



ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ

ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ

ΤΟΜΕΑΣ: ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

**ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΠΡΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ (G2B)
ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ
ΕΥΡΩΠΑΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
του ΙΩΑΝΝΗ Κ. ΜΠΕΚΟΥ**

**Επιβλέπων: Νικόλαος Παναγιώτου,
Αναπληρωτής Καθηγητής Ε.Μ.Π**

Αθήνα, Σεπτέμβριος 2019



ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ
ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ
ΤΟΜΕΑΣ: ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

**ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΠΡΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ (G2B)
ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ
ΕΥΡΩΠΑΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ
ΤΟΥ
ΙΩΑΝΝΗ Κ. ΜΠΕΚΟΥ**

Επιβλέπων: Νικόλαος Παναγιώτου,
Αναπληρωτής Καθηγητής Ε.Μ.Π

Εγκρίθηκε από την τριμελή εξεταστική επιτροπή την 2019.

(Υπογραφή)

(Υπογραφή)

(Υπογραφή)

.....
Νικόλαος Παναγιώτου
Αν. Καθηγητής Ε.Μ.Π

.....
Καθηγητής Ε.Μ.Π

.....
Καθηγητής Ε.Μ.Π



ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η παρούσα εργασία αποτελεί διπλωματική εργασία στο πλαίσιο του μαθήματος «Ηλεκτρονικό Εμπόριο», μέρος του προγράμματος σπουδών του τομέα Βιομηχανικής Διοίκησης και Επιχειρησιακής Έρευνας, της σχολής Μηχανολόγων Μηχανικών του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου.

Πριν την παρουσίαση των αποτελεσμάτων της παρούσας διπλωματικής εργασίας, αισθάνομαι την ανάγκη και την υποχρέωση να εκφράσω τις ευχαριστίες μου σε ορισμένα άτομα που συνεργάστηκα μαζί τους για να καταφέρω να υλοποιήσω την εργασία αυτή.

Πρωτίστως θέλω να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή της διπλωματικής εργασίας, Καθηγητή κ. Παναγιώτου Νικόλαο για την εμπιστοσύνη και την εκτίμηση που έδειξε προς το πρόσωπο μου αναθέτοντάς μου ένα τόσο σημαντικό και σπουδαίο έργο που αφορά την Ελληνική κοινωνία.

Στη συνέχεια θα ήθελα να ευχαριστήσω τον συνεργάτη καθηγητή κ. Βασίλη Σταύρου, όπου με πολλή όρεξη και ενδιαφέρον ασχολήθηκε προσωπικά μαζί μου και με την εργασία βοηθώντας και κατευθύνοντάς με καθ' όλη την διάρκεια υλοποίησης της. Η συνεργασία μου μαζί του ήταν άψογη και ήταν πάντα πρόθυμος και παρών να δώσει λύση σε κάθε πρόβλημα ή εμπόδιο που μου παρουσιαζόταν.

Τέλος, θέλω να ευχαριστήσω τους γονείς μου Κωνσταντίνο και Μαρία, καθώς και την αδερφή μου Βασιλική, που με υπομονή και κουράγιο πρόσφεραν την απαραίτητη ηθική συμπαράσταση για την ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	3
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	4
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	6
ABSTRACT	7
ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	8
Ορισμός	8
Διαστάσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	9
Χαρακτηριστικά Ίδανικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	9
Σχέσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	11
Αξιολόγηση Υπηρεσιών	12
e-GOVERNMENT ROADMAPS	15
Εισαγωγή.....	15
Roadmaps.....	16
Ανάλυση του μοντέλου του EMC	16
Ανάλυση του e-Government Action Plan 2016-2010	23
Ανάλυση του EC Roadmap 2020 Project	27
Ανάλυση του PEGASUS Roadmap	32
ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	36
Εισαγωγή.....	37
Μεθοδολογία	39
Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	40
Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΜΕΓΑΛΗΣ ΒΡΕΤΑΝΙΑΣ	45
Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΔΑΝΙΑΣ	49
Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΣΟΥΗΔΙΑΣ	53
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΘΟΔΟΥ GAP ANALYSIS	56
Εισαγωγή.....	56
Αποτελέσματα.....	57
ΑΝΑΛΥΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ	65
Εισαγωγή.....	66
Αποτελέσματα.....	66
ΑΝΑΛΥΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΒΕΛΤΙΣΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ	70
Εισαγωγή.....	70



Σύγκριση των τριών χωρών.....	71
Υπηρεσίες Μεγάλης Βρετανίας.....	73
Υπηρεσίες Δανίας.....	74
Υπηρεσίες Σουηδίας.....	75
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	76
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	78
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	80
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΛΛΑΔΟΣ.....	81
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕΓΑΛΗΣ ΒΡΕΤΑΝΙΑΣ.....	86
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΑΝΙΑΣ.....	96
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΟΥΗΔΙΑΣ.....	100
ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΕΛΛΑΔΑΣ ΜΕ ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ.....	103
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΟΝΟ ΕΛΛΑΔΑΣ.....	105
ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ	107
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ ΜΕΓΑΛΗΣ ΒΡΕΤΑΝΙΑΣ	108
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ ΔΑΝΙΑΣ.....	112
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ ΣΟΥΗΔΙΑΣ	115



ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο κύριος σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι η αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης, όσον αφορά την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της Δημόσιας Διοίκησης της Ελλάδας απέναντι στις επιχειρήσεις και συγκεκριμένα, η σύγκριση της με τις βέλτιστες Ευρωπαϊκές πρακτικές στον τομέα αυτό.

Στο πρώτο μέρος της εργασίας γίνεται εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παραθέτοντας ορισμούς, όπως αυτοί έχουν διατυπωθεί από επίσημους φορείς και σημαντικούς ερευνητές, ενώ παράλληλα παρουσιάζονται στοιχεία που αφορούν στην δομή και τα χαρακτηριστικά των συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Επίσης, αναφέρονται τα στοιχεία αξιολόγησης του e-Government τα οποία και χρησιμοποιούνται ευρέως στην παρούσα διπλωματική.

Σε δεύτερο στάδιο, προκειμένου να γίνει κατανοητός ο τρόπος στον οποίο βασίζεται η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, γίνεται αναλυτική παράθεση των σημαντικότερων προγραμμάτων και νομοθετικών έργων, γνωστά και ως «Government Roadmaps», τα οποία έχουν δημοσιευθεί και υλοποιηθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση ή από φορείς που ασχολούνται στον τομέα αυτό. Γίνεται εκτενής ανάλυση τεσσάρων τέτοιων προγραμμάτων, τα οποία αποτελούν την πυξίδα για την δημιουργία ιδανικών συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Στο τρίτο και πιο βασικό κομμάτι γίνεται παρουσίαση της μεθοδολογίας και του μοντέλου GAP Analysis, το οποίο και χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα αυτή. Σε αρχικό στάδιο γίνεται η ανάλυση των υπηρεσιών που προσφέρονται προς επιχειρήσεις και βρίσκονται στον Ελληνικό χώρο, ενώ στη συνέχεια γίνεται κάτι ανάλογο και για τρεις ευρωπαϊκές χώρες που θεωρούνται στην Ευρώπη ως οι καλύτερες στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι χώρες αυτές είναι η Μεγάλη Βρετανία, η Δανία και η Σουηδία. Στη συνέχεια γίνεται η σύγκριση μεταξύ των χωρών αυτών με την μέθοδο GAP Analysis με σκοπό την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων για το επίπεδο της Ελλάδας στο e-Government. Παράλληλα με την σύγκριση Ελλάδας και άλλων χωρών γίνεται και ξεχωριστή ανάλυση της κάθε χώρας προκειμένου να επιτευχθεί πληρότητα αποτελεσμάτων.

Τέλος παρουσιάζονται τα συμπεράσματα όπως αυτά προκύπτουν μέσα από την εκτενή έρευνα που έγινε στα συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όλων των χωρών και συνοδεύονται από τη βιβλιογραφία και τους πίνακες που χρησιμοποιήθηκαν για την ολοκλήρωση της διπλωματικής.



ABSTRACT

The main purpose of this diplomatic project is the current evaluation of the implementation of Public Administration's electronic government towards businesses. More specific it is compared with the best European practices in this field.

At first, the different meanings of the Electronic Government are referred, as they have cited from legible bodies and well-known researchers, as well as the elements of the structure and the specific characteristics of the Electronic Government systems. Also, the data of the evaluation of the e-Government are presented which are used widely in this diplomatic project.

On the second stage of this project, in order to understand how the Electronic Government works, there is a thorough analysis in the most important programs and legislative works, known as "Government Roadmaps". These have been published and used from the European Union or from related bodies. There is an extensive analysis four of those programs, which are the compass to create ideal Electronic Government systems.

At the third and most important part of this project, it is presented the methodology and the GAP analysis model, which was used in this research. Firstly, the services that are offered to the companies in Greece are analyzed, followed by the analysis of the three European countries, Great Britain, Denmark and Sweden, who are considered the best in the field of Electronic Government. Then, the countries are compared with the GAP Analysis method in order to draw useful conclusions about Greece's e-Government level. Furthermore, each country is analyzed individually to achieve completeness of results.

Finally, the conclusions are presented as they have drawn from the extensive research in the Electronic Government countries' systems. They are also accompanied with the bibliography and the tables which were used to complete the research.



ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Ορισμός

Για να αποδοθεί η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υπάρχουν πολλοί και διαφορετικοί ορισμοί. Ένας πολύ απλός ορισμός είναι ότι Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η χρήση της τεχνολογίας που ενισχύει την προσβασιμότητα και την διανομή των κυβερνητικών υπηρεσιών για να ωφελήσει τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους εργαζόμενους¹. Άλλοι ορισμοί που έχουν δοθεί κατά καιρούς για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι οι εξής:

- Είναι η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας και πιο συγκεκριμένα του Internet, ως εργαλείο για την επίτευξη καλύτερης διοίκησης από τους δημόσιους φορείς (OECD)².
- Είναι η δημόσια διοίκηση που χρησιμοποιεί τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας για να μετασχηματίσει τις εσωτερικές και τις εξωτερικές της σχέσεις (OHE)³.
- Είναι ο τρόπος που η δημόσια διοίκηση χρησιμοποιεί τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας και ιδιαιτέρως τις εφαρμογές του Internet, για να παρέχει στους πολίτες και τις επιχειρήσεις την πιο πρόσφορη πρόσβαση σε δημόσιες πληροφορίες και υπηρεσίες, ώστε να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών και να προσφέρει περισσότερες ευκαιρίες συμμετοχής στους δημοκρατικούς θεσμούς και στις διαδικασίες⁴.
- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναφέρεται σε όλες τις χρήσεις των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας- συμπεριλαμβανομένου όλως των διαθέσιμων εφαρμογών όπως Internet, τηλέφωνο, fax, και Mobile Technologies- για να εφοδιάσει κυβερνητικές πληροφορίες και δημόσιες υπηρεσίες σε πολίτες (G2C), επιχειρήσεις (G2B), και κυβερνητικούς υπαλλήλους ή άλλες κυβερνητικές οργανώσεις (G2G).⁵

¹ Rachel Silcock, "What is E-Government?", 2001

² OECD (Organisation for Economic Cooperation and Development), "The e-Government Imperative", OECD Publications Service, France, 2003

³ United Nations - Department of Economic and Social Affairs, "World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads", New York, 2003

⁴ Zhiyuan Fang (School of Public Administration, National Institute of Development Administration/NIDA, Thailand), "E- Government in Digital Era: Concept, Practice and Development", International Journal of the Computer, The Internet and Management, Vol. 10, No 2, 2002

⁵ Tony Dwi Susanto, Mohammad Aljoza, "Individual Acceptance of e-Government Services in a Developing Country: Dimensions of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use and the Importance of Trust and Social Influence", Procedia Computer Science 72, 2015



Από όλους τους παραπάνω ορισμούς αυτό που μπορεί να εξαχθεί ως κεντρικό συμπέρασμα είναι ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει βάση της χρήση της τεχνολογίας στον μεγαλύτερο βαθμό προκειμένου να διευκολύνει και να εκσυγχρονίσει την διοίκηση του κράτους και παράλληλα να ωφελήσει πολίτες και επιχειρήσεις που ανήκουν σ αυτό.

Διαστάσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση διακρίνεται σε τρεις (3) βασικές διαστάσεις⁶ :

- **Δημοκρατική Διάσταση:** Στη διάσταση αυτή οι μελέτες εστιάζουν στο κατά πόσο η χρήση των τεχνολογιών υποστηρίζει τις αξίες μιας κρατικής υπηρεσίας. Με τον όρο αξίες εννοούμε την διαφάνεια και την εντιμότητα που θα πρέπει να παρουσιάζουν οι υπηρεσίες, καθώς επίσης και η συμμετοχή σε αυτές να γίνεται κάτω από δημοκρατικές συνθήκες και η συμμετοχή να είναι συλλογική. Θα πρέπει να τηρούνται όλες οι δημοκρατικές διαδικασίες και να διευκολύνεται η αλληλεπίδραση μεταξύ του χρήστη και του πολιτικού συστήματος.
- **Διάσταση παροχής υπηρεσιών:** Στη διάσταση αυτή οι μελέτες εστιάζουν στον βαθμό που οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του χρήστη και επιπλέον στο κατά πόσο είναι εύχρηστες, ασφαλείς και ποιοτικές για τον χρήστη. Η δημοκρατική διάσταση απαιτεί από την αναγραφόμενη ο χρήστης να έχεις χωρίς εμπόδια και δυσκολίες πρόσβαση στις υπηρεσίες του κράτους.
- **Διάσταση της αποτελεσματικότητας:** Στη διάσταση αυτή οι μελέτες εστιάζουν στο περιεχόμενο, την ποιότητα και το εύρος της αλληλεπίδρασης μεταξύ των κρατικών υπηρεσιών, τόσο στο εσωτερικό επίπεδο τους όσο και στο γενικό, που έχει να κάνει με την αλληλεπίδραση με τον εξωτερικό χρήστη.

Χαρακτηριστικά Ιδανικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Κάθε σύστημα τεχνολογικό ή μη πρέπει να στηρίζεται πάνω σε συγκεκριμένες διαδικασίες για να μπορέσει να έχει προοπτικές να λειτουργήσει στον βέλτιστο βαθμό,

⁶ Åke Grönlund, "Electronic Government: Design Applications and Management", Idea Group Publishing, 2002



παρόλο που αυτός δεν θα επιτευχθεί ποτέ αφού συνεχώς υπάρχει εξέλιξη και στην κοινωνία και στον άνθρωπο ως αυθύπαρκτη οντότητα. Πάνω σε αυτή τη λογική υπάρχουν και τα χαρακτηριστικά εκείνα που διαμορφώνουν τον βαθμό πληρότητας του συστήματος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τα χαρακτηριστικά αυτά μπορούν να διακριθούν σε επτά (7) διαφορετικά και παρουσιάζονται παρακάτω το κάθε ένα ξεχωριστά⁷ :

- **Καθολική και αυτοτελής πρόσβαση:** Όλοι οι χρήστες των υπηρεσιών θα πρέπει να έχουν ισότιμη πρόσβαση. Βέβαια δεν είναι αναγκαίο να γνωρίζουν όλοι οι χρήστες την οργάνωση της Δημόσιας διοίκησης ή το πως αυτή διαχειρίζεται τα θέματα που τους αφορούν.
- **Πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας:** Οι χρήστες θα πρέπει να είναι σε θέση να έχουν την επιλογή για το πως θα “επικοινωνήσουν” με τις υπηρεσίες και να μην περιορίζονται, απεναντίας να έχουν ποικίλες εισόδους είτε μέσω του διαδικτύου είτε μέσω εφαρμογών κινητών τηλεφώνων είτε από τηλεφωνική εξυπηρέτηση και άλλα συναφή.
- **Εξυπηρέτηση ανεξαρτήτως τόπου και χρόνου:** Όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να είναι προσβάσιμες ανεξαρτήτως τόπου και χρόνου, ενώ παράλληλα θα πρέπει να υπάρχει κατάλληλη νομική ρύθμιση που να προστατεύει τα προσωπικά δεδομένα και να ελέγχει την ταυτοπροσωπία.
- **Ολοκληρωμένες υπηρεσίες - ομογένεια υποδομής:** Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να βρίσκονται σε μια κοινή ασφαλή πλατφόρμα μέσα από την οποία θα αλληλεπιδρούν και θα είναι άμεσα συνυφασμένες η μία με την άλλη στα κομμάτια που συνεργάζονται. Η επεξεργασία των δεδομένων από τον χρήστη θα πρέπει να ενημερώνεται αυτόματα σε όλες τις παράλληλες υπό χρήση υπηρεσίες, έτσι ώστε να αποφεύγονται τα λάθη, η πολλαπλή επεξεργασία δεδομένων, συλλογή ίδιων δεδομένων και η χρήση κοινών λύσεων. Κάθε πληροφορία που εισάγεται στο σύστημα θα πρέπει να διασταυρώνεται και να αλληλοσυμπληρώνεται με αποτέλεσμα τη μείωση κόστους και χρόνου.
- **Εύκολη πρόσβαση στην πληροφορία:** Οι υπηρεσίες θα πρέπει να είναι δομημένες έτσι ώστε να είναι φιλικές προς τον χρήστη, για να μπορεί ο ίδιος να έχει γρήγορη, αξιόπιστη και φερέγγυα πρόσβαση στις διοικητικές πληροφορίες. Σε αυτό φυσικά θα βοηθήσει η δημιουργία μιας κοινής πλατφόρμας όπου όλοι οι διοικητικοί φορείς θα συνεργάζονται, θα επικοινωνούν και θα αλληλεπιδρούν. Θα πρέπει να δημιουργηθούν συγκεκριμένα πρότυπα που θα περιλαμβάνουν τρόπους ταξινόμησης των υπηρεσιών και πληροφοριών με τέτοιο τρόπο που θα προφέρει σε

⁷ Όλγα Παπατσούνη, “Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση”, Καλαμάτα, 2003



άτομα διαφορετικού τύπου γνώσεων και με διαφορετικές δεξιότητες να έχουν ευχάριστη και άνετη προσέγγιση σε αυτές.

- **Συμμετοχή - Ανοιχτή Επικοινωνία:** Χρειάζεται διαρκώς να υπάρχει επικοινωνία μεταξύ των χρηστών και της κυβέρνησης, ώστε να αποφεύγονται τυχόν λάθη ή παραλείψεις, αλλά και για να υπάρχει ενημέρωση του κράτους για να μπορεί να διορθώσει και να εξελίξει το σύστημά του. Είναι αναγκαίο να υπάρχουν συστήματα που θα δέχονται τα παράπονα και τα αιτήματα των χρηστών, προκειμένου να ξέρει το κράτος προς ποια κατεύθυνση θα πρέπει να κινηθεί για να βελτιώσει την εμπειρία του χρήστη. Παράλληλα με αυτό, θα ήταν βοηθητικό να υπήρχε και συμβουλευτική ηλεκτρονική επιτροπή που θα βοηθούσε τον χρήστη να κατανοήσει περισσότερο την υπηρεσία και να μπορέσει να φέρει εις πέρας την εργασία του.
- **Ταυτοπροσωπία - Προστασία προσωπικών δεδομένων:** Όπως έχουμε ήδη αναφερθεί, οι υπηρεσίες θα πρέπει να εγγυώνται την προστασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών, αλλά παράλληλα μπορούν να χρησιμοποιηθούν διάφορες μέθοδοι, όπως οι βιομετρικές, για να μπορεί να αποκλειστεί κάθε ενεργεία κακόβουλης πρόσβασης από τρίτο άτομο.

Σχέσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να έχουν πιο άμεση και πιο εύκολη πρόσβαση σε πλήθος πληροφοριών, ανεπτυγμένη συναλλαγή με το κράτος, καθώς επίσης και συμμετοχή αυτών στις δημόσιες υποθέσεις. Επίσης, το γεγονός ότι τα πάντα γίνονται σε διαδικτυακό περιβάλλον προσφέρει διαφάνεια σε κάθε συναλλαγή του πολίτη με το κράτος ελαχιστοποιώντας τις περιπτώσεις προνομιούχων τάξεων έναντι του κράτους⁸.

Παράλληλα όμως, βλέπει κάποιος ότι δεν περιορίζεται μόνο στις σχέσεις μεταξύ του κράτους και των πολιτών (G2C), αλλά διευρύνεται και σε συναλλαγές με επιχειρήσεις, εργοδότες και εργαζόμενους (G2B), καθώς και με άλλες κυβερνητικές οντότητες (G2G). Αναλυτικότερα οι σχέσεις αυτές επεξηγούνται ως εξής:

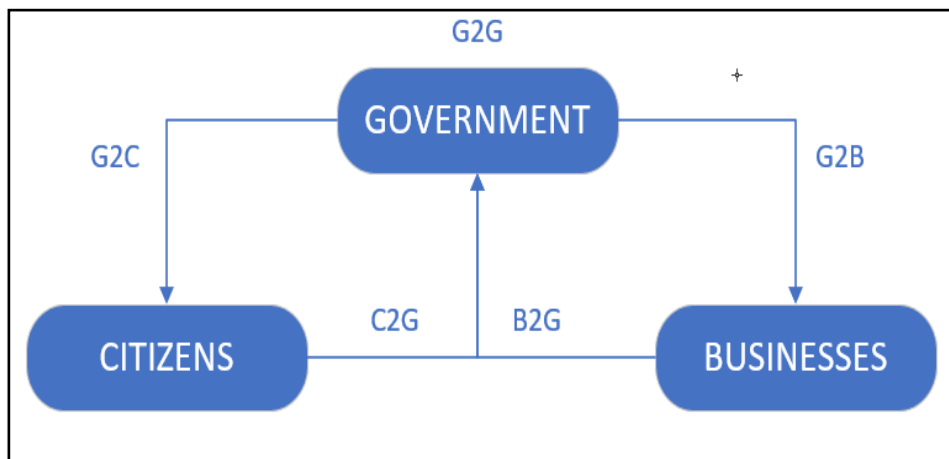
- **G2C (Government to Citizen):** αποτελεί την κινητήρια δύναμη για να προσφερθούν οι δημόσιες υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου. Σημειώνουμε ότι σε αυτή τη σχέση, η

⁸ Narvadhya Veeramootoo, Robin Nunkoo, Yogesh K. Dwivedi, "What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage", Government Information Quarterly 35, 2018



επικοινωνία έχει και αντίστροφη φορά που μπορούμε να την εκφράσουμε με τη συντομογραφία C2G.

- G2B (Government to Business): οδηγεί ενεργά στην εγκαθίδρυση πρωτοβουλιών οι οποίες αφορούν όλες τις συναλλαγές μιας επιχειρηματικής μονάδας με το κράτος, κατά την άσκηση των δραστηριοτήτων της στο συγκεκριμένο γεωγραφικό χώρο. Περιλαμβάνονται και αντίστροφες B2G συναλλαγές.
- G2G (Government to Government): αφορά την online επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών και φορέων (ημεδαπών και αλλοδαπών).⁹



Αξιολόγηση Υπηρεσιών

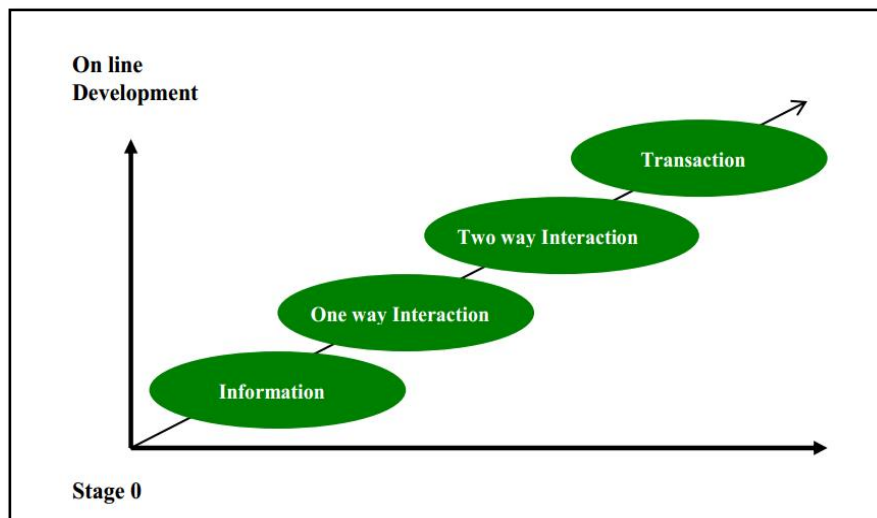
Οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσω των Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας χωρίζονται σε τέσσερις (4) βασικές κατηγορίες ανάλογα με την προσβασιμότητα και των τρόπο λειτουργίας τους από τους χρήστες. Αυτό σημαίνει δηλαδή το πόσο αφήνεται ελεύθερος ο χρήστης να επεξεργαστεί μία πληροφορία που του προσφέρεται και κατά πόσο αυτή η πληροφορία έχει ανάδραση σε πραγματικό χρόνο με το χρήστη που την παρέχει. Στη συγκεκριμένη περίπτωση μελετάται η διάδραση κυβερνητικού και επιχειρηματικού χώρου.

⁹ Φανή Λένου, “Παροχή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών από το Κράτος προς τις Επιχειρήσεις (G2B): Επιδράσεις στο Επιχειρηματικό Περιβάλλον της Ελλάδας”



Οι τέσσερις (4) κατηγορίες αυτές είναι οι εξής^{10 11}:

- **Πληροφόρηση:** Η υπηρεσία παρέχεται σε μορφή κειμένου και οδηγιών σε μια ιστοσελίδα. Ο χρήστης παίρνει σαφείς πληροφορίες για το πώς να εκτελέσει μία υπηρεσία εκτός διαδικτυακού χώρου.
- **Διάδραση:** Η υπηρεσία προσφέρει, εκτός από τις πληροφορίες και τις οδηγίες εκτέλεσής, χρήσιμα έγγραφα και φόρμες προς συμπλήρωση από τον ενδιαφερόμενο για να μπορέσει να την εκτελέσει σε μεταγενέστερο στάδιο πιο γρήγορα μέσω του φορέα.
- **Αμφίδρομη Διάδραση:** Η υπηρεσία προσφέρει τη δυνατότητα στον χρήστη να συμπληρώσει και να υποβάλει τα απαραίτητα έγγραφα και τις φόρμες ηλεκτρονικά, επιταχύνοντας ακόμα πιο πολύ τη διαδικασία.
- **Πλήρης Συναλλαγή:** Οι υπηρεσίες προσφέρουν στον χρήστη πλήρη χειρισμό τους δίνοντάς του δυνατότητα τροποποίησης, απόφασης και άμεσης παροχής του αιτήματος του.



Συμπληρωματικά αναφέρεται ότι η πρώτη κατηγορία της Πληροφόρησης μπορεί να διαχωριστεί σε δύο επιμέρους υποκατηγορίες οι οποίες είναι¹²:

¹⁰ Caggemini, "Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing" European Commission – Directorate General for Information Society and Media, March, 2005

¹¹ OECD (Organisation for Economic Cooperation and Development), "The e-Government Imperative", OECD Publications Service, France, 2003

¹² United Nations "UN Global E-Government Readiness Report 2004: Towards Access for Opportunity", – Department of Economic and Social Affairs – Division for Public Administration and Development, New York, 2004



- **Αναπτυσσόμενη Πληροφόρηση (Emerging Presence):** Παροχή μόνο βασικών πληροφοριών.
- **Ενισχυμένη Πληροφόρηση (Enhanced Presence):** Παροχή ολοκληρωμένων πληροφοριών όπως νομικές διατάξεις, αναφορές, τροπολογίες κλπ.

Έτσι με την αλλαγή αυτή δημιουργούνται και χρησιμοποιούνται πέντε (5) και όχι τέσσερις (4) κατηγορίες υπηρεσιών. Βέβαια στην μελέτη που θα απασχολήσει και θα γίνει στη συνέχεια θα χρησιμοποιηθεί το μοντέλο που διακρίνει τέσσερις (4) βασικές κατηγορίες υπηρεσιών.



e-GOVERNMENT ROADMAPS

Εισαγωγή

Οι οικονομικές περιστάσεις έχουν μειώσει τις κρατικές εισφορές, κάτι το οποίο οδηγεί τις κυβερνήσεις να δουν πως μπορούν να μειώσουν τα κόστη των υποδομών, των υπηρεσιών και των διαδικασιών εν γένει. Παράλληλα με αυτό και εξαιτίας των οικονομικών συνθηκών, έχουν αυξηθεί οι απαιτήσεις για όλο και περισσότερες και καλύτερες υπηρεσίες, ειδικότερα όσον αφορά τις υπηρεσίες που αφορούν ανέργους αλλά και ασφαλιστικά προγράμματα.

Έχει αναπτυχθεί έντονα η ανάγκη για έντονη συνεργασία μεταξύ των δημόσιων διοικητικών φορέων, ώστε να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις για μια καλύτερη διαχείριση. Αρχικά η εκμετάλλευση της δύναμης των τεχνολογιών μπορεί να φέρει την ψηφιοποίηση των δεδομένων και να βελτιώσει διαδικασίες και υπηρεσίες. Όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη θα δύναται να έχουν απεριόριστη πρόσβαση ανεξαρτήτως χρόνου και να εξασφαλίζεται ασφάλεια για τα προσωπικά τους δεδομένα. Ειδικότερα οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί θα μπορούν να αλληλεπιδρούν με τα κυβερνητικά συστήματα με εμπιστοσύνη, ταχύτητα και αυτοματισμό που θα τους προσφέρει μείωση των εξόδων τους, αφού θα χρειάζονται λιγότερους πόρους για να διευθύνουν αυτά τα ζητήματα.

Για την καλύτερη διαχείριση αλλά και την εξέλιξη των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχουν κυκλοφορήσει από διαφορετικούς οργανισμούς συγκεκριμένα προσχέδια (Roadmaps) που καθοδηγούν τους φορείς της δημόσιας διοίκησης προς αυτή την κατεύθυνση. Ενδεικτικά παρακάτω μπορεί να δει κάποιος πως αυτά τα προσχέδια προσεγγίζουν την υφιστάμενη κατάσταση, ώστε να μπορέσουν στην συνέχεια να δώσουν οδηγίες για την εξέλιξή τους.



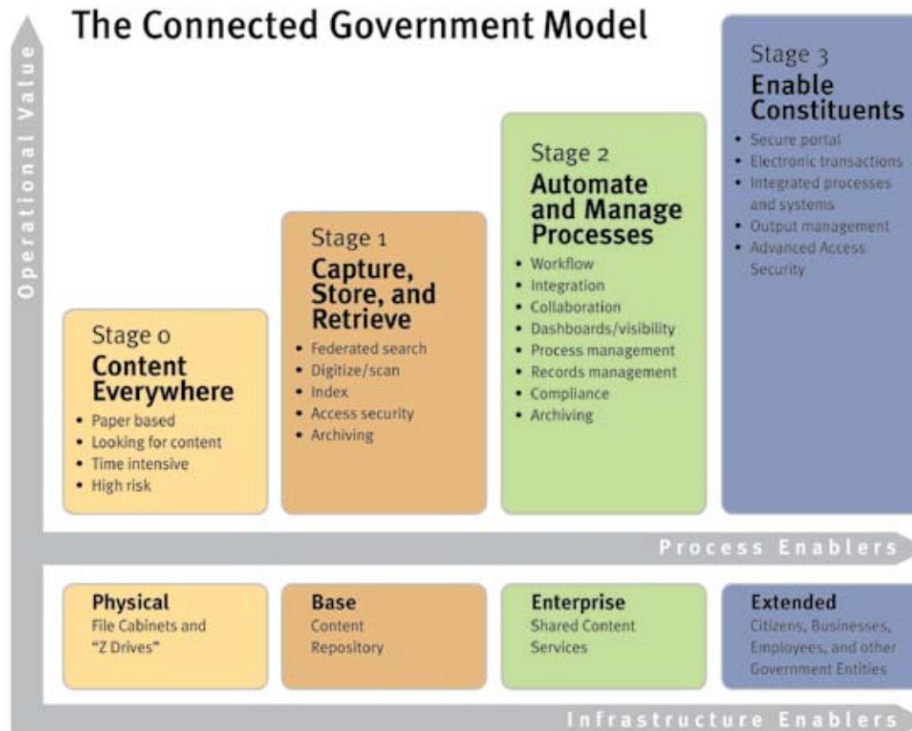
Roadmaps

Ανάλυση του μοντέλου του EMC¹³

Το μοντέλο του EMC στοχεύει στην εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παρουσιάζοντας 4 βασικούς άξονες για να μπορέσει ο εκάστοτε οργανισμός που θα το χρησιμοποιήσει να μπορέσει να καταλάβει σε τι στάδιο βρίσκεται.

Επιγραμματικά τους αναφέρει ως εξής:

- **Stage Zero:** Content Everywhere
- **Stage One:** Capture, Store, and Retrieve
- **Stage Two:** Automate and Manage Processes
- **Stage Three:** Enable Constituents



¹³ EMC, "Roadmap to Effective eGovernment. A practical strategy for improving service delivery while reducing time, cost, and risk", Produced by Government Technology, USA, 2010



- **Stage 0:**

Το στάδιο μηδέν (0) στοχεύει στην ευχαρίστηση που πρέπει να υπάρχει μεταξύ όλων των ενδιαφερόμενων πλευρών σε μία συναλλαγή. Για να συμβεί αυτό το μοντέλο προτείνει την εξάλειψη των διαδικασιών που γίνονται από χέρι σε χέρι.

Ως υφιστάμενη κατάσταση αναγνωρίζει ότι όλες οι συναλλαγές, όλες οι συνομιλίες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) και όλα τα προσωπικά έγγραφα και στοιχεία είναι σε χειρόγραφα ή ηλεκτρονικά εκτυπωμένα έγγραφα (hard copies) και οι διαδικασίες ανταλλαγής τους γίνονται από χέρι σε χέρι με ελάχιστα από αυτά να κρατιούνται και σε ηλεκτρονική μορφή. Εννοείται ότι αυτός ο τρόπος είναι χρονοβόρος, κοστίζει πόρους σε έναν οργανισμό και είναι πολύ εκτεθειμένος στην απώλεια σημαντικών ή μη σημαντικών εγγράφων.

Παράλληλα πολύ συχνά τέτοια έγγραφα χρειάζεται να μετακινηθούν από το ένα τμήμα στο άλλο ή να σταλούν σε απομακρυσμένες περιοχές για περαιτέρω επεξεργασία. Εκτός από το ότι είναι πολύ χρονοβόρα αυτή η διαδικασία, πολλές φορές κοστίζει και η μεταφορά του εγγράφου, αλλά και η πληροφορία δεν φτάνει έγκαιρα στον προορισμό της. Επίσης, η αποθήκευση όλως αυτών των εγγράφων απαιτεί χώρο δηλαδή έναν ξεχωριστό χώρο αποθήκευσης, ο οποίος επίσης κοστίζει σε μια επιχείρηση. Σε συνέχεια αυτού το EMC υποστηρίζει ότι είναι δύσκολο να συσχετιστούν υποθέσεις με έγγραφα αφού η διαδικασία εύρεσής τους σε μια αποθήκη είναι πολύ δύσκολη. Φυσικά πάλι ο χρόνος είναι το βασικό πρόβλημα αφού σε πολύ κρίσιμες καταστάσεις, όπου η ανάκτηση της πληροφορίας είναι απαραίτητη, το σύστημα αυτό δυσχεραίνει απόλυτα την διαδικασία.

Μια ενδιαφέρουσα έρευνα μπορεί ακριβώς να παρουσιάσει το κόστος του χαρτιού για έναν οργανισμό. Με τα παρακάτω δεδομένα βλέπει κάποιος ότι τα ποσά δεν είναι καθόλου ασήμαντα. Η έρευνα κατανέμει το κόστος ως εξής:

- \$20 το εργασιακό κόστος για να καταχωρηθεί ένα έγγραφο
- \$120 το εργασιακό κόστος για να ανιχνευθεί ένα έγγραφο που δεν έχει τοποθετηθεί στο σωστό σημείο
- το 7,5% των εγγράφων χάνονται ενώ το 3% τοποθετούνται σε λάθος χώρο
- περίπου 19 φορές φωτοτυπείται κατά μέσο όρο ένα έγγραφο



Πάνω σε όλα αυτά η Jennifer Axt, ως αντιπρόεδρος της Κρατικής και Τοπικής Κυβέρνησης των ΗΠΑ, έχει αναφέρει¹⁴ ότι σε κάθε κυβερνητικό επίπεδο τα καινοτομικά πλάνα θα πρέπει να είναι ικανά να παρέχουν βιώσιμες υποδομές για την κοινωνία, την οικονομία και να προστατεύουν την κυβέρνηση. Προσθέτει επίσης, ότι τόσο τα κρατικά όσο και τα τοπικά κυβερνητικά γραφεία καταλαβαίνουν ότι είναι παράλογο να συνεχίσουν να χρησιμοποιούν χειροκίνητες διαδικασίες με χαρτιά και έγγραφα, διότι είναι ανασφαλείς, δυσκίνητες και εύκολα μπορούν να οδηγήσουν σε λάθη και παραλείψεις.

- **Stage 1:**

Το στάδιο 1 εξηγείται από το τρίπτυχο Σύλληψη, Αποθήκευση και Ανάκτηση (Capture, Store and Retrieve). Η ουσία του παρουσιάζει ότι τα χάρτινα έγγραφα πρέπει να αντικατασταθούν και να ψηφιοποιηθούν. Έτσι οι οργανισμοί θα έχουν όλη την πληροφορία καταχωρημένη ψηφιακά και θα μπορούν εύκολα να την ανακτούν όποτε το επιθυμήσουν.

Το πρώτο μέρος του τρίπτυχου αυτού, η Σύλληψη (Capture), έχει να κάνει με την τυπική σύγκριση που πρέπει να κάνει ένας κυβερνητικός φορέας όταν εισέρχεται σ' αυτόν μια καινούρια πληροφορία. Πιο συγκεκριμένα θα πρέπει να κοιτάξει για το αν υπάρχει καταχωρημένη ήδη η πληροφορία στο σύστημα. Παρόλο που αυτό μπορεί να φαντάζει εύκολο, επειδή υπάρχουν πολλοί τρόποι που έρχονται αυτές οι πληροφορίες (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, χέρι με χέρι, XML δεδομένα κ.α.), είναι δύσκολο για τον φορέα να κάνει γρήγορα την σύγκριση, διότι η φύση των εισερχόμενων δεδομένων είναι διαφορετική. Είναι αναγκαίο να βρεθεί μια αποτελεσματική λύση που να τα φιλτράρει και να αναγνωρίζει.

Το δεύτερο μέρος του τρίπτυχου, η Αποθήκευση (Store), παρουσιάζει ότι αφού γίνει η καταγραφή - σύλληψη των δεδομένων, θα πρέπει αυτά να αποθηκευτούν και με ασφάλεια αλλά και να έχουν εύκολη πρόσβαση. Σε αντίθεση με τα έγγραφα που στο στάδιο 0 χρειαζόνταν μεγάλους αποθηκευτικούς χώρους, στην περίπτωση αυτή τα δεδομένα αποθηκεύονται σε σκληρούς δίσκους (hard disks) και θα πρέπει όλα τα

¹⁴ Jennifer Axt, u.S. Vice President of State and local Government “At every level of government, innovation is not just ‘nice to have,’ it’s about being able to provide a sustainable infrastructure for social, economic, and secure governance. State and local government officials understand it is fiscally and operationally impossible to continue using paper-intensive information structures, manual processes, and siloed and insecure data repositories. Connected government is closer and more readily achievable than you may think.”



εξουσιοδοτημένα άτομα από τα συνεργαζόμενα τμήματα να έχουν ηλεκτρονική πρόσβαση σε αυτούς. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να βρεθεί μια αποτελεσματική νόμιμη λύση η οποία θα προστατεύει τα προσωπικά δεδομένα των πελατών - χρηστών αλλά και των κυβερνητικών δεδομένων και θα ενισχύει την εμπιστευτικότητα του συστήματος με τον να μην μπορεί ο οποιοσδήποτε να τα παραβιάσει και να τα αλλοιώσει.

Το τρίτο και τελευταίο μέρος του τρίπτυχου, η Ανάκτηση (Retrieve), έχει να κάνει με το γεγονός ότι από τη στιγμή που τα δεδομένα αυτά θα αποθηκευτούν θα πρέπει να είναι γρήγορα ανακτήσιμα, ακριβή και αποτελεσματικά. Πρέπει να δημιουργηθούν συγκεκριμένα προγράμματα με υψηλές απαιτήσεις και προδιαγραφές, που θα διευκολύνουν την πρόσβαση στα αποθηκευμένα δεδομένα και θα την ανακτούν για περαιτέρω επεξεργασία ή αξιολόγηση σε πραγματικό χρόνο την ώρα που ο πελάτης θέλει να γίνει η λειτουργία που έχει ζητήσει. Αυτό μπορεί να γίνει πολύ εύκολα με την προσφορά του διαδικτύου σ' αυτό το σύστημα.

Η συνεισφορά του ψηφιοποιημένου περιεχομένου σε έναν οργανισμό μπορεί να γίνει μεγάλη και σημαντική. Αρκεί κάποιος να παρατηρήσει ότι στην Αυστραλία η Ομοσπονδιακή κυβέρνηση ενίσχυσε την αποτελεσματικότητά της περίπου 15% με το να ψηφιοποιήσει όλα τα δεδομένα. Οι αλλαγές που έγιναν έφεραν μείωση του χρόνου που χρειάζεται κάποιος για να έχει πρόσβαση και να διαχειρίζεται τα δεδομένα. Γενικά, όλες αυτές οι βελτιώσεις δίνουν την ευκαιρία σε κυβερνήσεις να χαμηλώσουν τα κόστη που ξοδεύουν για υπηρεσίες και να αυξήσουν τις εργασίες και τις παροχές που προσφέρουν χωρίς να χρειάζεται να αυξήσουν το προσωπικό τους. Μάλιστα, επειδή οι ρουτίνες που στηρίζονται στην ψηφιοποίηση συμβαίνουν πιο γρήγορα και με περισσότερη ακρίβεια, οι πολίτες αλλά και οι επιχειρήσεις απολαμβάνουν καλύτερη εμπειρία, γρηγορότερες διαδικασίες και υπηρεσίες με ενισχυμένη προστασία των δεδομένων τους.

- **Stage 2:**

Το στάδιο 2 προτάσσει τον αυτοματισμό και τον χειρισμό των διαδικασιών. Υποστηρίζει ότι πρέπει να δημιουργηθεί μία υποδομή που θα ενισχύει την παραγωγικότητα, τη συνεργασία και θα παρέχει υπηρεσίες στον πελάτη. Στο στάδιο αυτό υλοποιούνται στρατηγικές που προάγουν την πληροφόρηση και τη διανομή των πόρων μεταξύ των κυβερνητικών τμημάτων και προγραμμάτων.



Η συνεργασία, τόσο η εσωτερική όσο και η εξωτερική, είναι το κλειδί για να δημιουργηθούν δυναμικά προγράμματα και δυναμικές υπηρεσίες για τους πολίτες, διότι τις απλοποιεί, τις εκσυγχρονίζει και αυτοματοποιεί την ροή της πληροφορίας εντός των τμημάτων. Οι δημόσιοι φορείς από τη στιγμή που θα έχουν ψηφιοποιήσει τα αρχεία τους, μπορούν να τα συλλέξουν όλα σε ένα σημείο και από εκεί να τα διαμοιράζουν και να τα διαχειρίζονται όλα αναμεταξύ τους. Όλο αυτό επιφέρει σημαντική μείωση του κόστους, του χρόνου υλοποίησης μια υπηρεσίας, αλλά ταυτόχρονα ενισχύει την ασφάλεια και την συνοχή των υπηρεσιών, αφού είναι πιο εύκολο να ανταποκριθούν σε μεγάλες απαιτήσεις.

Για να πετύχει αυτή η στρατηγική και να έχει η κυβέρνηση αυτό το αποτέλεσμα το «στάδιο 2» υποστηρίζει ότι οι δημόσιοι φορείς πρέπει να ακολουθήσουν τρία (3) βασικά βήματα:

- **Διαμόρφωση και προσομοίωση της διαδικασίας (Process Configuration and Simulation).** Εξειδικευμένες εταιρείες κάτω από ειδικές συνθήκες ασφαλείας μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση σε ένα δείγμα στοιχείων και να υλοποιήσουν έτσι προσχέδια προηγμένων λογισμικών για διαχείριση του περιεχομένου. Ουσιαστικά αυτά τα προσχέδια θα καλύπτουν συγκεκριμένες κυβερνητικές διαδικασίες και μέσω αυτών θα μπορέσει να γίνει η αξιολόγηση τους. Έτσι χάρη της προσομοίωσης, χωρίς μεγάλη κοστολογική επιβάρυνση, το κράτος θα μπορέσει να κατευθύνει το περιεχόμενο του λογισμικού προς τα εκεί που επιθυμεί, με σκοπό να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του κάνοντας όπου χρειαστεί βελτιωτικές αλλαγές στο λογισμικό.
- **Δοκιμές οφέλους και συντονισμός (Benefits Testing and Tuning).** Στο βήμα αυτό η κυβέρνηση βγάζει το ολοκληρωμένο (κατά πολύ μεγάλο ποσοστό) λογισμικό σε ένα περιορισμένο χώρο εφαρμογής για εκπαίδευση και λειτουργία από τον χρήστη. Στο σημείο αυτό μπορεί να μετρήσει παραμέτρους, όπως το κόστος, τον χρόνο, την ποιότητα των αποτελεσμάτων σε σχέση με αυτό που θα περίμενε να έχει από το προηγούμενο βήμα. Αυτό που θα κερδίσει από αυτό το βήμα είναι η εμπειρία χρήσης του λογισμικού που δίνει περιθώριο για περαιτέρω εξέλιξη και αυτοματοποίηση του λογισμικού.
- **Ανάπτυξη Επιχειρήσεων και Υλοποίηση Ενημερίας (Enterprise Deployment and Benefits Realization).** Σ αυτό το βήμα, βασιζόμενοι στην επιτυχία του λογισμικού, είναι σε θέση η κυβέρνηση να υλοποιήσει την νέα διαδικασία. Η αυτοματοποιημένη και σωστά δομημένη διαδικασία θα εξασφαλίσει πόρους σε όλο



το σώμα της δημόσιας διοίκησης. Μέσω του λογισμικού θα είναι πολύ εύκολο να παρακολουθούνται όλα τα δεδομένα και όλες οι μετρήσεις για κάθε συναλλαγή που θα πραγματοποιείται. Φυσικά όλο αυτό δεν μπορεί να συμβεί χωρίς την εκπαίδευση όλων των εργαζομένων πάνω σε αυτό το κομμάτι. Είναι μάλιστα πολύ πιθανό να χρειαστεί να γίνουν και εσωτερικές αλλαγές στο σώμα των δημόσιων φορέων. Τέλος και σημαντικότερο, επειδή όλο αυτό το σύστημα θα ελέγχεται από ένα κεντρικό φορέα που θα διαμοιράζεται στους υπόλοιπους, οι έλεγχοι ασφαλείας μπορούν να εφαρμοστούν με καλύτερους και πιο αποδοτικούς τρόπους.

Συνοψίζοντας λοιπόν για το στάδιο 2, τα οφέλη που μπορεί να φέρει στον κυβερνητικό οργανισμό είναι καταρχάς η μεγάλη ταχύτητα και αποδοτικότητα των διαδικασιών. Αυτό έχει ως συνέπεια την ευχαρίστηση του κοινού και σε τελική μορφή ενισχύονται οι κυβερνητικοί πόροι και υπάρχει καλύτερος χειρισμός των υποθέσεων.

- **Stage 3:**

Το στάδιο 3 προτάσσει την ενεργοποίηση των στοιχείων (Enabling Constitutes). Στην ουσία του χαρακτηρίζεται από την ευχέρεια που έχουν πλέον σ' αυτό το στάδιο οι πολίτες και οι επιχειρήσεις ώστε να επικοινωνούν, να συνδιαλέγονται και να συναλλάσσονται με τους κυβερνητικούς φορείς. Σε πολλές περιπτώσεις αυτό που επιδιώκει είναι η διαφάνεια, η βελτιωμένη εξυπηρέτηση των πελατών, αλλά και η δυνατότητα που δίνεται στην κυβέρνηση για να παράγει νέες πηγές εσόδων.

Μερικά πολύ ενδιαφέροντα παραδείγματα που ανήκουν σ αυτό το στάδιο είναι τα εξής:

- Οι πολίτες αλλά και οι επιχειρήσεις μπορούν να αγοράζουν ή να ανανεώνουν διαδικτυακά άδειες ή να εγγράφονται σε ένα νέο μητρώο. Οι αυτοματοποιημένες διαδικασίες τους οδηγούν να ολοκληρώσουν αυτές τις συναλλαγές και τους δίνουν παράλληλα τη δυνατότητα να πληρώσουν τα τέλη για αυτές τις υπηρεσίες ηλεκτρονικά.
- Οι φορείς που λειτουργούν σε περιβάλλοντα όπως το φορολογικό, το εργασιακό, των κοινωνικών υπηρεσιών και άλλων παρόμοιων, έχουν την δυνατότητα να επικοινωνούν γρήγορα και με ακρίβεια μεταξύ τους και παράλληλα μπορούν να



χρησιμοποιούν αποθηκευμένα έτοιμα μηνύματα, που θα εξειδικεύονται για επιχειρήσεις και πολίτες προκειμένου να τους ενημερώσουν, είτε μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων είτε μέσω του διαδικτύου, διασφαλίζοντας έτσι όλες τις απαραίτητες απαιτήσεις.

- Αυτοί που απαιτούν άσυλο σε μία χώρα έχουν την δυνατότητα να υποβάλλουν αιτήσεις για να λάβουν οικονομικές διευκολύνσεις είτε να υποβάλλουν ηλεκτρονικά τα απαιτούμενα δικαιολογητικά. Ένα τέτοιο σύστημα τους επιτρέπει να ελέγχουν ανά πάσα στιγμή και με ασφαλή τρόπο την κατάσταση και την διαδικασία που έχει λάβει το αίτημά τους και να ενημερώνονται για πιθανή κατοχύρωσή του.

Φτάνοντας σε αυτό το στάδιο οι φορείς έχουν επεκτείνει το εύρος των υπηρεσιών μέσα από ένα αυτοματοποιημένο σύστημα διαδικασιών. Το διαδίκτυο είναι αρωγός αυτού του συστήματος αφού βοηθάει στην κάλυψη πολύ μεγάλης μερίδας πελατών. Παρόλα αυτά είναι ανάγκη ορισμένα θέματα να τεθούν υπό συλλογισμό, προκειμένου το σύστημα αυτό να είναι εντελώς φιλικό για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες.

- Έλεγχος και ασφάλεια πρόσβασης: Επειδή μεταφέρονται και εισάγονται ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα στο σύστημα πρέπει να διασφαλιστεί η ιδιωτικότητα των δεδομένων αυτών. Πρέπει συνεχώς τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται για αυτό το σκοπό να εξελίσσονται και να διασφαλίζονται. Επίσης να υλοποιηθούν νέα σχέδια που θα προτάσσουν την ηλεκτρονική υπογραφή από τον πελάτη χωρίς να χρειάζεται κάποιο εκτυπωμένο έγγραφο.
- Εσωτερική και εξωτερική ολοκλήρωση: Χρειάζεται να γίνει από το εσωτερικό προσεκτική ενσωμάτωση συστημάτων, όπως των χρηματοοικονομικών και των λογιστικών, προκειμένου να ενισχυθεί το σύστημα και να είναι πιο αποτελεσματικό. Επίσης εκεί που χρειάζεται, θα πρέπει εξωτερικά συστήματα να ενσωματωθούν για να υπάρξει μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα διακίνησης δεδομένων.
- Φιλικό προς των χρήστη περιβάλλον: Πρέπει να ληφθεί πολύ αυστηρά υπόψη ότι το τελικό σύστημα θα χρησιμοποιείται από μια πολύ μεγάλη γκάμα κοινού. Για τον λόγο αυτό είναι αναγκαίο να προσεχθεί το περιβάλλον της πλατφόρμας προκειμένου κάθε διαφορετικό είδος πελάτη να μπορεί να το χρησιμοποιήσει. Χρειάζεται να είναι απλό και κατανοητό και όλο αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα την τελική ευχαρίστηση του πελάτη.



- Εξωτερική γνωστοποίηση και ανταπόκριση: Επειδή οι δημόσιοι φορείς θα έχουν ένα μεγάλο εύρος συναλλαγών με τις επιχειρήσεις και τους πολίτες, καθίσταται απαραίτητο να υπάρχει ένας εξωτερικός ανεξάρτητος φορέας που θα επιβλέπει την λειτουργία του συστήματος. Αυτό θα μειώσει το γενικότερο κόστος, επειδή οι δημόσιοι φορείς δεν θα απασχολούνται με τέτοια θέματα που δεν γνωρίζουν, άρα και οι δημόσιοι πόροι θα εκμεταλλευτούν στο μέγιστο και παράλληλα, αυτός ο εξωτερικός φορέας θα είναι υπεύθυνος για την ομαλή λειτουργία του συστήματος και θα επεμβαίνει κάτω από συγκεκριμένες συνθήκες σε προβληματικά σημεία. Εννοείται πως θα λειτουργεί για την ενδυνάμωση του συστήματος και θα ελίσσεται με καθόλα νόμιμο τρόπο.
- Διακυβέρνηση των πληροφοριών: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να είναι σε θέση να αξιολογούν όλη αυτή την ροή των πληροφοριών που θα υπάρχει μέσα στο σύστημα, ώστε να μπορούν να αποφασίζουν για το τι δεδομένα θα αποθηκεύονται, μόνιμα ή προσωρινά, και με ποιο τρόπο πρέπει αυτά να χρησιμοποιηθούν.

Ανάλυση του e-Government Action Plan 2016-2020¹⁵

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (European Commission) προκειμένου να βοηθήσει τα Κράτη-Μέλη να αναπτυχθούν και να δημιουργήσουν νέες βάσεις διακυβέρνησης, ανέπτυξε ένα πλάνο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης το 2015 το οποίο αφορούσε αλλαγές που θα χρειαζόντουσαν να γίνουν για την πενταετία 2015-2020.

Το πλάνο που προτάσσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υποστηρίζει ότι είναι αναγκαίο να ολοκληρωθεί η εσωτερική αγορά κάθε κράτους με αγαθά και υπηρεσίες εντάσσοντας σε αυτές και τις υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Θεωρεί ότι οι διασυνοριακές δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες συμβάλλουν στο να αυξήσει την ανταγωνιστικότητα στην Ευρώπη, έτσι ώστε οι επιχειρήσεις να έχουν την ευκαιρία να μεγαλώσουν και να ανταγωνιστούν άλλες εταιρείες στον παγκόσμιο χάρτη. Είναι πολύ σημαντικό οι υπηρεσίες αυτές να μειώσουν τον φόρτο δουλειάς της κεντρικής δημόσιας διοίκησης, να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα της διακυβέρνησης και να αναδείξουν την ποιότητάς της.

¹⁵ European Commission, "e-Government Action Plan 2016-2020", 2015



Ως πρώτες ενέργειες για την ενδυνάμωση της Ευρωπαϊκής ανταγωνιστικότητας προτείνει ότι οι δημόσιοι φορείς πρέπει να δημιουργήσουν τις συνθήκες εκείνες που θα δώσουν την ευκαιρία σε νέες ή υπάρχουσες εταιρείες να επενδύσουν σε ένα Κράτος-Μέλος, κυρίως μέσω του Ηλεκτρονικού Εμπορίου. Σύμφωνα με έρευνες εκτιμούν ότι ένα εξ ολοκλήρου πρόγραμμα Ηλεκτρονικού Εμπορίου μπορεί να αποφέρει οικονομικές ωφέλειες της τάξης του 5% με 20%. Υποστηρίζει επίσης ότι υπάρχει σπουδαία δυνατότητα οι ήδη υπάρχουσες ψηφιακές υπηρεσίες να επαναχρησιμοποιηθούν και να ανασυνταχτούν από διαφορετικούς δημόσιους φορείς, αλλά και από ιδιωτικούς φορείς, προκειμένου να δημιουργηθούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες πιο φιλικές προς το κοινό, πιο προσωποποιημένες, πιο εξελιγμένες και πιο καινοτόμες. Με τον τρόπο αυτό θα δοθούν ευκαιρίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις να έχουν καλύτερη συνεργασία με τις κρατικές αρχές και επιπλέον να ανοιχθεί ένα δίαυλος επικοινωνίας μεταξύ τους.

Το σχέδιο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το μέλλον είναι:

- να εστιάσει και να δώσει προτεραιότητα σε περιοχές που δίνουν την δυνατότητα για μελλοντικές ενέργειες,
- να ξεφύγει από ένα στατικό μη εξελίξιμο μοντέλο σε ένα πιο δυναμικό, ευέλικτο και που θα πλησιάζει περισσότερο την αλληλεπιδραστικότητα,
- η πρόοδος των ατομικών ενεργειών των Κρατών-Μελών να χτίζεται πάνω σε αποτελέσματα και να υπάρχει ενδιάμεση επαναξιολόγηση,
- η υφιστάμενη ψηφιακή κατάσταση της Ευρώπης, συγκρίνοντας το επίπεδο και των 33 Κρατών-Μελών, να δίνει προτεραιότητα σε θέματα και ενέργειες της πολιτείας.

Η βάση που θέτει η Επιτροπή έχει κυρίως οικονομικό χαρακτήρα. Θεωρεί ότι θα ενεργοποιήσει τις κυβερνήσεις να γίνουν πιο αποτελεσματικές και να βρουν νέες πηγές ενδυνάμωσης με σκοπό να δημιουργηθούν τελικά νέες θέσεις εργασίας. Οι δημόσιοι φορείς πρέπει να εμπιστευτούν αυτό το μοντέλο σε εξωτερικούς ιδιωτικούς φορείς προσφέροντάς τους τα διαθέσιμα δεδομένα, έτσι ώστε να χτίσουν πάνω σε αυτά νέες και ενδυναμωμένες υπηρεσίες. Οι περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες περιορίζονται εντός των συνόρων των χωρών κάνοντας έτσι τις διαδικτυακές υπηρεσίες δυσκίνητες και επιβαρυντικές. Εξαιτίας όμως της ανάπτυξης των επιχειρήσεων αλλά και των διασυνοριακών μετακινήσεων των Ευρωπαίων πολιτών, υπάρχει μεγάλη ανάγκη να ξεπεραστεί κάθε εμπόδιο που περιορίζει το Ηλεκτρονικό εμπόριο και να προαχθούν καινούργιες υπηρεσίες που θα ξεπερνούν τα σύνορα και θα είναι ανοιχτές σε όλη την Ευρώπη. Η χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας χρειάζεται να είναι αναπόσπαστο κομμάτι των κυβερνητικών στρατηγικών. Η διαλειτουργικότητα, η τυποποίηση, καθώς και η κοινή χρήση βασικών τεχνολογικών μέσων, μπορούν να



διευκολύνουν αυτές τις προσπάθειες. Για να συμβεί αυτό πρέπει να γίνει κεντρικός στόχος η συνεργασία όλων των δημοσίων φορέων σε όλα τα επίπεδα από όλους τους δημόσιους φορείς των Κρατών-Μελών.

Το e-Government Action Plan προκειμένου να συνεισφέρει στη δημιουργία μιας ενιαίας Ευρωπαϊκής Ψηφιακής Αγοράς και να δημιουργήσει βάσεις εκμοντερνισμού της δημόσιας διοίκησης, στοχεύει σε τέσσερις (4) βασικές πολιτικές που θα αναδείξουν την αλληλεπιδραστικότητα και θα επιτύχουν διασυννοριακή διαλειτουργικότητα:

- εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης με Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ICT: Information and Communication Technologies),
- διευκόλυνση της διασυννοριακής κινητικότητας με ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες,
- διευκόλυνση της ψηφιακής αλληλεπίδρασης μεταξύ δημόσιας διοίκησης, πολιτών και επιχειρήσεων,
- χρησιμοποίηση βασικών επενεργητών.

Για να τα πετύχει όμως αυτά η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, καλείται να υλοποιήσει κάποιες ενέργειες οι οποίες είναι σημαντικό να σέβονται παράλληλα και τις ακόλουθες αρχές:

- **Ψηφιακή διαχείριση από επιλογή:** Η σύσταση των ενεργειών πρέπει να παραχωρεί το δικαίωμα για διαδικτυακές συναλλαγές και παράλληλα να ενεργοποιεί τα κανάλια εκείνα που είναι απομονωμένα ή ανενεργά.
- **Διασυννοριακότητα από επιλογή:** Η σύσταση των ενεργειών δεν πρέπει να δημιουργεί εμπόδια στην εσωτερική αγορά της κάθε χώρας.
- **Μία αποκλειστική αρχή:** Η σύσταση των ενεργειών πρέπει να παρέχει σε πολίτες και επιχειρήσεις δεδομένα και πληροφορίες που ακόμα και οι δημόσιοι φορείς δεν είναι σε θέση να τα παρέχουν.
- **Περιεκτικότητα:** Όλες οι ενέργειες πρέπει να ενισχύουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των πολιτών, των επιχειρήσεων και των δημοσίων φορέων.
- **Απουσία της κληρονομικότητας:** Οι υποδομές και οι εφαρμογές που ξεπερνούν τα δεκαπέντε (15) χρόνια παρουσίας τους πρέπει να απομακρύνονται.
- **Ιδιωτικότητα και ασφάλεια δεδομένων:** Όλες οι ψηφιακές υπηρεσίες πρέπει να συνδυάζονται με απόλυτο σεβασμό στην προστασία των προσωπικών δεδομένων ως θεμελιώδη αρχή.
- **Συναλλαγές από επιλογή:** Η σύσταση των ενεργειών πρέπει να ευνοεί τις διαδικτυακές συναλλαγές.



Η καθοδήγηση που προσφέρει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δίνει τρεις (3) ξεκάθαρες επιλογές στις χώρες Κράτη-Μέλη.

Επιλογή 1

Το νέο e-Government Action Plan να μην εγκαθίσταται κάτω από συγκεκριμένες προϋποθέσεις. Θεωρεί η Επιτροπή, ότι παρόλο που μέσω ατομικών ενεργειών μπορούν τα Κράτη-Μέλη να υλοποιήσουν το σχέδιο, μπορεί τελικά να προκύψει δυσλειτουργία και έλλειψη συνεργασίας με την Ευρωπαϊκή Ένωση και έτσι να μην υπάρξουν τα επιθυμητά αποτελέσματα. Αυτό θα είναι ένα πισωγύρισμα για μια χώρα που προσπαθεί να αναπτύξει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση της παρ' ότι θα έχει υλοποιήσει το σχέδιο, αφού σε αυτή την περίπτωση δεν θα μπορεί να αποκτήσει τα πραγματικά οφέλη αυτών των ενεργειών.

Επιλογή 2

Με βάση το νέο e-Government Action Plan οι χώρες Κράτη-Μέλη μπορούν να χρησιμοποιήσουν ενέργειες, οι οποίες να μην έχουν εγκριθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, αλλά ακόμα δεν έχουν γίνει μέρος του σχεδίου. Κάποιες από αυτές είναι οι εξής:

- Διασύνδεση των μητρώων των επιχειρήσεων
- Ενέργειες για τη δημιουργία μιας ενιαίας ψηφιακής πύλης
- Ενέργειες για ολοκληρωμένο Ηλεκτρονικό Εμπόριο και δημιουργία ψηφιακών υπογραφών
- Ψηφιοποίηση του επιχειρησιακού νομικού κώδικα
- Ηλεκτρονική διασύνδεση των μητρώων αφερεγγυότητας

Επιλογή 3

Στην επιλογή αυτή το νέο e-Government Action Plan επιτρέπει να εισαχθούν ενέργειες οι οποίες είναι σε μεταγενέστερο στάδιο έγκρισης απ' ό,τι αυτές που υπάρχουν στην επιλογή 2. Ουσιαστικά προτείνονται ενέργειες που θα συμπληρώνουν



μελλοντικούς κανονισμούς ή/και πολιτικές και θα επιτρέπουν σε εξωτερικούς συνεργάτες να προτείνουν ιδέες που θα συμβάλλουν στην υλοποίηση του πλάνου. Όταν αυτοί θα γίνουν μέρος του Action Plan τότε θα συνεισφέρουν με τις καλύτερες πρακτικές και θα επαναχρησιμοποιούν τα αποτελέσματα που θα έχουν προκύψει από την χρήση του πλάνου στην ΕΕ, προκειμένου να εξελίξουν και να εντάξουν το συντομότερο δυνατό τεχνολογίες που θα βοηθήσουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Με το που εισαχθούν αυτές οι νέες πρακτικές, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα είναι σε θέση να τις υιοθετήσει και να τις εντάξει στο πλάνο της. Συγκεντρωτικά η Επιλογή 3 θα ενεργοποιήσει συγκεκριμένες πηγές του Action Plan και θα εξελίξει την επίδρασή του.

Ανάλυση του EC Roadmap 2020 Project¹⁶

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα στοχεύει στη συνεργασία μεταξύ των Ευρωπαίων πολιτών και των κυβερνήσεων. Οι ενέργειες που προτείνονται θέλουν να βοηθήσουν στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης το 2020 και να μετασχηματίσουν τις διαδικασίες που απαιτούνται για την διοίκηση μιας χώρας.

Το e-Government αναγνωρίζει πολλή ανάπτυξη σε όλη την Ευρώπη. Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προσδιορίζεται ως η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας στην δημόσια διοίκηση, συνδυαζόμενη με τις οργανωτικές αλλαγές και τις νέες δεξιότητες, με σκοπό να αναδείξουν τις δημόσιες υπηρεσίες και τις δημοκρατικές διαδικασίες και να ενδυναμώσουν την υποστήριξη στις δημόσιες πολιτικές¹⁷.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση πρέπει να αναγνωρίζεται ως μία ενιαία ιστοσελίδα που θα βοηθάει και θα προσφέρει υπηρεσίες στους πολίτες. Ουσιαστικά, είναι ένας τρόπος αλλαγής της εκτέλεσης της δημόσια διοίκησης, ο οποίος όμως πρέπει να στηριχθεί πάνω σε νέες στρατηγικές, νέες υποδομές και νέους πόρους, ενώ παράλληλα πρέπει να χρησιμοποιήσει ειδικούς συνεργάτες προκειμένου να επιτύχει.

¹⁶ Maria A. Wimmer, Roland Traunmuller, "Perspectives e-Government 2020: Results and Conclusions from the EC Roadmap 2020 Project"

¹⁷ "the use of information and communication technologies in public administrations - combined with organizational change and new skills - to improve public services and democratic processes and to strengthen support to public policies"



Για τον λόγο αυτό η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έτρεξε το εν λόγω πρόγραμμα το οποίο χρησιμοποιεί φανταστικά σενάρια που ίσως πραγματοποιηθούν το 2020, αλλά επίσης ανέπτυξε το δικό της Roadmap για τον μετασχηματισμό των διαδικασιών. Η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε αποτελούνταν από τέσσερα (4) βήματα:

- Το πρώτο βήμα είχε να κάνει με τον προσδιορισμό της υφιστάμενης κατάστασης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη. Στην ουσία εξέταζε όλα τα υπάρχοντα συστήματα e-Government, αλλά επίσης και προγράμματα που έτρεχαν πάνω σε αυτά.
- Στο δεύτερο βήμα δημιουργήθηκαν πολλά εργαστήρια τα οποία ανέπτυξαν και αξιολόγησαν φανταστικά σενάρια για το 2020.
- Στο τρίτο βήμα έκαναν σύγκριση της υφιστάμενης κατάστασης με τα σενάρια του 2ου βήματος για να δουν που υπολείπονται και πως θα μπορέσουν να καλύψουν αυτήν την έλλειψη.
- Στο τέταρτο και τελευταίο βήμα αφορούσε την έρευνα που έπρεπε να γίνει προκειμένου να καλυφθούν αυτά τα κενά ενώ παράλληλα δόθηκε προσοδοφόρο έδαφος αμφισβήτησης αποτελεσμάτων του 3ου βήματος.

Όλη η διαδικασία στηρίχθηκε στην αξιολόγηση των σεναρίων, στο να δοθεί προτεραιότητα στην κάλυψη των ελλείψεων, στο να προταθούν ερευνητικά προγράμματα και ερευνητικές ενέργειες και στη συνέχεια αυτά να προωθηθούν. Στο τελικό Roadmap που δημιουργήθηκε αναπτύχθηκαν δεκατρία (13) διαφορετικά σημεία:

- Ανάγκη για διασυνοριακή ανάπτυξη και ανάπτυξη των κυβερνητικών ικανοτήτων
- Δημιουργία υποδομών για e-Government
- Ανάγκη για ποιοτικές πληροφορίες
- Διαχείριση της Οντολογίας και της “έξυπνης” πληροφορίας
- Εμπιστοσύνη στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
- Προστασία των προσωπικών δεδομένων
- Στοχευμένες ενέργειες και διαχείριση της απόδοσης
- Αξιολόγηση της αξίας των κρατικών επενδύσεων σε Τεχνολογίες Πληροφορίας και επικοινωνίας
- Ανάπτυξη διακυβερνητικών σχέσεων
- Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο πλαίσιο των δημογραφικών αλλαγών
- Σημαιολογική και πολιτισμική διαλειτουργικότητα των δημοσίων υπηρεσιών
- Ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών με δημοκρατικές διαδικασίες



- Ανάπτυξη του ρόλου των Κυβερνήσεων στον ψηφιακό κόσμο

Κάποια από τα σημεία αυτά αναλύονται παρακάτω.

Εμπιστοσύνη στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Εμπιστοσύνη στο e- Government σημαίνει ότι μια επιχείρηση πρέπει να εμπιστεύεται κάθε στοιχείο του είτε είναι δυνατό είτε είναι αδύναμο. Η εμπιστοσύνη πρέπει να χτίζεται, διότι μέσα από αυτή μπορεί να έρθει η ανάπτυξη και η ενδυνάμωση των παροχών, που θα προσφέρονται από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Για να χτιστεί, λοιπόν η εμπιστοσύνη, πρέπει να υπάρχουν κάποιες ενέργειες. Αρχικά, πρέπει να γίνουν έρευνες οι οποίες θα εξετάζουν τους τρόπους με τους οποίους θα μπορέσει να υπάρξει εμπιστοσύνη ανάμεσα σε επιχειρήσεις και δημόσια διοίκηση. Επίσης, χρειάζονται να γίνουν έρευνες που θα βρίσκουν τρόπους εκμηδένισης της αδικίας και του αθέμιτου ανταγωνισμού. Αυτό θα πρέπει να γίνει πάνω σε συγκεκριμένες υπηρεσίες οι οποίες δεν έχουν ξεκάθαρο προσανατολισμό και μπορεί να παρερμηνευτούν. Σημειώνονται στο Roadmap τέσσερις (4) συγκεκριμένες απαιτήσεις που θα πρέπει να υιοθετηθούν:

- Εύρεση επιπέδου δυσπιστίας μεταξύ επιχειρήσεων και κυβερνήσεων που θα είναι ανεκτό.
- Δημιουργία νομικής βάσης πάνω στην οποία θα στηρίζεται ένα σύστημα αξιοπιστίας.
- Εφαρμογή πλαισίου δίκαιης συμπεριφοράς και κατάργηση του αθέμιτου ανταγωνισμού μέσω της δημιουργίας δοκιμαστικών έργων για να ελεγχθεί η ακεραιότητά του.
- Δημιουργία ενιαίου σχεδίου που θα ισχύει σε διεθνές και όχι μόνο κρατικό επίπεδο.

Σημαιολογική και πολιτισμική διαλειτουργικότητα των δημοσίων υπηρεσιών

Εξαιτίας της παγκοσμιοποίησης και της μεγάλης μετακίνησης πληθυσμών, οι κοινωνίες έχουν γίνει πολυπολιτισμικές. Έτσι λοιπόν χρειάζεται να φτιαχτούν δομές στις οποίες όλα τα ενδιαφερόμενα μέλη μιας χώρας θα μπορούν να έχουν πρόσβαση αλλά και θα μπορούν να τις κατανοήσουν. Η γλώσσα και η κουλτούρα είναι δύο



βασικά εμπόδια που μπορεί να υπάρξουν και να φέρουν δυσκολίες κατανόησης. Για τον λόγο αυτό πρέπει να υπάρξουν κάποιες συγκεκριμένες ενέργειες αλλά και έρευνες που θα αναλύουν το συγκεκριμένο θέμα. Προτείνονται από το Roadmap αυτό τρεις (3) συγκεκριμένες ενέργειες που θα βοηθήσουν προς αυτήν την κατεύθυνση, αλλά τονίζεται ότι κι άλλες ενέργειες θα πρέπει να υπάρξουν. Χρειάζεται:

- αξιολόγηση της προόδου της έρευνας που γίνεται σε σχέση με την διαλειτουργικότητα,
- εξαγωγή στοιχείων για ένα σημασιολογικό μοντέλο διαχείρισης,
- αναγνώριση πιθανών νομικών και διοικητικών εμποδίων.

Ανάγκη για ποιοτικές πληροφορίες

Υπάρχει όλο και μεγαλύτερη η ανάγκη από τις κυβερνήσεις, τις επιχειρήσεις, τις αγορές και τους ελεύθερους επαγγελματίες για ακριβή, αξιόπιστη και κατάλληλη πληροφόρηση από πολλές και διαφορετικές πηγές. Επειδή ο αριθμός των πηγών πληροφόρησης όλο και περισσότερο αυξάνεται στον διαδικτυακό χώρο, στο μέλλον θα είναι ακόμα πιο δύσκολο να υπάρχει αξιοπιστία στην πληροφορία, από τη στιγμή μάλιστα που ο καθένας μπορεί να δημιουργήσει την δικιά του πληροφορία χωρίς έλεγχο. Έτσι, λοιπόν, πρέπει να δημιουργηθούν κάποιοι μηχανισμοί που θα αποτρέπουν κακόβουλες πληροφορίες να κάνουν την εμφάνισή τους, αλλά παράλληλα θα βοηθούν και στην αξιολόγηση κάθε πηγής πληροφορίας και θα ξεχωρίζουν τις χρήσιμες και αυθεντικές.

Για να γίνει αυτό το συγκεκριμένο Roadmap προτείνει ότι θα πρέπει να γίνουν αρκετές και απαιτητικές έρευνες στον κυβερνητικό χώρο, προκειμένου να δούνε ποιες είναι αξιόπιστες και ποιοτικές πληροφορίες. Πρέπει αρχικά να γίνει αξιολόγηση και ανάλυση των ήδη υφιστάμενων και αυτό θα γίνει μέσω της δημιουργίας ενός πιλοτικού προγράμματος. Επίσης τονίζει ότι πρέπει να γίνει έρευνα στις μεταξύ σχέσεις των φορέων καθώς και των ενεργειών τους προκειμένου οι απαιτήσεις τους να συνάδουν σε συγκεκριμένες υπηρεσίες. Για να γίνουν όμως όλα αυτά σημειώνει ότι θα πρέπει να δοθούν προτεραιότητες και να υπάρχει σωστή αξιολόγηση για το ποιες ενέργειες και πληροφορίες πρέπει να μείνουν και για το ποιες πρέπει να αφαιρεθούν.

Ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών με δημοκρατικές διαδικασίες



Παρόλη τη χρήση των Τεχνολογιών Επικοινωνίας και Πληροφοριών δεν θα πρέπει να υπάρξει εξάλειψη της χρήσης των υπαλλήλων των δημοσίων φορέων. Οι ενέργειές τους, η συμπεριφορά τους και η ικανότητα λήψης και δημιουργίας αποφάσεων είναι πολύ σημαντική να υπάρχει σε ένα κυβερνητικό σύστημα προκειμένου να μην υπάρχει προκατάληψη προς την κυβέρνηση. Πρέπει λοιπόν το κράτος να δίνει τα απαραίτητα μέσα στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ώστε να μπορούν να συμμετέχουν με δημοκρατικές διαδικασίες στις κοινές ενέργειες και να παίρνουν οι ίδιοι κρίσιμες αποφάσεις για τους ίδιους αλλά και για το σύνολο. Για να γίνει αυτό το Roadmap προτείνει πέντε (5) ενέργειες που θα χρειαστεί να γίνουν.

- Ανάλυση των λόγων για ενεργητική ή παθητική συμμετοχή
- Έρευνα πάνω στις Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφορίας για το πως θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί στον πολιτικό κύκλο
- Προσδιορισμός των κατάλληλων εργαλείων που θα μπορούν να δώσουν την ευκαιρία για συμμετοχή
- Ανάλυση της κοινωνίας για το πως αυτή μπορεί να συμμετάσχει σε αυτό
- Ανάπτυξη και δημιουργία πλαισίου για την αξιολόγηση του δημοσίου κύρους

Δημιουργία υποδομών για e-Government

Οι μελλοντικές τεχνολογικές πλατφόρμες που θα χρησιμοποιούνται για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα πρέπει να είναι αξιόπιστες, εύκολα διαμορφούμενες και επαναχρησιμοποιούμενες έτσι ώστε να υποστηρίζουν συστήματα και εφαρμογές εύκολα διαχειρίσιμες. Για να πραγματοποιηθεί όμως αυτό χρειάζεται πολύ έρευνα, καθώς επίσης και κατανόηση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας. Επίσης, κατανόηση ως προς το πως μπορούν αυτές να αναπτυχθούν, καθώς και ποια είναι τα κατάλληλα μέσα για να επιτευχθεί αυτό. Για την προσέγγιση αυτή προτείνονται οι παρακάτω ενέργειες:

- Διερεύνηση των ευαίσθητων στοιχείων που συναντιούνται σε τέτοιες υποδομές
- Ανάπτυξη νέων επιχειρηματικών μοντέλων
- Ανάπτυξη πλατφόρμας μοντέλων για την δημιουργία των υποδομών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.



Ανάλυση του PEGASUS Roadmap¹⁸

Το παρών Roadmap Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δημιουργήθηκε από την Pegasus και υποστηρίζει τον εκσυγχρονισμό των IT συστημάτων και κατά συνέπεια την προσφορά των κυβερνητικών υπηρεσιών προς το κοινό. Πρέπει να υπάρχει παράλληλη ανάπτυξη αυτών των δύο κλάδων και το ένα να βοηθήσει και αλληλοσυμπληρώσει το άλλο. Για να γίνει αυτό το Roadmap χωρίζεται σε ενότητες συγκεκριμένες απαιτήσεις που πρέπει να καλυφθούν.

Ανάπτυξη

Σχετικά με την ανάπτυξη σημειώνει ότι παλαιότερα ο μόνος τρόπος απόκτησης και δημιουργίας εγγράφων ήταν η φυσική παρουσία σε γραφεία δημόσιων φορέων όπου η αναμονή και οι χρονοβόρες διαδικασίες ήταν αναπόφευκτες. Τώρα μέσω του διαδικτύου δημιουργήθηκαν οι κατάλληλες συνθήκες να αναπτυχθούν τα συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για να μπορεί το κάθε ενδιαφερόμενο μέλος από οποιοδήποτε σημείο και ανά πάσα στιγμή να βρει και να εκτυπώσει τα έγγραφα αυτά. Επιπλέον, μπορεί να γλυτώσει χρόνο και πόρους δημιουργώντας τελικά ένα φιλικό και ευέλικτο περιβάλλον.

Ως επιπλέον ανάπτυξη θεωρεί ότι οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να πλησιάσουν και να επιδιώξουν να προσεγγίσουν ακόμα περισσότερο το πλαίσιο του e-Government προκειμένου να είναι σε θέση να προσφέρουν ακόμα πιο βελτιωμένες υπηρεσίες, διαδικασίες και επιχειρηματικά πλάνα. Για να το πετύχουν αυτό θα πρέπει να εμπιστευτούν το κοινό και να δημιουργήσουν πιο αυτοματοποιημένες και μεγαλύτερου επιπέδου υπηρεσίες που θα παρέχουν τις κατάλληλες πληροφορίες και θα ωθούν στην δράση το κοινό.

Ψηφιακός κόσμος

Την σημερινή εποχή οι πελάτες είτε αυτοί είναι απλοί πολίτες είτε είναι επιχειρήσεις, έχουν την απαίτηση να μπορούν να αλληλεπιδρούν με την δημόσια διοίκηση όπως αλληλεπιδρούν και με όλο τον υπόλοιπο κόσμο μέσω των τεχνολογιών του διαδικτύου, των κινητών, των clouds, των social media και άλλων.

¹⁸ Cathy Novak, "The Roadmap to Digital Government, Follow the Constituent Journey", Pegasus



Παρουσιάζεται λοιπόν, η ανάγκη τέτοιες τεχνολογίες να χρησιμοποιηθούν και για την επικοινωνία κράτους - πελάτη, να χτιστεί περιβάλλον εμπιστοσύνης και να υπάρχει αλληλεπίδραση όποτε και αν ο πελάτης το επιθυμεί. Για να καταφέρει η δημόσια διοίκηση να προσεγγίσει μια τέτοια τακτική θα πρέπει να αυξήσει την αξιοπιστία της, να αναπτύξει νομικά πλαίσια και να εκμοντερνιστεί.

Για να εκμοντερνιστεί το ερώτημα που τίθεται είναι αν μπορεί να στηριχθεί το κράτος πάνω στα συστήματα που έχει κληρονομήσει από τις παλαιότερες γενιές ή πρέπει να δημιουργήσει καινούριες δομές από την αρχή. Πολλές προκλήσεις και στόχοι που βάζουν έρχονται μερικές φορές σε αντίθεση με παλιές πρακτικές, δημιουργώντας έτσι χάσμα μεταξύ κληρονομιάς και ψηφιακού κόσμου. Χρειάζεται τα δεδομένα που προϋπήρχαν της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης να παίξουν κεντρικό ρόλο στη μετάβαση από το παλιό στο νέο και έτσι να καταφέρει η κυβέρνηση να προσπεράσει τα όποια εμπόδια για να μπορέσει να τα χρησιμοποιήσει και να χτίσει πάνω σε αυτά.

Αφού κάνει αυτό το πρώτο βήμα, στη συνέχεια είναι απαραίτητο να επενδύσει πάνω στον σχεδιασμό των συστημάτων. Καλό είναι τα συστήματα να είναι δομημένα έτσι που θα ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των πελατών και να δίνουν την ευκαιρία σε νέες περιφερειακές υπηρεσίες να αναδειχθούν και να παίξουν καταλυτικό ρόλο βελτιώνοντας έτσι την εμπειρία. Για να συμβεί αυτό είναι πολύ σημαντικό να υπάρχει σωστή οργάνωση και επιλογή των τεχνολογιών που θα χρησιμοποιηθούν, προκειμένου να ανταποκρίνονται πλήρως στην νέα γενιά e-Government που θα θέλουν να δημιουργήσουν. Επιπλέον θα πρέπει να γίνουν αλλαγές και στη γενικότερη διοίκηση, στη νομοθεσία και στις συνθήκες της κοινωνίας προκειμένου το νέο πλαίσιο να λειτουργήσει σωστά και να γίνει εφικτή η αλληλεπίδραση πελατών και κράτους.

Βήματα για την ολοκλήρωση

Υπάρχουν πολλοί διαφορετικοί τρόποι να εκμοντερνιστεί ένα σύστημα το οποίο όμως δεν θα αποκολλάται από την κληρονομιά που έχει αφήσει το παρελθόν. Σε αυτό το Roadmap προτείνεται μια συγκεκριμένη μέθοδος η οποία βασίζεται σε πέντε (5) βήματα που το ένα διαδέχεται το άλλο.

Βήμα 1

Δημιουργία ομάδας: Η ομάδα που θα σχηματιστεί πρέπει να αποτελείται από άτομα που θέλουν να κάνουν την διαφορά και θα αντιπροσωπεύουν τόσο τον



επιχειρησιακό τομέα όσο και τον τεχνολογικό. Αυτά τα άτομα χρειάζεται να είναι γεμάτα ενθουσιασμό και όρεξη για να φέρουν την αλλαγή και την εξέλιξη των ψηφιακών μέσων. Πρέπει να κάνουν τον κυβερνητικό οργανισμό να αλλάξει τον τρόπο σκέψης του και μέσα από δράσεις και επικοινωνία να καταφέρουν να ταιριάξουν οι δύο πλευρές που θα είναι υπεύθυνες για το έργο αυτό. Ουσιαστικά είναι σημαντικό να είναι σε θέση η ομάδα αυτή να πείσει την κυβέρνηση να χρησιμοποιήσει πιλοτικά προγράμματα και υπηρεσίες προκειμένου να καταφέρουν να κάνουν μια σωστή έρευνα και να πάρουν τα κατάλληλα αποτελέσματα.

Βήμα 2

Εξοπλισμός Ομάδας: Από τη στιγμή που οι κυβερνήσεις έχουν σκοπό να εισέλθουν στον ψηφιακό κόσμο, θα πρέπει να είναι σε θέση να διευκολύνουν το εγχείρημα αυτό και να προβλέψουν σωστά την ταχύτερη ανάπτυξη. Παρόλα αυτά θα πρέπει να προσέξουν αυτή η γρήγορη ανάπτυξη να μην μειώσει την ποιότητα του έργου και για να γίνει αυτό χρειάζεται να δοθεί τόσο το κατάλληλο χρονικό περιθώριο επιτυχίας και αξιολόγησης όσο επίσης και η κατάλληλη χρηματοδότηση του. Υποστηρίζεται ότι υπάρχουν αρκετοί τρόποι για να μπορέσουν να προσαρμοστούν σε ευέλικτες τεχνικές, αλλά η κύρια μεθοδολογία είναι η δημιουργία κύκλων αξιολόγησης και επαναπροσδιορισμού. Μια τέτοια μέθοδος έχει ανάγκη τον χρόνο και την εμπειρία και γι αυτό προτείνεται, επειδή ήδη κάποιες κυβερνήσεις έχουν κάνει αυτά τα βήματα, να προσληφθούν άτομα που θα έχουν δουλέψει πάνω σε αυτά και θα μπορούν να προσφέρουν πιο άμεσα αποτελέσματα και να οργανώσουν καλύτερα την ερευνητική ομάδα.

Βήμα 3

Επιλογή του Project: Για να γίνει εξαγωγή σωστών αποτελεσμάτων θα πρέπει αρχικά να γίνει εστίαση στο εξωτερικό περιβάλλον του έργου. Χρειάζεται να γίνει πρώτα έρευνα των κοινωνικών συνθηκών, πως οι επιχειρήσεις εξαρτώνται από αυτούς και πως μπορούν αυτά τα αποτελέσματα να δημιουργήσουν περιβάλλον εμπιστοσύνης μεταξύ κυβέρνησης και κυρίως “πελατών”. Για να συμβεί αυτό είναι πιο εύκολο το έργο να στηρίζεται σε μια παλαιότερη διαδικασία η οποία θα είναι και πιο επιρρεπής σε αλλαγές κοινωνικού ή νομοθετικού ενδιαφέροντος.

Καθώς θα γίνεται η επιλογή του έργου, πρέπει να υπάρχει πάντα υπόψη το ποιος είναι ο βαθύτερος στόχος και σε τι επίπεδο πρέπει να φτάσουν οι επιχειρήσεις και οι κυβερνήσεις. Πολλά κομμάτια του έργου θα πρέπει να είναι σε θέση να



επαναχρησιμοποιηθούν στο μέλλον και να μην αδρανοποιηθούν μετά το τέλος του. Έτσι χρειάζεται να γίνει σωστή αξιολόγηση όλων των ενοτήτων του έργου προκειμένου αυτό να μπορέσει να θεωρηθεί επιτυχημένο.

Βήμα 4

Πείραμα: Για να υπάρξουν αποτελέσματα πρέπει να δοθεί αρκετός χρόνος προκειμένου να γίνουν σωστές αξιολογήσεις και να βελτιστοποιηθεί το έργο. Το έργο αρχικά είναι σημαντικό να χρησιμοποιηθεί εσωτερικά στον οργανισμό για να παρατηρήσουν πως οι ίδιοι οι εργαζόμενοι αλληλεπιδρούν με αυτό. Θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί μια αρχική πλατφόρμα η οποία θα εκμηδενίζει και θα εξαλείφει τις πολλαπλές κωδικοποιήσεις και θα αφήνει τους ειδικούς να χτίσουν από μόνοι τους τις δικές τους διαδικασίες και να θέσουν τους δικούς τους όρους. Αυτό θα δώσει μεγάλη αξία στο πείραμα διότι σε πολύ σύντομο χρόνο θα μπορούν να ληφθούν αξιόλογα αποτελέσματα και να βρεθούν τρόποι βελτιστοποίησης του συστήματος.

Βήμα 5

Επανάληψη και επαναχρησιμοποίηση: Η ψηφιακή ανάπτυξη θα φέρει πολλά και σημαντικά αποτελέσματα, όπως μείωση των οικονομικών εξόδων, μεγαλύτερη παραγωγικότητα και αυξημένη ικανοποίηση των εργαζομένων. Επίσης μπορεί να δώσει κίνητρα να προσληφθούν ή να παραμείνουν οι νέοι εργαζόμενοι πάνω στο έργο.

Με τη συνεχή επαναξιολόγηση του έργου θα υπάρξουν πιο ακριβή αποτελέσματα που θα ταιριάζουν περισσότερο στις απαιτήσεις της κυβέρνησης και των επιχειρήσεων, μειώνοντας έτσι το κόστος υλοποίησης του έργου και προσθέτοντας σε αυτό μεγάλη αξία. Πρέπει στο τέλος να συγκεντρωθούν όλα τα αποτελέσματα, θετικά και αρνητικά, προκειμένου να γίνουν αυτά ο οδηγός για μια καινούρια επαναξιολόγηση του έργου.

Μέσα από όλες αυτές τις ενότητες και από αυτά τα βήματα το Roadmap της Pegasus προσπαθεί να βοηθήσει ταυτόχρονα κυβερνήσεις και επιχειρήσεις προκειμένου να δημιουργηθεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Βασίζεται πολύ στην εμπειρία των ατόμων αλλά και στη συλλογική προσπάθεια ενώ το κλειδί για την τελειότητα είναι η συνεχόμενη αξιολόγηση των ήδη υπάρχουσών τεχνικών. Συνεπώς, πάντα θα υπάρχει το περιθώριο για αλλαγή και



ανάπτυξη, για αυτό και τονίζει ότι θα πρέπει η πλατφόρμα του έργου να σχεδιαστεί με έναν τρόπο που δεν θα περιορίζει, αλλά θα επιτρέπει εξωτερικές αλλαγές και παρεμβάσεις.



ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Εισαγωγή

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η αξιολόγηση της ελληνικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ως χώρα, τα τελευταία χρόνια η Ελλάδα έχει κάνει βήματα προόδου προς την δημιουργία φιλικού ηλεκτρονικού περιβάλλοντος, ώστε να είναι σε θέση το κράτος να προσφέρει υπηρεσίες σε πολίτες και επιχειρήσεις, αλλά και να εξελίξει την επικοινωνία μεταξύ των δημοσίων φορέων διοίκησης. Παρόλο που οι οικονομικές δυσκολίες των τελευταίων ετών δυσχεραίνουν την γρήγορη ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών λόγω της έλλειψης πόρων, η Ελλάδα προσπαθεί να κάνει συνεχώς βήματα προς τα μπροστά. Όσον αφορά τις υπηρεσίες που προσφέρει σε επιχειρήσεις (G2B) είναι ακόμη μεγαλύτερης σημασίας, μιας και οι επιχειρήσεις είναι το εργαλείο για να έρθουν νέες επενδύσεις, αλλά και να εξελιχθούν οι υφιστάμενες στο χώρο της Ελλάδας. Το αποτέλεσμα με βάση αυτό θα είναι νέες θέσεις εργασίας, ανάπτυξη της εσωτερικής οικονομίας, αλλά και καλύτερη επικοινωνία με την Ευρωπαϊκή Ένωση για προσέλκυση προγραμμάτων επιδότησης.

Για τον λόγο αυτό το παρόν project θα ασχοληθεί μόνο με τις υπηρεσίες της κυβέρνησης προς το κράτος (G2B), γιατί αυτές θεωρούνται ως ο ακρογωνιαίος λίθος της ελληνικής οικονομίας. Στην ουσία θα γίνει προσπάθεια να αναγνωριστεί σε πρώτη φάση η υφιστάμενη κατάσταση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Ελλάδας, τι υπηρεσίες προσφέρει προς τις ήδη υπάρχουσες εγκατεστημένες στον ελλαδικό χώρο υπηρεσίες, τι υπηρεσίες έχει αναπτύξει με σκοπό να προσελκύσει ξένους επενδυτές και εταιρείες και τέλος, σε ποιο επίπεδο βρίσκεται το όλο εγχείρημα αυτό σύμφωνα με την αξιολόγηση των υπηρεσιών που αναγνωρίζει ο OECD¹⁹ και που αναλύθηκε στην εισαγωγή της παρούσας εργασίας.

Σε συνέχεια αυτού, θα γίνει ανάλυση των βέλτιστων ευρωπαϊκών πρακτικών σε υπηρεσίες (G2B). Για να γίνει εφικτό αυτό έγινε επιλογή τριών (3) Ευρωπαϊκών χωρών που θεωρούνται ότι είναι οι καλύτερες σε προσφορά ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς επιχειρήσεις στην Ευρώπη. Οι χώρες αυτές είναι η Μεγάλη Βρετανία, η Σουηδία και η Δανία. Όπως και με την Ελλάδα, έτσι και με αυτές, θα γίνει προσπάθεια στην αρχή να αναγνωριστεί η υφιστάμενη κατάσταση της Ηλεκτρονικής τους

¹⁹ OECD (Organisation for Economic Cooperation and Development), "The e-Government Imperative", OECD Publications Service, France, 2003



Διακυβέρνησης βλέποντας το τι υπηρεσίες προσφέρουν, αλλά και με ποιον τρόπο τις προσφέρουν και σε συνέχεια θα γίνει η αξιολόγηση των υπηρεσιών αυτών.

Εφόσον, λοιπόν, θα υπάρχει διαθέσιμο το απαιτούμενο υλικό και από τις τέσσερις (4) χώρες ενδιαφέροντος, με τη χρησιμοποίηση της GAP Analysis θα γίνει αναγνώριση πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων της Ελλάδας, ως προς τις άλλες χώρες που θεωρούνται οι καλύτερες στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Με τον τρόπο αυτό θα είναι εφικτό να εξαχθούν χρήσιμα αποτελέσματα για το επίπεδο της Ελλάδας για να γίνει έτσι διάκριση σε ποιους τομείς υστερεί ως χώρα και πως μπορεί αυτούς να τους εξελίξει.

Η ανάλυση αυτή θα επιτευχθεί με τη βοήθεια του προγράμματος Microsoft Office Excel, όπου θα γίνει κατανομή σε πρώτη φάση των υπηρεσιών ανάλογα με το επίπεδο τους για κάθε χώρα ξεχωριστά. Μέσα από διαγράμματα θα μπορεί να δει κάποιος το επίπεδο των Ηλεκτρονικών υπηρεσιών της κάθε χώρας και θα γίνει έτσι μια πρώτη οπτική σύγκριση. Στη συνέχεια όμως θα υπάρξει αντιστοίχιση κάθε Ελληνικής υπηρεσίας με μία ανάλογη υπηρεσία που υπάρχει σε μία από τις τρεις χώρες βέλτιστης πρακτικής, χωρίς να απασχολεί το γεγονός αν υπάρχει και στις τρεις ή όχι, μιας και αυτό που αρκεί είναι να αναδειχθεί το επίπεδο της Ελλάδας σε σχέση με αυτές στο σύνολο τους. Έτσι θα υπάρχει μία πιο ουσιώδης εικόνα σε ποιο επίπεδο βρίσκεται η Ελλάδα σε σχέση με το καλύτερο της Ευρώπης. Στο τρίτο στάδιο ανάλυσης θα γίνει ταξινόμηση των υπηρεσιών της Ελλάδας που δεν ανήκουν σε καμία από τις άλλες τρεις χώρες και θα υπάρχει η εξήγηση του λόγου που συμβαίνει αυτό. Στο τέταρτο και τελευταίο στάδιο θα υπάρχει παρόμοιος τρόπος και για τις άλλες χώρες, κατατάσσοντας τις υπηρεσίες που εμφανίζονται σε αυτές και όχι στην Ελλάδα. Αναπόφευκτα θα γίνει προσπάθεια εξήγησης, γιατί συμβαίνει αυτό και ποιοι είναι οι τρόποι, ώστε να αναπτυχθούν και αυτές οι υπηρεσίες στην Ελλάδα.

Συνοψίζοντας, σκοπός είναι να παρουσιαστεί σε ποιο επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βρίσκεται η Ελλάδα σε σχέση με αυτό που θα μπορούσε να είναι, έτσι ώστε να βρεθούν τα κατάλληλα εργαλεία και οι κατάλληλοι πόροι προκείμενου να εξελιχθεί ως χώρα. Με αυτόν τον τρόπο θα μπορέσει να φέρει την ανάπτυξη στην Ελλάδα, διευκολύνοντας νέους επιχειρηματίες να επενδύσουν στον δικό της χώρο.



Μεθοδολογία

Για να είναι εφικτό να βγουν ακριβή συμπεράσματα για το επίπεδο της Ελληνικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αρχικά ήταν απαραίτητο να γίνει μια έρευνα προκειμένου να γίνει κατανοητό τι ακριβώς πρέπει να ερευνηθεί και πως αυτό πρέπει να καταγραφεί προκειμένου να υπάρχει ολοκληρωμένη πληροφορία.

Το πρώτο στάδιο ήταν να γίνει κατανοητό πως αξιολογούνται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Έγινε επιλογή του προτύπου που δίνει ο OECD, όπως έχει ήδη προαναφερθεί αυτό, προκειμένου να γίνει κατανομή των υπηρεσιών σε τέσσερις (4) ξεχωριστές κατηγορίες. Αφού έγινε κατανόηση αυτού του βήματος, ξεκίνησε η έρευνα στην ελληνική αγορά στο e-Government και τις υπηρεσίες που προσφέρει αυτή προς τις επιχειρήσεις. Για να γίνει αυτό διερευνήθηκε κάθε κυβερνητική ιστοσελίδα από όλα τα Υπουργεία και από όλους τους ελληνικούς δημόσιους φορείς προκειμένου να ανιχνευθεί τι προσφέρει ο κάθε ένας. Έγινε καταγραφή όλων των υπηρεσιών αυτών, καθώς και περιγραφή της προσφοράς της κάθε υπηρεσίας και φυσικά το επίπεδο αξιολόγησης της υπηρεσίας. Παράλληλα με αυτό καταγράφηκε αν είναι αναγκαία κάποια εγγραφή σε ηλεκτρονικό σύστημα για να χρησιμοποιηθεί η υπηρεσία. Ίδια τεχνική χρησιμοποιήθηκε και για τις άλλες τρεις χώρες και έγινε ολοκληρωμένη καταγραφή σε πίνακες, οι οποίοι περιέχονται στο παράρτημα της παρούσας εργασίας.

Αφού έγινε αυτή η καταγραφή σε πρώτη φάση, στη συνέχεια όσες κοινές υπηρεσίες υπήρχαν μεταξύ Ελλάδας και τριών άλλων χωρών, ταξινομήθηκαν επίσης σε ένα πίνακα με τα κοινά τους στοιχεία και το επίπεδο που έχει η κάθε υπηρεσία. Τέλος, οι υπηρεσίες που δεν ταίριαζαν ταξινομήθηκαν σε διαφορετικούς πίνακες προκειμένου να γίνει αξιολόγηση του αποτελέσματος. Από τους πίνακες αυτούς βγήκαν χρήσιμα συμπεράσματα που αναλύονται στη συνέχεια, καθώς επίσης δημιουργήθηκαν και γραφικές παραστάσεις για καλύτερη οπτική σύγκριση.



Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

Εισαγωγή:

Πρώτος σταθμός της ερευνητικής διαδικασίας ήταν το ηλεκτρονικό περιβάλλον της Ελλάδας. Έγινε έρευνα σε όλες τις ιστοσελίδες των υπηρεσιών και των φορέων που υπάγονται στο μητρώο της Ελληνικής Διοίκησης όπως αυτό είχε δημιουργηθεί και δημοσιοποιηθεί τον Ιούνιο του 2018²⁰. Φυσικά ερευνήθηκαν και καταγράφηκαν μόνο όσες υπηρεσίες αφορούσαν τον εμπορικό, βιομηχανικό και επιχειρηματικό κλάδο. Στο παράρτημα της παρούσα εργασίας βρίσκεται πίνακας της καταγραφής.

Παρατηρήσεις:

Μέσα από την μελέτη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Ελλάδας προέκυψαν κάποια πολύ ενδιαφέροντα αποτελέσματα. Σχεδόν όλες οι ιστοσελίδες των Φορέων δημόσιας διοίκησης και των Υπουργείων δεν είχαν φιλικό περιβάλλον για τον χρήστη. Για να το κάνουμε πιο συγκεκριμένο το παρόν ζήτημα αρκεί να αναφέρουμε ότι δεν υπάρχει ξεκάθαρο “μονοπάτι” σε αρκετές ιστοσελίδες που να σε οδηγεί σε ιστοχώρο που θα βρίσκονται μόνο οι υπηρεσίες που προσφέρει ο συγκεκριμένος φορέας. Σε συνέχεια αυτού του εμποδίου, δεν υπήρχε επίσης ξεκάθαρος διαχωρισμός υπηρεσιών που αφορούν, είτε μόνο πολίτες είτε μόνο επιχειρήσεις, όπου είχε ως αποτέλεσμα να δυσκολέψει το έργο της έρευνας και να κάνει τις ιστοσελίδες δύσκολα προσπελάσιμες. Παρόλα αυτά ύστερα από αρκετή ανίχνευση των ιστοχώρων βρέθηκαν οι υπηρεσίες εκείνες που αφορούσαν τον επιχειρηματικό κόσμο.

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι κάθε υπηρεσία που προσφέρει το κάθε υπουργείο και ο κάθε δημόσιος φορέας σε παραπέμπει σε άλλη ιστοσελίδα για να μπορέσεις να την χρησιμοποιήσεις. Σύμφωνα λοιπόν με το γεγονός αυτό, οι ιστοσελίδες και εν γένει οι φορείς που πρόσφεραν G2B υπηρεσίες μειώθηκαν στις εξής επτά (7) πλατφόρμες:

- ΑΑΔΕ: Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων²¹
- ΕΣΗΔΗΣ: Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων²²

²⁰ Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Γενική Διεύθυνση Δημοσίων Οργανώσεων, Διεύθυνση Δομών, Διαδικασιών και Αρχείων, Τμήμα Δομών, “Μητρώο Υπηρεσιών και Φορέων της Ελληνικής Διοίκησης”, Αθήνα, Ιούνιος 2018

²¹ www.aade.gr

²² www.promitheus.gov.gr και/ή www.eprocurement.gov.gr



- ΓΓΕ: Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή²³
- ΓΓΒ: Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας²⁴
- ΓΓΠΣ: Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων²⁵
- Enterprise Greece, Invest and Trade²⁶
- ERMIS: Εθνική πύλη Δημόσιας Διοίκησης²⁷

Κάθε ένας από τους παραπάνω φορείς προσφέρει άλλου είδους υπηρεσίες, γι αυτό και στη συνέχεια αναλύεται ο κάθε ένας ξεχωριστά.

ΑΑΔΕ: Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων

Η ΑΑΔΕ είναι υπεύθυνη για τις συναλλαγές που αφορούν φορολογικές διαδικασίες. Οι επιχειρήσεις μπορούν να χρησιμοποιήσουν σε αυτή την πλατφόρμα υπηρεσίες, όπως η εγγραφή για ΦΠΑ, να κάνουν δήλωση εισοδημάτων και γενικότερα συναλλαγές φορολογική φύσεως.

ΕΣΗΔΗΣ: Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων

Στην πλατφόρμα του ΕΣΗΔΗΣ οι επιχειρήσεις μπορούν να χρησιμοποιήσουν υπηρεσίες που αφορούν επιχειρηματικές συμβάσεις με το κράτος. Για παράδειγμα, μπορούν να βρίσκουν διαγωνισμούς για δημόσια έργα που προκηρύσσει το κράτος ή διαγωνισμούς για χρηματοδότηση επιχειρήσεων.

ΓΓΕ: Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή

Στην πλατφόρμα της ΓΓΕ οι επιχειρήσεις μπορούν να βρουν υπηρεσίες που αφορούν την εμπορική ανάπτυξή τους. Επίσης, μπορούν να βρουν οδηγίες για το πως να προστατεύσουν νομικά τις εμπορικές τους συναλλαγές, αλλά και για το πως μπορούν να κινηθούν στην επιχειρηματική αγορά της Ελλάδας.

²³ www.gge.gov.gr

²⁴ www.ggb.gr

²⁵ www.gsis.gr

²⁶ www.enterprisegreece.gov.gr

²⁷ www.ermis.gov.gr



ΓΓΒ: Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας

Στην πλατφόρμα της ΓΓΒ οι επιχειρήσεις μπορούν να βρουν υπηρεσίες για ανάπτυξη των εμπορικών σχεδίων τους. Μπορούν επίσης, να βρουν υπηρεσίες που θα τους βοηθούν σε διασυνοριακά προγράμματα, ενώ παράλληλα προσφέρει και πληροφοριακά προγράμματα ανάπτυξης της επιχειρηματικότητας.

ΓΓΠΣ: Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων

Στην πλατφόρμα της ΓΓΠΣ οι επιχειρήσεις μπορούν να αναζητήσουν υπηρεσίες για εσωτερική ανάπτυξη των δράσεων τους, αλλά και υπηρεσίες που αφορούν φορολογικές διαδικασίες. Παράλληλα με αυτά, στην πλατφόρμα αυτή μπορούν να βρουν και δημόσιους διαγωνισμούς όπως και χρηματοδοτικά προγράμματα.

Enterprise Greece, Invest and Trade

Η πλατφόρμα αυτή περιέχει υπηρεσίες οι οποίες εξυπηρετούν την ανάπτυξη των επιχειρήσεων. Μέσα από αυτή την πλατφόρμα οι εταιρείες μπορούν να αναζητήσουν επενδυτικά προγράμματα, επενδυτές ή να λάβουν υποστήριξη για ένα επιχειρηματικό τους σχέδιο.

ERMIS: Εθνική πύλη Δημόσιας Διοίκησης

Η πλατφόρμα ERMIS φτιάχτηκε ξεχωριστά από τις άλλες πέντε (5) και αυτό διότι αφορά μία ανεξάρτητη ηλεκτρονική κυβερνητική πλατφόρμα που στόχο έχει να συγκεντρώσει το σύνολο των Ελληνικών δημόσιων υπηρεσιών. Προς τις επιχειρήσεις αυτό που κυρίως προσφέρει είναι δυνατότητα εγγραφής για μία νέα επιχείρηση, όπως επίσης και υπηρεσίες για εκδόσεις πιστοποιητικών και αδειών. Στόχος είναι στο μέλλον όλες οι υπηρεσίες του Ελληνικού κράτους να είναι προσβάσιμες από μία και μόνο ιστοσελίδα, οπότε μέσα από την πλατφόρμα ERMIS κοιτάζουν προς αυτή την κατεύθυνση.

Ύστερα από αυτήν την ανάλυση των επτά (7) αυτών πλατφορμών, μπορεί κάποιος να διακρίνει ότι αρκετές υπηρεσίες υπάρχουν σε περισσότερες από μια ιστοσελίδες. Αυτό από μόνο του κάνει τις διαδικασίες πολύ δύσκολες για μία επιχείρηση αφού είναι δύσκολο να βρει την κατάλληλη υπηρεσία που θέλει στον



κατάλληλο χρόνο αφού και μόνο η αναζήτησή τους απαιτεί διάθεση αρκετών πόρων. Επίσης, υπάρχει δυσκολία ανάμεσα σε υπηρεσίες που είναι συνυφασμένες μεταξύ τους ακόμη και μέσα στην ίδια πλατφόρμα. Παρότι οι φορείς αυτοί έχουν προσπαθήσει να βάλουν οδηγίες για το πως να χρησιμοποιούνται οι υπηρεσίες αυτές, ακόμα είναι αρκετά δυσχερής η προσπελασιμότητα από τις εταιρίες που εδράζονται στην Ελλάδα.

Σε συνέχεια των παραπάνω, οι δυσκολίες αυτές ήταν και ένα μεγάλο εμπόδιο για την εύρεση και καταγραφή των υπηρεσιών και την προβολή τους στην παρούσα εργασία. Παρόλα αυτά, με αρκετές προσπάθειες έγινε εφικτό να βρεθούν σχεδόν όλες οι διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Ελληνικής Κυβέρνησης, οι οποίες παρουσιάζονται λεπτομερώς στο παράρτημα. Για την ώρα σκοπός είναι να παρουσιαστούν με αριθμούς και γραφικές παραστάσεις τα αποτελέσματα από την Ελληνική επικράτεια.

Αποτελέσματα:

Τα αποτελέσματα που βγήκαν από την έρευνα στον Ελληνικό διαδικτυακό κυβερνητικό χώρο παρουσιάζουν αρκετό ενδιαφέρον. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι η Ελλάδα έχει αρκετές εξειδικευμένες υπηρεσίες σύμφωνα με τις ανάγκες που έχει ως χώρα, μιας και η οικονομική κρίση που υπάρχει τα τελευταία χρόνια έχει δημιουργήσει πολλές υποχρεώσεις στο Ελληνικό κράτος.

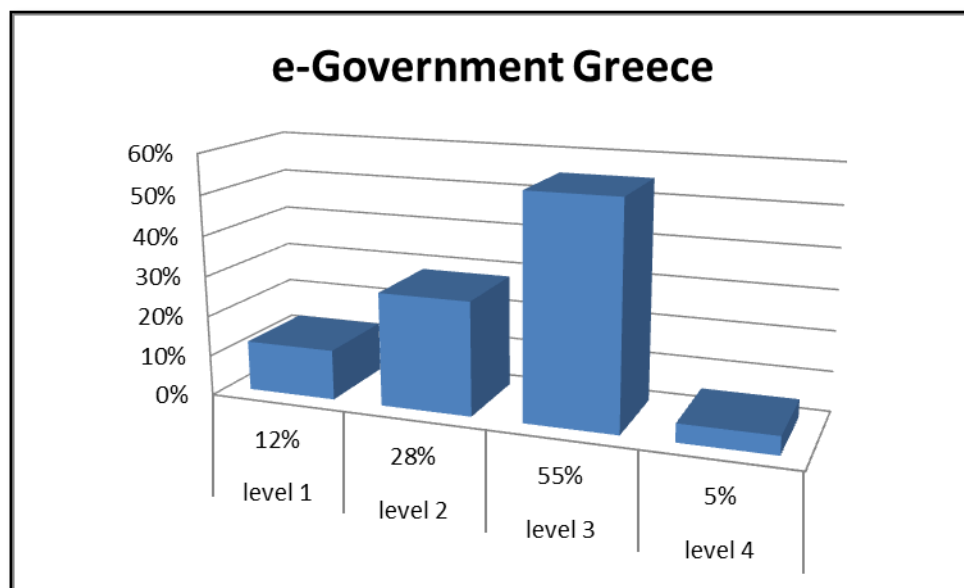
Πιο συγκεκριμένα, λοιπόν, οι υπηρεσίες που βρέθηκαν στην Ελλάδα και απευθύνονται σε επιχειρήσεις (G2B) ανέρχονται στις 153. Από αυτές:

- οι 44 βρίσκονται στην πλατφόρμα ERMIS. Να επισημανθεί ότι για λόγους ακρίβειας και πιο ποιοτικού αποτελέσματος έγινε σύνοψη των υπηρεσιών που ήταν συνυφασμένες σε τρεις μεγάλες κατηγορίες και λογίζονται ως τρεις ξεχωριστές υπηρεσίες. Οι υπηρεσίες – κατηγορίες είναι οι εξής:
 - ΑΔΕΙΕΣ ΙΔΡΥΣΕΩΝ
 - ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΩΝ ΙΔΡΥΣΗΣ
 - ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΑΔΕΙΩΝ ΙΔΡΥΣΗΣ
- οι 5 βρίσκονται στην πλατφόρμα του ΕΣΗΔΗΣ (Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων)



- οι 71 στην πλατφόρμα της ΑΑΔΕ (Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων)
- οι 15 στην πλατφόρμα της ΓΓΠΣ (Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων)
- οι 9 στην πλατφόρμα ΓΓΒ (Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας)
- οι 4 στην πλατφόρμα της ΓΓΕ (Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή)
- οι 5 στην πλατφόρμα του Enterprise Greece, Invest and Trade
- οι 5 σε άλλες πλατφόρμες ύστερα από την γενικότερη έρευνα που έγινε στις κυβερνητικές ιστοσελίδες

Από το σύνολο των 153 υπηρεσιών αυτό που προέκυψε είναι ότι σε ποσοστό 55% οι υπηρεσίες αξιολογούνται με κατηγορία 3 - “Αμφίδρομη Διάδραση” (σύνολο 84 υπηρεσίες) ενώ το μικρότερο ποσοστό συναντάται στην κατηγορία 4 - “Πλήρης Συναλλαγή” με ποσοστό 5% (σύνολο 7 υπηρεσίες). Στο παρακάτω διάγραμμα φαίνονται τα συνολικά αποτελέσματα αξιολόγησης.





Από το διάγραμμα αυτό καταλαβαίνει κάποιος ότι το επίπεδο της Ελλάδας κυμαίνεται γύρω από το επίπεδο 3 αλλά η τελική απόφαση θα παρθεί όταν θα γίνει η σύγκριση με τις υπόλοιπες χώρες.

Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΜΕΓΑΛΗΣ ΒΡΕΤΑΝΙΑΣ

Εισαγωγή:

Η ανάλυση της Μεγάλης Βρετανίας έχει το πιο πολύ ενδιαφέρον σε σύγκριση τόσο με την Ελλάδα όσο και με τις άλλες δύο χώρες (Δανία και Σουηδία). Αρχικά έγινε προσπάθεια να ξεκινήσει η έρευνα με μια απλή αναζήτηση στο διαδίκτυο. Έγινε η παρατήρηση όμως ότι όλοι οι ιστόχωροι του είχαν μια κοινή συνισταμένη ή, με ποιο απλά λόγια, μετέφεραν τον χρήστη σε μία μεγάλη ενιαία ηλεκτρονική πλατφόρμα. Η ηλεκτρονική πλατφόρμα αυτή ήταν εξ ολοκλήρου σχεδιασμένη για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση του Ηνωμένου Βασιλείου²⁸.

Παρατηρήσεις:

Αυτό που κάνει ιδιαίτερη εντύπωση, σε σχέση πάντα με την κατάσταση που επικρατεί στην Ελλάδα, είναι ότι η Μεγάλη Βρετανία έχει δημιουργήσει μια πλατφόρμα που περιέχει όλες τις δυνατές και απαραίτητες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς κάθε ενδιαφερόμενο μέρος, είτε είναι πολίτες είτε επιχειρήσεις κοκ. Έχει διαχωρίσει τις υπηρεσίες σε 16 μεγάλες ενότητες, δίνοντας έτσι την δυνατότητα στον επισκέπτη να ξέρει από την είσοδο του και μόνο σε ποιο ακριβώς σημείο να ψάξει για την υπηρεσία που τον ενδιαφέρει. Επειδή όμως στην παρούσα εργασία μελετούνται οι περιπτώσεις των G2B υπηρεσιών, έγινε ανίχνευση μόνο την ενότητα Business and self-employed, Tools and guidance for businesses.

Στην ενότητα αυτή ο κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να βρει πλήθος πληροφοριών και υπηρεσιών. Το πιο όμως αξιοσημείωτο είναι ότι υπάρχουν εξειδικευμένοι οδηγοί που βοηθούν κάποιον βήμα βήμα να εκτελέσει μία πλήρη εργασία μέσω υποπηρεσιών. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι ότι για να ιδρυθεί μία Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης (ΕΠΕ) χρησιμοποιείται ειδικός οδηγός που περιέχει επτά (7) ξεχωριστά βήματα και συνολικά πέντε (5) διαφορετικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η υπηρεσία αυτή “Set up a private limited company” λαμβάνεται ως μία μοναδική μεγάλη υπηρεσία, η οποία όμως για διεκπεραιωθεί έχει ανάγκη 5 άλλες υπηρεσίες. Οπότε στο σημείο αυτό πρέπει να σημειωθεί ότι στην γενικότερη ανάλυσή έχουν

²⁸ www.gov.uk

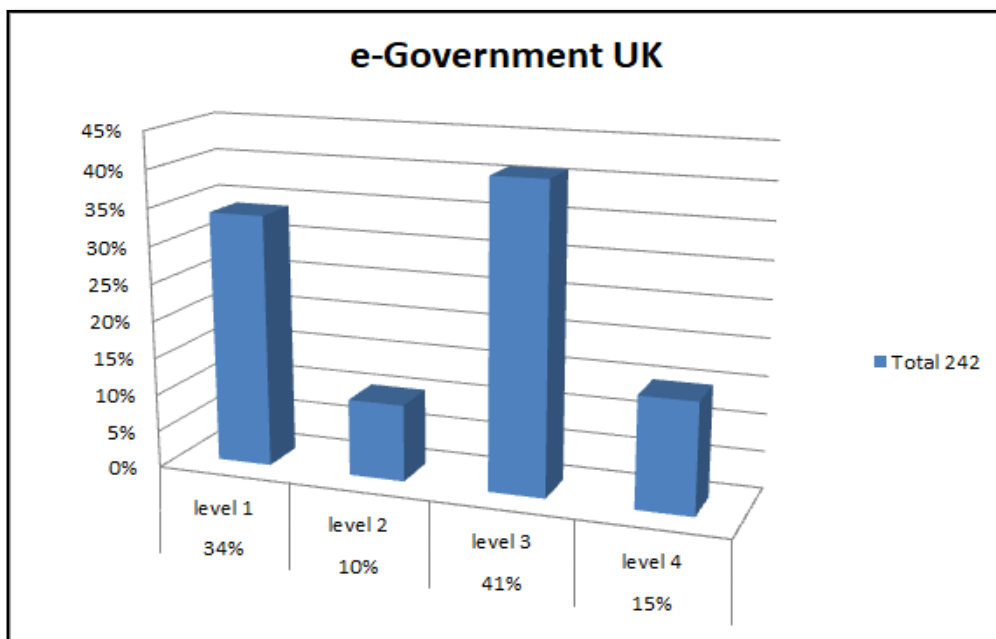


συμπεριληφθεί τελικά έξι (6) διαφορετικές υπηρεσίες. Παρόλα αυτά, στο παράρτημα της παρούσας εργασίας μπορεί κάποιος να δει τα γκρουπ των “μεγάλων” υπηρεσιών με τις υποπηρεσίες τους από κάτω.

Αποτελέσματα:

Τα αποτελέσματα που αφορούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση της Μεγάλης Βρετανίας είναι τόσο σπουδαία και σημαντικά που αυτό αποδεικνύεται και από το γεγονός ότι ήταν και η κύρια πηγή σύγκρισης, όπως θα φανεί στη συνέχεια. Στην Μεγάλη Βρετανία έγινε η μεγαλύτερη αριθμητική καταγραφή υπηρεσιών, ενώ οι ιδιαιτερότητες που παρουσιάζει η κατανομή των υπηρεσιών αυτών είναι προσοδοφόρα για χρήσιμα συμπεράσματα.

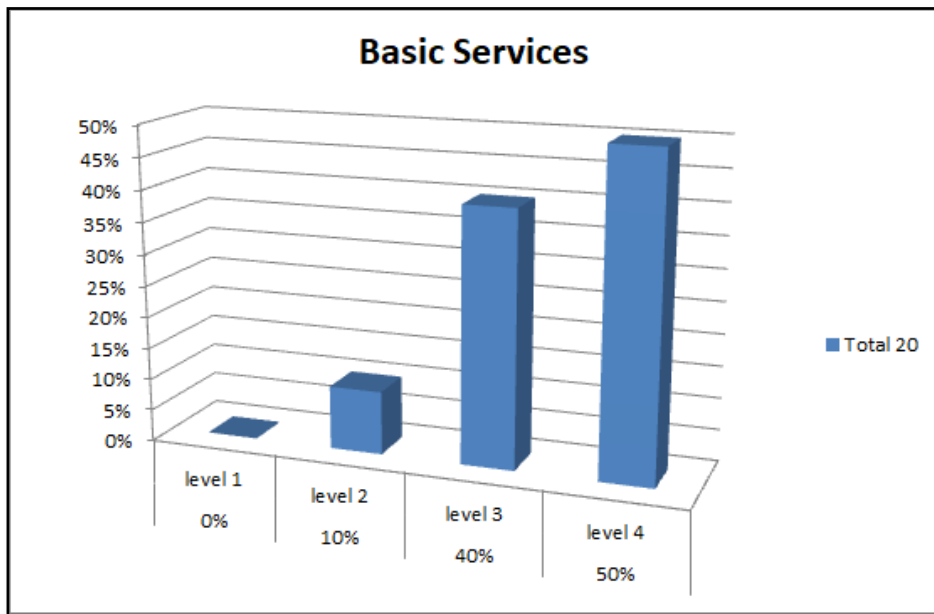
Έτσι λοιπόν συνολικά καταγράφηκαν 242 G2B υπηρεσίες από τις οποίες οι 20 συγκαταλέγονται στις υπηρεσίες “κύριου κορμού”, δηλαδή αυτές που περιλαμβάνουν από κάτω τους υποπηρεσίες. Από αυτές το μεγαλύτερο μέρος κατέχουν οι υπηρεσίες επιπέδου 3 - “Αμφίδρομη Διάδραση” (σύνολο 99) με ποσοστό 41%, ενώ δεύτερη σε σειρά, με επίσης μεγάλο ποσοστό, έρχονται οι υπηρεσίες επιπέδου 1 - “Πληροφόρηση” (σύνολο 82) με ποσοστό 34%. Τελευταίες σε ποσοστό έρχονται οι υπηρεσίες επιπέδου 2 - “Διάδραση” (σύνολο 25) με ποσοστό μόλις 10%. Στον παρακάτω γράφημα τα δεδομένα αυτά γίνονται πιο ευδιάκριτα.





Αυτό που μπορεί κάποιος να καταλάβει από αυτό το γράφημα είναι αρχικά ότι η Μεγάλη Βρετανία προσφέρει 135 κυβερνητικές υπηρεσίες οι οποίες προσφέρουν την δυνατότητα συναλλαγής των επιχειρήσεων με τους δημόσιους φορείς εξ ολοκλήρου ηλεκτρονικά. Μάλιστα το ποσοστό αυτό είναι το 56% των συναλλαγών. Επίσης μπορεί να γίνει κατανοητό ότι το κράτος της Μεγάλης Βρετανίας επιλέγει δύο δρόμους στην Ηλεκτρονική του Διακυβέρνηση. Ο πρώτος δρόμος είναι να προσφέρει πολλές υπηρεσίες οι οποίες θα πληροφορούν τις επιχειρήσεις και θα τις καθοδηγούν με απλά βήματα και με οδηγίες, προκειμένου να εκτελέσουν οποιαδήποτε υπηρεσία επιθυμούν. Αυτό φαίνεται από τις 82 συνολικά υπηρεσίες πληροφόρησης που διαθέτει. Στο σημείο αυτό, αν και είναι νωρίς ακόμα να αναφερθεί, η Ελλάδα είχε μόλις 21 τέτοιες υπηρεσίες. Ο δεύτερος δρόμος είναι να μην έχει πολλές υπηρεσίες, που είναι επιπέδου 2, δηλαδή το μόνο που προσφέρουν είναι κάποια προστιθέμενη αξία στις υπηρεσίες τύπου 1 με την διάθεση εγγράφων ή προγραμμάτων προς συμπλήρωση, αλλά αντίθετα θεωρούν ότι αν σε μια υπηρεσία έχουν την δυνατότητα να προσφέρουν έγγραφα τότε αυτομάτως θα πρέπει να προσφέρουν και την κατάθεση αυτών ηλεκτρονικά, συνεπάγοντας έτσι την υπηρεσία ως επιπέδου 3 ή ακόμα και επιπέδου 4. Ο κύριος λόγος που συμβαίνει αυτό είναι γιατί το κράτος θέλει να αυτοματοποιήσει τις διαδικασίες και μάλιστα να τις κάνει και εξ' ολοκλήρου ηλεκτρονικά για να μην υπάρχουν δυσκολίες στους δημόσιους φορείς με χαρτιά και έντυπα, τα οποία εκτός το ότι απαιτούν ανθρώπινους πόρους για να τα διαχειριστούν, απαιτούν επίσης και αποθηκευτικούς χώρους, επιπλέον κρατικό κόστος και χρονοβόρες διαδικασίες.

Επίσης πρέπει να σημειωθεί και η σημασία των υπηρεσιών που τις κατατάσσουν ως υπηρεσίες “κύριου κορμού”. Όπως ήδη αναφέρθηκε, υπάρχουν συνολικά 20 τέτοιες υπηρεσίες από τις οποίες οι 10 λογίζονται ως υπηρεσίες επιπέδου 4 - “Πλήρης Συναλλαγή” και μόλις 2 ως υπηρεσίες επιπέδου 2 - “Διάδραση”. Αξιόλογο εύρημα είναι ότι καμία τέτοια υπηρεσία δεν είναι πληροφοριακού χαρακτήρα. Αυτό είναι πολύ σημαντικό να αναφερθεί διότι μέσα από αυτό καταλαβαίνει κάποιος τη σημασία που δίνει το κράτος της Μεγάλης Βρετανίας τόσο σε υπηρεσίες που κατευθύνουν τις επιχειρήσεις και τους προσφέρουν δυνατότητα πλήρους συναλλαγής ηλεκτρονικά, αλλά παράλληλα δεν αναλώνουν τον χρόνο των υπηρεσιών απλά σε υπηρεσίες που δεν έχουν να προσφέρουν κάτι επιπλέον σε άμεση ισχύ σε μια εταιρία, δηλαδή δίνοντας τους απλά υπηρεσίες επιπέδου 1 και επιπέδου 2 που δεν προσφέρουν άμεση διάδραση. Παρακάτω στο γράφημα παρουσιάζονται και οπτικά τα δεδομένα αυτά.





Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΔΑΝΙΑΣ

Εισαγωγή:

Η ανάλυση της Δανίας παρουσιάζει και αυτή αρκετό ενδιαφέρον σε σύγκριση τόσο με την Ελλάδα όσο και με την Μεγάλη Βρετανία. Όπως και με την έρευνα του Ηνωμένου Βασιλείου έτσι και με την Δανία, αρχικά έγινε προσπάθεια να ξεκινήσει η έρευνα με μια απλή αναζήτηση στο διαδίκτυο. Παρατηρήθηκε και πάλι ότι σχεδόν όλοι οι ιστόχωροι μετέφεραν τον χρήστη σε δύο διαφορετικές, αλλά συνεργαζόμενες πλατφόρμες²⁹. Έτσι λοιπόν έγινε εστίαση της έρευνας σε αυτές και αποκτήθηκαν από εκεί όλες οι πιθανές κυβερνητικές υπηρεσίες προς επιχειρήσεις που προσφέρει το κράτος της Δανίας.

Παρατηρήσεις:

Το πρώτο πράγμα που πρέπει να αναφερθεί ήταν η δυσκολία κατανόησης της γλώσσας της Δανίας που είναι φυσικό να χρησιμοποιείται στις πλατφόρμες των υπηρεσιών. Παρόλο που σε μία από τις δύο πλατφόρμες ο επισκέπτης είχε την επιλογή να επιλέξει ανάμεσα σε Αγγλική γλώσσα ή Δανική, για χάριν απλοποίησης αλλά και παράλληλα για επίτευξη μεγαλύτερης ακρίβειας, έγινε η επιλογή να δουλευτούν μεταφράζοντας κάθε υπηρεσία ξεχωριστά. Με τον τρόπο αυτό δεν θα υπήρχε ο κίνδυνος να μην συμπεριληφθεί κάποια υπηρεσία στα αποτελέσματα.

Αρχίζοντας λοιπόν την έρευνα, αυτό που παρατηρήθηκε ήταν ότι η μεν πρώτη πλατφόρμα (www.indberet.virk.dk) αφορούσε τις επιχειρήσεις όσον αφορά την ίδρυση τους, την τροποποίηση τους και εν γένει σε ότι έχει να κάνει με θέματα λειτουργίας αυτής, ενώ η δεύτερη πλατφόρμα (www.skat.dk) περιείχε υπηρεσίες προς επιχειρήσεις που είχαν να κάνουν με θέματα φορολογίας και εισοδήματος, περιουσιακών στοιχείων και γενικά με θέματα οργάνωσης μιας εταιρίας.

Όπως και στη Μεγάλη Βρετανία, έτσι και στη Δανία υπάρχουν ειδικοί οδηγοί που κατευθύνουν κάποιον για να εκτελέσει μία συγκεκριμένη υπηρεσία. Υπάρχουν δηλαδή “κύριες υπηρεσίες” με υπουπηρεσίες που βοηθούν να υλοποιηθούν βήμα βήμα οι απαιτούμενες υπηρεσίες. Στο παράρτημα της παρούσα εργασίας υπάρχει σχετικός πίνακας των υπηρεσιών αυτών. Επιπροσθέτως, πρέπει να αναφερθεί ότι οι περισσότερες υπηρεσίες που βρίσκονται στην Δανία ταυτίζονται ή είναι παρόμοιες με

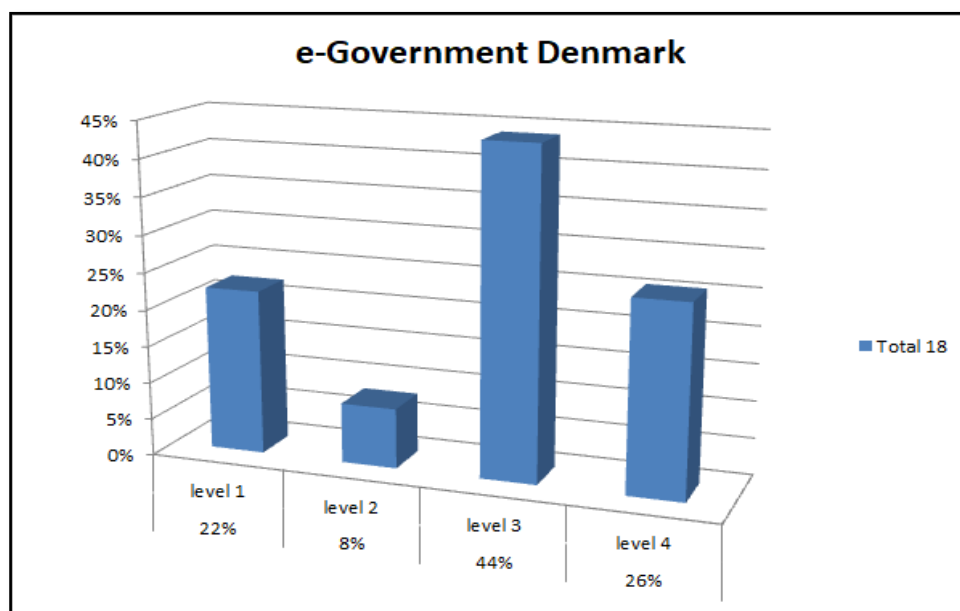
²⁹ www.skat.dk, www.indberet.virk.dk



αντίστοιχες υπηρεσίες της Μεγάλης Βρετανίας. Αναφέρεται αυτό για να σημειωθεί η αντίθεση που σε πρώτη φάση φαίνεται από την σύγκριση των υπηρεσιών της Ελλάδας με αυτές της Αγγλίας και της Δανίας, ένα θέμα που θα αναλυθεί πιο λεπτομερώς στη συνέχεια.

Αποτελέσματα:

Τα αποτελέσματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Δανίας παρουσιάζουν πολύ μεγάλο ενδιαφέρον με την πρώτη ματιά. Αρχικά στη Δανία βρέθηκαν συνολικά 148 G2B υπηρεσίες. Από αυτές οι περισσότερες είναι επιπέδου 3 - “Αμφίδρομη Διάδραση” με ποσοστό 44% (σύνολο 65), ενώ οι λιγότερες είναι επιπέδου 2 - “Διάδραση” με ποσοστό μόλις 8% (σύνολο 12). Αφού παρουσιαστεί παρακάτω το γράφημα που αφορά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση της Δανίας, θα είναι εφικτό στη συνέχεια να βγουν πιο ακριβή συμπεράσματα.



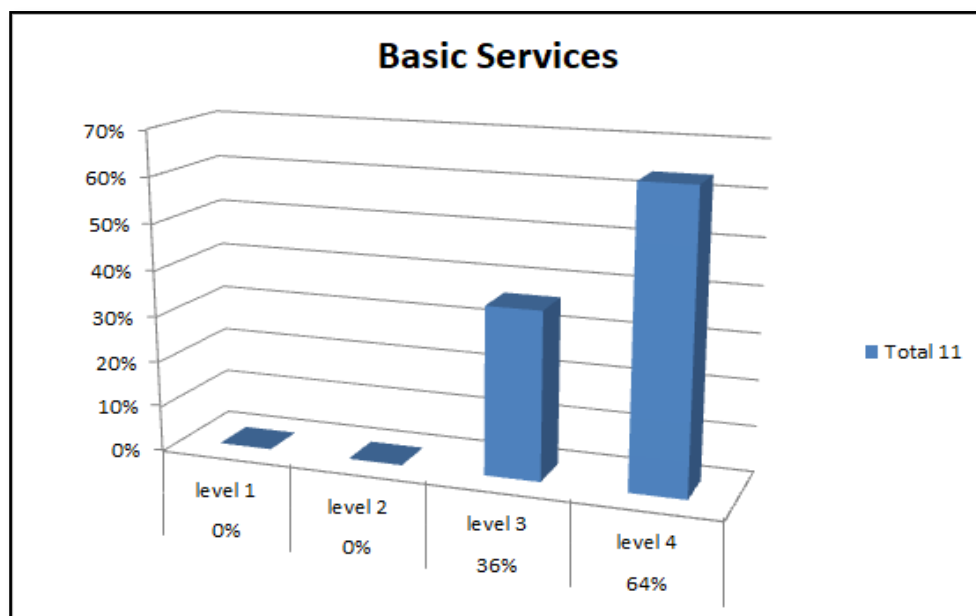
Είναι εμφανές με την πρώτη ματιά ότι η Δανία κατέχει πολύ υψηλό επίπεδο υπηρεσιών, αφού το 70% των υπηρεσιών και σύνολο 103 ανήκουν είτε στο επίπεδο 3 - “Αμφίδρομη Διάδραση” είτε στο επίπεδο 4 - “Πλήρης Συναλλαγή”. Με άλλα λόγια, υπάρχουν 103 υπηρεσίες που δίνουν την δυνατότητα στις επιχειρήσεις να επικοινωνήσουν με τους δημόσιους φορείς της Δανίας και να πραγματοποιήσουν εξ’ ολοκλήρου ηλεκτρονικά τις συναλλαγές τους. Από μόνες τους οι υπηρεσίες αυτές ανεβάζουν κατακόρυφα το επίπεδο της Δανίας στη Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δίνοντας έτσι και την ευκαιρία, να αναλυθούν στη συνέχεια οι διαφορές με την



Ελλάδα και να γίνει διερεύνηση των λόγων που δεν συμβαίνει κάτι παρόμοιο στον ελληνικό χώρο.

Επίσης ένα άλλο ενδιαφέρον συμπέρασμα που προσφέρει αυτό το γράφημα είναι ότι, όπως και στην Μεγάλη Βρετανία έτσι και στην Δανία, οι υπηρεσίες επιπέδου 2 - “Διάδραση” παρουσιάζουν το μικρότερο ποσοστό. Από αυτό φανερώνεται ότι και η Δανία δίνει μεγάλη προσοχή και σημασία στην οργάνωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της, προκειμένου να προσφέρει υπηρεσίες που θα δίνουν την δυνατότητα στις επιχειρήσεις για πλήρη συναλλαγή και επικοινωνία με το κράτος. Εκτιμούν ότι από τη στιγμή που μπορούν προσφέρουν ηλεκτρονικά τα έντυπα και τα έγγραφα, τότε θα πρέπει να είναι σε θέση να προσφέρουν και ηλεκτρονική καταχώρηση αυτών, χωρίς να υποχρεώνουν τις επιχειρήσεις να τα καταβάλουν στους δημόσιους φορείς με φυσική παρουσία. Αυτό είναι πολύ σημαντικό εύρημα διότι γλυτώνει πολύ χρόνο, πολύ κόστος και εξοικονομεί και πόρους από τις επιχειρήσεις, ενώ παράλληλα διευκολύνει τις διαδικασίες και κάνει το κράτος πιο φιλικό σε αυτές.

Στο σημείο αυτό πρέπει να αναφερθούν και οι υπηρεσίες που λογίζονται ως κύριες και που για να εκτελεστούν προϋποθέτουν να έχουν γίνει κάποιες προϋπηρεσίες. Στη Δανία των σύνολο των υπηρεσιών αυτών είναι 11 και στο παρακάτω γράφημα φαίνονται κάποια ενδιαφέροντα αποτελέσματα.



Από το γράφημα αυτό παρατηρεί κάποιος, ότι οι βασικές υπηρεσίες που υπάρχουν στην Δανία είναι μόνο επιπέδου 3 - “Αμφίδρομη Διάδραση” και επιπέδου 4



- “Πλήρης Συναλλαγή”. Από αυτό μπορεί να βγει σαν συμπέρασμα ότι η κυβέρνηση της Δανίας έχει επιλέξει να προσφέρει τις κύριες της υπηρεσίες, αφού πρώτα έχουν γίνει κάποια βασικά βήματα προηγουμένως. Από τη στιγμή όμως που είναι όλες οι υπηρεσίες αυτές αλληλεπίδρασης με τους δημόσιους φορείς, καταφέρνει έτσι να κάνει πιο φιλικό το ηλεκτρονικό της περιβάλλον στις επιχειρήσεις και επιπλέον να προσφέρει σημαντικά οφέλη στις εταιρίες όπως την εξοικονόμηση χρόνου, εξοικονόμηση ανθρωπίνων πόρων και μείωση των εξόδων διαχείρισής τους.



Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΣΟΥΗΔΙΑΣ

Εισαγωγή:

Τελευταία ως προς την ανάλυση έμεινε η χώρα της Σουηδίας. Όπως και με τη Δανία, έτσι και στη Σουηδία η χρήση της γλώσσας δυσκόλευε εν γένει τη ανάλυση της. Η Σουηδία παρουσιάζει μια διαφορετική προσέγγιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και αυτό διότι σε κάποια στοιχεία πλησιάζει πάρα πολύ τις χώρες των βέλτιστων πρακτικών, Αγγλία και Δανία, αλλά έχει και στοιχεία που είναι κοντά στις πρακτικές της Ελλάδος. Αυτό βέβαια είναι κάτι το οποίο θα αναφερθεί και στη συνέχεια. Παρότι η αρχή έγινε με μια απλή αναζήτηση στο διαδίκτυο και σε αυτήν την περίπτωση υπήρχαν κάποιες συγκεντρωτικές πλατφόρμες. Παρόλα αυτά ξεχωρίζουν η μία από τις άλλες με αποτέλεσμα να υπάρχει μία κύρια πλατφόρμα υπηρεσιών προς επιχειρήσεις³⁰ και ταυτόχρονα να υπάρχουν και κάποιες άλλες ως υποστηρικτικές³¹.

Παρατηρήσεις:

Αρχικά όπως και στις ιστοσελίδες της Δανίας έτσι και στις σελίδες της Σουηδία για χάρη απλοποίησης αλλά και περισσότερης ακρίβειας χρησιμοποιήθηκε η μετάφραση από τα Σουηδικά στα Ελληνικά. Έγινε η παρατήρηση ότι όταν χρησιμοποιούταν η προεπιλογή της Αγγλικής γλώσσας τότε πολλές υπηρεσίες από τις αρχικές έλειπαν.

Ξεκινώντας λοιπόν την έρευνα μπορούσε να δει κάποιος ότι υπάρχουν τριών ειδών ιστοσελίδες. Η πρώτη και βασική ιστοσελίδα (www.verksamt.se) αφορούσε τις επιχειρήσεις ως προς το κομμάτι ίδρυσής τους για διοικητικά θέματα, αλλά και τις απαιτήσεις που έχει το δημόσιο προς αυτές είτε είναι φορολογικές, οικονομικές ή ελεγκτικές. Οι άλλες δύο βασικές ιστοσελίδες (www.tullverket.se) και (www.forsakringskassan.se) αφορούσαν υπηρεσίες που ήταν υποστηρικτικές και βοηθητικές για τις συναλλαγές και την διαχείριση των εταιριών. Σε αυτές τις ιστοσελίδες υπήρχαν κυρίως υπηρεσίες τελωνειακών ζητημάτων και πληροφορίες σχετικά με την διακίνηση αγαθών ή υπηρεσίες που είχαν να κάνουν με τις απαιτήσεις που έχει το κράτος προς τις εταιρείες όσον αφορά την διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολούν.

³⁰ www.verksamt.se

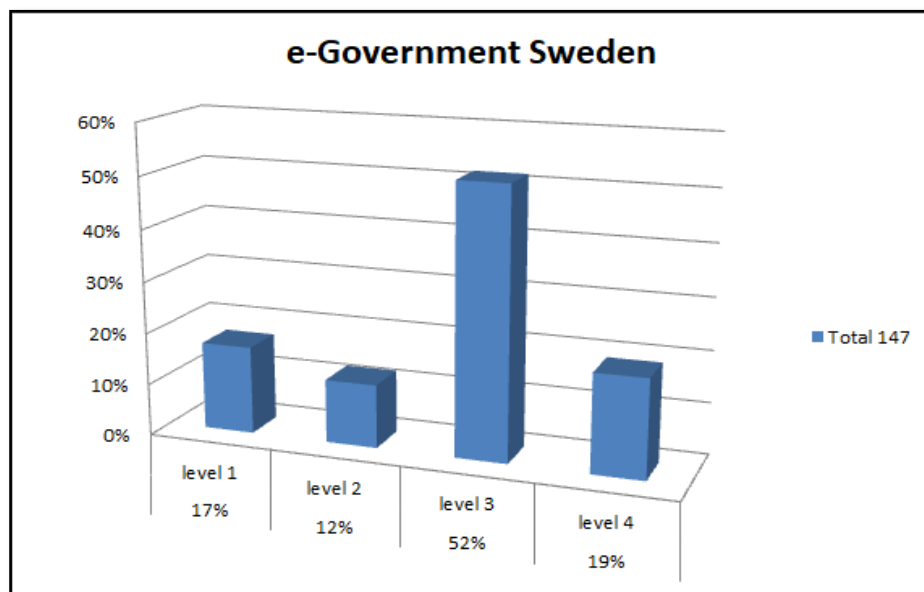
³¹ www.forsakringskassan.se και www.tullverket.se



Ένα επιπλέον στοιχείο που παρατηρήθηκε είναι ότι η Σουηδία σε αντίθεση με την Μεγάλη Βρετανία και την Δανία δεν έχει αναπτύξει στον ίδιο βαθμό υπηρεσίες που καθοδηγούν τις επιχειρήσεις προς την εκτέλεση συγκεκριμένων βημάτων. Δηλαδή, όπως και στη Ελλάδα, δεν υπάρχουν βασικές υπηρεσίες, αλλά η κάθε υπηρεσία είναι πιο αυτόνομη και δεν υποστηρίζουν άμεσα η μία την άλλη. Βέβαια αυτό δεν μπορεί να ληφθεί ως αρνητικό για το Σουηδικό σύστημα, διότι είναι αξιοσημείωτο ότι οι υπηρεσίες που βρίσκονται στην Σουηδική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ομοιάζουν ή είναι πολύ κοντά στις υπηρεσίες που βρίσκει κάποιος στην Μεγάλη Βρετανία και τη Δανία.

Αποτελέσματα:

Τα αποτελέσματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Σουηδίας δείχνουν με μια πρώτη ανάγνωση το επίπεδο της χώρας στον τομέα αυτό. Στη Σουηδία, λοιπόν, βρέθηκαν συνολικά 147 G2B υπηρεσίες. Από αυτές το μεγαλύτερο κομμάτι το κατέχουν, όπως και σε όλες τις προηγούμενες χώρες, οι υπηρεσίες επιπέδου 3 - “Αμφίδρομη Διάδραση”. Το ποσοστό που καλύπτουν είναι το 52% (σύνολο 76) αφήνοντας τις υπηρεσίες των άλλων τριών (3) επιπέδων σχεδόν να ισομοιράζονται. Όπως φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα, οριακά έρχονται στη δεύτερη θέση με ποσοστό 19% οι υπηρεσίες επιπέδου 4 - “Πλήρης Συναλλαγή”, ενώ ακολουθούν και οι υπόλοιπες υπηρεσίες.



Ένα πολύ ενδιαφέρον συμπέρασμα από αυτό το διάγραμμα είναι ότι η Σουηδία έχει επενδύσει πολύ στις υπηρεσίες επιπέδου 3 το οποίο είναι πάρα πολύ καλό για τις επιχειρήσεις, αφού μπορούν να κάνουν τις περισσότερες εργασίες τους μέσω του



διαδικτύου. Μάλιστα σε συνολικό ποσοστό 71% μπορούν να κάνουν τα πάντα μέσω του διαδικτύου. Αυτό δείχνει και δίνει μια πολύ μεγάλη δυναμική στο σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και πολλές ευκαιρίες για διευκόλυνση των επενδύσεων. Το αρνητικό όμως αποτέλεσμα που φαίνεται σχεδόν αμέσως, είναι ότι η Δημόσια Διοίκηση δεν προσφέρει πολλές υπηρεσίες επιπέδου 1- “Πληροφόρηση”, κάτι το οποίο συναντάται στις άλλες δύο χώρες βέλτιστων πρακτικών. Αυτό μοιάζει και με την κατάσταση που υπάρχει στην Ελληνική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και το μειονέκτημα είναι ότι ίσως το κράτος να μην πληροφορεί επαρκώς τις εταιρίες ή είναι πολύ πιθανό αν υπάρξει μια δυσκολία στο σύστημα να μην μπορεί μια εταιρία να την επιλύσει δια φυσικού προσώπου.

Λαμβάνοντας όλα τα παραπάνω υπόψη μπορεί κάποιος να πει ότι το επίπεδο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Σουηδίας είναι πολύ υψηλό και πολύ βοηθητικό για τις επιχειρήσεις. Δίνει πολλές λύσεις για εξοικονόμηση χρόνου, χρημάτων και πόρων οπότε και οι εταιρείες μπορούν να επενδύσουν πάνω σε αυτό. Το γεγονός όμως ότι λείπει αρκετά ο πληροφοριακός του χαρακτήρας, μπορεί να προξενήσει προβλήματα στην διαχείριση δύσκολων και απαιτητικών διαδικασιών αν βεβαία αυτές εμφανιστούν.



ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΘΟΔΟΥ GAP ANALYSIS

Εισαγωγή

Ύστερα από την καταγραφή των υπηρεσιών για όλες τις χώρες που μελετήθηκαν, το επόμενο βήμα ήταν να γίνει σύγκριση των υπηρεσιών αυτών μεταξύ τους, προκειμένου να βγει σε ποιο επίπεδο βρίσκεται η Ελλάδα σε σχέση με τις χώρες που θεωρούνται ότι χρησιμοποιούν στην Ευρώπη τις βέλτιστες πρακτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Από αυτήν την μελέτη προέκυψαν πολλά και πολύ ενδιαφέροντα αποτελέσματα τα οποία θα αναφερθούν το κάθε ένα ξεχωριστά στη συνέχεια. Είναι αξιοσημείωτο ότι η σύγκριση των υπηρεσιών μεταξύ τους ήταν αρκετά χρονοβόρα και απαιτητική και αυτό γιατί οι υπηρεσίες από χώρα σε χώρα διαφέρουν και επίσης διαφέρουν ακόμα και ανάμεσα στις χώρες που θεωρούνται βέλτιστων πρακτικών. Έτσι είναι απαραίτητο να σημειωθεί σε αυτό το σημείο, ότι η διαλογή των υπηρεσιών από τις χώρες Σουηδία, Μεγάλη Βρετανία και Δανία έγινε με βάση αρχικά με το ποια σημασιολογικά ήταν πιο κοντά στην εκάστοτε υπηρεσία της Ελλάδος και σε δεύτερο χρόνο, αν τηρούνταν αυτός ο περιορισμός, έγινε επιλογή της υπηρεσίας εκείνης που παρουσιάζει το μεγαλύτερο επίπεδο.

Η μέθοδος GAP ANALYSIS όπως έχει προαναφερθεί έγινε με τη βοήθεια του Microsoft Office Excel. Αρχικά η πρώτη ιδέα ήταν να χρησιμοποιηθεί κάποιο πρόγραμμα που θα ήταν ειδικό για αυτήν την μέθοδο, αλλά όσα προγράμματα και αν βρέθηκαν, εκτός από ότι πολλά από αυτά ήταν εξειδικευμένα και χρησιμοποιούνταν αποκλειστικά για εργασίες πανεπιστημίων του εξωτερικού, επίσης πολλά χρειάζονταν και άλλα επιπλέον στοιχεία για να μπορέσουν να εξάγουν αποτελέσματα, στοιχεία τα οποία εξ αρχής δεν είχαν συμπεριληφθεί. Άλλωστε όπως θα φανεί και παρακάτω πιο πολλά και χρήσιμα συμπεράσματα βγήκαν για τις υπηρεσίες Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης χωρίς να χρησιμοποιηθούν τα αποτελέσματα της Gap Analysis και αυτό γιατί το σύνολο των υπηρεσιών που τελικά ταίριαζαν και συσχετίστηκαν δεν είναι ικανό να βγάλει συμπεράσματα ακριβείας, αφού είναι πολύ μικρό.

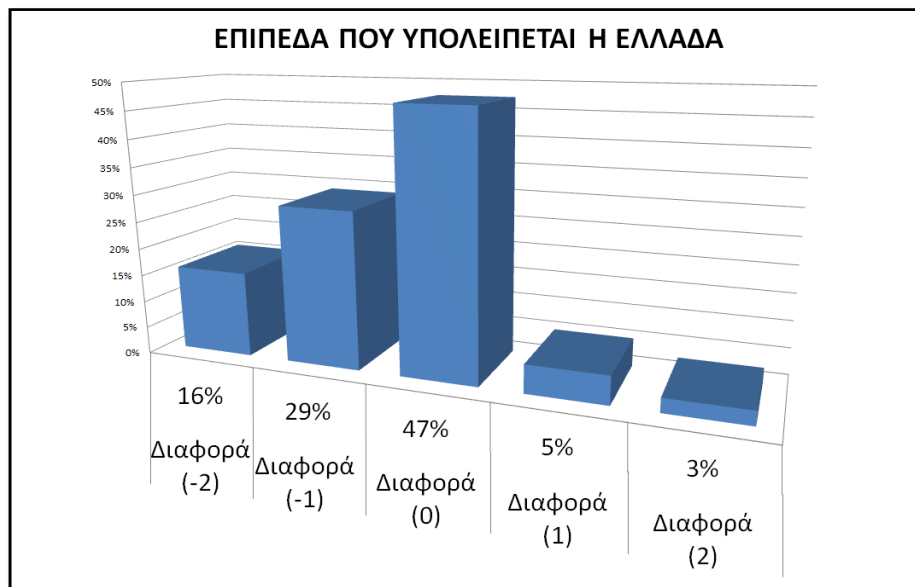
Για να γίνει τελικά η σύγκριση η εργασία έγινε ως εξής. Αφού πραγματοποιήθηκε η καταγραφή των υπηρεσιών σε ένα πίνακα, από τη μία μεριά καταγράφηκαν οι Ελληνικές υπηρεσίες με το επίπεδο τους, από την άλλη μεριά μπήκαν οι υπηρεσίες των τριών (3) άλλων χωρών, σε ποια χώρα ανήκουν και φυσικά το επίπεδο τους. Ο πίνακας αυτός μπορεί να βρεθεί στο παράρτημα της παρούσας



εργασίας αλλά τα αποτελέσματα του θα εξηγηθούν στο επόμενο κεφάλαιο. Αυτό που θα πρέπει να σημειωθεί είναι ότι μπορεί η σύγκριση και κατάταξη των υπηρεσιών να έγινε σύμφωνα με ίδια κρίση, αλλά έγινε με πλήρως αξιοκρατικό τρόπο για να διασφαλιστεί η εγκυρότητα των αποτελεσμάτων.

Αποτελέσματα

Αρχικά από το σύνολο των υπηρεσιών Ελλάδας, Μεγάλης Βρετανίας, Σουηδίας και Δανίας ταίριαξαν και συσχετίστηκαν μόλις 38 υπηρεσίες. Σίγουρα το νούμερο φαίνεται μικρό και ίσως και απογοητευτικό, αλλά ακόμα και έτσι τα συμπεράσματα που μπορεί κάποιος να εξάγει δύναται να είναι χρήσιμα και αξιολογήσιμα. Από αυτές σε ποσοστό 47% (σύνολο 18 υπηρεσίες) έχουν ακριβώς το ίδιο επίπεδο, η Ελλάδα έχει καλύτερο επίπεδο σε ποσοστό μόλις 8% (σύνολο 3 υπηρεσίες), ενώ όλες οι υπόλοιπες από τις ξένες χώρες υπερβαίνουν σε επίπεδο της Ελλάδας σε ποσοστό 45% (σύνολο 17 υπηρεσίες). Πιο αναλυτικά τα αποτελέσματα αυτά φαίνονται στο παρακάτω διάγραμμα.



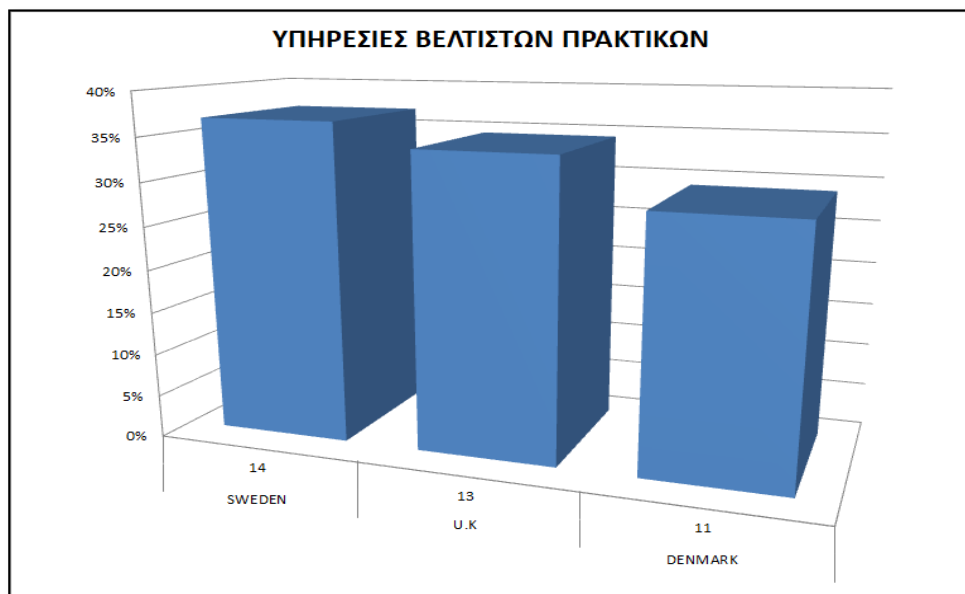
Ως πρώτη ανάγνωση από το διάγραμμα μπορεί να δει κάποιος ότι το επίπεδο της Ελλάδας συγκριτικά με τις άλλες χώρες είναι χαμηλό. Το 55% των υπηρεσιών που είναι ίδιου επιπέδου ή λίγο καλύτερες φαντάζει πολύ μικρό ποσοστό, διότι θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι μόλις 38 υπηρεσίες βρήκαν συσχέτιση και από αυτές περίπου οι μισές (45%) είναι χαμηλότερου επιπέδου. Επίσης, σε συνέχεια αυτού κάνοντας μια



απλή πρόσθεση των διαφορών που βρέθηκαν μεταξύ Ελλάδας και τριών (3) χωρών, βρέθηκε ότι η Ελλάδα υπολείπεται κατά 19 μονάδες επιπέδου σε σχέση με τις βέλτιστες πρακτικές. Το νούμερο αυτό είναι αρκετά μεγάλο για τόσο μικρό δείγμα συσχέτισης και είναι κάτι που προβληματίζει αρκετά.

Στο σημείο αυτό χρειάζεται να αναφερθεί ότι αρκετές υπηρεσίες που προσφέρει η Ελλάδα δύναται στις άλλες χώρες να μην υπάρχει η ανάγκη να υφίστανται ή να είναι εξειδικευμένο μέρος άλλως μεγαλύτερων υπηρεσιών. Πρέπει να σημειωθεί επίσης, ότι όταν πραγματοποιήθηκε η ανάλυση των τριών χωρών, από τη μία ήταν επιθυμητό να καταγραφούν όλες οι υπάρχουσες υπηρεσίες που προσφέρονται σε επιχειρήσεις, γι' αυτό και σε πολλές περιπτώσεις έγινε έρευνα εις βάθος, αλλά σε πολλές περιπτώσεις παρουσιάστηκε το εμπόδιο ότι για να μπορέσει κάποιος να δει τι προσφέρει μια συγκεκριμένη υπηρεσία θα έπρεπε να έχει στην κατοχή του κάποιους κωδικούς οι οποίοι προσφέρονται στις επιχειρήσεις για να μπορούν να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Επειδή ήταν αδύνατο να χρησιμοποιηθούν τέτοιοι κωδικοί, δεν ήταν εφικτό να βρεθεί τι ακριβώς προσφέρει η κάθε υπηρεσία.

Σε δεύτερη φάση είναι χρήσιμο να αναφερθούν αριθμητικά μεγέθη που βρέθηκαν από τη σύγκριση όσον αφορά τις τρεις χώρες που θεωρούνται ότι χρησιμοποιούν τις βέλτιστες πρακτικές. Από το σύνολο 38 υπηρεσιών οι 14 (37%) ανήκουν στη Σουηδία, οι 13 (34%) ανήκουν στη Μεγάλη Βρετανία και οι 11 (29%) ανήκουν στην Δανία.



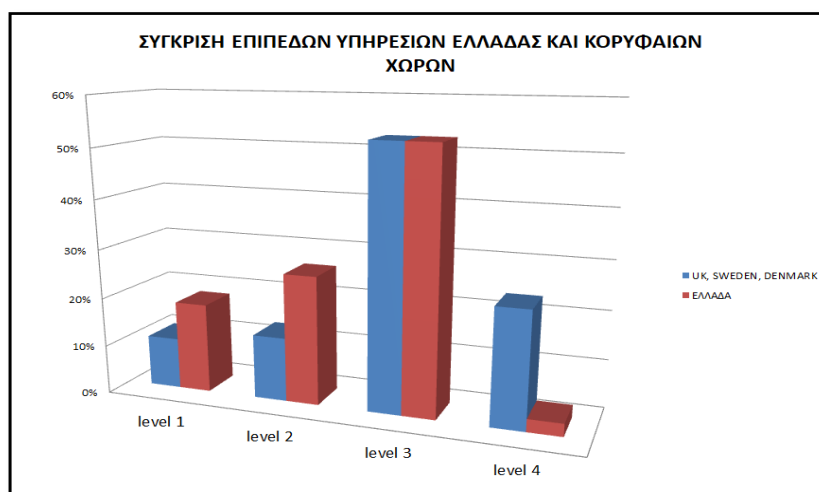


Τα συμπεράσματα που μπορεί να εξάγει κάποιος από αυτήν την ανάλυση είναι αξιοσημείωτα. Ουσιαστικά αυτό που φαίνεται είναι ότι εν μέρει οι τρεις χώρες ισομοιράζονται ως προς την σύγκριση τους με την Ελλάδα. Δηλαδή δεν φαίνεται κάποια χώρα να υπερβαίνει σε επίπεδο τις άλλες δύο χώρες, διότι οι διαφορές είναι πολύ μικρές. Αυτό προσθέτει αξία στην ανάλυση, διότι αποδεικνύεται ότι η επιλογή των συγκεκριμένων τριών χωρών να θεωρηθούν ως οι καλύτερες Ευρωπαϊκά στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ήταν επιτυχημένη. Να σημειωθεί ότι η καταγραφή των υπηρεσιών για σύγκριση έγινε με κριτήριο με βάση ποια χώρα έχει το μέγιστο επίπεδο. Για να γίνει κατανοητό αυτό δίνεται το παρακάτω παράδειγμα.

“Εστω η Υπηρεσία Α στην Ελλάδα έχει επίπεδο 2. Η ίδια υπηρεσία μπορεί να έχει στην Μεγάλη Βρετανία επίπεδο 2, στην Δανία επίπεδο 3 και στην Σουηδία επίπεδο 2. Τότε σε αυτήν την περίπτωση η Υπηρεσία Α της Ελλάδας θα συγκριθεί με την αντίστοιχη υπηρεσία της Δανίας. Έτσι η διαφορά της Ελλάδας θα είναι (-1).”

Με βάση αυτό το παράδειγμα φαίνεται ότι οι τρεις (3) χώρες μεταξύ τους δεν έχουν μεγάλες διαφορές ως προς το επίπεδο τους και ούτε φαίνεται κάποια χώρα να έχει πολύ καλύτερο επίπεδο υπηρεσιών σε σχέση με τις άλλες. Μάλιστα όπως θα φανεί στην συνέχεια, έγινε ξεχωριστή καταγραφή και σύγκριση των υπηρεσιών που βρίσκονται αποκλειστικά μόνο σε αυτές τις χώρες και όχι στην Ελλάδα. Βέβαια αντίστοιχη καταγραφή έγινε και με τις “περισσευούμενες” υπηρεσίες της Ελλάδας.

Σε επόμενη ανάλυση χρησιμοποιήθηκαν και άλλοι τρόποι για να εξηγηθεί σε ποιο επίπεδο βρίσκεται η Ελλάδα σε σχέση με τις κορυφαίες χώρες βέλτιστων πρακτικών Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης. Για τον λόγο αυτό δημιουργήθηκε το παρακάτω διάγραμμα το οποίο βασίζεται στο πίνακα που το ακολουθεί.





ΕΛΛΑΔΑ				
	level 1	level 2	level 3	level 4
ΠΟΣΟΣΤΟ	18%	26%	53%	3%
ΣΥΝΟΛΟ	7	10	20	1

UK, SWEDEN, DENMARK				
	level 1	level 2	level 3	level 4
ΠΟΣΟΣΤΟ	11%	13%	53%	24%
ΣΥΝΟΛΟ	4	5	20	9

Στο διάγραμμα, λοιπόν, φαίνεται πολύ καλύτερα, αυτό που έχει ειπωθεί και προηγουμένως, ότι δηλαδή το επίπεδο της Ελλάδας είναι κατώτερο από των άλλων χωρών. Παρατηρεί κάποιος ότι όσον αφορά τις υπηρεσίες επιπέδου 1 και επιπέδου 2, η Ελλάδα έχει περισσότερες, ενώ όσον αφορά τις υπηρεσίες επιπέδου 4 η Ελλάδα υπολείπεται κατά πολύ. Μάλιστα, όπως μπορεί κάποιος να αναγνώσει και από τους πίνακες, η Ελλάδα όσον αφορά τις υπηρεσίες που συναντιόνται και στις άλλες χώρες, έχει μόλις 1 υπηρεσία επιπέδου 4 την ίδια στιγμή που στις άλλες υπάρχουν 9. Επίσης, εύκολα κάποιος παρατηρεί ότι όσον αφορά τις υπηρεσίες επιπέδου 3, τόσο στην Ελλάδα όσο και στις Δανία, Σουηδία, Μεγάλη Βρετανία είναι απόλυτα ισάριθμες σε σύνολο 20 υπηρεσίες. Βέβαια πρέπει εδώ να σημειωθεί ότι παρότι είναι ακριβώς ίσες, δεν σημαίνει αυτό ότι είναι και ίδιες υπηρεσίες και στις δύο περιπτώσεις. Πιο συγκεκριμένα αυτό μπορεί κάποιος να το δει στα παρακάτω αποκόμματα από τον κεντρικό πίνακα που υπάρχει στο παράρτημα αυτό το οποίο συζητούμε.

Δηλώσεις φόρου πλοίων α' κατηγορίας ν.27/1975	3		Small commercial vessel registrations, surveys and inspections	U.K.	1
Αίτηση ρύθμισης οφειλών	3		Αίτηση αναβολής πληρωμής του οφειλόμενου φόρου εάν η άδεια δεν έχει δοθεί σε μία μόνο περίπτωση (ΥΠΔ)	DENMARK	2



e-Διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών	3		Συστήματα πληροφορικής για εισαγωγή	DENMARK	4
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Σημάτων	3		Test your company and get a free report	DENMARK	4
ΜΥΦ - Κατάσταση Πελατών Προμηθευτών και Συναλλαγών (από μητρώο πελατών	3		μητρώο πελατών	SWEDEN	4
Υποβολή αίτησης έκδοσης τελωνειακής αδείας	3		Εξαγωγή πιστοποιητικού τελωνείου	SWEDEN	4
Έκδοση αποδεικτικού ενημερότητας	3		Register for and file your Self Assessment tax return	U.K.	4

Βλέπει κάποιος, λοιπόν, από αυτά ότι ακόμα και από τις υπηρεσίες που λογίζονται επιπέδου 3 στην Ελλάδα σε πέντε (5) περιπτώσεις στο εξωτερικό είναι επιπέδου 4 και μόλις σε δύο (2) είναι κατώτερου επιπέδου των άλλων χωρών με επίπεδα 1 και 2. Αυτό φυσικά σημαίνει ότι σε άλλα κατώτερα επίπεδα Ελληνικών υπηρεσιών το επίπεδο των υπηρεσιών στις κορυφαίες χώρες θα είναι μεγαλύτερο και μάλιστα επιπέδου 3 και σε τρεις (3) περιπτώσεις επιπέδου 4.

e-Επιχειρηματικά πάρκα	2		Δημιουργήστε επιχειρηματικό σχέδιο	SWEDEN	4
Εναρξη εργασιών ανώνυμης εταιρείας (Α.Ε.)	2		Set up a business partnership	U.K.	4
Εναρξη εργασιών ατομικής επιχείρησης	2		Set up as self-employed (a 'sole trader'): step by step	U.K.	4

Επιστρέφοντας τώρα στην ανάλυση του αρχικού διαγράμματος, ένα ακόμα συμπέρασμα που μπορεί να βγει είναι ότι η Ελλάδα σε ποσοστό 46% (σύνολο 17 υπηρεσίες) έχει υπηρεσίες χαμηλού επιπέδου, δηλαδή είτε επιπέδου 1 είτε επιπέδου 2, ενώ στις άλλες χώρες το ποσοστό αυτό φτάνει μόλις το 24% (σύνολο 9 υπηρεσίες), δηλαδή είναι ακριβώς ίδιο με το ποσοστό που έχουν οι χώρες αυτές στις υπηρεσίες επιπέδου 4. Είναι λοιπόν ένα ακόμα πόρισμα ότι η Ελλάδα είναι κατώτερη και ότι χρειάζεται να αναπτύξει σε πολύ μεγάλο βαθμό τις υπηρεσίες που προσφέρει προς τις επιχειρήσεις μέσω των τεχνολογιών.

Σε συνέχεια μπορεί να δει κάποιος σε ποιες από τις αναληφθείσες υπηρεσίες η Ελλάδα υπερτερεί. Οι υπηρεσίες αυτές είναι μόλις 3 από τις 38, δηλαδή με ποσοστό 8% και φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΥΠΕΡΤΕΡΕΙ Η ΕΛΛΑΔΑ						
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΛΛΑΔΑΣ	Επίπεδο	—	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΞΕΝΗΣ ΧΩΡΑΣ	ΧΩΡΑ	Επίπεδο2	GAP
Δηλώσεις φόρου πλοίων α' κατηγορίας ν.27/1975	3		Small commercial vessel registrations, surveys and inspections	U.K.	1	2
Υπηρεσίες περί μη εκκαθάρισης εταιρείας	2		Object to a limited company being struck off	U.K.	1	1
Αίτηση ρύθμισης οφελών	3		Αίτηση αναβολής πληρωμής του οφειλόμενου φόρου εάν η άδεια δεν έχει δοθεί σε μία μόνο περίπτωση (ΥΠΔ)	DENMARK	2	1



Επίσης με βάση αυτό δημιουργήθηκε και σχετικό διάγραμμα που φαίνονται πιο ξεκάθαρα οι διαφορές.



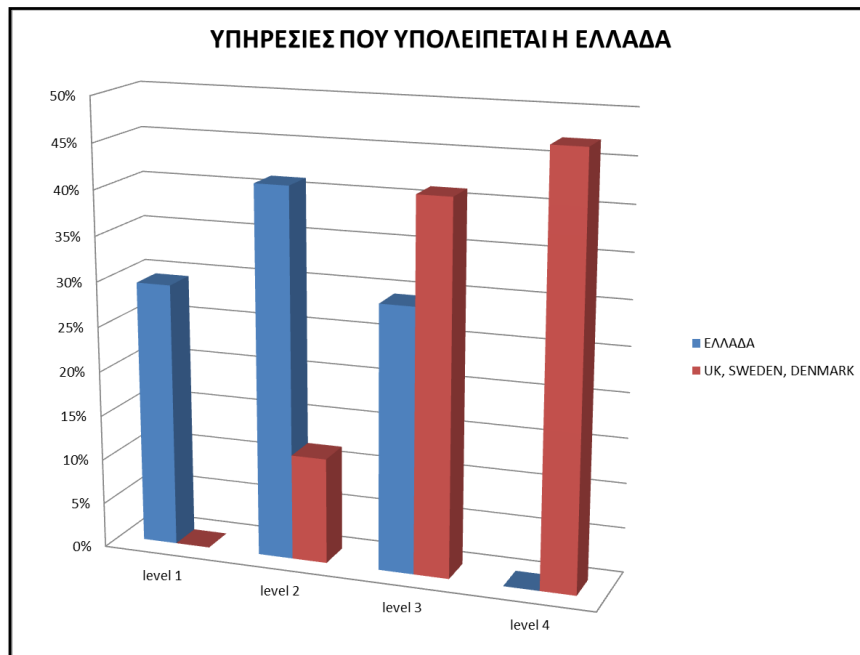
Φυσικά ασφαλή συμπεράσματα δεν μπορούν να βγουν, αφού είναι για μόλις 3 υπηρεσίες. Αυτό που μπορεί να δει κάποιος είναι ότι σε υπηρεσία που αφορά την ναυτιλία η Ελλάδα προσφέρει επίπεδο υπηρεσίας πολύ πιο υψηλό σε σχέση με τις άλλες χώρες το οποίο μπορεί να εξηγηθεί εύκολα ως ότι η Ελλάδα είναι μια παγκόσμια δύναμη στην ναυτιλία, οπότε και κάνει προσπάθειες να διευκολύνει τις επιχειρήσεις που θέλουν να αναπτυχθούν στον τομέα αυτό.

Επίσης, δημιουργήθηκε και το σχετικό διάγραμμα για τις υπηρεσίες στις οποίες η Ελλάδα υπολείπεται σε σχέση με τις βέλτιστες πρακτικές. Αξίζει να αναφερθεί ότι αυτές ήταν στο σύνολο τους 17 ήτοι το 47% του συνόλου. Στη συνέχεια παρουσιάζεται ο σχετικός πίνακας, καθώς και η ανάλυση αυτού με το ανάλογο διάγραμμα που δημιουργήθηκε.



ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΥΠΟΛΕΙΠΕΤΑΙ Η ΕΛΛΑΔΑ						
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΛΛΑΔΑΣ	Επίπεδο		ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΞΕΝΗΣ ΧΩΡΑΣ	ΧΩΡΑ	Επίπεδο2	GAP
Άδεια χρήσης κοινόχρηστων χώρων για εμπορεύματα – βιτρίνες	1		Χρήση του δημόσιου χώρου	SWEDEN	2	-1
Άδεια εγκατάστασης στην Ελλάδα υποκαταστημάτων αλλοδαπών α	1		Register as an overseas company	U.K.	2	-1
Common Reporting System (CRS)	1		Αναφορά χρηματοοικονομικών πληροφοριών (CRS και FATCA)	DENMARK	3	-2
Στατιστικά Στοιχεία	1		Εξαγωγή στατιστικών στοιχείων	SWEDEN	3	-2
Ισοτιμίες συναλλάγματος για Φ.Π.Α.	1		Οι συναλλαγματικές ισοτιμίες	SWEDEN	3	-2
Αναζήτηση Διαγωνισμών	2		Διαγωνισμός, δημόσιες συμβάσεις	SWEDEN	3	-1
Άδεια σύστασης κι έγκρισης καταστατικών Ανωνύμων Εταιριών (Α.Ε	2		Set up a business partnership	U.K.	3	-1
Έναρξη εργασιών εταιρίας περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.)	2		Set up a private limited company	U.K.	3	-1
ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΩΝ ΙΔΡΥΣΕΩΣ	2		Set up as self-employed (a 'sole trader'): step by step	U.K.	3	-1
e-Επιχειρηματικά πάρκα	2		Δημιουργήστε επιχειρηματικό σχέδιο	SWEDEN	4	-2
Έναρξη εργασιών ανώνυμης εταιρείας (Α.Ε.)	2		Set up a business partnership	U.K.	4	-2
Έναρξη εργασιών ατομικής επιχείρησης	2		Set up as self-employed (a 'sole trader'): step by step	U.K.	4	-2
e-Διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών	3		Συστήματα πληροφορικής για εισαγωγή	DENMARK	4	-1
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Σημάτων	3		Test your company and get a free report	DENMARK	4	-1
ΜΥΦ - Κατάσταση Πελατών Προμηθευτών και Συναλλαγών (από 01	3		μητρώο πελατών	SWEDEN	4	-1
Υποβολή αίτησης έκδοσης τελωνειακής αδειας	3		Εξαγωγή πιστοποιητικού τελωνείου	SWEDEN	4	-1
Έκδοση αποδεικτικού ενημερότητας	3		Register for and file your Self Assessment tax return	U.K.	4	-1

	ΕΛΛΑΔΑ			
	level 1	level 2	level 3	level 4
ΠΟΣΟΣΤΟ	29%	41%	29%	0%
ΣΥΝΟΛΟ	5	7	5	0
	UK, SWEDEN, DENMARK			
	level 1	level 2	level 3	level 4
ΠΟΣΟΣΤΟ	0%	12%	41%	47%
ΣΥΝΟΛΟ	0	2	7	8



Αυτό που μπορεί να παρατηρήσει κάποιος εύκολα είναι ότι η Ελλάδα σε αυτές τις υπηρεσίες έχει μεγάλο κενό (GAP) μιας και οι υπηρεσίες επιπέδου 3 και επιπέδου 4 της Μεγάλης Βρετανίας, της Σουηδίας και της Δανίας είναι κατά πολύ περισσότερες (15 σε σχέση με μόλις 5 της Ελλάδας). Επίσης, παρατηρεί κάποιος ότι η Ελλάδα τις περισσότερες υπηρεσίες τις έχει σε επίπεδο 2, ενώ οι άλλες χώρες τις έχουν στο επίπεδο 4. Με βάση αυτό το πόρισμα φαίνεται ακόμη μία μεγάλη διαφορά μεταξύ τους, αφού το κενό (GAP) ανέρχεται στην περίπτωση αυτή στο -2.

Για μεγαλύτερη πληρότητα παρουσιάζεται στη συνέχεια και σχετικός πίνακας που φαίνονται οι υπηρεσίες που βρέθηκαν σε Ελλάδα και στις άλλες χώρες οι οποίες είχαν ακριβώς το ίδιο επίπεδο. Αξίζει να σημειωθεί ότι αυτές ήταν στο σύνολό τους 18, δηλαδή το 47% του συνόλου. Αυτό μπορεί εύκολα να ερμηνευθεί, η μία στις δύο υπηρεσίες της Ελλάδας υπάρχει και είναι στο ίδιο επίπεδο με μία υπηρεσία που υπάρχει στο εξωτερικό στο βέλτιστό της επίπεδο. Το ποσοστό αυτό έχει διττή σημασία, μιας και είναι σχετικά πολύ χαμηλό, άμα σκεφτεί κάποιος ότι σε όλες τις υπόλοιπες η Ελλάδα υπολείπεται (με εξαίρεση 3), αλλά από την άλλη δημιουργεί και ένα καλό υπόβαθρο για μελλοντική ανάπτυξη των υπηρεσιών της Ελλάδας και κάλυψης του κενού σε σχέση με τις χώρες του εξωτερικού που χρησιμοποιούν τις βέλτιστες πρακτικές.



ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΙΔΙΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ						
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΛΛΑΔΑΣ	Επίπεδο	—	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΞΕΝΗΣ ΧΩΡΑΣ	ΧΩΡΑ	Επίπεδο2	GAP
Όδηγοί Ίδρυσης Επιχειρήσεων	1		Ίδρυση και επιχειρηματικός λογαριασμός	DENMARK	1	0
Πιστοποιητικό ότι η εταιρία δεν τελεί υπό διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση	1		Αίτηση για απόδειξη από το μητρώο πτώχευσης	SWEDEN	1	0
Πιλοτικό τελωνείο - Περιβάλλον δοκιμαστικών υποβολών	2		Εγγραφή στα τελωνειακά συστήματα	DENMARK	2	0
e-Φαρμακευτικές	2		Apply for manufacturer or wholesaler of medicines licences	U.K.	2	0
Αναζήτηση Βασικών Στοιχείων Μητρώου Επιχειρήσεων	3		Αναζήτηση CVR	DENMARK	3	0
Μικρή Μονοασυμβντική Θυρίδα (Mini One Stop Shop - MOSS)	3		Μια στάση ΦΠΑ	DENMARK	3	0
TARIC - Διαχείριση δασμολογίου	3		Καταβολή του δασμού	DENMARK	3	0
Αναλυτική Κατάσταση Οχημάτων	3		Προβάλλετε τις αξιολογήσεις του οχήματος στο μητρώο κινητήρων	DENMARK	3	0
Αίτηση επιστροφής ΦΠΑ από χώρες της Ε.Ε.	3		Υποβάλλετε αίτηση για επιστροφή του ΦΠΑ (Επιστροφή ΦΠΑ)	DENMARK	3	0
Βεβαιώσεις περί τροποποίησης ή μη καταστατικών Α.Ε.	3		Τροποποιήστε τις εργασίες	SWEDEN	3	0
Οριστική δήλωση εισοδημάτων από εμπορικές επιχειρήσεις	3		Αφήστε μια απάντηση στο αίτημα εισοδήματος	SWEDEN	3	0
Οριστική ΦΜΥ	3		Αναφέρετε και καταβάλλετε φόρο μισθωτών υπηρεσιών	SWEDEN	3	0
Εξουσιοδοτήσεις για τα τελωνεία	3		Αίτηση πρόσβασης στις υπηρεσίες διαδικτύου της τελωνειακής διοίκησης και ειδο	SWEDEN	3	0
Πληροφοριακό Σύστημα Κρατικών Ενισχύσεων	3		Περιφερειακή επενδυτική στήριξη (αίτηση)	SWEDEN	3	0
Ηλεκτρονική υποβολή τελωνειακών παραστατικών	3		Εισαγωγή τελωνειακού πιστοποιητικού	SWEDEN	3	0
Ηλεκτρονική Κατάθεση Σημάτων	3		Apply to register a trade mark	U.K.	3	0
Δηλώσεις ΦΠΑ-VIES	3		Log in to use VAT online services	U.K.	3	0
Επαγγελματικός Λογαριασμός	4		File your accounts and Company Tax Return	U.K.	4	0



ΑΝΑΛΥΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ

Εισαγωγή

Όπως έχει ήδη αναφερθεί πολλές υπηρεσίες που συναντά κάποιος στην Ελλάδα δεν υπάρχουν στις άλλες χώρες. Αυτό συμβαίνει διότι οι ανάγκες που έχουν οι επιχειρήσεις στον Ελλαδικό χώρο είναι διαφορετικές, αφενός γιατί είναι μια χώρα η οποία τα τελευταία χρόνια βιώνει σκληρά την παγκόσμια οικονομική κρίση, συνεπάγοντας έτσι ανάγκη ύπαρξης ειδικών ρυθμίσεων και ελάφρυνση των οικονομικών ζητημάτων για την προσέλκυση νέων επενδυτών, αφετέρου η οικονομική κρίση δεν προσφέρει την ευκολία στις κυβερνήσεις για ανάπτυξη των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Ενημέρωσης και εν συνέχεια βελτίωση των προγραμμάτων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

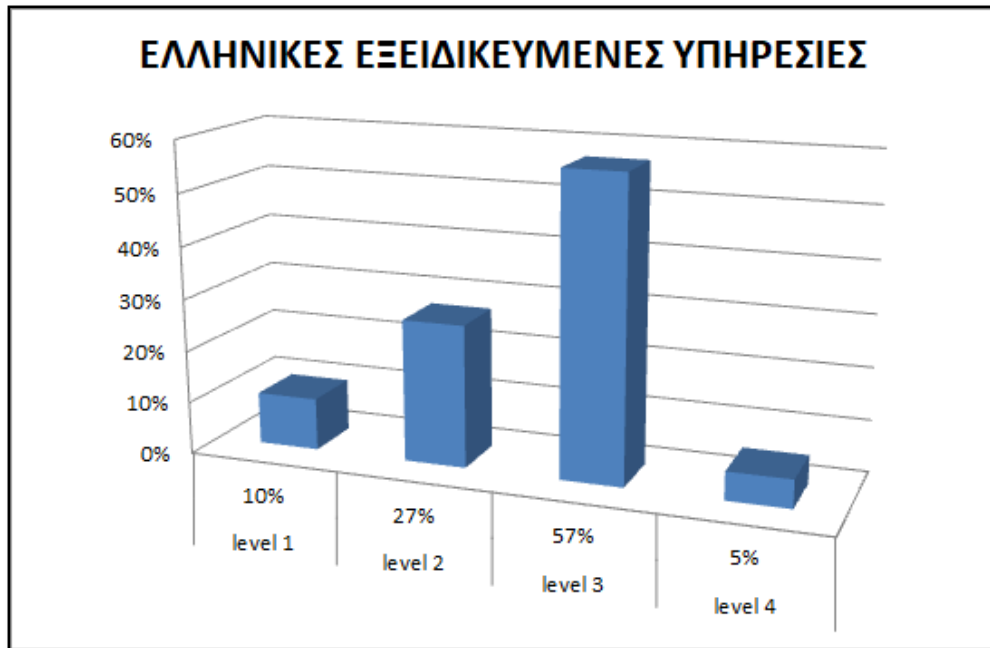
Αυτός είναι και ένας από τους λόγους που δεν βρέθηκαν πολλές υπηρεσίες να ταιριάζουν με αυτές του εξωτερικού και έτσι εμφανίστηκε η ανάγκη να γίνει ξεχωριστή καταγραφή και ανάλυση. Στο υποκεφάλαιο αυτό θα γίνει προσπάθεια να αναγνωριστούν οι υπηρεσίες αυτές, να τους δοθεί υπόσταση και να αξιολογηθούν. Όπως και στις άλλες περιπτώσεις, έτσι και σε αυτή, αναλυτική λίστα των υπηρεσιών αυτών μπορεί να την βρει κάποιος στο παράρτημα της εργασίας αυτής.

Αποτελέσματα

Από την ανάλυση της Ελλάδας όσον αφορά τις υπηρεσίες που δεν υπάρχουν σε άλλες χώρες βγήκαν κάποια πολύ χρήσιμα συμπεράσματα. Αρχικά να αναφερθεί ότι συνολικά υπάρχουν 110 ηλεκτρονικές υπηρεσίες διακυβέρνησης προς επιχειρήσεις δηλαδή το 74% από τις συνολικές G2B υπηρεσίες. Σίγουρα το ποσοστό αυτό είναι πολύ μεγάλο και είναι και φυσικά και ένας από τους λόγους που δεν μπορεί να βγάλει κάποιος με πολλή ακρίβεια αποτελέσματα και συμπεράσματα για το επίπεδο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Ελλάδας. Παρόλα αυτά, πρέπει να σημειωθεί ότι από αυτές τις 110 υπηρεσίες το 57% (σύνολο 63 υπηρεσίες) είναι πολύ καλού επιπέδου, δηλαδή πιο συγκεκριμένα επιπέδου 3 - “Αμφίδρομη Διάδραση”. Πιο αναλυτικά τα αποτελέσματα φαίνονται στο παρακάτω διάγραμμα και πίνακα.



level 1	level 2	level 3	level 4
10%	27%	57%	5%
11	30	63	6



Από το διάγραμμα αυτό βλέπει κάποιος ότι τρεις (3) στις πέντε (5) υπηρεσίες που προσφέρονται από την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση προς στις επιχειρήσεις είναι πάρα πολύ καλού επιπέδου, κάτι το οποίο διευκολύνει και βοηθάει τις εταιρίες. Ουσιαστικά πάνω σε αυτό βγαίνει ως συμπέρασμα, ότι παρόλο που η Ελλάδα δεν συμβαδίζει σχεδόν καθόλου με τα Ευρωπαϊκά πρότυπα Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης, εντούτοις οι εξειδικευμένες υπηρεσίες που προσφέρει στις επιχειρήσεις έχουν αναπτυχθεί σε ένα πάρα πολύ καλό επίπεδο και σίγουρα το διάγραμμα δείχνει την προσπάθεια που γίνεται προς αυτήν την κατεύθυνση. Από τη στιγμή που η Ελλάδα είναι σε μια περίεργη κατάσταση της ιστορίας της και οι ανάγκες για ανάπτυξη και προσέλκυση νέων επενδυτών και επιχειρήσεων είναι επιτακτική, τουλάχιστον προσφέρει αξιόλογες υπηρεσίες και βοηθά τις επιχειρήσεις για να πετύχει τους στόχους αυτούς.

Μία ακόμα ανάλυση που έγινε για αυτές τις ανεξάρτητες - εξειδικευμένες υπηρεσίες είχε να κάνει με το τι αφορούν και με ποιο τρόπο βοηθούν τις επιχειρήσεις. Έτσι λοιπόν χωρίστηκαν οι υπηρεσίες αυτές σε τέσσερις (4) ξεχωριστές ομάδες:

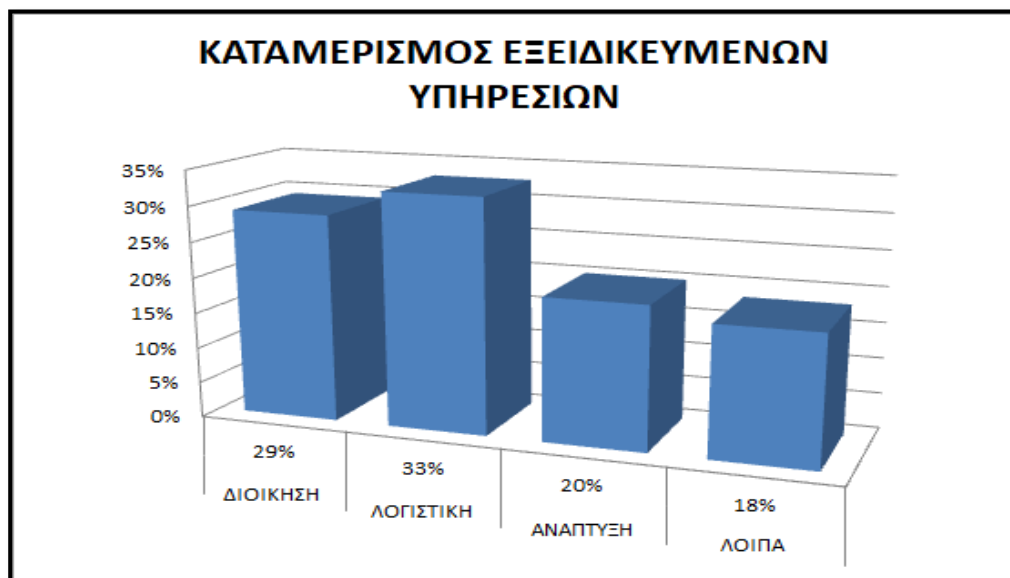
- **ΔΙΟΙΚΗΣΗ:** Η ομάδα αυτή περιλαμβάνει τις υπηρεσίες που βοηθούν την οργάνωση και τη διοίκηση μιας εταιρείας, καθώς και υπηρεσίες που βοηθούν ακόμα και στην ίδρυση εταιρειών.



- **ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ:** Η ομάδα αυτή περιλαμβάνει υπηρεσίες που έχουν να κάνουν με θέματα φορολογίας, λογιστικής και γενικότερα θέματα οικονομικής φύσεως σε μια εταιρία.
- **ΑΝΑΠΤΥΞΗ:** Η ομάδα αυτή περιλαμβάνει υπηρεσίες που βοηθούν τις εταιρίες να αναπτύξουν προγράμματα, να επεκτείνουν τις εργασίες τους ή ακόμα και πληροφορίες σχετικά με τις ιδιαιτερότητες που υπάρχουν στον Ελλαδικό χώρο και που πρέπει να προσέξει μια εταιρία που θέλει να επεκταθεί.
- **ΛΟΙΠΑ:** Στην ομάδα αυτή ουσιαστικά βάλουμε όλες τις άλλες υπηρεσίες οι οποίες δεν ανήκουν στις παραπάνω ομάδες.

Από αυτόν τον χωρισμό δημιουργήθηκε το ακόλουθο διάγραμμα και πίνακα.

ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	ΑΝΑΠΤΥΞΗ	ΛΟΙΠΑ
29%	33%	20%	18%
32	36	22	20



Από το διάγραμμα αυτό παρατηρεί κάποιος ότι οι περισσότερες εξειδικευμένες υπηρεσίες της Ελλάδας έχουν φτιαχτεί για λογιστικούς λόγους. Αυτό συμβαίνει διότι, όπως προαναφέρθηκε, η Ελλάδα δοκιμάζεται από την οικονομική κρίση και αυτό έχει αντίκτυπο και στις επιχειρήσεις. Υπάρχει η ανάγκη να δημιουργηθούν υπηρεσίες που θα χρησιμεύουν και θα διευκολύνουν τις οικονομικές υποθέσεις των εταιριών, διότι



τόσο οι φορολογικοί συντελεστές της Ελλάδας όσο και η ρευστότητα εν γένει του κράτους, δεν επιτρέπουν τις εργασίες των εταιριών. Πολλές υπηρεσίες που ανήκουν στην ομάδα αυτή ασχολούνται με φορολογικά θέματα και κάποιες από αυτές είναι υπηρεσίες που βοηθούν ως προς την ρύθμιση τυχόν οφειλών προς το κράτος που μπορεί η οικονομική κρίση να εμφάνισε.

Ένα άλλο συμπέρασμα που μπορεί να εξαχθεί από το διάγραμμα αυτό είναι ότι μόλις μία (1) στις πέντε (5) υπηρεσίες ασχολούνται για την ανάπτυξη. Αυτό είναι ένα αρνητικό πόρισμα, διότι η ανάπτυξη των επιχειρήσεων είναι που θα φέρει αλλαγές και καλύτερες συνθήκες στην αγορά εργασίας της Ελλάδας. Σε αυτή τη δύσκολη εποχή, η προσέλκυση νέων επενδυτών θα πρέπει να γίνει βασικός στόχος κάθε κυβέρνησης, διότι έτσι θα δημιουργηθούν νέες θέσεις εργασίας, θα αυξηθεί η ρευστότητα, αλλά και θα αλλάξει το πρεστίτζ της παγκοσμίως. Είναι λυπηρό να μην γίνεται αρκετή προσπάθεια προς αυτή την κατεύθυνση, ενώ προσφέρονται τόσα χρήματα για την ανάπτυξη και δημιουργία τέτοιων εξειδικευμένων υπηρεσιών.

Τέλος, όσον αφορά τις υπηρεσίες διοίκησης και οργάνωσης, αυτές κατέχουν ένα αρκετά αξιόλογο ποσοστό άλλα είναι χρήσιμο να αναλογιστεί κάποιος ότι ανήκουν ακόμα περισσότερες υπηρεσίες σ αυτήν την ομάδα, διότι κάποιες από αυτές υπάρχουν και στο εξωτερικό, οπότε και δεν έχουν μπει στο διάγραμμα αυτό. Είναι πάντως σημαντικό η Δημόσια διοίκηση να προσφέρει τέτοιου είδους υπηρεσίες, διότι βοηθά τις επιχειρήσεις να οργανωθούν με βάση τα ελληνικά πρότυπα και επίσης, επειδή πολλές από αυτές είναι και επιπέδου 3, να διευκολύνουν και να επιταχύνουν την ανταπόκριση των επιχειρήσεων με το κράτος.



ΑΝΑΛΥΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΒΕΛΤΙΣΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ

Εισαγωγή

Για να βγουν ασφαλή συμπεράσματα ήταν αναγκαίο να γίνει ξεχωριστή σύγκριση των τριών κορυφαίων χωρών (Μεγάλη Βρετανία, Δανία και Σουηδία) για να μπορέσει όντως να δει κάποιος σε τι επίπεδο βρίσκεται η Ελλάδα. Αρχικά πρέπει να επισημανθεί ότι η σύγκριση μεταξύ τριών διαφορετικών χωρών, όπου η κάθε χώρα έχει τη δική της φιλοσοφία και τον δικό της τρόπο προσέγγισης υπηρεσιών, ήταν αρκετά δυσχερής. Για να γίνει αποτελεσματική η σύγκριση μεταξύ τους, πολλές φορές χρειάστηκε να ομαδοποιηθούν κάποιες υπηρεσίες για να καταταχθούν και αξιολογηθούν σωστά. Είναι απόλυτα φυσιολογικό σε μία χώρα κάποια υπηρεσία να είναι μέρος μιας άλλης ενώ σε κάποια άλλη χώρα να είναι αυτόνομη.

Ως προς την ανάλυση πρέπει να αναφερθεί ότι με μια πρώτη ανάγνωση των υπηρεσιών και από τις τρεις χώρες φαίνεται ότι ακολουθούν μια κοινή γραμμή και ότι οι υπηρεσίες κυμαίνονται πάνω στα ίδια πλαίσια. Μπορεί από τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στη συνέχεια να μη γίνεται αυτό αντιληπτό, διότι οι πολλοί περιορισμοί σε πολλές περιπτώσεις στα συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν έκαναν προσπελάσιμες όλη την πληθώρα των υπηρεσιών. Γι' αυτό και στη συνέχεια θα παρουσιαστούν ξεχωριστά οι αυτόνομες υπηρεσίες κάθε χώρας, που παρόμοιες δεν υπάρχουν στο σύστημα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Ελλάδας. Με τον τρόπο αυτό θα μπορέσει κάποιος εύκολα να παρατηρήσει ότι η φιλοσοφία των τριών βέλτιστων χωρών είναι πολύ κοντά. Επίσης, να αναφερθεί ότι σε λίγες περιπτώσεις βρέθηκε απόλυτη ταύτιση των υπηρεσιών και για αυτό τον λόγο όπου δεν βρέθηκε κάποια αντιστοιχία θεωρήθηκε ως επίπεδο 0. Επίσης, όπως ήταν φυσικό, ακόμα και οι υπηρεσίες που ταυτίζονταν δεν ήταν ίδιου επιπέδου σε αρκετές περιπτώσεις, διότι κάθε χώρα έχει προσαρμόσει στις δικές της ανάγκες και στους δικούς της περιορισμούς την σύσταση κάθε υπηρεσίας.



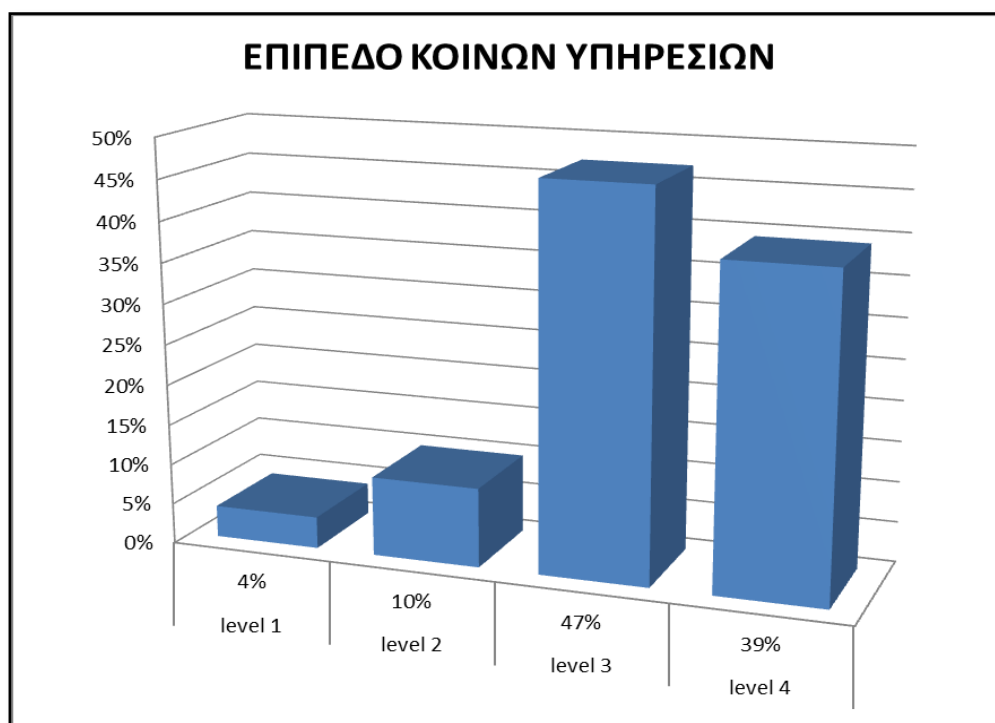
Σύγκριση των τριών χωρών

Αφού έγινε η σύγκριση όλων των υπηρεσιών μεταξύ τους βγήκαν τα εξής αποτελέσματα. Συνολικά βρέθηκαν 51 υπηρεσίες που ταιριάζουν μεταξύ τους στα περισσότερα σημεία. Στον σχετικό πίνακα που ακολουθεί γίνεται η σύγκριση των χωρών μεταξύ τους καθώς και η υπηρεσία που τις αφορά.

Υπηρεσία	Επίπεδο	Επίπεδο	Επίπεδο
	UK	DN	SW
Υπηρεσία εγγραφής εργοδότη	4	0	4
Διαγραφή εταιρειών	2	0	4
Υπηρεσίες μισθωτών υπαλλήλων	4	3	4
Υπηρεσία οφειλών	4	2	0
Υπηρεσία δημιουργίας φορολογικών λογαριασμών	4	4	0
Εγγραφή για ΦΠΑ	3	4	4
Πληρωμή του ΦΠΑ	3	4	4
Υπηρεσία εμπορικών σημάτων	3	4	0
Υπηρεσία υποβολής ετήσιων λογιστικών εκθέσεων	4	4	0
Εγγραφή ΜΚΟ	3	4	0
Υπηρεσία φορολογικών δηλώσεων	4	4	4
Εγγραφή νέας εταιρίας	4	4	4
Υπηρεσία τελωνειακών εγγράφων	0	2	4
Τελωνειακές υπηρεσίες	0	4	4
Υπηρεσία εγγραφής αυτοαπασχολούμενου	4	0	4
Εγγραφή Α.Ε.	4	4	4
Υπηρεσίες αποζημιώσεων	1	3	4
Υπηρεσίες που αφορούν εταιρικούς συμβούλους	0	4	3
Υπηρεσία για ασθενούντες εργαζόμενους	1	4	3
Απουσία υπαλλήλου	0	4	3
Check your accounting period	3	1	0
Υπηρεσία για πράκτορες εξαγωγών	3	1	3
Επιστροφή χρημάτων από εταιρικό φόρο	1	3	3
Υπηρεσία που αφορά δωρεές	3	3	0
Αναφορά μετοχών	1	3	2
Τροποποίηση δήλωση εισαγόμενων αγαθών	0	2	3
Τροποποίηση δήλωση εξαγόμενων αγαθών	0	2	3
Παροχές σε εργαζόμενους όταν είστε εργοδότης	3	3	0
Δαπάνες εταιρικών αυτοκινήτων	3	0	1
Υπηρεσία εταιρίας υπό εκκαθάριση	1	0	3
Υπηρεσίες επιδωμάτων ασθένειας	3	0	3
Υπηρεσία ανάπτυξης επιχειρήσεων	3	0	3
Υπηρεσίες περιβαλλοντικών γεγονότων	3	3	0
Υπηρεσία διαχείρισης εταιρικών εξόδων	1	1	3
Εγγραφή σε τελωνειακό σύστημα	0	2	3
Υπηρεσίες που αφορούν τα κέρδη μιας εταιρίας	3	0	3
Υπηρεσία υπολογισμού εταιρικού φόρου	3	1	3
Υπηρεσίες τιμολογίων	0	3	3
Υπηρεσία επιχορηγήσεων	1	3	3
Κυβερνητική βάση εταιρικών δεδομένων	1	3	3
Υπηρεσία εγγυήσεων	0	1	3
Προσωρινές αποθηκεύσεις προϊόντων	0	2	3
Υπηρεσίες ναυτιλίας	3	0	3
Μητρώα αυτοκινήτων	1	3	0
Unincorporated associations	1	0	2
Οδηγίες εξαγωγών	2	0	1
Υπηρεσίες που αφορούν τον εξοπλισμό μιας εταιρίας	1	2	0
Υπηρεσίες που αφορούν ΜΚΟ	1	0	2
Υπηρεσία που αφορά περουσικά στοιχεία εταιρίας υπο πτώχευση	1	2	0
Μίσθωση εργαζομένων	1	1	1
Υπηρεσία είσπραξης χρέους από τρίτους	1	1	0



Σε δεύτερη ανάλυση υπήρχε ανάγκη να παρουσιαστεί και το επίπεδο των υπηρεσιών αυτών. Έτσι δημιουργήθηκε το παρακάτω διάγραμμα στο οποίο φαίνονται κάποια ενδιαφέροντα συμπεράσματα.

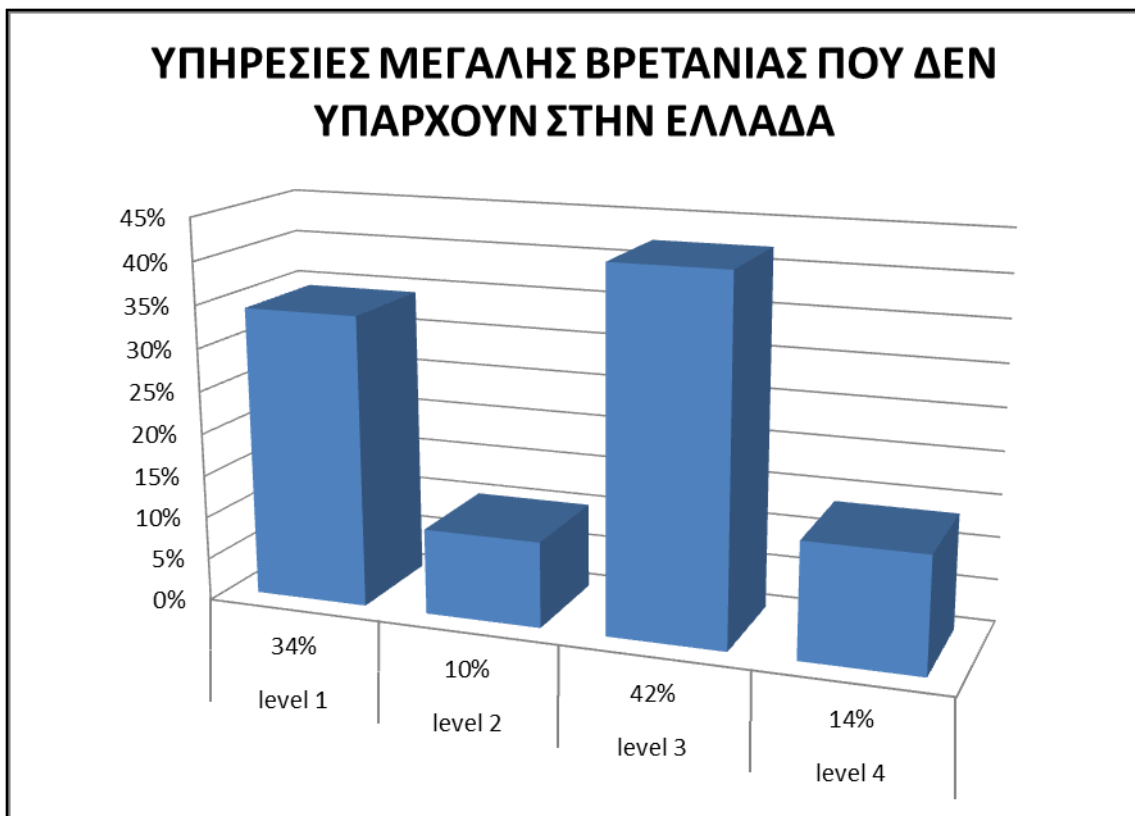


Αυτό που καταλαβαίνει κάποιος με μια πρώτη ματιά είναι ότι συντριπτικά υπερисχύουν οι υπηρεσίες υψηλού επιπέδου (επιπέδου 3 και επιπέδου 4) με ποσοστό μάλιστα 86% (σύνολο 44 υπηρεσίες). Μόνο από αυτό το αποτέλεσμα γίνεται κατανοητό αμέσως ότι έχουν γίνει σπουδαίες επενδύσεις στις χώρες αυτές στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Είναι πολύ εντυπωσιακό το γεγονός ότι υπάρχουν τόσες πολλές υπηρεσίες επιπέδου 4, κάτι το οποίο είναι πολύ σημαντικό προσόν για τις χώρες αυτές. Ουσιαστικά τέτοια συστήματα είναι πόλος έλξης για τις επιχειρήσεις, διότι νιώθουν ασφάλεια σε αυτές τις χώρες, νιώθουν στήριξη από το κράτος και κατά συνέπεια το εμπιστεύονται. Έτσι είναι αρκετά πιθανό να προβούν σε νέες επενδύσεις στις χώρες αυτές με αποτέλεσμα να φέρουν ανάπτυξη στην κοινωνία και στη χώρα γενικότερα.



Υπηρεσίες Μεγάλης Βρετανίας

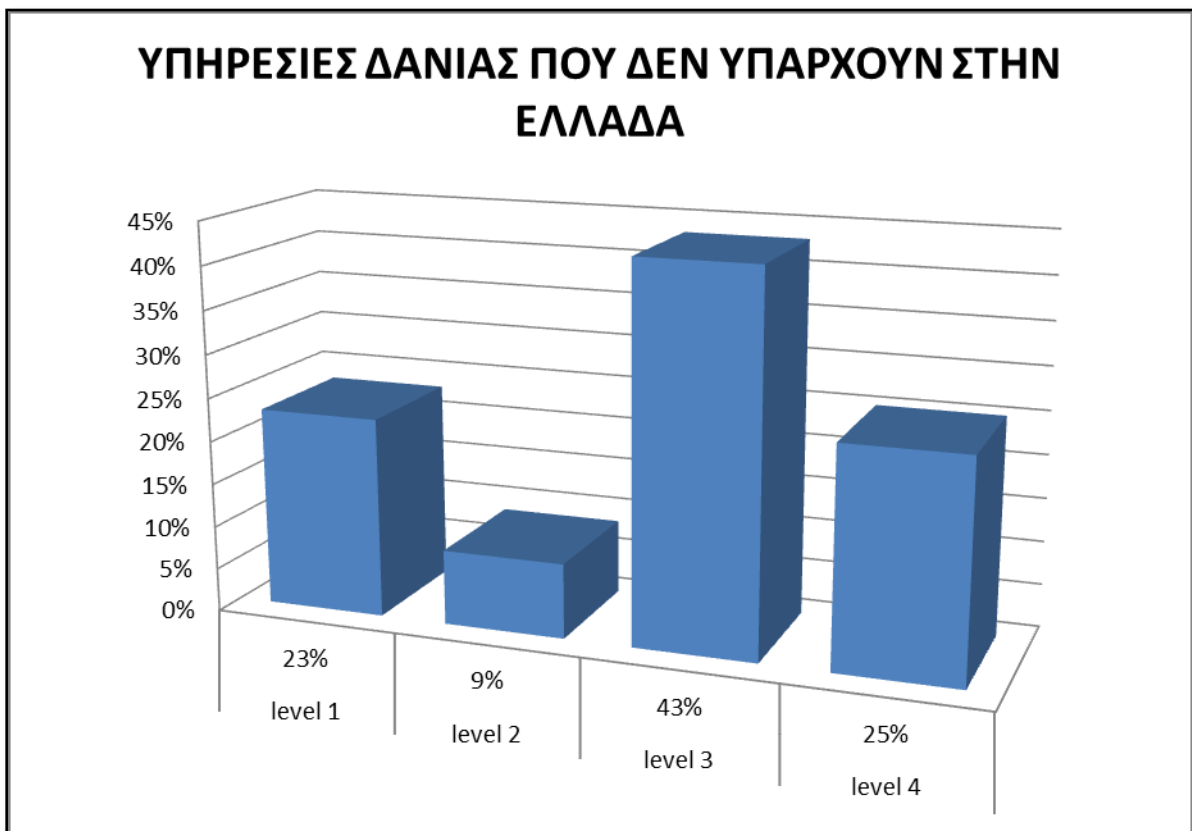
Στη Μεγάλη Βρετανία βρέθηκαν 228 υπηρεσίες. Αυτό σημαίνει ότι μόλις το 6% των υπηρεσιών της Αγγλίας ταυτίζονται με αυτές τις Ελλάδας. Είναι πολύ εντυπωσιακό αυτό, διότι φαίνεται το μεγάλο χάσμα που υπάρχει μεταξύ Ελλάδας και Μεγάλης Βρετανίας και είναι ένα πόρισμα που θα πρέπει να προβληματίσει. Επίσης, όπως μπορεί να δει κάποιος στο παρακάτω διάγραμμα, φαίνεται ότι πάνω από τις μισές υπηρεσίες της χώρας αυτής είναι υψηλού επιπέδου, κάτι το οποίο την κάνει πολύ ισχυρή και πολύ αποδοτική σε επιχειρηματικά πλάνα. Ένα ακόμη πολύ σημαντικό πόρισμα που δείχνει αυτό το διάγραμμα είναι ότι η Αγγλία προσφέρει πολλές υπηρεσίες επιπέδου 1, δηλαδή υπηρεσίες που έχουν καθαρά πληροφοριακό χαρακτήρα, κάτι το οποίο είναι πολύ σημαντικό για μια νέα επιχείρηση που θέλει να επενδύσει στη χώρα αυτή ή που θέλει να κάνει τα «πρώτα της βήματα», διότι προσφέρονται πολλές πληροφορίες και δίνονται πολλές κατευθύνσεις. Στο τέλος της παρούσας εργασίας μπορεί κάποιος να δει και πιο αναλυτικά ποιες είναι οι υπηρεσίες αυτές που υπάρχουν στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση της Αγγλίας και δεν υπάρχουν παρόμοιες στο Ελληνικό σύστημα.





Υπηρεσίες Δανίας

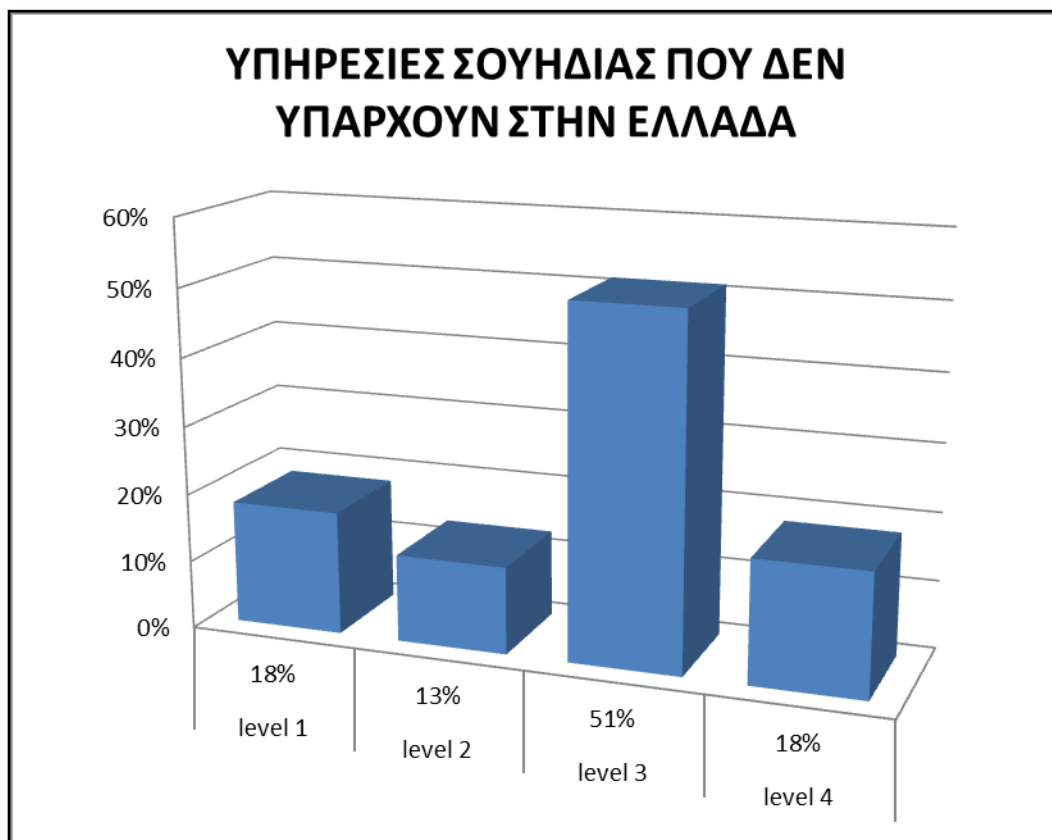
Στη Δανία βρέθηκαν συνολικά 139 υπηρεσίες που όμοιές τους δεν υπάρχουν στην Ελλάδα. Αυτό σημαίνει ότι και πάλι μόλις το 6% των υπηρεσιών ταυτίζονται. Όπως φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα, το 68% των υπηρεσιών της Δανίας είναι πολύ μεγάλου επιπέδου, ενώ προκαλεί πολύ εντύπωση ότι 1 στις 4 υπηρεσίες ανήκει στην κατηγορία 4. Αυτό σημαίνει ότι το Ηλεκτρονικό σύστημα Διακυβέρνησης της Δανίας προσφέρει τεράστια προνόμια στις επιχειρήσεις και απίστευτη ευκολία στη διαχείριση των υποθέσεών τους. Από μόνο του αυτό ενεργοποιεί τις εταιρίες ανά τον κόσμο να δουν με πολύ φιλικό τρόπο την χώρα της Δανίας προκειμένου να εξελίξουν τις εργασίες τους και να εγκατασταθούν σε μία χώρα που η εμπιστοσύνη μεταξύ κράτους-επιχείρησης είναι δεδομένη. Επίσης, το γεγονός ότι προσφέρει τόσες πολλές υπηρεσίες μεγάλου επιπέδου είναι σημαντικό οικονομικό κίνητρο για τις επιχειρήσεις, αφού μπορεί πολύ εύκολα να γίνει εξοικονόμηση πόρων, ενώ παράλληλα ενισχύει και την ικανοποίηση των εργαζομένων. Στο τέλος της εργασίας υπάρχει σχετικός πίνακας στο παράρτημα που παρουσιάζει όλες τις υπηρεσίες της Δανίας που δεν υπάρχουν στην Ελλάδα.





Υπηρεσίες Σουηδίας

Στην Σουηδία βρέθηκαν συνολικά 133 υπηρεσίες που δεν υπάρχουν στο Ελληνικό σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αυτό σημαίνει ότι μόνο το 10% των υπηρεσιών της Ελλάδας ταυτίζονται με αυτό της Σουηδίας. Από το παρακάτω διάγραμμα φαίνεται ότι 1 στις 2 υπηρεσίες της Σουηδίας είναι επιπέδου 3, ενώ και οι υπηρεσίες επιπέδου 4 είναι παραπάνω απ' ότι οι 1 και 2. Αυτό το αποτέλεσμα δείχνει ότι η Σουηδία έχει ένα πάρα πολύ καλό σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που εξυπηρετεί τις επιχειρήσεις. Παρόλα αυτά, σε σχέση με τις άλλες δύο χώρες φαίνεται ότι μένει λίγο πιο πίσω, διότι οι υπηρεσίες πληροφοριακού περιεχομένου είναι λιγότερες, κάτι που μπορεί να δυσκολέψει το ξεκίνημα μιας νέας επιχείρησης. Το γεγονός όμως ότι περίπου το 70% των υπηρεσιών είναι μέγιστου επιπέδου αποδεικνύει το γιατί και η Σουηδία αποτελεί παράδειγμα βέλτιστης πρακτικής στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μαζί με την Μεγάλη Βρετανία και τη Δανία. Όπως και στις άλλες χώρες, έτσι και σε αυτή, στο τέλος της εργασίας βρίσκεται σχετικός πίνακας που περιέχει όλες τις υπηρεσίες που δεν ταυτίζονται με της Ελλάδας.





ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ύστερα από το πέρας της διπλωματικής αυτής εργασίας υπάρχει η ανάγκη να γίνει ο απολογισμός των αποτελεσμάτων. Είναι κοινώς αποδεκτό ότι η ανάπτυξη των τεχνολογιών έχει φέρει μεγάλες αλλαγές στην καθημερινή ζωή των ανθρώπων. Η διάδοση της πληροφορίας, αλλά και η αμεσότητα της επικοινωνίας έχει δώσει ένα μεγάλο κίνητρο σε κάθε κυβέρνηση να το εκμεταλλευτεί αναλόγως, για να μπορεί να παρέχει στους πολίτες της άμεσα τις υπηρεσίες της. Για τον λόγο αυτό, εμφανίστηκε η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση η οποία έχει σκοπό να δημιουργήσει διαύλους επικοινωνίας μεταξύ της Δημόσιας Διοίκησης και των πολιτών.

Στην Ελλάδα ειδικότερα, λόγω της οικονομικής κρίσης που υπάρχει την τελευταία δεκαετία, η ανάγκη για εκμετάλλευση των πληροφοριακών και τεχνολογικών πόρων έχει αναδειχθεί σε μείζον θέμα. Πιο συγκεκριμένα, πρέπει να υπάρξει ανάπτυξη στον επιχειρησιακό χώρο, προκειμένου να δημιουργηθούν και νέες θέσεις εργασίας, αλλά και να αυξηθεί η ικανοποίηση στους εργαζόμενους. Ήδη στην Ευρώπη έχουν γίνει μεγάλες προσπάθειες να δημιουργηθούν οι βέλτιστες συνθήκες, προκειμένου μια επιχείρηση να νιώθει σίγουρη και ασφαλής στο να κάνει μια επένδυση. Για να γίνει αυτό πρέπει να υπάρχει εμπιστοσύνη απέναντι στους κυβερνητικούς φορείς, αλλά και οι κυβερνητικοί φορείς να προσφέρουν γρήγορα, εύκολα και αποδοτικά όλες τις υπηρεσίες που είναι αναγκαίες για μια επιχείρηση.

Πιο συγκεκριμένα παρατηρήθηκε ότι στη Μεγάλη Βρετανία, στην Δανία και στη Σουηδία το σύστημα λειτουργεί ως ενιαίο τόσο απέναντι στις επιχειρήσεις, αλλά και απέναντι στους πολίτες. Αυτό είναι πολύ σπουδαίο και σημαντικό, διότι οι ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις δεν αναλώνουν τον χρόνο τους να ψάχνουν μέσα σε πληθώρα ιστοχώρων, αλλά οτιδήποτε θελήσουν γνωρίζουν από πριν που θα το αναζητήσουν. Επίσης, η ακρίβεια των υπηρεσιών, καθώς και η ταύτιση μεταξύ τους, δημιουργεί μια ενιαία αντίληψη σε όλες τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε αυτές τις χώρες. Είναι λοιπόν πιο εύκολο για μία επιχείρηση που εδράζεται στη Μεγάλη Βρετανία να πάρει την απόφαση για επένδυση στην Δανία, όπου το σύστημα Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης δεν διαφέρει πολύ σε σχέση με άλλες χώρες που τα δεδομένα είναι πολύ διαφορετικά. Εκτός των άλλων, εκεί οι επιχειρήσεις δεν νιώθουν ούτε εμπιστοσύνη ούτε ασφάλεια στο να επενδύσουν.

Στον αντίποδα στην Ελλάδα συμβαίνει κάτι το εντελώς διαφορετικό. Η Ελλάδα έχει ένα άναρχο σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, διότι κάθε Δημόσιος φορέας έχει την δικιά του ιστοσελίδα και την διαχειρίζεται αυτόνομα. Έτσι δεν είναι εύκολο για μια επιχείρηση να αναζητήσει μέσα σε μια πληθώρα ιστοσελίδων την συγκεκριμένη εκείνη υπηρεσία που θέλει να χρησιμοποιήσει. Πέρα των άλλων, πολλοί φορείς προσφέρουν υπηρεσίες που είναι μεταξύ τους συνυφασμένες, χωρίς όμως παρόλα αυτά να συνδέονται μεταξύ τους. Δυσχεραίνει έτσι πολύ το έργο των



εταιριών και είναι πολύ αποτρεπτικό για μια νέα επιχείρηση να ξεκινήσει τις εργασίες στην Ελλάδα αν έχει παράλληλα την ευκαιρία να το κάνει στο εξωτερικό.

Παράλληλα, φάνηκε ότι στο εξωτερικό οι υπηρεσίες που προσφέρονται είναι πολύ καλής ποιότητας, κάτι το οποίο διευκολύνει πολύ το έργο των επιχειρήσεων, αφού οι περισσότερες απαιτήσεις τους καλύπτονται απευθείας διαδικτυακά. Στην Ελλάδα κάποιος μπορεί να συναντήσει υπηρεσίες που έχουν ένα αρκετά μεγάλο και ικανοποιητικό επίπεδο, αλλά η διαφορά τους με τις Ευρωπαϊκές είναι ότι είναι πολύ διαφορετικές και καλύπτουν πολύ διαφορετικές ανάγκες. Αυτό φυσικά συμβαίνει διότι η οικονομική κρίση έχει δημιουργήσει και ξεχωριστές ιδιαίτερες ανάγκες.

Χρειάζεται λοιπόν για να ξεπεραστούν αυτές οι διαφορές μεγάλες αλλαγές στο Ελληνικό σύστημα Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης. Υπάρχουν πολλά και διαθέσιμα Roadmaps, είτε από ιδιωτικούς φορείς είτε από την Ευρωπαϊκή Ένωση, που δίνουν κατευθύνσεις σε τέτοιες χώρες χαμηλής ενεργητικότητας. Μέσα από αυτά μπορεί η Ελληνική Κυβέρνηση να θέσει τις σωστές βάσεις για ένα καλύτερο και αποδοτικότερο σύστημα διακυβέρνησης, διευκολύνοντας έτσι τις επιχειρήσεις και βοηθώντας αυτές να αναπτυχθούν στον ελληνικό χώρο.

Κατά προσωπική εκτίμηση του συγγραφέως, η Ελλάδα θα πρέπει να επενδύσει στην τεχνολογία της Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης, διότι αυτό θα προσελκύσει νέους επενδυτές στη χώρα. Με ένα πιο φιλικό επιχειρησιακό περιβάλλον θα χτιστεί και θα υπάρξει εμπιστοσύνη απέναντι στο κράτος, η οποία θα έχει πολύ σημαντικά οφέλη, τόσο για τους πολίτες του ελληνικού κράτους, όσο και για την Ευρωπαϊκή και παγκόσμια κοινότητα εν γένει. Θα δημιουργηθεί χώρος για προσέλκυση νέων εταιριών από όλο τον κόσμο και έτσι η Ελλάδα θα μπορέσει να γίνει μια υπολογίσιμη δύναμη στον επιχειρηματικό κόσμο.



ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Rachel Silcock, “What is E-Government?”, 2001 OECD (Organization for Economic Cooperation and Development), “The e-Government Imperative”, OECD Publications Service, France, 2003
- United Nations - Department of Economic and Social Affairs, “World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads”, New York, 2003
- Zhiyuan Fang (School of Public Administration, National Institute of Development Administration/NIDA, Thailand), “E- Government in Digital Era: Concept, Practice and Development”, International Journal of the Computer, The Internet and Management, Vol. 10, No 2, 2002
- Tony Dwi Susanto, Mohammad Aljoza, “Individual Acceptance of e-Government Services in a Developing Country: Dimensions of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use and the Importance of Trust and Social Influence”, Procedia Computer Science 72, 2015
- Åke Grönlund, “Electronic Government: Design Applications and Management”, Idea Group Publishing, 2002
- Όλγα Παπατσούνη, “Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση”, Καλαμάτα, 2003
- Narvadh Veeramootoo, Robin Nunkoo, Yogesh K. Dwivedi, “What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage”, Government Information Quarterly 35, 2018
- Φανή Λένου, “Παροχή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών από το Κράτος προς τις Επιχειρήσεις (G2B): Επιδράσεις στο Επιχειρηματικό Περιβάλλον της Ελλάδας”
- Capgemini, “Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing” European Commission – Directorate General for Information Society and Media, March, 2005

- OECD (Organization for Economic Cooperation and Development), “The e-government Imperative”, OECD Publications Service, France, 2003
- United Nations “UN Global E-Government Readiness Report 2004: Towards Access for Opportunity”, – Department of Economic and Social Affairs – Division for Public Administration and Development, New York, 2004
- EMC, “Roadmap to Effective eGovernment. A practical strategy for improving service delivery while reducing time, cost, and risk” , Produced by Government Technology, USA, 2010
- European Commission, “e-Government Action Plan 2016-2020”, 2015
- Maria A. Wimmer, Roland Traummuller, “Perspectives e-Government 2020: Results and Conclusions from the EC Roadmap 2020 Project”
- Cathy Novak, “The Roadmap to Digital Government, Follow the Constituent Journey”, Pegasus



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Τίτλος Υπηρεσίας:		Φορέας που Υλοποιεί:	Επίπεδο Υπηρεσίας:
Common Reporting System (CRS)		ΑΑΔΕ	1
Country-by-Country reporting(CBC)/DAC4		ΑΑΔΕ	3
e-Δημογραφίες Αγαθών		ΓΠΠΣ	2
e-learning		ΓΤΒ	2
e-Δικασνοδικική παροχή υπηρεσιών		ΓΤΒ	3
e-Εντυπα		ΓΠΠΣ	2
e-Επιχειρηματικά πέρατα		ΓΤΒ	2
e-Ευρωπαϊκά Βραβεία προώθησης της Επιχειρηματικότητας		ΓΤΒ	2
e-ΟΠΣ ΑΔΕ		ΓΤΒ	3
e-Ποράδαο με κωδικούς TAXISnet		ΑΑΔΕ	3
e-Ποράδαο χωρίς κωδικούς TAXISnet		ΑΑΔΕ	3
e-Φορμακευτικές		ΓΤΒ	2
Mini One Stop Shop (M.O.S.S.) για Μη Εγκτεστημένους σε Χώρα της Ε.Ε. Προσώπων		ΑΑΔΕ	3
TARIC - Διαχείριση Δασμολογίου		ΑΑΔΕ	3
Υποβολή Στοιχείων και Πληροφοριών (ΠΟΛ 1033/2014 & ΠΟΛ 1054/2015)		ΑΑΔΕ	3
Άδεια απόκτησης παγίων περιουσιακών στοιχείων από Ανώνυμη Εταιρεία (Α.Ε.)		ΕΡΜΙΣ	2
Άδεια εγκατάστασης στην Ελλάδα υποκαταστημάτων αλλοδαπών εσωτερικών εταιριών (Α.Ε.) και εταιριών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.)		ΕΡΜΙΣ	2
Άδεια σύστασης κι έγκρισης καταστατικών Ανωώνυμων Εταιριών (Α.Ε.)		ΕΡΜΙΣ	2
Άδεια χρήσης κοινοχρήστων χώρων για εμπορεύματα – βιτρίνες		ΕΡΜΙΣ	1
ΑΔΕΙΕΣ ΙΑΡΥΣΕΩΝ		ΕΡΜΙΣ	2
ΑΕΟΙ – Αυτοίματη ανταλλαγή Πληροφοριών (DAC2)		ΑΑΔΕ	3
Αίτηση για αναζήτηση επενδυτικών ευκαιριών		Enterprise G	3
Αίτηση για Αναζήτηση Επενδύτων		Enterprise G	3
Αίτηση για συνάντηση με επενδυτές		Enterprise G	3
Αίτηση για Υποστήριξη επένδυσης		Enterprise G	3
Αίτηση επιστροφής ΦΠΑ από Χώρες της Ε.Ε.		ΑΑΔΕ	3
Αίτηση ρύθμισης οφειλών		ΑΑΔΕ	3
Αλλαγή/Αντιστοίχιση ΚΑΔ		ΑΑΔΕ	3
Ανάκληση Και διαβίβηση Επιχείρησης (e-Υ.Μ.Σ.)		ΑΑΔΕ	3
Αναζήτηση Αγαθών		ΓΠΠΣ	1
Αναζήτηση Βασικών Στοιχείων Μημέου Επιχειρήσεων		ΓΠΠΣ	3
Αναζήτηση Διαγωνισμών		ΑΑΔΕ	2
Αναζήτηση Διαγωνισμών Δημοσίων Έργων		ΑΑΔΕ	2
Αναζήτηση Ενιδικών Τεχνικών Προδιαγραφών		ΑΑΔΕ	3



Ανάπτυξη Κατάσταση Οχημάτων	ΑΑΔΕ	3
Ανήραφο καταστατικός εταιρίας ή σωματείου που έχει κατατεθεί στο οικείο Πρωτοδικείο	ERMIS	1
Αντικατάσταση άδειας λειτουργίας καταστήματος λόγω ανανέωσης άδειας παραμονής	ERMIS	2
Αντικατάσταση άδειας λειτουργίας καταστήματος λόγω μίσθωσης ή υπεκμισθώσης	ERMIS	2
Αντικατάσταση άδειας λειτουργίας λόγω ανάπτυξης νέας δραστηριότητας εντός του καταστήματος	ERMIS	2
Αντικειμενική Αξία ακινήτων	ΓΠΠΣ	1
Ατζαλαγή από άδεια εγκατάστασης και λειτουργίας επαγγελματικών εργαστηρίων	ERMIS	2
Απόδοση τέλους κατοικητικής τηλεφωνίας	ΑΑΔΕ	3
Απόδοση τέλους συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας	ΑΑΔΕ	3
Απόδοση φόρου ασφαλίσεων	ΑΑΔΕ	3
Β - Αντίτυπο βεβαιώσεων αποδοχών	ΑΑΔΕ	3
Βεβαιώσεις περί τροποποίησης ή μη καταστατικών Α.Ε., περί μη ανάκλησης άδειας σύστασης Α.Ε., περί του ισχύοντος Δ.Σ., περί καταβληθένου κεφαλαίου Α.Ε. και λουτών στοιχεί	ERMIS	3
Βεβαιώση για την εκπροσώπηση ανώνυμης εταιρίας (Α.Ε.)	ERMIS	1
Βεβαιώση για τις τροποποιήσεις του καταστατικού ανώνυμης εταιρίας (Α.Ε.)	ERMIS	1
Βεβαιώση ελέγχου καταστατικού (επιμελητήρια)	ERMIS	1
Βραχυχρόνια Μίσθωση Ακινήτων	ΑΑΔΕ	3
Γνωμοδότηση Βάση Δεδομένων Γ.Γ.Β	ΓΓΒ	1
Δ1-Δ2 Υποβολή Συγκεντρωτικών Καταστάσεων Π ελατών / Προμηθευτών (μέχρι Το έτος αναφοράς 2013)	ΑΑΔΕ	3
Δηλώσεις φόρου πλόκων α' κατηγορίας ν 27/1975	ΑΑΔΕ	3
Δηλώσεις ΦΠΑ-VIES	ΑΑΔΕ	3
Δηλώση Απόδοσης Φόρου Διαμονής	ΑΑΔΕ	4
Δηλώση Ε9 / ΕΝΦΙΑ	ΑΑΔΕ	3
Δηλώση μεταβολής στοιχείων εργοδότη (φυσικά και νομικά πρόσωπα) (ΙΚΑ)	ERMIS	2
Δηλώση φορολογίας εισοδήματος Νομικών Προσώπων - Οντοτήτων	ΑΑΔΕ	3
Δηλώση φορολογίας εισοδήματος ΦΠ (Ε1-Ε2-Ε3)	ΑΑΔΕ	3
Δημοσίευση έκθεσης εκτίμησης της καθαής θέσης άλλης μορφής επιχείρησης μετατρεπόμενης σε εταιρία περιουσιμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.)	ERMIS	1
Διαδικαστική Υπηρεσία «Βασικά στοιχεία για νομικά πρόσωπα, νομικές οντότητες και φυσικά πρόσωπα με εισόδημα από επιχειρηματική δραστηριότητα»	ΓΠΠΣ	3
Διαμεσολόγητης του Επενδυτή	Enterprise G	3
Εγκρίσεις προπονήσεων - κωδικοποιήσεων καταστατικών Ανωλύμων Εταιριών (Α.Ε.)	ERMIS	2
Εγκυρότητα & οριστικοποίηση πιστοποιητικού ΕΝΦΙΑ	ΑΑΔΕ	3
Εγκυρότητα αποδεικτικού ενημερότητας	ΑΑΔΕ	3
Εγκυρότητα εκκαθαριστικού δηλώσης φορολογίας εισοδήματος	ΑΑΔΕ	3
Ειδική ασφαλιστική εισφορά δακτονομίας	ΑΑΔΕ	3
Ειδικό καθεστώς άρθρου 39B	ΑΑΔΕ	3
Ειδικός φόρος ακινήτων (ΕΦΑ)	ΑΑΔΕ	3



ΕΚΔΟΣΗ ΔΕΔΕΙΟΝ ΙΔΡΥΣΗΣ	ERMIS	2
Έκδοση αποδεικτικού ενημερότητας	AAΔΕ	3
Έκδοση ενημερότητας από συμβολαιογράφους	AAΔΕ	3
Υπηρείες Δ.Σ. μιας Α.Ε.	ERMIS	1
Εκτιμήσεις τιμών ζώνης Αντικειμενικοί Προσδιορισμού Δεξιών Ακινήτων	ΠΤΠ2	3
Έναρξη εργασιών ανώνυμης εταιρείας (Α.Ε.)	ERMIS	2
Έναρξη εργασιών ατομικής επιχείρησης	ERMIS	2
Έναρξη εργασιών εταιρείας περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.)	ERMIS	2
Έναρξη εργασιών κοινοπραξίας	ERMIS	2
Έναρξη εργασιών κοινωνίας οστικού δικαίου	ERMIS	2
Έναρξη εργασιών κοινωνίας ιδιωνόμιμων	ERMIS	2
Έναρξη εργασιών ομόρυθμης - ετερόρυθμης εταιρείας	ERMIS	2
Ενδοομιλικές συναλλαγές	AAΔΕ	3
Ενοικίαση δέυεις περύτερου	ERMIS	2
Εξουσιοδοτήσεις για τα τελωνεία	AAΔΕ	3
Εξόφληση συνδρομών (επιμελητήρια)	ERMIS	1
Εξωδικαστικός Μηχανισμός	ΓΤΠ2	3
Επισημαστικός Λογαριασμός	AAΔΕ	4
Επίδοτησ βιομηχανικών, βιοτεχνικών επιχειρήσεων παραμεθωρίων περιοχών για απασχολούμενους πτυχιούχους από τον ΟΑΕΔ	ERMIS	2
Επιβάρωση εκτυπωμένου ενυδάφου	AAΔΕ	3
Ηλεκτρονικές Αιτήσεις Προς Υπηρεσίες Δημόσιας Περιουσίας	ΠΤΠ2	3
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Σημάτων	ΓΤΕ	3
Ηλεκτρονική βιβλιοθήκη	ΠΒ	2
Ηλεκτρονική διαχείριση τελωνειακών εγγυήσεων	AAΔΕ	3
Ηλεκτρονική Κατάθεση Σημάτων	ΓΤΕ	3
Ηλεκτρονική υποβολή αναλυτικής περιοδικής δήλωσης (ΑΠΔ) (ΙΚΑ)	ERMIS	3
Ηλεκτρονική υποβολή τελωνειακών παραστατικών	AAΔΕ	3
Ηλεκτρονικό Μητρώο Ρευματοδοτών – Ρευματοληπτών	ΓΤΒ	3
Ισοτιμές συναλλάγματος για Φ.Π.Α.	AAΔΕ	1
Καταχωρήσεις - ανακοινώσεις στο ΦΕΚ (τεύχος Α.Ε. και Ε.Π.Ε.) ισοδοναμών, εκθέσεων ελεγκτών και πεπραγμένων Διακριτικού Συμβολίου (Δ.Σ.)	ERMIS	2
Μεταρροπή - συγχώνευση επιχειρήσεων σε Α.Ε. (συγχώνευση επιχειρήσεων με απορρόφηση Α.Ε. / συγχώνευση επιχειρήσεων με σύσταση νέας Α.Ε.)	ERMIS	2
Μεταφορικό Ισοδύναμο	ΠΤΠ2	3
Μητρώο Δεξιών Μεταβιβάσεων Ακινήτων	ΠΤΠ2	3
Μητρώο δεξαμενών ενεργειακών προϊόντων	AAΔΕ	3
Μητρώο Πραγματικών Δικαιούχων	ΠΤΠ2	3



Μητρώο πρατηρίων υγρών καυσίμων	AAAE	3
Μικρή Μονοαπευθυντική Θυρίδα (Mini One Stop Shop - MOSS)	AAAE	3
Μισθωτήρια ακινήτων	AAAE	4
ΜΥΦ - Κατάσταση Πελατών Προμηθευτών και Συντακτικών (από 01/01/2014)	AAAE	3
Οδηγός Ίδρυσης Επιχειρήσεων	NOIITA	1
Οριστική δήλωση εισοδημάτων από εμπορικές επιχειρήσεις	AAAE	3
Οριστική ΦΜΥ	AAAE	3
Παλαιός Χρήστης TAXISnet	AAAE	3
Περιβαλλοντικό τέλος πλαστικής σακούλας	AAAE	3
Πιστοποιητικό γενικού μητρώου (επιμελητήριο)	ERMIS	2
Πιστοποιητικό ειδικού μητρώου αντεροσώπων (επιμελητήριο)	ERMIS	2
Πιστοποιητικό ότι η εταιρεία δεν τελεί υπό διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση	ERMIS	2
Πιστοποιητικό Σύστημα Κρατικών Ενοσχύσεων	NOIITA	3
Πληροφοριακό Σύστημα Κρατικών Ενοσχύσεων	ERMIS	2
Πρόγραμμα επιχορήγησης επιχειρήσεων για την απασχόληση ανέργων που βρίσκονται στο στάδιο τήλωσης της σύνταξης (ΟΑΕΔ ΝΑΕΚ 1)	AAAE	3
Προσωρινή δήλωση απόδοσης φόρου & τελών Χαρτοσήμου (Προσωρινή ΦΜΥ) (ν. 2238/1994)	AAAE	3
Προσωρινή Δήλωση Παρακρατούμενων και Παρακρατήσιμων Φόρων από Μισθωτή Εργασία και Συντάξεις καθώς και από Αμοιβές Επιχειρηματικής Δραστηριότητας (ν. 2238/1994)	AAAE	3
Στατιστικά Στοιχεία	LTE	1
Στατιστικά Στοιχεία Δημοσίων Έργων	LTE	1
Στοιχεία Δογιστή	AAAE	3
Συμφωνία FATCA Ελλάδας-ΗΠΑ	AAAE	3
Σύσταση εκτιμητικών επιτροπών για την αποτίμηση της αξίας περιουσιακών στοιχείων ατομικής επιχείρησης	ERMIS	2
Σύστημα Διαχείρισης Πετρελαίου Θέρμανσης	AAAE	3
Σύστημα Ιγνηλασιμότητας Καπνικών Προϊόντων	ITPΣ	3
Τέλη κυκλοφορίας με κωδικούς TAXISnet	AAAE	4
Τέλη κυκλοφορίας ΝΠΙ - διοικητικών μεγάλου αριθμού οχημάτων	AAAE	4
Τέλη κυκλοφορίας χωρίς κωδικούς TAXISnet	AAAE	2
Υπηρεσία αδειοδότησης επιχειρήσεων Υγειονομικού ενδιαφέροντος	NOIITA	3
Υπηρεσία διαχείρισης φορολογικών πιστοποιητικών	AAAE	3
Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Υποβολής Δηλώσεων Καταχώρισης στο ΓΕΜΗ	NOIITA	4
Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Υποβολής Δηλώσεων Καταχώρισης στο ΓΕΜΗ	NOIITA	4
Υπηρεσία Θεμάτων διεθνούς φορολογικού και τελωνειακού περιεχομένου	AAAE	2
Υπηρεσία κατοχής ταμειακής μηχανής	AAAE	3
Υπηρεσία που αφορά τα ανασφάλιστα οχήματα	AAAE	3
Υπηρεσίες περί μη εκκαθάρισης εταιρείας	ERMIS	2
Υποβολή αίτησης έκδοσης τελωνειακής άδειας	AAAE	3



Υποβολή Βεβαίωσης αποδοχών ή συντάξεων - αμοιβών - μερισμάτων ή τόκων ή δικαιωμάτων	ΑΑΔΕ	3
Υποβολή δήλωσης "ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΞ"	ΓΠΠΣ	3
Υποβολή κατάστασης συμφωνητικών	ΑΑΔΕ	3
Υποβολή ή συμπληρωματικής Αναλυτικής Δήλωσης (ΑΠΔ) στο ΙΚΑ	ΕΡΜΙΣ	2
Υποβολή τιμοκαταλόγου αυτοκινήτων	ΑΑΔΕ	3
Φόροι κατά την προμήθεια αγαθών και Π.Υ. από φορείς Γενικής Κυβέρνησης	ΑΑΔΕ	3
Φόρος εισοδήματος εργοληπτών	ΑΑΔΕ	3
Φόρος υπεραξίας ακινήτων (Άρθρο 41 Κ.Φ.Ε.)	ΑΑΔΕ	3
ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΑΔΕΙΩΝ ΙΑΡΥΣΗΣ	ΕΡΜΙΣ	2
Χορήγηση βεβαίωσης για συναλλαγματική εκκρεμότητα για αλλοδαπές κυρίως εταιρείες στον Ελληνικό χώρο	ΕΡΜΙΣ	2
Χορήγηση πιστοποιητικού περί καταχώρησης ή μη εταιρίας ή σωματείου στο οικείο βιβλίο (μητρώο) του Πρωτοδικείου	ΕΡΜΙΣ	1
Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη τροποποίησης καταστατικού εταιρίας ή σωματείου	ΕΡΜΙΣ	1
Χρηματοπιστωτικοί λογαριασμοί - λογιστικές καταστάσεις (τριμηνιαία / ετήσια λογιστική κατάσταση)	ΕΡΜΙΣ	2
Ψηφιακές Υπηρεσίες Κωνωφικών Περιουσιών	ΓΠΠΣ	3



ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕΓΑΛΗΣ ΒΡΕΤΑΝΙΑΣ

Υπηρεσίες	Επίπεδο
	Υπηρεσίας
Agricultural Sick Pay	1
Agricultural workers' rights	1
Appeal or search for a planning decision or notice	3
Appeal to the tax tribunal	3
Apply for a list of deaths registered in the UK	2
Apply for a Start Up Loan for your business	3
Apply for manufacturer or wholesaler of medicines licences	2
Applying for planning permission	3
Asbestos regulations for your commercial property	1
Ask the government to sell property: right to contest	2
Audit exemption for private limited companies	1
Avoid and report anti-competitive activity	1
Become a childminder or nanny (England)	3
Business rates relief	1
Businesses and charging VAT	1
Calculate Capital Gains Tax	3
Calculate your agricultural worker holiday entitlement	3
Cancel a winding up order	3
Capital allowances when you sell an asset	1
Capital Gains Tax for business	1
Cash basis	1
CDE: how to submit a proposal	1
Central Government Property and Land including Welsh Ministers estate.	1
Change your company's year end	4
Charities and tax	1
Check if a company is being liquidated or in provisional liquidation	3
Check if you need to pay tax for charging an employee's electric car	3
Check or update your company car tax	3
Check when large businesses pay their suppliers	3
Check your accounting period	3
Claim capital allowances	1
Claim Gift Aid online	3
Climate change agreements: operations manual	1
Company director disqualification	1
Company Tax Returns (Making changes)	4
Complain about a claims company	1
Complain about an insolvency practitioner	3
Complain about an Ofsted inspection report	4
Contact the Insolvency Service	1



Contact the Valuation Office Agency	4
Contact your council about business rates bill	4
Contracts Finder	3
Co-operate with the official receiver after your company has been liquidated	1
Corporation Tax rates and reliefs	1
Corporation Tax when you sell business assets	1
Corporation Tax: Disincorporation Relief claim form	2
County court judgments for debt	2
CRC Energy Efficiency Scheme: qualification and registration	4
Data protection register: notify ICO about personal data	4
Dealing with HMRC	1
Energy Performance Certificates for your business premises	1
Entrepreneurs' Relief	2
Estimate your business rates	1
Expenses and benefits for employers	4
Exporting Licences	2
Find a local hazardous waste disposal service	3
Find a Non-Domestic Energy Assessor	3
Find and check your business rates valuation	3
Find energy grants and ways to improve your energy efficiency	3
Find government property and land to rent or buy	3
Find overseas customers and export opportunities	3
Find your local Trading Standards office	3
Fuel consumption and emissions for vans	3
Get a refund or interest on your Corporation Tax	1
Green Deal: energy saving for your home	1
Hazardous waste producer registration (Wales)	4
Help and support	1
How to apply for a pedlar's certificate	1
How to get a PSA	2
Keeping your pay and tax records	1
Late commercial payments: charging interest and debt recovery	3
Licences and licence applications	4
Log in to use VAT online services	4
Make a court claim for money	3
Make or update a rural payments claim	3
Managing expenses	1
Marginal Relief calculator	3
Milk production holding registration	2
National Minimum Wage and Living Wage calculator for workers	3
Non-domestic Renewable Heat Incentive (RHI)	3
Object to a limited company being struck off	1
Oppose a bankruptcy petition	3
Pay a Construction Industry Scheme (CIS) late filing penalty	3
Pay Class 2 National Insurance if you don't pay through Self Assessment	1
Pay Machine Games Duty	4
Pay your Self Assessment tax bill	4
Pay your tax bill by debit or corporate credit card	3
Pay your tax bill by Direct Debit	3
Planning permission for farms	4



Possession Claim Online: recover property	3
Prepare your business for the UK leaving the EU	3
Put your company into administration	1
Recover debt from elsewhere in the EU	1
Register as a biomass supplier	4
Register as a childminder agency in England	3
Register as an employer	4
Register as an overseas company	2
Register for gambling tax	4
Register land with the Rural Land Register	2
Report a disqualified director	3
Report a suspected problem with an animal medicine or microchip	3
Report an environmental incident	3
Respond to a court claim for money	2
Respond to a data protection request	1
Respond to a money claim	4
Restore your dissolved company	2
Restore your dissolved company	1
Running a business from home	1
Search for disqualified company directors	3
Search for property information from HM Land Registry	3
Self Assessment forms and helpsheets: self-employment and partnerships	2
Send your rent, lease or ownership details to the Valuation Office Agency	3
Set up a private limited company	4
Set up and run a flat management company	1
Sign in or register for Rural Payments	3
Sign up to Tax-Free Childcare if you're a childcare provider	3
Take goods temporarily out of the UK	3
Take goods with you to sell abroad	2
Tax on trivial benefits	1
Tax when you buy shares	1
Tax when your limited company gives to charity	1
Tell Companies House about changes to your limited company	3
Tell Companies House about changes to your limited company	3
Tell DVLA you've sold, transferred or bought a vehicle	3
The Queen's Awards for Enterprise	1
Unincorporated associations	1
Use Cattle Tracing System (CTS) Online	3
Use the Construction Industry Scheme (CIS) online service	3
VAT registration thresholds	1
Vehicle registration	1
Venture Capital Schemes Manual	1
Waste transfer notes	3
Water and sewerage rates for businesses	1
Wind up a company that owes you money	4
Write a business plan	1
You can check if a company is authorised to lend money and report loan sharks anonymously.	1
Your limited company's first accounts and Company Tax Return	1



Set up as self-employed (a 'sole trader'): step by step

Υποηρηρείες	4
Apply to register a trade mark	3
Ask for a copy of your Corporation Tax UTR	3
Register for and file your Self Assessment tax return	4

Set up a private limited company

Υποηρηρείες	4
Register your company	4
Register for Corporation Tax	3
File your accounts and Company Tax Return	4
File your confirmation statement (annual return) with Companies House	4
Prepare annual accounts for a private limited company	1

Set up a business partnership

Υποηρηρείες	4
Register the partnership	4
Apply to register a trade mark	3
Naming your partnership	1
VAT registration	3
sign up for a VATonline account	3
Registering for VAT in other EU countries	3
Register for the VAT Mini One Stop Shop scheme	3
Pay your VAT	3
Reclaiming VAT	1
Calculate VAT taxable turnover	3
Cancel VAT registration	3
Transfer registration	4



Running payroll		4
Υποηρησείες		
Calculate your employee's statutory sick pay		3
Find payroll software		2
Employment Allowance		3
Pay employers' PAYE		3
Running payroll		1
Growing your business		
Υποηρησείες		
VAT registration		3
Growing your business		1
Business Support Helpline web chat		3
Apply for a Start Up Loan for your business		3
Set up a charity: step by step		
Υποηρησείες		
Set up a charity: step by step		1
Get recognition from HMRC for your charity		3



Stop being self-employed		4
Υποσημειώσεις		Επίπεδο Υπηρεσίας:
Tell HMRC you're stopping self-employment		3
Deregister for VAT		3
Stop being self-employed		1
Selling your business: your responsibilities		4
Υποσημειώσεις		Επίπεδο Υπηρεσίας:
Tell HMRC you're stopping self-employment		3
Transfer registration		4
Register for and file your Self Assessment tax return		4
Restarting a non-trading or dormant company		4
Υποσημειώσεις		Επίπεδο Υπηρεσίας:
Registering for Corporation Tax		3
Pay your Corporation Tax bill		3
File your accounts and Company Tax Return		3



Dormant companies and associations		3
Υπουργείο		Επίπεδο Υψηλότητας:
File your accounts and Company Tax Return		3
Dormant companies and associations		1
Machine Games Duty		4
Υπουργείο		Επίπεδο Υψηλότητας:
Registration to MGD		3
File your return for MGD		3
Other information for MGD		1
What you must do as a Construction Industry Scheme (CIS) contractor		3
Υπουργείο		Επίπεδο Υψηλότητας:
What you must do as a Construction Industry Scheme (CIS) contractor (Overview)		1
Register as an employer		3
Use the Construction Industry Scheme (CIS) online service		3



What you must do as a Construction Industry Scheme (CIS) subcontractor	3
Υπηρεσίες	Επίπεδο Υπηρεσίας:
What you must do as a Construction Industry Scheme (CIS) subcontractor (Overview)	1
Apply for gross payment status online	3
Use the Construction Industry Scheme (CIS) online service	3
Strike off your limited company from the Companies Register	3
Υπηρεσίες	Επίπεδο Υπηρεσίας:
Apply to strike off	2
Withdraw your application	3
Overview	1
Liquidate your limited company	3
Υπηρεσίες	Επίπεδο Υπηρεσίας:
Find an insolvency practitioner	3
Apply directly to the court	3
How to apply for a validation order	2
Overview	1
Director's loans	2
Υπηρεσίες	Επίπεδο Υπηρεσίας:
If you owe your company money	2
If you lend your company money	2



Expenses and benefits: loans provided to employees

Υπουργείο:	Επίπεδο Υψηλότητας:
Overview	1
Work out the value	3

Claiming money or property from a dissolved company

Υπουργείο:	Επίπεδο Υψηλότητας:
Get a court order to restore a company	2
Buy a dissolved company's assets	1
Apply for a discretionary grant	2

ΚΕΦΑΛΑΙΟ: Maritime vessels and work at sea

Apply for a marine licence	3
Check the public register of marine licence applications and decisions	4
Contact your local Marine Management Organisation office	1
Emergency and life-saving equipment on ships	1
Get a fishing vessel licence: vessels 10 metres or under	2
Get a seaman's discharge book or British seaman's card	2
UK Ship Register for merchant ship and bareboat charter >100GT	3
Hiring crew for ships and yachts	1
Maritime reporting	1
UK 406MHz beacon registration	3
Maritime safety: weather and navigation	1
Operational standards for small vessels	1
Register your boat with the coastguard's safety scheme	3
Seafarer medical certificates	2
Small commercial vessel registrations, surveys and inspections	1



ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΑΝΙΑΣ

Υπηρεσίες	Επίπεδο Υπηρεσία
21 ειδικοί φόροι κατανάλωσης · μηχανή	2
crowdfunding Για την ίδρυση μιας επιχείρησης	1
EasyPay στο LetLøn	3
Αγορά αγαθών που υπόκεινται σε εθνικό φόρο κατανάλωσης από άλλες χώρες της ΕΕ	4
Αγορά ειδικών φόρων κατανάλωσης από χώρες εκτός της ΕΕ	4
Αίτηση για άδεια κυκλοφορίας οχημάτων στα δελτία ταυτότητας της Δανίας	2
Αλλαγή επιχείρησης	3
Άλλοι φόροι οχημάτων	1
Αναζήτηση CVR	3
Αναφέρετε και καταβάλλετε φόρο μισθωτών υπηρεσιών	3
Αναφέρετε τους ειδικούς φόρους κατανάλωσης	3
Αναφορά ενοικίασης εξοχικών κατοικιών	3
Αναφορά επιτοκίων	3
Αναφορά μετοχών	3
Αναφορά περιουσιών πτώχευσης	2
Αναφορά της σύνταξης	3
Αναφορά του ΦΠΑ της εταιρίας	3
Αναφορά χρηματοοικονομικών πληροφοριών (CRS και FATCA)	3
Αποζημίωση ταξιδιού - φορολογητέα και αφορολόγητη	3
Αποσαφηνίστε τη φορολογική κατάσταση της εταιρείας	1
Απώλεια, κλοπή και καταστροφή πινακίδων κυκλοφορίας	3
Βρείτε αριθμούς ελέγχου ή τμήματα κώδικα 1 και 2 στο πιστοποιητικό εγγραφής	1
Βρείτε τον πλησιέστερο χειριστή της πινακίδας	2
Βρείτε φορολογικά στοιχεία για ένα όχημα	3
Δελτίο ημέρας για ιδιωτική οδήγηση σε κίτρινο αυτοκίνητο	4
Δημιουργήστε μια εταιρεία και αποκτήστε έναν αριθμό CVR	4
Διάλυμα P-συσκευή	4
Δώρα και εισφορές	3
Δώστε στους υπαλλήλους ή στους συμβούλους πρόσβαση στο φορολογικό λογαριασμό	4
Εισαγωγή αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας	4
Εισαγωγή στον φόρο μισθωτών υπηρεσιών	1
Εκκίνηση με φόρο	3
Εκτίμηση ακινήτων	3
Έντυπα, έγγραφα και κωδικοί	2
Εξαγωγές	1
Εξαγωγή αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας	4
Επαναποθετήστε ένα όχημα στο μητρώο κινητήρων	4
Επαναρξη επιχείρησης	3
Επιθυμία και ιστορικές πινακίδες	3



Επιστροφή επιδοτησης μισθου	3
Επιστροφή του επιδόματος μητρότητας	3
Επιστροφή των παροχών ασθενείας	4
Εύκολη Εμπορική Τιμολόγιο	3
Η είσπραξη του χρέους στο κοινό	1
Η εταιρία σας πρέπει να πληρώσει ψηφιακά λογαριασμούς ύψους 8,000 DKK και άνω	3
Η προέλευση και η προτίμηση του προϊόντος	2
Ίδρυση και επιχειρηματικός λογαριασμός	1
Καταργήστε την εγγραφή του οχήματος και εκδώστε τις πινακίδες κυκλοφορίας	4
Κλείστε τις επιχειρήσεις	4
Λογιστική 2.0 - Βάση	4
Λογιστική, λογιστική και τιμολόγιο	1
Μειώσεις εξόδων επιχειρήσεων	1
Μια στάση ΦΠΑ	4
Ξεκινήστε την εθελοντική ένωση	4
Ξένα αυτοκίνητα	1
Ο κανόνας των 60 ημερών για το επίδομα οδήγησης αφορολόγητο	1
Οδηγίες για πινακίδες κυκλοφορίας τροχοσπιτιων	1
Οδηγός: Αποσαφηνίστε τη φορολογική σας κατάσταση	3
Παραγγελία τρίτης πινακίδας κυκλοφορίας	3
Πάρτε μια δεσμευτική απάντηση	3
Περιβαλλοντικοί και ενεργειακοί φόροι	3
Πινακίδες πινακίδων π.χ. για ταξί και φορτηγά	2
Πιστοποιητικό εγγραφής οχήματος στο μητρωο	3
Πληρωμή και προθεσμίες ΦΠΑ	4
Πληρωμή στον Φορολογικό Λογαριασμό	4
Ποσοτώσεις για Α-κουτιά και συνδικάτα	3
Σημάνσεις δείγματος και σταθερές πινακίδες δοκιμής	3
σύστημα EMCS	4
Τεκμηρίωση και έλεγχος του επιδόματος οδήγησης	1
Τέλη για τη σοκολάτα, τα ζαχαρώδη προϊόντα και το παγωτό για κατανάλωση από τον άνθρωπο	3
Τροποποίηση του εξοπλισμού ή της χρήσης του οχήματος	2
Υπηρεσία εγγύησης	1
Υπηρεσίες χωρίς ΦΠΑ	1
Υποβολή εκθέσεων σχετικά με τις κρατικές ενισχύσεις της ΕΕ	3
Υποβολή εκθέσεων σχετικά με τον ΦΠΑ και προθεσμίες	4
Υπολογισμός του φόρου μισθωτών υπηρεσιών	1
Φόροι στα οινοπνευματώδη ποτά, το κρασί και την μπύρα	3
φορολογική λογαριασμού	4
Φόρος επί των ιδίων επιχειρήσεων	3
ΦΠΑ και φορολογικός έλεγχος	1
χρεόγραφα	1
Χρησιμοποιήστε τον πρώτο υπάλληλό σας	1



Danish Patent and Trademark Office	4
Υπηρεσίες	Επίπεδο Υπηρεσίας:
Databases (free access)	3
E validation of an EP patent	4
Εφαρμογή εμπορικού σήματος στη Δανία	4
Test your company and get a free report	4
IP Survey	3
IP Marketplace	4
Αίτηση διπλώματος ευρεσιτεχνίας	3
Αίτηση για σχεδιασμό	3
Hotline σχετικά με το λογισμικό copyright	4
Μάθετε εάν αντιγράφεται το προϊόν σας	3
ΦΠΑ για το εξωτερικό εμπόριο	4
Υπηρεσίες	Επίπεδο Υπηρεσίας:
Πώληση αγαθών και υπηρεσιών εντός ΕΕ	3
Αγορά αγαθών και υπηρεσιών εντός ΕΕ	3
Εγγραφή στα τελωνειακά συστήματα	2
Αναφέρετε το εξωτερικό σας εμπόριο	3
Υποβάλετε αίτηση για επιστροφή του ΦΠΑ (Επιστροφή ΦΠΑ)	3
καρουσέλ ΦΠΑ	1
Εκπτώση φόρου	4
Υπηρεσίες	Επίπεδο Υπηρεσίας:
Εκπτώση για ΦΠΑ	3
Αφαίρεση του ΦΠΑ επί των πάγιων εξόδων	4
Εκπτώση για ΦΠΑ στις δαπάνες αυτοκινήτου	1
Υπολογίστε τα ποσοστά απόσυρσης	3
Αφαίρεση του ΦΠΑ επί των κεφαλαιουχικών αγαθών	4
Αφαίρεση φόρων ενέργειας	4
Αναφορά μισθού (eIncome)	4
Υπηρεσίες	Επίπεδο Υπηρεσίας:
Πώς να αναφέρετε την πληρωμή (eAccess)	3
Φόρος επί του μισθού των εργαζομένων	3
Καταβάλλετε φόρους Α-φόρου και εισφορές	3
Παροχές σε εργαζόμενους όταν είστε εργοδότης	3
Υπηρεσίες	Επίπεδο Υπηρεσίας:
Δωρεάν αυτοκίνητο για τους υπαλλήλους σας (εταιρικό αυτοκίνητο)	3
Δωρεάν τηλέφωνο, υπολογιστής και διαδίκτυο για τους υπαλλήλους σας	3
Δωρεάν διατροφή και διαμονή για τους υπαλλήλους σας	3
Υγειονομική περίθαλψη - φορολογητέα και αφορολόγητα	3
Εργατικά ρούχα1	1
Δωρεάν στέγαση για τους υπαλλήλους σας	1
Συστημα κυλικίων	1



Εξωτερική εργασία	3
Υπηρεσίες	Επίπεδο Υπηρεσίας:
Υποβάλετε αίτηση για μια φορολογική κάρτα και έναν αριθμό φορολογουμένων της Δανίας	3
Μίσθωση εργαζομένων από το εξωτερικό	1
Εισαγωγές	4
Υπηρεσίες	Επίπεδο Υπηρεσίας:
Εισαγωγές από τρίτες χώρες	3
Παράδοση αγαθών (εισαγωγών) από χώρες της ΕΕ	1
Καταβολή του δασμού	3
Συστήματα πληροφορικής για εισαγωγή	4
Βρείτε δανικές τελωνειακές αποστολές	1
Κώδικες	3
Υπηρεσίες	Επίπεδο Υπηρεσίας:
eVITA	3
TARIC	3
Αίτηση παροχής δεσμευτικών δασμολογικών πληροφοριών (απόφαση ΔΔΠ)	2
Τελωνεία Πιστώσεις	4
Υπηρεσίες	Επίπεδο Υπηρεσίας:
Σχετικά με το σύστημα τελωνειακών επιχορηγήσεων	3
έγκριση ΕΟΦ	1
Αίτηση απλούστευσης των ποσών που αποτελούν μέρος της δασμολογητέας αξίας των εμπορευμάτων (CVA) EUTK Art. 73	2
Αίτηση αναβολής πληρωμής του οφειλόμενου φόρου εάν η άδεια δεν έχει δοθεί σε μία μόνο περίπτωση (ΥΠΔ)	2
Προσωρινή αποθήκευση εμπορευμάτων	1
Τελωνειακό καθεστώς των εμπορευμάτων	1
Υπηρεσία απλοποίηση	2
Αίτηση για την εφαρμογή της διαδικασίας τελειοποίησης προς επανεξαγωγή	4
Αίτηση αδείας για τελική χρήση, τελειοποίηση προς επανεξαγωγή ή προσωρινή εισαγωγή	2
Αίτηση για τη λειτουργία εγκαταστάσεων αποθήκευσης για την αποθήκευση εμπορευμάτων σε τελωνειακή αποθήκη	3
Σύστημα μεταφοράς NCTS	1
Υπηρεσία για τη ναυτιλία	1
Εγγραφή οχήματος	4
Υπηρεσίες	Επίπεδο Υπηρεσίας:
Υπολογίστε τον φόρο εγγραφής	3
Προβάλετε τις αξιολογήσεις του οχήματος στο μητρώο κινητήρων	3
Δεσμευτική απάντηση στον φόρο εγγραφής	3
Καταγγελία σχετικά με τον φόρο εγγραφής	4



ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΟΥΗΔΙΑΣ

Υπηρεσίες	Επίπεδο Υπηρεσία
F-φόρος και καταχώριση ΦΠΑ (αίτηση)	3
Αγαθά χωρίς δασμούς	1
άδεια	3
Άδεια απαγωγής ή έκδοσης	4
Άδειες για ίδρυση εταιριών	1
Άδειες και εγγραφές	4
Αίτηση από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (πιστοποιητικό υπογραφής)	3
Αίτηση για άδεια και εγγραφή	4
Αίτηση για απόδειξη από το μητρώο πτώχευσης	1
Αίτηση για αριθμό EORI	3
Αίτηση για βασική επιχορήγηση στα συνεργατικά κέντρα ανάπτυξης	3
Αίτηση για βασική επιχορήγηση στα συνεργατικά κέντρα ανάπτυξης	2
Αίτηση για ειδική συνεισφορά στα κέντρα συνεργασίας για την ανάπτυξη	3
Αίτηση για εκκαθάριση	3
Αίτηση καταβολής βασικών επιχορηγήσεων σε συνεργατικά κέντρα ανάπτυξης	3
Αίτηση πρόσβασης στις υπηρεσίες διαδικτύου της τελωνειακής διοίκησης και ειδοποίηση του διαχειριστή εξουσιοδότησης	3
Αλλάζετε πληροφορίες σχετικά με το όνομα ή τη διεύθυνση της εταιρείας	3
Αλλάζετε τις πληροφορίες της δήλωσης διαμετακόμισης	3
Αλλάζετε τις πληροφορίες της δήλωσης εισαγωγής	3
Αλλάζετε τις πληροφορίες της δήλωσης εξαγωγής	3
Αναζήτηση ονοματολογίας εμπορευμάτων	3
Αναλογιστής σε ασφαλιστικές εταιρείες (εγγραφή / διαγραφή)	2
Αναφέρετε άδεια ασθενοείας	3
Αναφέρετε άδεια ασθενοείας	3
Αναφέρετε τη διανομή κερδών	3
Αναφέρετε τραυματισμό εργασίας	3
Αναφέρετε τρόφιμα για ειδικούς ιατρικούς σκοπούς	1
Αναφορά αγαθών	3
Αναφορά εταιρίας στο μητρώο	4
Απεγκατάσταση των θρησκευτικών κοινοτήτων ως διακοπείσες επιχειρηματικές δραστηριότητες (κοινοποίηση)	1
Αποζημίωση για έξοδα ασθενοείας για εργαζόμενο με ειδική προστασία υψηλού κινδύνου (αίτηση)	2
απόκλιση Έκθεση	3
Αποσαφηνισμένες απλοστευμένες δηλώσεις	3
αποτελέσματα του προϋπολογισμού	3
ασφάλεια των προϊόντων	1
Ατομικός έμπορος	4
Αφήστε μια απάντηση στην απουσία	3
Αφήστε μια απάντηση στο αίτημα εισοδήματος	3
Άφιξη στην αντίστοιχη αναχώρηση από λιμάνι (κοινοποίηση)	3
Βοήθεια χρέωσης	4
Βρείτε επιχείρηση ή υπόθεση	3
Γενική συγκέντρωση	2
Δήλωση από τον εργοδότη - μετεγκατάσταση έγκυος εργαζομένου	2
Δήλωση υποστήριξης	4



Δηλώστε τα εμπορεύματα κατά την εισαγωγή	1
Δηλώστε τα εμπορεύματα κατά την εξαγωγή	1
Δηλώστε ψηφιακά εισαγωγές εξαγωγές	4
Δημιουργήστε επιχειρηματικό σχέδιο	4
Διαγραφή εταιρειών	4
Διαγραφή μη κερδοσκοπικού σωματείου (κοινοποίηση)	2
Διαγωνισμός, δημόσιες συμβάσεις	3
Διακήρυξη Διαδικτύου της Τελωνειακής Διεύθυνσης ΤΙΜΕ	3
Διανομή τελωνειακών αρχείων	4
Διαχείριση χρέους	1
διελεύσεις	4
Δίκαιο Πνευματικής Ιδιοκτησίας	2
δικαιώματα	3
Διοικητική ακύρωση του ονόματος της εταιρείας (αίτηση)	2
Εγγραφείτε εταιρεία ή ένωση	3
Εγγραφή εταιρείας περιορισμένης ευθύνης	3
Εγγραφή εταιρικής σχέσης	4
Εγγραφή ή έγκριση εγκαταστάσεων που χειρίζονται ζωικά υποπροϊόντα.	4
Εγγραφή ΦΠΑ	4
εγγυήσεις	3
Εγκατάσταση προσωρινής αποθήκευσης (άδεια)	3
Ειδική στήριξη της απασχόλησης	3
Εισάγετε αγαθά από άλλη χώρα της ΕΕ	1
Εισαγωγή για ειδική χρήση ή επεξεργασία	1
Εισαγωγή εργασίας (ζητήστε αποζημίωση για τον επόπτη)	4
Εισαγωγή στατιστικών	3
Εισαγωγή τελωνειακού πιστοποιητικού	3
Εκκαθάριση υποκαταστήματος στη Σουηδία (κοινοποίηση)	2
Εκπαίδευση στην εργασία, ζητήστε αποζημίωση για επιπλέον κόστος	3
Εκπαιδευτική πλατφόρμα τελωνείων	3
Εκτελεστικός πράκτορας πληροφοριών	4
Ελεύθερο εμπόριο κατά την εισαγωγή	1
Ελεύθερο εμπόριο στις εξαγωγές	1
Ενισχυμένη κατάρτιση στην εργασία, ζητήστε αποζημίωση για επιπλέον κόστος	3
Εξαγάγετε την εξαγωγή των μηνυμάτων μου	3
Εξάγετε αγαθά σε άλλη χώρα της ΕΕ	1
Εξαγωγέας πιστοποιητικού εξαγωγής	3
Εξαγωγή για μηχανική κατεργασία ή επισκευή	1
Εξαγωγή πιστοποιητικού τελωνείου	4
Εξαγωγή στατιστικών στοιχείων	3
Εξαγωγικός πράκτορας εξαγωγής	3
Επιλέξετε το όνομα της εταιρείας	3
εργοδότης Εγγραφή	4
Εύρεση συμβούλου	3
Ζητήστε την ταυτότητα τελωνείου	4
Καταλάβετε τι κοστίζει ένας εργαζόμενος	4
Καταχώρηση υποκαταστήματος	2
Κοινά εμπορεύματα εισαγωγής	1
Λίστα ελέγχου σας	3
Λύση μιας εταιρείας	2
Μεταφορά αποβλήτων	1
Μεταφορά και αποθήκευση αγαθών	1
Μεταφόρτωση εγγράφου	3
Μετοχές που έχουν εγγραφεί μέσω δικαιωμάτων προαίρεσης αγοράς μετοχών σε εταιρεία περιορισμένης ευθύνης (κοινοποίηση)	2
μητρώο πελατών	4



Νέα εργασία έναρξης (εφαρμογή)	2
Νέα εργασία έναρξης, ζητήστε αποζημίωση	3
Ξεκινήστε την εισαγωγή	1
Ξεκινήστε την εξαγωγή	1
Οι ανώνυμες εταιρείες έχουν διαλυθεί μέσω εκκαθάρισης (κοινοποίηση)	2
Οι συναλλαγματικές ισοτιμίες	3
Οικονομική ένωση	3
Ολοκληρώθηκε η εκκαθάριση σε ένωση χρηματοπιστωτικών ενώσεων / νοίκων-ιδιοκτητών (κοινοποίηση)	2
Παρακολούθηση της επενδυτικής υποστήριξης (παροχή πληροφοριών)	1
Παρέχετε πληροφορίες προσωπικού βοηθού	3
Περιφερειακή επενδυτική στήριξη (αίτηση)	3
πιστοποιητικά Παραγγελία	3
πιστοποιητικά Παραγγελία	3
Πλατφόρμα εισαγωγής δεδομένων για στατιστική ανάλυση	3
πληροφορίες για την επιχείρηση	3
Πληρωμή δασμών και άλλων τελών	1
Πληρωμή της στήριξης από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (αίτηση)	4
Πόροι του προγράμματος (αίτηση)	3
Ποσοστώσεις, σύστημα αναζήτησης δασμολογικών ποσοστώσεων	3
Ποσοστώσεις, σύστημα αναζήτησης δασμολογικών ποσοστώσεων	3
Ποσοστώσεις, σύστημα αναζήτησης δασμολογικών ποσοστώσεων	3
Πρακτικό έτος βάσης (ζητήστε αποζημίωση για πρόσθετες δαπάνες)	3
Προϊόντα με περιορισμούς εισαγωγής	1
Προϊόντα με περιορισμούς στις εξαγωγές	1
Προστατευμένη εργασία από δημόσιο εργοδότη, ζητήστε αποζημίωση	3
Προσωπικός βοηθός, ζητήστε αποζημίωση	4
προϋπολογισμός ρευστότητας	3
Συμβολή στις μεταφορές (αίτηση)	3
Συμπληρώστε την υπόθεση	3
Σύνδεση με την ηλεκτρονική υπηρεσία Εταιρική υποθήκη (εγγραφή)	2
σύστημα τελωνειακών αποφάσεων, CDS	3
Τα καθήκοντά μου	3
Τελωνεία νομοσχέδια Μου	4
Τελωνεία νομοσχέδιο web υπηρεσία	4
τελωνειακή αποθήκη	3
Τελωνειακό νομοσχέδιο σε μορφή XML	3
Τροποποιήστε τις εργασίες	3
Υποβάλετε αίτηση για επιχορηγήσεις διατροφής	2
Υπολογισμός τιμολογίων	3
Υπολογίστε την αποζημίωση για υψηλό κόστος ασθενοείας	3
Υπολογίστε το κόστος της άδειας ασθενοείας	3
Υπολογίστε τον φόρο σας	3
Υπολογίστε τους δασμούς και τα τέλη	1
Υποστήριξη από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (αίτηση)	3
Υποστήριξη από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (πιστοποιητικό δημόσιας ενίσχυσης)	4
φορολογικές F	4
ΦΠΑ τελωνείων	3
Χρήση του δημόσιου χώρου	2



ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΕΛΛΑΔΑΣ ΜΕ ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΝΔΙΑΣ	ΕΠΙΤΕΣΟ	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΞΕΝΗΣ ΧΩΡΑΣ	ΧΩΡΑ	ΕΠΙΤΕΣΟ2	GAP
Πιστοποιητικό ότι η εταιρία δεν τελεί υπό διαδικασία κήρυξης σε π	1	Δίπλωμα για απόδειξη από το μητρώο πτωχεύσεως	SWEDEN	1	0,00
Οδηγίες Έπισης Επιχειρήσεων	1	Ίδρυση και επιχειρηματικός λογαριασμός	DENMARK	1	0,00
Υπηρεσίες περι μη εκκλιθαρής εταιρίας	2	Object to a limited company being struck off	UK	1	-1,00
Δηλώσεις φόρου πλοίων α' κατηγορίας v.27/1975	3	Small commercial vessel registrations, surveys and inspections	UK	1	-2,00
Άδεια χρήσης κολύμβησης για εμπορεύματα – Βιτρίνες	1	Χρήση του δημόσιου χώρου	SWEDEN	2	1,00
Άδεια εγκατάστασης στην Ελλάδα υποκαταστημάτων αλλοδαπών α	1	Register as an overseas company	UK	2	1,00
Πλοτικό τελενέο - Περιβάλλον δοκιμαστικών υποβολών	2	Εγγραφή στα τελενέοικά αυτηματα	DENMARK	2	0,00
e-Φαρμακευτικές	2	Apply for manufacturer or wholesaler of medicines licences	UK	2	0,00
Αίτηση ρύθμισης οφειλών	3	Αίτηση αναβολής πληρωμής του οφειόμενου φόρου εάν η άδεια δεν έχει δοθεί	DENMARK	2	-1,00
Στατιστικά Στοιχεία	1	Εξουνηή στατιστικών στοιχείων	SWEDEN	3	2,00
Ισοτιμίες συναλλάγματος για Φ.Π.Α.	1	Οι συναλλάγματος ισοτιμίες	SWEDEN	3	2,00
Άδεια σύστασης κτ έγκρισης καταστατικών Δικωνών Επιτροπών (Α	2	Set up a business partnership	UK	3	1,00
Επιφύλι εργασιών εταιρίας περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.)	2	Set up a private limited company	UK	3	1,00
ΕΚΔΟΣΗ ΑΔΕΙΩΝ ΙΔΡΥΣΕΩΣ	2	Set up as self-employed (a 'sole trader') step by step	UK	3	1,00
Αναζήτηση Διαγωνισμών	2	Διαγωνισμός, δημόσιος συμβάσεις	SWEDEN	3	1,00
Μικρή Μονοαπελευθάνη Ομάδα (Mini One Stop Shop - MOSS)	3	Μία στάση ΦΠΑ	DENMARK	3	0,00
Αίτηση επιστροφής ΦΠΑ από χώρες της Ε.Ε.	3	Υποβάετε αίτηση για επιστροφή του ΦΠΑ (Επιστροφή ΦΠΑ)	DENMARK	3	0,00
Αναζήτηση Βασικών Στοιχείων Μητρώου Επιχειρήσεων	3	Αναζήτηση CR	DENMARK	3	0,00
Δηλώσεις ΦΠΑ-VIES	3	Log in to use VAT online services	UK	3	0,00



Ηλεκτρονική κατάθεση Σημάτων	3		Apply to register a trade mark	U.K.	3	0,00
Πληροφοριακό Σύστημα Κρατικών Εντοχόσεων	3		ΠερIPHERειακή επενδυτική στήριξη (αίτηση)	SWEDEN	3	0,00
Ηλεκτρονική υποβολή τελωνειακών παραστατικών	3		Εισαγωγή τελωνειακού πιστοποιητικού	SWEDEN	3	0,00
Εξουσιοδοτήσεις για τα τελωνεία	3		Αίτηση πρόβλεψης στις υπηρεσίες διαδικτύου της τελωνειακής διοίκησης και ειδή	SWEDEN	3	0,00
Βεβαιώσεις περί τροποποίησης ή μη καταστατικών Δ.Ε.	3		Τροποποιήστε τις εγγραφές	SWEDEN	3	0,00
Οραστική δήλωση εισοδημάτων από εμπορικές επιχειρήσεις	3		Αφήστε μια σπάνηση στο αίτημα εισοδήματος	SWEDEN	3	0,00
Οραστική ΦΩΜΥ	3		Αναφέρετε και καταβάλλετε φόρο μισθωτών υπηρεσιών	SWEDEN	3	0,00
TARIC - Διαχείριση διασφάλισης	3		καταβολή του δασμού	DENMARK	3	0,00
Αναλυτική Κατάσταση Οχημάτων	3		Προβάδьте τις εξειδικεύσεις του οχήματος στο μητρώο κινήτρων	DENMARK	3	0,00
Common Reporting System (CRS)	1		Αναφορά χρηματοοικονομικών πληροφοριών (CRS και FATCA)	DENMARK	3	2,00
e-Επιχειρηματικά πρόκα	2		Δημιουργήστε επιχειρηματικό σχέδιο	SWEDEN	4	2,00
Ενταξη εργασιών ανώνυμης εταιρείας (A.E.)	2		Set up a business partnership	U.K.	4	2,00
Ενταξη εργασιών ατομικής επιχείρησης	2		Set up as self-employed (a 'sole trader')- step by step	U.K.	4	2,00
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Σημάτων	3		Test your company and get a free report	DENMARK	4	1,00
Έκδοση αποδεικτικού ενημερότητας	3		Register for and file your Self Assessment tax return	U.K.	4	1,00
ΜΥΦ - Κατάσταση Πελατών Προμηθευτών και Συναλλαγών (από 01	3		μητρώο πελατών	SWEDEN	4	1,00
Υποβολή αίτησης έκδοσης τελωνειακής αδείας	3		Εξέταση ή πιστοποίηση τελωνείου	SWEDEN	4	1,00
e-Διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών	3		Σύστημα πληροφορικής για εισαγωγές	DENMARK	4	1,00
Εργαλείο ελεγκτικού λογισμικού	4		File your accounts and Company Tax Return	U.K.	4	0,00



ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΟΝΟ ΕΛΛΑΔΑΣ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΤΙ ΑΦΟΡΑ	ΕΠΙΠΕΔΟ
Country-by-Country reporting(CBC)/DAC4	ΛΟΙΠΑ	3
e- Δημοπρασίες Αιγιαλών	ΑΝΑΠΤΥΞΗ	2
e-learning	ΛΟΙΠΑ	2
e-Εντυπα	ΛΟΙΠΑ	2
e-Ευρωπαϊκά Βραβεία προώθησης της Επιχειρηματικότητας	ΑΝΑΠΤΥΞΗ	2
e-ΟΠΣ ΑΔΕ	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
e-Παράβολο με κωδικούς TAXISnet	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
e-Παράβολο χωρίς κωδικούς TAXISnet	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Mini One Stop Shop (M.O.S.S.) για Μη Εγκατεστημένων σε Χώρα της Ε.Ε. Προσώπων	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Υποβολή Στοιχείων και Πληροφοριών (ΠΟΛ 1033/2014 & ΠΟΛ 1054/2015)	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	3
Άδεια απόκτησης παγίων περιουσιακών στοιχείων από Ανώνυμη Εταιρία (Α.Ε.)	ΑΝΑΠΤΥΞΗ	2
Άδεια εγκατάστασης στην Ελλάδα υποκαταστημάτων αλλοδαπών ανωνύμων εταιριών (Α.Ε.) και εταιρι	ΑΝΑΠΤΥΞΗ	2
ΑΕΟΙ – Αυτόματη ανταλλαγή Πληροφοριών (DAC2)	ΛΟΙΠΑ	3
Αίτηση για αναζήτηση επενδυτικών ευκαιριών	ΑΝΑΠΤΥΞΗ	3
Αίτηση για Αναζήτηση Επενδυτών	ΑΝΑΠΤΥΞΗ	3
Αίτηση για συνάντηση με επενδυτές	ΑΝΑΠΤΥΞΗ	3
Αλλαγή /Αντιστοίχιση ΚΑΔ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	3
Ανάγνωση Κλειδαρίθμου Επιχείρησης (e-Υ.Μ.Σ.)	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	3
Αναζήτηση Αιγιαλού	ΑΝΑΠΤΥΞΗ	1
Αναζήτηση Βασικών Στοιχείων Μητρώου Επιχειρήσεων	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	3
Αναζήτηση Εναιών Τεχνικών Προδιαγραφών	ΑΝΑΠΤΥΞΗ	3
Αντίγραφο καταστατικού εταιρίας ή σωματείου που έχει κατατεθεί στο οικείο Πρωτοδικείο	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	1
Αντικατάσταση άδειας λειτουργίας καταστήματος λόγω ανανέωσης άδειας παραμονής	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	2
Αντικατάσταση άδειας λειτουργίας καταστήματος λόγω μίσθωσης ή υπεκμίσθωσης	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	2
Αντικατάσταση άδειας λειτουργίας λόγω ανάπτυξης νέας δραστηριότητας εντός του καταστήματος	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	2
Αντικειμενική Αξία ακινήτων	ΑΝΑΠΤΥΞΗ	1
Απαλλαγή από άδεια εγκατάστασης και λειτουργίας επαγγελματικών εργαστηρίων	ΑΝΑΠΤΥΞΗ	2
Απόδοση τέλους καρτοκινητής τηλεφωνίας	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Απόδοση τέλους συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Απόδοση φόρου ασφαλιστρών	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Β' Αντίτυπο βεβαιώσεων αποδοχών	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Βεβαίωση για την εκπροσώπηση ανώνυμης εταιρίας (Α.Ε.)	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	1
Βεβαίωση ελέγχου καταστατικού (αφορά επιμελητήρια)	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	1
Βραχυχρόνια Μίσθωση Ακινήτων	ΛΟΙΠΑ	3
Γεωγραφική Βάση Δεδομένων Γ.Γ.Β	ΑΝΑΠΤΥΞΗ	1
Δ1-Δ2 Υποβολή Συγκεντρωτικών Καταστάσεων Πελατών / Προμηθευτών (μέχρι το έτος αναφοράς 201	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	3
Δήλωση Απόδοσης Φόρου Διαμονής	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Δήλωση Ε9 / ΕΝΦΙΑ	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	4
Δήλωση μεταβολής στοιχείων εργοδότη (φυσικά και νομικά πρόσωπα) (ΙΚΑ)	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	2
Δήλωση φορολογίας εισοδήματος Νομικών Προσώπων - Οντοτήτων	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Δήλωση φορολογίας εισοδήματος ΦΠ (Ε1-Ε2-Ε3)	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Δημοσίευση έκθεσης εκτίμησης της καθαρής θέσης άλλης μορφής επιχείρησης μετατρέπομενης σε ετ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	1
Διαδικτυακή Υπηρεσία «Βασικά στοιχεία για νομικά πρόσωπα, νομικές οντότητες και φυσικά πρόσωπα	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	3
Εγκυρότητα & οριστικοποίηση πιστοποιητικού ΕΝΦΙΑ	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Εγκυρότητα αποδεικτικού ενημερότητας	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Εγκυρότητα εκκαθαριστικού δήλωσης φορολογίας εισοδήματος	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Ειδική ασφαλιστική εισφορά δακοκτονίας	ΛΟΙΠΑ	3
Ειδικό καθεστώς άρθρου 39B	ΛΟΙΠΑ	3
Ειδικός φόρος ακινήτων (ΕΦΑ)	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3



Έκδοση ενημερότητας από συμβολαιογράφους	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Εκλογή και συγκρότηση Δ.Σ., αντικατάσταση μελών και συγκρότηση Δ.Σ., εκλογή ελεγκτών Α.Ε., αύξηση	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	1
Εκτιμήσεις τιμών ζώνης Αντικειμενικού Προσδιορισμού Αξιών Ακινήτων	ΑΝΑΠΤΥΞΗ	3
Έναρξη εργασιών κοινοπραξίας	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	2
Έναρξη εργασιών κοινωνίας αστικού δικαίου	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	2
Έναρξη εργασιών κοινωνίας κληρονόμων	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	2
Έναρξη εργασιών ομόρρυθμης - ετερόρρυθμης εταιρίας	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	2
Ενδοομιλικές συναλλαγές	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Ενοίκιαση άδειας περιπτέρου	ΑΝΑΠΤΥΞΗ	2
Εξόφληση συνδρομών (επιμελητήρια)	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	1
Εξωδικαστικός Μηχανισμός	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Επιδότηση βιομηχανικών, βιοτεχνικών επιχειρήσεων παραμεθωρίων περιοχών για απασχολούμενους	ΑΝΑΠΤΥΞΗ	2
Επικύρωση εκτυπωμένου εγγράφου	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	3
Ηλεκτρονικές Αιτήσεις Προς Υπηρεσίες Δημόσιας Περιουσίας	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	3
Ηλεκτρονική βιβλιοθήκη	ΛΟΙΠΑ	2
Ηλεκτρονική διαχείριση τελωνειακών εγγυήσεων	ΛΟΙΠΑ	3
Ηλεκτρονική υποβολή αναλυτικής περιοδικής δήλωσης (ΑΠΔ) (ΙΚΑ)	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	2
Ηλεκτρονικό Μητρώο Ρευματοδοτών – Ρευματοληπτών	ΛΟΙΠΑ	3
Καταχωρήσεις - ανακοινώσεις στο ΦΕΚ (τεύχος Α.Ε. και Ε.Π.Ε.) ισολογισμών, εκθέσεων ελεγκτών και π	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	2
Μετατροπή - συγχώνευση επιχειρήσεων σε Α.Ε. (συγχώνευση επιχειρήσεων με απορρόφηση Α.Ε. / σι	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	2
Μεταφορικό Ισοδύναμο	ΑΝΑΠΤΥΞΗ	3
Μητρώο Αξιών Μεταβιβάσεων Ακινήτων	ΑΝΑΠΤΥΞΗ	3
Μητρώο δεξαμενών ενεργειακών προϊόντων	ΛΟΙΠΑ	3
Μητρώο Πραγματικών Δικαιούχων	ΛΟΙΠΑ	3
Μητρώο πρατηρίων υγρών καυσίμων	ΛΟΙΠΑ	3
Μισθωτήρια ακινήτων	ΑΝΑΠΤΥΞΗ	4
Παλιός χρήστης TAXISnet	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Περιβαλλοντικό τέλος πλαστικής σακούλας	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	3
Πιστοποιητικό γενικού μητρώου (αφορά επιμελητήρια)	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	2
Πιστοποιητικό ειδικού μητρώου αντιπροσώπων (αφορά επιμελητήρια)	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	2
Πρόγραμμα επιχορήγησης επιχειρήσεων για την απασχόληση ανέργων που βρίσκονται στο στάδιο πλ	ΑΝΑΠΤΥΞΗ	2
Προσωρινή δήλωση απόδοσης φόρου & τελών χαρτοσήμου (προσωρινή ΦΜΥ) (ν. 2238/1994)	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Προσωρινή Δήλωση Παρακατούμενων και Προκαταβλητέων Φόρων από Μισθωτή Εργασία και Συντε	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Στατιστικά Στοιχεία Δημοσίων Έργων	ΑΝΑΠΤΥΞΗ	1
Στοιχεία λογιστή	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Συμφωνία FATCA Ελλάδας-ΗΠΑ	ΛΟΙΠΑ	3
Σύσταση εκτιμητικών επιτροπών για την αποτίμηση της αξίας περιουσιακών στοιχείων ατομικής επιχει	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	2
Σύστημα Διαχείρισης Πετρελαίου Θέρμανσης	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	3
Σύστημα Ιχνηλασιμότητας Καπνικών Προϊόντων	ΛΟΙΠΑ	3
Τέλη κυκλοφορίας με κωδικούς TAXISnet	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	4
Τέλη κυκλοφορίας ΝΠ - Ιδιοκτητών μεγάλου αριθμού οχημάτων	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	4
Τέλη κυκλοφορίας χωρίς κωδικούς TAXISnet	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	2
Υπηρεσία αδειοδότησης επιχειρήσεων Υγειονομικού ενδιαφέροντος	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	3
Υπηρεσία διαχείρισης φορολογικών πιστοποιητικών	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων Καταχώρισης στο ΓΕΜΗ	ΑΝΑΠΤΥΞΗ	4
Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Χορήγησης Πιστοποιητικών & Αντιγράφων	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	4
Υπηρεσία θεμάτων διεθνούς φορολογικού και τελωνειακού περιεχομένου	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	2
Υπηρεσία κατοχής ταμειακής μηχανής	ΛΟΙΠΑ	3
Υπηρεσία που αφορά τα ανασφάλιστα οχήματα	ΛΟΙΠΑ	3
Υποβολή βεβαίωσης αποδοχών ή συντάξεων - αμοιβών - μερισμάτων ή τόκων ή δικαιωμάτων	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Υποβολή δήλωσης "ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ"	ΛΟΙΠΑ	3
Υποβολή κατάστασης συμφωνητικών	ΛΟΙΠΑ	3
Υποβολή συμπληρωματικής Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης (ΑΠΔ) στο ΙΚΑ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	2
Υποβολή τιμοκαταλόγου αυτοκινήτων	ΛΟΙΠΑ	3
Φόροι κατά την προμήθεια αγαθών και Π.Υ. από φορείς Γενικής Κυβέρνησης	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Φόρος εισοδήματος εργοληπτών	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Φόρος υπεραξίας ακινήτων (Άρθρο 41 Κ.Φ.Ε.)	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	3
Χορήγηση βεβαίωσης για συναλλαγματική εκκρεμότητα για αλλοδαπές κυρίως εταιρείες, που λειτουργ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	2
Χορήγηση πιστοποιητικού περί καταχώρησης ή μη εταιρίας ή σωματείου στο οικείο βιβλίο (μητρώο)	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	1
Χρηματοπιστωτικοί λογαριασμοί - λογιστικές καταστάσεις (τριμηνιαία / ετήσια λογιστική κατάσταση)	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	2
Ψηφιακές Υπηρεσίες Κοινωνικών Περιουσιών	ΑΝΑΠΤΥΞΗ	3



ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ

Υπηρεσία	Επίπεδο		
	UK	DN	SW
Check your accounting period	3	1	0
Unincorporated associations	1	0	2
Αναφορά μετοχών	1	3	2
Απουσία υπαλλήλου	0	4	3
Δαπάνες εταιρικών αυτοκινήτων	3	0	1
Διαγραφή εταιρειών	2	0	4
Εγγραφή Α.Ε.	4	4	4
Εγγραφή για ΦΠΑ	3	4	4
Εγγραφή ΜΚΟ	3	4	0
Εγγραφή νέας εταιρίας	4	4	4
Εγγραφή σε τελωνειακό σύστημα	0	2	3
Επιστροφή χρημάτων από εταιρικό φόρο	1	3	3
Κυβερνητική βάση εταιρικών δεδομένων	1	3	3
Μητρώα αυτοκινήτων	1	3	0
Μίσθωση εργαζομένων	1	1	1
Οδηγίες εξαγωγών	2	0	1
Παροχές σε εργαζόμενους όταν είστε εργοδότης	3	3	0
Πληρωμή του ΦΠΑ	3	4	4
Προσωρινές αποθηκεύσεις προϊόντων	0	2	3
Τελωνειακές υπηρεσίες	0	4	4
Τροποποίηση δήλωση εισαγόμενων αγαθών	0	2	3
Τροποποίηση δήλωση εξαγόμενων αγαθών	0	2	3
Υπηρεσία εγγραφής εργοδότη	4	0	4
Υπηρεσία ανάπτυξης επιχειρήσεων	3	0	3
Υπηρεσία για ασθενούντες εργαζόμενους	1	4	3
Υπηρεσία για πράκτορες εξαγωγών	3	1	3
Υπηρεσία δημιουργίας φορολογικών λογαριασμών	4	4	0
Υπηρεσία διαχείρισης εταιρικών εξόδων	1	1	3
Υπηρεσία εγγραφής αυτοαπασχολούμενου	4	0	4
Υπηρεσία εγγυήσεων	0	1	3
Υπηρεσία είσπραξης χρέους από τρίτους	1	1	0
Υπηρεσία εμπορικών σημάτων	3	4	0
Υπηρεσία επιχορηγήσεων	1	3	3
Υπηρεσία εταιρίας υπό εκκαθάριση	1	0	3
Υπηρεσία οφειλών	4	2	0
Υπηρεσία που αφορά δωρεές	3	3	0
Υπηρεσία που αφορά περουσιακά στοιχεία εταιρίας υπο πτώχευση	1	2	0
Υπηρεσία τελωνειακών εγγράφων	0	2	4
Υπηρεσία υποβολής ετήσιων λογιστικών εκθέσεων	4	4	0
Υπηρεσία υπολογισμού εταιρικού φόρου	3	1	3
Υπηρεσία φορολογικών δηλώσεων	4	4	4
Υπηρεσίες αποζημιώσεων	1	3	4
Υπηρεσίες επιδομάτων ασθένειας	3	0	3
Υπηρεσίες μισθωτών υπαλλήλων	4	3	4
Υπηρεσίες ναυτιλίας	3	0	3
Υπηρεσίες περιβαλλοντικών γεγονότων	3	3	0
Υπηρεσίες που αφορούν εταιρικούς συμβούλους	0	4	3
Υπηρεσίες που αφορούν ΜΚΟ	1	0	2
Υπηρεσίες που αφορούν τα κέρδη μιας εταιρίας	3	0	3
Υπηρεσίες που αφορούν τον εξοπλισμό μιας εταιρίας	1	2	0
Υπηρεσίες τιμολογίων	0	3	3



ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ ΜΕΓΑΛΗΣ ΒΡΕΤΑΝΙΑΣ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΕΠΙΠΕΔΟ
Agricultural Sick Pay	1
Agricultural workers' rights	1
Appeal or search for a planning decision or notice	3
Appeal to the tax tribunal	3
Apply directly to the court	3
Apply for a list of deaths registered in the UK	2
Apply for a marine licence	3
Apply for a Start Up Loan for your business	3
Apply for a Start Up Loan for your business	3
Apply for gross payment status online	3
Applying for planning permission	3
Asbestos regulations for your commercial property	1
Ask for a copy of your Corporation Tax UTR	3
Ask the government to sell property: right to contest	2
Audit exemption for private limited companies	1
Avoid and report anti-competitive activity	1
Become a childminder or nanny (England)	3
Business rates relief	1
Business Support Helpline web chat	3
Businesses and charging VAT	1
Buy a dissolved company's assets	1
Calculate Capital Gains Tax	3
Calculate VAT taxable turnover	3
Calculate your agricultural worker holiday entitlement	3
Calculate your employee's statutory sick pay	3
Cancel a winding up order	3
Cancel VAT registration	3
Capital allowances when you sell an asset	1
Capital Gains Tax for business	1
Cash basis	1
CDE: how to submit a proposal	1
Central Government Property and Land including Welsh Ministers estate.	1
Change your company's year end	4
Charities and tax	1
Check employment status for tax	3
Check if a company is being liquidated or in provisional liquidation	3
Check if you need to pay tax for charging an employee's electric car	3
Check or update your company car tax	3
Check the public register of marine licence applications and decisions	4
Check when large businesses pay their suppliers	3
Check your accounting period	3
Claim capital allowances	1
Claim Gift Aid online	3
Claiming money or property from a dissolved company	2
Climate change agreements: operations manual	1
Company director disqualification	1
Company Tax Returns (Making changes)	4
Complain about a claims company	1
Complain about an insolvency practitioner	3
Complain about an Ofsted inspection report	4
Contact the Insolvency Service	1
Contact the Valuation Office Agency	4
Contact your council about business rates bill	4
Contact your local Marine Management Organisation office	1
Contracts Finder	3
Co-operate with the official receiver after your company has been liquidated	1
Corporation Tax rates and reliefs	1
Corporation Tax when you sell business assets	1
Corporation Tax: Disincorporation Relief claim form	2



County court judgments for debt	2
CRC Energy Efficiency Scheme: qualification and registration	4
Data protection register: notify ICO about personal data	4
DBS Update Service	4
Dealing with HMRC	1
Deregister for VAT	3
Director's loans	2
Dormant companies and associations	3
Dormant companies and associations	1
Emergency and life-saving equipment on ships	1
Employ someone: step by step	4
Employment Allowance	3
Employment contracts	1
Energy Performance Certificates for your business premises	1
Entrepreneurs' Relief	2
Estimate your business rates	1
Expenses and benefits for employers	4
Expenses and benefits: loans provided to employees	3
Exporting Licences	2
File your accounts and Company Tax Return	3
File your return for MGD	3
Find a local hazardous waste disposal service	3
Find a Non-Domestic Energy Assessor	3
Find an insolvency practitioner	3
Find and check your business rates valuation	3
Find energy grants and ways to improve your energy efficiency	3
Find government property and land to rent or buy	3
Find overseas customers and export opportunities	3
Find payroll software	1
Find your local Trading Standards office	3
Fire safety in the workplace	1
Fuel consumption and emissions for vans	3
Get a basic DBS check for an employee	1
Get a court order to restore a company	2
Get a fishing vessel licence: vessels 10 metres or under	2
Get a refund or interest on your Corporation Tax	1
Get a seaman's discharge book or British seaman's card	2
Get a standard or enhanced DBS check for an employee	1
Get employee information	1
Get recognition from HMRC for your charity	3
Get your business ready to employ staff: step by step	3
Green Deal: energy saving for your home	1
Growing your business	4
Growing your business	1
Hazardous waste producer registration (Wales)	4
Help and support	1
Hiring crew for ships and yachts	1
How to apply for a pedlar's certificate	1
How to apply for a validation orde	2
How to get a PSA	2
If you lend your company money	2
If you owe your company money	2
Keeping your pay and tax records	1
Late commercial payments: charging interest and debt recovery	3
Licences and licence applications	4
Liquidate your limited company	3
Machine Games Duty	4
Make a court claim for money	3
Make or update a rural payments claim	3
Managing expenses	1



Marginal Relief calculator	3
Maritime reporting	1
Maritime safety: weather and navigation	1
Milk production holding registration	2
Naming your partnership	1
National Minimum Wage and Living Wage calculator for workers	3
Non-domestic Renewable Heat Incentive (RHI)	3
Object to a limited company being struck off	1
Operational standards for small vessels	1
Oppose a bankruptcy petition	3
Other information for MGD	1
Pay a Construction Industry Scheme (CIS) late filing penalty	3
Pay Class 2 National Insurance if you don't pay through Self Assessment	1
Pay employers' PAYE	3
Pay Machine Games Duty	4
Pay your Corporation Tax bill	3
Pay your Self Assessment tax bill	4
Pay your tax bill by debit or corporate credit card	3
Pay your tax bill by Direct Debit	3
Pay your VAT	3
PAYE and payroll for employers	1
Planning permission for farms	4
Possession Claim Online: recover property	3
Prepare annual accounts for a private limited company	1
Prepare your business for the UK leaving the EU	3
Put your company into administration	1
Reclaiming VAT	1
Recover debt from elsewhere in the EU	1
Register as a biomass supplier	4
Register as a childminder agency in England	3
Register as an employer	3
Register as an overseas company	2
Register for and file your Self Assessment tax return	4
Register for Corporation Tax	3
Register for gambling tax	4
Register for the VAT Mini One Stop Shop scheme	3
Register land with the Rural Land Register	2
Register the partnership	4
Register your boat with the coastguard's safety scheme	3
Register your company	4
Registering for Corporation Tax	3
Registering for VAT in other EU countries	3
Registration to MGD	3
Report a disqualified director	3
Report a suspected problem with an animal medicine or microchip	3
Report an environmental incident	3
Request a basic DBS check	3
Request a DBS Adult First Check	3
Respond to a court claim for money	2
Respond to a data protection request	1
Respond to a money claim	4
Restarting a non-trading or dormant company	4
Restore your dissolved company	2
Restore your dissolved company	1
Running a business from home	1
Running payroll	4
Running payroll	1
Seafarer medical certificates	2
Search for disqualified company directors	3
Search for property information from HM Land Registry	3



Self Assessment forms and helpsheets: self-employment and partnerships	2
Selling your business: your responsibilities	4
Send your rent, lease or ownership details to the Valuation Office Agency	3
Set up a charity: step by step	3
Set up a charity: step by step	1
Set up and run a flat management company	1
Sign in or register for Rural Payments	3
sign up for a VATonline account	3
Sign up to Tax-Free Childcare if you're a childcare provider	3
Stop being self-employed	4
Stop being self-employed	1
Strike off your limited company from the Companies Register	3
Student loan repayments	1
Take goods temporarily out of the UK	3
Take goods with you to sell abroad	2
Tax on trivial benefits	1
Tax when you buy shares	1
Tax when your limited company gives to charity	1
Tell Companies House about changes to your limited company	3
Tell DVLA you've sold, transferred or bought a vehicle	3
Tell HMRC about a new employee	1
Tell HMRC you're stopping self-employment	3
The Queen's Awards for Enterprise	1
Track a DBS application	4
Transfer registration	4
UK 406MHz beacon registration	3
UK Ship Register for merchant ship and bareboat charter >100GT	3
Unincorporated associations	1
Use Cattle Tracing System (CTS) Online	3
Use the Construction Industry Scheme (CIS) online service	3
VAT registration	3
VAT registration thresholds	1
Vehicle registration	1
Venture Capital Schemes Manual	1
View a job applicant's right to work details	3
Waste transfer notes	3
Water and sewerage rates for businesses	1
What to do if your employee has more than 1 job	1
What you must do as a Construction Industry Scheme (CIS) contractor	3
What you must do as a Construction Industry Scheme (CIS) contractor (Overview)	1
What you must do as a Construction Industry Scheme (CIS) subcontractor	3
What you must do as a Construction Industry Scheme (CIS) subcontractor (Overview)	1
Wind up a company that owes you money	4
Withdraw your application	3
Work out the value	3
Work out your new employee's tax code	3
Write a business plan	1
You can check if a company is authorised to lend money and report loan sharks anonymously.	1
Your limited company's first accounts and Company Tax Return	1



ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ ΔΑΝΙΑΣ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ
21 ειδικοί φόροι κατανάλωσης - μηχανή	2
crowdfunding Για την ίδρυση μιας επιχείρησης	1
Danish Patent and Trademark Office	4
Databases (free access)	3
E validation of an EP patent	4
EasyPay στο LetLøn	3
eVITA	3
Hotline σχετικά με το λογισμικό copyware	4
IP Marketplace	4
IP Survey	3
TARIC	3
Αγορά αγαθών και υπηρεσιών εντός ΕΕ	3
Αγορά αγαθών που υπόκεινται σε εθνικό φόρο κατανάλωσης από άλλες χώρες της ΕΕ	4
Αγορά ειδικών φόρων κατανάλωσης από χώρες εκτός της ΕΕ	4
Αίτηση αδείας για τελική χρήση, τελειοποίηση προς επανεισαγωγή ή προσωρινή εισαγωγή	2
Αίτηση απλούστευσης των ποσών που αποτελούν μέρος της δασμολογητέας αξίας των εμπορευμάτων (CVA) EUTK Art. 73	2
Αίτηση για άδεια κυκλοφορίας οχημάτων στα δελτία ταυτότητας της Δανίας	2
Αίτηση για σχεδιασμό	3
Αίτηση για τη λειτουργία εγκαταστάσεων αποθήκευσης σε τελωνειακή αποθήκη	3
Αίτηση για την εφαρμογή της διαδικασίας τελειοποίησης προς επανεξαγωγή	4
Αίτηση διπλώματος ευρεσιτεχνίας	3
Αίτηση παροχής δεσμευτικών δασμολογικών πληροφοριών (απόφαση ΔΔΠ)	2
Αλλαγή επιχείρησης	3
Άλλοι φόροι οχημάτων	1
Αναφέρετε το εξωτερικό σας εμπόριο	3
Αναφέρετε τους ειδικούς φόρους κατανάλωσης	3
Αναφορά ενοικίασης εξοχικών κατοικιών	3
Αναφορά επιτοκίων	3
Αναφορά μετοχών	3
Αναφορά μισθού (income)	4
Αναφορά περιουσιών πτώχευσης	2
Αναφορά της σύνταξης	3
Αναφορά του ΦΠΑ της εταιρείας	3
Αποζημίωση ταξιδιού - φορολογητέα και αφορολόγητη	3
Αποσαφηνίστε τη φορολογική κατάσταση της εταιρείας	1
Απώλεια, κλοπή και καταστροφή πινακίδων κυκλοφορίας	3
Αφαίρεση του ΦΠΑ επί των κεφαλαιουχικών αγαθών	4
Αφαίρεση του ΦΠΑ επί των πάγιων εξόδων	4
Αφαίρεση φόρων ενέργειας	4
Βρείτε αριθμούς ελέγχου ή τμήματα κώδικα 1 και 2 στο πιστοποιητικό εγγραφής	1
Βρείτε δανικές τελωνειακές αποστολές	1
Βρείτε τον πλησιέστερο χειριστή της πινακίδας	2
Βρείτε φορολογικά στοιχεία για ένα όχημα	3
Δελτίο ημέρας για ιδιωτική οδήγηση σε κίτρινο αυτοκίνητο	4



Δεσμευτική απάντηση στον φόρο εγγραφής	3
Δημιουργήστε μια εταιρεία και αποκτήστε έναν αριθμό CVR	4
Διάλυμα P-συσκευή	4
Δώρα και εισφορές	3
Δωρεάν αυτοκίνητο για τους υπαλλήλους σας (εταιρικό αυτοκίνητο)	3
Δωρεάν διατροφή και διαμονή για τους υπαλλήλους σας	3
Δωρεάν στέγαση για τους υπαλλήλους σας	1
Δωρεάν τηλέφωνο, υπολογιστής και διαδίκτυο για τους υπαλλήλους σας	3
Δώστε στους υπαλλήλους ή στους συμβούλους πρόσβαση στο φορολογικό λογαριασμό	4
Εγγραφή οχήματος	4
έγκριση ΕΟΦ	1
Εισαγωγές	4
Εισαγωγές από τρίτες χώρες	3
Εισαγωγή αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας	4
Εισαγωγή στον φόρο μισθωτών υπηρεσιών	1
Εκκίνηση με φόρο	3
Έκπτωση για ΦΠΑ	3
Έκπτωση για ΦΠΑ στις δαπάνες αυτοκινήτου	1
Έκπτωση φόρου	4
Εκτίμηση ακινήτων	3
Έντυπα, έγγραφα και κωδικοί	2
Εξαγωγές	1
Εξαγωγή αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας	4
Εξωτερική εργασία	3
Επαναποθετήστε ένα όχημα στο μητρώο κινητήρων	4
Επαναρξη επιχειρήσης	3
Επιθυμία και ιστορικές πινακίδες	3
Επιστροφή επιδοτησης μισθού	3
Επιστροφή του επιδόματος μητρότητας	3
Επιστροφή των παροχών ασθένειας	4
Εργατικά ρούχα ¹	1
Εύκολη Εμπορική Τιμολόγιο	3
Εφαρμογή εμπορικού σήματος στη Δανία	4
Η είσπραξη του χρέους στο κοινό	1
Η εταιρία σας πρέπει να πληρώσει ψηφιακά λογαριασμούς ύψους 8,000 DKK και άνω	3
Η προέλευση και η προτίμηση του προϊόντος	2
καρουσέλ ΦΠΑ	1
Καταβάλλετε φόρους Α-φόρου και εισφορές	3
Καταγγελία σχετικά με τον φόρο εγγραφής	4
Καταργήστε την εγγραφή του οχήματος και εκδώστε τις πινακίδες κυκλοφορίας	4
Κλείστε τις επιχειρήσεις	4
Κώδικες	3
Λογιστική 2.0 - Βάση	4
Λογιστική, λογιστική και τιμολόγιο	1
Μάθετε εάν αντιγράφεται το προϊόν σας	3

Μειώσεις εξόδων επιχειρήσεων	1
Μίσθωση εργαζομένων από το εξωτερικό	1
Ξεκινήστε την εθελοντική ένωση	4
Ξένα αυτοκίνητα	1
Ο κανόνας των 60 ημερών για το επίδομα οδήγησης αφορολόγητο	1
Οδηγίες για πινακίδες κυκλοφορίας τροχοσπιτών	1
Οδηγός: Αποσαφηνίστε τη φορολογική σας κατάσταση	3
Παραγγελία τρίτης πινακίδας κυκλοφορίας	3
Παράδοση αγαθών (εισαγωγών) από χώρες της ΕΕ	1
Παροχές σε εργαζόμενους όταν είστε εργοδότης	3
Πάρτε μια δεσμευτική απάντηση	3
Περιβαλλοντικοί και ενεργειακοί φόροι	3
Πινακίδες πινακίδων π.χ. για ταξί και φορτηγά	2
Πιστοποιητικό εγγραφής οχήματος στο μητρώο	3
Πληρωμή και προθεσμίες ΦΠΑ	4
Πληρωμή στον Φορολογικό Λογαριασμό	4
Ποσοστώσεις για Α-κουτιά και συνδικάτα	3
Προβάλετε τις αξιολογήσεις του οχήματος στο μητρώο κινητήρων	3
Προσωρινή αποθήκευση εμπορευμάτων	1
Πώληση αγαθών και υπηρεσιών εντός ΕΕ	3
Πώς να αναφέρετε την πληρωμή (eAccess)	3
Σημάνσεις δείγματος και σταθερές πινακίδες δοκιμής σύστημα EMCS	4
Σύστημα κυλικείων	1
Σύστημα μεταφοράς NCTS	1
Σχετικά με το σύστημα τελωνειακών επιχορηγήσεων	3
Τεκμηρίωση και έλεγχος του επιδόματος οδήγησης	1
Τέλη για τη σοκολάτα, τα ζαχαρώδη προϊόντα και το παγωτό για κατανάλωση από τον άνθρωπο	3
Τελωνεία Πιστώσεις	4
Τελωνειακό καθεστώς των εμπορευμάτων	1
Τροποποίηση του εξοπλισμού ή της χρήσης του οχήματος	2
Υγειονομική περίθαλψη - φορολογητέα και αφορολόγητα	3
Υπηρεσία απλοποίησης	2
Υπηρεσία για τη ναυτιλία	1
Υπηρεσία εγγύησης	1
Υπηρεσίες χωρίς ΦΠΑ	1
Υποβάλετε αίτηση για μια φορολογική κάρτα και έναν αριθμό φορολογουμένων της Δανίας	3
Υποβολή εκθέσεων σχετικά με τις κρατικές ενισχύσεις της ΕΕ	3
Υποβολή εκθέσεων σχετικά με τον ΦΠΑ και προθεσμίες	4
Υπολογισμός του φόρου μισθωτών υπηρεσιών	1
Υπολογίστε τα ποσοστά απόσυρσης	3
Υπολογίστε τον φόρο εγγραφής	3
Φόροι στα οινοπνευματώδη ποτά, το κρασί και την μύρα	3
φορολογική λογαριασμού	4
Φόρος επί του μισθού των εργαζομένων	3
Φόρος επί των ιδίων επιχειρήσεων	3
ΦΠΑ για το εξωτερικό εμπόριο	4
ΦΠΑ και φορολογικός έλεγχος	1
χρεόγραφα	1
Χρησιμοποιήστε τον πρώτο υπάλληλό σας	1



ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ ΣΟΥΗΔΙΑΣ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ
F-φόρος και καταχώριση ΦΠΑ (αίτηση)	3
Αγαθά χωρίς δασμούς	1
άδεια	3
Άδεια απαγωγής ή έκδοσης	4
Άδειες για ίδρυση εταιριών	1
Άδειες και εγγραφές	4
Αίτηση από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (πιστοποιητικό υπογραφής)	3
Αίτηση για άδεια και εγγραφή	4
Αίτηση για αριθμό EORI	3
Αίτηση για βασική επιχορήγηση στα συνεργατικά κέντρα ανάπτυξης	2
Αίτηση για βασική επιχορήγηση στα συνεργατικά κέντρα ανάπτυξης	3
Αίτηση για ειδική συνεισφορά στα κέντρα συνεργασίας για την ανάπτυξη	3
Αίτηση για εκκαθάριση	3
Αίτηση καταβολής βασικών επιχορηγήσεων σε συνεργατικά κέντρα ανάπτυξης	3
Αλλάζετε πληροφορίες σχετικά με το όνομα ή τη διεύθυνση της εταιρείας	3
Αλλάζετε τις πληροφορίες της δήλωσης διαμετακόμισης	3
Αλλάζετε τις πληροφορίες της δήλωσης εισαγωγής	3
Αλλάζετε τις πληροφορίες της δήλωσης εξαγωγής	3
Αναζήτηση ονοματολογίας εμπορευμάτων	3
Αναλογιστής σε ασφαλιστικές εταιρείες (εγγραφή / διαγραφή)	2
Αναφέρετε άδεια ασθενοείας	3
Αναφέρετε άδεια ασθενοείας	3
Αναφέρετε τη διανομή κερδών	3
Αναφέρετε τραυματισμό εργασίας	3
Αναφέρετε τρόφιμα για ειδικούς ιατρικούς σκοπούς	1
Αναφορά αγαθών	3
Αναφορά εταιρίας στο μητρώο	4
Απεγκατάσταση των θρησκευτικών κοινοτήτων ως διακοπείσες επιχειρηματικές δραστηριότητες	1
Αποζημίωση για έξοδα ασθενοείας για εργαζόμενο με ειδική προστασία υψηλού κινδύνου	2
απόκλιση Έκθεση	3
Αποσαφηνισμένες απλουστευμένες δηλώσεις	3
αποτελέσματα του προϋπολογισμού	3
ασφάλεια των προϊόντων	1
Ατομικός έμπορος	4
Αφήστε μια απάντηση στην απουσία	3
Άφιξη στην αντίστοιχη αναχώρηση από λιμάνι (κοινοποίηση)	3
Βοήθεια χρέωσης	4
Βρείτε επιχείρηση ή υπόθεση	3
Γενική συγκέντρωση	2
Δήλωση από τον εργοδότη - μετεγκατάσταση έγκυος εργαζομένου	2
Δήλωση υποστήριξης	4
Δηλώστε τα εμπορεύματα κατά την εισαγωγή	1
Δηλώστε τα εμπορεύματα κατά την εξαγωγή	1
Δηλώστε ψηφιακά εισαγωγές εξαγωγές	4



Διαγραφή εταιρειών	4
Διαγραφή μη κερδοσκοπικού σωματείου (κοινοποίηση)	2
Διακήρυξη Διαδικτύου της Τελωνειακής Διεύθυνσης ΤΙΜΕ	3
Διανομή τελωνειακών αρχείων	4
Διαχείριση χρέους	1
διελεύσεις	4
Δίκαιο Πνευματικής Ιδιοκτησίας	2
δικαιώματα	3
Διοικητική ακύρωση του ονόματος της εταιρείας (αίτηση)	2
Εγγραφείτε εταιρεία ή ένωση	3
Εγγραφή εταιρείας περιορισμένης ευθύνης	3
Εγγραφή εταιρικής σχέσης	4
Εγγραφή ή έγκριση εγκαταστάσεων που χειρίζονται ζωικά υποπροϊόντα.	4
Εγγραφή ΦΠΑ	4
εγγυήσεις	3
Εγκατάσταση προσωρινής αποθήκευσης (άδεια)	3
Ειδική στήριξη της απασχόλησης	3
Εισάγετε αγαθά από άλλη χώρα της ΕΕ	1
Εισαγωγή για ειδική χρήση ή επεξεργασία	1
Εισαγωγή εργασίας (ζητήστε αποζημίωση για τον επόπτη)	4
Εισαγωγή στατιστικών	3
Εκκαθάριση υποκαταστήματος στη Σουηδία (κοινοποίηση)	2
Εκπαίδευση στην εργασία, ζητήστε αποζημίωση για επιπλέον κόστος	3
Εκπαιδευτική πλατφόρμα τελωνείων	3
Εκτελεστικός πράκτορας πληροφοριών	4
Ελεύθερο εμπόριο κατά την εισαγωγή	1
Ελεύθερο εμπόριο στις εξαγωγές	1
Ενισχυμένη κατάρτιση στην εργασία, ζητήστε αποζημίωση για επιπλέον κόστος	3
Εξαγάγετε την εξαγωγή των μηνυμάτων μου	3
Εξάγετε αγαθά σε άλλη χώρα της ΕΕ	1
Εξαγωγέας πιστοποιητικού εξαγωγής	3
Εξαγωγή για μηχανική κατεργασία ή επισκευή	1
Εξαγωγικός πράκτορας εξαγωγής	3
Επιλέξτε το όνομα της εταιρείας	3
Εύρεση συμβούλου	3
Ζητήστε την ταυτότητα τελωνείου	4
Καταλάβετε τι κοστίζει ένας εργαζόμενος	4
Καταχώρηση υποκαταστήματος	2
Κοινά εμπορεύματα εισαγωγής	1
Λίστα ελέγχου σας	3
Λύση μιας εταιρείας	2
Μεταφορά αποβλήτων	1
Μεταφορά και αποθήκευση αγαθών	1
Μεταφόρτωση εγγράφου	3
Μετοχές που έχουν εγγραφεί μέσω δικαιωμάτων προαίρεσης αγοράς μετοχών σε Ε.Π.Ε	2



Νέα εργασία έναρξης (εφαρμογή)	2
Νέα εργασία έναρξης, ζητήστε αποζημίωση	3
Ξεκινήστε την εισαγωγή	1
Ξεκινήστε την εξαγωγή	1
Οι ανώνυμες εταιρείες έχουν διαλυθεί μέσω εκκαθάρισης (κοινοποίηση)	2
Οικονομική ένωση	3
Ολοκληρώθηκε η εκκαθάριση σε ένωση χρηματοπιστωτικών ενώσεων / ενοίκων-ιδιοκτητών	2
Παρακολούθηση της επενδυτικής υποστήριξης (παροχή πληροφοριών)	1
Παρέχετε πληροφορίες προσωπικού βοηθού	3
πιστοποιητικά Παραγγελία	3
πιστοποιητικά Παραγγελία	3
Πλατφορμα εισαγωγής δεδομενων για στατιστική ανάλυση	3
πληροφορίες για την επιχείρηση	3
Πληρωμή δασμών και άλλων τελών	1
Πληρωμή της στήριξης από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης	4
Πόροι του προγράμματος (αίτηση)	3
Ποσοστώσεις, σύστημα αναζήτησης δασμολογικών ποσοστώσεων	3
Ποσοστώσεις, σύστημα αναζήτησης δασμολογικών ποσοστώσεων	3
Ποσοστώσεις, σύστημα αναζήτησης δασμολογικών ποσοστώσεων	3
Πρακτικό έτος βάσης (ζητήστε αποζημίωση για πρόσθετες δαπάνες)	3
Προϊόντα με περιορισμούς εισαγωγής	1
Προϊόντα με περιορισμούς στις εξαγωγές	1
Προστατευμένη εργασία από δημόσιο εργοδότη, ζητήστε αποζημίωση	3
Προσωπικός βοηθός, ζητήστε αποζημίωση	4
προϋπολογισμός ρευστότητας	3
Συμβολή στις μεταφορές (αίτηση)	3
Συμπληρώστε την υπόθεση	3
Σύνδεση με την ηλεκτρονική υπηρεσία Εταιρική υποθήκη (εγγραφή)	2
σύστημα τελωνειακών αποφάσεων, CDS	3
Τα καθήκοντά μου	3
Τελωνεία νομοσχέδια Μου	4
Τελωνεία νομοσχέδιο web υπηρεσία	4
τελωνειακή αποθήκη	3
Τελωνειακό νομοσχέδιο σε μορφή XML	3
Υποβάλετε αίτηση για επιχορηγήσεις διατροφής	2
Υπολογισμός τιμολογίων	3
Υπολογίστε την αποζημίωση για υψηλό κόστος ασθένειας	3
Υπολογίστε το κόστος της άδειας ασθένειας	3
Υπολογίστε τον φόρο σας	3
Υπολογίστε τους δασμούς και τα τέλη	1
Υποστήριξη από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης	4
Υποστήριξη από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (αίτηση)	3
φορολογικές F	4
ΦΠΑ τελωνείων	3