

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ**



**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**TaxisNET**

**Γοργόλης Αναστάσιος Αλέξανδρος (9400)**

[alexiscrf250@yahoo.gr](mailto:alexiscrf250@yahoo.gr)

Εισηγητής

Μπράβου Σπυριδούλα

**Μ Ε Σ Ο Λ Ο Γ Γ Ι 2 0 1 3**

**Την παρούσα εργασία την αφιερώνω  
στην οικογένεια μου**

## Πρόλογος

Το έτος 2000 αποτελεί σταθμό για τα ελληνικά φορολογικά δεδομένα, καθώς στις 22 Μαΐου η Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων και το υπουργείο Οικονομικών έθεσαν επισήμως σε λειτουργία το Taxisnet, που αποτελεί το πρώτο ελληνικό πρόγραμμα ηλεκτρονικών φορολογικών συναλλαγών, το οποίο επιτρέπει την υποβολή δηλώσεων Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ) και δηλώσεων εισοδήματος και δίνει την ευκαιρία στο υπουργείο Οικονομικών να ελέγχει ηλεκτρονικά τα περιουσιακά στοιχεία των Ελλήνων φορολογουμένων και τις δημόσιες δαπάνες.

Στην παρούσα εργασία πρόκειται να γίνει μια εκτενής ανάλυση της παρούσας εφαρμογής και σύγκριση με άλλες εφαρμογές σε άλλες χώρες.

**Λέξεις κλειδιά:** *taxisnet, φορολογικές υπηρεσίες προς τους πολίτες, πληροφοριακά συστήματα, ηλεκτρονική διακυβέρνηση*

## Πίνακας Περιεχομένων

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

#### ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ

#### ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

1.1	ΟΡΙΣΜΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ .....	7
1.1.1	ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ.....	8
1.1.1.1	ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΑ ΕΠΙΠΕΔΑ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗΣ ΔΟΜΗΣ.....	9
1.1.1.2	ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΙΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ.....	10
1.1.1.3	ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΠΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΝ .....	10
1.1.1.4	ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ.....	12
1.1.1.5	ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΠΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΤΑΙ ...	12
1.2	ΕΙΔΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ.....	15
1.3	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	16
1.4	ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ.....	18
1.4.1	ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ.....	18
1.4.2	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ.....	19
1.4.3	ΕΘΝΙΚΗ ΠΥΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ERMIS.....	21
1.4.4	ΦΟΡΟΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ .....	23
1.4.5	ΣΥΣΤΑΣΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.....	24
1.4.6	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΥΓΕΙΑ .....	25
1.5	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΠΡΩΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ.....	26

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ**

### **TAXIS NET**

2.1	ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ.....	28
2.2	Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ TAXIS NET.....	29
2.3	ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ TAXIS NET.....	29
2.4	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	44
2.4.1	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ – ΝΕΕΣ.....	44
2.4.2	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.....	46
2.5	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	49
2.6	ΟΦΕΛΗ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΟΥ TAXISNET.....	50
2.7	Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ TAXISNET ΑΠΟ ΠΛΕΥΡΑΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ.....	51
2.8	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ – TAXIS.....	51

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ**

### **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΕ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ**

#### **ΕΕ**

3.1	ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ.....	55
3.2	Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ FED-E-VIEW – ΒΕΛΓΙΟ.....	55
3.3	E-PROCUREMENT – ΙΤΑΛΙΑ.....	56
3.4	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΙ ΦΟΡΟΙ ΣΤΗ ΣΛΟΒΕΝΙΑ – ΣΛΟΒΕΝΙΑ.....	56
3.5	ΤΟ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ (MINEFI) ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ – ΓΑΛΛΙΑ.....	58
3.6	ΙΣΠΑΝΙΚΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ (AEAT) – ΙΣΠΑΝΙΑ .....	59
3.7	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΣΤΗ ΔΑΝΙΑ .....	60
3.8	ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ .....	61
	<b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....</b>	<b>66</b>

## **Εισαγωγή**

Διανύουμε μια εποχή όπου η ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας έχει επιφέρει τεράστιες αλλαγές στην καθημερινότητα των πολιτών, γεγονός που δεν θα πρέπει να αφήσει ανεπηρέαστες τις κυβερνήσεις, μετασχηματίζοντας έτσι το παραδοσιακό μοντέλο των κυβερνήσεων. Το νέο αυτό μοντέλο συνηθίζεται να αποκαλείται πλέον Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Akman et al, 2005).

Σύμφωνα λοιπόν με τον Caldow, 2001, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας από τις κυβερνήσεις. Είναι με άλλα λόγια, ο μετασχηματισμός της διακυβέρνησης σε ένα μηχανισμό πολιτο – κεντρικό, εξαλείφοντας έτσι την γραφειοκρατία, τις καθυστερήσεις, τις παρερμηνείες και άλλα παρεμφερή προβλήματα τα οποία χαρακτηρίζουν τις συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο τομέα. Οι κυβερνήσεις πλέον έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν καλύτερες και γρηγορότερες υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου. Οι τεχνολογίες που βασίζονται και αναπτύσσονται στο διαδίκτυο μπορούν όχι μόνο να μεταβάλλουν τις λειτουργίες των δημόσιων υπηρεσιών, αλλά και να αλλάξουν ριζικά τη σχέση των πολιτών με τους δημόσιους φορείς (Golubeva et al, 2005).

Οι πολίτες πλέον έχουν την δυνατότητα να αλληλεπιδρούν με τους δημόσιους φορείς, με τον ίδιο τρόπο που αλληλεπιδρούν με ένα ηλεκτρονικό κατάστημα. Ένας μεγάλος αριθμός πληροφοριών και υπηρεσιών είναι διαθέσιμες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, όπως πλαίσια νόμων και περιορισμοί, βοηθητικά εργαλεία, έκδοση πιστοποιητικών και πάνω από όλα φορολογικές υπηρεσίες.

**Κεφάλαιο Πρώτο**  
**Εισαγωγή στις έννοιες των πληροφοριακών συστημάτων**

## Κεφάλαιο Πρώτο

### Εισαγωγή στις έννοιες των πληροφοριακών συστημάτων

#### 1.1 Ορισμός Πληροφοριακών Συστημάτων

**Σ**το παρόν κεφάλαιο παρουσιάζει κάποιες βασικές έννοιες των πληροφοριακών συστημάτων δίνοντας μία σύντομη περιγραφή των χαρακτηριστικών τους και κάνοντας μία ταξινόμηση αυτών με διάφορα κριτήρια ενώ παράλληλα επιχειρεί να αποτυπώσει τη χρησιμότητα τους μέσα στο περιβάλλον της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Υπάρχουν διάφοροι ορισμοί για το τι είναι ένα Πληροφοριακό Σύστημα (information systems). Για παράδειγμα, οι Aktas (1987), Ahitur & Newman (1990) ορίζουν το Πληροφοριακό Σύστημα ως:

*Ένα σύστημα το οποίο δέχεται πληροφορίες που αποθηκεύει, ανακτά, μετασχηματίζει, επεξεργάζεται και διανέμει στους διάφορους χρήστες του οργανισμού, χρησιμοποιώντας υπολογιστές ή άλλα μέσα.*

Με βάση τον ορισμό αυτό προκύπτει ότι το Πληροφοριακό Σύστημα είναι ένα σύνολο πέντε αλληλεπιδρώντων στοιχείων. Οι πέντε συνιστώσες του πληροφοριακού συστήματος είναι:

- *άνθρωποι (people)*: χρήστες, χειριστές και δημιουργοί του συστήματος
- *διαδικασίας (procedures)*: σύνολο οδηγιών για το συντονισμό των συνιστωσών του πληροφοριακού συστήματος προκειμένου να επιτευχθεί η επεξεργασία της πληροφορίας και να παραχθεί το επιθυμητό αποτέλεσμα
- *υλικός εξοπλισμός (hardware)*: σύνολο τεχνικού εξοπλισμού που αποθηκεύει, επεξεργάζεται, παρουσιάζει και επικοινωνεί τα δεδομένα
- *λογισμικό (software)*: προγράμματα και εφαρμογές που επιτρέπουν την επεξεργασία των δεδομένων
- *δεδομένα (data)*: σύνολο συμβόλων που χρησιμοποιούνται για να παριστάνουν αντικείμενα, γεγονότα ή δραστηριότητες στον πραγματικό κόσμο και τα οποία υφίστανται επεξεργασία για να παράγουν πληροφορίες



Όπως οποιοδήποτε άλλο σύστημα, τα Πληροφοριακά Συστήματα λειτουργούν μέσα σε ένα περιβάλλον και έχουν ένα σκοπό. Το περιβάλλον περιλαμβάνει συνήθως την επιχείρηση ή τον οργανισμό, τις λειτουργίες των οποίων στηρίζει καθώς και τις αξίες, την κουλτούρα και τα οράματα αυτών. Ο σκοπός των Πληροφοριακών Συστημάτων είναι να παρέχουν λύση σε προβλήματα της επιχείρησης ή του οργανισμού όπου λειτουργούν.

Η ανάπτυξη της Τεχνολογίας της Πληροφορικής (information technology) και των τηλεπικοινωνιών δίνει στα συστήματα μία νέα δυναμική και τους ανοίγει νέες προοπτικές στα πλαίσια λειτουργίας της επιχείρησης - οργανισμού. Είναι πλέον αδιανόητο να θεωρούνται τα συστήματα ερήμην αυτών των τεχνολογιών. Τα πληροφοριακά συστήματα βασίζονται πλέον στην τεχνολογία των ηλεκτρονικών υπολογιστών (Computer – Based Information Systems - CBIS) και θεωρούμε ότι στις μέρες μας τα πληροφοριακά συστήματα των επιχειρήσεων – οργανισμών.

Στο νέο τεχνολογικό περιβάλλον η πληροφορία αποτελεί πολυτιμότερο μέρος του ενεργητικού ενός οργανισμού. Αποτελεί βασικότατο στοιχείο για την επιβίωσή του, την ομαλή λειτουργία του, την ανάπτυξη και την ανταγωνιστικότητα του. Η νέα σημασία της πληροφορίας δίνει νέα διάσταση στη σχέση της οργάνωσης και των συστημάτων διότι:

- Πολλές χειρωνακτικές εργασίες αυτοματοποιούνται.
- Οι διοικητικές δραστηριότητες αφενός και το πληροφοριακό σύστημα του οργανισμού αλληλεπιδρούν και αλληλοεξαρτώνται.
- Η επιχείρηση αποκτά πληροφοριακή αρχιτεκτονική. Γίνεται διαχωρισμός των βασικών διεργασιών του ηλεκτρονικού υπολογιστή (H/Y) από την παροχή πληροφορίας στα διάφορα επίπεδα της οργανωσιακής πυραμίδας

### **1.1.1 Ταξινόμηση των πληροφοριακών συστημάτων**

Τα πληροφοριακά συστήματα μπορούν να ταξινομηθούν με πολλούς τρόπους:

- με βάση τα επίπεδα της οργανωσιακής δομής,
- με βάση τις λειτουργίες του οργανισμού,
- με βάση την υποστήριξη που παρέχουν,
- με βάση την αρχιτεκτονική τους και τέλος
- με βάση τη δραστηριότητα που υποστηρίζουν

αναλυτικά:

#### **1.1.1.1 Ταξινόμηση με βάση τα επίπεδα της οργανωσιακής δομής**

Οι οργανισμοί αποτελούνται από τμήματα, ομάδες και εργασιακές μονάδες. Για παράδειγμα, πολλοί οργανισμοί – υπηρεσίες έχουν ένα τμήμα προσωπικού, ένα οικονομικό και ένα λογιστικό τμήμα και πιθανόν ένα τμήμα δημοσίων σχέσεων. Ένας τρόπος ταξινόμησης των πληροφοριακών συστημάτων είναι με βάση την ιεραρχική δομή. Επομένως, μπορούμε να βρούμε πληροφοριακά συστήματα που ακολουθούν τη δομή των οργανισμών και ανήκουν σε τμήματα (departmental), επιχειρήσεις (enterprise wide) και σε περισσότερες από μία επιχειρήσεις (interorganizational).

Συχνά ένας οργανισμός χρησιμοποιεί πολλές εφαρμογές για μία λειτουργία της επιχείρησης ή ένα τμήμα, οι οποίες μπορεί να είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους ή να διασυνδέονται και να αποτελούν το *πληροφοριακό σύστημα ενός τμήματος (departmental information system)*. Σε πολλούς οργανισμούς μπορεί να υπάρχουν πολλά τμήματα που επιτελούν την ίδια λειτουργία σε διαφορετικά εταιρικά επίπεδα, επομένως μπορεί οι σχεδιαστές του πληροφοριακού συστήματος να σχεδιάσουν ένα πληροφοριακό σύστημα για ένα τμήμα, που να περιλαμβάνει το αντίστοιχο υποσύστημα που εκτελεί μία λειτουργία ή να σχεδιάσουν ένα κεντρικό υποσύστημα για όλο τον οργανισμό. Ενώ το πληροφοριακό σύστημα ενός τμήματος σχετίζεται συνήθως με μία λειτουργία, το σύνολο όλων των εφαρμογών ενός τμήματος όταν συνδυάζονται με άλλες εφαρμογές που εξυπηρετούν διαφορετικές λειτουργίες αποτελούν ένα *εταιρικό πληροφοριακό σύστημα (enterprise wide information system)*. Μία από τις πιο δημοφιλείς εταιρικές εφαρμογές είναι τα Πληροφοριακά συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων, τα λεγόμενα Enterprise Resource Planning (ERP). Τα συστήματα ERP επιτρέπουν στους οργανισμούς να αντικαταστήσουν τα υπάρχοντα ανεξάρτητα συστήματα με ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα. Μία τέτοια διαδικασία περιλαμβάνει το σχεδιασμό και τη διαχείριση της χρήσης των πόρων ενός ολόκληρου οργανισμού – υπηρεσίας.

Μερικά πληροφοριακά συστήματα συνδέουν δύο ή περισσότερους οργανισμούς μεταξύ τους (interorganizational information system - IOS). Για παράδειγμα, το παγκόσμιο σύστημα κράτησης αεροπορικών θέσεων αποτελείται από πολλά συστήματα που ανήκουν σε διαφορετικές αεροπορικές εταιρείες. Τα συστήματα IOS είναι πολύ συνηθισμένα μεταξύ επιχειρηματικών εταιρών και χρησιμοποιούνται ευρέως στο ηλεκτρονικό εμπόριο, συχνά μέσω ενός εξωτερικού δικτύου του οργανισμού. Μία ειδική κατηγορία συστημάτων IOS

θεωρούνται αυτά που ανήκουν σε πολυεθνικές εταιρείες, όπου η πληροφοριακή υποδομή τους εκτείνεται σε περισσότερες από μία χώρες.

### **1.1.1.2 Ταξινόμηση με βάση τις λειτουργίες του οργανισμού**

Τα βασικά πληροφοριακά συστήματα που εξυπηρετούν τις παραδοσιακές λειτουργίες ενός οργανισμού - υπηρεσίας είναι τα εξής:

- Λογιστικό πληροφοριακό σύστημα
- Οικονομικό πληροφοριακό σύστημα
- Πληροφοριακό σύστημα παραγωγής
- Πληροφοριακό σύστημα Μάρκετινγκ
- Πληροφοριακό σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων

Για κάθε τέτοια λειτουργία, υπάρχουν κάποιες καθιερωμένες και επαναληπτικές εργασίες που συνήθως υποστηρίζονται από τα συστήματα επεξεργασίας δοσοληψιών.

### **1.1.1.3 Ταξινόμηση με βάση την υποστήριξη που προσφέρουν**

Ένας άλλος τρόπος ταξινόμησης των πληροφοριακών συστημάτων είναι με βάση την υποστήριξη που παρέχουν, ασχέτως της λειτουργίας της επιχείρησης. Οι πιο βασικοί τύποι πληροφοριακών συστημάτων σε αυτή την κατηγοριοποίηση είναι οι εξής:

- **Πληροφοριακά συστήματα Επεξεργασίας Συναλλαγών** - Πρόκειται για συστήματα που εξυπηρετούν το λειτουργικό οργανωτικό επίπεδο της επιχείρησης. Υποστηρίζουν τις βασικές καθημερινές τυποποιημένες και προαποφασισμένες λειτουργίες της επιχείρησης και συλλέγουν - καταγράφουν τα δεδομένα που προέρχονται από αυτές (π.χ. παραγωγή, λογιστήριο, προσωπικό). Η λήψη απόφασης περιορίζεται από στενά πλαίσια που έχουν προκαθοριστεί από υψηλότερο οργανωτικό επίπεδο. Αποτελούν το μεγαλύτερο τμήμα του συστήματος και η λειτουργία τους είναι κρίσιμη για την επιχείρηση. Αυτή η κατηγορία συστημάτων εξυπηρετεί: πωλήσεις, προμήθειες, μισθοδοσία προσωπικού, πληρωμές, τιμολόγηση κλπ
- **Πληροφοριακά συστήματα Διοίκησης:** Τα συστήματα αυτού του είδους εξυπηρετούν το διοικητικό οργανωτικό επίπεδο εφοδιάζοντας τα μεσαία διοικητικά στελέχη με πληροφορίες, υπό μορφή αναφορών, που προέρχονται συνήθως από τα συστήματα

επεξεργασίας συναλλαγών. Οι αναφορές αυτές αποτελούν απαντήσεις σε ερωτήματα γενικού στατιστικού χαρακτήρα (π.χ. ποιες οι πωλήσεις του περασμένου μήνα;) και εκδίδονται σε τακτά χρονικά διαστήματα (εβδομάδα, μήνα κλπ.).

- **Γνωστικά συστήματα εργασίας:** Τα συστήματα αυτά απευθύνονται στο γνωστικό οργανωτικό επίπεδο και εξυπηρετούν εκείνη την κατηγορία του εξειδικευμένου προσωπικού της επιχείρησης (π.χ. μηχανικοί, γιατροί, δικηγόροι) η οποία είναι επιφορτισμένη με την παραγωγή νέων πληροφοριών και νέας γνώσης καθώς και την ενσωμάτωσή τους στην επιχείρηση.
- **Συστήματα αυτοματισμού γραφείου:** Τα συστήματα αυτά απευθύνονται επίσης στο γνωστικό οργανωτικό επίπεδο και εξυπηρετούν τους χρήστες των δεδομένων, οι οποίοι δεν διαθέτουν ιδιαίτερες επιστημονικές γνώσεις. Στην πράξη δεν παράγουν νέες πληροφορίες και νέα γνώση. Επικοινωνούν με πελάτες και προμηθευτές ή με άλλες επιχειρήσεις και χρησιμεύουν σαν εργαλεία ροής πληροφοριών (κειμενογράφοι, συστήματα εκδόσεων εντύπων).
- **Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων:** Τέτοιου είδους συστήματα εξυπηρετούν το διοικητικό οργανωτικό επίπεδο της επιχείρησης. Στόχος της ύπαρξης και λειτουργίας τους είναι η υποστήριξη της λήψης αποφάσεων από μεσαία διοικητικά στελέχη. Αναφέρονται σε ημι-δομημένες, μοναδικές ή ταχέως μεταβαλλόμενες αποφάσεις (π.χ. η εκτίμηση του κόστους ενός έργου ανατρέχοντας στις αναλυτικές τιμές κόστους των συνιστωσών του και με πρόβλεψη της εξέλιξής τους στο άμεσο μέλλον). Τροφοδοτούνται κυρίως από τα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών και τα συστήματα διοίκησης αλλά και από εξωτερικά του οργανισμού δεδομένα.
- **Επιχειρησιακά πληροφοριακά συστήματα:** Τα συστήματα αυτού του τύπου αναπτύχθηκαν κυρίως για την εξυπηρέτηση όλων των διοικητικών στελεχών ενός οργανισμού. Σαν είσοδο χρησιμοποιούν δεδομένα από το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού καθώς και τα δεδομένα εξόδου των συστημάτων επεξεργασίας συναλλαγών και των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων.
- **Συστήματα υποστήριξης ομάδων:** Τα συστήματα αυτής της κατηγορίας αναπτύχθηκαν με στόχο να υποστηρίξουν ομάδες ατόμων που εργάζονται από κοινού σε κάποιο έργο

- **Ευφυή Συστήματα στήριξης:** πρόκειται για συστήματα που παρέχουν την αποθηκευμένη γνώση των ειδικών σε μη ειδικούς ώστε οι τελευταίοι να μπορούν λύσουν δύσκολα προβλήματα. Η διαφορά με τα συστήματα στήριξης αποφάσεων είναι ότι με αυτά οι χρήστες παίρνουν αποφάσεις σύμφωνα με την πληροφορία που παράγεται από τα συστήματα ενώ με τα ευφυή συστήματα οι αποφάσεις λαμβάνονται από το σύστημα με βάση την εγκατεστημένη σε αυτό γνώση.

#### ***1.1.1.4 Ταξινόμηση με βάση την αρχιτεκτονική των συστημάτων***

Μία βασική διεργασία στη σχεδίαση ενός πληροφοριακού συστήματος είναι η απεικόνιση των απαιτήσεων του οργανισμού σε πληροφορία συμπεριλαμβανομένου και του τρόπου με τον οποίο ικανοποιούνται αυτές οι απαιτήσεις. Η απεικόνιση αυτή ονομάζεται αρχιτεκτονική της πληροφορίας. Μία ακόμη σχετική έννοια είναι η πληροφοριακή υποδομή που αναφέρεται στη διασύνδεση, τη λειτουργία και τη διαχείριση υπολογιστών, δικτύων και βάσεων δεδομένων. Οι τρεις (3) βασικοί τύποι αρχιτεκτονικής σύμφωνα με τους οποίους μπορούν να ταξινομηθούν τα πληροφοριακά συστήματα είναι:

- ένα σύστημα που βασίζεται σε mainframe
- ένα σύστημα που βασίζεται σε προσωπικό υπολογιστή
- ένα κατακευματισμένο ή δικτυωμένο υπολογιστικό σύστημα

#### ***1.1.1.5 Ταξινόμηση με βάση την δραστηριότητα που υποστηρίζεται***

Άλλος ένας τρόπος ταξινόμησης των πληροφοριακών συστημάτων είναι με βάση την φύση της δραστηριότητας που υποστηρίζουν. Τέτοιου είδους υποστήριξη μπορεί να είναι *λειτουργική, διοικητική ή στρατηγική*.

- **Λειτουργικά συστήματα:** Τα λειτουργικά συστήματα εξυπηρετούν τις καθημερινές λειτουργίες ενός οργανισμού όπως η κατανομή υπαλλήλων στις διάφορες δραστηριότητες, η καταγραφή των ωρών που εργάζονται, η καταχώρηση μίας παραγγελίας, η έκδοση ενός τιμολογίου κλπ και παρέχουν πληροφόρηση ικανή να

απαντηθούν ερωτήματα που προκύπτουν από τις καθημερινές δοσοληψίες της επιχείρησης (π.χ. καθημερινός τζίρος, χρεωστικό ή πιστωτικό υπόλοιπο συναλλαγών κ.α.). Οι λειτουργικές δραστηριότητες είναι από τη φύση τους βραχυπρόθεσμες. Τα πληροφοριακά συστήματα που τις υποστηρίζουν είναι κυρίως συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (TPS), συστήματα διοίκησης (MIS) και απλά συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (DSS). Τα λειτουργικά συστήματα χρησιμοποιούνται από διεκπεραιωτικά διοικητικά στελέχη, στελέχη που βρίσκονται στην πρώτη βαθμίδα της διοικητικής πυραμίδας και απλούς υπαλλήλους γραφείου.

- **Διοικητικά συστήματα:** Τα διοικητικά συστήματα, που ονομάζονται επίσης και τακτικά συστήματα, εξυπηρετούν δραστηριότητες διοίκησης που έχουν να κάνουν με βραχυπρόθεσμο σχεδιασμό, οργάνωση, έλεγχο, διαχείριση και λήψη αποφάσεων. Η υποστήριξη από τέτοια συστήματα (που είναι κατά βάση τα MIS) παρέχεται με την προετοιμασία αναφορών, πινάκων ή/και διαγραμμάτων και την ομαδοποίηση δεδομένων ώστε τα μεσαία διοικητικά στελέχη να λαμβάνουν γρήγορες απαντήσεις στα ερωτήματα που αφορούν τη σωστή λειτουργία της επιχείρησης. Τα διοικητικά συστήματα είναι ευρύτερα από άποψης λειτουργικότητας σε σχέση με τα λειτουργικά συστήματα αλλά χρησιμοποιούν όπως και αυτά, κυρίως εσωτερικές πηγές δεδομένων και παρέχουν τους ακόλουθους τύπους υποστήριξης:
  - *Στατιστικές αναφορές:* που περιλαμβάνουν ομαδοποιήσεις των δεδομένων όπως καθημερινή παραγωγή, σύνολο πωλήσεων ανά μήνα, σύνολο παραγγελιών ανά εβδομάδα κλπ.
  - *Περιοδικές και ειδικές αναφορές* με τις οποίες τα διοικητικά στελέχη μπορούν να παρακολουθούν τις τρέχουσες πληροφορίες ανά τακτά χρονικά διαστήματα ή ακόμα πληροφορίες πραγματικού χρόνου οποιαδήποτε στιγμή το επιθυμούν. Επίσης ζητούν ειδικές αναφορές επειδή χρειάζονται πληροφορίες που δεν είναι διαθέσιμες στις περιοδικές αναφορές ή γιατί δεν μπορούν να περιμένουν για τις προγραμματισμένες περιοδικές αναφορές.
  - *Αναφορές εξαιρέσεων* που διευκολύνουν τα διοικητικά στελέχη από το σύνδρομο της υπερφόρτωσης πληροφοριών και παρουσιάζουν τις διάφορες εξαιρέσεις στα δεδομένα.

- *Συγκριτική ανάλυση* όπου παρουσιάζονται διάφορες τιμές απόδοσης και άλλες πληροφορίες σε σύγκριση με προηγούμενες αποδόσεις, με ανταγωνιστές ή βιομηχανικά πρότυπα.
- *Προβλέψεις*, που παρέχουν προβλέψεις για διάφορα μεγέθη του οργανισμού όπως προβλέψεις των μελλοντικών πωλήσεων, των ταμειακών εισροών, του μεριδίου της αγοράς ή μία ανάλυση τάσεων. Τα διοικητικά συστήματα διαθέτουν τη λειτουργία των προβλέψεων σε αντίθεση με τα λειτουργικά συστήματα που προσανατολίζονται μόνο σε ιστορικά δεδομένα.
- Έγκαιρη ανίχνευση των προβλημάτων μέσω της σύγκρισης και της ανάλυσης των δεδομένων.
- *Αποφάσεις ρουτίνας* των μεσαίων διοικητικών στελεχών, όπως ο προγραμματισμός της παραγωγής, η κατανομή των ανθρώπινων πόρων, οι παραγγελίες υλικών και ανταλλακτικών, υποβοηθούνται από στατιστικά, μαθηματικά και οικονομικά μοντέλα που είναι διαθέσιμα στα διοικητικά συστήματα *Δυνατότητα επικοινωνίας* μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και συστημάτων με μηνύματα) μιας και τα διοικητικά στελέχη χρειάζεται να επικοινωνούν τακτικά μεταξύ τους και με εμπειρογνώμονες. Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μπορεί να επεκταθεί και έξω από τα όρια του οργανισμού για επικοινωνία με τους επιχειρηματικούς εταίρους.

**Στρατηγικά συστήματα:** Τα στρατηγικά συστήματα βοηθούν στη λήψη αποφάσεων που αλλάζουν σημαντικά τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί η επιχείρηση. Παραδοσιακά, τα στρατηγικά συστήματα περιελάμβαναν μόνο το μακροπρόθεσμο σχεδιασμό όπως για παράδειγμα την δημιουργία μίας νέας σειράς προϊόντων, την επέκταση της επιχείρησης ή τη μεταφορά των δραστηριοτήτων της σε μία ξένη χώρα. Ο μακροπρόθεσμος σχεδιασμός περιλαμβάνει παραδοσιακά στρατηγικές που αφορούν 5 ή 10 χρόνια, ωστόσο στο σύγχρονο περιβάλλον του ηλεκτρονικού εμπορίου, η περίοδος προγραμματισμού έχει μειωθεί δραστικά στα 1 με 2 χρόνια ή ακόμη και σε μερικούς μήνες. Από το μακροπρόθεσμο σχεδιασμό, η επιχείρηση αντλεί το βραχυπρόθεσμο προγραμματισμό, τον προϋπολογισμό και τον καταμερισμό πόρων. Στις μέρες μας τα στρατηγικά συστήματα βοηθούν τους οργανισμούς με δύο ακόμα τρόπους:

- Πρώτον, τα στρατηγικά συστήματα μπορούν να ανταποκριθούν στις αλλαγές του περιβάλλοντος και τις σημαντικές δράσεις των ανταγωνιστών με τη χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορικής
- Δεύτερον, ένας οργανισμός μπορεί να έχει την πρωτοβουλία μίας αλλαγής αντί να περιμένει από ένα ανταγωνιστή να εισάγει μία καινοτομία. Τέτοια καινοτομικά στρατηγικά συστήματα υποστηρίζονται επίσης από τις Τεχνολογίες της Πληροφορικής.

**Νέα στρατηγικά συστήματα:** Το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει γίνει ένας νέος τρόπος άσκησης της επιχειρηματικής δράσης την τελευταία δεκαετία. Οι επιχειρησιακές συναλλαγές λαμβάνουν χώρα μέσω τηλεπικοινωνιακών δικτύων, πρωταρχικά μέσω του Internet. Το ηλεκτρονικό εμπόριο δεν αναφέρεται μόνο στην αγορά και την πώληση αλλά επίσης έχει να κάνει με την ενισχυμένη παραγωγικότητα, την πρόσβαση σε νέους πελάτες και τη διαμοίραση γνώσης μεταξύ οργανισμών προκειμένου να επιταχύνεται ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Μια σειρά από στρατηγικά συστήματα που στηρίζουν το ηλεκτρονικό εμπόριο έχουν αναπτυχθεί. Τα συστήματα αυτά αλλάζουν τον τρόπο εργασίας των επιχειρήσεων μιας και το ηλεκτρονικό εμπόριο παρέχει στους οργανισμούς στρατηγικά πλεονεκτήματα προκειμένου να αυξήσουν το μερίδιο της αγοράς, να διαπραγματεύονται καλύτερα με τους προμηθευτές ή να εμποδίζουν τους ανταγωνιστές να εισβάλλουν στο δικό τους χώρο επιχειρηματικής δράσης.

## 1.2 Είδη Πληροφοριακών Συστημάτων

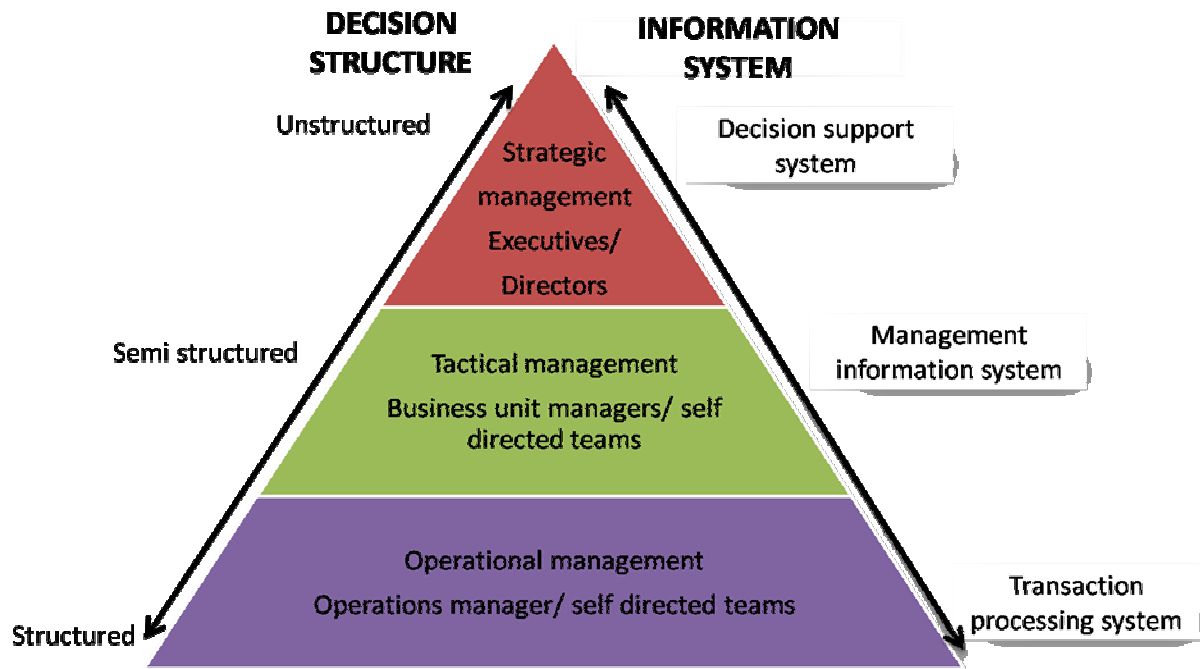
Υπάρχουν πολλά είδη πληροφοριακών συστημάτων εκ των οποίων τα σημαντικότερα είναι τα εξής:

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



- MIS (Management Information Systems / Διοικητικά Συστήματα Πληροφόρησης)

Εικόνα 1: Τύποι Πληροφοριακών Συστημάτων



Πηγή Πληροφόρησης:

[http://3.bp.blogspot.com/\\_IFKKLvohPuw/S7dL3ytyNkI/AAAAAAAAAc8/08dB45\\_9bjg/s1600/Picture1.png](http://3.bp.blogspot.com/_IFKKLvohPuw/S7dL3ytyNkI/AAAAAAAAAc8/08dB45_9bjg/s1600/Picture1.png)

### 1.3 Πληροφοριακά Συστήματα και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η διάδοση της πληροφορίας στους πολίτες αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα ζητήματα που έχουν να αντιμετωπίσουν οι Κυβερνήσεις όλων των χωρών (Angeletou et., 2007). Στην Ελλάδα, η παρουσία των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης στο Διαδίκτυο περιορίζεται, εκτός μερικών εξαιρέσεων, στην παροχή πληροφοριακού υλικού για τις υπηρεσίες που παρέχει κάθε φορέας. Επίσης, αρκετοί φορείς διαθέτουν, μέσω του διαδικτυακού τους τόπου, σε ηλεκτρονική μορφή τα έντυπα των αιτήσεων και άλλα έγγραφα που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών των πολιτών και επιχειρήσεων με το φορέα (Κεραμάρη, 2013).

Στις περισσότερες χώρες η επιτυχία των δημόσιων επενδύσεων συνδέεται άμεσα με τις πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την αποτελεσματική αξιοποίηση όλων των πτυχών των συστημάτων ΤΠΕ και των υποδομών. Οι

σχετικές στόχοι είναι δύσκολα προσβάσιμοι χωρίς μεθοδολογικά πλαίσια που παρέχουν μια ολιστική προσέγγιση και γνώση για τα πλαίσια των πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ωστόσο, οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν συνήθως ένα μίγμα των νομικών και διοικητικών γνώσεων, ενώ λείπει ένα υπόβαθρο των τεχνολογικών συστημάτων (Viscusi, Batini & Mecalla, 2010).

Για να γίνει πιο κατανοητή η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κρίθηκε σκόπιμο στο σημείο αυτό να αναφερθούν διάφοροι ορισμοί που σχετίζονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Έτσι λοιπόν λέγοντας «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» εννοούμε τη χρησιμοποίηση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση με στόχο την ψηφιακή παροχή υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις (Πλούμη, 2009).

Για την χώρα μας φαίνεται ότι οι εκάστοτε Κυβερνήσεις έχουν σε υψηλή προτεραιότητα τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες. Για τον λόγο αυτό στις 24 Μαΐου ψηφίστηκε στη Βουλή των Ελλήνων ο νόμος για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ο νόμος αποτελεί το θεσμικό πλαίσιο βάσει του οποίου θα οργανωθεί και θα απλοποιηθεί η σχέση της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις χρησιμοποιώντας τις Νέες Τεχνολογίες και την Πληροφορική (οpengon, 2012).

Ο νόμος για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση προδιαγράφει τις προϋποθέσεις για την υλοποίηση ενός πλαισίου για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών με εμπλεκόμενους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις. Δηλαδή προδιαγράφει την αλληλεπίδραση με ηλεκτρονικά μέσα της Κυβέρνησης (government , g), των επιχειρήσεων (business, b) και των πολιτών (citizens, c). **Συνοπτικά οι σχέσεις αυτές περιγράφονται και ως g2g, g2b, g2c** (οpengon, 2012).

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

- Η εξυπηρέτηση του πολίτη και της επιχείρησης μέσα από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και με την καθιέρωση της ηλεκτρονικής συναλλαγής σε κάθε δημόσιο φορέα.
- Η πλήρης αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών προκειμένου να περιοριστεί δραστικά η γραφειοκρατία.
- Η απλούστευση των διαδικασιών που θα επιφέρει δραστική μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων που υφίστανται πολίτες και επιχειρήσεις κατά τις συναλλαγές τους με φορείς του δημόσιου τομέα.

- Η μείωση εμφάνισης φαινομένων διαφθοράς και η εδραίωση σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα σε πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς του δημόσιου τομέα.
- Η Δημιουργία προϋποθέσεων Ανάπτυξης.
- Η Βελτίωση των συνθηκών εργασίας των εργαζομένων με ταυτόχρονη αύξηση της αποδοτικότητάς τους και η επίτευξη του τρίπτυχου ευελιξία, ταχύτητα, ποιότητα με ασφάλεια στην εσωτερική επικοινωνία και λειτουργία των φορέων.

## **1.4 Εφαρμογές**

Στο σημείο αυτό πρόκειται να παρουσιαστούν οι βασικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Για κάθε υπηρεσία δίνεται σύντομη περιγραφή, πληροφορίες για το δικτυακό τόπο μέσω του οποίου προσφέρεται, η εξέλιξη της υπηρεσίας διαχρονικά και συγκριτικά στοιχεία σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης.

### **1.4.1 Φορολογία Εισοδήματος**

Πρόκειται για την υπηρεσία TAXISnet, που αφορά στην υποβολή της φορολογικής δήλωσης Φυσικών Προσώπων. Στην Ελλάδα αποτελεί την πρώτη ολοκληρωμένη υπηρεσία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ενώ έχει διακριθεί και σε ευρωπαϊκό επίπεδο αποσπώντας δύο φορές βραβείο Βέλτιστης Πρακτικής από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Για πρώτη φορά η υπηρεσία διατέθηκε το 2001, ενώ από τότε έχει βελτιωθεί σημαντικά, παρέχοντας ολοένα και περισσότερες δυνατότητες ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης στους χρήστες. Για να εισέλθει κάποιος στην υπηρεσία, αρκεί από την ιστοσελίδα [www.e-oikonomia.gr](http://www.e-oikonomia.gr) της ΓΓΠΣ να επιλέξει Online Υπηρεσίες: Υπηρεσίες προς πολίτες: Υποβολή Δηλώσεων Φορολογίας Εισοδήματος.

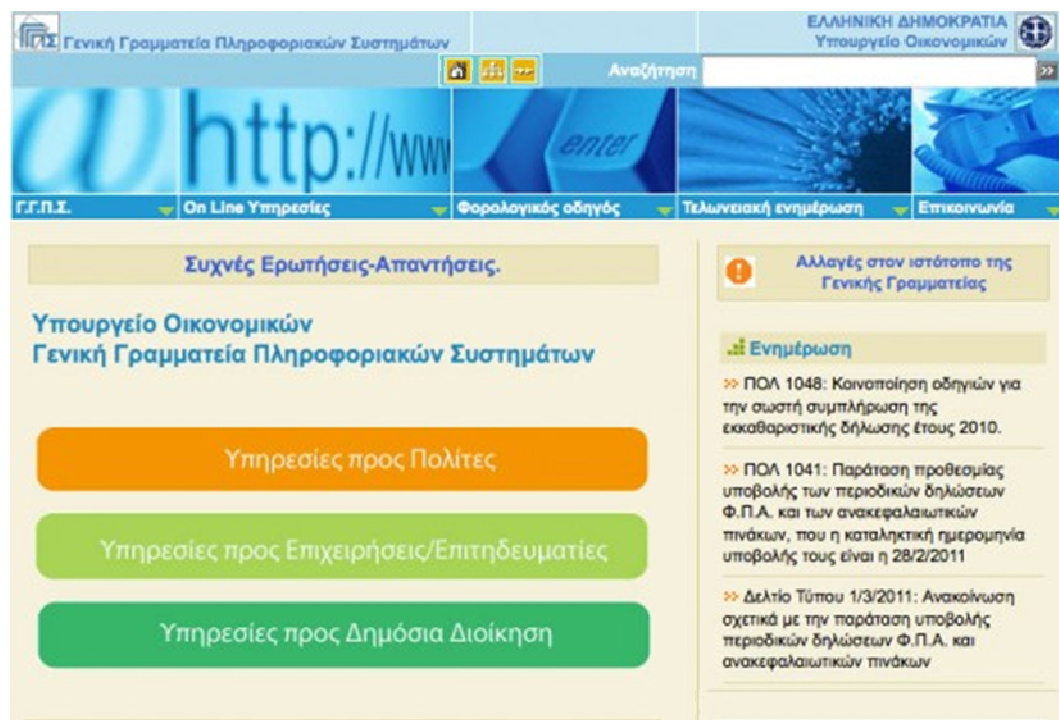
Εκτός από τη δυνατότητα υποβολής φορολογίας εισοδήματος, η ΓΓΠΣ προσφέρει πλήθος πρόσθετων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς πολίτες (Π), επιχειρήσεις (Ε) και δημόσιους φορείς (Δ). Ενδεικτικά αναφέρονται οι κάτωθι:

- Υποβολή Δηλώσεων ΦΠΑ (Π, Ε)
- Έκδοση Φορολογικής Ενημερότητας (Π, Ε)
- Εγκυρότητα Φορολογικών Στοιχείων (Ε, Δ)
- Δήλωση συγκεντρωτικών καταστάσεων πελατών – προμηθευτών (Ε, Δ)
- Ηλεκτρονική Διαμετακόμιση (ICISnet) (Ε, Δ)

- Ηλεκτρονική μεταβολή στοιχείων οχημάτων (Π, Ε)
- Ηλεκτρονικός υπολογισμός αντικειμενικής αξίας ακινήτων (Π, Ε, Δ)
- Ηλεκτρονικά Έντυπα,
- ...κλπ

Στην παρούσα εργασία πρόκειται να γίνει εκτενής αναφορά στις υπηρεσίες που προσφέρει το TAXISnet.

Εικόνα 2: Αρχική σελίδα gsis



Πηγή Πληροφόρησης:  
<http://www.gsis.gr>

## 1.4.2 Κοινωνική Ασφάλιση

Πρόκειται για την υπηρεσία παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες μέσω διαδικτύου και ειδικότερα τους Ασφαλισμένους, Εργοδότες και λοιπούς πιστοποιημένους φορείς, οι οποίοι συναλλάσσονται με το Ίδρυμα. Οι υπηρεσίες παρέχονται επί καθημερινής 24ώρου βάσεως.

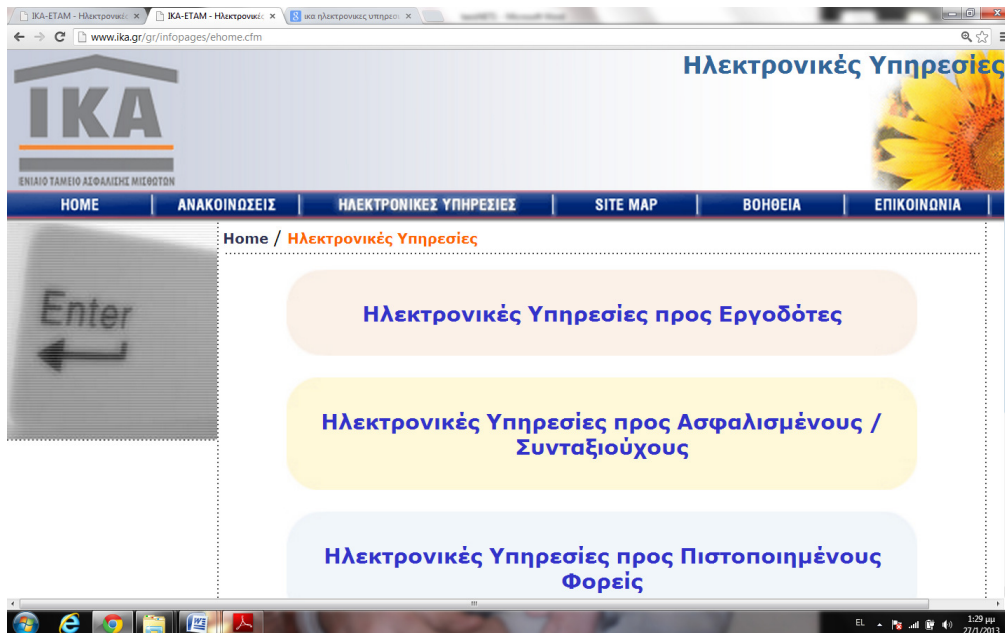
Υπηρεσίες Πληροφόρησης Εμπεριέχουν:

- Γενικές Πληροφορίες, Εγκύκλιοι/Γενικά έγγραφα, Δελτία Τύπου, Πληροφορίες για Οργανωτικά και Λειτουργικά θέματα ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, πληροφορίες για παρεχόμενες υπηρεσίες σε Ασφαλισμένους (π.χ. Θέματα Συντάξεων, Θέματα Ασφάλισης), για θέματα προμηθειών (Διαγωνισμοί), για υποχρεώσεις Εργοδοτών, για έντυπα και δυνατότητα άντλησης εντύπων, πληροφοριακό υλικό για θέματα Υγείας, δυνατότητα για υποβολή ερωτήσεων μέσω e-mail, πληροφορίες για τον ΕΟΠΥΥ, για Διαύγεια, για ΑΜΚΑ, για προστασία προσωπικών δεδομένων, για διεκπεραίωση μέσω ΚΕΠ διοικητικών διαδικασιών ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, πληροφορίες για τον Πρόγραμμα Εκσυγχρονισμού ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, για το Τηλεφωνικό Ραντεβού 184, για το ISO 9001:2005, για τα Έργα ενταγμένα στο Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης κλπ.

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς τους πολίτες και Πιστοποιημένους Φορείς

- Οι παρεχόμενες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες απευθύνονται στους πολίτες(Εργοδότες, Ασφαλισμένους, Συνταξιούχους, Προμηθευτές Υγείας), καθώς και σε πιστοποιημένους φορείς (π.χ. Συμβολαιογράφοι, Τράπεζες, λοιποί οργανισμοί του Δημοσίου: ΟΑΕΔ, ΟΕΚ, ΟΕΕ, ΥΠΕΣ κλπ), είτε μέσω της σελίδας Web, είτε μέσω Web Services.

Εικόνα 3: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΙΚΑ



Πηγή Πληροφόρησης:  
<http://www.ika.gr/gr/infopages/ehome.cfm>

### 1.4.3 Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ermis

Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ermis αποτελεί την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την ασφαλή διεκπεραίωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ο ermis αποσκοπεί, μέσα από ένα σύνολο δράσεων, στο γενικότερο εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και στην παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τον πολίτη. Η Κυβερνητική Πύλη παρέχει από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένη ενημέρωση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση (φυσικές ή ηλεκτρονικές), καθώς και επιλεγμένες υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Συναλλαγών μέσω των οποίων οι πολίτες μπορούν ηλεκτρονικά πλέον να εξυπηρετηθούν από την Δημόσια Διοίκηση. Από επιχειρησιακής πλευράς, η πύλη ermis αποτελεί το «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της Δημόσιας διοίκησης και κινείται σε τρεις βασικούς άξονες που αφορούν:

#### Παροχή πληροφοριών

Η παροχή πληροφοριών αφορά την ολοκληρωμένη συλλογή και οργάνωση της απαιτούμενης πληροφορίας από το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης και την διάθεσή της στο Διαδίκτυο για την αξιόπιστη ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων όσον αφορά στις συναλλαγές τους και στην αλληλεπίδρασή τους με τον κρατικό μηχανισμό.

Η πληροφορία είναι διαθέσιμη προς το κοινό με 5 διαφορετικούς τρόπους αναζήτησης:

- Από την ενότητα **«Οι Ανάγκες μου»** μέσω της οποίας είναι διαθέσιμες όλες οι υπηρεσίες/πληροφορίες που σχετίζονται με μια συγκεκριμένη ανάγκη ή γεγονός (π.χ. «Ασφαλίζομαι», «Ταξιδεύω», «Έχασα το πορτοφόλι μου»).
- Από την ενότητα **«Ανάλογα με το Θεματικό Αντικείμενο»** μέσω του Θεματικού Ευρετηρίου, στην οποία το σύνολο της πληροφορίας είναι οργανωμένο σύμφωνα με το Θεματικό Αντικείμενο στο οποίο ανήκει το κάθε Θεματικό Αντικείμενο (π.χ. «Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση»), διαιρείται σε αντίστοιχες υποκατηγορίες, για την καλύτερη οργάνωση και προβολή των πληροφοριών (π.χ. Οικογένεια, Κατοικία, Μητρώα και Δημοτολόγιο).
- Από την ενότητα **«ανάλογα με την ιδιότητά σας»** μέσω του Θεματικού Ευρετηρίου όπου είναι διαθέσιμες όλες οι υπηρεσίες/πληροφορίες που αφορούν σε μια συγκεκριμένη ιδιότητα πολίτη (π.χ. «Δημόσιοι Υπάλληλοι», «Ιδιωτικοί

Υπάλληλοι») ή επιχείρησης / οργανισμού (π.χ. «Βιοτεχνία», «Ελεύθεροι Επαγγελματίες»).

- Από την ενότητα «**Φορείς Δημοσίου**», μέσω της οποίας ο χρήστης έχει την δυνατότητα να εμφανίσει όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες/πληροφορίες και στοιχεία επικοινωνίας που σχετίζονται με τον Φορέα που έχει επιλέξει.
- Από την κεντρική «**Αναζήτηση**» της πύλης μέσω της οποίας ο χρήστης έχει την δυνατότητα να αναζητήσει με λέξεις κλειδιά υπηρεσίες/πληροφορίες που υπάρχουν στην πύλη.

### Διαλειτουργικότητα

Ο ermis παρέχει τις απαραίτητες υποδομές για την πλήρη υποστήριξη της Διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης. Επίσης η διαλειτουργικότητα συνδέεται και με την ανάπτυξη εφαρμογών για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από ένα κεντρικό σημείο. Οι εγγεγραμμένοι χρήστες του ermis μπορούν να αξιοποιήσουν ένα μεγάλο πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών που είτε μπορούν να υποβληθούν ηλεκτρονικά προς οποιοδήποτε ΚΕΠ είτε διεκπεραιώνονται πλήρως ηλεκτρονικά από τον χρήστη.

Εικόνα 4: Αρχική σελίδα δικτυακής πύλης Ermis



Πηγή Πληροφόρησης:

<http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/sd>

#### **1.4.4 Φόρος Εισοδήματος Επιχειρήσεων**

Ο φόρος εισοδήματος για τις επιχειρήσεις υποβάλλεται ηλεκτρονικά μέσω της εφαρμογής TAXISnet του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών. Για ορισμένους τύπους επιχειρήσεων, ωστόσο, ο φόρος εισοδήματος υπολογίζεται και υποβάλλεται στις ΔΟΥ μέσω του εντύπου Ε5 «Δήλωση φορολογίας εισοδήματος Ε.Π.Ε.,Ο.Ε., Ε.Ε., Αστικών, Αφανών ή Συμμετοχικών Εταιριών, Κοινωνιών Αστικού Δικαίου και Κοινοπραξιών». Το Ε5 υποβάλλεται έντυπα από τον υπόχρεο στην αρμόδια Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (ΔΟΥ), ωστόσο το έντυπο μπορεί κανείς να το παραλάβει ηλεκτρονικά από την ιστοσελίδα της ΓΓΠΣ, επιλέγοντας Online Υπηρεσίες: Υπηρεσίες προς επιχειρήσεις: e-Έντυπα: Κατάλογος εντύπων σε μορφή PDF και να το χρησιμοποιήσει για τις συναλλαγές του με το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών.

Η ΓΓΠΣ αναπτύσσει συνεχώς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει, έχοντας φτάσει σήμερα στην αυτοματοποίηση της πλειοψηφίας των διαδικασιών με τις οποίες οφείλουν να συμμορφώνονται οι επιχειρήσεις. Παρακάτω δίνεται μια συνοπτική αναφορά των προσφερόμενων υπηρεσιών:

- Ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων και ηλεκτρονικές πληρωμές εισφορών σχετικά με δηλώσεις Φ.Π.Α. και υποβολή καταστάσεων ενδοκοινοτικών συναλλαγών (V.I.E.S.).
- Ηλεκτρονική υποβολή συγκεντρωτικών καταστάσεων τιμολογίων πελατών – προμηθευτών, όπου υποβάλλεται ο σχετικός κατάλογος, καθώς επίσης και οι συνολικές δηλώσεις πιστωτικών υπολοίπων εκ μέρους επιχειρήσεων και ελευθέρων επαγγελματιών.
- Ηλεκτρονική υποβολή των τελικών (ετησίων) δηλώσεων φόρου μισθωτών υπηρεσιών και υποβολή Β' αντιτύπου βεβαιώσεων αποδοχών.
- Αναζήτηση δεδομένων αναφορικά με υποβολή δηλώσεων εντύπου Ε9 προηγούμενων ετών.
- Έκδοση πιστοποιητικών φορολογικής ενημερότητας.
- Υποβολή καταστάσεων πωλήσεων πετρελαίου θέρμανσης.
- Υπολογισμός φόρου μεγάλης ακίνητης περιουσίας.
- Έλεγχο φορολογικών στοιχείων ως προς την εγκυρότητά τους για αποφυγή ενδεχόμενων λαθών, όπου παρέχονται υπηρεσίες που ελέγχουν την εγκυρότητα του



Αριθμού Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ), των εκκαθαριστικών σημειωμάτων και των οφειλόμενων εισφορών κατά την υποβολή δηλώσεων Φ.Π.Α.

- TAXISphone
- ICISnet, όπου παρέχονται υπηρεσίες σχετικά με ηλεκτρονική διαμετακόμιση και αναζήτηση Εθνικών φορολογικών επιβαρύνσεων για εισαγόμενα προϊόντα με βάση την κωδικοποίηση TARIC.
- Παροχή κάθε τύπου φορολογικού εντύπου σε προεκτυπωμένη μορφή
- Επίσης, ορισμένα φορολογικά έντυπα υποβάλλονται υποχρεωτικά μέσω των υπηρεσιών TAXISnet, και αφορούν:
  - Υποβολή περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α. για επιχειρήσεις που τηρούν λογιστικά βιβλία Γ' κατηγορίας.
  - συγκεντρωτικές καταστάσεις τιμολογίων πελατών – προμηθευτών και τα σχετικά
  - ισοζύγια που υποβάλλονται από ελεύθερους επαγγελματίες και επιχειρήσεις με λογιστικά βιβλία Β' και Γ' κατηγορίας.
  - Υποβολή περιοδικών και τελικών (ετησίων) δηλώσεων φόρου μισθωτών υπηρεσιών, από κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο απασχολεί ανθρώπινο δυναμικό.
  - Καταστάσεις πωλήσεων πετρελαίου θέρμανσης

#### **1.4.5 Σύσταση Εταιρείας**

Στην ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου υπάρχουν όλες οι απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τις απαραίτητες ενέργειες που χρειάζεται να γίνουν προκειμένου για τη σύσταση νέας εταιρείας, οποιασδήποτε νομικής μορφής. Στόχος της ιστοσελίδας είναι να προσφέρει μία πλήρη και δομημένη ενημέρωση, η οποία ξεκινά από τις προϋποθέσεις που πρέπει να καλύπτει ο ενδιαφερόμενος επενδυτής για να ιδρύσει επιχείρηση συγκεκριμένου τύπου και φτάνει μέχρι την πλήρη νομιμοποίηση της νέας εταιρείας. Περιλαμβάνονται επίσης άλλες συμπληρωματικές πληροφορίες, ιδιαίτερα χρήσιμες στον ενδιαφερόμενο επενδυτή,

όπως διευθύνσεις και τηλέφωνα των αρμοδίων υπηρεσιών, με στόχο την πληρέστερη προετοιμασία του πριν ακόμα αρχίσει τις συναλλαγές του με τη δημόσια διοίκηση.

Πληροφορίες για την διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσει ο ενδιαφερόμενος, καθώς και οι σχετικοί νόμοι και αιτήσεις, υπάρχουν στην ιστοσελίδα της ΓΓΕ <http://gge.gov.gr/>.

#### **1.4.6 Πρόγραμμα Διαύγεια**

Από την 1 Οκτωβρίου του 2010 τα Υπουργεία και οι δεκατρείς περιφέρειες, υποχρεούνται να αναρτούν αποφάσεις και πράξεις τους στο διαδίκτυο, μέσω του προγράμματος «Δι@ύγεια», το οποίο συντονίζει το Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΕΣΑΗΔ). Εφεξής οι πράξεις και αποφάσεις των φορέων δεν είναι εκτελέσιμες αν δεν αναρτηθούν στη Διαύγεια.

Στην πλήρη ανάπτυξη της Διαύγειας σταδιακά θα συμμετέχουν τα Ν.Π.Δ.Δ., ΝΠΙΔ – φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα, των ανεξάρτητων και ρυθμιστικών αρχών και του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους και οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης πρώτου και δεύτερου βαθμού. Το πρόγραμμα Διαύγεια εισάγει για πρώτη φορά στην Ελλάδα την υποχρέωση ανάρτησης όλων των πράξεων των κυβερνητικών και διοικητικών οργάνων στο Διαδίκτυο, λαμβάνοντας ειδική μέριμνα για τις πράξεις που αφορούν την εθνική άμυνα και τα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα. Είναι ένα πρόγραμμα αρκετά προωθημένο και καινοτόμο, ακόμα και για τα Ευρωπαϊκά δεδομένα, με κύριο στόχο να αποφέρει τη μέγιστη δημοσιότητα της κυβερνητικής πολιτικής και της διοικητικής δράσης. Η χρήση των νέων μέσων διαδικτυακής επικοινωνίας εξασφαλίζει ευρεία δημοσιότητα και πρόσβαση στη πληροφορία που προοδευτικά θα συντελέσει σε αλλαγή κουλτούρας σε όλη τη Δημόσια Διοίκηση.

Η εφαρμογή του προγράμματος Διαύγεια θα συμβάλει καθοριστικά στη δημιουργία ενός νέου μοντέλου στη σχέση του Πολίτη με το Κράτος. Ο πολίτης πλέον έχει ενισχυμένες δυνατότητες να απολαύσει συνταγματικά του δικαιώματα, όπως είναι η πληροφόρηση και η συμμετοχή στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Παράλληλα, με την υποχρεωτική ανάρτηση των πράξεων στο διαδίκτυο εξασφαλίζεται η υπευθυνότητα, η ευθύνη και η λογοδοσία από την πλευρά των φορέων άσκησης της δημόσιας εξουσίας.

## 1.5 Συμπεράσματα πρώτου κεφαλαίου

Η ανάγκη του ηλεκτρονικού εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης δεν πρέπει να αποκτήσει την ιδιότητα μιας ακόμα τεχνολογίας που απότυχε να εφαρμοστεί στην πράξη, αλλά να αποκτήσει σάρκα και οστά στο σώμα της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.

Θα ήταν καλύτερα αρχικά να κινηθούμε προς εφαρμόσιμα σχέδια και στρατηγικές, και στην συνέχεια να επικεντρωθούμε στην επεξεργασία τελειοποίησης των σχεδίων αυτών

Η πρόκληση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο επίπεδο της εξυπηρέτησης του πολίτη ανήκει στα βασικά ζητούμενα της σημερινής εποχής. Οι εφαρμογές που αποτυπώνονται στην παρούσα εργασία (ΚΕΠ, TAXISNET, ERMIS κλπ) δείχνουν μια ανώριμη ακόμα προσπάθεια προς αυτή την κατεύθυνση. Η επιτυχία τέτοιων ενεργειών έχει ως προϋποθέσεις:

- την επίμονη στήριξή τους από την πολιτική ηγεσία
- την κατανόηση και υποστήριξή τους από τη διοίκηση ως οργανισμό
- τη διαμόρφωση μιας σαφούς διοικητικής δομής υπεύθυνης για το συντονισμό και την παραγωγή των νέων διαδικασιών (ποιος δηλαδή συντονίζει και εφαρμόζει το σχέδιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση)
- η χρησιμοποίηση κατάλληλου προσωπικού για την υλοποίησή τους
- την πολιτοκεντρική θεώρηση ως βάση του change management
- τη διαμόρφωση επικοινωνιακά νέας σχέσης ανάμεσα στον πολίτη και τη δημόσια διοίκηση

**Κεφάλαιο Δεύτερο**  
**Taxis Net**

## Κεφάλαιο Δεύτερο

### Taxis Net

#### 2.1 Εισαγωγικά

Στο δεύτερο κεφάλαιο πρόκειται να γίνει μια εκτενής αναφορά της εφαρμογής που χρησιμοποιείται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων και το υπουργείο Οικονομικών, το Taxis Net.

Το Taxis Net, είναι το πρώτο ηλεκτρονικό φορολογικό σύστημα που συνδέει τα 4 εκατομμύρια Έλληνες φορολογούμενους με τις υπηρεσίες της Γενικής Γραμματείας Πληροφορικών Συστημάτων του υπουργείου Οικονομικών, παρακάμπτοντας τα υποκαταστήματα των ΔΟΥ. Από το 2001 οι Έλληνες φορολογούμενοι μπορούν να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές σελίδες του συστήματος προκειμένου να υποβάλουν τη φορολογική δήλωση εισοδήματος για τη χρήση του 2000, αλλά και τις δηλώσεις ΦΠΑ (διμηνιαίες ή ετήσιες). Με τη σειρά της η Γραμματεία, αφού επεξεργαστεί τα στοιχεία του φορολογουμένου, του αποστέλλει πάντα μέσω e-mail απάντηση και ειδικούς κωδικούς πρόσβασης στην υπηρεσία, οι οποίοι είναι απροσπέλαστοι και θα χρησιμοποιούνται μόνο από τον ίδιο και την υπηρεσία, η οποία θα διενεργήσει και την εκκαθάριση της δήλωσης. Εκτός από μεμονωμένους πολίτες, όμως, το σύστημα Taxisnet μπορούν να χρησιμοποιούν και λογιστές - φοροτεχνικοί προκειμένου να υποβάλλουν δηλώσεις πελατών τους, ζητώντας και λαμβάνοντας από τη Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων ξεχωριστούς κωδικούς για κάθε πελάτη τους (Λούρδας, 2012).

Εικόνα 5: Είσοδος Χρήστη



Πηγή πληροφόρησης:

<http://www.nooz.gr/image.ashx?fid=586821&v=0&q=80&w=300&h=225>

## **2.2 Η Εφαρμογή Taxis Net**

Το TAXISnet είναι η υπηρεσία που παρέχει στους φορολογούμενους τη δυνατότητα να διευθετούν τις εκκρεμότητές τους με τις ΔΟΥ μέσω Internet, χωρίς ουρές, ταλαιπωρία και σπατάλη πολύτιμου χρόνου.

Το έργο TAXIS συμπεριλαμβάνεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κλεισθένης" (Β' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης) και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το Ελληνικό Δημόσιο. Η υπηρεσία TAXISnet συγχρηματοδοτείται και αυτή από το πρόγραμμα "Κλεισθένης" και αποτελεί μία ακόμη δράση της Γενικής Γραμματείας Πληροφορικών Συστημάτων προς την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ).

Από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες TAXISnet μπορούν να εξυπηρετηθούν όσοι φορολογούμενοι επιθυμούν να υποβάλουν δήλωση φορολογίας εισοδήματος των εντύπων Ε1, Ε2, Ε3, Ε9, Ε14 και ειδικό ενημερωτικό σημείωμα. Επίσης από το TAXISnet μπορούν να εξυπηρετηθούν όσοι πολίτες αλλά και επιχειρήσεις επιθυμούν να υποβάλουν περιοδικές δηλώσεις ΦΠΑ.

Ουσιαστικά το TaxisNet είναι ένα εκτεταμένο, πολύπλοκο και ιδιαίτερου ενδιαφέροντος έργο από την άποψη της αρχιτεκτονικής του σχεδίασης. Συνεπώς, παγκόσμια γνώση και εμπειρία σε φορολογικά περιβάλλοντα, βαθιά γνώση και εμπειρία σε μεγάλα πληροφοριακά συστήματα, καθώς επίσης αποδοτικές αρχιτεκτονικές συστήματος ήταν απολύτως απαραίτητα στοιχεία για την υλοποίηση του TAXIS (Δουλγέρη, 2009).

## **2.3 Υποσυστήματα Taxis Net**

Το TAXIS αποτελείται από τα ακόλουθα υποσυστήματα:

### **ΜΗΤΡΩΟ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ**

Το υποσύστημα ΜΗΤΡΩΟ ήταν το πρώτο που υλοποιήθηκε και είναι αυτό που χειρίζεται τη δημιουργία του μοναδικού φορολογικού αριθμού για κάθε φορολογούμενο (Αριθμός Φορολογικού Μητρώου- ΑΦΜ) καθώς και επιχειρηματικά πληροφοριακά στοιχεία.

### **ΦΟΡΟΣ ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ (Φ.Π.Α.)**

Το υποσύστημα Φ.Π.Α. υποστηρίζει τις αυτοματοποιημένες διαδικασίες εγγραφής, τη διαχείριση και επιβεβαίωση όλων των δηλώσεων και αιτήσεων, καθώς επίσης την τιμολόγηση και παρακολούθηση όλων των σχετικών προστίμων.

## **ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΦΥΣΙΚΩΝ ΚΑΙ ΜΗ ΦΥΣΙΚΩΝ/ ΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ**

Το υποσύστημα ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ υποστηρίζει το σύνολο των κεντρικών και τοπικών διαδικασιών που σχετίζονται με τη φορολογία εισοδήματος. Κατ' αυτόν τον τρόπο, όλες οι ετήσιες δηλώσεις φόρου των φυσικών και νομικών προσώπων εγγράφονται και αξιολογούνται.

## **ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ**

Το υποσύστημα ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ διαχειρίζεται όλες τις δηλώσεις μεταβίβασης ακίνητης περιουσίας, καθώς και τις δωρεές και κληρονομίες ακίνητης και κινητής περιουσίας, και εκδίδει όλα τα σχετικά πιστοποιητικά.

## **ΕΣΟΔΑ/ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΕΣΟΔΩΝ**

Το υποσύστημα ΕΣΟΔΑ διαχειρίζεται λεπτομερείς οικονομικές πληροφορίες που σχετίζονται με πιστώσεις, πληρωμές, επιστροφές και διαγραφές.

## **ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ**

Το υποσύστημα ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ καθορίζει τα κριτήρια ελέγχου για κάθε υπόθεση ή για παρόμοιες υποθέσεις, ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες τους.

## **ΕΙΚΟΝΑ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΟΥ**

Το υποσύστημα ΕΙΚΟΝΑ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΟΥ περιλαμβάνει το σύνολο των πληροφοριών που αφορούν τον φορολογούμενο, συλλεγόμενων από κάθε φορολογικές περιοχές, και που καθιστούν δυνατή τη δημιουργία συνολικής εικόνας/ προφίλ για αυτόν τον φορολογούμενο .

## **ΔΙΑΣΤΑΥΡΩΣΕΙΣ**

Το υποσύστημα ΔΙΑΣΤΑΥΡΩΣΕΙΣ είναι μια διαδικασία επιλεκτικού διαχωρισμού/ ομαδοποίησης των φορολογουμένων, μέσα από την οποία οι πιθανοί φοροφυγάδες είναι δυνατό να αναγνωριστούν.

### **ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ ΟΧΗΜΑΤΩΝ**

Το υποσύστημα ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ ΟΧΗΜΑΤΩΝ διαχειρίζεται το μητρώο των οχημάτων. Επιπρόσθετα, υποστηρίζει τη διαδικασία αξιολόγησης, πιστοποίησης, και διαγραφής των τελών κυκλοφορίας, καθώς επίσης και την έκδοση ειδοποιητηρίων πληρωμής.

### **ΚΩΔΙΚΑΣ ΒΙΒΛΙΩΝ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ (Κ.Β.Σ.)**

Το υποσύστημα Κ.Β.Σ. διαχειρίζεται δεδομένα σχετικά με την θεώρηση, πιστοποίηση και απώλεια του κώδικα βιβλίων και στοιχείων, καθώς επίσης και με δεδομένα σχετικά με τις ταμειακές μηχανές των εμπορών (ΦΤΜ).

### **ΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ**

Το υποσύστημα ΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ παρακολουθεί το σύνολο των νομικών υποθέσεων και ενεργειών της ΔΟΥ, καθώς επίσης και τη διαχείριση των αναγκαστικών και ασφαλιστικών μέτρων διοικητικής εκτέλεσης. Επιπρόσθετα, υποστηρίζει τη διευθέτηση χρεών και εκδίδει αυτόματα όλα τα σχετικά έγγραφα.

### **ΕΞΟΔΑ/ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΕΞΟΔΩΝ**

Το υποσύστημα ΕΞΟΔΑ χειρίζεται τα Χρηματικά Εντάλματα Πληρωμής και Τίτλων Αξιών και διατηρεί αρχείο της μισθοδοσίας των δημοσίων υπαλλήλων που εξυπηρετούνται από την κάθε ΔΟΥ. Επίσης, παρακολουθεί και ενημερώνει σε καθημερινή βάση το λογιστικό κύκλωμα του τμήματος και το αρχείο των εγγράφων πληρωμών.

### **ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΦΟΡΩΝ**

Το υποσύστημα ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ ΛΟΙΠΩΝ ΦΟΡΩΝ αυτοματοποιεί τις διαδικασίες προσδιορισμού, πληρωμής και παρακολούθησης των λοιπών φόρων, εκτός αυτών που έχουν περιγραφεί παραπάνω.



## ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ/ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗΣ

Το υποσύστημα ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ διαχειρίζεται τα εισερχόμενα και εξερχόμενα έγγραφα των ΔΟΥ, καθώς επίσης τις αποδείξεις και την αλληλογραφία. Επιπρόσθετα, καθιστά δυνατή την εγγραφή, με τη χρήση σαρωτών, αλλά και την ταξινόμηση, αρχειοθέτηση, και την αναζήτηση εγγράφων.

## ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΟΥ

Το υποσύστημα ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΟΥ παρακολουθεί τη λειτουργία των ΔΟΥ και παράγει στατιστικά δεδομένα για τον επιχειρηματικό κύκλο τους.

## ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΑΞΙΑΣ ΑΚΙΝΗΤΩΝ (ΑΠΑΑ)

Το υποσύστημα ΑΠΑΑ περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικές με τις οικιστικές ζώνες και το κόστος τους για τον υπολογισμό της αντικειμενικής αξίας των ακινήτων, καθώς επίσης και την αξία ενοικίασης για τον υπολογισμό του ελάχιστου εισοδήματος.

Στο σημείο αυτό πρόκειται να παρουσιαστούν τα υποσυστημάτων που αφορούν σε επικαιροποιήσεις που πραγματοποιήθηκαν των ήδη υλοποιημένων από το έργο TAXISnet – Εφαρμογές δηλώσεων (υποβολή των σχετικών εντύπων και τρόπου υπολογισμού του φόρου) όσο και σε νέα υλοποίηση δηλώσεων και προσθήκη νέων εντύπων φορολογίας με την αντίστοιχη λογική υπολογισμού του φόρου.

### Άλλα Υποσυστήματα

#### Υποσύστημα Φόρου Εισοδήματος Μη Φυσικών Προσώπων

##### Επικαιροποίηση 6 δηλώσεων

##### 1. Υποβολή και Διαχείριση Ε5

- Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Υποβολή εκπρόθεσμης δήλωσης χωρίς πρόστιμο με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Υποβολή τροποποιητικής δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.

- Ανάκτηση των δηλώσεων για τα τελευταία 5 έτη με τη χρήση των αντίστοιχων εντύπων.
- Τροποποιήσεις στον υπολογισμό των φορολογικών υποχρεώσεων.
- Τροποποίηση της διαδικασίας βεβαίωσης και είσπραξης σε περίπτωση εφάπαξ καταβολής.

## 2. Υποβολή και Διαχείριση Φ01.010

- Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Υποβολή εκπρόθεσμης δήλωσης χωρίς πρόστιμο με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Υποβολή τροποποιητικής δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Ανάκτηση των δηλώσεων για τα τελευταία 5 έτη με τη χρήση των αντίστοιχων εντύπων.
- Τροποποιήσεις στον υπολογισμό των φορολογικών υποχρεώσεων.
- Τροποποίηση της διαδικασίας βεβαίωσης και είσπραξης σε περίπτωση εφάπαξ καταβολής.

## 3. Υποβολή και Διαχείριση Φ01.011

- Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Υποβολή εκπρόθεσμης δήλωσης χωρίς πρόστιμο με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Υποβολή τροποποιητικής δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Ανάκτηση των δηλώσεων για τα τελευταία 5 έτη με τη χρήση των αντίστοιχων εντύπων.
- Τροποποιήσεις στον υπολογισμό των φορολογικών υποχρεώσεων.

- Τροποποίηση της διαδικασίας βεβαίωσης και είσπραξης σε περίπτωση εφάπαξ καταβολής.

4. Υποβολή και Διαχείριση Φ01.012

- Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Υποβολή εκπρόθεσμης δήλωσης χωρίς πρόστιμο με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Υποβολή τροποποιητικής δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Ανάκτηση των δηλώσεων για τα τελευταία 5 έτη με τη χρήση των αντίστοιχων εντύπων.
- Τροποποιήσεις στον υπολογισμό των φορολογικών υποχρεώσεων.
- Τροποποίηση της διαδικασίας βεβαίωσης και είσπραξης σε περίπτωση εφάπαξ καταβολής.

5. Υποβολή και Διαχείριση Φ01.013

- Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Υποβολή εκπρόθεσμης δήλωσης χωρίς πρόστιμο με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Υποβολή τροποποιητικής δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Ανάκτηση των δηλώσεων για τα τελευταία 5 έτη με τη χρήση των αντίστοιχων εντύπων.
- Τροποποιήσεις στον υπολογισμό των φορολογικών υποχρεώσεων.
- Τροποποίηση της διαδικασίας βεβαίωσης και είσπραξης σε περίπτωση εφάπαξ καταβολής.

6. Υποβολή και Διαχείριση Φ01.014

- Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Υποβολή εκπρόθεσμης δήλωσης χωρίς πρόστιμο με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Υποβολή τροποποιητικής δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Ανάκτηση των δηλώσεων για τα τελευταία 5 έτη με τη χρήση των αντίστοιχων εντύπων.
- Τροποποιήσεις στον υπολογισμό των φορολογικών υποχρεώσεων.
- Τροποποίηση της διαδικασίας βεβαίωσης και είσπραξης σε περίπτωση εφάπαξ καταβολής.

Υλοποίηση 2 νέων δηλώσεων

1. Υποβολή και Διαχείριση Δήλωσης προσδιορισμού φορολογητέας αξίας Άρθρ. 13 Ν2238/94

- Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Υποβολή εκπρόθεσμης δήλωσης χωρίς πρόστιμο με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Υποβολή τροποποιητικής δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Ανάκτηση των δηλώσεων για τα τελευταία 5 έτη με τη χρήση των αντίστοιχων εντύπων.

2. Υποβολή και Διαχείριση Δήλωσης απόδοσης φόρου μεταβίβασης μετοχών μη εισηγμένων στο Χ.Α.Α.

- Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.

- Υποβολή εκπρόθεσμης δήλωσης χωρίς πρόστιμο με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Υποβολή τροποποιητικής δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Ανάκτηση των δηλώσεων για τα τελευταία 5 έτη με τη χρήση των αντίστοιχων εντύπων.

### **Υποσύστημα Φ.Π.Α.**

#### Επικαιροποίηση 4 δηλώσεων

##### 1. Φ2 (Περιοδική)

- Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση των νέων εκδόσεων του εντύπου της δήλωσης. (Έκδοση 2010\_2, 2011)
- Υποβολή αρχικής εκπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση των νέων εκδόσεων του εντύπου της δήλωσης. (Έκδοση 2010\_2, 2011)
- Υποβολή τροποποιητικής δήλωσης με τη χρήση των νέων εκδόσεων του εντύπου της δήλωσης. (Έκδοση 2010\_2, Έκδοση 2011)
- Ανάκτηση των δηλώσεων για τα τελευταία 5 έτη με τη χρήση των αντίστοιχων εντύπων. (Εκδόσεις 2010\_1, 2010\_2, 2011)
- Τροποποιήσεις στον υπολογισμό των υποχρεώσεων.
- Διαχείρισης αυτοτελούς προστίμου.
- Υποβολή δηλώσεων με αρχείο.

##### 2. Φ2 (Περιοδική) με δόσεις

- Τροποποίηση της διαδικασίας πληρωμής
- Τροποποίηση της διαδικασίας αποστολής δηλώσεων στις Δ.Ο.Υ. (βεβαίωση και είσπραξη)

##### 3. Φ3 (Περιοδική)

- Ανάκτηση των δηλώσεων για τα τελευταία 5 έτη με τη χρήση των αντίστοιχων εντύπων. (Εκδόσεις 2010\_1, 2010\_2)

- Απενεργοποίηση υποβολών.

4. Φ1 (Εκκαθαριστική)

- Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης. (Έκδοση 2011)
- Υποβολή αρχικής εκπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης. (Έκδοση 2011)
- Υποβολή τροποποιητικής δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης. (Έκδοση 2011)
- Ανάκτηση των δηλώσεων για τα τελευταία 5 έτη με τη χρήση των αντίστοιχων εντύπων. (Εκδόσεις 2007, 2011)
- Τροποποιήσεις στον τρόπο υπολογισμού των φορολογικών υποχρεώσεων.
- Διαχείρισης αυτοτελούς προστίμου.

**Υποσύστημα Ενδοκοινοτικών Συναλλαγών (VIES)**

Επικαιροποίηση 2 δηλώσεων

1. Φ4

- Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης. (Έκδοση 2009)
- Υποβολή εκπρόθεσμης δήλωσης χωρίς πρόστιμο με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης. (Έκδοση 2009)
- Υποβολή τροποποιητικής δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης. (Έκδοση 2009)
- Ανάκτηση των δηλώσεων για τα τελευταία 5 έτη με τη χρήση των αντίστοιχων εντύπων. (Έκδοση 2009)
- Τροποποιήσεις στον υπολογισμό των φορολογικών υποχρεώσεων.
- Διαχείριση αυτοτελούς προστίμου.

2. Φ5

- Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης. (Έκδοση 2009)
- Υποβολή εκπρόθεσμης δήλωσης χωρίς πρόστιμο με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης. (Έκδοση 2009)
- Υποβολή τροποποιητικής δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης. (Έκδοση 2009)
- Ανάκτηση των δηλώσεων για τα τελευταία 5 έτη με τη χρήση των αντίστοιχων εντύπων. (Έκδοση 2009)
- Τροποποιήσεις στον υπολογισμό των φορολογικών υποχρεώσεων.
- Διαχείριση αυτοτελούς προστίμου.

**Υποσύστημα ΚΒΣ**

Υλοποίηση 2 Νέων Δηλώσεων

1. Γνωστοποιήσεις Επιτηδευματιών
  - Υποβολή νέου είδους γνωστοποίησης
2. Δήλωση Φορολογικών Ηλεκτρονικών Μηχανισμών (ΦΗΜ)
  - Υποβολή Αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης

**Υποσύστημα Άλλων Φόρων**

Υλοποίηση 1 νέας δήλωσης

1. Υποβολή και Διαχείριση Δήλωσης Απόδοσης Φόρου Συγκέντρωσης Κεφαλαίου
  - Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης. (Έκδοση 2011)
  - Ανάκτηση των δηλώσεων για τα τελευταία 5 έτη με τη χρήση των αντίστοιχων εντύπων.

**Υποσύστημα Παρακρατούμενων Φόρων**

Επικαιροποίηση 8 δηλώσεων

1. Προσωρινή Φ.Μ.Υ.

- Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Υποβολή αρχικής εκπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Υποβολή τροποποιητικής δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Ανάκτηση των δηλώσεων για τα τελευταία 5 έτη με τη χρήση των αντίστοιχων εντύπων.
- Τροποποιήσεις στον υπολογισμό των φορολογικών υποχρεώσεων.

2. Υποβολή και Διαχείριση Οριστικής Δήλωσης Φ.Μ.Υ. Ε7 (Φ-01 015)

- Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Υποβολή αρχικής εκπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Υποβολή τροποποιητικής δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Ανάκτηση των δηλώσεων για τα τελευταία 5 έτη με τη χρήση των αντίστοιχων εντύπων.
- Τροποποιήσεις στον υπολογισμό των φορολογικών υποχρεώσεων.
- Διαχείρισης αυτοτελούς προστίμου.

3. Δήλωση Προκ/τέου Φόρου για Αμοιβές Μηχανικών

- Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Υποβολή αρχικής εκπρόθεσμης δήλωσης χωρίς πρόστιμο με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.



- Ανάκτηση των δηλώσεων για τα τελευταία 5 έτη με τη χρήση των αντίστοιχων εντύπων.
4. Δήλωση Απόδοσης Φόρου από Προμήθειες από Δημ. Υπηρεσίες
- Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
  - Υποβολή αρχικής εκπρόθεσμης δήλωσης χωρίς πρόστιμο με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
  - Ανάκτηση των δηλώσεων για τα τελευταία 5 έτη με τη χρήση των αντίστοιχων εντύπων.
5. Δήλωση Απόδοσης Φόρου για Εισόδημα Εργοληπτών
- Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
  - Υποβολή αρχικής εκπρόθεσμης δήλωσης χωρίς πρόστιμο με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
  - Ανάκτηση των δηλώσεων για τα τελευταία 5 έτη με τη χρήση των αντίστοιχων εντύπων.
6. Δήλωση Απόδοσης Φόρου από Κινητές Αξίες
- Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
  - Υποβολή αρχικής εκπρόθεσμης δήλωσης χωρίς πρόστιμο με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
  - Ανάκτηση των δηλώσεων για τα τελευταία 5 έτη με τη χρήση των αντίστοιχων εντύπων.
7. Δήλωση Απόδοσης Φόρου Εισοδήματος στις Αποζημιώσεις Μισθωτών
- Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.

- Υποβολή αρχικής εκπρόθεσμης δήλωσης χωρίς πρόστιμο με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Ανάκτηση των δηλώσεων για τα τελευταία 5 έτη με τη χρήση των αντίστοιχων εντύπων.

8. Δήλωση Απόδοσης Φόρου από Τόκους

- Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Υποβολή αρχικής εκπρόθεσμης δήλωσης χωρίς πρόστιμο με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης.
- Ανάκτηση των δηλώσεων για τα τελευταία 5 έτη με τη χρήση των αντίστοιχων εντύπων.

Υλοποίηση 3 Νέων Δηλώσεων

1. Υποβολή και Διαχείριση Οριστικής Δήλωσης παρακρατηθέντος φόρου ελεύθερων επαγγελματιών

- Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης. (Έκδοση 2011)
- Υποβολή αρχικής εκπρόθεσμης δήλωσης χωρίς πρόστιμο με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης. (Έκδοση 2011)

2. Υποβολή και Διαχείριση Οριστικής Δήλωσης παρακρατηθέντος φόρου εμπόρων

- Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης. (Έκδοση 2011)
- Υποβολή αρχικής εκπρόθεσμης δήλωσης χωρίς πρόστιμο με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης. (Έκδοση 2011)

3. Δήλωση Απόδοσης Φόρου από Δωρεές

- Υποβολή αρχικής εμπρόθεσμης δήλωσης με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης. (Έκδοση 2011)

- Υποβολή αρχικής εκπρόθεσμης δήλωσης χωρίς πρόστιμο με τη χρήση της νέας έκδοσης του εντύπου της δήλωσης. (Έκδοση 2011)
- Ανάκτηση των δηλώσεων για τα τελευταία 5 έτη με τη χρήση των αντίστοιχων εντύπων.

### **Πιστοποίηση & Διαχείριση Χρηστών (Oracle LDAP, SSO)**

- Τροποποίηση στη διαδικασία πιστοποίησης χρηστών προκειμένου να διασφαλισθεί περαιτέρω η εμπιστευτικότητα των διαπιστευτηρίων του χρήστη:
- Απόδοση του κλειδαρίθμου στο χρήστη όχι κατά την υποβολή της αίτησης αλλά στη ΔΟΥ.
- Η διαδικασία επεξεργασίας της αίτησης στη ΔΟΥ θα πραγματοποιείται με τη χρήση του ΑΦΜ και όχι με κλειδαρίθμο.
- Εισαγωγή ενός νέου βήματος στη διαδικασία, κατά το οποίο ο χρήστης θα χρησιμοποιεί τα στοιχεία username, password, κλειδαρίθμο για να ενεργοποιήσει το λογαριασμό του. Η αλλαγή password σε αυτό το στάδιο θα είναι υποχρεωτική.
- Πραγματοποίηση τροποποιήσεων έτσι ώστε οι υφιστάμενοι χρήστες να μπορούν να χρησιμοποιούν το νέο σύστημα για ορισμένο διάστημα χωρίς να πιστοποιηθούν προκειμένου να εξασφαλιστεί η ομαλή μετάβαση από το υφιστάμενο σύστημα. Οι μεταπτωθέντες χρήστες θα διαφοροποιούνται από τους πιστοποιημένους και θα εφαρμόζονται συγκεκριμένοι περιορισμοί στις λειτουργίες τους.
- Εισαγωγή νέας διαδικασίας πιστοποίησης συναλλασσομένων χωρίς ΑΦΜ με κωδικό EORI. Η διαδικασία αυτή θα περιλαμβάνει υποβολή της αίτησης του χρήστη, δημιουργία και ενεργοποίηση του αντίστοιχου λογαριασμού, καθώς και ενημέρωση του χρήστη για την έκβαση της αίτησης του μέσω email.
- Προσαρμογή της διαδικασίας πιστοποίησης των μη εγκατεστημένων επιχειρήσεων στην Ελλάδα σε συνδυασμό με την υποβολή δηλώσεων ΦΠΑ και την πληρωμή του φόρου.

### **Διαδικτυακή Πύλη (Oracle Portal)**

Προβλέπεται η επικαιροποίηση του περιεχομένου της διαδικτυακής πύλης.

### **Εφαρμογή Στατιστικών**

Προσαρμογή στα επικαιροποιημένα δεδομένα

**Μεταφορά των εφαρμογών που δεν επικαιροποιούνται στη νέα πλατφόρμα του eblogic**

- Αυτόματοι Υπολογισμοί/ Φορολ.Παράμετροι
- Λοιπές Ηλεκτρονικές Πληρωμές
- Προσωποποιημένη Φορολογική Πληροφόρηση / Φορολογικό Ημερολόγιο
- Εφαρμογές Επαλήθευσης Εγκυρότητας
- Διαχείριση Στοιχείων Οχημάτων
- Έκδοση Πιστοποιητικού Τελών Κυκλοφορίας
- Απόδοση ΑΦΜ εξωτερικού
- Αίτηση Αλλαγής στοιχείων μητρώου
- Υπεύθυνες Δηλώσεις
- Υποσύστημα Μεταβίβασης Ακινήτων
- Έντυπα ΑΠΑΑ
- Υποσύστημα Αιτήσεων για Πιστοποιητικά
- Υποσύστημα Ακίνητης Περιουσίας
- Υποσύστημα ΚΒΣ
- Υποσύστημα Άλλων Φόρων
- ΦΠΑ - Προϋπολογιστικό/Απολογιστικό Κόστος (Ακίνητα)
- Μαζική υποβολή δηλώσεων

**Ένταξη σε παραγωγική λειτουργία των νέων δηλώσεων**

- Υποβολή και Διαχείριση Δήλωσης προσδιορισμού φορολογητέας αξίας Άρθρ. 13 Ν2238/94
- Υποβολή και Διαχείριση Δήλωσης απόδοσης φόρου μεταβίβασης μετοχών μη εισηγμένων στο Χ.Α.Α.
- Γνωστοποιήσεις Επιτηδευματιών
- Δήλωση Φορολογικών Ηλεκτρονικών Μηχανισμών (ΦΗΜ)
- Δήλωσης Απόδοσης Φόρου Συγκέντρωσης Κεφαλαίου

- Υποβολή και Διαχείριση Οριστικής Δήλωσης παρακρατηθέντος φόρου ελεύθερων επαγγελματιών
- Υποβολή και Διαχείριση Οριστικής Δήλωσης παρακρατηθέντος φόρου Εμπόρων
- Δήλωση Απόδοσης Φόρου από Δωρεές

## **2.4 Υπηρεσίες**

### **2.4.1 Υπηρεσίες προς του πολίτες – Νέες**

Μέσω του TAXISnet, η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, προχώρησε ακόμα ένα βήμα προκειμένου οι πολίτες να μπορούν να διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους με το Υπουργείο Οικονομικών με εναλλακτικούς τρόπους χωρίς να απαιτείται να επισκέπτονται τις Δ.Ο.Υ.

Στο πλαίσιο αυτό, θα δοθούν στο σύστημα οι ακόλουθες υπηρεσίες:

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

Ο πολίτης θα μπορεί στον υπολογιστή του, από την εικόνα των βεβαιωμένων μη ρυθμισμένων οφειλών που θα βλέπει, να τυπώνει για όποια οφειλή θέλει “Ταυτότητα Οφειλής (ΤΟ)”, με την οποία θα μπορεί να πληρώνει όποτε θέλει όποιο ποσό θέλει, χρησιμοποιώντας την ίδια ΤΟ μέσα από τα προϊόντα πληρωμής που υποστηρίζει η τράπεζα του, όπως στο γκισέ, σε ΑΤΜ, μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής( Web Banking, Phone Banking).

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

Ο πολίτης θα μπορεί στον υπολογιστή του, από την εικόνα των ρυθμίσεων που θα βλέπει να τυπώνει για όποια ρύθμιση θέλει “Ταυτότητα Ρυθμισμένης Οφειλής (ΤΡΟ)” με την οποία θα μπορεί να πληρώνει κάθε δόση χρησιμοποιώντας την ίδια ΤΡΟ μέσα από τα προϊόντα πληρωμής που υποστηρίζει η τράπεζα του, όπως στο γκισέ, σε ΑΤΜ, μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής( Web Banking, Phone Banking).

**3. Ηλεκτρονική Υποβολή Μισθωτηρίων Ενοικίασης [Δεκέμβριος 2012].**

Ο ιδιοκτήτης του ακινήτου θα μπορεί από τον υπολογιστή του να υποβάλει ηλεκτρονικά το μισθωτήριο και αυτόματα θα ενημερώνεται και ο Ενοικιαστής με το περιεχόμενο του μισθωτηρίου.

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

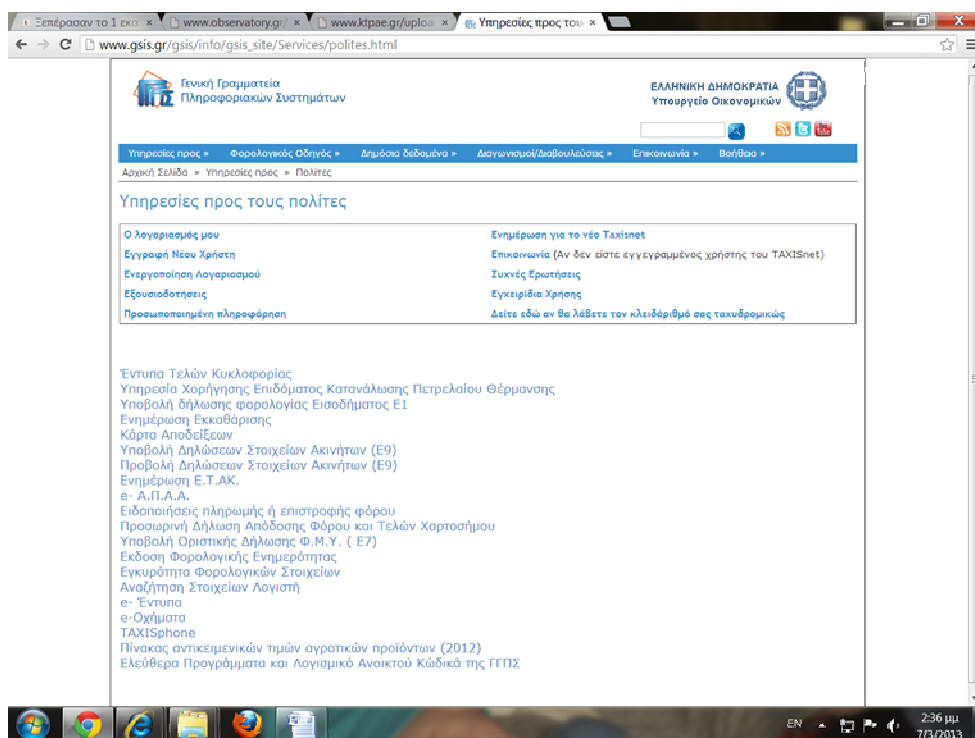
Ο πολίτης θα μπορεί στον υπολογιστή του να επιλέγει το Παράβολο που χρειάζεται σε κάποια υπηρεσία, να τυπώνει έναν Κωδικό με το αντίστοιχο ποσό και να αγοράζει το παράβολο του μέσα από τα προϊόντα πληρωμής που υποστηρίζει η τράπεζα του, στο γκισέ, σε ATM, στο Web Banking. Με τον Κωδικό και μόνο θα πηγαίνει στην υπηρεσία που θέλει να χρησιμοποιήσει το Παράβολο, η οποία στη συνέχεια μέσα από τον υπολογιστή της θα διαπιστώνει την εξόφληση του Παραβόλου.

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

Ο πολίτης θα μπορεί στον υπολογιστή του να τυπώνει έναν Κωδικό με το αντίστοιχο ποσό που πρέπει να πληρωθεί οίκοθεν και να το εξοφλεί μέσα από τα προϊόντα πληρωμής που υποστηρίζει η τράπεζα του, στο γκισέ, σε ATM, στο Web Banking. Με τον Κωδικό και μόνο θα πηγαίνει στην υπηρεσία που θέλει να χρησιμοποιήσει την Οίκοθεν πληρωμή, η οποία στη συνέχεια μέσα από τον υπολογιστή της θα διαπιστώνει την εξόφληση.

Οι παραπάνω υπηρεσίες θα διευκολύνουν τις συναλλαγές των πολιτών με το Υπουργείο Οικονομικών και θα μειώσουν στο ελάχιστο τις επιπτώσεις από την συγχώνευση των Δ.Ο.Υ. αφού πλέον για όλες τις συχνά χρησιμοποιούμενες συναλλαγές δεν θα υπάρχει ανάγκη επίσκεψης στις Δ.Ο.Υ., δεδομένου ότι ήδη το TAXISnet παραλαμβάνει ηλεκτρονικά και πλειάδα Δηλώσεων.

Εικόνα 6: Αρχική Σελίδα ‘Υπηρεσίες προς πολίτες’



Πηγή Πληροφόρησης:

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

## 2.4.2 Υπηρεσίες Προς τις Επιχειρήσεις

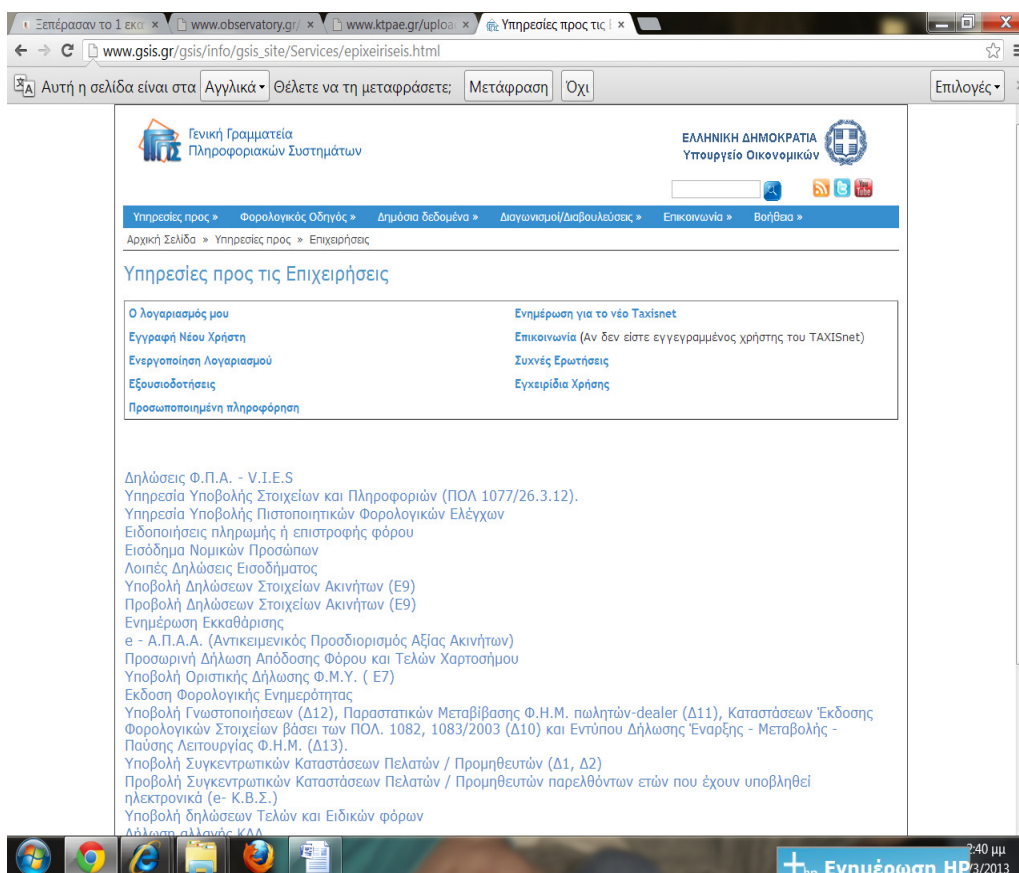
Η αρχική σελίδα παρέχει γενικές πληροφορίες σχετικά με το καθεστώς φορολογίας των επιχειρήσεων, ανά τύπο επιχείρησης. Πιο αναλυτικά περιλαμβάνει τις ακόλουθες υπηρεσίες.

- Δηλώσεις Φ.Π.Α. - V.I.E.S
- Υπηρεσία Υποβολής Στοιχείων και Πληροφοριών (ΠΟΛ 1077/26.3.12).
- Υπηρεσία Υποβολής Πιστοποιητικών Φορολογικών Ελέγχων
- Ειδοποιήσεις πληρωμής ή επιστροφής φόρου
- Εισόδημα Νομικών Προσώπων
- Λοιπές Δηλώσεις Εισοδήματος
- Υποβολή Δηλώσεων Στοιχείων Ακινήτων (Ε9)
- Προβολή Δηλώσεων Στοιχείων Ακινήτων (Ε9)
- Ενημέρωση Εκκαθάρισης
- e - Α.Π.Α.Α. (Αντικειμενικός Προσδιορισμός Αξίας Ακινήτων)

- Προσωρινή Δήλωση Απόδοσης Φόρου και Τελών Χαρτοσήμου
- Υποβολή Οριστικής Δήλωσης Φ.Μ.Υ. ( Ε7)
- Έκδοση Φορολογικής Ενημερότητας
- Υποβολή Γνωστοποιήσεων (Δ12), Παραστατικών Μεταβίβασης Φ.Η.Μ. πωλητών-dealer (Δ11), Καταστάσεων Έκδοσης Φορολογικών Στοιχείων βάσει των ΠΟΛ. 1082, 1083/2003 (Δ10) και Εντύπου Δήλωσης Έναρξης - Μεταβολής - Παύσης Λειτουργίας Φ.Η.Μ. (Δ13).
- Υποβολή Συγκεντρωτικών Καταστάσεων Πελατών / Προμηθευτών (Δ1, Δ2)
- Προβολή Συγκεντρωτικών Καταστάσεων Πελατών / Προμηθευτών παρελθόντων ετών που έχουν υποβληθεί ηλεκτρονικά (e- Κ.Β.Σ.)
- Υποβολή δηλώσεων Τελών και Ειδικών φόρων
- Δήλωση αλλαγής ΚΑΔ
- Υποβολή Αιτήσεων Επιστροφής ΦΠΑ/VAT REFUND
- Εγκυρότητα Φορολογικών Στοιχείων
- Αναζήτηση Στοιχείων Λογιστή
- e- Εντυπα
- e- Οχήματα
- TAXISphone
- Υποβολή Οικονομικών Στοιχείων των Δημοσίων Μονάδων Υγείας
- Ελεύθερα Προγράμματα και Λογισμικό Ανοικτού Κώδικα της ΓΓΠΣ



Εικόνα 7: Αρχική Σελίδα για ‘Υπηρεσίες προς τους πολίτες’



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

Πίνακας 1: Υπηρεσίες κοινές προς πολίτες, επιχειρήσεις και ΔΦ

Υπηρεσίες TAXISnet	Παρεχομενες υπηρεσίες προς:		
	Πολίτες	Επιχειρήσεις	Δημόσιος Φορέα
e – Ε9	✓	✓	
e – ΦΠΑ / V.I.E.S.	✓	✓	
e – Κ.Β.Σ.	✓	✓	✓
Έκδοση Φορολογικής Ενημερότητας	✓	✓	
e - Οχήματα	✓	✓	
e – Α.Π.Α.Α.	✓	✓	✓
e – Φ.Μ.Α.Π.	✓	✓	
TAXISphone	✓	✓	✓
e - Έντυπα	✓	✓	✓
e - Έλεγχος		✓	✓
ICIS-net		✓	✓

Πηγή: Παρατηρητήριο ΚτΠ (2007)

## 2.5 Λειτουργικό Επίπεδο Υπηρεσιών

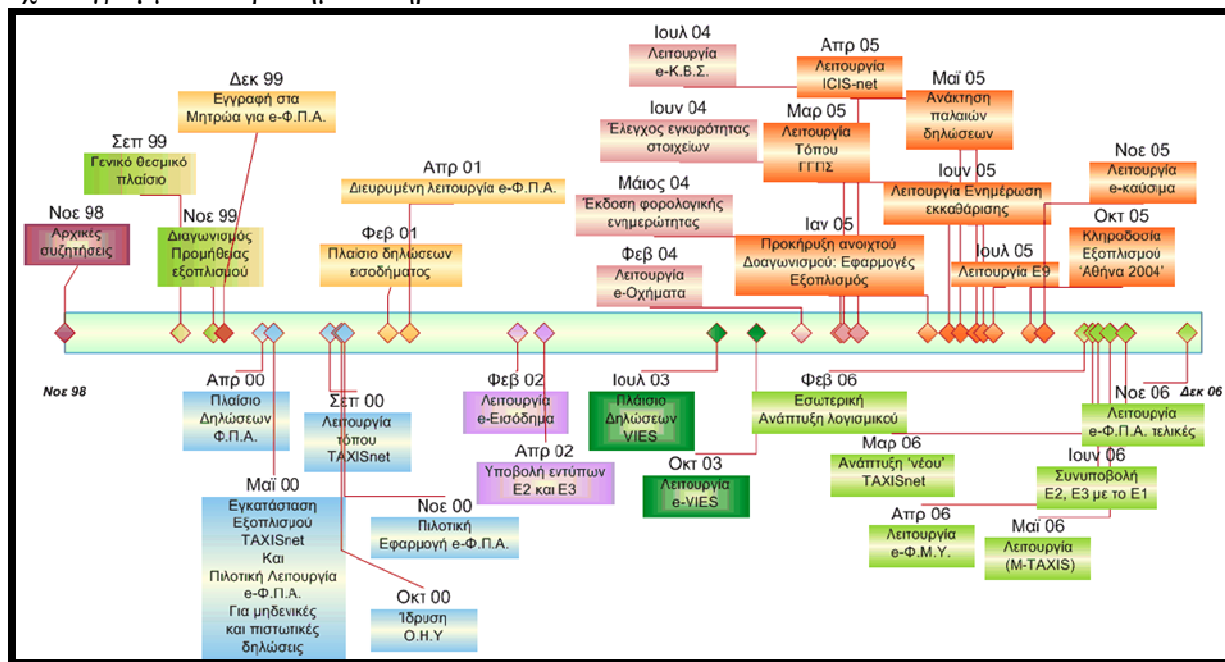
Με βάση τα δεδομένα που περιγράφηκαν ανωτέρω, οι παρεχόμενες υπηρεσίες TAXISnet αξιολογούνται ως προς το λειτουργικό τους επίπεδο σύμφωνα με τα ακόλουθα κριτήρια:

- Επίπεδο 1: Πληροφοριακές υπηρεσίες για τον τρόπο διεκπεραίωσης κάθε υπηρεσίας (δικαιολογητικά, εμπλεκόμενοι φορείς ολοκλήρωσης, σειρά εκτέλεσης σχετικών συναλλαγών)
- Επίπεδο 2: Επικοινωνιακές υπηρεσίες όπου εκτός από τις πληροφοριακές υπηρεσίες περιλαμβάνεται και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων κ.ά.) προσβάσιμο στους χρήστες
- Επίπεδο 3: Διαδραστικές υπηρεσίες όπου περιλαμβάνουν μηχανισμούς αναγνώρισης, ταυτοποίησης προστασίας δεδομένων και παρέχουν στο χρήστη φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή
- Επίπεδο 4: Συναλλακτικές υπηρεσίες όπου περιλαμβάνονται λειτουργίες ολοκλήρωσης συναλλαγών (π.χ. on-line πληρωμή φόρων) με ταυτόχρονη αναγνώριση, ταυτοποίηση και προστασίας δεδομένων σχετικά με το χρήστη
- Επίπεδο 5: Προσωποποιημένες υπηρεσίες όπου αφορούν, αφενός, παροχή πληροφοριών ή διεκπεραίωση διαδικασιών για λογαριασμό κάθε χρήστη προσωπικά, αφετέρου, δυνατότητα διεκπεραίωσης των φορολογικών υποχρεώσεων μέσω πολλαπλών διαύλων (τηλεομοίτυπο, κινητό τηλέφωνο (M - TAXIS), ΚΕΠ, κ.ά.)

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εισήγαγε και μετρά το 5<sup>ο</sup> επίπεδο μόνο για την ηλεκτρονική υποβολή φορολογίας εισοδήματος, από το σύνολο των υπηρεσιών που αφορούν τη ΓΓΠΣ. Η εν λόγω υπηρεσία καλύπτει τις απαιτήσεις, επομένως βαθμολογήθηκε με 5/5 στην τελευταία έκθεση αξιολόγησης των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Παρατηρητήριο για την ΚτΠ, 2007).

Σύμφωνα με τεχνικές μέτρησης που έχουν εφαρμοστεί, έχει καταγραφεί η επισκεψιμότητα των χρηστών ανά παρεχόμενη υπηρεσία. Ανάλογη καταγραφή γίνεται και για τα εισερχόμενα ηλεκτρονικά μηνύματα, τα οποία επιμερίζονται ανάλογα με το περιεχόμενό τους (επαινετικά ή επικριτικά). Στο ακόλουθο διάγραμμα περιγράφονται όλα εκείνα τα στοιχεία που μπορούν να χαρακτηριστούν ως ορόσημα για το σύνολο των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω των εφαρμογών TAXISnet. Οι σχετικές αναφορές ομαδοποιούνται ανά μήνα και έτος.

Σχεδιάγραμμα 1: Ορόσημα Υπηρεσιών TAXISnet



Πηγή: Παρατηρητήριο ΚτΠ

## 2.6 Οφέλη και Προβλήματα του Taxisnet

Τα προκύπτοντα οφέλη για το Υπουργείο Οικονομικών από την υιοθέτηση ενός συστήματος όπως το TAXIS ( Taxation Information System ) συνοψίζονται ως εξής:

- **Αύξηση της αποδοτικότητας και παραγωγικότητας:** Αύξηση των φορολογικών εσόδων , μείωση της φορολογικής διαφυγής , καλύτερος προγραμματισμός και έλεγχος , βέλτιστη χρήση των ανθρώπινων πόρων.
- **Βελτίωση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας του Υπουργείου.**
- **Συμβολή στην προώθηση της ψηφιακής οικονομίας.**
- **Προσαρμογή σε μεμονωμένες απαιτήσεις :** Εισαγωγή νέων φόρων , προσαρμογή των εξελίξεων της νομοθεσία για τη φορολογία. **Παροχή βέλτιστων και αποτελεσματικών υπηρεσιών** στους φορολογούμενους.

Από τα παραπάνω συμπεραίνεται ότι η κύρια επιδίωξη μέσα από την ανάπτυξη των εν λόγω εφαρμογών, περιλάμβανε την εξάλειψη της γραφειοκρατίας και ταυτόχρονα, την παροχή ποιοτικότερων και ταχύτερων υπηρεσιών προς κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο.

## **2.7 Η Εφαρμογή Taxisnet από πλευράς λογισμικού**

Κατά τη φάση ανάπτυξης των εφαρμογών TAXISnet, τα χαρακτηριστικά του λογισμικού περιλάμβαναν λειτουργικό σύστημα Windows, κεντρικούς υπολογιστές (servers) της εταιρείας Microsoft (Microsoft Web Server για υποστήριξη του διαδικτύου, Microsoft exchange server για υποστήριξη των εισερχόμενων μηνυμάτων, Microsoft SQL server για την υποστήριξη σχεσιακής βάσης δεδομένων, Cold Fusion server για την υποστήριξη των εφαρμογών).

Αργότερα, οι εν λόγω εφαρμογές αναπτύχθηκαν εσωτερικά της ΓΓΠΣ από το αρμόδιο προσωπικό και ως εκ τούτου, υιοθετήθηκαν νέες αρχές λογισμικού προς την κατεύθυνση της τεχνολογικής ανεξαρτησίας των επιμέρους λειτουργιών από εξωτερικούς προμηθευτές. Σχετικά με την εξέλιξη των τεχνολογιών πληροφορικής που αναμένεται να αναπτυχθούν σχετικά με τις υπηρεσίες TAXISnet, υπάρχουν σκέψεις για υιοθέτηση νέων πρακτικών που περιλαμβάνουν χρήση κωδικών PIN, ή 'έξυπνες' κάρτες τις οποίες οι χρήστες θα μπορούν να τους παραλαμβάνουν από τις κατά τόπους ΔΟΥ, σε αντιπαράθεση με την υφιστάμενη κατάσταση εγγραφής ενός χρήστη που απαιτεί όνομα και κωδικό πρόσβασης. Επίσης, αναφορικά με την πληρωμή φορολογικών εισφορών και ειδικότερα, αυτών που σχετίζονται με ΦΠΑ, επιδιώκεται η πλήρης ψηφιοποίηση της διαδικασίας όπου ο χρήστης θα μπορεί να πραγματοποιεί τις πληρωμές δικτυακά μέσω ιστοσελίδων τραπεζών ή μέσω ATM. Μόλις πραγματοποιηθεί η πληρωμή, η ΓΓΠΣ ενημερώνεται από το δίκτυο τραπεζικών συναλλαγών για το εύρος της πληρωμής και ελέγχει το ποσό ως προς την ορθότητά του. Σε περίπτωση διαφοράς μεταξύ οφειλόμενου και καταχωρηθέντος ποσού, ο χρήστης ενημερώνεται σχετικά μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος.

## **2.8 Περιγραφή Κεντρικών συστημάτων - TAXIS**

Το ΟΠΣ TAXIS υποστηρίζεται από τον παρακάτω εξοπλισμό:

1. Το σύστημα που εξυπηρετεί τη κεντρική βάση παραγωγής αποτελείται από ένα 2-node Cluster (2 x SunFire-880 με 8 CPUs και 16GB μνήμης έκαστο με OS Solaris v9 και RDBMS Oracle 10g RAC)
2. Ένα σύστημα SunFire-880 με 6 CPUs και 12GB μνήμης που εξυπηρετεί την stand-by βάση της κεντρικής βάσης παραγωγής. (με OS. Solaris v9 και RDBMS Oracle 10g) Ο συγχρονισμός των δύο βάσεων επιτυγχάνεται με τη χρήση του λογισμικού Data-Guard.
3. Ένα σύστημα SunFire-880 με 6 CPUs και 12GB μνήμης που χρησιμοποιείται για εξαγωγή στατιστικών και αναφορών και υποστηρίζει ένα αντίγραφο της Βάσης

Παραγωγής (reporting βάση). Το αντίγραφο αυτό ανανεώνεται κάθε 2 εβδομάδες (με OS Solaris v9 και RDBMS Oracle 10g)

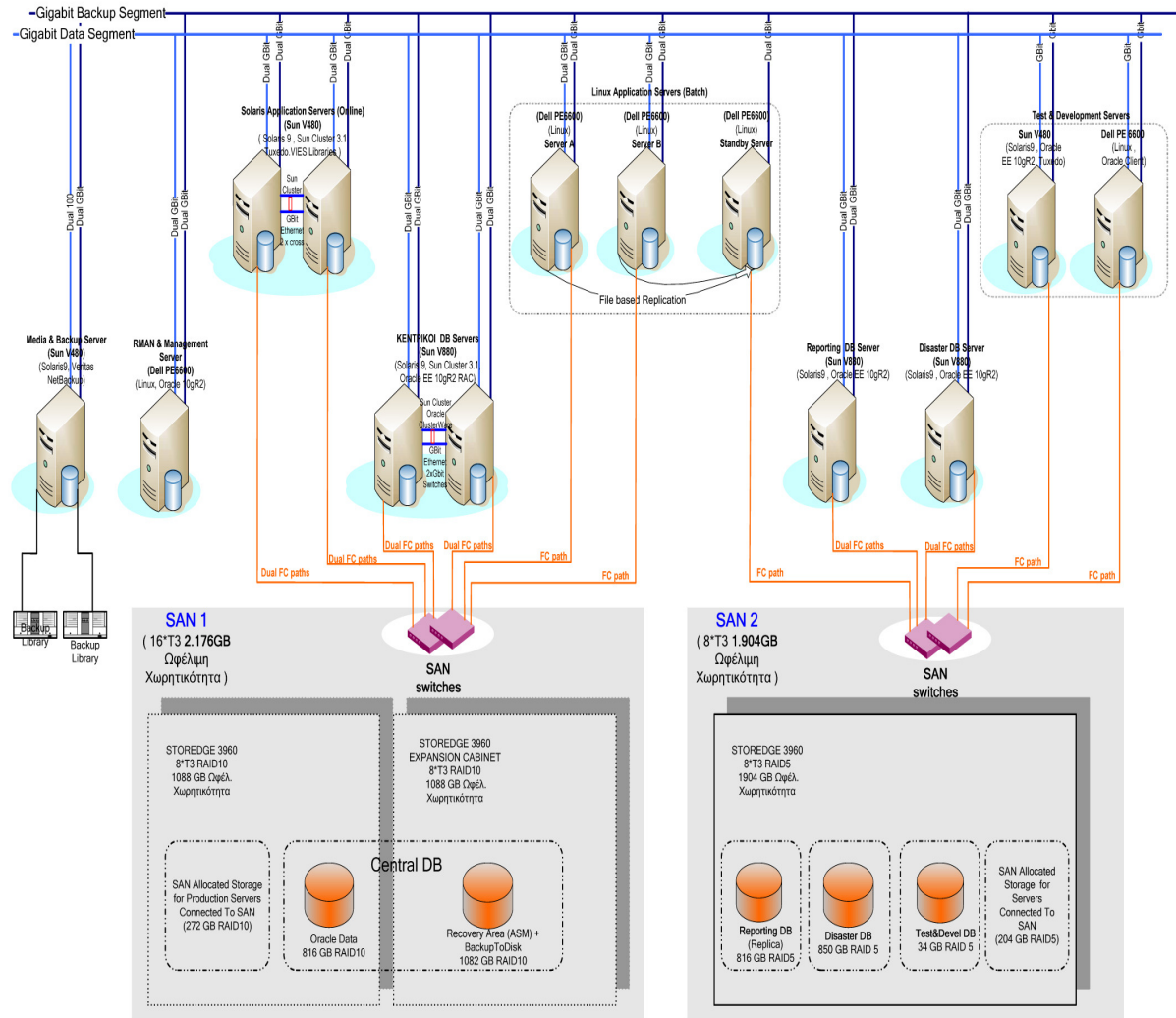
4. Και οι 3 κεντρικές βάσεις δεδομένων συνδέονται σε 2 διακριτά SANs και τα δεδομένα είναι αποθηκευμένα σε 3 υποσυστήματα δίσκων Sun StorEdge-3960 με συνολικά 216 δίσκους των 36GB
5. Ένα 2-node Sun Cluster αφιερωμένο στην λειτουργία του κεντρικού tp monitor TUXEDO v8.1 (με OS Solaris v9). Μέσο αυτού του συστήματος επικοινωνούν με την κεντρική Βάση οι ΔΟΥ της επικράτειας.
6. Μια συστοιχία από Linux servers, στους οποίους υπάρχουν τα accounts των χρηστών της ΓΓΠΣ, από τα οποία εκτελούνται τα batch προγράμματα, και χρησιμοποιούνται για ανάπτυξη προγραμμάτων ή για διαχειριστικές εργασίες
7. Μια συστοιχία από Linux Application servers για την διάχυση των Intranet web εφαρμογών (OS RedHat Linux και Oracle IAS 10g)
8. Μια συστοιχία από Linux servers που χρησιμοποιούνται σαν οδηγοί των συσκευών backup (Veritas Net-Backup), mail servers, dns servers κλπ
9. Ένα σύνολο από Linux servers που χρησιμοποιούνται για διάφορες βοηθητικές εργασίες (mail, dns, management, monitoring, grid-control κλπ)
10. Όλα τα συστήματα είναι συνδεδεμένα σε Gbit Ethernet και σε δεύτερο απομονωμένο Gbit lan αποκλειστικά για την λήψη backup.
11. Υποσυστήματα Backup αποτελούμενο από 2 tape libraries με συνολικά 40 tape-slots και 4 drives SDLT 160/320GB.
12. Στα κεντρικά συστήματα του TAXIS είναι εγκατεστημένα και λειτουργούν, εκτός της κεντρικής βάσης του TAXIS και τα πληροφορικά συστήματα των Συντάξεων, Μισθοδοσίας, Διαχ. Αποθηκών, Ε9, web-ΦΕΦΠ, Περαιώσης καθώς και μία σειρά από batch εφαρμογές με σημαντικότερη το κύκλωμα εκκαθάρισης των Δηλώσεων ΦΕΦΠ.

Όλες οι εφαρμογές που λειτουργούν έχουν αναπτυχθεί με Java τεχνολογίες. Ο εξοπλισμός λειτουργίας του taxisnet.gr περιλαμβάνει :

- Ένα σύνολο από δικτυακές συσκευές που δημιουργούν ένα φυσικά απομονωμένο, από τα λοιπά δίκτυα της ΓΓΠΣ, δίκτυο
- Ένα σύνολο από συστήματα δικτυακής ασφάλειας (Firewalls, IDSs κλπ)
- Μία συστοιχία από Xeon machines ως web, application και db servers, με λογισμικό περιβάλλον MS-Win, MS-SQLServer και Cold-Fusion.

Όλος ο εξοπλισμός, υποστηρίζεται από UPSs και γεννήτρια παραγωγής ρεύματος ώστε να εξασφαλίζεται η αδιάλειπτη λειτουργία του. Στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζεται η Υφιστάμενη Αρχιτεκτονική των Κεντρικών Συστημάτων της ΓΠΠΣ

Σχήμα 1: Υφιστάμενη Αρχιτεκτονική Κεντρικών Συστημάτων TaxisNet



**Κεφάλαιο Τρίτο**  
**Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Χώρες της**  
**ΕΕ**

## **Κεφάλαιο Τρίτο**

### **Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Χώρες της ΕΕ**

#### **3.1 Εισαγωγικά**

Στο παρόν κεφάλαιο πρόκειται να γίνει μια παρουσίαση διαφόρων εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε διάφορες χώρες τις ΕΕ. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σηματοδοτεί μια νέα αντίληψη στην εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων από τις δημόσιες υπηρεσίες. Η Ευρωπαϊκή Ένωση τα τελευταία 15 χρόνια προσπαθεί να εφαρμόσει την πρωτοβουλία οργάνωσης κοινού μοντέλου διακυβέρνησης των κρατών – μελών της. Σε εθνικό επίπεδο, τα κράτη – μέλη της έχουν ξεκινήσει ενέργειες ως προς την μεταγωγή των κυβερνητικών δράσεων στο Διαδίκτυο, στοχεύοντας προς την πλήρη παροχή των κυβερνητικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, αλλά και τη διεύρυνση της διαφάνειας και του ελέγχου του κυβερνητικού έργου από τους διαδικτυωμένους πολίτες, αξιοποιώντας τις δυνατότητες του Διαδικτύου και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ιδιαίτερη σημασία δόθηκε στην πορεία που θα έπρεπε να ακολουθηθεί, ώστε να οδηγήσει στην πλήρη υλοποίηση του στόχου αυτού.

#### **3.2 Η εφαρμογή Fed-e-View – Βέλγιο**

Η εφαρμογή Fed-e-View έχει αναπτυχθεί από την Ομοσπονδιακή Δημόσια Υπηρεσία για τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Federal Public Service for ICT - FEDICT), η οποία υπάγεται στην Γενική Γραμματεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Βελγίου. Η ανάπτυξη της εφαρμογής έγινε κατόπιν διαβουλεύσεων με Διευθυντικά Στελέχη Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών σχεδόν 50 ομοσπονδιακών Υπουργείων και Υπηρεσιών. Στόχος του προγράμματος ήταν η ανάπτυξη και εφαρμογή ενός εργαλείου το οποίο θα αποτυπώσει τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) καθώς και των υποδομών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (όπως δίκτυα, εφαρμογές λογισμικού, διαδικτυακές εφαρμογές ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ Υπουργείων, εφαρμογές ταυτοποίησης με τη χρήση ηλεκτρονικών καρτών και διαχείρισης χρηστών, εφαρμογές ηλεκτρονικών πληρωμών, πολιτικές διαχείρισης πληροφοριών, υπηρεσίες διαδικτύου) σε όλο το φάσμα της Βελγικής Ομοσπονδιακής Δημόσιας Διοίκησης. Αυτό βοηθά τη Γενική Γραμματεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης να υποστηρίξει την ανάπτυξη των ΤΠΕ και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε περίπου 50 Υπουργεία και Υπηρεσίες, σύμφωνα με την ακολουθούμενη Γενική Στρατηγική Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τόσο η



εφαρμογή, όσο και η χρησιμοποιούμενη μεθοδολογία έχουν τη δυνατότητα να επαναχρησιμοποιούνται από όλους τους Διευθυντές ΤΠΕ όλων των Υπουργείων και Υπηρεσιών με στόχο τη διαχείριση των αντίστοιχων τμημάτων. 1. Η εφαρμογή Fed-e-View αποτελεί ένα από τα πρώτα εργαλεία μέτρησης της ανάπτυξης εφαρμογών οργανωτικής και λειτουργικής υποστήριξης (back-office). Η εφαρμογή και η χρησιμοποιούμενη μεθοδολογία μπορούν να αξιοποιηθούν: ο Από τις τοπικές και περιφερειακές κρατικές υπηρεσίες του Βελγίου, ο Από άλλες κεντρικές υπηρεσίες σε άλλες χώρες (όπως η ADAE στη Γαλλία ή το Υπουργικό Συμβούλιο στη Μ. Βρετανία) με στόχο τη διαχείριση της στρατηγικής τους για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. ο Για τη συγκριτική αξιολόγηση σε Ευρωπαϊκό επίπεδο των εφαρμογών οργανωτικής και λειτουργικής υποστήριξης (back-office).

### **3.3 E-procurement – Ιταλία**

Το έργο e-procurement έχει τους εξής στόχους, μείωση κόστους χρησιμοποιώντας απλούστερες, ταχύτερες και πιο διαφανείς λειτουργίες βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ της Δημόσιας Διοίκησης και του επιχειρηματικού κόσμου δημιουργία μιας αγοράς για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις στην οποία μπορούν να ανταγωνιστούν σε δίκαιη βάση επέκταση της αγοράς προμηθευτών και μετατροπή της σε πιο αποδοτική, ενισχύοντας την αξία της βιομηχανικής δομής και την υποστήριξη των τεχνολογικών καινοτομιών. Το έργο E-procurement θα ενισχύσει με αυτόν τον τρόπο τις δυνατότητες μιας συνεχώς εξελισσόμενης αγοράς, και τη χρήση του διαδικτύου, το οποίο κάνει τις ηλεκτρονικές διαδικασίες και εφαρμογές διαθέσιμες για την υποστήριξη της προμηθευτικής διαδικασίας. Η Διαδικτυακή Πύλη προσφέρει δικτυακές εφαρμογές με συγκεκριμένες λειτουργίες, επιτρέποντας στους υπαλλήλους να αγοράζουν με εργαλεία την ηλεκτρονική δημοπρασία, την ηλεκτρονική αγορά και συμφωνία, δηλαδή, συμβόλαια μεταξύ φορέων. Επίσης, η υπηρεσία προσφέρει τα εξής: Συμβουλευτικές υπηρεσίες Πληροφορίες και διαδραστικές υπηρεσίες προσβάσιμες μέσω της Διαδικτυακής Πύλης Υποστηρικτικές και βοηθητικές υπηρεσίες Υπηρεσίες κατάρτισης και εργαλεία ηλεκτρονικής εκπαίδευσης.

### **3.4 Ηλεκτρονικοί Φόροι στη Σλοβενία - Σλοβενία**

Η Διαδικτυακή Πύλη eDanki (ηλεκτρονικοί Φόροι) επιτρέπει σε όλους τους φορολογούμενους να πραγματοποιούν συναλλαγές ηλεκτρονικά με τις φορολογικές υπηρεσίες. Το σύστημα ηλεκτρονικών Φόρων χαρακτηρίζεται ως «πλήρης επιχειρησιακή λύση, που συνδυάζει μια Διαδικτυακή Πύλη με την ολοκλήρωση των εσωτερικών

διαδικασιών διεκπεραίωσης». Επιτρέπει στα άτομα και τις επιχειρήσεις να καταθέσουν ηλεκτρονική φορολογική δήλωση με τη χρήση ψηφιακού πιστοποιητικού που εκδίδεται από οποιαδήποτε αναγνωρισμένη αρχή πιστοποίησης στη χώρα. Το σύστημα συνδέεται με άλλα κυβερνητικά όργανα μέσω ανταλλαγής πληροφοριών. Το σύστημα ηλεκτρονικών Φόρων επιτρέπει στη διοίκηση να αυξήσει την αποδοτικότητά της με την επιτάχυνση της επεξεργασίας των φορολογικών δηλώσεων, τον περιορισμό των συναλλαγών μέσω φυσικών εγγράφων και τη μείωση των λαθών που προκαλούνται από την επανεισαγωγή στοιχείων. Αποδοτικότητα / οικονομία: Με τις φορολογικές πληροφορίες να υποβάλλονται ηλεκτρονικά, τα στοιχεία βρίσκονται σε ψηφιακή μορφή εξαρχής, και η Φορολογική Υπηρεσία δεν χρειάζεται να τα επανεισάγει στα υποστηρικτικά της πληροφορικά συστήματα. Αυτό επιταχύνει τη μαζική επεξεργασία μεγάλων όγκων φορολογικών στοιχείων, και περιορίζει ουσιαστικά τη χρήση φυσικών εγγράφων. Η DURS έχει υπολογίσει ότι εάν λάβει, για ένα μόνο έτος, σε ηλεκτρονική μορφή, ακριβώς το 10% των φυσικών εγγράφων που αποστέλλουν οι φορολογούμενοι, θα έχει ανακτήσει πλήρως την αξία της επένδυσής της στο σύστημα ηλεκτρονικών Φόρων. Συνεργίες: Το σύστημα ηλεκτρονικών Φόρων προάγει τη λήψη και χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών, που μπορούν να χρησιμοποιηθούν όχι μόνο για την υποβολή των φορολογικών δηλώσεων, αλλά και για άλλες δημόσιες και ιδιωτικές συναλλαγές. Κατά αυτόν τον τρόπο, εκτός από την εξασφάλιση της αποδοτικής συλλογής των φόρων, το σύστημα υποβοηθά την καθοδήγηση των πολιτών στην Κοινωνία της Πληροφορίας και την ενδυνάμωση της τοπικής ψηφιακής οικονομίας.

Εικόνα 8: Διαδικτυακή Πύλη eDavki



Πηγή Πληροφόρησης:

[http://www.halcom.si/halcom\\_exp/UserFiles/File/FAQ/g20/q125/slike/1\\_edavki\\_po\\_obnovi.jpg](http://www.halcom.si/halcom_exp/UserFiles/File/FAQ/g20/q125/slike/1_edavki_po_obnovi.jpg)

### **3.5 Το Υπουργείο Οικονομικών (MINEFI) στην υπηρεσία των επιχειρήσεων – Γαλλία**

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από το γαλλικό Υπουργείο Οικονομίας, Οικονομικών και Βιομηχανίας (Ministere de l'Economie, des Finances et de l'Industrie - MINEFI) δίνουν τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να λαμβάνουν οποιαδήποτε πληροφορία χρειάζονται μέσω μοναδικού σημείου πρόσβασης, και σε διάστημα 48 μόλις ωρών. Η παροχή των υπηρεσιών αυτών βασίζεται σε τρία κύρια εργαλεία ΤΠΕ:

- Μία Δικτυακή Πύλη με ευκολία στην πλοήγηση και ελκυστική όψη και χρήση, η οποία παρέχει πρόσβαση ο στο δίκτυο ειδικών σε επιχειρηματικά ζητήματα του MINEFI ο σε πληροφόρηση για σχετικούς δικτυακούς τόπους τόσο σε εθνικό, όσο και σε περιφερειακό επίπεδο.
- Ένα διαχειριστικό εργαλείο, το οποίο αυτόματα και τακτικά ενημερώνει βάσεις δεδομένων που βρίσκονται σε 90 διαφορετικές υπηρεσίες της χώρας, καθώς και στο εξωτερικό, με πληροφορίες από τους περιφερειακούς φορείς.
- Ένα εσωτερικό δίκτυο (intranet) για τους ειδικούς επί επιχειρηματικών θεμάτων του MINEFI, οι οποίοι είναι διαθέσιμοι για την επίλυση προβλημάτων και αποριών. Το εσωτερικό αυτό δίκτυο διαθέτει ένα ηλεκτρονικό εργαλείο διαχείρισης ερωτήσεων, το οποίο έχει τη δυνατότητα να ταξινομεί τις ερωτήσεις και να τις συνθέτει σε ενιαίο κατάλογο τον οποίο μπορούν να χειριστούν οι ειδικοί. Οι απαντήσεις και οι οδηγίες των ειδικών μπορούν στη συνέχεια να προσφερθούν σε οποιονδήποτε αντιμετωπίζει παρόμοιο πρόβλημα. Η διασύνδεση του δικτύου των ειδικών μέσω του intranet διευκολύνει, επίσης, την επίλυση πολύπλοκων προβλημάτων μέσω συζητήσεων και συλλογικής προσπάθειας. Το σύστημα έχει υλοποιηθεί ως τμήμα ενός δικτυου υπηρεσιών που παρέχονται σε ολόκληρη τη γαλλική επικράτεια από το Υπουργείο Οικονομίας, Οικονομικών και Βιομηχανίας. Η υπηρεσία είναι ανοικτή σε όλους και διατίθεται σε οποιονδήποτε έχει ανάγκη τη βοήθειά της.

1. Καινοτόμος υπηρεσία, η οποία παρέχει ενημερωμένη γνωστική βάση με βελτιστοποιημένη αποδοτικότητα, χρησιμοποιώντας συνδυασμό προηγμένων εφαρμογών ΤΠΕ και δικτύου ειδικών.

2. Πολυγλωσσικό: Γαλλικά, Αγγλικά, Ισπανικά

### 3.6 Ισπανική Φορολογική Υπηρεσία (ΑΕΑΤ) – Ισπανία

Η Ισπανική Φορολογική Υπηρεσία (ΑΕΑΤ) έχει αναπτύξει διάφορες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τόσο για τις επιχειρήσεις (μεταξύ άλλων, τη μηνιαία υποβολή Φ.Π.Α), όσο και για τους πολίτες (υποβολή φόρου εισοδήματος). Στόχος της ΑΕΑΤ ήταν η ανάπτυξη και υλοποίηση ψηφιακών υπηρεσιών, αλλά και η εισήγηση νομοθετικών αλλαγών ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες, η ευχρηστία και η αποδοτικότητα για όλα τα συμβαλλόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων των τελικών χρηστών. Με τη χρήση των ΤΠΕ, η ΑΕΑΤ έχει απλοποιήσει τις συνδιαλλαγές με τους χρήστες, παρέχοντας, παραδείγματος χάριν, ηλεκτρονικά έντυπα, προ-συμπληρωμένα έντυπα και εκτεταμένες αυτοματοποιημένες διαδικασίες. Η χρήση ψηφιακής υπογραφής απαιτείται για την ηλεκτρονική ολοκλήρωση ορισμένων διαδικασιών, αν και το κύριο μέρος των διαδικασιών διεκπεραιώνεται και χωρίς την υπογραφή. Η ΑΕΑΤ διασυνδέεται με μεγάλο αριθμό φορέων που παρέχουν μεμονωμένες φορολογικές πληροφορίες (π.χ. τοπικές εφορίες, κοινωνική ασφάλιση), και χρησιμοποιεί τις πληροφορίες αυτές για να καταρτίσει τις προ-συμπληρωμένες φορολογικές δηλώσεις των πολιτών. 1. Όλες οι διαδικασίες είναι αυτοματοποιημένες, συμπεριλαμβανομένου μηχανισμού ηλεκτρονικών πληρωμών. Η ψηφιοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών και η ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών επιτρέπουν την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη χρήση της πληροφορίας και διαχείριση των φορολογικών δηλώσεων. Επιταχύνει τη ροή εργασιών, μειώνοντας, για παράδειγμα, το μέσο χρόνο εκκαθάρισης των δηλώσεων από 90 σε 25 ημέρες. 2. Χρήση ψηφιακών υπογραφών για την ταυτοποίηση των χρηστών

Εικόνα 9: Ισπανική Φορολογική Υπηρεσία (ΑΕΑΤ)



Πηγή:

<http://themecraft.net/wwwdata/thumbs/a/aeat.es.jpg>

### **3.7 Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στη Δανία**

Από το Φεβρουάριο του 2005 όλοι οι φορείς του Δημοσίου στην Δανία υποχρεούνται να δέχονται τιμολόγια προμηθευτών μόνο σε ηλεκτρονική μορφή. Έτσι, όλοι οι δημόσιοι οργανισμοί χρειάστηκε να τροποποιήσουν τα συστήματα και τις διοικητικές τους διαδικασίες ώστε να μεταβούν από τη χειρόγραφη στην ψηφιακή διαχείριση των τιμολογίων, των πιστώσεων και άλλων συναφών συναλλαγών με τους εκάστοτε προμηθευτές του δημοσίου. Η συγκεκριμένη μεταρρύθμιση αφορά συνολικά περίπου 15 εκατομμύρια τιμολόγια το χρόνο, και βρίσκει εφαρμογή σε ολόκληρο το φάσμα του δημόσιου τομέα, από κυβερνητικά υπουργεία μέχρι παιδικούς σταθμούς. Το εν λόγω πρόγραμμα αναμένεται να εξοικονομήσει στα δημόσια ταμεία περίπου 100 εκατομμύρια ευρώ ετησίως, πέρα από την ελαχιστοποίηση του χρόνου και την απλούστευση των εσωτερικών διοικητικών διαδικασιών που θα επέλθει στα δημόσια ιδρύματα και φορείς της Δανίας. Η υποχρεωτική αυτή μετάβαση στην ηλεκτρονική τιμολόγηση εγγυάται τον εκσυγχρονισμό ολόκληρου του μηχανισμού πληρωμών του δημοσίου, κατά τρόπον ώστε η αναχρονιστική «διαδικασία διεκπεραίωσης εγγράφων» να αποτελέσει οριστικά παρελθόν για τις δημόσιες υπηρεσίες. Ταυτόχρονα, προσφέρει ασφάλεια και άνεση στους προμηθευτές, μέσα από την χρήση μιας ενιαίας και τυποποιημένης φόρμας τιμολογίων που θα χρησιμοποιείται από όλους τους φορείς του δημοσίου, επιτρέποντας ταυτόχρονα στις ιδιωτικές εταιρίες την άμεση έναρξη της ψηφιοποίησης όλων των εσωτερικών τους συστημάτων και διαδικασιών στη βάση αυτής της κοινής και ενιαίας φόρμας τιμολόγησης. Η πρωτοβουλία για την Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στην Δανία (Electronic Invoicing in Denmark - EID) προήλθε από πρόταση του Υπουργείου Οικονομικών της Δανίας σε συνεργασία με τις Περιφέρειες και τις τοπικές κυβερνήσεις, και υλοποιήθηκε με την υποστήριξη του Κοινοβουλίου, μέσω της ψήφισης κατάλληλης νομοθετικής παρέμβασης που ρύθμιζε τη νέα διαδικασία. 1. Η ετήσια ωφέλεια για τα δημόσια ταμεία από την μετατροπή της διαδικασίας τιμολόγησης ανέρχεται σε 120 - 150 εκατομμύρια ευρώ, από το οποίο το 25% περίπου αφορά την κεντρική διοίκηση και το υπόλοιπο 75% τις τοπικές και περιφερειακές διοικήσεις. 2. Ένα σημαντικό στοιχείο για το πρόγραμμα EID ήταν η αποφυγή άσκησης πίεσης προς τις ιδιωτικές επιχειρήσεις για να ψηφιοποιήσουν τις διαδικασίες και τη λειτουργία τους. Το EID αποτελεί λύση που είναι ανεξάρτητη από το επίπεδο εξειδίκευσης των επιχειρήσεων σε ΤΠΕ, ενώ διακρίνεται για την υψηλή ευελιξία του, ανάλογα με τις εκάστοτε δυνατότητες των ιδιωτικών φορέων. 3. Το EID αποτελεί ένα καλό παράδειγμα για το πώς ο δημόσιος τομέας μπορεί να υλοποιήσει μια αλλαγή στο τομέα της τεχνολογικής αναβάθμισης των διαδικασιών του με αποτέλεσμα την σημαντική βελτίωση της

αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητάς του, όταν υπάρχει επαρκής πολιτική βούληση και κατάλληλο τεχνολογικό υπόβαθρο για να υποστηρίξει την αλλαγή αυτή.

### **3.8 Μελέτη Περίπτωσης**

Στο σημείο αυτό πρόκειται να παρουσιαστεί μια μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και σύγκριση με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ. Η έρευνα διενεργήθηκε από το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ με τίτλο «Μελέτη περίπτωσης για τις ελληνικές online φορολογικές υπηρεσίες και άσκηση μάθησης μέσω σύγκρισης (benchlearning exercise) με αντίστοιχες υπηρεσίες χωρών της ΕΕ» έχει ως κύριο αντικείμενό της τη μελέτη των Φορολογικών Υπηρεσιών 3ων κρατών-μελών της ΕΕ, ως προς το ιστορικό ανάπτυξης ηλεκτρονικών οικονομικών υπηρεσιών, το βάθος της αναδιοργάνωσης στην οποία προχώρησαν και των επιτευχθεισών επιπτώσεων.

Πιο αναλυτικά οι κυριότεροι στόχοι που επιδιώκονται με τη διεξαγωγή του εν λόγω έργου, περιλαμβάνουν:

- Εκπόνηση μελέτης περίπτωσης (case study) που περιλαμβάνει, αφενός τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες (TAXISnet) που παρέχονται στην Ελλάδα και αφετέρου, τις αντίστοιχες υπηρεσίες δύο άλλων χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Κατόπιν, οι κοινές παράμετροι των περιπτώσεων αυτών θα συγκριθούν με ποσοτικοποίηση κατάλληλα επιλεγμένων σχετικών δεικτών βάσει του προτύπου Μέτρησης και Αξιολόγησης 'eGEP' (electronic Government Economics Project).
- Αποτίμηση των επιπτώσεων από την εφαρμογή και πλήρη λειτουργία των υπηρεσιών TAXISnet μέσω σχεδιασμού μαθησιακών ασκήσεων. Τα συμπεράσματα που θα ανακύψουν από την εφαρμογή των ασκήσεων αυτών, αναμένεται να αποτελέσουν σημαντικό πυλώνα διατύπωσης μετρητικών τεχνικών. Η μελλοντική εφαρμογή των εν λόγω τεχνικών θα αποτελέσει ένα σημαντικό 'εργαλείο' προς την κατεύθυνση βελτιστοποίησης των ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών τόσο σε οργανωσιακό επίπεδο, όσο και σε επίπεδο ελέγχου.
- Εφαρμογή πρότυπης μεθοδολογίας (Mystery User Methodology) μέσω της οποίας, οι παρεχόμενες υπηρεσίες TAXISnet, αξιολογούνται με βάση την 'οπτική' των τελικών χρηστών. Τα συμπεράσματα που ανακύπτουν περιλαμβάνουν καταγραφή των αποτελεσμάτων και παράλληλα, ποιοτικό και ποσοτικό προσδιορισμό των περιθωρίων βελτίωσης ορισμένων διαδικασιών.

- Διάχυση των αποτελεσμάτων σε ευρύτερη κλίμακα και αναζήτηση συνεργατικών εταιρών για την καταγραφή και αποτίμηση των επιπτώσεων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε Πανευρωπαϊκό επίπεδο.

Το Παρατηρητήριο, σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ), προχώρησε στη μελέτη των online φορολογικών υπηρεσιών. Στην Ελλάδα οι υπηρεσίες που επιλέχθηκαν για τη μέτρηση των επιλεγμένων δεικτών είναι η υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής του Ε1 (πολίτες), η υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής της περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ (επιχειρήσεις), η υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής της εκκαθαριστικής δήλωσης ΦΠΑ (επιχειρήσεις).

Πιο αναλυτικά η ηλεκτρονική υποβολή των εντύπων Ε1/ ΦΠΑ, εξοικονόμησαν το 26% του χρόνου των υπαλλήλων του Υπουργείου Οικονομίας, που αντιστοιχεί σε ~250.000 παραγωγικές ώρες ή εργασία 120 εργαζομένων.

Πίνακας 2: Δείκτης Αποδοτικότητας του Οργανισμού: Χρόνος που εξοικονομήθηκε εσωτερικά, λόγω της online υποβολής Ε1/ ΦΠΑ

	<b>Δήλωση Ε1</b>					
Εξοικονόμηση Χρόνου (ανθρωπομήνες)	62	81	111	116	164	241
% χρόνου που εξοικονομήθηκε	<b>2%</b>	<b>3%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>	<b>5%</b>	<b>8%</b>
	<b>Περιοδική Δήλωση ΦΠΑ</b>					
Εξοικονόμηση Χρόνου (ανθρωπομήνες)	714	364	399	397	961	1.106
% χρόνου που εξοικονομήθηκε	<b>31%</b>	<b>44%</b>	<b>50%</b>	<b>49%</b>	<b>53%</b>	<b>57%</b>
	<b>Εκκαθαριστική Δήλωση ΦΠΑ</b>					
Εξοικονόμηση Χρόνου (ανθρωπομήνες)	<i>(η υπηρεσία λειτούργησε το 2007)</i>					61
% χρόνου που εξοικονομήθηκε						<b>16%</b>
	<b>ΣΥΝΟΛΙΚΑ</b>					
Εξοικονόμηση Χρόνου (ανθρωπομήνες)	776	445	510	513	1.125	1.408
% χρόνου που εξοικονομήθηκε	<b>15%</b>	<b>12%</b>	<b>14%</b>	<b>13%</b>	<b>23%</b>	<b>26%</b>

Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για τη μέτρηση του χρόνου που εξοικονομήθηκε είναι:

**A. Υπολογισμός απαιτούμενου χρόνου για επεξεργασία όλων των δηλώσεων του έτους (ηλεκτρονική + συμβατική υποβολή)**

**B. Υπολογισμός απαιτούμενου χρόνου για επεξεργασία των δηλώσεων που υποβλήθηκαν**

## Ηλεκτρονικά

### Γ. Υπολογισμός του δείκτη εξοικονόμησης χρόνου ως $(B/A)*100\%$ .

Αναφορικά με τον υπολογισμό των απαιτούμενων χρόνων επεξεργασίας, προέκυψε ότι:

#### **1. Μια δήλωση Ε1 απαιτεί επεξεργασία:**

- α. Από τον υπάλληλο της ΔΟΥ που καταχωρεί τα στοιχεία της έντυπης φόρμας: 4 λεπτά
- β. Από τον υπάλληλο της ΓΓΠΣ που κάνει τη διάτρηση: 2 λεπτά
- γ. Εξοικονόμηση χρόνου για το Υπουργείο Οικονομικών:  $4+2=6$  λεπτά

#### **2. Αντίστοιχα, για μια εκκαθαριστική ΦΠΑ, οι χρόνοι εκτιμώνται στα $4+3=7$ λεπτά**

#### **3. Για μια περιοδική δήλωση ΦΠΑ, απαιτείται επεξεργασία μόνο από τον υπάλληλο της ΓΓΠΣ: 4 λεπτά**

Στην Φινλανδία και Ιταλία Από τη μελέτη των φορολογικών υπηρεσιών της Ιταλίας και της Φινλανδίας, προέκυψαν ενδιαφέροντα συμπεράσματα. Στην Ιταλία, ενδεικτικά:

- Καθοριστικής σημασίας για τη μείωση του διοικητικού φόρτου αποτέλεσε η δημιουργία ενός ενιαίου εκκαθαριστικού εντύπου για τις φορολογικές και ασφαλιστικές εισφορές του φορολογούμενου, καθώς και η ενοποίηση των αντίστοιχων πληρωμών σε μία.
- Αντίστοιχα, προς τον άξονα της απλοποίησης, όλες οι φορολογικές φόρμες ενσωματώθηκαν σε μια ενιαία ηλεκτρονική, με τον υπόχρεο να καλείται να συμπληρώσει, κατά περίπτωση, τα πεδία που τον αφορούν.
- Μεγάλη ώθηση στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών έδωσε το μέτρο υποχρεωτικής ηλεκτρονικής υποβολής για κάθε ενδιάμεσο φορέα που υποβάλλει φορολογικά έντυπα εκ μέρους πολιτών/ επιχειρήσεων συμπεριλαμβανομένων των:
  - Κατ' επάγγελμα λογιστών ('Commercialisti') που απασχολούνται στη διεκπεραίωση φορολογικών υποθέσεων για λογαριασμό πολιτών ή/και επιχειρήσεων
  - Όσων παραλαμβάνουν επιστροφή φόρου από τράπεζες για λογαριασμό των ιδίων ή/και των πελατών τους



- Παραρτημάτων ταχυδρομείου που παραλαμβάνουν τα επιστρεφόμενα ποσά ή/και τις συντάξεις, για λογαριασμό των πολιτών μέσω των αντίστοιχων εντύπων.
- Τμημάτων που παρέχουν πληροφοριακό υλικό ως προς φορολογικά ζητήματα σε μέλη του Εμπορικού Επιμελητηρίου.
- Επιχειρήσεων που εμπίπτουν στην υποβολή του εντύπου με αριθμο '770

Το Φορολογικό Σύστημα της Φινλανδίας:

- Αναδιοργανώθηκε ριζικά από τα τέλη της δεκαετίας του '90 επιχειρώντας, μεταξύ άλλων, ανακατανομή του διαχειριστικού φόρτου σε περιφερειακά κέντρα
- Είναι από τα πιο ανεπτυγμένα σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, έχοντας σχεδόν εξαλείψει το διαχειριστικό φόρτο εκ μέρους των πολιτών, μέσω της παροχής προσυμπληρωμένων εντύπων τα οποία στις περισσότερες περιπτώσεις απαιτούν την τελική έγκριση του φορολογούμενου.

Επίσης, και στις δύο χώρες:

- Επωφελής κρίνεται η αναδιοργάνωση των Φορολογικών Υπηρεσιών σε αυτόνομους οργανισμούς του Δημοσίου (υπαγόμενους διοικητικά στο Υπουργείο Οικονομικών) προς την κατεύθυνση ενδυνάμωσης της ευελιξίας και της αποδοτικότητάς τους
- Εφαρμόζεται στοχοθεσία σε επίπεδο αποδοτικότητας του οργανισμού και αποτελεσματικότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών.

#### **Αποτελέσματα μελέτης περίπτωσης**

Η διαφορετικότητα ως προς το εύρος των επιπτώσεων που ανέκυψαν, για τις τρεις μελέτες περίπτωσης, αντικατοπτρίζει τις διαφορετικές αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν σε νομοθετικό, κανονιστικό και οργανωσιακό επίπεδο κατά τη διαδικασία ψηφιοποίησης των φορολογικών υπηρεσιών. Έχει αναφερθεί σαφώς ότι η εφαρμογή του μοντέλου παροχής προσυμπληρωμένων εντύπων στη Φινλανδία και το μοντέλο εμπλοκής ενδιάμεσων φορέων στην Ιταλία, πραγματοποιήθηκε κατόπιν υιοθέτησης καίριων και ριζικών αλλαγών στις ισχύουσες νομοθετικές, κανονιστικές και οργανωσιακές δομές. Αντίστοιχα, για την περίπτωση της

Ελλάδας, υπήρξαν κάποιες προσπάθειες προς αυτή την κατεύθυνση, ωστόσο ήταν εξαιρετικά περιορισμένες.

Στην περίπτωση της Ελλάδας, εντοπίστηκαν σημαντικές επιπτώσεις που οδήγησαν στο συμπέρασμα ότι, τα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν σχετικά με την ηλεκτρονική υποβολή είναι αξιοσημείωτα και ελπιδοφόρα παρά το γεγονός ότι, η ανάπτυξη και λειτουργία του TAXISnet δε συνοδεύτηκε από ιδιαίτερες αλλαγές σε κανονιστικό ή οργανωσιακό επίπεδο αλλά και οι σχετικές δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης του κοινού υπήρξαν περιστασιακές.

## **Συμπεράσματα**

Το TAXIS (Φορολογία Information System) είναι ένα IT έργο που ξεκίνησε από GΜοΕF μετά από ένα IT σχέδιο το 1995. TAXIS, το οποίο αποτελεί έναν από τους στρατηγικούς IT GΜοΕF για επενδύσεις με συνολικό προϋπολογισμό περίπου. 60 εκατ. ευρώ συνέβαλε από εθνικούς και κοινοτικούς (ΕΤΠΑ / ΕΚΤ) κεφάλαια, παρείχε μηχανογραφική υποστήριξη στις κεντρικές φορολογικές αρχές, που βρίσκεται στην Αθήνα, καθώς και στους οργανισμούς τοπικής φορολογίας, που βρίσκονται σε όλη την Ελλάδα, για τη διενέργεια φορολογικών αρχειοθέτησης, τον υπολογισμό και πράξεων πληρωμής με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Το πληροφοριακό σύστημα TAXIS στηρίζεται σε 3-tier αρχιτεκτονική δεδομένων και εφαρμογών μέσα από ένα εικονικό ιδιωτικό WAN και εξυπηρετεί όλους τους φορολογούμενους και φορολόγηση των συναλλαγών στην Ελλάδα.

Τα TAXIS σχέδια εκμετάλλευσης περιλαμβάνουν την ανάπτυξη ενός ΟΠΣ κέλυφος για την υποστήριξη GΜοΕF της πολιτικής παρακολούθησης και λήψης αποφάσεων τις απαιτήσεις και την ενίσχυση του TAXIS WAN με ολοκληρωμένων υπηρεσιών δεδομένων / φωνής / εικόνας υπηρεσίες, προκειμένου να υποστηρίξει όλες τις απαιτήσεις της εσωτερικής επικοινωνίας GΜοΕF του, καθώς και να παρέχουν υπηρεσίες δικτύου κορμού σε όλα αυτά τα έργα GΜοΕF (π.χ. Τελωνιακό Σύστημα Πληροφοριών). Πέρα από αυτό, TAXIS WAN υποδομή και βάση δεδομένων TAXIS πληροφοριακό περιεχόμενο μπορούν να αξιοποιηθούν για την παροχή υπηρεσιών δικτύου σε άλλη δημόσια διοίκηση (ΡΑ) φορείς, καθώς και την ανάπτυξη cross-ΡΑ οριζόντιας συνεργασίας συστήματα.

Παρά το γεγονός ότι η ανάπτυξη του TAXIS έχει συμπληρωθεί από μια σειρά εσωτερικών επιχειρηματικών διαδικασιών ρεύμα-επένδυση και ανασχεδιασμός πρωτοβουλίες με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, έχει καταστεί προφανές ότι η αρχική σύλληψη του έργου αυτού, που χρονολογείται από το 1995 όταν μηχανογραφική υποστήριξη για τις εσωτερικές λειτουργίες των επιχειρήσεων GΜοΕF ήταν επιτακτική ανάγκη, υποφέρει από μια ισχυρή «εσωστρεφής» προσανατολισμό, παραλείποντας να δώσει έμφαση στην άμεση κυβέρνηση-να-πολίτη και την κυβέρνηση σε επιχείρηση παροχής υπηρεσιών. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό με την επέκταση του Internet και WWW ως παγκόσμια υποδομών επικοινωνίας και συναλλαγής για μια αναδυόμενη, σε παγκόσμιο επίπεδο, η ψηφιακή οικονομία, έχει οδηγήσει ΓΠΠΣ για τη στρατηγική αντίληψη του κάνοντας κάποιες "δημοφιλείς" εσωτερικές υπηρεσίες TAXIS άμεσα στη διάθεση του πολίτη και επιχειρήσεων φορολογούμενος κοινότητες, παρέχοντας έτσι την «λείπει διεπαφή" για την επέκταση μιας εσωτερικής πληροφοριακής υποδομής για

εσωστρεφής λειτουργίες για την υποστήριξη του για εξωστρεφείς υπηρεσίες. Αυτή η αντίληψη έχει οδηγήσει στο έργο TAXISnet, των οποίων οι υπηρεσίες είναι άμεσα προσβάσιμα στο κοινό, με τη μορφή ενός δικτυακού τόπου ([www.taxisnet.gr](http://www.taxisnet.gr)). TAXISnet προσφέρει μια web-based interface από το οποίο είναι server-side εφαρμογές που χρησιμοποιούνται για την κίνηση των συναλλαγών και την παροχή υπηρεσιών στους χρήστες. Για λόγους ασφαλείας, τα δεδομένα ανάκτησης για TAXISnet τις συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν από μια off-line-διατηρείται αντίγραφο των εμπλεκόμενων πίνακες της βάσης δεδομένων TAXIS, ενώ οι ενημερώσεις δεδομένων αναπαράχθαι off-line με τη βάση δεδομένων TAXIS.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι TAXISnet εφαρμογές έχουν αναπτυχθεί από επαναχρησιμοποιήσιμα στοιχεία της εφαρμογής TAXIS, ενώ η προαναφερθείσα τεχνική αρχιτεκτονική απαιτεί ένα ελάχιστο ποσό της αναδιοργάνωσης στις αρχικές εφαρμογές TAXIS και σχήμα βάσης δεδομένων. Επομένως, η ανάγκη για τροποποιήσεις λογισμικού εφαρμογών ή οποιαδήποτε άλλα αρχιτεκτονικά προσαρμογές έχει ελαχιστοποιηθεί, ελαχιστοποιώντας έτσι επίσης χρόνο εφαρμογής και το κόστος.

Σε γενικές γραμμές, η ανάπτυξη των υπηρεσιών TAXISnet δεν αντιμετώπισε σημαντικά προβλήματα εφαρμογής, κυρίως λόγω της προσεκτικής σχεδιαστικές αποφάσεις. Η εμπειρία από την επιχειρησιακή εκμετάλλευση της υπηρεσίας με την αύξηση του αριθμού των χρηστών έχει δείξει ότι ορισμένες τεχνικές βελτιώσεις ικανότητα μπορεί να είναι αναγκαία προκειμένου να διατηρηθεί η υπάρχουσα ποιότητα των υπηρεσιών στο πλαίσιο λειτουργίας-in-the-μεγάλο συνθήκες, ενώ σε περιορισμένο αριθμό τεχνικά ορθή και πρακτικά. Οι επεκτάσεις είναι εφικτό για τη λειτουργική και τεχνική αρχιτεκτονική αναμένεται για τη δημιουργία σύνδεσης (off-ή on-line) μεταξύ της υπηρεσίας TAXISnet τραπεζικό σύστημα και συστημάτων ηλεκτρονικών πληρωμών.

Μετά από μια σύντομη αρχική, πλήρως ηλεκτρονικά, διαδικασία εγγραφής, το TAXISnet χρήστες λαμβάνουν ηλεκτρονικά διαπιστευτήρια που τους επιτρέπουν να έχουν πρόσβαση στο πλήρες φάσμα των υπηρεσιών TAXISnet. TAXISnet προσφέρει ηλεκτρονική αρχειοθέτηση των υπηρεσιών για τον ΦΠΑ και τον φόρο εισοδήματος που συνοδεύεται από τις πληρωμές μέσω τραπεζικών λογαριασμών, με στόχο να καταστεί δυνατή η ηλεκτρονική πληρωμές μέσω καθιερωμένες υποδομές τραπεζικό σύστημα ως το επόμενο βήμα. Περαιτέρω σχέδια ανάπτυξης για TAXISnet περιλαμβάνει ηλεκτρονική αρχειοθέτηση των υπηρεσιών για όλα τα σημαντικά φορολογικά έντυπα, παροχή υπηρεσιών TAXISnet μέσω πρόσθετων δημόσιων σημείων πρόσβασης και ένταξης στην μακροπρόθεσμα με άλλες εθνικές και ευρωπαϊκές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στην τρέχουσα κατάσταση του, TAXISnet προσφέρει 24x7 διαθεσιμότητα της υπηρεσίας και σε πραγματικό χρόνο απόκρισης για όλες τις συναλλαγές, καθώς και on-line ερωτήσεις και e-mail-based υπηρεσίες γραφείου υποστήριξης για τους εγγεγραμμένους και των δυνητικών χρηστών. Οι κύριες κατηγορίες πελατών που απευθύνονται από TAXISnet είναι: (α) τους μεμονωμένους πολίτες, με έμφαση στις απομακρυσμένες περιοχές, (β) λογιστές και επαγγελματίες (γ) ιδιωτικές επιχειρήσεις, με έμφαση στις ΜΜΕ. Σύμφωνα με πρόσφατες εκτιμήσεις, οι TAXISnet υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται περισσότερο από το ήμισυ των Internet-enabled ΦΠΑ και ευθύνη των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Επιχειρησιακή εκμετάλλευση περιελάμβανε ένα μικρό αριθμό νομικών θεμάτων, που αφορούν κυρίως την αυθεντικότητα της ηλεκτρονικής επικοινωνίας ερωτηθέντων και νομική εγκυρότητα του e-ΦΠΑ και e-εισόδημα φορολογικά έντυπα? Αυτά έχουν ήδη επιλυθεί από τις αρμόδιες ρυθμιστικές πράξεις και ελαφρύ τεχνικά μέτρα. Δεν υπάρχουν σημαντικά πολιτιστικά εμπόδια, από την άλλη πλευρά, έχουν αποθαρρύνει τους τελικούς χρήστες. Δεδομένου ότι οι τρέχουσες τελικού χρήστη επίπεδα διείσδυσης και ο ρυθμός μαρτυρούν, e-εργασιακές συνήθειες, καθώς και την εμπιστοσύνη και την εμπιστοσύνη του πολιτισμού έχουν ήδη καθιερωθεί από επαρκή αριθμό των πολιτών και των επιχειρήσεων, που σήμερα λειτουργεί ως μια κρίσιμη μάζα για τη διατήρηση της " ορμή επιτυχία »και την προσέλκυση νέων χρηστών στην υπηρεσία.

Τα κύρια συγκριτικά πλεονεκτήματα του TAXISnet, όσον αφορά την εσωτερική μηχανογραφική υποστήριξη για το χαρτί με βάση τις συναλλαγές, περιλαμβάνουν (α) την εξάλειψη των εργασιών χαρτί και φυσικής μεταφοράς, (β) τη συνεχή διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, μείωση του χρόνου απόκρισης και μια σημαντική μείωση των σφαλμάτων, και ( γ) ανοιχτές προδιαγραφές API για την ενσωμάτωση της υπηρεσίας TAXISnet καλεί σε τρίτους εμπορικά προϊόντα λογισμικού (πακέτα αυτοματισμού γραφείου, συστήματα ERP, κλπ.) Ένα βασικό θέμα στην ανάπτυξη του TAXISnet υπηρεσιών υπήρξε η ελαχιστοποίηση των πρόσθετων τεχνογνωσίας και οικονομικές επενδύσεις απαιτείται εκ μέρους των τελικών χρηστών δεδομένου ότι όλες οι εφαρμογές τρέχουν TAXISnet server-side, μόνο ένα low-end υπολογιστή με σύνδεση Internet και ένα πρόγραμμα περιήγησης (πιθανότατα ήδη διαθέσιμες στους τελικούς χρήστες) χρειάζονται να έχουν πρόσβαση στο πλήρες φάσμα των υπηρεσιών TAXISnet.

Επιπλέον, η άμεση διαθεσιμότητα των υπηρεσιών TAXISnet για όλους τους χρήστες του Internet εξαλείφει την ανάγκη για επιπλέον κανάλια διανομής. Η ευαισθητοποίηση σχετικά με την υπηρεσία προωθείται μέσω των μέσων μαζικής ενημέρωσης, μέσω των περιφερειακών και τομεακών εκδηλώσεις, καθώς και σε συνεργασία με τις τοπικές ομάδες

σύνδεσης στο Internet (π.χ. τις πανεπιστημιακές σχολές). Ακριβώς όπως στην περίπτωση με TAXIS, ΓΓΠΣ έχει αναθέσει σε εξωτερικούς συνεργάτες την εφαρμογή του TAXISnet υπηρεσίες σε βιομηχανικούς προμηθευτές λύσεων, λαμβάνοντας υπόψη ότι η συντήρηση υπηρεσία έχει ξεκινήσει σε συνεργασία προμήθεια βάση.

## **Βιβλιογραφία**

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

Ahitur, N. Neumann, S. (1990), 'Principles of information for management', C. Broun Publishers, Boston USA

Aktas, A.Z. (1987), 'Structured analysis and design of information system', Prentice Hall, New Jersey, USA

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

Κεραμάρη G. (2013), 'Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα', <http://www.socialactivism.gr/index.php/>

Πλούμης. X., (2009), 'Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Ορισμός, Ανάλυση & Τεχνολογίες Ανάπτυξης Μοντέλου Αιτήσεων-Εγκρίσεων', Διπλωματική Εργασία ΕΜΠ

[http://3.bp.blogspot.com/\\_IFKKLvohPuw/S7dL3ytyNkI/AAAAAAAAAAc8/08dB45\\_9bjg/s1600/Picture1.png](http://3.bp.blogspot.com/_IFKKLvohPuw/S7dL3ytyNkI/AAAAAAAAAAc8/08dB45_9bjg/s1600/Picture1.png)

<http://themecraft.net/wwwdata/thumbs/a/aeat.es.jpg>

<http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/sd>

<http://www.gsis.gr>

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

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

[http://www.halcom.si/halcom\\_exp/UserFiles/File/FAQ/g20/q125/slike/1\\_edavki\\_po\\_obnovi.jpg](http://www.halcom.si/halcom_exp/UserFiles/File/FAQ/g20/q125/slike/1_edavki_po_obnovi.jpg)

<http://www.ika.gr/gr/infopages/ehome.cfm>

<http://www.nooz.gr/image.ashx?fid=586821&v=0&q=80&w=300&h=225>