



ΔΙΕΘΝΕΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ
'' ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ''

Διπλωματική εργασία

Η ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΩΣ ΜΕΣΟ ΣΤΗΝ
ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ

Τσάτας Ιωάννης

Α.Μ. : 468

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια : Βράνα Βασιλική

Σέρρες, 2023

**Η ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΩΣ ΜΕΣΟ ΣΤΗΝ
ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ
ΑΡΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ**

Περίληψη

Η Ελλάδα μέσα σε αυτό το συνεχώς μεταβαλλόμενο διεθνές οικονομικό περιβάλλον, με τα τελευταία χρόνια της κρίσης, των μνημονίων και της πανδημίας, προσπαθεί να εξορθολογήσει τα δημόσια οικονομικά της, δίνοντας έμφαση στην αύξηση των δημοσίων εσόδων με παράλληλες και στοχευμένες ενέργειες στη μείωση των φόρων και στον περιορισμό των δημοσίων δαπανών. Αρωγός σε αυτή την προσπάθεια είναι η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, η οποία έχει ως στόχο τη διασφάλιση των εσόδων του προϋπολογισμού του κράτους, και τη στήριξη των πολιτών και των επιχειρήσεων. Για το λόγο αυτό η Α.Α.Δ.Ε. βρίσκεται σε μια διαρκή προσπάθεια ανάπτυξης νέων ψηφιακών υπηρεσιών και τη βελτίωση υφισταμένων, που έχουν ως στόχο την οικειοθελή φορολογική συμμόρφωση, την καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και το κυριότερο, την αποτελεσματική είσπραξη των ληξιπρόθεσμων οφειλών. Με την εξέλιξη των πληροφοριακών συστημάτων αναπτύσσονται εργαλεία είσπραξης δημοσίων εσόδων όπως είναι, αυτά των αναγκαστικών μέτρων είσπραξης. Στην παρούσα εργασία περιγράφονται τα πληροφοριακά συστήματα που έχει αναπτύξει η Α.Α.Δ.Ε. για την αναγκαστική είσπραξη των εσόδων του Δημοσίου. Για την πληρότητα της έρευνας γίνεται αναφορά για τα έσοδα του Κράτους και την είσπραξή τους. Με τη χρήση του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα, συλλέξαμε πρωτογενή δεδομένα τα οποία αναλύσαμε μέσω του προγράμματος JASP κι έγινε προσπάθεια να αποτυπωθεί η αποτελεσματικότητα αυτών των συστημάτων μέσα από την παρουσίαση των ερευνητικών μεθόδων και το σχολιασμό των αποτελεσμάτων. Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων αυτών τεκμηριώθηκε ότι η χρήση και η διαλειτουργικότητα των αναπτυγμένων πληροφοριακών συστημάτων της Ανεξάρτητης Αρχής, συμβάλλουν θετικά στην αποτελεσματική συλλογή των εσόδων του Δημοσίου καθώς και η ανάγκη της περαιτέρω επέκτασης και βελτίωσής τους.

THE USE OF INFORMATION SYSTEMS AS A MEANS FOR THE OBLIGATORY COLLECTION OF PUBLIC REVENUE BY THE INDEPENDENT REVENUE AUTHORITY

Abstract

Greece, is trying to rationalize its public finances, emphasizing the increase of public revenues with parallel and targeted actions to reduce taxes and the limitation of public expenditure in this constantly changing international economic environment, in the last years of crisis, the memoranda and the pandemic. Assisting in this effort is the Independent Authority of Public Revenue, which aims to ensure the revenues of the state budget and support citizens and businesses. For this reason, I.A.P.R. is in a constant effort to develop new digital services and improve the existing ones, which aim at voluntary tax compliance, the fight against tax evasion and most importantly the effective collection of overdue debts. With the evolution of information systems, tools for public revenue collection are being developed as well as those of obligatory collection measures This thesis describes the information systems developed by I.A.P.R. for the obligatory collection of State revenues. Using the questionnaire used in the survey, we collected raw data that we analyzed through the JASP project and an attempt was made to capture the effectiveness of these systems through the presentation of research methods and the commentary on the results. The analysis of these results documented that the use and interoperability of the developed information systems of the Independent Authority contribute positively to the effective collection of public revenues and the need arises for their further expansion and improvement

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Abstract

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ

1.1 ΓΕΝΙΚΑ	1
1.1.2 Κράτος και θεσμικό Πλαίσιο Οικονομίας	2
1.1.3 Διαφύλαξη Οικονομικής Σταθερότητας και Ανάπτυξης	3
1.1.4. Αναδιανομή του Εισοδήματος	3
1.1.5 Τα Δημόσια Αγαθά	3
1.2 ΤΑ ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΣΟΔΑ	4
1.2.1 Φόροι	4
1.2.2 Δημόσιος Δανεισμός	5
1.3 Η ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΩΣ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ	6
1.4 ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΕΣΟΔΩΝ	7
1.5 ΦΟΡΕΙΣ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ	8
1.6 ΑΤΟΜΙΚΗ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΕΡΗΜΕΡΙΑΣ. ΧΡΟΝΟΣ ΛΗΨΗΣ ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ	8
1.7 ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΚΙΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΑΚΑΣΙΑΣ ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗΣ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ	9

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

2.1 ΓΕΝΙΚΑ	12
2.2 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ Α.Α.Δ.Ε.	13
2.3 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗΣ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ	14
2.3.1 Ηλεκτρονικές κατασχέσεις εις χείρας Πιστωτικών Ιδρυμάτων	14
2.3.2 Συστήματα Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών και Λογαριασμών πληρωμών (Σ.Μ.Τ.Λ.)	16
2.3.3 Ηλεκτρονικοί πλειστηριασμοί	17
2.3.4 Δημοσιοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών προς το Δημόσιο	18
2.3.5 Διαλειτουργικότητα των Πληροφοριακών Συστημάτων της Α.Α.Δ.Ε με τρίτους φορείς	19

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	20
3.2 ΕΠΙΛΟΓΗ ΜΕΘΟΔΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑΣ	21
3.3 ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ	22
3.4 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	22

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	
4.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ	23
4.2 ΕΠΑΓΩΓΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ	34
4.2.1 Έλεγχος αξιοπιστίας μέσω δείκτη εσωτερικής συνέπειας Cronbach's α	35
4.2.2 Έλεγχος ερευνητικών υποθέσεων	36
4.3 ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	
5.1 ΣΥΖΗΤΗΣΗ	56
5.2 ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ - ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ	56
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	58
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	62

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Φύλο	23
Πίνακας 2: Ηλικία	25
Πίνακας 3: Εκπαίδευση	24
Πίνακας 4: Έτη Προϋπηρεσίας	25
Πίνακας 5 : Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ	25
Πίνακας 6 : Η χρήση των ΠΣ συμβάλλει στην απλοποίηση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων	26
Πίνακας 7: Η χρήση των ΠΣ συμβάλλει στην επιτάχυνση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων	26
Πίνακας 8: Η χρήση των ΠΣ επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητας στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων	27
Πίνακας 9: Η χρήση των ΠΣ αναβαθμίζει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες	27
Πίνακας 10: Η χρήση των ΠΣ αναβαθμίζει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις	28
Πίνακας 11: Η χρήση των ΠΣ καθιστά αποδοτική την επιβολή των αναγκαστικών μέτρων για την είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων	28
Πίνακα 12: Τα ΠΣ στην Αναγκαστική Είσπραξη είναι εύκολα στη χρήση τους	28
Πίνακας 13: Τα ΠΣ στην Αναγκαστική Είσπραξη είναι αποτελεσματικά στη χρήση τους	29
Πίνακας 14: Η διαλειτουργικότητα (διασύνδεση) των ΠΣ της Α.Α.Δ.Ε με τρίτους φορείς (τράπεζες, κτηματολόγια, δημοτολόγια κ.α.), είναι σημαντική για την επίτευξη της αναγκαστικής είσπραξης	29
Πίνακας 15: Οι στοχευμένες ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης που επιτυγχάνονται μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών είναι αποτελεσματικές	30
Πίνακας 16 : Η χρήση των ΠΣ στην αναγκαστική είσπραξη, έχει ως αποτέλεσμα στην μείωση των εξόδων διοικητικής εκτέλεσης του Δημοσίου	30
Πίνακας 17 : Η χρήση των ΠΣ συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας των υπάλληλων της Α.Α.Δ.Ε	31
Πίνακας 18: Οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των Πληροφοριακών Συστημάτων Είσπραξης	31
Πίνακας 19: Η επιμόρφωση των υπάλληλων ως προς τη χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων είσπραξης, παρέχεται σε επαρκή βαθμό	32
Πίνακας 20: Τα Πληροφοριακά Συστήματα της Α.Α.Δ.Ε μπορούν να βελτιωθούν, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων	32
Πίνακας 21: Η υλικοτεχνική υποδομή, που απαιτείται για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης (υπολογιστές, κλπ.), παρέχεται σε επαρκή βαθμό	33
Πίνακας 22: Περιγραφική Στατιστική	33
Πίνακας 23: Περιγραφική Στατιστική	33
Πίνακας 24: Περιγραφική Στατιστική	34
Πίνακας 25: δείκτη εσωτερικής συνέπειας Cronbach's a	35
Πίνακας 26: δείκτη εσωτερικής συνέπειας Cronbach's a	35
Πίνακας 27: Στατιστικός Έλεγχος Ανεξαρτησίας	35
Πίνακας 28: Στατιστικός Έλεγχος Ανεξαρτησίας	36

Πίνακας 29: Στατιστικός Έλεγχος Ανεξαρτησίας	36
Πίνακας 30: Στατιστικός Έλεγχος Ανεξαρτησίας	37
Πίνακας 31: Στατιστικός Έλεγχος Ανεξαρτησίας	37
Πίνακας 32: Στατιστικός Έλεγχος Ανεξαρτησίας	38
Πίνακας 33: Συνάφειας Φύλο - Τα Πληροφοριακά Συστήματα στην αναγκαστική είσπραξη είναι εύκολα στη χρήση τους	39
Πίνακας 34: Στατιστικός Έλεγχος Ανεξαρτησίας χ^2 Φύλο - Τα Πληροφοριακά Συστήματα στην αναγκαστική είσπραξη είναι εύκολα στη χρήση τους	39
Πίνακας 35: Συνάφειας Φύλο - Τα Πληροφοριακά Συστήματα στην αναγκαστική είσπραξη είναι αποτελεσματικά στη χρήση τους	40
Πίνακας 36: Στατιστικός Έλεγχος Ανεξαρτησίας χ^2 Φύλο - Τα Πληροφοριακά Συστήματα στην αναγκαστική είσπραξη είναι αποτελεσματικά στη χρήση τους	40
Πίνακας 37: Συνάφειας Φύλο - Η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων συμβάλλει στην αύξηση της Παραγωγικότητας των υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε.	41
Πίνακας 38: Στατιστικός Έλεγχος Ανεξαρτησίας χ^2 Φύλο - Η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων συμβάλλει στην αύξηση της Παραγωγικότητας των υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε.	42
Πίνακας 39: Συνάφειας Φύλο - Οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ΠΣ είσπραξης	42
Πίνακας 40: Στατιστικός Έλεγχος Ανεξαρτησίας χ^2 Φύλο - Οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ΠΣ είσπραξης	43
Πίνακας 41: Συνάφειας Ηλικία - Η χρήση των Πληροφορικών Συστημάτων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε.	43
Πίνακας 42: Έλεγχος Ανεξαρτησίας Ηλικία - Η χρήση των Πληροφορικών Συστημάτων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε.	44
Πίνακας 43: Στατιστικός Έλεγχος Ανεξαρτησίας χ^2 Εκπαίδευση - Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ	44
Πίνακας 44: Συνάφειας Εκπαίδευση - Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ	45
Πίνακας 45: Στατιστικός Έλεγχος Ανεξαρτησίας χ^2 Εκπαίδευση - Οι στοχευμένες ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης που επιτυγχάνονται μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών είναι αποτελεσματικές	46
Πίνακας 46: Συνάφειας Εκπαίδευση - Οι στοχευμένες ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης που επιτυγχάνονται μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών είναι αποτελεσματικές	46
Πίνακας 47: Στατιστικός Έλεγχος Ανεξαρτησίας χ^2 Έτη Προϋπηρεσίας - Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ	47
Πίνακας 48: Συνάφειας Έτη Προϋπηρεσίας - Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ	47
Πίνακας 49: Στατιστικός Έλεγχος Ανεξαρτησίας χ^2 Έτη Προϋπηρεσίας - Η χρήση των ΠΣ επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητας στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων	48
Πίνακας 50: Συνάφειας Έτη Προϋπηρεσίας - Η χρήση των ΠΣ επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητας στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων	48
Πίνακας 51: Στατιστικός Έλεγχος Ανεξαρτησίας χ^2 Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ - Οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ΠΣ είσπραξης	49
Πίνακας 52: Συνάφειας Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ - Οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ΠΣ είσπραξης	50

Πίνακας 53: Στατιστικός Έλεγχος Ανεξαρτησίας χ^2 Τα ΠΣ στην Αναγκαστική Είσπραξη είναι εύκολα στη χρήση τους - Οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαραίτητες δεξιότητες για τον χειρισμό των ΠΣ είσπραξης	50
Πίνακας 54: Συνάφειας Τα ΠΣ στην Αναγκαστική Είσπραξη είναι εύκολα στη χρήση τους - Οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαραίτητες δεξιότητες για τον χειρισμό των ΠΣ είσπραξης	51
Πίνακας 55: Έλεγχος Ανεξαρτησίας Η χρήση των ΠΣ επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητας στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων. - Η διαλειτουργικότητα (διασύνδεση) των ΠΣ της Α.Α.Δ.Ε με τρίτους φορείς (τράπεζες, κτηματολόγια, δημοτολόγια κά), είναι σημαντική για την επίτευξη είσπραξης	52
Πίνακας 56: Συνάφειας Η χρήση των ΠΣ επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητας στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων. - Η διαλειτουργικότητα (διασύνδεση) των ΠΣ της Α.Α.Δ.Ε με τρίτους φορείς (τράπεζες, κτηματολόγια, δημοτολόγια κά), είναι σημαντική για την επίτευξη είσπραξης.	52

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1: Διάγραμμα Συχνοτήτων: Φύλο	23
Σχήμα 2: Διάγραμμα Συχνοτήτων: Ηλικία	24
Σχήμα 3: Διάγραμμα Συχνοτήτων: Έτη Προϋπηρεσίας	25
Σχήμα 4: Διάγραμμα Συχνοτήτων: Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ	26

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα δημόσια έσοδα για κάθε χώρα αποτελούν σημαντικό παράγοντα λειτουργίας της εφόσον καλύπτουν τις δαπάνες του δημοσίου και προσφέρουν ευημερία στους πολίτες της υπό την έννοια της δημόσιας υγείας, της δωρεάν εκπαίδευσης, επιδομάτων όπως και διαφόρων κοινωνικών παροχών.

Για να μπορέσει μια χώρα να παρέχει στους πολίτες της τα αγαθά των δικαιωμάτων τους, αφυπνίζεται η ανάγκη είσπραξης δημοσίων εσόδων που με τη βοήθεια των πληροφοριακών συστημάτων απλοποιείται η διαδικασία. Τα πληροφοριακά συστήματα εξελίσσονται συνεχώς βρίσκουν διαύλους επικοινωνίας μεταξύ τους και έτσι αυξάνουν την αποτελεσματικότητα ενώ μειώνουν το χρόνο επεξεργασίας και κατά συνέπεια τις δημόσιες δαπάνες.

Με την εξέλιξη των πληροφοριακών συστημάτων αναπτύσσονται εργαλεία είσπραξης δημοσίων εσόδων όπως και αυτά των αναγκαστικών μέτρων είσπραξης. Με ασφαλής τρόπους ολοκληρώνονται διαδικασίες οι οποίες επιτρέπουν την είσπραξη ακόμη και των οφειλετών που αδυνατούν ή αδιαφορούν στην αποπληρωμή των ληξιπρόθεσμων οφειλών τους.

Η παρούσα διπλωματική εργασία έχει σκοπό να διερευνήσει τη συμβολή και την αποτελεσματικότητα των Πληροφοριακών Συστημάτων της Α.Α.Δ.Ε. στην Αναγκαστική Είσπραξη των Εσόδων του Κράτους. Επιχειρείται μέσα από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, να περιγραφεί το θεσμικό πλαίσιο που απαιτείται για τη διαδικασία της διοικητικής εκτέλεσης και παρουσιάζονται οι ηλεκτρονικές μέθοδοι που έχουν υιοθετηθεί από την Ανεξάρτητη Αρχή για την αναγκαστική τους είσπραξη. Επιπλέον με την διεξαγωγή της έρευνας έγινε προσπάθεια να αποτυπωθεί η υφιστάμενη κατάσταση και να καταγραφεί ο βαθμός αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της χρήσης των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά του όρου έσοδα του Κράτους, του οργάνου που είναι αρμόδιο για την είσπραξή τους καθώς και η διαδικασία της αναγκαστικής είσπραξης.

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται αναφορά της έννοιας των πληροφοριακών συστημάτων και παρουσιάζονται και αναλύονται τα πληροφοριακά συστήματα που έχει υιοθετήσει η Ανεξάρτητη Αρχή στην αναγκαστική είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

Στο τρίτο κεφάλαιο περιγράφεται η μεθοδολογία της έρευνας: ο σκοπός και οι υποθέσεις της έρευνας, η επιλογή μεθόδου δειγματοληψίας, επιλογή του πληθυσμού και του δείγματος της έρευνας.

Τέλος, στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι ερευνητικές υποθέσεις τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την έρευνα, το σχολιασμό των αποτελεσμάτων και διατυπώνονται μελλοντικές προτάσεις μας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ

1.1 ΓΕΝΙΚΑ

Το κράτος αποτελεί μια συλλογική, ισχυρή οντότητα, επιδίωξη αυτής της οντότητας είναι η εκπλήρωση και η διατήρηση της οικονομικής σταθερότητας, της ευημερίας και μιας ομαλοποιημένης κοινωνίας (Λαζαρέτου και Αντωναρόπουλος, 2018). Η οικονομική διαχείριση που αναλαμβάνει το κράτος καθώς και η συμπεριφορά του προκύπτει από τις ενέργειες που επιλέγει ώστε να διεκπεραιώσει τις διαδικασίες αυτές καθώς και ο τρόπος, τα μέσα που επιλέγει να τις εκτελέσει. Η έννοια των δημόσιων οικονομικών είναι οι οικονομικές ενέργειες - συναλλαγές του κράτους.

Οι οικονομικές ενέργειες του κράτους είναι:

α) η παροχή ορισμένου θεσμικού πλαισίου, β) η εξασφάλιση οικονομικής σταθερότητας, γ) η αναδιανομή του εισοδήματος και δ) η παροχή και διανομή των δημόσιων αγαθών (Λαζαρέτου και Αντωναρόπουλος, 2018).

1.1.2 Κράτος και θεσμικό Πλαίσιο Οικονομίας

Οι οικονομικές συναλλαγές και οι δραστηριότητες των μελών μιας κοινωνίας τόσο απέναντι στο κράτος όσο και μεταξύ τους, εκδηλώνονται σε ορισμένο θεσμικό πλαίσιο, σύμφωνα με τους θεσμοθετημένους όρους συμπεριφοράς. Οι όροι αυτοί επιβάλλονται και διατηρούνται εξίσου από το κράτος ενώ πρέπει να κινείται εντός των κανόνων του θεσμικού πλαισίου, οι οποίοι είναι αρκετοί.

Η ταυτοποίηση της ιδιοκτησίας των μελών της κοινωνίας σε αγαθά και σε συντελεστές παραγωγής αποτελεί σημαντικό κανόνα, το οποίο εννοεί την αναγνώριση του δικαιώματος του ατόμου να έχει ιδιόκτητο σπίτι, όχημα, επιχείρηση κ.α., επομένως διατηρεί και το δικαίωμα να τα κάνει χρήση σύμφωνα με τη δική του κρίση. Επίσης σημαντικός κανόνας είναι ο προσδιορισμός νομίσματος, το οποίο αποτελεί το μέσο συναλλαγής. Στους θεσμικούς κανόνες προσδιορίζονται και οι συγκεκριμένες μονάδες βάρους, το ωράριο των δημοσίων υπηρεσιών, το ωράριο των εμπορικών καταστημάτων, κτλ.

Οι κανόνες συμπεριφοράς, στο σύνολό τους, αποτελούν το θεσμικό πλαίσιο της οικονομίας ενώ η τήρησή τους αποτελεί θεμέλιο για την ομαλή λειτουργία της οικονομίας. Σε περίπτωση παραβίασης των θεσμικών κανόνων επιβάλλονται κατά συνέπεια κυρώσεις από το κράτος.

Το θεσμικό πλαίσιο μπορεί να αλλάξει, αυτό θα έχει ως συνέπεια την αλλαγή των κανόνων συμπεριφοράς εφόσον το επιβάλλουν οι υπάρχουσες συνθήκες.

1.1.3 Διαφύλαξη Οικονομικής Σταθερότητας και Ανάπτυξης

Η οικονομία δεν είναι πάντα σταθερή ενώ χαρακτηρίζεται από τις κυμαινόμενες εξελίξεις αυτής σε περιόδους ανόδου και ύφεσης. Η οικονομική άνοδος αποτυπώνει την αύξηση της παραγωγής και κατά συνέπεια τη μείωση της ανεργίας. Ενώ, η περίοδος της ύφεσης αποτυπώνει τη μείωση της παραγωγής με αποτέλεσμα την αύξηση της ανεργίας. Οι συνεχείς αυξήσεις των αγαθών σε περίοδο πληθωρισμού, διαταράσσει την ισορροπία της οικονομίας.

Περίοδοι οικονομικής ύφεσης, πληθωρισμού ακόμη και ενός πολέμου διαταράσσεται η ισορροπία της οικονομίας με αποτέλεσμα το Κράτος να παίρνει μέτρα για σκοπούς σταθεροποίησης και βελτίωσης αυτής.

Για την ανάπτυξη της Οικονομίας είναι απαραίτητη η συμμετοχή στην εκτέλεση δημόσιων έργων, όπως οι εθνικές οδοί, τα λιμάνια, αντιπλημμυρικά έργα κ.α. Το κράτος συμβάλλει στην ανάπτυξη δημιουργώντας υποδομές οι οποίες σχετίζονται με άλλες δραστηριότητες, όπως παράδειγμα η αύξηση της γεωργικής παραγωγής με συνέπεια την αύξηση των εισοδημάτων των αγροτών.

1.1.4 Αναδιανομή του Εισοδήματος

Βασικό μειονέκτημα των σύγχρονων οικονομιών είναι η τάση να δημιουργούνται ανισότητες στη διανομή εισοδημάτων, έτσι κινδυνεύει η κοινωνική αρμονία. Για τη διατήρηση αυτής το κράτος λαμβάνει μέτρα αναδιανομής εισοδήματος όπως για παράδειγμα η καταβολή επιδομάτων σε ανέργους, η δωρεάν ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, η απαλλαγή φορολογίας των χαμηλών εισοδημάτων, η δωρεάν εκπαίδευση κτλ.

1.1.5 Τα Δημόσια Αγαθά

Προϋπόθεση για την κατάκτηση και χρήση των αγαθών είναι η καταβολή του αντιτίμου του. Γενικά, δημόσια αγαθά θεωρούνται οι εθνικές οδοί, οι φάροι στα λιμάνια, τα εθνικά ή κοινοτικά πάρκα, η δημόσια ασφάλεια, εθνική άμυνα, κ.λπ.

1.2 ΤΑ ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΣΟΔΑ

Ο δημόσιος τομέας είναι το βαρόμετρο στις σύγχρονες οικονομίες. Οι δημόσιες δαπάνες όπως και η φορολογία σε ποικίλες μορφές, αλληλοεπιδρούν στην ισορροπία της οικονομίας, μεταβάλλοντας τον διαμερισμό παραγωγικών συντελεστών σχετικά με τις δραστηριότητες. Οι περισσότεροι παραγωγικοί συντελεστές αφοσιώνονται στην παραγωγή προϊόντων, οι οποίοι ενισχύονται από το κράτος για πολλαπλούς λόγους, σε αντίθεση με την παραγωγή προϊόντων για τα οποία θέλει να μειώσει την κατανάλωση. Σχετικό παράδειγμα είναι οι δαπάνες που διαθέτει το δημόσιο σχετικά

με την πρόοδο του αγροτικού τομέα και των γεωργικών προϊόντων ενώ, ανασταλτικό χαρακτήρα έχει η μεγάλη φορολογία στα προϊόντα πολυτελείας εφόσον μειώνεται η ζήτησή τους και κατά συνέπεια η παραγωγή έχοντας ως αποτέλεσμα τη μεταβολή του εισοδηματικού επιπέδου. Όταν αυξάνονται οι δαπάνες ενώ η μειώνεται η φορολογία αυξάνεται η παραγωγή και τα συνέπεια τα έσοδα, αντίθετα όμως, όταν μειώνονται οι δαπάνες και αυξάνεται η φορολογία το αποτέλεσμα είναι το αντίθετο. Μεταβάλλεται το κεφάλαιο της οικονομίας καθώς μειώνονται οι επενδύσεις με αποτέλεσμα να βραδύνεται και η ανάπτυξη της οικονομίας, ενώ αντίθετα όταν διατίθεται το δημόσιο χρήμα σε παραγωγικά έργα αυξάνεται και η βάση της οικονομικής παραγωγικότητας και στη συνέχεια ο ρυθμός ανάπτυξης. Τα δημόσια έσοδα και τα δημόσια έξοδα ανήκουν στο πλαίσιο της δημόσιας οικονομίας.

Οι παράγοντες που καλύπτουν τις δημόσιες δαπάνες είναι τα δημόσια έσοδα. Τα δημόσια έσοδα καλύπτουν το ένα σκέλος του προϋπολογισμού του κράτους και βασικό μειονέκτημά τους είναι ότι δεν μπορούν να προσδιοριστούν με ακρίβεια, αλλά η εκτίμησή τους γίνεται κατά βάση με προβλέψεις (Γέροντας και Ψάλτης, 2016). Τα δημόσια έσοδα προέρχονται από τους φόρους, από δάνεια, από δασμούς, από διάφορα τέλη, από επιχειρηματικές δραστηριότητες και διάφορες άλλες μορφές εσόδων. Η βασικότερη πηγή εσόδων είναι οι φόροι οι οποίοι εμπίπτουν στις διατάξεις του Κώδικα Είσπραξης και που αποτελούν το αντικείμενο της παρούσας μελέτης όπως και ο δανεισμός τα οποία εξετάζονται παρακάτω.

1.2.1 Φόροι

Η υποχρέωση των πολιτών καταβολής χρηματικών ποσών προς το Δημόσιο είναι οι φόροι. Το ύψος του φόρου που υποχρεούται ο πολίτης να καταβάλει στο Δημόσιο, εξαρτάται από τη φορολογική του βάση και αντίστοιχα το συντελεστή. Το εισόδημα, τα περιουσιακά στοιχεία αλλά και οι δαπάνες τους φορολογικά υπόχρεου πολίτη πλαισιώνονται από την έννοια της φορολογικής βάσης. Με την έννοια συντελεστής φόρου εννοούμε το ποσό φόρου ανά μονάδα ο οποίος μεταφράζεται ως ποσοστό. Τα κριτήρια που χαρακτηρίζουν τους φόρους είναι ποικίλα. Ένα βασικό κριτήριο είναι η φορολογική βάση και μας βοηθάει να τους διακρίνουμε σε άμεσους και έμμεσους φόρους (Σ.Ε.Υ.Υ.Ο., 2008).

Άμεσος φόρος θεωρείται ο φόρος εισοδήματος, ο οποίος υπολογίζεται σύμφωνα με το εισόδημα του φορολογικά υπόχρεου προσώπου είτε αυτό είναι ένα φυσικό πρόσωπο, επιχείρηση, ΝΠΔΔ είτε οποιαδήποτε άλλη οντότητα εισοδηματικού χαρακτήρα. Ο φόρος ο οποίος εισπράττεται και ο οποίος προκύπτει από τα εισοδηματικά κριτήρια υποβάλλεται σε κάποιες απαλλαγές. Σε περιπτώσεις φόρου περιουσίας, μεταβίβασης από κληρονομιά ή ακόμα και από δωρεά εισπράττεται επί καθαρής αξίας. Αντίθετα, έμμεσος φόρος είναι ο φόρος δαπάνης, που είναι το

χρηματικό ποσό που καταβάλει ο αγοραστής κατά την αγορά προϊόντων με αποτέλεσμα την αύξηση της τιμής του αγαθού που αγοράζει όπως επίσης το ίδιο συμβαίνει και με τα εισαγόμενα προϊόντα όπου εκεί επιβάλλεται ο φόρος σε μορφή δασμών, σε προϊόντα πολυτελείας οι δασμοί είναι υψηλοί.

Κριτήριο διαχωρισμού φόρων αποτελεί και η αναλογικότητα ή μη του φόρου, έτσι διακρίνονται σε:

- 1) αναλογικούς
- 2) προοδευτικούς
- 3) αντίστροφα προοδευτικούς

Αναλογικός λέγεται ο φόρος που ο συντελεστής του παραμένει ο ίδιος ανεξάρτητα με το ύψος του εισοδήματος, είτε αυτό αυξάνεται είτε μειώνεται. Προοδευτικός λέγεται ο φόρος που ο συντελεστής τους αυξάνεται όταν αντίστοιχα αυξάνεται και η φορολογική βάση. Αντίθετα ο αντίστροφα προοδευτικός φόρος έχει χαρακτηριστικό του τη μείωση του φορολογικού συντελεστή όταν αυξάνεται η φορολογική βάση με αποτέλεσμα η αναλογία του εισοδήματος να είναι φθίνουσα σχετικά με το συνολικό φόρο. Ο αντίστροφα προοδευτικός φόρος δεν είναι συχνό φαινόμενο.

Μία ακόμη διάκριση είναι τα έσοδα του δημοσίου με τη στενή του όρου έννοια και με την ευρεία του όρου έννοια. Στη στενή του όρου έννοια εμπίπτουν οι διατάξεις του Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων και του νόμου περί Δημόσιου Λογιστικού, ενώ με την ευρεία του όρου έννοια εμπίπτουν τα έσοδα από τον εξωτερικό και εσωτερικό δανεισμό του Κράτους (Τομάρας, 2011).

1.2.2 Δημόσιος Δανεισμός

Μια σημαντική πηγή εσόδων για το Δημόσιο είναι ο δανεισμός. Για τον Δημόσιο τομέα δεν συνίσταται ο τακτικός δανεισμός καθώς οφείλει να εξοφλεί και να πληρώνει έντοκα τα δάνεια, όσο μεγαλύτερα τα δάνεια τόση και η ανάγκη για μεγαλύτερα έσοδα, απαραίτητα για την ισορροπία της οικονομίας.

Η περίπτωση εξωτερικού δανεισμού σημαίνει δανεισμός από χώρα του εξωτερικού ενώ αντίθετα όταν πρόκειται για δανεισμό από το εσωτερικό της χώρας τότε αυτό λέγεται εσωτερικό δάνειο. Το πλεονέκτημα της δανειζόμενης χώρας είναι ότι προβαίνει σε εισαγωγές αγαθών σύμφωνα με τις ανάγκες που έχει χώρα, κάτι που συχνά συμβάλλει στην οικονομική ανάπτυξη αφού με αυτά τα δάνεια, τα δάνεια εξωτερικού, εξοφλούνται οι εισαγωγές των κεφαλαιουχικών αγαθών με συνάλλαγμα, τη νομισματική μονάδα της εκάστοτε χώρας δανεισμού.

Το Δημόσιο συνάπτει και δάνεια εσωτερικού τα οποία χωρίζονται σε τρεις πηγές. Η Κεντρική Τράπεζα είναι μια από αυτές τις πηγές η οποία έχει το προνόμιο να

εκδίδει νέο χρήμα. Το ομολογιακό δάνειο αποτελεί επίσης μια πηγή κατά την οποία χρησιμοποιούνται οι αποταμιεύσεις των πολιτών, με αυτό τον δανεισμό το Δημόσιο αποκτά την αγοραστική δύναμη. Τέλος, το εμπορικό τραπεζικό σύστημα με το οποίο μπορεί να δανείζεται το Δημόσιο με ποικίλους τρόπους.

1.3 Η ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΩΣ ΑΡΜΟΔΙΟ ΟΡΓΑΝΟ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ

Αρμόδια είσπραξης δημοσίων εσόδων είναι η Φορολογική Διοίκηση και τα όργανα που ορίζονται με συγκεκριμένες διατάξεις για αυτούς τους σκοπούς ή ακόμα και συγκεκριμένων ταμείων που τους ανατέθηκε η είσπραξη συγκεκριμένων εσόδων. Οι αρμοδιότητες είσπραξης μεταβιβάζονται με απόφαση από τον Γενικό Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων, με την οποία απόφαση μεταφέρει τα καθήκοντα του. Με εξαίρεση κάποιων περιπτώσεων, με την αντίστοιχη ανάθεση, οι Τράπεζες, τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ) και γενικότερα δημόσιες αρχές μπορεί να αναλάβουν τον δύσκολο ρόλο είσπραξης δημοσίων εσόδων. Η διαδικασία και ο τρόπος είσπραξης ορίζεται με απόφαση του Υπουργού Οικονομικών.

Ειδικότερα, η αρμοδιότητα είσπραξης δημοσίων εσόδων ανήκει στη Φορολογική Διοίκηση με γνώμονα τον ισχύοντα Κώδικα, ωστόσο, είναι στην ευχέρεια του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) να αναθέσει την είσπραξη των εσόδων σε οργανισμούς όπως: α) Πιστοληπτικά ιδρύματα συμπεριλαμβανομένου των υποκαταστημάτων τους είτε αυτά εδρεύουν εντός της χώρας είτε σε κάποια χώρα της Ε.Ε. ή και σε κάποια τρίτη χώρα ή ακόμα και από το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείου. β) Ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος όπως ορίζονται στην περίπτωση β', παρ. 2, άρθρο 1 του ν. 4537/2018 (Α' 84), γ) εξουσιοδοτημένα, σύμφωνα με τον ελληνικό νόμο, γραφεία ταχυδρομικών επιταγών, δ) ιδρύματα πληρωμών, στοιχείο 4, άρθρ.. 4 του νόμου 4537/2018, ε) η Τράπεζα της Ελλάδος, στ) μια ορισμένη από την ελληνική νομοθεσία δημόσια υπηρεσία. Η διαδικασία, ο τρόπος είσπραξης αλλά και η απόδοση των ποσών προς το Δημόσιο καθορίζεται με απόφαση (Γέροντας και Ψάλτης, 2016).

Για να γίνει εφικτή η είσπραξη των δημοσίων εσόδων χρειάζεται ο νόμιμος τίτλος. Το εφαρμοστέο πεδίο του Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας (ν. 4174/2013), εξαιρουμένου των φόρων και των γενικότερων δημοσίων εσόδων, νόμιμο τίτλο συνιστούν: α) Τα έγγραφα, κατά των κείμενων διατάξεων, που προσδιορίζουν τον οφειλέτη, τη μορφή, τα ποσά και το αίτιο του χρέους. γ) Τα έγγραφα, δημόσια ή ιδιωτικά από τα οποία προκύπτει η ύπαρξη και το ύψος της οφειλής σύμφωνα με το άρθρ. 347 του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας.

Όταν καταχωρηθούν τα στοιχεία του νόμιμου τίτλου στα πρακτικά εσόδων τότε η Φορολογική Διοίκηση προχωράει στην είσπραξη μετά τη μεταβίβαση του

χρηματικού καταλόγου, ο οποίος περιέχει τα στοιχεία του οφειλέτη και των τυχόν εγγυητών, από την υπηρεσία που έλαβε το νόμιμο τίτλο ή καθαυτού με το νόμιμο τίτλο εφόσον βρίσκεται στην κατοχή της Φορολογικής Διοίκησης (Γέροντας και Ψάλτης, 2016).

1.4 ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΕΣΟΔΩΝ

Τα για οποιονδήποτε λόγο χρέη προς το Δημόσιο καταβάλλονται εφάπαξ ή σε δόσεις εφόσον το ορίζουν οι διατάξεις. Τα χρέη από συμβάσεις καταβάλλονται σε ορισμένες χρονικές προθεσμίες. Σε περίπτωση που ο υπόχρεος της οφειλής έχει περισσότερες οφειλές τότε πρέπει να υποδείξει την οφειλή η οποία είναι προς πίστωση, εάν όμως δεν υποδείξει την οφειλή τότε χωρίς τη δική του βούληση διενεργείται η πίστωση, αυτό σημαίνει διοικητικά ή αναγκαστικά μέτρα ή πραγματοποιείται αυτεπάγγελτος συμψηφισμός με συνέπεια την πίστωση της οφειλής από τη Φορολογική Διοίκηση. Όταν οι διατάξεις της παραπάνω παραγράφου δεν συμπίπτουν με αυτές του Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας (ν. 4174/2013), τότε αυτές οι διατάξεις υπερισχύουν, σχετικά με τα έσοδα που καλύπτονται από το πλαίσιο εφαρμογής με χρηματικές ποινές, κυρώσεις, δικαστικές δαπάνες και επιβληθέντα τέλη ποινικών ή Διοικητικών Δικαστηρίων όπου υπάρχει το περιθώριο καταβολής μηνιαίων δόσεων.

Η διοικητική εκτέλεση σύμφωνα με το διοικητικό δικονομικό δίκαιο προβλέπει την αναγκαστική είσπραξη δημοσίων εσόδων η οποία περιγράφεται στο νομοθέτημα του Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων, ΝΔ 356/1974 (ΦΕΚ Α' 5.4.1974) όπως κυρώθηκε από τον ν. 4978/2022 . Με τον ν. 4174/2013 από την 01.01.2014 μπαίνει σε εφαρμογή ο Κώδικας Φορολογικής Διαδικασίας. Ο Κώδικας Φορολογικής Διαδικασίας αναφέρει τη διαδικασία αναγκαστικής είσπραξης των φορολογικών εσόδων εκτός από ελάχιστες περιπτώσεις οι οποίες εφαρμόζονται ανεξάρτητα από τον Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων.

1.5 ΦΟΡΕΙΣ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ

Η είσπραξη των δημοσίων εσόδων ορίζεται στο άρθρ. 2, παρ. 1 του Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων, εξαιρούνται τα εισπραττόμενα έσοδα σύμφωνα με το ν. 4174/2013, για τα οποία αρμόδια είσπραξης είναι η Φορολογική Διοίκηση όπως και τα άλλα όργανα που ορίστηκαν για την είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

Από την 01.01.2017 η Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων και με εφαρμογή του ν. 4389/2016 παραχώρησε την είσπραξη των Δημοσίων εσόδων στην Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.).

Η ονομασία της υπηρεσίας η Α.Α.Δ.Ε. δηλώνει την ανεξαρτησία της, την αυτοτέλεια σε διοικητικό και οικονομικό επίπεδο καθώς δεν ελέγχεται ή δεν βρίσκεται

υπό την εποπτεία άλλων κρατικών φορέων ή διοικητικών αρχών αλλά ούτε των κυβερνητικών οργάνων. Ως επικεφαλής της Α.Α.Δ.Ε. ορίζεται ο Διοικητής με θητεία τεσσάρων ετών και αρμοδιότητες με πλήρη έλεγχο στον φοροελεγκτικό και φοροεισπρακτικό μηχανισμό του κράτους, καθώς η αρχή έχει αναλάβει εξ' ολοκλήρου την είσπραξη φορολογικών εσόδων. Στις αρμοδιότητες του Διοικητή είναι και η μεταβίβαση αρμοδιοτήτων με δικαίωμα κατ' εντολή υπογραφής.

Ο Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ) αποτελεί επίσης ένα όργανο είσπραξης δημοσίων εσόδων μέσω των Κέντρων Είσπραξης Ασφαλιστικών Εισφορών (ΚΕΑΟ) τα οποία τοποθετήθηκαν στον ΕΦΚΑ με ίδρυση τους σύμφωνα με το ν. 4172/2013 άρθρ. 101 και το ν. 4387/2016. Τα Κέντρα Είσπραξης Ασφαλιστικών Εισφορών αναλαμβάνουν την είσπραξη ληξιπροθέσμων ασφαλιστικών εισφορών από τα πρώην ταμεία ασφάλισης ΙΚΑ -ΕΤΑΜ, ΟΑΕΕ, ΟΓΑ, ΕΤΑΑ κ.α. όπως και εκτελούν αναγκαστικά μέτρα είσπραξης σύμφωνα με τον Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων.

Επίσης, οι ΟΤΑ αναλαμβάνουν την είσπραξη οφειλών ως προς τους Δήμους ενώ έχουν και τη δική τους Υπηρεσία είσπραξης που συστήνεται από διορισμένους υπαλλήλους με καθήκοντα εισπράκτορα σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 48 παρ. 1, 54 παρ. 1 και 58 παρ. 1 του ΒΔ 17/5-15/6/1959 ενώ σύμφωνα με το άρθρ. 23 ν. 2539/1997 κοινή υπηρεσία είσπραξης έχουν οι όμοροι Δήμοι κατόπιν συμβάσεων διαδημοτικής συνεργασίας (άρθρο 222 ΔΚΚ). Ο ν. 3274/2004 προβλέπει ότι οι Δήμοι με πληθυσμό άνω των 5000 κατοίκων υποχρεούνται από την 01.01.2005 να συστήνουν και να λειτουργούν μια κοινή ταμειακή υπηρεσία (άρθρ. 166 ΔΚΚ).

1.6 ΑΤΟΜΙΚΗ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΕΡΗΜΕΡΙΑΣ - ΧΡΟΝΟΣ ΛΗΨΗΣ ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΩΝ ΜΕΤΡΩΝ

Κατά το άρθρο 5 του ν. 4174/2013 για να εκτελεστούν τα αναγκαστικά μέτρα θα πρέπει να περάσουν τριάντα μέρες από την όχληση στον οφειλέτη, υπόχρεο ή τρίτου προσώπου, όπου αναφέρεται:
Ονοματεπώνυμο ή επωνυμία του υπόχρεου, ο Α.Φ.Μ., η ημερομηνία έκδοσης της επιστολής όπως και την ανάλυση και τον τρόπο εξόφλησης του χρέους, π.χ. τη χρονολογία εγγραφής του χρέους, τις σχετικές προθεσμίες πληρωμής, το δοσολόγιο, το είδος και το ύψος της οφειλής, την εντολή και τον τρόπο πληρωμής και αναφορά σχετικά με τις εκπρόθεσμες πληρωμές, τους τόκους και γενικά τις προσαυξήσεις και την ενημέρωση σχετικά με την εξόφληση στην οποία υποχρεούται ο οφειλέτης κατά την οποία μετά από τριάντα μέρες από την ειδοποίηση, η Φορολογική Διοίκηση είναι σε θέση αναγκαστικής εκτέλεσης είσπραξης των αναφερόμενων στην ειδοποίηση ποσών. Στην περίπτωση που ο υπόχρεος ρυθμίσει τις οφειλές του εντός των τριάντα ημερών δεν λαμβάνονται τα μέτρα που αναφέρονται παραπάνω (Γέροντας και Ψάλτης, 2016).

1.7 ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΚΙΝΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΑΚΑΣΙΑΣ ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗΣ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ

Για να υπάρξει ο νόμιμος τίτλος είσπραξης ώστε να πραγματοποιηθεί η αναγκαστική είσπραξη των δημοσίων εσόδων, προϋπόθεση είναι να υφίσταται εκκαθαρισμένη και ληξιπρόθεσμη δημόσια αξίωση η οποία όμως προηγουμένως έχει βεβαιωθεί από την αρμόδια υπηρεσία για την οποία όμως δεν θα έχει γίνει υπαγωγή ρύθμισης. Σύμφωνα με τον Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων και εκτελεστών τίτλων κατά Κ.Φ.Δ. θα πρέπει αρχικά να έχει γίνει η διάκριση αυτών των νόμιμων τίτλων.

Μετά την όχληση προς τον οφειλέτη και εφόσον παρέλθει το διάστημα των τριάντα ημερών το οποίο ενημερώνει τον υπόχρεο για την προθεσμία του σχετικά με την ρύθμιση ή την εξόφληση των οφειλών του τότε, η αρμόδια υπηρεσία λαμβάνει μέτρα για την αναγκαστική είσπραξη της οφειλής ως προς το συμφέρον του Δημοσίου, σύμφωνα με το άρθρο 9 του Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων. Όταν ολοκληρωθεί η παραπάνω διαδικασία η αρμόδια αρχή που έχει αναλάβει την αναγκαστική είσπραξη λαμβάνει τα παρακάτω μέτρα:

- α) την κατάσχεση κινητών εις χείρας του οφειλέτη όπως προβλέπεται στα άρθρα 10 - 18 και συμπληρωματικά στο άρθρο 89 του Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων και πιο συγκεκριμένα κατά το άρθρο 10.
- β) την κατάσχεση κινητών ή απαιτήσεων εις χείρας τρίτων όπως προβλέπεται στα άρθρα 30 - 34 του Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων
- γ) την κατάσχεση ακινήτων όπως προβλέπεται στο άρθρο 35 του Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων.

Για την διασφάλιση της είσπραξης της οφειλής και με απόφαση του Υπουργού Οικονομικών, μπορεί να ανατεθεί η έρευνα εντοπισμού περιουσιακών στοιχείων των οφειλετών και των εγγυητών σε δικηγόρους, δικηγορικές εταιρείες ή ακόμα και κοινοπραξίες. Αντίστοιχη απόφαση καθορίζει την ανάθεση της ειδικής διαδικασίας, η οποία απόφαση διευκρινίζει τον τρόπο με τον οποίο θα λάβει την αμοιβή του ο ανάδοχος αλλά ακόμα και το ύψος αυτής το οποίο μπορεί να είναι σε αναλογία με το αποτέλεσμα της ερευνητικής διαδικασίας ή ακόμα και της είσπραξης.

Σκοπός είναι η είσπραξη των οφειλών, για το λόγο αυτό και με αποφάσεις του ΣΤΕ, θα πρέπει η Φορολογική Διοίκηση σύμφωνα με το άρθρο 39 του Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων, να λάβει το ορθότερο μέτρο για την επίτευξη της αποπληρωμής του χρέους και να μην λάβει μέτρα τα οποία δεν είναι απαραίτητα και για την αναγκαστική είσπραξη.

Όταν η κατάσχεση της μικρής κινητής περιουσίας δεν θα εξισορροπήσει την οφειλή στη Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία και εφόσον ο οφειλέτης έχει πειστεί να

ρυθμίσει τις οφειλές του, τότε η αρμόδια Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία προσπαθώντας να οργανώσει τη διαδικασία της αναγκαστικής είσπραξης διευκρινίζει τα παρακάτω:

α) Τα αναγκαστικά μέτρα για την είσπραξη της οφειλής οφείλουν να είναι αμερόληπτα σε αντιστοιχία με τα αξιοκρατικά κριτήρια ως προς το είδος και την παλαιότητα της οφειλής και κυρίως ως προς τον οφειλέτη.

β) Τα αναγκαστικά μέτρα θα πρέπει να αποσκοπούν στην αποπληρωμή της οφειλής και όχι στην διακοπή ή ακόμα και την αναστολή της παραγραφής.

γ) Το κόστος των αναγκαστικών μέτρων είσπραξης ως προς τον οφειλέτη θα πρέπει να είναι το μικρότερο δυνατό και κατ' επέκταση για το Δημόσιο. Θα πρέπει δηλαδή να προτιμηθεί η κατάσχεση εις χείρας τρίτου η οποία δεν έχει έξοδα ενώ έχει αποτέλεσμα παρά η κατάσχεση ακινήτου η οποία επιβαρύνει τον υπόχρεο της οφειλής με τις δαπάνες εκτέλεσης.

δ) Τα αναγκαστικά μέτρα που πρέπει να επιλεγθούν κατ' εφαρμογή του κανόνα αναλογικότητας θα πρέπει για παράδειγμα: 1) κατάσχεση εις χείρας τρίτων για μικρές οφειλές, 2) σε περίπτωση περισσότερων του ενός ακινήτου, θα πρέπει να κατασχεθεί αυτό που είναι χωρίς βάρη ενώ η αξία του θα πρέπει να είναι μεγαλύτερη της οφειλής ωστόσο όμως όχι πολλαπλάσια από αυτή, 3) όταν πρόκειται για ακίνητα τα οποία μισθώνονται τότε ορίζεται η κατάσχεση αυτών και σε περίπτωση που η οφειλή είναι μεγαλύτερη τότε πραγματοποιείται κατάσχεση και σε αυτά και τέλος 4) σε περιπτώσεις οφειλετών οι οποίοι είναι επιτηδευματίες, τότε πραγματοποιούνται κατασχέσεις σε χέρια τρίτων όπως των πελατών τους.

Εκτός από τα αναγκαστικά μέτρα είσπραξης, η υπηρεσία που έχει αναλάβει την είσπραξη μπορεί να προβεί και σε άλλα μέτρα ώστε να καταφέρει την είσπραξη των οφειλών δηλαδή: 1) Ασφαλιστικά που συνεπάγεται η καταχώρηση για προσημείωση υποθήκης ή υποθήκη και το ενέχυρο. 2) Διοικητικά που συνεπάγεται για παράδειγμα η μη έκδοση φορολογικής ενημερότητας, η αναστολή λειτουργίας της επιχείρησης ή ακόμα και η δημοσιοποίηση του ονόματος του μεγαλοφειλέτη στη σελίδα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων όπως προβλέπεται στο νόμο 3943/2011, άρθρο 9 και ΠΟΛ 1158/2017. 3) Δικαστικά μέτρα που συνεπάγεται η άσκηση ποινικής δίωξης καθώς δεν πραγματοποιείται η καταβολή των οφειλών στο Δημόσιο, όπως αυτό προβλέπεται στο νόμο 1882/1990, άρθρο 25.

Τόκοι και χρηματική ποινή εκπρόθεσμης καταβολής

Οι τόκοι και η επιβολή χρηματικής ποινής μη έγκαιρης εξόφλησης χρέους επιβαρύνουν τον οφειλέτη σύμφωνα με το νόμο 4987/2022 και τις διατάξεις του άρθρου 53 του Κ.Φ.Δ. στην εκάστοτε ισχύουσα έκδοσή του. Σε περίπτωση που οι οφειλές δεν εμπίπτουν στο πλαίσιο των παραπάνω διατάξεων τότε η χρονική

περίοδος από τους δύο μήνες, που είναι και η διορία καταβολής, αυξάνεται στους έξι μήνες. Σε περίπτωση οφειλών που προέρχονται από πρόστιμα δεν επιβάλλεται χρηματική ποινή λόγω εκπρόθεσμης πληρωμής.

Όταν οριστικοποιηθεί η οφειλή και ο υπόχρεος καταβάλει τα χρήματα της οφειλής του τότε μειώνει την οφειλή του με την εξής σειρά:

- 1) έξοδα είσπραξης
- 2) τόκοι
- 3) χρηματική ποινή
- 4) το ποσό της αρχικής οφειλής.

Ο υπολογισμός των τόκων και των χρηματικών ποινών προκύπτουν και από τον υπολογισμό των εσόδων προς όφελος των Ο.Τ.Α., των ειδικών ταμείων και κατά περίπτωση σε Ν.Π.Δ.Δ. τα οποία εισπράττονται από την Φορολογική Διοίκηση.

Ο υπόχρεος της οφειλής έχει το δικαίωμα να ζητήσει την απαλλαγή της ληξιπρόθεσμης οφειλής στο Δημόσιο αλλά και προς τρίτους, δηλαδή τους τόκους και τη χρηματική ποινή λόγω μη έγκαιρης καταβολής μόνο όταν διέπετε από ανωτέρα βία, ωστόσο δεν προβλέπεται διαγραφή όταν δεν έχουν καταβληθεί οι φόροι, προ αιτήματος διαγραφής.

Τα έξοδα της διοικητικής εκτέλεσης, όπως τα έξοδα για τη διενέργεια επιδόσεων των δικαστικών επιμελητών, για την αναγκαστική κατάσχεση ακινήτου, κινητού ή εις χείρας τρίτου, για τις αμοιβές των μαρτύρων και πραγματογνώμων, για την επίσπευση προγραμμάτων πλειστηριασμού, καταβάλλονται από το Δημόσιο κι έπειτα το Δημόσιο το βεβαιώνει για να τα εισπράξει από τον οφειλέτη (Φιλίππου, 2014).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

2.1 ΓΕΝΙΚΑ

Ως πληροφοριακά συστήματα νοούνται τα συστήματα που επεξεργάζονται πληροφορίες, δηλ. η συλλογή, η μεταφορά, η μετατροπή, η αποθήκευση και η μεταβίβαση. Τα λειτουργικά συστήματα πληροφοριών που χρησιμοποιούνται είναι συνήθως κοινωνικο-τεχνικά συστήματα που περιλαμβάνουν εξαρτήματα (υποσυστήματα) ανθρώπου και μηχανής ως φορείς εργασιών που εξαρτώνται το ένα από το άλλο, αλληλοσυνδέονται και/ή αλληλοεπιδρούν. Δεδομένου ότι οι επιχειρησιακές διαδικασίες απαιτούν συντονισμό μεταξύ των διαχειριστών εργασιών που μοιράζονται την εργασία, η επικοινωνία (ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ συστημάτων ή στοιχείων συστήματος) είναι μια ουσιαστική πτυχή, γι' αυτό ο όρος πληροφοριακό σύστημα κατανοείται ως συνώνυμο του συστήματος πληροφοριών και επικοινωνίας. Τα πληροφοριακά συστήματα είναι ως επί το πλείστον ανοιχτά επειδή αλληλοεπιδρούν με το περιβάλλον τους, δυναμικά επειδή μέρη του πληροφοριακού συστήματος μπορούν να αλλάξουν ως αποτέλεσμα αυτών των αλληλεπιδράσεων και πολύπλοκα επειδή αποτελούνται από μεγάλο αριθμό στοιχείων και σχετίζονται με διάφορους τρόπους (Δρόσος, κ.ά, 2015).

Ο στόχος που επιδιώκεται με την ανάπτυξη και χρήση πληροφοριακών συστημάτων συνίσταται στην αποτελεσματική υποστήριξη της εκπλήρωσης καθηκόντων μέσω κατάλληλης πληροφορικής-τεχνικής χαρτογράφησης και (μερικής) αυτοματοποίησης ορισμένων διαδικασιών. Αυτό συνδέεται στενά με την αποτελεσματική ικανοποίηση της ζήτησης πληροφοριών (διαχείριση πληροφοριών).

Σε αυτό το πλαίσιο, τα πληροφοριακά συστήματα μπορούν να δομηθούν και να ταξινομηθούν από δύο κύριες προοπτικές: οριζόντια ως προς την υπό εξέταση λειτουργική περιοχή και κάθετα ως προς τον τύπο των υποστηριζόμενων εργασιών. Τα συστήματα διαχείρισης και διάθεσης χρησιμοποιούνται για την ποσοτική και βασισμένη στην αξία χαρτογράφηση και επεξεργασία διαδικασιών. Με βάση αυτό, τα συστήματα σχεδιασμού και ελέγχου υποστηρίζουν τη διαχείριση μέσω κατάλληλων αναλυτικών λειτουργιών με στόχο την υποστήριξη αποφάσεων.

Ένα σύστημα εφαρμογής είναι το λογισμικό που χρησιμοποιείται σε ένα πληροφοριακό σύστημα για μια συγκεκριμένη εργασία. Η βάση ή αναπόσπαστο μέρος των αντίστοιχων λειτουργικών συστημάτων εφαρμογής είναι τα Συστήματα Βάσεων Δεδομένων. (Cordella & Iannacci, 2011).

Τα πληροφοριακά συστήματα περιλαμβάνουν τις οργανωτικές και τεχνικές βάσεις καθώς και τους ανθρώπους που εργάζονται σε αυτές με στόχο την

αντιστοίχιση της προσφοράς και της ζήτησης πληροφοριών. Το πληροφοριακό σύστημα αποτελεί μέρος του συνολικού λειτουργικού συστήματος επικοινωνίας. Υπάρχουν διάφορες αφετηρίες για την εκπλήρωση της παραπάνω αποστολής, αφενός με τα επιμέρους βήματα της διαδικασίας πληροφόρησης και αφετέρου με τους φορείς πληροφοριών. Τα πληροφοριακά συστήματα μπορούν να συστηματοποιηθούν σύμφωνα με διάφορα κριτήρια και τις απαιτήσεις. Το κριτήριο του βαθμού ολοκλήρωσης του πληροφοριακού συστήματος σε ένα σύστημα διαχείρισης υψηλότερου επιπέδου οδηγεί σε διάκριση μεταξύ συστημάτων γενικής αναφοράς και πληροφοριών και ειδικών συστημάτων πληροφοριών διαχείρισης. Ως εκ τούτου ονομάζονται επίσης συστήματα πληροφορικής διαχείρισης με τη βοήθεια υπολογιστή.

Τα συστήματα αυτά όπως και το σύνολο των επίσημων διαδικασιών πληροφοριών, δηλαδή το δίκτυο όλων των συστηματικά διατεταγμένων και ρυθμιζόμενων εσωτερικών και εξωτερικών σχέσεων πληροφοριών, καθώς και τεχνικές και οργανωτικές εγκαταστάσεις για την προμήθεια πληροφοριών, την αποθήκευση πληροφοριών, την επεξεργασία και τη μετάδοση πληροφοριών, στο βαθμό που εξυπηρετούν τον σκοπό της εκπλήρωσης καθηκόντων πληροφόρησης στην εταιρεία. Κατά κανόνα, τα πληροφοριακά συστήματα υποβοηθούνται από υπολογιστή. (Freeman & Hasnaoui, 2010)

Τα πληροφοριακά συστήματα εκτελούν τις ακόλουθες λειτουργίες:

- η συστηματική, συγκεντρωμένη και αποτελεσματική προμήθεια, προετοιμασία ή επεξεργασία και στοχευμένη μετάδοση πληροφοριών ως εισροή για τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων προκειμένου να διασφαλιστεί ο στοχοθετημένος έλεγχος. Με τον τρόπο αυτό, η βελτίωση του επιπέδου πληροφόρησης και λήψης αποφάσεων και η έγκαιρη παροχή στις αρχές με πληροφορίες σχετικές με τις αποφάσεις πρέπει να γίνεται με οικονομικά αιτιολογημένο τρόπο.

- Διενέργεια συγκρίσεων στόχου/πραγματικών για τον εντοπισμό αποκλίσεων ή την αποσαφήνιση προβλημάτων. Τα πληροφοριακά συστήματα σχετίζονται συχνά με τις βασικές λειτουργίες και ταξινομούνται αντίστοιχα. Οι πληροφορίες που παρέχονται από το σύστημα πληροφοριών θα πρέπει να είναι σχετικές, υψηλής ποιότητας, ενημερωμένες, ουσιαστικές, περιγραφικές, κατανοητές, αξιόπιστες και ακριβείς.

Σύστημα ανθρώπου-υπολογιστή (κοινωνικοτεχνικό σύστημα) που αποτελείται από ανθρώπινα και τεχνικά στοιχεία. Το καθήκον ενός πληροφοριακού συστήματος είναι η βέλτιστη παροχή πληροφοριών με έναν λογικό τρόπο. Τα πληροφοριακά συστήματα παρέχουν στους χρήστες όλες τις πληροφορίες που χρειάζονται για την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Τα συστήματα εφαρμογών αποτελούν μέρος των πληροφοριακών συστημάτων με τη βοήθεια υπολογιστή.

Το πληροφοριακό σύστημα περιγράφει ένα συστηματικά διατεταγμένο δίκτυο πληροφοριακών σχέσεων που δημιουργείται μεταξύ ανθρώπων (χρηστών), μηχανών

επεξεργασίας πληροφοριών, δεδομένων και μεθόδων προκειμένου να ικανοποιηθούν οι ανάγκες πληροφοριών.

Το πληροφοριακό σύστημα αντιπροσωπεύει το σύνολο όλων των συστηματικών εσωτερικών και εξωτερικών συνδέσεων πληροφοριών καθώς και τις τεχνικές και οργανωτικές τους εγκαταστάσεις για προμήθεια και επεξεργασία πληροφοριών. Το καθήκον του πληροφοριακού συστήματος είναι να παρέχει στους υπεύθυνους τη δυνατότητα λήψης αποφάσεων. (Oliveira et al., 2015), (Ziemba & Oblak, 2014).

2.2 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ Α.Α.Δ.Ε.

Για την ορθή λειτουργία των εισπράξεων δημοσίων εσόδων απαιτείται και η ορθή χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων των αρμόδιων δημόσιων υπηρεσιών που έχουν οριστεί για την είσπραξη των δημοσίων εσόδων καθώς και των αρμόδιων υπαλλήλων. Τα Πληροφοριακά Συστήματα που διευκολύνουν τη λειτουργία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων είναι το TAXIS και το TAXISNET.

Το Υπουργείο Οικονομικών παρέδωσε στην Α.Α.Δ.Ε. το πληροφοριακό σύστημα TAXIS στην προσπάθεια αυτοματοποίησης και διαχείρισης σύνθετων πληροφοριών, σχετικά με την φορολογία και του ελέγχου αυτής. Το TAXIS αποτελεί το θεμέλιο για όλες τις επόμενες εφαρμογές του ελληνικού δημόσιου τομέα γι' αυτό και επικοινωνεί με τρίτους φορείς είτε αυτοί είναι δημόσιοι ή ιδιωτικοί. (Terpsiadou & Economides, 2009).

Το TAXISNET από την άλλη είναι ένα πληροφοριακό σύστημα το οποίο εξυπηρετεί και βοηθάει στη διεκπεραίωση των διαδικασιών των πολιτών σχετικά με τις φορολογικές τους υποθέσεις π.χ. έκδοση φορολογικών δηλώσεων, εκκαθαριστικών, διαφόρων φορολογικών πιστοποιητικών κ.α. Το TAXISNET δίνει τη δυνατότητα ενημέρωσης της φορολογικής-αστικής κατάστασης του χρήστη (Παρασκευάς, 2015).

2.3 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗΣ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ

2.3.1 Ηλεκτρονικές κατασχέσεις εις χείρας Πιστωτικών Ιδρυμάτων

Η Φορολογική Διοίκηση χρησιμοποιεί ευρέως την κατάσχεση εις χείρας τρίτου εφόσον για την αναγκαστική είσπραξη δημοσίων εσόδων αποτελεί το αποδοτικότερο μέτρο κάτι το οποίο προκύπτει και από τις Εκθέσεις Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων το οποίο, συγκριτικά με τα υπόλοιπα αναγκαστικά μέτρα είσπραξης την περίοδο του 2021 η συχνότητά της παρουσιάστηκε σε ποσοστό 90,9% (Έκθεση

Απολογισμού Α.Α.Δ.Ε., 2021).

Στα άρθρα 30-34 του Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων καθορίζεται η διαδικασία κατάσχεσης εις χείρας τρίτου και θεωρείται διοικητική διαδικασία εφόσον η κινητή περιουσία του οφειλέτη προς το Δημόσιο βρίσκεται σε χέρια τρίτου. Με την εκτέλεση της κατάσχεσης αμέσως εμπλέκονται το Δημόσιο που εκδίδει την κατάσχεση, ο τρίτος ο οποίος έχει στην κατοχή του το αντικείμενο κατάσχεσης και τέλος ο οφειλέτης δηλαδή ο υπόχρεος προς το Δημόσιο. Για την εκτέλεση αυτή, είναι απαραίτητη η γνωστοποίηση της εντολής κατάσχεσης με την σύμπραξη δικαστικού επιμελητή ή και με το αρμόδιο όργανο της Δημόσιας Οικονομικής Υπηρεσίας εφόσον δεν αποσταλεί ηλεκτρονικά (Φιλίππου, 2014).

Δεν απαιτείται η γνωστοποίηση της κατάσχεσης στον οφειλέτη αλλά ούτε θεωρείται αντισυνταγματική όπως προσδιορίζεται στην απόφαση με αριθμό 2080/2014 του ΣΤΕ, καθώς σε αντίθετη περίπτωση ο υπόχρεος θα ενεργήσει με τρόπο αντίθετο των προσδοκιών της Δημόσιας Αρχής εισπράττοντας τα χρήματα από το πιστωτικό ίδρυμα με αποτέλεσμα να μη μπορεί να ολοκληρωθεί η διοικητική εκτέλεση που όρισε της κατάσχεση.

Στην προκειμένη περίπτωση, η κατάσχεση συνεπάγεται με εκχώρηση χρημάτων προς το Δημόσιο ενώ ο οφειλέτης έχει το δικαίωμα υποβολής αρνητικής δήλωσης. Ο οφειλέτης υποχρεούται να πάρει θέση για την οφειλή του αλλά και το κατασχεθέν αντικείμενο, με γραπτή δήλωση της οποίας η κοινοποίηση γίνεται προς τον Προϊστάμενο της αρμόδιας Δημόσιας Οικονομικής Υπηρεσία με τη συμβολή δικαστικού επιμελητή, με διορία οχτώ ημέρες από την κοινοποίηση της κατάσχεσης. (Γνωμοδότηση Νομικού Συμβουλίου του Κράτους 254/2016).

Για το αναγκαστικό μέτρο κατάσχεσης εις χείρας τρίτου τηρείται πρωτόκολλο διαδικασίας όπως ορίζεται στον Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων ωστόσο συμπληρωματικά και με ειδικές διατάξεις οι οποίες στα άρθρα 30Α και 30Β του Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων θεσμοθετήθηκε η εκτέλεσης της κατάσχεσης με τη μορφή της ηλεκτρονικής διαδικασίας.

Στο άρθρο 30Α το οποίο προστέθηκε με το ν. 3842/2010, άρθρο 67 κατά το οποίο η κατάσχεση επιδίδεται στο πιστωτικό ίδρυμα το οποίο σύμφωνα με τη σειρά της εκτέλεσης του μέτρου πρέπει να ενημερώσει σε διάστημα οχτώ εργάσιμων ημερών από την επίδοση του κατασχετηρίου, ενώ θα πρέπει να το συνοδεύει και με αποδεικτικό έγγραφο σχετικά με την κίνηση του λογαριασμού τραπέζης των πέντε τελευταίων ημερών από την γνωστοποίηση της κατάσχεσης ενώ η απόδοση των χρημάτων προς το Δημόσιο πραγματοποιείται εντός δέκα ημερών μετά την δήλωση. (ΠΟΛ. 1109/2014).

Στο άρθρο 30Β το οποίο προστέθηκε με το ν. 4170/2013, άρθρο 66 προσδιορίζεται η κατάσχεση εις χείρας τρίτων με ηλεκτρονικά μέσα. Στην

ηλεκτρονική κατάσχεση η κοινοποίηση της κατάσχεσης όπως και η δήλωση από πλευράς του πιστωτικού ιδρύματος διενεργούνται σε ηλεκτρονική μορφή, της οποίας η διαδικασία καθορίζεται στην ΠΟΛ.1257/2013. Η κατάσχεση με ηλεκτρονική διαδικασία θεμελιώνεται με τα πληροφοριακά συστήματα της Α.Α.Δ.Ε., τη συμβολή της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων σε συνεργασία με τα Τραπεζικά Συστήματα Πληροφοριών ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε και με τα Διατραπεζικά Συστήματα Α.Ε./ΔΙΑΣ Α.Ε.

Η ημερομηνία και η χρονική στιγμή με την οποία βεβαιώνεται η παραλαβή της εντολής κατάσχεσης προσδιορίζεται και ως ο χρόνος κοινοποίησης της κατάσχεσης ενώ πάλι ηλεκτρονικά μεταβιβάζεται με διορία οχτώ ημερών. Όταν το πιστωτικό ίδρυμα βεβαιώσει στο Δημόσιο τα χρηματικά ποσά τότε αυτά θεωρούνται κατασχεθέντα και μεταβιβάζονται στο Δημόσιο με τη συνδρομή του Διατραπεζικού Συστήματος ΔΙΑΣ με διορία δέκα ημερών.

Η ηλεκτρονική κατάσχεση αποτελεί υποχρέωση των οργάνων της Φορολογικής Διοίκησης ενώ σε περιπτώσεις που διέπονται από ανωτέρα βία εκτελείται η έγγραφη διαδικασία. Το αναγκαστικό μέτρο της ηλεκτρονικής κατάσχεσης συντελεί στην άμεση είσπραξη των οφειλών με εφόσον μειώνεται ο χρόνος που απαιτείται για τη διαδικασία ενώ ταυτόχρονα μειώνονται οι δαπάνες της εκτέλεσης και για το Δημόσια αλλά και για τον οφειλέτη.

2.3.2 Συστήματα Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών και Λογαριασμών πληρωμών (Σ.Μ.Τ.Λ.)

Τα Συστήματα Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών και Λογαριασμών πληρωμών του εκάστοτε τραπεζικού ιδρύματος, αποσκοπούν στην εύκολη μεταβίβαση πληροφοριών μεταξύ των εμπλεκόμενων υπηρεσιών και της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων όπως αυτό ορίζεται στο άρθρο 62 του ν. 4170/2013 όπως τροποποιήθηκε στο άρθρο 71 του ν. 4446/2016 στην ισχύουσα έκδοση του.

Ο τρόπος διαδικασίας των Σ.Μ.Τ.Λ. προσδιορίζονται στις ΠΟΛ. 1258/2013, ΠΟΛ. 1131/2014, ΠΟΛ. 1202/2015 και Α. 1055/2019 κατά τις οποίες τα Σ.Μ.Τ.Λ. αποτελούν τα ηλεκτρονικά συστήματα τα οποία επιτρέπουν στους χρήστες να καταχωρούν και να μεταβιβάζουν ηλεκτρονικές αιτήσεις σχετικά με την παροχή πληροφοριών αλλά και για τα στοιχεία από το εκάστοτε τραπεζικό ίδρυμα. Η ειδική δικτυακή εφαρμογή της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων είναι αυτή που ολοκληρώνει την εκτέλεση των παραπάνω αναφερόμενων ενεργειών.

Τα αιτήματα που καταχωρούνται ταξινομούνται σε τρεις κατηγορίες, αρχικά στην επιβεβαίωση ύπαρξης λογαριασμών, κατά δεύτερον τις συναλλαγές αυτών των λογαριασμών και τέλος την μεταβίβαση πληροφοριών των δανειακών προϊόντων, ενώ

στη συνέχεια τα αποτελέσματα αυτών μεταβιβάζονται μέσω των Σ.Μ.Τ.Λ. μέχρι τις 12 μ.μ. της επόμενης μέρας της υποβολής.

2.3.3 Ηλεκτρονικοί πλειστηριασμοί

Το μέτρο του αναγκαστικού πλειστηριασμού των κινητών και ακίνητων περιουσιακών στοιχείων προσδιορίζονται στα άρθρα 19-29 και στα άρθρα 40-47 αντίστοιχα του Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων είναι μια από τις φάσεις της εκτέλεσης κατά την οποία κατάσχονται τα περιουσιακά στοιχεία του οφειλέτη με σκοπό να ρευστοποιηθούν ώστε να εξοφληθεί η οφειλή προς το Δημόσιο.

Μια σύντομη περιγραφή της διαδικασίας και της μεθόδου αυτού του μέτρου αναγκαστικής είσπραξης θα βοηθήσει στην αποσαφήνιση της λογικής του αναγκαστικού πλειστηριασμού. Συγκεκριμένα, όταν οι αρμόδιοι υπάλληλοι της Φορολογικής Διοίκησης συγκεντρώσουν τα απαραίτητα στοιχεία τα οποία ολοκληρώνουν το φορολογικό προφίλ του υπόχρεου της οφειλής στο οποίο συμπεριλαμβάνονται το ύψος και το είδος της οφειλής, η φορολογική συμπεριφορά αυτού, η οικονομική του εικόνα και τέλος τα συνδεδεμένα με αυτόν πρόσωπα ξεκινάει η έρευνα ταυτοποίησης περιουσιακών στοιχείων όπως έρευνα στα Κτηματολόγια καθώς και έρευνα για δηλώσεις κληρονομιάς, μισθωτήρια και κατά συνέπεια δηλώσεις περιουσιακής κατάστασης. Σε περίπτωση που προσδιοριστεί ότι ο οφειλέτης έχει στην κατοχή του περιουσία είτε αυτή είναι κινητή είτε ακίνητη και εφόσον υπάρχει η ενημερότητα σχετικά με την αποπληρωμή της οφειλής τότε ο Προϊστάμενος της Δημόσιας Οικονομικής Υπηρεσίας εκδίδει από την πλατφόρμα του TAXIS την παραγγελία κατάσχεσης η οποία για την επίδοσή της απαιτεί δικαστικό επιμελητή ή τον αρμόδιο υπάλληλο της Δημόσιας Οικονομικής Υπηρεσίας.

Όπως ορίζεται στα άρθρα 10-18 και 35-40 του Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων αντίστοιχα, το διορισμένο πρόσωπο μαζί με έναν μάρτυρα μεταβαίνει στο σημείο όπου θα πραγματοποιεί την κατάσχεση και συντάσσει την γραπτή έκθεση κατάσχεσης η οποία στην περίπτωση κατάσχεσης κινητής περιουσίας επιδίδεται στον οφειλέτη ενώ στην περίπτωση ακίνητης περιουσίας επιδίδεται στον αρμόδιο του Ειρηνοδικείου ή στο Υποθηκοφυλακείο ή και στο Κτηματολόγιο δηλαδή στις αρμόδιες υπηρεσίες στον τόπο όπου πραγματοποιείται και βρίσκεται το κατασχεθέν αντικείμενο. Με αυτό το μέτρο απαγορεύεται η ελεύθερη διάθεση από πλευράς του οφειλέτη που ενεργοποιείται από την ημέρα της κοινοποίησης της κατασχετήριας έκθεσης. (Φιλίππου, 2014).

Όταν βεβαιωθεί η κατάσχεση και παράλληλα δεν διευθετηθούν οι ληξιπρόθεσμες οφειλές από τον οφειλέτη ενώ δεν έχει προβεί και σε τμηματική καταβολή τότε με το αξίωμα που του δίνεται ο Προϊστάμενος της Δημόσιας Οικονομικής Υπηρεσίας ή του Ελεγκτικού Κέντρου επισπεύδει τον αναγκαστικό

πλειστηριασμό που σημαίνει η έκδοση προγράμματος πλειστηριασμού λαμβάνοντας υπόψιν και τηρώντας τις νόμιμες προθεσμίες.

Οι πλειστηριασμοί κινητών και ακίνητων περιουσιακών στοιχείων με ηλεκτρονικά μέσα απλοποίησε τη διαδικασία όπως θεσπίστηκε στο ν. 4512/2018. Από την 01.05.2018, ΠΟΛ. 1017/2018, οι πλειστηριασμοί πραγματοποιούνται μόνο ηλεκτρονικά από τον διορισμένο υπάλληλο με τη βοήθεια από τα ηλεκτρονικά συστήματα πλειστηριασμού (ΗΛ.ΣΥ.ΠΛΕΙΣ) αλλά και μέσω της πλατφόρμας (www.eauction.gr), την οποία διαχειρίζεται εξ ολοκλήρου ο αρμόδιος Συμβολαιογραφικός Σύλλογος του τόπου που βρίσκεται το κατασχεθέν αντικείμενο. Για να διενεργηθεί ένας πλειστηριασμός με ηλεκτρονικά μέσα θα πρέπει να λάβουν μέρος οι εν δυνάμει αγοραστές - πλειοδότες οι οποίοι όμως για να λάβουν μέρος στη διαδικασία αυτή ελέγχονται και πιστοποιούνται όπως προβλέπει ο νόμος από τα ηλεκτρονικά συστήματα πλειστηριασμών. Με τους ηλεκτρονικούς πλειστηριασμούς καταργείται ο πλέον πεπαλαιωμένος τρόπος με τη μορφή της τοιχοκόλλησης και δημοσίευσης σε έντυπα μέσα. Με αυτό τον τρόπο μειώνονται οι δαπάνες από πλευράς δημοσίου ενώ αντίθετα πλέον ολοκληρώνεται η διαδικασία με πρωτοβουλία του δικαστικού επιμελητή περί δημοσίευσης του πλειστηριασμού στην ιστοσελίδα δημοσίευσης πλειστηριασμών του Δελτίου Δικαστικών Δημοσιεύσεων του Τομέα Ασφάλισης Νομικών του Ενιαίου Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (www.deltiotnomik.gr),

Οι ηλεκτρονικές δημοσιεύσεις των προγραμμάτων περί πλειστηριασμών τις οποίες αναλαμβάνει να αναρτήσει στην ιστοσελίδα της η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων σχετικά με πλειστηριασμούς συνολικών ληξιπροθέσμων οφειλών άνω των τριακοσίων χιλιάδων ευρώ θεσπίζεται με το ν. 4110/2010 και της σχετικής ΠΟΛ. 1210/2014.

2.3.4 Δημοσιοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών προς το Δημόσιο

Η ηλεκτρονική δημοσιοποίηση των ληξιπρόθεσμων οφειλών, όταν είναι περισσότερες από 150.000,00 ευρώ στο οποίο ποσό προσαυξάνονται οι εκπρόθεσμες πληρωμές και όλες οι νόμιμες επιβαρύνσεις, όπως και η αποπληρωμή τους παρουσιάζει καθυστέρηση για το μεγαλύτερο διάστημα της διάρκειας ενός έτους, στην ιστοσελίδα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων οριοθετήθηκε από τις διατάξεις του άρθρου 9, ν. 3943/2011 και των ΠΟΛ. 1185/2011 και ΠΟΛ. 1271/2015.

Τα στοιχεία που δημοσιοποιούνται και αναρτούνται από την Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων αντλούνται από την ενημερωμένη βάση δεδομένων του TAXIS. Τα στοιχεία και οι πληροφορίες που αναρτώνται διέπονται από την με αριθμό 6/21-10-2017 γνωμοδότηση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και δεν αντιτίθενται στα δικαιώματα

των ατόμων περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.

2.3.5 Διαλειτουργικότητα των Πληροφοριακών Συστημάτων της Α.Α.Δ.Ε με τρίτους φορείς

Μία από τις κύριες εργασίες που εκτελούν οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε. κατά τη διαδικασία λήψης αναγκαστικών μέτρων, αποτελεί η έρευνα, η οποία περιλαμβάνει τη συλλογή και επεξεργασία πληροφοριών σχετικά με τα περιουσιακά στοιχεία του οφειλέτη, τη συνυποχρέωση, τη συνυπευθυνότητα και τις απαιτήσεις έναντι τρίτων. Το Πληροφοριακό Σύστημα TAXIS αντλεί στοιχεία από το Πληροφοριακό Σύστημα Οχημάτων του Υπουργείου Μεταφορών, που επιτρέπει την παροχή στοιχείων σχετικά με τα οχήματα που έχουν στην κατοχή τους οι οφειλέτες.

Σημαντική είναι η διασύνδεση με το Εθνικό Κτηματολόγιο, η οποία αποτελεί ένα ισχυρό εργαλείο στα χέρια των υπαλλήλων της Ανεξάρτητης Αρχής, όπου επιτρέπει τον εντοπισμό της ακίνητης περιουσίας και των εμπράγματων δικαιωμάτων των φορολογουμένων με χρέη.

Μία ακόμη διασύνδεση των ΠΣ της Φορολογικής Διοίκησης με το Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.Μ.Η), επιτρέπει την παροχή πληροφοριών για την κατάσταση κάθε επιχείρησης σε πραγματικό χρόνο.

Τέλος σημαντική είναι και η διασύνδεση με το Μητρώο πολιτών του Υπουργείου Εσωτερικών και των ληξιαρχείων των Δήμων της χώρας. Μέσω της διασύνδεσης αυτής η φορολογική αρχή ενημερώνεται για τις τυχόν μεταβολές που επέρχονται στην οικογενειακή κατάσταση των φορολογούμενων πολιτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Με την παρούσα έρευνα επιδιώκεται να διερευνηθεί σε ποιο βαθμό η χρήση των πληροφοριακών συστημάτων της Α.Α.Δ.Ε., επιτυγχάνουν την αποτελεσματική είσπραξη των εσόδων του Δημοσίου.

Με τη διατύπωση του θέματος οδηγούμαστε στις εξής ερευνητικές υποθέσεις:

- Η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων συμβάλλει στην απλοποίηση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων.
- Η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητας στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων.
- Τα Πληροφοριακά Συστήματα στην Αναγκαστική Είσπραξη είναι εύκολα στη χρήση τους.
- Η διαλειτουργικότητα (διασύνδεση) των Πληροφοριακών Συστημάτων της Α.Α.Δ.Ε με τρίτους φορείς (τράπεζες, κτηματολόγια, δημοτολόγια κ.α), είναι σημαντική για την επίτευξη της αναγκαστικής είσπραξης.
- Η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας των υπάλληλων της Α.Α.Δ.Ε.
- Οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των Πληροφοριακών Συστημάτων είσπραξης.
- Οι στοχευμένες ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης που επιτυγχάνονται μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών είναι αποτελεσματικές.
- Ποιοι επιμέρους δημογραφικοί παράγοντες (φύλο, ηλικία, εκπαιδευτικό επίπεδο, έτη προϋπηρεσίας και επίπεδο γνώσης Η/Υ) μπορεί να σχετίζονται με τις απόψεις των ερωτώμενων.

3.2 ΕΠΙΛΟΓΗ ΜΕΘΟΔΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑΣ

Στις σημερινές έρευνες τις περισσότερες φορές χρησιμοποιούνται μετρήσεις αντιπροσωπευτικές του πληθυσμού. Έτσι καταλήγουμε στη λήψη αντιπροσωπευτικού δείγματος, που εάν επιλεγεί σωστά, θα μπορέσει να βγάλει ασφαλή αποτελέσματα για το σύνολο του πληθυσμού (Χαλικιάς, κά, 2015).

Στην συγκεκριμένη έρευνα συλλέχθηκαν και χρησιμοποιήθηκαν πρωτογενή

δεδομένα, η οποία στηρίχθηκε σε ποσοτικά στοιχεία. Η συλλογή των ποσοτικών στοιχείων έγινε με την χρήση ερωτηματολογίου κλειστού τύπου και διεξήχθη τους μήνες Σεπτέμβριο και Οκτώβριο του έτους 2022. Το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε με το πρόγραμμα Goggle Forms, χρησιμοποιώντας την πενταβάθμια κλίμακα Likert, με απαντήσεις 1=Διαφωνώ Απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Ούτε Συμφωνώ/Ούτε Διαφωνώ, 4=Συμφωνώ και 5=Συμφωνώ Απόλυτα και οι ερωτήσεις ήταν με την μορφή καταφατικών προτάσεων. Οι ερωτήσεις στηρίχθηκαν στο ερωτηματολόγιο της Παπαστάμου (2020) κι αφού δημιουργήθηκε μια ομάδα εστίασης 5 ατόμων στο χώρο εργασίας από έμπειρους συναδέλφους που υπηρετούν στα τμήματα δικαστικού και εσόδων, οι οποίοι σχολίασαν τις ερωτήσεις, τις τροποποίησαν, κατέληξαν στις συγκεκριμένες του ερωτηματολογίου. Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει 21 ερωτήσεις και χωρίζεται σε 5 ενότητες. Η πρώτη ενότητα περιλαμβάνει 3 ερωτήσεις που αφορούν δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος του πληθυσμού, η δεύτερη περιλαμβάνει 2 ερωτήσεις που αφορούν λοιπά στοιχεία των ατόμων που ρωτήθηκαν, η τρίτη, τέταρτη και πέμπτη ενότητα του ερωτηματολογίου περιέχει 16 ερωτήσεις όπου αποτυπώνονται οι απόψεις των ερωτώμενων για την αποτελεσματικότητα των πληροφοριακών συστημάτων στην αναγκαστική είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

<<Οι δειγματοληπτικές έρευνες βασίζονται σε δεδομένα που καταγράφονται για ένα υποσύνολο του πληθυσμού, το δείγμα (sample) και έχουν ως στόχο την εξαγωγή συμπερασμάτων που αφορούν άγνωστες παραμέτρους του πληθυσμού. Τόσο η χρήση, όσο και η θεματολογία τους, είναι ευρύτατη. Οι μέθοδοι δειγματοληψίας χωρίζονται σε μεθόδους πιθανότητας (probability sampling) και μεθόδους μη-πιθανότητας (non-probability sampling)>> (Παπαγεωργίου, 2015).

Για την έρευνα επιλέχθηκε η δειγματοληψία με μη πιθανά δείγματα. Συγκεκριμένα, χρησιμοποιήθηκε η δειγματοληψία ευχέρειας, η οποία έδωσε τη δυνατότητα να συλλεγεί το δείγμα σε γρήγορο χρονικό διάστημα χωρίς κόστος και σε πληθυσμό που ήταν διαθέσιμος τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή. Το δείγμα της ερευνητικής εργασίας αποτελέσαν 120 άτομα (N=120) από τις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.) της χώρας. Ρωτήθηκαν υπάλληλοι των Δ.Ο.Υ. της Κεντρικής και Ανατολικής Μακεδονίας. Συγκεκριμένα υπάλληλοι των Οικονομικών Υπηρεσιών Σερρών, Δράμας Καβάλας, που υπηρετούν στα τμήματα Δικαστικό και Εσόδων, οι οποίοι ασχολούνται αποκλειστικά με την αναγκαστική είσπραξη των χρεών, τα οποία δεν έχουν εξοφληθεί ή τακτοποιηθεί με νόμιμο τρόπο. Οι συγκεκριμένοι υπάλληλοι των Δ.Ο.Υ., διαθέτουν την απαιτούμενη εμπειρία και γνωρίζουν τις διαδικασίες που ακολουθούνται στα πλαίσια άσκησης των καθηκόντων τους και χρησιμοποιούν τα Πληροφοριακά Συστήματα. Έτσι, η άποψή τους κρίθηκε ότι θα οδηγήσει σε ασφαλή και ολοκληρωμένα συμπεράσματα στην έρευνα.

3.3 ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Πριν σταλεί το ερωτηματολόγιο στους υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε., πραγματοποιήθηκε πιλοτική έρευνα σε 10 άτομα, με σκοπό να διαπιστωθεί στο κατά πόσο υπάρχει ευκολία κατανόησης του και να εντοπιστούν πιθανόν λάθη. Αφού έγιναν οι απαραίτητες διορθώσεις, οριστικοποιήθηκε και στάλθηκε. Οι συμμετέχοντες παρέλαβαν το ερωτηματολόγιο σε ψηφιακή μορφή μέσω του συνδέσμου https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc2OIHANT3Y13SZ8pOMbql5Bnlmtl47WCZfGxyokZYetac2GA/viewform?usp=sf_link , αλλά και σε έντυπη μορφή.

3.4 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν από τα ερωτηματολόγια, κωδικοποιήθηκαν με το στατιστικό πρόγραμμα JASP (version 0.16.2) και πραγματοποιήθηκε ανάλυση των αποτελεσμάτων.

Η ανάλυση έγινε με την Περιγραφική και Επαγωγική Στατιστική. Με την Περιγραφική Στατιστική περιγράφονται και αναλύονται πίνακες συχνοτήτων και διαγράμματα. Στην Επαγωγική Στατιστική περιγράφονται και αναλύονται πίνακες συνάφειας και γίνονται τεστ ανεξαρτησίας και συνάφειας μεταξύ διαφόρων μεταβλητών τύπου Ordinal, Likert και Scale. Επίσης διενεργήθηκε έλεγχος αξιοπιστίας μέσω του δείκτη εσωτερικής συνέπειας Cronbach's α .

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ

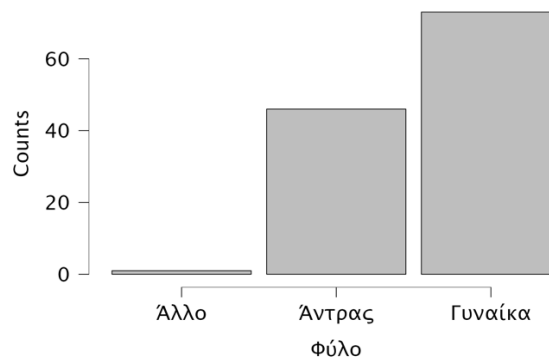
Η πρώτη ενότητα του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικές με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος του πληθυσμού του οποίου μελετάτε.

- **Φύλο:** Αρχικά οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να δηλώσουν το φύλο τους. Όπως προκύπτει από τις απαντήσεις που δόθηκαν, από τα 120 άτομα, τα 46 ήταν άντρες το οποίο αντιστοιχεί στο 38,34% του δείγματος, 73 άτομα ήταν γυναίκες δηλ. το 60,83% και ένα άτομο δήλωσε φύλο άλλο το οποίο σε ποσοστό αντιστοιχεί σε 0,83.

Πίνακας 1: Φύλο

Φύλο	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Άλλο	1	0.833	0.833	0.833
Άντρας	46	38.333	38.333	39.167
Γυναίκα	73	60.833	60.833	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

Σχήμα 1: Διάγραμμα Συχνοτήτων

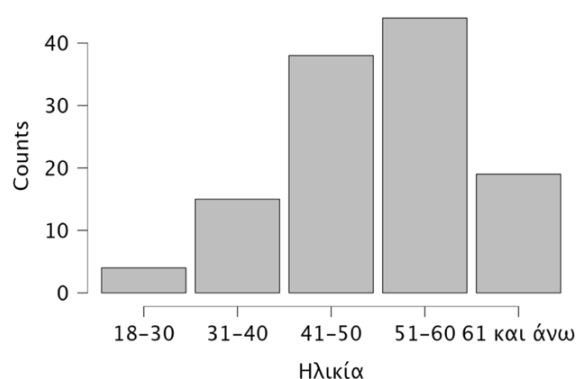


- **Ηλικία:** Οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να δηλώσουν την ηλικία τους. Έτσι σύμφωνα με τις απαντήσεις τους, στην ηλικιακή ομάδα 18-30 ανήκουν 4 άτομα και αντιπροσωπεύουν το 3,33% του δείγματος, στην ομάδα 31-40, 15 άτομα και αντιπροσωπεύουν το 12,50%, στην ηλικιακή ομάδα 41-50, 38 άτομα δηλαδή το 31,67% του δείγματος, στην ηλικιακή ομάδα 51-60, 44 άτομα και ποσοστό 36,67% και τέλος άνω των 61 ετών ανήκουν 19 άτομα με ποσοστό συμμετοχής στο δείγμα 15,83%.

Πίνακας 2: Ηλικία.

Ηλικία	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
18-30	4	3.333	3.333	3.333
31-40	15	12.500	12.500	15.833
41-50	38	31.667	31.667	47.500
51-60	44	36.667	36.667	84.167
61 και άνω	19	15.833	15.833	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

Σχήμα 2: Διάγραμμα Συχνοτήτων



- **Εκπαιδευτικό επίπεδο:** Στην επόμενη ερώτηση σχετικά με το εκπαιδευτικό επίπεδο, παρατηρείται ότι ένα μεγάλο ποσοστό του δείγματος είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης σε ποσοστό 42,50%, ήτοι 51 άτομα. Ακολουθούν οι κάτοχοι μεταπτυχιακού το 33,34%, ήτοι 40 άτομα, 28 άτομα είναι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης δηλαδή το 23,34%, ενώ μόνο ένα άτομο είναι κάτοχος διδακτορικού δε ποσοστό 0,83%.

Πίνακας 3: Εκπαίδευση

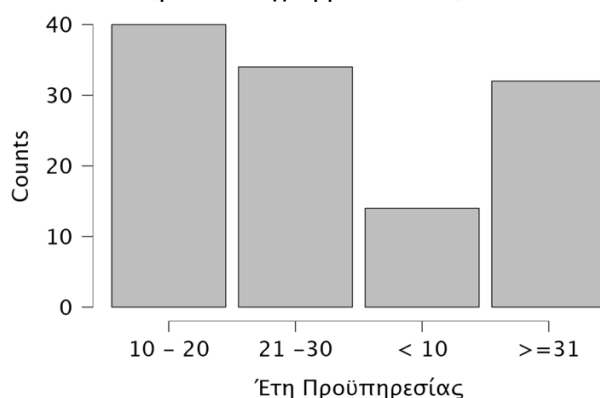
Εκπαίδευση	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
A.E.I./T.E.I	51	42.500	42.500	42.500
ΔΕ	28	23.333	23.333	65.833
Διδακτορικό	1	0.833	0.833	66.667
Μεταπτυχιακό	40	33.333	33.333	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

- **Έτη Προϋπηρεσίας:** Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος έχει προϋπηρεσία στον κλάδο από 10 έως 20 χρόνια, ποσοστό 33,33%, 21-30 χρόνια προϋπηρεσίας έχουν 34 άτομα, δηλαδή το 28,34%, 10 νέοι υπάλληλοι με λιγότερο από 10 χρόνια στην Α.Α.Δ.Ε. με ποσοστό 11,67%, ενώ από το δείγμα προέκυψε ότι υπάλληλοι με προϋπηρεσία 31 χρόνια και πάνω είναι 32 και αντιστοιχούν στο 26,66% του συνολικού δείγματος.

Πίνακας 4: Έτη Προϋπηρεσίας

Έτη Προϋπηρεσίας	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
10 - 20	40	33.333	33.333	33.333
21 -30	34	28.333	28.333	61.667
< 10	14	11.667	11.667	73.333
>=31	32	26.667	26.667	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

Σχήμα 3: Διάγραμμα Συχνοτήτων

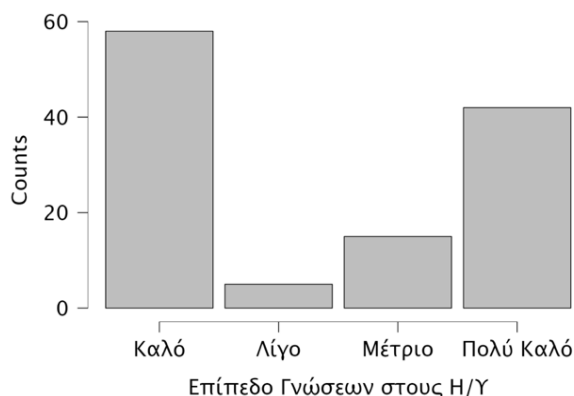


- **Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ:** Στην επόμενη ερώτηση οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να δηλώσουν το επίπεδο γνώσεων τους στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Από το ερωτηματολόγιο προέκυψε ότι το 48,33% δηλαδή 58 άτομα έχουν καλή γνώση στους Η/Υ, το 35,00% πολύ καλό επίπεδο γνώσης ήτοι 42 άτομα, λίγη γνώση 5 άτομα που ανήκουν στο 4,17% του δείγματος και μέτρια γνώση 15 άτομα, το 12,50%.

Πίνακας 5 :Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ

Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Λίγο	5	4.167	4.167	4.167
Μέτριο	15	12.500	12.500	16.667
Καλό	58	48.333	48.333	65.000
Πολύ Καλό	42	35.000	35.000	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

Σχήμα 4: Διάγραμμα Συχνοτήτων



- Στην επόμενη ερώτηση κλήθηκαν οι ερωτώμενοι να απαντήσουν στο κατά πόσο << Η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων συμβάλλει στην απλοποίηση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων>>. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι 65,83% (79 άτομα) συμφωνεί ότι η χρήση των ΠΣ βοηθάει στην απλοποίηση της είσπραξης, το 30,00% (36 άτομα) συμφωνεί απόλυτα με την άποψη, ενώ το 4,17 (5άτομα) ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί.

Πίνακας 6 :Η χρήση των ΠΣ συμβάλλει στην απλοποίηση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων

C1	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ούτε Συμφωνώ/Ούτε Διαφωνώ	5	4.167	4.167	4.167
Συμφωνώ	79	65.833	65.833	70.000
Συμφωνώ Απόλυτα	36	30.000	30.000	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

- Στη συνέχεια η ερώτηση που τους τέθηκε αφορά την άποψή τους στην πρόταση << Η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων συμβάλλει στην επιτάχυνση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων>>. Το δείγμα έδειξε ότι το 61,67% (74 άτομα) συμφωνούν, το 30,00% (36 άτομα) συμφωνούν απόλυτα, το 7,00% (9 άτομα) δήλωσε ότι ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί, ενώ το 0,83% διαφωνεί.

Πίνακας 7:Η χρήση των ΠΣ συμβάλλει στην επιτάχυνση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων

C2	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ	1	0.833	0.833	0.833
Ούτε Συμφωνώ/Ούτε Διαφωνώ	9	7.500	7.500	8.333
Συμφωνώ	74	61.667	61.667	70.000
Συμφωνώ Απόλυτα	36	30.000	30.000	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

- Στην επόμενη ερώτηση << Η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητας στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων>>, όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα το 61,67% (74 άτομα) συμφωνούν, το 30,00%, (36 άτομα) συμφωνούν απόλυτα, 9 άτομα δηλαδή το 7,50% ούτε συμφωνούν, ούτε διαφωνούν, ενώ μόλις 1 άτομα το 0,83% του δείγματος διαφωνεί.

Πίνακας 8: Η χρήση των ΠΣ επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητας στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων

C3	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ	1	0.833	0.833	0.833
Ούτε Συμφωνώ/Ούτε Διαφωνώ	9	7.500	7.500	8.333
Συμφωνώ	74	61.667	61.667	70.000
Συμφωνώ Απόλυτα	36	30.000	30.000	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

- Η τέταρτη ερώτηση του Γ' κεφαλαίου του ερωτηματολογίου <<Η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων αναβαθμίζει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες>> έδειξε ότι το 61,67%, δηλαδή 74 άτομα συμφωνούν με αυτή την άποψη, το 33,33% δηλαδή 40 άτομα συμφωνούν απολύτως, το 4,16% δηλαδή 5 άτομα ούτε συμφωνούν, ούτε διαφωνούν, ενώ το 0,83% δηλαδή 1 άτομο διαφωνεί.

Πίνακας 9: Η χρήση των ΠΣ αναβαθμίζει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες

C4	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ	1	0.833	0.833	0.833
Ούτε Συμφωνώ/Ούτε Διαφωνώ	5	4.167	4.167	5.000
Συμφωνώ	74	61.667	61.667	66.667
Συμφωνώ Απόλυτα	40	33.333	33.333	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

- Στην επόμενη ερώτηση ρωτήθηκε η άποψη τους στην πρόταση << Η χρήση των ΠΣ αναβαθμίζει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις>>. Όπως προκύπτει από τον πίνακα συχνοτήτων το 6,67% δηλαδή 8 άτομα από το δείγμα είναι ουδέτεροι,, το 41,67% ήτοι 50 άτομα δήλωσαν ότι συμφωνούν απόλυτα και τέλος το 51,67% ήτοι 62 άτομα, δήλωσαν ότι συμφωνούν.

Πίνακας 10: Η χρήση των ΠΣ αναβαθμίζει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προ τις επιχειρήσεις

C5	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ούτε Συμφωνώ/Ούτε Διαφωνώ	8	6.667	6.667	6.667
Συμφωνώ	62	51.667	51.667	58.333
Συμφωνώ Απόλυτα	50	41.667	41.667	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

- Στην ερώτηση << Η χρήση των ΠΣ καθιστά αποδοτική την επιβολή των αναγκαστικών μέτρων για την είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων>>, παρατηρούμε ότι το 58,33% δηλαδή 70 άτομα συμφωνούν, το 22,50% δηλαδή 27 άτομα συμφωνούν απόλυτα και ένα 19,17% δηλαδή 23 άτομα παρέμεναν ουδέτερα. Ακολουθεί ο πίνακας συχνοτήτων αναλυτικά:

Πίνακας 11: Η χρήση των ΠΣ καθιστά αποδοτική την επιβολή των αναγκαστικών μέτρων για την είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων

D1	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ούτε Συμφωνώ/Ούτε Διαφωνώ	23	19.167	19.167	19.167
Συμφωνώ	70	58.333	58.333	77.500
Συμφωνώ Απόλυτα	27	22.500	22.500	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

- Η δεύτερη ερώτηση από το Δ' κεφάλαιο του ερωτηματολογίου <<Τα Πληροφοριακά Συστήματα στην Αναγκαστική Είσπραξη είναι εύκολα στη χρήση τους>>, όπως αποτυπώνονται και στον παρακάτω πίνακα συχνοτήτων δείχνει ότι πάνω από τα μισά άτομα που ερωτήθηκαν απάντησαν θετικά, δηλαδή το 51,67% και το 15,00% συμφωνούν και συμφωνούν απόλυτα αντίστοιχα στην παραπάνω άποψη, ενώ το 30,83% παραμένει ουδέτερο και μόλις το 2,50% του δείγματος διαφωνεί με την συγκεκριμένη άποψη.

Πίνακας 12: Τα ΠΣ στην Αναγκαστική Είσπραξη είναι εύκολα στη χρήση τους

D2	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ	3	2.500	2.500	2.500
Ούτε Συμφωνώ/Ούτε Διαφωνώ	37	30.833	30.833	33.333
Συμφωνώ	62	51.667	51.667	85.000
Συμφωνώ Απόλυτα	18	15.000	15.000	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

- Στην τρίτη ερώτηση του ερωτηματολογίου του τέταρτου κεφαλαίου, κλήθηκαν οι ερωτώμενοι να απαντήσουν στο κατά πόσο πιστεύουν ότι <<Τα Πληροφοριακά Συστήματα στην Αναγκαστική Είσπραξη είναι αποτελεσματικά στη χρήση τους>>. Όπως προκύπτει κι από τον παρακάτω πίνακα συχνοτήτων, 69 άτομα δηλαδή το 57,50% του δείγματος συμφωνεί, το 17,50% δηλαδή 21 άτομα συμφωνούν απολύτως, το 22,50% δηλαδή 27 άτομα ούτε συμφωνούν, ούτε διαφωνούν, ένα πολύ μικρό ποσοστό 1,67% δηλαδή 2 άτομα διαφωνούν με αυτή την άποψη ενώ για πρώτη φορά υπάρχει ένα άτομο το οποίο δεν απάντησε στην συγκεκριμένη ερώτηση.

Πίνακας 13: Τα ΠΣ στην Αναγκαστική Είσπραξη είναι αποτελεσματικά στη χρήση τους

D3	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ	2	1.667	1.681	1.681
Ούτε Συμφωνώ/Ούτε Διαφωνώ	27	22.500	22.689	24.370
Συμφωνώ	69	57.500	57.983	82.353
Συμφωνώ Απόλυτα	21	17.500	17.647	100.000
Missing	1	0.833		
Total	120	100.000		

- Στην επόμενη ερώτηση που κλήθηκαν να απαντήσουν οι ερωτώμενοι ήταν << Η διαλειτουργικότητα (διασύνδεση) των Πληροφοριακών Συστημάτων της Α.Α.Δ.Ε με τρίτους φορείς (τράπεζες, κτηματολόγια, δημοτολόγια κ.α.), είναι σημαντική για την επίτευξη της αναγκαστικής είσπραξης>>. Τα αποτελέσματα έδειξαν η συντριπτική πλειοψηφία που μεταφράζεται σε ποσοστό 49,17%, συμφωνεί απόλυτα, το 41,66% απλά συμφωνεί, ένα 7,50% μένει ουδέτερο χωρίς να παίρνει θέση, ενώ μόλις το 1,67% διαφωνεί. Παρακάτω παρουσιάζονται αναλυτικά τα στοιχεία στο πίνακα συχνοτήτων.

Πίνακας 14: Η διαλειτουργικότητα (διασύνδεση) των ΠΣ της Α.Α.Δ.Ε με τρίτους φορείς (τράπεζες, κτηματολόγια, δημοτολόγια κ.α.), είναι σημαντική για την επίτευξη της αναγκαστικής είσπραξης

D4	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ	2	1.667	1.667	1.667
Ούτε Συμφωνώ/Ούτε Διαφωνώ	9	7.500	7.500	9.167
Συμφωνώ	50	41.667	41.667	50.833
Συμφωνώ Απόλυτα	59	49.167	49.167	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

- Η ερώτηση << Οι στοχευμένες ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης που επιτυγχάνονται μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών είναι αποτελεσματικές>>, δείχνει ότι η συντριπτική πλειοψηφία των ατόμων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, συμφωνούν με αυτή την άποψη κι αποτελούν το 69,17% του συνολικού δείγματος. Μόλις το 2,50% διαφωνεί με αυτή την άποψη, ενώ ένα 20,00% δεν εκφέρει άποψη.

Πίνακας 15: Οι στοχευμένες ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης που επιτυγχάνονται μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών είναι αποτελεσματικές

D5	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ	3	2.500	2.500	2.500
Ούτε Συμφωνώ/Ούτε Διαφωνώ	24	20.000	20.000	22.500
Συμφωνώ	83	69.167	69.167	91.667
Συμφωνώ Απόλυτα	10	8.333	8.333	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

- Στην τελευταία ερώτηση του τέταρτου κεφαλαίου του ερωτηματολογίου, κλήθηκαν να απαντήσουν στην ερώτηση << Η χρήση των ΠΣ στην αναγκαστική είσπραξη, έχει ως αποτέλεσμα στην μείωση των εξόδων διοικητικής εκτέλεσης του Δημοσίου>>. Από τα αποτελέσματα που προέκυψαν φαίνεται ότι το 50,83% δηλαδή 61 άτομα από το σύνολο των 120 συμφωνεί, το 4,17% δηλαδή 5 άτομα διαφωνούν, 35 άτομα δηλαδή το 29,17% συμφωνεί απόλυτα με αυτή την άποψη, ενώ 19 άτομα που αντιπροσωπεύουν το 15,83% του δείγματος, κρατάει ουδέτερη στάση. Ακολουθεί ο πίνακας συχνοτήτων.

Πίνακας 16 : Η χρήση των ΠΣ στην αναγκαστική είσπραξη, έχει ως αποτέλεσμα στην μείωση των εξόδων διοικητικής εκτέλεσης του Δημοσίου

D6	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ	5	4.167	4.167	4.167
Ούτε Συμφωνώ/Ούτε Διαφωνώ	19	15.833	15.833	20.000
Συμφωνώ	61	50.833	50.833	70.833
Συμφωνώ Απόλυτα	35	29.167	29.167	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

- Στην ερώτηση << Η χρήση των ΠΣ συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας των υπάλληλων της Α.Α.Δ.Ε>>, τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τον παρακάτω πίνακα είναι ότι το 46,67% συμφωνεί, το 27,50% συμφωνεί απόλυτα, το 25,00% ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί και το 0,84% διαφωνεί.

Πίνακας 17 : Η χρήση των ΠΣ συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας των υπάλληλων της Α.Α.Δ.Ε

E1	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ	1	0.833	0.833	0.833
Ούτε Συμφωνώ/Ούτε Διαφωνώ	30	25.000	25.000	25.833
Συμφωνώ	56	46.667	46.667	72.500
Συμφωνώ Απόλυτα	33	27.500	27.500	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

- Στην επόμενη ερώτηση που κλήθηκαν να απαντήσουν οι ερωτώμενοι ήταν << Οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των Πληροφοριακών Συστημάτων Είσπραξης>>. Τα αποτελέσματα έδειξαν η συντριπτική πλειοψηφία που μεταφράζεται σε ποσοστό 54,17%, συμφωνεί, το 6,67% συμφωνεί απόλυτα, το 34,16% μένει ουδέτερο χωρίς να παίρνει θέση, ενώ μόλις το 5,00% διαφωνεί. Παρακάτω παρουσιάζονται αναλυτικά τα στοιχεία στο πίνακα συχνοτήτων.

Πίνακας 18: Οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των Πληροφοριακών Συστημάτων Είσπραξης

E2	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ	6	5.000	5.000	5.000
Ούτε Συμφωνώ/Ούτε Διαφωνώ	41	34.167	34.167	39.167
Συμφωνώ	65	54.167	54.167	93.333
Συμφωνώ Απόλυτα	8	6.667	6.667	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

- Στην επόμενη ερώτηση κλήθηκαν να απαντήσουν οι ερωτώμενοι << Η επιμόρφωση των υπάλληλων ως προς τη χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων είσπραξης, παρέχεται σε επαρκή βαθμό>>. Το 2,50% συμφωνεί απόλυτα, το 24,17% συμφωνεί με την συγκεκριμένη άποψη, το 35,00% μένει ουδέτερο χωρίς να παίρνει θέση, το 36,67% διαφωνεί, ενώ το 1,66% διαφωνεί απόλυτα. Παρακάτω παρουσιάζονται αναλυτικά τα στοιχεία στο πίνακα συχνοτήτων.

Πίνακας 19: Η επιμόρφωση των υπάλληλων ως προς τη χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων είσπραξης, παρέχεται σε επαρκή βαθμό

E3	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ Απόλυτα	2	1.667	1.667	1.667
Διαφωνώ	44	36.667	36.667	38.333

Πίνακας 19: Η επιμόρφωση των υπάλληλων ως προς τη χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων είσπραξης, παρέχεται σε επαρκή βαθμό

E3	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ούτε Συμφωνώ/Ούτε Διαφωνώ	42	35.000	35.000	73.333
Συμφωνώ	29	24.167	24.167	97.500
Συμφωνώ Απόλυτα	3	2.500	2.500	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

- Στην προτελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου που κλήθηκαν να απαντήσουν οι ερωτώμενοι ήταν: << Τα Πληροφοριακά Συστήματα της Α.Α.Δ.Ε μπορούν να βελτιωθούν, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων>>. Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα τα 61 άτομα συμφωνούν απόλυτα και αντιπροσωπεύουν το 50,83% του συνολικού δείγματος, 51 άτομα συμφωνούν και καλύπτουν το 42,50%, 8 άτομα δεν παίρνουν θέση κι αποτελούν το 6,67% του δείγματος. Ακολουθεί ο πίνακας συχνότητων.

Πίνακας 20: Τα Πληροφοριακά Συστήματα της Α.Α.Δ.Ε μπορούν να βελτιωθούν, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων

E4	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ούτε Συμφωνώ/Ούτε Διαφωνώ	8	6.667	6.667	6.667
Συμφωνώ	51	42.500	42.500	49.167
Συμφωνώ Απόλυτα	61	50.833	50.833	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

- Στην τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου που κλήθηκαν να απαντήσουν οι ερωτώμενοι ήταν: << Η υλικοτεχνική υποδομή, που απαιτείται για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης (υπολογιστές, κλπ.), παρέχεται σε επαρκή βαθμό >>. Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα για πρώτη φορά στο ερωτηματολόγιο εμφανίζεται η απάντηση διαφωνώ απόλυτα σε ποσοστό 5,00%. Το 32,50% διαφωνεί, το 33,33% κρατά ουδέτερη στάση, ενώ μόλις το 29,17% συμφωνεί.

Πίνακας 21: Η υλικοτεχνική υποδομή, που απαιτείται για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης (υπολογιστές, κλπ.), παρέχεται σε επαρκή βαθμό

E5	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Διαφωνώ Απόλυτα	6	5.000	5.000	5.000
Διαφωνώ	39	32.500	32.500	37.500

Πίνακας 21: Η υλικοτεχνική υποδομή, που απαιτείται για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης (υπολογιστές, κλπ.), παρέχεται σε επαρκή βαθμό

E5	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ούτε Συμφωνώ/Ούτε Διαφωνώ	40	33.333	33.333	70.833
Συμφωνώ	35	29.167	29.167	100.000
Missing	0	0.000		
Total	120	100.000		

Πίνακας 22: Περιγραφική Στατιστική

	C1	C2	C3	C4	C5
Valid	120	120	120	120	120
Missing	0	0	0	0	0
Median	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000
Mean	4.258	4.208	4.208	4.275	4.350
Std. Deviation	0.527	0.607	0.607	0.579	0.603
Minimum	3.000	2.000	2.000	2.000	3.000
Maximum	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000

Οι ερωτήσεις της 3ης ενότητας είχαν σκοπό τη διερεύνηση της θετικής άποψης των ερωτώμενων κατά πόσο η χρήση των πληροφοριακών συστημάτων: α) συμβάλλει στην απλοποίηση, την επιτάχυνση κι επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητας στην είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων και β) αναβαθμίζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες κι επιχειρήσεις. Από τον πίνακα 22 παρατηρείται ότι η έρευνα κατέγραψε θετικές απόψεις σε όλους τους παράγοντες. Με βάση την πενταβάθμια κλίμακα Likert στην οποία απάντησαν οι ερωτώμενοι, ο μέσος όρος (Mean) σε όλους τους παράγοντες ξεπερνάει το 4,00. Αξίζει να σημειωθεί ότι και η χαμηλή τυπική απόκλιση (Std. Deviation) σε όλους τους παράγοντες, υποδηλώνει μικρή διαφοροποίηση των απόψεων.

Πίνακας 23: Περιγραφική Στατιστική

	D1	D2	D3	D4	D5	D6
Valid	120	120	119	120	120	120
Missing	0	0	1	0	0	0
Mean	4.033	3.792	3.916	4.383	3.833	4.050
Std. Deviation	0.647	0.721	0.684	0.700	0.599	0.787
Minimum	3.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000
Maximum	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000

Από τον πίνακα 23 παρατηρείται ότι οι ερωτήσεις της 4ης ενότητας με βάση την πενταβάθμια κλίμακα Likert στην οποία απάντησαν οι συμμετέχοντες, ο μέσος όρος (Mean) σε όλες τις ερωτήσεις ξεπερνάει το 3,50. Η μικρή διακύμανση της τυπικής απόκλισης (Std. Deviation) σε όλες τις ερωτήσεις υποδηλώνει μικρή διαφοροποίηση των απόψεων των συμμετεχόντων.

Πίνακας 24: Περιγραφική Στατιστική

	E1	E2	E3	E4	E5
Valid	120	120	120	120	120
Missing	0	0	0	0	0
Mean	4.008	3.625	2.892	4.442	2.867
Std. Deviation	0.750	0.687	0.877	0.619	0.898
Minimum	2.000	2.000	1.000	3.000	1.000
Maximum	5.000	5.000	5.000	5.000	4.000

Με βάση τον πίνακα 24, στην 4^η ερώτηση οι συμμετέχοντες απάντησαν θετικά, με τον μέσο όρο (Mean) να κυμαίνεται στο 4,44. Ακολουθεί η 1^η ερώτηση με μέση τιμή (Mean) 4,00. Την χαμηλότερη μέση τιμή κατέγραψαν η 3^η και 5^η ερώτηση με την τιμή να κυμαίνεται κάτω από το 3,00, γεγονός που δείχνει την τάση από την ουδετερότητα προς την διαφωνία των συμμετεχόντων. Παρατηρώντας την τυπική απόκλιση (Std Deviation) των ερωτήσεων διαπιστώνεται μεγάλη απόκλιση μεταξύ των συμμετεχόντων στην 5^η ερώτηση (0,898) και με μικρότερη διασπορά απόψεων στην ερώτηση 4 με χαμηλή τυπική απόκλιση 0,619.

4.2 ΕΠΑΓΩΓΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ

4.2.1 Έλεγχος αξιοπιστίας μέσω δείκτη εσωτερικής συνέπειας

Cronbach's a.

Η αξιοπιστία εσωτερικής συνέπειας αποτελεί έναν δείκτη, ο οποίος δείχνει την ομοιογένεια μιας κλίμακας. Η αξιοπιστία αυτή, εκτιμάται με το συντελεστή Cronbach's a. Για να θεωρείται αποδεκτή, η τιμή του Cronbach's a πρέπει να είναι >0,7. Όσο μεγαλύτερη είναι η τιμή του συντελεστή Cronbach's a τόσο μεγαλύτερη είναι η αξιοπιστία εσωτερικής συνέπειας. Ακολουθούν οι πίνακες με τα αποτελέσματα της αξιοπιστίας εσωτερικής συνοχής της C και Δ ομάδας ερωτήσεων.

Όπως προκύπτει από τους παρακάτω πίνακες ο δείκτης Cronbach's a, είναι υψηλός με συντελεστή 0,861 στην ομάδα C των ερωτήσεων και οριακά στην ομάδα D των ερωτήσεων. Συνεπώς αποδεικνύεται η αξιοπιστία του δείγματος μας.

Πίνακας 25: Cronbach's α

Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.861

Frequentist Individual Item Reliability Statistics

Item	If item dropped
	Cronbach's α
C1	0.841
C2	0.820
C3	0.823
C4	0.836
C5	0.840

Πίνακας 26: Cronbach's α

Frequentist Scale Reliability Statistics

Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.728

Note. Of the observations, pairwise complete cases were used.

Frequentist Individual Item Reliability Statistics

Item	If item dropped
	Cronbach's α
D1	0.709
D2	0.697
D3	0.655
D4	0.674
D5	0.675
D6	0.727

4.2.2 Έλεγχος ερευνητικών υποθέσεων

Η μεταβλητή Cmean είναι ο μέσος όρος των ερωτήσεων της Γ ομάδας του ερωτηματολογίου. Η μεταβλητή Dmean προέρχεται από τον μέσο όρο των ερωτήσεων της Δ ομάδας και αντίστοιχα η μεταβλητή Emean από τον μέσο όρο των ερωτήσεων της Ε ομάδας του ερωτηματολογίου.

Πίνακας 27

Group Descriptives

	Group	N	Mean	SD	SE
C mean	Άντρας	46	4.339	0.438	0.065
	Γυναίκα	73	4.216	0.485	0.057

Από το παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι τόσο οι άντρες όσο και οι γυναίκες συμφωνούν στο πλήθος των ερωτημάτων του Γ' κεφαλαίου του ερωτηματολογίου << Η Χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων στην Είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων>> με τον μέσο όρο να κυμαίνεται για τους μεν άντρες στο 4,34 και για τις γυναίκες στο 4,22.

Πραγματοποιήθηκε τεστ ανεξαρτησίας (t-test) με το οποίο εξετάστηκε η επίδραση που πιθανόν να έχει το φύλο σε σχέση με τον μέσο όρο των απαντήσεων που δόθηκαν για την συγκεκριμένη ομάδα ερωτήσεων.

$H_0: \mu_A = \mu_B$ μηδενική υπόθεση. Το φύλο δεν επηρεάζει την άποψη των συμμετεχόντων στην έρευνα για τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

$H_1: \mu_A \neq \mu_B$ εναλλακτική υπόθεση. Το φύλο επηρεάζει την άποψη των συμμετεχόντων στην έρευνα για τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι το $p=0,166$ το οποίο είναι μεγαλύτερο από το $\alpha=0,05$ (α = επίπεδο σημαντικότητας).

$(p>\alpha)$. Συνεπώς ισχύει η μηδενική υπόθεση. Δηλαδή το φύλο δεν επηρεάζει την άποψη των συμμετεχόντων στην έρευνα για τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

Ακολουθεί ο πίνακας του ελέγχου ανεξαρτησίας.

Πίνακας 28
Στατιστικός Έλεγχος Ανεξαρτησίας
Independent Samples T-Test

	t	df	p
C mean	1.394	117	0.166

Note. Student's t-test.

Πίνακας 29

Group Descriptives

	Group	N	Mean	SD	SE
D mean	Άντρας	46	3.960	0.487	0.072
	Γυναίκα	73	4.023	0.432	0.051

Από το παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι οι άντρες τείνουν να συμφωνήσουν, με τον μέσο όρο να κυμαίνεται στο 3,96 και οι γυναίκες συμφωνούν με μέσο όρο 4,02 στο πλήθος των ερωτημάτων του Δ' κεφαλαίου του ερωτηματολογίου << Η Χρήση

των πληροφοριακών Συστημάτων στην Αναγκαστική Είσπραξη των δημοσίων Εσόδων>>.

Πραγματοποιήθηκε τεστ ανεξαρτησίας (t-test) με το οποίο εξετάστηκε η επίδραση που πιθανόν να έχει το φύλο σε σχέση με τον μέσο όρο των απαντήσεων που δόθηκαν για την συγκεκριμένη ομάδα ερωτήσεων.

$H_0: \mu_A = \mu_B$ μηδενική υπόθεση. Το φύλο δεν επηρεάζει την άποψη των συμμετεχόντων στην έρευνα για τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων στην αναγκαστική είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

$H_1: \mu_A \neq \mu_B$ εναλλακτική υπόθεση. Το φύλο επηρεάζει την άποψη των συμμετεχόντων στην έρευνα για τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων στην αναγκαστική είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι το $p=0,464$ το οποίο είναι μεγαλύτερο από το $\alpha=0,05$ (α = επίπεδο σημαντικότητας).

($p>\alpha$). Συνεπώς ισχύει η μηδενική υπόθεση. Δηλαδή το φύλο δεν επηρεάζει την άποψη των συμμετεχόντων στην έρευνα για τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων στην αναγκαστική είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

Ακολουθεί ο πίνακας του ελέγχου ανεξαρτησίας.

Πίνακας 30
Στατιστικός Έλεγχος Ανεξαρτησίας

Independent Samples T-Test			
	t	df	p
D mean	-0.734	117	0.464

Note. Student's t-test.

Πίνακας 31

Group Descriptives					
	Group	N	Mean	SD	SE
E mean	Άντρας	46	3.565	0.466	0.069
	Γυναίκα	73	3.564	0.378	0.044

Από το παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι και οι άντρες και οι γυναίκες τείνουν οριακά από την ουδετερότητα, στο να συμφωνήσουν στο πλήθος των ερωτημάτων του Ε' κεφαλαίου του ερωτηματολογίου <<Υπάλληλοι και Πληροφοριακά Συστήματα

>>, με τον μέσο όρο να κυμαίνεται τόσο για τους άντρες όσο και για τις γυναίκες στο 3,56.

Πραγματοποιήθηκε τεστ ανεξαρτησίας (t-test) με το οποίο εξετάστηκε η επίδραση που πιθανόν να έχει το φύλο σε σχέση με τον μέσο όρο των απαντήσεων που δόθηκαν για την συγκεκριμένη ομάδα ερωτήσεων.

$H_0: \mu_A = \mu_B$ μηδενική υπόθεση. Το φύλο δεν επηρεάζει την άποψη των συμμετεχόντων στην έρευνα για τα πληροφοριακά συστήματα και τους υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε.

$H_1: \mu_A \neq \mu_B$ εναλλακτική υπόθεση. Το φύλο επηρεάζει την άποψη των συμμετεχόντων στην έρευνα για τα πληροφοριακά συστήματα και τους υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε.

Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι το $p=0,991$ το οποίο είναι μεγαλύτερο από το $\alpha=0,05$ (α = επίπεδο σημαντικότητας).

($p>\alpha$). Συνεπώς ισχύει η μηδενική υπόθεση. Το φύλο δηλαδή δεν επηρεάζει την άποψη των συμμετεχόντων στην έρευνα για τα πληροφοριακά συστήματα και τους υπαλλήλους της Α.Α.Δ.Ε.

Πίνακας 32
Στατιστικός Έλεγχος Ανεξαρτησίας

Independent Samples T-Test

	t	df	p
E mean	0.011	117	0.991

Note. Student's t-test.

Πραγματοποιήθηκε στατιστικός έλεγχος ανεξαρτησίας χ^2 (Chi-Squared Tests), των ερωτήσεων του Α, Β μέρους του ερωτηματολογίου του, με τις ερωτήσεις του Γ, Δ και Ε μέρους.

Στη συνέχεια παρουσιάζεται ο πίνακας συνάφειας των ερωτήσεων <<Φύλο>> και <<Τα Πληροφοριακά Συστήματα στην αναγκαστική είσπραξη είναι εύκολα στη χρήση τους >>.

Πίνακας 33. Φύλο - Τα Πληροφοριακά Συστήματα στην αναγκαστική είσπραξη είναι εύκολα στη Χρήση τους

Contingency Tables		D2				Total
		2	3	4	5	
Άντρας	Count	3.000	15.000	23.000	5.000	46.000
	% of total	2.521 %	12.605 %	19.328 %	4.202 %	38.655 %
Γυναίκα	Count	0.000	21.000	39.000	13.000	73.000
	% of total	0.000 %	17.647 %	32.773 %	10.924 %	61.345 %
Total	Count	3.000	36.000	62.000	18.000	119.000
	% of total	2.521 %	30.252 %	52.101 %	15.126 %	100.000 %

Όπως εμφανίζεται στον παραπάνω πίνακα οι άντρες που συμμετείχαν στην έρευνα αποτελούν το 38,65% του συνολικού δείγματος. Σχεδόν το σύνολο του δείγματος των ανδρών συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα με το ποσοστό να αγγίζει το 23,53%, στο ότι τα Πληροφοριακά Συστήματα στην αναγκαστική είσπραξη είναι εύκολα στη χρήση τους. Αντίστοιχα οι γυναίκες που συμμετείχαν στην έρευνα αποτελούν το 61,35% του συνολικού δείγματος. Από αυτές το 43,70%, συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα στο ότι τα Πληροφοριακά Συστήματα στην αναγκαστική είσπραξη είναι εύκολα στη χρήση τους. Το σύνολο των απαντήσεων, συμφωνώ και συμφωνώ ξεπέρασε το 67,00% ενώ σημαντικό ποσοστό σημείωσε και η ουδετερότητα, η οποία έφτασε το 30,25%.

Έλεγχος ανεξαρτησίας

H₀ μηδενική υπόθεση. Οι δύο ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.

H₁ εναλλακτική υπόθεση.

Πραγματοποιήθηκε έλεγχος ανεξαρτησίας με το οποία εξετάστηκε εάν υπάρχει συνάφεια μεταξύ των δύο ερωτήσεων. Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι το p ισούται με 0,119 το οποίο είναι μεγαλύτερο από το α ($\alpha=0,05$) το οποίο αποτελεί το επίπεδο σημαντικότητα ($p=0,119>0,05$). Συνεπώς ισχύει η μηδενική υπόθεση, δηλαδή οι δύο ερωτήσεις είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.

Πίνακας 34. Φύλο - Τα Πληροφοριακά Συστήματα στην αναγκαστική είσπραξη είναι εύκολα στη χρήση τους

Chi-Squared Tests			
	Value	df	p
χ^2	5.860	3	0.119
N	119		

Ακολουθεί ο πίνακας συνάφειας των ερωτήσεων <<Φύλο>> και <<Τα Πληροφοριακά Συστήματα στην αναγκαστική είσπραξη είναι αποτελεσματικά στη χρήση τους >>.

Πίνακας 35. Φύλο - Τα Πληροφοριακά Συστήματα στην αναγκαστική είσπραξη είναι αποτελεσματικά στη χρήση τους

Contingency Tables

Φύλο		D3				Total
		2	3	4	5	
Άντρας	Count	2.000	10.000	24.000	10.000	46.000
	% of total	1.695 %	8.475 %	20.339 %	8.475 %	38.983 %
Γυναίκα	Count	0.000	17.000	44.000	11.000	72.000
	% of total	0.000 %	14.407 %	37.288 %	9.322 %	61.017 %
Total	Count	2.000	27.000	68.000	21.000	118.000
	% of total	1.695 %	22.881 %	57.627 %	17.797 %	100.000 %

Όπως εμφανίζεται στον παραπάνω πίνακα οι άντρες που συμμετείχαν στην έρευνα αποτελούν το 38,98% του συνολικού δείγματος. Το σύνολο του δείγματος των ανδρών συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα με το ποσοστό να αγγίζει το 28,81%, στο ότι τα Πληροφοριακά Συστήματα στην αναγκαστική είσπραξη είναι αποτελεσματικά στη χρήση τους. Αντίστοιχα οι γυναίκες που συμμετείχαν στην έρευνα αποτελούν το 61,02% του συνολικού δείγματος. Το 46,61%, συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα στο ότι τα Πληροφοριακά Συστήματα στην αναγκαστική είσπραξη είναι αποτελεσματικά στη χρήση τους. Το σύνολο των απαντήσεων, συμφωνώ και συμφωνώ ξεπέρασε το 75,00% ενώ η ουδετερότητα έφτασε το 22,88%.

Έλεγχος ανεξαρτησίας

H₀ μηδενική υπόθεση. Οι δύο ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.

H₁ εναλλακτική υπόθεση.

Πραγματοποιήθηκε έλεγχος ανεξαρτησίας με το οποίο εξετάστηκε εάν υπάρχει συνάφεια μεταξύ των δύο ερωτήσεων. Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι το p ισούται με 0,239 το οποίο είναι μεγαλύτερο από το α ($\alpha=0,05$) το οποίο αποτελεί το επίπεδο σημαντικότητα ($p=0,239>0,05$). Συνεπώς ισχύει η μηδενική υπόθεση, δηλαδή οι δύο ερωτήσεις είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.

Πίνακας 36. Φύλο - Τα Πληροφοριακά Συστήματα στην αναγκαστική είσπραξη είναι αποτελεσματικά στη χρήση τους

Chi-Squared Tests			
	Value	df	p
χ^2	4.221	3	0.239
N	118		

Ακολουθεί ο πίνακας συνάφειας των ερωτήσεων <<Φύλο>> και <<Η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε>>.

Πίνακας 37. Φύλο - Η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων συμβάλλει στην αύξηση της Παραγωγικότητας των υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε.

Φύλο		E1				Total
		2	3	4	5	
Άντρας	Count	0.000	8.000	18.000	20.000	46.000
	% of total	0.000 %	6.723 %	15.126 %	16.807 %	38.655 %
Γυναίκα	Count	1.000	22.000	37.000	13.000	73.000
	% of total	0.840 %	18.487 %	31.092 %	10.924 %	61.345 %
Total	Count	1.000	30.000	55.000	33.000	119.000
	% of total	0.840 %	25.210 %	46.218 %	27.731 %	100.000 %

Όπως εμφανίζεται στον παραπάνω πίνακα οι άντρες που συμμετείχαν στην έρευνα αποτελούν το 38,65% του συνολικού δείγματος. Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος των ανδρών συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα με το ποσοστό να αγγίζει το 31,20%, στο ότι η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε. Αντίστοιχα οι γυναίκες που συμμετείχαν στην έρευνα αποτελούν το 61,34% του συνολικού δείγματος. Σχεδόν το 42,00%, συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα στο ότι η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε. Το σύνολο των απαντήσεων, συμφωνώ και συμφωνώ ξεπέρασε το 73,00% ενώ η ουδετερότητα έφτασε το 25,21%.

Έλεγχος ανεξαρτησίας

H₀ μηδενική υπόθεση. Οι δύο ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.

H₁ εναλλακτική υπόθεση.

Πραγματοποιήθηκε έλεγχος ανεξαρτησίας με το οποίο εξετάστηκε εάν υπάρχει συνάφεια μεταξύ των δύο ερωτήσεων. Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι το p ισούται με 0,019 το οποίο είναι μικρότερο από το α ($\alpha=0,05$) το οποίο αποτελεί το επίπεδο σημαντικότητα ($p=0,019<0,05$). Συνεπώς δεν ισχύει η μηδενική υπόθεση, δηλαδή οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες μεταξύ τους.

Πίνακας 38. Φύλο - Η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε.

Chi-Squared Tests			
	Value	df	p
X ²	9.969	3	0.019
N	119		

Ακολουθεί ο πίνακας συνάφειας των ερωτήσεων <<Φύλο>> και <<Οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαραίτητες δεξιότητες για τον χειρισμό των Πληροφοριακών Συστημάτων είσπραξης>>.

Πίνακας 39. Φύλο - Οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαραίτητες δεξιότητες για τον χειρισμό των Πληροφοριακών Συστημάτων είσπραξης

Φύλο		E2				Total
		2	3	4	5	
Άντρας	Count	6.000	14.000	24.000	2.000	46.000
	% of total	5.042 %	11.765 %	20.168 %	1.681 %	38.655 %
Γυναίκα	Count	0.000	27.000	40.000	6.000	73.000
	% of total	0.000 %	22.689 %	33.613 %	5.042 %	61.345 %
Total	Count	6.000	41.000	64.000	8.000	119.000
	% of total	5.042 %	34.454 %	53.782 %	6.723 %	100.000 %

Όπως διαφαίνεται από τον πίνακα που παρουσιάστηκε πιο πάνω οι άντρες που συμμετείχαν στην έρευνα αποτελούν το 38,65% του συνολικού δείγματος. Το ποσοστό του δείγματος των ανδρών που συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ανέρχεται στο 21,85%, στο ότι οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαραίτητες δεξιότητες για τον χειρισμό των Πληροφοριακών Συστημάτων είσπραξης. Αντίστοιχα οι γυναίκες που συμμετείχαν στην έρευνα αποτελούν το 61,34% του συνολικού δείγματος. Το 38,65%, συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα στην ερώτηση οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαραίτητες δεξιότητες για τον χειρισμό των Πληροφοριακών Συστημάτων είσπραξης. Το σύνολο των απαντήσεων, συμφωνώ και συμφωνώ έφτασε το 60,50% ενώ σημαντικό σε αυτή την ερώτηση είναι και η ουδετερότητα που έφτασε το 34,45%.

Έλεγχος ανεξαρτησίας

H₀ μηδενική υπόθεση. Οι δύο ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.

H₁ εναλλακτική υπόθεση.

Πραγματοποιήθηκε έλεγχος ανεξαρτησίας με το οποία εξετάστηκε εάν υπάρχει συνάφεια μεταξύ των δύο ερωτήσεων. Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι το p ισούται με 0,015 το οποίο είναι μικρότερο από το α ($\alpha=0,05$) το οποίο αποτελεί το επίπεδο σημαντικότητα ($p=0,015<0,05$). Συνεπώς δεν ισχύει η μηδενική υπόθεση, δηλαδή οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες μεταξύ τους.

Πίνακας 40. Φύλο - Οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαραίτητες δεξιότητες για τον χειρισμό των Πληροφοριακών Συστημάτων εισπραξης

Chi-Squared Tests			
	Value	df	p
χ^2	10.538	3	0.015
N	119		

Πραγματοποιήθηκε έλεγχος ανεξαρτησίας της ερώτησης <<Ηλικία>> με την ερώτηση << Η χρήση των Πληροφορικών Συστημάτων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε.>>.

Όπως προκύπτει από τον πίνακα που παρατίθεται παρακάτω, από τους 120 ερωτώμενους το 36,67% συμφωνεί ότι η χρήση των ΠΣ συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε. κι ανήκει στην κατηγορία 51-60 ετών. Η ηλικιακή ομάδα 41-50 κατέχει το μεγαλύτερο ποσοστό με 13,33% που συμφωνεί απόλυτα στην συγκεκριμένη ερώτηση. Επίσης σε όλες τις ηλικιακές ομάδες, η απάντηση συμφωνώ και συμφωνώ απόλυτα ξεπέρασαν το 70%. Αξίζει να σημειωθεί ότι μόνο ένα άτομο στο ηλικιακό εύρος 31-40 απάντησε ότι διαφωνεί στην συγκεκριμένη ερώτηση.

Πίνακας 41. Ηλικία - Η χρήση των Πληροφορικών Συστημάτων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε.

Ηλικία		E1				Total
		2	3	4	5	
18-30	Count	0.000	1.000	2.000	1.000	4.000
	% of total	0.000 %	0.833 %	1.667 %	0.833 %	3.333 %
31-40	Count	0.000	5.000	5.000	5.000	15.000
	% of total	0.000 %	4.167 %	4.167 %	4.167 %	12.500 %
41-50	Count	1.000	5.000	16.000	16.000	38.000
	% of total	0.833 %	4.167 %	13.333 %	13.333 %	31.667 %
51-60	Count	0.000	14.000	23.000	7.000	44.000
	% of total	0.000 %	11.667 %	19.167 %	5.833 %	36.667 %
61 και άνω	Count	0.000	5.000	10.000	4.000	19.000
	% of total	0.000 %	4.167 %	8.333 %	3.333 %	15.833 %
Total	Count	1.000	30.000	56.000	33.000	120.000
	% of total	0.833 %	25.000 %	46.667 %	27.500 %	100.000 %

Έλεγχος συνάφειας

H₀ μηδενική υπόθεση. Οι δύο ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.

H₁ εναλλακτική υπόθεση.

Πραγματοποιήθηκε έλεγχος συνάφειας με το οποίο εξετάστηκε εάν υπάρχει συνάφεια μεταξύ των δύο ερωτήσεων. Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι το p ισούται με 0,421 το οποίο είναι μεγαλύτερο από το α ($\alpha=0,05$) το οποίο αποτελεί το επίπεδο σημαντικότητα ($p=0,421>0,05$). Συνεπώς ισχύει η μηδενική υπόθεση, δηλαδή οι δύο ερωτήσεις είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.

Πίνακας 42. Ηλικία - Η χρήση των Πληροφορικών Συστημάτων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε.

Chi-Squared Tests			
	Value	df	p
X ²	12.308	12	0.421
N	120		

Πραγματοποιήθηκε έλεγχος ανεξαρτησίας της ερώτησης <<Εκπαίδευση>> με την ερώτηση << Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ>>.

Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι από τα 120 άτομα του δείγματος, το 20,83% έχουν πολύ καλό επίπεδο γνώσης στους Η/Υ και είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού. Αξίζει να τονιστεί ότι οι πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με ποσοστό 23,33% έχουν απλά καλή γνώση. Ακολουθεί η δευτεροβάθμια εκπαίδευση με ποσοστό καλής γνώσης στο 23,33%. Συγκεντρωτικά το καλό επίπεδο γνώσης κατέχει το μεγαλύτερο ποσοστό (48,33%) σε όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης.

Πίνακας 43. Εκπαίδευση - Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ

Εκπαίδευση		Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ				Total
		Καλό	Λίγο	Μέτριο	Πολύ Καλό	
Α.Ε.Ι./Τ.Ε.Ι	Count	28.000	3.000	7.000	13.000	51.000
	% of total	23.333 %	2.500 %	5.833 %	10.833 %	42.500 %
ΔΕ	Count	16.000	2.000	7.000	3.000	28.000
	% of total	13.333 %	1.667 %	5.833 %	2.500 %	23.333 %
Διδακτορικό	Count	0.000	0.000	0.000	1.000	1.000
	% of total	0.000 %	0.000 %	0.000 %	0.833 %	0.833 %
Μεταπτυχιακό	Count	14.000	0.000	1.000	25.000	40.000

Contingency Tables

Εκπαίδευση		Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ				Total
		Καλό	Λίγο	Μέτριο	Πολύ Καλό	
	% of total	11.667 %	0.000 %	0.833 %	20.833 %	33.333 %
Total	Count	58.000	5.000	15.000	42.000	120.000
	% of total	48.333 %	4.167 %	12.500 %	35.000 %	100.000 %

Έλεγχος συνάφειας

H₀ μηδενική υπόθεση. Οι δύο ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.

H₁ εναλλακτική υπόθεση.

Πραγματοποιήθηκε έλεγχος συνάφειας με το οποίο εξετάστηκε εάν υπάρχει συνάφεια μεταξύ των δύο ερωτήσεων. Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι το p ισούται με 0,001 το οποίο είναι μικρότερο από το α ($\alpha=0,05$) το οποίο αποτελεί το επίπεδο σημαντικότητα ($p=0,001<0,05$). Συνεπώς δεν ισχύει η μηδενική υπόθεση, δηλαδή οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες μεταξύ τους.

Πίνακας 44. Εκπαίδευση - Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ
Chi-Squared Tests

	Value	df	p
χ^2	28.296	9	< .001
N	120		

Πραγματοποιήθηκε έλεγχος ανεξαρτησίας και βρέθηκε η ερώτηση <<εκπαίδευση>> να σχετίζεται με την ερώτηση 5 της Δ ομάδας ερωτήσεων του ερωτηματολογίου <<Οι στοχευμένες ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης που επιτυγχάνονται μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών είναι αποτελεσματικές>>.

Συγκεκριμένα, όπως διαπιστώνεται από τον παρακάτω πίνακα το μεγαλύτερο ποσοστό 25,00% συγκεντρώνει η απάντηση συμφωνώ και προέρχεται από τα άτομα που είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Ακολουθεί η κατηγορία της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με ποσοστό 18,33% στην απάντηση συμφωνώ. Συγκεντρωτικά από όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης, η απάντηση συμφωνώ έχει το μεγαλύτερο ποσοστό 69,17%.

Πίνακας 45. Εκπαίδευση - Οι στοχευμένες ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης που επιτυγχάνονται μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών είναι αποτελεσματικές

Contingency Tables

Εκπαίδευση		D5				Total
		2	3	4	5	
Α.Ε.Ι./Τ.Ε.Ι	Count	3.000	13.000	30.000	5.000	51.000
	% of total	2.500 %	10.833 %	25.000 %	4.167 %	42.500 %
ΔΕ	Count	0.000	5.000	22.000	1.000	28.000
	% of total	0.000 %	4.167 %	18.333 %	0.833 %	23.333 %
Διδακτορικό	Count	0.000	0.000	1.000	0.000	1.000
	% of total	0.000 %	0.000 %	0.833 %	0.000 %	0.833 %
Μεταπτυχιακό	Count	0.000	6.000	30.000	4.000	40.000
	% of total	0.000 %	5.000 %	25.000 %	3.333 %	33.333 %
Total	Count	3.000	24.000	83.000	10.000	120.000
	% of total	2.500 %	20.000 %	69.167 %	8.333 %	100.000 %

Έλεγχος συνάφειας

H₀ μηδενική υπόθεση. Οι δύο ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.

H₁ εναλλακτική υπόθεση.

Πραγματοποιήθηκε έλεγχος συνάφειας με το οποίο εξετάστηκε εάν υπάρχει συνάφεια μεταξύ των δύο ερωτήσεων. Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι το p ισούται με 0,516 το οποίο είναι μεγαλύτερο από το α ($\alpha=0,05$) το οποίο αποτελεί το επίπεδο σημαντικότητα ($p=0,516>0,05$). Συνεπώς ισχύει η μηδενική υπόθεση, δηλαδή οι δύο ερωτήσεις είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.

Πίνακας 46. Εκπαίδευση - Οι στοχευμένες ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης που επιτυγχάνονται μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών είναι αποτελεσματικές.

Chi-Squared Tests			
	Value	df	p
χ^2	8.184	9	0.516
N	120		

Πραγματοποιήθηκε έλεγχος ανεξαρτησίας της ερώτησης <<Έτη Προϋπηρεσίας>> με την ερώτηση << Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ>>.

Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι η ερώτηση συμφωνώ συγκέντρωσε συνολικά το μεγαλύτερο ποσοστό με 48,33%. Ακολουθεί η απάντηση πολύ καλό επίπεδο γνώσης με 35,00%. Συγκεκριμένα πολύ καλή γνώση με ποσοστό 13,33%

συγκέντρωσε η ομάδα με έτη προϋπηρεσίας 21-30. Καλή γνώση με ποσοστό 20,00% απάντησαν οι υπάλληλοι με έτη προϋπηρεσίας 10-20. Επίσης σε καλή γνώση Η/Υ απάντησαν και οι υπάλληλοι με περισσότερα από 31 χρόνια στο χώρο εργασίας.

Πίνακας 47. Έτη Προϋπηρεσίας - Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ
Contingency Tables

Έτη Προϋπηρεσίας		Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ				Total
		Καλό	Λίγο	Μέτριο	Πολύ Καλό	
10 - 20	Count	24.000	0.000	3.000	13.000	40.000
	% of total	20.000 %	0.000 %	2.500 %	10.833 %	33.333 %
21 -30	Count	14.000	0.000	4.000	16.000	34.000
	% of total	11.667 %	0.000 %	3.333 %	13.333 %	28.333 %
< 10	Count	7.000	0.000	0.000	7.000	14.000
	% of total	5.833 %	0.000 %	0.000 %	5.833 %	11.667 %
>=31	Count	13.000	5.000	8.000	6.000	32.000
	% of total	10.833 %	4.167 %	6.667 %	5.000 %	26.667 %
Total	Count	58.000	5.000	15.000	42.000	120.000
	% of total	48.333 %	4.167 %	12.500 %	35.000 %	100.000 %

Έλεγχος συνάφειας

H₀ μηδενική υπόθεση. Οι δύο ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.

H₁ εναλλακτική υπόθεση.

Πραγματοποιήθηκε έλεγχος συνάφειας με το οποία εξετάστηκε εάν υπάρχει συνάφεια μεταξύ των δύο ερωτήσεων. Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι το p ισούται με 0,001 το οποίο είναι μικρότερο από το α (α=0,05) το οποίο αποτελεί το επίπεδο σημαντικότητα (p=0,001<0,05). Συνεπώς δεν ισχύει η μηδενική υπόθεση, δηλαδή οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες μεταξύ τους.

Πίνακας 48. Έτη Προϋπηρεσίας - Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ

Chi-Squared Tests			
	Value	df	p
χ ²	27.001	9	0.001
N	120		

Πραγματοποιήθηκε έλεγχος ανεξαρτησίας της ερώτησης <<Έτη Προϋπηρεσίας>> με την ερώτηση << Η χρήση των ΠΣ επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων>>.

Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι πάνω από το 50,00% συγκέντρωσε συνολικά η ερώτηση συμφωνώ με 61,67%. Η απάντηση συμφωνώ απόλυτα συγκέντρωσε επίσης υψηλό ποσοστό με 30,00%. Οι υπάλληλοι από 10 με 20 έτη υπηρεσίας απάντησαν ότι συμφωνούν και συμφωνούν απόλυτα με ένα υψηλό ποσοστό 31,67%. Πρέπει να σημειωθεί ότι μόνο το 0,83% ήτοι ένα άτομο μόνο διαφωνεί ότι η χρήση των ΠΣ επιφέρει αύξηση στην αποτελεσματικότητα είσπραξης των εσόδων.

Πίνακας 49. Έτη Προϋπηρεσίας - Η χρήση των ΠΣ επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων

Contingency Tables

Έτη Προϋπηρεσίας		C3				Total
		2	3	4	5	
10 - 20	Count	0.000	2.000	20.000	18.000	40.000
	% of total	0.000 %	1.667 %	16.667 %	15.000 %	33.333 %
21 - 30	Count	1.000	3.000	24.000	6.000	34.000
	% of total	0.833 %	2.500 %	20.000 %	5.000 %	28.333 %
< 10	Count	0.000	1.000	4.000	9.000	14.000
	% of total	0.000 %	0.833 %	3.333 %	7.500 %	11.667 %
>=31	Count	0.000	3.000	26.000	3.000	32.000
	% of total	0.000 %	2.500 %	21.667 %	2.500 %	26.667 %
Total	Count	1.000	9.000	74.000	36.000	120.000
	% of total	0.833 %	7.500 %	61.667 %	30.000 %	100.000 %

Έλεγχος συνάφειας

H₀ μηδενική υπόθεση. Οι δύο ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.

H₁ εναλλακτική υπόθεση.

Πραγματοποιήθηκε έλεγχος συνάφειας με το οποία εξετάστηκε εάν υπάρχει συνάφεια μεταξύ των δύο ερωτήσεων. Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι το p ισούται με 0,005 το οποίο είναι μικρότερο από το α (α=0,05) το οποίο αποτελεί το επίπεδο σημαντικότητα (p=0,005<0,05). Συνεπώς δεν ισχύει η μηδενική υπόθεση, δηλαδή οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες μεταξύ τους.

Πίνακας 50. Έτη Προϋπηρεσίας - Η χρήση των ΠΣ επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητα στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων

Chi-Squared Tests

	Value	df	p
χ^2	23.646	9	0.005

Chi-Squared Tests

	Value	df	p
N	120		

Πραγματοποιήθηκε έλεγχος ανεξαρτησίας της ερώτησης <<Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ>> με την ερώτηση << Οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ΠΣ είσπραξης >>.

Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι από τους 120 υπαλλήλους που πήραν μέρος στην έρευνα, οι 65 σε ποσοστό το 54,16% συμφωνεί ότι οι υπάλληλοι έχουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ΠΣ της Α.Α.Δ.Ε. Οι υπάλληλοι με καλό επίπεδο γνώσης υπολογιστών συγκέντρωσαν το μεγαλύτερο ποσοστό στη θετική απάντηση συμφωνώ με 26,66%. Ακολουθούν οι υπάλληλοι με πολύ καλή γνώση με 18,33%. Η ουδετερότητα και σε αυτήν την ερώτηση συγκέντρωσε υψηλό ποσοστό 34,16%, σε όλα τα επίπεδα γνώσης υπολογιστών.

Πίνακας 51. Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ - Οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ΠΣ είσπραξης

Contingency Tables

Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ		Ε2				Total
		2	3	4	5	
Καλό	Count	0.000	21.000	32.000	5.000	58.000
	% of total	0.000 %	17.500 %	26.667 %	4.167 %	48.333 %
Λίγο	Count	0.000	2.000	3.000	0.000	5.000
	% of total	0.000 %	1.667 %	2.500 %	0.000 %	4.167 %
Μέτριο	Count	2.000	5.000	8.000	0.000	15.000
	% of total	1.667 %	4.167 %	6.667 %	0.000 %	12.500 %
Πολύ Καλό	Count	4.000	13.000	22.000	3.000	42.000
	% of total	3.333 %	10.833 %	18.333 %	2.500 %	35.000 %
Total	Count	6.000	41.000	65.000	8.000	120.000
	% of total	5.000 %	34.167 %	54.167 %	6.667 %	100.000 %

Έλεγχος συνάφειας

H₀ μηδενική υπόθεση. Οι δύο ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.

H₁ εναλλακτική υπόθεση.

Πραγματοποιήθηκε έλεγχος συνάφειας με το οποίο εξετάστηκε εάν υπάρχει συνάφεια μεταξύ των δύο ερωτήσεων. Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι το p ισούται με 0,442 το οποίο είναι μεγαλύτερο από το α (α=0,05) το οποίο αποτελεί το επίπεδο σημαντικότητα (p=0,442>0,05). Συνεπώς ισχύει η μηδενική υπόθεση, δηλαδή οι δύο ερωτήσεις είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.

Πίνακας 52. Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ - Οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ΠΣ είσπραξης

Chi-Squared Tests			
	Value	df	p
χ^2	8.952	9	0.442
N	120		

Στη συνέχεια πραγματοποιήθηκε τεστ ανεξαρτησίας χ^2 (Chi-Squared Tests) μεταξύ των ερωτήσεων του Γ, Δ και Ε μέρους του ερωτηματολογίου. Παρακάτω παρατίθενται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την συσχέτιση των ερωτήσεων.

Έλεγχος ανεξαρτησίας της ερώτησης <<Τα ΠΣ στην Αναγκαστική Είσπραξη είναι εύκολα στη χρήση τους>> με την ερώτηση << Οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ΠΣ>>.

Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα συνάφειας, από τα 62 άτομα που συμφωνούν ότι τα ΠΣ στην Αναγκαστική Είσπραξη είναι εύκολα στη χρήση τους, οι μισοί περίπου εξ αυτών (33 άτομα), συμφωνούν επίσης και στο ότι οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαραίτητες δεξιότητες για τον χειρισμό των ΠΣ είσπραξης. Επιπλέον από τους 37 ερωτώμενους που δεν πήραν ξεκάθαρη θέση στο εάν τα ΠΣ στην αναγκαστική είσπραξη είναι εύκολα στη χρήση τους, οι 20 εξ' αυτών συμφωνούν ότι οι υπάλληλοι διαθέτουν τις απαραίτητες δεξιότητες για τον χειρισμό των ΠΣ είσπραξης. Από τα αποτελέσματα που εμφανίζει ο πίνακας προκύπτει ότι τα ΠΣ και είναι εύκολα στη χρήση τους κι ότι οι υπάλληλοι διαθέτουν τις απαραίτητες δεξιότητες για το χειρισμό τους.

Πίνακας 53. Τα ΠΣ στην Αναγκαστική Είσπραξη είναι εύκολα στη χρήση τους - Οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαραίτητες δεξιότητες για τον χειρισμό των ΠΣ είσπραξης

D2		E2				Total
		2	3	4	5	
2	Count	0.000	3.000	0.000	0.000	3.000
	% of total	0.000 %	2.500 %	0.000 %	0.000 %	2.500 %
3	Count	4.000	13.000	20.000	0.000	37.000
	% of total	3.333 %	10.833 %	16.667 %	0.000 %	30.833 %
4	Count	2.000	20.000	33.000	7.000	62.000
	% of total	1.667 %	16.667 %	27.500 %	5.833 %	51.667 %
5	Count	0.000	5.000	12.000	1.000	18.000
	% of total	0.000 %	4.167 %	10.000 %	0.833 %	15.000 %

Contingency Tables

D2		E2				Total
		2	3	4	5	
Total	Count	6.000	41.000	65.000	8.000	120.000
	% of total	5.000 %	34.167 %	54.167 %	6.667 %	100.000 %

Έλεγχος συνάφειας

H₀ μηδενική υπόθεση. Οι δύο ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.

H₁ εναλλακτική υπόθεση.

Πραγματοποιήθηκε έλεγχος συνάφειας με το οποίο εξετάστηκε εάν υπάρχει συνάφεια μεταξύ των δύο ερωτήσεων. Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι το p ισούται με 0,094 το οποίο είναι μεγαλύτερο από το α ($\alpha=0,05$) το οποίο αποτελεί το επίπεδο σημαντικότητα ($p=0,094>0,05$). Συνεπώς ισχύει η μηδενική υπόθεση, δηλαδή οι δύο ερωτήσεις είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.

Πίνακας 54. Τα ΠΣ στην Αναγκαστική Είσπραξη είναι εύκολα στη χρήση τους - Οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαραίτητες δεξιότητες για τον χειρισμό των ΠΣ είσπραξης

Chi-Squared Tests

	Value	df	p
χ^2	14.878	9	0.094
N	120		

Ακολουθεί έλεγχος ανεξαρτησίας των ερωτήσεων <<Η χρήση των ΠΣ επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητας στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων>> και << Η διαλειτουργικότητα (διασύνδεση) των ΠΣ της Α.Α.Δ.Ε με τρίτους φορείς (τράπεζες, κτηματολόγια, δημοτολόγια κ.α), είναι σημαντική για την επίτευξη είσπραξης>>.

Όπως προκύπτει από τον παρακάτω πίνακα συνάφειας, από τα 74 άτομα που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, που συμφωνούν στο ότι η χρήση των ΠΣ επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητας στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων, οι 33 εξ' αυτών συμφωνούν επίσης στο ότι η διαλειτουργικότητα των ΠΣ της Α.Α.Δ.Ε με τρίτους φορείς είναι σημαντική για την επίτευξη είσπραξης. Επιπλέον από 36 άτομα που συμφωνούν απόλυτα στο ότι η χρήση των ΠΣ επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητας στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων, οι 26 εξ' αυτών

συμφωνούν επίσης απόλυτα στο ότι η διαλειτουργικότητα των ΠΣ της Α.Α.Δ.Ε με τρίτους φορείς είναι σημαντική για την επίτευξη είσπραξης

Πίνακας 55. Η χρήση των ΠΣ επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητας στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων. - Η διαλειτουργικότητα (διασύνδεση) των ΠΣ της Α.Α.Δ.Ε με τρίτους φορείς (τράπεζες, κτηματολόγια, δημοτολόγια κά), είναι σημαντική για την επίτευξη είσπραξης

Contingency Tables

C3		D4				Total
		2	3	4	5	
2	Count	0.000	0.000	1.000	0.000	1.000
	% of total	0.000 %	0.000 %	0.833 %	0.000 %	0.833 %
3	Count	0.000	0.000	9.000	0.000	9.000
	% of total	0.000 %	0.000 %	7.500 %	0.000 %	7.500 %
4	Count	2.000	7.000	32.000	33.000	74.000
	% of total	1.667 %	5.833 %	26.667 %	27.500 %	61.667 %
5	Count	0.000	2.000	8.000	26.000	36.000
	% of total	0.000 %	1.667 %	6.667 %	21.667 %	30.000 %
Total	Count	2.000	9.000	50.000	59.000	120.000
	% of total	1.667 %	7.500 %	41.667 %	49.167 %	100.000 %

Έλεγχος συνάφειας

H₀ μηδενική υπόθεση. Οι δύο ερωτήσεις του ερωτηματολογίου είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους.

H₁ εναλλακτική υπόθεση.

Πραγματοποιήθηκε έλεγχος συνάφειας με το οποίο εξετάστηκε εάν υπάρχει συνάφεια μεταξύ των δύο ερωτήσεων. Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι το p ισούται με 0,006 το οποίο είναι μεγαλύτερο από το α ($\alpha=0,05$) το οποίο αποτελεί το επίπεδο σημαντικότητα ($p=0,006 < 0,05$). Συνεπώς δεν ισχύει η μηδενική υπόθεση, δηλαδή οι δύο ερωτήσεις είναι εξαρτημένες μεταξύ τους.

Πίνακας 56. Η χρήση των ΠΣ επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητας στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων. - Η διαλειτουργικότητα (διασύνδεση) των ΠΣ της Α.Α.Δ.Ε με τρίτους φορείς (τράπεζες, κτηματολόγια, δημοτολόγια κά), είναι σημαντική για την επίτευξη είσπραξης

Chi-Squared Tests

	Value	df	p
χ^2	23.154	9	0.006
N	120		

4.3 ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 120 άτομα, από τα οποία το 60,83% ήταν γυναίκες (73 άτομα), το 38,34% ήταν άντρες, ήτοι 46 άτομα, ενώ 0,83% ήτοι 1 άτομο δήλωσε φύλο 'άλλο'. Το μεγαλύτερο μέρος του δείγματος ανήκει στις ηλικιακές ομάδες 41-50 και 51-60, σε ποσοστό 68,33% ήτοι 82 άτομα. Από αυτούς το 75,83% δηλαδή 91 άτομα έχει Τριτοβάθμια Εκπαίδευση ή έχει και Μεταπτυχιακό Τίτλο, ενώ 66 άτομα έχουν υπηρεσία στον κλάδο πάνω από 21 χρόνια (55%).

Επίσης από την ανάλυση των στοιχείων προέκυψε ότι :

- Το 35,00% των υπαλλήλων, περίπου 1 στους 3 έχει πολύ καλή γνώση στους Ηλεκτρονικούς υπολογιστές.
- Το 95,83% των ερωτηθέντων (115 άτομα), έχουν θετική άποψη και δήλωσαν ότι συμφωνούν και συμφωνούν απόλυτα ότι η χρήση των ΠΣ συμβάλλει στην απλοποίηση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων.
- Το 30,00% (36 άτομα) των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι συμφωνούν απόλυτα και το 61,67% (74 άτομα) δήλωσαν ότι συμφωνούν (συνολικό ποσοστό 91,67%), στο ότι η χρήση των ΠΣ συμβάλλει στην επιτάχυνση των διαδικασιών και στην αύξηση της αποτελεσματικότητας είσπραξης των δημοσίων εσόδων.
- Το 95,00% των ερωτηθέντων (114 άτομα), έχουν θετική άποψη και δήλωσαν ότι συμφωνούν και συμφωνούν απόλυτα ότι η χρήση των ΠΣ αναβαθμίζει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.
- Το 41,67% (50 άτομα) των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι συμφωνούν απόλυτα και το 51,67% (62 άτομα) δήλωσαν ότι συμφωνούν (συνολικό ποσοστό 93,34%), στο ότι η χρήση των ΠΣ αναβαθμίζει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις.
- Το 22,50% (27 άτομα) των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι συμφωνούν απόλυτα και το 58,33% (70 άτομα) δήλωσαν ότι συμφωνούν (συνολικό ποσοστό 80,83%), στο ότι η χρήση των ΠΣ καθιστά αποδοτική την επιβολή των αναγκαστικών μέτρων για την είσπραξη των δημοσίων εσόδων.
- Το 15,00% (18 άτομα) των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι συμφωνούν απόλυτα και το 51,67% (62 άτομα) δήλωσαν ότι συμφωνούν (συνολικό ποσοστό 66,67%), στο ότι τα ΠΣ στην αναγκαστική είσπραξη είναι εύκολα στη χρήση τους.
- Το 75,00% (90 άτομα), περισσότερο από τα 2/3 των ερωτηθέντων, έχουν θετική άποψη κι απάντησαν ότι συμφωνούν και συμφωνούν απόλυτα στο ότι τα ΠΣ στην αναγκαστική είσπραξη είναι αποτελεσματικά στη χρήση τους.
- Το 90,84% (109 άτομα), περισσότερο από τα 2/3 των ερωτηθέντων, έχουν θετική άποψη κι απάντησαν ότι συμφωνούν και συμφωνούν απόλυτα στο ότι

η διαλειτουργικότητα των ΠΣ της Α.Α.Δ.Ε. με τρίτους φορείς, είναι σημαντική για την επίτευξη της αναγκαστικής είσπραξης.

- Το 77,50% (93 άτομα), περισσότερο από τα 2/3 των ερωτηθέντων, έχουν θετική άποψη κι απάντησαν ότι συμφωνούν και συμφωνούν απόλυτα στο ότι οι στοχευμένες ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης που επιτυγχάνονται μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών είναι αποτελεσματικές.
- Το 80,00% (96 άτομα), δηλαδή τα 3/4 των ερωτηθέντων, έχουν θετική άποψη κι απάντησαν ότι συμφωνούν και συμφωνούν απόλυτα στο ότι η χρήση των ΠΣ στην αναγκαστική είσπραξη, έχει ως αποτέλεσμα στην μείωση των εξόδων διοικητικής εκτέλεσης του Δημοσίου.
- Το 27,50% (33 άτομα) των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι συμφωνούν απόλυτα και το 46,67% (56 άτομα) δήλωσαν ότι συμφωνούν (συνολικός αριθμός ατόμων 89) στο ότι η χρήση των ΠΣ συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε.
- Το 6,67% (8 άτομα) των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι συμφωνούν απόλυτα και το 54,16% (65 άτομα) δήλωσαν ότι συμφωνούν (συνολικός αριθμός ατόμων 73) στο ότι οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε. διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ΠΣ είσπραξης.
- Το 36,67% ήτοι 44 άτομα δήλωσαν ότι διαφωνούν και το 35%, ήτοι 42 άτομα, κράτησαν ουδέτερη στάση στην ερώτηση, η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των ΠΣ είσπραξης παρέχεται σε επαρκή βαθμό.
- Το 93,33% (112 άτομα), σχεδόν το σύνολο των ερωτηθέντων, έχουν θετική άποψη κι απάντησαν ότι συμφωνούν και συμφωνούν απόλυτα στο ότι τα ΠΣ της Α.Α.Δ.Ε. μπορούν να βελτιωθούν, ώστε να επιτυγχάνεται αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων
- και τέλος το 32,50% ήτοι 39 άτομα δήλωσαν ότι διαφωνούν και το 33,33%, ήτοι 40 άτομα, κράτησαν ουδέτερη στάση στην ερώτηση, η υλικοτεχνική υποδομή, που απαιτείται για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης, παρέχεται σε επαρκή βαθμό.

Όπως προκύπτει από τα παραπάνω συγκεντρωτικά συμπεράσματα της έρευνας, ικανοποιούνται οι ερευνητικές υποθέσεις της διπλωματικής εργασίας. Όπως φαίνεται κι από τις απαντήσεις που δόθηκαν, τα ΠΣ της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων συμβάλλουν θετικά στην αποτελεσματική είσπραξη των εσόδων του δημοσίου, ενώ παράλληλα διαπιστώνεται η έλλειψη επιμόρφωση των υπαλλήλων στη χρήση των ΠΣ στην είσπραξη και έλλειψη υλικοτεχνικής υποδομής.

Στην συνέχεια από τα τεστ ανεξαρτησίας που διεξήχθησαν προέκυψε ότι ισχύει η μηδενική υπόθεση, ότι δεν υπάρχει σχέση μεταξύ των παρακάτω ερωτήσεων. Οι απαντήσεις της μιας ερώτησης είναι ανεξάρτητες από τις απαντήσεις

της άλλης. Συγκεκριμένα:

- το φύλο σε σχέση με τον μέσο όρο των απαντήσεων της 3^{ης} θεματικής ενότητας, <<Η χρήση των ΠΣ στην Είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων>> ,
- το φύλο σε σχέση με τον μέσο όρο των απαντήσεων της 4^{ης} θεματικής ενότητας, << Η χρήση των ΠΣ στην Αναγκαστική Είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων>> ,
- το φύλο σε σχέση με τον μέσο όρο των απαντήσεων της 5^{ης} θεματικής ενότητας, <<Υπάλληλοι και Πληροφοριακά Συστήματα>> ,
- το φύλο σε σχέση με το εάν τα ΠΣ στην αναγκαστική είσπραξη είναι εύκολα στη χρήση τους,
- το φύλο σε σχέση με το εάν τα ΠΣ στην αναγκαστική είσπραξη είναι αποτελεσματικά στη χρήση τους,
- η ηλικία σε σχέση με το εάν η χρήση των ΠΣ συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε. ,
- η εκπαίδευση με το εάν οι στοχευμένες ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης που επιτυγχάνονται μέσω αυτοματοποιημένων διαδικασιών είναι αποτελεσματικές,
- το επίπεδο γνώσεων υπολογιστών με το εάν οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε. διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ΠΣ είσπραξης,
- τα ΠΣ στην Αναγκαστική Είσπραξη είναι εύκολα στη χρήση τους με το εάν οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των ΠΣ.

Ακολουθούν τα τεστ ανεξαρτησίας με τα οποία προέκυψε ότι δεν ισχύει η μηδενική υπόθεση, ότι υπάρχει σχέση μεταξύ των παρακάτω ερωτήσεων. Οι απαντήσεις της μιας ερώτησης είναι εξαρτημένες από τις απαντήσεις της άλλης.

Συγκεκριμένα:

- το φύλο με το εάν η χρήση των ΠΣ συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε. ,
- το φύλο με το εάν οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε. διαθέτουν τις απαραίτητες δεξιότητες για τον χειρισμό των ΠΣ είσπραξης,
- η εκπαίδευση με το επίπεδο γνώσης υπολογιστών,
- τα έτη προϋπηρεσίας με το επίπεδο γνώσης στου Η/Υ,
- τα έτη προϋπηρεσίας με το εάν η χρήση των ΠΣ επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητας στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων,
- η χρήση των ΠΣ επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητας στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων με το εάν η διαλειτουργικότητα (διασύνδεση) των ΠΣ της Α.Α.Δ.Ε με τρίτους φορείς (τράπεζες, κτηματολόγια, δημοτολόγια κ.α), είναι σημαντική για την επίτευξη είσπραξης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

5.1 ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Με την παρούσα διπλωματική εργασία, έγινε προσπάθεια να αποτυπωθεί η άποψη των υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε., οι οποίοι εμπλέκονται στη διαδικασία είσπραξης των Δημοσίων Εσόδων και να εξάγουμε ασφαλή αποτελέσματα σχετικά με την αναγκαιότητα και αποτελεσματικότητα της χρήσης των ΠΣ στην αναγκαστική είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων. Από τα αποτελέσματα της έρευνας συμπεραίνουμε ότι η χρήση των αναπτυγμένων τεχνολογιών της Ανεξάρτητης Αρχής, συμβάλλει θετικά στην αποτελεσματική συλλογή των Εσόδων του Δημοσίου. Επίσης διαπιστώθηκε η θετική επίδραση των αναπτυγμένων τεχνολογιών στην αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών τόσο στους πολίτες, όσο και στις επιχειρήσεις. Τεκμηριώθηκε ως βασική συνιστώσα, ότι η διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων με φορείς εκτός Φορολογικής Διοίκησης είναι σημαντική στην επίτευξη της είσπραξης των εσόδων και η ανάγκη της περαιτέρω επέκτασης και βελτίωσής τους. Διαπιστώθηκε ακόμη ότι η χρήση των ΠΣ στην αναγκαστική είσπραξη, μειώνει τα έξοδα διοικητικής εκτέλεσης του Δημοσίου, μέσα από αυτοματοποιημένες και τυποποιημένες ψηφιακές συναλλαγές. Επιπρόσθετα διαπιστώθηκε ότι αρκετοί ερωτώμενοι δεν πήραν ξεκάθαρη θέση στο εάν η επιμόρφωση των υπαλλήλων της Αρχής στη χρήση των νέων τεχνολογιών παρέχεται σε επαρκή βαθμό, παρόλα αυτά, οι υπάλληλοι διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για την σωστή και αποτελεσματική χρήση τους.

Εντοπίστηκε σύγχυση στο ερώτημα, εάν η υλικοτεχνική υποδομή που απαιτείται για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης, παρέχεται σε επαρκή βαθμό, καθώς υπήρχε διασπορά απαντήσεων.

Από τη συσχέτιση της 3^{ης} και 4^{ης} ερώτησης της Γ και Δ ομάδας αντίστοιχα, προκύπτει ότι, η διαλειτουργικότητα (διασύνδεση) των ΠΣ της Α.Α.Δ.Ε. με τρίτους φορείς (τράπεζες, κτηματολόγια, δημοτολόγια κ.α.) επιφέρει σημαντική αύξηση της αποτελεσματικότητας στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

Από τη συσχέτιση της 2^{ης} ερώτησης της Δ και Ε ομάδας, προκύπτει ότι, η ευκολία χρήσης των ΠΣ στην αναγκαστική είσπραξη δεν εξαρτάται από τις απαιτούμενες δεξιότητες που διαθέτουν οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε. και

τέλος από τη συσχέτιση της 4ης και 3^{ης} ερώτησης της Α και Γ ομάδας αντίστοιχα, οδηγούμαστε στο συμπέρασμα, πως η θεωρία της χρήσης των ΠΣ επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητας στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων, εξαρτάται από τα έτη προϋπηρεσίας των υπαλλήλων.

5.2 ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ - ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ

Σε αυτό το σημείο αξίζει να σημειωθεί, ότι παρόλο που τα αποτελέσματα της έρευνας είναι εξαιρετικά ενδιαφέροντα, υπόκειται σε ορισμένους σημαντικούς περιορισμούς, όπως άλλωστε η πλειοψηφία των εμπειρικών μελετών, που εμποδίζουν τη δυνατότητα γενίκευσης των αποτελεσμάτων στο σύνολο του πληθυσμού. Ένας περιορισμός είναι το μικρό μέγεθος του δείγματος που περιορίστηκε στην Ανατολική και Κεντρική Μακεδονία και δεν επεκτάθηκε σε μεγαλύτερη γεωγραφική περιοχή και αυτό οφείλεται στην μεγάλη διασπορά του πληθυσμού. Επιπλέον το ερωτηματολόγιο που επιλέχθηκε, περιείχε ερωτήσεις κλειστού τύπου όπου οι ερωτώμενοι δεν είχαν τη δυνατότητα να εκφράσουν την άποψή τους πιο αναλυτικά, οι οποίες θα συνέβαλαν στην περαιτέρω διεξοδική ανάλυση των ευρημάτων. Η συγκεκριμένη έρευνα στηρίχθηκε στην ποσοτική ερευνητική μέθοδο όπου μετρά τις συχνότητες και τα ποσοστά εμφάνισης των φαινομένων, ενώ η έλλειψη της ποιοτικής ερευνητικής μεθόδου, δεν δίνει τη δυνατότητα ανάλυσης των λόγων εμφάνισης των φαινομένων αυτών. Επίσης μία αδυναμία της έρευνας είναι ότι στον έλεγχο ανεξαρτησίας χ^2 , υπάρχουν αρκετά κελιά τα οποία έχουν μηδενική συχνότητα, γεγονός το οποίο χρήζει περαιτέρω έρευνα. Τέλος θα ήταν εξαιρετικά ενδιαφέρον η παρούσα διπλωματική εργασία να γίνει αφορμή για επανάληψη της συγκεκριμένης ερευνητικής προσπάθειας, με πρόσθετες ερευνητικές υποθέσεις και σε μεγαλύτερο δείγμα, όπου θα έχουμε την εξαγωγή ασφαλέστερων αποτελεσμάτων σχετικά με τη χρήση των ΠΣ στην είσπραξη των Εσόδων του Δημοσίου.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνόγλωσση

Γέροντας Α., Ψάλτης Α., (2016). Ερμηνεία ΚΕΔΕ. Εκδόσεις: Σάκκουλα.

Δρόσος, Δ., Βουγιούκας, Δ., Καλλίγερος, Ε., Κοκολάκης, Σ. & Σκιάνης, Χ. (2015). Εισαγωγή στην επιστήμη των υπολογιστών & επικοινωνιών. [Προπτυχιακό εγχειρίδιο]. Κάλλιπος, Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. <https://hdl.handle.net/11419/4582>.

Λαζαρέτου Θ., Αντωναρόπουλος Ν., (2018). Βεβαίωση και είσπραξη των φορολογικών εσόδων. Εκδόσεις: Νομική Βιβλιοθήκη.

Παπαγεωργίου, Ι. (2015). Θεωρία Δειγματοληψίας. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.

Παρασκευάς, Μ. (2015). Η Δημόσια Διοίκηση στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Αθήνα: Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα.

Σ.Ε.Υ.Υ.Ο. (2008). Ανάλυση διατάξεων Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων. Αθήνα: Σχολή Επιμόρφωσης Υπαλλήλων Υπουργείου Οικονομικών.

Τομάρας, Δ. (2011). Η αναγκαστική είσπραξη Δημοσίων Εσόδων κατά τον ΚΕΔΕ. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη ΑΕΒΕ.

Φιλίππου, Μ. (2014). Κώδικας Εισπράξεως Δημοσίων Εσόδων(Κ.Ε.Δ.Ε), Κείμενο, κατ' άρθρο ερμηνεία, νομολογία. Αθήνα-Κομοτηνή: Αντ. Ν. Σάκκουλας.

Χαλικιάς, Μ., Μανωλέσσου, Α. & Λάλου, Π. (2015). Μεθοδολογία Έρευνας και Εισαγωγή στη Στατιστική Ανάλυση Δεδομένων με το IBM SPSS STATISTICS. Αθήνα: Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα. www.Kallipos.gr

Α.Α.Δ.Ε. Επιχειρησιακό Σχέδιο 2022:

https://www.aade.gr/sites/default/files/2022-03/ES_2022_AADE.pdf

(ανακτήθηκε 06.12.2022)

Α.Α.Δ.Ε. Έκθεση Απολογισμού 2021:

https://www.aade.gr/sites/default/files/2022-04/apologistiki_ekthesi2021.pdf

(ανακτήθηκε 04.01.2023)

kodiko.gr - Μηχανή αναζήτησης ελληνικής νομοθεσίας

<https://www.kodiko.gr>

Ηλεκτρονική Βιβλιοθήκη Α.Α.Δ.Ε.

<http://elib.aade.gr/elib>

Ξενόγλωσση

Cordella, A. & Iannacci, F. (2011). Information systems and organisations. London School of Economics and Political Science. United Kingdom.

Freeman, I. & Hasnaoui, A. (2010). Information and Communication Technologies (ICT): A Tool to Implement and Drive Corporate Social Responsibility. La Rochelle, France. Retrieved November 5, 2020, from <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00495968/document>.

Oliveira, D., Ferreira, E., Carneiro, A., Costa, R. & Porto, W. (2015). Information Systems Success In Public Administration: Proposal For An Exploratory Model. Future Journal, Vol. 7(No 2), 63-94.

Terpsiadou, H.M. & Economides, A.A. (2009) The use of information systems in the Greek public financial services: the case of TAXIS. Government Information Quarterly, Elsevier.

Ziemba, E. & Oblak, I. (2014). The survey of information systems in public administration in Poland. Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management, 9, 31-57.

Νόμοι

Νόμος 356/1974 Περί κώδικος είσπραξης δημοσίων εσόδων. (Α' 90)

Νόμος 1882/1990 Μέτρα για την περιστολή της φοροδιαφυγής, διαρρυθμίσεις στην άμεση και έμμεση φορολογία και άλλες διατάξεις . (Α' 43).

Νόμος 3274/2004 Οργάνωση και λειτουργία των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης πρώτου και δεύτερου βαθμού. (Α' 195).

Νόμος 3842/2010 Αποκατάσταση φορολογικής δικαιοσύνης, αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής και άλλες διατάξεις. (Α' 58)'

Νόμος 3943/2011 Καταπολέμηση της φοροδιαφυγής, στελέχωση των ελεγκτικών υπηρεσιών και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας Υπουργείου Οικονομικών. (Α' 66).

Νόμος 4110/2013 Ρυθμίσεις στη φορολογία εισοδήματος, ρυθμίσεις θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Οικονομικών και λοιπές διατάξεις.(Α' 17).

Νόμος 4152/2013 Επείγοντα μέτρα εφαρμογής των νόμων 4046/2012, 4093/2012 και 4127/2013. (Α' 107).

Νόμος 4170/2013 Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/16/ΕΕ, ρύθμιση θεμάτων της ΕΛ.Τ.Ε., αναμόρφωση Οργανισμού του Ν.Σ.Κ. και άλλες διατάξεις. (Α' 163).

Νόμος 4172/2013 Φορολογία εισοδήματος, επείγοντα μέτρα εφαρμογής του ν. 4046/2012, του ν. 4093/2012 και του ν. 4127/2013 και άλλες διατάξεις. (Α' 167).

Νόμος 4174/2013 Φορολογικές διαδικασίες και άλλες διατάξεις. (Α' 170).

Νόμος 4387/2016 Ενιαίο Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλειας – Μεταρρύθμιση ασφαλιστικού – συνταξιοδοτικού συστήματος – Ρυθμίσεις φορολογίας εισοδήματος και τυχερών παιγνίων και άλλες διατάξεις. (Α' 85).

Νόμος 4446/2016 Πτωχευτικός Κώδικας, Διοικητική Δικαιοσύνη, Τέλη-Παράβολα, Οικειοθελής αποκάλυψη φορολογητέας ύλης παρελθόντων ετών, Ηλεκτρονικές συναλλαγές, Τροποποιήσεις του ν. 4270/2014 και λοιπές διατάξεις. (Α' 240).

Νόμος 4512/2018 Ρυθμίσεις για την εφαρμογή των Διαρθρωτικών Μεταρρυθμίσεων του Προγράμματος Οικονομικής Προσαρμογής και άλλες διατάξεις. (Α' 5 & Α' 8).

Νόμος 4537/2018 Ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας 2015/2366/ΕΕ για τις υπηρεσίες πληρωμών και άλλες διατάξεις (Α' 84).

Νόμος 4646/2019 Φορολογική μεταρρύθμιση με αναπτυξιακή διάσταση για την Ελλάδα του αύριο. (Α' 201 Α).

Νόμος 4978/2022 Κύρωση Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων. (Α' 190).

Νόμος 4987/2022 Κύρωση Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας (Α' 206).

Πολυγραφημένες Υπουργικές Εγκύκλιοι

ΠΟΛ.1103/12.10.2004 Προσωπική ευθύνη για πληρωμή φορολογικών εσόδων από πρόσωπα που ο νόμιμος τίτλος είσπραξης δεν έχει εκδοθεί στο όνομά τους (συνυπόχρεοι κλπ).

ΠΟΛ. 1185/01.09.2011 Δημοσιοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών προς το Δημόσιο.

ΠΟΛ. 1257/04.12.2013 Διαδικασία κοινοποίησης κατασχετηρίων για την επιβολή κατάσχεσης απαιτήσεων στα χέρια πιστωτικών ιδρυμάτων και δήλωσης αυτών με ηλεκτρονικά μέσα 142 κατ' εφαρμογή των άρθρων 30Α και επόμενα του Ν.Δ. 356/1974 (Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων).

ΠΟΛ. 1258/05.12.2013 Ρύθμιση οργανωτικών και τεχνικών θεμάτων λειτουργίας του Συστήματος Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών και Λογαριασμών Πληρωμών.

ΠΟΛ.1131/6.5.2014 Συμπλήρωση της ΠΟΛ 1258 (Φ.Ε.Κ. Β' 3101/6-12-2013) με το Παράρτημα Δ που αφορά στον Κανονισμό Διαχείρισης και Λειτουργίας του Συστήματος Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών και Λογαριασμών Πληρωμών.

ΠΟΛ.1109/14.4.2014 Κοινοποίηση των διατάξεων της παραγράφου Α' (τροποποίηση διατάξεων ν. δ 356/1974 - ΚΕΔΕ) του τρίτου άρθρου του κεφαλαίου Β' του νόμου 4254/2014.

ΠΟΛ.1202/10.9.2015 Επέκταση και Τροποποίηση της λειτουργίας του Συστήματος Μητρώων Τραπεζικών Λογαριασμών και Λογαριασμών Πληρωμών.

ΠΟΛ.1210/22.09.2014 Καθορισμός λεπτομερειών εφαρμογής της δυνατότητας ηλεκτρονικής δημοσίευσης περιλήψεων προγραμμάτων πλειστηριασμού που επισπεύδονται από το Δημόσιο.

ΠΟΛ.1271/19.12.2015 Τροποποίηση της απόφασης του Υπουργού Οικονομικών ΠΟΛ.1185/2011 (ΦΕΚ Β 1949) Δημοσιοποίηση ληξιπρόθεσμων οφειλών προς το Δημόσιο.

ΠΟΛ.1158/2017 Καθορισμός των προϋποθέσεων, της διαδικασίας, των τεχνικών προδιαγραφών, του χρόνου και του τρόπου δημοσιοποίησης στο διαδίκτυο, της διαδικασίας αποστολής της ηλεκτρονικής ειδοποίησης, των δεδομένων που δημοσιοποιούνται, της διαδικασίας και των προϋποθέσεων άρσης ή διόρθωσης της δημοσιοποίησης, των αρμόδιων οργάνων για τη διενέργεια της δημοσιοποίησης και την άρση αυτής, των οργανωτικών και τεχνικών μέτρων για την ασφάλεια της επεξεργασίας και κάθε άλλου ειδικότερου θέματος σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 9, παρ. 1, 2 και 4 του ν. 3943/2011.

ΠΟΛ 1017/01.02.2018 Κοινοποίηση των διατάξεων των άρθρων 404 και 405 (τροποποιήσεις διατάξεων του ν.δ. 356/1974-ΚΕΔΕ) καθώς και των άρθρων 176,177, 207 και 208 (τροποποιήσεις διατάξεων του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας και του Πτωχευτικού Κώδικα) του ν.4512/2018 (ΦΕΚ Α'5/17.1.2018) και συναφή θέματα.

(Γνωμοδότηση Νομικού Συμβουλίου του Κράτους 254/2016).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ερωτηματολόγιο Έρευνας

Η ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΩΣ ΜΕΣΟ ΣΤΗΝ ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗ

ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ Α.Α.Δ.Ε>>

Το ερωτηματολόγιο αυτό είναι ένα ερευνητικό εργαλείο που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών «Δημόσιας Διοίκησης» του Τμήματος Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων του Διεθνούς Πανεπιστημίου της Ελλάδος και απευθύνεται σε εργαζομένους της Α.Α.Δ.Ε. Το ζητούμενο για την έρευνα είναι να διερευνηθεί η χρήση των πληροφοριακών συστημάτων ως μέσο στην αναγκαστική είσπραξη των δημοσίων εσόδων από την Α.Α.Δ.Ε.

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και τα αποτελέσματά του θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για εκπαιδευτικούς και ερευνητικούς σκοπούς. Χρειάζονται μόνο λίγα λεπτά για να ολοκληρωθεί.

Σας ευχαριστώ για την συνεργασία,

Με εκτίμηση,

Ιωάννης Τσάτας,

* Απαιτείται

A. Δημογραφικά Στοιχεία

1. Φύλο*

- Άντρας
- Γυναίκα
- Άλλο

2. Ηλικία*

- 18-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- 61 και άνω

3. Εκπαίδευση*

- Δευτεροβάθμια εκπαίδευση
- Α.Ε.Ι./Τ.Ε.Ι
- Μεταπτυχιακό
- Διδακτορικό

B. Λοιπά στοιχεία ερωτώμενων

4. Έτη Προϋπηρεσίας*

- < 10
- 10 - 20

- 21 -30
- >=31

5. Επίπεδο Γνώσεων στους Η/Υ*

- Καθόλου
- Λίγο
- Μέτριο
- Καλό
- Πολύ Καλό

Γ. Η Χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων στην Είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων

6. Η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων συμβάλλει στην απλοποίηση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων.*

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ / Ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

7. Η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων συμβάλλει στην επιτάχυνση των διαδικασιών είσπραξης των δημοσίων εσόδων.*

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ / Ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

8. Η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων επιφέρει αύξηση της αποτελεσματικότητας στην είσπραξη των δημοσίων εσόδων.*

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ / Ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

9. Η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων αναβαθμίζει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.*

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ / Ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

10. Η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων αναβαθμίζει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις.*

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ / Ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

Δ. Η Χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων στην Αναγκαστική Είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων.

11. Η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων καθιστά αποδοτική την επιβολή των

αναγκαστικών μέτρων για την είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων.*

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ / Ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

12.Τα Πληροφοριακά Συστήματα στην Αναγκαστική Είσπραξη είναι εύκολα στη χρήση τους.*

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ / Ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

13.Τα Πληροφοριακά Συστήματα στην Αναγκαστική Είσπραξη είναι αποτελεσματικά στη χρήση τους.*

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ / Ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

14.Η διαλειτουργικότητα (διασύνδεση) των Πληροφοριακών Συστημάτων της Α.Α.Δ.Ε με τρίτους φορείς (τράπεζες, κτηματολογία, δημοτολογία κ.α), είναι σημαντική για την επίτευξη της αναγκαστικής είσπραξης.*

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ / Ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

15.Οι στοχευμένες ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης που επιτυγχάνονται μέσω των αυτοματοποιημένων διαδικασιών είναι αποτελεσματικές.*

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ / Ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

16.Η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων στην αναγκαστική είσπραξη, έχει ως αποτέλεσμα στην μείωση των εξόδων διοικητικής εκτέλεσης του Δημοσίου.*

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ / Ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

Ε. Υπάλληλοι και Πληροφοριακά Συστήματα

17.Η χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε.*

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ / Ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

18.Οι υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τον χειρισμό των Πληροφοριακών Συστημάτων είσπραξης.*

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ / Ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

19.Η επιμόρφωση των υπαλλήλων ως προς τη χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων είσπραξης, παρέχεται σε επαρκή βαθμό.*

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ / Ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

20.Τα Πληροφοριακά Συστήματα της Α.Α.Δ.Ε μπορούν να βελτιωθούν, ώστε να επιτυγχάνεται η αποδοτικότερη είσπραξη των δημοσίων εσόδων.*

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ / Ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

21.Η υλικοτεχνική υποδομή, που απαιτείται για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών μεθόδων είσπραξης (υπολογιστές, κλπ.), παρέχεται σε επαρκή βαθμό.*

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ / Ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα