

Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας
Τμήμα Οικονομικών
Επιστημών



ΤΕΙ Θεσσαλίας
Τμήμα Χρηματοοικονομικής
και Λογιστικής

Διπλωματική Εργασία

Φορολογικοί έλεγχοι επιχειρήσεων. Η χρήση ηλεκτρονικών εργαλείων για τη διεξαγωγή των φορολογικών ελέγχων από την ελληνική φορολογική διοίκηση. Η περίπτωση του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος ελέγχων «ELENXIS».

Φοιτητής: Γκρόπας Κωνσταντίνος του Ευθυμίου

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια : Ελένη Βρέντζου

Επίκουρη Καθηγήτρια Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών / Προϊστάμενη Τμήματος Οικονομικών & Δημοσιονομικών Επιπτώσεων Φορολογικής Πολιτικής Υπουργείου Οικονομικών

Βόλος 2018

Υπεύθυνη δήλωση

Βεβαιώνω ότι είμαι συγγραφέας αυτής της διπλωματικής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στη διπλωματική εργασία. Επίσης έχω αναφέρει τις όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε αυτές αναφέρονται ακριβώς είτε παραφρασμένες. Επίσης βεβαιώνω ότι αυτή η πτυχιακή εργασία προετοιμάστηκε από εμένα προσωπικά ειδικά για τις απαιτήσεις του διδρυματικού προγράμματος μεταπτυχιακών σπουδών στη Λογιστική και Ελεγκτική του Τμήματος Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας και του Τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής του ΤΕΙ Θεσσαλίας.

Γκρόπας Κωνσταντίνος

Λάρισα, Ιανουάριος 2018.

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου κυρία Βρέντζου Ελένη για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγησή της κατά τη συγγραφή της διπλωματικής μου εργασίας. Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου για την αμέριστη συμπαράσταση της σε όλη τη διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών.

Περίληψη

Η είσπραξη των δημοσίων εσόδων αλλά και η επίτευξη της φορολογικής συμμόρφωσης αποτελούν πρωταρχικό σκοπό για κάθε σύγχρονη φορολογική διοίκηση. Η χρήση της τεχνολογίας και η αξιοποίηση της αποτελούν πολύτιμο εργαλείο για την επίτευξη αυτού του σκοπού. Στη χώρα μας η φορολογική διοίκηση για τη διενέργεια των φορολογικών ελέγχων έθεσε σε παραγωγική λειτουργία το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα ELENXIS. Με σκοπό την αξιολόγηση αυτού του πληροφοριακού συστήματος από τους ελεγκτές – χρήστες του ELENXIS διενεργήθηκε ερευνά με τη μέθοδο της απλής τυχαίας δειγματοληψίας (πρωτογενή δεδομένα) και τη χρήση ερωτηματολογίου 26 ερωτήσεων. Το ερωτηματολόγιο αυτό συντάχθηκε μετά από ανασκόπηση της ελληνικής και ξένης σχετικής βιβλιογραφίας. Από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων προέκυψε ότι οι ελεγκτές – χρήστες αναγνωρίζουν το ELENXIS ως ένα χρήσιμο «εργαλείο» για τη διενέργεια των φορολογικών ελέγχων. Παράλληλα αναδείχθηκαν τόσο τα θετικά σημεία όσο και οι αδυναμίες του συστήματος. Επίσης, βρέθηκε ότι παράμετροι όπως η «Χρήση», η «Εγκυρότητα-Απλοποίηση» και η «Αξιοπιστία-Φιλικότητα-Ποιότητα» επηρεάζουν την εκδήλωση «Ικανοποίησης» για το σύστημα. Τα εμπειρικά στοιχεία και τα συμπεράσματα που προέκυψαν μπορούν να βοηθήσουν τη φορολογική διοίκηση να βελτιώσει και να αξιοποιήσει πλήρως το πληροφοριακό σύστημα ELENXIS.

Λέξεις κλειδιά: Φορολογικός Έλεγχος, Πληροφοριακό Σύστημα, Ικανοποίηση χρήστη, Αξιολόγηση, ELENXIS

Abstract

The collection of public revenues and the achievement of tax compliance are a primary objective for any modern tax administration. The use of technology and its exploitation are undoubtedly a valuable tool for achieving this goal. In our country, the Tax Administration to conduct tax audits put into operation the ELENXIS integrated information system. In order to evaluate this information system from the ELENXIS user controllers, a simple random sampling (primary data) and a questionnaire of 26 questions were conducted. This questionnaire was drawn up following a review of Greek and foreign literature. From the participants' responses, it was revealed that the tax auditors-users recognized ELENXIS as a useful "tool" for carrying out the tax audits and at the same time highlighted both the strengths and weaknesses of the system. It has also been found that parameters such as "Use", "Validity-Simplification" and "Reliability-Friendliness-Quality" affect the "Satisfaction" of the system. The empirical evidence and conclusions that have emerged can help the tax administration to improve and fully utilize the ELENXIS information system.

Keywords: Tax Audit, Information System, User Satisfaction, Evaluation, ELENXIS

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	3
Abstract	4
1. Εισαγωγή.....	9
2. Φορολογικοί Έλεγχοι	11
2.1 Φορολογική Διοίκηση.....	11
2.2 Εισαγωγή στο Φορολογικό Έλεγχο	14
2.3 Ο Φορολογικός Έλεγχος στην Ελλάδα	17
2.3.1 Εξουσίες της Φορολογικής Διοίκησης.....	17
2.3.2 Επιλογή Υποθέσεων προς Έλεγχο	18
2.3.3 Εντολή Φορολογικού Ελέγχου.....	18
2.3.4 Ελεγκτικές Επαληθεύσεις – Έλεγχος.....	19
2.3.5 Φορολογικό Πιστοποιητικό.....	20
2.3.6 Έμμεσες Τεχνικές Ελέγχου	22
2.3.7 Αποτελέσματα Φορολογικού Ελέγχου.....	23
2.3.8 Εγκλήματα Φοροδιαφυγής – Υποβολή Μηνυτήριας Αναφοράς	24
2.3.9 Κοινοποίηση των Πράξεων Προσδιορισμού του Φόρου & των Εκθέσεων Ελέγχου	25
2.3.10 Καταβολή του Φόρου.....	25
2.3.11 Ενδικοφανή Προσφυγή	26
2.3.12 Προσφυγή Ενώπιον Διοικητικών Δικαστηρίων.....	26
2.3.13 Ελεγκτικές Υπηρεσίες - Στατιστικά Στοιχεία Ελέγχων	26
3. Η Σημασία της Χρήσης των Ηλεκτρονικών Πληροφοριακών Συστημάτων στη Φορολογική Διοίκηση	29
4. Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ELENXIS.....	35
4.1 Λογισμικό ELENXIS	37
4.2 Χρήστες του Συστήματος.....	38

4.3 Τα Κύρια Υποσυστήματα του ELENXIS	38
5. Η Αξιολόγηση των Πληροφοριακών Συστημάτων	40
5.1 Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας	41
5.2 Το Μοντέλο της Εφαρμογής της Τεχνολογίας (Task-Technology Fit)	42
5.3 Το Μοντέλο Επιτυχίας των Πληροφοριακών Συστημάτων	42
6. Μεθοδολογία Έρευνας	49
6.1 Μοντέλο Έρευνας – Ερευνητικά Ερωτήματα	49
6.2 Σκοπός	51
6.3 Δείγμα και Διαδικασία	51
6.4 Εγκυρότητα	52
6.5 Στατιστική Ανάλυση	52
7. Αποτελέσματα	52
8. Συζήτηση - Συμπεράσματα	79
8.1 Περιορισμοί	83
8.2 Προτάσεις	84
Βιβλιογραφία	86
Παράρτημα Ι	93

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1 Αποτελέσματα ελεγκτικού έργου Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. (2014-2016).....	27
Πίνακας 2 Αποτελέσματα ελεγκτικού έργου Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π. (2014-2016).....	27
Πίνακας 3 Αποτελέσματα ελεγκτικού έργου των Δ.Ο.Υ. και Φ.Α.Ε. (2014-2016) ...	28
Πίνακας 4 Αποτελέσματα ελεγκτικού έργου Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.	29
Πίνακας 5 Μέτρα καταλληλότητας των δεδομένων.....	53
Πίνακας 6 Ερμηνεία της συνολικής διακύμανσης βάσει ιδιοτιμών (eigenvalues).....	53
Πίνακας 7 Εξαγωγή παραγόντων μετά περιστροφή Varimax	54
Πίνακας 8. Δημογραφικά και εργασιακά χαρακτηριστικά του δείγματος.....	58
Πίνακας 9 Η κατανομή των απαντήσεων στις ερωτήσεις της υποκλίμακας «αξιοπιστία-φιλικότητα-ποιότητα».....	61
Πίνακας 10 Η κατανομή των απαντήσεων στις ερωτήσεις της υποκλίμακας «Απλοποίηση- Εγκυρότητα»	63
Πίνακας 11 Η κατανομή των απαντήσεων στις ερωτήσεις της υποκλίμακας «χρήση του συστήματος».....	66
Πίνακας 12 Η κατανομή των απαντήσεων στις ερωτήσεις της υποκλίμακας «Ικανοποίηση».....	67
Πίνακας 13 Περιγραφική στατιστική των υποκλιμάκων του ερωτηματολογίου.....	69
Πίνακας 14 Ανάλυση διακύμανσης (ANOVA) για τις υποκλίμακες σε σχέση με τις ηλικιακές ομάδες.....	70
Πίνακας 15 Ανάλυση διακύμανσης (ANOVA) για τις υποκλίμακες σε σχέση με το εκπαιδευτικό επίπεδο	71
Πίνακας 16 Η βαθμολογία των υποκλιμάκων σε σχέση με την εμπειρία στη χρήση Η/Υ.....	72
Πίνακας 17 Ανάλυση διακύμανσης (ANOVA) για τις υποκλίμακες σε σχέση με το χρονικό διάστημα υπηρεσίας στην παρούσα θέση.	73
Πίνακας 18 Συσχετίσεις μεταξύ των υποκλιμάκων του ερωτηματολογίου.....	74

Πίνακας 19 Συσχετίσεις μεταξύ της διάστασης ικανοποίησης του ερωτηματολογίου και των ερωτήσεων με το υψηλότερο ποσοστό διαφωνίας	75
Πίνακας 20 Εκπαίδευση στο σύστημα και βαθμολογία υποκλιμάκων.....	76

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1 Αρχικό μοντέλο DeLone και McLean 1992	43
Σχήμα 2 Μοντέλο Seddon ,1997.....	43
Σχήμα 3 Το επικαιροποιημένο μοντέλο DeLone & McLean 2003.....	45
Σχήμα 4 Το ερευνητικό μοντέλο για το ΟΠΣ TAXIS (Floropoulos et al 2010).....	49
Σχήμα 5	82

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1 Αξιολόγηση της εμπειρίας στη χρήση Η/Υ από τους συμμετέχοντες....	59
Γράφημα 2 Ποσοστιαία κατανομή του συνολικού χρόνου προϋπηρεσίας.....	59
Γράφημα 3 Ποσοστιαία κατανομή του χρόνου προϋπηρεσίας στην παρούσα θέση..	60
Γράφημα 4 Ποσοστιαία έκφραση (0-100) των υποκλιμάκων (διαστάσεων) του ερωτηματολογίου	69
Γράφημα 5 Κατανομή της βαθμολογίας στην υποκλίμακα «Ικανοποίηση»	77

1. Εισαγωγή

Καθήκον κάθε σύγχρονου κράτους μέσω της είσπραξης των φορολογικών εσόδων είναι η δημιουργία μιας δίκαιης βάσης αναδιανομής του εθνικού εισοδήματος και η φορολογική δικαιοσύνη έτσι ώστε να χρηματοδοτούνται με σταθερό τρόπο οι δημοσιές δαπάνες αλλά και να αντιμετωπίζονται οι οικονομικές ανισότητες που δημιουργούνται από τη φοροδιαφυγή και τη φοροαποφυγή. Η οικονομική κρίση των τελευταίων ετών ανέδειξε με τον πιο ξεκάθαρο τρόπο όλα τα προβλήματα που μαστίζουν τη σύγχρονη Ελλάδα. Η γραφειοκρατία, η διαφθορά, η φοροδιαφυγή, αλλά και τα προβλήματα του φοροεισπρακτικού μηχανισμού είναι αναμφίβολα στοιχεία που συνέβαλαν, ως ένα βαθμό, στη δημοσιονομική κρίση της χώρας μας. Ειδικότερα ένα θέμα που έχει μεγάλη σημασία λόγω της έκτασης του φαινομένου είναι η φοροδιαφυγή και η φοροαποφυγή. Σύμφωνα με την εκτίμηση του Ο.Ο.Σ.Α. στην ετήσια έκθεση του 2011 «Εάν η Ελλάδα εισέπραττε το Φ.Π.Α., τις ασφαλιστικές εισφορές και το φόρο εισοδήματος με την αποτελεσματικότητα των χωρών του Ο.Ο.Σ.Α. κατά μέσο όρο, τα φορολογικά έσοδα θα αυξάνονταν σχεδόν κατά 5% του Α.Ε.Π.» (Ο.Ε.Κ.Δ.,2011).

Σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης οι απώλειες στον προϋπολογισμό των χωρών της λόγω φοροδιαφυγής είναι τεράστιες. Το 2009 οι απώλειες εσόδων εκτιμήθηκαν σε 864 δισ. Ευρώ ενώ σύμφωνα με στοιχεία της Παγκόσμιας Τράπεζας για το ίδιο έτος οι απώλειες εσόδων ανήλθαν σε 927 δισ. ευρώ. Οι τελευταίες εκτιμήσεις για το 2013 σύμφωνα με ορισμένους ειδικούς ξεπέρασαν το 1 τρισεκατομμύριο ευρώ (Murphy, 2012).

Στη χώρα μας με το Νόμο 4174 ο οποίος αποτελεί και τον Κώδικα Φορολογικών Διαδικασιών που ψηφίστηκε το 2013 και τέθηκε σε ισχύ το 2014 (Κ.Φ.Δ.) εισάγεται για πρώτη φορά στο Ελληνικό φορολογικό δίκαιο γενικός κανόνας κατά της φοροδιαφυγής και της φοροαποφυγής με καταχρηστική χρήση της νομοθεσίας, προκειμένου να μην καταλύεται από τους φορολογούμενους το πνεύμα της φορολογικής νομοθεσίας. Επιπρόσθετα με τον ίδιο νόμο ορίζεται ότι «φοροδιαφυγή» είναι η απόκρυψη καθαρών εισοδημάτων από οποιαδήποτε πηγή με μη υποβολή δήλωσης ή με υποβολή ανακριβούς δήλωσης και με σκοπό τη μη πληρωμή φόρου εισοδήματος, η μη απόδοση, ανακριβής απόδοση, συμψηφισμός, έκπτωση ή διακράτηση φόρου προστιθέμενης αξίας και παρακρατούμενων και επιρριπτόμενων φόρων, τελών ή εισφορών καθώς και η μη υποβολή δήλωσης ή η

υποβολή ανακριβούς δήλωσης με σκοπό τη μη πληρωμή των παραπάνω φόρων τελών ή εισφορών, η είσπραξη επιστροφής των παραπάνω φόρων από τη Φορολογική Διοίκηση μετά από παραπλάνηση της Φορολογικής Διοίκησης, καθώς και η έκδοση πλαστών ή εικονικών φορολογικών στοιχείων και η αποδοχή αυτών καθώς και η νόθευση φορολογικών στοιχείων.

Γίνεται σαφές ότι καθήκον της φορολογικής διοίκησης είναι η αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής με τη διεξαγωγή φορολογικών ελέγχων κάνοντας χρήση σύγχρονων τεχνικών ελέγχου και αξιοποιώντας τη σύγχρονη τεχνολογία.

Πλέον η Φορολογική Διοίκηση επιλέγει τις προς έλεγχο υποθέσεις με βάση κριτήρια ανάλυσης κινδύνου (risk analysis) (Νόμος 4174/2013 άρθρο 26).

Ειδικά ως προς τη διενέργεια των φορολογικών ελέγχων, στις αρχές του 2011 τέθηκε από τη Γ.Γ.Π.Σ. σε λειτουργία το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα «ELENXIS», με σκοπό την κάλυψη των επιχειρησιακών απαιτήσεων των Ελεγκτικών Υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών και την αναβάθμιση της λειτουργίας τους μέσω της ανάπτυξης όλων εκείνων των υποδομών υποστήριξης του ελεγκτικού τους έργου (Υπ. Οικονομικών 2011).

Στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας αρχικά θα γίνει μια παρουσίαση της διαδικασίας των φορολογικών ελέγχων όπως αυτή προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία, αναλύοντας θέματα όπως είναι η έννοια του φορολογικού ελέγχου, τα είδη φορολογικού ελέγχου, τα αρμόδια όργανα φορολογικού ελέγχου, η διαδικασία επιλογής των υποθέσεων για έλεγχο, το φορολογικό πιστοποιητικό καθώς επίσης και τον προσδιορισμό των εισοδημάτων με βάση τις έμμεσες τεχνικές ελέγχου. Στη συνέχεια θα εξεταστεί η σημασία της χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων για τις φορολογικές διοικήσεις και ειδικότερα η αξιοποίησή τους για τη διεξαγωγή των φορολογικών ελέγχων. Έπειτα θα γίνει σύντομη περιγραφή των λειτουργιών του συστήματος ELENXIS. Στο πέμπτο κεφάλαιο θα γίνει βιβλιογραφική επισκόπηση των μοντέλων αξιολόγησης των πληροφοριακών συστημάτων. Στο τέλος θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα της έρευνας που έγινε με τη χρήση ερωτηματολογίου, κλειστού τύπου, 26 ερωτήσεων και η οποία αφορούσε την αξιολόγηση του Ο.Π.Σ. «ELENXIS» από τους ελεγκτές της φορολογικής διοίκησης. Το ερωτηματολόγιο αυτό συντάχθηκε μετά από ανασκόπηση της ελληνικής και ξένης σχετικής βιβλιογραφίας ενώ ο βασικός της σκοπός ήταν να μετρηθεί η ικανοποίηση των ελεγκτών από τη χρήση του συστήματος ELENXIS για τη διενέργεια των φορολογικών ελέγχων. Από τις

απαντήσεις των συμμετεχόντων προέκυψε ότι οι ελεγκτές -χρήστες αναγνωρίσαν ότι το ELENXIS αποτελεί ένα χρήσιμο «εργαλείο» για τη διενέργεια των φορολογικών ελέγχων και παράλληλα ανέδειξαν τα θετικά σημεία και τις αδυναμίες του συστήματος. Επίσης βρέθηκε ότι παράμετροι όπως η «Χρήση», η «Εγκυρότητα-Απλοποίηση» και η «Αξιοπιστία-Φιλικότητα-Ποιότητα» επηρεάζουν την εκδήλωση «Ικανοποίησης» για το σύστημα. Τα εμπειρικά στοιχεία και τα συμπεράσματα που προέκυψαν μπορούν να βοηθήσουν τη φορολογική διοίκηση να βελτιώσει και να αξιοποιήσει πλήρως το πληροφοριακό σύστημα ELENXIS.

2. Φορολογικοί Έλεγχοι

2.1 Φορολογική Διοίκηση

Πριν την παρουσίαση των θεμάτων που αφορούν το φορολογικό έλεγχο, θεωρείται σκόπιμο να αναφερθούν κάποια στοιχεία που αφορούν τη φορολογική διοίκηση, η οποία είναι επιφορτισμένη με τη διεξαγωγή των φορολογικών ελέγχων και την τήρηση της φορολογικής νομοθεσίας.

Σκοπός των φορολογικών διοικήσεων είναι σε μεγάλο βαθμό η εξασφάλιση της συμμόρφωσης των πολιτών και των επιχειρήσεων με τους φορολογικούς νόμους. Η αποτελεσματικότητα με την οποία οι φορολογικές υπηρεσίες εκπληρώνουν την αποστολή τους ήταν ανέκαθεν υψηλής προτεραιότητας για τις κυβερνήσεις (Alm, Duncan, 2014). Έτσι η φορολογική διοίκηση πρέπει να είναι αποτελεσματική τόσο με την έννοια της διασφάλισης της συμμόρφωσης από τους φορολογούμενους όσο και με την έννοια ότι οι διοικητικές δαπάνες είναι χαμηλές σε σχέση με τα εισπραχθέντα έσοδα. (WHO,2011).

Τα Βασικά στοιχεία που θα πρέπει να έχει μια φορολογική διοίκηση ώστε να είναι επιτυχημένη είναι (OECD, 2017):

- Ανεξαρτησία κατά την άσκηση των νόμιμων εξουσιών της είσπραξης των φόρων
- Ένα κοινό σταθερό νομικό πλαίσιο για τη διαχείριση όλων των φόρων (σε αντίθεση με ένα ατομικό πλαίσιο για κάθε φόρο).
- Ένα ενιαίο όργανο της φορολογικής διοίκησης που θα είναι υπεύθυνο και για τους άμεσους και τους έμμεσους φόρους.
- Επαρκής αυτονομία της φορολογικής διοίκησης όσον αφορά: την οργάνωση και τον προγραμματισμό, τη διαχείριση του προϋπολογισμού της, τη διαχείριση της απόδοσης, την κατανομή των πόρων και τη διαχείριση του ανθρωπίνου δυναμικού.

-Σαφείς ρόλοι αρμοδιοτήτων και υπευθυνοτήτων στη λειτουργία της, που μεταφράζεται σε οργανωτική αποστολή, όραμα και στρατηγική.

-Σύνδεση μεταξύ των φορολογικών δραστηριοτήτων της και των άλλων δραστηριοτήτων για τις οποίες είναι υπεύθυνη έτσι ώστε να διασφαλιστεί ότι η εκτέλεση των άλλων δραστηριοτήτων δεν θα έχει αρνητικές επιπτώσεις στην αποτελεσματική και αποδοτική διαχείριση της φορολογικής νομοθεσίας.

Στη χώρα μας τα τελευταία χρονιά στα πλαίσια της μεταρρύθμισης του φοροεισπρακτικού μηχανισμού έχουν συντελεστεί μια σειρά σημαντικές αλλαγές. Αρχικά με το Νόμο 4093/2012 συστάθηκε στο Υπουργείο Οικονομικών Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε.) της οποίας προϊστάται ο Γενικός Γραμματέας Δημοσίων Εσόδων και στην οποία υπαγόταν όλες οι υπηρεσίες που υπαγόταν στη Γενική Γραμματεία Φορολογικών και Τελωνειακών Θεμάτων με παράλληλη μεταβίβαση αρμοδιοτήτων του Υπουργού Οικονομικών, ή του καθ' ύλην αρμόδιου Υφυπουργού Οικονομικών, που συνδέονται με την άσκηση της φορολογικής διοίκησης (Νόμος, 4093/2012). Σκοπός της παραπάνω αλλαγής ήταν η συνέχεια και αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης στον κρίσιμο τομέα των δημοσίων εσόδων και η απαλλαγή της από κάθε είδους πολιτικές παρεμβάσεις, με ταυτόχρονη διασφάλιση μηχανισμών λογοδοσίας και διαφάνειας. (Αιτιολογική Έκθεση Ν 4093/2012). Παράλληλα εντός του 2012 υπήρξε οργανωτική αναδιάρθρωση των Υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών με την ενοποίηση Τμημάτων Ελέγχου και Δικαστικού, συνενώσεις των Δ.Ο.Υ., την αναστολή λειτουργίας δικαστικών τμημάτων και τμημάτων Ελέγχου και τη μεταφορά αρμοδιοτήτων τους σε άλλες Δ.Ο.Υ. (Αιτιολογική Έκθεση Νόμου 4093/2012).

Από 01/01/2017 με το Νόμο 4389/2016 συστάθηκε η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα περί αυτονομίας στη Φορολογική Διοίκηση, η οποία και αντικατέστησε τη Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων. Στο νέο πλαίσιο της οργανωτικής δομής και λειτουργίας της Α.Α.Δ.Ε., περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων οι κάτωθι αρμοδιότητες: (Α.Α.Δ.Ε., 2017)

- Ο προσδιορισμός, η βεβαίωση και η είσπραξη των φορολογικών και τελωνειακών εσόδων, καθώς και η είσπραξη λοιπών δημοσίων εσόδων.

- Ο εντοπισμός φαινομένων φοροδιαφυγής, λαθρεμπορίου, φορολογικής απάτης, παραεμπορίου και παραοικονομίας και ο καταλογισμός της διαφεύγουσας φορολογητέας ύλης.

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

Η νέα Αρχή απολαύει λειτουργικής ανεξαρτησίας, διοικητικής και οικονομικής αυτοτέλειας και δεν υπόκειται σε έλεγχο από κυβερνητικά όργανα, κρατικούς φορείς ή άλλες διοικητικές αρχές. Η Αρχή υπόκειται σε κοινοβουλευτικό έλεγχο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό της Βουλής. (Αιτιολογική έκθεση Νόμου 4389/2016)

Τα όργανα διοίκησης της Α.Α.Δ.Ε. είναι το Συμβούλιο Διοίκησης (Σ.Δ.) και ο Διοικητής. Το Συμβούλιο Διοίκησης είναι πενταμελές, αποτελούμενο από τον Πρόεδρο και τέσσερα ακόμη τακτικά μέλη (Α.Α.Δ.Ε.,2017).

2.2 Εισαγωγή στο Φορολογικό Έλεγχο

Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, ο φορολογικός έλεγχος περιγράφεται ως η διαδικασία εξέτασης (από τη φορολογική διοίκηση) του βαθμού με τον οποίο ο φορολογούμενος έχει προετοιμάσει σωστά τις φορολογικές του δηλώσεις σύμφωνα με την ισχύουσα φορολογική νομοθεσία (Drogalas et al., 2015). Επιπλέον ο φορολογικός έλεγχος εξετάζει την ακρίβεια των υποβληθέντων φορολογικών εγγράφων – δηλώσεων, έτσι ώστε οι ελεγκτές να μπορούν να επιβεβαιώσουν το ποσό του οφειλόμενου φόρου (Κορομηλάς, 2013).

Ο φορολογικός έλεγχος αποτελεί μια σύνθετη διαδικασία κατά την οποία ο ελεγκτής καλείται μέσω συγκεκριμένων μεθόδων και διαδικασιών να διαπιστώσει εάν ο ελεγχόμενος έχει εκπληρώσει τις φορολογικές του υποχρεώσεις. Οι μέθοδοι και οι διαδικασίες που χρησιμοποιούνται καθορίζονται από το ισχύον κάθε φορά νομοθετικό πλαίσιο, το οποίο στη χώρα μας συνεχώς μεταβάλλεται, αλλά και από αρχές που διέπονται από την κοινή λογική και τα συναλλακτικά ήθη (Ζιάγκα, Κυριακού 2016).

Ένα γενικότερο ορισμό για τον έλεγχο παραθέτει ο Καραμάνης (2008) σύμφωνα με τον οποίο: «έλεγχος είναι η συγκέντρωση από τον ελεγκτή τεκμηρίων σχετικά με ορισμένες πληροφορίες, για να διαπιστωθεί ο βαθμός συμφωνίας μεταξύ των πληροφοριών αυτών και ορισμένων κριτηρίων και η έκφραση σχετικής γνώμης μέσα από την έκθεση ελέγχου».

Ένα σημαντικό θέμα είναι η αποτελεσματική επιλογή των υποθέσεων φορολογικού ελέγχου από μια ομάδα υποψηφίων, έτσι ώστε οι επιλεγμένες περιπτώσεις να έχουν ως αποτέλεσμα σημαντικά κέρδη. Η επιλογή των υποθέσεων προς έλεγχο είναι το πρώτο βήμα σε οποιοδήποτε έργο φορολογικού ελέγχου. Όσο πιο συχνά η φορολογική διοίκηση επιλέγει δυνητικά επικερδείς υποθέσεις προς έλεγχο, τόσο θα μπορούσε να αναμένει λιγότερους αποτυχημένους ελέγχους, έτσι ώστε να επιτευχθεί μεγαλύτερη εξοικονόμηση κόστους, και περισσότερα φορολογικά έσοδα (Hsu et al 2015).

Είναι ξεκάθαρο ότι δεν είναι πρακτικό να ελέγχονται όλοι οι φορολογούμενοι λόγω του περιορισμένου χρόνου αλλά και των λίγων πόρων που έχει στη διάθεση της η φορολογική διοίκηση. Επιπλέον, υπάρχει πάντοτε ένα κόστος που συνδέεται με έναν έλεγχο και τα έσοδα που προκύπτουν ενδέχεται να μην καλύπτονται. Λόγω αυτών των παραγόντων, σε οποιοδήποτε ελεγκτικό έργο, οι εμπειρογνώμονες

αξιολογούν ορισμένες περιπτώσεις ελέγχου και καθορίζουν τους φορολογούμενους οι οποίοι είναι πιθανόν να δηλώνουν λιγότερα ή να πληρώνουν λιγότερους φόρους. Τα τελικά αποτελέσματα (δηλ. τα έσοδα που προκύπτουν από τις περιπτώσεις ελέγχου) εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την ποιότητα του συνόλου των επιλεγμένων φορολογουμένων ή των υποθέσεων ελέγχου (Hsu et al., 2015).

Σύμφωνα με το μοντέλο των Allingham και Sandmo (1972) σχετικά με τη φοροδιαφυγή μια αύξηση της πιθανότητας ελέγχου μειώνει σαφώς την αξία των μη δηλωθέντων εισοδημάτων καθώς αυξάνει το αναμενόμενο κόστος της σύλληψης.

Επίσης όπως αναγνωρίζουν οι Alm, Jackson και McKee (2009), στην πραγματικότητα τα άτομα είναι πιθανό να σχηματίσουν προσδοκίες με βάση ένα ευρύ φάσμα διαθέσιμων πληροφοριών. Επιπλέον, οι έλεγχοι δεν είναι πάντα 100 τοις εκατό επιτυχείς υπό την έννοια ότι ενδέχεται να εντοπίζουν λιγότερα αποκρυβέντα εισοδήματα από το συνολικό ποσό της φοροδιαφυγής και αναμένεται να επηρεάσει τις απόψεις των φορολογουμένων σχετικά με την «ποιότητα» - καθώς και την πιθανότητα - των μελλοντικών ελέγχων.

Μερικές εργαστηριακές μελέτες στη δεκαετία του 1980 έδειξαν ότι τα άτομα που ελέγχθηκαν σε προηγούμενους γύρους ελέγχων, αύξησαν τη συμμόρφωσή τους σε μεταγενέστερους ελέγχους (Spicer and Hero, 1985, Benjamini and Maital, 1985, Webley, 1987). Μία ερμηνεία είναι ότι η διενέργεια ελέγχων σε ένα έτος αυξάνει τις αντιλήψεις των φορολογουμένων για τις πιθανότητες ελέγχου τους κατά τα επόμενα έτη (Gemmell, Ratto, 2012)

Ωστόσο μεταγενέστερες πειραματικές μελέτες των Mitton (1999, 2006), Maciejovsky, Kirchler και Schwarzenberger (2007) και Kirchler (2007), οι οποίες έχουν σχεδιαστεί ειδικά για να εξετάσουν τη δυναμική συμμόρφωσης μετά από αύξηση του ποσοστού πιθανότητας ελέγχου, εντόπισαν σημαντική μείωση της συμμόρφωσης αμέσως μετά τον έλεγχο, ακολουθούμενη από αύξηση μετά από σειρά ελέγχων. Αυτά τα ευρήματα ερμηνεύθηκαν ως απόδειξη ότι ένας φορολογούμενος που ελέγχεται πρόσφατα, πιστεύει ότι η πιθανότητα ενός επακόλουθου ελέγχου είναι μικρή (ακόμη και όταν οι συμμετέχοντες γνωρίζουν ότι οι έλεγχοι είναι πραγματικά τυχαίοι). (Gemmell, Ratto, 2012).

Μια από τις ελάχιστες μελέτες που εξετάζουν τις πραγματικές αντιδράσεις των φορολογουμένων στην «απειλή» διενέργειας ενός φορολογικού ελέγχου είναι η έρευνα των Slemrod, Blumenthal και Christian (2001). Με τη συνεργασία του Υπουργείου Εσόδων της Μινεσότα, μια ομάδα τυχαίως επιλεγμένων

φορολογουμένων (η «ομάδα θεραπείας») ενημερώθηκε με επιστολή ότι οι επερχόμενες φορολογικές δηλώσεις τους θα εξετάζονταν προσεκτικά, δηλαδή θα αποτελούσαν αντικείμενο φορολογικού ελέγχου. Η επίδραση της παραλαβής της επιστολής εκτιμήθηκε χρησιμοποιώντας τη μέθοδο (προσέγγιση) difference-in-difference (DID) καθώς η μεταβολή των δηλωμένων εσόδων πριν και μετά την αποστολή του εγγράφου συγκρίθηκε μεταξύ της «ομάδας θεραπείας» και μιας «ομάδας ελέγχου» τυχαίως επιλεγμένων φορολογουμένων που δεν έλαβαν την επιστολή. Τα αποτελέσματα υποδηλώνουν ότι η επίδραση της «ελεγκτικής απειλής» ποικίλλουν ανάλογα με το επίπεδο του εισοδήματος και τις δυνατότητες φοροαποφυγής. Μεταξύ των φορολογουμένων χαμηλού και μεσαίου εισοδήματος, η ανακοίνωση ελέγχου είχε πολύ μεγάλο θετικό αντίκτυπο στους φορολογούμενους με υψηλές ευκαιρίες φοροαποφυγής - αύξηση 12 τοις εκατό στον δηλούμενο φόρο για τους φορολογούμενους μέσου εισοδήματος, με υψηλή δυνατότητα φοροαποφυγής και αύξηση 145% για τους χαμηλού εισοδήματος φορολογούμενους επίσης με υψηλή δυνατότητα φοροαποφυγής. Ωστόσο, η φορολογική υποχρέωση για τους φορολογούμενους με υψηλό εισόδημα φαίνεται να μειώνεται σημαντικά σε σύγκριση με την ομάδα ελέγχου. Μια εύλογη εξήγηση που έδωσαν οι ερευνητές ήταν ότι οι φορολογούμενοι με υψηλό εισόδημα, έχουν πιο περίπλοκες φορολογικές υποθέσεις και είναι πιο πιθανό να έχουν επαγγελματική συνδρομή στα φορολογικά τους θέματα, ενώ μπορεί να ερμηνεύουν την απειλή φορολογικού ελέγχου διαφορετικά από τους άλλους φορολογούμενους.

Στην Ελλάδα σύμφωνα με την έρευνα του Tagkalakis (2013) διαπιστώθηκε στατιστικά σημαντικές ενδείξεις ότι η εντατικοποίηση των φορολογικών ελέγχων μπορεί να επιφέρει φορολογική συμμόρφωση. Η έρευνα αξιοποίησε ένα σύνολο δεδομένων σχετικά με τους επιτόπιους προληπτικούς φορολογικούς ελέγχους το καλοκαίρι του 2012 σε τουριστικές καθώς και σε περιοχές με υψηλή οικονομική δραστηριότητα στις 13 περιφέρειες της Ελλάδας. Μια αύξηση των φορολογικών ελέγχων κατά 1% ημερησίως μειώνει τον αριθμό των παραβατών της φορολογικής νομοθεσίας κατά 0,3-0,4% ημερησίως. Επιπλέον, η ευαισθησία του ποσοστού των φορολογικών παραβατών είναι μεγαλύτερη στις αυξήσεις των φορολογικών ελέγχων στις περιοχές υψηλής ανεργίας και χαμηλού εκπαιδευτικού επιπέδου και στα νησιά. Αυτά τα ευρήματα δείχνουν ότι η εντατικοποίηση των ελέγχων μπορεί να αποτελέσει χρήσιμη στρατηγική για την επιβολή της φορολογικής νομοθεσίας.

2.3 Ο Φορολογικός Έλεγχος στην Ελλάδα

Στην παρακάτω ενότητα θα παρουσιαστεί η διαδικασία που ακολουθείται στο φορολογικό έλεγχο, όπως ορίζεται στον Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας (Νόμος 4174/2013) ο οποίος τέθηκε σε εφαρμογή την 01-01-2014. Θα πρέπει να επισημάνουμε ότι μέχρι και την 31/12/2013 ως προς τον φορολογικό έλεγχο (προληπτικό, προσωρινό και τακτικό) είχαν εφαρμογή οι διατάξεις των άρθρων 36 του Π.Δ. 186/92 (Κ.Β.Σ.) του άρθρου 66 του Νόμου 2238/1992 (Κ.Φ.Ε.) και άρθρο 48 του Νόμου 2850/2000 (Κώδικας Φ.Π.Α.)

Σύμφωνα με τον ιδρυτικό νόμο της Α.Α.Δ.Ε. στα πλαίσια των καθηκόντων της είναι η κατάρτιση των επιμέρους επιχειρησιακών σχεδίων φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών ελέγχων αρμοδιότητάς της και ο προγραμματισμός ελέγχων για τη διαπίστωση της εφαρμογής της φορολογικής, τελωνειακής και λοιπής νομοθεσίας αρμοδιότητάς της, καθώς επίσης, η αξιολόγηση και η ιεράρχηση των αιτημάτων ελέγχου που υποβάλλονται από άλλους φορείς (Αιτιολογική Έκθεση Νόμου 4389/2016).

2.3.1 Εξουσίες της Φορολογικής Διοίκησης

Στο άρθρο 23 του Νόμου 4174/2013 καθορίζονται οι εξουσίες της Φορολογικής Διοίκησης με σκοπό τη διαπίστωση της εφαρμογής των φορολογικών διατάξεων εκ μέρους του φορολογούμενου και την επαλήθευση του περιεχομένου των φορολογικών δηλώσεων που υποβάλλονται σ' αυτήν σε σχέση πάντοτε με τη συναλλακτική δραστηριότητα και τα οικονομικά δεδομένα όπως αυτά προκύπτουν από οποιαδήποτε βιβλία και στοιχεία. Επίσης η Φορολογική Διοίκηση προσδιορίζει το ύψος του οφειλόμενου ποσού (φόρος – πρόστιμο – τέλος - εισφορά κλπ.) που πρέπει να καταβληθεί από το φορολογούμενο. Ο έλεγχος της εκπλήρωσης των φορολογικών υποχρεώσεων μπορεί να έχει τη μορφή του φορολογικού ελέγχου από το γραφείο της Φορολογικής Διοίκησης ή του επιτόπιου φορολογικού ελέγχου. Η Φορολογική Διοίκηση στις περιπτώσεις που διενεργεί φορολογικό έλεγχο από το γραφείο της, αξιοποιεί κάθε στοιχείο που έχει στην κατοχή της όπως, οικονομικές καταστάσεις, δηλώσεις και λοιπά στοιχεία που υποβάλλει ο φορολογούμενος καθώς και οποιοδήποτε έγγραφο ή πληροφορία περιήλθε από τρίτους. Στις περιπτώσεις που η Φορολογική Διοίκηση αποφασίζει να διενεργήσει πλήρη επιτόπιο φορολογικό

έλεγχου πρέπει, την απόφασή της αυτή, να τη γνωστοποιήσει στον φορολογούμενο πριν την επίσκεψη του ελεγκτή στις εγκαταστάσεις του φορολογούμενου. Σημειώνεται ότι είναι δυνατόν ύστερα από πράξη του διοικητή της ΑΑΔΕ να διενεργείται πλήρης επιτόπιος φορολογικός έλεγχος χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση, σε περιπτώσεις που υπάρχουν ενδείξεις ότι έχει διαπραχθεί φοροδιαφυγή (ΔΕΛ Α 1069048 2014/02-05-2014).

2.3.2 Επιλογή Υποθέσεων προς Έλεγχο

Οι υποθέσεις που ελέγχονται κατά προτεραιότητα, επιλέγονται με απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων με βάση κριτήρια ανάλυσης κινδύνου, στοιχεία από εσωτερικές και εξωτερικές πηγές πληροφόρησης ή, εξαιρετικά, με βάση άλλα κριτήρια, τα οποία καθορίζονται από τον Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων και δεν δημοσιοποιούνται.». Με απόφαση του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, η οποία εκδίδεται έως το τέλος κάθε έτους και δύναται να τροποποιηθεί οποτεδήποτε, καθορίζεται ο αριθμός των μερικών ή και πλήρων ελέγχων που θα διενεργούνται εντός του επόμενου έτους κατά προτεραιότητα, με βάση κριτήρια ανάλυσης κινδύνου, στοιχεία από εσωτερικές και εξωτερικές πηγές πληροφόρησης ή, σε εξαιρετικές περιπτώσεις, με βάση άλλα κριτήρια, σύμφωνα με την προηγούμενη περίπτωση, λαμβανομένου υπόψη του αριθμού των ελεγκτών κατά το χρόνο έκδοσης της απόφασης και του αριθμού των διενεργηθέντων ελέγχων κατά τους προηγούμενους δώδεκα μήνες από τον μήνα έκδοσης της απόφασης. Στην απόφαση ορίζεται, επίσης, το ποσοστό των πλήρων και μερικών ελέγχων για φορολογικά έτη, χρήσεις, υποθέσεις, περιόδους ή υποχρεώσεις που αφορούν στην τελευταία πενταετία, συμπεριλαμβανομένου και του έτους έκδοσης της απόφασης, το οποίο δεν μπορεί να υπολείπεται του ποσοστού 70% του συνόλου πλήρων και μερικών ελέγχων, αντίστοιχα, των κατά προτεραιότητα ελεγχόμενων υποθέσεων, καθώς και κάθε άλλο αναγκαίο θέμα (άρθρο 26 του Νόμου 4174/2013).

2.3.3 Εντολή Φορολογικού Ελέγχου

Με την παράγραφο 1 του άρθρου 25 του Νόμου 4174/2013 προβλέπονται τα στοιχεία που πρέπει να φέρει η εντολή διενέργειας του φορολογικού ελέγχου. Μεταξύ

των στοιχείων που φέρει η ως άνω εντολή είναι η διάρκεια του φορολογικού ελέγχου καθώς και ο χαρακτηρισμός (είδος) πλήρης ή μερικός έλεγχος. Για τα στοιχεία αυτά σημειώνουμε τα εξής: Η διάρκεια του ελέγχου που θα τίθεται συναρτάται άμεσα τόσο με το χαρακτηρισμό (είδος) ελέγχου πλήρης ή μερικός όσο και με τα δεδομένα της κάθε υπόθεσης όπως είναι το μέγεθος της επιχείρησης, το αντικείμενο των εργασιών, ο βαθμός δυσκολίας κλπ. Σε κάθε περίπτωση, η διάρκεια που θα τεθεί, πρέπει να εξασφαλίζει τη διενέργεια του ελέγχου με σχετική άνεση χρόνου δεδομένου ότι μπορεί να παραταθεί μία φορά κατά έξι (6) μήνες και περαιτέρω παράταση για ακόμη έξι (6) μήνες είναι δυνατή μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις. Η τροποποίηση της εντολής προκειμένου να παραταθεί η διάρκεια του φορολογικού ελέγχου πρέπει να εκδίδεται πριν την ημερομηνία λήξης της διάρκειας που αναγράφεται στην τροποποιηθείσα εντολή.

Σχετικά με το χαρακτηρισμό (είδος) ελέγχου. **Πλήρης έλεγχος** είναι αυτός που διενεργείται για όλες τις φορολογίες και όλα τα φορολογικά αντικείμενα καθώς και για τις εισφορές και τα τέλη ο οποίος είναι και οριστικός. **Μερικός έλεγχος** είναι αυτός που δεν συγκεντρώνει τα παραπάνω στοιχεία του πλήρους ελέγχου. Συνήθως θα εκδίδονται εντολές για διενέργεια μερικού φορολογικού ελέγχου (ΔΕΛ Α 1069048 2014/02-05-2014).

2.3.4 Ελεγκτικές Επαληθεύσεις – Έλεγχος

Οι ελεγκτικές επαληθεύσεις που διενεργούνται διαφοροποιούνται ανάλογα με το είδος του ελέγχου καθώς και τις φορολογίες που ελέγχονται. Για τους ελέγχους που διενεργούνται έως και τη χρήση 2013, έχουν ισχύ κατά κύριο λόγο οι διατάξεις των παρακάτω νόμων (Ζιάγκα, Κυριακού 2016):

- Ν. 2238/1994 (φορολογία εισοδήματος)
- Ν. 2859/2000 (ΦΠΑ)
- Ν. 2523/1997 (διοικητικές και ποινικές κυρώσεις)
- Ν. 3758/2009 - άρθρο 18 (έκτακτη εισφορά)
- Ν. 3833/2010 - άρθρο 5 (έκτακτη εισφορά)
- Ν. 3896/2011 - άρθρο 29 (ειδική εισφορά αλληλεγγύης)
- Ν. 2459/1997, Ν. 3634/2008, Ν.3842/2010 (φορολογία ακινήτων)
- ΠΔ 186/1992 (ΚΒΣ), Ν. 4093/2012 (ΚΦΑΣ)
- Ν. 4755/1930 (κώδικας των νόμων περί τελών χαρτοσήμου)

-Ν. 4223/2013 (ΕΝΦΙΑ)

Για τους ελέγχους που διενεργούνται στη χρήση 2014 και εντεύθεν, έχουν ισχύ οι διατάξεις του Ν.4172/2013, όσον αφορά στη φορολογία εισοδήματος. Ενδεικτικά αναφέρουμε και τα παρακάτω έγγραφα (ερμηνευτικές εγκύκλιοι, αποφάσεις διοίκησης), τα οποία καθορίζουν τις διαδικασίες και παρέχουν οδηγίες για εξειδικευμένους ελέγχους φυσικών προσώπων:

-ΠΟΛ 1095/2011, ΠΟΛ 1033/2013, ΠΟΛ 1228/2014, ΔΕΛ Α 1054150 ΕΞ 2014, ΔΕΑΦ Α 1144110 ΕΞ 2015 (σχετικά με εντολές ελέγχου εμβασμάτων εξωτερικού)

-ΠΟΛ 1171/2013, ΠΟΛ 1270/2013, ΔΕΣ Α 1077357 ΕΞ 2013 (μεθοδολογία έμμεσων τεχνικών ελέγχου),

-ΠΟΛ 1050/2014, ΠΟΛ 1094/2014, ΠΟΛ1259/2014 (σχετικά με τις έμμεσες τεχνικές ελέγχου).

Ειδικότερα ως προς τις ελεγκτικές επαληθεύσεις για τις χρήσεις από το 2010 και μετέπειτα οι φορολογικοί ελεγκτές ακολουθούν το πρόγραμμα ελέγχου το οποίο προβλέπεται από την Α.Υ.Ο.Ο. ΠΟΛ 1037/1-3-2005 και στη συνέχεια ακολουθείται η διαδικασία που προβλέπεται από τις διατάξεις του νόμου 4174/2013. Για τις επιχειρήσεις που τηρούν βιβλία Γ' κατηγορίας Κ.Β.Σ. (διπλογραφικά βιβλία) και έχουν κλείσει ισολογισμό μετά την 30.6.2011 εφαρμόζονται οι ελεγκτικές επαληθεύσεις που προβλέπονται από την ΠΟΛ.1159/22.7.2011 (ΔΕΛ Α 1069048 2014/02-05-2014).

2.3.5 Φορολογικό Πιστοποιητικό

Το «Φορολογικό Πιστοποιητικό» είναι μία σχετικά νέα διαδικασία φορολογικού ελέγχου, η οποία εισήχθη με το Νόμο 3842/2010, συγκεκριμενοποιήθηκε με την ΠΟΛ. 1159/22.7.2011. Επανήλθε ως διάταξη (άρθρο 65^Α) πλέον του Κ.Φ.Δ. με το Νόμο 4223/2013 και συγκεκριμενοποιήθηκε με την ΠΟΛ. 1124/18.6.2015.

Η τελευταία τροποποίησή του, επήλθε με τον Νόμο 4410/2016, όπου ορίζεται η προαιρετική του εφαρμογή για φορολογικά έτη που αρχίζουν από την 1η Ιανουαρίου 2016.

Το φορολογικό πιστοποιητικό εκδίδεται από τον Νόμιμο Ελεγκτή/Ελεγκτικό Γραφείο που διενεργεί τον τακτικό έλεγχο και είχε υποχρεωτικό χαρακτήρα για τις Ανώνυμες Εταιρείες (Α.Ε.) και τις Εταιρείες Περιορισμένης Ευθύνης (ΕΠΕ) και τα

υποκαταστήματα αλλοδαπών επιχειρήσεων, οι οποίες υπάγονταν σε υποχρεωτικό έλεγχο ορκωτών ελεγκτών για τις χρήσεις που άρχιζαν από 01/01/2012.

Ανάλογα με τον τύπο του συμπεράσματος της Έκθεσης Φορολογικής Συμμόρφωσης των Νόμιμων Ελεγκτών, διακρίνονται οι ακόλουθες περιπτώσεις (ΠΟΛ. 1124/18.6.2015) :

α) Έκθεση Φορολογικής Συμμόρφωσης χωρίς επιφύλαξη : Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες, από τον έλεγχο των Νόμιμων Ελεγκτών και ελεγκτικών γραφείων, δεν προκύπτουν παραβάσεις της φορολογικής νομοθεσίας, εκδίδεται Έκθεση Φορολογικής Συμμόρφωσης χωρίς επιφύλαξη,

β) Έκθεση Φορολογικής Συμμόρφωσης με θέματα έμφασης: Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες, από τον έλεγχο των Νόμιμων Ελεγκτών και ελεγκτικών γραφείων, προκύπτουν θέματα για τα οποία αμφισβητείται η φορολογική τους μεταχείριση, εκδίδεται Έκθεση Φορολογικής Συμμόρφωσης με θέματα έμφασης.

γ) Έκθεση Φορολογικής Συμμόρφωσης με επιφύλαξη: Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες από την Έκθεση Φορολογικής Συμμόρφωσης των Νόμιμων Ελεγκτών και ελεγκτικών γραφείων προκύπτουν θέματα με επιφύλαξη, εκδίδεται Έκθεση Φορολογικής Συμμόρφωσης με θέματα επιφύλαξης.

δ) Έκθεση Φορολογικής Συμμόρφωσης με αρνητικό συμπέρασμα ή αδυναμία έκφρασης συμπεράσματος : Για τις περιπτώσεις που υποβάλλεται, από τους Νόμιμους Ελεγκτές και τα ελεγκτικά γραφεία, Έκθεση Φορολογικής Συμμόρφωσης με αδυναμία έκφρασης συμπεράσματος ή με αρνητικό συμπέρασμα εκδίδεται Έκθεση Φορολογικής Συμμόρφωσης. Έκθεση Φορολογικής Συμμόρφωσης με αδυναμία έκφρασης συμπεράσματος εκδίδουν οι Νόμιμοι Ελεγκτές και τα ελεγκτικά γραφεία και στην περίπτωση που δεν τους παρασχέθηκαν οι αναγκαίες πληροφορίες σχετικά με τον διενεργηθέντα έλεγχο εφαρμογής των φορολογικών διατάξεων.

Από την έρευνα που διενέργησε η ΕΛΤΕ, συμμετέχοντας στην εκδήλωση που διοργάνωσε ο Σύνδεσμος Ελληνικών Βιομηχανιών (Σ.Ε.Β.) την 23/3/2016 με θέμα «Η ανάγκη για ένα επενδυτικό σοκ: Φορολογικά Κίνητρα, Άρση Αντικινήτρων και Επενδύσεις» προέκυψαν κάποια χρήσιμα συμπεράσματα ως προς τη συμβολή του στα δημόσια έσοδα. Η έρευνα βασίστηκε σε στοιχεία που υποβλήθηκαν από νόμιμους ελεγκτές και ελεγκτικά γραφεία για την περίοδο 2011-2014, αφορούσε κατά μέσο όρο 4.500 επιχειρήσεις ανά χρήση και για την ανάλυση των στοιχείων χρησιμοποιήθηκε ως έτος βάσης το 2010. Τα κυριότερα συμπεράσματα της έρευνας έχουν ως εξής:

- Ο βαθμός συμμόρφωσης των επιχειρήσεων με το φορολογικό πιστοποιητικό ανήλθε σε ποσοστό 92%.

- Διευρύνθηκε η ετήσια φορολογική βάση κατά 1,46 δισ. ευρώ κατά μέσο όρο στην τετραετία 2011 -2014 (έτος βάσης 2010) με το όφελος για το Δημόσιο να ανέρχεται σε ποσό περίπου 400 εκατ. ευρώ ετησίως. Η διεύρυνση της φορολογικής βάσης σε σχέση με το 2010 ανέρχεται σε περίπου επιπλέον 1,2% του ΑΕΠ για την τετραετία.

- Για το σύνολο της τετραετίας 2011-2014, προέκυψαν παρατηρήσεις στις σχετικές εκθέσεις των νομίμων ελεγκτών τουλάχιστον 165 εκατ. ευρώ, χωρίς να λαμβάνονται υπόψη τα πρόστιμα και οι προσαυξήσεις, προς επιπλέον καταλογισμό καθώς και οι μη ποσοτικοποιημένες παρατηρήσεις από τις οποίες ενδεχομένως να προκύψουν επιπλέον φόροι.

- Η διατήρηση αυξημένων δηλωθεισών φορολογικών αναμορφώσεων σε σχέση με το 2010, επιδρά ευνοϊκά στην πορεία των φορολογικών εσόδων, δεδομένου ότι είτε πληρώνεται πρόσθετος φόρος εισοδήματος (κερδοφόρες εταιρείες) είτε μειώνονται οι μεταφερόμενες φορολογικές ζημιές (ζημιογόνες εταιρείες) προκύπτει ωφέλεια για τα φορολογικά έσοδα.

- Παρά τη συνεχιζόμενη ύφεση, ενισχύεται η πορεία των φορολογικών εσόδων και μειώνεται ο χρονικός ορίζοντας είσπραξης τους λόγω της συχνότητας των ελέγχων φορολογικής συμμόρφωσης (ετήσιοι).

- Οι ελεγχόμενες εταιρείες είναι σε θέση να προσδιορίζουν τις φορολογικές τους υποχρεώσεις με μεγαλύτερη ακρίβεια στις οικονομικές καταστάσεις τους, μειώνοντας σημαντικά την ανάγκη για «προβλέψεις» φόρων ανέλεγκτων χρήσεων.

2.3.6 Έμμεσες Τεχνικές Ελέγχου

Με τις διατάξεις του άρθρου 27 του Κώδικα Φορολογικών Διαδικασιών ορίζονται οι τεχνικές ελέγχου που μπορούν να εφαρμοσθούν για τον προσδιορισμό της φορολογητέας ύλης, δηλαδή της αρχής των αναλογιών, της ανάλυσης ρευστότητας του φορολογούμενου, της καθαρής θέσης του φορολογούμενου, τη σχέσης της τιμής πώλησης προς το συνολικό όγκο κύκλου εργασιών και το ύψος των τραπεζικών καταθέσεων και των δαπανών σε μετρητά. Με τις παραπάνω τεχνικές μπορούν να προσδιορίζονται τα φορολογητέα εισοδήματα των φορολογουμένων, τα ακαθάριστα έσοδα, οι εκροές και τα φορολογητέα κέρδη των υπόχρεων βάσει των

γενικά παραδεκτών αρχών και τεχνικών της ελεγκτικής. (Αιτιολογική έκθεση Νόμου 4174/2013) Οι παραπάνω διατάξεις έρχονται να συνδυαστούν με τις σχετικές διατάξεις (άρθρο 28) του Κώδικα Φορολογίας Εισοδήματος ο οποίος ορίζει ότι :Το εισόδημα των φυσικών και νομικών προσώπων και νομικών οντοτήτων που ασκούν ή προκύπτει ότι ασκούν επιχειρηματική δραστηριότητα «μπορεί να» προσδιορίζεται «με βάση κάθε διαθέσιμο στοιχείο ή» με έμμεσες μεθόδους ελέγχου κατά τις ειδικότερες προβλέψεις του Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- α) όταν τα λογιστικά αρχεία δεν τηρούνται ή οι οικονομικές καταστάσεις δεν συντάσσονται σύμφωνα με τον νόμο για τα λογιστικά πρότυπα, ή
- β) όταν τα φορολογικά στοιχεία ή τα λοιπά προβλεπόμενα σχετικά δικαιολογητικά δεν συντάσσονται σύμφωνα με τον Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας, ή
- γ) όταν τα λογιστικά αρχεία ή φορολογικά στοιχεία δεν προσκομίζονται στη Φορολογική Διοίκηση μετά από σχετική πρόσκληση.»

Το εισόδημα φυσικών προσώπων, ανεξαρτήτως αν προέρχεται από άσκηση επιχειρηματικής δραστηριότητας, μπορεί επίσης να προσδιορίζεται με βάση κάθε διαθέσιμο στοιχείο ή έμμεσες μεθόδους ελέγχου σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας, όταν το ποσό του δηλούμενου εισοδήματος δεν επαρκεί για την κάλυψη των προσωπικών δαπανών διαβίωσης ή σε περίπτωση που υπάρχει προσαύξηση περιουσίας η οποία δεν καλύπτεται από το δηλούμενο εισόδημα (άρθρο 28 Νόμου 4172/2013).

2.3.7 Αποτελέσματα Φορολογικού Ελέγχου

Με την ολοκλήρωση των ελεγκτικών επαληθεύσεων από τον ελεγκτή και σε κάθε περίπτωση που διαπιστώνεται από το φορολογικό έλεγχο ότι προκύπτει διαφοροποίηση της φορολογικής οφειλής του φορολογούμενου σε σχέση με τις δηλώσεις που έχει υποβάλλει, πριν τη σύνταξη της οικείας έκθεσης ελέγχου και της έκδοσης της οριστικής πράξης διορθωτικού προσδιορισμού φόρου θα επιδίδεται στον υπόχρεο προσωρινός διορθωτικός προσδιορισμός του φόρου μαζί με το σχετικό σημείωμα διαπιστώσεων με τα αποτελέσματα του φορολογικού ελέγχου στο οποίο θα αναφέρεται η φορολογική οφειλή με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου αυτού

καθώς και οποιοδήποτε σχετικό στοιχείο αιτιολογεί τη διαφοροποίηση της αμέσως ως άνω οφειλής σε σχέση με τη φορολογική οφειλή με βάση τη δήλωση.

Με το σημείωμα αυτό θα καλείται ο φορολογούμενος να διατυπώσει τις απόψεις του σχετικά με τον προσωρινό διορθωτικό προσδιορισμό του φόρου εντός είκοσι (20) ημερών από την επίδοσή του. Ο προσωρινός διορθωτικός προσδιορισμός του φόρου, το σημείωμα διαπιστώσεων καθώς και το ότι λήφθηκαν υπόψη οι απόψεις του φορολογούμενου στην περίπτωση που αυτές παρασχέθηκαν ή ενδεχόμενη μη ανταπόκρισή του θα αναφέρονται στη σχετική έκθεση ελέγχου με βάση την οποία θα εκδίδεται η οριστική πράξη του φόρου. Η έκθεση ελέγχου θα περιλαμβάνει εμπειριστατωμένα και αιτιολογημένα τα γεγονότα, τα στοιχεία και τις διατάξεις τις οποίες έλαβε υπόψη του ο φορολογικός έλεγχος για τον προσδιορισμό του φόρου και κοινοποιείται στον φορολογούμενο μαζί με την οριστική πράξη διορθωτικού προσδιορισμού του φόρου. Σε περίπτωση μη διαπίστωσης διαφορών δεν ακολουθείται η ως άνω διαδικασία, συντάσσεται μόνο η έκθεση ελέγχου και τίθεται στο αρχείο (άρθρο 28 Νόμου 4174/2013 & ΔΕΛ Α 1069048 2014/02-05-2014).

Η Φορολογική Διοίκηση εκδίδει την οριστική πράξη διορθωτικού προσδιορισμού του φόρου εντός μηνός από την ημερομηνία παραλαβής των απόψεων του φορολογούμενου επί του σημειώματος διαπιστώσεων ελέγχου ή σε περίπτωση που ο φορολογούμενος δεν υποβάλει τις απόψεις του, εντός μηνός από την εκπνοή των είκοσι ημερών για την υποβολή αυτών. Η οριστική πράξη διορθωτικού προσδιορισμού του φόρου εκδίδεται με βάση έκθεση ελέγχου την οποία συντάσσει η Φορολογική Διοίκηση (Ζιάγκα, Κυριακού 2016).

2.3.8 Εγκλήματα Φοροδιαφυγής – Υποβολή Μηνυτήριας Αναφοράς

Σύμφωνα με το άρθρο 66 του Ν.4174/2013 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει: έγκλημα φοροδιαφυγής διαπράττει όποιος με πρόθεση:

α. προκειμένου να αποφύγει την πληρωμή φόρου εισοδήματος, ενιαίου φόρου ιδιοκτησίας ακινήτων (ΕΝΦΙΑ) ή ειδικού φόρου ακινήτων (ΕΦΑ), αποκρύπτει από τα όργανα της Φορολογικής Διοίκησης φορολογητέα εισοδήματα από οποιαδήποτε πηγή ή περιουσιακά στοιχεία, ιδίως παραλείποντας να υποβάλει δήλωση ή υποβάλλοντας ανακριβή δήλωση ή καταχωρίζοντας στα λογιστικά αρχεία εικονικές (ολικά ή μερικά) δαπάνες ή επικαλούμενος στη φορολογική δήλωση τέτοιες δαπάνες ώστε να μην εμφανίζεται φορολογητέα ύλη ή να εμφανίζεται αυτή μειωμένη,

β. προκειμένου να αποφύγει την πληρωμή του φόρου προστιθέμενης αξίας του φόρου κύκλου εργασιών, του φόρου ασφαλιστρών και των παρακρατούμενων και επιρριπτόμενων φόρων, τελών ή εισφορών, δεν αποδίδει ή αποδίδει ανακριβώς ή συμψηφίζει ή εκπίπτει ανακριβώς αυτούς καθώς και όποιος παραπλανά τη Φορολογική Διοίκηση με την παράσταση ψευδών γεγονότων ως αληθινών ή με την αθέμιτη παρασιώπηση ή απόκρυψη αληθινών γεγονότων και δεν αποδίδει ή αποδίδει ανακριβώς ή συμψηφίζει ή εκπίπτει ανακριβώς αυτούς ή λαμβάνει επιστροφή καθώς και όποιος διακρατεί τέτοιους φόρους, τέλη ή εισφορές,

γ. προκειμένου να αποφύγει την πληρωμή φόρου πλοίων δεν αποδίδει ή αποδίδει ανακριβώς στο Δημόσιο το φόρο αυτόν.

Εάν συντρέχει περίπτωση τέλεσης ή απόπειρας τέλεσης εγκλήματος του παρόντος νόμου (Κ.Φ.Δ.) υποβάλλεται αμελλητί μηνυτήρια αναφορά από τον Γενικό Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων ή από τα όργανα της Φορολογικής Διοίκησης ή από τη Διεύθυνση Οικονομικής Αστυνομίας της Ελληνικής Αστυνομίας. Η ποινική δίωξη ασκείται αυτεπαγγέλτως (άρθρο 68 του Νόμου 4174/2013).

2.3.9 Κοινοποίηση των Πράξεων Προσδιορισμού του Φόρου και των Εκθέσεων Ελέγχου

Μετά την υπογραφή της έκθεσης ελέγχου και των πράξεων διορθωτικού προσδιορισμού του φόρου από τους αρμόδιους υπαλλήλους ακολουθεί η καταχώριση τους και η ταυτόχρονη κοινοποίηση τους στον ελεγχόμενο (άρθρο 37 του Νόμου 4174/2013).

Η κοινοποίηση των πράξεων που εκδίδει η Φορολογική Διοίκηση προς φορολογούμενο ή άλλο πρόσωπο, γίνεται στο εγγράφως ή ηλεκτρονικά (άρθρο 5 του Νόμου 4174/2013).

2.3.10 Καταβολή του Φόρου

Η καταβολή του οφειλόμενου φόρου γίνεται εντός τριάντα (30) ημερών από την κοινοποίηση της πράξης του προσδιορισμού φόρου στο φορολογούμενο (άρθρο 41 του Νόμου 4174/2013).

2.3.11 Ενδικοφανή Προσφυγή

Ο υπόχρεος, εφόσον αμφισβητεί οποιαδήποτε πράξη που έχει εκδοθεί σε βάρος του από τη Φορολογική Διοίκηση, « ή σε περίπτωση σιωπηρής άρνησης» οφείλει να υποβάλει ενδικοφανή προσφυγή με αίτημα την επανεξέταση της πράξης στο πλαίσιο διοικητικής διαδικασίας από την Υπηρεσία Εσωτερικής Επανεξέτασης της Φορολογικής Διοίκησης. Η αίτηση υποβάλλεται στη φορολογική αρχή που εξέδωσε την πράξη «ή παρέλειψε την έκδοση της» και πρέπει να αναφέρει τους λόγους και τα έγγραφα στα οποία ο υπόχρεος βασίζεται το αίτημα του. Η αίτηση πρέπει να υποβάλλεται από τον υπόχρεο εντός τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης της πράξης σε αυτόν «ή από τη συντέλεση της παράλειψης.»

«Εντός εκατόν είκοσι (120) ημερών» από την υποβολή της ενδικοφανούς προσφυγής στη Φορολογική Διοίκηση, η Υπηρεσία Εσωτερικής Επανεξέτασης εκδίδει απόφαση, την οποία κοινοποιεί στον υπόχρεο, λαμβάνοντας υπόψη την προσφυγή, τις πληροφορίες που έλαβε από τον υπόχρεο και τις απόψεις της αρμόδιας φορολογικής αρχής, καθώς και κάθε άλλη πληροφορία που είναι σχετική με την υπόθεση (Άρθρο 63 του Νόμου 4174/2013).

2.3.12 Προσφυγή Ενώπιον Διοικητικών Δικαστηρίων

Ο ελεγχόμενος δύναται να ασκήσει προσφυγή ενώπιον του αρμόδιου Διοικητικού Δικαστηρίου σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα Διοικητικής Δικονομίας κατά της απόφασης της Διεύθυνσης Επίλυσης Διαφορών ή της σιωπηρής απόρριψης της ενδικοφανούς προσφυγής λόγω παρόδου της προθεσμίας έκδοσης της απόφασης. Προσφυγή στα διοικητικά δικαστήρια απευθείας κατά οποιασδήποτε πράξης που εξέδωσε η Φορολογική Διοίκηση είναι απαράδεκτη (ΔΕΔ Β1 1018278 ΕΞ 2015).

2.3.13 Ελεγκτικές Υπηρεσίες - Στατιστικά Στοιχεία Ελέγχων

Οι υπηρεσίες της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων που διεξάγουν φορολογικούς ελέγχους είναι οι παρακάτω (Επιχειρησιακό Σχέδιο Α.Α.Δ.Ε. για το έτος 2017):

- Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ.

Το Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. αποτελεί Ειδική Αποκεντρωμένη Υπηρεσία που διενεργεί φορολογικούς ελέγχους σε μεγάλες επιχειρήσεις.

Όπως βλέπουμε στον πίνακα 1 το 2016 ολοκληρώθηκαν 185 πλήρεις και 121 μερικοί έλεγχοι, με το συνολικό ποσό βεβαιωθέντων φόρων και προστίμων από πλήρεις και μερικούς ελέγχους να ανέρχεται σε 591,28 εκ. € Ανοδική πορεία εμφάνισε η εισπραξιμότητα φόρων και προστίμων που ανήλθε σε 39,68% το 2016 έναντι 17,14%.

Πίνακας 1

Αποτελέσματα ελεγκτικού έργου Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ.			
ΣΥΝΟΛΟ ΕΛΕΓΧΩΝ	2014	2015	2016
Πλήθος ελέγχων	857	514	306
Βεβαίωση ελέγχων (εκ. €)	2.255,70	2.011,00	591,28
Εισπράξεις (εκ. €)	300,03	344,61	234,61
% εισπραξης προς βεβαίωση	13,30%	17,14%	39,68%
ΠΛΗΡΕΙΣ ΕΛΕΓΧΟΙ	2014	2015	2016
Πλήθος ελέγχων	411	409	185
Βεβαίωση ελέγχων (εκ. €)	2.006,56	1.874,91	474,98
Εισπράξεις (εκ. €)	228,90	246,18	118,63
% εισπραξης προς βεβαίωση	11,41%	13,13%	24,98%
ΜΕΡΙΚΟΙ ΕΛΕΓΧΟΙ	2014	2015	2016
Πλήθος ελέγχων	446	105	121
Βεβαίωση ελέγχων (εκ. €)	249,10	136,07	116,30
Εισπράξεις (εκ. €)	71,13	98,43	115,98
% εισπραξης προς βεβαίωση	28,56%	72,34%	99,72%

Πηγή : Επιχειρησιακό Σχέδιο της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) για το έτος 2017 (ΑΠΙΘ. ΦΕΚ: 1661 Β' /15-05-2017)

-Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.

Η δράση του Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π. εστιάζει στον έλεγχο των φορολογούμενων μεγάλου πλούτου.

Πιο αναλυτικά, διενεργήθηκαν 35 έλεγχοι φυσικών προσώπων μεγάλου πλούτου, 183 έλεγχοι εμβασμάτων και 34 έλεγχοι off-shore εταιρειών. Παρά το μειωμένο πλήθος ελέγχων, η συνολική βεβαίωση φόρων και προστίμων διαμορφώθηκε σε 472,64 εκ. € και κινήθηκε ανοδικά σε σχέση με το 2015 (πίνακας 2)

Πίνακας 2

Αποτελέσματα ελεγκτικού έργου Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.			
	2014	2015	2016
Πλήθος ελέγχων	693	488	252
Βεβαίωση ελέγχων (εκ. €)	249,70	417,17	472,64
Εισπράξεις (εκ. €)	63,73	63,63	59,81
% εισπράξης προς βεβαίωση	25,52%	15,25%	12,66%

Πηγή : Επιχειρησιακό Σχέδιο της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) για το έτος 2017 (ΑΡΙΘ. ΦΕΚ: 1661 Β'/15-05-2017)

-Δ.Ο.Υ. και Φ.Α.Ε

Οι Δ.Ο.Υ. και Φ.Α.Ε., στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους, διενεργούν τόσο πλήρεις και μερικούς ελέγχους, όσο και ελέγχους φορολογίας κεφαλαίου (οι Δ.Ο.Υ. μόνο).

Πιο αναλυτικά, το 2016 διενεργήθηκαν συνολικά 3.339 **πλήρεις έλεγχοι** από τις Δ.Ο.Υ. και Φ.Α.Ε., έναντι 2.674 το προηγούμενο έτος. Η βεβαίωση φόρων και προστίμων από πλήρεις ελέγχους το 2016 ανήλθε σε 1.505,0 εκ. €, με τη μέση βεβαίωση να διαμορφώνεται στα ίδια περίπου επίπεδα με το 2015 (450,7 χιλ. € έναντι 408,3 χιλ. € το 2015).

Επιπλέον, διενεργήθηκαν 19.615 **μερικοί έλεγχοι** από τις Δ.Ο.Υ. και Φ.Α.Ε. (έναντι 21.643 ελέγχων το προηγούμενο έτος), με τη σχετική βεβαίωση να διαμορφώνεται σε 473,6 εκ. € και τη μέση βεβαίωση να κινείται σε χαμηλότερα επίπεδα σε σχέση με το 2015 (24,1 χιλ. € έναντι 69,3 χιλ. € το 2015)

Σε ότι αφορά τους **ελέγχους φορολογίας κεφαλαίου**, πραγματοποιήθηκαν 3.724 το 2016, υπερκαλύπτοντας τον στόχο 2016 και παρουσιάζοντας αύξηση κατά 62,5% σε σχέση με το 2015 (πίνακας 3).

Επίσης με στόχο την καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και την ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης, πραγματοποιήθηκαν το 2016 εκτεταμένοι **μερικοί επιτόπιοι (προληπτικοί) έλεγχοι** από τις Δ.Ο.Υ. Συγκεκριμένα, διενεργήθηκαν από 99 Δ.Ο.Υ. σε όλη την Επικράτεια 74.272 μερικοί επιτόπιοι έλεγχοι.

Πίνακας 3

Αποτελέσματα ελεγκτικού έργου των Δ.Ο.Υ. και Φ.Α.Ε. (2014-2016)			
	2014	2015	2016
Πλήρεις έλεγχοι	2.190	2.674	3.339
Βεβαίωση από πλήρεις ελέγχους (εκ. €)	694,5	1.091,7	1.505,0
Μερικοί έλεγχοι	16.200	21.643	19.615
Βεβαίωση από μερικούς ελέγχους (εκ. €)	437,5	1.499,5	473,6
Έλεγχοι φορολογίας κεφαλαίου	2.111	2.291	3.724

-Υ.Ε.Δ.Δ.Ε.

Κύριο έργο των Υ.Ε.Δ.Δ.Ε. είναι η αποκάλυψη και η καταπολέμηση υποθέσεων μεγάλης φοροδιαφυγής και λαθρεμπορίας, ο έλεγχος της κίνησης κεφαλαίων και ο έλεγχος διακίνησης αγαθών και υπηρεσιών.

Προς τούτο προβαίνει σε έρευνες, σε ελέγχους πρόληψης και σε μερικούς ελέγχους εφαρμογής της φορολογικής νομοθεσίας, ιδίως στους παρακρατούμενους φόρους, με έμφαση στο Φ.Π.Α., σε ελέγχους στη διακίνηση, στη διαμετακόμιση, στις εισαγωγές και στις εξαγωγές, στον εφοδιασμό και στη διάθεση των προϊόντων που υπόκειται σε Ε.Φ.Κ. και σε ελέγχους εφαρμογής τελωνειακής νομοθεσίας. Τα αποτελέσματα των ελέγχων για τη χρήση 2016 παρουσιάζονται στον πίνακα 4

Πίνακας 4

	Πλήθος ολοκληρωμένων ερευνών	Διαφυγόντα έσοδα που εντοπίστηκαν από έρευνες (εκ. €)
Έρευνες για απάτη Φ.Π.Α.	165	60,25
Λοιπές Έρευνες	255	22,01
Κατόπιν εισαγγελικής παραγγελίας	235	11,87
Πρόστιμα	-	4,14
Σύνολο	655	98,27

Πηγή : Επιχειρησιακό Σχέδιο της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) για το έτος 2017 (ΑΡΙΘ. ΦΕΚ: 1661 Β'/15-05-2017)

3. Η Σημασία της Χρήσης των Ηλεκτρονικών Πληροφοριακών Συστημάτων στη Φορολογική Διοίκηση

Κατά την τελευταία δεκαετία, οι κυβερνήσεις και οι άλλοι δημόσιοι οργανισμοί έχουν αρχίσει να αναγνωρίζουν όλο και περισσότερο τη σημασία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e - governance), η οποία αφορά ολόκληρο το φάσμα των πολιτών και των επιχειρήσεων που έχουν ψηφιακές συναλλαγές με τους δημόσιους οργανισμούς, καθώς και τη συνεχή πίεση για αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη παροχή υπηρεσιών (European Commission, 2016). Σήμερα σύμφωνα με μελέτη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (European Commission) το 2016 σχετικά με τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ε.Ε. προκύπτει ότι οι ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες καθίστανται όλο και πιο προσιτές σε ολόκληρη

την Ευρώπη, ενώ πλέον το 81%, αυτών των υπηρεσιών, είναι διαθέσιμο στο διαδίκτυο.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να χωριστεί σε τέσσερις κατηγορίες: Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση [Government to Government (G2G)], Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις [Government to Business (G2B)], Κυβέρνηση προς Εργαζομένους Government to Employees (G2E) και Κυβέρνηση στους πολίτες Government to Citizens (G2C) (Siau & Long, 2005).

Στην προσέγγιση του ο Buckley (2003), αναφέρει ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) και οι ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες (e-public) πρέπει να θεωρούνται δυο διαφορεικά πράγματα. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση σημαίνει την παροχή κυβερνητικών πληροφοριών προς τους πολίτες, τη διευκόλυνση της ενεργού συμμετοχής τους και τη διαβούλευση με αυτούς. Θα μπορούσαμε δηλαδή να την αποκαλέσουμε ή να θεωρηθεί ότι περιλαμβάνει την ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy). Από την άλλη πλευρά, οι ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες (e-public), συχνά αποκαλούμενες ηλεκτρονική διοίκηση (e-administration), σημαίνουν την παροχή δημόσιων υπηρεσιών στους πολίτες, τους επιχειρηματικούς εταίρους και τους προμηθευτές και όσους εργάζονται στον κυβερνητικό τομέα μέσω ηλεκτρονικών μέσων, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών, της επικοινωνίας, της αλληλεπίδρασης, της σύναψης συμβάσεων και των συναλλαγών. Οι πολίτες επιθυμούν σήμερα τις γρήγορες, διαφανείς και ποιοτικές κυβερνητικές υπηρεσίες και η δημόσια διοίκηση πρέπει να φροντίσει και τα τρία κριτήρια.

Γίνεται πλέον αντιληπτό ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενισχύει την παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών προς τους πολίτες, την αλληλεπίδραση της κυβέρνησης και της βιομηχανίας, την παροχή πληροφοριών στους πολίτες, και η διαχείριση της κυβέρνησης γίνεται πιο αποτελεσματική (Raghunathan, Kumar & Thamaraiselvi, 2015).

Η τεχνολογία της πληροφορίας είναι πλέον στο επίκεντρο για την αποτελεσματική διαχείριση των φορολογικών συστημάτων. Όταν οι επενδύσεις στην τεχνολογία της πληροφορίας θεωρήθηκαν κάποτε ως "πολυτέλεια" από τις διοικήσεις, οι εξελισσόμενες επιχειρηματικές πρακτικές ανά τον κόσμο απαιτούν τώρα μια αποτελεσματική, ολοκληρωμένη, ακριβή και διαδραστική ικανότητα αντιμετώπισης της διαχείρισης του συνόλου του συστήματος των φορολογικών εσόδων τόσο στο εσωτερικό μιας χώρας όσο και σε ένα ταχέως αυξανόμενο αριθμό περιπτώσεων, πέρα από τα σύνορα. Οι φορολογικές διοικήσεις πρέπει να είναι σε θέση να

αντιμετωπίζουν τον αυξανόμενο αριθμό φορολογουμένων και την αυξανόμενη ποσότητα πληροφοριών που απαιτούνται για τη διαχείριση της πολυπλοκότητας των αλληλεπιδράσεών τους. Χρειάζονται επίσης, μεγαλύτερη διαφάνεια στις λειτουργίες τους, μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και μεγαλύτερη ανταπόκριση στις ανάγκες τόσο των φορολογουμένων όσο και της κυβέρνησης. (Cotton, Dark, 2017)

Ανεξάρτητα από την προέλευση και τις ιδιαιτερότητες του περιβάλλοντος στο οποίο έχουν αναπτυχθεί τα συστήματα φορολογικών διοικήσεων, όλες οι διοικήσεις ενδιαφέρονται για τεχνολογικές λύσεις οι οποίες θα μπορέσουν να βελτιώσουν την απόδοσή τους. Η επιτυχής εφαρμογή της τεχνολογίας των πληροφοριών θα καθορίσει τη μελλοντική επιτυχία των φορολογικών διοικήσεων τόσο στη διαχείριση των κινδύνων σε σχέση με τη φορολογική συμμόρφωση των πολιτών όσο και στην αντιμετώπιση των αυξανόμενων προσδοκιών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες (O.E.C.D. 2016). Βέβαια όπως επισημαίνεται και στην έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (2016) για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ο επιτυχημένος ψηφιακός μετασχηματισμός της διοίκησης δεν προέρχεται μόνο από την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών αλλά και από τον μετασχηματισμό ενός οργανισμού ώστε να αξιοποιήσει τις δυνατότητες που του προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες. Έτσι εκτός από τη γενική καθοδήγηση για την επίτευξη της αλλαγής, απαραίτητη προϋπόθεση είναι ότι όλοι οι άνθρωποι ενός οργανισμού - η ηγεσία, οι επαγγελματίες της πληροφορικής, και οι εργαζόμενοι σε άλλα τμήματα - να αποκτήσουν εκείνες τις δεξιότητες ώστε να «αγκαλιάσουν» την τεχνολογία. Αν και δεν υπάρχουν ακριβείς αριθμοί σχετικά με τις ψηφιακές δεξιότητες των δημοσίων υπαλλήλων, υπάρχουν διάφορες μελέτες που υπονοούν ότι απαιτείται σοβαρή εργασία, ώστε να εξασφαλιστεί ότι ο δημόσιος τομέας μπορεί να επιταχύνει τον ψηφιακό του μετασχηματισμό (European Commission, 2016).

Σε ένα περιβάλλον συνεχούς τεχνολογικής καινοτομίας και επιχειρηματικής αλλαγής, οι φορολογικές διοικήσεις σε όλο τον κόσμο χρησιμοποιούν λύσεις της τεχνολογίας των πληροφοριών (Information Technology) για να ικανοποιήσουν τις επιχειρησιακές και τις στρατηγικές τους ανάγκες. Οι σύγχρονες τεχνολογικές λύσεις για τις φορολογικές διοικήσεις, αν και ποικίλες, περιλαμβάνουν τις ίδιες τέσσερις βασικές δυνατότητες (Jimenez et al., 2013):

- Ένα βασικό (ηλεκτρονικό) φορολογικό σύστημα το οποίο πρέπει να παρέχει υποστήριξη, αυτοματοποίηση, διαχείριση ροής των εργασιών και τις κατάλληλες εξουσιοδοτήσεις διαχείρισης των λειτουργιών της φορολογικής διοίκησης.

- Ένα σύστημα e-tax το οποίο πρέπει παρέχει πληροφορίες, εκπαίδευση και υποστήριξη στους φορολογούμενους και θα πρέπει να διευκολύνει τη φορολογική συμμόρφωση και τη διοίκηση.
- Ένα σύστημα παρακολούθησης της συμμόρφωσης το οποίο θα πρέπει να εφαρμόζει διαδικασίες ανάλυσης κίνδυνου για την ανίχνευση και αποτροπή της μη συμμόρφωσης &
- Ένα σύστημα διαχείρισης πληροφοριών το οποίο θα διευκολύνει τη συλλογή και τη διάδοση πληροφοριών απόδοσης τόσο στο προσωπικό όσο και τη διοίκηση.

Αν και οι δυνατότητες των σύγχρονων λύσεων πληροφορικής για τη φορολογική διοίκηση είναι παρόμοιες, οι προσεγγίσεις εφαρμογής διαφέρουν. Οι προσαρμοσμένες στις ανάγκες των πελατών και οι εμπορικές λύσεις off-the-shelf (Commercial off-the-shelf) είναι δύο παραδείγματα προσεγγίσεων υλοποίησης που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τον εντοπισμό των διαφορών. Οι λύσεις προσαρμοσμένες στις ανάγκες πελατών, που αναπτύσσονται από τους πωλητές ή από τους ίδιους τους πελάτες, είναι εφάπαξ λύσεις που εξυπηρετούν συγκεκριμένες και συνήθως τρέχουσες επιχειρηματικές διαδικασίες. Επιτρέπουν στις φορολογικές διοικήσεις μεγαλύτερο έλεγχο επί του συστήματος, τείνουν να έχουν χαμηλότερο αρχικό κόστος, να αξιοποιούν την εσωτερική εμπειρία και τα συστήματα και να είναι σχετικά εύκολο να τεθούν σε εφαρμογή κομμάτι-κομμάτι. Ωστόσο, οι προσαρμοσμένες στις ανάγκες του πελάτη λύσεις εξαρτώνται από την εσωτερική τεχνογνωσία, η οποία μπορεί να είναι δύσκολο να αποκτηθεί ή και να διατηρηθεί. Με τις προσαρμοσμένες λύσεις, μπορεί να είναι δύσκολο για τις φορολογικές διοικήσεις να συμβαδίζουν με τις τεχνολογικές καινοτομίες. Οι λύσεις Commercial off-the-shelf είναι έτοιμες, κατασκευασμένες από προμηθευτές και μεταβιβάσιμες, σχεδιασμένες να φιλοξενούν κορυφαίες πρακτικές στις επιχειρηματικές διαδικασίες. Παρέχουν τεχνολογία αιχμής με πιο σύντομα χρονοδιαγράμματα υλοποίησης, ελέγχονται αυστηρά, κατανέμουν το κόστος ανάπτυξης μεταξύ των χρηστών και με την πάροδο του χρόνου μπορούν να έχουν χαμηλότερο συνολικό κόστος ιδιοκτησίας από τις προσαρμοσμένες στις ανάγκες του πελάτη λύσεις. Ωστόσο, οι λύσεις Commercial off-the-shelf απαιτούν πρακτική άσκηση και παρέχουν μικρότερο έλεγχο της λειτουργικότητας, της υποστήριξης, της συντήρησης και των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. (Jimenez et al., 2013).

Αν και όλα τα φορολογικά συστήματα δεν είναι ίδια εντούτοις σε όλα τα φορολογικά συστήματα οι απαιτήσεις είναι ίδιες - πρέπει να ταυτοποιούν τους

φορολογούμενους, να επεξεργάζονται τις πληροφορίες, ώστε να γνωρίζουν ποιος χρωστάει χρήματα σε ποιον και να εισπράττουν τους φόρους. Τα κύρια λειτουργικά συστατικά στοιχεία του βασικού ηλεκτρονικού συστήματος της φορολογικής διοίκησης πρέπει να είναι τα παρακάτω (Cotton, Dark, 2017):

- Ένα σύστημα Καταχώρισης των φορολογουμένων
- Ένα σύστημα Επεξεργασίας των πληρωμών
- Ένα σύστημα Επεξεργασίας των φορολογικών δηλώσεων
- Ένα Λογιστικό σύστημα για τους φορολογουμένους και για τα έσοδα
- Ένα σύστημα Υποστήριξης με ημερολόγιο συμβάντων (πχ προθεσμίες υποβολής δηλώσεων).
- Ένα σύστημα Διαχείρισης των ληξιπρόθεσμων υποχρεώσεων
- Ένα σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων
- Ένα σύστημα Υποστήριξης Ελέγχου
- Ένα σύστημα Υπηρεσιών για τους φορολογουμένους
- Ένα σύστημα Αναφοράς και Πρόβλεψης εσόδων
- Ένα σύστημα Ανάλυσης.

Ειδικότερα για το σύστημα υποστήριξης του ελέγχου αυτό θα πρέπει να υποστηρίζει τις παρακάτω λειτουργίες (Cotton, Dark, 2017):

- Τη διεξαγωγή οικονομικής ανάλυσης των φορολογικών δηλώσεων και άλλων δεδομένων για την αυτόματη επιλογή υποθέσεων για έλεγχο.
- Την προτεραιοποίηση σε επιλεγμένες περιπτώσεις ελέγχου, βάσει προκαθορισμένων κριτηρίων διαχείρισης κινδύνου.
- Την κατανομή των περιπτώσεων για καταχωρητικές ενέργειες μέσω του συστήματος διαχείρισης περιπτώσεων.
- Την παροχή πληροφοριών για την προετοιμασία του ετήσιου προγράμματος ελέγχου.
- Την παροχή εργαλείων για τη βοήθεια των δραστηριοτήτων του ελέγχου, π.χ. λογισμικό που μπορεί να αναλύει τα αρχεία λογιστικής των φορολογουμένων, συνδέσμους για συλλογή πληροφοριών και αναφορών τρίτων μερών και την παροχή δυνατότητας εξ αποστάσεως λειτουργίας.
- Την καταγραφή των δραστηριοτήτων και των αποτελεσμάτων του ελέγχου.
- Την ενημέρωση των δεδομένων κινδύνου ανάλογα με τα αποτελέσματα του ελέγχου.

- Τη δημιουργία καθορισμένων πληροφοριών διαχείρισης σχετικά με τους αριθμούς, και τα αποτελέσματα των ελέγχων, το ποσοστό επιτυχίας των επιλεγμένων περιπτώσεων ελέγχου, τις αλλαγές στα κριτήρια επιλογής και τη διατήρηση μιας διαδρομής ελέγχου για τυχόν προσβάσεις ή προσαρμογές που έγιναν.

Ως παράδειγμα αξιοποίησης των νέων δυνατοτήτων τη τεχνολογίας και ειδικότερα της χρήσης των Big Data¹ στη φορολογική διοίκηση θα μπορούσαμε να αναφέρουμε το παράδειγμα των Η.Π.Α. Οι Ηνωμένες Πολιτείες διαθέτουν ένα προηγμένο σύστημα φορολογικής διοίκησης για τους διάφορους τομείς της οικονομίας. Ωστόσο, η φοροδιαφυγή των φυσικών προσώπων εξακολουθεί να είναι υψηλή, με το 18-23% του συνολικού φορολογητέου εισοδήματος να μην δηλώνεται σωστά στη φορολογική διοίκηση (IRS) (Feige & Cebula, 2012). Για να αντιμετωπίσει αυτές τις απώλειες, το IRS αποφάσισε να κάνει χρήση των Big Data. Οι αυτοματοποιούμενοι έλεγχοι (Robo-audits) επεξεργάζονται τις φορολογικές δηλώσεις ελέγχοντας τις σε σχέση με τα δεδομένων αρχεία τρίτων. Η συλλογή και ανάλυση αυτών των δεδομένων "επιτρέπει στο IRS να παράγει και να παρακολουθεί τα μοναδικά χαρακτηριστικά σχετικά με την οικονομική συμπεριφορά, το βοηθάει στη συλλογή των φορών και στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής (Aggarwal, 2016: 279).

Στη χώρα μας στα μέσα της δεκαετίας του '90, το Υπουργείο Οικονομικών αποφάσισε να εκσυγχρονίσει το Εθνικό Φορολογικό Σύστημα, προκειμένου να αναπτύξει ένα σύγχρονο, αποτελεσματικό και πλήρως μηχανογραφημένο φορολογικό σύστημα. Η προσπάθεια αυτή, όμως, έπρεπε να υποστηριχθεί από ένα πληροφοριακό σύστημα που θα κάλυπτε αποτελεσματικά την καθημερινή εργασία όλων των φορολογικών γραφείων, καθώς και θα συγκέντρωνε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων. Με βάση αυτή την ιδέα, η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.) ξεκίνησε ένα έργο με το κωδικό όνομα TAXIS (TAX Information System). Το TAXIS αποτέλεσε το νέο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα και το μεγαλύτερο πρόγραμμα Πληροφορικής στην Ελλάδα. Παράλληλα τα τελευταία χρόνια, το κοινό έχει την εναλλακτική λύση των άμεσων υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, από τον TAXISnet,

¹ Ως Big Data αναφέρεται η πρόσφατη τεράστια αύξηση της ποσότητας και της ποικιλίας των ψηφιακών δεδομένων και η δύναμη των ηλεκτρονικών υπολογιστών και του λογισμικού που χρησιμοποιήθηκαν για την ανάλυση του (Tomar et al 2016).

χωρίς τον ενδιάμεσο φορέα παροχής υπηρεσιών, ο οποίος είναι οι Δημοσιές Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.) (Floropoulos, et al, 2010).

Μια επιπρόσθετη δράση στα πλαίσια της αξιοποίησης της σύγχρονης τεχνολογίας και της συλλογής δεδομένων από τρίτους φορείς είναι και η σχετική διάταξη του Νόμου 3842/2010 σύμφωνα με την οποία: «Τα Υπουργεία, οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, οι δικαστικές αρχές, τα νομικά πρόσωπα δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου, οι δημόσιες υπηρεσίες ή αρχές, οι δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμοί και λοιποί φορείς του Δημοσίου, οι οργανισμοί κοινής ωφέλειας, οι τράπεζες και τα λοιπά πιστωτικά ιδρύματα, οι συνεταιρισμοί και οι ενώσεις αυτών, οι ενώσεις προσώπων, καθώς και κάθε άλλος φορέας ή επαγγελματική οργάνωση, υποχρεούνται να υποβάλλουν ηλεκτρονικά στο Υπουργείο Οικονομικών κάθε στοιχείο και πληροφορία οικονομικού και φορολογικού ενδιαφέροντος, όπως αμοιβές, αποζημιώσεις, οικονομικές ενισχύσεις, επιδοτήσεις, απαιτήσεις από δικαστικές διεκδικήσεις, στοιχεία για την παροχή αδειών άσκησης επαγγέλματος, πληροφορίες για κατοχή ακινήτων, αυτοκινήτων, αεροσκαφών, πλοίων ή σκαφών αναψυχής και λοιπών περιουσιακών στοιχείων.»

Επιπλέον με το Νόμο 4446/2016 τέθηκαν σε εφαρμογή μετρά για τη διεύρυνση των ηλεκτρονικών πληρωμών ενώ παράλληλα για τα φορολογικά στοιχεία συνολικής αξίας πεντακοσίων (500) ευρώ και άνω, που εκδίδονται για πώληση αγαθών ή παροχή υπηρεσιών σε ιδιώτες, εξοφλούνται από τους λήπτες τους, αγοραστής των αγαθών ή των υπηρεσιών, αποκλειστικώς με τη χρήση μέσων πληρωμής με κάρτα ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου πληρωμής, όπως ενδεικτικά άλλα όχι περιοριστικά τραπεζικό έμβασμα, πληρωμή μέσω λογαριασμού πληρωμών, χρήση ηλεκτρονικού πορτοφολιού. Δεν επιτρέπεται εξόφληση των στοιχείων αυτών με μετρητά.

Τέλος όπως θα εξεταστεί αναλυτικά στην επόμενη ενότητα για τη διενέργεια των φορολογικών ελέγχων η ελληνική φορολογική διοίκηση από το 2011 και μετά έθεσε σε λειτουργία το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (Ο.Π.Σ.) ELENXIS, ως μοναδικού πληροφοριακού συστήματος υποστήριξης και λειτουργίας του Ελεγκτικού Μηχανισμού του Υπουργείου Οικονομικών.

4. Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ELENXIS

Όπως αναλυτικά παρουσιάστηκε στην παραπάνω ενότητα η φορολογική διοίκηση για να μπορέσει να επιτελέσει το έργο της το οποίο μεταξύ άλλων

περιλαμβάνει και τη διενέργεια των φορολογικών ελέγχων θα πρέπει να αξιοποιήσει τις νέες τεχνολογίες.

Έτσι η Γ.Γ.Π.Σ. έχει θέσει από 14/1/2011 σε πιλοτική παραγωγική λειτουργία το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Ελεγκτικών Υπηρεσιών ELENXIS. Στόχος του Υπουργείου Οικονομικών ήταν με την καθολική λειτουργία του ELENXIS και των υποσυστημάτων του να αντικατασταθούν οι τυχαίοι έλεγχοι επιχειρήσεων και επιτηδευματιών με κεντρικά καθοδηγούμενους στοχευμένους ελέγχους που βασίζονται σε ανάλυση κινδύνου που διεξάγεται μέσω αυτού του ελεγκτικού πληροφοριακού συστήματος (Εθνικό στρατηγικό σχέδιο κατά της φοροδιαφυγής 2011-2013, 2011).

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα, με το όνομα «ELENXIS» αναπτύχθηκε με την αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση», που συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Καθιερώθηκε την τελευταία διετία (2012-2014) ως το "μοναδικό σύστημα ελέγχου" της χώρας που συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία καθώς και για την υποστήριξη των Ελεγκτικών Υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών. Σε αυτές συμπεριλαμβάνονται το Σώμα Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος, οι Φορολογικές Ελεγκτικές Υπηρεσίες, οι Τελωνειακές Ελεγκτικές Υπηρεσίες και η Οικονομική Επιθεώρηση (Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ, 2014).

Η εφαρμογή και λειτουργία του ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος ELENXIS γίνεται από το σύνολο των Κεντρικών και Περιφερειακών Υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών σε ολόκληρη την επικράτεια για την πλήρη υποστήριξη του ελεγκτικού κύκλου (δηλ. της Στόχευσης, Διαχείρισης και Διενέργειας των Ελέγχων) (Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ, 2014).

Η υλοποίηση του ολοκληρωμένου Πληροφοριακού συστήματος ELENXIS βασίστηκε στην αρχιτεκτονική του λογισμικού Eskort που λειτουργεί σε πολλές Ευρωπαϊκές χώρες και καλύπτει το σύνολο των επιχειρησιακών αναγκών εξασφαλίζοντας υψηλό βαθμό ευελιξίας για τον πελάτη ώστε να ανταποκρίνεται τόσο στις σημερινές απαιτήσεις όσο και στις επιχειρηματικές απαιτήσεις του μέλλοντος. Το σύστημα είναι ένα σύστημα πελάτη / εξυπηρετητή πολλαπλών επιπέδων (multi-tier architecture). Παρέχει μια ενιαία λύση για το σύνολο των Ελεγκτικών Υπηρεσιών

που υιοθετεί σύγχρονες τεχνολογικές κατευθύνσεις υψηλά πρότυπα ασφάλειας και ανοιχτή αρχιτεκτονική (Παρτάλης 2012).

Το έργο υποστηρίζει τις παρακάτω επιχειρησιακές περιοχές (Παρτάλης 2012) :

-Υποστήριξη της στρατηγικής των Ελεγκτικών Υπηρεσιών και ειδικότερα της επιλογής και στόχευσης των ελέγχων αξιοποιώντας σύγχρονες τεχνολογίες επεξεργασίας και ανάλυσης δεδομένων.

-Διενέργεια των ελέγχων με κάλυψη του συνόλου των διαδικασιών παρακολούθησης και διαχείρισης των ελέγχων.

-Εσωτερικό έλεγχο των ελεγκτικών υπηρεσιών

4.1 Λογισμικό ELENXIS

Στην παρακάτω ενότητα θα παρουσιαστούν, ενδεικτικά στοιχεία σχετικά με το λογισμικό ELENXIS.

Το λογισμικό που χρησιμοποιείται στο ELENXIS μπορεί να χωριστεί σε συστημικό και σε παραμετροποιήσιμο (Παρτάλης 2012) :

-Συστημικό Λογισμικό

Για τη λειτουργία του το ELENXIS χρησιμοποιεί το παρακάτω system software

Λειτουργικό σύστημα Redhat Enterprise Linux

Βάση Δεδομένων Oracle DB 11g rel 2, με character encoding AL31-UTF8

Application Server Oracle WebLogic App server 11g

Oracle Forms & reports Services 10g r2

Oracle BI standard Edition (discover) 10g r2

-Παραμετροποιήσιμο Λογισμικό

Στο ELENXIS χρησιμοποιείται το παραμετροποιήσιμο πακέτο λογισμικού ESKORT

Το ESKORT είναι λογισμικό που με το είδος του περιλαμβάνει τις παρακάτω ενότητες

Web logic services

Stand-alone Servers (Linux daemons)

Με βάση την επιχειρησιακή περιοχή που υποστηρίζει το ESKORT χωρίζεται στις παρακάτω ενότητες /modules:

ESKORT selection (επιχειρησιακή περιοχή Στόχευσης)

ESKORT Case Management- (CMT (επιχειρησιακή περιοχή Διαχείρισης Υποθέσεων)

4.2 Χρήστες του Συστήματος

Ως χρήστες του συστήματος ορίζονται οι παρακάτω (Παρτάλης 2012):

- Τεχνικοί Διαχειριστές Συστήματος (System Technical Administrators)
- Λειτουργικοί Διαχειριστές Συστήματος (System Domain Administrators)
- Έμπειροι Χρήστες (Expert users)
- Τελικοί Χρήστες (End uses)

Οι τελικοί χρήστες διακρίνονται στις εξής υποκατηγορίες:

- Επιτελικοί / εποπτικοί τελικοί χρήστες (πχ Διευθυντές / Τμηματάρχες, Υπεύθυνοι Ομάδων)
- Εκτελεστικοί τελικοί Χρήστες (Ελεγκτές)

4.3 Τα Κύρια Υποσυστήματα του ELENXIS

Το ELENXIS αποτελείται από τρία υποσυστήματα (Παρτάλης 2012):

-Ανάλυσης Κινδύνου & Επιλογής Υποθέσεων – Στόχευση (risk analysis & Selection Workbench): Το υποσύστημα αυτό αφορά το σύνολο των εφαρμογών με αντικείμενο την πρόσβαση στη Βάση Γνώσης την ανάλυση κινδύνου και την επιλογή και δημιουργία Υποψηφίων Υποθέσεων. Αποτέλεσμα αυτής της ανάλυσης είναι η προετοιμασία εντολών, η διαχείριση των οποίων γίνεται από το υποσύστημα Διαχείριση Υποθέσεων.

-Διαχείριση Υποθέσεων (Case Management and Tracking – CMT) : Το υποσύστημα αυτό αφορά το σύνολο των εφαρμογών με αντικείμενο τη Δημιουργία Υποθέσεων και τη Διαχείριση Υποθέσεων και Στρατηγικών από τη δημιουργία τους έως την ολοκλήρωση αυτών.

Ειδικότερα το σύστημα Διαχείρισης και Παρακολούθησης Υποθέσεων αφορά στην ηλεκτρονική διαχείριση, δρομολόγηση και παρακολούθηση της προόδου των υποθέσεων ελέγχου από την αναγνώριση (επιλογή) και δημιουργία μιας υπόθεσης , την ανάθεση της σε έναν ελεγκτή/ επιθεωρητή, μέχρι την οριστική ολοκλήρωση του ελέγχου και την αξιολόγηση των ευρημάτων τα οποία διαπιστωθήκαν. Παρέχει τα

μέσα προκειμένου όλοι οι συμμετέχοντες ανάλογα με το ρόλο τους και τα δικαιώματα πρόσβασης που τους έχουν εκχωρηθεί να είναι σε θέση :

Να διαθέτουν ηλεκτρονικές πληροφορίες αναφορικά με τις υποθέσεις τους σε κάθε στιγμή που αυτές είναι απαιτητές.

Να κατευθύνουν τη ροή των υποθέσεων τους σύμφωνα με μια προκαθορισμένη σειρά επιλογών που σχετίζονται με την τρέχουσα κατάσταση της υπόθεσης

Να παρακολουθούν και αν απαιτείται να επηρεάζουν την πρόοδο των υποθέσεων τους (πχ ακύρωση).

Να ορίζουν την κατάσταση των υποθέσεων τους.

Να συλλέγουν διαχειριστικές πληροφορίες (δαπάνες , χρόνους κλπ.) που αφορούν στο δικό του ρόλο στην υπόθεση.

Να συντάσσουν αναφορές στα συστήματα παραγωγής των Ελεγκτικών Υπηρεσιών σε αντίστοιχα στάδια καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής των υποθέσεων.

Κάθε υπόθεση ελέγχου (στοχευμένη ή μη) παρακολουθείται σε στάδια εξέλιξης ανάλογα με το είδος του ελέγχου, τις ιδιαιτερότητες που παρουσιάζει και τις ενδεχόμενες εξελίξεις που μπορεί αυτή να έχει από τη δημιουργία της μέχρι την περαίωση της. Η παρακολούθηση των υποθέσεων με τη μορφή σταδίων εξέλιξης, εξυπηρετεί την αναγκαιότητα διάκρισης των ρόλων, την εφαρμογή διακριτών αρμοδιοτήτων και την παράθεση ακριβούς εικόνας εναλλαγής σταδίων από το σύστημα.

-Διενέργεια Ελέγχων (Audit Support) Το υποσύστημα αυτό αφορά το σύνολο των εφαρμογών με αντικείμενο τη Διενέργεια των Ελέγχων.

Αναλυτικότερα, η ενότητα του συστήματος ELENXIS που αφορά τη διενέργεια ελέγχων παρέχει στον ελεγκτή μια ολοκληρωμένη εφαρμογή διενέργειας ελέγχου που υποστηρίζει τις καθημερινές εργασίες που συνδέονται με τη διεξαγωγή του ελέγχου, την παρακολούθηση της υπόθεσης – εντολής μέχρι την ολοκλήρωση της, τη δημιουργία αναφορών και την υποβολή του πορίσματος / εκθέσεων για ανασκόπηση.

Εφαρμογή έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να επωφελείται από το περιβάλλον των Microsoft Windows και να μπορεί να συνεργάζεται με άλλες εφαρμογές γραφείου , όπως το Microsoft Office και άλλα παρόμοια προϊόντα.

Η διενέργεια ελέγχων μπορεί να «τρέχει» τόσο σε φορητούς ηλεκτρονικούς υπολογιστές (laptop) όσο και σε υπολογιστή γραφείου, κάνοντας το κατάλληλο τόσο για ελέγχους σε εξωτερικό περιβάλλον (επιτόπιοι έλεγχοι) όσο και για ελέγχους από το γραφείο.

Μέσα από τη λειτουργικότητα της εφαρμογής, η Διενέργεια Ελέγχων μπορεί να διαμορφωθεί έτσι ώστε να παρέχει την ακόλουθη λειτουργικότητα :

Λειτουργίες για συλλογή συσχετιζόμενων πληροφοριών ελέγχου.

Υποστήριξη για το «κατέβασμα» του αρχείου υπόθεσης.

Υποστήριξη για την εισαγωγή σχετιζόμενων δεδομένων από δεδομένα που αφορούν στην ελεγχόμενη οντότητα , αυτόματα και μη αυτόματα.

Υποστήριξη για μη αυτόματη εισαγωγή άλλων σημαντικών πληροφοριών για την ελεγχόμενη οντότητα.

Διαχείριση λειτουργικότητας για την ηλεκτρονική διαχείριση της υπόθεσης – εντολής ελέγχου και των διαφόρων εγγράφων που περιλαμβάνονται σε αυτή.

Προβολή και διαχείριση δεδομένων.

Βήματα ελέγχου που έχουν διαμορφωθεί για την υποστήριξη των εργασιών.

Απλούς ή συνθέτους υπολογισμούς.

Υποστήριξη στους υπολογισμούς με δυνατότητα διόρθωσης εγγράφου σε σχετιζόμενα δεδομένα.

Δυνατότητα ανάλυσης δεδομένων.

Υποστήριξη για την προετοιμασία των αναφορών ελέγχου και τα αποτελέσματα ελέγχου για φόρτωση και ταξινόμηση σε συμβατό server.

Ενσωμάτωση διαφόρων τύπων εγγράφων αυτοματισμού γραφείου στην εφαρμογή της Διενέργειας Ελέγχων.

5. Η Αξιολόγηση των Πληροφοριακών Συστημάτων

Η σχεδόν καθολική επικράτηση στις μέρες μας της χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων (Information Systems) στους συγχρόνους οργανισμούς, καθιστά την ανάγκη για την έρευνα των μεθόδων αξιολόγησης στον τομέα αυτό ολοένα και πιο σημαντική. Υπό το πρίσμα αυτό, από τους ερευνητές και τους επαγγελματίες των πληροφοριακών συστημάτων αναπτύχθηκαν και χρησιμοποιήθηκαν ένα σύνολο αυστηρών μεθοδολογιών με σκοπό την αξιολόγηση αυτών των συστημάτων. Οι διαφορετικοί τύποι των πληροφοριακών συστημάτων και οι διαφορετικές προοπτικές εστίασης της αξιολόγησης απαιτούν την επιλογή και τη χρήση διαφορετικών προσεγγίσεων και μεθοδολογιών αξιολόγησης (Chen, et al., 2011). Το εύρος των πληροφοριακών συστημάτων είναι μεγάλο καθώς υπάρχουν συστήματα που έχουν αναπτυχθεί για την ευχαρίστηση και τη διασκέδαση (hedonic) και τα πρακτικά-χρηστικά (utilitarian) τα οποία αναπτύχθηκαν για να βελτιώσουν την

απόδοση τόσο των ατόμων όσο και των οργανισμών (Van der Heijden, 2004). Τα οφέλη που συνήθως αποδίδονται στη χρήση πληροφοριακών συστημάτων είναι, για παράδειγμα, η αύξηση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας στις ανταλλαγές πληροφοριών, η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών προς τον πελάτη και η μείωση του κόστους (Zanutto, Toni, 2005). Η μέτρηση της επιτυχίας ή της αποτελεσματικότητας του συστήματος πληροφορικής είναι κρίσιμη για την κατανόηση της αξίας και της αποτελεσματικότητας των δράσεων της διαχείρισης των πληροφοριακών συστημάτων και των επενδύσεων πάνω σε αυτά. (Delone, McLean, 2003). Ωστόσο, ο τρόπος με τον οποίο αξιολογούμε την επιτυχία ενός συστήματος πληροφοριών έχει αλλάξει με την πάροδο του χρόνου καθώς το πλαίσιο, ο σκοπός και ο αντίκτυπος της πληροφορικής έχει εξελιχθεί (Delone, McLean, 2016). Σύμφωνα με την εργασία των Zanutto & Toni (2005) οι οποίοι προχώρησαν σε ανάλυση 141 άρθρων που δημοσιεύθηκαν την περίοδο 1973-2005, τα μοντέλα και οι θεωρίες για τον προσδιορισμό της επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων μπορούν να ταξινομηθούν σε τρία κύρια ερευνητικά ρεύματα :

- Αποδοχή της τεχνολογίας (Technology acceptance).
- Εφαρμογή της τεχνολογίας (Task-technology Fit).
- Επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων (IS Success).

5.1 Μοντέλο Αποδοχής της Τεχνολογίας

Το μοντέλο αποδοχής της τεχνολογίας (Technology acceptance Model), το οποίο εισήγαγε ο Davis και οι συνάδελφοί του (Davis, 1989, Davis et al., 1989) έχει καθιερωθεί ως ένα εξαιρετο αλλά ισχυρό μοντέλο για την ερμηνεία και την πρόβλεψη των προθέσεων χρήσης και της συμπεριφοράς αποδοχής.

Το μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας θεωρεί ότι η πραγματική χρήση του συστήματος από ένα άτομο καθορίζεται από την πρόθεση συμπεριφοράς (behavioral intention), η οποία με τη σειρά του καθορίζεται από κοινού από την αντιληπτή χρησιμότητα και την αντιληπτή ευκολία χρήσης. Η «αντιληπτή χρησιμότητα» είναι ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι η χρήση της τεχνολογίας θα ενισχύσει την απόδοση της δουλειάς του και η «ευκολία χρήσης» είναι ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο πιστεύει ότι η χρήση της τεχνολογίας θα διευκολύνει τις προσπάθειες του (Davis, 1989). Ως πρόθεση συμπεριφοράς ορίζεται ο βαθμός στον οποίο ένα άτομο προτίθεται να εκτελέσει μια συγκεκριμένη συμπεριφορά (Davis et al., 1989).

Το μοντέλο αποδοχής της τεχνολογίας υποστηρίζει ότι η επίδραση άλλων εξωτερικών μεταβλητών στην πρόθεση συμπεριφοράς προκαλείται πλήρως από αυτές τις δύο πεποιθήσεις, της χρησιμότητας και της ευκολίας χρήσης (Yi, Hwang 2003).

5.2 Το Μοντέλο της Εφαρμογής της Τεχνολογίας (Task-Technology Fit)

Το δεύτερο μοντέλο για τον προσδιορισμό της επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων είναι το Task / technology Fit (TTF), το οποίο στοχεύει στη διερεύνηση της επίδρασης της προσαρμογής στα χαρακτηριστικά της τεχνολογίας, των καθηκόντων και των χαρακτηριστικών των χρηστών σχετικά με τη χρήση των συστημάτων πληροφορικής και των επιδόσεων των καταναλωτών στην αρχή και, στη συνέχεια, των επιδόσεις των οργανισμών (Goodhue & Thompson, 1995).

Σύμφωνα με τους Goodhue & Thompson (1995), το Task / technology Fit (T.T.F.) είναι: «... ο βαθμός στον οποίο μια τεχνολογία βοηθά ένα άτομο στην εκτέλεση των καθηκόντων του. Ειδικότερα, το μοντέλο της εφαρμογής της τεχνολογίας είναι η αντιστοιχία μεταξύ των απαιτήσεων, των ατομικών ικανοτήτων και της λειτουργικότητας της τεχνολογίας ... »

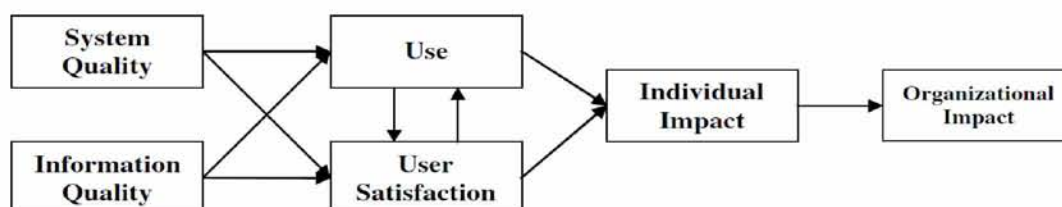
"Οι έρευνες για αυτό το θέμα έχουν αρχικά υποθέσει ότι η συνέπεια ενός πληροφοριακού συστήματος θα μπορούσε να μετρηθεί ως τα αλληλεπιδραστικά αποτελέσματα μεταξύ των δομών που αφορούν τις τρεις κατηγορίες, την τεχνολογία, την εργασία και τα άτομα (Goodhue, 1995).

5.3 Το Μοντέλο Επιτυχίας των Πληροφοριακών Συστημάτων

Οι πρωτοπόροι Shannon και Weaver (1949) αναφέρουν ότι ένα σύστημα πληροφορικής, μπορεί να μετρηθεί σε διαφορετικά επίπεδα, συμπεριλαμβανομένου του τεχνικού επιπέδου, του σημασιολογικού επιπέδου και του επιπέδου αποτελεσματικότητας. Το τεχνικό επίπεδο ορίζεται ως η ακρίβεια και η αποτελεσματικότητα του συστήματος που παράγει τις πληροφορίες, το σημασιολογικό επίπεδο, ορίζεται ως την επιτυχία των πληροφοριών να μεταδώσουν τον επιδιωκόμενο σκοπό, και το επίπεδο της αποτελεσματικότητας ορίζεται ως το αποτέλεσμα που έχουν οι πληροφορίες στο δέκτη. Ο Mason (1978) προχωρώντας περαιτέρω μετονόμασε το επίπεδο της «αποτελεσματικότητας» ως «επιρροή» ορίζοντας το επίπεδο της επιρροής της πληροφορίας ως μια «ιεραρχία γεγονότων που

συντελούνται εντός ενός πληροφοριακού συστήματος και τα οποία μπορεί να χρησιμοποιηθούν για τον εντοπισμό των διαφορετικών προσεγγίσεων για τη μέτρηση των αποτελεσμάτων σε επίπεδο επιρροής»

Με βάση κυρίως τις παραπάνω έρευνες και με μια ανασκόπηση των ερευνών που δημοσιεύτηκαν την περίοδο 1981-1990 οι William DeLone και ο Ephraim McLean, το 1993 πραγματοποίησαν και δημιούργησαν μια ταξινόμηση για την επιτυχία των πληροφορικών συστημάτων. Εντόπισαν έξι διαστάσεις μέτρησης επιτυχίας ενός πληροφοριακού συστήματος: (1) **Ποιότητα συστήματος** (τεχνικό επίπεδο). (2) **Ποιότητα πληροφοριών** (σημασιολογικό επίπεδο) και (3) **χρήση**, (4) **ικανοποίηση χρηστών**, (5) **ατομική επίδραση** και (6) **οργανωτική επίδραση** (επίπεδο επιρροής) (Delone & McLean, 2016) (σχήμα 1). Ωστόσο, αυτές οι έξι μεταβλητές δεν αποτελούν μεταξύ τους ανεξάρτητα στοιχεία μέτρησης της επιτυχίας, αλλά αλληλεξαρτώμενες μεταβλητές (Petter et al., 2008). Επομένως, για να μετρηθεί η επιτυχία του πληροφοριακού συστήματος, πρέπει να μετρηθούν και / ή να ελεγχθούν και οι έξι διαστάσεις. Εάν δεν ληφθούν υπόψη και οι έξι κατηγορίες αυτό μπορεί να οδηγήσει σε πιθανά παραπλανητικά αποτελέσματα ή σε μια ελλιπή κατανόηση του υπό έρευνα συστήματος (Delone & McLean, 2016).

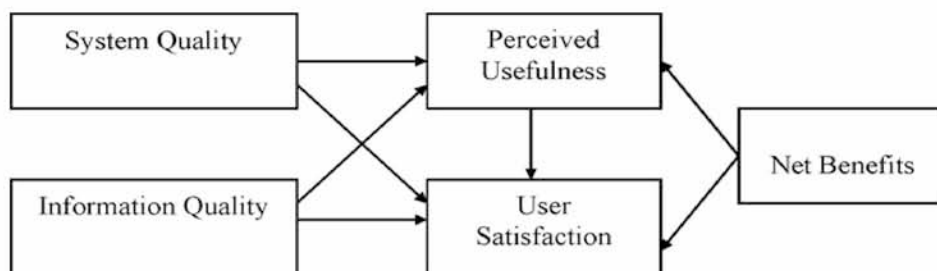


Σχήμα 1

Αρχικό μοντέλο DeLone και McLean 1992 (Delone, McLean, 2016)

Παρ' όλα αυτά, η γνωστή εργασία των DeLone & McLean (1992) δέχθηκε σημαντική κριτική από τον Seddon (1997). Ισχυρίστηκε, μεταξύ άλλων, ότι το μοντέλο προκαλεί σύγχυση, διότι συνδυάζει αιτιώδεις και διερευνητικές εξηγήσεις της επιτυχίας του πληροφοριακού συστήματος, γεγονός που οδηγεί σε παρερμηνείες του ορισμού της χρήσης (use) (Floropoulos et al, 2010). Το μοντέλο επιτυχίας ενός πληροφοριακού συστήματος του Seddon, περιλαμβάνει τρεις κατηγορίες μεταβλητών: τη μέτρηση της ποιότητας των πληροφοριών και των συστημάτων, γενικές μετρήσεις των καθαρών ωφελειών της χρήσης ενός πληροφοριακού

συστήματος (δηλαδή την αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα και την ικανοποίηση των χρηστών), και τέλος άλλες μετρήσεις των καθαρών οφελών από τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων. Για να προσαρμόσει το μοντέλο του ο Seddon (1997) υποστήριξε ότι η μεταβλητή χρήση (use) ενός πληροφοριακού συστήματος αποτελεί μια συμπεριφορά παρά ένα κριτήριο μέτρησης της επιτυχίας του, και αντικατέστησε τη μεταβλητή “Χρήση (Use)” των DeLone & McLean (1992) με την «Αντιλαμβανόμενη Χρησιμότητα (Perceived Usefulness)», η οποία υποστήριξε ότι χρησιμεύει ως ένα γενικό αντιληπτικό μέσο μέτρησης των καθαρών οφελών της χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων (Σχήμα 2) (Δουλγέρη 2009).



Σχήμα 2

Μοντέλο Seddon ,1997 (Floropoulos et al, 2010)

Άλλοι ερευνητές πρότειναν να προστεθεί η μεταβλητή «Ποιότητα υπηρεσιών» (Services Quality) στο μοντέλο DeLone & McLean. Το SERVQUAL είναι ένα εργαλείο από τη βιβλιογραφία του μάρκετινγκ, και έχει καταστεί πρωταρχικής σημασίας μέσα στη βιβλιογραφία για την επιτυχία των πληροφοριακών συστημάτων. Το SERVQUAL μετράει την ποιότητα των υπηρεσιών των οργανισμών της πληροφορικής τεχνολογίας, σε αντίθεση με τις μεμονωμένες εφαρμογές πληροφορικής, μετρώντας και συγκρίνοντας τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των χρηστών καθώς επίσης και της αποτελεσματικότητας των οργανισμών της πληροφορικής τεχνολογίας (DeLone & McLean, 2016). Οι Pitt et al. (1995) κάνοντας μια αξιολόγηση του SERVQUAL πρότειναν να προστεθεί η μεταβλητή της ποιότητας των υπηρεσιών στο μοντέλο των DeLone & McLean.

Αναγνωρίζοντας αυτές τις προτεινόμενες τροποποιήσεις στο μοντέλο τους, οι DeLone & McLean, σε μια μεταγενέστερη εργασία τους, επανεξέτασαν τις εμπειρικές μελέτες που είχαν διεξαχθεί κατά τα έτη από το 1992 και μετά και αναθεώρησαν αναλόγως το αρχικό μοντέλο (DeLone & McLean, 2002, 2003). Θεωρήθηκε λοιπόν σκόπιμο να προστεθεί μια τρίτη διάσταση, η «ποιότητα υπηρεσιών» (services

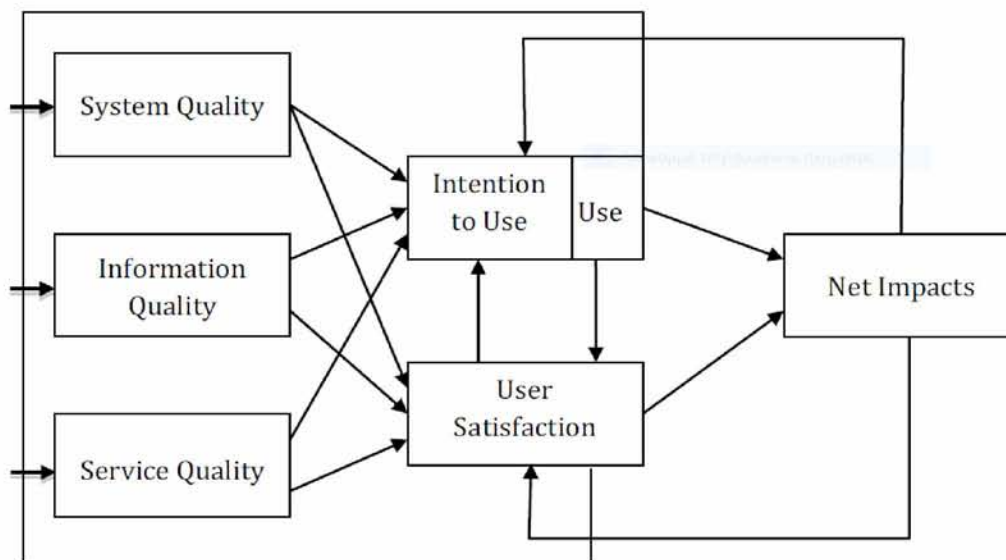
quality) στα δύο πρωτότυπα χαρακτηριστικά του συστήματος, την «ποιότητα των συστημάτων» (systems quality) και την «ποιότητα των πληροφοριών» (information quality). Παράλληλα θεωρήθηκε πιο σωστό να συνδυαστούν οι μεταβλητές «ατομικές επιπτώσεις» (individual impacts) και οι επιπτώσεις σε ένα οργανισμό (organizational impacts) σε μια μεταβλητή, αυτή των καθαρών οφελών (net benefits). (DeLone & McLean, 2003).

Αυτή η νέα μεταβλητή, το «καθαρό όφελος», εγείρει αμέσως τρία ζητήματα που πρέπει να ληφθούν υπόψη: ποιο είναι το «όφελος», για ποιόν; και σε ποιο επίπεδο ανάλυσης. Οι DeLone & McLean, (2003) αναφέρουν ότι προτίμησαν τον όρο «καθαρά οφέλη» επειδή ο αρχικός όρος «επιπτώσεις» μπορεί έχει τόσο θετική όσο και αρνητική έννοια, οδηγώντας έτσι σε πιθανή σύγχυση ως προς το αν τα αποτελέσματα είναι καλά ή κακά. Επίσης, η προσθήκη της λέξης καθαρά (net) στα «καθαρά οφέλη» είναι σημαντική επειδή κανένα αποτέλεσμα δεν είναι εντελώς θετικό, χωρίς αρνητικές συνέπειες. Επιπρόσθετα σε σχέση με το δεύτερο ζήτημα: «το για ποιον;» - διευκρινίζουν ότι οι διαφορετικοί παράγοντες, ή οι ενδιαφερόμενοι φορείς (σχεδιαστές, χρηματοδότες χρήστες κλπ) ενδέχεται να έχουν διαφορετικές απόψεις ως προς το τι αποτελεί όφελος για αυτούς. Έτσι, είναι αδύνατο να οριστούν αυτά τα "καθαρά οφέλη" χωρίς πρώτα να καθοριστεί το πλαίσιο αναφοράς. Το γεγονός ότι το μοντέλο DeLone & McLean δεν καθορίζει αυτό το πλαίσιο είναι θέμα λεπτομέρειας και όχι παράβλεψης. Είναι κάτι που κάθε μελέτη θα το αντιμετωπίσει διαφορετικά διότι το μοντέλο μπορεί να είναι χρήσιμο τόσο στη Microsoft όσο και στην κοινότητα των χρηστών και ο καθένας να μπορεί να έχει έναν πολύ διαφορετικό ορισμό του τι συνιστά καθαρό όφελος και τελικά επιτυχημένο πληροφοριακό σύστημα. Και τέλος σε σχέση με το τρίτο ζήτημα το «επίπεδο της ανάλυσης», το ερώτημα που τίθεται είναι: από ποια πλευρά θα πρέπει να μετρηθούν τα οφέλη ενός συστήματος από την πλευρά των ατόμων, των εργοδοτών, ενός κλάδου ή μιας ολόκληρης χώρας; Η συγχώνευση των «ατομικών» και «οργανωτικών επιπτώσεων» σε μια ενιαία μεταβλητή, τα «καθαρά οφέλη», δεν κάνει το πρόβλημα να εξαφανιστεί απλώς μεταφέρει την ανάγκη να προσδιοριστεί η εστίαση της ανάλυσης στον ερευνητή. (DeLone & McLean, 2003).

Μια τελική βελτίωση που έγινε στο επικαιροποιημένο μοντέλο των DeLone & McLean το 2003 ήταν μια περαιτέρω αποσαφήνιση της ορολογίας της χρήσης (use). Οι συγγραφείς εξήγησαν τη μεταβλητή ως εξής: «Η χρήση πρέπει να προηγείται της «ικανοποίησης του χρήστη» με την έννοια της διαδικασίας, αλλά η θετική εμπειρία

με τη «χρήση» θα οδηγήσει σε μεγαλύτερη «ικανοποίηση του χρήστη». Η αυξημένη ικανοποίηση των χρηστών θα οδηγήσει σε μεγαλύτερη πρόθεση χρήσης, γεγονός που θα επηρεάσει στη συνέχεια τη χρήση» (Petter et al 2008).

Το επικαιροποιημένο μοντέλο των DeLone & McLean αποτελείται από τις παρακάτω μεταβλητές (DeLone & McLean, 2016):



Σχήμα 3

Το επικαιροποιημένο μοντέλο DeLone & McLean 2003 (DeLone & McLean 2016)

Ποιότητα συστήματος – Αυτή η μεταβλητή αναφέρεται στα επιθυμητά χαρακτηριστικά ενός συστήματος πληροφοριών, όπως είναι Παραδείγματα που προσδιορίζουν την ποιότητα ενός συστήματος είναι: η ευκολία χρήσης, η ευελιξία του συστήματος, η αξιοπιστία του συστήματος και η ευκολία μάθησης, καθώς και τα χαρακτηριστικά του συστήματος της αντιληπτικότητας, της πολυπλοκότητας, της ευελιξίας και των χρόνων απόκρισης.

Ποιότητα πληροφοριών - Αυτή η μεταβλητή αναφέρεται στα επιθυμητά χαρακτηριστικά των εκροών του συστήματος, δηλ. τις εκθέσεις διαχείρισης και τις ιστοσελίδες. Παραδείγματα που προσδιορίζουν την ποιότητα των πληροφοριών είναι: η συνάφεια, η ευκολία στην κατανόηση, η ακρίβεια, η συνοπτικότητα, η πληρότητα, το κατά ποσό οι πληροφορίες είναι σύγχρονες επικαιροποιημένες και χρηστικές.

Ποιότητα υπηρεσιών - Αυτή η μεταβλητή αναφέρεται στην ποιότητα της υποστήριξης που λαμβάνουν οι χρήστες του συστήματος από τον οργανισμό που

παρέχει το πληροφοριακό σύστημα και το προσωπικό υποστήριξης. Για παράδειγμα, η ανταπόκριση, η ακρίβεια, η αξιοπιστία, η τεχνική ικανότητα και η ευσυνειδησία του προσωπικού του πληροφορικής είναι στοιχεία που καθορίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Χρήση - Αυτή η μεταβλητή αναφέρεται στο βαθμό και στον τρόπο με τον οποίο οι εργαζόμενοι και οι πελάτες αξιοποιούν τις δυνατότητες ενός συστήματος πληροφοριών. Για παράδειγμα, η ποσότητα της χρήσης, η συχνότητα της χρήσης, η φύση της χρήσης, η καταλληλότητα της χρήσης, η έκταση της χρήσης και ο σκοπός της χρήσης είναι μερικά από τα στοιχεία που προσδιορίζουν αυτή τη μεταβλητή.

Ικανοποίηση χρηστών - Αυτή η μεταβλητή αναφέρεται στο επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών όπως είναι για παράδειγμα οι υπηρεσίες υποστήριξης.

Καθαρά οφέλη - Αυτή η μεταβλητή αναφέρεται στο βαθμό στον οποίο τα πληροφοριακά συστήματα συμβάλλουν (ή δεν συμβάλλουν) στην επιτυχία των ατόμων, των ομάδων, των οργανισμών, των βιομηχανιών και των εθνών. Για παράδειγμα, η βελτίωση της λήψης αποφάσεων, η βελτίωση της παραγωγικότητας, η αύξηση των πωλήσεων, η μείωση του κόστους, η βελτίωση των κερδών, η αποτελεσματικότητα της αγοράς, η ευημερία των καταναλωτών, η δημιουργία θέσεων εργασίας και η οικονομική ανάπτυξη είναι παράγοντες που καθορίζουν τα καθαρά οφέλη που προκύπτουν από την αξιοποίηση ενός πληροφοριακού συστήματος.

Το μοντέλο των DeLone & McLean έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως από τους ερευνητές για την κατανόηση και τη μέτρηση των διαστάσεων της επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων, καθώς αποτελεί ένα χρήσιμο πλαίσιο για την οργάνωση των σχετικών μετρήσεων της επιτυχίας (Petter et al 2008). Το μέγεθος της απήχησης του μοντέλου των DeLone & McLean αποδεικνύεται από το γεγονός ότι μέχρι το έτος 2016 είχε εντοπιστεί ως βιβλιογραφική αναφορά σύμφωνα με το google scholar σε 8.000 εργασίες- δημοσιεύσεις (DeLone & McLean, 2016). Η πρακτική εφαρμογή του μοντέλου DeLone & McLean εξαρτάται φυσικά από το οργανωτικό πλαίσιο. Έτσι ο ερευνητής που επιθυμεί να εφαρμόσει το μοντέλο DeLone & McLean πρέπει να έχει κατανοήσει το πληροφοριακό σύστημα και τον οργανισμό που μελετά. Αυτό θα καθορίσει τους τύπους των μέτρων που θα χρησιμοποιηθούν για κάθε διάσταση επιτυχίας του συστήματος. Η επιλογή των διαστάσεων της επιτυχίας και των συγκεκριμένων μετρήσεων εξαρτάται από τη φύση και το σκοπό του συστήματος που αξιολογείται (DeLone & McLean, 2016). Για

παράδειγμα, μια εφαρμογή ηλεκτρονικού εμπορίου, σε αντίθεση με μια εφαρμογή συστήματος σχεδιασμού πόρων για επιχειρήσεις, θα έχει κάποιες παρόμοιες και μερικές διαφορετικές διαστάσεις επιτυχίας. Και τα δύο συστήματα θα μετρούν την ακρίβεια των πληροφοριών, αλλά το σύστημα ηλεκτρονικού εμπορίου είναι πιο πιθανό να μετρήσει την εξατομίκευση της παρουσίασης των πληροφοριών. Παρόμοιες διαφορές σε μέτρα και μετρήσεις θα εμφανιστούν στην προσπάθεια μέτρησης της επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων στην υγειονομική περίθαλψη ή στις κυβερνητικές εφαρμογές. (Petter et al 2008).

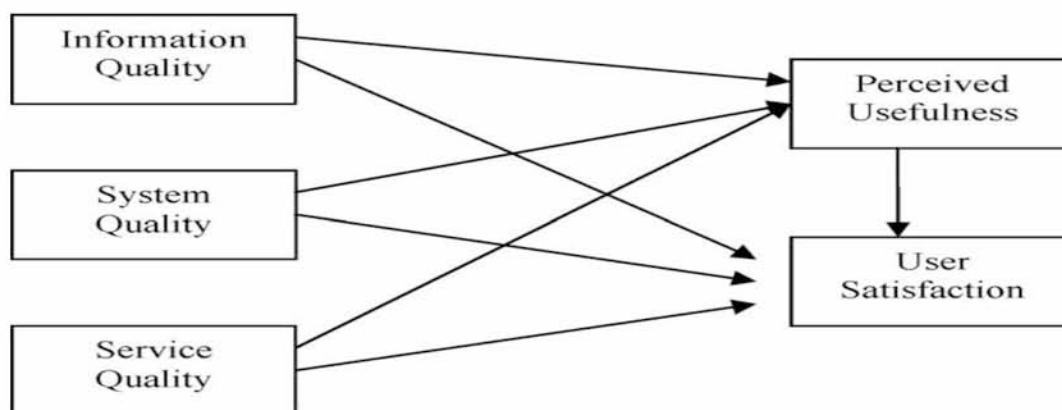
Στο σημείο αυτό θα πρέπει να επισημανθεί ότι μια επιπλέον κριτική που δέχθηκε το μοντέλο των DeLone & McLean στις εργασίες των Seddon, (1997) και Seddon & Kiew, 1996 είχε να κάνει με την υποχρεωτικότητα της χρήσης ενός συστήματος. Αυτοί οι ερευνητές υποστήριζαν ότι όταν η χρήση είναι υποχρεωτική, ο αριθμός ωρών λειτουργίας ενός συστήματος μας προσφέρει ελάχιστες πληροφορίες σχετικά με τη χρησιμότητα του συστήματος και συνεπώς με την επιτυχία του. Ως εκ τούτου, προτείνουν την αντιληπτή χρησιμότητα (perceived usefulness) ως ένα πιο κατανοητό μέτρο επιτυχίας του συστήματος, ειδικά σε περιπτώσεις όπου η χρήση είναι υποχρεωτική. Επίσης, οι Kim και Lee (1986) επισημαίνουν ότι ο βαθμός χρήσης του συστήματος δεν μπορεί να θεωρηθεί ως ένα κατάλληλο μέτρο για την επιτυχία του συστήματος, εάν η χρήση είναι υποχρεωτική. Οι DeLone και McLean (2003) απαντώντας σε αυτή την κριτική τονίζουν ότι καμία χρήση ενός συστήματος δεν είναι απολύτως υποχρεωτική, επειδή η διοίκηση ενός οργανισμού η οποία έχει επιλέξει να εφαρμόσει ένα σύστημα έχει πάντα τη δυνατότητα διακοπής του εάν δεν παρέχει τα επιθυμητά αποτελέσματα και οφέλη.

6. Μεθοδολογία Έρευνας

6.1 Μοντέλο Έρευνας – Ερευνητικά Ερωτήματα

Στη μελέτη τους με θέμα την Αξιολόγηση της επιτυχίας του Ελληνικού Φορολογικού Πληροφοριακού Συστήματος Taxis οι Floropoulos et al., (2010) χρησιμοποίησαν ένα μοντέλο αξιολόγησης του συστήματος Taxis (σχήμα 4) το οποίο αποτελεί συνδυασμό των μοντέλων των DeLone & McLean (2003) και του Seddon, (1997) με σκοπό να το προσαρμόσουν στην ελληνική πραγματικότητα. Το θεωρητικό μοντέλο που αναπτύχθηκε ενσωματώνει δομές και από τα δύο μοντέλα, με σκοπό να εξηγήσει την πολυδιάστατη σχέση της επιτυχίας αυτού του νέου φορολογικού ηλεκτρονικού πληροφοριακού συστήματος, σε ένα περιβάλλον υποχρεωτικής χρήσης του συστήματος. Η εργασία τους βασιζόμενη σε αυτές τις δύο μελέτες επιτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων, παρείχε μια εμπειρική δοκιμή των σχέσεων μεταξύ πέντε μεταβλητών, όπως την αντιλαμβάνονταν 340 χρήστες του συγκεκριμένου

συστήματος πληροφοριών TAXIS. Το ερευνητικό μοντέλο, όπως φαίνεται στο σχήμα 4, υποδηλώνει ότι η πληροφόρηση, το σύστημα και η ποιότητα των υπηρεσιών, ξεχωριστά και από κοινού, επηρεάζουν τόσο την αντιληπτή χρησιμότητα όσο και την ικανοποίηση των χρηστών. Επιπλέον, το ποσό της αντιληπτής χρησιμότητας επηρεάζει το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών.



Σχήμα 4

Το ερευνητικό μοντέλο για το ΟΙΣ TAXIS (Floropoulos et al 2010)

Επειδή το πληροφοριακό σύστημα ELENXIS παρουσιάζει σε αρκετά σημεία ομοιότητες με το σύστημα taxis για την αξιολόγηση της επιτυχίας του θα χρησιμοποιήσουμε ως θεωρητικό υπόβαθρο το μοντέλο που παρουσιάστηκε στη μελέτη των Floropoulos et al., (2010).

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω το σύστημα ELENXIS τέθηκε σε λειτουργία το 2011 με στόχο να αποτελέσει το κύριο εργαλείο των ελεγκτικών υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών και συνεπώς η χρήση του όπως και του Taxis είναι υποχρεωτική για τους υπάλληλους της φορολογικής διοίκησης.

Στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας θα γίνει μια προσπάθεια να απαντηθούν τα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα σε σχέση με το πληροφοριακό σύστημα ELENXIS. Ειδικότερα θα ερευνηθεί: (1) κατά πόσο είναι αναγκαία η χρήση του για τη διενέργεια των ελέγχων, (2) εάν το σύστημα είναι έγκυρο και αξιόπιστο, (3) εάν ως σύστημα είναι φιλικό προς τους χρήστες, (4) εάν είναι ικανοποιούμενοι από τη χρήση του, (5) εάν υπάρχουν στοιχεία του συστήματος που τους προξενούν δυσαρέσκεια, (6) εάν οι παράμετροι της αξιοπιστίας - εγκυρότητας και της χρήσης του συστήματος συσχετίζονται μεταξύ τους αλλά και με τα δημογραφικά και υπηρεσιακά χαρακτηριστικά των χρηστών.

6.2 Σκοπός

Σκοπός της έρευνας ήταν να διερευνηθεί η αποδοχή του συστήματος ELENXIS από τους ελεγκτές της φορολογικής διοίκησης και παράλληλα να εντοπιστούν τα τυχόν «τρωτά» σημεία και να αναδειχθούν οι σημαντικοί καθοριστές της ικανοποίησης των χρηστών του συστήματος

6.3 Δείγμα και Διαδικασία

Η έρευνα διεξήχθη με τη μέθοδο απλής τυχαίας δειγματοληψίας (πρωτογενή δεδομένα) και τη χρήση ερωτηματολογίου 26 ερωτήσεων. Λόγω της μικρής ανταπόκρισης αντιμετωπίστηκε ως δείγμα ευκαιρίας. Το ερωτηματολόγιο αυτό συντάχθηκε μετά από ανασκόπηση της ελληνικής και ξένης σχετικής βιβλιογραφίας και βασίστηκε εν μέρει στο ερωτηματολόγιο της μελέτης των Floropoulos et al., (2010) για το σύστημα taxis καθώς και στο ερωτηματολόγιο της διπλωματικής εργασίας της Δουλγέρη, (2010) για το σύστημα taxis net. Οι ερωτήσεις ήταν όλες κλειστού τύπου και ο αριθμός τους τροποποιήθηκε ώστε αυτές να είναι κατάλληλες για το αντικείμενο της έρευνας πάνω στο σύστημα ELENXIS. Χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα Likert (1-7) για όλες τις ερωτήσεις. Οι απαντήσεις κυμαίνονται από το «1 = Διαφωνώ απολύτως» έως το «7 = συμφωνώ απολύτως» Προϋπόθεση ήταν η έγκριση της αντίστοιχης υπηρεσίας για τη διενέργεια της μελέτης καθώς και η συγκατάθεση των συμμετεχόντων σε αυτή. Το ερωτηματολόγιο απεστάλη σε όλες τις Δ.Ο.Υ. – Ελεγκτικά κέντρα της χώρας. Η αποστολή έγινε μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (email) καθώς και με ταχυδρομική αποστολή των ερωτηματολογίων σε έντυπη μορφή. Σύμφωνα με στοιχεία τα οποία μας παρασχέθηκαν τηλεφωνικά από το τμήμα εκπαίδευσης προσωπικού της Α.Α.Δ.Ε. ο συνολικός αριθμός των ελεγκτών βεβαίωσης είναι 1361 άτομα. Λάβαμε συνολικά 195 απαντημένα ερωτηματολόγια. Πρόκειται για ανώνυμη καταγραφή των δημογραφικών και υπηρεσιακών χαρακτηριστικών των ελεγκτών (φύλο, ηλικία, βαθμίδα εκπαίδευσης χρόνος υπηρεσίας, χρόνος στη θέση) καθώς και καταγραφή των απόψεων τους σε σχέση με το ELENXIS (Αξιοπιστία-Φιλικότητα-Ποιότητα, Απλοποίηση- Εγκυρότητα, Χρήση του συστήματος, Ικανοποίηση)

6.4 Εγκυρότητα

Για να διασφαλιστεί η εγκυρότητα όψεως και περιεχομένου του ερωτηματολογίου, πραγματοποιήθηκε μια πιλοτική μελέτη με 15 συμμετέχοντες ελεγκτές της Α΄Δ.Ο.Υ. Λάρισας, έτσι ώστε να διαπιστωθεί ο απαιτούμενος για τη συμπλήρωσή του χρόνος, η σαφήνεια των ερωτήσεων, καθώς και η ανάγκη για πιθανές τροποποιήσεις (εγκυρότητα περιεχομένου). Μικρές τροποποιήσεις έγιναν στο ερωτηματολόγιο, έπειτα από τα σχόλια των συμμετεχόντων.

6.5 Στατιστική Ανάλυση

Πραγματοποιήθηκε περιγραφική και επαγωγική στατιστική ανάλυση. Η ανάλυση πραγματοποιήθηκε με το στατιστικό πρόγραμμα SPSS 22.0. Αρχικά πραγματοποιήθηκε ανάλυση κυρίων συνιστωσών με περιστροφή Varimax και υπολογίστηκαν οι συντελεστές εσωτερικής αξιοπιστίας των (υπο)κλιμάκων. Χρησιμοποιήθηκαν παραμετρικές μέθοδοι ανάλυσης (t-test, ANOVA, δοκιμασία Pearson). Το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας ορίστηκε σε $p=0,05$.

7. Αποτελέσματα

7.1 Δομική Εγκυρότητα

Προκειμένου να διερευνηθεί η δομική εγκυρότητα του ερωτηματολογίου και να προσδιοριστούν οι επιμέρους συνιστώσες αξιολόγησης του συστήματος πραγματοποιήθηκε διερευνητική ανάλυση παραγόντων. Η καταλληλότητα των στοιχείων για την ανάλυση παραγόντων εξετάστηκε μέσω του μέτρου δειγματοληπτικής ικανότητας Kaiser –Meyer- Olkin (KMO), του οποίου η τιμή ήταν 0,94, μεγαλύτερη από το όριο του 0,6. Ως κριτήριο για την επιλογή του αριθμού των συνιστωσών χρησιμοποιήθηκαν οι ιδιοτιμές >1 (κριτήριο Kaiser). Ως όριο για να συμπεριληφθεί ένα στοιχείο στην αθροιστική κλίμακα υιοθετήθηκε τιμή επιβάρυνσης $\geq 0,35$.

Προέκυψαν 4 συνιστώσες που ερμηνεύουν το 67,75% της αρχικής συνολικής διακύμανσης. Ο συντελεστής εσωτερικής αξιοπιστίας της συνολικής κλίμακας προσδιορίστηκε σε Cronbach's Alpha = 0,94. Η ερώτηση 3, με φόρτιση σε δύο

παράγοντες, μετακινήθηκε στον παράγοντα 1, λόγω εννοιολογικής συνάφειας και οι τελικοί παράγοντες διαμορφώνονται ως εξής:

Παράγοντας 1:

«Αξιοπιστία-Φιλικότητα-Ποιότητα»: Ερωτήσεις 1-9, Cronbach's Alpha = 0,89.

Παράγοντας 2:

«Εγκυρότητα-Απλοποίηση»: Ερωτήσεις 10-16, 25,26. Cronbach's Alpha = 0,91.

Παράγοντας 3:

«Χρήση του συστήματος»: Ερωτήσεις 17,19,20, Cronbach's Alpha = 0,80.

Παράγοντας 4:

«Ικανοποίηση»: Ερωτήσεις 21-24, Cronbach's Alpha = 0,95.

Πίνακας 5

Μέτρα καταλληλότητας των δεδομένων

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,936
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4017,552
	df	325
	Sig.	,000

Πίνακας 6

Ερμηνεία της συνολικής διακύμανσης βάσει ιδιοτιμών (eigenvalues)

Ερμηνεία συνολικής διακύμανσης									
Παραγόντες	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	12,87	49,535	49,535	12,0	49,53	49,53	6,56	25,24	25,24
2	2,072	7,968	57,504	2,07	7,96	57,50	5,29	20,37	45,61
3	1,452	5,585	63,088	1,45	5,58	63,08	3,01	11,61	57,22
4	1,213	4,666	67,754	1,21	4,66	67,75	2,73	10,53	67,75
Λοιποί	<1,000	3,413	32,246						

Πίνακας 7

Εξαγωγή παραγόντων μετά περιστροφή Varimax

Rotated Component Matrix ^a				
	Component			
	1	2	3	4
1. Τα βήματα διαδικασιών χρήσης του συστήματος ELENXIS είναι εύκολα.	,772			

2. Το σύστημα ELENXIS σας εξυπηρετεί απρόσκοπτα χωρίς να παρουσιάζει δυσλειτουργίες	,823			
3. Το σύστημα ELENXIS λειτουργεί αξιόπιστα.	,434		,568	
4. Το σύστημα ELENXIS έχει καλές ταχύτητες ανταπόκρισης.	,821			
5. Το σύστημα ELENXIS είναι συμβατό με τα άλλα προγράμματα που χρησιμοποιείτε στην εργασία σας (πχ taxis, intranet taxis ,MS office).	,450		,430	
6. Το σύστημα ELENXIS σας παρέχει βελτιωμένη ποιότητα πληροφόρησης σε σχέση με παλαιότερα προγράμματα ελέγχου (πχ Βοηθός Ελεγκτή).	,515	,304		
7. Το σύστημα ELENXIS σας παρέχει ολοκληρωμένη πληροφόρηση σε σχέση με το προφίλ των φορολογουμένων(υποβληθείσες φορολογικές δηλώσεις, στοιχεία μητρώου κλπ)			,755	
8. Το σύστημα ELENXIS σας παρέχει επικαιροποιημένη πληροφόρηση.			,814	
9. Οι πληροφορίες που παρέχονται μέσα από το		,476	,588	

σύστημα ELENXIS είναι εύκολα κατανοητές.				
10. Το σύστημα ELENXIS παρέχει ασφάλεια στην ταυτοποίηση των χρηστών.		,662	,336	
11. Το σύστημα ELENXIS προσφέρει ορθότητα υπολογισμών.		,675	,327	
12. Το σύστημα ELENXIS απλοποιεί και τυποποιεί τη διαδικασία σύνταξης των εκθέσεων ελέγχου.	,469	,672		
13. Το σύστημα ELENXIS απλοποιεί και τυποποιεί τη διαδικασία έκδοσης των πράξεων προσδιορισμού των φόρων και των προστίμων.	,376	,652		

14. Το σύστημα ELENXIS μειώνει το χρόνο ολοκλήρωσης των φορολογικών ελέγχων.	,556	,657		
15. Το σύστημα ELENXIS παρέχει βελτιωμένο έλεγχο της επίτευξης των στόχων .	,511	,614		
16. Όταν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικό με τη χρήση του συστήματος ELENXIS, το help desk σας βοηθάει στην επίλυση του.		,512		

17. Χρησιμοποιείτε συχνά το σύστημα ELENXIS.				,819
18. Η πλοήγηση στο σύστημα ELENXIS είναι εύκολη.	,641	,360		
19. Εξαρτάστε από το σύστημα ELENXIS για τη διεκπεραίωση της εργασίας σας.				,854
20. Χρησιμοποιείτε όλες τις υπηρεσίες που σας προσφέρονται μέσα από το σύστημα ELENXIS.				,747
21. Το σύστημα ELENXIS ανταποκρίνεται στις προσδοκίες μου.	,783	,364		
22. Νιώθω ικανοποιημένος από το σύστημα ELENXIS.	,771	,399		

23. Η χρήση του συστήματος ELENXIS βελτιώνει την αποτελεσματικότητα της εργασίας μου σχετικά με τον έλεγχο των φορολογουμένων	,659	,511		
24. Με τη χρήση του συστήματος ELENXIS εξοικονομώ χρόνο.	,701	,478		
25. Με τη χρήση του συστήματος ELENXIS διασφαλίζεται η εγκυρότητα των	,305	,684	,308	

εργασιών				
26. Το σύστημα ELENXIS αποτελεί βασικό στοιχείο της διαδικασίας του φορολογικού ελέγχου		,626		,488
Extraction Method: Principal Component Analysis.				
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization. ^a				
a. Rotation converged in 6 iterations.				
b. Cronbach's Alpha (σύνολο):0,94				

Οι γυναίκες ήταν το 54,4% του δείγματος και το 54,9% των συμμετεχόντων ήταν ηλικίας μικρότερης των 49 ετών. Η πλειονότητα ήταν εκπαιδευτικού επιπέδου ΑΕΙ ή ΤΕΙ (94,8%) εκ των οποίων το 32,8% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου. Σχεδόν το σύνολο των συμμετεχόντων υπηρετούσε σε θέση ελεγκτή (92,3%). Η πλειονότητα (59%) χαρακτήρισε την εμπειρία του στη χρήση Η/Υ ως «μέση» ή «χαμηλή». (πίνακας 8 και γράφημα 1)

Πίνακας 8.

Δημογραφικά και εργασιακά χαρακτηριστικά του δείγματος

	N	%
Φύλο		

Αντρας	89	45,6
Γυναίκα	106	54,4
Σύνολο	195	100,0
Ηλικία		
30-39 ετών	29	14,9
40-49 ετών	78	40,0
50-59 ετών	76	39,0
60+ ετών	12	6,2
Σύνολο	195	100,0
Επίπεδο εκπαίδευσης		
Δευτεροβάθμια	11	5,6
ΤΕΙ	35	17,9
ΑΕΙ	85	43,6
Μεταπτυχιακό	64	32,8
Σύνολο	195	100,0
Θέση στην υπηρεσία		
Ελεγκτής	180	92,3
Προϊστάμενος τμήματος Ελέγχου (Επόπτης)	7	3,6
Διευθυντής – Υποδιευθυντής	3	1,5
Εφοριακός υπάλληλος σε άλλο τμήμα της Δ.Ο.Υ.	5	2,6
Σύνολο	195	100,0

Γράφημα 1

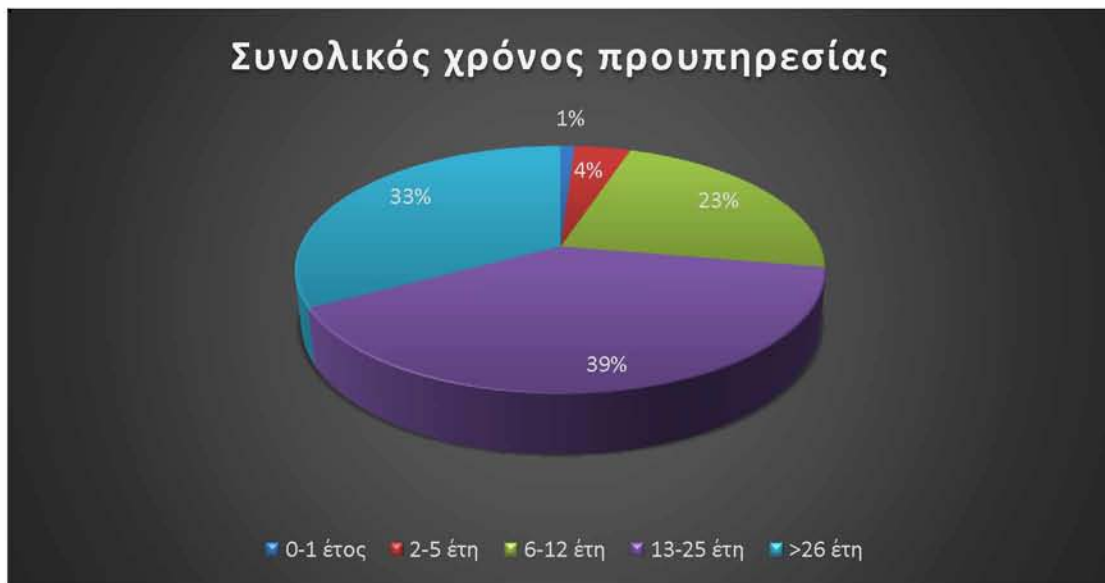
Αξιολόγηση της εμπειρίας στη χρήση Η/Υ από τους συμμετέχοντες



Στην πλειονότητά τους οι συμμετέχοντες είχαν συνολική προϋπηρεσία άνω των 13 ετών (αθροιστικά 72%), ενώ το 52% είχε από 2-5 χρόνια παραμονή στη θέση αυτή.

Γράφημα 2

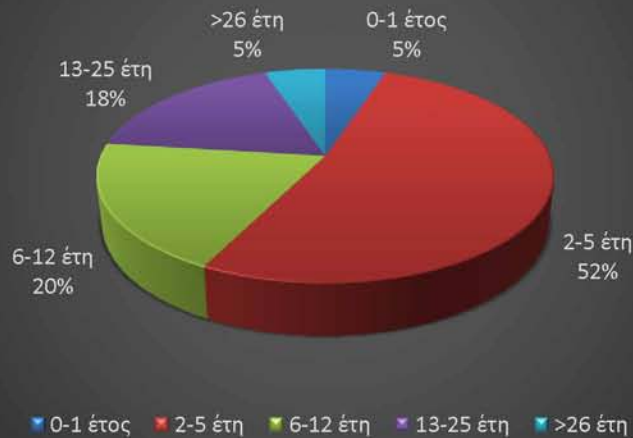
Ποσοστιαία κατανομή του συνολικού χρόνου προϋπηρεσίας



Γράφημα 3

Ποσοστιαία κατανομή του χρόνου προϋπηρεσίας στην παρούσα θέση

Χρόνος υπηρεσίας στην παρούσα (ίδια) θέση



Σε όλες τις ερωτήσεις, η πλειονότητα των συμμετεχόντων συμφωνούσε ή διατηρούσε μια ουδέτερη στάση απέναντι στο σύστημα, ενώ στην ερώτηση: «Το σύστημα ELENXIS σας παρέχει ολοκληρωμένη πληροφόρηση σε σχέση με το προφίλ των φορολογουμένων (υποβληθείσες φορολογικές δηλώσεις, στοιχεία μητρώου κλπ.)», **το 48,1%** αθροιστικά απάντησε «συμφωνώ» ή «συμφωνώ πολύ», ποσοστό που ήταν το υψηλότερο για αυτές τις απαντήσεις στη συγκεκριμένη υποκλίμακα.

Αντίθετα, στις ερωτήσεις «Το σύστημα ELENXIS σας εξυπηρετεί απρόσκοπτα χωρίς να παρουσιάζει δυσλειτουργίες» και «Το σύστημα ELENXIS έχει καλές ταχύτητες ανταπόκρισης» καταγράφηκε διαφωνία από το 61,5% και 70,3% των ερωτηθέντων αντίστοιχα.

Πίνακας 9

Η κατανομή των απαντήσεων στις ερωτήσεις της υποκλίμακας «αξιοπιστία-φιλικότητα-ποιότητα»

Αξιοπιστία-Φιλικότητα-Ποιότητα	Διαφωνώ απολύτως	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ λίγο	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ απολύτως
Ερ.1-9	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)
Τα βήματα διαδικασιών χρήσης του συστήματος ELENXIS είναι εύκολα.	15(7,7)	40(20,5)	39(20,0)	26(13,3)	39(20,0)	25(12,8)	11(5,6)
Το σύστημα ELENXIS σας εξυπηρετεί απρόσκοπτα χωρίς να παρουσιάζει δυσλειτουργίες.	32(16,4)	46(23,6)	42(21,5)	24(12,3)	33(16,9)	14(7,2)	4(2,1)
Το σύστημα ELENXIS λειτουργεί αξιόπιστα	6(3,1)	17(8,7)	23(11,8)	37(19,0)	39(20,0)	58(29,7)	15(7,7)
Το σύστημα ELENXIS έχει καλές ταχύτητες ανταπόκρισης	54(27,7)	46(23,6)	37(19,0)	21(10,8)	21(10,8)	15(7,7)	1(0,5)

Το σύστημα ELENXIS είναι συμβατό με τα άλλα προγράμματα που χρησιμοποιείτε στην εργασία σας (π.χ. Taxis, intranet taxis, MS office).	21(10,8)	25(12,8)	33(16,9)	48(24,6)	38(19,5)	25(12,8)	5(2,6)
Το σύστημα ELENXIS σας παρέχει βελτιωμένη ποιότητα πληροφόρησης σε σχέση με παλαιότερα προγράμματα ελέγχου (π.χ. βοηθός ελεγκτή).	11(5,6)	16(8,2)	23(11,8)	42(21,5)	48(24,6)	44(22,6)	11(5,6)
Το σύστημα ELENXIS σας παρέχει ολοκληρωμένη πληροφόρηση σε σχέση με το προφίλ των φορολογουμένων (υποβληθείσες φορολογικές δηλώσεις, στοιχεία μητρώου κλπ.).	1(0,5)	12(6,2)	13(6,7)	28(14,4)	46(23,6)	77(39,5)	18(9,2)
Το σύστημα ELENXIS σας παρέχει επικαιροποιημένη πληροφόρηση	5(2,6)	11(5,6)	19(9,7)	34(17,4)	54(27,7)	60(30,8)	12(6,2)
Οι πληροφορίες που παρέχονται μέσα από το σύστημα ELENXIS είναι εύκολα κατανοητές.	6(3,1)	18(9,2)	22(11,3)	19(9,7)	55(28,2)	60(30,8)	15(7,7)

Σε όλες τις ερωτήσεις, η πλειονότητα των συμμετεχόντων συμφωνούσε ή διατηρούσε μια ουδέτερη στάση απέναντι στο σύστημα, ενώ στην ερώτηση «*Το σύστημα ELENXIS μειώνει το χρόνο ολοκλήρωσης των φορολογικών ελέγχων*» το 43,1% αθροιστικά επέλεξε τις επιλογές «διαφωνώ λίγο», «διαφωνώ», και «διαφωνώ πολύ» ποσοστό που ήταν το υψηλότερο για αυτές τις απαντήσεις στη συγκεκριμένη υποκλίμακα (πίνακας 10).

Πίνακας 10

Η κατανομή των απαντήσεων στις ερωτήσεις της υποκλίμακας «Απλοποίηση- Εγκυρότητα»

Απλοποίηση- Εγκυρότητα	Διαφωνώ απολύτως	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ λίγο	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ απολύτως
Ερ.10-16,25,26	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)
Το σύστημα ELENXIS παρέχει ασφάλεια στην ταυτοποίηση των χρηστών	2(1,0)	5(2,6)	10(5,1)	40(20,5)	33(16,9)	70(35,9)	35(17,9)
Το σύστημα ELENXIS προσφέρει ορθότητα υπολογισμών	5(2,6)	9(4,6)	10(5,1)	34(17,4)	38(19,5)	65(33,3)	34(17,4)

Το σύστημα ELENXIS απλοποιεί και τυποποιεί τη διαδικασία σύνταξης των εκθέσεων ελέγχου.	19(9,7)	25(12,8)	24(12,3)	41(21,0)	45(23,1)	31(15,9)	10(5,1)
Το σύστημα ELENXIS απλοποιεί και τυποποιεί τη διαδικασία έκδοσης των πράξεων προσδιορισμού των φόρων και των προστίμων	12(6,2)	12(6,2)	25(12,8)	28(14,4)	51(26,2)	50(25,6)	17(8,7)
<i>Το σύστημα ELENXIS μειώνει το χρόνο ολοκλήρωσης των φορολογικών ελέγχων</i>	<i>28(14,4)</i>	<i>29(14,9)</i>	<i>28(14,4)</i>	<i>36(18,5)</i>	<i>37(19,0)</i>	<i>23(11,8)</i>	<i>14(7,2)</i>
Το σύστημα ELENXIS παρέχει βελτιωμένο έλεγχο της επίτευξης των στόχων.	11(5,6)	18(9,2)	30(15,4)	43(22,1)	45(23,1)	32(16,4)	16(8,2)
Όταν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικό με τη χρήση του συστήματος ELENXIS, το help desk σας βοηθάει στην επίλυσή του.	9(4,6)	14(7,2)	11(5,6)	25(12,8)	46(23,6)	58(29,7)	32(16,4)

Με τη χρήση του συστήματος ELENXIS διασφαλίζεται η εγκυρότητα των εργασιών	5(2,6)	20(10,3)	16(8,2)	30(15,4)	47(24,1)	58(29,7)	19(9,7)
Το σύστημα ELENXIS αποτελεί βασικό στοιχείο της διαδικασίας του φορολογικού ελέγχου.	12(6,2)	10(5,1)	13(6,7)	24(12,3)	48(24,6)	45(23,1)	43(22,1)

Σε όλες τις ερωτήσεις, η πλειονότητα των συμμετεχόντων συμφωνούσε ή διατηρούσε μια ουδέτερη στάση απέναντι στο σύστημα (πίνακας 11).

Πίνακας 11

Η κατανομή των απαντήσεων στις ερωτήσεις της υποκλίμακας «χρήση του συστήματος»

Χρήση του συστήματος	Διαφωνώ απολύτως	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ λίγο	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ απολύτως
Ερ. 17,19,20	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)
Χρησιμοποιείτε συχνά το σύστημα;	3(1,5)	7(3,6)	13(6,7)	12(6,2)	28(14,4)	65(33,3)	67(34,4)
Εξαρτάστε από το σύστημα ELENXIS για τη διεκπεραίωση της εργασίας σας;	5(2,6)	14(7,2)	12(6,2)	17(8,7)	22(11,3)	55(28,2)	70(35,9)
Χρησιμοποιείτε όλες τις υπηρεσίες που σας προσφέρονται μέσα από το σύστημα ELENXIS;	7(3,6)	21(10,8)	25(12,8)	37(19,0)	47(24,1)	41(21,0)	17(8,7)

Σε όλες τις ερωτήσεις, η πλειονότητα των συμμετεχόντων *διαφωνούσε* ή διατηρούσε μια ουδέτερη στάση απέναντι στο σύστημα, με την ερώτηση « Με τη χρήση του συστήματος ELENXIS εξοικονομώ χρόνο» να συγκεντρώνει το υψηλότερο ποσοστό διαφωνίας (51,8%)(πίνακας 12).

Πίνακας 12.
Η κατανομή των απαντήσεων στις ερωτήσεις της υποκλίμακας «Ικανοποίηση»

Ικανοποίηση	Διαφωνώ απολύτως	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ λίγο	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ απολύτως
Ερ.21,22,23,24	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)
Το σύστημα ELENXIS ανταποκρίνεται στις προσδοκίες μου.	32(16,4)	41(21,0)	25(12,8)	24(12,3)	51(26,2)	17(8,7)	5(2,6)
Νιώθω ικανοποιημένος από το σύστημα ELENXIS	36(18,5)	36(18,5)	27(13,8)	27(13,8)	45(23,1)	18(9,2)	6(3,1)
Η χρήση του συστήματος ELENXIS βελτιώνει την αποτελεσματικότητα της εργασίας μου με τον έλεγχο των φορολογουμένων.	16(8,2)	30(15,4)	29(14,9)	36(18,5)	49(25,1)	24(12,3)	11(5,6)

Με τη χρήση του συστήματος ELENXIS εξοικονομώ χρόνο.	37(19,0)	11,5(17,4)	30(15,4)	30(15,4)	32(16,4)	19(9,7)	13(6,7)
---	----------	------------	----------	----------	----------	---------	---------

Η υψηλότερη μέση τιμή με αναγωγή στην κλίμακα 0-100 παρατηρήθηκε στην υποκλίμακα «χρήση» και ακολουθούσε η «εγκυρότητα-απλοποίηση» με 76% και 66,6% αντίστοιχα. Ως προς την ικανοποίηση, οι απαντήσεις ήταν ισομοιρασμένες (50%) (πίνακας 13 και γράφημα 4).

Πίνακας 13

Περιγραφική στατιστική των υποκλιμάκων του ερωτηματολογίου

N=195	Ελάχιστο	Μέγιστο	Μέση Τιμή	Τυπική απόκλιση
Ικανοποίηση	4,00	28,00	14,36	6,54
Χρήση	3,00	21,00	15,60	4,05
Εγκυρότητα	10,00	63,00	41,91	11,20
Αξιοπιστία - φιλικότητα	11,00	61,00	37,22	10,24

Γράφημα 4

Ποσοστιαία έκφραση (0-100) των υποκλιμάκων (διαστάσεων) του ερωτηματολογίου



Δεν παρουσιάστηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές σε σχέση με την ηλικία και το εκπαιδευτικό επίπεδο (πίνακας 14 και 15).

Πίνακας 14

Ανάλυση διακύμανσης (ANOVA) για τις υποκλίμακες σε σχέση με τις ηλικιακές ομάδες

ΗΛΙΚΙΑ	F	p
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	,507	,678
ΧΡΗΣΗ	,246	,864
ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑ- ΑΠΛΟΠΟΙΗΣΗ	,816	,486
ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ- ΦΙΛΙΚΟΤΗΤΑ- ΠΟΙΟΤΗΤΑ	,683	,563

Πίνακας 15

Ανάλυση διακύμανσης (ANOVA) για τις υποκλίμακες σε σχέση με το εκπαιδευτικό επίπεδο

Εκπαιδευτικό επίπεδο	F	p
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	1,024	,383
ΧΡΗΣΗ	,390	,760
ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑ- ΑΠΛΟΠΟΙΗΣΗ	,547	,651
ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ- ΦΙΛΙΚΟΤΗΤΑ- ΠΟΙΟΤΗΤΑ	,757	,520

Δεν παρατηρήθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στη βαθμολογία των υποκλιμάκων σε σχέση με το επίπεδο εμπειρίας στο χειρισμό των Η/Υ, όπως αυτό αξιολογήθηκε από τους ίδιους τους συμμετέχοντες (πίνακας 16).

Πίνακας 16

Η βαθμολογία των υποκλιμάκων σε σχέση με την εμπειρία στη χρήση Η/Υ

	Εμπειρία στη χρήση Η/Υ	N	ΜΤ	ΤΑ	p
Ικανοποίηση	Μέση-χαμηλή	116	14,24	6,71	0,742
	Υψηλή	79	14,56	6,35	
Χρήση	Μέση-χαμηλή	116	15,57	3,97	0,857
	Υψηλή	79	15,65	4,2	
Απλοποίηση-εγκυρότητα	Μέση-χαμηλή	116	41,53	11,52	0,564
	Υψηλή	79	42,48	10,76	
Αξιοπιστία	Μέση-χαμηλή	116	37,45	10,3	0,714
	Υψηλή	79	36,9	10,23	
ΜΤ:Μέση Τιμή ΤΑ: Τυπική Απόκλιση t-test					

Δεν παρατηρήθηκαν στατιστικά σημαντικές διαφορές στη βαθμολογία των υποκλιμάκων σε σχέση με το χρονικό διάστημα υπηρεσίας στην παρούσα θέση ή τη συνολική προϋπηρεσία (πίνακας 17).

Πίνακας 17

Ανάλυση διακύμανσης (ANOVA) για τις υποκλίμακες σε σχέση με το χρονικό διάστημα υπηρεσίας στην παρούσα θέση.

Χρόνος υπηρεσίας στην παρούσα θέση	F	p
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ	,522	,720
ΧΡΗΣΗ	1,003	,407
ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑ-ΑΠΛΟΠΟΙΗΣΗ	1,118	,349
ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ-ΦΙΛΙΚΟΤΗΤΑ	,894	,468

Όλες οι υποκλίμακες συσχετίστηκαν σημαντικά και θετικά μεταξύ τους. Αυτό σημαίνει ότι υψηλότερη βαθμολογία στη μία υποκλίμακα σήμαινε υψηλότερη βαθμολογία και στις άλλες, υποδεικνύοντας το αλληλενδεδετο των υποκλιμάκων (πίνακας 18).

Πίνακας 18

Συσχετίσεις μεταξύ των υποκλιμάκων του ερωτηματολογίου

N=195		Χρήση	Απλοποίηση-εγκυρότητα	Αξιοπιστία-φιλικότητα
Ικανοποίηση	r	,387**	,805**	,813**
	p	<0,001	<0,001	<0,001
Χρήση	r		,463**	,352**
	p		<0,001	<0,001
Απλοποίηση-εγκυρότητα	r			,759**
	p			<0,001
**Συσχέτιση στατιστικά σημαντική σε επίπεδο 0.01 level (2-tailed).				

Η διάσταση «ικανοποίηση» συσχετίστηκε στατιστικά σημαντικά και θετικά με τις ερωτήσεις που συγκέντρωσαν τα υψηλότερα ποσοστά διαφωνίας : όσο υψηλότερη ήταν η βαθμολογία σε αυτές τις ερωτήσεις (όσο λιγότερο διαφωνούσαν με το περιεχόμενό τους, τόσο υψηλότερη ήταν η ικανοποίηση)(πίνακας 19).

Πίνακας 19

Συσχετίσεις μεταξύ της διάστασης ικανοποίησης του ερωτηματολογίου και των ερωτήσεων με το υψηλότερο ποσοστό διαφωνίας

N=195		Ερ.2. Το σύστημα ELENXIS σας εξυπηρετεί απρόσκοπτα χωρίς να παρουσιάζει δυσλειτουργίες	Ερ.4. Το σύστημα ELENXIS έχει καλές ταχύτητες ανταπόκρισης.	Ερ.14. Το σύστημα ELENXIS μειώνει το χρόνο ολοκλήρωσης των φορολογικών ελέγχων.
«Ικανοποίηση»		,756**	,664**	,764**
		<0,001	<0,001	<0,001
2. Το σύστημα ELENXIS σας εξυπηρετεί απρόσκοπτα χωρίς να παρουσιάζει δυσλειτουργίες	r		,754**	,628**
	p		<0,001	<0,001
4. Το σύστημα ELENXIS έχει καλές ταχύτητες ανταπόκρισης.	r			,517**
	p			<0,001
**. Συσχέτιση στατιστικά σημαντική σε επίπεδο 0.01 level (2-tailed).				

Παρατηρείται ότι όσοι είχαν εκπαιδευτεί στο σύστημα είχαν και στατιστικά σημαντικά υψηλότερη βαθμολογία στην υποκλίμακα «χρήση του συστήματος» έναντι των υπολοίπων (15,97 έναντι 14,60, $p=0,037$) (πίνακας 20).

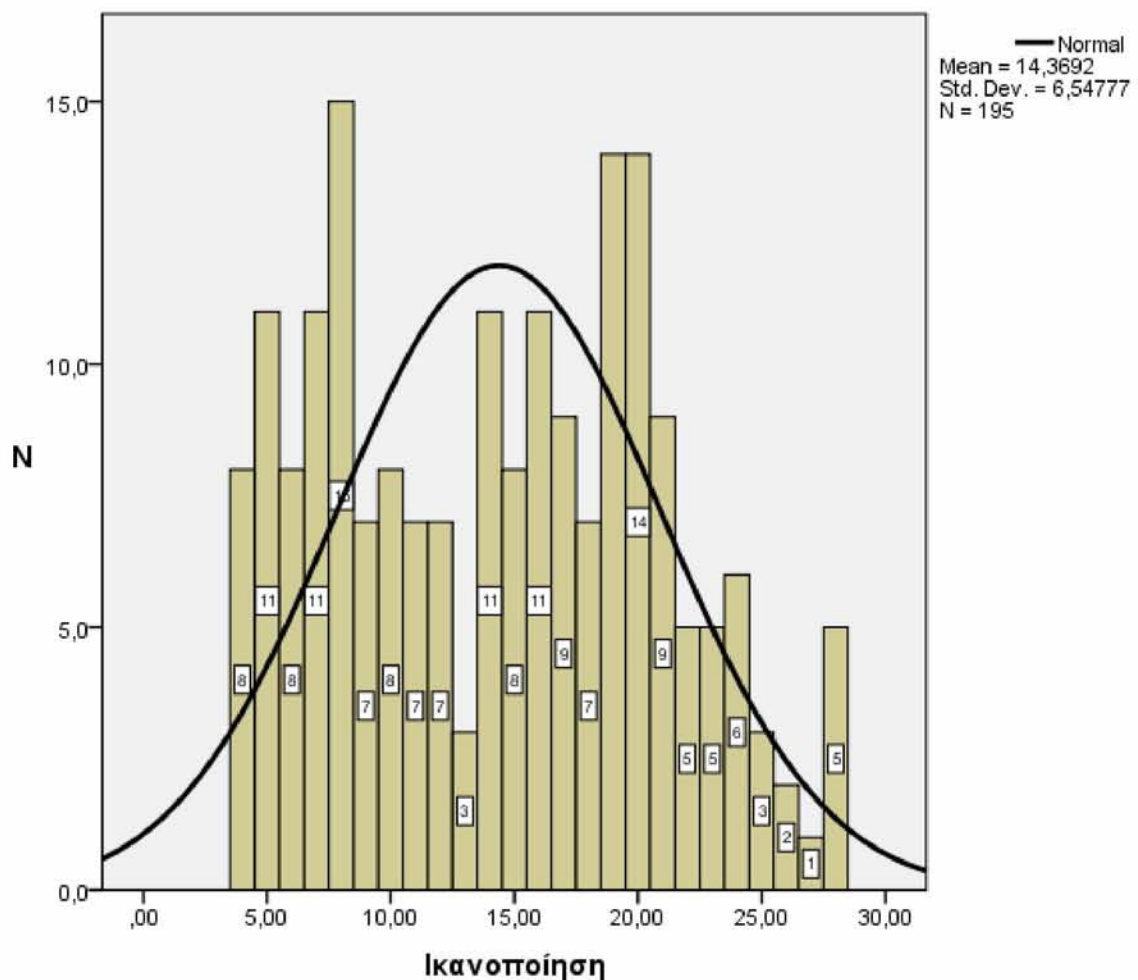
Πίνακας 20
Εκπαίδευση στο σύστημα και βαθμολογία υποκλιμάκων

	Εκπαίδευση στο σύστημα	N	ΜΤ	ΤΑ	p
Ικανοποίηση	ΝΑΙ	143,00	14,71	6,82	0,234
	ΟΧΙ	52,00	13,44	5,68	
Χρήση	ΝΑΙ	143,00	15,97	4,07	0,037
	ΟΧΙ	52,00	14,60	3,88	
Απλοποίηση- εγκυρότητα	ΝΑΙ	143,00	42,59	11,44	0,163
	ΟΧΙ	52,00	40,06	10,41	
Αξιοπιστία	ΝΑΙ	143,00	37,41	10,70	0,685
	ΟΧΙ	52,00	36,73	8,95	
ΜΤ:Μέση Τιμή ΤΑ: Τυπική Απόκλιση t-test					

Όπως προκύπτει από την κατανομή της βαθμολογίας στην υποκλίμακα της ικανοποίησης, 38 τουλάχιστον άτομα έδωσαν μέση τιμή ανά ερώτηση στη συγκεκριμένη υποκλίμακα μικρότερη του 2, που σημαίνει διαφωνούσαν πολύ ή διαφωνούσαν σημαντικά, συνεπώς ήταν πολύ δυσαρεστημένοι με τη λειτουργία του συστήματος. Αντίθετα, 17 άτομα απάντησαν συμφωνώ πολύ ή συμφωνώ αρκετά (βαθμολογία 6-7) (γράφημα 5).

Γράφημα 5

Κατανομή της βαθμολογίας στην υποκλίμακα «Ικανοποίηση»



8. Συζήτηση - Συμπεράσματα

Από τα δεδομένα των απαντήσεων των συμμετεχόντων προέκυψε ότι η πλειονότητα αυτών συμφωνούσε ή διατηρούσε μια ουδέτερη στάση απέναντι στο σύστημα ELENXIS. Ειδικότερο ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι στην υποκατηγορία των ερωτήσεων οι οποίες αφορούσαν την ικανοποίησή τους σε σχέση με το σύστημα η πλειονότητα διαφωνούσε ή διατηρούσε μια ουδέτερη στάση. Επίσης οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στο ερωτηματολόγιο ανέδειξαν τόσο τα θετικά σημεία όσο και τις αδυναμίες του συστήματος.

Αρχικά, αυτό που παρατηρήθηκε είναι ότι το συντριπτικό ποσοστό των συμμετεχόντων ελεγκτών έχει εξαιρετικά ικανοποιητικό εκπαιδευτικό επίπεδο καθώς η πλειονότητα είναι απόφοιτοι ΑΕΙ ή ΤΕΙ ενώ ένα μεγάλο ποσοστό έχει κάποιο μεταπτυχιακό ή ακόμα και διδακτορικό τίτλο. Το εκπαιδευτικό υπόβαθρο είναι ένα χαρακτηριστικό ιδιαίτερης σημασίας διότι η θέση του ελεγκτή είναι απαιτητική καθώς θα πρέπει να έχει άριστη γνώση ολόκληρης της φορολογικής νομοθεσίας, αυξημένη κριτική ικανότητα και να είναι σε θέση παρακολουθεί με σχετική άνεση την εξέλιξη της τεχνολογίας των πληροφοριακών συστημάτων.

Ένα ακόμα στοιχείο που προέκυψε από την ανάλυση των δημογραφικών χαρακτηριστικών είναι ότι οι συμμετέχοντες χαρακτήρισαν σε ποσοστό 59% την εμπειρία τους στη χρήση των Η/Υ μέση ή χαμηλή και το 41% υψηλή. Αυτά τα στοιχεία δείχνουν σαφώς ότι οι συμμετέχοντες είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση των Η/Υ και συνεπώς με τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων. Έτσι θα μπορούσε να αναφερθεί ότι οι συμμετέχοντες είχαν το κατάλληλο υπόβαθρο ώστε να αξιολογήσουν με μεγαλύτερη αξιοπιστία ένα πληροφοριακό σύστημα. Ενισχυτικό του παραπάνω ευρήματος είναι και το γεγονός ότι περίπου το 55% των ελεγκτών είναι ηλικίας μικρότερης των 49 ετών πράγμα που σημαίνει μεγαλύτερη εξοικείωση και ευχέρεια στη χρήση πληροφοριακών συστημάτων. Ως προς τα υπηρεσιακά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων παρατηρούμε ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων έχει σχετικά μικρή προϋπηρεσία στη θέση του ελεγκτή (2-5 χρόνια) η οποία όμως δεν μπορεί να θεωρηθεί ικανή να επηρεάσει την εκτίμησή τους ως προς το σύστημα ELENXIS καθότι όπως είδαμε στην παραπάνω ενότητα αυτό σύστημα τέθηκε σε παραγωγική εφαρμογή μετά το 2011.

Από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην υποκατηγορία των ερωτήσεων που αφορούσαν τη χρήση του συστήματος προέκυψε ένα ποσοστό της τάξης του 76% το οποίο συμφωνούσε ή διατηρούσε μια ουδέτερη στάση απέναντι στο σύστημα. Ένας περιορισμός που υπάρχει σε σχέση με αυτή την υποκατηγορία των ερωτήσεων είναι η υποχρεωτικότητα στη χρήση του συστήματος καθώς αποτελεί το μοναδικό εργαλείο του φοροελεγκτικού μηχανισμού. Εδώ βέβαια θα πρέπει να σημειωθεί ότι το ELENXIS παρέχει στους ελεγκτές τη δυνατότητα είτε να πραγματοποιήσουν την ελεγκτική διαδικασία χρησιμοποιώντας εξ ολοκλήρου το σύστημα (υπολογισμός οφειλόμενου φόρου και προσαυξήσεων, έκδοση πράξεων, έκδοση εκθέσεων ελέγχου, έκδοση διαφόρων τύπων έγγραφων, τελικό απολογισμό των αποτελεσμάτων του ελέγχου κλπ) είτε να καταχωρήσουν απλά τα τελικά αποτελέσματα του ελέγχου (οφειλόμενο φόρο και προσαυξήσεις). Στην υποκατηγορία αυτή επίσης παρατηρήθηκε και μια ισχυρότερη συσχέτιση με τις απαντήσεις που δοθήκαν στο ερώτημα εάν έχουν εκπαιδευτεί από την υπηρεσία τους πάνω στο ELENXIS. Σύμφωνα με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων ποσοστό της τάξης του 73% αυτών που έχουν εκπαιδευτεί πάνω στη χρήση του συστήματος είχαν και στατιστικά σημαντικά υψηλότερη βαθμολογία στην υποκλίμακα «χρήση του συστήματος» έναντι των υπολοίπων. Αυτό το εύρημα αναδεικνύει την εκπαίδευση ως σημαντικό παράγοντα για τη χρήση του συστήματος από την πλευρά των ελεγκτών .

Στην ελεγκτική διαδικασία ένα από τα βασικά ζητούμενα είναι η ύπαρξη ενός συστήματος το οποίο θα οργανώνει με απλό τρόπο το πλήθος των εκλεκτικών δεδομένων που προκύπτουν κατά τη διάρκεια του ελέγχου και να εξάγει ορθά και έγκυρα αποτελέσματα. Σημειώνεται ότι οι ελεγκτές είναι υποχρεωμένοι να κάνουν ένα σημαντικό αριθμό ελεγκτικών επαληθεύσεων, για πολλά ελεγχόμενα έτη ώστε να διαπιστώσουν την ορθή τήρηση της φορολογικής νομοθεσίας και στη συνέχεια να προχωρήσουν στην εξαγωγή αποτελεσμάτων που αφορούν τον καταλογισμό μεγάλων ποσών φόρου. Επιπρόσθετα η τυποποίηση των διαδικασιών διασφαλίζει τη φορολογική διοίκηση και τις ελεγκτικές υπηρεσίες από νομικά σφάλματα τα οποία πολλές φορές οδηγούν στην επανάληψη της διαδικασίας του ελέγχου με μεγάλο διοικητικό κόστος. Επίσης και από τη σκοπιά των φορολογουμένων (φυσικά και νομικά πρόσωπα) θα μπορούσε να αναφερθεί ότι η απλοποίηση και τυποποίηση των διαδικασιών καθώς και η εγκυρότητα των αποτελεσμάτων από ένα πληροφοριακό

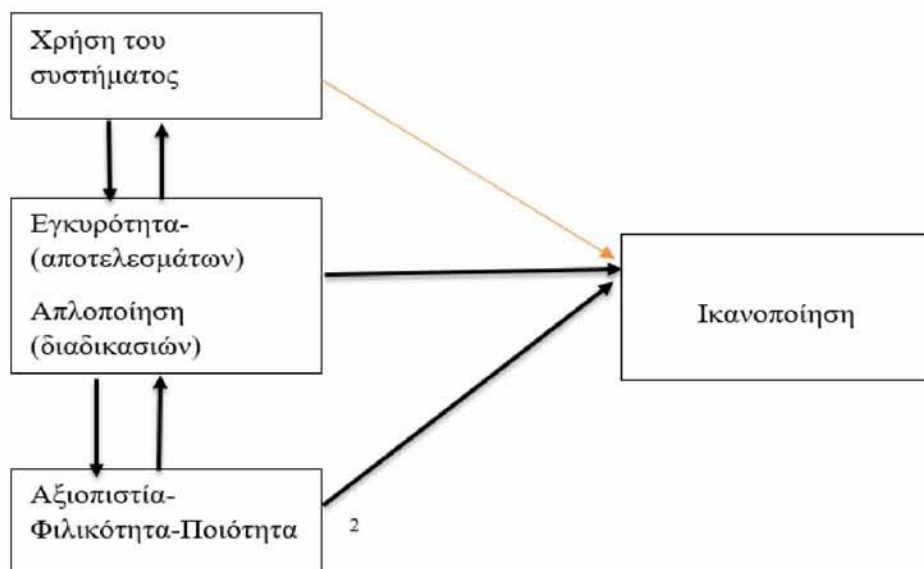
σύστημα φορολογικού ελέγχου βελτιώνει την εικόνα που έχουν για τη φορολογική διοίκηση ως προς την αξιοπιστία της και συνακόλουθα συμβάλλει στη μείωση των φαινομένων φοροαποφυγής και φοροδιαφυγής. Λαμβάνοντας υπόψη το ανωτέρω πλαίσιο παρατηρούμε ότι εκτίμηση των συμμετεχόντων ελεγκτών κρίνει θετική τη συμβολή του ELENXIS στην απλοποίηση των διαδικασιών και στην εγκυρότητα των εξαγόμενων αποτελεσμάτων καθώς η πλειονότητα των συμμετεχόντων συμφωνούσε ή διατηρούσε ουδέτερη στάση σε ποσοστό 66,6%. Μια άλλη διάσταση η οποία μετρήθηκε προκειμένου να αξιολογηθεί το ELENXIS είναι αυτή της αξιοπιστίας - φιλικότητας - ποιότητας του συστήματος. Και σε αυτή την υποκατηγορία παρατηρήθηκε ότι η πλειονότητά των συμμετεχόντων συμφωνούσε ή διατηρούσε μια ουδέτερη στάση απέναντι στο σύστημα. Οι ελεγκτές κρίνουν με θετικό τρόπο το γεγονός ότι το σύστημα ELENXIS τους παρέχει ολοκληρωμένη πληροφόρηση σχετικά με το προφίλ των φορολογουμένων (υποβληθείσες φορολογικές δηλώσεις ύπαρξη προηγούμενων στοιχείων παραβατικότητας, στοιχεία μητρώου κλπ) καθώς το 48,1% αθροιστικά απάντησε «συμφωνώ» ή «συμφωνώ πολύ». Αναμφίβολα η παροχή ολοκληρωμένης πληροφόρησης για το προφίλ των φορολογουμένων είναι βασικό συστατικό της διαδικασίας του ελέγχου καθώς βοηθά στην επιλογή και ορθή αξιολόγηση των προς έλεγχο υποθέσεων. Επιπλέον βοηθά τον εκλεκτή να αποκτήσει μια ολοκληρωμένη εικόνα σχετικά με τη φορολογική συμμόρφωση των ελεγχόμενων και να εντοπίσει γρηγορά «ύποπτα» δεδομένα ή ενδείξεις παρατακτικής συμπεριφοράς. Όμως σε αυτή την υποκατηγορία εντοπίστηκαν και κάποια στοιχεία τα οποία προκαλούν «δυσaréσκεια» και μειώνουν την ικανοποίηση στους συμμετέχοντες σχετικά με το ELENXIS. Αυτά τα στοιχεία αφορούσαν τις απαντήσεις τους σχετικά με το εάν οι ταχύτητες ανταπόκρισης του συστήματος είναι καλές καθώς και το κατά πόσο τους εξυπηρετεί απρόσκοπτα στην εργασία τους χωρίς να παρουσιάζει δυσλειτουργίες. Ειδικότερα καταγράφηκε διαφωνία από το 61,5% στην ερώτηση εάν τους εξυπηρετεί απρόσκοπτα και από το 70,3% στην ερώτηση εάν το σύστημα έχει ικανοποιητικές ταχύτητες ανταπόκρισης. Τα δεδομένα αυτών των απαντήσεων συσχετίζονται και με τις απαντήσεις τους στην ερώτηση εάν τελικά το σύστημα μειώνει το χρόνο ολοκλήρωσης των φορολογικών ελέγχων όπου αθροιστικά σε ποσοστό 43,1% επέλεξαν τις απαντήσεις «διαφωνώ λίγο» «διαφωνώ» και «διαφωνώ πολύ».

Τέλος ως προς τη συνολική ικανοποίηση από το σύστημα ELENXIS σε όλες τις ερωτήσεις, η πλειονότητα των συμμετεχόντων διαφώνουσε ή διατηρούσε μια ουδέτερη στάση απέναντι στο σύστημα. Και σε αυτή την κατηγορία παρατηρήθηκε ότι στην ερώτηση «Με τη χρήση του συστήματος ELENXIS εξοικονομώ χρόνο» συγκεντρώθηκε το υψηλότερο ποσοστό διαφωνίας (51,8%). Κάνοντας μια περαιτέρω ανάλυση των συνολικών απαντήσεων στις ερωτήσεις αυτής της υποκλίμακας προέκυψε ένα σημαντικός αριθμός ατόμων (38 τουλάχιστον άτομα) που έδωσαν μέση τιμή ανά ερώτηση στη συγκεκριμένη υποκλίμακα μικρότερη του 2, που σημαίνει διαφώνουσαν πολύ ή διαφώνουσαν σημαντικά.

Κύριο σημείο δυσαρέσκειας των συμμετεχόντων ήταν ο χρόνος που χρειάζονται για την ολοκλήρωση των ελέγχων καθώς και ο χρόνος ανταπόκρισης του συστήματος ELENXIS. Η ανάγκη εξοικονόμησης χρόνου είναι επιτακτικής σημασίας για τους ελεγκτές λόγω της ύπαρξης ετήσιας στοχοθεσίας ως προς τον αριθμό των ελεγκτέων υποθέσεων αλλά και λόγω του καθορισμού από τη φορολογική νομοθεσία σύντομων προθεσμιών ολοκλήρωσης των φορολογικών ελέγχων. Επίσης λόγω της εξοικείωσης τους με τη χρήση των Η/Υ είναι δεδομένο ότι και οι απαιτήσεις από ένα πληροφοριακό σύστημα να είναι και αυτές ανάλογες.

Από τη στατιστική ανάλυση της συσχέτισης μεταξύ των υποκλιμάκων του ερωτηματολογίου προέκυψε ότι όλες οι υποκλίμακες συσχετίστηκαν σημαντικά και θετικά μεταξύ τους, πράγμα που σημαίνει ότι υψηλότερη βαθμολογία στη μια υποκλίμακα σημαίνει υψηλότερη βαθμολογία και στις άλλες. Η υποχρεωτικότητα της χρησιμοποίησης του συστήματος από τους ελεγκτές ερμηνεύει πιθανόν το γεγονός ότι η υποκλίμακα «Χρήση» επηρεάζει σε μικρότερο βαθμό την ικανοποίηση των χρηστών. Έτσι γίνεται σαφές ότι η «Χρήση», η «Εγκυρότητα-Απλοποίηση» και η «Αξιοπιστία-Φιλικότητα» επηρεάζουν την εκδήλωση ικανοποίησης για ένα σύστημα.

Σχηματικά το μοντέλο έχει ως εξής :



Σχήμα 5

Καταλήγοντας αυτό που πρέπει να τονισθεί είναι ότι σε κάθε μέθοδο και σε κάθε ερευνητικό εργαλείο, αυτό που το καθιερώνει στην πρώτη γραμμή χρήσης και καθορίζει την ικανοποίηση των χρηστών είναι η εγκυρότητα και η αξιοπιστία του

8.1 Περιορισμοί

Στους περιορισμούς της παρούσας εργασίας θα πρέπει να επισημανθεί, αρχικά, το μικρό ποσοστό συμμετοχής των ελεγκτών στην ερευνά (ποσοστό συμμετοχής περίπου το 14%). Πιθανή αιτία είναι το γεγονός ότι το ερωτηματολόγιο στάλθηκε στις Δ.Ο.Υ. - Εκλεκτικά κέντρα κατά το μήνα Δεκέμβριο ο οποίος είναι μήνας με μεγάλο φόρτο εργασίας για τους ελεγκτές. Επίσης μια άλλη αιτία είναι ο μικρός διαθέσιμος χρόνος διεξαγωγής της έρευνας. Ένας ακόμα περιορισμός έχει να κάνει με τον τρόπο αποστολής (ταχυδρομείο & email) καθώς η απουσία συνεντευκτή αν και αποτρέπει την πιθανότητα εκδήλωσης προδιάθεσης και προκατάληψης και εξασφαλίζει την ανωνυμία, αποτελεί μειονέκτημα στην περίπτωση όπου τα υπό εξέταση θέματα του ερωτηματολογίου απαιτούν διευκρινιστικές επισημάνσεις (Bowling, 2014). Σε σχέση με τον παραπάνω περιορισμό, έγινε προσπάθεια να αντιμετωπιστεί αρχικά με την πιλοτική μελέτη σε 15 ελεγκτές ώστε να εντοπιστούν και να διορθωθούν προβλήματα ερμηνείας στα τεθέντα ερωτήματα αλλά και με την

² Τα βέλη με το έντονο χρώμα υποδηλώνουν τη μεγαλύτερη συσχέτιση μεταξύ των παραγόντων

αναγραφή, επί της συνοδευτικής επιστολής, των στοιχείων επικοινωνίας μας (τηλέφωνο- email) ώστε να είναι δυνατή η παροχή κάθε απαραίτητης διευκρίνησης. Επιπρόσθετα, θα πρέπει να αναφερθεί και το γεγονός ότι κατά τη βιβλιογραφική ανασκόπηση δεν βρέθηκε άλλη έρευνα αξιολόγησης του συστήματος ELENXIS. Σημαντικό ρόλο στα αποτελέσματα της έρευνας παίζουν τόσο το γεγονός ότι η χρήση του συστήματος ELENXIS είναι υποχρεωτική για όλους τους ελεγκτές όσο και οι ιδιαιτερότητες που προκύπτουν από την ανάπτυξη ενός συστήματος εντός ενός δημοσίου φορέα (πχ ύπαρξη γραφειοκρατίας κλπ).

8.2 Προτάσεις

Σύμφωνα με τις απαντήσεις τους, οι συμμετέχοντες αναγνωρίζουν ότι το σύστημα ELENXIS αποτελεί ένα χρήσιμο και απαραίτητο «εργαλείο» για τη διενέργεια των φορολογικών ελέγχων. Τα εντοπισθέντα πλεονεκτήματα του συστήματος αφορούν τη συμβολή του στην απλοποίηση και τυποποίηση των διαδικασιών καθώς και στην παροχή ολοκληρωμένης πληροφόρησης σχετικά με το φορολογικό προφίλ των ελεγχόμενων. Ενώ η κύρια πηγή δυσαρέσκειας των συμμετεχόντων αφορούσε τους χρόνους ανταπόκρισης του συστήματος με συνεπακόλουθο την καθυστέρηση στο χρόνο διεξαγωγής και ολοκλήρωσης των ελέγχων. Η φορολογική διοίκηση αλλά και οι διαχειριστές του συστήματος θα πρέπει να προχωρήσουν στην αναβάθμιση του ELENXIS τόσο σε επίπεδο λογισμικού όσο και σε επίπεδο hardware (server, p/c κλπ) ώστε να αυξηθεί η υπολογιστική του δύναμη και να βελτιωθούν οι χρόνοι ανταπόκρισης. Επίσης θα πρέπει να ολοκληρωθεί η εκπαίδευση στο σύνολο του ελεγκτικού δυναμικού ώστε να αποκτηθούν οι απαραίτητες δεξιότητες χειρισμού προκειμένου να αξιοποιηθούν σε όλο τους το εύρος οι υπηρεσίες και οι δυνατότητες του συστήματος. Κάθε βήμα βελτίωσης του συστήματος θα συμβάλει με τρόπο πολλαπλάσιο στην απόδοση του ελεγκτικού έργου και συνεπώς στην αύξηση των φορολογικών εσόδων.

Πιστεύουμε ότι με την παρούσα έρευνα δημιουργούνται ερεθίσματα για περαιτέρω αξιοποίηση και διερεύνηση των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων ώστε να εξειδικευθούν και να αποτελέσουν εργαλείο βελτίωσης του συστήματος. Τυχόν μελλοντικές έρευνες θα πρέπει να χρησιμοποιήσουν

μεγαλύτερο δείγμα και να είναι ποιοτικές προκειμένου να εντοπιστούν με μεγαλύτερη ακρίβεια τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος ELENXIS.

Βιβλιογραφία

Ξενόγλωσσή

- Aggarwal, A. (2016). *Managing Big Data Integration in the Public Sector*. Piscataway, NJ: IGI Global.
- Allingham, M. G., & Sandmo, A. (1972). Income tax evasion: A theoretical analysis. *Journal of public economics*, 1(3-4), 323-338.
- Alm, J., & Duncan, D. (2014). Estimating tax agency efficiency. *Public Budgeting & Finance*, 34(3), 92-110.
- Alm, J., Jackson, B. R., & McKee, M. (2009). Getting the word out: Enforcement information dissemination and compliance behavior. *Journal of Public Economics*, 93(3-4), 392-402.
- Benjamini, Y., & Maital, S. (1985). Optimal tax evasion & optimal tax evasion policy behavioral aspects. In *The economics of the shadow economy* (pp. 245-264). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Bowling, A. (2014). *Research methods in health: investigating health and health services*. McGraw-Hill Education (UK).
- Buckley, J. (2003). E-service quality and the public sector. *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(6), 453-462.
- Chen, C. W. (2010). Impact of quality antecedents on taxpayer satisfaction with online tax-filing systems—An empirical study. *Information & Management*, 47(5), 308-315.
- Chen, S., Osman, N. M., Nunes, J. M. B., & Peng, G. C. (2011). Information systems evaluation methodologies. In *Proceedings of the IADIS International Workshop on Information Systems Research Trends, Approaches and Methodologies*. Sheffield.
- Cotton M, Dark G., (2017). *Use of Technology in Tax Administrations 1: Developing an Information Technology Strategic Plan (ITSP)*, TECHNICAL NOTES AND MANUALS Fiscal Affairs Department March INTERNATIONAL MONETARY FUND
- Cotton M, Dark G., (2017). *Use of Technology in Tax Administrations 2: Core Information Technology Systems In Tax Administrations* Fiscal Affairs Department March 2017 INTERNATIONAL MONETARY FUND

- Davis, F.D., (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly* 13, 319–339.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P., Warshaw, P.R., (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management Science* 35, 982–1002.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1993). Assessing the business value of information systems. Loyola University: Lattanze Center Working Paper.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2002, January). Information systems success revisited. In *System Sciences, 2002. HICSS. Proceedings of the 35th Annual Hawaii International Conference on* (pp. 2966-2976). IEEE.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information systems success measurement. *Foundations and Trends® in Information Systems*, 2(1), 1-116.
- Drogalas G., Sorros I., Karagiorgou D., and Diavastis I., (2015). Tax audit effectiveness in Greek firms: Tax auditors' perceptions. *Journal of Accounting and Taxation*, 7(7), 123.
- European Commission, (2016). eGovernment Benchmark 2016 A turning point for eGovernment development in Europe ? FINAL INSIGHT REPORT-VOLUME 1
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-report-2016-shows-online-public-services-improved-unevenly>
- Floropoulos, J., Spathis, C., Halvatzis, D., & Tsipouridou, M. (2010). Measuring the success of the Greek taxation information system. *International Journal of Information Management*, 30(1), 47-56.
- Feige, E. L., & Cebula, R. (2012). America's underground economy: measuring the size, growth and determinants of income tax evasion in the US. *Crime, Law and Social Change*, Vol.57 Issue 3, April 2012. pp. 265-285
- Gemmell, N., & Ratto, M. (2012). Behavioral responses to taxpayer audits: evidence from random taxpayer inquiries. *National Tax Journal*, 65(1), 33.

- Goodhue D.L, (1995), Understanding user evaluations of information systems, *Management Science*, 41(12), 1827
- Goodhue D.L, Thompson R. L, (1995), Task-Technology Fit and Individual Performance, *MIS Quarterly*, 19(2), 213-234
- Hsu, K. W., Pathak, N., Srivastava, J., Tschida, G., & Bjorklund, E. (2015). Data mining based tax audit selection: a case study of a pilot project at the minnesota department of revenue. In *Real world data mining applications* (pp. 221-245). vol 17Springer, Cham.
- Jimenez, G., Mac an tSionnaigh, N., & Kamenov, A. (2013). *Information Technology for Tax Administrations*. USAID Bureau for Economic Growth, Education and Environment, Office of Economic Policy, http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNAEA485.pdf.
- Kim, E. H., & Lee, J. J. (1986). An exploratory contingency mode of user participation and MIS use. *Information and Management*, 11(2), 87–97.
- Kirchler, Erich, (2007). *The Economic Psychology of Tax Behavior*. Cambridge University Press, Cambridge, UK.
- Maciejovsky, B., Kirchler, E., & Schwarzenberger, H. (2007). Misperception of chance and loss repair: On the dynamics of tax compliance. *Journal of Economic Psychology*, 28(6), 678-691.
- Mason R. O., (1978). Measuring information output: a communication systems approach. *Information and Management*, 1(5):219–234.
- Mittone, L., (1999). “Psychological Constraints on Tax Evasion: An Experimental Approach.” Unpublished Ph.D. dissertation. Bristol University, Bristol, UK.
- Mittone, L., (2006). “Dynamic Behavior in Tax Evasion: An Experimental Approach.” *Journal of Socioeconomics* 35 (5), 813–835.
- Murphy, R. (2012), “Closing the European tax gap”, A Report for Group of the Progressive Alliance of Socialists & Democrats in the European Parliament, Tax research LLP, Norfolk.
- OECD (2011), *OECD Economic Surveys: Greece 2011*, OECD Publishing, Paris. http://dx.doi.org/10.1787/eeco_surveys-grc-2011-en

- OECD (2016), *Technologies for Better Tax Administration: A Practical Guide for Revenue Bodies*, OECD Publishing, Paris.
<http://dx.doi.org/10.1787/9789264256439-en>
- OECD (2017), *Tax Administration 2017: Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies*, OECD Publishing, Paris.
http://dx.doi.org/10.1787/tax_admin-2017-en
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *European journal of information systems*, 17(3), 236-263.
- Pitt, L. F., Watson, R. T., & Kavan, C. B. (1995). Service quality: a measure of information systems effectiveness. *MIS quarterly*, 173-187.
- Raghunathan, V. S., Kumar, S. D., & Thamaraiselvi, G. (2015). e-Governance Service Delivery Platform–Platform to Optimize SDLC, Re-engineering Application Architecture and Elimination of Processes. *Indian Journal of Science and Technology*, 8(15).
- Seddon, P. B., & Kiew, M. Y. (1996). A partial test and development of DeLone and McLean’s model of IS success. *Australian Journal of Information Systems*, 4(1), 90–109
- Seddon, P. B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information Systems Research*, 8(3), 240–253.
- Shannon. C.E., Weaver W., (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. University of Illinois Press. Urbana. IL.
- Siau, K., & Long, Y. (2005). Synthesizing e-Government stage models—A meta synthesis based on meta-ethnography approach. *Industrial Management and Data Systems*, 105(4), 443–458.
- Slemrod, J., Blumenthal, M., & Christian, C. (2001). Taxpayer response to an increased probability of audit: evidence from a controlled experiment in Minnesota. *Journal of public economics*, 79(3), 455-483.
- Spicer, M. W., & Hero, R. E. (1985). Tax evasion and heuristics: A research note. *Journal of Public Economics*, 26(2), 263-267.
- Tagkalakis, A. O. (2013). Audits and tax offenders: recent evidence from Greece. *Economics Letters*, 118(3), 519-522.

- Tomar, L., Guichenev, W., Kyarisiima, H., & Zimani, T. (2016). Big Data in the public sector: Selected applications and lessons learned. Inter-American Development Bank. DISCUSSION PAPER N° IDB-DP-483, October 2016
- Van der Heijden, H. (2004). User Acceptance of Hedonic Information Systems. MIS Quarterly, 28(4), 695-704. doi:10.2307/25148660
- Webley, P. (1987). Audit probabilities and tax evasion in a business simulation. Economics Letters, 25(3), 267-270.
- World Health Organization. (2011). WHO technical manual on tobacco tax administration. http://www.who.int/tobacco/publications/en_tfi_tob_tax_chapter3.pdf
- Yi M.Y, Hwang Y, (2003), Predicting the use of web-based information systems: self-efficacy, enjoyment, learning goal orientation, and the technology acceptance model, International Journal of Human- Computer Studies, 59, 431–449
- Zanutto, G., & De Toni, A. F. (2005). Il successo dei sistemi informativi web-based: un modello di misura della coerenza e accettazione della tecnologia (Doctoral dissertation, PhD Thesis, University of Padua).

Ελληνόγλωσση

- Α.Α.Δ.Ε., (2017) Επιχειρησιακό Σχέδιο της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.) για το έτος 2017 (ΑΠΙΘ. ΦΕΚ: 1661 Β'/15-05-2017)
- Α.Α.Δ.Ε., (2017) Έκθεση Απολογισμού Γ.Γ.Δ.Ε. 2016 και προγραμματισμού δραστηριοτήτων της Α.Α.Δ.Ε. για το έτος 2017, Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού Μάρτιος 2017.
- Δουλγέρη Ε. (2009) «Αξιολόγηση Ηλεκτρονικού Φορολογικού Συστήματος TAXISnet» Διπλωματική Εργασία, Θεσσαλονίκη 2009
- Ζιαγκα Ε, Κυριακου Κ. (2016), Διαδικασία φορολογικού ελέγχου Φυσικών Προσώπων κατά τις διατάξεις του «Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας» (Ν.4174/2013), Φορολογική επιθεώρηση, Απρίλιος-Μάιος 2016 τεύχος 794 (σελ. 611)
- Καραμάνης Κ., (2008), Σύγχρονη Ελεγκτική, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Εταιρεία Ο.Π.Α. Α.Ε.
- Κορομηλάς Γ., (2013). Tax notes, Athens: Tax Advisors

- Παρταλης, Α. (2012). «ELENXIS»–Ένα Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Ελεγκτικών Υπηρεσιών, ως ένα νέο αξιόπιστο και σύγχρονο εργαλείο στόχευσης, διαχείρισης και διενέργειας φορολογικών ελέγχων του Υπουργείου Οικονομικών, στα πλαίσια αντιμετώπισης του σύγχρονου οικονομικού εγκλήματος και της φοροδιαφυγής.

- Υπουργείο Οικονομικών (2011). Εθνικό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Καταπολέμησης Της Φοροδιαφυγής, 2011-2013 -Ελλάδα.

Νόμοι -Αιτιολογικές Εκθέσεις – Αποφάσεις

- Αιτιολογική Έκθεση Νόμου 4093/2012 στο σχέδιο νόμου «Έγκριση Μεσοπρόθεσμου Πλαισίου Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2013-2016 - Επείγοντα Μέτρα Εφαρμογής του ν. 4046/2012 και του Μεσοπρόθεσμου Πλαισίου Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2013- 2016

- Αιτιολογική Έκθεση Νόμου 4174/2013 στο σχέδιο νόμου Φορολογικές διαδικασίες και άλλες διατάξεις

- Αιτιολογική Έκθεση Νόμου 4389/2016 στο σχέδιο νόμου «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις»

- ΔΕΛ Α 1069048 2014/02-05-2014 Παροχή οδηγιών για την εφαρμογή των διατάξεων των άρθρων 23, 25, 27, 28, 34, 62 και 66 του ν.4174/2013 "Κώδικας Φορολογικής Διαδικασίας

- ΔΕΔ Β1 1018278 ΕΞ 2015 «Διευκρινίσεις σχετικά με τις επιδόσεις και τον χειρισμό δικαστικών προσφυγών κατά αποφάσεων της Διεύθυνσης Επίλυσης Διαφορών»

- Νόμος 2238/1992
- Νόμος 2850/2000
- Νόμος 3842/2010
- Νόμος 4093/2012
- Νόμος 4174/2013
- Νόμος 4223/2013
- Νόμος 4389/2016

- Νόμος 4410/2016
- Νόμος 4446/2016
- Π.Δ. 186/92
- ΠΟΛ. 1124/18.6.2015. Καθορισμός της διαδικασίας εφαρμογής των διατάξεων του άρθρου 65Α του Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας (Ν. 4174/2013, Φ.Ε.Κ. 170Α'), σχετικά με το Ετήσιο Πιστοποιητικό που εκδίδεται από Νόμιμους Ελεγκτές και ελεγκτικά γραφεία εγγεγραμμένα στο δημόσιο Μητρώο του Ν. 3693/2008 (Φ.Ε.Κ. 174Α')

Ιστοσελίδες

- Επιτελική Δομή ΕΣΠΑ, (2014). Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Ελεγκτικών Υπηρεσιών "ELENXIS", εργαλείο για την αντιμετώπιση της κρίσης διαθέσιμο στο: <http://www.digitalplan.gov.gr/portal/resource/Oloklhrwmeno-Plhroforiako-Systhma-Elegktikwn-Yphresiwn-ELENXIS-ergaleio-gia-thn-antimetwpish-ths-krishs> πρόσβαση 15-01-2018
- Σ.Ε.Β. (2016). «Η ανάγκη για ένα επενδυτικό σοκ: Φορολογικά Κίνητρα, Άρση Αντικινήτρων και Επενδύσεις». «Η ανάγκη για ένα επενδυτικό σοκ: Φορολογικά Κίνητρα, Άρση Αντικινήτρων και Επενδύσεις», 23/3/2016 διαθέσιμο στο: <http://www.sev.org.gr/grafeio-tyrou/deltia-tyrou/i-anagki-gia-ena-ependytiko-sok-forologika-kinitra-arsi-antikinitron-kai-ependyseis/> πρόσβαση 15-01-2018

Παράρτημα Ι

Ερωτηματολόγιο με αντικείμενο έρευνας την "Αξιολόγηση του Ηλεκτρονικού Συστήματος Φορολογικών ελέγχων ELENXIS"

<https://goo.gl/forms/3sUy5X86nBahnhYq2>

Ονομάζομαι Γκρόπας Κωνσταντίνος και είμαι μεταπτυχιακός φοιτητής στο διδρυματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών **Λογιστική και Ελεγκτική** του Οικονομικού Πανεπιστημίου Θεσσαλίας και του Τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής του ΤΕΙ Θεσσαλίας.

Το ερωτηματολόγιο αυτό είναι ανώνυμο και θα χρησιμοποιηθεί αποκλειστικά για την εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας.

Δημογραφικά στοιχεία

Φύλο:

- Άντρας
 Γυναίκα

Ηλικία :

- 20-29
 30-39
 40-49
 50-59
 60+

Επίπεδο εκπαίδευσης:

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

Θέση στην υπηρεσία:

- Ελεγκτής
 Προϊστάμενος Τμήματος Ελέγχου (Επόπτης)
 Διευθυντής - Υποδιευθυντής
 Εφοριακός υπάλληλος σε άλλο τμήμα της Δ.Ο.Υ.

Εμπειρία στη χρήση Η/Υ:

- Πολύ χαμηλή
- Χαμηλή
- Μέση
- Υψηλή

Συνολικός χρόνος υπηρεσίας:

Χρόνος υπηρεσίας στη θέση:

Ποιο υποσύστημα του ΟΠΣ ELENXIS χρησιμοποιείται

- Διαχείριση
- Διενέργεια
- Διαχείριση & Διενέργεια

Έχετε παρακολουθήσει κάποιο πρόγραμμα εκπαίδευσης του ΟΠΣ ELENXIS

- Ναι
- Όχι

Αξιολόγηση Ηλεκτρονικού Συστήματος Φορολογικών ελέγχων ELENXIS

Οι απαντήσεις σας πρέπει να κυμαίνονται από το "1 = Διαφωνώ απολύτως " έως το " 7 = Συμφωνώ απολύτως "

Επιλέγετε μια από τις 7 επιλογές

1	2	3	4	5	6	7
Διαφωνώ απολύτως	Διαφωνώ πολύ	Διαφωνώ λίγο	Ούτε διαφωνώ, ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ λίγο	Συμφωνώ πολύ	Συμφωνώ απολύτως

1. Τα βήματα διαδικασιών χρήσης του συστήματος ELENXIS είναι εύκολα.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

2. Το σύστημα ELENXIS σας εξυπηρετεί απρόσκοπτα χωρίς να παρουσιάζει δυσλειτουργίες.

1 2 3 4 5 6 7

3. Το σύστημα ELENXIS λειτουργεί αξιόπιστα.

1 2 3 4 5 6 7

4. Το σύστημα ELENXIS έχει καλές ταχύτητες ανταπόκρισης .

1 2 3 4 5 6 7

5. Το σύστημα ELENXIS είναι συμβατό με τα άλλα προγράμματα που χρησιμοποιείτε στην εργασία σας (πχ taxis, intranet taxis ,MS office).

1 2 3 4 5 6 7

6. Το σύστημα ELENXIS σας παρέχει βελτιωμένη ποιότητα πληροφόρησης σε σχέση με παλαιότερα προγράμματα ελέγχου (πχ Βοηθός Ελεγκτή).

1 2 3 4 5 6 7

7. Το σύστημα ELENXIS σας παρέχει ολοκληρωμένη πληροφόρηση σε σχέση με το προφίλ των φορολογουμένων(υποβληθείσες φορολογικές δηλώσεις, στοιχεία μητρώου κλπ).

1 2 3 4 5 6 7

8. Το σύστημα ELENXIS σας παρέχει επικαιροποιημένη πληροφόρηση.

1 2 3 4 5 6 7

9. Οι πληροφορίες που παρέχονται μέσα από το σύστημα ELENXIS είναι εύκολα κατανοητές.

1 2 3 4 5 6 7

10. Το σύστημα ELENXIS παρέχει ασφάλεια στην ταυτοποίηση των χρηστών.

1 2 3 4 5 6 7

11. Το σύστημα ELENXIS προσφέρει ορθότητα υπολογισμών.

1 2 3 4 5 6 7

12. Το σύστημα ELENXIS απλοποιεί και τυποποιεί τη διαδικασία σύνταξης των εκθέσεων ελέγχου.

1 2 3 4 5 6 7

13. Το σύστημα ELENXIS απλοποιεί και τυποποιεί τη διαδικασία έκδοσης των πράξεων προσδιορισμού των φόρων και των προστίμων.

1 2 3 4 5 6 7

14. Το σύστημα ELENXIS μειώνει το χρόνο ολοκλήρωσης των φορολογικών ελέγχων.

1 2 3 4 5 6 7

15. Το σύστημα ELENXIS παρέχει βελτιωμένο έλεγχο της επίτευξης των στόχων.

1 2 3 4 5 6 7

16. Όταν αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα σχετικό με τη χρήση του συστήματος ELENXIS, το help desk σας βοηθάει στην επίλυση του.

1 2 3 4 5 6 7

17. Χρησιμοποιείτε συχνά το σύστημα ELENXIS.

1 2 3 4 5 6 7

18. Η πλοήγηση στο σύστημα ELENXIS είναι εύκολη.

1 2 3 4 5 6 7

19. Εξαρτάστε από το σύστημα ELENXIS για τη διεκπεραίωση της εργασίας σας.

1 2 3 4 5 6 7

20. Χρησιμοποιείτε όλες τις υπηρεσίες που σας προσφέρονται μέσα από το σύστημα ELENXIS.

1 2 3 4 5 6 7

21. Το σύστημα ELENXIS ανταποκρίνεται στις προσδοκίες μου.

1 2 3 4 5 6 7

22. Νιώθω ικανοποιημένος από το σύστημα ELENXIS.

1 2 3 4 5 6 7

23. Η χρήση του συστήματος ELENXIS βελτιώνει την αποτελεσματικότητας της εργασίας μου σχετικά με τον έλεγχο των φορολογουμένων.

1 2 3 4 5 6 7

24. Με τη χρήση του συστήματος ELENXIS εξοικονομώ χρόνο.

1 2 3 4 5 6 7

25. Με τη χρήση του συστήματος ELENXIS διασφαλίζεται η εγκυρότητα των εργασιών.

1 2 3 4 5 6 7

26. Το σύστημα ELENXIS αποτελεί βασικό στοιχείο της διαδικασίας του φορολογικού ελέγχου

1

2

3

4

5

6

7

Τέλος ερωτηματολογίου
Ευχαριστώ για το χρόνο σας