



## Ευχαριστίες

---

Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τον κ. Δρακωνάκη για την καθοδήγησή του στην προσπάθειά μας να ολοκληρώσουμε την εργασία αυτή, αλλά και όλους εκείνους που βοήθησαν για την συλλογή των στοιχείων που παραθέτονται, όπως προσωπικό βιβλιοθηκών και φορέων οι οποίοι με χαρά έδωσαν πολλά δεδομένα για το θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και του διαδικτύου που αποτελούν μια απαρχή για την ελληνική πραγματικότητα.



## Περίληψη

---

Είναι σχεδόν βέβαιο ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιφέρει σημαντικές αλλαγές στη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών. Δεν είναι λίγοι εκείνοι που υποστηρίζουν ότι ίσως αποτελεί το τελευταίο στάδιο του διοικητικού παραδείγματος που επικράτησε τις τελευταίες δεκαετίες στις δημόσιες διοικήσεις των περισσότερων χωρών του δυτικού κόσμου. Αναμφισβήτητα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνδέεται άμεσα με την ιδέα της μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης. Μπορεί

μάλιστα να υποστηριχθεί ότι αποτελεί μια νέα φάση της διοικητικής μεταρρύθμισης του δημόσιου τομέα..

Η έννοια και το περιεχόμενό της δε συνδέονται μόνο με την εισαγωγή την σύγχρονης τεχνολογίας στη διοίκηση, αλλά ταυτόχρονα αποτελούν το πρακτικό εκείνο πεδίο μέσα στο οποίο αναμένεται να αλλάξουν οι διαδικασίες ώστε να λειτουργήσουν πιο αποτελεσματικά και αποδοτικά οι δημόσιες οργανώσεις.

Αυτά τα στοιχεία αποτέλεσαν και αντικείμενο μελέτης της παρούσας εργασίας. Σε ξεχωριστά κεφάλαια θα αναλυθούν οι έννοιες και η σημασία του διαδικτύου, η συμβολή του στη βελτίωση του τρόπου λειτουργίας των δημόσιων οργανισμών και η εξέλιξη του στην Ελλάδα σε κυβερνητικό επίπεδο.

Ειδικότερα, στο πρώτο κεφάλαιο, παρουσιάζονται όλα τα στοιχεία που αφορούν το διαδίκτυο όπως η έννοιά του, η ιστορική εξέλιξή του και οι παρεχόμενες υπηρεσίες και τεχνολογίες του.

Στο δεύτερο κεφάλαιο, περιγράφεται η ανάπτυξη του διαδικτύου στην Ελλάδα σε κυβερνητικό επίπεδο και η διείσδυση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στο δημόσιο τομέα.

Στο επόμενο κεφάλαιο, αναλύεται η περίπτωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών (Taxisnet) με εκτενή παραδείγματα εφαρμογών, τόσο για τη χρήση τους από τους πολίτες όσο και από τις επιχειρήσεις.

Τέλος, στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Ι.Κ.Α.), με τη χρήση παραδειγμάτων καθώς επίσης και των πλεονεκτημάτων αλλά και προβλημάτων που προκύπτουν από τη χρήση των υπηρεσιών αυτών.

# Πίνακας Περιεχομένων

---

Ευχαριστίες.....	1
Περίληψη .....	3
Πίνακας Περιεχομένων.....	5
Πρόλογος.....	9

**Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup> - Το διαδίκτυο και οι παρεχόμενες υπηρεσίες..... 13**

1.1. Εννοιολογική προσέγγιση του διαδικτύου.....	13
1.2. Το μέγεθος του internet .....	14
1.3. Ιστορική αναδρομή του διαδικτύου .....	15
1.4. Η έκταση της εξάπλωσης του internet.....	17
1.5. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες και οι τεχνολογίες του διαδικτύου .....	19
1.5.1. Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (Electronic Mail – E-mail).....	20
1.5.2. Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων (Electronic Data Interchange) .....	24
1.5.3. Ηλεκτρονικές φόρμες (Electronic Forms) .....	25
1.6. Τα οφέλη από τη χρήση του διαδικτύου.....	25
1.7. Το διαδίκτυο ως εργαλείο διεπιχειρησιακών σχέσεων συνεργασίας και επιχειρηματικής δικτύωσης .....	26
1.8. Η ανάπτυξη και η διάδοση του διαδικτύου .....	27

**Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup> - Η ανάπτυξη του διαδικτύου στην Ελλάδα σε κυβερνητικό επίπεδο29**

2.1. Η νέα ψηφιακή εποχή και οι πολίτες .....	29
2.2. Η πρόσβαση και η χρήση του διαδικτύου στην Ελλάδα .....	30
2.3. Η σημασία της ηλεκτρονικής διοίκησης.....	35
2.4. Η δημόσια πληροφορία και η δυνατότητα πρόσβασης του πολίτη .....	35
2.5. Η διείσδυση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στο δημόσιο τομέα	37

**Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup> - Αναλυτική παρουσίαση ιστοσελίδας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων(Taxisnet)..... 41**

3.1. Παρουσίαση της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ. ) και η αποστολή της.....	41
3.2. Οι λόγοι ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών .....	43
3.3. Οι δραστηριότητες της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.).....	45
3.4. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Γ.Γ.Π.Σ.....	47

3.5. Η παρουσίαση του Taxisnet.....	47
3.5.1. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες προς του πολίτες .....	49
3.5.2. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις .....	54
3.6. Η χρήση του Taxisnet .....	57
3.6.1. Οι διαδικασίες εγγραφής και πιστοποίησης χρηστών .....	59
3.6.1.1. Τα προβλήματα που προκύπτουν κατά την εγγραφή .....	63
3.6.2. Οι διαδικασίες υποβολής δηλώσεων, εγγράφων .....	64
3.6.2.1. Τα προβλήματα κατά την υποβολή.....	66
3.6.3. Έκδοση και λήψη ενημερότητας, εκκαθαριστικού, αντίγραφα εντύπων .....	67

**Κεφάλαιο 4<sup>ο</sup> - Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ-ΕΤΑΜ) .....**

4.1. Η παρουσίαση του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ-ΕΤΑΜ).....	71
4.2. Η ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών αντιμετώπισης ασφαλιστικών θεμάτων..	72
4.2.1. Τα αίτια δημιουργίας ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το ΙΚΑ .....	73
4.3. Οι διαδικτυακές υπηρεσίες του ΙΚΑ.....	75
4.4. Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΙΚΑ.....	76
4.4.1. Οι διαδικασίες εγγραφής και πιστοποίησης χρηστών .....	76
4.4.1.1. Τα προβλήματα που ανακύπτουν κατά την εγγραφή και την υποβολή Α.Π.Δ.81	
4.4.2. Η υποβολή Αναλυτικών Περιοδικών Δηλώσεων (Α.Π.Δ.) και η εξόφληση εισφορών.....	90
4.4.2.1. Προβλήματα από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ.....	98
4.3. Η χορήγηση ασφαλιστικής ενημερότητας μέσω διαδικτύου.....	99
4.4. Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ι.Κ.Α.....	100
<b>Επίλογος.....</b>	<b>103</b>
<b>Βιβλιογραφία .....</b>	<b>107</b>
<b>Παράρτημα .....</b>	<b>111</b>
Λίστα Πινάκων - Εικόνων – Διαγραμμάτων - Σχημάτων .....	111





# Πρόλογος

---

Η ανάπτυξη της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών έχει οδηγήσει στη δημιουργία της νέας κοινωνίας, δηλαδή μιας κοινωνίας βασισμένης στη γνώση και στην αμφίδρομη επικοινωνία. Η πληροφορία υπάρχει, μεταδίδεται, αποθηκεύεται, επεξεργάζεται, διαχέεται σε σχεδόν πραγματικό χρόνο και με ελάχιστο κόστος. Τα νέα εργαλεία και οι εφαρμογές που επιτρέπουν τα παραπάνω είναι φυσικά το internet.

Το internet ή διαδίκτυο αποτελεί ένα σύγχρονο κανάλι επικοινωνίας και πληροφόρησης καθώς εξαλείφει τα γεωγραφικά όρια και προσφέρει άμεση επικοινωνία σε πραγματικό χρόνο και με ελάχιστο τηλεπικοινωνιακό κόστος, συγκριτικά με τις παραδοσιακές μορφές επικοινωνίας (τηλέφωνο, τηλεομοιοτυπία).

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται στο διαδίκτυο συνεχώς εξελίσσονται και αυξάνονται, καλύπτοντας ένα ευρύ φάσμα αναγκών, από την απλή μεταφορά αρχείων και μηνυμάτων μέχρι και την πολύπλευρη μαζική ενημέρωση και τη ζωντανή συζήτηση με ταυτόχρονη μετάδοση εικόνας. Γενικά, υπάρχουν υπηρεσίες που εξυπηρετούν την επικοινωνία και άλλες που εστιάζονται στην παροχή πληροφοριών, χωρίς βέβαια να είναι καλά καθορισμένα τα όρια ανάμεσα στις δύο αυτές κατηγορίες. Επιπλέον, έχουν αναπτυχθεί ποικίλες εφαρμογές, που υποστηρίζουν την από απόσταση πρόσβαση των χρηστών σε εξειδικευμένα υπολογιστικά συστήματα (π.χ. επιστημονικές βάσεις δεδομένων) χρησιμοποιώντας το διαδίκτυο και τις τεχνολογίες του. Τέλος, πρόσφατα, το διαδίκτυο άρχισε να υποστηρίζει και τη δικτυακή συνεργασία προγραμμάτων για την ολοκλήρωσή τους σε επίπεδο δεδομένων, ελέγχου, λειτουργίας και παρουσίας.

Στον 21<sup>ο</sup> αιώνα, με την επικράτηση της ψηφιακής παγκόσμιας οικονομίας, εκπαίδευσης και επικοινωνίας η πρόσβαση στον παγκόσμιο ιστό πρέπει να αποτελεί βασικό δικαίωμα κάθε πολίτη. Η υποστήριξη και η βοήθεια στην πρόσβαση των πληροφοριών μέσω του διαδικτύου πρέπει να αποτελεί πάγια πολιτική όλων των εθνών.

Η ψηφιακή επανάσταση έχει επιφέρει νέες δυνατότητες όπως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Όσον αφορά στην άμεση σχέση μεταξύ πολίτη και διαδικτύου, το τελευταίο μπορεί να βελτιώσει την πρόσβαση σε πληροφορίες, να ενδυναμώσει και να εκπαιδεύσει τους καταναλωτές και να μεταδώσει την πληροφορία γρήγορα και με χαμηλό κόστος, αρκεί να αντιμετωπιστούν νομικά ζητήματα (προστασία προσωπικών δεδομένων), ζητήματα ασφάλειας (αγορά προϊόντων μέσω διαδικτύου) και ζητήματα ποιότητας (λανθασμένες και παραπλανητικές πληροφορίες).

Στην παρούσα εργασία θα ασχοληθούμε με το θέμα του διαδικτύου και κατά πόσο είναι δυνατό να αποτελέσει πηγή πληροφόρησης για τον κάθε πολίτη οποίος υιοθετεί και επιθυμεί την ανάπτυξη της νέας σύγχρονης μορφής επικοινωνίας δηλαδή της ηλεκτρονικής. Στην παρούσα μελέτη μέσα από κεφάλαια που αναπτύσσονται θα προσπαθήσουμε να αναλύσουμε κατά πόσο είναι σημαντική η παροχή πληροφόρησης για θέματα οικονομικών στοιχείων στον κάθε πολίτη και πως η νέα ψηφιακή εποχή

έχει εισέλθει και στον τομέα της υγείας. Εκτός αυτών κρίναμε απαραίτητο να αναφερθούμε στα πληροφοριακά συστήματα του Ι.Κ.Α. και του Υπουργείου Οικονομικών μέσω του διαδικτύου και πως αυτά έχουν υλοποιηθεί στην χώρα μας. Σε ξεχωριστά κεφάλαια θα παρουσιάσουμε τις διαδικτυακές πύλες υγείας και οικονομικών, πως αυτές είναι ουσιαστικά χρήσιμες σε όλους τους ανθρώπους ακόμα και σε άτομα με αναπηρίες. Φυσικά δεν θα λείψουν τα συμπεράσματα και οι προτάσεις μας για περαιτέρω βελτίωση των συστημάτων αυτών.



# Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup>

## Το διαδίκτυο και οι παρεχόμενες υπηρεσίες

---

### 1.1. Εννοιολογική προσέγγιση του διαδικτύου

---

Η απόπειρα διατύπωσης καθολικά αποδεκτού ορισμού για το internet είναι μάλλον αδύνατη, γιατί το θέμα μπορεί να προσεγγιστεί από πολλές διαφορετικές οπτικές γωνίες. Αποτέλεσμα η διατύπωση πολλών και διαφορετικών ορισμών, που διακρίνονται άλλοι για τεχνολογικές, άλλοι για κοινωνιολογικές, άλλοι για φιλοσοφικές επιδράσεις και άλλοι για σύνθεση των παραπάνω. Παράλληλα, η εμφάνιση των ευρυζωνικών δικτύων, όπως επίσης και των ασύρματων, η πρόσβαση

στο internet μέσω του κινητού τηλεφώνου ή της τηλεόρασης, ακόμα και του ψυγείου (με άλλα λόγια, η «σύγκλιση των τεχνολογιών»), υποδεικνύουν ότι ο κόσμος του internet είναι κάτι περισσότερο από απλή διασύνδεση υπολογιστών.

Το διαδίκτυο μπορεί να οριστεί ως η τεχνολογική πλατφόρμα στην οποία ενοποιούνται, με ενσύρματα και ασύρματα μέσα σύνδεσης, διάφορες υποδομές που επικοινωνούν μεταξύ τους μέσω κοινών εφαρμογών λογισμικού. Ανάμεσα στις υποδομές (που συνεχώς αυξάνονται), κυρίαρχη είναι η θέση των υπολογιστών και των φυσικών μέσων που τους συνδέουν, καθώς αποτελούν το έρεισμα του internet και το υποστήριγμα για οποιαδήποτε επέκταση. Το υπολογιστικό αυτό σύνολο απαρτίζεται από απλούς υπολογιστές (προσωπικούς), από υπολογιστές που αποτελούν τους κόμβους ή τους σταθμούς εργασίας ενός [τοπικού δικτύου](#) μικρής (LAN -Local Area Network) ή μεγάλης εμβέλειας (WAN -Wide Area Network) και από τους διακομιστές (servers).

Το ακριβές μέγεθος του διαδικτύου και η καταμέτρηση των υλικών στοιχείων που το αποτελούν είναι αδύνατη, καθώς μεταβάλλεται κάθε στιγμή και αυξομειώνεται ακατάπαυστα. Είναι ενδεικτικό ότι κάθε φορά που κάποιος υπολογιστής (ή κινητό τηλέφωνο) συνδέεται στο internet, καθίσταται αυτόματα και μια προέκτασή του, όπως επίσης και κάθε φορά που κάποιος server αποσυνδέεται, το internet γίνεται ανεπαίσθητα μικρότερο. Στο ίδιο πλαίσιο, μπορεί τη μια στιγμή κάποιο [τοπικό δίκτυο](#) να είναι συνδεδεμένο με το internet και την άλλη κάποια βλάβη μπορεί να το θέσει «εκτός» διαδικτύου για ορισμένο χρονικό διάστημα. Όλα αυτά φανερώνουν, μεταξύ άλλων, τη ρευστότητα του συγκεκριμένου μέσου καθώς και τον ανοικτό, ελεύθερο χαρακτήρα του, αφού ο οποιοσδήποτε υπολογιστής-χρήστης μπορεί να γίνει μέρος ή μέλος του<sup>1</sup>.

## 1.2. Το μέγεθος του internet

---

Σαν μέγεθος του διαδικτύου, νοείται ο αριθμός των χρηστών σε ολόκληρο τον κόσμο, τον πληθυσμό δηλαδή του «παγκόσμιου χωριού». Τα πιο πρόσφατα συγκεντρωτικά

---

<sup>1</sup> Υπουργείο Ανάπτυξης (2008), Πρόγραμμα Δικτυωθείτε, άρθρο «*Ορίζοντας το internet*», διαθέσιμο [http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article\\_id=1360](http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1360), ημερ. προσπέλασης 15/11/2008

στοιχεία (2003) κάνουν λόγο για 605 εκατομμύρια χρηστών, επί συνόλου 6,3 δισεκατομμυρίων ανθρώπων, ποσοστό 10% περίπου του συνολικού πληθυσμού της γης. Από αυτά τα 605 εκατομμύρια, το 25% περίπου βρίσκεται στις Ηνωμένες Πολιτείες, το 30% στις χώρες της διευρυμένης πλέον Ευρωπαϊκής Ένωσης, το 13% στην Κίνα, το 8% στην Ιαπωνία, το 4% στη Ν.Κορέα, ενώ το υπόλοιπο 20% κατανέμεται σε διάφορες χώρες. Ανάμεσά τους ξεχωρίζουν για τις επιδόσεις τους η Βραζιλία, ο Καναδάς, η Αυστραλία και η Ινδία, που κατέχουν ένα ποσοστό μεταξύ 1 - 2% του συνόλου των χρηστών. Τα χαμηλότερα μεγέθη στη [διείσδυση](#) του νέου μέσου παρουσιάζουν οι χώρες της Αφρικής, με εξαίρεση τη Νότιο Αφρική.

Όσον αφορά στην Ευρώπη, οι χώρες με τους περισσότερους χρήστες είναι η Γερμανία (40 εκατομμύρια), η Βρετανία (25 εκατομμύρια), η Γαλλία και η Ιταλία (20 εκατομμύρια έκαστη). Στα καθ' ημάς, οι χρήστες του Διαδικτύου υπολογίζονται σε 2 εκατομμύρια, αριθμός που αντιστοιχεί στο 20% περίπου του συνολικού πληθυσμού της χώρας.

Όπως μπορεί να εννοηθεί από τα παραπάνω, το internet είναι ένα τεράστιο μωσαϊκό πολλών και ανομοιογενών στοιχείων (γλωσσικών, πολιτιστικών, κοινωνικών, θρησκευτικών κ.λπ.). Ωστόσο, υπάρχουν και ορισμένα σημεία συνάφειας, όπως για παράδειγμα η αγγλική γλώσσα, που υπολογίζεται ότι χρησιμοποιείται είτε ως μητρική είτε ως επίκτητη γλώσσα από το 40% τουλάχιστον των χρηστών παγκοσμίως. Παράλληλα παρατηρείται η ύπαρξη ψηφιακού χάσματος μεταξύ των ανεπτυγμένων και των αναπτυσσόμενων χωρών. Ο συνολικός αριθμός χρηστών στην Αφρική δεν υπερβαίνει το 1% του συνολικού πληθυσμού της μαύρης ηπείρου, στην Ασία δεν ξεπερνά το 6%, ενώ τα ίδια ποσοστά στη Β.Αμερική και την Ευρώπη είναι ασύγκριτα μεγαλύτερα, 50% και 20% αντιστοίχως, επιβεβαιώνοντας την περιθωριοποίηση μεγάλων περιοχών του πλανήτη από τις σύγχρονες τεχνολογικές εξελίξεις<sup>2</sup>.

### 1.3. Ιστορική αναδρομή του διαδικτύου

---

Πίσω στα τέλη της δεκαετίας του 1960 οι ερευνητές που πειραματίζονταν με την διασύνδεση απομακρυσμένων υπολογιστών, κάτω από την σκέπη του προγράμματος

---

<sup>2</sup> Υπουργείο Ανάπτυξης (2008), Πρόγραμμα Δικτυωθείτε, άρθρο «*Το μέγεθος του Internet*», διαθέσιμο [http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article\\_id=1226](http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1226), ημερ. προσπέλασης 17/11/2008

Advanced Research Project Agency του Υπουργείου Άμυνας των Η.Π.Α., σε καμία περίπτωση δεν θα μπορούσαν να φαντασθούν ότι το αποτέλεσμα της εργασίας τους (ARPA-net) θα μετεξελισσόταν σε αυτό που αποκαλούμε σήμερα internet. Βασικός τους στόχος ήταν η δημιουργία ενός δικτύου που θα χρησιμοποιούσε την τεχνολογία μεταγωγής πακέτων (packet switching –τεχνολογία στην οποία πολλοί χρήστες μπορούν να μοιρασθούν την ίδια επικοινωνιακή γραμμή) και που θα εξασφάλιζε την επικοινωνία απομακρυσμένων συστημάτων ακόμη και αν κάποια από τα ενδιάμεσα συστήματα βρίσκονταν προσωρινά εκτός λειτουργίας.

Αρχικά μόλις τέσσερα συστήματα ακαδημαϊκών ιδρυμάτων (Stanford Research Institute, UCLA, UC Santa Barbara, και University of Utah) αποτελούσαν το δίκτυο και το μόνο που μπορούσαν να επιτύχουν ήταν η ανταλλαγή μερικών χαρακτήρων. Σύντομα με την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), το δίκτυο αυτό έγινε πολύ δημοφιλές, αφού τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας μπορούσαν πλέον να επικοινωνούν εύκολα και γρήγορα μεταξύ τους για ερευνητικά ζητήματα κ.α. Μέχρι το 1971 τα ιδρύματα των Η.Π.Α. που επικοινωνούσαν μέσω του ARPANET είχαν φθάσει τον αριθμό των είκοσι τριών (23). Σταδιακά το δίκτυο άρχισε να απομακρύνεται από τον αρχικό στρατιωτικό / ακαδημαϊκό του χαρακτήρα μέσα στις Η.Π.Α καθώς απέκτησαν πρόσβαση και άλλα ακαδημαϊκά ιδρύματα (Αγγλία, Νορβηγία) αλλά εξεδόθη και έκδοση του δικτύου που απευθυνόταν σε ιδιώτες.

Μέχρι τα τέλη της δεκαετίας του 1970, ο αριθμός των συστημάτων που χρησιμοποιούσαν το δίκτυο είχε ανέβει στο 213 και νέες υπηρεσίες είχαν προστεθεί όπως τα USENET newsgroups όπου επιτρέπουν την λειτουργία εικονικών κοινοτήτων στις οποίες μπορούν να διεξάγονται συζητήσεις μεταξύ πολλών ατόμων. Την εποχή εκείνη ο ρυθμός νέων συστημάτων που εισέρχονταν στο δίκτυο ήταν ένα σύστημα ανά είκοσι ημέρες.

Στα μέσα της δεκαετίας του 1980, η έκρηξη στην παραγωγή και στη διάδοση των προσωπικών υπολογιστών συμπαρέσυρε και έδωσε ώθηση στην χρήση του δικτύου. Ο συνδυασμός των φθηνών επιτραπέζιων υπολογιστών και των δικτυακών εξυπηρετητών παρότρυνε πολλές επιχειρήσεις αλλά και ιδιώτες να αποκτήσουν υλικό και λογισμικό για την πρόσβαση στο δίκτυο. Επίσης εμφανίζονται αρκετές νέες υπηρεσίες όπως η ανταλλαγή αρχείων, το voice mail κλπ. και τα σημεία πρόσβασης στο ολοένα αυξανόμενο δίκτυο έφτασαν τα 1000. Περί τα τέλη του 1987 ο αριθμός αυτός ξεπέρασε τις 10.000.



Στις αρχές τις δεκαετίας του 1990, το ARPANET αποσύρεται και την θέση του παίρνει ένα δίκτυο παραπλήσιας φιλοσοφίας, το NSFNET (national science foundation net). Σε αυτό το δίκτυο συνδέονται ακαδημαϊκά ιδρύματα, κρατικοί και ιδιωτικοί οργανισμοί από όλο τον κόσμο με αποτέλεσμα αυτό να επεκταθεί γεωγραφικά σε όλον τον πλανήτη. Εκείνη την χρονική περίοδο πρωτοεμφανίστηκε και ο όρος «internet». Ο αριθμός των σημείων πρόσβασης στο internet ξεπερνάει πλέον τις 300.000.

Περί το 1991, εμφανίζεται η υπηρεσία Gopher η οποία αποτέλεσε την πρώτη εφαρμογή περιήγησης των αρχείων του internet με «σημαδεύω και πετυχαίνω» τρόπο. (point-and-click). Ενώ λίγο αργότερα έκανε την εμφάνιση του ο παγκόσμιος ιστός (world wide web) όπου παρέχει πρόσβαση σε αρχεία που συνδυάζουν κείμενο, εικόνα και ήχο. Τα σημεία πρόσβασης στο διαδίκτυο αυτό έχουν πλέον ξεπεράσει το 1.000.000 ενώ μέχρι το 1995 ο αριθμός αυτός έχει ανέλθει στις 6.5 εκατομμύρια.

Σήμερα ο ρυθμός αύξησης του internet είναι 500.000 νέοι κόμβοι ανά μήνα και αυτό χρησιμοποιείται με πολυποίκιλους νέους τρόπους για διαφήμιση, εμπόριο, τηλε-εργασία, τραπεζικές συναλλαγές, τηλε-διασκέψεις, spamming και πολλά άλλα.

Η εξέλιξη και η πορεία της ηλεκτρονικής επιχειρηματικότητας και του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την ανάπτυξη των δικτύων υπολογιστών και του internet. Οι πρώτες μορφές του Ηλεκτρονικού Εμπορίου εμφανίζονται στις αρχές του 1970, όταν οι τράπεζες χρησιμοποίησαν την Ηλεκτρονική Μεταφορά Κεφαλαίων (EFT) για τις συναλλαγές τις οποίες πραγματοποιούσαν μέσω ασφαλών ιδιωτικών δικτύων. Η Ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων βελτιώνει σημαντικά τις ηλεκτρονικές πληρωμές καθώς χρησιμοποιεί ηλεκτρονικά μέσα για την αποστολή πληροφοριών. Πολλές παραλλαγές της EFT είναι οι χρεωστικές κάρτες και οι άμεσες καταθέσεις στους τραπεζικούς λογαριασμούς των εργαζομένων. Η τεχνολογία αυτή χρησιμοποιείται μέχρι και σήμερα και οι τράπεζες και οι μεγάλοι χρηματοπιστωτικοί λογαριασμοί διακινούν τρισεκατομμύρια δολάρια ετησίως<sup>3</sup>.

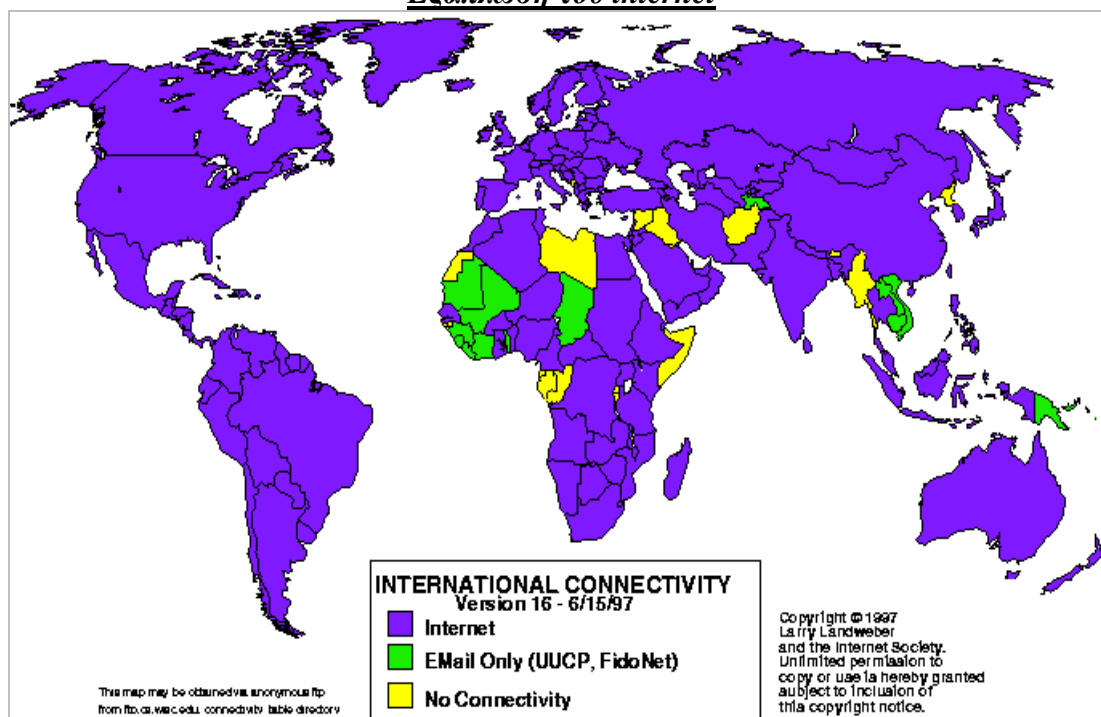
#### **1.4. Η έκταση της εξάπλωσης του internet**

---

<sup>3</sup> Οικονομίδης Α (2004), «Εισαγωγή στο Ίντερνετ. Θεωρία και Εφαρμογές», Επιμέλεια έκδοσης Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη

Στις αρχές της δεκαετίας του 1980 το Ηλεκτρονικό Εμπόριο διαδόθηκε μεταξύ των επιχειρήσεων ως τεχνολογία ηλεκτρονικής μετάδοσης μηνυμάτων όπως η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (EDI) και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (E-mail) για να επικοινωνούν οι εταιρίες μεταξύ τους. Οι τεχνολογίες του EDI συνετέλεσαν στον εκσυγχρονισμό των διεργασιών μεταξύ των επιχειρήσεων, αφού αυξήθηκε η αυτοματοποίηση, μειώνοντας έτσι τα έγγραφα και τα δεδομένα σε χαρτί, επιτρέποντας στις επιχειρήσεις να επικοινωνούν με τους κόλπους τους αλλά και μεταξύ τους με αποστολή και λήψη εγγράφων εργασίας σε τυποποιημένη ηλεκτρονική μορφή με την ελάχιστη δυνατή ανθρώπινη παρέμβαση. Χαρακτηριστικά πλεονεκτήματα του EDI είναι η ακρίβεια στα δεδομένα, η ταχύτητα μεταβίβασης των δεδομένων, τα υλικά οφέλη και η ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.

***Εικόνα 1***  
***Εξάπλωση του internet***



Πηγή: <http://www.google.gr>

Η κορύφωση έλαβε μέρος από το 1990 και μετά, όταν το διαδίκτυο άρχισε να εξελίσσεται σημαντικά και να γίνεται γνωστό και προσιτό σε ολόένα και περισσότερους χρήστες. Η εμφάνισή του παρείχε την δυνατότητα για διαφορετικές μορφές ηλεκτρονικού εμπορίου, όπως για παράδειγμα υπηρεσίες σε απευθείας

σύνδεση και νέες μορφές άντλησης πληροφοριών και επικοινωνίας μεταξύ των χρηστών.

Μια επιχείρηση πλέον μπορεί να απευθυνθεί σε ένα ευρύτατο αγοραστικό κοινό το οποίο μπορεί να βρίσκεται σε οποιοδήποτε σημείο του πλανήτη χωρίς να είναι υποχρεωτική η φυσική παρουσία του καταναλωτή στον χώρο πώλησης. Αυτό το γεγονός από μόνο του παρέχει σημαντική δυναμική για το εμπόριο και για τις διεθνείς αλλά και εγχώριες οικονομικές αγορές. Θα δούμε όμως στη συνέχεια ότι υπάρχουν κάποιες αδυναμίες σε αυτό τον τρόπο συναλλαγής που στέκονται τροχοπέδη στη δυναμική αυτή. Η εικόνα 1, μας παρουσιάζει την εξάπλωση του διαδικτύου όπως αυτή έχει διαμορφωθεί

### **1.5. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες και οι τεχνολογίες του διαδικτύου**

---

Πέρα από την αναζήτηση πληροφοριών, βασικές υπηρεσίες διαδικτύου είναι οι εξής<sup>4</sup>:

1. Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (E – Mail): Άμεση επικοινωνία με την μορφή αλληλογραφίας. Σε ελάχιστο χρόνο τα ηλεκτρονικά μας γράμματα βρίσκονται στην άλλη άκρη του κόσμου.
2. Συνομιλίες (Chat): Άμεση συνομιλία σε πραγματικό χρόνο με άτομα από όλον τον κόσμο.
3. Μεταφορά αρχείων (FTP – File Transfer Protocol): Μεταφορά δεδομένων οποιασδήποτε μορφής (κείμενα, φωτογραφίες κτλ.) οπουδήποτε.
4. Ειδησεογραφικές ομάδες (Newsgroups / Forums): Εξειδικευμένες ενημερωτικές συζητήσεις και ανταλλαγή εμπειριών με διάφορες ομάδες με κοινά ενδιαφέροντα.
5. Σύνδεση με υπολογιστή από απόσταση (Telnet): Σύνδεση με έναν άλλον υπολογιστή σε κάποιο άλλο σημείο του κόσμου.
6. Το διαδίκτυο δίνει τη δυνατότητα πρόσβασης σε νέα, πληροφορίες και βάσεις δεδομένων σε παγκόσμια κλίμακα.

Η λεπτομερέστερη ανάλυσή τους θα γίνει στις ενότητες που ακολουθούν.

---

<sup>4</sup> Οικονομίδης Α (2004), «Εισαγωγή στο Ίντερνετ. Θεωρία και Εφαρμογές», Επιμέλεια έκδοσης Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη

### **1.5.1. Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (Electronic Mail – E-mail)**

---

Αποτελεί ένα γρήγορο, οικονομικό και αποδοτικό τρόπο επικοινωνίας μεταξύ μεμονωμένων χρηστών στο δίκτυο σε ολόκληρο τον κόσμο αφού συνδυάζει άμεση διαπροσωπική επικοινωνία, αλλά και ευελιξία στη μεταφορά μηνυμάτων και αρχείων. Η μεγάλη διάδοσή του είναι πλήρως δικαιολογημένη αν αναλογιστεί κανείς τα πολλά πλεονεκτήματα που παρέχει η χρήση του σε σχέση με άλλες μορφές επικοινωνίας<sup>5</sup>:

1. Ο χρήστης μπορεί να διαβάσει μηνύματα του όποια στιγμή θελήσει, αρκεί να έχει πρόσβαση σε υπολογιστή που είναι συνδεδεμένος στο δίκτυο.
2. Μπορεί να απαντήσει σε κάποιο μήνυμα οποιαδήποτε χρονική στιγμή.
3. Ακόμα είναι δυνατή η αποστολή όχι μόνο απλών κειμένων αλλά και αρχείων που παρέχουν εικόνα ήχο, και βίντεο κα.
4. Επιπλέον παρέχεται η δυνατότητα ταυτόχρονης αποστολής του μηνύματος σε περισσότερους από έναν παραλήπτες, γεγονός που καθιστά το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μέσο συζήτησης με την συμμετοχή πολλών χρηστών.

Ειδική μορφή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι το Voice Messaging, το οποίο αποτελεί το συνδεδεμένο κρίκο μεταξύ των τεχνολογιών της πληροφορικής και της κλασικής φωνητικής τηλεφωνίας επιτρέποντας την επικοινωνία με φυσικό τρόπο (φωνή) μεταξύ ανθρώπων σε μη πραγματικό χρόνο. Έτσι, το Voice Messaging μπορεί να θεωρηθεί σαν η εξελικτική διαδικασία του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, όπου τα ηλεκτρονικά μηνύματα αντικαθίσταται από φωνητικά μηνύματα που μεταδίδονται μέσω επικοινωνιακών δικτύων H/Y.

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο επιτρέπει στους χρήστες να στέλνουν μηνύματα από τον υπολογιστή τους σε άλλους υπολογιστές, αξιοποιώντας τις υποδομές δικτύωσης του Internet. Απαραίτητη προϋπόθεση για την ηλεκτρονική αλληλογραφία είναι τα εμπλεκόμενα μέρη (αποστολέας και παραλήπτης) να διαθέτουν λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail account), καθώς και τα απαραίτητα για τη [σύνδεση με το διαδίκτυο](#). Υπάρχουν τρεις βασικές κατηγορίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου:

---

<sup>5</sup> Δουκίδης, Γ., Βρεχόπουλος, Α. (2004), Ηλεκτρονικό Επιχειρείν, Πανεπιστημιακές Σημειώσεις, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα

- i. E-mail μέσω οικείου server, όπου η εταιρία για παράδειγμα διαθέτει δικό της διακομιστή, και μπορεί να δημιουργήσει σ' αυτόν όσους λογαριασμούς e-mail επιθυμεί και από εκεί να διαχειρίζεται την αλληλογραφία της.
- ii. E-mail μέσω ISP, όπου ο χρήστης (είτε ιδιώτης είτε εταιρία) προμηθεύεται από τον πάροχο υπηρεσιών διαδικτύου (Internet Service Provider, ISP) στον οποίο είναι πελάτης, έναν ή περισσότερους λογαριασμούς, αποκτώντας χώρο στο διακομιστή του ISP.
- iii. Web mail, όπου ο χρήστης εγγράφεται είτε δωρεάν είτε έναντι κάποιου αντιτίμου σε κάποια υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που βρίσκεται στο internet (όπως η Hotmail) και αποκτά χώρο στον server της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

Για την αποστολή και τη λήψη των μηνυμάτων χρησιμοποιούνται διάφορα πρωτόκολλα επικοινωνίας ([POP3](#), IMAP, [SMTP](#), [HTTP](#)) και διάφοροι διακομιστές δικτύου (servers). Τα πρωτόκολλα POP 3, IMAP και SMTP χρησιμοποιούνται κατά κόρον στα δύο πρώτα είδη ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ενώ το πρωτόκολλο HTTP στο τρίτο (web mail).

Η αξία του e-mail για τις επιχειρήσεις είναι τεράστια. Είναι ίσως και περιττό να ειπωθεί ότι η ενσωμάτωση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην εταιρική λειτουργία αποτελεί αδήριτη ανάγκη. Με σχεδόν μηδενικό κόστος (χωρίς γραμματόσημα, τέλη αποστολής, καθυστερήσεις, πάγια, επικοινωνιακά τέλη κ.λπ.) επιτυγχάνεται άμεση επικοινωνία (μέσα σε ελάχιστα δευτερόλεπτα) με οποιονδήποτε και σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου.

Για τη διαχείριση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου υπάρχουν δύο εναλλακτικές προτάσεις. Η πρώτη και πιο ενδεδειγμένη είναι η χρήση κάποιου προγράμματος. Η δεύτερη είναι η επίσκεψη σε συγκεκριμένο δικτυακό τόπο του παρόχου της υπηρεσίας e-mail.

Οι πιο γνωστές εφαρμογές διαχείρισης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι το Outlook (περιλαμβάνεται στο πακέτο Microsoft Office), το Outlook Express (περιλαμβάνεται στα Windows), το Eudora (παρέχεται δωρεάν) και το Netscape Messenger (περιλαμβάνεται στον browser Netscape Communicator). Τα προγράμματα αυτά υποστηρίζουν τα πρωτόκολλα επικοινωνίας POP3, IMAP, SMTP. Αρχικά, συνδέονται μέσω Internet με το διακομιστή του ISP στον οποίο ο χρήστης είναι πελάτης και τηρεί λογαριασμό (ή με τον εταιρικό server), για να στείλουν και να λάβουν μηνύματα. Τη σύνδεση με τον server ακολουθεί το «κατέβασμα» και η

αποθήκευση των μηνυμάτων τοπικά (στο σκληρό δίσκο του χρήστη ή στον εταιρικό server). Έτσι, η αλληλογραφία είναι διαθέσιμη για επεξεργασία ακόμα και όταν ο χρήστης δεν είναι συνδεδεμένος στο διαδίκτυο. Ειδικότερα, τα εν λόγω προγράμματα αποστέλλουν τα εξερχόμενα και υποδέχονται τα εισερχόμενα ταξινομώντας τα αυτόματα, προσφέρουν στο χρήστη δυνατότητες οργάνωσης της αλληλογραφίας σε ξεχωριστούς φακέλους βάσει του αποστολέα, του μεγέθους ή του είδους των συνημμένων, υποστηρίζουν τη δημιουργία ομαδοποιημένων καταλόγων με τις ηλεκτρονικές διευθύνσεις, διαθέτουν φίλτρα [anti-spam](#) για το μπλοκάρισμα της ανεπιθύμητης αλληλογραφίας, επιτρέπουν τη συγκέντρωση e-mails από πολλούς λογαριασμούς, υποστηρίζουν την εύρεση μηνυμάτων βάσει κριτηρίων αναζήτησης, την παρακολούθηση μηνυμάτων [newsgroups](#) και την ανεύρεση ηλεκτρονικών διευθύνσεων.

Τα Outlook Express, Eudora και Netscape Messenger μοιάζουν πολύ μεταξύ τους. Ουσιαστικά επιτελούν τις ίδιες λειτουργίες, με ορισμένες μικρές αποκλίσεις. Αυτό που διαφοροποιείται από τα τέσσερα προγράμματα είναι το Outlook, όχι τόσο αναφορικά με τον τρόπο διαχείρισης της αλληλογραφίας όσο με το εύρος λειτουργιών. Το Outlook συνδυάζει τη διαχείριση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με τη διαχείριση των επαφών, την ύπαρξη ηλεκτρονικής ατζέντας με προγραμματισμό συναντήσεων, διαθέτει ημερολόγιο, σημειωματάριο, συνεργάζεται άριστα με τα προγράμματα του Microsoft Office και τον Internet Explorer και γενικά διαθέτει περισσότερες δυνατότητες από τα άλλα, δυνατότητες που το καθιστούν κάτι περισσότερο από ένα πρόγραμμα διαχείρισης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Το Outlook θα μπορούσε κάλλιστα να ενταχθεί στις εφαρμογές.

Τα web mails ακολουθούν το πρωτόκολλο επικοινωνίας [HTTP](#) και επιτρέπουν στο χρήστη την αποστολή και λήψη μηνυμάτων μέσω του δικτυακού τόπου του παρόχου, χωρίς να απαιτείται η χρήση κάποιου προγράμματος όπως π.χ. το Outlook. Ο χρήστης συνδέεται με το internet, επισκέπτεται την ιστοσελίδα του παρόχου, πληκτρολογεί τη διεύθυνση e-mail του και τον προσωπικό του κωδικό πρόσβασης (password) και κατόπιν μεταφέρεται στη θυρίδα του, από όπου μπορεί να διαχειριστεί την αλληλογραφία του. Τα πλεονεκτήματα των web mails είναι πολλά. Κατ' αρχάς, είναι δωρεάν. Οποιοσδήποτε μπορεί να αποκτήσει λογαριασμό και μάλιστα σε απεριόριστο αριθμό. Κατά δεύτερον, ο χρήστης μπορεί να βρεθεί στη θυρίδα του από οπουδήποτε στον κόσμο και από οποιονδήποτε υπολογιστή.

Επιπλέον ο λογαριασμός μπορεί να διατηρείται για όσο χρόνο επιθυμεί ο χρήστης, ακόμα και για πάντα. Έτσι, δεν χρειάζεται να αλλάξει διεύθυνση όταν για παράδειγμα αλλάζει εργασία ή ISP. Επίσης, για τη διαχείρισή τους δεν απαιτείται κάποιο πρόγραμμα. Αρκεί η σύνδεση με το διαδίκτυο και ένας φυλλομετρητής (browser). Υπάρχουν όμως και μειονεκτήματα. Το μέγεθος της θυρίδας είναι μικρό, το μέγεθος των συνημμένων που μπορούν να σταλούν επίσης περιορισμένο (αν και πρόσφατα η Yahoo! αύξησε το μέγεθος της θυρίδας στα 100MB για τους συνδρομητές της, ενώ το ίδιο προτίθενται να κάνουν και άλλες δωρεάν υπηρεσίες web mail όπως η google που θα προσφέρει το gmail με χωρητικότητα θυρίδας 1GB), ενώ συχνά, τα web based mails ταλαιπωρούνται από διαφημίσεις και spamming. Ακόμα, διαθέτουν περιορισμένο εύρος δυνατοτήτων και σε καμία περίπτωση δεν μπορούν να συγκριθούν με τις αντίστοιχες δυνατότητες που προσφέρει ένα πρόγραμμα διαχείρισης e-mail (π.χ. στη δημιουργία και διαχείριση φακέλων).

## Εικόνα 2 Η αρχική σελίδα σύνδεσης e-mail

Copyright © 2008 Yahoo! Inc. Με την επιφύλαξη παρόντος δικαιώματος. Πολιτική Copyright/HP | Όροι παροχής υπηρεσιών | Οδηγός για ασφάλεια online ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Συλλέγουμε προσωπικά στοιχεία στον παρόντα διαδικτυακό τόπο. Για να μάθετε περισσότερα σχετικά με το πως χρησιμοποιούμε τις πληροφορίες σας, επισκεφθείτε Πολιτική Ιδιωτικού Απορρήτου

Πηγή: <http://www.yahoo.gr>

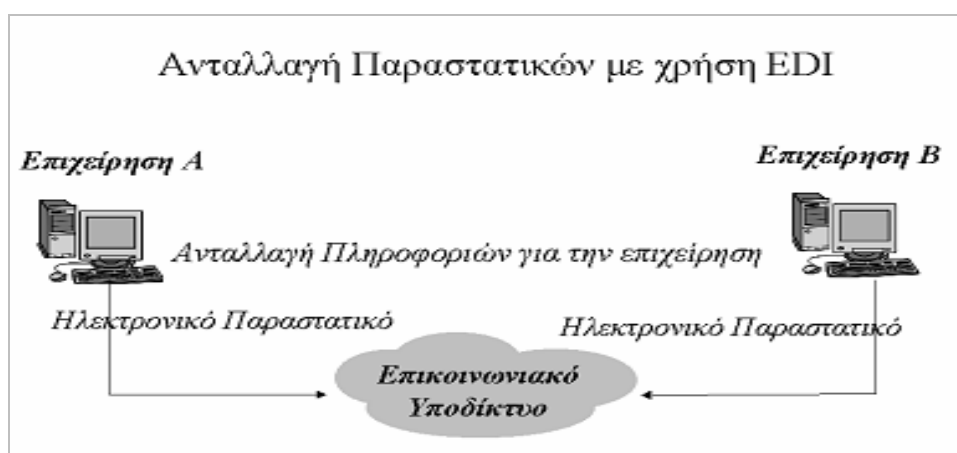
Παρ' όλ' αυτά, ένας λογαριασμός web mail είναι πάντοτε χρήσιμος, καθώς παρέχει ανεξαρτησία στο χρήστη, αποδεσμευοντάς τον από τον επαγγελματικό του λογαριασμό (το e-mail της εργασίας του) αλλά και από το e-mail account που του παρέχει ο ISP.

### ***1.5.2. Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων (Electronic Data Interchange)***

---

Η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων αποτελεί μία από τις πιο σημαντικές τεχνολογίες στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Αναφέρεται στην ηλεκτρονική ανταλλαγή των δομημένων εμπορικών δεδομένων (παραστατικών) μεταξύ επιχειρήσεων (Σχήμα 1). Τυπικά τέτοια παραδείγματα είναι παραγγελίες, τιμολόγια, τιμοκατάλογοι, αναφορές κ.α. Η μεγάλη του επιτυχία οφείλεται στο γεγονός ότι τα δεδομένα που ανταλλάσσονται μορφοποιούνται σύμφωνα με κάποιο πρότυπο επικοινωνίας και έτσι δεν μπορούν να τύχουν άμεσης επεξεργασίας από διαφορετικές εφαρμογές ακόμα και αν αυτές δεν είναι συμβατές μεταξύ τους. Τα πρότυπα που χρησιμοποιούνται σε παγκόσμιο επίπεδο προέρχονται από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών και καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα επικοινωνιακών αναγκών των εμπορικών εταιριών. Το πρότυπο αυτό είναι το EDIFACT (EDI For Administration, Commerce and Transportation).

***Σχήμα 1***  
***Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων***



Πηγή: <http://images.google.com>

Τα πλεονεκτήματα που μπορούν να εντοπιστούν τόσο σε λειτουργικό επίπεδο (για παράδειγμα αποφυγή λαθών επαναπληκτρολόγησης των στοιχείων, εξοικονόμηση κόστους, μείωση αποθέματος) όσο και σε επίπεδο επιχειρησιακών στρατηγικών (για παράδειγμα σύσφιξη σχέσεων με πελάτες και προμηθευτές, ανάπτυξη κοινών επιχειρηματικών διαδικασιών).



### 1.5.3. Ηλεκτρονικές φόρμες (*Electronic Forms*)

---

Οι ηλεκτρονικές φόρμες παρέχουν λύση στο αδιέξοδο που δημιουργούσε ανέκαθεν η διαχείριση των έντυπων φορμών. Εκτός από τις κλασικές λειτουργίες της εκτύπωσης και της συμπλήρωσης οι ηλεκτρονικές φόρμες υποστηρίζουν και πιο ευφυείς πρακτικές αφού πολλές φορές αποτελούν διεπαφές που συνδέονται με βάσεις δεδομένων για αναζήτηση, ολοκλήρωση και χρήση πληροφοριών. Για παράδειγμα, με τη χρήση τέτοιων φορμών οι πελάτες μιας επιχείρησης μπορούν να παραγγείλουν ηλεκτρονικά τα προϊόντα, να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο, να υποβάλουν ερωτήματα και γενικά να επικοινωνήσουν με τις επιχειρήσεις με δομημένο τρόπο<sup>6</sup>.

### 1.6. Τα οφέλη από τη χρήση του διαδικτύου

---

Οι εφαρμογές του διαδικτύου και του εμπορίου που πραγματοποιούνται μέσω αυτού έχουν ως βασικό άξονα και στόχο την καλύτερη διεκπεραίωση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και η εφικτότητα τους εξαρτάται βασικά από την αποτελεσματική λειτουργία του ηλεκτρονικού εμπορίου<sup>7</sup>. Οι βασικότεροι στόχοι είναι να μπορούν οι εταιρίες να είναι πιο αποδοτικές και ευπροσάρμοστες στις εσωτερικές τους λειτουργίες, να είναι σε θέση να επιτύχουν πιο στενή συνεργασία με τους προμηθευτές τους και να ανταποκρίνονται πιο υπεύθυνα και άμεσα στις ανάγκες των πελατών τους, να κάνουν πιο σωστή επιλογή των προμηθευτών, δίχως να αντιμετωπίζουν γεωγραφικούς περιορισμούς και να δημιουργούν έναν εναλλακτικό τρόπο συναλλαγών για ορισμένες κατηγορίες καταναλωτών, οι οποίοι είναι γνώστες της νέας τεχνολογίας. Οι λόγοι που έκαναν το διαδίκτυο να ξεχωρίσει από τα άλλα μέσα και να εξαπλωθεί ραγδαία οφείλονται στη φύση του<sup>8</sup>:

1. Το διαδίκτυο αποτελεί ένα αποκεντρωμένο δίκτυο υπολογιστών ανοικτό και προσβάσιμο από οποιονδήποτε κάτοχο Η/Υ και τηλεφωνικής γραμμής,

---

<sup>6</sup> Δουκίδης, Γ., Βρεχόπουλος, Α. (2004), «*Ηλεκτρονικό Επιχειρείν*», Πανεπιστημιακές Σημειώσεις, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα

<sup>7</sup> Μπαλάς, Γ. (2002), «*Ηλεκτρονικό εμπόριο και marketing II*», Εκδόσεις Rossili, Αθήνα

<sup>8</sup> Παραπούρα, Μ., Παρασκευά, Μ. (2007), «*Ηλεκτρονική επιχειρηματικότητα. Αξιολόγηση από τις επιχειρήσεις και μελέτες περίπτωσης*», Πτυχιακή Εργασία, Α.Τ.Ε.Ι. Μεσολογγίου, Επόπτης καθηγητής Συρμακάσης Σ., Μεσολόγγι

- προσφέροντας δυνατότητα επαφής με οποιονδήποτε (επικοινωνία όλων προς όλους).
2. Οποιοσδήποτε χρήστης μπορεί να προσθέσει περιεχόμενο και να αυξήσει την αξία του δικτύου, δεδομένου ότι όλοι οι χρήστες είναι ενεργά μέλη του και ότι η λειτουργία του αποτελεί την ενεργητικότητα του χρήστη.
  3. Το διαδίκτυο δεν έχει όρια γεωγραφικά, χρονικά, όγκου και είδους περιεχομένου.
  4. Το περιεχόμενό του βρίσκεται σε συνεχή και δυναμική εξέλιξη, μη ελεγχόμενη κεντρικά, με πολύ μεγάλη ευελιξία αλλαγών και ενημέρωσης.
  5. Από την ιστορικά αρχική φύση του τείνει στη δωρεάν επικοινωνία, διακίνηση και αναπαραγωγή του περιεχομένου του.
  6. Αποτελεί μέσο τόσο σύγχρονης όσο και ασύγχρονης επικοινωνίας, με επικοινωνιακές δυνατότητες πολλών διαφορετικών μορφών (κείμενο, εικόνα, ήχος, δεδομένα, πολυμέσα).
  7. Προσφέρει πολλές δυνατότητες μέτρησης και παρακολούθησης του διακινούμενου περιεχομένου και της χρήσης του, αν και όχι απαραίτητα προσωπικής (επώνυμης).

### **1.7. Το διαδίκτυο ως εργαλείο διεπιχειρησιακών σχέσεων συνεργασίας και επιχειρηματικής δικτύωσης**

---

Η αυξανόμενη ροή πληροφοριών διευκολύνει θεμελιώδεις αλλαγές στο τι είναι δυνατόν στην δημιουργία και απόδοση μέσα στα δίκτυα. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι επειδή η ομαλή λειτουργία της συνεργασίας μέσα στις διεπιχειρησιακές ομάδες εξαρτάται στον επαρκή έλεγχο και στην πληροφόρηση η οποία επιτρέπει αμφίδρομη επικοινωνία. Έτσι, ολόκληρα δίκτυα μπορεί να ιδρυθούν ως υπηρεσίες πληροφοριών (π.χ. μέσω τραπεζών ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων θέσεων η United and American Airlines έχει φέρει ταξιδιωτικούς πράκτορες μέσα στα δίκτυά της, επιτυγχάνοντας έτσι μεγαλύτερο βαθμό κάθετης ολοκλήρωσης).

Κατά συνέπεια, τα συστήματα που είναι σχεδιασμένα για να διαπερνούν επιχειρησιακά σύνορα, όπως το διαδίκτυο, γίνονται όλο και περισσότερο μέρος της υποδομής της τεχνολογίας των πληροφοριών. Όλο και περισσότερο ανακαλύπτονται

εταιρίες οι οποίες δεν έχουν κάποιο φανερό σύνδεσμο να συνενώνονται προς κοινό όφελος λόγω των πληροφοριακών δικτύων που υπάρχουν μεταξύ τους<sup>9</sup>.

Για να ανακεφαλαιώσουμε, η ικανότητα του Internet να επηρεάσει τις δικτυακές σχέσεις μπορεί να οφείλεται σε πολλούς λόγους. Κατ' αρχάς διευκολύνει την συλλογή και διανομή της πληροφορίας που είναι απαραίτητη για την επίτευξη αυξανόμενων επιπέδων απόκρισης και προσαρμογής, ειδικά σε δυναμικά περιβάλλοντα. Δεύτερον, μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως ενοποιημένο πληροφοριακό σύστημα για δικτυακούς οργανισμούς προκειμένου να διευκολύνει τα υψηλά επίπεδα συνεργασίας και ελέγχου που είναι απαραίτητα από την αυξανόμενη εξειδίκευση έργου που επιβάλλεται από οργανισμούς αυτού του είδους. Τέλος, το διαδίκτυο μπορεί να παίξει καταλυτικό ρόλο στην εγκαθίδρυση και διατήρηση δικτυακών επεισοδίων που θεωρούνται ως τα κύρια δομικά στοιχεία των επιχειρηματικών σχέσεων<sup>10</sup>.

## **1.8. Η ανάπτυξη και η διάδοση του διαδικτύου**

---

Το διαδίκτυο (Internet) είναι το παγκόσμιο δίκτυο από υπολογιστές συνδεδεμένους μεταξύ τους, που επικοινωνούν και ανταλλάσσουν πληροφορίες με βάση ένα κοινό πρωτόκολλο επικοινωνίας. Μπορεί να θεωρηθεί ως μια δημόσια βασική υποδομή, που αυτοσυντηρείται και είναι διαθέσιμη σε εκατοντάδες εκατομμύρια ανθρώπους σε όλο τον κόσμο. Σήμερα, το διαδίκτυο αποτελείται από περισσότερα από 1,5 εκατομμύριο μικρά και μεγάλα δίκτυα, που συνδέουν συνολικά αρκετά εκατομμύρια υπολογιστών παγκοσμίως. Συγκεκριμένα, με βάση ετήσιες έρευνες του παγκόσμιου φορέα Internet Systems Consortium 1 τον Ιανουάριο του 2003 βρέθηκαν συνδεδεμένοι στο διαδίκτυο 171.638.297 υπολογιστές, ενώ τον αντίστοιχο μήνα του 1981 υπήρχαν μόνο 213 υπολογιστές παγκόσμια. Η ανάπτυξη τεχνολογιών και υπηρεσιών, όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) και ο παγκόσμιος ιστός (world wide web), έχει βοηθήσει σημαντικά στη διάδοσή του. Η ανάπτυξη του

---

<sup>9</sup> Naude, P., Holland, C. (1996), «*Business – to – business relationships, in Buttle, F., Relationship marketing – theory and practice*», Paul Champan, London

<sup>10</sup> Καραγιάννη, Δ. (2006), Ολοκληρωμένη Επικοινωνία Μάρκετινγκ - Ηλεκτρονικό Εμπόριο, Σημειώσεις του Μαθήματος «Ηλεκτρονικό Εμπόριο», Πανεπιστήμιο Πατρών, Τμήμα Οργάνωσης Επιχειρήσεων, Πάτρα

συνεχίζει ακόμα και σήμερα να είναι εκθετική ως προς τέσσερις κύριους άξονες: το μέγεθος, την ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων, την υπολογιστική ισχύ των μηχανημάτων και το βαθμό εξέλιξης και ολοκλήρωσης των υπηρεσιών του<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Καλδούδη Ε. (2005), «*Διαδίκτυο και υγεία. Σύγχρονες εξελίξεις*», Άρθρο στο περιοδικό της [Ιατρικής Εταιρείας Αθηνών](#), Τεύχος Νοέμβριος – Δεκέμβριος, Επίκ. Καθηγήτρια Τμήμα Ιατρικής, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης, Αλεξανδρούπολη

# Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup>

## Η ανάπτυξη του διαδικτύου στην Ελλάδα σε κυβερνητικό επίπεδο

---

### 2.1. Η νέα ψηφιακή εποχή και οι πολίτες

---

Η σύγχρονη κοινωνία αποδεικνύεται, καθημερινά, σύμμαχος των πολιτών και των επιχειρήσεων σε ότι αφορά τις σχέσεις τους, με τις Δημόσιες Υπηρεσίες. Στην νέα ψηφιακή εποχή οι συναλλαγές με το δημόσιο τομέα γίνονται απλούστερες και ταχύτερες μέσα από τον προσωπικό υπολογιστή, στο σπίτι ή στο γραφείο και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ). Οι Δημόσιες Υπηρεσίες (Υπουργείων, Δήμων, Νομαρχιών, Περιφερειών, Φορέων Υγείας) εξοπλίζονται με ηλεκτρονικούς

υπολογιστές, αποκτούν πρόσβαση στο Διαδίκτυο (Internet) διασυνδέονται μεταξύ τους για ταχύτερη μεταφορά και χρήση της πληροφορίας (δίκτυο Σύζευξης) ενώ οι υπάλληλοι καταρτίζονται στη χρήση των νέων συστημάτων. Προκειμένου να διευκολυνθεί η επικοινωνία του πολίτη με τις υπηρεσίες του Δημοσίου, νέες τεχνολογίες μπορούν να παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε τέσσερις μορφές<sup>12</sup> :

1. Ηλεκτρονική πληροφόρηση των πολιτών από τα Υπουργεία, τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης και τα νομικά πρόσωπα για θέματα δικαιολογητικών, αδειών, πιστοποιητικών, σημείων επικοινωνίας κλπ.
2. Ηλεκτρονική επικοινωνία των πολιτών με τις Δημόσιες Υπηρεσίες με χρήση νέων ηλεκτρονικών μέσων (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο κλπ.) προκειμένου να λύνονται ταχύτερα τυχόν απορίες τους.
3. Ηλεκτρονική λήψη αιτήσεων από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή του σπιτιού ή του γραφείου για την έκδοση πιστοποιητικών, βεβαιώσεων κλπ.
4. Ηλεκτρονική διεκπεραίωση συναλλαγών με το Δημόσιο, χωρίς ταλαιπωρία και απώλεια χρόνου. Χαρακτηριστικά είναι τα παραδείγματα της δυνατότητας υποβολής του Φόρου Εισοδήματος, του ΦΠΑ (μέσω των ψηφιακών υπηρεσιών της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων), η πληρωμή λογαριασμών, ο έλεγχος της πορείας των αιτημάτων κλπ.

Η βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων αποτελεί βασικό στόχο της νέας ψηφιακής πραγματικότητας και στηρίζεται στη δημιουργία του κατάλληλου τεχνικού και λειτουργικού περιβάλλοντος επικοινωνίας των Δημοσίων Υπηρεσιών, το οποίο θα επιτρέψει «να κινείται μεταξύ των υπηρεσιών ο φάκελος και όχι ο πολίτης». Η απλούστευση των διαδικασιών, η ταχύτητα στις συναλλαγές και η διευκόλυνση της επικοινωνίας του πολίτη με τον ευρύτερο Δημόσιο Τομέα έχουν ως αποτέλεσμα τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών, την αύξηση της παραγωγικότητας και την προαγωγή των σχέσεων πολίτη-κράτους.

## **2.2. Η πρόσβαση και η χρήση του διαδικτύου στην Ελλάδα**

---

Η Ελλάδα συγκαταλέγεται στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης με τη μικρότερη

---

<sup>12</sup> Άγνωστος, «Οι ψηφιακές υπηρεσίες και οι πολίτες», Αθηναϊκό Πρακτορείο ειδήσεων – Μακεδονικό Πρακτορείο Ειδήσεων, διαθέσιμο <http://www.ana-mpa.gr>, ημερ. προσπέλασης 11/11/2008

χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και διαδικτύου και τη μεγαλύτερη κινητών τηλεφώνων. Αυτό φαίνεται από τα στοιχεία που εμφανίζει σχετικά πρόσφατη έρευνα της Eurostat. Από τα ευρήματα της ευρωπαϊκής στατιστικής υπηρεσίας για τη διάδοση των νέων τεχνολογιών στις χώρες της Ε.Ε., προκύπτει ότι ο αριθμός των προσωπικών υπολογιστών αυξήθηκε κατά 9% το 2001. Οι σκανδιναβικές χώρες, το Λουξεμβούργο και η Ολλανδία εμφανίζουν τα υψηλότερα ποσοστά, ενώ η Ελλάδα (με οκτώ υπολογιστές ανά 100 κατοίκους) και η Πορτογαλία (12%) απέχουν πολύ από τον κοινοτικό μέσο όρο, που φθάνει τους 31 υπολογιστές ανά 100 κατοίκους. Αναφορικά με τους χρήστες internet, τα υψηλότερα ποσοστά συναντώνται στη Φινλανδία και την Ολλανδία, ενώ η Ελλάδα, η Ισπανία, η Γαλλία και η Ιταλία υπολείπονται κατά πολύ από τον κοινοτικό μέσο όρο (που φθάνει τους 3,4 χρήστες ανά 100 κατοίκους), περιοριζόμενες σε λιγότερο από 2%. Συγκεκριμένα, στην Ελλάδα και την Ισπανία αναλογούν 1,4 χρήστες ανά 100 κατοίκους, στη Γαλλία 1,3 χρήστες και στην Ιταλία 1,2.

Η έρευνα για τις νέες τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας στην Ελλάδα πραγματοποιήθηκε το 2002 και αφορά στο γενικό πληθυσμό της χώρας. Τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι η χρήση internet στον πληθυσμό αυξήθηκε σχεδόν 10 ποσοστιαίες μονάδες έναντι του 2001 (19,3% έναντι 10,15%). Επίσης φαίνεται ότι ένα στα τρία νοικοκυριά κατέχει ηλεκτρονικό υπολογιστή, ενώ δύο στα δεκαπέντε νοικοκυριά έχουν σύνδεση στο Διαδίκτυο. Η χρήση υπολογιστή, Internet και κινητής τηλεφωνίας το 2002 παρουσίασε εντυπωσιακό ρυθμό αύξησης έναντι του 2001<sup>13</sup>.

Η ίδια έρευνα πραγματοποιήθηκε ξανά το 2007 με τα αποτελέσματα του διαγράμματος 1, σε σύνολο δείγματος 2780 ατόμων το 24,1% χρησιμοποιεί το διαδίκτυο.

---

<sup>13</sup> Μαυρή, Ι. (2007), Εθνική Έρευνα για τις Νέες Τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας, Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας (Ε.Δ.Ε.Τ.), Υπό την εταιρεία VPRC, Αθήνα

### Διάγραμμα 1 Χρήση διαδικτύου 2001 – 2007

#### ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ, 2001 – 2007

Χρησιμοποιείτε το Ίντερνετ;

(Σύνολο δείγματος, 2001: 6090 άτομα, 2002: 2461 άτομα, 2003: 2802 άτομα, 2004: 2804 άτομα, 2005: 2741 άτομα, 2006: 2688 άτομα, 2007: 2780 άτομα)



public issue

1452 / Διάγραμμα 11

Πηγή: Μαυρής Ι., 2007

Η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού επιχειρείν καθώς και του ηλεκτρονικού εμπορίου στον Ελλαδικό χώρο βρίσκεται ακόμη σε νηπιακό στάδιο κι αυτό επειδή οι νέες τεχνολογίες και το internet δεν έχουν διεισδύσει σε μεγάλο μέρος τόσο των επιχειρήσεων όσο και των νοικοκυριών. Εν αντιθέσει με την Ελλάδα η οποία είναι ουραγός μαζί με την Πορτογαλία οι υπόλοιπες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης δραστηριοποιούνται πιο έντονα. Στην Ελλάδα :

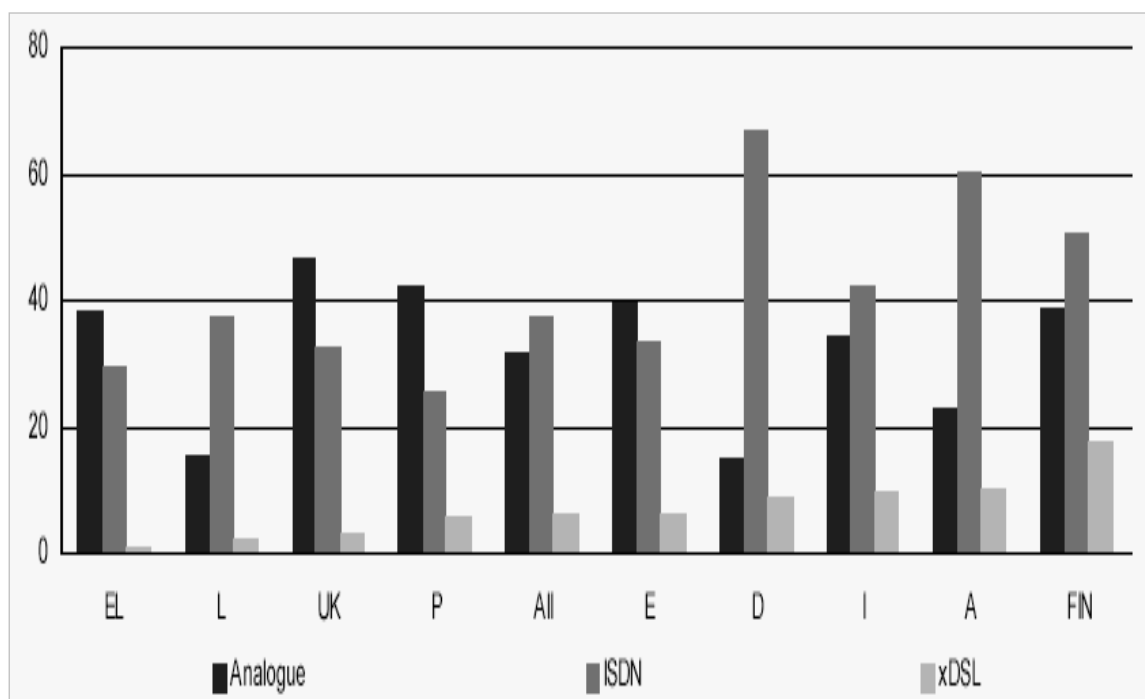
1. Το ποσοστό χρήσης υπολογιστή φθάνει το 28,9% ενώ το ποσοστό χρήσης internet ανέρχεται σε 19,3%.
2. Το 34,2% των μικρομεσαίων επιχειρήσεων κάνει χρήση Η/Υ, το 10,3% διαθέτει και εσωτερικό δίκτυο δεδομένων και το 36% διαθέτει FAX. Οι κυριότεροι λόγοι χρήσης Η/Υ είναι ο αυτοματισμός Γραφείου (64%) και οι εμπορικές εφαρμογές (44%). Κυριότερα τμήματα χρήσης Η/Υ είναι το Λογιστήριο (51%) και οι Πωλήσεις 36%. Ο μέσος όρος χρηστών Η/Υ ανά επιχείρηση είναι δύο.
3. Το 15,4% των μικρομεσαίων επιχειρήσεων κάνει χρήση internet. Κυριότεροι λόγοι χρήσης internet είναι η ενημέρωση (87%) και η χρήση email (75%).
4. Το ποσοστό των μικρομεσαίων επιχειρήσεων που διαθέτουν παρουσία στο internet είναι 4% (3% με Ιστοσελίδα, 1% με εταιρικό κόμβο)



5. Το ποσοστό των μικρομεσαίων επιχειρήσεων που χρησιμοποιεί internet για ηλεκτρονικές συναλλαγές ανέρχεται σε περίπου 2% τόσο για τις αγορές όσο και για τις πωλήσεις.
6. Ο μέσος χρόνος σύνδεσης στο internet είναι 2,2 έτη, ενώ το 50% των μικρομεσαίων επιχειρήσεων έχει σύνδεση λιγότερο από 1,5 έτη. Το 44% των μικρομεσαίων επιχειρήσεων έχει σύνδεση τύπου ISDN, ενώ το 27% έχει αναλογική σύνδεση.
7. Ο μέσος όρος συνδρομών internet ανά επιχείρηση είναι 1,1, ενώ ο μέσος όρος χρηστών internet ανά επιχείρηση είναι δύο. Το 45% των μικρομεσαίων επιχειρήσεων που διαθέτουν Η/Υ κάνουν και χρήση Internet.

Η εικόνα γενικότερα της Ευρώπης και της Ελλάδας (EL) για το ηλεκτρονικό εμπόριο φαίνεται από τα ακόλουθα γραφήματα<sup>14</sup> :

**Διάγραμμα 2**  
**Ποσοστό επιχειρήσεων ανά τύπο σύνδεσης. All= μέσος όρος**

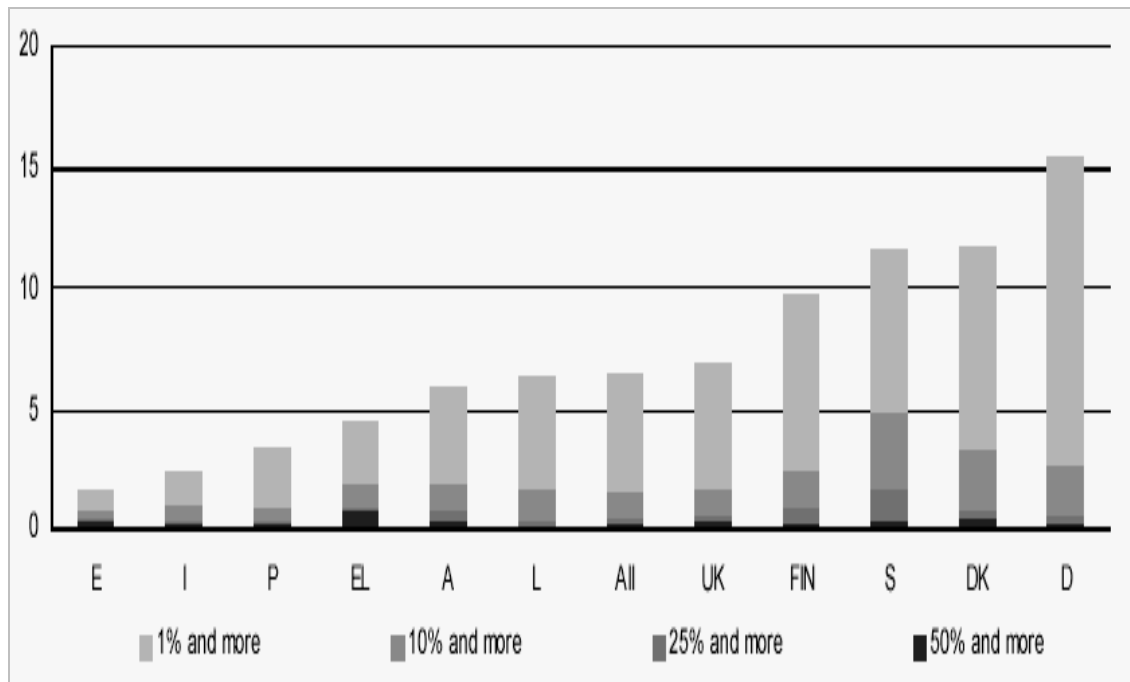


Πηγή: Μαυρής Ι., 2007

<sup>14</sup> Richard Deiss (2002), «E-commerce in Europe», Eurostat, Statistics in Focus, Industry, Trade and Services, available at: [http:// europa.eu.int / comm. / Eurostat / Public / datashop/printproduct / EN?catalogue = Eurostat & product = K –NP -02 -012- \\_\\_-N EN&mode=download](http://europa.eu.int/comm/Eurostat/Public/datashop/printproduct/EN?catalogue=Eurostat&product=K-NP-02-012-__-N-EN&mode=download) M.Rappa,

**Διάγραμμα 3**

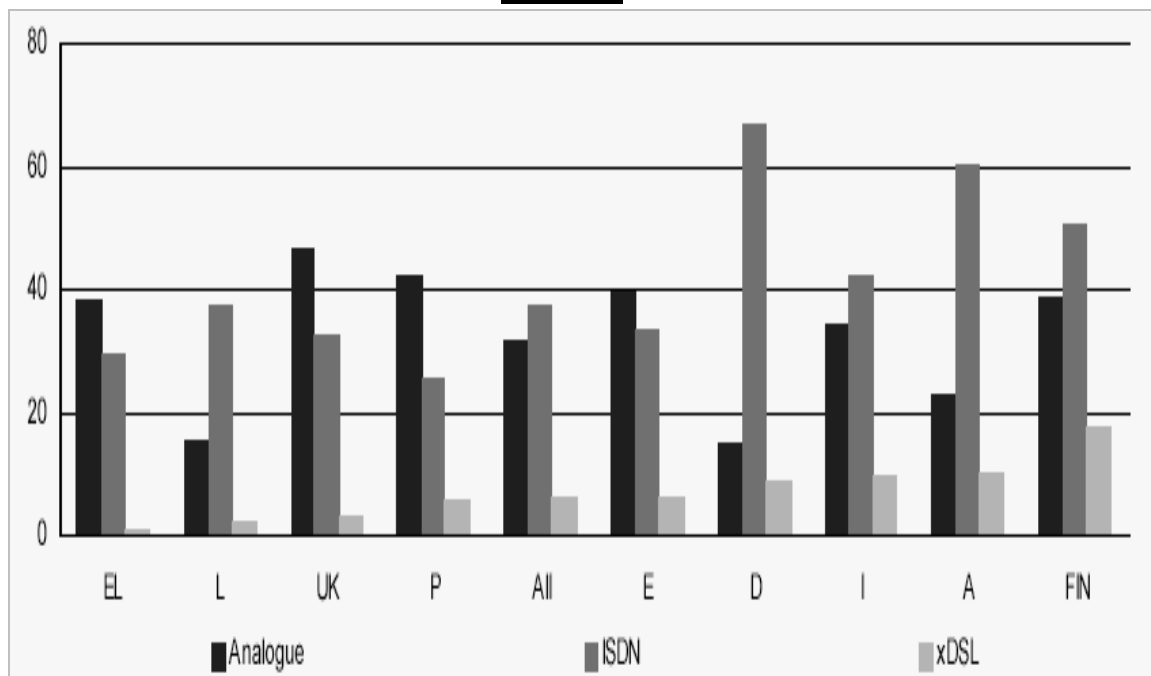
**Ποσοστό εταιριών ανά ποσοστό αγορών που έκαναν μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου**



Πηγή: Μαυρής Ι., 2007

**Διάγραμμα 4**

**Ποσοστό εταιριών ανά ποσοστό πωλήσεων που έκαναν μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου**



Πηγή: Μαυρής Ι., 2007

### **2.3. Η σημασία της ηλεκτρονικής διοίκησης**

---

Για να ολοκληρωθούν τα βήματα προς την αποτελεσματική ηλεκτρονική διοίκηση, πρέπει να ενεργοποιηθεί ο ανθρώπινος παράγοντας. Η επιμόρφωση του προσωπικού του δημόσιου τομέα αλλά και η εκμάθηση των ψηφιακών τεχνολογιών από τον πολίτη είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με την ηλεκτρονική διοίκηση, με εφαρμογές της και την υλοποίηση του e-government.

Στην Ελλάδα έχουν γίνει αρκετά βήματα. Ο πολίτης μπορεί να πληροφορηθεί για μια πλειάδα ζητημάτων που αφορούν κάθε δραστηριότητα του, να προβεί σε οικονομικές ή μη συναλλαγές με το Δημόσιο, ακόμα και να αποστείλει προς επεξεργασία στη δημόσια διοίκηση -μέσω Internet- πληροφορίες που τον αφορούν, συμβάλλοντας έτσι στη μείωση της γραφειοκρατίας και της αναμονής στις κατά τόπους υπηρεσίες, χωρίς -το κυριότερο -να μετακινηθεί από το σπίτι του.

Επίσης, η προσάρτηση του κράτους στο ψηφιακό άρμα μπορεί να λειτουργήσει ωφελώντας μια ενιαία γραμμή παραγωγής, ώστε τα προϊόντα που παράγονται με το ένα υποσύστημα να τροφοδοτούν το επόμενο. Για παράδειγμα, η διαδικασία απόκτησης διαβατηρίου προβλέπει, αρχικά, επίσκεψη στον αρμόδιο δήμο και αίτηση έκδοσης πιστοποιητικού γέννησης. Εν συνεχεία, επίσκεψη του ενδιαφερομένου με το πιστοποιητικό ανά χείρας στη Νομαρχία, η οποία θα το χρησιμοποιήσει για να εκδώσει το διαβατήριό. Με την εφαρμογή του e-government οι ενδιάμεσες διαδικασίες ενοποιούνται και ο πολίτης (ο οποίος ούτως ή άλλως δεν ενδιαφέρεται για την εσωτερική οργάνωση του δημοσίου) λαμβάνει το διαβατήριό του, χωρίς να γίνεται ο ταχυδρόμος των δημόσιων υπηρεσιών<sup>15</sup>.

### **2.4. Η δημόσια πληροφορία και η δυνατότητα πρόσβασης του πολίτη**

---

Στο πλαίσιο άσκησης της δημόσιας πολιτικής του, ο δημόσιος τομέας συγκεντρώνει, επεξεργάζεται και διαδίδει τεράστιες ποσότητες πληροφοριών. Οι πληροφορίες του είναι πολύ σημαντικές για το συμμετοχικό χαρακτήρα της κοινωνίας μας και για την

---

<sup>15</sup> Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ Α.Ε.) (2002), «E-Ελλάδα: Επισκεφτείτε το δημόσιο από το σπίτι σας», PC Magazine, Τεύχος 14, Ειδική Έκδοση για την Ε.Δ.Ε.Τ. Α.Ε. Αθήνα

καθημερινή ζωή, αλλά αποτελούν και βασική πηγή για την οικονομική δραστηριότητα και την ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Η εξέλιξη προς την κατεύθυνση της κοινωνίας της πληροφορίας και της γνώσης επηρεάζει τη ζωή κάθε πολίτη παρέχοντάς του τη δυνατότητα για νέους τρόπους πρόσβασης στη γνώση και απόκτησή της. Σε ό,τι αφορά την ελληνική πραγματικότητα, με το άρθρο 5<sup>A</sup> που προστέθηκε στο αναθεωρημένο Σύνταγμα, εισάγονται δύο νέα δικαιώματα<sup>16</sup>.

1. Το δικαίωμα στην πληροφόρηση, φορέας εφαρμογής του οποίου λογίζεται κάθε πηγή πληροφόρησης, δημόσια ή ιδιωτική και φυσικά η δημόσια διοίκηση, αποτελεί ίσως τον πλέον προβεβλημένο φορέα εφαρμογής του δικαιώματος αυτού. Στο συγκεκριμένο επίπεδο εφαρμογής, περιεχόμενο του δικαιώματος είναι η δυνατότητα πρόσβασης των πολιτών στη διοικητική πληροφορία με τους περιορισμούς που μπορούν να προβλεφθούν με νόμο.
2. Το δικαίωμα συμμετοχής στην κοινωνία της πληροφορίας, στο πλαίσιο του οποίου η δημόσια διοίκηση αναλαμβάνει την υποχρέωση διευκόλυνσης (τεχνικά, οικονομικά, θεσμικά και εκπαιδευτικά) της πρόσβασης των πολιτών στις διοικητικές πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, με την επιφύλαξη της αναγκαιότητας προστασίας των απορρήτων που προβλέπονται από συνταγματικές ή νομοθετικές διατάξεις.

Σε εθνικό αλλά και πανευρωπαϊκό επίπεδο έχει διαμορφωθεί μια κοινή παραδοχή για την ανάγκη ύπαρξης μιας δημόσιας διοίκησης ικανής να ανταποκρίνεται στις ανάγκες όλων των κοινωνικών ομάδων χωρίς αποκλεισμούς, και αν είναι δυνατόν να διαβλέπει και να προετοιμάζεται για τις ανάγκες αυτές.

Αναφερόμενοι στην έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δηλαδή της χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών για την εκπλήρωση επιχειρησιακών στοχεύσεων, συμπεριλαμβάνουμε την εκτίμηση ικανοποίησης, κατά βάση, τριών στόχων:

- i. Την ανάδειξη ενός ανοικτού και διαφανούς δημόσιου τομέα.
- ii. Την ανάπτυξη διοικητικών υπηρεσιών που θα βρίσκονται στη διάθεση όλων.

---

<sup>16</sup> Παπαθεοδώρου Χ., (2003), Εισήγηση, «*Η Διαχείριση της δημόσιας πληροφορίας και η δυνατότητα πρόσβασης των πολιτών σε αυτήν*» στην ημερίδα «*Η πληροφορία του δημόσιου τομέα: προοπτικές διαχείρισης και αξιοποίησης*», Ιόνιο Πανεπιστήμιο, Κέρκυρα

- iii. Την εξασφάλιση ενός παραγωγικού δημόσιου τομέα, ικανού να συμβάλει στην καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των διαθέσιμων οικονομικών πόρων που προέρχονται από κάθε φορολογούμενο.

Με τις ψηφιακές τεχνολογίες παρέχεται η δυνατότητα ευκολότερης πρόσβασης και χρήσης του πλούτου των πληροφοριών του δημόσιου τομέα. Με το «ηλεκτρονικό κράτος» θα μετασχηματιστεί η οργάνωση του δημόσιου τομέα, ανταποκρινόμενη ταχύτερα στις υπηρεσίες που παρέχει. Επίσης, θα αυξηθεί η απόδοση, να περιοριστεί το κόστος, να αυξηθεί η διαφάνεια και να επιταχυνθούν οι συνήθεις διοικητικές διαδικασίες για πολίτες και επιχειρήσεις.

Η ηλεκτρονική πρόσβαση θα αποτελεί μείζονα συμβολή στην επιτάχυνση της μετάβασης προς την κοινωνία των πληροφοριών ενισχύοντας τις σημαντικότερες διαδικτυακές υπηρεσίες. Σκοπός του e-Government είναι να καταστεί ευκολότερη η πρόσβαση σε δημόσιες πληροφορίες μέσω της επέκτασης και απλοποίησης της πρόσβασης των πολιτών στο διαδίκτυο.

## **2.5. Η διείσδυση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στο δημόσιο τομέα**

---

Για την αντιμετώπιση των προκλήσεων και νέων δεδομένων που αντιμετωπίζει η σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση είναι απαραίτητη η ευρείας κλίμακας χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.). Δεδομένου ότι η Δημόσια Διοίκηση είναι εκ φύσεως «εντάσεως πληροφορίας» - δηλαδή δέχεται ως είσοδο ένα πλήθος πληροφοριών από το εξωτερικό της περιβάλλον, τις οποίες επεξεργάζεται, και τελικά παράγει κάποιες άλλες μορφές πληροφορίας, π.χ. νόμους, αποφάσεις, προγράμματα δράσης, κ.λπ. - οι Τ.Π.Ε. αποτελούν το βασικό «εργαλείο» της και είναι ιδιαίτερα σημαντικές για την μεταρρύθμιση της.

Ως «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση» (e-Government) ορίζεται η χρήση των Τ.Π.Ε. για την ηλεκτρονική υποστήριξη<sup>17</sup>:

1. Τόσο των εσωτερικών λειτουργιών των δημόσιων οργανισμών (μέσω εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων).

---

<sup>17</sup> Heeks R. (2002), «*Reinventing Government in the Information Age: International Practice in IT-enabled public sector reform*», ed. Routledge, New York, London (second edition)

2. Όσο και της επικοινωνίας και συνεργασίας τους με το εξωτερικό τους περιβάλλον, το οποίο περιλαμβάνει πολίτες, επιχειρήσεις καθώς επίσης και άλλους δημόσιους οργανισμούς.

Στην σχετική βιβλιογραφία υπάρχουν πολλοί ορισμοί της «Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης», κάθε ένας από τους οποίους δίνει έμφαση είτε σε κάποιο ή κάποια από τα παραπάνω σκέλη της, είτε στις «πολιτοκεντρικές» της στοχεύσεις. Ορισμένοι ευρύτατα χρησιμοποιούμενοι ορισμοί παρατίθενται στην συνέχεια.

Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση είναι η χρήση των Τ.Π.Ε. για την βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των εκτελεστικών λειτουργιών της δημόσιας διοίκησης, συμπεριλαμβανομένης της παροχής των δημόσιων υπηρεσιών. Επίσης παρέχει στην δημόσια διοίκηση την δυνατότητα μεγαλύτερης διαφάνειας απέναντι στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, μέσω παροχής πρόσβασης στην πληροφορία που αυτή παράγει.

Ένας άλλος ενδιαφέρων ορισμός της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης ο οποίος δίνει έμφαση στις πολιτοκεντρικές στοχεύσεις της, έχει δοθεί από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών σύμφωνα με τον οποίο Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση σημαίνει μια μόνιμη δέσμευση της κυβέρνησης για τη βελτίωση των σχέσεων μεταξύ των πολιτών και του δημόσιου τομέα μέσω της βελτιωμένης, αποτελεσματικής και αποδοτικής παροχής υπηρεσιών, πληροφοριών και γνώσεων.

Από τα παραπάνω γίνεται αντιληπτό ότι, όταν γίνεται αναφορά στο πεδίο της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης δεν γίνεται αναφορά μόνο στην ανάπτυξη πληροφοριακών υποδομών στο εσωτερικό των δημόσιων οργανισμών, αλλά και στην ανάπτυξη εξωστρεφών πληροφοριακών συστημάτων, τα οποία απευθύνονται στο εξωτερικό τους περιβάλλον, παρέχοντας στους πολίτες και τις επιχειρήσεις δυνατότητες τόσο ηλεκτρονικής πληροφόρησης, όσο και ηλεκτρονικής πραγματοποίησης των συναλλαγών τους με την δημόσια διοίκηση (π.χ. αιτήσεων, δηλώσεων, πληρωμών, κ.λπ.) μέσω του internet ή και άλλων ηλεκτρονικών μέσων (e-Transactions).

Από τα παραπάνω προκύπτει σαφώς ο πολυδιάστατος χαρακτήρας της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης. Θα πρέπει να επισημανθεί ότι σε όλους σχεδόν τους ορισμούς της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης καθίσταται σαφές ότι η χρήση των Τ.Π.Ε. δεν αποτελεί απλώς ένα εργαλείο για την απλή «αυτοματοποίηση» των υπάρχουσών διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης, αλλά αντίθετα αποτελεί βασικό εργαλείο ριζικής αλλαγής της οργάνωσης και των διαδικασιών των δημόσιων Οργανισμών,

τόσο σε επίπεδο Front Office όσο και σε επίπεδο Back Office, οι οποίες έχουν σχεδιασθεί στο παρελθόν με βάση την λογική της χειρογραφικής εκτέλεσης των εργασιών και τους περιορισμούς που αυτή συνεπάγεται. Αξιοποιώντας δημιουργικά τις δυνατότητες που προσφέρουν οι Τ.Π.Ε., οι υφιστάμενες μακρές και πολύπλοκες διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης μπορούν να ανασχεδιασθούν και να βελτιωθούν σημαντικά.

Στα πλαίσια αυτά η συνεχώς διευρυνόμενη χρήση των Τ.Π.Ε. στους δημόσιους οργανισμούς, βαθμιαία οδηγεί σε σημαντικής έκτασης μετασχηματισμό (transformation) των διαδικασιών και των οργανωτικών δομών τους, καθώς επίσης και σε ευρύτερες αλλαγές του μοντέλου λειτουργίας τους, αλλά ακόμη και των δραστηριοτήτων μέσω των οποίων υλοποιούν τους στόχους τους. Επιπλέον οι Τ.Π.Ε., παρέχοντας τις προαναφερθείσες δυνατότητες εντατικοποίησης και βελτίωσης της επικοινωνίας των πολιτών με την Δημόσια Διοίκηση, βαθμιαία οδηγούν σε Δημόσιους Οργανισμούς περισσότερο «ευαίσθητους» στα προβλήματα και τις ανάγκες των πολιτών, οι οποίοι έχουν την δυνατότητα της ταχύτατης διάγνωσης και κατανόησης των προβλημάτων και των αναγκών και βάσει αυτών της άμεσης προσαρμογής των υπηρεσιών, των δραστηριοτήτων και των στόχων τους.

Στο πλαίσιο αυτό, η τεχνολογική καινοτομία δεν μπορεί πλέον να θεωρηθεί ούτε ως υποπροϊόν της παραγωγικής διαδικασίας στην Δημόσια Διοίκηση, ούτε καν ως εργαλείο για την αναδιοργάνωση των διοικητικών διαδικασιών, αλλά ως καταλύτης για μια πολυδιάστατη και απρόβλεπτη αλλαγή της Δημόσιας Διοίκησης.

Σύμφωνα με μελέτη του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας (φορείς διεξαγωγής: TREK Consulting, Euroconsultants), που διερεύνησε την υφιστάμενη κατάσταση αναφορικά με τη διείσδυση των νέων τεχνολογιών στο Δημόσιο, την ετοιμότητα και τις [δεξιότητες](#) των δημοσίων υπαλλήλων στη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), καθώς και την παροχή [ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών](#) προς πολίτες και επιχειρήσεις, σε επίπεδο κεντρικής, περιφερειακής και τοπικής αυτοδιοίκησης, το 71% των επιχειρήσεων με 10+ εργαζομένους χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για συναλλαγές με το Δημόσιο, αλλά μόλις 8% του πληθυσμού χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για αντίστοιχες συναλλαγές, καμία περιφέρεια δεν παρέχει ηλεκτρονικά τις υπηρεσίες της στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ενώ κυριότερο εμπόδιο εκσυγχρονισμού των πληροφοριακών συστημάτων των δήμων είναι η έλλειψη πόρων και των περιφερειών ποικίλα οργανωτικά προβλήματα συν την -πανταχού παρούσα- γραφειοκρατία.

Από τους φορείς που συμμετείχαν στην καταγραφή προκύπτει ότι οι πλέον διαδεδομένες εφαρμογές πληροφορικής αφορούν στην κάλυψη των βασικών λειτουργιών των οργανισμών, με το 53% των δημόσιων φορέων να διαθέτει λογισμικό [e-mail](#) και το 60% να χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό πρωτόκολλο. Ωστόσο μόνο το 17% διαθέτει κάποια εφαρμογή ροής εργασίας (workflow) και [διαχείρισης περιεχομένου](#) (content management), εφαρμογές απαραίτητες, μεταξύ άλλων, για την υποστήριξη της αποτελεσματικής επεξεργασίας αιτημάτων πολιτών.

Αναφορικά με τη βιωσιμότητα των συστημάτων, προκύπτει ότι στη μεγάλη τους πλειονότητα (77,7%) δεν συνοδεύονται από συμβόλαια συντήρησης, ενώ τα συστήματα που συντηρούνται μέσω [SLA \(Service Level Agreement\)](#) είναι λίγα (1,68%) και έχουν αναπτυχθεί τα τελευταία χρόνια. Τα συστήματα που είναι εγκατεστημένα σήμερα στην ελληνική [δημόσια διοίκηση](#) αποτελούν, κατά κανόνα, αυτόνομες εφαρμογές (69%), ενώ, εσωτερικά σε κάθε φορέα, είναι πολύ λίγα τα συστήματα που διασυνδέονται μεταξύ τους (13%) και αφορούν κυρίως σε δικτυακές πύλες που αντλούν στοιχεία από αντίστοιχα [Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα](#) (ΟΠΣ). Διασύνδεση με συστήματα άλλων φορέων συναντάται σε πολύ μικρό ποσοστό (18%) και αφορά κυρίως στη διασύνδεση με τραπεζικά συστήματα (π.χ. ΔΙΑΣ).

Σχεδόν το σύνολο (92%) των υπαλλήλων διαθέτει Η/Υ που τους παρέχει η υπηρεσία τους, όμως μόνο 1 στους 3 υπαλλήλους κατέχει πιστοποιητικό γνώσης χειρισμού Η/Υ (37%) και διαθέτει λογαριασμό [e-mail](#) που του παρέχεται από την υπηρεσία του (35%).

Σε επίπεδο προσφοράς [ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες](#), σημειώνεται ότι από το σύνολο των 20 βασικών δημόσιων υπηρεσιών –όπως αυτές έχουν συμφωνηθεί και αξιολογούνται ετησίως από τα κράτη μέλη της ΕΕ– μέχρι το τέλος του 2006 παρέχονταν πλήρως ηλεκτρονικά οι 8, ήτοι το 40%, ποσοστό το οποίο είναι κοντά στον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Το αντίστοιχο ποσοστό για το 2005 ήταν 25% (5 υπηρεσίες πλήρως ηλεκτρονικά διαθέσιμες).

Αξίζει όμως να σημειωθεί ότι μόλις το 8% του πληθυσμού χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για συναλλαγές με το Δημόσιο, σε αντίθεση με το αντίστοιχο ποσοστό για τις επιχειρήσεις (με 10+ εργαζομένους) το οποίο ανέρχεται στο 71%<sup>18</sup>.

---

<sup>18</sup> Υπουργείο Ανάπτυξης (2008), Πρόγραμμα Δικτυωθείτε, άρθρο «*Η διείσδυση του Internet και των νέων τεχνολογιών στην Ελλάδα το 2006/2007*», διαθέσιμο [http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article\\_id=1781](http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1781), ημερ. προσπέλασης 16/11/2008



## Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup>

# Αναλυτική παρουσίαση της ιστοσελίδας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων(Taxisnet)

---

### 3.1. Παρουσίαση της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ. ) και η αποστολή της

---



Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ) του Υπουργείου Οικονομικών αποτελεί έναν από τους πρώτους Φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που εισήγαγαν και προώθησαν την Πληροφορική στη διοικητική λειτουργία καθώς επίσης και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες. Αποτελεί τη συνέχεια του Κέντρου Πληροφορικής του Υπουργείου Οικονομικών (ΚΕ.Π.Υ.Ο.) και άλλων

Διοικητικών Μονάδων που προηγήθηκαν χρονικά από τα μέσα της δεκαετίας του '60 (Μ.Υ.Φ., ΜΗ.Κ.Υ.Ο)<sup>19</sup>:

Η Γ.Γ.Π.Σ. αναπτύσσει και λειτουργεί παραγωγικά μεγάλης κλίμακας Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα (Ο.Π.Σ.) για τη στήριξη του έργου του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών, με κυριότερα το TAXIS για τη φορολογία, το TAXISnet για τη φορολογική εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων μέσω internet, το ICIS για τα τελωνεία και τα συστήματα μισθοδοσίας και συντάξεων. Οι κύριοι τομείς δράσης της Γ.Γ.Π.Σ. σήμερα είναι<sup>20</sup>:

1. Η ανάπτυξη νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών φορολογίας (νέο TAXISnet) και τελωνείων (ICISnet), έτσι ώστε να περιοριστεί η ανάγκη για φυσική παρουσία του πολίτη κατά τις συναλλαγές του με το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών.
2. Η δημιουργία νέου κέντρου δεδομένων (data center) πολυεπεξεργαστικής τεχνολογίας και η παροχή υπηρεσιών κέντρου δεδομένων και τεχνογνωσίας προς το δημόσιο τομέα για την επίτευξη οικονομιών κλίμακας.
3. Η αναβάθμιση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών σε δίκτυο υψηλών ταχυτήτων, μετά την ένταξη συνολικά του Υπουργείου στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ με κοινοτική χρηματοδότηση. Με αυτόν τον τρόπο θα εξασφαλιστούν μεγαλύτερες ταχύτητες πρόσβασης και υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης και τηλεφωνίας, με ταυτόχρονη μείωση του λειτουργικού κόστους του Υπουργείου.
4. Η μετεξέλιξη του TAXIS σε σύγχρονη τεχνολογική πλατφόρμα και η αναβάθμιση του ICIS για την εξασφάλιση καλύτερης απόδοσης με μικρότερο κόστος συντήρησης

---

<sup>19</sup> Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι. (2004), «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση», Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης: Πρόγραμμα Πληροφορικής, Αθήνα

<sup>20</sup> Επίσημος διαδικτυακός ιστότοπος Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.), «Η αποστολή της Γ.Γ.Π.Σ.», διαθέσιμο [http://www.gsis.gr/ggps\\_main.html](http://www.gsis.gr/ggps_main.html), ημερ. προσπέλασης 20/11/2008

**Εικόνα 3**  
**Η αρχική σελίδα της Γ.Γ.Π.Σ.**



Πηγή: <http://www.gsis.gr>

### 3.2. Οι λόγοι ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών

Σκοπός της παρούσας ενότητας, είναι η ανάδειξη του ρόλου των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στη μείωση του διοικητικού βάρους προς όφελος των πολιτών, των επιχειρήσεων αλλά και της Δημόσιας Διοίκησης.

Το αναπτυξιακό έργο της Γ.Γ.Π.Σ. στοχεύει στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Υπουργείου Οικονομικών μέσα από σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα καθώς και στη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων μέσα από πληθώρα νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Τελικό στόχο αποτελεί η δημιουργία μιας σύγχρονης, αποτελεσματικής και ποιοτικής δημόσιας υπηρεσίας, η οποία ανταποκρίνεται απόλυτα στις νέες σύνθετες ανάγκες των πολιτών, συμβάλλει με υπευθυνότητα στην προώθηση των στρατηγικών στόχων του κράτους και είναι σε θέση να αντιμετωπίζει με επιτυχία τις προκλήσεις και ευκαιρίες που παρουσιάζονται στο νέο Ευρωπαϊκό περιβάλλον.

Η επίτευξη του στόχου αυτού, στηρίχθηκε στην αναβάθμιση των υπαρχόντων πληροφοριακών συστημάτων (TAXIS, ICIS, Συντάξεις) και στην υλοποίηση καινοτόμων δράσεων για τους φορείς του Υπουργείου (Κεντρικές, Ελεγκτικές, Χημικές και Κτηματικές υπηρεσίες).

Μέσω των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι πολίτες μπορούν να διεκπεραιώσουν όλες τις βασικές τους συναλλαγές με το κράτος ηλεκτρονικά. Χαρακτηριστικές είναι η ηλεκτρονική υποβολή του Φόρου Μισθωτών Υπηρεσιών, η ηλεκτρονική υποβολή εκκαθαριστικής δήλωσης ΦΠΑ αλλά και ο πλήρης ανασχεδιασμός και εμπλουτισμός της υπηρεσίας ηλεκτρονικής υποβολής του Φόρου Εισοδήματος.

Τα αποτελέσματα από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι ιδιαίτερα ικανοποιητικά και τα οφέλη για τις υπηρεσίες του Υπουργείου, αλλά και τους πολίτες, προφανή.

Στο πλαίσιο μελέτης του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας, αναλύθηκαν στοιχεία αναφορικά με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών, για την υποβολή φόρου εισοδήματος (Ε1) και ΦΠΑ. Ενδεικτικά αναφέρονται ότι σύμφωνα με την έρευνα<sup>21</sup>:

1. Ο αριθμός των πολιτών που υποβάλλουν τη φορολογική τους δήλωση ηλεκτρονικά αυξάνει με σταθερά ταχύτερο ρυθμό σε σχέση με τους τακτικούς χρήστες του Διαδικτύου στην Ελλάδα. Είναι φανερό ότι οι ηλεκτρονικές οικονομικές υπηρεσίες αποτελούν μοχλό αύξησης της διείσδυσης του διαδικτύου στη χώρα.
2. Ο μέσος χρόνος αναμονής για την παραλαβή εκκαθαριστικού σημειώματος μειώνεται κατά 92% με την ηλεκτρονική υποβολή, σε σχέση με τη συμβατική μέθοδο (δηλαδή από έξι μήνες σε ~15 ημέρες).
3. Ο πολίτης που χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχει τη δυνατότητα ανά πάσα στιγμή να ανακτήσει το περιεχόμενο των ηλεκτρονικών του δηλώσεων και να το αξιοποιήσει, χωρίς να χρειάζεται να διατηρεί έντυπο αρχείο.
4. Οι εφορίες μειώνουν σημαντικά το ογκωδέστατο χάρτινο αρχείο που τηρούν.

---

<sup>21</sup> Αναγνωστόπουλος Δ. (2008), «Μείωση διοικητικού βάρους μέσω ηλεκτρονικών συναλλαγών του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών», ομιλία στην ημερίδα «Μείωση διοικητικού βάρους στις επιχειρήσεις για την οικονομική ανάπτυξη», Αθήνα

Τα παραπάνω δείχνουν ότι η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών δεν είναι μόνο ένας σύγχρονος τρόπος διεκπεραίωσης συναλλαγών που αναβαθμίζει την ποιότητα ζωής των πολιτών και τη σχέση τους με το κράτος, αλλά έχει και ουσιαστικά οικονομικά και κοινωνικά οφέλη για όλους.

Βασίζόμενος κάποιος σε όσα προαναφέρθηκαν είναι εύκολο να αναλογιστεί τα οφέλη που απορρέουν μέσα από τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Δημιουργούνται καινούργιες διαδικασίες με εύχρηστα και οικονομικά κανάλια επικοινωνίας, με άμεση εξυπηρέτηση και πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και αυξημένη συμμετοχή τους.

### **3.3. Οι δραστηριότητες της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.)**

---

Οι βασικές δραστηριότητες της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων εστιάζονται στα εξής<sup>22</sup>:

1. TAXISnet. Αποτελεί μια από τις βασικότερες δραστηριότητες για την οποία θα γίνει εκτενής αναφορά σε ξεχωριστή ενότητα που ακολουθεί.
2. ICIS. Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων έχει υλοποιήσει και λειτουργεί παραγωγικά το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Τελωνείων, γνωστό ως ICIS (Integrated Customs Information System). Το ICIS καλύπτει όλες τις δραστηριότητες της Τελωνειακής Υπηρεσίας και είναι ένα από τα μεγαλύτερα έργα πληροφορικής του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών. Χαρακτηρίζεται από εξωστρέφεια έχοντας διεπαφές με άλλα συστήματα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συμβάλλοντας στην ανάγκη εκσυγχρονισμού των Υπηρεσιών, απλοποίησης των διαδικασιών και βελτίωσης των μεθόδων, προκειμένου να διευκολυνθεί και να προστατευθεί η οικονομική δραστηριότητα της χώρας. Η λειτουργία του ICIS σήμερα συμβάλει καθοριστικά στη διευκόλυνση του εμπορίου με την καθιέρωση αυτοματοποιημένων και ομοιόμορφων διαδικασιών σε όλα τα Τελωνεία και

---

<sup>22</sup> Επίσημος διαδικτυακός ιστότοπος Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.), «Οι δραστηριότητες της Γ.Γ.Π.Σ.», διαθέσιμο [http://www.gsis.gr/ggps\\_main.html](http://www.gsis.gr/ggps_main.html), ημερ. προσπέλασης 20/11/2008

στην ενδυνάμωση της πίστης των συναλλασσομένων στη δικαιοσύνη του δασμοφορολογικού συστήματος, στη μείωση της δασμοφοροδιαφυγής και κατά συνέπεια στην αύξηση των κρατικών εσόδων με την καθιέρωση αυτόματων ελεγκτικών διαδικασιών και στη βελτίωση και διεύρυνση των δυνατοτήτων προβλέψεων και σχεδιασμού μακροπρόθεσμης δασμοφορολογικής πολιτικής και καθορισμού πολιτικής ελέγχων με την παροχή συγκεκριμένων επεξεργασμένων και έγκαιρων πληροφοριών. Μέσω του ICIS εκτελούνται οι ακόλουθες διατυπώσεις/διαδικασίες της Τελωνειακής Υπηρεσίας:

- i. Διαχείριση Δηλωτικών Εμπορευμάτων
  - ii. Διαχείριση Εισαγωγών – Εξαγωγών
  - iii. Διαχείριση Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Ε.Φ.Κ.)
  - iv. Παρακολούθηση Διαμετακόμισης εμπορευμάτων μεταξύ δύο σημείων της Ε.Ε. με ανταλλαγή ηλεκτρονικών (edifact) μηνυμάτων / παρακολούθηση δελτίων ATA και TIR
  - v. Διαχείριση Εφαρμοστικού Δασμολογίου (TARIC) και εθνικής τελωνειακής νομοθεσίας
  - vi. Παρακολούθηση τιμών εμπορευμάτων
  - vii. Ανάλυση κινδύνου για τους διενεργούμενους ελέγχους και υποβοήθηση λήψης αποφάσεων
  - viii. Διαχείριση των φυσικών και ανθρωπίνων πόρων
  - ix. Διαχείριση τελωνειακών παραβάσεων - λαθρεμποριών
3. Ε.Π. Κοινωνία της Πληροφορίας. Η Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ) δημιουργεί νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για ανάπτυξη, ευημερία και ποιότητα ζωής. Η ανάπτυξή της βασίζεται στη ραγδαία εξέλιξη των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας. Οι τεχνολογίες αυτές αποτελούν ουσιαστικό εργαλείο για ανοιχτή και αποτελεσματική διακυβέρνηση καθώς και για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων. Δημιουργούν νέες μεθόδους εργασίας, νέες δεξιότητες και την ανάγκη για συνεχή μάθηση και προσαρμογή του εκπαιδευτικού συστήματος. Συμβάλλουν στη καλύτερευση της ποιότητας ζωής με την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών υγείας, μεταφορών και προστασίας του περιβάλλοντος. Η Γ.Γ.Π.Σ. παράλληλα καταρτίζει προτάσεις για νέα πληροφοριακά συστήματα που μπορούν να υλοποιηθούν στα πλαίσια του ΕΠ Κοινωνία της Πληροφορίας, με

στόχο την πλήρη αξιοποίηση των κονδυλίων που θα διατεθούν για το σκοπό αυτό.

### **3.4. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Γ.Γ.Π.Σ.**

---

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων έχει υλοποιήσει ένα εκτεταμένο σύνολο υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τον πολίτη, τις επιχειρήσεις και τη δημόσια διοίκηση. Η υλοποίηση νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και η βελτίωση των παλαιότερων αποτελεί καθημερινή δραστηριότητα της Γ.Γ.Π.Σ., η οποία και παρέχει το μεγαλύτερο μέρος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται σήμερα από το δημόσιο. Όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες σχεδιάζονται προσεκτικά με γνώμονα την ευκολότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση για τον τελικό χρήστη. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Γ.Γ.Π.Σ. επικεντρώνονται στα εξής<sup>23</sup>:

1. Υπηρεσίες προς τους πολίτες.
2. Υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις.
3. Υπηρεσίες προς τη δημόσια διοίκηση.

### **3.5. Η παρουσίαση του Taxisnet**

---

Η παραγωγική λειτουργία του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Φορολογίας (Taxation Information System-TAXIS) ξεκίνησε στις αρχές του 1998. Έκτοτε, το έργο αναπτύχθηκε ταχύτατα σε όλες τις Δ.Ο.Υ της χώρας με αποτέλεσμα σήμερα να εξυπηρετεί το σύνολο των φορολογικών συναλλαγών. Το TAXIS αποτέλεσε την βάση για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες TAXISnet. η πρώτη των οποίων ήταν η ηλεκτρονική υποβολή πιστωτικών και μηδενικών δηλώσεων ΦΠΑ, το Μάιο του 2002. Ακολούθησαν γρήγορα πολλές άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως η έκδοση μέσω φαξ αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας από το σύστημα TAXISphone, η ηλεκτρονική πληροφόρηση για τα αποτελέσματα της εκκαθάρισης

---

<sup>23</sup> Επίσημος διαδικτυακός ιστότοπος Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.), «Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Γ.Γ.Π.Σ.», διαθέσιμο [http:// www.gsis.gr / on\\_line\\_ypiresies /main\\_online.html](http://www.gsis.gr/on_line_ypiresies/main_online.html), ημερ. προσπέλασης 29/11/2008

του φόρου εισοδήματος και, στις αρχές του 2001, η ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων και των χρεωστικών δηλώσεων ΦΠΑ. Τόσο το «εσωτερικό» πληροφοριακό σύστημα TAXIS όσο και το «εξωστρεφές» πληροφοριακό σύστημα TAXISnet , ήταν πολύ επιτυχημένα. Ειδικότερα τα βασικά υποσυστήματα του TAXIS αντιστοιχούν στις βασικές λειτουργίες της συλλογής φορολογικών εσόδων και είναι<sup>24</sup>:

1. Διαχείριση μητρώου φορολογουμένων (πολιτών και επιχειρήσεων)
2. Φορολογία εισοδήματος
3. Φορολογία κεφαλαίου
4. Φορολογία οχημάτων
5. Λοιποί φόροι (χαρτόσημο, φόροι κατανάλωσης, ειδικοί φόροι καπνοβιομηχανικών προϊόντων κ.λπ.)
6. Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ)
7. Φόρος Μεγάλης Ακίνητης Περιουσίας (ΦΜΑΠ)
8. Κώδικας βιβλίων και στοιχείων
9. Εικόνα φορολογούμενου
10. Διασταύρωση στοιχείων
11. Έλεγχοι φορολογουμένων
12. Δικαστικές ενέργειες
13. Πρωτόκολλο εισερχόμενης - εξερχόμενης αλληλογραφίας
14. Λογιστική εσόδων (παρακολούθηση οφειλών - φορολογική ενημερότητα)
15. Λογιστική εξόδων
16. Έλεγχος και επιθεώρηση Δ.Ο.Υ

Το TAXIS υποστηρίζει επίσης όλες τις πάγιες λειτουργίες της Γ.Γ.Π.Σ. οι κυριότερες των οποίων αποτελούν η προεκτύπωση και αποστολή των δηλώσεων φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων, ο έλεγχος, η εκκαθάριση των δηλώσεων και η αποστολή των εκκαθαριστικών, η αποστολή των ειδοποιητηρίων τελών οχημάτων, η συλλογή των εσόδων από τις Τράπεζες και η χρεοπίστωση των υπόχρεων, η καταβολή των συντάξεων του Δημοσίου, η συνολική εκκαθάριση του Φ.Π.Α., η διαχείριση του Φ.Π.Α. των ενδοκοινοτικών συναλλαγών, η στατιστική παρακολούθηση των οικονομικών δεδομένων κ.α.

---

<sup>24</sup> Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι. (2004), «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση», Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης: Πρόγραμμα Πληροφορικής, Αθήνα



Η παροχή στατιστικών στοιχείων στην πολιτική ηγεσία του Υπουργείου Οικονομικών, για την αξιολόγηση και την διαμόρφωση πολιτικών, καθώς επίσης και προς τις Κεντρικές Υπηρεσίες του Υπουργείου, τους επιστημονικούς, ερευνητικούς και επαγγελματικούς φορείς, αλλά και προς άλλους φορείς του δημοσίου.

Η εισαγωγή του TAXIS επέφερε, σημαντικές βελτιώσεις στην λειτουργία των Δ.Ο.Υ. με την αυτοματοποίηση πολλών διαδικασιών τους. Η 3-επίπεδη αρχιτεκτονική του TAXIS (3-layers architecture: ένας κεντρικός server πανελλαδικά, ένας server σε κάθε Δ.Ο.Υ στον οποίο συνδέονται τα τερματικά της Δ.Ο.Υ) υπήρξε συμβατή με την αυτόνομη λειτουργία των Δ.Ο.Υ., με τη δημιουργία τοπικής βάσης δεδομένων σε κάθε -Δ.Ο.Υ και την υπολογιστική αυτονομία της σε επίπεδο εφαρμογών. Η κεντρική βάση δεδομένων στην Γ.Γ.Π.Σ. ενημερώνεται ασύγχρονα από τις τοπικές βάσεις των Δ.Ο.Υ. Όμως οι νέες web-based εφαρμογές επιτρέπουν την συγκέντρωση των δεδομένων και επεξεργασιών στην Γ.Γ.Π.Σ., καθιστώντας έτσι τους χρήστες σε κάθε Δ.Ο.Υ. απλούς και ταυτόσημους «πελάτες» (Clients) του Κεντρικού Συστήματος. Από αυτή την άποψη ο λειτουργικός ρόλος της Δ.Ο.Υ. πρέπει σταδιακά να αναπροσδιορισθεί ως ενιαίας περιφερειακής μονάδας εξυπηρέτησης των πολιτών αλλά και ελέγχου.

Με βάση το TAXIS στην συνέχεια η Γ.Γ.Π.Σ. δημιούργησε και λειτουργεί από το 2000 μέσω του Διαδικτύου και τον πρώτο διαδικτυακό τόπο ηλεκτρονικών συναλλαγών, [www.taxisnet.gr](http://www.taxisnet.gr). Διαδοχικά προσέφερε τις υπηρεσίες Φ.Π.Α και Φορολογίας Εισοδήματος του, εξυπηρετώντας μέχρι σήμερα περίπου 645.000 πολίτες και επιχειρήσεις.

### **3.5.1. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες προς του πολίτες**

---

Η παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες εστιάζεται στα ακόλουθα<sup>25</sup>:

1. Υποβολή Δηλώσεων Ε1, Ε2, Ε3.
2. Υποβολή Δηλώσεων Ε9.
3. Υποβολή Δηλώσεων Φ.Π.Α.-VIES.

---

<sup>25</sup> Επίσημος διαδικτυακός ιστότοπος Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.), «Οι υπηρεσίες της Γ.Γ.Π.Σ. προς τους πολίτες», διαθέσιμο [http://www.gsis.gr/on\\_line\\_ypiresies/polites/e-polites.html](http://www.gsis.gr/on_line_ypiresies/polites/e-polites.html), ημερ. προσπέλασης 20/11/2008

4. Έκδοση Φορολογικής Ενημερότητας.
5. Ενημέρωση Εκκαθάρισης.
6. e – Οχήματα.
7. e – ΑΠΑΑ.
8. e – ΦΜΑΠ.
9. TAXIS phone.
10. e – Έντυπα.

Στην εικόνα 4, παρουσιάζονται τα στοιχεία που παρουσιάζονται στην αρχική σελίδα των υπηρεσιών προς τους πολίτες, όπου ο χρήστης μπορεί να επιλέξει εκείνη που επιθυμεί.

**Εικόνα 4**  
**Αρχική σελίδα παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες**



Πηγή: <http://www.gsis.gr>

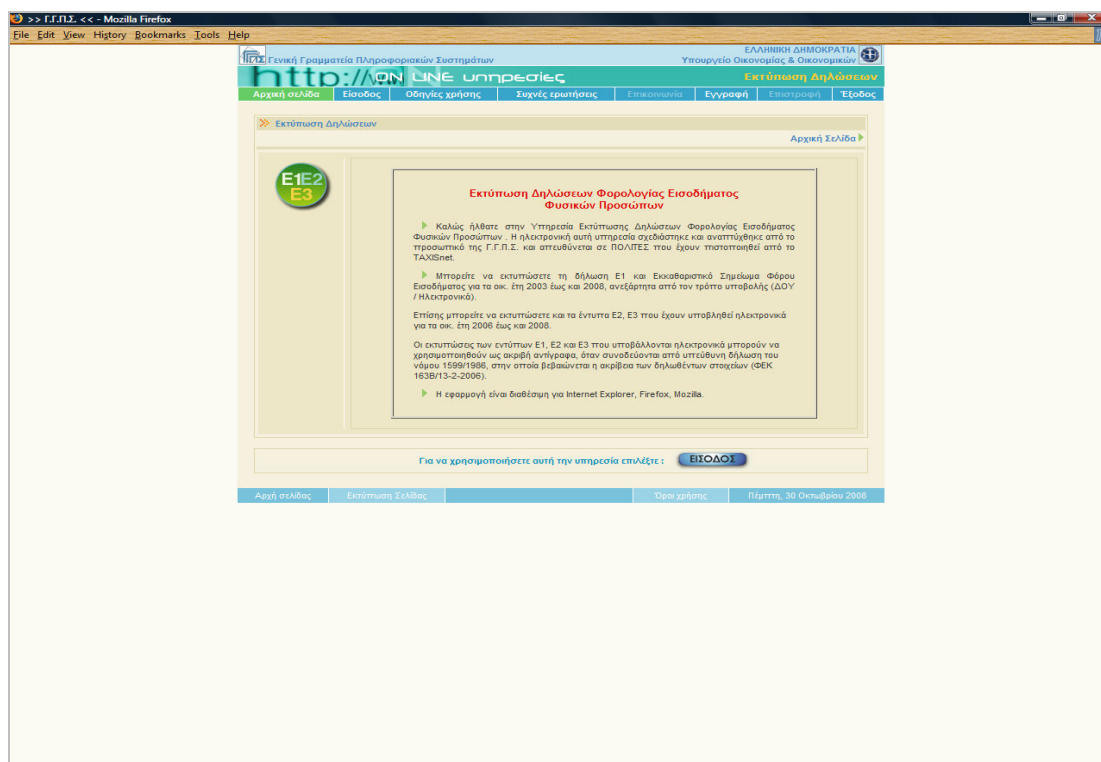
Από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες TAXISnet μπορούν να εξυπηρετηθούν όσοι φορολογούμενοι επιθυμούν να υποβάλουν δήλωση φορολογίας εισοδήματος των εντύπων E1, E2, E3, E9, E14 και ειδικό ενημερωτικό σημείωμα όπως ακόμα και να προβούν σε εκτύπωση παλαιότερων εντύπων. Για την υπηρεσία e-Εισόδημα

απαιτούνται η εισαγωγή του ΑΦΜ, η διευκρίνιση ότι πρόκειται για φυσικό πρόσωπο και η συμπλήρωση ηλεκτρονικής φόρμας εγγραφής με τα παρακάτω στοιχεία:

1. ΑΦΜ λογιστή (προαιρετικά)
2. Στοιχεία ταυτότητας
3. Στοιχεία επικοινωνίας (ηλεκτρονική διεύθυνση)
4. ΔΟΥ υποβολής δηλώσεων
5. Προσωπικά στοιχεία (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο και διεύθυνση κατοικίας) του φορολογουμένου και του/της συζύγου, εφόσον υπάρχει

### **Εικόνα 5**

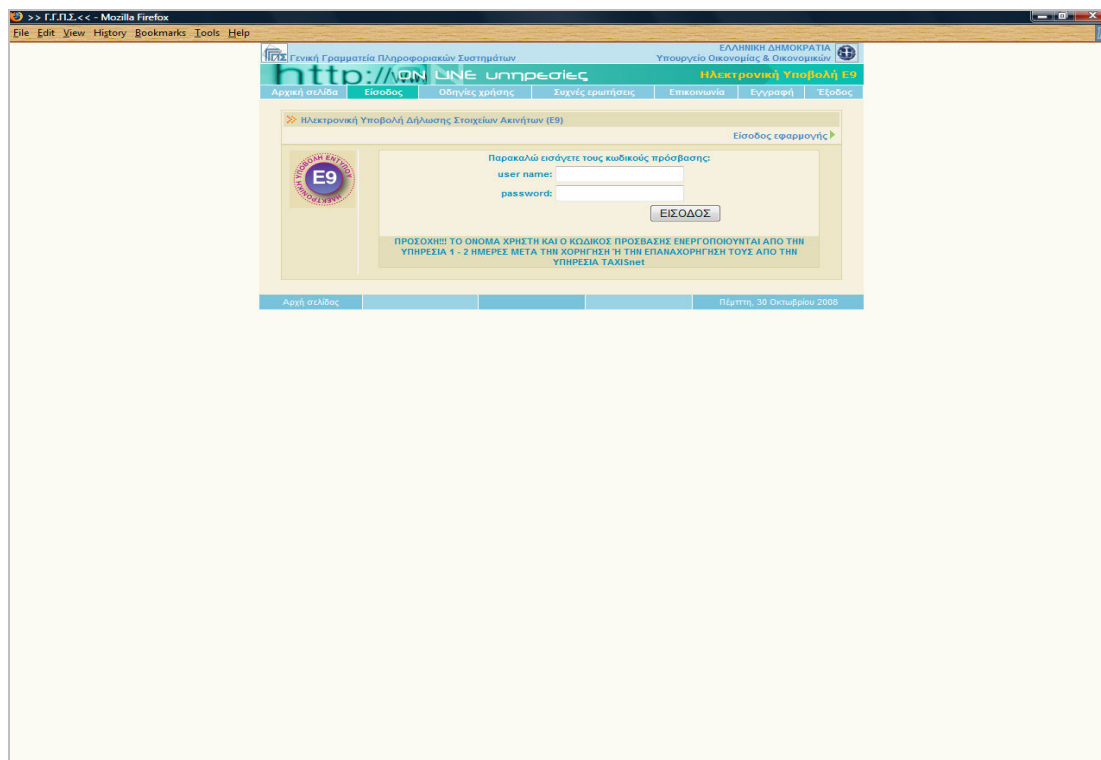
#### **Εκτύπωση δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων**



Πηγή: <http://www.gsis.gr>

Επίσης από το TAXISnet μπορούν να εξυπηρετηθούν όσοι πολίτες αλλά και επιχειρήσεις επιθυμούν να υποβάλουν περιοδικές δηλώσεις ΦΠΑ. Όποιος επιθυμεί να υποβάλει φορολογική δήλωση ή περιοδική δήλωση πρέπει προηγουμένως να έχει κάνει εγγραφή στο σύστημα. Ο ενδιαφερόμενος χρήστης επισκέπτεται τη σχετική ηλεκτρονική σελίδα της Γενικής Γραμματείας Πληροφορικών Συστημάτων (<https://www.taxisnet.gr/web/default.html>), συμπληρώνει τη φόρμα εγγραφής και την υποβάλλει.

## Εικόνα 6 Είσοδος στο σύστημα για υποβολή Ε9



Πηγή: <http://www.gsis.gr>

## Εικόνα 7 Ηλεκτρονική υποβολή στοιχείων ακινήτων φυσικών προσώπων



Πηγή: <http://www.gsis.gr>

Τα στοιχεία που έχουν υποβληθεί ελέγχονται και, εφόσον πιστοποιηθεί η ορθότητά τους, εκδίδεται ένας κωδικός χρήστη (username) και μια συνθηματική λέξη (password), τα οποία και αποστέλλονται ύστερα από λίγες ημέρες στο νέο χρήστη, στη διεύθυνση email που έχει καταχωρίσει στη φόρμα εγγραφής.

Εκτός από το TAXISnet, η Γ.Γ.Π.Σ. εξυπηρετεί τους πολίτες και μέσω τηλεφώνου, έχοντας αναπτύξει το TAXISphone. Διάφοροι φορείς αλλά και φυσικά πρόσωπα όπως συμβολαιογράφοι, τράπεζες, Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης και άλλοι φορείς, έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν Αποδεικτικό Φορολογικής Ενημερότητας (Α.Φ.Ε.), μέσω τηλεομοιοτυπικής συσκευής (fax), απαλλάσσοντας έτσι τους φορολογουμένους που συναλλάσσονται με τους φορείς αυτούς να το προσκομίσουν οι ίδιοι.

Κάθε ενδιαφερόμενος πολίτης έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει στο σπίτι ή στο γραφείο του, μέσω τηλεομοιοτυπικής συσκευής (fax), οποιοδήποτε έντυπο του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών επιθυμεί, από κατάλογο εντύπων που είναι διαθέσιμα στην Ηλεκτρονική Βάση της Γ.Γ.Π.Σ. Η χρήση του TAXISphone εστιάζει στα εξής:

1. Έκδοση φορολογικής ενημερότητας. Ο πιστοποιημένος από τη Γ.Γ.Π.Σ. φορέας (συμβολαιογράφοι, τράπεζες, οργανισμοί, Κ.Ε.Π.) καλεί από πιστοποιημένη συσκευή fax το τηλέφωνο της υπηρεσίας (800-1146000), πληκτρολογεί τον προσωπικό του κωδικό αριθμό (PIN, που του έχει χορηγηθεί από τη Γ.Γ.Π.Σ.) και στη συνέχεια τον Α.Φ.Μ. του πολίτη. Η βεβαίωση που λαμβάνει ο φορέας στη συσκευή fax μέσα σε λίγα δευτερόλεπτα, επέχει θέση Αποδεικτικού Φορολογικής Ενημερότητας σύμφωνα με το Νόμο 2753/99 και την 1039904/2430/Α0016/25-4-2000 (ΦΕΚ 618/Β) υπουργική απόφαση.
2. Έκδοση εκκαθαριστικού. Το πιστοποιημένο από τη Γ.Γ.Π.Σ. Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών καλεί από πιστοποιημένη συσκευή fax το τηλέφωνο της υπηρεσίας και λαμβάνει το αντίγραφο του εκκαθαριστικού σημειώματος.
3. Χορήγηση εντύπων. Τα χορηγούμενα με τον τρόπο αυτό έντυπα μπορούν να χρησιμοποιηθούν έγκυρα στη συναλλαγή για την οποία προορίζεται το καθένα.
4. Ενημέρωση για την πορεία της εκκαθάρισης. Με τη χρήση της υπηρεσίας ο πολίτης ενημερώνεται σχετικά με το αν έγινε και πότε η εκκαθάριση της φορολογικής του δήλωσης, αν το αποτέλεσμα της είναι χρεωστικό ή

πιστωτικό και τότε οφείλει να καταβάλει ή τότε θα του επιστραφεί το χρεωστικό ή πιστωτικό υπόλοιπο αντίστοιχα.

Το TAXISphone βασίζεται στις τεχνικές υποδομές του TAXIS. Μεγιστοποιεί τις δυνατότητες επικοινωνίας των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών. Επιτρέπει:

- i. Την απλοποίηση των διαδικασιών.
- ii. Την ελαχιστοποίηση του κόστους.
- iii. Την αποφυγή μετακινήσεων.
- iv. Την εξοικονόμηση χρόνου.

### **3.5.2. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις**

---

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις έχουν ως ακολούθως<sup>26</sup>:

1. Υποβολή Δηλώσεων Φ.Π.Α.-VIES.
2. e – ΚΒΣ.
3. Αναζήτηση Δηλώσεων Ε9 2005.
4. Υποβολή Δηλώσεων Φ.Μ.Υ.
5. Υποβολή Δηλώσεων Πετρελαίου Θέρμανσης.
6. Έκδοση Φορολογικής Ενημερότητας.
7. e – Οχήματα.
8. e – ΑΠΑΑ.
9. e – ΦΜΑΠ.
10. Εγκυρότητα φορολογικών στοιχείων.
11. Υπηρεσία υποβολής σημειωμάτων περαίωσης ανέλεγκτων φορολογικών υποθέσεων.
12. ICISnet.
13. e – Έντυπα.

Η απεικόνιση των αρχικών σελίδων των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, όπως αυτές παρουσιάζονται στο χρήστη, παρατίθενται στις εικόνες που ακολουθούν. Κατά περίπτωση ο χρήστης επιλέγει την υπηρεσία από την οποία επιθυμεί να εξυπηρετηθεί

---

<sup>26</sup> Επίσημος διαδικτυακός ιστότοπος Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.), «Οι υπηρεσίες της Γ.Γ.Π.Σ. προς τις επιχειρήσεις», διαθέσιμο [http:// www.gsis.gr / on\\_line\\_ypiresies/epixiriseis/e-epixiriseis.html](http://www.gsis.gr/on_line_ypiresies/epixiriseis/e-epixiriseis.html), ημερ. προσπέλασης 20/11/2008

και ακολουθεί τις ενέργειες που απαιτεί το σύστημα με την εισαγωγή προκαθορισμένων στοιχείων.

**Εικόνα 8**  
**Υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις**



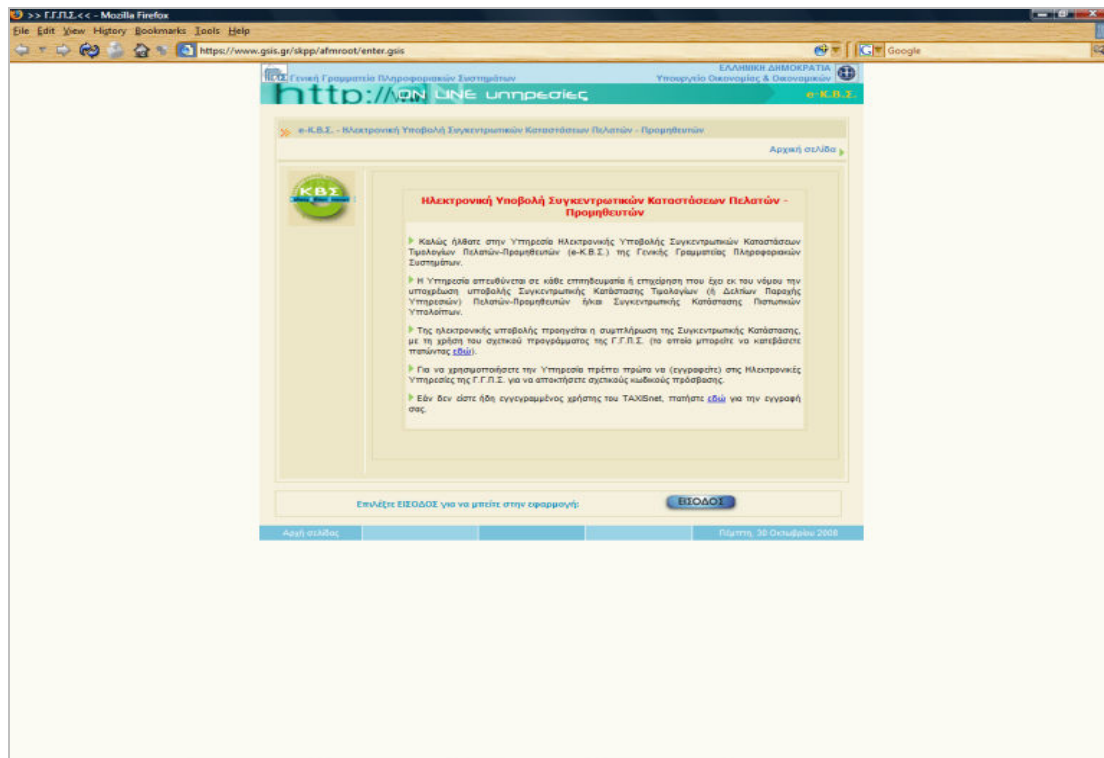
Πηγή: <http://www.gsis.gr>

**Εικόνα 9**  
**Αρχική σελίδα εισόδου για υποβολή Φ.Μ.Υ.**



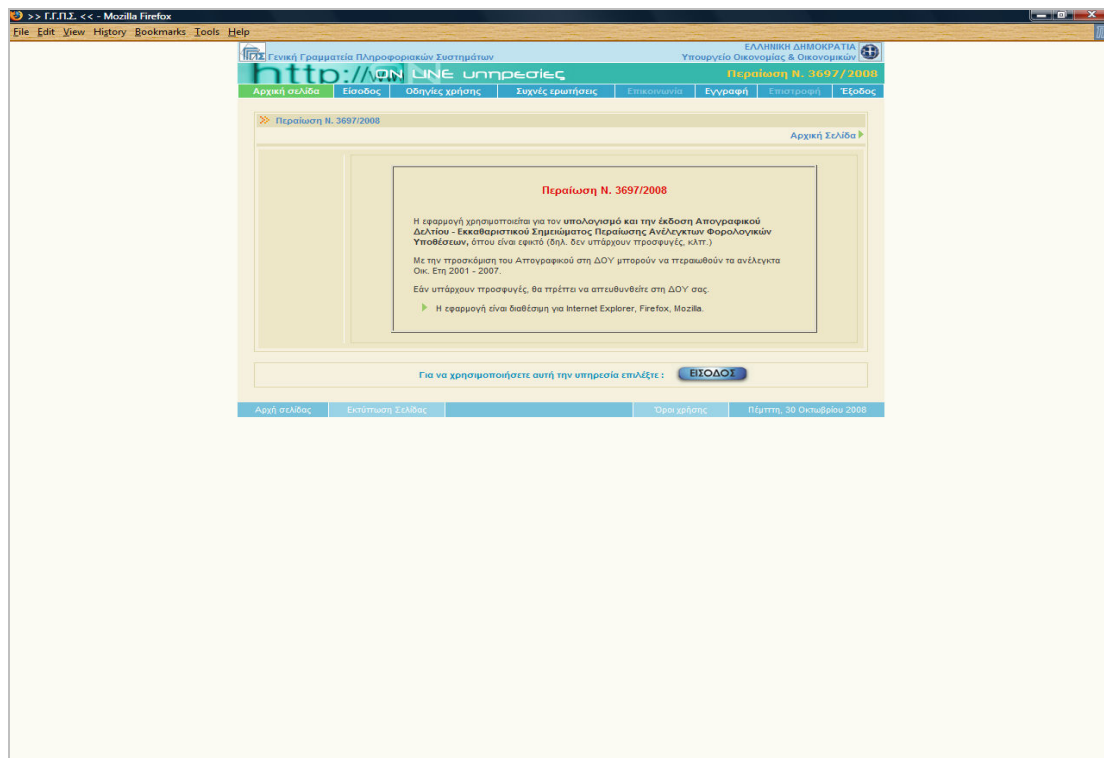
Πηγή: <http://www.gsis.gr>

## Εικόνα 10 Η ηλεκτρονική υποβολή Συγκεντρωτικών Καταστάσεων Πελατών-Προμηθευτών



Πηγή: <http://www.gsis.gr>

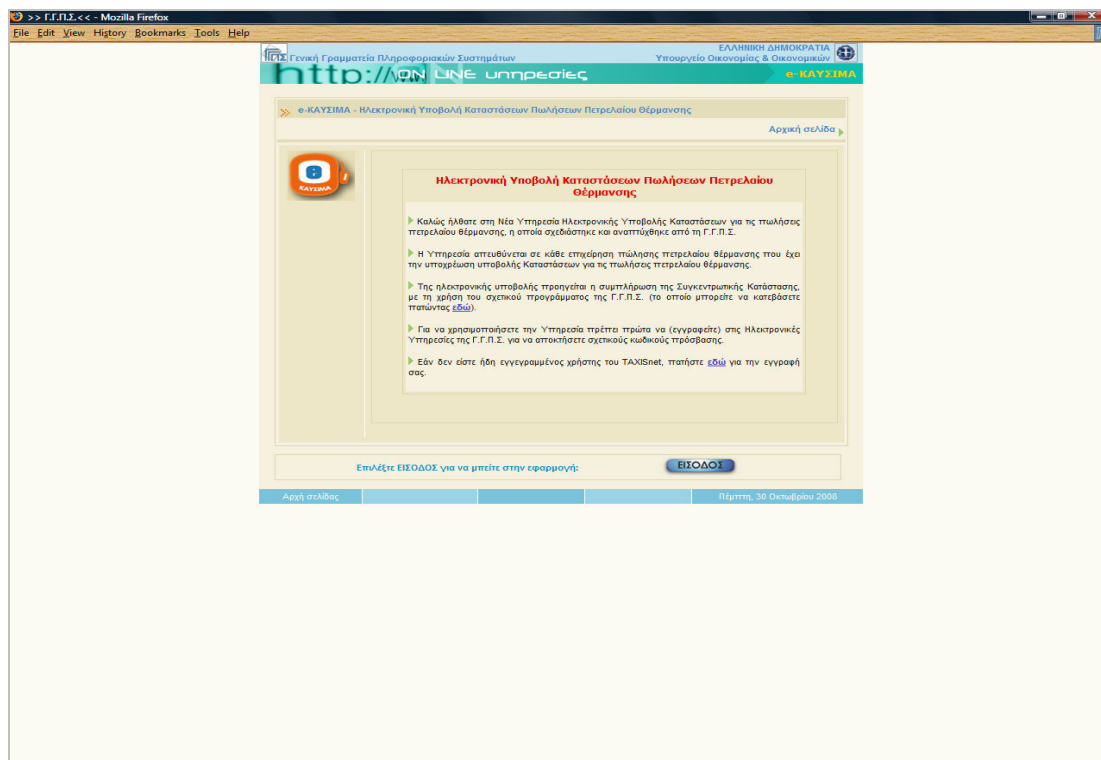
## Εικόνα 11 Ηλεκτρονική υποβολή Περαιώσης



Πηγή: <http://www.gsis.gr>



## Εικόνα 12 Υποβολή κατάστασης πωλήσεων πετρελαίου θέρμανσης



Πηγή: <http://www.gsis.gr>

### **3.6. Η χρήση του Taxisnet**

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων έχει υλοποιήσει και λειτουργεί παραγωγικά πληροφοριακά συστήματα που επιτρέπουν τη διεκπεραίωση συναλλαγών, τη χορήγηση εγγράφων και την παροχή πληροφοριών, μέσω του Internet.

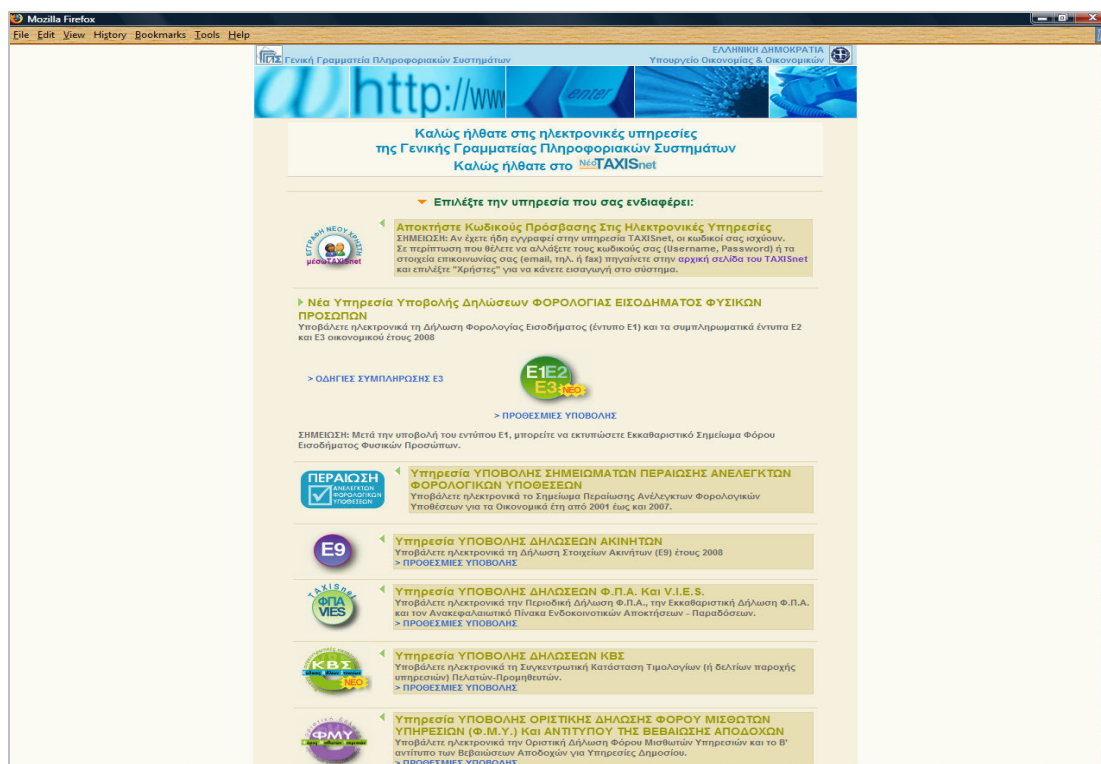
Αποτελέσματα αυτής της επιλογής είναι η συνεχής βελτίωση της εξυπηρέτησης των φορολογουμένων, πολιτών και επιχειρήσεων και η απλούστευση των ακολουθούμενων διαδικασιών. Παράλληλο όφελος είναι η εξοικονόμηση πόρων, με την απαλλαγή των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών από χρονοβόρες συναλλαγές.

Τα επιμέρους πληροφοριακά συστήματα της Γ.Γ.Π.Σ. και εφαρμογές που παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες και αποβλέπουν στην ένταξη των πολιτών στο επίκεντρο της εξυπηρέτησης, συνιστούν το NEO TAXISnet. Με το NEO TAXISnet επιτυγχάνεται:

1. Υποβολή δηλώσεων μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή, χωρίς να είναι απαραίτητη η παρουσία του φορολογουμένου στη Δ.Ο.Υ.
2. Αποσυμφόρηση των Δ.Ο.Υ., λόγω της μειωμένης προσέλευσης των πολιτών σε αυτές, με αποτέλεσμα τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη.
3. Υποβολή δηλώσεων σε 24ωρη βάση, 7 μέρες την εβδομάδα.
4. Άμεση επικοινωνία και ενημέρωση του πολίτη μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
5. Αποτελεσματική προστασία όλων των διακινούμενων στο internet προσωπικών δεδομένων.

### **Εικόνα 13**

#### **Αρχική σελίδα ηλεκτρονικών υπηρεσιών**



Πηγή: <http://www.gsis.gr>

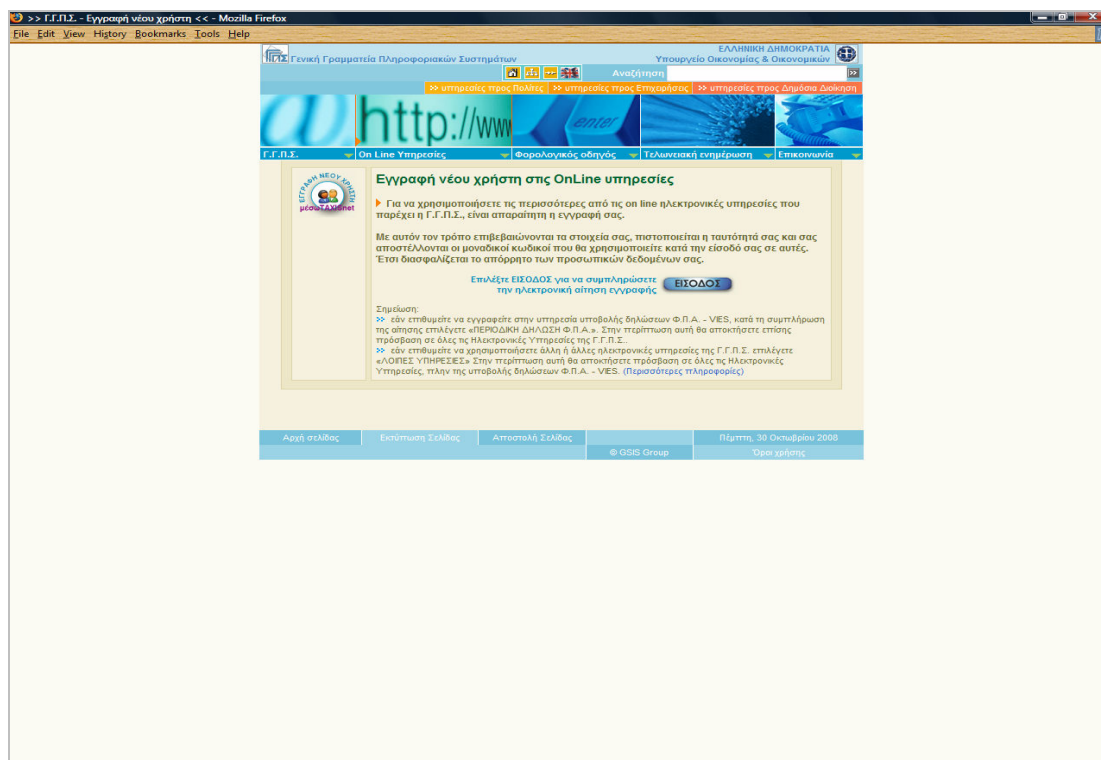
Για τις περισσότερες από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του NEOY TAXISnet οι ενδιαφερόμενοι απαιτείται να αποκτήσουν κωδικούς πρόσβασης, συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική αίτηση εγγραφής.

Για την εξυπηρέτηση των εγγεγραμμένων χρηστών ηλεκτρονικών υπηρεσιών, λειτουργεί στη Γ.Γ.Π.Σ. γραφείο υποστήριξης (Help Desk). Το γραφείο εξυπηρετεί τους χρήστες που επικοινωνούν τηλεφωνικά κάθε εργάσιμη ημέρα και απαντά στα ηλεκτρονικά μηνύματα που δέχεται στο email [taxisnet@taxisnet.gr](mailto:taxisnet@taxisnet.gr).

### 3.6.1. Οι διαδικασίες εγγραφής και πιστοποίησης χρηστών

Οι κρατικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες βρίσκονται ήδη στη διάθεση των πολιτών, οι οποίοι χρησιμοποιώντας τον υπολογιστή τους και μια οποιαδήποτε σύνδεση με το Internet μπορούν να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες που τους προσφέρονται.

**Εικόνα 14**  
**Εγγραφή νέου χρήστη στις on line υπηρεσίες**



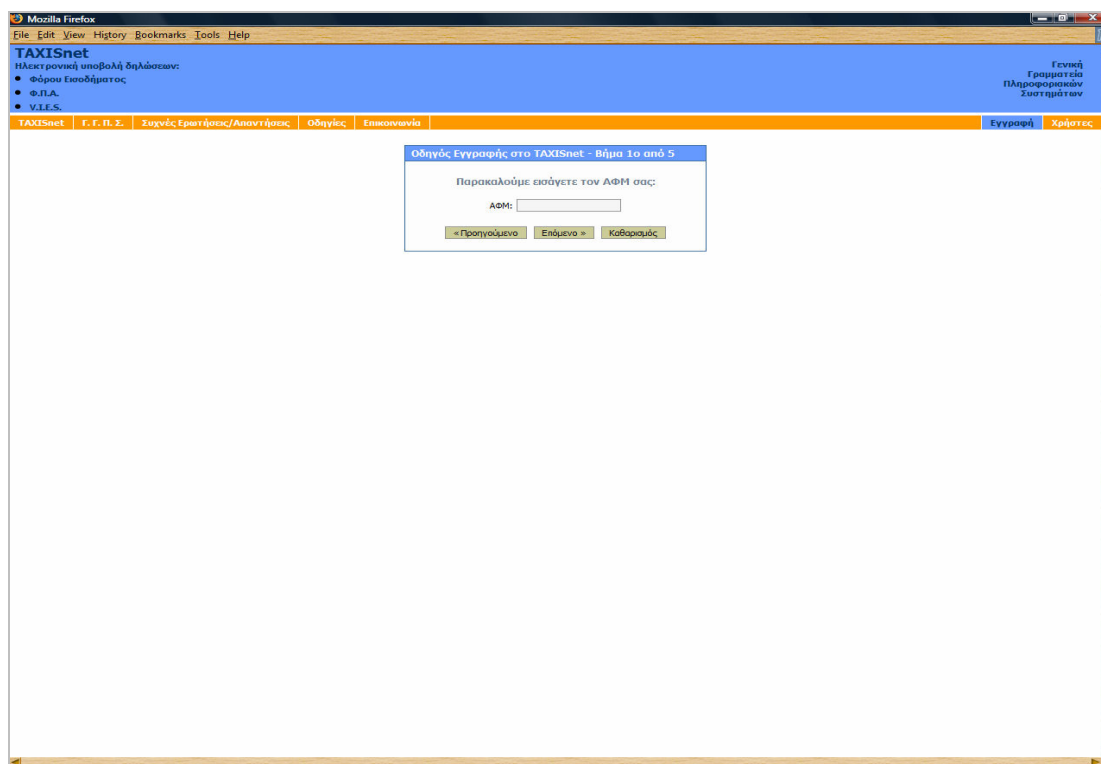
Πηγή: <http://www.gsis.gr>

Για τη χρήση των on line ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει η Γ.Γ.Π.Σ., είναι απαραίτητη η εγγραφή του χρήστη. Με αυτόν τον τρόπο επιβεβαιώνονται τα στοιχεία του, πιστοποιείται η ταυτότητά του και αποστέλλονται οι μοναδικοί κωδικοί που θα χρησιμοποιήσει κατά την είσοδό του σ' αυτές. Έτσι διασφαλίζεται το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων. Οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να συμπληρώσουν μια φόρμα εγγραφής στο σύστημα. Η φόρμα απαιτεί ορισμένες βασικές πληροφορίες καθώς και την ηλεκτρονική διεύθυνση του ενδιαφερομένου. Μετά την εγγραφή και την πιστοποίηση του ενδιαφερομένου αποστέλλεται απαντητικό e-mail με τον κωδικό χρήστη και το συνθηματικό του για πρόσβαση στην ηλεκτρονική υπηρεσία. Η διαδικασία πιστοποίησης διαρκεί από 3 έως 5 εργάσιμες ημέρες. Τα στοιχεία που έχουν υποβληθεί ελέγχονται και, εφόσον πιστοποιηθεί η ορθότητά τους, εκδίδεται

έναν κωδικό χρήστη (username) και μια συνθηματική λέξη (password), τα οποία και αποστέλλονται στο νέο χρήστη στην ηλεκτρονική διεύθυνση (e-mail) που συμπληρώθηκε στην αίτηση. Οι κωδικοί ονόματος και τα συνθηματικά που εκδίδονται από το Υπουργείο Οικονομικών για κάθε χρήστη είναι μοναδικά και προσωπικά.

Εάν κάποιος επιθυμεί να εγγραφεί στην υπηρεσία υποβολής δηλώσεων Φ.Π.Α. - VIES, κατά τη συμπλήρωση της αίτησης επιλέγει «ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΔΗΛΩΣΗ Φ.Π.Α.». Στην περίπτωση αυτή θα αποκτήσει επίσης πρόσβαση σε όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Γ.Γ.Π.Σ.<sup>27</sup>

### **Εικόνα 15** **Εισαγωγή Α.Φ.Μ. για εγγραφή στο σύστημα**



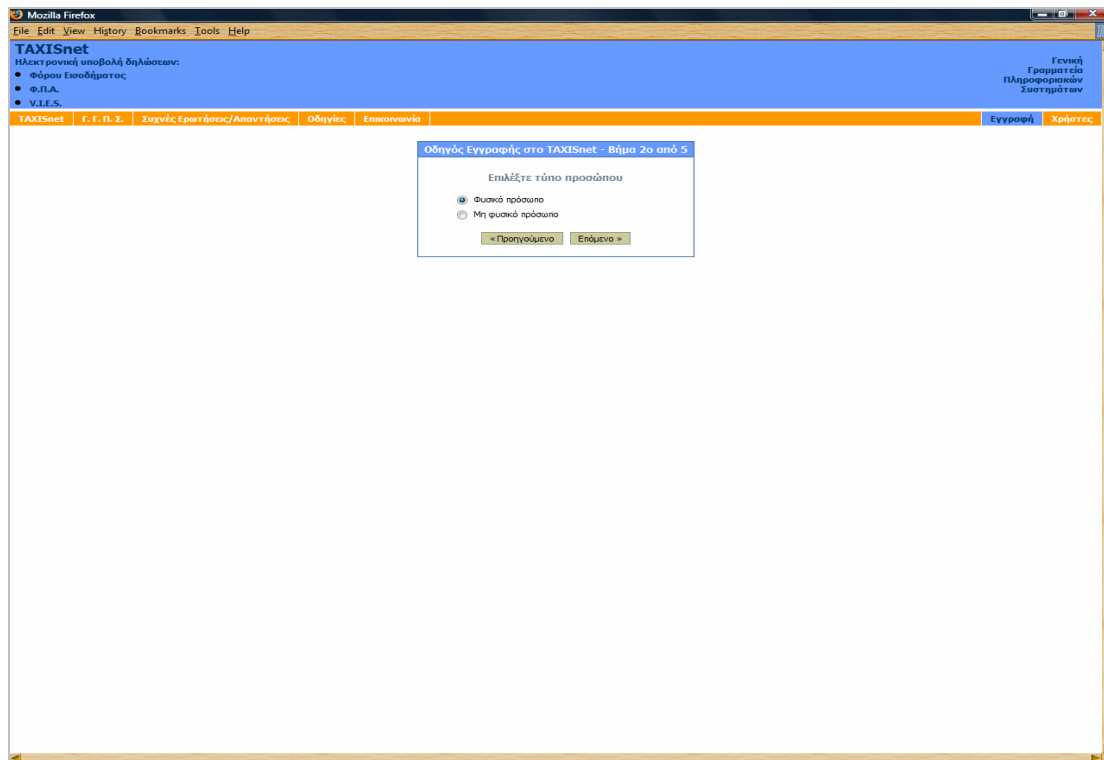
Πηγή: <http://www.gsis.gr>

Η εγγραφή ωστόσο του χρήστη, ακολουθείται από μια σειρά βημάτων όπου εισάγονται τα στοιχεία του για την απόκτηση κωδικών πρόσβασης. Αφού ο χρήστης επιλέξει νέα εγγραφή, σε πρώτο στάδιο εισάγει τον Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.) που διαθέτει.

<sup>27</sup> Επίσημος διαδικτυακός ιστότοπος Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.), «Εγγραφή νέου χρήστη», διαθέσιμο [http://www.gsis.gr/on\\_line\\_ypiresies/xristis.html](http://www.gsis.gr/on_line_ypiresies/xristis.html) ημερ. προσπέλασης 23/11/2008

Το δεύτερο βήμα, είναι η επιλογή του τύπου του προσώπου που θα πιστοποιηθεί. Έτσι, αν πρόκειται για απλό φορολογούμενο, επιλέγεται το φυσικό πρόσωπο ενώ αν ο ενδιαφερόμενος είναι επιχείρηση το μη φυσικό πρόσωπο. Η επιλογή του μη φυσικού προσώπου, δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη να υποβάλλει δήλωση Φ.Π.Α., Intrastat, VIES, Συγκεντρωτικές Καταστάσεις. Η εικόνα 16 μας παρουσιάζει αυτή την επιλογή.

**Εικόνα 16**  
**Η επιλογή τύπου προσώπου χρήστη υπηρεσιών**



Πηγή: <http://www.gsis.gr>

Το επόμενο βήμα για το χρήστη, είναι η εισαγωγή στοιχείων ταυτότητας και στοιχείων επικοινωνίας. Αν ο χρήστης διαθέτει και λογιστή εισάγει το Α.Φ.Μ. του ενώ επιλέγει και το είδος της υπηρεσίας που επιθυμεί να πιστοποιηθεί.

**Εικόνα 17**  
**Εισαγωγή στοιχείων ταυτότητας και επικοινωνίας**

Πηγή: <http://www.gsis.gr>

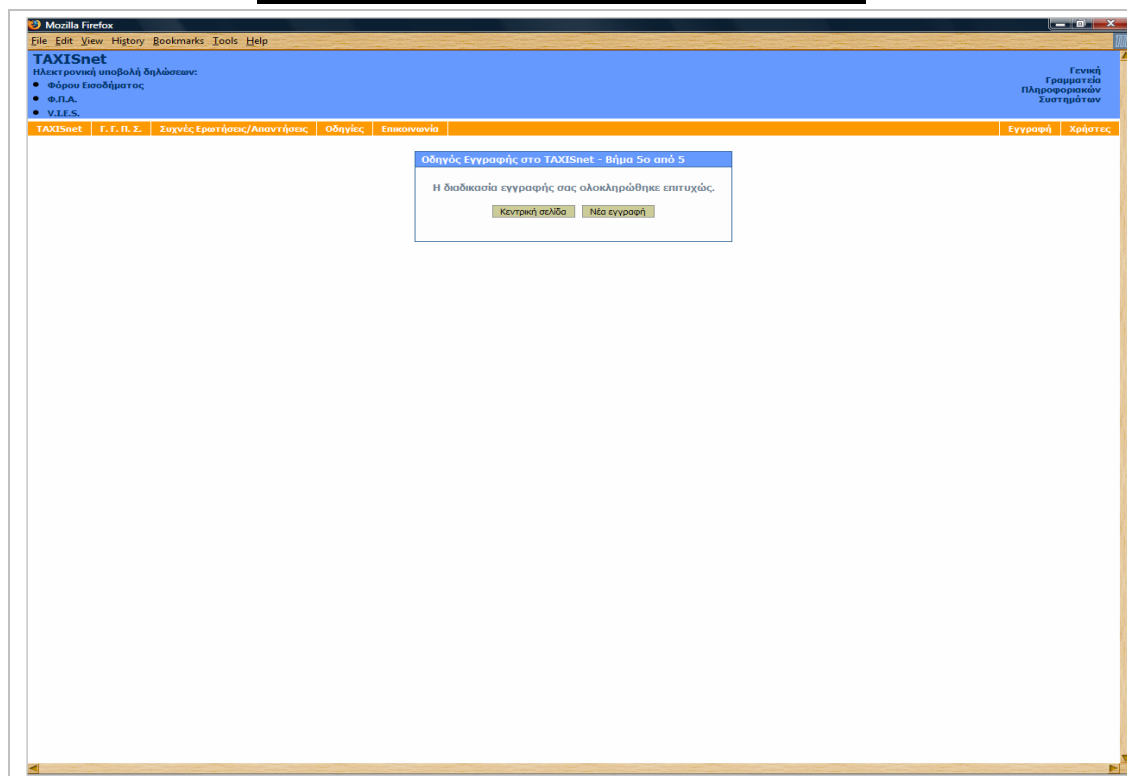
Το τέταρτο βήμα, αφού έχει προηγηθεί η επιλογή «Λοιπές υπηρεσίες», περιλαμβάνει την εισαγωγή του ονοματεπώνυμου του χρήστη, της διεύθυνσης κατοικίας του καθώς επίσης και των στοιχείων της συζύγου του στην περίπτωση που είναι έγγαμος.

**Εικόνα 18**  
**Εισαγωγή στοιχείων χρήστη και συζύγου**

Πηγή: <http://www.gsis.gr>

Τέλος, στο πέμπτο βήμα το σύστημα μας πιστοποιεί ότι η διαδικασία έχει ολοκληρωθεί με επιτυχία για να ακολουθήσει η αποστολή των προσωπικών κωδικών χρήσης των υπηρεσιών.

### **Εικόνα 19** **Επιτυχής ολοκλήρωση διαδικασιών εγγραφής**



Πηγή: <http://www.gsis.gr>

#### ***3.6.1.1. Τα προβλήματα που προκύπτουν κατά την εγγραφή***

---

Η διαδικασία εγγραφής ενός χρήστη πολλές φορές συναντά εμπόδια. Έτσι, αν κάποιος έχει ήδη δηλώσει Α.Φ.Μ. ή το πληκτρολογήσει λάθος, η εισαγωγή δε θα γίνει δεκτή από το σύστημα. Η διαδικασία εγγραφής και υποβολής της δήλωσης γίνεται σε πραγματικό χρόνο και τα στοιχεία διασταυρώνονται για την ορθότητα τους μόλις εισαχθούν. Αν ο χρήστης αντικρύσει αυτό το παράθυρο, τότε ή έχει κάνει κάποιο λάθος ή έχει εγγραφεί ήδη στην υπηρεσία. Σε αυτή την περίπτωση, επιλέγει το κουμπί «Αρχική Σελίδα» για να επιστρέψει στο πρώτο βήμα του οδηγού ή επιλέγει το link «Χρήστες» σε περίπτωση που έχει εγγραφεί ήδη. Επίσης, συχνό φαινόμενο είναι η εισαγωγή λανθασμένου Α.Φ.Μ ή μη έγκυρου.

Το σύστημα TAXISnet απαιτεί από κάθε χρήστη να έχει το δικό του κωδικό χρήστη του συστήματος. Παρ' όλα αυτά είναι δυνατό να αντιστοιχούν περισσότεροι από ένας κωδικοί σε μια ηλεκτρονική διεύθυνση (πρακτική που ακολουθούν οι λογιστές για τους πελάτες τους). Ακόμη, λάθη παρατηρούνται και στην εισαγωγή του e-mail του χρήστη με αποτέλεσμα πολλές φορές να μην λαμβάνει τους κωδικούς εισαγωγής στο σύστημα.

Προσπάθειες παρατηρούνται πολλές φορές από χρήστες να επανεγγραφούν. Αν έχει γίνει ήδη πιστοποίηση, ακολουθεί ειδοποίηση σχετικά μέσω του οδηγού εγγραφής, ο οποίος δεν επιτρέπει την εγγραφή για δεύτερη φορά. Όλα τα στοιχεία που εισάγονται ελέγχονται σε πραγματικό χρόνο με αυτά που είναι αποθηκευμένα στον κεντρικό server, ενώ σε όλες τις διαδικασίες τα πεδία ελέγχονται για την ορθότητά τους τόσο κατά τη διάρκεια της υποβολής όσο και κατά τη διάρκεια της συμπλήρωσής τους.

Κάθε πολίτης ή επιχείρηση που εγγράφεται στην υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων είναι υπεύθυνος για κάθε υποβολή δήλωσης που πραγματοποιείται με τη χρήση του κωδικού ονόματός του και συνθηματικού. Η ευθύνη αυτή υφίσταται ακόμα και εάν ο χρήστης αποφασίσει με δική του ελεύθερη επιλογή να γνωστοποιήσει το κωδικό του όνομα και το συνθηματικό του στο φοροτέχνη ή λογιστή μέσω του οποίου υποβάλλει τη δήλωσή του.

### **3.6.2. Οι διαδικασίες υποβολής δηλώσεων, εγγράφων**

---

Η υποβολή δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος ακολουθεί και αυτή μια συγκεκριμένη διαδικασία. Ο χρήστης αρχικά επιλέγει τις «On Line Υπηρεσίες» (για να υποβάλλει ηλεκτρονικά). Στη συνέχεια, επιλέγει το είδος της δήλωσης που επιθυμεί (E1, E2, E3). Αν είναι εγγεγραμμένος χρήστης της υπηρεσίας, δεν ακολουθεί τη διαδικασία εγγραφής ή αν δεν είναι εγγεγραμμένος, ακολουθεί τη διαδικασία που αναφέρθηκε παραπάνω προκειμένου να αποκτήσει κωδικούς πρόσβασης.

Παρακάτω παρουσιάζονται αναλυτικά όλα τα βήματα που απαιτούνται για την online συμπλήρωση της φορολογικής δήλωσης (E1, E2, E3, E9 και το ειδικό έντυπο E14). Όπως έχει ήδη αναφερθεί, τόσο η διαδικασία πιστοποίησης όσο και το περιβάλλον χρήσης της εφαρμογής είναι ενιαία για κάθε τύπο δήλωσης.



Αρχικά, επιλέγεται από το μενού της κύριας σελίδας του TAXISnet το link «Χρήστες» και εισάγεται το username και οι κωδικοί που έχουν ληφθεί από την Γ.Γ.Π.Σ. και από το μενού επιλέγεται «Νέα Δήλωση».

Η υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων φόρου εισοδήματος δεν παρέχει τη δυνατότητα συμπλήρωσης της δήλωσης χωρίς σύνδεση (offline). Προσφέρεται, ωστόσο, η δυνατότητα τμηματικής συμπλήρωσης της δήλωσης, με την προσωρινή φύλαξη των στοιχείων της στο server του υπουργείου. Αξιοποιώντας αυτή την ευκολία, ο χρήστης μπορεί να συμπληρώσει σε μια δεδομένη χρονική στιγμή μερικούς ή όλους τους πίνακες της δήλωσης, κατόπιν να αποσυνδεθεί από το σύστημα και σε επόμενη σύνδεσή του να ολοκληρώσει τη συμπλήρωση των ελλειπόντων πινάκων ή να προβεί στη διόρθωσή τους και να προχωρήσει στην οριστική υποβολή της δήλωσης. Οριστικά υποβάλλονται μόνο οι πίνακες που περιέχουν στοιχεία.

Μόλις ολοκληρωθεί η επιλογή, ο χρήστης οδηγείται στον πίνακα επιλογής. Ο πίνακας αποτελείται από τρεις τομείς. Ο πρώτος τομέας περιλαμβάνει τη Λίστα Εντύπων Φορολογικής Δήλωσης, ο δεύτερος την τρέχουσα κατάσταση (έχει υποβληθεί, δεν έχει υποβληθεί, έχει υποβληθεί για φύλαξη) και ο τρίτος χρήσιμες οδηγίες και τις ημερομηνίες υποβολής. Προκειμένου να μοιράσει το φόρτο του δικτύου, η υπηρεσία δεν επιτρέπει τη συμπλήρωση άλλων εντύπων πλην των E1, E14 και του ενημερωτικού δελτίου. Γι' αυτό το λόγο θα πρέπει να λαμβάνει ο χρήστης υπόψη τις ημερομηνίες που είναι υπογραμμισμένες με την κόκκινη γραμματοσειρά, ώστε να επιστρέφει και να ολοκληρώνει και τις υπόλοιπες δηλώσεις.

Ο χρήστης επιλέγει τη μόνη διαθέσιμη δυνατότητα «Έντυπα E1, E14, Ειδικό Ενημερωτικό Δελτίο» για να έρθει στο μενού με τη λίστα των εντύπων. Και αυτό το κομμάτι χωρίζεται σε τρία μέρη. Στο πρώτο μέρος υπάρχουν αναλυτικά οι πίνακες που αποτελούν το έντυπο E1, το δεύτερο αποτελείται από δύο επιλογές με τίτλο «Συνοδευτικά» και αφορά τα έντυπα E14 και το Ειδικό Ενημερωτικό Δελτίο, ενώ το τρίτο περιλαμβάνει τις εντολές «Φύλαξη και Υποβολή».

Ο πίνακας που θα παρουσιαστεί από την επιλογή, είναι πιστό αντίγραφο της έντυπης δήλωσης και συμπληρώνεται με τον ίδιο τρόπο που συμπληρώνεται η έντυπη. Ο Πίνακας 1 δεν περιέχει ωστόσο στοιχεία που μπορούν να αλλαχθούν. Κατά την ολοκλήρωση των εργασιών με τον πίνακα, επιλέγεται το link «Καταχώρηση Πίνακα 1 Εντύπου 1». Ο πίνακας αποθηκεύεται προσωρινά στον κεντρικό server του TAXISnet και δεν υποβάλλεται μέχρι να επιλεγεί από το χρήστη η εντολή «Υποβολή». Για να απορρίψετε τις αλλαγές, επιλέξτε απλώς το link Ακύρωση Καταχώρησης.

Επίσης, σε όλους τους πίνακες, στην επάνω δεξιά γωνία, υπάρχουν πάντα οδηγίες για την ορθή συμπλήρωση του εντύπου. Οδηγίες υπάρχουν και σε κάθε πεδίο-κωδικό, ενώ εμφανίζονται κάνοντας κλικ επάνω στην επικεφαλίδα κάθε πίνακα.

Αφού συμπληρωθούν με παρόμοιο τρόπο όποιοι από τους πίνακες απευθύνονται στο χρήστη, πρέπει να αποθηκευθούν προσωρινά. Αν η δήλωση έχει λάθη, το σύστημα δίνει τη δυνατότητα διόρθωσής τους ενώ δεν επιτρέπει να τροποποιηθούν το σύνολο της δήλωσης ή τα μέρη αυτής που δεν περιέχουν λάθη.

Τέλος, εμφανίζεται ο πίνακας ο οποίος επιβεβαιώνει για ακόμα μια φορά ότι τα στοιχεία φυλάσσονται προσωρινώς. Μετά το πέρας της οριστικής πλέον υποβολής ο χρήστης λαμβάνει με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο σχετικό μήνυμα που θα περιέχει τον Αριθμό Πρωτοκόλλου<sup>28</sup>.

### *3.6.2.1. Τα προβλήματα κατά την υποβολή*

---

Οι υπηρεσίες και οι εφαρμογές που έχει αναπτύξει η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων έχουν βελτιωθεί αισθητά και ο φορολογούμενος μπορεί να υποβάλει τη δήλωσή του άμεσα και χωρίς προβλήματα. Το περιβάλλον της εφαρμογής έχει δομηθεί και σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο που να αποτρέπει πιθανά λάθη στη φορολογική δήλωση, ενώ υπάρχει online βοήθεια με σαφές διευκρινιστικό κείμενο για κάθε κωδικό και πεδίο που πρέπει να συμπληρωθεί από τον φορολογούμενο. Ακόμα κι αν γίνει κάποιο λάθος κατά την υποβολή της δήλωσης, το σύστημα είναι σε θέση να επαληθεύσει τα εισαγόμενα στοιχεία σε πραγματικό χρόνο, να εντοπίσει τα λάθη και να τα παρουσιάσει αναλυτικά. Επιπλέον, η επαλήθευση των λαθών συνοδεύεται και από κείμενο που εξηγεί πού ακριβώς έχει γίνει το λάθος (κωδικός και πεδίο) δίνοντας παράλληλα την ευχέρεια για διόρθωση. Η εφαρμογή, επαληθεύοντας τα στοιχεία με τα ήδη καταχωρημένα στον κεντρικό server του υπουργείου σε πραγματικό χρόνο, εγγυάται ότι η δήλωση που συμπληρώνεται τοπικά στον υπολογιστή θα είναι ακριβώς ή ίδια και στους servers του Υπουργείου Οικονομικών. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη γρηγορότερη εκκαθάριση των δηλώσεων, καθώς δε χρειάζεται επιπλέον χρόνος για τη διόρθωσή της. Ένα ακόμα πλεονέκτημα

---

<sup>28</sup> Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ Α.Ε.) (2002), «E-Ελλάδα: Επισκεφτείτε το δημόσιο από το σπίτι σας», PC Magazine, Τεύχος 14, Ειδική Έκδοση για την Ε.Δ.Ε.Τ. Α.Ε. Αθήνα

της online υποβολής είναι ότι ο χρήστης μπορεί να υποβάλει στην υπηρεσία του υπουργείου μόνο τους πίνακες που τον αφορούν.

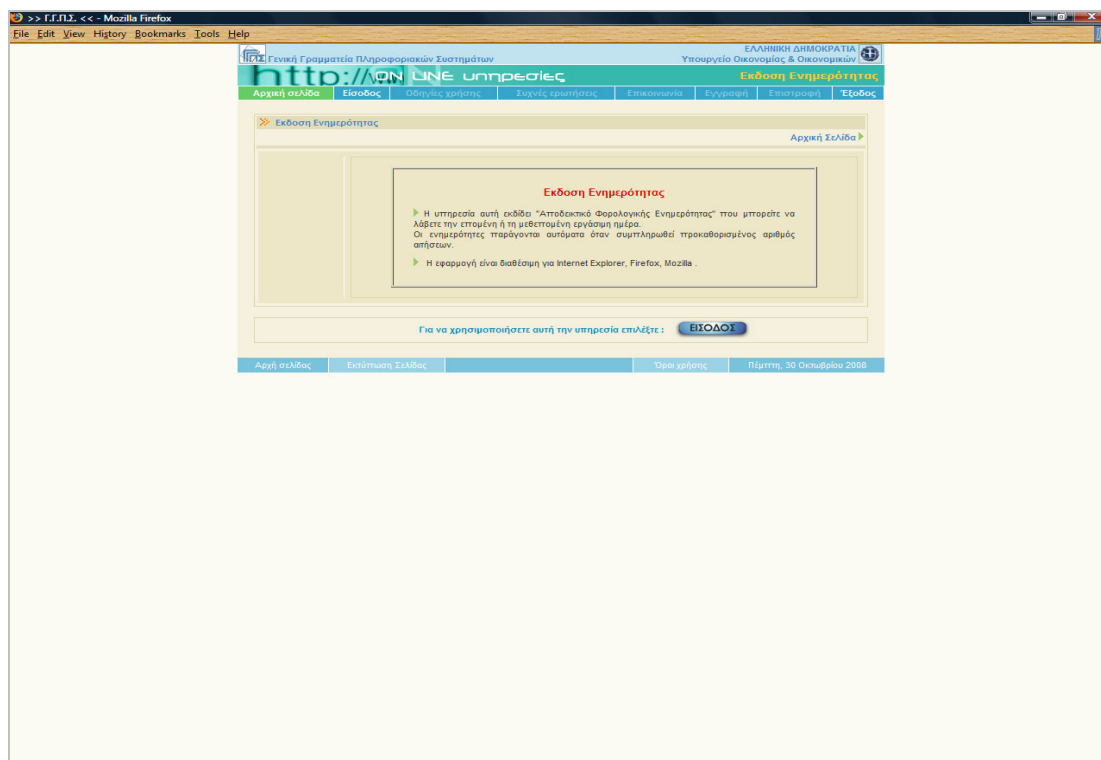
### ***3.6.3. Έκδοση και λήψη ενημερότητας, εκκαθαριστικού, αντίγραφα εντύπων***

Αποδεικτικό φορολογικής ενημερότητας μπορεί να αποσταλεί από την αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου Οικονομικών μέσω fax απλοποιώντας την όλη διαδικασία και χωρίς να πρέπει ο πολίτης να προσέλθει στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. Για να γίνει όμως αυτό, θα πρέπει να ζητηθεί από τους φορείς και αποδέκτες του αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας.

Αναλυτικά, κάθε φορέας που έχει λάβει πιστοποίηση από τη Γ.Γ.Π.Σ., μπορεί να πληκτρολογήσει τον Α.Φ.Μ. του πολίτη και τον ειδικό κωδικό ασφαλείας που έχει χορηγήσει η Γ.Γ.Π.Σ. και σε λίγα δευτερόλεπτα θα λάβει το αποδεικτικό φορολογικής ενημερότητας στο fax του γραφείου του, εκεί ακριβώς που θα χρησιμοποιηθεί. Σύμφωνα με το νόμο 2753/99, η βεβαίωση αυτή είναι νόμιμο έγγραφο φορολογικής ενημερότητας.

#### **Εικόνα 20**

#### **Είσοδος στο σύστημα για έκδοση φορολογικής ενημερότητας**



Πηγή: <http://www.gsis.gr>

Επίσης, έκδοση και λήψη ενημερότητας, αντιγράφων δηλώσεων, εκκαθαριστικών και άλλων εντύπων, ο πολίτης μπορεί να λάβει και μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Γ.Γ.Π.Σ. Στην περίπτωση που έχουν υποβληθεί Συμπληρωματικά Έντυπα (E2, E3, E9) στη Δ.Ο.Υ., έγκυρο αντίγραφο τους λαμβάνεται μόνο από τη Δ.Ο.Υ.

Στην περίπτωση που έχουν υποβληθεί τα Συμπληρωματικά Έντυπα μέσω διαδικτύου, μπορούν να ληφθούν αντίγραφα τους με τον ίδιο τρόπο που λαμβάνεται αντίγραφο του Ε1.

**Εικόνα 21**  
**Είσοδος στο σύστημα για ενημέρωση εκκαθάρισης δήλωσης φορολογίας**  
**εισοδήματος**



Πηγή: <http://www.gsis.gr>

Οι εικόνες που ακολουθούν, παρουσιάζουν ότι ακριβώς θα αντικρύσει ο χρήστης, αν επιθυμεί μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Γ.Γ.Π.Σ. να μεταβάλλει στοιχεία των οχημάτων του (e-Οχήματα), να προσδιορίσει την αντικειμενική αξία των ακινήτων του ή απλά να λάβει κάποιο έντυπο.

## Εικόνα 22

### Είσοδος στο σύστημα για μεταβολή ή απεικόνιση στοιχείων οχημάτων

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

e - ΟΧΗΜΑΤΑ

**ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ: ΠΑΤΗΤΕ ΕΔΩ ΓΙΑ ΝΑ ΤΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ (29/09/2008)**

Οι κάτοχοι ΙΧ. επιβατικών αυτοκινήτων ή δικύκλων, έχουν τη δυνατότητα με τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διαδικτυακής Υπηρεσίας "e-Οχήματα":

**α. Να ελέγξουν τα στοιχεία των ΙΧ. Οχημάτων, των οποίων εμφανίζονται ως ιδιοκτήτες στο Αρχείο Οχημάτων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών:**

**β. Να υποβάλλουν τροποποιητικές δηλώσεις, αν διαπιστώσουν την ύπαρξη λανθασμένης ή ελλιπούς πληροφορίας, σύμφωνα πάντα με τα στοιχεία που αναγράφονται στην ίδια κυκλοφορίας του οχήματος. Ειδικότερα μέσω της Υπηρεσίας είναι δυνατή:**

1. Η τροποποίηση της εμφανιζόμενης Ημερομηνίας Πρώτης Άδειας.
2. Η τροποποίηση του κυβισμού.
3. Η τροποποίηση του ποσοστού ιδιοκτησίας
4. Η δήλωση μετάβασης του Οχήματος σε καθεστώς ακινησίας με ημερομηνία έναρξης ισχύος πριν την 01/01/2008.
5. Η δήλωση ιδιοκτησίας τρακτέρου με ημερομηνία ισχύος πριν την 01/01/2005.
6. Η αποποίηση της ιδιοκτησίας Οχήματος, το οποίο δεν είχε ποτέ στην κατοχή του ο ιδίων.
7. Η αποποίηση της ιδιοκτησίας Οχήματος, το οποίο έχει μεταβιβαστεί ή διαγραφεί οριστικά.
8. Η αλλαγή Αριθμού Κυκλοφορίας Οχήματος.
9. Η δήλωση κατοχής Οχήματος, το οποίο στο Αρχείο Οχημάτων δεν εμφανίζεται ότι είναι στην ιδιοκτησία του δηλούντος.
10. Η δήλωση απώλειας από κλάδη κυκλοφορίας.

Οι παραπάνω τροποποιητικές δηλώσεις θα γίνονται δωρεάν ή θα απαράγονται, κατόπιν πραγματοποίησης των αναγκαίων, σε κάθε περίπτωση, ελέγχων και διασταυρώσεων από τη Γ.Γ.Π.Σ.

Την Υπηρεσία μπορούν να χρησιμοποιήσουν όσοι πιστοποιούνται από τη Γ.Γ.Π.Σ. για πρόσβαση σε οποιαδήποτε από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του TAXISnet.

Οι όροι χρήσης της Υπηρεσίας περιγράφονται στην ανάρτηση [Υπηρεσιών Απώθεσας](#).

Επιστημονείται ότι:

1. Κάθε στοιχείο που δηλώνεται στην Ηλεκτρονική Υπηρεσία «e-Οχήματα», έχει θέση Υπεύθυνης Δήλωσης του Αρθρου 8 του Ν.1599/86.
2. Οι μεταβολές που γίνονται με δηλώσεις στην Υπηρεσία «e-Οχήματα», θα πρέπει να πιστοποιούνται είτε από τα στοιχεία της Άδειας Κυκλοφορίας του Οχήματος, είτε από τα κατά περίπτωση δικαιολογητικά (Απόφαση Απολλύσεως Τελών, Βεβαίωση Ακτινικής Άδειας Ρυθολογικής Προσέλευσης κ.λπ.). Η Άδεια Κυκλοφορίας και τα προαναφερθέντα δικαιολογητικά θα πρέπει να είναι διαθέσιμα όποτε ζητηθούν από την Υπηρεσία μας ή από τη Δ.Ο.Υ.

Πηγή: <http://www.gsis.gr>

## Εικόνα 23

### Η είσοδος στο σύστημα για υπολογισμό αντικειμενικών αξιών ακινήτων

ANTIEMEINIKOS PROSDIORISMOS AZIAS AKINHTON - Mozilla Firefox

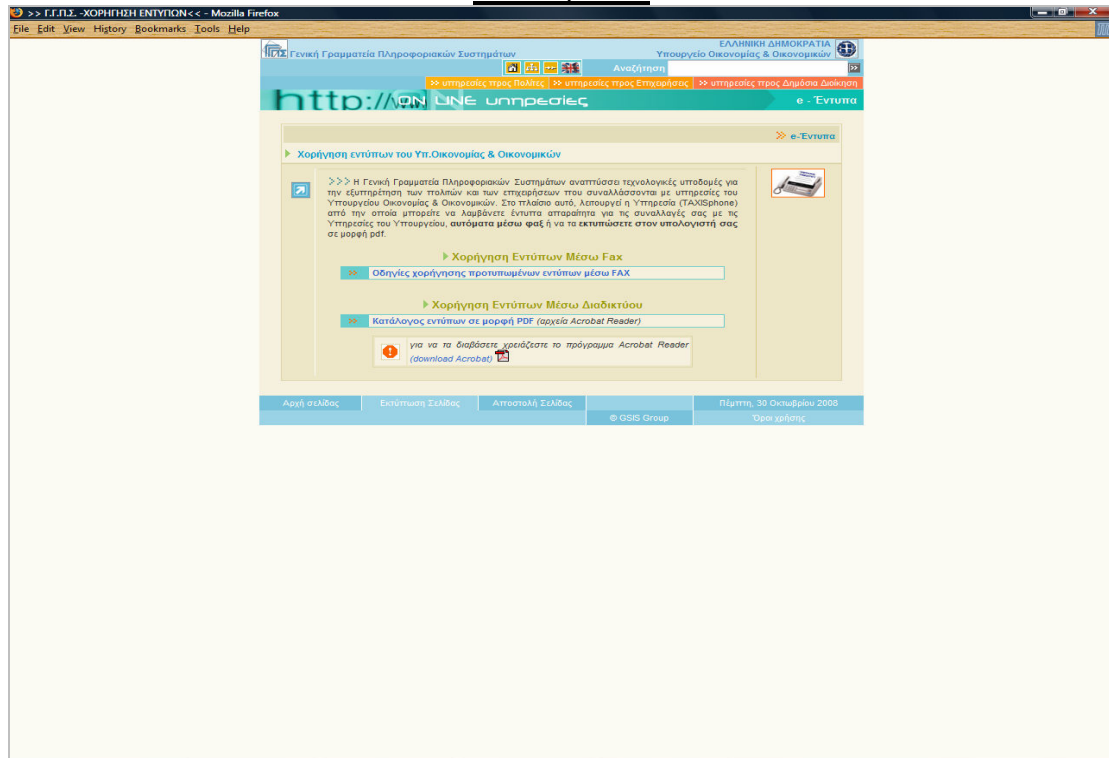
e-oikonomia.gr

e-oikonomia.gr εισοδος

Αντικειμενικός Προσδιορισμός Αξίας Ακινήτων

Πηγή: <http://www.gsis.gr>

**Εικόνα 24**  
**Χορήγηση εντύπων Υπουργείου Οικονομίας και**  
**Οικονομικών**



Πηγή: <http://www.gsis.gr>

## Κεφάλαιο 4<sup>ο</sup>

# Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ-ΕΤΑΜ)

---

### 4.1. Η παρουσίαση του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ-ΕΤΑΜ)

---



Στην μακρόχρονη πορεία του το Ι.Κ.Α., από την ημέρα της ίδρυσής του, μέχρι σήμερα, πέρασε από πολλές φάσεις ανάπτυξης.

Η αρχική του όμως πορεία, δεν άλλαξε. Το μόνο που άλλαξε, είναι το πλήθος των ασφαλισμένων, οι διάφορες κατηγορίες και ειδικότητες, που πια καλύπτονται από το Ι.Κ.Α.

Και δεν είναι μόνο αυτό. Το Ι.Κ.Α., μέσω του Τομέα Υγείας, στις δικές του Μονάδες Υγείας (νομαρχιακές, τοπικές κλπ μονάδες) παρέχει, πρωτοβάθμια, δευτεροβάθμια και τριτοβάθμια περίθαλψη στους ασφαλισμένους του.

Ετσι σήμερα, το Ι.Κ.Α. έφτασε να είναι ο μεγαλύτερος ασφαλιστικός οργανισμός της χώρας. Διαθέτει 331 Μονάδες Ασφάλισης και 364 Μονάδες Υγείας. Παρέχει περίθαλψη σε 5.550.000 άμεσα και έμμεσα ασφαλισμένους και συνταξιοδοτεί 845.000 συνταξιούχους.

Την πορεία αυτή, το Ι.Κ.Α. την οφείλει κατά ένα μεγάλο μέρος στις Διοικήσεις που πέρασαν, από την ημέρα της ίδρυσής του, μέχρι σήμερα.

Το Ι.Κ.Α. – Ε.Τ.Α.Μ., ο μεγαλύτερος ασφαλιστικός φορέας της χώρας, ανταποκρινόμενος στις σύγχρονες κοινωνικοοικονομικές συνθήκες, υλοποιεί ένα πρόγραμμα εκσυγχρονισμού της οργάνωσης και των διαδικασιών του υιοθετώντας τα επιτεύγματα της σύγχρονης τεχνολογίας, με στόχο την βέλτιστη εξυπηρέτηση του πολίτη.

Η ανάπτυξη του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Ι.Κ.Α. – Ε.Τ.Α.Μ. (Ο.Π.Σ.-Ι.Κ.Α.-Ε.Τ.Α.Μ.) αποτελεί τον κύριο άξονα της υλοποίησης του εκσυγχρονιστικού προγράμματος και καλύπτει το σύνολο των λειτουργιών και διαδικασιών του ιδρύματος.

Οι κυριότερες αλλαγές που επέρχονται στο σύστημα ασφαλίσεως του Ι.Κ.Α.-Ε.Τ.Α.Μ. από 1/1/2002 και αφορούν τους ασφαλισμένους συνοπτικά αναφέρονται παρακάτω<sup>29</sup>:

1. Απογραφή ασφαλισμένων και ασφαλιστική ταυτότητα
2. Ασφαλιστική τακτοποίηση
3. Ατομικοί Λογαριασμοί Ασφαλισμένων - Ασφαλιστική ιστορία
4. Απεικόνιση της ασφάλισης
5. Ασφαλιστική ικανότητα

## **4.2. Η ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών αντιμετώπισης ασφαλιστικών θεμάτων**

---

<sup>29</sup> Επίσημος διαδικτυακός ιστότοπος Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Ι.Κ.Α.), διαθέσιμο <http://www.ika.gr/>, ημερ. προσπέλασης 20/11/2008



#### **4.2.1. Τα αίτια δημιουργίας ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το ΙΚΑ**

---

Στο πλαίσιο του e-Government, μια από τις υπηρεσίες που εκσυγχρονίζονται, επιτρέποντας στους πολίτες να ολοκληρώνουν τις συναλλαγές τους μέσω του internet, είναι και η αποστολή της Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης (Α.Π.Δ.) του Ι.Κ.Α.

Μέχρι παλαιότερα μια εταιρεία έπρεπε να αποστέλλει την Α.Π.Δ. στο ΙΚΑ σε δισκέτα. Πλέον, η βελτίωση των υπηρεσιών του Ι.Κ.Α., δίνει τη δυνατότητα στις εταιρείες να ολοκληρώσουν τη διαδικασία μέσω του internet και συγκεκριμένα μέσα από το site του ιδρύματος ([www.ika.gr](http://www.ika.gr)).

Το ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (Ο.Π.Σ.) του Ι.Κ.Α. υποστηρίζει όλες τις λειτουργίες είσπραξης των εσόδων και υλοποίησης των παροχών του ιδρύματος προς τους ασφαλισμένους του. Τα βασικά υποσυστήματα του Ο.Π.Σ. Ι.Κ.Α. είναι:

1. Υποσύστημα Εργοδοτών-Ασφαλιστικών Εισφορών.
2. Υποσύστημα Ασφαλισμένων και Παροχών.
3. Υποσύστημα Υγείας.
4. Υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης.

Κάθε ένα από τα παραπάνω υποσυστήματα αναλύεται σε επί μέρους εφαρμογές για παράδειγμα το υποσύστημα εργοδοτών-ασφαλιστικών εισφορών περιλαμβάνει τις εξής εφαρμογές: εγγραφή εργοδότη, κωδικοποίηση αριθμού μητρώου εργοδότη, εφοδιασμό εργοδοτών με κάρτα, σύνθεση λογαριασμού εργοδότη-οφειλέτη.

Πέραν των παραπάνω εσωτερικών υποσυστημάτων το Ο.Π.Σ. του ΙΚΑ περιλαμβάνει και ένα εξωστρεφές υποσύστημα, το οποίο παρέχει μέσω του, δικτυακού τόπου του Ι.Κ.Α., την δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής των εντύπων Βεβαίωσης Στοιχείων Εργοδότη και Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης. Προς το παρόν, οι ηλεκτρονικές αυτές συναλλαγές του ΙΚΑ αφορούν τις επιχειρήσεις, υπάρχει όμως η πρόβλεψη σύντομα να εξυπηρετούνται και τα φυσικά πρόσωπα, δηλαδή να μπορεί ο πολίτης να ενημερώνεται, να τυπώνει τις δηλώσεις και τα πιστοποιητικά που χρειάζεται από το σπίτι, μέσω του internet όπως ακριβώς συμβαίνει και με τις συναλλαγές του με τις Δ.Ο.Υ.

Η αρχιτεκτονική του Ο.Π.Σ. του Ι.Κ.Α., βασίζεται στην αρχή της αποκέντρωσης των λειτουργιών και των δεδομένων. Οι περισσότερες λειτουργίες εκτελούνται σε επίπεδο Περιφερειακών και Τοπικών Υποκαταστημάτων. Συγκεκριμένα:

- i. Οι τρέχουσες λειτουργίες κάθε υποσυστήματος (εγγραφή εργοδοτών και ασφαλισμένων, πληρωμή παροχών κ.λπ.), με τις οποίες υποστηρίζονται οι καθημερινές συναλλαγές, εκτελούνται στα Τοπικά και Περιφερειακά Υποκαταστήματα με μορφή Online (άμεση εκτέλεση και ενημέρωση).
- ii. Ορισμένες λειτουργίες σημαντικού υπολογιστικού φορτίου (εισαγωγή δεδομένων) εκτελούνται στα Περιφερειακά Υποκαταστήματα με μορφή είτε On-line είτε Batch (εκτέλεση κατά ομάδες).
- iii. Μεγάλες ομάδες εργασιών (Batches) π.χ. μεγάλες εκτυπώσεις, εκτελούνται στα Περιφερειακά Υποκαταστήματα.
- iv. Στις Κεντρικές Υπηρεσίες εκτελούνται κυρίως εργασίες batch αλλά και ορισμένες εργασίες on line που αφορούν κυρίως κεντρικά μητρώα (π.χ. ασφαλισμένων). Οι βάσεις δεδομένων τηρούνται τόσο στις Κεντρικές Υπηρεσίες όσο και στα Περιφερειακά Υποκαταστήματα. Οι Κεντρικές Υπηρεσίες τηρούν τα master files των δεδομένων καθώς επίσης και συγκεντρωτικά στοιχεία.

Θα πρέπει να τονιστεί ότι η απευθείας επικοινωνία μεταξύ των επιμέρους οργανωτικών επιπέδων του Ι.Κ.Α. γίνεται μόνο από κάθε επίπεδο προς τα ανώτερα επίπεδα, δεν επιτρέπεται δηλαδή «οριζόντια επικοινωνία». Έτσι, τα Τοπικά Υποκαταστήματα επικοινωνούν μόνο με το Περιφερειακό στο οποίο υπάγονται (και μέσω αυτού με τις Κεντρικές Υπηρεσίες), ενώ κάθε Περιφερειακό επικοινωνεί μόνο με τις Κεντρικές Υπηρεσίες.

Το Ι.Κ.Α. σήμερα αναπτύσσει το ΙΚAnet το οποίο είναι ένα από τα μεγαλύτερα έργα του Δημοσίου, ύψους περίπου 6,5 εκ. ευρώ με τριετή διάρκεια, με δυνατότητα επέκτασης της σύμβασης από την πλευρά του Ι.Κ.Α. για δύο επιπλέον έτη. Το έργο περιλαμβάνει τον σχεδιασμό και υλοποίηση τηλεπικοινωνιακού δικτύου, το οποίο θα διασυνδέει 425 οργανωτικές μονάδες και γραφεία του Ι.Κ.Α., και θα υποστηρίζει, σε συνδυασμό τόσο με την υπάρχουσα όσο και με την υπό διαμόρφωση μηχανογραφική υποδομή του ΙΚΑ, την αποτελεσματική και ασφαλή μεταφορά δεδομένων, καθώς επίσης και την παροχή υπηρεσιών φωνής και εικόνας. Το νέο αυτό δίκτυο θα βασιστεί στην υποδομή ενός υπάρχοντος δημοσίου δικτύου, διατηρώντας παράλληλα αυστηρά τα επίπεδα ποιότητας και ασφάλειας ενός ιδιωτικού δικτύου. Η τηλεπικοινωνιακή αυτή υποδομή θα διευκολύνει την ταχύτερη, ολοκληρωμένη και ασφαλή, επικοινωνία δεδομένων σε ηλεκτρονική μορφή. Με αυτό τον τρόπο θα ξεπεραστούν τα έως σήμερα προβλήματα των υφισταμένων διαδικασιών μεταβίβασης

πληροφοριών μέσω χειρόγραφων εντύπων. Η ολοκλήρωση του έργου εκτιμάται ότι θα συμβάλει σημαντικά στην αύξηση της παραγωγικότητας και την καλύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών, των οργανισμών και των επιχειρήσεων που συναλλάσσονται με το ΙΚΑ<sup>30</sup>.

### 4.3. Οι διαδικτυακές υπηρεσίες του ΙΚΑ

---

Το Ι.Κ.Α., ο μεγαλύτερος ασφαλιστικός φορέας της χώρας, ανταποκρινόμενος στις σύγχρονες κοινωνικοοικονομικές συνθήκες, υλοποιεί ένα πρόγραμμα εκσυγχρονισμού της οργάνωσης και των διαδικασιών του υιοθετώντας τα επιτεύγματα της σύγχρονης τεχνολογίας, με στόχο την βέλτιστη εξυπηρέτηση του πολίτη.

Ο χρήστης μπορεί μέσω του δικτυακού τόπου του Ι.Κ.Α. ([www.ika.gr](http://www.ika.gr)) να υποβάλει την Αναλυτική Περιοδική του Δήλωση και να τυπώσει και να συμπληρώσει πληθώρα εντύπων όπως<sup>31</sup>:

1. Αίτηση - Δήλωση Απογραφής Εργοδότη.
2. Αναγγελία Απασχόλησης Προσωπικού σε Οικία.
3. Αίτηση - Δήλωση Απογραφής Εργοδότη.
4. Έντυπο Αίτησης - Δήλωσης Απογραφής Εργοδότη (Απασχόληση Προσωπικού σε Οικία).
5. Έντυπο Αίτησης - Δήλωσης Απογραφής Οικοδομοτεχνικού Έργου.
6. Αίτηση - Δήλωση Απογραφής Οικοδομοτεχνικού Έργου.
7. Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Εργοδότη.
8. Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Εργοδότη - Απασχόλησης Ασφάλισης. (Απασχόληση Προσωπικού σε Οικία).
9. Αίτηση - Δήλωση Μεταβολών Οικοδομοτεχνικού Έργου.
10. Δήλωση Μεταβολών Οικοδομοτεχνικού Έργου.
11. Βεβαίωση Εργοδότη.
12. Αίτηση Επανεκδόσης Ατομικού Λογαριασμού Ασφάλισης.

---

<sup>30</sup> Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι. (2004), «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση», Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης: Πρόγραμμα Πληροφορικής, Αθήνα

<sup>31</sup> Επίσημος διαδικτυακός ιστότοπος Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Ι.Κ.Α.), διαθέσιμο <http://www.ika.gr/>, ημερ. προσπέλασης 20/11/2008

13. Δήλωση Διαφωνίας επί των Ασφαλιστικών Στοιχείων.
14. Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης.
15. Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης Δημόσιου Έργου.
16. Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης Μη Οφειλής (με fax).
17. Έντυπο Δήλωσης Υποβολής ΑΠΔ και Καταβολής Εισφορών.
18. Αίτηση Απογραφής Άμεσα Ασφαλισμένου.
19. Δήλωση Μεταβολής Στοιχείων Ασφαλισμένου.
20. Αιτήσεις Συνταξιοδότησης κ.ά.

#### **4.4. Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΙΚΑ**

---

Τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ι.Κ.Α. μπορούν να χρησιμοποιήσουν όλοι οι εργοδότες, φυσικά ή μη φυσικά πρόσωπα που διαθέτουν Αριθμό Μητρώου Εργοδότη (Α.Μ.Ε.) και ΑΦΜ, οι ιδιώτες Οικοδομοτεχνικών Έργων που διαθέτουν μόνο Αριθμό Μητρώου Οικοδομοτεχνικού Έργου (Α.Μ.Ο.Ε). και οι εταιρίες χωρίς Α.Μ.Ε. που δεν απασχολούν προσωπικό στην έδρα τους αλλά εκτελούν Οικοδομοτεχνικά Έργα (διαθέτουν δηλαδή μόνο Α.Μ.Ο.Ε.).

##### **4.4.1. Οι διαδικασίες εγγραφής και πιστοποίησης χρηστών**

Η διαδικασία της εγγραφής, αποτελεί προϋπόθεση για την ηλεκτρονική υποβολή Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης (Α.Π.Δ.) και την ηλεκτρονική έκδοση Ασφαλιστικής Ενημερότητας, με στόχο<sup>32</sup>:

1. Τη βελτίωση της συναλλαγής με το ΙΚΑ
2. Την εξάλειψη της ανάγκης για φυσική παρουσία του συναλλασσομένου στις υπηρεσίες του Ιδρύματος.

Η διαδικασία αυτή εντάσσεται στην κατηγορία της «Προσωποποιημένης Συναλλαγής (personalized transaction)» και υιοθετεί τα σύγχρονα πρότυπα ασφάλειας και

---

<sup>32</sup> Επίσημος διαδικτυακός ιστότοπος Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Ι.Κ.Α.), διαθέσιμο <http://www.ika.gr/>, ημερ. προσπέλασης 20/11/2008

προστασίας των στοιχείων του συναλλασσομένου. Η διαδικασία εγγραφής-πιστοποίησης ολοκληρώνεται με τις ενέργειες που αναλύονται παρακάτω.

Για την εγγραφή στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του Ι.Κ.Α. θα πρέπει να δηλωθεί διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (e-mail) προκειμένου να αποσταλεί στη συγκεκριμένη διεύθυνση, μήνυμα από την υπηρεσία, με ένα προσωρινό κωδικό πρόσβασης καθώς και μια ηλεκτρονική διεύθυνση η οποία θα οδηγήσει στην επόμενη προς συμπλήρωση οθόνη.

### Εικόνα 25

#### Δήλωση διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για εγγραφή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ι.Κ.Α.

Home / Εγγραφή

Εγγραφή - Βήμα 1ο από 2

Στο 1ο βήμα της εγγραφής σας στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΙΚΑ, θα πρέπει να μας δηλώσετε τη Διεύθυνση του Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (e-mail) σας έτσι ώστε, για τη δική σας διευκόλυνση, η επικοινωνία μας μαζί σας, να είναι σωστή και αμέσως.

Αφού τη συμπληρώσετε και πατήσετε το κουμπί **Αποστολή**, θα σταλεί στην **διεύθυνση (e-mail)** που δηλώσατε, ένα μήνυμα από την υπηρεσία μας με πληροφορίες για το 2ο βήμα της εγγραφής σας.

Το e-mail μου είναι:

Επιστροφή | Κορυφή

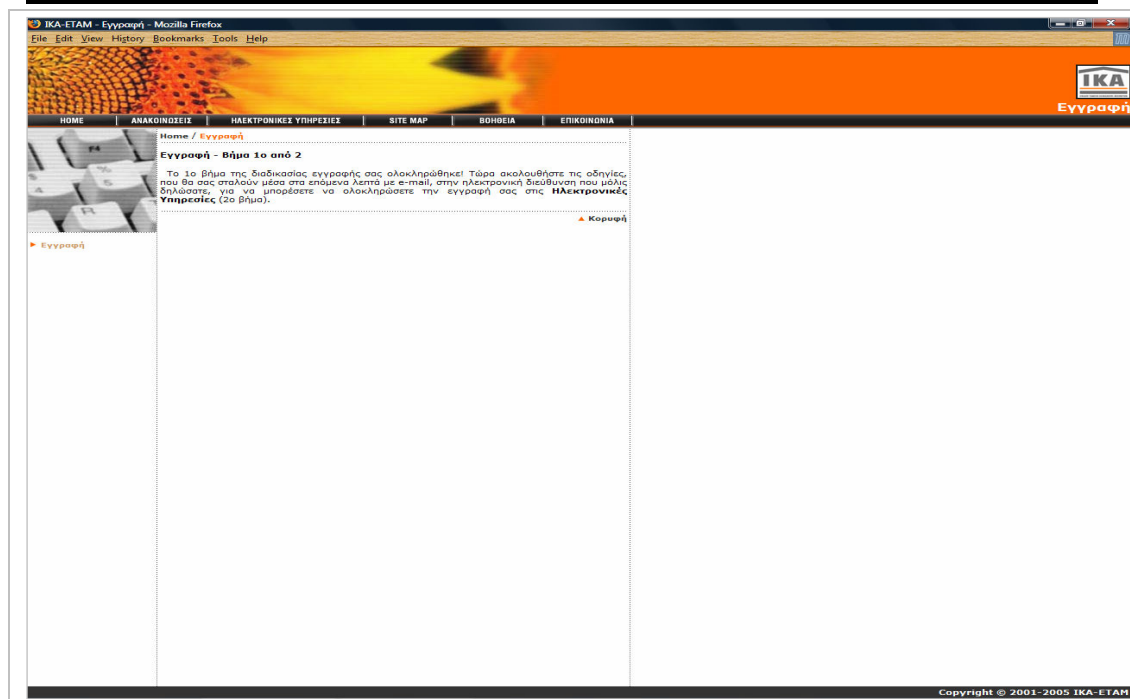
Copyright © 2001-2005 IKA-ETAM

Πηγή: <http://www.ika.gr>

Σε άλλη χρονική στιγμή το Ι.Κ.Α., θα φροντίσει να αποσταλούν με απαντητικά e-mails οι προσωπικοί κωδικοί πρόσβασης. Σε πρώτη φάση θα σταλεί ο κωδικός χρήστη (Username) και σε δεύτερη φάση και σε σύντομο χρονικό διάστημα με νέο απαντητικό e-mail ο προσωπικός κωδικός πρόσβασης (PIN) και ο κωδικός μεταβολής στοιχείων και επικοινωνίας με το Ι.Κ.Α. (PUK).

## Εικόνα 26

### Ολοκλήρωση πρώτου βήματος εγγραφής στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ι.Κ.Α.

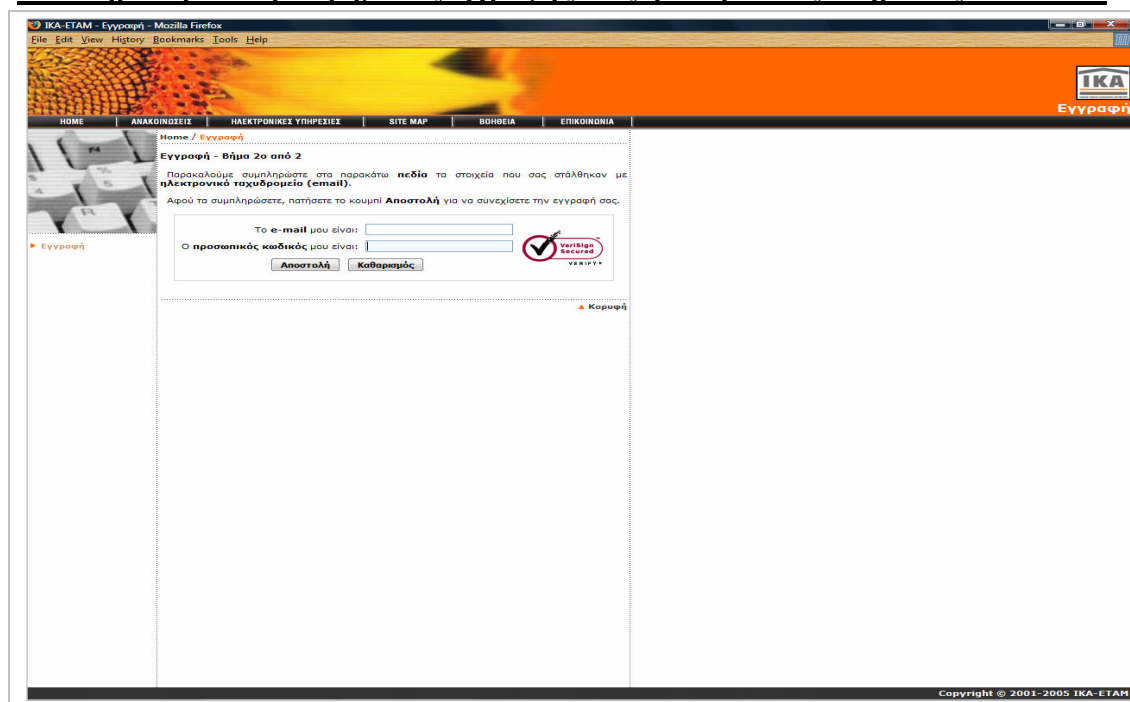


Πηγή: <http://www.ika.gr>

Η αποστολή της προηγούμενης οθόνης συμπληρωμένη με το e-mail και τον προσωρινό κωδικό πρόσβασης οδηγεί σε επόμενη οθόνη για την εγγραφή στο σύστημα.

## Εικόνα 27

### Ολοκλήρωση δεύτερου βήματος εγγραφής στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ι.Κ.Α.



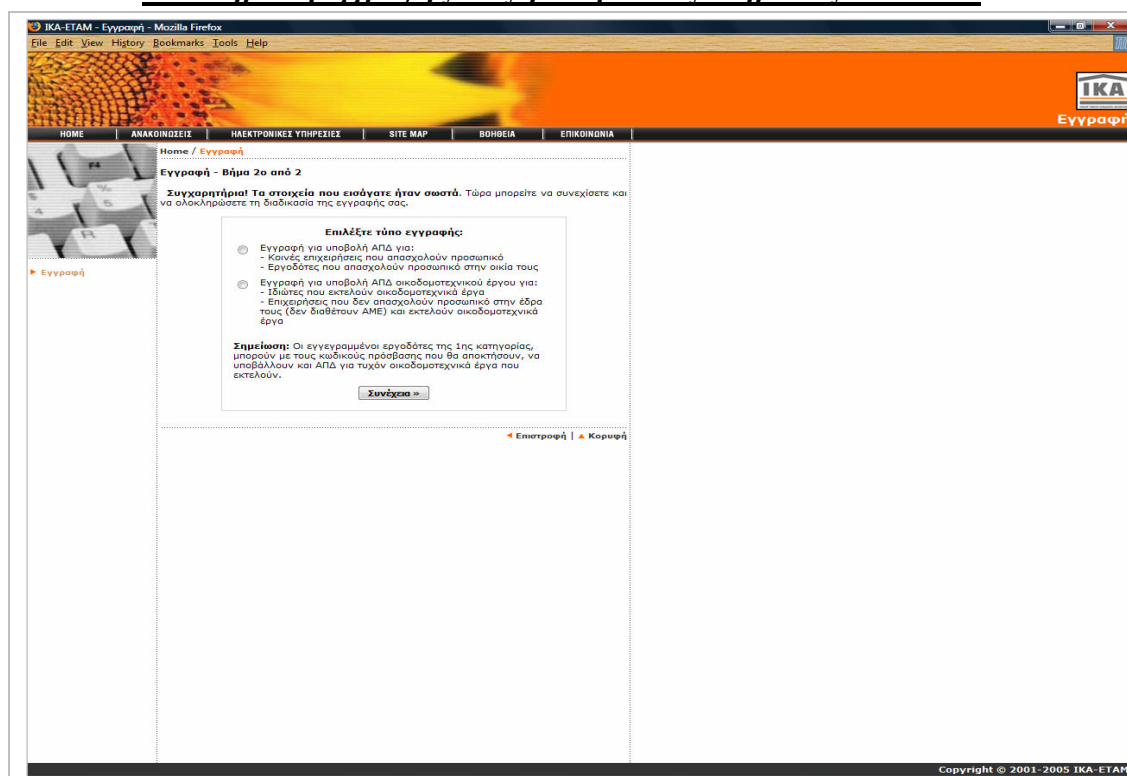
Πηγή: <http://www.ika.gr>

Οι πληροφορίες που διακινούνται μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΙΚΑ προστατεύονται με κρυπτογράφηση σύμφωνα με τα σύγχρονα πρότυπα. Για λόγους ασφαλούς λειτουργίας των ηλεκτρονικών συναλλαγών, οι κωδικοί ονόματος και τα συνθηματικά (PIN, PUK) που εκδίδονται από το Ι.Κ.Α. για κάθε χρήστη είναι μοναδικοί και προσωπικοί για αυτόν. Κάθε επιχείρηση που εγγράφεται στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι υπεύθυνη για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές που πραγματοποιούνται με χρήση του κωδικού της και του συνθηματικού.

Η ευθύνη αυτή υφίσταται ακόμα και εάν ο εργοδότης αποφασίσει με δική του ελεύθερη επιλογή, να γνωστοποιήσει τον κωδικό και το συνθηματικό στο φοροτέχνη ή λογιστή μέσω του οποίου διενεργεί τις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

### Εικόνα 28

#### Ολοκλήρωση εγγραφής στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ι.Κ.Α.



Πηγή: <http://www.ika.gr>

Εφ' όσον τα στοιχεία που εισήχθησαν είναι σωστά, η εγγραφή ολοκληρώνεται με επιτυχία. Στη συνέχεια ο χρήστης επιλέγει το είδος της υπηρεσίας που τον ενδιαφέρει να διεκπεραιώσει. Τέλος, όπως παρουσιάζεται και στην εικόνα 28, ο χρήστης δηλώνει αν είναι φυσικό ή μη φυσικό πρόσωπο.

**Εικόνα 29**  
**Επιλογή τύπου προσώπου στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ι.Κ.Α.**

The screenshot shows the 'Εγγραφή' (Registration) page in a Mozilla Firefox browser. The page title is 'Εγγραφή - Βήμα 2ο από 2'. The main heading is 'Επιλέξτε τύπο προσώπου:' (Select person type:). There are two radio buttons: 'Φυσικό' (Physical) and 'Μη Φυσικό' (Non-Physical). Below this is a 'Συνέχεια >>' button. A table titled 'Ενδεικτικά Παραδείγματα Εργοδοτών των παραπάνω τύπων προσώπου' (Indicative examples of employers for the above person types) is displayed. The table has two columns: 'Φυσικό Πρόσωπο' (Physical Person) and 'Μη Φυσικό Πρόσωπο' (Non-Physical Person). The 'Φυσικό Πρόσωπο' column lists 'Ατομική Επιχείρηση' (Sole Proprietorship) and 'Οικία' (Home). The 'Μη Φυσικό Πρόσωπο' column lists 'Διαχείριση Κτηρίων (Πολυκατοικίες κλπ)' (Management of Buildings (Apartments etc.)), 'Σχολείο' (School), 'Σχολική Επιτροπή' (School Board), 'Δημόσια Υπηρεσία (Δημόσιο)' (Public Service (Public)), 'ΝΠΔΔ, ΝΠΙΔ' (NPOs, NPIs), and a link 'Πατήστε για περισσότερα...' (Click for more...). At the bottom right, there are links for 'Επιστροφή' (Back) and 'Κορυφή' (Home). The footer contains 'Copyright © 2001-2005 IKA-ETAM'.

Φυσικό Πρόσωπο	Μη Φυσικό Πρόσωπο
Ατομική Επιχείρηση	Διαχείριση Κτηρίων (Πολυκατοικίες κλπ)
Οικία	Σχολείο
	Σχολική Επιτροπή
	Δημόσια Υπηρεσία (Δημόσιο)
	ΝΠΔΔ, ΝΠΙΔ
	<a href="#">Πατήστε για περισσότερα...</a>

Πηγή: <http://www.ika.gr>

**Εικόνα 30**  
**Εγγραφή φυσικού προσώπου για υποβολή Α.Π.Δ.**

The screenshot shows the 'Εγγραφή' (Registration) page in a Mozilla Firefox browser. The page title is 'Εγγραφή - Βήμα 2ο από 2'. The main heading is 'ΕΓΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΟΥ ΓΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΠΔ Η ΚΑΙ ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΠΔ ΓΙΑ ΤΥΧΟΝ ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΑ - ΤΕΧΝΙΚΑ ΕΡΓΑ ΓΙΑ ΟΣΟΥΣ ΔΙΑΘΕΤΟΥΝ ΑΜΕ (Βήμα 2ο από 2)'. The form contains several fields: 'Α.Μ.Ε.' (A.M.E.), 'ΔΟΥ' (D.O.U.), 'ΑΦΗ' (A.F.H.), 'ΕΠΩΝΥΜΟ' (Surname), 'ΟΝΟΜΑ' (Name), 'ΤΥΠΟΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ' (Type of ID) with a dropdown menu set to 'ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΗ' (Police), 'ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ' (ID Number), 'ΟΔΟΣ-ΧΩΡΙΟ' (Street/Village), 'ΑΡΙΘΜΟΣ' (Number), 'ΤΚ' (Postal Code), 'ΠΟΛΗ-ΠΕΡΙΟΧΗ' (City/Area), 'ΝΟΜΟΣ' (Region), and 'ΤΗΛΕΦΩΝΟ' (Phone Number). Below these is a section titled 'ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟΓΡΑΦΗΣ ΕΡΓΟΔΟΤΗ' (Employer Registration Details) with a note: 'Συμπληρώνεται εάν η απογραφή του εργοδότη στο Υποκατάστημα έχει γίνει τους τελευταίους τρεις μήνες'. This section includes 'ΥΠΟΚ/ΝΑ ΙΚΑ ΑΠΟΓΡΑΦΗΣ' (ICAF/NA ICAF), 'ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ' (Protocol Number), and 'ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΠΟΓΡΑΦΗΣ' (Registration Date) with a note '(ηη/μμ/εεεε)'. There are 'Εισαγωγή' (Import) and 'Καθαρισμός' (Clear) buttons. At the bottom, there is a note '\* = Υποχρεωτικό πεδίο' (Required field) and links for 'Επιστροφή' (Back) and 'Κορυφή' (Home). The footer contains 'Copyright © 2001-2005 IKA-ETAM'.

Πηγή: <http://www.ika.gr>



#### 4.4.1.1. Τα προβλήματα που ανακύπτουν κατά την εγγραφή και την υποβολή Α.Π.Δ.

---

Η εγγραφή ενός χρήστη στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες μπορεί να συναντήσει κάποια προβλήματα, ωστόσο το Ι.Κ.Α. έχει λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την αντιμετώπισή τους. Το βασικότερο πρόβλημα όμως που μπορεί να ανακύψει είναι η εισαγωγή λανθασμένης διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Σ' αυτή την περίπτωση, ο χρήστης δεν θα λάβει τον αρχικό κωδικό για να ολοκληρώσει την εγγραφή του. Το λάθος μπορεί να εντοπιστεί μόνο από την πλευρά του χρήστη. Επίσης, σημαντικά λάθη είναι η επιλογή λάθος υπηρεσιών προς εκπλήρωση όπως και η επιλογή λανθασμένου τύπου προσώπου. Η ευθύνη και σ' αυτές τις περιπτώσεις βαρύνουν το χρήστη, χωρίς το Ι.Κ.Α. να έχει επιλογές διόρθωσης των σφαλμάτων. Συμπερασματικά, μπορεί να πει κανείς ότι δυσκολίες κατά την εγγραφή κάποιου στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ιδρύματος, συναντά μόνο είτε από δικά του λάθη είτε από άγνοια του τρόπου λειτουργίας του συστήματος<sup>33</sup>.

**Πίνακας 1**  
**Περιγραφή μηνυμάτων λαθών διαδικτύου**

<b>Περιγραφή</b>	<b>Παρατηρήσεις</b>
Δημιουργήθηκε κάποιο λάθος που οφείλεται σε τεχνικούς λόγους. Παρακαλούμε προσπαθήστε αργότερα. Ευχαριστούμε για την κατανόησή σας.	Εμφανίζεται στην περίπτωση που διακοπεί η επικοινωνία με τη βάση.
Έχετε υποβάλει ήδη δήλωση για την περίοδο. Έναρξη υποβολής για την επόμενη περίοδο είναι η πρώτη του μήνα που έπεται της περιόδου απασχόλησης στην οποία αναφέρεται η ΑΠΔ.	Εμφανίζεται στην περίπτωση που επιλεγθεί μισθολογική περίοδος για την οποία υπάρχει ήδη οριστικοποιημένη ΑΠΔ μέσω Διαδικτύου.
Πρέπει να κάνετε Login.	
Δεν έχετε δήλωση σε εκκρεμότητα.	Εμφανίζεται στην περίπτωση που προσπαθείτε να διαγράψετε ή να οριστικοποιήσετε μια ΑΠΔ στην οποία δεν έχουν εισαχθεί εγγραφές.

---

<sup>33</sup> Επίσημος διαδικτυακός ιστότοπος Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Ι.Κ.Α.), διαθέσιμο <http://www.ika.gr/>, ημερ. προσπέλασης 20/11/2008

Περιγραφή	Παρατηρήσεις
<p>Δεν μπορείτε να υποβάλλετε δήλωση ΑΠΔ για την περίοδο #period#.</p> <p>Καταληκτική ημερομηνία υποβολής ήταν η #errtext#. Έναρξη υποβολής για την επόμενη περίοδο είναι η πρώτη του μήνα που έπεται της περιόδου απασχόλησης στην οποία αναφέρεται η ΑΠΔ.</p>	<p>Εμφανίζεται στην περίπτωση που έχει λήξει η προθεσμία Υποβολής της ΑΠΔ</p>
<p>Έχετε εκκινήσει την διαδικασία υποβολής δήλωσης ΑΠΔ μέσω φόρμας (από την ενέργεια "Συμπλήρωση Α.Π.Δ."). Εάν επιθυμείτε να φορτώσετε αρχείο πρέπει να επιλέξετε πρώτα την επιλογή "Διαγραφή Εκκρεμούς Α. Π.Δ." και στη συνέχεια να επιλέξετε πάλι "Φόρτωση Αρχείου (Upload)".</p>	<p>Εμφανίζεται στην περίπτωση που επιλεγθεί η ενέργεια «<b>Φόρτωση Αρχείου (Upload)</b>» ενώ υπάρχει δήλωση σε εκκρεμότητα σε μορφή φόρμας για την ίδια μισθολογική περίοδο.</p>
<p>Ο κωδικός ΚΑΔ που δώσατε δεν υπάρχει. Αναζητείστε με τον φακό το σωστό ή επικοινωνήστε με το αρμόδιο Υποκατάστημα.</p>	<p>Εμφανίζεται στην περίπτωση που καταχωρηθεί ανύπαρκτος Κωδικός Δραστηριότητας. Αναζητήστε τον Κωδικό Δραστηριότητας (ΚΑΔ) από τον φακό που υπάρχει δίπλα από το πεδίο ΚΑΔ</p>
<p>Ο κωδικός Ειδικότητας που δώσατε δεν υπάρχει. Αναζητείστε με τον φακό το σωστό ή επικοινωνήστε με το Υποκατάστημα το οποίο είναι το πλέον αρμόδιο για την ορθή υπαγωγή στην ασφάλιση.</p>	<p>Εμφανίζεται στην περίπτωση που καταχωρηθεί ανύπαρκτος Κωδικός Ειδικότητας. Αναζητήστε τον Κωδικό Ειδικότητας από τον φακό που υπάρχει δίπλα από το πεδίο Κωδικός Ειδικότητας</p>
<p>Το πακέτο κάλυψης που δώσατε δεν υπάρχει. Αναζητείστε με τον φακό το σωστό ή επικοινωνήστε με το Υποκατάστημα το οποίο είναι το πλέον αρμόδιο για την ορθή υπαγωγή στην ασφάλιση.</p>	<p>Εμφανίζεται στην περίπτωση που καταχωρηθεί ανύπαρκτος Κωδικός Πακέτου Κάλυψης. Αναζητήστε τον ΚΠΚ από τον φακό που υπάρχει δίπλα από το πεδίο ΚΠΚ</p>
<p>Οι Συνολικές Εισφορές δεν συμφωνούν με το γινόμενο των Αποδοχών επί το ποσοστό του πακέτου κάλυψης. Τα ποσά αναγράφονται υποχρεωτικά με δύο δεκαδικά ψηφία και δεν στρογγυλοποιούνται σε ακέραιη τιμή. Η απόκλιση στις συνολικές εισφορές δεν πρέπει να υπερβαίνει το 0,05 Ευρώ.</p>	<p>Εμφανίζεται όταν δεν έχει γίνει σωστά ο υπολογισμός των Εισφορών.</p> <p><b>Εισφορών=Αποδοχές*Συνολικό Ποσοστό ΚΠΚ(%)</b></p> <p>Καθώς και στους Τύπους Αποδοχών <b>01, 18</b> όταν <b>Αποδοχές&gt;=Πλαφόν και Εισφορές&lt;Πλαφόν*ΚΠΚ %</b></p>

<p>Ο κωδικός Ειδικότητας που δώσατε δεν συμφωνεί με τον κωδικό ΚΑΔ ΙΚΑ που έχετε επιλέξει, βεβαιωθείτε ότι έχετε επιλέξει τον σωστό ΚΑΔ.</p>	
<p>Το πακέτο κάλυψης που δώσατε δεν συμφωνεί με τον κωδικό ΚΑΔ ΙΚΑ και τον κωδικό Ειδικότητας. Ελέγξτε εάν έχετε δώσει τους σωστούς κωδικούς σύμφωνα με τον ΟΣΥΚ και επικοινωνήστε με το αρμόδιο Υποκατάστημά ΙΚΑ.</p>	
<p>Το πεδίο "ΚΑΤΑΒΛ. ΕΙΣΦΟΡΕΣ" δεν μπορεί να συμπληρωθεί με αρνητικό ποσό. Ελέγξτε εάν η εργοδοτική ή εργατική μείωση είναι σωστά υπολογισμένη.</p>	<p>Δεν επιτρέπονται Αρνητικά Ποσά σε ΑΠΔ</p>
<p>Το πεδίο "ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΡΙΕΤΙΩΝ" συμπληρώνεται με τιμές μικρότερες ή ίσες του έξι.</p>	
<p>Δεν υπάρχει Οριστικοποιημένη Δήλωση ΑΠΔ προηγούμενης περιόδου για να αντιγραφεί.</p>	<p>Εμφανίζεται στην περίπτωση που δεν υπάρχει προηγούμενη οριστικοποιημένη δήλωση (σε μορφή Φόρμας) από την οποία θα αντιγραφούν μισθολογικά στοιχεία.</p>
<p>Έχετε εκκινήσει την διαδικασία υποβολής δήλωσης ΑΠΔ μέσω φόρμας (από την ενέργεια "Συμπλήρωση Α.Π.Δ."). Εάν επιθυμείτε να Αντιγράψετε ΑΠΔ προηγούμενης περιόδου πρέπει να επιλέξετε πρώτα την επιλογή "Διαγραφή Εκκρεμούς Α.Π.Δ." και στη συνέχεια επιλέξετε πάλι "Αντιγραφή Α.Π.Δ. προηγούμενης περιόδου".</p>	
<p>Δεν έχετε δικαίωμα υποβολής δήλωσης ΑΠΔ Κοινών Επιχειρήσεων επειδή έχετε πιστοποιηθεί μόνο για Υποβολή ΑΠΔ Οικ/κών Έργων.</p>	<p>Εμφανίζεται στην περίπτωση που έχετε κάνει εγγραφή και έχετε πιστοποιηθεί για υποβολή μόνο Οικοδομοτεχνικών Έργων. Για να μπορέσετε να υποβάλετε ΑΠΔ Κοινών Επιχειρήσεων πρέπει να κάνετε νέα εγγραφή (δηλώνοντας τον Αριθμό Μητρώου Εργοδότη-ΑΜΕ) για την έκδοση νέων Κωδικών Πρόσβασης Username, PIN, PUK</p>

Η ημερομηνία "ΑΠΟ ΗΜ/ΝΙΑ ΑΠΑΣΧ." πρέπει να είναι μικρότερη ή ίση από την ημερομηνία "ΕΩΣ ΗΜ/ΝΙΑ ΑΠΑΣΧ.".	
Τα στοιχεία ΕΒΣΕ δεν είναι ολοκληρωμένα (Συχνότητα Υποβολής)	Εμφανίζεται στην περίπτωση που το πεδίο «Συχνότητα Υποβολής» είναι κενό στο Μητρώο Εργοδοτών.
Τα στοιχεία ΕΒΣΕ δεν είναι ολοκληρωμένα (Υποκατάστημα ΙΚΑ Έδρας)	Εμφανίζεται στην περίπτωση που το πεδίο «Υποκατάστημα ΙΚΑ Υποβολής» είναι κενό στο Μητρώο Εργοδοτών.
Η εισαγωγή στις Ηλεκτρονικές Συναλλαγές πρέπει να γίνει μέσω της επιλογής "Διαχείριση των Ηλεκτρονικών Δηλώσεών μου".	Εμφανίζεται στην περίπτωση που ο χρήστης προσπαθεί να εισέλθει σε μια σελίδα των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών χωρίς να μπει κανονικά από τον «Οδηγό Εισόδου στην /Ηλεκτρονική Υποβολή ΑΠΔ» με χρήση των Κωδικών Πρόσβασης Username, PIN, PUK
Τα στοιχεία ΕΒΣΕ δεν είναι ολοκληρωμένα (Φυσικό/Μη Φυσικό Πρόσωπο)	
Μη αποδεκτή περίοδος Υποβολής. Ανάλογα με τη νομική μορφή οι εργοδότες υποβάλλουν ΑΠΔ είτε κάθε μήνα (πχ. 08/2002-08/2002 κλπ) είτε κάθε τρίμηνο (πχ. 01/2002-03/2002, 04/2002-06/2002, κλπ)	Εμφανίζεται στην περίπτωση που εισαχθεί λανθασμένη περίοδο υποβολής (πχ. 01/2003-02/2003 ή 01/2003-04/2003) Σωστή περίοδος υποβολής είναι η 01/2003-01/2003 και η 01/2003-03/2003 αντίστοιχα
Δημιουργήθηκε κάποιο λάθος που οφείλεται σε τεχνικούς λόγους. Παρακαλούμε προσπαθήστε αργότερα. Ευχαριστούμε για την κατανόησή σας.	Εμφανίζεται στην περίπτωση της Φόρτωσης Αρχείου (Upload) όταν η ΑΠΔ πάρει ID το οποίο ανήκει σε άλλη ΑΠΔ.
Μέσω Διαδικτύου μπορείτε να υποβάλλετε μόνο τους τύπους Δήλωσης 01-Κανονική, 03-Επανυποβολή.	Μέσω Διαδικτύου μπορούν να υποβληθούν οι παρακάτω δηλώσεις: <b>01-Κανονική</b> (με Φόρμα ή Φόρτωση Αρχείου) <b>03-Επανυποβολή</b> (με Φόρτωση Αρχείου) μετά από ενημέρωση των Εργοδοτών μέσω επιστολής. <b>04-Συμπληρωματική</b> (με Φόρτωση Αρχείου) μετά από σχετική ενημέρωση των εργοδοτών μέσω επιστολής ή μέσω e-mail.
Το πεδίο "#errfield#" είναι υποχρεωτικό και πρέπει να είναι αριθμός μεγαλύτερος του μηδενός.	Εμφανίζεται στην περίπτωση που ο χρήστης καταφέρει να εισάγει αρνητικό ποσό στο πεδίο Αποδοχές.

Δεν είναι δυνατή η οριστικοποίηση ΑΠΔ που δεν περιέχει καμία εγγραφή με μισθολογικά στοιχεία Ασφαλισμένων.	Εμφανίζεται στην περίπτωση που η ΑΠΔ δεν έχει καμία αποθηκευμένη εγγραφή.
Δεν είναι δυνατή η οριστικοποίηση ΑΠΔ πριν από την πρώτη του μήνα που έπεται της περιόδου απασχόλησης στην οποία αναφέρεται.	Εμφανίζεται την περίπτωση της Συμπλήρωσης ΑΠΔ μέσω Φόρμας. Η οριστικοποίηση μιας ΑΠΔ μέσω Διαδικτύου μπορεί να γίνει από 1 <sup>η</sup> του μήνα που έπεται της μισθολογικής περιόδου και μέχρι την τελευταία ημέρα του μήνα.
Δεν είναι δυνατή η υποβολή ΑΠΔ πριν από την πρώτη του μήνα που έπεται της περιόδου απασχόλησης στην οποία αναφέρεται.	Εμφανίζεται στην περίπτωση της Φόρτωσης Αρχείου (Upload).  Η υποβολής μιας ΑΠΔ μέσω Διαδικτύου μπορεί να γίνει από 1 <sup>η</sup> του μήνα που έπεται της μισθολογικής περιόδου και μέχρι την τελευταία ημέρα του μήνα.
Η Δήλωση δεν μπορεί να καταχωρηθεί διότι περιέχει αλλοιωμένα στοιχεία.	Εμφανίζεται όταν αλλοιωθούν τα σταθερά στοιχεία της ΑΠΔ
Η Δήλωση έχει ήδη υποβληθεί για τη συγκεκριμένη (#period#) μισθολογική περίοδο υποβολής.	
Η τιμή του πεδίου #errfield# δεν είναι αποδεκτή για τον συγκεκριμένο τύπο αποδοχών που έχετε επιλέξει.	
Ο ΤΥΠΟΣ ΑΠΟΔΟΧΩΝ δεν προβλέπεται για τη συγκεκριμένη (#period#) περίοδο υποβολής.	Εμφανίζεται στο Δώρο Πάσχα και Δώρο Χριστουγέννων. Ο τύπος αποδοχών <b>04-Δώρο Πάσχα συμπληρώνεται στις περιόδους 01-04</b> και ο τύπος αποδοχών <b>03-δώρο Χριστουγέννων στις περιόδους 05-12</b>
Ο ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΑΚΕΤΟΥ ΚΑΛΥΨΗΣ δεν είναι αποδεκτός για τον συγκεκριμένο τύπο αποδοχών που έχετε επιλέξει.	Εμφανίζεται στην περίπτωση των <b>ΚΠΚ=506,507</b> οι οποίοι δηλώνονται αποκλειστικά με τους Τύπους Αποδοχών <b>02</b> και <b>09</b>
Το πεδίο ποσοστό Επιδότησης Εργοδότη συμπληρώνεται με τιμή "2" εφόσον δικαιούστε την επιδότηση, διαφορετικά παραμένει κενό.	Οι επιτρεπτές τιμές του πεδίου Επιδότηση Εργοδότη (%) είναι δύο ( <b>2</b> ) ή μηδέν ( <b>0</b> )

<p>Το πεδίο ποσό Επιδότησης Εργοδότη προκύπτει από το γινόμενο των αποδοχών επί το ποσοστό επιδότησης εργοδότη (μέγιστη τιμή 600*2%) εφόσον δικαιούστε την επιδότηση, διαφορετικά παραμένει κενό.</p>	
<p>Το πεδίο ΚΥΡΙΑΚΕΣ δέχεται τιμές μικρότερες ή ίσες των Κυριακών της συγκεκριμένης μισθολογικής περιόδου.</p>	
<p>Οι Ημέρες Ασφάλισης πρέπει να είναι μικρότερες ή ίσες με τις ημερολογιακές ημέρες του διαστήματος "Από Ημερομηνία Απασχόλησης - Έως Ημερομηνία Απασχόλησης".</p>	<p>Εμφανίζεται στην περίπτωση που η διαφορά των δύο Ημερομηνιών είναι μικρότερη από τις ΗΜΕΡΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ.</p>
<p>Οι ΗΜΕΡΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ συν οι ΗΜΕΡΕΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ είναι περισσότερες από τις ημερολογιακές ημέρες του διαστήματος Από Ημερομηνία Απασχόλησης - Έως Ημερομηνία Απασχόλησης.</p>	<p>Εμφανίζεται στην περίπτωση που η <b>διαφορά του ΗΜΕΡΕΣ ΑΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ + ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ</b> είναι μικρότερη από τις ΗΜΕΡΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ</p>
<p>Το πεδίο #errfield# περιέχει μη αποδεκτή τιμή.</p>	
<p>Η τιμή του Ημερολογιακού Αριθμού Ημερών Ασφάλισης δεν είναι αποδεκτή για τον συγκεκριμένο τύπο αποδοχών που έχετε επιλέξει.</p>	<p>Στη συμπλήρωση ΑΠΔ Οικοδομοτεχνικού Έργου</p>
<p>Τα πεδία #errfield# περιέχουν μη επιτρεπτό συνδυασμό. Ελέγξτε εάν χρησιμοποιήσατε την ενδεδειγμένη Ειδική Περίπτωση Ασφάλισης.</p>	
<p>Το πεδίο Συνολικές Εισφορές συμπληρώνεται υποχρεωτικά και πρέπει να είναι αριθμός μεγαλύτερος του μηδενός σύμφωνα με το τύπο αποδοχών που έχετε επιλέξει.</p>	
<p>Το πεδίο #errfield# πρέπει να συμπληρωθεί Υποχρεωτικά για τον συγκεκριμένο τύπο αποδοχών που έχετε επιλέξει.</p>	

Το πεδίο #errfield# πρέπει να είναι κενό για τον συγκεκριμένο τύπο αποδοχών που έχετε επιλέξει.	
Έχετε ΑΠΔ τύπου 03-ΕΠΑΝΥΠΟΒΟΛΗ για την ίδια μισθολογική περίοδο. Για το λόγο αυτό δεν μπορείτε να υποβάλλετε ΑΠΔ τύπου 01-ΚΑΝΟΝΙΚΗ.	
Η εγγραφή για τον συγκεκριμένο εργαζόμενο με αυτόν τον τύπο αποδοχών, υπάρχει ήδη! Προσπαθήστε ξανά δίνοντας διαφορετικά στοιχεία.	
Το διάστημα Από-Έως Ημερομηνία Απασχόλησης επικαλύπτει μία ήδη καταχωρημένη εγγραφή για τον συγκεκριμένο εργαζόμενο με αυτόν τον τύπο αποδοχών.	
Τα πεδία Από-Έως Ημερομηνία Απασχόλησης περιέχουν μη επιτρεπτές τιμές. Εάν η ασθένεια αναφέρεται σε προηγούμενη μισθολογική περίοδο και συνεχίζεται στην τρέχουσα θα πρέπει να καταχωρηθεί με δύο εγγραφές όπου το διάστημα Από-Έως Ημερομηνία Απασχόλησης θα αναφέρεται ξεχωριστά για κάθε μήνα.	
Τα πεδία Από-Έως Ημερομηνία Απασχόλησης περιέχουν μη επιτρεπτές τιμές. Εάν οι Αποδοχές αδειών εποχικά απασχ/νων Ξενοδ/λων αναφέρονται στην τρέχουσα μισθολογική περίοδο και συνεχίζονται στην επόμενη, θα πρέπει να καταχωρηθούν δύο εγγραφές όπου το διάστημα Από-Έως Ημερομηνία Απασχόλησης θα αναφέρεται ξεχωριστά σε κάθε μήνα.	
Δεν επιτρέπεται η υποβολή δήλωσης τύπου 04 για την περίοδο που δηλώσατε.	
Δεν μπορείτε να υποβάλλετε δήλωση ΑΠΔ για την περίοδο #period#. Καταληκτική ημερομηνία υποβολής ήταν η #errtext#.	

<p>Το πεδίο 38-Ημερομίσθιο έχει τιμή μεγαλύτερη από το πεδίο 39-Αποδοχές. Παρακαλούμε ελέγξτε την ορθότητα των τιμών. Εάν πράγματι το Ημερομίσθιο πρέπει να υπερβαίνει τις Αποδοχές αφήστε κενό το πεδίο 38-Ημερομίσθιο.</p>	
<p>Δεν επιτρέπονται για τον ίδιο εργαζόμενο εγγραφές με τύπο αποδοχών 01 και 12 ή 01 και 16 μαζί.</p>	
<p>Μη επιτρεπτός κωδικός ειδικότητας για κοινές επιχειρήσεις.</p>	
<p>Μη επιτρεπτό πακέτο κάλυψης για κοινές επιχειρήσεις.</p>	
<p>Το πεδίο ποσό Επιδότησης Εργοδότη προκύπτει από το γινόμενο των αποδοχών επί το ποσοστό επιδότησης εργοδότη (μέγιστη τιμή <math>600 * 1,04166 * 2\%</math>) εφόσον δικαιούστε την επιδότηση, διαφορετικά παραμένει κενό.</p>	<p>Εμφανίζεται στην περίπτωση του Τύπου Αποδοχών <b>03-Δώρο Χριστουγέννων</b></p>
<p>Η συμπλήρωση των πεδίων 34 (Από Ημ/νία απασχόλησης) και 35 (Εως Ημ/νία απασχόλησης) για τον τύπο αποδοχών 08 (Αποδοχές ασθενείας) είναι υποχρεωτική. Σε περίπτωση που η ασθένεια συνεχίζεται και μετά τη λήξη της μισθολογικής περιόδου τότε στο πεδίο 35 (Εως Ημ/νία απασχόλησης) συμπληρώνεται η τελευταία ημέρα της μισθολογικής περιόδου. Σε περίπτωση που η ασθένεια συνεχίζεται από την προηγούμενη μισθολογική περίοδο τότε στο πεδίο 34 (Από Ημ/νία απασχόλησης) συμπληρώνεται η πρώτη ημέρα της μισθολογικής περιόδου.</p>	
<p>Ο Τύπος Αποδοχών 20 - Αποδοχές Ασφαλιζομένων στο ΙΚΑ-Ε.Τ.Ε.Α.Μ. που έχετε επιλέξει, δηλώνεται μόνο για τον Κωδικό Ειδικότητας 933370 (Προσωπικό Ασφαλιζόμενο στο ΙΚΑ-Ε.Τ.Ε.Α.Μ.) και τον Κωδικό Πακέτου Κάλυψης 248.</p>	



<p>Ο Κωδικός Ειδικότητας 933370 (Προσωπικό Ασφαλιζόμενο στο ΙΚΑ-Ε.Τ.Ε.Α.Μ.) δηλώνεται αποκλειστικά με τον Κωδικό Πακέτου Κάλυψης 248, καθώς και το αντίθετο.</p>	
<p>Δεν έχετε δικαίωμα πρόσβασης στην σελίδα. Ελέγξτε ότι ο browser που χρησιμοποιείτε είναι ρυθμισμένος σύμφωνα με τις απαιτήσεις του συστήματος για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.</p>	
<p>Το σύστημα δεν επιτρέπει ταυτόχρονη πρόσβαση σε πολλούς λογαριασμούς χρηστών. Παρακαλούμε κλείστε το παράθυρο του browser (π.χ. Internet Explorer, Netscape κ.λ. π.). Ελέγξτε ότι ο browser που χρησιμοποιείτε είναι ρυθμισμένος σύμφωνα με τις απαιτήσεις του συστήματος για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.</p>	<p>Οφείλεται σε λάθος ρυθμίσεις του Browser Οι ρυθμίσεις του Browser πρέπει να είναι σύμφωνες με τις απαιτήσεις συστήματος.</p>
<p>Δεν έχετε δικαίωμα πρόσβασης στην σελίδα.  Δεν έχετε συμπληρώσει όλα τα υποχρεωτικά πεδία.</p>	<p>Εμφανίζεται στην περίπτωση που ο χρήστης καταφέρει να πειράξει τα σταθερά στοιχεία της φόρμας (όπως Τύπος Δήλωσης, ΑΜΕ, ΑΜΟΕ κλπ)</p>
<p>Το πεδίο #errfield# περιέχει μη αποδεκτούς χαρακτήρες. Παρακαλώ μην εισάγετε χαρακτήρες όπως κόμμα, τελεία, αριθμούς κ.λ.π.</p>	<p>Στα Αλφαβητικά πεδία επιτρέπονται μόνο χαρακτήρες (Ελληνικοί Α-Ω ή Λατινικοί Α-Z) και Κενά. Δεν επιτρέπεται η χρήση άλλων χαρακτήρων όπως τελεία(.), κόμμα (,), παύλα (-) κλπ</p>
<p>Το πεδίο #errfield# περιέχει μη αποδεκτούς χαρακτήρες. Παρακαλώ εισάγετε μόνο αριθμούς  #errmax# ψηφίων.</p>	<p>Στα Αριθμητικά πεδία επιτρέπονται μόνο ψηφία</p>
<p>Το πεδίο #errfield# περιέχει μη αποδεκτούς χαρακτήρες. Παρακαλώ εισάγετε μόνο αριθμούς με δύο δεκαδικά ψηφία.</p>	<p>Π.χ. 1258,60 €</p>
<p>Το πεδίο #errfield# περιέχει μη αποδεκτούς χαρακτήρες. Παρακαλώ εισάγετε ημερομηνία με τη μορφή ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ μόνο.</p>	<p>Πχ.01/01/2003</p>

Το πεδίο #errfield# δεν μπορεί να υπερβεί τους #errmax# χαρακτήρες.	Αφορά το μήκος των πεδίων
Ο Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) που δώσατε δεν είναι αποδεκτός.	
Ο Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας που δώσατε δεν είναι αποδεκτός.	Αποδεκτός ΑΤ: <b>A506323</b> Μη Αποδεκτός ΑΤ : <b>A.506323</b>
Ο Αριθμός (ΑΜΕ) που δώσατε δεν είναι αποδεκτός.	
Ο Ταχυδρομικός Κώδικας πρέπει να είναι πενταψήφιος αριθμός!	
Ο Αριθμός (ΑΜΟΕ) που δώσατε δεν είναι αποδεκτός.	
Το πεδίο #errfield# περιέχει μεταγενέστερη ημερομηνία.	
Το πεδίο #errfield# περιέχει μη αποδεκτή ημερομηνία.	

#### ***4.4.2. Η υποβολή Αναλυτικών Περιοδικών Δηλώσεων (Α.Π.Δ.) και η εξόφληση εισφορών***

Η υποβολή των Α.Π.Δ. μέσω internet γίνεται μέσα από την ιστοσελίδα του Ι.Κ.Α. με δύο εναλλακτικούς τρόπους. Είτε πληκτρολογώντας τα στοιχεία σε ειδική φόρμα είτε στέλνοντας (upload) το αρχείο που περιγράφεται στις «Τεχνικές Προδιαγραφές Υποβολής ΑΠΔ». Την πρώτη φορά που υποβάλλεται η Α.Π.Δ. μέσω διαδικτύου γίνεται η καταχώριση των στοιχείων όλων των ασφαλισμένων στην ειδική φόρμα και τις επόμενες φορές δεν απαιτείται η επαναπληκτρολόγηση των ίδιων στοιχείων, παρά μόνον των μεταβολών που τυχόν θα προκύψουν σ' αυτά.

Σε ορισμένες περιπτώσεις όμως, είναι πιθανό το χρονικό διάστημα που απαιτούν οι διαδικασίες πιστοποίησης της εγγραφής, έκδοσης και αποστολής των κωδικών πρόσβασης, να είναι μεγάλο. Συνεπώς κατά το παραπάνω χρονικό διάστημα και μέχρι την παραλαβή των κωδικών, εάν δεν υποχρεούται σε υποβολή κάποιος αποκλειστικά μέσω internet, θα πρέπει να εξασφαλίσει την εμπρόθεσμη υποβολή της Α.Π.Δ. στο αρμόδιο υποκατάστημα του Ι.Κ.Α. (ανάλογα με το τελευταίο ψηφίο του Α.Μ.Ε.).

Οι εισφορές που αντιστοιχούν στη μισθολογική περίοδο κάθε μήνα καταβάλλονται μηνιαίως στις τράπεζες ή σε οποιοδήποτε υποκατάστημα Ι.Κ.Α., σύμφωνα με τις προθεσμίες που ισχύουν, ανεξάρτητα από τη συχνότητα και το μέσο υποβολής των Α.Π.Δ.

Το μόνο που χρειάζεται είναι η αναφορά του Α.Μ.Ε. και του Α.Φ.Μ. που έχουν αποδοθεί με την κάρτα η οποία έχει αποσταλεί σε όλους τους εργοδότες. Τα παραστατικά είσπραξης εκδίδονται από την τράπεζα ή το υποκατάστημα Ι.Κ.Α. Οι εισφορές που αφορούν σε οικοδομοτεχνικά έργα καταβάλλονται αποκλειστικά στο υποκατάστημα Ι.Κ.Α. που είναι απογεγραμμένα. Στις εικόνες που ακολουθούν αναλύονται όλα τα απαραίτητα στοιχεία για τον τρόπο υποβολής των Α.Π.Δ. μέσω του διαδικτύου.

### Εικόνα 31 Η χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ι.Κ.Α. από εργοδότες



Πηγή: <http://www.ika.gr>

Ο χρήστης πρέπει αρχικά, προκειμένου για Α.Π.Δ., να εγγραφεί στην υπηρεσία μέσω της βασικής σελίδας των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Ο χρήστης δίνει το e-mail του και το σύστημα του αποστέλλει έναν προσωρινό κωδικό για να ολοκληρώσει την

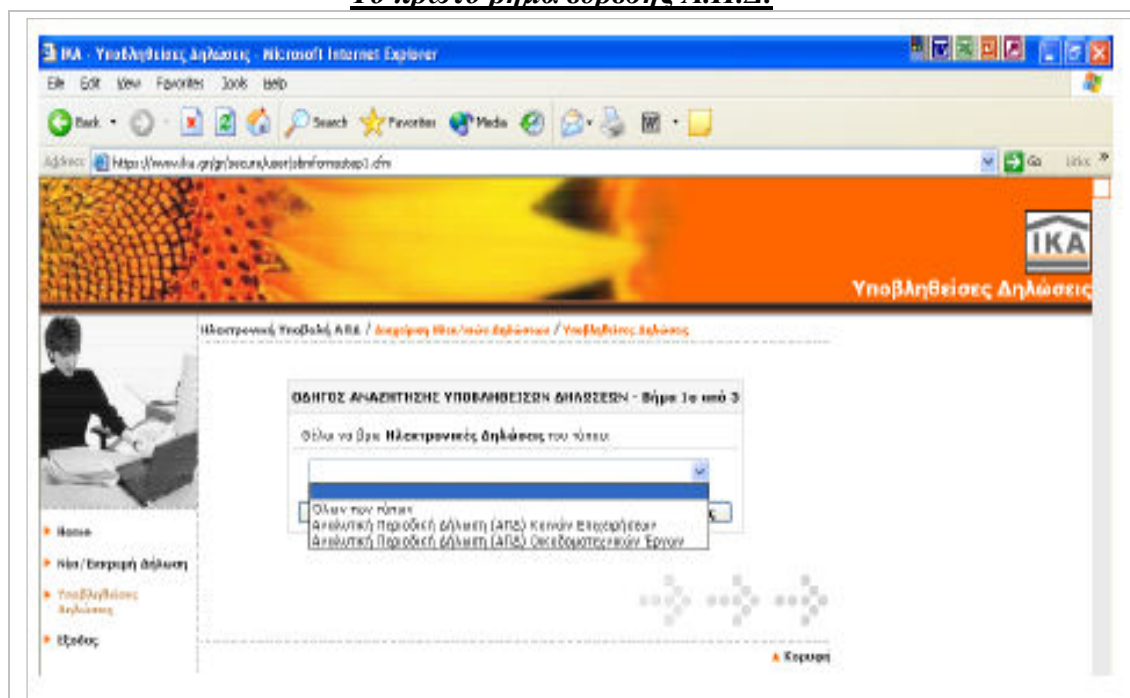
εγγραφή του. Οι τελικοί προσωπικοί του κωδικοί θα του αποσταλούν μέσω ταχυδρομείου.

Όταν ο χρήστης αποκτήσει username και password για το σύστημα, μπορεί να συνδεθεί και να δει δηλώσεις που έχει ήδη υποβάλει αλλά και να εισαγάγει νέα δήλωση.

Για τη διαχείριση η υποβολή νέων Α.Π.Δ. θα πρέπει ο χρήστης να εισάγει το username αλλά και τον κωδικό (password). Αφού τα εισάγει, το πρόγραμμα θα εμφανίσει τα στοιχεία της εταιρείας, τα οποία ο χρήστης επιβεβαιώνει. Στο παράδειγμα που ακολουθεί, παρουσιάζεται η περίπτωση εύρεσης μιας δήλωσης που έχει υποβληθεί.

Το πρώτο από τα τρία βήματα που απαιτούνται για να βρεθεί μια δήλωση που έχει ήδη υποβληθεί, είναι η επιλογή του τύπου της. Υπάρχει η δυνατότητα επιλογής ανάμεσα σε Α.Π.Δ. Κοινών Επιχειρήσεων ή Οικοδομοτεχνικών Έργων, ή ακόμα και στους δύο τύπους.

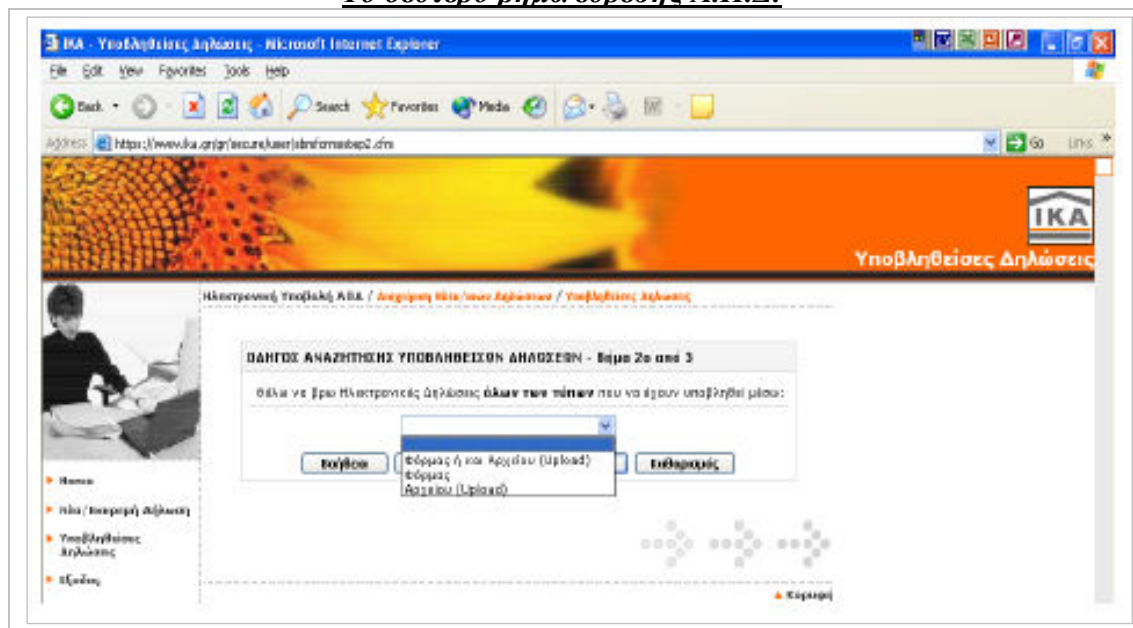
**Εικόνα 32**  
**Το πρώτο βήμα εύρεσης Α.Π.Δ.**



Πηγή: <http://www.ika.gr>

Το δεύτερο βήμα απαιτεί την επιλογή του μέσου υποβολής της δήλωσης, δηλαδή αν έχει γίνει online με φόρμα ή μέσω αρχείου που έχει φτιαχτεί offline.

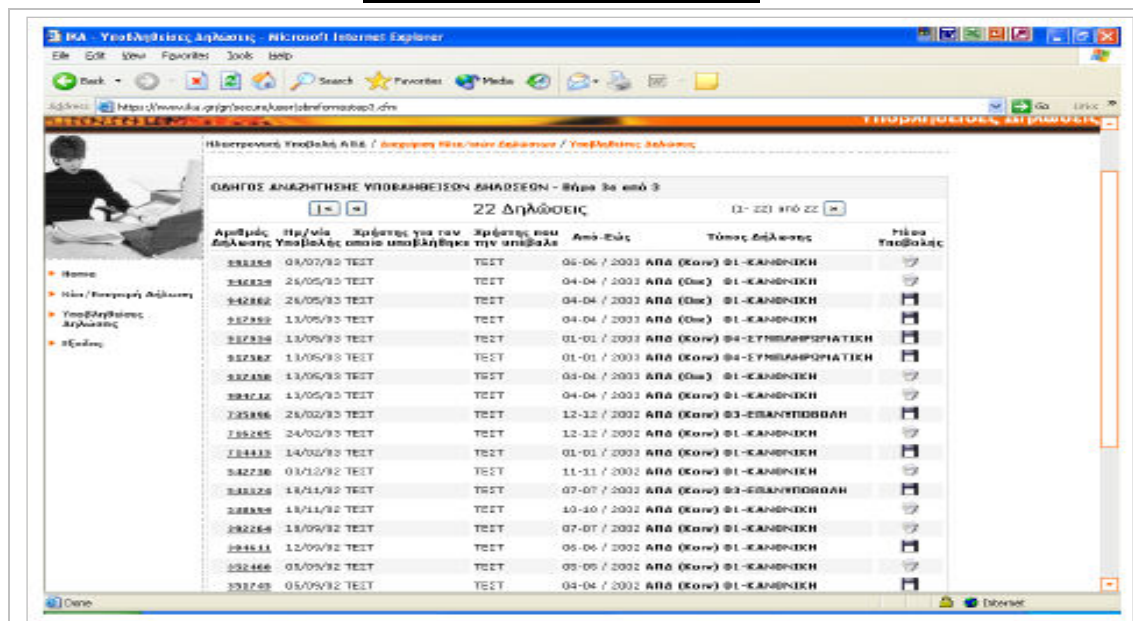
**Εικόνα 33**  
**Το δεύτερο βήμα εύρεσης Α.Π.Δ.**



Πηγή: <http://www.ika.gr>

Στο τρίτο βήμα, ο χρήστης αφού βρει την Α.Π.Δ. που τον ενδιαφέρει μπορεί είτε να την εκτυπώσει είτε να διορθώσει στοιχεία της. Σε περίπτωση λάθους ή για κάποιον άλλο λόγο ο χρήστης επιθυμεί τη διαγραφή ολόκληρης της Α.Π.Δ. του δίνεται η δυνατότητα να το κάνει μέσω των επιλογών<sup>34</sup>.

**Εικόνα 34**  
**Το τρίτο βήμα εύρεσης Α.Π.Δ**

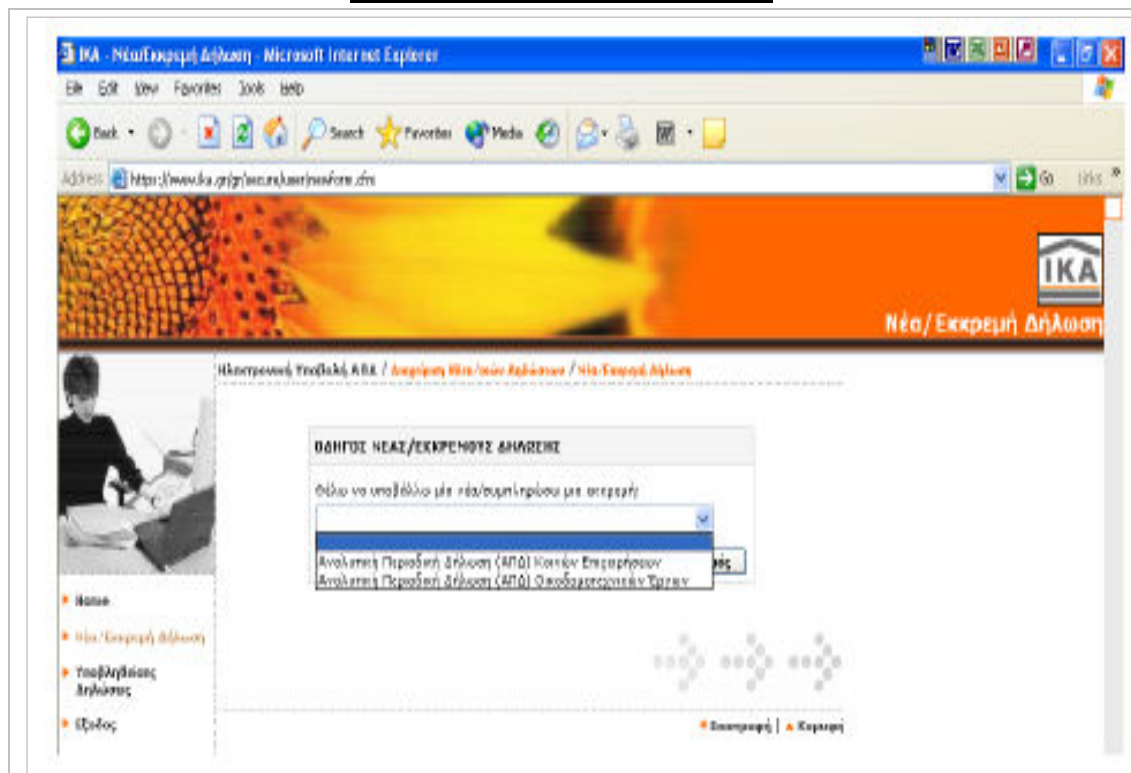


Πηγή: <http://www.ika.gr>

<sup>34</sup> Επίσημος διαδικτυακός ιστότοπος Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Ι.Κ.Α.), διαθέσιμο <http://www.ika.gr/>, ημερ. προσπέλασης 20/11/2008

Ιδιαίτερο ωστόσο ενδιαφέρον παρουσιάζει και η υποβολή Α.Π.Δ. από το χρήστη. Οι εικόνες που ακολουθούν θα βοηθήσουν στην ευκολότερη κατανόηση της διαδικασίας. Μετά την είσοδό του στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ο χρήστης επιλέγει το είδος της Α.Π.Δ. που επιθυμεί να υποβάλλει

**Εικόνα 35**  
**Επιλογή τύπου δήλωσης Α.Π.Δ.**



Πηγή: <http://www.ika.gr>

Στην επόμενη οθόνη εμφανίζονται τυχόν εκκρεμείς Α.Π.Δ.. Εάν τις Α.Π.Δ. που εμφανίζονται σαν εκκρεμείς έχουν ήδη υποβληθεί στο Υποκατάστημα του ΙΚΑ τότε αγνοούνται αυτές τις εκκρεμότητες. Οι πιθανές εκκρεμότητες που μπορεί να είναι οι εξής:

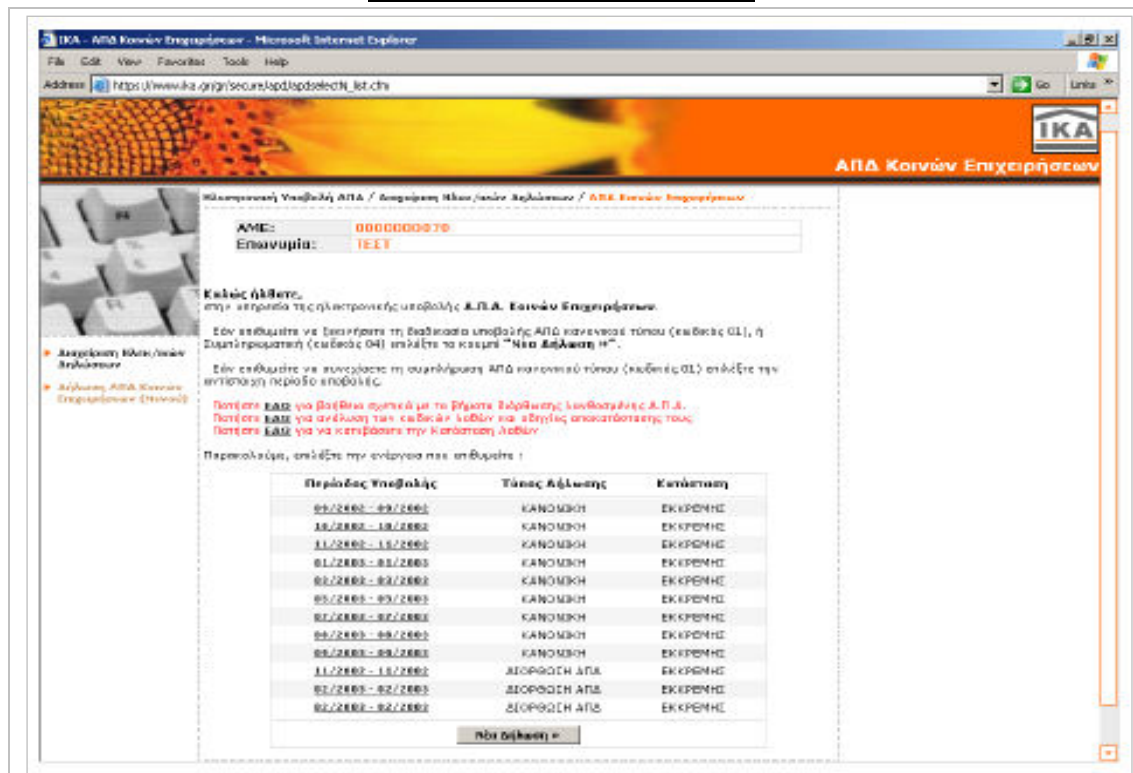
1. Α.Π.Δ. τύπου 01 - Κανονική για τις οποίες έχει ξεκινήσει η διαδικασία συμπλήρωσης τους μέσω φόρμας και δεν έχουν οριστικοποιηθεί.
2. Α.Π.Δ. τύπου 03- Επανυποβολή για τις οποίες έγινε ενημέρωση επανυποβολής μέσω επιστολής.
3. Διόρθωση Α.Π.Δ. για τις οποίες έγινε ενημέρωση για τη διόρθωσή τους είτε μέσω επιστολής είτε μέσω email.

Η υποβολή μιας από τις παραπάνω Α.Π.Δ. προϋποθέτει την επιλογή μισθολογικής περιόδου. Η Α.Π.Δ. τύπου 01 - Κανονική υποβάλλεται είτε με τη διαδικασία

«Συμπλήρωσης Φόρμας» είτε με την διαδικασία «Φόρτωσης Αρχείου» (Upload), ενώ η Α.Π.Δ. τύπου 03 - Επανυποβολή μόνο με τη διαδικασία «Φόρτωσης Αρχείου» (Upload).

Η οθόνη αυτή εμφανίζεται μόνο στην περίπτωση που υπάρχει Α.Π.Δ. σε εκκρεμότητα.

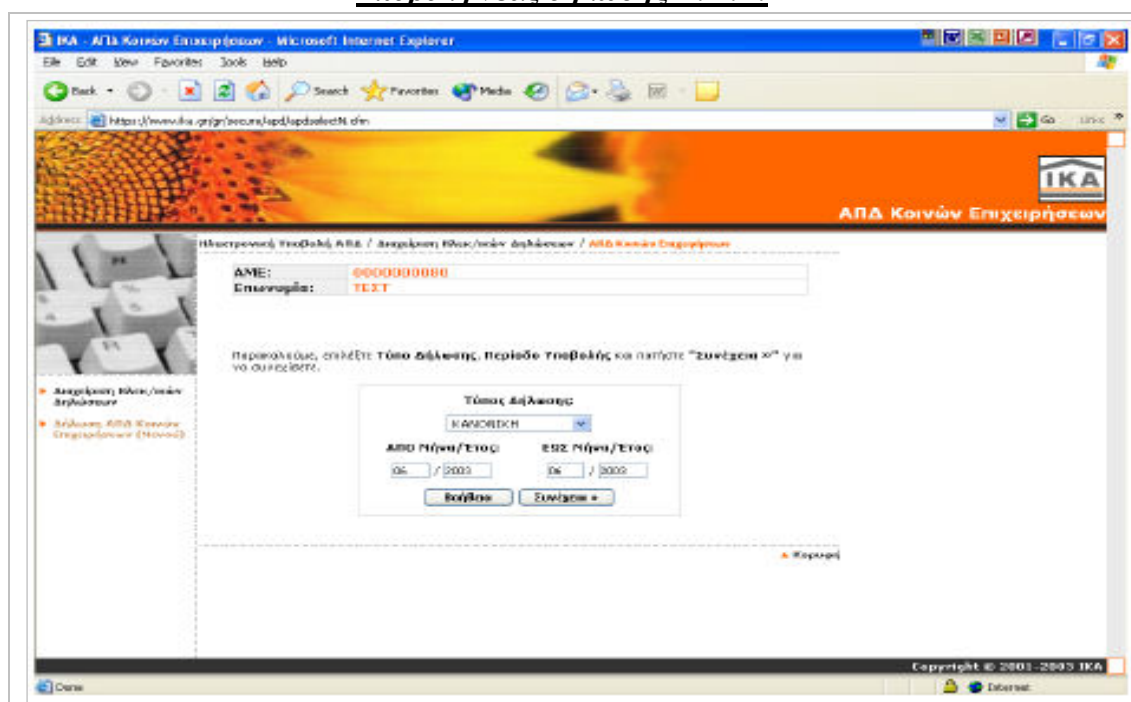
**Εικόνα 36**  
**Εμφάνιση δηλώσεων Α.Π.Δ.**



Πηγή: <http://www.ika.gr>

Τέλος, εμφανίζεται η οθόνη στην οποία πρέπει να πληκτρολογηθεί η μισθολογική περίοδος για την οποία υποβάλλεται Α.Π.Δ. (εξ' ορισμού εμφανίζεται η τρέχουσα μισθολογική περίοδος) και εάν ο χρήστης επιθυμεί να στείλει Α.Π.Δ. για άλλη μισθολογική περίοδο, αλλάζει τα πεδία από Μήνα/Ετος έως Μήνα/Ετος.

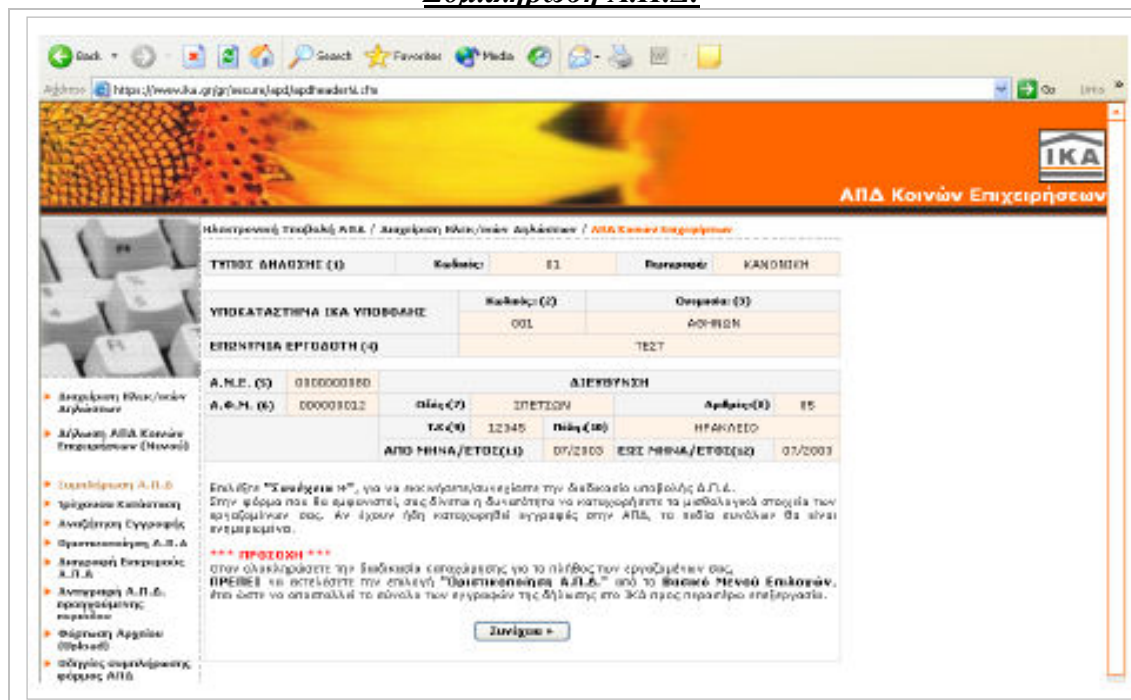
**Εικόνα 37**  
**Υποβολή νέας δήλωσης Α.Π.Δ.**



Πηγή: <http://www.ika.gr>

Το αμέσως επόμενο στάδιο είναι η συμπλήρωση της Α.Π.Δ. και των στοιχείων που απαιτούνται από το σύστημα.

**Εικόνα 38**  
**Συμπλήρωση Α.Π.Δ.**



Πηγή: <http://www.ika.gr>

Κατά τη συμπλήρωση της φόρμας Α.Π.Δ. ο χρήστης μπορεί να χρησιμοποιεί



βοηθήματα όπως τους «φακούς» που βρίσκονται δίπλα από τα πεδία.

**Εικόνα 39**  
**Καταχώρηση στοιχείων εργαζομένων σε Α.Π.Δ.**

Address: <https://www.ika.gr/secure/apd/apddetailsN.cfm>

Ηλεκτρονική Υποβολή ΑΠΔ / Διαχείριση Ηλεκ/κών Δηλώσεων / ΑΠΔ Κοινών Επιχειρήσεων

ΑΜΕ: 000000070  
Επωνυμία: ΤΕΣΤ

**ΠΡΟΣΟΧΗ! Όλα τα ποσά είναι σε ΕΥΡΩ**

Α.Μ.Ε. (5)	000000070	Α.Φ.Μ. (6)	00000012
ΑΠΟ ΜΗΝΑ/ΕΤΟΣ (11)	05/2003	ΕΩΣ ΜΗΝΑ/ΕΤΟΣ (12)	05/2003

18 ΑΡ.ΠΑΡΑΤ. / ΚΑΔ

19 ΑΡΙΘΜ.ΜΗΤΡΩΟΥ ΑΣΦ.

20 Α.Μ.Κ.Α.

21 ΕΠΩΝΥΜΟ

22 ΟΝΟΜΑ

23 ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ

24 ΟΝΟΜΑ ΜΗΤΡΟΣ

25 ΗΜ/ΝΙΑ ΓΕΝΝΗΣΗΣ (ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ)

26 Α.Φ.Μ.

27 ΠΑΡΗΣΣ ΩΡΑΡΙΟ  ΝΑΙ  ΟΧΙ

28 ΟΛΕΣ ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ  ΝΑΙ  ΟΧΙ

29 ΚΥΡΙΑΤΕΣ

Επιλέξτε Ο.Σ.Υ.Κ. :

- 5211 Λιανικό εμπόριο μεγάλα καταστήματα γενικών πωλήσεων,στην υπεριοχύουον τα τρόφιμα τα ποτά ή ο κερνός,παντοπωλεία,πε καταστήματα γενικών πωλήσεων Εκτός ασφ/κής περιοχής ΤΕ ΤΕΑΥΕΤ
- 5212 Λιανικό εμπόριο μεγάλα καταστήματα γενικών πωλήσεων,στην υπεριοχύουον τα τρόφιμα τα ποτά ή ο κερνός,παντοπωλεία,πε καταστήματα γενικών πωλήσεων Εντός ασφ/κής περιοχής ΤΕ ΤΕΑΥΕΤ
- 5221 Λιανικό εμπόριο φρούτων και λαχανικών κρέατος και προϊόν κρέατος,μαριών και θαλασσινών,ψιμωμό,λοιπών ειδών αρτο και ζαχαροπλαστικής εν γένει,οινοπνευματωδών και λοιπών ποτών,προϊόντων κηνού γαλακτοκομικών προϊόντων,
- 5222 Λιανικό εμπόριο τροφίμων,ελαίων λιπών,αυγών κλπ Εκτός α περιοχής ΤΕΑΥΕΤ
- 5223 Λιανικό εμπόριο τροφίμων,ελαίων λιπών,αυγών κλπ Εντός α

Πηγή: <http://www.ika.gr>

Αφού ολοκληρωθεί επιτυχώς η διαδικασία αποθήκευσης της εγγραφής εμφανίζεται νέα κενή φόρμα για καταχώρηση νέου εργαζόμενου. Όταν ολοκληρωθούν όλες οι εγγραφές, ακολουθεί οριστικοποίηση τους.

**Εικόνα 40**  
**Οριστικοποίηση εγγραφών Α.Π.Δ.**

IKΑ ΑΠΔ Κοινών Επιχειρήσεων - Microsoft Internet Explorer

Address: <https://www.ika.gr/secure/apd/apddetailsN.cfm>

Ηλεκτρονική Υποβολή ΑΠΔ / Διαχείριση Ηλεκ/κών Δηλώσεων / ΑΠΔ Κοινών Επιχειρήσεων

ΑΜΕ: 000000070  
Επωνυμία: ΤΕΣΤ

**Οριστικοποίηση Α.Π.Δ.**

Με την λειτουργία της οριστικοποίησης ολοκληρώνεται η διαδικασία οριστικοποίησης της κενονικού τύπου Α.Π.Δ Κοινών Επιχειρήσεων από μέρος σας, όταν έχετε πιάσει την δυνατότητα μεταβολής της και το σύνολο των εγγραφών της είναι έσομο προς παρατίρο επεξεργασία από το ΙΚΑ.

**ΠΡΟΣΟΧΗ**  
Πριν την οριστικοποίηση, προτείνουμε τον έλεγχο της τρέχουσας κατάσταση της Εξέτασης σας.

Επιλέξτε να οριστικοποιήσετε την κενονικού τύπου Α.Π.Δ.:

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ (Επιστροφή)

Λογιστήριο # 2603-2603 ΙΚΑ

Πηγή: <http://www.ika.gr>

Μέσω αυτής της οθόνης ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να οριστικοποιήσει τη δήλωση Α.Π.Δ., αφού ολοκληρώσει την καταχώρηση των μισθολογικών στοιχείων για το πλήθος των εργαζομένων. Μετά την οριστικοποίηση της δήλωσης Α.Π.Δ. δεν πραγματοποιείται καμία μεταβολή στα στοιχεία της και η δήλωση περνάει στο στάδιο επεξεργασίας των στοιχείων της από την υπηρεσία του Ι.Κ.Α.<sup>35</sup>.

#### *4.4.2.1. Προβλήματα από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ*

---

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ι.Κ.Α. συναντούν κάποιες δυσκολίες που οφείλονται τόσο στους χρήστες όσο και στο ίδιο το ίδρυμα. Οι βασικότερες από αυτές είναι οι ακόλουθες:

1. Οι τροποποιήσεις Α.Π.Δ. (Διόρθωση, Ακύρωση, Επανυποβολή ΑΠΔ) δεν γίνονται online.
2. Ενώ το λογισμικό της online ασφαλιστικής ενημερότητας λειτουργεί, στις περισσότερες περιπτώσεις των εταιριών δεν μπορεί να δώσει Ασφαλιστικές Ενημερότητες, γιατί υπάρχουν προβλήματα στους ηλεκτρονικούς φακέλους των εταιριών.
3. Τα ένσημα των εργαζόμενων αποστέλλονται στην επιχείρηση. Σήμερα, δεν υπάρχει τρόπος να αποσταλούν απευθείας στον εργαζόμενο. Έτσι, σε περίπτωση αποχώρησης ενός εργαζόμενου, αυτός πρέπει να απευθυνθεί στις επιχειρήσεις που προηγουμένως εργαζόταν για να συγκεντρώσει τα ένσημά του.
4. Ο τρέχον μισθός ενός εργαζόμενου μπορεί επίσημα να πιστοποιηθεί με την Α.Π.Δ. της επιχείρησης, κάθε τρίμηνο. Δεν υπάρχει ηλεκτρονική υπηρεσία ώστε να εκδοθεί η τρέχουσα κατάσταση αμοιβών για ένα εργαζόμενο. Η βεβαίωση του εργοδότη, που εκδίδει η επιχείρηση αντί της κατάστασης του Ι.Κ.Α., δεν έχει πλέον νομική ισχύ.

Σύμφωνα με τις παραπάνω παρατηρήσεις, εάν το Ι.Κ.Α. παρείχε πλήρης ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους εργαζόμενους (πολίτες) αυτό θα

---

<sup>35</sup> Εγχειρίδιο Οδηγιών (2004), «Ηλεκτρονική Υποβολή Α.Π.Δ. Κοινών Επιχειρήσεων», Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων, Αθήνα

είχε ως αποτέλεσμα τόσο την καλύτερη εξυπηρέτηση των εργαζόμενων όσο και τη μείωση του φόρτου εργασίας στις επιχειρήσεις.

### **4.3. Η χορήγηση ασφαλιστικής ενημερότητας μέσω διαδικτύου**

---

Η διαδικασία χορήγησης ασφαλιστικής ενημερότητας ολοκληρώνεται με τις ακόλουθες ενέργειες<sup>36</sup>:

1. Επιλογή «Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών»
2. Επιλογή «Βεβαίωση Ασφαλιστικής Ενημερότητας» και εισαγωγή των κωδικών πρόσβασης Username και Pin.
3. Επιλογή «Νέας Αίτησης». Στην Οθόνη εμφανίζεται η ηλεκτρονική αίτηση – υπεύθυνη δήλωση με προσυμπληρωμένα τα στοιχεία του εργοδότη όπως αυτά αντλούνται από το Μητρώο Εργοδοτών. Στα στοιχεία απαιτείται να η συμπλήρωση αριθμού τηλεφώνου. Σε περίπτωση που η διεύθυνση επικοινωνίας είναι διαφορετική από αυτή της έδρας θα πρέπει επίσης να συμπληρωθεί.
4. Συμπλήρωση ενός ή περισσότερων λόγων αίτησης της ασφαλιστικής ενημερότητας.
5. Τέλος, αποδοχή και των τεσσάρων όρων της υπεύθυνης δήλωσης.

Μετά την αποστολή της αίτησης εμφανίζεται στην οθόνη είτε απάντηση με την προτροπή να απευθυνθεί ο αιτών στο υποκατάστημα που υπάγεται η έδρα της επιχείρησης σε περίπτωση που εντοπίζεται οφειλή ή σύμφωνα με τα τελευταία επεξεργασμένα στοιχεία, δεν υπάρχει πλήρης εικόνα για την έκδοση της Ασφαλιστικής Ενημερότητας από την υπηρεσία είτε, ασφαλιστική ενημερότητα ανάλογα με τον τύπο που έχετε επιλέξει. Η ισχύς της ασφαλιστικής ενημερότητας είναι ένα έτος για θεώρηση βιβλίων και στοιχείων και έξι μήνες για κάθε νόμιμη χρήση από την ημερομηνία έκδοσης της. Από την υπηρεσία δεν μπορούν να εξυπηρετηθούν:

- i. Οι εργοδότες που δεν έχουν πιστοποιηθεί ως χρήστες ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ι.Κ.Α.

---

<sup>36</sup> Επίσημος διαδικτυακός ιστότοπος Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Ι.Κ.Α.), διαθέσιμο <http://www.ika.gr/>, ημερ. προσπέλασης 20/11/2008

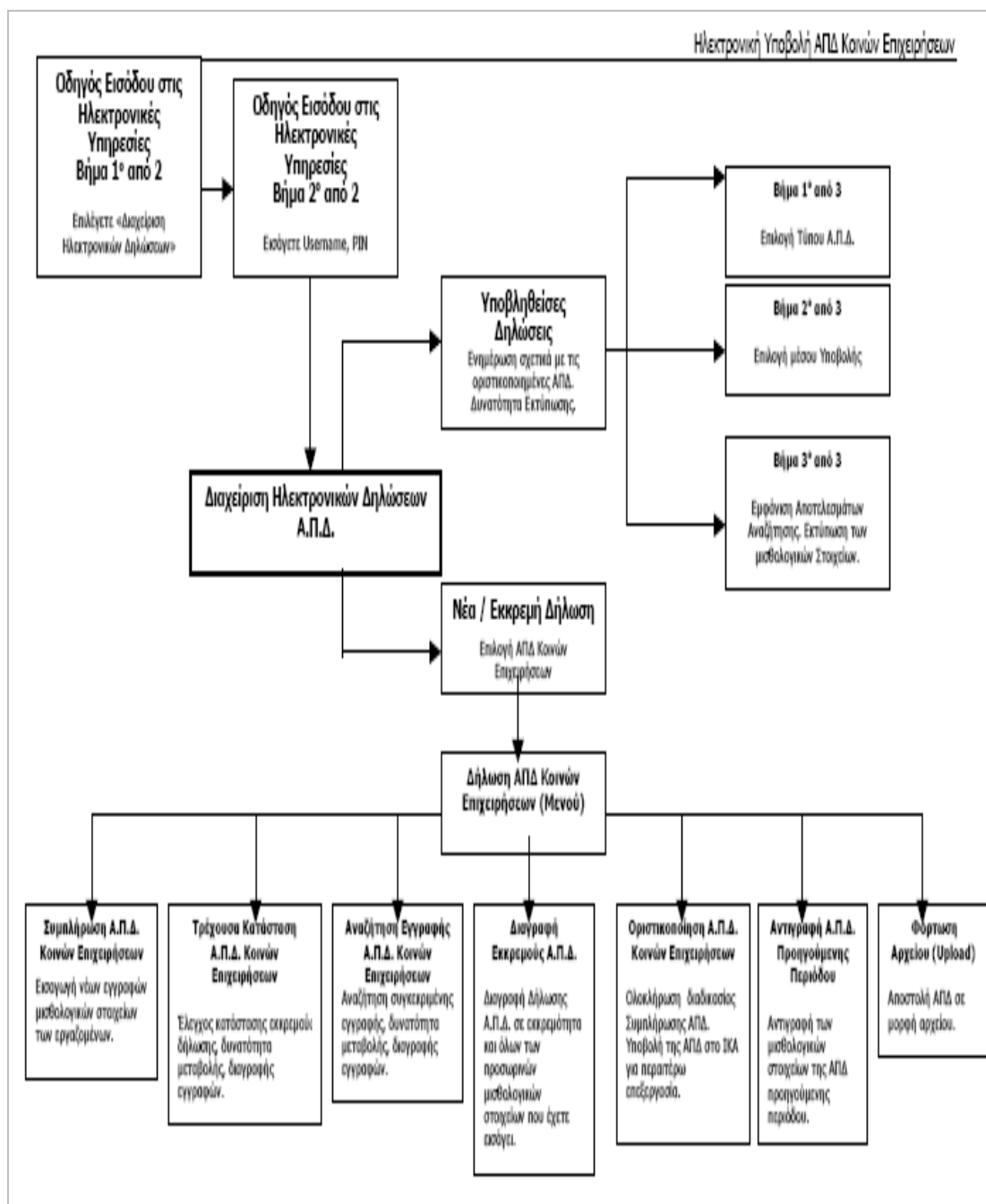
- ii. Τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα που έχουν και την ιδιότητα του κυρίου ή υπευθύνου εκτέλεσης οικοδομικών ή τεχνικών έργων.
- iii. Τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα που οφείλουν στο Ι.Κ.Α. έστω κι αν έχουν ρυθμίσει την οφειλή τους.
- iv. Οι επιχειρήσεις που έχουν χαρακτηρισθεί «συνυπεύθυνες».

#### **4.4. Η χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ι.Κ.Α.**

---

Η συμβολή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ι.Κ.Α. στην πραγματοποίηση συναλλαγών είναι αδιαμφισβήτητη. Η σωστή χρήση τους είναι εκείνη που βοηθά ή εμποδίζει την πραγματοποίηση συναλλαγών. Στο παρακάτω διάγραμμα, απεικονίζεται ολόκληρη η ροή που ακολουθείται από ένα χρήστη από τη στιγμή που θα εγγραφεί και θα εισέλθει στο σύστημα μέχρι την αποσύνδεσή του. Οι επιλογές του στη διαχείριση των Α.Π.Δ. είναι εκείνες που θα καθορίσουν τις ενέργειες που θα πρέπει να πραγματοποιήσει.

**Διάγραμμα 5**  
**Η ροή υποβολής ή επεξεργασίας Α.Π.Δ.**



Πηγή: Εγχειρίδιο Οδηγών Α.Π.Δ., Ι.Κ.Α.



## Επίλογος

---

Στο πλαίσιο άσκησης της δημόσιας πολιτικής του, ο δημόσιος τομέας συγκεντρώνει, επεξεργάζεται και διαδίδει τεράστιες ποσότητες πληροφοριών. Οι πληροφορίες του δημόσιου τομέα είναι πολύ σημαντικές για το συμμετοχικό χαρακτήρα της κοινωνίας μας και για την καθημερινή ζωή, αλλά αποτελούν και βασική πηγή για την οικονομική δραστηριότητα και την ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Η εξέλιξη προς την κατεύθυνση της κοινωνίας της πληροφορίας και της γνώσης

επηρεάζει τη ζωή κάθε πολίτη παρέχοντάς του τη δυνατότητα για νέους τρόπους πρόσβασης στη γνώση και απόκτησή της.

Η ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών της πληροφορικής και της επικοινωνίας, καθώς και των δυνατοτήτων που παρέχει η χρήση του διαδικτύου σήμερα, έχει δημιουργήσει νέες προκλήσεις για την επιδίωξη μιας εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, και την επαφή των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες. Η εισαγωγή των νέων αυτών τεχνολογικών εφαρμογών, στην καθημερινή λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, βασίζεται στην αντίληψη ότι η πρόσβαση στους φορείς της, πρέπει και μπορεί να διευκολυνθεί με κάθε τρόπο και έναντι οποιουδήποτε τιμήματος. Κατ' αυτόν τον τρόπο, ο λειτουργικός εκσυγχρονισμός του κράτους έχει ως επίκεντρο και γνώμονα δράσης τον πολίτη, τα δικαιώματα, τις ανάγκες και τα προβλήματά του.

Στην παρούσα εργασία, έγινε μια προσπάθεια απεικόνισης του διαδικτύου και πως αυτό έχει επηρεάσει τις υπηρεσίες δημόσιων οργανισμών, και ειδικότερα του Ι.Κ.Α. και του Υπουργείου Οικονομικών. Όπως αναλύθηκε σε χωριστά κεφάλαια, η ιστοσελίδα του Υπουργείου Οικονομικών, TAXISnet δίνει τη δυνατότητα ενημέρωσης για το σύνολο των δημοσιονομικών συναλλαγών καθώς και δυνατότητα για την ηλεκτρονική υποβολή φορολογικών δηλώσεων, αλλά και άλλων διαδικασιών. Επίσης, στην ιστοσελίδα του Ι.Κ.Α. διατίθενται πληροφορίες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των εργαζομένων στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όπως οδηγίες ηλεκτρονικής συμπλήρωσης και υποβολής Αναλυτικών Περιοδικών Δηλώσεων (Α.Π.Δ.), πλήκτρα βοήθειας σε όλα τα βήματα συμπλήρωσης και υποβολής τους, τεχνικές προδιαγραφές καθώς και απαντήσεις στις συχνότερες ερωτήσεις.

Από τη μελέτη και των δύο περιπτώσεων παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών εντοπίστηκαν τόσο θετικά όσο και αρνητικά στοιχεία. Ωστόσο, η γενικότερη εικόνα δείχνει ότι η Ελλάδα κάνει ένα άλμα προς τα εμπρός, χωρίς όμως να έχει περάσει από τα υπόλοιπα ενδιάμεσα στάδια, στον τομέα της εξυπηρέτησης των πολιτών από το κράτος. Όταν στα άλλα κράτη η εξυπηρέτηση αυτή πραγματοποιούνταν κατά κύριο λόγο μέσω ταχυδρομείου, στην Ελλάδα η γραφειοκρατία καθυστερούσε ακόμη και την πιο απλή συναλλαγή. Η εξέλιξη των πραγμάτων, οδήγησε στην αποφυγή από αυτό το ενδιάμεσο στάδιο στη φάση του πλήρους αυτοματισμού που παρέχει το internet.

Αν και η εικόνα, μετά τα πρώτα βήματα σε αυτή την προσπάθεια, είναι αισιόδοξη, καλό θα ήταν να διατηρηθεί ένας σχετικός σκεπτικισμός. Είναι σίγουρο ότι πρέπει να



επιλυθούν πάρα πολλά ζητήματα και κυρίως η αναπροσαρμογή των παλαιών και αρτηριοσκληρωτικών δομών του δημοσίου στα νέα αυτοματοποιημένα δεδομένα. Οι περισσότερες δικτυακές υπηρεσίες βρίσκονται ακόμη σε νηπιακό στάδιο, με το χάρτη τους στο ελληνικό internet να αλλάζει μήνα με το μήνα, καθώς προστίθενται νέες, ενώ οι ήδη υπάρχουσες αναβαθμίζονται συνεχώς. Αυτή η κατάσταση οδηγεί συχνά σε προβλήματα λειτουργίας, όπως «συμφόρηση» των συστημάτων, λόγω του λανθασμένου υπολογισμού του αριθμού των χρηστών, οι οποίοι μπορεί να υπερβούν κατά πολύ τις αρχικές εκτιμήσεις. Επειδή οι συναλλαγές κράτους-πολιτών είναι ιδιαίτερα σημαντικές, πρέπει να δοθεί πολλή προσοχή τόσο στο σχεδιασμό όσο και στην υλοποίηση τόσο μεγαλεπήβολων εφαρμογών. Υπάρχει η ελπίδα ότι τέτοιου είδους προβλήματα θα εκλείπουν με τον καιρό, καθώς η πλήρης αυτοματοποίηση των διαδικασιών αποτελεί πλέον μονόδρομο.

Στο πλαίσιο ενός ταχύτατα εξελισσόμενου κόσμου με πολλαπλές συνέπειες για τις συνθήκες ζήτησης και παροχής υπηρεσιών, δεν είναι αρκετό να προεκτείνουμε απλά το παρόν στο μέλλον. Αυτό που μέχρι στιγμής έχει αναγνωριστεί ως οι καλύτερες πρακτικές στον τομέα παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών δεν μπορεί αυτόματα να θεωρηθεί ως πρότυπο για το μέλλον. Όταν οραματιζόμαστε τα μελλοντικά μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θα πρέπει να συνδυάσουμε τα σύγχρονα παραδείγματα με πιθανά μελλοντικά σενάρια, διαφορετικά από τα σημερινά.

Η πρώτη δεκαετία του 21<sup>ου</sup> αιώνα έχει ξεπεράσει κάθε προσδοκία. Η κοινωνία βρίσκεται σε μια φάση διαρκούς οικονομικής και κοινωνικής προόδου. Επίσης, υπάρχουν δυνατότητες συνδυασμού της οικονομικής προόδου με τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων στον πλανήτη.

Στόχος των ευρωπαϊκών χωρών σε κοινοτικό επίπεδο αλλά και της Ελλάδας ειδικότερα, είναι η δημιουργία και ανάπτυξη ενός πανευρωπαϊκού πλαισίου για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση που να είναι ανοικτό σε όλους και προσπελάσιμο απ' όλους με κέντρο τον πολίτη, αποτελεσματικό, ασφαλές, ελεγχόμενο και ταυτόχρονα χρήσιμο για όλους τους εμπλεκόμενους. Ο τρόπος μετάβασης στην πανευρωπαϊκή ηλεκτρονική διακυβέρνηση συναρτάται, αφενός, με την υιοθέτηση και συντήρηση κοινών προτύπων διαλειτουργικότητας και, αφετέρου, με τον εντοπισμό και την αρμογή αποτελεσματικών πανευρωπαϊκών υπηρεσιών. Η περαιτέρω ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα συμβάλει:

1. Στη διάχυση των οφελών που προκύπτουν από τους ηλεκτρονικούς τρόπους εργασίας σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ειδικότερα

στις περιπτώσεις εκείνες όπου δημιουργείται η ανάγκη επικοινωνίας και συναλλαγής με τη δημόσια διοίκηση.

2. Στην επίτευξη των στόχων της κοινής αγοράς.
3. Στην καθιέρωση της πολυκαναλικής προσέγγισης για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς και, στην ικανοποίηση των αναγκών όλων των εμπλεκόμενων μερών.

Ωστόσο, η βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών δεν απαιτεί απλά τον εντοπισμό και την εκμετάλλευση βέλτιστων πρακτικών, αλλά και τη βελτίωση τους ώστε να διευρυνθεί η δυνατότητα εφαρμογής τους. Για παράδειγμα, τα επιλεγμένα παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής θα πρέπει να επεκταθούν ως προς το πεδίο εφαρμογής (πολυπλατφορμικά αντί μιας μόνο πλατφόρμας) ή να συμπληρωθούν με πρόσθετα χαρακτηριστικά (πολυγλωσσική αλληλεπίδραση). Επίσης, ο χαρακτήρας τους θα πρέπει να είναι προσαρμόσιμος σε κάθε χρήστη, αποτελούμενος τυπικά από μια μεθοδολογία, μια δέσμη συναφών εργαλείων και από ανοικτό λογισμικό.

Τέλος, όπως έχει ήδη επισημανθεί, τα μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι περισσότερο πολιτιστικά και πολιτικά, παρά τεχνικά. Αυτό σημαίνει ότι τα παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών συνδυάζουν σύγχρονες τεχνολογικές εφαρμογές με διαφορετικά οράματα και ποικιλόμορφες προσεγγίσεις. Συνεπώς, η σκιαγράφηση του μέλλοντος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η δημιουργία ηλεκτρονικών υπηρεσιών απαιτεί την προσαρμογή των σύγχρονων παραδειγμάτων βέλτιστης πρακτικής στις επιδράσεις από την εξέλιξη της κοινωνίας στο σύνολο της.

## Βιβλιογραφία

---

- Άγνωστος, «Οι ψηφιακές υπηρεσίες και οι πολίτες», Αθηναϊκό Πρακτορείο ειδήσεων – Μακεδονικό Πρακτορείο Ειδήσεων, διαθέσιμο <http://www.anapra.gr>
- Αναγνωστόπουλος Δ. (2008), «Μείωση διοικητικού βάρους μέσω ηλεκτρονικών συναλλαγών του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών»,

ομιλία στην ημερίδα «Μείωση διοικητικού βάρους στις επιχειρήσεις για την οικονομική ανάπτυξη», Αθήνα

- Αποστολάκης Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης Ι. (2004), «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση», Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης: Πρόγραμμα Πληροφορικής, Αθήνα
- Δουκίδης, Γ., Βρεχόπουλος, Α. (2004), «Ηλεκτρονικό Επιχειρείν», Πανεπιστημιακές Σημειώσεις, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα
- Εγχειρίδιο Οδηγιών (2004), «Ηλεκτρονική Υποβολή Α.Π.Δ. Κοινών Επιχειρήσεων», Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων, Αθήνα
- Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ Α.Ε.) (2002), «Ε-Ελλάδα: Επισκεφτείτε το δημόσιο από το σπίτι σας», PC Magazine, Τεύχος 14, Ειδική Έκδοση για την Ε.Δ.Ε.Τ. Α.Ε. Αθήνα
- Επίσημος διαδικτυακός ιστότοπος Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.), <http://www.gsis.gr>
- Επίσημος διαδικτυακός ιστότοπος Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Ι.Κ.Α.), <http://www.ika.gr/>
- Καλδούδη Ε. (2005), «Διαδίκτυο και υγεία. Σύγχρονες εξελίξεις», Άρθρο στο περιοδικό της Ιατρικής Εταιρείας Αθηνών, Τεύχος Νοέμβριος – Δεκέμβριος, Επίκ. Καθηγήτρια Τμήμα Ιατρικής, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης, Αλεξανδρούπολη
- Καραγιάννη, Δ. (2006), Ολοκληρωμένη Επικοινωνία Μάρκετινγκ - Ηλεκτρονικό Εμπόριο, Σημειώσεις του Μαθήματος «Ηλεκτρονικό Εμπόριο», Πανεπιστήμιο Πατρών, Τμήμα Οργάνωσης Επιχειρήσεων, Πάτρα

- Μαυρής, Ι. (2007), Εθνική Έρευνα για τις Νέες Τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας, Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας (Ε.Δ.Ε.Τ.), Υπό την εταιρεία VPRC, Αθήνα
- Μπαλτάς, Γ. (2002), «Ηλεκτρονικό εμπόριο και marketing II», Εκδόσεις Rossili, Αθήνα
- Οικονομίδης Α (2004), «Εισαγωγή στο Ίντερνετ. Θεωρία και Εφαρμογές», Επιμέλεια έκδοσης Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη
- Παπαθεοδώρου Χ., (2003), Εισήγηση, «Η Διαχείριση της δημόσιας πληροφορίας και η δυνατότητα πρόσβασης των πολιτών σε αυτήν» στην ημερίδα « Η πληροφορία του δημόσιου τομέα: προοπτικές διαχείρισης και αξιοποίησης», Ιόνιο Πανεπιστήμιο, Κέρκυρα
- Παραπούρα, Μ., Παρασκευά, Μ. (2007), «Ηλεκτρονική επιχειρηματικότητα. Αξιολόγηση από τις επιχειρήσεις και μελέτες περίπτωσης», Πτυχιακή Εργασία, Α.Τ.Ε.Ι. Μεσολογγίου, Επόπτης καθηγητής Συρμακάσης Σ., Μεσολόγγι
- Υπουργείο Ανάπτυξης (2008), Πρόγραμμα Δικτυωθείτε, άρθρο «Η διείσδυση του Internet και των νέων τεχνολογιών στην Ελλάδα το 2006/2007», διαθέσιμο <http://www.go-online.gr>
- Heeks R. (2002), «Reinventing Government in the Information Age: International Practice in IT-enabled public sector reform», ed. Routledge, New York, London (second edition)
- Naude, P., Holland, C. (1996), «Business – to – business relationships, in Buttle, F., Relationship marketing – theory and practice», Paul Champan, London
- Richard Deiss (2002), «E-commerce in Europe», Eurostat, Statistics in Focus, Industry, Trade and Services, available at: [http:// europa.eu.int / comm. /](http://europa.eu.int/comm/)

Eurostat / Public / datashop/printproduct / EN?catalogue = Eurostat & product  
= K -NP -02 -012-\_\_-N EN&mode=download M.Rappa,

# Παράρτημα

---

## Λίστα Πινάκων - Εικόνων – Διαγραμμάτων - Σχημάτων

---

Πίνακας 1. Περιγραφή μηνυμάτων λαθών διαδικτύου.....	81
--	----

Εικόνα 1. Εξάπλωση του internet .....	18
Εικόνα 2. Η αρχική σελίδα σύνδεσης e-mail.....	23
Εικόνα 3. Η αρχική σελίδα της Γ.Γ.Π.Σ. ....	43
Εικόνα 4. Αρχική σελίδα παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.....	50
Εικόνα 5. Εκτύπωση δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων.....	51
Εικόνα 6. Είσοδος στο σύστημα για υποβολή Ε9 .....	52
Εικόνα 7. Ηλεκτρονική υποβολή στοιχείων ακινήτων φυσικών προσώπων.....	52
Εικόνα 8. Υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις .....	53
Εικόνα 9. Αρχική σελίδα εισόδου για υποβολή Φ.Μ.Υ. ....	53
Εικόνα 10. Η ηλεκτρονική υποβολή Συγκεντρωτικών Καταστάσεων Πελατών- Προμηθευτών.....	56
Εικόνα 11. Ηλεκτρονική υποβολή Περαιώσης.....	56
Εικόνα 12. Υποβολή κατάστασης πωλήσεων πετρελαίου θέρμανσης .....	57
Εικόνα 13. Αρχική σελίδα ηλεκτρονικών υπηρεσιών .....	58
Εικόνα 14. Εγγραφή νέου χρήστη στις on line υπηρεσίες.....	59
Εικόνα 15. Εισαγωγή Α.Φ.Μ. για εγγραφή στο σύστημα .....	60
Εικόνα 16. Η επιλογή τύπου προσώπου χρήστη υπηρεσιών .....	61
Εικόνα 17. Εισαγωγή στοιχείων ταυτότητας και επικοινωνίας .....	62
Εικόνα 18. Εισαγωγή στοιχείων χρήστη και συζύγου.....	62
Εικόνα 19. Επιτυχής ολοκλήρωση διαδικασιών εγγραφής.....	63
Εικόνα 20. Είσοδος στο σύστημα για έκδοση φορολογικής ενημερότητας.....	67
Εικόνα 21. Είσοδος στο σύστημα για ενημέρωση εκκαθάρισης δήλωσης φορολογίας εισοδήματος .....	68
Εικόνα 22. Είσοδος στο σύστημα για μεταβολή ή απεικόνιση στοιχείων οχημάτων .	69
Εικόνα 23. Η είσοδος στο σύστημα για υπολογισμό αντικειμενικών αξιών ακινήτων	69
Εικόνα 24. Χορήγηση εντύπων Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών.....	70
Εικόνα 25. Δήλωση διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για εγγραφή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ι.Κ.Α. ....	77
Εικόνα 26. Ολοκλήρωση πρώτου βήματος εγγραφής στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ι.Κ.Α. ....	78
Εικόνα 27. Ολοκλήρωση δεύτερου βήματος εγγραφής στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ι.Κ.Α.....	78
Εικόνα 28. Ολοκλήρωση εγγραφής στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ι.Κ.Α. ....	79
Εικόνα 29. Επιλογή τύπου προσώπου στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ι.Κ.Α. ....	80



Εικόνα 30. Εγγραφή φυσικού προσώπου για υποβολή Α.Π.Δ. ....	80
Εικόνα 31. Η χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ι.Κ.Α. από εργοδότες.....	91
Εικόνα 32. Το πρώτο βήμα εύρεσης Α.Π.Δ. ....	92
Εικόνα 33. Το δεύτερο βήμα εύρεσης Α.Π.Δ.....	93
Εικόνα 34. Το τρίτο βήμα εύρεσης Α.Π.Δ. ....	93
Εικόνα 35. Επιλογή τύπου δήλωσης Α.Π.Δ. ....	94
Εικόνα 36. Εμφάνιση δηλώσεων Α.Π.Δ. ....	95
Εικόνα 37. Υποβολή νέας δήλωσης Α.Π.Δ. ....	96
Εικόνα 38. Συμπλήρωση Α.Π.Δ. ....	96
Εικόνα 39. Καταχώρηση στοιχείων εργαζομένων σε Α.Π.Δ. ....	97
Εικόνα 40. Οριστικοποίηση εγγραφών Α.Π.Δ. ....	97
Διάγραμμα 1. Χρήση διαδικτύου 2001 – 2007.....	32
Διάγραμμα 2. Ποσοστό επιχειρήσεων ανά τύπο σύνδεσης. All= μέσος όρος.....	33
Διάγραμμα 3. Ποσοστό εταιριών ανά ποσοστό αγορών που έκαναν μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου .....	34
Διάγραμμα 4. Ποσοστό εταιριών ανά ποσοστό πωλήσεων που έκαναν μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου .....	34
Διάγραμμα 5. Η ροή υποβολής ή επεξεργασίας Α.Π.Δ. ....	101
Σχήμα 1. Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων.....	24