλιξη. Με την υιοθέτηση ευέλικτων μεθόδων υλοποίησης λογισμικού κατά την οποία οι πελάτες που εμπλέκονται στην ανάπτυξη του λογισμικού, θεωρείται ως λύση σε διάφορα προβλήματα που προέκυπταν κατά την φάση εξέλιξης τόσο στην καταγραφή των προδιαγραφών όσο και στην περαιτέρω εξειδίκευση (Khan, & Basri, Fazal, 2012).

Ακόμη, στα έργα πληροφορικής σημαντικό ρόλο ενέχουν και οι τεχνολογικές πλατφόρμες στις οποίες στηρίζεται το λογισμικό που κατασκευάζεται. Λόγω του ότι στην τεχνολογία οι μεταβολές είναι συνεχείς, αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να προκύπτουν θέματα ασυμβατότητας στις εκδόσεις ή ζητήματα αναβάθμισης (Jayatilleke & Lai, 2017).

Ωστόσο, για να δημιουργηθεί ένα τέτοιο έργο πληροφορικής, δεν θα συνδεθεί απόλυτα με τον κύκλο ζωής του λογισμικού, που αναφέρθηκε σε προηγούμενη παράγραφο της παρούσας εργασίας. Θα πρέπει να ξεκαθαριστεί ότι οι έννοιες αυτές στην ουσία δεν είναι ίδιες αλλά αυτόνομες.

2.6.2 Διαχείριση Αντικειμένου Εργασιών

Το αντικείμενο του έργου αποτελεί μέρος της διαχείρισης του έργου που εξασφαλίζει την παράδοση του με δεδομένα το κόστος, τον χρόνο αλλά και την ποιότητά του. Ωστόσο, η διαχείριση αντικειμένου των εργασιών δεν καλύπτει όλο τον κύκλο ζωής του προϊόντος. Ακόμη, το παραδοθέν που διέπεται από την διαδικασία παραγωγής του λογισμικού δεν σχετίζεται με εκείνα που προβλέπονται από τις μεθόδους διαχείρισης έργων (Σπινέλλης & Βασιλάκης, & Πουλούδη, & Τσούμα, 2018)

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, το λογισμικό είναι άυλο και πολύπλοκο, και είναι αναγκαίο από την αρχή του έργου, το αντικείμενο του να έχει προσδιοριστεί με σαφήνεια και να υπάρξει συμβιβασμός ανάμεσα στις ανάγκες του πελάτη αλλά, και της υποχρέωσης σε έγκαιρες παραδόσεις ανάλογα με τους πόρους που υπάρχουν. Το βασικό κριτήριο είναι η υλοποίηση του λογισμικού με κάποιο επίπεδο ποιότητας. Για τον λόγο αυτό θα πρέπει να επιτευχθεί η ισορροπία για να είναι ένα έργο επιτυχής. Η επιτυχία είναι συνάρτηση της κάλυψης των αναγκών του πελάτη οι οποίες θα πρέπει να είναι ξεκάθαρες από εκείνους προς τα άτομα που είναι υπεύθυνα για την υλοποίηση του. Με το να καταγράφονται αναλυτικά οι απαιτήσεις του έργου επαληθεύεται η ικανοποίηση των πελατών, ο έλεγχος αλλά και η αξιολόγηση του τελικού προϊόντος στον κύκλο ζωής του λογισμικού (Καλύβα & Κοντοζαμάνη, 2011).

Ο προσδιορισμός του αντικειμένου του έργου επιβάλλεται να γίνει σαφής, όπως και οι εργασίες που θα περιλαμβάνει. Στις εργασίες δεν περιλαμβάνονται μόνο θέματα κατασκευής λογισμικού, αλλά και η εκπαίδευση των χρηστών και εργασίες που αφορούν την διαχείριση του έργου. Με αυτόν τον τρόπο γίνονται σαφείς όλοι οι στόχοι του έργου από εκείνους που εμπλέκονται σε αυτό. Το τελικό προϊόν προκύπτει όταν έχουν διασαφηνιστεί η λειτουργικότητά του και οι πόροι του αλλά και ο χρόνος παράδοσης του έργου. Αν βέβαια, η προσπάθεια που θα καταβληθεί για να υλοποιηθεί ένα τέτοιο έργο είναι αντάξια με την πραγματική προσπάθεια τότε δύναται να

πραγματοποιηθεί με τους πόρους που υπάρχουν. Στην αντίθετη περίπτωση θα πρέπει να διατεθούν περισσότεροι πόροι. Βέβαια, η διάθεση περισσότερων πόρων σε ένα έργο δεν σημαίνει απαραίτητα ότι θα έχει και τα ανάλογα αποτελέσματα καθώς μπορεί να υπάρξουν καθυστερήσεις. Ωστόσο, σε ένα έργο θα πρέπει να περιλαμβάνονται οι απαιτήσεις που υπάρχουν σε όλες τις φάσεις, όπως και τα κριτήρια για να γίνει αυτό αποδεκτό, αλλά και οι περιορισμοί προκειμένου να εκτελεστεί. Ότι περιλαμβάνεται στην παράδοση του έργου θα πρέπει να έχει την απαραίτητη έγκριση. Αν υπάρξουν σχόλια που χρήζουν περαιτέρω έρευνας, τότε θα πρέπει να καθορίζονται εξ αρχής, καθώς ενδέχεται να καταβληθεί μεγαλύτερη προσπάθεια για να παραδοθεί το έργο. Όλοι οι εμπλεκόμενοι σε ένα έργο θα πρέπει να έχουν διαθέσει από την αρχή όλους τους πόρους που είναι απαραίτητοι και τα παραδοτέα να διατηρούνται σε κάποιο αποθετήριο του φορέα.

2.6.3 Αλλαγές στα Πληροφοριακά Συστήματα

Ένα πληροφοριακό σύστημα κατά την διάρκεια της ζωής του ενδέχεται να υποστεί τροποποιήσεις. Η όποια αλλαγή μπορεί να υποστεί ένα σύστημα μπορεί να ενέχει κινδύνους και μπορεί να επηρεάσει το κόστος, τον χρόνο αλλά και την ποιότητά του. Αρκετές φορές οι αλλαγές μπορούν να επηρεάσουν και το ίδιο το αντικείμενο του συστήματος. Όταν γίνονται αλλαγές που αφορούν το λογισμικό στην ουσία αναφερόμαστε στην βελτίωση του ήδη υπάρχοντος λογισμικού. Μέσα από αυτήν την διαδικασία οι αλλαγές, ελέγχονται και υποστηρίζονται κατάλληλα. Οι αλλαγές μπορούν να συμβούν και την περίοδο που ένα έργο υλοποιείται στην φάση της παραγωγικής του λειτουργίας. Για τον λόγο αυτό θεωρείται πολύ σημαντική η καταγραφή της πληροφορίας για να υπάρξει η δυνατότητα να εντοπιστούν όλες εκείνες οι αλλαγές που μπορεί να συμβούν αργότερα αλλά και να περιοριστούν οι κίνδυνοι στην όποια αλλαγή υπάρξει και ενδέχεται να επηρεάσει την λειτουργία του οργανισμού. Έτσι, η όποια αλλαγή στο σύστημα θα πρέπει πρώτα να μελετηθεί και να ερευνηθεί η έκταση που θα έχει αλλά και οι συνέπειες που μπορεί να επιφέρει. Αν οι αλλαγές αυτές λάβουν την απαραίτητη έγκριση, τότε οι προδιαγραφές του λογισμικού λαμβάνουν την απαραίτητη επικαιροποίηση και το σύστημα θεωρείται αποδεκτό. Με τον τρόπο αυτό, βρίσκονται σε εξέλιξη όλα τα στάδια του έργου με απώτερο σκοπό να

παραχθεί ένα λογισμικό με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά (Καλύβα & Κοντοζαμάνη, 2011).

Να σημειωθεί ότι οι όποιες αλλαγές γίνονται στα πληροφοριακά συστήματα των φορέων μπορεί να εμπίπτουν σε αλλαγή του νομοθετικού πλαισίου, σε αλλαγή της στρατηγικής των φορέων και σε ανασχεδιασμό των λειτουργιών τους, σε ζητήματα αναβάθμισης υλικού και λογισμικού, στις ανάγκες των χρηστών, στην ψηφιοποίηση των διαδικασιών, στην διαλειτουργικότητα του λογισμικού, σε προβλήματα απόδοσης του συστήματος κ.α

2.7 Η Περίπτωση της ΑΑΔΕ

Στην παρούσα μελέτη περίπτωσης εξετάζεται η εισαγωγή των πληροφοριακών συστημάτων στην ΑΑΔΕ αλλά και των υποσυστημάτων της. Η ΑΑΔΕ αποτελεί έναν μεγάλο οργανισμό με μακρά ιστορία στη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων. Ο φορέας αυτός διαθέτει τα πιο μεγάλα και τα πιο χρησιμοποιούμενα πληροφοριακά συστήματα σε ολόκληρο τον δημόσιο τομέα. Στα πληροφοριακά συστήματα που εφαρμόζει είναι και το *ICISnet*, το οποίο είναι εγκαταστημένο στον φορέα για χάρη των τελωνείων της χώρας προσφέροντας σημαντικές δυνατότητες ηλεκτρονικών συναλλαγών στους πολίτες. Τα τελωνεία που χρησιμοποιούν αυτό το σύστημα εξυπηρετούν τους βασικούς σκοπούς για το ηλεκτρονικό τελωνείο αποτελώντας μια νέα μορφή επικοινωνίας ανάμεσα στα τελωνεία και στις τελωνειακές υπηρεσίες, προκειμένου να ανταλλαχθούν τα απαραίτητα μηνύματα για να διεκπεραιωθούν όλες οι αναγκαίες εργασίες. Το εν λόγω πληροφοριακό σύστημα λειτουργεί στον συγκεκριμένο φορέα πάνω από δέκα έτη και έχει υποστεί μεγάλες τροποποιήσεις και μεταβολές άλλοτε μικρής και άλλοτε μεγάλης έκτασης. Η ΑΑΔΕ, ως οργανισμός, έχει στις προτεραιότητες της, την βεβαίωση και την είσπραξη των εσόδων (φορολογικών, τελωνειακών κ.α) που είναι στο πεδίο ευθύνης τους. Ως φορέας λειτουργεί από το 2017, και πρεσβεύει αξίες όπως η διαφάνεια, η αξιοκρατία, η συνεχής βελτίωση και η εξωστρέφεια. Κύριο έργο της ΑΑΔΕ είναι η συμμόρφωση των φορολογουμένων, η πάταξη της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου, η διευκόλυνση της επιχειρηματικής δραστηριότητας, αλλά και οι ποιοτικές υπηρεσίες προς τους πολίτες. Ως αρχή, είναι ανεξάρτητη και δεν ελέγχεται από κυβερνήσεις ή άλλους φορείς. Στην ΑΑΔΕ, έχουν υπαχθεί οι υπηρεσίες του υπουργείου οικονομικών με κύριο τομέα ευθύνης την

είσπραξη των εσόδων. Αποτέλεσε και τον πρώτο φορέα ουσιαστικά που υιοθέτησε στην πράξη τα πληροφοριακά συστήματα, καθώς απαιτούνταν η εκτέλεση σύνθετων εργασιών που σχετίζονταν με τον υπολογισμό και την είσπραξη των επιβαρύνσεων. Παλαιότερα είχαν υπάρξει προσπάθειες υιοθέτησης τέτοιων συστημάτων μεμονωμένα, στις ανάλογες υπηρεσίες, αλλά αργότερα δημιουργήθηκε μια γενική υπηρεσία πληροφορικής στο Υπουργείο Οικονομικών. Οι υπηρεσίες του Υπουργείου οικονομικών εντάχθηκαν το 2017 και στην ΑΑΔΕ. Ο φορέας έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες: να αναπτύσσει, να συντηρεί και να επικαιροποιεί τα λογισμικά των πληροφοριακών συστημάτων που θεωρούνται απαραίτητα για την λειτουργία του φορέα, να ασκεί αποτελεσματική διαχείριση των συστημάτων, ώστε να διασφαλίζεται η ασφάλεια και η διαχείριση των προσωπικών δεδομένων, να παρέχει όλες εκείνες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις για να διευκολυνθούν οι συναλλαγές, να μειωθεί η γραφειοκρατία, να γίνουν πιο απλές οι διαδικασίες και να υπάρξει φορολογική διαφάνεια και δικαιοσύνη. Το πληροφοριακό σύστημα που χρησιμοποιείται για την λειτουργία των τελωνείων, τέθηκε σταδιακά σε ισχύ από το 2013, και αποτελεί ένα ισχυρό μέσο για όλα τα τελωνεία της χώρας καθώς έχει την δυνατότητα να ανταλλάσσει πληροφορίες με άλλα πληροφοριακά συστήματα τελωνείων χωρών εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η λειτουργία του ενέχει μεγάλη πολυπλοκότητα και μεγάλο βαθμό διαλειτουργικότητας ανάμεσα στις εφαρμογές των υποσυστημάτων του. Πρακτικά, αυτό σημαίνει ότι οι διαδικασίες των τελωνείων χρειάζονται περισσότερα από ένα υποσυστήματα αλλά και διάφορα βήματα στην περαιτέρω λειτουργία τους. Η κάθε συναλλαγή απαιτεί μικρό χρόνο διεκπεραίωσης. Οι διαδικασίες του φορέα είναι πολύ σημαντικές καθώς αποτελούν την διασυνδετήριο για την διακίνηση εμπορευμάτων, που διακινούνται εντός των κρατών μελών, αφού συνδέονται με τις διεθνείς μεταφορές και έχουν συγκεκριμένο προγραμματισμό. Το εν λόγω πληροφοριακό σύστημα χρησιμοποιούν ενενήντα τελωνεία στην χώρα αλλά και κεντρικές υπηρεσίες της ΑΑΔΕ. Το πληροφοριακό σύστημα δίνει την δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής και διεκπεραίωσης των παραστατικών, τη παρακολούθηση εξέλιξης της διαδικασίας με εκείνους που συναλλάσσεται, την ενημέρωση των πολιτών, την υποστήριξη λειτουργίας τους, την διασύνδεση και διαλειτουργικότητα με τα συστήματα άλλων χωρών και άλλων φορέων και την εξυπηρέτηση άλλων εφαρμογών που ανήκουν σε υποσυστήματα της. Το πληροφοριακό σύστημα των τελωνείων το χρησιμοποιούν περί τους 30.000 συναλλασσόμενους οι οποίοι έχουν διάφορες ιδιότητες και λειτουργούν είτε αυτόνομα είτε για λογαριασμό άλλων.

Ωστόσο, η ΑΑΔΕ χρησιμοποιεί και άλλα σημαντικά πληροφοριακά συστήματα όπως το πληροφοριακό σύστημα για τους φορολογουμένους (*TAXISnet*). Το *TAXISnet* αποτελεί ένα πληροφοριακό σύστημα μέσα από το οποίο οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να πραγματοποιούν καθημερινά συναλλαγές με την Γενική Γραμματεία των Πληροφοριακών Συστημάτων χωρίς να χρειάζεται να παρουσιαστούν στην εκάστοτε εφορία. Βασικός σκοπός του πληροφοριακού συστήματος είναι να διευκολυνθούν οι φορολογούμενοι για να μπορούν με ευκολία να τακτοποιούν τις όποιες φορολογικές εκκρεμότητες έχουν με το κράτος. Η εφαρμογή του αποτέλεσε στην πράξη έναν νέον αέρα εκσυγχρονισμού, κρατώντας τους πολίτες ενημερωμένους, επιτυγχάνοντας ταυτόχρονα μείωση της γραφειοκρατίας, εξυπηρετώντας τον πολίτη. Σε αυτό το πληροφοριακό σύστημα οι πολίτες έχουν την δυνατότητα υποβολής της δήλωσης φορολογίας εισοδήματος Ε1 αλλά και των εντύπων Ε2, Ε3, Ε9, Ε14. Ακόμη και οι επιχειρήσεις μπορούν να υποβάλλουν την δήλωση εισοδήματος, καθώς και επιχειρήσεις που έχουν χαρακτήρα κερδοσκοπικό ή μη κερδοσκοπικό. Ακόμη στο *TAXISnet* μπορεί κανείς να υποβάλλει την περιοδική δήλωση ΦΠΑ, αλλά και ενδοκοινοτικά έντυπα παράδοσης και απόκτησης. Μέσω του συστήματος παρέχονται εφαρμογές για τους παρακρατηθέντες φόρους, μέσα από τις δηλώσεις απόδοσης φόρου και τελών χαρτοσήμου, αλλά και την δήλωση φόρου μισθωτών υπηρεσιών. Όσο αφορά τον κώδικα Στοιχείων και Βιβλίων, ο πολίτης έχει την δυνατότητα με ηλεκτρονικό τρόπο να στείλει τα πιστωτικά υπόλοιπα Πελατών-Προμηθευτών (Δ2), τη μεταβίβαση Φορολογικού Ηλεκτρονικού Μηχανισμού (Δ11) και την υποβολή Γνωστοποιήσεων Επιτηδευμάτων (Δ12). Ακόμη, μπορούν να προβούν στην εκτύπωση των τελών κυκλοφορίας, να δουν την κατάσταση του οχήματός τους, αν είναι δηλωμένο σε ακινησία ή σε κίνηση, μέσω της εφαρμογής *MyCar*, να εκτυπώσουν τα έντυπα ηλεκτρονικών παράβολων, καθώς επίσης και να γίνουν αποδέκτες πληροφοριών που αφορά τις φορολογικές τους υποχρεώσεις. Τα τελευταία χρόνια το *TAXISnet* έχει υποστεί σημαντικές αναβαθμίσεις, δίνοντας την δυνατότητα πληρωμής των οφειλών, άλλοτε με την χρήση κάρτας και άλλοτε με την χρήση κάποιου τραπεζικού λογαριασμού. Δίνει πρόσβαση σε υπηρεσίες υποβολής αιτήσεων για επιδόματα, υποβολής ηλεκτρονικών μισθωτηρίων ακινήτων, παρέχει τη δυνατότητα μεταβολής των προσωπικών στοιχείων χωρίς να απαιτείται η προσφυγή στην εφορία για τη συμπλήρωση ανάλογων εντύπων. Οι υπηρεσίες των δήμων έχουν πρόσβαση στο *TAXISnet* από τον Οκτώβριο του 2019. Έτσι, όλα τα τμήματα του δήμου έχουν καταχωρημένα τα στοιχεία του πολίτη, χωρίς να απαιτείται η συνεχής

ταυτοποίηση. Επίσης, ο φορολογούμενος μπορεί να λαμβάνει ειδοποιήσεις πληρωμής ή επιστροφής φόρου, ειδοποιήσεις εκκαθάρισης της φορολογικής του δήλωσης ή ακόμα και να εκδίδει φορολογική ενημερότητα. Πέραν όλων αυτών, το TAXISnet επιτρέπει την εκτύπωση φορολογικών εντύπων, καθιστώντας έτσι το σύστημα και ως ένα φορολογικό ηλεκτρονικό αρχείο για τον πολίτη. Το πληροφοριακό αυτό σύστημα έχει στην αρμοδιότητά του τις συναλλαγές με τους πολίτες για ζητήματα που σχετίζονται με φορολογικά αντικείμενα μέσα από το διαδίκτυο. Το σύστημα στοχεύει στην εφαρμογή της νομοθεσίας, αλλά και στην διευκόλυνση των πολιτών, ώστε να μπορούν να ανταπεξέλθουν εύκολα και γρήγορα. Η ολοκλήρωση της «ηλεκτρονικής εφορίας» που αφορά την μεγαλύτερη μερίδα των συναλλαγών του πολίτη με το κράτος. Από τα μεγάλα πλεονεκτήματα του συστήματος είναι ότι τακτοποιεί και οριοθετεί την σχέση ανάμεσα στους φορολογούμενους και τους λογιστές, όταν οι πολίτες τους αναθέσουν τις φορολογικές τους υποχρεώσεις. Μέσα από το TAXISnet οι συναλλασσόμενοι μπορούν να καλύψουν τις δηλώσεις (αρχικές, συμπληρωματικές και τροποποιητικές), αλλά και την χορήγηση πιστοποιητικών προσφέροντας υπηρεσίες και πληροφορίες υπενθυμίζοντας ταυτόχρονα τις φορολογικές υποχρεώσεις. Οι χρήστες μέσα από το TAXISnet μπορούν να εξουσιοδοτήσουν λογιστές να δράσουν για εκείνους, να μεταβάλλουν τα προσωπικά τους στοιχεία, χωρίς φυσική παρουσία. Στην ΑΑΔΕ υπάρχει και το πληροφοριακό σύστημα TAXIS, το οποίο κάνει χρήση η εφορία το οποίο περιλαμβάνει αλλά έντεκα υποσυστήματα που αφορούν το πρωτόκολλο, το μητρώο, τα έσοδα, το εισόδημα, το δικαστικό και νομικής υποστήριξης, το ΦΠΑ, οι ενημερότητες, το ΕΝΦΙΑ, το κεφάλαιο. Ένα από τα μεγάλα οφέλη για τους πολίτες είναι ότι δεν χρειάζονται να μετακινηθούν στις εφορίες, δηλώνοντας φυσική παρουσία, απλοποιώντας με αυτόν τον τρόπο όλες τις διαδικασίες.

Ακόμη, το πληροφοριακό σύστημα που αφορά τις ελεγκτικές υπηρεσίες είναι το *ELENXIS*. Με το «Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα των Ελεγκτικών Υπηρεσιών *ELENXIS*» θα γίνεται ευκολότερος ο εντοπισμός των πλαστών και εικονικών συναλλαγών όσων εμπλέκονται σε περιπτώσεις φοροδιαφυγής. Ταυτόχρονα, για κάθε πολίτη υπάρχει ηλεκτρονικός φάκελος, καθώς δίνεται η δυνατότητα στους ελεγκτές να προβαίνουν σε ελέγχους όλων των επιχειρήσεων μόνο και μόνο έχοντας στην κατοχή τους έναν φορητό υπολογιστή, όπου θα έχουν απευθείας σύνδεση με το πληροφοριακό σύστημα. Αυτό θα γίνεται μέσα από την ανάλυση του κινδύνου όπως αυτός προσδιορίζεται από τις ανάγκες της κάθε ελεγκτικής υπηρεσίας

με κύριο σκοπό να αναδειχτεί ο μεγαλύτερος βαθμός επικινδυνότητας σε σχέση με την φοροδιαφυγή. Με λίγα λόγια θα γίνει κατάρτιση ειδικών δεικτών, όπου στην συνέχεια θα κατηγοριοποιηθούν οι φορολογούμενοι πολίτες, ανάλογα με τις πιθανότητες που έχουν για να φοροδιαφύγουν. Συνεπώς έχοντας τέτοια δεδομένα στην διάθεσή του το πληροφοριακό σύστημα διενεργεί φορολογικούς ελέγχους με διαφορετική συχνότητα και στοχοθέτηση. Επίσης, προβλέπει αυτοματοποιημένη διαδικασία που θα επιστρέφει ΦΠΑ τόσο σε επιχειρήσεις όσο και επιτηδευματίες που έχουν λευκό φορολογικό μητρώο. Η κίνηση αυτή προωθείται από το Υπουργείο Οικονομικών με σκοπό την επιστροφή αρκετών δις στις επιχειρήσεις από το ΦΠΑ, τα οποία είναι οφειλόμενα από το κράτος. Το νέο αυτό σύστημα επιστροφών που υιοθετεί το πληροφοριακό σύστημα βάζει μια σειρά προτεραιότητας, η οποία και καθορίζεται από την ημερομηνία που υποβάλλεται το αίτημα αλλά και το φορολογικό ποινικό μητρώο, αυτοματοποιώντας τις συμψηφισμένες επιστροφές και οφειλές, αλλά και μπλοκάρισμα των επιστροφών έπειτα από έλεγχο όταν το σύστημα που αναλύει όλα τα κριτήρια πιάνει το όριο. Τα χρωστούμενα στην αγορά από την μη επιστροφή του ΦΠΑ αγγίζουν αρκετά δις πλέον, όπου τα περισσότερα από αυτά τα χρωστούν εξαγωγικές επιχειρήσεις. Έτσι, το πληροφοριακό σύστημα σχετίζεται με τις υπηρεσίες ελέγχου αλλά και τις φορολογικές-τελωνειακές υπηρεσίες ελέγχου, καθώς και την επιθεώρηση στον τομέα των οικονομικών. Ακόμη, έχει σχέση με την λύση διαφορών αλλά και προγραμματισμού των ελέγχων, διασφαλίζοντας με αυτόν τον τρόπο τα δημόσια έσοδα, με απώτερο σκοπό την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα του φορέα για την αναβάθμιση των υπηρεσιών του προς τους πολίτες. Από τα παραπάνω διαπιστώνεται ότι όλες οι διαδικασίες ελέγχου του εν λόγω φορέα υποστηρίζονται με αυτόν τον τρόπο. Το ELENXIS περιέχει και άλλα υποσυστήματα που έχουν ως σκοπό τον έλεγχο και πως αυτοί θα διενεργούνται. Ωστόσο, η ΑΑΔΕ έχει εισαγάγει και το πληροφοριακό σύστημα *MIS* το οποίο διαχειρίζεται πληροφορίες μέσα από την διάθεση και την αξιοποίηση στοιχείων σε θέματα φορολογικά και σε τελωνειακά θέματα για φυσικά και νομικά πρόσωπα. Επίσης, δίνει την δυνατότητα παρουσίασης σε ανώτερο και χαμηλότερο επίπεδο. Η παραγωγή αναφορών μπορεί να παρασταθεί και με διαγραμματικό τρόπο. Το *MIS* συμπεριλαμβάνει υποσυστήματα, όπως της επιχειρησιακής πληροφόρησης, των ειδικών ερευνών και του στρατηγικού σχεδιασμού.

Ακόμη, στην ΑΑΔΕ συγκαταλέγεται και το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα του γενικού χημείου του κράτους το οποίο παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες και επικοινωνία με τους πολίτες τόσο για την εξυπηρέτησή τους όσο και για την πρόσβασή τους σε αυτές τις υπηρεσίες. Το πληροφοριακό σύστημα ΕΝΦΙΑ αφορά δεδομένα και στοιχεία που σχετίζονται με τα ακίνητα και τις ιδιοκτησίες όλων των προσώπων. Μέσα από αυτό εκκαθαρίζονται οι δηλώσεις του Ε9, και υπολογίζονται οι οφειλόμενοι φόροι. Ο πολίτης έχει την δυνατότητα υποβολής αλλά και τροποποίησης της δήλωσής του, εκδίδοντας το ανάλογο παραστατικό. Ακόμη, το πληροφοριακό σύστημα που σχετίζεται με τις εισροές και τις εκροές των ενεργειακών προϊόντων έχει την δυνατότητα συγκέντρωσης όλων εκείνων των συστημάτων που είναι εγκατεστημένα σε πρατήρια καυσίμων, φορολογικές αποθήκες και άλλες εγκαταστάσεις. Σε αυτό εμπεριέχονται τα αντίστοιχα μητρώα..

Τέλος, στην ΑΑΔΕ συγκαταλέγεται και το πληροφοριακό σύστημα ΗΦΑΙΣΤΟΣ, το οποίο παρακολουθεί την διακίνηση του πετρελαίου θέρμανσης. Το σύστημα ΗΦΑΙΣΤΟΣ είναι ένα ολοκληρωμένο σύστημα όπου ο σκοπός σχεδίασης του είναι η υποστήριξη διαδικασιών που σχετίζονται με τον ειδικό φόρο κατανάλωσης. Μέσα από το σύστημα του ΗΦΑΙΣΤΟΥ μπορεί κανείς να παρακολουθήσει πως διακινείται το πετρέλαιο θέρμανσης, δηλαδή από τον εκτελωνισμό μέχρι και την τελική παράδοση στους καταναλωτές. Αν υποθέσει κανείς ότι η πώληση που γίνεται στους καταναλωτές ενέχει μειωμένη τιμή το πληροφοριακό σύστημα κάνει χρήση χρηματικής επιστροφής στον τελικό πωλητή. Συνεπώς, όλες εκείνες οι επιχειρήσεις και οι επιτηδευματίες που κάνουν εμπόριο πετρελαίου θέρμανσης είναι είτε προμηθευτές είτε πωλητές. Στην πράξη όλες εκείνες οι εταιρείες που έχουν άδεια εμπορίας πετρελαιοειδών και όλοι οι κάτοχοι Αδείας Λιανικής Εμπορίας στους οποίους έχει χορηγηθεί Άδεια λειτουργίας πρατηρίου υγρών καυσίμων ή Άδεια πωλητή πετρελαίου θέρμανσης. Το πληροφοριακό σύστημα ΗΦΑΙΣΤΟΣ λειτουργεί σε τρία στάδια. Αρχικά, όλες οι εταιρείες που εμπλέκονται θα συμπεριληφθούν σε ένα μητρώο που θα περιλαμβάνει τους διακινητές του πετρελαίου θέρμανσης. Στην συνέχεια, με την εφαρμογή της εξομοίωσης του ΕΦΚ, όλες οι εταιρίες είναι υποχρεωμένες να δηλώσουν στο σύστημα τα αποθέματα που έχουν σε πετρέλαιο θέρμανσης, οι οποίες έχουν τεθεί σε ανάλωση και έχει πραγματοποιηθεί η φυσική τους έξοδος από τις φορολογικές αποθήκες, αλλά δεν έχουν διατεθεί στην κατανάλωση.

Από την περιγραφή των πληροφοριακών συστημάτων που λειτουργούν στην ΑΑΔΕ είναι φανερό ότι λειτουργούν μεγάλα συστήματα που υποστηρίζουν τον φορέα και τα οποία βελτιώνονται συνέχεια για να παρέχουν νέες και βελτιωμένες υπηρεσίες (aade.gr).

2.8 Επιχειρησιακά Σχέδια για την Αναβάθμιση της ΑΑΔΕ

Για την αναβάθμιση της ΑΑΔΕ έχουν εκπονηθεί διάφορα στρατηγικά σχέδια, τα οποία περιλαμβάνουν στόχους που σχετίζονται με θέματα φορολογίας και τελωνείων. Απώτερος σκοπός είναι να επιτευχθούν οι στόχοι με βάση την λειτουργία της. Με βάση τα παραπάνω δίνεται μια προτεραιότητα για να εκσυγχρονιστούν οι διαδικασίες μέσα από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών (πελάτες και επιχειρήσεις). Στις εν λόγω διαδικασίες οι στόχοι εκτελούνται κατά προτεραιότητα με βάση στον στρατηγικό σχεδιασμό που έχει γίνει για την ΑΑΔΕ. Στους στόχους αυτούς περιλαμβάνονται: α) η φορολογική συμμόρφωση, με σκοπό την αύξηση των εσόδων του κράτους. Ο στόχος αυτός ενισχύει την λειτουργία του κοινωνικού κράτους αλλά και την οικονομική ανάπτυξη της χώρας δημιουργώντας ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον που θα προωθεί την επιχειρηματική δραστηριότητα καθιστώντας την χώρα πόλο έλξης για επενδύσεις. Ακόμη, βελτιώνοντας την αποδοτικότητα των μηχανισμών είσπραξης, διεκπεραιώνονται καλύτερα τόσο οι φορολογικοί έλεγχοι, όσο και οι φορολογικές δηλώσεις, οι καταβολές και οι επιστροφές. Επίσης, οι μηχανισμοί και οι υποδομές που υιοθετούνται αντιμετωπίζουν επιτυχώς και φαινόμενα φοροδιαφυγής, ώστε να μην διαφεύγουν κατά πολύ τα δημόσια έσοδα. Στους στόχους για την πάταξη της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου στοχευμένοι έλεγχοι ειδικότερα σε τομείς που έχουν απώλειες αντιμετωπίζονται με επιτυχία. Με την υιοθέτηση πληροφοριακών υποδομών διενεργούνται έλεγχοι στις επιχειρήσεις για την επιστροφή φόρων. Οι τελωνειακοί έλεγχοι για την πάταξη του λαθρεμπορίου στοχεύουν στην συλλογή δημοσίων εσόδων. Ακόμη, στους στόχους της ΑΑΔΕ, είναι και η δραστηριότητα τόσο εμπορική όσο και η επιχειρηματική. Το γεγονός αυτό επιτυγχάνεται με την απλούστευση των διαδικασιών, και την κωδικοποίηση ενός κανονιστικού πλαισίου. Ακόμη, η ΑΑΔΕ, προσπαθεί μέσω των συστημάτων της να υιοθετήσει μια εξωστρεφής και αποτελεσματική διοίκηση, σεβόμενη πάντα τον πολίτη χτίζοντας μαζί τους μια

σχέση εμπιστοσύνης. Οι τεχνολογικές υπηρεσίες βοήθησαν πολύ προς αυτήν την κατεύθυνση (aade.gr).

2.9 Περιγραφή του Φορέα Λειτουργίας – ΑΑΔΕ

Η ΑΑΔΕ έχει ως σκοπό να διασφαλίσει την είσπραξη των δημοσίων εσόδων. Εκτός αυτού, στις αρμοδιότητες του φορέα είναι και θέματα σχεδιασμού αλλά και ζητήματα ελέγχου με στόχο να αποτραπεί η φοροδιαφυγή και το λαθρεμπόριο. Υπό την επίβλεψη του φορέα είναι και όλες οι αρμοδιότητες που είχε η Γενική Γραμματεία των δημοσίων εσόδων αλλά και των δημοσίων οικονομικών υπηρεσιών. Ωστόσο, η διοικητική λειτουργία και η οργάνωση του φορέα επιτρέπει την επιλογή εκείνων των στελεχών που θα την εποπτεύουν (Γιαννάκος, 2018).

Αν και νομικά πρόκειται για κατοχυρωμένη υπηρεσία, δεν ελέγχεται από τις κυβερνήσεις, καθώς θεωρείται ότι είναι ανεξάρτητη σε όλα τα επίπεδα. Επικεφαλής είναι ο Υπουργός Οικονομικών ο οποίος έχει την δυνατότητα να καταθέτει προτάσεις για να ερμηνεύσει και να εφαρμόσει την κυβερνητική πολιτική (Χανιώτου, 2019).

Τα μέλη που την απαρτίζουν έχουν την ευθύνη στο να καταρτίσουν τον επιχειρησιακό και στρατηγικό σχεδιασμό, αλλά και άλλες δραστηριότητες εντός των δημοσιονομικών πλαισίων που αποφασίζεται από τις εκάστοτε πολιτικές ηγεσίες. Το καθεστώς που ορίζει τόσο την οργάνωση όσο και την λειτουργία του φορέα συμβαδίζει με την έννομη τάξη (Σμαράκη, 2018).

2.9 Γενικά Χαρακτηριστικά του ΠΣ της ΑΑΔΕ

Τα στοιχεία εκείνα που θα πρέπει να περιλαμβάνει ένα τέτοιο έργο σε όλα του τα επίπεδα είναι τα ακόλουθα (Φίλιου, 2019):

- Εποπτεύει και ελέγχει την διαδικασία της είσπραξης των δημοσίων εσόδων,
- Καθορίζει και εφαρμόζει όλα εκείνα τα μέτρα που αυξάνουν την αποτελεσματικότητα και την απόδοση των υπηρεσιών, που περιλαμβάνει σε συνδυασμό με τα φορολογικά και τελωνειακά έσοδα,

- Καταρτίζει τα επιχειρησιακά και στρατηγικά σχέδια των δράσεων στο σύνολο των υπηρεσιών που περιλαμβάνει, καθορίζοντας τους στόχους και τους επιθυμητούς δείκτες απόδοσης των υπηρεσιών,
- Την ανάπτυξη και την χρήση του λογισμικού που είναι απαραίτητη για να μπορέσει ο φορέας να ασκήσει αποτελεσματικά την ασφάλεια και την διαχείριση των δεδομένων από τις δραστηριότητές της,
- Η παροχή των υπηρεσιών του συστήματος προς όλους για να μειωθεί η γραφειοκρατία και την απλούστευση των διαδικασιών,
- Την κατάρτιση της στρατηγικής για τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη των εφαρμογών.

Κεφάλαιο 3^ο. Μεθοδολογία της Έρευνας

3.1 Μεθοδολογική προσέγγιση

Η μέθοδος που ακολουθήθηκε στην διεξαγωγή της έρευνας είναι η ποσοτική έρευνα, και τα ερωτήματά που περιέχει είναι περιγραφικά με σκοπό να καταδειχθεί η στάση των συμμετεχόντων σχετικά με τα πληροφοριακά συστήματα-ελεγκτική του δημοσίου. Κάνοντας χρήση των ερευνητικών εργαλείων παρουσιάζονται οι συσχετίσεις ανάμεσα στις μεταβλητές των ερευνητικών ερωτημάτων. Για τον λόγο αυτό χρησιμοποιείται η ποσοτική μέθοδος, η οποία η οποία διακατέχεται από αμεροληψία και αντικειμενικότητα στις απαντήσεις των συμμετεχόντων, εξασφαλίζοντας με αυτόν τον τρόπο την ανωνυμία τους. Ωστόσο, η ποσοτική προσέγγιση δε κοστίζει και δεν είναι χρονοβόρα για την διεξαγωγή της. Βέβαια, οι ερωτήσεις που περιλαμβάνονταν στο ερωτηματολόγιο είχαν σαφήνεια και ήταν συνοπτικές. Ακόμη, η διαδικασία της συλλογής και της ανάλυσης των δεδομένων έγιναν με την βοήθεια της στατιστικής επιστήμης, οδηγώντας σε αξιόπιστα συμπεράσματα. Οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν για τον σκοπό της έρευνας, ότι μπορούν να συμμετέχουν οικειοθελώς, καθώς επίσης τονίστηκε και διευκρινίστηκε ότι η έρευνα γίνεται για καθαρά επιστημονικούς λόγους. Στην συνέχεια οι συμμετέχοντες

συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο που τους δόθηκε ακολουθώντας τις οδηγίες για το πως θα το συμπληρώσουν. Τέλος, παρέδωσαν το ερωτηματολόγιο στον ερευνητή.

3.2 Περιγραφή της ερευνητικής διαδικασίας

Το βασικό εργαλείο της παρούσας ερευνητικής διαδικασίας είναι το ερωτηματολόγιο. Το ερωτηματολόγιο που καταρτίστηκε μοιράστηκε σε ανθρώπους που εργάζονται στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα. Δεν αποτέλεσε κριτήριο το φύλο, η οικογενειακή κατάσταση ή η επαγγελματική ιδιότητα τους. Στην συνέχεια, ορίστηκαν οι μεταβλητές μέσα από την βιβλιογραφική επισκόπηση, οι οποίες καλούνταν να απαντήσουν στα ερευνητικά ερωτήματα της παρούσας εργασίας. Έπειτα, καταρτίστηκε το ερωτηματολόγιο που έπρεπε να απαντήσουν όπως και οι κλίμακες μέτρησης και στην συνέχεια δόθηκε προς απάντηση. Αναφορικά με την δειγματοληψία η διαδικασία πραγματοποιήθηκε με τυχαία δειγματοληψία. Τα συμπεράσματα της ποσοτικής έρευνας έχουν την βάση τους σε αριθμητικές τιμές και για τον λόγο αυτό είναι δυνατός ένας ακριβής έλεγχος και μια ξεκάθαρη αποτίμηση, καθιστώντας τα δεδομένα ισχυρά στην αξιοποίησή τους.

3.3 Αποστολή ερωτηματολογίου

Η διαδικασία συλλογής των δεδομένων πραγματοποιήθηκε τον Φεβρουάριο του 2023 και διήρκησε είκοσι μέρες. Ο ερευνητής σε πρώτη φάση επικοινωνήσε αρχικά με τους συμμετέχοντες που επιλέχθηκαν, τους ενημέρωσε για τον σκοπό που έγινε η έρευνα και στην συνέχεια ζητώντας την συγκατάθεσή τους, τους έστειλε ένα ερωτηματολόγιο, με σκοπό την προώθησή τους σε άτομα που γνωρίζουν, είτε από το οικογενειακό τους περιβάλλον, είτε από το επαγγελματικό τους περιβάλλον

Σε παράλληλο επίπεδο, εξασφαλίστηκε η αγαστή συνεργασία, συντάσσοντας ο ερευνητής μια συνοδευτική επιστολή με την οποία οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν για το περιεχόμενο της έρευνας, τον απαιτούμενο χρόνο που απαιτείται για να συμπληρωθεί το ερωτηματολόγιο, καθώς και το πως θα αξιοποιηθούν τα αποτελέσματα με ταυτόχρονη εγγύηση της ανωνυμίας των συμμετεχόντων. Η ανταπόκριση υπήρξε άμεση και σε διάστημα 20 ημερών συμπληρώθηκαν 61 ερωτηματολόγια τα οποία

στάθηκαν στον ερευνητή για επεξεργασία. Ο ηλεκτρονικός σύνδεσμος του ερωτηματολογίου είναι [https://docs.google.com/forms/d/15juZHIFi9dRaCC3-bf8J0xQvNxBVXOE -twAlhmvpl4/edit](https://docs.google.com/forms/d/15juZHIFi9dRaCC3-bf8J0xQvNxBVXOE-twAlhmvpl4/edit)

3.4 Σχεδιασμός

Για την εξυπηρέτηση των σκοπών της παρούσας έρευνας θεωρήθηκε αναγκαία η συλλογή όλων εκείνων των στοιχείων που θα έκαναν την ερευνήτρια να εξάγει σαφή και ασφαλή συμπεράσματα. Λόγω του ότι επιλέχθηκε η ποσοτική προσέγγιση, τα αποτελέσματα που θα εξάγονταν θα είχαν την βάση τους σε ποσοτικές μεταβλητές στην πλειοψηφία των ερωτήσεων που κλήθηκαν να απαντήσουν οι συμμετέχοντες. Άλλωστε, οι περισσότερες μεταβλητές που ορίστηκαν στο ερωτηματολόγιο ήταν ποσοτικές και έτσι ήταν αναμενόμενη η εξαγωγή ποσοτικών συμπερασμάτων. Στην συνέχεια, τα δεδομένα που συλλέχθηκαν από την έρευνα υπέστησαν επεξεργασία και ανάλυση. Η συνδρομή της στατιστικής επιστήμης ήταν μεγάλη, καθώς τα στοιχεία αναλύθηκαν με την συμβολή του στατιστικού πακέτου SPSS. Τα δεδομένα απεικονίστηκαν σε γραφικές παραστάσεις δίνοντας μια ξεκάθαρη εικόνα της συχνότητας εμφάνισής τους και του ποσοστού τους.

3.5 Πληθυσμός και Δείγμα

Για να εξυπηρετηθούν οι σκοποί της εργασίας, ένα δείγμα συμμετεχόντων έπρεπε να συμπληρώσει το ερωτηματολόγιο. Το δείγμα αυτό έπρεπε να είναι αντιπροσωπευτικό για να οδηγηθεί ο ερευνητής σε ασφαλή και αξιόπιστα συμπεράσματα σε σχέση με το αντικείμενο που ερευνάται. Ωστόσο, ήταν αδύνατο να καταγραφούν όλοι εργαζόμενοι του ιδιωτικού και του δημοσίου τομέα, διότι έτσι θα επέρχονταν το δειγματοληπτικό σφάλμα. Ωστόσο, βασικό κριτήριο ένταξης στην έρευνα είναι ο συμμετέχοντας να αποτελεί εργαζόμενο οποιασδήποτε μορφής εργασίας και να χρησιμοποιεί κάποιο από τα πληροφοριακά συστήματα του φορέα, είτε τώρα, είτε στο παρελθόν για τις φορολογικές του υποθέσεις. Έτσι, στην έρευνα συμμετείχαν εξήντα μια συμμετέχοντες ($n=61$), και των δύο φύλων. Το δείγμα των συμμετεχόντων ήταν τυχαίο, καθώς σύμφωνα με την βιβλιογραφία κρίνεται πιο κατάλληλη η χρήση του τυχαίου δείγματος στην επιστημονική και εμπειρική έρευνα, καθώς θεωρείται πιο

αντιπροσωπευτική, επιτρέποντας την χρήση των νόμων των πιθανοτήτων για την επαγωγή από το δείγμα στον γενικότερο πληθυσμό.

3.6 Μέθοδος Συλλογής Δεδομένων

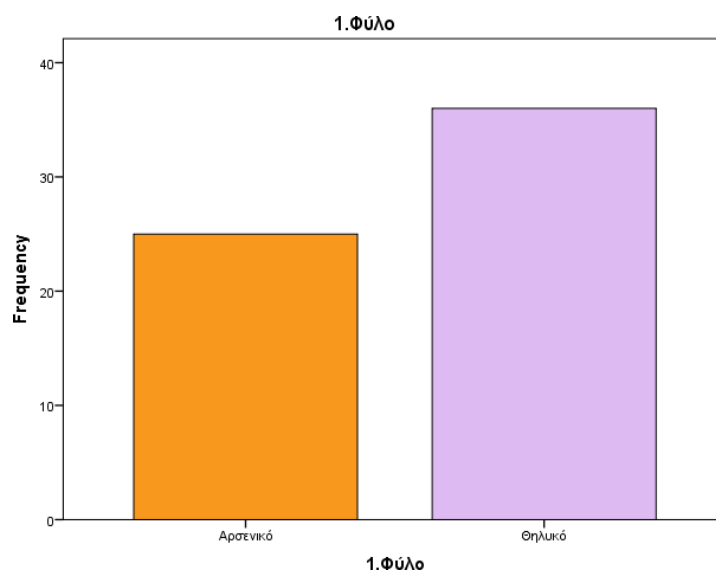
Τα δεδομένα συλλέχθηκαν με ένα ερωτηματολόγιο το οποίο αποτελείται από 29 ερωτήσεις(δημογραφικά στοιχεία και Γενικές ερωτήσεις). Οι ερωτήσεις είναι γραμμένες στα ελληνικά και είναι σαφής και κατανοητές για να μπορούν οι συμμετέχοντες να το συμπληρώσουν με ευκολία. Το ερωτηματολόγιο χαρακτηρίζεται από εγκυρότητα και αξιοπιστία, καθώς σε αυτό δεν περιλαμβάνονται τυχαία σφάλματα και οι μετρήσεις του είναι ακριβείς και συνεπείς. Συντάχτηκε με βάση τους στόχους της έρευνας και στην συνέχεια δόθηκε στο δείγμα.

Αποτελείται από ερωτήσεις οι οποίες περιλαμβάνουν δημογραφικά χαρακτηριστικά, όπως το φύλο, η ηλικία, τα έτη προϋπηρεσίας, ο κλάδος εργασίας και η θέση εργασίας. Στην συνέχεια αποτελείται από ερωτήσεις που αφορούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα και πόσο καλά τις γνωρίζουν οι συμμετέχοντες, ποια από τα πληροφοριακά συστήματα του φορέα χρησιμοποιούν για διεκπαιρωτικές εργασίες, απαντώντας με την χρήση της πενταβάθμιας κλίμακας σε μορφή απαντήσεων (διαφωνώ απόλυτα, διαφωνώ, ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, συμφωνώ και συμφωνώ απόλυτα). Στο ερωτηματολόγιο περιλαμβάνονται και ερωτήσεις απαντώντας στην ίδια μορφή (πενταβάθμια κλίμακα) ποιες από τις υπηρεσίες των πληροφοριακών συστημάτων της ΑΑΔΕ έχουν χρησιμοποιήσει τον τελευταίο χρόνο, ζητήματα διαλειτουργικότητας, ευχρηστίας, γραφειοκρατίας, πολιτικής ασφαλείας, οργανωτικών θεμάτων, προσωπικών δεδομένων, ψηφιακής υπογραφής, θέματα ενημέρωσης και ασφάλειας, στρατηγικές ανάπτυξης εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κα.

Κεφάλαιο 4°. Περιγραφική Στατιστική

4.1 Αναπαράσταση δεδομένων-Σχολιασμός

Γράφημα 1. Φύλο

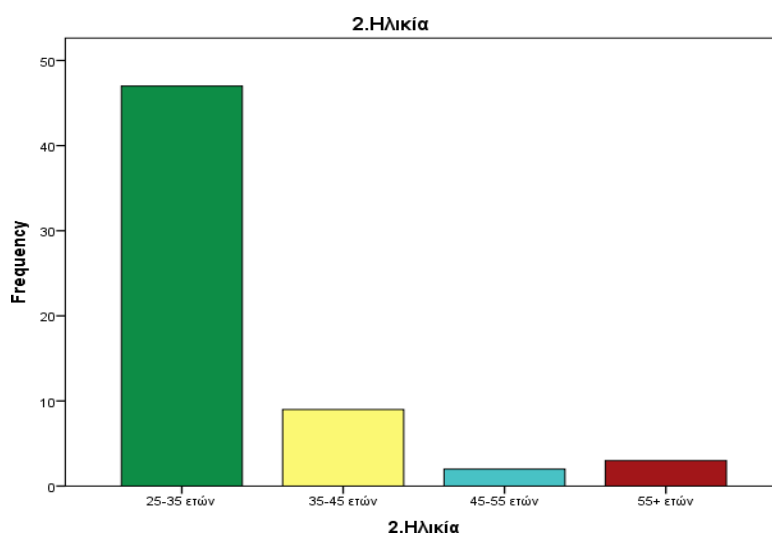


Φύλο

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Αρσενικό	25	41,0%	41,0%	41,0%
Θηλυκό	36	59,0%	59,0%	100,0%
Σύνολο	61	100,0%	100,0%	

Όπως φαίνεται κ από τα στοιχεία του Γραφήματος, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων είναι γυναίκες με ποσοστό 59%, ενώ οι άντρες με 41%.

Γράφημα 2. Ηλικία

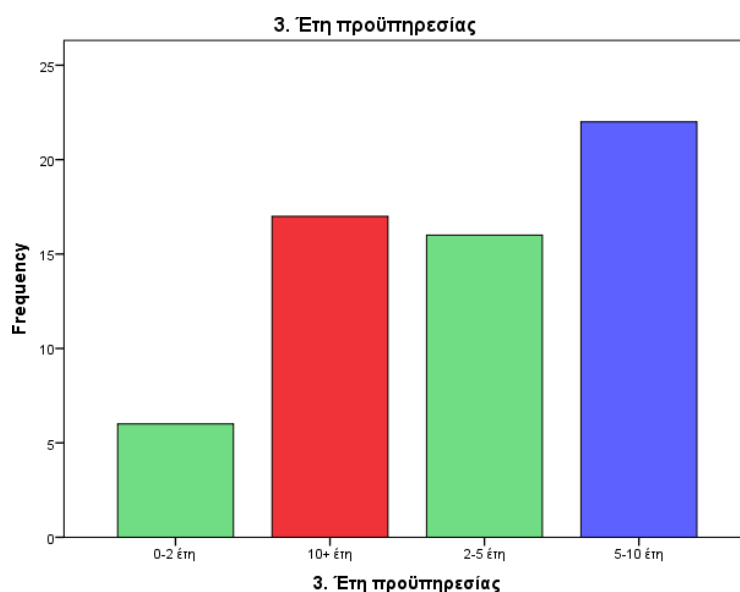


Ηλικία

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
25-35 ετών	47	77,0%	77,0%	77,0%
35-45 ετών	9	14,8%	14,8%	91,8%
45-55 ετών	2	3,3%	3,3%	95,1%
55+ ετών	3	4,9%	4,9%	100,0%
Σύνολο	61	100,0%	100,0%	

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι ηλικίας 25-35 ετών σε ποσοστό 77%, 35-45 ετών σε ποσοστό 14,8%, πάνω από 55 ετών σε ποσοστό 4,9% και από 45-55 ετών είναι το 3,3%.

Γράφημα 3. Έτη Προϋπηρεσίας

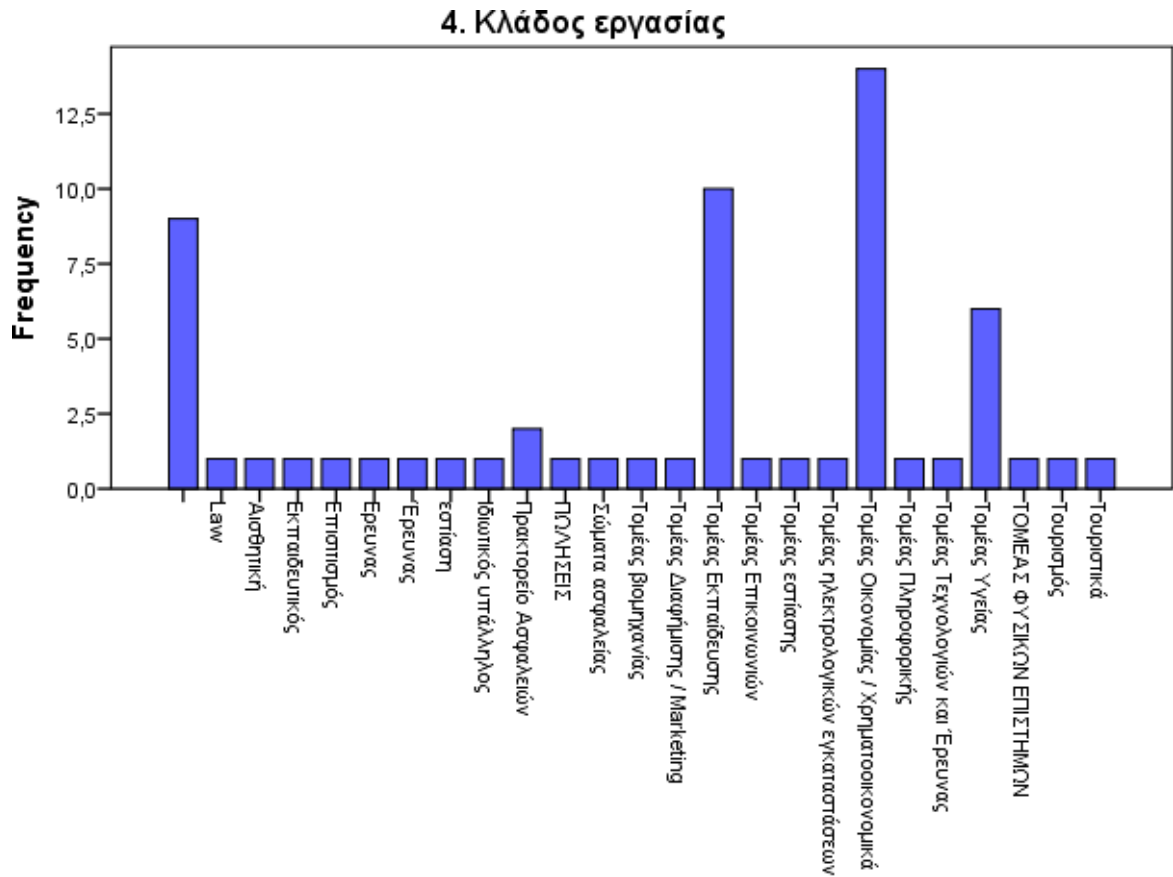


Έτη προϋπηρεσίας

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
0-2 έτη	6	9,8%	9,8%	9,8%
10+ έτη	17	27,9%	27,9%	37,7%
2-5 έτη	16	26,2%	26,2%	63,9%
5-10 έτη	22	36,1%	36,1%	100,0%
Σύνολο	61	100,0%	100,0%	

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες έχουν έτη προϋπηρεσίας από 5-10 έτη σε ποσοστό 36,1%, πάνω από 10 έτη σε ποσοστό 27,9%, από 2-5 έτη σε ποσοστό 27,9% και από 0-2 έτη σε ποσοστό 9,8%.

Γράφημα 4. Κλάδος Εργασίας



4. Κλάδος εργασίας

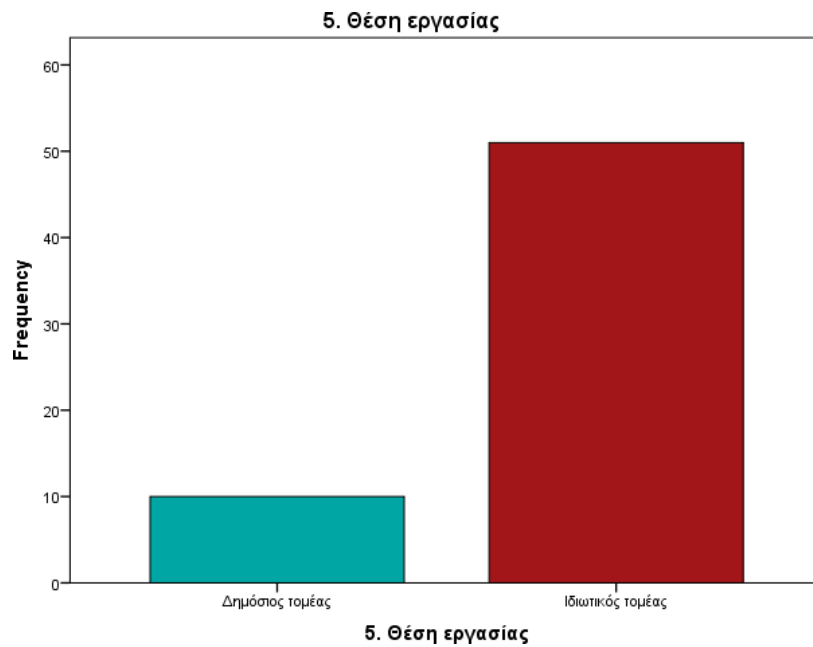
Κλάδος εργασίας

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Law	9	14,8%	14,8%	14,8%
Αισθητική	1	1,6%	1,6%	16,4%
Επισιτισμός	1	1,6%	1,6%	18,0%
Ερευνάς	2	3,6%	3,6%	21,3%
Ιδιωτικός υπάλληλος	1	1,6%	1,6%	23,0%
Πρακτορείο Ασφαλειών	2	3,3%	3,3%	27,9%
Πωλήσεις	1	1,6%	1,6%	31,1%
				32,8%

Σώματα ασφαλείας	1	1,6%	1,6%	34,4%
Τομέας βιομηχανίας	1	1,6%	1,6%	36,1%
Τομέας Διαφήμισης / Marketing	1	1,6%	1,6%	37,7%
Τομέας Εκπαίδευσης	11	18,0%	16,4%	54,1%
Τομέας Επικοινωνιών	1	1,6%	1,6%	55,7%
Τομέας εστίασης	2	3,6%	3,6%	57,4%
Τομέας ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων	1	1,6%	1,6%	59,0%
Τομέας Οικονομίας / Χρηματοοικονομικά	14	23,0%	23,0%	82,0%
Τομέας Πληροφορικής	1	1,6%	1,6%	83,6%
Τομέας Τεχνολογιών και Έρευνας	1	1,6%	1,6%	85,2%
Τομέας Υγείας	6	9,8%	9,8%	95,1%
Τομέας Φυσικών Επιστημών	1	1,6%	1,6%	96,7%
Τουρισμός	2	3,6%	3,6%	98,4%
Σύνολο	61	100,0%	100,0%	

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες εργάζονται στον τομέα των χρηματοοικονομικών και των οικονομικών σε ποσοστό 23%. Στον τομέα της εκπαίδευσης απασχολείται το 18,0%, στον τομέα της υγείας απασχολείται το 9,8%, ενώ οι υπόλοιποι κλάδοι παρουσιάζονται στον παραπάνω πίνακα σε μικρότερα ποσοστά. Πιο συγκεκριμένα, οι κλάδοι της νομικής, αισθητικής, επισιτισμού, έρευνας, εστίασης, ασφαλειών, πωλήσεων, βιομηχανικοί κλάδοι, τομέας διαφήμισης, επικοινωνιών υγείας, και τουρισμού εμφανίζονται σε ποσοστά από 1,6% έως 3,6%.

Γράφημα 5. Θέση Εργασίας

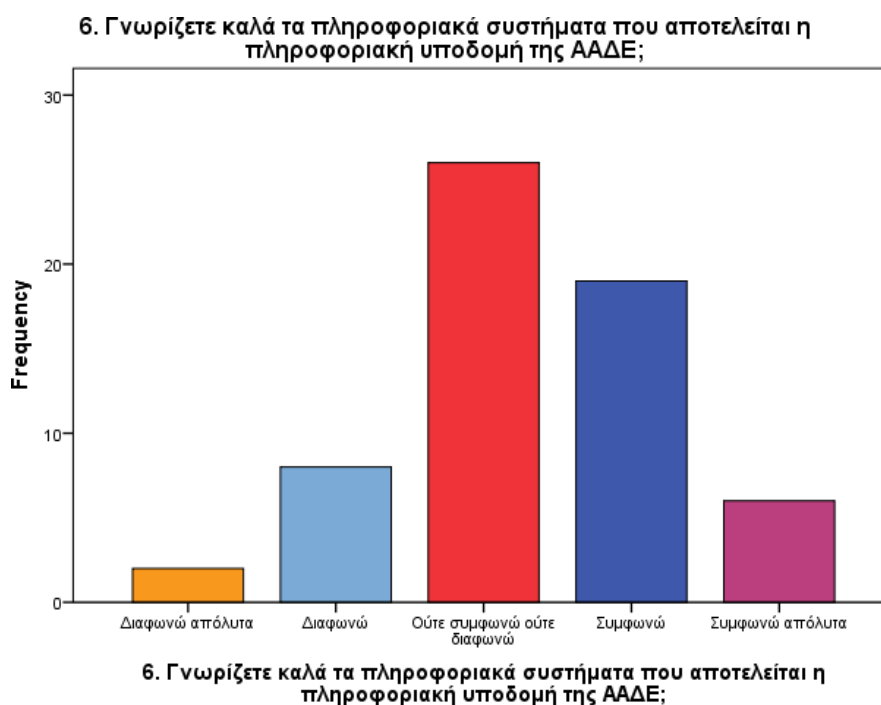


Θέση εργασίας

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Δημόσιος τομέας	10	16,4%	16,4%	16,4%
Ιδιωτικός τομέας	51	83,6%	83,6%	100,0%
Σύνολο	61	100,0%	100,0%	

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες εργάζονται στον ιδιωτικό τομέα σε ποσοστό 83,6% και στον δημόσιο τομέα σε ποσοστό 16,4%.

Γράφημα 6.Γνωρίζετε καλά τα πληροφοριακά συστήματα που αποτελείται η πληροφοριακή υποδομή της ΑΑΔΕ;



Γνωρίζετε καλά τα πληροφοριακά συστήματα που αποτελείται η πληροφοριακή υποδομή της ΑΑΔΕ;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	2	3,3%	3,3%	3,3%
Διαφωνώ	8	13,1%	13,1%	16,4%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	26	42,6%	42,6%	59,0%
Συμφωνώ	19	31,1%	31,1%	90,2%
Συμφωνώ απόλυτα	6	9,8%	9,8%	100,0%
Σύνολο	61	100,0%	100,0%	

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με την παραπάνω άποψη σε ποσοστό 42,6%,

συμφωνεί το 31,1%, διαφωνεί το 13,1%, συμφωνεί απόλυτα το 9,8% και διαφωνεί απόλυτα το 3,3%.

Γράφημα 7. Ποιά από τα παρακάτω πληροφοριακά συστήματα έχετε χρησιμοποιήσει;



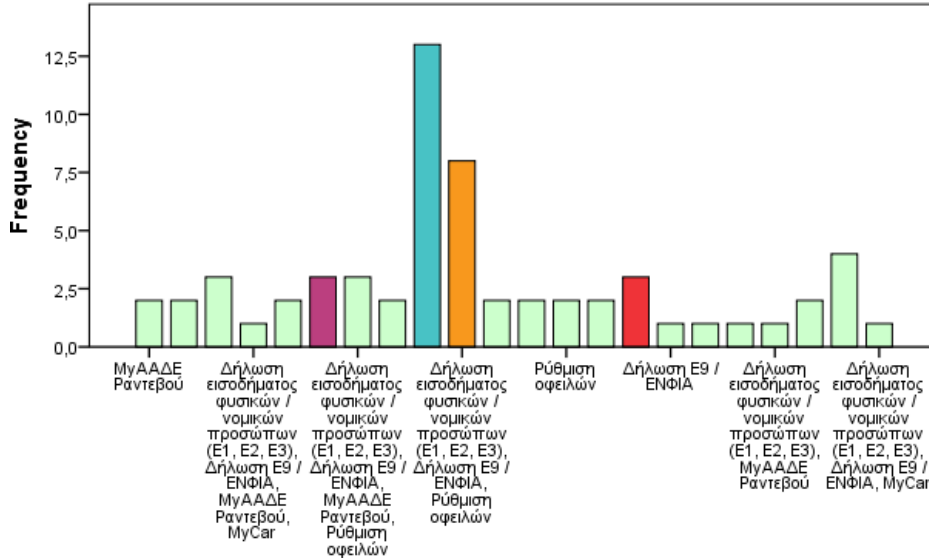
Ποιά από τα παρακάτω πληροφοριακά συστήματα έχετε χρησιμοποιήσει;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Eispraxis, Taxisnet	1	1,6%	1,6%	1,6%
Elenxis, Taxisnet	1	1,6%	1,6%	3,3%
Taxisnet	58	95,0%	95,0%	96,7%
Taxisnet, Gov	1	1,6%	1,6%	100,0%
Σύνολο	61	100,0%	100,0%	

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες έχουν χρησιμοποιήσει κατά κύριο λόγο το TAXISnet σε ποσοστό 95%, ενώ σε μικρότερα ποσοστά συνδυασμούς συστημάτων, όπως η χρήση του Eispraxis και του TAXISnet σε ποσοστό 1,6%, του ELENXIS και του TAXISnet σε ποσοστό επίσης 1,6% αλλά και η χρήση του TAXISnet και του Gov σε ποσοστό επίσης 1,6%.

Γράφημα 8. Ποιες από τις παρακάτω ηλεκτρονικές υπηρεσίες γνωρίζετε που παρέχονται από την ΑΑΔΕ μέσω διαδικτύου σε πολίτες και επιχειρήσεις;

8. Ποιές από τις παρακάτω ηλεκτρονικές υπηρεσίες γνωρίζετε που παρέχονται από την ΑΑΔΕ μέσω διαδικτύου σε πολίτες και επιχειρήσεις;



8. Ποιές από τις παρακάτω ηλεκτρονικές υπηρεσίες γνωρίζετε που παρέχονται από την ΑΑΔΕ μέσω διαδικτύου σε πολίτες και επιχειρήσεις;

8. Ποιές από τις παρακάτω ηλεκτρονικές υπηρεσίες γνωρίζετε που παρέχονται από την ΑΑΔΕ μέσω διαδικτύου σε πολίτες και επιχειρήσεις;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
MyAADAE Ραντεβού	2	3,3%	3,3%	3,3%
Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ENΦΙΑ, MyCar, MyΘέρμανση	2	3,3%	3,3%	6,6%
Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ENΦΙΑ, MyAADAE Ραντεβού	3	4,9%	4,9%	11,5%

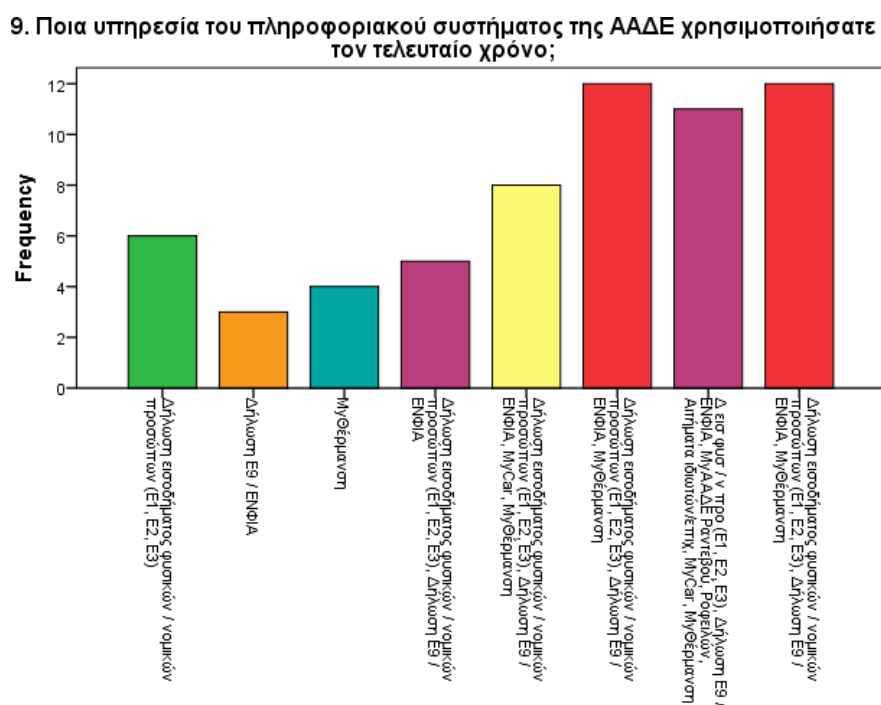
Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ENΦΙΑ, MyAAΔE Ραντεβού, MyCar	1	1,6%	1,6%	13,1%
Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ENΦΙΑ, MyAAΔE Ραντεβού, MyCar, MyΘέρμανση	2	3,3%	3,3%	16,4%
Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ENΦΙΑ, MyAAΔE Ραντεβού, MyΘέρμανση	3	4,9%	4,9%	21,3%
Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ENΦΙΑ, MyAAΔE Ραντεβού, Ρύθμιση οφειλών	3	4,9%	4,9%	26,2%
Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ENΦΙΑ, MyAAΔE Ραντεβού, Ρύθμιση οφειλών, MyCar	2	3,3%	3,3%	29,5%
Δ εισ φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ENΦΙΑ, MyAAΔE Ραντεβού, Ρύθμιση οφειλών, MyCar, MyΘέρμανση	13	21,3%	21,3%	50,8%
Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ENΦΙΑ, Ρύθμιση οφειλών	8	13,1%	13,1%	63,9%
Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ENΦΙΑ, Ρύθμιση οφειλών, MyΘέρμανση	2	3,3%	3,3%	67,2%
MyAAΔE Ραντεβού, MyΘέρμανση	2	3,3%	3,3%	70,5%
Ρύθμιση οφειλών	2	3,3%	3,3%	73,8%
Ρύθμιση οφειλών, MyCar	2	3,3%	3,3%	77,0%

Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ENΦΙΑ, Ρύθμιση οφειλών, MyΘέρμανση	3	4,9%	4,9%	82,0%
Δήλωση E9 / ENΦΙΑ	1	1,6%	1,6%	83,6%
Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3)	1	1,6%	1,6%	85,2%
Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), MyCar, MyΘέρμανση	1	1,6%	1,6%	86,9%
Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), MyΑΑΔΕ Ραντεβού	1	1,6%	1,6%	88,5%
Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), MyΑΑΔΕ Ραντεβού, MyΘέρμανση	2	3,3%	3,3%	91,8%
Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ENΦΙΑ	4	6,6%	6,6%	98,4%
Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ENΦΙΑ, MyCar	1	1,6%	1,6%	100,0%
Σύνολο	61	100,0	100,0	

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες γνωρίζουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ENΦΙΑ, MyΑΑΔΕ Ραντεβού, Ρύθμιση οφειλών, MyCar, MyΘέρμανση, σε ποσοστό 21,3%, Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ENΦΙΑ, Ρύθμιση οφειλών σε ποσοστό 13,1%, ενώ οι υπόλοιπες επιλογές εμφανίζονται σε χαμηλότερες συχνότητες στον παραπάνω πίνακα, όπως η χρήση του MyΑΑΔΕ Ραντεβού σε ποσοστό 3,3%, η χρήση του Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ENΦΙΑ σε ποσοστό επίσης 3,3%, η χρήση του Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ENΦΙΑ, MyΑΑΔΕ Ραντεβού σε ποσοστό 4,9 %, η χρήση του Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ENΦΙΑ, MyΑΑΔΕ Ραντεβού σε ποσοστό 1,6%, η χρήση του Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ENΦΙΑ,

MyAAΔE Ραντεβού, MyCar σε ποσοστό 1,6%, η χρήση του Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ENΦΙΑ, MyAAΔE Ραντεβού, MyCar, MyΘέρμανση σε ποσοστό 3,3%, η χρήση του Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ENΦΙΑ, Ρύθμιση οφειλών, MyΘέρμανση σε ποσοστό 3,3%, η χρήση του Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), MyAAΔE Ραντεβού σε ποσοστό 1,6%, η χρήση του Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), MyAAΔE Ραντεβού, MyΘέρμανση σε ποσοστό 3,3% η χρήση της Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3) σε ποσοστό 1,6%, κα

Γράφημα 9. Ποια υπηρεσία του Πληροφοριακού Συστήματος της ΑΑΔΕ χρησιμοποιήσατε τον τελευταίο χρόνο;



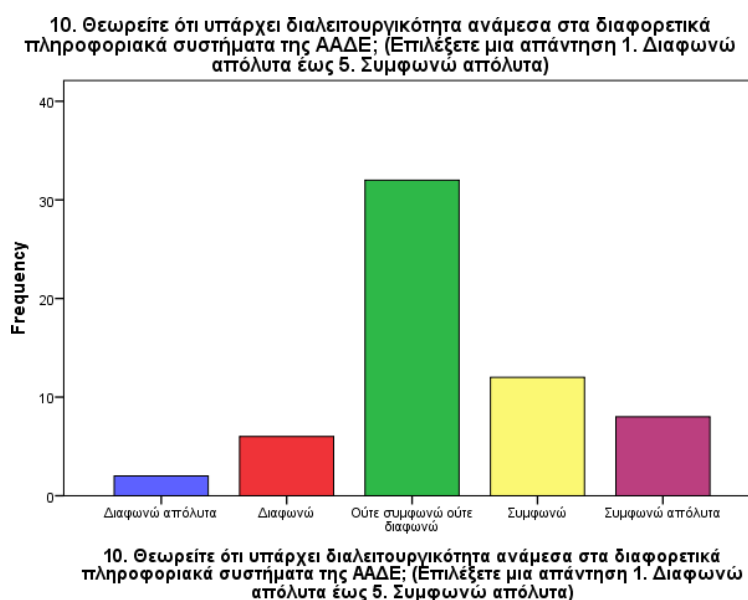
9. Ποια υπηρεσία του πληροφοριακού συστήματος της ΑΑΔΕ χρησιμοποιήσατε τον τελευταίο χρόνο;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3)	6	9,8%	9,8%	9,8%
Δήλωση E9 / ΕΝΦΙΑ	3	4,9%	4,9%	14,8%
ΜυΘέρμανση	4	6,6%	6,6%	21,3%
Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ΕΝΦΙΑ	5	8,2%	8,2%	29,5%
Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ΕΝΦΙΑ, MyCar, MyΘέρμανση	8	13,1%	13,1%	42,6%
Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ΕΝΦΙΑ, MyΘέρμανση	12	19,7%	19,7%	62,3%
Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ΕΝΦΙΑ, MyΑΑΔΕ Ραντεβού, Ρύθμιση οφειλών, Αιτήματα ιδιωτών/επιχειρήσεων, MyCar, MyΘέρμανση	11	18,0%	18,0%	80,3%
Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ΕΝΦΙΑ, MyΘέρμανση	12	19,7%	19,7%	100,0%
Σύνολο	61	100,0%	100,0%	

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες κατά κύριο λόγο χρησιμοποίησαν την υπηρεσία της Δήλωσης εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ΕΝΦΙΑ, MyΘέρμανση σε ποσοστό 19,7%, όπως και την Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ΕΝΦΙΑ, MyΘέρμανση σε ποσοστό 19,7%. Ένα 18%, χρησιμοποίησε την Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 /

ΕΝΦΙΑ, MyAAΔΕ Ραντεβού, οφειλών, Αιτήματα ιδιωτών/επιχειρήσεων, MyCar, MyΘέρμανση, ενώ οι υπόλοιπες υπηρεσίες καταγράφηκαν στον πίνακα σε μικρότερες συχνότητες, όπως η χρήση της Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ΕΝΦΙΑ, MyCar, MyΘέρμανση σε ποσοστό 13,1%, η χρήση της Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3) σε ποσοστό 9,8%, η χρήση Δήλωσης E9 / ΕΝΦΙΑ σε ποσοστό 4,9%, η χρήση του MyΘέρμανση σε ποσοστό 6,6% και η χρήση της Δήλωση E9 / ΕΝΦΙΑ σε ποσοστό 8,2%.

Γράφημα 10. Θεωρείτε ότι υπάρχει διαλειτουργικότητα ανάμεσα στα διαφορετικά πληροφοριακά συστήματα της ΑΑΔΕ; [Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα]



Θεωρείτε ότι υπάρχει διαλειτουργικότητα ανάμεσα στα διαφορετικά πληροφοριακά συστήματα της ΑΑΔΕ;

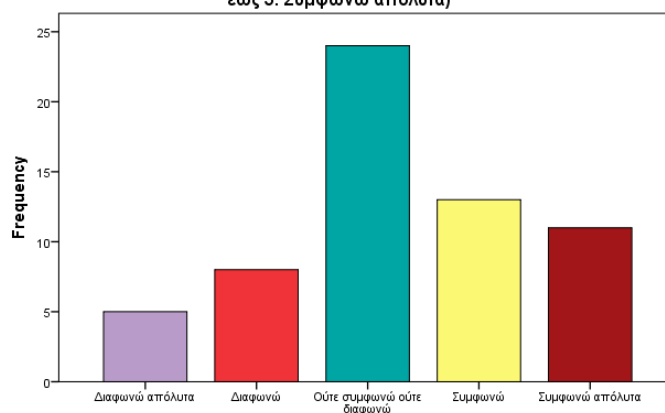
	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	2	3,3%	3,3%	3,3%
Διαφωνώ	6	9,8%	10,0%	13,3%

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	32	52,5%	53,3%	66,7%
Συμφωνώ	12	19,7%	20,0%	86,7%
Συμφωνώ απόλυτα	8	13,1%	13,3%	100,0%
Σύνολο	60	98,4%	100,0%	
Χωρίς Απάντηση	1	1,6%		
Σύνολο	61	100,0%		

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με την παραπάνω άποψη σε ποσοστό 52,5%, συμφωνεί το 19,7%, συμφωνεί απόλυτα το 13,1%, διαφωνεί το 9,8% και διαφωνεί απόλυτα το 3,3%. Το 1,6% δεν απάντησε σε αυτήν την ερώτηση.

Γράφημα 11. Θεωρείτε ότι υπάρχει διαλειτουργικότητα ανάμεσα στους φορείς του δημοσίου (π.χ δήμος, περιφέρεια, κ.λπ.); [Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα]

11. Θεωρείτε ότι υπάρχει διαλειτουργικότητα ανάμεσα στους φορείς του δημοσίου (π.χ δήμος, περιφέρεια κλπ); (Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα)



11. Θεωρείτε ότι υπάρχει διαλειτουργικότητα ανάμεσα στους φορείς του δημοσίου (π.χ δήμος, περιφέρεια κλπ); (Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα)

Θεωρείτε ότι υπάρχει διαλειτουργικότητα ανάμεσα στους φορείς του δημοσίου (π.χ δήμος, περιφέρεια κλπ);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	5	8,2%	8,2%	8,2%
Διαφωνώ	8	13,1%	13,1%	21,3%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	24	39,3%	39,3%	60,7%
Συμφωνώ	13	21,3%	21,3%	82,0%
Συμφωνώ απόλυτα	11	18,0%	18,0%	100,0%
Σύνολο	61	100,0%	100,0%	

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με την παραπάνω άποψη σε ποσοστό 39,3 %, συμφωνεί το 21,3 %, συμφωνεί απόλυτα το 18,0 %, διαφωνεί το 13,1 % και διαφωνεί απόλυτα το 8,2 %.

Γράφημα 12. Προσφέρουν κρίσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες; [Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα]



α) ..προσφέρουν κρίσιμες-σημαντικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	1	1,6%	1,6%	1,6%
Διαφωνώ	2	3,3%	3,3%	4,9%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	16	26,2%	26,2%	31,1%
Συμφωνώ	27	44,3%	44,3%	75,4%
Συμφωνώ απόλυτα	15	24,6%	24,6%	100,0%
Σύνολο	61	100,0%	100,0%	

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν με την παραπάνω άποψη σε ποσοστό 44,3 %, ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί το 26,2 %, συμφωνεί απόλυτα το 24,6 %, διαφωνεί το 3,3 % και διαφωνεί απόλυτα το 1,6 %.

Γράφημα 13. Διευκολύνουν τις συναλλαγές των πολιτών μειώνοντας την γραφειοκρατία; [Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα]

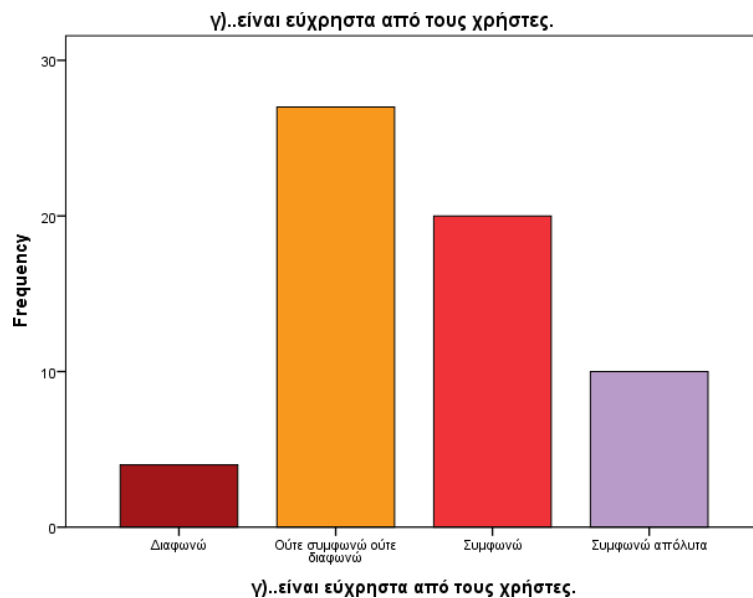


β)..διευκολύνουν τις συναλλαγές των πολιτών μειώνοντας την γραφειοκρατία;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Διαφωνώ	2	3,3%	3,3%	3,3%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	9	14,8%	14,8%	18,0%
Συμφωνώ	28	45,9%	45,9%	63,9%
Συμφωνώ απόλυτα	22	36,1%	36,1%	100,0%
Σύνολο	61	100,0%	100,0%	

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν με την παραπάνω άποψη σε ποσοστό 45,9 %, συμφωνεί απόλυτα το 36,1%, ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί το 14,8 % και διαφωνεί το 3,3 %.

Γράφημα 14. Είναι εύχρηστα από τους χρήστες; [Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα]

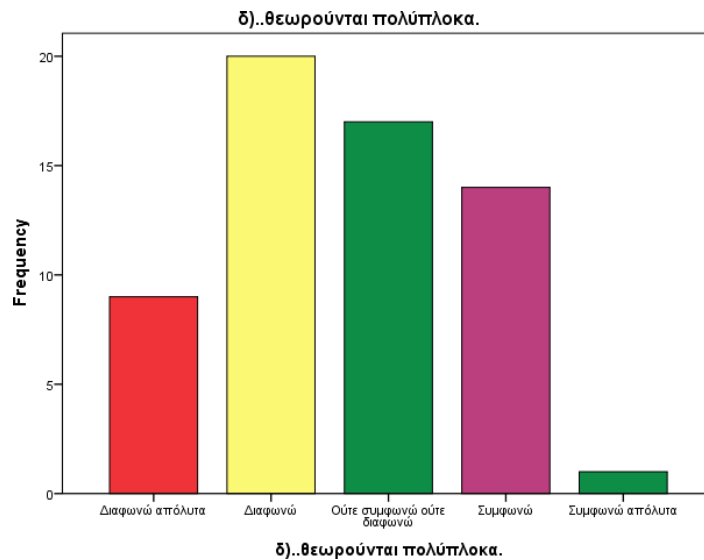


γ)..είναι εύχρηστα από τους χρήστες.

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Διαφωνώ	4	6,6%	6,6%	6,6%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	27	44,3%	44,3%	50,8%
Συμφωνώ	20	32,8%	32,8%	83,6%
Συμφωνώ απόλυτα	10	16,4%	16,4%	100,0%
Σύνολο	61	100,0%	100,0%	

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με την παραπάνω άποψη σε ποσοστό 44,3%, συμφωνεί απόλυτα το 32,8%, συμφωνεί απόλυτα το 16,4%, και διαφωνεί το 6,6%.

Γράφημα 15. Θεωρούνται πολύπλοκα; [Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα]

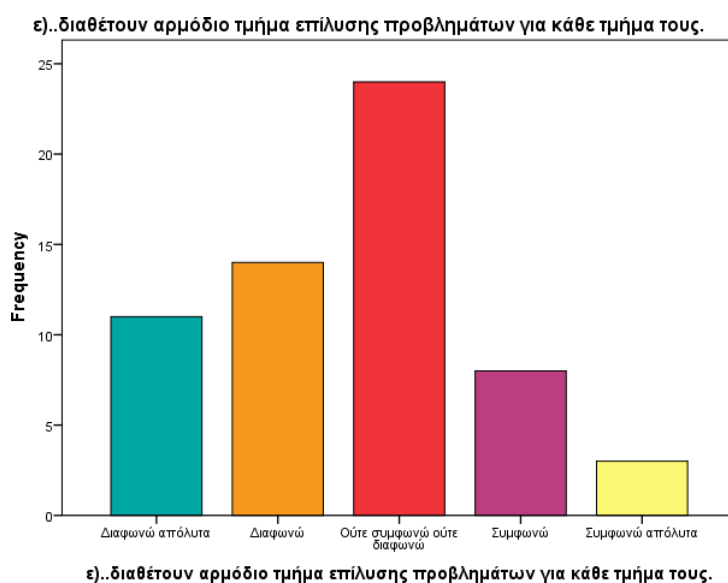


δ)..θεωρούνται πολύπλοκα.

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	9	14,8%	14,8%	14,8%
Διαφωνώ	20	32,8%	32,8%	47,5%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	17	27,9%	27,9%	75,4%
Συμφωνώ	14	23,0%	23,0%	98,4%
Συμφωνώ απόλυτα	1	1,6%	1,6%	100,0%
Σύνολο	61	100,0%	100,0%	

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες διαφωνούν με την παραπάνω άποψη σε ποσοστό 32,8%, ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν σε ποσοστό 27,9%, συμφωνεί το 23,0%, διαφωνεί απόλυτα το 14,8% και συμφωνεί απόλυτα το 1,6%.

Γράφημα 16. Διαθέτουν αρμόδιο τμήμα επίλυσης προβλημάτων για κάθε τμήμα τους; [Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα]



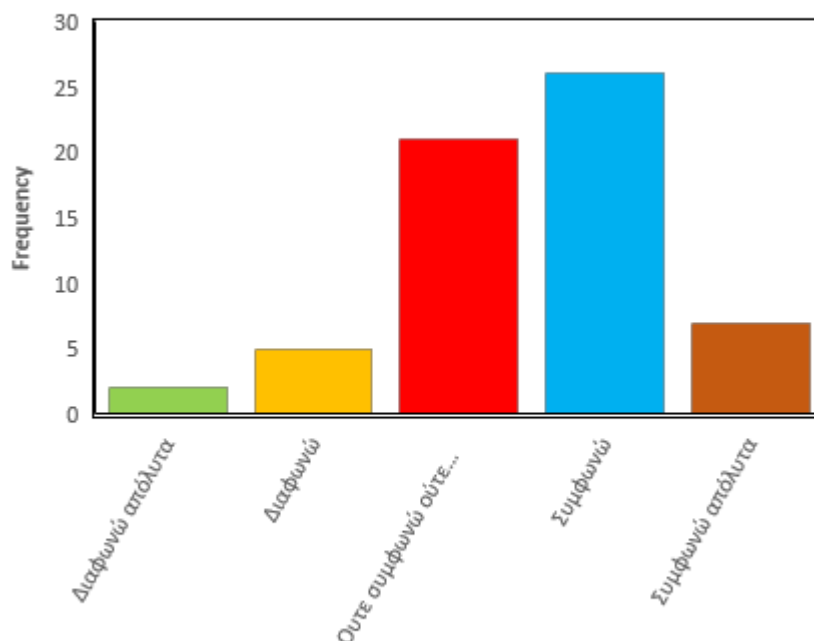
ε)..διαθέτουν αρμόδιο τμήμα επίλυσης προβλημάτων για κάθε τμήμα τους.

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	11	18,0%	18,3%	18,3%
Διαφωνώ	14	23,0%	23,3%	41,7%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	24	39,3%	40,0%	81,7%
Συμφωνώ	8	13,1%	13,3%	95,0%
Συμφωνώ απόλυτα	3	4,9%	5,0%	100,0%
Σύνολο	60	98,4%	100,0%	
Χωρίς Απάντηση	1	1,6%		
Σύνολο	61	100,0%		

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με την παραπάνω άποψη σε ποσοστό 39,3%, διαφωνεί το 23,0%, διαφωνεί απόλυτα το 18,0%, συμφωνεί το 13,1% και συμφωνεί απόλυτα το 4,9%. Το 1,6% δεν απάντησε σε αυτήν την ερώτηση.

Γράφημα 17. Διευκολύνουν τους φορολογούμενους πολίτες να ανταπεξέλθουν στις φορολογικές τους υποχρεώσεις κατά το δυνατόν ευκολότερα, γρηγορότερα και ορθότερα; [Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα]

στ)...διευκολύνουν τους φορολογουμένους πολίτες προκειμένου να ανταπεξέλθουν στις φορολογικές τους υποχρεώσεις κατά το δυνατόν ευκολότερα, γρηγορότερα και ορθότερα.



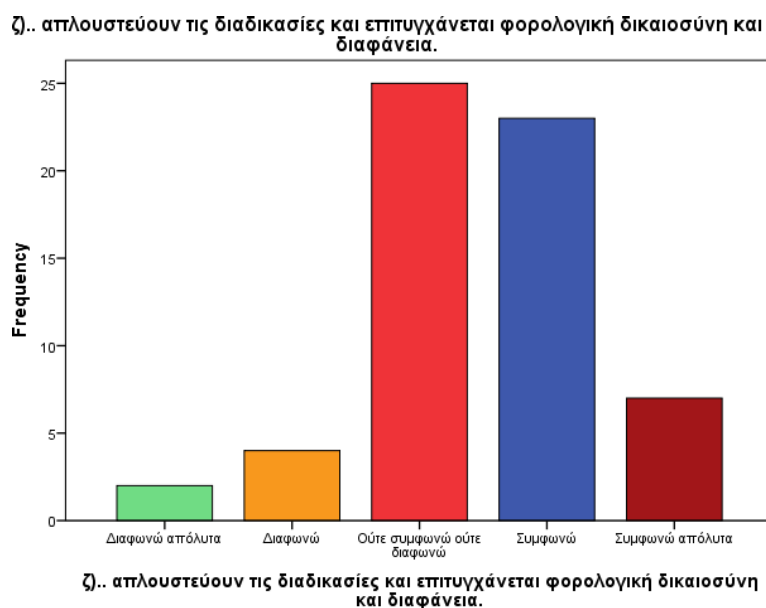
στ)...διευκολύνουν τους φορολογουμένους πολίτες προκειμένου να ανταπεξέλθουν στις φορολογικές τους υποχρεώσεις κατά το δυνατόν ευκολότερα, γρηγορότερα και ορθότερα.

στ)...διευκολύνουν τους φορολογουμένους πολίτες προκειμένου να ανταπεξέλθουν στις φορολογικές τους υποχρεώσεις κατά το δυνατόν ευκολότερα, γρηγορότερα και ορθότερα.

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	2	3,2%	3,2%	3,2%
Διαφωνώ	5	9,7%	9,7%	12,9%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	21	33,9%	33,9%	46,8%
Συμφωνώ	26	41,9%	41,9%	88,8%
Συμφωνώ απόλυτα	7	11,3%	11,3%	100,0%
Σύνολο	61	100,0%	100,0%	
Χωρίς Απάντηση	0	0%		
Σύνολο	61	100,0%		

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν με την παραπάνω άποψη σε ποσοστό 41,9%, ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί το 33,9%, συμφωνεί απόλυτα το 11,3%, διαφωνεί το 9,7%, ενώ μόλις το 3,2% διαφωνεί απόλυτα.

Γράφημα 18. *Απλουστεύουν τις διαδικασίες και επιτυγχάνεται φορολογική δικαιοσύνη και διαφάνεια;* [Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα]

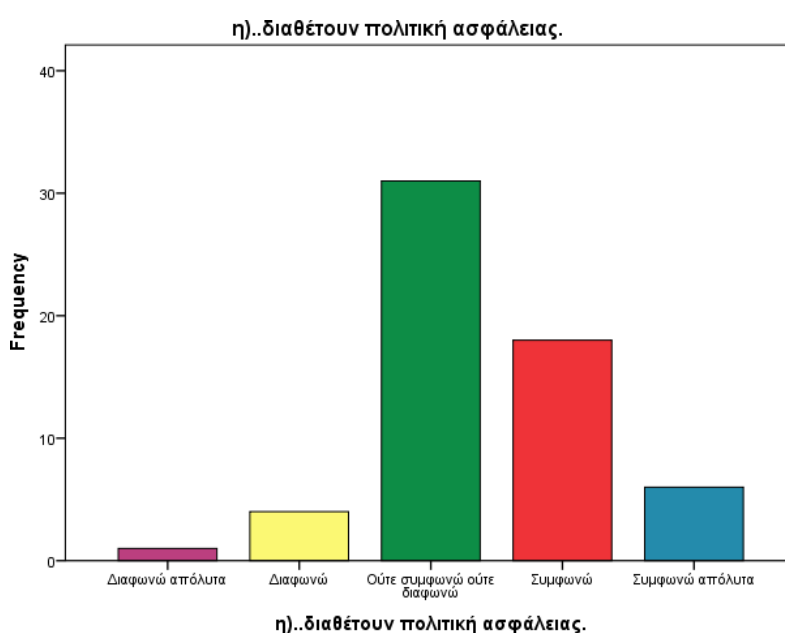


ζ).. απλουστεύουν τις διαδικασίες και επιτυγχάνεται φορολογική δικαιοσύνη και διαφάνεια.

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	2	3,3%	3,3%	3,3%
Διαφωνώ	4	6,6%	6,6%	9,8%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	25	41,0%	41,0%	50,8%
Συμφωνώ	23	37,7%	37,7%	88,5%
Συμφωνώ απόλυτα	7	11,5%	11,5%	100,0%
Σύνολο	61	100,05	100,0%	

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με την παραπάνω άποψη σε ποσοστό 41,0%, συμφωνεί το 37,7%, συμφωνεί απόλυτα το 11,5%, διαφωνεί το 6,6% και διαφωνεί απόλυτα το 3,3%.

Γράφημα 19. Διαθέτουν πολιτική ασφάλειας; [Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα]

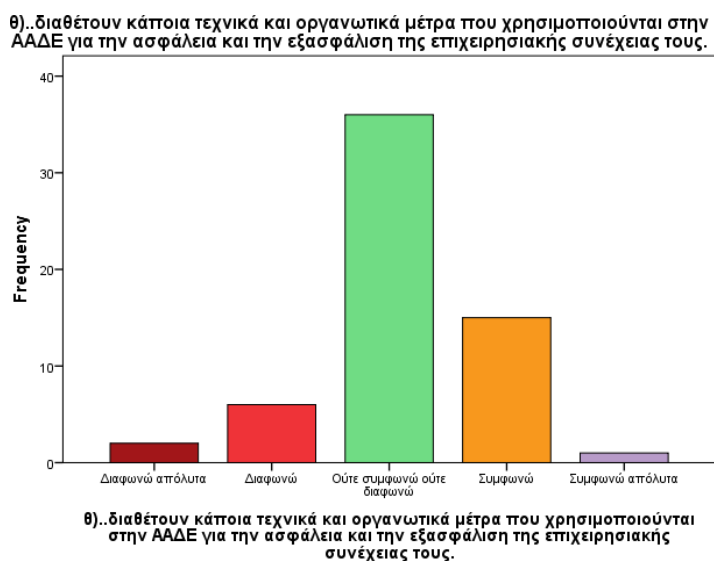


η)..διαθέτουν πολιτική ασφάλειας.

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	1	1,6%	1,7%	1,7%
Διαφωνώ	4	6,6%	6,7%	8,3%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	31	50,8%	51,7%	60,0%
Συμφωνώ	18	29,5%	30,0%	90,0%
Συμφωνώ απόλυτα	6	9,8%	10,0%	100,0%
Σύνολο	60	98,4%	100,0%	
Χωρίς Απάντηση	1	1,6%		
Σύνολο	61	100,0%		

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με την παραπάνω άποψη σε ποσοστό 50,8%, συμφωνεί το 29,5%, συμφωνεί απόλυτα το 9,8%, διαφωνεί το 6,7% και διαφωνεί απόλυτα το 1,7%. Το 1,6% δεν απάντησε σε αυτήν την ερώτηση.

Γράφημα 20. Διαθέτουν κάποια τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που χρησιμοποιούνται στην ΑΑΔΕ για την ασφάλεια και την εξασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας τους; [Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα]



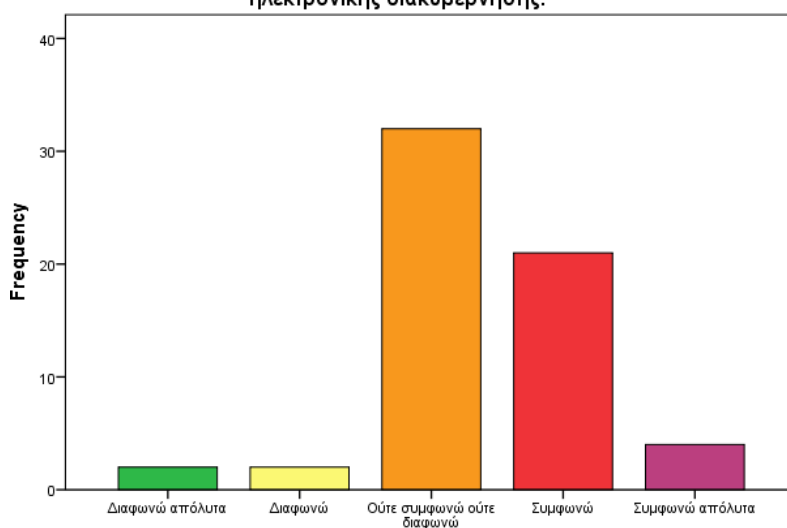
θ)..διαθέτουν κάποια τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που χρησιμοποιούνται στην ΑΑΔΕ για την ασφάλεια και την εξασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας τους.

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	2	3,3%	3,3%	3,3%
Διαφωνώ	6	9,8%	10,0%	13,3%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	36	59,0%	60,0%	73,3%
Συμφωνώ	15	24,6%	25,0%	98,3%
Συμφωνώ απόλυτα	1	1,6%	1,7%	100,0%
Σύνολο	60	98,4%	100,0%	
Χωρίς Απάντηση	1	1,6%		
Σύνολο	61	100,0%		

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με την παραπάνω άποψη σε ποσοστό 59,0%, συμφωνεί το 24,6%, διαφωνεί το 9,8%, διαφωνεί απόλυτα το 3,3% και συμφωνεί απόλυτα το 1,6 %. Το 1,6% δεν απάντησε σε αυτήν την ερώτηση.

Γράφημα 21. Εφαρμόζουν στρατηγικές για την ανάπτυξη εφαρμογών και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; [Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα]

ι).. εφαρμόζουν στρατηγικές για την ανάπτυξη εφαρμογών και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.



ι).. εφαρμόζουν στρατηγικές για την ανάπτυξη εφαρμογών και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

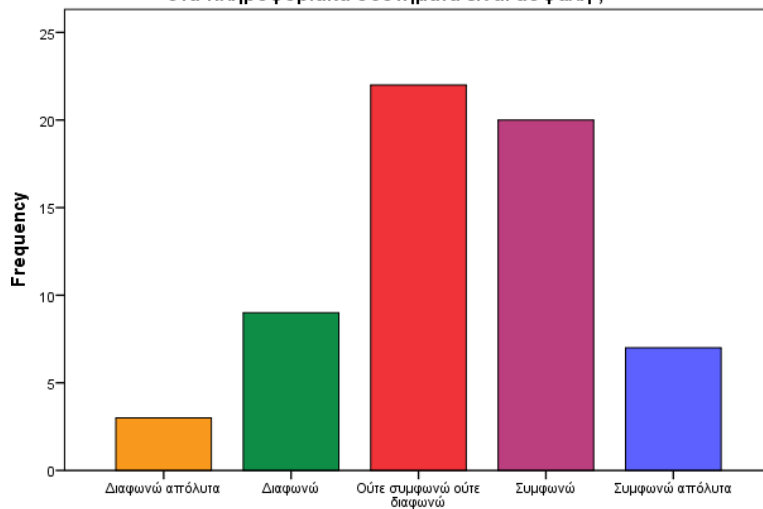
ι).. εφαρμόζουν στρατηγικές για την ανάπτυξη εφαρμογών και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	2	3,3%	3,3%	3,3%
Διαφωνώ	2	3,3%	3,3%	6,6%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	32	52,5%	52,5%	59,0%
Συμφωνώ	21	34,4%	34,4%	93,4%
Συμφωνώ απόλυτα	4	6,6%	6,6%	100,0%
Σύνολο	61	100,0%	100,0%	

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με την παραπάνω άποψη σε ποσοστό 52,5%, συμφωνεί το 34,4%, συμφωνεί απόλυτα το 6,6%, διαφωνεί απόλυτα το 3,3% και συμφωνεί απόλυτα το 3,3%. Το 1,6% δεν απάντησε σε αυτήν την ερώτηση.

Γράφημα 22. Θεωρείτε ότι τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών που χρησιμοποιούνται στα πληροφοριακά συστήματα είναι ασφαλή; [Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα]

13. Θεωρείτε ότι τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών που χρησιμοποιούνται στα πληροφοριακά συστήματα είναι ασφαλή ;



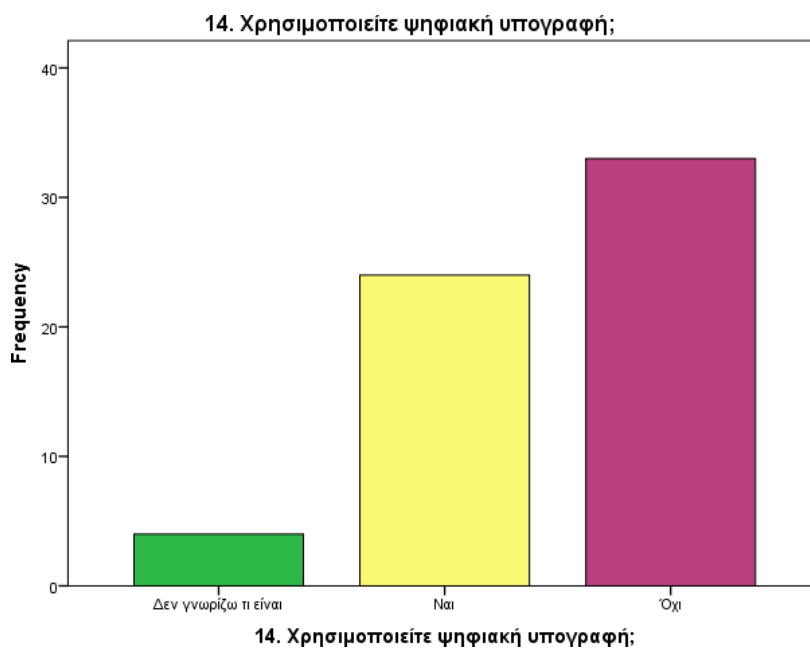
13. Θεωρείτε ότι τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών που χρησιμοποιούνται στα πληροφοριακά συστήματα είναι ασφαλή ;

Θεωρείτε ότι τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών που χρησιμοποιούνται στα πληροφοριακά συστήματα είναι ασφαλή ;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	3	4,9%	4,9%	4,9%
Διαφωνώ	9	14,8%	14,8%	19,7%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	22	36,1%	36,1%	55,7%
Συμφωνώ	20	32,8%	32,8%	88,5%
Συμφωνώ απόλυτα	7	11,5%	11,5%	100,0%
Σύνολο	61	100,0%	100,0%	

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με την παραπάνω άποψη σε ποσοστό 36,1%, συμφωνεί το 32,8%, διαφωνεί το 14,8%, συμφωνεί απόλυτα το 11,5% και διαφωνεί απόλυτα το 4,9%.

Γράφημα 23. Χρησιμοποιείτε ψηφιακή υπογραφή;



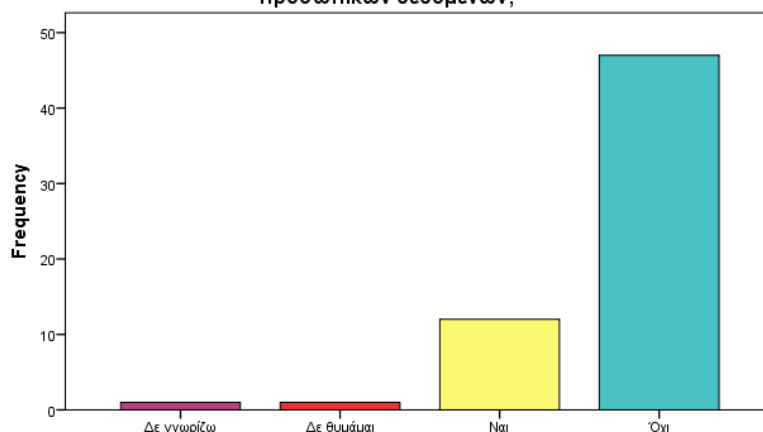
Χρησιμοποιείτε ψηφιακή υπογραφή;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Δεν γνωρίζω τι είναι	4	6,6%	6,6%	6,6%
Ναι	24	39,3%	39,3%	45,9%
Όχι	33	54,1%	54,1%	100,05
Σύνολο	61	100,0%	100,0%	

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δεν χρησιμοποιούν την ψηφιακή υπογραφή 54,1%, την χρησιμοποιούν σε ποσοστό 39,3% και δεν γνωρίζουν τι είναι το 6,6%.

Γράφημα 24. Έχει υπάρξει κάποια ενημέρωση ή εκπαίδευση που να αφορά την ασφάλεια των συστημάτων, την προστασία της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών, την προστασία των προς επεξεργασία και αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων;

15. Έχει υπάρξει κάποια ενημέρωση ή εκπαίδευση που να αφορά την ασφάλεια των συστημάτων, την προστασία της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών, την προστασία των προς επεξεργασία και αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων;



15. Έχει υπάρξει κάποια ενημέρωση ή εκπαίδευση που να αφορά την ασφάλεια των συστημάτων, την προστασία της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών, την προστασία των προς επεξεργασία και αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων;

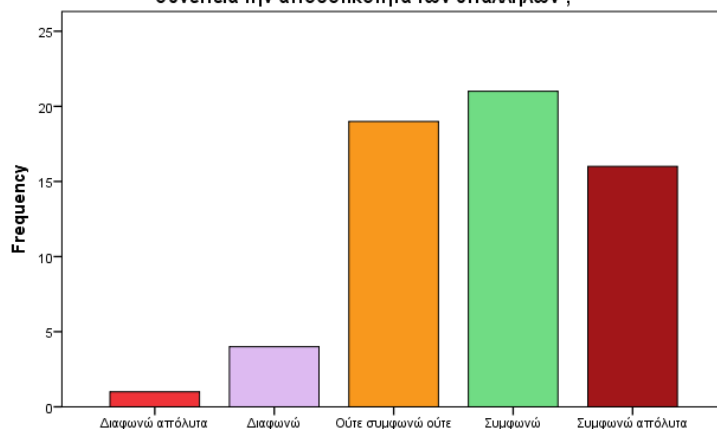
Έχει υπάρξει κάποια ενημέρωση ή εκπαίδευση που να αφορά την ασφάλεια των συστημάτων, την προστασία της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών, την προστασία των προς επεξεργασία και αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Δε γνωρίζω	1	1,6%	1,6%	1,6%
Δε θυμάμαι	1	1,6%	1,6%	3,3%
Ναι	12	19,7%	19,7%	23,0%
Όχι	47	77,0%	77,0%	100,0%
Σύνολο	61	100,0%	100,0%	

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δεν έχουν ενημέρωση/ εκπαίδευση που να αφορά την ασφάλεια των συστημάτων, την προστασία της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών, την προστασία των προς επεξεργασία και αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων σε ποσοστό 77%, ενώ γνωρίζει το 19,7%. Δεν γνωρίζει και δεν θυμάται το 1,6% αντίστοιχα.

Γράφημα 25. Θεωρείτε ότι η ανεπαρκής ενημέρωση και εκπαίδευση στα θέματα ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων επηρεάζει την διαλειτουργικότητα και κατά συνέπεια την αποδοτικότητα των υπαλλήλων ;

16. Θεωρείτε ότι η ανεπαρκής ενημέρωση και εκπαίδευση στα θέματα ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων επηρεάζει την διαλειτουργικότητα και κατά συνέπεια την αποδοτικότητα των υπαλλήλων ;



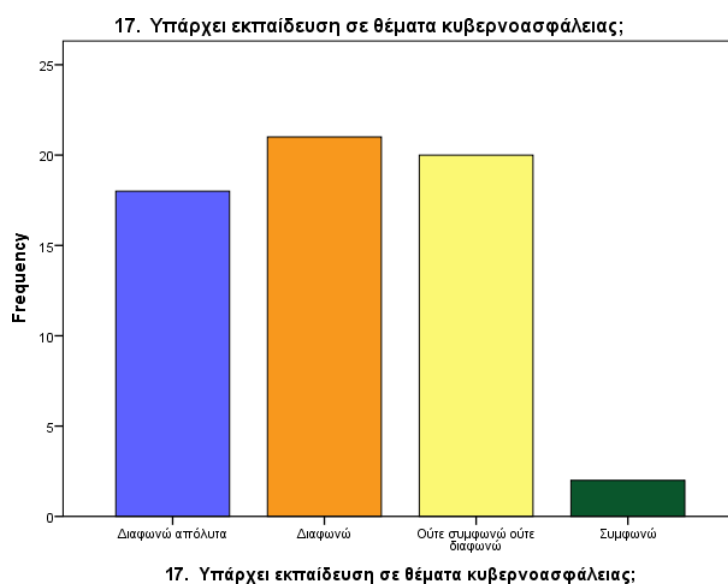
16. Θεωρείτε ότι η ανεπαρκής ενημέρωση και εκπαίδευση στα θέματα ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων επηρεάζει την διαλειτουργικότητα και κατά συνέπεια την αποδοτικότητα των υπαλλήλων ;

Θεωρείτε ότι η ανεπαρκής ενημέρωση και εκπαίδευση στα θέματα ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων επηρεάζει την διαλειτουργικότητα και κατά συνέπεια την αποδοτικότητα των υπαλλήλων ;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	1	1,6%	1,6%	1,6%
Διαφωνώ	4	6,6%	6,6%	8,2%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	19	31,1%	31,1%	39,3%
Συμφωνώ	21	34,4%	34,4%	73,8%
Συμφωνώ απόλυτα	16	26,2%	26,2%	100,05
Σύνολο	61	100,0%	100,0%	

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες συμφωνούν με την παραπάνω άποψη σε ποσοστό 34,4%, ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί το 31,1%, συμφωνεί απόλυτα το 26,2%, διαφωνεί το 6,6% και διαφωνεί απόλυτα το 1,6%.

Γράφημα 26. Υπάρχει εκπαίδευση σε θέματα κυβερνοασφάλειας; [Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα]

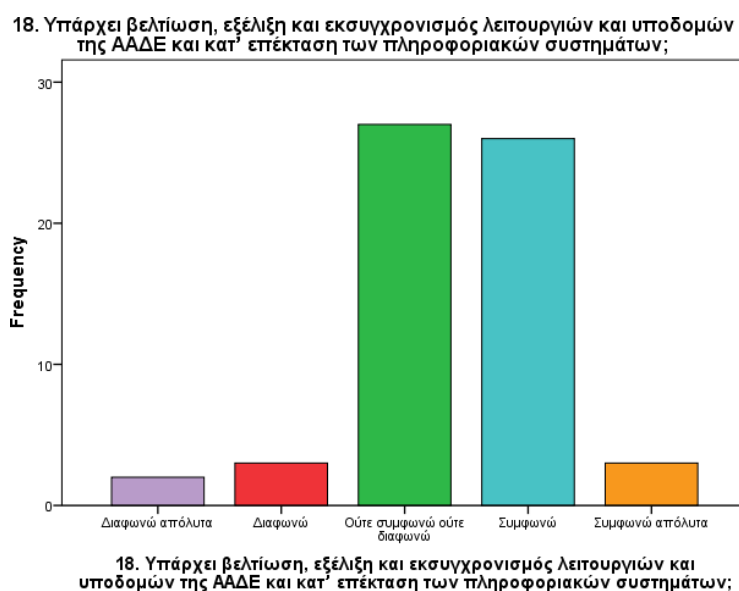


Υπάρχει εκπαίδευση σε θέματα κυβερνοασφάλειας;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	18	29,5%	29,5%	29,5%
Διαφωνώ	21	34,4%	34,4%	63,9%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	20	32,8%	32,8%	96,7%
Συμφωνώ	2	3,3%	3,3%	100,0%
Σύνολο	61	100,0%	100,0%	

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες διαφωνούν με την παραπάνω άποψη σε ποσοστό 34,4 %, ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί το 32,8 %, διαφωνεί απόλυτα το 29,5 %, και συμφωνεί το 3,3 %.

Γράφημα 27. Υπάρχει βελτίωση, εξέλιξη και εκσυγχρονισμός λειτουργιών και υποδομών της ΑΑΔΕ και κατ' επέκταση των πληροφοριακών συστημάτων; [Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα]



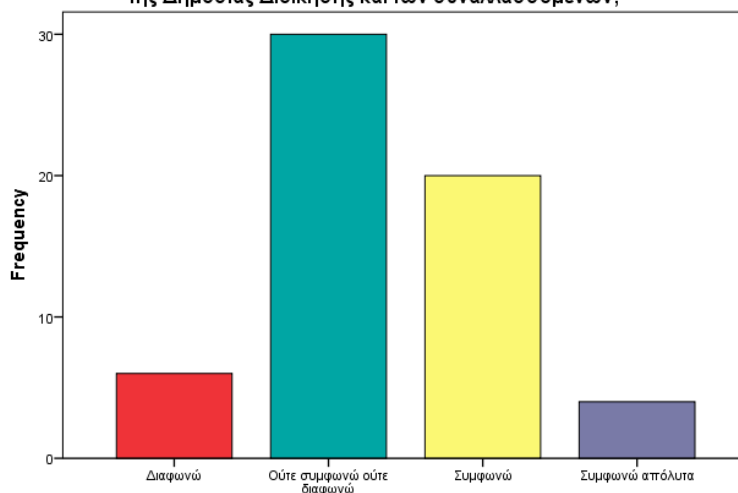
Υπάρχει βελτίωση, εξέλιξη και εκσυγχρονισμός λειτουργιών και υποδομών της ΑΑΔΕ και κατ' επέκταση των πληροφοριακών συστημάτων;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	2	3,3%	3,3%	3,3%
Διαφωνώ	3	4,9%	4,9%	8,2%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	27	44,3%	44,3%	52,5%
Συμφωνώ	26	42,6%	42,6%	95,1%
Συμφωνώ απόλυτα	3	4,9%	4,9%	100,0%
Σύνολο	61	100,0%	100,0%	

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με την παραπάνω άποψη σε ποσοστό 44,3%, συμφωνεί το 42,6%, συμφωνεί απόλυτα το 4,9%, διαφωνεί το 4,9% και διαφωνεί απόλυτα το 3,3%.

Γράφημα 28. Υπάρχει διασύνδεση /διαλειτουργικότητα με άλλα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης και των συναλλασσόμενων; [Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα]

19. Υπάρχει διασύνδεση /διαλειτουργικότητα με άλλα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης και των συναλλασσόμενων;



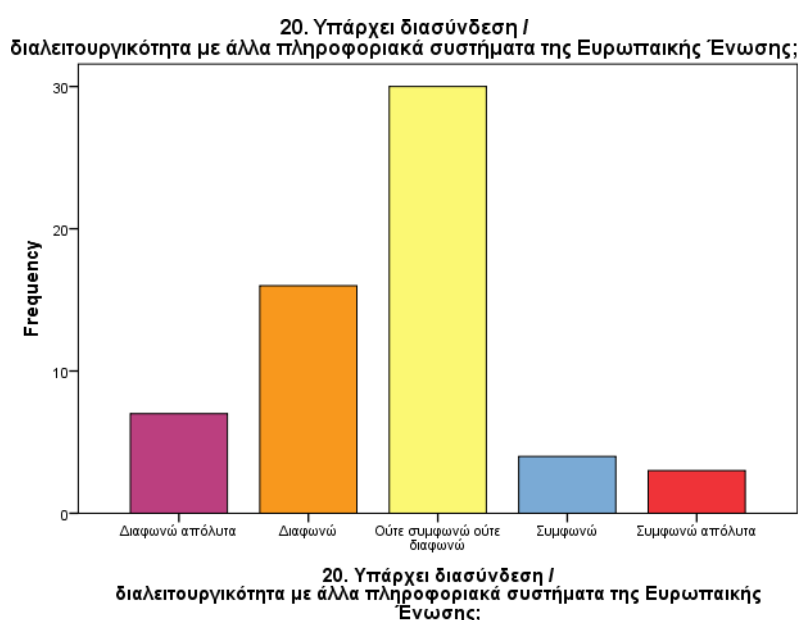
19. Υπάρχει διασύνδεση /διαλειτουργικότητα με άλλα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης και των συναλλασσόμενων;

Υπάρχει διασύνδεση /διαλειτουργικότητα με άλλα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης και των συναλλασσόμενων;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Διαφωνώ	6	9,8%	10,0%	10,0%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	30	49,2%	50,0%	60,0%
Συμφωνώ	20	32,8%	33,3%	93,3%
Συμφωνώ απόλυτα	4	6,6%	6,7%	100,0%
Σύνολο	60	98,4%	100,0%	
Χωρίς Απάντηση	1	1,6%		
Σύνολο	61	100,0%		

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με την παραπάνω άποψη σε ποσοστό 49,2%, συμφωνεί το 32,8%, διαφωνεί το 9,8%, συμφωνεί απόλυτα το 6,6%. Το 1,6% δεν απάντησε σε αυτήν την ερώτηση.

Γράφημα 29. Υπάρχει διασύνδεση/διαλειτουργικότητα με άλλα πληροφοριακά συστήματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης; [Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα]



Υπάρχει διασύνδεση / διαλειτουργικότητα με άλλα πληροφοριακά συστήματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Σωρευτικό Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	7	11,5%	11,7%	11,7%
Διαφωνώ	16	26,2%	26,7%	38,3%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	30	49,2%	50,0%	88,3%
Συμφωνώ	4	6,6%	6,7%	95,0%
Συμφωνώ απόλυτα	3	4,9%	5,0%	100,0%
Σύνολο	60	98,4%	100,0%	
Χωρίς Απάντηση	1	1,6%		
Σύνολο	61	100,0%		

Από τα στοιχεία του Γραφήματος προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με την παραπάνω άποψη σε ποσοστό 49,2%, διαφωνεί το 26,2%, διαφωνεί απόλυτα το 11,5%, συμφωνεί το 6,6% και συμφωνεί απόλυτα το 4,9%. Το 1,6% δεν απάντησε σε αυτήν την ερώτηση.

4.2 Αποτελέσματα Έρευνας

Από την έρευνα που διενεργήθηκε προέκυψαν τα ακόλουθα χρήσιμα συμπεράσματα. Διαπιστώθηκε ότι οι συμμετέχοντες είναι γυναίκες ηλικίας 25-35 ετών, έχουν έτη προϋπηρεσίας από 5-10 έτη και εργάζονται στον ιδιωτικό τομέα κατά κύριο λόγο, στον τομέα των χρηματοοικονομικών και των οικονομικών. Ισχυρίζονται ότι γνωρίζουν, αλλά όχι σε μεγάλο βαθμό τα πληροφοριακά συστήματα από τα οποία αποτελείται ουσιαστικά η πληροφοριακή και τεχνολογική υποδομή της ΑΑΔΕ. Δηλώνουν ότι έχουν χρησιμοποιήσει από όλα τα πληροφοριακά συστήματα που διαθέτει ο φορέας, κατά κύριο λόγο το TAXISnet, και από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει δηλώνουν ότι χρησιμοποιούν την Δήλωση εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ENΦΙΑ, MyAAΔE Ραντεβού, Ρύθμιση οφειλών, MyCar, MyΘέρμανση, όπως επίσης δηλώνουν ότι χρησιμοποίησαν την υπηρεσία της Δήλωσης εισοδήματος φυσικών / νομικών προσώπων (E1, E2, E3), Δήλωση E9 / ENΦΙΑ, MyΘέρμανση. Ακόμη, θεωρούν ότι υπάρχει αλλά όχι σε μεγάλο βαθμό διαλειτουργικότητα ανάμεσα στα πληροφοριακά συστήματα της ΑΑΔΕ, όπως δεν θεωρούν ότι υπάρχει διαλειτουργικότητα και στους φορείς του δημοσίου όπως είναι οι δήμοι και οι περιφέρειες. Θεωρούν επίσης, ότι τα πληροφοριακά συστήματα προσφέρουν κρίσιμες και σημαντικές υπηρεσίες και διευκολύνουν τις συναλλαγές των πολιτών μειώνοντας την γραφειοκρατία. Ωστόσο, έχουν προβληματισμούς για το αν είναι εύχρηστα στους χρήστες, ενώ διαφωνούν για την πολυπλοκότητά τους. Επίσης, εκφράζουν τους προβληματισμούς τους για το αν απλουστεύουν τις διαδικασίες και αν επιτυγχάνεται η φορολογική δικαιοσύνη και διαφάνεια, αν διαθέτουν πολιτική ασφάλειας και αν έχουν κάποια από εκείνα τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που χρησιμοποιούνται στην ΑΑΔΕ για την ασφάλεια και την εξασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας τους. Επίσης, είναι επιφυλακτικοί για το αν τα πληροφοριακά συστήματα εφαρμόζουν εκείνες τις στρατηγικές που θεωρούνται κατάλληλες για την ανάπτυξη εφαρμογών και υπηρεσιών ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης, και για το αν προσωπικά δεδομένα των πολιτών που χρησιμοποιούνται στα πληροφοριακά συστήματα είναι ασφαλή. Δηλώνουν ότι δεν χρησιμοποιούν την ψηφιακή υπογραφή, καθώς επίσης δεν έχουν ενημέρωση είτε την κατάλληλη εκπαίδευση που να αφορά την ασφάλεια των συστημάτων, την προστασία της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών και την προστασία των προς επεξεργασία και αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων. Θεωρούν ότι η ενημέρωση και εκπαίδευση στα θέματα ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων είναι ανεπαρκής και επηρεάζει σημαντικά την διαλειτουργικότητα και κατά συνέπεια σε μεγάλο βαθμό την αποδοτικότητα των υπαλλήλων. Υποστηρίζουν επίσης ότι δεν υπάρχει εκπαίδευση σε θέματα κυβερνοασφάλειας. Είναι επιφυλακτικοί για το αν υπάρχει βελτίωση, εξέλιξη και εκσυγχρονισμός των λειτουργιών και των υποδομών της ΑΑΔΕ και κατ' επέκταση των πληροφοριακών συστημάτων, όπως επίσης επιφυλακτικοί δηλώνουν και για το αν υπάρχει διασύνδεση /διαλειτουργικότητα με άλλα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης και των συναλλασσόμενων. Τέλος πιστεύουν ότι υπάρχει διασύνδεση /διαλειτουργικότητα με άλλα πληροφοριακά συστήματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Κεφάλαιο 5^ο. Συμπεράσματα

Τα πληροφοριακά συστήματα του δημοσίου έχουν υιοθετηθεί και εφαρμοστεί επαρκώς τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα. Πράγματι, τα τελευταία χρόνια οι επενδύσεις προς αυτήν την κατεύθυνση έχουν αυξηθεί καθώς έχει γίνει αντιληπτό ότι η ανάγκη υιοθέτησή τους θα αυξήσει την αποδοτικότητα και την λειτουργικότητα των φορέων. Αν και η χώρα βρίσκεται τεχνολογικά πίσω σε τέτοια θέματα συγκριτικά με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες ωστόσο, τα βήματα προόδου προς αυτήν την κατεύθυνση είναι αρκετά. Τα πληροφοριακά συστήματα και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρουν συνδέονται με τα ήδη υπάρχοντα συστήματα για να μπορούν να εξυπηρετήσουν τα έργα πληροφορικής, αλλά και τις ολοένα μεταβαλλόμενες ανάγκες για να μπορέσουν έτσι με μεγαλύτερη ευκολία να ανταπεξέλθουν στις σημερινές απαιτήσεις.

Τα πληροφοριακά συστήματα που έχει θέσει σε εφαρμογή η ΑΑΔΕ, δίνει την δυνατότητα ώστε να ελέγχεται το προφίλ των Ελλήνων φορολογουμένων, και να υπάρχει η δυνατότητα να αντλούνται στοιχεία για όλους τους οφειλέτες από όλα τα πληροφοριακά συστήματα που διαθέτει ο φορέας (TAXISnet, ELENXIS κα). Στόχος της εισαγωγής των πληροφοριακών συστημάτων, όπως έχει άλλωστε ήδη αναφερθεί σε πολλά σημεία στην παρούσα εργασία, είναι η βελτίωση του ελεγκτικού μηχανισμού της χώρας και η προσφορά ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τόσο στο κράτος αλλά κατά κύριο λόγο σε πολίτες και επιχειρήσεις. Ωστόσο, οι υπηρεσίες που προσφέρει η ΑΑΔΕ μέσω των πληροφοριακών συστημάτων της και η αξιοποίηση της τεχνολογίας δεν λειτουργεί μόνο υπέρ του κράτους, αλλά και υπέρ των πολιτών, καθώς οι νέες υπηρεσίες διευκολύνουν τους πολίτες, με αποτέλεσμα να αποφεύγουν την ταλαιπωρία και τις χρονοβόρες διαδικασίες. Με τον τρόπο αυτό διευρύνεται η διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων με τους υπόλοιπους φορείς του δημοσίου, με απώτερο σκοπό να βελτιωθεί η καθημερινότητα των πολιτών και να μειωθεί η γραφειοκρατία για όλους. Η διαλειτουργικότητα αφορά στην δυνατότητα που δίνει στα διάφορα πληροφοριακά συστήματα να ενσωματώνουν, αλλά και να μπορούν να ανταλλάξουν πληροφορίες οργανωμένα και αυτόματα. Η εν λόγω λειτουργία, επιτυγχάνεται με την υλοποίηση διαδικτυακών υπηρεσιών, τα οποία αφορούν αυτόνομα λογισμικά χρησιμοποιώντας ανοικτά πρότυπα και πρωτόκολλα. Αυτό σημαίνει ότι οι υπηρεσίες που προσφέρονται διαδικτυακά μπορούν να ξαναχρησιμοποιηθούν.

Τα παραπάνω άλλωστε διαπιστώθηκαν και μέσα από την ποσοτική έρευνα που διεξήχθη σε ένα τυχαίο δείγμα πολιτών. Καταγράφηκαν πολύ χρήσιμα συμπεράσματα από την στάση όσων συμμετείχαν στην έρευνα, τα οποία μπορούν να αποτελέσουν την αφετηρία για περαιτέρω έρευνα σε τέτοιους είδους ζητήματα. Αυτό που σίγουρα αποτελεί πρόκληση, όπως άλλωστε διαπιστώθηκε και από τα ευρήματα της έρευνας, είναι ότι η χρήση τους θα πρέπει να εξυπηρετεί την απλούστευση των διαδικασιών, να διευκολύνουν τις συναλλαγές, να μειώσουν την γραφειοκρατία και να είναι εύχρηστα στους πολίτες. Ωστόσο, θα πρέπει να υπάρξουν διαδικασίες που θα επιταχύνουν θέματα φορολογικής δικαιοσύνης, πολιτικών και διαφάνειας κάνοντας χρήση διάφορων τεχνικών μέτρων. Σημαντικός παράγοντας είναι η εφαρμογή στρατηγικής για την ανάπτυξη εφαρμογών και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των πολιτών. Διαπιστώθηκε ότι και θέματα που

αφορούν την ενημέρωση/ εκπαίδευση τα οποία αφορούν την ασφάλεια των συστημάτων, την προστασία της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών, την προστασία των προς επεξεργασία και αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων μέλλεται να ερευνηθούν περισσότερο. Όπως επίσης η ενημέρωση και η εκπαίδευση στα θέματα ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων που επηρεάζει την διαλειτουργικότητα και κατά συνέπεια την αποδοτικότητα των υπαλλήλων. Τα παραπάνω σε βάθος χρόνου αναμένεται να βελτιώσουν, να εξελίξουν και να εκσυγχρονίσουν τις ψηφιακές υποδομές της ΑΑΔΕ.

Παράρτημα

Ερωτηματολόγιο Έρευνας

Ερωτηματολόγιο Έρευνας

(Τα ερωτηματολόγια είναι ανώνυμα. Οι απαντήσεις είναι εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν μόνο για ερευνητικούς σκοπούς. Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων είναι εθελοντική και διαρκεί περίπου δέκα λεπτά (10').

Η αφιέρωση λίγου από τον χρόνο σας, για τη συμπλήρωση του παρόντος ερωτηματολογίου, θεωρείται ιδιαίτερος σημαντική.

Η γνώμη σας μετρά και θα επιτρέψει την βελτίωση των παρεχόμενων Υπηρεσιών της ΑΑΔΕ στους Πολίτες).

A. Δημογραφικά Στοιχεία

1. Φύλο:

- Θηλυκό
- Αρσενικό

2. Ηλικία:

- 25-35
- 35-45
- 45-55
- 55+

3. Έτη προϋπηρεσίας:

- 0-2 έτη
- 2-5έτη
- 5-10έτη
- 10+έτη

4. Κλάδος εργασίας:

- Τομέας Οικονομίας / Χρηματοοικονομικά
- Τομέας Εκπαίδευσης
- Τομέας Υγείας
- Τομέας Υγείας
- Τομέας Επικοινωνιών
- Τομέας Διαφήμισης/Marketing
- Άλλο..

5. Θέση εργασίας

- Ιδιωτικός τομέας
- Δημόσιος τομέας

B. Γενικές Ερωτήσεις

- 6. Γνωρίζετε καλά τα πληροφοριακά συστήματα που αποτελείται η πληροφοριακή υποδομή της ΑΑΔΕ; (Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα)**

Διαφωνώ απόλυτα **1** **2** **3** **4** **5** Συμφωνώ απόλυτα

- 7. Ποια από τα παρακάτω πληροφοριακά συστήματα έχετε χρησιμοποιήσει;**

- Υ ELENXIS
- Υ Eispraxis
- Υ TAXISnet
- Υ Άλλο..

- 8. Ποιες από τις παρακάτω ηλεκτρονικές υπηρεσίες γνωρίζετε που παρέχονται από την ΑΑΔΕ μέσω διαδικτύου σε πολίτες και επιχειρήσεις; (Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα)**

- Υ Δήλωση εισοδήματος φυσικών/νομικών προσώπων(E1,E2,E3)
- Υ Δήλωση Ε9/ΕΝΦΙΑ
- Υ MyΑΑΔΕ Ραντεβού
- Υ MyCar
- Υ MyΘέρμανση
- Υ Άλλο...

- 9. Ποια υπηρεσία του πληροφοριακού συστήματος της ΑΑΔΕ χρησιμοποιήσατε τον τελευταίο χρόνο; (Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα)**

- Υ Δήλωση εισοδήματος φυσικών/νομικών προσώπων(E1,E2,E3)
- Υ Δήλωση Ε9/ΕΝΦΙΑ
- Υ MyΑΑΔΕ Ραντεβού
- Υ Ρύθμιση οφειλών
- Υ Αιτήματα ιδιωτών/επιχειρήσεων
- Υ MyCar
- Υ MyΘέρμανση
- Υ Άλλο...

- 10. Θεωρείτε ότι υπάρχει διαλειτουργικότητα ανάμεσα στα πληροφοριακά συστήματα της ΑΑΔΕ; (Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα)**

Διαφωνώ απόλυτα **1** **2** **3** **4** **5** Συμφωνώ απόλυτα

11. Θεωρείτε ότι υπάρχει διαλειτουργικότητα ανάμεσα στους φορείς του δημοσίου (π.χ. δήμος, περιφέρεια κλπ); (Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα)

Διαφωνώ απόλυτα 1 2 3 4 5 Συμφωνώ απόλυτα

12. Τα πληροφοριακά συστήματα της ΑΑΔΕ: (Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα)

α) ..προσφέρουν κρίσιμες-σημαντικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Διαφωνώ απόλυτα 1 2 3 4 5 Συμφωνώ απόλυτα

β)..διευκολύνουν τις συναλλαγές των πολιτών μειώνοντας την γραφειοκρατία;

Διαφωνώ απόλυτα 1 2 3 4 5 Συμφωνώ απόλυτα

γ)..είναι εύχρηστα από τους χρήστες.

Διαφωνώ απόλυτα 1 2 3 4 5 Συμφωνώ απόλυτα

δ)..θεωρούνται πολύπλοκα.

Διαφωνώ απόλυτα 1 2 3 4 5 Συμφωνώ απόλυτα

ε)..διαθέτουν αρμόδιο τμήμα επίλυσης προβλημάτων για κάθε τμήμα τους.

Διαφωνώ απόλυτα 1 2 3 4 5 Συμφωνώ απόλυτα

στ)..διευκολύνουν τους φορολογουμένους πολίτες προκειμένου να ανταπεξέλθουν στις φορολογικές τους υποχρεώσεις κατά το δυνατόν ευκολότερα, γρηγορότερα και ορθότερα.

Διαφωνώ απόλυτα 1 2 3 4 5 Συμφωνώ απόλυτα

ζ).. απλουστεύουν τις διαδικασίες και επιτυγχάνεται φορολογική δικαιοσύνη και διαφάνεια.

Διαφωνώ απόλυτα 1 2 3 4 5 Συμφωνώ απόλυτα

η)..διαθέτουν πολιτική ασφάλειας.

Διαφωνώ απόλυτα 1 2 3 4 5 Συμφωνώ απόλυτα

θ)..διαθέτουν κάποια τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που χρησιμοποιούνται στην ΑΑΔΕ για την ασφάλεια και την εξασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας τους.

Διαφωνώ απόλυτα 1 2 3 4 5 Συμφωνώ απόλυτα

ι).. εφαρμόζουν στρατηγικές για την ανάπτυξη εφαρμογών και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Διαφωνώ απόλυτα 1 2 3 4 5 Συμφωνώ απόλυτα

13. Θεωρείτε ότι τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών που χρησιμοποιούνται στα πληροφοριακά συστήματα είναι ασφαλή; (Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα)

Διαφωνώ απόλυτα 1 2 3 4 5 Συμφωνώ απόλυτα

14. Χρησιμοποιείτε ψηφιακή υπογραφή;

- Υ Ναι
- Υ Όχι
- Υ Δεν γνωρίζω τι είναι

15. Έχει υπάρξει κάποια ενημέρωση ή εκπαίδευση που να αφορά την ασφάλεια των συστημάτων, την προστασία της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών, την προστασία των προς επεξεργασία και αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων;

- Υ Ναι
- Υ Όχι
- Υ Άλλο...

16. Θεωρείτε ότι η ανεπαρκής ενημέρωση και εκπαίδευση στα θέματα ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων επηρεάζει την διαλειτουργικότητα και κατά συνέπεια την αποδοτικότητα των υπαλλήλων; (Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα)

Διαφωνώ απόλυτα 1 2 3 4 5 Συμφωνώ απόλυτα

17. Υπάρχει εκπαίδευση σε θέματα κυβερνοασφάλειας; (Επιλέξτε μια απάντηση
1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα)

Διαφωνώ απόλυτα 1 2 3 4 5 Συμφωνώ απόλυτα

18. Υπάρχει βελτίωση, εξέλιξη και εκσυγχρονισμός λειτουργιών και υποδομών της ΑΑΔΕ και κατ' επέκταση των πληροφοριακών συστημάτων; (Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα)

Διαφωνώ απόλυτα 1 2 3 4 5 Συμφωνώ απόλυτα

19. Υπάρχει διασύνδεση /διαλειτουργικότητα με άλλα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης και των συναλλασσόμενων; (Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα)

Διαφωνώ απόλυτα 1 2 3 4 5 Συμφωνώ απόλυτα

20. Υπάρχει διασύνδεση / διαλειτουργικότητα με άλλα πληροφοριακά συστήματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης; (Επιλέξτε μια απάντηση 1. Διαφωνώ απόλυτα έως 5. Συμφωνώ απόλυτα)

Διαφωνώ απόλυτα 1 2 3 4 5 Συμφωνώ απόλυτα

Βιβλιογραφία

- 2013 Project Management Institute, A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® guide) -- Fifth edition
2. Cadle J., - Yeats D., Project Management for Information Systems, Pearson – Prentice Hall 5th Edition, Harlow, 2008
- Eisenhardt K., Building Theories from Case Study Research. The Academy of Management Review. 14 (1989)
- Hallows J, Information Systems Project Management, Amacom,2005
- Shamsuddin Z., How to Manage Information Systems Projects, Lulu Press, 2016
- Sullivan D., The Definitive Guide to Enterprise Change Management, Εκδόσεις RealTimePublishers.com, 2004
- Yin,R, Case study research. Design and Methods. Third Edition. Sage Publications (2003)
- Smith, J. A. (Ed.). Qualitative psychology: A practical guide to research methods. Sage Publications, Inc (2003)
- Watt A. and Watt, Project Management 2nd Edition, BCcampus Open Education (web version)
- Ακριβοπούλου Χ., Ανθόπουλος Χ., Εισαγωγή στο διοικητικό δίκαιο, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, 2015
- Αποστολάκης, Ι., Λούκης, Ε., &Χάλαρης, Ι. Η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση - Οργάνωση, Τεχνολογία & Εφαρμογές, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα 2008
- Βεσκούκης Β., Τεχνολογία Λογισμικού, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, 2015
- Δημητριάδης Α, Διοίκηση – Διαχείριση Πληροφοριακών Συστημάτων, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα 2007

Francisco S. - Lopes S. «The importance of the ITIL framework in managing Information and Communication Technology services» International Journal of Advanced Engineering Research and Science (IJAERS) Peer-Reviewed Journal ISSN:2349-6495(P)|2456-1908(O) Vol-8, Issue-5; May, 2021 (2021).

Khan A., Basri S., Dominic, Fazal-e-Amin (2012)“A Process model for Requirements Change Management in Collocated Software Development”, IEEE Symposium on E-learning, E-Management, E-Services, IEEE Xplore https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/6414949?casa_token=mpI7FZROGUwAAAAA:Lm0TobVJhTrnpJjeUui1T0hoBujfiFA87fzImO4rteC541mhdg66RifCrw0dW5zf2QdCx7cPd4

Jayatileke S., Lai R “A Systematic Review of Requirements Change Management” Information and Software Technology (2017) <http://dx.doi.org/10.1016/j.infsof.2017.09.004>

Γιαννάκος, Ι. (2018). Ρυθμιστική πολιτική και κρατικοί μετασχηματισμοί: Οι Ανεξάρτητες Αρχές στο ελληνικό πολιτικό σύστημα. (διδακτορική διατριβή). Αθήνα: Πανεπιστήμιο Κρήτης

Σπινέλλης Δ, Βασιλάκης Ν, Πουλούδη Ν, Τσούμα Ν, Δια03.2018 «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος Προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό» https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/EGov_Upd_090318.pdf

Σωμαράκη, Σ. (2018). Η αποτελεσματικότητα μιας ανεξάρτητης αρχής εσόδων στην εκτέλεση της στρατηγικής της, στην επίτευξη των λειτουργικών αποτελεσμάτων της, και στη βελτίωση του μακροοικονομικού κλίματος: Η Ανεξάρτητη Αρχή δημοσίων Εσόδων στην Ελλάδα. (διπλωματική εργασία). Πάτρα: Ε.Α.Π.

Καλύβα, Ε., ΚοτζαμάνηΑικ. (2011) «Ανασχεδιασμός Διαδικασιών Δημόσιας Διοίκησης με χρήση Πληροφοριακών Συστημάτων: Ένα Θεωρητικό Πλαίσιο» ΕΣΔΟ 2011

Φίλιου, Χ.Ε. (2019). Η διοίκηση της απόδοσης στο δημόσιο τομέα. Η περίπτωση της νεοσύστατης Ανεξάρτητης Αρχής δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.). (διπλωματική εργασία). Θεσσαλονίκη: Ε.Α.Π.

Χανιώτου, Μ. (2019). Η επιμόρφωση των τελωνειακών υπαλλήλων της ανεξάρτητης αρχής δημοσίων εσόδων (ΑΑΔΕ), Μεταπτυχιακή εργασία, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

Ηλεκτρονικές Πηγές:

<https://www1.aade.gr/gsisapps5/myaade/#!/myappshome>

<https://www.taxheaven.gr/news/3319/to-systhma-hfaistos-einai-ena-oloklhrwmeno-systhma-poy-sxediasthke-gia-na-yposthrixei-tis-diadikasies-poy-proklytoyn-apo-thn-efarmogh-ths-exomoiwshs-twn-syntelestwn-eidikoy-foroy-katanalwshs-efk-gia-to-petrelaio-oermanshs-kai-kinshs>

<https://svgroup.gr/>

<https://www.digitalplan.gov.gr/prosklisi/37/draseis-anexartitis-archis-dimosion-esodon-aade>

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

<https://foroline.gr/>