



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

**Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην φορολογική οργάνωση και
διοίκηση: Συγκριτική μελέτη των ηλεκτρονικών φορολογικών
διαδικασιών των χωρών Ελλάδας - Κύπρου**

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ Γ. ΚΟΜΝΗΝΟΣ

ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

ΤΡΙΠΟΛΗ
ΙΟΥΝΙΟΣ 2018



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

**Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην φορολογική οργάνωση και
διοίκηση: Συγκριτική μελέτη των ηλεκτρονικών φορολογικών
διαδικασιών των χωρών Ελλάδας - Κύπρου**

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ Γ. ΚΟΜΝΗΝΟΣ

ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

Υπεβλήθη στο Τμήμα Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου
ως μέρος των απαιτήσεων για την απόκτηση Διδακτορικού Διπλώματος.

Η εκπόνηση της διατριβής συνετελέσθη με την καθοδήγηση τριμελούς
Συμβουλευτικής Επιτροπής υπό την Εποπτεία του κ. Παναγιώτη Λιαργκόβα

ΤΡΙΠΟΛΗ, Ιούνιος, 2018

Ο ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ,

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΛΙΑΡΓΚΟΒΑΣ, καθηγητής

© Δημήτριος Γ. Κομνηνός

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην φορολογική οργάνωση και διοίκηση: Συγκριτική μελέτη των ηλεκτρονικών φορολογικών διαδικασιών των χωρών Ελλάδας - Κύπρου

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση της παρούσας διδακτορικής διατριβής, θα ήθελα να ευχαριστήσω όσους συνέβαλαν στην επιτυχή έκβαση της μακροχρόνιας αυτής προσπάθειας μέσω της υποστήριξης που μου προσέφεραν.

Ιδιαίτερα τον επιβλέποντα καθηγητή κ. Λιαργκόβα Παναγιώτη για την πολύτιμη καθοδήγησή του σε όλα τα στάδια της διδακτορικής μου διατριβής καθώς επίσης και τις εύστοχες παρατηρήσεις και συμβουλές του. Θεωρώ ότι είχα την τύχη και την τιμή να επιβλέπει και να συντονίζει τις ερευνητικές μου προσπάθειες ένας εξαιρετος Πανεπιστημιακός δάσκαλος με πολύπλευρη συνεισφορά στην ακαδημαϊκή κοινότητα. Η παρουσία του αποτέλεσε την ασφαλιστική δικλείδα ομαλής διεξαγωγής της έρευνας, διευθετώντας με τον καλύτερο και αποτελεσματικότερο τρόπο τα απαραίτητα ουσιαστικά ζητήματα εκπόνησης της διατριβής μου.

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους όσους ανταποκρίθηκαν και απάντησαν στο ερωτηματολόγιο της διατριβής μου, στην Ελλάδα και την Κύπρο, συμβάλλοντας στην ολοκλήρωσή της.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες στον κ. Ζαχαρία Δερμάτη για την πολύ σημαντική βοήθειά του στην ψηφιακή σχεδίαση του ερωτηματολογίου μέσω του λογισμικού Lime survey και την ηλεκτρονική του προώθηση.

Επιπροσθέτως θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου συνολικά για το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου και το τμήμα Οικονομικών Επιστημών που με φιλοξένησαν κατά την διάρκεια της εκπόνησης της διατριβής αλλά και για την άρτια υποδομή και οργάνωσή τους, καθώς επίσης και σε όλους τους καθηγητές – μέλη ΔΕΠ του Οικονομικού τμήματος που συμμετείχαν στις ετήσιες παρουσιάσεις αξιολόγησης προόδου και με βοήθησαν με τις χρήσιμες επισημάνσεις τους.

Περαιτέρω θα ήθελα να ευχαριστήσω τους συναδέλφους μου υποψήφιους διδάκτορες, και αρκετούς εξ' αυτών μετέπειτα διδάκτορες, διότι εκτός των άλλων, το ερευνητικό τους πνεύμα και ο γόνιμος μεταξύ μας διάλογος αποτέλεσαν για μένα πηγή δημιουργικής έμπνευσης.

**Στην μνήμη των γονέων μου Γεωργίου
και Παναγιώτας**

Πίνακας Περιεχομένων

Ευχαριστίες	4
Ευρετήριο πινάκων	14
Ευρετήριο Γραφημάτων.....	18
Ευρετήριο Εικόνων.....	20
Περίληψη	21
Abstract.....	23
Αντικείμενο της Διδακτορικής διατριβής.....	25
Διαδικασία επιλογής του συγκεκριμένου θέματος	25
Κριτήρια επιλογής	25
Πρωτοτυπία.....	25
Συμβολή στην κεκτημένη γνώση.....	26
Διάρθρωση της Διδακτορικής διατριβής	27
Κεφάλαιο 1 ^ο : Θεωρητικό υπόβαθρο της Φορολογικής Διοίκησης.....	28
1.1. Εννοιολογική προσέγγιση της έννοιας «φορολογικό σύστημα».....	29
1.2. Προσέγγιση της έννοιας της «φορολογικής συμμόρφωσης»	33
1.3. Προσέγγιση της έννοιας του «φόρου»	36
1.4. Εννοιολογική προσέγγιση της έννοιας της «φοροδιαφυγής».....	41
1.5. Εννοιολογική προσέγγιση της έννοιας «Φορολογική Διοίκηση»	44
1.6. Το όραμα της Φορολογικής Διοίκησης	49
1.7. Η πολυπλοκότητα της φορολογικής νομοθεσίας	50
1.8. Σημασία της Φορολογικής Διοίκησης.....	54
1.9. Αποστολή της Φορολογικής Διοίκησης.....	59
1.10. Σκοπός της Φορολογικής Διοίκησης	63
1.10.1. Σκοπός.....	63
1.10.2. Στόχοι	67
1.11. Χαρακτηριστικά της Φορολογικής Διοίκησης.....	70
1.12. Εξουσίες της Φορολογικής Διοίκησης.....	71
1.13. Στρατηγικές επιδιώξεις της Φορολογικής Διοίκησης	73
1.14. Πώς ενισχύεται η Φορολογική Διοίκηση	75
1.14.1. Σύσταση της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων.....	75
1.14.2. Σύσταση της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.)	78
1.15. Οργανωτικά Μοντέλα Φορολογικής Διοίκησης.....	83
1.15.1. Μοντέλο οργάνωσης κατά φόρο	86

1.15.2. Μοντέλο οργάνωσης κατά λειτουργία	87
1.15.3. Μοντέλο οργάνωσης κατά κατηγορία φορολογουμένου	88
1.16. Πώς εφαρμόζει την φορολογική πολιτική της η Φορολογική Διοίκηση.	89
1.16.1. Το Υπουργείο Οικονομικών στην Ελλάδα	89
1.16.2. Η Γενική Διεύθυνση Φορολογικής Διοίκησης	92
1.16.3. Η Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (Δ.Ο.Υ.)	97
1.17. Προσπάθειες μεταρρύθμισης της Φορολογικής Διοίκησης	108
Κεφάλαιο 2^ο: Η Φορολογική Διοίκηση στο Διεθνή χώρο	111
2.1. Εισαγωγή	112
2.2. Η Φορολογική Διοίκηση της Βουλγαρίας	115
2.2.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς	115
2.2.2. Ηλεκτρονικό πληροφοριακό σύστημα	116
2.3. Η Φορολογική Διοίκηση της Γαλλίας	117
2.3.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς	117
2.3.2. Ηλεκτρονικό Πληροφοριακό Σύστημα	119
2.3.3. Συμπεράσματα	120
2.4. Η Φορολογική Διοίκηση της Γερμανίας.....	121
2.4.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς	121
2.4.2. Ηλεκτρονικό Πληροφοριακό Σύστημα	123
2.4.3. Συμπεράσματα	124
2.5. Η Φορολογική Διοίκηση της Δανίας	126
2.5.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς	126
2.6. Η Φορολογική Διοίκηση της Εσθονίας	127
2.6.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς	127
2.6.2. Ηλεκτρονικό Πληροφοριακό Σύστημα	130
2.7. Η Φορολογική Διοίκηση των ΗΠΑ	131
2.7.1. Περιγραφή.....	131
2.8. Η Φορολογική Διοίκηση της Ιαπωνίας.....	133
2.8.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς	133
2.8.2. Συμπεράσματα	134
2.9. Η Φορολογική Διοίκηση της Ιρλανδίας.....	137
2.9.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς	137
2.10. Η Φορολογική Διοίκηση της Ισπανίας.....	138
2.10.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς	138

2.10.2.	Ηλεκτρονικό Πληροφοριακό Σύστημα	141
2.10.3.	Συμπεράσματα	143
2.10.4.	Παρουσίαση βέλτιστων πρακτικών	144
2.11.	Η Φορολογική Διοίκηση της Ιταλίας	145
2.11.1.	Περιγραφή.....	145
2.11.2.	Θέση – Διοικητικό καθεστώς	145
2.12.	Η Φορολογική Διοίκηση της Κροατίας	147
2.12.1.	Θέση – Διοικητικό καθεστώς	147
2.12.2.	Ηλεκτρονικό Πληροφοριακό Σύστημα	148
2.13.	Η Φορολογική Διοίκηση της Κύπρου	149
2.13.1.	Θέση – Διοικητικό καθεστώς	149
2.13.2.	Ηλεκτρονικό Πληροφοριακό Σύστημα	150
2.14.	Η Φορολογική Διοίκηση του Λουξεμβούργου	151
2.14.1.	Θέση – Διοικητικό καθεστώς	151
2.15.	Η Φορολογική Διοίκηση της Μάλτας.....	153
2.15.1.	Θέση – Διοικητικό καθεστώς	153
2.15.2.	Ηλεκτρονικό Πληροφοριακό Σύστημα	153
2.16.	Η Φορολογική Διοίκηση της Ολλανδίας	154
2.16.1.	Θέση – Διοικητικό καθεστώς	154
2.16.2.	Συμπεράσματα	156
2.16.3.	Παρουσίαση βέλτιστων πρακτικών	157
2.17.	Η Φορολογική Διοίκηση της Πορτογαλίας.....	158
2.17.1.	Θέση – Διοικητικό καθεστώς	158
2.18.	Η Φορολογική Διοίκηση της Ρουμανίας.....	159
2.18.1.	Θέση – Διοικητικό καθεστώς	159
2.19.	Η Φορολογική Διοίκηση της Σλοβακίας.....	161
2.19.1.	Θέση – Διοικητικό καθεστώς	161
2.19.2.	Στρατηγικές της φορολογικής συμμόρφωσης	161
2.20.	Η Φορολογική Διοίκηση της Σουηδίας.....	163
2.20.1.	Θέση – Διοικητικό καθεστώς	163
2.20.2.	Ηλεκτρονικό Πληροφοριακό Σύστημα	165
2.20.3.	Πλεονεκτήματα της Φορολογικής Διοίκησης	166
2.20.4.	Συμπεράσματα	167
2.21.	Η Φορολογική Διοίκηση της Τσεχίας.....	169

2.21.1.	Περιγραφή.....	169
2.22.	Η Φορολογική Διοίκηση της Φινλανδίας	171
2.22.1.	Περιγραφή.....	171
2.22.2.	Θέση – Διοικητικό καθεστώς	172
2.22.3.	Συμπεράσματα	172
2.23.	Παρατηρήσεις - Συμπεράσματα.....	174
	Κεφάλαιο 3^ο: Ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	181
3.1.	Εννοιολογική προσέγγιση της έννοιας	182
3.2.	Πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	187
3.3.	Τι δεν είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	189
3.4.	Σκοπός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	190
3.5.	Στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	191
3.6.	Ποια τα προσδοκώμενα οφέλη από την εφαρμογή και χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	193
3.7.	Κατηγοριοποίηση παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ..	199
3.7.1.	Κατηγορίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών	199
3.7.2.	Είδη παρεχόμενων συναλλαγών.....	201
3.8.	Ηλεκτρονικές πληρωμές	206
3.8.1.	Εισαγωγή.....	206
	Κεφάλαιο 4^ο: Η ηλεκτρονική Φορολογική Διοίκηση.....	209
4.1.	Εισαγωγή	210
4.2.	Παρουσίαση Νομικού πλαισίου λειτουργίας ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης.....	213
4.2.1.	Εισαγωγή.....	213
4.2.2.	Νομοθετικές Διατάξεις.....	213
4.3.	Παρουσίαση του TAXIS.....	217
4.3.1.	Εισαγωγή.....	217
4.3.2.	Οφέλη του συστήματος TAXIS	219
4.4.	Παρουσίαση του TAXISnet.....	220
4.4.1.	Εισαγωγή.....	220
4.4.2.	Βασικοί στόχοι.....	223
4.4.3.	Πλεονεκτήματα χρήσης του Taxisnet.....	223
4.4.4.	Υπηρεσίες του TAXISnet	227
4.5.	Παρουσίαση του ELENXIS	234

4.6	Οι πυλώνες τη Φορολογικής Διοίκησης	237
	Κεφάλαιο 5 ^ο : Σχεδιασμός και Μεθοδολογία έρευνας	243
	Εισαγωγή	244
5.1.	Σκοπός και στόχοι της έρευνας.....	244
5.1.1.	Σκοπός της έρευνας.....	244
5.1.2.	Στόχοι της έρευνας.....	244
5.2.	Ερευνητικά ερωτήματα	247
5.3.	Συγκεντρωτικός Πίνακας έρευνας.....	249
5.4.	Χρονοδιάγραμμα έρευνας	251
5.5.	Μεθοδολογική προσέγγιση.....	254
5.5.1.	Μέθοδος συλλογής δεδομένων.....	255
5.6	Ερευνητική διαδικασία.....	257
5.7.	Συμμετέχοντες.....	259
5.7.1.	Πληθυσμός	259
5.7.2.	Το δείγμα της έρευνας.....	260
5.8.	Ερευνητικά εργαλεία συλλογής δεδομένων	264
5.8.1.	Ερωτηματολόγιο.....	264
5.8.2.	Αιτιολόγηση επιλογής του ερωτηματολογίου	266
5.8.3.	Η δομή και το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου	268
5.9.	Δυσκολίες και περιορισμοί κατά την ερευνητική διαδικασία & τρόπος αντιμετώπισης	285
	Κεφάλαιο 6 ^ο : Ανάλυση και παρουσίαση Αποτελεσμάτων έρευνας	286
6.1.	Εισαγωγή.....	287
6.2.	Δυσκολίες και περιορισμοί κατά την ερευνητική διαδικασία & τρόπος αντιμετώπισης	288
6.3.	Αποτελέσματα Περιγραφικής Στατιστικής.....	289
	Ανάλυση των δεδομένων της έρευνας.....	289
6.3.1.	Εισαγωγή.....	289
6.4.	Διαμόρφωση προσωπικού προφίλ συμμετεχόντων στην έρευνα	290
6.4.1.	Κατανομή δείγματος με βάση το φύλο.....	290
6.4.2.	Κατανομή δείγματος με βάση την ηλικία.....	291
6.4.3.	Κατανομή δείγματος με βάση την οικογενειακή κατάσταση.....	292
6.4.4.	Κατανομή δείγματος με βάση το μορφωτικό επίπεδο.....	293
6.4.5.	Κατανομή δείγματος με βάση την υπηρεσία όπου υπηρετούν.....	294

6.4.6. Κατανομή δείγματος με βάση την θέση του στην υπηρεσία όπου υπηρετούν....	295
6.4.7. Κατανομή δείγματος με βάση τα χρόνια υπηρεσίας στις φορολογικές υπηρεσίες	296
6.4.8. Κατανομή δείγματος με βάση την γεωγραφική περιφέρεια όπου υπηρετούν	297
6.4.9. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τον βαθμό εμπειρίας τους στην χρήση Τ.Π.Ε.	298
6.4.10. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με την συμβολή των απόψεων των φορολογούμενων πολιτών στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης	299
6.4.11. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με την συμβολή των απόψεων των λογιστών / φοροτεχνικών στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης	300
6.5. Αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών του TAXIS / TAXISnet	301
6.6. Αξιολόγηση της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης	326
6.7. Αξιολόγηση των μηχανισμών της Φορολογικής Διοίκησης	361
6.7.1. Φορολογική Διοίκηση και πολίτης.....	361
6.7.2. Φορολογική Διοίκηση και οργανωτική δομή	366
6.7.3. Φορολογική Διοίκηση και ελεγκτικοί μηχανισμοί.....	371
6.7.4. Επιχειρησιακό & Στρατηγικό Σχέδιο της Φορολογικής Διοίκησης	373
6.7.5. Προτάσεις της Φορολογικής Διοίκησης.....	377
6.8. Αξιολόγηση της παρεχόμενης επιμόρφωσης	387
6.9. Αξιολόγηση του φορολογικού συστήματος της χώρας.....	402
6.10. Επαγωγική Στατιστική	411
Συσχετίσεις αποτελεσμάτων	411
6.10.1. Εισαγωγή	411
6.10.2. Γραμμική Παλινδρόμηση	411
6.10.2.1 Δημιουργία ψευδομεταβλητών	412
6.10.2.2. Έλεγχος κανονικότητας	413
6.10.2.3. Συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών.....	413
6.10.2.4. Βιβλιογραφική τεκμηρίωση του συντελεστή προσδιορισμού R2	416
6.11. Παρουσίαση αποτελεσμάτων Γραμμικής Παλινδρόμησης	417
6.11.1. Συσχέτιση της Εκτίμησης Αποδοτικότητας Φορολογικής Διοίκησης	417
6.11.2. Συσχέτιση της Εκτίμησης Αποδοτικότητας των υπαλλήλων στις τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΕΑΥΤΠΕ).....	439
6.11.3. Συσχέτιση της Εκτίμησης Αποτελεσματικότητας των λογισμικών της Φορολογικής Διοίκησης (ΕΑΛΦΔ).....	455

6.12. Συνοπτικός πίνακας αποτελεσμάτων γραμμικής παλινδρόμησης	473
Κεφάλαιο 7 ^ο : Συμπεράσματα.....	476
7.1. Εισαγωγή	477
7.2. Διασύνδεση των αποτελεσμάτων με τα ερευνητικά ερωτήματα	478
7.2.1. Συμπεράσματα 1ης Θεματικής Ενότητας	478
7.2.1.1. Διασύνδεση των αποτελεσμάτων με το 1 ^ο ερευνητικό ερώτημα	478
7.2.2. Συμπεράσματα 2ης Θεματικής Ενότητας	480
7.2.2.1. Διασύνδεση των αποτελεσμάτων με το 2 ^ο ερευνητικό ερώτημα	480
7.2.3. Συμπεράσματα 3ης Θεματικής Ενότητας	489
7.2.3.1. Διασύνδεση των αποτελεσμάτων με το 3 ^ο ερευνητικό ερώτημα	489
7.2.3.2. Διασύνδεση των αποτελεσμάτων με το 4 ^ο ερευνητικό ερώτημα	491
7.2.4. Συμπεράσματα 4ης Θεματικής Ενότητας	494
7.2.4.1. Διασύνδεση των αποτελεσμάτων με το 5 ^ο ερευνητικό ερώτημα	494
7.2.4.2. Διασύνδεση των αποτελεσμάτων με το 6 ^ο ερευνητικό ερώτημα	499
7.2.5. Συμπεράσματα 5ης Θεματικής Ενότητας	502
7.2.5.1. Διασύνδεση των αποτελεσμάτων με το 7 ^ο ερευνητικό ερώτημα	502
7.2.5.2. Διασύνδεση των αποτελεσμάτων με το 8 ^ο ερευνητικό ερώτημα	506
7.2.6. Συμπεράσματα 6ης Θεματικής Ενότητας	509
7.2.6.1. Διασύνδεση των αποτελεσμάτων με το 9 ^ο ερευνητικό ερώτημα	509
7.3. Συμπεράσματα γραμμικής παλινδρόμησης	517
7.4. Προτάσεις για αξιοποίηση των συμπερασμάτων της έρευνας	526
7.5. Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα	527
Κεφάλαιο 8 ^ο : Βιβλιογραφία.....	529
8.1. Ξενόγλωσση βιβλιογραφία	530
8.2. Ελληνική βιβλιογραφία.....	536
Παράρτημα.....	550
Παράρτημα I: Συντομογραφίες και Αρκτικόλεξα	551
Παράρτημα II: Οργανογράμματα Φορολογικής Διοίκησης	552
Οργανόγραμμα Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.)	552
Οργανόγραμμα Γενικής Γραμματείας Δημοσιονομικής Πολιτικής	555
Οργανόγραμμα Γενικής Γραμματείας Οικονομικής Πολιτικής	555
Οργανόγραμμα Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και Διοικητικής Υποστήριξης.....	556
Οργανόγραμμα Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Περιουσίας.....	556

Πίνακας φορολογικών περιφερειών και των Δ.Ο.Υ. που υπάγονται σε αυτές	557
Πίνακας υπηρεσιών υπαγόμενες απευθείας στον Υπουργό Οικονομικών.....	557
Οργανόγραμμα Υπουργείου Οικονομικών Ελλάδας.....	558
Οργανόγραμμα Υπουργείου Οικονομικών Κύπρου.....	558
Παράρτημα III: Φορολογικοί Συντελεστές.....	559
Ανώτατοι Συντελεστές Φόρου Εισοδήματος Φυσικών προσώπων από το έτος 2007 έως το έτος 2017	559
Εξέλιξη των ανώτατων συντελεστών Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων και πρόσθετων επιβαρύνσεων στην Ελλάδα από το 1995 - 2017.....	560
Παράρτημα IV: Άδειες προς τις Φορολογικές Διοικήσεις Ελλάδας & Κύπρου για διεξαγωγή έρευνας στις φορολογικές υπηρεσίες.....	561
Παράρτημα V: Εισαγωγικές ενημερωτικές επιστολές όπως διανεμήθηκαν στις φορολογικές υπηρεσίες Ελλάδας & Κύπρου	567
Παράρτημα VI: Ερωτηματολόγιο έρευνας στις φορολογικές υπηρεσίες της Ελλάδας	569
Παράρτημα VII: Ερωτηματολόγιο έρευνας στις φορολογικές υπηρεσίες της Κύπρου	594
Παράρτημα VIII: Ερωτηματολόγιο πιλοτικής έρευνας.....	618
Παράρτημα IX: Αποτελέσματα οικονομετρικής ανάλυσης (SPSS).....	645
Αξιοπιστία ερωτηματολογίων Ελλάδας	645
Αξιοπιστία ερωτηματολογίων Κύπρου	645
Έλεγχος κανονικότητας μεταβλητών	646

Ευρετήριο πινάκων

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΓΚΥΚΛΙΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ	51
ΠΙΝΑΚΑΣ 2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ: 36 ΝΟΜΟΙ ΤΗΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ 14ΕΤΙΑ 2002-2015	52
ΠΙΝΑΚΑΣ 3 ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΗΣ ΕΕ	74
ΠΙΝΑΚΑΣ 4 ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΟΥ ΥΙΟΘΕΤΟΥΝ ΟΙ ΧΩΡΕΣ ΜΕΛΗ ΤΟΥ ΟΟΣΑ.....	84
ΠΙΝΑΚΑΣ 5 ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΑ ΜΟΝΤΕΛΑ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΟΥ ΥΙΟΘΕΤΟΥΝ ΟΙ ΧΩΡΕΣ ΜΗ ΜΕΛΗ ΤΟΥ ΟΟΣΑ	85
ΠΙΝΑΚΑΣ 6 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (Δ.Ο.Υ.) ΣΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΜΕΛΗ ΤΗΣ Ε.Ε.	98
ΠΙΝΑΚΑΣ 7 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (Δ.Ο.Υ.) ΣΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΜΗ ΜΕΛΗ ΤΗΣ Ε.Ε.	99
ΠΙΝΑΚΑΣ 8 ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΠΟΥ ΥΠΗΡΕΤΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	99
ΠΙΝΑΚΑΣ 9 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΠΟΥ ΥΠΗΡΕΤΕΙ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ	101
ΠΙΝΑΚΑΣ 10 ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΝΤΑΙ ΑΝΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΑΡΙΘΜΟ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	102
ΠΙΝΑΚΑΣ 11 ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ ΧΩΡΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΟΥ ΟΟΣΑ	179
ΠΙΝΑΚΑΣ 12 ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΧΩΡΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΗΣ ΕΕ	206
ΠΙΝΑΚΑΣ 13 ΔΙΑΘΕΣΙΜΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΧΩΡΩΝ ΜΗ ΜΕΛΩΝ ΤΟΥ ΟΟΣΑ.....	207
ΠΙΝΑΚΑΣ 14 ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΟ ΦΥΛΟ ΣΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΗΣ ΕΕ ..	211
ΠΙΝΑΚΑΣ 15 ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΣΤΟΥΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΟΥΣ ΚΑΙ ΣΤΟΥΣ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥΣ ΤΟΥΣ (ΛΟΓΙΣΤΕΣ) ΧΩΡΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΟΥ ΟΟΣΑ.....	225
ΠΙΝΑΚΑΣ 16 ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΣΤΟΥΣ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΟΥΣ ΚΑΙ ΣΤΟΥΣ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥΣ ΤΟΥΣ (ΛΟΓΙΣΤΕΣ) ΧΩΡΩΝ ΜΗ ΜΕΛΩΝ ΤΟΥ ΟΟΣΑ.....	226
ΠΙΝΑΚΑΣ 17 ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	249
ΠΙΝΑΚΑΣ 18 ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΗΡΕΤΟΥΝΤΩΝ ΕΦΟΡΙΑΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΣΤΙΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	259
ΠΙΝΑΚΑΣ 19: ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΡΙΘΜΟΥ ΥΠΗΡΕΤΟΥΝΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ (ΠΗΓΗ: ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ/ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ Δ.Ο.Υ.).....	260
ΠΙΝΑΚΑΣ 20 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΑ ΧΡΟΝΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΙΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	296
ΠΙΝΑΚΑΣ 21 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΑ ΧΡΟΝΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΙΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	296
ΠΙΝΑΚΑΣ 22 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΟΠΟΥ ΥΠΗΡΕΤΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	297
ΠΙΝΑΚΑΣ 23 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΣΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΠΕ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	298
ΠΙΝΑΚΑΣ 24 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΣΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΠΕ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	298
ΠΙΝΑΚΑΣ 25 ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΤΑΧΙΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	305
ΠΙΝΑΚΑΣ 26 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΤΑΧΙΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	306
ΠΙΝΑΚΑΣ 27 ΒΑΘΜΟΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΤΟΥ HELPDESK ΤΟΥ ΤΑΧΙΣ/TAXISNET ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	308
ΠΙΝΑΚΑΣ 28 ΒΑΘΜΟΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΤΟΥ HELPDESK ΤΟΥ ΤΑΧΙΣ/TAXISNET ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	308
ΠΙΝΑΚΑΣ 29 ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	309
ΠΙΝΑΚΑΣ 30 ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	310
ΠΙΝΑΚΑΣ 31 ΡΥΘΜΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ ΤΑΧΙΣNET ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	311
ΠΙΝΑΚΑΣ 32 ΡΥΘΜΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ ΤΑΧΙΣNET ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	311
ΠΙΝΑΚΑΣ 33 ΡΥΘΜΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ PUBLICREVENUE ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	312
ΠΙΝΑΚΑΣ 34 ΡΥΘΜΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ PUBLICREVENUE ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	312
ΠΙΝΑΚΑΣ 35 ΡΥΘΜΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ ΜΙΝΦΙΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	313
ΠΙΝΑΚΑΣ 36 ΡΥΘΜΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ ΜΙΝΦΙΝ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	313
ΠΙΝΑΚΑΣ 37 ΡΥΘΜΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ ET.GR ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	314
ΠΙΝΑΚΑΣ 38 ΡΥΘΜΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ ΤΟΥ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟΥ ΤΗΣ ΚΥΠΡΙΑΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	314
ΠΙΝΑΚΑΣ 39 ΡΥΘΜΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	315
ΠΙΝΑΚΑΣ 40 ΡΥΘΜΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΙΚΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	315
ΠΙΝΑΚΑΣ 41 ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	316

ΠΙΝΑΚΑΣ 42 ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΥΠΡΟΥ.....	316
ΠΙΝΑΚΑΣ 43 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ TAXISNET ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	317
ΠΙΝΑΚΑΣ 44 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ TAXISNET ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	318
ΠΙΝΑΚΑΣ 45 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	319
ΠΙΝΑΚΑΣ 46 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΚΥΠΡΟΥ.....	320
ΠΙΝΑΚΑΣ 47 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΤΟΠΟΘΕΣΙΑΣ TAXISNET ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	322
ΠΙΝΑΚΑΣ 48 ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΟΙ ΟΠΟΙΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΥΝ ΣΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΜΕ ΤΗΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	323
ΠΙΝΑΚΑΣ 49 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΗΣ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΤΟΠΟΘΕΣΙΑΣ TAXISNET ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	324
ΠΙΝΑΚΑΣ 50 ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΟΙ ΟΠΟΙΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΥΝ ΣΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΜΕ ΤΗΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΚΥΠΡΟΥ.....	325
ΠΙΝΑΚΑΣ 51 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥ ΤΡΟΠΟΥ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΤΟΥΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	328
ΠΙΝΑΚΑΣ 52 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥ ΤΡΟΠΟΥ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΤΟΥΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	329
ΠΙΝΑΚΑΣ 53 1ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΣΩΣΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	335
ΠΙΝΑΚΑΣ 54 1ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΣΩΣΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	335
ΠΙΝΑΚΑΣ 55 2ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΣΩΣΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	336
ΠΙΝΑΚΑΣ 56 2ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΣΩΣΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	336
ΠΙΝΑΚΑΣ 57 3ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΣΩΣΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	337
ΠΙΝΑΚΑΣ 58 3ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΣΩΣΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	337
ΠΙΝΑΚΑΣ 59 4ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΣΩΣΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	338
ΠΙΝΑΚΑΣ 60 4ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΣΩΣΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	338
ΠΙΝΑΚΑΣ 61 5ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΣΩΣΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	339
ΠΙΝΑΚΑΣ 62 5ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΣΩΣΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	339
ΠΙΝΑΚΑΣ 63 6ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΣΩΣΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	340
ΠΙΝΑΚΑΣ 64 6ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΣΩΣΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	340
ΠΙΝΑΚΑΣ 65 7ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΣΩΣΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	341
ΠΙΝΑΚΑΣ 66 7ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΣΩΣΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	341
ΠΙΝΑΚΑΣ 67 8ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΣΩΣΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	342
ΠΙΝΑΚΑΣ 68 8ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΣΩΣΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	342

ΠΙΝΑΚΑΣ 93 10ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΣΩΣΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	357
ΠΙΝΑΚΑΣ 94 10ο ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΣΩΣΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	357
ΠΙΝΑΚΑΣ 95 ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΩΣΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	358
ΠΙΝΑΚΑΣ 96 ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΩΣΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	359
ΠΙΝΑΚΑΣ 97 ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ.....	365
ΠΙΝΑΚΑΣ 98 ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΗΣ ΚΥΠΡΟΥ	365
ΠΙΝΑΚΑΣ 99 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΟΥ ΒΑΘΜΟΥ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	379
ΠΙΝΑΚΑΣ 100 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	380
ΠΙΝΑΚΑΣ 101 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΣΥΜΒΟΛΗΣ ΤΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΣΤΗΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΣΗΜΑΝΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ	385
ΠΙΝΑΚΑΣ 102 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΣΥΜΒΟΛΗΣ ΤΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΗΣ ΚΥΠΡΟΥ ΣΤΗΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΣΗΜΑΝΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ	386
ΠΙΝΑΚΑΣ 103 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	387
ΠΙΝΑΚΑΣ 104 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	387
ΠΙΝΑΚΑΣ 105 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	391
ΠΙΝΑΚΑΣ 106 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	392
ΠΙΝΑΚΑΣ 107 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΔΥΣΚΟΛΙΩΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΣΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ	393
ΠΙΝΑΚΑΣ 108 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΔΥΣΚΟΛΙΩΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΥΠΡΟΥ ΣΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ	394
ΠΙΝΑΚΑΣ 109 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΘΕΜΑΤΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	395
ΠΙΝΑΚΑΣ 110 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΘΕΜΑΤΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΥΠΡΟΥ.....	397
ΠΙΝΑΚΑΣ 111 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΦΕΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ.....	402
ΠΙΝΑΚΑΣ 112 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΦΕΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΚΥΠΡΟΥ	405
ΠΙΝΑΚΑΣ 113 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΒΑΘΜΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	407
ΠΙΝΑΚΑΣ 114 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΒΑΘΜΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	407
ΠΙΝΑΚΑΣ 115 ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΓΡΑΜΜΙΚΗΣ ΠΑΛΙΝΔΡΟΜΗΣΗΣ ΕΑΦΔ.....	473
ΠΙΝΑΚΑΣ 116 ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΓΡΑΜΜΙΚΗΣ ΠΑΛΙΝΔΡΟΜΗΣΗΣ ΕΑΥΤΠΕ	474
ΠΙΝΑΚΑΣ 117 ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΓΡΑΜΜΙΚΗΣ ΠΑΛΙΝΔΡΟΜΗΣΗΣ ΕΑΛΦΔ	475
ΠΙΝΑΚΑΣ 118 ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	482
ΠΙΝΑΚΑΣ 119 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΟΙ ΟΠΟΙΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΥΝ ΣΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΜΕ ΤΗΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	487
ΠΙΝΑΚΑΣ 120 ΛΟΓΟΙ ΜΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΤΑΣΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΣΤΗΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	496
ΠΙΝΑΚΑΣ 121 ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	499
ΠΙΝΑΚΑΣ 122 ΘΕΜΑΤΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΓΙΑ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ	506
ΠΙΝΑΚΑΣ 123 ΆΠΟΨΗ ΓΙΑ ΤΟ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ ΤΟΥΣ.....	509
ΠΙΝΑΚΑΣ 124 ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ ΚΑΙ ΑΡΚΤΙΚΟΛΕΞΑ	551
ΠΙΝΑΚΑΣ 125 ΑΝΩΤΑΤΟΙ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2007 ΕΩΣ ΤΟ ΕΤΟΣ 2017	559

Ευρετήριο Γραφημάτων

ΓΡΑΦΗΜΑ 1 ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΑ ΕΣΟΔΑ ΩΣ ΠΟΣΟΣΤΟ ΤΟΥ ΑΕΠ ΣΤΗΝ ΕΕ (28) ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΥΡΩΖΩΝΗ (19)	30
ΓΡΑΦΗΜΑ 2 ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ, ΥΠΟΒΟΛΗ ΚΑΙ ΠΛΗΡΩΜΗ ΦΟΡΩΝ.....	40
ΓΡΑΦΗΜΑ 3 ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT ΤΗΣ ΓΓΔΕ	76
ΓΡΑΦΗΜΑ 4 ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΓΓΔΕ ΣΕ ΑΑΔΕ	78
ΓΡΑΦΗΜΑ 5 ΚΑΜΠΥΛΗΣ LAFTER	176
ΓΡΑΦΗΜΑ 6 ΠΟΣΟΣΤΟ (%) ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΤΗΣ Ε.Ε. ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	194
ΓΡΑΦΗΜΑ 7 Η ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΘΕΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΣΤΗΝ ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗ	195
ΓΡΑΦΗΜΑ 8 Η ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΘΕΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΣΤΗΝ ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗ	196
ΓΡΑΦΗΜΑ 9 Η ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΘΕΣΗ ΤΗΣ ΚΥΠΡΟΥ ΣΤΗΝ ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗ	196
ΓΡΑΦΗΜΑ 10 ΔΕΙΚΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ DESI.....	210
ΓΡΑΦΗΜΑ 11 ΔΕΙΚΤΗΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ E-INTENSITY ΧΩΡΩΝ ΜΕΛΩΝ ΤΗΣ ΕΕ	212
ΓΡΑΦΗΜΑ 12 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΦΥΛΟ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	290
ΓΡΑΦΗΜΑ 13 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΦΥΛΟ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	290
ΓΡΑΦΗΜΑ 14 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	291
ΓΡΑΦΗΜΑ 15 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	291
ΓΡΑΦΗΜΑ 16 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	292
ΓΡΑΦΗΜΑ 17 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	292
ΓΡΑΦΗΜΑ 18 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	293
ΓΡΑΦΗΜΑ 19 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	293
ΓΡΑΦΗΜΑ 20 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΠΟΥ ΥΠΗΡΕΤΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	294
ΓΡΑΦΗΜΑ 21 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΠΟΥ ΥΠΗΡΕΤΟΥΝ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	294
ΓΡΑΦΗΜΑ 22 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΘΕΣΗ ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΠΟΥ ΥΠΗΡΕΤΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	295
ΓΡΑΦΗΜΑ 23 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΘΕΣΗ ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΠΟΥ ΥΠΗΡΕΤΟΥΝ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	295
ΓΡΑΦΗΜΑ 24 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΑ ΧΡΟΝΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΙΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	296
ΓΡΑΦΗΜΑ 25 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΑ ΧΡΟΝΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΙΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ ΚΥΠΡΟΥ	296
ΓΡΑΦΗΜΑ 26 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΟΠΟΥ ΥΠΗΡΕΤΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	297
ΓΡΑΦΗΜΑ 27 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	299
ΓΡΑΦΗΜΑ 28 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	299
ΓΡΑΦΗΜΑ 29 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΛΟΓΙΣΤΩΝ/ΦΟΡΟΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΤΗΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	300
ΓΡΑΦΗΜΑ 30 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΛΟΓΙΣΤΩΝ / ΦΟΡΟΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΤΗΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	300
ΓΡΑΦΗΜΑ 31 ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ TAXIS ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	306
ΓΡΑΦΗΜΑ 32 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ TAXIS ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	307
ΓΡΑΦΗΜΑ 33 ΚΑΡΤΑ ΑΠΟΔΕΙΞΕΩΝ.....	327
ΓΡΑΦΗΜΑ 34 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΒΑΘΜΟΥ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΤΟΥ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	361
ΓΡΑΦΗΜΑ 35 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΨΕΩΝ ΒΑΘΜΟΥ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΤΟΥ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	361
ΓΡΑΦΗΜΑ 36 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΑΠΟΚΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΣΥΝΕΙΔΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	362
ΓΡΑΦΗΜΑ 37 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΑΠΟΚΤΗΣΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΣΥΝΕΙΔΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	362
ΓΡΑΦΗΜΑ 38 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΠΕΙΘΟΥΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΟΡΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	363

ΓΡΑΦΗΜΑ 39 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΠΕΙΘΟΥΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΦΟΡΩΝ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	363
ΓΡΑΦΗΜΑ 40 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΔΙΑΔΟΣΗΣ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ INTERNET ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	364
ΓΡΑΦΗΜΑ 41 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΔΙΑΔΟΣΗΣ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ INTERNET ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	364
ΓΡΑΦΗΜΑ 42 ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗΣ ΔΟΜΗΣ ΤΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	366
ΓΡΑΦΗΜΑ 43 ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗΣ ΔΟΜΗΣ ΤΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	366
ΓΡΑΦΗΜΑ 44 Η ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΠΥΞΙΔΑ ΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΤΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	367
ΓΡΑΦΗΜΑ 45 Η ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΠΥΞΙΔΑ ΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΤΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	367
ΓΡΑΦΗΜΑ 46 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΥΠΑΡΞΗΣ ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	368
ΓΡΑΦΗΜΑ 47 ΥΠΑΡΞΗ ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	368
ΓΡΑΦΗΜΑ 48 ΥΠΑΡΞΗ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΤΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	369
ΓΡΑΦΗΜΑ 49 ΥΠΑΡΞΗ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΤΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	369
ΓΡΑΦΗΜΑ 50 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	370
ΓΡΑΦΗΜΑ 51 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	370
ΓΡΑΦΗΜΑ 52 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ RISK ANALYSIS ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	371
ΓΡΑΦΗΜΑ 53 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ RISK ANALYSIS ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	371
ΓΡΑΦΗΜΑ 54 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΕΛΕΓΚΤΙΚΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	372
ΓΡΑΦΗΜΑ 55 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΕΛΕΓΚΤΙΚΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	372
ΓΡΑΦΗΜΑ 56 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	373
ΓΡΑΦΗΜΑ 57 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	374
ΓΡΑΦΗΜΑ 58 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	374
ΓΡΑΦΗΜΑ 59 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	375
ΓΡΑΦΗΜΑ 60 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΡΕΑΛΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΧΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	375
ΓΡΑΦΗΜΑ 61 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΣΤΟΧΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	376
ΓΡΑΦΗΜΑ 62 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΡΕΑΛΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΧΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΥΠΡΟΥ	376
ΓΡΑΦΗΜΑ 63 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΑΥΤΟΝΟΜΙΑΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	381
ΓΡΑΦΗΜΑ 64 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΑΥΤΟΝΟΜΙΑΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	381
ΓΡΑΦΗΜΑ 65 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΣΥΜΒΟΛΗΣ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΗΘΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	382
ΓΡΑΦΗΜΑ 66 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΣΥΜΒΟΛΗΣ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΗΘΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	382
ΓΡΑΦΗΜΑ 67 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	383
ΓΡΑΦΗΜΑ 68 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	384
ΓΡΑΦΗΜΑ 69 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	388
ΓΡΑΦΗΜΑ 70 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ	388
ΓΡΑΦΗΜΑ 71 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΤΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ	389
ΓΡΑΦΗΜΑ 72 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΤΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΥΠΡΟΥ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ	389
ΓΡΑΦΗΜΑ 73 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΣΕ ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ	390
ΓΡΑΦΗΜΑ 74 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΒΑΘΜΟΥ ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΥΠΡΟΥ ΣΕ ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ	390
ΓΡΑΦΗΜΑ 75 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΑΘΙΕΡΩΣΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ ΣΤΑ ΣΧΟΛΕΙΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	401

ΓΡΑΦΗΜΑ 76 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΚΑΘΙΕΡΩΣΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ ΣΤΑ ΣΧΟΛΕΙΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	401
ΓΡΑΦΗΜΑ 77 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΩΣ ΑΞΙΟΛΟΓΕΙΤΑΙ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	408
ΓΡΑΦΗΜΑ 78 ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΠΟΦΕΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΩΣ ΑΞΙΟΛΟΓΕΙΤΑΙ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΗΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	408
ΓΡΑΦΗΜΑ 79 ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑ - ΚΥΠΡΟΥ	483
ΓΡΑΦΗΜΑ 80 ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	513
ΓΡΑΦΗΜΑ 81 ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ.....	514
ΓΡΑΦΗΜΑ 82 ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΑΝΩΤΑΤΩΝ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΦΟΡΟΥ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ ΦΠ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	560

Ευρετήριο Εικόνων

ΕΙΚΟΝΑ 1 ΟΙ 5 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ Α.Α.Δ.Ε.....	80
ΕΙΚΟΝΑ 2 ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ (ΑΑΔΕ)	552
ΕΙΚΟΝΑ 3 ΜΟΝΑΔΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ ΠΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΝ ΕΚΤΟΣ ΕΔΡΑΣ ΑΥΤΩΝ	553
ΕΙΚΟΝΑ 4 ΜΟΝΑΔΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΑΑΔΕ ΠΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΝ ΕΚΤΟΣ ΕΔΡΑΣ ΑΥΤΩΝ	554
ΕΙΚΟΝΑ 5 ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΓΕΝΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΔΗΜΟΣΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ	555
ΕΙΚΟΝΑ 6 ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΓΕΝΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ	555
ΕΙΚΟΝΑ 7 ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΓΕΝΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ..	556
ΕΙΚΟΝΑ 8 ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΓΕΝΙΚΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ	556
ΕΙΚΟΝΑ 9 ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΕΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ ΚΑΙ Δ.Ο.Υ. ΠΟΥ ΑΝΗΚΟΥΝ ΣΕ ΑΥΤΕΣ	557
ΕΙΚΟΝΑ 10 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΑΓΟΜΕΝΕΣ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟΝ ΥΠΟΥΡΓΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ	557
ΕΙΚΟΝΑ 11 ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ.....	558
ΕΙΚΟΝΑ 12 ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΥΠΡΟΥ	558
ΕΙΚΟΝΑ 13 ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΘΗΝΩΝ	561
ΕΙΚΟΝΑ 14 ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	562
ΕΙΚΟΝΑ 15 ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	563
ΕΙΚΟΝΑ 16 ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	564
ΕΙΚΟΝΑ 17 Έγκριση ΑΔΕΙΑΣ ΓΙΑ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΕΡΕΥΝΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΑΤΡΩΝ.....	565
ΕΙΚΟΝΑ 18 Έγκριση ΓΙΑ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΕΡΕΥΝΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΥΠΡΟΥ	566

Περίληψη

Η νέα αναδιαρθρωμένη φορολογική διοίκηση θα είναι ένα ισχυρό όπλο κατά της κοινωνικής αδικίας που επιφέρουν η φοροδιαφυγή και η διαφθορά. Με την χρήση σύγχρονων τεχνολογιών, διεθνώς αποδεκτών πρακτικών, ορθολογικών φορολογικών διαδικασιών και εξειδικευμένου προσωπικού δημοσίων υπαλλήλων, θα έχει ως αποτέλεσμα την ελαχιστοποίηση του διοικητικού κόστους και της ταλαιπωρίας των φορολογούμενων πολιτών. Καταληκτικά η Φορολογική Διοίκηση καλείται σήμερα να αντιμετωπίσει μεγάλες προκλήσεις όπως κυρίως η αύξηση της αποτελεσματικότητάς της με σκοπό την αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής και της φοροαποφυγής, την βελτίωση της οικειοθελούς συμμόρφωσης, την παροχή στους πολίτες ποιοτικότερων υπηρεσιών.

Αρωγός στην αποστολή της Φορολογικής Διοίκησης είναι η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.) που με σύγχρονες τεχνολογίες ανάπτυξης και με αρχιτεκτονική υποδομή που χαρακτηρίζεται από υψηλού επιπέδου διαθεσιμότητα, επεκτασιμότητα, ασφάλεια και ευκολία διαχείρισης, υποστηρίζει και διασφαλίζει το έργο της Φορολογικής Διοίκησης. Η Γ.Γ.Π.Σ. προωθεί νέες τεχνολογίες και πληροφοριακά συστήματα, με γνώμονα τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες, εκσυγχρονίζοντας το λογισμικό και τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται.

Η πληθώρα των υπηρεσιών και των διευκολύνσεων που προσφέρουν στον φορολογούμενο πολίτη είναι σημαντικές. Παρατηρείται καθημερινά πως οι νέες ψηφιακές τεχνολογίες πληροφορικής επηρεάζουν τον τρόπο διακυβέρνησης της χώρας μας και διαμορφώνουν ένα νέο τρόπο επικοινωνίας μεταξύ κυβέρνησης, πολιτών και επιχειρήσεων. Εύλογα προκύπτει το συμπέρασμα ότι οι σύγχρονες ψηφιακές τεχνολογίες έχουν και συνεχίζουν να επιφέρουν σημαντικές αλλαγές στον τρόπο διακυβέρνησης και λειτουργίας του Κράτους.

Η παρούσα διατριβή συντάχθηκε με σκοπό την ανάδειξη της υπάρχουσας κατάστασης σχετικά με τις φορολογικές διαδικασίες της Φορολογικής Διοίκησης των δύο χωρών, Ελλάδας και Κύπρου, οι οποίες επωμίστηκαν αυξημένες αρμοδιότητες και ευθύνες λόγω μνημονιακών υποχρεώσεων. Τα αποτελέσματα της έρευνας οδήγησαν στην ανάδειξη των τριών πυλώνων της Φορολογικής Διοίκησης, οι οποίοι καθορίζονται από την αποδοτικότητα της Φορολογικής Διοίκησης, την αποδοτικότητα των υπαλλήλων στην χρήση των ΤΠΕ και, την αποτελεσματικότητα

των λογισμικών που χρησιμοποιεί η Φορολογική Διοίκηση στην παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες, επιχειρήσεις και Κράτος, γεγονός που αποτελεί και την επιστημονική πρωτοτυπία της παρούσας διατριβής.

Συγκεκριμένα, η παρούσα διατριβή ασχολείται με την:

- μελέτη του τρόπου με τον οποίο οι ψηφιακές τεχνολογίες επηρεάζουν την διαδικασία παροχής υπηρεσιών προς τους φορολογούμενους πολίτες από τις φορολογικές δημόσιες αρχές των δύο χωρών με σκοπό τον περιορισμό της ανάγκης φυσικής παρουσίας για τις συναλλαγές των πολιτών με τις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών,
- ανάλυση της συμβολής των ψηφιακών τεχνολογιών στην διαμόρφωση της φορολογικής πολιτικής των δύο χωρών Ελλάδας - Κύπρου
- την φορολογική διοίκηση στην Ελλάδα και στον Διεθνή χώρο
- την αξιολόγηση της Φορολογικής Διοίκησης Ελλάδας - Κύπρου
- μελέτη των υφιστάμενων συστημάτων κατάρτισης και της αναγκαιότητας συνεχούς επιμόρφωσης των δημοσίων υπαλλήλων στη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών προκειμένου να βελτιωθεί η αποδοτικότητα και παραγωγικότητά τους.

Abstract

The new restructuring of the tax administration will be a powerful weapon against social injustices that cause tax evasion and corruption. Using modern technologies, internationally accepted practices, good tax procedures and skilled civil servants will result in minimizing administrative costs and the difficulties of taxable citizens. Tax Administration is today facing major challenges, such as increasing its effectiveness in tackling tax evasion, improving voluntary compliance, and providing quality services to citizens.

Assistant to the Tax Administration is the General Secretariat of Information Systems (GGSC), which with modern development technologies and architectural infrastructure characterized by high level of availability, scalability, security and ease of management, supports and ensures the project of the Tax Administration. The GGSC promotes new technologies and information systems, with a view to continuously improving the services provided to citizens by modernizing the software and equipment used.

The variety of services and facilities offered to the taxpayer are important. It is observed daily that new digital information technologies affect the way in which our country is governed and form a new way of communication between government, citizens and businesses. It is reasonable to conclude that modern digital technologies have and continue to bring significant changes in the state's governance and operation.

This dissertation was drafted in order to highlight the current situation regarding the fiscal procedures of the Taxation Administration of the two countries, Greece and Cyprus, which have assumed increased responsibilities and responsibilities for monetar obligations. The results of the survey led to the emergence of the three pillars of the Tax Administration, which are determined by the efficiency of the Tax Administration, the efficiency of employees in the use of ICT and the effectiveness of the software used by Tax Administration in providing services to citizens, enterprises and the State, which is also the scientific originality of this dissertation.

Specifically, this dissertation deals with:

- study how digital technologies affect the process of providing taxpayer services to the tax authorities of the two countries in order to reduce the need

for physical presence for citizens' transactions with the services of the Ministry of Finance,

- analysis of the contribution of digital technologies to the fiscal policy of the two countries Greece and Cyprus
- Tax administration in Greece and in the international field
- assessment of Tax Administration in Greece and Cyprus
- study of existing training systems and the need for continuing training of civil servants in the use of digital technologies in order to improve their efficiency and productivity.

Αντικείμενο της Διδακτορικής διατριβής

Η παρούσα διδακτορική έρευνα η οποία εκπονήθηκε στο τμήμα Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, πραγματεύεται τη συγκριτική μελέτη των ηλεκτρονικών φορολογικών διαδικασιών των Φορολογικών Διοικήσεων Ελλάδας και Κύπρου.

Διαδικασία επιλογής του συγκεκριμένου θέματος

Κριτήρια επιλογής

Αφορμή για την επιλογή του συγκεκριμένου θέματος αποτέλεσε η καθημερινή εργασιακή ενασχόληση του γράφοντος, ως δημοσίου υπαλλήλου, με τις εφαρμογές TAXIS¹ & TAXISNET² του Υπουργείου Οικονομικών.

Επιπλέον, η παρακολούθηση επιμορφωτικών προγραμμάτων στο Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (ΙΝ.ΕΠ.) έχουν συμβάλλει στον εμπλουτισμό των διοικητικών δεξιοτήτων και γνώσεων του γράφοντα και στην διαμόρφωση της άποψης για την αναγκαιότητα της επιμόρφωσης.

Τα παραπάνω, σε συνδυασμό με την προσωπική εμπειρία του γράφοντος, οδήγησαν σε σκέψεις για την ανάπτυξη της παρούσας διατριβής.

Πρωτοτυπία

Η συγκεκριμένη διατριβή αποτελεί μία μελέτη που, από όσο είναι γνωστό, δεν έχει διεξαχθεί και έτσι έρχεται να καλύψει ένα σημαντικό κενό στις υπάρχουσες γνώσεις. Βοηθάει στον εμπλουτισμό της βιβλιογραφίας σχετικά με πρακτικές που λειτουργούν ή που βελτιώνουν τις υπάρχουσες.

Τα αποτελέσματα της έρευνας οδηγούν στην ανάδειξη των τριών πυλώνων της Φορολογικής Διοίκησης, οι οποίοι καθορίζονται από την αποδοτικότητα της Φορολογικής Διοίκησης, την αποδοτικότητα των υπαλλήλων στην χρήση των ΤΠΕ και, την αποτελεσματικότητα των λογισμικών που χρησιμοποιεί η Φορολογική Διοίκηση στην παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες, επιχειρήσεις και Κράτος, γεγονός που αποτελεί και την επιστημονική πρωτοτυπία της παρούσας διατριβής.

¹ Το **TAXIS** αποτελεί το μεγαλύτερο Πληροφοριακό Σύστημα της Δημόσιας Διοίκησης, το οποίο συμβάλλει σημαντικά στις διαρκώς αυξανόμενες ανάγκες για την εξυπηρέτηση των πολιτών παρέχοντας υψηλής ποιότητας υπηρεσίες.

² Το **TAXISNET** αποτελεί την διαδικτυακή πύλη του Υπουργείου Οικονομικών για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Οπλισμένοι με τα ερευνητικά αποτελέσματα οι υπάλληλοι των Φορολογικών Διοικήσεων Ελλάδας και Κύπρου γίνονται αποτελεσματικότεροι στην χρήση και παροχή των ψηφιακών φορολογικών υπηρεσιών προς τους φορολογούμενους πολίτες και επιχειρήσεις.

Επομένως η παρούσα διατριβή παρουσιάζει ιδιαίτερο επιστημονικό ενδιαφέρον καθότι θα επεξεργαστεί τα δεδομένα ενός χώρου ο οποίος δεν έχει ερευνηθεί συστηματικά στο συγκεκριμένο ερευνητικό θέμα και όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο Bassegy (στο Faulkner, 1999:29) «*η έρευνα έχει αξία μόνο αν μας επιτρέπει να μάθουμε κάτι που δεν γνωρίζαμε προηγουμένως*».

Συμβολή στην κεκτημένη γνώση

Η προστιθέμενη αξία της συγκεκριμένης διδακτορικής διατριβής έγκειται στο να γίνει ξεκάθαρο στον αναγνώστη ποια η συμβολή των νέων τεχνολογιών στις φορολογικές διαδικασίες των δύο χωρών.

Η συνεισφορά της διατριβής έγκειται στο γεγονός όπου για πρώτη φορά εισάγεται συγκριτική μελέτη των Φορολογικών Διοικήσεων δύο χωρών. Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε και τα συμπεράσματα που προέκυψαν, συμβάλλουν σημαντικά στην συγκριτική μελέτη των Φορολογικών Διοικήσεων των λοιπών χωρών – μελών της Ε.Ε. με στόχο την ανάδειξη των βέλτιστων πρακτικών.

Τα αποτελέσματα της έρευνας θα μπορούν να αξιοποιηθούν από τους αρμόδιους φορείς για το σχεδιασμό και υλοποίηση αποτελεσματικών παρεμβάσεων σε τομείς της Φορολογικής Διοίκησης.

Διάρθρωση της Διδακτορικής διατριβής

Η παρούσα διδακτορική διατριβή αποτελείται από 3 μέρη.

Στην **Εισαγωγή** της εργασίας επιχειρείται ο καθορισμός του πλαισίου στο οποίο εντάσσεται η έρευνα. Περιλαμβάνει το αντικείμενο και την πρωτοτυπία του θέματος και την τεκμηρίωση επιλογής του συγκεκριμένου θεματικού αντικειμένου.

Το **πρώτο μέρος** με θεματικό αντικείμενο το **Θεωρητικό Πλαίσιο της Διατριβής** αποτελείται από 4 κεφάλαια και περιλαμβάνει θεωρητική τεκμηρίωση του αντικειμένου της διατριβής. Παρουσιάζονται οι βασικές εννοιολογικές αποσαφηνίσεις στους όρους της Φορολογικής Διοίκησης, φορολογικού συστήματος, φόρου και γενικότερα τα χαρακτηριστικά τα οποία διακρίνουν την Φορολογική Διοίκηση μίας χώρας. Στην συνέχεια γίνεται μία παρουσίαση των φορολογικών διοικήσεων στον διεθνή χώρο και κυρίως στις χώρες – μέλη της Ε.Ε. Επίσης, γίνεται αναφορά στην έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από θεωρητική πλευρά, αναλύοντας βασικούς όρους γύρω από το προς μελέτη αντικείμενο και παρουσιάζει τα πεδία εφαρμογής της στις φορολογικές υπηρεσίες των δύο χωρών, καθορίζοντας τους κρίσιμους παράγοντες προς την επιτυχή μετάβαση στην ηλεκτρονική φορολογική διοίκηση.

Το **δεύτερο μέρος** με θεματικό αντικείμενο την **Ερευνητική Προσέγγιση της διατριβής** αποτελείται από 2 κεφάλαια και περιλαμβάνει την μεθοδολογία της έρευνας, την τεχνική δειγματοληψίας, τα ερευνητικά ερωτήματα, το σκοπό, τους στόχους της έρευνας, τον πληθυσμό στον οποίο απευθύνεται καθώς επίσης γίνεται περιγραφή των ερευνητικών εργαλείων που χρησιμοποιούνται για την πραγματοποίηση της παρούσας έρευνας. Στην συνέχεια παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που προκύπτουν από την ανάλυση των δεδομένων της πρωτογενούς έρευνας. Τέλος, αναπτύσσονται τα χαρακτηριστικά των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιούνται καθώς και οι βασικοί πυλώνες της Φορολογικής Διοίκησης.

Το **τρίτο μέρος** με θεματικό αντικείμενο τα **Συμπεράσματα της Έρευνας** αποτελείται από 2 κεφάλαια και περιλαμβάνει την παρουσίαση και την ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας, όπως προέκυψαν μετά από την στατιστική ανάλυση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου με το λογισμικό SPSS. Το τρίτο μέρος κλείνει με την παρουσίαση των συμπερασμάτων καθώς και των προτάσεων για περαιτέρω έρευνα, με σκοπό την αναβάθμιση του ρόλου της Φορολογικής Διοίκησης και την προσαρμογή της στα νέα δεδομένα. Στο τέλος ακολουθούν η Βιβλιογραφία και τα Παραρτήματα.

Κεφάλαιο 1^ο: Θεωρητικό υπόβαθρο της Φορολογικής Διοίκησης

Η έννοια της Φορολογικής Διοίκησης αποτελεί μία σύνθετη έννοια η οποία σίγουρα δεν μπορεί να αποδοθεί με έναν απλό ορισμό καθώς αυτή διαμορφώνεται σύμφωνα με το φορολογικό σύστημα³ κάθε χώρας. Αυτό πρακτικά δεν σημαίνει ότι θα πρέπει η Ε.Ε. να προχωρήσει στην δημιουργία ενός διεθνή φορολογικού οργανισμού. Άλλωστε η Ε.Ε. δεν έχει μία ευρωπαϊκή οικονομική υπηρεσία, ούτε αποτελεί στα άμεσα σχέδιά της η δημιουργία μίας τέτοιας υπηρεσίας στο άμεσο μέλλον.

1.1. Εννοιολογική προσέγγιση της έννοιας «φορολογικό σύστημα»

Το φορολογικό σύστημα μίας χώρας αποτελείται από το σύνολο των διαφορετικών φόρων που επιβάλλονται. Η αναγκαιότητά του προκύπτει από την αναγκαιότητα ύπαρξης δημοσίων εσόδων, προκειμένου οι χώρες να είναι σε θέση να εφαρμόσουν τις κοινωνικές και οικονομικές πολιτικές τους. Παρόλο που οι περισσότερες χώρες επιβάλλουν ανάλογους φόρους, τα φορολογικά συστήματα των διαφόρων χωρών διαφέρουν μεταξύ τους, γιατί το φορολογικό σύστημα κάθε χώρας εξαρτάται από διάφορους οικονομικούς, κοινωνικούς και πολιτικούς παράγοντες (Γεωργακόπουλος, 2012).

Το φορολογικό σύστημα της χώρας μας από την δημιουργία του Ελληνικού Κράτους μέχρι και σήμερα έχει επηρεαστεί κυρίως από τα φορολογικά συστήματα των Ευρωπαϊκών χωρών της Αγγλίας, της Γαλλίας και της Γερμανίας (Γκίνογλου, 2014). Ο τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας του κάθε φορολογικού συστήματος έχει αντίκτυπο τόσο στο ίδιο όσο και στα υπόλοιπα κράτη, καθότι αποτελεί σημαντικό παράγοντα ανταγωνισμού μεταξύ των εθνικών και πολλαπλά αλληλοεπηρεαζόμενων οικονομιών. Αυτός είναι άλλωστε ένας σημαντικός λόγος για να αξιολογούνται τα φορολογικά συστήματα των κρατών μεταξύ τους έτσι ώστε να εκσυγχρονίζονται προκειμένου να βελτιωθεί η διεθνής οικονομική τους θέση.

Όταν μιλάμε για το φορολογικό σύστημα συνήθως αναφερόμαστε από τη μία πλευρά στο νομοθετικό πλαίσιο⁴ που διέπει τη φορολογική διαδικασία και από την άλλη στην φορολογική διοίκηση που είναι αρμόδια για την εφαρμογή της. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο Ballas (1994) «το φορολογικό σύστημα είναι ένα νεφελώδης σύστημα από αλληλοσυγκρουόμενους νόμους, δικαστικές και υπουργικές

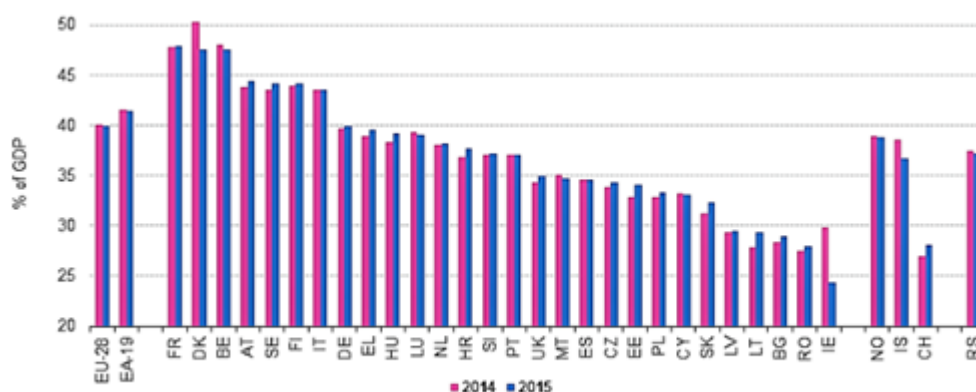
³ Το φορολογικό σύστημα δεν είναι από μόνο του μοχλός ανάπτυξης. Ο κύριος λόγος ύπαρξής του είναι η εξεύρεση πόρων για την άσκηση δημοσιονομικής πολιτικής (ΟΕΕ, 2010:6).

⁴ Το νομοθετικό πλαίσιο περιλαμβάνει το σύνολο των νόμων, διαταγμάτων, υπουργικών αποφάσεων, εγκυκλίων καθώς και την νομολογία που προκύπτει από τα διοικητικά δικαστήρια της χώρας.

αποφάσεις». Το νομικό αυτό πλαίσιο διαφέρει από χώρα σε χώρα αλλά και διαχρονικά σε καθεμιά από αυτές τις χώρες, αφού διαμορφώνεται από τις ιδεολογικές, οικονομικές και κοινωνικές πολιτικές που ακολουθούν οι εκάστοτε ηγεσίες (Τζούμας, 2009).

Όπως τονίζει και ο ερευνητής Richard Bird (2004) «*Το πραγματικό φορολογικό σύστημα που αντιμετωπίζουν άτομα και επιχειρήσεις, αντανακλά όχι μόνο την φορολογική νομοθεσία, αλλά και πώς ο νόμος εφαρμόζεται στην πράξη. Το πώς διοικείται ένα φορολογικό σύστημα, επηρεάζει τα έσοδα που αποδίδει, την αποτελεσματικότητά του και το πώς κατανέμονται τα φορολογικά βάρη. Η φορολογική διοίκηση είναι εξαιρετικά σημαντική για να αγνοείται από τους ιθύνοντες*».

Σύμφωνα με την Eurostat, τα φορολογικά έσοδα για το 2015, συμπεριλαμβανομένων των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης στην Ε.Ε. των 28 χωρών, αντιπροσωπεύουν το 40% του ΑΕΠ. Πρακτικά ο δείκτης φορολογικών εσόδων προς το ΑΕΠ για την Ελλάδα αυξήθηκε από 39 σε 39,6% ενώ στην Κύπρο μειώθηκε από 33,2% σε 33% και οι δύο χώρες βρίσκονται κάτω από το Μ.Ο. της Ε.Ε⁵.



Γράφημα 1 Φορολογικά έσοδα ως ποσοστό του ΑΕΠ στην ΕΕ (28) και την Ευρωζώνη (19)

Ένα σύγχρονο φορολογικό σύστημα πρέπει να διέπεται από αρχές, οι οποίες θα το καταστήσουν βιώσιμο και κυρίως παραγωγικό με βασικούς παράγοντες να αποτελούν, η λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης, η απλότητα και η σταθερότητα των φορολογικών κανόνων, το διοικητικό κόστος είσπραξης των φορολογικών εσόδων αλλά και το κόστος συμμόρφωσης των φορολογούμενων στις υποχρεώσεις τους. Όπως αναφέρουν τα αποτελέσματα των εκθέσεων για την ανταγωνιστικότητα του World Economic Forum (2013), το φορολογικό σύστημα είναι το τρίτο

⁵ <http://Ec.europa.eu/Eurostat>

σημαντικότερο εμπόδιο μετά την χρηματοδότηση και την γραφειοκρατία στην ανάπτυξης της επιχειρηματικότητας.

Τα πέντε επιθυμητά χαρακτηριστικά κάθε φορολογικού συστήματος σύμφωνα με τον Stiglitz (1992) είναι τα εξής:

- **Οικονομική αποτελεσματικότητα.** Το φορολογικό σύστημα δεν πρέπει να παρεμβαίνει στην αποτελεσματική κατανομή πόρων
- **Διαχειριστική απλότητα.** Το φορολογικό σύστημα πρέπει να είναι εύκολο και σχετικά μη δαπανηρό στην διοικητική μεταχείρισή του.
- **Ευκαμψία.** Το φορολογικό σύστημα οφείλει να είναι σε θέση να προσαρμόζεται με ευκολία στις μεταβολές των οικονομικών περιστάσεων.
- **Πολιτική υπευθυνότητα.** Το φορολογικό σύστημα οφείλει να είναι σχεδιασμένο κατά τέτοιο τρόπο που τα άτομα να μπορούν να εξακριβώσουν τι πληρώνουν, έτσι ώστε το πολιτικό σύστημα να μπορεί να αντανακλά ακριβέστερα τις προτιμήσεις των ατόμων.
- **Δικαιοσύνη.** Το φορολογικό σύστημα πρέπει να είναι δίκαιο στη συγκριτικά αντιμετώπιση των διαφόρων ατόμων.

Η τρέχουσα παγκόσμια οικονομική κρίση επιβάλλει στα σύγχρονα κράτη να βελτιώσουν την φοροεισπρακτική τους ικανότητα έχοντας καταστήσει αυτή την ικανότητα σε πρόκληση επιβίωσης για κάθε κράτος. Όπως αναφέρει ο Τάτσος (2012:491), το κόστος συμμόρφωσης των φορολογουμένων πρέπει να λαμβάνεται υπόψη στη λήψη μέτρων φορολογικής πολιτικής και να συνεκτιμώνται στο στάδιο επεξεργασίας των μέτρων αυτών όλοι οι παράγοντες που επηρεάζουν το ύψος του. Εξάλλου ο Slemrod (1989) μελετώντας την σχέση μεταξύ του κόστους συμμόρφωσης και της φοροδιαφυγής υποστήριξε ότι το συνολικό κόστος της συλλογής των φόρων (συμπεριλαμβανομένων των δαπανών συμμόρφωσης των φορολογουμένων) είναι ένας δείκτης της πολυπλοκότητας του φορολογικού συστήματος. Το κόστος συμμόρφωσης περιλαμβάνει (Weiner, 2006:79):

- τον χρόνο που απαιτείται για την καταγραφή αρχείων
- τον χρόνο για την μελέτη των νόμων και εγκυκλίων
- τον χρόνο για την προετοιμασία και αποστολή των εντύπων στην αρμόδια φορολογική υπηρεσία.

Ένα φορολογικό σύστημα που χαρακτηρίζεται από πολυπλοκότητα «οδηγεί αναπόφευκτα σε μία σειρά από παρενέργειες οι οποίες με τη σειρά τους δημιουργούν συνθήκες που ευνοούν την μη φορολογική συμμόρφωση» (Milliron, 1985). Η εμπειρία έχει δείξει ότι η πολυπλοκότητα της φορολογικής νομοθεσίας οδηγεί σε μη συμμόρφωση από αμέλεια ή άγνοια ή αδυναμία εξαιτίας της πολυπλοκότητας των διαδικασιών με αποτέλεσμα να μην καταβάλλεται από τον φορολογούμενο το ορθό ποσό. Συγκεκριμένα οι φορολογούμενοι δυσανασχετούν όταν:

- Έχουν να κάνουν με δαιδαλώδεις διαδικασίες,
- Το κόστος για τη φορολογική συμμόρφωση είναι υπερβολικό,
- Όταν δεν είναι σίγουροι για το πώς θα δηλώσουν τα εισοδήματά τους.

Δεν γεννάται αμφιβολία ότι άγνοια νόμου δεν επιτρέπεται. Αλλά πώς να γνωρίζεις έναν νόμο του οποίου το κείμενο έχει υποστεί «αλλεπάλληλες αντικαταστάσεις συμπληρώσεις, τροποποιήσεις, σε παραγράφους, εδάφια περιπτώσεις, υποπεριπτώσεις, εξαιρέσεις αλλά και με την επιφύλαξη άλλων διατάξεων όπως και αυτές έχουν τροποποιηθεί και συμπληρωθεί, όταν ένας νόμος «κουρελού» περιλαμβάνει πχ 80 άρθρα και χιλιάδες ρυθμίσεις σε άσχετα σημεία, οι δικαστές, οι δικηγόροι και οι υπάλληλοι της Δημόσιας Διοίκησης οι οποίοι αδυνατούν να ενημερωθούν να ερμηνεύσουν και να εφαρμόσουν το νόμο» (Αργυρός, 2015).

Αξίζει να σημειωθεί ότι το IRS των ΗΠΑ υπολογίζει ότι οι φορολογούμενοι χρειάζονται 142 ώρες για να μελετήσουν και να κατανοήσουν τις απαιτήσεις για τον έλεγχο μίας επιχείρησης (Weiner, 2006:80).

Η σταθερότητα και η απλότητα είναι οι σημαντικότεροι παράγοντες που καθιστούν το φορολογικό σύστημα μιας χώρας ευνοϊκό. Η λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης θα πρέπει να αντιμετωπιστεί με ολοκληρωμένο σχεδιασμό, θα πρέπει αρχικά να γίνει ξεκάθαρο τι φορολογικό σύστημα θα ισχύσει και μετά να καταλήξουμε στη μορφή της οργάνωσης των υπηρεσιών που θα συμβάλλουν στην υλοποίησή του. Επομένως, η επίδραση του φορολογικού συστήματος στην οικονομία «δεν εξαρτάται μόνο από τους φορολογικούς συντελεστές⁶, αλλά και από το όλο πλέγμα διατάξεων και διαδικασιών που συνεπάγεται η φορολογική νομοθεσία, από τη

⁶ Οι συντελεστές έμμεσων φόρων στις περισσότερες κατηγορίες είναι αισθητά υψηλότεροι του μέσου όρου στην Ευρωζώνη. Ο συντελεστής ΦΠΑ 24% είναι ο υψηλότερος στην Ευρωζώνη ενώ η χώρα μας βρίσκεται στην υψηλή κατηγορία μαζί με τις Σκανδιναβικές χώρες. Επίσης έχουμε τον πέμπτο υψηλότερο συντελεστή στην Ευρωζώνη (29%) για τον φόρο εισοδήματος νομικών προσώπων (Χριστοδουλάκης & συν., 2018:32).

λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης, το σύστημα επίλυσης διαφορών και πολλά άλλα» (Ράπανος και συν., 2014:625).

Οποιοδήποτε φορολογικό σύστημα, έστω το τελειότερο σε νομικό επίπεδο δεν είναι αποτελεσματικό χωρίς αξιόπιστο φορολογικό μηχανισμό και αξιόπιστες γενικά φορολογικές υπηρεσίες (ΟΕΕ, 2010:19). Το φορολογικό σύστημα αποτελεί ένα κεντρικό θεσμό ο οποίος επηρεάζει την κατανάλωση, την αποταμίευση, κατευθύνει τους διαθέσιμους ενδεικτικούς πόρους και καθορίζει το επιχειρηματικό κλίμα του κράτους. Ουσιαστικά, το φορολογικό σύστημα συνιστά τον πιο ισχυρό μηχανισμό αυτοσυντήρησης του κράτους: εξασφαλίζει τη χρηματοδότηση όλων των λειτουργιών του, τόσο των απολύτως απαραίτητων για την ίδια την ύπαρξή του όσο και όλων των υπόλοιπων που συντελούν στην πραγμάτωση του στόχου του για άνοδο του βιοτικού επιπέδου των πολιτών.

1.2. Προσέγγιση της έννοιας της «φορολογικής συμμόρφωσης»

Η Φορολογική Διοίκηση είναι υπεύθυνη για την διασφάλιση της συμμόρφωσης με την εθνική φορολογική νομοθεσία (Ελληνικό Ινστιτούτο, 2015:17). Συγκεκριμένα, στον σχεδιασμό των πολιτικών της λαμβάνει υπόψη της ότι η λήψη ορθών μέτρων στην αρχή των διαδικασιών κοστίζει λιγότερο από τα επανορθωτικά μέτρα στο τέλος της διαδικασίας, δηλαδή τους δαπανηρούς ελέγχους και επαληθεύσεις φορολογικών δηλώσεων.

Όσο αφορά το πλαίσιο της φορολογικής συμμόρφωσης⁷, αυτό μπορεί να διαφέρει από χώρα σε χώρα, όπως και οι υπόλοιπες αξίες του οράματος της Φορολογικής Διοίκησης, αλλά οι γενικότερες κατηγορίες υποχρεώσεων που αναλαμβάνουν να εκπληρώσουν οι φορολογούμενοι σε κάθε χώρα, όπως καθορίζονται από την φορολογική νομοθεσία, μπορούν να χωριστούν στις εξής κατηγορίες (OECD, 2004 & Brown & Mazus, 2003):

- Εγγραφή στο φορολογικό σύστημα
- Εμπρόθεσμη υποβολή των φορολογικών δηλώσεων και λοιπών εντύπων που έχουν σχέση με φορολογικές υποχρεώσεις
- Έγκυρη και ακριβής απεικόνιση των οικονομικών δεδομένων στις φορολογικές και λοιπές δηλώσεις προς τις αρμόδιες φορολογικές αρχές
- Έγκαιρη πληρωμή των φορολογικών υποχρεώσεων

⁷ Η φορολογική συμμόρφωση επιμερίζεται στη συμμόρφωση ως προς α) την πληρωμή, β) την υποβολή δηλώσεων και γ) αναφορών (Σωτηροπούλου & συν., 2012:202).

Όταν το κλίμα είναι φιλικό και οι πολίτες εμπιστεύονται τις φορολογικές αρχές, επέρχεται οικειοθελώς η φορολογική συμμόρφωση (tax compliance) και αυξάνεται η νομιμοποίηση της φορολογικής εξουσίας. Ουσιαστικά αναφέρεται στο σύνολο των φόρων τους οποίους οικειοθελώς αποδίδουν οι φορολογούμενοι στη διάρκεια μίας καθορισμένης φορολογικής περιόδου του οικονομικού έτους. Συγκεκριμένα όπως αναφέρει ο Bird (2015:34), υπάρχουν τρεις ομάδες φορολογουμένων πολιτών σε κάθε χώρα:

- Οι πολίτες εκείνοι οι οποίοι συμμορφώνονται στις φορολογικές υποχρεώσεις
- Οι πολίτες εκείνοι οι οποίοι δεν συμμορφώνονται στις φορολογικές υποχρεώσεις (εξετάζοντας κάθε φορά αν μπορούν να ξεφύγουν ή όχι).
- Οι πολίτες εκείνοι οι οποίοι μπορεί να συμμορφωθούν ή όχι εξαρτώμενοι κάθε φορά από το πώς αντιλαμβάνονται τα κόστη συμμόρφωσης και τα οφέλη από την επιλογή τους αυτή.

Ο πολίτης αισθάνεται ότι πρέπει να εκπληρώνει τις φορολογικές υποχρεώσεις ως ένα καθήκον που πηγάζει από την ιδιότητα του πολίτη, ενώ η φορολογική αρχή εξυπηρετεί τους φορολογούμενους ως πελάτες. Αντίθετα το εχθρικό κλίμα οδηγεί σε μια σχέση «κλέφτη και αστυνόμου» και μπορεί να εξασφαλίσει τη φορολογική συμμόρφωση με μόνο βοηθό τη βία και τον εξαναγκασμό (Προκοπίδης, 2008:198). Όπως επισημαίνει και ο Τάτσος (2012:494), η αύξηση του βαθμού συμμόρφωσης προκαλείται όχι μόνο με την αύξηση της πιθανότητας ελέγχου, αλλά και με την επιβολή ποινής σε όσους αποκαλύψει ο έλεγχος ότι η συμπεριφορά τους αποκλίνει από αυτά που ορίζει η φορολογική νομοθεσία.

Η διευκόλυνση της οικειοθελούς φορολογικής συμμόρφωσης σύμφωνα με το Στρατηγικό Σχέδιο 2011-2015 για την Ελληνική Φορολογική Διοίκηση μπορεί να επιτευχθεί κυρίως με την απλοποίηση και την κωδικοποίηση της νομοθεσίας και με την ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης. Η ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης είναι αποτέλεσμα ενός απλοποιημένου, αποτελεσματικού, σταθερού, και κοινωνικά δίκαιου φορολογικού συστήματος, καθότι όπως αναφέρει ο Θεοχάρης (2015:10) το φορολογικό μας σύστημα χαρακτηρίζεται από: α) πληθώρα νόμων, αποφάσεων και εγκυκλίων, δαιδαλώδεις και βαριές διαδικασίες, β) διαρκείς μεταβολές τόσο στη διαδικασία, όσο και στην ουσία των φορολογικών διατάξεων και γ) έλλειψη πολιτικής κινήτρων και απουσία σύνδεσης του φορολογικού συστήματος με το παραγωγικό μοντέλο της χώρας. Επίσης, η ολοκληρωμένη και σαφής πληροφόρηση των φορολογουμένων από την διοίκηση με ξεκάθαρες, κατανοητές και σύντομες

πληροφορίες βοηθά στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της ασφάλειας του φορολογούμενου προς το κράτος (Μπογιατζή, 2011:60).

Πολλές φορές ο φορολογούμενος πολίτης στην Ελλάδα βρίσκεται ανάμεσα στις συμπληγάδες της αναποτελεσματικής γραφειοκρατικής δημόσιας διοίκησης⁸ και στην εντύπωση ότι απουσιάζει από την Ελλάδα το αίσθημα περί δικαίου. Στο Συμβούλιο της Επικρατείας εκκρεμούν περισσότερες από 28.000 υποθέσεις, με μέσο όρο εκδίκασης πέντε χρόνια. Στα εννέα λειτουργούντα Διοικητικά εφετεία εκκρεμούν περισσότερες από 60.000 υποθέσεις, με μέσο όρο εκδίκασης τριάνμισι χρόνια, ενώ στα τριάντα Διοικητικά Πρωτοδικεία της χώρας μας εκκρεμούν πάνω από 376.000 υποθέσεις⁹, με μέσο όρο εκδίκασης πέντε χρόνια. Στο Ελεγκτικό Συνέδριο εκκρεμούν περισσότερες από 30.000 υποθέσεις, με μέσο όρο εκδίκασης τρία χρόνια! Στον Άρειο Πάγο εκκρεμούν σχεδόν 2.700 υποθέσεις, με μέσο όρο εκδίκασης ένα χρόνο, στα είκοσι ένα πολιτικά εφετεία εκκρεμούν πάνω από 36.000 υποθέσεις, με μέσο όρο εκδίκασης τρία χρόνια, στα εξήντα τέσσερα Πρωτοδικεία εκκρεμούν πάνω από 255.000 υποθέσεις, με μέσο όρο εκδίκασης τρία χρόνια στις αστικές και τέσσερα χρόνια στις ποινικές υποθέσεις, ενώ στα τριακόσια ένα ειρηνοδικεία εκκρεμούν περισσότερες από 500.000 υποθέσεις, με μέσο όρο εκδίκασης τρία χρόνια (Αργυρός, 2015).

Κυρίαρχος ρόλος της φορολογικής αρχής είναι (Σωτηροπούλου & συν., 2012:201):

- α) η είσπραξη φόρων και υποχρεώσεων πληρωτέων σύμφωνα με το νόμο και με τέτοιες συνθήκες ή μέσα που θα εμπεδώσουν την εμπιστοσύνη στο φορολογικό σύστημα και τη διοίκηση,
- β) η διαμόρφωση μίας Φορολογικής Διοίκησης δίπλα στους πολίτες και τις επιχειρήσεις με τη δυνατότητα προσφοράς ουσιαστικής συνδρομής κατά την εκπλήρωση των φορολογικών τους υποχρεώσεων (με τρόπο απλό, γρήγορο και ανέξοδο), ανταποκρινόμενη γρήγορα και αποτελεσματικά στα αιτήματα των φορολογουμένων, με όραμα την ανάπτυξη σχέσεων αμοιβαίας εμπιστοσύνης μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών.

⁸ Σύμφωνα με την έκθεση Global Competitiveness Report του World Economic Forum, η Ελλάδα κατατάχθηκε στην 87^η θέση, σημειώνοντας πτώση μίας θέσης στην παγκόσμια κατάταξη των πιο ανταγωνιστικών οικονομιών για το 2017-2018. Η Κύπρος κατατάχθηκε στην 64^η θέση σημειώνοντας άνοδο κατά 19 θέσεις στην παγκόσμια κατάταξη. Οι παράγοντες που επιβαρύνουν τις επιδόσεις της Ελλάδας, σύμφωνα με την έκθεση, είναι οι υψηλοί φορολογικοί συντελεστές, η αναποτελεσματική δημόσια διοίκηση, το φορολογικό καθεστώς αλλά και η αστάθεια του πολιτικού συστήματος.

⁹ Στο Διοικητικό Πρωτοδικείο Αθηνών στους πρώτους 10 μήνες του 2015 εισήχθησαν 15.090 υποθέσεις, διεκπεραιώθηκαν 31.898 υποθέσεις και εκκρεμούν 105.205 υποθέσεις (Εγγραφο υπ' αριθμ. 411/30-11-2015 του Υπουργείου Δικαιοσύνης).

Η πολυπλοκότητα των εθνικών φορολογικών συστημάτων οφείλεται στις συνεχείς παρεμβάσεις με δαιδαλώδεις και περιπλοσιολογικές αναφορές, στο μεγάλο αριθμό φόρων, στη νομική ασαφή διατύπωση των φορολογικών νόμων, καθώς και στην πολυπλοκότητα των διαδικασιών εφαρμογής τους στην πράξη. Η διαφορετικότητα που ισχύει στα εθνικά φορολογικά συστήματα μπορεί να σταθεί τροχοπέδη στην ομαλή διακίνηση των εμπορευμάτων, κεφαλαίων και των προσώπων στα όρια της οικονομικής ένωσης. Τα προβλήματα που προκύπτουν από την διαφορετικότητα των ειδών φορολόγησης εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Ευρωπαϊκής Κοινότητας¹⁰ για να εναρμονιστούν και να καταστήσουν την πορεία των κρατών σε κοινή βάση. Οι πιο σημαντικοί παράγοντες που συντείνουν στην φορολογική αβεβαιότητα¹¹ σχετίζονται με τις συχνές αλλαγές στη φορολογική νομοθεσία και με την ασάφεια και τις παλινδρομήσεις στις αποφάσεις και τις διευκρινιστικές εγκυκλίους των φορολογικών αρχών. Πράγματι, ο υπέρμετρος βαθμός ασαφειών του νομικού πλαισίου του φορολογικού συστήματος τείνει να περιορίσει την αποτελεσματικότητα των φορολογικών κυρώσεων, και καθιστά το ίδιο το φορολογικό σύστημα πιο ευάλωτο στην εκμετάλλευση από αυτούς που επιδιώκουν την σκόπιμη μη συμμόρφωση (Erard, 1997).

1.3. Προσέγγιση της έννοιας του «φόρου»

Σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, η είσπραξη των φόρων καθίσταται, σύμφωνα με την έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (2017:21-22), ολοένα και πιο δύσκολη. Η ψηφιοποίηση, η παγκοσμιοποίηση, τα νέα επιχειρηματικά μοντέλα, η φορολογική απάτη και η φοροαποφυγή, καθώς και οι περιορισμοί των πόρων υποχρεώνουν τις φορολογικές διοικήσεις να αναθεωρήσουν τις πρακτικές τους και να αναζητήσουν πρόσθετους ή εναλλακτικούς τρόπους είσπραξης των φόρων.

Ο φόρος αποτελεί άμεση, χρηματική, υποχρεωτική, οριστική και χωρίς αντάλλαγμα παροχή των ιδιωτών προς τη δημόσια εξουσία, που είναι αναγκαία για την κάλυψη των δημοσίων βαρών και γενικότερα την εκπλήρωση δημοσίων σκοπών οικονομικής και κοινωνικής πολιτικής (Φινοκαλιώτης, 2014:2, Φορτσάκης & συν.,

¹⁰ Η Ε.Ε. δεν επεμβαίνει στην άμεση φορολογία που επιβάλλουν τα κράτη εντός των συνόρων τους. Αντίθετα θεσμοθετούν κοινές πολιτικές της εφαρμογής της έμμεσης φορολογίας και της κοινωνικής ασφάλισης.

¹¹ Όπως χαρακτηριστικά επισημαίνει ο πρόεδρος του ΣΕΒ Θεόδωρος Φέσσας στην εφημερίδα Η Καθημερινή της Κυριακής της 1^{ης} Οκτωβρίου 2017, «Η φορολογική αβεβαιότητα είναι μία από τις μεγαλύτερες και πλέον ανόητες σπατάλες που κάνει το Κράτος. Είναι κόστος για τις επιχειρήσεις, όπως και οι πραγματικοί φόροι, αλλά δεν αποτελεί έσοδο για το Κράτος, αφού δεν εισπράττει χρήματα για να κάνει νοσοκομεία και σχολεία».

2013:9). Ο φόρος είναι η αναγκαστική εισφορά οριστικού χαρακτήρα που καταβάλλεται από τους ιδιώτες, χωρίς ειδική αντιπαροχή, την οποία εισπράττει το Κράτος προς αντιμετώπιση των δημοσίων αναγκών του, δηλαδή για την δημόσια διοίκηση, την εθνική άμυνα, την δικαιοσύνη, την υγεία, την πρόνοια και για την εκπαίδευση. Είναι δηλαδή το ποσοστό το οποίο ιδιοποιείται το Κράτος από την ιδιωτική περιουσία για να χρηματοδοτήσει τα παρεχόμενα δημόσια αγαθά και υπηρεσίες. Από τον ορισμό αυτόν προκύπτει ότι οι φόροι πρέπει: *πρώτον*, να καταβάλλονται σε χρήμα, *δεύτερον* η καταβολή τους δεν είναι προαιρετική αλλά αναγκαστική, *τρίτον* η αναγκαστική αυτή χρηματική παροχή δεν αντικρίζεται από ειδική αντιπαροχή του Κράτους προς τους πολίτες. Υπό την έννοια αυτή η καταβολή φόρου αποτελεί εκπλήρωση των όρων ενός κοινωνικού συμβολαίου το οποίο συνάπτεται μεταξύ της πολιτείας και του πολίτη, από το οποίο πηγάζουν αμοιβαίες υποχρεώσεις.

Επομένως τα στοιχεία που συνθέτουν την έννοια του φόρου είναι (Φινοκαλιώτης, 2014:2-3):

- Ο χαρακτήρας του ως άμεσης χρηματικής παροχής του ιδιώτη προς το Κράτος
- Το υποχρεωτικό της παροχής
- Ο οριστικός χαρακτήρας της παροχής
- Η μονομέρεια της παροχής, η έλλειψη δηλαδή ειδικού ανταλλάγματος από πλευράς του Κράτους προς τον ιδιώτη
- Οι λειτουργίες του: η κάλυψη δαπανών αλλά και η επιδίωξη επίτευξης άλλων οικονομικών και κοινωνικών στόχων του σύγχρονου κοινωνικού Κράτους.

Οι ποικίλοι φόροι που επιβάλλονται μπορούν να διακριθούν (Φινοκαλιώτης, 2014:47-77):

1. Ως προς τη φορολογική τους βάση δηλαδή το οικονομικό μέγεθος επί του οποίου υπολογίζεται ο φόρος σε αναφορά και προς το πρόσωπο του φορολογούμενου.

- a. **Πραγματικοί φόροι.** Είναι οι φόροι που επιβάλλονται σε ορισμένο οικονομικό στοιχείο ή πράξη του φορολογούμενου χωρίς να λαμβάνει υπόψη την προσωπική κατάστασή του (π.χ. ΦΠΑ, Ειδικοί φόροι, φόρος μεταβίβασης ακινήτων).
- b. **Προσωπικοί φόροι.** Είναι οι φόροι για τον υπολογισμό των οποίων – πέραν της φορολογητέας ύλης – λαμβάνονται υπόψη

στοιχεία της προσωπικής κατάστασης του ατόμου, όπως η οικογενειακή του κατάσταση, ορισμένες αναγκαίες δαπάνες του, η συγγένεια προς τον κληρονομούμενο (π.χ. Φόρος εισοδήματος Φ.Π.)

- c. **Άμεσοι φόροι.** Είναι ονομαστικοί, δηλαδή φόροι οι οποίοι αναφέρονται σε ορισμένα πρόσωπα και επιβάλλονται στο παραγόμενο εισόδημα ή της περιουσίας του φορολογούμενου (π.χ. Φόρος Εισοδήματος Φ.Π., φόρος κληρονομιάς, δωρεών κλπ)
- d. **Έμμεσοι φόροι.** Είναι πραγματικοί, δηλαδή επιβάλλονται στο δαπανώμενο εισόδημα και εισπράττονται όχι ονομαστικά, αλλά με την ευκαιρία πραγματοποίησης ορισμένων γεγονότων ή συναλλαγών (π.χ. ο ΦΠΑ, όπου υπόχρεος της καταβολής είναι ο έμπορος, αλλά τον καταβάλλει ο τελικός πελάτης).

2. Ως προς τη μέθοδο προσδιορισμού της φορολογητέας ύλης

- a. **Φόρος εισοδήματος.** Είναι ο φόρος που πλήττει το εισόδημα που πραγματοποιούν σε ορισμένη χρονική περίοδο τα φυσικά και νομικά πρόσωπα και οι λοιπές νομικές οντότητες. Διακρίνονται σε Φόρο Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων και σε Φόρο Εισοδήματος Νομικών Προσώπων.
- b. **Φόρος περιουσίας.** Χαρακτηρίζεται εκείνος ο φόρος ο οποίος επιβάλλεται στην κατοχή ή τη μεταβίβαση περιουσιακών στοιχείων. Διακρίνεται στους φόρους κατοχής και στους φόρους μεταβίβασης περιουσίας
- c. **Φόρος κατανάλωσης.** Οι φόροι αυτοί επιβαρύνουν τη δαπάνη των καταναλωτών για την αγορά αγαθών ή υπηρεσιών. Ως φόροι επί της δαπάνης θεωρούνται οι έμμεσοι φόροι που επιβάλλονται στα προϊόντα που εισάγονται ή πωλούνται στην τιμή των οποίων ενσωματώνονται και επιβαρύνουν τους αγοραστές των προϊόντων αυτών.

3. Ως προς τη μέθοδο υπολογισμού τους

- a. **Φόροι επί της αξίας.** Είναι εκείνοι που επιβάλλονται επί της αξίας του αντικειμένου της φορολογίας αποτιμώμενου σε χρηματικές μονάδες (π.χ. φόρος εισοδήματος, ΦΠΑ, δωρεών).

b. **Ειδικευμένοι φόροι.** Είναι εκείνοι που επιβάλλονται με βάση όχι την αξία του αντικειμένου της φορολογίας αλλά συγκεκριμένα στοιχεία του που καθορίζονται από σχετικό νόμο (π.χ. φορολογία οينوπνεύματος, μπίρας)

4. **Ως προς το χαρακτήρα του φορολογικού συντελεστή**

a. **Αναλογικοί φόροι.** Είναι οι φόροι των οποίων οι συντελεστές παραμένουν σταθεροί, ανεξάρτητα από το ύψος της φορολογητέας ύλης (π.χ. ΦΠΑ με συντελεστές 24% ή 13%).

b. **Προοδευτικοί φόροι.** Είναι οι φόροι των οποίων ο συντελεστής αυξάνει, στο μέτρο που αυξάνει και η φορολογητέα ύλη. (π.χ. φορολογία εισοδήματος Φ.Π.)

c. **Πάγιοι φόροι.** Είναι οι φόροι οι οποίοι εκφράζονται από το φορολογικό νόμο σε χρηματική αξία π.χ. πάγια τέλη χαρτοσήμου ή πάγια τέλη ή παράβολα που καταβάλλονται με την ευκαιρία της χρήσης δημοσίων υπηρεσιών ή της έκδοσης διοικητικών αδειών και πιστοποιητικών (Φορτσάκης & συν., 2013:30).

Αξίζει να αναφέρουμε ότι οι φορολογικοί συντελεστές¹² της **χώρας μας** διαμορφώνονται ως εξής:

1. Συντελεστής εταιρικής φορολογίας 29% (23.3% στην Ευρωζώνη & 21.3% στην Ε.Ε.)
2. Συντελεστής φορολογίας Φ.Π. 45% (41,5% στην Ευρωζώνη & 38,6% στην Ε.Ε.).
3. Συντελεστής ΦΠΑ 24% (20,80% στην Ευρωζώνη & 21,5% στην Ε.Ε.)

Αντίστοιχα οι φορολογικοί συντελεστές της **Κύπρου** διαμορφώνονται ως εξής:

1. Συντελεστής εταιρικής φορολογίας 12,5% (23.3% στην Ευρωζώνη & 21.3% στην Ε.Ε.)
2. Συντελεστής φορολογίας Φ.Π. 35% (41,5% στην Ευρωζώνη & 38,6% στην Ε.Ε.).
3. Συντελεστής ΦΠΑ 19% (20,80% στην Ευρωζώνη & 21,5% στην Ε.Ε.)

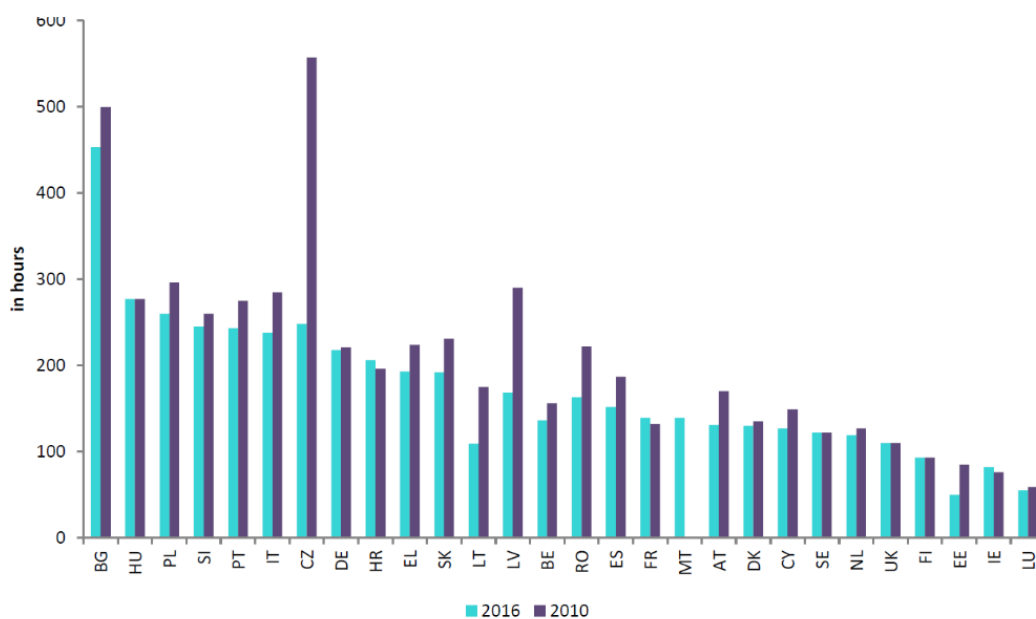
Συμπερασματικά, οι συντελεστές φορολογίας εισοδήματος και συναλλαγών στην Ελλάδα είναι υψηλότεροι των αντίστοιχων μέσων ευρωπαϊκών συντελεστών, ενώ το αφορολόγητο όριο είναι μακράν το υψηλότερο στην Ευρώπη σε σύγκριση με

¹² <http://www.tradingeconomics.com/>

το σχετικό όριο φτώχειας. Παράλληλα η Ελλάδα έχει εφαρμόσει μία πληθώρα αλλαγών σε κλίμακες και συντελεστές φόρων εισοδήματος και συναλλαγών, χωρίς πάντα να έχει επιτύχει σημαντική βελτίωση στα φορολογικά έσοδα. Είναι χαρακτηριστικό πως οι κλίμακες και οι συντελεστές για τους μισθωτούς έχουν μεταβληθεί 11 φορές την περίοδο κατά την οποία η Ελλάδα είναι μέρος της Ευρωζώνης (Χριστοδουλάκης & συν., 2018:119).

Από τη μια μεριά η μεγάλη διαφορά υψηλών συντελεστών μεταξύ Ελλάδας και ΕΕ και από την άλλη η μικρή διαφορά συλλεγόμενων φορολογικών εσόδων αναδεικνύει το ζήτημα του υψηλού φορολογικού κενού που παρουσιάζει η ελληνική οικονομία (Χριστοδουλάκης & συν, 2018:121).

Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προετοιμασία, υποβολή και πληρωμή των φόρων είναι συνολικά 193 ώρες για την Ελλάδα και 147 ώρες για την Κύπρο. Συγκεκριμένα για τους φόρους των επιχειρήσεων¹³ απαιτούνται 78 ώρες το έτος για την Ελλάδα και 29 ώρες για την Κύπρο, για τους φόρους εργασίας απαιτούνται 46 ώρες το έτος για την Ελλάδα και 78 ώρες για την Κύπρο και για τους φόρους κατανάλωσης¹⁴ 69 ώρες το έτος για την Ελλάδα και 40 ώρες για την Κύπρο. Ο αντίστοιχος μέσος όρος για την Ε.Ε. είναι 176 ώρες (World Bank Group, 2015).



Source: World Bank (2017)

Γράφημα 2 Συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προετοιμασία, υποβολή και πληρωμή φόρων

¹³ Είναι ο άμεσος φόρος που επιβάλλει το Κράτος στα κέρδη που προκύπτουν από επιχειρηματική δραστηριότητα (Σταφυλίδης, 2003).

¹⁴ Είναι ο φόρος επί των καταναλωτικών δαπανών που είτε επιβάλλεται στον φορολογούμενο, είναι δηλαδή άμεσος φόρος (τεκμαρτή φορολόγηση με βάση τις δαπάνες π.χ. για αυτοκίνητο), είτε στην τιμή του προϊόντος, οπότε είναι έμμεσο φόρος (ΦΠΑ)

1.4. Εννοιολογική προσέγγιση της έννοιας της «φοροδιαφυγής»

Η φοροδιαφυγή (tax evasion) στην Ελλάδα κατά τον Μανεσιώτη (1990), αποτελεί την πιο μαζική και την περισσότερο ανεκτή εκδήλωση αντικοινωνικής συμπεριφοράς και παράβαση των σχετικών φορολογικών νόμων. Κατά τον Τάτσο (2012:86), ως φοροδιαφυγή νοείται κάθε παράνομη πράξη ή παράλειψη των φορολογουμένων που έχει σκοπό την μείωση της νόμιμης φορολογικής υποχρέωσης και την αποφυγή καταβολής του φόρου, παραβιάζοντας τις διατάξεις της φορολογικής νομοθεσίας.

Σύμφωνα με το άρθρο 55 παρ.1 περ. α'-θ' του Ν. 4174/2013, ως φοροδιαφυγή νοείται:

- I.** Η απόκρυψη καθαρών εισοδημάτων με τη μη υποβολή ή υποβολή ανακριβούς δήλωσης που έχει ως αποτέλεσμα τη μη καταβολή φόρων τουλάχιστον 10.000 € ανά φορολογικό έτος για φυσικά πρόσωπα ή υπόχρεους τήρησης απλογραφικών βιβλίων και τουλάχιστον 60.000 € ανά φορολογικό έτος για υπόχρεους τήρησης διπλογραφικών βιβλίων.
- II.** Η μη έκδοση, ανακριβής απόδοση, συμψηφισμός, έκπτωση ή διακράτηση φόρου προστιθέμενης αξίας και παρακρατούμενων και επιρριπτόμενων φόρων, τελών ή εισφορών, καθώς και η μη υποβολή δήλωσης ή η υποβολή ανακριβούς δήλωσης, με τα ίδια μεγέθη της προηγούμενης περίπτωσης α'.
- III.** Η είσπραξη επιστροφής των παραπάνω φόρων από τη Φορολογική Διοίκηση μετά από παραπλάνηση της Φορολογικής Διοίκησης με την παράσταση ψευδών γεγονότων ως αληθινών ή με αθέμιτη παρασιώπηση ή απόκρυψη αληθινών γεγονότων.
- IV.** Η έκδοση πλαστών φορολογικών στοιχείων καθώς και η νόθευση φορολογικών στοιχείων.
- V.** Η έκδοση εικονικών φορολογικών στοιχείων και η αποδοχή αυτών.
- VI.** Η μη έκδοση ή ανακριβής έκδοση παραστατικών στοιχείων, εφόσον η συνολική αξία είναι μεγαλύτερη των 5.000€.
- VII.** Η απόκρυψη στοιχείων που αποτελούν ή συνθέτουν αντικείμενο του ΕΝ.Φ.Ι.Α. με τη μη υποβολή ή υποβολή ανακριβούς δήλωσης, με σκοπό τη μη πληρωμή φόρου που είναι μεγαλύτερος των 5.000€ για κάθε φορολογικό έτος.

VIII. Η απόκρυψη στοιχείων που αποτελούν αντικείμενο ή συνθέτουν αντικείμενο του ειδικού φόρου ακινήτων (Ν.3091/2002) με τη μη υποβολή ή υποβολή ανακριβούς δήλωσης.

IX. Η απόκρυψη οποιασδήποτε φορολογητέας ύλης με τη μη υποβολή ή υποβολή ανακριβούς δήλωσης, με σκοπό τη μη πληρωμή φόρου που είναι μεγαλύτερος των 5.000€ ανά φορολογικό έτος ή ανά φορολογική υπόθεση.

Κύριοι παράγοντες που επιδρούν στη φοροδιαφυγή είναι κυρίως οι εξής (Αργυρός, 2015:36):

- Η έλλειψη φορολογικής συνείδησης ή η άμβλυνσή της, όπως και η ελαστική φορολογική συνείδηση αρκετών πολιτών της χώρας.
- Η αδράνεια, η αδιαφορία, η ανοχή, η παθητική θέση ή ακόμη και η συμμετοχή των ίδιων των πολιτών στη φοροδιαφυγή.
- Η έλλειψη σταθερού και απλοποιημένου φορολογικού συστήματος
- Η πολυνομία και η συνεχής μεταβολή των φορολογικών νόμων.
Η πληθώρα των νομοθετημάτων, η επικάλυψη των ρυθμίσεων, ο περιστασιακός χαρακτήρας που αρκετές από αυτές προλαμβάνουν, η ανεπεξέργαστη μεταφορά των Ευρωπαϊκών οδηγιών στην εθνική έννομη τάξη, ακόμη και οι γλωσσικές ή νομικές κακοτεχνίες που αφθονούν στα κανονιστικά κείμενα, δυσκολεύουν το έργο της Φορολογικής Διοίκησης. Επομένως, οι συχνές νομοθετικές μεταβολές δεν επιτρέπουν τον μακρόπνοο προγραμματισμό και αποδυναμώνουν στην πράξη την ασφάλεια δικαίου διευκολύνοντας τη διαφθορά και την φοροδιαφυγή.
- Η έλλειψη κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης ή – το χειρότερο – η αμοιβαία δυσπιστία κράτους και πολιτών.
- Η ανεπάρκεια του φορολογικού συστήματος – σε μερικές περιπτώσεις – για τη σωστή ρύθμιση των φορολογικών υποχρεώσεων.
- Η αδυναμία αντικειμενικού προσδιορισμού της φορολογητέας ύλης σε αρκετά φορολογικά αντικείμενα.
- Η μη έγκαιρη, σύντομη και άμεση διαπίστωση των πλαστών και εικονικών φορολογικών στοιχείων.
- Η ατελής ή μη πλήρης μηχανοργάνωση των ελεγκτικών φορολογικών υπηρεσιών και η μη σύνδεσή τους με άλλους φορείς του Δημοσίου και ιδιωτικού δικαίου.

Οι παραπάνω παράγοντες που συμβάλλουν στη φοροδιαφυγή, τη διατηρούν και τη συντηρούν είναι ενδεικτικοί. Θα μπορούσαν να παρατεθούν ακόμη και άλλοι παράγοντες. Ωστόσο, όμως, μπορεί να λεχθεί ότι κυρίαρχα η φοροδιαφυγή αποτελεί το έλλειμμα της αμοιβαίας εμπιστοσύνης κράτους και πολιτών, όπως και το έλλειμμα της φορολογικής συνείδησης, που είναι καθαρά θέμα παιδείας, κουλτούρας και πολιτισμού (Αργυρός, 2015:37). Καθίσταται επομένως σαφές ότι η αντιμετώπιση του φαινομένου της φοροδιαφυγής στην τρέχουσα δυσμενή συγκυρία για την Ελληνική οικονομία προβάλλει πιο επιτακτική από ποτέ.

Σύμφωνα με μία έρευνα της διαΝΕΟσις (Ernst & Young (2016)), η φοροδιαφυγή στην Ελλάδα κυμαίνεται από 6% - 9% του ΑΕΠ, δηλαδή ως και 32% των δημοσίων εσόδων.

Αξίζει να αναφερθούν ότι τα μέτρα κατά της φοροδιαφυγής που έλαβαν τα κράτη μέλη της Ε.Ε. επέφεραν σημαντικά έσοδα. Συγκεκριμένα στην Ισπανία τα επιπλέον έσοδα ανήλθαν στα 10,9 δις. € το 2013 σε σχέση με τα 9,2 δις. € το 2011, στην Γαλλία τα επιπλέον έσοδα ανήλθαν στα 18 δις. € το 2013 σε σχέση με τα 16,4 δις. € το 2011. Τέλος στο Ηνωμένο Βασίλειο τα συνολικά έσοδα διαμορφώθηκαν στα 23,9 εκ. GBP αυξημένα κατά 30% σε σχέση με το 2011 (European Commission, 2014).

1.5. Εννοιολογική προσέγγιση της έννοιας «Φορολογική Διοίκηση»

Όπως αναφέρει ο Φωτόπουλος (2010) η έννοια tax administration είναι καινούργια στην διεθνή επιστήμη και δεν αποδίδεται σε μετάφραση με ακρίβεια στα ελληνικά. Για αυτό έχει προταθεί η απόδοσή του είτε με τον όρο «φοροεισπρακτικός μηχανισμός»¹⁵, είτε με τον όρο «Διοίκηση του φορολογικού συστήματος».

Σύμφωνα με το άρθρο 20 παρ.2 του Ν.2753/1999¹⁶ ως φορολογική διοίκηση νοείται το σύνολο των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών που ασχολούνται με την εφαρμογή της φορολογικής νομοθεσίας, με την είσπραξη των δημοσίων εσόδων, τον έλεγχο της συμμόρφωσης των φορολογουμένων και την υποστήριξη της λειτουργίας των παραπάνω υπηρεσιών. Επίσης, σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2017), η Φορολογική Διοίκηση μπορεί να περιγραφεί ως ένα σύνολο μέτρων, διαδικασιών και εργαλείων που χρησιμοποιεί η φορολογική αρχή προκειμένου να διοικεί και να διαχειρίζεται τις αποφάσεις φορολογικής πολιτικής, με σκοπό την είσπραξη του ορθού ποσού εσόδων σύμφωνα με τη νομοθεσία, κατά τον πλέον αποτελεσματικό τρόπο και με το ελάχιστο δυνατό διοικητικό κόστος.

Ουσιαστικά μιλάμε για «έναν διοικητικό μηχανισμό ο οποίος να μπορεί όχι μόνο να διαγνώσκει και να σχεδιάζει τις κατάλληλες αλλαγές στο φορολογικό σύστημα, αλλά και να τις υλοποιεί» (Τάτσος, 2012;489). Τέλος, κατά τους Λαζαρέτου και Κρινή (2016), η Φορολογική Διοίκηση γίνεται αντιληπτή σαν ένα σύστημα εισροών και εκροών και όχι διεκπεραίωσης διαδικασιών. Όπου εισροές είναι το ανθρώπινο δυναμικό, η τεχνολογική υποδομή και η πληροφόρηση για την έκταση της φορολογικής παραβατικότητας και εκροές είναι τα φορολογικά έσοδα και η φορολογική δικαιοσύνη.

Οι φορολογικές διοικήσεις διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο καθώς οι κυβερνήσεις αρχίζουν να εφαρμόζουν νέα διεθνή μέτρα για την καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και της φοροαποφυγής¹⁷ από τις πολυεθνικές επιχειρήσεις. Επομένως η φορολογική διοίκηση αναφέρεται σε παρέμβαση (Στέφανος & συν., 2013:60):

- Στην επιλογή του προσωπικού,

¹⁵ Όπως αναφέρει ο Τάτσος (2012:489) ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει για τις φορολογικές αρχές η διοίκηση του φοροεισπρακτικού μηχανισμού, η αποτελεσματικότητά του και το κόστος της λειτουργίας του.

¹⁶ ΦΕΚ 249/τ.Α/17-11-1999 «Απλοποιήσεις και ελαφρύνσεις στη Φορολογία Εισοδήματος και άλλες διατάξεις».

¹⁷ Με τον όρο φοροαποφυγή ή φοροαπάτη, ορίζεται το σύνολο των παράνομων ενεργειών του φορολογούμενου που στοχεύουν στην παράνομη απόκρυψη του καθαρού φορολογητέου εισοδήματος, παραχθέντος από οποιαδήποτε πηγή, με σκοπό την πλήρη εξάλειψη ή τη μείωση της φορολογικής του επιβάρυνσης (2017:26).

- Στην ορθολογική κατανομή του,
- Στην διαρκή εκπαίδευση και εξειδίκευσή του,
- Στην πλήρη μηχανογράφηση τόσο των στοιχείων που δίνονται σε αυτό όσο και στη διασταύρωση με στοιχεία από άλλες υπηρεσίες (Υποθηκοφυλάκεια, επιχειρήσεις, τράπεζες κα)
- Στη δημιουργία αυτοτελούς υπηρεσίας επιθεώρησης η οποία θα εποπτεύει τον τρόπο εφαρμογής από τις περιφερειακές υπηρεσίες της φορολογικής νομοθεσίας,
- Στη δημιουργία επιτελικής υπηρεσίας η οποία αφενός θα ασχολείται με την παρακολούθηση και μελέτη των δημοσιονομικών προβλημάτων και στην κατάρτιση των φορολογικών νομοσχεδίων, των ερμηνευτικών εγκυκλίων.

Η ικανότητα είσπραξης των δημοσίων εσόδων έχει πληγεί από μία μακρά ιστορία πολυδαίδαλης νομοθεσίας, κακής διοίκησης, πρακτικών πολιτικής παρέμβασης και γενναιόδωρων αμνηστιών, με χρόνια κακή εφαρμογή. Την θέση αυτή ενισχύει και ο Karavitis (2013:6) λέγοντας ότι «*το ελληνικό φορολογικό σύστημα διαθέτει μειωμένη δυνατότητα στην ικανοποιητική είσπραξη εσόδων σε σχέση με τις υπόλοιπες χώρες – μέλη της Ε.Ε.*». Επομένως, η βελτίωση της λειτουργίας της Φορολογικής Διοίκησης είναι καθοριστικός παράγοντας ώστε να μπορέσουν οι ελληνικές αρχές να αυξήσουν τα δημόσια έσοδα και να εξασφαλίσουν μία δικαιότερη κατανομή της φορολογικής επιβάρυνσης.

Επίσης, σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ. Ε του Ν.4174/2013¹⁸ ως Φορολογική Διοίκηση νοείται η Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων (ΓΓΔΕ) (και πλέον η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων ΑΑΔΕ) στην οποία παρέχονται εξουσίες ελέγχου των φορολογουμένων. Η ΓΓΔΕ¹⁹, η οποία αποτελεί μία πολυδύναμη Γενική Γραμματεία, συστάθηκε σύμφωνα με το άρθρο 14 υποπ. Ε2. του Ν.4093/2012²⁰ ο οποίος τροποποιήθηκε με τον Ν. 4336/2015 και αντικατέστησε τη Γενική Γραμματεία Φορολογικών και Τελωνειακών Θεμάτων και η διαδικασία σύστασής της

¹⁸ ΦΕΚ 170/τ.Α/26-07-2013 «Φορολογικές διαδικασίες και άλλες διατάξεις».

¹⁹ Όραμα της οποίας είναι να γίνει ένας υποδειγματικός οργανισμός του Δημοσίου που θα αποτελέσει τον κεντρικό πυλώνα για την ανάκαμψη της χώρας και την επιστροφή της στις αγορές (Στρατηγικό Σχέδιο ΓΓΔΕ)

²⁰ Και του Π.Δ. 111/2014 (ΦΕΚ Α' 178/29-8-2014) και της υπ' αριθμ. Δ6Α.1058824. ΕΞ 2014/8-4-2014 (ΦΕΚ Β' 865/8-4-2014, 1079 και 1846) απόφασης του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών

ολοκληρώθηκε με τον διορισμό του Γενικού Γραμματέα τον Ιανουάριο του 2013²¹. Αποτελείται από τις Κεντρικές Υπηρεσίες που συγκροτούνται από 4 Γενικές Διευθύνσεις και 24 Διευθύνσεις.

Εντός του πλαισίου των αρμοδιοτήτων της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων, ο Γενικός Γραμματέας οφείλει ενδεικτικά και όχι περιοριστικά²²:

1. να διαμορφώνει και να επικαιροποιεί σε ετήσια βάση το στρατηγικό σχεδιασμό της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων, όπως επίσης ποιοτικούς και ποσοτικούς στόχους και κριτήρια αξιολόγησης των οργανικών μονάδων που υπάγονται στην αρμοδιότητά του και του προσωπικού τους και να ενημερώνει σχετικά τον Υπουργό Οικονομικών (Κοψιάτης, 2016),
2. να επιλέγει και να τοποθετεί τους προϊσταμένους των οργανικών μονάδων και υπηρεσιών που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων σύμφωνα με τα ειδικότερα αναφερόμενα στη διάταξη αυτή και να αποφασίζει την πρόωρη λήξη της θητείας τους, λόγω μη εκπλήρωσης των τιθέντων ποιοτικών και ποσοτικών στόχων,
3. να διασφαλίζει ότι το πρόγραμμα και οι δραστηριότητες των επιμέρους οργανικών μονάδων και υπηρεσιών που υπάγονται στις αρμοδιότητές του συμβαδίζουν με το στρατηγικό σχεδιασμό και τους τιθέντες στόχους και να ελέγχει και εποπτεύει όλες τις δραστηριότητες της Γενικής Γραμματείας,
4. να υποβάλλει προτάσεις νομοθετικών ρυθμίσεων που κατατίθενται στη Βουλή από τον Υπουργό Οικονομικών σε ζητήματα που εμπίπτουν στις αρμοδιότητές του,
5. να εισηγείται στον Υπουργό Οικονομικών την υποβολή προτάσεων για την έκδοση προεδρικών διαταγμάτων με τα οποία επέρχονται αλλαγές στον αριθμό, την οργάνωση, τις αρμοδιότητες και τη διάρθρωση των οργανικών μονάδων και υπηρεσιών που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Δημοσίων

²¹ 1^{ος} Γενικός Γραμματέας ΓΓΔΕ ο κ. Χάρης Θεοχάρης (27/2/2013 – 5/6/2014), στη συνέχεια η κ. Αικατερίνη Σαββαΐδου (25/6/2014 – 23/10/2015), και σήμερα ο κ. Γεώργιος Πιτσιλής (20/1/2016 – σήμερα. Σε συνεδρίασή του, το Συμβούλιο Διοίκησης της ΑΑΔΕ αποφάσισε ομόφωνα την ανανέωση της θητείας του Γιώργου Πιτσιλή στη θέση του Διοικητή της Αρχής μέχρι και τον Ιανουάριο του 2020. Σημαντικό ρόλο στην απόφαση έπαιξαν οι καλές επιδόσεις της ΑΑΔΕ στην είσπραξη των εσόδων καθώς σημειώθηκε υπέρβαση στο στόχο κατά 1,5% στο 2017.

²² Α.Π. ΥΠΟΙΚ.0013126 ΕΞ 2015/26.11.2015 Ανοιχτή Πρόκληση ενδιαφέροντος για την πλήρωση της θέσης του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων

Εσόδων, καθώς και στην κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού, κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στη διάταξη αυτή, με την επιφύλαξη του δεύτερου εδαφίου της υποπαραγράφου γ' της παρ. 5 του άρθρου 55 του ν. 4002/2011 (Α'180/22-8-2011, όπως ισχύει).

6. να μεταφέρει πόρους μεταξύ των οργανικών μονάδων της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων,
7. να λαμβάνει μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την καταπολέμηση της διαφθοράς στις υπηρεσίες που υπάγονται στις αρμοδιότητές του, συμπεριλαμβανομένης και της κίνησης της διαδικασίας πειθαρχικής δίωξης,
8. να οργανώνει προγράμματα μετεκπαίδευσης και εξειδίκευσης του προσωπικού που υπάγεται στις υπηρεσίες της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων.

Αρμοδιότητες²³ του Γενικού Γραμματέα της Φορολογικής Διοίκησης δύνανται να ανατίθενται σε όργανα της Φορολογικής Διοίκησης. Με την ρύθμιση αυτή αναδεικνύεται ο κεντρικός ρόλος του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων, ο οποίος προσλαμβάνεται²⁴ για διετή θητεία²⁵. Με την ρύθμιση αυτή επιδιώχθηκε η ύπαρξη προσώπου, που θα έχει την αναγκαία ανεξαρτησία από την πολιτική ηγεσία να διαμορφώσει τη φορολογική πολιτική, αλλά και να έχει την εποπτεία της επιβολής και είσπραξης των φόρων, δασμών και προστίμων, ενώ ήδη σχεδιάζεται η ανάθεση σ' αυτόν και της είσπραξης των ασφαλιστικών εισφορών (Φινοκαλιώτης, 2014:586).

Η Ελληνική Φορολογική Διοίκηση είναι ένα τμήμα της Δημόσιας Διοίκησης, με σημαντικές δραστηριότητες και ενέργειες που έχουν άμεση σχέση με την σωστή

²³ Οι αρμοδιότητες του Γενικού Γραμματέα, όπως αυτές ορίστηκαν από τον Ν.4093/2012 καθώς και της περ.2 υποπαρ. Β1 της παρ.Β του άρθρου πρώτου του Ν.4152/2013, συμπληρώθηκαν με τις εξής Υπουργικές αποφάσεις: α) Δ6Α 1015213ΕΞ2013/28-1-2013 (ΦΕΚ 130/Β/28-01-2013 & ΦΕΚ 372/Β/19-02-2013) όπως τροποποιήθηκε με την Δ6Α 1125239ΕΞ2013/8-8-2013 (ΦΕΚ 2003/Β/14-8-2013), β) Δ6Α 1145867ΕΞ2013/25-9-2013 (ΦΕΚ 2417/Β/27-9-2013) όπως τροποποιήθηκε με την Δ6Α 1160282ΕΞ2013/21-10-2013 (ΦΕΚ 2666/Β/21-10-2013) και γ) Δ6Α 1196756ΕΞ2013/23-12-2013 (ΦΕΚ 3314/Β/27-12-2013)

²⁴ Σύμφωνα με τις διατάξεις της περίπτωσης 5 της υποπαραγράφου Ε.2. της παραγράφου Ε' του άρθρου πρώτου του ν. 4093/2012, ως Γενικός Γραμματέας Δημοσίων Εσόδων επιλέγεται πρόσωπο εγνωσμένου κύρους που διαθέτει: 1) Πτυχίο Ανωτάτου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος και, κατά προτίμηση, μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών στη φορολογική διοίκηση και το φορολογικό σύστημα εν γένει. 2) Σημαντική επαγγελματική εμπειρία κατά προτίμηση στον ιδιωτικό τομέα, στη φορολογική διοίκηση και το φορολογικό σύστημα. 3) Σημαντική διοικητική εμπειρία, σε θέσεις ευθύνης, σε διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού, κατάρτιση στρατηγικών σχεδίων, διαχείριση έργων και δραστηριοτήτων (project management), στοχοθεσία, συντονισμό ομάδων και παρακολούθηση επίτευξης στόχων. 4) Γνώση ξένων γλωσσών, ιδίως δε της Αγγλικής, που αποδεικνύεται από σπουδές, δημοσιεύσεις και άλλα πρόσφορα μέσα. 5) Ισχυρό ιστορικό φορολογικής συμμόρφωσης.

²⁵ Σύμφωνα με το άρθρο 3 του Ν.4346/2015 (ΦΕΚ Α' 152/20-11-2015) η θητεία του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων που θα επιλεγεί και θα διοριστεί μετά την 1/11/2015 ορίζεται σε 2 έτη.

λειτουργία του Κράτους, έχοντας επιφορτιστεί το ρόλο της εκτέλεσης του Κρατικού Προϋπολογισμού ως προς το σκέλος της εισπραξής²⁶ των δημοσίων εσόδων. Η Φορολογική Διοίκηση συνδέεται με τις ειδικές συνθήκες κάθε χώρας, με το γενικότερο σύστημα δημόσιας διοίκησης και το πολιτικό πλαίσιο μέσα στο οποίο λειτουργεί. Είναι προφανές ότι η Φορολογική Διοίκηση διαμορφώνεται σύμφωνα με το φορολογικό σύστημα κάθε χώρας. Ο σαφής διαχωρισμός των δύο αυτών όρων κατά την Μπογιατζή (2011:17), *«αναδεικνύει την αναγκαιότητα εφαρμογής μεθόδων διοίκησης που θα διαχωρίζονται από το είδος της υπηρεσίας που παρέχεται»*.

Η Φορολογική Διοίκηση είναι ο συνδεδεμένος κρίκος ανάμεσα στη φορολογική νομοθεσία και τους υπόχρεους σε καταβολή φόρων. Με το περιεχόμενο αυτό είναι προφανές ότι προσδιορίζει την πραγματοποίηση των προβλεπόμενων στον εκάστοτε Κρατικό Προϋπολογισμό εσόδων και σε τελευταία ανάλυση την πραγματική φορολογική επιβάρυνση. Η δε μέχρι τώρα εμπειρία έχει αποδείξει ότι η τελειότερη φορολογική νομοθεσία χάνει δραματικά την αξία της και δεν επιφέρει τα προβλεπόμενα και επιδιωκόμενα με αυτή αποτελέσματα εάν δεν υπάρχουν οι κατάλληλες φοροτεχνικές υπηρεσίες οι οποίες θα την εφαρμόσουν (Στέφανος & συν., 2013:60).

²⁶ Η φορολογική διοίκηση είναι ο εισπρακτικός μηχανισμός του Κράτους (Μπαθρέλλου, 2007:45)

1.6 Το όραμα της Φορολογικής Διοίκησης

Η Φορολογική Διοίκηση, με τις ιδιαιτερότητες που τη χαρακτηρίζουν, το μεγάλο εύρος και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων της και το πλήθος των υπηρεσιών της, έχει δυσκολίες προσαρμογής στις ανάγκες του περιβάλλοντός της, γεγονός που την υποχρεώνει σε έναν εκσυγχρονισμό με σκοπό τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της με το μικρότερο κόστος.

Οι νέες μορφές οργάνωσης της Φορολογικής Διοίκησης αποσκοπούν στη βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητάς της τόσο στην εσωτερική της λειτουργία, όσο και στην επαφή της με τον φορολογούμενο. Εξασφαλίζει ικανότητα ταχείας διασταύρωσης στοιχείων, αυξημένης διαφάνειας, εξοικονόμησης προσωπικού, μείωση κόστους συμμόρφωσης για τον φορολογούμενο κοκ. Επίσης η τεχνολογική πρόοδος της πληροφορικής οδηγεί σε πιο περίπλοκο επικοινωνιακό περιβάλλον όπου ανακύπτουν πολλαπλά ζητήματα ασφαλείας.

Το όραμα της Φορολογικής Διοίκησης, όπως διατυπώνεται στο Στρατηγικό Σχέδιο του Υπουργείου Οικονομικών 2011-2015, είναι να διαμορφώσει μία κοινωνία η οποία συμμορφώνεται πρόθυμα με την φορολογική νομοθεσία επειδή αντιλαμβάνεται ότι η φορολογική διοίκηση επιβάλλει το νόμο κατά τρόπο δίκαιο, ακέραιο και αποτελεσματικό, συμβάλλοντας στην οικονομική και κοινωνική ευημερία του έθνους.

Αντίστοιχα το όραμα της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων, όπως διατυπώνεται στο Στρατηγικό Σχέδιο 2016-2020, είναι να θεμελιώσει μία σχέση εμπιστοσύνης με τους πολίτες και να εξελιχθεί σε έναν πρότυπο οργανισμό διασφάλισης των δημοσίων εσόδων της χώρας.

Βασικές αξίες του οράματος αποτελούν η δικαιοσύνη και η ακεραιότητα²⁷, ο επαγγελματισμός και η διαφάνεια²⁸, η προσαρμογή και η καινοτομία²⁹, η συμφιλίωση με το φορολογούμενο πολίτη³⁰ και η ενίσχυση της οικειοθελούς φορολογικής συμμόρφωσης³¹.

²⁷ Επιδιώκουμε τη δίκαιη κατανομή των φορολογικών βαρών, υποστηρίζουμε εκείνους που θέλουν να πράξουν το σωστό και είμαστε δίκαιοι αλλά και αυστηροί με εκείνους που δεν το πράττουν. Υπηρετούμε αποκλειστικά το δημόσιο συμφέρον και καταδικάζουμε ανεπιφύλακτα κάθε περίπτωση ανέντιμης συμπεριφοράς (ΥΠΟΙΚ, 2011:8).

²⁸ Ενεργούμε με βάση τη γνώση, τις άριστες διεθνώς πρακτικές και επενδύουμε συνεχώς στην κατάρτιση και ανάπτυξη του προσωπικού μας. Σεβόμαστε τον πολίτη, εξηγώντας τις ενέργειες μας και θεωρώντας ότι οφείλουμε να λογοδοτούμε για τα αποτελέσματά μας (ΥΠΟΙΚ, 2011:8).

²⁹ Παρακολουθούμε τις νέες εξελίξεις και ανάγκες και ανταποκρινόμαστε έγκαιρα και με επάρκεια. Αναζητούμε συνεχώς νέες μεθόδους εργασίας και αξιοποιούμε την τεχνολογία για να κάνουμε τη δουλειά μας πιο αποδοτικά και αποτελεσματικά μειώνοντας το διοικητικό κόστος για τους φορολογούμενους (ΥΠΟΙΚ, 2011:8).

³⁰ Πείθουμε ότι το νόμιμο συμφέρει. Ο τρόπος άσκησης της Φορολογικής Διοίκησης ανταποκρίνεται στην κοινή λογική, αποφεύγει ακρότητες και αγκυλώσεις, τιμά τη νόμιμη συμπεριφορά και ενισχύει την οικειοθελή φορολογική συμμόρφωση (ΥΠΟΙΚ, 2011:8).

³¹ Για να συμμορφωθεί ένας πολίτης με τους φορολογικούς νόμους θα πρέπει να έχει την πεποίθηση ότι οι φορολογικοί νόμοι είναι δίκαιοι και λογικοί (ΟΕΕ, 2010:5).

1.7. Η πολυπλοκότητα της φορολογικής νομοθεσίας

Θα πρέπει να επισημανθεί ότι η πολυνομία αποτελεί βασικό χαρακτηριστικό της φορολογικής νομοθεσίας και επιτείνεται από το πλήθος των τροποποιήσεων που γίνονται κάθε χρόνο, άλλοτε με πολυσέλιδους αυτοτελείς φορολογικούς νόμους και άλλοτε με προσθήκες σε άσχετους με φορολογία νόμους, καθώς και από το γεγονός ότι πολλές φορές οι ισχύουσες φορολογικές διατάξεις τροποποιούνται σιωπηρά από μεταγενέστερες, με αποτέλεσμα η εξεύρεση της νομοθεσίας η οποία ρυθμίζει κάποια συγκεκριμένη σχέση ή συναλλαγή να έχει καταστεί έργο ιδιαίτερα δυσχερές (Στέφανος & συν., 2013:57).

Η ύπαρξη πολλών φορολογικών νομοθετημάτων και η συνεχής αναθεώρηση – τροποποίησή τους δημιουργούν κατά την Βασαρδάνη (2011:21), σύγχυση και διευρύνουν τόσο το πεδίο για εισαγωγή ειδικών, ή ακόμη και απαλλακτικών, φορολογικών διατάξεων, όσο και το πεδίο για υποστήριξη παρερμηνειών της φορολογικής νομοθεσίας. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο πρόεδρος του Οικονομικού Επιμελητηρίου Ελλάδας κ. Κόλλιας (2017:1408-1409) καθώς επίσης και οι κ. Χατζηνικολάου & Λιάγγου (2017), σε διάστημα 50 μηνών σε 4 από τους βασικότερους νόμους που εφαρμόστηκαν το 2014 (Κώδικας Φορολογίας Εισοδήματος, Κώδικας Φορολογικών Διαδικασιών, Φόρος Ακινήτων, ΕΛΠ), η Ελληνική Δημοκρατία προχώρησε σε 82 άλλους νόμους στη μεταβολή τους, προσθέτοντας ή καταργώντας ταυτόχρονα διάφορες διατάξεις. Δηλαδή, περίπου δύο φορές το μήνα τροποποιείτο κάποιος από τους παραπάνω νόμους.

Επίσης έρευνα της ΔιαΝΕΟσις αναφέρει το εξής: Μόνο τα τελευταία 15 χρόνια έχουν περάσει 36 φορολογικά νομοσχέδια στη χώρα μας, τα οποία περιείχαν 714 εξουσιοδοτήσεις, αλλά επιπλέον έχουν περάσει 108 μεταβατικές διατάξεις, και άλλες 238 ρυθμίσεις για φορολογικά θέματα διάσπαρτες σε άλλα, άσχετα νομοσχέδια. Για να εξηγήσουν όλα αυτά, κάθε χρόνο εκδίδονται περίπου 200 υπουργικές εγκυκλίαι. Ειδικά ως προς τις ερμηνευτικές υπουργικές εγκυκλίους πολλές φορές εκδίδονται προκειμένου να καλυφθούν κενά νόμου ή να ερμηνευθούν διατάξεις κατά το δοκούν και να καλυφθούν ζητήματα τα οποία ο νομοθέτης δεν ήθελε εξ' αρχής να καλύψει. Κατ' αυτόν τον τρόπο, πολλές φορές αλλοιώνεται ή και εξουδετερώνεται το γράμμα του νόμου, προκαλώντας εύλογα σύγχυση στους φορολογούμενους. Πιο συγκεκριμένα, την τριετία 2013-2015 ψηφίστηκαν τουλάχιστον 12 νόμοι και θεσπίστηκαν 3 πράξεις Νομοθετικού Περιεχομένου που αφορούσαν την φορολογία

εισοδήματος (ΓΠΒ, 2017:50). Το 2015 ψηφίστηκαν 5 φορολογικοί νόμοι και 3 Πράξεις Νομοθετικού Περιεχομένου ενώ το 2016 ψηφίστηκαν 13 φορολογικοί νόμοι. (ΥΠΟΙΚ, 2016α).

Για να αντιληφθούμε πόσο πολύπλοκη είναι σήμερα η Φορολογική Διοίκηση, ας δούμε πόσες εγκυκλίους εκδίδει το Υπουργείο Οικονομικών κάθε χρόνο (Ράπανος, 2012:4): το 2009 εκδίδει 54 εγκυκλίους, το 2010 εκδίδει 196, το 2011 εκδίδει 251 και το 2012 μέχρι τον Απρίλιο εκδίδει 81 εγκυκλίους. Επίσης, ένα ενδεικτικό παράδειγμα της πολυπλοκότητας της φορολογικής νομοθεσίας αποτελεί, κατά τον Τζούμα (2009) το έτος 2008 κατά το οποίο προέκυψαν 62 εγκύκλιοι και απλές διαταγές για τον τρόπο εφαρμογής των φορολογικών νόμων. Πιο συγκεκριμένα, ανά φορολογικό τμήμα έχουμε τον αριθμό των εγκυκλίων που εξέδωσε το Υπουργείο Οικονομικών (Ράπανος & συν., 2014:626):

Πίνακας 1 Αριθμός εγκυκλίων Υπουργείου Οικονομικών

Τμήμα	2010	2011	2012	1/1/2013 – 30/10/2013
Εισόδημα	73	145	129	151
ΚΦΑΣ	41	37	41	97
ΦΠΑ	41	74	44	102
Λοιποί φόροι	90	175	256	272
Φορολογία κεφαλαίου	32	26	43	73
Σύνολον	277	457	513	695

Επισημαίνεται ότι το τελευταίο 18μηνο έχουν ψηφιστεί σε ολόκληρη την Δημόσια Διοίκηση 94 νόμοι και έχουν εκδοθεί πάνω από 400 ερμηνευτικές εγκύκλιοι (Παπανδρόπουλος, 2015:28). Οι ερμηνευτικές εγκύκλιοι είναι δεσμευτικές μόνο για τη Φορολογική Διοίκηση έως ότου ανακληθούν ρητά ή τροποποιηθούν, λόγω αλλαγής της νομοθεσίας. Ωστόσο, δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις κατά τις οποίες η Φορολογική Διοίκηση εκδίδει περισσότερες διαχρονικά ερμηνευτικές εγκυκλίους για το ίδιο φορολογικό ζήτημα, χωρίς να υιοθετεί απαραίτητα την ίδια ερμηνεία. Επίσης, όπως προκύπτει από στοιχεία έρευνας της ΔιαΝΕΟσις³² με θέμα «Η πολυνομία και η κακονομία στην Ελλάδα – Μία Έρευνα», η συνολική εικόνα της φορολογικής νομοθεσίας την περίοδο 2002-2015 απεικονίζεται στον ακόλουθο πίνακα:

³² <https://www.dianeosis.org/>

Πίνακας 2 Ανάλυση νομοθεσίας για την φορολογία: 36 νόμοι την τελευταία 14ετία 2002-2015

	Νόμοι Φορολογίας	Σύνολο σελίδων	Σύνολο άρθρων	Σύνολο συναφών ή άλλων διατάξεων	Σύνολο μεταβατικών διατάξεων	Σύνολο κανονιστικών εξουσιοδοτήσεων	Σύνολο διάφορων διατάξεων
2002	2	44	39	7	4	30	14
2003	1	10	22	13	2	17	7
2004	3	307	130	40	7	52	4
2005	3	48	94	40	13	44	1
2006	3	59	65	21	7	35	3
2007	3	31	51	16	10	44	11
2008	2	28	72	7	3	40	1
2009	3	64	113	47	0	79	20
2010	6	118	123	15	30	87	16
2011	1	56	52	0	0	92	16
2012	0	0	0	0	0	0	22
2013	6	169	283	97	32	177	64
2014	0	0	0	0	0	0	45
2015	3	22	50	7	0	17	14
ΣΥΝΟΛΑ	36	956	1094	310	108	714	238

Αποτέλεσμα όλων αυτών είναι τόσο οι φορολογούμενοι όσο και οι αρμόδιοι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης να μην προλαβαίνουν να παρακολουθήσουν τις αλλαγές και τις συνολικές εξελίξεις σε ένα φορολογικό θέμα και έτσι να βρίσκουν δυσκολία στην ερμηνεία και στην ορθή εφαρμογή τους. Αν στο φαινόμενο αυτό προστεθούν και οι γνωστές καθυστερήσεις στην απόδοση δικαιοσύνης, τότε το πρόβλημα συνολικά προλαμβάνει απίθανες για το μέγεθος της σημερινής ελληνικής κρίσης διαστάσεις. Έτσι, πολλές φορές είτε από άγνοια είτε από συνειδητή επιλογή παρατηρούνται παραβάσεις και καταστρατηγήσεις νόμων. Οπότε δεν υπάρχει, μέχρι σήμερα, ένας ενιαίος κώδικας για κάθε φορολογία³³ και έτσι παρατηρείται αδιαφάνεια και προϋποθέσεις για κρούσματα διαφθοράς³⁴, όπου η Ελλάδα κατά τον Μπακούρη (2015:24) θεωρείται χώρα με υψηλό ποσοστό διαφθοράς³⁵. Η φορολογία θα πρέπει να αντιμετωπίζεται κατά τους James & Alley (1999:3-14) ως το μέσο της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων του Κράτους στους πολίτες του και όχι ως σκοπός της ύπαρξής του. Άλλωστε ο αντικειμενικός σκοπός της φορολογίας είναι τριπλός:

³³ Με την έννοια φορολογία εννοούμε την επιβολή υποχρεωτικών φόρων στο κράτος. Μέσω των υποχρεωτικών φόρων των φυσικών και νομικών προσώπων προκύπτουν τα κρατικά έσοδα, τα οποία αποτελούν τη σημαντικότερη πηγή των δημοσίων εσόδων στη σύγχρονη οικονομία και κοινωνία. Η φορολογία έχει ως σκοπό τη χρηματοδότηση των κρατικών δαπανών κατά την άσκηση δημοσιονομικής πολιτικής και την ενίσχυση ή σταθεροποίηση της οικονομικής ανάπτυξης που αναφέρεται στην οικονομία γενικότερα (Γεωργακόπουλος & συν., 2003).

³⁴ Απαιτείται η μείωση της διαφθοράς πάνω από όλα γιατί μόνο η μείωση του δημοσιονομικού ελλείμματος ή η μείωση του συντελεστή φορολόγησης των κερδών των επιχειρήσεων δεν επαρκεί για την προσέλκυση και ανάπτυξη επενδύσεων (Λιαργκόβας, 2011:252)

³⁵ Η Ελλάδα σύμφωνα με το Transparency International βρίσκεται στην 69^η θέση σε επίπεδο διαφθοράς (Transparency International, 2014) ενώ το 2012 ήταν στην 94^η θέση (Antonakas & συν., 2014b:496).

αφενός μεν η χρηματοδότηση των κρατικών δαπανών κατά την δημοσιονομική πολιτική, αφετέρου η σταθεροποίηση και η ενίσχυση της ανάπτυξης, που αφορά την οικονομία γενικότερα και τέλος η ανακατανομή του πλούτου που αφορά την κοινωνική ευημερία και την άμβλυνση των ανισοτήτων.

Στην Ελλάδα βέβαια το φαινόμενο της πολυπλοκότητας του φορολογικού συστήματος πήρε εκρηκτικές διαστάσεις αφού με την πάροδο του χρόνου η έλλειψη κωδικοποίησης της φορολογικής νομοθεσίας σε συνδυασμό με συντεχνιακές πιέσεις, συσσώρευσαν ένα πλήθος εξαιρέσεων, απαλλαγών και ειδικών ρυθμίσεων (ΚΕΠΕ, 2000). Όλοι οι λόγοι αυτοί εξηγούν σε σημαντικό βαθμό γιατί είναι τόσο μεγάλη η πολυπλοκότητα αλλά και ο όγκος της φορολογικής νομοθεσίας. Αποτέλεσμα της πολύπλοκης νομοθεσίας κατά τον Ράπανο (2014:626) είναι το κόστος συμμόρφωσης των πολιτών και επιχειρήσεων, αλλά και το διοικητικό κόστος της φορολογίας να είναι ιδιαίτερα υψηλά. Πράγματι αυτή η πολυπλοκότητα της φορολογικής νομοθεσίας μεταφράζεται σε υψηλά κόστη συναλλαγής και διοίκησης για το Κράτος.

1.8. Σημασία της Φορολογικής Διοίκησης

Ο ρόλος της Φορολογικής Διοίκησης είναι ιδιαίτερα σημαντικός στις δύσκολες στιγμές που περνάει η ελληνική οικονομία³⁶, η οποία κατά τον Μελά (2015:9) «βρίσκεται ενταγμένη σε μία οικονομική και νομισματική ένωση και επιπλέον είναι μέλος της Ευρωζώνης» στα πλαίσια των προσπαθειών που καταβάλλει η Ελλάδα να διαμορφώσει μία αποτελεσματική οικονομική διακυβέρνηση. Η Φορολογική Διοίκηση έχει «ρόλο κλειδί στην αποδοτικότητα³⁷ του εκάστοτε φορολογικού συστήματος» (Karavitis, 2013:52) δηλαδή στο πώς τελικά θα διαμορφωθεί και θα εφαρμοστεί στην πράξη η φορολογική νομοθεσία. Επομένως αναδεικνύεται ως καθοριστικός παράγοντας επίτευξης των οικονομικών στόχων και προϋπόθεση για την επιτυχία της οικονομικής εξυγίανσης.

Οι νέες μορφές οργάνωσης της Φορολογικής Διοίκησης αποσκοπούν στην βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητάς της, τόσο στην εσωτερική της λειτουργία όσο και στην επαφή της με τον φορολογούμενο. Εξάλλου, με την χρήση σύγχρονων τεχνολογιών διεθνώς αποδεκτών πρακτικών και ορθολογικών φορολογικών διαδικασιών επιδιώκεται η ελαχιστοποίηση του διοικητικού κόστους και της ταλαιπωρίας των φορολογουμένων και η βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη.

Το θέμα της Φορολογικής Διοίκησης είναι εξαιρετικά σημαντικό τόσο σε εκείνους που ενδιαφέρονται για το ρόλο – κλειδί που παίζουν οι αυξημένοι φορολογικοί συντελεστές³⁸ στην αποκατάσταση της μακροοικονομικής ισορροπίας όσο και σε εκείνους που ενδιαφέρονται για τις επιδράσεις της φορολογικής πολιτικής στην οικονομία γενικότερα (Bird & συν., 1992:1). Όπως αναφέρει ο Adams³⁹ (Σωτηροπούλου & συν., 2012:200) «ο τρόπος που οι πολίτες φορολογήθηκαν, το υποκείμενο αλλά και το αντικείμενο φορολογίας αντικατοπτρίζουν την κοινωνία περισσότερο από οτιδήποτε άλλο». Για το λόγο αυτό ο σχεδιασμός φορολογικής πολιτικής αναδεικνύεται ως μία από τις πλέον περίπλοκες διαδικασίες, δεδομένου του

³⁶ Η ελληνική οικονομία αποτελεί το 2% της Ευρωπαϊκής Οικονομίας (Zahariadis, 2013:648).

³⁷ Ως φορολογική αποδοτικότητα ορίζεται ο λόγος των εσόδων που συλλέγονται από μία φορολογική βάση προς τον αντίστοιχο (αντιπροσωπευτικό) φορολογικό συντελεστή (Ταγκαλάκης, 2014:9).

³⁸ Οι αποτελεσματικοί φορολογικοί συντελεστές είναι δείκτες οι οποίοι ενσωματώνουν όλες τις πληροφορίες ενός φορολογικού συστήματος (φοροαπαλλαγές, εκπτώσεις δαπανών από το φορολογητέο εισόδημα κα) και την αποτελεσματικότητα του φοροεισπρακτικού μηχανισμού, ενώ δείχνουν τον συντελεστή με τον οποίο πραγματικά επιβαρύνονται οι διάφορες πηγές εισοδήματος των επιχειρήσεων και των νοικοκυριών (Papageorgiou & συν., 2012:7).

³⁹ Adams, C. (1993). *For Good and Evil. The Impact of Taxes on the Course of Civilization*. London: Madison Books

πολυδιάστατου χαρακτήρα του φορολογικού συστήματος, το οποίο στοχεύει μεταξύ άλλων και στην ανάπτυξη διαφορετικών ποιοτικών στόχων (εμπέδωση κοινωνικής εμπιστοσύνης και συνεργασίας για την βιωσιμότητα του φορολογικού συστήματος) πέραν της αύξησης του δημοσίων εσόδων σε ένα σύνθετο και διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον.

Χαρακτηριστικά αναφέρουμε ότι ο φορολογικός σχεδιασμός μπορεί να καταλήγει στη μη πληρωμή φόρων αλλά με μέσα που δεν αντιβαίνουν ούτε το γράμμα αλλά ούτε και το πνεύμα των φορολογικών διατάξεων (Βύζας, 2017:23).

Όπως επισημαίνει ο Bird (1992) η Φορολογική Διοίκηση παίζει κρίσιμο ρόλο στον καθορισμό του πραγματικού (ή αποτελεσματικού) φορολογικού συστήματος σε σχέση με το νομοθετημένο φορολογικό σύστημα. Συγκεκριμένα, η βιβλιογραφία δείχνει ότι η σωστή και αποτελεσματική λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης είναι σημαντική για τους ακόλουθους λόγους:

- **Τα πραγματικά έσοδα που εισπράττει το Κράτος εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από το πόσο αποτελεσματική είναι η Φορολογική Διοίκηση.** Με δεδομένο ότι οι φορολογικές δαπάνες⁴⁰ προγραμματίζονται με βάση τα αναμενόμενα έσοδα, το όποιο έλλειμμα που προκύπτει πρέπει να χρηματοδοτηθεί με δανεισμό. Επειδή αυτό δεν μπορεί να συνεχίζεται στο διηνεκές, τα λιγότερα έσοδα συνεπάγονται μικρότερες δαπάνες και επομένως αδυναμία της Κυβέρνησης να υλοποιήσει το πρόγραμμά της.
- **Η ποιότητα της Φορολογικής Διοίκησης επηρεάζει το επενδυτικό κλίμα και την ανάπτυξη του ιδιωτικού τομέα.** Οι επιχειρήσεις που ενδιαφέρονται να επενδύσουν σε μία χώρα, δεν εξετάζουν μόνο το τυπικό νομικό πλαίσιο για την φορολογία, αλλά και το πώς λειτουργεί το φορολογικό σύστημα συνολικά. Μία Φορολογική Διοίκηση που δεν θεωρείται αξιόπιστη ή εφαρμόζει αυθαίρετες μεθόδους υπολογισμού των φόρων, σίγουρα αποθαρρύνει τις επενδύσεις.
- **Η αδυναμία της Φορολογικής Διοίκησης να εφαρμόσει με αμεροληψία την νομοθεσία,** θέτει τις συνεπείς επιχειρήσεις σε

⁴⁰ Ο όρος φορολογικές δαπάνες (tax expenditure) αναφέρεται στα φορολογικά προνόμια (φοροαπαλλαγές, φοροελαφρύνσεις) που αφενός επιβαρύνουν το φοροεισπρακτικό μηχανισμό και αφετέρου αποτελούν συνιστώσα της κοινωνικής και οικονομικής πολιτικής (ΤΤΕ, 2015:104).

μειονεκτική θέση, αφού οι ανταγωνιστές τους που μπορούν να φοροδιαφεύγουν και έτσι να έχουν μεγαλύτερα κέρδη.

- **Η αναδιάρθρωση και η αποτελεσματικότερη λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης συμβάλλει σημαντικά στην προσπάθεια για πάταξη της φοροδιαφυγής και της διαφθοράς⁴¹ στις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών (Δ.Ο.Υ., Τελωνεία).** Το κόστος της φοροδιαφυγής και της διαφθοράς είναι μεγάλο τόσο για τον φορολογούμενο όσο και για το ίδιο το Κράτος. Πράγματι η φοροδιαφυγή και η παραοικονομία⁴² (που δεν ταυτίζεται με αυτή αλλά την τροφοδοτεί) αποτελούν σημαντικά προβλήματα, όχι μόνο για την Ελλάδα αλλά και για όλα τα κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ακόμη και για αυτά που έχουν καλά οργανωμένα φορολογικά συστήματα. Το κράτος χάνει σημαντικά έσοδα και οι έντιμοι φορολογούμενοι βρίσκονται να σηκώνουν το βάρος των φορολογικών εσόδων. Επομένως, μία αποτελεσματική Φορολογική Διοίκηση μπορεί να την περιορίσει δραστικά, καθιστώντας πιο απλούς και διαφανείς τους κανόνες και τις διαδικασίες, κάνοντας έτσι πιο ελκυστική την εθελουσία συμμόρφωση και διαμορφώνοντας ένα πλαίσιο ελέγχων και επιβολής αυστηρών, αλλά δίκαιων, ποινών.
- **Με την παγκοσμιοποίηση και τις πολλές νέες δυνατότητες για φοροδιαφυγή, η ανάγκη για μεταρρύθμιση της Φορολογικής Διοίκησης γίνεται όλο και πιο επιτακτική.** Μία ουσιαστική προϋπόθεση για την μεταρρύθμιση⁴³ της Φορολογικής Διοίκησης είναι η απλοποίηση του φορολογικού συστήματος για να εξασφαλίσει ότι μπορεί να εφαρμοστεί αποτελεσματικά στις αναπτυσσόμενες χώρες. Στον τομέα της Φορολογικής Διοίκησης, οι μεταρρυθμίσεις οι οποίες βρίσκονται σε εξέλιξη σκοπό έχουν να δημιουργήσουν ένα πλαίσιο σταθερού και δίκαιου φορολογικού συστήματος, με τον

⁴¹ Πρόκειται για δύο σιαμαίες αδελφές η φοροδιαφυγή και η διαφθορά (Παπανδρόπουλος, 2015:29)

⁴² Σύμφωνα με στοιχεία (Manolas & συν., 2013:1038) η παραοικονομία στην Ελλάδα το 1989-90 άγγιζε το 22,6%, το 1999 – 2000 το 28,7% και το 2010 έφτανε το 25,2%. Σημειώνει ότι η αύξηση της παραοικονομίας οφείλεται στην αύξηση των φόρων (υψηλοί άμεσοι και έμμεσοι φόροι) και των ασφαλιστικών εισφορών.

⁴³ Όσο καλή και φιλική στην ανάπτυξη μπορεί να είναι μία φορολογική μεταρρύθμιση, αν η φορολογική διοίκηση είναι αναποτελεσματική, τότε αυτή η μεταρρύθμιση θα αποτύχει (Ράπανος, 2014:629).

εκσυγχρονισμό της φορολογικής νομοθεσίας και των φοροεισπρακτικών μηχανισμών, στοχεύοντας στη δίκαιη κατανομή των φορολογικών βαρών, στην αύξηση των δημοσίων εσόδων και στη στήριξη των παραγωγικών δυνατοτήτων της ελληνικής οικονομίας. Με την απελευθέρωση του εμπορίου και την δυνατότητα των επιχειρήσεων να έχουν έδρα σε πολλές χώρες και με πολλές μικρές χώρες να έχουν μετατραπεί σε φορολογικούς παραδείσους, οι δυνατότητες για φοροαποφυγή⁴⁴ και φοροδιαφυγή είναι μεγαλύτερες τώρα απ' ότι στο παρελθόν. Επιπλέον, με τις νέες τεχνολογίες, άτομα και επιχειρήσεις έχουν μεγαλύτερες δυνατότητες στο να επινοούν νέες μεθόδους αποφυγής των φορολογικών τους υποχρεώσεων, πράγμα που σημαίνει ότι και οι φορολογικές αρχές πρέπει να έχουν αυξημένες τεχνολογικές δυνατότητες και το κατάλληλα εξειδικευμένο προσωπικό⁴⁵ για να μπορούν να παρακολουθούν τις οικονομικές δραστηριότητες ατόμων και επιχειρήσεων, αν θέλουν να αντιμετωπίσουν την αυξανόμενη φοροδιαφυγή.

- **Η δίκαιη κατανομή των φορολογικών βαρών δεν είναι μόνο θέμα νομοθεσίας, αλλά και αποτελεσματικής λειτουργίας της Φορολογικής Διοίκησης.** Έστω και αν οι νόμοι⁴⁶ προβλέπουν την επιβάρυνση ορισμένων κατηγοριών εισοδημάτων, ατόμων, επιχειρήσεων ή περιουσιακών στοιχείων, η πλημμελής εφαρμογή της νομοθεσίας και η ύπαρξη εκτεταμένης φοροδιαφυγής μπορεί να

⁴⁴ Η φοροαποφυγή (tax avoidance) αναφέρεται στην εκμετάλλευση των κενών της φορολογικής νομοθεσίας δηλαδή «όλων των δομών στη φορολογική δομή» (Stiglitz, 1992:717) και αποσκοπεί στην κατά το δυνατόν μείωση των καταβληθέντων φόρων. Χαρακτηρίζεται η συμπεριφορά εκείνη που εκμεταλλεύεται κενά ή ατέλειες της φορολογικής νομοθεσίας, χωρίς ωστόσο να παραβιάζει άμεσα τις σχετικές διατάξεις και αποσκοπεί στην ολική ή μερική αποφυγή της φορολογικής υποχρέωσης.

⁴⁵ Είναι συνήθως δύσκολο για τις φορολογικές υπηρεσίες να προσλαμβάνουν περισσότερο προσωπικό, να αυξάνουν τις αμοιβές για να προσελκύσουν ή και για να διατηρήσουν το ιδιαίτερα καταρτισμένο προσωπικό, ή και για να παρέχει εξοπλισμούς γραφείου και υπολογιστές. Δεδομένου ότι οι φοροτεχνικοί υπάλληλοι είναι δημόσιοι υπάλληλοι, υπόκεινται σε όλους τους περιορισμούς των δημοσίων υπηρεσιών.

⁴⁶ Η πρόεδρος της Ένωσης Διοικητικών Δικαστών Ειρήνη Γιανναδάκη τονίζει ότι «από την Μεταπολίτευση (1975) μέχρι σήμερα, δηλαδή σε 40 χρόνια, ψηφίστηκαν 250 φορολογικοί νόμοι, 3.450 νόμοι και 115.000 υπουργικές αποφάσεις, όταν στην Αμερική μέσα σε 250 χρόνια ψηφίστηκαν 10 φορολογικοί νόμοι. Τους τελευταίους 30 μήνες έχουν ψηφιστεί έξι αμιγώς φορολογικοί νόμοι με 177 άρθρα και 17 νόμοι στους οποίους συμπεριλήφθηκαν 71 νέες φορολογικές διατάξεις. Για τις διατάξεις αυτές εκδόθηκαν 111 υπουργικές αποφάσεις και 138 διευκρινιστικές εγκύκλιοι». Η αυξανόμενη έκδοση εγκυκλίων κατά τους Ράπανο (2014:626) και Τάτσο (2012:491-492) κάνει την φορολογική πολιτική πολύπλοκη και δυσνόητη στους φορολογουμένους και το φορολογικό σύστημα πολύπλοκο και αδιαφανές, ώστε τόσο το κόστος διαχείρισής του όσο και το κόστος συμμόρφωσης πολιτών και επιχειρήσεων να αυξάνει αλματωδώς.

καταλήξουν σε σημαντικές στρεβλώσεις, με αποτέλεσμα ο νομοθέτης όχι μόνο να μην επιτυγχάνει το στόχο του για την κατανομή των φορολογικών βαρών, αλλά πολλές φορές να οδηγούμαστε και σε αντίθετα αποτελέσματα.

Ουσιαστικά η Φορολογική Διοίκηση είναι ο σύνδεσμος μεταξύ του φορολογικού νόμου και των πολιτών που είναι υποχρεωμένοι να πληρώσουν το φόρο. Ουσιαστικά η Φορολογική Διοίκηση έχει την δυνατότητα να εισπράξει σε πολύ σύντομο χρόνο τα ποσά των φόρων που προκύπτουν από την φορολογία⁴⁷ εισοδημάτων των πολιτών. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα ένα σημαντικό τμήμα του ανθρώπινου δυναμικού των Δ.Ο.Υ. να απελευθερώνεται από όλη αυτή την γραφειοκρατική διαδικασία και να ασχολείται σε αποδοτικότερες, ουσιαστικότερες και παραγωγικότερες εργασίες. Θεωρούμε πως για να υπάρξει ελπίδα να λειτουργήσει σωστά η ελληνική Φορολογική Διοίκηση *«είναι απαραίτητη η μείωση του γραφειοκρατικού τέρατος που έχει ανδρωθεί μεταπολεμικά, η απλοποίηση και η τυποποίηση των διαδικασιών αναφορικά στην άσκηση των καθηκόντων υπαλλήλων καθώς και η σύνταξη εγχειριδίων καθηκόντων»* (Κέφης, 2012:82-83). Επομένως μια Φορολογική Διοίκηση πρέπει να είναι σε θέση να κάνει ακριβείς προγνώσεις για τα συνολικά έσοδα, βάσει του μακροοικονομικού περιβάλλοντος, των πληροφοριών που συγκεντρώνονται μέσα από μηνιαία ή τριμηνιαία στοιχεία για την είσπραξη εσόδων κλπ.

⁴⁷ Η φορολογία θεωρείται ως ένα μέσο με το οποίο οι κυβερνήσεις χρηματοδοτούν τις δημόσιες δαπάνες επιβάλλοντας φόρους στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Οι κυβερνήσεις χρησιμοποιούν την φορολογία για να ενθαρρύνουν ή να αποθαρρύνουν συγκεκριμένες οικονομικές δραστηριότητες ή με διαφορετικό τρόπο και σκοπό όπως π.χ. για την προώθηση της ανάπτυξης, τη μείωση των εισοδηματικών ανισοτήτων, της ανεργίας κλπ.

1.9. Αποστολή της Φορολογικής Διοίκησης

Η Φορολογική Διοίκηση κατέχει μία σειρά από προνόμια, τα οποία της παρέχουν τη δυνατότητα να βεβαιώνει και να εισπράττει τα δημόσια έσοδα⁴⁸, τα οποία είναι απαραίτητα για την άσκηση της κυβερνητικής πολιτικής. Εντούτοις, η παροχή αυτών των προνομίων στη διοίκηση, η οποία δικαιολογείται καταρχήν από σκοπούς δημοσίου συμφέροντος, μπορεί να την οδηγήσει σε αυθαιρεσίες σε βάρος των φορολογούμενων. Σε αυτή την περίπτωση η θέση των φορολογούμενων καθίσταται δυσχερής, καθώς αυτοί καλούνται να καταβάλλουν ποσά τα οποία δεν οφείλουν και για την είσπραξη των οποίων το Κράτος μπορεί να χρησιμοποιήσει αναγκαστικά μέτρα, τα οποία θίγουν τόσο την ιδιοκτησία όσο και την προσωπική ελευθερία των πολιτών (Σαββαΐδου, 2009).

Αποστολή της Φορολογικής Διοίκησης αποτελεί η βελτιστοποίηση της είσπραξης των φορολογικών εσόδων («*το ακριβές ποσό των προβλεπόμενων από την φορολογική νομοθεσία εσόδων με το χαμηλότερο δυνατό κόστος (Τάτσος, 2012:490, Κοψιάτης, 2016:48) για τον φορολογούμενο και το Δημόσιο, χρησιμοποιώντας σύγχρονη τεχνολογία*» (Μπαθρέλλου, 20017:47)), με γνώμονες τη συνταγματική επιταγή για φορολογική ισότητα («*να διασφαλίζει την εμπιστοσύνη των πολιτών στην ακεραιότητα, την αποτελεσματικότητα και την δικαιοσύνη του συστήματος*» (Μπαθρέλλου, 2007:47, ΓΓΠΣ, 2010:3)) και τη στήριξη της προσπάθειας του έθνους να ελεγχθεί το δημοσιονομικό έλλειμμα⁴⁹ και το δημόσιο χρέος⁵⁰ (ΥΠΟΙΚ, 2011:8). Επομένως, σημαντικότερος στόχος είναι να εισπράττονται όλα τα είδη φόρων με ακρίβεια και διαφάνεια, με τον λιγότερο δαπανηρό τρόπο.

Αντίστοιχα αποστολή της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων (και πλέον η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων Α.Α.Δ.Ε.), σύμφωνα με το Στρατηγικό Σχέδιο 2016-2020, είναι η επίτευξη των στόχων είσπραξης των εσόδων, η ενίσχυση της

⁴⁸ Η είσπραξη των δημοσίων εσόδων στην Ελλάδα παρεμποδίζεται από την φοροδιαφυγή και την έλλειψη συμμόρφωσης.

⁴⁹ Όταν τα δημόσια έσοδα είναι μικρότερα από τις δημόσιες δαπάνες. Επομένως ως δημοσιονομικό έλλειμμα ορίζεται το άθροισμα του πρωτογενούς δημοσίου ελλείμματος και των τόκων του δημοσίου χρέους (Ρουκανάς & συν., 2014:103).

⁵⁰ Ως δημόσιο χρέος (με χρονικό σημείο αναφοράς το τέλος κάθε χρόνου) ορίζεται το μέγεθος που αναφέρεται στον υφιστάμενο συνολικό δανεισμό του Δημοσίου σε δεδομένο χρονικό σημείο. Το δημόσιο χρέος της τρέχουσας περιόδου δίνεται από το δημόσιο χρέος της προηγούμενης περιόδου συν τις καθαρές δανειακές ανάγκες της τρέχουσας περιόδου μείον την άμεση χρηματοδότηση του δημοσίου ελλείμματος από την Κεντρική Τράπεζα συν τις συναλλαγματικές και άλλες στατιστικές διαφορές (Ρουκανάς & συν., 2014:104).

φορολογικής συνείδησης και η καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου ενεργώντας με προσήλωση στις αξίες μας⁵¹.

Επομένως, στον τομέα της Φορολογικής Διοίκησης, όλες οι διεργασίες που λαμβάνουν χώρα, σκοπό έχουν να δημιουργήσουν ένα πλαίσιο σταθερού και δίκαιου φορολογικού συστήματος με τον εκσυγχρονισμό της φορολογικής νομοθεσίας και των φοροεισπρακτικών μηχανισμών, στοχεύοντας στη δίκαιη κατανομή των φορολογικών βαρών, στην αύξηση των δημοσίων εσόδων και στη στήριξη των παραγωγικών δραστηριοτήτων της ελληνικής οικονομίας.

Γενικά οι βασικές αρχές που βοηθούν μία Φορολογική Διοίκηση να εκπληρώσει την αποστολή της είναι οι εξής:

- Οργάνωση των φορολογικών υπηρεσιών με την χρήση νέας τεχνολογίας και διαδικτυακών μέσων.
- Η νομοθεσία να είναι απλή ώστε να γίνεται κατανοητή από τους φορολογούμενους χωρίς να υπάρχει η ανάγκη για πολλαπλές διαδικασίες. Σημαντικό επίσης είναι να μην υπάρχουν συχνές αλλαγές στη νομοθεσία ώστε οι φορολογούμενοι να μπορούν να προγραμματίζουν τις φορολογικές τους υποχρεώσεις με βεβαιότητα.
- Δημιουργία και συνεχής βελτίωση των υποδομών πληροφορικής για να υπάρχει η δυνατότητα επεξεργασίας και διασταύρωσης του πλήθους των πληροφοριών που υποβάλλονται στις φορολογικές υπηρεσίες ή συλλέγουν οι ίδιες.
- Η ανάπτυξη συστημάτων ανάλυσης κινδύνων σχετικά με τις επιχειρήσεις και τα άτομα που έχουν μεγαλύτερες πιθανότητες για φοροδιαφυγή.
- Αποτελεσματικοί φορολογικοί έλεγχοι⁵² και επιβολή ποινών
- Δυνατότητες προσφυγής των φορολογουμένων σε ειδικό σώμα που θα μπορεί να επιλύει τις πιθανές διαφορές μεταξύ ελεγκτών και φορολογουμένων, χωρίς να χρειάζεται να καταφεύγουν στα δικαστήρια⁵³.

⁵¹ Ακεραιότητα, Λογοδοσία, Διαφάνεια, Αντικειμενικότητα, Δικαιοσύνη, Συνεχής βελτίωση, Γνώση (Στρατηγικό Σχέδιο 2016-2020).

⁵² Η απόδοση των ελέγχων και των ηλεκτρονικών συναλλαγών δυσχεραίνεται, μεταξύ άλλων από το ύψος των φορολογικών συντελεστών και την κουλτούρα φοροδιαφυγής που είναι βαθιά ριζωμένη στην ελληνική κοινωνία (ΓΠΚ, 2017:9)

⁵³ Σήμερα οι φορολογικές και τελωνειακές υποθέσεις, με αντικείμενο μέχρι 150.000 € εκδικάζονται από τα μονομελή Διοικητικά Πρωτοδικεία, πέραν δε του ποσού αυτού, οι εν λόγω διαφορές

- Ενημέρωση των φορολογουμένων για τις αλλαγές που γίνονται και επιβοήθησή τους για να εκπληρώνουν σωστά τις φορολογικές τους υποχρεώσεις. Είναι σημαντικό να υπάρχει έντυπο που με σαφήνεια να περιγράφει τις φορολογικές υποχρεώσεις και τα δικαιώματα του φορολογουμένου.
- Συστηματική μελέτη των εξελίξεων και των προβλημάτων της φορολογίας σχετικά με την επίδραση της φορολογίας στη διανομή του εισοδήματος, την επιχειρηματική δραστηριότητα, τους παράγοντες που επηρεάζουν τα φορολογικά έσοδα.
- Πάταξη της διαφθοράς με την αξιοποίηση όλων των πληροφοριών στις οποίες μπορεί να έχουν πρόσβαση οι φορολογικές αρχές.
- Διεθνής συνεργασία με άλλες φορολογικές αρχές με σκοπό την ανταλλαγή πληροφοριών και εμπειριών σε θέματα φορολογικής νομοθεσίας, βέλτιστων πρακτικών και νέων μεθόδων αντιμετώπισης των νέων μορφών φοροδιαφυγής που ανακύπτουν σε μία παγκοσμιοποιημένη χώρα.

Το Υπουργείο Οικονομικών και συγκεκριμένα η κάθε Φορολογική Διοίκηση πρέπει να έχει ένα στρατηγικό σχέδιο μακροπρόθεσμων επιδιώξεων και στόχων, που κατευθύνονται όχι μόνο στην επίτευξη του Κρατικού Προϋπολογισμού, αλλά και στην ποιοτική βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στους φορολογούμενους και στην αύξηση της παραγωγικότητας των φορολογικών υπηρεσιών (Κοψιάτης, 2016:49).

Παρατηρούμε λοιπόν, ότι η Φορολογική Διοίκηση στην προσπάθειά της για την επίτευξη των στόχων της ως προς την είσπραξη των δημοσίων εσόδων, τα οποία και προϋπολογίζονται για κάθε έτος και ψηφίζονται στα αρμόδια νομοθετικά σώματα, έχει να αντιμετωπίσει δύο κύριες απειλές την παραοικονομία⁵⁴ και την

εκδικάζονται, σε πρώτο και τελευταίο βαθμό από τα Διοικητικά Εφετεία. Εφέσεις κατά των αποφάσεων των μονομελών Διοικητικών Πρωτοδικείων εκδικάζονται από τα μονομελή Διοικητικά Εφετεία (Εγγραφο υπ' αριθμ. 411/30-11-2015 του Υπουργείου Δικαιοσύνης).

⁵⁴ Σύμφωνα με τον Κανελλόπουλο (1990), η παραοικονομία αναφέρεται στις οικονομικές δραστηριότητες, οι οποίες ενώ με βάση την εφαρμοσμένη εθνικολογιστική πρακτική περιλαμβάνονται στο μετρούμενο προϊόν και εισόδημα, δεν συλλαμβάνονται (καταγράφονται) από τις μετρούμενες τεχνικές μέτρησης.

φοροδιαφυγή⁵⁵. Είναι μάλιστα οικουμενική η αντίληψη, τόσο του πολιτικού όσο και του επιστημονικού κόσμου της χώρας μας, ότι η μη αποτελεσματική διαχείριση των δύο αυτών φαινομένων από την ελληνική Φορολογική Διοίκηση, είναι μία από τις κύριες αιτίες που οδήγησαν την Ελλάδα στο ασφυκτικό δημοσιονομικό πλαίσιο που βρίσκεται από το 2010 μέχρι και σήμερα.

Συνολικά σύμφωνα με την έβδομη έκθεση δραστηριοτήτων της Ομάδας Δράσης της Ε.Ε.⁵⁶ για την χώρα μας, η ελληνική Φορολογική Διοίκηση πέτυχε σημαντική πρόοδο, τόσο στον τομέα της ίδιας της Φορολογικής Διοίκησης με την έκδοση απόφασης του Γενικού Γραμματέα για το νέο οργανόγραμμα, όσο και σχετικά με τις βασικές επιχειρηματικές διαδικασίες, ιδίως όσον αφορά τα αποτελέσματα στους τομείς της είσπραξης οφειλών και των επιστροφών του ΦΠΑ. Πράγματι, σύμφωνα με Έκθεση της ΕΕ (2017), η είσπραξη του ΦΠΑ επηρεάζεται μεταξύ άλλων από την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα των διεργασιών και των διαδικασιών της Φορολογικής Διοίκησης. Συνεπώς, οι επιδόσεις της Φορολογικής Διοίκησης έχουν αντίκτυπο στο ποσό των ιδίων πόρων ΦΠΑ που οφείλουν τα κράτη μέλη της Ε.Ε. Συνεπώς, η διαχείριση του συστήματος ΦΠΑ αποτελεί καθοριστική συνιστώσα της Φορολογικής Διοίκησης.

⁵⁵ Η φοροδιαφυγή δημιουργεί ένα κενό ανάμεσα σε αυτά που θα εισέπραττε η φορολογική διοίκηση αν όλοι οι φορολογούμενοι εθελοντικά δήλωναν τα εισοδήματά τους και τον αποκτηθέντα πλούτο και αυτά που τελικά εισπράττει η εκάστοτε φορολογική διοίκηση.

⁵⁶ http://europa.eu/rapid/press-release_memo_14_495_el.htm

1.10. Σκοπός της Φορολογικής Διοίκησης

1.10.1. Σκοπός

Σκοπός της Φορολογικής Διοίκησης είναι να παρέχει στους πολίτες τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες, χρησιμοποιώντας σύγχρονη τεχνολογία, βοηθώντας τους να κατανοήσουν και να εκπληρώσουν τις φορολογικές τους υποχρεώσεις εφαρμόζοντας νόμους, με τρόπο που να διασφαλίζει την εμπιστοσύνη των πολιτών στην ακεραιότητα, την αποτελεσματικότητα και την δικαιοσύνη⁵⁷ του συστήματος. Όπως τονίζει η Νίνα Όλσον (2017), *«όταν χαθεί η εμπιστοσύνη μεταξύ Φορολογικής Διοίκησης και φορολογουμένων, είναι δύσκολο να ανακτηθεί. Απαιτείται πολύς χρόνος ενώ ο δρόμος είναι μακρύς»*. Η Φορολογική Διοίκηση πρέπει να επενδύει στην τεχνολογία με πλήρη μηχανογράφηση των υπηρεσιών της, εκπαιδύοντας βέβαια ταυτόχρονα και τους υπαλλήλους της στις νέες τεχνολογίες. Η υιοθέτηση σύγχρονων τεχνολογιών για την διεκπεραίωση φορολογικών υποθέσεων αποτελεί πλέον αναγκαιότητα και όχι επιλογή, αφού μπορούν να παρεμβληθούν σε κρίσιμες διαδικασίες για την αποκατάσταση της ορθής λειτουργίας του συστήματος. Ωστόσο η χρήση των νέων τεχνολογιών στη Φορολογική Διοίκηση *«αποτελεί κοινό σημείο αναφοράς σε διεθνές και ευρωπαϊκό επίπεδο, ενόψει μάλιστα της επιζητούμενης βελτιστοποίησης των ποσοστών απόδοσης της υφιστάμενης φορολογικής συμμόρφωσης και τη μείωση της φοροδιαφυγής»* (Σωτηροπούλου & συν., 2012:214).

Το συνολικό ύψος των δαπανών της Φορολογικής Διοίκησης για την εκτέλεση των φορολογικών και λοιπών καθηκόντων που της ανατίθενται αποτελεί σημαντικό και επίκαιρο ζήτημα για όλα τα κράτη μέλη της Ε.Ε. Τα κράτη μέλη έχουν στη διάθεσή τους περιορισμένους πόρους για τη διαχείριση των εθνικών φορολογικών νομοθεσιών και βρίσκονται σε διαρκή αναζήτηση τρόπων μείωσης του κόστους των φορολογικών τους διοικήσεων. Σύμφωνα με έρευνα του ΟΟΣΑ (2015) ο δείκτης κόστους είσπραξης των φορολογικών εσόδων⁵⁸ παρουσιάζει στην

⁵⁷ Η φορολογική δικαιοσύνη έχει δύο παραμέτρους: α) η πρώτη αφορά την αναδιανεμητική λειτουργία του φορολογικού συστήματος, με την προοδευτική κλίμακα στη φορολογία εισοδήματος, την αλλαγή σχέσης έμμεσης με άμεση φορολογία και τη θέσπιση ενός αποδεκτού φόρου περιουσίας, β) Η δεύτερη αφορά την ικανότητα του φοροεισπρακτικού μηχανισμού να αντιμετωπίσει τα ζητήματα της φοροαποφυγής και φοροδιαφυγής (Κουτσούκος, 2015:15-16).

⁵⁸ Ο δείκτης κόστους είσπραξης φορολογικών εσόδων υπολογίζεται όταν συγκριθούν οι ετήσιες διοικητικές δαπάνες μιας φορολογικής αρχής με τα συνολικά έσοδα που εισπράττονται καθ' όλη τη διάρκεια του φορολογικού έτους. Ο δείκτης αυτός επηρεάζεται από μέτρα μείωσης των διοικητικών δαπανών ή βελτίωσης της συμμόρφωσης και των εσόδων. Ωστόσο, υπάρχουν και άλλοι παράγοντες που επηρεάζουν με τον δείκτη (π.χ. μεταβολές των φορολογικών συντελεστών, μακροοικονομικές

πλειονότητα των φορολογικών διοικήσεων πτωτική τάση, η οποία ενδέχεται να οφείλεται στην αυξημένη αποδοτικότητα λόγω τεχνολογικών επενδύσεων και άλλων πρωτοβουλιών.

Στον τομέα της Φορολογικής Διοίκησης, οι μεταρρυθμίσεις οι οποίες βρίσκονται σε εξέλιξη, σκοπό έχουν να δημιουργήσουν ένα πλαίσιο σταθερού και δίκαιου φορολογικού συστήματος, με τον εκσυγχρονισμό της φορολογικής νομοθεσίας και των φοροεισπρακτικών μηχανισμών, στοχεύοντας στην δίκαιη κατανομή των φορολογικών βαρών, στην αύξηση των δημοσίων εσόδων και στην στήριξη των παραγωγικών δραστηριοτήτων της ελληνικής οικονομίας. Συγκεκριμένα το Στρατηγικό Σχέδιο του Υπουργείου Οικονομικών στοχεύει:

- Να περιορίσει δραστικά τη φοροδιαφυγή και τη παραοικονομία
- Να ενισχύσει την εθελουσία φορολογική συμμόρφωση και να μειώσει το κόστος για τους φορολογούμενους
- Να εξαλείψει τη διαφθορά⁵⁹ ώστε να αποκαταστήσει την αξιοπιστία των φορολογικών αρχών και την εμπιστοσύνη των φορολογούμενων
- Να βελτιώσει αποφασιστικά την αποτελεσματικότητα στην είσπραξη των φορολογικών εσόδων
- Να υποστηρίξει την αναδιανεμητική και αναπτυξιακή διάσταση του Εθνικού Φορολογικού Συστήματος.

Επομένως, για την υλοποίηση του σκοπού της, η Φορολογική Διοίκηση είναι αναγκαίο να καταβάλλει προσπάθειες για:

- ✓ Την ενθάρρυνση της οικειοθελούς συμμόρφωσης των φορολογουμένων (Κοψιάτης, 2016)
- ✓ Την ενημέρωση των πολιτών, με κατάλληλη επικοινωνιακή πολιτική, για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους
- ✓ Τον προσδιορισμό και έλεγχο του βαθμού συμμόρφωσης και την έρευνα των αιτίων της μη συμμόρφωσης
- ✓ Την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών για την καλύτερη εξυπηρέτηση των φορολογούμενων (Κοψιάτης, 2016).

αλλαγές ή τροποποιήσεις του πεδίου εφαρμογής των εισπραττόμενων φόρων), αλλά δεν συνδέονται καθόλου με την αντίστοιχη αποδοτικότητα ή αποτελεσματικότητα (Ε.Ε., 2014).

⁵⁹ Η διαφθορά στην φορολογική διοίκηση είναι ένα πρόβλημα που οφείλεται κυρίως στην αλληλεπίδραση μεταξύ της διοίκησης και της επιχείρησης. Αποτέλεσμα αυτής της αλληλεπίδρασης είναι να ωφεληθούν οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης και η επιχείρηση και να μειωθούν τα φορολογικά έσοδα (Antonakas & συν., 2014b:456)

- ✓ Την επίτευξη της ισότιμης μεταχείρισης των φορολογουμένων από τις φορολογικές υπηρεσίες (Κοψιάτης, 2016). Αυτό επιτυγχάνεται με την:
 - Τυποποίηση των διαδικασιών των φορολογικών ελέγχων και είσπραξης των εσόδων
 - Αναβάθμιση του εσωτερικού ελέγχου της Φορολογικής Διοίκησης
 - Εκπαίδευση και ενημέρωση των φορολογουμένων για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους
 - Βελτίωση της σχέσης μεταξύ των φορολογικών αρχών και των φορολογουμένων.
- ✓ Τον εντοπισμό των αδυναμιών του φορολογικού συστήματος και την λήψη μέτρων για την βελτίωσή του
- ✓ Την ακεραιότητα της Φορολογικής Διοίκησης και του φορολογικού συστήματος (Κοψιάτης, 2016). Η επίτευξη της ακεραιότητας, αποτελεσματικότητας και δικαιοσύνης της Φορολογικής Διοίκησης επιτυγχάνονται με:
 - Τον εσωτερικό έλεγχο του Υπουργείου Οικονομικών
 - Την διενέργεια περιοδικών ερευνών φορολογικής συμμόρφωσης με επιστημονικό τρόπο, σε δείγμα φορολογουμένων για τον εντοπισμό των τομέων της μη συμμόρφωσης αυτών και τον σχεδιασμό του ελέγχου και της είσπραξης.
 - Την επιλογή, με αντικειμενικό τρόπο και κριτήρια, των υποθέσεων οι οποίες θα ελεγχθούν
 - Τον επανέλεγχο δείγματος υποθέσεων μέσω συστήματος ελέγχου ποιότητας
 - Την εκπαίδευση των ελεγκτών και των υπαλλήλων είσπραξης καθώς και την αξιοποίηση ειδικών εμπειρογνομόνων για τον έλεγχο εξειδικευμένων υποθέσεων επιχειρήσεων.
 - Την χρήση αυτοματοποιημένου συστήματος αντικειμενικού προσδιορισμού του χρόνου ανάθεσης των υποθέσεων για είσπραξη, καθώς και επιλογής των υποθέσεων αυτών για είσπραξη, με βάση το ποσοστό είσπραξιμότητάς τους.

- Την παροχή διευκολύνσεων τμηματικής καταβολής του οφειλόμενου φόρου ή την παροχή συμβουλών ή την αναστολή είσπραξης του φόρου, σε όσους φορολογούμενους έχουν πραγματική και παροδική αδυναμία πληρωμής ή και την διαγραφή του χρέους όταν δεν είναι δυνατή η είσπραξή του, όπως σε περίπτωση πτώχευσης.
- Την παροχή δυνατότητας διόρθωσης ή συμπλήρωσης της δήλωσης από τον φορολογούμενο εκτός των περιπτώσεων απάτης.
- ✓ Την ορθή διαχείριση και εφαρμογή της φορολογικής νομοθεσίας
- ✓ Την εφαρμογή νέων πιο αποδοτικών και αποτελεσματικών τρόπων για την εκπλήρωση της αποστολής της
- ✓ Την θέσπιση καινοτομιών και διατάξεων για την προστασία των φορολογουμένων και για την εν γένει συμπεριφορά των υπαλλήλων της.
- ✓ Την αύξηση της παραγωγικότητας των φορολογικών υπηρεσιών (Κοψιάτης, 2016). Η αύξηση της παραγωγικότητας επιτυγχάνεται με την:
 - Απαλλαγή των φορολογικών υπηρεσιών από τα μη φορολογικά αντικείμενα όπως αυτό της διαδικασίας απόκτησης, μεταβίβασης και κατάθεσης πινακίδων των αυτοκινήτων
 - Απλοποίηση, τυποποίηση και πλήρη μηχανογράφηση των εργασιών
 - Ορθολογική κατανομή, αξιοποίηση και ποιοτική αναβάθμιση του προσωπικού και των μέσων.

Η συμμόρφωση των φορολογουμένων στις υποχρεώσεις τους δεν εξαρτάται μόνο από το ύψος και την αυστηρότητα των ποινών⁶⁰ αλλά και από θέματα όπως η σαφήνεια και η απλότητα της νομοθεσίας και των διαδικασιών, το επίπεδο τεχνογνωσίας και η ακεραιότητα των υπαλλήλων, το επίπεδο της τεχνολογικής στήριξης που παρέχεται στις υπηρεσίες και πλήθος άλλων παραγόντων.

⁶⁰ Οι ποινές και ειδικότερα οι ποινικές κυρώσεις δεν αποτελούν ικανοποιητικό μέσο φορολογικής συμμόρφωσης, αφού η αποστολή των δικαστηρίων δεν είναι και δεν μπορεί να είναι η αναπλήρωση του ελλείμματος της Φορολογικής Διοίκησης (Δημήτριάνας, 2011: 5).

1.10.2. Στόχοι

Βασικός πυλώνας και πρωταρχικός στρατηγικός στόχος, όπως τονίζει ο Διοικητής της Α.Α.Δ.Ε. κ. Πιτσιλής⁶¹ (2016), παραμένει η διασφάλιση της είσπραξης των δημοσίων εσόδων του Κράτους, που είναι απαραίτητα για την απρόσκοπτη παροχή δημοσίων αγαθών, στόχος που αποκτά ακόμα μεγαλύτερη βαρύτητα για την χώρα την περίοδο δημοσιονομικής προσαρμογής που διανύουμε.

Οι στόχοι της Φορολογικής Διοίκησης όπως περιγράφονται στο Στρατηγικό Σχέδιο του Υπουργείου Οικονομικών είναι οι εξής (ΥΠΟΙΚ, 2011:9-16):

- **Η καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και της παραοικονομίας.**
Συγκεκριμένα οι επιδιώξεις του Υπουργείου Οικονομικών είναι:
 - Επιτυχής ολοκλήρωση των δράσεων που έχουν σχεδιαστεί στο πλαίσιο της έκτακτης δομής για την καταπολέμηση της γενικευμένης φοροδιαφυγής,
 - Πλήρης ενεργοποίηση διαδικασιών ανάλυσης κινδύνου⁶² και διεξαγωγής στοχευμένων ελέγχων
 - Περιορισμός της παραοικονομίας και πάταξη του οικονομικού εγκλήματος
 - Ριζική βελτίωση της αποτελεσματικότητας στην είσπραξη ληξιπρόθεσμων οφειλών
 - Αυστηρή και ταχεία τιμωρία της σοβαρά παραβατικής συμπεριφοράς.
- **Διευκόλυνση της οικειοθελούς φορολογικής συμμόρφωσης και μείωση διαχειριστικού κόστους για τους φορολογούμενους.**
Συγκεκριμένα οι επιδιώξεις του Υπουργείου Οικονομικών είναι:
 - Απλοποίηση και κωδικοποίηση της νομοθεσίας
 - Απλοποίηση και αυτοματοποίηση των διοικητικών διαδικασιών στις οποίες εμπλέκονται οι φορολογούμενοι
 - Προσφορά ποιοτικών υπηρεσιών υποστηρικτικών προς τους φορολογούμενους και τους φορολογικούς ενδιάμεσους (λογιστές, ορκωτούς ελεγκτές κα)

⁶¹ Στο Στρατηγικό Σχέδιο 2016-2020 του Υπουργείου Οικονομικών

⁶² «Η Φορολογική Διοίκηση δύναται να επιλέγει κατά προτεραιότητα τις προς επιδίωξη της είσπραξης της οφειλής υποθέσεις με βάση κριτήρια ανάλυσης κινδύνου ή εξαιρετικά και με βάση άλλα κριτήρια, τα οποία καθορίζονται από τον Γενικό Γραμματέα και δεν δημοσιοποιούνται» (άρθρο 48 παρ. 5 Ν.4174/2013).

- Ευαισθητοποίηση της κοινής γνώμης, ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης των πολιτών και παροχή κινήτρων στους συνεπείς φορολογούμενους.
- Παροχή δυνατοτήτων ταχείας εξωδικαστικής επίλυσης φορολογικών διαφορών με ισχυρά εχέγγυα ανεξαρτησίας.
- **Καθολική εξάλειψη της διαφθοράς από τις φορολογικές υπηρεσίες για την ανάκτηση του κύρους και του σεβασμού προς τη διοίκηση.** Συγκεκριμένα οι επιδιώξεις του Υπουργείου Οικονομικών είναι:
 - Συγκρότηση ισχυρών δομών εσωτερικού ελέγχου
 - Εφαρμογή διαδικασιών και κανόνων που περιορίζουν τη δυνατότητα υποκειμενικής κρίσης και αυθαιρεσίας
 - Προαγωγή νοοτροπίας ευθύτητας και ακεραιότητας
 - Παραδειγματική τιμωρία και επίορκων υπαλλήλων και προστασία όσων καταγγέλλουν φαινόμενα διαφθοράς
- **Αύξηση της αποτελεσματικότητας και μείωση του λειτουργικού κόστους της Φορολογικής Διοίκησης.** Συγκεκριμένα οι επιδιώξεις του Υπουργείου Οικονομικών είναι:
 - Αναδιοργάνωση της Κεντρικής Υπηρεσίας
 - Αναδιοργάνωση του δικτύου Περιφερειακών Υπηρεσιών
 - Νέο πλαίσιο διαχείρισης ανθρώπινων πόρων ώστε να εξασφαλίζεται η ενεργή συμμετοχή όλου του προσωπικού και να προαχθεί υψηλή αποδοτικότητα.
 - Ανασχεδιασμός διαδικασιών και αξιοποίηση πληροφοριακών συστημάτων.

Οι στρατηγικοί στόχοι της Φορολογικής Διοίκησης όπως περιγράφονται στο Στρατηγικό Σχέδιο 2017-2020 της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων είναι οι εξής:

- **Η ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης.** Συγκεκριμένα οι άξονες παρέμβασης της ΑΑΔΕ είναι:
 - Ενίσχυση οικειοθελούς συμμόρφωσης
 - Βελτίωση των διαδικασιών είσπραξης ληξιπρόθεσμων οφειλών
- **Καταπολέμηση της φοροδιαφυγής & του λαθρεμπορίου.** Συγκεκριμένα οι άξονες παρέμβασης της ΑΑΔΕ είναι:

- Εντοπισμός & έλεγχος φαινομένων φοροδιαφυγής
- Εντοπισμός & έλεγχος φαινομένων λαθρεμπορίου
- Εκσυγχρονισμός των μεθόδων & μέσω του ελεγκτικού μηχανισμού
- **Διευκόλυνση του επιχειρείν και του εμπορίου.** Συγκεκριμένα οι άξονες παρέμβασης της ΑΑΔΕ είναι:
 - Υποστήριξη της επιχειρηματικής δραστηριότητας
- **Εξωστρεφής, αποτελεσματική & αποδοτική διοίκηση, με σεβασμό προς τον πολίτη.** Συγκεκριμένα οι άξονες παρέμβασης της ΑΑΔΕ είναι:
 - Έμφαση στην εξυπηρέτηση του πολίτη
 - Βελτίωση της απόδοσης του οργανισμού
- **Προστασία του κοινωνικού συνόλου.** Συγκεκριμένα οι άξονες παρέμβασης της ΑΑΔΕ είναι:
 - Δράσεις διασφάλισης της προστασίας του κοινωνικού συνόλου
 - Ερευνητικό και ενημερωτικό έργο

1.11. Χαρακτηριστικά της Φορολογικής Διοίκησης

Η Φορολογική Διοίκηση αναπτύσσεται σε ένα περιβάλλον με πολλές ιδιαιτερότητες, που χαρακτηρίζεται από (Χατζάκης, 2005:1325):

- ✓ τον υποχρεωτικό χαρακτήρα της φορολογίας⁶³,
- ✓ την νομιμότητα⁶⁴ των πράξεων επιβολής,
- ✓ την ανάγκη κοινωνικής αποδοχής της,
- ✓ την δυσκολία ανάπτυξης σχέσεων αμοιβαίας εμπιστοσύνης μεταξύ Φορολογικής Διοίκησης και φορολογουμένων,
- ✓ την ανάγκη πάταξης της φοροδιαφυγής

Τα κυριότερα χαρακτηριστικά της Φορολογικής Διοίκησης είναι:

- ✓ Οργάνωση, έλεγχος, σχεδιασμός και εποπτεία των φορολογικών μηχανισμών και συστημάτων,
- ✓ Καθορισμός των ακολουθούμενων φορολογικών μοντέλων.
- ✓ Σχεδιασμός διαδικασιών αναδιοργάνωσης των φορολογικών υπηρεσιών
- ✓ Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού στις φορολογικές υπηρεσίες
- ✓ Πληροφόρηση και παροχή προσβάσεων εξυπηρέτησης στους φορολογούμενους
- ✓ Ευθύνη για τον καθορισμό των στόχων και την μέτρηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των φορολογικών μηχανισμών και του ανθρώπινου δυναμικού.

⁶³ Στα σύγχρονα κράτη η φορολογία αποτελεί εργαλείο που συμβάλλει στην ανάπτυξη, στην αναδιανομή των εισοδημάτων αλλά και την ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής, κυρίως όμως συνιστά ένα μηχανισμό, ο οποίος εξασφαλίζει στην χώρα τους πόρους εκείνους που απαιτούνται για την εύρυθμη λειτουργία της. Παρά την αρνητική έννοια που λαμβάνει πολλές φορές, η φορολογία μπορεί να λειτουργήσει η ίδια ως κίνητρο για ενίσχυση της παραγωγικής διαδικασίας προσδίδοντας συγκριτικά πλεονεκτήματα σε τομείς της οικονομίας (Χρυσάφη, 2014:74).

⁶⁴ Η Φορολογική Διοίκηση με τους τυπικούς της νόμους και τις διοικητικές της πράξεις, διέπεται από την αρχή της νομιμότητας, η οποία και στις περιπτώσεις που για οποιοδήποτε λόγο παραβιάζεται ενδεχόμενα λόγω των δυσμενών συνθηκών εργασίας των φορολογικών οργάνων, υπάρχει δυνατότητα να τηρηθεί, όπως προβλέπεται διοικητικά ή δικαστικά (Ρούσκα, 2015:278).

1.12. Εξουσίες της Φορολογικής Διοίκησης

Η Φορολογική Διοίκηση έχει την εξουσία (άρθρο 23 του Ν.4174/2013⁶⁵) να επαληθεύει, να ελέγχει και να διασταυρώνει την εκπλήρωση των φορολογικών υποχρεώσεων εκ μέρους του φορολογούμενου, την ακρίβεια των φορολογικών δηλώσεων που υποβάλλονται σε αυτήν και να επιβεβαιώνει τον υπολογισμό και την καταβολή του οφειλόμενου φόρου, διενεργώντας έλεγχο σε έγγραφα, λογιστικά στοιχεία και στοιχεία γνωστοποιήσεων και παρόμοιες πληροφορίες, θέτοντας ερωτήσεις στον φορολογούμενο και σε τρίτα πρόσωπα, ερευνώντας εγκαταστάσεις που χρησιμοποιούνται για τη διενέργεια επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, σύμφωνα με τις διαδικασίες που ορίζει η νομοθεσία, και χρησιμοποιώντας μεθόδους, οι οποίες προβλέπονται στον Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας.

Ο έλεγχος της δήλωσης του φορολογούμενου που διενεργείται από τη Φορολογική Διοίκηση είναι δυνατόν να έχει τη μορφή φορολογικού ελέγχου από τα γραφεία της Φορολογικής Διοίκησης ή επιτόπιου φορολογικού ελέγχου:

α) Η Φορολογική Διοίκηση διενεργεί φορολογικό έλεγχο από τα γραφεία της με βάση τις οικονομικές καταστάσεις, δηλώσεις, και λοιπά έγγραφα που υποβάλλει ο φορολογούμενος, καθώς και έγγραφα και πληροφορίες που έχει στην κατοχή της.

β) Η απόφαση της Φορολογικής Διοίκησης για τη διενέργεια πλήρους επιτόπιου φορολογικού ελέγχου πρέπει να κοινοποιείται στο φορολογούμενο με προηγούμενη έγγραφη ειδοποίηση. Κάθε άλλος επιτόπιος φορολογικός έλεγχος είναι δυνατόν να διενεργείται χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση. Με πράξη του Διοικητή της ΑΑΔΕ είναι δυνατόν να διενεργείται πλήρης επιτόπιος φορολογικός έλεγχος χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση, σε περιπτώσεις όπου υπάρχουν ενδείξεις ότι έχει διαπραχθεί φοροδιαφυγή.

Η Φορολογική Διοίκηση διαθέτει αρκετούς μηχανισμούς ελέγχου και ελεγκτικές υπηρεσίες, αποστολή των οποίων είναι η διενέργεια φορολογικών ελέγχων για την πρόληψη⁶⁶ και καταστολή της φοροδιαφυγής. Ως ελεγκτικές υπηρεσίες νοούνται οι υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης που σκοπό έχουν τη διενέργεια

⁶⁵ ΦΕΚ 170^Α/26-7-2013 «Φορολογικές διαδικασίες και άλλες διατάξεις».

⁶⁶ Πρόληψη κατά τον Γεωργιάδη (2010) σημαίνει «δημιουργικότητα, εγρήγορση, σχεδιασμό, πληροφόρηση, επικοινωνία, παιδεία, γνώση, διάθεση για αλλαγή νοοτροπίας και κουλτούρας, επιβράβευση θετικής φορολογικής συμπεριφοράς και στηλίτευση αρνητικής φορολογικής συμπεριφοράς, αίσθηση επιχειρηματικής κοινωνικής ευθύνης κα».

ελέγχων προληπτικού ή και κατασταλακτικού χαρακτήρα, για την πιστή τήρηση από τους φορολογουμένους των υποχρεώσεων που θέτουν οι εκάστοτε φορολογικές διατάξεις. Ο φορολογικός έλεγχος περιλαμβάνει το σύνολο των ελεγκτικών ενεργειών που εφαρμόζονται από τα αρμόδια φορολογικά όργανα με σκοπό να διαπιστωθεί εάν εφαρμόζονται ορθά οι διατάξεις της κείμενης φορολογικής νομοθεσίας, εάν τηρήθηκαν τα βιβλία και υποβλήθηκαν οι δηλώσεις που προβλέπει η φορολογική νομοθεσία, αν οι δηλώσεις που υποβλήθηκαν συμφωνούν με τα δεδομένα των βιβλίων και στοιχείων, αν τηρήθηκαν τα βιβλία σύμφωνα με τη φορολογική νομοθεσία και τις αρχές της λογιστικής επιστήμης. Επομένως, σκοπός των φορολογικών ελέγχων δεν είναι ούτε η τιμωρία των φορολογουμένων ούτε απλώς η βεβαίωση φόρων και προστίμων, αλλά η είσπραξή τους. Μόνο με την είσπραξη των φόρων επιτυγχάνεται ο επιδιωκόμενος σκοπός της κάλυψης των δαπανών που απαιτούνται για την λειτουργία του Κράτους και την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του έναντι των πολιτών.

1.13. Στρατηγικές επιδιώξεις της Φορολογικής Διοίκησης

Οι βασικές στρατηγικές επιδιώξεις της Φορολογικής Διοίκησης, σύμφωνα με το Στρατηγικό Σχέδιο του Υπουργείου Οικονομικών, είναι οι ακόλουθες:

- Η καλύτερη εξυπηρέτηση των φορολογουμένων
- Η αύξηση της οικειοθελούς συμμόρφωσης αυτών
- Η διασφάλιση της ενιαίας μεταχείρισης των φορολογούμενων
- Η αύξηση της παραγωγικότητας των φορολογικών υπηρεσιών (αύξηση των εσόδων με ταυτόχρονη μείωση του κόστους συμμόρφωσης στις φορολογικές διαδικασίες).
- Ο δραστικός περιορισμός της φοροδιαφυγής και της παραοικονομίας
- Η ενίσχυση της εθελουσίας φορολογικής συμμόρφωσης και η μείωση του κόστους για τους φορολογούμενους
- Η εξάλειψη της διαφθοράς ώστε να έχουμε αποκατάσταση της αξιοπιστίας των φορολογικών αρχών και της εμπιστοσύνης των φορολογούμενων
- Η αποφασιστική βελτίωση της αποτελεσματικότητας στην είσπραξη των φορολογικών εσόδων και της μείωσης των ελλειμμάτων και του δημόσιου χρέους
- Η υποστήριξη της αναδιανεμητικής και αναπτυξιακής διάστασης του Εθνικού Φορολογικού Συστήματος.
- Η ανάδειξη της παραγωγικότητας, της ανάπτυξης και της ανταγωνιστικότητας της οικονομίας

Το πόσο καλά δουλεύει η Φορολογική Διοίκηση σε μία χώρα εξαρτάται από το περιβάλλον μέσα στο οποίο αναπτύσσεται (Gill, 2000). Συγκεκριμένα η δομή των φόρων καθώς και το νομικό σύστημα της χώρας είναι η μία παράμετρος και από την άλλη είναι η δομή και η φύση της οικονομίας. Για παράδειγμα η λειτουργία των τραπεζών για την πληρωμή των φόρων από τους πολίτες δημιουργεί τις καλύτερες προϋποθέσεις για την χρήση των υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης (Gordon & Li, 2009). Όταν επιχειρείται μία αλλαγή στην λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης έτσι ώστε να λειτουργεί καλά και να επιτυγχάνονται οι ανωτέρω στρατηγικές επιδιώξεις της θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και όλες οι τυχόν συνέπειες αυτής της αλλαγής όπως υψηλά κόστη συμμόρφωσης καθώς και αυξημένη δυσαρέσκεια των φορολογούμενων πολιτών.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στην έκθεσή της για την επίδοση της Φορολογικής Διοίκησης, παρουσιάζει τους δείκτες για τις επιδόσεις των χωρών μελών της Ε.Ε. (European Commission, 2012). Συγκεκριμένα διαμορφώνεται ο ακόλουθος πίνακας, όπου με τιμή την μονάδα (1) μετριέται η άριστη επίδοση. Αυτό σημαίνει ότι όσο μικρότερος είναι ο δείκτης, τόσο χειρότερη είναι η επίδοση της Φορολογικής Διοίκησης.

Πίνακας 3 Δείκτες επίδοσης Φορολογικής Διοίκησης των χωρών μελών της ΕΕ

Χώρα της Ε.Ε.	Δείκτης φορολογικής συμμόρφωσης & Φορολογικής Διοίκησης	Χρόνος για την προετοιμασία & υποβολή φορολογικών δηλώσεων και πληρωμή φόρου (ώρες) Έτος: 2010	Διαχειριστικά κόστη φορολογίας (%) Έτος: 2009
Ευρωπαϊκή Ένωση	0,79	208,20	1,32
Αυστρία	0,86	170	0,85
Βέλγιο	0,83	156	1,40
Βουλγαρία	0,49	500	1,37
Γαλλία	0,86	132	1,31
Γερμανία	0,81	221	0,79
Δανία	0,90	135	0,67
Ελλάδα	0,70	224	Μη διαθέσιμο
Εσθονία	0,97	85	0,40
Ηνωμένο Βασίλειο	0,90	110	1,14
Ιρλανδία	0,93	76	1,08
Ισπανία	0,83	187	0,97
Ιταλία	0,72	285	1,20
Κροατία	Μη διαθέσιμο	196	Μη διαθέσιμο
Κύπρος	0,78	149	1,37
Λετονία	0,71	290	1,14
Λιθουανία	0,83	175	1,18
Λουξεμβούργο	0,95	59	1,13
Μάλτα	Μη διαθέσιμο	Μη διαθέσιμο	0,48
Ουγγαρία	0,72	277	1,20
Ολλανδία	0,88	127	1,11
Πολωνία	0,67	296	1,72
Πορτογαλία	0,71	275	1,44
Ρουμανία	0,81	222	0,72
Σλοβακία	0,68	231	2,41
Σλοβενία	0,76	260	0,90
Σουηδία	0,94	122	0,40
Τσεχία	0,42	557	1,46
Φιλανδία	0,93	93	0,87

1.14. Πώς ενισχύεται η Φορολογική Διοίκηση

1.14.1. Σύσταση της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων

Στα πλαίσια ενίσχυσης και ισχυροποίησης της Φορολογικής Διοίκησης, συνιστάται στο Υπουργείο Οικονομικών η Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων (ΓΓΔΕ), σύμφωνα με την υποπαράγραφο Ε2 του Ν.4093/2012. Αποστολή της ΓΓΔΕ σύμφωνα με το Στρατηγικό Σχέδιο (2013) και την Έκθεση Απολογισμού (2015) είναι η παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στους φορολογούμενους, η αποτελεσματική αντιμετώπιση των φορολογικών και τελωνειακών παραβάσεων και η επίτευξη των δημοσιονομικών στόχων εισπράξεων εσόδων της χώρας, συμβάλλοντας με αυτούς τους τρόπους στην έξοδο της χώρας από την κρίση.

Η ΓΓΔΕ, σύμφωνα με το Επιχειρησιακό Σχέδιο (2014:13), αποτελεί μία νεοσύστατη Γενική Γραμματεία η οποία προωθεί τη φορολογική και τελωνειακή μεταρρύθμιση για την έξοδο της χώρας από την οικονομική κρίση. Η ΓΓΔΕ εκσυγχρονίζει τον οργανισμό της και πραγματοποιεί μεταρρυθμίσεις, οι οποίες θα ενισχύσουν την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των λειτουργιών της.

Η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα των φορολογικών συστημάτων εξαρτάται από τη συμπεριφορά τόσο των φορολογικών διοικήσεων όσο και των φορολογουμένων. Οι φορολογικές διοικήσεις οφείλουν να προσπαθούν να εξηγήσουν τα χαρακτηριστικά των φορολογικών συστημάτων εκ των προτέρων και να καταστήσουν τη συμμόρφωση των φορολογουμένων όσο το δυνατόν ευκολότερη. Οι φορολογούμενοι θα πρέπει να υποβάλλουν ορθά στοιχεία στις φορολογικές διοικήσεις και να καταβάλλουν εγκαίρως τους φόρους τους. Οι φορολογικές διοικήσεις και οι φορολογούμενοι θα πρέπει να φέρονται με ευγένεια μεταξύ τους σε όλες τις περιστάσεις και να ενεργούν πάντοτε με εποικοδομητικό τρόπο για την επίτευξη του καλύτερου δυνατού αποτελέσματος (E.E., 2016).

Βασικές αξίες που διέπουν κάθε λειτουργία της ΓΓΔΕ σύμφωνα με το Στρατηγικό Σχέδιο (2013) είναι η ακεραιότητα⁶⁷, η εντιμότητα⁶⁸, η διαφάνεια⁶⁹, η

⁶⁷ Λειτουργούμε αποκλειστικά υπέρ του Δημόσιου Συμφέροντος με ευθύνη και επαγγελματισμό και καταπολεμούμε ενεργά κάθε ανήθικη ή παράνομη συμπεριφορά όπου και αν την παρατηρήσουμε.

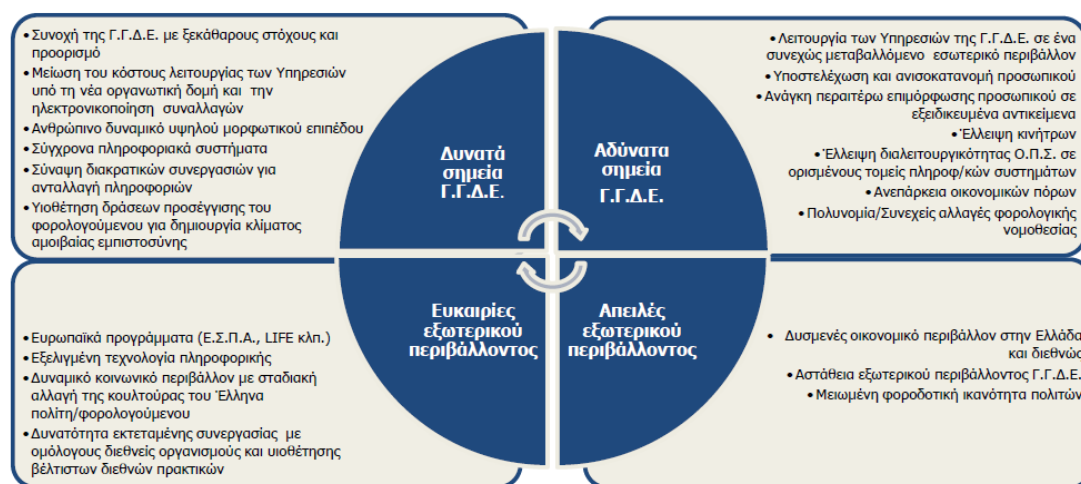
⁶⁸ Εξασφαλίζουμε την ισότιμη κατανομή των φορολογικών βαρών ακολουθώντας πιστά τους Νόμους και Κανόνες του Κράτους

⁶⁹ Λειτουργούμε με απόλυτο σεβασμό προς τους φορολογούμενους, εφαρμόζουμε απόλυτη διαφάνεια στις διαδικασίες μας και χτίζουμε σχέση εμπιστοσύνης.

αντικειμενικότητα⁷⁰ και η δικαιοσύνη⁷¹. Συνοπτικά, η Φορολογική Διοίκηση αποτελείται από:

- Επτά Γενικές Διευθύνσεις,
- Τρεις Υποδιευθύνσεις,
- Οκτώ αυτοτελή τμήματα,
- Ένα αυτοτελές τμήμα συντονισμού μεταρρυθμιστικών δράσεων και επικοινωνίας και,
- Μία υπηρεσία Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων.

Με βάση την παραπάνω ανάλυση, παρατίθεται το ακόλουθο γράφημα της swot analysis της Γ.Γ.Δ.Ε.



Γράφημα 3 Ανάλυση SWOT της ΓΓΔΕ

Οι αρμοδιότητες της ΓΓΔΕ (και πλέον η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων ΑΑΔΕ) είναι:

- Η οργάνωση και άσκηση της φορολογικής και τελωνειακής διοίκησης (ΓΓΔΕ, 2015:12)
- Η εφαρμογή της φορολογικής και τελωνειακής νομοθεσίας που άπτεται της είσπραξης δημοσίων εσόδων (ΓΓΔΕ, 2015:12)
- Η διαμόρφωση και επικαιροποίηση του στρατηγικού σχεδιασμού της ΓΓΔΕ
- Η διαμόρφωση και επικαιροποίηση των ποιοτικών και ποσοτικών στόχων και κριτηρίων αξιολόγησης των οργανικών μονάδων και του προσωπικού τους.

⁷⁰ Αντιμετωπίζουμε τον κάθε φορολογούμενο με σεβασμό και με μόνο γνώμονα την φορολογική του συμπεριφορά.

⁷¹ Διασφαλίζουμε τη δίκαιη συνεισφορά όλων των φορολογουμένων στην επίτευξη των δημοσιονομικών στόχων και εξασφαλίζουμε ένα δίκαιο ανταγωνιστικό περιβάλλον για την επιχειρηματικότητα.

- Η τοποθέτηση Προϊσταμένων στις μονάδες αυτές.
- Ο έλεγχος και η εποπτεία όλων των δραστηριοτήτων της ΓΓΔΕ
- Η μεταφορά προϋπολογισμού
- Η παρακολούθηση και αξιολόγηση του έργου των οργανικών μονάδων και των υπαλλήλων⁷² της (ΓΓΔΕ, 2015:12). Η αξιολόγηση των υπαλλήλων δεν μπορεί να επιτευχθεί αν δεν έχουν καθοριστεί οι αρμοδιότητες της κάθε οργανικής θέσης και οι στόχοι με σαφήνεια. Συνεπώς ο κάθε υπάλληλος θα γνωρίζει την καθημερινή του απόδοση σύμφωνα με την οποία θα εξελίσσεται στην υπηρεσία.
- Η εκπαίδευση και η ακεραιότητα των εργαζομένων στις φορολογικές υπηρεσίες.
- Η λήψη μέτρων για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την καταπολέμηση της διαφθοράς στις υπηρεσίες της (ΓΓΔΕ, 2015:12).

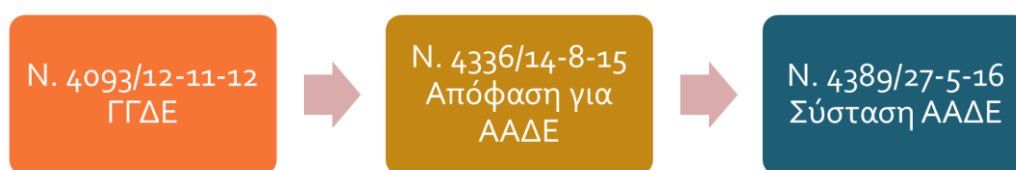
Μέσα από τις διαδικασίες αυτές επιχειρείται η ισχυροποίηση της Φορολογικής Διοίκησης, η οποία πλέον μπορεί να σχεδιάζει, να λαμβάνει και να εφαρμόζει αποφάσεις και μέτρα, χωρίς να χρειάζεται η έγκριση ή η σύμφωνη γνώμη του αρμόδιου υπουργού.

⁷² Στις υπηρεσίες της ΓΓΔΕ στο τέλος του 2014, υπηρετούσαν συνολικά 11.377 υπάλληλοι και ειδικότερα 7.569 εφοριακοί υπάλληλοι, 18.811 τελωνειακοί, 325 υπάλληλοι του ΓΧΚ, 130 Οικονομικοί Επιθεωρητές και 1.542 υπάλληλοι λοιπών κλάδων (πληροφορικοί, μηχανικοί, επιμελητές κλπ) (ΓΓΔΕ, 2015:13).

1.14.2. Σύσταση της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.)

Από 1/1/2017 με τον Ν. 4389/2016 συστάθηκε η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) ως ανεξάρτητη διοικητική αρχή, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα περί αυτονομίας στην Φορολογική Διοίκηση, χωρίς νομική προσωπικότητα, με σκοπό τον προσδιορισμό, τη βεβαίωση και την είσπραξη των φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών εσόδων που άπτονται του πεδίου των αρμοδιοτήτων των, η οποία και αντικατέστησε την Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων. Μια μακρά ιστορία περίπλοκης νομοθεσίας, κακοδιοίκησης, πολιτικών παρεμβάσεων και γενναιόδωρων φορολογικών αμνηστιών, με χρόνια ελλιπή επιβολή του νόμου, είχε δυσχεράνει την αποδοτικότητα της Φορολογικής Διοίκησης. Για να δοθεί τέλος σε αυτήν την πρακτική, η κυβέρνηση δεσμεύτηκε αταλάντευτα να λάβει ισχυρά μέτρα με την θεσμοθέτηση της ανεξαρτησίας της ελληνικής Φορολογικής Διοίκησης για την βελτίωση της είσπραξης των φόρων, την ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης και την καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου.

Η Α.Α.Δ.Ε. απολαύει λειτουργικής ανεξαρτησίας, διοικητικής και οικονομικής αυτοτέλειας και δεν υπόκειται σε έλεγχο ή εποπτεία από κυβερνητικά όργανα, κρατικούς φορείς ή άλλες διοικητικές αρχές. Η Α.Α.Δ.Ε. υπόκειται σε κοινοβουλευτικό έλεγχο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό της Βουλής και την διαδικασία του άρθρου 4 του Ν. 4389/2016.



Γράφημα 4 Εξέλιξη της ΓΓΔΕ σε ΑΑΔΕ

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι η σύσταση της Α.Α.Δ.Ε. αποτέλεσε αντικείμενο κριτικής στο πλαίσιο της συζήτησης του σχετικού νομοσχεδίου στη Βουλή. Τα σημαντικότερα επιχειρήματα κατά της σύστασης του νέου θεσμού αφορούσε τη μεταβίβαση σε μία ανεξάρτητη αρχή αρμοδιοτήτων του στενού πυρήνα του Κράτους όπως κυρίως η είσπραξη των δημοσίων εσόδων καθώς και η μη πραγματική ανεξαρτησία της Αρχής αυτής. Ωστόσο, διατυπώθηκε και η άποψη ότι δεν τίθεται ζήτημα μεταβίβασης στην ΑΑΔΕ αρμοδιοτήτων που ανήκουν στον σκληρό πυρήνα

του Κράτους, καθώς ο Υπουργός Οικονομικών διατηρεί την αρμοδιότητα άσκησης φορολογικής πολιτικής, ενώ κατοχυρώνεται και η ανεξαρτησία της Αρχής μέσω της πρόβλεψης κοινοβουλευτικού έργου (Σαββαΐδου, 2017:693-694).

Η αποστολή της Α.Α.Δ.Ε. είναι η επίτευξη των στόχων είσπραξης των εσόδων, η ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης και η καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου, ενεργώντας με προσήλωση στις αξίες της, οι οποίες αξίες συνοψίζονται στα εξής (Στρατηγικό Σχέδιο της Α.Α.Δ.Ε. 2017-2020):

- **Δικαιοσύνη.** Διασφάλιση ισότιμης και με σεβασμό μεταχείρισης όλων των φορολογούμενων με γνώμονα το Νόμο.
- **Διαφάνεια.** Εφαρμογή των διαδικασιών με διαφάνεια και διαμόρφωση σχέσης εμπιστοσύνης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- **Αμεροληψία.** Διαμόρφωση περιβάλλοντος ενιαίας και ομοιόμορφης εφαρμογής της νομοθεσίας και εξασφάλιση ενός δίκαιου και ανταγωνιστικού περιβάλλοντος για την ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας.
- **Λογοδοσία.** Ύπαρξη ευθύνης έναντι των πολιτών και πράξεις ελέγχου για τη δράση της από τα αρμόδια θεσμικά όργανα της πολιτείας.
- **Ακεραιότητα.** Λειτουργία αποκλειστικά υπέρ του δημοσίου συμφέροντος με ευθύνη και επαγγελματισμό και συνάμα καταπολέμηση των αντειδεοντολογικών και παράνομων συμπεριφορών.
- **Αξιοκρατία.** Τοποθέτηση, προαγωγή και αξιολόγηση του ανθρώπινου δυναμικού σε όλες τις θέσεις εργασίας, με κριτήριο το επίπεδο κατάρτισης, την ικανότητα, τη γνώση και την εμπειρία τους.
- **Γνώση.** Πίστη στη σημασία και τη συμβολή του ανθρώπινου παράγοντα και γι' αυτό υπάρχει συνεχής εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού και αναβάθμιση της εκπαιδευτικής διαδικασίας του προσωπικού.
- **Συνεχής βελτίωση.** Επιδίωξη υιοθέτησης αλλαγών, οι οποίες θα απλοποιήσουν τις υφιστάμενες διαδικασίες, θα βελτιώσουν τον οργανισμό καθώς και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Οι πέντε στρατηγικοί στόχοι της Α.Α.Δ.Ε. συνοψίζονται στην ακόλουθη εικόνα:



Εικόνα 1 Οι 5 στρατηγικοί στόχοι της Α.Α.Δ.Ε.

Στο νέο πλαίσιο της οργανωτικής δομής της Α.Α.Δ.Ε., περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων οι κάτωθι αρμοδιότητες (ΑΑΔΕ, 2017:24-25, ΑΑΔΕ, 2018:21-22):

- Ο προσδιορισμός, η βεβαίωση και η είσπραξη των φορολογικών και τελωνειακών εσόδων, καθώς και η είσπραξη λοιπών δημοσίων εσόδων.
- Ο εντοπισμός φαινομένων φοροδιαφυγής, λαθρεμπορίου, φορολογικής απάτης, παραεμπορίου και παραοικονομίας και ο καταλογισμός της διαφεύγουσας φορολογητέας ύλης
- Η λήψη και η εφαρμογή των αναγκαίων μέτρων για την αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία των φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών υπηρεσιών της, στους τομείς της καταπολέμησης της φοροδιαφυγής, του λαθρεμπορίου, της φορολογικής απάτης και της παραοικονομίας, της εφαρμογής των διατάξεων της φορολογικής και τελωνειακής νομοθεσίας, της βεβαίωσης και είσπραξης και της βελτίωσης της εισπραξιμότητας των δημοσίων εσόδων.
- Η λήψη και η εφαρμογή των αναγκαίων μέτρων για την προστασία της δημόσιας υγείας, του περιβάλλοντος και των συμφερόντων των καταναλωτών, καθώς και για την συμβολή στην υγιή λειτουργία της αγοράς, στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και καινοτομίας της χημικής βιομηχανίας και η παροχή της σχετικής επιστημονικής υποστήριξης σε δικαστικές, αστυνομικές και λοιπές κρατικές αρχές και υπηρεσίες.
- Η παροχή και υποστήριξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τον πολίτη, τις επιχειρήσεις, τους φορείς του δημόσιου τομέα για τη διευκόλυνση των συναλλαγών, τη μείωση της γραφειοκρατίας, την απλούστευση των διαδικασιών και την επίτευξη της Φορολογικής Διοίκησης και διαφάνειας.
- Ο καθορισμός της τεχνολογικής στρατηγικής της, ως προς το σχεδιασμό και την ανάπτυξη εφαρμογών και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Ο εντοπισμός φαινομένων διαφθοράς, αδιαφανών διαδικασιών, αναποτελεσματικότητας, χαμηλής παραγωγικότητας και ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και μη τήρησης της νομιμότητας που τυχόν παρατηρούνται στη λειτουργία και στη δράση των φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών υπηρεσιών της.
- Ο στρατηγικός και επιχειρησιακός σχεδιασμός των δράσεων όλων των υπηρεσιών της και η κατάρτιση στοχοθεσίας και δεικτών απόδοσης.

- Η κατάρτιση και εκτέλεση του προϋπολογισμού των δαπανών της και του προγράμματος προμηθειών για την ομαλή λειτουργία των υπηρεσιών της.

Εκτός από τις προαναφερθείσες αρμοδιότητες, προβλέπεται ότι είναι δυνατή η μεταβίβαση στην Α.Α.Δ.Ε. περαιτέρω αρμοδιοτήτων που κατά την κείμενη νομοθεσία ασκούνται από τον Υπουργό Οικονομικών ή τον Αναπληρωτή Υπουργό Οικονομικών ή Υφυπουργό Οικονομικών ή τους Προσϊσταμένους των οργανικών μονάδων του Υπουργείου Οικονομικών και κείται εντός του πεδίου των αρμοδιοτήτων της ΑΑΔΕ (Σαββαΐδου, 2017:703).

1.15. Οργανωτικά Μοντέλα Φορολογικής Διοίκησης

Τα τελευταία χρόνια άρχισε μια οργανωτική αναταραχή στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης αλλά και ευρύτερα στις χώρες μέλη του ΟΑΣΑ. Το αποτέλεσμα ήταν να καταγραφούν οι διάφορες τάσεις και τα οργανωτικά μοντέλα, στην βάση των οποίων λειτουργούν οι Φορολογικές Διοικήσεις των χωρών – μελών.

Τα οργανωτικά μοντέλα στην βάση των οποίων λειτουργούν οι φορολογικές διοικήσεις των χωρών – μελών του ΟΑΣΑ⁷³ είναι τρία (Νανόπουλος, 2010:16-17):

- Μοντέλο οργάνωσης κατά φόρο (tax model)
- Μοντέλο οργάνωσης κατά λειτουργία (functional model)
- Μοντέλο οργάνωσης κατά κατηγορία φορολογουμένου (taxpayer segment model)

Ωστόσο, η έκθεση της Ernst & Young (2009) επισημαίνει ότι η εξέλιξη των μοντέλων Φορολογικής Διοίκησης – τα οποία συχνά χαρακτηρίζονται από εκτεταμένες εναλλακτικές επιλογές επίλυσης διαφορών και πιο ανοικτές δυνατότητες επικοινωνίας – προσφέρει επίσης νέες ευκαιρίες συνεργασίας για εταιρείες και κυβερνήσεις, με στόχο την επίτευξη μεγαλύτερου βαθμού βεβαιότητας αναφορικά με πιθανώς αμφιλεγόμενα φορολογικά θέματα.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα φορολογικά μοντέλα Φορολογικής Διοίκησης που υιοθετούν οι χώρες μέλη και μη μέλη του ΟΟΣΑ (OECD, 2015:64).

⁷³ **Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης** (*Organisation for Economic Co-operation and Development - OECD*, είναι διεθνής οργανισμός εκείνων των αναπτυγμένων χωρών που υποστηρίζουν τις αρχές της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας και της οικονομίας της ελεύθερης αγοράς.

Πίνακας 4 Φορολογικά μοντέλα Φορολογικής Διοίκησης που υιοθετούν οι χώρες μέλη του ΟΟΣΑ

Α. οι χώρες – μέλη του ΟΟΣΑ

Χώρα	Κριτήριο Οργανωτικού μοντέλου	Μονάδα μεγάλων φορολογ ουμένων	Εξχωριστό Μηχανογρ αφικό Κέντρο	Λειτουργία εισπραξης χρεών	Λειτουργία αντιμετώπισης φορολογικών αδικημάτων	Εξχωριστή λειτουργία επίλυσης διαφορών	Πλήρης εσώτερη επικοινωνιακή λειτουργία
Αυστραλία	Όλα	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Αυστρία	Όλα	✓	X	✓	✓	✓	✓
Βέλγιο	Όλα	✓	✓	✓	✓	X	✓
Καναδάς	F	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Χιλή	Όλα	✓	✓	X	✓	✓	✓
Τσεχία	T, F	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Δανία	Όλα	✓	✓	✓	✓	✓	X
Εσθονία	Όλα	X	✓	✓	✓	✓	✓
Φιλανδία	Όλα	✓	✓	✓	✓	✓	X
Γαλλία	TP	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Γερμανία	Όλα	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ελλάδα	Όλα	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ουγγαρία	Όλα	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ισλανδία	Όλα	X	X	X	✓	✓	X
Ιρλανδία	TP	✓	✓	✓	✓	X	✓
Ισραήλ	Όλα	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ιταλία	Όλα	✓	✓	X	✓	✓	X
Ιαπωνία	Όλα	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Κορέα	Όλα	X	X	X	X	✓	✓
Λουξεμβούργο	T, F	X	✓	✓	✓	✓	X
Μεξικό	F, TP	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ολλανδία	F, TP	✓	✓	✓	✓	X	✓
N. Ζηλανδία	Όλα	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Νορβηγία	Όλα	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Πολωνία	Όλα	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Πορτογαλία	Όλα	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Σλοβακία	F	✓	X	✓	✓	✓	X
Σλοβενία	Όλα	✓	✓	✓	✓	X	✓
Ισπανία	Όλα	✓	✓	✓	✓	X	✓
Σουηδία	Όλα	✓	X	X	✓	X	✓
Ελβετία	T, F	X	✓	X	✓	✓	✓
Τουρκία	F	✓	✓	X	✓	✓	✓
Ηνωμένο Βασίλειο	Όλα	✓	✓	✓	✓	✓	X
Ηνωμένες Πολιτείες	TP	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Πίνακας 5 Φορολογικά μοντέλα Φορολογικής Διοίκησης που υιοθετούν οι χώρες μη μέλη του ΟΟΣΑ

Β. Οι χώρες – μη μέλη του ΟΟΣΑ

Χώρα	Κριτήριο Οργανωτικού μοντέλου	Μονάδα μεγάλων φορολογουμένων	Ξεχωριστό Μηχανογραφικό Κέντρο	Λειτουργία είσπραξης χρεών	Λειτουργία αντιμετώπισης φορολογικών αδικημάτων	Ξεχωριστή λειτουργία επίλυσης διαφορών	Πλήρης εσώτερη επικοινωνιακή λειτουργία
Αργεντινή	Όλα	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Βουλγαρία	F	✓	X	✓	✓	✓	✓
Βραζιλία	F	✓	X	✓	✓	✓	✓
Κίνα	Όλα	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Κροατία	Όλα	✓	✓	✓	✓	X	✓
Κύπρος	T	X	✓	✓	X	✓	X
Ινδία	F	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ινδονησία	Όλα	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Λετονία	F	✓	X	✓	✓	✓	✓
Λιθουανία	F	✓	✓	✓	X	✓	✓
Μαλαισία	F	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Μάλτα	Όλα	X	X	✓	✓	✓	X
Ρουμανία	F, T	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ρωσία	Όλα	✓	X	✓	X	✓	✓
Σαουδική Αραβία	F	✓	X	✓	✓	✓	✓
Σιγκαπούρη	F,T	✓	✓	✓	✓	X	✓
Βόρεια Αφρική	Όλα	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Όπου **T** (μοντέλο οργάνωσης κατά φόρο), **F** (μοντέλο οργάνωσης κατά λειτουργία), **TP** (μοντέλο οργάνωσης κατά κατηγορία φορολογούμενου).

Από τις 30 χώρες μέλη του ΟΑΣΑ, 10 χώρες, μεταξύ των οποίων και η Ελλάδα, έχουν όλων των τύπων τα οργανωτικά μοντέλα (Αυστραλία, Βέλγιο, Δανία, Ιαπωνία, Ν Ζηλανδία, Νορβηγία, Πολωνία, Ισπανία, Σουηδία και Ελλάδα), 10 χώρες έχουν το μοντέλο οργάνωσης κατά λειτουργία (Καναδάς, Φιλανδία, Ουγγαρία, Ισλανδία, Ιταλία Κορέα, Ολλανδία και Τουρκία), 4 χώρες έχουν το μοντέλο οργάνωσης κατά κατηγορία φορολογούμενου (Ιρλανδία, Γαλλία, Η.Π.Α και Βρετανία), 1 χώρα έχει μοντέλο οργάνωσης κατά φόρο (Ελβετία), 1 χώρα έχει μοντέλο οργάνωσης κατά φόρο και κατά κατηγορία φορολογούμενου (Αυστρία), 2 χώρες έχουν μοντέλο οργάνωσης κατά φόρο και κατά λειτουργία (Τσεχία και Λουξεμβούργο) και 2 χώρες έχουν μοντέλο οργάνωσης κατά λειτουργία και κατά κατηγορία φορολογούμενου (Γερμανία και Μεξικό).

Η μεγάλη πλειοψηφία των Φορολογικών Διοικήσεων των χωρών του ΟΟΣΑ διαθέτει μία υπηρεσία επεξεργασίας – διασταύρωσης για την επεξεργασία των

δεδομένων των φορολογικών δηλώσεων και των πληρωμών. Παράλληλα διαθέτει και μία χωριστή μονάδα για την έρευνα μεγάλων επιχειρήσεων και φορολογουμένων και για περιπτώσεις φοροδιαφυγής.

1.15.1. Μοντέλο οργάνωσης κατά φόρο

Περιγραφή

Στόχος είναι η διάρθρωση των τμημάτων σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο με κριτήριο το φόρο. Ενδεικτικά αναφέρουμε την Διεύθυνση ΦΠΑ με τμήματα ειδικού και κανονικού καθεστώτος, η Διεύθυνση Εισοδήματος με τμήμα Φυσικών Προσώπων και Νομικών Προσώπων. Το συγκεκριμένο μοντέλο θεωρείται μη λειτουργικό καθώς το κόστος για τους φορολογούμενους είναι αρκετά μεγάλο.

Μειονεκτήματα

Τα κυριότερα μειονεκτήματα που παρουσιάζει η συγκεκριμένη διάρθρωση, η οποία χαρακτηρίζεται ως εξαιρετικά αναχρονιστική, είναι τα ακόλουθα:

- ✓ Αυξάνει το κόστος
- ✓ Είναι ανεπαρκές
- ✓ Αναγκάζει τους φορολογούμενους να απευθύνονται σε διαφορετικά τμήματα για παρόμοιο θέμα. Δημιουργεί σύγχυση και επιπρόσθετα βάρη στους φορολογούμενους, οι οποίοι για την διεκπεραίωση των φορολογικών τους υποχρεώσεων απευθύνονται σε πολλά διαφορετικά τμήματα.
- ✓ Υπάρχει δυσκολία στη διαχείριση των υποθέσεων του φορολογούμενου, αφού είναι φανερό ότι το τμήμα Εισοδήματος δεν γνωρίζει τα θέματα που έχει το τμήμα ΦΠΑ ο συγκεκριμένος φορολογούμενος. Επομένως, δημιουργούνται σημαντικές δυσκολίες διαχείρισης των υποθέσεων από τις υπηρεσίες, καθώς τα τμήματα μεταξύ τους δεν διαθέτουν πρόσβαση στα φορολογικά στοιχεία των πολιτών από διάφορες δραστηριότητες ώστε να καθίσταται αποτελεσματική η διασταύρωση των στοιχείων. Έτσι τα τμήματα θα πρέπει να αλληλοενημερώνονται συνεχώς καθώς οι υπηρεσίες είναι παρόμοιες και αλληλένδετες.
- ✓ Η ύπαρξη διαφορετικών τμημάτων επηρεάζει τη συμπεριφορά του φορολογούμενου αλλά και την αντιμετώπιση και εξυπηρέτησή του από το ένα τμήμα στο άλλο, η οποία μπορεί να είναι διαφορετική.

1.15.2. Μοντέλο οργάνωσης κατά λειτουργία

Περιγραφή

Στόχος του μοντέλου αυτού είναι η διάρθρωση των τμημάτων να γίνεται κατά λειτουργία (έλεγχος, μητρώο, έσοδα, πληροφορίες),

Πλεονεκτήματα

Τα κυριότερα πλεονεκτήματα που παρουσιάζει το συγκεκριμένο μοντέλο είναι τα ακόλουθα:

- ✓ Αυξάνει την απόδοση του προσωπικού και έτσι θεωρείται αποτελεσματικότερη για το προσωπικό. Συγκεκριμένα ο υπάλληλος δεν απαιτείται να γνωρίζει όλη τη φορολογική νομοθεσία. Δεν χρειάζεται να είναι υπεύθυνος για τον προσδιορισμό όλων των φόρων που σχετίζονται με μία ομάδα φορολογούμενων. Κάθε τμήμα πρέπει να εξειδικεύεται σε έναν τομέα. Οι εργασίες ρουτίνας μπορούν να πραγματοποιούνται από το προσωπικό χαμηλότερης βαθμίδας καθώς οι υπάλληλοι με μεγαλύτερη εξειδίκευση είναι αναγκαίοι για πιο σύνθετα αντικείμενα εργασίας (Μπουγιατζή, 2011:24).
- ✓ Αυξάνει την απόδοση εξυπηρέτησης των φορολογουμένων (δυνατότητα ενός μόνο σημείου εξυπηρέτησης – one stop shop).
- ✓ Βελτιώνει σημαντικά τις δυνατότητες ελέγχου. Όταν ο ίδιος υπάλληλος δεν είναι υπεύθυνος για όλα τα φορολογικά στοιχεία ενός φορολογούμενου, κάθε πιθανό λάθος εντοπίζεται ευκολότερα από άλλα υπάλληλο που διενεργεί άλλη λειτουργία (π.χ. έλεγχο) (Μπουγιατζή, 2011:24-25).
- ✓ Αυξάνει την αποτελεσματικότητα λειτουργίας του υπαλλήλου. Οι φόροι που δεν εισπράχθηκαν, συγκεντρώνονται όλοι σε έναν υπάλληλο σκιαγραφώντας έτσι το προφίλ του κάθε οφειλέτη (Μπουγιατζή, 2011:25).

Μειονεκτήματα

Το κυριότερο μειονέκτημα που παρουσιάζει το συγκεκριμένο μοντέλο είναι το ακόλουθο:

- ✓ Δεν είναι δυνατή η αντιμετώπιση διαφορετικών ομάδων φορολογουμένων όπως στις επιχειρήσεις (ατομικές, μικρές, μεγάλες) οι οποίες έχουν διαφορετικά χαρακτηριστικά από τα φυσικά πρόσωπα. Έτσι δημιουργούνται προβλήματα και καθυστερήσεις.

1.15.3. Μοντέλο οργάνωσης κατά κατηγορία φορολογουμένου

Περιγραφή

Διαρθρώνεται σύμφωνα με τα ειδικά χαρακτηριστικά των διαφόρων ομάδων φορολογουμένων. Με τον όρο κατηγορία φορολογουμένων εννοούμε: μεγάλες, επιχειρήσεις, μικρές επιχειρήσεις, φυσικά πρόσωπα. Κάθε κατηγορία φορολογούμενου έχει διαφορετικά χαρακτηριστικά και διαφορετική συμπεριφορά φορολογικής συμμόρφωσης.

Η διάρθρωση αυτή δίνει την δυνατότητα καλύτερης αξιολόγησης των φορολογητέων μονάδων και μελέτης των χαρακτηριστικών τους (τεχνικές συμμόρφωσης των φορολογούμενων ανάλογα με την κατηγορία στην οποία βρίσκονται κτλ).

Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο Νανόπουλος (2010:23-24) «Στην ελληνική Φορολογική Διοίκηση οι φορολογούμενοι δεν κατηγοριοποιούνται με βάση τα χαρακτηριστικά τους αλλά τη νομική τους μορφή. Η Ελλάδα επομένως, δεν κατατάσσεται στις χώρες που χρησιμοποιούν το μοντέλο της οργάνωσης κατά κατηγορία φορολογουμένου».

1.16. Πώς εφαρμόζει την φορολογική πολιτική της η Φορολογική Διοίκηση.

1.16.1. Το Υπουργείο Οικονομικών στην Ελλάδα

1.16.1.1. Τι είναι

Είναι αρμόδιο για την δημοσιονομική πολιτική, το σχεδιασμό και την εκτέλεση του προϋπολογισμού του Κράτους (δημόσια έσοδα και έξοδα).

Σύμφωνα με το άρθρο 1 της σχετικής υπουργικής απόφασης της 27/1/2015⁷⁴ με αντικείμενο την καταταξη των Υπουργείων, το Υπουργείο Οικονομικών κατατάσσεται στην 8^η θέση.

Συγκεκριμένα έχει στην αρμοδιότητά του τη σύνταξη, την επίβλεψη και την παρακολούθηση του Κρατικού Προϋπολογισμού όπως επίσης και θέματα μακροοικονομικής και νομισματικής πολιτικής, την εποπτεία του χρηματοπιστωτικού συστήματος και την εφαρμογή της οικονομικής πολιτικής επί φορολογικών, τελωνειακών και χημικών θεμάτων.

Είναι υπεύθυνο για τις φορολογικές και τελωνειακές αρχές, το Γενικό Λογιστήριο του Κράτους, το Σώμα Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος (Σ.Δ.Ο.Ε.), τις Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμούς. Αναλυτικό οργανόγραμμα του Υπουργείου Οικονομικών παρατίθεται στο Παράρτημα ΙΙ, στο τέλος της διατριβής.

Στην αρμοδιότητά του υπάγονται:

- Ο Οργανισμός Διαχείρισης Δημοσίου Χρέους (Ο.Δ.ΔΗ.Χ.)
- Το Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας του Δημοσίου (ΤΑΙΠΕΔ)
- Το Γενικό Χημείο του Κράτους
- Οι αποκρατικοποιήσεις γενικότερα

1.16.1.2. Κύρια αποστολή

Κύρια αποστολή του Υπουργείου Οικονομικών είναι *«η δίκαιη και αποδοτική κατανομή των δημοσίων πόρων, η χάραξη και η άσκηση φορολογικής πολιτικής, η δημοσιονομικών βιωσιμότητα και η οικονομική ανάπτυξη της χώρας. Διασφαλίζει τη χρηστή διαχείριση των δημοσίων οικονομικών και την προστασία και αξιοποίηση της δημόσιας περιουσίας, συμβάλλει στη σταθερότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος και εκπροσωπεί διεθνώς τη χώρα, συνδιαμορφώνοντας την οικονομική και δημοσιονομική πολιτική της Ε.Ε. και εκπροσωπώντας τη χώρα στους διεθνείς οικονομικούς οργανισμούς στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του»* (άρθρο 1 στο ΠΔ

⁷⁴ Απόφαση Υ6 στο ΦΕΚ 204/τ.Β' /27-1-2015 «Καθορισμός σειράς τάξης Υπουργείων»

142/2017⁷⁵). Όπως αναφέρει ο Λιόλιος (2015:1185), «ο απλός άνθρωπος με την λαϊκή δοξασία πιστεύει ότι ο Υπουργός Οικονομικών είναι αυτός που επιβάλλει τους φορολογικούς νόμους και συνεπώς αυτός είναι και ο αρμόδιος να αποφασίζει διαφορετικά, ανάλογα με την περίπτωση».

Κύριες αποστολές του Υπουργείου Οικονομικών είναι (Μαυρίδου & συν., 2015):

- Ο σχεδιασμός και η παρακολούθηση της εφαρμογής της οικονομικής πολιτικής της χώρας
- Η διαμόρφωση, κατεύθυνση και η παρακολούθηση της εφαρμογής της φορολογικής πολιτικής
- Η διασφάλιση των εσόδων του Κράτους και της Ε.Ε. και η προώθηση των εθνικών οικονομικών συμφερόντων αναφορικά με τη διασυνοριακή διακίνηση αγαθών
- Η προστασία και αξιοποίηση της δημόσιας περιουσίας
- Η εποπτεία της διαχείρισης των εθνικών κληροδοτημάτων
- Η καταπολέμηση του οικονομικού εγκλήματος
- Ο σχεδιασμός και η παρακολούθηση της εφαρμογής της δημοσιονομικής πολιτικής, η προετοιμασία του Μεσοπρόθεσμου Πλαισίου Δημοσιονομικής Στρατηγικής και των ετήσιων τακτικών προϋπολογισμών του Κράτους και των φορέων της Γενικής Κυβέρνησης και η παρακολούθηση της εφαρμογής τους
- Η διαμόρφωση της πολιτικής διαχείρισης του δημόσιου χρέους
- Η τήρηση των λογαριασμών του Δημοσίου
- Η συμμετοχή και συνεργασία με διεθνείς οικονομικούς οργανισμούς και την Ε.Ε. αναφορικά με τα θέματα της καθ' ύλην αρμοδιότητας του Υπουργείου

1.16.1.3. Διάρθρωση

Η διάρθρωση του Υπουργείου Οικονομικών, σύμφωνα με το άρθρο 2 του ΠΔ 142/2017 έχει την ακόλουθη δομή:

1. (α) Πολιτικά Γραφεία Υπουργού, Αναπληρωτή Υπουργού και Υφυπουργού
(β) Γραφεία Διοικητικού Γραμματέα, Τομεακών Γραμ- ματέων και Ειδικού Τομεακού Γραμματέα
(γ) Μονάδα Εσωτερικού Ελέγχου, η οποία λειτουργεί σε επίπεδο αυτοτελούς Διεύθυνσης, υπαγόμενη στον Υπουργό Οικονομικών

⁷⁵ ΦΕΚ 181/τ.Α'/23-11-2017 «Οργανισμός του Υπουργείου Οικονομικών»

- (δ) Αυτοτελές Γραφείο Τύπου και Δημοσίων Σχέσεων, υπαγόμενο στον Υπουργό Οικονομικών
- (ε) Συμβούλιο Οικονομικών Εμπειρογνομόνων, υπαγόμενο απευθείας στον αρμόδιο, κατ'ανάθεση των σχετικών αρμοδιοτήτων, Υπουργό Οικονομικών, σύμφωνα με την εκάστοτε απόφαση του Πρωθυπουργού.

2. **α. Γενική Γραμματεία Υπουργείου Οικονομικών**

- (α) Υπηρεσίες που υπάγονται στο Διοικητικό Γραμματέα
 - (αα) Αυτοτελές Τμήμα Πολιτικής Σχεδίασης Εκτάκτου Ανάγκης (Π.Σ.Ε.Α.)
 - (ββ) Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
 - (γγ) Αυτοτελές Τμήμα Νομοθετικής Πρωτοβουλίας
 - (δδ) Αυτοτελή Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού και Οργάνωσης

(β) Γενικές Διευθύνσεις

- (αα) Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών

β. Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων

- (α) Υπηρεσίες που υπάγονται στον Τομεακό Γραμματέα
 - (αα) Αυτοτελές Τμήμα Στρατηγικής, Προγραμματισμού και Διαχείρισης Έργων

- (ββ) Αυτοτελές Τμήμα Ασφάλειας

(β) Γενικές Διευθύνσεις

- (αα) Γενική Διεύθυνση Υποδομών Πληροφορικής και Επικοινωνιών
- (ββ) Γενική Διεύθυνση Ανάπτυξης και Παραγωγικής Λειτουργίας Πληροφοριακών Συστημάτων

γ. Γενική Γραμματεία Οικονομικής Πολιτικής

- (α) Υπηρεσίες που υπάγονται στον Τομεακό Γραμματέα
 - (αα) Κεντρική Μονάδα Κρατικών Ενισχύσεων
 - (ββ) Μονάδα Αποκρατικοποιήσεων, Διαχείρισης Κινητών Αξιών και Επιχειρησιακού Σχεδιασμού

(β) Γενικές Διευθύνσεις

- (αα) Γενική Διεύθυνση Οικονομικής Πολιτικής

δ. Γενική Γραμματεία Δημοσιονομικής Πολιτικής & Προϋπολογισμού

- (α) Υπηρεσίες που υπάγονται στον Τομεακό Γραμματέα
 - (αα) Αυτοτελές Τμήμα Επιχειρησιακής Ανάλυσης και Υποστήριξης

(β) Γενικές Διευθύνσεις

- (αα) Γενική Διεύθυνση Δημοσιονομικής Πολιτικής και Προϋπολογισμού
- (ββ) Γενική Διεύθυνση Θησαυροφυλακίου και Δημοσιονομικών Κανόνων
- (γγ) Γενική Διεύθυνση Δημοσιονομικών Ελέγχων
- (δδ) Γενική Διεύθυνση Ελέγχων Συγχρηματοδοτούμενων Προγραμμάτων
- (εε) Γενική Διεύθυνση Χορήγησης Συντάξεων Δημοσίου Τομέα

ε. Γενική Γραμματεία Δημόσιας Περιουσίας

- (α) Υπηρεσίες που υπάγονται στον Τομεακό Γραμματέα
 - (αα) Αυτοτελές Γραφείο Ελληνικού
 - (ββ) Αυτοτελές Τμήμα Μητρώου Ακίνητης Περιουσίας
- (β) Γενικές Διευθύνσεις
 - (αα) Γενική Διεύθυνση Δημόσιας Περιουσίας και Κοινοφελών Περιουσιών

στ. Ειδική Γραμματεία Σώματος Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος

- (α) Κεντρική Υπηρεσία
 - (αα) Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού και Προγραμματισμού Ερευνών
 - (ββ) Διεύθυνση Επιχειρησιακής Υποστήριξης
- (β) Επιχειρησιακή Διεύθυνση Σώματος Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος (Σ.Δ.Ο.Ε.) Αττικής
- (γ) Επιχειρησιακή Διεύθυνση Σ.Δ.Ο.Ε. Μακεδονίας

1.16.2. Η Γενική Διεύθυνση Φορολογικής Διοίκησης

1.16.2.1. Σκοποί

Οι στρατηγικοί σκοποί της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης είναι οι ακόλουθοι (άρθρο 69 του ΠΔ 111/2014, Μαυρίδου & συν., 2015):

1. Η μεγιστοποίηση των δημοσίων εσόδων μέσα από βελτιωμένες διαδικασίες ελέγχου και είσπραξης αυτών
2. Ο εντοπισμός, η καταπολέμηση και η τιμωρία της φοροαποφυγής και φοροδιαφυγής. Η διαφορά φοροαποφυγής και φοροδιαφυγής είναι ξεκάθαρη⁷⁶ – η φοροαποφυγή είναι αποτέλεσμα των ευκαιριών που προσφέρει το θεσμικό πλαίσιο (νόμοι), ενώ η φοροδιαφυγή είναι μία σειρά από πράξεις που αντιβαίνουν τη νομιμότητα με σκοπό το παράνομο κέρδος.

⁷⁶ Σύμφωνα με το άρθρο 38 του Ν. 4174/2013, πράξη φοροαποφυγής αποτελεί κάθε τεχνητή διευθέτηση ή σειρά διευθετήσεων που αποβλέπει σε αποφυγή της φορολόγησης και οδηγεί σε φορολογικό πλεονέκτημα, το οποίο προκύπτει από τη σύγκριση του οφειλόμενου φόρου, ως συνέπεια της εν λόγω διευθέτησης, με το ποσό που θα όφειλε ο ίδιος φορολογούμενος, υπό τις ίδιες συνθήκες, χωρίς τη διευθέτηση.

3. Η συνεχής βελτίωση των υπηρεσιών προς τους φορολογούμενους και η ενίσχυση της εθελοντικής συμμόρφωσής τους

1.16.2.3. Διάρθρωση

Η Γενική Διεύθυνση Φορολογικής Διοίκησης διαρθρώνεται ως εξής (Μαυρίδου & συν., 2015):

I. Διευθύνσεις Κεντρικής Υπηρεσίας

1. Διεύθυνση Παροχής Φορολογικών Υπηρεσιών

(άρθρο 70 του ΠΔ 111/2014)

- i. Τμήμα Α Ηλεκτρονικής Δ.Ο.Υ. και Υποστήριξης των Δ.Ο.Υ.
- ii. Τμήμα Β Απαιτήσεων Επιχειρησιακών Χρηστών σε θέματα Φορολογίας και Εισπράξεων
- iii. Τμήμα Γ Απαιτήσεων σε θέματα συμμόρφωσης και ελέγχου
- iv. Τμήμα Δ Στατιστικής και Δεδομένων
- v. Τμήμα Ε Παροχής υπηρεσιών φορολογούμενων
- vi. Τμήμα Στ Μητρώου και εγγραφής φορολογουμένων

2. Διεύθυνση Φορολογικής Συμμόρφωσης (άρθρο 71 του ΠΔ 111/2014)

- i. Τμήμα Α Δράσεων Προληπτικής Συμμόρφωσης
- ii. Τμήμα Β Διασταυρώσεων, Αξιολόγησης και Στόχευσης ελεγχόμενων και οφειλετών
- iii. Τμήμα Γ Μετρήσεων και Στατιστικής Ανάλυσης
- iv. Τμήμα Δ Συμμόρφωσης στην υποβολή Δηλώσεων

3. Διεύθυνση Ελέγχων (άρθρο 72 του ΠΔ 111/2014)

- i. Τμήμα Α Επιχειρησιακού Σχεδιασμού
- ii. Τμήμα Β Υποστήριξης ελεγκτικού έργου
- iii. Τμήμα Γ Αξιολόγησης αποτελεσμάτων ελεγκτικού έργου
- iv. Τμήμα Δ Ειδικών Φορολογικών Ελέγχων
- v. Τμήμα Ε Εποπτείας και Ελέγχου για την αντιμετώπιση της Νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας
- vi. Τμήμα ΣΤ Διοικητικής Συνεργασίας και ανταλλαγής πληροφοριών στον τομέα του ΦΠΑ

4. Διεύθυνση Εισπράξεων (άρθρο 73 του ΠΔ 111/2014)

- i. Τμήμα Α Εκούσιας Είσπραξης

- ii. Τμήμα Β Αναγκαστικής Είσπραξης
- iii. Τμήμα Γ Επιχειρησιακού Σχεδιασμού και Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου Οφειλών
- iv. Τμήμα Δ Λογιστικής τακτοποίησης, στόχευσης και παρακολούθησης εσόδων και επιστροφών
- v. Τμήμα Ε Ειδικών Κατηγοριών Οφειλετών και Υποστήριξης Επιτροπών

5. Διεύθυνση Εφαρμογής της Φορολογικής Πολιτικής και Νομοθεσίας

(άρθρο 74 του ΠΔ 111/2014)

- a. Υποδιεύθυνση Α Άμεσης Φορολογίας
 - i. Τμήμα Α Φορολογία Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων
 - ii. Τμήμα Β Φορολογία Εισοδήματος Νομικών Προσώπων
- b. Υποδιεύθυνση Β Έμμεσης Φορολογίας
 - i. Τμήμα Α ΦΠΑ
 - ii. Τμήμα Β Τελών και Ειδικών Φορολογιών
- c. Υποδιεύθυνση Γ Φορολογίας Κεφαλαίου
 - i. Τμήμα Α Φορολογίας Ακίνητης Περιουσίας
 - ii. Τμήμα Β Φορολογίας Μεταβίβασης
- d. Τμήματα υπαγόμενα απευθείας στον Προϊστάμενο της Διεύθυνσης
 - i. Τμήμα Α Ανάλυσης πολιτικής
 - ii. Τμήμα Β Κώδικας Φορολογικής Απεικόνισης Συναλλαγών

6. Διεύθυνση Επιχειρησιακού Συντονισμού (άρθρο 75 του ΠΔ 111/2014)

- i. Τμήμα Α Επιχειρησιακού Συντονισμού
- ii. Τμήμα Β Σχεδιασμού και Παρακολούθησης

II. Ειδικές Αποκεντρωμένες Υπηρεσίες

1. Επιχειρησιακή Μονάδα Είσπραξης (άρθρο 77 του ΠΔ 111/2014)

- i. Τμήμα Α Διοικητικής Μέριμνας, Νομικής Υποστήριξης & Στατιστικής Παρακολούθησης
- ii. Τμήμα Β Επιχειρησιακού Σχεδιασμού Είσπραξης Μεγάλων Οφειλών και Στοχευμένων Δράσεων Είσπραξης ανά οφειλέτη
- iii. Τμήμα Γ Επιχειρησιακού Σχεδιασμού Είσπραξης Οφειλών Ειδικών Κατηγοριών Οφειλετών & Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου Ανεπίδεκτων Είσπραξης

- iv. Τμήμα Δ Επιχειρησιακού Σχεδιασμού Είσπραξης Μεγάλων Οφειλών & Στοχευμένων Ενεργειών Είσπραξης σε Ομάδες Οφειλετών.

2. Κέντρο Ελέγχου Μεγάλων Επιχειρήσεων (άρθρο 78 του ΠΔ 111/2014)

- i. Τμήμα Α Προγραμματισμού και Πληροφοριακής Υποστήριξης
- ii. Τμήμα Β Σχεδιασμού ερευνών διαφθοράς και χρηματοοικονομικών θεμάτων
- iii. Τμήμα Γ Σχεδιασμού ερευνών ναρκωτικών, όπλων και λοιπών ελεγχόμενων προϊόντων
- iv. Τμήμα Δ Ηλεκτρονικού εγκλήματος και πνευματικής ιδιοκτησίας
- v. Τμήμα Ε Ερευνών Υποθέσεων Κοινοτικής Απάτης και παρατυπιών

3. Κέντρο Ελέγχου Φορολογουμένων Μεγάλου Πλούτου

(άρθρο 79 του ΠΔ 111/2014)

- i. Τμήμα Α Διοικητικής Μέριμνας, Προγραμματισμού & Δικαστικού
- ii. Τμήμα Β Ερευνών υποθέσεων κοινοτικής απάτης και παραπόνων
- iii. Τμήμα Γ Έρευνα διαφθοράς και νομιμοποίησης παράνομων εσόδων
- iv. Τμήμα Δ Χρηματοοικονομικών θεμάτων
- v. Τμήμα Ε Ερευνών υποθέσεων εθνικών δαπανών, προμηθειών, επιδοτήσεων και επιχορηγήσεων

4. Τέσσερις (4) Φορολογικές Περιφέρειες (άρθρο 76 του ΠΔ 111/2014)

- a. Στην **Φορολογική Περιφέρεια Αθηνών** με έδρα την Αθήνα, αντιστοιχεί η χωρική αρμοδιότητα των Δ.Ο.Υ. των Περιφερειών Αττικής και Στερεάς Ελλάδας
- b. Στην **Φορολογική Περιφέρεια Πειραιώς**, με έδρα τον Πειραιά, αντιστοιχεί η χωρική αρμοδιότητα των Δ.Ο.Υ. της Περιφερειακής ενότητας Πειραιώς και της Περιφερειακής Ενότητας Νήσων της Περιφέρειας Αττικής, καθώς και των Περιφερειών Βορείου Αιγαίου, Νοτίου Αιγαίου και Κρήτης
- c. Στην **Φορολογική Περιφέρεια Θεσσαλονίκης** με έδρα την Θεσσαλονίκη, αντιστοιχεί η χωρική αρμοδιότητα των Δ.Ο.Υ. των Περιφερειών Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, Κεντρικής Μακεδονίας, Δυτικής Μακεδονίας και Θεσσαλίας

- d. Στην **Φορολογική Περιφέρεια Πατρών** με έδρα την Πάτρα, αντιστοιχεί η χωρική αρμοδιότητα των Περιφερειών Δυτικής Ελλάδος, Πελοποννήσου, Ηπείρου και Ιονίων Νήσων.

III. Περιφερειακές Υπηρεσίες

1. Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (άρθρο 80 του ΠΔ 111/2014)

Οι Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.) διακρίνονται σε:

(α) Δ.Ο.Υ. Α΄ τάξεως, επιπέδου Διεύθυνσης, στις οποίες λειτουργούν και Τμήματα «Ελέγχων» και «Δικαστικό και Νομικής Υποστήριξης»,

(β) Δ.Ο.Υ. Α΄- Β΄ τάξεως, επιπέδου Διεύθυνσης, στις οποίες δεν λειτουργούν Τμήματα «Ελέγχων» και «Δικαστικό και Νομικής Υποστήριξης» και

(γ) Δ.Ο.Υ. Β΄ τάξεως, επιπέδου Αυτοτελούς Τμήματος, στις οποίες δεν λειτουργούν Γραφεία «Ελέγχων» και «Δικαστικό και Νομικής Υποστήριξης».

1.16.3. Η Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (Δ.Ο.Υ.)

1.16.3.1. Περιγραφή

Οι Δ.Ο.Υ. είναι ουσιαστικά τα όργανα άσκησης της Φορολογικής Διοίκησης. Πρόκειται για περιφερειακές φορολογικές υπηρεσίες της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικής Διοίκησης οι οποίες ασχολούνται με ένα τεράστιο αριθμό φορολογουμένων και ευθύνονται για την είσπραξη σημαντικών ποσών που αποτελούν έσοδα για το Κράτος, ενώ ταυτόχρονα παρέχουν και πλειάδα άλλων υπηρεσιών σχετικών με την διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών.

Οι Δ.Ο.Υ. αποτελούν τα περιφερειακά γραφεία παροχής φορολογικών υπηρεσιών και εφαρμογής της φορολογικής νομοθεσίας, των διατάξεων και εγκυκλίων της Φορολογικής Διοίκησης.

Κύριοι ρόλοι των Δ.Ο.Υ. είναι ο ελεγκτικός, ο εισπρακτικός, ο εκτελεστικός και ο διεκπεραιωτικός.

1.16.3.2. Διάρθρωση των Δ.Ο.Υ.

Σύμφωνα με την υπουργική απόφαση Δ6Α 1126601 ΕΞ 2013/8-8-2013⁷⁷ ανακαθορίζεται η εσωτερική διάρθρωση των Δ.Ο.Υ. με την διάκριση των Δ.Ο.Υ. σε :

- α) Δ.Ο.Υ. Α' τάξης (61 Δ.Ο.Υ.), επιπέδου Διεύθυνσης, στις οποίες λειτουργούν τμήματα Ελέγχου και Δικαστικού & Νομικής Υποστήριξης⁷⁸
- β) Δ.Ο.Υ. Α' – Β' τάξης (52 Δ.Ο.Υ.), επιπέδου Διεύθυνσης, οι οποίες λειτουργούν χωρίς τμήματα Ελέγχου και Δικαστικού & Νομικής Υποστήριξης⁷⁹
- γ) Δ.Ο.Υ. Β' τάξης (5 Δ.Ο.Υ.) επιπέδου τμήματος⁸⁰

Σε ότι αφορά την χωροταξική κατανομή των φορολογικών υπηρεσιών (Δ.Ο.Υ.) στις χώρες της Ε.Ε., τα στοιχεία του 2014, διαμορφώνουν την ακόλουθη εικόνα (OECD, 2015:85-86):

⁷⁷ ΦΕΚ 2043/τ.Β'/22-8-2013 «Ανακαθορισμός της εσωτερικής διάρθρωσης των Δ.Ο.Υ.»

⁷⁸ **Τμήμα Α:** Έλεγχος & Κ.Β.Σ., **Τμήμα Β:** Δικαστικό & Νομικής Υποστήριξης, **Τμήμα Γ:** Συμμόρφωσης & Σχέσεων με φορολογούμενους, **Τμήμα Δ:** Εσόδων, **Τμήμα Ε:** Διοικητικής & Μηχανογραφικής Υποστήριξης, Γραφείο Διαχείρισης.

⁷⁹ **Τμήμα Α:** Συμμόρφωσης & Σχέσεων με φορολογούμενους, **Τμήμα Β:** Εσόδων, **Τμήμα Γ:** Διοικητικής & Μηχανογραφικής Υποστήριξης, Γραφείο Διαχείρισης.

⁸⁰ Γραφείο Συμμόρφωσης & Σχέσεων με φορολογούμενους, Γραφείο Εσόδων, Γραφείο Διοικητικής & Μηχανογραφικής Υποστήριξης, Γραφείο Διαχείρισης.

Πίνακας 6 κατανομή των φορολογικών υπηρεσιών (Δ.Ο.Υ.) στις χώρες μέλη της Ε.Ε.

Α. Οι χώρες – μέλη του ΟΟΣΑ

Χώρα	Σύνολο προσωπικού	Προσωπικό Κεντρικών Υπηρεσιών	Περιφερειακά φορολογικά γραφεία		Τοπικά φορολογικά γραφεία	
			Αριθμός φορολογικών γραφείων	Υπάλληλοι φορολογικών γραφείων	Αριθμός φορολογικών γραφείων	Υπάλληλοι φορολογικών γραφείων
Αυστραλία	21.910	3.153	17	17.207	11	129
Αυστρία	7.761	262	5	154	40	7.345
Βέλγιο	14.931	966	35	2.262	3.153	11.393
Καναδάς	39.757	8.989	5	144	39	20.659
Χιλή	3.995	792	19	2.383	47	773
Τσεχία	15.533	157	15	1.276	201	13.998
Δανία	7.680	571	-	1.753	28	4.130
Εσθονία	878	105	-	773	15	-
Φιλανδία	5.595	615	-	325	37	4.604
Γαλλία	72.814	2.069	110	6.933	1.283	48.458
Γερμανία	112.291	1.304	12	4.768	546	103.220
Ελλάδα	Μη διαθ	Μη διαθ	2	Μη διαθ	118	Μη διαθ
Ουγγαρία	15.182	1.099	25	13.275	50	-
Ισλανδία	97	90	8	-	-	-
Ιρλανδία	6.105	502	7	817	74	4.709
Ισραήλ	5.618	754	-	4.464	80	-
Ιταλία	33.584	1.366	34	3.378	213	27.926
Ιαπωνία	56.216	687	12	10.854	518	43.863
Κορέα	19.779	736	6	2.821	111	15.900
Λουξεμβούργο	915	148	-	-	84	707
Μεξικό	26.129	6.410	-	-	67	19.703
Ολλανδία	30.707	5.499	14	21.580	-	-
Ν. Ζηλανδία	6.038	1.284	-	-	17	3.249
Νορβηγία	6.434	278	5	4.917	108	-
Πολωνία	60.401	105	32	3.841	400	39.004
Πορτογαλία	11.055	1.469	36	3.403	367	5.888
Σλοβακία	5.686	562	17	239	153	4.885
Σλοβενία	2.470	207	16	2.263	-	-
Ισπανία	27.755	3.586	56	24.169	227	-
Σουηδία	10.419	2.066	8	8.353	63	-
Ελβετία	985	985	-	-	-	-
Τουρκία	41.341	998	70	-	1.600	39.998
Ηνωμένο Βασίλειο	70.700	12.753	-	-	-	57.947
Ηνωμένες Πολιτείες	92.577	19.562	139	24.597	119	18.192

Πίνακας 7 κατανομή των φορολογικών υπηρεσιών (Δ.Ο.Υ.) στις χώρες μη μέλη της Ε.Ε.

Β. Οι χώρες – μη μέλη του ΟΟΣΑ

Χώρα	Σύνολο προσωπικού	Προσωπικό Κεντρικών Υπηρεσιών	Περιφερειακά φορολογικά γραφεία		Τοπικά φορολογικά γραφεία	
			Αριθμός φορολογικών γραφείων	Υπάλληλοι φορολογικών γραφείων	Αριθμός φορολογικών γραφείων	Υπάλληλοι φορολογικών υπηρεσιών
Αργεντινή	23.206	3.102	38	8.480	272	7.619
Βουλγαρία	7.976	911	6	7.034	23	-
Κίνα	750.000	500	71	0	6.667	747.300
Κύπρος	782	148	15	695	5	-
Ινδία	42.108	Μη διαθ	18	Μη διαθ	500	Μη διαθ
Ινδονησία	31.825	1.546	31	2.821	538	26.674
Λετονία	4.300	2.190	-	0	32	2.090
Λιθουανία	3.816	365	10	3.269	-	-
Μαλαισία	9.942	1.850	12	258	77	7.318
Μάλτα	396	361	1	23	-	-
Ρουμανία	25.387	1.007	8	24.380	215	-
Ρωσία	180.331	1.016	84	20.471	910	158.544
Σαουδική Αραβία	1.184	280	-	-	13	904
Σιγκαπούρη	1.712	1.712	-	-	-	-
Βόρεια Αφρική	14.751	396	29	5.834	47	1.510

Αξίζει να σημειώσουμε ότι σύμφωνα με τα στοιχεία όπως δημοσιεύτηκαν στην διαδικτυακή σελίδα του ΙΟΤΑ (Intra – European Organisation of Tax Administrations) ο συνολικός αριθμός υπαλλήλων που υπηρετούν στην ελληνική Φορολογική Διοίκηση είναι (<http://www.iota-tax.org/iota-members/greece.html>) :

Πίνακας 8 Συνολικός αριθμός υπαλλήλων που υπηρετούν στην Ελληνική Φορολογική Διοίκηση

Έτος	Συνολικός αριθμός υπαλλήλων
2010	11.555
2011	9.760
2012	9.596

1.16.3.3. Επιχειρησιακοί στόχοι

Οι επιχειρησιακοί στόχοι των Δ.Ο.Υ. σύμφωνα με το άρθρο 80, παρ. 2 του ΠΔ 111/2014, είναι οι εξής:

- Η πάταξη της φοροδιαφυγής και της φοροαποφυγής
- Η βελτίωση της συμμόρφωσης των φορολογουμένων και η ποιοτική εξυπηρέτηση αυτών
- Η αποτελεσματική είσπραξη των δημοσίων εσόδων
- Η ορθή εφαρμογή της νομοθεσίας

1.16.3.4. Αρμοδιότητες

Στις αρμοδιότητες των Δ.Ο.Υ. σύμφωνα με την σχετική Υπουργική Απόφαση Δ6Α 1126601 ΕΞ 2013/8-8-2013 περιλαμβάνονται:

- Οι φορολογικοί έλεγχοι για την διαπίστωση της συμμόρφωσης των φορολογουμένων και τον εντοπισμό εισοδημάτων και περιουσιακών στοιχείων που δεν έχουν δηλωθεί, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις
- Η νομική υποστήριξη της Δ.Ο.Υ. για αντικρούσεις προσφυγών κατά πράξεων επιβολής φόρων, τελών, προστίμων ή ειδικών εισφορών, καθώς και οι αντικρούσεις επί ανακοπών ή λοιπών ενδίκων μέσων, που ασκούνται από φορολογούμενους ή οφειλέτες του Δημοσίου
- Η παρακολούθηση της φορολογικής συμμόρφωσης των φορολογουμένων και η δημιουργία και η συντήρηση της φορολογικής εικόνας τους, για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε αυτούς
- Η ταμειακή βεβαίωση των εσόδων, η λογιστική απεικόνιση αυτών, καθώς και η λογιστική απεικόνιση των εισπράξεων, επιστροφών ή διαγραφών, καθώς και των πληρωμών των δαπανών και η αποστολή των παραστατικών στοιχείων ελέγχου στο Ελεγκτικό Συνέδριο.

1.16.3.5. Ανθρώπινο δυναμικό

Ο όρος διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού είναι μία ευρύτατη έννοια με την οποία προσδιορίζεται γενικά ο τρόπος καλύτερης οργάνωσης ομάδων ανθρώπων, για την ταχύτερη και πληρέστερη επίτευξη συγκεκριμένων στόχων. Συνεπώς ο όρος αποβλέπει, μέσω στοχοθεσίας, στη βέλτιστη και αποδοτικότερη λειτουργία των ομάδων στις οποίες εφαρμόζεται και πραγματοποιείται.

Ο ρόλος του ανθρώπινου δυναμικού⁸¹ του Υπουργείου Οικονομικών, είναι ιδιαίτερα σημαντικός και καθοριστικός για την επιτυχή εφαρμογή των στόχων της Φορολογικής Διοίκησης. Επίσης, σύμφωνα με την απόφαση Δ.ΟΡΓ.Α 1179904/1-12-2017⁸² προστίθενται και προσαυξάνουν το σύνολο των υφιστάμενων οργανικών θέσεων της Α.Α.Δ.Ε. ως εξής: 1437 θέσεις ΠΕ, 274 θέσεις ΤΕ, 60 θέσεις ΔΕ και 29 θέσεις ΥΕ.

Αξίζει να σημειώσουμε ότι ο συνολικός αριθμός τακτικού προσωπικού που υπηρετούσε στο Υπουργείο Οικονομικών τον Μάιο 2015, σύμφωνα με το Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού Ελληνικού Δημοσίου⁸³ είναι 14.839 υπάλληλοι ήτοι 2,59% επί του συνολικού αριθμού υπηρετούντων δημοσίων υπαλλήλων⁸⁴.

Συγκεκριμένα σύμφωνα με την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων το προσωπικό⁸⁵ που υπηρετεί στο υπουργείο Οικονομικών ως τις 31/12/2016, παρουσιάζεται στον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 9 Προσωπικό που υπηρετεί στις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ	
Εφοριακοί	9.907
Τελωνειακοί	1.977
Υπάλληλοι Γ.Γ.Π.Σ	346
Υπάλληλοι Δ.ΗΛΕ.Δ -Δ.ΥΠ.Η.Σ.	424
Δημοσιονομικοί	1.112
Υπάλληλοι Γενικού Χημείου του Κράτους	397
Υπάλληλοι Νομικού Συμβουλίου του Κράτους	13

⁸¹ Πριν απ' όλα θα πρέπει να πούμε ότι εκτός από την έννοια άνθρωποι πόροι, χρησιμοποιείται και ο όρος ανθρώπινο δυναμικό, καθώς ορισμένοι δεν συμφωνούν με τη χρήση του όρου «ανθρώπινοι πόροι», που αποτελεί ακριβή μετάφραση του αγγλικού όρου Human Resource. Αυτό συμβαίνει επειδή η λέξη πόρος μπορεί να ερμηνευτεί και ως κάτι αναλώσιμο. Όμως η έννοια με την οποία πρέπει να ερμηνεύεται ο όρος πόροι στη διοίκηση ανθρώπινων πόρων και επομένως και στην ανάπτυξη αυτών, είναι διαφορετική και θέλει να καταδείξει τη σημασία των εργαζομένων ως πηγή πλούτου και ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Αυτή είναι και η έννοια με την οποία χρησιμοποιείται ο όρος στην Αγγλική γλώσσα (Μπουραντάς Παπαλεξανδρή, 2003: 28).

⁸² ΦΕΚ Β' 4373/13-12-2017 «Σύσταση χιλίων οκτακοσίων οργανικών θέσεων διάφορων κλάδων μόνιμου προσωπικού της ΑΑΔΕ κατηγορίας ΠΕ, ΤΕ, ΔΕ και ΥΕ».

⁸³ http://apografi.yap.gov.gr/apografi/2015/Flows_2015.htm

⁸⁴ Η αναλογία δημοσίων υπαλλήλων και πολιτών στην Ισπανία είναι 1:15, στην Αυστρία 1:18, στην Ιταλία 1:16, στην Πορτογαλία 1:17, στην Δανία 1:6, στην Σουηδία 1:7 και στην Φιλανδία 1:8 (Rubio, 2015:211).

⁸⁵ <https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/SYNTMIST/Content/Misthodosia>

Προχωρώντας την ανάλυση του ανθρώπινου δυναμικού στις Δ.Ο.Υ. της χώρας μας, αξίζει να δούμε τον αριθμό των φορολογουμένων που εξυπηρετούνται ανά περιφέρεια σε σχέση με τον αριθμό των υπαλλήλων που καλούνται να φέρουν εις πέρα το πολύπλοκο έργο της συγκέντρωσης των εσόδων του Κράτους και του αριθμού των Δ.Ο.Υ. Για την συγκεκριμένη ανάλυση σχηματίσαμε τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 10 Αριθμός των φορολογουμένων που εξυπηρετούνται ανά περιφέρεια σε σχέση με τον αριθμό των υπαλλήλων

Περιφέρεια	Πληθυσμός⁸⁶	Αριθμός Δ.Ο.Υ.⁸⁷	Αριθμός Γ.ΕΦ.⁸⁸	Οργανικές θέσεις υπαλλήλων Δ.Ο.Υ.⁸⁹	Αριθμός φορολογουμένων⁹⁰
Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης	608.182	6	7	375	296.501
Κεντρικής Μακεδονίας	1.880.058	19	12	1.478	964.619
Δυτικής Μακεδονίας	283.689	5	9	256	145.814
Ηπείρου	336.856	4	8	298	167.012
Θεσσαλίας	732.762	6	13	521	369.852
Ιονίων Νήσων	207.855	4	4	193	113.563
Δυτικής Ελλάδας	679.796	7	15	429	327.928
Στερεάς Ελλάδας	547.390	7	9	348	268.928
Αττικής	3.827.624	40	0	2.685	2.161.410
Πελοποννήσου	577.903	6	23	429	299.676
Βορείου Αιγαίου	199.231	3	7	153	103.620
Νοτίου Αιγαίου	308.975	7	4	262	166.732
Κρήτης	623.065	4	11	367	295.411
Σύνολον	10.813.386	118	122	7.794	5.681.066

⁸⁶ Απόφαση υπ' αριθμ. 11247/τ.Β/ΦΕΚ 3465/28-12-2012 «Αποτελέσματα της απογραφής πληθυσμού – κατοικιών 2011 που αφορούν στο μόνιμο πληθυσμό της χώρας».

⁸⁷ Παράρτημα 2 του ΠΔ 111/2014

⁸⁸ Γραφεία Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων

⁸⁹ Απόφαση Δ.ΟΡΓ.Α 1155699 ΕΞ 2016/2-11-2016 (ΦΕΚ Β' 3531/2-11-2016) τροποποίηση της υπ' αριθμ. Απόφασης Δ. ΟΡΓ.Α 1147691 ΕΞ 2014/ΦΕΚ Β/3017/6-11-2014 «Κατανομή των οργανικών θέσεων προσωπικού, μόνιμου και με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου κατά κατηγορία, κλάδο και ειδικότητα, μεταξύ των Γενικών Διευθύνσεων της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών και των Υπηρεσιών που υπάγονται απευθείας στον Γενικό Γραμματέα αυτής, καθώς και μεταξύ των Υπηρεσιών που υπάγονται στις Γενικές Διευθύνσεις».

⁹⁰ Υπουργείο Οικονομικών, Στατιστικό Δελτίο Φορολογικών Δεδομένων οικ. Έτους 2011

Η αποκατάσταση, η προφύλαξη και η ενίσχυση της φήμης του Υπουργείου Οικονομικών, ως του μοναδικού φορέα που είναι επιφορτισμένος με τη συλλογή των απαιτούμενων για όλες τις κρατικές ανάγκες και δαπάνες εσόδων είναι προνόμιο αλλά και ευθύνη όλων των υπαλλήλων του υπουργείου, οι οποίοι με συλλογική εργασία και συνεργασία μπορούν να διασφαλίσουν την επίτευξη των σωστών αποτελεσμάτων με το σωστό τρόπο. Κάθε ενέργεια των υπαλλήλων του Υπουργείου Οικονομικών πρέπει να χαρακτηρίζεται από επαγγελματική ακεραιότητα και να είναι σύμφωνη με τα υψηλότερα πρότυπα δεοντολογίας, αφού ο υπάλληλος συμβάλλει στην κουλτούρα του Υπουργείου ως οργανισμού που παρέχει πρώτιστα υπηρεσίες προς το κοινωνικό σύνολο (ΥΠΟΙΚ. 2013:5-6).

Οι υπάλληλοι των Δ.Ο.Υ. υπάγονται στις γενικότερες διατάξεις που διέπουν τους δημοσίους υπαλλήλους⁹¹. Η πειθαρχική, ποινική και αστική ευθύνη των υπαλλήλων, καθορίζεται σύμφωνα με την υπ' αριθμ. ΔΔΑΔ Δ 1101372/27-6-2017 εγκύκλιο της ΑΑΔΕ. Η συγκεκριμένη εγκύκλιος έχει ως σκοπό να οριοθετήσει ένα σαφές και κατανοητό πλαίσιο μέσα στο οποίο καλούνται, οι υπάλληλοι όλων των βαθμίδων της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, να εργαστούν ώστε να γίνουν πιο αποδοτικοί και αποτελεσματικοί καθώς θα γνωρίζουν τόσο τις υποχρεώσεις τους όσο και τα δικαιώματά τους. Μέσα από τις γραμμές της εγκυκλίου γίνεται μία προσπάθεια να αποσαφηνιστεί το νομικό πλαίσιο που καθορίζει τόσο τα διάφορα είδη ευθύνης που φέρουν οι υπάλληλοι κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, όσο και τα αντίστοιχα δικαιώματα και τους μηχανισμούς άμυνας που διαθέτουν για την υπεράσπισή τους. Παράλληλα καλούνται να ανταποκριθούν στην ικανοποίηση πολλαπλών στόχων από τους αναρίθμητους εμπλεκόμενους τους οποίους και πρέπει να ικανοποιήσουν.

Η αποτελεσματική λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης εξαρτάται σε πολύ μεγάλο βαθμό από την ποιότητα του ανθρώπινου δυναμικού. Η άποψη αυτή ενισχύεται από τον Μακρυδημήτρη (2010: 371) που υποστηρίζει πως *«η πραγμάτωση των σκοπών των δημόσιων υπηρεσιών και η εκτέλεση της αποστολής της δημόσιας διοίκησης εν γένει, δεν μπορεί να συντελεστεί παρά μόνο μέσω του κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού που καλύπτει τις διάφορες θέσεις εργασίας στις δημόσιες υπηρεσίες και τους οργανισμούς»*. Αξίζει να σημειώσουμε ότι σε 30 κράτη – μέλη του ΟΟΣΑ διενεργούνται περιοδικά εσωτερικές έρευνες για τις συνθήκες εργασίας και την

⁹¹ Νόμος 3528/2007 (ΦΕΚ 26/τ.Α'9-2-2007) «Κύρωση του Κώδικα Κατάστασης Δημοσίων Πολιτικών Διοικητικών Υπαλλήλων και Υπαλλήλων ΝΠΔΔ»

ικανοποίηση των υπαλλήλων από αυτές, εκτός από πέντε χώρες δηλαδή το Βέλγιο, την Ελλάδα, την Σλοβακία, την Τουρκία και την Ισπανία οι οποίες δεν διενεργούν ποτέ τέτοιου είδους έρευνες (Rubio, 2015:211). Πράγματι, ελάχιστες έρευνες⁹² έχουν διεξαχθεί πάνω στην συμπεριφορά του προσωπικού της Φορολογικής Διοίκησης (Rubio, 2015:212).

Οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης θα πρέπει να ενεργούν κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, όπως θα ήθελαν να αντιμετωπίζονται ως πολίτες και ως φορολογούμενοι, σεβόμενοι τις κάτωθι αξίες: ακεραιότητα, εντιμότητα, διαφάνεια, αντικειμενικότητα, δικαιοσύνη. Όλοι λοιπόν οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης και κυρίως τα υψηλόβαθμα στελέχη είναι υπεύθυνα για την εφαρμογή αυτών των αξιών στην καθημερινή εργασία της Φορολογικής Διοίκησης.

⁹² Στην Ινδία και στην Μαλαισία σε δείγμα 250 υπαλλήλων, στην Ταϊλάνδη σε δείγμα 1.175 υπαλλήλων και στις ΗΠΑ σε δείγμα 1.058 υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης.

1.16.3.6. Εκπαίδευση και Επιμόρφωση

Η εκπαίδευση χρησιμοποιείται για την επίλυση μίας μεγάλης ποικιλίας οργανωτικών προβλημάτων. Υπόσχεται να βελτιώσει την ατομική και συλλογική απόδοση, να αυξήσει την παραγωγικότητα, να βελτιώσει την ποιότητα του παραγόμενου έργου, να μειώσει τις καθυστερήσεις, να συμβάλλει στη σωστή και πλήρη χρήση του εξοπλισμού, να αυξήσει το ζήλο και να ανυψώσει το ηθικό των υπαλλήλων, να βοηθήσει την οργάνωση να αντιμετωπίσει τις αλλαγές του περιβάλλοντος, να διευκολύνει την εφαρμογή μεταρρυθμίσεως, νέων διαδικασιών ή νέας πολιτικής και τέλος, να κάνει δυνατή την αλλαγή της οργανωτικής κουλτούρας. Τα οφέλη αυτά προκύπτουν χάρη στη μετάδοση γνώσεων, στην ανάπτυξη δεξιοτήτων και στην αλλαγή στάσεων που επιτυγχάνονται μέσω της εκπαίδευσης.

Ο αυξημένος όγκος της πληροφορίας που οφείλει να διαχειρίζεται ένας δημόσιος υπάλληλος και οι εξελίξεις στο χώρο της τεχνολογίας σε συνδυασμό με τις απαιτήσεις για περισσότερο οικονομική και ποιοτική λειτουργία, επηρεάζουν με άμεσο τρόπο τη διοικητική πράξη. Σε επίπεδο καθημερινής πρακτικής, η εισαγωγή μεθόδων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η γενίκευση της χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών αλλάζει τον τρόπο εκτέλεσης των εργασιών και δημιουργεί την ανάγκη συνεχούς ανανέωσης των υπαρχόντων γνώσεων.

Βασικός στόχος της εκπαίδευσης των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης είναι η εμπέδωση κλίματος διαφάνειας, κάτι που υλοποιείται με το να γίνεται κατανοητό στον υπάλληλο τι κάνει η Φορολογική Διοίκηση και για ποιο γίνεται το κάθε τι. Ένας δεύτερος στόχος είναι η ανάπτυξη εκ μέρους των υπαλλήλων δεξιοτήτων που επιτρέπουν τη δημιουργία κλίματος παρακίνησης στο χώρο εργασίας και την αποδοχή των αλλαγών (Λαζαρέτου & Κρινής, 2016).

Η κατάρτιση των υπαλλήλων θεωρείται κύριος μοχλός αλλαγής αλλά δεν είναι δυνατόν να σχεδιάζεται και να αξιολογείται μεμονωμένα, χωρίς να συνδέεται τόσο με τους στόχους, όσο και με άλλες λειτουργίες της υπηρεσίας. Στο σημείο αυτό αξίζει να επισημάνουμε το γεγονός ότι σε κάποια προπτυχιακά και μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών ορισμένων πανεπιστημίων εισάγονται σχετικά μαθήματα Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ αρχίζουν να διοργανώνονται σχετικά επιμορφωτικά σεμινάρια. Έτσι ο μελλοντικός δημόσιος υπάλληλος, διαχειριστής των υπηρεσιών αυτών, τις περισσότερες φορές, εισέρχεται στον χώρο της δημόσιας διοίκησης έχοντας μία προκατάρτιση στον τομέα αυτό.

Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία⁹³ που διέπει τα θέματα κατάρτισης των δημοσίων υπαλλήλων, διαπιστώνεται ένα μεγάλο εύρος ως προς τους όρους και τα είδη της εκπαίδευσης που προκρίνονται ως σημαντικά για την απόκτηση της κατάλληλης τεχνογνωσίας και την βέλτιστη εκτέλεση των καθηκόντων τους. Το γεγονός αυτό αναδεικνύει τον ρόλο του κράτους, το οποίο, τουλάχιστον σε επίπεδο νομοθετικών ρυθμίσεων, έχει λάβει μέριμνα για την δυνατότητα να αναβαθμίζουν και να εμπλουτίζουν τις γνώσεις τους σχετικά με το αντικείμενο απασχόλησής τους ή να αποκτούν νέα ακαδημαϊκά προσόντα σε όλη τη διάρκεια της υπαλληλικής τους ζωής.

Η εκτεταμένη χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στο δημόσιο τομέα, η υιοθέτηση νέων προτύπων οργάνωσης, ο σχεδιασμός νέων, απλούστερων διαδικασιών και μεθόδων εργασίας για την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, δημιουργούν ανάγκες ενδυνάμωσης του υπηρετούντος ανθρώπινου δυναμικού. Για την κάλυψη των αναγκών αυτών απαιτούνται κατάλληλα σχεδιασμένες δράσεις κατάρτισης, επιμόρφωσης και απόκτησης γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων, καθώς επίσης και κατάλληλα εργαλεία που αξιοποιούν προς το σκοπό αυτό τις δυνατότητες της σύγχρονης τεχνολογίας πληροφορικής και επικοινωνιών.

Στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση το έργο της επιμόρφωσης και εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού του Δημοσίου Τομέα έχει πλέον αποκλειστικά το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Κ.Δ.Δ.Α.). Το Ε.Κ.Δ.Δ.Α. το οποίο αποτελεί τον κεντρικό εκπαιδευτικό φορέα της Δημόσιας Διοίκησης, με αποστολή τον διαρκή εκσυγχρονισμό της οργάνωσης και λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης μέσω της ανάπτυξης στρατηγικών δράσεων.

Βασικός φορέας κατάρτισης αποτέλεσε μέχρι τον Ιούνιο του 2010 όπου και συγχωνεύτηκε στο Ε.Κ.Δ.Δ.Α. η ΣΕΥΥΟ⁹⁴ η οποία, από το 1995 διοργάνωνε μία σειρά από εκπαιδευτικά προγράμματα. Κύριο έργο της ΣΕΥΥΟ ήταν η έρευνα και μελέτη των εκπαιδευτικών αναγκών του Υπουργείου Οικονομικών καθώς επίσης η επαγγελματική κατάρτιση, εκπαίδευση και επιμόρφωση για ποιοτική αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού για βελτίωση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών και καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Η ΣΕΥΥΟ συνέβαλε καθοριστικά στην αναβάθμιση της λειτουργίας των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών, προσδίδοντας στους υπαλλήλους τις

⁹³ Ν.1388/83, Ν.1943/91 (Κεφ. Δ'), Ν.2527/97 (Κεφ. Β'), Ν. 2738/99 και Ν. 3528/2007)

⁹⁴ Σχολή Επιμόρφωσης Υπαλλήλων Υπουργείου Οικονομικών

αναγκαίες γνώσεις και δεξιότητες και τη δυνατότητα παρακολούθησης της συνεχούς μεταβαλλόμενης φορολογικής νομοθεσίας καθώς και των συγγενών κλάδων αυτής. Η πολυπλοκότητα του φορολογικού πλαισίου και οι συνεχείς αλλαγές στα φορολογικά θέματα και συστήματα παρακολούθησης αυτών, αντιμετωπιζόταν με επιτυχία μέσω της λειτουργίας της παραπάνω σχολής, καλλιεργώντας τις δεξιότητες των υπαλλήλων και βοηθώντας τους να είναι πιο αποτελεσματικοί.

Στην Κύπρο κεντρικός φορέας υλοποίησης προγραμμάτων επιμόρφωσης των κρατικών λειτουργών είναι η Κυπριακή Ακαδημία Δημόσιας Διοίκησης (Κ.Α.Δ.Δ.), η οποία χρησιμοποιεί πλήρως αποκεντρωτικό μοντέλο. Κάθε δημόσιας υπηρεσία έχει καλά οργανωμένο και ενδυναμωμένο πυρήνα μάθησης. Ο πυρήνας αυτός, με την υποστήριξη του διευθυντή και σε συνεργασία με την Ακαδημία, διαχειρίζεται σε συνεχή και συστηματική βάση την λειτουργία μάθησης εντός του οργανισμού. Διενεργεί σε ετήσια βάση ανίχνευση επιμορφωτικών αναγκών σε ατομικό, ομαδικό και οργανωσιακό επίπεδο. Προχωρά στον σχεδιασμό, την υλοποίηση και αξιολόγηση των επιμορφωτικών προγραμμάτων. Η μάθηση μπορεί να συντελείται με την βοήθεια επιμορφωτικών προγραμμάτων ή μέσα από την εργασιακή εμπειρία.

Άλλος φορέας ο οποίος παρέχει με την σειρά του τέτοιου είδους κατάρτιση είναι το Κοινωνικό Πολύκεντρο της ΑΔΕΔΥ. Επιδίωξη του Κοινωνικού Πολύκεντρου της ΑΔΕΔΥ είναι οι δημόσιες υπηρεσίες να μεταλλάγουν σταδιακά σε μορφωτικές μονάδες που θα έχουν την δυνατότητα να ανταποκρίνονται στις τάσεις και απαιτήσεις μιας συνδυαστικής εκπαίδευσης – επιμόρφωσης, περισσότερο βιωματικής, που θα πραγματοποιείται στο χώρο της εργασίας, θα οικοδομείται στην αξιοποίηση της εργασιακής μνήμης και της καθημερινής εμπειρίας και που όλο και λιγότερο θα στηρίζεται στη θεωρητική εκπαίδευση σε αίθουσες διδασκαλίας (ΕΚΔΔΑ, 2005:8).

1.17. Προσπάθειες μεταρρύθμισης της Φορολογικής Διοίκησης

Χρόνιες παθογένειες του μεταπολιτευτικού συστήματος της χώρας μας (πελατειακό κράτος, διαφθορά κτλ.) με την παράλληλη αδυναμία της δημόσιας διοίκησης να ανταποκριθεί στις ανάγκες εξορθολογισμού και εκσυγχρονισμού, που στην περίπτωση της Φορολογικής Διοίκησης, είχαν ως αποτέλεσμα τη γιγάντωση της φοροδιαφυγής και της παραοικονομίας στη χώρα μας, οδήγησαν σε συνεχόμενο υπερδανεισμό του Κράτους και τελικά στην αρνητική οικονομική κατάσταση από το 2009 και μετά.

Με το ξέσπασμα της κρίσης στα τέλη του 2009, η ανάγκη εξορθολογισμού της φορολογικής πολιτικής κατέστη επιτακτική. Η καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και η αύξηση των δημοσίων εσόδων μέσω της είσπραξης ληξιπρόθεσμων οφειλών, απασχολεί έντονα την δημόσια συζήτηση έως και σήμερα (Κατσιμάρδος & συν., 2014:3).

Αντίστοιχα, η πολιτική εξορθολογισμού του φορολογικού πλαισίου και εκσυγχρονισμού της Φορολογικής Διοίκησης εξειδικεύτηκε στα σχετικά στρατηγικά κείμενα του Υπουργείου Οικονομικών. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τον Ν.3845/2010⁹⁵ έχουν δρομολογηθεί μία σειρά από σημαντικές διαρθρωτικές δημοσιονομικές μεταρρυθμίσεις.

Στον τομέα της Φορολογικής Διοίκησης⁹⁶ η στρατηγική της Κυβέρνησης βραχυπρόθεσμα θα συγκεντρωθεί στην εξασφάλιση των εσόδων από τους φορολογούμενους με τα μεγαλύτερα εισοδήματα, στην αποτελεσματικότητα και αυστηρότερη εφαρμογή του Νόμου, τον έλεγχο των ατόμων με υψηλό πλούτο καθώς και των απασχολούμενων (όπου ο κίνδυνος φοροδιαφυγής είναι μεγαλύτερος), την δίωξη των μεγαλύτερων παραβατών, την ενίσχυση της δήλωσης και πληρωμής του ΦΠΑ, καθώς και την συλλογή του μεγαλύτερου ποσού των ληξιπρόθεσμων φορολογικών οφειλών.

Μεσοπρόθεσμα, η Κυβέρνηση θα σχεδιάσει ένα πρόγραμμα διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων σε βασικούς τομείς συμμόρφωσης και διοίκησης στο φορολογικό σύστημα που περιλαμβάνουν: δημιουργία και τήρηση ενός συνεκτικού πλαισίου διαχείρισης κινδύνου στη συμμόρφωση, ανάπτυξη των υποδομών παροχής υπηρεσιών προς τους φορολογούμενους προκειμένου να υποστηριχθούν οι

⁹⁵ Νόμος 3845/6.5.2010/ΦΕΚ 65/τ. Α'/Μέτρα για την εφαρμογή του Μηχανισμού Στήριξης της Ελληνικής οικονομίας από τα κράτη μέλη της Ζώνης του Ευρώ και το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο.

⁹⁶ Παράγραφος 13, Παράρτημα ΙΙΙ, Α. Δημοσιονομικές πολιτικές

προσπάθειες βελτίωσης της συμμόρφωσης, ουσιαστική βελτίωση των ενεργειών επιβολής του Νόμου, ειδικά στα επίπεδα του ελέγχου, μέσω της χρήσης μεθόδων βασισμένων στην ιεράρχηση των κινδύνων και δημιουργία υποδομών κεντρικού στρατηγικού σχεδιασμού και διαχείρισης της Φορολογικής Διοίκησης.

Πλέον, οι επώδυνες αλλά αναγκαίες μεταρρυθμίσεις στην Φορολογική Διοίκηση «επιβάλλονται» (μέσα σε ένα θεσμικό πλαίσιο συνεργασίας και παροχής τεχνικής βοήθειας) από την Τρόικα – Θεσμούς (Ε.Ε. – Ε.Κ.Τ. – Δ.Ν.Τ.), σύμφωνα με τις υποχρεώσεις που έχει αναλάβει η χώρα μας. Σύμφωνα με την έκθεση του Lisbon Council (EuroPlus Monitor, September 2017 Update) η Ελλάδα βρίσκεται στην πρώτη θέση μεταξύ των 28 χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης με βάση τον Δείκτη Προώθησης Μεταρρυθμίσεων (Adjustment Progress Indicator). Ο δείκτης προόδου προσαρμογής παρακολουθεί την πρόοδο που έχουν κάνει τα τέσσερα πιο σημαντικά μέτρα της βραχυπρόθεσμης και μεσοπρόθεσμης προσαρμογής: 1) η άνοδος (ή πτώση) του βαθμού εξαγωγών σε σχέση με τις εισαγωγές 2) το μέγεθος και η ποιότητα οποιασδήποτε μεταβολής του δημοσιονομικού ελλείμματος, προσαρμοσμένο για την καταβολή τόκων, καθώς και κυκλικών και έκτακτων παραγόντων 3) τις μεταβολές του κόστους εργασίας ανά μονάδα προϊόντος σε σχέση με την ευρωζώνη και 4) τις διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις.

Πράγματι η ύπαρξη 28 χωριστών φορολογικών διοικήσεων που εργάζονται μεμονωμένα δεν μπορεί να αποτελεί επιλογή. Ενώ η φορολογία παραμένει ακόμη σε μεγάλο βαθμό εθνικό ζήτημα, το οικονομικό περιβάλλον έχει γίνει πιο παγκοσμιοποιημένο, κινητό και ψηφιακό. Οι επιχειρήσεις μπορούν να μεταφέρουν διασυνοριακά τα κέρδη τους, οι φορολογούμενοι μπορούν να αποκτούν εισόδημα από το εξωτερικό χωρίς να φορολογούνται και οι φορολογικές αποφάσεις ενός κράτους μέλους μπορούν να έχουν επιπτώσεις στις φορολογικές βάσεις των άλλων κρατών μελών. Για να εξασφαλιστεί ότι όλοι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις συμβάλλουν στον βαθμό που τους αναλογεί στο σωστό κράτος, η Ευρώπη χρειάζεται υψηλό βαθμό συνεργασίας μεταξύ των κρατών μελών (Έκθεση ΕΕ, 2017^α:1).

Μεγάλη πρόοδος έχει συντελεστεί μετά την έκδοση της Οδηγίας του Συμβουλίου σχετικά με τη διοικητική συνεργασία στον τομέα της φορολογίας 2011/16/ΕΕ. Οι βελτιώσεις που επέφερε η Οδηγία αφορούσαν ειδικότερα: α) τη διερεύνηση του πεδίου εφαρμογής, ώστε να περιλαμβάνει όλες τις πληροφορίες οι οποίες είναι πιθανό να αφορούν όχι μόνο τους άμεσους φόρους αλλά και όλους τους έμμεσους φόρους, β) την ευθυγράμμιση των προτύπων της ΕΕ με το άρθρο 26 παρ. 4 και 5 του

υποδείγματος φορολογικής σύμβασης του ΟΟΣΑ που διασφαλίζει, μεταξύ άλλων, την ανταλλαγή ακόμη και ελλείψει εγχώριου συμφέροντος, γ) την ενίσχυση της αυτόματης ανταλλαγής πληροφοριών, δ) την πρόβλεψη προθεσμιών, νέων τυποποιημένων εντύπων και ασφαλούς διαύλου για την ανταλλαγή πληροφοριών και ε) την υποχρέωση των κρατών μελών που συμμετέχουν σε ευρύτερη συνεργασία με τρίτη χώρα να παρέχουν το ίδιο επίπεδο συνεργασίας σε όλα τα κράτη μέλη που επιθυμούν να συμμετάσχουν στην ευρύτερη αυτή αμοιβαία συνεργασία.

Από τότε, προκειμένου να αντιμετωπιστούν συγκεκριμένες προκλήσεις που συναντούσαν οι φορολογικές διοικήσεις των κρατών μελών, η οδηγία τροποποιήθηκε τέσσερις φορές με στόχο την ενίσχυση της διοικητικής συνεργασίας μεταξύ των κρατών μελών. Συγκεκριμένα έχουμε:

- Η οδηγία 2014/107/ΕΕ εισήγαγε την αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με τους χρηματοοικονομικούς λογαριασμούς.
- Η οδηγία 2015/2376/ΕΕ για την αυτόματη ανταλλαγή φορολογικών αποφάσεων και εκ των προτέρων συμφωνιών ενδοομιλικής τιμολόγησης.
- Η οδηγία 2016/881/ΕΕ για την αυτόματη ανταλλαγή εκθέσεων ανά χώρα.
- Η οδηγία 2016/2258/ΕΕ η οποία εξασφαλίζει ότι οι φορολογικές αρχές έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τον πραγματικό δικαιούχο, οι οποίες συλλέγονται σύμφωνα με τη νομοθεσία για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.

Κεφάλαιο 2^ο: Η Φορολογική Διοίκηση στο Διεθνή χώρο

2.1. Εισαγωγή

Στην παρούσα ενότητα θα ασχοληθούμε με την μελέτη των συστημάτων Φορολογικής Διοίκησης στον διεθνή χώρο. Ο σκοπός της παρούσας ενότητας, πέρα από το ακαδημαϊκό ενδιαφέρον που παρουσιάζει, είναι να συνεισφέρει στη βελτίωση της Φορολογικής Διοίκησης της Ελλάδας, περιγράφοντας τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των συστημάτων Φορολογικής Διοίκησης τόσο στις χώρες της Ε.Ε. όσο και στον υπόλοιπο διεθνή χώρο.

Η λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης στα πρότυπα των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι βασική προϋπόθεση για την αύξηση των φορολογικών εσόδων και την φορολογική δικαιοσύνη. Οι διαφορές που παρουσιάζονται στα συστήματα Φορολογικής Διοίκησης τόσο στις χώρες της Ε.Ε. όσο και στον υπόλοιπο διεθνή χώρο, παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον. Μέσα από την παρούσα ανάπτυξη επιδιώκεται η πληρέστερη αποτύπωση και ανάλυση των συστημάτων αυτών.

Οι επιμέρους εθνικές φορολογικές διοικήσεις αντιμετωπίζουν διαφορετικό περιβάλλον, στα πλαίσια του οποίου καλούνται να εφαρμόσουν το δικό τους φορολογικό σύστημα. Η εκάστοτε φορολογική διοίκηση της κάθε χώρας έχει περιορισμένους πόρους στην προσπάθειά της να ελέγξει το επίπεδο συμμόρφωσης των φορολογουμένων της. Το ύψος των φορολογικών συντελεστών, ο καθορισμός της φορολογικής βάσης, το μείγμα των άμεσων και έμμεσων φόρων, η παραχώρηση φορολογικών προνομίων ή κινήτρων, ο τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της Φορολογικής Διοίκησης αποτελούν αντικείμενα απόφασης από κάθε ξεχωριστό κράτος, με βασική προτεραιότητα τα εθνικά συμφέροντα.

Το πού και πώς θα καταναίμει τα διαθέσιμα μέσα, ποιες κατηγορίες φορολογουμένων εμφανίζουν τα μεγαλύτερα ποσοστά μη συμμόρφωσης, πώς θα γίνει η επιλογή των υποθέσεων για φορολογικό έλεγχο, είναι μερικά από τα προβλήματα που αντιμετωπίζει κάθε Φορολογική Διοίκηση στον αγώνα για τη διατήρηση ενός αποτελεσματικού και δίκαιου φορολογικού συστήματος. Οι φόροι που αφορούν γενικότερα τις επιχειρήσεις είναι καθοριστικής σημασίας τόσο στην διατήρηση όσο και στην προσέλκυση επενδύσεων σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο Ευρωπαϊκό και Διεθνές περιβάλλον.

Επομένως, οι Φορολογικές Διοικήσεις των χωρών της ΕΕ όσο και στον υπόλοιπο διεθνή χώρο πρέπει να αναπτύξουν τις κατάλληλες στρατηγικές σε συνδυασμό με τις απαραίτητες δομές και τη βέλτιστη κατανομή των διαθέσιμων

πόρων προκειμένου να αντιμετωπίσουν τον κίνδυνο που πηγάζει από τη μη φορολογική συμμόρφωση. Η διαχείριση του κινδύνου της φορολογικής συμμόρφωσης είναι η δομημένη διαδικασία που ακολουθεί η Φορολογική Διοίκηση, προκειμένου, συστηματικά να περιγράψει, να αξιολογήσει, να κατηγοριοποιήσει και τελικά να αντιμετωπίσει τους κινδύνους που πηγάζουν από τη μη φορολογική συμμόρφωση (αδυναμία υποβολής δηλώσεων, ανακριβείς δηλώσεις, μη εξόφληση φορολογικών υποχρεώσεων κλπ.) (OECD, 2004).

Η φορολογική πολιτική κάθε χώρας περιλαμβάνει την ανάλυση και επεξεργασία οικονομικών και δημοσιονομικών δεδομένων που σχετίζονται άμεσα με το σχεδιασμό και την υλοποίηση της δημοσιονομικής και εισοδηματικής πολιτικής (Μαυρίδου & συν., 2015). Βασικό εργαλείο της δημοσιονομικής εξυγίανσης έτσι ώστε οι οικονομίες και γίνουν πιο ανταγωνιστικές και να επιστρέψουν σε σταθερή αναπτυξιακή τροχιά είναι, σύμφωνα με την Έκθεση του Γραφείου Προϋπολογισμού της Βουλής, η φορολογική πολιτική (2017:48). Η φορολογική πολιτική έχει έναν σημαντικό ρόλο σε όλα τα κράτη μέλη και ο τρόπος που επιβάλλεται σε μία χώρα επηρεάζει όχι μόνο την χώρα την ίδια αλλά και τα άλλα κράτη μέλη. Η φορολογική πολιτική, η οποία καθορίζεται από την πολιτική ηγεσία του Υπουργείου Οικονομικών και μόνο, πρέπει να βασίζεται σε ένα δίκαιο, απλό και σταθερό φορολογικό πλαίσιο καθώς και σε μία ικανή και αποδοτική διοίκηση προκειμένου να είναι αποτελεσματική. Η ΕΕ κύριο χαρακτηριστικό της οποίας είναι η ενιαία αγορά, αποτελεί σημαντικό σημείο ο συντονισμός των κρατών μελών και η προώθηση των κοινών λύσεων στα προβλήματα που δημιουργούνται από την αλληλεπίδραση των πολλών και διαφορετικών φορολογικών συστημάτων.

Ένας τρόπος για να προσεγγίσουμε τις αδυναμίες και τα δυνατά σημεία της Φορολογικής Διοίκησης μίας χώρας είναι να συγκρίνουμε το συγκεκριμένο σύστημα Φορολογικής Διοίκησης με εκείνα άλλων χωρών. Καθώς όμως ο σχεδιασμός της φορολογικής πολιτικής εναπόκειται στην κανονιστική αρμοδιότητα των κρατών – μελών, δεν θα ήταν υπερβολικό να υποστηριχθεί ότι η κοινοτική αγορά είναι κατακερματισμένη σε 27 επιμέρους διαφορετικές Φορολογικές Διοικήσεις.

Η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε βασίστηκε στην βιβλιογραφική επισκόπηση όπου αναπτύχθηκαν λεπτομερώς οι βασικές αρχές των συστημάτων Φορολογικής Διοίκησης τόσο στις χώρες της Ε.Ε. όσο και στον υπόλοιπο διεθνή χώρο. Έστω και αν οι χώρες αυτές παρουσιάζουν μεγάλες ανομοιογένειες, λόγω διαφορετικού επιπέδου ανάπτυξης, θεσμών κα, εντούτοις αποτελούν τους πιο στενούς

εταίρους της χώρας μας και μπορούμε να κάνουμε συγκρίσεις της Ελλάδας με τις χώρες αυτές.

Κατά την διάρκεια συγγραφής της παρούσας ενότητας, συνάντησα μεγάλο αριθμό μελετών αλλά και ερευνών που πραγματοποιήθηκαν από οικονομολόγους και υπαλλήλους της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων στα πλαίσια του Ευρωπαϊκού Προγράμματος FISCALIS σχετικά με τα συστήματα Φορολογικής Διοίκησης των χωρών μελών της ΕΕ αλλά και στον υπόλοιπο διεθνή χώρο. Αξίζει να σημειώσουμε ότι το πρόγραμμα FISCALIS⁹⁷ και το πρόγραμμα στήριξης διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων⁹⁸ μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τα κράτη μέλη για την ενίσχυση των Φορολογικών Διοικήσεών τους.

Ανάμεσα στις μελέτες αυτές είναι και η ετήσια έκθεση του ΟΟΣΑ⁹⁹ για την παγκόσμια ανάπτυξη, η οποία παρουσιάζει επί μέρους ετήσιες εκθέσεις για τα κράτη μέλη του. Ο ΟΟΣΑ είναι από τους διεθνείς οργανισμούς με την μεγαλύτερη τεχνογνωσία σε θέματα Φορολογικής Διοίκησης και αντιμετώπισης φαινομένων μη συμμόρφωσης τόσο για την φοροδιαφυγή όσο και για την παραοικονομία.

⁹⁷ Το πρόγραμμα FISCALIS είναι ένα πρόγραμμα συνεργασίας της ΕΕ που επιτρέπει στις εθνικές φορολογικές διοικήσεις να δημιουργούν και να ανταλλάσσουν πληροφορίες και εμπειρογνωσία. Συμβάλλει στην ανάπτυξη και στη λειτουργία μεγάλων διευρωπαϊκών συστημάτων ΤΠΕ στο πλαίσιο συνεργασιών, αλλά και στη θέσπιση διαφόρων διαπροσωπικών δικτύων, φέρνοντας σε επαφή εθνικούς υπαλλήλους από όλη την Ευρώπη (Έκθεση ΕΕ, 2017:22).

⁹⁸ Στόχος του προγράμματος στήριξης διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων της ΕΕ είναι να βοηθά τα κράτη μέλη να σχεδιάζουν και να εφαρμόζουν θεσμικές, διοικητικές και, διαρθρωτικές μεταρρυθμίσεις και α χρησιμοποιούν αποδοτικότερα και αποτελεσματικότερα τα ενωσιακά κονδύλια που διατίθενται για τους σκοπούς αυτούς (Έκθεση ΕΕ, 2017:22).

⁹⁹ Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης

2.2. Η Φορολογική Διοίκηση της Βουλγαρίας

Η διεύθυνση της ιστοσελίδας είναι <http://www.nap.bg>.

2.2.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς

Η Φορολογική Διοίκηση της Βουλγαρίας (National Revenue Agency NRA) η οποία εντάχθηκε στην Ε.Ε. τον Ιανουάριο του 2007 οπότε και αρχίζει η προσαρμογή του φορολογικού συστήματος στους κανόνες της Ε.Ε., αποτελείται από (Κατσιβέλου, 2007):

- α) την Κεντρική Διοίκηση με αντικείμενο εργασίας το σχεδιασμό και προγραμματισμό και
- β) τις 4 περιφερειακές υπηρεσίες με αντικείμενο εργασίας τη συλλογή των φόρων και των εισφορών της κοινωνικής ασφάλισης¹⁰⁰ (OECD, 2011).

Στα πλαίσια της πολιτικής αναμόρφωσης της Φορολογικής Διοίκησης, η Βουλγαρία προχώρησε στη δημιουργία μίας εξειδικευμένης Διεύθυνσης μέσα στο Υπουργείο Οικονομικών, για την αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής (European Commission, 2014).

Αξίζει να αναφέρουμε ότι οι φορολογικοί συντελεστές¹⁰¹ της χώρας διαμορφώνονται ως εξής:

- Συντελεστής εταιρικής φορολογίας 10% (25,9% στην Ευρωζώνη)
- Συντελεστής φορολογίας Φ.Π. 10% (42,3 % στην Ευρωζώνη)
- Συντελεστής ΦΠΑ 20% (20,67% στην Ευρωζώνη)

Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προετοιμασία, υποβολή και πληρωμή των φόρων είναι συνολικά 454 ώρες. Συγκεκριμένα για τους φόρους των επιχειρήσεων¹⁰² απαιτούνται 33 ώρες το έτος, για τους φόρους εργασίας απαιτούνται 256 ώρες το έτος και για τους φόρους κατανάλωσης¹⁰³ 165 ώρες το έτος. Ο αντίστοιχος μέσος όρος για την Ε.Ε. είναι 176 ώρες (World Bank Group, 2015).

¹⁰⁰ Το απασχολούμενο προσωπικό στο Υπουργείο Οικονομικών της Βουλγαρίας αριθμούσε το 2007, 7.976 υπαλλήλους. Ποσοστό 30% του προσωπικού είναι απόφοιτοι μέσης εκπαίδευσης ενώ το 70% ανώτερης εκπαίδευσης. Το 28% του προσωπικού είναι άντρες και το υπόλοιπο 72% γυναίκες.

¹⁰¹ <http://www.tradingeconomics.com/>

¹⁰² Είναι ο άμεσος φόρος που επιβάλλει το Κράτος στα κέρδη που προκύπτουν από επιχειρηματική δραστηριότητα (Σταφυλίδης, 2003).

¹⁰³ Είναι ο φόρος επί των καταναλωτικών δαπανών που είτε επιβάλλεται στον φορολογούμενο, είναι δηλαδή άμεσος φόρος (τεκμαρτή φορολόγηση με βάση τις δαπάνες π.χ. για αυτοκίνητο), είτε στην τιμή του προϊόντος, οπότε είναι έμμεσο φόρος (ΦΠΑ)

2.2.2. Ηλεκτρονικό πληροφοριακό σύστημα

Το έργο της Βουλγαρικής φορολογικής υπηρεσίας υποβοηθείται από σύστημα μηχανοργάνωσης και ηλεκτρονικής υποστήριξης. Η σύγχρονη ιστοσελίδα που διαθέτει το Υπουργείο Οικονομικών της Βουλγαρίας παρέχει τη δυνατότητα πληροφόρησης των ενδιαφερομένων για φορολογικά και ασφαλιστικά θέματα στη βουλγαρική και αγγλική γλώσσα. Οι Βούλγαροι φορολογούμενοι κάνοντας χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής μπορούν να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του διαδικτύου για την υποβολή των δηλώσεων τους, πρακτική που ενθαρρύνεται συστηματικά από το Βουλγαρικό Υπουργείο Οικονομικών (Κατσιβέλου, 2007).

2.3. Η Φορολογική Διοίκηση της Γαλλίας

Η διεύθυνση της ιστοσελίδας είναι <http://www.impots.gouv.fr>

2.3.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς

Στη Γαλλία λειτουργία επιστημονικό κέντρο Φορολογικής Διοίκησης (General Directorate of Public Finances) με την ονομασία «Centre de Rencontre et de Etudes des Dirigeants des Administrations Fiscales». Η φορολογική διοίκηση της Γαλλίας αποτελείται από (Τσορμπατζόγλου, 2010):

1. **Το Υπουργείο Οικονομίας, Οικονομικών και Βιομηχανίας.** Στις αρμοδιότητες του υπουργείου αυτού ανήκει ο σχεδιασμός της γενικής οικονομικής και φορολογικής πολιτικής μέσω της Γενικής Διεύθυνσης του (Εθνικού) Ταμείου.
2. **Το Υπουργείο Προϋπολογισμού, Δημόσιων Λογαριασμών, Δημόσιας Διοίκησης και Εκσυγχρονισμού του Κράτους.** Στις αρμοδιότητες του υπουργείου αυτού υπάγεται η κατάρτιση και η εκτέλεση του προϋπολογισμού του Κράτους, η θέσπιση φορολογικών κανόνων καθώς και η διεύθυνση των φοροεισπρακτικών μηχανισμών του κράτους.
3. **Η Γενική Διεύθυνση Δημόσιων Οικονομικών.** Αξιοσημείωτος είναι ο ρόλος της Γενικής Διεύθυνσης Δημόσιων Οικονομικών του Υπουργείου Προϋπολογισμού, Δημόσιων Λογαριασμών, Δημόσιας Διοίκησης και Εκσυγχρονισμού του Κράτους, μιας νεοϊδρυθείσας Διεύθυνσης, η οποία προήλθε από τη συγχώνευση το 2008 δύο Διευθύνσεων, της Γενικής Διεύθυνσης Φόρων, αρμόδιας σε γενικές γραμμές για τη φορολόγηση και της Γενικής Διεύθυνσης Δημόσιου Λογιστικού, η οποία είχε κυρίως φοροεισπρακτική λειτουργία. Η συγχώνευση αυτή εντάσσεται στην προσπάθεια της γαλλικής κυβέρνησης για εκσυγχρονισμό του Κράτους και προβάλλεται ως μια διαρθρωτική αλλαγή με οφέλη στη διοίκηση των φορολογικών αρχών. Η διαχείριση της νέας Γενικής Διεύθυνσης περιστρέφεται γύρω από τρεις «πόλους» ως προς τη δομή της υπηρεσίας: α) ο φορολογικός πόλος «τα συστήματα πληροφοριών υπηρεσιών διαχείρισης και ελέγχου, όπου στις υπηρεσίες του κράτους ανήκει η επιβολή και συλλογή των φόρων από τους φορολογούμενους, β) «ο πόλος της δημόσιας διαχείρισης», όπου εκείνες οι υπηρεσίες είναι αρμόδιες για την επιθεώρηση των τοπικών

δημόσιων υπηρεσιών και γ) «ο πόλος της διαχείρισης και των μέσων των πόρων», αρμόδιος για το ανθρώπινο δυναμικό.

4. **Η Περιφερειακή και Τοπική Διοίκηση.** Οι 22 περιφερειακές υπηρεσίες του Υπουργείου έχουν ρόλο διανομής κονδυλίων καθώς και εφαρμογής της πολιτικής του Υπουργείου στους νομούς και μεσολάβησης των αιτημάτων των τοπικών υπηρεσιών προς την Κεντρική Διοίκηση. Στις δε τοπικές υπηρεσίες πραγματοποιούνται οι συναλλαγές με τον φορολογούμενο.
5. **Οι «Φορολογικές Υπηρεσίες των Ιδιωτών» - Οι υπηρεσίες «πρόσβασης» και άλλες υπηρεσίες.** Όπως σε επίπεδο κεντρικής διοίκησης οι δύο λειτουργίες -φορολόγηση και είσπραξη φόρων- ενοποιήθηκαν κάτω από μια Γενική Διεύθυνση του Υπουργείου, έτσι και σε επίπεδο τοπικό τα λεγόμενα «Φορολογικά Κέντρα» (αρμόδια για παροχή φορολογικών υπηρεσιών, εκτός της πληρωμής-είσπραξης) και τα «Δημόσια Ταμεία» (αρμόδια για την πληρωμή-είσπραξη), συγχωνεύθηκαν σε μια ενιαία υπηρεσία «Φορολογικών Υπηρεσιών των Ιδιωτών», η οποία συγκεντρώνει το σύνολο των φορολογικών υπηρεσιών που παρέχονται σε έναν ιδιώτη (λ.χ. ο υπολογισμός φόρου και η είσπραξή του γίνεται στην ίδια τοπική αρχή). Στους δήμους δε, όπου δε λειτουργούσαν Φορολογικά Κέντρα, τα Δημόσια Ταμεία εξακολουθούν να ασκούν την εξ ορισμού εισπρακτική λειτουργία τους ενώ ιδρύθηκαν οι λεγόμενες «προσβάσεις», οι οποίες υποδέχονται φορολογικούς φακέλους προς διαβίβαση στις αρμόδιες υπηρεσίες και παρέχουν πληροφόρηση. Στις περιφερειακές και τοπικές υπηρεσίες του Υπουργείου λειτουργούν και «Φορολογικές Υπηρεσίες των Επαγγελματιών», και οι υπηρεσίες «εξειδικευμένων υποθέσεων» για φορολογικές υποθέσεις με αυξημένο βαθμό δυσκολίας.

Σύμφωνα με στοιχεία του ΟΟΣΑ (OECD, 2011), το ποσοστό των ασφαλιστικών εισφορών της χώρας, την συλλογή των οποίων δεν έχει ενοποιήσει σε ενιαία Διεύθυνση η φορολογική διοίκηση, αντιστοιχεί στο 37,2% έναντι των συνολικών φόρων για το φορολογικό έτος 2008. Επίσης, η Φορολογική Διοίκηση της χώρας παρέχει πληροφορίες για την φοροδιαφυγή των φορολογουμένων.

Η Φορολογική Διοίκηση της χώρας ασχολείται επιπλέον με την διαχείριση του προσδιορισμού της αντικειμενικής αξίας των ακινήτων των φορολογουμένων (OECD, 2011, 2015).

Αξίζει τέλος, να αναφέρουμε ότι οι φορολογικοί συντελεστές¹⁰⁴ της χώρας διαμορφώνονται ως εξής:

- Συντελεστής εταιρικής φορολογίας 33,33% (25,9% στην Ευρωζώνη)
- Συντελεστής φορολογίας Φ.Π. 50,30% (42,3 % στην Ευρωζώνη)
- Συντελεστής ΦΠΑ 20% (20,67% στην Ευρωζώνη)

Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προετοιμασία, υποβολή και πληρωμή των φόρων είναι συνολικά 137 ώρες. Συγκεκριμένα για τους φόρους των επιχειρήσεων¹⁰⁵ απαιτούνται 26 ώρες το έτος, για τους φόρους εργασίας απαιτούνται 80 ώρες το έτος και για τους φόρους κατανάλωσης¹⁰⁶ 31 ώρες το έτος. Ο αντίστοιχος μέσος όρος για την Ε.Ε. είναι 176 ώρες (World Bank Group, 2015).

2.3.2. Ηλεκτρονικό Πληροφοριακό Σύστημα

Βασικό πλεονέκτημα του γαλλικού φορολογικού συστήματος αποτελεί το λειτουργικό σύστημα ALPAGE, αντίστοιχο με το δικό μας TAXIS. Το συγκεκριμένο σύστημα επιτρέπει την ηλεκτρονική μεταφορά των αρχείων των φορολογούμενων από το ένα τμήμα στο άλλο, χωρίς καθυστέρηση. Υπάρχει μια κοινή φόρμα ελέγχου, η οποία συμπληρώνεται σε κάθε περίπτωση και μεταφέρεται με ψηφιακές υπογραφές χωρίς καθυστέρηση από τον ελεγκτή στον προϊστάμενο και από εκεί στον διευθυντή. Ένας φάκελος μπορεί να χαρακτηριστεί μεγάλης επικινδυνότητας (σχετική ένδειξη στο σύστημα) και να μεταφερθεί από το ένα τμήμα στο άλλο χωρίς καμία χρονοτριβή. Υπάρχει όλο το ιστορικό των ελέγχων, αλλά και σκαναρισμένες (σε ηλεκτρονική μορφή) όλες οι δηλώσεις των φορολογούμενων, είτε πρόκειται για δηλώσεις εισοδήματος, είτε για δηλώσεις ΦΠΑ, είτε για καταστατικά σύστασης εταιρειών. Έτσι, στο συγκεκριμένο σύστημα μπορούν να ελεγχθούν τα πάντα από ένα μόνο πεδίο, απλά πληκτρολογώντας το ΑΦΜ του ελεγχόμενου. Συγκεκριμένα (Στέφανος & συν., 2013:69) η Γαλλία μέσω του συστήματός της για online υπολογισμό επιστροφής φόρου κατάφερε να διεκπεραιώσει πολλά εκατομμύρια σε επιστροφές φόρων.

Το επίπεδο ανάπτυξης της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης της συγκεκριμένης χώρας είναι το 4^ο. Δηλαδή παρέχονται πλήρεις ηλεκτρονικές

¹⁰⁴ <http://www.tradingeconomics.com/>

¹⁰⁵ Είναι ο άμεσος φόρος που επιβάλλει το Κράτος στα κέρδη που προκύπτουν από επιχειρηματική δραστηριότητα (Σταφυλίδης, 2003).

¹⁰⁶ Είναι ο φόρος επί των καταναλωτικών δαπανών που είτε επιβάλλεται στον φορολογούμενο, είναι δηλαδή άμεσος φόρος (τεκμαρτή φορολόγηση με βάση τις δαπάνες π.χ. για αυτοκίνητο), είτε στην τιμή του προϊόντος, οπότε είναι έμμεσο φόρος (ΦΠΑ)

συναλλαγές μέσω web-site του δημόσιου φορέα και της δυνατότητας πλήρους ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης της υπηρεσίας π.χ. απάντηση, πληρωμή χωρίς να απαιτείται καμία περαιτέρω διαδικασία.

2.3.3. Συμπεράσματα

Το Γαλλικό φορολογικό σύστημα διαφέρει αρκετά από το Ελληνικό. Η Γαλλία θέλει τον φορολογούμενο να είναι ενημερωμένος και να σπαταλά τον ελάχιστο απαιτούμενο χρόνο και κόστος για την διεκπεραίωση των φορολογικών του υποθέσεων, αφού ο στόχος της Φορολογικής Διοίκησης είναι να εξασφαλίσει τον σεβασμό του πολίτη στις φορολογικές του υποχρεώσεις. Στα πλαίσια του στόχου αυτού, σε κάθε νέο φορολογούμενο, είτε αυτός είναι ιδιώτης είτε επαγγελματίας, απευθύνεται ειδικό πολυσέλιδο έντυπο, ο λεγόμενος Χάρτης Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων των Φορολογούμενων όπου αναφέρονται τα δικαιώματα αλλά και οι υποχρεώσεις του. Πέραν αυτού, η διαδικασία πρόσβασης του πολίτη στις φορολογικές αρχές είναι απλοποιημένη και ταχεία, καθώς έχουν καθιερωθεί πολλοί τρόποι επαφής (διαδίκτυο, τηλεομοιοτυπία, τηλέφωνο), αλλά και εκπλήρωσης των φορολογικών τους υποχρεώσεων (άυλη και υλική πληρωμή). Παράλληλα επιτυγχάνεται εξοικονόμηση ανθρώπινων πόρων (εντατικοποίηση ελέγχων με την απασχόληση μεγαλύτερου αριθμού υπαλλήλων), μείωση του διοικητικού κόστους (υπάλληλοι, έντυπα), καθώς και εξοικονόμηση φυσικών πόρων (μικρότερη επιβάρυνση του περιβάλλοντος με τη μειωμένη χρήση χαρτιού).

Η συνεργασία και επικοινωνία μεταξύ των διαφόρων τμημάτων του Υπουργείου, βοηθά στον προγραμματισμό και την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί. Κάθε δεύτερη Παρασκευή πραγματοποιείται η Συνέλευση των Προϊσταμένων όλων των τμημάτων. Ο προϊστάμενος κάθε τμήματος δίνει πλήρη αναφορά στον διευθυντή για τα πεπραγμένα στον τομέα ευθύνης του, για την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί, και για την αποτελεσματικότητα των στελεχών του τμήματός του.

Γενικά το φορολογικό διοικητικό σύστημα της Γαλλίας θα μπορούσε να παράσχει προτάσεις για βελτίωση του ισχύοντος ελληνικού. Σε γενικές γραμμές είναι ένα σύστημα διοίκησης που συμβάλλει στην καλλιέργεια της φορολογικής συνείδησης του πολίτη, ο οποίος πείθεται ότι δεν μπορεί εύκολα να φοροδιαφύγει και ότι η εκπλήρωση των φορολογικών του υποχρεώσεων είναι μια εύκολη διαδικασία.

2.4. Η Φορολογική Διοίκηση της Γερμανίας

Η διεύθυνση της ιστοσελίδας είναι <http://www.bundesfinanzministerium.de>

2.4.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς

Η Φορολογική Διοίκηση της Γερμανίας (Tax Administration of the Lander – Federal States), διαιρείται σε: α. Ομοσπονδιακές φορολογικές αρχές (Federal authorities) ή αρχές της κεντρικής κυβέρνησης, β. Περιφερειακές ή πολιτειακές φορολογικές αρχές (Regional authorities) και γ. Τοπικές φορολογικές αρχές (Local authorities) (Πούλιος, 2010).

A. Ομοσπονδιακές φορολογικές αρχές

Τις ανώτατες ομοσπονδιακές αρχές αποτελούν το Ομοσπονδιακό Υπουργείο Οικονομικών (Federal ministry of finance) και η ανώτερη φορολογική αρχή συντονισμού του έργου του Ομοσπονδιακού Υπουργείου και των 16 αποκεντρωμένων Υπουργείων, η Ομοσπονδιακή Κεντρική Φορολογική Υπηρεσία (Federal Central Tax Office).

Το ομοσπονδιακό υπουργείο Οικονομικών είναι η ανώτερη φορολογική αρχή συντονισμού του έργου του ομοσπονδιακού υπουργείου και των 16 αποκεντρωμένων υπουργείων. Κύριος ρόλος του είναι ο σχεδιασμός της δημοσιονομικής πολιτικής της ομοσπονδιακής κυβέρνησης. Το κύριο έργο της Ομοσπονδιακής κεντρικής φορολογικής υπηρεσίας είναι:

- ✓ Συντονισμός των φορολογικών ελέγχων
- ✓ Αποφάσεις σε θέματα επιστροφών και χορήγησης εξαιρέσεων σε παρακρατούμενους φόρους
- ✓ Παροχή νομικής και διοικητικής βοήθειας σε φορολογικά θέματα
- ✓ Κεντρική επεξεργασία και αξιολόγηση θεμάτων εξωτερικών φορολογικών σχέσεων
- ✓ Επιστροφές φόρου επί των εισροών και διανομή αριθμού φορολογικού μητρώου ΦΠΑ

Για την εκτέλεση αυτών των καθηκόντων, απασχολούνται περίπου 1.000 υπάλληλοι όλων των βαθμίδων από τους 112.567 που απασχολεί στο σύνολο τους η Φορολογική Διοίκηση της Γερμανίας (Πούλιος, 2010).

B. Περιφερειακές ή πολιτειακές φορολογικές αρχές

Τα 16 αποκεντρωμένα υπουργεία Οικονομικών¹⁰⁷ αποτελούν την ανώτερη φορολογική αρχή έχοντας υπό την επίβλεψή τους 8 περιφερειακές φορολογικές διευθύνσεις, οι οποίες διαχειρίζονται την φορολογία εισοδήματος, φορολογία κεφαλαίου και τις συναλλαγές. Επίσης υπάρχουν 5 ομοσπονδιακές διευθύνσεις αρμόδιες για την διαχείριση των τελωνειακών δασμών και των φόρων κατανάλωσης αρμοδιότητας της κεντρικής κυβέρνησης. Το κύριο έργο των περιφερειακών φορολογικών αρχών είναι:

- ✓ Εξασφάλιση ενιαίας εφαρμογής της νομοθεσίας
- ✓ Παροχή οδηγιών στις Δ.Ο.Υ. επί φορολογικών θεμάτων
- ✓ Ενίσχυση των Δ.Ο.Υ. σε δύσκολες υποθέσεις
- ✓ Ανταλλαγή εμπειριών
- ✓ Διενέργεια ελέγχου Φ.Π.Α.
- ✓ In-house κατάρτιση του προσωπικού
- ✓ Καταπολέμηση της φορολογικής απάτης
- ✓ Εφαρμογή διαδικασιών βελτίωσης και υπολογισμού του απαιτούμενου προσωπικού.

Γ. Τοπικές φορολογικές αρχές

Στις τοπικές φορολογικές αρχές συμπεριλαμβάνονται τα κατά τόπους τελωνεία και οι Δ.Ο.Υ τα οποία έχουν τις αρμοδιότητες των αντίστοιχων υπηρεσιών της χώρας μας. Το κύριο έργο των τοπικών φορολογικών αρχών είναι η διαχείριση των φόρων στο εισόδημα, την περιουσία και τις συναλλαγές που αποκομίζονται από τις πολιτείες και τους δημοτικούς ή κοινοτικούς φόρους με εξαίρεση τους τελωνειακούς δασμούς και τους φόρους κατανάλωσης που διαχειρίζεται η ομοσπονδία.

Αξίζει να αναφέρουμε ότι οι φορολογικοί συντελεστές¹⁰⁸ της χώρας διαμορφώνονται ως εξής:

- Συντελεστής εταιρικής φορολογίας 29,65% (25,9% στην Ευρωζώνη)
- Συντελεστής φορολογίας Φ.Π. 47,5% (42,3 % στην Ευρωζώνη)
- Συντελεστής ΦΠΑ 19% (20,67% στην Ευρωζώνη)

¹⁰⁷ Η Ομοσπονδιακή Δημοκρατία της Γερμανίας αποτελείται από 16 ομοσπονδιακά κρατίδια.

¹⁰⁸ <http://www.tradingeconomics.com/>

Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προετοιμασία, υποβολή και πληρωμή των φόρων είναι συνολικά 218 ώρες. Συγκεκριμένα για τους φόρους των επιχειρήσεων¹⁰⁹ απαιτούνται 41 ώρες το έτος, για τους φόρους εργασίας απαιτούνται 134 ώρες το έτος και για τους φόρους κατανάλωσης¹¹⁰ 43 ώρες το έτος. Ο αντίστοιχος μέσος όρος για την Ε.Ε. είναι 176 ώρες (World Bank Group, 2015).

2.4.2. Ηλεκτρονικό Πληροφοριακό Σύστημα

Το ιδιαίτερα αυξημένο επίπεδο μηχανογράφησης των υπηρεσιών υποστηρίζεται από το ηλεκτρονικό πληροφοριακό σύστημα που υπάρχει στις Δ.Ο.Υ. και κάνει δυνατή την πρόσβαση σε αρκετές ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων σημαντικότερες από τις οποίες είναι η ZAUBER και η LUNA.

Η Zauber (κεντρική βάση δεδομένων για την αξιολόγηση περιπτώσεων απάτης Φ.Π.Α και ανάπτυξη ενδείξεων κινδύνου, με στόχο την διασφάλιση των εσόδων.) τηρείται σε ομοσπονδιακό επίπεδο από την ομοσπονδιακή κεντρική φορολογική υπηρεσία μέσω ενός διακομιστή στην Βόννη. Εκεί, συλλέγονται μέσω διαδικτύου πληροφορίες από όλες τις φορολογικές αρχές των πολιτειών, οι οποίες έχουν πρόσβαση στην βάση μέσω ενός εσωτερικού δικτύου για πληροφορίες σχετικά με περιπτώσεις πλαστών και εικονικών συναλλαγών, εμπορίας αυτοκινήτων αξίας άνω των 5.000 ευρώ, δεδομένα από εξωτερικούς ελέγχους Φ.Π.Α άνω των 125.000 ευρώ και περιπτώσεις ανύπαρκτων ή ψευδών επιχειρήσεων. Τα δεδομένα παραμένουν στη βάση για 10 χρόνια.

Η Luna (on-line βάση δεδομένων που καλύπτει όλες τις πολιτείες) δίνει την δυνατότητα πρόσβασης στις Δ.Ο.Υ, σε επικαιροποιημένες πληροφορίες για επιτηδευματίες και μισθωτούς. Το περιβάλλον αναζήτησης είναι φιλικό για τον χρήστη και παρέχει πληροφορίες για φορολογούμενους σε όλη την Γερμανία αναφορικά με προσωπικά δεδομένα (οικογενειακή κατάσταση, ταχυδρομική και ηλεκτρονική διεύθυνση κ.α.) και επαγγελματικά δεδομένα (ΑΦΜ, μητρώο Φ.Π.Α, μητρώα εγγραφής σε άλλες υπηρεσίες, τραπεζικά δεδομένα και λογαριασμούς κ.α.). Η πρόσβαση στα δεδομένα ελέγχεται από τον αρμόδιο υπάλληλο διαχείρισης της

¹⁰⁹ Είναι ο άμεσος φόρος που επιβάλλει το Κράτος στα κέρδη που προκύπτουν από επιχειρηματική δραστηριότητα (Σταφυλίδης, 2003).

¹¹⁰ Είναι ο φόρος επί των καταναλωτικών δαπανών που είτε επιβάλλεται στον φορολογούμενο, είναι δηλαδή άμεσος φόρος (τεκμαρτή φορολόγηση με βάση τις δαπάνες π.χ. για αυτοκίνητο), είτε στην τιμή του προϊόντος, οπότε είναι έμμεσο φόρος (ΦΠΑ)

βάσης σε κάθε Δ.Ο.Υ (είναι υποχρεωτική η υποβολή αιτίας αναζήτησης και η παροχή πληροφοριών για τις πληροφορίες που αναζητούνται π.χ εντολή ελέγχου).

Στη Γερμανία (Στέφανος & συν., 2013:69) το υψηλό προσφερόμενο επίπεδο υπηρεσιών μηχανογράφησης, όπως περιγράψαμε πιο πάνω, επιτρέπει πρόσβαση στις ηλεκτρονικές βάσεις όπως η ZAUBER & LUNA οι οποίες διαθέτουν πληροφορίες από όλες τις πολιτείες. Το περιβάλλον περιήγησης είναι πολύ φιλικό προς το χρήστη και παρέχεται πληθώρα πληροφοριών αναφορικά με προσωπικά ή επαγγελματικά δεδομένα.

2.4.3. Συμπεράσματα

Τα δυνατά σημεία της γερμανικής Φορολογικής Διοίκησης παρουσιάζονται κατωτέρω:

- Το σταθερό οικονομικό σύστημα είναι κύριο πλεονέκτημα της αποκεντρωμένης Φορολογικής Διοίκησης.
- Βέλτιστες διαδικασίες που χρησιμοποιούνται στα πλαίσια μιας επιχείρησης, της υποβολής και της επεξεργασίας των δηλώσεων (που χρησιμοποιούν το λογισμικό υπολογιστών, τη μη υποβολή των δηλώσεων από τους υπαλλήλους, που εφαρμόζουν τις μεθόδους ανάλυσης κινδύνου).
- Η πληρωμή και η επιστροφή εκτελούνται αποκλειστικά από τις τράπεζες, οι οποίες υπηρεσίες δίνουν μία βέλτιστη εικόνα στις φορολογικές υπηρεσίες και ταχύτητα στο χειρισμό των δευτεροβάθμιων φορολογικών διαδικασιών χωρίς την απασχόληση ενός μεγάλου αριθμού υπαλλήλων.
- Η δημιουργία και η συντήρηση των ηλεκτρονικών φορολογικών βάσεων δεδομένων και η ευκολία της ανάκτησης πληροφοριών (ακόμη και αρχεία από άλλες μη φορολογικές υπηρεσίες) κάτω από το φορολογικό λογιστικό έλεγχο, από κοινού με το επαρκές εκπαιδευμένο εργατικό δυναμικό και τις συντονισμένες ενέργειες του μηχανισμού ελέγχου έχουν οδηγήσει στη μειωμένη απώλεια φορολογικών εσόδων και την ύπαρξη λίγων περιπτώσεων φοροδιαφυγής.
- Απουσία αρχείων και θεώρηση στοιχείων ΚΒΣ, αλλά αυστηροί έλεγχοι και υπευθυνότητα στις οικονομικές εφορίες των πρώτων μηνών της δραστηριότητας της επιχείρησης.

Περαιτέρω, πολλές από τις διαδικασίες που ακολουθούνται στα πλαίσια της έναρξης δραστηριοτήτων, της υποβολής και επεξεργασίας των δηλώσεων, (χρήση

ηλεκτρονικού λογισμικού, μη υποβολή δηλώσεων από μισθωτούς (εκτός και αν έχουν εισόδημα και από άλλες πηγές ή πρόκειται να έχουν επιστροφή φόρου) καθώς η φορολογική τους υποχρέωση εξαντλείται στην πηγή με την παρακράτηση του φόρου από τον εργοδότη, εφαρμογή μεθόδων risk analysis), την πληρωμή και επιστροφή των φόρων αποκλειστικά μέσω τραπεζικού συστήματος, δίνουν το πλεονέκτημα της αποσυμφόρησης των Δ.Ο.Υ και της ταχύτητας στην διεκπεραίωση δευτερευόντων φορολογικών διαδικασιών χωρίς την απασχόληση μεγάλου αριθμού έμψυχου δυναμικού.

Η δημιουργία και διατήρηση ηλεκτρονικών βάσεων φορολογικών δεδομένων και η ευκολία ανάκτησης πληροφοριών, (ακόμα και από αρχεία άλλων μη φορολογικών υπηρεσιών) στα πλαίσια διενέργειας φορολογικών ελέγχων, σε συνδυασμό με την επάρκεια καταρτισμένου ανθρώπινου δυναμικού και την συντονισμένη δράση του ελεγκτικού μηχανισμού, έχει σαν αποτέλεσμα την μειωμένη απώλεια φορολογικών εσόδων και την ύπαρξη παρά μόνο ενδείξεων φοροδιαφυγής.

Δεν υπάρχει η πρακτική θεώρησης βιβλίων και στοιχείων Κ.Β.Σ., ωστόσο υπάρχει αυστηρός έλεγχος και λογοδοσία στις φορολογικές αρχές από τους πρώτους μήνες δραστηριότητας της επιχείρησης. Επίσης στη Γερμανία έχει διαπιστωθεί ότι η χρήση των μετρητών είναι περισσότερο διαδεδομένη μεταξύ των γηραιότερων αλλά και των πολύ νεαρών ηλικιών (Στουρνάρας, 2015:51).

Οποσδήποτε, υπάρχουν αυξημένοι συντελεστές σε αρκετά είδη φορολογίας που επιβαρύνουν τα εισοδήματα από μισθωτή εργασία και μη επιχειρηματικές πηγές εισοδήματος. Ωστόσο, οι πόροι που αποκομίζονται επιστρέφονται στους φορολογούμενους μέσω της παροχής υπηρεσιών κοινής ωφέλειας και γενικότερα αξιοποιούνται για την βελτίωση της αποδοτικότητας της διοίκησης.

Από την άλλη, η ταχύτητα, η απλότητα και η σταθερότητα των σύγχρονων διοικητικών διαδικασιών, σε συνδυασμό με την ευνοϊκή φορολόγηση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, δημιουργούν ένα ελκυστικό περιβάλλον για επενδύσεις, απαραίτητες για την οικονομική ανάπτυξη κάθε χώρας.

2.5. Η Φορολογική Διοίκηση της Δανίας

Η διεύθυνση της ιστοσελίδας είναι <http://www.skat.dk> & <http://www.skm.dk>

2.5.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς

Η Φορολογική Διοίκηση της Δανίας (Danish Ministry of Taxation – Skat) τηρεί τις ακόλουθες δεσμεύσεις: η είσπραξη των δημοσίων εσόδων θα πρέπει να γίνεται με συνέπεια, με διαδικασίες απλουστευμένες, γρηγορότερες, φθηνότερες και αποτελεσματικότερες, αναγνωρίζοντας ταυτόχρονα την διάσταση της κοινωνικής ευθύνης κατά την λειτουργία της Διοίκησης.

Η Φορολογική Διοίκηση της χώρας ασχολείται επιπλέον με την διαχείριση των εξής ρόλων (OECD, 2011, 2015):

- Την τελωνειακή νομοθεσία
- Την διαχείριση των κοινωνικών παροχών προς τους φορολογούμενους
- Τον προσδιορισμό της αντικειμενικής αξίας των ακινήτων των ιδιοκτητών

Αξίζει τέλος, να αναφέρουμε ότι οι φορολογικοί συντελεστές¹¹¹ της χώρας διαμορφώνονται ως εξής:

- Συντελεστής εταιρικής φορολογίας 23,50% (25,9% στην Ευρωζώνη)
- Συντελεστής φορολογίας Φ.Π. 55,60% (42,3 % στην Ευρωζώνη)
- Συντελεστής ΦΠΑ 25% (20,67% στην Ευρωζώνη)

Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προετοιμασία, υποβολή και πληρωμή των φόρων είναι συνολικά 130 ώρες. Συγκεκριμένα για τους φόρους των επιχειρήσεων¹¹² απαιτούνται 25 ώρες το έτος, για τους φόρους εργασίας απαιτούνται 65 ώρες το έτος και για τους φόρους κατανάλωσης¹¹³ 40 ώρες το έτος. Ο αντίστοιχος μέσος όρος για την Ε.Ε. είναι 176 ώρες (World Bank Group, 2015).

¹¹¹ <http://www.tradingeconomics.com/>

¹¹² Είναι ο άμεσος φόρος που επιβάλλει το Κράτος στα κέρδη που προκύπτουν από επιχειρηματική δραστηριότητα (Σταφυλίδης, 2003).

¹¹³ Είναι ο φόρος επί των καταναλωτικών δαπανών που είτε επιβάλλεται στον φορολογούμενο, είναι δηλαδή άμεσος φόρος (τεκμαρτή φορολόγηση με βάση τις δαπάνες π.χ. για αυτοκίνητο), είτε στην τιμή του προϊόντος, οπότε είναι έμμεσο φόρος (ΦΠΑ)

2.6. Η Φορολογική Διοίκηση της Εσθονίας

Η διεύθυνση της ιστοσελίδας είναι <http://www.emta.ee>

2.6.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς

Η Φορολογική Διοίκηση της Εσθονίας (Tax and Customs Board), η οποία υπάγεται στο Υπουργείο Οικονομικών και έχει συγχωνευτεί με την τελωνειακή από το 2004, απασχολεί περί τους 1820 υπαλλήλους (Κλώνη Α., Karin A., Kaja, L., Αλεβιζάκη, Ο.)

Στο πλαίσιο αυτό η Φορολογική Διοίκηση αναδιοργανώθηκε ως εξής: Ο Γενικός Διευθυντής ηγείται του σχήματος που έχει δημιουργηθεί και σε αυτόν υπάγονται τα τοπικά γραφεία (Δ.Ο.Υ.), ο εσωτερικός έλεγχος και η Διεύθυνση εσωτερικής πειθαρχίας ενώ έχει δημιουργηθεί μία Διεύθυνση για τις βασικές λειτουργίες (Διευθύνσεις Φορολογίας, Εσόδων, Τελωνείων, Ελέγχου, Διαχείρισης Υπηρεσιών, Ερευνών) και μία για τις υποστηρικτικές διαδικασίες (Διευθύνσεις τεχνολογίας, Συντήρησης Συστήματος, Πληροφοριακών Συστημάτων, Νομικών Υποθέσεων, Διοικητικού). Παράλληλα αποτελείται και από 4 τοπικά γραφεία (Δ.Ο.Υ.).

Αποστολή της εσθονικής Φορολογικής Διοίκησης είναι η διευκόλυνση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος και η προστασία της κοινωνίας και της οικονομίας. Η διοίκηση έχει υιοθετήσει μία πελατοκεντρική προσέγγιση και εστιάζει σε δύο βασικούς στόχους: την μείωση του διοικητικού βάρους¹¹⁴ και την προαγωγή της συμμόρφωσής του¹¹⁵. Για αυτό η Φορολογική Διοίκηση όταν σχεδιάζει τις δραστηριότητές της, εξετάζει πάντα τα πράγματα από την πλευρά των πελατών – φορολογουμένων, οι οποίοι αναζητούν απλό και εύκολο τρόπο εξυπηρέτησης. Επίσης, στην Εσθονία λειτουργεί οργανωμένο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης φορολογουμένων ενώ δεν υφίστανται ταμειακές υπηρεσίες στις εφορίες.

Βασικά εργαλεία για την επίτευξη των στόχων αυτών είναι:

- Η ανάπτυξη ενός ηλεκτρονικού περιβάλλοντος και η παροχή νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και απλοποιημένων διαδικασιών.
- Η συνεργασία των δημόσιων και ιδιωτικών φορέων ούτως ώστε να συνενωθούν κάποιες υπηρεσίες και να βελτιωθεί το σύστημα ανταλλαγής πληροφοριών.

¹¹⁴ Μέσω της πολυμορφίας των υπηρεσιών που παρέχονται και της βελτίωσης της ποιότητας των μαθόδων που χρησιμοποιούνται.

¹¹⁵ Μέσω της ανάπτυξης των ελεγκτικών μηχανισμών και άλλων αποτελεσματικών μέτρων.

- Η οργάνωση ευέλικτων και εύκολα προσβάσιμων υπηρεσιών, λαμβάνοντας ταυτόχρονα υπόψη τις ανάγκες των φορολογουμένων.
- Ο προγραμματισμός και η εφαρμογή μεθόδων ελέγχου που θα βασίζονται στον εκάστοτε τύπο φορολογουμένων και το είδος των επιχειρήσεων.
- Η αποτελεσματική χρήση των οικονομικών τους πόρων μέσω της ανάπτυξης συστημάτων ελέγχου.

Η χώρα έχει ολοκληρώσει την λειτουργία Διεύθυνσης συλλογής των ασφαλιστικών εισφορών και των άμεσων – έμμεσων φόρων (OECD, 2011).

Αξίζει να σημειωθεί ότι η εσθονική διοίκηση έχει επιλέξει να δώσει έμφαση στην απλοποίηση και την εκπαίδευση προκειμένου να εστιάσει στην αύξηση της συμμόρφωσης όσων θέλουν να είναι συνεπείς αλλά δεν ξέρουν πως. Αντίθετα στρατηγική επιλογή της είναι να επενδύσει λιγότερο στις μεθόδους αναγκαστικής επιβολής προς φορολογούμενους οι οποίοι συνειδητά φοροδιαφεύγουν, καθώς τα μέτρα αυτά κοστίζουν περισσότερο, απευθύνονται σε λιγότερους και αποδίδουν δυσκολότερα αποτελέσματα.

Νευραλγική θέση στη φορολογική διοίκηση έχει το Τμήμα Διαχείρισης Υπηρεσιών το οποίο ασχολείται με την οργάνωση και βελτίωση των υπηρεσιών προς τον πελάτη και την ανάπτυξη σχεδίων. Το τμήμα αυτό ασχολείται μεταξύ άλλων με:

- την εξέλιξη της ηλεκτρονικής φορολογικής και τελωνειακής υπηρεσίας που λειτουργεί στη χώρα ώστε να είναι πιο φιλική προς το χρήστη και να του παρέχει περισσότερες δυνατότητες.
- την πραγματοποίηση μελετών για την ικανοποίηση των πελατών και τη συγκέντρωση παραπόνων.
- την καθιέρωση προδιαγραφών ποιότητας
- την ανάλυση της αποδοτικότητας των υπαλλήλων (οι υπάλληλοι καταγράφουν καθημερινά σε ηλεκτρονικό σύστημα όλες τις εργασίες που έκαναν και προκύπτουν στατιστικά στοιχεία σε επίπεδο περιφερειών) και
- την καθιέρωση κοινών γραμμών για την εικόνα που πρέπει να έχουν τα τοπικά γραφεία (εφορίες)
- την καθιέρωση μόνιμων μηχανημάτων, αναλόγων με τα ΑΤΜ που χρησιμοποιούνται από τις τράπεζες, τα οποία λειτουργούν ως μίνι εφορίες και εξυπηρετούν τα φυσικά πρόσωπα που δεν έχουν πρόσβαση σε υπολογιστή ή

στην εφορία προκειμένου να πραγματοποιούν όλες τις συναλλαγές τους μέσω του μηχανήματος χωρίς να χρειάζεται να επισκεφτούν το τοπικό γραφείο.

- την ανάπτυξη άμεσης επικοινωνίας με τους φορολογούμενους μέσω της δημιουργίας forum στο διαδίκτυο και της χρήσης του twitter και του you tube.
- την δημιουργία συνδέσμου στην σελίδα για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες με τις τράπεζες ώστε να μπορούν να εξοφλούν άμεσα τις οφειλές τους ηλεκτρονικά μέσω internet banking
- την αντικατάσταση των χειρόγραφων πιστοποιητικών και άλλων εγγράφων με ηλεκτρονικά και ψηφιακά υπογεγραμμένα έγγραφα.
- την ανταλλαγή στοιχείων με ηλεκτρονικό τρόπο μεταξύ των κρατικών υπηρεσιών χωρίς να επιβαρύνονται οι πελάτες.

Η Φορολογική Διοίκηση της χώρας ασχολείται επιπλέον με την διαχείριση των εξής ρόλων (OECD, 2015):

- Την τελωνειακή νομοθεσία
- Την διαχείριση των κοινωνικών παροχών προς τους φορολογούμενους
- Την διαχείριση των επιδομάτων τέκνων
- Την είσπραξη των φοιτητικών δανείων
- Τον προσδιορισμό της αντικειμενικής αξίας των ακινήτων των ιδιοκτητών (OECD, 2011)

Αξίζει να αναφέρουμε ότι οι φορολογικοί συντελεστές¹¹⁶ της χώρας διαμορφώνονται ως εξής:

- Συντελεστής εταιρικής φορολογίας 20% (25,9% στην Ευρωζώνη)
- Συντελεστής φορολογίας Φ.Π. 21% (42,3 % στην Ευρωζώνη)
- Συντελεστής ΦΠΑ 20% (20,67% στην Ευρωζώνη)

Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προετοιμασία, υποβολή και πληρωμή των φόρων είναι συνολικά 81 ώρες. Συγκεκριμένα για τους φόρους των επιχειρήσεων¹¹⁷ απαιτούνται 20 ώρες το έτος, για τους φόρους εργασίας απαιτούνται 34 ώρες το έτος και για τους φόρους κατανάλωσης¹¹⁸ 27 ώρες το έτος. Ο αντίστοιχος μέσος όρος για την Ε.Ε. είναι 176 ώρες (World Bank Group, 2015).

¹¹⁶ <http://www.tradingeconomics.com/>

¹¹⁷ Είναι ο άμεσος φόρος που επιβάλλει το Κράτος στα κέρδη που προκύπτουν από επιχειρηματική δραστηριότητα (Σταφυλίδης, 2003).

¹¹⁸ Είναι ο φόρος επί των καταναλωτικών δαπανών που είτε επιβάλλεται στον φορολογούμενο, είναι δηλαδή άμεσος φόρος (τεκμαρτή φορολόγηση με βάση τις δαπάνες π.χ. για αυτοκίνητο), είτε στην τιμή του προϊόντος, οπότε είναι έμμεσο φόρος (ΦΠΑ)

2.6.2. Ηλεκτρονικό Πληροφοριακό Σύστημα

Το ηλεκτρονικό φορολογικό σύστημα επικοινωνεί με άλλα συστήματα και ενημερώνεται αυτόματα για τα εισοδήματα του φυσικού προσώπου, τις συντάξεις, τις πληρωμές σε ιδιωτικά σχολεία και τις δωρεές, το ποσό των τόκων που λαμβάνουν οι τράπεζες για δάνεια κατοικίας και εκπαίδευσης, ενώ επικοινωνεί με τις ασφαλιστικές εταιρίες, κάποιες δημόσιες και ιδιωτικές επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες εκπαίδευσης και κατέχουν άδεια, τις εμπορικές ενώσεις και τους μη κυβερνητικούς και θρησκευτικούς οργανισμούς που λαμβάνουν δωρεές. Οι πληροφορίες διατίθενται στη φορολογική διοίκηση είτε μηνιαία από τις επιχειρήσεις, είτε μέχρι συγκεκριμένη προθεσμία και υποβάλλονται γενικά ηλεκτρονικά ή χειρόγραφα αν οι εγγραφές είναι πολύ περιορισμένες.

2.7. Η Φορολογική Διοίκηση των ΗΠΑ

Η διεύθυνση της ιστοσελίδας είναι <http://www.irs.gov>

2.7.1. Περιγραφή

Οι ΗΠΑ διαθέτουν μία ποικιλία ομοσπονδιακών, πολιτειακών, τοπικών και ειδικού σκοπού κυβερνητικές δικαιοδοσίες. Καθεμιά από αυτές επιβάλλει φορολογίες για την πλήρη ή μερική κάλυψη της χρηματοδότησης της λειτουργίας τους.

Η Φορολογική Διοίκηση στις ΗΠΑ (Internal Revenue Service) διακρίνεται σε Ομοσπονδιακό, Πολιτειακό και Τοπικό επίπεδο.

Η Ομοσπονδιακή διοίκηση περιλαμβάνει την Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (Internal Revenue Office – IRS) που διαχειρίζεται την είσπραξη και έλεγχο των ομοσπονδιακών φόρων, την Υπηρεσία φορολογίας αλκοόλ, καπνού και οπλικών συστημάτων (Alcohol and Tobacco Tax Trade Bureau – TTB) και αποτελεί τμήμα του Υπουργείου Δικαιοσύνης και την Τελωνειακή Υπηρεσία (Customs and Border Protection – CBP) που ασχολείται με τα τέλη και τους δασμούς των εισαγωγών και αποτελεί τμήμα του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης.

Κάθε πολιτεία διαθέτει πολιτειακή φορολογική διοίκηση για την είσπραξη των πολιτειακών φόρων με βάση την πολιτειακή νομοθεσία.

Τοπική νομοθεσία διαθέτουν όλες οι πόλεις και επαρχίες με αποστολή την είσπραξη των τοπικών φόρων.

1. Υπηρεσία IRS

Η IRS (Internal Revenue Service) δηλαδή η Εσωτερική Υπηρεσία Εσόδων αποτελεί τον εισπρακτικό μηχανισμό της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης των ΗΠΑ, αντίστοιχο με την ΓΓΔΕ. Ανήκει στο Υπουργείο Οικονομικών και είναι υπεύθυνη για την συγκέντρωση των φόρων, την ερμηνεία και την επιβολή της κείμενης φορολογικής νομοθεσίας. Δημιουργήθηκε το 1862 και τα κεντρικά της γραφεία βρίσκονται στην Washington D.C.

Η αποστολή της είναι η παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών προς τους Αμερικανούς φορολογούμενους, η παροχή εξηγήσεων προς τους φορολογούμενους προκειμένου να κατανοήσουν τις φορολογικές τους υποχρεώσεις και η επιβολή της φορολογικής νομοθεσίας με ακεραιότητα και αντικειμενικότητα απέναντι σε όλους τους φορολογούμενους.

Η IRS προσβύει πως η βελτίωση των υπηρεσιών της μπορεί να αυξήσει την εθελοντική συμμόρφωση των φορολογούμενων. Επιπλέον δίνει έμφαση στη

στοχευμένη και έγκαιρη καθοδήγηση των φορολογούμενων πάντα στο πλαίσιο της αύξησης της εθελοντικής συμμόρφωσης των φορολογούμενων. Για την IRS η πληροφορία είναι το βασικό στοιχείο σε κάθε φορολογικό έλεγχο και έρχεται με πολλές διαφορετικές μορφές και τύπους από οποιοδήποτε μέρος μπορεί να φανταστεί κανείς. Ακόμη συνεργάζεται στενά με ενώσεις λογιστών και οικονομολόγων προκειμένου να διασφαλίσει την αποτελεσματική φορολογική διοίκηση. Επιπλέον, συμμετέχει στην προσπάθεια απλοποίησης της φορολογικής νομοθεσίας και μείωσης των διαθέσιμων ευκαιριών για φοροδιαφυγή. Επιπρόσθετα στοχεύει στην αυστηρή επιβολή της φορολογικής νομοθεσίας προς όλες τις κατευθύνσεις προκειμένου να φροντίσει πως όλοι οι φορολογούμενοι συναισθάνονται την ανάγκη εκπλήρωσης των υποχρεώσεών τους χωρίς όμως να καταστρατηγούνται τα διακριτά δικαιώματα των φορολογούμενων. Τέλος, μέσω της ιστοσελίδας της δίνει πρόσβαση σε καθηγητές σε εκπαιδευτικό υλικό διαδικτυακά για προγράμματα για την κατανόηση των φόρων για μαθητές που περιλαμβάνει λεπτομερή σχέδια μαθημάτων, δραστηριότητες αλληλεπίδρασης, παιχνίδια προσομοίωσης κλπ.

Η IRS χωρίζεται σε πέντε μεγάλα τμήματα:

1. Το Τμήμα Μεγάλων Επιχειρήσεων και Διεθνών Σχέσεων
2. Το Τμήμα Μικρών Επιχειρήσεων και Αυτοαπασχολούμενων
3. Το Τμήμα Μισθών και Επενδύσεων
4. Το Τμήμα των Αφορολόγητων και Κυβερνητικών Φορέων
5. Το Τμήμα Έρευνας και Επιβολής του Ποινικού Δικαίου

Αξίζει να αναφέρουμε ότι οι φορολογικοί συντελεστές¹¹⁹ της χώρας διαμορφώνονται ως εξής:

- Συντελεστής εταιρικής φορολογίας 39% (25,9% στην Ευρωζώνη)
- Συντελεστής φορολογίας Φ.Π. 39,6% (42,3 % στην Ευρωζώνη)
- Συντελεστής ΦΠΑ 0% (20,67% στην Ευρωζώνη)

Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προετοιμασία, υποβολή και πληρωμή των φόρων είναι συνολικά 175 ώρες. Συγκεκριμένα για τους φόρους των επιχειρήσεων απαιτούνται 87 ώρες το έτος, για τους φόρους εργασίας απαιτούνται 55 ώρες το έτος και για τους φόρους κατανάλωσης 33 ώρες το έτος (World Bank Group, 2015).

¹¹⁹ <http://www.tradingeconomics.com/>

2.8. Η Φορολογική Διοίκηση της Ιαπωνίας

Η διεύθυνση της ιστοσελίδας είναι <http://www.nta.go.jp>

2.8.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς

Αποτελείται από την κεντρική υπηρεσία η οποία απασχολεί 1526 άτομα. Στην κεντρική υπηρεσία υπάγονται το γραφείο του Επιτρόπου, το τμήμα φορολογίας, το τμήμα είσπραξης και διαχείρισης εσόδων, το τμήμα εξέτασης και εγκληματικής έρευνας και λοιπά συνδεδεμένα όργανα όπως το Εθνικό Φορολογικό Δικαστήριο και η Εθνική Σχολή Φορολογίας. Εκτός από την κεντρική υπηρεσία υπάρχουν 12 περιφερειακά φορολογικά κέντρα, καθώς και 524 τοπικά φορολογικά γραφεία σε όλη τη χώρα όπου απασχολείται η συντριπτική πλειοψηφία του προσωπικού (54.735 υπάλληλοι) (Πουρζιτάκης, 2011:2766).

Η συντριπτική πλειοψηφία των υπαλλήλων (98% περίπου) απασχολούνται στα τοπικά φορολογικά κέντρα και στα φορολογικά γραφεία, ενώ σε ότι αφορά τα αντικείμενα εργασίας, το 68% ασχολείται με τον υπολογισμό φόρων, 15% με τη διαχείριση εσόδων και το 17% με διοικητικές εργασίες (Πουρζιτάκης, 2011:2767).

Τα περιφερειακά φορολογικά κέντρα εποπτεύουν τα φορολογικά γραφεία της αρμοδιότητάς τους και διαιρούνται συνήθως στα ακόλουθα τμήματα:

1. Τμήμα Διοίκησης και Συνεργασίας: Αρμοδιότητα του τμήματος είναι ο σχεδιασμός και συντονισμός των υπηρεσιών, η διοίκηση προσωπικού, καθώς και οι δημόσιες σχέσεις με το κοινό.
2. Πρώτο Τμήμα Φορολογίας: Ασχολείται με θέματα δικαστικής φύσης, φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων και φόρου περιουσίας.
3. Δεύτερο Τμήμα Φορολογίας: Ασχολείται με θέματα φορολογίας επιχειρήσεων, φόρου κατανάλωσης και λοιπών έμμεσων φόρων.
4. Τμήμα Είσπραξης και Διαχείρισης Εσόδων.
5. Τμήμα Ελέγχου Μεγάλων Επιχειρήσεων και Εγκληματικών Υποθέσεων: Στο συγκεκριμένο τμήμα υπάγονται επιχειρήσεις με κεφάλαιο πάνω από 100 εκ. γιεν (900.000 ευρώ περίπου), ξένες επιχειρήσεις, επιχειρήσεις με ιδιαίτερο ενδιαφέρον, και φορολογούμενοι που υπάγονται απευθείας σε περιφερειακό φορολογικό κέντρο.

Αξίζει να αναφέρουμε ότι οι φορολογικοί συντελεστές¹²⁰ της χώρας διαμορφώνονται ως εξής:

¹²⁰ <http://www.tradingeconomics.com/>

- Συντελεστής εταιρικής φορολογίας 33,06% (25,9% στην Ευρωζώνη)
- Συντελεστής φορολογίας Φ.Π. 50,84% (42,3 % στην Ευρωζώνη)
- Συντελεστής ΦΠΑ 8% (20,67% στην Ευρωζώνη)

Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προετοιμασία, υποβολή και πληρωμή των φόρων είναι συνολικά 330 ώρες. Συγκεκριμένα για τους φόρους των επιχειρήσεων απαιτούνται 155 ώρες το έτος, για τους φόρους εργασίας απαιτούνται 140 ώρες το έτος και για τους φόρους κατανάλωσης 35 ώρες το έτος (World Bank Group, 2015).

2.8.2. Συμπεράσματα

Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στη σχέση της διοίκησης με τους φορολογούμενους προκειμένου να ενισχυθεί η φορολογική συνείδηση¹²¹ των πολιτών. Μέσω του διαδικτύου, των μέσων μαζικής ενημέρωσης αλλά και με έντυπες εκδόσεις η Εθνική Υπηρεσία Φορολογίας επιδιώκει να ενημερώνει διαρκώς τους φορολογούμενους. Κατά την περίοδο υποβολής φορολογικών δηλώσεων πραγματοποιούνται σχετικές διαφημιστικές εκστρατείες, ενώ παράλληλα παρέχονται υπηρεσίες πληροφόρησης του κοινού μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου. Κάθε χρόνο από 11 έως 17 Νοεμβρίου διοργανώνεται η εβδομάδα ενημέρωσης σε θέματα φορολογίας (*“Know-your-Tax” Week Campaign*).

Τέλος, έχει δημιουργηθεί το Συμβούλιο Φορολογικής Εκπαίδευσης το οποίο προωθεί δραστηριότητες στα σχολεία για την καλλιέργεια φορολογικής συνείδησης. Το Συμβούλιο αποτελείται από μέλη της κυβέρνησης, της τοπικής αυτοδιοίκησης καθώς και εκπαιδευτικούς αντιπροσώπους. Συγκεκριμένα τα παιδιά σε εκπαιδευτικά κέντρα υποδύονται διάφορους ρόλους επαγγελματιών προκειμένου να μάθουν τη σημασία της πληρωμής των φόρων, ενώ τα μικρά παιδιά μετρούν αντίστροφα μέχρι την υποβολή των φορολογικών δηλώσεων δημιουργώντας εικόνες και ζωγραφιές για την χρησιμότητα φόρων ευαισθητοποιώντας έτσι τους γονείς τους ενώ μαθαίνουν και τα ίδια για την φορολογία.

Χρίζει ιδιαίτερης μνείας ο ρόλος των φορολογούμενων στη βελτίωση της Φορολογικής Διοίκησης μέσω διαφόρων μηχανισμών συλλογής απόψεων και παραπόνων. Επίσης, ενδιαφέρον παρουσιάζει το πρόγραμμα φορολογικών εξεταστών. Βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων ορίζεται ένας αριθμός φορολογούμενων

¹²¹ Ως φορολογική συνείδηση εννοούμε μία εσωτερική διαδικασία που γίνεται στον κάθε φορολογούμενο, η οποία προσδίδει στην πράξη της φορολογικής συμμόρφωσης μία μοναδική για κάθε φορολογούμενο αξία, η οποία μπορεί να χαρακτηριστεί είτε ηθική, είτε κοινωνική, είτε ακόμη και προσωπική.

(2.793 το οικ. έτος 2003) εξεταστών οι οποίοι καταθέτουν τις απόψεις τους, συμμετέχουν σε έρευνες, σε συζητήσεις και σε προγράμματα προώθησης της φορολογικής συνείδησης (Πουρζιτάκης, 2011:2770).

Μελετώντας τον φορολογικό μηχανισμό, η δομή του είναι προσανατολισμένη στον έλεγχο και στην είσπραξη των φορολογικών εσόδων και όχι στη συναλλαγή με το κοινό. Η συντριπτική πλειοψηφία του προσωπικού ασχολείται με τα εν λόγω αντικείμενα ενώ έμφαση δίνεται και στο συντονισμό των εργασιών. Στο σημείο αυτό πρέπει να τονισθεί η υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση των φορολογούμενων, όταν συναλλάσσονται με τις φορολογικές αρχές. Αυτό βέβαια οφείλεται εν μέρει, εκτός από τον τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, στα ιδιαίτερα κοινωνικοπολιτισμικά χαρακτηριστικά του Ιαπωνικού λαού τα οποία είναι ευδιάκριτα και στη διοίκηση αλλά και στους φορολογούμενους.

Καίριας σημασίας χαρακτηριστικό του Ιαπωνικού φορολογικού συστήματος είναι η εκπαίδευση του προσωπικού που είναι συνεχής και ιδιαίτερα υψηλής ποιότητας. Η Εθνική Σχολή Φορολογίας παρέχει εξειδικευμένη επιμόρφωση υψηλού ακαδημαϊκού επιπέδου, η οποία ανταποκρίνεται με πληρότητα και στις επαγγελματικές ανάγκες του προσωπικού. Παράλληλα η επιμόρφωση του προσωπικού είναι συνεχής και στενά συνδεδεμένη με την επαγγελματική εξέλιξη των υπαλλήλων.

Το κέρδος από την έμφαση στην εκπαίδευση του προσωπικού είναι πολλαπλό. Κατ' αρχήν επιτυγχάνονται υψηλά επίπεδα εξειδίκευσης των υπαλλήλων και έτσι δίνεται η δυνατότητα να υπάρχουν τμήματα που να πραγματοποιούν εξειδικευμένους ελέγχους αλλά και γενικότερα να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά τα φαινόμενα φοροδιαφυγής. Επιπλέον, η υψηλής ποιότητας εκπαίδευση είναι ένας από τους βασικούς παράγοντες του χαμηλού κόστους λειτουργίας του φορολογικού μηχανισμού γεγονός που αποδεικνύεται από τον διπλασιασμό της αναλογίας πολιτών-εφοριακών υπαλλήλων (στην Ελλάδα ένας εφοριακός αντιστοιχεί περίπου σε 1000 πολίτες) και τη μείωση του κόστους είσπραξης φόρων κατά 35% μέσα σε 50 χρόνια.

Επιπρόσθετα θα πρέπει να τονιστεί ότι τα ποσοστά διαφθοράς είναι ιδιαίτερα χαμηλά και αυτό οφείλεται όχι μόνο στην άρτια εκπαίδευση των υπαλλήλων αλλά και σε συγκεκριμένα χαρακτηριστικά της Ιαπωνικής κοινωνίας και της δημόσιας διοίκησης.

Στα πλεονεκτήματα της φορολογικής πολιτικής της Ιαπωνίας μπορεί να προστεθεί και η εξωστρέφειά της καθώς η χώρα έχει συνάψει φορολογικές συμβάσεις

με αρκετές χώρες, διευκολύνοντας έτσι τις επενδυτικές και εμπορικές της σχέσεις και προωθώντας την πάταξη της φοροδιαφυγής. Τέλος, η καλλιέργεια φορολογικής κουλτούρας μέσω προγραμμάτων στο σχολείο και άλλων πρωτοβουλιών, καθώς και η ενεργή συμμετοχή των πολιτών στη βελτίωση της λειτουργίας του φορολογικού μηχανισμού κρίνονται ως ιδιαίτερα θετικά στοιχεία.

Στα αρνητικά του συστήματος είναι η μη τήρηση φορολογικού μητρώου και άλλων μεθόδων τυποποίησης, οι οποίες θα περιόριζαν το κόστος λειτουργίας, την έκταση της γραφειοκρατίας αλλά και τα περιθώρια φοροδιαφυγής. Τα πληροφοριακά συστήματα του φορολογικού μηχανισμού, χωρίς να υστερούν, δεν προσφέρουν λειτουργίες αντίστοιχες της τεχνολογικής ανάπτυξης και των υποδομών πληροφορικής που υπάρχουν στην Ιαπωνία.

Αναφορικά με τις δομές της Εθνικής Υπηρεσίας Φορολογίας, είναι θετική η ύπαρξη περιφερειακών φορολογικών κέντρων, καθώς συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη διενέργεια ελέγχων καθώς και στην καλύτερη αξιολόγηση των τοπικών φορολογικών υπηρεσιών. Ωστόσο οι διαφοροποιήσεις που παρατηρούνται σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο και η ύπαρξη πολλών γραφείων σε κάθε τμήμα δημιουργεί ένα αρκετά πολύπλοκο οργανόγραμμα το οποίο ενδέχεται να προκαλεί προβλήματα συντονισμού.

Τέλος, ένα σημαντικό πρόβλημα είναι οι δυσκολίες συνεννόησης που παρατηρούνται, ιδίως σε τοπικά φορολογικά κέντρα, καθώς το προσωπικό με καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας είναι περιορισμένο.

2.9. Η Φορολογική Διοίκηση της Ιρλανδίας

Η διεύθυνση της ιστοσελίδας είναι <http://www.revenue.ie>

2.9.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς

Αποστολή της Φορολογικής Διοίκησης της Ιρλανδίας (Office of the Revenue Commissioners) είναι να εξυπηρετήσει την κοινωνία με την δίκαιη και αποτελεσματική είσπραξη φόρων και δασμών και την εφαρμογή τελωνειακών ελέγχων.

Οι προτεραιότητες και οι στόχοι της Φορολογικής Διοίκησης είναι (Παπαδάκης, 2012:1329):

1. Συμμόρφωση όλων των φορολογούμενων με τις φορολογικές και τελωνειακές υποχρεώσεις.
2. Παροχή ποιοτικών και καινοτόμων υπηρεσιών για όλους τους φορολογούμενους.
3. Συνεισφορά στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη.
4. Ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, των διαδικασιών και της τεχνολογίας προκειμένου το Υπουργείο να λειτουργεί ως ένας οργανισμός προσανατολισμένος στα αποτελέσματα, άξιος και ικανός να ανταποκριθεί στις σύγχρονες απαιτήσεις.

Η δομή του Υπουργείου Οικονομικών είναι απλή και στηρίζεται περισσότερο στην ικανότητα του δημόσιου τομέα να ακολουθεί τις εκάστοτε κατευθυντήριες γραμμές που δίνονται από τον Υπουργό και εκτελούνται από την Διοίκηση.

Το Υπουργείο Οικονομικών της Ιρλανδίας στεγάζεται σε 130 διαφορετικά σημεία, απασχολεί 6.000 προσωπικό (επιπλέον των διοικητικών υπαλλήλων) εκ των οποίων 1.600 είναι ελεγκτές.

Η φορολογική διοίκηση της χώρας ασχολείται επιπλέον με την διαχείριση της τελωνειακής νομοθεσίας (OECD, 2011, OECD, 2015).

Αξίζει να αναφέρουμε ότι οι φορολογικοί συντελεστές¹²² της χώρας διαμορφώνονται ως εξής:

- Συντελεστής εταιρικής φορολογίας 12,50% (25,9% στην Ευρωζώνη)
- Συντελεστής φορολογίας Φ.Π. 48% (42,3 % στην Ευρωζώνη)
- Συντελεστής ΦΠΑ 23% (20,67% στην Ευρωζώνη)

Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προετοιμασία, υποβολή και πληρωμή των φόρων είναι συνολικά 80 ώρες. Συγκεκριμένα για τους φόρους των επιχειρήσεων¹²³ απαιτούνται 10 ώρες το έτος, για τους φόρους εργασίας απαιτούνται 40 ώρες το έτος και για τους φόρους κατανάλωσης¹²⁴ 30 ώρες το έτος. Ο αντίστοιχος μέσος όρος για την Ε.Ε. είναι 176 ώρες (World Bank Group, 2015).

¹²² <http://www.tradingeconomics.com/>

¹²³ Είναι ο άμεσος φόρος που επιβάλλει το Κράτος στα κέρδη που προκύπτουν από επιχειρηματική δραστηριότητα (Σταφυλίδης, 2003).

¹²⁴ Είναι ο φόρος επί των καταναλωτικών δαπανών που είτε επιβάλλεται στον φορολογούμενο, είναι δηλαδή άμεσος φόρος (τεκμαρτή φορολόγηση με βάση τις δαπάνες π.χ. για αυτοκίνητο), είτε στην τιμή του προϊόντος, οπότε είναι έμμεσο φόρος (ΦΠΑ)

2.10. Η Φορολογική Διοίκηση της Ισπανίας

(<http://www.agenciatributaria.es>)

2.10.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς

Η Ισπανική Φορολογική Υπηρεσία (Agencia Estatal De Administracion Tributaria – State Tax Administration Agency) αποτελεί έναν οργανισμό με δικό του νομοθετικό πλαίσιο λειτουργίας, ξεχωριστό οικονομικό σύστημα από την υπόλοιπη δημόσια διοίκηση και με αυτονομία στη διαχείριση των χρηματικών και ανθρώπινων πόρων. Στην εποπτεία της ανήκουν οι φορολογικές και οι τελωνειακές υπηρεσίες (Χρυσάφη, 2014:36, Σάρρου, 2011:93, Rubio, 2015:213).

Από το 2004 βρίσκεται σε μια διαρκή φάση ανανέωσης και εισαγωγής νέων ευκολότερων στη χρήση μεθόδων και τεχνολογιών, για την συλλογή και επεξεργασία πληροφοριών και δεδομένων στο Πληροφοριακό της σύστημα, με σκοπό την αύξηση της εθελοντικής συμμόρφωσης των φορολογουμένων και την εκπαίδευσή τους στη χρήση των μεθόδων αυτών. Με αυτό τον τρόπο θα μπορέσουν να απελευθερώσουν από τις απλές διαδικασίες, μεγάλους ανθρώπινους και τεχνολογικούς πόρους προκειμένου να τους απασχολήσουν στην πάταξη της φορολογικής και τελωνειακής απάτης (Κολοβού, 2009, Σάρρου, 2011:93).

Η οργανωτική διάρθρωση της Υπηρεσίας είναι ορισμένη σε τμήματα και λειτουργίες. Η Ισπανική Φορολογική Υπηρεσία απασχολεί περίπου 28.000¹²⁵ υπάλληλους. Στην κορυφή του οργανογράμματος βρίσκεται ο Πρόεδρος και ο Γενικός Διευθυντής ο οποίος είναι υπεύθυνος για την εύρυθμη λειτουργία όλων των τμημάτων. Σε αυτόν αναφέρονται όλοι οι υπάλληλοι και τα τμήματα. Κάποια βασικά τμήματα είναι:

- Τμήμα εσωτερικού ελέγχου: αναφέρεται απευθείας στον Πρόεδρο αλλά και στον Γενικό Διευθυντή της υπηρεσίας και ασχολείται με το έλεγχο των εσωτερικών υποθέσεων.
- Τμήμα νομικών υποθέσεων
- Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών
- Τμήμα φορολογικών και στατιστικών μελετών

¹²⁵ Στις 31/12/2011 ο συνολικός αριθμός ήταν 27.613 υπάλληλοι. Συγκεκριμένα 2.692 υπάλληλοι υπηρετούσαν στις Κεντρικές Υπηρεσίες και 24.921 υπάλληλοι στα περιφερειακά γραφεία (Rubio, 2015:213).

- Τμήμα Φορολογικής Διοίκησης: ασχολείται με την ενημέρωση και εκπαίδευση των φορολογούμενων στο νέο τεχνολογικό περιβάλλον, για τις κάθε είδους δηλώσεις, τα θέματα των μικρών επιχειρήσεων καθώς παρέχει και γενική υποστήριξη στο τμήμα IT.
- Τμήμα οικονομικών και φορολογικών ελέγχων: ασχολείται με τον έλεγχο των φορολογούμενων, μέσα από διαδικασίες του πληροφοριακού συστήματος, διαρκείς διασταυρώσεις στοιχείων αλλά και αναλυτικό έλεγχο των μεγάλων επιχειρήσεων.
- Τμήμα τελωνειακών υποθέσεων και ειδικών φόρων: ασχολείται με τη διοίκηση των τελωνείων της χώρας, τον έλεγχο επιχειρήσεων και μεταφορών, τη διαχείριση και τον έλεγχο της καταβολής των ειδικών φόρων και την καταπολέμηση του λαθρεμπορίου.
- Τμήμα είσπραξης φόρων: ασχολείται με τις διαδικασίες της είσπραξης των κάθε είδους φόρων, των ρυθμίσεων αποπληρωμής χρεών και τη διαδικασία ελέγχου και συλλογής των πληροφοριών που εισάγονται στο Πληροφοριακό Σύστημα (πάνω από 300 φόρμες από διάφορες πηγές).
- Κεντρικό γραφείο πολύ μεγάλων φορολογούμενων: Υπηρεσία για τους μεγάλους φορολογούμενους, που ιδρύθηκε το 2005 και εδρεύει στη Μαδρίτη.
- 17 περιφερειακά, 51 επαρχιακά, 203 τοπικά γραφεία και 34 τελωνεία.
- Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων: ασχολείται με τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και διαχείριση του βασικού όπλου της φορολογικής αρχής, το Πληροφοριακό Σύστημα. Το 69% των πληροφοριών που συλλέγονται προέρχεται από εξωτερικές πηγές (τράπεζες, επιχειρήσεις κλπ.) και περιέχει στοιχεία για το σύνολο των φορολογούμενων. Το τμήμα αυτό έχει υπαλλήλους και σε τοπικά γραφεία, οι οποίοι ασχολούνται με την παραμετροποίηση των προγραμμάτων σε τοπικό επίπεδο. Το σύνολο των υπαλλήλων είναι περίπου 2800, το 10% του συνόλου των υπαλλήλων, και υπάρχουν πολλοί τεχνικοί που απασχολούνται ως εξωτερικοί συνεργάτες. Το τμήμα αυτό διακρίνεται για την απλότητά του αλλά συνάμα και την λειτουργικότητά του.
- Τμήμα ανθρώπινου δυναμικού
- Τμήμα οργάνωσης και προγραμματισμού: ασχολείται με τον συντονισμό όλων των τμημάτων, τον σχεδιασμό και τον έλεγχο των αποκεντρωμένων υπηρεσιών, έχει συνεργασία με τις Αυτόνομες Κοινότητες και τους Διεθνείς Οργανισμούς.

Στα τοπικά γραφεία ο φορολογούμενος προσέρχεται μετά από συνεννόηση (τηλεφωνικό ραντεβού), προκειμένου να βοηθηθεί στην συμπλήρωση των δηλώσεων, να ενημερωθεί για φορολογικά του θέματα, να ζητήσει πιστοποιητικά κλπ. Επίσης μπορεί να προμηθευτεί έντυπο υλικό και προγράμματα επεξεργασίας φορολογικών δηλώσεων για χρήση στον Η/Υ.

Το στοιχείο της υπηρεσίας είναι η ενίσχυση της χρήσης του internet για όλες τις υποθέσεις των φορολογούμενων και η ελαχιστοποίηση της φυσικής τους παρουσίας στα γραφεία και της χειρόγραφης κατάθεσης δηλώσεων και στοιχείων. Για το λόγο αυτό, η πλοήγηση στο site είναι πολύ φιλική στο χρήστη και σε κάθε βήμα υπάρχουν πολύ αναλυτικές οδηγίες (σε μορφή video ή κειμένου) καθώς και μια λίστα των συνηθέστερων ερωτημάτων, που συνεχώς ανανεώνεται.

Το σύνολο των δηλώσεων που πρέπει να κατατεθούν στην υπηρεσία, είναι διαθέσιμες μέσα από το internet. Με τον τρόπο αυτό ο φορολογούμενος δε χάνει χρόνο να προσέλθει στην κατά τόπους υπηρεσία, και μια σειρά εσωτερικών διαδικασιών γίνονται αυτόματα (πρωτοκόλληση, έλεγχος συμπλήρωσης, καταχώριση, εκκαθάριση, βεβαίωση κλπ.) ελαχιστοποιώντας τα περιθώρια λάθους αλλά και το χρόνο που απαιτείται προκειμένου να ολοκληρωθεί η διαδικασία. Ενημερώσεις σχετικά με πληρωμές, υποχρεώσεις και οτιδήποτε χρειαστεί να ενημερωθεί, αποστέλλεται με email αλλά και με συμβατική αλληλογραφία.

Σύμφωνα με στοιχεία του ΟΟΣΑ (OECD, 2011), το ποσοστό των ασφαλιστικών εισφορών της χώρας, την συλλογή των οποίων δεν έχει ενοποιήσει σε ενιαία Διεύθυνση η φορολογική διοίκηση, αντιστοιχεί στο 36,4% έναντι των συνολικών φόρων για το φορολογικό έτος 2008. Επίσης, η φορολογική διοίκηση της χώρας παρέχει πληροφορίες για την φοροδιαφυγή των φορολογουμένων.

Η φορολογική διοίκηση της χώρας ασχολείται επιπλέον με την διαχείριση των εξής ρόλων (OECD, 2015):

- Την τελωνειακή νομοθεσία
- Την διαχείριση των κοινωνικών παροχών προς τους φορολογούμενους

Αξίζει να αναφέρουμε ότι οι φορολογικοί συντελεστές¹²⁶ της χώρας διαμορφώνονται ως εξής:

- Συντελεστής εταιρικής φορολογίας 28% (25,9% στην Ευρωζώνη)
- Συντελεστής φορολογίας Φ.Π. 52% (42,3 % στην Ευρωζώνη)

¹²⁶ <http://www.tradingeconomics.com/>

- Συντελεστής ΦΠΑ 21% (20,67% στην Ευρωζώνη)

Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προετοιμασία, υποβολή και πληρωμή των φόρων είναι συνολικά 167 ώρες. Συγκεκριμένα για τους φόρους των επιχειρήσεων¹²⁷ απαιτούνται 33 ώρες το έτος, για τους φόρους εργασίας απαιτούνται 90 ώρες το έτος και για τους φόρους κατανάλωσης¹²⁸ 44 ώρες το έτος. Ο αντίστοιχος μέσος όρος για την Ε.Ε. είναι 176 ώρες (World Bank Group, 2015).

2.10.2. Ηλεκτρονικό Πληροφοριακό Σύστημα

Το ισπανικό φορολογικό σύστημα είναι μοντέρνο και ανταγωνιστικό τόσο στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο. Η ισπανική Φορολογική Διοίκηση διακρίνεται για την πρωτοπορία της μέσα σε όλη την Ισπανική δημόσια διοίκηση, για τα τεχνολογικά μέσα που διαθέτει και την συνεχή απορρόφηση των νέων τεχνολογιών στη δομή και τη λειτουργία της (Χρυσάφη, 2014:37). Χαρακτηριστικά παραδείγματα αυτών, αποτελούν το Ενιαίο Πληροφοριακό Σύστημα που συγκεντρώνει και επεξεργάζεται έναν τεράστιο όγκο πληροφοριών από εξωτερικές και εσωτερικές πηγές αλλά και το σύστημα ενημέρωσης και προ εκτύπωσης διαφόρων τύπων φορολογικών δηλώσεων και της επεξεργασίας αυτών με σύγχρονα τεχνολογικά μέσα.

Το επίπεδο ανάπτυξης¹²⁹ της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης της συγκεκριμένης χώρας είναι το 4^ο. Δηλαδή παρέχονται πλήρεις ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω web-site του δημόσιου φορέα και της δυνατότητας πλήρους ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης της υπηρεσίας π.χ. απάντηση, πληρωμή χωρίς να απαιτείται καμία περαιτέρω διαδικασία.

PADRE (Programa de Ayuda a la Declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas): padre στα ισπανικά σημαίνει πατέρας και έτσι έχει ονομάσει η φορολογική διοίκηση το λογισμικό το οποίο χρησιμοποιεί αυτή και οι φορολογούμενοι, προκειμένου να υπολογίσουν, να συμπληρώσουν και να καταθέσουν τη φορολογική τους δήλωση κάθε χρόνο. Σε κάθε τοπικό γραφείο

¹²⁷ Είναι ο άμεσος φόρος που επιβάλλει το Κράτος στα κέρδη που προκύπτουν από επιχειρηματική δραστηριότητα (Σταφυλίδης, 2003).

¹²⁸ Είναι ο φόρος επί των καταναλωτικών δαπανών που είτε επιβάλλεται στον φορολογούμενο, είναι δηλαδή άμεσος φόρος (τεκμαρτή φορολόγηση με βάση τις δαπάνες π.χ. για αυτοκίνητο), είτε στην τιμή του προϊόντος, οπότε είναι έμμεσο φόρος (ΦΠΑ)

¹²⁹ Στις 30 Νοεμβρίου 2000 ορίστηκαν 23 δείκτες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας από το Συμβούλιο Εσωτερικής Αγοράς της Ε.Ε. Προκειμένου να καταστεί λειτουργικός αυτός ο δείκτης, τα κράτη μέλη συμφώνησαν σε μία κοινή λίστα 20 βασικών δημόσιων υπηρεσιών: 12 για τους πολίτες & 8 για τις επιχειρήσεις, όπου θα αξιολογούνται από την Επιτροπή 2 φορές κάθε χρόνο, μέσα από 4 σταθμισμένα επίπεδα ανάπτυξης.

υπάρχουν ηλεκτρονικοί υπολογιστές με το πρόγραμμα αυτό, προκειμένου να καταθέτουν οι φορολογούμενοι μέσω αυτού τη φορολογική τους δήλωση, όταν προσέρχονται εκεί. Επίσης πολλές τράπεζες διαθέτουν το πρόγραμμα αυτό και έχουν ειδικούς υπαλλήλους που βοηθάνε τους πελάτες τους να συμπληρώσουν μέσω αυτού τη φορολογική τους δήλωση. Φυσικά τα λογιστικά γραφεία προσφέρουν αυτές τις υπηρεσίες αλλά οι φορολογούμενοι μπορούν να το χρησιμοποιήσουν και από την σελίδα της Υπηρεσίας στο internet.

Το μεγαλύτερο και σημαντικότερο όπλο που έχει η Ισπανική Φορολογική Διοίκηση στα χέρια της, είναι το Πληροφοριακό της Σύστημα: ένα πρόγραμμα, μία οθόνη για όλους του υπαλλήλους. Η πληροφόρηση των υπαλλήλων είναι η ίδια, σε όποιο κλιμάκιο και αν βρίσκονται. Προκειμένου όμως να έχουν πρόσβαση στα στοιχεία, πρέπει να δικαιολογούν την έρευνά τους με στοιχεία ή εντολή για έλεγχο.

Στο πληροφοριακό σύστημα της χώρας βρίσκονται αποθηκευμένες 3.500 εκατομμύρια εγγραφές για στοιχεία των φορολογούμενων. Το 30% των στοιχείων αυτών έχουν δηλωθεί από τους ίδιους τους φορολογούμενους μέσα από διάφορες δηλώσεις που κάνουν μέσα στο έτος αλλά και από την δήλωση του προηγούμενου έτους που αποδέχτηκαν ή διόρθωσαν. Από εκεί και πέρα γίνεται συλλογή στοιχείων από τους εργοδότες μέσω των δηλώσεων ΦΜΥ, τις τράπεζες (περίπου 200 εκατομμύρια εγγραφές) για τις καταθέσεις, τα δάνεια και τις κινήσεις των πιστωτικών καρτών και των επενδυτικών προϊόντων των πελατών τους, από στοιχεία για αγοραπωλησίες ακινήτων αλλά και αυτοκινήτων και άλλα πολλά. Επίσης, αγορές πάνω από 3000€ πρέπει να δηλώνονται στην υπηρεσία και από τον αγοραστή και από τον πωλητή.

Τα στοιχεία αυτά συλλέγονται, φιλτράρονται και οδηγούν σε μια πλήρη εικόνα για την οικονομική κατάσταση των φορολογούμενων και για μια πιο αντικειμενική φορολόγηση. Έτσι στην αρχή της χρονιάς, η υπηρεσία τυπώνει τις δηλώσεις των φυσικών προσώπων με εκτυπωμένα τα εισοδήματά τους, έτσι ώστε να μην μπορούν να αποκρύψουν φορολογητέα ύλη. Σε περίπτωση που δεν αποδεχτούν τα στοιχεία που παρουσιάζει η Υπηρεσία, πρέπει να αποδείξουν τους ισχυρισμούς τους, αλλιώς υπογράφουν τη δήλωση και την επιστρέφουν ταχυδρομικά στην Υπηρεσία ή την αποστέλλουν μέσω internet.

Η παραπάνω διαδικασία, εκτός από την εξοικονόμηση ανθρώπινου δυναμικού κατά τη διαδικασία του ελέγχου και της επεξεργασίας της δήλωσης, κρύβει και ένα άλλο μεγάλο πλεονέκτημα. Όλα τα έντυπα έχουν barcode προεκτυπωμένο πάνω, το

οποίο περιέχει τα στοιχεία του φορολογούμενου και της συγκεκριμένης δήλωσης. Έτσι όταν ο φορολογούμενος την επιστρέψει, ο υπάλληλος την σκανάρει και έτσι το σύστημα αυτόματα και χωρίς ανθρώπινα λάθη, ενημερώνεται ότι η δήλωση υποβλήθηκε.

2.10.3. Συμπεράσματα

Στην Ισπανία είναι ιδιαίτερα ανεπτυγμένη η φορολογική συνείδηση των πολιτών και των επιχειρήσεων, ιδιαίτερα ως προς την παροχή πληροφόρησης στο κράτος. Το έργο που επιτελεί η φορολογική διοίκηση αφήνει ικανοποιημένους τους πολίτες της μέσω της ισόνομης αντιμετώπισης όλων των φορολογούμενων ενώ χαρακτηρίζει εξειδικευμένο το προσωπικό της και σε γενικές γραμμές οι υπηρεσίες που προσφέρει εκλαμβάνονται ως υψηλής ποιότητας λόγω της έμφασης που δίνεται στην εκπαίδευση του προσωπικού σε σχέση με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές με στόχο την αποτελεσματική ανταπόκριση στις σημερινές πιο σύνθετες ανάγκες των φορολογικών ελέγχων. Η Ισπανική φορολογική διοίκηση προβαίνει ετησίως σε οργανωμένες επισκέψεις στα σχολεία πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης και με εισηγήσεις από κατάλληλα επιμορφωμένους εφοριακούς, ενημερώνει για την αξία της εθελοντικής συμμόρφωσης των φορολογουμένων και συμβάλλει με τον τρόπο αυτό στην απόκτηση φορολογικής συνείδησης των μαθητών.

Το σημαντικότερο θετικό στοιχείο του φορολογικού συστήματος της Ισπανίας όμως είναι το ανεπτυγμένο πληροφοριακό της σύστημα το οποίο διακρίνεται για την απλότητά του και συνάμα για την λειτουργικότητά του. Υφίσταται αποκλειστικά τμήμα πληροφοριακών συστημάτων, που ασχολείται με τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και διαχείριση του συστήματος το οποίο έχει αναχθεί στο βασικό όπλο της φορολογικής αρχής (Χρυσάφη, 2014:61).

Το πληροφοριακό σύστημα της Ισπανίας όπως και της Ελλάδας, προσπαθεί να προσφέρει στους υπαλλήλους την πιο επίκαιρη και ενημερωμένη εικόνα της οικονομικής κατάστασης των φορολογούμενων¹³⁰, μέσα από το διαρκή εμπλουτισμό της βάσης δεδομένων με στοιχεία από εξωτερικές αλλά και εσωτερικές πηγές πληροφόρησης. Με την συλλογή πληροφοριών, η διασταύρωση αλλά και η εξακρίβωση της πραγματικής φορολογικής βάσης κάθε φορολογούμενου, γίνεται μια σχετικά εύκολη και όσο το δυνατόν αντικειμενική υπόθεση, και η όποια ενημέρωση

¹³⁰ το ύψος των καταθέσεων, τη χρήση των πιστωτικών καρτών, τα δάνεια που παίρνουν οι φορολογούμενοι και γενικά για τα στοιχεία εκείνα που μπορούν να προσδιορίσουν καλύτερα την οικονομική τους κατάσταση.

της Υπηρεσίας παύει να επαφίεται στην καλή θέληση του φορολογούμενου να μας ενημερώσει ο ίδιος μέσω των δηλώσεών του.

Η χρησιμοποίηση των πληροφοριών που εισέρχονται στο πληροφοριακό σύστημα με τη δημιουργία προεκτυπωμένων φορολογικών δηλώσεων, αποτελεί μια αναγκαία κίνηση και για την ελληνική φορολογική διοίκηση. Η κατακόρυφη μείωση των αριθμητικών, αθροιστικών και τυπογραφικών λαθών που γίνεται στην χειρόγραφη συμπλήρωση, η εξάλειψη της ανάγκης για εργατοώρες παραλαβής, ελέγχου, καταχώρισης, εξεργασίας και αποστολής των φορολογικών δηλώσεων κάθε χρόνο σε εκατοντάδες εφορίες σε όλη τη χώρα, η ταχύτερη ολοκλήρωση της διαδικασίας, η ευκολότερη διαδικασία για εκατοντάδες χιλιάδες φορολογούμενους, των οποίων οι δηλώσεις είναι απλές και εύκολες (χρηματικό κέρδος μιας και δεν θα χρειάζονται τις υπηρεσίες φοροτεχνικών) και η δυσκολία των φορολογούμενων να αποκρύψουν εισοδήματα αλλά και να αρνηθούν τα στοιχεία που παρουσιάζουν οι δηλώσεις αυτές (μιας και προέρχονται από πραγματικά γεγονότα), αποτελεί ένα σημαντικό όπλο στα χέρια οποιασδήποτε διοίκησης θα θελήσει να το εφαρμόσει, και θα αυξήσει σε πολύ σημαντικό βαθμό τα έσοδα του δημοσίου.

2.10.4. Παρουσίαση βέλτιστων πρακτικών

Στην Ισπανία με νομοθετική διάταξη που ψηφίστηκε, πληροφορίες για την κατανάλωση ηλεκτρικού ρεύματος παρέχονται στην Φορολογική Διοίκηση και οποιοσδήποτε ανακολουθίες μεταξύ κατανάλωσης και δηλωμένης οικονομικής δραστηριότητας ελέγχονται και συνήθως οδηγούν στον εντοπισμό αποκρυπτεάς φορολογικής ύλης.

Το έργο που επιτελεί η Φορολογική Διοίκηση της Ισπανίας θεωρείται πως αφήνει ικανοποιημένους τους πολίτες της, μέσω της ισόνομης αντιμετώπισης όλων των φορολογουμένων ενώ χαρακτηρίζεται εξειδικευμένο το προσωπικό της και σε γενικές γραμμές οι υπηρεσίες που προσφέρει εκλαμβάνονται ως υψηλής ποιότητας λόγω της έμφασης που δίνεται στην εκπαίδευσή του, σε σχέση με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, ώστε να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά, στις σημερινές πιο σύνθετες ανάγκες των φορολογικών ελέγχων.

2.11. Η Φορολογική Διοίκηση της Ιταλίας

Territorial Agency: http://www.agenziaentrate.gov.it
Ministry of Economy and Finance: http://www.mef.gov.it
Revenue Agency: http://www.agenziaentrate.it
Customs Agency: http://www.agenziadogane.it
Public Property Agency: http://www.agenziademano.it
Department of Finance: www.finanze.it

2.11.1. Περιγραφή

Η Φορολογική υπηρεσία της Ιταλίας θεσμοθετήθηκε με νομοθετικό διάταγμα το 1999 ως υπηρεσία του Δημοσίου Φορέα. Η εν λόγω φορολογική υπηρεσία υπάγεται απευθείας στο Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, το οποίο σε συνεργασία με την Φορολογική Υπηρεσία της Ιταλίας καθορίζει τον τύπο των παρεχόμενων υπηρεσιών, τους επιδιωκόμενους στόχους και τη συγκέντρωση όλων των φορολογικών εισφορών για μία περίοδο τριών ετών που ανανεώνεται σε ετήσια βάση. Παράλληλα έχει την πλήρη υπευθυνότητα για την διαχείριση, εφαρμογή και επίτευξη των επιδιωκόμενων στόχων σε ότι αφορά φορολογικά, λογιστικά και κανονιστικά ζητήματα. Επιπρόσθετα στις αρμοδιότητές της εντάσσεται η συγκέντρωση των φορολογικών εισφορών των επιχειρήσεων και άλλων οργανισμών του Δημοσίου Φορέα (Σιάσιου, 2013:63).

2.11.2. Θέση – Διοικητικό καθεστώς

Η φορολογική διοίκηση της Ιταλίας αποτελείται από:

- Κεντρικά τμήματα:
 - 4 Γενικές Διευθύνσεις Υποστήριξης
 - Διεύθυνση Σχεδιασμού και Ελέγχου
 - Διεύθυνση Εξωτερικών Υποθέσεων
 - Διεύθυνση Συστημάτων και Επεξεργασίας
 - Διεύθυνση έρευνας
 - 7 Κεντρικές Διευθύνσεις
 - Κεντρική Διεύθυνση Εισφορών
 - Κεντρική Διεύθυνση Γενικών Υποθέσεων
 - Κεντρική Διεύθυνση Διαχείρισης
 - Κεντρική Διεύθυνση Ασφάλειας και Ελέγχου
 - Κεντρική Διεύθυνση Προσωπικού
 - Κεντρική Διεύθυνση Φορολογικής Διαχείρισης

- Κεντρική Διεύθυνση Παροχών και Οικονομικών Υπηρεσιών

➤ Περιφερειακά τμήματα:

- 19 Περιφερειακές Διευθύνσεις (μία ανά περιφέρεια)
- 2 Μητροπολιτικές Διευθύνσεις
- 386 Τοπικές Υπηρεσίες

Τα κεντρικά και περιφερειακά τμήματα δραστηριοποιούνται σε ζητήματα οργάνωσης και συντονισμού ενώ οι τοπικές υπηρεσίες ασχολούνται με λειτουργικά ζητήματα.

Αξίζει να αναφέρουμε ότι οι φορολογικοί συντελεστές¹³¹ της χώρας διαμορφώνονται ως εξής:

- Συντελεστής εταιρικής φορολογίας 31,4% (25,9% στην Ευρωζώνη)
- Συντελεστής φορολογίας Φ.Π. 47,9% (42,3 % στην Ευρωζώνη)
- Συντελεστής ΦΠΑ 22% (20,67% στην Ευρωζώνη)

Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προετοιμασία, υποβολή και πληρωμή των φόρων είναι συνολικά 269 ώρες. Συγκεκριμένα για τους φόρους των επιχειρήσεων¹³² απαιτούνται 39 ώρες το έτος, για τους φόρους εργασίας απαιτούνται 198 ώρες το έτος και για τους φόρους κατανάλωσης¹³³ 32 ώρες το έτος. Ο αντίστοιχος μέσος όρος για την Ε.Ε. είναι 176 ώρες (World Bank Group, 2015).

Το επίπεδο ανάπτυξης της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης της συγκεκριμένης χώρας είναι το 4^ο. Δηλαδή παρέχονται πλήρεις ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω web-site του δημόσιου φορέα και της δυνατότητας πλήρους ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης της υπηρεσίας π.χ. απάντηση, πληρωμή χωρίς να απαιτείται καμία περαιτέρω διαδικασία.

¹³¹ <http://www.tradingeconomics.com/>

¹³² Είναι ο άμεσος φόρος που επιβάλλει το Κράτος στα κέρδη που προκύπτουν από επιχειρηματική δραστηριότητα (Σταφυλίδης, 2003).

¹³³ Είναι ο φόρος επί των καταναλωτικών δαπανών που είτε επιβάλλεται στον φορολογούμενο, είναι δηλαδή άμεσος φόρος (τεκμαρτή φορολόγηση με βάση τις δαπάνες π.χ. για αυτοκίνητο), είτε στην τιμή του προϊόντος, οπότε είναι έμμεσο φόρος (ΦΠΑ)

2.12. Η Φορολογική Διοίκηση της Κροατίας

<http://www.e-porezna.porezna-uprava.hr>

2.12.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς

Η Φορολογική Διοίκηση ιδρύθηκε το 1994 ως διοικητικός οργανισμός στο Υπουργείο Οικονομικών. Ο αριθμός τμημάτων της Φορολογικής Διοίκησης ανέρχεται στα 12. Το κεντρικό γραφείο της Φορολογικής Διοίκησης είναι στο Ζάγκρεμπ και υπάρχουν 20 επαρχιακά γραφεία και 122 τοπικά γραφεία.

Αποστολή της Φορολογικής Διοίκησης είναι η καλύτερη δυνατή συλλογή των δημοσίων εσόδων μέσω μίας απλής φορολογικής διαδικασίας, με την εφαρμογή της φορολογικής νομοθεσίας και καλής συνεργασίας με τους φορολογούμενους.

Η Φορολογική Διοίκηση, η οποία πρόσφατα αναδιοργανώθηκε (European Commission, 2014), είναι η κορυφαία επαγγελματική οργάνωση δημόσιου τομέα που λειτουργεί σύμφωνα με τις καλύτερες ευρωπαϊκές πρακτικές παρέχοντας στους φορολογούμενους υψηλά πρότυπα ποιοτικών υπηρεσιών.

Η διάρθρωση της Φορολογικής Διοίκησης έχει ως εξής:

- Την κεντρική υπηρεσία του Υπουργείου Οικονομικών
- Τις 20 αποκεντρωμένες περιφερειακές υπηρεσίες
- Τις 122 Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες

Το υπουργείο Οικονομικών απασχολεί 4.348 υπαλλήλους σε όλη τη χώρα εκ των οποίων 242 υπάλληλοι απασχολούνται στην Κεντρική Υπηρεσία ενώ 4.106 υπάλληλοι στις περιφερειακές υπηρεσίες και στις Δ.Ο.Υ. (όπως και στην Ελλάδα έτσι και στις Κροατικές Δ.Ο.Υ. δεν υπάρχουν ταμεία, αλλά όλες οι οικονομικές συναλλαγές με την υπηρεσία πραγματοποιούνται μέσω τραπεζών).

Οι κύριες αρμοδιότητες της Φορολογικής Διοίκησης έχουν ως εξής (Δαμίγος, 2013):

- Την παραλαβή δηλώσεων και την έκδοση πιστοποιητικών
- Τον προσδιορισμό του χρονοδιαγράμματος της υποβολής των δηλώσεων
- Τον προσδιορισμό της φορολογικής κλίμακας και των φορολογικών συντελεστών
- Την εκτέλεση φορολογικών ελέγχων
- Την κατάσχεση περιουσιακών στοιχείων των οφειλετών
- Την επιβολή κυρώσεων για τη μη εκπλήρωση των φορολογικών υποχρεώσεων
- Την χρήση δικαστικών μέσων για τις παραβατικές συμπεριφορές

- Την παροχή των απαραίτητων εντύπων για τις φορολογικές υποχρεώσεις
- Την εξασφάλιση διεθνούς νομικής βοήθειας σε φορολογικά θέματα
- Την μελέτη των φορολογικών συστημάτων και την συνεργασία με τις διοικήσεις άλλων κρατών
- Την παρακολούθηση των τρόπων επιβολής των φόρων σε διεθνές επίπεδο
- Την ανάπτυξη και χρήση φορολογικού συστήματος πληροφοριών
- Την δημιουργία σφραγίδων, εντύπων κλπ. υλικών απαραίτητων στη φορολογική πρακτική

Χάρη στις προσπάθειες που επενδύονται κατά την διάρκεια των προηγούμενων 17 ετών, η φορολογική διοίκηση έχει επιτύχει ένα αξιοσημείωτο επίπεδο. Επαγγελματισμού.

Αξίζει να αναφέρουμε ότι οι φορολογικοί συντελεστές¹³⁴ της χώρας διαμορφώνονται ως εξής:

- Συντελεστής εταιρικής φορολογίας 20% (25,9% στην Ευρωζώνη)
- Συντελεστής φορολογίας Φ.Π. 47,2% (42,3 % στην Ευρωζώνη)
- Συντελεστής ΦΠΑ 25% (20,67% στην Ευρωζώνη)

Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προετοιμασία, υποβολή και πληρωμή των φόρων είναι συνολικά 208 ώρες. Συγκεκριμένα για τους φόρους των επιχειρήσεων¹³⁵ απαιτούνται 60 ώρες το έτος, για τους φόρους εργασίας απαιτούνται 96 ώρες το έτος και για τους φόρους κατανάλωσης¹³⁶ 52 ώρες το έτος. Ο αντίστοιχος μέσος όρος για την Ε.Ε. είναι 176 ώρες (World Bank Group, 2015).

2.12.2. Ηλεκτρονικό Πληροφοριακό Σύστημα

Μία ολόκληρη συλλογή από ηλεκτρονικές υπηρεσίες αναπτύχθηκαν στην Κροατία, με τίτλο e-Porezna. Μέσω αυτών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών υπήρξε η δυνατότητα οι φορολογούμενοι να ολοκληρώνουν τις φορολογικές τους υποχρεώσεις με ελάχιστο κόστος και χρόνο. Η σελίδα είναι διαμορφωμένη με τέτοιο τρόπο ώστε να ικανοποιεί τις απαιτήσεις της Φορολογικής Διοίκησης της Κυβέρνησης της Κροατίας.

¹³⁴ <http://www.tradingeconomics.com/>

¹³⁵ Είναι ο άμεσος φόρος που επιβάλλει το Κράτος στα κέρδη που προκύπτουν από επιχειρηματική δραστηριότητα (Σταφυλίδης, 2003).

¹³⁶ Είναι ο φόρος επί των καταναλωτικών δαπανών που είτε επιβάλλεται στον φορολογούμενο, είναι δηλαδή άμεσος φόρος (τεκμαρτή φορολόγηση με βάση τις δαπάνες π.χ. για αυτοκίνητο), είτε στην τιμή του προϊόντος, οπότε είναι έμμεσο φόρος (ΦΠΑ)

2.13. Η Φορολογική Διοίκηση της Κύπρου

Department of Inland Revenue: <http://www.mof.gov.cy/ird>

2.13.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς

Αποστολή του Υπουργείου Οικονομικών της Κύπρου είναι η διασφάλιση συνθηκών μακροοικονομικής σταθερότητας και ορθολογική διαχείριση των πόρων και των οικονομικών υποχρεώσεων του δημοσίου, για την βελτίωση του βιοτικού επιπέδου του κάθε πολίτη της Κυπριακής Δημοκρατίας. Το όραμα του Υπουργείου Οικονομικών είναι *«ο οργανισμός να καταστεί εξάιρετος και να διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη διασφάλιση μιας ανταγωνιστικής οικονομίας, προβάλλοντας τα συγκριτικά πλεονεκτήματά της¹³⁷»*. Το όραμα αντανακλά τους βασικούς στρατηγικούς στόχους, οι οποίοι μεσοπρόθεσμα αποσκοπούν στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της κυπριακής οικονομίας, με την αξιοποίηση του πιο πολύτιμου παραγωγικού συντελεστή, που είναι το ανθρώπινο δυναμικό. Σύμφωνα με τον OECD (2011), η χώρα έχει συγχωνεύσει την διοίκηση των άμεσων και έμμεσων φόρων σε μία ενιαία Διεύθυνση. Επίσης, η συλλογή των ασφαλιστικών εισφορών γίνεται από χωριστή Διεύθυνση. Η Κύπρος καταγράφεται σαν χώρα που το μοντέλο οργάνωσής της είναι εκείνο με κύριο χαρακτηριστικό την διάρθρωση σε οργάνωση κατά φόρο προστιθέμενης αξίας ΦΠΑ και κατά φόρο εισοδήματος.

Το Τμήμα Εσωτερικών Προσόδων¹³⁸ είναι η αρμόδια φορολογική αρχή που είναι υπεύθυνη για την είσπραξη των άμεσων φόρων και έχει πρωταγωνιστικό ρόλο στην επίτευξη της φορολογικής συμμόρφωσης, λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες και τα χαρακτηριστικά των Κυπρίων φορολογουμένων. Αποστολή του αποτελεί η αμερόληπτη, δίκαιη και συνεπή εφαρμογή των φορολογικών νομοθεσιών, η έγκαιρη είσπραξη των Κρατικών εσόδων με αποτελεσματικό και επαγγελματικό τρόπο, η ορθή και επαγγελματική προσέγγιση των φορολογικών συμβάσεων και η διατήρηση ακέραιης συμπεριφοράς από μέρους του προσωπικού του. Ως εκ τούτου, διασφαλίζει στο μέγιστο δυνατό βαθμό τη μείωση της φοροδιαφυγής και την καλύτερη εξυπηρέτηση του φορολογούμενου πολίτη, συμβάλλοντας έτσι στην επίτευξη της κοινωνικής δικαιοσύνης, σταθερότητας και ανάπτυξης.

¹³⁷ http://www.mof.gov.cy/mof/mof.nsf/page07_gr/page07_gr?OpenDocument

¹³⁸ Το Τμήμα Εσωτερικών Προσόδων έχει ενοποιηθεί με την υπηρεσία ΦΠΑ την 1/7/2014 και έχει μετονομαστεί σε τμήμα φορολογίας.

Η φορολογική διοίκηση της χώρας ασχολείται επιπλέον με τον προσδιορισμό της αντικειμενικής αξίας των ακινήτων των ιδιοκτητών (OECD, 2011):

Αξίζει να αναφέρουμε ότι οι φορολογικοί συντελεστές¹³⁹ της χώρας διαμορφώνονται ως εξής:

- Συντελεστής εταιρικής φορολογίας 12.5% (25,9% στην Ευρωζώνη)
- Συντελεστής φορολογίας Φ.Π. 35% (42,3 % στην Ευρωζώνη)
- Συντελεστής ΦΠΑ 19% (20,67% στην Ευρωζώνη)

Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προετοιμασία, υποβολή και πληρωμή των φόρων είναι συνολικά 147 ώρες. Συγκεκριμένα για τους φόρους των επιχειρήσεων¹⁴⁰ απαιτούνται 29 ώρες το έτος, για τους φόρους εργασίας απαιτούνται 78 ώρες το έτος και για τους φόρους κατανάλωσης¹⁴¹ 40 ώρες το έτος. Ο αντίστοιχος μέσος όρος για την Ε.Ε. είναι 176 ώρες (World Bank Group, 2015).

2.13.2. Ηλεκτρονικό Πληροφοριακό Σύστημα

Για την ηλεκτρονική καταχώρηση στοιχείων τέθηκε σε εφαρμογή το σύστημα TAXISnet, μια υπηρεσία ηλεκτρονικής επικοινωνίας προς τα υποκείμενα στο φόρο πρόσωπα τα οποία είναι εγγεγραμμένα στο Μητρώο Φ.Π.Α για την υποβολή μέσω διαδικτύου των δηλώσεων φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων (μισθωτών ή αυτοαπασχολούμενων) ή νομικών προσώπων (εταιρειών) και χρεωστικών φορολογικών δηλώσεων Φ.Π.Α. Σε αυτό βρίσκονται ενσωματωμένα τα συστήματα για δήλωση Intrastat το οποίο είναι ένα σύστημα παροχής στατιστικής πληροφόρησης σε ότι αφορά τις αποστολές και αφίξεις των κοινοτικών εμπορευμάτων αλλά και ο Ανακεφαλαιωτικός Πίνακας Vies (VAT Information Exchange System) ο οποίος υποβάλλεται από τα υποκείμενα στο φόρο πρόσωπα τα οποία πραγματοποιούν παραδόσεις αγαθών ή και παροχές υπηρεσιών σε κράτη μέλη της Ε.Ε μόνο. Σε αυτό το σημείο πρέπει να αναφέρουμε ότι η χρήση του συστήματος TAXISnet δεν διαφοροποιεί τις καθορισμένες από τους Νόμους ημερομηνίες υποβολής των αντίστοιχων Δηλώσεων. Ακόμα υπάρχει η δυνατότητα όλες οι πληρωμές των φόρων να γίνουν και ηλεκτρονικά μέσω του συστήματος JCC, ενός ηλεκτρονικού κόμβου για πληρωμές λογαριασμών, συνδρομών και τελών μέσω διαδικτύου.

¹³⁹ <http://www.tradingeconomics.com/>

¹⁴⁰ Είναι ο άμεσος φόρος που επιβάλλει το Κράτος στα κέρδη που προκύπτουν από επιχειρηματική δραστηριότητα (Σταφυλίδης, 2003).

¹⁴¹ Είναι ο φόρος επί των καταναλωτικών δαπανών που είτε επιβάλλεται στον φορολογούμενο, είναι δηλαδή άμεσος φόρος (τεκμαρτή φορολόγηση με βάση τις δαπάνες π.χ. για αυτοκίνητο), είτε στην τιμή του προϊόντος, οπότε είναι έμμεσο φόρος (ΦΠΑ)

2.14. Η Φορολογική Διοίκηση του Λουξεμβούργου

Administration Des Contributions Directes (Acd) <http://www.impotsdirects.public.lu>

Direct Tax Administration <http://www.aed.public.lu>

2.14.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς

Η φιλοσοφία της Φορολογικής Διοίκησης στο Λουξεμβούργο, οδηγεί στην απρόσκοπτη λειτουργία των επιχειρήσεων και της όσο το δυνατόν μικρότερης επιβάρυνσης των φορολογούμενων σε θέματα γραφειοκρατίας και ελέγχου, ενώ δίνεται έμφαση στην εκπαίδευση του προσωπικού προσφέροντας ένα εξελιγμένο εργασιακό περιβάλλον και επενδύοντας στην κατοχή ανεπτυγμένων τεχνολογικών συστημάτων προκειμένου να αυξάνεται η αποτελεσματικότητα και η παραγωγικότητα.

Τα καθήκοντα της εφαρμογής της φορολογικής πολιτικής και νομοθεσίας καθώς της συλλογής των εσόδων έχουν ανατεθεί σε τρεις ανεξάρτητες διευθύνσεις με διοικητική αυτοτέλεια οι οποίες υπάγονται στο υπουργείο οικονομικών και είναι (Γκοκάκης, 2011: 956-976):

1. Η Διεύθυνση άμεσων φόρων.
2. Η Διεύθυνση έμμεσων φόρων-ακινήτων.
3. Η Διεύθυνση τελωνείων και ειδικών φόρων.

Σύμφωνα με τον ΟΕCD (2011) η χώρα έχει συγχωνεύσει την διοίκηση των άμεσων και έμμεσων φόρων σε μία ενιαία Διεύθυνση Εισοδήματος.

Το σύνολο του προσωπικού των τριών διευθύνσεων το έτος 2009 ανερχόταν σε 1366 υπαλλήλους από τους οποίους 584 απασχολούνταν στην Διεύθυνση άμεσων φόρων, 331 στη διεύθυνση έμμεσων φόρων και 451 στη διεύθυνση τελωνείων

Στο Λουξεμβούργο η φιλοσοφία της Φορολογικής Διοίκησης οδηγεί στην απρόσκοπτη λειτουργία των επιχειρήσεων και της όσο το δυνατόν μικρότερης επιβάρυνσης των φορολογούμενων σε θέματα γραφειοκρατίας και ελέγχου ενώ δίνεται έμφαση στην εκπαίδευση του προσωπικού προσφέροντας ένα εξελιγμένο εργασιακό περιβάλλον και επενδύοντας στην κατοχή ανεπτυγμένων τεχνολογικών συστημάτων προκειμένου να αυξάνεται η αποτελεσματικότητα και η παραγωγικότητα.

Σύμφωνα με στοιχεία του ΟΟΣΑ (OECD, 2011), το ποσοστό των ασφαλιστικών εισφορών της χώρας, την συλλογή των οποίων δεν έχει ενοποιήσει σε ενιαία Διεύθυνση η φορολογική διοίκηση, αντιστοιχεί στο 28,3% έναντι των

συνολικών φόρων για το φορολογικό έτος 2008. Επίσης, η φορολογική διοίκηση της χώρας παρέχει πληροφορίες για την φοροδιαφυγή των φορολογουμένων.

Η φορολογική διοίκηση της χώρας ασχολείται επιπλέον με τον προσδιορισμό της αντικειμενικής αξίας των ακινήτων των ιδιοκτητών (OECD, 2011):

Αξίζει να αναφέρουμε ότι οι φορολογικοί συντελεστές¹⁴² της χώρας διαμορφώνονται ως εξής:

1. Συντελεστής εταιρικής φορολογίας 29,22% (25,9% στην Ευρωζώνη)
2. Συντελεστής φορολογίας Φ.Π. 43,6% (42,3 % στην Ευρωζώνη)
3. Συντελεστής ΦΠΑ 17% (20,67% στην Ευρωζώνη)

Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προετοιμασία, υποβολή και πληρωμή των φόρων είναι συνολικά 55 ώρες. Συγκεκριμένα για τους φόρους των επιχειρήσεων¹⁴³ απαιτούνται 529 ώρες το έτος, για τους φόρους εργασίας απαιτούνται 78 ώρες το έτος και για τους φόρους κατανάλωσης¹⁴⁴ 40 ώρες το έτος. Ο αντίστοιχος μέσος όρος για την Ε.Ε. είναι 176 ώρες (World Bank Group, 2015).

¹⁴² <http://www.tradingeconomics.com/>

¹⁴³ Είναι ο άμεσος φόρος που επιβάλλει το Κράτος στα κέρδη που προκύπτουν από επιχειρηματική δραστηριότητα (Σταφυλίδης, 2003).

¹⁴⁴ Είναι ο φόρος επί των καταναλωτικών δαπανών που είτε επιβάλλεται στον φορολογούμενο, είναι δηλαδή άμεσος φόρος (τεκμαρτή φορολόγηση με βάση τις δαπάνες π.χ. για αυτοκίνητο), είτε στην τιμή του προϊόντος, οπότε είναι έμμεσο φόρος (ΦΠΑ)

2.15. Η Φορολογική Διοίκηση της Μάλτας

Inland Revenue Department (Direct Taxes) <http://www.ird.gov.mt>

2.15.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς

Η φορολογική διοίκηση της Μάλτας για να ενισχύσει την φορολογική συμμόρφωση εφαρμόζει τις ακόλουθες δράσεις (Αγαπίου & συν., 2014:1758):

- Υποχρεωτική έκδοση αποδείξεων στις πραγματοποιούμενες συναλλαγές
- Πραγματοποίηση ελέγχων προληπτικού χαρακτήρα
- Ηλεκτρονικές διασταυρώσεις δεδομένων
- Διενέργεια φορολογικών κληρώσεων

Σύμφωνα με τον OECD (2011) η χώρα έχει συγχωνεύσει την διοίκηση των άμεσων και έμμεσων φόρων σε μία ενιαία Διεύθυνση Εισοδήματος.

Αξίζει να αναφέρουμε ότι οι φορολογικοί συντελεστές¹⁴⁵ της χώρας διαμορφώνονται ως εξής:

1. Συντελεστής εταιρικής φορολογίας 35% (25,9% στην Ευρωζώνη)
2. Συντελεστής φορολογίας Φ.Π. 35% (42,3 % στην Ευρωζώνη)
3. Συντελεστής ΦΠΑ 18% (20,67% στην Ευρωζώνη)

Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προετοιμασία, υποβολή και πληρωμή των φόρων είναι συνολικά 139 ώρες. Συγκεκριμένα για τους φόρους των επιχειρήσεων¹⁴⁶ απαιτούνται 23 ώρες το έτος, για τους φόρους εργασίας απαιτούνται 92 ώρες το έτος και για τους φόρους κατανάλωσης¹⁴⁷ 24 ώρες το έτος. Ο αντίστοιχος μέσος όρος για την Ε.Ε. είναι 176 ώρες (World Bank Group, 2015).

2.15.2. Ηλεκτρονικό Πληροφοριακό Σύστημα

Στον τομέα της φορολογίας η παροχή του διαδικτυακού καναλιού εξυπηρέτησης εισήχθη το 2002 (πριν την ένταξη στην Ε.Ε). Στον διαδικτυακό τόπο της Φορολογικής Διοίκησης μπορούν να πραγματοποιηθούν συναλλαγές σε πολίτες, επιχειρήσεις και λογιστές για θέματα που τους αφορούν ή έχουν εξουσιοδοτηθεί να τελούν. Η χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών δεν είναι υποχρεωτική (Σιάννη, 2011:52).

¹⁴⁵ <http://www.tradingeconomics.com/>

¹⁴⁶ Είναι ο άμεσος φόρος που επιβάλλει το Κράτος στα κέρδη που προκύπτουν από επιχειρηματική δραστηριότητα (Σταφυλίδης, 2003).

¹⁴⁷ Είναι ο φόρος επί των καταναλωτικών δαπανών που είτε επιβάλλεται στον φορολογούμενο, είναι δηλαδή άμεσος φόρος (τεκμαρτή φορολόγηση με βάση τις δαπάνες π.χ. για αυτοκίνητο), είτε στην τιμή του προϊόντος, οπότε είναι έμμεσο φόρος (ΦΠΑ)

2.16. Η Φορολογική Διοίκηση της Ολλανδίας

Netherland Tax and Customs Administration <http://www.belastingdienst.nl>

2.16.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς

Το Υπουργείο Οικονομικών της Ολλανδίας περιλαμβάνει, μεταξύ πέντε Γενικών Διευθύνσεων, τη Γενική Διεύθυνση Φόρων και Τελωνείων, που εκπροσωπείται πολιτικά από τον Υφυπουργό και διοικητικά από τον Γενικό Διευθυντή (Χατζηπαναγιώτου, 2006:1885-1897).

Η Διοίκηση ασκείται από 20μελές Διοικητικό Συμβούλιο Διευθυντών, όπου ο καθένας έχει αναλάβει ξεχωριστό τομέα ευθύνης, υποστηρίζονται δε από 12 επιτελικές ομάδες για τη χάραξη πολιτικής εσόδων.

Οι εκτελεστικές υπηρεσίες ασκούνται από 13 περιφερειακές μονάδες φορολογίας (tax regions), 4 περιφερειακές μονάδες τελωνείων (customs regions) και 1 κεντρική μονάδα οικονομικών υπηρεσιών και ερευνών (Fiscal Information and Economic Investigation Service).

Οι 13 περιφέρειες έχουν στην αρμοδιότητά τους, γεωγραφικά κατανεμημένα, 80 συνολικά Γραφεία Φορολογίας (tax offices), που ασχολούνται με την είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

Οι υποστηρικτικές υπηρεσίες ασκούνται από 4 μονάδες (Service Centers), το Κέντρο Πληροφορικής (Centre for ICT), που ασχολείται με την ανάπτυξη και υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων, το Κέντρο Επαγγελματικής Ανάπτυξης και Επικοινωνίας (Centre for Professional Development and Communication), το Κέντρο Επεξεργασίας Μαζικών Εργασιών και Διαδικασιών (Centre for Processes) και το Κέντρο Διαχείρισης Προμηθειών και Υλικών (Facilities Service Centre).

Ειδικότερα, από το Κέντρο Πληροφορικής υποστηρίζονται 15 κεντρικά και 88 περιφερειακά πληροφοριακά συστήματα.

Επίσης στο Κέντρο Επεξεργασίας Μαζικών Εργασιών και Διαδικασιών, εντάσσεται και το Τηλεφωνικό Κέντρο (Call Centre).

Η φορολογική διοίκηση διακηρύττει πως (Κρίσιλας & συν., 2011:2962-2772):

- ο Είναι αυτονόητο πως οι υπάλληλοί της είναι εξυπηρετικοί, προσανατολισμένοι στην επίλυση των προβλημάτων των φορολογουμένων, οι οποίοι φορολογούμενοι θεωρείται πως ενεργούν

καλόπιστα. Οι ειδικά εκπαιδευμένοι υπάλληλοι απαντούν κατά μέσο όρο σε 17.000.000 τηλεφωνήματα το χρόνο.

- Εξίσου αυτονόητο πρέπει να είναι στους ευσυνείδητους και νομοταγείς φορολογουμένους πως συγκεκριμένα και αποτελεσματικά μέτρα θα λαμβάνονται εναντίον αυτών που δεν είναι εξίσου ειλικρινείς στις δηλώσεις τους.

Και πως για αυτό οι τρεις βασικές αρχές της Διεύθυνσης Φόρων και Τελωνειακών δασμών είναι οι κάτωθι:

- Αξιοπιστία: η Φορολογική Διοίκηση εκτελεί τα καθήκοντά της με σοβαρότητα, αποτελεσματικότητα και τηρεί τις συμφωνίες της
- Υπευθυνότητα: η Φορολογική Διοίκηση κάνει χρήση της δοτής εξουσίας της με υπεύθυνο τρόπο και είναι προετοιμασμένη να ελεγχθεί και να λογοδοτήσει αν χρειαστεί για τις ενέργειές της.
- Φροντίδα: η Φορολογική Διοίκηση αντιμετωπίζει τον καθένα με σεβασμό και λαμβάνει υπόψη κατά τις δράσεις της, τις προσδοκίες, τα δικαιώματα και συμφέροντα του κοινωνικού συνόλου αλλά και του καθένα χωριστά.

Η φορολογική διοίκηση της χώρας ασχολείται επιπλέον με την διαχείριση των εξής ρόλων (OECD, 2011):

- Την τελωνειακή νομοθεσία
- Την διαχείριση των κοινωνικών παροχών προς τους φορολογούμενους
- Την συλλογή των επιδομάτων τέκνων προς τους δικαιούχους

Αξίζει να αναφέρουμε ότι οι φορολογικοί συντελεστές¹⁴⁸ της χώρας διαμορφώνονται ως εξής:

1. Συντελεστής εταιρικής φορολογίας 25% (25,9% στην Ευρωζώνη)
2. Συντελεστής φορολογίας Φ.Π. 52% (42,3 % στην Ευρωζώνη)
3. Συντελεστής ΦΠΑ 21% (20,67% στην Ευρωζώνη)

Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προετοιμασία, υποβολή και πληρωμή των φόρων είναι συνολικά 123 ώρες. Συγκεκριμένα για τους φόρους των επιχειρήσεων¹⁴⁹ απαιτούνται 25 ώρες το έτος, για τους φόρους εργασίας απαιτούνται 64 ώρες το έτος

¹⁴⁸ <http://www.tradingeconomics.com/>

¹⁴⁹ Είναι ο άμεσος φόρος που επιβάλλει το Κράτος στα κέρδη που προκύπτουν από επιχειρηματική δραστηριότητα (Σταφυλίδης, 2003).

και για τους φόρους κατανάλωσης¹⁵⁰ 34 ώρες το έτος. Ο αντίστοιχος μέσος όρος για την Ε.Ε. είναι 176 ώρες (World Bank Group, 2015).

2.16.2. Συμπεράσματα

Η Φορολογική Διοίκηση της Ολλανδίας έχει προσαρμόσει τις πολιτικές της και τις μεθόδους της όσο αφορά τον φορολογικό έλεγχο σύμφωνα με τις νέες συνθήκες, τις εξελίξεις στην τεχνολογία, τις ανάγκες της κοινωνίας και το οικονομικό της περιβάλλον. Ο συνολικός αριθμός εργαζομένων στο Υπουργείο Οικονομικών είναι περίπου 30.000 υπάλληλοι.

Στην Ολλανδία δεν υπάρχει υπηρεσία ταμείου στις Εφορίες ενώ η συναλλαγή με το κοινό έχει σχεδόν απαγορευτεί. Φυσικά έχουν προβλεφθεί άλλοι τρόποι για την επικοινωνία και την συναλλαγή (διαδίκτυο, τηλεφωνικά κέντρα, ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων, on-line πληρωμές κλπ) με την φορολογική διοίκηση που καταλήγουν να εξυπηρετούν καλύτερα και τις δύο πλευρές.

Οι φορολογούμενοι ενεργούν διαφορετικά ανάλογα με το πως τους αντιμετωπίζει η φορολογική αρχή. Η εφαρμογή της νομοθεσίας ανταπόκρισης¹⁵¹ στη φορολογία σημαίνει την αποδοχή των φορολογούμενων να πληρώσουν το φόρο που τους αναλογεί εφόσον η φορολογική αρχή:

- Συμπεριφέρεται με σεβασμό προς τους φορολογούμενους
- Παρακολουθεί τις αντιδράσεις και μεταβάλλει τις λάθος αποφάσεις της
- Αποδοκιμάζει πλήρως αιτιολογημένα και προς την σωστή κατεύθυνση τις συμπεριφορές μη συμμόρφωσης
- Είναι προετοιμασμένη να επιβάλλει κυρώσεις και ικανή να παρακολουθήσει και να κλιμακώσει την νομοθετική παρέμβαση σε περίπτωση συνεχιζόμενης μη συμμόρφωσης.

Το επίπεδο ανάπτυξης της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης της συγκεκριμένης χώρας είναι το 4^ο. Δηλαδή παρέχονται πλήρεις ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω web-site του δημόσιου φορέα και της δυνατότητας πλήρους ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης της υπηρεσίας π.χ. απάντηση, πληρωμή χωρίς να απαιτείται καμία περαιτέρω διαδικασία.

¹⁵⁰ Είναι ο φόρος επί των καταναλωτικών δαπανών που είτε επιβάλλεται στον φορολογούμενο, είναι δηλαδή άμεσος φόρος (τεκμαρτή φορολόγηση με βάση τις δαπάνες π.χ. για αυτοκίνητο), είτε στην τιμή του προϊόντος, οπότε είναι έμμεσο φόρος (ΦΠΑ)

¹⁵¹ Μείγμα πολιτικής επιβολής και κινήτρων οικειοθελούς ανταπόκρισης και επιβράβευσης των φορολογουμένων που συμπεριφέρονται σωστά.

2.16.3. Παρουσίαση βέλτιστων πρακτικών

Η Ολλανδική φορολογική διοίκηση στα πλαίσια της χρηστής διοίκησης και την προσπάθεια καλλιέργειας φορολογικής συνείδησης και προώθησης της εθελοντικής συμμόρφωσης των φορολογουμένων της διατηρεί επιτόκιο υπερημερίας 2,5% ετησίως το οποίο ισχύει αντίστοιχα όταν το Δημόσιο επιστρέφει χρήματα σε φορολογούμενους με καθυστέρηση.

Μία ενδιαφέρουσα και πρωτότυπη μέθοδος για την βελτίωση της διαδικασίας είσπραξης των δημοσίων εσόδων είναι η χρήση των scan-car. Πρόκειται για αυτοκίνητα τα οποία είναι εξοπλισμένα με μία υπερσύγχρονη κάμερα η οποία σκανάρει 20 αυτοκίνητα το δευτερόλεπτο εν κινήσει. Μόλις η κάμερα εντοπίσει αυτοκίνητο του οποίου ο κάτοχος έχει ληξιπρόθεσμες οφειλές, παράγεται ηχητικό σήμα και προβάλλονται τα στοιχεία για το ύψος της οφειλής ενώ ο συνοδηγός ειδοποιεί μπλόκο της τροχαίας μέσω ασυρμάτου. Ο οφειλέτης είτε πληρώνει άμεσα την οφειλή του είτε το αυτοκίνητό του κατάσχεται άμεσα και πλειστηριάζεται μέσα σε 15 ημέρες εάν δεν εξοφλήσει τις οφειλές του.

Μία επίσης αντίστοιχη πρωτότυπη μέθοδος είναι εκείνη που χρησιμοποιείται στα αεροδρόμια και τελωνεία της χώρας για τον εντοπισμό οφειλετών. Έτσι σε κάθε check in επιβάτη ελέγχεται και η ύπαρξη οφειλών προς το κράτος. Σε περίπτωση ύπαρξης οφειλών ο επιβάτης εμποδίζεται να ταξιδέψει, αν πρώτα δεν εξοφλήσει το σύνολο της οφειλής του προηγούμενα.

2.17. Η Φορολογική Διοίκηση της Πορτογαλίας

Dgci – Direcção-Geral Dos Impostos <http://www.portaldasfinancas.gov.pt>

2.17.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς

Η Φορολογική Διοίκηση της Πορτογαλίας εφάρμοσε τα παρακάτω μέτρα κατά της φοροδιαφυγής (Αγαπίου, 2014:1767):

- Εφαρμογή της ηλεκτρονικής τιμολόγησης
- Στοιχεία για όλα τα εκδοθέντα τιμολόγια αποστέλλονται μηνιαία από τις επιχειρήσεις στην Φορολογική Διοίκηση
- Στους καταναλωτές παρέχεται έκπτωση 10% από την συλλογή αποδείξεων από τέσσερις τομείς δραστηριότητας. Δηλαδή από συνεργεία αυτοκινήτων & μοτοποδηλάτων, από εστιατόρια και ξενοδοχεία και τέλος από κομμωτήρια και ινστιτούτα αισθητικής.
- Διεξαγωγή κρατικής λοταρίας.

Η Φορολογική Διοίκηση της χώρας ασχολείται επιπλέον με τον προσδιορισμό της αντικειμενικής αξίας των ακινήτων των ιδιοκτητών (OECD, 2011):

Αξίζει να αναφέρουμε ότι οι φορολογικοί συντελεστές¹⁵² της χώρας διαμορφώνονται ως εξής:

1. Συντελεστής εταιρικής φορολογίας 21% (25,9% στην Ευρωζώνη)
2. Συντελεστής φορολογίας Φ.Π. 56,50% (42,3 % στην Ευρωζώνη)
3. Συντελεστής ΦΠΑ 23% (20,67% στην Ευρωζώνη)

Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προετοιμασία, υποβολή και πληρωμή των φόρων είναι συνολικά 275 ώρες. Συγκεκριμένα για τους φόρους των επιχειρήσεων¹⁵³ απαιτούνται 63 ώρες το έτος, για τους φόρους εργασίας απαιτούνται 116 ώρες το έτος και για τους φόρους κατανάλωσης¹⁵⁴ 96 ώρες το έτος. Ο αντίστοιχος μέσος όρος για την Ε.Ε. είναι 176 ώρες (World Bank Group, 2015).

¹⁵² <http://www.tradingeconomics.com/>

¹⁵³ Είναι ο άμεσος φόρος που επιβάλλει το Κράτος στα κέρδη που προκύπτουν από επιχειρηματική δραστηριότητα (Σταφυλίδης, 2003).

¹⁵⁴ Είναι ο φόρος επί των καταναλωτικών δαπανών που είτε επιβάλλεται στον φορολογούμενο, είναι δηλαδή άμεσος φόρος (τεκμαρτή φορολόγηση με βάση τις δαπάνες π.χ. για αυτοκίνητο), είτε στην τιμή του προϊόντος, οπότε είναι έμμεσο φόρος (ΦΠΑ)

2.18. Η Φορολογική Διοίκηση της Ρουμανίας

National Agency for Fiscal Administration <http://www.anaf.ro>

2.18.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς

Η Φορολογική Διοίκηση έχει αρμοδιότητες στον τομέα της εφαρμογής της εθνικής πολιτικής για την φορολογία. Επιβλέπεται και συντονίζεται από τον Υπουργό Δημοσίων Οικονομικών από την 1^η Ιανουαρίου 2004 απέκτησε τη δική της νομική προσωπικότητα. Ο συνολικός αριθμός εργαζομένων ανέρχεται σε 30.793 άτομα (Ζέρβα, 2012:484).

Το οργανωτικό πλαίσιο λειτουργίας της υπηρεσίας διακρίνεται στα ακόλουθα τέσσερα επίπεδα (Ζέρβα, 2012: 483-484):

1. Κεντρικό επίπεδο
2. Εθνικό επίπεδο (Γενική Διεύθυνση για την διαχείριση Μεγάλων Φορολογουμένων)
3. Περιφερειακό επίπεδο (42 Γενικές Διευθύνσεις στο Βουκουρέστι και στην περιφέρεια και 41 Γενικές Διευθύνσεις διαχείρισης μεσαίων φορολογουμένων)
4. Τοπικό επίπεδο (6 φορολογικές αρχές στη Νομαρχία στο Βουκουρέστι και 362 στις Δήμους, πόλεις και κοινότητες της χώρας).

Κύριες αρμοδιότητες της Φορολογικής Διοίκησης είναι:

- Η είσπραξη εσόδων του κρατικού προϋπολογισμού
- Η είσπραξη ασφαλιστικών εισφορών για συντάξεις, ανεργία και υγεία
- Η ενιαία εφαρμογή των διατάξεων της φορολογικής νομοθεσίας
- Η άσκηση φορολογικού και οικονομικού ελέγχου με σκοπό την τήρηση της δημοσιονομικής και οικονομικής πειθαρχίας
- Η παροχή υποστήριξης στους φορολογούμενους
- Ο συντονισμός διαδικασιών για τη διαχείριση των εσόδων σε τοπικό επίπεδο
- Η εφαρμογή των μέτρων που προβλέπει η τελωνειακή νομοθεσία
- Η επεξεργασία στρατηγικών για μεταρρυθμίσεις της Φορολογικής Διοίκησης

Στόχοι της Φορολογικής Διοίκησης είναι:

- Η βελτίωση του φορολογικού ελέγχου
- Η ανάπτυξη ελέγχου με ηλεκτρονικά μέσα
- Η ενίσχυση της διεθνούς ανταλλαγής πληροφοριών

- Η βελτίωση της διεθνούς συνεργασίας
- Η ανάπτυξη εφαρμογών πληροφορικής για διευκόλυνση των φορολογουμένων
- Η βελτίωση της διαδικασίας επιστροφής ΦΠΑ
- Η υποστήριξη των φορολογουμένων με επιμήκυνση πληρωμής των χρεών τους
- Ο εκσυγχρονισμός των υπηρεσιών

Σημαντική πτυχή της Φορολογικής Διοίκησης αποτελεί η Διεύθυνση Διαχείρισης Μεγάλων Φορολογουμένων, που διαχειρίζεται και ελέγχει τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη Ρουμανία. Ο έλεγχος γίνεται κεντρικά και με τη βοήθεια εξειδικευμένου προγράμματος για τον ηλεκτρονικό έλεγχο καθίσταται αποτελεσματικότερος και πιο διαφανής. Επίσης η χώρα ολοκλήρωσε την λειτουργία Διεύθυνσης συλλογής των ασφαλιστικών εισφορών και των άμεσων και έμμεσων φόρων (OECD, 2011). Παράλληλα η φορολογική διοίκηση της χώρας ασχολείται επιπλέον με την τελωνειακή νομοθεσία.

Αξίζει να αναφέρουμε ότι οι φορολογικοί συντελεστές¹⁵⁵ της χώρας διαμορφώνονται ως εξής:

1. Συντελεστής εταιρικής φορολογίας 16% (25,9% στην Ευρωζώνη)
2. Συντελεστής φορολογίας Φ.Π. 16% (42,3 % στην Ευρωζώνη)
3. Συντελεστής ΦΠΑ 24% (20,67% στην Ευρωζώνη)

Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προετοιμασία, υποβολή και πληρωμή των φόρων είναι συνολικά 159 ώρες. Συγκεκριμένα για τους φόρους των επιχειρήσεων¹⁵⁶ απαιτούνται 25 ώρες το έτος, για τους φόρους εργασίας απαιτούνται 80 ώρες το έτος και για τους φόρους κατανάλωσης¹⁵⁷ 54 ώρες το έτος. Ο αντίστοιχος μέσος όρος για την Ε.Ε. είναι 176 ώρες (World Bank Group, 2015).

¹⁵⁵ <http://www.tradingeconomics.com/>

¹⁵⁶ Είναι ο άμεσος φόρος που επιβάλλει το Κράτος στα κέρδη που προκύπτουν από επιχειρηματική δραστηριότητα (Σταφυλίδης, 2003).

¹⁵⁷ Είναι ο φόρος επί των καταναλωτικών δαπανών που είτε επιβάλλεται στον φορολογούμενο, είναι δηλαδή άμεσος φόρος (τεκμαρτή φορολόγηση με βάση τις δαπάνες π.χ. για αυτοκίνητο), είτε στην τιμή του προϊόντος, οπότε είναι έμμεσο φόρος (ΦΠΑ)

2.19. Η Φορολογική Διοίκηση της Σλοβακίας

Financial Directorate of the Slovak Rep. <http://www.financnasprava.sk>

2.19.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς

Κύριος σκοπός της Φορολογικής Διοίκησης είναι η διαχείριση και η είσπραξη των φόρων σύμφωνα με τον κρατικό προϋπολογισμό. Σύνθημα της σλοβακικής Φορολογικής Διοίκησης είναι «Η είσπραξη των φόρων είναι το μέσο, η ικανοποίηση των πολιτών είναι ο σκοπός».

Η δομή της Φορολογικής Διοίκησης διαμορφώνεται ως εξής (Τσιντή, 2011):

1. Την Διεύθυνση Φορολογίας. Εδώ υπάγονται τα 8 περιφερειακά φορολογικά γραφεία στις έδρες των 8 περιφερειών της χώρας.
2. Τα τοπικά φορολογικά γραφεία (με αρμοδιότητες αντίστοιχες των Δ.Ο.Υ. της ελληνικής Φορολογικής Διοίκησης).
3. Το Γραφείο Επιλεγμένων Φορολογούμενων.

2.19.2. Στρατηγικές της φορολογικής συμμόρφωσης

Η φορολογική διοίκηση της Σλοβακίας στην προσπάθειά της να αυξήσει τη φορολογική συμμόρφωση ανέπτυξε σχέδια δράσεις για την καταπολέμηση της φοροδιαφυγής. Τα σημαντικότερα μέτρα που εφάρμοσε κατά της φοροδιαφυγής είναι (Αγαπίου & συν., 2014:1760):

- Καταβολή φορολογικής εγγύησης πριν από την έναρξη επιχειρήσεων που ανήκουν στους εξής επικίνδυνους κλάδους δραστηριότητας: γεωργίας, κατασκευών, χονδρικού και λιανικού εμπορίου, ξενοδοχεία, εστιατόρια.
- Αυτόματη διαγραφή από τα μητρώα ΦΠΑ των επιχειρήσεων με τις οποίες δεν είναι εφικτή η επικοινωνία.
- Αυστηρότερες διατάξεις για τις τρίμηνες δηλώσεις ΦΠΑ από τις μηνιαίες
- Επέκταση του μηχανισμού της αντίστροφης επιβάρυνσης. Υπάρχει δηλαδή αλληλέγγυα υποχρέωση καταβολής του ΦΠΑ από τον πελάτη σε περίπτωση μη καταβολής του, από τον προμηθευτή των εισαγόμενων εμπορευμάτων από την κοινότητα.
- Λεπτομερείς πληροφορίες στις ηλεκτρονικές δηλώσεις
- Υποχρεωτική εφαρμογή ηλεκτρονικής πληρωμής στις εμπορικές συναλλαγές άνω των 5.000 €
- Εφαρμογή ηλεκτρονικής κλήρωσης με σκοπό την αύξηση της είσπραξης του ΦΠΑ

Σύμφωνα με στοιχεία του ΟΟΣΑ (OECD, 2011), το ποσοστό των ασφαλιστικών εισφορών της χώρας, την συλλογή των οποίων δεν έχει ενοποιήσει σε ενιαία Διεύθυνση η φορολογική διοίκηση, αντιστοιχεί στο 40,8% έναντι των συνολικών φόρων για το φορολογικό έτος 2008. Επίσης, η φορολογική διοίκηση της χώρας παρέχει πληροφορίες για την φοροδιαφυγή των φορολογουμένων.

Στα πλαίσια της πολιτικής αναμόρφωσης της Φορολογικής Διοίκησης, η Σλοβακία ολοκληρώνει την υλοποίηση ενός Σταθμού μίας στάσης, όπου θα ενώνονται η πληρωμή των φόρων, δασμών και ασφαλιστικών εισφορών (OECD, 2011).

Αξίζει να αναφέρουμε ότι οι φορολογικοί συντελεστές¹⁵⁸ της χώρας διαμορφώνονται ως εξής:

1. Συντελεστής εταιρικής φορολογίας 22% (25,9% στην Ευρωζώνη)
2. Συντελεστής φορολογίας Φ.Π. 25% (42,3 % στην Ευρωζώνη)
3. Συντελεστής ΦΠΑ 20% (20,67% στην Ευρωζώνη)

Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προετοιμασία, υποβολή και πληρωμή των φόρων είναι συνολικά 207 ώρες. Συγκεκριμένα για τους φόρους των επιχειρήσεων¹⁵⁹ απαιτούνται 42 ώρες το έτος, για τους φόρους εργασίας απαιτούνται 62 ώρες το έτος και για τους φόρους κατανάλωσης¹⁶⁰ 103 ώρες το έτος. Ο αντίστοιχος μέσος όρος για την Ε.Ε. είναι 176 ώρες (World Bank Group, 2015).

¹⁵⁸ <http://www.tradingeconomics.com/>

¹⁵⁹ Είναι ο άμεσος φόρος που επιβάλλει το Κράτος στα κέρδη που προκύπτουν από επιχειρηματική δραστηριότητα (Σταφυλίδης, 2003).

¹⁶⁰ Είναι ο φόρος επί των καταναλωτικών δαπανών που είτε επιβάλλεται στον φορολογούμενο, είναι δηλαδή άμεσος φόρος (τεκμαρτή φορολόγηση με βάση τις δαπάνες π.χ. για αυτοκίνητο), είτε στην τιμή του προϊόντος, οπότε είναι έμμεσο φόρος (ΦΠΑ)

2.20. Η Φορολογική Διοίκηση της Σουηδίας

Swedish Tax Agency (Skatteverket) <http://www.skatteverket.se>

2.20.1. Θέση – Διοικητικό καθεστώς

Η Σουηδική Φορολογική Διοίκηση έχει ως αποστολή της ο πολίτης να είναι πρόθυμος να πληρώσει το μερίδιό του στην συνολική φορολογία. Για το σκοπό αυτό ενισχύουν και επιβραβεύουν την συμμόρφωση, κερδίζουν την εμπιστοσύνη των πολιτών και των επιχειρηματιών, εργάζονται για να επιβεβαιώνουν ότι ο καθένας πληρώνει δίκαιο ποσό φόρου και έχουν ομαλοποιήσει και απλοποιήσει τις διαδικασίες για όλους τους ενδιαφερόμενους και εμπλεκόμενους.

Η Φορολογική Διοίκηση οραματίζεται μία κοινωνία όπου το κάθε μέλος της θέλει να συνεισφέρει το μερίδιό του και προς αυτό το σκοπό σχεδιάζει όλες τις ενέργειές της. Ο κάθε πολίτης επιθυμεί να πληρώσει τους φόρους που του αναλογούν αν αισθανθεί ότι και όλοι οι υπόλοιποι θα πληρώσουν. Για το λόγο αυτό και για να παραμείνουν υψηλά τα ποσοστά εισπραξιμότητας, είναι σημαντικό να αντιλαμβάνεται ο φορολογούμενος ότι δεν αξίζει τον κόπο να φοροδιαφεύγει ή να μην πληρώσει το φόρο του.

Η Σουηδική Φορολογική Διοίκηση έχει ως στόχους:

- Την ελαχιστοποίηση της φορολογικής διαφοράς μεταξύ της προσωρινής και της οριστικής υποβολής δήλωσης φόρου.
- Την αύξηση και διατήρηση σε υψηλά επίπεδα της εμπιστοσύνης των ιδιωτών και επιχειρήσεων στη φορολογική διοίκηση.
- Την ακρίβεια, εγκυρότητα και επικαιροποίηση των αρχείων των βάσεων δεδομένων.

Η Σουηδική Φορολογική Διοίκηση αποτελείται από:

- Μία Κεντρική υπηρεσία
- Επτά τομείς. Σε καθέναν από τους επτά τομείς υπάρχουν ένα ή περισσότερα φορολογικά γραφεία, στα οποία το κοινό καθώς και οι μεσαίου και μικρού μεγέθους επιχειρήσεις, μπορούν να απευθύνονται για την επίλυση φορολογικών ζητημάτων τους (Αλεξόπουλος, 2012:18).
- Τμήμα μεγάλων οφειλετών
- Τμήμα είσπραξης φόρων

Η συγκεκριμένη διάρθρωση παρουσιάζει τα εξής πλεονεκτήματα (Αλεξόπουλος, 2012:19):

- Ομοιότητα στην εφαρμογή των κανόνων
- Καλύτερη συμμόρφωση στους νόμους
- Παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών
- Εστίαση στην παραγωγή
- Αποδοτικότερη χρήση των ανθρωπίνων πόρων

Η Σουηδική φορολογική αρχή είναι υπόλογη στην Κυβέρνηση μέσω του Υπουργείου Οικονομικών, αλλά είναι ανεξάρτητη. Η Κυβέρνηση δεν μπορεί να επηρεάσει τις αποφάσεις της φορολογικής αρχής. Ελέγχει μόνο την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητά της ως προς τους στόχους της. Στο σύνολό της η Σουηδική φορολογική διοίκηση έχει περίπου 10.500 υπαλλήλους και 100 γραφεία. (Κολοβού & συν., 2014:1372).

Οι φόροι καθώς και οι φορολογικοί συντελεστές καθορίζεται από το Σουηδικό Κοινοβούλιο σε συνεργασία με τους δήμους και τα τοπικά συμβούλια. Η Σουηδία εφαρμόζει ένα μίγμα φορολογικής πολιτικής (Σιάννη, 2011:44) δηλαδή συνδυάζει υψηλή άμεση φορολόγηση με μικρή έμμεση φορολογική επιβάρυνση. Υπεύθυνος για την είσπραξη των φόρων είναι μόνο η φορολογική διοίκηση μέσω των γραφείων που διαθέτει σε ολόκληρη την χώρα.

Η Φορολογική Διοίκηση της χώρας ασχολείται επιπλέον με την διαχείριση των εξής ρόλων (OECD, 2011):

- Τον προσδιορισμό της αντικειμενικής αξίας των ακινήτων των ιδιοκτητών
- Την συντήρηση του πληθυσμιακού καταλόγου, όπως προκύπτει από την εκάστοτε περίοδο απογραφής.

Αξίζει να αναφέρουμε ότι οι φορολογικοί συντελεστές¹⁶¹ της χώρας διαμορφώνονται ως εξής:

1. Συντελεστής εταιρικής φορολογίας 22% (25,9% στην Ευρωζώνη)
2. Συντελεστής φορολογίας Φ.Π. 56,9% (42,3 % στην Ευρωζώνη)
3. Συντελεστής ΦΠΑ 25% (20,67% στην Ευρωζώνη)

Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προετοιμασία, υποβολή και πληρωμή των φόρων είναι συνολικά 63 ώρες. Συγκεκριμένα για τους φόρους των επιχειρήσεων¹⁶²

¹⁶¹ <http://www.tradingeconomics.com/>

απαιτούνται 15 ώρες το έτος, για τους φόρους εργασίας απαιτούνται 40 ώρες το έτος και για τους φόρους κατανάλωσης¹⁶³ 8 ώρες το έτος. Ο αντίστοιχος μέσος όρος για την Ε.Ε. είναι 176 ώρες (World Bank Group, 2015).

2.20.2. Ηλεκτρονικό Πληροφοριακό Σύστημα

Η Σουηδική Φορολογική Διοίκηση έχει δώσει ιδιαίτερη βαρύτητα στην βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών μέσω της διάδοσης της χρήσης του διαδικτύου. Το μεγαλύτερο ποσοστό των υπηρεσιών που παρέχει η φορολογική διοίκηση είναι διαθέσιμες στους πολίτες μέσω internet¹⁶⁴. Επομένως διευκολύνονται οι πολίτες, επιτυγχάνεται μείωση της κατανάλωσης των οικονομικών πόρων του Δημοσίου (π.χ. εκτύπωση εντύπων) και ουσιαστικότερη κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού σε περισσότερες παραγωγικές εργασίες (π.χ. περισσότερους ελέγχους) (Αλεξόπουλος, 2012).

Η Σουηδία αποτελεί το μοναδικό κράτος που παρέχει περιεχόμενο αλλά και υπηρεσίες σε γλώσσες πέραν της επίσημης του κράτους. Μόνο στη Σουηδία συναντάται επίσης η χρήση e-ID και ηλεκτρονικών υπογραφών για τη συναλλαγή των χρηστών με τις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Έτσι, αποφεύγονται πολλαπλές, χρονοβόρες εγγραφές σε διάφορα κυβερνητικά site, μιας και για τον πολίτη εκδίδονται άπαξ μοναδικά στοιχεία ηλεκτρονικής ταυτοποίησης.

Όλοι οι φορολογούμενοι, είτε φυσικά πρόσωπα είτε επιχειρήσεις, έχουν τη δυνατότητα να διαχειρίζονται το φορολογικό λογαριασμό τους μέσω Internet, μετά από αίτησή τους στη Σουηδική Φορολογική Αρχή. Μέσω του φορολογικού λογαριασμού (που λειτουργεί με τη λογική ενός τραπεζικού λογαριασμού), ο φορολογούμενος μπορεί να έχει μια γενική εικόνα του φορολογικού του ισοζυγίου (αν οφείλει ή αν του οφείλει η φορολογική διοίκηση), να αποταμιεύει ποσά για πληρωμή μελλοντικών οφειλών του, να εκταμιεύει ποσά όταν το υπόλοιπο του λογαριασμού είναι θετικό και δεν υπάρχουν άλλοι φόροι προς καταβολή, να παρακολουθεί το ιστορικό των καταβολών του ή των καταβολών των εργοδοτών του (φόρος μισθωτών), να πληρώνει οφειλές και να παρακολουθεί τις μελλοντικές υποχρεώσεις του.

¹⁶² Είναι ο άμεσος φόρος που επιβάλλει το Κράτος στα κέρδη που προκύπτουν από επιχειρηματική δραστηριότητα (Σταφυλίδης, 2003).

¹⁶³ Είναι ο φόρος επί των καταναλωτικών δαπανών που είτε επιβάλλεται στον φορολογούμενο, είναι δηλαδή άμεσος φόρος (τεκμαρτή φορολόγηση με βάση τις δαπάνες π.χ. για αυτοκίνητο), είτε στην τιμή του προϊόντος, οπότε είναι έμμεσο φόρος (ΦΠΑ)

¹⁶⁴ Μέσω της ιστοσελίδας <http://www.skatteverket.se>

Η Φορολογική Διοίκηση αποστέλλει αυτοματοποιημένα μηνύματα στο φορολογικό λογαριασμό στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- Όταν πρέπει να καταβληθεί ή να επιστραφεί ποσό φόρου
- Όταν εμφανίζεται το τελικό ποσό φόρου στο φορολογικό λογαριασμό
- Όταν γίνονται πληρωμές από το φορολογικό λογαριασμό
- Όταν το χρέος περνάει στην Σουηδική Αρχή Εκτέλεσης ή όταν υπάρξει άλλη μεταφορά στο φορολογικό λογαριασμό μεταξύ της Σουηδικής Φορολογικής Διοίκησης και της Σουηδικής Αρχής Εκτέλεσης.

Η Σουηδική Φορολογική Διοίκηση συνεχίζει να βελτιώνει τις υπηρεσίες της μέσω των πληροφοριακών της συστημάτων, την αλλαγή της φορολογικής νομοθεσίας όταν αυτό απαιτείται, τη συνεχή εκπαίδευση του ανθρωπίνου δυναμικού της (το οποίο είναι εξειδικευμένο σε διάφορα πεδία), αλλά και δίνοντας έμφαση στην ικανοποίηση των πελατών της (φορολογουμένων) αλλά και στην συνεχώς αναπτυσσόμενη και αποδοτική συνεργασία της με τον ιδιωτικό και το δημόσιο τομέα, τόσο στη Σουηδία όσο και στο εξωτερικό.

2.20.3. Πλεονεκτήματα της Φορολογικής Διοίκησης

Τα κυριότερα πλεονεκτήματα που παρουσιάζει η Φορολογική Διοίκηση της Σουηδίας είναι:

- Συγχώνευση της Σουηδικής Φορολογικής Διοίκησης σε ένα οργανισμό που αποτελείται από μια και κεντρική διοίκηση με επτά τομείς προσδίδοντας έτσι ευελιξία, αποδοτικότητα και εξοικονόμηση κυρίως ανθρώπινων πόρων.
- Θετική άποψη των πολιτών για την φορολογική διοίκηση και το έργο που επιτελεί θεωρώντας ότι προασπίζει τα συμφέροντά τους μέσω της δίκαιης αντιμετώπισης όλων των πολιτών. Η Σουηδική φορολογική διοίκηση κατάφερε να πείσει τους φορολογούμενους για την αποδοτικότητα των φόρων που πληρώνουν στο Κράτος. Οι σουηδοί πολίτες δείχνουν να εμπιστεύονται το διαδικτυακό κανάλι για τις φορολογικές τους υποχρεώσεις.
- Εξειδικευμένο προσωπικό που μπορεί και αντιμετωπίζει αποτελεσματικά τις νέες μεθόδους φοροδιαφυγής. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της εκπαίδευσης του προσωπικού στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν στις ανάγκες πιο σύνθετων ελέγχων χωρίς την συνδρομή άλλων υπηρεσιών (π.χ. αστυνομίας). Η εκπαίδευση των ελεγκτών είναι τέτοια ώστε να καθίστανται αποδοτικοί στις σύγχρονες απαιτήσεις και σε ένα

συνεχώς εξελισσόμενο περιβάλλον όπως ηλεκτρονικό εμπόριο, on-line συναλλαγές, εταιρείες στοιχημάτων μέσω internet, πλατφόρμες για πληρωμές εμβασμάτων μέσω διαδικτύου.

2.20.4. Συμπεράσματα

Στα πλαίσια της διαμόρφωσης φορολογικής συνείδησης στους πολίτες της για την πιστή τήρηση των φορολογικών νόμων και την καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και της επαύξησης της εθελοντικής συμμόρφωσης, η Σουηδική Κυβέρνηση έχει εντάξει στο ετήσιο σχολικό πρόγραμμα των Λυκείων της χώρας, και μάλιστα στο πρόγραμμα της τελευταίας τάξης, σεμινάριο, το οποίο σχεδιάζεται και πραγματοποιείται από υπαλλήλους της Σουηδικής Φορολογικής Διοίκησης. Κύριος σκοπός είναι η κατανόηση της σχέσης ανταποδοτικότητας μεταξύ φόρων και παροχής κοινωνικών υπηρεσιών από το Κράτος. Επιπλέον γίνεται λόγος για μία σειρά εννοιών όπως η μαύρη εργασία, η φοροδιαφυγή, το ξέπλυμα βρώμικου χρήματος με ταυτόχρονη αναφορά στις άμεσες επιπτώσεις στις ζωές τις δικές τους και των οικογενειών τους. Παρέχει στους νέους (μαθητές Δημοτικού & Γυμνασίων) βασικές πληροφορίες για το φορολογικό της σύστημα και την κατανομή των δαπανών του κράτους ενώ κάνει λόγο για τα φορολογικά δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του κάθε πολίτη προκειμένου να τους διαμορφώσει πριν γίνουν φορολογικά ενεργοί πολίτες.

Υπάρχει θετική άποψη των πολιτών για την φορολογική τους διοίκηση και το έργο που επιτελεί θεωρώντας ότι προασπίζει τα συμφέροντά τους μέσω της δίκαιης αντιμετώπισης όλων των πολιτών ενώ λογίζεται ως εξειδικευμένο το προσωπικό της καθώς μπορεί και αντιμετωπίζει αποτελεσματικά τις νέες μεθόδους φοροδιαφυγής ενώ και οι υπηρεσίες εκλαμβάνονται ως υψηλής ποιότητας.

Οι Σουηδοί πολίτες έχουν πολύ ανεπτυγμένη φορολογική συνείδηση καθώς αισθάνονται ασφάλεια ότι το φορολογικό τους σύστημα είναι δίκαιο και αντιμετωπίζει όλους τους πολίτες ισότιμα. Επιπρόσθετα πιστεύουν στην ανταποδοτικότητα των φόρων που πληρώνουν στο Κράτος. Αυτό επιτυγχάνεται κυρίως μέσω της εκπαίδευσης του προσωπικούς στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές ώστε να ανταποκριθούν στις ανάγκες πιο σύνθετων ελέγχων χωρίς την συνδρομή άλλων υπηρεσιών (π.χ. αστυνομίας).

Πρωταρχικός στόχος του σεμιναρίου είναι η κατανόηση της σχέσης ανταποδοτικότητας μεταξύ φόρων και παροχής κοινωνικών υπηρεσιών από το κράτος. Προς επίτευξη του στόχου αυτού, αφενός επιδιώκεται η ανάδειξη της σχέσης

μεταξύ των δημόσιων εσόδων και εξόδων και αφετέρου επιχειρείται ο υπολογισμός των ετήσιων εσόδων του κράτους.

Συνακόλουθα το σεμινάριο επιδιώκοντας να αναδείξει τη χρησιμότητα της πληρωμής των φόρων επικεντρώνεται στην αναζήτηση των λόγων, για τους οποίους το άτομο δεν πρέπει να δουλεύει στην «μαύρη αγορά», συγκρίνοντας τα πλεονεκτήματα (μη φορολόγηση των εσόδων) και τα μειονεκτήματα μίας τέτοιας ενέργειας, (ενδεικτικά η μη υπογραφή σύμβασης εργασίας μπορεί να οδηγήσει στην απόλυση χωρίς προειδοποίηση, στην καταβολή μισθών χαμηλότερων του βασικού, στην μη καταβολή επιδομάτων υπερωριών, αναρρωτικών και λοιπών αδειών, σε περίπτωση εργατικού ατυχήματος στην μη παροχή υγειονομικής κάλυψης και την μη καταβολή αποζημίωσης, στη μη δυνατότητα επίδειξης χρόνου προϋπηρεσίας).

Η επιλογή υποθέσεων ελέγχου γίνεται με επίκεντρο τις υποθέσεις που παρουσιάζουν οικονομικό ενδιαφέρον και τα έσοδα θα είναι εισπράξιμα. Είναι αξιοσημείωτο να αναφερθεί ότι στη Σουηδία ο αριθμός των ελέγχων έχει μειωθεί δραστικά γιατί έχουν στοχοποιηθεί οι έρευνες σε πιο σύνθετες και μεγάλες υποθέσεις, που όμως αποβλέπουν σε μεγαλύτερα έσοδα. Η Σουηδική φορολογική διοίκηση δίνει ιδιαίτερο βάρος στην ποιότητα και κατά δεύτερο λόγο στον αριθμό των υποθέσεων που θα ελεγχθούν, και έτσι τα τελευταία χρόνια, προκύπτει το παράδοξο να μειώνεται ο όγκος των ελεγχόμενων υποθέσεων αλλά να αυξάνονται τα έσοδα του ελέγχου.

Επίσης πραγματοποιείται τακτική εκπαίδευση ελεγκτών ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν στις σύγχρονες απαιτήσεις και στο συνεχώς εξελισσόμενο περιβάλλον, όπως ηλεκτρονικό εμπόριο, on-line συναλλαγές, εταιρείες στοιχημάτων μέσω Internet, πλατφόρμες για πληρωμές εμβασμάτων μέσω διαδικτύου. Όπως αναφέρει και ο Διοικητής της Τράπεζας Ελλάδας κ. Στουρνάρας (2015:51) *«χώρες της Β. Ευρώπης όπως η Δανία, η Σουηδία και η Φινλανδία έχουν σε μεγάλο βαθμό υιοθετήσει τις ηλεκτρονικές πληρωμές, ενώ χώρες του ευρωπαϊκού Νότου όπως η Ελλάδα, η Μάλτα, η Ιταλία και η Κύπρος υπολείπονται σημαντικά. Το γεγονός αυτό ενδεχομένως αντανάκλα γενικότερους παράγοντες που επηρεάζουν την κουλτούρα και τις συνήθειες των πληρωμών σε κάθε οικονομία, όπως το θεσμικό περιβάλλον, η διάρθρωση του τραπεζικού συστήματος, ο βαθμός υιοθέτησης νέων τεχνολογιών ή κοινωνικά δημογραφικά χαρακτηριστικά του πληθυσμού (όπως το επίπεδο του εισοδήματος, η μέση ηλικία ή το μορφωτικό επίπεδο).*

2.21. Η Φορολογική Διοίκηση της Τσεχίας

Financial Administration of the Czech Republic <http://www.financnisprava.cz>

2.21.1. Περιγραφή

Οι αρμοδιότητες της Φορολογικής Διοίκησης της Δημοκρατίας της Τσεχίας περιλαμβάνουν τα εξής (Δερμιτζάκης, 2012:1823):

- εποπτεύει την διενέργεια ελέγχων & αναζητήσεων,
- ασκεί διοίκηση έναντι των περιφερειακών Οικονομικών Διευθύνσεων και εξετάζει την ορθότητα των αποφάσεων τους σχετικά με την φορολογική διοίκηση,
- συμμετέχει στην διαμόρφωση των νομοθετικών οδηγιών στα πλαίσια αρμοδιότητας της,
- συντονίζει ή συμμετέχει σε επιχειρήσεις δίωξης ή καταστολής φορολογικού χαρακτήρα, που ανήκουν στην αρμοδιότητα Περιφερειακών Οικονομικών Αρχών.
- συνεργάζεται με το Υπουργείο Οικονομικών στην διαμόρφωση Φορολογικής Πολιτικής και συμμετέχει στην καθιέρωση αναλυτικών, εννοιολογικών & λεπτομερών καθηκόντων στα πλαίσια της δραστηριότητας της,
- συμμετέχει στα πλαίσια της αρμοδιότητας της στην διαμόρφωση καθηκόντων και στόχων φορολογικής πολιτικής, που συνδέονται με την εφαρμογή των Διεθνών Συνθηκών καθώς και με την συμμετοχή σε Διεθνείς Οργανισμούς,
- μετά από σχετική εξουσιοδότηση του Υπουργείου Οικονομικών, παρέχει διεθνή βοήθεια στην Φορολογική Διοίκηση για την είσπραξη χρηματοοικονομικών απαιτήσεων.

Οι Οικονομικές Διευθύνσεις (8 σε όλη τη χώρα) είναι οι κυβερνητικοί φορείς της Φορολογικής Διοίκησης που έχουν περιφερειακές αρμοδιότητες και εποπτεύουν τα τοπικά Γραφεία Φόρων.

Τα τοπικά Γραφεία Φόρων αντιπροσωπεύουν οργανωτικές μονάδες πρώτου επιπέδου στην Φορολογική Διοίκηση της Δημοκρατίας της Τσεχίας. Το σύνολο των τοπικών Γραφείων Φόρων στην επικράτεια της Δημοκρατία της Τσεχίας αριθμεί εκατό ενενήντα εννέα αυτόνομες μονάδες αλλά έχει προβλεφθεί η σταδιακή συγχώνευση και μείωση τους μέσα στην επόμενη τριετία.

Στα πλαίσια της πολιτικής αναμόρφωσης της Φορολογικής Διοίκησης, η Τσεχία ολοκληρώνει την υλοποίηση ενός Σταθμού μίας Στάσης, όπου θα ενώνονται η

πληρωμή των φόρων, δασμών και ασφαλιστικών εισφορών (OECD, 2011, European Commission, 2014).

Η Φορολογική Διοίκηση της χώρας ασχολείται επιπλέον με τον προσδιορισμό της αντικειμενικής αξίας των ακινήτων των ιδιοκτητών (OECD, 2011).

Αξίζει να αναφέρουμε ότι οι φορολογικοί συντελεστές¹⁶⁵ της χώρας διαμορφώνονται ως εξής:

1. Συντελεστής εταιρικής φορολογίας 19% (25,9% στην Ευρωζώνη)
2. Συντελεστής φορολογίας Φ.Π. 22% (42,3 % στην Ευρωζώνη)
3. Συντελεστής ΦΠΑ 21% (20,67% στην Ευρωζώνη)

Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προετοιμασία, υποβολή και πληρωμή των φόρων είναι συνολικά 413 ώρες. Συγκεκριμένα για τους φόρους των επιχειρήσεων¹⁶⁶ απαιτούνται 94 ώρες το έτος, για τους φόρους εργασίας απαιτούνται 217 ώρες το έτος και για τους φόρους κατανάλωσης¹⁶⁷ 102 ώρες το έτος. Ο αντίστοιχος μέσος όρος για την Ε.Ε. είναι 176 ώρες (World Bank Group, 2015).

¹⁶⁵ <http://www.tradingeconomics.com/>

¹⁶⁶ Είναι ο άμεσος φόρος που επιβάλλει το Κράτος στα κέρδη που προκύπτουν από επιχειρηματική δραστηριότητα (Σταφυλίδης, 2003).

¹⁶⁷ Είναι ο φόρος επί των καταναλωτικών δαπανών που είτε επιβάλλεται στον φορολογούμενο, είναι δηλαδή άμεσος φόρος (τεκμαρτή φορολόγηση με βάση τις δαπάνες π.χ. για αυτοκίνητο), είτε στην τιμή του προϊόντος, οπότε είναι έμμεσο φόρος (ΦΠΑ)

2.22. Η Φορολογική Διοίκηση της Φινλανδίας

Finnish Tax Administration <http://www.tax.fi>

2.22.1. Περιγραφή

Πρόκειται για ένα σκανδιναβικό κράτος με πολύ υψηλό επίπεδο φορολογικής και γενικότερης θεσμικής οργάνωσης. Είναι χαρακτηριστικό ότι κατά τα τελευταία τέσσερα έτη κατέχει την πρώτη θέση αναφορικά με το επίπεδο ανταγωνιστικότητας της οικονομίας της μπροστά από τις ΗΠΑ και Σουηδία με βάση την ετήσια έκθεση – κατάταξη ανταγωνιστικότητας που συντάσσεται ετησίως από το Παγκόσμιο Οικονομικό Φόρουμ (Γκίκας & συν., 2006:1730).

Το φορολογικό σύστημα της Φινλανδίας για πολίτες – μισθωτούς και τους εργοδότες τους χαρακτηρίζεται από απλότητα. Στο τέλος κάθε έτους κάθε φορολογούμενος λαμβάνει μία προ συμπληρωμένη φορολογική δήλωση που αφορά το νέο έτος. Ο εργοδότης των εν λόγω μισθωτών λαμβάνει ηλεκτρονικά αυτή τη φόρμα για τους υπαλλήλους του την οποία και ενσωματώνει στο σύστημα μισθοδοσίας της εταιρείας. Συνεπώς, στα πλαίσια της φορολογίας των φυσικών προσώπων, κάθε φορολογούμενος λαμβάνει την φορολογική κάρτα με βάση τα δεδομένα που έχουν για αυτόν οι φορολογικές αρχές και οφείλει να κοινοποιήσει στο αρμόδιο φορολογικό γραφείο κάθε αλλαγή των φορολογικών του δεδομένων (Γκίκας & συν., 2006:1731).

Η Φορολογική Υπηρεσία της Φινλανδίας ως οργανισμός του Δημόσιου Φορέα, υπάγεται στη δικαιοδοσία του Υπουργείου Οικονομικών. Συγκεκριμένα αποτελείται από:

- Την Εθνική Επιτροπή Φορολογίας όπου το έργο της είναι να εξασφαλίζει και να ελέγχει την ενοποίηση και την εγκυρότητα όλων των ζητημάτων που σχετίζονται με την φορολογία.
- Τις περιφερειακές εφορίες που είναι υπεύθυνες για την φορολογία φυσικών και νομικών προσώπων (πολίτες και επιχειρήσεις αντίστοιχα) και την φορολογία των συνεταιρισμών ανάλογα με την γεωγραφική τους κατανομή.
- Η εφορία για μεγάλους συνεταιρισμούς είναι η κεντρική φορολογική υπηρεσία που είναι υπεύθυνη για την φορολογία των μεγάλων συνεταιρισμών.

2.22.2. Θέση – Διοικητικό καθεστώς

Βασικός στόχος της Φινλανδικής φορολογικής υπηρεσίας είναι η αυτοματοποίηση της φορολογίας φυσικών προσώπων. Τα δεδομένα που απαιτούνται προέρχονται από τα ταμεία κοινωνικής ασφάλισης (και μέσω των εργοδοτών), τις τράπεζες, τα συνταξιοδοτικά ταμεία, τις ασφαλιστικές εταιρείες κλπ. Η αυτοματοποίηση έδειξε ότι οι πολίτες έχουν προοδευτικά απαλλαχθεί από το να υποβάλλουν κάθε χρόνο την φορολογική τους δήλωση (Σιάσιου, 2013:70).

Η φορολογική διοίκηση της χώρας ασχολείται επιπλέον με τον προσδιορισμό της αντικειμενικής αξίας των ακινήτων των ιδιοκτητών (OECD, 2011).

Αξίζει να αναφέρουμε ότι οι φορολογικοί συντελεστές¹⁶⁸ της χώρας διαμορφώνονται ως εξής:

1. Συντελεστής εταιρικής φορολογίας 20% (25,9% στην Ευρωζώνη)
2. Συντελεστής φορολογίας Φ.Π. 51,5% (42,3 % στην Ευρωζώνη)
3. Συντελεστής ΦΠΑ 24% (20,67% στην Ευρωζώνη)

Ο συνολικός χρόνος που απαιτείται για την προετοιμασία, υποβολή και πληρωμή των φόρων είναι συνολικά 93 ώρες. Συγκεκριμένα για τους φόρους των επιχειρήσεων¹⁶⁹ απαιτούνται 21 ώρες το έτος, για τους φόρους εργασίας απαιτούνται 48 ώρες το έτος και για τους φόρους κατανάλωσης¹⁷⁰ 24 ώρες το έτος. Ο αντίστοιχος μέσος όρος για την Ε.Ε. είναι 176 ώρες (World Bank Group, 2015).

2.22.3. Συμπεράσματα

Η φορολογική υπηρεσία έχει επιτύχει σημαντικότερα κέρδη που άπτονται της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων με στόχο τη μείωση του διαχειριστικού φόρτου που απαιτείται για την διεκπεραίωση των αντίστοιχων φορολογικών υποχρεώσεων. Συγκεκριμένα πέτυχε αύξηση του δείκτη αποδοτικότητάς της με την εξοικονόμηση χρόνου στη διαδικασία εισαγωγής δεδομένων από υπαλλήλους των κατά τόπους φορολογικών υπηρεσιών.

Παρατηρούμε λοιπόν ότι η εξυπηρέτηση των φορολογουμένων αποτελεί βασική προτεραιότητα της Φορολογικής Διοίκησης της Φινλανδίας. Το κέντρο πληθυσμιακού μητρώου της Φινλανδίας παρέχει προς τη φορολογική διοίκηση όλες

¹⁶⁸ <http://www.tradingeconomics.com/>

¹⁶⁹ Είναι ο άμεσος φόρος που επιβάλλει το Κράτος στα κέρδη που προκύπτουν από επιχειρηματική δραστηριότητα (Σταφυλίδης, 2003).

¹⁷⁰ Είναι ο φόρος επί των καταναλωτικών δαπανών που είτε επιβάλλεται στον φορολογούμενο, είναι δηλαδή άμεσος φόρος (τεκμαρτή φορολόγηση με βάση τις δαπάνες π.χ. για αυτοκίνητο), είτε στην τιμή του προϊόντος, οπότε είναι έμμεσο φόρος (ΦΠΑ)

τις πληροφορίες σχετικά με τη διεύθυνση κατοικίας, την ηλικία και την οικογενειακή κατάσταση των φορολογουμένων. Το φινλανδικό κτηματολόγιο παρέχει επίσης όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για το φόρο ακίνητης περιουσίας. Ο ρόλος των τραπεζών είναι πολύ σημαντικός για τη διεκπεραίωση των φορολογικών ζητημάτων καθώς όλες οι φορολογικές πληρωμές και εισπράξεις γίνονται μέσω τραπεζών.

2.23. Παρατηρήσεις - Συμπεράσματα

Συγκρίνοντας τα φορολογικά συστήματα Ελλάδας – Κύπρου διαπιστώνουμε ότι η Κύπρος διαθέτει όλα τα αναμενόμενα φορολογικά χαρακτηριστικά ενός διεθνούς χρηματοοικονομικού κέντρου. Η Κυπριακή φορολογική νομοθεσία και η εφαρμογή της είναι σαφής από τη φύση της. Οι σχέσεις μεταξύ της επιχειρηματικής κοινότητας και των φορολογικών αρχών είναι άριστες και διασφαλίζουν την αποδοτική φορολόγηση του εμπορικού και χρηματοοικονομικού τομέα. Με την ύπαρξη ενός σαφούς και ευεργετικού περιβάλλοντος, το φορολογικό σύστημα ενισχύει την ανταγωνιστικότητα της Κύπρου και συντελεί στο να γίνει η Κύπρος μία χώρα με ελκυστική φορολογία στην οποία μπορούν να αναπτυχθούν διεθνείς δραστηριότητες.

Οι φορολογικοί συντελεστές για την φορολογία Φυσικών Προσώπων που ισχύουν στις δύο χώρες είναι οι ακόλουθοι:

Φορολογητέο εισόδημα	Φορολογικός συντελεστής στην Ελλάδα	Φορολογικός συντελεστής στην Κύπρο
0-19,500 €	22%	0
19.001 – 25.000 €	22%	20%
25.001 – 28.000 €	32%	20%
28.001 – 36.300 €	32%	25%
36.301 – 42.000 €	32%	30%
42.001 – 60.000 €	42%	30%
Άνω των 60.000 €	42%	35%

Οι φορολογικοί συντελεστές για την φορολογία Νομικών Προσώπων που ισχύουν στις δύο χώρες είναι οι ακόλουθοι:

Φορολογητέο εισόδημα	Φορολογικός συντελεστής στην Ελλάδα	Φορολογικός συντελεστής στην Κύπρο
0-50.000 €	26%	12,5%
Άνω των 50.000 €	33%	

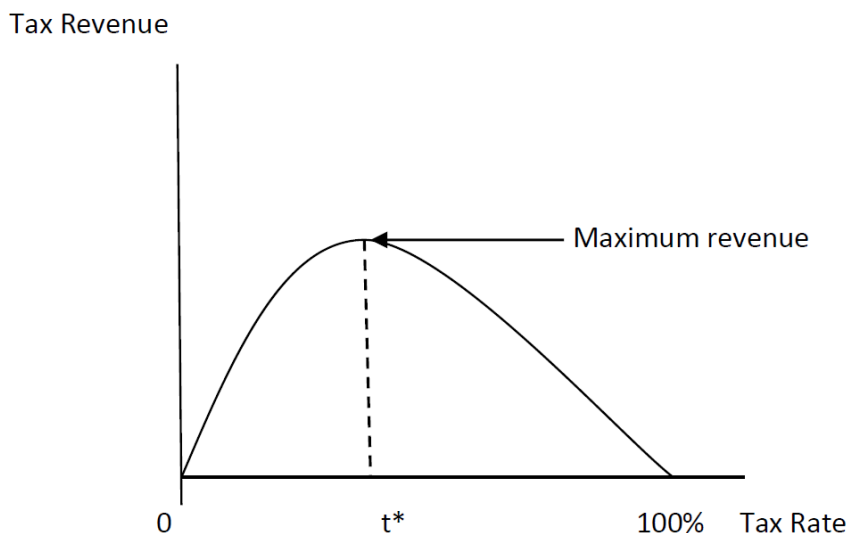
Από την μελέτη των συστημάτων Φορολογικής Διοίκησης στον διεθνή χώρο διαπιστώνουμε ότι ο σχεδιασμός της φορολογικής πολιτικής που ισχύει εναπόκειται στην κανονιστική αρμοδιότητα των κρατών – μελών. Το ύψος των φορολογικών συντελεστών¹⁷¹, ο καθορισμός της φορολογικής βάσης¹⁷², το μείγμα των άμεσων και έμμεσων φόρων, η παραχώρηση φορολογικών προνομίων ή κινήτρων, ο τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας της Φορολογικής Διοίκησης αποτελούν αντικείμενα απόφασης από κάθε ξεχωριστό κράτος, με βασική προτεραιότητα τα εθνικά συμφέροντα. Αξίζει να σημειωθεί ότι στις χώρες – μέλη της Ε.Ε. υπάρχουν συνολικά 27 διαφορετικά φορολογικά συστήματα. Επίσης «*παρά τις συνεχείς αυξήσεις φορολογικών συντελεστών από το 2010 τα φορολογικά έσοδα μειώθηκαν έως το 2015 κατά 8,1 δις ευρώ. (εξέλιξη αναμενόμενη λόγω της μεγάλης ύφεσης αλλά και λόγω της αδυναμίας περιορισμού της φοροδιαφυγής)*» (Γραφείο Προϋπολογισμού, 2016:16).

Σύμφωνα με τον Αμερικανό οικονομολόγο Arthur Laffer, τα φορολογικά έσοδα αυξάνονται βάσει των φορολογικών συντελεστών. Αλλά όταν οι φόροι ξεπερνούν τον ιδανικό φορολογικό συντελεστή t^* όπως παρουσιάζεται στο ακόλουθο σχεδιάγραμμα, τότε δημιουργούνται σημαντικά αντικίνητρα στην εργασία και τα έσοδα μειώνονται (Christian & συν., 2013:4-5). Παρατηρούμε λοιπόν ότι όταν ο φορολογικός συντελεστής είναι μηδέν, τότε και τα έσοδα είναι μηδενικά. Όταν ο φορολογικός συντελεστής είναι 100%, δεν δημιουργούνται κίνητρα για εργασία και παραγωγή και πάλι τα φορολογικά έσοδα είναι μηδενικά.

¹⁷¹ Ο φορολογικός συντελεστής είναι ο φόρος που αντιστοιχεί σε κάθε μία μονάδα φορολογικής βάσης (Γεωργακόπουλος, 2012).

¹⁷² Η φορολογική βάση είναι το μέγεθος, βάση του οποίου υπολογίζεται το ποσό του φόρου που πρέπει να καταβάλλει ο κάθε φορολογούμενος. Τα τρία οικονομικά χαρακτηριστικά του φορολογούμενου που χρησιμοποιούνται ως φορολογική βάση είναι: το εισόδημα, η περιουσία και η δαπάνη (Γεωργακόπουλος, 2012).

Figure 1 The Laffer Curve



Γράφημα 5 Καμπύλης Laffer

Τα φορολογικά συστήματα των περισσότερων ευρωπαϊκών χωρών σημαδεύονται από σημαντικές αλλαγές με κύριο στόχο τη ποιότητα στην παροχή των υπηρεσιών τους. Τα κράτη μέλη της Ε.Ε. πρέπει να πάρουν περισσότερες αποφάσεις προκειμένου να ρυθμίσουν συνολικά τα φορολογικά συστήματα τους. Η ΕΕ δεν επιδιώκει να αντικαταστήσει τα υπάρχοντα εθνικά φορολογικά συστήματα με ένα ενιαίο – κοινό φορολογικό σύστημα. Επιδιώκει, προ πάντων, να βελτιώσει τη συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και του συντονισμού της αντίστοιχης νομοθεσίας τους, προκειμένου να εξασφαλίσει την ομαλή λειτουργία 27 διαφορετικών φορολογικών συστημάτων στα πλαίσια της εσωτερικής αγοράς.

Επομένως, ένα κράτος μέλος δεν είναι σε θέση να διαχειρίζεται το δικό του σύστημα εσωτερικής φορολογίας, ειδικότερα όσον αφορά στην άμεση φορολογία, χωρίς πληροφορίες από άλλα κράτη – μέλη. Προκειμένου να ξεπεραστούν οι αρνητικές επιπτώσεις αυτού του φαινομένου, είναι απαραίτητο να αναπτυχθεί μία νέα διοικητική συνεργασία μεταξύ των φορολογικών διοικήσεων των κρατών μελών (Οδηγία 2011/6/ΕΕ).

Επιπλέον στις περισσότερες χώρες του ΟΟΣΑ παρατηρήσαμε ότι υπάρχει μία ενιαία υπηρεσία η οποία υπάγεται στο Υπουργείο Οικονομικών και η οποία μπορεί να ασκεί μία σειρά από δραστηριότητες όπως:

- Εσωτερική οργάνωση της υπηρεσίας και εκπόνηση προγραμμάτων δράσης και επιμόρφωσης
- Συστήματα πληροφορικής
- Επιβολή και άρση ποινών
- Ερμηνεία νομοθεσίας.

Η διεκπεραίωση υπηρεσιών σχετικών με την φορολογία, υπήρξε μία από τις πρώτες δέσμες διεργασιών, στο σύνολο των χωρών της Ε.Ε. που προχώρησαν σε εκμετάλλευση και χρήση σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας για την πραγματοποίησή τους. Επιπλέον, η διαδικασία διεκπεραίωσης φορολογικών υποθέσεων, υπήρξε πρωτοπόρος ως προς την καινοτόμο ανάπτυξη διαδικτυακών εφαρμογών σε επίπεδο αμφίδρομης επικοινωνίας με τον χρήστη.

Η υιοθέτηση σύγχρονων τεχνολογιών στον φορολογικό τομέα είναι ιδιαίτερα αναγκαίος, καθότι αποτελεί βασικό πυλώνα για την εύρυθμη λειτουργία του Κράτους. Επιπλέον τα ζητήματα φορολογίας αποτελούν την βασικότερη υποχρέωση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Ως εκ τούτου, η ψηφιοποίηση των σχετικών διαδικασιών περιλαμβάνει πλαίσιο ενεργειών με υψηλό δείκτη προτεραιότητας, σε κάθε ανεπτυγμένη χώρα. Επομένως, ο τομέας της δημόσιας οικονομίας αποτελεί αναμφίβολα το προνομιούχο πεδίο παρέμβασης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σηματοδοτεί μία νέα αντίληψη στην εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων από τις δημόσιες υπηρεσίες. Ο τρόπος εξυπηρέτησης βασίζεται στον επανασχεδιασμό των διαδικασιών πρόσβασης και επικοινωνίας με το Δημόσιο, μέσα από την αξιοποίηση των τεχνολογιών του Διαδικτύου, των κέντρων τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και της αμφίδρομης τηλεόρασης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαντά στην πρόκληση για παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στους πολίτες. Οι υπηρεσίες που παρέχονται με την χρησιμοποίηση ηλεκτρονικών μέσων είναι υψηλότερης ποιότητας, έχουν μικρότερο χρηματικό και χρονικό κόστος για τον πολίτη, και εδραιώνουν σχέσεις εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και κράτους. Τόσο οι πολίτες, όσο και οι επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με το δημόσιο αντιμετωπίζονται στο νέο αυτό πλαίσιο ως πελάτες

και αυτό που ενδιαφέρει είναι ο βαθμός ικανοποίησής τους από τις προσφερόμενες υπηρεσίες. Επίσης, σύμφωνα με την έκθεση της Ernst & Young (2009) «τόσο οι επιχειρήσεις όσο και οι κυβερνήσεις αντιμετωπίζουν προκλήσεις προκειμένου να βρουν νέες διόδους προς την επιτυχία στο πλαίσιο μίας ολοένα ανταγωνιστικότερης παγκόσμιας αγοράς, ακόμα και όταν προσπαθούν απλώς να επιπλεύσουν εν μέσω μίας οικονομικής ύφεσης που πλήττει όλο τον κόσμο». Αναπροσαρμόζουν τις φορολογικές τους πολιτικές και επαναπροσδιορίζουν τις διοικητικές προσεγγίσεις τους, προκειμένου να συμμετέχουν με πιο αποτελεσματικό τρόπο στις διεθνείς επιχειρησιακές και επενδυτικές δραστηριότητες.

Επιπλέον, πρέπει να σημειωθεί, ότι οι ηλεκτρονικές διοικητικές διαδικασίες που παρέχονται σε αυτό το πεδίο γενικά αναπτύσσουν ένα υψηλότερο επίπεδο ασφαλείας σε σχέση με άλλες ηλεκτρονικές διοικητικές διαδικασίες, με αρκετές χώρες, να δηλώνουν ότι έχουν καταλήξει σε συστήματα ηλεκτρονικής υπογραφής (Φινλανδία, Ισπανία, Γαλλία) ή κρυπτογράφησης δεδομένων (Γαλλία, Πορτογαλία, Ισπανία).

Η πραγματικότητα που έχει δημιουργηθεί μέσα στην σύγχρονη παγκοσμιοποιημένη οικονομία, η εξάλειψη των εθνικών συνόρων στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής πραγματικότητας και η διαρκής χρησιμοποίηση των νέων τεχνολογιών σε όλες τις μορφές της οικονομικής απάτης, κάνουν αναγκαία για κάθε χώρα την συνεχή αναδιοργάνωση και επαγρύπνηση των φορολογικών και ελεγκτικών μηχανισμών.

Οι Φορολογικές Διοικήσεις σε όλο τον κόσμο υιοθετούν μία περισσότερο παγκόσμια προσέγγιση – με περισσότερες συνεργασίες και συμπράξεις από ποτέ – και επιζητούν μεγαλύτερη αποδοτικότητα, εκτεταμένη ελεγκτική κάλυψη και αποτελεσματικότερες προσπάθειες συμμόρφωσης και επιβολής (Ernst & Young, 2009).

Μελετώντας τα στοιχεία του ΟΟΣΑ (OECD, 2010:22-23) για την διοικητική διάρθρωση των Φορολογικών Διοικήσεων προκύπτει ο ακόλουθος πίνακας:

Πίνακας 11 Διοικητική διάρθρωση των φορολογικών διοικήσεων χωρών μελών του ΟΟΣΑ

οι χώρες – μέλη του ΟΟΣΑ

Χώρα	Διοικητική οργάνωση φορολογικής υπηρεσίας	Διαμορφώνει την φορολογική νομοθεσία	Συντάσσει δημοσιεύει πολυετές πρόγραμμα δράσης	Αναπτύσσει δημοσιεύει πρότυπα υπηρεσιών που προσφέρει	Δημοσιεύει ετήσια έκθεση πεπραγμένων	Υπάρχει νομοθεσία για δικαιώματα φορολογουμένων
Αυστραλία	Ενιαία ημι-αυτόνομη	✓	✓	✓	✓	✓
Αυστρία	Ενιαία Διεύθυνση στο ΥΠΟΙΚ	✓	X	X	✓	✓
Βέλγιο	Πολλές διευθύνσεις στο ΥΠΟΙΚ	✓	✓	X	✓	✓
Καναδάς	Ενιαία ημι-αυτόνομη με ΔΣ	✓	✓	✓	✓	✓
Τσεχία	Μία διεύθυνση στο ΥΠΟΙΚ	✓	X	✓	✓	✓
Δανία	Ενιαία διεύθυνση στο ΥΠΟΙΚ	✓	✓	✓	✓	✓
Φιλανδία	Ενιαία ημι-αυτόνομη με ΔΣ	✓	✓	✓	✓	✓
Γαλλία	Πολλές διευθύνσεις στο ΥΠΟΙΚ	✓	✓	✓	✓	✓
Γερμανία	Πολλές διευθύνσεις στο ΥΠΟΙΚ	✓	X	X	X	✓
Ελλάδα	Πολλές διευθύνσεις στο ΥΠΟΙΚ	✓	✓	X	X	✓
Ουγγαρία	Ενιαία ημι-αυτόνομη	✓	X	✓	✓	✓
Ισλανδία	Ενιαία ημι-αυτόνομη	✓	✓	X	✓	✓
Ιρλανδία	Ενιαία ημι-αυτόνομη	✓	✓	✓	✓	✓
Ιταλία	Ενιαία ημι-αυτόνομη	✓	✓	✓	✓	✓
Ιαπωνία	Ενιαία ημι-αυτόνομη	✓	X	✓	✓	✓
Κορέα	Ενιαία ημι-αυτόνομη	✓	✓	✓	✓	✓
Λουξεμβούργο	Πολλές διευθύνσεις στο ΥΠΟΙΚ	✓	X	X	✓	✓
Μεξικό	Ενιαία ημι-αυτόνομη	✓	✓	✓	✓	✓
Ολλανδία	Μία διεύθυνση στο ΥΠΟΙΚ	✓	✓	✓	✓	✓
Ν. Ζηλανδία	Ενιαία ημι-αυτόνομη	✓	✓	✓	✓	✓
Νορβηγία	Ενιαία ημι-αυτόνομη	✓	✓	✓	✓	✓
Πολωνία	Πολλές διευθύνσεις στο ΥΠΟΙΚ	✓	✓	✓	✓	X
Πορτογαλία	Πολλές διευθύνσεις στο ΥΠΟΙΚ	✓	X	X	✓	✓
Σλοβακία	Ενιαία ημι-αυτόνομη	✓	✓	✓	✓	✓
Ισπανία	Ενιαία ημι-αυτόνομη	✓	✓	✓	✓	✓
Σουηδία	Ενιαία ημι-αυτόνομη με ΔΣ	✓	✓	X	✓	✓
Ελβετία	Ενιαία διεύθυνση στο ΥΠΟΙΚ	✓	X	X	X	X
Τουρκία	Ενιαία ημι-αυτόνομη	✓	X	X	✓	✓
Ηνωμένο Βασίλειο	Ενιαία ημι-αυτόνομη υπηρεσία με ΔΣ	✓	✓	✓	✓	✓
Ηνωμένες Πολιτείες	Ενιαία ημι-αυτόνομη υπηρεσία με ΔΣ	✓	✓	✓	✓	✓

Από την μελέτη του παραπάνω πίνακα βλέπουμε ότι σε μερικές χώρες η Φορολογική Διοίκηση έχει δικό της διοικητικό συμβούλιο, το οποίο περιλαμβάνει και μέλη εκτός του Υπουργείου Οικονομικών και ο ρόλος του είναι, στις περισσότερες περιπτώσεις, συμβουλευτικός κυρίως σε θέματα μεσοπρόθεσμης στρατηγικής. Σε ορισμένες μάλιστα περιπτώσεις τα μέλη του Συμβουλίου πρέπει να εγκριθούν από τη Βουλή.

Η διεθνής εμπειρία έχει δείξει ότι όσο καλή και να είναι μία νομοθεσία, αυτή δεν μπορεί να αποδώσει αν δεν υπάρχει ικανή και αξιόπιστη φορολογική διοίκηση και την εφαρμόσει. Η μεταρρύθμιση της Φορολογικής Διοίκησης δεν μπορεί να είναι υπόθεση ενός ή περισσότερων νόμων. Η μεταρρύθμιση της Φορολογικής Διοίκησης προϋποθέτει *«την ποσοτική και ποιοτική ενίσχυση του προσωπικού, την παροχή κινήτρων και τη διαφοροποίηση των αμοιβών»* (Κατσιμάρδος & συν., 2014:15). Η αξιόπιστη λειτουργία και η εμπέδωση της εμπιστοσύνης των φορολογουμένων ότι η φορολογική διοίκηση, μέσω των μηχανισμών της, επιτελεί το ρόλο της σωστά και αμερόληπτα, θα αποτελέσει ίσως και την αρχή για να περιοριστεί το φαινόμενο της φοροδιαφυγής. Σε μία χώρα όπως η Ελλάδα, όπου είναι κοινή διαπίστωση ότι η φοροδιαφυγή είναι αρκετά εκτεταμένη, ακόμη και οι καλύτεροι νόμοι δεν μπορούν να περιορίσουν το φαινόμενο αν δεν υπάρχει αποτελεσματικό σύστημα Φορολογικής Διοίκησης.

Διάφορα κράτη μέλη, όπως η Βουλγαρία, Κύπρος, Ελλάδα, Λετονία, Ιταλία και Σλοβενία εισήγαγαν μέτρα για την βελτίωση στην είσπραξη φόρων και στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής, προκειμένου να αυξηθεί η φορολογική συμμόρφωση (European Commission, 2011:37-38).

Κεφάλαιο 3^ο: Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

3.1. Εννοιολογική προσέγγιση της έννοιας

Η Ε.Ε. ορίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως «την χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας στη δημόσια διοίκηση (Terzis & συν, 2006) σε συνδυασμό με αλλαγές στην οργανωτική δομή και νέες δεξιότητες του προσωπικού με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημοσίων πολιτικών» (Hahamis & συν., 2005:185-192, Torres, 2005). Με άλλα λόγια, προσδιορίζει τον τρόπο με τον οποίο ο δημόσιος τομέας χρησιμοποιεί την τεχνολογία για να «εφαρμόσει τις αρχές της δημόσιας διοίκησης προκειμένου να υλοποιήσει τις δραστηριότητες της Κυβέρνησης» (Terzis & συν., 2006). Επίσης σύμφωνα με τον OECD (2008), η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως η χρήση εφαρμογών του διαδικτύου και άλλων τεχνολογιών από την κυβέρνηση, σε συνδυασμό με διαδικασίες που ενσωματώνουν αυτές τις τεχνολογίες για την ενίσχυση της πρόσβασης στην κρατική πληροφορία και υπηρεσία προς το κοινό, άλλες υπηρεσίες και κρατικές οντότητες. Αξίζει να σημειωθεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα ευρύτερο πεδίο χρήσης και ενσωμάτωσης των νέων τεχνολογιών από αυτό της ηλεκτρονικής κυβέρνησης (δηλαδή το ψηφιακό πρόσωπο των δημοσίων οργανισμών), η οποία έχει ως κύριο σκοπό την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών (από τις δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς), οικονομικού κυρίως χαρακτήρα (συναλλαγές με το δημόσιο ή τους δημόσιους φορείς). Αποτελεί καταλύτη για να διευκολυνθεί η καλύτερη και αποτελεσματικότερη διοίκηση. Βελτιώνει, σύμφωνα με τους Warkentin et al. (2002), την διαμόρφωση και την εφαρμογή των πολιτικών που ασκεί το Δημόσιο και βοηθά τον δημόσιο τομέα να αντιμετωπίσει τις αλληλοσυγκρουόμενες απαιτήσεις για την παροχή περισσότερων και καλύτερων υπηρεσιών με λιγότερους πόρους.

Μελετώντας τους παραπάνω ορισμούς, εύλογα προκύπτει το συμπέρασμα ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν συνεπάγεται μόνο τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, αλλά τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών για την ηλεκτρονική οργάνωση της δημόσιας πληροφορίας. Όπως αναφέρει και ο κ. Μπουντάλης (2006:10) στο επιστημονικό περιοδικό Διοικητική Ενημέρωση «η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνιστά ένα πεδίο ριζικού μετασχηματισμού των σχέσεων της Διοίκησης με τους πολίτες, με τις επιχειρήσεις, με τους εργαζόμενους και τελικά με τον ίδιο της τον εαυτό». Επομένως, για να πετύχει το e-government απαιτείται αλλαγή στις οργανωτικές δομές του δημόσιου τομέα, εκπαίδευση των

δημοσίων υπαλλήλων αλλά και των πολιτών, αντιμετώπιση πλήθους θεσμικών ζητημάτων, σημαντική διείσδυση του διαδικτύου στην καθημερινότητά μας, δημιουργία ψηφιακής και τεχνολογικής κουλτούρας στον πολίτη, και πάνω από όλα ενημέρωση προς όλες τις πλευρές.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εξελίσσεται με ταχύτατους ρυθμούς και είναι σε θέση να προσφέρει τα μέσα για την εξυγίανση του πιο νευραλγικού τμήματος του κρατικού ιστού, τη συγκέντρωση φορολογικών εσόδων. Είναι μια *«διαδικτυακή διακυβέρνηση η οποία συνδέει τις νέες τεχνολογίες με τα νομικά συστήματα εσωτερικά και τέλος συνδέει όλη αυτή τη σειρά των πληροφοριών της κυβέρνησης εξωτερικά με οτιδήποτε ψηφιακά και με όλους τους φορολογούμενους»* (Tapscott, 1996). Τα κράτη – μέλη της Ε.Ε. υλοποιούν ενέργειες ως προς την πλήρη μεταγωγή των κυβερνητικών τους δράσεων στο διαδίκτυο, στοχεύοντας ως 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. Αξίζει στο σημείο αυτό να αναφέρουμε ότι από έρευνα της Ε.Ε. που διεξήχθη το 2006 τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η Ελλάδα διέθετε κατά 62% υπηρεσίες on-line, ενώ αντίστοιχα η Αυστρία 95%. Η Ελλάδα κατείχε την 22^η θέση ανάμεσα σε 28 χώρες της Ε.Ε. σε θέματα εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις υπηρεσίες (Floropoulos & συν., 2010:47).

Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) συμβάλλουν στην καλύτερευση της ποιότητας της ζωής των πολιτών, αφού προσφέρουν όλο και πιο βελτιωμένες υπηρεσίες στην ενημέρωση, την πληροφόρηση, την εξυπηρέτηση, τις συναλλαγές κλπ. Σύμφωνα με στοιχεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής περισσότερο από το 40% της αύξησης της παραγωγικότητας στην Ευρώπη τα τελευταία 3 χρόνια προέρχεται από τις τεχνολογίες πληροφορικής. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνεισφέρει στην αύξηση της παραγωγικότητας του δημόσιου τομέα και στην καλύτερη εξυπηρέτηση υπηρεσιών, για πολίτες και επιχειρήσεις (Τσιγάλογλου & συν..2004:133). Με τη χρήση αυτών των υπηρεσιών δημιουργείται πιο εύκολα ένα σύγχρονο κράτος και πραγματοποιούνται οι στόχοι που έχει θέσει η κοινωνία. Η μεγάλη ανάπτυξη των ΤΠΕ¹⁷³ μπορεί να συντελέσει στην παροχή πληροφόρησης, στη

¹⁷³ Οι ΤΠΕ αποτελούνται από τον εξοπλισμό, το λογισμικό, τα δίκτυα και τα μέσα που χρησιμοποιούνται για τη συλλογή, επεξεργασία, αποθήκευση, προστασία, μετάδοση και παρουσίαση

μετατροπή της υπάρχουσας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, στη δημιουργία και στη συντήρηση βάσεων δεδομένων, στην ασφάλεια διαχείρισης των προσωπικών δεδομένων, στη γρηγορότερη λήψη αποφάσεων χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα πληροφοριακά συστήματα.

Ο καθηγητής Καρτσακούλης (2004:178) υποστηρίζει ότι παρατηρείται σήμερα εκτεταμένη σύγχυση σε σχέση με την ερμηνεία και το εύρος εφαρμογής του όρου e-government. Συγκεκριμένα αναφέρει «...*Σύγχυση δημιουργείται με το δεύτερο συνθετικό του όρου, το οποίο σημαίνει και διοίκηση και διακυβέρνηση και άρα, το e-government αφορά τόσο την ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών και επικοινωνίας, όσο και την ηλεκτρονική λήψη αποφάσεων*». Ο ΟΟΣΑ ορίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως την χρήση από την Κυβέρνηση εφαρμογών του διαδικτύου και άλλων τεχνολογιών, σε συνδυασμό με διαδικασίες που ενσωματώνουν αυτές τις τεχνολογίες για την ενίσχυση της πρόσβασης στην κρατική πληροφορία και υπηρεσία προς το κοινό, άλλες υπηρεσίες και κρατικές οντότητες ή τη βελτίωση σε κυβερνητικές λειτουργίες ως προς την αποτελεσματικότητα, την ποιότητα των υπηρεσιών και τον μετασχηματισμό τους.¹⁷⁴

Ουσιαστικά πρόκειται για χρήση των δυνατοτήτων της τεχνολογίας για τη δημιουργία μοντέλων και εφαρμογών πρόσβασης και παροχής υπηρεσιών από το κράτος προς τους πολίτες και τη δημόσια διοίκηση. Η τεχνολογία δεν μπορεί να μετατρέψει κακές διαδικασίες σε καλές, αλλά η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δημιουργεί μία καλή ευκαιρία για τη δημόσια διοίκηση να κάνει το έργο της καλύτερα. Η εισαγωγή της αυτοματοποίησης στο δημόσιο τομέα δεν θα δημιουργήσει αυτόματα καλύτερη ή περισσότερη διακυβέρνηση αλλά η τεχνολογία αυτή μπορεί να βοηθήσει ώστε κακές διαδικασίες να αντικατασταθούν από καλύτερες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει να κάνει με πολλά περισσότερα από απλά να αποκτήσει και να εγκαταστήσει της κατάλληλες τεχνολογίες. Η επιτυχής υλοποίηση απαιτεί προσεκτικό σχεδιασμό και καθοδήγηση των οργανωσιακών στόχων, πολιτικών, διαδικασιών και τεχνολογιών. Επομένως, η αποτελεσματική ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει *«ευκολία στις επιχειρήσεις, στους οργανισμούς και στους*

της πληροφορίας, καθώς και από τις σχετικές υπηρεσίες υπολογιστών και επικοινωνιών (Βαβούρας, 2016:338).

¹⁷⁴ Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον όρο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως προσδιορίζεται από τον ΟΟΣΑ, μπορείτε να ανατρέξετε στο άρθρο με τίτλο Challenges for e-government development (<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN012241.pdf>) καθώς και στο άρθρο με τίτλο The e-government imperative: main findings (<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNTC/UNPAN010381.pdf>)

πολίτες για να εκτελούν τις συναλλαγές τους με την κυβέρνηση ευκολότερα, γρηγορότερα και με χαμηλότερο κόστος» (Τσιγάλογλου & συν., 2014:133).

Επομένως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με όχημα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), με στόχο το ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, προκειμένου η Διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγοντας την ενεργή συμμετοχή των πολιτών (ΥΔΜΗΔ, 2014:3).

Δύο είναι οι στρατηγικοί στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Οικονόμου, 2005:144):

1. η ανάπτυξη και παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και χαμηλού κόστους προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις, που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του σύγχρονου οικονομικού και κοινωνικού περιβάλλοντος, και
2. η ανάπτυξη ολοκληρωμένων και διαλειτουργικών πληροφοριακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης που της επιτρέπουν να συγκεντρώνει, να επεξεργάζεται, να αποθηκεύει και να διαθέτει πληροφορίες συνεπείς, ακριβείς και μη πλεονάζουσες ώστε να είναι σε θέση, όχι μόνο να παρέχει τις παραπάνω υπηρεσίες, αλλά και να μπορεί να προγραμματίζει ορθολογικά τη δράση της, να μετρά τα αποτελέσματά της και να λαμβάνει ορθές και εκτελέσιμες αποφάσεις. Η ευθύνη για διαλειτουργικότητα¹⁷⁵ στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά πρωτίστως τους φορείς του δημόσιου τομέα και τους οργανισμούς που υλοποιούν ή προμηθεύονται τα συστήματα μέσω των οποίων παρέχονται οι υπηρεσίες. Είναι πολύ σημαντικό οι φορείς αυτοί να κατανοήσουν και να αναδείξουν τη σημασία της διαλειτουργικότητας και να την χρησιμοποιήσουν για διευκόλυνση της παροχής αλλά και της απολαβής των υπηρεσιών. Η έννοια της διαλειτουργικότητας είναι πολύ σημαντική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθώς συνδέεται κυρίως με τα

¹⁷⁵ Διαλειτουργικότητα ορίζεται ως η δυνατότητα μεταφοράς και χρήσης της πληροφορίας με ενιαίο και αποτελεσματικό τρόπο από διαφορετικούς οργανισμούς και πληροφοριακά συστήματα. Επίσης είναι η δυνατότητα ανταλλαγής δεδομένων από διαφορετικά πληροφοριακά περιβάλλοντα μέσω της υιοθέτησης κοινών προτύπων.

πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται για την διεξαγωγή διοικητικών διαδικασιών μεταξύ υπηρεσιών και μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών – επιχειρηματιών. Θα πρέπει λοιπόν τα υπεύθυνα στελέχη όλων των εμπλεκόμενων φορέων να ενημερωθούν για τη διαλειτουργικότητα και για το ελληνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας και να παρακολουθούν τις σχετικές εξελίξεις.

Ο ρόλος της Διακυβέρνησης μιας χώρας από τη μια, αλλά και αυτός της κυβέρνησης από την άλλη, σκιαγραφούν δυο διαφορετικές πτυχές της σχέσης μεταξύ πολιτών και πολιτικών δομών. Η διακυβέρνηση μιας χώρας, δίνει έμφαση στους τρόπους σύμφωνα με τους οποίους λαμβάνονται οι αποφάσεις, ενώ η κυβέρνηση τονίζει τον ξεχωριστό τρόπο με τον οποίο αυτές οι αποφάσεις θα εκτελεστούν. Επομένως, η διακυβέρνηση αντιπροσωπεύει την μετάβαση στο διαδίκτυο και την προσαρμογή των κυβερνητικών υπηρεσιών, έτσι ώστε να παρέχουν πληροφόρηση, να δέχονται αιτήματα και να αλληλεπιδρούν με τον πολίτη. Η παροχή μιας υπηρεσίας λοιπόν, είναι μια λειτουργία που κατά κύριο λόγο εκτελείται από την κυβέρνηση μιας χώρας, ενώ το κατά πόσο και αν μια υπηρεσία θα παρέχεται, είναι κατ' εξοχήν θέμα της διακυβέρνησης. Βέβαια, σε μια κοινωνία με συνεχώς αυξανόμενη ευελιξία, οι δύο αυτές πτυχές μεταβάλλονται και συνυπάρχουν σε μια ολοκληρωμένη μορφή. *«Η επιτυχής υιοθέτηση και ο βαθμός διείσδυσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε μία κοινωνία αποτελεί συνάρτηση τόσο της διείσδυσης των τεχνολογιών πληροφορικής στον πληθυσμό της όσο και στο βαθμό που η δημόσια διοίκηση και οι επιχειρήσεις είναι σε θέση να υιοθετήσουν τις ψηφιακές τεχνολογίες και να προωθήσουν σύγχρονες και καινοτόμες δράσεις»* (Ρόκος, 2007:1)

3.2. Πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρουσιάζονται στην συνέχεια:

- **Εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος.** Η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οδηγεί στην βελτίωση της απόδοσης και της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, συμβάλλοντας στην βελτίωση της εικόνας της δημόσιας διοίκησης¹⁷⁶.
- **Μειωμένη ανάγκη για προσωπική παρουσία στην δημόσιες υπηρεσίες.** Πλέον οι υπηρεσίες αυτές έχουν την δυνατότητα να παρέχονται 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα.
- **Βελτιώνει την αποτελεσματικότητα.** Οι ΤΠΕ επιτρέπουν τη μαζική επεξεργασία διαδικασιών και δραστηριοτήτων της δημόσιας διοίκησης, ενθαρρύνουν τη συλλογή και διάδοση στοιχείων, την παροχή πληροφοριών καθώς και την επικοινωνία με τον πολίτη, εξοικονομώντας πόρους (Βεντούρης, 2012).
- **Διαφάνεια στις συναλλαγές.** Υπάρχει η δυνατότητα δημοσιοποίησης κυρίως στο διαδίκτυο όλων των απαραίτητων πληροφοριών όπως νομοθεσία, χρονοδιαγράμματα, προγράμματα, καταληκτικές ημερομηνίες.
- **Συμβάλλει στην επίτευξη συγκεκριμένων στόχων οικονομικής πολιτικής.** Μέσω της διασταύρωσης και ελέγχου των διαφόρων στοιχείων που συλλέγονται, μέσω της μείωσης της διαφθοράς, της αύξησης της διαφάνειας, της εμπιστοσύνης και του «ανοίγματος» της κυβέρνησης, καθώς και μέσω της αύξησης της παραγωγικότητας και της υλοποίησης αποτελεσματικότερων προγραμμάτων (Βεντούρης, 2012).
- **Μείωση της γραφειοκρατίας και του χρόνου ολοκλήρωσης των εργασιών** συντομότερα και με λιγότερα λάθη.
- **Συμβάλλει στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης μεταξύ κράτους και πολίτη.** Αυτό επιτυγχάνεται μέσα από τη συμμετοχή του πολίτη στη διαδικασία διαμόρφωσης πολιτικής καθώς και προώθησης της διαφάνειας και λογοδοσίας

¹⁷⁶ Σε δομές όπως η Ευρωπαϊκή Ένωση, η αξιοποίηση των δυνατοτήτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξυπηρετεί τη διαχείριση ενός τεράστιου όγκου εγγράφων για κάθε πολίτη (π.χ. ασφαλιστικός φάκελος, ταξιδιωτικά έγγραφα κ.λπ.), τα οποία είναι απαραίτητα σε περίπτωση μετάβασής τους σε κάποια άλλη χώρα.

της κρατικής διοίκησης, συνδράμοντας κατ' επέκταση στην καταπολέμηση της διαφθοράς (Βεντούρης, 2012).

- **Δυνατότητα χρήσης τους από ανθρώπους με ειδικές ανάγκες.** Σε διαφορετικές περιπτώσεις δεν θα μπορούσαν να μετέχουν στις διαδικασίες
- **Παροχή γρήγορης πρόσβασης σε προσωπικά δεδομένα και στην έκδοση σχετικών βεβαιώσεων**

3.3. Τι δεν είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι τεχνοκρατικό πρόβλημα. Δηλαδή δεν αποτελεί ένα σύνολο τεχνολογικών έργων υποδομής. Πρόκειται για ένα κοινωνικό και πολιτικό έργο το οποίο απαιτεί ολοκληρωμένο επιχειρησιακό σχεδιασμό.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν αποτελεί αντικείμενο αποκλειστικά μίας και μόνο επιστήμης, κατά κύριο λόγο της πληροφορικής. Πρόκειται για μία διεπιστημονική προσέγγιση πολλών επιμέρους γνωστικών περιοχών. Πρόκειται για ένα «*διεπιστημονικό αντικείμενο πολλών επιμέρους γνωστικών περιοχών, κατά κύριο λόγο αντικείμενο της επιστήμης της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών, και αφορά το σύνολο των πολιτών με απώτερο σκοπό να περιοριστεί το ψηφιακό χάσμα*». (Αποστολάκης, 2004:1)

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν απευθύνεται σε ολίγους προνομακούς πολίτες (οικονομικά, κοινωνικά, γεωγραφικά). Αφορά το σύνολο των πολιτών χωρίς διακρίσεις ώστε να περιοριστεί το ψηφιακό χάσμα.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι απλά εφαρμογή της τεχνολογίας για καλύτερη και αποτελεσματικότερη διακυβέρνηση. Αποτελεί συστηματική αλλαγή τόσο του τρόπου σκέψης όσο και του τρόπου ενέργειας της ίδιας της διακυβέρνησης.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι θέμα τακτικής σε επιμέρους τομείς. Η υλοποίησή της στηρίζεται στην ανάπτυξη στρατηγικού σχεδιασμού, ο οποίος θα πρέπει να προωθεί συγκεκριμένους στόχους και να βασίζεται σε συγκεκριμένα στάδια ώστε να υπάρχει μία σταθερή και ομαλή εξέλιξη.

3.4. Σκοπός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει ως βασικό σκοπό, ως ευρύτερη έννοια, όχι μόνο τη δημιουργία ενός αποτελεσματικού κλίματος οικονομικών συναλλαγών των πολιτών με το δημόσιο, αλλά τη γενικότερη χρήση των νέων τεχνολογιών με σκοπό τον πολιτικό, κοινωνικό, οικονομικό έλεγχο και την γενικότερη διοίκηση του κράτους. Βασικός σκοπός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εννοείται η αύξηση της αποδοτικότητας¹⁷⁷ της δημόσιας διοίκησης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει τη δύναμη να δημιουργήσει ένα νέο μοντέλο παροχής υπηρεσιών κοινής ωφέλειας, όπου όλοι οι δημόσιοι οργανισμοί αποκτούν πλέον τη δυνατότητα παροχής ποιοτικότερων υπηρεσιών με πιο μοντέρνο τρόπο, αλλά και μέσα από μία αμφίδρομη σχέση δημιουργώντας με τον τρόπο αυτό μία νέα αμοιβαία σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών.

Επομένως, σκοπός της είναι αφενός να βελτιωθεί το επίπεδο παροχής των δημοσίων υπηρεσιών, αφετέρου να ενισχυθεί η διαφάνεια στο δημόσιο τομέα και να υποστηριχθούν με αποτελεσματικά μέσα οι πολιτικές που ασκεί το δημόσιο για τη μείωση της γραφειοκρατίας. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί, σαν ξεχωριστή πλευρά της Κοινωνίας της Πληροφορίας, να συνδράμει σε έναν πιο αποτελεσματικό και δημόσιο τομέα, μιας και μπορεί να βελτιώσει την οργανωτική αποδοτικότητα της δημόσιας διοίκησης, να οδηγήσει σε αποκέντρωση και εκδημοκρατισμό της διαδικασίας λήψης αποφάσεων και σχεδιασμού πολιτικής και τέλος, να τονώσει την οικονομική και περιφερειακή ανάπτυξη.

¹⁷⁷Η αποδοτικότητα αφορά αφενός στη μείωση του λειτουργικού κόστους, του χρόνου διεκπεραίωσης και των απαιτούμενων ανθρωπίνων πόρων για την παροχή της υπηρεσίας συγκριτικά με την συμβατική παροχή της, και αφετέρου με την συγκέντρωση της δημόσιας διοίκησης στην ουσία των καθηκόντων της και στη σωστή λήψη αποφάσεων.

3.5. Στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ο στρατηγικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να υποστηρίξει και να απλοποιήσει τις κυβερνητικές διαδικασίες για τους φορείς (τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και την κυβέρνηση). Συγκεκριμένα στόχος της αποτελεί η ηλεκτρονική υποστήριξη ολόκληρου του κύκλου ζωής των διαδικασιών, οργανωτικών δομών, δραστηριοτήτων και στόχων των δημόσιων οργανισμών, από την διάγνωση και κατανόηση των προβλημάτων και αναγκών, μέχρι και το σχεδιασμό και υλοποίησης κατάλληλων ολοκληρωμένων πολιτικών, προγραμμάτων και υπηρεσιών για την αντιμετώπισή τους, μέσω συνεργασίας πολλών δημόσιων οργανισμών και φορέων. Η χρήση των ΤΠΕ μπορεί να συνδέσει τους παραπάνω φορείς και να υποστηρίξει τις διαδικασίες και τις δραστηριότητες ανάμεσά τους. Με άλλα λόγια η λέξη «ηλεκτρονική» στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αναφέρεται σε θέματα υποστήριξης και αναζωογόνησης της κυβέρνησης.

Οι στόχοι της εφαρμογής των τεχνολογιών της πληροφορικής στις δημόσιες υπηρεσίες προκειμένου να επιτευχθεί ο βασικός σκοπός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι παρόμοιοι με αυτούς μιας καλής διακυβέρνησης (Χρησιτίδης, 2005):

- Αύξηση της αποτελεσματικότητας και της παραγωγικότητας των δημοσίων υπηρεσιών
- Παροχή υπηρεσιών καλύτερης ποιότητας (διαδραστικές, εστιασμένες στο χρήστη)
- Μείωση των Διοικητικών επιβαρύνσεων των επιχειρήσεων και των πολιτών
- Μείωση του κόστους λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης
- Μείωση του κόστους παροχής των υπηρεσιών με on line υπηρεσίες
- Μείωση του κόστους των Δημοσίων προμηθειών
- Μείωση του κόστους εκπαίδευσης και μετακινήσεων με μεθόδους e-learning
- Μείωση λαθών, περιορισμός σε απάτες με χρήση ΤΠΕ
- Αύξηση εσόδων με χρήση ΤΠΕ

Προκειμένου να επιτευχθούν οι παραπάνω στόχοι θα πρέπει τα πληροφοριακά συστήματα να είναι ομοειδή και να λειτουργούν με την λογική της σύζευξης, δηλαδή με την μορφή δικτύου με σκοπό να καλύψει όλες τις ανάγκες των Δημοσίων υπηρεσιών για τη μεταξύ τους επικοινωνία με **Τηλεφωνία** (τηλεφωνική επικοινωνία

ανάμεσα στους φορείς), **Δεδομένα** (επικοινωνία υπολογιστών - Internet) και **Video** (τηλεδιάσκεψη - τηλεεκπαίδευση). Με τον τρόπο αυτό δημιουργείται ένα ομοιογενές περιβάλλον το οποίο διευκολύνει την διακίνηση των πληροφοριακών δεδομένων σε όλο το δημόσιο τομέα. Παράλληλα κάθε δημόσια υπηρεσία θα πρέπει να διαθέτει τη δική της ιστοσελίδα στο διαδίκτυο, η οποία να είναι σύγχρονη, φιλική προς το χρήστη και εμπλουτισμένη.

3.6. Ποια τα προσδοκώμενα οφέλη από την εφαρμογή και χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

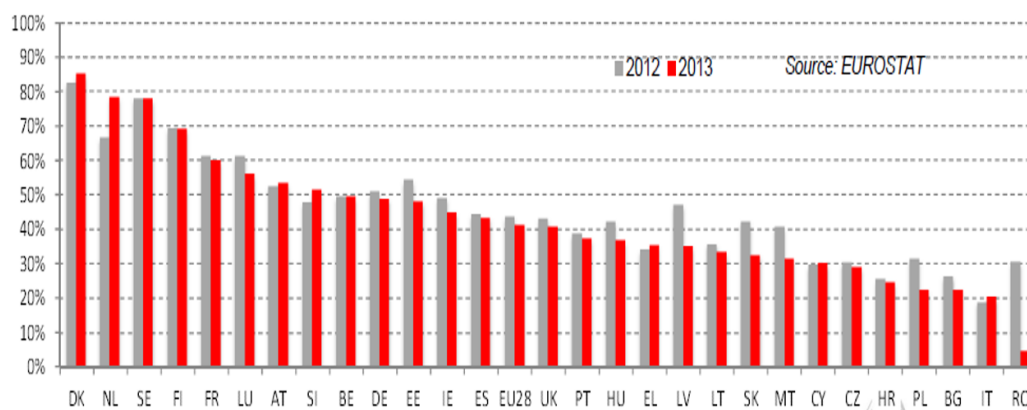
Ο ευρύτερος δημόσιος τομέας έχει έρθει πλέον αντιμέτωπος με σημαντικά διαρθρωτικά προβλήματα, όπως η φοροδιαφυγή και η φοροαποφυγή, η παραοικονομία, η αδυναμία είσπραξης βεβαιωμένων οφειλών, η αδυναμία ελέγχου του κόστους λειτουργίας κρατικών φορέων, η αδυναμία έγκαιρου ελέγχου της εκτέλεσης του προϋπολογισμού, ο εντοπισμός αποκλίσεων και η αδυναμία ελέγχου της αποδοτικότητας των δημοσίων δαπανών, που αποτελούν τις βασικές και χρόνιες αιτίες δυσλειτουργίας του κρατικού μηχανισμού. Παρά τις όποιες καθυστερήσεις που σημειώθηκαν στη χώρα μας τα τελευταία χρόνια, οι ευκαιρίες και οι δυνατότητες που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση για την ελληνική δημόσια διοίκηση είναι πολλές και σημαντικές. Με την είσοδό της επιφέρει μεγάλες αλλαγές στον τρόπο συνδιαλλαγής με το κράτος. Οι αλλαγές αυτές αφορούν τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και το ίδιο το κράτος.

Τα οφέλη που θα προκύψουν από την εφαρμογή των νέων ΤΠΕ στην λειτουργία της δημόσιας διοίκησης εξαρτώνται από τον βαθμό ωριμότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά και από το πόσο συμβατές είναι οι αλλαγές στη δημόσια διοίκηση μετά την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών

Από την άποψη της παροχής υπηρεσιών στους **πολίτες**, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει ήδη αποδείξει τα πλεονεκτήματά της στην καθημερινή ζωή τους. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθιστά δυνατή όχι μόνο την ευκολότερη πρόσβαση στις πληροφορίες των δημοσίων υπηρεσιών, αλλά διευκολύνει επίσης σε μεγάλο βαθμό τις συναλλαγές των πολιτών εξασφαλίζοντας απλότητα και ταχύτητα στις υπηρεσίες, υπέρβαση της γραφειοκρατίας, καλύτερη ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών, με ταυτόχρονη μείωση του χρόνου αναμονής στις δημόσιες και κυβερνητικές υπηρεσίες (Ροδοσθένους, 2005). Δίδεται επίσης η δυνατότητα εξυπηρέτησης των ατόμων με ειδικές ανάγκες, παρέχοντας εναλλακτικούς τρόπους για φυσική και ηλεκτρονική πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχονται από τη δημόσια διοίκηση.

Ο πολίτης έχει πλέον την δυνατότητα επικοινωνίας με τους φορείς της δημόσιας διοίκησης σε 24ωρη και καθημερινή βάση. Εξάλλου, η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση ενθαρρύνει την άμεση επικοινωνία μεταξύ των πολιτών και των υπευθύνων χάραξης πολιτικής. Οι πολίτες έχουν την δυνατότητα, αξιοποιώντας τα

ηλεκτρονικά μέσα, να υποβάλλουν άμεσα ερωτήσεις στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και να διατυπώσουν την γνώμη τους επί των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο. Στο ακόλουθο γράφημα φαίνεται το ποσοστό (%) των πολιτών των χωρών της Ε.Ε. που χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσα στο διάστημα ενός έτους (European Commission., 2015).



Γράφημα 6 Ποσοστό (%) των πολιτών των χωρών της Ε.Ε. που χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται διαφάνεια στο περιβάλλον της διοικητικής δράσης, απλούστευση της διαδικασίας αλληλεπίδρασης με το δημόσιο τομέα και ταυτόχρονα αυξημένη ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Έτσι δημιουργούνται οι κατάλληλες προϋποθέσεις για διαρκώς ενημερωμένους πολίτες, συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό θετικά στην ικανότητά τους για σωστή λήψη αποφάσεων και διεκπεραίωσης προσωπικών υποθέσεων.

Τα οφέλη αυτά που απορρέουν από την εφαρμογή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες είναι πολλαπλά και θα πρέπει να λαμβάνονται ως γνώμονας για την περαιτέρω ανάπτυξη της υποδομής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

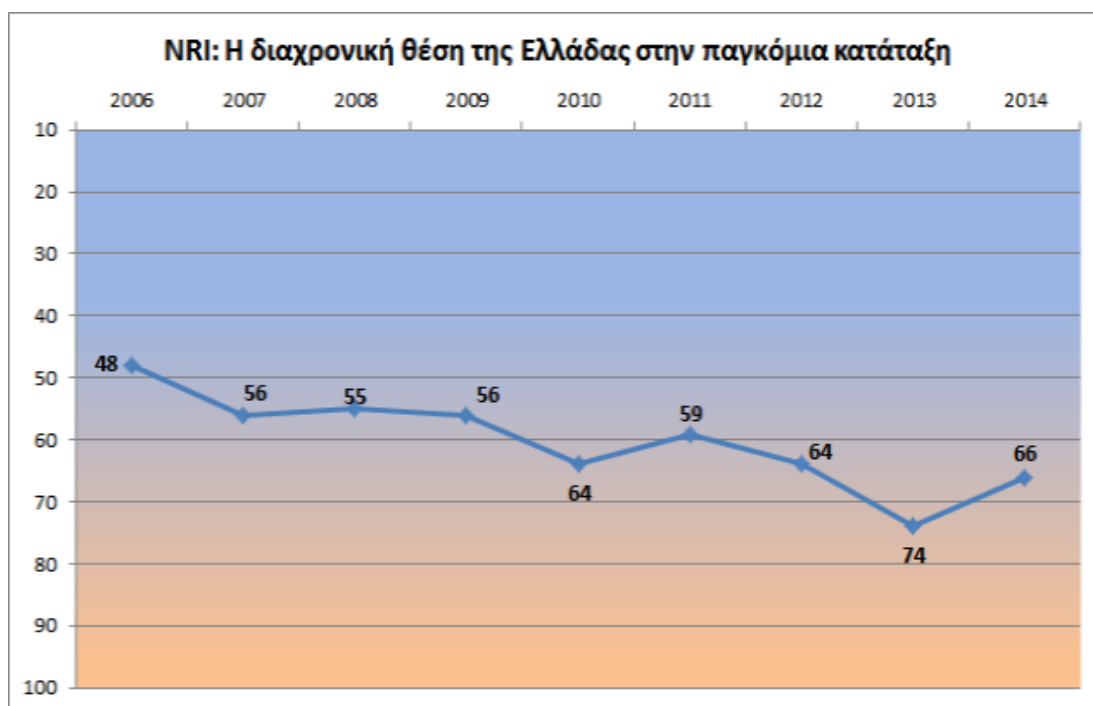
Ένας πολύ σημαντικός δείκτης είναι ο Δείκτης Ετοιμότητας Νέων Τεχνολογιών NRI¹⁷⁸ ο οποίος εκτιμά τη δυνατότητα κάθε χώρας να επωφεληθεί από την ανάπτυξη του κλάδου των ΤΠΕ. Ο δείκτης αυτός αποτελείται από τρεις συνιστώσες¹⁷⁹:

1. **Ευρύτερο περιβάλλον** (οικονομικό περιβάλλον, θεσμικό πλαίσιο, αναπτυξιακό περιβάλλον και έργα υποδομής).
2. **Ετοιμότητα σε ΤΠΕ** από πολίτες, επιχειρήσεις και Κράτος
3. **Χρήση των ΤΠΕ** από τις παραπάνω ομάδες

¹⁷⁸ Networked Readiness Index

¹⁷⁹ Ο δείκτης NRI αποτελείται από εννέα υποδείκτες: ετοιμότητα πολιτών, χρήση πολιτών, ετοιμότητα επιχειρήσεων, χρήση επιχειρήσεων

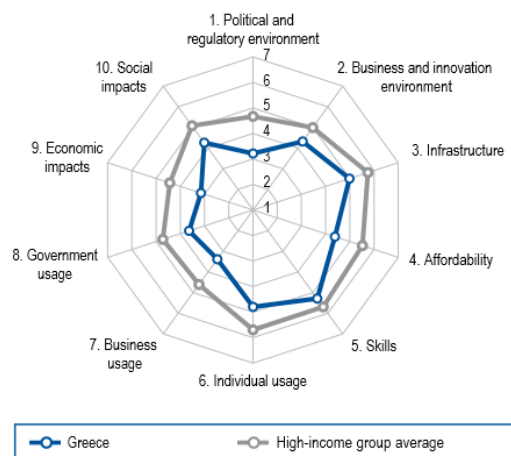
Αξίζει να σημειωθεί ότι όπως αποτυπώνεται στην έκθεση, Network Readiness Index του World Economic Forum η χώρα μας κέρδισε το 2015 την 66^η θέση και η Κύπρος την 40^η θέση στον παγκόσμιο δείκτη ψηφιακής ετοιμότητας (World Economic Forum, 2015). Έτσι για την περσινή χρονιά (2014), κατέκτησε την 66^η θέση, μετά το ιστορικό χαμηλό της 74^{ης} του 2013, το οποίο είχε προκύψει όταν η χώρα μας, αν και σημείωσε προόδους, προσπεράστηκε από μια σειρά άλλων κρατών (Infocoms, 2015). Σύμφωνα με τους Laskaridis & συν. (2008), ο δείκτης NRI για την χώρας το 2002 είχε τη τιμή 42, το 2003 την τιμή 34, το 2004 την τιμή 42 και τέλος το 2005 την τιμή 43.



Γράφημα 7 Η διαχρονική θέση της Ελλάδας στην παγκόσμια κατάταξη

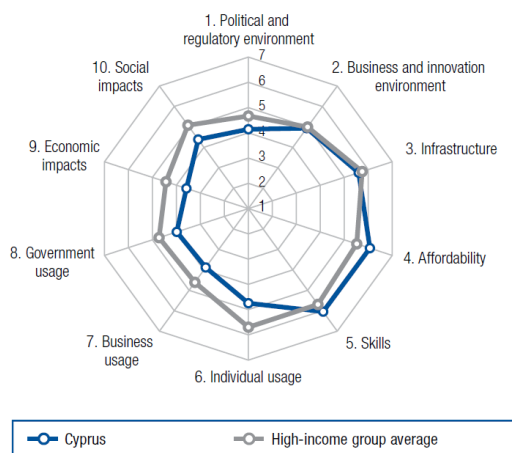
Η χώρα μας και η Κύπρος λοιπόν για το έτος 2015 έλαβαν τις ακόλουθες τιμές σε κάθε υποδείκτη καθώς και την σειρά κατάταξης σε κάθε μία συνιστώσα (Global Information Technology Report, 2015:185):

	Rank (out of 143)	Value (1–7)
Networked Readiness Index 2015	66	4.1
Networked Readiness Index 2014 (out of 148).....	74	3.9
Networked Readiness Index 2013 (out of 144).....	64	3.9
A. Environment subindex	88	3.8
1st pillar: Political and regulatory environment.....	106	3.2
2nd pillar: Business and innovation environment.....	68	4.3
B. Readiness subindex	60	4.9
3rd pillar: Infrastructure.....	40	5.0
4th pillar: Affordability.....	96	4.4
5th pillar: Skills.....	58	5.3
C. Usage subindex	63	3.9
6th pillar: Individual usage.....	48	4.8
7th pillar: Business usage.....	96	3.4
8th pillar: Government usage.....	82	3.6
D. Impact subindex	68	3.7
9th pillar: Economic impacts.....	74	3.1
10th pillar: Social impacts.....	65	4.3



Γράφημα 8 Η διαχρονική θέση της Ελλάδας στην παγκόσμια κατάταξη

	Rank (out of 143)	Value (1–7)
Networked Readiness Index 2015	36	4.7
Networked Readiness Index 2014 (out of 148).....	37	4.6
Networked Readiness Index 2013 (out of 144).....	35	4.6
A. Environment subindex	39	4.5
1st pillar: Political and regulatory environment.....	41	4.1
2nd pillar: Business and innovation environment.....	30	4.9
B. Readiness subindex	20	5.9
3rd pillar: Infrastructure.....	30	5.6
4th pillar: Affordability.....	34	6.1
5th pillar: Skills.....	11	6.0
C. Usage subindex	50	4.2
6th pillar: Individual usage.....	50	4.7
7th pillar: Business usage.....	51	3.9
8th pillar: Government usage.....	66	4.0
D. Impact subindex	50	4.0
9th pillar: Economic impacts.....	43	3.6
10th pillar: Social impacts.....	59	4.4



Γράφημα 9 Η διαχρονική θέση της Κύπρου στην παγκόσμια κατάταξη

Όσο αφορά την προσφορά υπηρεσιών στις **επιχειρήσεις**, η βελτίωση της παροχής ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών επιφέρει αύξηση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας με άμεσο στόχο την υποστήριξη νέων και βελτίωση υφιστάμενων συνεργασιών μεταξύ των επιχειρήσεων. Αυτό οφείλεται στη μείωση του κόστους των ίδιων των δημοσίων υπηρεσιών, αλλά και του κόστους συναλλαγής για τις επιχειρήσεις (χρόνος, πόροι) όπως και η μείωση των διοικητικών σφαλμάτων (Ροδοσθένους, 2005). Παραδείγματα όπως η ηλεκτρονική διεκπεραίωση των τελωνειακών διατυπώσεων και του ΦΠΑ, καθώς και η ηλεκτρονική υποβολή των φορολογικών δηλώσεων αποτελούν πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθότι επιταχύνουν τις διαδικασίες και παράλληλα βελτιώνουν την ποιότητα της διεκπεραίωσης.

Παράλληλα επιτυγχάνεται και αύξηση της αποδοτικότητας των επιχειρήσεων. Η αύξηση της αποδοτικότητας αναφέρεται αφενός στη μείωση του κόστους και στη μείωση του χρόνου που απαιτείται για την διεκπεραίωση συγκεκριμένων υποθέσεων και αφετέρου στη μείωση των λειτουργικών εξόδων π.χ το κόστος χαρτιού, που η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών προσφέρει.

Όσο αφορά την προσφορά υπηρεσιών μεταξύ των **δημοσίων υπηρεσιών**, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπει την ανταλλαγή δεδομένων άμεσα γρήγορα και με ασφάλεια (Ροδοσθένους, 2005). Έτσι διαμορφώνεται μία βελτιωμένη ικανότητα κοινής χρήσης της πληροφορίας μέσα στις υπηρεσίες, μεταξύ των υπηρεσιών και μεταξύ των υπηρεσιών κι άλλων φορέων (πολίτες, επιχειρήσεις, διεθνές περιβάλλον κτλ), συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στον εκσυγχρονισμό και την μεταρρύθμιση της διαχείρισης του δημόσιου τομέα. Η κυβέρνηση αποκτά ένα νέο σύγχρονο πρόσωπο που πρεσβεύει όσα αυτή υπόσχεται, μέσω των έργων και των νέων ανασχεδιασμένων διαδικασιών. Αποτέλεσμα των λειτουργιών αυτών είναι η μείωση του κόστους των διοικητικών συναλλαγών αλλά και του χρόνου ανταπόκρισης και επεξεργασίας των αιτημάτων των πολιτών, μείωση στην ανάγκη εξυπηρέτησης του πολίτη από το τηλέφωνο ή με προσωπική επίσκεψη. Με τον επαγγελματικό αυτό τρόπο εξυπηρέτησης των πολιτών δηλαδή άμεσα – προσωποποιημένα – γρήγορα, επιτυγχάνονται αποτελεσματικότερες, χρονικά και οικονομικά, οι εσωτερικές διαδικασίες των υπηρεσιών.

Σημαντικό όφελος αποτελεί η δημιουργία σχέσεων αμοιβαίας εμπιστοσύνης και συνεργασίας ανάμεσα στη διοίκηση, στους δημόσιους λειτουργούς και στους πολίτες, οδηγώντας στον εκσυγχρονισμό του τρόπου επαφής των δημοσίων υπηρεσιών με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Οι δημόσιες υπηρεσίες μεταξύ τους έχουν την δυνατότητα να ανταλλάσσουν δεδομένα που αφορούν τους πολίτες. Συγκεκριμένα κάθε τμήμα των δημοσίων υπηρεσιών σε οποιαδήποτε γεωγραφική περιοχή και αν βρίσκεται, έχει πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες που θα χρειαστεί άμεσα. Με τον τρόπο αυτόν επιτυγχάνεται ενίσχυση των αναπτυσσόμενων, αγροτικών και απομονωμένων περιοχών, αύξηση της αποτελεσματικότητας σε λειτουργίες μαζικής επεξεργασίας, συλλογής και αποστολής δεδομένων. Εύλογα προκύπτει το συμπέρασμα ότι με τις ενέργειες αυτές διαμορφώνεται μία αποδοτική διαχείριση της διοικητικής λειτουργίας με αυξημένη διαφάνεια και μειωμένα λειτουργικά κόστη αναβαθμίζοντας την εικόνα της Κυβέρνησης προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Συμπερασματικά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βοηθά να καταστεί ο δημόσιος τομέας περισσότερο ανοικτός, με λιγότερους αποκλεισμούς και υψηλότερη παραγωγικότητα. Ταυτόχρονα, αποτελεί σημαντικό μέσο για τις επιχειρήσεις και τον ιδιωτικό τομέα ώστε να λειτουργεί αποδοτικότερα και πιο παραγωγικά. Ο τελικός αποδέκτης είναι ο πολίτης ο οποίος βιώνει ένα πιο λειτουργικό και αποτελεσματικό κράτος.

3.7. Κατηγοριοποίηση παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

3.7.1. Κατηγορίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες μπορούμε να τις διακρίνουμε στις εξής κατηγορίες ανάλογα με τον βαθμό ολοκλήρωσης της υπηρεσίας που μπορεί να επιτευχθεί ηλεκτρονικά:

Πληροφοριακές υπηρεσίες¹⁸⁰. Μέσω των ιστοσελίδων τους, οι φορείς του δημοσίου δημοσιεύουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης των υπηρεσιών που παρέχουν. Οι πληροφορίες αφορούν τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν, τη σειρά εκτέλεσης των συναλλαγών που περιλαμβάνει η υπηρεσία κλπ. Οι πληροφορίες παρουσιάζονται δομημένες ώστε ο εντοπισμός τους να είναι εύκολος αλλά και να υπάρχει συσχέτιση των πληροφοριών ώστε να είναι δυνατή μία ολοκληρωμένη πληροφόρηση σε διάφορα επίπεδα ενδιαφέροντος. Σε ορισμένα ζητήματα πρέπει να υπάρχει εξατομίκευση πληροφοριών για τους χρήστες και να τηρείται ο σεβασμός στις διαφορετικές πολιτικές, οικονομικές, κοινωνικές, θρησκευτικές και γλωσσικές ιδιαιτερότητες.

Σχετικά με την πληροφόρηση, αυτή κατά κύριο λόγο παρέχεται από τις ιστοσελίδες του ΚΕΠ (www.polites.gr ή www.kep.gov.gr) αλλά και από τον τηλεφωνικό αριθμό 1464. Παρέχεται με αυτόν τον τρόπο σε όλους τους πολίτες, είτε είναι εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες, είτε όχι, το δικαίωμα στην πληροφόρηση (Πετρή, 2005:131)

Επικοινωνιακές υπηρεσίες¹⁸¹. Παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας. Επίσης παρέχεται η δυνατότητα οι πολίτες να κάνουν χρήση του διαδικτύου και να «κατεβάσουν» (download) στον υπολογιστή τους τις αντίστοιχες αιτήσεις που απαιτούνται και αφού της συμπληρώσουν να τις υποβάλλουν στην συνέχεια στην υπηρεσία.

Διαδραστικές υπηρεσίες¹⁸². Πρόκειται για on-line φόρμες (συναλλαγή και ανταλλαγή πληροφοριών) όπου ο πολίτης έχει την δυνατότητα να την συμπληρώσει και να την υποβάλει ηλεκτρονικά στην υπηρεσία. Οι υπηρεσίες αυτές προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας. Επίσης, διαθέτουν ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και φόρμες για σχόλια, παράπονα και ερωτήματα.

¹⁸⁰ Πληροφόρηση – Δημοσίευση (Information)

¹⁸¹ Αμφίδρομη διάδραση (Two way interaction)

¹⁸² Διάδραση – αλληλεπίδραση (Interaction)

Συναλλακτικές υπηρεσίες¹⁸³. Ο χρήστης έχει την δυνατότητα να διεκπεραιώσει με ηλεκτρονικό τρόπο μία υπηρεσία, δηλαδή αποστέλλει το αίτημα για έναρξη της υπηρεσίας στον αρμόδιο Φορέα και παραλαμβάνει την διοικητική πράξη ηλεκτρονικά, χωρίς να απαιτείται καμία περαιτέρω εργασία από αυτόν για την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησής του π.χ. πληρωμή του ΦΠΑ. Οι υπηρεσίες που παράγονται στην συγκεκριμένη κατηγορία υποκαθιστούν πλήρως τις αντίστοιχες συμβατικές, μη ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

¹⁸³ Συναλλαγή (Transaction)

3.7.2. Είδη παρεχόμενων συναλλαγών

Το Υπουργείο Οικονομικών έχει προχωρήσει τόσο στον εκσυγχρονισμό των συστημάτων του όσο και στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις καθώς και την ευρύτερη δημόσια διοίκηση. Με την χρήση του συστήματος ηλεκτρονικής υποβολής της φορολογικής δήλωσης TAXIS, διευκολύνεται σε μεγάλο βαθμό η συγκέντρωση των φορολογικών δηλώσεων, ο έλεγχος αλλά και η διασταύρωση των στοιχείων των φορολογουμένων σε ψηφιακή μορφή. Αυτό σημαίνει μείωση του χρόνου ελέγχου, μείωση της γραφειοκρατίας αλλά και δυνατότητα καλύτερης λειτουργίας του δημόσιου τομέα γενικά.

Πράγματι παράδειγμα σημαντικής δομής για ΤΠΕ, αποτελεί η ΓΓΠΣ που μαζί με την ΑΑΔΕ συντηρούν πλήθος υποδομών, εφαρμογών και υλοποιήσεων στους τομείς των εσόδων (φορολογίας, τελωνείων, ελέγχων). Παράλληλα η ΓΓΠΣ είναι η αρμόδια υπηρεσίας του υπουργείου Οικονομικών για την υλοποίηση και λειτουργία των συστημάτων μισθοδοσίας και απονομής συντάξεων για το σύνολο των δημοσίων υπαλλήλων. Η ΓΓΠΣ λειτουργεί το Δημοσιονομικό σύστημα του Κράτους (σύστημα εξόδων – δαπανών, Γενικό Λογιστήριο του Κράτους) και το Σύστημα Διαχείρισης της Δημόσιας Περιουσίας (Σπινέλλης & συν., 2018:41)

Η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω του συστήματος TAXIS, προσφέρει μία ευρεία βάση διαδικτυακών συναλλαγών, οι οποίες μπορούν να ταξινομηθούν στις ακόλουθες κατηγορίες (Evans & Yen, 2006:210; Siau & Long, 2005:445, Sabati & συν., 2009):

I. Υπηρεσίες προς τους πολίτες (Government to Citizen - G2C)

Πρόκειται για ηλεκτρονική διοικητική εξυπηρέτηση των πολιτών. Αφορά στις σχέσεις της Κυβέρνησης προς τους πολίτες. Ασχολείται κυρίως με θέματα νομοθεσίας και δημοκρατίας. Γενικά περιλαμβάνει τις κάτωθι υπηρεσίες:

1. Ηλεκτρονική παροχή πληροφοριών
2. Ηλεκτρονική πιστοποίηση πολιτών
3. Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων
4. Ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών
5. Δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής.

Ειδικά για τις συναλλαγές με τους διάφορους φορείς του Υπουργείου Οικονομικών, ο φορολογούμενος πολίτης, ο οποίος θεωρείται «πολύτιμος πελάτης» για την Κυβέρνηση (Σταμούλης & συν., 2001:148), έχει στην διάθεσή του μία σειρά από σημαντικές παρεχόμενες υπηρεσίες, οι οποίες διευκολύνουν σημαντικά τις

συναλλαγές του με την Δ.Ο.Υ. Η λέξη «πελάτης» άρχισε να χρησιμοποιείται για τον συναλλασσόμενο με τις δημόσιες υπηρεσίες για να τονιστεί α) το γεγονός ότι η ίδια η λειτουργία της δημόσιας διοίκησης οφείλεται στην ύπαρξη των πολιτών και β) η ανάγκη να ανταποκρίνεται η δημόσια διοίκηση στις προσδοκίες των «πελατών» της. Σήμερα οι πολίτες μετατρέπονται σε πελάτες των δημοσίων υπηρεσιών με την έννοια ότι πληρώνουν φόρους, εισφορές κλπ. που χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών σ' αυτούς. Στην περίπτωση της Φορολογικής Διοίκησης, ο πολίτης παραμένει πολίτης, με την έννοια ότι έχει συνταγματική υποχρέωση για εκπλήρωση των φορολογικών του υποχρεώσεων και ταυτόχρονα γίνεται πελάτης – χρήστης αυτής, με την έννοια ότι επιθυμεί και προσδοκά την ταχεία, ποιοτική και δίκαιη εξυπηρέτησή του κατά τις συναλλαγές του με τις φορολογικές υπηρεσίες. *«Στο δημόσιο τομέα, τα προϊόντα παράγονται για κατανάλωση από όλους τους πολίτες, οι οποίοι δεν πληρώνουν για αυτά άμεσα, με καθορισμένο από την αγορά αντίτιμο, αλλά έμμεσα, μέσω της φορολογίας»* (Μπέσιλα, Λυκογιάννη, 2007:61).

Ο πολίτης έχει την δυνατότητα να συμπληρώσει και να αποστείλει αυτόματα την φορολογική του δήλωση (έντυπο Ε1) καθώς και τα υπόλοιπα συμπληρωματικά έντυπα Ε2 & Ε3. Επιπλέον, μπορεί να δει αν η Φορολογική Δήλωση που έχει υποβάλλει έχει εκκαθαριστεί, ανεξαρτήτως του τρόπου υποβολής της Δήλωσης (στην Δ.Ο.Υ. ή μέσω Διαδικτύου). Ενημερώνεται επίσης για το είδος της εκκαθάρισης, πιστωτικό ή χρεωστικό, καθώς και για την ημερομηνία πληρωμής της Α' Δόσης ή καταβολής του ποσού επιστροφής. Μόλις ολοκληρωθεί η εκκαθάριση της δήλωσης μπορεί να εκτυπώσει το σχετικό εκκαθαριστικό σημείωμα και να το χρησιμοποιήσει στις συναλλαγές του με τις διάφορες υπηρεσίες.

Στην περίπτωση που ο πολίτης διατηρεί κάποια επιχείρηση και είναι υποχρεωμένος να υποβάλλει δήλωση Φ.Π.Α., έχει πλέον την δυνατότητα της συμπλήρωσης και της αυτόματης αποστολής της περιοδικής δήλωσης Φ.Π.Α. καθώς και του τριμηνιαίου Ανακεφαλαιωτικού πίνακα (Δήλωση VIES).

Ο πολίτης ο οποίος είναι κάτοχος ΙΧ επιβατηγών αυτοκινήτων ή δικύκλων έχει την δυνατότητα να ελέγξει τα στοιχεία των ΙΧ οχημάτων, των οποίων εμφανίζονται ως ιδιοκτήτης στο αρχείο οχημάτων της Γ.Γ.Π.Σ. του Υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών. Παράλληλα μπορούν να υποβάλλει τροποποιητικές δηλώσεις, αν διαπιστώσει την ύπαρξη λανθασμένης ή ελλιπούς πληροφορίας, σύμφωνα πάντοτε με τα στοιχεία που αναγράφονται στην άδεια κυκλοφορίας του οχήματος.

Ο πολίτης έχει επίσης τη δυνατότητα, χωρίς να απαιτείται η χρήση κωδικών πρόσβασης, πληκτρολογώντας μόνο το ΑΦΜ του ιδιοκτήτη του οχήματος και τον αριθμό κυκλοφορίας αυτού, να προβεί στην εκτύπωση της ειδοποίησης πληρωμής και στη συνέχεια να πληρώσει το σχετικό τίμημα είτε μέσω e-banking είτε μέσω τράπεζας ή καταστήματος ΕΛΤΑ.

Ο πολίτης ο οποίος επιθυμεί να ενημερωθεί σχετικά με την αξία του ακινήτου που διαθέτει, έχει πλέον την δυνατότητα μέσω δεκαπέντε διαφορετικών τύπων εντύπων σε ηλεκτρονική μορφή που του παρέχει η υπηρεσία e-ΑΠΠΑ (Αντικειμενικό Σύστημα Προσδιορισμού Αξίας Ακινήτων) να υπολογίσει την αντικειμενική αξία του ακινήτου του, εντός και εκτός σχεδίου πόλης. Επίσης μέσω της υπηρεσίας e-ΦΜΑΠ, μπορεί να υπολογίσει τον Φόρο Μεγάλης Ακίνητης Περιουσίας που του αναλογεί.

Ο πολίτης μπορεί να κάνει χρήση της υπηρεσίας TAXISphone, η οποία βασίζεται στις τεχνικές υποδομές του TAXIS, και του επιτρέπει να λαμβάνει έγκυρη φορολογική ενημερότητα καθώς και έγκυρο εκκαθαριστικό σημείωμα μέσω πιστοποιημένων φορέων με τους οποίους συναλλάσσεται. Τέτοιοι πιστοποιημένοι φορείς είναι: συμβολαιογράφοι, τράπεζες, οργανισμοί κοινής ωφέλειας, ΚΕΠ, ΟΤΑ και Υπηρεσίες του Δημοσίου και του ευρύτερου δημοσίου τομέα.

Επίσης έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει στο σπίτι ή στο γραφείο τους, μέσω fax, τα κοινά φορολογικά έντυπα που απαιτούνται κατά τις συναλλαγές του με την αρμόδια Δ.Ο.Υ. καθώς και ενημέρωση για την πορεία εκκαθάρισης της δήλωσής του.

Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί ότι το ποσοστό των πολιτών που εξοικειώνεται με το διαδίκτυο, όπως προκύπτει από έρευνα του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ, ολοένα και αυξάνει τα τελευταία χρόνια (27,4% για το 2006 έναντι 24,2% το 2005).

II. Υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις (Government to Business - G2B)

Πρόκειται για ηλεκτρονική διοικητική εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων. Αναφέρεται στις ηλεκτρονικές σχέσεις και υπηρεσίες της κυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις όσον αφορά θέματα εργασιακών ζητημάτων που αφορούν τους εργοδότες, πληροφορίες για φορολογικά ζητήματα, επιδοτήσεις και γενικότερα θέματα που έχουν ως σκοπό την αύξηση της επιχειρηματικότητας, την οικονομική ανάπτυξη και τη δημιουργία ενός κλίματος συνεργασίας μεταξύ επιχειρήσεων και κυβέρνησης. Εντοπίζεται σε συνεργασίες, κοινές δραστηριότητες τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο.

Οι κυριότερες υπηρεσίες που προσφέρονται είναι:

1. ηλεκτρονική παροχή πληροφοριών ενημέρωσης
2. ηλεκτρονική πιστοποίηση της επιχείρησης και άδειες λειτουργίας
3. ηλεκτρονικές προμήθειες
4. διευκόλυνση και αυτοματοποίηση των εμπορικών συναλλαγών.

Κατά τις καθημερινές συναλλαγές του επιχειρηματία με διάφορες επιχειρήσεις, έχει την δυνατότητα να ελέγχει αν ένα ΑΦΜ που αναγράφεται σε ένα τιμολόγιο είναι έγκυρο. Παράλληλα παρέχεται η δυνατότητα ελέγχου εγκυρότητας ενός ή περισσότερων στοιχείων που αναφέρονται στο εκκαθαριστικό σημείωμα φόρου εισοδήματος φυσικού προσώπου, του τρέχοντος ή των προηγούμενων οικονομικών ετών, ανεξαρτήτως του τρόπου έκδοσής του. Ο ίδιος έλεγχος εγκυρότητας υπάρχει και στο έγγραφο της φορολογικής ενημερότητας, το οποίο χρησιμοποιείται συχνά στις συναλλαγές.

«Η κυβερνητική υποστήριξη και βοήθεια προς τις επιχειρήσεις θα πρέπει να είναι παντού και πάντοτε διαθέσιμη προκειμένου να διευκολύνεται η επικοινωνία τους με τις δημόσιες υπηρεσίες με στόχο μία υγιή ψηφιακή οικονομία» (Σταμούλης & συν., 2001:148)

III. Υπηρεσίες προς την Δημόσια διοίκηση (Government to Government - G2G)

Πρόκειται για τον συνδυαστικό ηλεκτρονικό επικοινωνιακό κρίκο με τις περιφερειακές και τοπικές κυβερνήσεις (τοπική και περιφερειακή αυτοδιοίκηση). Επίσης μπορεί να αποτελεί το μέσο για την αποτελεσματική διαδικασία επικοινωνίας, στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και την άσκηση της εξωτερικής πολιτικής ενός κράτους με τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων και του διαδικτύου. Αφορά όλες εκείνες τις δραστηριότητες που θα βελτιώσουν και θα αναβαθμίσουν τις υπηρεσίες της Κυβέρνησης οι οποίες ποικίλλουν από το πώς οι πολίτες συνδέονται με την ηλεκτρονική κυβέρνηση μέχρι το πώς θα αναβαθμιστούν η ποιότητα και η αποδοτικότητα των συναλλαγών τους με αυτή. Συνοπτικά οι κυριότερες υπηρεσίες προς την ευρύτερη δημόσια διοίκηση είναι οι ακόλουθες:

1. διευκόλυνση και αυτοματοποίηση δια-υπηρεσιακών συναλλαγών
2. απάλειψη επικαλύψεων και αρμοδιοτήτων
3. εύκολη και γρήγορη διακίνηση πληροφοριών
4. εύκολη και γρήγορη διακίνηση εγγράφων
5. απλούστευση διαδικασιών

IV. Υπηρεσίες προς τους Εργαζόμενους (Government to employers - G2E)

Η συγκεκριμένη υπηρεσία αναφέρεται στην αμφίδρομη επικοινωνία και την άντληση – εύρεση πληροφοριών από τους εργαζόμενους, μέσα από επίσημες ιστοσελίδες της Κυβέρνησης και των δημόσιων οργανισμών, όσων αφορά θέματα εργασιακών δικαιωμάτων, επιδόματα εργασίας, και γενικότερα νόμους ή υπουργικές αποφάσεις που αφορούν τις εργασιακές σχέσεις. Ο πολίτης μπορεί να πληροφορηθεί για τις νέες θέσεις εργασίας, για πιθανά σεμινάρια επιδοτούμενα από το κράτος, δημόσιους διαγωνισμούς, αλλά και τρόπους μέσω των οποίων μπορεί να βρει τον τομέα εργασίας στο οποίο έχει εξειδικευθεί μέσω σπουδών ή έχει αποκτήσει επαγγελματική εμπειρία.

3.8. Ηλεκτρονικές πληρωμές

3.8.1. Εισαγωγή

Η ελληνική οικονομία χαρακτηρίζεται από πολύ υψηλό όγκο συναλλαγών με μετρητά και πολύ χαμηλό βαθμό υιοθέτησης εναλλακτικών μέσων πληρωμών σε σχέση με το μέσο όρο στη ζώνη του ευρώ (Στουρνάρας, 2015:52). Όπως αναφέρει χαρακτηριστικά η Σαββαΐδου (2015) «η επέκταση της χρήσης ηλεκτρονικών πληρωμών θα έχει πολλαπλά οφέλη τόσο για την φορολογική διοίκηση λόγω της παροχής σε αυτήν της δυνατότητας διασταυρώσεων από την άντληση στοιχείων της συναλλαγής και τη χρήση έμμεσων τεχνικών ελέγχων, με αποτέλεσμα τον περιορισμό της φοροδιαφυγής, αρκεί να παραμεριστούν τα πάσης φύσεως αντικίνητρα π.χ. υπερβολικές τραπεζικές χρεώσεις (Γραφείο Προϋπολογισμού, 2015:16), όσο και για τις επιχειρήσεις λόγω της μείωσης του διοικητικού κόστους και της μείωσης του αθέμιτου ανταγωνισμού».

Οι διαθέσιμες μέθοδοι πληρωμής των φορολογικών υποχρεώσεων από τους φορολογούμενους και επαγγελματίες στις χώρες – μέλη της Ε.Ε. σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ (OECD, 2010) απεικονίζονται στον ακόλουθο πίνακα.

Πίνακας 12 Διαθέσιμες μέθοδοι πληρωμής χωρών μελών της ΕΕ

Α. οι χώρες – μέλη του ΟΟΣΑ

Χώρα	Μέσω επιταγής	Στη Δ.Ο.Υ.	Μέσω phone Banking	Μέσω e-banking	Μέσω της επίσημης ιστοσελίδας του ΥΠΟΙΚ	Μέσω ειδικού κιόσκι πληρωμών
Αυστραλία	✓	X	✓	✓	✓	X
Αυστρία	✓	✓	X	✓	X	X
Βέλγιο	X	✓	X	✓	X	✓
Καναδάς	✓	✓	✓	✓	✓	X
Χιλή	X	X	X	✓	✓	X
Τσεχία	X	✓	✓	✓	✓	X
Δανία	X	✓	X	✓	✓	X
Εσθονία	X	✓	X	✓	X	X
Φιλανδία	X	X	✓	✓	✓	✓
Γαλλία	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Γερμανία	✓	X	✓	✓	✓	X
Ελλάδα	✓	✓	X	✓	X	X
Ουγγαρία	X	✓	✓	✓	X	X
Ισλανδία	✓	✓	✓	✓	✓	X
Ιρλανδία	✓	✓	X	✓	✓	X
Ισραήλ	✓	✓	X	✓	✓	X
Ιταλία	X	X	X	✓	✓	X
Ιαπωνία	X	✓	X	✓	✓	✓

Κορέα	X	✓	✓	✓	X	✓
Λουξεμβούργο	✓	X	X	✓	X	X
Μεξικό	X	X	X	X	✓	X
Ολλανδία	X	X	X	✓	✓	X
Ν. Ζηλανδία	✓	X	✓	✓	✓	X
Νορβηγία	✓	✓	✓	✓	✓	X
Πολωνία	X	✓	✓	✓	X	✓
Πορτογαλία	X	✓	X	✓	X	X
Σλοβακία	X	X	X	✓	✓	X
Σλοβενία	✓	X	✓	✓	✓	X
Ισπανία	X	X	✓	✓	✓	X
Σουηδία	X	X	✓	✓	✓	X
Ελβετία	X	✓	✓	✓	✓	X
Τουρκία	✓	✓	✓	✓	✓	X
Ηνωμένο Βασίλειο	✓	✓	✓	✓	✓	X
Ηνωμένες Πολιτείες	✓	✓	✓	✓	✓	X

Πίνακας 13 Διαθέσιμες μέθοδοι πληρωμής χωρών μη μελών του ΟΟΣΑ

Β. Οι χώρες – μη μέλη του ΟΟΣΑ

Χώρα	Μέσω επιταγής	Στη Δ.Ο.Υ.	Μέσω phone Banking	Μέσω e-banking	Μέσω της επίσημης ιστοσελίδας του ΥΠΟΙΚ	Μέσω ειδικού κινδύου πληρωμών
Αργεντινή	X	X	✓	✓	✓	X
Βουλγαρία	X	X	X	✓	✓	X
Κίνα	Μη διαθ					
Κύπρος	✓	✓	X	X	X	X
Ινδία	X	X	X	✓	X	X
Ινδονησία	X	X	X	✓	X	X
Λετονία	X	X	X	✓	X	X
Λιθουανία	X	✓	X	✓	X	X
Μαλαισία	✓	✓	✓	✓	✓	-
Μάλτα	✓	✓	X	✓	X	X
Ρουμανία	X	✓	X	✓	✓	X
Ρωσία	X	X	X	X	✓	X
Σαουδική Αραβία	X	✓	X	X	X	X
Σιγκαπούρη	✓	X	✓	✓	✓	✓
Βόρεια Αφρική	✓	✓	X	✓	✓	X

3.14 Συμπεράσματα

Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί βασικό χαρακτηριστικό ενός σύγχρονου και αποτελεσματικού κράτους με ευεργετικές συνέπειες για την οικονομική ανάπτυξη, την ανταγωνιστικότητα και την ευημερία του κοινωνικού συνόλου.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να προσφέρει πολλά στην κοινωνία, αφού αξιοποιώντας την τεχνολογία, η δημόσια διοίκηση μπορεί να δώσει τη δυνατότητα σε κάθε πολίτη να συναλλάσσεται με το κράτος καλύτερα και αποδοτικότερα χωρίς ταλαιπωρία, απώλεια χρόνου και επίπονες διαδικασίες. Αφορά όχι απλά τη χρήση των εργαλείων που παρέχουν οι τεχνολογίες της πληροφορικής και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση, αλλά και το συνδυασμό τους με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών, και την αποτελεσματική υποστήριξη των ευρύτερων κυβερνητικών πολιτικών. Οι πολίτες έχουν μεγαλύτερες δυνατότητες πρόσβασης στις πληροφορίες από τις δημόσιες αρχές. Αυτό αποτελεί βελτίωση ώστε οι δημόσιοι φορείς να είναι περισσότερο διαφανείς και ανοικτοί. Οι πολίτες έχουν την δυνατότητα, αξιοποιώντας τα ηλεκτρονικά μέσα, να υποβάλλουν άμεσα ερωτήματα στις δημόσιες υπηρεσίες και αναζητήσουν την πληροφορία που επιθυμούν.

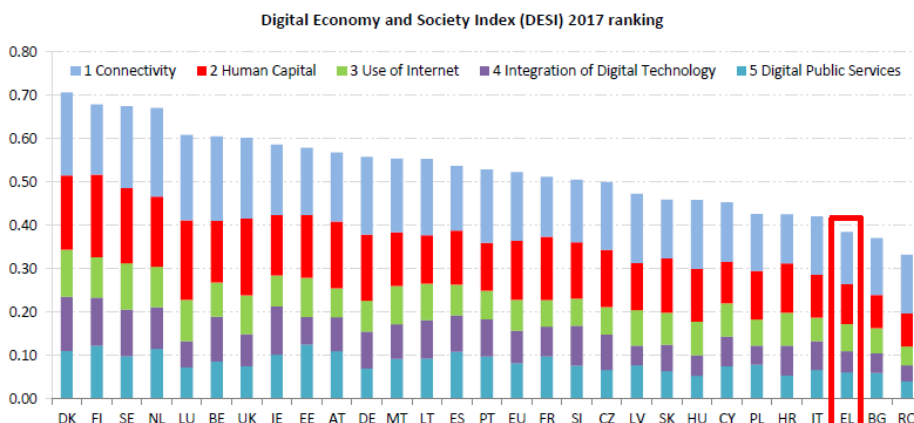
Για να γίνει όμως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πραγματικότητα, θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή ώστε αρχικά να επιλεγούν οι κατάλληλες τεχνολογικές και τηλεπικοινωνιακές υποδομές ανάλογα με τις απαιτήσεις των δημόσιων φορέων. Στη συνέχεια, θα πρέπει να γίνει σωστή διαχείριση και λειτουργία της νέας υποδομής και να προβληθούν τα αναμενόμενα κοινωνικά οφέλη. Τέλος, το επίκεντρο όλων αυτών των ενεργειών θα πρέπει να αποτελεί ο χρήστης. Η ηλεκτρονική σχέση ανάμεσα στον πολίτη και την Κυβέρνηση, καθώς και ανάμεσα στην επιχείρηση και την Κυβέρνηση μπορεί να είναι μία σχέση εμπιστοσύνης, εφόσον βασίζεται στην αυξημένη αξιοπιστία και στο σεβασμό των προσωπικών δεδομένων και του επιχειρηματικού απορρήτου.

Κεφάλαιο 4^ο: Η ηλεκτρονική Φορολογική Διοίκηση

4.1. Εισαγωγή

Η χρήση των νέων τεχνολογιών στην υπηρεσία της Φορολογικής Διοίκησης αποτελεί ανέκαθεν ζητούμενο στα πλαίσια βελτιστοποίησης των αποτελεσμάτων της λειτουργίας της. Οι νέες τεχνολογίες αποτελούν το κυριότερο μέσο ενημέρωσης και επικοινωνίας με την φορολογική διοίκηση ως μέσο οργάνωσης, αξιολόγησης και διασταύρωσης για την είσπραξη των δημοσίων εσόδων. Μέσω των δικτυακών φορολογικών σελίδων «οι πολίτες βρίσκουν πληροφορίες για την φορολογία και τις φορολογικές τους υποχρεώσεις» (Terzis & συν., 2006). Αποτελεί επομένως μία απαραίτητη και χρήσιμη εξέλιξη παράμετρος της δημόσιας διοίκησης καθότι συμβάλλει στην αύξηση της ποιότητας της παροχής υπηρεσιών και της μείωσης του κόστους διαχείρισης (Laskaridis & συν., 2008).

Οι ψηφιακές υπηρεσίες στην Ελλάδα παρουσιάζουν χαμηλότερη διείσδυση και μικρότερη ανάπτυξη σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες. Πρόσφατες αναλύσεις (ΣΕΒ, 2015) καταδεικνύουν ότι η χώρα μας βρίσκεται μεταξύ των ουραγών στην Ευρώπη, στην ωριμότητα και αξιοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα ο Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) δείχνει ότι η ΕΕ σημειώνει πρόοδο αλλά το χάσμα εξακολουθεί να είναι πολύ μεγάλο μεταξύ των προηγμένων ψηφιακά χωρών και των χωρών με τις χαμηλότερες επιδόσεις. Σύμφωνα με τον δείκτη αυτόν, η Ελλάδα κατατάσσεται στην 26η θέση και η Κύπρος στην 22η θέση. Συνολικά, η Ελλάδα δεν σημείωσε μεγάλη πρόοδο σε σύγκριση με άλλα κράτη της Ε.Ε. Από την θετική πλευρά, οι πολίτες της χρησιμοποιούν πιο ενεργά το διαδίκτυο για βιντεοκλήσεις και επιγραμμικό περιεχόμενο. Αντίθετα, η Κύπρος παρουσίασε σημαντική πρόοδο όσο αφορά την συνδεσιμότητα. Η προσφορά των ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών είναι κοντά στο μέσο όρο της Ε.Ε.¹⁸⁴.



Γράφημα 10 Δείκτης ψηφιακής οικονομίας DESI

¹⁸⁴ http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=42998

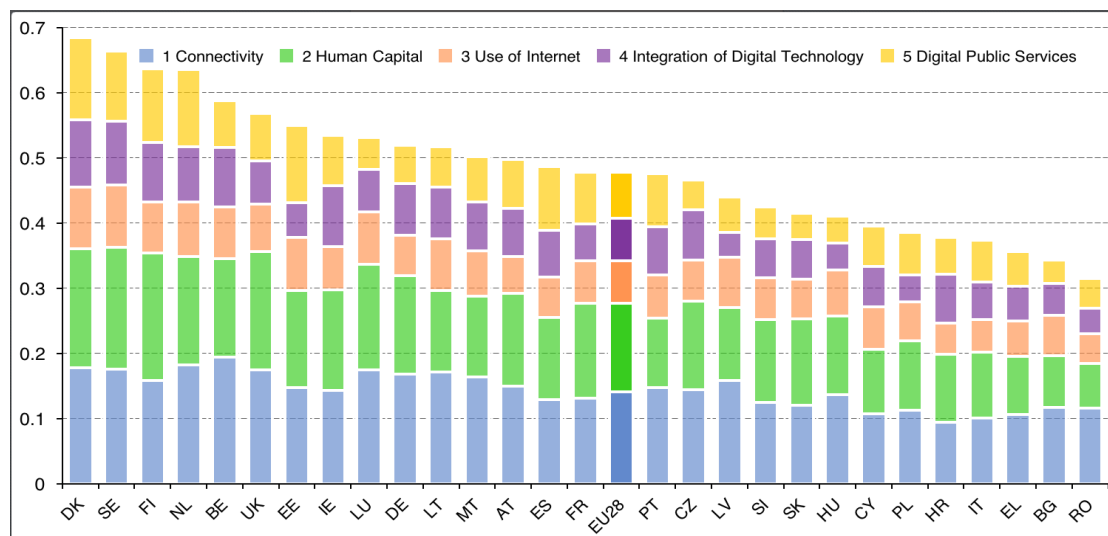
Παράλληλα η χρήση των πληροφοριακών συστημάτων ψηφιακής Φορολογικής Διοίκησης παρουσιάζει διαφορές ανάλογα με το φύλο. Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται αυτές οι διαφορές στις χώρες – μέλη της Ε.Ε για την περίοδο από το 2002 μέχρι και 2008¹⁸⁵ (Foteinou & συν., 2009:247-248).

Πίνακας 14 Διαφορές ανάλογα με το φύλο στην χρήση πληροφοριακών συστημάτων χωρών μελών της ΕΕ

geo/ time	2002A00			2003A00			2004A00			2005A00			2006A00			2007A00			2008A00		
	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F	T	M	F
AT	11	13	9	20	23	16	21	24	19	29	33	25	33	39	27	27	32	23	39	45	33
BE										18	20	16	30	33	28	23	26	20	16	18	14
BG							5	6	5				8	9	8	6	6	7	8	7	10
CY							11	14	8	11	12	11	13	13	12	20	21	19	16	17	14
CZ							7	8	5	5	5	4	17	18	16	16	17	15	14	15	14
DE	17	20	13	26	30	23	33	37	30				32	36	29	43	47	39	33	37	30
DK	37	43	31	40	45	35	44	49	39				43	50	36	58	62	55	44	46	42
EA										25	29	22	27	30	24	33	36	30	31	33	28
EE							20	19	22	31	36	27	29	30	28	30	29	32	34	31	36
Es													25	28	22	26	29	24	29	32	26
EU15										26	29	23				34	37	31	32	34	29
EU25										23	26	20	26	29	23	32	34	29	29	32	27
EU27										23	26	20	24	27	21	30	33	28	28	30	26
FI	34	35	32	40	42	38	45	46	44	47	47	47	47	50	44	50	51	50	53	53	53
FR														26	28	24	41	42	40	43	44
GR							8	10	6	7	8	6	9	10	7	12	14	9	10	13	8
HU							16	18	14	18	17	18	17	18	16	25	25	25	25	23	26
IE							14	14	14	18	18	17	26	27	24	32	34	31	27	29	24
IS				56	60	51	58	63	54	55	61	50	61	65	56	59	63	54			
IT										14	17	12	16	19	13	17	19	14	15	17	13
JP				18																	
LT				7			10	9	10	12	12	12	13	12	13	18	17	19	20	18	21
LU	16	21	12	28	33	23	45	55	35	46	58	35	46	57	35	52	62	41	48	55	41
LV							13	12	14	13	12	15	25	25	25	18	16	20	16	15	16
MK														15	19	11					
MT										19	20	18	17	19	16	25	28	21	20	19	20
NL										46	53	38	52	61	42	55	61	49	54	61	46
NO				43	50	36	37	44	31	52	58	46	57	61	54	60	65	55	62	67	57
PL							13	13	12	13	13	12				15	15	15	16	16	16
PT							13	14	11	14	16	12	17	19	14	19	22	17	18	21	15
RO																3	3	3	5	6	9
RS																4	6	3			
SE	42	47	37	44	49	39	39	40	37	52	56	47				53	55	50	52	54	50
SI							13	13	13	19	19	19	30	33	28	30	29	31	31	31	32
SK							25	28	23	27	28	26	32	35	29	24	23	24	30	29	31
TR							6	8	4	6	8	4									
UK				21	24	18	22	24	20	24	27	22				38	42	34	32	35	29
US				23																	

¹⁸⁵ Όπου T είναι το σύνολο, όπου M είναι το σύνολο των ανδρών φορολογουμένων και όπου F το σύνολο των γυναικών φορολογουμένων. Όλοι οι αριθμοί είναι εκφρασμένα σε ποσοστά (%).

Στο δείκτη της απόδοσης της ψηφιακής οικονομίας (European Commission, 2015)¹⁸⁶, η Ελλάδα, όπως φαίνεται στο ακόλουθο σχήμα, συγκαταλέγεται στις τρεις τελευταίες χώρες της Ε.Ε., παρουσιάζοντας υστέρηση σε τομείς όπως η χρήση του διαδικτύου και των ψηφιακών υπηρεσιών, οι δεξιότητες στη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών, το επίπεδο ψηφιοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών κτλ. Αντίστοιχα στο δείκτη μέτρησης της ωριμότητας της διαδικτυακής οικονομίας e-Intensity η Ελλάδα κατατάσσεται στους ουραγούς της Ε.Ε.



Γράφημα 11 Δείκτης μέτρησης της ωριμότητας της διαδικτυακής οικονομίας e-Intensity χωρών μελών της ΕΕ

Οι ψηφιακές υπηρεσίες μπορούν να αποτελέσουν σημαντικό μοχλό ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας. Αυξάνουν το δείκτη καινοτομίας, δημιουργούν προστιθέμενη αξία και νέες υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις, συνεισφέρουν στη δημοσιονομική εξοικονόμηση, στην αύξηση των δημοσίων εσόδων και εντέλει δημιουργούν τις προϋποθέσεις για την ανάπτυξη νέων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και θέσεων εργασίας. Παρόλο το χαμηλό επίπεδο ανάπτυξης των υπηρεσιών διαδικτύου σε σχέση με την πλειονότητα των λοιπών ευρωπαϊκών χωρών, οι προοπτικές χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών για την τόνωση της ανταγωνιστικότητας της χώρας μας και για την αύξηση της απασχόλησης είναι ιδιαίτερα σημαντικές (ΣΕΒ, 2015).

Οι ψηφιακές υπηρεσίες επιτρέπουν καλύτερη παρακολούθηση των διαδικασιών του Δημοσίου τομέα, συνεισφέροντας στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου, τα οποία οδηγούν σε σημαντικά διαφυγόντα δημόσια έσοδα αλλά και σε αθέμιτο ανταγωνισμό μεταξύ των επιχειρήσεων.

¹⁸⁶ Digital Economy and Society Index.

4.2. Παρουσίαση Νομικού πλαισίου λειτουργίας ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης

4.2.1. Εισαγωγή

Σύμφωνα με το άρθρο 18 παρ. 5 του Ν. 2753/1999¹⁸⁷ «με αποφάσεις του υπουργού Οικονομικών, που δημοσιεύονται στην εφημερίδα της Κυβερνήσεως, δύνανται να καθορίζονται οι διαδικασίες, οι λεπτομέρειες και ότι άλλο απαιτείται, ώστε οι δηλώσεις οποιουδήποτε φορολογικού αντικείμενου, καθώς και τα τελωνειακά παραστατικά να μπορούν να υποβάλλονται με τη χρήση σύγχρονων ηλεκτρονικών μεθόδων και δικτυακών υποδομών».

4.2.2. Νομοθετικές Διατάξεις

Οι νομοθετικές αποφάσεις – εγκύκλιοι που εκδόθηκαν σε εφαρμογή του παραπάνω άρθρου, είναι οι ακόλουθες:

1. **ΠΟΛ.1158/18-5-2000** με θέμα «Όροι και προϋποθέσεις υποβολής της μηδενικής ή πιστωτικής περιοδικής δήλωσης Φ.Π.Α. με ηλεκτρονικά μέσα»
2. **ΠΟΛ.1025/31-1-2001** με θέμα «Όροι και προϋποθέσεις υποβολής των εμπρόθεσμων αρχικών τριμηνιαίων ανακεφαλαιωτικών πινάκων ενδοκοινοτικών παραδόσεων και ενδοκοινοτικών αποκτήσεων με ηλεκτρονικά μέσα»
3. **ΠΟΛ.1036/12-2-2001** με θέμα «Όροι και προϋποθέσεις υποβολής δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων με ηλεκτρονικά μέσα»
4. **ΠΟΛ.1055/2-3-2001** με θέμα «Όροι και προϋποθέσεις υποβολής της περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ με ηλεκτρονικά μέσα»
5. **ΠΟΛ.1157/14-6-2001** με θέμα «Όροι και προϋποθέσεις υποβολής καταστάσεων – ισοζυγίου του άρθρου 20 του ΠΔ 186/1992 ΚΒΣ με χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου επικοινωνίας»
6. **ΠΟΛ.1257/14-11-2001** με θέμα «Υποχρέωση υποβολής των περιοδικών δηλώσεων ΦΠΑ μόνο με τη χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου (Taxisnet)».
7. **ΠΟΛ.1149/15-5-2002** με θέμα «Υποβολή περιοδικών δηλώσεων ΦΠΑ με τη χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου (Taxisnet) από τους υποκείμενους που τηρούν βιβλία Β κατηγορίας του ΚΒΣ»

¹⁸⁷ ΦΕΚ 249 τ.Α/17-11-1999 «Απλοποιήσεις και ελαφρύνσεις στη φορολογία εισοδήματος»

8. **ΠΟΛ.1048/6-3-2003** με θέμα «Όροι και προϋποθέσεις υποβολής των ετήσιων δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων ηλεκτρονικά, στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών»
9. **ΠΟΛ.1091/10-7-2003** με θέμα «Υποβολή των εμπρόθεσμων αρχικών τριμηνιαίων ανακεφαλαιωτικών πινάκων ενδοκοινοτικών παραδόσεων και ενδοκοινοτικών αποκτήσεων, μόνο με τη χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου επικοινωνίας (Taxisnet)».
10. **ΠΟΛ.1106/24-9-2003** με θέμα «Παράταση υποβολής περιοδικών δηλώσεων ΦΠΑ με τη χρήση αποκλειστικά και μόνο ηλεκτρονικής μεθόδου (Taxisnet) από τους υποκείμενους που τηρούν βιβλία Β κατηγορίας του ΚΒΣ
11. **ΠΟΛ.1144/29-12-2003** με θέμα «Κοινοποίηση των διατάξεων των άρθρων 3 και 7 του Ν.3193/2003 (ΦΕΚ 266 Α/20-11-2003)».
12. **Απόφαση αρ. 1045138/2497/604/Δ0014** (ΦΕΚ 615 Β/10-5-2005) με θέμα «Όροι και προϋποθέσεις ηλεκτρονικής υποβολής των εμπρόθεσμων αρχικών ανακεφαλαιωτικών πινάκων ενδοκοινοτικών παραδόσεων και ενδοκοινοτικών αποκτήσεων από τους υποκείμενους στο φόρο, στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)».
13. **Απόφαση αρ.ΔΙΑΔΠ/Ε/10000** (ΦΕΚ 692 Β/23-5-2005) με θέμα «Ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων στοιχείων ακινήτων (Ε9) και καταστάσεων της παρ. 1^α του άρθρου 20 του Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων (ΠΔ 186/1992) στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών».
14. **Υπουργική Απόφαση 4009680/2172/0030/12-9-2005** (ΦΕΚ 1348 Β/27-9-2005) με θέμα «Εναρξη λειτουργίας της νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας “Πιστοποίηση Εγκυρότητας Στοιχείων Εκκαθαριστικού Σημειώματος” στη δικτυακή πύλη της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ) του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών στη διεύθυνση www.gsis.gr»
15. **ΠΟΛ.1120/12-9-2005** με θέμα «Εναρξη λειτουργίας της νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας “Πιστοποίηση Εγκυρότητας Στοιχείων Εκκαθαριστικού Σημειώματος” στη δικτυακή πύλη της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ) του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών στη διεύθυνση www.gsis.gr»
16. **ΠΟΛ.1178/7-12-2010** με θέμα «Εγγραφή νέων χρηστών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες Taxisnet»

17. **ΠΟΛ.1249/16-12-2011** με θέμα «Παράταση ισχύος των κωδικών πρόσβασης παλαιών χρηστών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες»
18. **ΠΟΛ.1079/26-3-2012** με θέμα «Υποβολή δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος οικονομικού έτους 2012 με τη χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου επικοινωνίας μέσω διαδικτύου και κωδικοί πρόσβασης χρηστών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες»
19. **ΠΟΛ.1178/31-8-2012** με θέμα «Υποβολή εκπρόθεσμων αρχικών δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος οικονομικού έτους 2012, υποχρεωτικά με τη χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου επικοινωνίας μέσω διαδικτύου»
20. **ΠΟΛ.1214/7-12-2012** με θέμα «Υποβολή της προσωρινής δήωσης φόρου μισθωτών υπηρεσιών και απόδοσης του φόρου υποχρεωτικά με την χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου επικοινωνίας»
21. **ΠΟΛ.1064/29-3-2013** με θέμα «Υποβολή της Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος των υποκειμένων σε φόρο, σύμφωνα με την παράγραφο 4 του άρθρου 2 του Ν.2238/1994 και απόδοση του φόρου, με την χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου επικοινωνίας κατά το οικονομικό έτος 2013 – Παράταση προθεσμίας υποβολής της»
22. **ΠΟΛ.1114/23-5-2013** με θέμα «Υποβολή δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων οικονομικού έτους 2013 με τη χρήση ηλεκτρονικής μεθόδους επικοινωνίας μέσω διαδικτύου»
23. **ΠΟΛ.1204/10-9-2013** (ΦΕΚ 2226 Β/10-9-2013) με θέμα «Παράταση ισχύος κωδικών πρόσβασης χρηστών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες»
24. **Απόφαση ΔΠΕΙΣ Δ 1145701 ΕΞ 2013** (ΦΕΚ 2495 Β/4-10-2013) με θέμα «Τροποποίηση της υπ' αριθμ. Κ1-802 απόφασης «Καθορισμός διαδικασιών, προϋποθέσεων, τεχνικών λεπτομερειών και λοιπών θεμάτων σχετικά με την λειτουργία των υπηρεσιών μίας στάσης για τη σύσταση εταιρειών» ως προς τον τρόπο είσπραξης, απόδοσης και ελέγχου καταβολής Φ.Σ.Κ»
25. **Απόφαση Δ19Α 5041533 ΕΞ2013** (ΦΕΚ 3051 Β/2-12-2013) με θέμα «Καθιέρωση πληροφοριακού συστήματος ICISnet και ηλεκτρονικών συναλλαγών, σε πλήρη εφαρμογή»
26. **ΠΟΛ 1051/13-3-2014** (ΦΕΚ 635 Β/13-3-2014) με θέμα «1. Υποβολή δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων οικονομικού έτους 2014, με τη χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου επικοινωνίας μέσω διαδικτύου και καταβολή του φόρου. 2. Τύπος και περιεχόμενο της δήλωσης φορολογίας

εισοδήματος φυσικών προσώπων, οικονομικού έτους 2014, των λοιπών εντύπων και των δικαιολογητικών εγγράφων που υποβάλλονται με αυτή. 3. Τύπος της πράξης διοικητικού προσδιορισμού του φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων, της ειδικής εισφοράς αλληλεγγύης, του τέλους επιτηδεύματος και του φόρου πολυτελούς διαβίωσης, η οποία εκδίδεται με βάση τις δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων, που υποβάλλονται μετά την 1.1.2014.»

27. **ΠΟΛ.1146/29-5-2014** (ΦΕΚ 1369 Β/29-5-2014) με θέμα «1. Υποβολή δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων οικονομικού έτους 2014, με τη χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου επικοινωνίας μέσω διαδικτύου και καταβολή του φόρου. 2. Τύπος και περιεχόμενο της δήλωσης φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων, οικονομικού έτους 2014, των λοιπών εντύπων και των δικαιολογητικών εγγράφων που υποβάλλονται με αυτή. 3. Τύπος της πράξης διοικητικού προσδιορισμού του φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων, της ειδικής εισφοράς αλληλεγγύης, του τέλους επιτηδεύματος και του φόρου πολυτελούς διαβίωσης, η οποία εκδίδεται με βάση τις δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων, που υποβάλλονται μετά την 1.1.2014».

28. **ΠΟΛ.1088/30-4-2015** (ΦΕΚ 763 Β/30-4-2015) με θέμα «1. Υποβολή δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων φορολογικού έτους 2014, με τη χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου επικοινωνίας μέσω διαδικτύου και καταβολή του φόρου. 2. Τύπος και περιεχόμενο της δήλωσης φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων, φορολογικού έτους 2014, των λοιπών εντύπων και των δικαιολογητικών εγγράφων που υποβάλλονται με αυτή».

29. **ΠΟΛ 1118/12-6-2015** (ΦΕΚ 1138 Β/12-6-2015) με θέμα «Τροποποίηση της Α.Υ.Ο. ΠΟΛ.1178/2010 (ΦΕΚ 1916 Β) «Εγγραφή νέων χρηστών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες Taxisnet».

30. **ΠΟΛ.1132/25-6-2015** με θέμα «Τροποποίηση της ΠΟΛ.1088/17-4-2015 (Β'763)».

4.3. Παρουσίαση του TAXIS

4.3.1. Εισαγωγή

Το Υπουργείο Οικονομικών έχει προχωρήσει τόσο στον εκσυγχρονισμό των συστημάτων του όσο και στην παροχή νέων ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τη δημόσια διοίκηση.

Το Taxis και το Taxisnet αποτελούν πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης φορολογικών θεμάτων που συνδέουν τις φορολογικές υπηρεσίες σ' ένα ενιαίο δίκτυο. Απώτεροι στόχοι της ανάπτυξης των συστημάτων αυτών αφορούν: τη βελτίωση της παρακολούθησης και της είσπραξης των εσόδων, την ομοιόμορφη εφαρμογή της φορολογικής νομοθεσίας, την υποστήριξη εναλλακτικών τρόπων εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων και την αντιμετώπιση προβλημάτων φοροδιαφυγής και χάραξης δικαιότερης φορολογικής πολιτικής.

Το **TAXIS (TAXation Information System)** είναι το κωδικό όνομα του πληροφοριακού συστήματος μηχανογράφησης που σήμερα καλύπτει το σύνολο των φορολογικών διαδικασιών που διέπουν το Ελληνικό φορολογικό σύστημα. Αποτελεί το μεγαλύτερο πληροφοριακό σύστημα¹⁸⁸ της Δημόσιας Διοίκησης, το οποίο συμβάλλει σημαντικά στις διαρκώς αυξανόμενες ανάγκες για την εξυπηρέτηση των πολιτών, παρέχοντας υψηλής ποιότητας υπηρεσίες. Ουσιαστικά αποτελεί το back-office φορολογικό σύστημα και έχει το περιβάλλον εξυπηρέτησης του προσωπικού των Δ.Ο.Υ. για τις συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων στις κατά τόπους Δ.Ο.Υ. Το έργο αυτό συμβάλλει στην αποτελεσματική διαχείριση των εσόδων του κρατικού μηχανισμού και στη βελτίωση της επικοινωνίας με τον πολίτη. Πρόκειται για ένα μεγάλο εγχείρημα του Υπουργείου Οικονομικών προς τον εκσυγχρονισμό ολόκληρου του φορολογικού συστήματος με του πάνω από δέκα εκατομμύρια φορολογούμενους.

Οι διαβουλεύσεις για την αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής για την υποστήριξη του έργου των Δ.Ο.Υ. ξεκίνησαν το 1995. Στόχος όλων των προσπαθειών ήταν η διασύνδεση και επικοινωνία όλων των φορολογικών υπηρεσιών του Δημόσιου τομέα σε πανελλαδικό επίπεδο. Το TAXIS εγκαταστάθηκε και μπήκε σε παραγωγή σταδιακά από τον Μάρτιο του 1998 στη Δ.Ο.Υ. Μοσχάτου, έως τον Σεπτέμβριο του 2001 σε όλες της Δ.Ο.Υ. της χώρας, με αποτέλεσμα σήμερα να εξυπηρετεί το σύνολο των φορολογικών συναλλαγών.

¹⁸⁸ Ένα πληροφοριακό σύστημα αποτελείται από το λογισμικό (software) που καθορίζει τον τρόπο δράσης του υλικού (hardware) και τις διαδικασίες που καθορίζουν τον τρόπο δράσης των ανθρώπων.

Στόχος του TAXIS είναι η αυτοματοποίηση και μηχανογράφηση του συνόλου των εργασιών των Δ.Ο.Υ., ο εκσυγχρονισμός της λειτουργίας του φορολογικού συστήματος τόσο σε τοπικό επίπεδο στις Δ.Ο.Υ. όσο και σε επίπεδο κεντρικής διοίκησης με στόχο την αύξηση της εισπραξιμότητας των φόρων και γενικότερα της αποτελεσματικότητάς του, η εξοικονόμηση πόρων με την απαλλαγή των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών από χρονοβόρες συναλλαγές και η διεκπεραίωση συναλλαγών, η χορήγηση εγγράφων και η παροχή πληροφοριών μέσω του Internet (Μπογιατζή, 2011:104).

Η μηχανοργάνωση της ελληνικής Φορολογικής Διοίκησης, η οποία ακολούθησε τις προδιαγραφές των ανεπτυγμένων Ευρωπαϊκών χωρών ιδιαίτερα της Γαλλίας (Spanou, 2008:150-151), αποτελεί μια σημαντική παράμετρο στην μάχη της Ελλάδας απέναντι στην διαφθορά και την φοροδιαφυγή. Η συμβολή του TAXIS στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής και στην μείωση του διοικητικού φορτίου των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών αποτελεί μία σημαντική επιτυχία (Prasoroulou, 2011:18).

Η φορολογική διοίκηση δεν έχει να κάνει με τα χρήματα αλλά κυρίως με την πληροφορία. Συγκεκριμένα μία αποτελεσματική φορολογική διοίκηση θα πρέπει να συγκεντρώνει και να διαχειρίζεται την πληροφορία με τέτοιο τρόπο ώστε να συγκεντρώνει τους φόρους που θέτει ο νόμος με δίκαιο και αποτελεσματικό τρόπο. Λαμβάνοντας υπόψη αυτά, δεν αποτελεί έκπληξη όπου σε πολλές αναπτυσσόμενες χώρες οι προσπάθειες που γίνονται για την βελτίωση των μηχανισμών της Φορολογικής Διοίκησης εκφράζονται με την υιοθέτηση νέων συστημάτων Πληροφορικής & Επικοινωνίας. Η αποτελεσματική χρήση της νέας τεχνολογίας δεν πρέπει να εκφράζεται απλά με την ψηφιοποίηση των φορολογικών εντύπων αλλά με τον επανασχεδιασμό και βελτίωση συστημάτων και διαδικασιών (Bird, 2015:35-36). Επομένως, η Φορολογική Διοίκηση αντιλαμβάνομενη ότι η πληροφορία είναι ο βασικός της πόρος, εντατικοποιεί τις προσπάθειές της για συνεχή εκσυγχρονισμό των πληροφοριακών συστημάτων και πλήρη εσωτερική διαλειτουργικότητα. Στόχος της είναι η βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει με γνώμονα την εξυπηρέτηση του πολίτη και με βασικούς άξονες την αναδιοργάνωση του φορολογικού ελεγκτικού μηχανισμού, την ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης και τη βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Τόσο οι πολίτες όσο και οι δημόσιοι υπάλληλοι άρχισαν να συμμορφώνονται με τις υπάρχουσες προθεσμίες. Επιπλέον, οι φορολογικές πληροφορίες

κωδικοποιήθηκαν τώρα και εύκολα μπορούν να χρησιμοποιηθούν στους διάφορους ελέγχους προκειμένου να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά η φοροδιαφυγή. Στην ουσία, το TAXIS έχει αυτοματοποιήσει απλά όλες τις υπάρχουσες διοικητικές διαδικασίες (Prasoroulou, 2011:15).

4.3.2. Οφέλη του συστήματος TAXIS

Τα κυριότερα οφέλη που προσφέρει το σύστημα TAXIS είναι (Δουλγέρη, 2009:29):

- **Αύξηση της αποδοτικότητας και παραγωγικότητας.** Αύξηση των φορολογικών εσόδων, μείωση της φορολογικής διαφυγής, καλύτερος προγραμματισμός και έλεγχος των απαιτούμενων εργασιών, βέλτιστη χρήση των ανθρώπινων πόρων. Συγκεκριμένα, όλοι οι υπάλληλοι των Δ.Ο.Υ., μετά από σχετική επιμόρφωση, έγιναν χρήστες του TAXIS, καταφέροντας να αφομοιώσουν την τεχνολογία και να χρησιμοποιούν υπολογιστή για την διεκπεραίωση των εργασιών τους.
- **Προσαρμογή σε μεμονωμένες απαιτήσεις.** Εισαγωγή νέων φόρων, προσαρμογή των υπάρχοντων φόρων στις εκάστοτε εξελίξεις της νομοθεσίας για τη φορολογία.
- **Παροχή βέλτιστων και αποτελεσματικών υπηρεσιών**
- **Βελτίωση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας του Υπουργείου Οικονομικών**
- **Συμβολή στην προώθηση της ψηφιακής οικονομίας.**

4.4. Παρουσίαση του TAXISnet

4.4.1. Εισαγωγή

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ) αποτελεί φορέα που συμβάλλει αφενός στην υψηλή ποιότητα προσφοράς υπηρεσιών στους φορολογουμένους και αφετέρου στην αποτελεσματική υποστήριξη του έργου της διοίκησης. Αποστολή της είναι η δημιουργία, ανάπτυξη και διαχείριση ενιαίου πληροφοριακού δικτύου του Υπουργείου Οικονομικών έτσι ώστε η οικονομική πληροφορία να διαμοιράζεται κατά τρόπο ασφαλή και ελεγχόμενο, να διασφαλίζεται το απαραβίαστο των στοιχείων και το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων. Η ΓΓΠΣ, όπως βλέπουμε από το οργανόγραμμα που παραθέτουμε στο παράρτημα ΙΙ, έχει τη δική της δομή και διάρθρωση των επιμέρους διευθύνσεων έτσι ώστε να καθίσταται εφικτή η εκτέλεση των αρμοδιοτήτων της.

Η μεγαλύτερη καινοτομία της ΓΓΠΣ για τις φορολογικές συναλλαγές ήταν η κατασκευή της διαδικτυακής πύλης Taxisnet¹⁸⁹(TAXation Information System Network) για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τη Δημόσια διοίκηση. Πρόκειται για ένα επιτυχημένο πληροφοριακό σύστημα το οποίο μειώνει σε αρκετά εκατομμύρια ευρώ κάθε χρόνο το διαχειριστικό κόστος για την Ελληνική Κυβέρνηση (Stamoulis & συν., 2001). Στόχος της διαδικτυακής πύλης είναι να επεκταθεί το ήδη υπάρχον Taxis, με τέτοιο τρόπο ώστε ένα υποσύνολο των υπηρεσιών του να προσφέρεται εξ ολοκλήρου μέσω διαδικτύου χωρίς την μεσολάβηση των Δ.Ο.Υ. Το Taxisnet παρέχει μέχρι σήμερα εναλλακτικό κανάλι εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων μέσω διαδικτύου, εναλλακτικό κανάλι που παρέχεται για υποσύνολο των δυνητικών συναλλαγών πολιτών και επιχειρήσεων με τις Δ.Ο.Υ. ενώ παράλληλα βασίζεται σε βάσεις δεδομένων και διασυνδέσεις του Taxis. Το συγκεκριμένο έργο συμβάλλει στην αποτελεσματική διαχείριση των εσόδων του κρατικού μηχανισμού και στη βελτίωση της επικοινωνίας με τον πολίτη, εισάγοντας για πρώτη φορά την ευρεία χρήση του διαδικτύου στις συναλλαγές με το Δημόσιο.

Το συγκεκριμένο έργο, συνολικού κόστους 90 εκ. ευρώ¹⁹⁰, ξεκίνησε την λειτουργία της στις 22 Μαΐου του 2000 και άρχισε η πιλοτική λειτουργία για το e-

¹⁸⁹ Το Taxisnet αποτελεί μία ηλεκτρονική υπηρεσία οικονομικών συναλλαγών, που συγχρηματοδοτήθηκε από το πρόγραμμα «Κλεισθένης». Έχει δημιουργηθεί και ελέγχεται από την ΓΓΠΣ του ΥΠΟΙΚ.

¹⁹⁰ Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε από την Ελληνική Κυβέρνηση και από την Ε.Ε. (Foteinou, 2009).

ΦΠΑ και ιδιαίτερα για μηδενικές και πιστωτικές δηλώσεις από εξωτερικό ανάδοχο, ο οποίο προμήθευσε στη ΓΠΠΣ και τον απαιτούμενο εξοπλισμό και λογισμικό συστήματος, εφαρμογών και δικτύου. Τον Σεπτέμβριο του 2000 ξεκίνησε η λειτουργία του δικτυακού τόπου του Taxisnet (Hadzillias, 2005, Iglezakis, 2008). Είναι προσβάσιμο από οπουδήποτε (χώρος και χρόνος) και έχει τη δυνατότητα συνεχούς επέκτασης (εξυπηρέτηση ομογενών και κατοίκων εξωτερικού). Όμως εκείνο το οποίο είναι αρκετά δύσκολο να αναζητήσει ο χρήστης στο Taxisnet κατά τους Terzis & συν (2006) είναι οι φορολογικοί νόμοι και οι αλλαγές που έχουν γίνει σε αυτούς.

Το Taxisnet υποστηρίζεται από εκατοντάδες servers και χιλιάδες τοπικούς σταθμούς εργασίας που βρίσκονται στις Δ.Ο.Υ. ολόκληρης της χώρας, καθώς και ένα κεντρικό σύστημα που βρίσκεται στο Κέντρο Πληροφορικής του Υπουργείου Οικονομικών. Με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται η ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών τόσο σε επίπεδο χρόνου και προσβασιμότητας όσο και σε επίπεδο ενοποιημένης παροχής πληροφορίας από και προς τους πολίτες. Αξίζει να σημειωθεί ότι η συγκεκριμένη εφαρμογή διατίθεται μόνο στην ελληνική γλώσσα, άρα επόμενο είναι να μην μπορεί να χρησιμοποιηθεί από ομογενείς, οι οποίοι είναι πολύ πιθανόν να μην μπορούν εύκολα να χρησιμοποιήσουν την εφαρμογή αυτή στην ελληνική.

Το Taxisnet αποτελεί ένα εκτεταμένο σύνολο ηλεκτρονικών διαδικασιών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τον πολίτη, τις επιχειρήσεις και τη δημόσια διοίκηση. Η παροχή νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και βελτίωση των υφιστάμενων, αποτελεί κύρια δραστηριότητα της ΓΠΠΣ. Αφορά στην ποιοτική και ποσοτική αναβάθμιση της διεκπεραίωσης των συναλλαγών των πολιτών για θέματα και πράξεις φορολογικού αντικείμενου μέσω διαδικτύου. Απώτερος στόχος είναι ο αυξημένος βαθμός ηλεκτρονικής αλληλεπίδρασης των πολιτών με το φορολογικό σύστημα, με συνέπεια την εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος για το φορολογούμενο και για το Υπουργείο και την αύξηση της ταχύτητας και της αποτελεσματικότητας του φορολογικού συστήματος (ΓΓΔΕ, 2014).

Το 2006 αναμορφώθηκαν πλήρως, με πρωτοβουλία του προσωπικού της ΓΠΠΣ, όλες οι εφαρμογές που αφορούσαν την ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος των φορολογουμένων. Παράλληλα το Υπουργείο Οικονομικών προέβη στην υπογραφή σύμβασης με ιδιωτική εταιρεία η οποία είχε την ευθύνη για την συλλογή, τη μεταφορά και εκταμίευση προς τις τράπεζες όλων των

εισφορών που σχετίζονταν με το ΦΠΑ. Με τον τρόπο αυτό κατέστη δυνατή η αποπληρωμή των φορολογικών εισφορών χωρίς την ενδιάμεση παρουσία των υπόχρεων.

Σε μία προσπάθεια να περιοριστεί η ταλαιπωρία των πολιτών από την γραφειοκρατία που πλέον μεταφέρεται και στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημοσίου, αφού για να χρησιμοποιήσει κάποιος τις υπηρεσίες αυτές, καλείται για κάθε μία, να εκδώσει ξεχωριστό κλειδάριθμο, θεωρείται σταδιακά ο ενιαίος κωδικός πρόσβασης που θα είναι αυτός που χρησιμοποιούν οι φορολογούμενοι για να εισέλθουν στο Taxisnet (Iglezakis, 2008). Συγκεκριμένα:

1. Ένας ασφαλισμένος του ΟΑΕΕ για να χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του πρέπει να απευθυνθεί σε υποκατάστημα του Ταμείου ή στα ΚΕΠ ώστε να λάβει τον κλειδάριθμό του για να μπορέσει να εξυπηρετείται ηλεκτρονικά για τις συναλλαγές του.
2. Για την χρήση της διαδικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ όπου ο πολίτης μπορεί να διεκπεραιώσει ηλεκτρονικά μία σειρά από διαδικασίες που γίνονται από τα ΚΕΠ της χώρας, πρέπει να απευθυνθεί σε ένα από ΚΕΠ ώστε να λάβει τον κλειδάριθμό του.
3. Για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ όπου ο ασφαλισμένος μπορεί να δει τα ένημά του μέσω του συστήματος ΑΤΛΑΣ καθώς και για τις υπηρεσίες του ΟΑΕΔ, ο πολίτης έχει πρόσβαση σε αυτές με τους κωδικούς του Taxisnet.

Με τον τρόπο αυτόν λοιπόν γίνεται ένα σημαντικό βήμα για τη δημιουργία ενιαίου τρόπου πρόσβασης σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από δημόσιους φορείς. Οι πολίτες θα απαλλαγούν σταδιακά από την υποχρέωση να πηγαίνουν στις δημόσιες υπηρεσίες, προκειμένου να ταυτοποιηθούν και να αποκτήσουν λογαριασμό πρόσβασης για κάθε ξεχωριστή ηλεκτρονική υπηρεσία.

4.4.2. Βασικοί στόχοι

Οι βασικοί στόχοι του Taxisnet είναι οι εξής¹⁹¹

- Η ποιοτική, άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του υποκειμένου στο φόρο προσώπου.
- Η απλοποίηση των γραφειοκρατικών διαδικασιών.
- 24ωρη αδιάλειπτη λειτουργία.
- Η αναβάθμιση της ποιοτικής ενημέρωσης του υποκειμένου στο φόρο προσώπου.
- Ο εκσυγχρονισμός των μεθόδων υποβολής των πιο πάνω Εντύπων με τη χρήση σύγχρονης τεχνολογίας.

4.4.3. Πλεονεκτήματα χρήσης του Taxisnet

Τα κυριότερα πλεονεκτήματα που προκύπτουν από την χρήση του Taxisnet είναι:

- Απλοποιεί τις διαδικασίες
- Δεν υπάρχει κόστος εγγραφής του χρήστη
- Οι φορολογούμενοι ενημερώνονται για τις οφειλές τους προς το Δημόσιο και έχουν τη δυνατότητα να τις εξοφλούν χρεώνοντας είτε την πιστωτική τους κάρτα είτε κάποιον τραπεζικό τους λογαριασμό.
- Το σύστημα είναι σε διαθεσιμότητα 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα με αποτέλεσμα να μπορούμε να κάνουμε χρήση των υπηρεσιών του οποιαδήποτε ώρα ανεξαρτήτως εάν είναι εργάσιμη ή μη εργάσιμη ημέρα (Sabati & συν., 2009).
- Διευκολύνει τους φορολογούμενους πολίτες προκειμένου να ανταπεξέρχονται στις φορολογικές τους υποχρεώσεις όσο το δυνατόν ευκολότερα, γρηγορότερα και ορθότερα.
- Οι φορολογούμενοι έχουν την δυνατότητα να ζητούν έντυπα και στοιχεία τα οποία είναι απαραίτητα για τις διάφορες συναλλαγές που πραγματοποιούν σε καθημερινή βάση.
- Η ηλεκτρονική υποβολή της δήλωσης γίνεται και μέσω ΚΕΠ
- Επιτρέπει την τακτοποίηση και οριοθέτηση της σχέσης μεταξύ φορολογουμένων και λογιστών σε περίπτωση που οι πολίτες επιλέξουν να εμπιστευθούν κάποιον επαγγελματία λογιστή για να διευθετήσει τις υποχρεώσεις τους.
- Μειώνει τις μετακινήσεις και έτσι αποφεύγεται η συμφόρηση στις Δ.Ο.Υ. (μείωση των ουρών αναμονής στις Δ.Ο.Υ.), με αποτέλεσμα την βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη.
- Άμεση επικοινωνία και ενημέρωση του φορολογούμενου πολίτη μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Υπάρχει εξοικονόμηση χρόνου με παράλληλη μείωση κόστους μετακινήσεων

¹⁹¹ https://taxisnet.mof.gov.cy/static/help/files/VAT_leaflet.pdf

- Παρέχει εύκολη πρόσβαση στα φορολογικά έντυπα
- Παρέχεται η δυνατότητα υποβολής εκπρόθεσμων και τροποποιητικών δηλώσεων για την πλειοψηφία των δηλώσεων.
- Ενημερώνει άμεσα τον χρήστη για την παραλαβή του σχετικού Εντύπου.
- Βελτιώνεται η εξυπηρέτηση του πολίτη αφού μειώνεται ο αριθμός των πολιτών που πρέπει να εξυπηρετηθούν από τις αρμόδιες Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ. ή Ταχυδρομείο).
- Υπάρχει μία καταληκτική ημερομηνία για όλα τα Α.Φ.Μ.
- Δεν υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης από κάποιον αναρμόδιο στο περιεχόμενο της δήλωσής μας.
- Παρέχεται προστασία όλων των προσωπικών και οικονομικών δεδομένων του φορολογούμενου, που διακινούνται μέσω του διαδικτύου, χρησιμοποιώντας τις πιο σύγχρονες μεθόδους κρυπτογράφησης.
- Γίνεται εκτεταμένος έλεγχος λαθών κατά την υποβολή της δήλωσης με αποτέλεσμα τον μηδενισμό της πιθανότητας να μην εκκαθαριστεί.
- Η εκκαθάριση γίνεται άμεσα με την έγκριση έγκυρου εκκαθαριστικού σημειώματος.
- Υπάρχει δυνατότητα εκτύπωσης των δηλώσεων E1, E2, E3 και των εκκαθαριστικών σημειωμάτων Φ.Ε. για τα οικονομικά έτη 2002 έως και σήμερα ανεξάρτητα από τον τρόπο υποβολής (Δ.Ο.Υ. ή ηλεκτρονικά)
- Διασυνδεσιμότητα μεταξύ των δημοσίων φορέων (οργανισμών, τραπεζών κλπ.) και των Δ.Ο.Υ. με σκοπό οι πρώτοι να ζητούν και να λαμβάνουν αυτόματα φορολογική ενημερότητα για λογαριασμό του συναλλασσόμενου φορολογούμενου πολίτη.

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

Τέλος, σύμφωνα με τα στοιχεία του ΟΟΣΑ (OECD, 2011), οι ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες που παρέχονται στους φορολογούμενους και στους εκπροσώπους τους (λογιστές) παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα.

Πίνακας 15 Οι ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες που παρέχονται στους φορολογούμενους και στους εκπροσώπους τους (λογιστές) χωρών μελών του ΟΟΣΑ

Α. οι χώρες – μέλη του ΟΟΣΑ

Χώρα	Οι φορ/νοι έχουν online πρόσβαση στις προσωπικές τους φορολογικές πληροφορίες	Οι εξουσιοδοτημένοι λογιστές έχουν πρόσβαση στις φορολογικές καρτέλες των πελατών τους	Η Φορολογική Διοίκηση επικοινωνεί ηλεκτρονικά με τους φορολογούμενους	Οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης έχουν online πρόσβαση στα δεδομένα των φορολογουμένων	Οι φορ/νοι έχουν online πρόσβαση σε φορολογικές πληροφορίες	Οι φορολογούμενοι έχουν πρόσβαση σε νόμιμη βάση δεδομένων
Αυστραλία	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Αυστρία	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Βέλγιο	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Καναδάς	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Χιλή	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Τσεχία	X	X	✓	✓	✓	✓
Δανία	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Εσθονία	✓	✓	✓	X	✓	✓
Φιλανδία	✓	X	X	X	✓	✓
Γαλλία	✓	✓	✓	X	✓	✓
Γερμανία	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ελλάδα	✓	X	✓	✓	✓	✓
Ουγγαρία	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ισλανδία	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ιρλανδία	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ισραήλ	X	✓	X	✓	✓	✓
Ιταλία	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ιαπωνία	✓	X	✓	X	✓	✓
Κορέα	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Λουξεμβούργο	X	X	X	✓	✓	✓
Μεξικό	✓	X	✓	✓	✓	✓
Ολλανδία	✓	X	✓	X	✓	✓
N. Ζηλανδία	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Νορβηγία	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Πολωνία	X	X	X	X	✓	✓
Πορτογαλία	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Σλοβακία	X	X	✓	X	✓	✓
Σλοβενία	✓	✓	✓	X	✓	✓
Ισπανία	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Σουηδία	✓	✓	X	X	✓	✓
Ελβετία	X	X	✓	✓	✓	✓
Τουρκία	✓	✓	✓	✓	✓	X
Ηνωμένο Βασίλειο	✓	✓	✓	X	✓	X
Ηνωμένες Πολιτείες	X	✓	X	✓	✓	✓

Πίνακας 16 Οι ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες που παρέχονται στους φορολογούμενους και στους εκπροσώπους τους (λογιστές) χωρών μη μελών του ΟΟΣΑ

Β. Οι χώρες – μη μέλη του ΟΟΣΑ

Χώρα	Οι φορ/νοι έχουν online πρόσβαση στις προσωπικές τους φορολογικές πληροφορίες	Οι εξουσιοδοτημένοι λογιστές έχουν πρόσβαση στις φορολογικές καρτέλες των πελατών τους	Η Φορολογική Διοίκηση επικοινωνεί ηλεκτρονικά με τους φορολογούμενους	Οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης έχουν online πρόσβαση στα δεδομένα των φορολογουμένων	Οι φορ/νοι έχουν online πρόσβαση σε φορολογικές πληροφορίες	Οι φορολογούμενοι έχουν πρόσβαση σε νόμιμη βάση δεδομένων
Αργεντινή	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Βουλγαρία	X	✓	✓	X	✓	✓
Κίνα	X	X	✓	✓	✓	✓
Κύπρος	✓	✓	X	X	✓	✓
Ινδία	✓	X	X	✓	✓	✓
Ινδονησία	X	X	X	X	X	X
Λετονία	✓	X	✓	X	✓	✓
Λιθουανία	X	✓	✓	X	✓	✓
Μαλαισία	✓	✓	✓	X	✓	X
Μάλτα	✓	✓	✓	X	✓	✓
Ρουμανία	✓	X	✓	X	X	✓
Ρωσία	✓	X	X	X	✓	✓
Σαουδική Αραβία	X	X	X	X	X	✓
Σιγκαπούρη	✓	✓	✓	X	✓	✓
Βόρεια Αφρική	X	X	✓	✓	✓	✓

4.4.4. Υπηρεσίες του TAXISnet

Μέσω της διαδικτυακής πύλης ο κύριος όγκος των φορολογικών εργασιών επιτυγχάνονται ηλεκτρονικά με αποτέλεσμα να αποσυμφορούνται οι υπηρεσίες και από την άλλη να εξυπηρετείται γρηγορότερα ο πολίτης. Το ίδιο το κράτος επιδιώκει συνεχώς με αντίστοιχες υπουργικές αποφάσεις και εγκυκλίους να εντατικοποιήσει τη χρήση τους, καθιστώντας την υποχρεωτική σε ορισμένες κατηγορίες φορολογουμένων.

Ουσιαστικά πρόκειται για μία e-ΔΟΥ όπου ο πολίτης εξυπηρετείται online όπως θα διεκπεραίωνε τις εργασίες εάν μετέβαινε στη Δ.Ο.Υ. Αποτέλεσμα αυτού του τρόπου συναλλαγής με το δημόσιο είναι η συνεχής και άμεση διαθεσιμότητα (24 ώρες / 7 ημέρες) των υπηρεσιών προς τους φορολογούμενους, χωρίς να απαιτείται φυσική παρουσία ή μετάβαση του υπόχρεου στη Δ.Ο.Υ. Έτσι, από πλευράς φορολογουμένων έχουμε εξοικονόμηση χρόνου (μηδενικός χρόνος αναμονής) (Floropoulos & συν, 2010:48), ελαχιστοποίηση πιθανότητας λαθών κατά την συμπλήρωση των δηλώσεων¹⁹² και προσφορά υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας (π.χ. άμεση εκκαθάριση, συνυποβολή Ε1, Ε2, Ε3). Από πλευράς κρατικού φορέα, γίνεται εξοικονόμηση πόρων για την υπηρεσία και μείωση του εργασιακού φόρτου των υπαλλήλων για συναλλαγές που δεν απαιτείται φυσική παρουσία (Floropoulos & συν, 2010:48). Έτσι, οι Δ.Ο.Υ. λειτουργούν πιο αποδοτικά και προσφέρουν καλύτερα εκείνες τις υπηρεσίες που απαιτούν τον ανθρώπινο παράγοντα (Σιάννη, 2011:31). Η ηλεκτρονική διαδικασία είσπραξης οφειλών παρέχει τη δυνατότητα σε όλους τους εμπλεκόμενους φορείς να εκμεταλλευτούν τους υπάρχοντες τεχνολογικούς πόρους, την πρόσβαση στο διαδίκτυο και την ηλεκτρονική εκπαίδευσή τους, ώστε να μειώσουν αισθητά τα κόστη διαχείρισης, διανομής ή και απόκτησης των αποδεικτικών.

Επομένως, στην ελληνική φορολογική διοίκηση οι φορολογούμενοι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για την υποβολή δηλώσεων και πληρωμή των φόρων τους ηλεκτρονικά και με τον τρόπο αυτό οι φορολογούμενοι απαλλάσσονται από την υποχρέωση επίσκεψης των οικονομικών υπηρεσιών με άμεση συνέπεια την μείωση

¹⁹² Με το άρθρο 18 του Ν.4144/2013, η αρμόδια υπηρεσία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Κοινωνικής Ασφάλισης ΑΕ (ΗΔΙΚΑ) μέχρι το τέλος Ιανουαρίου του επόμενου έτους, υποχρεούται να μεταφέρει ηλεκτρονικά το σύνολο της φορολογητέας ύλης κάθε μορφής σύνταξης, ανά συνταξιούχο στη ΓΓΠΣ. Από την πλευρά της η ΓΓΠΣ, από την λήψη της πληροφορίας αυτής, προβαίνει υποχρεωτικά στην προσυμπλήρωση της ηλεκτρονικής φορολογικής δήλωσης συνταξιούχων φορολογουμένων στη βάση των στοιχείων, που της διαβιβάστηκαν από την ΗΔΙΚΑ Α.Ε.

του χρόνου που αφιερώνουν οι φορολογούμενοι για την υποβολή των δηλώσεών τους. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στην ΠΟΛ.1212/23-11-2012, από 1-6-2013 η πληρωμή βεβαιωμένων οφειλών γίνεται υποχρεωτικά στις τράπεζες και στα ΕΛΤΑ αντί για τις Δ.Ο.Υ. ενώ μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις παρέχεται η δυνατότητα πληρωμής στα ταμεία των Δ.Ο.Υ.

Παρόλα ταύτα η χρήση του βρίσκει δυσκολίες από μία ομάδα ανθρώπων όπως άτομα με ειδικές δυσκολίες, πρόσφυγες, αλλοδαπούς και άλλες κοινωνικές ομάδες (Terzis & Economides, 2006).

Με την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής πληρωμής των οφειλών, τα οφέλη ενδεικτικά είναι τα εξής:

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

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από την συγκεκριμένη διαδικτυακή πύλη είναι αναλυτικά οι ακόλουθες:

Υπηρεσίες προς τους πολίτες¹⁹³

- Υποβολή δήλωσης φορολογίας εισοδήματος Ε1¹⁹⁴
- Υποβολή εντύπου Α21 για χορήγηση οικογενειακών επιδομάτων
- Αιτήσεις ρυθμίσεων (Ν.4152/13, Ν.4305/14)
- Εκλογική Αποζημίωση
- Ε-Παράβολο
- Εκτύπωση εντύπων τελών κυκλοφορίας και κατάσταση οχημάτων
- Υπηρεσία χορήγησης επιδόματος κατανάλωσης πετρελαίου θέρμανσης
- Δήλωση μοναδικού ακατάσχετου τραπεζικού λογαριασμού για φυσικά πρόσωπα
- Φόρος υπεραξίας ακινήτων Άρθρο 41 Κ.Φ.Ε.
- Αίτηση Κοινωνικού Μερίσματος
- Υποβολή δηλώσεων στοιχείων ακινήτων (Ε9)
- Υποβολή δήλωσης πληροφοριακών στοιχείων μισθώσεων ακίνητης περιουσίας
- Έλεγχος για παραλαβή κλειδαρίθμου από Δ.Ο.Υ.
- Προβολή δηλώσεων στοιχείων ακινήτων (Ε9)
- Ενημέρωση εκκαθάρισης
- Κάρτα Αποδείξεων
- e-Α.Π.Α.Α. (Αντικειμενικός Προσδιορισμός Αξίας Ακινήτων)
- Τελωνειακές Υπηρεσίες
- Ειδοποιήσεις πληρωμής ή επιστροφής φόρου
- Προσωρινή Δήλωση Απόδοσης Φόρου και Τελών χαρτοσήμου
- Υποβολή Οριστικής Δήλωσης Φ.Μ.Υ. (Ε7)
- Υποβολή Δήλωσης Απόδοσης Προκαταβλητέου φόρου στις αμοιβές αρχιτεκτόνων – μηχανικών
- Υποβολή Δήλωσης Απόδοσης παρακρατούμενου φόρου εισοδήματος εργοληπτών

¹⁹³ http://gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/polites.html

¹⁹⁴ Το 2013 είναι η πρώτη χρονιά που υποβλήθηκαν αποκλειστικά ηλεκτρονικά όλες οι εμπρόθεσμες αρχικές δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος για το οικονομικό έτος 2013 (χρήση 2012).

- Υποβολή Δήλωσης Απόδοσης παρακρατούμενου φόρου από φορείς γενικής κυβέρνησης κατά την προμήθεια κάθε είδους αγαθών ή παροχής υπηρεσιών
- Έκδοση Αποδεικτικού Ενημερότητας
- Εγκυρότητα φορολογικών στοιχείων
- Αναζήτηση στοιχείων λογιστή
- e-έντυπα
- έντυπα αποφυγής διπλής φορολογίας
- πίνακας αντικειμενικών τιμών αγροτικών προϊόντων
- ελεύθερα προγράμματα και λογισμικό ανοικτού κώδικα της ΓΓΠΣ

Σύμφωνα με την κείμενη φορολογική νομοθεσία, οι έγγαμες γυναίκες δεν έχουν το δικαίωμα να δηλώσουν το προσωπικό τους εισόδημα στην Δ.Ο.Υ. (εκτός και αν έχουν την ιδιότητα του επιτηδευματία). Ο σύζυγος είναι υπεύθυνος να δηλώσει εκτός από το προσωπικό του εισόδημα (ακόμα και αν δεν έχει ο ίδιος) και το οικογενειακό (το οποίο περιλαμβάνει και το εισόδημα της συζύγου). Οι έγγαμες γυναίκες λοιπόν, πληρώνουν τους φόρους τους αλλά μέσω της δήλωσης των συζύγων τους. Το αξιοσημείωτο είναι ότι μόνο του συζύγου τα προσωπικά στοιχεία αναφέρονται στο τμήμα «Πληροφορίες υπόχρεου» ενώ της συζύγου τα προσωπικά στοιχεία αναφέρονται στο τμήμα «Σύζυγος υπόχρεου» (Foteΐνου & συν. 2009)

Υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις¹⁹⁵

Οι παρεχόμενες προς τις επιχειρήσεις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες έχουν ιδιαίτερη βαρύτητα και σημασία τόσο για τους επιτηδευματίες όσο και για το κράτος. Και αυτό διότι ο επιτηδευματίας απαλλαγμένος από την υποχρέωση της σπατάλης χρόνου σε δημόσιες υπηρεσίες έχει τη δυνατότητα να διευθετεί τις φορολογικές του υποχρεώσεις ηλεκτρονικά και να συνεχίζει απερίσπαστα το επιχειρηματικό του έργο. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις είναι:

- Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Νομικών Προσώπων
- Υποβολή Καταστάσεων Συμφωνητικών της παραγράφου 16 του άρθρου 8 του Ν.1882/1990
- Αιτήσεις Ρυθμίσεων (Ν.4152/13, Ν.4305/14)
- Φόρος Υπεραξίας Ακινήτων Αρθ. 41 Κ.Φ.Ε.
- Κ.Β.Σ. / Κ.Φ.Α.Σ. (Κώδικας Φορολογικής Απεικόνισης Συναλλαγών)

¹⁹⁵ http://gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/epixeiriseis.html

- Έλεγχος για παραλαβή κλειδαρίθμου από Δ.Ο.Υ.
- Δηλώσεις Φ.Π.Α. - V.I.E.S
- Δήλωση Ένταξης στο Ειδικό Καθεστώς του Άρθρου 39β του Κώδικα Φ.Π.Α.
- Σύστημα Εισροών-Εκροών καυσίμων
- Υπηρεσία υποβολής Στοιχείων και Πληροφοριών (ΠΟΛ 1033/2014 & ΠΟΛ 1054/2015).
- e-Παράβολο
- Υποβολή Δήλωσης Πληροφοριακών Στοιχείων Μισθώσεων Ακίνητης Περιουσίας
- Υποβολή Δηλώσεων Στοιχείων Ακινήτων (E9)
- Ειδικός Φόρος Ακινήτων (Ε.Φ.Α.) Νομικών Προσώπων
- Λοιπές Δηλώσεις Εισοδήματος
- Ενδοομιλικές συναλλαγές
- Προσωρινή δήλωση παρακρατούμενων και προκαταβλητέων φόρων από μισθωτή εργασία και συντάξεις καθώς και από αμοιβές επιχειρηματικής δραστηριότητας
- Προσωρινή δήλωση απόδοσης φόρου και τελών χαρτοσήμου
- Υποβολή οριστικής δήλωσης Φ.Μ.Υ. (E7)
- Οριστική δήλωση αμοιβών από ελευθέρια επαγγέλματα (E20)
- Οριστική δήλωση για εισοδήματα από εμπορικές επιχειρήσεις (E21)
- Υποβολή δήλωσης απόδοσης προκαταβλητέου φόρου στις αμοιβές αρχιτεκτόνων – μηχανικών
- Υποβολή δήλωσης απόδοσης παρακρατούμενου φόρου εισοδήματος εργοληπτών
- Υποβολή δήλωσης παρακρατούμενου φόρου από φορείς γενικής κυβέρνησης¹⁹⁶ κατά την προμήθεια κάθε είδους αγαθών ή παροχής υπηρεσιών
- Υποβολή δήλωσης βεβαίωσης αποδοχών ή συντάξεων, βεβαίωσης αμοιβών από επιχειρηματική δραστηριότητα
- Ενημέρωση εκκαθάρισης
- e-Α.Π.Α.Α. (Αντικειμενικός Προσδιορισμός Αξίας Ακινήτων)
- Τελωνειακές Υπηρεσίες

¹⁹⁶ Η Γενική Κυβέρνηση περιλαμβάνει τρία υποσύνολα: της Κεντρικής Κυβέρνησης, των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) και των Οργανισμών Κοινωνικής Ασφάλισης (ΟΚΑ), σύμφωνα με τους κανόνες και τα κριτήρια του Ευρωπαϊκού Συστήματος Λογαριασμών (ΕΣΟΛ) (Γραφείο Προϋπολογισμού του Κράτους, 2014:8).

- Έκδοση αποδεικτικού ενημερότητας
- Έκδοση αποδεικτικού ενημερότητας από συμβολαιογράφους
- Υπηρεσία υποβολής φορολογικών πιστοποιητικών
- Έλεγχος εγκυρότητας και οριστικοποίηση ηλεκτρονικού πιστοποιητικού ΕΝ.Φ.Ι.Α. από συμβολαιογράφους
- Ειδοποιήσεις πληρωμής ή επιστροφής φόρου
- Υποβολή δηλώσεων τελών και ειδικών φόρων
- Δήλωση αλλαγής ΚΑΔ
- Υποβολή αιτήσεων επιστροφής ΦΠΑ/VAT REFUND
- Μικρή μονοαπευθυντική θυρίδα (Mini One Stop Shop – MOSS)
- Εγκυρότητα φορολογικών στοιχείων
- Αναζήτηση στοιχείων λογιστή
- e-έντυπα
- Υποβολή οικονομικών στοιχείων των δημοσίων μονάδων υγείας
- Ελεύθερα προγράμματα και λογισμικό ανοικτού κώδικα της ΓΓΠΣ

Υπηρεσίες προς τη Δημόσια Διοίκηση¹⁹⁷

Ανάμεσα στις υπηρεσίες προς τη Δημόσια Διοίκηση διακρίνεται η πρόσβαση προς την Ενιαία Αρχή Πληρωμών (ΕΑΠ). Με νομοθετική ρύθμιση έχει συσταθεί η εν λόγω αρχή έργο της οποίας αποτελεί μεταξύ άλλων η καταβολή των πάσης φύσης αποδοχών, αμοιβών, αποζημιώσεων και απολαβών του πάσης φύσης προσωπικού του Δημοσίου, των ΝΠΔΔ και των ΟΤΑ μέσω τραπεζικών λογαριασμών. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς την Δημόσια Διοίκηση είναι:

- e-Παράβολο
- Ενιαίο Σύστημα Πληρωμών (ΕΣΥΠ)
- Υποβολή Δήλωσης Βεβαίωσης Αποδοχών ή Συντάξεων, βεβαίωσης αμοιβών από επιχειρηματική δραστηριότητα
- Προσωρινή Δήλωση Φ.Μ.Υ.
- Υποβολή Δήλωσης Απόδοσης Προκαταβλητέου φόρου στις αμοιβές αρχιτεκτόνων – μηχανικών
- Υποβολή δήλωσης απόδοσης παρακρατούμενου φόρου εισοδήματος εργοληπτών

¹⁹⁷ http://gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/DimosiaDioikisi.html

- Υποβολή δήλωσης παρακρατούμενου φόρου από φορείς γενικής κυβέρνησης κατά την προμήθεια κάθε είδους αγαθών ή παροχής υπηρεσιών
- Υποβολή Β Αντιτύπου Βεβαιώσεων Αποδοχών
- Υποβολή Συγκεντρωτικών καταστάσεων τιμολογίων πελατών / προμηθευτών
- Προβολή συγκεντρωτικών καταστάσεων πελατών / προμηθευτών παρελθόντων ετών που έχουν υποβληθεί ηλεκτρονικά (e-ΚΒΣ)
- Προσωρινή δήλωση απόδοσης φόρου και τελών χαρτοσήμου
- Εγκυρότητα φορολογικών στοιχείων
- e-Α.Π.Α.Α.
- e-έντυπα
- Υποβολή οικονομικών στοιχείων των δημοσίων μονάδων υγείας
- Ελεύθερα προγράμματα και λογισμικό ανοικτού κώδικα της ΓΓΠΣ

4.5. Παρουσίαση του ELENXIS

Τα ποσοστά φοροδιαφυγής στην Ελλάδα είναι πολύ υψηλά και ως εκ τούτου απαιτείται η δημιουργία αποτελεσματικών ελεγκτικών μηχανισμών. Η χρήση της νέας τεχνολογίας θα μπορούσε να αντικειμενοποιήσει τις διαδικασίες ελέγχου και να απαλλάσσει τους ελεγκτές από φαινόμενα χρηματισμού και διαφθοράς. Για τη βελτίωση της αποδοτικότητας των ελεγκτικών υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών, την αποτελεσματικότερη καταστολή του οικονομικού εγκλήματος και την αύξηση της διαφάνειας στις διαδικασίες φορολογικού και τελωνειακού ελέγχου αναπτύχθηκε το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ) ELENXIS από την ΓΓΔΕ του Υπουργείου Οικονομικών.

Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα ελεγκτικών υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών, όπου κύριος στόχος του είναι να παράσχει μία ενιαία λύση για το σύνολο των ελεγκτικών υπηρεσιών και να αναβαθμίσει το ελεγκτικό έργο. Η υλοποίηση του ELENXIS βασίστηκε στην αρχιτεκτονική του ESKORT¹⁹⁸ που λειτουργεί ήδη σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες και καλύπτει το σύνολο των επιχειρησιακών αναγκών εξασφαλίζοντας υψηλό βαθμό ευελιξίας για τον πελάτη ώστε να ανταποκρίνεται τόσο στις σημερινές απαιτήσεις όσο και στις επιχειρηματικές απαιτήσεις του μέλλοντος.

Το λογισμικό του ELENXIS βασίζεται σε τρεις άξονες (Σιάννη, 2011:38):

1. Επιλογή και στόχευση ελέγχων βάσει τεχνολογίας ανάλυσης επικινδυνότητας¹⁹⁹, συλλογής και αποθήκευσης δεδομένων, ανάδειξης υποθέσεων προς έλεγχο, επιλογής υποθέσεων ελέγχου. Ο συγκεκριμένος άξονας αφορά την υποστήριξη της στρατηγικής των ελεγκτικών υπηρεσιών και ειδικότερα, την επιλογή και εξειδίκευση των ελεγχόμενων, αξιοποιώντας σύγχρονες τεχνολογίες επεξεργασίας και ανάλυσης δεδομένων.
2. Διαχείριση και διενέργεια ελέγχων (δημιουργία ηλεκτρονικού φακέλου). Ο συγκεκριμένος άξονας αφορά τον προγραμματισμό τους, τη δρομολόγηση και παρακολούθηση υποθέσεων ελέγχου και τον απολογισμό της εκτέλεσής τους.

¹⁹⁸ Το ESKORT είναι λογισμικό το οποίο με βάση την επιχειρησιακή περιοχή που υποστηρίζει χωρίζεται στις παρακάτω ενότητες: ESKORT Selection (Επιχειρησιακή περιοχή στόχευσης), ESKORT Case Management (Επιχειρησιακή περιοχή Διαχείρισης Υποθέσεων) και ESKORT Audit Support (Επιχειρησιακή περιοχή διενέργειας ελέγχων).

¹⁹⁹ Ανάλυση επικινδυνότητας είναι η διαδικασία αξιολόγησης πληροφοριών που είναι διαθέσιμες για κάθε ελεγχόμενη οντότητα, χρησιμοποιώντας τη γνώση επιλογής που υπάρχει σε βάση δεδομένων γνώσεων. Έτσι εντοπίζονται οι στόχοι με το υψηλότερο ελεγκτικό ενδιαφέρον.

3. Διενέργεια και αποτίμηση των αποτελεσμάτων των ελέγχων. Ο συγκεκριμένος άξονας αφορά στην ανατροφοδότηση του συστήματος με τα αποτελέσματα των ελέγχων.

Το συγκεκριμένο έργο ενδυναμώνει το ελεγκτικό έργο, με την αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, στην καθημερινή εργασία των ελεγκτών, στη στόχευση των ελέγχων και γενικότερα στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής. Άμεσος στόχος αποτελεί η βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας του κρατικού ελεγκτικού έργου. Η αποτελεσματική αναδιάρθρωση της ελληνικής Φορολογικής Διοίκησης προαπαιτεί την χρήση ηλεκτρονικών συστημάτων και εφαρμογών επεξεργασίας πληροφοριών έτσι ώστε να αποκλείεται η ανθρώπινη παρέμβαση στην ελεγκτική διαδικασία και στην διαδικασία επιβολής και πληρωμής προστίμων.

Η προστιθέμενη αξία του ELENXIS συνίσταται στην επίτευξη εθνικών αναπτυξιακών στόχων και συγκεκριμένα στη μείωση της φοροδιαφυγής με την καθιέρωση κλίματος φορολογικής συμμόρφωσης του πολίτη, με την βελτίωση της φορολογικής ισονομίας και δικαιοσύνης και με την αύξηση των προσδοκώμενων εσόδων του Κράτους.

Το ELENXIS επικοινωνεί και τροφοδοτείται με δεδομένα από άλλα συστήματα. Το ELENXIS είναι πενταπλής υπόστασης, ακολουθεί και επηρεάζεται από τις νομοθετικές αλλαγές που επηρεάζουν πρωτίτως την κάθε πρωτογενή φορολογική και συναλλακτική οικονομική περιοχή (Φορολογία, ΥΕΔΔΕ, Τελωνεία, Οικονομικό έγκλημα και εσωτερικός έλεγχος). Η βάση γνώσης του προέρχεται από βάσεις δεδομένων και διαθέσιμα στοιχεία των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών και από βάσεις δεδομένων λοιπών υπουργείων, οργανισμών και φορέων. Συγκεκριμένα με την εφαρμογή του ELENXIS μπορεί να επιτευχθεί (Μπογιατζή, 2011:68-69):

- ✓ Η βέλτιστη αξιοποίηση όλων των διαθέσιμων πληροφοριών και δεδομένων
- ✓ Η βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος των ελεγκτών
- ✓ Η επιτάχυνση του ελεγκτικού έργου.
- ✓ Η αύξηση της αποτελεσματικότητας και παραγωγικότητας των ελέγχων
- ✓ Η πάταξη της φοροδιαφυγής
- ✓ Η δημιουργία κλίματος συμμόρφωσης στον πολίτη

Ο καινοτόμος χαρακτήρας του Elenxis συνίσταται στην πλήρη ομογενοποίηση, αυτοματοποίηση και τυποποίηση του συνόλου των ελεγκτικών διαδικασιών και πρακτικών, από την φάση στόχευσης των ελέγχων μέχρι τη στατιστική αποτίμηση των διενεργηθέντων ελέγχων, με την εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων λειτουργίας όπως είναι η αυτοματοποιημένη παραγωγή 300 τουλάχιστον επίσημων εντύπων ελέγχου, που συστηματοποιούν και επιταχύνουν το έργο του φορολογικού ελεγκτή.

Με το νέο αυτό αξιόπιστο εργαλείο εισάγεται μίαν νέα τεχνολογική υποδομή για την διενέργεια ελέγχων η οποία είναι διαθέσιμη σε όλες τις ελεγκτικές υπηρεσίες. Θα επιταχύνει τις φορολογικές διαδικασίες έτσι ώστε ο φορολογικός έλεγχος να έχει ολοκληρωθεί σε 24 ώρες (Antonakas & συν., 2014a:498). Ο τεχνολογικός εξοπλισμός περιλαμβάνει 5.100 υπολογιστές και συγκεκριμένα 3.300 προσωπικούς Η/Υ και «1.800 φορητούς Η/Υ (laptops) στα 337 ελεγκτικά κέντρα της χώρας μας» (Antonakas & συν., 2014a).

Οδηγούμαστε λοιπόν στο συμπέρασμα ότι για το μεν Υπουργείο Οικονομικών επιτυγχάνεται η μέγιστη αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του ελεγκτικού έργου για δε τις ελεγκτικές υπηρεσίες η αναβάθμιση της ποιότητας του ελεγκτικού έργου με ταυτόχρονη απλοποίηση των γραφειοκρατικών μηχανισμών και μείωση του συνολικού χρόνου ελέγχου. Το Elenxis αναμένεται να αναβαθμίσει ριζικά την επιχειρησιακή ικανότητα των ελεγκτικών υπηρεσιών, συμβάλλοντας καθοριστικά στην βελτίωση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας των ελέγχων.

4.6 Οι πυλώνες τη Φορολογικής Διοίκησης

Η φορολογική διοίκηση λειτουργεί εντός ορισμένου περιβάλλοντος και διάφοροι παράγοντες, εξωτερικοί και εσωτερικοί, επηρεάζουν την αποτελεσματικότητά της. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται η φορολογική νομοθεσία, η κοινή γνώμη και κυρίως η αντίληψη των φορολογουμένων για το επίπεδο της φοροδιαφυγής και της δικαιοσύνης του φορολογικού συστήματος, οι οικονομικές, κοινωνικές και πολιτικές συνθήκες, η οργανωτική κατάσταση της Φορολογικής Διοίκησης, το ανθρώπινο δυναμικό της (αριθμός υπαλλήλων που υπηρετούν και ο βαθμός εκπαίδευσής τους), οι οικονομικοί της πόροι, καθώς και η πρόσβαση σε πηγές πληροφόρησης (Σαββαΐδου, 2015).

Η αποτελεσματικότητα της Φορολογικής Διοίκησης είναι ένα θέμα που απασχολεί έντονα Κυβερνήσεις, διεθνείς οργανισμούς και ερευνητικά κέντρα καθότι έχει την ευθύνη για τον καθορισμό των στόχων και την μέτρηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των φορολογικών μηχανισμών και του ανθρώπινου δυναμικού. Συγκεκριμένα τα κυριότερα γνωρίσματα που χαρακτηρίζουν την Φορολογική Διοίκηση μίας χώρας είναι τα εξής:

- Σύλληψη, Σχεδιασμός και Οργάνωση των φορολογικών συστημάτων
- Καθορισμός της λειτουργικότητας των χρησιμοποιούμενων λογισμικών
- Διαχείριση Ανθρώπινου δυναμικού φορολογικών υπηρεσιών
- Σχεδιασμός και εφαρμογή μεταβολών των φορολογικών διαδικασιών,
- Πληροφόρηση και παροχή προσβάσεων εξυπηρέτησης στους φορολογούμενους²⁰⁰
- Οργάνωση, έλεγχος και εποπτεία όλων των φορολογικών μηχανισμών και υπηρεσιών
- Σχεδιασμός και εφαρμογή διαδικασιών αναδιοργάνωσης των φορολογικών Υπηρεσιών

Επομένως τα ιδιαίτερα αυτά γνωρίσματα, τα οποία ενδυναμώνουν τον ρόλο της Φορολογικής Διοίκησης θα μπορούσαν να ομαδοποιηθούν στους εξής τρεις πυλώνες:

²⁰⁰ Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από την Μπογιατζή (2011) «η ολοκληρωμένη και σαφής πληροφόρηση των φορολογουμένων από την διοίκηση με ξεκάθαρες, κατανοητές και σύντομες πληροφορίες βοηθά στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της ασφάλειας του φορολογούμενου προς το κράτος»

1^ο πυλώνας: Αποδοτικότητα της Φορολογικής Διοίκησης.

2^ο πυλώνας: Αποδοτικότητα του ανθρώπινου δυναμικού των φορολογικών υπηρεσιών

3^ο πυλώνας: Αποτελεσματικότητα των λογισμικών που χρησιμοποιούνται από τις φορολογικές υπηρεσίες.

Επομένως, η Φορολογική Διοίκηση με καταρτισμένο προσωπικό και αποτελεσματικό λογισμικό οδηγεί σε πλήρη αποτελεσματικότητα και όταν μάλιστα στηρίζεται σε συγκεκριμένες διαδικασίες αυξάνεται η αποδοτικότητά της. Άλλωστε, όπως αναφέρει η Σαββαΐδου (2017:689-690) η θέσπιση αποτελεσματικότερων διαδικασιών ελέγχου και είσπραξης αποθαρρύνει την φοροδιαφυγή. Επομένως απαιτείται μία στρατηγική μεταρρύθμισης της Φορολογικής Διοίκησης τόσο για την αντιμετώπιση των σημαντικών και μακροχρόνιων προβλημάτων κακοδιαχείρισης, υποστελέχωσής της με έμπειρο προσωπικό και μη συμμόρφωσης των φορολογουμένων, όσο και για τη συμπόρευσή της με πρακτικές άλλων ανεπτυγμένων κρατών.

Η καλύτερη Φορολογική Διοίκηση δεν είναι απλά μία διοίκηση που συλλέγει τα περισσότερα έσοδα (Bird & συν., 1992, Στέφανος & συν., 2013:61), διότι ο τρόπος κατανομής και ακολούθως συγκέντρωσης των φορολογικών εσόδων επιδρά στο επίπεδο της φορολογικής δικαιοσύνης, στην οικονομική ανάπτυξη και πολλές φορές στην πολιτική τύχη των κυβερνήσεων. Επομένως, είναι προφανές ότι το ύψος των πραγματοποιούμενων φορολογικών εσόδων δεν αποτελεί ασφαλές κριτήριο για την διερεύνηση της αποτελεσματικότητας της Φορολογικής Διοίκησης. Μία χαμηλής ποιότητας φορολογική διοίκηση μπορεί να συλλέξει μεγάλες ποσότητες εσόδων από μισθωτούς και να μην μπορεί να κάνει το ίδιο με της επιχειρήσεις και τους επαγγελματίες. Η αποτελεσματικότητα της Φορολογικής Διοίκησης η οποία *«εξαρτάται από την ικανότητά της να εντοπίζει τους φορολογικούς παραβάτες και τα φαινόμενα φοροδιαφυγής»* (Τάτσος, 2012:493), είναι ένα θέμα που απασχολεί έντονα κυβερνήσεις και διεθνείς οργανισμούς και ο ΟΟΣΑ ειδικότερα έχει κάνει σημαντική πρόοδο τα τελευταία δέκα χρόνια στο να καταρτίσει δείκτες που μετρούν την απόδοσή της. Επομένως, οι βασικές προϋποθέσεις για την αποτελεσματικότητα της Φορολογικής Διοίκησης είναι (Στέφανος & συν., 2013:62):

- Η απλοποίηση και κατά το δυνατόν σταθεροποίηση της φορολογικής νομοθεσίας

- Η αναδιοργάνωση των φορολογικών υπηρεσιών και ο σχεδιασμός προτεραιοτήτων για την προσαρμογή τους στην ισχύουσα φορολογική νομοθεσία
- Η ύπαρξη της αναγκαίας βούλησης για την πραγματοποίηση της αναμόρφωσης αυτής, τόσο από την πλευρά των πολιτικών κομμάτων, όσο και των εκπροσώπων των παραγωγικών τάξεων και των συνδικαλιστικών φορέων του Υπουργείου Οικονομικών
- Η αναγκαία τεχνική υποστήριξη τόσο σε επίπεδο στελεχών και υπαλλήλων, όσο και σε τεχνολογικό επίπεδο (κτήρια, Η/Υ, λογισμικό κτλ.).

Τα κυριότερα μέτρα τα οποία διεθνώς έχει γίνει δεκτό ότι αυξάνουν την αποτελεσματικότητα της Φορολογικής Διοίκησης των κρατών είναι τα ακόλουθα (Στέφανος & συν., 2013:62-63, Φωτόπουλος, 2010:900-901):

- Με την κατά το δυνατόν απλότητα τόσο των φορολογικών διατάξεων όσο και των χρησιμοποιούμενων δηλώσεων, εντύπων κλπ., με τη δικαιοσύνη που πρέπει να διέπει τις ρυθμίσεις του, τον περιορισμό των απαλλαγών και εξαιρέσεων μόνο στις απολύτως δικαιολογημένες, τη σταθερότητά του η οποία περιορίζει τα λάθη αλλά και αποκαλύπτει σχετικώς σύντομα τις μεθοδεύσεις φοροδιαφυγής και με τη σαφήνεια των διατάξεών του και τη σταθερή και ομοιόμορφη ερμηνεία και εφαρμογή τους, καθώς και την κατάργηση των υπέρ τρίτων φόρων εις βάρος προσώπων που δεν θα ωφεληθούν από αυτούς.
- Την κατά εξαίρεση και για περιορισμένο και συγκεκριμένο χρονικό διάστημα θέσπιση τεκμαρτών μεθόδων φορολόγησης σε επίπεδα που δεν προκαλούν αισθήματα αδικίας και εύλογες αντιδράσεις των υποκειμένων σε αυτές, παραγωγικών τάξεων.
- Κατάργηση των πάσης φύσεως και μορφής «φορολογικών αμνηστιών», διότι αυτές δημιουργούν άνιση μεταχείριση εις βάρος των ειλικρινών φορολογουμένων και τελικώς λειτουργούν ως κίνητρο για φοροδιαφυγή, ιδίως όταν θεσπίζονται σε τακτά χρονικά διαστήματα όπως συμβαίνει τα τελευταία χρόνια στην Κύπρο.
- Η διαμόρφωση των πάσης φύσεως κυρώσεων με οποιαδήποτε μορφή και αν εμφανίζονται αυτές.
- Το ενδεχόμενο «ιδιωτικοποίησης» ορισμένων δραστηριοτήτων της Φορολογικής Διοίκησης οι οποίες παραδοσιακά ανήκουν στο κράτος, όπως

π.χ. η ανάθεση σε τράπεζες της είσπραξης και ενδεχομένως της επιστροφής φόρων κ.ά. Για να λειτουργήσει σωστά η μεθόδευση αυτή είναι προφανές ότι θα πρέπει να έχουν σχεδιασθεί κατάλληλα συστήματα τα οποία θα επιτρέπουν στις Φορολογικές Υπηρεσίες την έγκαιρη, άμεση και αποτελεσματική ενημέρωση και εποπτεία.

- Η απλοποίηση των διαδικασιών επιβολής και είσπραξης των φόρων με την ενοποίησή τους σε ενιαίο Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, οι διατάξεις του οποίου θα είναι σαφείς και πάγιες, η απλοποίηση των χρησιμοποιούμενων εντύπων και όπου είναι εφικτό η ενοποίησή τους (π.χ. συγχώνευση εντύπων φορολογικής δήλωσης και πληρωμής κ.λπ.), καθώς και η παροχή από τις φορολογικές Αρχές των αναγκαίων διευκρινίσεων και βοήθειας στους φορολογουμένους για την ορθή συμπλήρωση των φορολογικών δηλώσεών τους.
- Ο εσωτερικός έλεγχος των ασκούντων φορολογικές υπηρεσίες και φορολογικό έλεγχο. Ο εσωτερικός έλεγχος δεν αφορά μόνο παραβατικές συμπεριφορές των υπαλλήλων αλλά και αυτές που χαρακτηρίζονται μη επαγγελματικές.
- Ο έλεγχος της συμμόρφωσης των φορολογουμένων προς τις υποχρεώσεις τους από τη φορολογική νομοθεσία, όπως είναι η τήρηση αρχείων για κάθε φορολογούμενο, η οργάνωση μηχανογραφικών συστημάτων διαχείρισης πληροφοριών και διασταύρωσής τους, η διαμόρφωση διαδικασιών γρήγορης διαπίστωσης και σύλληψης των παραβατών και τέλος η αποτελεσματική επιβολή των ποινών.

Ενίσχυση της αποδοτικότητας της Φορολογικής Διοίκησης κατά τον Ταγκαλάκη (2014) σημαίνει βελτίωση των επιδόσεων της Κεντρικής Υπηρεσίας του Υπουργείου Οικονομικών και των Δ.Ο.Υ. στην βεβαίωση και είσπραξη εσόδων (αυξάνοντας την ποιότητα και τον αριθμό των ελέγχων, επιταχύνοντας τις διαδικασίες, βελτιώνοντας την ποιότητα των υπηρεσιών και ενισχύοντας την διαφάνεια), ώστε να επιτύχουν τους φιλόδοξους στόχους που έχουν τεθεί. Παράλληλα η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα της Φορολογικής Διοίκησης επηρεάζουν, σύμφωνα με την Έκθεση της Ε.Ε. (2014), το κόστος συμμόρφωσης²⁰¹ που βαρύνει τις επιχειρήσεις και

²⁰¹ Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από το Slemrod (1989) «το συνολικό κόστος της συλλογής των φόρων (συμπεριλαμβανομένων των δαπανών συμμόρφωσης των φορολογουμένων) είναι ένας δείκτης της πολυπλοκότητας του φορολογικού συστήματος».

το κόστος που συνεπάγεται η φορολογική διοίκηση για τις κυβερνήσεις. Από την άλλη θα πρέπει να μειώσουν το κόστος λειτουργίας τους ώστε να συνεισφέρουν στην συνολική προσπάθεια μείωσης των δημοσίων δαπανών.

Η υιοθέτηση, επομένως από την Φορολογική Διοίκηση σύγχρονων εργαλείων μέτρησης της αποτελεσματικότητάς της, όπως το TADAT²⁰² (Tax Administration Diagnostic Assessment Tool), το IAMTAX (Integrated Assessment Model for Tax Administration) και το PEFA²⁰³ (Public Expenditure and Financial Accountability), είναι ιδιαίτερα χρήσιμη. Με τα εργαλεία αυτά η Φορολογική Διοίκηση θα μπορέσει να διαγνώσει τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες της και να σχεδιάσει μία στρατηγική μεταρρύθμισή της που θα της επιτρέψει να πετύχει τους στόχους της (Πασχαλίδου, 2016: 81-82).

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει σχεδιάσει ένα εργαλείο αξιολόγησης της Φορολογικής Διοίκησης (fiscal blueprints), με το οποίο αξιολογείται κάθε τεχνική και οργανωτική περιοχή δραστηριοποίησής της.

Οι δείκτες που χρησιμοποιεί το συγκεκριμένο εργαλείο αξιολόγησης εντάσσονται σε πέντε κατηγορίες (Σαββαΐδου, 2017:464-466). **Ο πρώτος δείκτης με τίτλο Πλαίσιο και δομή της Φορολογικής Διοίκησης**, εξετάζει το συνολικό πλαίσιο της Φορολογικής Διοίκησης, τις δομές και την οργάνωσή της, καθώς και την φορολογική νομοθεσία.

Ο δεύτερος δείκτης με τίτλο Ζητήματα ανθρώπινου δυναμικού και συμπεριφοράς εξετάζει ζητήματα δεοντολογίας και διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού. Ο ρόλος του ανθρώπινου δυναμικού είναι καθοριστικός για την επιτυχή εφαρμογή των στόχων της Φορολογικής Διοίκησης. Ο Μακρυδημήτρης (2010) αναφέρει ότι η αποστολή της Δημόσιας διοίκησης δεν μπορεί να συντελεστεί, παρά μόνο με το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό στις σωστές θέσεις και υπηρεσίες. Οι υπάλληλοι των φορολογικών υπηρεσιών καλούνται να ανταποκριθούν στην

²⁰² Το TADAT είναι ένα εργαλείο που αναπτύχθηκε από διεθνείς κυρίως οργανισμούς, προκειμένου να συμβάλλει στη δημιουργία πιο αποτελεσματικών και δίκαιων φορολογικών διοικήσεων ανά τον κόσμο. Αποτελεί ένα εργαλείο αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας του φορολογικού συστήματος, το οποίο είναι ανεξάρτητο, τυποποιημένο και το οποίο συνάγει συμπεράσματα με βάση αποδείξεις, και προσανατολισμένο στη διασφάλιση ποιότητας (Σαββαΐδου, 2016)

²⁰³ Το PEFA προβλέπει 28 δείκτες αποτελεσματικότητας που εστιάζουν σε σημαντικές πτυχές του συστήματος διαχείρισης δημοσίων οικονομικών, μεταξύ των οποίων τρεις αφορούν τη λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης και συγκεκριμένα τη διαφάνεια αναφορικά με τις υποχρεώσεις και τις οφειλές των φορολογουμένων, την αποτελεσματικότητα των μέτρων για την εγγραφή των φορολογουμένων στο φορολογικό μητρώο και για τη βεβαίωση των φόρων, καθώς και την αποτελεσματικότητα της είσπραξης των φορολογικών οφειλών.

ικανοποίηση πολλαπλών στόχων από τους αναρίθμητους εμπλεκόμενους τους οποίους πρέπει να ικανοποιήσουν. Ταυτόχρονα έλκονται και ωθούνται προς πολλές κατευθύνσεις, προσπαθώντας να ισορροπήσουν αντικρουόμενους στόχους (Farnham & Horton, 1996).

Ο τρίτος δείκτης με τίτλο Συστήματα και λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης, εξετάζει ζητήματα σχετικά με την είσπραξη των εσόδων και τη διαδικασία αναγκαστικής εκτέλεσης, τον φορολογικό έλεγχο, τις διαδικασίες διοικητικής συνδρομής και ανταλλαγής πληροφοριών με άλλες φορολογικές διοικήσεις, τις μεθόδους αντιμετώπισης της φοροδιαφυγής και της φοροαποφυγής.

Ο τέταρτος δείκτης με τίτλο Παροχή υπηρεσιών προς τους φορολογούμενους, εξετάζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των φορολογούμενων, τα συστήματα διαχείρισης των φορολογουμένων καθώς και την φορολογική τους συμμόρφωση. Τέλος, **ο πέμπτος δείκτης με τίτλο Υποστήριξη Φορολογικής Διοίκησης**, εξετάζει τα πληροφοριακά συστήματα και την επικοινωνία με τους φορολογούμενους.

Με τα εργαλεία αυτά η Φορολογική Διοίκηση θα μπορέσει να διαγνώσει τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες της και να σχεδιάσει μία στρατηγική μεταρύθμισής της που θα της επιτρέψει να πετύχει τους στόχους της

Η αξιολόγηση της Φορολογικής Διοίκησης είναι, όπως αναφέρει η κ. Σαββαΐδου (2016), ο μόνος δρόμος προκειμένου αυτή να καταστεί σύγχρονη, να επιδράσει θετικά στην αντίληψη του κοινού για την ακεραιότητά της μέσω της λογοδοσίας για το έργο της, να ανταποκριθεί στις νέες προκλήσεις της σύγχρονης εποχής, να μπορέσει να εκπληρώσει την αποστολή της, να καταστεί αρωγός στην προσπάθεια για τη χρηστή δημοσιονομική διαχείριση και βεβαίως να παρέχει ποιοτικότερες υπηρεσίες στους φορολογούμενους συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στη βελτίωση της φορολογικής συμμόρφωσης.

Κεφάλαιο 5^ο: Σχεδιασμός και Μεθοδολογία έρευνας

Εισαγωγή

Μετά την ερευνητική προσέγγιση ο ερευνητής καλείται να επιλέξει και την ερευνητική στρατηγική την οποία θα ακολουθήσει, δηλαδή το πώς θα επιλέξει αντικείμενα προς μελέτη, πώς θα συλλέξει δεδομένα και πώς θα επεξεργαστεί και θα αναλύσει τα δεδομένα αυτά. Η ερευνητική στρατηγική απορρέει από την ερευνητική προσέγγιση, από τους ερευνητικούς στόχους και τα ερευνητικά ερωτήματα, καθώς και από το γενικότερο προσανατολισμό και σκοπό της έρευνας (Κυριαζόπουλος και Σαμαντά, 2011).

5.1. Σκοπός και στόχοι της έρευνας

5.1.1. Σκοπός της έρευνας

Ο σκοπός της έρευνας²⁰⁴ αποτελεί την πυξίδα που δείχνει την κατεύθυνση που πρέπει να ακολουθήσει ο ερευνητής για να φτάσει με ακρίβεια στο τέρμα που στοχεύει. Είναι η βάση πάνω στην οποία στηρίζεται ο ερευνητής για να μελετήσει το συγκεκριμένο θέμα και να δώσει την ορθή λύση (Καραγεώργος, 2002:56).

Όπως επισημαίνεται στο κεφάλαιο της Εισαγωγής, σκοπός της παρούσας διατριβής είναι η μελέτη του τρόπου με τον οποίο οι ψηφιακές τεχνολογίες διαμορφώνουν την φορολογική πολιτική και επηρεάζουν την διαδικασία παροχής υπηρεσιών προς τους φορολογούμενους πολίτες από τις Φορολογικές Διοικήσεις των δύο χωρών Ελλάδας και Κύπρου.

5.1.2. Στόχοι της έρευνας

Οι στόχοι της έρευνας δεν είναι τίποτε άλλο παρά τα βασικά ζητήματα και ερωτήματα που θέτει ο ερευνητής στη μελέτη του και που στη συνέχεια προσπαθεί να ερευνήσει (Bird & συν., 1999:62). Για να επιτευχθεί ο σκοπός της διατριβής, θεωρείται αναγκαίο να τον αναλύσουμε σε «ειδικότερους ερευνητικούς στόχους» (Cohen & συν, 2008:122, 415), οι οποίοι έχουν ως εξής:

1. Να καταγραφούν τα χαρακτηριστικά που διαμορφώνουν το σημερινό προφίλ των υπαλλήλων που υπηρετούν στις Υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης των δύο χωρών. (**Ερωτήσεις A1 έως A11**)
2. Να μελετηθεί ο τρόπος με τον οποίο η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών και λογιστών/φοροτεχνικών συμβάλλουν

²⁰⁴ Πρόκειται για μία διαδικασία σταδίων για την συγκέντρωση και την ανάλυση πληροφοριών ώστε να αυξήσουμε την κατανόηση ενός θέματος ή ζητήματος (Creswell, 2011:23)

- στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από την Φορολογική Διοίκηση. (*Ερωτήσεις A10 έως A11*).
3. Να διερευνηθεί η συμβολή των ψηφιακών τεχνολογιών στην διαμόρφωση της κουλτούρας των υπαλλήλων στην καθημερινή τους εργασία. (*Ερωτήσεις B1 έως B8*).
 4. Να μελετηθεί ο τρόπος με τον οποίο οι ψηφιακές τεχνολογίες επηρεάζουν την διαδικασία παροχής υπηρεσιών προς τους φορολογούμενους πολίτες από της φορολογικές υπηρεσίες των δύο χωρών με σκοπό τον περιορισμό της ανάγκης φυσικής παρουσίας για τις συναλλαγές των πολιτών με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης (*Ερωτήσεις Γ8, Γ9, Γ11 έως Γ12 & Γ14 έως Γ17*).
 5. Να διερευνηθεί η συμβολή των ψηφιακών τεχνολογιών στην διαμόρφωση της φορολογικής πολιτικής των δύο χωρών (*Ερωτήσεις Γ1 έως Γ7, Γ10 & Γ13*).
 6. Να αξιολογηθούν οι μηχανισμοί της Φορολογικής Διοίκησης των δύο χωρών μέσω καθορισμένων δεικτών (*Ερωτήσεις Δ1 έως Δ3, Δ6, Δ8 έως Δ11, Δ13 έως Δ25 & Δ27 έως Δ28*).
 7. Να αναδειχθούν τα κυριότερα σημεία που διαμορφώνουν τον ρόλο των υπαλλήλων των φορολογικών υπηρεσιών στο νέο μοντέλο της Φορολογικής Διοίκησης. (*Ερωτήσεις Δ4 έως Δ5, Δ7, Δ12, Δ23 & Δ26*).
 8. Να μελετηθεί η αναγκαιότητα συνεχούς επιμόρφωσης των υπαλλήλων στη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών. (*Ερωτήσεις Ε1 έως Ε5*).
 9. Να διερευνηθούν τα κίνητρα²⁰⁵ συμμετοχής των υπαλλήλων σε επιμορφωτικά προγράμματα και οι δυσκολίες που συναντούν κατά την συμμετοχή τους σε αυτά. (*Ερωτήσεις Ε1 έως Ε5*).
 10. Να διερευνηθούν τα θεματικά αντικείμενα στα οποία εκφράζουν, οι υπάλληλοι των Φορολογικών Υπηρεσιών των δύο χωρών, την ανάγκη περαιτέρω επιμόρφωσης με στόχο την καλύτερη απόδοση στο συγκεκριμένο φορολογικό αντικείμενο. (*Ερώτηση Ε6 έως Ε10*).

²⁰⁵ Κίνητρα είναι μία ψυχολογική διαδικασία, η οποία κατευθύνει και διατηρεί τη συμπεριφορά ενός ατόμου προς ένα στόχο και έτσι μπορούμε να συνάγουμε συμπεράσματα για τον τρόπο που κινείται και συμπεριφέρεται κάποιος (Σιπητάνου, 2010:3).

11. Να αξιολογηθούν τα στοιχεία και οι βασικές αρχές του Φορολογικού Συστήματος και να διερευνηθεί συνολικά η συμβολή των ψηφιακών υπηρεσιών και της δομής της Φορολογικής Διοίκησης στην διαμόρφωση του φορολογικού συστήματος, καθώς επίσης και στην διαμόρφωση κλίματος εμπιστοσύνης, νομιμότητας και φοροδοτικής ισότητας. **(Ερωτήσεις ΣΤ1 έως ΣΤ4)**
12. Να αναδειχθούν ερωτήματα που να χρήζουν περαιτέρω έρευνας. **(Ερωτήσεις Ζ)**

5.2. Ερευνητικά ερωτήματα

Τα ερευνητικά ερωτήματα, τα οποία αποτελούν τους βασικούς ερευνητικούς άξονες της παρούσας διατριβής, απορρέουν από τους στόχους, όπως παρουσιάστηκαν στην προηγούμενη ενότητα. Τα ερευνητικά ερωτήματα είναι διατυπωμένα με ακρίβεια, με σαφήνεια, με απλότητα και με ευκρίνεια (Δημητρώπουλος, 2004:82, Robson, 2007:69), περιορίζουν το σκοπό σε συγκεκριμένες ερωτήσεις στις οποίες ο ερευνητής θα ήθελε να απαντήσει ή τις οποίες θα ήθελε να προσεγγίσει στη μελέτη (Creswell, 2011:92).

Όπως αναφέρουν οι Cohen & συν. (2008:121) *«αυτό που απαιτείται είναι η μετατροπή ενός στόχου σε συγκεκριμένα ερωτήματα, στα οποία μπορούν να δοθούν απτές απαντήσεις»*.

Με βάση λοιπόν, την ανάλυση που προηγήθηκε στο θεωρητικό μέρος της παρούσας διατριβής και την μελέτη της σχετικής βιβλιογραφίας, κρίθηκε σκόπιμο να τεθούν υπό διερεύνηση τα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα στα οποία κλήθηκαν να απαντήσουν οι συμμετέχοντες στην έρευνα:

1. Πώς διαμορφώνεται το σημερινό προφίλ των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης των δύο χωρών Ελλάδας – Κύπρου; **(ερωτήσεις Α1 έως Α11)**
2. Πώς οι φορολογικές συναλλαγές μέσω των πληροφοριακών συστημάτων TAXIS & TAXISnet επηρεάζουν την αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης στην παροχή υπηρεσιών για πολίτες και επιχειρήσεις; **(ερωτήσεις Β1 έως Β8)**
3. Πώς επηρεάζουν οι παρεχόμενες υπηρεσίες της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης τις καθημερινές συναλλαγές πολιτών, επιχειρήσεων και Κράτους; **(ερωτήσεις Γ8, Γ9, Γ11, Γ12 & Γ14 έως Γ17)**
4. Πώς οι αναβαθμισμένες φορολογικές διαδικασίες συμβάλλουν στην επίτευξη ολοκληρωμένων δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών; **(ερωτήσεις Γ1 έως Γ7, Γ10 & Γ13)**
5. Ποιο το συνολικό πλαίσιο της Φορολογικής Διοίκησης των δύο χωρών; **(ερωτήσεις Δ1 έως Δ3, Δ6, Δ8 έως Δ11, Δ13 έως Δ22, Δ24 έως Δ25 & Δ27 έως Δ28)**
6. Πώς αντιλαμβάνονται οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης τον ρόλο που καλούνται να παίξουν στο νέο μοντέλο των Φορολογικών Υπηρεσιών που διαμορφώνεται; **(ερωτήσεις Δ4 έως Δ5, Δ7, Δ12, Δ23 & Δ26).**

7. Ποιοι είναι οι βασικοί λόγοι που δημιουργούν την ανάγκη στους υπαλλήλους της Φορολογικής Διοίκησης για συμμετοχή σε επιμορφωτικά προγράμματα και ποιες δυσκολίες συναντούν κατά την συμμετοχή τους σε αυτά (**ερώτηση E1 έως E5**)
8. Ποια θέματα θέλουν οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης να περιλαμβάνει ένα επιμορφωτικό πρόγραμμα; (**ερωτήσεις E6 έως E10**)
9. Πώς η Φορολογική Διοίκηση διαμορφώνει ένα αποτελεσματικό Φορολογικό Σύστημα; (**ερωτήσεις ΣΤ1 έως ΣΤ4**)

5.3. Συγκεντρωτικός Πίνακας έρευνας

Πίνακας 17 Συγκεντρωτικός πίνακας έρευνας

Στόχοι	Ερευνητικά Ερωτήματα	Ερωτήσεις	Πλήθος ερωτήσεων
1^η Θεματική Ενότητα: Δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων στην έρευνα (11 ερωτήσεις)			
<p>Να καταγραφούν τα χαρακτηριστικά που διαμορφώνουν το σημερινό προφίλ των υπαλλήλων που υπηρετούν στις Υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης των δύο χωρών.</p> <p>Να μελετηθεί ο τρόπος με τον οποίο η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών και λογιστών/φοροτεχνικών από την Φορολογική Διοίκηση, συμβάλλουν αποτελεσματικά στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.</p> <p>2^{ος} Δείκτης Αξιολόγησης της Φορολογικής Διοίκησης</p>	<p>Πώς διαμορφώνεται το σημερινό προφίλ των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης των δύο χωρών Ελλάδας – Κύπρου;</p>	<p>Ερωτήσεις A1 έως A11</p>	<p>11 ερωτήσεις</p>
2η Θεματική Ενότητα: Αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών του TAXIS / Taxisnet (8 ερωτήσεις)			
<p>Να διερευνηθεί η συμβολή των ψηφιακών τεχνολογιών στην διαμόρφωση της κουλτούρας των υπαλλήλων στην καθημερινή τους εργασία.</p> <p>5^{ος} Δείκτης Αξιολόγησης της Φορολογικής Διοίκησης</p>	<p>Πώς οι φορολογικές συναλλαγές μέσω των πληροφοριακών συστημάτων TAXIS & TAXISnet επηρεάζουν την αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης στην παροχή υπηρεσιών για πολίτες και επιχειρήσεις;</p>	<p>Ερωτήσεις B1 έως B8</p>	<p>8 ερωτήσεις</p>
3^η Θεματική Ενότητα: Αξιολόγηση της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης (17 ερωτήσεις)			
<p>Να μελετηθεί ο τρόπος με τον οποίο οι ψηφιακές τεχνολογίες επηρεάζουν την διαδικασία παροχής υπηρεσιών προς τους φορολογούμενους πολίτες από τις φορολογικές υπηρεσίες των δύο χωρών με σκοπό τον περιορισμό της ανάγκης φυσικής παρουσίας για τις συναλλαγές των πολιτών με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης.</p> <p>Να διερευνηθεί η συμβολή των ψηφιακών τεχνολογιών στην διαμόρφωση της φορολογικής πολιτικής των δύο χωρών.</p> <p>3^{ος} και 4^{ος} Δείκτης Αξιολόγησης της Φορολογικής Διοίκησης</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Πώς επηρεάζουν οι παρεχόμενες υπηρεσίες της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης τις καθημερινές συναλλαγές πολιτών, επιχειρήσεων και Κράτους; 2. Πώς οι αναβαθμισμένες φορολογικές διαδικασίες συμβάλλουν στην επίτευξη ολοκληρωμένων δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών; 	<p>ερωτήσεις Γ8, Γ9, Γ11, Γ12 & Γ14 έως Γ17</p> <p>ερωτήσεις Γ1 έως Γ7, Γ10 & Γ13</p>	<p>8 ερωτήσεις</p> <p>9 ερωτήσεις</p>
4η Θεματική Ενότητα: Αξιολόγηση των μηχανισμών της Φορολογικής Διοίκησης			

(28 ερωτήσεις)			
Στόχοι	Ερευνητικά Ερωτήματα	Ερωτήσεις	Πλήθος ερωτήσεων
<p>Να αξιολογηθούν οι μηχανισμοί της Φορολογικής Διοίκησης των δύο χωρών μέσω καθορισμένων δεικτών</p> <p>Να αναδειχθούν τα κυριότερα σημεία που διαμορφώνουν τον ρόλο των υπαλλήλων των φορολογικών υπηρεσιών στο νέο μοντέλο της Φορολογικής Διοίκησης.</p> <p>1^{ος} Δείκτης Αξιολόγησης της Φορολογικής Διοίκησης</p>	<p>1. Ποιο το συνολικό πλαίσιο της Φορολογικής Διοίκησης;</p> <p>2. Πώς αντιλαμβάνονται οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης τον ρόλο που καλούνται να παίξουν στο νέο μοντέλο των φορολογικών υπηρεσιών που διαμορφώνεται;</p>	<p><i>ερωτήσεις Δ1 έως Δ3, Δ6, Δ8 έως Δ11, Δ13 έως Δ22, Δ24 έως Δ25 & Δ27 έως Δ28</i></p> <p><i>ερωτήσεις Δ4 έως Δ5, Δ7, Δ12, Δ23 & Δ26</i></p>	<p>22 ερωτήσεις</p> <p>6 ερωτήσεις</p>
5η Θεματική Ενότητα: Αξιολόγηση της παρεχόμενης επιμόρφωσης (10 ερωτήσεις)			
<p>Να μελετηθεί η αναγκαιότητα συνεχούς επιμόρφωσης των υπαλλήλων στη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών.</p> <p>Να διερευνηθούν τα κίνητρα συμμετοχής των υπαλλήλων σε επιμορφωτικά προγράμματα και οι δυσκολίες που συναντούν κατά την συμμετοχή τους σε αυτά.</p> <p>Να διερευνηθούν τα θεματικά αντικείμενα στα οποία εκφράζουν, οι υπάλληλοι των Φορολογικών Υπηρεσιών των δύο χωρών, την ανάγκη περαιτέρω επιμόρφωσης με στόχο την καλύτερη απόδοση στο συγκεκριμένο φορολογικό αντικείμενο.</p> <p>2^{ος} Δείκτης Αξιολόγησης της Φορολογικής Διοίκησης</p>	<p>Ποιοι είναι οι βασικοί λόγοι που δημιουργούν την ανάγκη στους υπαλλήλους της Φορολογικής Διοίκησης για συμμετοχή σε επιμορφωτικά προγράμματα και ποιες δυσκολίες συναντούν κατά την συμμετοχή τους σε αυτά;</p> <p>Ποια θέματα θέλουν οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης να περιλαμβάνει ένα επιμορφωτικό πρόγραμμα;</p>	<p><i>Ερωτήσεις E1 έως E5</i></p> <p><i>Ερωτήσεις E6 έως E10</i></p>	<p>5 ερωτήσεις</p> <p>5 ερωτήσεις</p>
6^η Θεματική Ενότητα: Αξιολόγηση του Φορολογικού Συστήματος των χωρών Ελλάδας – Κύπρου (4 ερωτήσεις)			
<p>Να αξιολογηθούν τα στοιχεία και οι βασικές αρχές του Φορολογικού Συστήματος και να διερευνηθεί συνολικά η συμβολή των ψηφιακών υπηρεσιών και της δομής της Φορολογικής Διοίκησης στην διαμόρφωση του φορολογικού συστήματος καθώς επίσης και στην διαμόρφωση κλίματος εμπιστοσύνης, νομιμότητας και φοροδοτικής ισότητας.</p> <p>4^{ος} Δείκτης Αξιολόγησης της Φορολογικής Διοίκησης</p>	<p>Πώς η Φορολογική Διοίκηση διαμορφώνει ένα αποτελεσματικό Φορολογικό Σύστημα;</p>	<p><i>Ερωτήσεις ΣΤ1 έως ΣΤ4</i></p>	<p>4 ερωτήσεις</p>

5.4. Χρονοδιάγραμμα έρευνας

Το χρονοδιάγραμμα της έρευνας είναι σημαντικό εργαλείο για την οργάνωση των επιμέρους ενεργειών, την ιεράρχηση προτεραιοτήτων, την οριοθέτηση και διάρκεια των φάσεων της έρευνας και δεσμεύει τον ερευνητή στην όσο το δυνατόν πιστότερη τήρησή του (Bird & συν., 1999:128).

Η παρούσα διατριβή υλοποιήθηκε κατά το διάστημα από 9 Δεκεμβρίου 2014 έως Μάρτιο 2018, σύμφωνα με το ακόλουθο χρονοδιάγραμμα:

A. Δεκέμβριος 2014 – Ιανουάριος 2016: Επισκόπηση βιβλιογραφίας

Κατά το ανωτέρω χρονικό διάστημα συγκεντρώθηκε όλο το απαραίτητο υλικό, έγινε ευρεία μελέτη ελληνικής και ξένης βιβλιογραφίας αξιοποιώντας την βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και το διαδίκτυο. Το υλικό αυτό συνέβαλλε στην συγγραφή του θεωρητικού μέρους της παρούσας διατριβής.

B. Φεβρουάριος 2016 – Νοέμβριος 2016: Σχεδίαση ερευνητικής διαδικασίας

Κατά το ανωτέρω χρονικό διάστημα έγινε συγκέντρωση των στοιχείων των υπηρετούντων υπαλλήλων ανά εκπαιδευτική βαθμίδα και υπηρεσία, με στόχο την δημιουργία του δείγματος της έρευνας. Με την μελέτη της σχετικής βιβλιογραφίας έγινε η επιλογή των ερευνητικών τεχνικών, καθώς και των ερευνητικών ερωτημάτων που πρόκειται να ερευνηθεί η παρούσα έρευνα. Όλα τα στοιχεία αυτά βοήθησαν στον σχεδιασμό του ερωτηματολογίου έρευνας, της αντίστοιχης συνοδευτικής επιστολής, της λήψης της σχετικής άδειας από τους Διευθυντές των Φορολογικών Περιφερειών της Ελλάδας και των αντίστοιχων φορολογικών υπηρεσιών της Κύπρου καθώς επίσης και της ενημέρωσης των Διευθυντών των κατά τόπου φορολογικών υπηρεσιών για την διαδικασία συμπλήρωσης και αποστολής των ερωτηματολογίων από τους υπαλλήλους αυτών.

Γ. Δεκέμβριος 2016: Διεξαγωγή πιλοτικής έρευνας

Το ερευνητικό σχέδιο καθώς και το αντίστοιχο ερευνητικό εργαλείο που επιλέχθηκε για την πραγματοποίηση της παρούσας έρευνας, εφαρμόζεται σε ένα μικρό δείγμα είκοσι (20) υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης. Το μικρό αυτό σύνολο των είκοσι ανθρώπων συγκεντρώνει τα χαρακτηριστικά του τελικού δείγματος της έρευνας δηλαδή του τελικού συνόλου ανθρώπων στο οποίο αυτή θα απευθύνεται. Η πιλοτική αυτή έρευνα αποβλέπει στην επισήμανση τυχόν προβλημάτων, τα οποία

μπορεί να προκαλέσει η ερευνητική διαδικασία. Έγιναν οι απαραίτητες διορθώσεις στο ερευνητικό εργαλείο σύμφωνα με τις επισημάνεις του μικρού αυτού δείγματος.

Μέσω της πιλοτικής έρευνας πετύχαμε:

- Διασφάλιση αξιοπιστίας και εγκυρότητας της έρευνας
- Σαφήνεια των ερωτήσεων ώστε να μην δημιουργηθούν προβλήματα κατά την ανάλυση των απαντήσεων
- Προσδιορισμό του χρόνου που χρειάζεται για να απαντηθούν τα ερωτήματα. Ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου είναι περίπου 20 λεπτά.
- Προσδιορισμός των ερωτημάτων στα οποία οι ερωτώμενοι δυσκολεύονταν να απαντήσουν
- Σαφήνεια²⁰⁶ και πληρότητα²⁰⁷ των οδηγιών συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου
- Καλή εμφάνιση του ερωτηματολογίου
- Διατύπωση τυχόν νέων ερωτήσεων που χρειάζονται να προστεθούν στο ερωτηματολόγιο

Μετά τις τελικές προσθήκες και διορθώσεις, προέκυψε το τελικό ερωτηματολόγιο που δόθηκε στους συμμετέχοντες για συμπλήρωση.

Το τελικό ερωτηματολόγιο συνοδεύεται από ενημερωτική επιστολή στην οποία επισημαίνεται το πόσο σημαντική είναι η συμβολή των υπαλλήλων στην παρούσα έρευνα καθώς και η τήρηση της ανωνυμίας των συμμετεχόντων σε αυτή.

Δ. Ιανουάριος 2017 – Ιούνιος 2017: Συλλογή των δεδομένων

Στο διάστημα αυτό γίνεται διανομή των ερωτηματολογίων στους συμμετέχοντες υπαλλήλους των υπηρεσιών των Φορολογικών Διοικήσεων Ελλάδας και Κύπρου με:

1. Επιτόπια ενημέρωση και επίλυση τυχόν αποριών από τον ερευνητή,
2. Διανομή του ερωτηματολογίου με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω της χρήσης του λογισμικού Lime survey.
3. Αποστολή των ερωτηματολογίων στους Διευθυντές των κατά τόπου φορολογικών υπηρεσιών οι οποίοι και είχαν την εποπτεία συμπλήρωσης αυτών

²⁰⁶ Η σαφήνεια δεν αναφέρεται μόνο στο περιεχόμενο των πληροφοριών, αλλά και στο άτομο το οποίο καλείται να δώσει τις απαντήσεις (Λαγουμιντζής & συν., 2015:42).

²⁰⁷ Η πληρότητα αναφέρεται στην ανάγκη κάλυψης όλων των πτυχών του ερευνώμενου χαρακτηριστικού, και ήδη έχει γίνει εκτενής αναφορά για αυτή (Λαγουμιντζής & συν., 2015:42).

Στην συνέχεια συγκεντρώνονται τα ερωτηματολόγια και ξεκινάει η σταδιακή καταγραφή των δεδομένων. Παράλληλα πρέπει να σημειωθεί η δυσκολία συνεργασίας των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης της Κύπρου στην συμπλήρωση των σχετικών ερωτηματολογίων.

Ε. Ιούλιος 2017 – Δεκέμβριος 2017: Ανάλυση των δεδομένων

Μετά την συλλογή των δεδομένων και την καταγραφή τους, πραγματοποιείται η ανάλυσή τους, που συνήθως είναι και το πιο χρονοβόρο στάδιο της ερευνητικής διαδικασίας. Τα δεδομένα της έρευνας μελετήθηκαν, ομαδοποιήθηκαν, συσχετίστηκαν, συγκρίθηκαν και παρουσιάστηκαν με διάφορους τρόπους για να είναι η ανάλυσή τους όσο το δυνατόν πιο πλήρης και πολύπλευρη. Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων έγινε με το λογισμικό SPSS Ver. 24.

Στ. Ιανουάριος 2018 – Μάρτιος 2018: Αποτελέσματα – Συμπεράσματα

Οι πληροφορίες που προκύπτουν από την ανάλυση των δεδομένων σχολιάζονται με διάφορους τρόπους, έτσι ώστε να είναι δυνατή η εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων και η διατύπωση προτάσεων για περαιτέρω έρευνα.

5.5. Μεθοδολογική προσέγγιση

Οι Bird κ. συν. (1999:108) και ο Παρασκευόπουλος (1993) αναφέρουν ότι *«υπάρχουν τρεις βασικοί τρόποι για να επιλέξει κανείς τις περιπτώσεις που θα μελετήσει στα πλαίσια μιας έρευνας²⁰⁸. Οι τρόποι αυτοί δεν εξαντλούν σε καμία περίπτωση το πλήρες φάσμα των στρατηγικών, στις οποίες καταφεύγουν οι ερευνητές, σηματοδοτούν ωστόσο, τα πραγματικά εξωτερικά όρια τους. Οι τρεις βασικές αυτές μέθοδοι είναι οι ακόλουθες: το πείραμα, η επισκόπηση και η μελέτη περίπτωσης»*. Η μεθοδολογική προσέγγιση που θεωρήθηκε καταλληλότερη για την επίτευξη των στόχων της παρούσας έρευνας είναι η **επισκόπηση**.

Η επισκόπηση είναι μία από τις συνηθέστερες μεθόδους που χρησιμοποιείται στην εκπαιδευτική έρευνα. Σύμφωνα με την μέθοδο αυτή συλλέγονται δεδομένα σχετικά με χαρακτηριστικά, εμπειρίες, γνώμες των συμμετεχόντων της έρευνας, με σκοπό να περιγραφούν οι υπάρχουσες συνθήκες αναφορικά με συγκεκριμένα θέματα, να εντοπιστούν επιμέρους παράγοντες βάσει των οποίων αυτά συγκρίνονται ή μεταβάλλονται ή να προσδιοριστούν σχέσεις μεταξύ συγκεκριμένων θεμάτων, συνθηκών, φαινομένων (Γκίκα, 2009:2, Δημητρόπουλος, 2004:139). Ο ερευνητής προσεγγίζει ο ίδιος τα αντικείμενα μελέτης και αντλεί πληροφορίες που τον ενδιαφέρουν, ενώ ακολουθεί συγκεκριμένα βήματα για την διεξαγωγή της έρευνας. Χρησιμοποιούν συνεντεύξεις, ερωτηματολόγια (όπως στη δική μας έρευνα), σταθμισμένα τεστ επίδοσης και κλίμακες στάσεων ως τεχνικές συγκέντρωσης δεδομένων (Cohen & συν., 2005:122-5).

Το κύριο χαρακτηριστικό των επισκοπήσεων είναι ότι προϋποθέτουν την επιλογή ενός σχετικά μεγάλου αριθμού περιπτώσεων που είναι πραγματικές και δεν κατασκευάζονται από τον ερευνητή (Bird & συν., 1999:108).

Οι Cohen & συν. (2008:290) για τις επισκοπήσεις, μεταξύ των άλλων, αναφέρουν ότι:

- Οι επισκοπήσεις συλλέγουν δεδομένα σ' ένα συγκεκριμένο χρονικό σημείο με σκοπό να περιγράψουν τη φύση των συνθηκών που υπάρχουν.
- Για τη συλλογή πληροφοριών, μπορούν να χρησιμοποιηθούν μία ή περισσότερες τεχνικές συγκέντρωσης πληροφοριών όπως, ημι-

²⁰⁸ Επιστημονική έρευνα είναι η συστηματική μελέτη της εμπειρικής πραγματικότητας που αποσκοπεί στη διατύπωση γενικών αρχών και θεωριών αναφορικά με ευρύτερες ομάδες συμπεριφορών του πληθυσμού στόχου που μας ενδιαφέρει (Γκίκα, 2009:2)

δομημένες συνεντεύξεις και ερωτηματολόγια που συμπληρώνονται επί τόπου.

- Ο ερευνητής λαμβάνει ένα δείγμα του προς μελέτη πληθυσμού - στόχου, με τρόπο, ώστε η γνώμη που αποκομίζει από το δείγμα, να είναι αντιπροσωπευτική του συνολικού πληθυσμού – στόχου (Δημητρόπουλος, 2004:141, Verma & συν.,2004:232).

Σύμφωνα λοιπόν με την παραπάνω ανάλυση, ο σκοπός και οι στόχοι της παρούσας έρευνας μπορούν να επιτευχθούν με την μέθοδο της επισκόπησης στα πλαίσια της ποσοτικής προσέγγισης, διότι (Cohen & συν.,2008:292):

- Εκπροσωπεί ένα ευρύ πληθυσμό – στόχο
- Συγκεντρώνει δεδομένα που μπορεί κάποιος να επεξεργαστεί στατιστικά
- Παρουσιάζει αριθμητικά δεδομένα
- Παρέχει συμπερασματικές πληροφορίες
- Χειρίζεται αριθμούς που αποτυπώνουν μία συγκεκριμένη άποψη
- Χρησιμοποιεί τα ίδια ερευνητικά εργαλεία και ερωτήσεις για όλους τους συμμετέχοντες
- Παίρνει δεδομένα από ερωτήσεις με απαντήσεις πολλαπλής επιλογής, από κλειστού τύπου ερωτήσεις

5.5.1. Μέθοδος συλλογής δεδομένων

Αν και δεν υπάρχουν κανόνες βάσει των οποίων ένας ερευνητής μπορεί να επιλέξει μια συγκεκριμένη μέθοδο για την πραγματοποίηση της έρευνάς του, εντούτοις τα χαρακτηριστικά της έρευνας μπορούν να μας οδηγήσουν στην επιλογή της μεθόδου. Είναι γεγονός ότι κάθε συγκεκριμένη μέθοδος έχει τα προτερήματα και τα μειονεκτήματά της. Ανάλογα με τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία κάθε μεθόδου υπάρχουν ορισμένες που ανταποκρίνονται περισσότερο για τις απαιτήσεις των σκοπών μιας ορισμένης έρευνας και άλλες που ανταποκρίνονται λιγότερο. Επίσης, πρέπει να τονιστεί στο σημείο αυτό ότι η επιλογή των μεθόδων εξαρτάται όχι μόνο από αυτό καθαυτό το πρόβλημα που θέτει η έρευνα αλλά και από τους πόρους που διατίθενται, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται και τα ίδια αποθέματα και οι ικανότητες του ερευνητή. (Bird & συν. 1999:121).

Επιπλέον σύμφωνα με τον Παρασκευόπουλο (1993^α:20), οι έρευνες μπορούν να ταξινομηθούν με κριτήρια τον επιδιωκόμενο σκοπό (π.χ. σε περιγραφικές, ερμηνευτικές), τα χρησιμοποιούμενα μέσα συλλογής δεδομένων (π.χ. σε

ψυχομετρικές, κοινωνικές), το είδος των συλλεγόμενων εμπειρικών δεδομένων (Αθανασίου, 2007) (π.χ. σε ποσοτικές, ποιοτικές), τον αριθμό των εξεταζόμενων ατόμων (π.χ. σε δειγματοληπτικές, δημοσκοπήσεις), τη μέθοδο ανάλυσης (π.χ. σε απαγωγικές, επαγωγικές) και ως προς το χώρο (π.χ. εργαστήρια, επιτόπια). Κάθε ερευνητική προσέγγιση έχει *«τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία της, και κάθε μία γίνεται ιδιαίτερα κατάλληλη για ένα συγκεκριμένο ερευνητικό πλαίσιο»* (Bell, 1997:28). Η μέθοδος ποσοτικής ανάλυσης ενδιαφέρεται *«για την αναζήτηση αιτίας – αποτελέσματος, για τη συλλογή αριθμητικών δεδομένων με τη χρήση τεστ, ερωτηματολογίων, σχεδιαγραμμάτων, παρατήρησης κα και για τη διαχείριση δεδομένων όπου χρησιμοποιούνται τεχνικές στατιστικής ανάλυσης»* (Bird & συν., 1999:231). Η ποσοτική έρευνα αναφέρεται στη συστηματική διερεύνηση φαινομένων με στατιστικές μεθόδους, μαθηματικά μοντέλα και αριθμητικά δεδομένα. Οι ποσοτικές έρευνες μέσα από την παρουσίαση δεδομένων αναλύουν την ποσότητα με την οποία εμφανίζεται το φαινόμενο, χρησιμοποιώντας στατιστικές αναλύσεις, περιγραφικές και επαγωγικές (Kvale, 1996, Παρασκευόπουλος, 1993^α, Αθανασίου, 2007). Χρησιμοποιείται συνήθως αντιπροσωπευτικό δείγμα παρατηρήσεων και επιδιώκεται γενίκευση σε ένα ευρύτερο πληθυσμό. Επομένως ο σκοπός της ποσοτικής προσέγγισης είναι *«η εξαγωγή γενικεύσιμων συμπερασμάτων για τον πληθυσμό από τον οποίο προήλθε το δείγμα με βάση τις παρατηρήσεις και τα δεδομένα του δείγματος»* (Ιωσηφίδης, 2008:59).

5.6 Ερευνητική διαδικασία

Η διαδικασία που ακολουθείται για την διεξαγωγή της παρούσας έρευνας περιλαμβάνει τα εξής βήματα (Καραγεώργος, 2002:23-24, Bird & συν., 1999:106):

A. Επιλογή και διατύπωση του ερευνητικού θέματος. Στα πλαίσια του σχεδιασμού της παρούσας έρευνας, πρώτο βήμα υπήρξε η ανάπτυξη του θεωρητικού πλαισίου με βάση βιβλιογραφικές και διαδικτυακές αναφορές που ουσιαστικά θεμελίωσε την αναγκαιότητα της παρούσας έρευνας. Το επόμενο βήμα ήταν η αποσαφήνιση του βασικού σκοπού και των επιμέρους στόχων της παρούσας έρευνας.

B. Αναζήτηση πληροφοριών. Στην συνέχεια, προχωρήσαμε στον καθορισμό των ερευνητικών ερωτημάτων σύμφωνα με την μελέτη της σχετικής βιβλιογραφίας και αρθρογραφίας. Καθορίστηκε η ερευνητική μέθοδος της ποσοτικής προσέγγισης που θα ακολουθηθεί. Τέλος, προχωρήσαμε στη σύνταξη και διαμόρφωση των σχετικών ερωτήσεων του ερωτηματολογίου, το οποίο αποτελεί το ερευνητικό εργαλείο της εργασίας.

Γ. Συλλογή των δεδομένων. Η μέθοδος συλλογής των δεδομένων είναι ο τρόπος προσέγγισης του δείγματος και καταγραφής των απαντήσεων στο ερωτηματολόγιο. Σύμφωνα με τον Σιάκα (2017:23) συνδυάζει δύο παραμέτρους: το **μέσον** δηλαδή την τεχνολογία που εφαρμόζεται και τον **βαθμό συμμετοχής** του ερευνητή στη συνολική διαδικασία συλλογής δεδομένων. Αρχικά γίνεται μία πρώτη δοκιμαστική εφαρμογή του όλου σχεδίου της έρευνας. Αξιοποιούνται τα στοιχεία ανατροφοδότησης της πιλοτικής έρευνας για διορθώσεις και βελτιώσεις (Δημητρόπουλος, 2004:76). Η σημασία της πιλοτικής έρευνας είναι ιδιαίτερα σημαντική γιατί εάν τα προβλήματα δεν εντοπιστούν και δεν αντιμετωπιστούν εγκαίρως, τότε θα είναι πολύ δύσκολο στη συνέχεια να τα καλύψουμε (Bird & συν., 1999:357). Στη συνέχεια πραγματοποιείται τηλεφωνική επικοινωνία του ερευνητή με τους Διευθυντές των φορολογικών υπηρεσιών κατά την οποία ενημερώθηκαν για το σκοπό και τους στόχους της έρευνας. Η επικοινωνία ήταν απαραίτητη προκειμένου να εξασφαλιστεί ο κατάλληλος χρόνος μετάβασης του ερευνητή επιτόπου στο χώρο της κάθε Δ.Ο.Υ. έτσι ώστε να διεξαχθεί η έρευνα. Όμως οι παράγοντες δαπάνη, χρόνος, δυνατότητα πρόσβασης, οδήγησαν τον ερευνητή να διαβιβάσει στις αντίστοιχες φορολογικές υπηρεσίες τα ερωτηματολόγια, στις οποίες ο εκάστοτε Διευθυντής εποπτεύει την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων από τους υπαλλήλους. Η συμπλήρωση του

ερωτηματολογίου γίνεται είτε σε έντυπη είτε σε ηλεκτρονική μορφή μέσω της εφαρμογής Lime Survery στο site <http://sde.uop.gr>

Στις φορολογικές υπηρεσίες όπου υπήρχε η δυνατότητα μετακίνησης τα ερωτηματολόγια δόθηκαν επί τόπου από τον ίδιο τον ερευνητή στους συμμετέχοντες. Με αυτόν τον τρόπο δόθηκαν οι απαραίτητες διευκρινήσεις στους συμμετέχοντες, εξοικονομήθηκε χρόνος, καθώς επίσης επιτεύχθηκε μεγάλο ποσοστό ανταπόκρισης, με αποτέλεσμα όλα τα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν να είναι αντιπροσωπευτικά του πληθυσμού.

Δ. Ανάλυση των δεδομένων. Μετά την συλλογή των αποτελεσμάτων, πραγματοποιήθηκε ένας προκαταρακτικός έλεγχος των ερωτηματολογίων, προκειμένου να εντοπιστούν ακουσίως λανθασμένες ή εκουσίως ακραίες καταχωρήσεις και να ληφθούν υπόψη κατά την επεξεργασία των δεδομένων. Τα 28 ερωτηματολόγια, οι απαντήσεις των οποίων δεν κατέστη δυνατόν να αποσαφηνιστούν απομακρύνθηκαν από το τελικό δείγμα, δεδομένης της χαμηλής αξιοπιστίας τους. Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν κατά το προηγούμενο στάδιο, εισάγονται στον υπολογιστή για στατιστική επεξεργασία με την χρήση του στατιστικού λογισμικού SPSS Ver. 24.

Ε. Παρουσίαση των συμπερασμάτων. Είναι η διαδικασία εξαγωγής συμπερασμάτων από την ανάλυση των δεδομένων που έγινε στο προηγούμενο στάδιο. Παράλληλα γίνεται και διατύπωση προτάσεων για περαιτέρω έρευνα.

5.7. Συμμετέχοντες

5.7.1. Πληθυσμός

Συνολικά στην Ελλάδα λειτουργούν 118 Δ.Ο.Υ²⁰⁹. και 4 Υπηρεσίες Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.), ενώ στην Κύπρο λειτουργούν 8 φορολογικά καταστήματα (αντίστοιχες Δ.Ο.Υ.). Τα φορολογικά καταστήματα βρίσκονται στην Λευκωσία, Λεμεσό, Αμμόχωστο, Λάρνακα και Πάφο ανά ζεύγη, ένα φορολογικό κατάστημα για τον ΦΠΑ και ένα φορολογικό κατάστημα για την φορολογία εισοδήματος.

Ο ερευνητικός πληθυσμός προσδιορίζεται ως το σύνολο των υπαλλήλων – εργαζομένων στις υπηρεσίες αυτές. Στις συγκεκριμένες φορολογικές υπηρεσίες της Ελλάδας εργάζονται 7.642 υπάλληλοι στις Δ.Ο.Υ. και 429 υπάλληλοι στις ΥΕΔΔΕ, ήτοι συνολικά 8.071 υπάλληλοι, ενώ στις φορολογικές υπηρεσίες της Κύπρου εργάζονται 809 υπάλληλοι, οπότε αυτό αποτελεί και το αρχικό μέγεθος του ερευνητικού πληθυσμού. Ωστόσο έπρεπε να γίνει μία σειρά από τροποποιήσεις στο αρχικό μέγεθος, αφαιρώντας το υποστηρικτικό προσωπικό (καθαρίστριες, τεχνικοί), τους εργαζόμενους που έχουν αποσπαστεί σε άλλες υπηρεσίες του δημόσιου τομέα (οπότε δεν υπηρετούν στις οργανικές τους θέσεις την περίοδο διεξαγωγής της έρευνας) και κάποιους που απουσίαζαν (άδεια). Όλοι οι υπάλληλοι που υπηρετούν σε αυτές τις υπηρεσίες διαμορφώνουν τον πληθυσμό²¹⁰ της παρούσας εργασίας, σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 18 Αριθμός υπηρετούντων εφοριακών υπαλλήλων στις φορολογικές υπηρεσίες

Αριθμός υπηρετούντων εφοριακών υπαλλήλων στις φορολογικές υπηρεσίες ²¹¹				
A. Υπηρεσία	Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (Δ.Ο.Υ.)			
Περιφέρεια	Π.Ε.	Τ.Ε.	Δ.Ε.	Σύνολο υπαλλήλων
Αττικής	1.537	282	676	2.495
Δυτικής Μακεδονίας	112	91	41	244
Ηπείρου	136	60	77	273
Θεσσαλίας	232	72	169	473
Ιονίων Νήσων	93	37	55	185
Δυτικής Ελλάδας	162	52	169	383

²⁰⁹ Αναλυτικά 61 Δ.Ο.Υ. Α' τάξης, 52 Δ.Ο.Υ. Α' – Β' τάξης και 5 Δ.Ο.Υ. Β' τάξης

²¹⁰ Ως πληθυσμός ορίζεται το ευρύτερο σύνολο των ομοειδών περιπτώσεων στο οποίο ενδιαφερόμαστε να γενικεύσουμε τα ευρήματα της έρευνας και για το οποίο εξαγάγουμε συμπεράσματα (Παρασκευόπουλος, 1993^β:11, Τσιπλητάρης, 2006:17, Faulkner, 1999:29, Ζαφειρόπουλος, 2005:126)

²¹¹ Σύμφωνα με την Απόφαση Δ.ΟΡΓ.Α. 1180286 ΕΞ 2016 / τ. 4009B/14-12-2016 με θέμα τροποποίηση της υπ' αριθμ. Δ.ΟΡΓ.Α 1147691 ΕΞ 2014/ τ.3017B/2014 «Κατανομή των οργανικών θέσεων προσωπικού μόνιμου και με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου κατά κατηγορία, κλάδο και ειδικότητα, μεταξύ των Γενικών Διευθύνσεων της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών και των υπηρεσιών που υπάγονται απευθείας στον Γενικό Γραμματέα αυτής καθώς επίσης και μεταξύ των υπηρεσιών που υπάγονται στις Γενικές Διευθύνσεις».

Στερεάς Ελλάδας	143	67	105	315
Κεντρικής Μακεδονίας	840	335	214	1.389
Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης	182	93	73	348
Πελοποννήσου	189	63	137	389
Βορείου Αιγαίου	61	29	52	142
Νοτίου Αιγαίου	116	60	65	241
Κρήτης	186	68	95	349
ΣΥΝΟΛΟΝ	3.989	1,309	1,928	7.226
B. Υπηρεσία				
Υπηρεσία Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.)				
Περιφέρεια	Π.Ε.	Τ.Ε.	Δ.Ε.	Σύνολο υπαλλήλων
Αττικής	90	20	24	134
Θεσσαλονίκης	72	30	7	109
Πάτρας	41	14	8	63
Ηρακλείου	19	6	3	28
ΣΥΝΟΛΟΝ	222	70	42	334
ΓΕΝΙΝΟ ΣΥΝΟΛΟ	4.211	1.379	1.970	7.560

Πίνακας 19: Πίνακας αριθμού υπηρετούντων υπαλλήλων (Πηγή: Υπουργείο Οικονομικών/Διεύθυνση Προσωπικού Δ.Ο.Υ.)

5.7.2. Το δείγμα της έρευνας

Η διεξαγωγή της έρευνας στηρίζεται σε ένα τμήμα του συνολικού πληθυσμού, έτσι ώστε η γνώση που αποκομίζεται να είναι αντιπροσωπευτική²¹² του συνολικού πληθυσμού που βρίσκεται υπό μελέτη σε μία έρευνα (Cohen & συν., 2008:149, Φίλιας, 2007:48, Verna & συν., 2004:237) δηλαδή «να διαθέτει ποιοτικά και ποσοτικά, έστω κατά προσέγγιση τα χαρακτηριστικά του πληθυσμού στον οποίο ανήκει» (Λαγουμιντζής & συν., 2015:36) και τα ευρήματα να μπορούν να γενικευθούν (Vaus, 2008:187, Creswell, 2011:76, Μακράκης, 2005:41) και σε πληθυσμούς μεγαλύτερους από αυτούς του δείγματος²¹³. Ένα τέλεια αντιπροσωπευτικό δείγμα είναι αυτό που αντιπροσωπεύει με ακρίβεια τον πληθυσμό από τον οποίο προέρχεται (Saunders & συν., 2014:267). Στη συγκεκριμένη μελέτη περίπτωσης ο ερευνητής «παρατηρεί τα χαρακτηριστικά μίας μονάδας ενός οργανισμού με σκοπό να διερευνήσει σε βάθος και

²¹² Με τον όρο αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος εννοούμε τον βαθμό στον οποίο το δείγμα αντανακλά τα χαρακτηριστικά του αντίστοιχου πληθυσμού και μας επιτρέπει να οδηγηθούμε σε ασφαλή συμπεράσματα.

²¹³ Δείγμα είναι το κλασματικό μέρος το οποίο μελετάμε στην πράξη και, με βάση το οποίο θα διατυπώσουμε συμπεράσματα για τον πληθυσμό (Παρασκευόπουλος, 1993^β:11, Ζαφειρόπουλος & συν., 2017:138). Με άλλα λόγια είναι ένας μικρότερος αριθμός ατόμων («ένα μικρό υποσύνολο του πληθυσμού» (Martin, 2008:17)) που προέρχεται από το συνολικό πληθυσμό και μπορεί να θεωρηθεί αντιπροσωπευτικός του πληθυσμού αυτού (Faulkner, 1999:29-30).

να αναλύσει συστηματικά τα φαινόμενα και τις επιμέρους διαστάσεις της λειτουργίας της, ώστε να μπορεί στη συνέχεια να κάνει γενικεύσεις στον ευρύτερο πληθυσμό όπου ανήκει αυτή η μονάδα» (Γκίκα, 2009:2). Πράγματι, όσο μεγαλύτερος είναι ο αριθμός των ατόμων που μελετώνται, τόσο πιθανότερο είναι να εφαρμόσουμε τα αποτελέσματα σ' ένα μεγάλο αριθμό ατόμων (Creswell, 2011:76, Green & Glasgow, 2006).

Η χρήση του δείγματος είναι απαραίτητη διότι ο πληθυσμός είναι πολύ μεγάλος για την μελέτη όλων των μελών του για λόγους χρόνου, κόστους, άλλων πόρων και ομοιομορφίας στην ερευνητική διαδικασία και τα στοιχεία που συλλέγονται από μικρά δείγματα είναι συχνά πιο ακριβή από εκείνα που βασίζονται σε μία πλήρη δημοσκόπηση, γιατί στην πρώτη περίπτωση ο περιορισμένος αριθμός των υποκειμένων επιτρέπει την συλλογή των στοιχείων να γίνεται από εξασκημένο και κατάλληλο εκπαιδευμένο προσωπικό σε σύντομο χρόνο (Λαγουμιντζής, 2015:35). Για τον καθορισμό του μεγέθους του δείγματος ελήφθησαν υπόψη οι ακόλουθοι παράγοντες:

- Η διασφάλιση της απαραίτητης συνεργασίας με τους υπαλλήλους των Δ.Ο.Υ.
- Η δυνατότητα πρόσβασης στις υπηρεσίες
- Ο διαθέσιμος χρόνος διεξαγωγής της έρευνας
- Το κόστος της συλλογής των στοιχείων. Γενικά η συμμετοχή ερευνητών και επομένως οι μέθοδοι που διεξάγονται με την επαφή του ερευνητή με τον αποκρινόμενο είναι, κατά τον Σιακά (2017:29) οι πιο ακριβές καθώς περιλαμβάνουν έξοδα ταξιδιού, μετακίνησης και διαμονής των ερευνητών.

Το πιο σημαντικό πράγμα που πρέπει κάποιος να θυμάται ανά πάσα στιγμή για το δείγμα είναι ότι θα πρέπει όσο το δυνατόν πιο πιστά να αντιγράψει σε μικρογραφία όλο τον πληθυσμό τον οποίο αντιπροσωπεύει και να έχει ένα επαρκές μέγεθος. Αυτό σημαίνει ότι ο ερευνητής πρέπει να ορίσει πολύ προσεκτικά τον τρόπο με τον οποίο κατασκευάζεται το δείγμα (Verma & συν.,2004:317), διότι όσο μεγαλύτερο είναι το δείγμα, τόσο μικρότερο είναι το πιθανό σφάλμα να είναι αυτό διαφορετικό από τον πληθυσμό (Creswell, 2011:183, Καλτσούνη, 2006:36).

Από τους **7.560 υπαλλήλους** που υπηρετούν στις 122 υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης της **Ελλάδας**

- 1.180 υπάλληλοι συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο,
- 20 υπάλληλοι συμμετέχουν στην πιλοτική έρευνα

Από τους **782 υπαλλήλους**²¹⁴ που υπηρετούν στις 5 υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης της **Κύπρου**, 168 υπάλληλοι συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο.

Συνεπώς το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν οι **1.180** υπάλληλοι των υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης της Ελλάδας που καλύπτει το **15,61%** του πληθυσμού και οι **168** υπάλληλοι των υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης της Κύπρου που καλύπτει το **21,48%** του πληθυσμού. Το ποσοστό αυτό το οποίο αποτελεί και το τελικό ποσοστό ανταπόκρισης στο ερωτηματολόγιο, κρίνεται αρκετά ικανοποιητικό και αντιπροσωπευτικό²¹⁵ (Καραγεώργος, 2002:35) καθότι σύμφωνα:

- με την Γκίκα (2009:6) *«ένας καλός αριθμός περιπτώσεων του δείγματος είναι συνήθως περίπου 10-15% του συνόλου του πληθυσμού – στόχου».*
- με την Καλτσούνη (2006:39), τον Παρασκευόπουλο (1993β:49), τον Καραγεώργο (2002:110) και τους Bird & συν. (1999:356) *«ο ελάχιστος αριθμός ατόμων που θα συμπεριληφθούν στο δείγμα θα πρέπει να είναι 30».*
- με τον Φίλια (2007:362), *«για να είναι ένα δείγμα αντιπροσωπευτικό ενός πληθυσμού, θα πρέπει ο πληθυσμός να έχει περιγραφεί με σαφήνεια, ώστε για κάθε αντικείμενο που συναντάμε να ξέρουμε αν ανήκει στον πληθυσμό ή όχι».*
- με τους Cohen & συν. (2008:152) *«ένα δείγμα μεγέθους 30 ατόμων θεωρείται από πολλούς ως ο ελάχιστος αριθμός περιπτώσεων αν οι ερευνητές σχεδιάζουν να χρησιμοποιήσουν κάποια μορφή στατιστικής ανάλυσης για τα δεδομένα τους».*
- με τον Μακράκη (2005:42-43) *«όσο μεγαλύτερο είναι το τυχαίο δείγμα, τόσο πιο αξιόπιστα είναι και τα συμπεράσματα που προκύπτουν από το δείγμα. Συγκεκριμένα σ' έναν πληθυσμό 10.000 ατόμων, το μέγεθος δείγματος 420 ατόμων έχει πιθανότητα σφάλματος 2% ενώ ένα μέγεθος δείγματος 1.200 ατόμων έχει πιθανότητα σφάλματος 1%».*

Ως εκ τούτου, λόγω

1. της ανάγκης για διεξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων χωρίς σφάλματα μεροληψίας,
2. της ανάγκης να αποφευχθούν τυχόν κίνδυνοι που θα συντελούσαν στην καθυστέρηση της ολοκλήρωσης της έρευνας, όπως να μην ανταποκριθούν τα συγκεκριμένα άτομα

²¹⁴ Σύμφωνα με το Tax Administration 2015 Comparative Information on OECD and other advanced and emerging economies και το Intra-European Organization of Tax Administrations (IOTA)

²¹⁵ Η αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος καθορίζεται κυρίως από δύο στοιχεία: α) τον τρόπο επιλογής των περιπτώσεων που θα συναποτελέσουν το δείγμα και β) το μέγεθος του δείγματος (Παρασκευόπουλος, 1993β:12).

που θα ορίζονταν από την εφαρμογή τεχνικής δειγματοληψίας και να αναζητηθούν άλλα άτομα με νέα διαδικασία,

προτιμήθηκε η εφαρμογή της τεχνικής της στρωματοποιημένης δειγματοληψίας. Η συγκεκριμένη τεχνική σχεδιάστηκε για να εξασφαλίσει την αντιπροσώπευση κάθε τμήματος του πληθυσμού, την μείωση του σφάλματος εκτίμησης και την ύπαρξη ικανού αριθμού υποκειμένων που προέρχονται από υποπληθυσμούς (Ζαφειρόπουλος, 2005:133). Στόχος της είναι να προσδώσει, κατά τον Σιακά (2017:66) μεγαλύτερη ακρίβεια στις εκτιμήσεις του δείγματος. Γίνεται σύμφωνα με τους νόμους των πιθανοτήτων, είναι ελεγχόμενη ως προς τις παραμέτρους της και δίνει την δυνατότητα να γενικευτούν τα συμπεράσματα που εξάγονται από ένα δείγμα. Ένα διαστρωματικό δείγμα είναι «ένα δείγμα που επιλέγεται με βάση ένα ή περισσότερα γνωστά χαρακτηριστικά του πληθυσμού που εκτιμούμε ότι έχουν επιρροή στην έρευνα και ειδικότερα στις μετρήσεις των μεταβλητών που μας ενδιαφέρουν» (Qionlan & συν, 2017:303). Συγκεκριμένα, ο πληθυσμός χωρίζεται σε στρώματα δηλαδή κατηγορίες, χρησιμοποιώντας το χαρακτηριστικό που γνωρίζει ότι θα έχει επιρροή στην έρευνα π.χ. γεωγραφικές περιφέρειες και στην συνέχεια επιλέγονται επιμέρους δείγματα με απλή τυχαία δειγματοληψία από κάθε στρώμα. Τα στρώματα αποτελούνται από όσο το δυνατόν περισσότερο ομοιογενείς ομάδες στοιχείων του πληθυσμού ως προς κάποιο συγκεκριμένο χαρακτηριστικό (γεωγραφικό, δημογραφικό). Από κάθε στρώμα του πληθυσμού λαμβάνουμε ένα τυχαίο δείγμα. Το μέγεθος του δείγματος είναι αναλογικό με το μέγεθος του στρώματος που εκπροσωπεί. Με την τεχνική αυτή, σε κάθε στρώμα επιλέγεται δείγμα έτσι ώστε η αναλογία του μεγέθους του δείγματος στο στρώμα προς το μέγεθος του συνολικού δείγματος να είναι ίση με την αναλογία του δείγματος του πληθυσμού του στρώματος προς το μέγεθος του συνολικού πληθυσμού. Μετά ενώνουμε τα άτομα που επελέγησαν από όλα τα στρώματα του πληθυσμού και συγκροτούμε το τελικό δείγμα της έρευνας. Έτσι το συνολικό δείγμα είναι μία αναλογική μικρογραφία του πληθυσμού.

5.8. Ερευνητικά εργαλεία συλλογής δεδομένων

5.8.1. Ερωτηματολόγιο

Η επιλογή της καταλληλότερης μεθόδου για μία συγκεκριμένη έρευνα εξαρτάται σύμφωνα με τον Χασάπη (2000:43) από το αντικείμενο και της συνθήκες διεξαγωγής της, καθώς και με τα διαθέσιμα τεχνικά και οικονομικά μέσα. Στην συγκεκριμένη εργασία, το ερευνητικό εργαλείο συλλογής δεδομένων που χρησιμοποιήθηκε για την άντληση των αναγκαίων δεδομένων είναι το δομημένο²¹⁶ ερωτηματολόγιο²¹⁷, το οποίο ως εργαλείο έρευνας, αξιοποιείται ευρύτατα στις κοινωνικές επιστήμες, καθώς επιτρέπει τη συλλογή πλήθους δεδομένων με χαμηλό κόστος και σε σύντομο χρόνο (Χασάπης, 2000:41).

Το ερωτηματολόγιο είναι το πιο δομικό στοιχείο της έρευνας. Συνδέει τον σκοπό της έρευνας με τα αποτελέσματά της. Οι ερωτήσεις απευθύνονται στα μέλη του δείγματος, οι απαντήσεις τους συλλέγονται, κωδικοποιούνται, υπόκεινται σε επεξεργασία και παρουσιάζεται το αποτέλεσμα της (Σιακάς, 2017:35).

Ένα ιδανικό ερωτηματολόγιο είναι «σαφές, απαλλαγμένο από αοριστίες και δεκτικό ομοιόμορφου χειρισμού. Ο σχεδιασμός του πρέπει να ελαχιστοποιεί τα πιθανά σφάλματα εκ μέρους των απαντώντων και αυτών που θα κάνουν την κωδικοποίηση. Και εφόσον η συμμετοχή των ανθρώπων στις επισκοπήσεις είναι εθελοντική, ένα ερωτηματολόγιο πρέπει να κεντρίζει το ενδιαφέρον τους, να ενθαρρύνει την συνεργασία τους και να εκμιαεύει απαντήσεις όσο το δυνατόν πλησιέστερες στην αλήθεια» (Davidson, 1970).

Πρέπει να τονίσουμε ότι το ερωτηματολόγιο από την πρώτη στιγμή είναι ένας συμβιβασμός. Συμβιβασμός για την έκταση και το βάθος του τομέα έρευνας που επιβάλλει μία επιλογή ανάμεσα σε βασικές δυνατές ερωτήσεις και σε ερωτήσεις που θυσιάζονται για την ασφάλεια του συνόλου, γιατί κάποιος δεν θα θελήσουν να απαντήσουν ή δεν θα πουν την αλήθεια. Συμβιβασμός και για το χρόνο, γιατί δεν μπορούν να κρατηθούν απεριόριστα οι ερωτώμενοι (Φίλιας, 2007:148).

²¹⁶ Δομημένο είναι ένα ερωτηματολόγιο το οποίο έχει αυστηρά καθορισμένη σειρά γραπτών ερωτήσεων, συνήθως κλειστών, και δεν επιτρέπει στον ερευνητή να την υπερβαίνει και να ρωτά τις ερωτήσεις με διαφορετική σειρά (Ζαφειρόπουλος, 2005:77, 2015:91).

²¹⁷ Πρόκειται για ένα σύνολο γραπτών ερωτήσεων σχετικών με το ερευνητικό θέμα, τις οποίες ο ερευνητής απευθύνει στους συμμετέχοντες, προκειμένου να συγκεντρώσει τις απαραίτητες πληροφορίες για την έρευνά του. Δηλαδή, το ερωτηματολόγιο είναι «ένας τρόπος γραπτής επικοινωνίας μεταξύ του ερευνητή και του ερωτώμενου» (Καραγεώργος, 2002:132, Δημητρόπουλος, 2004:200-201, Παρασκευόπουλος, 1993^β:99). Το ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο Παράρτημα II

Καταβλήθηκε προσπάθεια ώστε το ερωτηματολόγιο της έρευνας να είναι δημιουργημένο και δομημένο με τέτοιο τρόπο που να εξασφαλίζει την ικανοποιητική κάλυψη του θέματος στο οποίο αναφέρεται, καθώς η επιλογή και η διατύπωση των ερωτήσεων, η έκταση του ερωτηματολογίου και η παρουσίασή του παίζουν σημαντικό ρόλο στη διαδικασία επεξεργασίας, ανάλυσης και αξιοποίησης των αποτελεσμάτων. Στη συγκεκριμένη λοιπόν περίπτωση, *«έχουμε ένα συγκεκριμένο ζήτημα, το εκθέτουμε και θέλουμε από τους ερωτηθέντες να μας αναπτύξουν, ενσυνείδητα και κατόπιν προσεκτικής σκέψης και επεξεργασίας, την προσωπική τους άποψη»* (Bird, 1999:351). Για να επιτευχθούν αυτά, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση ώστε:

- Να μετατραπούν οι στόχοι και τα ερευνητικά ερωτήματα, τα οποία αποτέλεσαν τους κεντρικούς άξονες βάσει των οποίων σχεδιάστηκε το ερωτηματολόγιο, σε επιμέρους ερωτήσεις (Τσιπλητάρης, 2006:80).
- Να προσαρμοστούν οι ερωτήσεις όσο το δυνατόν καλύτερα στις ιδιαίτερες συνθήκες των συμμετεχόντων στην έρευνα
- Να διατυπωθούν οι ερωτήσεις με τη μεγαλύτερη δυνατή σαφήνεια, ώστε να είναι σε θέση ο κάθε ερωτώμενος να εκφράσει ελεύθερα και αντικειμενικά τις απόψεις του.

Ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει τέσσερις φάσεις. Κατά την πρώτη φάση καθορίζεται το είδος των ερωτήσεων που θα τεθούν. Στην δεύτερη φάση κατασκευής του ερωτηματολογίου επιλέγεται ο τύπος των ερωτήσεων και ο τρόπος που θα αποκτηθεί η απάντηση. Η τρίτη φάση, η οποία είναι μία δύσκολη και σημαντική φάση, περιλαμβάνει τη σύνταξη της ερώτησης. Μία καλή ερώτηση υποκινεί τον ερωτώμενο να δώσει την επιθυμητή πληροφορία, να μην επηρεάσει με τη διατύπωσή της την απάντηση. Τέλος, στην τέταρτη φάση καθορίζεται ο αριθμός²¹⁸ και η θέση των ερωτήσεων (Φίλιας, 2007:151-162, Καραγεώργος, 2002:135-136).

Οδηγός για την δημιουργία του ερωτηματολογίου αποτέλεσαν οι υποδείξεις του επιβλέποντος καθηγητή κ. Λιαργκόβα (Bell, 2007:163), οι οποίες ήταν ιδιαίτερα σημαντικές για την δόμηση του ερωτηματολογίου και την διατύπωση των ερωτημάτων, καθώς και η μελέτη της βιβλιογραφίας (Bell, 1997· Cohen & συν., 2008· Παρασκευόπουλος, 1999· Φίλιας, 2007, Faulkner & συν., 1999, Δημητρόπουλος, 2004) σχετική με την κατασκευή ερωτηματολογίων.

²¹⁸ Η αρίθμηση των ερωτήσεων δεν είναι ενιαία για ολόκληρο το ερωτηματολόγιο. Για κάθε ενότητα του ερωτηματολογίου ξεκινάμε την αρίθμηση από το ένα (Ζαφειρόπουλος, 2015:94).

5.8.2. Αιτιολόγηση επιλογής του ερωτηματολογίου

Προτιμήθηκε το ερωτηματολόγιο αφού συνυπολογίστηκε ο διαθέσιμος χρόνος, καθώς και ότι η ανωνυμία εξασφαλίζει σε μεγάλο βαθμό ειλικρινείς απαντήσεις (Παρασκευόπουλος, 1993β:106). Επίσης, μπορεί να παράσχει χρήσιμες πληροφορίες για τις απόψεις των υπαλλήλων των υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης όπως και για τα χαρακτηριστικά του πληθυσμού – στόχου, στοιχεία τα οποία ενδιαφέρουν την έρευνα αυτή.

Επομένως, η επιλογή του ερωτηματολογίου έγινε για τους εξής λόγους (Παρασκευόπουλος, 1993β:106-107):

1. Αναγκαιότητα εξέτασης όσο το δυνατόν μεγαλύτερου δείγματος (Verma & συν., 2004:237)
2. Είναι συγκριτικά εύκολη η κατασκευή και χρήση του (Δημητρόπουλος, 2004:210, Λαγουμιντζής & συν., 2015:42)
3. Μοιράζεται ομοιόμορφα και καταργεί την ταραχή που προκαλεί ο συνεντευκτής με την παρουσία του, με τον τρόπο που κάνει τις ερωτήσεις, με τον τρόπο που ερμηνεύει τις απαντήσεις (Φίλιας, 2007:147)
4. Είναι το προσφορότερο μέσο για τη συγκέντρωση συμπεριφορών που δεν είναι δυνατόν να παρατηρηθούν (Χασάπης, 2000:42, Robson, 2007:275)
5. Έχει χαμηλό κόστος συλλογής στοιχείων (Χασάπης, 2000:41, Faulkner, 1999:94, Δημητρόπουλος, 2004:210, Λαγουμιντζής & συν., 2015:42, Javeau, 2000:49-50)
6. Δίνεται χρόνος στον συμμετέχοντα που συμπληρώνει το ερωτηματολόγιο, να σκεφτεί τις ερωτήσεις πριν απαντήσει (Javeau, 2000:49-50, Bell, 1997:135-6).
7. Εξασφαλίζει τη δυνατότητα να εκφράσουν τις απόψεις τους και άτομα που υπηρετούν σε απομακρυσμένες περιοχές (Δημητρόπουλος, 2004:210, Robson, 2007:275).
8. Οι απαντήσεις προσφέρονται καλύτερα για στατιστική ανάλυση και ανίχνευση, καθώς επιτυγχάνουν μεγαλύτερη ομοιομορφία σε μετρήσεις και κατά συνέπεια μεγαλύτερη αξιοπιστία (Bird & συν., 1999:337, Cohen & συν., 2008:417, Λαγουμιντζής & συν., 2015:42, Javeau, 2000:49-50, Bell, 1997:135-6)
9. Επιτρέπει να συλλεχθούν δεδομένα από ένα μεγάλο δείγμα σε σύντομο σχετικά χρονικό διάστημα (Δημητρόπουλος, 2004:210, Λαγουμιντζής & συν., 2015:42, Javeau, 2000:49-50, Bell, 1997:135-6). Τα στοιχεία που θα

προκύψουν είναι δυνατόν να ποσοτικοποιηθούν²¹⁹ και να εξαχθούν με στατιστική μέθοδο, συμπεράσματα που μπορούν να γενικευθούν σε ευρύτερο πληθυσμό.

10. Απαιτούν λιγότερο χρόνο για να μοιρασθεί και να απαντηθεί (Faulkner & συν., 1999:103, Χασάπης, 2000:41, Λαγουμιντζής & συν., 2015:42).
11. Η αποδελτίωσή του γίνεται εύκολα, καθότι οι πληροφορίες που περιέχει είναι κυρίως ποσοτικές (Καραγεώργος, 2002:145).
12. Το ποσοστό ανταπόκρισης θα είναι κατά κανόνα υψηλότερο και οι πληροφορίες που θα συγκεντρωθούν θα είναι πιο αντιπροσωπευτικές του πληθυσμού (Faulkner, 1999:94).
13. Εκφράζουν ελεύθερα και ανώνυμα²²⁰ τις απόψεις τους οι συμμετέχοντες, με αποτέλεσμα να τείνει περισσότερο ως προς την αξιοπιστία των απαντήσεων (Robson, 2007:275). Επιπλέον η ανωνυμία των απαντήσεων συμβάλλει στην ειλικρίνεια από την πλευρά των συμμετεχόντων στην έρευνα και στην διασφάλιση της αμεροληψίας των απαντήσεων (Javeau, 2000:49-50, Bell, 1997:135-6).

²¹⁹ Η ποσοτικοποίηση συνεπάγεται την αριθμητική μέτρηση μεταβλητών (Faulkner, 1999:27).

²²⁰ Η ουσία της ανωνυμίας είναι ότι οι πληροφορίες που παρέχονται από τους συμμετέχοντες δεν πρέπει με κανέναν τρόπο να αποκαλύπτουν την ταυτότητά τους (Cohen & συν., 2008:99).

5.8.3. Η δομή και το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο είναι δομημένο και έχει σκοπό την άντληση ποσοτικών στοιχείων. Περιλαμβάνει συνολικά 72 ερωτήσεις κλειστού²²¹ τύπου και 7 ερωτήσεις ανοικτού τύπου²²². Με τις ερωτήσεις ανοικτού τύπου δίνεται η δυνατότητα στους συμμετέχοντες να εκφράσουν ελεύθερα τις απόψεις τους. Αυτό διευκολύνει τον ερευνητή στη συγκέντρωση και κάποιων ποιοτικών πληροφοριών (τριγωνοποίηση), οι οποίες μπορεί να φανούν χρήσιμες στην ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας. Συγκεκριμένα η δομή του ερωτηματολογίου από τις ακόλουθες 6 διακριτές θεματικές ενότητες:

- **1η θεματική ενότητα:** Δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων υπαλλήλων στην έρευνα (11 κλειστές ερωτήσεις)
- **2^η θεματική ενότητα:** Αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών του TAXIS & Taxisnet (8 κλειστές ερωτήσεις)
- **3^η θεματική ενότητα:** Αξιολόγηση της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης (15 κλειστές ερωτήσεις και 2 ανοικτές)
- **4^η θεματική ενότητα:** Αξιολόγηση των μηχανισμών της Φορολογικής Διοίκησης (25 κλειστές ερωτήσεις και 3 ανοικτές)
- **5^η θεματική ενότητα:** Αξιολόγηση της παρεχόμενης επιμόρφωσης (10 κλειστές ερωτήσεις)
- **6^η θεματική ενότητα:** Αξιολόγηση του φορολογικού συστήματος της χώρας (3 κλειστές ερωτήσεις και 1 ανοικτή)
- **Συμπεράσματα** (1 ανοικτή ερώτηση)

Το ερωτηματολόγιο συνοδεύεται από μία εισαγωγική επιστολή (παράρτημα IV) στην οποία αναφέρεται ο σκοπός της έρευνας, η μορφή του ερωτηματολογίου καθώς και στοιχεία επικοινωνίας τα οποία είναι στην διάθεση του κάθε συμμετέχοντα να επικοινωνήσει προκειμένου να λύσει διάφορες απορίες σχετικά με την έρευνα.

Στο κείμενο της επιστολής περιλαμβάνεται επίσης σχετική διαβεβαίωση προς τον συμμετέχοντα ότι θα τηρηθεί ανωνυμία και εχεμύθεια και τα στοιχεία και οι

²²¹ Στις κλειστές ερωτήσεις οι απαντήσεις είναι εκ των προτέρων δομημένες, προκαθορισμένες και ο ερωτώμενος καλείται να επιλέξει μεταξύ δύο ή περισσότερων προτεινόμενων εναλλακτικών απαντήσεων. Χρησιμοποιούνται κυρίως γιατί επιτρέπουν την ποσοτική ανάλυση.

²²² Πρόκειται για τις ερωτήσεις Γ3, Γ12, Δ18, Δ22, Δ27, Στ4 & Ζ. Στις ερωτήσεις αυτές δεν προτείνονται συγκεκριμένες τιμές απαντήσεων στον ερωτώμενο για να επιλέξει. Αντίθετα αυτός καλείται να απαντήσει με ένα μικρό κείμενο σχετικά με το θέμα που τον ρωτά η ερώτηση. Η επεξεργασία τέτοιων απαντήσεων είναι συχνά ποιοτικής (Ζαφειρόπουλος, 2015:97).

απαντήσεις του δεν θα χρησιμοποιηθούν πέραν της έρευνας (Ζαφειρόπουλος, 2015:92).

Επιλέχθηκαν οι κλειστές ερωτήσεις ως μέσο συλλογής δεδομένων λόγω της υψηλής αντικειμενικότητας, της ταχύτητας, της ευκολίας καταγραφής των απαντήσεων, της κωδικοποίησής τους (Verma & συν., 2004:238, Μακράκης, 2005:43-44), της ανάλυσής τους και της χρησιμοποίησης στατιστικών μεθόδων (Cohen & συν., 2008:417, Καραγεώργος, 2002:140). Επίσης επιτρέπουν τη χρήση ποσοτικών αναλύσεων και κάνουν συγκρίσιμες τις απαντήσεις μεταξύ ομάδων ερωτώμενων (Ζαφειρόπουλος, 2005:68). Τέλος, δεν αφήνει περιθώρια για παρερμηνείες εκ μέρους των συμμετεχόντων στην έρευνα και διευκολύνει τη στατιστική ανάλυση (Καλτσούνη, 2006:48). Οι ανοικτές ερωτήσεις έχουν το πλεονέκτημα ότι επιτρέπουν στον ερωτώμενο να αποκαλύπτει το ευρύτερο πλαίσιο των σημείων αναφοράς του, ακόμη και τους ιδιαίτερους λόγους που υπαγορεύουν τις συγκεκριμένες απόψεις του.

Οι ερωτήσεις προετοιμάστηκαν με ιδιαίτερη προσοχή ώστε να είναι ακριβείς και συγκεκριμένες και να απαντούν στις πληροφορίες που έχει ανάγκη ο σκοπός και οι στόχοι της έρευνας²²³. Οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι καταναμημένες σε έξι θεματικές ενότητες και συγκεκριμένα:

Η **1^η θεματική ενότητα** ερωτήσεων του ερωτηματολογίου ονομάζεται «**Δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων υπαλλήλων στην έρευνα**» και συνιστά στη συλλογή στοιχείων σε σχέση με τα ατομικά χαρακτηριστικά του δείγματος της έρευνας, τα οποία σχετίζονται με το επαγγελματικό υπόβαθρο των ερωτώμενων. Συγκεκριμένα, με τις **ερωτήσεις 1-9** συλλέγονται δεδομένα σε σχέση με το φύλο, τα χρόνια υπηρεσίας, την οικογενειακή κατάσταση, την θέση τους στην υπηρεσία, το εκπαιδευτικό επίπεδο των υπαλλήλων, καθώς και το επίπεδο εμπειρίας τους στην χρήση των Τ.Π.Ε., ταξινομημένα με βάση την υπηρεσία και γεωγραφική περιφέρεια στην οποία υπηρετούν. Οι πληροφορίες αυτές μας επιτρέπουν «να διαθέτουμε μία βάση σύγκρισης των ατόμων που αποτελούν το δείγμα των ερωτηθέντων μας» (Bird, 1999:351). Με τις **ερωτήσεις 10-11** διερευνάται κατά πόσο η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών, των φοροτεχνικών και λογιστών από την Φορολογική Διοίκηση μπορεί να συμβάλλει στην βελτίωση των

²²³ Πρέπει κανείς να προσέξει πώς θα καλύψει τον τύπο των ερωτήσεων, πώς θα γράψει τις ερωτήσεις, πώς θα σχεδιάσει, θα χειριστεί, θα μοιράσει και θα εξασφαλίσει την επιστροφή των ερωτηματολογίων (Bell, 1997:122).

παρεχόμενων υπηρεσιών της. Με τις απαντήσεις των ερωτήσεων της 1^{ης} θεματικής ενότητας, απαντάται το 1^ο ερευνητικό ερώτημα και επιτυγχάνεται ο 1^{ος} και 2^{ος} ερευνητικός στόχος.

Η **2^η θεματική ενότητα** ερωτήσεων του ερωτηματολογίου ονομάζεται «**Αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών του Taxis και Taxisnet**» και συνιστά στη συλλογή στοιχείων σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι ψηφιακές τεχνολογίες επηρεάζουν την διαδικασία παροχής υπηρεσιών προς τους φορολογούμενους πολίτες από τις φορολογικές υπηρεσίες των δύο χωρών (**ερωτήσεις 1-6 & 8**). Με την **ερώτηση 7** διερευνάται η μορφή του περιεχομένου μίας δημόσιας φορολογικής ιστοσελίδας, με στόχο την διευκόλυνση των φορολογουμένων στις καθημερινές συναλλαγές τους. Με τις απαντήσεις των ερωτήσεων της 2^{ης} θεματικής ενότητας απαντάται το 2^ο ερευνητικό ερώτημα, επιτυγχάνεται ο 3^{ος} ερευνητικός στόχος και, καλύπτεται ο 5^{ος} δείκτης αξιολόγησης της Φορολογικής Διοίκησης.

Η **3^η θεματική ενότητα** ερωτήσεων του ερωτηματολογίου ονομάζεται «**Αξιολόγηση της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης**». Με τις ερωτήσεις 1-7, επιχειρείται η αξιολόγηση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών στην καθημερινή εξυπηρέτηση των φορολογουμένων πολιτών, επιχειρήσεων και υπηρεσιών. Με τις ερωτήσεις 8-14 & 17, επιχειρείται η διερεύνηση της συμβολής των ψηφιακών τεχνολογιών στην διαμόρφωση της φορολογικής πολιτικής των δύο χωρών. Τέλος, με τις ερωτήσεις 15 & 16 επιχειρείται μία κατάταξη των πλεονεκτημάτων της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στους πολίτες και στους δημόσιους φορείς. Με τις απαντήσεις των ερωτήσεων της 3^{ης} θεματικής ενότητας απαντάται το 3^ο ερευνητικό ερώτημα, επιτυγχάνεται ο 4^{ος} & 5^{ος} ερευνητικός στόχος και, καλύπτεται ο 3^{ος} και 4^{ος} δείκτης αξιολόγησης της Φορολογικής Διοίκησης.

Η **4^η θεματική ενότητα** ερωτήσεων ονομάζεται «**Αξιολόγηση μηχανισμών της Φορολογικής Διοίκησης**» και αξιολογούνται οι μηχανισμοί της Φορολογικής Διοίκησης των δύο χωρών μέσω καθορισμένων δεικτών. Συγκεκριμένα με τις ερωτήσεις 1-3, 6-18 & 25 εξετάζεται το συνολικό πλαίσιο της Φορολογικής Διοίκησης των δύο χωρών. Τέλος, με τις ερωτήσεις 4, 5, 19-24 & 26-28 εξετάζεται ο τρόπος αντίληψης των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης του ρόλου που καλούνται να παίξουν στο νέο μοντέλο των φορολογικών υπηρεσιών που διαμορφώνεται.

Με τις απαντήσεις των ερωτήσεων της 4^{ης} θεματικής ενότητας απαντάται το 5^ο και 6^ο ερευνητικό ερώτημα, επιτυγχάνονται ο 6^{ος} και 7^{ος} ερευνητικός στόχος και καλύπτεται ο 1^{ος} δείκτης αξιολόγησης της Φορολογικής Διοίκησης.

Η **5^η θεματική ενότητα** ερωτήσεων ονομάζεται «**Αξιολόγηση της παρεχόμενης επιμόρφωσης**» και συνιστά στη συλλογή στοιχείων σχετικά με: α) θέματα αξιολόγησης της επιμόρφωσης που έλαβαν κατά την διάρκεια συμμετοχής τους σε επιμορφωτικά προγράμματα (ερωτήσεις 1-4 & 9), β) χαρακτηριστικά αποτελεσματικότητας των επιμορφωτικών προγραμμάτων (ερωτήσεις 5 & 8), γ) θέματα που δημιούργησαν δυσκολία στην συμμετοχή και παρακολούθηση επιμορφωτικών προγραμμάτων (ερώτηση 6), δ) το τι επιπλέον θα ήθελαν οι ίδιοι οι συμμετέχοντες να επιμορφωθούν όσο αφορά τα διάφορα φορολογικά αντικείμενα (ερώτηση 7). Τέλος με την 10^η ερώτηση διερευνάται η σημασία της καθιέρωσης μαθημάτων σε φορολογικά θέματα στα δημόσια σχολεία.

Με τις απαντήσεις των ερωτήσεων της 5^{ης} θεματικής ενότητας απαντάται το 7^ο και 8^ο ερευνητικό ερώτημα, επιτυγχάνεται ο 8^{ος} έως και 10^{ος} ερευνητικός στόχος και καλύπτεται ο 2^{ος} δείκτης αξιολόγησης της Φορολογικής Διοίκησης.

Η **6^η θεματική ενότητα** ερωτήσεων ονομάζεται «**Αξιολόγηση του φορολογικού συστήματος της χώρας**» και αξιολογούνται οι βασικές αρχές του φορολογικού συστήματος των δύο χωρών. Συγκεκριμένα με τις ερωτήσεις 1 & 2 αξιολογούνται οι βασικές αρχές του φορολογικού συστήματος των 2 χωρών και κατά πόσο και σε τι βαθμό οι δύο χώρες εξυπηρετούν τις αρχές αυτές. Με την 3^η ερώτηση αξιολογείται το επίπεδο φορολογικής επιβάρυνσης στις δύο χώρες. Τέλος, με την 4^η ερώτηση διατυπώνονται προτάσεις σχετικές με την βελτίωση του φορολογικού συστήματος.

Με τις απαντήσεις των ερωτήσεων της 6^{ης} θεματικής ενότητας απαντάται το 9^ο ερευνητικό ερώτημα και επιτυγχάνονται ο 11^{ος} και 12^{ος} ερευνητικός στόχος.

Στο τέλος υπάρχει μία ανοικτή ερώτηση στην οποία οι ερωτώμενοι καλούνται να εκφράσουν τις απόψεις τους επισημαίνοντας θέματα τα οποία δεν συμπεριλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο αυτό και θεωρούνται, κατά την γνώμη τους, απαραίτητα.

Σε όλες τις κλειστές ερωτήσεις του ερωτηματολογίου υπάρχουν σαφείς οδηγίες με ποια κριτήρια πρέπει να επιλέξει ο ερωτώμενος την απάντηση ή τις απαντήσεις που τον εκφράζουν καλύτερα. Καλείται να επιλέξει άλλοτε μία απάντηση (την πιο σημαντική) και άλλοτε όσες από τις προκαθορισμένες απαντήσεις τον εκφράζουν.

Με τις ερωτήσεις κλειστού τύπου η συλλογή πληροφοριών είναι ενιαία και ομοιόμορφη από όλους τους συμμετέχοντες. Με τον τρόπο αυτό οι πληροφορίες είναι συγκρίσιμες και εκφράζουν τις πραγματικές απόψεις των ερωτώμενων, αφού τους επιτρέπουν να επιλέξουν εκείνη την απάντηση που συμφωνεί περισσότερο με τη δική τους άποψη. Παράλληλα αυξάνονται οι πιθανότητες να απαντηθούν όλες οι ερωτήσεις, δεδομένου ότι απαιτούν λιγότερη προσπάθεια στην συμπλήρωση και λιγότερες δυσκολίες ταξινόμησης σε σχέση με τις απαντήσεις ερωτήσεων ανοικτού τύπου. Η συμπλήρωση κλειστών ερωτήσεων είναι επίσης λιγότερο χρονοβόρα, παράγοντας που αποτρέπει την κόπωση και την ανία των συμμετεχόντων κατά την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Οι απαντήσεις που δέχονται οι παραπάνω ερωτήσεις κλειστού τύπου είναι προτεινόμενες και δεσμευτικές, παρέχουν όμως τη δυνατότητα να προστεθεί από τον ερωτώμενο και άλλη απάντηση πέρα από τις προτεινόμενες. Πρόκειται για προκατασκευασμένες ερωτήσεις, δηλαδή ερωτήσεις που μετά από τις προκαθορισμένες απαντήσεις προτείνουν και μία απάντηση του τύπου «άλλο», αφήνοντας έτσι στον ερωτώμενο τη δυνατότητα μιας άλλης απάντησης. Σύμφωνα με το Φίλια (2007:156-157) οι ερωτήσεις αυτού του είδους αποτελούν *«τη μέση οδό σε μία προσπάθεια διόρθωσης των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων που παρουσιάζουν οι κλειστές ερωτήσεις»*. Επομένως, δίνεται σε όλες τις ερωτήσεις επιλογή εναλλακτικής απάντησης (π.χ. άλλο) ως μία προσπάθεια μείωσης του μειονεκτήματος των κλειστών ερωτήσεων, όπου επιβάλλεται στον ερωτώμενο ένα συγκεκριμένο φάσμα απαντήσεων που επηρεάζει την τελική του απάντηση.

Οι μορφές που παίρνουν οι ερωτήσεις είναι:

- α) **διχοτομικές ή διαζευκτικές** (συνολικά 9 ερωτήσεις: Α1, Γ1, Γ5, Γ8, Δ10, Δ11, Δ13, Δ15, Δ19), όπου επιδέχονται ως απάντηση μία από δύο δυνατές τιμές (Ζαφειρόπουλος, 2005:68). Επίσης οι απαντήσεις είναι εφικτό να κωδικοποιηθούν γρήγορα καθώς υπάρχουν μόνο δύο κατηγορίες στις οποίες μπορούν να ενταχθούν (Cohen & συν., 2008:422, Καλτσούνη, 2006:50). Μία ειδική περίπτωση χρήσης διχοτομικών ερωτήσεων σύμφωνα με τον Ζαφειρόπουλο (2015:105) είναι μαζί με ερωτήσεις συνάφειας. Η διχοτομική ερώτηση προηγείται μίας άλλης ερώτησης για να περιορίσει τους συμμετέχοντες σε αυτούς που είναι κατάλληλοι να απαντήσουν στην παρακάτω ερώτηση.

β) **ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής** (13 ερωτήσεις: A2 – A8, B7, E8-E9, Δ14, Δ16 & Δ21), όπου δίνονται περισσότερες από μία εναλλακτικές απαντήσεις από τις οποίες ο ερωτώμενος καλείται να επιλέξει μία ή περισσότερες ανάλογα με την ερώτηση (Καλτσούνη, 2006:50). Υπάρχουν οδηγίες καθοδήγησης, υποδεικνύοντας να βάλουν ένα σύμβολο τσεκαρίσματος²²⁴ ☑ στην επιθυμητή απάντηση (Cohen & συν., 2008:423). Υπάρχει η δυνατότητα να «τσεκάρει περισσότερες από μία απαντήσεις στην ίδια ερώτηση» (Παρασκευόπουλος, 1993β:102-103). Στις προτεινόμενες απαντήσεις περιλαμβάνεται και η απάντηση «άλλο», που δίνει το περιθώριο διαφυγής στον ερωτώμενο. Έτσι μειώνονται οι πιθανότητες να αφήσει αναπάντητη την ερώτηση, γιατί καμιά απάντηση δεν του ταιριάζει ή να δώσει παραπλανητικές πληροφορίες επιλέγοντας μία απάντηση που δεν τον εκφράζει (Γκίκα, 2009:11).

γ) **ερωτήσεις ιεραρχικής κατάταξης απαντήσεων** (2 ερωτήσεις: Γ15 & Γ16). Στις ερωτήσεις αυτές ο ερωτώμενος καλείται να κατατάξει τις παρεχόμενες κατηγορίες απαντήσεων με σειρά σημαντικότητας, βάζοντας 1 στη σημαντικότερη κ.ο.κ. (Vaus, 2008:14). Η χρήση κλιμάκων²²⁵ αξιολόγησης προσφέρει το σημαντικό πλεονέκτημα ότι δίνει ως αποτέλεσμα ταξινομημένες τις τιμές που συνθέτουν την απάντηση της ερώτησης, κάτι που σε πολλές εφαρμογές είναι ιδιαίτερα χρήσιμο (Ζαφειρόπουλος, 2005:69-70). Έτσι, αντί για την επιλογή κάποιων από τις παρεχόμενες απαντήσεις, αυτή η μέθοδος απαιτεί την απόκριση των ερωτώμενων σε καθεμιά από αυτές. Σύμφωνα με τα παραπάνω, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι «η ιεραρχική κλίμακα εκφράζει τη θέση που κάποιος ή κάτι κατέχει σε μία ομάδα» (Ρούσσο & συν., 2006:36).

²²⁴ Το να απαντώνται οι ερωτήσεις τσεκάροντας κουτάκια είναι κάτι με το οποίο οι περισσότεροι ερωτώμενοι είναι εξοικειωμένοι σε αντίθεση με άλλες μορφές που μπορεί να οδηγήσουν σε σύγχυση και σφάλμα. Με τον τρόπο αυτό διευκολύνεται η διαδικασία ανάλυσης των δεδομένων ενώ παράλληλα εγγυάται και η σχετική ανωνυμία (Cohen & συν., 2008:436).

²²⁵ Όταν αναφερόμαστε στην έννοια κλίμακα, εννοούμε απαντήσεις που θα εκφράζουν μία συγκεκριμένη διαβάθμιση (Bird, 1999:352).

δ) ερωτήσεις διαβαθμισμένης κλίμακας ή βαθμονόμησης ή κλίμακες στάσεων²²⁶ ή κλίμακας Likert²²⁷ (υπόλοιπες 48 ερωτήσεις: Α9-Α11, Β1-Β6, Β8, Γ2, Γ4, Γ6, Γ7, Γ9-Γ11, Γ13, Γ14, Γ17, Δ1-Δ9, Δ12, Δ17, Δ20, Δ23-Δ26, Δ28, Ε1-Ε7, Ε10, Στ1-Στ3). Στις ερωτήσεις αυτές δίνεται μία κλίμακα κατηγοριών πάνω στην οποία καλείται ο ερωτώμενος όχι απλώς να απαντήσει αν συμφωνεί ή διαφωνεί με την πρόταση αλλά να τοποθετηθεί πάνω σε μία κλίμακα διαβάθμισης επιλέγοντας την θέση που τον εκφράζει, από το ένα άκρο (θετικό) μέχρι το άλλο (αρνητικό) (Μακράκης, 2005:39). Δηλαδή δεν καταγράφεται απλώς η γενική συμφωνία ή ασυμφωνία του ερωτώμενου αλλά και ο βαθμός συμφωνίας. Στην κλίμακα Likert οι θέσεις που χρησιμοποιούνται είναι οι ακόλουθες: «Καθόλου - Ελάχιστα – Αρκετά – Πολύ – Πάρα πολύ».

Το ερωτηματολόγιο αναπτύχθηκε με τέτοιο τρόπο ώστε να προκαλεί το ενδιαφέρον, να ενθαρρύνει την συμμετοχή, να είναι εύκολο στην συμπλήρωση και να εκμαιεύει τις απαντήσεις που ενδιαφέρουν ώστε να είναι όσο το δυνατόν αληθινές (Καθαράκη, 2009:9).

Σχετικά με την σχεδίαση και την διαμόρφωση της δομή του ερωτηματολογίου εκτιμήθηκαν τα ακόλουθα στοιχεία:

Μέγεθος: Καταβλήθηκε προσπάθεια ώστε το μέγεθος του ερωτηματολογίου να περιοριστεί αρκετά ώστε να διευκολύνει την συμπλήρωσή του. Αποτελείται από 8 σελίδες.

Σαφήνεια: Δόθηκαν σαφείς οδηγίες για τον τρόπο συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου καθώς επίσης δόθηκε ιδιαίτερη προσοχή στο λεξιλόγιο και τη συντακτική δομή προκειμένου να είναι σαφές, περιεκτικό και κατανοητό.

Εμφάνιση: Δόθηκε ιδιαίτερη προσοχή στην καλή, φιλική και προσεγμένη εμφάνιση του ερωτηματολογίου. Οι ερωτήσεις είναι διαχωρισμένες ανά ερευνητικό ερώτημα, έχουν διαστήματα μεταξύ τους έτσι ώστε να μην είναι πυκνογραμμένες και υπάρχει αρκετός χώρος για απάντηση (Καραγεώργος, 2002:135).

Διατύπωση ερωτήσεων: Έγινε προσπάθεια η διατύπωση των ερωτήσεων να πληρεί τις προϋποθέσεις της σαφήνειας και της ακρίβειας. Συγκεκριμένα, η διατύπωση των

²²⁶ Καλτσούνη, 2006:44-45

²²⁷ Η κλίμακα Likert αποτελείται από μία σειρά προτάσεων στις οποίες ζητείται από τους ερωτώμενους να αντιδράσουν (Φίλιας, 2007:171). Είναι η πιο διαδεδομένη κλίμακα στην κοινωνική έρευνα με στόχο τη μέτρηση στάσεων και απόψεων.

ερωτήσεων είναι τέτοια ώστε όλοι οι συμμετέχοντες να καταλαβαίνουν το ίδιο πράγμα όταν την αντιμετωπίζουν (Καραγεώργος, 2002:43). Επομένως οι ερωτήσεις είναι διατυπωμένες με τρόπο απλό, συγκεκριμένο και προπάντων κατανοητό (Καλτσούνη, 2006:52, Καραγεώργος, 2002:134).

Διατύπωση σκοπού: Ο σκοπός της έρευνας διατυπώνεται με σαφήνεια στην ενημερωτική επιστολή²²⁸ που συνοδεύει το ερωτηματολόγιο.

Το ερωτηματολόγιο πρέπει να δείχνει *«εύκολο, ελκυστικό, ενδιαφέρον και όχι περίπλοκο, ασαφές, απαγορευτικό και βαρετό. Ένα εκτενέστερο ερωτηματολόγιο με πολύ χώρο για ερωτήσεις και απαντήσεις είναι πιο ενθαρρυντικό για τους απαντώντες»* (Cohen & συν., 2008:436).

5.8.4. Πιλοτική εφαρμογή του ερωτηματολογίου

Η αποτελεσματικότητα του ερωτηματολογίου επιβεβαιώνεται μόνο μετά τη χρήση του σε δείγμα ικανού μεγέθους που θα δώσει τη δυνατότητα να γίνουν οι απαραίτητες διορθώσεις ή και αλλαγές (Καθαράκη, 2009:9).

Μετά την σύνταξη του ερωτηματολογίου και πριν την τελική επίδοσή του στους συμμετέχοντες, έγινε πιλοτική²²⁹ εφαρμογή σε ένα δείγμα είκοσι ατόμων, προκειμένου να γίνει έλεγχος της καταλληλότητάς του για να ανταποκριθεί στις ανάγκες της συγκεκριμένης έρευνας (Bird & συν., 1999:123), να διασφαλιστεί η καλύτερη δυνατή αξιοπιστία και εγκυρότητά του (Cohen & συν., 2008:439, Δημητρόπουλος, 2004:86) καθώς επίσης να διαπιστωθεί η σαφήνεια των ερωτήσεων ώστε να μην δημιουργηθούν προβλήματα κατά την ανάλυση των απαντήσεων (Verma & συν., 2004:240-241). Δηλαδή ελέγχουν αν όλες οι ερωτήσεις είναι κατανοητές και σαφείς, πόσος χρόνος χρειάζεται για να απαντηθούν τα ερωτήματα (Bird, 1999:352), αν οι ερωτώμενοι δεν ήθελαν να απαντήσουν σε μερικά από αυτά τα ερωτήματα, αν οι οδηγίες ήταν πλήρεις, αν το ερωτηματολόγιο είχε καλή εμφάνιση (Bell, 1997:134-135, Bell, 2007:194-195), αν υπάρχουν νέες ερωτήσεις που χρειάζεται να προστεθούν (Cohen & συν., 2008:440), εάν το ερωτηματολόγιο έχει την κατάλληλη έκταση, δηλαδή δεν είναι ιδιαίτερα εκτενές, προκαλώντας την αδιαφορία ή τον εκνευρισμό των ερωτώμενων (Λαγουμιντζής & συν., 2015:46). Ενώ

²²⁸ Η συνοδευτική επιστολή του ερωτηματολογίου βρίσκεται στο Παράρτημα II

²²⁹ Η πιλοτική έρευνα είναι η δοκιμαστική εφαρμογή του σχεδίου έρευνας και ένα απαραίτητο στάδιο που εξασφαλίζει στον ερευνητή αφ' ενός την εξοικείωσή του με την κυρίως έρευνα που θα διεξάγει αργότερα και αφετέρου του επισημαίνει τα προβλήματα της έρευνάς του σε όλα τα επίπεδα ώστε να προβεί σε διόρθωσή τους και να επιτύχει τη μέγιστη δυνατή εγκυρότητα και αξιοπιστία του σχεδίου της έρευνάς του και των συλλεχθέντων στοιχείων / δεδομένων (Faulkner & συν., 1999:227).

ο ερωτώμενος απαντούσε, ο ερευνητής βρισκόταν στον ίδιο χώρο για τυχόν διευκρινήσεις.

Σύμφωνα μάλιστα με τον Παρασκευόπουλο (1993^α:23), *«τα ευρήματα της πιλοτικής έρευνας θα μας καθοδηγήσουν να θέσουμε σαφέστερα τα ερευνητικά ερωτήματα, να προσδιορίσουμε τις πηγές απ' τις οποίες θα αντλήσουμε τις απαιτούμενες πληροφορίες και τα μέσα που θα χρειαστούμε για να συλλέξουμε τις πληροφορίες»*. Επομένως είναι αναγκαίο να δοκιμαστεί πιλοτικά το ερωτηματολόγιο και να διορθωθεί το περιεχόμενό του, η διατύπωση των ερωτήσεων και η έκτασή του (Cohen & συν., 2008:219), ώστε η τελική εκδοχή του να περιέχει μία όσο το δυνατόν πιο πλήρη γκάμα των πιθανών απαντήσεων (Cohen & συν., 2008:417-418).

Τα σχόλιά τους, οι εκτιμήσεις τους και οι προτάσεις τους²³⁰ διευκόλυναν στην τροποποίηση, στη βελτίωση και στην τελική διαμόρφωση του ερωτηματολογίου, έτσι ώστε οι ερωτώμενοι *«να μην αντιμετωπίσουν καμία δυσκολία στη συμπλήρωσή του»* (Bell, 2007:195).

Η συμβολή της πιλοτικής έρευνας και τα αποτελέσματά της παρείχαν χρήσιμες πληροφορίες, που χρησιμοποιήθηκαν για να βελτιωθεί το ερωτηματολόγιο. Τα είκοσι άτομα που συμμετέχουν στην πιλοτική έρευνα βοήθησαν ώστε να γίνει αναδιατύπωση των ερωτήσεων ώστε να είναι πιο κατανοητές και περισσότερο σαφείς. Συγκεκριμένα αποφεύχθηκαν οι διπλές ερωτήσεις, ερωτήσεις μακροσκελείς, καθοδηγητικές ερωτήσεις ή ερωτήσεις με πολλαπλές αρνήσεις. Για τις υπόλοιπες ερωτήσεις διαπιστώθηκε ότι ήταν κατανοητές και η εμφάνιση του ερωτηματολογίου ικανοποιητική. Ο μέσος χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου ανήλθε στα 20 λεπτά. Μετά τις τελικές προσθήκες και διορθώσεις, προέκυψε το τελικό ερωτηματολόγιο που δόθηκε στους ερωτώμενους για συμπλήρωση.

Το τελικό ερωτηματολόγιο συνοδεύεται από ενημερωτική επιστολή στην οποία επισημαίνεται το πόσο σημαντική είναι η συμβολή των υπαλλήλων στην παρούσα έρευνα καθώς και η τήρηση της ανωνυμίας των συμμετεχόντων σε αυτή.

Διευκρινίζουμε ότι τα 20 ερωτηματολόγια της πιλοτικής έρευνας δεν μπήκαν για επεξεργασία μαζί με τα υπόλοιπα 1348 της κύριας έρευνας.

²³⁰ Οι ερωτήσεις που δόθηκαν στους συμμετέχοντες βρίσκονται στο Παράρτημα Ι

5.8.5. Η συλλογή των ερευνητικών δεδομένων

Αμέσως μετά τον καθορισμό του δείγματος και την ολοκλήρωση της πιλοτικής έρευνας άρχισε η επί τόπου επίδοση²³¹ των ερωτηματολογίων από τον ίδιο τον ερευνητή σχεδόν στο σύνολο των υπαλλήλων ή, όπου δεν ήταν εφικτό, στους Διευθυντές των υπηρεσιών κατά το χρονικό διάστημα Ιανουάριος – Ιούνιος 2017, οπότε και ολοκληρώθηκε, η συλλογή των ερευνητικών δεδομένων. Με την επί τόπου επίδοση ο ερευνητής είχε τη δυνατότητα της άμεσης επικοινωνίας με τους συμμετέχοντες υπαλλήλους της έρευνας και μπόρεσε έτσι να δώσει όλες τις απαραίτητες επεξηγήσεις όπου χρειάστηκε (Faulkner & συν., 1999:94, Bird, 1999:349). Πράγματι, όταν ο ερευνητής μοιράζει τα ερωτηματολόγια σε μία ολόκληρη ομάδα ανθρώπων που βρίσκονται απέναντί του, τα ποσοστά ανταπόκρισης των ερωτηθέντων είναι υψηλότερα από τα ποσοστά εκείνα που θα λάμβαναν το ίδιο ερωτηματολόγιο από το ταχυδρομείο και θα απαντούσαν (Bird, 1999:349).

Τα ερωτηματολόγια συνοδεύονταν από μία σύντομη επιστολή όπου ενημερώνονταν οι συμμετέχοντες για τον σκοπό της έρευνας και την σημασία που έχει για τους ίδιους, ενθαρρύνοντας τη συμμετοχή τους και παρέχοντας παράλληλα τις απαραίτητες διαβεβαιώσεις ανωνυμίας και χρήσης των ερωτηματολογίων (Bell, 1997:135-136, Verma & συν., 2004:243-244).

Η μέθοδος αυτή επιτρέπει στον ερευνητή να αλληλεπιδράσει με τους ερωτώμενους, να τους εξηγήσει τι πρέπει να κάνουν και, αν είναι αναγκαίο, να διευκρινίσει τις ερωτήσεις (Faulkner, 1999:90). Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να αυξηθεί το ενδιαφέρον τους, να παρακινηθούν να το συμπληρώσουν, να είναι όσο το δυνατόν πιο ειλικρινείς στις απαντήσεις τους και να βελτιωθεί έτσι το ποσοστό συμμετοχής και ανταπόκρισης.

Η συλλογή των δεδομένων μπορεί να πραγματοποιηθεί και με συνδυασμό περισσότερων μεθόδων πριν, κατά την διάρκεια ή μετά την προσέγγιση των ερωτώμενων από τον ερευνητή (Σιακάς, 2017:28). Για την περαίωση της έρευνας χρησιμοποιήθηκαν ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια που δημιουργήθηκαν με την χρήση της web εφαρμογής Lime Survey για λόγους ευκολίας συμπλήρωσης, εξοικονόμησης πόρων, συλλογής και αποθήκευσης των δεδομένων (Λιναρδής & συν., 2011).

Μέσω e-mail στάλθηκε στις φορολογικές υπηρεσίες Ελλάδας και Κύπρου ο ηλεκτρονικός σύνδεσμος του ερωτηματολογίου συνοδευόμενος από ενημερωτική

²³¹ Η επί τόπου επίδοση έχει υψηλότερο ποσοστό ανταπόκρισης από τα ταχυδρομικά ερωτηματολόγια (Faulkner & συν., 1999:102).

επιστολή για τον στόχο της έρευνας και τη σημασία της, προκειμένου να ενθαρρύνει τις απαντήσεις των συμμετεχόντων.

Η συλλογή έγινε σε συνεργασία και υπό την επίβλεψη των Διευθυντών των φορολογικών υπηρεσιών ώστε να περιβληθεί η έρευνα με το ανάλογο κύρος αλλά και να παρασχεθούν εχέγγυα για την ομαλή διεξαγωγή και την ανωνυμία του δείγματος.

5.8.6. Έλεγχος της εγκυρότητας και αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου

Είναι γεγονός ότι για κάθε ερευνητή που ασχολείται με την έρευνα, τα ζητήματα της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας αποτελούν σημαντικό παράγοντα προβληματισμού.

Αξίζει να σημειωθεί ότι ένα εργαλείο μέτρησης όταν ικανοποιεί το κριτήριο της εγκυρότητας, τότε ικανοποιεί και το κριτήριο της αξιοπιστίας. Αντίθετα η ικανοποίηση του κριτηρίου της αξιοπιστίας δεν ικανοποιεί αυτομάτως και το κριτήριο της εγκυρότητας (Καλτσούνη, 2006:55). Στις περισσότερες έρευνες οι δύο αυτές ιδιότητες σχετίζονται αλλά η μία δεν αποδεικνύει την άλλη. Επομένως, *«μία έγκυρη μέτρηση σημαδεύει το στόχο. Μία αξιόπιστη μέτρηση πετυχαίνει με συνέπεια το ίδιο σημείο του στόχου. Μία αξιόπιστη αλλά και έγκυρη μέτρηση πετυχαίνει με συνέπεια το κέντρο του στόχου»* (Vaus, 2008:32).

5.8.6.1. Εξασφάλιση της αξιοπιστίας της έρευνας

Με τον όρο **αξιόπιστία** εννοούμε ότι οι ερευνητικές μας ενέργειες παράγουν τα ίδια αποτελέσματα σε επαναλαμβανόμενες μετρήσεις, με το ίδιο όργανο, τα ίδια υποκείμενα και κάτω από τις ίδιες σταθερές συνθήκες σε όλες τις περιπτώσεις (Bell, 1997:107, Φίλιας, 2007:72, Verma & συν.,2004:370, Faulkner, 1999:33, Παρασκευόπουλος, 1993^β:69, Μακράκης, 2005:38, Σιακάς, 2017:52). Η αξιοπιστία μπορεί να οριστεί ως ο βαθμός στον οποίο οι μετρήσεις είναι απαλλαγμένες από σφάλματα και επομένως παρέχουν συνεπή αποτελέσματα. Ως τέτοια σφάλματα νοούνται τα σφάλματα που δημιουργούνται στις απαντήσεις των ερωτώμενων από την επίδραση του χρόνου και από την επίδραση διαφορετικών κοινωνικών ή άλλων συνθηκών (Ζαφειρόπουλος, 2015:122).

Για να μπορέσει να θεωρηθεί μία ερευνητική μελέτη αξιόπιστη, πρέπει να αποδείξει ότι στην περίπτωση που διεξάγονταν δεύτερη φορά σε άλλη χρονική στιγμή, σε μία παρόμοια ομάδα συμμετεχόντων και σε ένα παρόμοιο περιβάλλον, θα είχαμε τα ίδια ερευνητικά αποτελέσματα (Cohen κ.συν., 2008:199, Faulkner, 1999:33). Στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο συναντούμε δέσμες ερωτημάτων που

σχετίζονται με συγκεκριμένους παράγοντες. Στην περίπτωση αυτή υπολογίζουμε για κάθε μία από τις διαστάσεις του οργάνου μέτρησης τον δείκτη αξιοπιστίας Cronbach α .

Οι ερευνητικές ενέργειες που σχεδιάστηκαν για την εξασφάλιση της αξιοπιστίας της συγκεκριμένης έρευνας είναι οι ακόλουθες:

- **Χρήση ερωτήσεων τύπου Likert.** Οι 48 ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι διατυπωμένες με την κλίμακα Likert, ώστε οι πιθανές απαντήσεις τους να διαβαθμίζονται από το πολύ θετικό μέχρι το πολύ αρνητικό, ενισχύοντας την αξιοπιστία και την εγκυρότητα του ερευνητικού εργαλείου. Το επιτρεπόμενο εύρος των απαντήσεων σε μία πρόταση του ερωτηματολογίου τύπου Likert παρέχει πιο ακριβείς πληροφορίες για τη γνώμη του ατόμου επί του προβλήματος, όπως αυτή εκφράζεται από την απάντηση σε μία και μόνο πρόταση. Επομένως, θεωρείται ιδιαίτερα αξιόπιστη σε σχέση με άλλες κλίμακες καθότι ο αριθμός των δυνατών εναλλακτικών απαντήσεων αυξάνεται.
- **Διατύπωση των ερωτήσεων.** Η αξιοπιστία ενισχύθηκε από τον τρόπο που διατυπώθηκαν οι ερωτήσεις. Καταβλήθηκε κάθε δυνατή προσπάθεια έτσι ώστε να μην αποκρύπτουν απαντήσεις και να μην τις κατευθύνουν (Παρασκευόπουλος, 1999^β:71).
- **Διεξαγωγή πιλοτικής έρευνας.** Η αξιοπιστία της έρευνας ενισχύθηκε από την πιλοτική έρευνα που προηγήθηκε, με την συμμετοχή 20 υπαλλήλων, καθώς έδωσε τη δυνατότητα αναδιατύπωσης ορισμένων ερωτήσεων (Bell, 1997:108). Τα σχόλιά τους, οι εκτιμήσεις τους και οι προτάσεις τους διευκόλυναν στην τροποποίηση, στη βελτίωση και στην τελική διαμόρφωση του ερωτηματολογίου.
- **Επαναληπτική συμπλήρωση ερωτηματολογίου.** Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου έγινε από συγκεκριμένους υπαλλήλους των Δ.Ο.Υ. σε διαφορετικές χρονικές στιγμές και κάτω από παρόμοιες συνθήκες. Από την σύγκριση της αρχικής και της επαναληπτικής μέτρησης, διαπιστώθηκε η συνάφεια των απαντήσεων με τις απαντήσεις κατά την αρχική συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.
- **Παροχή οδηγιών συμπλήρωσης ερωτηματολογίου.** Για να υπάρξουν πιο αξιόπιστες απαντήσεις, προηγείται μία σύντομη παρουσίαση του σκοπού και των στόχων της παρούσας έρευνας καθώς επίσης δίνονται σαφείς οδηγίες

προς τους συμμετέχοντες για την ορθή συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Αυτό βοηθάει τους συμμετέχοντες να έχουν μία ολοκληρωμένη εικόνα αυτών που θα τους ζητηθούν μέσω των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου. Αυτά επιτυγχάνονται μέσω της συνοδευτικής επιστολής που υπάρχει σε κάθε ερωτηματολόγιο καθώς και της προσωπικής ενημέρωσης του ερευνητή.

- **Χρήση συντελεστή συσχέτισης.** Η αξιοπιστία εκφράζει κατά πόσο ένα ερωτηματολόγιο μπορεί να παράγει αποτελέσματα απαλλαγμένα από σφάλματα μέτρησης. Με την βοήθεια του συντελεστή συσχέτισης, ελέγχονται οι απαντήσεις των ερωτήσεων σε δύο σύνολα υποκειμένων, τα οποία διαφοροποιούνται συνήθως χρονικά (Ζαφειρόπουλος, 2005:122). Η στατιστική σημαντικότητα του συντελεστή συσχέτισης πρέπει να είναι από 0,05 και πάνω, στην περίπτωση που θέλουμε να διασφαλιστεί η αξιοπιστία (Cohen & συν., 2008:200).
- **Χρήση του συντελεστή αξιοπιστίας (reliability analysis) Cronbach Alpha.** Ο συντελεστής αυτός ελέγχει την αξιοπιστία κάθε μεταβλητής χωριστά και όλων μαζί. Αντιπροσωπεύει την εσωτερική συνέπεια²³², υπολογίζοντας τον μέσο όρο της αξιοπιστίας όλων των πιθανών διχοτομήσεων που μπορούν να προκύψουν για την κλίμακα πολλαπλών ερωτήσεων. Ο συντελεστής δηλώνει αν οι διαφορετικές ερωτήσεις συγκλίνουν ή όχι (Quilan & συν, 2017:199). Δηλαδή πόσο αξιόπιστη είναι η κλίμακα μέτρησης που δημιουργείται, προκειμένου να μετρήσει τον παράγοντα που εκφράζει η ομάδα μεταβλητών από την οποία αυτός απαρτίζεται (Shevlin & συν., 2000:229). Οι τιμές του συντελεστή Cronbach Alpha κυμαίνονται από 0,00 μέχρι 1,00. Πρόκειται για τους πιο ευρέως χρησιμοποιούμενους δείκτες αξιοπιστίας και είναι γενικά αποδεκτό ότι η τιμή του πρέπει να είναι μεγαλύτερη του 0,7 (Nunnally & Bernstein, 1994, Tavakol & Dennick, 2011:54, Pallant, 2005: 90). Αξιόπιστη θεωρείται μία μέτρηση της τάξης του 0,80 (Καλτσούνη, 2006:55, Μακράκης, 2005:38, Shevlin & συν., 2000:236). Σε γενικές γραμμές οι κλίμακες με συντελεστή α μεταξύ 0,80 και 0,95 θεωρούνται ότι έχουν πολύ καλή αξιοπιστία. Για το λόγο αυτό, για όλες τις κλίμακες που χρησιμοποιήθηκαν, πραγματοποιήθηκε ανάλυση αξιοπιστίας, με υπολογισμό του συντελεστή alpha του Cronbach. Στην παρούσα έρευνα παρατηρούμε ότι ο δείκτης

²³² Αντιπροσωπεύει την ομοιογένεια μίας μέτρησης ή τον βαθμό στον οποίο συγκλίνει κάθε στοιχείο μίας έννοιας σε κάποια κοινή ερμηνεία.

Cronbach alpha για την Ελλάδα είναι 0,887 και για την Κύπρο 0,918. Οι τιμές αυτές υποδεικνύουν μεγάλο βαθμό συμφωνίας μεταξύ των ερωτήσεων. Επομένως, η κλίμακα μέτρησης που χρησιμοποιείται στην έρευνα θεωρείται αξιόπιστη, καθότι δείχνει ικανοποιητική συνοχή και αξιόπιστες μεταβλητές (Καλτσούνη, 2006:143).

5.8.6.2. Εξασφάλιση της εγκυρότητας της έρευνας

Με τον όρο **εγκυρότητα** εννοούμε τον έλεγχο που γίνεται σχετικά με το κατά πόσο ένα θέμα μετρά ή περιγράφει αυτό που υποτίθεται ότι πρέπει να μετρά ή να περιγράφει δηλαδή σε ποιο βαθμό μία άποψη παρουσιάζει με ακρίβεια τα φαινόμενα στα οποία αναφέρεται (Bell, 1997:108, Φίλιας, 2007:79, Ζαφειρόπουλος, 2005:119, Verma & συν.,2004:373. Bird & συν., 1999:56, Παρασκευόπουλος, 1993^β:77, Field, 2016:46, Παπαναστασίου & συν., 2014). Δηλαδή αναφέρεται «στο κατά πόσο τα δεδομένα που έχουν συλλεγεί από το ερευνητικό εργαλείο καθώς και η ανάλυση και ερμηνεία τους, απαντούν²³³ με επαρκή τρόπο στα ερευνητικά ερωτήματα» (Ιωσηφίδης, 2008:269). Επομένως οι δύο άξονες της εγκυρότητας είναι η αλήθεια και η αξιοπιστία (Bird & συν., 1999:58-59). Η ανάλυση αυτή οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η εγκυρότητα είναι ο σημαντικότερος παράγοντας που πρέπει να λαμβάνει υπόψη του ο ερευνητής, όταν κατασκευάζει ή επιλέγει ένα εργαλείο συλλογής δεδομένων, το οποίο θα χρησιμοποιήσει (Καραγεώργος, 2002:206, Σιακάς, 2017:52).

Ο πιο πρακτικός τρόπος για να επιτευχθεί μεγαλύτερη εγκυρότητα, σύμφωνα με τους Cohen & συν. (2008:205) είναι «να ελαχιστοποιηθούν κατά το δυνατό οι πηγές μεροληψίας που μπορεί να είναι η συμπεριφορά του ερευνητή, η τάση του να επιδιώκει από τους ερωτώμενους απαντήσεις που υποστηρίζουν τις δικές του θέσεις και η ύπαρξη παρανοήσεων από την πλευρά του ερευνητή σχετικά με όσα υποστηρίζει ο ερωτώμενος».

Οι ερευνητικές ενέργειες που σχεδιάστηκαν για την εξασφάλιση της εγκυρότητας της συγκεκριμένης έρευνας είναι οι ακόλουθες:

- **Χρήση του ερωτηματολογίου σε συνδυασμό με τη χρήση κλειστών ερωτήσεων.** Πραγματοποιήθηκε εκτεταμένη βιβλιογραφική μελέτη και επιλέχθηκε εργαλείο μέτρησης που έχει δοκιμαστεί και επαληθευτεί εμπειρικά

²³³ Μία μέτρηση αυτή καθεαυτή δεν είναι ούτε έγκυρη ούτε μη έγκυρη. Είναι το γιατί και το πού χρησιμοποιούμε αυτή τη μέτρηση που την κάνουν έγκυρη ή μη έγκυρη. Οι ζυγαριές συνιστούν έγκυρα εργαλεία μέτρησης του βάρους αλλά όχι της υγείας (Vaus, 2008:33).

(Saunders et al., 2014). Η χρήση του ερωτηματολογίου ως ερευνητικού εργαλείου ενισχύει την εγκυρότητα της έρευνας.

- **Σχεδιασμός του ερωτηματολογίου.** Για την εξασφάλιση της εγκυρότητας της έρευνας, ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου έγινε βάσει του σκοπού, των επιμέρους στόχων καθώς και των αντίστοιχων ερευνητικών ερωτημάτων. Επιχειρήθηκε να συνδεθούν οι στόχοι της έρευνας με τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, ώστε να εξασφαλιστεί η εγκυρότητα του περιεχομένου του. Περιλαμβάνει ξεκάθαρες ερωτήσεις που δεν αφήνουν περιθώρια για παρερμηνείες, ελαχιστοποιώντας τις πιθανότητες σφαλμάτων κατά την συμπλήρωσή του. Για τον οριστικό σχεδιασμό του ερωτηματολογίου λήφθηκαν υπόψη οι επισημάνσεις που διατυπώθηκαν κατά την διαδικασία της πιλοτικής έρευνας.
- **Διατύπωση των πιθανών απαντήσεων.** Έγινε προσπάθεια οι ερωτήσεις να συμπεριλάβουν όλες τις πιθανές απαντήσεις αλλά όπου αυτό δεν ήταν δυνατό δόθηκε η δυνατότητα στους ερωτώμενους να καταγράψουν κάτι διαφορετικό πέραν των προκαθορισμένων απαντήσεων.
- **Εξασφάλιση ανωνυμίας.** Η εγκυρότητα της έρευνας ενισχύθηκε από την διασφάλιση της ανωνυμίας²³⁴ και της γενικότερης εχεμύθειας των απαντήσεων στις ερωτήσεις κλειστού τύπου, των συμμετεχόντων στην έρευνα. Η εξασφάλιση της ανωνυμίας αποτελεί σημαντικό στοιχείο της ερευνητικής διαδικασίας καθότι περιορίζει τις αρνητικές συνέπειες που μπορεί να επιφέρει η συμμετοχή στην έρευνα των συμμετεχόντων (Kvale, 1996, Ιωσηφίδης, 2008). Έτσι εξασφαλίζονται οι ίδιες περίπου συνθήκες σε όλους, διευκολύνοντάς τους να απαντήσουν στις ερωτήσεις ανεπηρέαστοι από τα ατομικά χαρακτηριστικά του ερευνητή (Creswell, 2011).
- **Διανομή του ερωτηματολογίου.** Το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε προσωπικά από τον ερευνητή, διότι η αμεσότητα στην επικοινωνία παρουσιάζει πλεονεκτήματα, όπως υψηλότερο ποσοστό ανταπόκρισης, επεξήγησης από τον ερευνητή σε περίπτωση παρανόησης κάποιας ερώτησης κ.α. (Faulkner & συν. 1999:102)

²³⁴ Ένας που απαντά σε ένα ερωτηματολόγιο το οποίο δεν έχει κανένα απολύτως αναγνωριστικό σημείο όπως ονόματα, διευθύνσεις, εργασιακές λεπτομέρειες ή κώδικα – σύμβολα, εξασφαλίζει πλήρη και απόλυτη ανωνυμία (Cohen & συν., 2008:99).

- **Ερμηνεία αποτελεσμάτων της έρευνας.** Τα συμπεράσματα στηρίζονται στα αποτελέσματα της έρευνας και δεν ήταν αυθαίρετα (Bird & συν., 1999:79).

5.8.6.3. Στατιστική ανάλυση ερωτηματολογίου

Στην ποσοτική έρευνα, αναλύουμε τα δεδομένα χρησιμοποιώντας μαθηματικές διαδικασίες που ονομάζονται στατιστική. Μετά την συγκέντρωση των δεδομένων μέσω του ερωτηματολογίου, ακολούθησε η κωδικοποίηση, η ανάλυση και η ερμηνεία τους, δηλαδή μία γενική περιγραφική στατιστική επεξεργασία των δεδομένων.

Σκοπός της ανάλυσης είναι να *«τακτοποιήσει τις παρατηρήσεις που έχουν συγκεντρωθεί με έναν τέτοιο τρόπο, ώστε να δίνουν απαντήσεις στα ερωτήματα που διατυπώθηκαν με την έρευνα»* (Φύλιας, 2007:222). Η μορφή της ανάλυσης της έρευνας και η κατάλληλη τεχνική εξαρτάται από τους στόχους της έρευνας, το επιδιωκόμενο τελικό προϊόν και τον ακριβή χαρακτήρα των δεδομένων που χρησιμοποιούνται στην έρευνα (Bird & συν.,1999:112).

Για τη στατιστική ανάλυση των δεδομένων του δείγματος της παρούσας έρευνας χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα SPSS 24 (*Statistical Package for the Social Sciences*), το πιο γνωστό πρόγραμμα για τη στατιστική ανάλυση στις κοινωνικές επιστήμες, το οποίο βοηθά σημαντικά στην ερμηνεία των αποτελεσμάτων που προκύπτουν από το σύνολο των ερωτηματολογίων που απαντήθηκαν. Η επεξεργασία των δεδομένων έγινε ποσοτικά με στατιστική ανάλυση και τα στοιχεία ταξινομήθηκαν σε πίνακες και διαγράμματα: πίτες και στήλες.

Αρχικά γίνεται περιγραφική ανάλυση των μεταβλητών του ερωτηματολογίου με παρουσίαση πινάκων συχνοτήτων και ποσοστών. Στη συνέχεια για την ανάδειξη συσχετίσεων των εξαρτημένων μεταβλητών με τις μεταβλητές των δημογραφικών χαρακτηριστικών έγινε εφαρμογή t test με επίπεδο σημαντικότητας $p=0.05$. Ακόμη για να εξεταστούν τα χαρακτηριστικά του δείγματος με τις κατηγορηματικές μεταβλητές, χρησιμοποιήθηκαν πίνακες συνάφειας χ^2 με επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας $\alpha=0.05$. Τέλος, για την ερμηνεία των δεδομένων της ανοικτής ερώτησης έγινε ποιοτική ανάλυση του περιεχομένου της καθώς η σύγχρονη επιστημονική έρευνα για την συλλογή έγκυρων και αξιόπιστων πληροφοριών απαιτεί τη χρήση περισσότερες από μία μεθόδους (Creswell, 2011).

Η διαδικασία που ακολουθείται περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα:

- Κωδικοποίηση²³⁵ των δεδομένων καθότι τα ερωτήματα ήταν έτσι διατυπωμένα που διευκόλυναν την κωδικοποίηση των συλλεγόμενων πληροφοριών.
- Καταχώρηση των δεδομένων στον ηλεκτρονικό υπολογιστή
- Έλεγχος των δεδομένων
- Διενέργεια στατιστικών ελέγχων μέσω του SPSS
- Ανάλυση και μελέτη των αποτελεσμάτων (πίνακες συχνοτήτων και πίνακες συνάφειας για στατιστικές συγκρίσεις)
- Παρουσίαση των αποτελεσμάτων.

²³⁵ Η κωδικοποίηση σχεδιάζεται με στόχο τη διευκόλυνση της στατιστικής ανάλυσης μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών (Vaus, 2008:3)

5.9. Δυσκολίες και περιορισμοί κατά την ερευνητική διαδικασία & τρόπος αντιμετώπισης

Περιορισμοί στην πρόσβαση των φορολογικών υπηρεσιών δεν υπήρξαν καθότι ο ερευνητής εργάζεται στο χώρο²³⁶ αυτό και είχε εξασφαλίσει την απαιτούμενη άδεια των Προϊσταμένων των Φορολογικών Περιφερειών Θεσσαλονίκης και Πάτρας καθώς και από τους Προϊσταμένους των υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης Ελλάδας και Κύπρου (Bell, 2007:195-196) (Παράρτημα ΙΙΙ). Αξίζει να σημειωθεί ότι όλοι οι υπάλληλοι έδειξαν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την συμμετοχή τους στην συγκεκριμένη έρευνα και να εκφράσουν τις ανάγκες τους για επιμόρφωση, παρότι δεν είχαν προηγούμενη παρόμοια εμπειρία συμμετοχής σε έρευνες.

Το κυριότερο πρόβλημα που ανέκυψε κατά την διεξαγωγή της παρούσας έρευνας ήταν οι αυξημένες υπηρεσιακές υποχρεώσεις από την πλευρά των συμμετεχόντων.

Μεγάλη δυσκολία και δυσχέρεια στην συμπλήρωση και αποστολή των ερωτηματολογίων υπήρξε από τους υπαλλήλους των υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης Κύπρου. Με αρκετές οχλήσεις (τηλεφωνικές, ηλεκτρονικές & μέσω αλληλογραφίας) διασφαλίσαμε την απαιτούμενη άδεια προκειμένου να προχωρήσουμε την σχετική έρευνα.

²³⁶ Η πρόσβαση στις Δ.Ο.Υ. δεν παρουσιάζει ιδιαίτερα προβλήματα όταν «ο ερευνητής είναι μέλος του οργανισμού στον οποίο διεξάγεται η έρευνα» (Cohen & συν., 2008:87).

Κεφάλαιο 6^ο: Ανάλυση και παρουσίαση Αποτελεσμάτων έρευνας

6.1. Εισαγωγή

Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας και παράλληλα επιχειρείται η ανάλυση και ερμηνεία αυτών, σύμφωνα με το περιεχόμενο του θεωρητικού πλαισίου. Αρχικά, με την εφαρμογή των μεθόδων της περιγραφικής στατιστικής παρουσιάζονται τα γενικά χαρακτηριστικά του υπό εξέταση δείγματος. Στην συνέχεια εξετάζονται αναλυτικά τα ερευνητικά ερωτήματα με παράλληλη ερμηνεία των αποτελεσμάτων τους.

Η έρευνα παίζει ζωτικό ρόλο στην προσέγγιση του συγκεκριμένου ζητήματος. Μέσω της έρευνας καταλήγουμε σε αποτελέσματα που μας βοηθούν να απαντήσουμε σε ερευνητικά ερωτήματα. Καθώς συγκεντρώνουμε αυτά τα αποτελέσματα, αποκτούμε βαθύτερη κατανόηση των προβλημάτων που διερευνήσαμε (Creswell, 2011:24).

Στην ποσοτική έρευνα, υπάρχει μία εκτεταμένη ανασκόπηση της βιβλιογραφίας. Έτσι η βιβλιογραφία παίζει σημαντικό ρόλο με δύο τρόπους: αιτιολογεί την ανάγκη μελέτης του ερευνητικού προβλήματος και προτείνει πιθανούς σκοπούς και πιθανά ερευνητικά ερωτήματα. Η αιτιολόγηση του ερευνητικού προβλήματος σημαίνει ότι χρησιμοποιούμε την βιβλιογραφία για να τεκμηριώνουμε την σημασία του ζητήματος που εξετάζουμε στην παρούσα διατριβή (Creswell, 2011:73).

6.2. Δυσκολίες και περιορισμοί κατά την ερευνητική διαδικασία & τρόπος αντιμετώπισης

Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας έγινε με βάση τα ερωτήματα τα οποία έθεσε η έρευνα και τα οποία επιχείρησε να εξετάσει. Η στατιστική επεξεργασία των δεδομένων έγινε με την χρήση του προγράμματος SPSS Ver. 24.

Πριν την επεξεργασία των αποτελεσμάτων ελέγχθηκε η επιμέλεια των ερωτηματολογίων για εντοπισμό και εξάλειψη τυχόν σφαλμάτων που έκαναν οι υπάλληλοι των φορολογικών υπηρεσιών κατά την συμπλήρωση (Cohen & συν., 2008:446) και διαπιστώθηκε ότι δεν υπήρχαν σφάλματα

6.3. Αποτελέσματα Περιγραφικής Στατιστικής Ανάλυση των δεδομένων της έρευνας

6.3.1. Εισαγωγή

Η χρησιμότητα της στατιστικής ανάλυσης στο φορολογικό αντικείμενο αναδεικνύεται ολοένα και περισσότερο. Το σημαντικό θέμα είναι ότι στην στατιστική²³⁷ την μεγαλύτερη σημασία δεν έχουν τόσο οι ορθοί υπολογισμοί και οι εκτιμήσεις, αλλά η ερμηνεία των αποτελεσμάτων. Με άλλα λόγια μα υφίστανται οι στοιχειώδεις στατιστικές γνώσεις ώστε να λαμβάνονται οι αποφάσεις με την μικρότερη δυνατή αβεβαιότητα (Ζαχάρωφ, 2018:18).

Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων του δείγματος πραγματοποιήθηκε μέσω δύο τεχνικών: την τεχνική της περιγραφικής στατιστικής και την τεχνική της επαγωγικής στατιστικής.

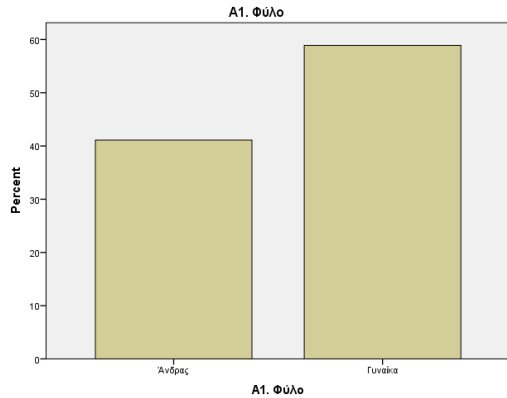
Με τον όρο **περιγραφική στατιστική** αναφερόμαστε στις μεθόδους που ασχολούνται με την συλλογή, παρουσίαση και χαρακτηριστικό (ταξινόμηση) των δεδομένων ανάλογα με το είδος των χαρακτηριστικών που περιγράφουν (Χαλκιάς, 2003:14, Quinlan & συν., 2017:559). Παρέχουν δηλαδή μεθόδους που απλοποιούν και διευκολύνουν την οργάνωση και παρουσίαση των αποτελεσμάτων. Πραγματεύεται κυρίως τις μεθόδους εξαγωγής γενικά περιγραφικών συμπερασμάτων, που αναφέρονται αποκλειστικά στον πληθυσμό ή το φαινόμενο που μελετήθηκε, αποκλεισμένων οποιωνδήποτε γενικεύσεων, προβλέψεων ή άλλων τυχόν κατά αναλογία αποφάσεων.

Μέσα από μεθόδους τόσο της περιγραφικής όσο και της επαγωγικής στατιστικής, με την χρήση ερωτηματολογίου σε ένα αρκούντως ευμέγεθες δείγμα και με την βοήθεια του στατιστικού πακέτου λογισμικού SPSS 24 είναι δυνατόν να προκύψουν χρήσιμα αποτελέσματα για την αύξηση της αποτελεσματικότητας ενός φορολογικού συστήματος μέσα από πρακτικές που σχετίζονται με την διαχείριση ανθρώπινων πόρων, τα συστήματα επικοινωνίας και πληροφόρησης και την διαχείριση κινδύνων ώστε η Φορολογική Διοίκηση να υπηρετεί επαρκώς τις αρχές, το όραμα, την αποστολή και τους στρατηγικούς στόχους, σε υψηλά στατιστικά επίπεδο παροχής υπηρεσιών.

²³⁷ Με τον όρο στατιστική εννοούμε την επιστήμη η οποία οργανώνει, συνοψίζει και αναλύει ένα σύνολο δεδομένων (δείγμα) με σκοπό τη συναγωγή συμπερασμάτων για ένα ευρύτερο σύνολο (πληθυσμός) (Ζαφειρόπουλος & συν., 2017:137).

6.4. Διαμόρφωση προσωπικού προφίλ συμμετεχόντων στην έρευνα

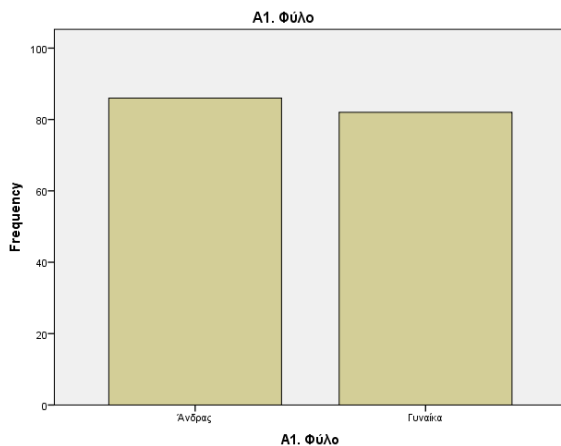
**6.4.1. Κατανομή δείγματος με βάση το φύλο
Στην Ελλάδα**



Το ερευνητικό δείγμα διαμορφώνεται από **485 άνδρες (41,1%)** και από **695 γυναίκες (58,9%)**. Επίσης **20 (2,76%** επί του συνολικού πληθυσμού) υπάλληλοι που συμμετέχουν στην πιλοτική έρευνα δεν περιλαμβάνονται στο ερευνητικό μας δείγμα.

Γράφημα 12 Κατανομή δείγματος με βάση το φύλο στην Ελλάδα

Στην Κύπρο

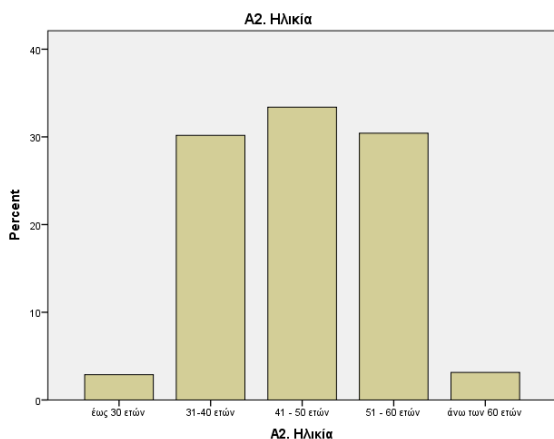


Το ερευνητικό δείγμα διαμορφώνεται από **86 άνδρες (51,2%)** και από **82 γυναίκες (48,8%)**.

Γράφημα 13 Κατανομή δείγματος με βάση το φύλο στην Κύπρο

6.4.2. Κατανομή δείγματος με βάση την ηλικία

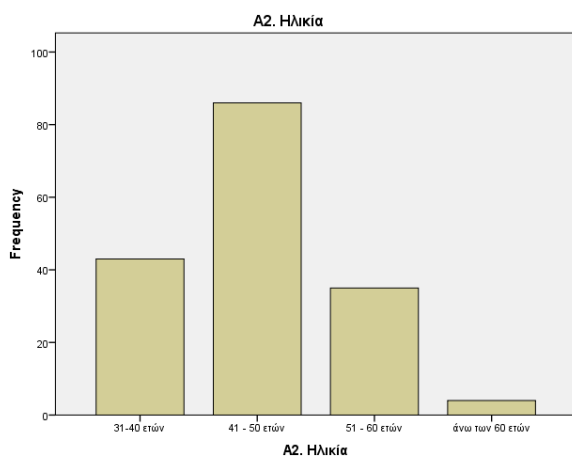
Στην Ελλάδα



Από το συνολικό ερευνητικό δείγμα οι 34 (2,9%) είναι έως 30 ετών, οι 356 (30,2%) από 31 ετών έως 40, οι 394 (33,4%) από 41 ετών έως 50, οι 359 (30,4%) από 51 ετών έως 60 και οι υπόλοιποι 37 (3,1%) συμμετέχοντες άνω των 60 ετών.

Γράφημα 14 Κατανομή δείγματος με βάση την ηλικία στην Ελλάδα

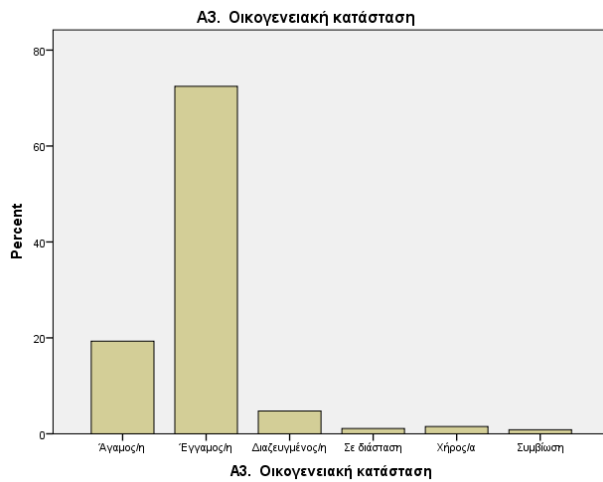
Στην Κύπρο



Από το συνολικό ερευνητικό δείγμα οι 43 συμμετέχοντες (25,6%) είναι από 31 ετών έως 40, οι 86 (51,2%) από 41 ετών έως 50, οι 35 (20,8%) από 51 ετών έως 60 και οι υπόλοιποι 4 (2,4%) συμμετέχοντες άνω των 60 ετών.

Γράφημα 15 Κατανομή δείγματος με βάση την ηλικία στην Κύπρο

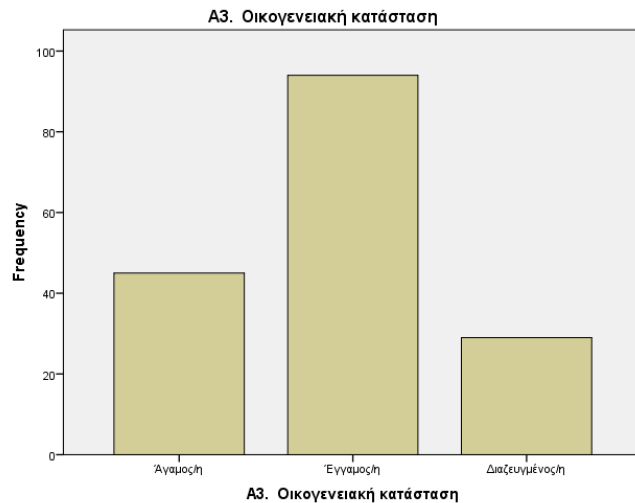
6.4.3. Κατανομή δείγματος με βάση την οικογενειακή κατάσταση στην Ελλάδα



Από το συνολικό ερευνητικό δείγμα οι 228 (19,3%) είναι άγαμοι, οι 855 (72,5%) έγγαμοι, οι 56 (4,7%) διαζευγμένοι, οι 13 (1,1%) σε διάσταση, οι 18 (1,5%) χήροι και οι υπόλοιποι 10 (0,8%) σε συμβίωση.

Γράφημα 16 Κατανομή δείγματος με βάση την οικογενειακή κατάσταση στην Ελλάδα

Στην Κύπρο

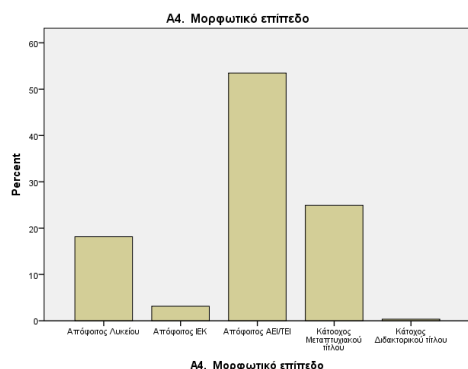


Από το συνολικό ερευνητικό δείγμα οι 45 (26,8%) είναι άγαμοι, οι 94 (56%) έγγαμοι και οι 29 (17,3%) διαζευγμένοι.

Γράφημα 17 Κατανομή δείγματος με βάση την οικογενειακή κατάσταση στην Κύπρο

6.4.4. Κατανομή δείγματος με βάση το μορφωτικό επίπεδο Στην Ελλάδα

Από το συνολικό ερευνητικό δείγμα οι 214 (18,1%) είναι απόφοιτοι Λυκείου, οι 37

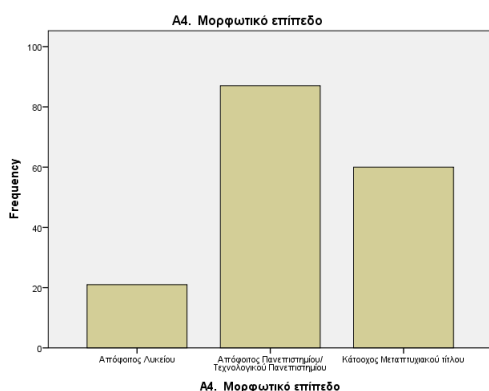


(3,1%) είναι απόφοιτοι ΙΕΚ και οι υπόλοιποι 929 (78,8%) είναι απόφοιτοι Ανώτατης Εκπαίδευσης. Συγκεκριμένα 631 (53,5%) συμμετέχοντες είναι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ, 294 (24,9%) είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου και 4 (0,30%) είναι κάτοχοι διδακτορικού

τίτλου σπουδών.

Γράφημα 18 Κατανομή δείγματος με βάση το μορφωτικό επίπεδο στην Ελλάδα

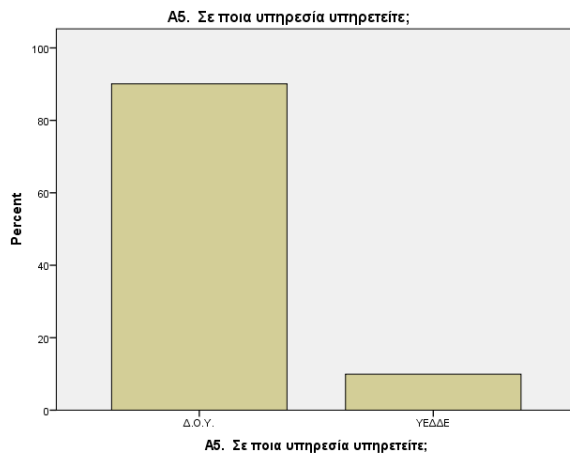
Στην Κύπρο



Από το συνολικό ερευνητικό δείγμα οι 21 (12,5%) είναι απόφοιτοι Λυκείου, οι 147 (87,5%) είναι απόφοιτοι Ανώτατης Εκπαίδευσης. Συγκεκριμένα 87 (51,8%) συμμετέχοντες είναι απόφοιτοι Πανεπιστημίου / Τεχνολογικού Πανεπιστημίου και 60 (35,7%) είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών.

Γράφημα 19 Κατανομή δείγματος με βάση το μορφωτικό επίπεδο στην Κύπρο

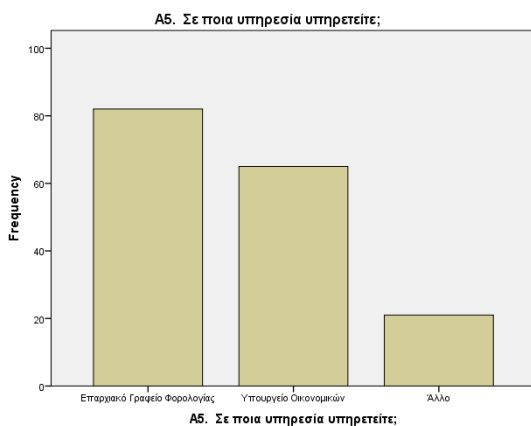
6.4.5. Κατανομή δείγματος με βάση την υπηρεσία όπου υπηρετούν στην Ελλάδα



Από το συνολικό ερευνητικό δείγμα η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ήτοι 1063 (90,1%) υπηρετούν σε Δ.Ο.Υ. και οι 117 (9,9%) σε Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.

Γράφημα 20 Κατανομή δείγματος με βάση την υπηρεσία όπου υπηρετούν στην Ελλάδα

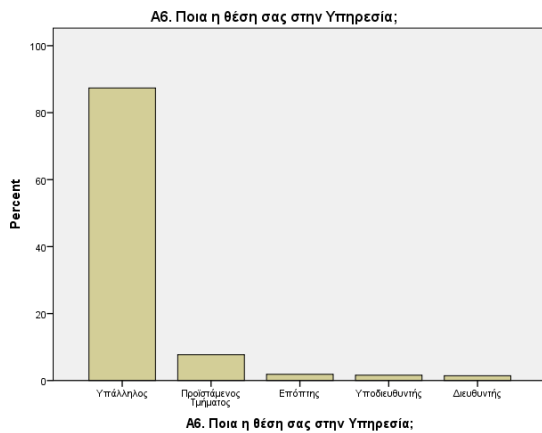
Στην Κύπρο



Από το συνολικό ερευνητικό δείγμα η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ήτοι 82 (48,8%) υπηρετούν σε Επαρχιακά Γραφεία Φορολογίας, οι 65 (38,7%) στο Υπουργείο Οικονομικών και οι 21 (12,5%) σε άλλες υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης.

Γράφημα 21 Κατανομή δείγματος με βάση την υπηρεσία όπου υπηρετούν στην Κύπρο

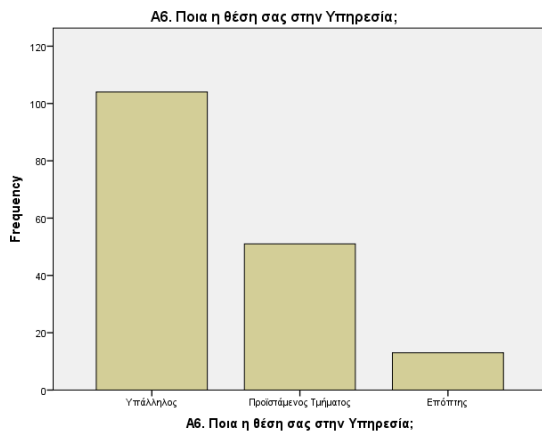
6.4.6. Κατανομή δείγματος με βάση την θέση του στην υπηρεσία όπου υπηρετούν Στην Ελλάδα



Από το συνολικό ερευνητικό δείγμα η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ήτοι 1031 (87,4%) είναι υπάλληλοι, οι 91 (7,7%) είναι Προϊστάμενοι τμήματος, οι 22 (1,9%) Επόπτες, οι 19 (1,6%) Υποδιευθυντές και οι 17 (1,4%) Διευθυντές.

Γράφημα 22 Κατανομή δείγματος με βάση την θέση τους στην υπηρεσία όπου υπηρετούν στην Ελλάδα

Στην Κύπρο

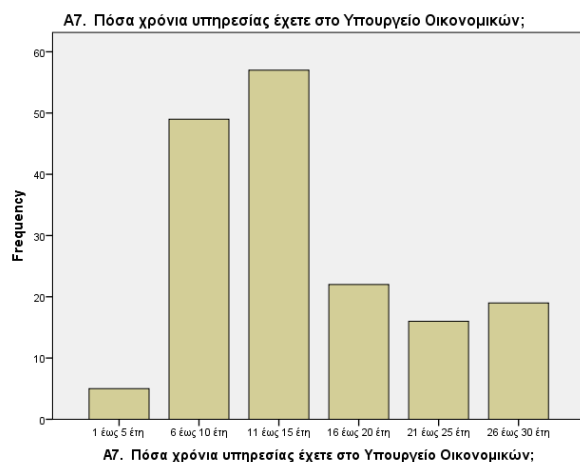


Από το συνολικό ερευνητικό δείγμα η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ήτοι 104 (61,9%) είναι υπάλληλοι, οι 51 (30,4%) είναι Προϊστάμενοι τμήματος και οι 13 (7,7%) Επόπτες.

Γράφημα 23 Κατανομή δείγματος με βάση την θέση τους στην υπηρεσία όπου υπηρετούν στην Κύπρο

6.4.7. Κατανομή δείγματος με βάση τα χρόνια υπηρεσίας στις φορολογικές υπηρεσίες

Στην Ελλάδα



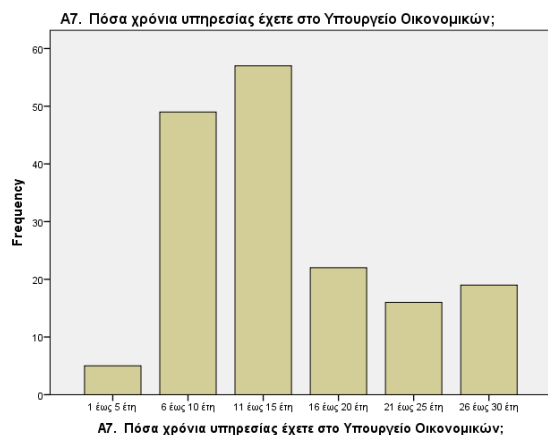
Πίνακας 20 Κατανομή δείγματος με βάση τα χρόνια υπηρεσίας στις φορολογικές υπηρεσίες στην Ελλάδα

Χρόνια υπηρεσίας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1 έως 5 έτη	206	17,5
6 έως 10 έτη	81	6,9
11 έως 15 έτη	240	20,3
16 έως 20 έτη	195	16,5
21 έως 25 έτη	107	9,1
26 έως 30 έτη	161	13,6
άνω των 30 ετών	190	16,1

Γράφημα 24 Κατανομή δείγματος με βάση τα χρόνια υπηρεσίας στις φορολογικές υπηρεσίες στην Ελλάδα

Από το συνολικό ερευνητικό δείγμα, όπως αποτυπώνεται στον παραπάνω πίνακα, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ήτοι 893 (75,6%) έχουν πάνω από 10 χρόνια υπηρεσίας.

Στην Κύπρο



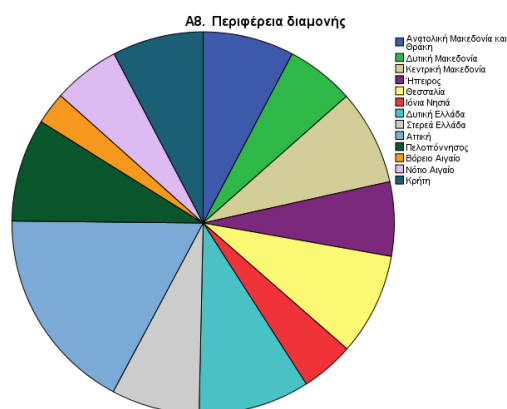
Πίνακας 21 Κατανομή δείγματος με βάση τα χρόνια υπηρεσίας στις φορολογικές υπηρεσίες στην Κύπρο

Χρόνια υπηρεσίας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1 έως 5 έτη	5	3,0
6 έως 10 έτη	49	29,2
11 έως 15 έτη	57	33,9
16 έως 20 έτη	22	13,1
21 έως 25 έτη	16	9,5
26 έως 30 έτη	19	11,3

Γράφημα 25 Κατανομή δείγματος με βάση τα χρόνια υπηρεσίας στις φορολογικές υπηρεσίες της Κύπρου

Από το συνολικό ερευνητικό δείγμα, όπως αποτυπώνεται στον παραπάνω πίνακα, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ήτοι 114 (67,8%) έχουν πάνω από 10 χρόνια υπηρεσίας.

6.4.8. Κατανομή δείγματος με βάση την γεωγραφική περιφέρεια όπου υπηρετούν



Στην Ελλάδα

Το συνολικό ερευνητικό δείγμα των 1.180 συμμετεχόντων, με βάση την γεωγραφική περιφέρεια²³⁸ όπου υπηρετούν, διαμορφώνεται ως εξής:

Γράφημα 26 Κατανομή δείγματος με βάση την γεωγραφική περιφέρεια όπου υπηρετούν στην Ελλάδα

Πίνακας 22 Κατανομή δείγματος με βάση την γεωγραφική περιφέρεια όπου υπηρετούν στην Ελλάδα

Περιφέρεια	Π.Ε. / Τ.Ε.	Δ.Ε.	Σύνολο συμμετεχόντων
Αττικής	170 (9.00%)	35 (5.00%)	205 (7.79%)
Δυτικής Μακεδονίας	56 (27.58%)	12 (29.27%)	68 (27.87%)
Ηπείρου	66 (34%)	8 (10.38%)	74 (27.10%)
Θεσσαλίας	82 (26.97%)	20 (11.83%)	102 (21.56%)
Ιονίων Νήσων	44 (71.53%)	9 (16.36%)	53 (28.64%)
Δυτικής Ελλάδας	84 (31.22%)	27 (15.25%)	111 (24.88%)
Στερεάς Ελλάδας	67 (31.90%)	21 (20%)	88 (27.93%)
Κεντρικής Μακεδονίας	78 (6.10%)	17 (7.69%)	95 (6.34%)
Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης	69 (25.09%)	22 (30.13%)	91 (26.14%)
Πελοποννήσου	68 (26.98%)	35 (25.54%)	103 (26.47%)
Βορείου Αιγαίου	19 (21.11%)	13 (25%)	32 (22.53%)
Νοτίου Αιγαίου	54 (30.68%)	13 (20%)	67 (27.80%)
Κρήτης	72 (25.80%)	19 (19.38%)	91 (24.13%)
ΣΥΝΟΛΟΝ	929 (16.61%)	251 (6.43%)	1.180 (15.61%)

²³⁸ Τα ποσοστά αναφέρονται σε σχέση με τον συνολικό αριθμό των υπηρετούντων υπαλλήλων στις φορολογικές υπηρεσίες της Ελλάδας.

6.4.9. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τον βαθμό εμπειρίας τους στην χρήση Τ.Π.Ε.

Στην Ελλάδα

Μελετώντας τα στοιχεία της έρευνας, σχηματίστηκε ο ακόλουθος πίνακας:

Πίνακας 23 Διερεύνηση βαθμού εμπειρίας στην χρήση ΤΠΕ στην Ελλάδα

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Διαδικτύου (Internet)	15 (1.3%)	92 (7.8%)	389 (33%)	338 (28.6%)	346 (29.3%)
	9,10%		90,90%		
Υπολογιστή	2 (0.20%)	46 (3.9%)	404 (34.2%)	377 (31.9%)	351 (29.7%)
	4,10%		95,90%		
Εφαρμογών αυτοματισμού γραφείου π.χ. Microsoft Office	80 (6.8%)	99 (8.4%)	350 (29.7%)	351 (29.7%)	300 (25.4%)
	15,20%		84,80%		

Από το συνολικό ερευνητικό δείγμα παρατηρούμε ότι σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες ήτοι 1.073 (90,9%) θεωρούν ότι η εμπειρία τους στην χρήση του διαδικτύου είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητική. Επίσης 1.132 (95,8%) συμμετέχοντες θεωρούν ότι η εμπειρία τους στην χρήση του υπολογιστή είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητική. Τέλος, 1.001 (84,8%) θεωρούν ότι η εμπειρία τους στη χρήση εφαρμογών αυτοματισμού γραφείου π.χ. Microsoft Office θεωρείται αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητική.

Στην Κύπρο

Μελετώντας τα στοιχεία της έρευνας, σχηματίστηκε ο ακόλουθος πίνακας:

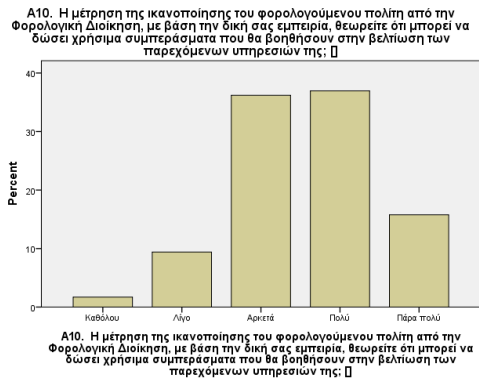
Πίνακας 24 Διερεύνηση βαθμού εμπειρίας στην χρήση ΤΠΕ στην Κύπρο

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Διαδικτύου (Internet)		14 (8.3%)	47 (28%)	40 (23.8%)	67 (39.9%)
Υπολογιστή		8 (4.8%)	34 (20.2%)	60 (35.7%)	66 (39.3%)
Εφαρμογών αυτοματισμού γραφείου π.χ. Microsoft Office		8 (4.8%)	16 (9.5%)	58 (34.5%)	86 (51.2%)

Από το συνολικό ερευνητικό δείγμα παρατηρούμε ότι σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες ήτοι 154 (91,7%) θεωρούν ότι η εμπειρία τους στην χρήση του διαδικτύου είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητική. Επίσης 160 (95,2%) συμμετέχοντες θεωρούν ότι η εμπειρία τους στην χρήση του υπολογιστή είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητική. Τέλος, 160 (95,2%) θεωρούν ότι η εμπειρία τους στη χρήση εφαρμογών αυτοματισμού γραφείου π.χ. Microsoft Office θεωρείται αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητική.

6.4.10. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με την συμβολή των απόψεων των φορολογούμενων πολιτών στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης

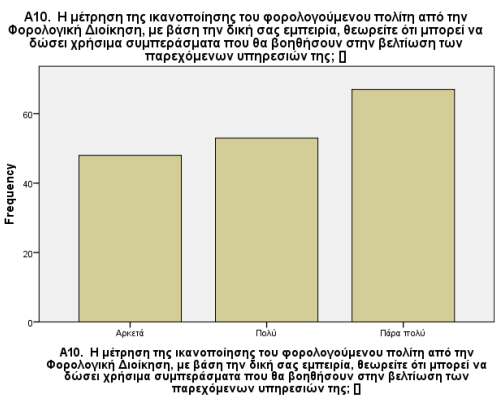
Στην Ελλάδα



Γράφημα 27 Διερεύνηση απόψεων φορολογουμένων στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης στην Ελλάδα

Από το συνολικό ερευνητικό δείγμα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα ήτοι 1.049 (88,9%) θεωρούν ότι η μέτρηση της ικανοποίησης του φορολογούμενου πολίτη από την Φορολογική Διοίκηση μπορεί να δώσει χρήσιμα συμπεράσματα, σε αρκετά ως πάρα πολύ ικανοποιητικό βαθμό, που θα βοηθήσουν στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της.

Στην Κύπρο



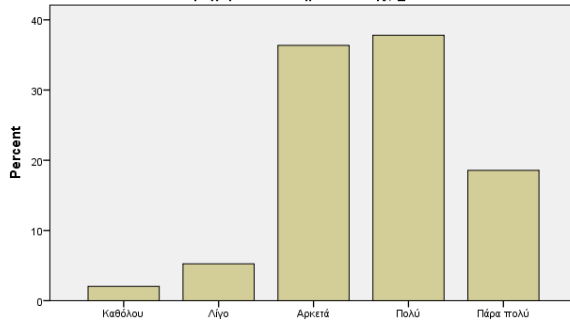
Γράφημα 28 Διερεύνηση απόψεων φορολογουμένων στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης στην Κύπρο

Από το συνολικό ερευνητικό δείγμα παρατηρούμε ότι όλοι οι συμμετέχοντες στην έρευνα θεωρούν ότι η μέτρηση της ικανοποίησης του φορολογούμενου πολίτη από την Φορολογική Διοίκηση μπορεί να δώσει χρήσιμα συμπεράσματα, σε αρκετά ως πάρα πολύ ικανοποιητικό βαθμό, που θα βοηθήσουν στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της.

6.4.11. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με την συμβολή των απόψεων των λογιστών / φοροτεχνικών στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης

Στην Ελλάδα

A11. Η μέτρηση της ικανοποίησης του λογιστή / φοροτεχνικού από την Φορολογική Διοίκηση, με βάση την δική σας εμπειρία, θεωρείτε ότι μπορεί να δώσει χρήσιμα συμπεράσματα που θα βοηθήσουν στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της: ☐



A11. Η μέτρηση της ικανοποίησης του λογιστή / φοροτεχνικού από την Φορολογική Διοίκηση, με βάση την δική σας εμπειρία, θεωρείτε ότι μπορεί να δώσει χρήσιμα συμπεράσματα που θα βοηθήσουν στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της: ☐

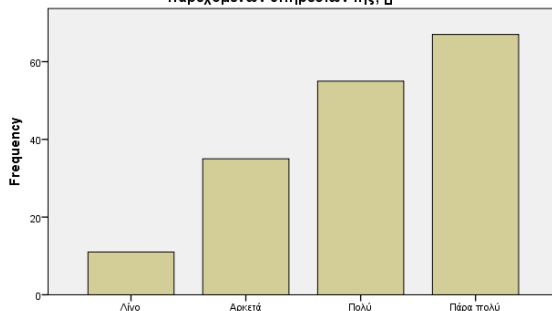
Γράφημα 29 Διερεύνηση απόψεων λογιστών/φοροτεχνικών στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης

Από το συνολικό ερευνητικό δείγμα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα ήτοι 1.094 (92.8%) θεωρούν ότι η μέτρηση της ικανοποίησης του λογιστή / φοροτεχνικού από την Φορολογική Διοίκηση μπορεί να δώσει χρήσιμα συμπεράσματα, σε αρκετά ως πάρα πολύ ικανοποιητικό βαθμό, που θα βοηθήσουν στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της.

Στην Κύπρο

Από το συνολικό ερευνητικό δείγμα

A11. Η μέτρηση της ικανοποίησης του λογιστή / φοροτεχνικού από την Φορολογική Διοίκηση, με βάση την δική σας εμπειρία, θεωρείτε ότι μπορεί να δώσει χρήσιμα συμπεράσματα που θα βοηθήσουν στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της: ☐



A11. Η μέτρηση της ικανοποίησης του λογιστή / φοροτεχνικού από την Φορολογική Διοίκηση, με βάση την δική σας εμπειρία, θεωρείτε ότι μπορεί να δώσει χρήσιμα συμπεράσματα που θα βοηθήσουν στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της: ☐

Γράφημα 30 Διερεύνηση απόψεων λογιστών / φοροτεχνικών στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης στην Κύπρο

παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα ήτοι 157 (93.5%) θεωρούν ότι η μέτρηση της ικανοποίησης του λογιστή / φοροτεχνικού από την Φορολογική Διοίκηση μπορεί να δώσει χρήσιμα συμπεράσματα, σε αρκετά ως πάρα πολύ ικανοποιητικό βαθμό, που θα βοηθήσουν στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της.

6.5. Αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών του TAXIS / TAXISnet

6.5.1. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τον βαθμό ικανοποίησης από την χρήση της εφαρμογής TAXIS στην υπηρεσία τους ως προς ορισμένους παράγοντες.

6.5.1.1. Ως προς τον βαθμό ευκολίας εισαγωγής – πρόσβασης και πλοήγησης

Στην Ελλάδα

Μελετώντας το συνολικό ερευνητικό δείγμα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 1.072 (90,8%) υπάλληλοι θεωρούν ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι ως προς τον βαθμό ευκολίας εισαγωγής – πρόσβασης και πλοήγησης. Οι υπόλοιποι 108 υπάλληλοι (9,1%) οι οποίοι, δεν είναι καθόλου (0,8%) είτε ελάχιστα (8,3%) ικανοποιημένοι, τεκμηριώνεται από το γεγονός ότι είναι νέοι υπάλληλοι με εμπειρία έως 5 ετών (11 υπάλληλοι) είτε υπάλληλοι μεγάλης ηλικίας και άνω των 20 ετών εμπειρίας με ελάχιστη εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες.

Στην Κύπρο

Μελετώντας το συνολικό ερευνητικό δείγμα παρατηρούμε ότι σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες δηλαδή 163 (97%) υπάλληλοι θεωρούν ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι ως προς τον βαθμό ευκολίας εισαγωγής – πρόσβασης και πλοήγησης.

6.5.1.2. Ως προς τον βαθμό ευχρηστίας / φιλικότητας

Στην Ελλάδα

Μελετώντας το συνολικό ερευνητικό δείγμα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 1.030 (87,3%) υπάλληλοι θεωρούν ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι ως προς τον βαθμό ευκολίας εισαγωγής – πρόσβασης και πλοήγησης. Οι υπόλοιποι 150 υπάλληλοι (12,7%) οι οποίοι, δεν είναι καθόλου (1,2%) είτε ελάχιστα (11,5%) ικανοποιημένοι, τεκμηριώνεται από το γεγονός ότι είναι νέοι υπάλληλοι με εμπειρία έως 5 ετών (30 υπάλληλοι) είτε υπάλληλοι μεγάλης ηλικίας και άνω των 20 ετών εμπειρίας με ελάχιστη εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες.

Στην Κύπρο

Μελετώντας το συνολικό ερευνητικό δείγμα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 163 (97%) υπάλληλοι θεωρούν ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι ως προς τον βαθμό ευκολίας εισαγωγής – πρόσβασης και πλοήγησης.

6.5.1.3. Ως προς τον βαθμό εμφάνισης των πληροφοριών

Στην Ελλάδα

Μελετώντας το συνολικό ερευνητικό δείγμα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 980 (83,1%) υπάλληλοι θεωρούν ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι ως προς τον βαθμό εμφάνισης των πληροφοριών. Οι υπόλοιποι 200 υπάλληλοι (17%) οι οποίοι, δεν είναι καθόλου (1,7%) είτε ελάχιστα (15,3%) ικανοποιημένοι, τεκμηριώνεται από το γεγονός ότι είναι νέοι υπάλληλοι με εμπειρία έως 5 ετών (32 υπάλληλοι) είτε υπάλληλοι μεγάλης ηλικίας και άνω των 20 ετών εμπειρίας με ελάχιστη εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες.

Στην Κύπρο

Μελετώντας το συνολικό ερευνητικό δείγμα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 163 (97%) υπάλληλοι θεωρούν ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι ως προς τον βαθμό εμφάνισης των πληροφοριών.

6.5.1.4. Ως προς την ταχύτητα και χρόνο απόκρισης

Στην Ελλάδα

Μελετώντας το συνολικό ερευνητικό δείγμα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 807 (68,4%) υπάλληλοι θεωρούν ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι ως προς την ταχύτητα και χρόνο απόκρισης του πληροφοριακού συστήματος TAXIS. Οι υπόλοιποι 373 (31,6%) υπάλληλοι οι οποίοι, δεν είναι καθόλου (4%) είτε ελάχιστα (27.6%) ικανοποιημένοι, τεκμηριώνεται από το γεγονός ότι χρησιμοποιούν παλαιού τύπου μονάδες υπολογιστών (μοντέλα DELL διαθέσιμα από τους Ολυμπιακούς Αγώνες του 2004).

Στην Κύπρο

Μελετώντας το συνολικό ερευνητικό δείγμα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 163 (97%) υπάλληλοι θεωρούν ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι ως προς την ταχύτητα και χρόνο απόκρισης του πληροφοριακού συστήματος TAXIS.

6.5.1.5. Ως προς τον βαθμό εξοικονόμησης χρόνου εξυπηρέτησης

Στην Ελλάδα

Μελετώντας το συνολικό ερευνητικό δείγμα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 962 (81,5%) υπάλληλοι θεωρούν ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι ως προς τον βαθμό εξοικονόμησης χρόνου εξυπηρέτησης. Οι υπόλοιποι 218 (18,5%) υπάλληλοι οι οποίοι, δεν είναι καθόλου (3%) είτε ελάχιστα (15.5%) ικανοποιημένοι, τεκμηριώνεται από το γεγονός ότι χρησιμοποιούν παλαιού τύπου μονάδες υπολογιστών (μοντέλα DELL διαθέσιμα από τους Ολυμπιακούς Αγώνες του 2004) με χαμηλές ταχύτητες απόκρισης.

Στην Κύπρο

Μελετώντας το συνολικό ερευνητικό δείγμα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 163 (97%) υπάλληλοι θεωρούν ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι ως προς τον βαθμό εξοικονόμησης χρόνου εξυπηρέτησης.

6.5.1.6. Ως προς την ευκολία κατανόησης και αξιοπιστίας των παρεχόμενων πληροφοριών

Στην Ελλάδα

Μελετώντας το συνολικό ερευνητικό δείγμα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 1.042 (88,3%) υπάλληλοι θεωρούν ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι ως προς την ευκολία κατανόησης και αξιοπιστίας των παρεχόμενων πληροφοριών του πληροφοριακού συστήματος TAXIS. Οι υπόλοιποι 138 (11,7%) υπάλληλοι οι οποίοι, δεν είναι καθόλου (1,1%) είτε ελάχιστα (10.6%) ικανοποιημένοι, τεκμηριώνεται από το γεγονός ότι είναι νέοι υπάλληλοι με εμπειρία έως 5 ετών (26 υπάλληλοι) είτε υπάλληλοι μεγάλης ηλικίας και άνω των 20 ετών εμπειρίας με ελάχιστη εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες.

Στην Κύπρο

Μελετώντας το συνολικό ερευνητικό δείγμα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 163 (97%) υπάλληλοι θεωρούν ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι ως προς την ευκολία κατανόησης και αξιοπιστίας των παρεχόμενων πληροφοριών του πληροφοριακού συστήματος TAXIS.

6.5.1.7. Ως προς τον βαθμό μειωμένων δυσλειτουργιών κατά την χρήση του

Στην Ελλάδα

Μελετώντας το συνολικό ερευνητικό δείγμα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 843 (71,5%) υπάλληλοι θεωρούν ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι ως προς τον βαθμό μειωμένων δυσλειτουργιών κατά την χρήση του πληροφοριακού συστήματος TAXIS. Οι υπόλοιποι 337 (28,5%) υπάλληλοι οι οποίοι, δεν είναι καθόλου (2,5%) είτε ελάχιστα (26%) ικανοποιημένοι, τεκμηριώνεται από το γεγονός ότι αντιμετωπίζουν συχνά τεχνικά προβλήματα κατά την χρήση του λόγω του ότι χρησιμοποιούν παλαιού τύπου μονάδες υπολογιστών (μοντέλα DELL διαθέσιμα από τους Ολυμπιακούς Αγώνες του 2004).

Στην Κύπρο

Μελετώντας το συνολικό ερευνητικό δείγμα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 144 (85,7%) υπάλληλοι θεωρούν ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι ως προς τον βαθμό μειωμένων δυσλειτουργιών κατά την χρήση του πληροφοριακού συστήματος TAXIS.

6.5.1.8. Συνολική εκτίμηση από την χρήση του TAXIS

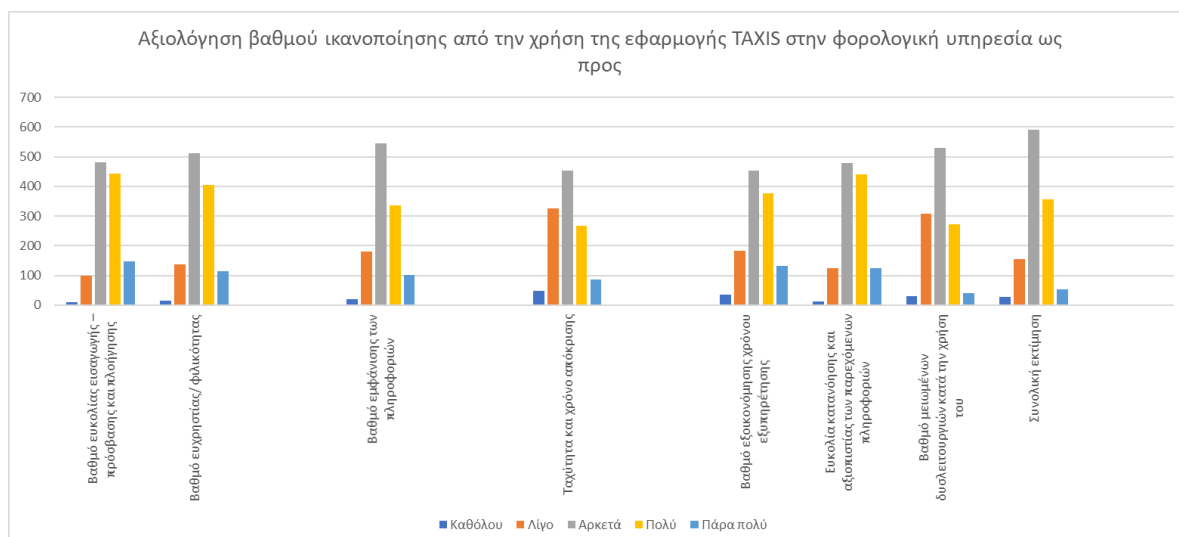
Στην Ελλάδα

Μελετώντας το συνολικό ερευνητικό δείγμα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 998 (84,6%) υπάλληλοι θεωρούν ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι συνολικά κατά την χρήση του πληροφοριακού συστήματος TAXIS. Οι υπόλοιποι 182 (15,5%) υπάλληλοι οι οποίοι, δεν είναι καθόλου (2,4%) είτε ελάχιστα (13,1%) ικανοποιημένοι, τεκμηριώνεται από το γεγονός ότι αντιμετωπίζουν συχνά τεχνικά προβλήματα κατά την χρήση του λόγω του ότι χρησιμοποιούν παλαιού τύπου μονάδες υπολογιστών (μοντέλα DELL διαθέσιμα από τους Ολυμπιακούς Αγώνες του 2004).

Συμπερασματικά μελετώντας το συνολικό ερευνητικό δείγμα σχηματίζεται ο ακόλουθος πίνακας:

Πίνακας 25 Συνολικής εκτίμησης από την χρήση του TAXIS στην Ελλάδα

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Βαθμό ευκολίας εισαγωγής – πρόσβασης και πλοήγησης	10 (0.80%)	98 (8.3%)	482 (40.8%)	444 (37.6%)	146 (12.4%)
Βαθμό ευχρηστίας/ φιλικότητας	14 (1.20%)	136 (11.5%)	512 (43.4%)	405 (34.3%)	113 (9.6%)
Βαθμό εμφάνισης των πληροφοριών	20 (1.70%)	180 (15.30%)	544 (46.10%)	335 (28.40%)	101 (8.60%)
Ταχύτητα και χρόνο απόκρισης	47 (4%)	326 (27.60%)	454 (38.50%)	266 (22.50%)	87 (7.4%)
Βαθμό εξοικονόμησης χρόνου εξυπηρέτησης	35 (3%)	183 (15.5%)	454 (38.5%)	377 (31.9%)	131 (11.1%)
Ευκολία κατανόησης και αξιοπιστίας των παρεχόμενων πληροφοριών	13 (1.1%)	125 (10.6%)	479 (40.6%)	440 (37.3%)	123 (10.4%)
Βαθμό μειωμένων δυσλειτουργιών κατά την χρήση του	30 (2.5%)	307 (26%)	530 (44.9%)	272 (23.1%)	41 (3.5%)
Συνολική εκτίμηση	28 (2.4%)	154 (13.10%)	590 (50%)	355 (30.1%)	53 (4.5%)



Γράφημα 31 Συνολικής εκτίμησης από την χρήση του TAXIS στην Ελλάδα

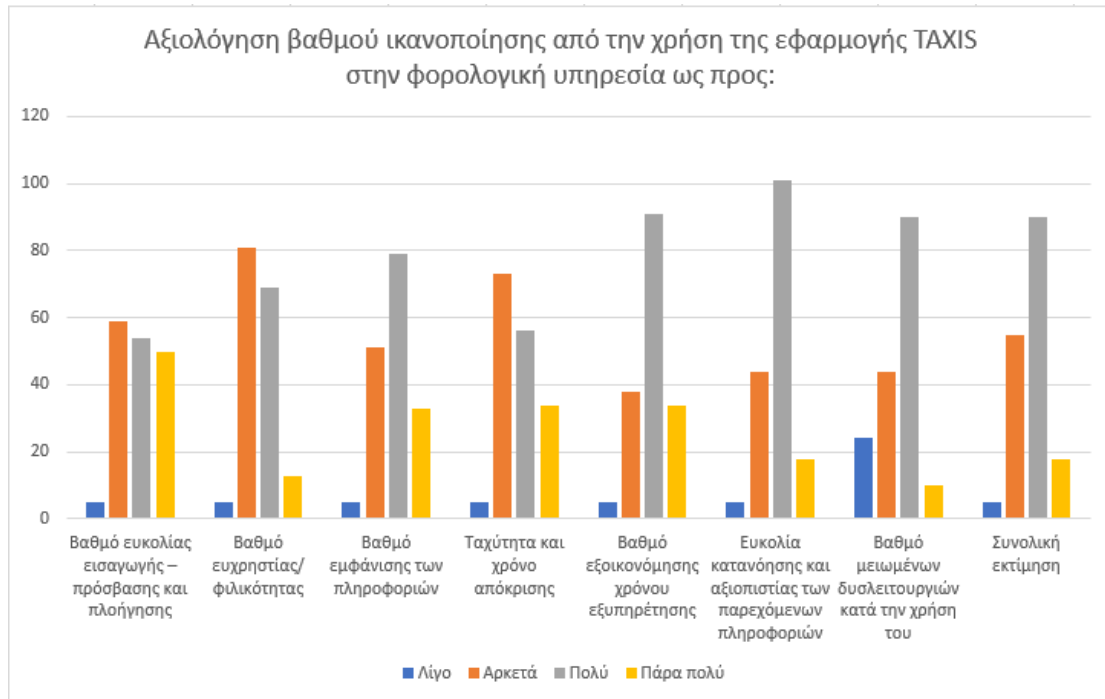
Στην Κύπρο

Μελετώντας το συνολικό ερευνητικό δείγμα παρατηρούμε ότι σχεδόν το σύνολο των συμμετεχόντων δηλαδή 163 (97%) υπάλληλοι θεωρούν ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι συνολικά κατά την χρήση του πληροφοριακού συστήματος TAXIS.

Συμπερασματικά μελετώντας το συνολικό ερευνητικό δείγμα σχηματίζεται ο ακόλουθος πίνακας:

Πίνακας 26 Συνολική εκτίμηση χρήσης του TAXIS στην Κύπρο

	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Βαθμό ευκολίας εισαγωγής – πρόσβασης και πλοήγησης	5 (3%)	59 (35,1%)	54 (32,1%)	50 (29,8%)
Βαθμό ευχρηστίας/ φιλικότητας	5 (3%)	81 (48,2%)	69 (41,1%)	13 (7,7%)
Βαθμό εμφάνισης των πληροφοριών	5 (3%)	51 (30,4%)	79 (47%)	33 (19,6%)
Ταχύτητα και χρόνο απόκρισης	5 (3%)	73 (43,5%)	56 (33,3%)	34 (20,2%)
Βαθμό εξοικονόμησης χρόνου εξυπηρέτησης	5 (3%)	38 (22,6%)	91 (54,2%)	34 (20,2%)
Ευκολία κατανόησης και αξιοπιστίας των παρεχόμενων πληροφοριών	5 (3%)	44 (26,2%)	101 (60,1%)	18 (10,7%)
Βαθμό μειωμένων δυσλειτουργιών κατά την χρήση του	24 (14,3%)	44 (26,2%)	90 (53,6%)	10 (6%)
Συνολική εκτίμηση	5 (3%)	55 (32,7%)	90 (53,6%)	18 (10,7%)



Γράφημα 32 Συνολική εκτίμηση χρήσης του TAXIS στην Κύπρο

6.5.2. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τον βαθμό ανταπόκρισης του Helpdesk του TAXIS/Taxisnet κατά την τηλεφωνική ή ηλεκτρονική επικοινωνία

Στην Ελλάδα

Κατά την μελέτη του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι το Helpdesk του TAXIS/Taxisnet κατά την τηλεφωνική ή ηλεκτρονική επικοινωνία των συμμετεχόντων για την επίλυση τυχόν προβλημάτων που παρουσιάζονται κατά την χρήση του, παρουσιάζει την εξής εικόνα ως προς τον βαθμό ανταπόκρισης:

Πίνακας 27 Βαθμός ανταπόκρισης του Helpdesk του TAXIS/Taxisnet κατά την τηλεφωνική ή ηλεκτρονική επικοινωνία στην Ελλάδα

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Άμεση ανταπόκριση	59 (5%)	186 (15,8%)	508 (43%)	323 (27,4%)	104 (8,8%)
	20,80%		79,20%		
Αποτελεσματική ανταπόκριση	35 (3%)	137 (11,6%)	543 (46%)	362 (30,7%)	103 (8,7%)
	14,60%		85,40%		
Γενική ικανοποίηση από την ποιότητα της παρεχόμενης βοήθειας	31 (2,6%)	165 (14%)	516 (43,7%)	322 (27,3%)	146 (12,4%)
	16,60%		83,40 %		

Παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία του δείγματος ήτοι άνω του 80% είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τον βαθμό ανταπόκρισης με το HelpDesk του Taxis/Taxisnet κατά την διάρκεια επικοινωνίας τους.

Στην Κύπρο

Κατά την μελέτη του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι το Helpdesk του TAXIS/Taxisnet κατά την τηλεφωνική ή ηλεκτρονική επικοινωνία των συμμετεχόντων για την επίλυση τυχόν προβλημάτων που παρουσιάζονται κατά την χρήση του, παρουσιάζει την εξής εικόνα ως προς τον βαθμό ανταπόκρισης:

Πίνακας 28 Βαθμός ανταπόκρισης του Helpdesk του TAXIS/Taxisnet κατά την τηλεφωνική ή ηλεκτρονική επικοινωνία στην Κύπρο

	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Άμεση ανταπόκριση	27 (16,1%)	69 (41,1%)	5 (3%)	67 (39,9%)
	83,90 %			
Αποτελεσματική ανταπόκριση	11 (6,5%)	85 (50,6%)	10 (6%)	62 (36,9%)
	93,50%			
Γενική ικανοποίηση από την ποιότητα της παρεχόμενης βοήθειας	22 (13,1%)	74 (44%)	10 (6%)	62 (36,9%)
	86,90 %			

Παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία του δείγματος ήτοι άνω του 83% είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τον βαθμό ανταπόκρισης με το HelpDesk του Taxis/Taxsinet κατά την διάρκεια επικοινωνίας τους.

6.5.3. Διατύπωση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με την χρήση φορολογικών διαδικτυακών ιστοσελίδων (publicrevenue, aade, forin, taxheaven, e-forologia κλπ) στον χώρο εργασίας των συμμετεχόντων.

Στην Ελλάδα

Κατά την μελέτη του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι οι απόψεις των συμμετεχόντων για την δυνατότητα χρήσης φορολογικών διαδικτυακών ιστοσελίδων από τους υπολογιστές της υπηρεσίας τους, παρουσιάζει την εξής εικόνα:

Πίνακας 29 *Δυνατότητα χρήσης διαδικτυακών ιστοσελίδων από τις φορολογικές υπηρεσίες στην Ελλάδα*

	Δεν συμφωνούν καθόλου	Διαφωνούν	Ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν	Συμφωνούν	Συμφωνούν απόλυτα
Ιδιαίτερα χρήσιμη και απαραίτητη για την καθημερινή τους εργασία	3 (0,30%)	25 (2,10%)	213 (18,10%)	473 (40,10%)	466 (39,50%)
	79.60%				
Έχουν την δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε νομοθεσία και ερμηνευτικές εγκυκλίους	32 (2,7%)	62 (5,30%)	166 (14,10%)	515 (43,60%)	405 (34,3%)
	77.90%				
Ενημερώνονται για τις εξελίξεις στην Φορολογική Διοίκηση	13 (1,1%)	48 (4,10%)	166 (14,10%)	532 (45,10%)	421 (35,7%)
	80.80%				
Η καθημερινή τους εργασία ολοκληρώνεται πιο γρήγορα και αποτελεσματικά	16 (1,4%)	67 (5,7%)	166 (14,10%)	514 (43,6%)	417 (35,3%)
	78.90%				

Μελετώντας τον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (80%) συμφωνούν πώς η δυνατότητα χρήσης των φορολογικών διαδικτυακών ιστοσελίδων συμβάλλει σημαντικά στην καθημερινή εργασία τους έτσι ώστε να ολοκληρώνεται πιο γρήγορα και αποτελεσματικά.

Στην Κύπρο

Κατά την μελέτη του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι οι απόψεις των συμμετεχόντων για την δυνατότητα χρήσης φορολογικών διαδικτυακών ιστοσελίδων από τους υπολογιστές της υπηρεσίας τους, παρουσιάζει την εξής εικόνα:

Πίνακας 30 Δυνατότητα χρήσης διαδικτυακών ιστοσελίδων από τις φορολογικές υπηρεσίες στην Κύπρο

	Δεν συμφωνούν καθόλου	Διαφωνούν	Ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν	Συμφωνούν	Συμφωνούν απόλυτα
Ιδιαίτερα χρήσιμη και απαραίτητη για την καθημερινή τους εργασία			23 (13,7%)	82 (48,8%)	63 (37,5%)
				86.30%	
Έχουν την δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε νομοθεσία και ερμηνευτικές εγκυκλίους			16 (9,5%)	67 (39,9%)	85 (50,6%)
				90.50%	
Ενημερώνονται για τις εξελίξεις στην Φορολογική Διοίκηση			32 (19%)	75 (44.6%)	61 (36,3%)
				80.90%	
Η καθημερινή τους εργασία ολοκληρώνεται πιο γρήγορα και αποτελεσματικά			30 (17.9%)	92 (54.8%)	46 (27.4%)
				82.20%	

Μελετώντας τον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (80%) συμφωνούν πώς η δυνατότητα χρήσης των φορολογικών διαδικτυακών ιστοσελίδων συμβάλλει σημαντικά στην καθημερινή εργασία τους έτσι ώστε να ολοκληρώνεται πιο γρήγορα και αποτελεσματικά.

6.5.4. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τον βαθμό χρήσης των διαδικτυακών φορολογικών ιστοσελίδων

Κατά την μελέτη του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι η χρήση των διαδικτυακών φορολογικών ιστοσελίδων, παρουσιάζει την εξής εικόνα:

6.5.4.1. Ρυθμός χρήσης της διαδικτυακής φορολογικής ιστοσελίδας Taxisnet

Στην Ελλάδα

Πίνακας 31 Ρυθμός χρήσης της διαδικτυακής ιστοσελίδας Taxisnet στην Ελλάδα

	Πλήθος	Ποσοστό (%)
Καθόλου		
Καθημερινά	478	40,5
Το λιγότερο μία φορά την εβδομάδα	220	18,6
Όταν χρειάζεται	482	40,8

Παρατηρούμε λοιπόν ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (40.5%) την χρησιμοποιούν καθημερινά, ή τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα (18,6%) καθώς επίσης και όταν χρειάζεται (40.8%).

Στην Κύπρο

Πίνακας 32 Ρυθμός χρήσης της διαδικτυακής ιστοσελίδας Taxisnet στην Κύπρο

	Πλήθος	Ποσοστό (%)
Καθόλου		
Καθημερινά	40	23,8
Το λιγότερο μία φορά την εβδομάδα	16	9,5
Όταν χρειάζεται	112	66,7

Παρατηρούμε λοιπόν ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (66,7%) την χρησιμοποιούν όταν χρειάζεται.

6.5.4.2. Ρυθμός χρήσης της διαδικτυακής φορολογικής ιστοσελίδας publicrevenue.gr / www.aade.gr

Στην Ελλάδα

Πίνακας 33 Ρυθμός χρήσης της διαδικτυακής φορολογικής ιστοσελίδας [publicrevenue](http://publicrevenue.gr) στην Ελλάδα

	Πλήθος	Ποσοστό (%)
Καθόλου	327	27,7
Καθημερινά	86	7,3
Το λιγότερο μία φορά την εβδομάδα	212	18
Όταν χρειάζεται	555	47

Πρόκειται για την επίσημη ιστοσελίδα της Α.Α.Δ.Ε. Παρατηρούμε ότι τη συγκεκριμένη ιστοσελίδα δεν την επισκέπτονται οι συμμετέχοντες (27,7%) και γενικότερα η επισκεψιμότητά της είναι χαμηλή (25,3%). Πιθανοί λόγοι να είναι το περιεχόμενο των πληροφοριών, η δομή της ιστοσελίδας, ο ρυθμός ενημέρωσης και κωδικοποίησης των πληροφοριών.

Στην Κύπρο

Πίνακας 34 Ρυθμός χρήσης της διαδικτυακής φορολογικής ιστοσελίδας [publicrevenue](http://publicrevenue.cy) στην Κύπρο

	Πλήθος	Ποσοστό (%)
Καθόλου	163	97
Καθημερινά		
Το λιγότερο μία φορά την εβδομάδα		
Όταν χρειάζεται	5	3

Πρόκειται για την διαδικτυακή φορολογική ιστοσελίδα του Γραφείου Διαχείρισης Δημοσίου Χρέους (www.mof.gov.cy). Παρατηρούμε ότι τη συγκεκριμένη ιστοσελίδα δεν την επισκέπτονται σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες (97%). Πιθανοί λόγοι να είναι το περιεχόμενο των πληροφοριών, η κοινοποίηση στην υπηρεσία τους, η δομή της ιστοσελίδας, ο ρυθμός ενημέρωσης και κωδικοποίησης των πληροφοριών

6.5.4.3. Ρυθμός χρήσης της διαδικτυακής φορολογικής ιστοσελίδας minfin.gr

Πίνακας 35 Ρυθμός χρήσης της διαδικτυακής φορολογικής ιστοσελίδας minfin στην Ελλάδα

	Πλήθος	Ποσοστό (%)
Καθόλου	307	26
Καθημερινά	64	5.4
Το λιγότερο μία φορά την εβδομάδα	174	14.7
Όταν χρειάζεται	635	53.8

Πρόκειται για την επίσημη ιστοσελίδα του Υπουργείου Οικονομικών, η οποία παρουσιάζει την ίδια εικόνα επισκεψιμότητας με εκείνη της Α.Α.Δ.Ε. Συγκεκριμένα, παρατηρούμε ότι τη συγκεκριμένη ιστοσελίδα δεν την επισκέπτονται οι συμμετέχοντες (26%) και γενικότερα η επισκεψιμότητά της είναι χαμηλή (53,8%).

Στην Κύπρο

Πίνακας 36 Ρυθμός χρήσης της διαδικτυακής φορολογικής ιστοσελίδας minfin στην Κύπρο

	Πλήθος	Ποσοστό (%)
Καθόλου	21	12,5
Καθημερινά	13	7,7
Το λιγότερο μία φορά την εβδομάδα	5	3
Όταν χρειάζεται	129	76,8

Πρόκειται για την επίσημη ιστοσελίδα του Υπουργείου Οικονομικών της Κύπρου (*maf.gov.cy*), η οποία παρουσιάζει χαμηλή επισκεψιμότητα.

6.5.4.4. Ρυθμός χρήσης της διαδικτυακής ιστοσελίδας et.gr

Στην Ελλάδα

Πίνακας 37 Ρυθμός χρήσης της διαδικτυακής ιστοσελίδα et.gr στην Ελλάδα

	Πλήθος	Ποσοστό (%)
Καθόλου	302	25,6
Καθημερινά	54	4,6
Το λιγότερο μία φορά την εβδομάδα	152	12,9
Όταν χρειάζεται	672	56,9

Πρόκειται για την επίσημη ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου. Συγκεκριμένα, παρατηρούμε ότι τη συγκεκριμένη ιστοσελίδα δεν την επισκέπτονται οι συμμετέχοντες (25,6%) και γενικότερα η επισκεψιμότητά της είναι χαμηλή (56,9%). Αυτό τεκμηριώνεται από το γεγονός ότι η συγκεκριμένη ιστοσελίδα περιέχει νόμους, εγκυκλίους, αποφάσεις όπως δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, τις οποίες ο καθένας μπορεί να αναζητήσει και σε άλλες ιστοσελίδες καθώς επίσης δεν περιλαμβάνει κωδικοποίηση νομοθεσίας, κάτι το οποίο είναι ιδιαίτερα χρήσιμο στην εργασιακή καθημερινότητα των συμμετεχόντων.

Στην Κύπρο

Πίνακας 38 Ρυθμός χρήσης της διαδικτυακής ιστοσελίδα του Τυπογραφείου της Κυπριακής Δημοκρατίας στην Κύπρο

	Πλήθος	Ποσοστό (%)
Καθόλου	76	45,2
Καθημερινά		
Το λιγότερο μία φορά την εβδομάδα		
Όταν χρειάζεται	92	54,8

Πρόκειται για την επίσημη ιστοσελίδα του Τυπογραφείου της Κυπριακής Δημοκρατίας

(http://www.mof.gov.cy/mof/gpo/gpo.nsf/dmlgaz_NEW_gr/dmlgaz_NEW_gr)

Συγκεκριμένα, παρατηρούμε ότι τη συγκεκριμένη ιστοσελίδα δεν την επισκέπτονται οι συμμετέχοντες (45,2%). Αυτό τεκμηριώνεται από το γεγονός ότι η συγκεκριμένη ιστοσελίδα περιέχει νόμους, εγκυκλίους, αποφάσεις όπως δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, τις οποίες ο καθένας μπορεί να αναζητήσει και σε άλλες ιστοσελίδες καθώς επίσης δεν περιλαμβάνει κωδικοποίηση νομοθεσίας, κάτι το οποίο είναι ιδιαίτερα χρήσιμο στην καθημερινότητα των συμμετεχόντων.

6.5.4.5.Ρυθμός χρήσης των συνδρομητικών φορολογικών ιστοσελίδων

Στην Ελλάδα

Πίνακας 39 Ρυθμός χρήσης των συνδρομητικών φορολογικών ιστοσελίδων στην Ελλάδα

	Πλήθος	Ποσοστό (%)
Καθόλου	175	14.8
Καθημερινά	377	31.9
Το λιγότερο μία φορά την εβδομάδα	149	12.6
Όταν χρειάζεται	479	40.6

Πρόκειται για ιδιωτικές συνδρομητικές ιστοσελίδες όπως taxheaven.gr, forin.gr, e-forologia, dfn.gr, logistis.gr κλπ τις οποίες το 31.9% τις χρησιμοποιεί καθημερινά ενώ η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (40.6%) τις χρησιμοποιεί όταν χρειάζεται.

Στην Κύπρο

Πίνακας 40 Ρυθμός χρήσης των συνδρομητικών φορολογικών ιστοσελίδων στην Κύπρο

	Πλήθος	Ποσοστό (%)
Καθόλου	20	11.9
Καθημερινά	89	53
Το λιγότερο μία φορά την εβδομάδα	25	14.9
Όταν χρειάζεται	34	20.2

Πρόκειται για ιδιωτικές συνδρομητικές ιστοσελίδες τις οποίες τις επισκέπτονται η πλειοψηφία των συμμετεχόντων καθημερινά (53%)

Συγκεντρωτικά, διαμορφώνεται ο ακόλουθος πίνακας για την **Ελλάδα**:

Πίνακας 41 Συγκεντρωτικός πίνακας Ελλάδας

	Καθόλου	Καθημερινά	Το λιγότερο μία φορά την εβδομάδα	Όταν χρειάζεται
Το Taxisnet (gsis.gr)		478 (40,5%)	220 (18,6%)	482 (40,8%)
Το publicrevenue.gr / aade.gr	327 (27,7%)	86 (7,3%)	212 (18%)	555 (47%)
Το minfin.gr (ΥΠΟΙΚ)	307 (26%)	64 (5,4%)	174 (14,7%)	635 (53,8%)
Το et.gr (Εθνικό Τυπογραφείο)	302 (25,6%)	54 (4,6%)	152 (12,9%)	672 (56,9%)
Τις συνδρομητικές φορολογικές ιστοσελίδες	175 (14,8%)	377 (31,9%)	149 (12,6%)	479 (40,6%)

Συγκεντρωτικά, διαμορφώνεται ο ακόλουθος πίνακας για την **Κύπρο**:

Πίνακας 42 Συγκεντρωτικός πίνακας Κύπρου

	Καθόλου	Καθημερινά	Το λιγότερο μία φορά την εβδομάδα	Όταν χρειάζεται
Το Taxisnet (https://taxisnet.mof.gov.cy)		40 (23,8%)	16 (9,5%)	112 (66,7%)
Το Γραφείο Διαχείρισης Δημοσίου Χρέους www.mof.gov.cy	163 (97%)			5 (3%)
Το Υπουργείο Οικονομικών www.mof.gov.cy	21 (12,5%)	13 (7,7%)	5 (3%)	129 (76,8%)
Το Τυπογραφείο Κυπριακής Δημοκρατίας http://www.mof.gov.cy/mof/gpo/gpo.nsf/dmlgaz_NEW_gr/dmlgaz_NEW_gr	76 (45,2%)			92 (54,8%)
Τις συνδρομητικές φορολογικές ιστοσελίδες	20 (11,9%)	89 (53%)	25 (14,9%)	34 (20,2%)

6.5.5. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με την χρήση του TAXISnet

Στην Ελλάδα

Μελετώντας τις απόψεις των συμμετεχόντων σχετικά με την χρήση του Taxisnet, διαμορφώνεται ο ακόλουθος πίνακας:

Πίνακας 43 Διερεύνηση απόψεων συμμετεχόντων από την χρήση του TAXISnet στην Ελλάδα

	Δεν συμφωνούν καθόλου	Διαφωνούν	Ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν	Συμφωνούν	Συμφωνούν απόλυτα
Οι εργασίες τους ολοκληρώνονται πιο γρήγορα	17 (1,4%)	31 (2,6%)	166 (14,1%)	765 (64,8%)	201 (17%)
	81.80%				
Μειώνεται σημαντικά η γραφειοκρατική διαδικασία	26 (2,2%)	43 (3,6%)	155 (13,1%)	648 (54,9%)	308 (26,1%)
	81%				
Έχουν την δυνατότητα διαρκούς πρόσβασης 24 ώρες το 24ωρο/ 7 ημέρες την εβδομάδα			105 (8.9%)	646 (54.7%)	429 (36.4%)
	91.10%				
Αποφεύγουν περιττές επισκέψεις και τηλεφωνήματα με τις Δ.Ο.Υ.	38 (3,2%)	49 (4,2%)	137 (11,6%)	618 (52,4%)	338 (28,6%)
	81%				
Η ποιότητα του αποτελέσματος που λαμβάνουν από την χρήση τους είναι υψηλή	15 (1,3%)	60 (5,1%)	190 (16.1%)	672 (56.9%)	243 (20.6%)
	77.50%				
Βελτιώνει την παραγωγικότητά τους	32 (2,7%)	38 (3,2%)	207 (17,5%)	668 (56,6%)	235 (19,9%)
	76.50%				
Πραγματοποιούν ευκολότερα τις συναλλαγές τους και γενικότερα τις φορολογικές τους υποχρεώσεις	19 (1,6%)	33 (2,8%)	144 (12,2%)	668 (56,6%)	316 (26,8%)
	83.40%				
Έχουν μία ανησυχία για τα επίπεδα ασφάλειας κατά την χρήση του Taxisnet	112 (9,5%)	231 (19,6%)	359 (30,4%)	387 (32,8%)	91 (7,7%)
	40.50%				

Στην Κύπρο

Μελετώντας τις απόψεις των συμμετεχόντων σχετικά με την χρήση του Taxisnet, διαμορφώνεται ο ακόλουθος πίνακας:

Πίνακας 44 Διερεύνηση απόψεων συμμετεχόντων από την χρήση του TAXISnet στην Κύπρο

	Δεν συμφωνούν καθόλου	Διαφωνούν	Ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν	Συμφωνούν	Συμφωνούν απόλυτα
Οι εργασίες τους ολοκληρώνονται πιο γρήγορα			41 (24.4%)	64 (38.1%)	63 (37.5%)
				75.60%	
Μειώνεται σημαντικά η γραφειοκρατική διαδικασία				105 (62.5%)	63 (37.5%)
				100%	
Έχουν την δυνατότητα διαρκούς πρόσβασης 24 ώρες το 24ωρο/ 7 ημέρες την εβδομάδα				76 (45.2%)	92 (54.8%)
				100%	
Αποφεύγουν περιττές επισκέψεις και τηλεφωνήματα με τις Δ.Ο.Υ.		7 (4.2%)	27 (16.1%)	58 (34.5%)	76 (45.2%)
				80.7%	
Η ποιότητα του αποτελέσματος που λαμβάνουν από την χρήση τους είναι υψηλή				142 (84.5%)	26 (15.5%)
				100%	
Βελτιώνει την παραγωγικότητά τους			46 (27.4%)	75 (44.6%)	47 (28%)
				72.60%	
Πραγματοποιούν ευκολότερα τις συναλλαγές τους και γενικότερα τις φορολογικές τους υποχρεώσεις			7 (4.2%)	114 (67.9%)	47 (28%)
				95.90%	
Έχουν μία ανησυχία για τα επίπεδα ασφάλειας κατά την χρήση του Taxisnet	5 (3%)	58 (34.5%)	55 (32.7%)	40 (23.8%)	10 (6%)
				29.60%	

6.5.6. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τα αποτελέσματα από την χρήση νέων τεχνολογιών πληροφορικής στην Φορολογική Διοίκηση

Στην Ελλάδα

Μελετώντας τις απόψεις των συμμετεχόντων σχετικά με αποτελέσματα από την χρήση των ΤΠΕ στην Φορολογική Διοίκηση διαμορφώνεται ο ακόλουθος πίνακας:

Πίνακας 45 Διερεύνηση απόψεων συμμετεχόντων σχετικά με τα αποτελέσματα από την χρήση νέων τεχνολογιών πληροφορικής στην Φορολογική Διοίκηση της Ελλάδας

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Συμβάλλει θετικά στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροαποφυγής & φοροδιαφυγής	13 (1,1%)	57 (4,8%)	264 (22,4%)	393 (33,3%)	453 (38,4%)
	94,10%				
Συμβάλλει αποτελεσματικά στην μείωση της γραφειοκρατίας κατά την διάρκεια της συναλλαγής και γενικότερα της ελεγκτικής διαδικασίας	8 (0,70%)	60 (5,10%)	238 (20,2%)	398 (33,7%)	476 (40,3%)
	94,2%				
Ενισχύει την φορολογική συνείδηση των πολιτών	45 (3,8%)	286 (24,2%)	334 (28,3%)	271 (23%)	244 (20,7%)
	72%				
Βοηθά τον υπάλληλο στην καθημερινή του εργασιακή απασχόληση (συναλλαγή, ελεγκτικό έργο)	12 (1%)	44 (3,7%)	190 (16,1%)	502 (42,5%)	432 (36,6%)
	95,2%				
Βελτιώνει την ποιότητα εξυπηρέτησης των φορολογουμένων	9 (0,80%)	37 (3,1%)	222 (18,8%)	505 (42,8%)	407 (34,5%)
	96,1%				

Παρατηρούμε ότι σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες (95%) εκφράζουν την άποψη ότι η χρήση νέων τεχνολογιών στην Φορολογική Διοίκηση συμβάλλει θετικά στην ποιότητα παροχής των υπηρεσιών προς τους φορολογούμενους. Επίσης, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (72%) πιστεύουν αρκετά έως πάρα πολύ ότι η χρήση των ΤΠΕ ενισχύει την φορολογική συνείδηση των πολιτών ενώ το 28% έχει αντίθετη άποψη.

Στην Κύπρο

Μελετώντας τις απόψεις των συμμετεχόντων σχετικά με αποτελέσματα από την χρήση των ΤΠΕ στην Φορολογική Διοίκηση διαμορφώνεται ο ακόλουθος πίνακας:

Πίνακας 46 Διερεύνηση απόψεων συμμετεχόντων σχετικά με τα αποτελέσματα από την χρήση νέων τεχνολογιών πληροφορικής στην Φορολογική Διοίκηση της Κύπρου

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Συμβάλλει θετικά στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροαποφυγής & φοροδιαφυγής	11 (6,5%)		65 (38,7%)	42 (25%)	50 (29,8%)
			93,50%		
Συμβάλλει αποτελεσματικά στην μείωση της γραφειοκρατίας κατά την διάρκεια της συναλλαγής και γενικότερα της ελεγκτικής διαδικασίας			48 (28,6%)	65 (38,7%)	55 (32,7%)
			100%		
Ενισχύει την φορολογική συνείδηση των πολιτών		63 (37,5%)	31 (18,5%)	37 (22%)	37 (22%)
			62,5%		
Βοηθά τον υπάλληλο στην καθημερινή του εργασιακή απασχόληση (συναλλαγή, ελεγκτικό έργο)			52 (31%)	69 (41,1%)	47 (28%)
			100%		
Βελτιώνει την ποιότητα εξυπηρέτησης των φορολογουμένων		11 (6,5%)	40 (23,8%)	51 (30,4%)	66 (39,3%)
			93,5%		

Παρατηρούμε ότι σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες (95%) εκφράζουν την άποψη ότι η χρήση νέων τεχνολογιών στην Φορολογική Διοίκηση συμβάλλει θετικά στην ποιότητα παροχής των υπηρεσιών προς τους φορολογούμενους. Επίσης, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (72%) πιστεύουν αρκετά έως πάρα πολύ ότι η χρήση των ΤΠΕ ενισχύει την φορολογική συνείδηση των πολιτών ενώ το 28% έχει αντίθετη άποψη.

6.5.7. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με το περιεχόμενο μίας δημόσιας φορολογικής ιστοσελίδας

Στην Ελλάδα

Μελετώντας τις απόψεις των συμμετεχόντων σχετικά με την διαμόρφωση του περιεχομένου μίας δημόσιας φορολογικής ιστοσελίδας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων θεωρεί ότι θα πρέπει να περιλαμβάνει τα εξής:

- Κωδικοποίηση φορολογικής νομοθεσίας (82,5%). Πράγματι το Υπουργείο Οικονομικών πρέπει να κωδικοποιήσει όλη την νομοθεσία, η οποία και θα επικαιροποιείται διαρκώς με τις όποιες μεταβολές επέρχονται.
- Ανάρτηση των εγκυκλίων – ΠΟΛ – ερμηνευτικών εγγράφων (80,9%)
- Τράπεζα συχνών ερωτήσεων – απαντήσεων (70,2%)
- Forum υποβολής ερωτήσεων – Ανάπτυξη συζήτησης (63,1%)
- Ηλεκτρονικό φορολογικό ημερολόγιο (62%)
- Δυνατότητα συνδυαστικής αναζήτησης πληροφοριών (60,7%)

Στην Κύπρο

Μελετώντας τις απόψεις των συμμετεχόντων σχετικά με την διαμόρφωση του περιεχομένου μίας δημόσιας φορολογικής ιστοσελίδας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων θεωρεί ότι θα πρέπει να περιλαμβάνει τα εξής:

- Ανάρτηση των εγκυκλίων – ΠΟΛ – ερμηνευτικών εγγράφων (93,5%)
- Κωδικοποίηση φορολογικής νομοθεσίας (88,7%)
- Τράπεζα συχνών ερωτήσεων – απαντήσεων (86,3%)
- Ηλεκτρονικό φορολογικό ημερολόγιο (73,8%)
- Δυνατότητα συνδυαστικής αναζήτησης πληροφοριών (73,8%)
- Forum υποβολής ερωτήσεων – Ανάπτυξη συζήτησης (67,9%)
- Δυνατότητα πολυγλωσσικής υποστήριξης (61,3%)

6.5.8. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με την σημαντικότητα των χαρακτηριστικών της διαδικτυακής τοποθεσίας TAXISnet

Στην Ελλάδα

Μελετώντας τις απόψεις των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για μία αποτελεσματική διεκπεραίωση των καθημερινών συναλλαγών των πολιτών μέσω της διαδικτυακής τοποθεσίας TAXISnet, διαμορφώνεται ο ακόλουθος πίνακας:

Πίνακας 47 Διερεύνηση της σημαντικότητας των χαρακτηριστικών της διαδικτυακής τοποθεσίας Taxisnet στην Ελλάδα

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Η εμφάνιση του TAXISnet	15 (1.3%)	100 (8.5%)	319 (27%)	437 (37%)	309 (26.2%)
Η ευκολία χρήσης του TAXISnet	2 (0.2%)	24 (2%)	192 (16.3%)	441 (37.4%)	521 (44.2%)
Οι λεπτομέρειες και σαφείς πληροφορίες που παρουσιάζονται στο TAXISnet	2 (0.2%)	46 (3.9%)	200 (16.9%)	469 (39.7%)	463 (39.2%)
Το λειτουργικό περιβάλλον συναλλαγών	5 (0.40%)	56 (4.7%)	229 (19.4%)	523 (44.3%)	367 (31.10%)
Η ασφάλεια των συναλλαγών	9 (0.80%)	48 (4.10%)	178 (15.10%)	278 (23.6%)	667 (56.5%)
Η διασφάλιση των προσωπικών στοιχείων του χρήστη	15 (1.3%)	51 (4.3%)	155 (13.1%)	310 (26.3%)	649 (55%)
Η δυνατότητα πρόσβασης της σελίδας σε άτομα με ειδικές ανάγκες	32 (2.7%)	84 (7.1%)	202 (17.1%)	402 (34.1%)	460 (39%)
Η δυνατότητα ξενόγλωσσας υποστήριξης του TAXISnet για χρήση από ξένους υπηκόους	66 (5.6%)	310 (26.3%)	284 (24.1%)	292 (24.7%)	228 (19.3%)
Η επαρκής βοήθεια σχετικά με την συμπλήρωση των απαιτούμενων πεδίων στις ηλεκτρονικές αιτήσεις	3 (0.30%)	48 (4.1%)	230 (19.5%)	489 (41.4%)	410 (34.7%)
Η ύπαρξη μηχανισμών υποστήριξης (τηλέφωνα επικοινωνίας, φόρμα επικοινωνίας) που να επιλύουν τα προβλήματα των χρηστών	3 (0.30%)	56 (4.7%)	204 (17.3%)	472 (40%)	445 (37.7%)
Ο ικανοποιητικός αριθμός ηλεκτρονικών υπηρεσιών που διεκπεραιώνονται μέσα από το TAXISnet.	2 (0.20%)	26 (2.2%)	210 (17.8%)	476 (40.3%)	466 (39.5%)
Η αναλυτική αναγραφή όλων των υποστηριζόμενων ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών	2 (0.20%)	46 (3.9%)	239 (20.3%)	511 (43.3%)	382 (32.4%)

Μελετώντας τον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι ακόλουθοι παράγοντες θεωρούνται ιδιαίτερα σημαντικοί για τους συμμετέχοντες στην έρευνα, κατά σειρά προτεραιότητας:

Πίνακας 48 Σημαντικοί παράγοντες οι οποίοι συμβάλλουν στην αποτελεσματική διεκπεραίωση των συναλλαγών των πολιτών με την Φορολογική Διοίκηση της Ελλάδας

Παράγοντες οι οποίοι συμβάλλουν στην αποτελεσματική διεκπεραίωση των συναλλαγών των πολιτών με την Φορολογική Διοίκηση	Αρκετά έως πάρα πολύ σημαντικοί
Η ευκολία χρήσης του TAXISnet	97,9%
Ο ικανοποιητικός αριθμός ηλεκτρονικών υπηρεσιών που διεκπεραιώνονται μέσα από το TAXISnet.	97,6%
Η αναλυτική αναγραφή όλων των υποστηριζόμενων ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών	96%
Η επαρκής βοήθεια σχετικά με την συμπλήρωση των απαιτούμενων πεδίων στις ηλεκτρονικές αιτήσεις	95,6%
Η ασφάλεια των συναλλαγών	95,2%
Η ύπαρξη μηχανισμών υποστήριξης (τηλέφωνα επικοινωνίας, φόρμα επικοινωνίας) που να επιλύουν τα προβλήματα των χρηστών	95%
Το λειτουργικό περιβάλλον συναλλαγών	94,8%
Η διασφάλιση των προσωπικών στοιχείων του χρήστη	94,4%
Οι λεπτομέρειες και σαφείς πληροφορίες που παρουσιάζονται στο TAXISnet	92,8%
Η εμφάνιση του TAXISnet	90,2%
Η δυνατότητα πρόσβασης της σελίδας σε άτομα με ειδικές ανάγκες	90,2%
Η δυνατότητα ξενόγλωσσης υποστήριξης του TAXISnet για χρήση από ξένους υπηκόους	68.1%

Στην Κύπρο

Μελετώντας τις απόψεις των συμμετεχόντων σχετικά με το πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για μία αποτελεσματική διεκπεραίωση των καθημερινών συναλλαγών των πολιτών μέσω της διαδικτυακής τοποθεσίας TAXISnet, διαμορφώνεται ο ακόλουθος πίνακας:

Πίνακας 49 Διερεύνηση της σημαντικότητας των χαρακτηριστικών της διαδικτυακής τοποθεσίας Taxisnet στην Κύπρο

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Η εμφάνιση του TAXISnet			86 (51.2%)	21 (12.5%)	61 (36.3%)
Η ευκολία χρήσης του TAXISnet			28 (16.7%)	28 (16.7%)	112 (66.7%)
Οι λεπτομέρειες και σαφείς πληροφορίες που παρουσιάζονται στο TAXISnet			28 (16.7%)	45 (26.8%)	95 (56.5%)
Το λειτουργικό περιβάλλον συναλλαγών			28 (16.7%)	66 (39.3%)	74 (44%)
Η ασφάλεια των συναλλαγών			5 (3%)	58 (34.5%)	105 (62.5%)
Η διασφάλιση των προσωπικών στοιχείων του χρήστη			21 (12.5%)	10 (6%)	137 (81.5%)
Η δυνατότητα πρόσβασης της σελίδας σε άτομα με ειδικές ανάγκες			33 (19.6%)	26 (15.5%)	109 (64.9%)
Η δυνατότητα ξενόγλωσσης υποστήριξης του TAXISnet για χρήση από ξένους υπηκόους		7 (4.2%)	26 (15.5%)	26 (15.5%)	109 (64.9%)
Η επαρκής βοήθεια σχετικά με την συμπλήρωση των απαιτούμενων πεδίων στις ηλεκτρονικές αιτήσεις			33 (19.6%)	18 (10.7%)	117 (69.6%)
Η ύπαρξη μηχανισμών υποστήριξης (τηλέφωνα επικοινωνίας, φόρμα επικοινωνίας) που να επιλύουν τα προβλήματα των χρηστών			5 (3%)	70 (41.7%)	93 (55.4%)
Ο ικανοποιητικός αριθμός ηλεκτρονικών υπηρεσιών που διεκπεραιώνονται μέσα από το TAXISnet.			29 (17.3%)	67 (39.9%)	72 (42.9%)
Η αναλυτική αναγραφή όλων των υποστηριζόμενων ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών			37 (22%)	83 (49.4%)	48 (28.6%)

Μελετώντας τον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι ακόλουθοι παράγοντες θεωρούνται ιδιαίτερα σημαντικοί για τους συμμετέχοντες στην έρευνα, κατά σειρά προτεραιότητας:

Πίνακας 50 Σημαντικοί παράγοντες οι οποίοι συμβάλλουν στην αποτελεσματική διεκπεραίωση των συναλλαγών των πολιτών με την Φορολογική Διοίκηση της Κύπρου

Παράγοντες οι οποίοι συμβάλλουν στην αποτελεσματική διεκπεραίωση των συναλλαγών των πολιτών με την Φορολογική Διοίκηση	Αρκετά έως πάρα πολύ σημαντικοί
Η ευκολία χρήσης του TAXISnet	100%
Ο ικανοποιητικός αριθμός ηλεκτρονικών υπηρεσιών που διεκπεραιώνονται μέσα από το TAXISnet.	100%
Η αναλυτική αναγραφή όλων των υποστηριζόμενων ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών	100%
Η επαρκής βοήθεια σχετικά με την συμπλήρωση των απαιτούμενων πεδίων στις ηλεκτρονικές αιτήσεις	100%
Η ασφάλεια των συναλλαγών	100%
Η ύπαρξη μηχανισμών υποστήριξης (τηλέφωνα επικοινωνίας, φόρμα επικοινωνίας) που να επιλύουν τα προβλήματα των χρηστών	100%
Το λειτουργικό περιβάλλον συναλλαγών	100%
Η διασφάλιση των προσωπικών στοιχείων του χρήστη	100%
Οι λεπτομέρειες και σαφείς πληροφορίες που παρουσιάζονται στο TAXISnet	100%
Η εμφάνιση του TAXISnet	100%
Η δυνατότητα πρόσβασης της σελίδας σε άτομα με ειδικές ανάγκες	100%
Η δυνατότητα ξενόγλωσσης υποστήριξης του TAXISnet για χρήση από ξένους υπηκόους	93%

6.6. Αξιολόγηση της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης

6.6.1. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τον βαθμό πραγματοποίησης ψηφιακών φορολογικών συναλλαγών

Στην Ελλάδα

Μελετώντας το συνολικό ερευνητικό δείγμα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 1.010 (85,6%) υπάλληλοι έχουν πραγματοποιήσει μία ολοκληρωμένη συναλλαγή με τις ψηφιακές διαδικτυακές υπηρεσίες (Taxisnet, ERMIS, e-banking) έτσι ώστε να μην χρειαστεί να μεταβούν στην Δ.Ο.Υ. Ο βαθμός ικανοποίησης της πλειοψηφίας των υπαλλήλων (97.4%) από την συνολική διαδικασία χρήσης των ψηφιακών διαδικτυακών υπηρεσιών εκφράζεται ως αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητικά.

Όσο αφορά τους 170 υπαλλήλους (14.4%) οι οποίοι δεν έχουν πραγματοποιήσει ολοκληρωμένη συναλλαγή μέσω των ψηφιακών διαδικτυακών υπηρεσιών, οι κυριότερες δυσκολίες που συνάντησαν ήταν ότι:

- Το πληροφοριακό σύστημα ήταν πολύ αργό.
- Δεν γνώριζαν την διαδικασία για να πραγματοποιήσουν την συναλλαγή.
- Παρουσιάστηκαν πολλά τεχνικά προβλήματα κατά την διάρκεια της συναλλαγής.

Στην Κύπρο

Μελετώντας το συνολικό ερευνητικό δείγμα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δηλαδή 149 (88,7%) υπάλληλοι έχουν πραγματοποιήσει μία ολοκληρωμένη συναλλαγή με τις ψηφιακές διαδικτυακές υπηρεσίες (Taxisnet, Διαδικτυακή Πύλη της Κυπριακής Δημοκρατίας, ΑΡΙΑΔΝΗ, e-banking, JCC) έτσι ώστε να μην χρειαστεί να μεταβούν στην Φορολογική Υπηρεσία. Ο βαθμός ικανοποίησης όλων των υπαλλήλων από την συνολική διαδικασία χρήσης των ψηφιακών διαδικτυακών υπηρεσιών αποτυπώνεται εκφράζεται ως αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητικά.

Όσο αφορά τους 19 υπαλλήλους (11.3%) οι οποίοι δεν έχουν πραγματοποιήσει ολοκληρωμένη συναλλαγή μέσω των ψηφιακών διαδικτυακών υπηρεσιών, δεν ανέφεραν κάποιες συγκεκριμένες δυσκολίες που συνάντησαν κατά την χρήση των πληροφοριακών συστημάτων.

6.6.2. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με την δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής φορολογικών υποχρεώσεων μέσω Taxisnet

Στην Ελλάδα

Στο ερώτημα κατά πόσο θα διευκόλυνε τις συναλλαγές η δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής των φορολογικών υποχρεώσεων των φορολογουμένων απευθείας μέσω της διαδικτυακής υπηρεσίας TAXISnet χωρίς την ανάγκη μετάβασης στην Δ.Ο.Υ. ή σε τραπεζικό κατάστημα ή χρήση e-banking, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (93,8%) έχουν την άποψη ότι μία τέτοια δυνατότητα θα διευκόλυνε αρκετά έως πάρα πολύ την διαδικασία πληρωμής.

Στην Κύπρο

Στο ερώτημα κατά πόσο θα διευκόλυνε τις συναλλαγές η δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής των φορολογικών υποχρεώσεων των φορολογουμένων απευθείας μέσω της διαδικτυακής υπηρεσίας TAXISnet χωρίς την ανάγκη μετάβασης στην Δ.Ο.Υ. ή σε τραπεζικό κατάστημα ή χρήση e-banking, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (95,2%) έχουν την άποψη ότι μία τέτοια δυνατότητα θα διευκόλυνε αρκετά έως πάρα πολύ την διαδικασία πληρωμής.

6.6.3. Διερεύνηση του βαθμού χρήσης της Κάρτας Αποδείξεων του Υπουργείου Οικονομικών

Στην Ελλάδα



Γράφημα 33 Κάρτα Αποδείξεων

Μελετώντας το ερευνητικό δείγμα διαπιστώνουμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (65,9%) δεν έχουν χρησιμοποιήσει στις καθημερινές συναλλαγές τους την

Κάρτα Αποδείξεων του Υπουργείου Οικονομικών ενώ μόλις το 10,4% την έχουν χρησιμοποιήσει. Αξίζει να

σημειωθεί ότι ένα σημαντικό ποσοστό συμμετεχόντων ήτοι 23,6% δεν γνωρίζουν την ύπαρξη της συγκεκριμένης κάρτας. Αξίζει να σημειωθεί ότι η κάρτα αποδείξεων εξακολουθεί να υπάρχει, ωστόσο χρησιμοποιείται σε πολύ μικρό βαθμό. Το 2013 ήταν η καλύτερη χρονιά της, καθώς κατέγραψε 471.217 συναλλαγές αξίας άνω των 20 εκατομμυρίων ευρώ. Το 2015, όμως, τα αντίστοιχα νούμερα περιορίστηκαν σχεδόν κατά 50%. Μέχρι τα τέλη Απριλίου 2016 μόλις 64.000 κάρτες ήταν ενεργές (Καθημερινή, 2016).

6.6.4. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τον τρόπο τακτοποίησης των φορολογικών τους υποχρεώσεων

Στην Ελλάδα

Μελετώντας το ερευνητικό δείγμα σχετικά με τον τρόπο που επιλέγουν οι συμμετέχοντες για την τακτοποίηση (εξόφληση ή πληρωμή δόσης) των φορολογικών τους υποχρεώσεων, σχηματίζεται ο ακόλουθος πίνακας:

Πίνακας 51 Διερεύνηση του τρόπου τακτοποίησης των φορολογικών τους υποχρεώσεων στην Ελλάδα

	Καθόλου	Μερικές φορές	Τακτικά
Την μετάβασή τους στην Δ.Ο.Υ	785 (64,8%)	279 (23,6%)	136 (11,5%)
Την μετάβασή τους σε τραπεζικό κατάστημα	490 (41,5%)	355 (30,1%)	335 (28,4%)
Την μετάβασή τους σε κατάστημα ΕΛΤΑ	906 (76,8%)	235 (19,9%)	39 (3,3%)
Την χρήση πιστωτικής κάρτας	376 (31,9%)	425 (36%)	379 (32,1%)
Την χρήση e-banking μέσω της υπηρεσίας της τράπεζας	287 (24,3%)	301 (25,5%)	592 (50,2%)
Υπαγωγή σε ρύθμιση και πάγια εντολή στην τράπεζα	882 (74,7%)	221 (18,7%)	77 (6,5%)
Την μετάβαση στον λογιστή – φοροτεχνικό	489 (41,4%)	444 (37,6%)	247 (20,9%)

Από τον παραπάνω πίνακα διαπιστώνουμε ότι για την τακτοποίηση των φορολογικών τους υποχρεώσεων η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ΔΕΝ χρησιμοποιεί τις εξής δυνατότητες:

- Το 64,8% των συμμετεχόντων δεν μεταβαίνει στην Δ.Ο.Υ.
- Το 76,8% των συμμετεχόντων δεν μεταβαίνει σε κατάστημα ΕΛΤΑ
- Το 74,7% δεν υπάγεται σε ρύθμιση και δεν έχει δώσει πάγια εντολή στην τράπεζα

Για την τακτοποίηση των φορολογικών τους υποχρεώσεων η πλειοψηφία των συμμετεχόντων χρησιμοποιεί τις εξής δυνατότητες:

- Το 58,5% των συμμετεχόντων μεταβαίνει σε τραπεζικό κατάστημα
- Το 68,1% των συμμετεχόντων χρησιμοποιεί πιστωτική κάρτα
- Το 75,7% των συμμετεχόντων χρησιμοποιεί e-banking
- Το 58,5% των συμμετεχόντων μεταβαίνει στον λογιστή – φοροτεχνικό του

Στην Κύπρο

Μελετώντας το ερευνητικό δείγμα σχετικά με τον τρόπο που επιλέγουν οι συμμετέχοντες για την τακτοποίηση (εξόφληση ή πληρωμή δόσης) των φορολογικών τους υποχρεώσεων, σχηματίζεται ο ακόλουθος πίνακας:

Πίνακας 52 Διερεύνηση του τρόπου τακτοποίησης των φορολογικών τους υποχρεώσεων στην Κύπρο

	Καθόλου	Μερικές φορές	Τακτικά
Την μετάβασή τους στην Δ.Ο.Υ	113 (67.3%)	37 (22%)	18 (10.7%)
Την μετάβασή τους σε τραπεζικό κατάστημα	48 (28.6%)	90 (53.6%)	30 (17.9%)
Την μετάβασή τους σε κατάστημα ΕΛΤΑ	95 (56.5%)	46 (27.4%)	27 (16.1%)
Την χρήση πιστωτικής κάρτας	34 (20,2%)	83 (49,4%)	51 (30,4%)
Την χρήση e-banking μέσω της υπηρεσίας της τράπεζας	49 (29,2%)	86 (51,2%)	33 (19,6%)
Μέσω του ηλεκτρονικού κόμβου JCC	49 (29,2%)	41 (24,4%)	78 (46,4%)
Υπαγωγή σε ρύθμιση και πάγια εντολή στην τράπεζα	102 (60,7%)	45 (26,8%)	21 (12,5%)
Την μετάβαση στον λογιστή – φοροτεχνικό	64 (38.1%)	46 (27.4%)	54 (34.5%)

Από τον παραπάνω πίνακα διαπιστώνουμε ότι για την τακτοποίηση των φορολογικών τους υποχρεώσεων η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ΔΕΝ χρησιμοποιεί τις εξής δυνατότητες:

- Το 67.3% των συμμετεχόντων δεν μεταβαίνει στην Δ.Ο.Υ.
- Το 56.5% των συμμετεχόντων δεν μεταβαίνει σε κατάστημα ΕΛΤΑ
- Το 60,7% δεν υπάγεται σε ρύθμιση και δεν έχει δώσει πάγια εντολή στην τράπεζα

Για την τακτοποίηση των φορολογικών τους υποχρεώσεων η πλειοψηφία των συμμετεχόντων χρησιμοποιεί τις εξής δυνατότητες:

- Το 71,5% των συμμετεχόντων μεταβαίνει σε τραπεζικό κατάστημα
- Το 79.8% των συμμετεχόντων χρησιμοποιεί πιστωτική κάρτα
- Το 70.8% των συμμετεχόντων χρησιμοποιεί e-banking
- Το 61,9% των συμμετεχόντων μεταβαίνει στον λογιστή – φοροτεχνικό του

6.6.5. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με την δυνατότητα διευκόλυνσης της χρήσης νέων τεχνολογιών από πλευράς Φορολογικής Διοίκησης

Στην Ελλάδα

Στο ερώτημα κατά πόσο η Φορολογική Διοίκηση διευκολύνει την χρήση νέων τεχνολογιών στις συναλλαγές μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και κράτους, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (80,4%) θεωρεί ότι η Φορολογική Διοίκηση διευκολύνει αρκετά έως πάρα πολύ.

Στην Κύπρο

Στο ερώτημα κατά πόσο η Φορολογική Διοίκηση διευκολύνει την χρήση νέων τεχνολογιών στις συναλλαγές μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και κράτους, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (87,5%) θεωρεί ότι η Φορολογική Διοίκηση διευκολύνει αρκετά έως πάρα πολύ.

6.6.6. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με την ύπαρξη συνεργασίας μεταξύ της Γ.Γ.Δ.Ε. (νυν Α.Α.Δ.Ε.) και φορέων ιδιωτικού τομέα

Στην Ελλάδα

Στο ερώτημα κατά πόσο υπάρχει επαρκής συνεργασία μεταξύ της Γ.Γ.Δ.Ε. (νυν Α.Α.Δ.Ε.) και φορέων ιδιωτικού τομέα οι οποίοι έχουν την απαραίτητη τεχνογνωσία σε θέματα ψηφιακής φορολογικής πολιτικής, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (60,8%) θεωρεί ότι υπάρχει αρκετή συνεργασία ενώ το 22,5% των συμμετεχόντων πιστεύει ότι υπάρχει μικρή συνεργασία. Τέλος το 16,7% των συμμετεχόντων πιστεύει πως δεν υπάρχει καμία απολύτως συνεργασία.

Στην Κύπρο

Στο ερώτημα κατά πόσο υπάρχει επαρκής συνεργασία μεταξύ της Γ.Γ.Δ.Ε. (νυν Α.Α.Δ.Ε.) και φορέων ιδιωτικού τομέα οι οποίοι έχουν την απαραίτητη τεχνογνωσία σε θέματα ψηφιακής φορολογικής πολιτικής, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (69%) θεωρεί ότι υπάρχει αρκετή συνεργασία ενώ το 3% των συμμετεχόντων πιστεύει ότι υπάρχει μικρή συνεργασία. Τέλος το 28% των συμμετεχόντων πιστεύει πως δεν υπάρχει καμία απολύτως συνεργασία.

6.6.7. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με την ύπαρξη ικανοποιητικής υλικοτεχνικής υποδομής στις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών

Στην Ελλάδα

Στο ερώτημα κατά πόσο υπάρχει ικανοποιητική υλικοτεχνική υποδομή στις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών, έτσι ώστε να επιτυγχάνονται ολοκληρωμένες δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (52,3%) θεωρεί ότι υπάρχει αρκετή έως πάρα πολύ ικανοποιητική. Ένα σημαντικό ποσοστό συμμετεχόντων ήτοι 36% θεωρεί μικρή την υλικοτεχνική υποδομή.

Στην Κύπρο

Στο ερώτημα κατά πόσο υπάρχει ικανοποιητική υλικοτεχνική υποδομή στις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών, έτσι ώστε να επιτυγχάνονται ολοκληρωμένες δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (53%) θεωρεί ότι υπάρχει αρκετή έως πάρα πολύ ικανοποιητική. Ένα σημαντικό ποσοστό συμμετεχόντων ήτοι 47% θεωρεί μικρή την υλικοτεχνική υποδομή.

6.6.8. Διερεύνηση των απόψεων σχετικά με την αποτελεσματική ενσωμάτωση των ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών στην καθημερινότητα των φορολογούμενων πολιτών

Στην Ελλάδα

Στο ερώτημα κατά πόσο υπάρχει αποτελεσματική ενσωμάτωση των ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών στην καθημερινότητα των φορολογούμενων πολιτών η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (68,3%) θεωρεί ότι υπάρχει αρκετή έως πάρα πολύ αποτελεσματική ενσωμάτωση.

Στην Κύπρο

Στο ερώτημα κατά πόσο υπάρχει αποτελεσματική ενσωμάτωση των ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών στην καθημερινότητα των φορολογούμενων πολιτών η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (69,6%) θεωρεί ότι υπάρχει αρκετή έως πάρα πολύ αποτελεσματική ενσωμάτωση.

6.6.9. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με την επάρκεια του λογισμικού Elenxis

Στην Ελλάδα

Στο ερώτημα κατά πόσο επαρκές είναι το λογισμικό Elenxis για την εκτέλεση των φορολογικών ελέγχων, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (65,3%) θεωρεί αρκετή έως πάρα πολύ ικανοποιητική την επάρκεια του λογισμικού Elenxis.

Οι συμμετέχοντες εκφράζουν τις ακόλουθες προτάσεις για την βελτίωση του λογισμικού Elenxis στην καθημερινότητα των φορολογικών ελέγχων:

1. Να είναι πιο εύκολο στην χρήση του και να διαθέτει λιγότερα βήματα για την ολοκλήρωση μίας υπόθεσης
2. Εμπλουτισμός νομοθεσίας και πληροφοριών από άλλες υπηρεσίες στις εκθέσεις ελέγχου
3. On-line σύνδεση με άλλες εφαρμογές για αποτελεσματικότητα – εγκυρότητα των δεδομένων
4. Συνεχής ενημέρωση του λογισμικού ώστε η εξαγωγή της έκθεσης ανά έλεγχο να περιέχει τις ορθές διατάξεις και πρόστιμα
5. Να υπάρχει μεγαλύτερη ταχύτητα, γρήγορη μετάβαση από εργασία σε εργασία και ικανοποιητικός χρόνος απόκρισης.
6. Συνεχής αναβάθμιση σχετικά με την δυνατότητα νέων υπηρεσιών και μεθόδων λειτουργίας
7. Αυτόματη ενημέρωση όλων των πινάκων με μία εισαγωγή στοιχείων
8. Θα ήταν χρήσιμο να υπάρχει η δυνατότητα να καταχωρούνται από τους ελεγκτές εισπραχθείς σε ειδικό πεδίο π.χ. Ηλεκτρονικό Σημειωματάριο» πληροφορίες και στοιχεία που προκύπτουν για τον φορολογούμενο από την έρευνα που διεξάγουν στην προσπάθειά τους να εισπράξουν τα έσοδα του Δημοσίου. Τα στοιχεία που συγκεντρώνουν είναι πολύτιμα για τους ελεγκτές Βεβαίωσης αλλά και κάθε άλλο συνάδελφο που θα ασχοληθεί με τον ίδιο τον φορολογούμενο

Στην Κύπρο

Στο ερώτημα κατά πόσο επαρκές είναι το λογισμικό Elenxis για την εκτέλεση των φορολογικών ελέγχων, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (55,9%) θεωρεί αρκετή έως πάρα πολύ ικανοποιητική την επάρκεια του λογισμικού Elenxis.

Οι συμμετέχοντες εκφράζουν τις ακόλουθες προτάσεις για την βελτίωση του λογισμικού Elenxis στην καθημερινότητα των φορολογικών ελέγχων:

1. Χρειάζονται περισσότερες πληροφορίες από όλες τις υπηρεσίες του Κράτους.
2. Πιο εμπλουτισμένη η υπηρεσία ΚΕΠ
3. Αυτόματη διασταύρωση στοιχείων μεταξύ έμμεσης και άμεσης φορολογίας
4. Αυτόματη διασταύρωση στοιχείων που υποβάλλουν εργοδότες σε σχέση με αυτά που υποβάλλουν οι εργαζόμενοι.

6.6.10. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με την επάρκεια της ενημέρωσης από την Φορολογική Διοίκηση σχετικά με τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες.

Στην Ελλάδα

Στο ερώτημα κατά πόσο επαρκής είναι η ενημέρωση από την Φορολογική Διοίκηση σχετικά με τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες που έχουν στην διάθεσή τους οι φορολογούμενοι πολίτες, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (66,2%) θεωρούν αρκετή έως πάρα πολύ ικανοποιητική την επάρκεια της ενημέρωσης από την Φορολογική Διοίκηση.

Στην Κύπρο

Στο ερώτημα κατά πόσο επαρκής είναι η ενημέρωση από την Φορολογική Διοίκηση σχετικά με τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες που έχουν στην διάθεσή τους οι φορολογούμενοι πολίτες, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (63,7%) θεωρούν αρκετή έως πάρα πολύ ικανοποιητική την επάρκεια της ενημέρωσης από την Φορολογική Διοίκηση.

6.6.11. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με την αποτελεσματική λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης.

Στην Ελλάδα

Στο ερώτημα κατά πόσο η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε όλο το φορολογικό φάσμα, η ενταντικοποίηση των ελέγχων, η στοχοθεσία, η αναβάθμιση του Elenxis και η λειτουργία του νέου TAXIS δημιουργούν ένα σημαντικό λειτουργικό πλεονέκτημα στην λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (74,6%) συμφωνούν αρκετά έως πολύ.

Στην Κύπρο

Στο ερώτημα κατά πόσο η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε όλο το φορολογικό φάσμα, η ενταντικοποίηση των ελέγχων, η στοχοθεσία, η αναβάθμιση του Elenxis και η λειτουργία του νέου TAXIS δημιουργούν ένα σημαντικό λειτουργικό πλεονέκτημα στην λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (92,9%) συμφωνούν αρκετά έως πολύ.

6.6.12. Διερεύνηση των πλεονεκτημάτων της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στους δημόσιους φορείς

Στην Ελλάδα

Σχετικά με την παρουσίαση των πλεονεκτημάτων της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στους δημόσιους φορείς, η ταξινόμηση των απαντήσεων ποικίλλει σημαντικά. Σύμφωνα με την δική τους εμπειρία και τις προσωπικές τους ανάγκες, οι συμμετέχοντες προσδιορίζουν τα πλεονεκτήματα με σειρά σημαντικότητας, ως εξής.

1^ο πλεονέκτημα: Εξοικονόμηση κόστους παροχής υπηρεσιών (μείωση της χρήσης εντύπων σε χαρτί, μείωση του χρόνου που διαθέτουν οι υπάλληλοι για την παροχή πληροφοριών

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ταξινομούν με σειρά σημαντικότητας το 1^ο πλεονέκτημα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 53 1ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους δημόσιους φορείς στην Ελλάδα

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	135	11,4
2ο σημαντικότητας	176	14,9
3ο σημαντικότητας	128	10,8
4ο σημαντικότητας	145	12,3
5ο σημαντικότητας	92	7,8
6ο σημαντικότητας	77	6,5
7ο σημαντικότητας	86	7,3
8ο σημαντικότητας	112	9,5
9ο σημαντικότητας	83	7
10ο σημαντικότητας	146	12,4

Μελετώντας τα δεδομένα του παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι **439 (37,2%)** συμμετέχοντες στην έρευνα τοποθετούν το συγκεκριμένο πλεονέκτημα της εξοικονόμησης κόστους παροχής υπηρεσιών, σε υψηλή θέση σημαντικότητας (τρεις πρώτες θέσεις).

Στην Κύπρο

Πίνακας 54 1ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους δημόσιους φορείς στην Κύπρο

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	61	36,3
2ο σημαντικότητας	29	17,3
3ο σημαντικότητας	11	6,5
4ο σημαντικότητας	20	19,6
5ο σημαντικότητας	5	3
6ο σημαντικότητας	15	9,5
7ο σημαντικότητας	7	4,2
8ο σημαντικότητας	5	3
9ο σημαντικότητας	10	6
10ο σημαντικότητας	5	3

2^ο πλεονέκτημα: Καινοτόμες διαδικασίες στο εσωτερικό της υπηρεσίας, οι οποίες οδηγούν στην βελτιστοποίηση των μηχανισμών λήψης αποφάσεων

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ταξινομούν με σειρά σημαντικότητας το 2^ο πλεονέκτημα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 55 2ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους δημόσιους φορείς στην Ελλάδα

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	96	8.1
2ο σημαντικότητας	115	9.7
3ο σημαντικότητας	121	10,3
4ο σημαντικότητας	126	10,7
5ο σημαντικότητας	118	10
6ο σημαντικότητας	145	12.3
7ο σημαντικότητας	115	9,7
8ο σημαντικότητας	138	11.7
9ο σημαντικότητας	131	11,1
10ο σημαντικότητας	75	6,4

Μελετώντας τα δεδομένα του παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι **439 (37,2%)** συμμετέχοντες στην έρευνα τοποθετούν το συγκεκριμένο πλεονέκτημα της εισαγωγής καινοτόμων διαδικασιών στο εσωτερικό της υπηρεσίας, σε υψηλή θέση σημαντικότητας (τρεις πρώτες θέσεις).

Στην Κύπρο

Πίνακας 56 2ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους δημόσιους φορείς στην Κύπρο

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	21	12,5
2ο σημαντικότητας	19	11,3
3ο σημαντικότητας	10	6
4ο σημαντικότητας	5	3
5ο σημαντικότητας	12	7,1
6ο σημαντικότητας	25	14,9
7ο σημαντικότητας	21	12,5
8ο σημαντικότητας	16	9,5
9ο σημαντικότητας	28	16,7
10ο σημαντικότητας	11	6,5

3^ο πλεονέκτημα: Εκσυγχρονισμός της Φορολογικής Διοίκησης και αύξηση της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ταξινομούν με σειρά σημαντικότητας το 3^ο πλεονέκτημα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 57 3ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους δημόσιους φορείς στην Ελλάδα

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	275	23,3
2ο σημαντικότητας	173	14,7
3ο σημαντικότητας	125	10,6
4ο σημαντικότητας	133	11,3
5ο σημαντικότητας	116	9,8
6ο σημαντικότητας	107	9,1
7ο σημαντικότητας	90	7,6
8ο σημαντικότητας	66	5,6
9ο σημαντικότητας	58	4,9
10ο σημαντικότητας	37	3,1

Μελετώντας τα δεδομένα του παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι **573 (48,5%)** συμμετέχοντες στην έρευνα τοποθετούν το συγκεκριμένο πλεονέκτημα του εκσυγχρονισμού της Φορολογικής Διοίκησης, σε υψηλή θέση σημαντικότητας (τρεις πρώτες θέσεις).

Στην Κύπρο

Πίνακας 58 3ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους δημόσιους φορείς στην Κύπρο

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	20	11,9
2ο σημαντικότητας	32	19
3ο σημαντικότητας	12	7,1
4ο σημαντικότητας	5	3
5ο σημαντικότητας	35	20,8
6ο σημαντικότητας	15	8,9
7ο σημαντικότητας	10	6
8ο σημαντικότητας	15	8,9
9ο σημαντικότητας	18	10,7
10ο σημαντικότητας	6	3,6

4^ο πλεονέκτημα: Αύξηση της παραγωγικότητας της Φορολογικής Διοίκησης

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ταξινομούν με σειρά σημαντικότητας το 4^ο πλεονέκτημα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 59 4ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους δημόσιους φορείς στην Ελλάδα

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	154	13.1
2ο σημαντικότητας	161	13.6
3ο σημαντικότητας	169	14.3
4ο σημαντικότητας	138	11,7
5ο σημαντικότητας	115	9,7
6ο σημαντικότητας	66	5,6
7ο σημαντικότητας	142	12
8ο σημαντικότητας	71	6
9ο σημαντικότητας	95	8,1
10ο σημαντικότητας	69	5,8

Μελετώντας τα δεδομένα του παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι **484 (41,1%)** συμμετέχοντες στην έρευνα τοποθετούν το συγκεκριμένο πλεονέκτημα της εξοικονόμησης κόστους παροχής υπηρεσιών, σε υψηλή θέση σημαντικότητας (τρεις πρώτες θέσεις).

Στην Κύπρο

Πίνακας 60 4ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους δημόσιους φορείς στην Κύπρο

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	21	12,5
2ο σημαντικότητας	17	10,1
3ο σημαντικότητας	11	6.5
4ο σημαντικότητας	44	26.2
5ο σημαντικότητας	1	6.5
6ο σημαντικότητας	15	8.9
7ο σημαντικότητας	32	19
8ο σημαντικότητας	4	2.4
9ο σημαντικότητας	9	5.4
10ο σημαντικότητας	4	2.4

5^ο πλεονέκτημα: Άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα των υπηρεσιών

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ταξινομούν με σειρά σημαντικότητας το 5^ο πλεονέκτημα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 61 5ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους δημόσιους φορείς στην Ελλάδα

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	126	10,7
2ο σημαντικότητας	104	8,8
3ο σημαντικότητας	118	10
4ο σημαντικότητας	83	7
5ο σημαντικότητας	122	10,3
6ο σημαντικότητας	199	16,9
7ο σημαντικότητας	95	8,1
8ο σημαντικότητας	101	8,6
9ο σημαντικότητας	119	10,1
10ο σημαντικότητας	113	9,6

Μελετώντας τα δεδομένα του παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι **348 (29,5%)** συμμετέχοντες στην έρευνα τοποθετούν το συγκεκριμένο πλεονέκτημα της άμεσης ανταπόκρισης στα αιτήματα των υπηρεσιών, σε υψηλή θέση σημαντικότητας (τρεις πρώτες θέσεις).

Στην Κύπρο

Πίνακας 62 5ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους δημόσιους φορείς στην Κύπρο

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	16	9,5
2ο σημαντικότητας	34	20,2
3ο σημαντικότητας	7	4,2
4ο σημαντικότητας	15	8,9
5ο σημαντικότητας	20	11,9
6ο σημαντικότητας	13	7,7
7ο σημαντικότητας	7	4,2
8ο σημαντικότητας	15	8,9
9ο σημαντικότητας	18	10,7
10ο σημαντικότητας	23	13,7

6^ο πλεονέκτημα: Ουσιαστικότερη κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού σε περισσότερες παραγωγικές εργασίες

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ταξινομούν με σειρά σημαντικότητας το 6^ο πλεονέκτημα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 63 6ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους δημόσιους φορείς στην Ελλάδα

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	124	10,5
2ο σημαντικότητας	143	12,1
3ο σημαντικότητας	156	13,2
4ο σημαντικότητας	146	12,4
5ο σημαντικότητας	135	11,4
6ο σημαντικότητας	117	9,9
7ο σημαντικότητας	87	7,4
8ο σημαντικότητας	100	8,5
9ο σημαντικότητας	94	8
10ο σημαντικότητας	78	6,6

Μελετώντας τα δεδομένα του παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι **423 (35,8%)** συμμετέχοντες στην έρευνα τοποθετούν το συγκεκριμένο πλεονέκτημα της ουσιαστικότερης κατανομής του ανθρώπινου δυναμικού σε περισσότερες παραγωγικές εργασίες π..χ περισσότερους ελέγχους, σε υψηλή θέση σημαντικότητας (τρεις πρώτες θέσεις).

Στην Κύπρο

Πίνακας 64 6ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους δημόσιους φορείς στην Κύπρο

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	5	3
2ο σημαντικότητας	31	18,5
3ο σημαντικότητας	51	30,4
4ο σημαντικότητας	24	14,3
5ο σημαντικότητας	6	3,6
6ο σημαντικότητας	10	6
7ο σημαντικότητας	11	6,5
8ο σημαντικότητας	10	6
9ο σημαντικότητας	5	3
10ο σημαντικότητας	15	8,9

7^ο πλεονέκτημα: Ανάπτυξη ενιαίας πλατφόρμας της Δημόσιας Διοίκησης με στόχο την συνεργασία μεταξύ των ηλεκτρονικών συστημάτων συναλλαγών των υπηρεσιών

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ταξινομούν με σειρά σημαντικότητας το 7^ο πλεονέκτημα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 65 7^ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους δημόσιους φορείς στην Ελλάδα

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	99	8,4
2ο σημαντικότητας	114	9,7
3ο σημαντικότητας	96	8,1
4ο σημαντικότητας	113	9,6
5ο σημαντικότητας	116	9,8
6ο σημαντικότητας	116	9,8
7ο σημαντικότητας	208	17,6
8ο σημαντικότητας	116	9,8
9ο σημαντικότητας	103	8,7
10ο σημαντικότητας	99	8,4

Μελετώντας τα δεδομένα του παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι **309 (26,1%)** συμμετέχοντες στην έρευνα τοποθετούν το συγκεκριμένο πλεονέκτημα της ανάπτυξης ενιαίας πλατφόρμας της Δημόσιας Διοίκησης, σε υψηλή θέση σημαντικότητας (τρεις πρώτες θέσεις).

Στην Κύπρο

Πίνακας 66 7^ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους δημόσιους φορείς στην Κύπρο

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	10	6
2ο σημαντικότητας	9	5,4
3ο σημαντικότητας	14	8,3
4ο σημαντικότητας	5	3
5ο σημαντικότητας	4	2,4
6ο σημαντικότητας	11	6,5
7ο σημαντικότητας	40	23,9
8ο σημαντικότητας	12	7,1
9ο σημαντικότητας	26	15,5
10ο σημαντικότητας	37	22

8^ο πλεονέκτημα: Αύξηση του βαθμού αυτοματισμού στις παρεχόμενες υπηρεσίες

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ταξινομούν με σειρά σημαντικότητας το 8^ο πλεονέκτημα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 67 8ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους δημόσιους φορείς στην Ελλάδα

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	49	4,2
2ο σημαντικότητας	92	7,8
3ο σημαντικότητας	129	10,9
4ο σημαντικότητας	94	8
5ο σημαντικότητας	128	10,8
6ο σημαντικότητας	92	7,8
7ο σημαντικότητας	163	13,8
8ο σημαντικότητας	217	18,4
9ο σημαντικότητας	103	8,7
10ο σημαντικότητας	113	9,6

Μελετώντας τα δεδομένα του παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι **270 (22,9%)** συμμετέχοντες στην έρευνα τοποθετούν το συγκεκριμένο πλεονέκτημα της αύξησης του βαθμού αυτοματισμού στις παρεχόμενες υπηρεσίες, σε υψηλή θέση σημαντικότητας (τρεις πρώτες θέσεις).

Στην Κύπρο

Πίνακας 68 8ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους δημόσιους φορείς στην Κύπρο

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	7	4.2
2ο σημαντικότητας	7	4.2
3ο σημαντικότητας	22	13.1
4ο σημαντικότητας	23	13.7
5ο σημαντικότητας	20	11.9
6ο σημαντικότητας	38	22.6
7ο σημαντικότητας	28	16.7
8ο σημαντικότητας	10	6
9ο σημαντικότητας	6	3.6
10ο σημαντικότητας	7	4.2

9^ο πλεονέκτημα: Καλύτερος συντονισμός μεταξύ των φορέων του Δημοσίου που χρησιμοποιούν κοινά πρότυπα επικοινωνίας

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ταξινομούν με σειρά σημαντικότητας το 9^ο πλεονέκτημα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 69 9^ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους δημόσιους φορείς στην Ελλάδα

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	53	4,5
2ο σημαντικότητας	57	4,8
3ο σημαντικότητας	91	7,7
4ο σημαντικότητας	112	9,5
5ο σημαντικότητας	135	11,4
6ο σημαντικότητας	168	14,2
7ο σημαντικότητας	96	8,1
8ο σημαντικότητας	141	11,9
9ο σημαντικότητας	213	18,1
10ο σημαντικότητας	114	9,7

Μελετώντας τα δεδομένα του παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι **484 (41,1%)** συμμετέχοντες στην έρευνα τοποθετούν το συγκεκριμένο πλεονέκτημα του καλύτερου συντονισμού μεταξύ των φορέων του Δημοσίου, σε υψηλή θέση σημαντικότητας (τρεις πρώτες θέσεις).

Στην Κύπρο

Πίνακας 70 9^ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους δημόσιους φορείς στην Κύπρο

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	5	3
2ο σημαντικότητας	5	3
3ο σημαντικότητας	7	4.2
4ο σημαντικότητας	15	8.9
5ο σημαντικότητας	22	13.1
6ο σημαντικότητας	20	11.9
7ο σημαντικότητας	15	8,9
8ο σημαντικότητας	53	31.5
9ο σημαντικότητας	21	12,5
10ο σημαντικότητας	5	3

10^ο πλεονέκτημα: Αναδιοργάνωση των διαδικασιών με την δυνατότητα νέων υπηρεσιών και μεθόδων λειτουργίας

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ταξινομούν με σειρά σημαντικότητας το 10^ο πλεονέκτημα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 71 10ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους δημόσιους φορείς στην Ελλάδα

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	54	4,6
2ο σημαντικότητας	45	3,8
3ο σημαντικότητας	56	4,7
4ο σημαντικότητας	85	7,2
5ο σημαντικότητας	107	9,1
6ο σημαντικότητας	109	9,2
7ο σημαντικότητας	103	8,7
8ο σημαντικότητας	108	9,2
9ο σημαντικότητας	178	15,1
10ο σημαντικότητας	335	28,4

Μελετώντας τα δεδομένα του παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι **484 (41,1%)** συμμετέχοντες στην έρευνα τοποθετούν το συγκεκριμένο πλεονέκτημα της αναδιοργάνωσης των διαδικασιών με την δυνατότητα νέων υπηρεσιών και μεθόδων λειτουργίας, σε υψηλή θέση σημαντικότητας (τρεις πρώτες θέσεις).

Στην Κύπρο

Πίνακας 72 10ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους δημόσιους φορείς στην Κύπρο

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	7	4.2
2ο σημαντικότητας	6	3.6
3ο σημαντικότητας	9	5.4
4ο σημαντικότητας	6	3.6
5ο σημαντικότητας	29	17.3
6ο σημαντικότητας	26	15.5
7ο σημαντικότητας	14	8.3
8ο σημαντικότητας	25	14.9
9ο σημαντικότητας	13	7.7
10ο σημαντικότητας	33	19.6

Συγκεντρωτική παρουσίαση των πλεονεκτημάτων της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στους δημόσιους φορείς

Συμπερασματικά θα μπορούσαμε να ταξινομήσουμε τους παραπάνω λόγους συμμετοχής σε επιμορφωτικά προγράμματα κατά σειρά σημαντικότητας, ως εξής:

Πίνακας 73 Συγκεντρωτικός πίνακας πλεονεκτημάτων της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους δημόσιους φορείς στην Ελλάδα

Πλεονεκτήματα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στους δημόσιους φορείς	Σειρά σημαντικότητας (1-10)
Εκσυγχρονισμός της Φορολογικής Διοίκησης και αύξηση της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών	Ιδιαίτερα σημαντικό πλεονέκτημα
Εξοικονόμηση κόστους παροχής υπηρεσιών (μείωση της χρήσης εντύπων σε χαρτί, μείωση του χρόνου που διαθέτουν οι υπάλληλοι για την παροχή πληροφοριών)	2ο
Αύξηση της παραγωγικότητας της Φορολογικής Διοίκησης	3 ^ο
Ουσιαστικότερη κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού σε περισσότερες παραγωγικές εργασίες (π.χ. περισσότερους ελέγχους)	4ο
Άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα των υπηρεσιών	5ο
Καινοτόμες διαδικασίες στο εσωτερικό της υπηρεσίας, οι οποίες οδηγούν στην βελτιστοποίηση των μηχανισμών λήψης αποφάσεων	6ο
Ανάπτυξη ενιαίας πλατφόρμας της Δημόσιας Διοίκησης με στόχο την συνεργασία μεταξύ των ηλεκτρονικών συστημάτων συναλλαγών των υπηρεσιών	7 ^ο
Αύξηση του βαθμού αυτοματισμού στις παρεχόμενες υπηρεσίες	8 ^ο
Καλύτερος συντονισμός μεταξύ των φορέων του Δημοσίου που χρησιμοποιούν κοινά πρότυπα επικοινωνίας	9 ^ο
Αναδιοργάνωση των διαδικασιών με την δυνατότητα νέων υπηρεσιών και μεθόδων λειτουργίας.	Λιγότερο σημαντικό πλεονέκτημα

Στην Κύπρο

Πίνακας 74 Συγκεντρωτικός πίνακας πλεονεκτημάτων της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους δημόσιους φορείς στην Κύπρο

Πλεονεκτήματα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στους δημόσιους φορείς	Σειρά σημαντικότητας (1-10)
Εξοικονόμηση κόστους παροχής υπηρεσιών (μείωση της χρήσης εντύπων σε χαρτί, μείωση του χρόνου που διαθέτουν οι υπάλληλοι για την παροχή πληροφοριών)	Ιδιαίτερα σημαντικό πλεονέκτημα
Άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα των υπηρεσιών	2 ^ο
Ουσιαστικότερη κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού σε περισσότερες παραγωγικές εργασίες (π.χ. περισσότερους ελέγχους)	3 ^ο
Αύξηση της παραγωγικότητας της Φορολογικής Διοίκησης	4 ^ο
Εκσυγχρονισμός της Φορολογικής Διοίκησης και αύξηση της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών	5 ^ο
Αύξηση του βαθμού αυτοματισμού στις παρεχόμενες υπηρεσίες	6 ^ο
Ανάπτυξη ενιαίας πλατφόρμας της Δημόσιας Διοίκησης με στόχο την συνεργασία μεταξύ των ηλεκτρονικών συστημάτων συναλλαγών των υπηρεσιών	7 ^ο
Καλύτερος συντονισμός μεταξύ των φορέων του Δημοσίου που χρησιμοποιούν κοινά πρότυπα επικοινωνίας	8 ^ο
Καινοτόμες διαδικασίες στο εσωτερικό της υπηρεσίας, οι οποίες οδηγούν στην βελτιστοποίηση των μηχανισμών λήψης αποφάσεων	9 ^ο
Αναδιοργάνωση των διαδικασιών με την δυνατότητα νέων υπηρεσιών και μεθόδων λειτουργίας.	Λιγότερο σημαντικό πλεονέκτημα

6.6.13. Διερεύνηση των πλεονεκτημάτων της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στους πολίτες

Στην Ελλάδα

Σχετικά με την παρουσίαση των πλεονεκτημάτων της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στους πολίτες, η ταξινόμηση των απαντήσεων ποικίλλει σημαντικά. Σύμφωνα με την δική τους εμπειρία και τις προσωπικές τους ανάγκες, προσδιορίζουν τα πλεονεκτήματα με σειρά σημαντικότητας, ως εξής.

1^ο πλεονέκτημα: Δεν είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία στην Δ.Ο.Υ.

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ταξινομούν με σειρά σημαντικότητας το 1^ο πλεονέκτημα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 75 1ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους πολίτες στην Ελλάδα

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	380	32,2
2ο σημαντικότητας	157	13,3
3ο σημαντικότητας	147	12,5
4ο σημαντικότητας	114	9,7
5ο σημαντικότητας	90	7,6
6ο σημαντικότητας	65	5,5
7ο σημαντικότητας	57	4,8
8ο σημαντικότητας	47	4
9ο σημαντικότητας	39	3,3
10ο σημαντικότητας	84	7,1

Μελετώντας τα δεδομένα του παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι **439 (37,2%)** συμμετέχοντες στην έρευνα τοποθετούν το συγκεκριμένο πλεονέκτημα της δυνατότητας μη φυσικής παρουσίας στην Δ.Ο.Υ., σε υψηλή θέση σημαντικότητας (τρεις πρώτες θέσεις).

Στην Κύπρο

Πίνακας 76 1ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους πολίτες στην Κύπρο

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	15	8,9
2ο σημαντικότητας	56	33,3
3ο σημαντικότητας	39	23,2
4ο σημαντικότητας	19	11,3
5ο σημαντικότητας	6	3,6
6ο σημαντικότητας	5	3
7ο σημαντικότητας	5	3
8ο σημαντικότητας	7	4,2
9ο σημαντικότητας	11	6,5
10ο σημαντικότητας	5	3

2^ο πλεονέκτημα: Ανεξαρτησία από τις ώρες λειτουργίας των φορολογικών υπηρεσιών

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ταξινομούν με σειρά σημαντικότητας το 2^ο πλεονέκτημα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 77 2ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους πολίτες στην Ελλάδα

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	138	11,7
2ο σημαντικότητας	249	21,1
3ο σημαντικότητας	151	12,8
4ο σημαντικότητας	119	10,1
5ο σημαντικότητας	152	12,9
6ο σημαντικότητας	67	5,7
7ο σημαντικότητας	73	6,2
8ο σημαντικότητας	73	6,2
9ο σημαντικότητας	80	6,8
10ο σημαντικότητας	78	6,6

Μελετώντας τα δεδομένα του παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι **439 (37,2%)** συμμετέχοντες στην έρευνα τοποθετούν το συγκεκριμένο πλεονέκτημα της ανεξαρτησίας από τις ώρες λειτουργίας των φορολογικών υπηρεσιών, σε υψηλή θέση σημαντικότητας (τρεις πρώτες θέσεις).

Στην Κύπρο

Πίνακας 78 2ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους πολίτες στην Κύπρο

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	8	4,8
2ο σημαντικότητας	7	4,2
3ο σημαντικότητας	44	26,2
4ο σημαντικότητας	42	25
5ο σημαντικότητας	16	9,5
6ο σημαντικότητας	19	11,3
7ο σημαντικότητας	7	4,2
8ο σημαντικότητας	16	9,5
9ο σημαντικότητας	5	3
10ο σημαντικότητας	4	2,4

3^ο πλεονέκτημα: Εξοικονόμηση του κόστους και του χρόνου συναλλαγής

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ταξινομούν με σειρά σημαντικότητας το 3^ο πλεονέκτημα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 79 3ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους πολίτες στην Ελλάδα

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	168	14,2
2ο σημαντικότητας	200	16,9
3ο σημαντικότητας	243	20,6
4ο σημαντικότητας	131	11,1
5ο σημαντικότητας	58	4,9
6ο σημαντικότητας	78	6,6
7ο σημαντικότητας	67	5,7
8ο σημαντικότητας	84	7,1
9ο σημαντικότητας	95	8,1
10ο σημαντικότητας	56	4,7

Μελετώντας τα δεδομένα του παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι **573 (48,5%)** συμμετέχοντες στην έρευνα τοποθετούν το συγκεκριμένο πλεονέκτημα του εκσυγχρονισμού της Φορολογικής Διοίκησης, σε υψηλή θέση σημαντικότητας (τρεις πρώτες θέσεις).

Στην Κύπρο

Πίνακας 80 3ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους πολίτες στην Κύπρο

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	44	26,2
2ο σημαντικότητας	31	18,5
3ο σημαντικότητας	5	3
4ο σημαντικότητας	10	6
5ο σημαντικότητας	30	17,9
6ο σημαντικότητας	23	13,7
7ο σημαντικότητας	9	5,4
8ο σημαντικότητας	6	3,6
9ο σημαντικότητας	5	3
10ο σημαντικότητας	5	3

4^ο πλεονέκτημα: Μεγαλύτερη διαφάνεια της υπηρεσίας κατά την παροχή υπηρεσιών

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ταξινομούν με σειρά σημαντικότητας το 4^ο πλεονέκτημα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 81 4ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους πολίτες στην Ελλάδα

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	99	8,4
2ο σημαντικότητας	83	7
3ο σημαντικότητας	134	11,4
4ο σημαντικότητας	141	11,9
5ο σημαντικότητας	123	10,4
6ο σημαντικότητας	174	14,7
7ο σημαντικότητας	93	7,9
8ο σημαντικότητας	129	10,9
9ο σημαντικότητας	115	9,7
10ο σημαντικότητας	89	7,5

Μελετώντας τα δεδομένα του παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι **484 (41,1%)** συμμετέχοντες στην έρευνα τοποθετούν το συγκεκριμένο πλεονέκτημα της εξοικονόμησης κόστους παροχής υπηρεσιών, σε υψηλή θέση σημαντικότητας (τρεις πρώτες θέσεις).

Στην Κύπρο

Πίνακας 82 4ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους πολίτες στην Κύπρο

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	7	4.2
2ο σημαντικότητας	30	17.9
3ο σημαντικότητας	7	4.2
4ο σημαντικότητας	7	4.2
5ο σημαντικότητας	13	7.7
6ο σημαντικότητας	21	12.5
7ο σημαντικότητας	7	4.2
8ο σημαντικότητας	44	26.2
9ο σημαντικότητας	11	6.5
10ο σημαντικότητας	21	12,5

5^ο πλεονέκτημα: Ταχύτερη ανταπόκριση στα αιτήματα των πολιτών

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ταξινομούν με σειρά σημαντικότητας το 5^ο πλεονέκτημα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 83 5ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους πολίτες στην Ελλάδα

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	76	6,4
2ο σημαντικότητας	138	11,7
3ο σημαντικότητας	154	13,1
4ο σημαντικότητας	218	18,5
5ο σημαντικότητας	161	13,6
6ο σημαντικότητας	129	10,9
7ο σημαντικότητας	74	6,3
8ο σημαντικότητας	53	4,5
9ο σημαντικότητας	95	8,1
10ο σημαντικότητας	82	6,9

Μελετώντας τα δεδομένα του παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι **348 (29,5%)** συμμετέχοντες στην έρευνα τοποθετούν το συγκεκριμένο πλεονέκτημα της άμεσης ανταπόκρισης στα αιτήματα των υπηρεσιών, σε υψηλή θέση σημαντικότητας (τρεις πρώτες θέσεις).

Στην Κύπρο

Πίνακας 84 5ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους πολίτες στην Κύπρο

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	33	19.6
2ο σημαντικότητας	5	3
3ο σημαντικότητας	16	9.5
4ο σημαντικότητας	64	38.1
5ο σημαντικότητας	7	4.2
6ο σημαντικότητας	12	7.1
7ο σημαντικότητας	8	4.8
8ο σημαντικότητας	4	2.4
9ο σημαντικότητας	11	6.5
10ο σημαντικότητας	8	4,8

6^ο πλεονέκτημα: Ενδυνάμωση του ρόλου των πολιτών

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ταξινομούν με σειρά σημαντικότητας το 6^ο πλεονέκτημα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 85 6ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους πολίτες στην Ελλάδα

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	66	5,6
2ο σημαντικότητας	42	3,6
3ο σημαντικότητας	66	5,6
4ο σημαντικότητας	90	7,6
5ο σημαντικότητας	97	8,2
6ο σημαντικότητας	126	10,7
7ο σημαντικότητας	136	11,5
8ο σημαντικότητας	222	18,8
9ο σημαντικότητας	121	10,3
10ο σημαντικότητας	214	18,1

Μελετώντας τα δεδομένα του παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι **423 (35,8%)** συμμετέχοντες στην έρευνα τοποθετούν το συγκεκριμένο πλεονέκτημα της ουσιαστικότερης κατανομής του ανθρώπινου δυναμικού σε περισσότερες παραγωγικές εργασίες π.χ περισσότερους ελέγχους, σε υψηλή θέση σημαντικότητας (τρεις πρώτες θέσεις).

Στην Κύπρο

Πίνακας 86 6ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους πολίτες στην Κύπρο

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	5	3
2ο σημαντικότητας	5	3
3ο σημαντικότητας	3	1,8
4ο σημαντικότητας	5	3
5ο σημαντικότητας	7	4,2
6ο σημαντικότητας	8	4,8
7ο σημαντικότητας	29	17,3
8ο σημαντικότητας	9	5,4
9ο σημαντικότητας	26	15,5
10ο σημαντικότητας	71	42,3

7^ο πλεονέκτημα: Απαλλαγή από την υποχρέωση συλλογής, διατήρησης και ενημέρωσης της φορολογικής υπηρεσίας σχετικά με το εισόδημα λόγω χρήσης της προσυμπληρωμένης δήλωσης φόρου

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ταξινομούν με σειρά σημαντικότητας το 7^ο πλεονέκτημα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 87 7ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους πολίτες στην Ελλάδα

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	89	7,5
2ο σημαντικότητας	83	7
3ο σημαντικότητας	78	6,6
4ο σημαντικότητας	111	9,4
5ο σημαντικότητας	134	11,4
6ο σημαντικότητας	151	12,8
7ο σημαντικότητας	206	17,5
8ο σημαντικότητας	169	14,3
9ο σημαντικότητας	104	8,8
10ο σημαντικότητας	55	4,7

Μελετώντας τα δεδομένα του παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι **309 (26,1%)** συμμετέχοντες στην έρευνα τοποθετούν το συγκεκριμένο πλεονέκτημα της ανάπτυξης ενιαίας πλατφόρμας της Δημόσιας Διοίκησης, σε υψηλή θέση σημαντικότητας (τρεις πρώτες θέσεις).

Στην Κύπρο

Πίνακας 88 7ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους πολίτες στην Κύπρο

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	7	4.2
2ο σημαντικότητας	5	3
3ο σημαντικότητας	4	2.4
4ο σημαντικότητας	8	4,8
5ο σημαντικότητας	11	6,5
6ο σημαντικότητας	20	11.9
7ο σημαντικότητας	27	16,1
8ο σημαντικότητας	31	18.5
9ο σημαντικότητας	47	28
10ο σημαντικότητας	8	4.8

8^ο πλεονέκτημα: Μείωση του διαχειριστικού κόστους. Άμεση εκκαθάριση φορολογικής δήλωσης και επίσπευση τη επιστροφής φόρου.

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ταξινομούν με σειρά σημαντικότητας το 8^ο πλεονέκτημα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 89 8ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους πολίτες στην Ελλάδα

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	37	3,1
2ο σημαντικότητας	69	5,8
3ο σημαντικότητας	103	8,7
4ο σημαντικότητας	98	8,3
5ο σημαντικότητας	154	13,1
6ο σημαντικότητας	149	12,6
7ο σημαντικότητας	147	12,5
8ο σημαντικότητας	189	16
9ο σημαντικότητας	143	12,1
10ο σημαντικότητας	91	7,7

Μελετώντας τα δεδομένα του παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι **270 (22,9%)** συμμετέχοντες στην έρευνα τοποθετούν το συγκεκριμένο πλεονέκτημα της αύξησης του βαθμού αυτοματισμού στις παρεχόμενες υπηρεσίες, σε υψηλή θέση σημαντικότητας (τρεις πρώτες θέσεις).

Στην Κύπρο

Πίνακας 90 8ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους πολίτες στην Κύπρο

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	3	1.8
2ο σημαντικότητας	4	2.4
3ο σημαντικότητας	7	4,2
4ο σημαντικότητας	25	14.9
5ο σημαντικότητας	55	32.7
6ο σημαντικότητας	28	16,7
7ο σημαντικότητας	25	14.9
8ο σημαντικότητας	11	6.5
9ο σημαντικότητας	5	3
10ο σημαντικότητας	5	3

9^ο πλεονέκτημα: Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας των φορολογουμένων σχετικά με την διασφάλιση της προστασίας των ευαίσθητων προσωπικών τους δεδομένων

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ταξινομούν με σειρά σημαντικότητας το 9^ο πλεονέκτημα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 91 9^ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους πολίτες στην Ελλάδα

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	22	1,9
2ο σημαντικότητας	74	6,3
3ο σημαντικότητας	57	4,8
4ο σημαντικότητας	87	7,4
5ο σημαντικότητας	85	7,2
6ο σημαντικότητας	127	10,8
7ο σημαντικότητας	157	13,3
8ο σημαντικότητας	184	15,6
9ο σημαντικότητας	231	19,6
10ο σημαντικότητας	156	13,2

Μελετώντας τα δεδομένα του παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι **484 (41,1%)** συμμετέχοντες στην έρευνα τοποθετούν το συγκεκριμένο πλεονέκτημα του καλύτερου συντονισμού μεταξύ των φορέων του Δημοσίου, σε υψηλή θέση σημαντικότητας (τρεις πρώτες θέσεις).

Στην Κύπρο

Πίνακας 92 9^ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους πολίτες στην Κύπρο

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	8	4,8
2ο σημαντικότητας	6	3,6
3ο σημαντικότητας	5	3
4ο σημαντικότητας	11	6,5
5ο σημαντικότητας	5	3
6ο σημαντικότητας	12	7,1
7ο σημαντικότητας	49	29,2
8ο σημαντικότητας	35	20,8
9ο σημαντικότητας	22	13,1
10ο σημαντικότητας	15	8,9

10^ο πλεονέκτημα: Μεγαλύτερη πρόσβαση στις πληροφορίες της Φορολογικής Διοίκησης κάνοντας τις διαδικασίες πιο προσιτές και κατανοητές στον απλό χρήστη

Οι συμμετέχοντες στην έρευνα ταξινομούν με σειρά σημαντικότητας το 10^ο πλεονέκτημα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 93 10ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους πολίτες στην Ελλάδα

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	98	8,3
2ο σημαντικότητας	76	6,4
3ο σημαντικότητας	93	7,9
4ο σημαντικότητας	71	6
5ο σημαντικότητας	127	10,8
6ο σημαντικότητας	139	11,8
7ο σημαντικότητας	155	13,1
8ο σημαντικότητας	113	9,6
9ο σημαντικότητας	123	10,4
10ο σημαντικότητας	185	15,7

Μελετώντας τα δεδομένα του παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι **484 (41,1%)** συμμετέχοντες στην έρευνα τοποθετούν το συγκεκριμένο πλεονέκτημα της αναδιοργάνωσης των διαδικασιών με την δυνατότητα νέων υπηρεσιών και μεθόδων λειτουργίας, σε υψηλή θέση σημαντικότητας (τρεις πρώτες θέσεις).

Στην Κύπρο

Πίνακας 94 10ο πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους πολίτες στην Κύπρο

Ταξινόμηση με σειρά σημαντικότητας	Πλήθος	Ποσοστό (%)
1ο σημαντικότητας	8	4.8
2ο σημαντικότητας	16	9,5
3ο σημαντικότητας	21	12.5
4ο σημαντικότητας	11	6.5
5ο σημαντικότητας	16	9,5
6ο σημαντικότητας	25	14.9
7ο σημαντικότητας	15	8.9
8ο σημαντικότητας	16	9.5
9ο σημαντικότητας	23	13.7
10ο σημαντικότητας	17	10.1

Συγκεντρωτική παρουσίαση των πλεονεκτημάτων της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στους πολίτες

Συμπερασματικά θα μπορούσαμε να ταξινομήσουμε τους παραπάνω λόγους συμμετοχής σε επιμορφωτικά προγράμματα κατά σειρά σημαντικότητας, ως εξής:

Πίνακας 95 Συγκεντρωτικός πίνακας σωστής εφαρμογής ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους πολίτες στην Ελλάδα

Δεν είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία στην Δ.Ο.Υ.	Ιδιαίτερα σημαντικό πλεονέκτημα
Ανεξαρτησία από τις ώρες λειτουργίας των φορολογικών υπηρεσιών	2^ο
Εξοικονόμηση του κόστους και του χρόνου συναλλαγής	3^ο
Ταχύτερη ανταπόκριση στα αιτήματα των πολιτών	4^ο
Μείωση του διαχειριστικού κόστους. Άμεση εκκαθάριση φορολογικής δήλωσης και επίσπευση της επιστροφής φόρου	5^ο
Μεγαλύτερη διαφάνεια της υπηρεσίας κατά την παροχή υπηρεσιών	6^ο
Απαλλαγή από την υποχρέωση συλλογής, διατήρησης και ενημέρωσης της φορολογικής υπηρεσίας σχετικά με το εισόδημα λόγω χρήσης της προσυμπληρωμένης δήλωσης φόρου	7^ο
Ενδυνάμωση του ρόλου των πολιτών	8^ο
Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας των φορολογουμένων σχετικά με την διασφάλιση της προστασίας των ευαίσθητων προσωπικών τους δεδομένων.	9^ο
Μεγαλύτερη πρόσβαση στις πληροφορίες της Φορολογικής Διοίκησης κάνοντας τις διαδικασίες πιο προσιτές και κατανοητές στον απλό χρήστη	Λιγότερο σημαντικό πλεονέκτημα

Στην Κύπρο

Πίνακας 96 Συγκεντρωτικός πίνακας σωστής εφαρμογής ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης στους πολίτες στην Κύπρο

Εξοικονόμηση του κόστους και του χρόνου συναλλαγής	Ιδιαίτερα σημαντικό πλεονέκτημα
Δεν είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία στην Δ.Ο.Υ.	2ο
Ανεξαρτησία από τις ώρες λειτουργίας των φορολογικών υπηρεσιών	3ο
Ταχύτερη ανταπόκριση στα αιτήματα των πολιτών	4ο
Μείωση του διαχειριστικού κόστους. Άμεση εκκαθάριση φορολογικής δήλωσης και επίσπευση της επιστροφής φόρου	5ο
Μεγαλύτερη πρόσβαση στις πληροφορίες της Φορολογικής Διοίκησης κάνοντας τις διαδικασίες πιο προσιτές και κατανοητές στον απλό χρήστη	6ο
Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας των φορολογουμένων σχετικά με την διασφάλιση της προστασίας των ευαίσθητων προσωπικών τους δεδομένων.	7ο
Μεγαλύτερη διαφάνεια της υπηρεσίας κατά την παροχή υπηρεσιών	8ο
Απαλλαγή από την υποχρέωση συλλογής, διατήρησης και ενημέρωσης της φορολογικής υπηρεσίας σχετικά με το εισόδημα λόγω χρήσης της προσυμπληρωμένης δήλωσης φόρου	9ο
Ενδυνάμωση του ρόλου των πολιτών	Λιγότερο σημαντικό πλεονέκτημα

6.6.14. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με το αν η παρακίνηση των φορολογουμένων να συμμετέχουν ενεργά στο σχεδιασμό και την παροχή των ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών συμβάλλει θετικά στην διαμόρφωση μίας νέας πιο δυναμικής σχέσης μεταξύ πολίτη και Φορολογικής Διοίκησης

Στην Ελλάδα

Στο ερώτημα κατά πόσο η παρακίνηση των φορολογουμένων να συμμετέχουν ενεργά στο σχεδιασμό και την παροχή των ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών θα συνέβαλλε θετικά στην διαμόρφωση μίας νέας πιο δυναμικής σχέσης μεταξύ πολίτη και Φορολογικής Διοίκησης, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (60,7%) συμφωνεί αρκετά έως πολύ με την άποψη αυτή.

Στην Κύπρο

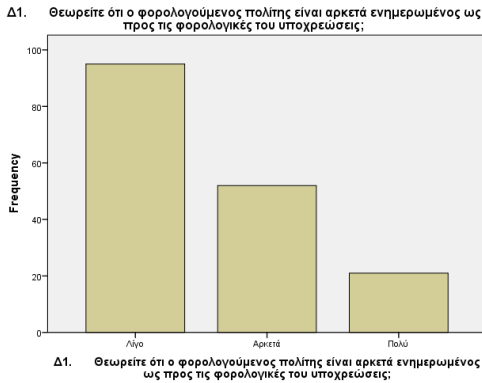
Στο ερώτημα κατά πόσο η παρακίνηση των φορολογουμένων να συμμετέχουν ενεργά στο σχεδιασμό και την παροχή των ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών θα συνέβαλλε θετικά στην διαμόρφωση μίας νέας πιο δυναμικής σχέσης μεταξύ πολίτη και Φορολογικής Διοίκησης, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (69%) συμφωνεί αρκετά έως πολύ με την άποψη αυτή.

6.7. Αξιολόγηση των μηχανισμών της Φορολογικής Διοίκησης

6.7.1. Φορολογική Διοίκηση και πολίτης

6.7.1.1. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με το πόσο ενημερωμένος είναι ο πολίτης ως προς τις φορολογικές του υποχρεώσεις

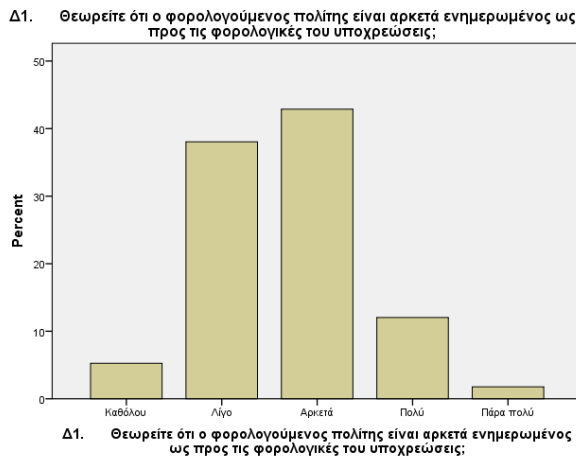
Στην Ελλάδα



Στο ερώτημα κατά πόσο θεωρούν ότι ο φορολογούμενος είναι αρκετά ενημερωμένος ως προς τις φορολογικές του υποχρεώσεις, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (55%) θεωρεί ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ ενημερωμένος.

Γράφημα 34 Διερεύνηση απόψεων βαθμού ενημέρωσης του πολίτη στην Ελλάδα για τις φορολογικές του υποχρεώσεις

Στην Κύπρο



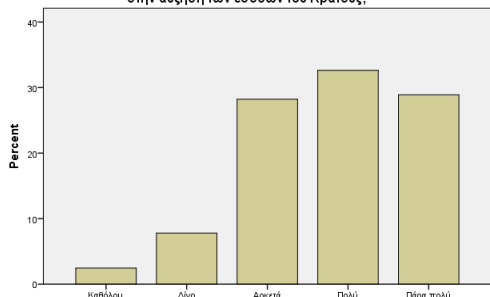
Στο ερώτημα κατά πόσο θεωρούν ότι ο φορολογούμενος είναι αρκετά ενημερωμένος ως προς τις φορολογικές του υποχρεώσεις, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (42,5%) θεωρεί ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ ενημερωμένος.

Γράφημα 35 Διερεύνηση απόψεων βαθμού ενημέρωσης του πολίτη στην Ελλάδα για τις φορολογικές του υποχρεώσεις στην Κύπρο

6.7.1.2. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με το αν η απόκτηση φορολογικής συνείδησης και εμπιστοσύνης των πολιτών συμβάλλει αποτελεσματικά στην αύξηση των εσόδων του Κράτους.

Στην Ελλάδα

Δ2. Θεωρείτε ότι η απόκτηση φορολογικής συνείδησης και εμπιστοσύνης των φορολογουμένων προς την Φορολογική Διοίκηση θα συμβάλλει αποτελεσματικά στην αύξηση των εσόδων του Κράτους;



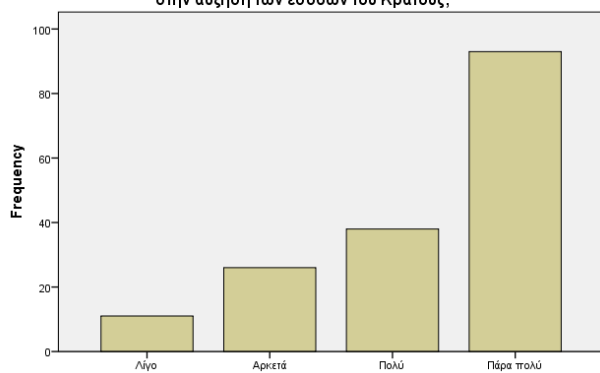
Δ2. Θεωρείτε ότι η απόκτηση φορολογικής συνείδησης και εμπιστοσύνης των φορολογουμένων προς την Φορολογική Διοίκηση θα συμβάλλει αποτελεσματικά στην αύξηση των εσόδων του Κράτους;

Στο ερώτημα εάν η απόκτηση φορολογικής συνείδησης και εμπιστοσύνης των φορολογουμένων προς την Φορολογική Διοίκηση θα συμβάλλει αποτελεσματικά στην αύξηση των εσόδων του Κράτους, η πλειοψηφία των πολιτών (89,7%) θεωρεί πως θα συμβάλλει αρκετά έως πάρα πολύ.

Γράφημα 36 Διερεύνηση βαθμού απόκτησης φορολογικής συνείδησης και εμπιστοσύνης των πολιτών στην Ελλάδα

Στην Κύπρο

Δ2. Θεωρείτε ότι η απόκτηση φορολογικής συνείδησης και εμπιστοσύνης των φορολογουμένων προς την Φορολογική Διοίκηση θα συμβάλλει αποτελεσματικά στην αύξηση των εσόδων του Κράτους;



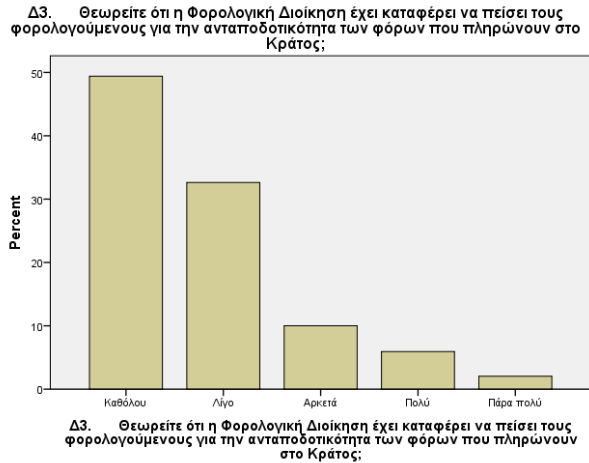
Δ2. Θεωρείτε ότι η απόκτηση φορολογικής συνείδησης και εμπιστοσύνης των φορολογουμένων προς την Φορολογική Διοίκηση θα συμβάλλει αποτελεσματικά στην αύξηση των εσόδων του Κράτους;

Στο ερώτημα εάν η απόκτηση φορολογικής συνείδησης και εμπιστοσύνης των φορολογουμένων προς την Φορολογική Διοίκηση θα συμβάλλει αποτελεσματικά στην αύξηση των εσόδων του Κράτους, η πλειοψηφία των πολιτών (93,5%) θεωρεί πως θα συμβάλλει αρκετά έως πάρα πολύ.

Γράφημα 37 Διερεύνηση βαθμού απόκτησης φορολογικής συνείδησης και εμπιστοσύνης των πολιτών στην Κύπρο

6.7.1.3. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με το κατά πόσο η Φορολογική Διοίκηση έχει καταφέρει να πείσει τους φορολογούμενους πολίτες για την ανταποδοτικότητα των φόρων που πληρώνουν στο Κράτος

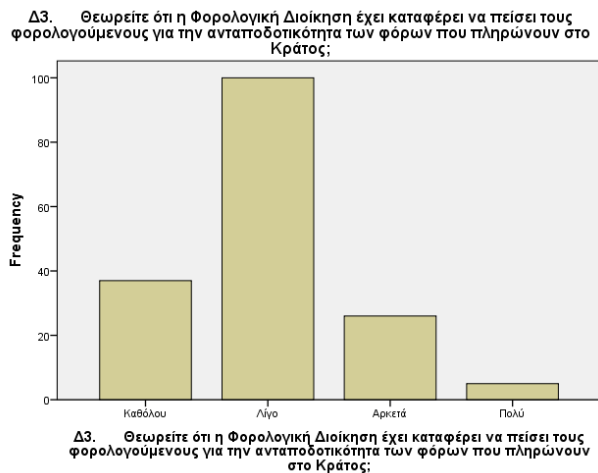
Στην Ελλάδα



Γράφημα 38 Διερεύνηση βαθμού πειθούς για την ανταποδοτικότητα των φόρων στην Ελλάδα

Στο ερώτημα κατά πόσο η Φορολογική Διοίκηση έχει καταφέρει να πείσει τους φορολογούμενους πολίτες για την ανταποδοτικότητα των φόρων που πληρώνουν στο Κράτος, η πλειοψηφία των πολιτών θεωρεί ότι δεν έχει πείσει καθόλου τους πολίτες (49,4%). Ένα επίσης σημαντικό ποσοστό (32,6%) πιστεύει πως έχει ελάχιστα πείσει τους πολίτες.

Στην Κύπρο



Γράφημα 39 Διερεύνηση βαθμού πειθούς για την ανταποδοτικότητα των φόρων στην Κύπρο

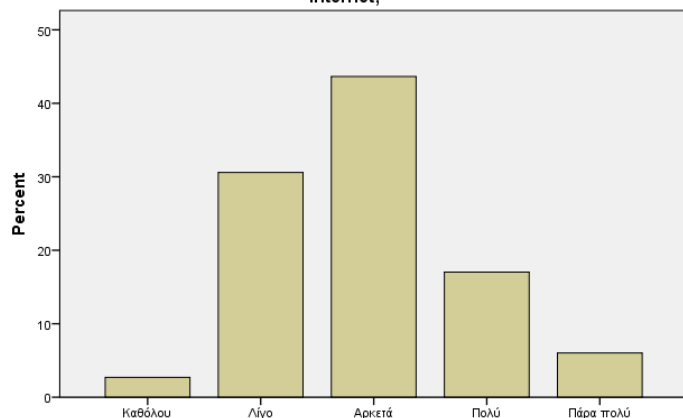
Στο ερώτημα κατά πόσο η Φορολογική Διοίκηση έχει καταφέρει να πείσει τους φορολογούμενους πολίτες για την ανταποδοτικότητα των φόρων που πληρώνουν στο Κράτος, η πλειοψηφία των πολιτών θεωρεί ότι δεν έχει πείσει καθόλου τους πολίτες (22%). Ένα επίσης σημαντικό ποσοστό (59,5%) πιστεύει πως έχει ελάχιστα πείσει

τους πολίτες. Μόλις ένα μικρό ποσοστό 18,5% των συμμετεχόντων πιστεύει πως έχει πείσει αρκετά έως πολύ τους φορολογούμενους

6.7.1.4. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με το αν η Φορολογική Διοίκηση έχει δώσει βαρύτητα στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της διάδοσης της χρήσης του Internet.

Στην Ελλάδα

Δ4. Θεωρείτε ότι η Φορολογική Διοίκηση έχει δώσει ιδιαίτερη βαρύτητα στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της διάδοσης της χρήσης του Internet;



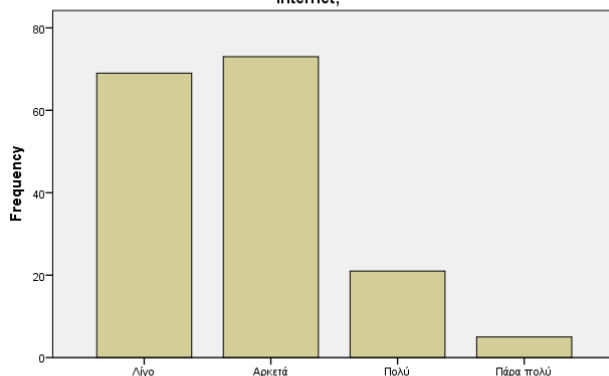
Δ4. Θεωρείτε ότι η Φορολογική Διοίκηση έχει δώσει ιδιαίτερη βαρύτητα στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της διάδοσης της χρήσης του Internet;

Γράφημα 40 Διερεύνηση απόψεων βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της διάδοσης της χρήσης του Internet στην Ελλάδα

Στο ερώτημα κατά πόσο η Φορολογική Διοίκηση έχει δώσει βαρύτητα στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της διάδοσης της χρήσης του Internet η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (66,6%) θεωρεί ότι έχει δώσει αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητικό βαθμό προς την πλευρά αυτή.

Στην Κύπρο

Δ4. Θεωρείτε ότι η Φορολογική Διοίκηση έχει δώσει ιδιαίτερη βαρύτητα στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της διάδοσης της χρήσης του Internet;



Δ4. Θεωρείτε ότι η Φορολογική Διοίκηση έχει δώσει ιδιαίτερη βαρύτητα στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της διάδοσης της χρήσης του Internet;

Γράφημα 41 Διερεύνηση απόψεων βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της διάδοσης της χρήσης του Internet στην Κύπρο

Στο ερώτημα κατά πόσο η Φορολογική Διοίκηση έχει δώσει βαρύτητα στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της διάδοσης της χρήσης του Internet η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (59%) θεωρεί ότι έχει δώσει αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητικό βαθμό προς την πλευρά αυτή.

6.7.1.5. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τον βαθμό ικανοποίησης από την επικοινωνία με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης.

Στην Ελλάδα

Στο ερώτημα κατά πόσο ο φορολογούμενος πολίτης είναι ικανοποιημένος για την αμεσότητα, αποτελεσματικότητα, ασφάλεια και ταχύτητα από την επικοινωνία του με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης, η έρευνα έδειξε τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 97 Βαθμός ικανοποίησης από την επικοινωνία με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης της Ελλάδας

Επικοινωνία μέσω:	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Τηλεφωνικής επικοινωνίας	126 (10,7%)	365 (30,9%)	460 (39%)	177 (15%)	52 (4,4%)
Αποστολής FAX	94 (8%)	296 (25,1%)	526 (44,6%)	217 (18,4%)	47 (4%)
Αποστολής e-mail	142 (12%)	345 (29,2%)	415 (35,2%)	193 (16,4%)	85 (7,2%)
Επικοινωνίας μέσω ιστοσελίδας	221 (18,7%)	272 (23,1%)	454 (38,5%)	187 (15,8%)	46 (3,9%)

Από τον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (58%) αισθάνονται αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την επικοινωνία τους με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης

Στην Κύπρο

Στο ερώτημα κατά πόσο ο φορολογούμενος πολίτης είναι ικανοποιημένος για την αμεσότητα, αποτελεσματικότητα, ασφάλεια και ταχύτητα από την επικοινωνία του με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης, η έρευνα έδειξε τον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 98 Βαθμός ικανοποίησης από την επικοινωνία με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης της Κύπρου

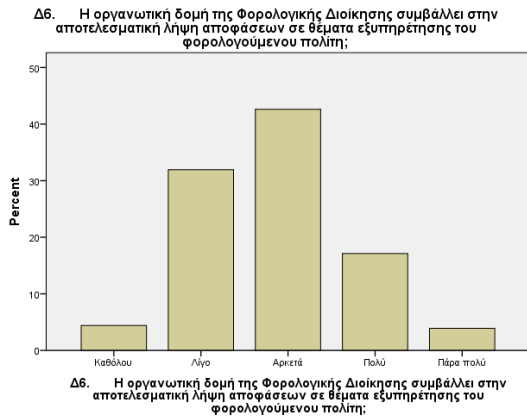
Επικοινωνία μέσω:	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Τηλεφωνικής επικοινωνίας	8 (4,8%)	16 (9,5%)	84 (50%)	50 (29,8%)	10 (6%)
Αποστολής FAX	19 (11,3%)	5 (3%)	89 (53%)	50 (29,8%)	5 (3%)
Αποστολής e-mail	11 (6,5%)		65 (38,7%)	57 (51,8%)	5 (3%)
Επικοινωνίας μέσω ιστοσελίδας	22 (13,1%)	13 (7,7%)	73 (43,5%)	50 (29,8%)	10 (6%)

Από τον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (85%) αισθάνονται αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι από την επικοινωνία τους με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης

6.7.2. Φορολογική Διοίκηση και οργανωτική δομή

6.7.2.1. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τον βαθμό συμβολής της οργανωτικής δομής της Φορολογικής Διοίκησης στην αποτελεσματική λήψη αποφάσεων σε θέματα εξυπηρέτησης του πολίτη

Στην Ελλάδα



Στο ερώτημα κατά πόσο η οργανωτική δομή της Φορολογικής Διοίκησης συμβάλλει στην αποτελεσματική λήψη αποφάσεων σε θέματα εξυπηρέτησης του φορολογούμενου πολίτη, παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (63,6%) θεωρεί ότι συμβάλλει αρκετά έως πάρα πολύ.

Γράφημα 42 Συμβολή της οργανωτικής δομής της Φορολογικής Διοίκησης στην Ελλάδα

Στην Κύπρο



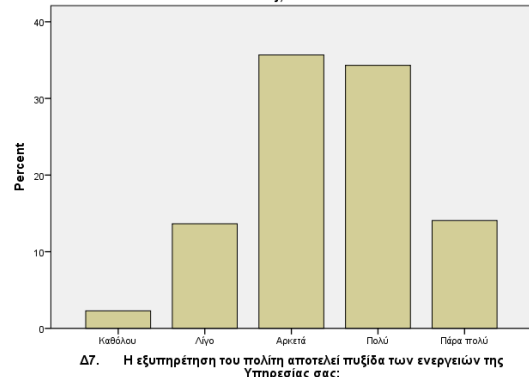
Στο ερώτημα κατά πόσο η οργανωτική δομή της Φορολογικής Διοίκησης συμβάλλει στην αποτελεσματική λήψη αποφάσεων σε θέματα εξυπηρέτησης του φορολογούμενου πολίτη, παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (76,2%) θεωρεί ότι συμβάλλει αρκετά έως πάρα πολύ.

Γράφημα 43 Συμβολή της οργανωτικής δομής της Φορολογικής Διοίκησης στην Κύπρο

6.7.2.2. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με το κατά πόσο η εξυπηρέτηση του πολίτη αποτελεί πυξίδα των ενεργειών της υπηρεσίας της Φορολογικής Διοίκησης.

Στην Ελλάδα

Δ7. Η εξυπηρέτηση του πολίτη αποτελεί πυξίδα των ενεργειών της Υπηρεσίας σας;

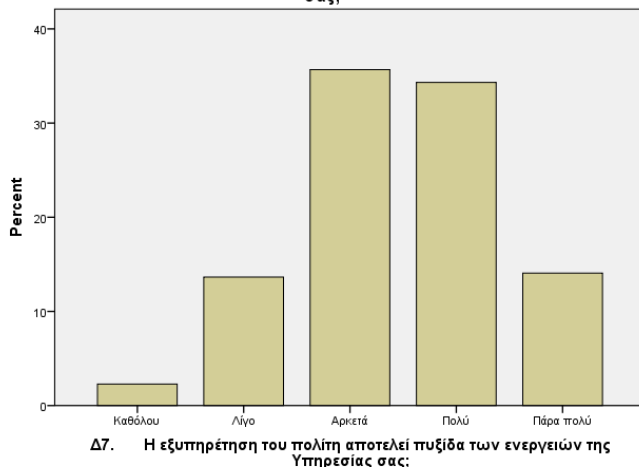


Στο ερώτημα κατά πόσο η εξυπηρέτηση του πολίτη αποτελεί πυξίδα των ενεργειών των υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης, παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (84,1%) θεωρεί ότι συμβάλλει αρκετά έως πάρα πολύ.

Γράφημα 44 Η εξυπηρέτηση του πολίτη πυξίδα των ενεργειών της Φορολογικής Διοίκησης στην Ελλάδα

Στην Κύπρο

Δ7. Η εξυπηρέτηση του πολίτη αποτελεί πυξίδα των ενεργειών της Υπηρεσίας σας;



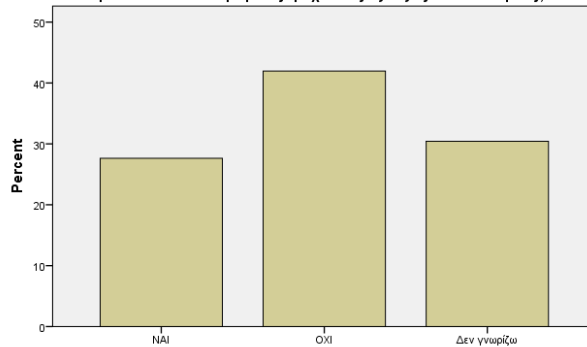
Στο ερώτημα κατά πόσο η εξυπηρέτηση του πολίτη αποτελεί πυξίδα των ενεργειών των υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης, παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (76.2%) θεωρεί ότι συμβάλλει αρκετά έως πάρα πολύ.

Γράφημα 45 Η εξυπηρέτηση του πολίτη πυξίδα των ενεργειών της Φορολογικής Διοίκησης στην Κύπρο

6.7.2.3. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με το κατά πόσο υπάρχει σαφές οργανόγραμμα για κάθε τμήμα στην Υπηρεσία της Φορολογικής Διοίκησης

Στην Ελλάδα

Δ10. Υπάρχει σαφές οργανόγραμμα για κάθε τμήμα στην Υπηρεσία σας, με το οποίο κατανέμονται οι θέσεις εργασίας και οι σχετικές αρμοδιότητες, το οποίο επικαιροποιείται ανάλογα με τις τρέχουσες εξελίξεις και απαιτήσεις;



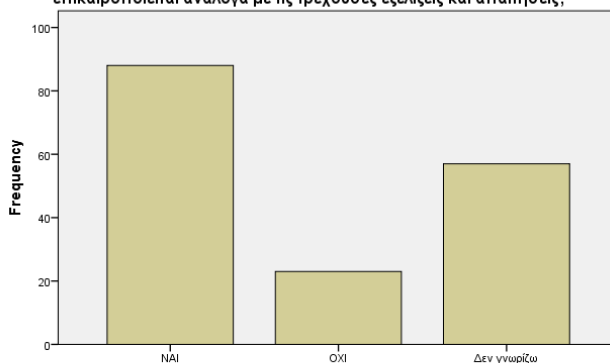
Δ10. Υπάρχει σαφές οργανόγραμμα για κάθε τμήμα στην Υπηρεσία σας, με το οποίο κατανέμονται οι θέσεις εργασίας και οι σχετικές αρμοδιότητες, το οποίο επικαιροποιείται ανάλογα με τις τρέχουσες εξελίξεις και απαιτήσεις;

Γράφημα 46 Διερεύνηση ύπαρξης οργανογράμματος της Φορολογικής Διοίκησης στην Ελλάδα

30,4% των συμμετεχόντων δεν γνωρίζει αν υπάρχει σχετικό οργανόγραμμα.

Στην Κύπρο

Δ10. Υπάρχει σαφές οργανόγραμμα για κάθε τμήμα στην Υπηρεσία σας, με το οποίο κατανέμονται οι θέσεις εργασίας και οι σχετικές αρμοδιότητες, το οποίο επικαιροποιείται ανάλογα με τις τρέχουσες εξελίξεις και απαιτήσεις;



Δ10. Υπάρχει σαφές οργανόγραμμα για κάθε τμήμα στην Υπηρεσία σας, με το οποίο κατανέμονται οι θέσεις εργασίας και οι σχετικές αρμοδιότητες, το οποίο επικαιροποιείται ανάλογα με τις τρέχουσες εξελίξεις και απαιτήσεις;

Γράφημα 47 Υπαρξη οργανογράμματος της Φορολογικής Διοίκησης στην Κύπρο

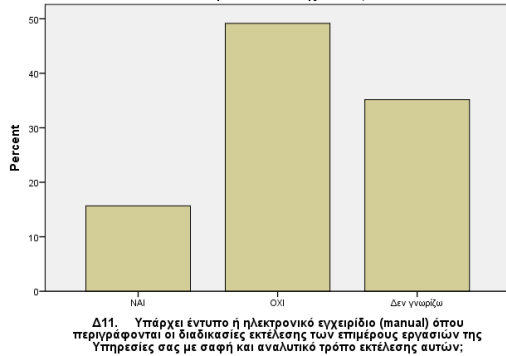
33,9% των συμμετεχόντων δεν γνωρίζει αν υπάρχει σχετικό οργανόγραμμα.

Στο ερώτημα κατά πόσο υπάρχει σαφές οργανόγραμμα για κάθε τμήμα στην Υπηρεσία με το οποίο κατανέμονται οι θέσεις εργασίας και οι σχετικές αρμοδιότητες, το οποίο επικαιροποιείται ανάλογα με τις τρέχουσες εξελίξεις και απαιτήσεις το 27,6% των συμμετεχόντων απαντά θετικά ενώ το 41,9% απαντά πως δεν υπάρχει σχετικό οργανόγραμμα. Τέλος, ένα ποσοστό

Στο ερώτημα κατά πόσο υπάρχει σαφές οργανόγραμμα για κάθε τμήμα στην Υπηρεσία με το οποίο κατανέμονται οι θέσεις εργασίας και οι σχετικές αρμοδιότητες, το οποίο επικαιροποιείται ανάλογα με τις τρέχουσες εξελίξεις και απαιτήσεις το 52,4% των συμμετεχόντων απαντά θετικά ενώ το 13,7% απαντά πως δεν υπάρχει σχετικό οργανόγραμμα. Τέλος, ένα ποσοστό

6.7.2.4. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με το κατά πόσο υπάρχει έντυπο ή ηλεκτρονικό εγχειρίδιο όπου περιγράφονται οι διαδικασίες εκτέλεσης των επιμέρους εργασιών των υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης στην Ελλάδα

Δ11. Υπάρχει έντυπο ή ηλεκτρονικό εγχειρίδιο (manual) όπου περιγράφονται οι διαδικασίες εκτέλεσης των επιμέρους εργασιών της Υπηρεσίας σας με σαφή και αναλυτικό τρόπο εκτέλεσης αυτών;

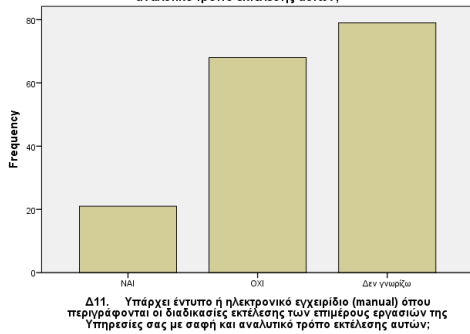


Γράφημα 48 Υπαρξη εγχειριδίου της Φορολογικής Διοίκησης στην Ελλάδα

θεωρεί πως δεν υπάρχει ενώ το 15,7% απαντά θετικά. Υπάρχει και ένα σημαντικό ποσοστό 35,2% συμμετεχόντων οι οποίοι απαντούν πως δεν γνωρίζουν την ύπαρξη ενός τέτοιου εγχειριδίου.

Στην Κύπρο

Δ11. Υπάρχει έντυπο ή ηλεκτρονικό εγχειρίδιο (manual) όπου περιγράφονται οι διαδικασίες εκτέλεσης των επιμέρους εργασιών της Υπηρεσίας σας με σαφή και αναλυτικό τρόπο εκτέλεσης αυτών;



Γράφημα 49 Υπαρξη εγχειριδίου της Φορολογικής Διοίκησης στην Κύπρο

θεωρεί πως δεν υπάρχει ενώ το 12,5% απαντά θετικά. Υπάρχει και ένα σημαντικό ποσοστό 47% συμμετεχόντων οι οποίοι απαντούν πως δεν γνωρίζουν την ύπαρξη ενός τέτοιου εγχειριδίου.

Στο ερώτημα κατά πόσο υπάρχει έντυπο ή ηλεκτρονικό εγχειρίδιο (manual) όπου περιγράφονται οι διαδικασίες εκτέλεσης των επιμέρους εργασιών των υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης με σαφή και αναλυτικό τρόπο εκτέλεσης αυτών, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (49,2%)

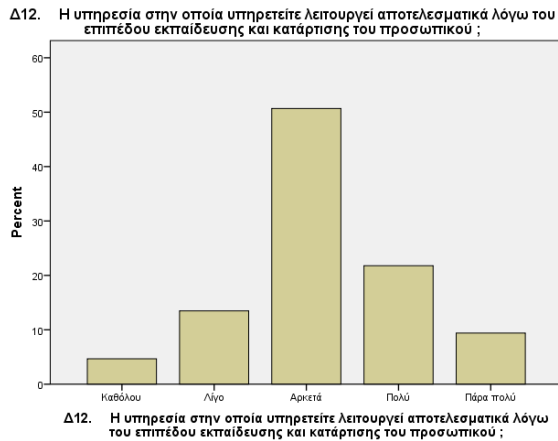
θεωρεί πως δεν υπάρχει ενώ το 15,7% απαντά θετικά. Υπάρχει και ένα σημαντικό

Στο ερώτημα κατά πόσο υπάρχει έντυπο ή ηλεκτρονικό εγχειρίδιο (manual) όπου περιγράφονται οι διαδικασίες εκτέλεσης των επιμέρους εργασιών των υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης με σαφή και αναλυτικό τρόπο εκτέλεσης αυτών, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (40,5%)

θεωρεί πως δεν υπάρχει ενώ το 12,5% απαντά θετικά. Υπάρχει και ένα σημαντικό

6.7.2.5. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων σχετικά με το κατά πόσο η αποτελεσματική λειτουργία της Υπηρεσίας της Φορολογικής Διοίκησης οφείλεται στο επίπεδο εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού της.

Στην Ελλάδα

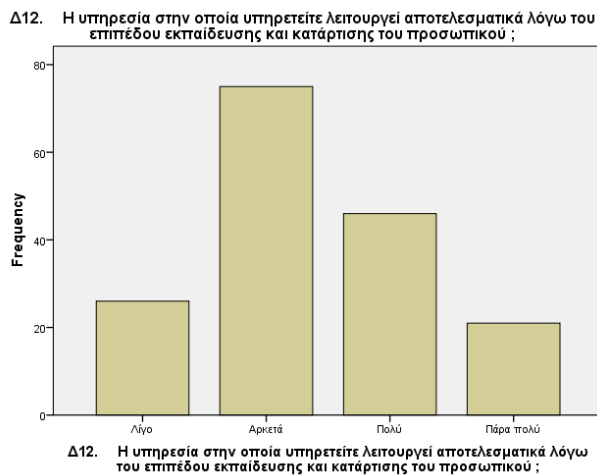


Γράφημα 50 Διερεύνηση αποτελεσματικής λειτουργίας υπηρεσίας στην Ελλάδα

Στο ερώτημα κατά πόσο η αποτελεσματική λειτουργία των υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης οφείλεται στο επίπεδο εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (81,9%) πιστεύει πως ο παράγοντας εκπαίδευση και κατάρτιση παίζει αρκετά ως πάρα πολύ σημαντικό ρόλο στην αποτελεσματική λειτουργία της

υπηρεσίας.

Στην Κύπρο



Γράφημα 51 Διερεύνηση αποτελεσματικής λειτουργίας υπηρεσίας στην Κύπρο

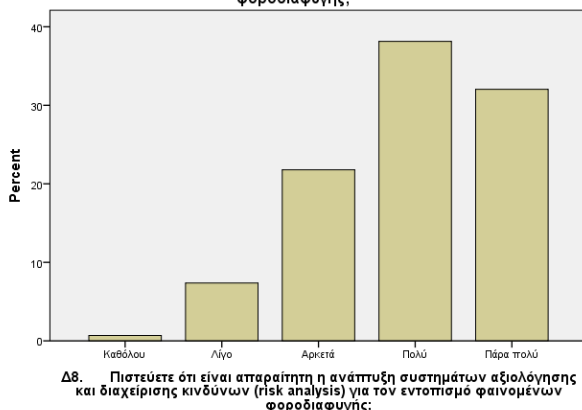
Στο ερώτημα κατά πόσο η αποτελεσματική λειτουργία των υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης οφείλεται στο επίπεδο εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (84,5%) πιστεύει πως ο παράγοντας εκπαίδευση και κατάρτιση παίζει αρκετά ως πάρα πολύ σημαντικό ρόλο στην αποτελεσματική λειτουργία της

υπηρεσίας.

6.7.3. Φορολογική Διοίκηση και ελεγκτικοί μηχανισμοί

6.7.3.1. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με το κατά πόσο η ανάπτυξη συστημάτων αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνων (risk analysis) για τον εντοπισμό φαινομένων φοροδιαφυγής είναι απαραίτητη στην Φορολογική Διοίκηση Στην Ελλάδα

Δ8. Πιστεύετε ότι είναι απαραίτητη η ανάπτυξη συστημάτων αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνων (risk analysis) για τον εντοπισμό φαινομένων φοροδιαφυγής;

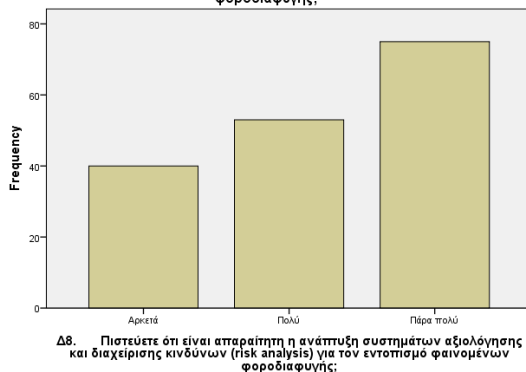


Γράφημα 52 Διερεύνηση ανάπτυξης συστημάτων risk analysis στην Ελλάδα

Στο ερώτημα κατά πόσο η ανάπτυξη συστημάτων αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνων (risk analysis)²³⁹ για τον εντοπισμό φαινομένων φοροδιαφυγής είναι απαραίτητη στην Φορολογική Διοίκηση παρατηρούμε ότι όλοι σχεδόν οι συμμετέχοντες (91,9%) θεωρούν ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ απαραίτητη.

Στην Κύπρο

Δ8. Πιστεύετε ότι είναι απαραίτητη η ανάπτυξη συστημάτων αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνων (risk analysis) για τον εντοπισμό φαινομένων φοροδιαφυγής;



Γράφημα 53 Διερεύνηση ανάπτυξης συστημάτων risk analysis στην Κύπρο

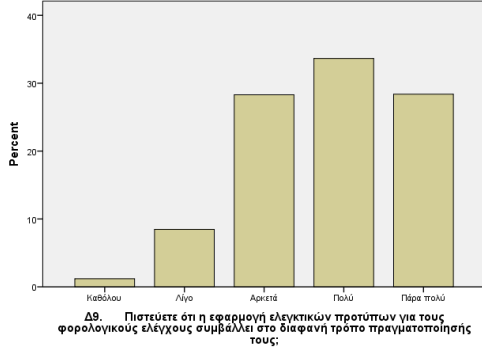
Στο ερώτημα κατά πόσο η ανάπτυξη συστημάτων αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνων (risk analysis) για τον εντοπισμό φαινομένων φοροδιαφυγής είναι απαραίτητη στην Φορολογική Διοίκηση παρατηρούμε ότι όλοι οι συμμετέχοντες θεωρούν ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ απαραίτητη.

• ²³⁹ **Ανάλυση Κινδύνου (Risk Analysis)** : Η Ανάλυση Κινδύνου είναι η διαδικασία του προσδιορισμού και της αποτίμησης του κινδύνου. Σε αυτήν περιλαμβάνεται η κατανόηση της σχετικής σπουδαιότητας των διαφορετικών πηγών κινδύνου και η εκτενής εξέταση των αλληλεπιδράσεων μεταξύ των δραστηριοτήτων του έργου, αλλά και των παραγόντων κινδύνου.

6.7.3.2. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με το κατά πόσο η εφαρμογή ελεγκτικών προτύπων για τους φορολογικούς ελέγχους συμβάλλει στο διαφανή τρόπο πραγματοποίησής τους

Στην Ελλάδα

Δ9. Πιστεύετε ότι η εφαρμογή ελεγκτικών προτύπων για τους φορολογικούς ελέγχους συμβάλλει στο διαφανή τρόπο πραγματοποίησής τους;

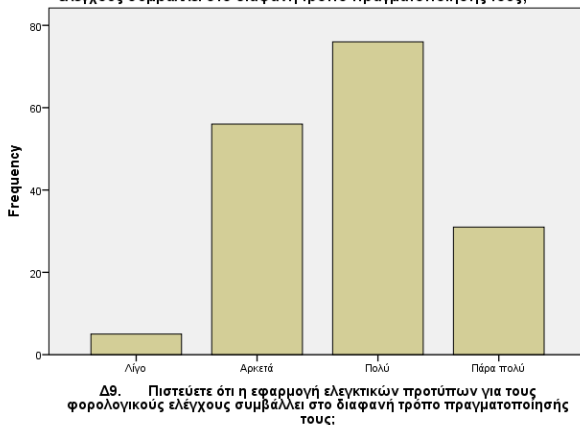


Στο ερώτημα κατά πόσο η εφαρμογή ελεγκτικών προτύπων για τους φορολογικούς ελέγχους συμβάλλει στο διαφανή τρόπο πραγματοποίησής τους παρατηρούμε ότι όλοι σχεδόν οι συμμετέχοντες (90.3%) θεωρούν ότι συμβάλλει αρκετά έως πάρα πολύ.

Γράφημα 54 Διερεύνηση εφαρμογής ελεγκτικών προτύπων στην Ελλάδα

Στην Κύπρο

Δ9. Πιστεύετε ότι η εφαρμογή ελεγκτικών προτύπων για τους φορολογικούς ελέγχους συμβάλλει στο διαφανή τρόπο πραγματοποίησής τους;



Στο ερώτημα κατά πόσο η εφαρμογή ελεγκτικών προτύπων για τους φορολογικούς ελέγχους συμβάλλει στο διαφανή τρόπο πραγματοποίησής τους παρατηρούμε ότι όλοι σχεδόν οι συμμετέχοντες (97%) θεωρούν ότι συμβάλλει αρκετά έως πάρα πολύ.

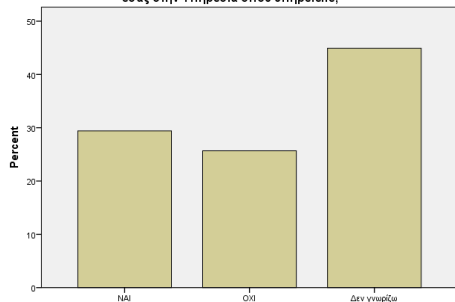
Γράφημα 55 Διερεύνηση εφαρμογής ελεγκτικών προτύπων στην Κύπρο

6.7.4. Επιχειρησιακό & Στρατηγικό Σχέδιο της Φορολογικής Διοίκησης

6.7.4.1. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων σχετικά με το κατά πόσο το Επιχειρησιακό Σχέδιο της Φορολογικής Διοίκησης δημοσιοποιείται στις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης

Στην Ελλάδα

Δ13. Το Επιχειρησιακό Σχέδιο της Φορολογικής Διοίκησης δημοσιοποιείται σε εσάς στην Υπηρεσία όπου υπηρετείτε;



Δ13. Το Επιχειρησιακό Σχέδιο της Φορολογικής Διοίκησης δημοσιοποιείται σε εσάς στην Υπηρεσία όπου υπηρετείτε;

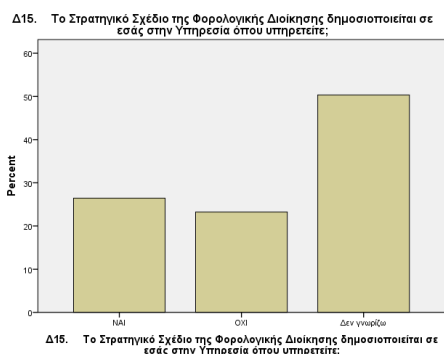
Στο ερώτημα κατά πόσο το Επιχειρησιακό Σχέδιο²⁴⁰ της Φορολογικής Διοίκησης δημοσιοποιείται στις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης 347 συμμετέχοντες (29,4%) απαντούν πως έχει δημοσιοποιηθεί το Επιχειρησιακό Σχέδιο στις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης ως εξής:

Γράφημα 56 Διερεύνηση δημοσιοποίησης Επιχειρησιακού Σχεδίου Φορολογικής Διοίκησης στην Ελλάδα

- Κοινοποίηση με εγκύκλιο στην Υπηρεσία τους (57.1%)
- Ανάρτηση στην επίσημη ιστοσελίδα του Υπουργείου Οικονομικών (51.9%)
- Ανάρτηση σε ιστοσελίδες φορολογικού περιεχομένου (26.8%)
- Ηλεκτρονική αποστολής (με email) εφόσον ζητηθεί (18.2%)
- Δημοσίευση σε εξειδικευμένο περιοδικό φορολογικού περιεχομένου (13,8%)

²⁴⁰ Το Επιχειρησιακό Σχέδιο της Φορολογικής Διοίκησης για το 2017 βρίσκεται στην: <http://www.aade.gr/epicheiresiaka-schedia/epicheiresiako-schedio-aade-2017>

**6.7.4.2. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με το κατά πόσο το Στρατηγικό Σχέδιο της Φορολογικής Διοίκησης δημοσιοποιείται στις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης
Στην Ελλάδα**



Γράφημα 57 Διερεύνηση δημοσιοποίησης Στρατηγικού Σχεδίου Φορολογικής Διοίκησης στην Ελλάδα

Υπουργείου Οικονομικών (58,9%)

- Ανάρτηση σε ιστοσελίδες φορολογικού περιεχομένου (22%)
- Ηλεκτρονική αποστολή (με email) εφόσον ζητηθεί (11,5%)
- Δημοσίευση σε εξειδικευμένο περιοδικό φορολογικού περιεχομένου (20,4%)

Στην Κύπρο



Γράφημα 58 Διερεύνηση δημοσιοποίησης Στρατηγικού Σχεδίου Φορολογικής Διοίκησης στην Κύπρο

- Κοινοποίηση με εγκύκλιο στην Υπηρεσία τους (37.5%)
- Ανάρτηση σε ιστοσελίδες φορολογικού περιεχομένου (14.1%)
- Δημοσίευση σε εξειδικευμένο περιοδικό φορολογικού περιεχομένου (6.3%)

Στο ερώτημα κατά πόσο το Στρατηγικό Σχέδιο²⁴¹ της Φορολογικής Διοίκησης δημοσιοποιείται στις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης 314 συμμετέχοντες (26,6%) απαντούν πως έχει δημοσιοποιηθεί το Στρατηγικό Σχέδιο στις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης ως εξής:

- Κοινοποίηση με εγκύκλιο στην Υπηρεσία τους (66,6%)
- Ανάρτηση στην επίσημη ιστοσελίδα του

Στο ερώτημα κατά πόσο το Στρατηγικό Σχέδιο της Φορολογικής Διοίκησης²⁴² δημοσιοποιείται στις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης 64 συμμετέχοντες (38.1%) απαντούν πως έχει δημοσιοποιηθεί το Στρατηγικό Σχέδιο στις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης ως εξής:

- Ανάρτηση στην επίσημη ιστοσελίδα του Υπουργείου Οικονομικών (82.8%)
- Ηλεκτρονική αποστολή (με email) εφόσον ζητηθεί (43.8%)

²⁴¹ Το Στρατηγικό Σχέδιο της Φορολογικής Διοίκησης βρίσκεται στην: www.publicrevenue.gr/kpi/static/doc/statigiko_sxedio_2017_2020.pdf

²⁴² Το Στρατηγικό Σχέδιο της Κυπριακής Φορολογικής Διοίκησης βρίσκεται στην: <http://mof.gov.cy/gr/1-εκδόσεις/2-στρατηγικό-σχέδιο-υπουργείου-οικονομικών>

6.7.4.3. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τα χαρακτηριστικά των στόχων του Επιχειρησιακού και Στρατηγικού Σχεδίου της Φορολογικής Διοίκησης στην Ελλάδα



Γράφημα 59 Διερεύνηση των χαρακτηριστικών των στόχων του Επιχειρησιακού και Στρατηγικού Σχεδίου Φορολογικής Διοίκησης στην Ελλάδα



Γράφημα 60 Διερεύνηση ρεαλιστικότητας στόχων Επιχειρησιακού και Στρατηγικού Σχεδίου Φορολογικής Διοίκησης στην Ελλάδα

Στο ερώτημα κατά πόσο οι στόχοι του Επιχειρησιακού και Στρατηγικού Σχεδίου της Φορολογικής Διοίκησης αναπροσαρμόζονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (52,2%) θεωρεί ότι η αναπροσαρμογή είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητική.

Επίσης, στο ερώτημα κατά πόσοι οι στόχοι είναι ρεαλιστικοί και μπορούν να επιτευχθούν, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (68,6%) θεωρεί ότι δεν μπορούν να επιτευχθούν (25,5%) ή ελάχιστα (43,1%) μπορούν να επιτευχθούν. Οι κυριότεροι λόγοι μη επίτευξης των τιθέντων στόχων τους οποίους θεωρούν οι συμμετέχοντες είναι οι εξής:

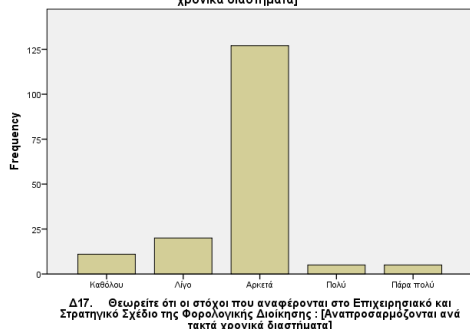
1. Υπάρχει έλλειψη ρεαλισμού και σύνδεσης με την πραγματικότητα. Δεν στηρίζονται στην φοροδοτική ικανότητα του πολίτη
2. Δεν ανταποκρίνονται στα οικονομικά της χώρας και στην οικονομική κατάσταση του πολίτη
3. Στοχεύουν στη μικρή και μεσαία τάξη και όχι σε αυτούς που φοροδιαφεύγουν
4. Υπάρχει έλλειψη προσωπικού στις

υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης. Τοποθέτηση στις κατάλληλες θέσεις εξειδικευμένου προσωπικού

5. Παρουσιάζεται σημαντική υπερφορολόγηση
6. Μεγάλη γραφειοκρατία. Χρονοβόρας διαδικασία φορολογικών ελέγχων.
7. Ελάχιστοι πόροι
8. Πολλές υποθέσεις ανά ελεγκτή (μεγάλος όγκος υποθέσεων). Έλεγχος σε παλιές χρήσεις με αυξημένα φορολογικά πρόστιμα. Η παλαιότητα των υποθέσεων και των οφειλών οδηγεί σε αποτυχία είσπραξης
9. Χαμηλός Μ.Ο. γνώσης χειρισμού προγραμμάτων πληροφορικής
10. Μεγάλος Μ.Ο. ηλικίας υπαλλήλων
11. Πολυνομία
12. Τα μέτρα είναι μόνο φοροεισπρακτικά, χωρίς στοχοθεσία
13. Δυσκολία στην επίτευξη των στόχων τα μηδαμινά κίνητρα στους υπαλλήλους που συμμετέχουν
14. Το φορολογικό σύστημα αλλάζει συνεχώς

Στην Κύπρο

Δ17. Θεωρείτε ότι οι στόχοι που αναφέρονται στο Επιχειρησιακό και Στρατηγικό Σχέδιο της Φορολογικής Διοίκησης : [Αναπροσαρμόζονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα]



Γράφημα 61 Διερεύνηση αναπροσαρμογής στόχων Επιχειρησιακού και Στρατηγικού Σχεδίου Φορολογικής Διοίκησης στην Κύπρο

Δ19. Έχετε υποβάλει προτάσεις βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες στην Φορολογική Διοίκηση;



Γράφημα 62 Διερεύνηση ρεαλιστικότητας στόχων επιχειρησιακού και στρατηγικού σχεδίου Φορολογικής Διοίκησης Κύπρου

Στο ερώτημα κατά πόσο οι στόχοι του Επιχειρησιακού και Στρατηγικού Σχεδίου της Φορολογικής Διοίκησης αναπροσαρμόζονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (81.6%) θεωρεί ότι η αναπροσαρμογή είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητική.

Επίσης, στο ερώτημα κατά πόσοι οι στόχοι είναι ρεαλιστικοί και μπορούν να επιτευχθούν, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (47.6%) θεωρεί ότι δεν μπορούν να επιτευχθούν (6.5%) ή ελάχιστα (41,1%) μπορούν να επιτευχθούν ενώ το 52,4% θεωρούν ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ ρεαλιστικοί και μπορούν να επιτευχθούν. Οι κυριότεροι λόγοι μη επίτευξης των τιθέντων στόχων τους οποίους θεωρούν οι συμμετέχοντες είναι οι εξής:

1. Κατάσταση της οικονομίας του τόπου
2. Εμφάνιση αναγκών που δεν προβλέφθηκαν

6.7.5. Προτάσεις της Φορολογικής Διοίκησης

6.7.5.1. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με την συχνότητα υποβολής προτάσεων βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών στην Φορολογική Διοίκηση.

Στην Ελλάδα

Στο ερώτημα κατά πόσο έχουν υποβληθεί προτάσεις βελτίωσης, στην Φορολογική Διοίκηση, των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (81,4%) δεν έχουν υποβάλλει σχετικές προτάσεις. Ο κυριότερος λόγος που δεν έχουν υποβάλλει είναι:

- Θεωρούν ότι δεν θα έχουν κάποια ανταπόκριση (63,2%)
- Δεν γνωρίζουν που θα πρέπει να τις υποβάλλουν (21,4%)
- Θεωρούν ότι είναι ιδιαίτερα γραφειοκρατική η διαδικασία (15,7%)
- Έχουν υποβάλλει και στο παρελθόν αλλά δεν είχε αποτελέσματα (7%)

Από τους υπόλοιπους συμμετέχοντες (18,6%) οι οποίοι έχουν υποβάλλει προτάσεις βελτίωσης προς την Φορολογική Διοίκηση, η πλειοψηφία αυτών (65,5%) θεωρούν ότι δεν λαμβάνονται υπόψη τους (32,3%) στο σχεδιασμό των φορολογικών πολιτικών ή λαμβάνονται ελάχιστα (33,2%).

Οι κυριότερες προτάσεις που υπέβαλαν οι συμμετέχοντες σχετικά με την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης προς τους πολίτες είναι οι εξής:

1. Έγκαιρη απάντηση σε ερωτήματα τα οποία υποβάλλουν οι υπάλληλοι των υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης.
2. Σαφείς φορολογικές οδηγίες και εγκυκλίους
3. Κατάλληλη επιμόρφωση και εξειδίκευση του προσωπικού των υπηρεσιών.
Συνεχής εκπαίδευση του υπάρχοντος προσωπικού
4. Μείωση γραφειοκρατίας ώστε οι διαδικασίες να διεκπεραιώνονται σε ελάχιστο δυνατό χρόνο
5. Ευελιξία στα αιτήματα των πολιτών
6. Απλοποίηση της φορολογικής νομοθεσίας. Κωδικοποίηση νόμων. Σαφής – ρητή και κωδικοποιημένη νομοθεσία
7. Διαλειτουργικότητα δηλαδή On line σύνδεση όλων των υπηρεσιών της Δημόσιας και Φορολογικής Διοίκησης για ανάκτηση των στοιχείων που ζητούν μεταξύ τους
8. Αναβάθμιση του χρησιμοποιούμενου υλικού (υπολογιστές, πρόσβαση σε φορολογικού περιεχομένου ιστοσελίδες)
9. Αλλαγές στο Τμήμα Μητρώου να γίνονται αυτομάτως με παροχή ηλεκτρονικής πληροφόρησης από τις αρμόδιες υπηρεσίες (π.χ. διακοπή ΑΦΜ με σχετική πληροφορία από το Ληξιαρχείο και το Δημοτολόγιο)
10. Ρεαλιστικότερη στοχοθεσία
11. Σταθερό φορολογικό σύστημα
12. Τυποποίηση αιτήσεων στις οποίες να αναγράφονται τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και οι προϋποθέσεις ένταξης
13. Ανταποδοτικότητα φορολογίας και κτίσιμο φορολογικής συνείδησης
14. Αυτοματοποίηση των συμψηφισμών
15. Ενσωμάτωση στο Taxis δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής

Στην Κύπρο

Στο ερώτημα κατά πόσο έχουν υποβληθεί προτάσεις βελτίωσης, στην Φορολογική Διοίκηση, των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (51,8%) δεν έχουν υποβάλλει σχετικές προτάσεις. Ο κυριότερος λόγος που δεν έχουν υποβάλλει σχετικές προτάσεις είναι:

- Θεωρούν ότι δεν θα έχουν κάποια ανταπόκριση (29.8%)
- Δεν γνωρίζουν που θα πρέπει να τις υποβάλλουν (17.3%)
- Θεωρούν ότι είναι ιδιαίτερα γραφειοκρατική η διαδικασία (4.8%)

Από τους υπόλοιπους συμμετέχοντες (48.2%) οι οποίοι έχουν υποβάλλει προτάσεις βελτίωσης προς την Φορολογική Διοίκηση, η πλειοψηφία αυτών θεωρούν ότι λαμβάνονται ελάχιστα υπόψη τους.

Οι κυριότερες προτάσεις που υπέβαλαν οι συμμετέχοντες σχετικά με την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης προς τους πολίτες είναι οι εξής:

1. Έκδοση πιστοποιητικών / βεβαιώσεων μέσω taxinet
2. Είσπραξη φόρου ηλεκτρονικά (μέσω του JCC)
3. Τηλεφωνικό Κέντρο για άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη ή παραπομπή του στο κατάλληλο υπάλληλο
4. Απεμπλοκή της πρώτης γραμμής από την έκδοση σωρείας βεβαιώσεων
5. Ηλεκτρονική έκδοση βεβαιώσεων / πιστοποιητικών
6. Υποχρεωτική η ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων
7. Τήρηση και ανάλυση των γραπτών ερωτημάτων που υποβάλλονται
8. Ανταλλαγή απόψεων με ενδιαφερόμενα τρίτα μέρη (forum)

6.7.5.2. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τον βαθμό βελτίωσης της Φορολογικής Διοίκησης

Στην Ελλάδα

Στο ερώτημα κατά πόσο χρειάζονται βελτίωση οι παρακάτω παράμετροι της Φορολογικής Διοίκησης, η έρευνα έδειξε τα ακόλουθα:

Πίνακας 99 Διερεύνηση του βαθμού βελτίωσης της Φορολογικής Διοίκησης στην Ελλάδα

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Η παρεχόμενη επιμόρφωση των υπαλλήλων του Υπουργείου Οικονομικών μέσω των πιστοποιημένων προγραμμάτων	4 (0.30%)	32 (2.7%)	267 (22.6%)	420 (35.6%)	457 (38.7%)
			96.9%		
Η ύπαρξη μεγάλου αριθμού εγκυκλίων και νόμων σχετικών με την Φορολογική Διοίκηση και η συχνή αλλαγή αυτών.	65 (5.5%)	39 (3.3%)	247 (20.9%)	299 (25.3%)	530 (44.9%)
			91.10%		
Η έλλειψη σαφήνειας στην φορολογική νομοθεσία και η ανάγκη έκδοσης διευκρινιστικών εγκυκλίων	34 (2.9%)	26 (2.2%)	178 (15.1%)	355 (30.1%)	587 (49.7%)
			94.9%		
Η οργανωτική δομή των τμημάτων και Διευθύνσεων της Φορολογικής Διοίκησης	31 (2.6%)	141 (11.9%)	450 (38.1%)	352 (29.8%)	206 (17.5%)
			85.4%		
Η ύπαρξη συγκεκριμένης διαδικασίας για την αξιολόγηση των κινδύνων που μπορεί να εμφανιστούν κατά την διάρκεια εκτέλεσης μίας φορολογικής διεργασίας	9 (0.80%)	92 (7.8%)	396 (33.6%)	446 (37.8%)	237 (20.1%)
			91.5%		

Στην Κύπρο

Στο ερώτημα κατά πόσο χρειάζονται βελτίωση οι παρακάτω παράμετροι της Φορολογικής Διοίκησης, η έρευνα έδειξε τα ακόλουθα:

Πίνακας 100 Διερεύνηση βαθμού βελτίωσης της Φορολογικής Διοίκησης στην Κύπρο

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Η παρεχόμενη επιμόρφωση των υπαλλήλων του Υπουργείου Οικονομικών μέσω των πιστοποιημένων προγραμμάτων		8 (4.8%)	87 (51.8%)	61 (36.3%)	12 (7.1%)
			95,2%		
Η ύπαρξη μεγάλου αριθμού εγκυκλίων και νόμων σχετικών με την Φορολογική Διοίκηση και η συχνή αλλαγή αυτών.		21 (12.5 %)	55 (32.7%)	76 (45.2%)	16 (9.5%)
			87,40%		
Η έλλειψη σαφήνειας στην φορολογική νομοθεσία και η ανάγκη έκδοσης διευκρινιστικών εγκυκλίων		21 (12.5 %)	55 (32.7%)	34 (20.2%)	58 (34.5%)
			87,40%		
Η οργανωτική δομή των τμημάτων και Διευθύνσεων της Φορολογικής Διοίκησης		19 (11.3 %)	95 (56.5%)	32 (19%)	22 (13.1%)
			88.60%		
Η ύπαρξη συγκεκριμένης διαδικασίας για την αξιολόγηση των κινδύνων που μπορεί να εμφανιστούν κατά την διάρκεια εκτέλεσης μίας φορολογικής διεργασίας			123 (73,2%)	40 (23.8%)	5 (3%)
			100%		

6.7.5.3. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τον βαθμό ικανοποίησης του επιπέδου αυτονομίας της Φορολογικής Διοίκησης Στην Ελλάδα



Στο ερώτημα κατά πόσο θεωρείται ικανοποιητικό το επίπεδο αυτονομίας της Φορολογικής Διοίκησης, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (60%) το θεωρούν αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητικό.

Γράφημα 63 Διερεύνηση επιπέδου αυτονομίας Φορολογικής Διοίκησης στην Ελλάδα

Στην Κύπρο



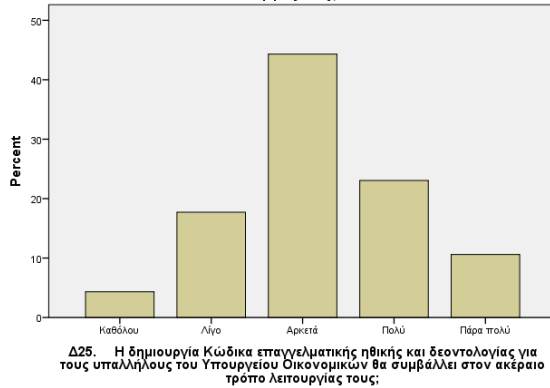
Στο ερώτημα κατά πόσο θεωρείται ικανοποιητικό το επίπεδο αυτονομίας της Φορολογικής Διοίκησης, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (66,1%) το θεωρούν αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητικό.

Γράφημα 64 Διερεύνηση επιπέδου αυτονομίας Φορολογικής Διοίκησης στην Κύπρο

6.7.5.4. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τον βαθμό συμβολής του Κώδικα επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας για τους υπαλλήλους του Υπουργείου Οικονομικών στον τρόπο λειτουργίας τους.

Στην Ελλάδα

Δ25. Η δημιουργία Κώδικα επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας για τους υπαλλήλους του Υπουργείου Οικονομικών θα συμβάλει στον ακέραιο τρόπο λειτουργίας τους;

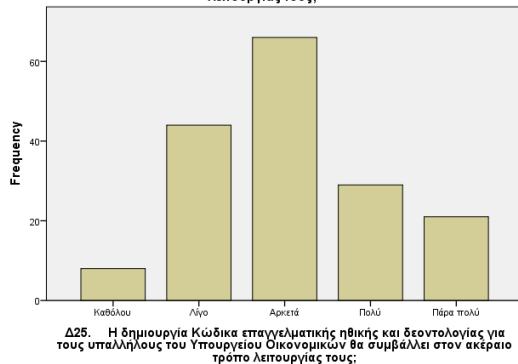


Στο ερώτημα κατά πόσο συμβάλλει στο ακέραιο τρόπο λειτουργίας των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης η δημιουργία Κώδικα επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας²⁴³, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (78%) θεωρεί ότι θα συμβάλλει αρκετά έως πάρα πολύ.

Γράφημα 65 Διερεύνηση βαθμού συμβολής του Κώδικα Επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας στην Ελλάδα

Στην Κύπρο

Δ25. Η δημιουργία Κώδικα επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας για τους υπαλλήλους του Υπουργείου Οικονομικών θα συμβάλει στον ακέραιο τρόπο λειτουργίας τους;



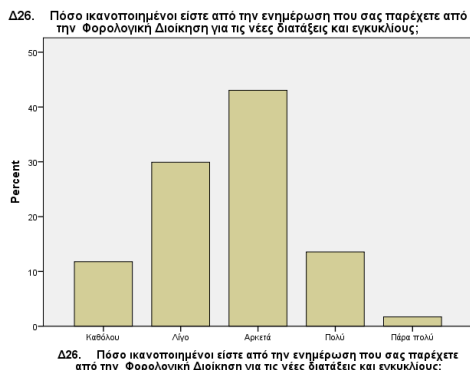
Στο ερώτημα κατά πόσο συμβάλλει στο ακέραιο τρόπο λειτουργίας των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης η δημιουργία Κώδικα επαγγελματικής²⁴⁴ ηθικής και δεοντολογίας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (69.1%) θεωρεί ότι θα συμβάλλει αρκετά έως πάρα πολύ.

Γράφημα 66 Διερεύνηση βαθμού συμβολής του Κώδικα επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας στην Κύπρο

²⁴³ Ο Κώδικας επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας του Υπουργείου Οικονομικών βρίσκεται στη: www.publicrevenue.gr/kpi/static/doc/Παρουσίαση_Κώδικα_Δεοντολογίας.pdf

²⁴⁴ Ο Κώδικας επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας του Υπουργείου Οικονομικών βρίσκεται στη: [www.mof.gov.cy/mof/TaxDep.nsf/All/.../\\$file/Κώδικας.pdf](http://www.mof.gov.cy/mof/TaxDep.nsf/All/.../$file/Κώδικας.pdf)

**6.7.5.5. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τον βαθμό ικανοποίησης των υπαλλήλων των υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης για την ενημέρωση σχετικά με τις νέες διατάξεις και εγκυκλίους
Στην Ελλάδα**



Γράφημα 67 Διερεύνηση βαθμού ικανοποίησης υπαλλήλων Φορολογικής Διοίκησης στην Ελλάδα

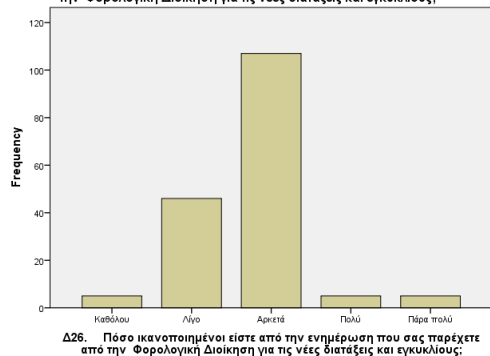
Στο ερώτημα κατά πόσο ικανοποιημένοι αισθάνονται οι υπάλληλοι από την ενημέρωση που τους παρέχει η Φορολογική Διοίκηση για τις νέες διατάξεις και εγκυκλίους, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (58,4%) θεωρεί ότι η ενημέρωση αυτή είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητική. Αξίζει να σημειωθεί ότι ένα σημαντικό ποσοστό (41,7%) θεωρεί ότι η ενημέρωση είναι ελάχιστα (29,9%) ικανοποιητική έως

καθόλου (11,8%). Η δυσαρέσκεια αυτή όπως εκφράζεται μέσα από τις απαντήσεις των ερωτώμενων είναι δικαιολογημένη, καθότι παρατηρείται σημαντική καθυστέρηση στην ερμηνεία διατάξεων του Υπουργείου Οικονομικών. Εξαιρετικό ενδιαφέρον παρουσιάζουν επίσης οι προτάσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με την βελτίωση της διαδικασίας ενημέρωσης από την Φορολογική Διοίκηση για τις νέες διατάξεις και εγκυκλίους. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα εκμεταλλεύτηκαν σε σημαντικό βαθμό το βήμα που τους παρασχέθηκε, μέσω της παρούσας έρευνας, εκφράζοντας τις ακόλουθες προτάσεις:

1. Άμεση Ενημέρωση - Κοινοποίηση μέσω υπηρεσιακού e-mail. Ηλεκτρονική βιβλιοθήκη επικαιροποιημένων νόμων – εγκυκλίων που θα ελέγχεται η πρόσβαση των υπαλλήλων σε αυτή. Ανάλογα με τους ρόλους που διαθέτει ο υπάλληλος στο TAXIS να του προτείνει τι να διαβάσει ώστε να είναι ενήμερος.
2. Πρόσβαση σε συνδρομητικά site νομοθεσίας π.χ. ΝΟΜΟΣ
3. Άμεση κωδικοποίηση κάθε τροποποιούμενου φορολογικού νόμου.
4. Δημιουργία δημόσιου site στα πρότυπα των συνδρομητικών ιστότοπων. Δημιουργία πλατφόρμας με τους νόμους ως ισχύουν (αλλαγές βάσει εγκυκλίων)
5. Έκδοση επικαιροποιημένου εγχειριδίου με όλες τις αλλαγές που έχουν συντελεστεί και με τους νόμους που είναι σε ισχύ.
6. Ενεργοποίηση υπηρεσιακού φόρουμ υποβολής ερωτημάτων

Στην Κύπρο

Δ26. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ενημέρωση που σας παρέχει από την Φορολογική Διοίκηση για τις νέες διατάξεις και εγκυκλίους;



Γράφημα 68 Διερεύνηση βαθμού ικανοποίησης υπαλλήλων Φορολογικής Διοίκησης στην Κύπρο

Στο ερώτημα κατά πόσο ικανοποιημένοι αισθάνονται οι υπάλληλοι από την ενημέρωση που τους παρέχει η Φορολογική Διοίκηση για τις νέες διατάξεις και εγκυκλίους, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (69,7%) θεωρεί ότι η ενημέρωση αυτή είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητική. Αξίζει να

σημειωθεί ότι ένα σημαντικό ποσοστό (30,4%) θεωρεί ότι η ενημέρωση είναι

ελάχιστα (27,4%) ικανοποιητική έως καθόλου (3%). Οι συμμετέχοντες στην έρευνα εκμεταλλεύτηκαν σε σημαντικό βαθμό το βήμα που τους παρασχέθηκε, μέσω της παρούσας έρευνας, εκφράζοντας τις ακόλουθες προτάσεις:

1. Σεμινάρια εντός του τμήματος για ενημέρωση και επεξήγηση των νέων εγκυκλίων και νόμων και τον τρόπο εφαρμογής τους πρακτικά
2. Επεξηγήσεις αναφορικά με τον τρόπο εφαρμογής των νέων νομοθεσιών
3. Κουτί παραπόνων ή εισηγήσεων από πολίτες
4. Θα ήταν καλό κάποιες σοβαρές εγκυκλίους και νομοθετικές αλλαγές να συζητούνται με προϊσταμένους και προσωπικό για να ερμηνεύονται σωστά και να τηρείται κοινή πολιτική και διαδικασία

6.7.5.6. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τον βαθμό συμβολής της Φορολογικής Διοίκησης στην βελτίωση σημαντικών θεμάτων Στην Ελλάδα

Στο ερώτημα κατά πόσο η Φορολογική Διοίκηση με την σημερινή της μορφή συμβάλλει θετικά στους παρακάτω τομείς, η έρευνα έδειξε τα ακόλουθα:

Πίνακας 101 Διερεύνηση βαθμού συμβολής της Φορολογικής Διοίκησης της Ελλάδας στην βελτίωση σημαντικών θεμάτων

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής	195 (16.5%)	524 (44.4%)	318 (26.9%)	117 (9.9%)	26 (2.2%)
	60,9%		39,1%		
Ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης των φορολογουμένων	260 (22%)	567 (48.1%)	232 (19.7%)	89 (7.5%)	32 (2.7%)
	70,1%		29,9%		
Προσέλκυση επενδυτών στα αναπτυξιακά σχέδια της χώρας	532 (45.1%)	431 (36.5%)	110 (9.3%)	76 (6.4%)	31 (2.6%)
	81,6%		18,4%		
Ίδρυση και ανάπτυξη επιχειρήσεων	510 (43.2%)	454 (38.5%)	94 (8%)	98 (8.3%)	24 (2%)
	81,7%		18,3%		
Μείωση της γραφειοκρατικής διαδικασίας	283 (24%)	497 (42.1%)	239 (20.3%)	87 (7.4%)	74 (6.3%)
	66,1%		33,9%		
Ταχύτητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης των φορολογουμένων	102 (8.6%)	389 (33%)	498 (42.2%)	153 (13%)	38 (3.2%)
	41,6%		58,4%		

Στην Κύπρο

Στο ερώτημα κατά πόσο η Φορολογική Διοίκηση με την σημερινή της μορφή συμβάλλει θετικά στους παρακάτω τομείς, η έρευνα έδειξε τα ακόλουθα:

Πίνακας 102 Διερεύνηση βαθμού συμβολής της Φορολογικής Διοίκησης της Κύπρου στην βελτίωση σημαντικών θεμάτων

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής	19 (11.3%)	39 (23.2%)	100 (59.5%)	5 (3%)	5 (3%)
	34,5%		65,5%		
Ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης των φορολογουμένων	8 (4.8%)	129 (76.8%)	21 (12.5%)	5 (3%)	5 (3%)
	81,6%		18,4%		
Προσέλκυση επενδυτών στα αναπτυξιακά σχέδια της χώρας		92 (54.8%)	42 (25%)	29 (17.3%)	5 (3%)
	54,8%		45,2%		
Ίδρυση και ανάπτυξη επιχειρήσεων	8 (4.8%)	89 (53%)	45 (26.8%)	21 (12.5%)	5 (3%)
	57,8%		42,2%		
Μείωση της γραφειοκρατικής διαδικασίας	13 (7.7%)	90 (53.6%)	55 (32.7%)	5 (3%)	5 (3%)
	61,3%		38,7%		
Ταχύτητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης των φορολογουμένων	13 (7.7%)	72 (42.9%)	57 (33.9%)	21 (12.5%)	5 (3%)
	50,6%		49,4%		

6.8. Αξιολόγηση της παρεχόμενης επιμόρφωσης

6.8.1. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν μετά την ολοκλήρωση προγράμματος επιμόρφωσης

Στην Ελλάδα

Στο ερώτημα κατά πόσο βελτιώθηκε ο υπάλληλος της Φορολογικής Διοίκησης μετά την ολοκλήρωση παρακολούθησης προγράμματος επιμόρφωσης από την υπηρεσία του, η έρευνα έδειξε τα ακόλουθα αποτελέσματα:

Πίνακας 103 Διερεύνηση απόψεων μετά την ολοκλήρωση προγράμματος επιμόρφωσης στην Ελλάδα

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Απόκτησαν περισσότερες γνώσεις και δεξιότητες	34 (2.9%)	173 (14.7%)	533 (45.2%)	362 (30.7%)	78 (6.6%)
	82.5%				
Εκτελούν με μεγαλύτερη ευκολία τις διεργασίες που πριν τους δυσκόλευαν	37 (3.1%)	195 (16.5%)	567 (48.1%)	313 (26.5%)	68 (5.8%)
	80.4%				
Αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά καταστάσεις που θεωρούσαν δύσκολες	36 (3.1%)	234 (19.8%)	561 (47.5%)	263 (22.3%)	86 (7.3%)
	77.1%				
Ενημερώνονται τακτικά για θέματα της εργασίας τους	91 (7.7%)	310 (26.3%)	476 (40.3%)	220 (18.6%)	83 (7%)
	65.9%				

Στην Κύπρο

Στο ερώτημα κατά πόσο βελτιώθηκε ο υπάλληλος της Φορολογικής Διοίκησης μετά την ολοκλήρωση παρακολούθησης προγράμματος επιμόρφωσης από την υπηρεσία του, η έρευνα έδειξε τα ακόλουθα αποτελέσματα:

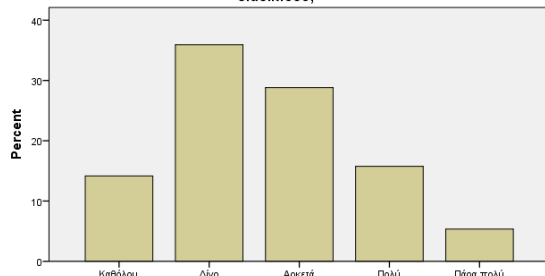
Πίνακας 104 Διερεύνηση απόψεων μετά την ολοκλήρωση προγράμματος επιμόρφωσης στην Κύπρο

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Απόκτησαν περισσότερες γνώσεις και δεξιότητες	11 (6,5%)	24 (14.3%)	86 (51.2%)	42 (25%)	5 (3%)
	81.2%				
Εκτελούν με μεγαλύτερη ευκολία τις διεργασίες που πριν τους δυσκόλευαν	7 (4,2%)	16 (9.5%)	90 (53,6%)	32 (19%)	23 (13.7%)
	86.3%				
Αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά καταστάσεις που θεωρούσαν δύσκολες	23 (13,7%)	18 (10.7%)	76 (45,2%)	39 (23.2%)	12 (7.1%)
	75.5%				
Ενημερώνονται τακτικά για θέματα της εργασίας τους	12 (7.1%)	43 (25.6%)	57 (33.9%)	37 (22%)	19 (11.3%)
	67.2%				

6.8.2. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τον βαθμό αποδοτικότητας των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης στο σύγχρονο φορολογικό περιβάλλον

Στην Ελλάδα

E2. Θεωρείτε ότι η εκπαίδευση που έχετε είναι τέτοια ώστε να είσαστε αποδοτικοί στις σύγχρονες απαιτήσεις και σε ένα συνεχώς εξελισσόμενο περιβάλλον όπως ηλεκτρονικό εμπόριο, on-line συναλλαγές, εταιρείες στοιχημάτων μέσω internet, πλατφόρμες για πληρωμές εμβασμάτων μέσω διαδικτύου;



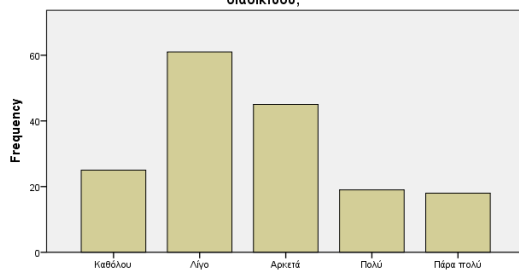
E2. Θεωρείτε ότι η εκπαίδευση που έχετε είναι τέτοια ώστε να είσαστε αποδοτικοί στις σύγχρονες απαιτήσεις και σε ένα συνεχώς εξελισσόμενο περιβάλλον όπως ηλεκτρονικό εμπόριο, on-line συναλλαγές, εταιρείες στοιχημάτων μέσω internet, πλατφόρμες για πληρωμές εμβασμάτων μέσω διαδικτύου;

Γράφημα 69 Διερεύνηση βαθμού αποδοτικότητας υπαλλήλων Φορολογικής Διοίκησης στην Ελλάδα

συμμετεχόντων (50,10%) δήλωσαν πώς δεν αισθάνονται ιδιαίτερα αποδοτικοί με βάση την εκπαίδευση που διαθέτουν. Η εκπαίδευση προσφέρει γνώση, παρακίνηση, αυτοπεποίθηση και απόδοση. Η ενδυνάμωση και η αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί πρωταρχικό παράγοντα για μία αποτελεσματική Φορολογική Διοίκηση.

Στην Κύπρο

E2. Θεωρείτε ότι η εκπαίδευση που έχετε είναι τέτοια ώστε να είσαστε αποδοτικοί στις σύγχρονες απαιτήσεις και σε ένα συνεχώς εξελισσόμενο περιβάλλον όπως ηλεκτρονικό εμπόριο, on-line συναλλαγές, εταιρείες στοιχημάτων μέσω internet, πλατφόρμες για πληρωμές εμβασμάτων μέσω διαδικτύου;



E2. Θεωρείτε ότι η εκπαίδευση που έχετε είναι τέτοια ώστε να είσαστε αποδοτικοί στις σύγχρονες απαιτήσεις και σε ένα συνεχώς εξελισσόμενο περιβάλλον όπως ηλεκτρονικό εμπόριο, on-line συναλλαγές, εταιρείες στοιχημάτων μέσω internet, πλατφόρμες για πληρωμές εμβασμάτων μέσω διαδικτύου;

Γράφημα 70 Διερεύνηση βαθμού αποδοτικότητας υπαλλήλων Φορολογικής Διοίκησης στην Κύπρο

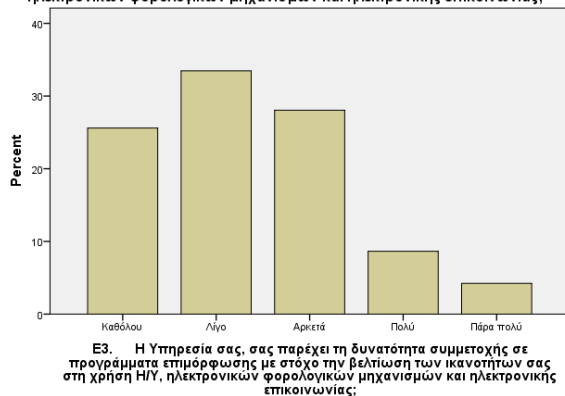
μέσω διαδικτύου, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (51,20%) δήλωσαν πώς δεν αισθάνονται ιδιαίτερα αποδοτικοί (με βάση την εκπαίδευση που διαθέτουν. Μόλις το 48,8% των συμμετεχόντων αισθάνονται αρκετά έως πάρα πολύ αποδοτικοί.

Στο ερώτημα κατά πόσο αποδοτικοί είναι οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης σύμφωνα με την εκπαίδευση που έχουν ώστε να είναι αποδοτικοί στις σύγχρονες απαιτήσεις και σε ένα συνεχώς εξελισσόμενο περιβάλλον όπως ηλεκτρονικό εμπόριο, on-line συναλλαγές, εταιρείες στοιχημάτων μέσω internet, πλατφόρμες για πληρωμές εμβασμάτων μέσω διαδικτύου, η πλειοψηφία των

Στο ερώτημα κατά πόσο αποδοτικοί είναι οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης σύμφωνα με την εκπαίδευση που έχουν ώστε να είναι αποδοτικοί στις σύγχρονες απαιτήσεις και σε ένα συνεχώς εξελισσόμενο περιβάλλον όπως ηλεκτρονικό εμπόριο, on-line συναλλαγές, εταιρείες στοιχημάτων μέσω internet, πλατφόρμες για πληρωμές εμβασμάτων

6.8.3. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με το κατά πόσο η Υπηρεσία παρέχει την δυνατότητα στους υπαλλήλους της Φορολογικής Διοίκησης να συμμετέχουν σε προγράμματα επιμόρφωσης στην Ελλάδα

E3. Η Υπηρεσία σας, σας παρέχει τη δυνατότητα συμμετοχής σε προγράμματα επιμόρφωσης με στόχο την βελτίωση των ικανοτήτων σας στη χρήση Η/Υ, ηλεκτρονικών φορολογικών μηχανισμών και ηλεκτρονικής επικοινωνίας;

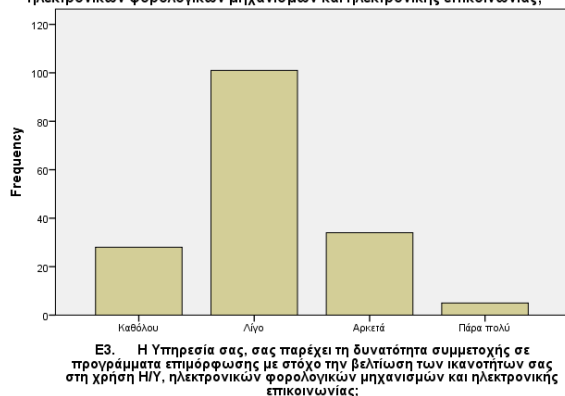


Γράφημα 71 Διερεύνηση δυνατότητας στους υπαλλήλους της Φορολογικής Διοίκησης Ελλάδας για συμμετοχή σε επιμορφωτικά προγράμματα

Στο ερώτημα κατά πόσο η Φορολογική υπηρεσία παρέχει την δυνατότητα στους υπαλλήλους της να συμμετέχουν σε προγράμματα επιμόρφωσης με στόχο την βελτίωση των ικανοτήτων τους στη χρήση Η/Υ, ηλεκτρονικών φορολογικών μηχανισμών και ηλεκτρονικής επικοινωνίας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (59,1%) απάντησαν αρνητικά.

Στην Κύπρο

E3. Η Υπηρεσία σας, σας παρέχει τη δυνατότητα συμμετοχής σε προγράμματα επιμόρφωσης με στόχο την βελτίωση των ικανοτήτων σας στη χρήση Η/Υ, ηλεκτρονικών φορολογικών μηχανισμών και ηλεκτρονικής επικοινωνίας;

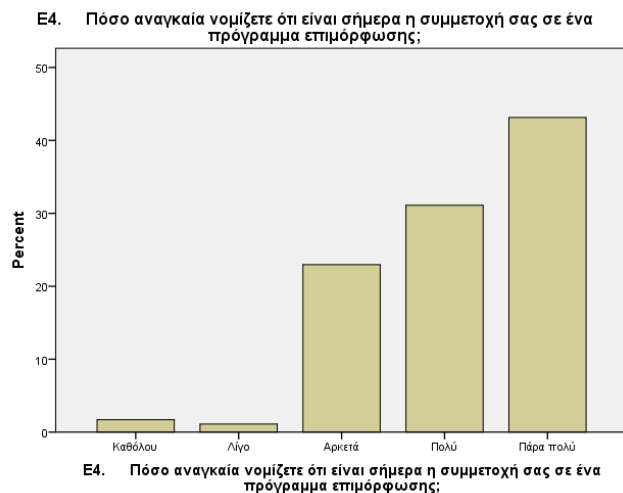


Γράφημα 72 Διερεύνηση δυνατότητας στους υπαλλήλους της Φορολογικής Διοίκησης Κύπρου για συμμετοχή σε επιμορφωτικά προγράμματα

Στο ερώτημα κατά πόσο η Φορολογική υπηρεσία παρέχει την δυνατότητα στους υπαλλήλους της να συμμετέχουν σε προγράμματα επιμόρφωσης με στόχο την βελτίωση των ικανοτήτων τους στη χρήση Η/Υ, ηλεκτρονικών φορολογικών μηχανισμών και ηλεκτρονικής επικοινωνίας, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (76,8%) απάντησαν αρνητικά.

6.8.4. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τον βαθμό αναγκαιότητας συμμετοχής των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης σε προγράμματα επιμόρφωσης

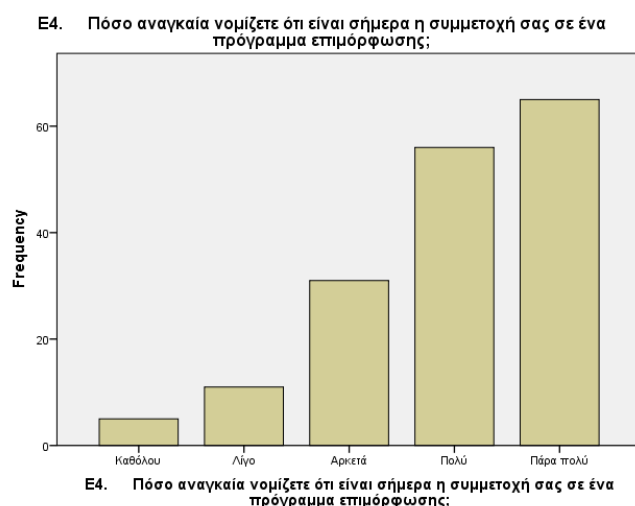
Στην Ελλάδα



Στο ερώτημα πόσο αναγκαία θεωρούν ότι είναι σήμερα η συμμετοχή των υπαλλήλων σε ένα πρόγραμμα επιμόρφωσης, σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες (97,2%) θεωρούν ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ αναγκαία.

Γράφημα 73 Διερεύνηση βαθμού αναγκαιότητας συμμετοχής υπαλλήλων Φορολογικής Διοίκησης Ελλάδας σε επιμορφωτικά προγράμματα

Στην Κύπρο



Στο ερώτημα πόσο αναγκαία θεωρούν ότι είναι σήμερα η συμμετοχή των υπαλλήλων σε ένα πρόγραμμα επιμόρφωσης, σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες (90,5%) θεωρούν ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ αναγκαία.

Γράφημα 74 Διερεύνηση βαθμού αναγκαιότητας συμμετοχής υπαλλήλων Φορολογικής Διοίκησης Κύπρου σε επιμορφωτικά προγράμματα

6.8.5. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων σχετικά με τον βαθμό βελτίωσης της αποδοτικότητας των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης από την συμμετοχή τους σε ένα πρόγραμμα επιμόρφωσης

Στην Ελλάδα

Στο ερώτημα σε ποιο βαθμό πιστεύουν ότι η συμμετοχή των υπαλλήλων σε ένα πρόγραμμα επιμόρφωσης τον βοηθούν στην εργασία τους σε συγκεκριμένες προδιαγραφές, η έρευνα έδειξε:

Πίνακας 105 Διερεύνηση βαθμού βελτίωσης της αποδοτικότητας των υπαλλήλων Φορολογικής Διοίκησης στην Ελλάδα

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Αύξηση των γνώσεων τους	10 (0,8%)	38 (3,2%)	318 (26,9%)	455 (38,6%)	359 (30,4%)
	95,9%				
Βελτίωση των δεξιοτήτων τους	7 (0,60%)	59 (5%)	376 (31,9%)	399 (33,8%)	339 (28,7%)
	94,40%				
Ικανοποίηση των προσωπικών τους στόχων	46 (3,9%)	128 (10,8%)	385 (32,6%)	374 (31,7%)	247 (20,9%)
	85,20%				
Βελτίωση της απόδοσής τους στην εργασία	4 (0,30%)	51 (4,3%)	323 (27,4%)	459 (38,9%)	343 (29,10%)
	95,40%				
Βελτίωση της επαγγελματικής τους θέσης	70 (5,9%)	156 (13,2%)	384 (32,5%)	314 (26,6%)	256 (21,7%)
	80,8%				
Απόκτηση ενός τίτλου σπουδών	234 (19,8%)	269 (22,8%)	268 (22,7%)	241 (20,4%)	168 (14,2%)
	57,3%				

Στην Κύπρο

Στο ερώτημα σε ποιο βαθμό πιστεύουν ότι η συμμετοχή των υπαλλήλων σε ένα πρόγραμμα επιμόρφωσης τον βοηθούν στην εργασία τους σε συγκεκριμένες προδιαγραφές, η έρευνα έδειξε:

Πίνακας 106 Διερεύνηση βαθμού βελτίωσης της αποδοτικότητας των υπαλλήλων Φορολογικής Διοίκησης στην Κύπρο

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Αύξηση των γνώσεων τους		11 (6,5%)	21 (12,5%)	91 (54,2%)	45 (26,8%)
				93,5%	
Βελτίωση των δεξιοτήτων τους	11 (6,5%)		21 (12,5%)	99 (58,9%)	37 (22%)
				93,40%	
Ικανοποίηση των προσωπικών τους στόχων	11 (6,5%)	27 (16,1%)	23 (13,7%)	65 (38,7%)	42 (25%)
				77,40%	
Βελτίωση της απόδοσής τους στην εργασία		11 (6,5%)	21 (12,5%)	89 (53%)	47 (28%)
				93,50%	
Βελτίωση της επαγγελματικής τους θέσης	40 (23,8%)	27 (16,1%)	18 (10,7%)	70 (41,7%)	13 (7,7%)
				60,1%	
Απόκτηση ενός τίτλου σπουδών	59 (35,1%)	65 (38,7%)	15 (8,9%)	21 (12,5%)	8 (4,8%)
				26,2%	

6.8.6. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τους παράγοντες που δημιουργούν δυσκολίες στην συμμετοχή και παρακολούθηση ενός επιμορφωτικού προγράμματος

Στην Ελλάδα

Στο ερώτημα σε ποιο βαθμό οι ακόλουθοι παράγοντες δημιουργούν δυσκολίες στους υπαλλήλους της Φορολογικής Διοίκησης στην συμμετοχή και παρακολούθηση ενός επιμορφωτικού προγράμματος, η έρευνα έδειξε:

Πίνακας 107 Διερεύνηση δυσκολιών συμμετοχής υπαλλήλων Φορολογικής Διοίκησης στην Ελλάδα σε προγράμματα επιμόρφωσης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Έλλειψη ενημέρωσης για την διοργάνωση επιμορφωτικών προγραμμάτων	138 (11.7%)	257 (21.8%)	399 (33.8%)	245 (20.8%)	141 (11.9%)
	66,5%				
Οικογενειακές υποχρεώσεις	204 (17.3%)	284 (24.1%)	335 (28.4%)	235 (19.9%)	122 (10.3%)
	58,6%				
Η υποχρεωτική παρακολούθησή του	384 (32.5%)	341 (28.9%)	217 (18.4%)	182 (15.4%)	56 (4.7%)
	38,5%				
Η θεωρητική προσέγγιση των θεμάτων	198 (16.8%)	340 (28.8%)	282 (23.9%)	268 (22.7%)	92 (7.8%)
	54,4%				
Η έλλειψη χρόνου – φόρτος εργασίας	167 (14.2%)	280 (23.7%)	337 (28.6%)	271 (23%)	125 (10.6%)
	62,2%				
Η έλλειψη συνάφειας με την καθημερινή εργασία	157 (13.3%)	363 (30.8%)	404 (34.2%)	164 (13.9%)	92 (7.8%)
	55,9%				
Τα θεματικά αντικείμενα δεν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες σας	154 (13.1%)	397 (33.6%)	378 (32%)	209 (17.7%)	42 (3.6%)
	53,3%				
Η απροθυμία των Προϊσταμένων να εγκρίνουν την παρακολούθηση	259 (21,9%)	153 (13%)	369 (31,3%)	258 (21,9%)	141 (11,9%)
	65,1%				

Στην Κύπρο

Στο ερώτημα σε ποιο βαθμό οι ακόλουθοι παράγοντες δημιουργούν δυσκολίες στους υπαλλήλους της Φορολογικής Διοίκησης στην συμμετοχή και παρακολούθηση ενός επιμορφωτικού προγράμματος, η έρευνα έδειξε:

Πίνακας 108 Διερεύνηση δυσκολιών συμμετοχής υπαλλήλων Φορολογικής Διοίκησης Κύπρου σε προγράμματα επιμόρφωσης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Έλλειψη ενημέρωσης για την διοργάνωση επιμορφωτικών προγραμμάτων	16 (9,5%)	28 (16,7%)	82 (48,8%)	34 (20,2%)	8 (4,8%)
	73,8%				
Οικογενειακές υποχρεώσεις	26 (15,5%)	26 (15,5%)	63 (37,5%)	26 (15,5%)	27 (16,1%)
	69,1%				
Η υποχρεωτική παρακολούθησή του	47 (28%)	76 (45,2%)	25 (14,9%)	11 (6,5%)	9 (5,4%)
	26,8%				
Η θεωρητική προσέγγιση των θεμάτων	15 (8,9%)	37 (22%)	84 (50%)	21 (12,5%)	11 (6,5%)
	69%				
Η έλλειψη χρόνου – φόρτος εργασίας	21 (12,5%)	39 (23,2%)	46 (27,4%)	20 (11,9%)	42 (25%)
	64,3%				
Η έλλειψη συνάφειας με την καθημερινή εργασία	17 (10,1%)	59 (35,1%)	64 (30,1%)	15 (8,9%)	13 (7,7%)
	46,7%				
Τα θεματικά αντικείμενα δεν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες σας	18 (10,7%)	44 (26,2%)	79 (47%)	16 (9,5%)	11 (6,5%)
	63%				
Η απροθυμία των Προϊσταμένων να εγκρίνουν την παρακολούθηση	32 (19%)	38 (22,6%)	15 (16,7%)	49 (29,2%)	21 (12,5%)
	58,4%				

6.8.7. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τα θεματικά αντικείμενα για τα οποία έχουν ανάγκη παρακολούθησης επιμορφωτικού προγράμματος οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης

Στην Ελλάδα

Στο ερώτημα σε ποιο βαθμό οι ακόλουθοι παράγοντες δημιουργούν δυσκολίες στους υπαλλήλους της Φορολογικής Διοίκησης στην συμμετοχή και παρακολούθηση ενός επιμορφωτικού προγράμματος, η έρευνα έδειξε:

Πίνακας 109 Διερεύνηση θεματικών αντικειμένων επιμόρφωσης Φορολογικής Διοίκησης Ελλάδας

Θεματικό αντικείμενο	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Διοίκηση υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών	278 (23.6%)	292 (24.7%)	292 (24.7%)	206 (17.5%)	112 (9.5%)
	51,7%				
Θέματα επικοινωνίας: Συγκρούσεις – Διαπραγματεύσεις	188 (15.9%)	278 (23.6%)	303 (25.7%)	285 (24.2%)	126 (10.7%)
	60,6%				
Εξυπηρέτηση του πολίτη. Δεξιότητα επικοινωνίας με πολίτες.	165 (14%)	238 (20.2%)	305 (25.8%)	279 (23.6%)	193 (16.4%)
	65,8%				
Δημοσιοϋπαλλικός κώδικας – Πειθαρχικό Δίκαιο	181 (15.3%)	221 (18.7%)	438 (37.1%)	217 (18.4%)	123 (10.4%)
	65,9%				
Βασικές έννοιες πληροφορικής, χρήση Η/Υ & διαχείριση αρχείων	369 (31.3%)	342 (29%)	225 (19.1%)	159 (13.5%)	89 (7.5%)
	39,8%				
Γνώση εφαρμογών λογισμικού Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Access)	258 (21.9%)	364 (30.8%)	289 (24.5%)	180 (15.3%)	89 (7.5%)
	47,3%				
Χρήση διαδικτύου Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο	271 (23%)	363 (30.8%)	297 (25.2%)	143 (12.1%)	106 (9%)
	46,3%				
Γνώση τουλάχιστον μίας ξένης γλώσσας	239 (20.3%)	246 (20.8%)	303 (25.7%)	238 (20.2%)	154 (13.1%)
	59%				
Ειδικά θέματα Μητρώου	172 (14.6%)	288 (244%)	316 (26.8%)	218 (18.5%)	186 (15.8%)
	61,1%				
Φορολογία εισοδήματος Φυσικών & Νομικών προσώπων	78 (6.6%)	117 (9.9%)	311 (26.4%)	335 (28.4%)	339 (28.7%)
	83,5%				

Θέματα ΦΠΑ	70 (5.9%)	162 (13.7%)	330 (28%)	359 (30.4%)	259 (21.9%)
			80,3%		
Διεθνή λογιστικά πρότυπα	126 (10.7%)	158 (13.4%)	312 (26.4%)	344 (29.2%)	240 (20.3%)
			75,9%		
Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα	114 (9.7%)	129 (10.9%)	306 (25.9%)	315 (26.7%)	316 (26.8%)
			79,4%		
Φορολογικό Ποινολόγιο	96 (8.1%)	137 (11.6%)	265 (22.5%)	438 (37.1%)	244 (20.7%)
			80,3%		
Φορολογία κεφαλαίου	134 (11.4%)	223 (18.9%)	292 (24.7%)	350 (29.7%)	181 (15.3%)
			69,7%		
Νομοθεσία και διαδικασίες είσπραξης δημοσίων εσόδων	129 (10.9%)	144 (12.2%)	269 (22.8%)	359 (30.4%)	279 (23.6%)
			76,8%		
Εκπαίδευση ελεγκτών	100 (8.5%)	90 (7.6%)	225 (19.1%)	327 (27.7%)	438 (37.1%)
			83,9%		
Εκπαίδευση στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας TAXIS	84 (7.1%)	162 (13.7%)	260 (22%)	358 (30.3%)	316 (26.8%)
			79,1%		

Στην Κύπρο

Στο ερώτημα σε ποιο βαθμό οι ακόλουθοι παράγοντες δημιουργούν δυσκολίες στους υπαλλήλους της Φορολογικής Διοίκησης στην συμμετοχή και παρακολούθηση ενός επιμορφωτικού προγράμματος, η έρευνα έδειξε:

Πίνακας 110 Διερεύνηση θεματικών αντικειμένων επιμόρφωσης Φορολογικής Διοίκησης Κύπρου

Θεματικό αντικείμενο	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Διοίκηση υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών	46 (27,4%)	53 (31,5%)	69 (41,1%)		
	41,1%				
Θέματα επικοινωνίας: Συγκρούσεις – Διαπραγματεύσεις		55 (32,7%)	66 (39,3%)	27 (16,1%)	20 (11,9%)
	67,3%				
Εξυπηρέτηση του πολίτη. Δεξιότητα επικοινωνίας με πολίτες.		40 (23,8%)	88 (52,4%)	11 (6,5%)	29 (17,3%)
	76,2%				
Δημοσιοϋπαλλικός κώδικας – Πειθαρχικό Δίκαιο	29 (17.3%)	37 (22%)	78 (46.4%)	19 (11.3%)	5 (3%)
	60.7%				
Βασικές έννοιες πληροφορικής, χρήση Η/Υ & διαχείριση αρχείων	21 (12.5%)	85 (50.6%)	21 (12.5%)	21 (12.5%)	20 (11.9%)
	36.9%				
Γνώση εφαρμογών λογισμικού Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Access)	16 (9.5%)	69 (41.1%)	31 (18.5%)	27 (16.1%)	25 (14.9%)
	49.5%				
Χρήση διαδικτύου Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο	32 (19%)	63 (37.5%)	21 (12.5%)	21 (12.5%)	31 (18.5%)
	43.5%				
Γνώση τουλάχιστον μίας ξένης γλώσσας	10 (6%)	82 (48.8%)	32 (19%)	28 (16.7%)	16 (9.5%)
	45.2%				
Ειδικά θέματα Μητρώου	50 (29.8%)	46 (27.4%)	40 (23.8%)	16 (9.5%)	16 (9.5%)
	42.80%				
Φορολογία εισοδήματος Φυσικών & Νομικών προσώπων	16 (9.5%)	42 (25%)	37 (22%)	63 (37.5%)	10 (6%)
	65.5%				
Θέματα ΦΠΑ	16 (9.5%)	5 (3%)	66 (39.3%)	71 (42.3%)	10 (6%)
	87,6%				

Διεθνή λογιστικά πρότυπα	21 (12.5%)	21 (12.5%)	74 (44%)	47 (28%)	5 (3%)
			75%		
Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα	61 (36.3%)	30 (17.9%)	48 (28.6%)	29 (17.3%)	
			45.9%		
Φορολογικό Ποινολόγιο	45 (26.8%)	62 (36.9%)	24 (14.3%)	32 (19%)	5 (3%)
			36.3%		
Φορολογία κεφαλαίου	45 (26.8%)	62 (36.9%)	19 (11.3%)	37 (22%)	5 (3%)
			36.3%		
Νομοθεσία και διαδικασίες είσπραξης δημοσίων εσόδων	45 (26.8%)	45 (26.8%)	26 (15.5%)	39 (23.2%)	13 (7.7%)
			46,4%		
Εκπαίδευση ελεγκτών	45 (26.8%)	55 (32.7%)	18 (10.7%)	32 (19%)	18 (10.7%)
			40.4%		
Εκπαίδευση στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας TAXIS		39 (23.2%)	58 (34.5%)	55 (32.7%)	16 (9.5%)
			76.7%		

Ένας τρόπος βελτίωσης της Φορολογικής Διοίκησης είναι η επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού που εργάζεται στις φορολογικές υπηρεσίες, έτσι ώστε να αποκτήσει τα κατάλληλα προσόντα προκειμένου να διαχειρίζεται υποθέσεις φορολογικής πολυπλοκότητας.

6.8.8. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με τις μορφές που επιθυμούν οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης να έχει η επιμόρφωση

Στην Ελλάδα

Στο ερώτημα ποιες μορφές επιθυμούν οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης να έχει η επιμόρφωση, η έρευνα έδειξε τα εξής:

- Επιμόρφωση σε πιστοποιημένο φορέα εκπαίδευσης (ΕΚΔΔΑ, Πανεπιστήμιο, ΚΕΚ κα) (60.8%)
- Επιμόρφωση στο χώρο εργασίας σας (58.1%)
- Εξ' αποστάσεως επιμόρφωση (e-learning) (34.7%)
- Αυτοεπιμόρφωση (με προσωπική μελέτη) (10.3%)

Στην Κύπρο

Στο ερώτημα ποιες μορφές επιθυμούν οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης να έχει η επιμόρφωση, η έρευνα έδειξε τα εξής:

- Επιμόρφωση στο χώρο εργασίας σας (76,8%)
- Επιμόρφωση σε πιστοποιημένο φορέα εκπαίδευσης (75%)
- Εξ' αποστάσεως επιμόρφωση (e-learning) (25%)
- Αυτοεπιμόρφωση (με προσωπική μελέτη) (6%)

6.8.9. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με το χρονικό διάστημα συμμετοχής των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης σε επιμορφωτικά προγράμματα

Στην Ελλάδα

Σχετικά με την άποψη πως η συμμετοχή σε επιμορφωτικά προγράμματα αποτελεί μία διαδικασία που θα πρέπει να συντελείται καθ' όλη την διάρκεια ζωής του ανθρώπου με σκοπό την βελτίωση των γνώσεων και ικανοτήτων που αυτός διαθέτει, η έρευνα έδειξε τα εξής:

- Είναι χρήσιμη καθ' όλη την διάρκεια υπηρεσίας του υπαλλήλου (55.3%)
- Συντελεί στη διαδικασία παραγωγής και εξέλιξης του υπαλλήλου (48.8%)
- Βελτιώνει τα επαγγελματικά προσόντα του υπαλλήλου (39.3%)
- Έχει αποτέλεσμα μόνο όταν συνδυάζεται με την πράξη (37.7%)
- Είναι χρήσιμη μόνο όταν ο υπάλληλος έχει λίγα χρόνια υπηρεσίας (5.5%)
- Δεν χρειάζεται καθόλου (2.2%)

Στην Κύπρο

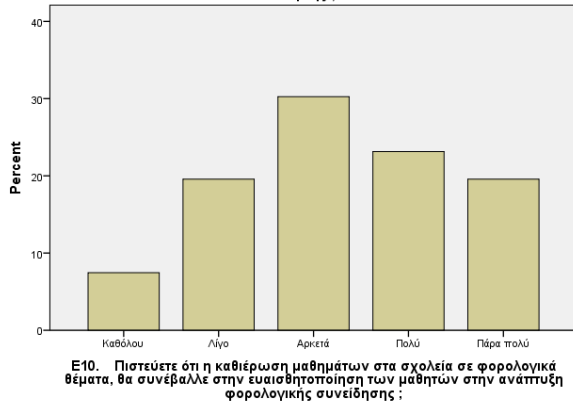
Σχετικά με την άποψη πως η συμμετοχή σε επιμορφωτικά προγράμματα αποτελεί μία διαδικασία που θα πρέπει να συντελείται καθ' όλη την διάρκεια ζωής του ανθρώπου με σκοπό την βελτίωση των γνώσεων και ικανοτήτων που αυτός διαθέτει, η έρευνα έδειξε τα εξής:

- Είναι χρήσιμη καθ' όλη την διάρκεια υπηρεσίας του υπαλλήλου (76,2%)
- Συντελεί στη διαδικασία παραγωγής και εξέλιξης του υπαλλήλου (74,4%)
- Βελτιώνει τα επαγγελματικά προσόντα του υπαλλήλου (57,1%)
- Έχει αποτέλεσμα μόνο όταν συνδυάζεται με την πράξη (55,4%)

6.8.10. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με την καθιέρωση μαθημάτων στα σχολεία σε φορολογικά θέματα

Στην Ελλάδα

Ε10. Πιστεύετε ότι η καθιέρωση μαθημάτων στα σχολεία σε φορολογικά θέματα, θα συνέβαλλε στην ευαισθητοποίηση των μαθητών στην ανάπτυξη φορολογικής συνείδησης ;

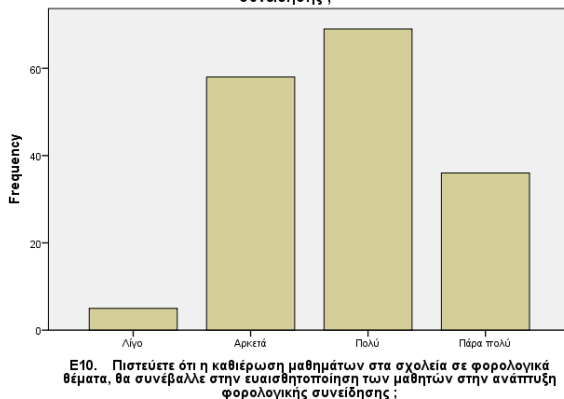


Γράφημα 75 Διερεύνηση απόψεων σχετικά με την καθιέρωση μαθημάτων στα σχολεία σχετικά με φορολογικά θέματα στην Ελλάδα

Σχετικά με το ερώτημα κατά πόσο η καθιέρωση μαθημάτων στα σχολεία σε φορολογικά θέματα θα συνέβαλλε στην ευαισθητοποίηση των μαθητών στην ανάπτυξη φορολογικής συνείδησης, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (73%) πιστεύει πως η συμβολή τους θα ήταν αρκετά έως πάρα πού αποτελεσματική.

Στην Κύπρο

Ε10. Πιστεύετε ότι η καθιέρωση μαθημάτων στα σχολεία σε φορολογικά θέματα, θα συνέβαλλε στην ευαισθητοποίηση των μαθητών στην ανάπτυξη φορολογικής συνείδησης ;



Γράφημα 76 Διερεύνηση απόψεων σχετικά με την καθιέρωση μαθημάτων στα σχολεία σχετικά με φορολογικά θέματα στην Κύπρο

Σχετικά με το ερώτημα κατά πόσο η καθιέρωση μαθημάτων στα σχολεία σε φορολογικά θέματα θα συνέβαλλε στην ευαισθητοποίηση των μαθητών στην ανάπτυξη φορολογικής συνείδησης, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (97%) πιστεύει πως η συμβολή τους θα ήταν αρκετά έως πάρα πού αποτελεσματική.

6.9. Αξιολόγηση του φορολογικού συστήματος της χώρας

6.9.1. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με το φορολογικό σύστημα της χώρας

Στην Ελλάδα

Στο ερώτημα ποιες οι απόψεις των συμμετεχόντων για το φορολογικό σύστημα της χώρας τους, η έρευνα έδειξε τα ακόλουθα αποτελέσματα:

Πίνακας 111 Διερεύνηση των απόψεων σχετικά με το φορολογικό σύστημα της Ελλάδας

	Δεν Συμφωνώ Καθόλου	Συμφωνώ Λίγο	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ Αρκετά	Συμφωνώ Πολύ
Η επιβολή φόρου θα πρέπει να γίνεται ανάλογα με την φοροδοτική ικανότητα του πολίτη.	24 (2%)	42 (3,6%)	86 (7,3%)	423 (35,8%)	605 (51,3%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	90,7%				
Το φορολογικό σύστημα της χώρας χρειάζεται βελτιώσεις	10 (0,8%)	4 (0,3%)	45 (3,9%)	307 (26%)	813 (68,9%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	95,2%				
Η καθιέρωση της κάρτας αποδείξεων από τους φορολογούμενους, αποτελεί καινοτόμο διαδικασία για τις καθημερινές συναλλαγές των πολιτών	112 (9,5%)	149 (12,6%)	260 (22%)	417 (35,3%)	242 (20,5%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	68,4%				
Η χρήση και αξιοποίηση της σύγχρονης Τεχνολογίας Πληροφορικής & Επικοινωνίας (ΤΠΕ) θα συμβάλλει αποτελεσματικά στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής και φοροαποφυγής	15 (1,3%)	93 (7,9%)	174 (14,7%)	533 (45,2%)	365 (30,9%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	84%				
Οι παρεχόμενες υπηρεσίες του Δημοσίου (Εκπαίδευση, Υγεία, Ασφάλεια κλπ) που λαμβάνουμε είναι ανάλογες με την φορολογική μου συνεισφορά στο Κράτος	618 (52,4%)	185 (15,7%)	126 (10,7%)	136 (11,5%)	115 (9,7%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	36,9%				
Οι συχνές αλλαγές – ρυθμίσεις που γίνονται στο φορολογικό σύστημα επηρεάζουν αρνητικά την προσέλκυση επενδυτικών κεφαλαίων από το εξωτερικό	81 (6,9%)	47 (4%)	64 (5,4%)	260 (22%)	728 (61,7%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	87,7%				

Η εισαγωγή νέων φόρων και συντελεστών θα αυξήσει τα έσοδα του Κράτους ²⁴⁵	732 (62%)	179 (15,2%)	129 (10,9%)	76 (6,4%)	64 (5,4%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	27%				
Ευνοεί την ίδρυση και ανάπτυξη επιχειρήσεων	790 (66,9%)	174 (14,7%)	104 (8,8%)	75 (6,4%)	37 (3,1%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	24,2%				
Διαμορφώνει συνθήκες εμπιστοσύνης του πολίτη προς το Κράτος	728 (61,7%)	272 (23,1%)	84 (7,1%)	80 (6,8%)	16 (1,4%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	31,3%				
Μειώνει την παραοικονομία ²⁴⁶ και περιορίζει την φοροδιαφυγή	684 (58%)	243 (20,6%)	118 (10%)	110 (9,3%)	25 (2,1%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	32%				
Μειώνει το κόστος φορολογικής συμμόρφωσης	506 (42,9%)	304 (25,8%)	207 (17,5%)	137 (11,6%)	26 (2,2%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	39,6%				
Η απλοποίηση της φορολογικής νομοθεσίας συμβάλλει στην καταπολέμηση της διαφθοράς ²⁴⁷	123 (10,4%)	66 (5,6%)	165 (14%)	449 (38,1%)	377 (31,9%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	75,6%				

Πράγματι ένα φορολογικό σύστημα θεωρείται επιτυχημένο όταν ελαχιστοποιεί την επίδραση που ασκεί η επιβολή των φόρων στη συμπεριφορά των ιδιωτών και των επιχειρήσεων. Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από Μαραντζίδη (2017) «*Η υψηλή φορολογία είναι σήμερα κρίσιμο ζήτημα στην οικονομική ατζέντα της κοινής γνώμης. Οι υψηλοί άμεσοι και έμμεσοι φόροι αποτελούν μία πραγματική γάγγραινα τόσο για τα νοικοκυριά όσο και για τις επιχειρήσεις, που βλέπουν πως το μεγαλύτερο μέρος του εισοδήματός τους μετατρέπεται σε κρατικές δαπάνες. Οι έλληνες αισθάνονται πως δουλεύουν για να πληρώνουν φόρους στο Κράτος ή όπως συχνά λέγεται, έχουν ως συνεταιίρο τους το Κράτος*».

²⁴⁵ Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από τον Κόλλια (2018) «*Η μείωση των φορολογικών συντελεστών είναι μονόδρομος, τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τα φυσικά πρόσωπα. Τα έτοιμα αρχίζουν να τελειώνουν και η τρύπα στα έσοδα θα φέρει νέα φορολογικά βάρη. Όπως μονόδρομος είναι η μείωση των συντελεστών στους έμμεσους φόρους, ώστε να περιοριστεί, στο μέτρο του δυνατού, το κίνητρο για φοροδιαφυγή και φοροαποφυγή*».

²⁴⁶ Η έκταση της παραοικονομίας σε μία χώρα είναι το αποτέλεσμα του συνδυασμού των κινήτρων που έχουν οι οικονομικές μονάδες να στραφούν σ' αυτή και των δυνατοτήτων που τους παρέχονται σχετικά από το Κράτος (Βαβούρας, 2016:710).

²⁴⁷ Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από τον Μπακούρη (2015) «*Η Ελλάδα θεωρείται χώρα με υψηλό ποσοστό διαφθοράς*».

Στην Κύπρο

Στο ερώτημα ποιες οι απόψεις των συμμετεχόντων για το φορολογικό σύστημα της χώρας τους, η έρευνα έδειξε τα ακόλουθα αποτελέσματα:

Πίνακας 112 Διερεύνηση των απόψεων σχετικά με το φορολογικό σύστημα της Κύπρου

	Δεν Συμφωνώ Καθόλου	Συμφωνώ Λίγο	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ Αρκετά	Συμφωνώ Πολύ
Η επιβολή φόρου θα πρέπει να γίνεται ανάλογα με την φοροδοτική ικανότητα του πολίτη.	17 (10.1%)	16 (9,5%)	6 (3.6%)	93 (55.4%)	36 (21.4%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	86,3%				
Το φορολογικό σύστημα της χώρας χρειάζεται βελτιώσεις	1 (0,6%)	15 (8,9%)	5 (3%)	74 (44%)	73 (43.5%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	96,4%				
Η καθιέρωση της κάρτας αποδείξεων από τους φορολογούμενους, αποτελεί καινοτόμο διαδικασία για τις καθημερινές συναλλαγές των πολιτών	10 (6%)	21 (12,5%)	35 (20,8%)	96 (57.1%)	7 (4.2%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	73,9%				
Η χρήση και αξιοποίηση της σύγχρονης Τεχνολογίας Πληροφορικής & Επικοινωνίας (ΤΠΕ) θα συμβάλλει αποτελεσματικά στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής και φοροαποφυγής	9 (5,4%)	9 (5,4%)	35 (20,8%)	94 (56%)	21 (12.5%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	73,9%				
Οι παρεχόμενες υπηρεσίες του Δημοσίου (Εκπαίδευση, Υγεία, Ασφάλεια κλπ) που λαμβάνουμε είναι ανάλογες με την φορολογική μου συνεισφορά στο Κράτος	75 (44.6%)	73 (43.5%)	5 (3%)	11 (6,5%)	4 (2,4%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	52,4%				
Οι συχνές αλλαγές – ρυθμίσεις που γίνονται στο φορολογικό σύστημα επηρεάζουν αρνητικά την προσέλκυση επενδυτικών κεφαλαίων από το εξωτερικό	5 (3%)	40 (23.8%)	37 (22%)	69 (41,1%)	17 (10,1%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	75%				
Η εισαγωγή νέων φόρων και συντελεστών θα αυξήσει τα έσοδα του Κράτους	53 (31.5%)	45 (26.8%)	51 (30,4%)	12 (7,1%)	7 (4,2%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	38,1%				
Ευνοεί την ίδρυση και ανάπτυξη επιχειρήσεων	5 (3%)	32 (19%)	33 (19.6%)	93 (55.4%)	5 (3%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	77,4%				

Διαμορφώνει συνθήκες εμπιστοσύνης του πολίτη προς το Κράτος	22 (13.1%)	62 (36.9%)	46 (27,4%)	26 (15.5%)	12 (7,1%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	56%				
Μειώνει την παραοικονομία και περιορίζει την φοροδιαφυγή	38 (22.6%)	64 (38,1%)	45 (26.8%)	13 (7,7%)	8 (4,8%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	50,6%				
Μειώνει το κόστος φορολογικής συμμόρφωσης	27 (16.1%)	49 (29.2%)	61 (36.3%)	26 (15.5%)	5 (3%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	47,7%				
Η απλοποίηση της φορολογικής νομοθεσίας συμβάλλει στην καταπολέμηση της διαφθοράς ²⁴⁸	11 (6.5%)	19 (11.3%)	37 (22%)	89 (53%)	12 (7.1%)
ΣΥΜΦΩΝΟΥΝ	71,4%				

²⁴⁸ Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από τον Ράπανο (2014) «Η επίδραση του φορολογικού συστήματος στην οικονομία δεν εξαρτάται μόνο από τους φορολογικούς συντελεστές, αλλά και από το όλο πλέγμα διατάξεων και διαδικασιών που συνεπάγεται η φορολογική νομοθεσία, από την λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης, το σύστημα επίλυσης διαφορών και πολλά άλλα».

6.9.2. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με το βαθμό όπου το φορολογικό σύστημα της χώρας εξυπηρετεί βασικές αρχές

Στην Ελλάδα

Στο ερώτημα σε ποιο βαθμό το φορολογικό σύστημα της χώρας εξυπηρετεί τις ακόλουθες βασικές αρχές, η έρευνα έδειξε τα ακόλουθα αποτελέσματα:

Πίνακας 113 Διερεύνηση απόψεων σχετικά με βαθμό εξυπηρέτησης φορολογικού συστήματος βασικών αρχών στην Ελλάδα

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Αρχή της καθολικότητας του φόρου	350 (29.7%)	446 (37,8%)	264 (22.4%)	100 (8.5%)	20 (1.7%)
	32.6%				
Αρχή της φορολογικής ισότητας	461 (39.1%)	521 (44.2%)	117 (9.9%)	62 (5.3%)	19 (1.6%)
	16.8%				
Αρχή της νομιμότητας του φόρου	309 (26.2%)	424 (35.9%)	311 (26.4%)	104 (8.8%)	32 (2.7%)
	37.9%				
Αρχή της βεβαιότητας του φόρου	245 (20.8%)	467 (39.6%)	351 (29.7%)	85 (7.2%)	32 (2.7%)
	39.6%				
Αρχή της Μη αναδρομικής Ισχύος των φορολογικών ρυθμίσεων	409 (34.7%)	388 (32.9%)	280 (23.7%)	70 (5.9%)	33 (2.8%)
	32.4%				

Στην Κύπρο

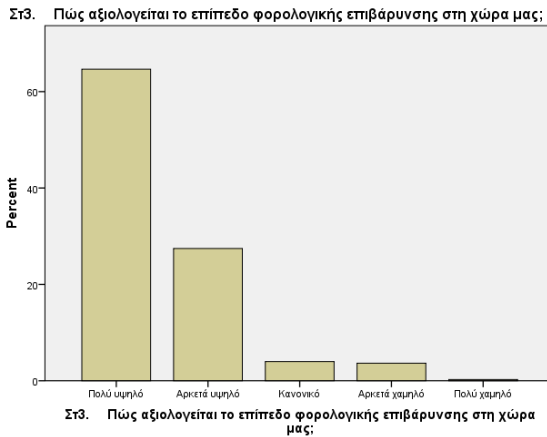
Στο ερώτημα σε ποιο βαθμό το φορολογικό σύστημα της χώρας εξυπηρετεί τις ακόλουθες βασικές αρχές, η έρευνα έδειξε τα ακόλουθα αποτελέσματα:

Πίνακας 114 Διερεύνηση απόψεων σχετικά με βαθμό εξυπηρέτησης φορολογικού συστήματος βασικών αρχών στην Κύπρο

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Αρχή της καθολικότητας του φόρου	11 (6,5%)	44 (26,2%)	103 (61,3%)	5 (3%)	5 (3%)
	67.3%				
Αρχή της φορολογικής ισότητας	11 (6,5%)	89 (53%)	50 (29,8%)	13 (7,7%)	5 (3%)
	40.5%				
Αρχή της νομιμότητας του φόρου		43 (25,6%)	94 (56%)	21 (12,5%)	10 (6%)
	74,4%				
Αρχή της βεβαιότητας του φόρου		59 (35,1%)	83 (49,4%)	21 (12,5%)	5 (3%)
	64,9%				
Αρχή της Μη αναδρομικής Ισχύος των φορολογικών ρυθμίσεων		51 (30,4%)	94 (56%)	13 (7,7%)	10 (6%)
	69,7%				

6.9.3. Διερεύνηση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με την αξιολόγηση του επιπέδου φορολογικής επιβάρυνσης στη χώρα

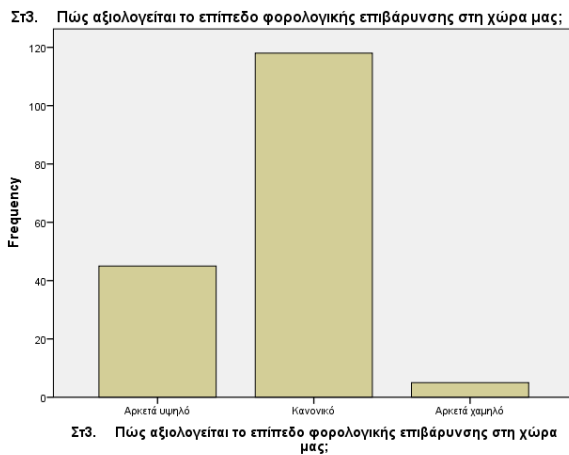
Στην Ελλάδα



Στο ερώτημα σχετικά με την αξιολόγηση του επιπέδου φορολογικής επιβάρυνσης στην χώρα, σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες (92,2%) θεωρούν ότι το επίπεδο είναι αρκετά έως πολύ υψηλό.

Γράφημα 77 Διερεύνηση απόψεων σχετικά με το πώς αξιολογείται το επίπεδο φορολογικής επιβάρυνσης στην Ελλάδα

Στην Κύπρο



Στο ερώτημα σχετικά με την αξιολόγηση του επιπέδου φορολογικής επιβάρυνσης στην χώρα, όλοι οι συμμετέχοντες (100%) θεωρούν ότι το επίπεδο είναι αρκετά έως πολύ υψηλό.

Γράφημα 78 Διερεύνηση απόψεων σχετικά με το πώς αξιολογείται το επίπεδο φορολογικής επιβάρυνσης στην Κύπρο

6.9.4. Παράθεση προτάσεων σχετικά με την βελτίωση του φορολογικού συστήματος

Εξαιρετικό ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι προτάσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με την βελτίωση του φορολογικού συστήματος. Συγκεκριμένα, οι συμμετέχοντες στην έρευνα εκμεταλλεύτηκαν σε σημαντικό βαθμό το βήμα που τους παρασχέθηκε, μέσω της παρούσας έρευνας, εκφράζοντας τις ακόλουθες προτάσεις σχετικά με την βελτίωση του φορολογικού συστήματος της χώρας:

1. Καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και πάταξη της παραοικονομίας ακολουθώντας τα πρότυπα φορολογικών συστημάτων άλλων χωρών (π.χ. ΗΠΑ, Φιλανδία κλπ)
2. Απλούστευση φορολογικών διαδικασιών. Απλό, δίκαιο και σταθερό φορολογικό σύστημα για ενίσχυση της επιχειρηματικότητας και των ξένων άμεσων επενδύσεων.
3. Καθιέρωση ενός μόνο φορολογικού νόμου με διάρκεια ζωής και χωρίς «παραθυράκια» για τους λίγους ή για κάποιες ομάδες.
4. Απλοποίηση φορολογικής νομοθεσίας και κωδικοποίηση φορολογικών νόμων σε τέτοιο βαθμό ώστε να μην απαιτούνται καθόλου ή να απαιτούνται λιγότερες σε αριθμό αποφάσεις ή διευκρινιστικές εγκύκλιοι από το Υπουργείο Οικονομικών, στη συνέχεια της δημοσίευσης του οποιουδήποτε φορολογικού νόμου. Η φορολογική νομοθεσία είναι χρήσιμο να μην αφήνει περιθώρια αμφισβήτησης και διαφορετικών ερμηνειών, προκειμένου να μην απαιτείται η έκδοση πολυάριθμων εγκυκλίων με διευκρινήσεις ώστε να γίνεται κατανοητός ο συγκεκριμένος νόμος.
5. Καθιέρωση φορολογικών μαθημάτων σε όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης ώστε να καλλιεργηθεί η φορολογική συνείδηση από το σχολείο.
6. Χρήση πιστωτικής – χρεωστικής κάρτα για όλες τις συναλλαγές. Έτσι θα μειωθεί δραστικά όχι μόνο η φοροδιαφυγή αλλά και η εγκληματικότητα
7. Να επιβληθεί φορολογική ισότητα. Φορολόγηση ανάλογα με την φοροδοτική ικανότητα του κάθε πολίτη. Να βασίζεται στα πραγματικά εισοδήματα (κατόπιν ελέγχων) η επιβολή φόρων.
8. Συνεχείς διασταυρωτικοί και ηλεκτρονικοί έλεγχοι
9. Κατάργηση της εισπραξής προκαταβολής φόρου εισοδήματος
10. Σύνταξη φορολογικού νόμου ο οποίος να είναι ξεκάθαρος, απλός και κατανοητός και να έχει ορίζοντα τουλάχιστον δεκαετίας.
11. Καθιέρωση βραβείων στους φορολογικά ενσυνείδητους και ειλικρινείς φορολογούμενους.
12. Ικανοποιητικότερη εφαρμογή της κοινωνίας της πληροφορίας με άμεση ηλεκτρονική πρόσβαση σε υπηρεσίες όπου δηλώνονται αλλαγές στην προσωπική και οικογενειακή κατάσταση των φορολογουμένων (π.χ. ληξιαρχεία, δημοτολόγια κλπ)
13. Άμεση μηχανογράφηση του τμήματος Κεφαλαίου – ηλεκτρονική καταχώρηση των δηλώσεων κληρονομιών, γονικών παροχών, Φ.Μ.Α. κλπ – πρόσβαση στα στοιχεία από όλες τις θέσεις εργασίας

14. Δίκαιο, ορθολογικά σταθερό, απλό με κατεύθυνση στην ανάπτυξη της οικονομίας
15. Απλότητα φορολογικού συστήματος για μείωση πιθανότητας σφαλμάτων και περιθωρίων ανθρώπινης πρόσβασης ώστε να μην αμφισβητείται το δίκαιο και η σκοπιμότητα του φορολογικού κανόνα
16. Παροχή φορολογικών κινήτρων για επενδύσεις. Η φορολογία είναι υψηλή στις κερδοφόρες επιχειρήσεις.
17. Αναμόρφωση του φορολογικού συστήματος για ανάκαμψη της ελληνικής κοινωνίας, μείωση της διαφθοράς για αύξηση των φορολογικών εσόδων του Κράτους και επαναφορά της κοινωνίας σε βιώσιμη πορεία ανάπτυξης
18. Καθιέρωση Περιουσιολογίου
19. Ευελιξία των δόσεων στις ρυθμίσεις
20. Σταθερός μειωμένος φορολογικός συντελεστής για νέες μικρές επιχειρήσεων για την πρώτη πενταετία.
21. Εφαρμογή κλιμακούμενων φορολογικών συντελεστών με αφορολόγητο ποσό για τα χαμηλότερα εισοδήματα
22. Εκλογίκευση των προστίμων ώστε να μπορούν να καταβληθούν.
23. Μεταρρύθμιση της δομής του Κράτους, γιατί η οικονομία είναι ένα σημαντικό μεν, αλλά κομμάτι της συνολικής κρατικής δομής.
24. Να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη του πολίτη στην Φορολογική Διοίκηση μέσω δίκαιων και αναλογικών φόρων για όλους
25. Συνεχείς προληπτικοί έλεγχοι σε όλες τις επιχειρήσεις

Αξίζει να σημειωθεί ότι οι προτάσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα στην Ελλάδα και την Κύπρο, κινούνται πάνω σε κοινούς άξονες, καθώς επισημαίνονται παρόμοιοι προβληματισμοί πάνω στο θέμα της βελτίωσης του φορολογικού συστήματος.

6.10. Επαγωγική Στατιστική Συσχετίσεις αποτελεσμάτων

6.10.1. Εισαγωγή

Με τον όρο επαγωγική στατιστική αναφερόμαστε στις μεθόδους που μας βοηθούν να εκτιμήσουμε τα χαρακτηριστικά ενός πληθυσμού με βάση τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τις παρατηρήσεις ενός δείγματος (Χαλκιάς, 2003:15). Ασχολείται κυρίως με τις μεθόδους οι οποίες κάνουν δυνατή την γενίκευση δειγματοληπτικών συμπερασμάτων στον αρχικό πληθυσμό, την πρόβλεψη της μελλοντικής διαμόρφωσης των τιμών μίας μεταβλητής ή της εξέλιξης της σχέσης δύο μεταβλητών από τα αντίστοιχα δεδομένα του παρελθόντος ή τέλος τη λήψη γενικά αποφάσεων υπό συνθήκες σχετικής αβεβαιότητας (Ζαχαροπούλου, 1995).

Η επαγωγική στατιστική μας επιτρέπει, χρησιμοποιώντας την εκτίμηση του δείγματος, να εξάγουμε συμπεράσματα για τον πληθυσμό. Συγκεκριμένα επιτρέπει στον ερευνητή να καθορίσει με σχετική ακρίβεια την πιθανότητα σφάλματος που περιέχεται στα συμπεράσματα τα οποία διατυπώνει μετά τη στατιστική ανάλυση. Πρόκειται για ένα χρήσιμο εργαλείο για τον ερευνητή καθώς του επιτρέπει να ελέγξει την εγκυρότητα της θεωρίας του.

6.10.2. Γραμμική Παλινδρόμηση

Η γραμμική παλινδρόμηση αποτελεί μία στατιστική μέθοδο η οποία αποσκοπεί στον προσδιορισμό ενός μαθηματικού μοντέλου για την περιγραφή / ερμηνεία / πρόβλεψη των τιμών μίας μεταβλητής σε σχέση με τις τιμές ενός πλήθους άλλων μεταβλητών. Συγκεκριμένα η παλινδρόμηση εξετάζει πώς οι μεταβολές των ανεξάρτητων μεταβλητών επηρεάζουν την εξαρτημένη. Η ανάλυση της συσχέτισης χρησιμοποιείται στο πρώτο στάδιο της ανάλυσης προκειμένου να διαπιστώσουμε εάν υπάρχει στατιστική σχέση μεταξύ δύο μεταβλητών. Εάν η ανάλυση της συσχέτισης οδηγήσει στο συμπέρασμα ότι οι δύο μεταβλητές συσχετίζονται, τότε προχωρούμε στο δεύτερο στάδιο της ανάλυσης παλινδρόμησης όπου θα περιγράψουμε την σχέση.

Στην ενότητα αυτή διερευνούμε, μέσω μίας ανάλυσης παλινδρόμησης την αιτιώδη σχέση μεταξύ των ψευδομεταβλητών της Αποδοτικότητας Φορολογικής Διοίκησης, της Αποδοτικότητας Υπαλλήλων στις ΤΠΕ και της Αποτελεσματικότητας των λογισμικών της Φορολογικής Διοίκησης και συγκεκριμένων μεταβλητών που αντιπροσωπεύουν ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της Φορολογικής Διοίκησης.

Αφού αναφερθούμε στον τρόπο με τον οποίο προκύπτουν οι ψευδομεταβλητές, προσδιορίζουμε τις μεταβλητές και το μοντέλο που θα εφαρμοστεί και ολοκληρώνουμε την ενότητα αυτή με την παρουσίαση των αποτελεσμάτων που προκύπτουν.

6.10.2.1 Δημιουργία ψευδομεταβλητών

Για την συγκριτική μελέτη των μεταβλητών δημιουργούμε 3 πυλώνες ψευδομεταβλητών με τις εξής ονομασίες:

Εκτίμηση Αποδοτικότητας Φορολογικής Διοίκησης (ΕΑΦΔ) αποτελούμενη από τις εξής μεταβλητές:

- Γ7. Συμβολή των νέων τεχνολογιών
- Γ9. Διαθέσιμη υλικοτεχνική υποδομή των φορολογικών υπηρεσιών
- Γ13. Επάρκεια ενημέρωση από την Φορολογική Διοίκηση
- Δ6. Οργανωτική δομή της Φορολογικής Διοίκησης

Εκτίμηση Αποδοτικότητας Υπαλλήλων στις Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΕΑΥΤΠΕ) αποτελούμενη από τις εξής μεταβλητές:

- Γ2. Πραγματοποίηση ψηφιακών διαδικτυακών υπηρεσιών
- Δ25. Δημιουργία Κώδικα Δεοντολογίας
- Δ26. Βαθμός ενημέρωσης από την Φορολογική Διοίκηση
- Ε2. Βαθμός Επιμόρφωσης των υπαλλήλων

Εκτίμηση Αποτελεσματικότητας των Λογισμικών της Φορολογικής Διοίκησης (ΕΑΛΦΔ) αποτελούμενη από τις εξής μεταβλητές:

- Β3. Βαθμός συνεισφοράς φορολογικών διαδικτυακών ιστοσελίδων
- Β5. Λειτουργικά χαρακτηριστικά TAXISnet
- Β8. Βαθμός λειτουργικότητας του TAXISnet

Οι τιμές που λαμβάνουν οι ψευδομεταβλητές προκύπτουν από τον μέσο όρο των ανεξάρτητων μεταβλητών του ερωτηματολογίου. Προκειμένου να ανιχνευθούν οι επιδράσεις που έχουν οι ανεξάρτητες μεταβλητές, χρησιμοποιήθηκαν πίνακες με τους οποίους συνδυάζονται οι απαντήσεις των δύο ερωτήσεων που μας ενδιαφέρουν. Οι πίνακες αυτοί έχουν αποστολή «να αναδειξουν την επίδραση μίας μεταβλητής σε μία άλλη» (Martin, 2008:80). Εφόσον έχουμε διαπιστώσει ότι για κάποια μεγέθη υπάρχει ισχυρή συσχέτιση, είναι επιθυμητό να προσδιορίσουμε την μαθηματική σχέση που συνδέει τα δύο μεγέθη. Η διαδικασία με την οποία προβλέπουμε την μαθηματική σχέση που συνδέει τα δύο μεγέθη ονομάζεται παλινδρόμηση.

Μέσω του στατιστικού λογισμικού SPSS έχουμε την δυνατότητα πραγματοποίησης μίας σειράς από στατιστικούς ελέγχους και μέτρα συνάφειας που ορίζουν το είδος και την ένταξη των μεταβλητών. Με τους ελέγχους αυτούς εξετάζουμε, αν αυτές οι σχέσεις που παρατηρούμε αφορούν μόνο το δείγμα που πήραμε ή μπορούν να απαντώνται και σε ολόκληρο τον πληθυσμό με την ίδια συχνότητα (Αποστολόπουλος, 2006:175, Γναρδέλης, 2006:375, Καλτσούνη, 2006:227, Martin, 2006:41).

Για να διερευνηθεί η ύπαρξη συσχετίσεων και να ανιχνευθεί ο βαθμός επίδρασης μεταξύ των εξαρτημένων και ανεξάρτητων μεταβλητών ακολούθησε έλεγχος κανονικότητας των ανεξάρτητων μεταβλητών του ερωτηματολογίου. Σύμφωνα με τον Εμβαλωτή & συν. (2006), ανεξάρτητες μεταβλητές θεωρούνται αυτές που επηρεάζουν αιτιωδώς τις εξαρτημένες μεταβλητές ενώ εξαρτημένες αυτές των οποίων οι τιμές τους επηρεάζονται από τις μεταβολές των ανεξάρτητων μεταβλητών.

6.10.2.2. Έλεγχος κανονικότητας

Μέσω του SPSS (Analyze – Descriptive Statistics – Explore) μελετούμε την κανονικότητα των μεταβλητών. Συγκεκριμένα υιοθετούμε δύο υποθέσεις:

H_0 : Η μεταβλητή ακολουθεί την κανονική κατανομή

H_1 : Η μεταβλητή δεν ακολουθεί την κανονική κατανομή.

Επειδή τα δεδομένα της έρευνας N είναι $N > 50$, μελετούμε τα αποτελέσματα του Kolmogorov – Smirnov. Από την ανάλυση περί κανονικότητας του δείγματος και σύμφωνα με τους πίνακες που εξήχθησαν από το SPSS, παρατηρούμε ότι επειδή $p = 0 < 0.05$, απορρίπτουμε την H_0 και δεχόμαστε την H_1 , δηλαδή δεν υπάρχει κανονικότητα.

6.10.2.3. Συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών

Οι σχέσεις που θα παρουσιαστούν στη συνέχεια, διαπιστώθηκαν με τη χρήση της μεθόδου Spearman, η οποία αποτελεί έναν μη παραμετρικό συντελεστή συσχέτισης. Ο συντελεστής Spearman, γνωστός και ως μη παραμετρικός συντελεστής συσχέτισης θεωρείται καλή επιλογή για την περιγραφή της συσχέτισης δύο μεγεθών, όταν γνωρίζουμε ότι τα δεδομένα δεν ακολουθούν κανονική κατανομή ή υποψιαζόμαστε ότι τα δεδομένα συνδέονται μεταξύ τους γραμμικά (Λαγουμιτζής & συν., 2015:110). Αυτή η συσχέτιση ανάμεσα σε δύο σύνολα τιμών αντικατοπτρίζει το αν υπάρχει μία συνεχής προβλέψιμη συσχέτιση ανάμεσα στις τιμές (Gravetter &

Wallnan, 2000). Προκειμένου να μελετήσουμε την σχέση μεταξύ των ανεξάρτητων μεταβλητών και της εξαρτημένης μεταβλητής, υιοθετούμε δύο υποθέσεις:

H₀: Δεν υπάρχει συσχέτιση (ο συντελεστής συσχέτισης είναι μηδενικός)

H₁:Υπάρχει συσχέτιση (ο συντελεστής συσχέτισης δεν είναι μηδενικός)

Με την υιοθέτηση της στατιστικής υπόθεσης, πραγματοποιείται ο στατιστικός έλεγχος με βάση τις παρατηρήσεις του δείγματος. Εφόσον απορριφθεί η μηδενική υπόθεση τότε θεωρείται ότι γίνεται αποδεκτή η εναλλακτική υπόθεση H₁, η οποία είναι αντίθετη της μηδενικής υπόθεσης. Η απόφαση για την αποδοχή ή απόρριψη της H₀ πραγματοποιείται με τον ορισμό ενός επιπέδου εμπιστοσύνης (1-α). Το α ονομάζεται επίπεδο εμπιστοσύνης (significance level) και καθορίζει τα όρια των περιοχών αποδοχής και απόρριψης και όπως είναι ευρέως αποδεκτό έτσι και στην παρούσα ανάλυση, θεωρείται ότι είναι ίσο με 0,01.

Μέσω του SPSS (Analyze – Correlate – Bivariate - Spearman) έχουμε τα εξής αποτελέσματα:

Για την Ελλάδα

			A10	A11	B1-1	B2-3	B6-1	Γ2	Γ10	Γ11	Δ1	Δ3	Δ4	Δ5-4	Δ9	Δ12	Δ20	Δ21-1	Δ26	Δ28-4	ΣΤ1-10	ΣΤ2-1	ΣΤ3
Spearman's rho	EΚΤΙΜΗΣΗ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	Correlation Coefficient	.228**	.172**	.286**	.398**	.336**	.329**	.542**	.442**	.339**	.423**	.455**	.343**	.291**	.355**	.500**	.081	.431**	.270**	.176**	.135**	-0.007
		Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,012	0,000	0,000	0,000	0,000	0,805
		N	1180	1180	1180	1180	1180	1010	1180	1180	1180	1180	1180	1180	1180	1180	1180	220	961	1180	1180	1180	1180

		B1-2	B5-1	B6-3	Γ7	Γ11	Δ4	Δ5	Δ12	Δ20	Δ24	Δ25	Δ28-4	Δ28-5	Δ28-6	E3	ΣΤ2-1
EΚΤΙΜΗΣΗ ΥΠΛΗΡΩΣΗ	Correlation Coefficient	.309**	.259**	.192**	.354**	.378**	.439**	.318**	.383**	.395**	.385**	.606**	.303**	.329**	.328**	.562**	.176**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	1180	1180	1180	1180	1180	1180	1180	1180	1180	220	1180	1180	1180	1180	1180	1180

		A10	A11	B1-1	B1-2	B1-3	B1-4	B6-1	B6-2	B6-5	Γ2	Γ7	Γ14	Δ8	Δ9	Δ12	Δ14-4	Δ20
EΚΤΙΜΗΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΩΝ	Correlation Coefficient	.295**	.288**	.253**	.258**	.248**	.263**	.477**	.503**	.486**	.347**	.192**	.336**	.367**	.373**	.226**	-0.009	-0.018
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,869	0,794
	N	1180	1180	1180	1180	1180	1180	1180	1180	1180	1180	1010	1180	1180	1180	1180	1180	347

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Για την Κύπρο

		A10	A11	B1-1	B2-3	B6-1	Γ2	Γ10	Γ11	Δ1	Δ3	Δ4	Δ5-4	Δ9	Δ12	Δ20	Δ21-1	Δ26	Δ28-4	ΣΤ1-10	ΣΤ2-1	ΣΤ3
ΕΛΦΔ	Correlation Coefficient	.676**	.729**	.665**	.566**	.528**	.856**	.171	.385**	.617**	.382**	.371**	.761**	.697**	.806**	.739**	.788**	.215	.532**	0.608	.477**	.549**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,027	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,005	0,000	0,552	0,000	0,000
	N	168	168	168	168	168	149	168	168	168	168	168	168	168	168	168	81	87	168	168	168	168

		B1-2	B5-1	B6-3	Γ7	Γ11	Δ4	Δ5-4	Δ12	Δ20	Δ24	Δ25	Δ28-4	Δ28-5	Δ28-6	E3	ΣΤ2-1
ΕΛΥΠΠΕ	Correlation Coefficient	.509**	.508**	.615**	.542**	.478**	.472**	.624**	.543**	.507**	.530**	.761**	.751**	.615**	.460**	.180	.428**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,020	0,000
	N	168	168	168	168	168	168	168	168	168	81	168	168	168	168	168	168

		A10	A11	B1-1	B1-2	B1-3	B1-4	B6-1	B6-2	B6-5	Γ2	Γ7	Γ14	Δ8	Δ9	Δ12	Δ14-4	Δ20
ΕΛ/ΦΔ	Correlation Coefficient	.794**	.721**	.578**	.463**	.498**	.652**	.620**	.753**	.627**	.696**	.570**	.718**	.748**	.591**	.615**	.836**	.592**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	168	168	168	168	168	168	168	168	168	168	149	168	168	168	168	168	64

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Ο συντελεστής συσχέτισης Spearman λαμβάνει τιμές από 0 έως 1, με το 0 να δηλώνει ότι τα δύο μεγέθη είναι εντελώς ασυσχέτιστα ενώ η τιμή 1 δηλώνει ότι υπάρχει απόλυτη συσχέτιση μεταξύ των δύο μεγεθών. Συγκεκριμένα, έχουμε τις εξής ερμηνείες για τις τιμές του συντελεστή συσχέτισης Spearman (Εμβαλωτής & συν, 2006):

- 0,00 έως 0,20 θεωρούμε ότι υπάρχει μηδενική σχέση
- 0,21 έως 0,40 θεωρούμε ότι υπάρχει μικρή σχέση
- 0,41 έως 0,60 θεωρούμε ότι υπάρχει μέτρια σχέση
- 0,61 έως 0,80 θεωρούμε ότι υπάρχει δυνατή σχέση
- 0,81 έως 1,00 θεωρούμε ότι υπάρχει εξαιρετικά δυνατή σχέση

6.10.2.4. Βιβλιογραφική τεκμηρίωση του συντελεστή προσδιορισμού R²

Σχετικά με την ερμηνεία της τιμής του R², ο οποίος υποδεικνύει την ποιότητα προσαρμογής της γραμμής παλινδρόμησης στα δεδομένα, οι βιβλιογραφικές αναφορές σχετικά με την ερμηνεία των τιμών της ποικίλλουν. Αρχικά οι Falk & Miller (1992) συνιστούν η τιμή του R² να είναι μεγαλύτερη του 0,10 έτσι ώστε να εξασφαλίζεται ότι η διακύμανση έχει τόσο πρακτικό όσο και στατιστική σημασία. Σύμφωνα με τους Lee & Chen (1998) η τιμή του R² θεωρείται ουσιώδης όταν είναι ίση με 0,67, μέτρια όταν είναι ίση με 0,33 και χαμηλή όταν είναι ίση με 0,19. Ο Hair et al (2014) θεωρεί ουσιώδη την τιμή του R² όταν είναι ίση με 0,75, μέτρια όταν είναι ίση με 0,50 και χαμηλή όταν είναι ίση με 0,25. Αντίστοιχα, ο Chin (1998) σε μία πρόσφατη έρευνα χαρακτηρίζει ουσιώδη τις τιμές μεγαλύτερες από 0,60, μέτριες τις τιμές μεταξύ 0,30 και 0,60 και τέλος χαμηλές τις τιμές μικρότερες του 0,30. Όπως σημειώνει ο Cohen (1998), όταν οι συσχετίσεις είναι μεταξύ 0,35 και 0,65, τότε είναι χρήσιμες για περιορισμένη πρόβλεψη. Πολλοί συντελεστές εντάσσονται σε αυτό το εύρος (Creswell, 2011:402).

6.11. Παρουσίαση αποτελεσμάτων Γραμμικής Παλινδρόμησης

6.11.1. Συσχέτιση της Εκτίμησης Αποδοτικότητας Φορολογικής Διοίκησης Για την Ελλάδα

D) Με τον βαθμό ενσωμάτωσης των ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών στην καθημερινότητα των φορολογούμενων πολιτών (Γ10)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,542, επομένως υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΦΔ και Γ10. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3, προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson²⁴⁹ είναι 56,7% (θετική συνάφεια), γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης, με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R², ο οποίος σπανίως αυξάνεται σημαντικά με την αύξηση (πάνω από 6) του αριθμού των ανεξάρτητων μεταβλητών (Σιάρδος, 2005), προκύπτει ότι εξηγείται το 32.20% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ενσωμάτωσης ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών στην καθημερινότητα των φορολογούμενων πολιτών**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με sig=0 <0,05 και το F²⁵⁰ = 559,373. Το R² και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R² είναι υψηλό και το sig ANOVA <0.05, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού p-value =0,000 < 0,001. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΦΔ} = 0,445 * (\text{Βαθμός ενσωμάτωσης}) + 1.620$$

²⁴⁹ Ο συντελεστής συσχέτισης Pearson λαμβάνει τιμές στο διάστημα [-1, 1].

²⁵⁰ Το test F χρησιμοποιείται συνήθως για την ανίχνευση διαφορών δύο ή και περισσότερων μέσων όρων. Το ίδιο ουσιαστικά μαθηματικό μοντέλο χρησιμοποιείται και για τον υπολογισμό της πρόβλεψης (Εμβαλώτης & συν., 2006).

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,445$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=23,651$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ενσωμάτωσης ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών στην καθημερινότητα των φορολογούμενων πολιτών** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο Βαθμός ενσωμάτωσης ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών στην καθημερινότητα των φορολογούμενων πολιτών είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,445 μονάδες.

II) Με τον βαθμό επάρκειας του ELENXIS (Γ11)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,442, επομένως υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΦΔ και Γ11. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3. προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 45,5%, γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 20,7% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός επάρκειας του λογισμικού ELENXIS στην εκτέλεση των φορολογικών ελέγχων**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 307,944$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0.05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΦΔ} = 0,319 * (\text{Επάρκεια ELENXIS}) + 2.000$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,319$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=23,651$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός επάρκειας του λογισμικού ELENXIS στην εκτέλεση των φορολογικών ελέγχων** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο Βαθμός επάρκειας του λογισμικού ELENXIS στην εκτέλεση των φορολογικών ελέγχων είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,319 μονάδες.

III) Με τον βαθμό πειθούς των φορολογουμένων για την ανταποδοτικότητα των φόρων που πληρώνουν (Δ3)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,423, επομένως υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΦΔ και Δ3. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3, προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 50,9% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 25,90% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός πειθούς των φορολογουμένων για την ανταποδοτικότητα των φόρων που πληρώνουν**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 <0,05$ και το $F = 412,171$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} <0.05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} =0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΦΔ} = 0,336 * (\text{Βαθμός πειθούς ανταποδοτικότητας}) + 2.303$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,336$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=23,651$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **βαθμός πειθούς των φορολογουμένων για την ανταποδοτικότητα των φόρων που πληρώνουν** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο βαθμός πειθούς των φορολογουμένων για την ανταποδοτικότητα των φόρων που πληρώνουν είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,336 μονάδες.

IV) Με τον βαθμό διάδοσης χρήσης του Internet (Δ4)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,455, επομένως υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΦΔ και Δ4. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3, προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 46,6% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 21,70% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός διάδοσης χρήσης του Internet για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 326,382$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\mathbf{ΕΑΦΔ = 0,234 * (Βαθμός χρήσης του Internet) + 1,924}$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,234$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=33,948$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός διάδοσης**

χρήσης του Internet για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο Βαθμός διάδοσης χρήσης του Internet για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,234 μονάδες.

V) Με τον βαθμό απορρόφησης προτάσεων βελτίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών (Δ20)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,500, επομένως υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΦΔ και Δ4. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3, προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 52,1% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R² προκύπτει ότι εξηγείται το 27,10% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός απορρόφησης των προτάσεων βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης προς τους πολίτες**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με sig=0 <0,05 και το F = 81,146. Το R² και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R² είναι υψηλό και το sig ANOVA <0.05, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού p-value =0,000 < 0,001. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\mathbf{ΕΑΦΔ = 0,325 * (Βαθμός απορρόφησης προτάσεων βελτίωσης) + 2,161}$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης β=0,325 είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν (t=33,948 & sig<0.001), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός**

απορρόφησης των προτάσεων βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης προς τους πολίτες ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο Βαθμός απορρόφησης των προτάσεων βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης προς τους πολίτες είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,325 μονάδες.

VI) Με τον βαθμό ικανοποίησης της ενημέρωσης από την Φορολογική Διοίκηση (Δ26)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,431, επομένως υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΦΔ και Δ26. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 45,4% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R² προκύπτει ότι εξηγείται το 20,60% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΦΔ από την ανεξάρτητη μεταβλητή Βαθμός ικανοποίησης της παρεχόμενης ενημέρωσης από την Φορολογική Διοίκηση για τις νέες διατάξεις και εγκυκλίους.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με sig=0 <0,05 και το F = 306,209. Το R² και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R² είναι υψηλό και το sig ANOVA <0,05, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού p-value =0,000 < 0,001. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΦΔ} = 0,322 * (\text{Βαθμός ικανοποίησης ενημέρωσης}) + 2,055$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,322$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=40,068$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ικανοποίησης της παρεχόμενης ενημέρωσης από την Φορολογική Διοίκηση για τις νέες διατάξεις και εγκυκλίους** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο Βαθμός ικανοποίησης της παρεχόμενης ενημέρωσης από την Φορολογική Διοίκηση για τις νέες διατάξεις και εγκυκλίους είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,322 μονάδες.

Στην Κύπρο

I) Με τον βαθμό ικανοποίησης του φορολογούμενου πολίτη (A10)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,676, επομένως υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΦΔ και A10. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 48,8%, γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 23,8% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ικανοποίησης του φορολογούμενου πολίτη από την Φορολογική Διοίκηση**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 51,949$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΦΔ} = 0,362 * (\text{Βαθμός ικανοποίησης}) + 1.489$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,362$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=7,060$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ικανοποίησης του φορολογούμενου πολίτη από την Φορολογική Διοίκηση**. ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο Βαθμός ικανοποίησης του φορολογούμενου πολίτη από την Φορολογική Διοίκηση είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,362 μονάδες.

Π) Με τον βαθμό ικανοποίησης του λογιστή/φοροτεχνικού (Α11)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,729, επομένως υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΦΔ και Α11. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3, προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 63.8%, γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 40.8% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ικανοποίησης του λογιστή / φοροτεχνικού από την Φορολογική Διοίκηση**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 <0,05$ και το $F = 114,240$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} <0.05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} =0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΦΔ} = 0,418 * (\text{Βαθμός ικανοποίησης}) + 1.284$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,418$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=7,894$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ικανοποίησης του λογιστή / φοροτεχνικού από την Φορολογική Διοίκηση** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο Βαθμός ικανοποίησης του λογιστή / φοροτεχνικού από την Φορολογική Διοίκηση είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,418 μονάδες.

III) Με τον βαθμό ικανοποίησης από την χρήση του TAXIS (B1-1)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,830, επομένως υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΦΔ και B1. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 91,3%, γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 80.9% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ικανοποίησης από την χρήση του TAXIS**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 99,452$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0.05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\mathbf{ΕΑΦΔ = 0,823 * (Βαθμός ικανοποίησης) + 0.379}$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,823$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=4,600$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός**

ικανοποίησης από την χρήση του TAXIS. ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο Βαθμός ικανοποίησης από την χρήση του TAXIS είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,823 μονάδες.

IV) Με τον βαθμό ανταπόκρισης σε τυχόν προβλήματα του HelpDesk του TAXIS (B2)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,566, επομένως υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΦΔ και Β2. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 47,2%, γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 22,3% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ανταπόκρισης σε τυχόν προβλήματα του HelpDesk του TAXIS**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 47,586$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΦΔ} = 0,260 * (\text{Βαθμός ανταπόκρισης}) + 2.027$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,418$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=14,055$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ανταπόκρισης σε τυχόν προβλήματα του HelpDesk του TAXIS** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΦΔ. Δεδομένου ότι ο

συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο Βαθμός ανταπόκρισης σε τυχόν προβλήματα του HelpDesk του TAXIS είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,260 μονάδες.

V) Με τον συμβολή των νέων τεχνολογιών πληροφορικής στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροδιαφυγής (B6-1)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,528, επομένως υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΦΔ και Β6. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 60%, γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 36% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΦΔ από την ανεξάρτητη μεταβλητή Βαθμός συμβολής της χρήσης νέων τεχνολογιών πληροφορικής στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροδιαφυγής.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 93,566$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΦΔ} = 0,335 * (\text{Βαθμός χρήσης πληροφορικής}) + 1,737$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,335$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=12,971$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή Βαθμός συμβολής της χρήσης νέων τεχνολογιών πληροφορικής στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροδιαφυγής ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΦΔ.

Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο Βαθμός συμβολής της χρήσης νέων τεχνολογιών πληροφορικής στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροδιαφυγής είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,335 μονάδες.

VI) Με τον βαθμό ικανοποίησης από ολοκληρωμένη ηλεκτρονική φορολογική συναλλαγή (Γ2)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,856, επομένως υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΦΔ και Γ2. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 72.2%, γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R² προκύπτει ότι εξηγείται το 52.1% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ικανοποίησης από μία ολοκληρωμένη ηλεκτρονική φορολογική συναλλαγή**

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με sig=0 <0,05 και το F = 159,649. Το R² και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R² είναι υψηλό και το sig ANOVA <0.05, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού p-value =0,000 < 0,001. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\mathbf{ΕΑΦΔ = 0.619 * (Βαθμός ικανοποίησης από φορολογική συναλλαγή) + 0,602}$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης β=0,619 είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν (t=3,072 & sig<0.001), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ικανοποίησης από μία ολοκληρωμένη ηλεκτρονική φορολογική συναλλαγή** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής:

όταν ο Βαθμός ικανοποίησης από μία ολοκληρωμένη ηλεκτρονική φορολογική συναλλαγή είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,619 μονάδες.

VII) Με τον βαθμό ενημέρωσης του φορολογούμενου πολίτη για τις φορολογικές του υποχρεώσεις (Δ1)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,617, επομένως υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΦΔ και Δ1. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 53,1%, γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 28,2% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ενημέρωσης του φορολογούμενου πολίτη ως προς τις φορολογικές του υποχρεώσεις**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 65,040$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\mathbf{ΕΑΦΔ = 0,458 * (Βαθμός χρήσης πληροφορικής) + 1,807}$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,458$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=11,980$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ενημέρωσης του φορολογούμενου πολίτη ως προς τις φορολογικές του υποχρεώσεις** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του

ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο Βαθμός ενημέρωσης του φορολογούμενου πολίτη ως προς τις φορολογικές του υποχρεώσεις είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,458 μονάδες.

VIII) Με τον βαθμό ικανοποίησης από την επικοινωνία με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης (Δ5)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,761, επομένως υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΦΔ και Δ5. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 78%, γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 60.8% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ικανοποίησης από την επικοινωνία με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης**. Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 257,801$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΦΔ} = 0,446 * (\text{Βαθμός ικανοποίησης από την επικοινωνία}) + 1,606$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,446$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=17,751$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ικανοποίησης από την επικοινωνία με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο Βαθμός ικανοποίησης από την επικοινωνία με τις υπηρεσίες της Φορολογικής

Διοίκησης είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,446 μονάδες.

ΙΧ) Με τον βαθμό συμβολής των ελεγκτικών προτύπων στην πραγματοποίηση των φορολογικών ελέγχων (Δ9)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,697, επομένως υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΦΔ και Δ9. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 60%, γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 36% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός συμβολής των ελεγκτικών προτύπων στην πραγματοποίηση των φορολογικών ελέγχων**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 93,551$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΦΔ} = 0,474 * (\text{Βαθμός συμβολής ελεγκτικών προτύπων}) + 1,182$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,474$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=6,230$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός συμβολής των ελεγκτικών προτύπων στην πραγματοποίηση των φορολογικών ελέγχων** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο Βαθμός συμβολής των ελεγκτικών προτύπων στην πραγματοποίηση των

φορολογικών ελέγχων είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,474 μονάδες.

X) Με τον βαθμό αποτελεσματικής λειτουργίας υπηρεσίας λόγω επιπέδου εκπαίδευσης προσωπικού (Δ12)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,806, επομένως υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΦΔ και Δ12. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 70.4%, γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 49,6% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός αποτελεσματικής λειτουργίας υπηρεσίας λόγω επιπέδου εκπαίδευσης προσωπικού**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 163,047$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΦΔ} = 0,481 * (\text{Βαθμός αποτελεσματικής λειτουργίας υπηρεσίας}) + 1,358$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,481$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=10,346$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός αποτελεσματικής λειτουργίας υπηρεσίας λόγω επιπέδου εκπαίδευσης προσωπικού** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο Βαθμός αποτελεσματικής λειτουργίας υπηρεσίας λόγω

επιπέδου εκπαίδευσης προσωπικού είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,481 μονάδες.

XI) Με τον βαθμό συμβολής προτάσεων βελτίωσης Φορολογικής Διοίκησης (Δ20)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,739, επομένως υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΦΔ και Δ20. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 76,7%, γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 58,8% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός συμβολής των προτάσεων βελτίωσης της Φορολογικής Διοίκησης**

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 112,635$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΦΔ} = 0,683 * (\text{Βαθμός συμβολής προτάσεων βελτίωσης}) + 1,306$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,683$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=7,366$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός συμβολής των προτάσεων βελτίωσης της Φορολογικής Διοίκησης** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο Βαθμός συμβολής των προτάσεων βελτίωσης της Φορολογικής Διοίκησης είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,683 μονάδες.

XII) Με τον βαθμό ανταπόκρισης από την Φορολογική Διοίκηση των προτάσεων βελτίωσης (Δ21)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,788, επομένως υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΦΔ και Δ21. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 64.5%, γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R² προκύπτει ότι εξηγείται το 41,6% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΦΔ από την ανεξάρτητη μεταβλητή Βαθμός ανταπόκρισης από την Φορολογική Διοίκηση των προτάσεων βελτίωσης.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με sig=0 <0,05 και το F = 60,428. Το R² και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R² είναι υψηλό και το sig ANOVA <0.05, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού p-value =0,000 < 0,001. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΦΔ} = 0,638 * (\text{Βαθμός ανταπόκρισης προτάσεων βελτίωσης}) + 1,947$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης β=0,638 είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν (t=15,726 & sig<0.001), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή Βαθμός ανταπόκρισης από την Φορολογική Διοίκηση των προτάσεων βελτίωσης ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο Βαθμός ανταπόκρισης από την Φορολογική Διοίκηση των προτάσεων βελτίωσης είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,638 μονάδες.

XIII) Με τον βαθμό συμβολής της Φορολογικής Διοίκησης στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής (Δ28-4)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,698, επομένως υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΦΔ και Δ28. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 82,3%, γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 67,7% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός συμβολής της Φορολογικής Διοίκησης στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 347,760$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

ΕΑΦΔ = 0,599 * (Βαθμός συμβολής Φορολογικής Διοίκησης στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής) + 1,402

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,599$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=15,801$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός συμβολής της Φορολογικής Διοίκησης στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο Βαθμός συμβολής της Φορολογικής Διοίκησης στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,599 μονάδες.

XIII) Με τον βαθμό συμβολής του Φορολογικού συστήματος στην μείωση της φοροδιαφυγής (ΣΤ1-10)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,608, επομένως υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΦΔ και ΣΤ1. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 65.2%, γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 42.5% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός συμβολής του φορολογικού συστήματος στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 122,801$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

ΕΑΦΔ = 0,375 * (Βαθμός συμβολής φορολογικού συστήματος στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής) + 2,101

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,375$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=24,166$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός συμβολής του φορολογικού συστήματος στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο Βαθμός συμβολής του φορολογικού συστήματος στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,375 μονάδες.

XV) Με τον βαθμό εξυπηρέτησης του Φορολογικού συστήματος της αρχής της φορολογικής ισότητας (ΣΤ2)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,762, επομένως υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΦΔ και ΣΤ2. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 84,2%, γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 70,8% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός εξυπηρέτησης του φορολογικού συστήματος της αρχής της φορολογικής ισότητας**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 403,035$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΦΔ} = 0,606 * (\text{Βαθμός εξυπηρέτησης φορολογικού συστήματος της αρχής της φορολογικής ισότητας}) + 1,479$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,606$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=18,720$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός εξυπηρέτησης του φορολογικού συστήματος της αρχής της φορολογικής ισότητας** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο Βαθμός εξυπηρέτησης του φορολογικού συστήματος της

αρχής της φορολογικής ισότητας είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,606 μονάδες.

XVI) Με το επίπεδο φορολογικής επιβάρυνσης (ΣΤ3)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,549, επομένως υπάρχει ισχυρή θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΦΔ και ΣΤ3. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 58,1%, γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 33,8% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **επίπεδο φορολογικής επιβάρυνσης**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 84,763$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\mathbf{ΕΑΦΔ = 0,721 * (επίπεδο φορολογικής επιβάρυνσης) + 0,989}$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,721$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=4,504$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **επίπεδο φορολογικής επιβάρυνσης** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν το **επίπεδο φορολογικής επιβάρυνσης** είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,721 μονάδες.

6.11.2. Συσχέτιση της Εκτίμησης Αποδοτικότητας των υπαλλήλων στις τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΕΑΥΤΠΕ)

Για την Ελλάδα

Δ) Με τον βαθμό διάδοσης της χρήσης του Internet στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης (Δ4)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,439, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΥΤΠΕ και Δ4. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 48,6% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R² προκύπτει ότι εξηγείται το 23,60% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΥΤΠΕ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός διάδοσης της χρήσης του διαδικτύου στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με sig=0 <0,05 και το F = 364,652. Το R² και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R² είναι υψηλό και το sig ANOVA <0.05, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού p-value =0,000 < 0,001. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΥΤΠΕ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\mathbf{ΕΑΥΤΠΕ = 0,339 * (Βαθμός διάδοσης Internet) + 2,033}$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης β=0,339 είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν (t=37,336 & sig<0.001), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός διάδοσης της χρήσης του διαδικτύου στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΥΤΠΕ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο Βαθμός διάδοσης της χρήσης

του διαδικτύου στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,339 μονάδες.

Π) Με την δυνατότητα συμμετοχής σε προγράμματα επιμόρφωσης (Ε3)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,562, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΥΤΠΕ και Ε3. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 56,5% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 32% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΥΤΠΕ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **δυνατότητα συμμετοχής σε προγράμματα επιμόρφωσης με στόχο την βελτίωση των ικανοτήτων των υπαλλήλων στη χρήση Η/Υ ηλεκτρονικών φορολογικών μηχανισμών και ηλεκτρονικής επικοινωνίας.**

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 553,232$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΥΤΠΕ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΥΤΠΕ} = 0,332 * (\text{συμμετοχή σε προγράμματα επιμόρφωσης}) + 2,256$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,332$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=62,416$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **δυνατότητα συμμετοχής σε προγράμματα επιμόρφωσης με στόχο την βελτίωση των ικανοτήτων των υπαλλήλων στη χρήση Η/Υ ηλεκτρονικών φορολογικών μηχανισμών και ηλεκτρονικής επικοινωνίας** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την

εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΥΤΠΕ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν η δυνατότητα συμμετοχής σε προγράμματα επιμόρφωσης με στόχο την βελτίωση των ικανοτήτων των υπαλλήλων στη χρήση Η/Υ ηλεκτρονικών φορολογικών μηχανισμών και ηλεκτρονικής επικοινωνίας είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,332 μονάδες.

Για την Κύπρο

I) Με τον βαθμό ευχρηστίας / φιλικότητας του TAXIS (B1-2)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,509, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΥΤΠΕ και B1-2. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 48,4% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R² προκύπτει ότι εξηγείται το 23,50% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΥΤΠΕ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ευχρηστίας / φιλικότητας του TAXIS**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με sig=0 <0,05 και το F = 50,898. Το R² και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R² είναι υψηλό και το sig ANOVA <0,05, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού p-value =0,000 < 0,001. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΥΤΠΕ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΥΤΠΕ} = 0,446 * (\text{Βαθμός ευχρηστίας / φιλικότητας TAXIS}) + 1,486$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης β=0,446 είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν (t=6,603 & sig<0.001), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ευχρηστίας / φιλικότητας του TAXIS** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη

μεταβλητή EAYTΠΕ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν Βαθμός ευχρηστίας / φιλικότητας του TAXIS είναι αυξημένος κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,446 μονάδες.

II) Με την ταχύτητα ολοκλήρωσης εργασιών μέσω Taxisnet (B5-1)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,508, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών EAYTΠΕ και B5-1. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον ακόλουθο πίνακα προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 47,6% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 22,7% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **EAYTΠΕ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Ταχύτητα ολοκλήρωσης εργασιών μέσω taxisnet**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 48,741$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της EAYTΠΕ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\mathbf{EAYTΠΕ = 0,385 * (Ταχύτητα ολοκλήρωσης εργασιών) + 1,473}$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,385$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=6,364$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **Ταχύτητα ολοκλήρωσης εργασιών μέσω taxisnet**, ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή EAYTΠΕ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν η **Ταχύτητα ολοκλήρωσης εργασιών μέσω taxisnet**, είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η EAYTΠΕ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,385 μονάδες.

III) Με την ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης των πολιτών (B6-3)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,615, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΥΤΠΕ και Β6-3. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 56,4% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 31,9% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΥΤΠΕ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **ενίσχυσης της φορολογικής συνείδησης των πολιτών**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 77,607$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΥΤΠΕ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΥΤΠΕ} = 0,299 * (\text{ενίσχυση φορολογικής συνείδησης πολιτών}) + 2,079$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,299$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=17,522$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **ενίσχυσης της φορολογικής συνείδησης των πολιτών**, ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΥΤΠΕ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν η **ενίσχυσης της φορολογικής συνείδησης των πολιτών** είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΥΤΠΕ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,299 μονάδες.

IV) Με τον βαθμό χρήσης νέων τεχνολογιών στις συναλλαγές (Γ7)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,542, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΥΤΠΕ και Γ7. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 58,2% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R² προκύπτει ότι εξηγείται το 33,9% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΥΤΠΕ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **βαθμό χρήσης νέων τεχνολογιών στις καθημερινές συναλλαγές**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με sig=0 <0,05 και το F = 85,001. Το R² και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R² είναι υψηλό και το sig ANOVA <0.05, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού p-value =0,000 < 0,001. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΥΤΠΕ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΥΤΠΕ} = 0,463 * (\text{βαθμός χρήσης νέων τεχνολογιών}) + 1,446$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης β=0,463 είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν (t=8,050 & sig<0.001), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **βαθμός χρήσης νέων τεχνολογιών στις καθημερινές συναλλαγές** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΥΤΠΕ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο **βαθμός χρήσης νέων τεχνολογιών στις καθημερινές συναλλαγές** είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΥΤΠΕ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,463 μονάδες.

V) Με την επάρκεια του λογισμικού Elenxis για την εκτέλεση φορολογικών ελέγχων (Γ11)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,478, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΥΤΠΕ και Γ11. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 58,2% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R² προκύπτει ότι εξηγείται το 33,8% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΥΤΠΕ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **επάρκεια του λογισμικού Elenxis στην εκτέλεση των φορολογικών ελέγχων**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με sig=0 <0,05 και το F = 84,812. Το R² και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R² είναι υψηλό και το sig ANOVA <0.05, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού p-value =0,000 < 0,001. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΥΤΠΕ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΥΤΠΕ} = 0,493 * (\text{επάρκεια Elenxis}) + 1,732$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης β=0,493 είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν (t=11,562 & sig<0.001), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **επάρκεια του λογισμικού Elenxis στην εκτέλεση των φορολογικών ελέγχων** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΥΤΠΕ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν η **επάρκεια του λογισμικού Elenxis στην εκτέλεση των φορολογικών ελέγχων** είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΥΤΠΕ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,493 μονάδες.

VI) Με τον βαθμό ικανοποίησης από την επικοινωνία με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης (Δ5)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,624, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΥΤΠΕ και Δ5. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 63.1% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R² προκύπτει ότι εξηγείται το 39,8% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΥΤΠΕ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **βαθμό ικανοποίησης από την επικοινωνία με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης**. Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με sig=0 <0,05 και το F = 109,912. Το R² και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R² είναι υψηλό και το sig ANOVA <0.05, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού p-value =0,000 < 0,001. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΥΤΠΕ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΥΤΠΕ} = 0,372 * (\text{βαθμός ικανοποίησης με τις υπηρεσίες}) + 1,918$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης β=0,372 είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν (t=16,619 & sig<0.001), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **βαθμό ικανοποίησης από την επικοινωνία με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΥΤΠΕ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο **βαθμό ικανοποίησης από την επικοινωνία με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης** είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΥΤΠΕ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,372 μονάδες.

VII) Με την αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας λόγω επιπέδου εκπαίδευσης του προσωπικού (Δ12)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,543, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΥΤΠΕ και Δ12. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 57% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R² προκύπτει ότι εξηγείται το 32,5% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΥΤΠΕ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **βαθμό αποτελεσματικής λειτουργίας της υπηρεσίας λόγω επιπέδου εκπαίδευσης του προσωπικού**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με sig=0 <0,05 και το F = 79,955. Το R² και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R² είναι υψηλό και το sig ANOVA <0,05, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού p-value =0,000 < 0,001. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΥΤΠΕ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΥΤΠΕ} = 0,401 * (\text{βαθμός αποδοτικότητας λειτουργίας υπηρεσίας}) + 1,711$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης β=0,401 είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν (t=10,944 & sig<0.001), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **βαθμό αποτελεσματικής λειτουργίας της υπηρεσίας λόγω επιπέδου εκπαίδευσης του προσωπικού** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΥΤΠΕ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο **βαθμός αποτελεσματικής λειτουργίας της υπηρεσίας λόγω επιπέδου εκπαίδευσης του προσωπικού** είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΥΤΠΕ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,401 μονάδες.

VIII) Με τον βαθμό συμβολής προτάσεων βελτίωσης Φορολογικής Διοίκησης (Δ20)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,507, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΥΤΠΕ και Δ20. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 72,5% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R² προκύπτει ότι εξηγείται το 52,6% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΥΤΠΕ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **βαθμό συμβολής προτάσεων βελτίωσης Φορολογικής Διοίκησης**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με sig=0 <0,05 και το F = 87,580. Το R² και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R² είναι υψηλό και το sig ANOVA <0.05, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού p-value =0,000 < 0,001. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΥΤΠΕ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΥΤΠΕ} = 0,624 * (\text{βαθμός συμβολής προτάσεων βελτίωσης}) + 1,640$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης β=0,624 είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν (t=8,937 & sig<0.001), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **βαθμό συμβολής προτάσεων βελτίωσης Φορολογικής Διοίκησης** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΥΤΠΕ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο **βαθμό συμβολής προτάσεων βελτίωσης Φορολογικής Διοίκησης** είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΥΤΠΕ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,624 μονάδες.

ΙΧ) Με το επίπεδο αυτονομίας της Φορολογικής Διοίκησης (Δ24)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,530, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΥΤΠΕ και Δ24. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 64,6% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R² προκύπτει ότι εξηγείται το 41,7% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΥΤΠΕ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **επίπεδο αυτονομίας της Φορολογικής Διοίκησης**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με sig=0 <0,05 και το F = 118,757. Το R² και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R² είναι υψηλό και το sig ANOVA <0.05, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού p-value =0,000 < 0,001. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΥΤΠΕ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΥΤΠΕ} = 0,557 * (\text{επίπεδο αυτονομίας Φορολογικής Διοίκησης}) + 1,555$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης β=0,557 είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν (t=10,857 & sig<0.001), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **επίπεδο αυτονομίας της Φορολογικής Διοίκησης** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΥΤΠΕ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν το **επίπεδο αυτονομίας της Φορολογικής Διοίκησης** είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΥΤΠΕ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,557 μονάδες.

X) Με το βαθμό συμβολής του Κώδικα επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας για τους υπαλλήλους του ΥΠΟΙΚ (Δ25)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,761, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΥΤΠΕ και Δ25. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 72,9% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R² προκύπτει ότι εξηγείται το 53,1% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΥΤΠΕ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **βαθμό συμβολής του Κώδικα επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας για τους υπαλλήλους του ΥΠΟΙΚ**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με sig=0 <0,05 και το F = 187,747. Το R² και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R² είναι υψηλό και το sig ANOVA <0,05, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού p-value =0,000 < 0,001. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΥΤΠΕ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΥΤΠΕ} = 0,431 * (\text{βαθμό συμβολής Κώδικα Δεοντολογίας}) + 1,741$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης β=0,431 είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν (t=17,069 & sig<0.001), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **βαθμό συμβολής του Κώδικα επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας για τους υπαλλήλους του ΥΠΟΙΚ** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΥΤΠΕ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο **βαθμός συμβολής του Κώδικα επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας για τους υπαλλήλους του ΥΠΟΙΚ** είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΥΤΠΕ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,431 μονάδες.

XI) Με το βαθμό συμβολής στην ίδρυση και ανάπτυξη επιχειρήσεων (Δ28-4)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,751, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΥΤΠΕ και Δ28-4. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 74,1% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R² προκύπτει ότι εξηγείται το 54,9% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΥΤΠΕ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **βαθμό συμβολής στην ίδρυση και ανάπτυξη επιχειρήσεων**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με sig=0 <0,05 και το F = 202,021. Το R² και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R² είναι υψηλό και το sig ANOVA <0.05, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού p-value =0,000 < 0,001. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΥΤΠΕ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΥΤΠΕ} = 0,529 * (\text{βαθμό συμβολής στην ίδρυση και ανάπτυξη επιχειρήσεων}) + 1,709$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης β=0,529 είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν (t=16,981 & sig<0.001), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **βαθμό συμβολής στην ίδρυση και ανάπτυξη επιχειρήσεων** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΥΤΠΕ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν το **βαθμό συμβολής στην ίδρυση και ανάπτυξη επιχειρήσεων** είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΥΤΠΕ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,529 μονάδες.

XII) Με το βαθμό συμβολής στην μείωση της γραφειοκρατικής διαδικασίας (Δ28-5)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,615, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΥΤΠΕ και Δ28-5. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 70,9% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R² προκύπτει ότι εξηγείται το 50,3% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΥΤΠΕ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **βαθμό συμβολής στην μείωση της γραφειοκρατικής διαδικασίας**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με sig=0 <0,05 και το F = 167,874. Το R² και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R² είναι υψηλό και το sig ANOVA <0.05, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού p-value =0,000 < 0,001. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΥΤΠΕ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΥΤΠΕ} = 0,558 * (\text{βαθμό συμβολής στην μείωση γραφειοκρατίας}) + 1,723$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης β=0,558 είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν (t=15,821 & sig<0.001), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **βαθμό συμβολής στην μείωση της γραφειοκρατικής διαδικασίας** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΥΤΠΕ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο **βαθμός συμβολής στην μείωση της γραφειοκρατικής διαδικασίας** είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΥΤΠΕ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,558 μονάδες

XIII) Με το βαθμό συμβολής στην ταχύτητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης των φορολογουμένων (Δ28-6)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,460, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΥΤΠΕ και Δ28-6. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 56,8% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 32,3% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΥΤΠΕ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **βαθμός συμβολής στην ταχύτητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης των φορολογουμένων**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 79,115$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΥΤΠΕ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

ΕΑΥΤΠΕ = 0,392 * (βαθμό συμβολής στην ταχύτητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης φορολογουμένων) + 2,042

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,392$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=16,813$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή βαθμός συμβολής στην ταχύτητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης των φορολογουμένων ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΥΤΠΕ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν το βαθμός συμβολής στην ταχύτητα και αποτελεσματικότητα

εξυπηρέτησης των φορολογουμένων είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΥΤΠΕ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,392 μονάδες.

XIV) Με το βαθμό εξυπηρέτησης του φορολογικού συστήματος της αρχής καθολικότητας του φόρου (ΣΤ2-1)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,428, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΥΤΠΕ και ΣΤ2-1. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 55,2% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 30,5% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΥΤΠΕ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **βαθμό εξυπηρέτησης του φορολογικού συστήματος της αρχής καθολικότητας του φόρου**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 72,787$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΥΤΠΕ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΥΤΠΕ} = 0,454 * (\text{βαθμό εξυπηρέτησης φορολογικού συστήματος αρχής καθολικότητας του φόρου}) + 1,838$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,454$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=12,335$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή βαθμό εξυπηρέτησης του φορολογικού συστήματος της αρχής καθολικότητας του φόρου ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΥΤΠΕ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως

εξής: όταν το βαθμό εξυπηρέτησης του φορολογικού συστήματος της αρχής καθολικότητας του φόρου είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΥΤΠΕ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,454 μονάδες.

6.11.3. Συσχέτιση της Εκτίμησης Αποτελεσματικότητας των λογισμικών της Φορολογικής Διοίκησης (ΕΑΛΦΔ)

Για την Ελλάδα

Δ) Με τον βαθμό συμβολής στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροαποφυγής & φοροδιαφυγής (B6-1)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,477, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΛΦΔ και Β6-1. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 45,7% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 20,9% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΛΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός συμβολής στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροαποφυγής και φοροδιαφυγής**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 311,579$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΛΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΛΦΔ} = 0,250 * (\text{Βαθμός συμβολής στην αντιμετώπιση φοροδιαφυγής}) + 2,987$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,250$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=50,967$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή βαθμό συμβολής στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροαποφυγής και φοροδιαφυγής ερμηνεύει

στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΛΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν το βαθμό συμβολής στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροαποφυγής και φοροδιαφυγής είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΛΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,250 μονάδες.

Π) Με τον βαθμό αποτελεσματικής συμβολής στην μείωση της γραφειοκρατίας (B6-2)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,503, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΛΦΔ και Β6-2. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 48,3% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 23,4% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΛΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός αποτελεσματικής συμβολής στην μείωση της γραφειοκρατίας**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 358,949$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΛΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΛΦΔ} = 0,269 * (\text{Βαθμός συμβολής στην μείωση της γραφειοκρατίας}) + 2,895$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,269$ είναι στατιστικά σημαντικός διάφορος του μηδέν ($t=48,649$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή βαθμό αποτελεσματικής συμβολής στην μείωση της γραφειοκρατίας ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΛΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός

είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν το βαθμό αποτελεσματικής συμβολής στην μείωση της γραφειοκρατίας είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΛΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,269 μονάδες.

III) Με τον βαθμό βελτίωσης της ποιότητας εξυπηρέτησης των φορολογουμένων (B6-5)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,486, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΛΦΔ και Β6-5. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 48,5% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 23,6% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΛΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός βελτίωσης ποιότητας εξυπηρέτησης των φορολογουμένων**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 362,879$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΛΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΛΦΔ} = 0,296 * (\text{Βαθμός βελτίωσης ποιότητας εξυπηρέτησης φορολογουμένων}) + 2,790$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,296$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=43,194$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή βαθμό βελτίωσης ποιότητας εξυπηρέτησης των φορολογουμένων ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΛΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν το βαθμό βελτίωσης

ποιότητας εξυπηρέτησης των φορολογουμένων είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΛΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,296 μονάδες.

Για την Κύπρο

I) Με τον βαθμό ικανοποίησης του φορολογούμενου πολίτη (A10)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,794, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΛΦΔ και Α10. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 67,8% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 46% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΛΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ικανοποίησης του φορολογούμενου πολίτη**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 141,612$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΛΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΛΦΔ} = 0,305 * (\text{Βαθμός ικανοποίησης φορολογούμενου πολίτη}) + 2,997$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,305$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=27,857$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή βαθμό ικανοποίησης του φορολογούμενου πολίτη ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΛΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο **βαθμός**

ικανοποίησης του φορολογούμενου πολίτη είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΛΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,305 μονάδες.

II) Με τον βαθμό ικανοποίησης του λογιστή/φοροτεχνικού (A11)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,721, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΛΦΔ και Α11. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 58% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R² προκύπτει ότι εξηγείται το 33.7% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΛΦΔ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ικανοποίησης του λογιστή/φοροτεχνικού**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με sig=0 <0,05 και το F = 84,222. Το R² και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R² είναι υψηλό και το sig ANOVA <0.05, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού p-value =0,000 < 0,001. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΛΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΛΦΔ} = 0,230 * (\text{Βαθμός ικανοποίησης λογιστή/φοροτεχνικού}) + 3,319$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης β=0,230 είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν (t=31,805 & sig<0.001), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή βαθμό ικανοποίησης του λογιστή / φοροτεχνικού ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΛΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο βαθμός ικανοποίησης του λογιστή / φοροτεχνικού είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΛΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,230 μονάδες.

III) Με τον βαθμό ικανοποίησης ευκολίας εισαγωγής-πρόσβασης & πλοήγησης του TAXIS (B1-1)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,578, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΛΦΔ και Β1-1. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 53.9% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 29.1% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΛΦΔ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ικανοποίησης ευκολίας εισαγωγής-πρόσβασης & πλοήγησης του TAXIS**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 68,016$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΛΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΛΦΔ} = 0,229 * (\text{Βαθμός ικανοποίησης ευκολίας εισαγωγής-πρόσβασης \& πλοήγησης του TAXIS}) + 3,363$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,229$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=30,442$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή βαθμό ικανοποίησης ευκολίας εισαγωγής-πρόσβασης & πλοήγησης του TAXIS, ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΛΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο βαθμός ικανοποίησης του λογιστή / φοροτεχνικού είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΛΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,229 μονάδες.

IV) Με τον βαθμό ικανοποίησης ευχρηστίας/φιλικότητας του TAXIS (B1-2)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,463, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΛΦΔ και Β1-2. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 47,3% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R² προκύπτει ότι εξηγείται το 22,4% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΛΦΔ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ικανοποίησης ευχρηστίας / φιλικότητας του TAXIS**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με sig=0 <0,05 και το F = 47,925. Το R² και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R² είναι υψηλό και το sig ANOVA <0.05, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού p-value =0,000 < 0,001. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΛΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΛΦΔ} = 0,256 * (\text{Βαθμός ικανοποίησης ευχρηστίας/φιλικότητας του TAXIS}) + 3,345$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,256$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=25,079$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή βαθμό ικανοποίησης ευχρηστίας/φιλικότητας του TAXIS, ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΛΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο βαθμός ικανοποίησης ευχρηστίας / φιλικότητας του TAXIS είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΛΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,256 μονάδες.

V) Με τον βαθμό ικανοποίησης εμφάνισης πληροφοριών του TAXIS (B1-3)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,498, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΛΦΔ και Β1-3. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 53,6% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 28,8% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΛΦΔ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ικανοποίησης εμφάνισης πληροφοριών του TAXIS**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 67,026$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΛΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΛΦΔ} = 0,257 * (\text{Βαθμός ικανοποίησης εμφάνισης πληροφοριών του TAXIS}) + 3,266$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,257$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=26,597$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή βαθμό ικανοποίησης εμφάνισης πληροφοριών του TAXIS, ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΛΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο βαθμός ικανοποίησης εμφάνισης πληροφοριών του TAXIS είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΛΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,257 μονάδες.

VI) Με τον βαθμό ικανοποίησης ταχύτητα και χρόνου απόκρισης του TAXIS (B1-4)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,652, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΛΦΔ και Β1-4. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 63% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 39,6% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΛΦΔ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ικανοποίησης ταχύτητας και χρόνου απόκρισης του TAXIS**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 109,038$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΛΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΛΦΔ} = 0,283 * (\text{Βαθμός ικανοποίησης ταχύτητας \& χρόνου απόκρισης του TAXIS}) + 3,201$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,283$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=31,054$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή βαθμός ταχύτητας & χρόνου απόκρισης του TAXIS, ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΛΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο βαθμός ικανοποίησης ταχύτητας & χρόνου απόκρισης του TAXIS είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΛΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,283 μονάδες.

VII) Με τον βαθμό ικανοποίησης από την συνολική διαδικασία ολοκληρωμένης ψηφιακής φορολογικής συναλλαγής (Γ2)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,696, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΛΦΔ και Γ2. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 69,8% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 48,8% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΛΦΔ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός ικανοποίησης από την συνολική διαδικασία ολοκληρωμένης ψηφιακής φορολογικής συναλλαγής**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 138,837$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΛΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

ΕΑΛΦΔ = 0,377 * (Βαθμός ικανοποίησης από την συνολική διαδικασία ολοκληρωμένης ψηφιακής φορολογικής συναλλαγής) + 2,758

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,377$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=21,659$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή βαθμός ικανοποίησης από την συνολική διαδικασία ολοκληρωμένης ψηφιακής φορολογικής συναλλαγής ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΛΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο βαθμός ικανοποίησης βαθμός ικανοποίησης από την συνολική διαδικασία ολοκληρωμένης ψηφιακής φορολογικής συναλλαγής είναι

αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΛΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,377 μονάδες.

VIII) Με τον βαθμό διευκόλυνσης της χρήσης νέων τεχνολογιών στις συναλλαγές από την Φορολογική Διοίκησης (Γ7)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,570, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΛΦΔ και Γ7. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 54,6% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 29,8% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΛΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός διευκόλυνσης της χρήσης νέων τεχνολογιών στις συναλλαγές από την Φορολογική Διοίκηση**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 70,494$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΛΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΛΦΔ} = 0,256 * (\text{Βαθμός διευκόλυνσης της χρήσης νέων τεχνολογιών στις συναλλαγές}) + 3,359$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,256$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=30,830$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή **βαθμός διευκόλυνσης της χρήσης νέων τεχνολογιών στις συναλλαγές** ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΛΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός

είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο βαθμός ικανοποίησης βαθμός διευκόλυνσης της χρήσης νέων τεχνολογιών στις συναλλαγές είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΛΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,256 μονάδες.

IX) Με τον βαθμό δημιουργίας λειτουργικού πλεονεκτήματος στην λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης (Γ14)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,718, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΛΦΔ και Γ14. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 71,1% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 50,5% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΛΦΔ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός δημιουργίας λειτουργικού πλεονεκτήματος στην λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 169,305$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΛΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

ΕΑΛΦΔ = 0,434 * (Βαθμός δημιουργίας λειτουργικού πλεονεκτήματος στην λειτουργία Φορολογικής Διοίκησης) + 2,373

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,434$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=16,276$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή βαθμός δημιουργίας λειτουργικού πλεονεκτήματος στην λειτουργία Φορολογικής Διοίκησης

ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΛΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο βαθμός δημιουργίας λειτουργικού πλεονεκτήματος στην λειτουργία Φορολογικής Διοίκησης είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΛΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,434 μονάδες.

X) Με τον βαθμό αναγκαιότητας ανάπτυξης συστημάτων αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνων για τον εντοπισμό φαινομένων φοροδιαφυγής (Δ8)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,748, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΛΦΔ και Δ8. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 68,5% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 46,9% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΛΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός αναγκαιότητας ανάπτυξης συστημάτων αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνων για τον εντοπισμό φαινομένων φοροδιαφυγής**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 146,767$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΛΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

ΕΑΛΦΔ = 0,315 * (Βαθμός αναγκαιότητας ανάπτυξης συστημάτων αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνων για τον εντοπισμό φαινομένων φοροδιαφυγής) + 2,925

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,315$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=16,276$ & $\text{sig}<0,001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή Βαθμός

αναγκαιότητας ανάπτυξης συστημάτων αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνων για τον εντοπισμό φαινομένων φοροδιαφυγής ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΛΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο Βαθμός αναγκαιότητας ανάπτυξης συστημάτων αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνων για τον εντοπισμό φαινομένων φοροδιαφυγής είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΛΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,315 μονάδες.

XI) Με τον βαθμό διαφάνειας πραγματοποίησης φορολογικών ελέγχων η εφαρμογή ελεγκτικών προτύπων (Δ9)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,591, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΛΦΔ και Δ9. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 65,5% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 42,9% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΛΦΔ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός διαφάνειας πραγματοποίησης φορολογικών ελέγχων η εφαρμογή ελεγκτικών προτύπων**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 124,617$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΛΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

ΕΑΛΦΔ = 0,313 * (Βαθμός διαφάνειας πραγματοποίησης φορολογικών ελέγχων η εφαρμογή ελεγκτικών προτύπων) + 3,064

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,313$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=28,206$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή Βαθμός διαφάνειας πραγματοποίησης φορολογικών ελέγχων η εφαρμογή ελεγκτικών προτύπων ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΛΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο Βαθμός διαφάνειας πραγματοποίησης φορολογικών ελέγχων η εφαρμογή ελεγκτικών προτύπων είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΛΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,313 μονάδες.

XII) Με τον βαθμό αποτελεσματικής λειτουργίας της Υπηρεσίας λόγω του επιπέδου εκπαίδευση του προσωπικού (Δ12)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,615, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΛΦΔ και Δ12. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 53,6% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 28,7% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΛΦΔ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός αποτελεσματικής λειτουργίας της Υπηρεσίας λόγω του επιπέδου εκπαίδευσης του προσωπικού**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 <0,05$ και το $F = 66,848$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} <0.05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} =0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΛΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΛΦΔ} = 0,22 * (\text{Βαθμός αποτελεσματικής λειτουργίας της Υπηρεσίας λόγω του επιπέδου εκπαίδευσης του προσωπικού}) + 3,504$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,22$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=37,049$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή Βαθμός αποτελεσματικής λειτουργίας της Υπηρεσίας λόγω του επιπέδου εκπαίδευσης του προσωπικού ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΛΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο βαθμός αποτελεσματικής λειτουργίας της Υπηρεσίας λόγω του επιπέδου εκπαίδευσης του προσωπικού είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΛΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,22 μονάδες.

XIII) Με την δημοσιοποίηση του επιχειρησιακού σχεδίου της Φορολογικής Διοίκησης μέσω e-mail (Δ14-4)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,836, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΛΦΔ και Δ14-4. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 74,9% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 56,1% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής **ΕΑΛΦΔ** από την ανεξάρτητη μεταβλητή **δημοσιοποίησης του επιχειρησιακού σχεδίου της Φορολογικής Διοίκησης μέσω e-mail**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 <0,05$ και το $F = 79,297$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} <0.05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΛΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΛΦΔ} = 0,62 * (\text{Δημοσιοποίηση του επιχειρησιακού σχεδίου της Φορολογικής Διοίκησης μέσω e-mail}) + 3,257$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,62$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=28,524$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή Δημοσιοποίηση του επιχειρησιακού σχεδίου της Φορολογικής Διοίκησης μέσω e-mail ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΛΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν η Δημοσιοποίηση του επιχειρησιακού σχεδίου της Φορολογικής Διοίκησης μέσω e-mail είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΛΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,62 μονάδες.

XIII) Με τον βαθμό υποβολής προτάσεων βελτίωσης προς την Φορολογική Διοίκηση (Δ20)

Σύμφωνα με τις μετρήσεις στο SPSS παρατηρούμε ότι ο συντελεστής συσχέτισης Spearman είναι ίσος με 0,592, επομένως υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών ΕΑΛΦΔ και Δ20. Άρα δικαιολογεί την ανάγκη ανάλυσης μέσω γραμμικής παλινδρόμησης.

Από τον πίνακα model summary που υπάρχει στο Παράρτημα 3 προκύπτει ότι ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 55,1% γεγονός που καταδεικνύει την ικανοποιητική προβλεπτική ικανότητα του μοντέλου. Επίσης με βάση τον συντελεστή προσδιορισμού R^2 προκύπτει ότι εξηγείται το 30,4% της συνολικής διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής ΕΑΛΦΔ από την ανεξάρτητη μεταβλητή **Βαθμός υποβολής προτάσεων βελτίωσης προς την Φορολογική Διοίκηση**.

Τέλος, στον πίνακα ανάλυσης διακύμανσης ANOVA, διαπιστώνουμε ότι το επίπεδο σημαντικότητας είναι ίσο με $\text{sig}=0 < 0,05$ και το $F = 34,481$. Το R^2 και το F είναι δείκτες καλής προσαρμογής. Επειδή το R^2 είναι υψηλό και το $\text{sig ANOVA} < 0,05$, σημαίνει ότι το μοντέλο αυτό έχει καλή προσαρμογή. Δηλαδή υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση / πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής από την ανεξάρτητη (Ρούσος & συν, 2008). Επομένως η γραμμική παλινδρόμηση είναι στατιστικά σημαντική.

Και οι δύο συντελεστές είναι στατιστικά σημαντικοί σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 αφού $p\text{-value} = 0,000 < 0,001$. Αυτό σημαίνει ότι το μοντέλο συνεισφέρει σε πολύ σημαντικό βαθμό στην πρόβλεψη της εκτίμησης της ΕΑΛΦΔ.

Η συνάρτηση παλινδρόμησης που σχηματίζεται έχει την εξής μορφή

$$\text{ΕΑΛΦΔ} = 0,304 * (\text{Βαθμός υποβολής προτάσεων βελτίωσης προς την Φορολογική Διοίκηση}) + 3,508$$

Ο συντελεστής παλινδρόμησης $\beta=0,304$ είναι στατιστικά σημαντικά διάφορος του μηδέν ($t=24,637$ & $\text{sig}<0.001$), συνεπώς η ανεξάρτητη μεταβλητή Βαθμός υποβολής προτάσεων βελτίωσης προς την Φορολογική Διοίκηση ερμηνεύει στατιστικά σημαντικά την εξαρτημένη μεταβλητή ΕΑΛΦΔ. Δεδομένου ότι ο συντελεστής αυτός είναι στατιστικά σημαντικός, η τιμή του ερμηνεύεται ως εξής: όταν ο Βαθμός υποβολής προτάσεων βελτίωσης προς την Φορολογική Διοίκηση είναι αυξημένη κατά μία μονάδα, τότε η ΕΑΛΦΔ αναμένεται να είναι αυξημένη κατά 0,304 μονάδες.

6.12.Συνοπτικός πίνακας αποτελεσμάτων γραμμικής παλινδρόμησης

Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων της γραμμικής παλινδρόμησης, προκύπτει ο ακόλουθος πίνακας για την ακόλουθη εξίσωση που περιγράφει την σχέση μεταξύ της εξαρτημένης μεταβλητής και των ανεξάρτητων μεταβλητών:

$$E.AΦ.Δ. = \text{σταθερή} + (\text{συντελεστής ανεξάρτητης μεταβλητής}) * \beta$$

Πίνακας 115 Συνοπτικός πίνακας γραμμικής παλινδρόμησης ΕΑΦΔ

Ανεξάρτητες μεταβλητές	Τιμές					
	Ελλάδα R ²	Κύπρος R ²	Ελλάδα β	Κύπρος β	Ελλάδα Σταθερή	Κύπρος Σταθερή
Βαθμό ικανοποίησης του φορολογούμενου πολίτη (A10)	0.051	0,238	0.158	0.362	2.339	1.489
Βαθμό ικανοποίησης του λογιστή/φοροτεχνικού (A11)	0.025	0,408	0.114	0.418	2.486	1.284
Βαθμό ικανοποίησης από την χρήση του TAXIS εισαγωγής-πρόσβασης & πλοήγησης (B1-1)	0.098	0,809	0.240	0.823	2.057	0.379
Βαθμό ανταπόκρισης σε τυχόν προβλήματα του HelpDesk του TAXIS (B2-3)	0.149	0,223	0.264	0.260	2.025	2.027
Συμβολή νέων τεχνολογιών πληροφορικής στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροδιαφυγής (B6-1)	0.086	0,360	0.201	0.335	2.093	1.737
Βαθμό ικανοποίησης από την ηλεκτρονική φορολογική συναλλαγή (Γ2)	0.118	0,521	0.280	0.619	1.823	0.602
Βαθμό ενσωμάτωσης ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών (Γ10)	0.322	0.027	0,445	0.119	1.620	2.621
Βαθμό επάρκειας Elenxis (Γ11)	0,207	0.412	0,319	0.529	2,000	1.552
Βαθμό ενημέρωσης του φορολογούμενου πολίτη για τις φορολογικές του υποχρεώσεις (Δ1)	0.125	0,282	0.279	0.458	2.156	1.807
Βαθμό πειθούς για την ανταποδοτικότητα των φόρων που πληρώνουν (Δ3)	0,259	0.388	0,336	0.539	2,303	1.904
Βαθμό διάδοσης χρήσης του Internet (Δ4)	0,217	0.357	0.234	0.468	1.924	1.681
Βαθμό ικανοποίησης από την επικοινωνία με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης (Δ5-4)	0.136	0,608	0.222	0.446	2.318	1.606
Βαθμό συμβολής των ελεγκτικών προτύπων στην πραγματοποίηση των φορολογικών ελέγχων (Δ9)	0.091	0,360	0.199	0.474	2.146	1.182
Βαθμό αποτελεσματικής λειτουργίας υπηρεσίας λόγω επιπέδου εκπαίδευσης προσωπικού (Δ12)	0.108	0,496	0.227	0.481	2.183	1.358
Βαθμό απορρόφησης προτάσεων βελτίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών (Δ20)	0,271	0,588	0.325	0.683	2.161	1.306
Βαθμό ανταπόκρισης από την Φορολογική Διοίκηση των προτάσεων βελτίωσης (Δ21-1)	0.005	0,416	0.014	0.638	2.782	1.947
Βαθμό ικανοποίησης της ενημέρωσης από την Φορολογική Διοίκηση (Δ26)	0,206	0.215	0.322	0.406	2.055	1.860
Βαθμό συμβολής της Φορολογικής Διοίκησης στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής (Δ28-4)	0.085	0,677	0.188	0.599	2.550	1.402
Βαθμό συμβολής του φορολογικού συστήματος στην μείωση της φοροδιαφυγής (ΣΤ1-10)	0.026	0,425	0.116	0.375	2.405	2.101
Βαθμό εξυπηρέτησης του φορολογικού συστήματος της αρχής της φορολογικής ισότητας (ΣΤ2-1)	0.026	0,708	0.105	0.606	2.678	1.479
Επίπεδο φορολογικής επιβάρυνσης (ΣΤ3)	0	0,338	0.004	0.721	2.897	0.989

$$E.A.Y.T.P.E. = \text{σταθερή} + (\text{συντελεστής ανεξάρτητης μεταβλητής}) * \beta$$

Πίνακας 116 Συνοπτικός πίνακας γραμμικής παλινδρόμησης ΕΑΥΤΠΕ

Ανεξάρτητες μεταβλητές	Τιμές					
	Ελλάδα R ²	Κύπρος R ²	Ελλάδα β	Κύπρος β	Ελλάδα Σταθερή	Κύπρος Σταθερή
Βαθμό ικανοποίησης από την χρήση του TAXIS ευχρηστίας / φιλικότητας (B1-2)	0.074	0,235	0.201	0,446	2.345	1,486
Ταχύτητα ολοκλήρωσης εργασιών μέσω Taxisnet (B5-1)	0.082	0,227	0.245	0,385	2.061	1,473
Συμβολή νέων τεχνολογιών πληροφορικής στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροδιαφυγής (B6-3)	0.033	0,319	0.099	0,299	2.698	2,079
Βαθμό χρήσης νέων τεχνολογιών στις συναλλαγές (Γ7)	0.089	0,339	0.198	0,463	2.389	1,446
Βαθμό επάρκειας Elenxis (Γ11)	0.169	0,338	0.281	0,493	2.234	1,732
Βαθμό διάδοσης χρήσης του Internet (Δ4)	0,236		0,339		2,033	
Βαθμό ικανοποίησης από την επικοινωνία με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης (Δ5)	0.102	0,398	0.188	0,372	2.533	1,918
Βαθμό αποτελεσματικής λειτουργίας υπηρεσίας λόγω επιπέδου εκπαίδευσης προσωπικού (Δ12)	0.162	0,325	0.271	0,401	2.167	1,711
Βαθμό απορρόφησης προτάσεων βελτίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών (Δ20)	0.175	0,526	0.251	0,624	2.638	1,640
Επίπεδο αυτονομίας της Φορολογικής Διοίκησης (Δ24)	0.157	0,417	0.272	0,557	2.298	1,555
Βαθμό συμβολής του Κώδικα επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας για τους υπαλλήλους του ΥΠΟΙΚ (Δ25)	0.408	0,531	0.409	0,431	1.729	1,741
Βαθμό συμβολής της Φορολογικής Διοίκησης στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής (Δ28-4)	0.098	0,549	0.197	0,529	2.657	1,709
Βαθμό συμβολής στη μείωση της γραφειοκρατικής διαδικασίας (Δ28-5)	0.098	0,503	0.179	0,558	2.614	1,723
Βαθμό συμβολής στην ταχύτητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης των φορολογουμένων (Δ28-6)	0.110	0,323	0.228	0,392	2.412	2,042
Βαθμό εξυπηρέτησης του φορολογικού συστήματος της αρχής της φορολογικής ισότητας (ΣΤ2-1)	0.029	0,305	0.180	0,454	2.795	1,838
Δυνατότητα συμμετοχής σε προγράμματα επιμόρφωσης (Ε3)	0,32	0.183	0,332	0.340	2,256	2.340

$$E.A.A.\Phi.A. = \text{σταθερή} + (\text{συντελεστής ανεξάρτητης μεταβλητής}) * \beta$$

Πίνακας 117 Συνοπτικός πίνακας γραμμικής παλινδρόμησης ΕΑΛΦΔ

Ανεξάρτητες μεταβλητές	Τιμές					
	Ελλάδα R ²	Κύπρος R ²	Ελλάδα β	Κύπρος β	Ελλάδα Σταθερή	Κύπρος Σταθερή
Βαθμό ικανοποίησης του φορολογούμενου πολίτη (A10)	0.102	0,460	0.180	0,305	3.356	2,997
Βαθμό ικανοποίησης του λογιστή / φοροτεχνικού (A11)	0.114	0,337	0.193	0,230	3.290	3,319
Βαθμό ικανοποίησης από την χρήση του TAXIS εισαγωγής – πρόσβασης & πλοήγησης (B1-1)	0.069	0,291	0.162	0,229	3.425	3,363
Βαθμό ευχρηστίας / φιλικότητας του TAXIS (B1-2)	0.062	0.224	0.151	0.256	3.483	3.345
Βαθμό ικανοποίησης εμφάνισης πληροφοριών του TAXIS (B1-3)	0.073	0,288	0.159	0,257	3.475	3,266
Βαθμό ικανοποίησης ταχύτητα και χρόνου απόκρισης του TAXIS (B1-4)	0.068	0.396	0.138	0.283	3.577	3.201
Συμβολή νέων τεχνολογιών πληροφορικής στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροδιαφυγής (B6-1)	0,209	0.218	0,250	0.158	2,987	3.666
Βαθμό αποτελεσματικής συμβολής στην μείωση της γραφειοκρατίας (B6-2)	0,234	0.520	0,269	0.340	2,895	2.878
Βαθμό βελτίωσης της ποιότητας εξυπηρέτησης των φορολογουμένων (B6-5)	0,236	0.345	0,296	0.229	2,790	3.330
Βαθμό ικανοποίησης από την ηλεκτρονική φορολογική συναλλαγή (Γ2)	0.123	0,488	0.211	0,377	3.228	2,758
Βαθμό διευκόλυνσης της χρήσης νέων τεχνολογιών στις συναλλαγές από την Φορολογική Διοίκηση (Γ7)	0.031	0,298	0.096	0,256	3.685	3,359
Βαθμό δημιουργίας λειτουργικού πλεονεκτήματος στην λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης (Γ14)	0.113	0,505	0.194	0,434	3.242	2,373
Βαθμό αναγκαιότητας ανάπτυξης συστημάτων αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνων για τον εντοπισμό φαινομένων φοροδιαφυγής (Δ8)	0.127	0,469	0.196	0,315	3.223	2,925
Βαθμό συμβολής των ελεγκτικών προτύπων στην πραγματοποίηση των φορολογικών ελέγχων (Δ9)	0.154	0,429	0,206	0,313	3.211	3,064
Βαθμό αποτελεσματικής λειτουργίας υπηρεσίας λόγω επιπέδου εκπαίδευσης προσωπικού (Δ12)	0.074	0,287	0,150	0,22	3.519	3,504
Δημοσιοποίηση του επιχειρησιακού σχεδίου της Φορολογικής Διοίκησης με e-mail (Δ14-4)	0	0,561	-0,010	0,62	4.036	3,257
Βαθμό απορρόφησης προτάσεων βελτίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών (Δ20)	0.001	0,304	0,017	0,304	3.969	3,508

Κεφάλαιο 7^ο: Συμπεράσματα

7.1. Εισαγωγή

Με την ολοκλήρωση της έρευνας επιχειρείται μία παρουσίαση των κυριότερων διαπιστώσεων που πηγάζουν από την ανάλυση των ευρημάτων της παρούσας διατριβής.

Στο Κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τα κυριότερα συμπεράσματα από την ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας, απαντώνται τα ερευνητικά ερωτήματα, σχολιάζονται και συζητούνται τα κυριότερα ευρήματα και επιπλέον επιχειρείται η διασύνδεση των αποτελεσμάτων αυτών με το θεωρητικό μέρος της διατριβής.

Στο τέλος του κεφαλαίου διατυπώνονται οι προτάσεις μας για ερευνητικές δραστηριότητες που μπορούν να αποτελέσουν επεκτάσεις της παρούσας έρευνας.

7.2. Διασύνδεση των αποτελεσμάτων με τα ερευνητικά ερωτήματα

Οι διαπιστώσεις που προέκυψαν από την ανάλυση των δεδομένων της έρευνας, από την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων αποτελούν τις απαντήσεις των ερευνητικών ερωτημάτων που τέθηκαν και συγκλίνουν στα παρακάτω συμπεράσματα.

7.2.1. Συμπεράσματα 1ης Θεματικής Ενότητας: Δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων στην έρευνα

7.2.1.1. Διασύνδεση των αποτελεσμάτων με το 1^ο ερευνητικό ερώτημα

Σημαντικό και με πρόσθετη αξία στοιχείο αποτελεί η ύπαρξη ενός μεγάλου αριθμού προσοντούχων υπαλλήλων που πέρα από τα τυπικά προσόντα τους (πτυχία, μεταπτυχιακά, Η/Υ, ξένες γλώσσες) με την εμπειρία και την προσωπική προσπάθεια του καθενός έχουν δημιουργήσει ένα ιδιαίτερα ικανό και αποδοτικό σώμα υπαλλήλων. Μέσα σ' αυτούς και ένας σημαντικός αριθμός υπαλλήλων με πολλά χρόνια υπηρεσίας, ιδιαίτερα έμπειρα, στρατευμένων στην ευσυνείδητη και ανιδιοτελή προσφορά γνώσεων, ικανοτήτων και εμπειρίας τόσο στην ίδια την Υπηρεσία όσο και στους νεότερους υπαλλήλους.

Σχετικά με το 1^ο ερευνητικό ερώτημα «*Πώς διαμορφώνεται το σημερινό προφίλ των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης των δύο χωρών Ελλάδας – Κύπρου;*», θα μπορούσαμε να πούμε τα ακόλουθα.

Το συγκεκριμένο ερώτημα τέθηκε με σκοπό την καταγραφή των χαρακτηριστικών που διαμορφώνουν το σημερινό προφίλ των υπαλλήλων που υπηρετούν στις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης των δύο χωρών.

Εξετάζοντας τα χαρακτηριστικά του δείγματος σε ότι αφορά το φύλο, οι γυναίκες υπάλληλοι στην Ελλάδα (58,9%) ξεπερνούν σε αριθμό τους άνδρες (41,1%). Στην δε Κύπρο οι άνδρες υπάλληλοι (51,2%) ξεπερνούν σε αριθμό τις γυναίκες υπαλλήλους (48,8%), χωρίς όμως να πρόκειται για μεγάλη διαφορά.

Σε ότι αφορά την ηλικία, η πλειοψηφία των υπαλλήλων 33,4% στην Ελλάδα και 51,2% στην Κύπρο είναι ηλικιακά μεταξύ 41 ετών έως 50 ετών. Ελάχιστος αριθμός υπαλλήλων (ποσοστό < 3,5%) όπου υπηρετούν στις φορολογικές υπηρεσίες των δύο χωρών είναι άνω των 60 ετών.

Εξετάζοντας το επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων στην έρευνα, παρατηρείται ότι και στις δύο χώρες η μεγάλη πλειονότητα αυτών (>78%) δηλώνουν απόφοιτοι ανώτατης και ανώτερης εκπαίδευσης. Οι υπάλληλοι της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με ποσοστό 18,1% στην Ελλάδα και 12,5% στην Κύπρο, ακολουθούν τους υπαλλήλους της προηγούμενης εκπαιδευτικής βαθμίδας. Τα ποσοστά αυτά φανερώνουν ένα υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης υπαλλήλων που υπηρετούν στις φορολογικές υπηρεσίες των δύο χωρών. Πράγματι, το 73,94% των υπαλλήλων που

υπηρετούν στις φορολογικές υπηρεσίες της Ελλάδας είναι απόφοιτοι ανώτατης και ανώτερης εκπαίδευσης ενώ το 26% είναι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Σε ότι αφορά την θέση στην υπηρεσία όπου υπηρετούν, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (87,4%) στην Ελλάδα και (61,9%) στην Κύπρο είναι υπάλληλοι.

Όσο αφορά τα χρόνια υπηρεσίας των υπαλλήλων, παρατηρούμε ότι η ομάδα των υπαλλήλων μέχρι 10 χρόνια υπηρεσίας είναι μειωμένη (24,4% στην Ελλάδα και 32,2% στην Κύπρο) σε σύγκριση με τις άλλες δύο ομάδες των υπαλλήλων από 10 έως 20 έτη (36,8%) στην Ελλάδα και (47%) στην Κύπρο και πάνω από 20 έτη (38,8%) στην Ελλάδα και (20,8%) στην Κύπρο. Με βάση τα ποσοστά αυτά καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι για ένα μεγάλο διάστημα δεν έχουν πραγματοποιηθεί προσλήψεις νέων υπαλλήλων στις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης. Επίσης, στις υπηρεσίες αυτές η πλειοψηφία των υπαλλήλων (>67%) έχουν πολλά χρόνια υπηρεσίας.

Ολοκληρώνοντας την παρουσίαση του προφίλ των υπαλλήλων των Φορολογικών Διοικήσεων των δύο χωρών, διερευνούμε τον βαθμό εμπειρίας τους στην χρήση των νέων τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Από το συνολικό ερευνητικό δείγμα διαπιστώνουμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων και των δύο χωρών (>85%) θεωρούν ότι η εμπειρία τους στη χρήση των νέων τεχνολογιών είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητική. Μελετώντας τις επιλογές τους για συμμετοχή σε επιμορφωτικό πρόγραμμα με σκοπό την απόκτηση γνώσεων για τον χειρισμό των νέων τεχνολογιών, διαπιστώσαμε τα ακόλουθα:

Για την Ελλάδα, το 9,10% των συμμετεχόντων, ήτοι το 78,50% του δείγματος ηλικίας άνω των 51 ετών, επιβάλλεται να παρακολουθήσουν επιμορφωτικό πρόγραμμα σε θέματα χειρισμού διαδικτύου. Επίσης το 4,10% των συμμετεχόντων, ήτοι το 77,08% του δείγματος ηλικίας άνω των 51 ετών, επιβάλλεται να παρακολουθήσουν επιμορφωτικό πρόγραμμα σε θέματα χρήσης του υπολογιστή. Τέλος, το 15,20% των συμμετεχόντων, ήτοι το 70,39% του δείγματος ηλικίας άνω των 51 ετών, επιβάλλεται να παρακολουθήσουν επιμορφωτικό πρόγραμμα σε θέματα αυτοματισμού γραφείου (Microsoft Office).

Για την Κύπρο, το 8.3% των συμμετεχόντων, επιβάλλεται να παρακολουθήσουν επιμορφωτικό πρόγραμμα σε θέματα χειρισμού διαδικτύου. Επίσης το 4,8% των συμμετεχόντων, επιβάλλεται να παρακολουθήσουν επιμορφωτικό πρόγραμμα σε θέματα χρήσης του υπολογιστή. Τέλος, το 4,8% των συμμετεχόντων, επιβάλλεται να παρακολουθήσουν επιμορφωτικό πρόγραμμα σε θέματα αυτοματισμού γραφείου (Microsoft Office).

Τέλος σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες στην έρευνα θεωρούν ότι η μέτρηση της ικανοποίησης τόσο του φορολογούμενου πολίτη όσο και του λογιστή / φοροτεχνικού από την Φορολογική Διοίκηση, μπορεί να δώσει χρήσιμα συμπεράσματα που θα βοηθήσουν στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της. Το γεγονός αυτό ενισχύει την αναγκαιότητα ίδρυσης και λειτουργίας του Παρατηρητηρίου των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες από την Φορολογική Διοίκηση.

7.2.2. Συμπεράσματα 2ης Θεματικής Ενότητας: Αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών του TAXIS/TAXISnet

7.2.2.1. Διασύνδεση των αποτελεσμάτων με το 2^ο ερευνητικό ερώτημα

Οι Φορολογικές Διοικήσεις των δύο χωρών φαίνεται πως έχουν αναγνωρίσει την προσφορά των σύγχρονων τεχνολογιών. Οι προσπάθειες που έχουν καταβάλλει οι ειδικοί της Φορολογικής Διοίκησης κατάφεραν να αναμορφώσουν σημαντικά τις φορολογικές διαδικασίες επιτυγχάνοντας καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών αλλά και ποιοτικότερη εργασία για τους υπαλλήλους. Έτσι σήμερα έχουμε στην διάθεσή μας ένα σύγχρονο πληροφοριακό σύστημα που εξυπηρετεί εκατομμύρια συναλλαγές ετησίως.

Ο εκσυγχρονισμός των υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης επιχειρείται στα πλαίσια της θεσμικής αποστολής της, η οποία όπως διατυπώθηκε στις προηγούμενες ενότητες είναι η επίτευξη των στόχων είσπραξης των δημοσίων εσόδων με ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης και η καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου, διενεργώντας με προσήλωση στις αξίες της, που είναι η ακεραιότητα, η λογοδοσία, η διαφάνεια, η αντικειμενικότητα, η δικαιοσύνη, η συνεχής βελτίωση και η γνώση.

Όσο αφορά την μηχανογραφική υποστήριξη των υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης Ελλάδας και Κύπρου, βρίσκεται σε αρκετά ικανοποιητικό επίπεδο, ειδικά σε σύγκριση με άλλους τομείς του Δημοσίου. Πιο συγκεκριμένα, τα προηγούμενα χρόνια τα τότε πληροφοριακά συστήματα με τις περιορισμένες δυνατότητες που διέθεταν, αποτελούσαν τροχοπέδη στην αύξηση της αποτελεσματικότητας των φορολογικών υπηρεσιών, σχηματίζοντας νέες βάσεις δεδομένων, ενημερώνοντας κάθε φορά τις διάφορες υπηρεσίες άμεσα, μειώνοντας την γραφειοκρατία και, αυξάνοντας τις δυνατότητες των υπηρεσιών και απαλλάσσοντας τον πολίτη από την άσκοπη υποβολή των ίδιων δικαιολογητικών σε διάφορες υπηρεσίες του δημοσίου.

Σήμερα θα μπορούσαμε να καταλήξουμε στο συμπέρασμα πως η ΑΑΔΕ έχει βελτιώσει αρκετά το πληροφοριακό της σύστημα Taxisnet αναβαθμίζοντάς το συνεχώς και προσφέροντας καθημερινά νέες δυνατότητες στους φορολογούμενους για υποβολή και ενημέρωση. Παράλληλα με την γρήγορη και συνεχή βελτίωση του συστήματος, δεν εξυπηρετούνται απλά οι πολίτες αλλά και οι ίδιοι οι διοικητικοί υπάλληλοι, καθώς μπορούν να πραγματοποιούν ευκολότερους ελέγχους με μεγαλύτερη αξιοπιστία, σε πύ συντομότερο χρόνο.

Σχετικά με το 2^ο ερευνητικό ερώτημα «*Πώς οι φορολογικές συναλλαγές μέσω των πληροφοριακών συστημάτων TAXIS & TAXISnet επηρεάζουν την αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης στην παροχή υπηρεσιών για πολίτες και επιχειρήσεις;*», θα μπορούσαμε να πούμε τα ακόλουθα.

Το συγκεκριμένο ερώτημα τέθηκε με σκοπό την διερεύνηση της συμβολής των ψηφιακών τεχνολογιών στην διαμόρφωση της κουλτούρας των υπαλλήλων στην καθημερινή τους εργασία.

Οι φορολογικές συναλλαγές με την χρήση των πληροφοριακών συστημάτων TAXIS & TAXISnet επηρεάζουν την αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης μέσω:

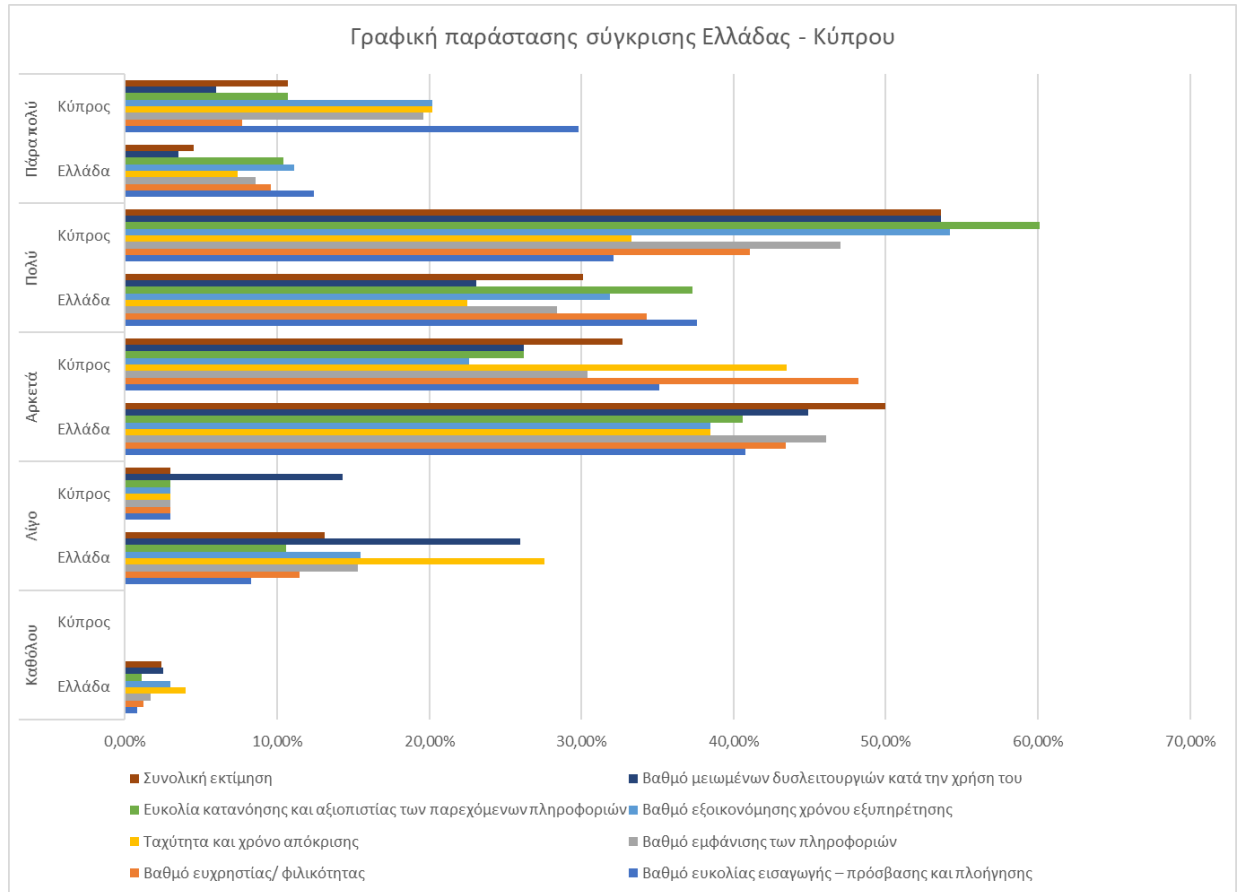
I) Βαθμού ικανοποίησης από την χρήση των φορολογικών πληροφοριακών συστημάτων.

Με βάση τον βαθμό ικανοποίησης από την χρήση των φορολογικών πληροφοριακών συστημάτων ως προς συγκεκριμένους παράγοντες, η έρευνα έδειξε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (84,6%) και Κύπρο (97%) θεωρούν ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι συνολικά από την χρήση των συστημάτων TAXIS & TAXISnet. Οι υπόλοιποι 182 (15,5%) υπάλληλοι στην Ελλάδα οι οποίοι, δεν είναι καθόλου (2,4%) είτε ελάχιστα (13,1%) ικανοποιημένοι, τεκμηριώνεται από το γεγονός ότι αντιμετωπίζουν συχνά τεχνικά προβλήματα κατά την χρήση του TAXIS λόγω του ότι χρησιμοποιούν παλαιού τύπου μονάδες υπολογιστών (μοντέλα DELL διαθέσιμα από τους Ολυμπιακούς Αγώνες του 2004). Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από την Prasopoulou (2011) «*Στην ουσία, το TAXIS έχει αυτοματοποιήσει απλά όλες τις υπάρχουσες διοικητικές διαδικασίες*» και από την Δουλγέρη (2009) «*Τα κυριότερα οφέλη που προσφέρει το σύστημα TAXIS είναι: Αύξηση της αποδοτικότητας και παραγωγικότητας. Αύξηση των φορολογικών εσόδων, μείωση της φορολογικής διαφυγής, καλύτερος προγραμματισμός και έλεγχος των απαιτούμενων εργασιών, βέλτιστη χρήση των ανθρώπινων πόρων. Συγκεκριμένα, όλοι οι υπάλληλοι των Δ.Ο.Υ., μετά από σχετική επιμόρφωση, έγιναν χρήστες του TAXIS, καταφέρνοντας να αφομοιώσουν την τεχνολογία και να χρησιμοποιούν υπολογιστή για την διεκπεραίωση των εργασιών τους*».

Συμπερασματικά μελετώντας το συνολικό ερευνητικό δείγμα σχηματίζεται ο ακόλουθος πίνακας:

Πίνακας 118 Βαθμός ικανοποίησης από την χρήση φορολογικών πληροφοριακών συστημάτων

Παράγοντες / βαθμός ικανοποίησης	Καθόλου		Λίγο		Αρκετά		Πολύ		Πάρα πολύ	
	Ελλάδα	Κύπρος	Ελλάδα	Κύπρος	Ελλάδα	Κύπρος	Ελλάδα	Κύπρος	Ελλάδα	Κύπρος
Βαθμό ευκολίας εισαγωγής – πρόσβασης και πλοήγησης	10 0,80%		98 8,3%	5 3%	482 40,8%	59 35,1%	444 37,6%	54 32,1%	146 12,4%	50 29,8%
Βαθμό ευχρηστίας/ φιλικότητας	14 1,20%		136 11,5%	5 3%	512 43,4%	81 48,2%	405 34,3%	69 41,1%	113 9,6%	13 7,7%
Βαθμό εμφάνισης των πληροφοριών	20 1,70%		180 15,30%	5 3%	544 46,1%	51 30,4%	335 28,40 %	79 47%	101 8,60%	33 19,6%
Ταχύτητα και χρόνο απόκρισης	47 4%		326 27,6%	5 3%	454 38,5%	73 43,5%	266 22,5%	56 33,3%	87 7,4%	34 20,2%
Βαθμό εξοικονόμησης χρόνου εξυπηρέτησης	35 3%		183 15,5%	5 3%	454 38,5%	38 22,6%	377 31,9%	91 54,2%	131 11,1%	34 20,2%
Ευκολία κατανόησης και αξιοπιστίας των παρεχόμενων πληροφοριών	13 1,1%		125 10,6%	5 3%	479 40,6%	44 26,2%	440 37,3%	101 60,1%	123 10,4%	18 10,7%
Βαθμό μειωμένων δυσλειτουργιών κατά την χρήση του	30 2,5%		307 26%	24 14,3%	530 44,9%	44 26,2%	272 23,1%	90 53,6%	41 3,5%	10 6%
Συνολική εκτίμηση	28 2,4%		154 13,10%	5 3%	590 50%	55 32,7%	355 30,1%	90 53,6%	53 4,5%	18 10,7%



Γράφημα 79 Βαθμός ικανοποίησης από την χρήση φορολογικών πληροφοριακών συστημάτων Ελλάδα - Κύπρου

II) Βαθμού ικανοποίησης από την ανταπόκριση του Helpdesk

Με βάση τον βαθμό ικανοποίησης από την ανταπόκριση κατά την τηλεφωνική ή ηλεκτρονική επικοινωνία των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης με το Γραφείο Υποστήριξης Χρηστών (Helpdesk) του TAXIS/TAXISnet, για την επίλυση προβλημάτων που παρουσιάζονται κατά την χρήση του πληροφοριακού συστήματος, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα (>80%) είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι.

III) Βαθμού ικανοποίησης από την χρήση φορολογικών διαδικτυακών ιστοσελίδων.

Με βάση τις απόψεις των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με την αποτελεσματικότητα της χρήσης φορολογικών διαδικτυακών ιστοσελίδων στην υπηρεσία τους, τα αποτελέσματα έδειξαν τα ακόλουθα. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (79,60%) και στην Κύπρο (86,30%) συμφωνούν ότι η

χρήση φορολογικών διαδικτυακών ιστοσελίδων είναι χρήσιμη και απαραίτητη για την καθημερινή τους εργασία καθότι:

- Έχουν την δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε νομοθεσία και ερμηνευτικές εγκυκλίους (συμφωνεί το 77,90% των συμμετεχόντων στην Ελλάδα και το 90,50% στην Κύπρο).
- Ενημερώνονται για τις εξελίξεις στην Φορολογική Διοίκηση (συμφωνεί το 80% των συμμετεχόντων στην Ελλάδα και Κύπρο).
- Η καθημερινή τους εργασία ολοκληρώνεται πιο γρήγορα και αποτελεσματικά (συμφωνεί το 80% των συμμετεχόντων στην Ελλάδα και Κύπρο).

Πράγματι οι Φορολογικές Διοικήσεις των δύο χωρών έχουν ενεργοποιήσει την δυνατότητα πρόσβασης των υπαλλήλων σε διαδικτυακές φορολογικές ιστοσελίδες προκειμένου να έχουν την δυνατότητα να αντλούν στοιχεία χρήσιμα για την εργασία τους. Μελετώντας τα αποτελέσματα της έρευνας διαπιστώνουμε ότι τις διαδικτυακές φορολογικές ιστοσελίδες τις επισκέπτονται στην Ελλάδα καθημερινά το 31,9% ενώ στην Κύπρο το 53%.

IV) Βαθμού ικανοποίησης από την χρήση του Taxisnet

Η ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών της πληροφορικής και της επικοινωνίας, καθώς και των δυνατοτήτων που παρέχει η χρήση του διαδικτύου σήμερα, έχει δημιουργήσει νέες προκλήσεις για την επιδίωξη μιας εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας της Φορολογικής Διοίκησης, και την επαφή των πολιτών με τις φορολογικές υπηρεσίες. Η εισαγωγή των νέων αυτών τεχνολογικών εφαρμογών, στην καθημερινή λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης, βασίζεται στην αντίληψη ότι η πρόσβαση στους φορείς της, πρέπει και μπορεί να διευκολυνθεί με κάθε τρόπο και έναντι οποιουδήποτε τιμήματος. Κατ' αυτόν τον τρόπο, ο λειτουργικός εκσυγχρονισμός του κράτους έχει ως επίκεντρο και γνώμονα δράσης τον πολίτη, τα δικαιώματα, τις ανάγκες και τα προβλήματά του.

Όπως αναλύθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο, το Taxisnet δίνει την δυνατότητα ενημέρωσης για το σύνολο των δημοσιονομικών συναλλαγών καθώς και δυνατότητα για την ηλεκτρονική υποβολή φορολογικών δηλώσεων αλλά και άλλων διαδικασιών. Μελετώντας τα αποτελέσματα της έρευνας, παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων εκφράζουν θετικές απόψεις σχετικά με την χρήση του Taxisnet στην εργασία τους και συγκεκριμένα:

- Το 81,8% των συμμετεχόντων στην Ελλάδα και το 75,6% στην Κύπρο θεωρεί ότι οι εργασίες τους ολοκληρώνονται πιο γρήγορα.
- Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (>80%) και των δύο χωρών θεωρεί ότι μειώνεται σημαντικά η γραφειοκρατική διαδικασία.
- Σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες (>92%) αναφέρουν ότι έχουν την δυνατότητα διαρκούς πρόσβασης 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα.
- Το 81% των συμμετεχόντων στην Ελλάδα και Κύπρο αναφέρουν ότι με την χρήση του Taxisnet αποφεύγουν τις περιττές επισκέψεις και τα τηλεφωνήματα με τις Δ.Ο.Υ.
- Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (>77%) χαρακτηρίζουν ως υψηλή την ποιότητα του αποτελέσματος των παρεχόμενων υπηρεσιών από το Taxisnet
- Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (>72%) θεωρεί ότι βελτιώνεται η παραγωγικότητά τους από την χρήση του Taxisnet. Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από την Σιάννη (2011) «Οι Δ.Ο.Υ. λειτουργούν πιο αποδοτικά και προσφέρουν καλύτερα εκείνες τις υπηρεσίες που απαιτούν τον ανθρώπινο παράγοντα».
- Το 83,4% των συμμετεχόντων στην Ελλάδα και το 95,9% στην Κύπρο αναφέρουν πως πραγματοποιούν ευκολότερα τις συναλλαγές τους και γενικότερα τις φορολογικές τους υποχρεώσεις
- Τέλος, το 40,5% των συμμετεχόντων στην Ελλάδα και το 29,6% στην Κύπρο εκφράζουν μία ανησυχία για τα επίπεδα ασφάλειας κατά την χρήση του Taxisnet. Η ανησυχία αυτή δικαιολογείται λόγω των συχνών διαδικτυακών επιθέσεων σε διάφορες ιστοσελίδες.

V) Βαθμού συμβολής της χρήσης νέων τεχνολογιών πληροφορικής στην Φορολογική Διοίκηση

Μελετώντας τις απόψεις των συμμετεχόντων στην έρευνα διαπιστώνουμε ότι όλοι σχεδόν οι συμμετέχοντες σε Ελλάδα και Κύπρο (> 95%) εκφράζουν την άποψη ότι η χρήση των νέων τεχνολογιών στην Φορολογική Διοίκηση συμβάλλει θετικά στην αύξηση της ποιότητας παροχής των υπηρεσιών προς τους φορολογούμενους πολίτες. Επίσης, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (72%) και Κύπρο (62,5%) πιστεύει ότι η χρήση των ΤΠΕ ενισχύει την φορολογική συνείδηση των πολιτών.

VI) Βαθμού πληρότητας περιεχομένου μίας δημόσιας φορολογικής ιστοσελίδας

Μελετώντας τις απόψεις των συμμετεχόντων σχετικά με την διαμόρφωση του περιεχομένου μίας δημόσιας φορολογικής ιστοσελίδας, η πλειονότητα των συμμετεχόντων θεωρεί ότι πρέπει να περιλαμβάνει τα εξής:

- **Κωδικοποιημένη την φορολογική νομοθεσία.** Αποτελεί 1^η σημαντική προτεραιότητα για τους συμμετέχοντες καθότι εκφράζεται από το 82,5% των Ελλήνων και το 88,7% των Κυπρίων. Πράγματι η απαίτηση για κωδικοποίηση της φορολογικής νομοθεσίας αποτελεί χρόνια απαίτηση των υπαλλήλων. Ο ρυθμός που οι φορολογικοί νόμοι τροποποιούνται και αντικαθίστανται με νέους, δημιουργεί απρόβλεπτες δυσκολίες στην απαίτηση αυτή, η οποία μόνο σε ένα σταθερό φορολογικό περιβάλλον θα μπορούσε να επιτευχθεί. Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από τον Αργυρό (2015) *«Πώς να γνωρίζεις έναν νόμο του οποίου το κείμενο έχει υποστεί «αλληπάλληλες αντικαταστάσεις συμπληρώσεις, τροποποιήσεις, σε παραγράφους, εδάφια περιπτώσεις, υποπεριπτώσεις, εξαιρέσεις αλλά και με την επιφύλαξη άλλων διατάξεων όπως και αυτές έχουν τροποποιηθεί και συμπληρωθεί, όταν ένας νόμος «κουρελού» περιλαμβάνει πχ 80 άρθρα και χιλιάδες ρυθμίσεις σε άσχετα σημεία, οι δικαστές, οι δικηγόροι και οι υπάλληλοι της Δημόσιας Διοίκησης οι οποίοι αδυνατούν να ενημερωθούν να ερμηνεύσουν και να εφαρμόσουν το νόμο»*. Επίσης επιβεβαιώνεται και από το ΚΕΠΕ (2000) *«Στην Ελλάδα το φαινόμενο της πολυπλοκότητας του φορολογικού συστήματος πήρες εκρηκτικές διαστάσεις, αφού με την πάροδο του χρόνου η έλλειψη κωδικοποίησης της φορολογικής νομοθεσίας συσσωρεύσαν ένα πλήθος εξαιρέσεων, απαλλαγών και ειδικών ρυθμίσεων»*.
- **Ανάρτηση των εγκυκλίων – ΠΟΛ – Ερμηνευτικών εγγράφων.** Αποτελεί 2η σημαντική προτεραιότητα για τους συμμετέχοντες καθότι εκφράζεται από το 80,9% των Ελλήνων και το 93,5% των Κυπρίων.
- **Δημιουργία τράπεζας συχνών ερωτήσεων – απαντήσεων σε φορολογικά θέματα.** Αποτελεί 3^η σημαντική προτεραιότητα για τους συμμετέχοντες καθότι εκφράζεται από το 70,2% των Ελλήνων και το 86,3% των Κυπρίων.
- **Δημιουργία forum υποβολής ερωτήσεων με παράλληλη ανάπτυξη συζήτησης σε επίκαιρα φορολογικά θέματα.** Αποτελεί 4^η προτεραιότητα για τους συμμετέχοντες καθότι εκφράζεται από το 63,1% των Ελλήνων και το 67,9% των Κυπρίων.
- **Υποστήριξη δυνατότητας συνδυαστικής αναζήτησης πληροφοριών.** Αποτελεί 5^η προτεραιότητα για τους συμμετέχοντες καθότι εκφράζεται από το 60,7% των Ελλήνων και το 73,8% των Κυπρίων.

- **Διαθεσιμότητα ηλεκτρονικού φορολογικού ημερολογίου.** Αποτελεί 6^η προτεραιότητα για τους συμμετέχοντες καθώς εκφράζεται από το 62% των Ελλήνων και το 73,8% των Κυπρίων.
- **Υποστήριξη δυνατότητας πολυγλωσσικής υποστήριξης.** Αποτελεί 7^η προτεραιότητα για τους συμμετέχοντες στην Κύπρο καθώς εκφράζεται από το 61,3%. Για το 78,7% των Ελλήνων συμμετεχόντων δεν θεωρείται απαραίτητο χαρακτηριστικό της συγκεκριμένης φορολογικής ιστοσελίδας

VII) Βαθμού σημαντικότητας των χαρακτηριστικών της διαδικτυακής τοποθεσίας TAXISnet.

Μελετώντας τις απόψεις των συμμετεχόντων διαπιστώνουμε ότι σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες σε Ελλάδα και Κύπρο (>90%) θεωρούν ιδιαίτερα σημαντικούς τους ακόλουθους παράγοντες για μία αποτελεσματική διεκπεραίωση των καθημερινών συναλλαγών των πολιτών μέσω της διαδικτυακής τοποθεσίας TAXISnet:

Πίνακας 119 Παράγοντες οι οποίοι συμβάλλουν στην αποτελεσματική διεκπεραίωση των συναλλαγών των πολιτών με την Φορολογική Διοίκηση

Παράγοντες οι οποίοι συμβάλλουν στην αποτελεσματική διεκπεραίωση των συναλλαγών των πολιτών με την Φορολογική Διοίκηση	Αρκετά έως πάρα πολύ σημαντικοί	
	Ελλάδα	Κύπρος
Η ευκολία χρήσης του TAXISnet	97,9%	100%
Ο ικανοποιητικός αριθμός ηλεκτρονικών υπηρεσιών που διεκπεραιώνονται μέσα από το TAXISnet.	97,6%	100%
Η αναλυτική αναγραφή όλων των υποστηριζόμενων ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών	96%	100%
Η επαρκής βοήθεια σχετικά με την συμπλήρωση των απαιτούμενων πεδίων στις ηλεκτρονικές αιτήσεις	95,6%	100%
Η ασφάλεια των συναλλαγών	95,2%	100%
Η ύπαρξη μηχανισμών υποστήριξης (τηλέφωνα επικοινωνίας, φόρμα επικοινωνίας) που να επιλύουν τα προβλήματα των χρηστών	95%	100%
Το λειτουργικό περιβάλλον συναλλαγών	94,8%	100%
Η διασφάλιση των προσωπικών στοιχείων του χρήστη	94,4%	100%
Οι λεπτομέρειες και σαφείς πληροφορίες που παρουσιάζονται στο TAXISnet	92,8%	100%
Η εμφάνιση του TAXISnet	90,2%	100%
Η δυνατότητα πρόσβασης της σελίδας σε άτομα με ειδικές ανάγκες	90,2%	100%
Η δυνατότητα ξενόγλωσσης υποστήριξης του TAXISnet για χρήση από ξένους υπηκόους	68.1%	93%

Οι φορολογικές αρχές αντιμετωπίζουν αυξανόμενες προκλήσεις που συχνά εκλαμβάνονται ως κίνδυνοι, όπως η πολυπλοκότητα και οι καινοτομίες στα επιχειρηματικά μοντέλα, τα νέα χρηματοπιστωτικά προϊόντα, ο μεγάλος αριθμός των υποκειμένων στον φόρο και των φορολογητέων υπηρεσιών, η ψηφιοποίηση της οικονομίας και η άνθηση του ηλεκτρονικού εμπορίου. Ταυτόχρονα, οι φορολογικές διοικήσεις καλούνται να βελτιώσουν την αποδοτικότητα και την λογοδοσία τους και παράλληλα να μειώσουν τους προϋπολογισμούς και τις προσλήψεις προσωπικού.

Αυτό υποχρεώνει τις φορολογικές διοικήσεις να αναζητούν νέες και ευέλικτες δράσεις και προσεγγίσεις ως προς την είσπραξη φόρων.

Διαπιστώσαμε ότι οι υφιστάμενες διοικητικές διαδικασίες χαρακτηρίζονται από την ψηφιοποίηση και την ΤΠΕ. Αυτές οι εξελίξεις έχουν αντίκτυπο στη σχέση μεταξύ φορολογουμένων και φορολογικών διοικήσεων: διευκολύνουν την τήρηση των υποχρεώσεων των φορολογουμένων και συνδράμουν τις φορολογικές αρχές στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής. Λόγω της ανάγκης για περισσότερα έσοδα, μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και βελτιωμένη συμμόρφωση σε ένα περιβάλλον συρρικνωμένων πόρων, οι φορολογικές αρχές βασίζονται ολοένα και περισσότερο στη συλλογή και την ανάλυση ψηφιακών φορολογικών δεδομένων. Κατ' αυτόν τον τρόπο, οι φορολογικές αρχές είναι σε θέση να συλλέγουν φορολογικά δεδομένα σε σχεδόν πραγματικό χρόνο, ιδίως όταν οι πληροφορίες είναι δυνατόν να συλλέγονται απευθείας από τα συστήματα των ίδιων των φορολογουμένων. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι λογαριασμοί των φορολογουμένων, η ηλεκτρονική τιμολόγηση, η χρήση των εθνικών δηλώσεων ελέγχου αποτελούν παραδείγματα αυτών των εξελίξεων.

Με βάση τα δεδομένα που λαμβάνουν οι φορολογικές διοικήσεις από τους φορολογούμενους, οι φορολογικές αρχές είναι καλύτερα εξοπλισμένες ώστε να αποκαλύπτουν πολύπλοκες επιχειρηματικές σχέσεις και δόλιες δραστηριότητες. Το συμπέρασμα αυτό ενισχύει την αναγκαιότητα ίδρυσης και λειτουργίας του Παρατηρητηρίου των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες από την Φορολογική Διοίκηση.

Ενώ οι ΤΠΕ στηρίζουν τις φορολογικές διοικήσεις για τη συλλογή όλο και περισσότερων δεδομένων, οι ολοένα και μεγαλύτεροι όγκοι πληροφοριών δεν οδηγούν απαραίτητως σε καλύτερη εκτίμηση των κινδύνων: οι υπερβολικά πολλές πληροφορίες θα μπορούσαν ακόμη και να παρεμποδίσουν τον προσδιορισμό των συναφών δεδομένων και να οδηγήσουν σε περιορισμένη συμμόρφωση. Επομένως, οι φορολογικές διοικήσεις οφείλουν να επιτύχουν την κατάλληλη ισορροπία ανάμεσα στην ανάγκη για πληροφορίες και στη σωστή επεξεργασία και ανάλυσή τους, αφενός, και στον διοικητικό φόρτο που βαραίνει τις επιχειρήσεις αφετέρου.

Οι φορολογικές διοικήσεις εξαρτώνται ολοένα και περισσότερο από δεδομένα που συλλέγονται από διαφορετικές πηγές (φορολογούμενους, άλλους κρατικούς οργανισμούς και θεσμικά όργανα, άλλα κράτη μέλη κλπ). Η επεξεργασία αυτού του τεράστιου όγκου δεδομένων έχει καταστεί μείζονα πρόκληση, δεδομένου ότι η επεξεργασία τους δεν είναι πλέον δυνατή με τον παραδοσιακό τρόπο. Για την επεξεργασία και την ανάλυση των δεδομένων απαιτούνται νέα εργαλεία. Επομένως, τα κράτη μέλη, είναι υποχρεωμένα να συνεχίσουν να επενδύουν σε λύσεις ΤΠΕ. Η περαιτέρω συνεργασία, ο συντονισμός και η διαφάνεια μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ στον τομέα αυτό αναμένεται να συμβάλλει στη σημαντική μείωση του κόστους χάρη σε μία κοινή προσέγγιση και στις οικονομίες κλίμακας.

7.2.3. Συμπεράσματα 3ης Θεματικής Ενότητας: Αξιολόγηση της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης

7.2.3.1. Διασύνδεση των αποτελεσμάτων με το 3^ο ερευνητικό ερώτημα

Τα κράτη μέλη καθώς και η Επιτροπή διερευνούν τη χρήση νέων τεχνολογικών προϊόντων και ψηφιακών τεχνικών για την ανταλλαγή και την ανάλυση δεδομένων. Η ενισχυμένη συνεργασία ανάμεσα στην Επιτροπή και στις φορολογικές διοικήσεις των κρατών μελών, καθώς και μεταξύ αυτών των διοικήσεων, είναι ο καλύτερος τρόπος για τη δημιουργία συμβατών πλεονεκτημάτων για όλους στην ενιαία αγορά. Επιπλέον, αναμένεται να διευκολύνει την υλοποίηση από τα κράτη μέλη των δεσμεύσεών τους στον τομέα της Φορολογικής Διοίκησης.

Μελετώντας το φορολογικό σύστημα στην Ελλάδα εύκολα συμπεραίνει κανείς ότι τα τελευταία χρόνια συντελείται προσπάθεια από τις δημόσιες αρχές για την απλοποίηση, τον εκσυγχρονισμό του, αλλά και την αύξηση της αποτελεσματικότητάς του.

Ολοκληρώθηκαν σημαντικά βήματα για την μετάβαση του φοροελεγκτικού και φοροεισπρακτικού μηχανισμού στην ψηφιακή εποχή μέσα από την καθιέρωση ηλεκτρονικών εφαρμογών, που συνιστούν σημαντική βελτίωση για τους φορολογούμενους και με μία σειρά νομοθετικών τομών, τέθηκαν οι βάσεις για ένα εθνικό φορολογικό σύστημα με προοπτική.

Τέλος, είναι επιβεβλημένη η ταυτόχρονη βελτίωση της λειτουργίας της Φορολογικής Διοίκησης και των παρεχόμενων από αυτήν υπηρεσιών προς τους πολίτες ώστε να επιλύονται άμεσα τα προβλήματα και να εμπεδώνεται στην κοινωνία το αίσθημα ότι οι θυσίες στις οποίες υπόκειται έχουν σκοπό, αποτέλεσμα αλλά και ημερομηνία λήξης.

Σχετικά με το 3ο ερευνητικό ερώτημα **«Πώς επηρεάζουν οι παρεχόμενες υπηρεσίες της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης τις καθημερινές συναλλαγές πολιτών, επιχειρήσεων και Κράτους;»**, θα μπορούσαμε να πούμε τα ακόλουθα.

Προτεραιότητα της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης αποτελεί η προσαρμογή της υποδομής και των εφαρμογών της Γ.Γ.Π.Σ. στις επικαιροποιημένες επιχειρησιακές, λειτουργικές και διαχειριστικές ανάγκες που προκύπτουν ως αποτέλεσμα της εξέλιξης των απαιτήσεων για μείωση του κόστους λειτουργίας, αποδοτικότερης χρήσης των υποδομών, ανταπόκριση στις αυξημένες απαιτήσεις της ζήτησης και επέκτασης της λειτουργικότητάς, ομογενοποίηση των εφαρμογών και προσφορά νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών φορολογικού ενδιαφέροντος για την καλύτερη ανταπόκριση στις ανάγκες των χρηστών, πολιτών και επιχειρήσεων.

Το συγκεκριμένο ερώτημα τέθηκε με σκοπό την μελέτη του τρόπου με τον οποίο οι ψηφιακές τεχνολογίες επηρεάζουν την διαδικασία παροχής υπηρεσιών προς τους φορολογούμενους πολίτες από τις φορολογικές υπηρεσίες των δύο χωρών με σκοπό τον περιορισμό της ανάγκης φυσικής παρουσίας για τις συναλλαγές των πολιτών με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης.

Μελετώντας τις απόψεις της πλειονότητας των συμμετεχόντων στην έρευνα στην Ελλάδα (>85%) και στην Κύπρο (>88%) οι οποίοι έχουν πραγματοποιήσει, με

αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητικό βαθμό (>97%), ολοκληρωμένη ηλεκτρονική συναλλαγή με τις ψηφιακές διαδικτυακές υπηρεσίες, διαπιστώνουμε τα ακόλουθα.

Η δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής των φορολογικών υποχρεώσεων των φορολογουμένων απευθείας μέσω της διαδικτυακής τοποθεσίας TAXISnet, χωρίς την ανάγκη μετάβασης στην Δ.Ο.Υ. ή σε τραπεζικό κατάστημα ή χρήση e-banking, θα διευκόλυνε πάρα πολύ (>94%) και για τις δύο χώρες, τις συναλλαγές τους. Πράγματι, με την ενημέρωση της ΑΑΔΕ, στο αμέσως προσεχές διάστημα, εντός του 2018, θα ενεργοποιηθεί η σχετική εφαρμογή στο TAXISnet, παρέχοντας την δυνατότητα εξόφλησης οφειλών με την χρήση πιστωτικών, προπληρωμένων ή/και χρεωστικών καρτών μέσα από την σχετική ιστοσελίδα. Αντίστοιχα η πληρωμή των φορολογικών υποχρεώσεων των φορολογουμένων στην Κύπρο γίνεται μέσω της υπηρεσίας JccSmart, η οποία προσφέρει τη δυνατότητα στους καταναλωτές να εξοφλούν λογαριασμούς (π.χ. δημοτικά τέλη, τέλη αποχετεύσεων, υδατοπρομήθεια, ανανέωση αδειών κυνηγιού και πληρωμή εξωδίκων προστίμων), πληρώνοντας με τις υφιστάμενες κάρτες τους. Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από τους Gordon & Li (2009) «*Η λειτουργία των τραπεζών για την πληρωμή των φόρων από τους πολίτες δημιουργεί τις καλύτερες προϋποθέσεις για την χρήση των υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης*».

Για την τακτοποίηση των φορολογικών τους υποχρεώσεων η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (68,1%) και στην Κύπρο (79,8%) χρησιμοποιεί πιστωτική κάρτα για την εξόφληση ή πληρωμή δόσης. Αντίστοιχα υψηλά ποσοστά συμμετεχόντων στην Ελλάδα (75,7%) και στην Κύπρο (70,8%) χρησιμοποιεί τις δυνατότητες που του παρέχει το e-banking για την τακτοποίηση των φορολογικών τους υποχρεώσεων.

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (>81%) θεωρεί ότι η Φορολογική Διοίκηση διευκολύνει την χρήση νέων τεχνολογιών στις συναλλαγές μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και Κράτους. Όμως οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες, σύμφωνα με το 68% των συμμετεχόντων στην έρευνα και στις δύο χώρες, έχουν ενσωματωθεί αποτελεσματικά στην καθημερινότητα των φορολογουμένων πολιτών. Αυτό αιτιολογείται από το γεγονός ότι μόλις το 66% των Ελλήνων συμμετεχόντων και το 63% των Κυπρίων θεωρούν αρκετή έως πάρα πολύ ικανοποιητική την επάρκεια της παρεχόμενης ενημέρωσης από την Φορολογική Διοίκηση.

7.2.3.2. Διασύνδεση των αποτελεσμάτων με το 4^ο ερευνητικό ερώτημα

Σχετικά με το 4^ο ερευνητικό ερώτημα *«Πώς οι αναβαθμισμένες φορολογικές διαδικασίες συμβάλλουν στην επίτευξη ολοκληρωμένων δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών;»*, θα μπορούσαμε να πούμε τα ακόλουθα.

Το συγκεκριμένο ερώτημα τέθηκε με σκοπό την διερεύνηση της συμβολής της ψηφιακής τεχνολογίας στην διαμόρφωση της φορολογικής πολιτικής των δύο χωρών.

Η αποτελεσματικότητα της συμβολής των αναβαθμισμένων φορολογικών διαδικασιών στην επίτευξη ολοκληρωμένων δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, επιτυγχάνεται με τους ακόλουθους τρόπους.

Επάρκεια συνεργασίας μεταξύ της Φορολογικής Διοίκησης και φορέων ιδιωτικού τομέα. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (61%) και την Κύπρο (69%) θεωρεί ότι υπάρχει αρκετή συνεργασία μεταξύ τους. Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από τον Χατζάκη (2005) *«Η Φορολογική Διοίκηση αναπτύσσεται σε ένα περιβάλλον με πολλές ιδιαιτερότητες, που χαρακτηρίζεται από την δυσκολία ανάπτυξης σχέσεων αμοιβαίας εμπιστοσύνης μεταξύ Φορολογικής Διοίκησης και φορολογουμένων»*.

Ικανοποιητική υλικοτεχνική υποδομή στις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος, διαπιστώνουμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (53%) και στις δύο χώρες θεωρεί ότι υπάρχει σε αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητικό βαθμό η υλικοτεχνική υποδομή.

Επάρκεια λογισμικού Elenxis. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος, διαπιστώνουμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (65,3%) και στην Κύπρο (55,9%) θεωρεί ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητική η επάρκεια του λογισμικού Elenxis στην εκτέλεση των φορολογικών ελέγχων.

Δημιουργία λειτουργικού πλεονεκτήματος στην λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος, διαπιστώνουμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα στην Ελλάδα (74,6%) και στην Κύπρο (92,9%) πιστεύουν ότι η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε όλο το φορολογικό φάσμα, η εντατικοποίηση των ελέγχων, η στοχοθεσία, η αναβάθμιση του Elenxis καθώς και η λειτουργία του νέου Taxis δημιουργούν σε αρκετά ικανοποιητικό επίπεδο ένα σημαντικό λειτουργικό πλεονέκτημα στην λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης. Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από τους Terzis & συν. (2006) *«Μέσω των δικτυακών φορολογικών σελίδων «οι πολίτες βρίσκουν πληροφορίες για την φορολογία και τις φορολογικές τους υποχρεώσεις»*

Πλεονεκτήματα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στους δημόσιους φορείς. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι τα τρία πλεονεκτήματα με ιδιαίτερα σημαντικότητα και για τις δύο χώρες είναι τα εξής:

- Εξοικονόμηση κόστους παροχής υπηρεσιών (μείωση της χρήσης εντύπων σε χαρτί, μείωση του χρόνου που διαθέτουν οι υπαλλήλοι για την παροχή πληροφοριών)
- Άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα των υπηρεσιών
- Ουσιαστικότερη κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού σε περισσότερες παραγωγικές εργασίες (π.χ. περισσότερους ελέγχους)
- Εκσυγχρονισμός της Φορολογικής Διοίκησης και αύξηση της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Αύξηση της παραγωγικότητας της Φορολογικής Διοίκησης.

Πλεονεκτήματα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στους πολίτες. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι τα τρία πλεονεκτήματα με ιδιαίτερα σημαντικότητα και για τις δύο χώρες είναι τα εξής:

- Δεν είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία στην Δ.Ο.Υ.
- Ανεξαρτησία από τις ώρες λειτουργίας των φορολογικών υπηρεσιών
- Εξοικονόμηση του κόστους και του χρόνου συναλλαγής

Επομένως, παρατηρούμε ότι είναι επιβεβλημένη η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών στα πλαίσια της παροχής βελτιωμένων υπηρεσιών προς τους πολίτες, της απόπειρας μείωσης των επισκέψεων των φορολογούμενων στις φορολογικές υπηρεσίες, της μείωσης των ανθρώπινων λαθών και παραλείψεων, της ενίσχυσης της αποδοτικότητας των υπαλλήλων και της αποτελεσματικότερης καταπολέμησης της φοροδιαφυγής και συνακόλουθης αύξησης των δημόσιων εσόδων.

Σχετικά με την ανάπτυξη ενιαίας πλατφόρμας της Δημόσιας Διοίκησης με στόχο την συνεργασία μεταξύ των ηλεκτρονικών συστημάτων συναλλαγών των υπηρεσιών αποτελεί βασικό πλεονέκτημα σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στους πολίτες. Συγκεκριμένα, από τη Δευτέρα 22 Ιανουαρίου 2018 τέθηκε σε παραγωγική λειτουργία, το «Μητρώο Πολιτών», το οποίο διασυνδέει 1036 υπηρεσίες Ληξιαρχείου και 325 υπηρεσίες Δημοτολογίου, καθώς και το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών.

Βασικές στοχεύσεις του νέου συστήματος είναι η απλοποίηση και η επιτάχυνση των διαδικασιών, καθώς και ο περιορισμός της περιττής γραφειοκρατίας με μείωση των υπογραφών και, προοπτικά, με την απαλοιφή της υποχρέωσης του πολίτη να προσκομίζει πλήθος εγγράφων για απλές διοικητικές διαδικασίες. Το όφελος θα αυξάνεται όσο περισσότεροι φορείς του Δημόσιου θα εντάσσονται λειτουργικά στο νέο σύστημα, επισημαίνεται σε σχετικά ανακοίνωση του υπουργείου Εσωτερικών.

Ταυτόχρονα, το «Μητρώο Πολιτών» συνιστά δομικό στοιχείο της στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ενώ αποτελεί ένα αποφασιστικό βήμα προόδου και

εκσυγχρονισμού βασικών δομών, στις οποίες βασίζεται κάθε προσπάθεια παραγωγικής ανασυγκρότησης και ανάπτυξης.

Παρακίνηση των φορολογουμένων για ενεργή συμμετοχή στο σχεδιασμό και την παροχή των ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (>61%) και στις δύο χώρες συμφωνούν πώς η παρακίνηση των φορολογούμενων πολιτών να συμμετέχουν ενεργά στο σχεδιασμό και την παροχή των ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών συμβάλλει θετικά στην διαμόρφωση μίας νέας πιο δυναμικής σχέσης μεταξύ πολίτη και Φορολογικής Διοίκησης. Το συμπέρασμα αυτό ενισχύει την αναγκαιότητα ίδρυσης και λειτουργίας του Παρατηρητηρίου των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες από την Φορολογική Διοίκηση

7.2.4. Συμπεράσματα 4ης Θεματικής Ενότητας: Αξιολόγηση των μηχανισμών της Φορολογικής Διοίκησης

7.2.4.1. Διασύνδεση των αποτελεσμάτων με το 5^ο ερευνητικό ερώτημα

Σύμφωνα με την Ενδιάμεση Έκθεση της Τράπεζας της Ελλάδας για την νομισματική πολιτική της χώρας (2017) τονίζεται ότι η βελτίωση της αποτελεσματικότητας του δημόσιου τομέα και της Φορολογικής Διοίκησης, προκειμένου να καταπολεμηθεί η παραοικονομία και η φοροδιαφυγή και να διευρυνθεί η φορολογική βάση, θα έχει ως αποτέλεσμα την πιο δίκαιη κατανομή των δημοσιονομικών βαρών και θα διευκολύνει τη μείωση των υπερβολικά υψηλών φορολογικών συντελεστών.

Προς αυτή την κατεύθυνση θα μπορούσαν να συμβάλουν δράσεις σχετικές με: α) την υποχρεωτική χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών ως μέσου περιορισμού της φοροδιαφυγής και βελτίωσης της φορολογικής συμμόρφωσης, β) την εντατικοποίηση των φορολογικών ελέγχων, γ) την άμεση εφαρμογή του ηλεκτρονικού περιουσιολογίου, δ) την επέκταση του θεσμού των συμπράξεων δημόσιου-ιδιωτικού τομέα (ΣΔΙΤ) σε τομείς όπως οι δημόσιες επενδύσεις, η παιδεία, η υγεία και η κοινωνική ασφάλιση, ε) την κατάλληλη νομοθεσία για τις χρήσεις γης, προκειμένου να ενθαρρυνθούν οι επενδύσεις, και στ) την αποτελεσματικότερη λειτουργία του Κράτους, μέσω της συγχώνευσης ή/και κατάργησης φορέων και της καλύτερης στόχευσης των επιχορηγήσεων που δίνει ο κρατικός προϋπολογισμός.

Σχετικά με το 5ο ερευνητικό ερώτημα «*Ποιο το συνολικό πλαίσιο της Φορολογικής Διοίκησης των δύο χωρών;*», θα μπορούσαμε να πούμε τα ακόλουθα.

Το συγκεκριμένο ερώτημα τέθηκε με σκοπό την ανάδειξη των κυριότερων δεικτών που καθορίζουν τους μηχανισμούς της Φορολογικής Διοίκησης των δύο χωρών.

Η Φορολογική Διοίκηση των δύο χωρών Ελλάδα και Κύπρου διαμορφώνεται μέσω των ακόλουθων μηχανισμών.

Βαθμού ενημέρωσης των φορολογούμενων πολιτών ως προς τις φορολογικές τους υποχρεώσεις. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι η πλειψηφία των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (55%) και στην Κύπρο (42,5%) είναι αρκετά έως πάρα πολύ ενημερωμένοι ως προς τις φορολογικές τους υποχρεώσεις. Η άποψη αυτή τεκμηριώνεται από το γεγονός ότι ο πολίτης έχει στην διάθεσή του πληθώρα πηγών ενημέρωσης τόσο διαδικτυακά, μέσω ΜΜΕ όσο και σε έντυπη μορφή.

Απόκτηση φορολογικής συνείδησης και εμπιστοσύνης των φορολογουμένων προς την Φορολογική Διοίκηση. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι η πλειψηφία των συμμετεχόντων και στις δύο χώρες (>90%) θεωρούν πως η απόκτηση φορολογικής συνείδησης και εμπιστοσύνης των φορολογουμένων προς την Φορολογική Διοίκηση θα συμβάλει αποτελεσματικά αρκετά έως πάρα πολύ στην αύξηση των εσόδων του Κράτους.

Η Φορολογική Διοίκηση προσανατολίζεται στην ενδυνάμωση της αμοιβαίας εμπιστοσύνης με τους πολίτες με την υιοθέτηση αλλαγών που κινούνται προς την κατεύθυνση αυτή. Κρίσιμο ρόλο στην αναποτελεσματική δράση του φορολογικού

συστήματος διαδραματίζει και το χαμηλό επίπεδο φορολογικής συνείδησης που έχουν οι πολίτες ως συνέπεια της έλλειψης σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ αυτών και της Φορολογικής Διοίκησης. Επιβεβλημένο είναι λοιπόν να καλλιεργηθεί το αίσθημα αυτό προκειμένου να προαχθεί η πιστή τήρηση των φορολογικών νόμων και να καταπολεμηθεί η φοροδιαφυγή καθώς είναι κοινά αποδεκτή η διαπίστωση πως ακόμα και ο αρτιότερος φοροελεγκτικός μηχανισμός δεν είναι επαρκής χωρίς την ταυτόχρονη ύπαρξη φορολογικής συνείδησης στους πολίτες μίας χώρας

Βαθμού πειθούς της Φορολογικής Διοίκησης προς τους φορολογούμενους πολίτες για την ανταποδοτικότητα των φόρων που πληρώνουν στο Κράτος. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι η Φορολογική Διοίκηση έχει πείσει ελάχιστα στην Ελλάδα (32,6%) και στην Κύπρο (59,5%) τους φορολογούμενους πολίτες ως προς την ανταποδοτικότητα των φόρων που πληρώνουν στο Κράτος. Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από το Οικονομικό Επιμελητήριο Ελλάδας (2010) «Για να συμμορφωθεί ένας πολίτης με τους φορολογικούς νόμους θα πρέπει να έχει την πεποίθηση ότι οι φορολογικοί νόμοι είναι δίκαιοι και λογικοί» και από τον Karaviti (2013) «το ελληνικό φορολογικό σύστημα διαθέτει μειωμένη δυνατότητα στην ικανοποιητική είσπραξη εσόδων σε σχέση με τις υπόλοιπες χώρες – μέλη της Ε.Ε.».

Βαθμού συμβολής της οργανωτικής δομής της Φορολογικής Διοίκησης στην αποτελεσματική λήψη αποφάσεων σε θέματα εξυπηρέτησης του φορολογούμενου πολίτη. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων και στις δύο χώρες (>63%) θεωρούν ότι η οργανωτική δομή της Φορολογικής Διοίκησης συμβάλλει σε αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητικό βαθμό στην αποτελεσματική λήψη αποφάσεων σε θέματα εξυπηρέτησης του φορολογούμενου πολίτη.

Ύπαρξη οργανογράμματος στις φορολογικές υπηρεσίες. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (41,9%) και στην Κύπρο (13,7%) απαντά πως δεν υπάρχει σχετικό οργανόγραμμα στις φορολογικές υπηρεσίες στο οποίο κατανέμονται οι θέσεις εργασίες και οι σχετικές αρμοδιότητες, το οποίο επικαιροποιείται ανάλογα με τις τρέχουσες εξελίξεις και απαιτήσεις. Αντίστοιχα μόλις το 27,6% στην Ελλάδα και 52,4% στην Κύπρο απαντούν θετικά πως υπάρχει σχετικό οργανόγραμμα.

Ύπαρξη εγχειριδίου (manual) όπου καταγράφονται οι διαδικασίες εκτέλεσης των επιμέρους εργασιών. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στις δύο χώρες (>41%) θεωρεί πως δεν υπάρχει σχετικό έντυπο ή ηλεκτρονικό εγχειρίδιο όπου περιγράφονται οι διαδικασίες εκτέλεσης των επιμέρους εργασιών στις φορολογικές υπηρεσίες με σαφή και αναλυτικό τρόπο εκτέλεσης αυτών.

Αξίζει να αναφερθεί ότι η ΑΑΔΕ προχώρησε στην έκδοση εγχειριδίου Επιλεγμένων Λειτουργικών Διαδικασιών Υπηρεσιών τον Δεκέμβριο 2017. Το εγχειρίδιο αυτό απευθύνεται αποκλειστικά στους υπαλλήλους των υπηρεσιών της ΑΑΔΕ, προκειμένου να το αξιοποιήσουν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους ως εύχρηστο και χρήσιμο καθημερινό εργαλείο. Η έκδοση αυτή αποτελεί την συνέχεια της προσπάθειας που άρχισε το 2016 στην ΓΓΔΕ για την καταγραφή και

επικαιροποίηση διαδικασιών των υπηρεσιών της και για την ομοιόμορφη εφαρμογή τους από τους υπαλλήλους αυτών.

Αναγκαιότητα συστημάτων αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνων για τον εντοπισμό της φοροδιαφυγής. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες και στις δύο χώρες (>92%) θεωρούν αρκετά έως πάρα πολύ αναγκαία την ανάπτυξη συστημάτων αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνων (risk analysis) για τον εντοπισμό φαινομένων φοροδιαφυγής.

Το φαινόμενο της φοροδιαφυγής εμφανίζεται στους τομείς του ΦΠΑ, του φόρου εισοδήματος και των ασφαλιστικών εισφορών. Παράλληλα καταδεικνύει την δυσκολία του κρατικού μηχανισμού να εντοπίσει τα περιστατικά φοροδιαφυγής και να εισπράξει τελικά τους φόρους (Ernst & Young, 2016).

Αποτελεσματικότητα συμβολής των ελεγκτικών προτύπων για τους φορολογικούς ελέγχους. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες και στις δύο χώρες (>91%) θεωρούν αρκετά έως πάρα πολύ αποτελεσματική την συμβολή της εφαρμογής των ελεγκτικών προτύπων στο διαφανή τρόπο πραγματοποίησης των φορολογικών ελέγχων.

Βαθμού δημοσιοποίησης του Επιχειρησιακού και Στρατηγικού Σχεδίου της Φορολογικής Διοίκησης. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι μόλις ένα μικρό ποσοστό (<30%) απαντά θετικά πως έχει δημοσιοποιηθεί το Επιχειρησιακό και Στρατηγικό Σχέδιο της Φορολογικής Διοίκησης στην υπηρεσία τους.

Το 52,2% των συμμετεχόντων οι οποίοι έχουν μελετήσει τα αντίστοιχα σχέδια στην Ελλάδα και το 81,6% στην Κύπρο πιστεύουν αρκετά έως πάρα πολύ πως οι στόχοι που αναφέρονται στο Επιχειρησιακό και Στρατηγικό σχέδιο της Φορολογικής Διοίκησης αναπροσαρμόζονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Παρόλα αυτά το 68,6% των συμμετεχόντων στην Ελλάδα και το 47,6% στην Κύπρο θεωρούν αρκετά έως πάρα πολύ πως οι στόχοι αυτοί δεν είναι ρεαλιστοί και δεν μπορούν να επιτευχθούν.

Συχνότητα υποβολής προτάσεων βελτίωσης προς την Φορολογική Διοίκηση. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (81,4%) και στην Κύπρο (51,8%) δεν έχουν υποβάλλει προτάσεις βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες στην Φορολογική Διοίκηση της χώρας τους. Οι κυριότεροι λόγοι για τους οποίους δεν υπέβαλλαν σχετικές προτάσεις συνοψίζονται στον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 120 Λόγοι μη υποβολής πρότασης βελτίωσης στην Φορολογική Διοίκηση

Λόγος μη υποβολής πρότασης βελτίωσης	Ελλάδα	Κύπρος
Θερούν ότι δεν θα υπάρξει κάποια ανταπόκριση	63,2%	29,8%
Δεν γνωρίζουν πού θα πρέπει να τις υποβάλλουν	21,4%	17,3%
Θεωρούν ότι είναι ιδιαίτερα γραφειοκρατική η διαδικασία	15,7%	4,8%
Είχαν υποβάλλει και στο παρελθόν πρόταση βελτίωσης αλλά δεν είναι αποτελέσματα	7%	

Επίπεδο αυτονομίας της Φορολογικής Διοίκησης. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων και στις δύο χώρες (>60%) θεωρούν ωρακετά έως πάρα πολύ ικανοποιητικό το επίπεδο αυτονομίας της Φορολογικής Διοίκησης της χώρας τους.

Βαθμού συμβολής του Κώδικα επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας στον ακέραιο τρόπο λειτουργίας των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης. Ο επικαιροποιημένος Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας για τους υπαλλήλους των φορολογικών υπηρεσιών διαφοροποιεί και αντιμετωπίζει με επιπλέον βαρύτητα τις υποχρεώσεις και τις συμπεριφορές τους. Συγκεκριμένα οι υπάλληλοι είναι επιφορτημένοι με την ευθύνη για την αποκατάσταση, προφύλαξη και ενίσχυση της φήμη και έργου του Υπουργείου Οικονομικών καθ' όσον πρέπει με τη συλλογική εργασία και συνεργασία να διασφαλίσουν την επίτευξη των σωστών αποτελεσμάτων με το σωστό τρόπο. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων και στις δύο χώρες (>70%) θεωρεί τον βαθμό συμβολής του Κώδικα Επαγγελματικής Ηθικής και Δεοντολογίας αρκετά έως πολύ ικανοποιητικό στον ακέραιο τρόπο λειτουργίας των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης.

Βαθμού συμβολής της Φορολογικής Διοίκησης στην βελτίωση σημαντικών θεμάτων. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι η συμβολή της Φορολογικής Διοίκησης στην βελτίωση των ακόλουθων σημαντικών θεμάτων, με την σημερινή της μορφή, παρουσιάζει την ακόλουθη εικόνα:

1. Η συμβολή της στην **αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής** κατά την άποψη των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (60,9%) είναι ελάχιστη. Προφανώς χρειάζεται η λήψη περισσότερο δραστικών μέτρων για την αποτελεσματική αντιμετώπισή της. Αντίθετα οι συμμετέχοντες στην Κύπρο (65,5%) θεωρούν ότι η συμβολή της Κυπριακής Φορολογικής Διοίκησης είναι αρκετά έως πολύ ικανοποιητική. Η αστάθεια και πολυπλοκότητα του φορολογικού νομοθετικού πλαισίου, η άνιση κατανομή των φορολογικών βαρών και η έλλειψη διαφάνειας και ορθής αξιοποίησης των φορολογικών βαρών είναι κάποιες από τις βασικές παραμέτρους που ευνοούν την φοροδιαφυγή. Η άποψη αυτή ενισχύεται και από τον Αργυρό (2015) «Μπορεί να λεχθεί ότι κυρίαρχα η φοροδιαφυγή αποτελεί το έλλειμμα της αμοιβαίας εμπιστοσύνης κράτους και πολιτών, όπως και το έλλειμμα της φορολογικής συνείδησης, που είναι καθαρά θέμα παιδείας, κουλτούρας και πολιτισμού»
2. Η συμβολή της στην **ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης των φορολογουμένων** κατά την άποψη των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (70,1%) και στην Κύπρο (81,6%) είναι ελάχιστη. Προφανώς η λήψη δράσεων μέσω της εκπαίδευσης, μέσω διοργάνωσης εκδηλώσεων είναι επιτακτική για την αποτελεσματική ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης των φορολογουμένων. Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από τον Όλσον (2017) «όταν χαθεί η εμπιστοσύνη μεταξύ της

Φορολογικής Διοίκησης και φορολογουμένων, είναι δύσκολο να ανακτηθεί. Απαιτείται πολύ χρόνος ενώ ο δρόμος είναι μακρύς».

3. Η συμβολή της στην **προσέλκυση επενδυτών στα ανταπτυξιακά σχέδια της χώρας** κατά την άποψη των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (81,6%) είναι ελάχιστη ενώ αντίθετα στην Κύπρο (45,2%) η συμβολή της είναι αρκετά έως πολύ ικανοποιητική. Πράγματι, ένα επιχειρηματικό περιβάλλον το οποίο χαρακτηρίζεται από γραφειοκρατία, πολύπλοκο, ασαφές και συνεχώς μεταβαλλόμενο φορολογικό σύστημα, που θέτει εμπόδια σε κάθε προσπάθεια ανάπτυξης επιχειρηματικής νοοτροπίας και κουλτούρας δεν μπορεί να θεωρηθεί κατάλληλο για την προσέλκυση επενδύσεων. Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από την έκθεση του Economic Forum (2013) *«Το φορολογικό σύστημα είναι το τρίτο σημαντικότερο εμπόδιο μετά την χρηματοδότηση και την γραφειοκρατία στην ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας».*
4. Η συμβολή της στην **ίδρυση και ανάπτυξη επιχειρήσεων** κατά την άποψη των συμμετεχόντων στην Ελλάδα είναι ελάχιστη (81,7%) ενώ αντίθετα στην Κύπρο (42,2%) η συμβολή της είναι αρκετά έως πολύ ικανοποιητική. Σύμφωνα με την Έκθεση του Παγκόσμιου Οικονομικού Forum (WFF) για το 2016-2017, που μετρά την ευκολία του επιχειρείν, η Κύπρος βρίσκεται στην 83η θέση μεταξύ 138 χωρών. Επίσης, σύμφωνα με τον οδηγό Doing Business (2017) της Παγκόσμιας Τράπεζας, η Κύπρος βρίσκεται στην 45η θέση ανάμεσα στις 190 χώρες, ενώ η Ελλάδα βρίσκεται στην 61η θέση, προτελευταία θέση των χωρών της Ε.Ε., αναφορικά με τις ευκολίες που παρέχει στη δημιουργία επιχειρήσεων και επενδύσεων.
5. Η συμβολή της στην **μείωση της γραφειοκρατίας** κατά την άποψη των συμμετεχόντων και των δύο χωρών (>65%) είναι ελάχιστη.
6. Η συμβολή της στην **ταχύτητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης των φορολογουμένων** κατά την άποψη των συμμετεχόντων και των δύο χωρών (>50%) είναι αρκετά έως πολύ ικανοποιητική.

7.2.4.2. Διασύνδεση των αποτελεσμάτων με το 6^ο ερευνητικό ερώτημα

Σχετικά με το 5ο ερευνητικό ερώτημα «*Πώς αντιλαμβάνονται οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης τον ρόλο που καλούνται να παίζουν στο νέο μοντέλο των φορολογικών υπηρεσιών που διαμορφώνεται;*», θα μπορούσαμε να πούμε τα ακόλουθα.

Το συγκεκριμένο ερώτημα τέθηκε με σκοπό την ανάδειξη των κυριότερων σημείων που διαμορφώνουν τον ρόλο των υπαλλήλων των φορολογικών υπηρεσιών στο νέο μοντέλο της Φορολογικής Διοίκησης.

Οι κυριότεροι προσδιοριστικοί παράγοντες οι οποίοι αναδεικνύουν τις τομές της Φορολογικής Διοίκησης είναι τα ακόλουθα.

Βαθμού βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της διάδοσης της χρήσης του διαδικτύου. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων και στις δύο χώρες (>60%) θεωρούν ότι η Φορολογική Διοίκηση έχει δώσει βαρύτητα στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της διάδοσης της χρήσης του διαδικτύου σε αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητικό βαθμό.

Βαθμού ικανοποίησης από την επικοινωνία με τις Υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων και στις δύο χώρες είναι γενικά ικανοποιημένοι για την αμεσότητα, αποτελεσματικότητα, ασφάλεια και ταχύτητα της επικοινωνίας τους με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης. Συγκεκριμένα:

Πίνακας 121 Βαθμός ικανοποίησης από την επικοινωνία με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης

Επικοινωνία μέσω / Βαθμός ικανοποίησης	Καθόλου		Λίγο		Αρκετά έως πάρα πολύ	
	Ελλάδα	Κύπρος	Ελλάδα	Κύπρος	Ελλάδα	Κύπρος
Τηλεφωνικής επικοινωνίας	126 (10,7%)	8 (4,8%)	365 (30,9%)	16 (9,5%)	689 (58,4%)	144 (85,8%)
Αποστολής FAX	94 (8%)	19 (11,3%)	296 (25,1%)	5 (3%)	790 (67%)	144 (85,8%)
Αποστολής e-mail	142 (12%)	11 (6,5%)	345 (29,2%)		693 (56,1%)	127 (75,6%)
Επικοινωνίας μέσω ιστοσελίδας	221 (18,7%)	22 (13,1%)	272 (23,1%)	13 (7,7%)	687 (58,2%)	133 (79,3%)

Βαθμού σημαντικότητας η εξυπηρέτηση του φορολογούμενου πολίτη. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (>76%) έχουν στην καθημερινότητά τους ως πηξίδα των ενεργειών της υπηρεσίας τους όπου υπηρετούν την αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πολίτη σε αρκετά έως πάρα πολύ ικανοποιητικό βαθμό.

Βαθμού αποτελεσματικής λειτουργίας της φορολογικής υπηρεσίας. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων (>82%) πιστεύει αρκετά έως πάρα πολύ πως το

επίπεδο εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού παίζει σημαντικό ρόλο στην αποτελεσματική λειτουργία της φορολογικής υπηρεσίας.

Βαθμού βελτίωσης βασικών παραμέτρων της Φορολογικής Διοίκησης.

Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος, διαπιστώνουμε ότι όλοι οι συμμετέχοντες (>85%) και στις δύο χώρες αναγνωρίζουν την αναγκαιότητα και σημαντικότητα της αναδιάρθρωσης της Φορολογικής Διοίκησης και των αλλαγών που πρέπει να πραγματοποιηθούν στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους εξής τομείς:

- **Παρεχόμενη επιμόρφωση στους υπαλλήλους των φορολογικών υπηρεσιών μέσω των πιστοποιημένων προγραμμάτων εκπαίδευσης.**
- **Ύπαρξη μεγάλου αριθμού εγκυκλίων – νόμων και η συχνή αλλαγή αυτών.** Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η άποψη των συμμετεχόντων για την πολυπλοκότητα της φορολογικής νομοθεσίας. Τα αποτελέσματα και για τις δύο χώρες δεν μπορούν να χαρακτηριστούν ενθαρρυντικά για το έργο των διαμορφωτών της φορολογικής νομοθεσίας. Θεωρούμε ότι η έντονη κριτική, όπως εκφράζεται μέσα από τις απόψεις των συμμετεχόντων, στον τρόπο νομοθέτησης, έρχεται ως αποτέλεσμα μίας περιόδου με πλήθος φορολογικών νόμων που μετέβαλαν σημαντικά το τοπίο στην φορολογική νομοθεσία σε συνέχεια της υπογραφής του πρώτου Μνημονίου Οικονομικών και Χρηματοπιστωτικών πολιτικών (Απρίλιος, 2010). Οι νόμοι αυτοί μεταβλήθηκαν πολυάριθμες φορές κατά την περίοδο που διανύουμε, συντελώντας σε μεγάλο βαθμό στην άποψη των συμμετεχόντων περι πολυπλοκότητας της φορολογικής νομοθεσίας. Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από τους Φέσσα (2017) «Οι πιο σημαντικοί παράγοντες που συντείνουν στην φορολογική αβεβαιότητα σχετίζονται με τις συχνές αλλαγές στη φορολογική νομοθεσία και με την ασάφεια και τις παλινδρομήσεις στις αποφάσεις και τις διευκρινιστικές εγκυκλίους των φορολογικών αρχών», Ballas (1994) «Το φορολογικό σύστημα είναι ένα νεφελώδης σύστημα από αλληλοσυγκρουόμενους νόμους, δικαστικές και υπουργικές αποφάσεις» και από τους Terzis & συν. (2006) «Εκείνο το οποίο είναι αρκετά δύσκολο να αναζητήσει ο χρήστης στο Taxisnet είναι οι φορολογικοί νόμοι και οι αλλαγές που έχουν γίνει σε αυτούς».
- **Έλλειψη σαφήνειας στην φορολογική νομοθεσία και ανάγκη έκδοσης διευκρινιστικών εγκυκλίων.** Στοιχείο καθοριστικό για την απρόσκοπτη λειτουργία των φορολογικών υπηρεσιών είναι η απλοποίηση των φορολογικών διαδικασιών με την μείωση της γραφειοκρατίας και την κωδικοποίηση της φορολογικής νομοθεσίας. Η απαίτηση για απλοποίηση των φορολογικών διαδικασιών αποτελεί χρόνια απαίτηση των εργαζομένων. Ο ρυθμός όμως που οι φορολογικοί νόμοι τροποποιούνται και αντικαθίστανται με νέους, δημιουργεί ανυπέβλητες δυσκολίες στην παραπάνω απαίτηση, η οποία μόνο σε ένα σταθερό φορολογικό περιβάλλον θα μπορούσε να επιτευχθεί.

- Η οργανωτική δομή των τμημάτων και Διευθύνσεων της Φορολογικής Διοίκησης.
- Η ύπαρξη συγκεκριμένης διαδικασία για την αξιολόγηση των κινδύνων που μπορεί να εμφανιστούν κατά την διάρκεια εκτέλεσης μίας φορολογικής διεργασίας.

Πράγματι η ανάγκη για βελτίωση βασικών παραμέτρων της Φορολογικής Διοίκησης είναι ιδιαίτερα επιτακτική. Η πολυπλοκότητα του φορολογικού συστήματος και η πολυνομία που το χαρακτηρίζει είναι βασική συστατική του αδυναμία επειδή αποτελεί τροχοπέδη για την ανάπτυξη και εμπόδιο στην αύξηση της αποτελεσματικότητας της Φορολογικής Διοίκησης. Η γραφειοκρατία χαρακτηρίζει τη δομή της Φορολογικής Διοίκησης ενώ η πολυνομία και η ύπαρξη αμέτρητων εξαιρέσεων σε κάθε φορολογική διάταξη δημιουργεί προβλήματα τόσο για τους υπαλλήλους της όσο και για τους φορολογούμενους. Είναι απαραίτητο να μειωθούν οι εν ισχύ φορολογικοί νόμοι, να κωδικοποιηθούν οι διατάξεις τους, να ελαχιστοποιηθούν οι εξαιρέσεις που οι νόμοι αυτοί προβλέπουν και κυριότερα να απλοποιηθεί στο μέγιστο βαθμό η φορολογική νομοθεσία καθώς και οι προβλεπόμενες από αυτήν διαδικασίες προκειμένου να διευκολυνθεί η εφαρμογή της τόσο από τους φορολογούμενους όσο και από τους υπαλλήλους της. Ο Βολταίρος χαρακτηριστικά αναφέρει «ότι οι πολλοί νόμοι σε μία χώρα είναι όπως οι πολλοί γιατροί, σημείο αδυναμίας και αρρώστιας» και δυστυχώς το ελληνικό φορολογικό σύστημα καταγράφει εξαιρετικές επιδόσεις στο άθλημα της πολυνομίας και της συνεχούς μεταβολής των φορολογικών νόμων.

Βαθμού ικανοποίησης από την παρεχόμενη ενημέρωση της Φορολογικής Διοίκησης για τις νέες διατάξεις και εγκυκλίους. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (58,4%) και στην Κύπρο (69,7%) θεωρεί αρκετά έως πολύ ικανοποιητικό τον βαθμό ενημέρωσης της Φορολογικής Διοίκησης για τις νέες διατάξεις και εγκυκλίους. Μόλις το 41,7% στην Ελλάδα και το 30,4% στην Κύπρο εκφράζουν την δυσαρέσκειά τους στην παρεχόμενη ενημέρωση. Η δυσαρέσκεια αυτή όπως εκφράζεται μέσα από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων είναι δικαιολογημένη, καθότι παρατηρείται σημαντικά καθυστέρηση στην ερμηνεία διατάξεων του Υπουργείου Οικονομικών.

7.2.5. Συμπεράσματα 5ης Θεματικής Ενότητας: Αξιολόγηση της παρεχόμενης επιμόρφωσης

7.2.5.1. Διασύνδεση των αποτελεσμάτων με το 7^ο ερευνητικό ερώτημα

Η επιμόρφωση είναι μία διαδικασία που επιβάλλεται στη σύγχρονη εποχή ακριβώς λόγω των συνεχών επαγγελματικών αλλαγών και της ανάγκης για διαρκή ανανέωση των ανθρώπινων γνώσεων. Το ενδιαφέρον του θέματος ενισχύεται και από το γεγονός ότι η επιμόρφωση αποτελεί ένα μέσο για την επαγγελματική και προσωπική εξέλιξη του υπαλλήλου, καθώς και για την κάλυψη πνευματικών και επιμορφωτικών του αναγκών.

Σχετικά με το 7ο ερευνητικό ερώτημα «*Ποιοι είναι οι βασικοί λόγοι που δημιουργούν την ανάγκη στους υπαλλήλους της Φορολογικής Διοίκησης για συμμετοχή σε επιμορφωτικά προγράμματα και ποιες δυσκολίες συναντούν;*», θα μπορούσαμε να πούμε τα ακόλουθα.

Το συγκεκριμένο ερώτημα τέθηκε με σκοπό την μελέτη της αναγκαιότητας συνεχούς επιμόρφωσης των υπαλλήλων στα επιμορφωτικά προγράμματα και η διερεύνηση των κινήτρων συμμετοχής και δυσκολιών που συναντούν κατά την συμμετοχή τους σε αυτά.

Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε τα ακόλουθα.

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα (>80%) και στις δύο χώρες εκφράζουν αρκετή έως πάρα πολύ θετική στάση απέναντι στα αποτελέσματα ολοκλήρωσης ενός προγράμματος επιμόρφωσης. Συγκεκριμένα οι συμμετέχοντες στην Ελλάδα (82,5%) και στην Κύπρο (81,2%) απέκτησαν περισσότερες γνώσεις και δεξιότητες ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του φορολογικού αντικείμενου όπου υπηρετούν. Η απόκτηση νέων γνώσεων συμβάλλει σημαντικά στην βελτίωση των δεξιοτήτων όπως είναι η ομαδικότητα, η επίλυση προβλημάτων, η επικοινωνία με τους πολίτες κλπ. Πράγματι, όταν βασικό κίνητρο για συμμετοχή σε ένα πρόγραμμα επιμόρφωσης αποτελεί η αύξηση ή επικαιροποίηση των γνώσεων του υπαλλήλου αυτό οδηγεί και στην βελτίωση της απόδοσης στον χώρο εργασίας του. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (80,4%) και στην Κύπρο (86,3%) εκτελεί με μεγαλύτερη ευκολία τις διεργασίες που πριν τους δυσκόλευαν στην καθημερινή τους εργασία αντιμετωπίζοντας παράλληλα αποτελεσματικότερα καταστάσεις τις οποίες θεωρούν αυξημένης δυσκολίας. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα την αποτελεσματική αντιμετώπιση των καθημερινών προβλημάτων στο αντικείμενο εργασίας των υπαλλήλων, γεγονός που αποτελεί σημαντικό έναυσμα για συμμετοχή σε επιμορφωτικά προγράμματα.

Η άποψη αυτή τεκμηριώνεται από το γεγονός ότι ο λόγος συμμετοχής σε ένα επιμορφωτικό πρόγραμμα είναι περισσότερο αναγκαίος καθότι η πολυπλοκότητα της φορολογικής νομοθεσίας και των διαδικασιών επιβολής των φόρων στην πράξη κάνουν επιτακτική την ανάγκη απόκτησης νέων γνώσεων και επικαιροποίησης των υπαρχουσών. Αξίζει να σημειωθεί ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (60,8%) και στην Κύπρο (75%) επιλέγουν ως επιθυμητό φορέα επιμόρφωσης

έναν πιστοποιημένο φορέα όπως ΕΚΔΔΑ, Πανεπιστήμιο, ΚΕΚ κλπ). Επόμενης σημαντική επιλογή για τους Έλληνες (58,1%) και για τους Κύπριους (76,8%) συμμετέχοντες είναι η επιμόρφωση στον χώρο εργασίας τους. Η εξ' αποστάσεως μορφή επιμόρφωσης, αν και ευέλικτη από πολλές απόψεις, αποτελεί επιλογή χαμηλής προτεραιότητας για τους Έλληνες (34,7%) και τους Κύπριους (25%)

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα στην Ελλάδα (50,10%) και στην Κύπρο (51,20%) δεν αισθάνονται ιδιαίτερα αποδοτικοί, με βάση την εκπαίδευση που διαθέτουν, προκειμένου να ανταποκρίνονται στις σύγχρονες απαιτήσεις και σε ένα συνεχώς εξελισσόμενο περιβάλλον όπως ηλεκτρονικό εμπόριο, on-line συναλλαγές, εταιρείες στοιχημάτων μέσω internet, πλατφόρμες για πληρωμές εμβασμάτων μέσω διαδικτύου. Πράγματι, σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες στην Ελλάδα (97,2%) και στην Κύπρο (90,5%) θεωρούν ότι είναι αρκετά έως πάρα πολύ αναγκαία η συμμετοχή τους σε ένα πρόγραμμα επιμόρφωσης. Τα συμπεράσματα αυτά επιβεβαιώνουν την άποψη ότι οι γνώσεις που διαθέτουν οι υπάλληλοι των φορολογικών υπηρεσιών δεν αρκούν για την αντιμετώπιση των καθημερινών θεμάτων στον χώρο εργασίας τους, καθώς η φορολογική νομοθεσία συνεχώς αλλάζει με την προσθήκη νέων εγκυκλίων και διατάξεων. Δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι η σύγχρονη κοινωνία χαρακτηρίζεται από την ιδιαίτερη σημασία της γνώσης και την ταχύτατη τεχνολογική εξέλιξη, γεγονός που επιβάλλει τη διαρκή επικαιροποίηση των γνώσεων.

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (59,1%) και ακόμη περισσότερο στην Κύπρο (76,8%) απαντούν πως η υπηρεσία του δεν τους παρέχει την δυνατότητα συμμετοχής σε προγράμματα επιμόρφωσης με στόχο την βελτίωση των ικανοτήτων τους στη χρήση Η/Υ, ηλεκτρονικών φορολογικών μηχανισμών και ηλεκτρονικής επικοινωνίας. Η παροχή υπηρεσιακών διευκολύνσεων για την παρακολούθηση ενός επιμορφωτικού προγράμματος με την μορφή ειδικής εκπαιδευτικής άδειας και απαλλαγής από τα υπηρεσιακά καθήκοντα, αποτελούν σημαντικό κίνητρο το οποίο επηρεάζει την απόφαση του υπαλλήλου για συμμετοχή στο επιμορφωτικό πρόγραμμα. Η απαλλαγή από τα υπηρεσιακά τους καθήκοντα για το χρονικό διάστημα που διαρκεί το επιμορφωτικό πρόγραμμα, συμβάλλει στο να παρακολουθούν το πρόγραμμα χωρίς την επιβάρυνση της καθημερινής επαγγελματικής δραστηριότητας στην ήδη βεβαρημένη καθημερινότητα ενός ενήλικα. Δεν είναι εύκολο να απαιτούν από τους υπαλλήλους να συμμετέχουν σε επιμορφωτικά προγράμματα χωρίς παράλληλα να τους παρέχονται ανάλογα κίνητρα και διευκολύνσεις.

Από την μελέτη των αποτελεσμάτων του ερευνητικού δείγματος, είναι εμφανές ότι οι υπάλληλοι πιστεύουν πως η παρακολούθηση ενός επιμορφωτικού προγράμματος συμβάλλει πολύ έως πάρα πολύ στην:

- **Αύξηση των γνώσεών τους.** Πράγματι σχεδόν όλοι οι υπάλληλοι στην Ελλάδα (95,9%) και στην Κύπρο (93,5%) εκφράζουν την επιθυμία να συμμετέχουν σε ένα πρόγραμμα επιμόρφωσης είτε για να αυξήσουν είτε για να επικαιροποιήσουν τις γνώσεις τους.
- **Βελτίωση των δεξιοτήτων τους.** Πράγματι η απόκτηση νέων γνώσεων, για όλους τους υπαλλήλους στην Ελλάδα (94,40%) και την Κύπρο (93,40%),

συμβάλλει σημαντικά στην βελτίωση των δεξιοτήτων τους όπως είναι η ομαδικότητα, η επίλυση προβλημάτων, η επικοινωνία με τους πολίτες κλπ.

- **Ικανοποίηση των προσωπικών τους στόχων.** Πράγματι η ικανοποίηση της συγκεκριμένης ανάγκης αυτοεκτίμησης σύμφωνα με την θεωρία του Maslow για την πλειοψηφία των υπαλλήλων στην Ελλάδα (85,20%) και στην Κύπρο (77,40%) αποτελεί σημαντικό αποτέλεσμα το οποίο και επιτυγχάνεται μέσω συμμετοχής του υπαλλήλου σε επιμορφωτικά προγράμματα.
- **Βελτίωση της απόδοσής τους στην εργασία.** Πράγματι, όταν πραγματικό κίνητρο, για όλους τους υπαλλήλους στην Ελλάδα (95,40%) και στην Κύπρο (93,50%), για συμμετοχή σε ένα πρόγραμμα επιμόρφωσης αποτελεί η αύξηση ή επικαιροποίηση των γνώσεων του υπαλλήλου, αυτό οδηγεί και στην βελτίωση της απόδοσής τους στον χώρο εργασίας τους. Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από τον Παγκάκη (2003) *«Η επιμόρφωση συντελεί στην αύξηση της επαγγελματικής απόδοσης του εργαζόμενου»*
- **Βελτίωση της επαγγελματικής τους θέσης.** Πράγματι η πλειοψηφία των υπαλλήλων στην Ελλάδα (80,8%) και στην Κύπρο (60,1%) θεωρεί σημαντική την προσπάθεια για βελτίωση της επαγγελματικής τους θέσης. Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από την Χατζηπαναγιώτου (2001) *«Με την εκμάθηση ορθών τρόπων αντιμετώπισης των δυσλειτουργιών που προκύπτουν στην πράξη, την κριτική αποτίμηση του παραγόμενου έργου και την δραστηριοποίηση με σκοπό την επαγγελματική πληρότητα οδηγούμαστε στην βελτίωση της επαγγελματικής θέσης των υπαλλήλων».*
- **Απόκτηση ενός τίτλου σπουδών.** Πράγματι το 42,37% των Ελλήνων συμμετεχόντων και το 73,8% των Κυπρίων συμμετεχόντων θεωρούν ως χαμηλής προτεραιότητας το κίνητρο της απόκτησης ενός τίτλου σπουδών για την συμμετοχή τους σε ένα πρόγραμμα επιμόρφωσης.

Από την μελέτη των αποτελεσμάτων του ερευνητικού δείγματος, πολλές δυσκολίες συμμετοχής στους περισσότερους υπαλλήλους δημιουργούν:

- **Η έλλειψη ενημέρωσης για την διοργάνωση των επιμορφωτικών προγραμμάτων.** Προφανώς, όπως εκφράζει η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (66,5%) και στην Κύπρο (73,8%) στις υπηρεσίες τους δεν αναρτάται στον πίνακα ανακοινώσεων ή δεν κοινοποιείται έγκαιρα η σχετική εγκύκλιος για την υλοποίηση των επιμορφωτικών προγραμμάτων.
- **Οι οικογενειακές υποχρεώσεις.** Μεγάλες δυσκολίες συναντά η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (58,6%) και στην Κύπρο (69,1%), κυρίως οι υπάλληλοι οι οποίοι έχουν μικρά παιδιά και δυσκολεύονται να μετακινηθούν για ένα χρονικό διάστημα μακριά από τον τόπο κατοικίας τους.
- **Η υποχρεωτική παρακολούθησή του.** Προφανώς, όπως εκφράζει η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (38,5%) και στην Κύπρο (26,8%) η έλλειψη ευελιξίας στο θέμα αυτό δημιουργεί δυσκολίες προσαρμογής σε ένα μαθησιακό περιβάλλον, όταν μάλιστα περιλαμβάνει αρκετές θεματικές ενότητες θεωρίας.

- **Η θεωρητική προσέγγιση των θεμάτων.** Εφόσον περιλαμβάνεται στο μεγαλύτερο μέρος ενός επιμορφωτικού προγράμματος δημιουργεί για την πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (54,4%) και στην Κύπρο (69%), δυσκολίες οι οποίες εντείνονται όταν ο επιμορφωτής δεν χρησιμοποιεί συνδυασμό εκπαιδευτικών τεχνικών που αρμόζουν σε ενήλικους.
- **Η έλλειψη χρόνου – φόρτος εργασίας.** Πράγματι για την πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (62,2%) και στην Κύπρο (64,3%), ο χρόνος διεξαγωγής του επιμορφωτικού προγράμματος και η διάρκειά του αποτελούν σημαντικά κίνητρα για την συμμετοχή του υπαλλήλου σε αυτό.
- **Η έλλειψη συνάφειας με την καθημερινή εργασία.** Πολλές φορές όταν δεν κοινοποιούνται στους υπαλλήλους οι θεματικές ενότητες ενός προγράμματος επιμόρφωσης, δημιουργείται προβληματισμός για την πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (55,9%) και στην Κύπρο (46,7%) κατά πόσο το πρόγραμμα θα είναι συναφές με το φορολογικό τους αντικείμενο.
- **Τα θεματικά αντικείμενα δεν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες τους.** Το περιεχόμενο πολλών επιμορφωτικών προγραμμάτων δεν καλύπτει, για την πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (53,3%) και στην Κύπρο (63%), τις δυσκολίες που συναντούν οι υπάλληλοι καθημερινά στην εργασία τους.
- **Η απροθυμία των Προϊσταμένων να εγκρίνουν την παρακολούθηση.** Πράγματι για την πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην Ελλάδα (65,1%) και στην Κύπρο (58,4%) η απροθυμία των Προϊσταμένων για έγκριση συμμετοχής αποτελεί, όπως είδαμε και προηγουμένως, μία ιδιαίτερη δυσκολία για τους υπαλλήλους.

Η ανάλυση και η μελέτη των παραπάνω συμπερασμάτων, ενισχύει την άποψη περί της καθιέρωσης ευέλικτων μορφών επιμόρφωσης. Επίσης οι ομάδες των επιμορφούμενων υπαλλήλων είναι προτιμότερο να παρουσιάζουν σε κάποιο βαθμό ομοιογένεια ως προς την μόρφωσή τους και την εμπειρία τους ίσως και την ηλικία, ώστε να προσαρμόζεται αποτελεσματικότερα η επιμορφωτική διαδικασία στις ιδιαιτερότητες, στα χαρακτηριστικά και στα ενδιαφέροντά τους.

Τέλος, οι δυσκολίες που περιγράφονται, φανερώνουν τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι υπάλληλοι των Δ.Ο.Υ. ως ενήλικοι αλλά και τις ιδιαίτερες συνθήκες που οφείλουν να λάβουν υπόψη οι φορείς διοργάνωσης επιμορφωτικών προγραμμάτων στηριζόμενοι στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των ενηλίκων επιμορφούμενων

7.2.5.2. Διασύνδεση των αποτελεσμάτων με το 8^ο ερευνητικό ερώτημα

Σχετικά με το 8ο ερευνητικό ερώτημα «*Ποια θέματα θέλουν οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης να περιλαμβάνει ένα επιμορφωτικό πρόγραμμα;*», θα μπορούσαμε να πούμε τα ακόλουθα.

Το συγκεκριμένο ερώτημα τέθηκε με σκοπό την διερεύνηση των θεματικών αντικειμένων όπου οι υπάλληλοι εκφράζουν την επιθυμία για επιμόρφωση καθώς και την καταγραφή τυχόν επιδράσεων των παραγόντων του φύλου, των χρόνων υπηρεσίας και του μορφωτικού επιπέδου των υπαλλήλων στις επιμορφωτικές αυτές επιλογές.

Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι τα θεματικά αντικείμενα στα οποία οι συμμετέχοντες έχουν ανάγκη για επιμόρφωση, έχουν ως εξής:

Πίνακας 122 Θεματικά αντικείμενα για επιμόρφωση

Θεματικά αντικείμενα για επιμόρφωση	Αρκετά έως Πάρα πολύ ανάγκη για επιμόρφωση	
	Ελλάδα	Κύπρος
Διοίκηση υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών	51,7%	41,1%
Θέματα επικοινωνίας: Συγκρούσεις – Διαπραγματεύσεις	60,6%	67,3%
Εξυπηρέτηση του πολίτη. Δεξιότητα επικοινωνίας με πολίτες.	65,8%	76,2%
Δημοσιουπάλληλος κώδικας – Πειθαρχικό Δίκαιο	65,9%	60,7%
Βασικές έννοιες πληροφορικής, χρήση Η/Υ & διαχείριση αρχείων	39,8%	36,9%
Γνώση εφαρμογών λογισμικού Microsoft Office	47,3%	49,5%
Χρήση διαδικτύου Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο	46,3%	43,5%
Γνώση τουλάχιστον μίας ξένης γλώσσας	59%	45,2%
Ειδικά θέματα Μητρώου	61,1%	42,8%
Φορολογία εισοδήματος Φυσικών & Νομικών προσώπων	83,5%	65,5%
Θέματα ΦΠΑ	80,3%	87,6%
Διεθνή λογιστικά πρότυπα	75,9%	75%
Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα	79,4%	45,9%
Φορολογικό Ποινολόγιο	80,3%	36,3%
Φορολογία κεφαλαίου	69,7%	36,3%
Νομοθεσία και διαδικασίες είσπραξης δημοσίων εσόδων	76,8%	46,4%
Εκπαίδευση ελεγκτών	83,9%	40,4%
Εκπαίδευση στο Ο.Π.Σ. TAXIS	79,1%	76,7%

Από τις απαντήσεις που δόθηκαν από τους συμμετέχοντες στην έρευνα και διατυπώνονται στον παραπάνω πίνακα, αναδεικνύονται μία σειρά από θεματικά αντικείμενα στα οποία εκφράζονται ανάγκες για επιμόρφωση διότι αφενός θεωρούνται χρήσιμα ώστε να ανταποκρίνονται με επάρκεια στο έργο τους και αφετέρου διαπιστώνεται έλλειψη γνώσεων και δεξιοτήτων σε αυτά. Επομένως καταλήγουμε στα ακόλουθα συμπεράσματα:

Οι επιμορφωτικές ανάγκες των υπαλλήλων στην Ελλάδα βλέπουμε ότι εντοπίζονται κυρίως στα θεματικά αντικείμενα «*Εκπαίδευση ελεγκτών*», «*Φορολογία εισοδήματος φυσικών και νομικών προσώπων*», «*θέματα ΦΠΑ*», «*Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα*» και «*Φορολογικό Ποινολόγιο*» και στην Κύπρο «*θέματα ΦΠΑ*», «*Εκπαίδευση στο ΟΠΣ TAXIS*», «*Εξυπηρέτηση του πολίτη*», «*Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα*» και «*Θέματα επικοινωνίας*», τα οποία καταλαμβάνουν τις πρώτες θέσεις στις προτιμήσεις τους, γεγονός που καταδεικνύει την ανάγκη για συνεχή ενημέρωση και κατάρτιση σε θέματα που αφορούν την αποτελεσματικότητα του έργου τους.

Η απλούστευση των φορολογικών διαδικασιών και η ταχύτερη και αποτελεσματικότερη ανταπόκριση των υπαλλήλων τόσο στο αντικείμενο εργασίας τους όσο και στην εξυπηρέτηση του πολίτη, συνδέεται με την αξιοποίηση των σύγχρονων Τ.Π.Ε. Επομένως, είναι αναγκαία η επιμόρφωση στις σύγχρονες τεχνολογικές εφαρμογές (Internet, e-mail, Microsoft Office) ώστε να ανταποκρίνονται επαρκώς στα καθήκοντά τους. Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από την Σωτηροπούλου (2012) «*Η Φορολογική Διοίκηση πρέπει να επενδύει στην τεχνολογία με πλήρη μηχανογράφηση των υπηρεσιών της, εκπαιδεύοντας βέβαια ταυτόχρονα και τους υπαλλήλους της στις νέες τεχνολογίες*».

Επομένως η συμμετοχή σε επιμορφωτικά προγράμματα αποτελεί μία διαδικασία που θα πρέπει να συντελείται καθ' όλη την διάρκεια ζωής του ανθρώπου με σκοπό την βελτίωση των γνώσεων και ικανοτήτων που αυτός διαθέτει. Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώσαμε πως οι απόψεις των Ελλήνων και Κυπρίων συμμετεχόντων ενισχύουν την άποψη αυτή καθότι πιστεύουν πως:

- Είναι χρήσιμη καθ' όλη την διάρκεια υπηρεσίας του υπαλλήλου (55,3% οι Έλληνες συμμετέχοντες και 76,2% οι Κύπριοι)
- Συντελεί στην διαδικασία προαγωγής και εξέλιξης του υπαλλήλου (48,8% οι Έλληνες συμμετέχοντες και 74,4% οι Κύπριοι)
- Βελτιώνει τα επαγγελματικά προσόντα του υπαλλήλου (39,3% οι Έλληνες συμμετέχοντες και 57,1% οι Κύπριοι)
- Έχει αποτέλεσμα μόνο όταν συνδυάζεται με την πράξη (37,7% οι Έλληνες συμμετέχοντες και 55,4% οι Κύπριοι)

Τέλος, από την μελέτη των αποτελεσμάτων του ερευνητικού δείγματος σχετικά με την καθιέρωση στα σχολεία μαθημάτων φορολογικού αντικειμένου, η άποψη των Ελλήνων (73%) και των Κυπρίων (97%) συμμετεχόντων είναι ότι η συμβολή τους στην ευαισθητοποίηση των μαθητών στην ανάπτυξη φορολογικής συνείδησης είναι αρκετά έως πάρα πολύ αποτελεσματική.

Πράγματι, οι δύο χώρες δίνουν ιδιαίτερη βαρύτητα στην ένταξη μαθημάτων φορολογικού περιεχομένου στο ωρολόγιο πρόγραμμα σπουδών των σχολείων Α/θμιας και Β/θμιας εκπαίδευσης, προκειμένου να επέλθει ενσωμάτωση της έννοιας της φορολογικής συνείδησης στην καθημερινότητα των πολιτών.

Η Διεύθυνση Φορολογικής Συμμόρφωσης, στο πλαίσιο της δράσης “Σχεδιασμός και ανάπτυξη εκπαιδευτικών επιμορφωτικών προγραμμάτων για την καλλιέργεια φορολογικής συνείδησης ” του Επιχειρησιακού σχεδίου 2016 της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, προέβη στον σχεδιασμό και την διεξαγωγή ποσοτικής έρευνας στάσεων και αντιλήψεων με ηλεκτρονικά ημιδομημένα ερωτηματολόγια σε δείγμα εκπαιδευτικών της Α/Βάθμιας και Β/Βάθμιας Εκπαίδευσης της Επικράτειας. Στόχος της έρευνας, στην οποία συμμετείχαν συνολικά 1872 εκπαιδευτικοί όλων των ειδικοτήτων, ήταν η συγκέντρωση εκείνων των δεδομένων που θα οδηγήσουν στην επιτυχημένη εισαγωγή των συγκεκριμένων εκπαιδευτικών προγραμμάτων στις δύο πρώτες εκπαιδευτικές βαθμίδες.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ξεκίνησε μία νέα εκπαιδευτική πύλη για τους νέους την https://europa.eu/taxedu/home_en για να τους διδάξει με διασκεδαστικό και διαδραστικό τρόπο σχετικά με φορολογικά ζητήματα. Η TaxEdu είναι ένας ψηφιακός πόρος που εκπαιδεύει τα παιδιά για τους σκοπούς των φόρων και για το πώς επηρεάζουν την καθημερινότητά τους. Παρέχει επίσης πληροφορίες σχετικά με τη φορολογική συμμόρφωση και τις αρνητικές επιπτώσεις της φορολογικής απάτης στην κοινωνία.

7.2.6. Συμπεράσματα 6ης Θεματικής Ενότητας: Αξιολόγηση του φορολογικού συστήματος της χώρας

7.2.6.1. Διασύνδεση των αποτελεσμάτων με το 9^ο ερευνητικό ερώτημα

Τα τελευταία χρόνια και δεδομένου των τρεχουσών οικονομικών συνθηκών και της αυξημένης ανάγκης για μείωση των επιπέδων της φοροδιαφυγής και ενίσχυση των δημοσίων εσόδων, παρατηρείται μία διαρκής αλλαγή στο φορολογικό σύστημα.

Βασική προϋπόθεση για την εφαρμογή της φορολογικής πολιτικής είναι η απλούστευση της νομοθεσίας και η δημιουργία ενός ευέλικτου και ορθολογικού ρυθμιστικού πλαισίου. Είναι γεγονός πως στην χώρα μας, η ύπαρξη πολλαπλών συστημάτων φορολογίας και η συνεχής αναθεώρηση των σχετικών διατάξεων δημιουργούν σύγχυση στους φορολογουμένους και αυξάνουν τις πιθανότητες εξαιρέσεων, παρατυπιών και παραλείψεων κατά την εφαρμογή της φορολογικής πολιτικής.

Σχετικά με το 9ο ερευνητικό ερώτημα «*Πώς η Φορολογική Διοίκηση διαμορφώνει ένα αποτελεσματικό φορολογικό σύστημα;*», θα μπορούσαμε να πούμε τα ακόλουθα.

Το συγκεκριμένο ερώτημα τέθηκε με σκοπό την αξιολόγηση των στοιχείων και των βασικών αρχών του φορολογικού συστήματος και η συνολική διερεύνηση της συμβολής των ψηφιακών υπηρεσιών και της δομής της Φορολογικής Διοίκησης στην διαμόρφωση του φορολογικού συστήματος καθώς επίσης και στην διαμόρφωση κλίματος εμπιστοσύνης, νομιμότητας και φοροδοτικής ισότητας.

Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε τις απόψεις των συμμετεχόντων στην έρευνα να εκφράζονται ως εξής:

Πίνακας 123 Άποψη για το φορολογικό σύστημα της χώρας τους

Άποψη για το φορολογικό σύστημα της χώρας τους	Συμφωνούν αρκετά έως πολύ	
	Ελλάδα	Κύπρος
Η επιβολή φόρου θα πρέπει να γίνεται ανάλογα με την φοροδοτική ικανότητα του πολίτη.	1028 (87.1%)	129 (76.8%)
Θεωρώ ότι το φορολογικό σύστημα της χώρας μου χρειάζεται βελτιώσεις	1120 (94.9%)	147 (87.5%)
Η καθιέρωση της κάρτας αποδείξεων από τους φορολογούμενους, αποτελεί καινοτόμο διαδικασία για τις καθημερινές συναλλαγές των πολιτών	659 (55.8%)	103 (61.3%)
Η χρήση και αξιοποίηση της σύγχρονης Τεχνολογίας Πληροφορικής & Επικοινωνίας (ΤΠΕ) θα συμβάλλει αποτελεσματικά στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής και φοροαποφυγής	898 (76.1%)	115 (68.5%)
Θεωρώ ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες του Δημοσίου (Εκπαίδευση, Υγεία, Ασφάλεια κλπ) που λαμβάνουμε είναι ανάλογες με την φορολογική μου συνεισφορά στο Κράτος	251 (21.2%)	15 (8.9%)
Οι συχνές αλλαγές – ρυθμίσεις που γίνονται στο φορολογικό σύστημα επηρεάζουν αρνητικά την προσέλκυση επενδυτικών κεφαλαίων από το εξωτερικό	988 (83.7%)	86 (51.2%)

Η εισαγωγή νέων φόρων και συντελεστών θα αυξήσει τα έσοδα του Κράτους	140 (11.8%)	19 (11.3%)
Ευνοεί την ίδρυση και ανάπτυξη επιχειρήσεων	112 (9.5%)	98 (58.4%)
Διαμορφώνει συνθήκες εμπιστοσύνης του πολίτη προς το Κράτος ²⁵¹	96 (8.2%)	38 (22.6%)
Μειώνει την παραοικονομία και περιορίζει την φοροδιαφυγή ²⁵²	135 (11.4%)	21 (12.5%)
Μειώνει το κόστος φορολογικής συμμόρφωσης ²⁵³	163 (13.8%)	31 (18.5%)
Η απλοποίηση της φορολογικής νομοθεσίας συμβάλλει στην καταπολέμηση της διαφθοράς	826 (70%)	101 (60.1%)

Το φορολογικό σύστημα κάθε χώρας διαμορφώνεται με βάση τις ιδιαίτερες συνθήκες που επικρατούν, το ευρύτερο πλαίσιο εξωτερικής επιρροής, καθώς επίσης και με κριτήριο την κείμενη νομοθεσία. Αποτελεί έναν κεντρικό πυλώνα ο οποίος επηρεάζει την κατανάλωση, την αποταμίευση, κατευθύνει τους διαθέσιμους επενδυτικούς πόρους και καθορίζει το επιχειρηματικό κλίμα κάθε κράτους. Βασική άλλωστε προϋπόθεση για μία οικονομία να λειτουργεί εύρυθμα, αποτελεί η εκπλήρωση των στόχων εκείνων που την θέλουν ικανοποιητική για το εσωτερικό και ελκυστική για το εξωτερικό. Ως τέτοιος παράγοντας, δηλαδή προσέλκυσης ξένων επενδυτών, η φορολογική πολιτική είναι και σημείο αναφοράς για την ανάπτυξη συνολικά μίας αγοράς, καθώς η εισροή ξένων κεφαλαίων επιδρά θετικά στο εθνικό προϊόν.

Το ελληνικό φορολογικό σύστημα είναι ένα σύμπλεγμα φορολογικών νόμων, κανόνων, διατάξεων και εγκυκλίων που εκφράζει τη φορολογική πολιτική της Ελληνικής Κυβέρνησης και οριοθετεί το φορολογικό πλαίσιο στο οποίο οφείλουν να συμμορφώνονται οι πολίτες. Η φορολογική πολιτική εξελίσσεται συνεχώς, αναμορφώνοντας τον τρόπο και τα μέσα που μετέρχεται με σκοπό να εξασφαλίζει έναν δίκαιο και αποτελεσματικό σύστημα.

Σημαντικότερη αποστολή αποτελεί η είσπραξη όλων των ειδών φόρων με ακρίβεια, διαφάνεια και με λιγότερο κόστος. Βασικότερος δρόμος για αυτή την κατεύθυνση είναι η σύγχρονη τεχνολογία και το πλήθος των δυνατοτήτων που μπορεί να παρέχει για τον εκσυγχρονισμό του φορολογικού συστήματος. Όμως σημαντικοί

²⁵¹ Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από τον Milliron (1985) «ένα φορολογικό σύστημα που χαρακτηρίζεται από πολυπλοκότητα οδηγεί αναπόφευκτα σε μία σειρά από παρενέργειες οι οποίες με την σειρά τους δημιουργούν συνθήκες που ευνοούν την μη φορολογική συμμόρφωση».

²⁵² Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από τον Erard (1997) «Ο υπέρμετρος βαθμός ασαφειών του φορολογικού συστήματος τείνει να περιορίσει την αποτελεσματικότητα των φορολογικών κυρώσεων, και καθιστά το ίδιο το φορολογικό σύστημα πιο εύαλο στην εκμετάλλευση από αυτούς που επιδιώκουν την σκόπιμη μη συμμόρφωση».

²⁵³ Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από τον Τάτσο (2012) «το κόστος συμμόρφωσης των φορολογουμένων πρέπει να λαμβάνεται υπόψη στη λήψη μέτρων φορολογικής πολιτικής και να συνεκτιμώνται στο στάδιο της επεξεργασίας των μέτρων αυτών όλοι οι παράγοντες που επηρεάζουν το ύψος του» και από τον Ράπανο (2014) «το κόστος συμμόρφωσης των πολιτών και επιχειρήσεων αλλά και το διοικητικό κόστος της φορολογίας είναι ιδιαίτερα ψηλά».

παράγοντες αναστέλλουν την διαδικασία εκσυγχρονισμού, όπως η πολυπλοκότητα της φορολογικής νομοθεσίας .

Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος διαπιστώνουμε ότι:

- Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων και στις δύο χώρες συμφωνούν πως η επιβολή φόρου θα πρέπει να γίνεται ανάλογα με την φοροδοτική ικανότητα του πολίτη. Πράγματι σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 5 του Συντάγματος «Οι Έλληνες πολίτες συνεισφέρουν χωρίς διακρίσεις στα δημόσια βάρη, ανάλογα με τις δυνάμεις τους». Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από τον Bird (2004) «*Το πραγματικό φορολογικό σύστημα που αντιμετωπίζουν άτομα και επιχειρήσεις αντανακλά όχι μόνο την φορολογική νομοθεσία, αλλά και πώς ο νόμος εφαρμόζεται στην πράξη. Το πώς διοικείται ένα φορολογικό σύστημα επηρεάζει τα έσοδα που αποδίδει, την αποτελεσματικότητά του και το πώς κατανέμονται τα φορολογικά βάρη*». Η κύρια αποστολή κάθε φορολογικής αρχής είναι η είσπραξη νέων φόρων , οι οποίοι έχουν προϋπολογιστεί με βάση την εκάστοτε φορολογική νομοθεσία, ώστε το Κράτος να είναι σε θέση να παρέχει το αίσθημα εμπιστοσύνης και δικαιοσύνης μεταξύ φορολογουμένων και της Φορολογικής Διοίκησης. Η φοροδοτική ικανότητα έχει επηρεάσει αρκετά την φορολογική νομοθεσία των ανεπτυγμένων χωρών στην διαμόρφωση ενός δίκαιου φορολογικού συστήματος.

Φοροδοτική ικανότητα είναι η ικανότητα του φορολογούμενου να παραχωρήσει στο Κράτος μέρος του αποθέματος των αγαθών, που αυτός εξουσιάζει (Κυριακοπούλου, 2001). Ως εκ τούτου η φοροδοτική ικανότητα κρίνεται με βάση την παραγωγή από μέρους του φορολογούμενου εισοδημάτων επαρκών, ώστε δι' αυτών να ικανοποιεί και τις φορολογικές υποχρεώσεις του και, παραλλήλως, να του απομένει και ένα εισόδημα επαρκές για την αξιοπρεπή διαβίωσή του, όπως υποχρεούται να του εξασφαλίζει η Πολιτεία κατά το άρθρο 2 παρ. 1 του Συντάγματος. Επομένως, η συνεισφορά στα δημόσια βάρη δεν πρέπει να είναι ίση με την έννοια της αριθμητικής ισότητας, αλλά με την έννοια της αναλογικής ισότητας. Γίνεται αντιληπτό ότι η φοροδοτική ικανότητα επιβάλλει στο νομοθέτη «να λαμβάνει υπόψη ότι υπάρχει ένα όριο κατά την θεσμοθέτηση φορολογικών επιβαρύνσεων, τυχόν υπέρβαση του οποίου πλήττει την δυνατότητά τους να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις αυτές και ταυτόχρονα να διατηρήσουν ένα ανεκτό βιοτικό επίπεδο» (Γιώγος, 2014). Δεν φορολογείται δηλαδή η φοροδοτική ικανότητα, αλλά αποτελεί τον τρόπο με τον οποίο μοιράζονται τα φορολογικά βάρη.

- Όλοι σχεδόν οι συμμετέχοντες συμφωνούν πως το φορολογικό σύστημα της χώρας χρειάζεται βελτιώσεις. Το φορολογικό σύστημα αποτελεί ένα σύνολο νομοθετημάτων, υπουργικών αποφάσεων, επεξηγηματικών εγγράφων και διοικητικών διαδικασιών που ρυθμίζουν τη διαδικασία προσδιορισμού και επιβολής των διαφόρων

φορολογιών σε μία χώρα (Stamatoroulos, 2017). Πράγματι η πληθώρα των προτάσεων των συμμετεχόντων για βελτίωση του φορολογικού συστήματος των χωρών Ελλάδα και Κύπρου, όπως παρατίθενται στην επόμενη ενότητα, τεκμηριώνουν την άποψη αυτή. Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από το Οικονομικό Επιμελητήριο Ελλάδας (2010) «*Οποιοδήποτε φορολογικό σύστημα, έστω το τελειότερο σε νομικό επίπεδο δεν είναι αποτελεσματικό χωρίς αξιόπιστο φορολογικό μηχανισμό και αξιόπιστες γενικά φορολογικές υπηρεσίες*».

- Η καθιέρωση της κάρτας αποδείξεων αποτελεί για την πλειοψηφία των συμμετεχόντων καινοτόμο διαδικασία για τις καθημερινές συναλλαγές τους. Σκοπός της Κάρτας είναι να βοηθήσει τον πολίτη στην αυτόματη συλλογή και υποβολή αποδείξεων για φορολογικούς λόγους. Ταυτόχρονα, δίνει τη δυνατότητα στο φορολογούμενο να παρακολουθεί τις συναλλαγές που κατέγραψε στη μερίδα του (στον Α.Φ.Μ. του) μέσω της ειδικής εφαρμογής στην ιστοσελίδα της Γ.Γ.Π.Σ. (Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων)²⁵⁴. Η κάρτα μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε οποιαδήποτε επιχείρηση / επιτηδεύματία διαθέτει Συσκευή Αποδοχής Πιστωτικών ή/και Χρεωστικών Καρτών (τα λεγόμενα POS). Συγκεκριμένα μετά την έκδοση της απόδειξης ο υπάλληλος ή ο επιχειρηματίας «περνάει» την Κάρτα Αποδείξεων από το POS και πληκτρολογεί το ποσό της συναλλαγής. Αμέσως εκτυπώνεται αποδεικτικό που δίδεται στον πελάτη, μαζί με την απόδειξη της συναλλαγής. Επίσης, μπορεί να χρησιμοποιηθεί και για αγορές μέσω διαδικτύου Web POS από Τράπεζες και Ιδρύματα Πληρωμών που παρέχουν αυτή την υπηρεσία.
- Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων συμφωνούν ότι η χρήση και αξιοποίηση της ΤΠΕ θα συμβάλλει αποτελεσματικά στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής και φοροαποφυγής.

Το πιο σημαντικό χαρακτηριστικό του φορολογικού συστήματος της Κύπρου είναι η ελαστική φορολογία στις επιχειρήσεις και ο χαμηλός συντελεστής ΦΠΑ, το οποίο συντελεί στο να αναπτυχθούν διεθνείς δραστηριότητες, αλλά και αυτό που ξεχωρίζει είναι ο μεγάλος αριθμός offshore εταιριών.

Για να ενισχυθεί η δημοσιονομική ικανότητα της χώρας χρειάζεται ενοποίηση και μείωση των φορολογικών συντελεστών, ενέργειες που θα επιφέρουν αφενός απλοποίηση του φορολογικού συστήματος που θα περιστεύει τη φοροδιαφυγή και αφετέρου θα ενισχύουν το διαθέσιμο εισόδημα και την επιχειρηματικότητα (Χριστοδουλάκης & συν., 2018:14).

Σύμφωνα με το The Global Competitiveness Report (2017-2018), το οποίο καταγράφεται στο παρακάτω διάγραμμα, μελετάει έκθεση του World Economic Forum, στο οποίο αναφέρονται οι προβληματικοί παράγοντες για την δημιουργία επιχειρηματικής δραστηριότητας στην Ελλάδα και Κύπρο. Σύμφωνα με τον Μπέλλο

²⁵⁴ ή μέσω της ιστοσελίδας http://www.gsis.gr/static/gsis/info/gsis_site/karta/index.html

(2017), «Ακόμα και αν η ελληνική οικονομία αρχίσει να ανακάμπτει και οι φορολογικοί συντελεστές μειωθούν, δύσκολα θα πειστούν οι ξένοι να έλθουν και να τοποθετηθούν στην Ελλάδα, με ένα αμφίβολης ελκυστικότητας πλαίσιο για την επιχειρηματικότητα, με ένα άγνωστο φορολογικό καθεστώς, και τη, διαβόητη πλέον παγκοσμίως γραφειοκρατία».

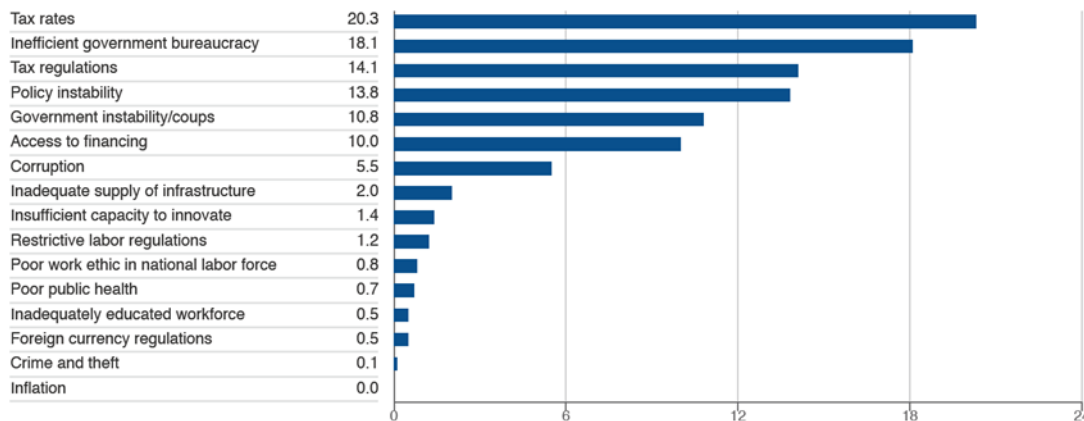
Τα σημαντικότερα εμπόδια για την ανάπτυξη οποιασδήποτε οικονομικής δραστηριότητας είναι: η βαριά φορολογία, ατελείωτη γραφειοκρατία, αργή απονομή της δικαιοσύνης, καθυστερημένη έγκριση αδειοδοτήσεων, πολυδιάσπαση και αλληλοεπικάλυψη αρμοδιοτήτων από φορείς και αρνητική κουλτούρα απέναντι στην επιχειρηματικότητα.

Σύμφωνα με τον δείκτη Enforcing Contracts Indicators της έρευνας Doing Business 2017, απαιτούνται κατά μέσον όρο 1.580 ημέρες ή 4 και πλέον χρόνια για την επίλυση μίας εμπορικής διαφοράς μέσω ενός Μονομελούς Πρωτοδικείου.

Για την Ελλάδα, παρατηρούμε ότι τα πέντε βασικότερα προβλήματα κατά σειρά σημαντικότητας είναι οι φορολογικοί συντελεστές, η γραφειοκρατία, το φορολογικό πλαίσιο, η πολιτική και κυβερνητική αστάθεια και η δυσκολία πρόσβασης στη χρηματοδότηση. Πράγματι η επίδραση του φορολογικού συστήματος στην οικονομία δεν εξαρτάται μόνο από τους φορολογικούς συντελεστές αλλά και από το όλο πλέγμα διατάξεων και διαδικασιών που συνεπάγεται η φορολογική νομοθεσία από την λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης.

Most problematic factors for doing business

Source: World Economic Forum, Executive Opinion Survey 2017

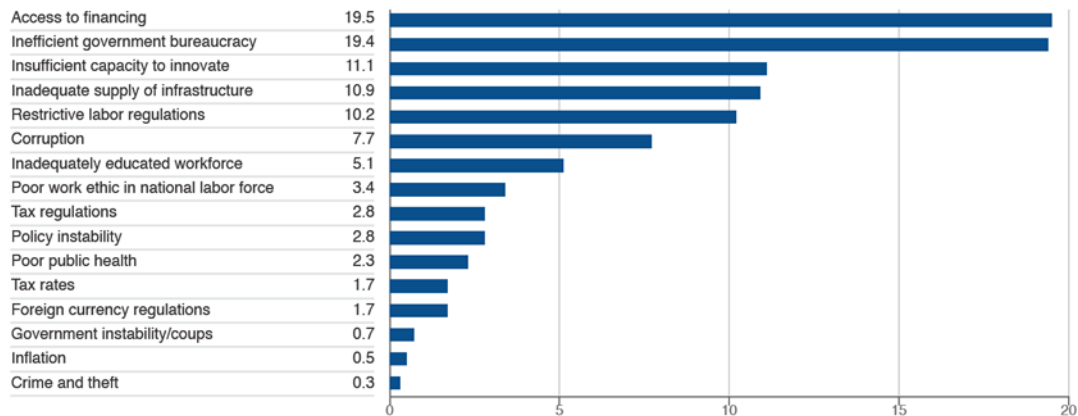


Γράφημα 80 Σημαντικά προβλήματα για επιχειρείν στην Ελλάδα

Για την Κύπρο παρατηρούμε ότι τα πέντε βασικότερα προβλήματα κατά σειρά σημαντικότητας είναι η δυσκολία πρόσβασης στη χρηματοδότηση, η γραφειοκρατία, η ανεπάρκεια καινοτομίας, η ανεπάρκεια υποδομών και οι περιορισμοί στην αγορά εργασίας.

Most problematic factors for doing business

Source: World Economic Forum, Executive Opinion Survey 2017



Γράφημα 81 Σημαντικά προβλήματα για επιχειρείν στην Κύπρο

Τα στοιχεία που είδαμε δείχνουν ότι το φορολογικό σύστημα χρειάζεται κάποιες μεταρρυθμίσεις για την βελτίωση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος. Σημαντική ώθηση στην ανάπτυξη δίνουν και οι άμεσες ξένες επενδύσεις καθώς παρατηρήθηκε πτώση από το 24% του ΑΕΠ στην προ κρίσης περίοδο στο 11% του ΑΕΠ στις αρχές του 2017. Σύμφωνα με την έκθεση του Διοικητή της ΤΤΕ (2016:26), η πτώση των επενδύσεων σε συνδυασμό με την χαμηλή αποταμίευση δεν μπορούν να χρηματοδοτήσουν την αναπτυξιακή διαδικασία, για αυτό απαιτείται η προσέλκυση άμεσων ξένων επενδύσεων. Για να προσελκυσθούν όμως άμεσες ξένες επενδύσεις, απαιτείται ένα σταθερό φορολογικό σύστημα, το οποίο στη χώρα μας ανέκαθεν και ειδικότερα τα τελευταία της κρίσης με τις διαρκείς προσαρμογές λόγω απόκλισης από τους στόχους βρίσκεται σε διαρκή μεταβολή. Γενικότερα απαιτείται η ύπαρξη ενός σταθερού επιχειρηματικού περιβάλλοντος, φιλικού προς το επιχειρείν χωρίς γραφειοκρατία και άλλα εμπόδια.

Είναι ευρέως γνωστό ότι ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα στην Ελλάδα είναι η εκτεταμένη διαφθορά, όπου για την Ελλάδα αποτελεί το 7ο κατά σειρά σημαντικότητας πρόβλημα ενώ για την Κύπρο το 6ο, σύμφωνα με το The Global Competitiveness Report (2017-2018). Η αντιμετώπιση αυτού του ζητήματος είναι ζωτικής σημασίας για την αποκατάσταση της γενικής εμπιστοσύνης στη δημόσια διοίκηση και για την βελτίωση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος. Επομένως ο σχεδιασμός της στρατηγικής καταπολέμησης της διαφθοράς της Φορολογικής Διοίκησης στην Ελλάδα, πρέπει να είναι προσανατολισμένη στην εθνική στρατηγική καταπολέμησης της διαφθοράς. Είναι πολύ σημαντικό να ευαισθητοποιηθούν όλοι οι πολίτες και οι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης για τις βλαβερές συνέπειες της διαφθοράς.

Το πρόβλημα της πολυπλοκότητας της φορολογικής νομοθεσίας και της πολυνομίας του φορολογικού συστήματος είναι γνωστό και η ανάγκη για απλοποίησή του είναι απαραίτητη. Αποτέλεσμα της πολύπλοκης νομοθεσίας είναι η δυσκολία συμμόρφωσης των πολιτών και των επιχειρήσεων, με αποτέλεσμα το κόστους διαχείρισης της φορολογίας να είναι ιδιαίτερα υψηλό. Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από τον Θεοχάρη (2015) «το φορολογικό μας σύστημα χαρακτηρίζεται από: α) πληθώρα νόμων, αποφάσεων και εγκυκλίων, δαιδαλώδεις και βαριές διαδικασίες, β)

διαρκείς μεταβολές τόσο στη διαδικασία, όσο και στην ουσία των φορολογικών διατάξεων και γ) έλλειψη πολιτικής κινήτρων και απουσία σύνδεσης του φορολογικού συστήματος με το παραγωγικό μοντέλο της χώρας». Τέλος, η πολιτική και κυβερνητική αστάθεια που υπάρχει, το γενικότερο νομικό πλαίσιο που δεν βοηθά στην αντιμετώπιση των προβλημάτων, έχουν ιδιαίτερα αρνητικές συνέπειες στην αποτελεσματικότητα του φορολογικού συστήματός μας, στην ανάπτυξη της οικονομίας μας και δυσκολεύουν στην προσέλκυση νέων επενδύσεων. Εκείνοι που διαμορφώνουν και ασκούν οικονομική πολιτική θα πρέπει να εστιάσουν την προσοχή τους, μεταξύ άλλων στους εξής βασικούς στόχους (Λιαργκόβας, 2010:175): στην οικονομική ανάπτυξη, στην δημοσιονομική εξυγίανση και στην υιοθέτηση κυμαινόμενων συναλλαγματικών ισοτιμιών και ευελιξίας στις αγορές.

Μελετώντας τα αποτελέσματα του ερευνητικού δείγματος σχετικά με τον βαθμό που το φορολογικό σύστημα της χώρας εξυπηρετεί τις βασικές αρχές του, η έρευνα έδειξε ότι:

- Το 32,6% των Ελλήνων και το 67,3% των Κυπρίων συμμετεχόντων συμφωνεί ότι το φορολογικό σύστημα της χώρας τους εξυπηρετεί την αρχή της καθολικότητας του φόρου αρκετά έως πάρα πολύ. Η αρχή της καθολικότητας του φόρου επιβάλλει την σύλληψη όλων των στοιχείων της φοροδοτικής ικανότητας και τη υποβολή τους σε φόρο. Κατ' ανάγκη λοιπόν θα πρέπει να επιβαρυνθούν με φόρο όλοι οι δείκτες φοροδοτικής ικανότητας (εισόδημα, περιουσία, κατανάλωση).
- Το 16,8% των Ελλήνων και το 40,5% των Κυπρίων συμμετεχόντων συμφωνεί ότι το φορολογικό σύστημα της χώρας τους εξυπηρετεί την αρχή της φορολογικής ισότητας αρκετά έως πάρα πολύ. Η αρχή της φορολογικής ισότητας που επιβάλλει την κατανομή των φορολογικών βαρών αναλόγως των δυνάμεων των φορολογουμένων, υλοποιείται καλύτερα με την πολλαπλή φορολογία και τούτο διότι έτσι συλλαμβάνεται κατά πληρέστερο τρόπο η φοροδοτική ικανότητα κάθε φορολογούμενου και συνεπώς η επιβάρυνση είναι ανάλογη της ικανότητάς του αυτής.
- Το 37,9% των Ελλήνων και το 74,4% των Κυπρίων συμμετεχόντων συμφωνεί ότι το φορολογικό σύστημα της χώρας τους εξυπηρετεί την αρχή της νομιμότητας του φόρου αρκετά έως πάρα πολύ. Η αρχή της νομιμότητας συνεπάγεται την υπαγωγή της δράσης της Φορολογικής Διοίκησης στο σύνολο των κανόνων Δικαίου ήτοι στο Ευρωπαϊκό Κοινοτικό Δίκαιο, Σύνταγμα, Διεθνές Δίκαιο, τυπικό νόμο, γενικές αρχές Διοικητικού Δικαίου. Επομένως η φορολογική πράξη θα πρέπει να είναι σύμφωνη με τις προϋποθέσεις ή τους όρους που θέτει ο κανόνας δικαίου στον οποίο ανάγεται και με τον οποίο θα πρέπει να συμφωνεί το περιεχόμενο της πράξης.

- Το 39,6% των Ελλήνων και το 64,9% των Κυπρίων συμμετεχόντων συμφωνεί ότι το φορολογικό σύστημα της χώρας τους εξυπηρετεί την αρχή της βεβαιότητας του φόρου αρκετά έως πάρα πολύ.
- Το 32,4% των Ελλήνων και το 69.7% των Κυπρίων συμμετεχόντων συμφωνεί ότι το φορολογικό σύστημα της χώρας τους εξυπηρετεί την αρχή της μη αναδρομικής ισχύος των φορολογικών ρυθμίσεων αρκετά έως πάρα πολύ.
- Τέλος, η πλειονότητα των συμμετεχόντων (>92%) και των δύο χωρών θεωρεί το επίπεδο φορολογικής επιβάρυνσης ιδιαίτερα υψηλό. Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από την Έκθεση Global Competitiveness Report of World Economic Forum (2017) «*Η Ελλάδα κατατάχθηκε στην 87η θέση, σημειώνοντας πτώση μίας θέσης στην παγκόσμια κατάταξη των πιο ανταγωνιστικών οικονομιών για το 2017-2018. Η Κύπρος κατατάχθηκε στην 64η θέση σημειώνοντας άνοδο κατά 19 θέσεις στην παγκόσμια κατάταξη. Οι παράγοντες που επιβαρύνουν τις επιδόσεις της Ελλάδας, σύμφωνα με την έκθεση, είναι οι υψηλοί φορολογικοί συντελεστές, η αναποτελεσματική δημόσια διοίκηση, το φορολογικό καθεστώς αλλά και η αστάθεια του πολιτικού συστήματος*». Πράγματι σημειώνεται και στην Έκθεση της Τράπεζας της Ελλάδας (2016), για να υποστηριχθεί η αναπτυξιακή προσπάθεια πρέπει να αλλάξει η δημοσιονομική πολιτική. Πρέπει να μειωθούν σταδιακά οι φορολογικοί συντελεστές στην άμεση και έμμεση φορολογία, την επιβάρυνση των οποίων όπως είδαμε αξιολογείται από το σύνολο των συμμετεχόντων στην έρευνα ως αρκετά υψηλή.

Γενικά το φορολογικό σύστημα θα πρέπει να είναι σταθερό, διαφανές, δίκαιο, αναπτυξιακό και να μπορεί με αποτελεσματικό τρόπο να αναδιανέμει το εισόδημα και να καθορίζει κάποιες επιλεγμένες οικονομικές ή ατομικές συμπεριφορές.

Το φορολογικό σύστημα της Κύπρου, αλλά και η δομή του ξεχωρίζει από πολλές σκοπιές. Το πιο σημαντικό είναι η ελκυστική φορολογία στις επιχειρήσεις και ο χαμηλός συντελεστής ΦΠΑ, το οποίο συντελεί στο να αναπτυχθούν διεθνείς δραστηριότητες. Αξίζει να αναφέρουμε ότι για έναν φόρο που άλλαξε από 2,5% σε 12,5%, το Υπουργείο Οικονομικών της Κύπρου έβγαλε ανακοίνωση έναν χρόνο πριν τεθεί σε ισχύ και έδωσε πέντε χρόνια ασυλία σε όσους ήδη λειτουργούσαν με το παλαιό καθεστώς.

Συνοψίζοντας μπορούμε να πούμε ότι το ελληνικό φορολογικό σύστημα έχει ανάγκη από μία ριζική αναμόρφωση έτσι ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της σύγχρονης εποχής. Η άποψη αυτή επιβεβαιώνεται και από έρευνα της ΔΙΑνεοΣΙΣ (2018) «*Η χαμηλότερη φορολογία θα βοηθήσει να έρθουν ξένες επενδύσεις (85,6% συμφωνεί και το 13% διαφωνεί). Επίσης οι ξένες επενδύσεις φέρνουν νέες τεχνολογίες στην Ελλάδα (87,4% συμφωνεί και 10,7% διαφωνεί)*»

7.3. Συμπεράσματα γραμμικής παλινδρόμησης

Για την Εκτίμηση της Αποδοτικότητας της Φορολογικής Διοίκησης (ΕΑΦΔ)

Με την εφαρμογή της μεθόδου της γραμμικής παλινδρόμησης παρατηρούμε ότι η επιρροή των ανεξάρτητων μεταβλητών στην εξαρτημένη ΕΑΦΔ διαφοροποιείται σημαντικά ανάλογα με το δείγμα που χρησιμοποιείται σε σημείο που να μεταβάλλει πλήρως τα συμπεράσματα.

Συγκεκριμένα η μέτρηση του α)βαθμού ανταπόκρισης του Helpdesk, β)βαθμού ικανοποίησης από την ηλεκτρονική φορολογική συναλλαγή, γ)βαθμού επάρκειας του Elenxis, δ) βαθμού πειθούς για την ανταποδοτικότητα των φόρων που πληρώνουν οι πολίτες, ε)βαθμού διάδοσης χρήσης του Internet, στ)βαθμού ικανοποίησης από την επικοινωνία με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης, ζ)βαθμού απορρόφησης προτάσεων βελτίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης και, η)βαθμού ικανοποίησης της ενημέρωσης από την Φορολογική Διοίκηση, συνδέονται σημαντικά με την αποδοτικότητα της Φορολογικής Διοίκησης και των **δύο χωρών**.

Αντίθετα, η μέτρηση του α)βαθμού ικανοποίησης του πολίτη και λογιστή, β)βαθμού συμβολής των νέων τεχνολογιών στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροδιαφυγής, γ) βαθμού συμβολής των ελεγκτικών προτύπων στην πραγματοποίηση των φορολογικών ελέγχων, δ) του επιπέδου εκπαίδευσης του προσωπικού, ε)βαθμού ανταπόκρισης των προτάσεων βελτίωσης από την Φορολογική Διοίκηση, στ)βαθμού συμβολής του φορολογικού συστήματος στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής, ζ)επιπέδου φορολογικής επιβάρυνσης, συνδέονται σημαντικά με την αποδοτικότητα της Φορολογικής Διοίκησης της **Κύπρου** αλλά όχι της **Ελλάδας**.

Επικεντρώνοντας την ανάλυση στις σημαντικές σχέσεις, συμπεραίνουμε ότι στην **Κύπρο** η αποδοτικότητα της Φορολογικής Διοίκησης επηρεάζεται ιδιαίτερα σημαντικά από α) τον βαθμό ικανοποίησης από την χρήση του TAXIS (80,9% ποσοστό διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής) έναντι 9,8% στην Ελλάδα, β)τον βαθμό συμβολής της Φορολογικής Διοίκησης στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής (67,7% ποσοστό διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής) έναντι 8,5% στην Ελλάδα και γ)τον βαθμό εφαρμογής της αρχής της φορολογικής ισότητας από το φορολογικό σύστημα της χώρας τους (70,8% ποσοστό διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής) έναντι 2,6% στην Ελλάδα.

Ελλάδα

Σημαντική συσχέτιση των ανεξάρτητων μεταβλητών με την ΕΑΦΔ

Ανεξάρτητες μεταβλητές	Spearman	R ²
Βαθμό ενσωμάτωσης ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών (Γ10)	0.542	0.322
Βαθμό απορρόφησης προτάσεων βελτίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών (Δ20)	0.500	0.271
Βαθμό πειθούς για την ανταποδοτικότητα των φόρων που πληρώνουν (Δ3)	0.423	0.259
Βαθμό διάδοσης χρήσης του Internet (Δ4)	0.455	0.217
Βαθμό επάρκειας Elenxis (Γ11)	0.442	0.207
Βαθμό ικανοποίησης της ενημέρωσης από την Φορολογική Διοίκηση (Δ26)	0.431	0.206
Βαθμό ανταπόκρισης σε τυχόν προβλήματα του HelpDesk του TAXIS (B2-3)	0.398	0.149
Βαθμό ικανοποίησης από την επικοινωνία με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης (Δ5-4)	0.343	0.136
Βαθμό ενημέρωσης του φορολογούμενου πολίτη για τις φορολογικές του υποχρεώσεις (Δ1)	0.339	0.125
Βαθμό ικανοποίησης από την ηλεκτρονική φορολογική συναλλαγή (Γ2)	0.329	0.118
Βαθμό αποτελεσματικής λειτουργίας υπηρεσίας λόγω επιπέδου εκπαίδευσης προσωπικού (Δ12)	0.355	0.108
Βαθμό ικανοποίησης από την χρήση του TAXIS εισαγωγής-πρόσβασης & πλοήγησης (B1-1)	0.286	0.098
Βαθμό συμβολής των ελεγκτικών προτύπων στην πραγματοποίηση των φορολογικών ελέγχων (Δ9)	0.291	0.091
Συμβολή νέων τεχνολογιών πληροφορικής στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροδιαφυγής (B6-1)	0.336	0.086
Βαθμό συμβολής της Φορολογικής Διοίκησης στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής (Δ28-4)	0.270	0.085
Βαθμό ικανοποίησης του φορολογούμενου πολίτη (A10)	0.228	0.051

Μηδενική συσχέτιση των ανεξάρτητων μεταβλητών με την ΕΑΦΔ

Ανεξάρτητες μεταβλητές	Spearman	R ²
Βαθμό συμβολής του φορολογικού συστήματος στην μείωση της φοροδιαφυγής (ΣΤ1-10)	0.176	0.026
Βαθμό εξυπηρέτησης του φορολογικού συστήματος της αρχής της φορολογικής ισότητας (ΣΤ2-1)	0.135	0.026
Βαθμό ικανοποίησης του λογιστή/φοροτεχνικού (A11)	0.172	0.025
Βαθμό ανταπόκρισης από την Φορολογική Διοίκηση των προτάσεων βελτίωσης (Δ21-1)	0.081	0.005
Επίπεδο φορολογικής επιβάρυνσης (ΣΤ3)	-0.007	0

Κύπρος

Σημαντική συσχέτιση των ανεξάρτητων μεταβλητών με την ΕΑΦΔ

Ανεξάρτητες μεταβλητές	Spearman	R ²
Βαθμό ικανοποίησης από την χρήση του TAXIS εισαγωγής-πρόσβασης & πλοήγησης (B1-1)	0.665	0.809
Βαθμό εξυπηρέτησης του φορολογικού συστήματος της αρχής της φορολογικής ισότητας (ΣΤ2-1)	0.477	0.708
Βαθμό συμβολής της Φορολογικής Διοίκησης στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής (Δ28-4)	0.532	0.677
Βαθμό ικανοποίησης από την επικοινωνία με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης (Δ5-4)	0.761	0.608
Βαθμό απορρόφησης προτάσεων βελτίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών (Δ20)	0.739	0.588
Βαθμό ικανοποίησης από την ηλεκτρονική φορολογική συναλλαγή (Γ2)	0.856	0.521
Βαθμό αποτελεσματικής λειτουργίας υπηρεσίας λόγω επιπέδου εκπαίδευσης προσωπικού (Δ12)	0.806	0.496
Βαθμό συμβολής του φορολογικού συστήματος στην μείωση της φοροδιαφυγής (ΣΤ1-10)	0.608	0.425
Βαθμό ανταπόκρισης από την Φορολογική Διοίκηση των προτάσεων βελτίωσης (Δ21-1)	0.788	0.416
Βαθμό επάρκειας Elenxis (Γ11)	0.385	0.412
Βαθμό ικανοποίησης του λογιστή/φοροτεχνικού (Α11)	0.729	0.408
Βαθμό πειθούς για την ανταποδοτικότητα των φόρων που πληρώνουν (Δ3)	0.382	0.388
Συμβολή νέων τεχνολογιών πληροφορικής στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροδιαφυγής (B6-1)	0.528	0.360
Βαθμό συμβολής των ελεγκτικών προτύπων στην πραγματοποίηση των φορολογικών ελέγχων (Δ9)	0.697	0.360
Βαθμό διάδοσης χρήσης του Internet (Δ4)	0.371	0.357
Επίπεδο φορολογικής επιβάρυνσης (ΣΤ3)	0.549	0.338
Βαθμό ενημέρωσης του φορολογούμενου πολίτη για τις φορολογικές του υποχρεώσεις (Δ1)	0.617	0.282
Βαθμό ικανοποίησης του φορολογούμενου πολίτη (Α10)	0.676	0.238
Βαθμό ανταπόκρισης σε τυχόν προβλήματα του HelpDesk του TAXIS (B2-3)	0.566	0.223
Βαθμό ικανοποίησης της ενημέρωσης από την Φορολογική Διοίκηση (Δ26)	0.215	0.215

Μηδενική συσχέτιση των ανεξάρτητων μεταβλητών με την ΕΑΦΔ

Ανεξάρτητες μεταβλητές	Spearman	R ²
Βαθμό ενσωμάτωσης ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών (Γ10)	0.171	0.027

Συμπεράσματα
Για την Εκτίμηση της Αποτελεσματικότητας των Λογισμικών της Φορολογικής Διοίκησης (ΕΑΛΦΔ)

Με την εφαρμογή της μεθόδου της γραμμικής παλινδρόμησης παρατηρούμε ότι η επιρροή των ανεξάρτητων μεταβλητών στην εξαρτημένη ΕΑΛΦΔ διαφοροποιείται σημαντικά ανάλογα με το δείγμα που χρησιμοποιείται σε σημείο που να μεταβάλλει πλήρως τα συμπεράσματα.

Συγκεκριμένα η μέτρηση του α)βαθμού βελτίωσης της ποιότητας εξυπηρέτησης των φορολογουμένων, β)βαθμού αποτελεσματικής συμβολής των νέων τεχνολογιών στην μείωση της γραφειοκρατίας, γ)βαθμού συμβολής νέων τεχνολογιών στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροδιαφυγής, συνδέονται σημαντικά με την αποτελεσματικότητα των λογισμικών της Φορολογικής Διοίκησης και των **δύο χωρών**.

Αντίθετα, η μέτρηση του α) του βαθμού δημοσιοποίησης του επιχειρησιακού σχεδίου της Φορολογικής Διοίκησης, β)βαθμού απορρόφησης προτάσεων βελτίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών και, γ)βαθμού διευκόλυνσης της χρήσης νέων τεχνολογιών στις συναλλαγές από την Φορολογική Διοίκηση, συνδέονται σημαντικά με την αποτελεσματικότητα των λογισμικών της Φορολογικής Διοίκησης της **Κύπρου** αλλά όχι της **Ελλάδας**.

Επικεντρώνοντας την ανάλυση στις σημαντικές σχέσεις, συμπεραίνουμε ότι στην **Κύπρο** η αποδοτικότητα της Φορολογικής Διοίκησης επηρεάζεται ιδιαίτερα σημαντικά από α) τον βαθμό δημοσιοποίησης του επιχειρησιακού σχεδίου της Φορολογικής Διοίκησης (56,1% ποσοστό διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής), β)τον βαθμό αποτελεσματικής συμβολής της Φορολογικής Διοίκησης στην μείωση της γραφειοκρατίας (52% ποσοστό διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής) έναντι 23,4% στην Ελλάδα και γ)τον βαθμό δημιουργίας λειτουργικού πλεονεκτήματος στην λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης (50,5% ποσοστό διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής) έναντι 11,3% στην Ελλάδα.

Ελλάδα

Σημαντική συσχέτιση των ανεξάρτητων μεταβλητών με την ΕΑΛΦΔ

Ανεξάρτητες μεταβλητές	Spearman	R ²
Βαθμό βελτίωσης της ποιότητας εξυπηρέτησης των φορολογουμένων μέσω των νέων τεχνολογιών (B6-5)	0.486	0.236
Βαθμό αποτελεσματικής συμβολής των νέων τεχνολογιών στην μείωση της γραφειοκρατίας (B6-2)	0.503	0.234
Συμβολή νέων τεχνολογιών πληροφορικής στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροδιαφυγής (B6-1)	0.477	0.209
Βαθμό συμβολής των ελεγκτικών προτύπων στην πραγματοποίηση των φορολογικών ελέγχων (Δ9)	0.373	0.154
Βαθμό αναγκαιότητας ανάπτυξης συστημάτων αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνων για τον εντοπισμό φαινομένων φοροδιαφυγής (Δ8)	0.367	0.127
Βαθμό ικανοποίησης από την ηλεκτρονική φορολογική συναλλαγή (Γ2)	0.347	0.123
Βαθμό ικανοποίησης του λογιστή / φοροτεχνικού (A11)	0.288	0.114
Βαθμό δημιουργίας λειτουργικού πλεονεκτήματος στην λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης (Γ14)	0.336	0.113
Βαθμό ικανοποίησης του φορολογούμενου πολίτη (A10)	0.295	0.102
Βαθμό αποτελεσματικής λειτουργίας υπηρεσίας λόγω επιπέδου εκπαίδευσης προσωπικού (Δ12)	0.226	0.074
Βαθμό ικανοποίησης εμφάνισης πληροφοριών του TAXIS (B1-3)	0.248	0.073
Βαθμό ικανοποίησης από την χρήση του TAXIS εισαγωγής – πρόσβασης & πλοήγησης (B1-1)	0.253	0.069
Βαθμό ικανοποίησης ταχύτητα και χρόνου απόκρισης του TAXIS (B1-4)	0.263	0.068
Βαθμό ευχρηστίας / φιλικότητας του TAXIS (B1-2)	0.258	0.062

Μηδενική συσχέτιση των ανεξάρτητων μεταβλητών με την ΕΑΛΦΔ

Ανεξάρτητες μεταβλητές	Spearman	R ²
Βαθμό διευκόλυνσης της χρήσης νέων τεχνολογιών στις συναλλαγές από την Φορολογική Διοίκηση (Γ7)	0.192	0.031
Βαθμό απορρόφησης προτάσεων βελτίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών (Δ20)	-0.018	0.001
Δημοσιοποίηση του επιχειρησιακού σχεδίου της Φορολογικής Διοίκησης με e-mail (Δ14-4)	-0.009	0

Κύπρος

Σημαντική συσχέτιση των ανεξάρτητων μεταβλητών με την ΕΑΛΦΔ

Ανεξάρτητες μεταβλητές	Spearman	R ²
Δημοσιοποίηση του επιχειρησιακού σχεδίου της Φορολογικής Διοίκησης με e-mail (Δ14-4)	0.836	0.561
Βαθμό αποτελεσματικής συμβολής των νέων τεχνολογιών στην μείωση της γραφειοκρατίας (B6-2)	0.753	0.520
Βαθμό δημιουργίας λειτουργικού πλεονεκτήματος στην λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης (Γ14)	0.718	0.505
Βαθμό ικανοποίησης από την ηλεκτρονική φορολογική συναλλαγή (Γ2)	0.696	0.488
Βαθμό αναγκαιότητας ανάπτυξης συστημάτων αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνων για τον εντοπισμό φαινομένων φοροδιαφυγής (Δ8)	0.748	0.469
Βαθμό ικανοποίησης του φορολογούμενου πολίτη (A10)	0.794	0.460
Βαθμό συμβολής των ελεγκτικών προτύπων στην πραγματοποίηση των φορολογικών ελέγχων (Δ9)	0.591	0.429
Βαθμό ικανοποίησης ταχύτητα και χρόνου απόκρισης του TAXIS (B1-4)	0.652	0.396
Βαθμό βελτίωσης της ποιότητας εξυπηρέτησης των φορολογουμένων μέσω των νέων τεχνολογιών (B6-5)	0.627	0.345
Βαθμό ικανοποίησης του λογιστή / φοροτεχνικού (A11)	0.721	0.337
Βαθμό απορρόφησης προτάσεων βελτίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών (Δ20)	0.592	0.304
Βαθμό διευκόλυνσης της χρήσης νέων τεχνολογιών στις συναλλαγές από την Φορολογική Διοίκηση (Γ7)	0.570	0.298
Βαθμό ικανοποίησης από την χρήση του TAXIS εισαγωγής – πρόσβασης & πλοήγησης (B1-1)	0.578	0.291
Βαθμό ικανοποίησης εμφάνισης πληροφοριών του TAXIS (B1-3)	0.498	0.288
Βαθμό αποτελεσματικής λειτουργίας υπηρεσίας λόγω επιπέδου εκπαίδευσης προσωπικού (Δ12)	0.615	0.287
Βαθμό ευχρηστίας / φιλικότητας του TAXIS (B1-2)	0.463	0.224
Συμβολή νέων τεχνολογιών πληροφορικής στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροδιαφυγής (B6-1)	0.620	0.218

Συμπεράσματα
Για την Εκτίμηση Αποδοτικότητας Υπαλλήλων στις νέες Τεχνολογίες
Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΕΑΥΤΠΕ)

Με την εφαρμογή της μεθόδου της γραμμικής παλινδρόμησης παρατηρούμε ότι η επιρροή των ανεξάρτητων μεταβλητών στην εξαρτημένη ΕΑΛΦΔ διαφοροποιείται σημαντικά ανάλογα με το δείγμα που χρησιμοποιείται σε σημείο που να μεταβάλλει πλήρως τα συμπεράσματα.

Συγκεκριμένα η μέτρηση του α)βαθμού συμβολής του Κώδικα επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας για τους υπαλλήλους, β) δυνατότητας συμμετοχής των υπαλλήλων σε προγράμματα επιμόρφωσης και γ)βαθμού απορρόφησης των προτάσεων βελτίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών από την Φορολογική Διοίκηση συνδέονται σημαντικά με την αποδοτικότητα των λογισμικών της Φορολογικής Διοίκησης και των **δύο χωρών**.

Αντίθετα, η μέτρηση του α)βαθμού συμβολής της Φορολογικής Διοίκησης στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής, β)βαθμού συμβολής της Φορολογικής Διοίκησης στην μείωση της γραφειοκρατίας και, γ)βαθμού χρήσης των νέων τεχνολογιών στις συναλλαγές, συνδέονται σημαντικά με την αποδοτικότητα των λογισμικών της Φορολογικής Διοίκησης της **Κύπρου** αλλά όχι της **Ελλάδας**.

Επικεντρώνοντας την ανάλυση στις σημαντικές σχέσεις, συμπεραίνουμε ότι στην **Κύπρο** η αποδοτικότητα της Φορολογικής Διοίκησης επηρεάζεται ιδιαίτερα σημαντικά από α) τον βαθμό συμβολής της Φορολογικής Διοίκησης στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής (54,9 % ποσοστό διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής) έναντι 9,8% στην Ελλάδα, β) τον βαθμό απορρόφησης προτάσεων βελτίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών από την Φορολογική Διοίκηση (52,6% ποσοστό διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής) έναντι 17,5% στην Ελλάδα, γ) τον βαθμό συμβολής της Φορολογικής Διοίκησης στην μείωση της γραφειοκρατίας (50,3% ποσοστό διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής) έναντι 9,8% στην Ελλάδα και, δ) το επίπεδο αυτονομίας της Φορολογικής Διοίκησης (41,7% ποσοστό διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής) έναντι 15,7% στην Ελλάδα

Ελλάδα**Σημαντική συσχέτιση των ανεξάρτητων μεταβλητών με την ΕΑΥΤΠΕ**

Ανεξάρτητες μεταβλητές	Spearman	R²
Βαθμό συμβολής του Κώδικα επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας για τους υπαλλήλους του ΥΠΟΙΚ (Δ25)	0.606	0.408
Δυνατότητα συμμετοχής σε προγράμματα επιμόρφωσης (Ε3)	0.176	0.320
Βαθμό διάδοσης χρήσης του Internet (Δ4)	0.439	0.236
Βαθμό απορρόφησης προτάσεων βελτίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών (Δ20)	0.395	0.175
Βαθμό επάρκειας Elenxis (Γ11)	0.378	0.169
Βαθμό αποτελεσματικής λειτουργίας υπηρεσίας λόγω επιπέδου εκπαίδευσης προσωπικού (Δ12)	0.383	0.162
Επίπεδο αυτονομίας της Φορολογικής Διοίκησης (Δ24)	0.385	0.157
Βαθμό συμβολής στην ταχύτητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης των φορολογουμένων (Δ28-6)	0.328	0.110
Βαθμό ικανοποίησης από την επικοινωνία με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης (Δ5)	0.318	0.102
Βαθμό συμβολής της Φορολογικής Διοίκησης στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής (Δ28-4)	0.303	0.098
Βαθμό συμβολής στη μείωση της γραφειοκρατικής διαδικασίας (Δ28-5)	0.329	0.098
Βαθμό χρήσης νέων τεχνολογιών στις συναλλαγές (Γ7)	0.354	0.089
Ταχύτητα ολοκλήρωσης εργασιών μέσω Taxisnet (Β5-1)	0.259	0.082
Βαθμό ικανοποίησης από την χρήση του TAXIS ευχρηστίας / φιλικότητας (Β1-2)	0.309	0.074

Μηδενική συσχέτιση των ανεξάρτητων μεταβλητών με την ΕΑΥΤΠΕ

Ανεξάρτητες μεταβλητές	Spearman	R²
Συμβολή νέων τεχνολογιών πληροφορικής στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροδιαφυγής (Β6-3)	0.192	0.033
Βαθμό εξυπηρέτησης του φορολογικού συστήματος της αρχής της φορολογικής ισότητας (ΣΤ2-1)	0.562	0.029

Κύπρος**Σημαντική συσχέτιση των ανεξάρτητων μεταβλητών με την ΕΑΥΤΠΕ**

Ανεξάρτητες μεταβλητές	Spearman	R²
Βαθμό συμβολής της Φορολογικής Διοίκησης στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής (Δ28-4)	0.751	0.549
Βαθμό συμβολής του Κώδικα επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας για τους υπαλλήλους του ΥΠΟΙΚ (Δ25)	0.761	0.531
Βαθμό απορρόφησης προτάσεων βελτίωσης παρεχόμενων υπηρεσιών (Δ20)	0.507	0.526
Βαθμό συμβολής στη μείωση της γραφειοκρατικής διαδικασίας (Δ28-5)	0.615	0.503
Επίπεδο αυτονομίας της Φορολογικής Διοίκησης (Δ24)	0.530	0.417
Βαθμό ικανοποίησης από την επικοινωνία με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης (Δ5)	0.624	0.398
Βαθμό χρήσης νέων τεχνολογιών στις συναλλαγές (Γ7)	0.542	0.339
Βαθμό επάρκειας Elenxis (Γ11)	0.478	0.338
Βαθμό αποτελεσματικής λειτουργίας υπηρεσίας λόγω επιπέδου εκπαίδευσης προσωπικού (Δ12)	0.543	0.325
Βαθμό συμβολής στην ταχύτητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης των φορολογουμένων (Δ28-6)	0.460	0.323
Συμβολή νέων τεχνολογιών πληροφορικής στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροδιαφυγής (B6-3)	0.615	0.319
Βαθμό εξυπηρέτησης του φορολογικού συστήματος της αρχής της φορολογικής ισότητας (ΣΤ2-1)	0.180	0.305
Βαθμό ικανοποίησης από την χρήση του TAXIS ευχρηστίας / φιλικότητας (B1-2)	0.509	0.235
Ταχύτητα ολοκλήρωσης εργασιών μέσω Taxisnet (B5-1)	0.508	0.227
Δυνατότητα συμμετοχής σε προγράμματα επιμόρφωσης (E3)	0.428	0.183

Μηδενική συσχέτιση των ανεξάρτητων μεταβλητών με την ΕΑΥΤΠΕ

Ανεξάρτητες μεταβλητές	Spearman	R²
Βαθμό διάδοσης χρήσης του Internet (Δ4)	0.472	0

7.4. Προτάσεις για αξιοποίηση των συμπερασμάτων της έρευνας

Η Φορολογική Διοίκηση καλείται σήμερα να αντιμετωπίσει μεγάλες προκλήσεις, όπως κυρίως η αύξηση της αποτελεσματικότητάς της με σκοπό την αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής και της φοροαποφυγής, τη βελτίωση της οικειοθελούς συμμόρφωσης και την παροχή στους πολίτες ποιοτικότερων υπηρεσιών.

Μελετώντας τα συμπεράσματα της διατριβής προτείνεται η δημιουργία Παρατηρητηρίου των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες από την Φορολογική Διοίκηση της Ελλάδας μέσω της μέτρησης κατάλληλων δεικτών οι οποίοι ενδυναμώνουν τον ρόλο της Φορολογικής Διοίκησης στα πλαίσια των τριών πυλώνων:

1^ο πυλώνας: Αποδοτικότητα της Φορολογικής Διοίκησης.

2^ο πυλώνας: Αποδοτικότητα του ανθρώπινου δυναμικού των φορολογικών υπηρεσιών

3^ο πυλώνας: Αποτελεσματικότητα των λογισμικών που χρησιμοποιούνται από τις φορολογικές υπηρεσίες.

Μέσω του Παρατηρητηρίου θα μπορούσε η Φορολογική Διοίκηση να αξιοποιήσει περαιτέρω τα αποτελέσματα τα οποία θα προκύπτουν με την χρήση κατάλληλων δεικτών των ανωτέρω πυλώνων, έτσι ώστε να βελτιωθεί περισσότερο η προβλεπτική ικανότητά της. Ειδικότερα σημαντικά θα συνέβαλε στην αποτελεσματικότερη καλλιέργεια της φορολογικής συνείδησης και ανάπτυξης εμπιστοσύνης των πολιτών προς την Φορολογική Διοίκηση, στην διαμόρφωση των κατάλληλων φορολογικών κινήτρων για ίδρυση και ανάπτυξη νέων επιχειρηματικών πρωτοβουλιών και γενικότερα στην μείωση του κόστους φορολογικής συμμόρφωσης.

Η παρούσα έρευνα, η οποία, στον βαθμό που γνωρίζουμε, αποτελεί την πρώτη συγκριτική μελέτη των μηχανισμών της Φορολογικής Διοίκησης ανάμεσα σε δύο χώρες και η οποία καταλήγει στην διαμόρφωση των ανωτέρω τριών πυλώνων οι οποίοι παίζουν σημαντικό ρόλο στην δημιουργία του Παρατηρητηρίου, μπορεί να αποτελέσει το εφαλτήριο προκειμένου οι αρμόδιοι φορείς φορολογικής πολιτικής να αντιληφθούν την ιδιαιτερότητα του συγκεκριμένου θεματικού αντικειμένου.

7.5. Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα

Μελετώντας τα αποτελέσματα της έρευνας προέκυψε ότι η πολυνομία με την παράλληλη έλλειψη σαφήνειας στην φορολογική νομοθεσία, το χαμηλό ποσοστό φορολογικής συμμόρφωσης, οι συχνές αλλαγές – ρυθμίσεις που γίνονται στο φορολογικό σύστημα και άλλοι παράγοντες επηρεάζουν σημαντικά την διαμόρφωση της κατάλληλης συμπεριφοράς από μέρους των φορολογούμενων πολιτών και λογιστών/φοροτεχνικών απέναντι στις Φορολογικές Διοικήσεις των χωρών τους. Επομένως, η διερεύνηση των παραγόντων αυτών στις υπόλοιπες χώρες – μέλη της Ε.Ε. είναι δυνατόν να συνεισφέρουν στην πληρέστερη διαμόρφωση μίας ενιαίας Ευρωπαϊκής φορολογικής συμπεριφοράς στην Φορολογική Διοίκηση των χωρών αυτών.

Ιδιαίτερου ενδιαφέροντος αποτελεί η διεξαγωγή συγκριτικής μελέτης της Ελλάδας και με τις υπόλοιπες χώρες της Ε.Ε. σχετικά με την διερεύνηση της μορφής και των χαρακτηριστικών των Φορολογικών Διοικήσεων. Η παρούσα πρόταση θα μπορούσε να συμβάλλει στην διαμόρφωση μίας ενιαίας δομής Φορολογικής Διοίκησης για όλες τις χώρες – μέλη της Ε.Ε. Αποτέλεσμα θα ήταν μέσω της κατανόησης των φορολογικών συστημάτων των χωρών η διαμόρφωση βέλτιστων πρακτικών οι οποίες θα βελτιώσουν αναποτελεσματικές και μη παραγωγικές πρακτικές που υπάρχουν στους μηχανισμούς των φορολογικών διοικήσεων των χωρών αυτών.

Στην εποχή της παγκοσμιοποίησης, η ανάγκη των Κρατών – μελών για αμοιβαία συνδρομή στον τομέα της φορολογίας αυξάνεται με γοργούς ρυθμούς. Παρατηρείται μία τεραστίων διαστάσεων εξέλιξη της κινητικότητας των φορολογουμένων, του αριθμού των διασυνοριακών συναλλαγών και της διεθνοποίησης των χρηματοοικονομικών μέσων, γεγονός το οποίο καθιστά δύσκολο για τα κράτη μέλη τον αριθμό προσδιορισμό των οφειλόμενων φόρων. Η αυξανόμενη αυτή δυσκολία επηρεάζει την λειτουργία των φορολογικών συστημάτων των κρατών μελών της Ε.Ε.

Επομένως, ένα κράτος – μέλος δεν είναι δυνατόν να διαχειριστεί το δικό του φορολογικό σύστημα, χωρίς πληροφορίες από άλλα κράτη – μέλη. Προκειμένου να ξεπεραστούν οι αρνητικές επιπτώσεις αυτού του φαινομένου, είναι απαραίτητο να αναπτυχθεί μία νέα διοικητική συνεργασία μεταξύ των φορολογικών διοικήσεων των κρατών – μελών. Οπότε θα πρέπει να ακολουθηθεί μία νέα προσέγγιση που θα δίνει στα κράτη – μέλη την δυνατότητα να συνεργάζονται αποτελεσματικά σε διεθνές

επίπεδο, προκειμένου να ξεπεράσουν τις αρνητικές επιπτώσεις της ολοένα αυξανόμενης παγκοσμιοποίησης.

Τέλος, μία εξίσου σημαντική πρόταση για περαιτέρω έρευνα αποτελεί η μελέτη των συνθηκών εργασίας των υπαλλήλων της Φορολογικής Διοίκησης καθώς επίσης και ο βαθμός ικανοποίησής τους από τον χώρο εργασίας. Η συνεισφορά της συγκεκριμένης έρευνα θα πρόσφερε χρήσιμα αποτελέσματα σχετικά με την μελέτη της συμπεριφοράς του προσωπικού της Φορολογικής Διοίκησης απέναντι στους φορολογούμενους πολίτες.

Κεφάλαιο 8^ο: Βιβλιογραφία

8.1. Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

1. **Antonakas, N., Konstantopoulos, N., Seimenis, I. (2014a).** *The organizational structure of the public service and its role on the level of corruption: The case of Greek Tax Administration.* Procedia – Social and Behavioral Sciences 148.
2. **Antonakas, N., Konstantopoulos, N., Seimenis, I. (2014b).** *Human Resource Management's role in the public sector and the level of corruption: The case of Greek Tax Administration.* Procedia – Social and Behavioral Sciences 148.
3. **Ballas, A. (1994).** *Accounting in Greece.* European Accounting Review. 1.
4. **Bird, R., Tasanegra de Jautscher, M. (1992).** *Improving Tax administration in Developing countries.* USA: International Monetary Fund.
5. **Bird, R. (2004).** *Administrative Dimensions of Tax Reform.*
6. **Bird, R. (2015).** *Improving Tax Administration in Developing countries.* Journal of Tax Administration Vol.1:1.
http://iticnet.org/images/RichardBird_ImprovingTaxAdministrationinDevelopingCountries_May2015.pdf [πρόσβαση 15-9-2015]
7. **Brown, R., Mazur, M. (2003).** *IRS's comprehensive approach to compliance measurement.* National Tax Journal. Vol. 56 (3). pp. 689-700
8. **Chin, W.W. (1998).** *Issues and opinion on structural equation modelling.* MIS Quarterly. Vol. 22, No.1, pp. vii-xvi.
9. **Christian, R., Paparas, D. (2013).** *Tax and spend, spend and tax, fiscal synchronization or institutional separation? Examining the case of Greece.* Romanian Journal of Fiscal Policy. Volume 4, Issue 2(7).
10. **Cohen, J. (1988).** *Statistical power analysis for the behavioral sciences.* Hillsdale, NJ: Erlbaum
11. **Davidson, J., (1970)** *Outdoor Recreation Surveys: The Design and Use of Questionnaires for Site Surveys,* London: Countryside Commission.
12. **Erard, B. (1997).** *Self-selection with measurement errors: A microeconomic analysis of the decision to seek tax assistance and its implications for tax compliance.* Journal of Econometrics. Vol. 81(2). Pp.70-89
13. **Ernst & Young. (2009).** *Tax administration without borders.*
http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Tax_administration_without_bor

- [ders_November_2009/\\$FILE/Tax_administration_without_borders.pdf](#)
[πρόσβαση 14/3/2015]
14. **European Commission, (2011).** *Tax reforms in EU Member states.*
 15. **European Commission (2012).** *Excellence in Public Administration for competitiveness in EU Member states* http://edz.bib.uni-mannheim.de/daten/edz-h/gdb/12/Excellence-in-Public-Administration-for-competitiveness-in-EU-Members_States.pdf [πρόσβαση 15-12-2015]
 16. **European Commission, (2014).** *Tax reforms in EU Member states 2014. Tax policy challenges for economic growth and fiscal sustainability.*
 17. **European Commission (2015).** *The Digital Economy and Society Index.* <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-economy-and-society-index-desi>
[Πρόσβαση 10-11-2015]
 18. **Evans, D., Yen, D. (2006).** *E-Government: Evolving relationship of citizens and government, domestic and international development.* Government Information Quarterly. 23
 19. **Farnham, D., Horton, S. (1996).** *Managing public and private organizations.* London: Macmillan
 20. **Floropoulos, J., Spathis, C., Halvatzis, D., Tsipouridou, M. (2010).** *Measuring the success of the Greek Taxation Information System.* International Journal of Information Management. (30).
 21. **Falk, R. F., Miller, N.B. (1992).** *A primer for soft modelling.* University of Akron Press, Akron. Ohio. Pp.80
 22. **Foteinou, G, Pavlidis, G. (2009).** *Ethical aspects of e-Government: Social Actors, Politics and the Digital Divide.* In the 8th International Conference Computer Ethics: Philosophical Enquiry. Ionian University: Department of Archive and Library Sciences Department of Informatics INSEIT.
 23. **Gill, J. (2000).** *A Diagnostic Framework for Revenue Administration World Bank.* Technical Papers No 472 Washington DC: World Bank.
 24. **Gordon, R., & Li, W. (2009)** *Tax Structures in Developing Countries: Many Puzzles and a Possible Explanation,* Journal of Public Economics, 93(7-8), 855-66. doi:10.1016/j.jpubeco.2009.04.001
 25. **Governor’s e-communities Task Force. (2002).** Building a digital community: A leadership guidebook.

26. **Green, L. W. and Glasgow, R. E. (2006)** *Evaluating the relevance, generalization, and applicability of research: issues in external validation and translation methodology*. *Evaluation & the Health Professions*, 29(1), pp. 126 - 153.
27. **Hadziliadis, E., (2005)**. *A methodology framework for calculating the cost of e-government services*. In *E-Government: Towards electronic democracy*. Springer Berlin Heidelberg.
28. **Hahamidis, P., Iles, J. and Healy, N. (2005)**. *E-government in Greece. Bridging the gap between Need and Reality*. *Electronic Journal of e-Government*, 3_4.
29. **Hair, F.H., Hult, F.T.M., Ringle, C.M., Sarstedt, M. (2014)**. *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks. Sage Publications.
30. **Henwood, Flis (1993)**. *Establishing Gender Perspectives on information Technology: Problems, Issues and Opportunities*, in Eileen Green, Jenny Owen and Den Pain (Eds.). *Gendered Design? Information Technology and Office Systems*. London: Taylor & Francis.
31. **Iglezakis, I. (2008)**. *The development of e-governance and the issue of digital inclusion in Greece with particular regard to the constitutional right of e-participation*. Social Science Research Network.
32. **James, S., Alley, C. (1999)**. *Tax Compliance and Tax Administration*. *Journal of Taxation*.
33. **Karavitis, N. (2013)**. *Flat Income Tax Rates: A Fresh Start?* Αθήνα: Ίδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών.
34. **Kvale, S. (1996)**. *Interviews, an introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
35. **Laskaridis, G., Markellos, K., Markellou, P., Panayiotaki, A., Tsakalidis, A. (2008)**. *E-Government's barriers and opportunities in Greece*. In *Handbook of Research on Public Information Technology*. New York: Information Science Reference.
36. **Lee, Ke-Hwa, Chenm Shih-Chih (2013)**. *Introduction to partial least square: Common criteria and practical consideration*. *Advanced Materials Research Vol. 779-780 pp. 1766-1769*

37. **Manolas, G., Rontos, K., Sfakianakis, G., Vavouras, I. (2013).** *The determinants of the shadow economy: The case of Greece.* International Journal of Criminology and Sociological Theory, Vol. 6, No.1
38. **Milliron, V. (1985).** *A behavioural study of the meaning and influence of tax complexity.* Journal of Accounting Research. Vol. 23 (2). Pp. 794-816.
39. **Nunnally, J. & Bernstein, I. (1994).** *Psychometric Theory (3rd ed.).* New York: McGraw-Hill, Inc.
40. **OECD., (2004).** *Compliance Risk Management: Managing and improving Tax Compliance Guidance Note.* Centre for Tax Policy and Administration <http://www.oecd.org> [πρόσβαση 25/2/2015]
41. **OECD. (2008).** *Annual Report, Public Affairs Division, Public affairs and communications directorate.*
42. **OECD. (2011).** *Tax Administration in OECD and selected non-OECD Countries. Comparative Information Series (2010)*
43. **OECD., (2015).** *Tax Administration 2015. Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies.*
44. **Pallant, J. (2005).** *Spss Survival Manual.* Sydney: Allen & Unwin.
45. **Papageorgiou, D., Efthimiadis, T., Konstantakopoulou, I. (2012).** *Effective Tax Rates in Greece.* Discussion Papers No. 124. Athens: Centre of Planning and Economic Research.
46. **Prasopoulou, E., (2011).** *In quest for accountability in Greek public administration: The case of the Taxation Information System (TAXIS).* Hellenic Observatory European Institute
47. **Roine, J. (2006).** *The political economics of not paying taxes.* Public choice. (126)
48. **Sabati, S., Theotokis, A. (2009).** *Evaluation of e-government services from the citizen perspective.* Mediterranean Conferences of Information Systems (MCIS).
49. **Shevlin, M., Miles, J.N.V., Davies, M.N.O., Walker, S. (2000).** *Coefficient alpha: a useful indicator of reliability.* Personality and Individual Differences 28 pp 229-237
50. **Siau, K., Long, Y. (2005).** *Synthesizing e-Government stage models – A meta synthesis based on meta-ethnography approach.* Industrial Management and Data Systems 105(4)

51. **Slemrod, J. (1989).** *Complexity, compliance costs and tax evasion.* In Taxpayer Compliance: Social Science Perspectives, edited by Roth J., Scholz, J and Witte, A., The University of Pennsylvania Press, Philadelphia, pp. 156-181.
52. **Spanou, C., (2008).** *State reform in Greece: Responding to old and new challenges.* International Journal of Public Sector Management, 21(2).
53. **Stamatopoulos, I., Hadjidema, S., Eleftheriou, K. (2017).** *Corporate Income Tax Compliance Costs and their Determinants: Evidence from Greece.* Advances in Taxation, Vol 24
54. **Stamoulis, D., Gouscos, D., Georgiadis, P., Martakos, D. (2001).** *Revisiting public information management for effective e-government services.* Information Management & Computer Security 9 (4).
55. **Tapscott, D. (1996).** *The Digital Economy: Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence.* McGraw-Hill
56. **Tavakol, M. & Dennick, R. (2011).** *Making sense of Cronbach's alpha.* International Journal of Medical Education 2, pp. 53-55.
57. **Terzis, V., Economides, A. (2006)** *Internet based tax filling.* Proceedings First International Conference in Accounting and Finance ICAF.
58. **Torres, L., Pina, V., Royo, S. (2005).** *E-government and the transformation of public administrations in EU countries.* Emerald, Vol. 25, No. 5
59. **Transparency International. (2014).** *Transparency International Corruption Perceptions Index.* [http://www.ei.com/Publication/vwLUAssets/EY-transparency-international-corruption-perceptions-index-2014/\\$FILE/EY-transparency-international-corruption-perceptions-index-2014.pdf](http://www.ei.com/Publication/vwLUAssets/EY-transparency-international-corruption-perceptions-index-2014/$FILE/EY-transparency-international-corruption-perceptions-index-2014.pdf) [πρόσβαση 15-12-2015]
60. **Villar-Rubio, E., Delgado-Alaminos, J., Barrilao-Gonzalez, P., (2015).** *Job satisfaction among Spanish Tax Administration employees: A Logistic Regression Analysis.* Springer Science+Business Media New York.
61. **Warkentin, M., Gefan, D., Pavlou, P.A. & Rose, G.M., (2002).** *Encouraging citizen adoption of e-Government by building trust.* Electronic Markets, 12(3), pp. 157-162.
62. **Weiner – Mattens, J. (2006).** *Company Tax Reform in the European Union*
63. **World Bank Group (2015).** *Paying taxes 2015: The global picture. The changing face of tax compliance in 189 economies world wide.*

64. **World Bank (2017).** *Doing Business 2017: Reforming to create jobs.* Washington DC: World Bank
65. **World Economic Forum (2015).** *The Global Information Technology Report 2015. ICTs for inclusive growth.*
http://www3.weforum.org/docs/WEF_Global_IT_Report_2015.pdf [πρόσβαση 10-12-2015].
66. **World Economic Forum (2017).** *The Global Competitiveness Report (2017-2018).*
67. **Zahariadis, N., (2013).** *Leading reform amidst transboundary crises: Lessons from Greece.* Vol.91, No.3.

8.2. Ελληνική βιβλιογραφία

1. **Bell, J. (1997).** *Μεθοδολογικός σχεδιασμός παιδαγωγικής και κοινωνικής έρευνας*. Αθήνα: Gutenberg
2. **Bell, J. (2007).** *Πώς να συντάξετε μία επιστημονική εργασία. Οδηγός ερευνητικής μεθοδολογίας*. Αθήνα: Μεταίχμιο
3. **Bird, M., Hammeresley, M., Gomm, R., Woods, P. (1999).** *Εκπαιδευτική έρευνα στην πράξη. Εγχειρίδιο Μεθοδολογίας*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
4. **Cohen, L., Manion, L., Morrison, K. (2008).** *Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας*. Αθήνα: Μεταίχμιο
5. **Creswell, J. (2011).** *Η έρευνα στην εκπαίδευση. Σχεδιασμός, Διεξαγωγή και Αξιολόγηση της Ποσοτικής και Ποιοτικής Έρευνας*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην
6. **Ernst & Young (2016).** *Η Φοροδιαφυγή στην Ελλάδα.: Αιτίες, έκταση και προτάσεις καταπολέμησής της*.
7. **Faulkner, D., Swann, J., Baker, S., Bird, M., Carty, J. (1999).** *Εξέλιξη του παιδιού στο κοινωνικό περιβάλλον. Εγχειρίδιο Μεθοδολογίας*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
8. **Field, A. (2016).** *Η διερεύνηση της στατιστικής με τη χρήση του SPSS της IBM*. Αθήνα: Εκδόσεις ΠΡΟΠΟΜΠΟΣ
9. **Infocom. (2015).** *Ανέβασε τη θέση της η Ελλάδα στον παγκόσμιο δείκτη NRI*. <http://www.infocom.gr/2015/04/20/anebhke-h-ellada-sto-deikth-nri/26502/> [Πρόσβαση 18-12-2015]
10. **Javeau, C., (2000)** *Η έρευνα με ερωτηματολόγιο, το εγχειρίδιο του καλού ερευνητή*, Τζαννόνε-Τζώρτζη Κ., (επιμ.), Αθήνα: Τυπωθήτω, Γ. Δαρδάνος,
11. **Karin, A., Kaja, L. (2010).** *Η εξυπηρέτηση του πολίτη στην Εσθονία*. Αθήνα: περιοδικό Φορολογική Επιθεώρηση.
12. **Martin, O. (2008).** *Η ανάλυση ποσοτικών δεδομένων*. Μετάφραση – Επιμέλεια: Ηλίας Αθανασιάδης. Αθήνα: Εκδόσεις Τόπος
13. **Quinlan, Ch., Babin, B., Carr, J., Griffin, M., Zikmund, W.G. (2017).** *Μέθοδοι επιχειρηματικής έρευνας*. Επιμέλεια έκδοσης Αν Ανδρονικίδης Γ Μπαλτάς. Εκδόσεις Broken Hill Publishers LTD.
14. **Robson, C. (2007).** *Η έρευνα του πραγματικού κόσμου. Ένας μέσον για κοινωνικούς επιστήμονες και επαγγελματίες ερευνητές*. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.

15. **Saunders, M., Lewis, P., Thornhill, A. (2014).** *Μέθοδοι έρευνας στις επιχειρήσεις και την οικονομία*. Αθήνα: Εκδόσεις Δίσιγμα.
16. **Stiglitz, J. (1992).** *Οικονομική του Δημόσιου τομέα*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική Επιστημονική Βιβλιοθήκη.
17. **Vaus, D. (2008).** *Ανάλυση κοινωνικών δεδομένων. 50 βασικά θέματα*. Επιστημονική επιμέλεια Νότα Κυριαζή. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
18. **Verma, G., Mallick, K. (2004).** *Εκπαιδευτική έρευνα. Θεωρητικές προσεγγίσεις και τεχνικές*. Επιμέλεια: Αδ. Παπασταμάτης. Αθήνα: Εκδόσεις Τυπωθήτω – Γιώργος Δαρδάνος
19. **ΑΑΔΕ (2017).** *Έκθεση απολογισμού Γ.Γ.Δ.Ε. 2016 και προγραμματισμού δραστηριοτήτων της Α.Α.Δ.Ε. για το έτος 2017*. Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού Μάρτιος 2017.
20. **ΑΑΔΕ (2018).** *Έκθεση απολογισμού Α.Α.Δ.Ε. 2017 και προγραμματισμού δραστηριοτήτων της Α.Α.Δ.Ε. για το έτος 2018*. Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού Μάρτιος 2018.
21. **Αγαπίου, Α., Λασκαρίδης, Γ. (2014).** *Βελτίωση και επιβράβευση της εθελοντικής συμμόρφωσης στον τομέα του ΦΠΑ*. Αθήνα.: περιοδικό Φορολογική Επιθεώρηση τ. 778
22. **Αθανασίου, Α. (2007).** *Μέθοδοι και Τεχνικές Έρευνας στις Επιστήμες της Αγωγής: Ποιοτικές και Ποσοτικές Προσεγγίσεις*, Αθήνα: Εκδόσεις Εφύρα
23. **Αλεξόπουλος, Μ. (2012).** *Το φορολογικό σύστημα της Σουηδίας*. Αθήνα: περιοδικό Φορολογική Επιθεώρηση τ.747.
24. **Αποστολάκης, Ι. (2004).** *Κρίσιμα θέματα στην πορεία προς την Ηλεκτρονική διοίκηση και διακυβέρνηση: Οι παρεμβάσεις του κράτους και η κοινωνία των πολιτών*. Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης
25. **Αποστολόπουλος, Χ. (2006).** *Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Εκπαιδευτικού υλικού κατάλληλου για εξ αποστάσεως εκπαίδευση με τίτλο: «Στατιστική Ανάλυση Ερευνητικών δεδομένων με χρήση του SPSS 14.0»*. Διπλωματική εργασία. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
26. **Αργυρός, Α. (2015).** *Η κρίση στη Δικαιοσύνη και στο περί δικαίου αίσθημα των πολιτών. Οι εκκρεμείς υποθέσεις και η μεγαλύτερη αιτία των προβλημάτων*. <http://news247.gr/eidiseis/gnomes/antonis-argyros/polynomia-kakonomia-anomia-kai-ta-tria-kaka-ths-moiras-mas.3711950.html> [πρόσβαση 20-10--2015]

27. **Αργυρός, Η. (2015).** *Φοροδιαφυγή: Εθνικής, υπερ-εθνική ανάγκη η αντιμετώπισή της.* Στο Οικονομικά Χρονικά, επιστημονική έκδοση του ΟΕΕ τ. 150
28. **Βαβούρας, Ι. (2016).** *Πολιτική Οικονομικής ανάπτυξης. Οικονομική και θεσμική προσέγγιση.* Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση
29. **Βασαρδάνη, Μ. (2011).** *Φοροδιαφυγή στην Ελλάδα: Μία γενική επισκόπηση.* Οικονομικό Δελτίο, τεύχος 35. Τράπεζα της Ελλάδος. Αθήνα
30. **Βεντούρης, Ν. (2012).** *Δημόσιος τομέας και Νέες τεχνολογίες.* <http://www.tovima.gr/files/1/2012/12/10/PP.pdf> [πρόσβαση 15/11/2015]
31. **Βύζας, Β. (2017).** *Η ρήτρα κατά της φοροαποφυγής στο ελληνικό δίκαιο. Εύρος και όρια εφαρμογής.* Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
32. **Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ), (2010).** *Οδηγίες για τη συμπλήρωση της δήλωσης φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων οικονομικού έτους 2010.*
33. **Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ). (2015).** *Γενικό Λογιστήριο του Κράτους. Γενικές Διευθύνσεις Μισθών και Συντάξεων.* <https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/SYNTMIST/Content/Misthodosia> [πρόσβαση 20/9/2015]
34. **Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων (ΓΓΔΕ), (2013).** *Στρατηγικό Σχέδιο 2013-2017.*
35. **Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων (ΓΓΔΕ), (2014).** *Επιχειρησιακό Σχέδιο 2014-2015.*
36. **Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων (ΓΓΔΕ), (2015).** *Έκθεση Απολογισμού της ΓΓΔΕ για το έτος 2014 και προγραμματισμός δράσεων για το 2015.*
37. **Γεωργιάκη, Β. (2017).** *Καταχρηστική φοροαποφυγή στην άμεση φορολογία.* Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
38. **Γεωργακόπουλος, Θ. (1997).** *Εισαγωγή στη δημόσια οικονομική.* Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
39. **Γεωργακόπουλος, Θ. (2012).** *Εισαγωγή στη δημόσια οικονομική.* Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.:289, 292, 294
40. **Γεωργακόπουλος, Θ., Πάσχος, Π., (2003).** *Εισαγωγή στη φορολογία.* Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

41. Γεωργιάδης, Μ. (2010). *Εστιάζοντας στην επιχειρηματική φορολογική διοίκηση για την αποτελεσματική διαχείριση και βελτίωση της εθελοντικής συμμόρφωσης στον τομέα του ΦΠΑ*. Περιοδικό Σύγχρονη Άποψη
42. Γιανναδάκη, Ε. (2015). *Παραπάνω απ' όσα ξέραμε τα προβλήματα στη Δικαιοσύνη* στην εφημερίδα Πρώτο Θέμα [πρόσβαση 4/3/2015]
43. Γιώγος, Δ. (2014). *Φοροδοτική ικανότητα*. Περιοδικό Accountancy Greece.
44. Γκίκα, Ελ. (2009). *Μέθοδοι – Εργαλεία ανίχνευσης επιμορφωτικών αναγκών*. Αθήνα: Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης
45. Γκίκας, Γ., Σαραιδάρης, Α. (2006). *Το Φιλανδικό Φορολογικό Σύστημα*. Αθήνα: περιοδικό Φορολογική Επιθεώρηση.
46. Γκοκάκης, Α. (2011). *Η φορολογική διοίκηση του Μεγάλου Δουκάτου του Λουξεμβούργου*. Αθήνα: περιοδικό Φορολογική Επιθεώρηση. Τεύχος 739.
47. Γναρδέλλης, Χ. (2006). *Ανάλυση δεδομένων με το SPSS 14.0 for Windows*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήσης
48. Γραφείο Προϋπολογισμού του Κράτους (2014). *Τριμηνιαία έκθεση Απρίλιος – Ιούνιος 2014*.
49. Γραφείο Προϋπολογισμού του Κράτους (2016). *Τριμηνιαία έκθεση Οκτώβριος – Δεκέμβριος 2015*.
50. Γραφείο Προϋπολογισμού του Κράτους (2017). *Τριμηνιαία έκθεση Απρίλιος – Ιούνιος 2017*.
51. Γραφείο Προϋπολογισμού του Κράτους (2017). *Τριμηνιαία έκθεση Ιούλιος - Σεπτέμβριος 2017*.
52. Δαμιανού, Χ. (2006). *Μέθοδοι δειγματοληψίας. Τεχνικές και εφαρμογές*, Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Σοφία.
53. Δαμίγος, Π. (2013). *Το φορολογικό σύστημα της Κροατίας*
54. Δημήτραινας, Γ. (2011). *Εγκλήματα φοροδιαφυγής*, Αθήνα: εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη
55. Δημητρόπουλος, Ε. (2004). *Εισαγωγή στη μεθοδολογία της επιστημονικής έρευνας*. Αθήνα: Έλλην
56. ΔΙΑνεοΣΙΣ (2018). *Τι πιστεύουν οι Έλληνες. Για τρίτη συνεχόμενη χρονιά η έρευνα της διαΝΕΟσις αποκαλύπτει νέα στοιχεία για τις αντιλήψεις και τις πεποιθήσεις των Ελλήνων σε μια σειρά από κρίσιμα θέματα*. <https://www.dianeosis.org/research/tpe-2018/> [πρόσβαση 1-3-2018]
57. Δουκίδης, Γ., Λεκάκος, Γ. (2015). *Η προώθηση των σημαντικών ψηφιακών συναλλαγών (πληρωμές, τιμολόγηση, τραπεζική) για την στρατηγική αύξησης*

- ανταγωνιστικότητας της εθνικής οικονομίας, αύξησης των δημοσίων εσόδων και πάταξης της φοροδιαφυγής. http://www.eltrun.gr/wp-content/uploads/2015/10/e-payments-invoicing-banking_final.pdf [πρόσβαση 5-1-2016]
58. Δουλγέρη, Ε. (2009). Αξιολόγηση ηλεκτρονικού φορολογικού συστήματος TAXISnet. Διπλωματική εργασία. Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης
59. Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης. (2005). Νέα αντίληψη και αποκέντρωση στην επιμόρφωση. Τρίπολη
60. Ελληνικό Ινστιτούτο Εσωτερικών Ελεγκτών. (2015). Εγχειρίδιο Ενημέρωσης Εφοριακών και φορολογικών ελεγκτών για την δωροδοκία και την διαφθορά.
61. Εμβαλωτής, Α., Κατσής, Α., Σιδερίδης, Γ. (2006). Στατιστική μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας. Ιωάννινα.
62. Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2011). Οδηγία 2011/16/ΕΕ του Συμβουλίου της 15^{ης} Φεβρουαρίου 2011 σχετικά με την διοικητική συνεργασία στον τομέα της φορολογίας.
63. Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2014). Έβδομη έκθεση βάσει του άρθρου 12 του κανονισμού αριθ. 1553/89 περί της είσπραξης του ΦΠΑ και των διαδικασιών ελέγχου. Έκθεση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.
64. Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2016). Κατευθυντήριες γραμμές για ένα πρότυπο Ευρωπαϊκού Κώδικα Φορολογουμένων.
65. Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2017). Έκθεση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Όγδοη έκθεση βάσει του άρθρου 12 του κανονισμού αριθ. 1553/89 περί της είσπραξης του ΦΠΑ και των διαδικασιών ελέγχου
66. Ευρωπαϊκή Επιτροπή. (2017). Έκθεση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο για την εφαρμογή της οδηγίας 2011/16/ΕΕ σχετικά με τη διοικητική συνεργασία στον τομέα της άμεσης φορολογίας.
67. Ζαφειρόπουλος, Κ. (2005). Πώς γίνεται μία επιστημονική εργασία: Επιστημονική έρευνα και συγγραφή εργασιών. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική
68. Ζαφειρόπουλος, Κ. (2015). Πώς γίνεται μία επιστημονική εργασία: Επιστημονική έρευνα και συγγραφή εργασιών – 2^η έκδοση. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
69. Ζαφειρόπουλος, Κ., Μυλωνάς, Ν. (2017). Στατιστική με SPSS. Περιέχει θεωρία πιθανοτήτων. Αθήνα: Εκδόσεις ΤΖΙΟΛΑ.

70. **Ζαχαροπούλου, Χ. (1995).** Στατιστική (Μέθοδοι – Εφαρμογές). Τόμος Α' Αθήνα: Εκδόσεις Ζυγός
71. **Ζαχάρωφ, Α. (2018).** Στατιστικοί δείκτες και τεχνικές στην ανάλυση φορολογικών δεδομένων. Αθήνα: περιοδικό Φορολογική Επιθεώρηση τ. 810
72. **Ζέρβα, Α. (2012).** Φορολογική διοίκηση και ελεγκτικός μηχανισμός της Ρουμανίας. Αθήνα: περιοδικό Φορολογική Επιθεώρηση τ. 749.
73. **Ιωσηφίδης, Θ. (2008).** Ποιοτικές μέθοδοι έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες. Αθήνα: Κρητική
74. **Καθαράκη, Μ. (2009).** Το ερωτηματολόγιο ως εργαλείο έρευνας. Εφαρμογή ποσοτικών μεθόδων στην ανάλυση αγοράς. Αθήνα: Εθνικό & Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο
75. **Καθημερινή της Κυριακής (2016).** Η χαμένη ευκαιρία της κάρτας αποδείξεων. Αθήνα 15-5-2016
76. **Καθημερινή.** Το φορολογικό σύστημα με διώχνει από την Ελλάδα. Αθήνα 18-4-2017
77. **Καλτσούνη – Νόβα, Χ. (2006).** Μεθοδολογία εμπειρικής έρευνας στις Κοινωνικές επιστήμες. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg
78. **Κανελλόπουλος, Κ. (1990).** Παραοικονομία στην Ελλάδα: Τι δείχνουν επίσημα στοιχεία. Κέντρο Προγραμματισμού και Οικονομικών Ερευνών. (ΚΕΠΕ). Εργασίες για συζήτηση, Νο.4
79. **Καραγεώργος, Δ. (2002).** Μεθοδολογία έρευνας στις επιστήμες της αγωγής. Μία διδακτική προσέγγιση. Αθήνα: Εκδόσεις Σαββάλας
80. **Καρτσακούλης, Π. (2004).** Το Κράτος σε Μετάβαση. Από τη διοικητική μεταρρύθμιση και το νέο δημόσιο μανάτζμεντ τη διακυβέρνηση. Αθήνα: Εκδόσεις Ι. Σίδηρης
81. **Κατσιβέλου, Τ., (2008).** Η φορολογία στην Βουλγαρία. Αθήνα: περιοδικό Φορολογική επιθεώρηση
82. **Κατσιμάρδος, Π., Μπούας, Κ. (2014).** Ανάλυση και αξιολόγηση της πολιτικής για τη μεταρρύθμιση της Φορολογικής Διοίκησης 2010-2013. Αθήνα: Ινστιτούτο έρευνας ρυθμιστικών πολιτικών.
83. **Κέντρο Προγραμματισμού και Οικονομικών Ερευνών (ΚΕΠΕ). (2000).** Διαχειριστικό κόστος του Ελληνικού Φορολογικού Συστήματος. Έκθεση 34. Αθήνα.

84. **Κέφης, Χ. (2012).** *Η λειτουργία του εσωτερικού ελέγχου στο Υπουργείο Οικονομικών. Δομή, θεσμικό πλαίσιο, δυσλειτουργίες και προτάσεις βελτίωσης.* Διπλωματική εργασία. Κύπρος: Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.
85. **Κλωνή, Α.** *Το φορολογικό σύστημα της Εσθονίας.* Αθήνα: περιοδικό Φορολογική Επιθεώρηση.
86. **Κόλλιας, Κ. (2017).** *Εθνική Συνεννόηση: Το μοναδικό κίνητρο για επενδύσεις.* Αθήνα: Περιοδικό Epsilon, τεύχος 11
87. **Κόλλιας, Κ. (2018).** *Μονόδρομος η μείωση των φορολογικών συντελεστών και των ασφαλιστικών εισφορών.* Αθήνα: Περιοδικό Epsilon, τεύχος Απριλίου 2018
88. **Κολοβού, Β. (2010).** *Συνοπτική παρουσίαση του Ισπανικού φορολογικού συστήματος.* Αθήνα: περιοδικό Φορολογική Επιθεώρηση τεύχος 725
89. **Κολοβού, Β., Μαυρομάτη, Α. (2014).** *Διαδικασίες είσπραξης στη Σουηδική φορολογική διοίκηση.* Αθήνα: Περιοδικό Φορολογική Επιθεώρηση τεύχος 775
90. **Κοντοπούλου, Φ. (2011).** *Σύγκριση φορολογικού συστήματος Ελλάδας – Βουλγαρίας.* Διπλωματική εργασία. Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
91. **Κορομηλάς, Γ. (2017).** *Αλλαξαν 154 άρθρα και 356 παράγραφοι.* Αθήνα: Καθημερινή της Κυριακής. 1 Οκτωβρίου 2017
92. **Κοψιάυτης, Α. (2016).** *Οι στρατηγικοί στόχοι και οι επιδιώξεις κάθε Φορολογικής Διοίκησης.* Περιοδικό ΕΨΙΛΟΝ τ. 1
93. **Κρίσιλας, Κ., Αδαμαντιάδης, Ε., (2011).** *Η ολλανδική προσέγγιση στο φορολογικό έλεγχο.* Αθήνα: περιοδικό Φορολογική Επιθεώρηση τεύχος 746.
94. **Κυριαζόπουλος, Π., Σαμαντά, Ειρ. (2011).** *Μεθοδολογία έρευνας εκπόνησης διπλωματικών εργασιών,* Αθήνα: Σύγχρονη Εκδοτική
95. **Κυριακοπούλου, Ε. (2001).** *Δημοσιονομικό Δίκαιο.* Αθήνα: Εκδόσεις Σύγχρονη Εκδοτική.
96. **Λαγουμιντζής, Γ., Βλαχόπουλος, Γ., Κουτσογιάννης, Κ. (2015).** *Μεθοδολογία της έρευνας στις επιστήμες της υγείας.* Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.
97. **Λαζαρέτου, Θ., Κρινής, Β., (2016).** *Προκλήσεις για τις φορολογικές διοικήσεις στον 21^ο αιώνα.* Αθήνα: Δελτίο Φορολογικής Νομοθεσίας, τεύχος 1592

98. **Λιαργκόβας, Π. (2010).** *Σύγχρονα θέματα της ελληνικής και διεθνούς οικονομίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης
99. **Λιαργκόβας, Π., Ρεπούσης, Σ. (2011).** *Κρίση, δανεισμός και χρεωκοπία. Ελληνικές και διεθνείς εμπειρίες*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
100. **Λιναρδής, Α., Παπαγιαννόπουλος, Κ & Καλησπεράτη, Ε. (2011).** *Η διαδικτυακή έρευνα. Πλεονεκτήματα, μειονεκτήματα και εργαλεία διεξαγωγής διαδικτυακών ερευνών*. Αθήνα: Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών
101. **Λιόλιος, Α. (2015).** *Οι σχέσεις των πολιτών με τις φορολογικές αρχές μέσα από επιστολές. Οδηγίες της Διοίκησης στα όρια της δημιουργικής ασάφειας*. Θεσσαλονίκη: περιοδικό Epsilon 7, τ.10
102. **Μακράκης, Β. (2005).** *Ανάλυση δεδομένων στην επιστημονική έρευνα με την χρήση του SPSS. Από τη θεωρία στην πράξη*. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.
103. **Μακρυνήτρης, Α., (2010).** *Δημόσια Διοίκηση – Στοιχεία Διοικητικής Οργάνωσης*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκουλα.
104. **Μανειώτης, Β. (1990).** *Παραοικονομία και φοροδιαφυγή: Ταυτίζονται ή διαφέρουν; Στο Παραοικονομία, Βαβούρας, Ι.* Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική
105. **Μαραντζίδης, Ν. (2017).** *Η μεγάλη στροφή στην αντίληψη της οικονομίας*. Η Καθημερινή της Κυριακής, 12/3/2017
106. **Μαυρίδου, Χ., Βρέντζου, Ε., Παπαδημητρίου, Δ., Σγούρος, Χ. (2015).** *Πολιτική και Εργαλεία Φορολογικού Ελέγχου*. Αθήνα: Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης
107. **Μελάς, Κ. (2015).** *Αργεντινή Ελλάδα*. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκης
108. **Μπαθρέλλου, Ε. (2007).** *Ο ρόλος του εσωτερικού ελέγχου στην ελληνική φορολογική διοίκηση*. Διπλωματική εργασία. Αθήνα: Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης Πάντειο Πανεπιστήμιο.
109. **Μπακούρης, Κ. (2015).** *Πολυσύνθετο φαινόμενο η διαφθορά*. Περιοδικό manager. τ. 29
110. **Μπέλλος, Η. (2017).** *Όλο και πιο χαμηλά στη βαθμολογία για το επιχειρείν*. Καθημερινή της Κυριακής, 15-16 Απριλίου 2017
111. **Μπέσιλα-Βήκα, Ε., Λυκογιάννη, Β. (2005),** *Ο ρόλος του πολίτη στη σύγχρονη δημόσια διοίκηση*, Στο Πρακτικά 1ου Συνεδρίου Διοικητικών

- Επιστημόνων με τίτλο Διοικητική Θεωρία και Πράξη – Διοίκηση και Κοινωνία, 6-7 Οκτωβρίου 2005, Αθήνα: εκδόσεις Σάκκουλα, σελ.59-64
112. **Μπογιατζή, Π. (2011).** *Ελληνική Φορολογική Διοίκηση: Αδιέξοδα και Προοπτικές*. Διπλωματική εργασία. Αθήνα: Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Δημόσιας Διοίκησης ΕΚΠΑ.
113. **Μπουντάλης, Ε. (2006).** *Προς ένα νέο μοντέλο οργάνωσης της δημόσιας διοίκησης*. Περιοδικό Διοικητική Ενημέρωση, τεύχος 33
114. **Νανόπουλος, Α. (2010).** *Οργανωτική δομή της Φορολογικής Διοίκησης*. Αθήνα: Εκδόσεις Οίκος Λιβάνη
115. **Οικονομικό Επιμελητήριο της Ελλάδας (ΟΕΕ). (2006).** *Ο Προϋπολογισμός του 2007*.
116. **Οικονομικό Επιμελητήριο της Ελλάδας (ΟΕΕ). (2010).** *Προτάσεις για την αναμόρφωση του φορολογικού συστήματος*
117. **Οικονόμου, Θ., (2005).** *Συστήματα Διαχείρισης γνώσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση*, Στο Πρακτικά 1^{ου} Συνεδρίου Διοικητικών Επιστημόνων με τίτλο Διοικητική Θεωρία και Πράξη – Διοίκηση και Κοινωνία, 6-7 Οκτωβρίου 2005, Αθήνα: εκδόσεις Σάκκουλα.
118. **Όλσον, Ν. (2017).** *Για να είναι συνεπής ο φορολογούμενος, οι φόροι πρέπει να είναι ανταποδοτικοί*». Καθημερινή 15/5/2017
119. **Παγκάκης, Γ. (2003).** *Διοίκηση ανθρώπινων πόρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλας
120. **Πανεπιστήμιο Κύπρου., (2013).** *Το Κυπριακό Φορολογικό Σύστημα: Λειτουργία και Αποτελεσματικότητα*.
121. **Παπαδάκης, Σ. (2012).** *Διαδικασίες ελέγχου στην Ιρλανδία*. Αθήνα: περιοδικό Φορολογική Επιθεώρηση, τεύχος 752
122. **Παπαδημητρίου, Γ (2007).** *Η ανάλυση δεδομένων: Παραγοντική ανάλυση αντιστοιχιών. Ιεραρχική ταξινόμηση και άλλες μέθοδοι*, Αθήνα: Εκδόσεις Τυπωθήτω, Δάρδανος Γ.
123. **Παπαλεξανδρή, Ν. & Μπουραντάς, Δ. (2003).** *Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων*. Αθήνα: Μπένου
124. **Παπαναστασίου, Ε. και Παπαναστασίου, Κ. (2014).** *Μεθοδολογία Εκπαιδευτικής Έρευνας*. Β' Έκδοση : Λευκωσία
125. **Παπανδρόπουλος, Α. (2015).** *Πολυνομία σημαίνει διαφθορά*. Περιοδικό manager. τ. 29

126. **Παρασκευόπουλος, Ι. (1993α).** *Μεθοδολογία επιστημονικής έρευνας*. Τόμος Α. Αθήνα:
127. **Παρασκευόπουλος, Ι. (1993β).** *Μεθοδολογία επιστημονικής έρευνας*. Τόμος Β. Αθήνα:
128. **Πασχαλίδου, Θ. (2016).** *Πληροφοριακά Συστήματα Φορολογικού Ελέγχου*. Διπλωματική εργασία. Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.
129. **Πετρή, Α. (2005).** *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η περίπτωση των ελληνικών επιχειρήσεων*. Διπλωματική εργασία. Πανεπιστήμιο Πειραιώς
130. **Πούλιος, Γ. (2010).** *Η φορολογική διοίκησης της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας*. <http://www.poedoy.gr/fe/ar-me.htm> [πρόσβαση 10/4/2015 τεύχος 733]
131. **Πουρζιτάκης Σ, (2011).** *Το Φορολογικό σύστημα της Ιαπωνίας*. Αθήνα: Περιοδικό Φορολογική Επιθεώρηση τεύχος 745
132. **Προκοπίδης, Χ. (2008).** *Αποτελεσματικότητα και φορολογικό δίκαιο στο πλαίσιο της περιορισμένης ορθολογικότητας των φορολογουμένων*. Διδακτορική διατριβή. Θεσσαλονίκη: Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης.
133. **Ράπανος, Β. (2012).** *Φορολογική μεταρρύθμιση: φορολογική διοίκηση και κοινωνικό περιβάλλον*
http://elearn.elke.uoa.gr/etvedu/parousiaseis/forologiko_sistsima_28-11-2012.pdf [πρόσβαση 15-3-2015].
134. **Ράπανος, Β., Καπλάνογλου, Γ. (2014).** *Φορολογία και οικονομική ανάπτυξη*
135. **Ροδοσθένους, Χ. (2005).** *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Υπάρχουσα κατάσταση και μελλοντικές προοπτικές*. Πτυχιακή εργασία. Πανεπιστήμιο Πατρών
136. **Ρόκος, Δ. (2007).** *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ε.Ε. – Αρχές, διεθνείς τάσεις και η εφαρμογή της στη χώρα μας*.
<http://www.hellasgi.gr/4oSynedrio/papers/Rokos.pdf> [Πρόσβαση 30-07-2015].
137. **Ρούσκα, Ζ. (2015).** *Αρχή της νομιμότητας στη φορολογική διοίκηση*. Αθήνα: περιοδικό Φορολογική Επιθεώρηση. τ. 781
138. **Ρούσσο, Π., Ευσταθίου, Γ. (2008).** *Σύντομο εγχειρίδιο SPSS 16.0*. Αθήνα
139. **Σαββαΐδου, Α. (2009).** *Η άμυνα του φορολογούμενου έναντι των αυθαιρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης*
<http://www.greeklaws.com/pubs/uploads/765.pdf> [πρόσβαση 10/5/2015]

140. **Σαββαΐδου, Α. (2015).** *Δελτίου τύπου του ΥΠΟΙΚ – ΓΓΔΕ.* στο Athens Digital Payments Summit 2015
141. **Σαββαΐδου, Α. (2016).** *Η αξιολόγηση της Φορολογικής Διοίκησης μέσω διεθνών και μοντέρνων εργαλείων μέτρησης της αποτελεσματικότητάς της* Αθήνα: Δελτίο Φορολογικής Νομοθεσίας τεύχος 1580.
142. **Σαββαΐδου, Α. (2017).** *Δημοσιονομική διαφάνεια.* Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
143. **Σάρρου, Ι. (2011).** *Αρχές και Δομή Ευρωπαϊκών φορολογικών συστημάτων.* Διπλωματική εργασία Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.
144. **ΣΕΒ (2015).** *Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες.*
http://www.sev.org.gr/Uploads/Documents/48674/8_Digital_economy_full_april_2015.pdf [Πρόσβαση 30-11-2015]
145. **Σιάκας, Γ. (2017).** *Η μέτρηση της κοινής γνώμης.* Αθήνα: Εκδόσεις Παπαδόπουλος
146. **Σιάννη, Κ. (2011).** *Συγκριτική μελέτη τεχνικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε οικονομικές υπηρεσίες διαφόρων χωρών και η πρόκληση αναβάθμισης του ελληνικού φορολογικού συστήματος στην εποχή της ψηφιακής σύγκλισης.* Διπλωματική εργασία. Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.
147. **Σιάρδος, Γ. ((2005).** *Μέθοδοι πολυμεταβλητής στατιστικής ανάλυσης.* Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλης.
148. **Σιάσιου, Χ. (2013).** *Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη φορολογική διοίκηση: μελέτη του ελληνικού φορολογικού πλαισίου σε σχέση με αντίστοιχα ανεπτυγμένων κρατών και ο εκσυγχρονισμός του μέσω των νέων τεχνολογιών.* Διπλωματική εργασία Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.
149. **Σιπητάνου, Α. (2010).** *Ο ρόλος των κινήτρων συμμετοχής σε δράσεις Διόγησης μάθησης.* Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.
150. **Σπινέλλης, Δ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν., Τσούμα, Ν. (2018).** *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Επιτυχίες, προβλήματα και ο δρόμος προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό.* Αθήνα: Εκδόσεις διαΝΕΟσις.
151. **Σταματόπουλος, Δ. (2012).** *Φορολογικό Σύστημα.*
<http://www.eliamep.gr/wp-content/uploads/2012/11> [πρόσβαση 2/6/2015]
152. **Σταφυλίδης, Δ. (2003).** *Λεξικό της σύγχρονης οικονομίας. Θεωρητικής και εφαρμοσμένης.* Αθήνα: Εκδόσεις Σταφυλίδη.

153. Στέφανος, Σ., Αγαθοκλέους, Ι., Αθανασίου, Α., Κατσάνος, Δ., Τσιελεπή, Ι., Λαϊβεράς, Γ., Παπαγεωργίου, Α. (2013). *Το Κυπριακό Φορολογικό Σύστημα: Λειτουργία και Αποτελεσματικότητα*. Λευκωσία: Πανεπιστήμιο Κύπρου, Εφαρμοσμένη Επιχειρηματική Μελέτη, Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Διοίκησης Επιχειρήσεων
154. Στουρνάρας, Ι. (2015). *Νομισματική πολιτική 2014-2015*.
155. Σωτηροπούλου, Χ., Πρινωτάκη, Μ. (2012). *Φορολογική συμμόρφωση και νέες τεχνολογίες: Βέλτιστες πρακτικές για την είσπραξη δημοσίων εσόδων*. Αθήνα: περιοδικό Φορολογική Επιθεώρηση τ. 748
156. Τάτσος, Ν. (2012). *Θεωρία των φόρων και φορολογική πολιτική*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
157. Ταγκαλάκης, Α. (2014). *Πιθανά φορολογικά οφέλη από την επιτάχυνση της οικονομικής ανάπτυξης*. Αθήνα: Οικονομικό Δελτίο, τεύχος 40.
158. Τζούμας, Ν. (2009). *Πολυπλοκότητα ελληνικού φορολογικού συστήματος, φοροδιαφυγή, παραοικονομία και φορολογική συνείδηση – η περίπτωση του νομού Θεσπρωτίας από τη σκοπιά των επαγγελματιών (λογιστών – εφοριακών)*. Διπλωματική εργασία. Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.
159. Τάτσος, Ν., Χριστόπουλος, Δ., Τραγάκη, Α., Μανίκα, Β., Γκάνος, Ι. (2001). *Παραοικονομία και φοροδιαφυγή στην Ελλάδα*. Ίδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (IOBE). Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
160. Τάτσος, Ν. (2012). *Θεωρία των φόρων και φορολογική πολιτική*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική
161. Τράπεζα της Ελλάδος (2015). *Νομισματική πολιτική 2014-2015*.
162. Τράπεζα της Ελλάδος (2016). *Έκθεση Διοικητή 2005-2016*.
163. Τράπεζα της Ελλάδας (2017). *Νομισματική πολιτική. Ενδιάμεση Έκθεση*
164. Τσιγάλογλου, Μ., Πετασάκης, Ι., Βαλσαμίδης, Σ. (2014). *Αξιολόγηση χρήσης του Taxisnet στους νομούς Δράμας, Καβάλας, Σερρών και Ξάνθης*. Περιοδικό PRIME, τεύχος 7.
165. Τσιντή, Ι. (2011). *Η φορολογική διοίκηση της Δημοκρατίας της Σλοβακίας*. Αθήνα: περιοδικό Φορολογική Επιθεώρηση
166. Τσιπλητάρης, Α., Μπαμπάλης, Θ. (2006). *Δέκα παραδείγματα Μεθοδολογίας Επιστημονικής Έρευνας. Από τη θεωρία στη πράξη*. Αθήνα: Εκδόσεις Ατραπός

167. **Τσορμπατζόγλου, Ι. (2010).** *Το φορολογικό σύστημα της Γαλλίας*. Αθήνα: περιοδικό Φορολογική Επιθεώρηση τεύχος Φεβρουαρίου 2011
168. **Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ) (2014).** *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*.
169. **Υπουργείο Οικονομικών. (2011).** *Στρατηγικό Σχέδιο 2011-2015 για την Ελληνική Φορολογική Διοίκηση*.
170. **Υπουργείο Οικονομικών (2012).** *Στατιστικό Δελτίο Φορολογικών Δεδομένων Οικονομικού έτους 2011*.
http://www.gsis.gr/gsis/export/sites/default/gsis_site/PublicIssue/documents_Statistics/statdeltio2011.pdf [πρόσβαση 20/9/2015]
171. **Υπουργείο Οικονομικών (2013).** *Κώδικας ηθικής και δεοντολογίας*.
172. **Υπουργείο Οικονομικών Κύπρου. (2014).** *Στρατηγικό Σχέδιο 2015-2017*
173. **Υπουργείο Οικονομικών. (2016).** *Στρατηγικό Σχέδιο 2016-2020 για την Ελληνική Φορολογική Διοίκηση*.
174. **Υπουργείο Οικονομικών (2016α).** *Απολογισμός Προγραμματισμός σε θέματα Φορολογίας, Τελωνείων, Δημόσιας περιουσίας*.
175. **Φύλιας, Β. (2007).** *Εισαγωγή στη μεθοδολογία και τις τεχνικές των κοινωνικών ερευνών*. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg
176. **Φινοκαλιώτης, Κ. (2014).** *Φορολογικό Δίκαιο*. Αθήνα: Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ
177. **Φορτσάκης, Θ., Σαββαΐδου, Κ. (2013).** *Φορολογικό Δίκαιο*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη
178. **Φωτόπουλος, Ι. (2010).** *Η διοίκηση του ελληνικού φορολογικού συστήματος – Tax administration* Αθήνα: περιοδικό ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ τεύχος 63/2010
179. **Χαλκιάς, Ι. (2003).** *Στατιστική. Μέθοδοι ανάλυσης για επιχειρηματικές αποφάσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili
180. **Χασάπης, Δ. (2000).** *Σχεδιασμός, Οργάνωση, Εφαρμογή και Αξιολόγηση Προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης. Μεθοδολογικές αρχές και κριτήρια ποιότητας*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
181. **Χατζάκης, Γ. (2005).** *Αποστολή και στρατηγικές επιδιώξεις της Φορολογικής Διοίκησης – Μέτρα για τον πολίτη – Προβληματισμοί* Αθήνα: περιοδικό Φορολογική Επιθεώρηση τεύχος 675.

182. **Χατζηνικολάου, Π., Λιάγγου, Χ. (2017).** *Σε πενήντα μήνες έγιναν αλλαγές στο φορολογικό καθεστώς με 82 νόμους.* Αθήνα: Εφημερίδα Καθημερινή 2 Οκτωβρίου 2017,
183. **Χατζηπαναγιώτου, Π. (2001).** *Η επιμόρφωση των εκπαιδευτικών. Ζητήματα οργάνωσης, σχεδιασμού και αξιολόγησης προγραμμάτων.* Αθήνα: Εκδόσεις Τυπωθήτω.
184. **Χατζηπαναγιώτου, Ε. (2006).** *Αναδιοργάνωση εισπραχής εσόδων της Ολλανδικής Φορολογικής Διοίκησης* <http://roe-doy.gr/index.php/forologiki-erithewrisi/arhra-meletes> [πρόσβαση 13/3/2015 τεύχος 689]
185. **Χρησιτίδης, Β. (2005).** *Οι επιπτώσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ανταγωνιστικότητα. Εθνικό Συμβούλιο Ανταγωνιστικότητας και Ανάπτυξης* http://www.fgi.org.gr/Uploads/pdf/deltioAntagonistikotitas_34.pdf
[Πρόσβαση 14-1-2015]
186. **Χριστοδουλάκης, Ν., Νεκτάριος, Μ., Θεοχάρης, Χ. (2018).** *Επανεκκίνηση της Ελληνικής Οικονομίας. Πώς η μείωση φόρων, εισφορών και πλεονάσματος οδηγεί σε ανάπτυξη, απασχόληση και βιώσιμο χρέος.*
187. **Χρυσάφη, Ε. (2014).** *Το ελληνικό φορολογικό σύστημα και η σύγκρισή του με συστήματα άλλων ευρωπαϊκών χωρών.* Διπλωματική εργασία Αθήνα: Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Μακεδονίας.

Παράρτημα

Παράρτημα I: Συντομογραφίες και Αρκτικόλεξα

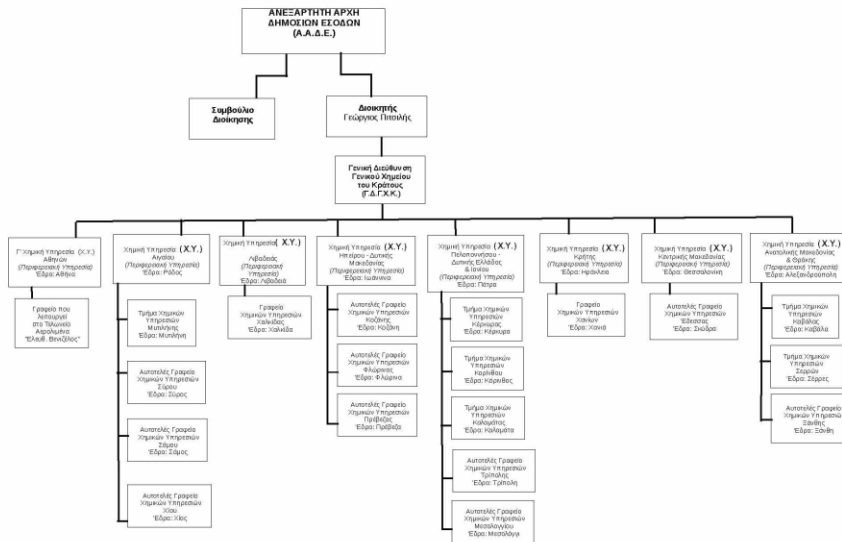
Πίνακας 124 Συντομογραφίες και Αρκτικόλεξα

ELENXIS	Λογισμικό επιλογής και διαχείρισης ελεγκτέων υποθέσεων
ICIS	Integrated Customs Information System Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Τελωνείων
IRS	Internal Revenue Service
G2B	Government to Business
G2C	Government to Citizens
G2E	Government to Employees
G2G	Government to Government
OECD	Organization for Economic and Financial Policies
TAXIS	TAXation Information System (Ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα Φορολογικής Διοίκησης)
Α.Α.Δ.Ε.	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
Α.Ε.Π.	Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν
Α.Υ.Ο.	Απόφαση Υπουργού Οικονομικών
Α.Σ.Ε.Π.	Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού
ΑΦΜ	Αριθμός Φορολογικού Μητρώου
ΓΓΔΕ	Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων
ΓΓΠΣ	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων
Δ.ΗΛΕ.Δ.	Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
ΔΝΤ	Διεθνές Νομισματικό Ταμείο
ΔΟΥ	Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΚΤ	Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα
ΕΣΠΑ	Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφορά
ΕΣΥΕ	Εθνική Στατιστικής Υπηρεσία της Ελλάδας
ΚΑΔ	Κωδικός Αριθμός Δραστηριότητας
ΚΦΔ	Κώδικας Φορολογικής Διαδικασίας
ΝΠ	Νομικό Πρόσωπο
ΟΕΕ	Οικονομικών Επιμελητήριο Ελλάδας
ΟΟΣΑ	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
ΟΠΣ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
ΠΔ	Προεδρικό Διάταγμα
ΠΟΛ	Πολυγραφημένη Διαταγή της Διοίκησης
ΣΔΟΕ	Σώμα Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος
ΣΕΥΥΟ	Σχολή Επιμόρφωσης Υπαλλήλων Υπουργείου Οικονομικών
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
ΥΑ	Υπουργική Απόφαση
ΥΔΙΜΗΔ	Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.	Υπηρεσία Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων
ΥπΟικ	Υπουργείο Οικονομικών
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας της Κυβέρνησης
ΦΠ	Φυσικό Πρόσωπο
ΦΠΑ	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας



ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
& ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ
ΔΕΥΤΕΡΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ-ΤΑΞΙΝΑ

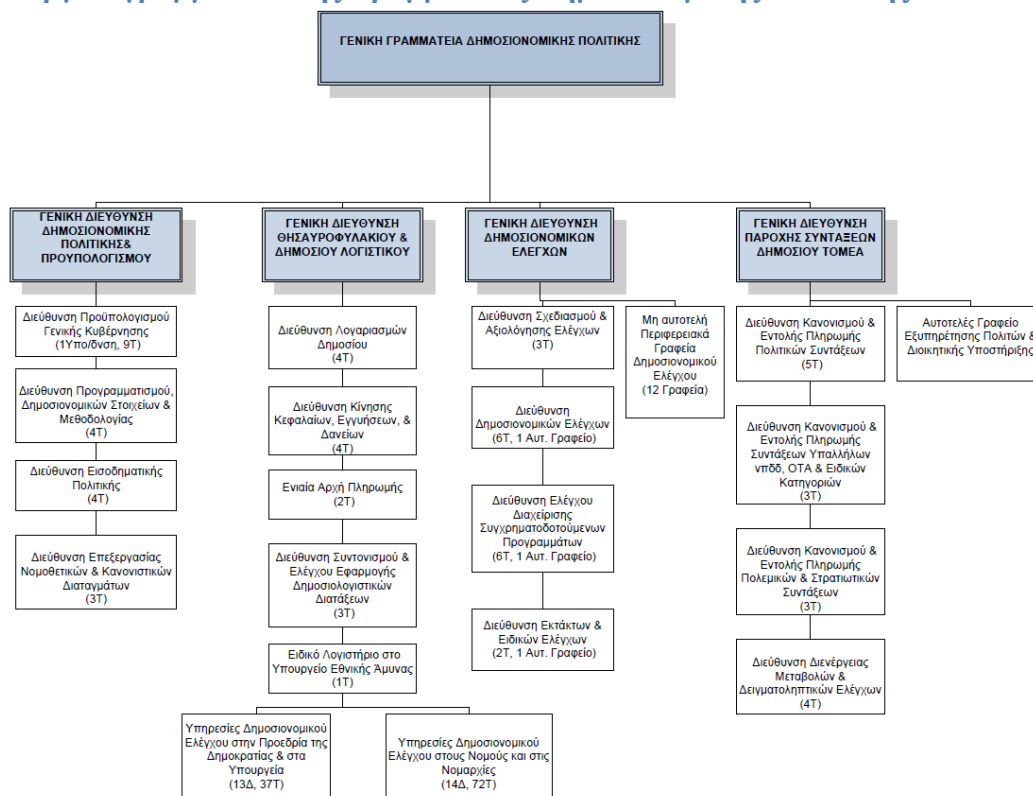
ΜΟΝΑΔΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΝ ΕΚΤΟΣ ΤΗΣ ΕΔΡΑΣ ΑΥΤΩΝ



Μάρτιος 2017

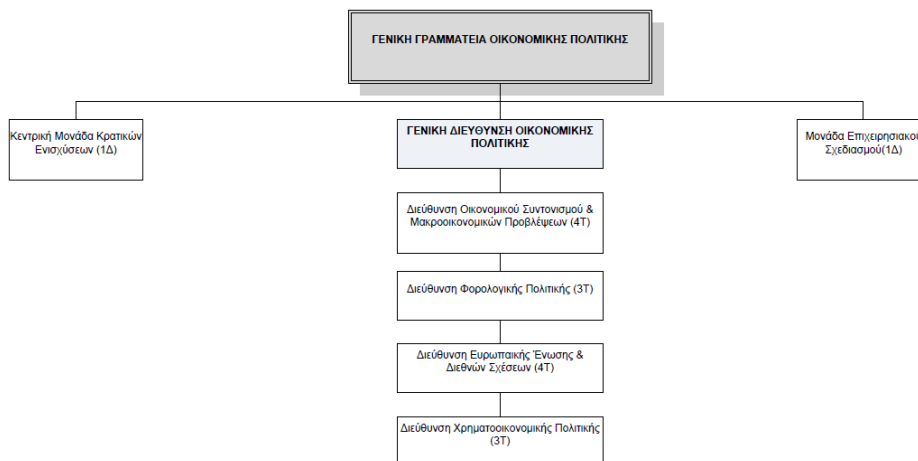
Εικόνα 4 Μονάδες υπηρεσιών της ΑΑΔΕ που λειτουργούν εκτός έδρας αυτών

Οργανόγραμμα Γενικής Γραμματείας Δημοσιονομικής Πολιτικής



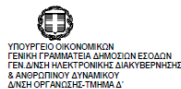
Εικόνα 5 Οργανόγραμμα Γενικής Γραμματείας Δημοσιονομικής Πολιτικής

Οργανόγραμμα Γενικής Γραμματείας Οικονομικής Πολιτικής



Εικόνα 6 Οργανόγραμμα Γενικής Γραμματείας Οικονομικής Πολιτικής

Πίνακας φορολογικών περιφερειών και των Δ.Ο.Υ. που υπάγονται σε αυτές

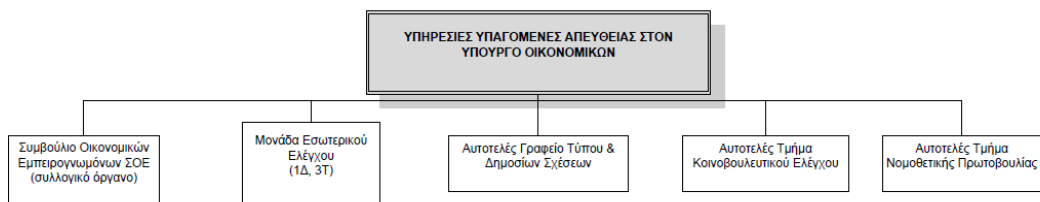


ΠΙΝΑΚΑΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ Δ.Ο.Υ. ΠΟΥ ΥΠΑΓΟΝΤΑΙ ΣΕ ΑΥΤΕΣ			
ΑΘΗΝΩΝ	ΠΕΙΡΑΙΩΣ	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	ΠΑΤΡΩΝ
<p>Δ.Ο.Υ. : Α' : 18 Α-Β' : 21 Β' : 1</p> <p>I. ΔΥΤΙΚΗΣ ΠΙΛΗΣ ΠΕΙΡΑΙΑΙ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Αγίων Αναργών, Α 2. Αγίου Δημητρίου, Α-Β 3. Α' Αθηνών, Α 4. Δ' Αθηνών, Α 5. ΣΤ' Αθηνών, Α-Β 6. Β' Αθηνών, Α-Β 7. Γ' Αθηνών, Α 8. ΙΔ' Αθηνών, Α-Β 9. ΙΖ' Αθηνών, Α 10. Φ.Α.Ε. Αθηνών, Α 11. Αιγάλεω, Α-Β 12. Αμαρουσίου, Α-Β 13. Αχαρνών, Α-Β 14. Βύρωνα, Α-Β 15. Γαλατσίου, Α-Β 16. Γλυφάδας, Α 17. Ελευσίνας, Α 18. Ηλιούπολης, Α 19. Καλλιθέας, Α 20. Κατοικιών Εξωτερικού, Α 21. Κηφισίας, Α 22. Κρωππίου, Α-Β 23. Μοσχάτου, Α-Β 24. Νέου Ηρακλείου, Α-Β 25. Νέας Ιωνίας, Α 26. Νέας Σμύρνης, Α-Β 27. Παλαιού Φαλήρου, Α-Β 28. Παλλήνης, Α 29. Α' Περιστέρου, Α-Β 30. Β' Περιστέρου, Α-Β 31. Χαλανδρίου, Α-Β 32. Χολαργού, Α 33. Ψυχικού, Α-Β <p>II. ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ</p> <ol style="list-style-type: none"> 34. Αμφισσας, Α-Β 35. Θηβών, Α-Β 36. Κορνηθίου, Α-Β 37. Κύμης, Β 38. Λαμίας, Α 39. Λιβαδειάς, Α 40. Χαλκίδας, Α 	<p>Δ.Ο.Υ. : Α' : 11 Α-Β' : 6 Β' : 4</p> <p>I. ΠΕΙΡΑΙΑΙ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Α' Πειραιά, Α 2. Γ' Πειραιά, Α-Β 3. Δ' Πειραιά, Α-Β 4. Ε' Πειραιά, Α 5. Νίκιας, Α-Β 6. Πλίου, Α 7. Φ.Α.Ε. Πειραιά, Α <p>II. ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Μυτιλήνης, Α 9. Σάμου, Α-Β 10. Χίου, Α-Β <p>III. ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Ρόδου, Α 12. Κω, Α-Β 13. Σύρου, Α 14. Θήρας, Β 15. Μυκόνου, Β 16. Νέφου, Β 17. Πάρου, Β <p>IV. ΚΡΗΤΗΣ</p> <ol style="list-style-type: none"> 18. Αγίου Νικολάου, Α 19. Ηρακλείου, Α 20. Ρεθύμνου, Α 21. Χανίων, Α 	<p>Δ.Ο.Υ. : Α' : 21 Α-Β' : 15</p> <p>I. ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Αμπελοκήπων, Α 2. Α' Θεσσαλονίκης, Α-Β 3. Δ' Θεσσαλονίκης, Α 4. Ε' Θεσσαλονίκης, Α 5. ΣΤ' Θεσσαλονίκης, Α-Β 6. Ζ' Θεσσαλονίκης, Α 7. Η' Θεσσαλονίκης, Α-Β 8. Ιωνίας Θεσσαλονίκης, Α-Β 9. Καλαμαριάς, Α-Β 10. Λαγκαδά, Α-Β 11. Φ.Α.Ε. Θεσσαλονίκης, Α 12. Βέροιας, Α 13. Γιαννιτσών, Α-Β 14. Ξάνθης, Α 15. Κατερίνης, Α 16. Κιλίκης, Α-Β 17. Νέων Μουδωνιών, Α-Β 18. Πολυγύρου, Α 19. Σερρών, Α <p>II. ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ</p> <ol style="list-style-type: none"> 20. Τρεβενίων, Α-Β 21. Κοζανίας, Α 22. Κοζάνης, Α 23. Πτολεμαΐδας, Α-Β 24. Φλώρινας, Α-Β <p>III. ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ</p> <ol style="list-style-type: none"> 25. Δράμας, Α 26. Αλεξανδρούπολης, Α 27. Ορεοπέδας, Α-Β 28. Καβάλας, Α 29. Ξάνθης, Α 30. Κομοτηνής, Α <p>IV. ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ</p> <ol style="list-style-type: none"> 31. Καρπίσας, Α 32. Α' Λάρισας, Α 33. Β' Λάρισας, Α-Β 34. Βόλου, Α 35. Νέας Ιωνίας Μαγνησίας, Α-Β 36. Τρικάλων, Α 	<p>Δ.Ο.Υ. : Α' : 11 Α-Β' : 10</p> <p>I. ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Αργιού, Α 2. Μεσολογγίου, Α-Β 3. Αγίου, Α-Β 4. Α' Πατρών, Α 5. Γ' Πατρών, Α-Β 6. Αμαλιάδας, Α-Β 7. Πύργου, Α 8. Αργούς, Α-Β 9. Ναυπλίου, Α 10. Τρίπολης, Α 11. Κορίνθου, Α 12. Σπάρτης, Α 13. Καλαμάτας, Α <p>II. ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ</p> <ol style="list-style-type: none"> 14. Αρτας, Α-Β 15. Ηγουμενίτσας, Α-Β 16. Ιωαννίνων, Α 17. Πρέβεζας, Α <p>III. ΗΠΕΙΡΟΥ</p> <ol style="list-style-type: none"> 18. Αρταίου, Α-Β 19. Ζακύνθου, Α-Β 20. Κερκiras, Α 21. Λευκάδας, Α-Β <p>IV. ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ</p>

Δ.Ο.Υ. :
Α' = Α' Τάξεως, Δ/ση
Α-Β' = Α-Β' Τάξεως, Δ/ση
Β' = Β' Τάξεως, Τμήμα

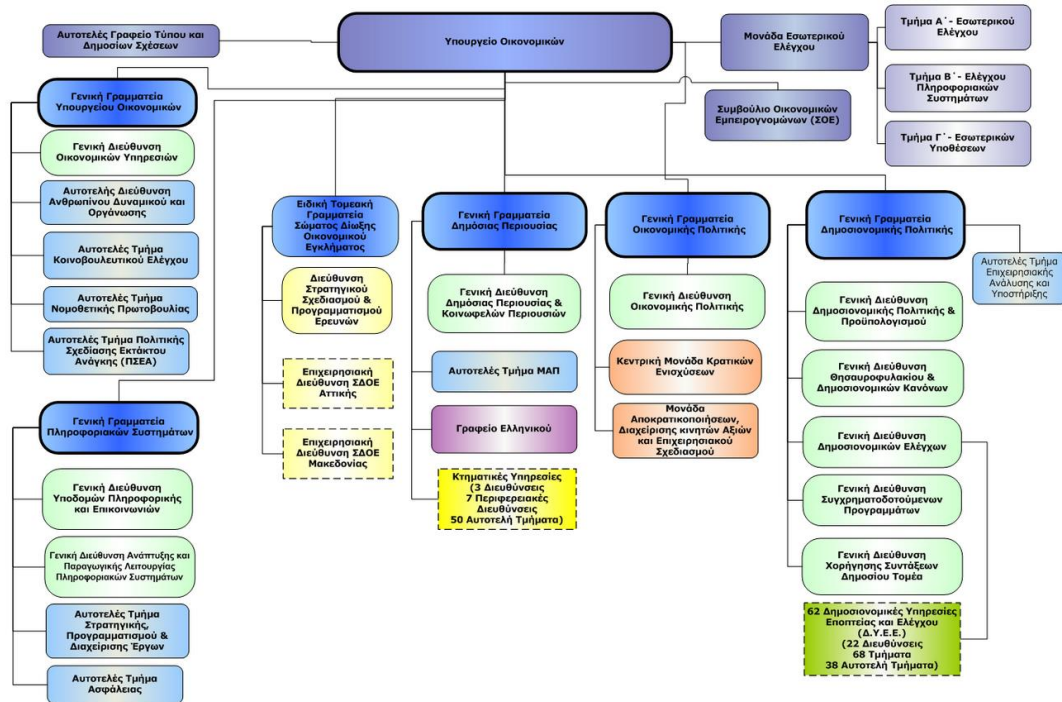
Εικόνα 9 Φορολογικές Περιφέρειες και Δ.Ο.Υ. που ανήκουν σε αυτές

Πίνακας υπηρεσιών υπαγόμενες απευθείας στον Υπουργό Οικονομικών



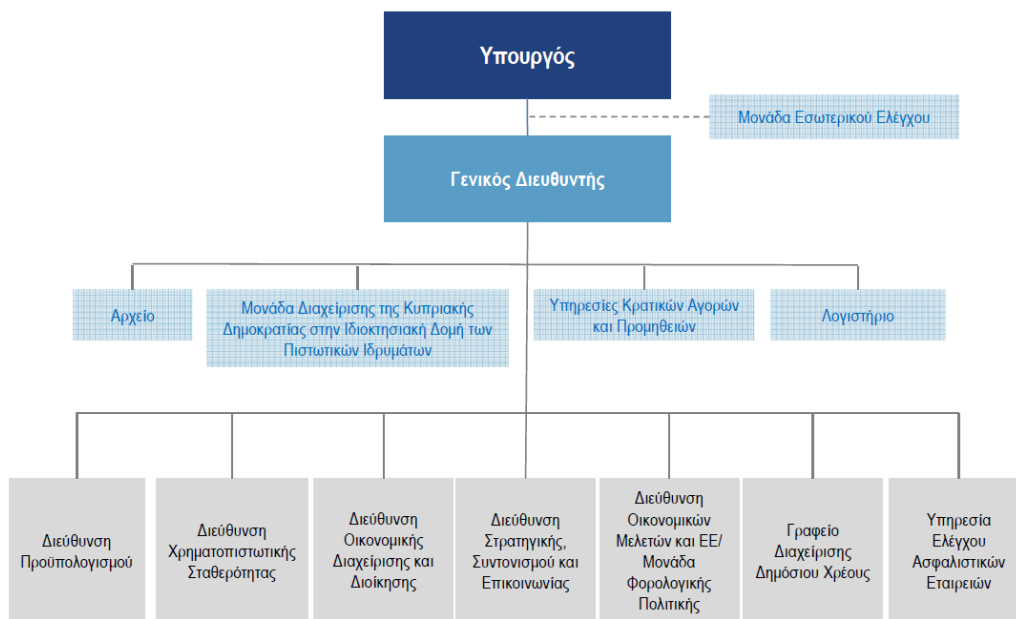
Εικόνα 10 Υπηρεσίες υπαγόμενες απευθείας στον Υπουργό Οικονομικών

Οργανόγραμμα Υπουργείου Οικονομικών Ελλάδας



Εικόνα 11 Οργανόγραμμα Υπουργείου Οικονομικών Ελλάδας

Οργανόγραμμα Υπουργείου Οικονομικών Κύπρου



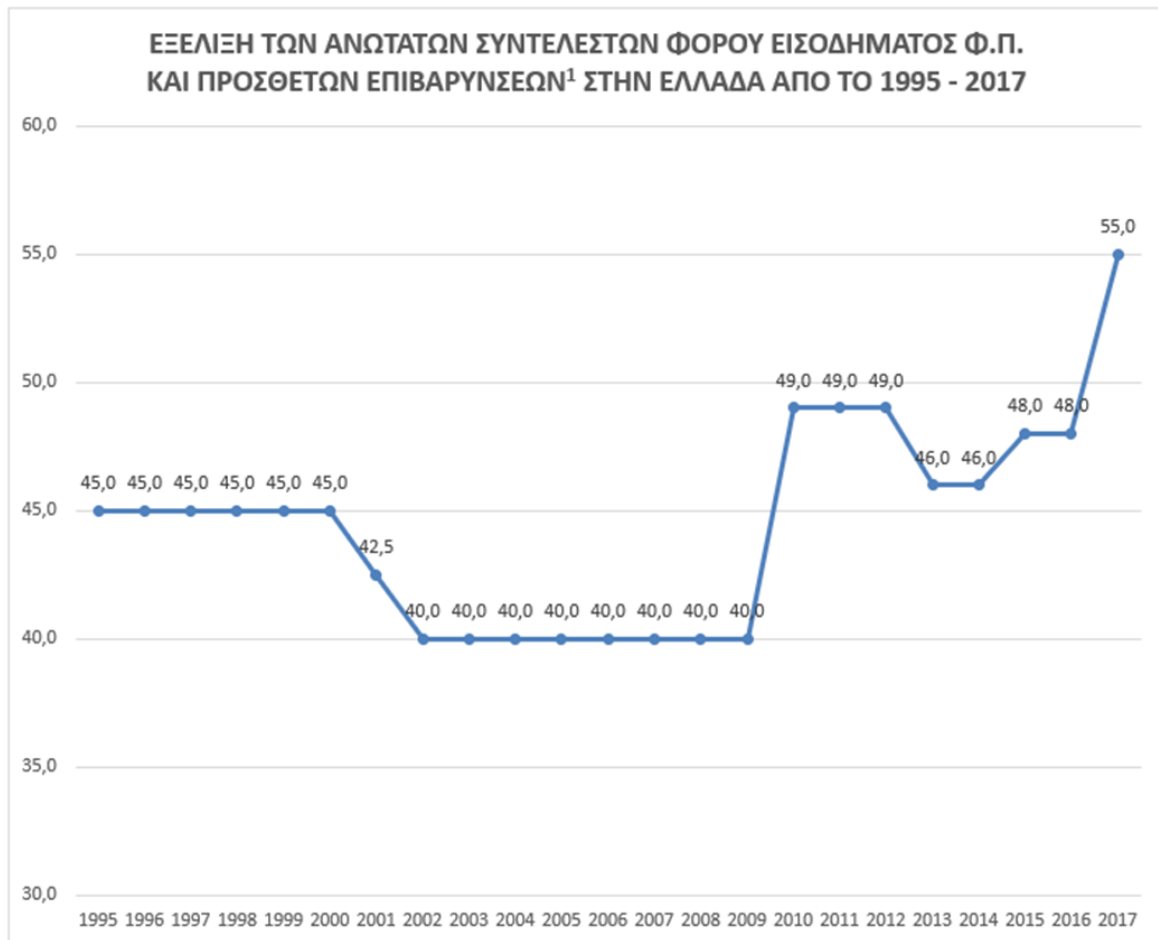
Εικόνα 12 Οργανόγραμμα Υπουργείου Οικονομικών Κύπρου

Παράρτημα III: Φορολογικοί Συντελεστές
Ανώτατοι Συντελεστές Φόρου Εισοδήματος Φυσικών προσώπων από το έτος 2007 έως το έτος 2017

Πίνακας 125 Ανώτατοι Συντελεστές Φόρου Εισοδήματος Φυσικών προσώπων από το έτος 2007 έως το έτος 2017

Χώρα	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Αυστρία	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Βέλγιο	53,7	53,7	53,7	53,7	53,7	53,7	53,8	53,8	53,7	53,2	53,2
Βουλγαρία	24	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Γαλλία	45,4	45,4	45,4	45,4	46,6	50,3	50,3	50,3	50,2	50,2	50,2
Γερμανία	47,5	47,5	47,5	47,5	47,5	47,5	47,5	47,5	47,5	47,5	47,5
Δανία	62,3	62,3	62,1	55,4	55,4	55,4	55,6	55,6	55,8	55,8	55,8
Ελλάδα	40	40	40	49	49	49	46	46	48	48	55
Εσθονία	22	21	21	21	21	21	21	21	20	20	20
Ηνωμένο Βασίλειο	40	40	40	50	50	50	45	45	45	45	45
Ιρλανδία	41	41	46	47	48	48	48	48	48	48	48
Ισλανδία	35,7	35,7	45,2	46,1	46,2	46,2	46,2	46,2	46,2	46,3	46,3
Ισπανία	43	43	43	43	45	52	52	52	45	45	43,5
Ιταλία	44,9	44,9	44,9	45,2	47,3	47,3	47,3	47,8	48,8	48,8	47,2
Κροατία	53,1	53,1	56,1	50,2	47,2	47,2	47,2	47,2	47,2	47,2	42,4
Κύπρος	30	30	30	30	35	35	35	35	35	35	35
Λετονία	25	25	23	26	25	25	24	24	23	23	23
Λιθουανία	27	24	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Λουξεμβούργο	39	39	39	39	42,1	41,3	43,6	43,6	43,6	43,6	45,8
Μάλτα	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Νορβηγία	40	40	40	40	40	40	40	39	39	38,7	38,5
Ολλανδία	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Ουγγαρία	40	40	40	40,6	20,3	20,3	16	16	16	15	15
Πολωνία	40	40	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Πορτογαλία	42	42	42	45,9	50	49	56,5	56,5	56,5	56,5	56,2
Ρουμανία	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
Σλοβακία	19	19	19	19	19	19	25	25	25	25	25
Σλοβενία	41	41	41	41	41	41	50	50	50	50	50
Σουηδία	56,6	56,4	56,5	56,6	56,6	56,6	56,7	56,9	57	57,1	57,1
Τσεχία	32	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Φιλανδία	50,5	50,1	49,1	49	49,2	49	51,1	51,5	51,6	51,6	51,4

Εξέλιξη των ανώτατων συντελεστών Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων και πρόσθετων επιβαρύνσεων στην Ελλάδα από το 1995 - 2017



Γράφημα 82 Εξέλιξη των ανώτατων συντελεστών Φόρου Εισοδήματος ΦΠ στην Ελλάδα

Επισημάνσεις σε ότι αφορά την Ελλάδα:

- ❖ Στους παραπάνω συντελεστές συμπεριλαμβάνεται η Ειδική Εισφορά Αλληλεγγύης.
- ❖ Για τα έτη 2011 – 2014, ο συντελεστής κυμαίνεται από 1% έως 4%, με τον ανώτερο συντελεστή 4% να εφαρμόζεται σε ετήσιο καθαρό εισόδημα άνω των 100.000 ευρώ).
- ❖ Από το 2015 οι συντελεστές άλλαξαν σε 6% για ετήσιο εισόδημα από 100.000 έως 500.000 ευρώ και 8% για εισοδήματα άνω των 500.000 ευρώ. Ο υπολογισμός του ανώτατου συντελεστή για τα έτη 2015 και 2016 στον ανωτέρω πίνακα περιλαμβάνει εισφορά αλληλεγγύης σε ποσοστό 6% για εισοδηματικό κλιμάκιο από 100.000 – 500.000 ευρώ.
- ❖ Από τον Μάιο του 2016 ο ανώτατος συντελεστής φορολογίας εισοδήματος Φ.Π. αυξήθηκε σε 45% και ο ανώτατος συντελεστής της εισφοράς αλληλεγγύης έγινε 10% για εισοδήματα άνω των 200.000 ευρώ. Ο υπολογισμός του ανώτατου συντελεστή για το 2017 στον ανωτέρω πίνακα περιλαμβάνει 10% εισφορά αλληλεγγύης για εισοδήματα από 200.000 ευρώ και πάνω.

Παράρτημα IV: Άδειες προς τις Φορολογικές Διοικήσεις Ελλάδας & Κύπρου για διεξαγωγή έρευνας στις φορολογικές υπηρεσίες

ΑΙΤΗΣΗ



ΕΠΩΝΥΜΟ: ΚΟΜΝΗΝΟΣ
ΟΝΟΜΑ: ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ
ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ: ΓΕΩΡΓΙΟΣ
ΘΕΣΗ: Προϊστάμενος του τμήματος
 Διοικητικής & Μηχανογραφικής Υποστήριξης
 Δ.Ο.Υ. Τρίπολης

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: Ναυπλίου 50, Τρίπολη, 22100
ΤΗΛ.: 2713-610648
FAX: 2713-610617
Email: syzefxis@2755.syzefxis.gov.gr

ΘΕΜΑ: «ΑΙΤΗΣΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΑΔΕΙΑΣ»

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: 28/11/2016

Συνημμένα:

1. Ερωτηματολόγιο έρευνας

ΠΡΟΣ:
 ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ
 ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
 ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΘΗΝΩΝ
 ΚΑΡΑΪΣΚΑΚΗ 2
 111 46, ΓΑΛΑΤΣΙ
 Email: for.per.athinon@1965.syzefxis.gov.gr

Παρακαλώ όπως εγκρίνετε την αίτησή μου για να διανείμω το συνημμένο ερωτηματολόγιο στους συναδέλφους των Δ.Ο.Υ. της Φορολογικής σας Περιφέρειας, στα πλαίσια εκπόνησης της Διδακτορικής μου διατριβής του Οικονομικού τμήματος του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου με θέμα «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην φορολογική οργάνωση και διοίκηση: Συγκριτική μελέτη των ηλεκτρονικών φορολογικών διαδικασιών των χωρών Ελλάδας – Κύπρου.

Εικόνα 13 Αίτηση για χορήγηση άδειας από την Φορολογική Περιφέρεια Αθηνών

ΑΙΤΗΣΗ



ΕΠΩΝΥΜΟ: ΚΟΜΝΗΝΟΣ
ΟΝΟΜΑ: ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ
ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ: ΓΕΩΡΓΙΟΣ
ΘΕΣΗ: Προϊστάμενος του τμήματος
Διοικητικής & Μηχανογραφικής Υποστήριξης
Δ.Ο.Υ. Τρίπολης

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: Ναυπλίου 50, Τρίπολη, 22100
ΤΗΛ.: 2713-610648
FAX: 2713-610617
Email: syzefxis@2755.syzefxis.gov.gr

ΘΕΜΑ: «ΑΙΤΗΣΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΑΔΕΙΑΣ»

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: 28/11/2016

Συνημμένα:

1. Ερωτηματολόγιο έρευνας

ΠΡΟΣ:
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΝΟΤΑΡΑ 38-40 (5^{ος} ΟΡ.)
185 10, ΠΕΙΡΑΙΑΣ
Email: fpp@1947.syzefxis.gov.gr

Παρακαλώ όπως εγκρίνετε την αίτησή μου για να διανείμω το συνημμένο ερωτηματολόγιο στους συναδέλφους των Δ.Ο.Υ. της Φορολογικής σας Περιφέρειας, στα πλαίσια εκπόνησης της Διδακτορικής μου διατριβής του Οικονομικού τμήματος του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου με θέμα «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην φορολογική οργάνωση και διοίκηση: Συγκριτική μελέτη των ηλεκτρονικών φορολογικών διαδικασιών των χωρών Ελλάδας – Κύπρου.

Εικόνα 14 Αίτηση για χορήγηση άδειας από την Φορολογική Περιφέρεια Πειραιώς

ΑΙΤΗΣΗ

Αριθμ. πρωτ. 49657/28-11-2016

ΕΠΩΝΥΜΟ: ΚΟΜΝΗΝΟΣ

ΟΝΟΜΑ: ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ

ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ: ΓΕΩΡΓΙΟΣ

ΘΕΣΗ: Προϊστάμενος του τμήματος

Διοικητικής & Μηχανογραφικής Υποστήριξης

Δ.Ο.Υ. Τρίπολης

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: Ναυπλίου 50, Τρίπολη, 22100

ΤΗΛ.: 2713-610648

FAX: 2713-610617

Email: syzefkis@2755.syzefkis.gov.gr

ΘΕΜΑ: «ΑΙΤΗΣΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΑΔΕΙΑΣ»

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: 28/11/2016

Συνημμένα:

1. Ερωτηματολόγιο έρευνας

ΠΡΟΣ:

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΒΑΣ. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ 38
546 23, ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
Email: fph.1@n3.syzefkis.gov.gr

Παρακαλώ όπως εγκρίνετε την αίτησή μου για να διανείμω τα συνημμένα ερωτηματολόγιο στους συναδέλφους των Δ.Ο.Υ. της Φορολογικής σας Περιφέρειας, στα πλαίσια εκπόνησης της διδακτορικής μου διατριβής του Οικονομικού τμήματος του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου με θέμα «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην φορολογική οργάνωση και διοίκηση: Συγκριτική μελέτη των ηλεκτρονικών φορολογικών διαδικασιών των χωρών Ελλάδας – Κύπρου.

Εικόνα 15 Αίτηση για χορήγηση άδειας από την Φορολογική Περιφέρεια Πειραιώς

ΑΙΤΗΣΗ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ	
Γ.Γ.Δ.Ε. - Γ.Δ.Φ.Δ.	
Δ.Ο.Υ. ΤΡΙΠΟΛΗΣ	
ΑΡΙΘ. ΠΡΩΤ.	49654
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	28/11/2016

ΕΠΩΝΥΜΟ: ΚΟΜΝΗΝΟΣ

ΟΝΟΜΑ: ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ

ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ: ΓΕΩΡΓΙΟΣ

ΘΕΣΗ: Προϊστάμενος του τμήματος

Διοικητικής & Μηχανογραφικής Υποστήριξης

Δ.Ο.Υ. Τρίπολης

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: Ναυπλίου 50, Τρίπολη, 22100

ΤΗΛ.: 2713-610648

FAX: 2713-610617

Email: syzefxis@2755.syzefxis.gov.gr

ΘΕΜΑ: «ΑΙΤΗΣΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΑΔΕΙΑΣ»

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: 28/11/2016

Συνημμένα:

1. Ερωτηματολόγιο έρευνας

ΠΡΟΣ:

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ

ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΠΑΤΡΩΝ

ΑΚΤΗ ΔΥΜΑΙΩΝ 18

262 22, ΠΑΤΡΑ

Email: for.per.patron@2705.syzefxis.gov.gr

Παρακαλώ όπως εγκρίνετε την αίτησή μου για να διανείμω το συνημμένο ερωτηματολόγιο στους συναδέλφους των Δ.Ο.Υ. της Φορολογικής σας Περιφέρειας, στα πλαίσια εκπόνησης της Διδακτορικής μου διατριβής του Οικονομικού τμήματος του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου με θέμα «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην φορολογική οργάνωση και διοίκηση: Συγκριτική μελέτη των ηλεκτρονικών φορολογικών διαδικασιών των χωρών Ελλάδας – Κύπρου.

Εικόνα 16 Αίτηση για χορήγηση άδειας από την Φορολογική Περιφέρεια Πειραιώς

Θέμα Fwd: Αίτηση διεξαγωγής έρευνας διδακτορικής διατριβής (Υπενθύμιση)

Αποστολέας Forologiki Perifereia Patron <for.per.patron@2705.syzeffis.gov.gr>
 ΔΟΥ ΑΙΓΙΟΥ <syzeffis@2693.syzeffis.gov.gr>, ΔΟΥ ΑΜΑΛΙΑΔΑΣ <syzeffis@2709.syzeffis.gov.gr>, ΔΟΥ ΑΡΓΟΣΤΟΛΙΟΥ <eleni.alecsandratou@2650.syzeffis.gov.gr>, ΔΟΥ ΑΡΓΟΥΣ <syzeffis@2744.syzeffis.gov.gr>, ΔΟΥ ΑΡΤΑΣ <syzeffis@2659.syzeffis.gov.gr>, ΔΟΥ Γ' ΠΑΤΡΩΝ <syzeffis@2700.syzeffis.gov.gr>, ΔΟΥ Γ' ΠΑΤΡΩΝ <syzeffis@2700.syzeffis.gov.gr>, ΔΟΥ ΖΑΚΥΝΘΟΥ <syzeffis@2657.syzeffis.gov.gr>, ΔΟΥ ΖΑΚΥΝΘΟΥ <syzeffis@2657.syzeffis.gov.gr>, ΔΟΥ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ <adoyioa@2669.syzeffis.gov.gr>, ΔΟΥ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ <syzeffis@2779.syzeffis.gov.gr>, ΔΟΥ ΚΕΡΚΥΡΑΣ <adoykerkyras@2641.syzeffis.gov.gr>, ΔΟΥ ΚΟΡΙΝΘΟΥ <syzeffis@2763.syzeffis.gov.gr>, ΔΟΥ ΛΕΥΚΑΔΑΣ <syzeffis@2655.syzeffis.gov.gr>, ΔΟΥ ΠΡΕΒΕΖΑΣ <doyprevezas6411@2681.syzeffis.gov.gr>, ΔΟΥ ΠΥΡΓΟΥ <syzeffis@2710.syzeffis.gov.gr>, ΔΟΥ ΣΠΑΡΤΗΣ <syzeffis@2775.syzeffis.gov.gr>, ΔΟΥ ΤΡΙΠΟΛΗΣ <syzeffis@2755.syzeffis.gov.gr>, ΔΟΥ Α' ΠΑΤΡΩΝ <syzeffis@2697.syzeffis.gov.gr>, ΔΟΥ ΑΓΡΙΝΙΟΥ <doy.agriniou@2890.syzeffis.gov.gr>, ΔΟΥ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ <syzeffis@2687.syzeffis.gov.gr>, ΔΟΥ ΝΑΥΠΛΙΟΥ <syzeffis@2747.syzeffis.gov.gr>

Παραλήπτης

Απάντηση στο Ημερομηνία <for.per.patron@2705.syzeffis.gov.gr>
 2016-12-09 09:02

- ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΚΟΜΝΗΝΟΣ.pdf (209 KB)
- Βεβαίωση Πανεπιστημίου.jpg (561 KB)
- ΑΙΤΗΣΗ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΑΔΕΙΑΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΦΠ ΠΑΤΡΩΝ.docx (15 KB)
- Τελικό ερωτηματολόγιο για τους υπαλλήλους των ΔΟΥ.docx (126 KB)

Καλημέρα σας ,

σας προωθώ e-mail του συν. ΚΟΜΝΗΝΟΥ ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ με δική μου έγκριση και παρότρυνση στους συν. να το συμπληρώσουν.Σας παρακαλώ να λάβουν γνώση οι ενδιαφερόμενοι συν/φοι.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥ

Προς τους κ.κ. Δ/ντριες,Δ/ντές Δ.Ο.Υ

και όλους τις,τους Συνάδελφισσες, Συνάδελφους,

Στην Δ.Ο.Υ σας θα διανεμίει ερωτηματολόγιο ο συν/φος ΚΟΜΝΗΝΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ, που υπηρετεί στη θέση Προϊοτ. στο Τμήμα Διοικητικής & Μηχανογραφικής Υποστήριξης της Δ.Ο.Υ Τρίπολης προκειμένου να σας δώσει προς συμπλήρωση αναφορά ερωτηματολογίου την οποία θα χρησιμοποιήσει ως στοιχείο τεκμηρίωσης στην διδακτορικού επιπέδου εργασία του με θέμα: <<Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην φορολογική οργάνωση και διοίκηση: Συγκριτική μελέτη των ηλεκτρονικών φορολογικών διαδικασιών των χωρών Ελλάδας-Κύπρου >> για την απόκτηση διδακτορικού τίτλου από το Τμήμα οικονομικών Επιστημών του Παν/μίου Πελοποννήσου. Η έγκρισή μου μαζί με την αίτηση, η οποία συνοδεύει το ερωτηματολόγιο που συνοπογράφεται από τον επιβλέποντα καθηγητή κ.ΛΙΑΡΓΚΟΒΑ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗ και περιλαμβάνει προσαρτημένη δήλωσή του ότι, το ερωτηματολόγιο δεν θα χρησιμοποιηθεί υπέρ και κατά κανενός συν/φου και δεν θα περιέχει μη εμπειριστατωμένες και ανατιολογήτες κρίσεις για την διοίκηση σύμφωνα και με τον Δημοσιοϋπαλληλικό Κώδικα.

Ως προϊστάμενος της Φ.Π.Πατρών –υπό τις ως άνω προϋποθέσεις – όχι μόνο εγκρίνω την αίτηση που υπέβαλε ο συν. ΚΟΜΝΗΝΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ στην Φ.Π.ΠΑΤΡΩΝ αλλά και παροτρύνω τους συν. να καταθέσουν, μέσω του ερωτηματολογίου την ειλικρινή απάντησή τους.:

Προσπάθειες που καταβάλλονται για να φύγουμε από τα σκοτάδια της άγνοιας, να προχωρήσουμε στη γνώση με τρόπο όμως που θα στηρίζεται στην επιστημονικότητα, που με τη σειρά της στηρίζεται σε αναφορές εργασίας όπως το ελεύθερο, ανώνυμο και εθελοντικό ερωτηματολόγιο του συν/φου μας, θα μας εκτρέψει από τον εύκολο αλλά ολισθηρό δρόμο του ανεργάστου τρόπου σκέψης άρα και ασχεδίαστης και γιαυτό διάτρητης δράσης. Αυτός ο δρόμος αντιμετώπισης των ζητημάτων οργάνωσης της εργασίας, συνεπώς και της εν γένει ζωής μας (για και η εργασία πολλών εζ'ημών καταλαμβάνει όχι μόνο ένα αλλά και δύο οκτώωρα) αλλά και σοβαρότατων ζητημάτων οργάνωσης των οργανωτικών δομών του Υπουργείου μας, για να φθάσουμε σε ακριβή συμπεράσματα να διασφαλίζουμε διαδικασίες, συνάδει με την επιχειρησιακή προσέγγιση και από την Γ.Γ.Δ.Ε των στόχων και των τρόπων που θα φθάσουμε σ' αυτούς και είναι απαραίτητα για την παραιτέρω πορεία μας ως κλάδου πρώτα απ' όλα και βέβαια ευπρόσδεκτες όταν προέρχονται από ένα μαχόμενο συνάδελφο!

ΠΑΤΡΑ 09/12/2016

Ο ΔΙΕΘΥΝΤΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΠΑΤΡΩΝ

Εικόνα 17 Έγκριση άδειας για διεξαγωγή έρευνας από την Φορολογική Περιφέρεια Πατρών

Στις 2017-01-24 15:37, Christiana Frangidou έγραψε:
Κύριε Κομνηνέ,

Έχουμε λάβει το ηλεκτρονικό μήνυμα που μας στείλατε στη Διεύθυνση
Οικονομικών
Μελετών και Θεμάτων Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Ο κ. Γιώργος Παντελή, ο Διευθυντής της Διεύθυνσης, έχει εγκρίνει το
αίτημα σας και
έχουμε προωθήσει στο Τμήμα Φορολογίας το ερωτηματολόγιο σας, ζητώντας
να συμπληρωθεί από
διάφορους Λειτουργούς.

Φιλικά

Christiana Frangidou
PA to Mr George Panteli
Ministry of Finance
Nicosia
Cyprus
Tel. 00357-22601192
Fax. 00357-22602750
Email: cfrangidou@papd.mof.gov.cy

-----Original Message-----

From: Dimitrios Komninos [mailto:dkomninos@uop.gr]
Sent: Sunday, January 22, 2017 11:41 PM
To: Christiana Frangidou
Subject: Αίτηση διεξαγωγής έρευνας διδακτορικής διατριβής

Καλημέρα σας
Σας αποστέλλω συνημμένα σχετική αίτηση για χορήγηση άδειας διεξαγωγής
έρευνας στα πλαίσια της διδακτορικής μου διατριβής.
Με εκτίμηση
Δημήτριος Κομνηνός

Εικόνα 18 Έγκριση για διεξαγωγή έρευνα από την Φορολογική Διοίκηση Κύπρου

Παράρτημα V: Εισαγωγικές ενημερωτικές επιστολές όπως διανεμήθηκαν στις φορολογικές υπηρεσίες Ελλάδας & Κύπρου
Εισαγωγική επιστολή στην Ελλάδα

Αγαπητοί συνάδελφοι,

Το Ερωτηματολόγιο που ακολουθεί αποτελεί τμήμα της έρευνας που πραγματοποιείται στο πλαίσιο εκπόνησης της διδακτορικής μου διατριβής στο τμήμα Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου.

Αντικείμενο της διατριβής μου αποτελεί η μελέτη της Φορολογικής Διοίκησης στην Ελλάδα και στην Κύπρο και η ανάλυση της συμβολής των ψηφιακών τεχνολογιών στην διαμόρφωση της φορολογικής πολιτικής των χωρών αυτών.

Απαραίτητη για την ολοκλήρωση της παρούσας έρευνας είναι η δική σας συμβολή, που συνίσταται στην ειλικρινή συμπλήρωση του παρακάτω ανώνυμου ερωτηματολογίου. Τα δεδομένα που θα συλλεχθούν είναι απολύτως εμπιστευτικά και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για την εκπόνηση της διδακτορικής μου διατριβής.

Αφού μελετήσετε τις ερωτήσεις που ακολουθούν, σας παρακαλώ όπως απαντήσετε σε αυτές με ακρίβεια και ειλικρίνεια. Η συμμετοχή σας στην έρευνα είναι πολύτιμη ώστε να μελετηθεί ο τρόπος με τον οποίο οι ψηφιακές τεχνολογίες επηρεάζουν την διαδικασία παροχής υπηρεσιών προς τους φορολογούμενους πολίτες από την Φορολογική Διοίκηση.

Θεωρώντας δεδομένη την προθυμία και την συναδελφικότητά σας, εκτιμώ ότι θα συμβάλλεται στην ολοκλήρωση της ερευνητικής μου προσπάθειας, μέσα από την συμπλήρωση του παρόντος ερωτηματολογίου.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για την πολύτιμη συμμετοχή σας και για τον χρόνο που διαθέσατε.

Υπεύθυνος της έρευνας

Δημήτριος Κομνηνός,
PhD candidate Πανεπιστημίου Πελοποννήσου
Email: dkomninos@uop.gr

Επιβλέπων καθηγητής

Λιαργκόβας Παναγιώτης,
Καθηγητής Πανεπιστημίου Πελοποννήσου
Email: liargova@uop.gr

Εισαγωγική επιστολή στην Κύπρο

Αγαπητέ κ. Προϊστάμενε,

Ονομάζομαι Κομνηνός Δημήτριος και έχω πραγματοποιήσει τις σπουδές μου στο τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου. Είμαι συνάδελφος και υπηρετώ στην Δ.Ο.Υ. Τρίπολης ως Προϊστάμενος του τμήματος Διοίκησης και Μηχανογραφικής Υποστήριξης.

Το Ερωτηματολόγιο που ακολουθεί αποτελεί τμήμα της έρευνας που πραγματοποιείται στο πλαίσιο εκπόνησης της διδακτορικής μου διατριβής στο τμήμα Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου.

Αντικείμενο της διατριβής μου αποτελεί η μελέτη της Φορολογικής Διοίκησης στην Ελλάδα και στην Κύπρο και η ανάλυση της συμβολής των ψηφιακών τεχνολογιών στην διαμόρφωση της φορολογικής πολιτικής των χωρών αυτών.

Απαραίτητη για την ολοκλήρωση της παρούσας έρευνας είναι η δική σας συμβολή, που συνίσταται στην ειλικρινή συμπλήρωση του συνημμένου ανώνυμου ερωτηματολογίου. Τα δεδομένα που θα συλλεχθούν είναι απολύτως εμπιστευτικά και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για την εκπόνηση της διδακτορικής μου διατριβής.

Θα εκτιμούσα όπως μοιράσετε τα συνημμένα 15 ερωτηματολόγια στους συναδέλφους της Υπηρεσίας σας προκειμένου να τα μελετήσουν και συμπληρώσουν. Ο ελάχιστος χρόνος συμπλήρωσης είναι 20'. Η συμμετοχή τους στην έρευνα είναι πολύτιμη ώστε να μελετηθεί ο τρόπος με τον οποίο οι ψηφιακές τεχνολογίες επηρεάζουν την διαδικασία παροχής υπηρεσιών προς τους φορολογούμενους πολίτες από την Φορολογική Διοίκηση Ελλάδας & Κύπρου.

Θεωρώντας δεδομένη την προθυμία και την συναδελφικότητά σας, εκτιμώ ότι θα συμβάλλεται στην ολοκλήρωση της ερευνητικής μου προσπάθειας, μέσα από την συμπλήρωση του παρόντος ερωτηματολογίου. Είναι ιδιαίτερα σημαντική η διατύπωση των απόψεων των συναδέλφων που υπηρετούν στις οικονομικές υπηρεσίες της Κύπρου για την συμβολή των ψηφιακών τεχνολογιών στην διαμόρφωση της φορολογικής πολιτικής της χώρας σας.

Θα το εκτιμούσα ιδιαίτερα, μόλις τα συγκεντρώσετε όπως τα αποστείλετε στην κατωτέρω διεύθυνση, με courier (χρέωση δική μου) μέχρι 4/8/2017, προκειμένου να ολοκληρώσω έγκαιρα την επεξεργασία τους.

Όποιος συνάδελφος εναλλακτικά επιθυμεί να το συμπληρώσει ηλεκτρονικά, μέσω internet, η διεύθυνση είναι: <http://sde.uop.gr>
Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για την πολύτιμη συμμετοχή σας και για τον χρόνο που διαθέσατε.

Παράρτημα VI: Ερωτηματολόγιο έρευνας στις φορολογικές υπηρεσίες της Ελλάδας

A. Δημογραφικά στοιχεία συμμετεχόντων στην έρευνα

A1. Φύλο

- Άνδρας Γυναίκα

A2. Ηλικία

- έως 30 ετών 31 – 40 ετών 41 – 50 ετών
 51 – 60 ετών άνω των 60 ετών

A3. Οικογενειακή κατάσταση

- Άγαμος/η Έγγαμος/η Διαζευγμένος/η
 Σε διάσταση Χήρος/α Συμβίωση

A4. Μορφωτικό επίπεδο

- Απόφοιτος Λυκείου Απόφοιτος ΙΕΚ
 Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ Κάτοχος Μεταπτυχιακού τίτλου
 Κάτοχος Διδακτορικού τίτλου

A5. Σε ποια υπηρεσία υπηρετείτε;

- Δ.Ο.Υ. ΣΔΟΕ ΥΕΔΔΕ
 Κτηματική Υπηρεσία Τελωνείο
 Άλλη (παρακαλώ προσδιορίστε)

A6. Ποια η θέση σας στην Υπηρεσία;

- Υπάλληλος Προϊστάμενος Τμήματος
 Επόπτης Υποδιευθυντής Διευθυντής

A7. Πόσα χρόνια υπηρεσίας έχετε στο Υπουργείο Οικονομικών;

- 1 έως 5 έτη 6 έως 10 έτη 11 έως 15 έτη
 16 έως 20 έτη 21 έως 25 έτη 26 έως 30 έτη
 άνω των 30 ετών

A8. Περιφέρεια διαμονής

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ανατολική Μακεδονία και Θράκη | <input type="checkbox"/> Κεντρική Μακεδονία |
| <input type="checkbox"/> Δυτική Μακεδονία | <input type="checkbox"/> Ήπειρος |
| <input type="checkbox"/> Θεσσαλία | <input type="checkbox"/> Ιόνια Νησιά |
| <input type="checkbox"/> Δυτική Ελλάδα | <input type="checkbox"/> Στερεά Ελλάδα |
| <input type="checkbox"/> Αττική | <input type="checkbox"/> Πελοπόννησος |
| <input type="checkbox"/> Βόρειο Αιγαίο | <input type="checkbox"/> Νότιο Αιγαίο |
| <input type="checkbox"/> Κρήτη | |

A9. Ποιος ο βαθμός εμπειρίας σας στην χρήση:

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Διαδικτύου (Internet)					
Υπολογιστή					
Εφαρμογών αυτοματισμού γραφείου π.χ. Microsoft Office					

A10. Η μέτρηση της ικανοποίησης του φορολογούμενου πολίτη από την Φορολογική Διοίκηση, με βάση την δική σας εμπειρία, θεωρείτε ότι μπορεί να δώσει χρήσιμα συμπεράσματα που θα βοηθήσουν στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

A11. Η μέτρηση της ικανοποίησης του λογιστή / φοροτεχνικού από την Φορολογική Διοίκηση, με βάση την δική σας εμπειρία, θεωρείτε ότι μπορεί να δώσει χρήσιμα συμπεράσματα που θα βοηθήσουν στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

B. Αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών του TAXIS / TAXISnet

B1. Με βάση τη δική σας εμπειρία, πόσο ικανοποιημένοι είστε από την χρήση της εφαρμογής TAXIS στην υπηρεσία σας, ως προς:

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Βαθμό ευκολίας εισαγωγής – πρόσβασης και πλοήγησης					
Βαθμό ευχρηστίας/ φιλικότητας					
Βαθμό εμφάνισης των πληροφοριών					
Ταχύτητα και χρόνο απόκρισης					
Βαθμό εξοικονόμησης χρόνου εξυπηρέτησης					
Ευκολία κατανόησης και αξιοπιστίας των παρεχόμενων πληροφοριών					
Βαθμό μειωμένων δυσλειτουργιών κατά την χρήση του					
Συνολική εκτίμηση					

B2. Το Helpdesk του TAXIS/Taxisnet, κατά την τηλεφωνική ή ηλεκτρονική επικοινωνία σας, ανταποκρίνεται σε τυχόν προβλήματα που παρουσιάζονται κατά την χρήση του;

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Άμεση ανταπόκριση					
Αποτελεσματική ανταπόκριση					
Είμαι γενικά ικανοποιημένος/η από την ποιότητα της παρεχόμενης βοήθειας					

B3. Ποιες οι απόψεις σας για την δυνατότητα χρήσης φορολογικών διαδικτυακών ιστοσελίδων (publicrevenue, forin, taxheaven, e-forologia, κλπ) από τους υπολογιστές της υπηρεσίας σας ;

	Δεν συμφωνώ καθόλου	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Ιδιαίτερα χρήσιμη και απαραίτητη για την καθημερινή μου εργασία					
Έχω την δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε νομοθεσία και ερμηνευτικές εγκυκλίους					
Ενημερώνομαι για τις εξελίξεις στην Φορολογική Διοίκηση					
Η καθημερινή μου εργασία ολοκληρώνεται πιο γρήγορα και αποτελεσματικά					

B4. Πόσο συχνά χρησιμοποιείται τις ακόλουθες διαδικτυακές εφαρμογές ;

	Καθόλου	Καθημερινά	Το λιγότερο μία φορά την εβδομάδα	Όταν χρειάζεται
Το Taxisnet (gsis.gr)				
Το publicrevenue.gr (ΓΓΔΕ)				
Το minfin.gr (ΥΠΟΙΚ)				
Το et.gr (Εθνικό Τυπογραφείο)				
Τις συνδρομητικές φορολογικές ιστοσελίδες (π.χ. taxheaven, forin, e-forologia, dfn, logistis κλπ)				

B5. Ποιες οι απόψεις σας από την χρήση του Taxisnet;

	Δεν συμφωνώ καθόλου	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Οι εργασίες μου ολοκληρώνονται πιο γρήγορα					
Μειώνεται σημαντικά η γραφειοκρατική διαδικασία					
Έχω την δυνατότητα διαρκούς πρόσβασης 24 ώρες το 24ωρο/ 7 ημέρες την εβδομάδα					
Αποφεύγω περιττές επισκέψεις και τηλεφωνήματα με τις Δ.Ο.Υ.					
Η ποιότητα του αποτελέσματος που λαμβάνω από την χρήση τους είναι υψηλή					
Βελτιώνει την παραγωγικότητά μου					
Πραγματοποιώ ευκολότερα τις συναλλαγές μου και γενικότερα τις φορολογικές μου υποχρεώσεις					
Έχω μία ανησυχία για τα επίπεδα ασφάλειας κατά την χρήση του Taxisnet					

B6. Η χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής στην Φορολογική Διοίκηση μπορεί :

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Να συμβάλλει θετικά στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροαποφυγής & φοροδιαφυγής					
Να συμβάλλει αποτελεσματικά στην μείωση της γραφειοκρατίας κατά την διάρκεια της συναλλαγής και γενικότερα της ελεγκτικής διαδικασίας					
Να ενισχύσει την φορολογική συνείδηση των πολιτών					
Να βοηθήσει τον υπάλληλο στην καθημερινή του εργασιακή απασχόληση (συναλλαγή, ελεγκτικό έργο)					
Να βελτιώσει την ποιότητα εξυπηρέτησης των φορολογουμένων					

B7. Τι θεωρείτε ότι θα πρέπει να περιλαμβάνει μία δημόσια φορολογική ιστοσελίδα (μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις);

- Κωδικοποίηση φορολογικής νομοθεσίας
- Ανάρτηση των εγκυκλίων – ΠΟΛ – ερμηνευτικών εγγράφων
- Δυνατότητα συνδυαστικής αναζήτησης πληροφοριών
- Δυνατότητα πολυγλωσσικής υποστήριξης
- Ηλεκτρονικό φορολογικό ημερολόγιο
- Forum υποβολής ερωτήσεων – Ανάπτυξη συζήτησης
- Τράπεζα συχνών ερωτήσεων – απαντήσεων
- Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε)

B8. Δεδομένου ότι θέλετε να διεκπεραιώνονται όλες οι συναλλαγές σας με την Φορολογική Διοίκηση μέσω της διαδικτυακής τοποθεσίας TAXISnet, πόσο σημαντικοί πιστεύετε ότι είναι για εσάς οι ακόλουθοι παράγοντες;

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Η εμφάνιση του TAXISnet					
Η ευκολία χρήσης του TAXISnet					
Οι λεπτομέρειες και σαφείς πληροφορίες που παρουσιάζονται στο TAXISnet					
Το λειτουργικό περιβάλλον συναλλαγών					
Η ασφάλεια των συναλλαγών					
Η διασφάλιση των προσωπικών στοιχείων του χρήστη					
Η δυνατότητα πρόσβασης της σελίδας σε άτομα με ειδικές ανάγκες					
Η δυνατότητα ξενόγλωσσης υποστήριξης του TAXISnet για χρήση από ξένους υπηκόους					
Η επαρκής βοήθεια σχετικά με την συμπλήρωση των απαιτούμενων πεδίων στις ηλεκτρονικές αιτήσεις					
Η ύπαρξη μηχανισμών υποστήριξης (τηλέφωνα επικοινωνίας, φόρμα επικοινωνίας) που να επιλύουν τα προβλήματα των χρηστών					
Ο ικανοποιητικός αριθμός ηλεκτρονικών υπηρεσιών που διεκπεραιώνονται μέσα από το TAXISnet.					
Η αναλυτική αναγραφή όλων των υποστηριζόμενων ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών					

Γ. Αξιολόγηση της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης

Γ1. Έχετε πραγματοποιήσει ολοκληρωμένη συναλλαγή με τις ψηφιακές διαδικτυακές υπηρεσίες (TAXISnet, ERMIS, e-banking) έτσι ώστε να μην χρειαστεί να μεταβείτε στην Δ.Ο.Υ. προκειμένου να σας χορηγηθεί αυτό που χρειάζεστε;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Γ2. Εάν η απάντησή σας στην παραπάνω ερώτηση είναι ΝΑΙ, ποιος ο βαθμός ικανοποίησής σας από την συνολική διαδικασία;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Γ3. Εάν η απάντησή σας στην παραπάνω ερώτηση είναι ΟΧΙ, αναφέρατε τις κυριότερες δυσκολίες που συναντήσατε

1.
2.
3.

Γ4. Πιστεύετε πως θα διευκόλυνε τις συναλλαγές η δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής των φορολογικών υποχρεώσεων των φορολογουμένων απευθείας μέσω της διαδικτυακής υπηρεσίας TAXISnet, χωρίς την ανάγκη μετάβασης στην Δ.Ο.Υ. ή σε τραπεζικό κατάστημα ή χρήση e-banking;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Γ5. Χρησιμοποιείται στις καθημερινές συναλλαγές σας την Κάρτα Αποδείξεων του Υπουργείου Οικονομικών;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ ότι υπάρχει η συγκεκριμένη κάρτα

Γ6. Για την τακτοποίηση (εξόφληση ή πληρωμή δόσης) των φορολογικών σας υποχρεώσεων επιλέγετε:

	Καθόλου	Μερικές φορές	Τακτικά
Την μετάβασή σας στην Δ.Ο.Υ			
Την μετάβασή σας σε τραπεζικό κατάστημα			
Την μετάβασή σας σε κατάστημα ΕΛΤΑ			
Την χρήση πιστωτικής κάρτας			
Την χρήση e-banking μέσω της υπηρεσίας της τράπεζας			
Υπαγωγή σε ρύθμιση και πάγια εντολή στην τράπεζα			
Την μετάβαση στον λογιστή – φοροτεχνικό			

Γ7. Θεωρείτε ότι η φορολογική διοίκηση διευκολύνει την χρήση νέων τεχνολογιών στις συναλλαγές πολιτών, επιχειρήσεων και

μεταξύ

κράτους;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Γ8. Θεωρείτε ότι υπάρχει επαρκής συνεργασία μεταξύ της ΓΓΔΕ και φορέων του ιδιωτικού τομέα οι οποίοι έχουν την απαραίτητη τεχνογνωσία σε θέματα ψηφιακής Φορολογικής Διοίκησης;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ

Γ9. Θεωρείτε ότι υπάρχει ικανοποιητική υλικοτεχνική υποδομή στις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών, έτσι ώστε να επιτυγχάνονται ολοκληρωμένες δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Γ10. Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες έχουν ενσωματωθεί αποτελεσματικά στην καθημερινότητα των φορολογουμένων πολιτών;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Γ11. Πόσο επαρκές πιστεύετε ότι είναι το λογισμικό Elenxis που διαθέτετε για την εκτέλεση των φορολογικών ελέγχων;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Γ12. Παρακαλούμε για τις προτάσεις σας σχετικά με την βελτίωση του λογισμικού Elenxis

1.
2.
3.

Γ13. Θεωρείτε ότι υπάρχει επαρκής ενημέρωση από την Φορολογική Διοίκηση για τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες που έχουμε στην διάθεσή μας;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Γ14. Πιστεύετε ότι η:

- Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε όλο το φορολογικό φάσμα,
- η εντατικοποίηση των ελέγχων,
- η στοχοθεσία,
- η αναβάθμιση του Elenxis και
- η λειτουργία του νέου TAXIS,

δημιουργούν ένα σημαντικό λειτουργικό πλεονέκτημα στην λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης;

Δεν Συμφωνώ Καθόλου	Συμφωνώ Λίγο	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ Αρκετά	Συμφωνώ Πολύ

Γ15. Με ποια σειρά θα κατατάσσετε τα παρακάτω πλεονεκτήματα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στους δημόσιους φορείς;

(Τοποθετείστε τα με σειρά προτεραιότητας με βάση τη δική σας εμπειρία και τις προσωπικές σας ανάγκες, σημειώνοντας με 1 το σημαντικότερο και με 10 το λιγότερο σημαντικό).

Εξοικονόμηση κόστους παροχής υπηρεσιών (μείωση της χρήσης εντύπων σε χαρτί, μείωση του χρόνου που διαθέτουν οι υπάλληλοι για την παροχή πληροφοριών)	
Καινοτόμες διαδικασίες στο εσωτερικό της υπηρεσίας, οι οποίες οδηγούν στην βελτιστοποίηση των μηχανισμών λήψης αποφάσεων	
Εκσυγχρονισμός της Φορολογικής Διοίκησης και αύξηση της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών	
Αύξηση της παραγωγικότητας της Φορολογικής Διοίκησης	
Άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα των υπηρεσιών	
Ουσιαστικότερη κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού σε περισσότερες παραγωγικές εργασίες (π.χ. περισσότερους ελέγχους)	
Ανάπτυξη ενιαίας πλατφόρμας της Δημόσιας Διοίκησης με στόχο την συνεργασία μεταξύ των ηλεκτρονικών συστημάτων συναλλαγών των υπηρεσιών	
Αύξηση του βαθμού αυτοματισμού στις παρεχόμενες υπηρεσίες	
Καλύτερος συντονισμός μεταξύ των φορέων του Δημοσίου που χρησιμοποιούν κοινά πρότυπα επικοινωνίας	
Αναδιοργάνωση των διαδικασιών με την δυνατότητα νέων υπηρεσιών και μεθόδων λειτουργίας.	

Γ16. Με ποια σειρά θα κατατάσσετε τα παρακάτω πλεονεκτήματα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στους πολίτες; (Τοποθετείστε τα με σειρά προτεραιότητας με βάση τη δική σας εμπειρία και τις προσωπικές σας ανάγκες, σημειώνοντας με 1 το σημαντικότερο και με 10 το λιγότερο σημαντικό).

Δεν είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία στην Δ.Ο.Υ.	
Ανεξαρτησία από τις ώρες λειτουργίας των φορολογικών υπηρεσιών	
Εξοικονόμηση του κόστους και του χρόνου συναλλαγής	
Μεγαλύτερη διαφάνεια της υπηρεσίας κατά την παροχή υπηρεσιών	
Ταχύτερη ανταπόκριση στα αιτήματα των πολιτών	
Ενδυνάμωση του ρόλου των πολιτών	
Απαλλαγή από την υποχρέωση συλλογής, διατήρησης και ενημέρωσης της φορολογικής υπηρεσίας σχετικά με το εισόδημα λόγω χρήσης της προσυμπληρωμένης δήλωσης φόρου	
Μείωση του διαχειριστικού κόστους. Άμεση εκκαθάριση φορολογικής δήλωσης και επίσπευση της επιστροφής φόρου	
Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας των φορολογουμένων σχετικά με την διασφάλιση της προστασίας των ευαίσθητων προσωπικών τους δεδομένων.	
Μεγαλύτερη πρόσβαση στις πληροφορίες της Φορολογικής Διοίκησης κάνοντας τις διαδικασίες πιο προσιτές και κατανοητές στον απλό χρήστη	

Γ17. Πιστεύετε ότι η παρακίνηση των φορολογουμένων να συμμετέχουν ενεργά στο σχεδιασμό και την παροχή των ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών θα συνέβαλε θετικά στην διαμόρφωση μίας νέας πιο δυναμικής σχέσης μεταξύ πολίτη και Φορολογικής Διοίκησης;

Δεν Συμφωνώ Καθόλου	Συμφωνώ Λίγο	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ Αρκετά	Συμφωνώ Πολύ

Δ. Αξιολόγηση των μηχανισμών της Φορολογικής Διοίκησης

Δ1. Θεωρείτε ότι ο φορολογούμενος πολίτης είναι αρκετά ενημερωμένος ως προς τις φορολογικές του υποχρεώσεις;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Δ2. Θεωρείτε ότι η απόκτηση φορολογικής συνείδησης και εμπιστοσύνης των φορολογουμένων προς την Φορολογική Διοίκηση θα συμβάλλει αποτελεσματικά στην αύξηση των εσόδων του Κράτους;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Δ3. Θεωρείτε ότι η Φορολογική Διοίκηση έχει καταφέρει να πείσει τους φορολογούμενους για την ανταποδοτικότητα των φόρων που πληρώνουν στο Κράτος;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Δ4. Θεωρείτε ότι η Φορολογική Διοίκηση έχει δώσει ιδιαίτερη βαρύτητα στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της διάδοσης της χρήσης του Internet;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Δ5. Είστε γενικά ικανοποιημένοι (για την αμεσότητα, αποτελεσματικότητα, ασφάλεια, ταχύτητα) από την επικοινωνία σας με τις Υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης, μέσω:

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Τηλεφωνικής επικοινωνίας					
Αποστολής FAX					
Αποστολής e-mail					
Επικοινωνίας μέσω ιστοσελίδας					

- Δ6. Η οργανωτική δομή της Φορολογικής Διοίκησης συμβάλλει στην αποτελεσματική λήψη αποφάσεων σε θέματα εξυπηρέτησης του φορολογούμενου πολίτη;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

- Δ7. Η εξυπηρέτηση του πολίτη αποτελεί πυξίδα των ενεργειών της Υπηρεσίας σας;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

- Δ8. Πιστεύετε ότι είναι απαραίτητη η ανάπτυξη συστημάτων αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνων (risk analysis) για τον εντοπισμό φαινομένων φοροδιαφυγής;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

- Δ9. Πιστεύετε ότι η εφαρμογή ελεγκτικών προτύπων για τους φορολογικούς ελέγχους συμβάλλει στο διαφανή τρόπο πραγματοποίησής τους;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

- Δ10. Υπάρχει σαφές οργανόγραμμα για κάθε τμήμα στην Υπηρεσία σας, με το οποίο κατανέμονται οι θέσεις εργασίας και οι σχετικές αρμοδιότητες, το οποίο επικαιροποιείται ανάλογα με τις τρέχουσες εξελίξεις και απαιτήσεις;

ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δεν Γνωρίζω

- Δ11. Υπάρχει έντυπο ή ηλεκτρονικό εγχειρίδιο (manual) όπου περιγράφονται οι διαδικασίες εκτέλεσης των επιμέρους εργασιών της Υπηρεσίας σας με σαφή και αναλυτικό τρόπο εκτέλεσης αυτών;

ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δεν Γνωρίζω

Δ12. Η υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε λειτουργεί αποτελεσματικά λόγω του επιπέδου εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού ;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Δ13. Το Επιχειρησιακό Σχέδιο της Φορολογικής Διοίκησης δημοσιοποιείται σε εσάς στην Υπηρεσία όπου υπηρετείτε;

ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δεν Γνωρίζω

Δ14. Εάν ΝΑΙ, η δημοσιοποίησή του γίνεται μέσω (μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις):

- Ανάρτησης στην επίσημη ιστοσελίδα του Υπουργείου Οικονομικών
- Εξειδικευμένου περιοδικού φορολογικού περιεχομένου (π.χ. Φορολογική Επιθεώρηση, Epsilon, Λογιστής κλπ)
- Ανάρτησης σε ιστοσελίδες φορολογικού περιεχομένου
- Ηλεκτρονικής αποστολής (με email) εφόσον ζητηθεί
- Κοινοποίησης με εγκύκλιο στην Υπηρεσία σας
- Άλλου τρόπου (παρακαλώ προσδιορίστε)

Δ15. Το Στρατηγικό Σχέδιο της Φορολογικής Διοίκησης δημοσιοποιείται σε εσάς στην Υπηρεσία όπου υπηρετείτε;

ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δεν Γνωρίζω

Δ16. Εάν ΝΑΙ, η δημοσιοποίησή του γίνεται μέσω

- Ανάρτησης στην επίσημη ιστοσελίδα του Υπουργείου Οικονομικών
- Εξειδικευμένου περιοδικού φορολογικού περιεχομένου (π.χ. Φορολογική Επιθεώρηση, Epsilon, Λογιστής κλπ)
- Ανάρτησης σε ιστοσελίδες φορολογικού περιεχομένου
- Ηλεκτρονικής κοινοποίησης (με email) εφόσον ζητηθεί
- Κοινοποίησης με εγκύκλιο στην Υπηρεσία σας
- Άλλου τρόπου (παρακαλώ προσδιορίστε)

Δ17. Θεωρείτε ότι οι στόχοι που αναφέρονται στο Επιχειρησιακό και Στρατηγικό Σχέδιο της Φορολογικής Διοίκησης :

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Αναπροσαρμόζονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα					
Είναι ρεαλιστικοί και μπορούν να επιτευχθούν					

Δ18. Αναφέρατε τους κυριότερους λόγους μη επίτευξης των τιθέντων στόχων

1.
2.
3.

Δ19. Έχετε υποβάλλει προτάσεις βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες στην, **Φορολογική Διοίκηση;**

ΝΑΙ	ΟΧΙ

Δ20. Εάν ΝΑΙ, θεωρείτε ότι οι προτάσεις αυτές προς την Φορολογική Διοίκηση λαμβάνονται υπόψη στον σχεδιασμό των φορολογικών πολιτικών;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Δ21. Εάν ΟΧΙ, ο κυριότερος λόγος που δεν υποβάλλατε προτάσεις είναι:

- Θεωρώ ότι δεν θα έχουν κάποια ανταπόκριση
- Δεν γνωρίζω που θα πρέπει να τις υποβάλλω
- Έχω υποβάλλει και στο παρελθόν αλλά δεν είχε αποτελέσματα
- Είναι ιδιαίτερα γραφειοκρατική η διαδικασία

Δ22. Παρακαλούμε για τις δικές σας προτάσεις σχετικά με την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης προς τους πολίτες

1.
2.
3.

Δ23. Σε τι βαθμό χρειάζονται βελτίωση οι παρακάτω παράγοντες της Φορολογικής Διοίκησης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Η παρεχόμενη επιμόρφωση των υπαλλήλων του Υπουργείου Οικονομικών μέσω των πιστοποιημένων προγραμμάτων					
Η ύπαρξη μεγάλου αριθμού εγκυκλίων και νόμων σχετικών με την Φορολογική Διοίκηση και η συχνή αλλαγή αυτών.					
Η έλλειψη σαφήνειας στην φορολογική νομοθεσία και η ανάγκη έκδοσης διευκρινιστικών εγκυκλίων					
Η οργανωτική δομή των τμημάτων και Διευθύνσεων της Φορολογικής Διοίκησης					
Η ύπαρξη συγκεκριμένης διαδικασίας για την αξιολόγηση των κινδύνων που μπορεί να εμφανιστούν κατά την διάρκεια εκτέλεσης μίας φορολογικής διεργασίας					

Δ24. Θεωρείτε το επίπεδο αυτονομίας της Φορολογικής Διοίκησης ικανοποιητικό;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Δ25. Η δημιουργία Κώδικα επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας για τους υπαλλήλους του Υπουργείου Οικονομικών θα συμβάλει στον ακέραιο τρόπο λειτουργίας τους;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Δ26. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ενημέρωση που σας παρέχετε από την Φορολογική Διοίκηση για τις νέες διατάξεις και εγκυκλίους;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Δ27. Παρακαλούμε για τις προτάσεις σας σχετικά με την βελτίωση της διαδικασίας ενημέρωσης από την Φορολογική Διοίκηση για τις νέες διατάξεις και εγκυκλίους

1.
2.
3.

Δ28. Η φορολογική διοίκηση με την σημερινή της μορφή πιστεύετε ότι συμβάλλει θετικά στην:

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής					
Ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης των φορολογουμένων					
Προσέλκυση επενδυτών στα αναπτυξιακά σχέδια της χώρας					
Ίδρυση και ανάπτυξη επιχειρήσεων					
Μείωση της γραφειοκρατικής διαδικασίας					
Ταχύτητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης των φορολογουμένων					

E. Αξιολόγηση της παρεχόμενης επιμόρφωσης

E1. Μετά την ολοκλήρωση προγράμματος επιμόρφωσης από την Υπηρεσία σας

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Έχετε αποκτήσει περισσότερες γνώσεις και δεξιότητες					
Εκτελείτε με μεγαλύτερη ευκολία τις διεργασίες που πριν σας δυσκόλευαν					
Αντιμετωπίζετε αποτελεσματικά καταστάσεις που θεωρούσατε δύσκολες					
Ενημερώνεστε τακτικά για θέματα της εργασίας σας					

E2. Θεωρείτε ότι η εκπαίδευση που έχετε είναι τέτοια ώστε να είσαστε αποδοτικοί στις σύγχρονες απαιτήσεις και σε ένα συνεχώς εξελισσόμενο περιβάλλον όπως ηλεκτρονικό εμπόριο, on-line συναλλαγές, εταιρείες στοιχημάτων μέσω internet, πλατφόρμες για πληρωμές εμβασμάτων μέσω διαδικτύου;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

E3. Η Υπηρεσία σας, σας παρέχει τη δυνατότητα συμμετοχής σε προγράμματα επιμόρφωσης με στόχο την βελτίωση των ικανοτήτων σας στη χρήση Η/Υ, ηλεκτρονικών φορολογικών μηχανισμών και ηλεκτρονικής επικοινωνίας;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

E4. Πόσο αναγκαία νομίζετε ότι είναι σήμερα η συμμετοχή σας σε ένα πρόγραμμα επιμόρφωσης;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

E5. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η συμμετοχή σας σε ένα πρόγραμμα επιμόρφωσης σχετικά με το αντικείμενο εργασίας σας, βοηθά στην:

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Αύξηση των γνώσεων σας					
Βελτίωση των δεξιοτήτων σας					
Ικανοποίηση των προσωπικών σας στόχων					
Βελτίωση της απόδοσής σας στην εργασία					
Βελτίωση της επαγγελματικής σας θέσης					
Απόκτηση ενός τίτλου σπουδών					

E6. Σε ποιο βαθμό οι παρακάτω παράγοντες σας δημιουργούν δυσκολίες στην συμμετοχή και παρακολούθηση ενός επιμορφωτικού προγράμματος;

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Έλλειψη ενημέρωσης για την διοργάνωση επιμορφωτικών προγραμμάτων					
Οικογενειακές υποχρεώσεις					
Η υποχρεωτική παρακολούθησή του					
Η θεωρητική προσέγγιση των θεμάτων					
Η έλλειψη χρόνου – φόρτος εργασίας					
Η έλλειψη συνάφειας με την καθημερινή εργασία					
Τα θεματικά αντικείμενα δεν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες σας					
Η απροθυμία των Προϊσταμένων να εγκρίνουν την παρακολούθηση					
Άλλο (Παρακαλώ προσδιορίστε)					

E7. Για ποια από τα παρακάτω θεματικά αντικείμενα πιστεύετε ότι έχετε ανάγκη την παρακολούθηση επιμορφωτικού προγράμματος για την καλύτερη απόδοσή σας στα τρέχοντα καθήκοντά σας ή σε μελλοντική μετακίνησή σας σε άλλο φορολογικό αντικείμενο;

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Διοίκηση υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών					
Θέματα επικοινωνίας: Συγκρούσεις – Διαπραγματεύσεις					
Εξυπηρέτηση του πολίτη. Δεξιότητα επικοινωνίας με πολίτες.					
Δημοσιούπαλλικός κώδικας – Πειθαρχικό Δίκαιο					
Βασικές έννοιες πληροφορικής, χρήση Η/Υ & διαχείριση αρχείων					
Γνώση εφαρμογών λογισμικού Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Access)					
Χρήση διαδικτύου Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο					
Γνώση τουλάχιστον μίας ξένης γλώσσας					
Ειδικά θέματα Μητρώου					
Φορολογία εισοδήματος Φυσικών & Νομικών προσώπων					
Θέματα ΦΠΑ					
Διεθνή λογιστικά πρότυπα					
Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα					
Φορολογικό Ποινολόγιο					
Φορολογία κεφαλαίου					
Νομοθεσία και διαδικασίες είσπραξης δημοσίων εσόδων					
Εκπαίδευση ελεγκτών					
Εκπαίδευση στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας TAXIS					

E8. Ποια ή ποιες από τις παρακάτω μορφές επιθυμείτε να έχει η επιμόρφωση; (μπορείτε να σημειώσετε περισσότερες από μία επιλογές)

- Επιμόρφωση στο χώρο εργασίας σας
- Επιμόρφωση σε πιστοποιημένο φορέα εκπαίδευσης (ΕΚΔΔΑ, Πανεπιστήμιο, ΚΕΚ κα)
- Αυτοεπιμόρφωση (με προσωπική μελέτη)
- Εξ' αποστάσεως επιμόρφωση (e-learning)

E9. Υποστηρίζεται πως η συμμετοχή σε επιμορφωτικά προγράμματα αποτελεί μία διαδικασία που θα πρέπει να συντελείται καθ' όλη τη διάρκεια ζωής του ανθρώπου με σκοπό τη βελτίωση των γνώσεων και ικανοτήτων που αυτός διαθέτει. Ποια είναι η γνώμη σας για αυτήν στον επαγγελματικό σας χώρο;

- Συντελεί στη διαδικασία παραγωγής και εξέλιξης του υπαλλήλου
- Βελτιώνει τα επαγγελματικά προσόντα του υπαλλήλου
- Έχει αποτέλεσμα μόνο όταν συνδυάζεται με την πράξη
- Είναι χρήσιμη καθ' όλη την διάρκεια υπηρεσίας του υπαλλήλου
- Είναι χρήσιμη μόνο όταν ο υπάλληλος έχει λίγα χρόνια υπηρεσίας
- Δεν χρειάζεται καθόλου

E10. Πιστεύετε ότι η καθιέρωση μαθημάτων στα σχολεία σε φορολογικά θέματα, θα συνέβαλλε στην ευαισθητοποίηση των μαθητών στην ανάπτυξη φορολογικής συνείδησης ;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Στ. Αξιολόγηση του φορολογικού συστήματος της χώρας

Στ1. Ποιες οι απόψεις σας για το φορολογικό σύστημα της χώρας μας;

	Δεν Συμφωνώ Καθόλου	Συμφωνώ Λίγο	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ Αρκετά	Συμφωνώ Πολύ
Η επιβολή φόρου θα πρέπει να γίνεται ανάλογα με την φοροδοτική ικανότητα του πολίτη.					
Θεωρώ ότι το φορολογικό σύστημα της χώρας μου χρειάζεται βελτιώσεις					
Η καθιέρωση της κάρτας αποδείξεων από τους φορολογούμενους, αποτελεί καινοτόμο διαδικασία για τις καθημερινές συναλλαγές των πολιτών					
Η χρήση και αξιοποίηση της σύγχρονης Τεχνολογίας Πληροφορικής & Επικοινωνίας (ΤΠΕ) θα συμβάλλει αποτελεσματικά στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής και φοροαποφυγής					
Θεωρώ ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες του Δημοσίου (Εκπαίδευση, Υγεία, Ασφάλεια κλπ) που λαμβάνουμε είναι ανάλογες με την φορολογική μου συνεισφορά στο Κράτος					
Οι συχνές αλλαγές – ρυθμίσεις που γίνονται στο φορολογικό σύστημα επηρεάζουν αρνητικά την προσέλκυση επενδυτικών κεφαλαίων από το εξωτερικό					
Η εισαγωγή νέων φόρων και συντελεστών θα αυξήσει τα έσοδα του Κράτους					
Ευνοεί την ίδρυση και ανάπτυξη επιχειρήσεων					
Διαμορφώνει συνθήκες εμπιστοσύνης του πολίτη προς το Κράτος					
Μειώνει την παραοικονομία και περιορίζει την φοροδιαφυγή					
Μειώνει το κόστος φορολογικής συμμόρφωσης					
Η απλοποίηση της φορολογικής νομοθεσίας συμβάλλει στην καταπολέμηση της διαφθοράς					

Στ2. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι το φορολογικό σύστημα της χώρας μας εξυπηρετεί τις παρακάτω βασικές αρχές;

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Αρχή της καθολικότητας του φόρου					
Αρχή της φορολογικής ισότητας					
Αρχή της νομιμότητας του φόρου					
Αρχή της βεβαιότητας του φόρου					
Αρχή της Μη αναδρομικής Ισχύος των φορολογικών ρυθμίσεων					

Στ3. Πώς αξιολογείται το επίπεδο φορολογικής επιβάρυνσης στη χώρα μας;

- Πολύ υψηλό
- Αρκετά υψηλό
- Κανονικό
- Αρκετά χαμηλό
- Πολύ χαμηλό

Στ4. Παρακαλούμε για τις δικές σας προτάσεις σχετικά με την βελτίωση του φορολογικού συστήματος

1.
2.
3.
4.
5.

Z. Συμπεράσματα

Υπάρχει κάτι που θα θέλατε να συμπληρώσετε ή να σχολιάσετε σχετικά με θέματα που δεν συμπεριλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο και τα οποία θεωρείτε απαραίτητα;

.....

.....

.....

.....

.....

Θα σας παρακαλούσα να ρίξετε μία ματιά σε όλα τα ερωτήματα ώστε να δείτε αν έχουν δοθεί σωστά οι απαντήσεις και να σας ευχαριστήσω θερμά για τη συνεργασία σας.

Παράρτημα VII: Ερωτηματολόγιο έρευνας στις φορολογικές υπηρεσίες της Κύπρου

A. Δημογραφικά στοιχεία συμμετεχόντων στην έρευνα

A1. Φύλο

- Άνδρας Γυναίκα

A2. Ηλικία

- έως 30 ετών 31 – 40 ετών 41 – 50 ετών
 51 – 60 ετών άνω των 60 ετών

A3. Οικογενειακή κατάσταση

- Άγαμος/η Έγγαμος/η Διαζευγμένος/η
 Σε διάσταση Χήρος/α Συμβίωση

A4. Μορφωτικό επίπεδο

- Απόφοιτος Λυκείου Απόφοιτος Μεταλυκειακού Ινστιτούτου ΕΕΚ
 Απόφοιτος Πανεπιστημίου/Τεχνολογικού Πανεπιστημίου
 Κάτοχος Μεταπτυχιακού τίτλου Κάτοχος Διδακτορικού τίτλου

A5. Σε ποια υπηρεσία/τμήμα υπηρετείτε;

- Επαρχιακό Γραφείο Φορολογίας Τελωνείο
 Υπουργείο Οικονομικών
 Άλλη (παρακαλώ προσδιορίστε)

A6. Ποια η θέση σας στην Υπηρεσία;

- Υπάλληλος Προϊστάμενος Τμήματος
 Επόπτης Υποδιευθυντής Διευθυντής

A7. Πόσα χρόνια υπηρεσίας έχετε στο Υπουργείο Οικονομικών;

- 1 έως 5 έτη 6 έως 10 έτη 11 έως 15 έτη
 16 έως 20 έτη 21 έως 25 έτη 26 έως 30 έτη
 άνω των 30 ετών

A8. Ποιος ο βαθμός εμπειρίας σας στην χρήση:

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Διαδικτύου (Internet)					
Υπολογιστή					
Εφαρμογών αυτοματισμού γραφείου π.χ. Microsoft Office					

A9. Η μέτρηση της ικανοποίησης του φορολογούμενου πολίτη από την Φορολογική Διοίκηση, με βάση την δική σας εμπειρία, θεωρείτε ότι μπορεί να δώσει χρήσιμα συμπεράσματα που θα βοηθήσουν στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

A10. Η μέτρηση της ικανοποίησης του λογιστή / φοροτεχνικού από την Φορολογική Διοίκηση, με βάση την δική σας εμπειρία, θεωρείτε ότι μπορεί να δώσει χρήσιμα συμπεράσματα που θα βοηθήσουν στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

B. Αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών του TAXIS / TAXISnet

B1. Με βάση τη δική σας εμπειρία, πόσο ικανοποιημένοι είστε από την χρήση της εφαρμογής TAXIS στην υπηρεσία σας, ως προς:

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Βαθμό ευκολίας εισαγωγής – πρόσβασης και πλοήγησης					
Βαθμό ευχρηστίας/ φιλικότητας					
Βαθμό εμφάνισης των πληροφοριών					
Ταχύτητα και χρόνο απόκρισης					
Βαθμό εξοικονόμησης χρόνου εξυπηρέτησης					
Ευκολία κατανόησης και αξιοπιστίας των παρεχόμενων πληροφοριών					
Βαθμό μειωμένων δυσλειτουργιών κατά την χρήση του					
Συνολική εκτίμηση					

B2. Το Helpdesk του TAXIS/Taxisnet, κατά την τηλεφωνική ή ηλεκτρονική επικοινωνία σας, ανταποκρίνεται σε τυχόν προβλήματα που παρουσιάζονται κατά την χρήση του;

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Άμεση ανταπόκριση					
Αποτελεσματική ανταπόκριση					
Είμαι γενικά ικανοποιημένος/η από την ποιότητα της παρεχόμενης βοήθειας					

B3. Ποιες οι απόψεις σας για την δυνατότητα χρήσης φορολογικών διαδικτυακών ιστοσελίδων (mof.gov.cy, cyprus.gov.cy, taxisnet.mof.gov.cy κλπ) από τους υπολογιστές της υπηρεσίας σας ;

	Δεν συμφωνώ καθόλου	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Ιδιαίτερα χρήσιμη και απαραίτητη για την καθημερινή μου εργασία					
Έχω την δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε νομοθεσία και ερμηνευτικές εγκυκλίους					
Ενημερώνομαι για τις εξελίξεις στην Φορολογική Διοίκηση					
Η καθημερινή μου εργασία ολοκληρώνεται πιο γρήγορα και αποτελεσματικά					

B4. Πόσο συχνά χρησιμοποιείται τις ακόλουθες διαδικτυακές εφαρμογές ;

	Καθόλου	Καθημερινά	Το λιγότερο μία φορά την εβδομάδα	Όταν χρειάζεται
Το Taxisnet (taxisnet.mof.gov.cy)				
Το Γραφείο Διαχείρισης Δημοσίου Χρέους (http://www.mof.gov.cy/mof/pdmo/pdmo.nsf/faq_gr/faq_gr? OpenDocument)				
Το Υπουργείο Οικονομικών (http://www.mof.gov.cy/mof)				
Το Τυπογραφείο Κυπριακής Δημοκρατίας (http://www.mof.gov.cy/mof/gpo/gpo.nsf/dmlindex_gr/dmlindex_gr? OpenDocument)				
Τις συνδρομητικές φορολογικές ιστοσελίδες				

B5. Ποιες οι απόψεις σας από την χρήση του Taxisnet;

	Δεν συμφωνώ καθόλου	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Οι εργασίες μου ολοκληρώνονται πιο γρήγορα					
Μειώνεται σημαντικά η γραφειοκρατική διαδικασία					
Έχω την δυνατότητα διαρκούς πρόσβασης 24 ώρες το 24ωρο/ 7 ημέρες την εβδομάδα					
Αποφεύγω περιττές επισκέψεις και τηλεφωνήματα με τις Φορολογικές Υπηρεσίες					
Η ποιότητα του αποτελέσματος που λαμβάνω από την χρήση τους είναι υψηλή					
Βελτιώνει την παραγωγικότητά μου					
Πραγματοποιώ ευκολότερα τις συναλλαγές μου και γενικότερα τις φορολογικές μου υποχρεώσεις					
Έχω μία ανησυχία για τα επίπεδα ασφάλειας κατά την χρήση του Taxisnet					

B6. Η χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής στην Φορολογική Διοίκηση μπορεί :

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Να συμβάλλει θετικά στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροαποφυγής & φοροδιαφυγής					
Να συμβάλλει αποτελεσματικά στην μείωση της γραφειοκρατίας κατά την διάρκεια της συναλλαγής και γενικότερα της ελεγκτικής διαδικασίας					
Να ενισχύσει την φορολογική συνείδηση των πολιτών					
Να βοηθήσει τον υπάλληλο στην καθημερινή του εργασιακή απασχόληση (συναλλαγή, ελεγκτικό έργο)					
Να βελτιώσει την ποιότητα εξυπηρέτησης των φορολογουμένων					

B7. Τι θεωρείτε ότι θα πρέπει να περιλαμβάνει μία δημόσια φορολογική ιστοσελίδα (μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις);

- Κωδικοποίηση φορολογικής νομοθεσίας
- Ανάρτηση των εγκυκλίων – ερμηνευτικών εγγράφων
- Δυνατότητα συνδυαστικής αναζήτησης πληροφοριών
- Δυνατότητα πολυγλωσσικής υποστήριξης
- Ηλεκτρονικό φορολογικό ημερολόγιο
- Forum υποβολής ερωτήσεων – Ανάπτυξη συζήτησης
- Τράπεζα συχνών ερωτήσεων – απαντήσεων
- Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε)

B8. Δεδομένου ότι θέλετε να διεκπεραιώνονται όλες οι συναλλαγές σας με την Φορολογική Διοίκηση μέσω της διαδικτυακής τοποθεσίας TAXISnet, πόσο σημαντικοί πιστεύετε ότι είναι για εσάς οι ακόλουθοι παράγοντες;

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Η εμφάνιση του TAXISnet					
Η ευκολία χρήσης του TAXISnet					
Οι λεπτομέρειες και σαφείς πληροφορίες που παρουσιάζονται στο TAXISnet					
Το λειτουργικό περιβάλλον συναλλαγών					
Η ασφάλεια των συναλλαγών					
Η διασφάλιση των προσωπικών στοιχείων του χρήστη					
Η δυνατότητα πρόσβασης της σελίδας σε άτομα με ειδικές ανάγκες					
Η δυνατότητα ξενόγλωσσης υποστήριξης του TAXISnet για χρήση από ξένους υπηκόους					
Η επαρκής βοήθεια σχετικά με την συμπλήρωση των απαιτούμενων πεδίων στις ηλεκτρονικές αιτήσεις					
Η ύπαρξη μηχανισμών υποστήριξης (τηλέφωνα επικοινωνίας, φόρμα επικοινωνίας) που να επιλύουν τα προβλήματα των χρηστών					
Ο ικανοποιητικός αριθμός ηλεκτρονικών υπηρεσιών που διεκπεραιώνονται μέσα από το TAXISnet.					
Η αναλυτική αναγραφή όλων των υποστηριζόμενων ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών					

Γ. Αξιολόγηση της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης

Γ1. Έχετε πραγματοποιήσει ολοκληρωμένη συναλλαγή με τις ψηφιακές διαδικτυακές υπηρεσίες (TAXISnet, Διαδικτυακή Πύλη της Κυπριακής Δημοκρατίας ΑΡΙΑΑΝΗ, e-banking, JCC) έτσι ώστε να μην χρειαστεί να μεταβείτε στις αρμόδιες φορολογικές υπηρεσίες προκειμένου να σας χορηγηθεί αυτό που χρειάζεστε;

ΝΑΙ ΟΧΙ

Γ2. Εάν η απάντησή σας στην παραπάνω ερώτηση είναι ΝΑΙ, ποιος ο βαθμός ικανοποίησής σας από την συνολική διαδικασία;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Γ3. Εάν η απάντησή σας στην παραπάνω ερώτηση είναι ΟΧΙ, αναφέρατε τις κυριότερες δυσκολίες που συναντήσατε

- 4.
- 5.
- 6.

Γ4. Πιστεύετε πως θα διευκόλυνε τις συναλλαγές η δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής των φορολογικών υποχρεώσεων των φορολογουμένων απευθείας μέσω της διαδικτυακής υπηρεσίας TAXISnet, χωρίς την ανάγκη μετάβασης στις φορολογικές υπηρεσίες ή σε τραπεζικό κατάστημα ή χρήση e-banking ή JCC;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Γ5. Για την τακτοποίηση (εξόφληση ή πληρωμή δόσης) των φορολογικών σας υποχρεώσεων επιλέγετε:

	Καθόλου	Μερικές φορές	Τακτικά
Την μετάβασή σας στις φορολογικές υπηρεσίες			
Την μετάβασή σας σε τραπεζικό κατάστημα			
Την μετάβασή σας σε κατάστημα Κυπριακού Ταχυδρομείου			
Την χρήση πιστωτικής κάρτας			
Την χρήση e-banking μέσω της υπηρεσίας της τράπεζας			
Μέσω του ηλεκτρονικού κόμβου πληρωμής λογαριασμών JCC			
Υπαγωγή σε ρύθμιση και πάγια εντολή στην τράπεζα			
Την μετάβαση στον λογιστή – φοροτεχνικό			

Γ6. Θεωρείτε ότι η φορολογική διοίκηση διευκολύνει την χρήση νέων τεχνολογιών στις συναλλαγές μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και κράτους;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Γ7. Θεωρείτε ότι υπάρχει επαρκής συνεργασία μεταξύ του Υπουργείου Οικονομικών και φορέων του ιδιωτικού τομέα οι οποίοι έχουν την απαραίτητη τεχνογνωσία σε θέματα ψηφιακής Φορολογικής Διοίκησης;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ

Γ8. Θεωρείτε ότι υπάρχει ικανοποιητική υλικοτεχνική υποδομή στις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών, έτσι ώστε να επιτυγχάνονται ολοκληρωμένες δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Γ9. Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες έχουν ενσωματωθεί αποτελεσματικά στην καθημερινότητα των φορολογουμένων πολιτών;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Γ10. Πόσο επαρκές πιστεύετε ότι είναι τα λογισμικά που διαθέτετε για την εκτέλεση των φορολογικών ελέγχων;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Γ11. Παρακαλούμε για τις προτάσεις σας σχετικά με την βελτίωση των λογισμικών που χρησιμοποιείται για τους φορολογικούς ελέγχους

4.
5.
6.

Γ12. Θεωρείτε ότι υπάρχει επαρκής ενημέρωση από την Φορολογική Διοίκηση για τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες που έχουμε στην διάθεσή μας;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Γ13. Πιστεύετε ότι η:

- Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε όλο το φορολογικό φάσμα,
- η εντατικοποίηση των ελέγχων,
- η στοχοθεσία,
- η αναβάθμιση των λογισμικών για τους φορολογικούς ελέγχους και
- η λειτουργία του TAXIS,

δημιουργούν ένα σημαντικό λειτουργικό πλεονέκτημα στην λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης;

Δεν Συμφωνώ Καθόλου	Συμφωνώ Λίγο	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ Αρκετά	Συμφωνώ Πολύ

Γ14. Με ποια σειρά θα κατατάσσατε τα παρακάτω πλεονεκτήματα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στους δημόσιους φορείς;

(Τοποθετείστε τα με σειρά προτεραιότητας με βάση τη δική σας εμπειρία και τις προσωπικές σας ανάγκες, σημειώνοντας με 1 το σημαντικότερο και με 10 το λιγότερο σημαντικό).

Εξοικονόμηση κόστους παροχής υπηρεσιών (μείωση της χρήσης εντύπων σε χαρτί, μείωση του χρόνου που διαθέτουν οι υπάλληλοι για την παροχή πληροφοριών)	
Καινοτόμες διαδικασίες στο εσωτερικό της υπηρεσίας, οι οποίες οδηγούν στην βελτιστοποίηση των μηχανισμών λήψης αποφάσεων	
Εκσυγχρονισμός της Φορολογικής Διοίκησης και αύξηση της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών	
Αύξηση της παραγωγικότητας της Φορολογικής Διοίκησης	
Άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα των υπηρεσιών	
Ουσιαστικότερη κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού σε περισσότερες παραγωγικές εργασίες (π.χ. περισσότερους ελέγχους)	
Ανάπτυξη ενιαίας πλατφόρμας της Δημόσιας Διοίκησης με στόχο την συνεργασία μεταξύ των ηλεκτρονικών συστημάτων συναλλαγών των υπηρεσιών	
Αύξηση του βαθμού αυτοματισμού στις παρεχόμενες υπηρεσίες	
Καλύτερος συντονισμός μεταξύ των φορέων του Δημοσίου που χρησιμοποιούν κοινά πρότυπα επικοινωνίας	
Αναδιοργάνωση των διαδικασιών με την δυνατότητα νέων υπηρεσιών και μεθόδων λειτουργίας.	

Γ15. Με ποια σειρά θα κατατάσσετε τα παρακάτω πλεονεκτήματα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στους πολίτες; (Τοποθετείστε τα με σειρά προτεραιότητας με βάση τη δική σας εμπειρία και τις προσωπικές σας ανάγκες, σημειώνοντας με 1 το σημαντικότερο και με 10 το λιγότερο σημαντικό).

Δεν είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία στις Φορολογικές υπηρεσίες	
Ανεξαρτησία από τις ώρες λειτουργίας των φορολογικών υπηρεσιών	
Εξοικονόμηση του κόστους και του χρόνου συναλλαγής	
Μεγαλύτερη διαφάνεια της υπηρεσίας κατά την παροχή υπηρεσιών	
Ταχύτερη ανταπόκριση στα αιτήματα των πολιτών	
Ενδυνάμωση του ρόλου των πολιτών	
Απαλλαγή από την υποχρέωση συλλογής, διατήρησης και ενημέρωσης της φορολογικής υπηρεσίας σχετικά με το εισόδημα λόγω χρήσης της προσυμπληρωμένης δήλωσης φόρου	
Μείωση του διαχειριστικού κόστους. Άμεση εκκαθάριση φορολογικής δήλωσης και επίσπευση της επιστροφής φόρου	
Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας των φορολογουμένων σχετικά με την διασφάλιση της προστασίας των ευαίσθητων προσωπικών τους δεδομένων.	
Μεγαλύτερη πρόσβαση στις πληροφορίες της Φορολογικής Διοίκησης κάνοντας τις διαδικασίες πιο προσιτές και κατανοητές στον απλό χρήστη	

Γ16. Πιστεύετε ότι η παρακίνηση των φορολογουμένων να συμμετέχουν ενεργά στο σχεδιασμό και την παροχή των ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών θα συνέβαλε θετικά στην διαμόρφωση μίας νέας πιο δυναμικής σχέσης μεταξύ πολίτη και Φορολογικής Διοίκησης;

Δεν Συμφωνώ Καθόλου	Συμφωνώ Λίγο	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ Αρκετά	Συμφωνώ Πολύ

Δ. Αξιολόγηση των μηχανισμών της Φορολογικής Διοίκησης

- Δ1. Θεωρείτε ότι ο φορολογούμενος πολίτης είναι αρκετά ενημερωμένος ως προς τις φορολογικές του υποχρεώσεις;**

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

- Δ2. Θεωρείτε ότι η απόκτηση φορολογικής συνείδησης και εμπιστοσύνης των φορολογουμένων προς την Φορολογική Διοίκηση θα συμβάλλει αποτελεσματικά στην αύξηση των εσόδων του Κράτους;**

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

- Δ3. Θεωρείτε ότι η Φορολογική Διοίκηση έχει καταφέρει να πείσει τους φορολογούμενους για την ανταποδοτικότητα των φόρων που πληρώνουν στο Κράτος;**

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

- Δ4. Θεωρείτε ότι η Φορολογική Διοίκηση έχει δώσει ιδιαίτερη βαρύτητα στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της διάδοσης της χρήσης του Internet;**

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

- Δ5. Είστε γενικά ικανοποιημένοι (για την αμεσότητα, αποτελεσματικότητα, ασφάλεια, ταχύτητα) από την επικοινωνία σας με τις Υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης, μέσω:**

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Τηλεφωνικής επικοινωνίας					
Αποστολής FAX					
Αποστολής e-mail					
Επικοινωνίας μέσω ιστοσελίδας					

- Δ6. Η οργανωτική δομή της Φορολογικής Διοίκησης συμβάλλει στην αποτελεσματική λήψη αποφάσεων σε θέματα εξυπηρέτησης του φορολογούμενου πολίτη;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

- Δ7. Η εξυπηρέτηση του πολίτη αποτελεί πυξίδα των ενεργειών της Υπηρεσίας σας;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

- Δ8. Πιστεύετε ότι είναι απαραίτητη η ανάπτυξη συστημάτων αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνων (risk analysis) για τον εντοπισμό φαινομένων φοροδιαφυγής;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

- Δ9. Πιστεύετε ότι η εφαρμογή ελεγκτικών προτύπων για τους φορολογικούς ελέγχους συμβάλλει στο διαφανή τρόπο πραγματοποίησής τους;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

- Δ10. Υπάρχει σαφές οργανόγραμμα για κάθε τμήμα στην Υπηρεσία σας, με το οποίο κατανέμονται οι θέσεις εργασίας και οι σχετικές αρμοδιότητες, το οποίο επικαιροποιείται ανάλογα με τις τρέχουσες εξελίξεις και απαιτήσεις;

ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δεν Γνωρίζω

- Δ11. Υπάρχει έντυπο ή ηλεκτρονικό εγχειρίδιο (manual) όπου περιγράφονται οι διαδικασίες εκτέλεσης των επιμέρους εργασιών της Υπηρεσίας σας με σαφή και αναλυτικό τρόπο εκτέλεσης αυτών;

ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δεν Γνωρίζω

Δ12. Η υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε λειτουργεί αποτελεσματικά λόγω του επιπέδου εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού ;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Δ13. Το Στρατηγικό Σχέδιο 2016-2018 του Υπουργείου Οικονομικών δημοσιοποιείται σε εσάς στην Υπηρεσία όπου υπηρετείτε;

ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δεν Γνωρίζω

Δ14. Εάν ΝΑΙ, η δημοσιοποίησή του γίνεται μέσω

- Ανάρτησης στην επίσημη ιστοσελίδα του Υπουργείου Οικονομικών
- Εξειδικευμένου περιοδικού φορολογικού περιεχομένου
- Ανάρτησης σε ιστοσελίδες φορολογικού περιεχομένου
- Ηλεκτρονικής κοινοποίησης (με email) εφόσον ζητηθεί
- Κοινοποίησης με εγκύκλιο στην Υπηρεσία σας
- Άλλου τρόπου (παρακαλώ προσδιορίστε)

Δ15. Θεωρείτε ότι οι στόχοι που αναφέρονται στο Στρατηγικό Σχέδιο του Υπουργείου Οικονομικών :

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Αναπροσαρμόζονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα					
Είναι ρεαλιστικοί και μπορούν να επιτευχθούν					

Δ16. Αναφέρατε τους κυριότερους λόγους μη επίτευξης των τιθέντων στόχων

4.
5.
6.

Δ17. Έχετε υποβάλλει

--	--

 προτάσεις βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες στην, Φορολογική Διοίκηση;

Δ18. Εάν ΝΑΙ, θεωρείτε ότι οι προτάσεις αυτές προς την Φορολογική Διοίκηση λαμβάνονται υπόψη στον σχεδιασμό των φορολογικών πολιτικών;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Δ19. Εάν ΟΧΙ, ο κυριότερος λόγος που δεν υποβάλλατε προτάσεις είναι:

- Θεωρώ ότι δεν θα έχουν κάποια ανταπόκριση
- Δεν γνωρίζω που θα πρέπει να τις υποβάλλω
- Έχω υποβάλλει και στο παρελθόν αλλά δεν είχε αποτελέσματα
- Είναι ιδιαίτερα γραφειοκρατική η διαδικασία

Δ20. Παρακαλούμε για τις δικές σας προτάσεις σχετικά με την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης προς τους πολίτες

1.
2.
3.

Δ21. Σε τι βαθμό χρειάζονται βελτίωση οι παρακάτω παράγοντες της Φορολογικής Διοίκησης

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Η παρεχόμενη επιμόρφωση των υπαλλήλων του Υπουργείου Οικονομικών μέσω των πιστοποιημένων προγραμμάτων					
Η ύπαρξη μεγάλου αριθμού εγκυκλίων και νόμων σχετικών με την Φορολογική Διοίκηση και η συχνή αλλαγή αυτών.					
Η έλλειψη σαφήνειας στην φορολογική νομοθεσία και η ανάγκη έκδοσης διευκρινιστικών εγκυκλίων					
Η οργανωτική δομή των τμημάτων και Διευθύνσεων της Φορολογικής Διοίκησης					
Η ύπαρξη συγκεκριμένης διαδικασίας για την αξιολόγηση των κινδύνων που μπορεί να εμφανιστούν κατά την διάρκεια εκτέλεσης μίας φορολογικής διεργασίας					

Δ22. Θεωρείτε το επίπεδο αυτονομίας της Φορολογικής Διοίκησης ικανοποιητικό;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Δ23. Η δημιουργία Κώδικα επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας για τους υπαλλήλους του Υπουργείου Οικονομικών θα συμβάλλει στον ακέραιο τρόπο λειτουργίας τους;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Δ24. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ενημέρωση που σας παρέχετε από την Φορολογική Διοίκηση για τις νέες διατάξεις και εγκυκλίους;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Δ25. Παρακαλούμε για τις προτάσεις σας σχετικά με την βελτίωση της διαδικασίας ενημέρωσης από την Φορολογική Διοίκηση για τις νέες διατάξεις και εγκυκλίους

1.
2.
3.

Δ26. Η φορολογική διοίκηση με την σημερινή της μορφή πιστεύετε ότι συμβάλλει θετικά στην:

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής					
Ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης των φορολογουμένων					
Προσέλκυση επενδυτών στα αναπτυξιακά σχέδια της χώρας					
Ίδρυση και ανάπτυξη επιχειρήσεων					
Μείωση της γραφειοκρατικής διαδικασίας					
Ταχύτητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης των φορολογουμένων					

E. Αξιολόγηση της παρεχόμενης επιμόρφωσης

E1. Μετά την ολοκλήρωση προγράμματος επιμόρφωσης από την Υπηρεσία σας

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Έχετε αποκτήσει περισσότερες γνώσεις και δεξιότητες					
Εκτελείτε με μεγαλύτερη ευκολία τις διεργασίες που πριν σας δυσκόλευαν					
Αντιμετωπίζετε αποτελεσματικά καταστάσεις που θεωρούσατε δύσκολες					
Ενημερώνεστε τακτικά για θέματα της εργασίας σας					

E2. Θεωρείτε ότι η εκπαίδευση που έχετε είναι τέτοια ώστε να είσατε αποδοτικοί στις σύγχρονες απαιτήσεις και σε ένα συνεχώς εξελισσόμενο περιβάλλον όπως ηλεκτρονικό εμπόριο, on-line συναλλαγές, εταιρείες στοιχημάτων μέσω internet, πλατφόρμες για πληρωμές εμβασμάτων μέσω διαδικτύου;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

E3. Η Υπηρεσία σας, σας παρέχει τη δυνατότητα συμμετοχής σε προγράμματα επιμόρφωσης με στόχο την βελτίωση των ικανοτήτων σας στη χρήση Η/Υ, ηλεκτρονικών φορολογικών μηχανισμών και ηλεκτρονικής επικοινωνίας;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

E4. Πόσο αναγκαία νομίζετε ότι είναι σήμερα η συμμετοχή σας σε ένα πρόγραμμα επιμόρφωσης;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Ε5. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η συμμετοχή σας σε ένα πρόγραμμα επιμόρφωσης σχετικά με το αντικείμενο εργασίας σας, βοηθά στην:

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Αύξηση των γνώσεων σας					
Βελτίωση των δεξιοτήτων σας					
Ικανοποίηση των προσωπικών σας στόχων					
Βελτίωση της απόδοσής σας στην εργασία					
Βελτίωση της επαγγελματικής σας θέσης					
Απόκτηση ενός τίτλου σπουδών					

Ε6. Σε ποιο βαθμό οι παρακάτω παράγοντες σας δημιουργούν δυσκολίες στην συμμετοχή και παρακολούθηση ενός επιμορφωτικού προγράμματος;

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Έλλειψη ενημέρωσης για την διοργάνωση επιμορφωτικών προγραμμάτων					
Οικογενειακές υποχρεώσεις					
Η υποχρεωτική παρακολούθησή του					
Η θεωρητική προσέγγιση των θεμάτων					
Η έλλειψη χρόνου – φόρτος εργασίας					
Η έλλειψη συνάφειας με την καθημερινή εργασία					
Τα θεματικά αντικείμενα δεν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες σας					
Η απροθυμία των Προϊσταμένων να εγκρίνουν την παρακολούθηση					
Άλλο (Παρακαλώ προσδιορίστε)					

E7. Για ποια από τα παρακάτω θεματικά αντικείμενα πιστεύετε ότι έχετε ανάγκη την παρακολούθηση επιμορφωτικού προγράμματος για την καλύτερη απόδοσή σας στα τρέχοντα καθήκοντά σας ή σε μελλοντική μετακίνησή σας σε άλλο φορολογικό αντικείμενο;

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Διοίκηση υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών					
Θέματα επικοινωνίας: Συγκρούσεις – Διαπραγματεύσεις					
Εξυπηρέτηση του πολίτη. Δεξιότητα επικοινωνίας με πολίτες.					
Δημοσιοϋπαλλικός κώδικας – Πειθαρχικό Δίκαιο					
Βασικές έννοιες πληροφορικής, χρήση Η/Υ & διαχείριση αρχείων					
Γνώση εφαρμογών λογισμικού Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Access)					
Χρήση διαδικτύου Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο					
Γνώση τουλάχιστον μίας ξένης γλώσσας					
Ειδικά θέματα Μητρώου					
Φορολογία εισοδήματος Φυσικών & Νομικών προσώπων					
Θέματα ΦΠΑ					
Διεθνή λογιστικά πρότυπα					
Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα					
Φορολογικό Ποινολόγιο					
Φορολογία κεφαλαίου					
Νομοθεσία και διαδικασίες είσπραξης δημοσίων εσόδων					
Εκπαίδευση ελεγκτών					
Εκπαίδευση στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας TAXIS					

E8. Ποια ή ποιες από τις παρακάτω μορφές επιθυμείτε να έχει η επιμόρφωση; (μπορείτε να σημειώσετε περισσότερες από μία επιλογές)

- Επιμόρφωση στο χώρο εργασίας σας
- Επιμόρφωση σε πιστοποιημένο φορέα εκπαίδευσης
- Αυτοεπιμόρφωση (με προσωπική μελέτη)
- Εξ' αποστάσεως επιμόρφωση (e-learning)

E9. Υποστηρίζεται πως η συμμετοχή σε επιμορφωτικά προγράμματα αποτελεί μία διαδικασία που θα πρέπει να συντελείται καθ' όλη τη διάρκεια ζωής του ανθρώπου με σκοπό τη βελτίωση των γνώσεων και ικανοτήτων που αυτός διαθέτει. Ποια είναι η γνώμη σας για αυτήν στον επαγγελματικό σας χώρο;

- Συντελεί στη διαδικασία παραγωγής και εξέλιξης του υπαλλήλου
- Βελτιώνει τα επαγγελματικά προσόντα του υπαλλήλου
- Έχει αποτέλεσμα μόνο όταν συνδυάζεται με την πράξη
- Είναι χρήσιμη καθ' όλη την διάρκεια υπηρεσίας του υπαλλήλου
- Είναι χρήσιμη μόνο όταν ο υπάλληλος έχει λίγα χρόνια υπηρεσίας
- Δεν χρειάζεται καθόλου

E10. Πιστεύετε ότι η καθιέρωση μαθημάτων στα σχολεία σε φορολογικά θέματα, θα συνέβαλλε στην ευαισθητοποίηση των μαθητών στην ανάπτυξη φορολογικής συνείδησης ;

Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ

Στ. Αξιολόγηση του φορολογικού συστήματος της χώρας

Στ1. Ποιες οι απόψεις σας για το φορολογικό σύστημα της χώρας σας;

	Δεν Συμφωνώ Καθόλου	Συμφωνώ Λίγο	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ Αρκετά	Συμφωνώ Πολύ
Η επιβολή φόρου θα πρέπει να γίνεται ανάλογα με την φοροδοτική ικανότητα του πολίτη.					
Θεωρώ ότι το φορολογικό σύστημα της χώρας μου χρειάζεται βελτιώσεις					
Η καθιέρωση της κάρτας αποδείξεων από τους φορολογούμενους, αποτελεί καινοτόμο διαδικασία για τις καθημερινές συναλλαγές των πολιτών					
Η χρήση και αξιοποίηση της σύγχρονης Τεχνολογίας Πληροφορικής & Επικοινωνίας (ΤΠΕ) θα συμβάλλει αποτελεσματικά στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής και φοροαποφυγής					
Θεωρώ ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες του Δημοσίου (Εκπαίδευση, Υγεία, Ασφάλεια κλπ) που λαμβάνουμε είναι ανάλογες με την φορολογική μου συνεισφορά στο Κράτος					
Οι συχνές αλλαγές – ρυθμίσεις που γίνονται στο φορολογικό σύστημα επηρεάζουν αρνητικά την προσέλκυση επενδυτικών κεφαλαίων από το εξωτερικό					
Η εισαγωγή νέων φόρων και συντελεστών θα αυξήσει τα έσοδα του Κράτους					
Ευνοεί την ίδρυση και ανάπτυξη επιχειρήσεων					
Διαμορφώνει συνθήκες εμπιστοσύνης του πολίτη προς το Κράτος					
Μειώνει την παραοικονομία και περιορίζει την φοροδιαφυγή					
Μειώνει το κόστος φορολογικής συμμόρφωσης					
Η απλοποίηση της φορολογικής νομοθεσίας συμβάλλει στην καταπολέμηση της διαφθοράς					

Στ2. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι το φορολογικό σύστημα της χώρας σας εξυπηρετεί τις παρακάτω βασικές αρχές;

	Καθόλου	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ
Αρχή της καθολικότητας του φόρου					
Αρχή της φορολογικής ισότητας					
Αρχή της νομιμότητας του φόρου					
Αρχή της βεβαιότητας του φόρου					
Αρχή της Μη αναδρομικής Ισχύος των φορολογικών ρυθμίσεων					

Στ3. Πώς αξιολογείται το επίπεδο φορολογικής επιβάρυνσης στη χώρα σας;

- Πολύ υψηλό
- Αρκετά υψηλό
- Κανονικό
- Αρκετά χαμηλό
- Πολύ χαμηλό

Στ4. Παρακαλούμε για τις δικές σας προτάσεις σχετικά με την βελτίωση του φορολογικού συστήματος

1.
2.
3.
4.
5.

Z. Συμπεράσματα

Υπάρχει κάτι που θα θέλατε να συμπληρώσετε ή να σχολιάσετε σχετικά με θέματα που δεν συμπεριλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο και τα οποία θεωρείτε απαραίτητα;

.....
.....
.....
.....
.....

Θα σας παρακαλούσα να ρίξετε μία ματιά σε όλα τα ερωτήματα ώστε να δείτε αν έχουν δοθεί σωστά οι απαντήσεις και να σας ευχαριστήσω θερμά για τη συνεργασία σας.

A. Δημογραφικά στοιχεία συμμετεχόντων στην έρευνα

A1. Φύλο

- Άνδρας Γυναίκα

A2. Ηλικία

- έως 30 ετών
 31 – 40 ετών
 41 – 50 ετών
 51 – 60 ετών
 άνω των 60 ετών

A3. Οικογενειακή κατάσταση

- Άγαμος/η
 Έγγαμος/η
 Διαζευγμένος/η
 Σε διάσταση
 Χήρος/α
 Συμβίωση

A4. Μορφωτικό επίπεδο

- Απόφοιτος Λυκείου
 Απόφοιτος ΙΕΚ
 Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ
 Κάτοχος Μεταπτυχιακού τίτλου
 Κάτοχος Διδακτορικού τίτλου

A5. Σε ποια υπηρεσία υπηρετείτε;

- Δ.Ο.Υ.
 ΣΔΟΕ
 ΥΕΔΔΕ
 Κτηματική Υπηρεσία

- Τελωνείο
- Άλλη (παρακαλώ προσδιορίστε)

A6. Ποια η θέση σας στην Υπηρεσία;

- Υπάλληλος
- Προϊστάμενος Τμήματος
- Επόπτης
- Υποδιευθυντής
- Διευθυντής

A7. Πόσα χρόνια υπηρεσίας έχετε στο Υπουργείο Οικονομικών;

- 1 έως 5 έτη
- 6 έως 10 έτη
- 11 έως 15 έτη
- 16 έως 20 έτη
- 21 έως 25 έτη
- 26 έως 30 έτη
- άνω των 30 ετών

A8. Περιφέρεια διαμονής

- Ανατολική Μακεδονία και Θράκη
- Κεντρική Μακεδονία
- Δυτική Μακεδονία
- Ήπειρος
- Θεσσαλία
- Ιόνια Νησιά
- Δυτική Ελλάδα
- Στερεά Ελλάδα
- Αττική

- Πελοπόννησος
- Βόρειο Αιγαίο
- Νότιο Αιγαίο
- Κρήτη

A9. Ποιος ο βαθμός εμπειρίας σας στην χρήση:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ
Διαδικτύου (Internet)					
Υπολογιστή					
Λογισμικών υπολογιστή					
Εφαρμογών αυτοματισμού γραφείου π.χ. Microsoft Office					

A10. Η διαδικασία μέτρησης της ικανοποίησης του φορολογούμενου πολίτη από την Φορολογική Διοίκηση μπορεί να δώσει χρήσιμα συμπεράσματα που θα βοηθήσουν στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ

A11. Η διαδικασία μέτρησης της ικανοποίησης του λογιστή / φοροτεχνικού από την Φορολογική Διοίκηση μπορεί να δώσει χρήσιμα συμπεράσματα που θα βοηθήσουν στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ

B. Αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών του TAXIS / TAXISnet

B1. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την χρήση της εφαρμογής TAXIS ως προς:

	Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ
Βαθμό ευκολίας εισαγωγής – πρόσβασης και πλοήγησης					
Βαθμό ευχρηστίας/ φιλικότητας					
Βαθμό εμφάνισης των πληροφοριών					
Ταχύτητα και χρόνος απόκρισης					
Βαθμό ασφάλειας δεδομένων					
Βαθμό εξοικονόμησης χρόνου εξυπηρέτησης					
Ευκολία κατανόησης των πληροφοριών					
Βαθμό αξιοπιστίας, σαφήνειας και πληρότητας των παρεχόμενων πληροφοριών					
Βαθμό μειωμένων δυσλειτουργιών κατά την χρήση του					
Βαθμό μείωσης φαινομένων φοροδιαφυγής					
Συνολική εκτίμηση					

B2. Το Helpdesk του TAXIS/Taxisnet, κατά την τηλεφωνική ή ηλεκτρονική επικοινωνία σας, ανταποκρίνεται σε τυχόν προβλήματα που παρουσιάζονται κατά την χρήση του;

	Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ
Άμεση ανταπόκριση					
Αποτελεσματική ανταπόκριση					
Είμαι ικανοποιημένος/η από την ποιότητα της παρεχόμενης βοήθειας					

B3. Ποιες οι απόψεις σας από την χρήση του Taxisnet;

	Δεν συμφωνώ καθόλου	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Οι εργασίες μου ολοκληρώνονται πιο γρήγορα					
Μειώνεται σημαντικά η γραφειοκρατική διαδικασία					
Έχω την δυνατότητα διαρκούς πρόσβασης 24/7					
Αποφεύγω περιττές επισκέψεις και τηλεφωνήματα με τις Δ.Ο.Υ.					
Η ποιότητα του αποτελέσματος που λαμβάνω από την χρήση τους είναι υψηλή					
Βελτιώνει την παραγωγικότητά μου					
Πραγματοποιώ ευκολότερα τις συναλλαγές μου και γενικότερα τις φορολογικές μου υποχρεώσεις					
Άνθρωποι που γνωρίζω, πιστεύουν ότι η χρήση του Taxisnet είναι μία χρήσιμη διαδικασία					
Έχω μία ανησυχία για τα επίπεδα ασφάλειας κατά την χρήση του Taxisnet					

B4. Πόσο συχνά χρησιμοποιείται τις ακόλουθες διαδικτυακές εφαρμογές ;

	Καθόλου	Καθημερινά	Το λιγότερο μία φορά την εβδομάδα	Τον ελεύθερο χρόνο μου	Όταν χρειαστεί
Το Taxisnet (gsis.gr)					
Το publicrevenue.gr (ΓΓΔΕ)					
Το minfin.gr (ΥΠΟΙΚ)					
Το et.gr (Εθνικό Τυπογραφείο)					
Τις συνδρομητικές					

φορολογικές ιστοσελίδες					
-------------------------	--	--	--	--	--

B5. Η χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής στην Φορολογική Διοίκηση μπορεί :

	Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ
Να συμβάλλει θετικά στην αντιμετώπιση φαινομένων φοροαποφυγής & φοροδιαφυγής					
Να συμβάλλει αποτελεσματικά στην μείωση της γραφειοκρατίας κατά την διάρκεια της συναλλαγής και γενικότερα της ελεγκτικής διαδικασίας					
Να ενισχύσει την φορολογική συνείδηση των πολιτών					
Να βοηθήσει τον υπάλληλο στην καθημερινή του εργασιακή απασχόληση (συναλλαγή, ελεγκτικό έργο)					
Να βελτιώσει την ποιότητα εξυπηρέτησης των φορολογουμένων					

B6. Τι θεωρείτε ότι θα πρέπει να περιλαμβάνει μία δημόσια φορολογική ιστοσελίδα (μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις);

- Κωδικοποίηση φορολογικής νομοθεσίας
- Ανάρτηση των εγκυκλίων – ΠΟΛ – ερμηνευτικών εγγράφων
- Δυνατότητα συνδυαστικής αναζήτησης πληροφοριών
- Δυνατότητα πολυγλωσσικής υποστήριξης
- Ηλεκτρονικό φορολογικό ημερολόγιο
- Forum υποβολής ερωτήσεων – Ανάπτυξη συζήτησης
- Τράπεζα συχνών ερωτήσεων - απαντήσεων

B7. Δεδομένου ότι θέλετε να διεκπεραιώνονται όλες οι συναλλαγές σας με την Φορολογική Διοίκηση μέσω της διαδικτυακής τοποθεσίας TAXISnet, πόσο σημαντικοί πιστεύετε ότι οι είναι για εσάς οι ακόλουθοι παράγοντες;

	Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ
Η εμφάνιση του TAXISnet					
Η ευκολία χρήσης του TAXISnet					
Οι λεπτομέρειες και σαφείς πληροφορίες που παρουσιάζονται στο TAXISnet					
Το λειτουργικό περιβάλλον συναλλαγών					
Η ασφάλεια των συναλλαγών					
Η διασφάλιση των προσωπικών στοιχείων του χρήστη					
Η δυνατότητα πρόσβασης της σελίδας σε άτομα με ειδικές ανάγκες					
Η δυνατότητα ξενόγλωσσης υποστήριξης του TAXISnet για χρήση από ξένους υπηκόους					
Η επαρκής βοήθεια σχετικά με την συμπλήρωση των απαιτούμενων πεδίων στις ηλεκτρονικές αιτήσεις					
Η ύπαρξη μηχανισμών υποστήριξης (τηλέφωνα επικοινωνίας, φόρμα επικοινωνίας) που να επιλύουν τα προβλήματα των χρηστών					
Ο ικανοποιητικός αριθμός ηλεκτρονικών υπηρεσιών που διεκπεραιώνονται μέσα από το TAXISnet.					
Η αναλυτική αναγραφή όλων των υποστηριζόμενων ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών					

Γ. Αξιολόγηση της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης

Γ1. Έχετε πραγματοποιήσει ολοκληρωμένη συναλλαγή με τις ψηφιακές διαδικτυακές υπηρεσίες (TAXISnet, ERMIS, e-banking) έτσι ώστε να μην χρειαστεί να μεταβείτε στην Δ.Ο.Υ. προκειμένου να σας χορηγηθεί αυτό που χρειάζεστε;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Γ2. Εάν ΝΑΙ, ποιος ο βαθμός ικανοποίησής σας από την συνολική διαδικασία;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ

Γ3. Εάν ΟΧΙ, αναφέρατε τις κυριότερες δυσκολίες που συναντήσατε

7.

8.

9.

10.

11.

Γ4. Πιστεύετε πως θα διευκόλυνε τις συναλλαγές η δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής των φορολογικών υποχρεώσεων των φορολογουμένων απευθείας μέσω της διαδικτυακής υπηρεσίας TAXISnet, χωρίς την ανάγκη μετάβασης στην Δ.Ο.Υ. ή σε τραπεζικό κατάστημα ή χρήση e-banking;

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Πολύ

Γ5. Χρησιμοποιείται στις καθημερινές συναλλαγές σας την Κάρτα Αποδείξεων του Υπουργείου Οικονομικών;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ ότι υπάρχει η συγκεκριμένη κάρτα

Γ6. Για την τακτοποίηση (εξόφληση ή πληρωμή δόσης) των φορολογικών σας υποχρεώσεων επιλέγετε:

	Καθόλου	Μερικές φορές	Τακτικά
Την μετάβασή σας στην Δ.Ο.Υ			
Την μετάβασή σας σε τραπεζικό κατάστημα (πληρωμή στο γκισέ)			
Την μετάβασή σας σε τραπεζικό κατάστημα (πληρωμή στο ειδικό kiosk της τράπεζας)			
Την μετάβασή σας σε τραπεζικό κατάστημα (πληρωμή στο ΑΤΜ)			
Την μετάβασή σας σε κατάστημα ΕΛΤΑ			
Την χρήση πιστωτικής κάρτας			
Την χρήση e-banking μέσω της υπηρεσίας της τράπεζας			
Υπαγωγή σε ρύθμιση και πάγια εντολή στην τράπεζα			
Την μετάβαση στον λογιστή – φοροτεχνικό			

Γ7. Θεωρείτε ότι η δομή της Φορολογικής Διοίκησης διευκολύνει την χρήση νέων τεχνολογιών στις συναλλαγές μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και κράτους;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ
- ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ

Γ8. Θεωρείτε ότι υπάρχει επαρκής συνεργασία μεταξύ της ΓΓΔΕ και φορέων του ιδιωτικού τομέα οι οποίοι έχουν την απαραίτητη τεχνογνωσία σε θέματα ψηφιακής Φορολογικής Διοίκησης;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ
- ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ

Γ9. Θεωρείτε ότι υπάρχει ικανοποιητική υλικοτεχνική υποδομή στις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών, έτσι ώστε να επιτυγχάνονται ολοκληρωμένες δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ

Γ10. Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες έχουν ενσωματωθεί αποτελεσματικά στην καθημερινότητα των φορολογουμένων πολιτών;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

ΔΕΝ ΓΝΩΡΙΖΩ

Γ11. Πόσο επαρκές πιστεύετε ότι είναι το λογισμικό Elenxis που διαθέτετε για την εκτέλεση των φορολογικών ελέγχων;

Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ

Γ12. Αναφέρατε τυχόν προτάσεις βελτίωσης του λογισμικού Elenxis

7.

8.

9.

Γ13. Θεωρείτε ότι η χρήση των πληροφοριακών συστημάτων αποτελεί μία αναγκαία διαδικασία για την εφαρμογή διαδικασιών της Φορολογικής Διοίκησης;

Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ

Γ14. Θεωρείτε ότι υπάρχει επαρκής ενημέρωση από την Φορολογική Διοίκηση για τις ηλεκτρονικές φορολογικές υπηρεσίες;

Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ

Γ15. Η ενίσχυση της ενημέρωσης μέσω διαδικτυακής πύλης και παροχή νομοθεσίας, ερμηνείας νόμων, διαδικασιών και παροχής συμβουλών και απαντήσεων σε ερωτήματα, θα συμβάλει στη βελτίωση των υπηρεσιών προς τους πολίτες και τους αισθήματος εμπιστοσύνης προς τις φορολογικές αρχές;

Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ

Γ16. Θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική φορολογική διοίκηση συμβάλλει θετικά στην εξυπηρέτηση των πολιτών;

Δεν Συμφωνώ Καθόλου	Συμφωνώ Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ Αρκετά	Συμφωνώ Πολύ

Γ17. Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε όλο το φορολογικό φάσμα, η εντατικοποίηση των ελέγχων, η στοχοθεσία, η αναβάθμιση του Elenxis και η λειτουργία του νέου TAXIS, πιστεύετε ότι δημιουργούν ένα σημαντικό λειτουργικό πλεονέκτημα στην λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης;

Δεν Συμφωνώ Καθόλου	Συμφωνώ Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ Αρκετά	Συμφωνώ Πολύ

Γ18. Με ποια σειρά θα κατατάσσατε τα παρακάτω πλεονεκτήματα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες στους δημόσιους φορείς (Αρίθμηση από 1 έως το 10)

Εξοικονόμηση κόστους παροχής υπηρεσιών (μείωση της χρήσης εντύπων σε χαρτί, μείωση του χρόνου που διαθέτουν οι υπάλληλοι για την παροχή πληροφοριών)	
Καινοτόμες διαδικασίες στο εσωτερικό της υπηρεσίας, οι οποίες οδηγούν στην βελτιστοποίηση των μηχανισμών λήψης αποφάσεων	
Εκσυγχρονισμός της Φορολογικής Διοίκησης και αύξηση της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών	
Αύξηση της παραγωγικότητας της Φορολογικής Διοίκησης	
Άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα των υπηρεσιών	
Ουσιαστικότερη κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού σε περισσότερες παραγωγικές εργασίες (π.χ. περισσότερους ελέγχους)	
Ανάπτυξη διαλειτουργικής πλατφόρμας συνεργασίας μεταξύ των ηλεκτρονικών συστημάτων συναλλαγών των υπηρεσιών	
Αύξηση του βαθμού αυτοματισμού στις παρεχόμενες υπηρεσίες	
Καλύτερος συντονισμός μεταξύ των φορέων του Δημοσίου	

που χρησιμοποιούν κοινά πρότυπα επικοινωνίας	
Αναδιοργάνωση των διαδικασιών με την δυνατότητα νέων υπηρεσιών και μεθόδων λειτουργίας.	

Γ19. Με ποια σειρά θα κατατάσσετε τα παρακάτω πλεονεκτήματα της σωστής εφαρμογής της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης για τους πολίτες (Αρίθμηση από 1 έως το 10)

Δεν είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία στην Δ.Ο.Υ.	
Ανεξαρτησία από τις ώρες λειτουργίας των φορολογικών υπηρεσιών	
Εξοικονόμηση του κόστους και του χρόνου συναλλαγής	
Μεγαλύτερη διαφάνεια της υπηρεσίας κατά την παροχή υπηρεσιών	
Ταχύτερη ανταπόκριση στα αιτήματα των πολιτών	
Ενδυνάμωση του ρόλου των πολιτών	
Απαλλαγή από την υποχρέωση συλλογής, διατήρησης και ενημέρωσης της φορολογικής υπηρεσίας σχετικά με το εισόδημα λόγω χρήσης της προσυμπληρωμένης δήλωσης φόρου	
Μείωση του διαχειριστικού κόστους. Άμεση εκκαθάριση φορολογικής δήλωσης και επίσπευση της επιστροφής φόρου	
Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας των φορολογουμένων σχετικά με την διασφάλιση της προστασίας των ευαίσθητων προσωπικών τους δεδομένων.	
Μεγαλύτερη πρόσβαση στις πληροφορίες της Φορολογικής Διοίκησης κάνοντας τις διαδικασίες πιο προσιτές και κατανοητές στον απλό χρήστη	

Γ20. Πιστεύετε ότι η παρακίνηση των φορολογουμένων να συμμετέχουν ενεργά στο σχεδιασμό και την παροχή των ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών θα συνέβαλε θετικά στην διαμόρφωση μίας νέας πιο δυναμικής σχέσης μεταξύ πολίτη και ελληνικού Κράτους;

Δεν Συμφωνώ Καθόλου	Συμφωνώ Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ Αρκετά	Συμφωνώ Πολύ

Δ. Αξιολόγηση των μηχανισμών της Φορολογικής Διοίκησης

- Δ1. Θεωρείτε ότι ο φορολογούμενος πολίτης είναι αρκετά ενημερωμένος ως προς τις φορολογικές του υποχρεώσεις;**

Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ

- Δ2. Θεωρείτε ότι η απόκτηση φορολογικής συνείδησης και εμπιστοσύνης των φορολογουμένων προς την Φορολογική Διοίκηση θα συμβάλλει αποτελεσματικά στην αύξηση των εσόδων του Κράτους;**

Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ

- Δ3. Θεωρείτε ότι η Φορολογική Διοίκηση έχει καταφέρει να πείσει τους φορολογούμενους για την ανταποδοτικότητα των φόρων που πληρώνουν στο Κράτος;**

Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ

- Δ4. Θεωρείτε ότι η Φορολογική Διοίκηση έχει δώσει ιδιαίτερη βαρύτητα στην βελτίωση των υπηρεσιών μέσω της διάδοσης της χρήσης του Internet;**

Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ

- Δ5. Είστε γενικά ικανοποιημένοι (για την αμεσότητα, αποτελεσματικότητα, ασφάλεια, ταχύτητα) από την επικοινωνία σας με τις Υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης, μέσω:**

	Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ
Τηλεφωνικής επικοινωνίας					
Αποστολής FAX					
Αποστολής e-mail					
TAXISnet ή publicrevenue ή minfin					

- Δ6. Η οργανωτική δομή της Φορολογικής Διοίκησης συμβάλλει στην αποτελεσματική λήψη αποφάσεων σε θέματα εξυπηρέτησης του φορολογούμενου πολίτη;**

Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ

- Δ7. Η εξυπηρέτηση του πολίτη αποτελεί πυξίδα των ενεργειών της Υπηρεσίας σας;

Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ

- Δ8. Πιστεύετε ότι είναι απαραίτητη την ανάπτυξη συστημάτων αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνων στη φορολογική διοίκηση;

Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ

- Δ9. Πιστεύετε ότι η εφαρμογή ελεγκτικών προτύπων για τους φορολογικούς ελέγχους συμβάλλει στο διαφανή τρόπο πραγματοποίησής τους;

Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ

- Δ10. Υπάρχει σαφές οργανόγραμμα για κάθε τμήμα στην Υπηρεσία σας, με το οποίο κατανέμονται οι θέσεις εργασίας και οι σχετικές αρμοδιότητες, το οποίο επικαιροποιείται ανάλογα με τις τρέχουσες εξελίξεις και απαιτήσεις;

ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δεν Γνωρίζω

- Δ11. Υπάρχει έντυπο ή ηλεκτρονικό εγχειρίδιο (manual) όπου αναφέρονται οι διαδικασίες της Υπηρεσίας σας με σαφή και αναλυτικό τρόπο εκτέλεσης αυτών;

Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ

- Δ12. Η υπηρεσία στην οποία υπηρετείτε λειτουργεί αποτελεσματικά λόγω του επιπέδου εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού ;

ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δεν Γνωρίζω

- Δ13. Το Επιχειρησιακό Σχέδιο της Φορολογικής Διοίκησης δημοσιοποιείται τόσο στους πολίτες όσο και σε εσάς στην Υπηρεσία όπου υπηρετείτε;

ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δεν Γνωρίζω

Δ14. Εάν ΝΑΙ, η δημοσιοποίησή του γίνεται μέσω (μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία απαντήσεις):

- Ανάρτησης στην επίσημη ιστοσελίδα του Υπουργείου Οικονομικών
- Εξειδικευμένου περιοδικού φορολογικού περιεχομένου (π.χ. Φορολογική Επιθεώρηση, Epsilon, Λογιστής κλπ)
- Ανάρτησης σε ιστοσελίδες φορολογικού περιεχομένου
- Αποστέλλεται ηλεκτρονικά (με email) εφόσον ζητηθεί
- Κοινοποιείται με εγκύκλιο στην Υπηρεσία σας

Δ15. Το Στρατηγικό Σχέδιο της Φορολογικής Διοίκησης δημοσιοποιείται τόσο στους πολίτες όσο και σε εσάς στην Υπηρεσία όπου υπηρετείτε;

ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δεν Γνωρίζω

Δ16. Εάν ΝΑΙ, η δημοσιοποίησή του γίνεται μέσω

- Ανάρτησης στην επίσημη ιστοσελίδα του Υπουργείου Οικονομικών
- εξειδικευμένου περιοδικού φορολογικού περιεχομένου (π.χ. Φορολογική Επιθεώρηση, Epsilon, Λογιστής κλπ)
- Ανάρτησης σε ιστοσελίδες φορολογικού περιεχομένου
- Αποστέλλεται ηλεκτρονικά (με email) εφόσον ζητηθεί
- Κοινοποιείται με εγκύκλιο στην Υπηρεσία σας

Δ17. Στο Επιχειρησιακό και Στρατηγικό Σχέδιο καθορίζονται επιμέρους στόχοι που αναπροσαρμόζονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα;

Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ

Δ18. Οι στόχοι που τίθενται από την Φορολογική Διοίκηση είναι ρεαλιστικοί και μπορούν να επιτευχθούν;

Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ

Δ19. Αναφέρατε τους κυριότερους λόγους μη επίτευξης των τιθέντων στόχων

7.
8.
9.

Δ20. Έχετε υποβάλλει προτάσεις βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες στην Φορολογική Διοίκηση;

ΝΑΙ	ΟΧΙ

Δ21. Εάν ΝΑΙ, θεωρείτε ότι οι προτάσεις αυτές προς την Φορολογική Διοίκηση λαμβάνονται υπόψη στον σχεδιασμό των φορολογικών πολιτικών;

ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δεν Γνωρίζω

Δ22. Εάν ΟΧΙ, ο κυριότερος λόγος που δεν υποβάλλατε προτάσεις είναι:

- Θεωρώ ότι δεν θα έχουν κάποια ανταπόκριση
- Δεν γνωρίζω που θα πρέπει να την υποβάλλω
- Έχω υποβάλλει και στο παρελθόν αλλά δεν είχε αποτελέσματα
- Είναι ιδιαίτερα γραφειοκρατική η διαδικασία

Δ23. Αναφέρατε τυχόν προτάσεις βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών της Φορολογικής Διοίκησης προς τους πολίτες

1.
2.
3.
4.
5.

Δ24. Σε τι βαθμό χρειάζονται βελτίωση οι παρακάτω παράγοντες της Φορολογικής Διοίκησης

	Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ
Η παρεχόμενη επιμόρφωση μέσω των πιστοποιημένων προγραμμάτων του ΕΚΔΔΑ					
Η ύπαρξη μεγάλου αριθμού εγκυκλίων και νόμων σχετικών με την Φορολογική Διοίκηση					
Η έλλειψη σαφήνειας στην φορολογική νομοθεσία και η ανάγκη έκδοσης διευκρινιστικών εγκυκλίων					
Η οργανωτική δομή των τμημάτων και Διευθύνσεων της Φορολογικής Διοίκησης					
Οι συχνές αλλαγές στην Φορολογική νομοθεσία					
Η ύπαρξη συγκεκριμένης διαδικασίας για την αξιολόγηση των κινδύνων που μπορεί να εμφανιστούν κατά την διάρκεια εκτέλεσης μίας φορολογικής διεργασίας					

Δ25. Θεωρείτε το επίπεδο αυτονομίας της Φορολογικής Διοίκησης ικανοποιητικό;

Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ

Δ26. Η δημιουργία Κώδικα επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας για τους υπαλλήλους του Υπουργείου Οικονομικών θα συμβάλλει στον ακέραιο τρόπο λειτουργίας τους;

Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ

Δ27. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την ενημέρωση που σας παρέχετε από την Φορολογική Διοίκηση για τις νέες διατάξεις και εγκυκλίους;

Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ

Δ28. Αναφέρατε τυχόν προτάσεις βελτίωσης της διαδικασίας ενημέρωσης

1.
2.
3.
4.
5.

Δ29. Η φορολογική διοίκηση με την σημερινή της μορφή πιστεύετε ότι συμβάλλει θετικά στην:

	Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ
Αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής					
Ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης των φορολογουμένων					
Προσέλκυση επενδυτών στα αναπτυξιακά σχέδια της χώρας					
Ίδρυση και ανάπτυξη επιχειρήσεων					
Μείωση της γραφειοκρατικής διαδικασίας					
Ταχύτητα και αποτελεσματικότητα εξυπηρέτησης των φορολογουμένων					

Δ30. Πιστεύετε ότι η παρακίνηση των φορολογουμένων να αξιολογούν τις παρεχόμενες φορολογικές υπηρεσίες υποβάλλοντας σχόλια, με σκοπό τη συνεισφορά στο αντικείμενο που αυτές πραγματεύονται, θα συνέβαλε θετικά στην διαμόρφωση μίας νέας πιο δυναμικής σχέσης μεταξύ πολίτη και Φορολογικής Διοίκησης;

Δεν Συμφωνώ Καθόλου	Συμφωνώ Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ Αρκετά	Συμφωνώ Πολύ

E. Αξιολόγηση της επιμόρφωσης

E1. Μετά την ολοκλήρωση προγράμματος επιμόρφωσης από την Υπηρεσία σας

	Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ
Έχετε αποκτήσει περισσότερες γνώσεις και δεξιότητες					
Εκτελείτε με μεγαλύτερη ευκολία τις διεργασίες που πριν σας δυσκόλευαν					
Αντιμετωπίζετε αποτελεσματικά καταστάσεις που θεωρούσατε δύσκολες					
Ενημερώνεστε τακτικά για θέματα της εργασίας σας					
Είσαστε ικανοποιημένος/η από το περιεχόμενο και την διάρκεια του προγράμματος επιμόρφωσης					

E2. Θεωρείτε ότι η εκπαίδευση που έχετε είναι τέτοια ώστε να είσατε αποδοτικοί στις σύγχρονες απαιτήσεις και σε ένα συνεχώς εξελισσόμενο περιβάλλον όπως ηλεκτρονικό εμπόριο, on-line συναλλαγές, εταιρείες στοιχημάτων μέσω internet, πλατφόρμες για πληρωμές εμβασμάτων μέσω διαδικτύου;

Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ

E2. Η Υπηρεσία σας, σας παρέχει τη δυνατότητα συμμετοχής σε προγράμματα επιμόρφωσης με στόχο την βελτίωση των ικανοτήτων σας στη χρήση Η/Υ και ηλεκτρονικής επικοινωνίας;

Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ

E3. Πόσο αναγκαία νομίζετε ότι είναι σήμερα η συμμετοχή σας σε ένα πρόγραμμα επιμόρφωσης;

Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ

E4. Πόσο πιστεύετε ότι θα βοηθούσε η επιμόρφωση, ανεξάρτητα από την μορφή και το χρόνο, στην βελτίωση της επαγγελματικής σας κατάρτισης;

Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ

E5. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι η συμμετοχή σας σε ένα πρόγραμμα επιμόρφωσης σχετικά με το αντικείμενο εργασίας, σας βοηθά στην:

	Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ
Αύξηση των γνώσεων σας					
Βελτίωση των δεξιοτήτων σας					
Ικανοποίηση των προσωπικών σας στόχων					
Βελτίωση της απόδοσής σας στην εργασία					
Βελτίωση της επαγγελματικής σας θέσης					
Απόκτηση ενός τίτλου σπουδών					

E6. Σε ποιο βαθμό οι παρακάτω παράγοντες σας δημιουργούν δυσκολίες στην συμμετοχή και παρακολούθηση ενός επιμορφωτικού προγράμματος;

	Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ
Έλλειψη ενημέρωσης για την διοργάνωση επιμορφωτικών προγραμμάτων					
Οικογενειακές υποχρεώσεις					
Η υποχρεωτική παρακολούθησή του					
Η θεωρητική προσέγγιση των θεμάτων					
Η έλλειψη χρόνου – φόρτος εργασίας					
Η έλλειψη συνάφειας με την καθημερινή εργασία					
Τα θεματικά αντικείμενα δεν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες σας					
Η απροθυμία των Προϊσταμένων να εγκρίνουν την παρακολούθηση					
Άλλο (Παρακαλώ προσδιορίστε)					

E7. Για ποια από τα παρακάτω θεματικά αντικείμενα πιστεύετε ότι έχετε ανάγκη την παρακολούθηση επιμορφωτικού προγράμματος για την καλύτερη απόδοσή σας στα τρέχοντα καθήκοντά σας ή σε μελλοντική μετακίνησή σας σε άλλο φορολογικό αντικείμενο;

	Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ
Διοίκηση υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών					
Θέματα επικοινωνίας: Συγκρούσεις – Διαπραγματεύσεις					
Εξυπηρέτηση του πολίτη. Δεξιότητα επικοινωνίας με πολίτες.					
Δημοσιοϋπαλλικός κώδικας – Πειθαρχικό Δίκαιο					
Βασικές έννοιες πληροφορικής, χρήση Η/Υ & διαχείριση αρχείων					
Γνώση εφαρμογών λογισμικού Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint, Access)					
Χρήση διαδικτύου Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο					
Γνώση τουλάχιστον μίας ξένης γλώσσας					
Ειδικά θέματα Μητρώου					
Φορολογία εισοδήματος Φυσικών & Νομικών προσώπων					
Συμβάσεις αποφυγής διπλής φορολογίας					
Θέματα ΦΠΑ					
Διεθνή λογιστικά πρότυπα					
Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα					
Φορολογικό Ποινολόγιο					
Φορολογία κεφαλαίου					
Νομοθεσία και διαδικασίες είσπραξης δημοσίων εσόδων					
Εκπαίδευση ελεγκτών					
Εκπαίδευση στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας TAXIS					

E8. Ποια ή ποιες από τις παρακάτω μορφές επιθυμείτε να έχει η επιμόρφωση; (μπορείτε να σημειώσετε περισσότερες από μία επιλογές)

- Επιμόρφωση στο χώρο εργασίας σας
- Επιμόρφωση σε πιστοποιημένο φορέα εκπαίδευσης (ΕΚΔΔΑ, Πανεπιστήμιο, ΚΕΚ κα)
- Αυτοεπιμόρφωση (με προσωπική μελέτη)
- Εξ' αποστάσεως επιμόρφωση (e-learning)

E9. Υποστηρίζεται πως η συμμετοχή σε επιμορφωτικά προγράμματα αποτελεί μία διαδικασία που θα πρέπει να συντελείται καθ' όλη τη διάρκεια ζωής του ανθρώπου με σκοπό τη βελτίωση των γνώσεων και ικανοτήτων που αυτός διαθέτει. Ποια είναι η γνώμη σας για αυτήν στον επαγγελματικό σας χώρο;

- Συντελεί στη διαδικασία παραγωγής και εξέλιξης του υπαλλήλου
- Βελτιώνει τα επαγγελματικά προσόντα του υπαλλήλου
- Έχει αποτέλεσμα μόνο όταν συνδυάζεται με την πράξη
- Είναι χρήσιμη καθ' όλη την διάρκεια υπηρεσίας του υπαλλήλου
- Είναι χρήσιμη μόνο όταν ο υπάλληλος έχει λίγα χρόνια υπηρεσίας
- Δεν χρειάζεται καθόλου

E10. Πιστεύετε ότι η καθιέρωση μαθημάτων στα σχολεία σε φορολογικά θέματα, θα συνέβαλλε στην ευαισθητοποίηση των μαθητών στην ανάπτυξη φορολογικής συνείδησης ;

Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ

Στ. Αξιολόγηση του φορολογικού συστήματος της χώρας

Στ1. Ποιες οι απόψεις σας για το φορολογικό σύστημα της χώρας μας;

	Δεν Συμφωνώ Καθόλου	Συμφωνώ Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Συμφωνώ Αρκετά	Συμφωνώ Πολύ
Η επιβολή φόρου θα πρέπει να γίνεται ανάλογα με την φοροδοτική ικανότητα του πολίτη.					
Θεωρώ ότι το φορολογικό σύστημα της χώρας μου χρειάζεται βελτιώσεις					
Η καθιέρωση της κάρτας αποδείξεων από τους φορολογούμενους, αποτελεί καινοτόμο διαδικασία για τις καθημερινές συναλλαγές των πολιτών					
Η χρήση και αξιοποίηση της σύγχρονης ΤΠΕ θα συμβάλει αποτελεσματικά στην αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής και φοροαποφυγής					
Θεωρώ ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες του Δημοσίου (Εκπαίδευση, Υγεία, Ασφάλεια κλπ) που λαμβάνουμε είναι ανάλογες με την φορολογική μου συνεισφορά στο Κράτος					
Οι συχνές αλλαγές – ρυθμίσεις που γίνονται στο φορολογικό σύστημα επηρεάζουν αρνητικά την προσέλκυση επενδυτικών κεφαλαίων από το εξωτερικό					
Η εισαγωγή νέων φόρων και συντελεστών θα αυξήσει τα έσοδα του Κράτους					
Ευνοεί την ίδρυση και ανάπτυξη επιχειρήσεων					
Διαμορφώνει συνθήκες εμπιστοσύνης του πολίτη προς το Κράτος					
Μειώνει την παραοικονομία και περιορίζει την φοροδιαφυγή					
Μειώνει το κόστος φορολογικής συμμόρφωσης					
Η απλοποίηση της φορολογικής νομοθεσίας συμβάλει στην καταπολέμηση της διαφθοράς					

Στ2. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι το φορολογικό σύστημα της χώρας μας εξυπηρετεί τις παρακάτω βασικές αρχές;

	Καθόλου	Λίγο	Δεν είμαι σίγουρος	Αρκετά	Πολύ
Αρχή της καθολικότητας του φόρου					
Αρχή της φορολογικής ισότητας					
Αρχή της νομιμότητας του φόρου					
Αρχή της βεβαιότητας του φόρου					
Αρχή της Μη αναδρομικής Ισχύος των φορολογικών ρυθμίσεων					

Στ3. Πώς αξιολογείται το επίπεδο φορολογικής επιβάρυνσης στη χώρα μας;

- Πολύ υψηλό
- Αρκετά υψηλό
- Κανονικό
- Αρκετά χαμηλό
- Πολύ χαμηλό

Στ4. Αναφέρατε τυχόν προτάσεις βελτίωσης του φορολογικού συστήματος

1.
2.
3.
4.
5.

Z. Συμπεράσματα

Υπάρχει κάτι που θα θέλατε να συμπληρώσετε ή να σχολιάσετε σχετικά με θέματα που δεν συμπεριλαμβάνονται στο ερωτηματολόγιο και τα οποία θεωρείτε απαραίτητα;

.....
.....
.....
.....
.....

Θα σας παρακαλούσα να ρίξετε μία ματιά σε όλα τα ερωτήματα ώστε να δείτε αν έχουν δοθεί σωστά οι απαντήσεις και να σας ευχαριστήσω θερμά για τη συνεργασία σας.

Παράρτημα IX: Αποτελέσματα οικονομετρικής ανάλυσης (SPSS)

Αξιοπιστία ερωτηματολογίων Ελλάδας

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	197	16,7
	Excluded ^a	983	83,3
	Total	1180	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,887	170

Αξιοπιστία ερωτηματολογίων Κύπρου

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	73	43,5
	Excluded ^a	95	56,5
	Total	168	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,918	175

Έλεγχος κανονικότητας μεταβλητών

Tests of Normality

	Α10. Η μέτρηση της ικανοποίησης του φορολογούμενου πολίτη από την Φορολογική Διοίκηση, με βάση την δική σας εμπειρία, θεωρείτε ότι μπορεί να δώσει χρήσιμα συμπεράσματα που θα βοηθήσουν στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της; []	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic		
ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	Καθόλου	,269	11	,026	,844		
	Λίγο	,167	88	,000	,937		
	Αρκετά	,139	362	,000	,968		
	Πολύ	,138	382	,000	,964		
	Πάρα πολύ	,161	167	,000	,965		