



ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ

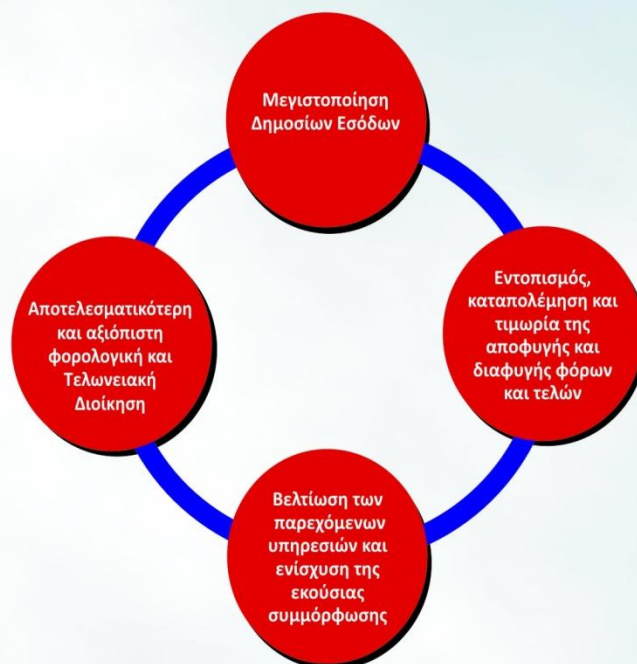


ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

Π
Ι
Χ
Ε
Ι
Ρ
Η
Σ
Ι
Α
Κ
Ο

Πραγματοποιώντας
το όραμά μας

ΣΧΕΔΙΟ 2014-2015





ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ



Πραγματοποιώντας το όραμά μας

Επιχειρησιακό Σχέδιο 2014-2015

Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού &
Οικονομικής Διοίκησης
Ερμού 23-25, 10184, Αθήνα

Τηλ. 210 3253772
Fax. 210 3252539

Email: mss.os@mofadm.gr

Πίνακας Περιεχομένων

<i>Λίστα Συντμήσεων</i>	6
<i>Κατάλογος Διαγραμμάτων</i>	10
<i>Συντάκτες του Επιχειρησιακού Σχεδίου</i>	11
1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ της Γ.Γ.Δ.Ε.	13
1.1. Εσωτερικό Περιβάλλον	13
1.1.1. Υφιστάμενη Κατάσταση	13
1.1.2. Νέα οργανωτική δομή της Γ.Γ.Δ.Ε.	30
1.1.3. Τεχνολογικό Περιβάλλον της Γ.Γ.Δ.Ε.	30
1.2. Εξωτερικό Περιβάλλον	34
1.2.1. Οικονομική Δραστηριότητα & Δείκτης Οικονομικού Κλίματος στην Ελλάδα (2013)	34
1.2.2. Οικονομικό Κλίμα στην Ελλάδα (2014-2015).....	41
2. ΑΝΑΛΥΣΗ S.W.O.T.	46
2.1. Δυνάμεις/Πλεονεκτήματα – Αδυναμίες	46
2.2. Ευκαιρίες	49
2.3. Απειλές/Κίνδυνοι	50
3. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ Γ.Γ.Δ.Ε.	51
3.1. Όραμα – Στρατηγικοί Στόχοι	51
3.2. Άξονες Πολιτικής / Παρέμβασης	52
3.3. Επιδιώξεις και Στόχοι του Επιχειρησιακού Σχεδίου	53
3.3.1. Στρατηγικός Στόχος 1: Μεγιστοποίηση Δημοσίων Εσόδων	53
3.3.2. Στρατηγικός Στόχος 2: Εντοπισμός Καταπολέμηση και Τιμωρία Αποφυγής και Διαφυγής Φόρων και Τελών.....	58
3.3.3. Στρατηγικός Στόχος 3: Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και ενίσχυση της εκούσιας συμμόρφωσης.....	70
3.3.4. Στρατηγικός Στόχος 4: Αποτελεσματικότερη και Αξιοπιστα Φορολογική και Τελωνειακή Διοίκηση ...	73
3.4. Επικοινωνιακή Στρατηγική	77
4. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ	79
4.1. Στρατηγικός Στόχος 1: Μεγιστοποίηση Δημοσίων Εσόδων	80
4.2. Στρατηγικός Στόχος 2: Εντοπισμός, καταπολέμηση και τιμωρία της αποφυγής και διαφυγής φορών και τελών	83
4.3. Στρατηγικός Στόχος 3: Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και ενίσχυση της εκούσιας συμμόρφωσης	87
4.4. Στρατηγικός Στόχος 4: Αποτελεσματικότερη και Αξιοπιστα Φορολογική και Τελωνειακή Διοίκηση	89

4.5. Αξιολόγηση της Συνάφειας του Επιχειρησιακού Προγράμματος με τις Αδυναμίες και τις Απειλές της Ανάλυσης S.W.O.T.	94
4.6. Απαιτούμενοι Πόροι Υλοποίησης	98
5. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΤΗΣ Γ.Γ.Δ.Ε.	101
5.1. Σκοπός.....	101
5.2. Παρακολούθηση και Αξιολόγηση του Ε.Σ.	101
5.2.1. Η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.)	101
5.2.2. Παρακολούθηση υλοποίησης του Ε.Σ.....	102
5.2.3. Αξιολόγηση του Ε.Σ.	104
5.3. Επικαιροποίηση και Αναθεώρηση του Ε.Σ.	106
5.3.1. Σκοπός	106
5.3.2. Επικαιροποίηση του Ε.Σ.	106
5.3.3. Αναθεώρηση του Ε.Σ.	107
5.4. Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας	108
5.5. Δείκτες Απόδοσης	111
5.5.1. Ορισμός και Χρησιμότητα Δεικτών	111
5.5.2. Παραγωγικότητα - Αποδοτικότητα - Αποτελεσματικότητα	112
5.5.3. Κατηγορίες Δεικτών και Παραδείγματα.....	113
5.5.4. Εφαρμογή Δεικτών	113
6. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΑΜΟΙΒΗΣ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΤΩΝ ΟΡΓΑΝΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΤΗΣ Γ.Γ.Δ.Ε.....	118
6.1. Σκοπός.....	118
6.2. Σύστημα Διαχείρισης της Απόδοσης-Αξιολόγηση.....	118
6.3. Σύστημα Ανταμοιβής της Απόδοσης-Επιβράβευση	119
7. ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	120
7.1. Εντοπισμός Κινδύνων	120
7.2. Εκτίμηση Πιθανότητας Εμφάνισης και Σοβαρότητας Επιπτώσεων	122
Παράρτημα Ι: Στρατηγικές Επιλογές-Δράσεις-Εργα	124
Παράρτημα ΙΙ. Χρονοδιάγραμμα Δράσεων.....	136

Λίστα Συντμήσεων

A.F.I.S.	Anti-Fraud Information System
A.Y.O.	Απόφαση Υπουργού Οικονομικών
C.L.P.	Classification, Labelling and Packaging of Substances and Mixtures
D.G. EC.FIN.	Directorate General for Economic and Financial Affairs
E.U.	European Union
G.D.P.	Gross Domestic Product
G.P.S.	Global Positioning System
M.I.S.	Management Information System
M.o.U.	Memorandum of Understanding
MEFP	Memorandum of Economic and Financial Policies
O.E.C.D.	Organisation for Economic Co-operation and Development
R.E.A.CH	Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals
S.M.Ps.	Securities Market Programmes
S.W.O.T.	Strengths-Weaknesses-Opportunities-Threats
V.I.E.S.	Vat Information Exchange System
A.E.Π.	Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν
A.Σ.Ε.Π.	Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού
A.Φ.Μ.	Αριθμός Φορολογικού Μητρώου
A.Χ.Σ.	Ανώτατο Χημικό Συμβούλιο
Γ.Γ.	Γενικός Γραμματέας
Γ.Γ.Δ.Ε.	Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων
Γ.Γ.Π.Σ.	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων
Γ.Δ.	Γενική Διεύθυνση
Γ.Δ.Ο.Π.	Γενική Διεύθυνση Οικονομικής Πολιτικής
Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ.	Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης
Γ.Δ.Φ.Ε. & Ε.Δ.Ε.	Γενική Διεύθυνση Φορολογικών Ελέγχων και Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων
Γ.Ε.Φ.	Γραφείο Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων
Γ.Λ.Κ.	Γενικό Λογιστήριο του Κράτους
Γ.Χ.Κ.	Γενικό Χημείο του Κράτους
Δ.Δ.Δ.Υ.	Διεύθυνση Διαχείρισης Δημοσίου Υλικού
Δ.Ε.Κ.	Διαπεριφερειακό Ελεγκτικό Κέντρο
Δ.Ε.Κ.Ο.	Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί
Δ.Ε.Σ.Φ.Α.	Διαχειριστής Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου
Δ.Ε.Φ.Κ.	Διεύθυνση Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης
Δ.ΗΛΕ.Δ	Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
Δ.Ν.Τ.	Διεθνές Νομισματικό Ταμείο
Δ.Ο.Π.	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας
Δ.Ο.Υ.	Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
Δ.Σ.Σ.Ο.Δ.	Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού & Οικονομικής Διοίκησης
Δ.Τ.Κ.	Δείκτης Τιμών Καταναλωτή
Δ.Υ.Π.Σ.Τ.	Διεύθυνση Υποστήριξης Πληροφοριακών Συστημάτων Τελωνείων
Δ.ΥΠ.Η.Σ.	Διεύθυνση Υποστήριξης Ηλεκτρονικά Συναλλασσομένων
E.E.	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΕΤΑ	Έκτακτο Ειδικό Τέλος Ακινήτων

Ε.Επ.	Ευρωπαϊκή Επιτροπή
Ε.Κ.Δ.Δ.Α.	Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης
Ε.Κ.Τ.	Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα
Ε.Μ.ΕΙΣ.	Επιχειρησιακή Μονάδα Είσπραξης
Ε.Ο.Π.Υ.Υ.	Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας
Ε.Π.Π.Ε.Ρ.Α.Α.	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιβάλλον και Αειφόρος Ανάπτυξη
Ε.Σ.	Επιχειρησιακό Σχέδιο
Ε.Σ.Π.Α.	Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς
Ε.Τ.Α.Μ.	Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών
Ε.Τ.Ε.Π.Π.Α.Α.	Ειδικό Ταμείο Ελέγχου Ποιότητας και Παραγωγής Αλκοόλης και Αλκοολούχων ποτών
Ε.Τ.Επ	Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων
Ε.Υ.Δ.	Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης
Ε.Φ.Α.	Ειδικός Φόρος επί των Ακινήτων
Ε.Φ.Κ.	Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης
ΕΕΤΗΔΕ	Ειδικό Τέλος Ηλεκτροδοτούμενων Δομημένων Επιφανειών
ΕΛ.ΣΤΑΤ	Ελληνική Στατιστική Αρχή
ΕΛ.ΤΑ.	Ελληνικά Ταχυδρομεία
ΕΛ.Υ.Τ.	Ελεγκτικές Υπηρεσίες Τελωνείων
ΕΝ.Φ.Ι.Α.	Ενιαίος Φόρος Ιδιοκτησίας Ακινήτων
Η.Π.Α.	Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής
Η/Υ	Ηλεκτρονικός Υπολογιστής
Ι.Κ.Α.	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
Ι.Ο.Β.Ε.	Ίδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών
Κ.Ε.Δ.Ε.	Κώδικας Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων
Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ.	Κέντρο Ελέγχου Μεγάλων Επιχειρήσεων
Κ.Ε.Φ.	Τηλεφωνικά Κέντρα Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων
Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.	Κέντρο Ελέγχου Φορολογουμένων Μεγάλου Πλούτου
Κ.-Μ.	Κρατών Μελών
Κ.Π.Α.	Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης
Κ.Τ.Ε.Ο.	Κέντρο Τεχνικού Ελέγχου Οχημάτων
Κ.Υ.Α.	Κοινή Υπουργική Απόφαση
Κ.Φ.Α.Σ	Κώδικας Φορολογικής Απεικόνισης Συναλλαγών
Κ.Φ.Δ.	Κώδικας Φορολογικής Διαδικασίας
Κ.Φ.Ε.	Κώδικας Φορολογίας Εισοδήματος
Μ.Μ.Ε.	Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης
Μ.Ο.	Μέσος Όρος
Μ.Π.Δ.Σ.	Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής
Μ.Τ.Λ.	Μητρώο Τραπεζικών Λογαριασμών
Ν.	Νόμος
Ν.Π.	Νομικό Πρόσωπο
Ν.Π.Δ.Δ.	Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου
Ο.Δ.Ε.	Ομάδα Διαχείρισης Έργων
Ο.Ο.Σ.Α.	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
Ο.Π.Σ.	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
Ο.Π.Σ.Κ.Υ.	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα των Κεντρικών Υπηρεσιών

Ο.Π.Σ.Τ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Τελωνείων
Οικ. Επιθ.	Οικονομική Επιθεώρηση
Π.Δ.	Προεδρικό Διάταγμα
Π.Δ.Ε.	Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων
Π.Ε.	Προσωπική Εταιρία
Π.Ε.Τ.Α.	Πρωτοβάθμια Επιτροπή Τελωνειακών Αμφισβητήσεων
Π.Ο.Λ.	Πολυγραφημένη Υπουργική Απόφαση
Σ.Δ.Ο.Ε.	Σώμα Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος
Τ.Δ.Π.Π.	Τεχνικό Δελτίο Προτεινόμενης Πράξης
Τ.Ε.Υ	Τελωνειακή Ελεγκτική Υπηρεσία
Τ.Π.Ε.	Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών
Τ.Τ.	Τέλη Ταξινόμησης
Υ.Α.	Υπουργική Απόφαση
Υ.Δ.Μ.Η.Δ.	Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
Υ.Ε.	Υπεύθυνος Έργου
Υπ. Οικ..	Υπουργείο Οικονομικών
Φ.Α.Π.	Φόρος Ακίνητης Περιουσίας
Φ.Ε.	Φόρος Εισοδήματος
Φ.Ε.Κ.	Φύλλο Εφημερίδας της Κυβέρνησης
Φ.Ε.Ν.Π.	Φόρος Εισοδήματος Νομικών Προσώπων
Φ.Ε.Υ.	Φορολογικές Ελεγκτικές Υπηρεσίες
Φ.Ε.Φ.Π.	Φόρος Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων
Φ.Μ.Υ.	Φόρος Μισθωτών Υπηρεσιών
Φ.Π.	Φυσικό Πρόσωπο
Φ.Π.Α	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας
Χ.Υ.	Χημική Υπηρεσία

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1-1: Δαπάνες Κρατικού Προϋπολογισμού 2012 – 1013	38
Πίνακας 1-2: Έσοδα Κρατικού Προϋπολογισμού 2012-2013	38
Πίνακας 1-3: Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν 2008-2013	39
Πίνακας 1-4: Οι Ελληνικές εξαγωγές και εισαγωγές (Ιανουάριος-Νοέμβριος 2013)	39
Πίνακας 1-5: Εξέλιξη βασικών μακροοικονομικών μεγεθών –Τριμηνιαίοι Εθνικοί Λογαριασμοί (σταθερές τιμές 2005)	40
Πίνακας 1-6: Δημόσια Έσοδα – Δαπάνες ως % Α.Ε.Π.	42
Πίνακας 1-7: Προβλέψεις Βασικών Μακροοικονομικών της Ελλάδας.....	43
Πίνακας 1-8: Εγχώρια Δαπάνη και Ακαθάριστο Εγχώριο –Προϊόν – Εκτιμήσεις Ευρωπαϊκής Επιτροπής (σε σταθερές αγοραίες τιμές έτους 2005)	44
Πίνακας 2-1: Δυνάμεις της Γ.Γ.Δ.Ε.....	48
Πίνακας 2-2: Αδυναμίες της Γ.Γ.Δ.Ε.	49
Πίνακας 2-3: Ευκαιρίες της ανάλυσης S.W.O.T.	49
Πίνακας 2-4: Απειλές/Κίνδυνοι της ανάλυσης S.W.O.T.....	50
Πίνακας 3-1: Εισπραξιμότητα από Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. και ΚΕ.ΦΟ.ΜΕ.Π. ετών 2012 και 2013	62
Πίνακας 3-2: Αριθμός εξετασθέντων δειγμάτων, επιθεωρήσεων και εργασιών του Γ.Χ.Κ.....	69
Πίνακας 4-1: Πίνακας Συνάφειας Στρατηγικών Στόχων και Αξόνων Πολιτικής με τις Αδυναμίες	95
Πίνακας 4-2: Πίνακας Συνάφειας Στρατηγικών Στόχων και Αξόνων Πολιτικής με τις Απειλές	96
Πίνακας 4-3: Δράσεις για την Αντιμετώπιση των Διαπιστωμένων Αδυναμιών	97
Πίνακας 4-4: Δράσεις για την Αντιμετώπιση των Διαπιστωμένων Απειλών	98
Πίνακας 4-5: Έργα σε εξέλιξη στο περιβάλλον της Γ.Γ.Δ.Ε.....	99
Πίνακας 5-1: Ταυτότητα Επιχειρησιακού Στόχου	103
Πίνακας 5-2: Παρακολούθηση της εξέλιξης επίτευξης των Επιχειρησιακών Στόχων	103
Πίνακας 5-3: Βήματα/Μεθοδολογικά εργαλεία αξιολόγησης	105
Πίνακας 5-4: Εφαρμογή του BSC.....	109
Πίνακας 5-5: Τελικοί/Κρίσιμοι Δείκτες Απόδοσης.....	115
Πίνακας 7-1: Εκτίμηση πιθανότητας εμφάνισης και επίπτωσης κινδύνων.....	123

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1-1: Το Υφιστάμενο Οργανόγραμμα της Γ.Γ.Δ.Ε.	16
Διάγραμμα 1-2: Δείκτες Οικονομικού Κλίματος: Ε.Ε.-27, Ευρωζώνη και Ελλάδα, (2000-2013)	34
Διάγραμμα 1-3: Δείκτης Καταναλωτικής Εμπιστοσύνης: Ε.Ε.-27, Ευρωζώνη και Ελλάδα, (2000-2013)	35
Διάγραμμα 1-4: Καταθέσεις Επιχειρήσεων και Νοικοκυριών (σε δισ. ευρώ).....	36
Διάγραμμα 1-5: Χρηματοδότηση της Ελληνικής οικονομίας από τις Εγχώριες εμπορικές τράπεζες	37
Διάγραμμα 3-1: Πορεία συνολικών εισπράξεων προ επιστροφών φόρων	54
Διάγραμμα 3-2: Βεβαιωθέντες – εισπραχθέντες φόροι βάσει υποβληθεισών δηλώσεων για όλα τα φορολογικά αντικείμενα (προ δράσεων φορολογικής συμμόρφωσης)	54
Διάγραμμα 3-3: Διαχρονική κατανομή ληξιπρόθεσμου χρέους σε παλαιό και νέο	55
Διάγραμμα 3-4: Διαχρονική κατανομή συνολικών εισπράξεων έναντι παλαιού και νέου ληξιπρόθεσμου χρέους.....	56
Διάγραμμα 3-5: Κατανομή συνολικών εισπράξεων ανά είδος φόρου.....	57
Διάγραμμα 3-6: Συνολικός αριθμός διενεργηθέντων φορολογικών ελέγχων (προσωρινών και τακτικών).....	59
Διάγραμμα 3-7: Αριθμός φορολογικών ελέγχων ανά είδος ελέγχου έτους 2012	59
Διάγραμμα 3-8: Αριθμός φορολογικών ελέγχων ανά είδος ελέγχου έτους 2013	59
Διάγραμμα 3-9: Συνολικά βεβαιωθέντα ποσά από φορολογικούς ελέγχους (προσωρινούς και τακτικούς).....	60
Διάγραμμα 3-10: Βεβαιωθέντα ποσά κατόπιν φορολογικών ελέγχων έτους 2012.....	60
Διάγραμμα 3-11: Βεβαιωθέντα ποσά φορολογικών ελέγχων έτους 2013.....	60
Διάγραμμα 3-12: Αριθμός διενεργηθέντων φορολογικών ελέγχων Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ.....	61
Διάγραμμα 3-13: Βεβαιωθέντα ποσά από φορολογικούς ελέγχους Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ.....	61
Διάγραμμα 3-14: Αριθμός διενεργηθέντων φορολογικών ελέγχων λοιπών Φ.Ε.Υ.....	62
Διάγραμμα 3-15: Βεβαιωθέντα ποσά από φορολογικούς ελέγχους λοιπών Φ.Ε.Υ.	63
Διάγραμμα 3-16: Αριθμός ολοκληρωθέντων προληπτικών ελέγχων.....	63
Διάγραμμα 3-17: Σύνολο βεβαίωσης προληπτικών ελέγχων.....	63
Διάγραμμα 3-18: Αριθμός Διενεργηθέντων Τελωνειακών Ελέγχων	66
Διάγραμμα 3-19: Πορεία Βεβαιωθέντων και Εισπραχθέντων Ποσών από Τελωνειακούς Ελέγχους	67
Διάγραμμα 3-20: Ποσοστό (%) Φορολογικής Συμμόρφωσης για το σύνολο των φορολογικών αντικειμένων	72
Διάγραμμα 3-21: Αλλαγή στην Οργανωτική Δομή (ως προς τον αριθμό των υφιστάμενων Δ.Ο.Υ. & Τελωνείων).....	73
Διάγραμμα 3-22: Αριθμός Καταγγελιών	75
Διάγραμμα 5-1: Στοχοθεσία-Δείκτες.....	114

Σύντομο Βιογραφικό του Γενικού Γραμματέα

Ο Γενικός Γραμματέας (Γ.Γ.) της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε.), κ. Χάρης Θεοχάρης, έχει διατελέσει υψηλόβαθμο στέλεχος μεγάλων επιχειρήσεων, έχει εργαστεί σε νεοσύστατες εταιρίες καινοτομίας και διαθέτει εκτεταμένη εμπειρία στον σχεδιασμό, ανάλυση και προγραμματισμό. Υπήρξε Γενικός Γραμματέας Πληροφοριακών Συστημάτων και ειδικός σύμβουλος στο Γενικό Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων και στο Γενικό Γραμματέα του Υπουργείου Οικονομικών. Στο παρελθόν, έχει διατελέσει αντιπρόεδρος της Lehman Brothers επικεφαλής της Ευρωπαϊκής ομάδας πληροφορικής μετοχικών παραγώγων της εταιρίας και διευθυντής μηχανογράφησης της Ασπίς Πρόνοια. Είναι κάτοχος διπλώματος MEng στην τεχνολογία λογισμικού (Software Engineering (Hon) - 1993) από το Imperial College of Science Technology and Medicine του Λονδίνου.

Συντάκτες του Επιχειρησιακού Σχεδίου

Το Επιχειρησιακό Σχέδιο (Ε.Σ.) συντάχθηκε από τη Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού και Οικονομικής Διοίκησης της Γ.Γ.Δ.Ε.

Για τη σύνταξή του συλλέχτηκαν στοιχεία τόσο από τις Υπηρεσίες της Γ.Γ.Δ.Ε. όσο και από εξωτερικές πηγές, τα οποία αναλύθηκαν, προκειμένου να τεθούν οι επιχειρησιακοί στόχοι.

Πρόλογος

Η Γ.Γ.Δ.Ε. βρίσκεται αντιμέτωπη με μια δύσκολη οικονομική συγκυρία και διαδραματίζει καίριο ρόλο στη βελτίωση της οικονομίας και την εξασφάλιση πρωτογενούς πλεονάσματος, ώστε η χώρα μας να ανακάμψει και να επανέλθει υγιής στο μηχανισμό των αγορών.

Με δέσμευση τη χρηστή δημοσιονομική διαχείριση, το Ε.Σ. εξειδικεύει τους άξονες πολιτικής του Στρατηγικού Σχεδίου της Γ.Γ.Δ.Ε. σε δράσεις και διασφαλίζει το συντονισμό των δράσεων και την υλοποίησή τους, λαμβάνοντας υπόψη τους κινδύνους του εξωτερικού περιβάλλοντος.

Το Ε.Σ. για το 2014-2015 αποτελεί τον οδικό χάρτη για την πραγματοποίηση του οράματος της Γ.Γ.Δ.Ε. και γεφυρώνει το παρόν με το μέλλον προωθώντας τις μεταρρυθμίσεις, οι οποίες είναι σύμφωνες με τις κυβερνητικές προτεραιότητες.

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ Γ.Γ.Δ.Ε.

Στο τμήμα αυτό αναλύεται το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον στο οποίο λειτουργεί η Γ.Γ.Δ.Ε. Η ενότητα «Εσωτερικό Περιβάλλον» παρέχει μια σύντομη ιστορική αναδρομή της Γ.Γ.Δ.Ε. και περιγράφει τις αρμοδιότητες, τις επιδιώξεις και τους στόχους της. Επίσης, παρέχει μια αναλυτική περιγραφή της οργανωτικής της διάρθρωσης και παρουσιάζει το τεχνολογικό περιβάλλον της. Τέλος, στην ενότητα «Εξωτερικό Περιβάλλον» αναλύεται η μακροοικονομική κατάσταση της Ελληνικής Οικονομίας.

1.1. Εσωτερικό Περιβάλλον

1.1.1. Υφιστάμενη Κατάσταση

1.1.1.1. Σύντομο Ιστορικό της Γ.Γ.Δ.Ε.

Η Γ.Γ.Δ.Ε. αποτελεί μία νεοσύστατη Γενική Γραμματεία η οποία προωθεί τη φορολογική και τελωνειακή μεταρρύθμιση για την έξοδο της χώρας από την οικονομική κρίση.

Η Γ.Γ.Δ.Ε. συστάθηκε το Νοέμβριο του 2012 με το Ν. 4093/2012 «Έγκριση Μεσοπρόθεσμου Πλαισίου Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2013-2016 – Επείγοντα μέτρα εφαρμογής του Ν. 4046/2012 και του Μεσοπρόθεσμου Πλαισίου Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2013-2016». Η Γ.Γ.Δ.Ε. διαδέχθηκε τη Γενική Γραμματεία Φορολογικών και Τελωνειακών Θεμάτων και η διαδικασία σύστασής της ολοκληρώθηκε με το διορισμό του Γενικού Γραμματέα, τον Ιανουάριο του 2013. Οι αρμοδιότητες του Γενικού Γραμματέα έτσι όπως αυτές ορίστηκαν από τον Ν. 4093/2012, συμπληρώθηκαν με τις Υπουργικές Αποφάσεις: 1) Δ6Α 1015213ΕΞ2013/28-01-2013 (ΦΕΚ 130/Β/28-01-2013 και Φ.Ε.Κ. 372/Β/19-02-2013) όπως τροποποιήθηκε με την Δ6Α 1125239ΕΞ2013/08-08-2013 (Φ.Ε.Κ. 2003/Β/14-08-2013), 2) Δ6Α 1145867ΕΞ2013/25-9-2013 (Φ.Ε.Κ. 2417/Β/27-9-2013) όπως τροποποιήθηκε με την Δ6Α 1160282ΕΞ2013/21-10-2013 (Φ.Ε.Κ. 2666/Β/21-10-2013) και 3) Δ6Α 1196756ΕΞ2013/23-12-2013 (Φ.Ε.Κ. 3317/Β/27-12-2013).

Η Γ.Γ.Δ.Ε. αποτελεί μια πολυδύναμη Γενική Γραμματεία, η οποία υπάγεται στο Υπουργείο Οικονομικών (Υπ. Οικ.). Κατά το χρόνο κατάρτισης του Ε.Σ. στη Γ.Γ.Δ.Ε. υπηρετούν περισσότεροι από 12.000 δημόσιοι υπάλληλοι, εκ των οποίων το μεγαλύτερο ποσοστό (περίπου 80%) υπηρετεί στις Ειδικές Αποκεντρωμένες Υπηρεσίες καθώς και στις Διαπεριφερειακές και Περιφερειακές Υπηρεσίες.

1.1.1.2. Αποστολή της Γ.Γ.Δ.Ε.

Αποστολή της Γ.Γ.Δ.Ε. είναι:

- η παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στους φορολογούμενους,
- η αποτελεσματική αντιμετώπιση των φορολογικών και τελωνειακών παραβάσεων και
- η επίτευξη των δημοσιονομικών στόχων είσπραξης εσόδων

συμβάλλοντας με αυτούς τους τρόπους στην έξοδο της χώρας από την κρίση.

1.1.1.3. Αρμοδιότητες και Αυτοτέλεια της Γ.Γ.Δ.Ε.

Η Γ.Γ.Δ.Ε. συγκεντρώνει όλες τις αρμοδιότητες τις σχετικές με την είσπραξη των δημοσίων εσόδων και συγκεκριμένα:

- Οργάνωση και άσκηση της φορολογικής και τελωνειακής διοίκησης.
- Εφαρμογή της φορολογικής και τελωνειακής νομοθεσίας που άπτεται της είσπραξης δημοσίων εσόδων.

Η Γ.Γ.Δ.Ε. οργανώνει και ασκεί τη φορολογική και τελωνειακή διοίκηση και έχει οικονομική αυτοτέλεια

- Παρακολούθηση και αξιολόγηση του έργου των οργανικών μονάδων και των υπαλλήλων της.
- Λήψη μέτρων για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την καταπολέμηση της διαφθοράς στις Υπηρεσίες της.

Έχει διοικητική αυτονομία ως προς μία σειρά ζητημάτων εσωτερικής διακυβέρνησης, όπως:

- τη στελέχωση, εκπαίδευση, διοίκηση και αξιολόγηση του ανθρώπινου δυναμικού της,
- την οργανωτική δομή της,
- τον προϋπολογισμό, τη διαχείριση έργων, και το σύστημα στοχοθεσίας,
- τον καθορισμό στρατηγικής στη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.).

Επίσης, έχει οικονομική αυτοτέλεια (η οποία θεμελιώνεται με τα Φ.Ε.Κ. 2003/Β/14-8-2013, Φ.Ε.Κ. 2417/Β/27-09-2013, Φ.Ε.Κ. 2666/Β/21-10-2013, και Φ.Ε.Κ.3317/Β/27-12-2013) σε θέματα προϋπολογισμού, όπως η μεταφορά πιστώσεων και η σύναψη συμβάσεων μέχρι καθορισμένου ύψους και ανάληψη υποχρεώσεων μέχρι του ύψους του προϋπολογισμού των Υπηρεσιών και φορέων της.

1.1.1.4. Το Υφιστάμενο Οργανόγραμμα της Γ.Γ.Δ.Ε.

Η Γ.Γ.Δ.Ε. εκσυγχρονίζει τον οργανισμό της και πραγματοποιεί τις μεταρρυθμίσεις, οι οποίες θα βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των λειτουργιών της.

Η οργανωτική δομή διαρθρώνεται στις οργανικές μονάδες που υπάγονται απευθείας στον Γενικό Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων, στις Γενικές Διευθύνσεις με τις επιμέρους Διευθύνσεις τους, στις Ειδικές Αποκεντρωμένες Υπηρεσίες καθώς και στις Διαπεριφερειακές και Περιφερειακές Υπηρεσίες.

Στο διάγραμμα 1-1 απεικονίζεται το Οργανόγραμμα της Γ.Γ.Δ.Ε.

Οι οργανικές μονάδες που υπάγονται απευθείας στον Γενικό Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων είναι:

- Η Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού και Οικονομικής Διοίκησης,
- Η αυτοτελής Υπηρεσία Εσωτερικών Υποθέσεων,
- Η Διεύθυνση Επίλυσης Διαφορών,
- Η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και
- Η Διεύθυνση Υποστήριξης Ηλεκτρονικά Συναλλασσομένων.

Στη Γ.Γ.Δ.Ε. υπάγονται οι ακόλουθες έξι (6) Γενικές Διευθύνσεις:

Το οργανόγραμμα της Γ.Γ.Δ.Ε. δίνει έμφαση στη δημιουργία και οργάνωση ισχυρών κεντρικών Υπηρεσιών οι οποίες εποπτεύουν και δίνουν ώθηση στις περιφερειακές επιχειρησιακές λειτουργίες.

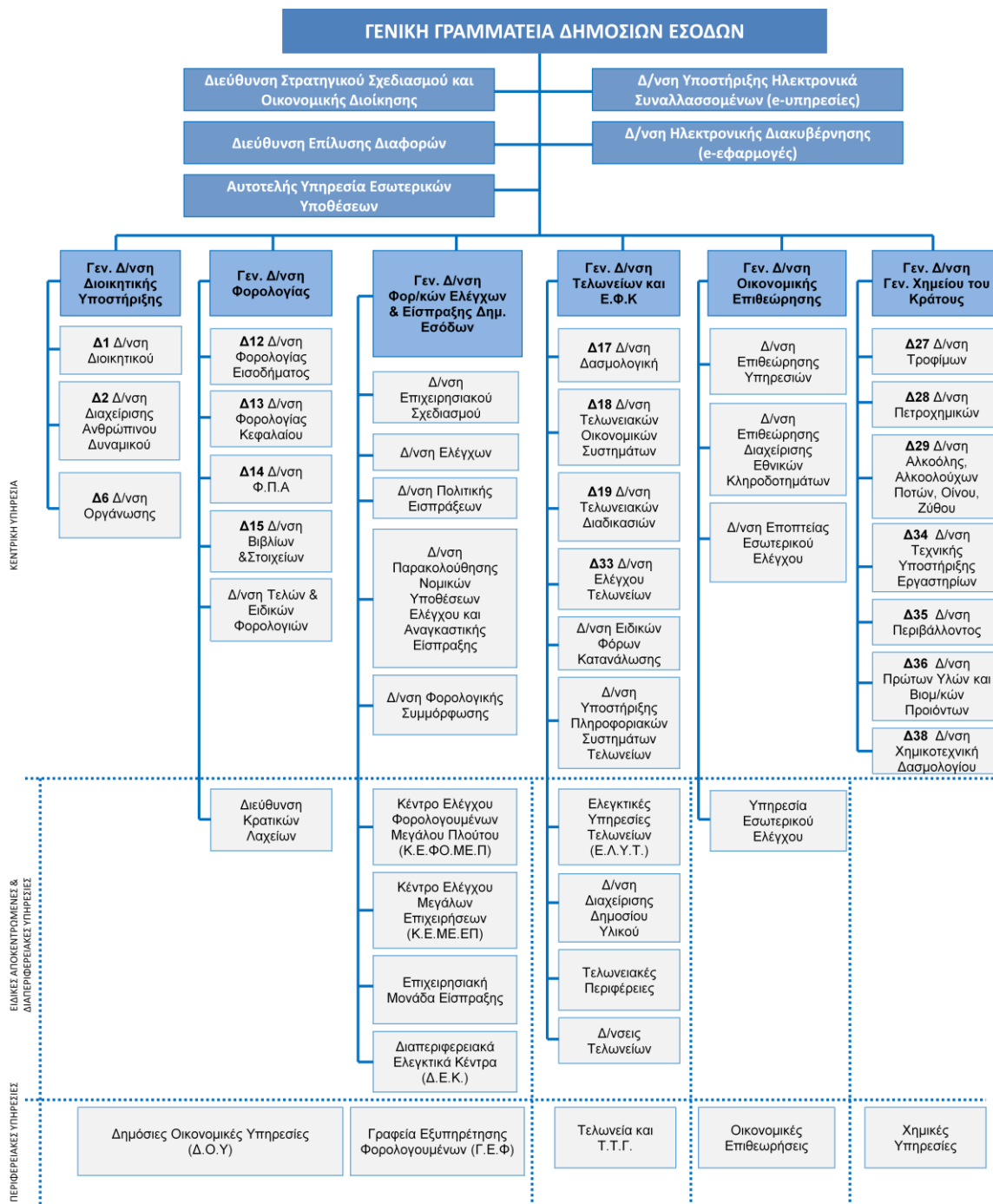
- Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης,
- Γενική Διεύθυνση Φορολογίας,
- Γενική Διεύθυνση Φορολογικών Ελέγχων και Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων,
- Γενική Διεύθυνση Οικονομικής Επιθεώρησης,
- Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης,
- Γενική Διεύθυνση Γενικού Χημείου του Κράτους.

Υπό τις παραπάνω έξι (6) Γενικές Διευθύνσεις εντάσσονται:

- τριάντα μία (31) Διευθύνσεις,
- τρεις (3) Ειδικές Αποκεντρωμένες Υπηρεσίες,
- δύο (2) Διαπεριφερειακές Υπηρεσίες και
- Περιφερειακές Υπηρεσίες.

Συγκεκριμένα, οι Περιφερειακές Υπηρεσίες περιλαμβάνουν τις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.), τα Τελωνεία με τα τοπικά Τελωνειακά Γραφεία, τις Οικονομικές Επιθεωρήσεις και τις Χημικές Υπηρεσίες (Χ.Υ.).

Διάγραμμα 1-1: Το Υφιστάμενο Οργανόγραμμα της Γ.Γ.Δ.Ε.



1.1.1.4.1 Οργανικές Μονάδες της Γ.Γ.Δ.Ε. που υπάγονται απευθείας στο Γενικό Γραμματέα

Παρακάτω παρουσιάζονται οι οργανικές μονάδες που υπάγονται απευθείας στο Γενικό Γραμματέα της Γ.Γ.Δ.Ε. μαζί με τις κύριες αρμοδιότητές τους.

Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού και Οικονομικής Διοίκησης (Δ.Σ.Σ.Ο.Δ.)

Η Δ.Σ.Σ.Ο.Δ. είναι μια νευραλγική, δυναμική και νεοσύστατη μονάδα της Γ.Γ.Δ.Ε. Το ανθρώπινο δυναμικό της αποτελείται από έμπειρα στελέχη με υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης.

Η Μονάδα Στρατηγικού Σχεδιασμού και Οικονομικού Συντονισμού ιδρύθηκε στις 22 Μαΐου 2013 με την Δ6Α 1083491ΕΞ2013/22-05-2013 (ΦΕΚ 1250/Β/22-05-2013) απόφαση του Γενικού Γραμματέα της Γ.Γ.Δ.Ε. και μετονομάστηκε στις 24 Δεκεμβρίου 2013 σε **Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού και Οικονομικής Διοίκησης** (Απόφαση Δ6Α 1196991ΕΞ2013/24-12-2013 (Φ.Ε.Κ. 3411/Β/31-12-2013)). Υπό τη νέα αυτή Διεύθυνση ανακαθορίστηκαν οι αρμοδιότητες και η εσωτερική διάρθρωση της προϋπάρχουσας Μονάδας Στρατηγικού Σχεδιασμού και Οικονομικού Συντονισμού.

Οι επιχειρησιακοί στόχοι της Δ.Σ.Σ.Ο.Δ. είναι:

- α) Η ανάπτυξη του πλαισίου στρατηγικού και επιχειρησιακού σχεδιασμού της Γ.Γ.Δ.Ε. και των λειτουργιών διαχείρισης προϋπολογισμού και ανάλυσης εσόδων, ώστε να υποστηρίζει την επίτευξη των συνολικών στόχων και σκοπών αυτής.
- β) Η υποστήριξη του Γενικού Γραμματέα σε θέματα αποτελεσματικού σχεδιασμού και διαχείρισης οικονομικών θεμάτων της Γ.Γ.Δ.Ε.
- γ) Ο αποτελεσματικός συντονισμός των υπηρεσιών της Γ.Γ.Δ.Ε., η ανάπτυξη, η εφαρμογή και η παρακολούθηση της διαχείρισης των έργων της (project management), σύμφωνα με το Ε.Σ.

Η Δ.Σ.Σ.Ο.Δ. διαρθρώνεται στα ακόλουθα τρία τμήματα των οποίων οι αρμοδιότητες περιγράφονται συνοπτικά παρακάτω:

- *Τμήμα Στρατηγικού Σχεδιασμού και Παρακολούθησης Απόδοσης*

Το Τμήμα Σχεδιασμού και Παρακολούθησης Απόδοσης εισηγείται για τον καθορισμό του στρατηγικού σχεδίου της Γ.Γ.Δ.Ε. και για το σχεδιασμό των έργων και των προγραμμάτων αυτής. Καταρτίζει το ετήσιο πρόγραμμα έργων της Γ.Γ.Δ.Ε. και συντονίζει τη δράση όλων των Γενικών Διευθύνσεων και Υπηρεσιών της ώστε να διασφαλίζεται η συνοχή των επιχειρησιακών τους σχεδίων με το στρατηγικό και επιχειρησιακό σχέδιο της Γ.Γ.Δ.Ε. και η αποδοτική αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων της Γ.Γ.Δ.Ε. Επίσης, παρακολουθεί την υλοποίηση του στρατηγικού και επιχειρησιακού σχεδίου και εισηγείται για τη λήψη διορθωτικών μέτρων.

- *Τμήμα Οικονομικής Διοίκησης και Ανάλυσης Εσόδων*

Το Τμήμα Οικονομικής Διοίκησης καταρτίζει τον προϋπολογισμό της Γ.Γ.Δ.Ε. και παρακολουθεί την εκτέλεσή του σε συνεργασία με τις υπηρεσίες της Γ.Γ.Δ.Ε. και τη Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών. Εισηγείται για την ανακατανομή των μη μισθολογικών πόρων μεταξύ των υπηρεσιών ή των δράσεων της Γ.Γ.Δ.Ε. σε συμφωνία με τις κείμενες δημοσιονομικές διατάξεις. Επίσης, έχει αρμοδιότητες διαχείρισης και επίβλεψης αναφορικά με τους ειδικούς λογαριασμούς και τα ταμεία της Γ.Γ.Δ.Ε. καθώς και εντοπισμού και ανάλυσης των κέντρων εσόδων και κόστους ανά τομέα ευθύνης της Γ.Γ.Δ.Ε. Το τμήμα συγκεντρώνει, ελέγχει και εγκρίνει τα αιτήματα των Υπηρεσιών της

Γ.Γ.Δ.Ε. για την προμήθεια εξοπλισμού και υλικών, τα διαβιβάζει στην αρμόδια Διεύθυνση της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών για περαιτέρω ενέργειες και παρακολουθεί την πορεία και την ολοκλήρωση της προμήθειας.

Επίσης, παρακολουθεί την υλοποίηση του στρατηγικού σχεδίου για την είσπραξη και ανάλυση των εσόδων σε συνεργασία με τις Γενικές Διευθύνσεις και τις υπηρεσίες της Γ.Γ.Δ.Ε. προς υποβοήθηση της λογοδοσίας του Γενικού Γραμματέα.

- *Τμήμα Διοίκησης και Συντονισμού Έργων*

Το Τμήμα Διοίκησης και Συντονισμού Έργων υποστηρίζει και υλοποιεί τα έργα μεταρρύθμισης της Γ.Γ.Δ.Ε. μετά από την έγκρισή τους. Κατευθύνει και συντονίζει όλες τις δραστηριότητες των έργων για την κατάρτιση συνεκτικού σχεδίου καθώς και για την ομαλή και έγκαιρη υλοποίηση αυτών, σύμφωνα με το εκάστοτε εγκεκριμένο σχέδιο. Επίσης, παρακολουθεί και υλοποιεί το ετήσιο πρόγραμμα έργων της Γ.Γ.Δ.Ε. είτε από εθνικούς είτε από κοινοτικούς πόρους για την αποφυγή επικαλύψεων. Το τμήμα Διοίκησης και Συντονισμού Έργων αξιολογεί τα έργα και εισηγείται τη λήψη διορθωτικών μέτρων για την επίλυση των προβλημάτων που ανακύπτουν.

Αυτοτελής Υπηρεσία Εσωτερικών Υποθέσεων

Η **Αυτοτελής Υπηρεσία Εσωτερικών Υποθέσεων** συστάθηκε το Μάρτιο του 2011 με το άρθρο 5 του Ν. 3943/2011 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει. Τον Ιούλιο του 2013 οι αρμοδιότητες, το προσωπικό και οι πόροι της Υπηρεσίας Εσωτερικών Υποθέσεων μεταβιβάστηκαν με την Δ6Α 1113773ΕΞ2013/15-7-2013 (Φ.Ε.Κ 1748/Β/15-07-2013) Υπουργική Απόφαση στη Γ.Γ.Δ.Ε.

Η Υπηρεσία Εσωτερικών Υποθέσεων έχει ως σκοπό την αντιμετώπιση της διαφθοράς στους κόλπους των ελεγκτικών και εισπρακτικών μηχανισμών του Κράτους.

Αποστολή της Υπηρεσίας Εσωτερικών Υποθέσεων είναι η διερεύνηση και εξιχνίαση σε όλη την Επικράτεια των ποινικών αδικημάτων και πειθαρχικών παραπτωμάτων, που διαπράττουν ή συμμετέχουν σε αυτά υπάλληλοι του Υπ. Οικ. και των εποπτευόμενων από αυτό Νομικών Προσώπων. Ειδικότερα, το έργο της Υπηρεσίας Εσωτερικών Υποθέσεων, αφορά περιοριστικά σε περιπτώσεις άμεσης διερεύνησης: 1) φαινομένων

χρηματισμού-δωροδοκίας των υπαλλήλων των παραπάνω φορέων μετά από αυτόφωρη σύλληψη ή από συλλογή εμπειριστατωμένων-διακριβωμένων καταγγελιών, 2) ιδιαίτερα σοβαρών υποθέσεων που έχουν ως συνέπεια σημαντική απώλεια εσόδων του κράτους, οι οποίες παραπέμπονται από την Οικονομική Επιθεώρηση στην Υπηρεσία Εσωτερικών Υποθέσεων.

Επίσης, η Υπηρεσία Εσωτερικών Υποθέσεων διενεργεί ελέγχους της περιουσιακής κατάστασης («πόθεν έσχες») των υπαλλήλων και των εποπτευόμενων από το Υπ. Οικ. Νομικών Προσώπων. Για την άσκηση των καθηκόντων της, η Υπηρεσία Εσωτερικών Υποθέσεων έχει πρόσβαση σε δεδομένα των ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων (Ο.Π.Σ.) της Γ.Γ.Δ.Ε.

Διεύθυνση Επίλυσης Διαφορών

Η λειτουργία της Διεύθυνσης Επίλυσης Διαφορών αναμένεται να μειώσει το χρόνο και το κόστος διευθέτησης φορολογικών διαφορών.

Η Υπηρεσία Εσωτερικής Επανεξέτασης μετονομάστηκε σε Διεύθυνση Επίλυσης Διαφορών με το Φ.Ε.Κ. 3367/Β/31-12-2013. Επιχειρησιακός στόχος της Διεύθυνσης Επίλυσης Διαφορών είναι η επίλυση διαφορών σε σύντομες προθεσμίες κατόπιν υποβολής ενδικοφανούς προσφυγής για την συντομότερη είσπραξη δημόσιων εσόδων και την αποσυμφόρηση των διοικητικών δικαστηρίων από υποθέσεις, οι οποίες μπορούν να επιλυθούν σε

επίπεδο φορολογικής διοίκησης. Η Διεύθυνση Επίλυσης Διαφορών διαρθρώνεται στην Υποδιεύθυνση Επανεξέτασης, την Υποδιεύθυνση Νομικών Θεμάτων και το Αυτοτελές Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης.

Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-εφαρμογές) (Δ.ΗΛΕ.Δ)

Η Δ.ΗΛΕ.Δ (e-εφαρμογές), η οποία συστάθηκε με Απόφαση του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων στις 31 Ιουλίου 2013 (Φ.Ε.Κ. 1908/Β/5-8-2013), σχεδιάζει, αναπτύσσει, επικαιροποιεί και συντηρεί τα πληροφοριακά συστήματα, τις μηχανογραφημένες εφαρμογές και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που άπτονται των φορολογικών, τελωνειακών και ελεγκτικών διαδικασιών. Επίσης, καταρτίζει τις λειτουργικές προδιαγραφές και ενσωματώνει όλες τις νέες ή τις απαιτούμενες από την νομοθεσία αλλαγές σε υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα, μηχανογραφημένες εφαρμογές και ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Αναλύει τις απαιτήσεις στη σχεδίαση, στην υλοποίηση και στον έλεγχο πληροφοριακών συστημάτων, μηχανογραφημένων εφαρμογών, ηλεκτρονικών υπηρεσιών και λοιπών συστημάτων. Είναι αρμόδια για τη διαχείριση και στατιστική επεξεργασία δεδομένων, την παρακολούθηση των αποτελεσμάτων, καθώς και την προσομοίωση σεναρίων για την λήψη αποφάσεων και για το στρατηγικό σχεδιασμό. Υποστηρίζει τον ελεγκτικό μηχανισμό μέσω πληροφοριακών συστημάτων και τις διασταυρώσεις στοιχείων φορολογικού ή και τελωνειακού αντικειμένου. Τέλος, ενισχύει το έργο της Διεύθυνσης Υποστήριξης Ηλεκτρονικά Συναλλασσομένων μέσω πληροφοριακών συστημάτων.

Διεύθυνση Υποστήριξης Ηλεκτρονικά Συναλλασσομένων (e-υπηρεσίες) (Δ.ΥΠ.Η.Σ.)

Η Δ.ΥΠ.Η.Σ. (e-υπηρεσίες), η οποία συστάθηκε με Απόφαση του Γ.Γ. Δημοσίων Εσόδων στις 31 Ιουλίου 2013 (Φ.Ε.Κ. 1908/Β/5-8-2013), δημιουργεί πρότυπα, εποπτεύει και καταγράφει τις διενεργούμενες ηλεκτρονικές συναλλαγές, σχεδιάζει και υλοποιεί ένα ενιαίο πολυδύναμο κέντρο εξυπηρέτησης των φορολογουμένων. Παράλληλα, ψηφιοποιεί δεδομένα και συντηρεί τους ιστότοπους της Γ.Γ.Δ.Ε. και διαχειρίζεται και συντηρεί το ηλεκτρονικό Γενικό Μητρώο Φορολογουμένων. Επίσης, συντονίζει τις δράσεις και την έκδοση προτύπων διαλειτουργικότητας δεδομένων που ανταλλάσσονται με φορείς ή και υπηρεσίες. Τέλος, στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης του πολίτη, η Δ.ΥΠ.Η.Σ. συλλέγει και μελετά προτάσεις, προκειμένου να εισηγηθεί βελτίωση των σχετικών εφαρμογών.

Οι Δ.ΗΛΕ.Δ. και Δ.ΥΠ.Η.Σ. θα συνεισφέρουν στην παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στους φορολογούμενους μέσω της αξιοποίησης της σύγχρονης τεχνολογίας.

1.1.1.4.2 Οι Γενικές Διευθύνσεις της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων

Παρακάτω παρουσιάζεται η αποστολή, η οργάνωση και οι αρμοδιότητες των Γενικών Διευθύνσεων που υπάγονται στη Γ.Γ.Δ.Ε.:

Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης

Αποστολή

Η Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης επιδιώκει την αναβάθμιση της διοικητικής ικανότητας των Υπηρεσιών της Γ.Γ.Δ.Ε. και τη βελτίωση της λειτουργίας τους, ώστε να ανταποκρίνονται αποτελεσματικότερα στην πραγμάτωση της αποστολής της Γ.Γ.Δ.Ε. και στην υλοποίηση της κυβερνητικής πολιτικής.

Το έργο της Γενικής Διεύθυνσης Διοικητικής Υποστήριξης θα ενισχυθεί με τη επικείμενη δημιουργία νέων προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού.

Για την επίτευξη της αποστολής της η Γενική Διεύθυνση επικεντρώνεται:

- στην επαγγελματική ανάπτυξη, την ορθολογική διοίκηση και αποδοτική αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της Γ.Γ.Δ.Ε.,
- στην αποτελεσματική οργάνωση και λειτουργία των υπηρεσιών της και
- στην αξιοποίηση των Τ.Π.Ε. για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους συναλλασσόμενους με τη Γ.Γ.Δ.Ε.

Οργάνωση και Αρμοδιότητες

Σύμφωνα με το τρέχον οργανόγραμμα της Γ.Γ.Δ.Ε. δημιουργείται μια ενιαία διεύθυνση η οποία είναι αρμόδια σε θέματα προσωπικού. Συγκεκριμένα, από 21-10-2013 με απόφαση του Γ.Γ. Δημοσίων Εσόδων (Φ.Ε.Κ. 2579/Β/11-10-2013) η προϋπάρχουσα Διεύθυνση Προσωπικού Δ.Ο.Υ. (Δ2) μετονομάστηκε σε Διεύθυνση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού (Δ2) και μεταφέρθηκαν σε αυτή εξ ολοκλήρου οι αρμοδιότητες των Διευθύνσεων Διοικητικού (Δ1), Προσωπικού Τελωνείων (Δ3), Προσωπικού Οικονομικής Επιθεώρησης καθώς και αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Προσωπικού Γ.Χ.Κ. (Δ34). Οι αρμοδιότητες που δεν αφορούν στη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού όπως αυτές που ασκούνται από τη Διεύθυνση Διοικητικού και τη Διεύθυνση Προσωπικού Γ.Χ.Κ. παραμένουν προσωρινά στις υφιστάμενες Διευθύνσεις μέχρι να μεταφερθούν σε άλλες.

Η Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης διαρθρώνεται στις ακόλουθες Διευθύνσεις οι αρμοδιότητες των οποίων αναφέρονται συνοπτικά παρακάτω:

- Διεύθυνση Διοικητικού (Δ1)

Στις αρμοδιότητές της υπάγονται η γραμματειακή υποστήριξη της Κεντρικής Υπηρεσίας του Υπ. Οικ., η στελέχωση των πολιτικών γραφείων, η μέριμνα για τη διοικητική υποστήριξη και για την άσκηση εποπτείας από τον Υπουργό Οικονομικών στα νομικά πρόσωπα που εποπτεύονται από τον ίδιο., καθώς και κάθε άλλο θέμα που δεν κατονομάζεται ρητά, είναι συναφές με τις ανωτέρω αρμοδιότητες, και δεν ανήκει στην αρμοδιότητα άλλης Διεύθυνσης, Υπηρεσίας ή Τμήματος του Υπ. Οικ.

- Διεύθυνση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού

Στη Διεύθυνση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού συγκεντρώνονται οι αρμοδιότητες θεμάτων που σχετίζονται με το Προσωπικό.

Στο πλαίσιο της αποτελεσματικότερης διοίκησης της Γ.Γ.Δ.Ε., όλες οι Διευθύνσεις Προσωπικού της Γ.Γ.Δ.Ε. εντάχθηκαν στη νεοσύστατη Διεύθυνση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού.

Η Διεύθυνση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού διαρθρώνεται σε έξι (6) τμήματα και ένα (1) αυτοτελές γραφείο, ως ακολούθως:

- α) Τμήμα Α' – Μητρώου, Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων Προσωπικού
- β) τμήμα Β' – Αξιολόγησης Αναγκών και Προγραμματισμού
- γ) Τμήμα Γ' – Σταδιοδρομίας και Εξέλιξης Προσωπικού
- δ) Τμήμα Δ' – Πειθαρχικής Διαδικασίας

ε) Τμήμα Ε' – Σχεδιασμού και Υλοποίησης Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων

στ) Αυτοτελές Γραφείο Διαχείρισης Ειδικών Θεμάτων.

- Διεύθυνση Οργάνωσης (Δ6)

Αρμοδιότητά της είναι η διοικητική οργάνωση των Υπηρεσιών του Υπ. Οικ. και των εποπτευόμενων από αυτό Νομικών Προσώπων. Επίσης, μεριμνά για την επεξεργασία και έκδοση αποφάσεων για την κατανομή και ανακατανομή αρμοδιοτήτων, για τη σύσταση, συγκρότηση και ανασυγκρότηση συλλογικών οργάνων καθώς και για την εφαρμογή μεθόδων απλούστευσης γραφειοκρατικών τύπων και διαδικασιών. Τέλος, υλοποιεί μέτρα για την αύξηση της παραγωγικότητας και τη βελτίωση των σχέσεων των Υπηρεσιών του Υπουργείου με τους πολίτες.

Γενική Διεύθυνση Φορολογίας

Αποστολή

Αποστολή της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογίας είναι ο σχεδιασμός και η παρακολούθηση της εφαρμογής της φορολογικής νομοθεσίας για τη διασφάλιση των εσόδων του Κράτους.

Οργάνωση και στελέχωση

Οι Διευθύνσεις της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογίας έχουν την ευθύνη σύνταξης κανονιστικών διατάξεων και της ερμηνείας αυτών, καθώς και της παρακολούθησης εφαρμογής τους στα αντικείμενα φορολόγησης φυσικών και νομικών προσώπων, κεφαλαίου, Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.), Κώδικα Φορολογικής Απεικόνισης Συναλλαγών (Κ.Φ.Α.Σ.), τελών και ειδικών φορολογιών.

Η Γ.Δ. Φορολογίας προωθεί τη φορολογική μεταρρύθμιση με το νέο Κώδικα Φορολογίας Εισοδήματος και το νέο Κώδικα Φορολογικών Διαδικασιών.

Παρακάτω παρατίθενται περισσότερο αναλυτικά οι Διευθύνσεις στις οποίες διαρθρώνεται η Γενική Διεύθυνση Φορολογίας, καθώς και οι αρμοδιότητές τους:

- Διεύθυνση Φορολογίας Εισοδήματος (Δ12)

Έκδοση οδηγιών, παρακολούθηση της εφαρμογής των διατάξεων της φορολογίας εισοδήματος φυσικών και νομικών προσώπων και λήψη μέριμνας για την έκδοση σχετικών νομοθετικών ρυθμίσεων.

- Διεύθυνση Φορολογίας Κεφαλαίου (Δ13)

Έκδοση οδηγιών, παρακολούθηση της εφαρμογής των διατάξεων της φορολογίας κεφαλαίου και λήψη μέριμνας για την έκδοση σχετικών νομοθετικών ρυθμίσεων.

- Διεύθυνση Φ.Π.Α. (Δ14)

Έκδοση οδηγιών και παρακολούθηση της εφαρμογής των διατάξεων περί Φ.Π.Α. Παρακολούθηση της κοινοτικής νομοθεσίας και λήψη μέριμνας για την έκδοση σχετικών νομοθετικών και διοικητικών ρυθμίσεων. Παροχή διοικητικής υποστήριξης για το σύστημα V.I.E.S. και συναφή συστήματα.

- Διεύθυνση Βιβλίων και Στοιχείων (Δ15)

Έκδοση οδηγιών και παρακολούθηση της εφαρμογής των διατάξεων του Κ.Φ.Α.Σ. Παρακολούθηση της κοινοτικής νομοθεσίας και λήψη μέριμνας για τις σχετικές νομοθετικές ρυθμίσεις.

- Διεύθυνση Τελών και Ειδικών Φορολογιών

Έκδοση οδηγιών και παρακολούθηση της εφαρμογής των διατάξεων για τα τέλη χαρτοσήμου, τους συναφείς φόρους, τους φόρους υπέρ τρίτων και για τα τέλη κυκλοφορίας των οχημάτων. Παρακολούθηση της σχετικής κοινοτικής νομοθεσίας και λήψη αναγκαίων μέτρων εφαρμογής της.

- Διεύθυνση Κρατικών Λαχείων

Επιμέλεια της έκδοσης, κυκλοφορίας και διαχείρισης των κρατικών λαχείων (Λαϊκού, Εθνικού, Κρατικού Κοινωνικής Αντίληψης).

Γενική Διεύθυνση Φορολογικών Ελέγχων και Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων

Αποστολή

Αποστολή της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογικών Ελέγχων και Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων (Γ.Δ.Φ.Ε. & Ε.Δ.Ε.) είναι ο στρατηγικός σχεδιασμός των ελέγχων, η εκπόνηση των προγραμμάτων δράσης των ελεγκτικών μονάδων, η κατάρτιση των επιχειρησιακών σχεδίων είσπραξης εσόδων και η αξιολόγηση της αποδοτικότητας των υπηρεσιών.

Αναλυτικότερα, σύμφωνα με το Ν. 4002/2011 η Γ.Δ.Φ.Ε. & Ε.Δ.Ε. έχει τις παρακάτω αρμοδιότητες:

Η πάταξη της φοροδιαφυγής και φοροαποφυγής και η αύξηση της εισπραξιμότητας αποτελούν βασικούς στόχους της Γ.Δ.Φ.Ε & Ε.Δ.Ε.

- Το στρατηγικό σχεδιασμό ελέγχων, την εκπόνηση επιχειρησιακών προγραμμάτων και τη συμμετοχή σε ειδικές περιπτώσεις στη διενέργεια ελέγχων και επανελέγχων, μετά από εντολή του Υπουργού Οικονομικών, στο πεδίο της άμεσης φορολογίας, του Φ.Π.Α. και των λοιπών έμμεσων φόρων, σε συνεργασία και με άλλες αρμόδιες υπηρεσίες, περιφερειακές ελεγκτικές μονάδες και όργανα της Ε.Ε.
- Τον καθορισμό και την εφαρμογή κριτηρίων για την ανάλυση κινδύνου και τη μέτρηση των επιδόσεων σε θέματα άμεσης και έμμεσης φορολογίας και την εξαγωγή στατιστικών στοιχείων.
- Την κατάρτιση επιχειρησιακών σχεδίων είσπραξης των γενικών εσόδων του Κρατικού Προϋπολογισμού και των ληξιπρόθεσμων οφειλών.
- Την κατάρτιση συμβολαίων αποδοτικότητας με τις υπηρεσίες φορολογικού ελέγχου και αναγκαστικής είσπραξης των ληξιπρόθεσμων εσόδων, καθώς και αξιολόγηση της αποδοτικότητας των υπηρεσιών αυτών, των υπαλλήλων και των προϊσταμένων τους.
- Την παρακολούθηση της εθνικής νομοθεσίας και των οδηγιών της Ε.Ε. σχετικά με τη βεβαίωση, την εκούσια και αναγκαστική είσπραξη, την επιστροφή και διαγραφή των δημοσίων εσόδων, τον έλεγχο της ορθής εφαρμογής αυτών από όλες τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες, την εισήγηση

για τη λήψη μέτρων διασφάλισης των συμφερόντων του Δημοσίου, καθώς και την παρακολούθηση της νομοθεσίας για την είσπραξη οφειλών ειδικών κατηγοριών οφειλετών, όπως πτωχευμένων ή υπό εκκαθάριση επιχειρήσεων.

- Την παρακολούθηση της κεντρικής και τοπικής λογιστικής των Δ.Ο.Υ., όσον αφορά στα δημόσια έσοδα και την ενημέρωση της ηγεσίας του Υπουργείου, καθώς και της Διεύθυνσης Προϋπολογισμού, για όσα στοιχεία δεν λαμβάνονται μηχανογραφικά.
- Τη λήψη μέτρων που συμβάλλουν στην εκούσια συμμόρφωση των φορολογουμένων-οφειλετών και την επιμόρφωση των υπαλλήλων με αρμοδιότητα τον έλεγχο και την είσπραξη των εσόδων.
- Την εισήγηση για την έκδοση αποφάσεων και εγκυκλίων σχετικά με την εγγραφή των φορολογουμένων φυσικών και νομικών προσώπων ή άλλων νομικών οντοτήτων στο μηχανογραφικό σύστημα, την υποστήριξη των εν λόγω διαδικασιών και την ανάπτυξη τεχνικών ηλεκτρονικού ελέγχου.

Οργάνωση και Αρμοδιότητες

Η Γ.Δ.Φ.Ε. & Ε.Δ.Ε. αποτελείται από πέντε (5) Διευθύνσεις, τρεις (3) Αποκεντρωμένες Ειδικές Υπηρεσίες και δύο (2) Διαπεριφερειακά Ελεγκτικά Κέντρα. Παρακάτω παρατίθενται οι επιμέρους Διευθύνσεις της Γ.Δ.Φ.Ε. & Ε.Δ.Ε. μαζί με μια συνοπτική περιγραφή των αρμοδιοτήτων τους:

- Διεύθυνση Επιχειρησιακού Σχεδιασμού

Έχει αρμοδιότητες στατιστικής ανάλυσης και μέτρησης επιδόσεων, κατάρτισης και παρακολούθησης επιχειρησιακών σχεδίων, εγγραφών και παρακολούθησης φορολογουμένων, διασταυρώσεων και αξιολόγησης ελεγκτικών ευρημάτων και εκπόνησης ελεγκτικών προτύπων.

- Διεύθυνση Ελέγχων

Έχει αρμοδιότητες ειδικών επιχειρησιακών δράσεων ελέγχου (άμεσης φορολογίας, Φ.Π.Α. και λοιπών έμμεσων φόρων, ηλεκτρονικού εμπορίου και ενδοομιλικών συναλλαγών, εισοδήματα αλλοδαπής προέλευσης κατοίκων Ελλάδας και ημεδαπής προέλευσης κατοίκων εξωτερικού).

- Διεύθυνση Πολιτικής Εισπράξεων

Έχει αρμοδιότητες ανάπτυξης και παρακολούθησης του θεσμικού πλαισίου εκούσιας και αναγκαστικής είσπραξης δημοσίων εσόδων, λογιστικής εσόδων και παρακολούθησης ηλεκτρονικών εισπράξεων και επιστροφών, διοικητικής υποστήριξης οργάνων και επιτροπών ελέγχου και είσπραξης και διαχείρισης οφειλετών ειδικών κατηγοριών.

- Διεύθυνση Παρακολούθησης Νομικών Υποθέσεων Ελέγχου και Αναγκαστικής Είσπραξης

Έχει αρμοδιότητες παρακολούθησης των ποινικών φορολογικών και εισπρακτικών υποθέσεων, της διοικητικής, διαιτητικής και δικαστικής επίλυσης φορολογικών υποθέσεων, λήψης διοικητικών μέτρων για την αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής και της αξιολόγησης δικαστικών αποφάσεων επί θεμάτων ελέγχου.

- Διεύθυνση Φορολογικής Συμμόρφωσης

Παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες και ευαισθητοποιεί τους φορολογούμενους – οφειλέτες. Επίσης, προβαίνει σε προληπτική και κατασταλτική αξιολόγηση των φορολογουμένων – ελεγχόμενων και οφειλετών, επεξεργάζεται στοιχεία και μετράει τη συμμόρφωση.

Οι Ειδικές Αποκεντρωμένες Διαπεριφερειακές Υπηρεσίες περιλαμβάνουν το **Κέντρο Ελέγχου Φορολογουμένων Μεγάλου Πλούτου (Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.)**, το **Κέντρο Ελέγχου Μεγάλων Επιχειρήσεων (Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ.)**, την **Επιχειρησιακή Μονάδα Είσπραξης (Ε.Μ.ΕΙΣ.)** και δύο (2) Διαπεριφερειακές Υπηρεσίες, συγκεκριμένα τα **Διαπεριφερειακά Ελεγκτικά Κέντρα (Δ.Ε.Κ.) Αθηνών και Θεσσαλονίκης**.

Το **Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π** είναι μια νεοσύστατη ελεγκτική μονάδα (συστάθηκε τον Ιούνιο του 2013), η οποία αναλαμβάνει δράσεις με στόχο την αντιμετώπιση της μη συμμόρφωσης των φορολογουμένων μεγάλου πλούτου. Ορισμένες από τις τρέχουσες δράσεις του **Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π** εστιάζονται στα ακόλουθα τρία (3) προγράμματα:

- στο πρόγραμμα εμβασμάτων το οποίο αφορά στον έλεγχο φορολογουμένων που απέστειλαν χρηματικά ποσά μεγάλης αξίας στο εξωτερικό,
- στη διερεύνηση υποθέσεων που σχετίζονται με εξωχώριες εταιρίες και στον έλεγχο υποθέσεων φορολογουμένων με ακίνητα μεγάλης αξίας.

Το **Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ.** προήλθε από τη μετονομασία της Δ.Ο.Υ. Μεγάλων Επιχειρήσεων τον Ιούνιο του 2013. Οι δράσεις του Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. στοχεύουν στον οριστικό (τακτικό) φορολογικό έλεγχο σε υποθέσεις φορολογουμένων με ετήσια ακαθάριστα έσοδα άνω των 25 εκ. ευρώ, σε συνδεδεμένες επιχειρήσεις ανεξαρτήτως ακαθάριστων εσόδων ή σε μητρικές επιχειρήσεις των συνδεδεμένων επιχειρήσεων που καταρτίζουν ενοποιημένες οικονομικές καταστάσεις, ανεξαρτήτως διαχειριστικής περιόδου και ύψους των ακαθάριστων εσόδων τους και επιχειρήσεις που προήλθαν από μετασχηματισμό, καθώς και των πριν το μετασχηματισμό επιχειρήσεων.

Τα **Δ.Ε.Κ.** έχουν αρμοδιότητες οριστικού (τακτικού) φορολογικού ελέγχου σε υποθέσεις επιτηδευματιών και φορολογουμένων με ετήσια ακαθάριστα έσοδα από 3 έως 25 εκ. ευρώ. Επίσης, έχουν αρμοδιότητες προληπτικού και προσωρινού ελέγχου σε οποιαδήποτε υπόθεση, παράλληλα και ανεξάρτητα από τις Δ.Ο.Υ. και το Σ.Δ.Ο.Ε. Τα Δ.Ε.Κ. αναλαμβάνουν την αναγκαστική είσπραξη των βεβαιωμένων από αυτά οφειλών.

Η **Ε.Μ.ΕΙΣ.** ξεκίνησε να λειτουργεί τον Οκτώβριο του 2011 και επιδιώκει την είσπραξη οφειλών, σε όλη την επικράτεια, που καθορίζονται ως ιδιαίτερα σημαντικού ύψους.

Υπό το συντονισμό και εποπτεία της Γενικής Διεύθυνσης υπάγονται και οι Δ.Ο.Υ. Μέχρι τη στιγμή της συγγραφής του Επιχειρησιακού Σχεδίου λειτουργούν συνολικά 119 Δ.Ο.Υ. εκ των οποίων 61 έχουν αρμοδιότητες ελέγχου και 58 είναι χωρίς αρμοδιότητες ελέγχου. Τέλος, υπό τη Γ.Δ.Φ.Ε. & Ε.Δ.Ε. λειτουργούν συνολικά 110 Γραφεία Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Γ.Ε.Φ.).

Η ευρεία δράση προληπτικών ελέγχων θα επιφέρει μείωση των φαινομένων φοροδιαφυγής και λαθρεμπορίας.

Αξίζει να αναφερθεί ότι τον Οκτώβρη του 2013 (με το Φ.Ε.Κ. 2775/Β/31-10-2013) μεταφέρθηκε από το Σ.Δ.Ο.Ε. στη Γ.Γ.Δ.Ε. τμήμα του προσωπικού ως και οι αρμοδιότητες προληπτικού ελέγχου εφαρμογής της φορολογικής νομοθεσίας και προσωρινού φορολογικού ελέγχου, ιδίως στους παρακρατούμενους και επιρριπτόμενους φόρους, με έμφαση στο Φ.Π.Α., καθώς και ο έλεγχος εφαρμογής των διατάξεων της τελωνειακής νομοθεσίας του **Σ.Δ.Ο.Ε.**

Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ.)*Αποστολή*

Η Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ. με γνώμονα την προστασία των εθνικών και κοινοτικών οικονομικών συμφερόντων, τη διευκόλυνση του εξαγωγικού και εισαγωγικού εμπορίου, καθώς και την προστασία της δημόσιας υγείας και ασφάλειας επιδιώκει το συνεχή εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της, επικεντρώνοντας τις προσπάθειές της στους ακόλουθους στόχους:

- Καταπολέμηση της αποφυγής καταβολής των αναλογούντων δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων και πάταξη του λαθρεμπορίου-απάτης.
- Ανάπτυξη και καθιέρωση ηλεκτρονικού περιβάλλοντος για τη διεκπεραίωση των τελωνειακών εργασιών.
- Διευκόλυνση και απλοποίηση των τελωνειακών διαδικασιών και διατυπώσεων για την ενίσχυση της θέσης της χώρας μας στο διεθνές εμπόριο.
- Αύξηση της αποτελεσματικότητας και μείωση του λειτουργικού κόστους της τελωνειακής διοίκησης.
- Προστασία της δημόσιας υγείας και ασφάλειας από την παράνομη διακίνηση απαγορευμένων ή / και επικίνδυνων προϊόντων.
- Καταπολέμηση του λαθρεμπορίου ναρκωτικών, όπλων, εκρηκτικών και άλλων ειδών, που τελούν υπό περιορισμούς ή απαγορεύσεις.
- Προστασία του περιβάλλοντος και της πολιτιστικής μας κληρονομιάς.

Οργάνωση και Αρμοδιότητες

Η Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ. επιδιώκει την πάταξη της δασμοαποφυγής διασφαλίζοντας παράλληλα την προστασία του εμπορίου.

Η Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ. περιλαμβάνει τις Διευθύνσεις της Κεντρικής Υπηρεσίας και τις Ειδικές Αποκεντρωμένες Υπηρεσίες.

Οι Διευθύνσεις της Κεντρικής Υπηρεσίας είναι:

- Διεύθυνση Δασμολογική (Δ17)

Στην αρμοδιότητα της Διεύθυνσης αυτής ανήκουν θέματα τελωνειακού δασμολογίου, δασμολογικών προτιμησιακών καθεστώτων, δασμολογητέας αξίας εμπορευμάτων και δασμών αντιντάμπινγκ και Φ.Π.Α. εισαγωγών-εξαγωγών.

- Διεύθυνση Τελωνειακών Οικονομικών Συστημάτων (Δ18)

Στην αρμοδιότητα της Διεύθυνσης αυτής ανήκουν θέματα δασμολογικών απαλλαγών και εξαιρέσεων, δασμολογικών και τελωνειακών διευκολύνσεων, οικονομικών ανασταλτικών καθεστώτων (τελειοποίηση προς επανεξαγωγή, τελειοποίηση προς επανεισαγωγή, προσωρινή εισαγωγή, τελωνειακή αποταμίευση, ελεύθερες ζώνες), εφοδιασμών πλοίων και αεροσκαφών, Καταστημάτων Αφορολόγητων Ειδών και επιστροφής Ε.Φ.Κ. καυσίμων.

- Διεύθυνση Τελωνειακών Διαδικασιών (Δ19)

Στην αρμοδιότητα της Διεύθυνσης αυτής ανήκουν θέματα συντονισμού τελωνειακών διαδικασιών, εισαγωγής-εξαγωγής, διακίνησης-διαμετακόμισης εμπορευμάτων, τελωνειακής οφειλής και ταμειακής διαχείρισης, τελωνειακών αντιπροσώπων και διαχείρισης δημόσιου υλικού.

- Διεύθυνση Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Δ.Ε.Φ.Κ.)

Στην αρμοδιότητα της Διεύθυνσης αυτής ανήκουν θέματα ειδικών φόρων κατανάλωσης (πετρελαιοειδών, καπνικών, οινοπνεύματος και αλκοολούχων ποτών) και φορολογίας αυτοκινήτων, πλην τελών κυκλοφορίας.

- Διεύθυνση Ελέγχου Τελωνείων (Δ33)

Στην αρμοδιότητα της Διεύθυνσης αυτής ανήκουν θέματα τελωνειακών ελέγχων και δίωξης του λαθρεμπορίου και γενικά τελωνειακών παραβάσεων (όπως παράνομης κατοχής, διακίνησης και χρήσης ναρκωτικών, ψυχοτρόπων ουσιών και όπλων, αρχαιοκαπηλίας), ανάλυσης κινδύνου και πρόληψης και καταστολής της νομιμοποίησης εσόδων που προέρχονται από παράνομες δραστηριότητες.

- Διεύθυνση Υποστήριξης Πληροφοριακών Συστημάτων Τελωνείων (Δ.Υ.Π.Σ.Τ.)

Στην αρμοδιότητα της Διεύθυνσης αυτής ανήκουν θέματα υποστήριξης των λειτουργιών των εφαρμογών των πληροφοριακών συστημάτων τελωνείων και βελτίωσης αυτών, ελέγχου της ορθής λειτουργίας των υποσυστημάτων αυτών και προώθησης μηχανογράφησης των διαδικασιών που προτείνονται από τις Διευθύνσεις της Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ.

Οι Ειδικές Αποκεντρωμένες Υπηρεσίες είναι:

- Οι Ελεγκτικές Υπηρεσίες Τελωνείων (ΕΛ.Υ.Τ.), οι οποίες ανέρχονται σε δυο (2).

Στην αρμοδιότητα των Υπηρεσιών αυτών ανήκουν θέματα εσωτερικού και εκ των υστέρων ελέγχου και λογιστικού ελέγχου των τελωνειακών εισπράξεων.

- Οι Διευθύνσεις Τελωνείων, οι οποίες ανέρχονται σε δυο (2).

Στην αρμοδιότητα των Διευθύνσεων αυτών ανήκουν θέματα γενικής εποπτείας και ελέγχου των τελωνειακών Υπηρεσιών που υπάγονται σε αυτές, γραμματειακής εξυπηρέτησης των Πρωτοβάθμιων Επιτροπών Τελωνειακών Αμφισβητήσεων (Π.Ε.Τ.Α.) και διενέργειας ανατελωνισμών.

- Η Διεύθυνση Διαχείρισης Δημοσίου Υλικού (Δ.Δ.Δ.Υ.)

Στη Διεύθυνση Διαχείρισης Δημόσιου Υλικού μεταφέρθηκαν οι αρμοδιότητες του καταργούμενου Οργανισμού Διαχείρισης Δημόσιου Υλικού (Ο.Δ.Δ.Υ.) με το Φ.Ε.Κ. 606/Β/5-3-2012. Στην αρμοδιότητα της Διεύθυνσης αυτής ανήκουν θέματα διαχείρισης δημοσίου υλικού (π.χ. πώληση, εκποίηση, διάθεση σε δημόσιες Υπηρεσίες, καταστροφή).

- Οι Τελωνειακές Περιφέρειες, οι οποίες ανέρχονται σε δέκα (10).

Στην αρμοδιότητα των Διευθύνσεων αυτών ανήκουν θέματα γενικής εποπτείας και ελέγχου των Τελωνειακών Αρχών που υπάγονται σε αυτές, καθώς και χειρισμού θεμάτων που έχουν ανατεθεί σε αυτές από την κείμενη τελωνειακή, δασμολογική και συναφή νομοθεσία.

- Οι Περιφερειακές Τελωνειακές Αρχές (Τελωνεία), οι οποίες ανέρχονται σε ενενήντα εννέα (99).

Γενική Διεύθυνση Οικονομικής Επιθεώρησης

Η Οικονομική Επιθεώρηση είναι ο παλαιότερος ελεγκτικός θεσμός στο χώρο της Δημόσιας Διοίκησης του νεότερου Ελληνικού κράτους και ειδικότερα στο χώρο ευθύνης του Υπ. Οικ..

Η Οικονομική Επιθεώρηση ιδρύθηκε το έτος 1859 και έκτοτε λειτουργεί συνεχώς, άλλοτε υπό τη μορφή Γενικής Διεύθυνσης (Π.Δ. 636/77) και άλλοτε ως Υπηρεσία εντός των διοικήσεων, δηλαδή, Επιθεώρηση Τελωνείων, Επιθεώρηση Οικονομικών Εφοριών, Επιθεώρηση Δημόσιων Υπολόγων και Ν.Π.Δ.Δ. (Π.Δ. 284/88, Π.Δ. 551/88, Π.Δ. 271/90), μέχρι τη σημερινή λειτουργία, όπως αυτή καθορίζεται κατά βάση από τις διατάξεις του άρθρου 2 του Ν. 2343/1995 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

Αποστολή

Αποστολή της Οικονομικής Επιθεώρησης είναι ο έλεγχος της σύννομης, αποτελεσματικής και αποδοτικής λειτουργίας των Υπηρεσιών και των υπαλλήλων του Υπ. Οικ., ώστε αφενός να διασφαλίζεται η επίτευξη των στόχων του και αφετέρου να αναπτύσσεται κλίμα εμπιστοσύνης ανάμεσα στη διοίκηση και στους πολίτες.

Οργάνωση και Αρμοδιότητες

Η Οικονομική Επιθεώρηση στελεχώνεται από Οικονομικούς Επιθεωρητές, οι οποίοι είναι έμπειροι υπάλληλοι πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, προερχόμενοι από κλάδους του Υπ. Οικ. Η πλήρωση των θέσεων γίνεται μετά από προκήρυξη για την εκδήλωση ενδιαφέροντος και η επιλογή βασίζεται σε αυστηρά κριτήρια αξιολόγησης.

Η Γενική Διεύθυνση Οικονομικής Επιθεώρησης διαρθρώνεται στις ακόλουθες Διευθύνσεις, οι αρμοδιότητες των οποίων αναφέρονται συνοπτικά παρακάτω:

- Διεύθυνση Επιθεώρησης Υπηρεσιών

Αρμοδιότητά της είναι η εποπτεία και η επιθεώρηση της διοικητικής και διαχειριστικής δραστηριότητας και λειτουργίας των Ειδικών Αποκεντρωμένων και Περιφερειακών Υπηρεσιών του Υπ. Οικ. Επίσης, στην αρμοδιότητά της εμπίπτουν οι διοικητικές έρευνες και πειθαρχικές ανακρίσεις για ποινικά αδικήματα ή πειθαρχικά παραπτώματα των υπαλλήλων και ο έλεγχος των δηλώσεων της περιουσιακής κατάστασής τους. Τέλος, επανελέγχει υποθέσεις που έχουν ελεγχθεί από Υπηρεσίες του Υπουργείου.

- Διεύθυνση Επιθεώρησης Διαχείρισης Εθνικών Κληροδοτημάτων

Αρμοδιότητά της είναι οι ενέργειες που σχετίζονται με την κατεύθυνση και παρακολούθηση του έργου των Οικονομικών Επιθεωρητών, ως προς τον έλεγχο και την επιθεώρηση των κληροδοτημάτων, καθώς και Νομικών Προσώπων, Δημόσιων Διαχειρίσεων και Δ.Ε.Κ.Ο. Επίσης, θέματα αρμοδιότητάς της είναι η έκδοση εντολών για διενέργεια επιθεωρήσεων, διαχειριστικών ελέγχων και ερευνών στα κληροδοτήματα – ιδρύματα – σχολάζουσες κληρονομίες–διαθήκες–λογοδοσίες κ.λπ. και εντολών για διενέργεια ελέγχου των Μη Κυβερνητικών Οργανισμών κ.λπ.

- Διεύθυνση Εποπτείας Εσωτερικού Ελέγχου

Αρμοδιότητά της είναι η παρακολούθηση, αξιολόγηση και ο επαναπροσδιορισμός των συστημάτων «Εσωτερικού Ελέγχου» και «Διοικητικού Ιεραρχικού Ελέγχου» των Υπηρεσιών του Υπ. Οικ., σε όλα τα επίπεδα και για όλες τις δραστηριότητες, λειτουργίες και διαδικασίες αυτού, οικονομικές και μη.

Γενική Διεύθυνση Γενικού Χημείου του Κράτους (Γ.Χ.Κ.)

Το Γ.Χ.Κ. ιδρύθηκε με το Ν. 4328/1929, ο οποίος συνένωσε γύρω από τα «παρά τοις Τελωνείοις» Χημεία όλα τα εργαστήρια τα οποία λειτουργούσαν στο δημόσιο τομέα κατά το χρονικό διάστημα της ίδρυσής του. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να δημιουργηθεί μια ισχυρή επιστημονική μονάδα που εξελίχθηκε σε κορμό του συστήματος ελέγχου προϊόντων της Ελλάδας.

Αποστολή

Αποστολή του Γ.Χ.Κ. είναι η παροχή τεχνικών υπηρεσιών προς τις δημόσιες αρχές και τους πολίτες με σκοπό:

Το Γ.Χ.Κ. έχει λάβει επιβεβαίωση Διαχειριστικής Επάρκειας (σύμφωνα με το Ν.3614/2007) από την Ε.Υ.Δ. Διοικητικής Μεταρρύθμισης 2007-2013 για τη χρηματοδότηση έργων από το Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς (Ε.Σ.Π.Α.). Διαθέτει επίσης σύστημα ποιότητας

- Τη διασφάλιση των δημόσιων εσόδων μέσω της συνδρομής και της τεχνικής υποστήριξης των Αρχών του Υπ. Οικ. ή και αυτοτελώς.
 - Την προστασία της δημόσιας υγείας και του περιβάλλοντος.
 - Την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών.
 - Την επιστημονική υποστήριξη των δικαστικών, αστυνομικών και λοιπών κρατικών αρχών και Υπηρεσιών.
 - Τη στήριξη της υγιούς λειτουργίας της αγοράς.
 - Την αξιοποίηση και προώθηση των Ελληνικών προϊόντων επ' ωφελεία της εθνικής οικονομίας.
- Την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και καινοτομίας της χημικής βιομηχανίας.
 - Τη διασφάλιση της αξιοπιστίας των χημικών μετρήσεων.

Για την εκπλήρωση της αποστολής του, το Γ.Χ.Κ. έχει πολυεπίπεδη δράση:

- Εισηγείται τη λήψη νομοθετικών μέτρων, όπως είναι η θέσπιση των όρων που πρέπει να πληρούν διάφορα προϊόντα, προκειμένου να διατεθούν στην κατανάλωση.
- Προβαίνει σε επιθεωρήσεις χώρων παρασκευής ή διάθεσης προϊόντων, καθώς και στη λήψη δειγμάτων από τους χώρους αυτούς.
- Πραγματοποιεί εργαστηριακές εξετάσεις διαφόρων προϊόντων, προκειμένου να ελεγχθεί αν είναι σύμφωνα με την εθνική και κοινοτική νομοθεσία και αν είναι κατάλληλα για τη χρήση για την οποία προορίζονται.
- Πραγματοποιεί εργασίες ελέγχου σε επιχειρήσεις στον τομέα αλκοόλης και καυσίμων.
- Πραγματοποιεί δειγματοληψίες σε τρόφιμα, ύδατα, χημικές ουσίες, καύσιμα, αλκοολούχα ποτά, ναρκωτικές/πρόδρομες ουσίες, κ.λπ.
- Εκδίδει διοικητικές ρυθμίσεις για τη διασφάλιση της τήρησης της νομοθεσίας σε θέματα των αρμοδιοτήτων του.
- Εκδίδει άδειες λειτουργίας εργοστασίων.
- Συμμετέχει σε όργανα και επιτροπές της Ε.Ε., σε διάφορους τομείς δραστηριότητάς του, προβάλλοντας τις εθνικές θέσεις.
- Μελετά τα ελληνικά προϊόντα, ώστε να συμβάλλει στην αξιοποίησή τους και τη διεθνή προβολή τους και διοργανώνει προγράμματα ενημέρωσης σχετικά με τη νομοθεσία που ισχύει στα θέματα αρμοδιοτήτάς του.

Οργάνωση και Αρμοδιότητες

Η δομή του Γ.Χ.Κ. περιλαμβάνει τις Διευθύνσεις της Κεντρικής Υπηρεσίας και τις περιφερειακές Υπηρεσίες. Η Κεντρική Υπηρεσία του Γ.Χ.Κ. αποτελείται από τις ακόλουθες επτά (7) Διευθύνσεις, οι αρμοδιότητες των οποίων αναφέρονται συνοπτικά παρακάτω:

- Διεύθυνση Τροφίμων (Δ27)

Στην αρμοδιότητά της ανήκουν θέματα νομοθεσίας και ανάλυσης δειγμάτων που αφορούν σε τρόφιμα και ποτά (μη αλκοολούχα), πρώτες ύλες αυτών, σκευάσματα τροφίμων, ρυπαντές τροφίμων και υλικά και αντικείμενα σε επαφή με τρόφιμα.

- Διεύθυνση Πετροχημικών (Δ28)

Στην αρμοδιότητά της ανήκουν θέματα νομοθεσίας, ελέγχων και ανάλυσης καυσίμων, λιπαντικών, διαλυτών, χρωμάτων, κηρωδών και συναφών ειδών.

- Διεύθυνση Αλκοόλης, Αλκοολούχων Ποτών, Οίνων και Ζύθου (Δ29)

Στην αρμοδιότητά της ανήκουν θέματα νομοθεσίας, επιθεωρήσεων των σχετικών επιχειρήσεων και ανάλυσης των δειγμάτων.

- Διεύθυνση Τεχνικής Υποστήριξης Εργαστηρίων (Δ34)

Έχει αρμοδιότητες οργάνωσης και τεχνικής υποστήριξης καθώς και διασφάλισης ποιότητας.

- Διεύθυνση Περιβάλλοντος (Δ35)

Στην αρμοδιότητά της ανήκουν θέματα νομοθεσίας, επιθεωρήσεων και ανάλυσης ρυπαντών τροφίμων, πόσιμου νερού, αποβλήτων, υδάτων και λοιπών περιβαλλοντικών θεμάτων και επικίνδυνων ουσιών, παρασκευασμάτων και αντικειμένων.

- Διεύθυνση Πρώτων Υλών και Βιομηχανικών Προϊόντων (Δ36)

Στην αρμοδιότητά της ανήκουν θέματα νομοθεσίας, επιθεωρήσεων και ανάλυσης υφανσίμων, χάρτου, πλαστικών, δέρματος και λοιπών οργανικών βιομηχανικών προϊόντων, απορρυπαντικών, κτηνοτροφών, ορυκτών μετάλλων και λοιπών ανόργανων βιομηχανικών προϊόντων.

- Διεύθυνση Χημικοτεχνική Δασμολογίου (Δ38)

Έχει ως κύριο έργο τη μελέτη και την παρακολούθηση της Τελωνειακής και Δασμολογικής Νομοθεσίας καθώς επίσης και την ενημέρωση και κατεύθυνση των Περιφερειακών Χημικών Υπηρεσιών για τη σωστή τεχνική εφαρμογή της, για όλα τα είδη που εισάγονται, εξάγονται ή μεταποιούνται.

Στο πλαίσιο του Γ.Χ.Κ. λειτουργούν δύο Συλλογικά όργανα:

- Το Ανώτατο Χημικό Συμβούλιο (Α.Χ.Σ.), το οποίο επιτελεί νομοθετικό έργο, κυρίως σε θέματα προδιαγραφών και όρων κυκλοφορίας προϊόντων.
- Το Διοικητικό Συμβούλιο του Ειδικού Ταμείου Ελέγχου Ποιότητας και Παραγωγής Αλκοόλης και Αλκοολούχων ποτών, (Ε.Τ.Ε.Π.Π.Α.Α.), το οποίο διαχειρίζεται τις λειτουργικές δαπάνες του Γ.Χ.Κ.

Κατά το έτος 2012, στο Γ.Χ.Κ. υπηρετούσαν συνολικά 452 υπάλληλοι. Το ανθρώπινο δυναμικό του Γ.Χ.Κ. διαθέτει εκπαίδευση υψηλού επιπέδου.

1.1.2. Νέα οργανωτική δομή της Γ.Γ.Δ.Ε.

Η δομή της Γ.Γ.Δ.Ε. τελεί υπό αναδιάρθρωση στο πλαίσιο εφαρμογής ενός νέου επιχειρησιακού μοντέλου το οποίο υπαγορεύει μια περισσότερο λειτουργική οργανωτική δομή για την πραγματοποίηση του οράματος και της αποστολής της Γ.Γ.Δ.Ε.

Η Γ.Γ.Δ.Ε. υιοθετεί μια νέα, περισσότερο λειτουργική και αποδοτική οργανωτική δομή.

Στο νέο αυτό μοντέλο η Κεντρική Διοίκηση θα επιτελεί τις κατωτέρω λειτουργίες: 1) την ανάπτυξη διαδικασιών και μεθόδων που υποστηρίζονται από εγχειρίδια και οδηγίες, 2) την παροχή συμβουλών και καθοδήγησης στις επιχειρησιακές υπηρεσίες, 3)

την παροχή προτάσεων για την κατανομή πόρων στις επιχειρησιακές υπηρεσίες, 4) την ανάπτυξη και παρακολούθηση επιχειρησιακών σχεδίων, 5) την ανάπτυξη μέτρων απόδοσης και απαιτήσεων υποβολής αναφορών, και 6) τον προσδιορισμό των εκπαιδευτικών αναγκών. Σύμφωνα με το νέο οργανόγραμμα δημιουργούνται τέσσερις (4) Γενικές Διευθύνσεις και επαναπροσδιορίζεται η σχέση μεταξύ της Κεντρικής Διοίκησης και των Περιφερειακών Υπηρεσιών. Με το νέο σχεδιασμό της οργανωτικής δομής, η Γ.Δ.Φ.Ε. και Ε.Δ.Ε. και η Γενική Διεύθυνση Φορολογίας ενοποιούνται. Έτσι, δημιουργείται μια ενιαία **Γενική Διεύθυνση Φορολογικής Διοίκησης**, η οποία περιλαμβάνει διευθύνσεις για πολιτική και νομοθεσία, παροχή υπηρεσιών και συμμόρφωση, ελέγχους, αναγκαστικές εισπράξεις και επιχειρησιακό συντονισμό. Η δομή του Γ.Χ.Κ., προσαρμοζόμενη στο νέο μοντέλο αναδιαρθρώνεται με ενισχυμένες τις Κεντρικές Υπηρεσίες της να επιτελούν επιχειρησιακό ρόλο. Ο ρόλος των Κεντρικών Υπηρεσιών είναι συντονιστικός, υποστηρικτικός και εποπτικός ως προς τις Περιφερειακές Υπηρεσίες (Χημικές Υπηρεσίες) οι οποίες αναλαμβάνουν εξ' ολοκλήρου τον εργαστηριακό έλεγχο.

Παράλληλα, γίνεται επανασχεδιασμός των διαδικασιών φορολογικής διοίκησης με σκοπό οι Δ.Ο.Υ. να λειτουργούν περισσότερο αποτελεσματικά και να παρέχονται καλύτερες υπηρεσίες στους πολίτες. Στο πλαίσιο αυτό έχει δρομολογηθεί ένας αριθμός πρωτοβουλιών, όπως:

1. η επέκταση υλοποίησης ηλεκτρονικών πληρωμών,
2. η δρομολόγηση πρωτοβουλιών για την κατάργηση (της ανάγκης) προσωπικής συνδιαλλαγής,
3. η επέκταση ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων,
4. η περαιτέρω δημιουργία Γραφείων Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων.

Τέλος, θα εφαρμοστεί σύστημα στοχοθεσίας και μέτρησης απόδοσης στις οργανικές μονάδες και στο προσωπικό της Γ.Γ.Δ.Ε. (σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 21 του άρθρου 55 του Ν. 4002/2011 και της παρ. 1 του άρθρου 35 του Ν. 4141/2013).

Οι παραπάνω αλλαγές πλαισιώνονται από την περιγραφή θέσεων εργασίας για την καλύτερη κατανομή του προσωπικού και των αρμοδιοτήτων. Επίσης, εισάγεται διαδοχικά νέο σύστημα βαθμολογίου και προαγωγών, το οποίο βασίζεται στον προσδιορισμό των βαθμών ανά θέση και όχι ανά υπάλληλο. Το νέο σύστημα εισηγείται διαφοροποίηση των αμοιβών με βάση τη θέση και την ευθύνη.

1.1.3. Τεχνολογικό Περιβάλλον της Γ.Γ.Δ.Ε.

Η Δ.ΗΛΕ.Δ είναι η αρμόδια υπηρεσία παροχής και υποστήριξης πληροφοριακών συστημάτων για τη Γ.Γ.Δ.Ε., και συγκεκριμένα αρμόδια για:

- Τη δημιουργία, διαχείριση και λειτουργία πληροφοριακών συστημάτων με στόχο τη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησης των φορολογουμένων και την αξιοποίηση του διαδικτύου και άλλων τεχνολογιών για τη βελτίωση της πληροφόρησης και της εξυπηρέτησης των πολιτών.
- Την παροχή τεχνικής υποστήριξης στο σύνολο των χρηστών των πληροφοριακών συστημάτων του Υπ. Οικ.
- Τη συμβολή στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στην ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και στην εν γένει ενημέρωση των πολιτών με την αξιοποίηση των δυνατοτήτων του διαδικτύου.

1.1.3.1. Πληροφοριακά Συστήματα της Γ.Γ.Δ.Ε.

Τα κύρια πληροφοριακά συστήματα που εξυπηρετούν τη Γ.Γ.Δ.Ε. είναι:

(Ο.Π.Σ. Φορολογίας (TAXIS))

Το Ο.Π.Σ. Φορολογίας (TAXIS) χρησιμοποιείται από τις Δ.Ο.Υ. και τις Κεντρικές Φορολογικές Υπηρεσίες του Υπ. Οικ. για την υποστήριξη του φορολογικού συστήματος. Το TAXIS είναι εγκατεστημένο κεντρικά στη Γ.Γ.Π.Σ. και περιφερειακά στις Δ.Ο.Υ. Αποτελείται από 18 υποσυστήματα, που καλύπτουν όλο το φάσμα του φορολογικού συστήματος.

Ο.Π.Σ.TAXISnet

Όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες σχεδιάζονται προσεκτικά με γνώμονα την ευκολότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση για τον τελικό χρήστη.

Το TAXISnet αποτελεί ένα εκτεταμένο σύνολο ηλεκτρονικών διαδικασιών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τον πολίτη, τις επιχειρήσεις και τη δημόσια διοίκηση. Η παροχή νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και η βελτίωση των υφιστάμενων αποτελεί κύρια δραστηριότητα της Γ.Γ.Π.Σ.

Το TAXISnet αφορά στην ποιοτική και ποσοτική αναβάθμιση της διεκπεραίωσης των συναλλαγών των πολιτών για θέματα και πράξεις φορολογικού αντικειμένου μέσω διαδικτύου. Απώτερος στόχος είναι ο αυξημένος βαθμός ηλεκτρονικής αλληλεπίδρασης των πολιτών με το φορολογικό σύστημα, με συνέπεια την εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος για το φορολογούμενο και για το Υπουργείο και την αύξηση της ταχύτητας και της αποτελεσματικότητας του φορολογικού συστήματος.

Το TAXISnet αξιοποιεί σύγχρονες τεχνολογίες παροχής διαδικτυακών υπηρεσιών, αξιοποιώντας τις δυνατότητες που παρέχει το TAXIS. Αποτελείται από πλήθος υποσυστημάτων, τα οποία καλύπτουν όλο το φάσμα των διαδικασιών του φορολογικού συστήματος που παρέχονται μέσω διαδικτύου.

Πληροφοριακό Σύστημα Ακίνητης Περιουσίας

Το Πληροφοριακό Σύστημα Ακίνητης Περιουσίας αποτελεί ολοκληρωμένη δομή και μηχανισμό καταγραφής, διαχείρισης και διάθεσης πληροφοριών που αφορούν στα δηλούμενα ακίνητα της ελληνικής επικράτειας φυσικών και νομικών προσώπων (Περιουσιολόγιο), έχοντας ενσωματώσει την απαιτούμενη λειτουργικότητα για τις ανάγκες της φορολόγησης της ακίνητης περιουσίας. Ουσιαστικά, αποτελεί την ολοκλήρωση δύο πληροφοριακών συστημάτων: του Πληροφοριακού Συστήματος Περιουσιολογίου και του Πληροφοριακού Συστήματος Φορολογίας Ακινήτων.

Αποτελείται από 3 υποσυστήματα, που καλύπτουν το φάσμα των φορολογικού συστήματος το οποίο αφορά στην ακίνητη περιουσία φυσικών και νομικών προσώπων.

Σήμερα, το σύστημα ικανοποιεί πλήρως τις ανάγκες για τη φορολόγηση των ακινήτων και για την επικαιροποίησή του που βασίζεται στις ετήσιες δηλώσεις μεταβολών στοιχείων ακινήτων (έντυπο Ε-9). Για το 2014 προγραμματίζεται η μετεξέλιξή του ώστε να ενημερώνεται εντός μηνός από την ημερομηνία της πράξης μεταβολής από συμβολαιογράφους, λογιστές, κ.λπ.

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα των Κεντρικών Υπηρεσιών (Ο.Π.Σ.Κ.Υ.)

Στις Διευθύνσεις της Κεντρικής Υπηρεσίας λειτουργεί το Ο.Π.Σ.Κ.Υ. και το Livelink για την ηλεκτρονική παραλαβή και διαχείριση των εγγράφων του Υπ. Οικ.

Ο.Π.Σ. Τελωνείων (ICISnet)

Το Ο.Π.Σ. Τελωνείων (ICISnet) χρησιμοποιείται από τα Τελωνεία και τις αρμόδιες Κεντρικές Υπηρεσίες του Υπ. Οικ. Περιλαμβάνει υποσυστήματα ανά τομέα τελωνειακού ενδιαφέροντος (Εισαγωγές/Εξαγωγές, Διαμετακόμιση, Οχήματα, TARIC κ.λπ.). Το ICISnet είναι εγκατεστημένο κεντρικά στη Γ.Γ.Π.Σ. Προσφέρει υψηλής ποιότητας ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους συναλλασσόμενους με τα Τελωνεία χρήστες, υλοποιώντας τις κοινοτικές προδιαγραφές του έργου «Ηλεκτρονικό Τελωνείο» και καλύπτει τις ανάγκες των εσωτερικών χρηστών του υπάρχοντος Ο.Π.Σ. Τελωνείων ICIS.

Το πληροφορικό σύστημα Τελωνειακών Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών ICISnet, τη διαχείριση του οποίου έχει η Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης, σκοπό έχει να ανταποκριθεί στις ανάγκες τόσο των εσωτερικών χρηστών (τελωνειακών υπαλλήλων) όσο και των συναλλασσομένων με τα τελωνεία χρηστών, έτσι ώστε να διεκπεραιώνουν τις τελωνειακές εργασίες από τις εγκαταστάσεις τους. Η πρόσβαση από τους χρήστες είναι ελεγχόμενη.

Περιλαμβάνει υποσυστήματα ανά τομέα τελωνειακού ενδιαφέροντος (Εισαγωγές/ Εξαγωγές, Διαμετακόμιση, Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης, Διαχείρισης Δασμολογίου κ.λπ.) καθώς και υποσυστήματα όπως Λογιστικής Διαχείρισης και Ηλεκτρονικών Πληρωμών, Λήψης Αποφάσεων και Ανάλυσης Κινδύνου (DSS), Διαχείρισης Φυσικών και Ανθρώπινων Πόρων και Υποστηρικτικών Εφαρμογών.

Το νέο σύστημα ICISnet τέθηκε σε πλήρη παραγωγική λειτουργία το Δεκέμβριο του 2013, ενσωματώνοντας τη λειτουργικότητα του ΟΠΣΤ-ICIS. Παρέχει επιπλέον τη δυνατότητα διεξαγωγής δυναμικών ερευνών από τους τελωνειακούς υπαλλήλους.

Το ICISnet είναι εγκατεστημένο κεντρικά στη Γ.Γ.Π.Σ.

Το ICISnet καλύπτει τις ανάγκες:

- Όλων των Τελωνειακών Υπηρεσιών.
- Των συναλλασσομένων με τα Ελληνικά Τελωνεία.
- Διασύνδεσης και διαλειτουργικότητας με τα αντίστοιχα Πληροφοριακά Συστήματα της Ε.Ε. και των Κρατών-Μελών (Κ.-Μ.) στα πλαίσια του κοινοτικού έργου «Ηλεκτρονικό Τελωνείο (e-customs)».
- Διασύνδεσης και διαλειτουργικότητας με άλλα Πληροφοριακά Συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης και Φορέων.

- Του ενδιαφερόμενου κοινού (κάτοικοι Ελλάδος, Ε.Ε ή/και τρίτων χωρών) που περιστασιακά υποχρεούται να συναλλαχθεί με την Τελωνειακή Υπηρεσία ή αναζητά σχετική πληροφόρηση.

Ο.Π.Σ. Γ.Χ.Κ.

Το Γ.Χ.Κ. διαθέτει νέο Ο.Π.Σ. του οποίου η εφαρμογή άρχισε το 2011 και αντικατέστησε το προηγούμενο σύστημα «Κλεισθένης». Το Ο.Π.Σ. Γ.Χ.Κ. εξελίσσεται συνεχώς ώστε να καλύπτει τις ανάγκες του Γ.Χ.Κ. ενώ βασικές λειτουργίες του είναι οι διαδικασίες Πρωτοκόλλησης και Χρέωσης-Παρακολούθησης εγγράφων, Διαχείρισης Εργαστηριακών Δειγμάτων, Διαχείρισης Μητρώων και Νομοθεσίας. Επίσης, αξιοποιούνται οι λειτουργίες του Ο.Π.Σ. όσον αφορά στη διαχείριση του Συστήματος Ποιότητας ΕΛΟΤ EN/ISO 17025 και στη διοίκηση του Ανθρώπινου Δυναμικού.

Ο.Π.Σ. Ελεγκτικών Υπηρεσιών (ELENXIS)

Το Ο.Π.Σ. Ελεγκτικών Υπηρεσιών (ELENXIS) στοχεύει στην κάλυψη των επιχειρησιακών απαιτήσεων των παρακάτω Ελεγκτικών Υπηρεσιών του Υπ. Οικ.:

- Φορολογικές Ελεγκτικές Υπηρεσίες (Φ.Ε.Υ.)
- Σώμα Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος (Σ.Δ.Ο.Ε.)
- Τελωνειακές Ελεγκτικές Υπηρεσίες (Τ.Ε.Υ.)
- Οικονομική Επιθεώρηση (Οικ. Επιθ.)

με άμεσο στόχο τη βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας του κρατικού ελεγκτικού έργου. Καλύπτει τρεις βασικές λειτουργικές περιοχές, τη στόχευση ελέγχων, τη διενέργεια ελέγχων και τη διαχείριση, που καλύπτουν όλο το φάσμα του ελεγκτικού έργου του Υπ. Οικ.

Ως προς τη στόχευση, οι ελεγχόμενες οντότητες αναδεικνύονται αυτοματοποιημένα με ενιαία εθνικά κριτήρια βάσει κανόνων, που διασταυρώνουν φορολογικά και τελωνειακά στοιχεία με άλλα οικονομικά στοιχεία και πληροφορίες που παρέχει η διαλειτουργικότητα με άλλα πληροφοριακά συστήματα του Υπ. Οικ. αλλά και αυτά άλλων Φορέων. Η διενέργεια των ελέγχων τυποποιείται με τη χρήση συγκεκριμένων ελεγκτικών βημάτων και υποστηρίζεται με αυτοματισμούς υπολογισμών και παραγόμενων υπηρεσιακών εντύπων. Η διαχείριση των ελέγχων αυτοματοποιεί τη δημιουργία και τον κύκλο ζωής των υποθέσεων ελέγχου, ενώ παρέχει στατιστική πληροφόρηση για την παρακολούθηση και τον απολογισμό του ελεγκτικού έργου με σκοπό τη συνεχή βελτίωσή του.

M.I.S.

Σκοπός του M.I.S. είναι η αναδιοργάνωση της ήδη υφιστάμενης πληροφορίας της Γ.Γ.Δ.Ε., η οποία προέρχεται από τα συστήματα συναλλαγών καθώς και από τρίτες πηγές, με στόχο:

- Την ευέλικτη ανάπτυξη αναφορών συνδυαστικά από τα συστήματα της Γ.Γ.Δ.Ε.
- Τη διαχείριση αναφορών κατευθείαν από τους χρήστες (on-request).
- Την ανάπτυξη και διαχείριση στατιστικών μοντέλων τα οποία θα συνδράμουν την διοίκηση στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων.

1.1.3.2. Υλικοτεχνική Υποδομή της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και Ε.Φ.Κ.

Οι οργανικές μονάδες της Γενικής Διεύθυνσης Τελωνείων και Ε.Φ.Κ. χρησιμοποιούν σύγχρονη τεχνολογία στην εκτέλεση του έργου τους, η οποία πλαισιώνεται από σύγχρονα και διαρκώς

εξελισσόμενα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης. Συγκεκριμένα, πέρα από τα προαναφερόμενα πληροφοριακά συστήματα (ELENXIS, ICIS, ICISnet, M.I.S.):

- Από τη Διεύθυνση Ελέγχου Τελωνείων (Δ33) γίνεται χρήση του πληροφοριακού συστήματος καταπολέμησης της απάτης A.F.I.S., στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Καταπολέμησης της Απάτης OLAF.
- Στα πρατήρια υγρών καυσίμων λειτουργεί το πληροφοριακό σύστημα ΗΦΑΙΣΤΟΣ.

1.1.3.3. Υλικοτεχνική Υποδομή του Γ.Χ.Κ.

Το Γ.Χ.Κ. διαθέτει σύγχρονο εργαστηριακό εξοπλισμό, ο οποίος, σε συνδυασμό με την εμπειρία και

Το Γ.Χ.Κ. διοργανώνει και αξιολογεί διεργαστηριακά σχήματα με συμμετοχές δημόσιων και ιδιωτικών φορέων σε διεθνές επίπεδο. Διαθέτει 17 εργαστήρια διαπιστευμένα κατά ISO/IEC 17025

την κατάρτιση του προσωπικού, διευκολύνει την εκτέλεση μεγάλου όγκου εργαστηριακών εξετάσεων αλλά και την επίλυση σύνθετων επιστημονικών και τεχνικών θεμάτων σε περιπτώσεις κρίσεων.

Το Γ.Χ.Κ. διαθέτει 17 εργαστήρια σε όλη την επικράτεια τα οποία έχουν αποκτήσει επίσημη αναγνώριση (διαπίστευση), από ανεξάρτητους φορείς (UKAS – ΕΣΥΔ) για την εκτέλεση

δοκιμών σύμφωνα με το ISO/IEC 17025 – «Συστήματα Διαχείρισης για Εργαστήρια Δοκιμών και Διακριβώσεων». Από τα ανωτέρω, επτά (7) έχουν οριστεί ως Εθνικά εργαστήρια αναφοράς.

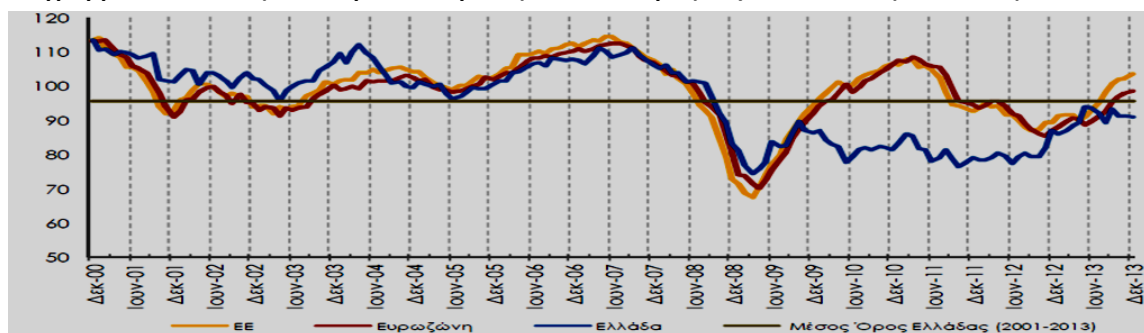
1.2. Εξωτερικό Περιβάλλον

1.2.1. Οικονομική Δραστηριότητα & Δείκτης Οικονομικού Κλίματος στην Ελλάδα (2013)

Σύμφωνα με τον Ι.Ο.Β.Ε. (2013) και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το 2013 παρατηρείται σταδιακή βελτίωση των βασικών μακροοικονομικών δεικτών. Αυτό αποτυπώνεται σε πολλούς από τους δείκτες που αφορούν την οικονομική δραστηριότητα.

Από την αρχή του 2013, **οι δείκτες οικονομικού κλίματος και οι δείκτες προσδοκιών** εμφανίζουν βελτίωση, οδηγώντας σταδιακά σε μια μεταστροφή του επικρατούντος κλίματος ανασφάλειας. Πιο συγκεκριμένα, ο δείκτης οικονομικού κλίματος βελτιώνεται συνεχώς, καταγράφοντας τις υψηλότερες τιμές του από την έναρξη της κρίσης όπως βλέπουμε στο παρακάτω διάγραμμα. Πιο συγκεκριμένα, ο δείκτης οικονομικού κλίματος αυξήθηκε από τις 70 μονάδες το 2008 στις 90 μονάδες το 2013. Παρόλα αυτά είναι ακόμα αρκετά χαμηλότερος τόσο από το μέσο όρο των χωρών της Ευρωζώνης, όσο και από το μέσο όρο της Ε.Ε.-27.

Διάγραμμα 1-2: Δείκτες Οικονομικού Κλίματος: Ε.Ε.-27, Ευρωζώνη και Ελλάδα, (2000-2013)

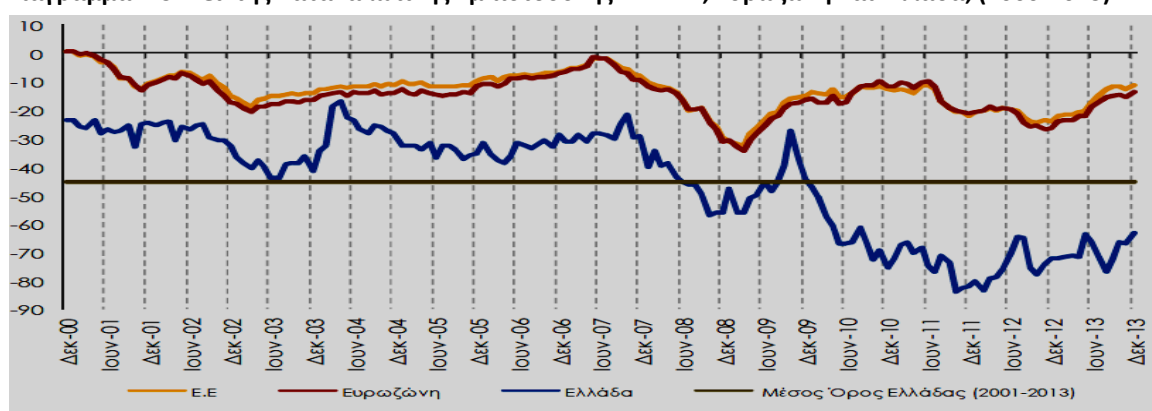


Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, D.G. EC.FIN., IOBE (2013).

Ο Δείκτης Καταναλωτικής Εμπιστοσύνης στην Ελλάδα διαμορφώνεται το Δεκέμβριο του 2013 στις -63,3 μονάδες. Αυτό το αποτέλεσμα αντιστοιχεί στην καλύτερη τιμή του δείκτη για τα τελευταία χρόνια, που αποτελεί προφανώς ενθαρρυντικό γεγονός. Σημαντικό ρόλο στη βελτίωση του συγκεκριμένου δείκτη παίζουν οι ευσίωνες προβλέψεις για τη βελτίωση στον τομέα της απασχόλησης και τη μείωση της ανεργίας που πλήττει ιδιαίτερα τις νέες ηλικίες. Εντούτοις, οι Έλληνες εξακολουθούν να θεωρούνται οι πιο απαισιόδοξοι πολίτες της Ε.Ε. αναφορικά με τις μελλοντικές προοπτικές της χώρας, αλλά και της δικής τους προσωπικής εξέλιξης, με σημαντική διαφορά από τους πολίτες της Κύπρου που ακολουθούν (-43,9 μονάδες).

Στο διάγραμμα 1-3 που ακολουθεί παρατηρούμε την πορεία του Δείκτη Καταναλωτικής Εμπιστοσύνης, ο οποίος βελτιώνεται με αργούς ρυθμούς, αλλά απέχει ακόμα πολύ από το να προσεγγίσει τόσο το μέσο όρο των χωρών της Ευρωζώνης, όσο και το μέσο όρο της Ε.Ε.-27.

Διάγραμμα 1-3: Δείκτης Καταναλωτικής Εμπιστοσύνης: Ε.Ε.-27, Ευρωζώνη και Ελλάδα, (2000-2013)



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, D.G. EC.FIN., IOBE (2013).

Ρυθμός Πληθωρισμού & Δείκτης Τιμών καταναλωτή

Ο ρυθμός πληθωρισμού μειώνεται συνεχώς από την έναρξη της κρίσης και είναι ο χαμηλότερος μεταξύ όλων των χωρών της Ε.Ε. Σημαντικό – προφανώς - ρόλο προς αυτή την κατεύθυνση παίζει η μείωση της ζήτησης ως αποτέλεσμα της πολιτικής αποπληθωρισμού μέσω της μείωσης μισθών και συντάξεων, η οποία εκ των πραγμάτων οδηγεί σε μείωση της αγοραστικής δύναμης των πολιτών, της κατανάλωσης και των επενδύσεων, δημιουργώντας αποπληθωριστικές καταστάσεις. Εξάλλου δεν είναι τυχαίο το γεγονός ότι ο πληθωρισμός - αποπληθωρισμός για να ακριβολογούμε - έκλεισε το 2013 στο -0,9% για πρώτη φορά μετά από αρκετές δεκαετίες.

Ο Εναρμονισμένος Δ.Τ.Κ. καταγράφει ιστορικό χαμηλό 45 ετών, από το 1968.

Ο Εναρμονισμένος Δ.Τ.Κ. το 2013 κατέγραψε τη μεγαλύτερη μείωση στην Ευρωζώνη (0,8% σε σχέση με το 2012), ενώ ο αντίστοιχος Εναρμονισμένος Δ.Τ.Κ. στην Ευρωζώνη σημείωσε αύξηση κατά 1,4%.

Το γεγονός αυτό έρχεται να επιβεβαιώσει τη συνεχώς μειούμενη ζήτηση για κατανάλωση.

Απασχόληση-Ανεργία

Στην αγορά εργασίας συνεχίζονται να εμφανίζονται προβλήματα που είναι εμφανή τόσο μέσω της αύξησης της ανεργίας, όσο και μέσα από τη μείωση της απασχόλησης. Σύμφωνα με την ΕΛ.ΣΤΑΤ, το ποσοστό ανεργίας για το 2013 ανήλθε σε 27,0% και εμφανίζει τάσεις σταθεροποίησης κατά το

δεύτερο εξάμηνο του 2013. Εξετάζοντας τα χαρακτηριστικά της ανεργίας προκύπτει ότι το ποσοστό των ανέργων νέων 15-24 ετών αυξήθηκε για το 2013 δραματικά φτάνοντας το 62,7%, αυξημένο σε σχέση με το 2012 που ήταν 60,5%.

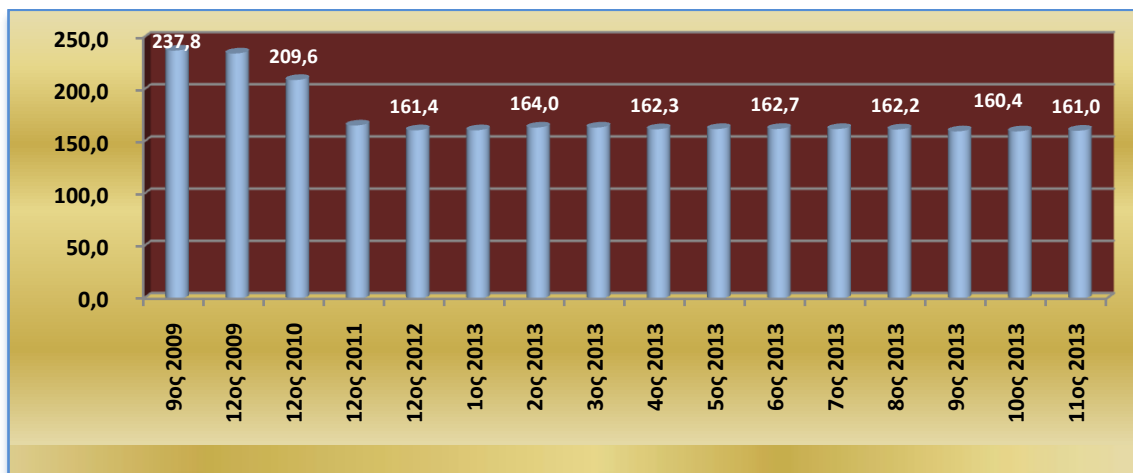
Η ανεργία στην Ελλάδα έχει διαρθρωτικό χαρακτήρα αφού πολύ υψηλό ποσοστό των ανέργων είναι μακροχρόνια άνεργοι.

Το ποσοστό ανεργίας των γυναικών είναι σημαντικά υψηλότερο (31,3%) έναντι αυτού των ανδρών (23,8%). Το πιο ανησυχητικό όμως στοιχείο είναι ότι, το 71% των ανέργων είναι μακροχρόνιοι άνεργοι, αφού πρόκειται για άτομα που αναζητούν εργασία περισσότερο από 12 μήνες.

Πιστωτικές εξελίξεις

Ιδιαίτερα αισιόδοξο στοιχείο αποτελεί ο περιορισμός της φυγής των καταθέσεων προς το εξωτερικό που ξεκίνησε από τους πρώτους μήνες της κρίσης. Όπως φαίνεται από τα στοιχεία του διαγράμματος 1-4, οι καταθέσεις του ιδιωτικού τομέα τον Νοέμβριο του 2013 έφτασαν τα 161 δισ. ευρώ. Φυσικά υπολείπονται αρκετά σε σχέση με τα 237,8 δισ. ευρώ του Σεπτεμβρίου του 2009 (το ιστορικό υψηλό των καταθέσεων σε Ελληνικές εμπορικές τράπεζες), όμως η σταθεροποίηση των καταθέσεων αποτελεί ενθαρρυντικό γεγονός, αφού δείχνει ένα είδος εμπιστοσύνης σχετικά με την πορεία της Ελληνικής οικονομίας.

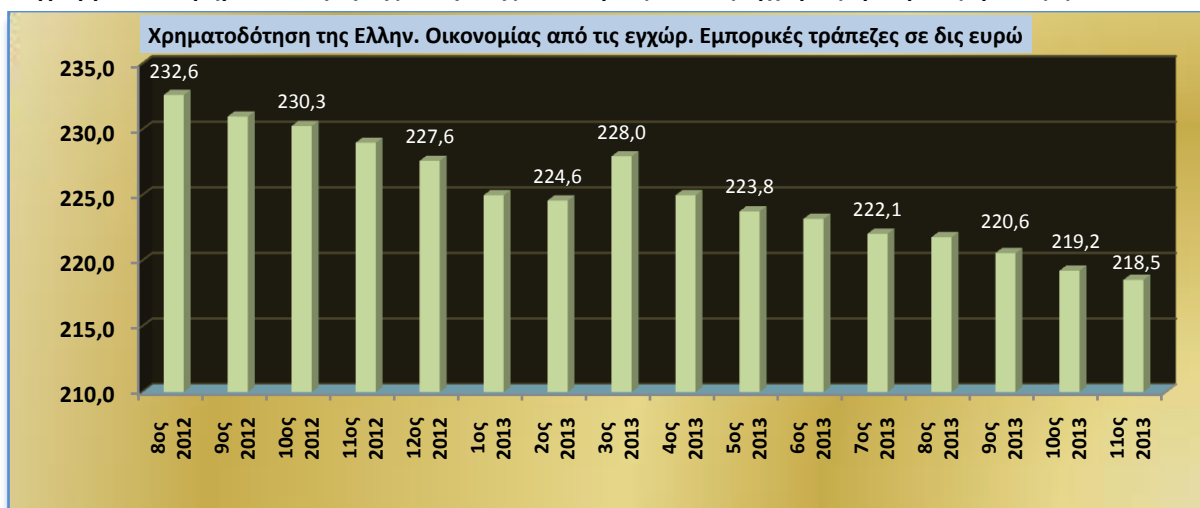
Διάγραμμα 1-4: Καταθέσεις Επιχειρήσεων και Νοικοκυριών (σε δισ. ευρώ)



Πηγή: Τράπεζα της Ελλάδας (2013)

Προς αυτή την κατεύθυνση συνηγορεί και η εξάλειψη των σεναρίων περί απομάκρυνσης της Ελλάδας από την Ευρωζώνη. Επιπλέον, σημαντικό ρόλο έχει παίξει η εξυγίανση των προβληματικών τραπεζικών ιδρυμάτων είτε μέσω εξαγορών, είτε μέσω συγχωνεύσεων, καθώς και η ισχυροποίηση της σταθερότητας του χρηματοπιστωτικού συστήματος, μέσω της διαδικασίας ανακεφαλαιοποίησης των συστημικών πιστωτικών ιδρυμάτων.

Διάγραμμα 1-5: Χρηματοδότηση της Ελληνικής οικονομίας από τις Εγχώριες εμπορικές τράπεζες



Πηγές: 1. Τράπεζα της Ελλάδας (2013),
2. Γραφείο Προϋπολογισμού του κράτους, Βουλή των Ελλήνων (Ιανουάριος 2014).

Σύμφωνα με στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδας (2013), τα χορηγούμενα δάνεια στην Ελλάδα σε επιχειρήσεις και νοικοκυριά, αντιστοιχούσαν το Νοέμβριο του 2013 στα 218,5 δισ. ευρώ. Παρουσιάζουν μείωση κατά 6,1% τον τελευταίο ενάμιση χρόνο, σε σχέση με τον Αύγουστο 2012 που ήταν 232,6 δισ. ευρώ και αντιστοιχούσαν στο υψηλότερο επίπεδο χορήγησης δανείων της αντίστοιχης περιόδου.

Από τα 218,5 δισ. ευρώ τον Νοέμβριο του 2013, τα 103,7 δισ. ευρώ είναι επιχειρηματικά, ενώ 100,9 δισ. ευρώ αντιστοιχούν δάνεια προς τα νοικοκυριά. Από τα δάνεια προς τα νοικοκυριά τα 71,1 δισ. ευρώ είναι στεγαστικά και τα 28,4 δισ. ευρώ καταναλωτικά.

Ο ρυθμός αποπληρωμής των ληξιπρόθεσμων οφειλών του κράτους προς του ιδιώτες συμβάλλει στο πρόβλημα ρευστότητας των επιχειρήσεων

Τα οξύτατα προβλήματα στη λειτουργία των επιχειρήσεων από την έλλειψη ρευστότητας αμβλύνει σε μικρό βαθμό η πληρωμή των ληξιπρόθεσμων οφειλών του κράτους προς τους ιδιώτες. Στην περίοδο Δεκεμβρίου 2012-Σεπτεμβρίου 2013 πληρώθηκαν οφειλές ύψους 4,9 δισ. ευρώ, ενώ έχει εγκριθεί η χρηματοδότηση αιτημάτων των φορέων ύψους επιπλέον 900 εκατ¹ ευρώ.

Τα στοιχεία του επταμήνου του 2013 είναι ενθαρρυντικά, αφού οι ληξιπρόθεσμες οφειλές της Γενικής Κυβέρνησης μειώθηκαν μέσα σε ένα χρόνο κατά 2,7%, αφού από 7,9 δισ. ευρώ το 2012 έπεσαν στα 6,1 δισ. ευρώ το 2013.

Δαπάνες

Σύμφωνα με το Δελτίο Εκτέλεσης του Κρατικού Προϋπολογισμού και το Γραφείο Προϋπολογισμού της Βουλής², οι πρωτογενείς δαπάνες του Τακτικού Προϋπολογισμού περιορίστηκαν κατά 3,5 δισ. ευρώ από το έτος 2012 στο έτος 2013, ήτοι μείωση σε ποσοστό 7,3%. Η μείωση αυτή προέκυψε κυρίως από τις μεταβολές που απεικονίζονται στον ακόλουθο πίνακα:

¹ Διαδικασία αποπληρωμής ληξιπρόθεσμων οφειλών, Υπ. Οικ., 02/10/2013

² Δελτίο Εκτέλεσης Κρατικού Προϋπολογισμού, Δεκέμβριος 2013, Υπ. Οικ., Ιανουάριος 2014, Γραφείο Προϋπολογισμού του κράτους, Βουλή των Ελλήνων (Ιανουάριος 2014)

Πίνακας 1-1: Δαπάνες Κρατικού Προϋπολογισμού 2012 – 1013

Δαπάνες σε εκατ. ευρώ	2012 (Πραγμ.)	2013 (Πραγμ.)	% Μεταβολή
Συνολικές Δαπάνες Κρατικού Προϋπολογισμού	64.614	58.463	-9,52%
Συνολικές Δαπάνες Τακτικού Προϋπολογισμού	61.500	51.813	-15,75%
Πρωτογενείς Δαπάνες Τακτικού Προϋπολογισμού	47.529	44.235	-6,93%
Δαπάνες για Αποδοχές & Συντάξεις	20.511	18.424	-10,18%
Επιχορηγήσεις Ασφαλιστικών Ταμείων	14.466	12.740	-11,93%
Κοινωνικές Δαπάνες	1.206	1.462	21,23%
Λειτουργικές & Λοιπές Δαπάνες	6.410	6.338	-1,12%
Αποδιδόμενοι Πόροι	3.474	3.549	2,16%
Δαπάνες Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων	6.114	6.550	7,13%

Πηγή: Γενικό Λογιστήριο του Κράτους (ΓΛΚ).

Έσοδα

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα του Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους (Γ.Λ.Κ.), το 2013 τα έσοδα του Κρατικού προϋπολογισμού αυξήθηκαν κατά 1,1 δισ. ευρώ σε σχέση με το 2012, με ρυθμό αύξησης 2,1%. Τα τακτικά έσοδα μειώθηκαν κατά 2,5 δισ. ευρώ, ακολουθώντας ρυθμό μείωσης 5%. Εντούτοις, θα πρέπει να επισημανθεί ότι σε όλες τις βασικές κατηγορίες η είσπραξη των εσόδων υπερκαλύπτει τους επικαιροποιημένους στόχους που έχουν τεθεί. Οι πραγματοποιήσεις ανά κατηγορία εσόδων του κρατικού Προϋπολογισμού για τα έτη 2012 και 2013 και οι μεταβολές τόσο ανά έτος όσο και προς τους επικαιροποιημένους στόχους εμφανίζονται αναλυτικά στον κατωτέρω πίνακα.

Πίνακας 1-2: Έσοδα Κρατικού Προϋπολογισμού 2012-2013

Έσοδα σε εκατ. ευρώ	2012 (Πραγμ.)	2013 (Πραγμ.)	% Μεταβολή (2012-2013)	Επικαιρ. Στόχοι	Μεταβολή ως προς επικαιρ. Στόχους
Σύνολο Καθαρών Εσόδων Κρατικού Προϋπολογισμού	51.925	53.019	2,11%	53.242	-0,4%
Σύνολο Καθαρών Εσόδων Τακτικού Προϋπολογισμού	48.328	48.424	0,20%	48.106	0,7%
Τακτικά Έσοδα	49.662	47.172	-5,01%	46.854	0,7%
I. Άμεσοι Φόροι	21.096	20.066	-4,88%	19.884	0,9%
1. Φόρος Εισοδήματος	13.311	11.497	-13,63%	11.575	-0,7%
Φυσικών Προσώπων	9.968	7.979	-19,95%	7.982	-0,04%
Νομικών Προσώπων	1.715	1.681	-1,98%	1.640	2,5%
Ειδικών κατηγοριών	1.628	1.837	12,84%	1.953	-5,9%
2. Φόροι περιουσίας	2.857	2.991	4,69%	2.784	7,4%
3. Άμεσοι Φόροι ΠΟΕ	1.812	2.826	55,96%	2.690	5,1%
4. Λοιποί Άμεσοι Φόροι	3.116	2.752	-11,68%	2.835	-2,9%
II. Έμμεσοι Φόροι	26.083	24.549	-5,88%	24.519	0,1%
1. Φόροι Συναλλαγών	15.686	14.666	-6,50%	14.486	1,2%
ΦΠΑ	14.955	13.848	-7,40%	13.644	1,5%
2. Φόροι Κατανάλωσης	9.627	8.995	-6,56%	9.124	1,4%
3. Έμμεσοι Φόροι ΠΟΕ	452	533	17,92%	572	-6,8%
4. Λοιποί Έμμεσοι Φόροι	318	355	11,64%	337	5,3%
Έσοδα Προϋπολογισμού Δημοσίων Επενδύσεων	3.600	4.595	27,64%	5.136	-10,5%

Πηγή: Γενικό Λογιστήριο του Κράτους (Γ.Λ.Κ.).

Μακροοικονομικές Εξελίξεις

Σύμφωνα με τα στοιχεία της ΕΛ.ΣΤΑΤ. (Δελτίο τύπου 14-2-2014), το Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν για το 4ο τρίμηνο του 2013 (εκτιμήσεις) παρουσίασε μείωση κατά 2,6 % σε σχέση με το 4ο τρίμηνο του 2012. Το Α.Ε.Π. των τριών προηγούμενων τριμήνων του 2013 έχει αναθεωρηθεί με βάση τα πιο πρόσφατα στοιχεία των λογαριασμών της Γενικής Κυβέρνησης, καθώς και από νεώτερες εκτιμήσεις των βραχυχρόνιων δεικτών.

Στον ακόλουθο πίνακα εμφανίζονται οι τιμές του Α.Ε.Π. ανά τρίμηνο και ετήσια σε τιμές έτους αναφοράς 2005 (μη εποχικά διορθωμένα στοιχεία)

Πίνακας 1-3: Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν 2008-2013

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
α' τρίμηνο	49.525	47.439	46.972	42.840	39.954	37.756
β' τρίμηνο	53.148	51.254	49.816	45.889	42.951	41.354
γ' τρίμηνο	55.247	53.607	50.064	48.072	44.873	43.505
δ' τρίμηνο	52.522	51.543	46.916	43.201	40.737	39.691
Α.Ε.Π.	210.442	203.843	193.768	180.002	168.515	162.306

Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ- Δελτίο Τύπου 14-2-2014

Η σημαντική ανάσχεση της πτώσης του ΑΕΠ της ελληνικής οικονομίας στο τελευταίο τρίμηνο του 2013 αποτελεί το πρώτο σαφές δείγμα των δυνατοτήτων που έχει η ελληνική οικονομία

Η μεσοσταθμική μείωση του Α.Ε.Π. κατά το πρώτο εννεάμηνο του 2013 έφτασε στο 4%, με 6,6% μείωση του Α.Ε.Π. την αντίστοιχη χρονική περίοδο του 2012 (πρώτο εννεάμηνο) και συνολική συρρίκνωση του Α.Ε.Π. για το σύνολο του έτους (2012) κατά 6,4%. Η μείωση του Α.Ε.Π. **κατά 2,6% το τέταρτο τρίμηνο**, αποτελεί ενθαρρυντικό στοιχείο, αφού αποτελεί τη μικρότερη συγκριτικά μείωση του Α.Ε.Π. της τελευταίας τριετίας.

Στην προσπάθεια συγκράτησης της συρρίκνωσης του Α.Ε.Π., συνέβαλε μεταξύ άλλων η αύξηση των εξαγωγών. Οι εξαγωγές εννεαμήνου 2013 αυξήθηκαν κατά 1,4% έναντι μείωσης κατά 1% το αντίστοιχο χρονικό διάστημα του 2012, ενώ σύμφωνα με τα προσωρινά στοιχεία οι ετήσιες εξαγωγές του 2013 εμφανίζουν αύξηση 0,9% έναντι του 2012.

Πίνακας 1-4: Οι Ελληνικές εξαγωγές και εισαγωγές (Ιανουάριος-Νοέμβριος 2013)

ΟΙ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΞΑΓΩΓΕΣ και ΕΙΣΑΓΩΓΕΣ			
Ιανουάριος-Νοέμβριος 2013*			
(Σε εκατ. ευρώ)			
ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	ΕΞΑΓΩΓΕΣ		% ΜΕΤΑΒΟΛΗ
	2013	2012	13-12
ΚΟΣΜΟΣ	25.150,1	24.936,7	0,9%
ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ	ΕΙΣΑΓΩΓΕΣ		% ΜΕΤΑΒΟΛΗ
	2013	2012	13-12
ΚΟΣΜΟΣ	42.508,0	44.832,8	-5,2%
* Τα στοιχεία και για τα δύο έτη είναι προσωρινά			
Πηγή: ΕΛ. ΣΤΑΤ. Επεξεργασία στοιχείων από το ΚΕΕΜ -			

Από την άλλη, οι εισαγωγές εννεαμήνου 2013 μειώθηκαν κατά 5,4% έναντι συρρίκνωσης των εισαγωγών κατά 18,5% το αντίστοιχο εννεάμηνο του 2012, ενώ σύμφωνα με τα προσωρινά στοιχεία οι ετήσιες εισαγωγές του 2013 είναι μειωμένες κατά 5,2% σε σχέση με το 2012. Προφανώς αυτός ο φθίνων ρυθμός μείωσης των εισαγωγών έρχεται σε αρμονία με το ρυθμό μείωσης των καταναλωτικών δαπανών και την παρατηρούμενη βελτίωση του οικονομικού κλίματος και της καταναλωτικής εμπιστοσύνης.

Σύμφωνα με τα προσωρινά στοιχεία της ΕΛ.ΣΤΑΤ.³, κατά το μήνα Νοέμβριο 2013 το μέγεθος της Συνολικής Οικοδομικής Δραστηριότητας (Ιδιωτικής-Δημόσιας) στο σύνολο της Χώρας μετρούμενο με βάση τις εκδοθείσες οικοδομικές άδειες, ανήλθε σε 1.575 οικοδομικές άδειες, που αντιστοιχούν σε 320,8 χιλιάδες m² επιφάνειας και 1.336,1 χιλιάδες m³ όγκου, παρουσίασε δηλαδή, αύξηση κατά 36,2% στον αριθμό των οικοδομικών αδειών, κατά 62,8% στην επιφάνεια και κατά 89% στον όγκο, σε σχέση με τον αντίστοιχο μήνα του 2012. Τα στοιχεία αυτά αποτελούν μία επιπλέον ένδειξη για ανάκαμψη του κλίματος στον κατασκευαστικό κλάδο, ο οποίος πλήγηκε ιδιαίτερα την τελευταία πενταετία. Στον ακόλουθο πίνακα απεικονίζεται η διαχρονική εξέλιξη των βασικών μακροοικονομικών μεγεθών κατά τα τελευταία έτη.

Πίνακας 1-5: Εξέλιξη βασικών μακροοικονομικών μεγεθών –Τριμηνιαίοι Εθνικοί Λογαριασμοί (σταθερές τιμές 2005)

Τρίμηνο	ΑΕΠ		Τελική Κατανάλωση		Επενδύσεις		Εξαγωγές		Εισαγωγές	
	εκατ. €	Ετήσιος ρυθμός μεταβολής	εκατ. €	Ετήσιος ρυθμός μεταβολής	εκατ. €	Ετήσιος ρυθμός μεταβολής	εκατ. €	Ετήσιος ρυθμός μεταβολής	εκατ. €	Ετήσιος ρυθμός μεταβολής
2001	165.023	4,2%	146.095	4,1%	38.908	-3,9%	39.522	0,0%	59.274	4,2%
2002	170.700	5,2%	153.724	5,2%	39.399	1,3%	36.205	-8,4%	58.532	-1,3%
2003	180.847	2,4%	157.479	2,4%	46.687	18,5%	37.262	2,9%	60.267	3,0%
2004	188.746	3,8%	163.422	3,8%	45.578	-2,4%	43.712	17,3%	63.682	5,7%
2005	193.049	3,8%	169.662	3,8%	41.321	-9,3%	44.807	2,5%	62.741	-1,5%
2006	203.688	4,1%	176.612	4,1%	50.048	21,1%	46.739	4,3%	69.711	11,1%
2007	210.895	4,3%	184.176	4,3%	56.524	12,9%	50.066	7,1%	79.820	14,5%
α' 2008	49.525	0,1%	47.982	3,1%	11.243	-11,4%	10.170	5,7%	19.863	2,6%
β' 2008	53.148	0,1%	48.142	3,3%	12.864	-0,6%	12.955	4,6%	20.806	10,5%
γ' 2008	55.247	-0,1%	47.219	2,9%	11.894	-9,5%	16.902	5,2%	20.771	4,8%
δ' 2008	52.522	-0,9%	46.091	2,2%	14.671	-17,4%	10.871	-9,3%	19.095	-12,4%
2008*	210.443	-0,2%	189.436	2,9%	50.672	-10,4%	50.899	1,7%	80.535	0,9%
α' 2009	47.439	-4,2%	45.860	-4,4%	9.258	-17,7%	8.296	-18,4%	16.017	-19,4%
β' 2009	51.254	-3,6%	47.727	-0,9%	9.072	-29,5%	10.368	-20,0%	15.961	-23,3%
γ' 2009	53.607	-3,0%	47.941	1,5%	8.526	-28,3%	13.378	-20,9%	16.279	-21,6%
δ' 2009	51.543	-1,9%	47.396	2,8%	11.135	-24,1%	8.973	-17,5%	16.004	-16,2%
2009*	203.843	-3,1%	188.924	-0,3%	37.992	-25,0%	41.014	-19,4%	64.261	-20,2%
α' 2010	46.972	-1,0%	46.939	2,4%	7.305	-21,1%	8.310	0,2%	15.707	-1,9%
β' 2010	49.816	-2,8%	44.856	-6,0%	8.979	-1,0%	10.826	4,4%	14.828	-7,1%
γ' 2010	50.064	-6,6%	43.437	-9,4%	7.916	-7,2%	13.677	2,2%	14.829	-8,9%
δ' 2010	46.916	-9,0%	40.884	-13,7%	10642	-4,4%	10328	15,1%	14932	-6,7%
2010*	193.768	-4,9%	176.116	-6,8%	34.842	-8,3%	43.142	5,2%	60.297	-6,2%
α' 2011	42.840	-8,8%	41.632	-11,3%	7.180	-1,7%	8.282	-0,3%	14.274	-9,1%
β' 2011	45.889	-7,9%	41.433	-7,6%	7.576	-15,6%	10.922	0,9%	14.051	-5,2%
γ' 2011	48.072	-4,0%	41.932	-3,5%	6.229	-21,3%	14.278	4,4%	14.406	-2,9%
δ' 2011	43.201	-7,9%	38.424	-6,0%	8.138	-23,5%	9.801	-5,1%	13.141	-12,0%
2011*	180.001	-7,1%	163.421	-7,2%	29.124	-16,4%	43.282	0,3%	55.871	-7,3%
α' 2012	39.954	-6,7%	38.512	-7,5%	4.947	-31,1%	8.626	4,1%	12.152	-14,9%
β' 2012	42.951	-6,4%	38.406	-7,3%	6.092	-19,6%	10.594	-3,0%	12.234	-12,9%
γ' 2012	44.873	-6,7%	38.227	-8,8%	4.429	-28,9%	13.674	-4,2%	11.718	-18,7%
δ' 2012	40.737	-5,7%	34.947	-9,0%	8.535	4,9%	9.334	-4,8%	12.074	-8,1%
2012*	168.515	-6,4%	150.093	-8,2%	24.003	-17,6%	42.227	-2,4%	48.179	-13,8%
α' 2013	37.759	-5,5%	35.086	-8,9%	5.598	13,2%	8.410	-2,5%	11.304	-7,0%
β' 2013	41.381	-3,7%	36.008	-6,2%	5.259	-13,7%	10.694	0,9%	10.824	-11,5%
γ' 2013	43.537	-3,0%	35.699	-6,6%	4.982	12,5%	14.447	5,7%	11.989	2,3%

* προσωρινά στοιχεία

Πηγή: Τριμηνιαίοι Εθνικοί Λογαριασμοί, Δεκέμβριος 2013, ΕΛ.ΣΤΑΤ., Ι.Ο.Β.Ε.

³ ΕΛΣΤΑΤ- Έρευνα οικοδομ. Δραστηριότητας- Δελτίο τύπου 12-2-2014

Συμπεράσματα για το 2013

Το 2013 ήταν ένα έτος με πολλές ιδιαιτερότητες για την Ελληνική οικονομία. Από τη μια πλευρά υπήρξαν προβλήματα και ανησυχίες που έκαναν έντονα την εμφάνιση τους, αλλά υπήρξαν και θετικά αποτελέσματα, τα οποία δημιουργούν ιδιαίτερη αισιοδοξία για το μέλλον. Αυτή η αντιφατική εικόνα θα πρέπει αφενός να προβληματίσει και αφετέρου να μετατρέψει τα θετικά στοιχεία σε ευοίωνες προοπτικές.

Συγκεκριμένα, η αύξηση της ανεργίας, η μείωση της απασχόλησης, η περεταίρω συρρίκνωση του Α.Ε.Π. (για έκτη συνεχή χρονιά), η συνεχιζόμενη μείωση της κατανάλωσης, η μείωση μισθών και συντάξεων, η φορολογική επιβάρυνση και η μείωση της αγοραστική δύναμης των πολιτών συνέβαλαν στη δημιουργία αρνητικής εικόνας της Ελληνικής οικονομίας.

Όμως δεν πρέπει να παραγκωνιστούν τα θετικά στοιχεία για το 2013, όπως η αύξηση του τουρισμού στην Ελλάδα, που αποτελεί για πολλά χρόνια τη ραχοκοκαλιά της Ελληνικής οικονομίας, η αύξηση των εξαγωγών και η βελτίωση των αποτελεσμάτων του κατασκευαστικού κλάδου που έχουν τη δυναμική να μεταβάλλουν την εικόνα αναφορικά με την εξέλιξη της Ελληνικής οικονομίας.

1.2.2. Οικονομικό Κλίμα στην Ελλάδα (2014-2015)

Η υλοποίηση των προγραμματισμένων στο Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής (Μ.Π.Δ.Σ.) διαρθρωτικών αλλαγών στο δημόσιο τομέα, οι περισσότερες εκ των οποίων είχαν αναβληθεί τα προηγούμενα χρόνια, καθώς και οι διαπραγματεύσεις με την τρόικα για τη συνέχιση του προγράμματος δημοσιονομικής προσαρμογής στην περίοδο 2014-2017, είναι οι βασικοί παράγοντες διαμόρφωσης των κοινωνικοοικονομικών εξελίξεων και συνθηκών στην Ελλάδα κατά το 2014. Σε ότι αφορά στις επιδράσεις αμιγώς εξωγενών παραγόντων, η ενίσχυση του διεθνούς τουρισμού και η υποχώρηση της ύφεσης στην Ευρωζώνη σε πολύ χαμηλά επίπεδα, που είναι ο βασικός εξαγωγικός προορισμός των ελληνικών προϊόντων κατά το 2013, καθώς και ο περιορισμός

Η ενίσχυση του διεθνούς τουρισμού και η υποχώρηση της ύφεσης στην Ευρωζώνη ευνοούν την τόνωση της εγχώριας παραγωγής από την εξωτερική ζήτηση.

της ύφεσης της χώρας το 2013, σε συνδυασμό με την ενδεχόμενη οριακή ανάπτυξή της Ελλάδας εντός του 2014 ευνοούν την τόνωση της εγχώριας παραγωγής από την εξωτερική ζήτηση.

Οι εξαγωγές της Ελλάδας προς τις χώρες της Ευρωζώνης αντιστοιχούν στο 40,5% των συνολικών ελληνικών εξαγωγών (Ι.Ο.Β.Ε. - «Η Ελληνική Οικονομία 2013»), ενώ οι κυριότεροι εμπορικοί εταίροι της Ελλάδας είναι η Κύπρος, η Ιταλία και η Γερμανία. Η προβλεπόμενη αύξηση του ρυθμού μεταβολής της

ζήτησης στη Γερμανία – το μεγαλύτερο εμπορικό εταίρο – καθώς και η προβλεπόμενη μείωση στο ρυθμό αύξησης των καθαρών εξαγωγών της αποτελεί θετικό σημάδι για την αύξηση των εξαγωγικών δραστηριοτήτων της Ελλάδας προς αυτή. Αντιστοίχως θετικά είναι τα σημάδια και από την εξέλιξη της εγχώριας ζήτησης και των καθαρών εξαγωγών στις περισσότερες χώρες της Ε.Ε.

Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας δημιουργίας αναπτυξιακών προοπτικών σχετίζεται με ζητήματα δημοσιονομικής προσαρμογής. Σύμφωνα με τον πίνακα 1-8, η Ελλάδα, είχε πολύ υψηλό δημόσιο έλλειμμα ως % Α.Ε.Π. μέχρι και το 2012, το οποίο κατά το 2013 έχει μειωθεί κατά πολύ, δείχνοντας πολύ καλή προσαρμογή.

Με βάση τα στοιχεία του πίνακα 1-7 προβλέπεται ότι, για το έτος 2014, τα δημόσια έσοδα ως ποσοστό του Α.Ε.Π. (43,9%) θα υπολείπονται έναντι του κοινοτικού μέσου όρου (Ε.Υ.-27,45,5%).

Εντούτοις, οι δημόσιες δαπάνες ως ποσοστό του Α.Ε.Π. (46,5%) εκτιμάται ότι θα είναι χαμηλότερες του κοινοτικού μέσου όρου (48,8%). Ως εκ τούτου, το δημοσιονομικό ισοζύγιο (Καθαρά έσοδα ως % Α.Ε.Π.) ως ποσοστό του Α.Ε.Π. θα συνεχίζει να είναι αρνητικό και για το έτος 2014 (-2,6%) αλλά χαμηλότερο του κοινοτικού μέσου όρου (-3,30%). Επιπλέον, διαπιστώνεται ότι το δημοσιονομικό ισοζύγιο βαίνει συνεχώς μειούμενο κατά την περίοδο 2012-2014⁴.

Πίνακας 1-6: Δημόσια Έσοδα – Δαπάνες ως % Α.Ε.Π.

	Ελλάδα				Ε.Υ.-27			
	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
Έσοδα (%Α.Ε.Π.)	42,4	44,7	43,5	43,9	44,7	45,4	45,8	45,5
Έξοδα (%Α.Ε.Π.)	51,9	54,7	47,3	46,5	49,1	49,4	49,2	48,8
Καθαρά Έσοδα (% Α.Ε.Π.)	-9,5	-10,00	-3,8	-2,6	-4,4	-4,0	-3,4	-3,30
Παραοικονομία (%Α.Ε.Π.)	24,3	20,0	23,6		19,2	18,9	18,4	
Μεταβολή στο μοναδιαίο κόστος εργασίας (%)	-1,8	-6,2	-6,3	-1,5	0,9	1,8	1,6	1,1

Πηγή: 1. IMF, http://ec.europa.eu/economy_finance/publications/european_economy/2013
2. Schneider, F. (2013), "Size & Development of the Shadow Economy of 31 European and 5 other O.E.C.D. countries from 2003 to 2013: A further Decline."

Η αναδιάρθρωση του δημόσιου τομέα που βρίσκεται στο επίκεντρο της κυβερνητικής πολιτικής ήδη από τα τέλη του δεύτερου τριμήνου του 2013 και οι εκτεταμένες αλλαγές που λαμβάνουν χώρα δημιουργούν αβεβαιότητα σε πολλούς εργαζόμενους, ενώ είναι πιθανό σε ορισμένες περιπτώσεις να επηρεάσουν και τα εισοδήματά τους και κατά συνέπεια και τη φοροδοτική τους ικανότητα. Συνεπώς, εκτός από την περιστολή των δημόσιων δαπανών και τον εξορθολογισμό της λειτουργίας του κράτους, που αποτελούν τα βασικά ζητούμενα των τρεχουσών μεταρρυθμίσεων στο δημόσιο τομέα, πιθανότατα θα υπάρξουν περιοριστικές επιδράσεις στο διαθέσιμο εισόδημα ή/και στην καταναλωτική ροπή των νοικοκυριών, που θα προσαρμόσουν σε χαμηλότερα επίπεδα τα καταναλωτικά τους έξοδα.

Ταυτόχρονα με την ακολουθούμενη κυβερνητική πολιτική στην εφαρμογή αναγκαίων εδώ και δεκαετίες διαρθρωτικών αλλαγών στο κράτος, αναμένεται να κινηθούν διαδικασίες προώθησης μεταρρυθμίσεων στο θεσμικό πλαίσιο και τη λειτουργία σημαντικών για την ελληνική οικονομία κλάδων και επαγγελμάτων, οι οποίες μπορούν να αποτελέσουν καταλύτη για την ανάπτυξή τους, αλλά και γενικότερα ενός συνολικού σχεδίου για την ανάπτυξη της Ελλάδας μέσο-μακροπρόθεσμα. Η μείωση της διαφθοράς, της γραφειοκρατίας, οι μεταρρυθμιστικές αλλαγές και η διευκόλυνση της επιχειρηματικότητας αναμένεται να συμβάλλουν στην επίτευξη των δημοσιονομικών στόχων, μέσω της αύξησης των φορολογικών εσόδων και της βελτίωσης της οικονομικής κατάστασης της χώρας.

Ανακεφαλαιώνοντας, η σημαντική ανάσχεση της πτώσης του Α.Ε.Π. της ελληνικής οικονομίας στο 2013, για πρώτη φορά από την έναρξη της ύφεσης το 2008, αν και είναι πρόωρο να θεωρηθεί μια σταθερή τάση, εντούτοις αποτελεί το πρώτο σαφές δείγμα των δυνατοτήτων που έχει η ελληνική οικονομία.

Τέλος, σύμφωνα με την έκθεση του Γραφείου Προϋπολογισμού της Βουλής τον Ιανουάριο του 2014, θετικό στοιχείο που θα πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη είναι το γεγονός ότι η Ελλάδα δεν είναι

⁴ Το συνολικό δημοσιονομικό έλλειμμα ως ποσοστό του ΑΕΠ μειώθηκε από -10% για το έτος 2012 σε -3,8% για το έτος και προβλέπεται ότι θα μειωθεί ακόμη περισσότερο, -2,6% για το έτος 2014.

πλέον η χώρα με τα μεγαλύτερα ελλείμματα στην Ευρωζώνη. Συγκεκριμένα, έχει βελτιώσει τη θέση της στους σημαντικότερους δημοσιονομικούς δείκτες αφού: (α) κατέχει το 11^ο μικρότερο πρωτογενές έλλειμμα, (β) το 5^ο μεγαλύτερο έλλειμμα της Γενικής Κυβέρνησης, (γ) το 3^ο μεγαλύτερο έλλειμμα στο ισοζύγιο τρεχουσών συναλλαγών, και (δ) το 10^ο μεγαλύτερο συνολικό χρέος (ιδιωτικό και δημόσιο) από τις 27 χώρες – μέλη της Ε.Ε. Αυτά τα στοιχεία προφανώς αποτελούν οδηγό λειτουργίας του κράτους για το 2014.

Προοπτικές για το 2014

Η ελληνική οικονομία προβλέπεται να εξέλθει από την κατάσταση συρρίκνωσης το 2014

Η επιβράδυνση της ύφεσης στο 2013 στηρίζει την πρόβλεψη ότι η Ελληνική οικονομία θα εξέλθει το 2014 από την κατάσταση συρρίκνωσης και το Α.Ε.Π. θα σημειώσει θετικό ρυθμό μεταβολής⁵ (+0,6%). Εκτιμάται ότι θετικές επιδράσεις στην πραγματική οικονομία θα έχουν η υλοποίηση των επενδυτικών σχεδίων μέσα από την απορρόφηση των πόρων που διατίθενται από το Ε.Σ.Π.Α. και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (Ε.Τ.Επ), η ολοκλήρωση της προγραμματισμένης διαδικασίας αποπληρωμής των ληξιπρόθεσμων οφειλών του Δημοσίου προς τον ιδιωτικό τομέα, η περαιτέρω βελτίωση της ανταγωνιστικότητας κόστους και η επιτάχυνση των διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και του προγράμματος αποκρατικοποιήσεων. Καθοριστική προβλέπεται να είναι και η βελτίωση στις συνθήκες ρευστότητας της οικονομίας, μετά και από την ολοκλήρωση της ανακεφαλαιοποίησης και αναδιάρθρωσης του τραπεζικού τομέα, καθώς και της ακολουθούμενης νομισματικής πολιτικής στην Ευρωζώνη.

Πίνακας 1-7: Προβλέψεις Βασικών Μακροοικονομικών της Ελλάδας

	ΥΠΟΙΚ			ΕΕ			ΟΟΣΑ			ΔΑΤ		
	2012	2013	2014	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
ΑΕΠ	-6,4	-4,0	0,6	-4,0	0,6	2,9	-3,5	-0,4	1,8	-4,2	0,6	2,9
Τελική Ζήτηση	:	:	:	-4,3	0,1	3,1	:	:	:	:	:	:
Ίδιωτ. Κατανάλωση	-9,1	-6,7	-1,6	-6,7	-1,6	1,4	-6,4	-4,5	0,5	-6,9	-1,6	1,4
Εναρμονισμένος Δείκτης Τιμών Καταναλωτή (%)	1,0	-0,8	-0,4	-0,8	-0,4	0,3	-0,7	-1,7	-1,4	:	:	:
Ακαθ. Επενδ. Παγίου Κεφαλαίου	:	:	:	-5,9	5,3	11,3	-9,6	-1,2	2,0	-4,0	8,4	11,3
Ανεργία (%)	22,8*	25,5*	24,5*	27,0	26,0	24,0	27,2	27,1	26,6	27,0	26,0	24,0
Ισοζύγιο Γενικής Κυβέρνησης (% ΑΕΠ)	-6,1	-2,2	-2,3	-13,5	-2,0	-1,1	-2,4	-2,2	-1,4	-4,1	-3,2	-2,1
Ισοζύγιο Τρεχουσών Συναλλαγών (% ΑΕΠ)	:	:	:	-2,3	-1,9	-1,6	-0,4	1,3	2,3	-0,8	-0,3	0,1
Ακαθ. Δημόσιο Χρέος (% ΑΕΠ)	157,7	178,2	177,8	176,2	175,0	170,9	176,6	181,3	183	175,7	174,0	168,1

* Σε εθνολογιστικούς όρους

Πηγές: Εισηγητική Έκθεση Προϋπολογισμού 2014, Υπ. Οικ., Νοέμβριος 2013 –, European Economic Forecast, Autumn 2013, European Commission, Νοέμβριος 2013 - O.E.C.D. Economic Outlook No. 94, November 2013 – Greece, Fourth Review Under the Extended Arrangement Under the Extended Facility, IMF, July 2013, IOBE (2013).

Η αύξηση του Α.Ε.Π. προβλέπεται να προέλθει κυρίως από την ανάκαμψη των επενδύσεων και τις εξαγωγές. Η συμβολή της εγχώριας ζήτησης προβλέπεται να παραμείνει αρνητική ή οριακά θετική,

⁵ Έκθεση Κρατικού Προϋπολογισμού 2014

ενώ η δημόσια κατανάλωση προβλέπεται να μειωθεί κατά 4% και η ιδιωτική κατανάλωση κατά 1,6%. Από την άλλη, προσδοκείται αύξηση των επενδύσεων κατά 5,3%, αύξηση των εξαγωγών κατά 4,6% με τις εισαγωγές παράλληλα να μειώνονται κατά 1,3%.

Το ποσοστό ανεργίας προβλέπεται να αρχίσει σταδιακά να μειώνεται και εκτιμάται ότι θα διαμορφωθεί στο 26% του εργατικού δυναμικού (ή 24,5% σε εθνικολογιστική βάση). Η απασχόληση προβλέπεται να αυξηθεί κατά 0,6%, λόγω της ανάκαμψης της οικονομικής δραστηριότητας και των μεταρρυθμίσεων στην αγορά εργασίας.

Πίνακας 1-8: Εγχώρια Δαπάνη και Ακαθάριστο Εγχώριο –Προϊόν – Εκτιμήσεις Ευρωπαϊκής Επιτροπής (σε σταθερές αγοραίες τιμές έτους 2005)

	2012	2013	2014	2015
<i>Ετήσιες ποσοστιαίες μεταβολές</i>				
Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν	-6,4	-4,0	0,6	2,9
Ιδιωτική Κατανάλωση	-9,1	-6,7	-1,6	1,4
Δημόσια Κατανάλωση	-4,2	-4,9	-4,0	-1,2
Ακαθάριστες Επενδύσεις Παγίου Κεφαλαίου	-19,2	-5,9	5,3	11,3
Εξαγωγές Αγαθών και Υπηρεσιών	-2,4	2,5	4,6	5,5
Εισαγωγές Αγαθών και Υπηρεσιών	-13,8	-7,1	-1,3	2,7
Απασχόληση	-8,3	-3,5	0,6	0,8
Αποδοχές Εργαζομένων κατά Κεφαλή	-4,2	-7,0	-1,5	-0,3
Μοναδιαίο Κόστος Εργασίας	-6,2	-6,5	-1,5	-0,7
Εναρμονισμένος Δείκτης Τιμών Καταναλωτή	1,0	-0,8	-0,4	0,3
<i>Συμβολή στη μεταβολή του πραγματικού ΑΕΠ</i>				
Τελική Εγχώρια Ζήτηση	-10,2	-6,5	-1,2	2,3
Καθαρές Εξαγωγές	3,7	2,6	1,6	0,8
Αποθέματα	0,0	0,3	0,0	0,1
<i>Σε ποσοστό του ΑΕΠ</i>				
Ισοζύγιο Γενικής Κυβέρνησης	-9,0	-13,5	-2,0	-1,1
Ισοζύγιο Τρεχουσών Συναλλαγών	-5,3	-2,3	-1,9	-1,6
Ακαθάριστο Χρέος Γενικής Κυβέρνησης	156,9	176,2	175,0	170,9
<i>Σε ποσοστό</i>				
Ανεργία (% του εργατικού δυναμικού)	24,3	27,0	26,0	24,0

Πηγή: European Economic Forecast, Autumn 2013, European Commission, Νοέμβριος 2013 - O.E.C.D. Economic Outlook No. 94 November 2013.

Τέλος, ο πληθωρισμός αναμένεται να συνεχίσει την πτωτική τάση (-0,4%), επηρεαζόμενος κυρίως από τη χαμηλή εγχώρια ζήτηση, το μειωμένο κόστος εργασίας ανά μονάδα προϊόντος και τις διαρθρωτικές αλλαγές που βελτιώνουν τη λειτουργία των αγορών αγαθών και υπηρεσιών.

Η άποψη των πολιτών για τις προοπτικές του 2014, σύμφωνα με στοιχεία έρευνας καταναλωτών για την οικονομική κατάσταση του νοικοκυριού τους και την εξέλιξη της χώρας για το επόμενο δωδεκάμηνο (IOBE 2013), είναι ότι το εισόδημά τους έχει περιοριστεί τόσο πολύ λόγω της κρίσης, που δηλώνουν είτε υπερχρεωμένοι, είτε ότι αντλούν από τις αποταμιεύσεις τους προκειμένου να μπορέσουν να ανταποκριθούν στις τρέχουσες υποχρεώσεις τους.

Συμπερασματικά, όσον αφορά τις προοπτικές της Ελληνικής οικονομίας και από την έως τώρα ανάλυση παρατηρείται μια θετική εξέλιξη σε δείκτες όπως αυτοί του Οικονομικού Περιβάλλοντος και της Καταναλωτικής Εμπιστοσύνης, αλλά από την άλλη παρατηρείται μια αρνητική στάση σχετικά με την εξέλιξη σημαντικών καθημερινών καταστάσεων μείζονος ενδιαφέροντος τόσο για τους πολίτες, όσο και για την οικονομία στο σύνολο της (ανεργία, αποταμίευση, κατανάλωση).

Η επιβράδυνση της ύφεσης στο 2013 στηρίζει την πρόβλεψη ότι η Ελληνική οικονομία θα εξέλθει το 2014 από την κατάσταση συρρίκνωσης και το Α.Ε.Π. θα σημειώσει θετικό ρυθμό μεταβολής. Σύμφωνα με τις εκτιμήσεις στην βελτίωση του οικονομικού κλίματος θα συμβάλλουν, μεταξύ άλλων, η πραγματοποίηση επενδύσεων, η αύξηση του τουρισμού στη χώρα μας, η αύξηση των εξαγωγών και η αποπληρωμή των ληξιπρόθεσμων οφειλών του Δημοσίου προς τον ιδιωτικό τομέα.

Σύμφωνα και με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (πίνακας 1-8) ακόμα θετικότερες είναι οι εκτιμήσεις για το 2015 όσον αφορά την εξέλιξη του Α.Ε.Π., όπου αναμένεται θετική ποσοστιαία μεταβολή κατά 2,9%. Προβλέπουν ακόμα αύξηση της ιδιωτικής κατανάλωσης, αύξηση των επενδύσεων κεφαλαίου και των εξαγωγών, αλλά και ενίσχυση της απασχόλησης.

Αναγκαία για την επόμενη διετία είναι η προώθηση των διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και ιδιαίτερα αυτών που διευκολύνουν τις συναλλαγές των πολιτών με το Δημόσιο και καθιστούν σαφές το περιβάλλον στο οποίο κινούνται επιχειρήσεις και επενδυτές.

2. ΑΝΑΛΥΣΗ S.W.O.T.

Η διανυόμενη περίοδος είναι μια περίοδος αλλαγής τόσο ως προς το εσωτερικό όσο και ως προς το εξωτερικό περιβάλλον της Γ.Γ.Δ.Ε. Συγκεκριμένα, η Γ.Γ.Δ.Ε. διέρχεται μια μεταβατική περίοδο εσωτερικής αναδιάρθρωσης και μεταβολής του οργανωτικού της πλαισίου. Παράλληλα το εξωτερικό περιβάλλον χαρακτηρίζεται από την κρίσιμη περίοδο που διανύει η Ελληνική Οικονομία μετά από τρία χρόνια εφαρμογής προγραμμάτων προσαρμογής, σταθερότητας και μεταρρυθμίσεων. Στο πλαίσιο της κατάρτισης του επιχειρησιακού σχεδίου της Γ.Γ.Δ.Ε., διενεργήθηκε ημερίδα για την ανάλυση S.W.O.T. στην οποία συμμετείχαν εκπρόσωποι όλων των Υπηρεσιών της Γ.Γ.Δ.Ε., Κεντρικών και Περιφερειακών με εμπειρία και γνώση της υφιστάμενης κατάστασης.

Συγκεκριμένα, συμμετείχαν οι ακόλουθες Υπηρεσίες:

- Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης
- Γενική Διεύθυνση Φορολογίας
- Γενική Διεύθυνση Φορολογικών Ελέγχων και Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων
- Γενικής Δ/σης Φορολογικών Ελέγχων και Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων με τις ειδικά αποκεντρωμένες και περιφερειακές Υπηρεσίες της
- Γενική Διεύθυνση Τελωνείων και Ε.Φ.Κ. με τις περιφερειακές Υπηρεσίες της
- Γενική Διεύθυνση Οικονομικής Επιθεώρησης με τις περιφερειακές Υπηρεσίες της
- Γενικό Χημείο του Κράτους (Γ.Χ.Κ.) με τις περιφερειακές τους Υπηρεσίες της
- Δ/ση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-εφαρμογές)
- Δ/ση Διοικητικής Υποστήριξης Ηλεκτρονικά Συναλλασσομένων (e-υπηρεσίες)
- Αυτοτελής Υπηρεσία Εσωτερικών Υποθέσεων
- Διεύθυνση Επίλυσης Διαφορών

Η ημερίδα ανάλυσης S.W.O.T. αναδείχθηκε ιδιαίτερα εποικοδομητική και τα συμπεράσματά της λήφθηκαν υπόψη στο παρόν επιχειρησιακό σχέδιο ενώ αξιοποιήθηκαν πολλές από τις προτάσεις που υποβλήθηκαν.

2.1. Δυνάμεις/Πλεονεκτήματα – Αδυναμίες

Το έμπυχο δυναμικό αποτελεί το σημαντικότερο πλεονέκτημα της Γ.Γ.Δ.Ε.

Οι δυνάμεις και αδυναμίες της Γ.Γ.Δ.Ε. μπορούν να ταξινομηθούν, ανάλογα με τον τομέα στον οποίο αφορούν, στις ακόλουθες τρεις κατηγορίες:

Το ανθρώπινο δυναμικό, τις διαδικασίες και τις υποδομές.

Με βάση τις τρεις αυτές κατηγορίες αναλύονται παρακάτω οι δυνάμεις και οι αδυναμίες της ανάλυσης S.W.O.T.

Το έμπυχο δυναμικό αποτελεί ένα από τα κυριότερα δυνατά σημεία της Γ.Γ.Δ.Ε. Συγκεκριμένα, το έμπυχο δυναμικό είναι εξειδικευμένο και έμπειρο, διαθέτει υψηλή κατάρτιση και διακρίνεται από επαγγελματική συνείδηση, καινοτόμες ιδέες και ένθερμη διάθεση συνεργασίας. Η σημασία και η συμβολή του ανθρωπίνου δυναμικού φαίνεται ωστόσο να υπονομεύεται από τις αδυναμίες της υποστελέχωσης των Υπηρεσιών της Γ.Γ.Δ.Ε., της έλλειψης κινήτρων και ανταμοιβών, της μη

ορθολογικής κατανομής των αρμοδιοτήτων και θέσεων και των στρεβλώσεων στην επιλογή στελεχών σε θέσεις ευθύνης.

Στο επίπεδο των διαδικασιών, η Γ.Γ.Δ.Ε. επιδεικνύει ευελιξία και μια ισχυρή δυναμική, η οποία ενισχύεται από τη θεσμική καθιέρωση της οικονομικής και διοικητικής της αυτοτέλειας καθώς και την εκχώρηση σημαντικών αρμοδιοτήτων στο πρόσωπο του Γενικού Γραμματέα. Η δυναμική αυτή ενισχύεται περαιτέρω με τη λειτουργία Υπηρεσιών εσωτερικού ελέγχου και την εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων διοίκησης στις Υπηρεσίες της. Τα παραπάνω πλαισιώνονται από τη συμμετοχή σε Ευρωπαϊκά και διεθνή όργανα για την καθιέρωση και εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών στη διοίκηση. Ωστόσο, τροχοπέδη σε επίπεδο διαδικασιών αποτελούν η πολυνομία, η ύπαρξη γραφειοκρατίας, η έλλειψη καταγεγραμμένων διαδικασιών καθώς και η μη συμμετοχή υπηρεσιακών παραγόντων στο σχεδιασμό των μέτρων πολιτικής.

Τα πληροφοριακά συστήματα αποτελούν το δεύτερο βασικό πλεονέκτημα της Γ.Γ.Δ.Ε.

Σχετικά με τις δυνάμεις και τις αδυναμίες που σχετίζονται με τις υποδομές υπάρχει έντονη διαφοροποίησή τους ανάμεσα στις διαφορετικές Υπηρεσίες της Γ.Γ.Δ.Ε. Συγκεκριμένα, η χρήση και διαλειτουργικότητα ηλεκτρονικών μέσων και συστημάτων πληροφορικής τόσο για την εξυπηρέτηση φορολογουμένων όσο και για την άσκηση διοίκησης αποτελεί στοιχείο δύναμης της Γ.Γ.Δ.Ε. Ωστόσο, σε κάποιες Υπηρεσίες παρουσιάζονται ελλείμματα στην πρόσβαση στα συστήματα αυτά και ελλείψεις στην διαλειτουργικότητά τους.

Εξετάζοντας τις δυνάμεις και τις αδυναμίες της ανάλυσης S.W.O.T. και δεδομένου ότι κάποιιοι παράγοντες αποτελούν δυνάμεις σε κάποιες Υπηρεσίες και ταυτόχρονα αδυναμίες σε άλλες μπορεί να διαπιστωθεί ότι υπάρχουν περιθώρια πιο ορθολογικής κατανομής των (ανθρώπινων, οικονομικών και τεχνολογικών) πόρων εντός της Γ.Γ.Δ.Ε.

Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζονται αναλυτικά οι Δυνάμεις και οι Αδυναμίες της Γ.Γ.Δ.Ε., οι οποίες αναδείχθηκαν από την ανάλυση S.W.O.T.

Πίνακας 2-1: Δυνάμεις της Γ.Γ.Δ.Ε.

Δυνάμεις της ανάλυσης S.W.O.T.

1. Ανθρώπινο δυναμικό υψηλού μορφωτικού επιπέδου, εξειδικευμένο έμπειρο και καταρτισμένο με ευελιξία στο διαρκώς μεταβαλλόμενο φορολογικό περιβάλλον, αφοσίωση, αποδοτικότητα, ανάληψη πρωτοβουλιών, επαγγελματική συνείδηση, αυξημένη αίσθηση καθήκοντος, καινοτόμες ιδέες και φιλότιμο
2. Αυτονομία σε θέματα διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού, επιλογής μεθόδων διοίκησης και καθορισμού επιχειρησιακών δράσεων
3. Μεταβίβαση εξουσίας και αρμοδιοτήτων από την πολιτική ηγεσία προς το πρόσωπο του Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων
4. Ανάπτυξη διαπροσωπικών διαύλων επικοινωνίας μεταξύ οργανικών μονάδων που διευκολύνουν την ταχύτερη επίτευξη του σκοπούμενου αποτελέσματος
5. Συνέχεια διοίκησης – Θεσμική μνήμη
6. Δεξαμενή άντλησης προσωπικού λόγω εσωτερικών αλλαγών στην οργανωτική δομή και λειτουργία
7. Συσσωρευμένη γνώση-εξειδίκευση υπηρεσιών ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες
8. Ικανή διοίκηση
9. Στελέχωση με υπαλλήλους αυξημένων προσόντων κατόπιν εφαρμογής διαδικασίας επιλογής με μοριακό σύστημα (κυρίως στο Γ.Χ.Κ και σε μικρότερο ποσοστό σε άλλες Υπηρεσίες)
10. Αρμονική συνεργασία μεταξύ στελεχών διαφόρων υπηρεσιών και υποστήριξη των νέων στελεχών (σε πολύ σημαντικό ποσοστό εντός των υπηρεσιών)
11. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και διαδικασία ηλεκτρονικής ενημέρωσης προς τους πολίτες σε ευρύ φάσμα διαρκώς εμπλουτιζόμενες
12. Ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα που υποστηρίζουν τις περισσότερες εργασίες του φορέα με τα διαθέσιμα δεδομένα τους καθώς και με αυτά που αντλούνται από εξωτερικές πηγές, υποβοηθούν το έργο της διοίκησης στη λήψη αποφάσεων και στην επιλογή επιχειρησιακών δράσεων
13. Υλοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών αξιοποιώντας τα διαθέσιμα τραπεζικά προϊόντα
14. Ειδικότερα για το Γ.Χ.Κ. εφαρμόζονται συστήματα ποιότητας (ISO) και υπάρχει εμπεδωμένη φήμη και αντίληψη στους πολίτες και τις επιχειρήσεις για την αξιοπιστία και την υψηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε αυτούς (ISO 17025)
15. Χρήση νέων πληροφοριακών συστημάτων (σε διαδικασία εξέλιξης)
16. Χρήση υπηρεσιών διαδικτύου
17. Λειτουργία εσωτερικού ελέγχου
18. Καταγραφή και ανάλυση των φορολογικών και τελωνειακών διαδικασιών, αξιολόγηση κινδύνου με στόχο την εγκαθίδρυση συστημάτων διαχείρισης κινδύνου
19. Ύπαρξη στόχων και προορισμού
20. Δυνατότητα διασταύρωσης στοιχείων μεταξύ διαφορετικών περιοχών ενδιαφέροντος εντός της Γ.Γ.Δ.Ε. και εξωτερικών φορέων
21. Η Γ.Γ.Δ.Ε. αποτελεί στην παρούσα στιγμή νεοσύστατη και καινοτόμα οργανωτική μονάδα στο Δημόσιο τομέα, με νέα δυναμική και χωρίς φθορά
22. Αξιοποίηση ηλεκτρονικών μέσων για ενημέρωση και εξυπηρέτηση του πολίτη
23. Σύγχρονος εργαστηριακός-επαγγελματικός εξοπλισμός
24. Συμμετοχή σε Ευρωπαϊκά- Διεθνή όργανα.

Πίνακας 2-2: Αδυναμίες της Γ.Γ.Δ.Ε.

Αδυναμίες της ανάλυσης S.W.O.T.

1. Έλλειψη κινήτρων/ανταμοιβών
2. Υποστελέχωση και ανισοκατανομή προσωπικού
3. Αναντιστοιχία προσόντων/ικανοτήτων των υπαλλήλων με τις θέσεις εργασίας και τις θέσεις ευθύνης
4. Ενασχόληση υπαλλήλων στις Δ.Ο.Υ. με μη φορολογικά αντικείμενα
5. Συσσωρευμένη δυσάρεσκεια των εργαζομένων από τη διαρκή επιδείνωση των εργασιακών σχέσεων και την αβεβαιότητα για το μέλλον
6. Γραφειοκρατικές και μη καταγεγραμμένες διαδικασίες
7. Έλλειψη συντονισμού και επικαλύψεις αρμοδιοτήτων
8. Συνεχείς αλλαγές στη διάρθρωση της Γ.Γ.Δ.Ε.-ασταθές περιβάλλον
9. Έλλειψη συστήματος διαρκούς ενημέρωσης των περιφερειακών υπηρεσιών και διάχυσης πληροφορίας
10. Αδυναμία παρακολούθησης υποθέσεων μέχρι το τελικό αποτέλεσμα
11. Ανεπάρκεια πόρων για διενέργεια δαπανών για εκτός έδρας ελέγχους
12. Λανθασμένη στόχευση ελέγχων και έλεγχοι καθ' υπέρβαση της δυναμικότητας του προσωπικού
13. Χωροταξικός κατακερματισμός της Κ.Υ., ανεπαρκείς εγκαταστάσεις και εξοπλισμός γραφείου
14. Ανεπαρκής επιμόρφωση προσωπικού
15. Ελλείμματα στη διαλειτουργικότητα, στην πρόσβαση και στις εφαρμογές των Ο.Π.Σ.
16. Ελλιπής αξιοποίηση δεδομένων για την κατάρτιση στοχοθεσίας.

2.2. Ευκαιρίες

Οι ευκαιρίες πηγάζουν από τους οικονομικούς και τεχνολογικούς πόρους καθώς και τις εναλλακτικές μεθόδους και πρακτικές τις οποίες μπορεί να αξιοποιήσει η Γ.Γ.Δ.Ε. για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των Υπηρεσιών της. Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει αναλυτικά τις ευκαιρίες που προέκυψαν από την ανάλυση S.W.O.T.:

Πίνακας 2-3: Ευκαιρίες της ανάλυσης S.W.O.T.

Ευκαιρίες

1. Μελέτη και αξιολόγηση βέλτιστων πρακτικών με στόχο την προσαρμογή-ενσωμάτωση στις ανάγκες και ιδιαιτερότητες της Γ.Γ.Δ.Ε.
2. Αξιοποίηση των κοινωνικών, πολιτικών ζυμώσεων για τη σταδιακή αλλαγή κουλτούρας του φορολογούμενου και του πολίτη γενικά
3. Κοινοτικά κονδύλια
4. Αξιοποίηση τεχνικής βοήθειας από Δ.Ν.Τ. (θετική συνεισφορά της task force)
5. Αξιοποίηση της εξελιγμένης τεχνολογίας πληροφορικής
6. Σύναψη διακρατικών συνεργασιών για ανταλλαγή πληροφοριών
7. Ασταθές πολιτικό περιβάλλον: ευκαιρία για αποδέσμευση της Δημόσιας Διοίκησης από το πολιτικό κλίμα
8. Συλλογή στοιχείων από εξωτερικούς φορείς για διασταυρώσεις και ελέγχους
9. Αύξηση της εκούσιας συμμόρφωσης φορολογουμένων μέσω επικοινωνιακών και προληπτικών δράσεων
10. Χρήση μεθόδου ανάλυσης κινδύνου για έγκαιρο εντοπισμό υποθέσεων διαφθοράς και παράνομου πλουτισμού υπαλλήλων
11. Βελτίωση σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών-φορολογικής διοίκησης μέσω εξατομικευμένης επικοινωνίας
12. Ανάπτυξη διαφόρων προληπτικών δράσεων για συμμόρφωση (καμπάνιες, διοργάνωση ημερίδων)
13. Διαλειτουργικότητα Π.Σ. της Γ.Γ.Δ.Ε. π.χ. TAXISnet με ICISnet
14. Καθιέρωση εργαλείων ελέγχου που ήδη χρησιμοποιούνται από άλλα Κ.-Μ., όπως χρήση GPS στα εμπορευματοκιβώτια, συσκευές ακτινών Χ για τον έλεγχο των εμπορευματοκιβωτίων
15. Στρατηγικός σχεδιασμός για την οργάνωση των τελωνειακών ελέγχων με έμφαση στους εκ των υστέρων ελέγχους, ώστε να μην καθυστερεί η εμπορευματική ροή, ενώ ταυτόχρονα η όποια απώλεια δασμών και φόρων μπορεί να ανακτάται εκ των υστέρων. Σωστή οργανωτική δομή για τις ελεγκτικές υπηρεσίες.

16. Χρησιμοποίηση πληροφοριών από το διαδίκτυο και ηλεκτρονική διασύνδεση με Υπηρεσίες (Ι.Κ.Α., τράπεζες, δικαστήρια, εμπορικά και βιομηχανικά επιμελητήρια και επιχειρήσεις) όπως κτηματολόγιο και υποθηκοφυλακεία, αναφορικά με το περιουσιολόγιο και βιοτικό επίπεδο φορολογουμένων.
17. Διαχωρισμός απαιτήσεων σε: εισπρακτέες, επισφαλείς, ανεπίδεκτες είσπραξης και στις δυνητικά εισπρακτέες
18. Λήψη στοιχείων για τη φοροδοτική ικανότητα από καταναλωτικές δαπάνες (κέντρα διασκέδασης, τουριστικά γραφεία, καταστήματα, κ.λπ.)
19. Εκπαίδευση προσωπικού σε εξειδικευμένα αντικείμενα ελέγχου
20. Αλλαγή του ελάχιστου κόστους κατασκευής ακινήτων σύμφωνα με τις νέες αντικειμενικές αξίες
21. Συνεργασία με ομόλογους διεθνείς οργανισμούς
22. Αξιοποίηση προτάσεων και πληροφοριών πολιτών
23. Ανάδειξη της συμβολής των υπηρεσιών στη διασφάλιση της «έξωθεν καλής μαρτυρίας» αναφορικά με τη διεθνή εικόνα της χώρας.

2.3. Απειλές/Κίνδυνοι

Οι απειλές/κίνδυνοι εστιάζονται κυρίως σε δύο παράγοντες:

1. Στις συνέπειες της οικονομικής κρίσης στην αποτελεσματικότητα των Υπηρεσιών της Γ.Γ.Δ.Ε., όπως η μείωση της ικανότητας φυσικών και νομικών προσώπων στην πληρωμή φόρων, η στενότητα οικονομικών πόρων για την υλοποίηση πολιτικών και η αστάθεια στο εργασιακό πλαίσιο.
2. Στις παθογένειες που υπάρχουν σε επίπεδο διαδικασιών όπως η πολυνομία και η έλλειψη καταγραφής, το ευνοϊκό διεθνές θεσμικό πλαίσιο φορολογικής μεταχείρισης των υπεράκτιων εταιριών και η χρήση και εφαρμογή διεθνών πρακτικών χωρίς την προηγούμενη προσαρμογή τους στα δεδομένα της χώρας.

Στον παρακάτω πίνακα απεικονίζονται αναλυτικά οι απειλές/κίνδυνοι της ανάλυσης S.W.O.T.

Πίνακας 2-4: Απειλές/Κίνδυνοι της ανάλυσης S.W.O.T.

Κίνδυνοι/Απειλές
1. Ασταθές εργασιακό πλαίσιο: κλίμα αβεβαιότητας που οδηγεί σε μείωση της αποτελεσματικότητας, απαξίωση των δημόσιων υπαλλήλων
2. Στενότητα οικονομικών πόρων για την υλοποίηση πολιτικών
3. Λανθασμένη χρήση και εφαρμογή "εισαγόμενων" πρακτικών
4. Δυσπιστία πολιτών και μείωση της φοροδοτικής τους ικανότητας
5. Παραπληροφόρηση Μ.Μ.Ε.
6. Εξάρτηση είσπραξης δημόσιων εσόδων από το τραπεζικό σύστημα
7. Συρρίκνωση δημόσιου χαρακτήρα φορολογικής διοίκησης - outsourcing
8. Φορολογικοί παράδεισοι-Offshore εταιρείες
9. Κίνδυνος ανατροπής αποτελεσμάτων από εξωτερικούς παράγοντες (αποφάσεις δικαστηρίων)
10. Ψευδείς καταγγελίες κατά υπαλλήλων
11. Πολυνομία και έλλειψη κωδικοποίησης

Το στρατηγικό σχέδιο της Γ.Γ.Δ.Ε. καθοδηγούμενο από την ανάλυση S.W.O.T. στοχεύει μέσα από τις δράσεις του στη μετατροπή των αδύναμων σημείων σε δυνατά και στην αντιμετώπιση των απειλών για την ανάδειξη νέων ευκαιριών. Για την εκτίμηση της συνέπειας του στρατηγικού σχεδίου με το γενικότερο πλαίσιο και περιβάλλον στο οποίο λειτουργεί η Γ.Γ.Δ.Ε. καταρτίστηκαν ποιοτικές μήτρες συνάφειας, στις οποίες αξιολογείται η συμβολή του Επιχειρησιακού Σχεδίου στην αντιμετώπιση των αδυναμιών και των απειλών/κινδύνων που εντοπίζονται από την ανάλυση S.W.O.T.

3. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ Γ.Γ.Δ.Ε.

3.1. Όραμα – Στρατηγικοί Στόχοι

Η Γ.Γ.Δ.Ε. συντάξε το **πρώτο Στρατηγικό της Σχέδιο 2013 – 2017** με το οποίο ορίζεται μια ξεκάθαρη στρατηγική κατεύθυνση για τη Φορολογική και Τελωνειακή Διοίκηση και τίθενται οι στόχοι, οι άξονες παρέμβασης και οι προτεραιότητες που θα αποτελέσουν τη βάση για τις μελλοντικές της ενέργειες. Με τον τρόπο αυτό, η Γ.Γ.Δ.Ε. θα είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις πολλαπλές προκλήσεις και απαιτήσεις που καλείται να αντιμετωπίσει. Το Σχέδιο αυτό έρχεται επιπλέον να ολοκληρώσει και να διαρθρώσει ένα ευρύ πρόγραμμα μεταρρυθμίσεων που βρίσκεται ήδη σε εξέλιξη και έχει ως στόχο τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των λειτουργιών της.

Το **όραμα** της Γ.Γ.Δ.Ε. είναι να γίνει ένας υποδειγματικός οργανισμός του Δημοσίου, που θα αποτελέσει τον κεντρικό πυλώνα για την ανάκαμψη της χώρας και την επιστροφή της στις αγορές.

Η Γ.Γ.Δ.Ε. βασίζεται σε πέντε κρίσιμες αξίες που διέπουν την κάθε λειτουργία της:

- **Ακεραιότητα:** η Γ.Γ.Δ.Ε. λειτουργεί αποκλειστικά υπέρ του Δημόσιου συμφέροντος με ευθύνη και επαγγελματισμό και καταπολεμά ενεργά κάθε ανήθικη ή παράνομη συμπεριφορά, όπου και αν παρατηρηθεί.
- **Εντιμότητα:** η Γ.Γ.Δ.Ε. εξασφαλίζει την ισότιμη κατανομή των φορολογικών βαρών, ακολουθώντας πιστά τους νόμους και τους κανόνες του Κράτους.
- **Διαφάνεια:** η Γ.Γ.Δ.Ε. λειτουργεί με απόλυτο σεβασμό προς τους φορολογούμενους, εφαρμόζοντας απόλυτη διαφάνεια στις διαδικασίες της και χτίζοντας σχέση εμπιστοσύνης.
- **Αντικειμενικότητα:** η Γ.Γ.Δ.Ε. αντιμετωπίζει τον κάθε φορολογούμενο με σεβασμό και με μόνο γνώμονα τη φορολογική του συμπεριφορά.
- **Δικαιοσύνη:** η Γ.Γ.Δ.Ε. διασφαλίζει τη δίκαιη συνεισφορά όλων των φορολογούμενων στην επίτευξη των δημοσιονομικών στόχων και εξασφαλίζει ένα δίκαιο ανταγωνιστικό περιβάλλον για την επιχειρηματικότητα.

Για την πενταετία 2013-2017 η Στρατηγική της Γ.Γ.Δ.Ε. θα υλοποιηθεί γύρω από τέσσερεις (4) κύριους **Στρατηγικούς Στόχους:**

- **Μεγιστοποίηση Δημοσίων Εσόδων**
- **Εντοπισμός, καταπολέμηση και τιμωρία της αποφυγής και διαφυγής φόρων και τελών**
- **Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και ενίσχυση της εκούσιας συμμόρφωσης**
- **Αποτελεσματικότερη και αξιόπιστη Φορολογική και Τελωνειακή Διοίκηση**

3.2. Άξονες Πολιτικής / Παρέμβασης

Οι τέσσερις Στρατηγικοί Στόχοι αναλύονται σε συγκεκριμένους, ύψιστης σημασίας, **Άξονες Πολιτικής/Παρέμβασης**, για την επίτευξη των οποίων ήδη σήμερα έχει πραγματοποιηθεί σειρά βημάτων.

Οι Άξονες Πολιτικής/Παρέμβασης για το Στόχο της Μεγιστοποίησης Δημοσίων Εσόδων είναι:

- Αύξηση της δυναμικότητας για εισπράξεις μέσω της βελτίωσης του θεσμικού και νομικού πλαισίου, των διαδικασιών, των μηχανογραφικών συστημάτων, των μεθόδων είσπραξης και της εξειδίκευσης των στελεχών
- Βελτίωση του τρόπου διαχείρισης των εισπράξεων σε Δ.Ο.Υ. και Τελωνεία
- Ενίσχυση εφαρμογής των ενεργειών ηλεκτρονικών εισπράξεων
- Βελτίωση των μεθόδων αναγκαστικής είσπραξης.

Οι Άξονες Πολιτικής/Παρέμβασης για το Στόχο του εντοπισμού, της καταπολέμησης και τιμωρίας της αποφυγής και διαφυγής φόρων και τελών είναι:

- Βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των ελέγχων με την εισαγωγή πιο σύγχρονων μεθόδων και τεχνικών ανάλυσης κινδύνου και την αξιοποίηση σύγχρονων τεχνολογιών και μέσων
- Αύξηση της ικανότητας του ελέγχου μέσω αποτελεσματικότερων δομών, βελτίωσης του νομικού πλαισίου, ενίσχυση του αριθμού και της εκπαίδευσης του ειδικευμένου προσωπικού
- Ανάπτυξη εξειδικευμένων μονάδων και διαδικασιών ελέγχου
- Αποκάλυψη και καταπολέμηση περιπτώσεων μεγάλης φοροδιαφυγής, κυκλικής απάτης, λαθρεμπορίου και ξηπλύματος βρώμικου χρήματος
- Προσανατολισμός σε δομές ομάδων έργου για τη διενέργεια ελέγχων
- Έμφαση σε δράσεις για την αντιμετώπιση του παραεμπορίου, προστασίας της δημόσιας υγείας, της ασφάλειας, του περιβάλλοντος και της πολιτιστικής κληρονομιάς.

Οι Άξονες Πολιτικής/Παρέμβασης για το Στόχο της βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών και ενίσχυσης της εκούσιας συμμόρφωσης είναι:

- Επέκταση της διαθεσιμότητας ηλεκτρονικών υπηρεσιών / συναλλαγών
- Ανάπτυξη και εφαρμογή του Κώδικα Φορολογικών Διαδικασιών
- Ανάπτυξη εξειδικευμένων υπηρεσιών για κατηγορίες φορολογουμένων
- Δέσμευση εξυπηρέτησης πολίτη για συναλλαγές με τις φορολογικές και τελωνειακές αρχές
- Βελτίωση διαχείρισης ενστάσεων / αντιδικιών και διοικητικής επίλυσης διαφορών
- Προώθηση ενεργειών και ανάπτυξη επικοινωνίας ενίσχυσης της εκούσιας συμμόρφωσης
- Υιοθέτηση ενεργειών υποστήριξης της οικονομικής δραστηριότητας.

Οι Άξονες Πολιτικής/Παρέμβασης για το Στόχο της αποτελεσματικότερης και αξιόπιστης Φορολογικής και Τελωνειακής Διοίκησης είναι:

- Ενίσχυση της αυτονομίας της Γ.Γ.Δ.Ε.
- Ενθάρρυνση συμμετοχής όλων των εμπλεκόμενων
- Σχεδιασμός και εφαρμογή νέας αποτελεσματικής οργανωτικής δομής για τη Φορολογική και Τελωνειακή Διοίκηση

- Ανάπτυξη και υλοποίηση απλοποιημένων, ευέλικτων και διάφανων φορολογικών και τελωνειακών διαδικασιών
- Επικαιροποίηση και ολοκλήρωση των πληροφοριακών συστημάτων
- Στρατηγική ανάπτυξης και εκπαίδευσης ανθρώπινου δυναμικού
- Εντοπισμός και πάταξη κάθε μορφής διαφθοράς και προώθηση του κώδικα ηθικής και δεοντολογίας
- Άσκηση διοίκησης μέσω στόχων και υιοθέτηση δεικτών μέτρησης αποτελεσματικότητας
- Ανάπτυξη συστήματος διαχείρισης κινδύνων.

3.3. Επιδιώξεις και Στόχοι του Επιχειρησιακού Σχεδίου

Πρωταρχικός σκοπός της Γ.Γ.Δ.Ε. είναι η δημιουργία ενός δίκαιου και αποτελεσματικού φορολογικού περιβάλλοντος, σύμφωνα με τις αρχές της διαφάνειας και της ισότιμης αντιμετώπισης των πολιτών/φορολογουμένων. Η επιτακτική ανάγκη για άμεσα και απτά αποτελέσματα στο πεδίο ενίσχυσης των φορολογικών εσόδων, θεωρώντας παράλληλα ως δεδομένο ότι το χρονικό διάστημα που απαιτείται για την αναδιάρθρωση της φορολογικής διοίκησης κυμαίνεται από 2-3 έτη, επιβάλλει την υλοποίηση της φορολογικής μεταρρύθμισης μέσω στοχευμένων και όχι οριζόντιων μέτρων. Τα εν λόγω μέτρα θα πρέπει να καλύψουν την άμεση ανάγκη ενίσχυσης των εσόδων, με την παράλληλη υλοποίηση των μεσοπρόθεσμων διαρθρωτικών αλλαγών στη Φορολογική και Τελωνειακή Διοίκηση.

Ειδικότερα για τη 2ετία 2014-2015, η Γ.Γ.Δ.Ε., μέσω του Επιχειρησιακού Σχεδίου προσανατολίζεται στην υλοποίηση των πιο κάτω επιδιώξεων στο πλαίσιο κάθε στρατηγικού στόχου.

3.3.1. Στρατηγικός Στόχος 1: Μεγιστοποίηση Δημοσίων Εσόδων

3.3.1.1. Συνολικές εισπράξεις προ επιστροφών φόρων

Υφιστάμενη Κατάσταση – Απολογιστικά Στοιχεία

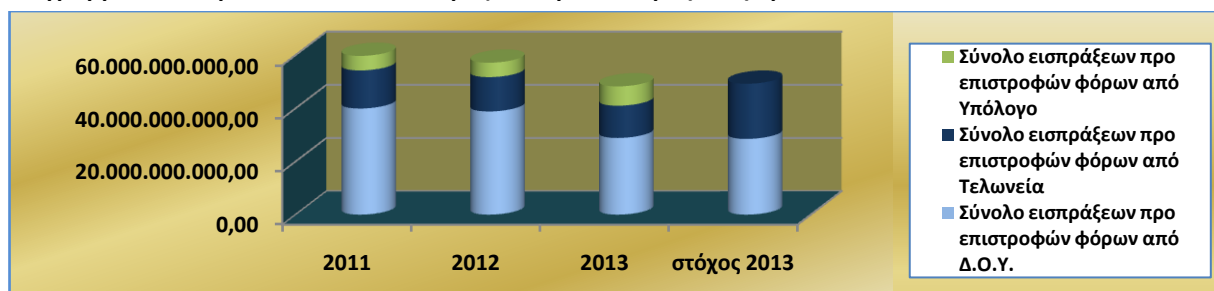
Το 2013 το σύνολο των εισπράξεων προ επιστροφών φόρων ανήλθε σε 48,24 δισ. ευρώ⁶, έναντι ετήσιου στόχου 49,22 δισ. ευρώ με βάση την εισηγητική έκθεση του Κρατικού Προϋπολογισμού. Ειδικότερα, από το σύνολο των εισπράξεων τα 28,84 δισ. ευρώ εισπράχθηκαν από τις Δ.Ο.Υ. με αποτέλεσμα την υπερκάλυψη του σχετικού ετήσιου στόχου (28,47 δισ. ευρώ). “

Σημειώνεται ότι στο σύνολο των εισπράξεων των Δ.Ο.Υ., τόσο στα απολογιστικά στοιχεία, όσο και στη στοχοθεσία 2013 δεν περιλαμβάνονται τα έσοδα από τέλη κυκλοφορίας και από το ΕΕΤΗΔΕ-ΕΕΤΑ⁷ (διάγραμμα 3-1).

⁶Το ανωτέρω πραγματοποιηθέν ποσό δεν είναι οριστικό, καθώς οι Δ.Ο.Υ. δεν έχουν προβεί ακόμα στην συμφωνία των εσόδων για το έτος 2013 από την οποία μπορεί να προκύψουν διορθώσεις. Η συγκεκριμένη διαδικασία ολοκληρώνεται τον Ιούλιο του 2014 και το τελικό ποσό εμφανίζεται στον Απολογισμό του Κράτους.

⁷ Το ποσό που εισπράχθηκε από ΕΕΤΗΔΕ-ΕΕΤΑ (ΚΑΕ 0224) το έτος 2013 ανέρχεται σε 2.191.062.193,04 ευρώ. Αντίστοιχα το ποσό που εισπράχθηκε από τέλη κυκλοφορίας (ΚΑΕ 1363), ανέρχεται σε 1.129.562.253,75 ευρώ.

Διάγραμμα 3-1: Πορεία συνολικών εισπράξεων προ επιστροφών φόρων



Το 2012, τα έσοδα από άμεσους φόρους ήταν 21,09 δισ. ευρώ και από έμμεσους φόρους 26,08 δισ. ευρώ. Το 2013 τα αντίστοιχα ανά κατηγορία έσοδα διαμορφώθηκαν στα 20,07 και 24,55 δισ. ευρώ, σύμφωνα με τα επικαιροποιημένα στοιχεία του κρατικού προϋπολογισμού.

Επιδιώξεις - Στόχοι 2014

Στην εισηγητική έκθεση του κρατικού προϋπολογισμού για το έτος 2014 προβλέπεται συνολικό ποσό εισπράξης (προ μείωσης επιστροφών από φορολογικά έσοδα) 49,7 δις ευρώ (μεταξύ των οποίων 21,57 δις ευρώ από άμεσους φόρους και 24,09 δις ευρώ από έμμεσους φόρους). Εξ' αυτού, τα ποσά συνολικών εισπράξεων που θα επιμεριστούν στις Δ.Ο.Υ. και στα Τελωνεία μέσω της στοχοθεσίας είναι τα ακόλουθα:

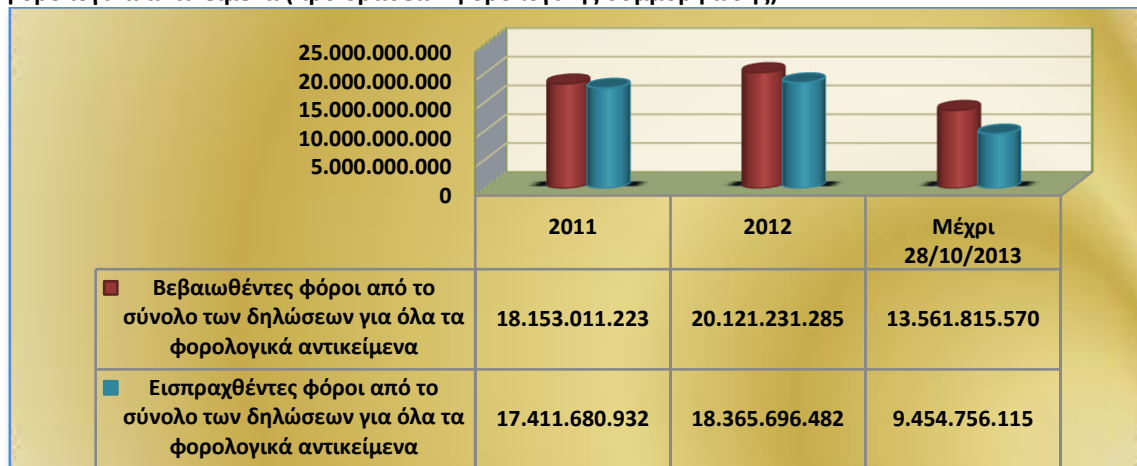
<u>Στόχος 1.1:</u>	<p>α) Εισπράξεις προ επιστροφών φόρων από Δ.Ο.Υ. 30,9 δις ευρώ.</p> <p>β) Εισπράξεις προ επιστροφών φόρων από Τελωνεία 12,1 δις ευρώ.</p>
--------------------	---

3.3.1.2. Εισπράξεις από το σύνολο των δράσεων φορολογικής συμμόρφωσης και από οικειοθελή συμμόρφωση

Υφιστάμενη Κατάσταση – Απολογιστικά Στοιχεία

Τα βεβαιωθέντα και εισπραχθέντα ποσά για το σύνολο των υποβληθέντων δηλώσεων για όλα τα φορολογικά αντικείμενα απεικονίζονται στο διάγραμμα 3-2. Παρατηρείται μείωση της εισπραξιμότητας των βεβαιωθέντων ποσών από 95,92% το 2011 σε 91,28% το 2012, ενώ μέχρι τις 28 Οκτωβρίου του 2013 το αντίστοιχο ποσοστό είχε διαμορφωθεί σε 69,72%.

Διάγραμμα 3-2: Βεβαιωθέντες – εισπραχθέντες φόροι βάσει υποβληθεισών δηλώσεων για όλα τα φορολογικά αντικείμενα (προ δράσεων φορολογικής συμμόρφωσης)



Για τη συμμόρφωση των υπόχρεων που δεν υπέβαλαν δηλώσεις, καθώς και για την είσπραξη «φρέσκων» ληξιπρόθεσμων χρεών ελήφθησαν μέτρα/δράσεις φορολογικής συμμόρφωσης. Ως αποτέλεσμα των δράσεων αυτών εισπράχθηκε για το έτος 2011 ποσό 114⁸ εκ. ευρώ και για το 2012 ποσό 304εκ. ευρώ. Ο στόχος είσπραξης από όλες τις δράσεις φορολογικής συμμόρφωσης για το 2013 ήταν 235 εκ. ευρώ, ενώ μόνο από τις παραπάνω αναφερόμενες δράσεις (υποβολή δηλώσεων και «φρέσκα» ληξιπρόθεσμα) το ποσό που τελικά εισπράχθηκε ανήλθε σε 458 εκ. ευρώ.

Επιδιώξεις - Στόχοι 2015

Στόχος 1.2: Αύξηση της οικειοθελούς εμπρόθεσμης καταβολής (πληρωμής) των οφειλών από Φ.Π.Α. και φόρο εισοδήματος Φυσικών και Νομικών Προσώπων σε ποσοστό άνω του 5% σε σχέση με το αντίστοιχο ποσοστό στις 31-12-2014.

3.3.1.3. Ληξιπρόθεσμα χρέη

Υφιστάμενη Κατάσταση – Απολογιστικά Στοιχεία

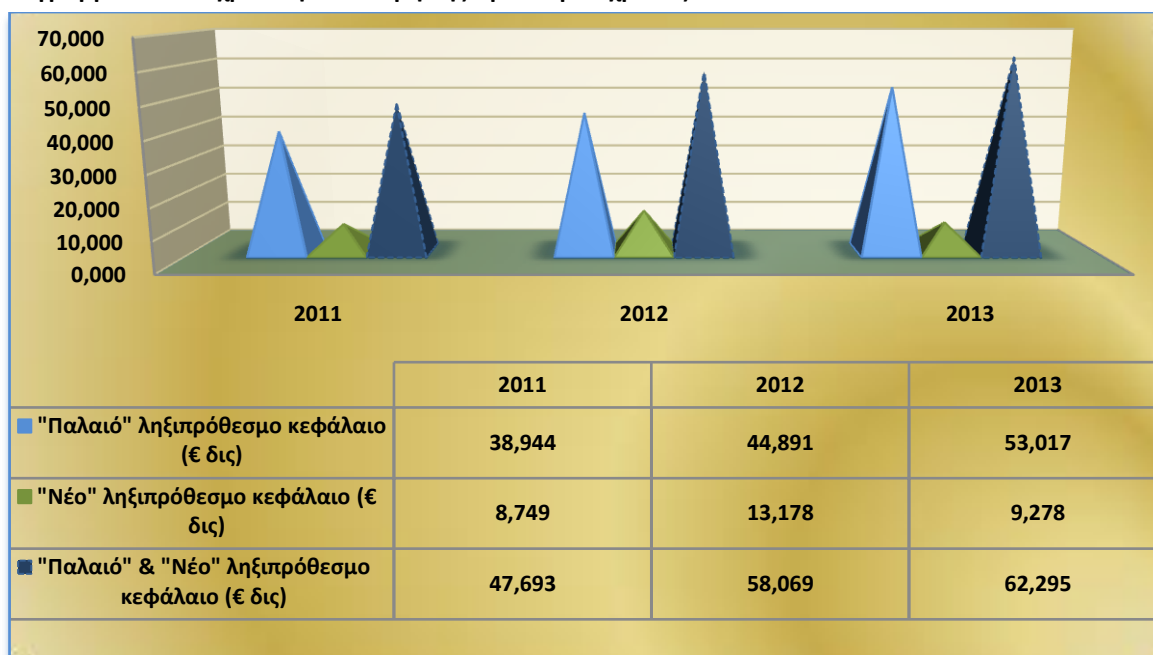
1. Παλαιό και Νέο ληξιπρόθεσμο χρέος

Το σύνολο των ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων του Δημοσίου διαμορφώθηκε το 2011 σε 47,69 δισ. ευρώ, το 2012 σε 58,07 δισ. ευρώ και το 2013 σε 62,30 δισ. ευρώ.

Το ποσοστό αύξησης (7,28%) του συνολικού ληξιπρόθεσμου χρέους το 2013 σε σχέση με το 2012 είναι χαμηλότερο του αντίστοιχου (21,76%) που επιτεύχθηκε το 2012 σε σχέση με το 2011.

Η κατανομή του συνολικού ληξιπρόθεσμου χρέους σε παλαιό και νέο ληξιπρόθεσμο χρέος την τελευταία τριετία απεικονίζεται στο παρακάτω διάγραμμα:

Διάγραμμα 3-3: Διαχρονική κατανομή ληξιπρόθεσμου χρέους σε παλαιό και νέο



⁸ Το ποσό αυτό αφορά μόνο στη συμμόρφωση υποβολής δήλωσης ΦΠΑ.

Από την παραπάνω διαχρονική κατανομή του χρέους προκύπτει ότι:

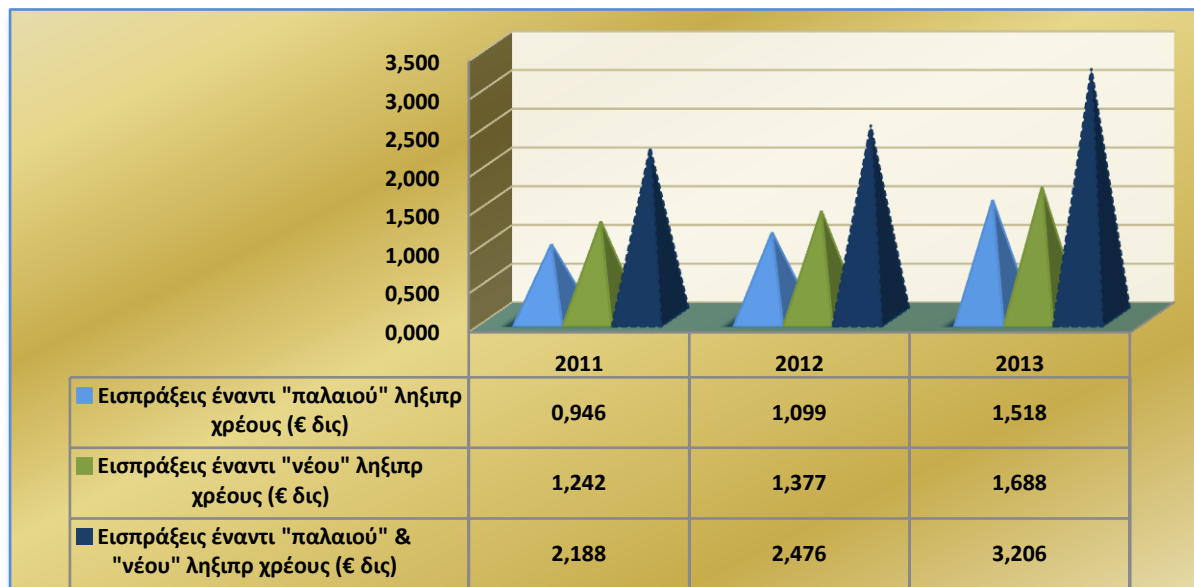
- Από το **συνολικό ληξιπρόθεσμο χρέος** έτους 2013, ποσοστό 85,11% αφορά παλαιό ληξιπρόθεσμο χρέος (οφειλές που δημιουργήθηκαν μέχρι την 30-11-2012) και ποσοστό 14,89% αφορά νέο ληξιπρόθεσμο χρέος (οφειλές που δημιουργήθηκαν από 1-12-2012 έως 30-11-2013)
- το **παλαιό ληξιπρόθεσμο χρέος** αυξήθηκε κατά 15,27% το 2012 σε σχέση με το 2011 και κατά 18,10% το 2013 σε σχέση με το 2012,
- το **νέο ληξιπρόθεσμο χρέος** αυξήθηκε κατά 50,62% το 2012 σε σχέση με το 2011 και μειώθηκε κατά 29,59% το 2013 σε σχέση με το 2012.

2. Πορεία εισπράξεων έναντι παλαιού και νέου ληξιπρόθεσμου χρέους κατά τα έτη 2011-2013

Το σύνολο των εισπράξεων ανήλθε το 2011 σε 2,19 δισ. ευρώ, το 2012 σε 2,48 δισ. ευρώ και το 2013 σε 3,21 δισ. ευρώ. Δηλαδή, το ποσοστό αύξησης των εισπράξεων του 2013 σε σχέση με του 2012 ανήλθε σε 29,48% και είναι μεγαλύτερο αυτού του 2012 σε σχέση με του 2011 (13,16%).

Η βελτίωση της εικόνας των εισπράξεων έναντι των συνολικών ληξιπρόθεσμων οφειλών προέκυψε ως αποτέλεσμα εντατικοποίησης των δράσεων του φοροεισπρακτικού μηχανισμού. Αξίζει να αναφερθεί η στενή παρακολούθηση της εξέλιξης των ληξιπρόθεσμων οφειλών, η άμεση επικοινωνία με τους φορολογούμενους με σκοπό την υπενθύμιση της πληρωμής των οφειλών τους, καθώς και η λήψη αναγκαστικών μέτρων είσπραξης (π.χ. κατασχέσεις εις χείρας τρίτων, καθώς και λοιπές στοχευμένες ενέργειες αναγκαστικής είσπραξης σε ομάδες οφειλετών). Η κατανομή των συνολικών εισπράξεων έναντι παλαιού και νέου ληξιπρόθεσμου χρέους την τελευταία τριετία απεικονίζεται στο παρακάτω διάγραμμα:

Διάγραμμα 3-4: Διαχρονική κατανομή συνολικών εισπράξεων έναντι παλαιού και νέου ληξιπρόθεσμου χρέους



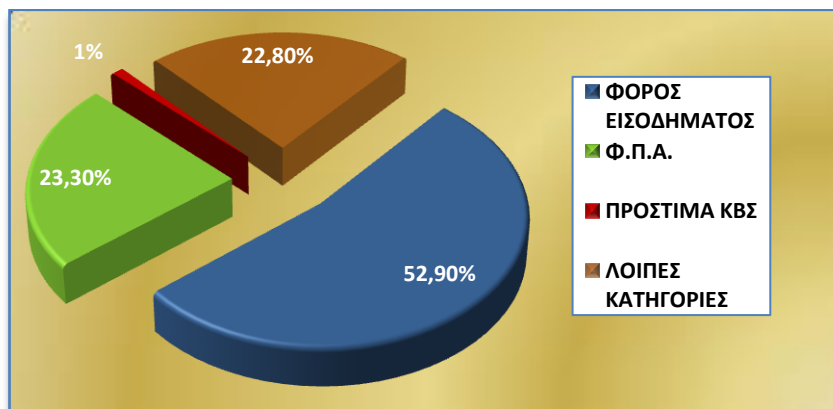
Από τη διαχρονική κατανομή των εισπράξεων έναντι παλαιού και νέου ληξιπρόθεσμου χρέους προκύπτουν τα εξής:

- Οι **εισπράξεις** από τα **παλαιά ληξιπρόθεσμα** χρέη αυξήθηκαν κατά 16,17% το 2012 σε σχέση με το 2011 και κατά 38,13% το 2013 σε σχέση με το 2012.
- Οι **εισπράξεις** από τα **νέα ληξιπρόθεσμα** χρέη αυξήθηκαν κατά 10,87% το 2012 σε σχέση με το 2011 και κατά 22,59% το 2013 σε σχέση με το 2012.
Τα παραπάνω ποσοστά είσπραξης καταδεικνύουν τη δυναμική, η οποία αναπτύχθηκε το 2013 ως αποτέλεσμα των δράσεων και πρωτοβουλιών του φοροεισπρακτικού μηχανισμού.
- Για το 2013, οι **εισπράξεις** από τα **νέα ληξιπρόθεσμα** χρέη ανήλθαν σε 1,69 δισ. ευρώ, ενώ από τα **παλαιά ληξιπρόθεσμα** χρέη εισπράχθηκαν 1,52 δισ. ευρώ (έναντι ετήσιου στόχου 1,90 δισ. ευρώ).
- Η **εισπραξιμότητα** για το **σύνολο των ληξιπρόθεσμων** απαιτήσεων του δημοσίου εμφάνισε βελτίωση το 2013 και ανήλθε στο 5,19% σε σχέση με αυτή του 2012 (4,31%). Αναλυτικότερα, η **εισπραξιμότητα** για το **παλαιό ληξιπρόθεσμο χρέος** αυξήθηκε το 2013 και ανήλθε σε 2,88% σε σχέση με αυτή του 2012 (2,47%), ενώ για το **νέο ληξιπρόθεσμο χρέος** διαμορφώθηκε στο 18,69% το 2013 (έναντι ετήσιου στόχου 24,5%) και σε 10,61% το 2012.

3. Κατανομή συνολικής είσπραξης ληξιπρόθεσμων χρεών 2013 ανά είδος φόρου

Από τη κατανομή του συνολικού ποσού των εισπράξεων ανά είδος φόρου το 2013, προκύπτει ότι εισπράχθηκαν 1.700 εκατ. ευρώ από φόρο εισοδήματος, 749 εκατ. ευρώ από ΦΠΑ, 31,1 εκατ. ευρώ από πρόστιμα ΚΒΣ και 734 εκατ. ευρώ από λοιπές κατηγορίες φόρου.

Διάγραμμα 3-5: Κατανομή συνολικών εισπράξεων ανά είδος φόρου



Αξίζει να σημειωθεί ότι η **εισπραξιμότητα των προστίμων Κ.Β.Σ. είναι μόλις 1%**, γεγονός που οφείλεται στο ότι μεγάλο μέρος των παλαιά βεβαιωθέντων προστίμων αυτών, αφορούν σε πτωχευμένες - εξαφανισμένες επιχειρήσεις.

Επιδιώξεις - Στόχοι

Για τις ληξιπρόθεσμες οφειλές οι πρωταρχικές επιδιώξεις-στόχοι της επόμενης διετίας είναι:

ΕΤΟΣ 2014

Στόχος 1.3:	Είσπραξη 2 δισ. ευρώ έναντι του «παλαιού» ληξιπρόθεσμου χρέους.
Στόχος 1.4:	Ποσοστό είσπραξης 25% έναντι του «νέου» ληξιπρόθεσμου χρέους. Σημειώνεται ότι στο συνολικό ποσό ληξιπρόθεσμων χρεών (στόχοι 1.3 και 1.4) συμπεριλαμβάνονται 381 εκατ. ευρώ, τα οποία θα εισπραχθούν - σύμφωνα με το Μ.Π.Δ.Σ. 2013-2016 - ως αποτέλεσμα δράσεων φορολογικής συμμόρφωσης. Στην ενίσχυση της εισπραξιμότητας θα συμβάλει η αυτόματη πρόσβαση των εισπρακτικών υπηρεσιών στα υπόλοιπα των τραπεζικών λογαριασμών μέσω του συστήματος Μητρώου Τραπεζικών Λογαριασμών (Μ.Τ.Λ.), καθώς και οι δράσεις ηλεκτρονικοποίησης των εισπράξεων που ολοκληρώθηκαν μέσα στο 2013.

Στόχος 1.5:	Χαρακτηρισμός οφειλών ύψους 3 δισ. ευρώ ως ανεπίδεκτων είσπραξης.
Στόχος 1.6:	Ανασκόπηση της νομοθεσίας και των διαδικασιών σχετικά με το χαρακτηρισμό ληξιπρόθεσμων χρεών ως ανεπίδεκτων είσπραξης και προς διαγραφή μέχρι 30-6-2014.
Στόχος 1.7:	Εφαρμογή διευρυμένων συμψηφισμών Δημοσίου. Πιλοτική εφαρμογή στο ΦΠΑ εντός έξι (6) μηνών από την ολοκλήρωση του νομοθετικού πλαισίου. Πλήρης εφαρμογή τρεις (3) μήνες μετά την πιλοτική εφαρμογή.
Στόχος 1.8:	Ανασχεδιασμός, απλοποίηση και εκσυγχρονισμός των διαδικασιών είσπραξης των ληξιπρόθεσμων με την ανάπτυξη σχετικής στρατηγικής, την αυτοματοποίηση της διαχείρισης υποθέσεων και των ροών εργασίας μέχρι 30-09-2014.

ΕΤΟΣ 2015

Στόχος 1.9:	Αύξηση είσπραξης ληξιπρόθεσμων οφειλών σε ποσοστό τουλάχιστον 10% έναντι του επιτευχθέντος αποτελέσματος την 31-12-2014.
Στόχος 1.10:	Διαγραφή ληξιπρόθεσμων οφειλών σε ποσοστό τουλάχιστον 10% επί των χαρακτηρισμένων ως ανεπίδεκτων είσπραξης κατά την 31-12-2014.
Στόχος 1.11:	Ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου αυτοματοποιημένου συστήματος διαχείρισης και είσπραξης οφειλών.

3.3.2. Στρατηγικός Στόχος 2: Εντοπισμός Καταπολέμηση και Τιμωρία Αποφυγής και Διαφυγής Φόρων και Τελών

Στην υφιστάμενη οικονομική συγκυρία, η εντατικοποίηση και η αποτελεσματικότητα των ελέγχων αποτελούν άμεσες προτεραιότητες για την αντιμετώπιση των υφιστάμενων δημοσιονομικών προβλημάτων και την αύξηση των δημόσιων εσόδων.

3.3.2.1. Φορολογικοί Έλεγχοι

Υφιστάμενη Κατάσταση – Απολογιστικά Στοιχεία

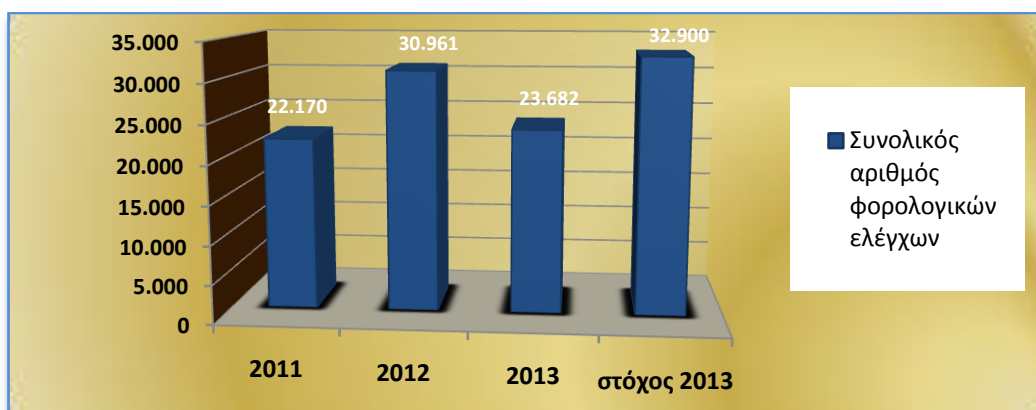
A. ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΑΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ

A1. Συνολικός Αριθμός Φορολογικών ελέγχων

Σύμφωνα με το διάγραμμα 3-6, ενώ κατά το έτος 2012 σε σχέση με το 2011 παρατηρείται αύξηση του αριθμού των φορολογικών ελέγχων (προσωρινοί και τακτικοί), το 2013 ο αντίστοιχος αριθμός μειώνεται και μάλιστα υπολείπεται του ετήσιου στόχου.

Συγκεκριμένα, κατά το 2013 πραγματοποιήθηκαν 23.682 έλεγχοι έναντι ετήσιου στόχου 32.900 ελέγχων.

Διάγραμμα 3-6: Συνολικός αριθμός διενεργηθέντων φορολογικών ελέγχων (προσωρινών και τακτικών)



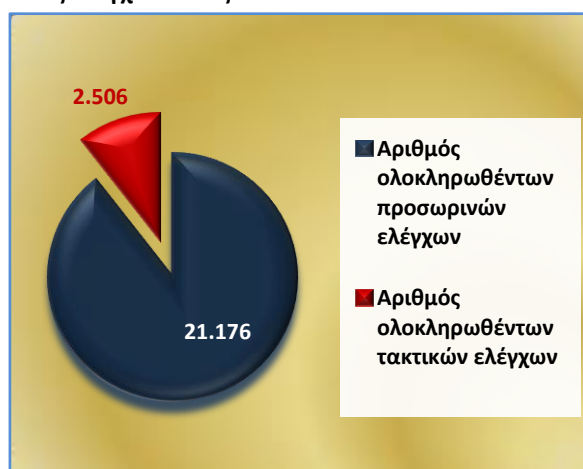
Η μεγάλη έκταση αναδιοργάνωσης των ελεγκτικών υπηρεσιών (συγχωνεύσεις, καταργήσεις μεταβολές αρμοδιοτήτων και προσωπικού) και η ίδρυση νέων εντός του 2013 συνετέλεσε σε μεγάλο βαθμό στη μείωση του συνολικού αριθμού των φορολογικών ελέγχων που διενεργήθηκαν από τις Δ.Ο.Υ. Επίσης, σημαντικό ρόλο έπαιξε ο μεγάλος αριθμός έμπειρων υπαλλήλων-ελεγκτών, οι οποίοι αποχώρησαν κυρίως λόγω συνταξιοδότησης⁹.

Αναλυτικότερα, η κατανομή ανά είδος (προσωρινών και τακτικών) ελέγχων για το 2012 και για το 2013 φαίνεται στα ακόλουθα διαγράμματα:

Διάγραμμα 3-7: Αριθμός φορολογικών ελέγχων ανά είδος ελέγχου έτους 2012



Διάγραμμα 3-8: Αριθμός φορολογικών ελέγχων ανά είδος ελέγχου έτους 2013



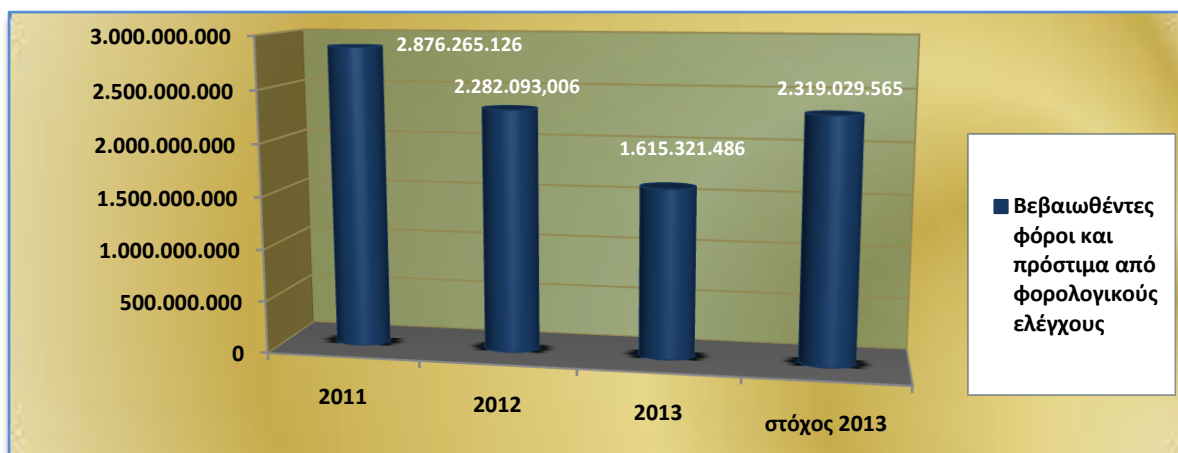
Από τα παραπάνω διαγράμματα διαπιστώνουμε ότι τόσο για το έτος 2012, όσο και για το 2013, η αναλογία προσωρινών και τακτικών ελέγχων στο σύνολο των φορολογικών ελέγχων διατηρείται σχεδόν σταθερή, σε ποσοστά 90% και 10% αντίστοιχα.

A2. Συνολικά βεβαιωθέντα ποσά από φορολογικούς ελέγχους

Τα βεβαιωθέντα ποσά κατόπιν φορολογικών ελέγχων παρουσιάζουν σημαντική μείωση κατ' έτος (διάγραμμα 3-9). Η μείωση αυτή εξηγείται από το γεγονός ότι οι προς έλεγχο υποθέσεις επιλέγονται τα τελευταία έτη όχι μόνο με κριτήριο το ποσό βεβαίωσης αλλά, κυρίως, με την πιθανότητα είσπραξής του.

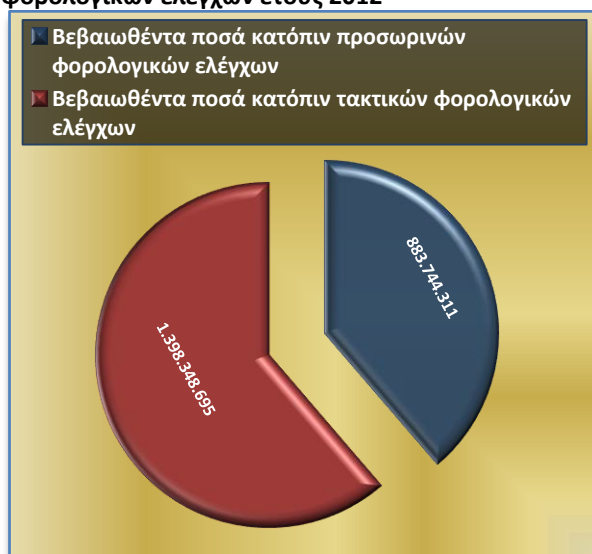
⁹ Το 2013 αποχώρησαν από την υπηρεσία 883 εφοριακοί υπάλληλοι και προσλήφθηκαν μόλις 187.

Διάγραμμα 3-9: Συνολικά βεβαιωθέντα ποσά από φορολογικούς ελέγχους (προσωρινούς και τακτικούς)

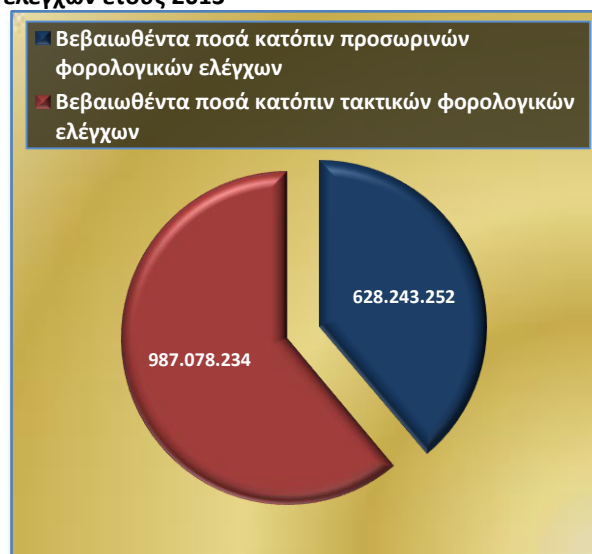


Αναλυτικότερα, η κατανομή των βεβαιωθέντων ποσών ανά είδος (προσωρινών και τακτικών) ελέγχου για το 2012 και για το 2013 φαίνεται στα ακόλουθα διαγράμματα:

Διάγραμμα 3-10: Βεβαιωθέντα ποσά κατόπιν φορολογικών ελέγχων έτους 2012



Διάγραμμα 3-11: Βεβαιωθέντα ποσά φορολογικών ελέγχων έτους 2013



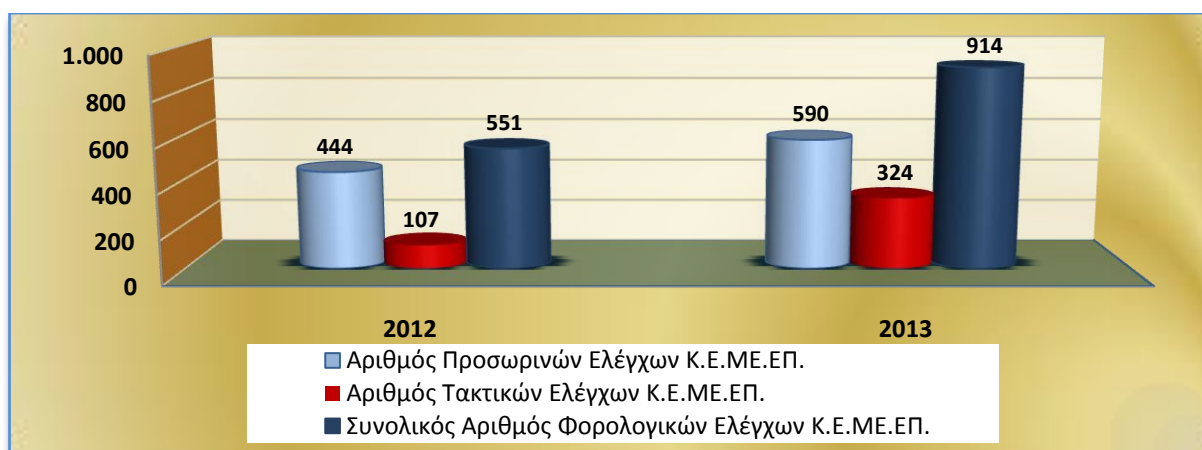
Από τα παραπάνω διαγράμματα διαπιστώνεται η ύπαρξη σταθερής αναλογίας μεταξύ των βεβαιωθέντων ποσών από προσωρινούς (39%) και τακτικούς ελέγχους (61%), ως προς το σύνολο της βεβαίωσης των φορολογικών ελέγχων, τόσο για το έτος 2012 όσο και για το 2013.

Β. ΑΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. και Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕΠ.

Β1. Αριθμός φορολογικών ελέγχων Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. και Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕΠ.

Ο αριθμός των φορολογικών ελέγχων (τακτικών και προσωρινών) που διενεργήθηκαν από το Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. αυξήθηκε από 551 το 2012 (107 τακτικοί και 444 προσωρινοί) σε 914 το 2013 (324 τακτικοί και 590 προσωρινοί).

Διάγραμμα 3-12: Αριθμός διενεργηθέντων φορολογικών ελέγχων Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ.



Αντίστοιχα ο αριθμός των φορολογικών ελέγχων σε πρόσωπα μεγάλου πλούτου που διενεργήθηκαν από τα ΔΕΚ και το Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π. ανήλθαν σε 454 το 2013 έναντι 495 το 2012.

Β.2. Βεβαιωθέντα ποσά φορολογικών ελέγχων Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. & Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.

Τα βεβαιωθέντα ποσά των φορολογικών ελέγχων (τακτικών και προσωρινών) που διενεργήθηκαν από το Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. αυξήθηκαν από 299,3 εκ. ευρώ το 2012 (111,3 εκ. ευρώ από τακτικούς ελέγχους και 188,0 εκ. ευρώ από προσωρινούς ελέγχους) σε 311,9 εκ. ευρώ το 2013 (179,2 εκ. ευρώ από τακτικούς ελέγχους και 132,7 εκ. ευρώ από προσωρινούς ελέγχους).

Διάγραμμα 3-13: Βεβαιωθέντα ποσά από φορολογικούς ελέγχους Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ.



Τα βεβαιωθέντα ποσά των φορολογικών ελέγχων προσώπων μεγάλου πλούτου που διενεργήθηκαν από τα ΔΕΚ και το Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π. αυξήθηκαν από 22,2 εκ ευρώ το 2012 σε 73,0 εκ ευρώ το 2013.

Β.3. Εισπραχθέντα ποσά φορολογικών ελέγχων Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. & Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.

Το 2013 στο Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. σχεδόν επιτεύχθηκε ο στόχος της εισπραξιμότητας όσον αφορά στους προσωρινούς ελέγχους (54,8% με ετήσιο στόχο 55%), ενώ η εισπραξιμότητα (54,6%) αναφορικά με

τους τακτικούς ελέγχους υπολείπεται του ετήσιου στόχου, ο οποίος είχε καθοριστεί στο 75% (πίνακας 3-1).

Η εισπραξιμότητα από ελέγχους προσώπων μεγάλου πλούτου (Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π. και Δ.Ε.Κ.) διαμορφώθηκε στο 22,4% με ετήσιο στόχο το 65% (πίνακας 3-1).

Πίνακας 3-1: Εισπραξιμότητα από Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. και ΚΕ.ΦΟ.ΜΕ.Π. ετών 2012 και 2013

ΕΛΕΓΚΤΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ	2012 (απολογιστικά στοιχεία)	2013 (απολογιστικά στοιχεία)	2013 (στοχοθεσία)
Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ.			
Σύνολο ολοκληρωθέντων Τακτικών Ελέγχων	107	324	596
Σύνολο Βεβαιωθέντων Φόρων και Προστίμων	111,3	179,2	
Σύνολο Εισπραχθέντων Φόρων και Προστίμων	72,9	97,9	
Ποσοστό (%) είσπραξης προς βεβαίωση	65,5%	54,6%	75,0%
Σύνολο ολοκληρωθέντων Προσωρινών Ελέγχων	444	590	680
Σύνολο Βεβαιωθέντων Φόρων και Προστίμων	188,0	132,7	
Σύνολο Εισπραχθέντων Φόρων και Προστίμων	91,0	72,7	
Ποσοστό (%) είσπραξης προς βεβαίωση	48,4%	54,8%	55,0%
Έλεγχοι Προσώπων Μεγάλου Πλούτου (ΚΕ.ΦΟ.ΜΕ.Π. & Δ.Ε.Κ.)			
Σύνολο ολοκληρωθέντων Ελέγχων	495	454	910
Σύνολο Βεβαιωθέντων Φόρων και Προστίμων	22,2	73,0	
Σύνολο Εισπραχθέντων Φόρων και Προστίμων	17,4	16,4	
Ποσοστό (%) είσπραξης προς βεβαίωση	78,4%	22,4%	65,0%

Γ. ΑΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ ΛΟΙΠΩΝ Φ.Ε.Υ.

Γ.1. Αριθμός φορολογικών ελέγχων λοιπών Φ.Ε.Υ.

Ο αριθμός των φορολογικών ελέγχων (τακτικών και προσωρινών) που διενεργήθηκαν από τις λοιπές Φ.Ε.Υ. (Δ.Ε.Κ. & Δ.Ο.Υ.) ανήλθε σε 22.314 το 2013, έναντι 29.915 το 2012.

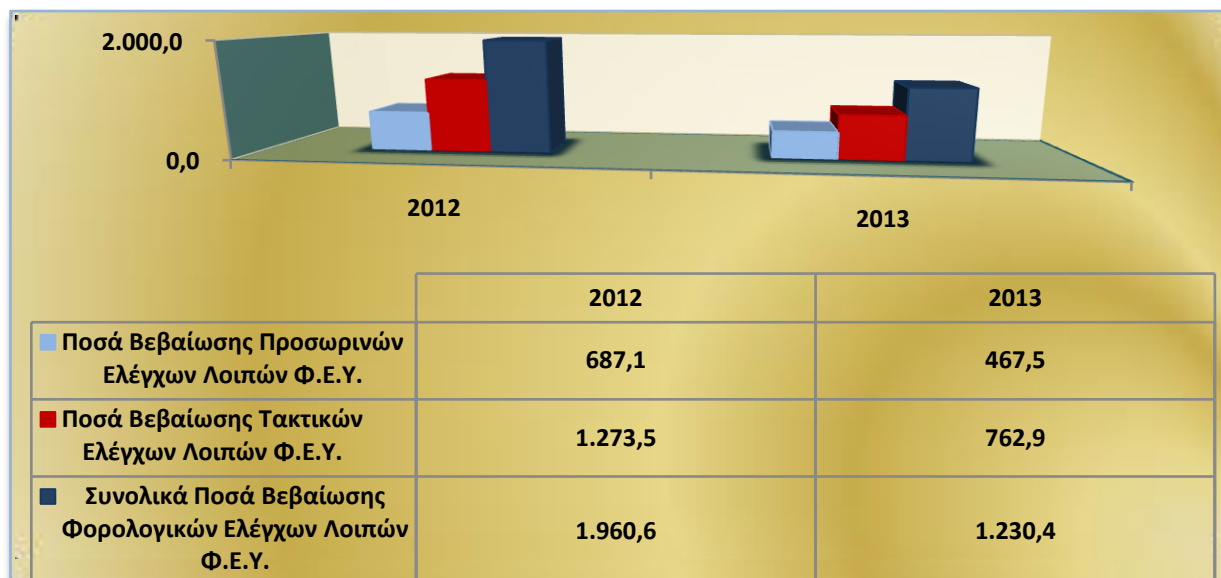
Διάγραμμα 3-14: Αριθμός διενεργηθέντων φορολογικών ελέγχων λοιπών Φ.Ε.Υ.



Γ.2. Βεβαιωθέντα ποσά φορολογικών ελέγχων λοιπών Φ.Ε.Υ.

Τα βεβαιωθέντα ποσά των φορολογικών ελέγχων (τακτικών και προσωρινών) που διενεργήθηκαν από τις λοιπές Φ.Ε.Υ. (Δ.Ε.Κ. & Δ.Ο.Υ.) ανήλθαν σε 1.230,4 εκ ευρώ το 2013 έναντι 1.960,6 εκ ευρώ το 2012.

Διάγραμμα 3-15: Βεβαιωθέντα ποσά από φορολογικούς ελέγχους λοιπών Φ.Ε.Υ.



Δ. Προληπτικοί Έλεγχοι

Ο αριθμός των ολοκληρωμένων προληπτικών ελέγχων και τα αντίστοιχα ποσά βεβαίωσης για τη διετία 2012 και 2013 απεικονίζονται στα ακόλουθα διαγράμματα:

Διάγραμμα 3-16: Αριθμός ολοκληρωθέντων προληπτικών ελέγχων



Διάγραμμα 3-17: Σύνολο βεβαίωσης προληπτικών ελέγχων



Βάσει των ανωτέρων διαγραμμάτων, προκύπτει για το 2013 αύξηση του αριθμού των ολοκληρωμένων προληπτικών ελέγχων κατά 132,3% και αύξηση των βεβαιωθέντων ποσών από προληπτικούς ελέγχους κατά 39,5%.¹⁰

Η σημαντική αυτή αύξηση οφείλεται στη συγκρότηση και λειτουργία συνεργείων προληπτικών ελέγχων στις Δ.Ο.Υ., σύμφωνα με την αριθ. πρωτ. Δ6Α 1166403 ΕΞ2013/31-10-2013 (Φ.Ε.Κ. 2775/Β/31-10-2013) απόφαση του Υπ. Οικ. σχετικά με τη μεταφορά αρμοδιοτήτων οργανικών θέσεων, προσωπικού και αναγκαίων πόρων του Σ.Δ.Ο.Ε. στη Γ.Γ.Δ.Ε.

Για το χρονικό διάστημα από 25-11-2013 έως 31/12/2013 διενεργήθηκαν 12.189 προληπτικοί έλεγχοι η πλειονότητα των οποίων αφορούν σε επιχειρήσεις που σχετίζονται με την εστίαση και τη διασκέδαση (5.026 έλεγχοι) και έλαβαν χώρα στην Αθήνα, στη Θεσσαλονίκη και στο υπόλοιπο της Κεντρικής Μακεδονίας (5.855 έλεγχοι). Από τους εν λόγω προληπτικούς ελέγχους διαπιστώθηκαν 2.088 παραβάσεις σε 1.070 επιχειρήσεις (παραβατικότητα 9% περίπου). Οι περισσότερες επιχειρήσεις με παράβαση εντοπίστηκαν στην Αθήνα (279 επιχειρήσεις) με συνολικά 811 παραβάσεις.

Η παραβατικότητα που συνολικά ανήλθε στο 9% περίπου εντοπίζεται κυρίως στη μη έκδοση/ανακριβή έκδοση φορολογικών στοιχείων (1.741 παραβάσεις). Τα υψηλότερα ποσοστά παραβατικότητας εμφανίζονται στο Βόρειο και στο Νότιο Αιγαίο και τα χαμηλότερα ποσοστά παραβατικότητας στη Δυτική Μακεδονία και στον Πειραιά.

Επιδιώξεις - Στόχοι

ΕΤΟΣ 2014

Στόχος 2.1:	<p>Ενίσχυση του ελεγκτικού έργου μέσω:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ενεργοποίησης των έμμεσων τεχνικών στον έλεγχο φυσικών προσώπων με αξιοποίηση της πληροφορίας των περιουσιακών στοιχείων κάθε μορφής και των στοιχείων που δείχνουν το επίπεδο διαβίωσης, • αξιοποίησης κάθε διαθέσιμου στοιχείου που υποδηλώνει αποκρυβείσα φορολογητέα ύλη (λίστα ελλήνων ιδιοκτητών σκαφών αναψυχής ολλανδικού νηολογίου, εμβάσματα εξωτερικού, στοιχεία υποβαλλόμενα στη Γ.Γ.Π.Σ. κ.λπ.) • αξιοποίησης της βάσης δεδομένων Amadeus από τους ελεγκτές του Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ. για τον έλεγχο των τιμών ενδοομιλικών συναλλαγών των πολυεθνικών εταιριών (transfer pricing) και των καταβαλλόμενων ποσών δικαιωμάτων (royalties), • αυτόματης (on-line) πρόσβασης των ελεγκτικών Υπηρεσιών της Γ.Γ.Δ.Ε. <ul style="list-style-type: none"> ○ στα τρέχοντα υπόλοιπα των τραπεζικών λογαριασμών των ελεγχόμενων μέχρι 28-2-2014, ○ στα κατ' έτος παλαιά υπόλοιπα των τραπεζικών λογαριασμών των ελεγχόμενων μέχρι 30-9-2014, • σταδιακής ολοκλήρωσης της λειτουργίας του συστήματος Μητρώου Τραπεζικών Λογαριασμών (Μ.Τ.Λ.), μέσω του οποίου οι ελεγκτικές αρχές θα έχουν εικόνα για το τραπεζικό προφίλ κάθε ελεγχόμενου πολίτη και επιχείρησης μέχρι 31-12-2014,
-------------	--

¹⁰ Σημειώνεται ότι τα βεβαιωθέντα ποσά από τους προληπτικούς ελέγχους, οι οποίοι διενεργήθηκαν από τα ειδικά συνεργεία, εκτιμήθηκαν ότι θα κυμανθούν σε 1.4 εκατ. ευρώ.

	<ul style="list-style-type: none"> • ερευνών και ελέγχων πρόληψης για την εφαρμογή των διατάξεων φορολογικής και τελωνειακής νομοθεσίας κατά της φοροδιαφυγής και του λαθρεμπορίου, από την υπό σύσταση Υπηρεσία Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων, η οποία θα στελεχωθεί από ελεγκτές του Σ.Δ.Ο.Ε. και ελεγκτές των Δ.Ο.Υ.
Στόχος 2.2:	<p>Εντατικοποίηση του ελεγκτικού έργου σε:</p> <ul style="list-style-type: none"> • υποθέσεις εξωχώριων εταιρειών (offshore) και φορολογουμένων που απέστειλαν χρηματικά ποσά (εμβάσματα) στο εξωτερικό, • υποθέσεις φορολογουμένων που διατηρούν ακίνητα στο εξωτερικό (μετά και την πρόσφατη ψήφιση τροπολογίας περί διενέργειας μερικών ελέγχων στους ανωτέρω φορολογούμενους για πιθανολογούμενη φοροδιαφυγή) και σε λοιπές υποθέσεις με υψηλή πιθανότητα φοροδιαφυγής, • παραγραφόμενες υποθέσεις ελέγχου, μετά τη θεσμοθέτηση της επιλογής συγκεκριμένων και όχι συνεχών ανέλεγκτων χρήσεων, βάσει μεθόδων και κριτηρίων ανάλυσης κινδύνου.
Στόχος 2.3:	<p>Κέντρο Ελέγχου Μεγάλων Επιχειρήσεων (Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ.):</p> <p>α) Διενέργεια τουλάχιστον 500 πλήρων¹¹ και 680 μερικών ελέγχων. β) Συνολικό ποσό βεβαιωθέντων φόρων και προστίμων τουλάχιστον 1 δισ. ευρώ από τους πλήρεις ελέγχους και τουλάχιστον 320 εκατ. ευρώ από τους μερικούς ελέγχους για το 2014.¹² γ) Εισπραξιμότητα φόρων και προστίμων σε ποσοστό 65% επί των βεβαιωθέντων ποσών τόσο από τους πλήρεις όσο και από τους μερικούς ελέγχους.</p>
Στόχος 2.4:	<p>Κέντρο Ελέγχου Φορολογουμένων Μεγάλου Πλούτου (Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π.):</p> <p>α) Διενέργεια τουλάχιστον 720 ελέγχων προσώπων μεγάλου πλούτου. β) Συνολικό ποσό βεβαιωθέντων φόρων και προστίμων τουλάχιστον 288 εκατ. ευρώ από τους ελέγχους για το 2014.¹³ γ) Εισπραξιμότητα φόρων και προστίμων σε ποσοστό 50% επί των βεβαιωθέντων ποσών τόσο από τους πλήρεις όσο και από τους μερικούς ελέγχους.</p>
Στόχος 2.5:	<p>Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.):</p> <p>α) Διενέργεια τουλάχιστον 4.000 πλήρων ελέγχων. β) Διενέργεια τουλάχιστον 10.000 μερικών ελέγχων. γ) Διενέργεια τουλάχιστον 1.500 ελέγχων φορολογίας κεφαλαίου. δ) Εισπραξιμότητα φόρων και προστίμων σε ποσοστό 30% επί των βεβαιωθέντων ποσών τόσο από τους πλήρεις όσο και από τους μερικούς ελέγχους</p>
Στόχος 2.6:	Λειτουργία Υπηρεσίας Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων (ΥΕΔΔΕ) μέχρι 1-6-2014.
Στόχος 2.7:	Διενέργεια τουλάχιστον 80.000 ελέγχων πρόληψης ¹⁴ .

¹¹ Ως πλήρεις έλεγχοι νοούνται και οι τακτικοί έλεγχοι για τους οποίους εκδόθηκε εντολή έως την 31/12/2013

¹² Σε περίπτωση που τα παραπάνω ποσά βεβαίωσης από πλήρεις και μερικούς ελέγχους είναι μικρότερα των 250 εκατ. ευρώ και των 80 εκατ. ευρώ αντίστοιχα κατά το πρώτο τρίμηνο, ο αριθμός των ελέγχων θα πρέπει να αναπροσαρμοστεί για το δεύτερο τρίμηνο του 2014.

¹³ Σε περίπτωση που το παραπάνω ποσό βεβαίωσης από τους ελέγχους είναι μικρότερο των 72 εκατ. ευρώ κατά το πρώτο τρίμηνο, ο αριθμός των ελέγχων θα πρέπει να αναπροσαρμοστεί για το δεύτερο τρίμηνο του 2014.

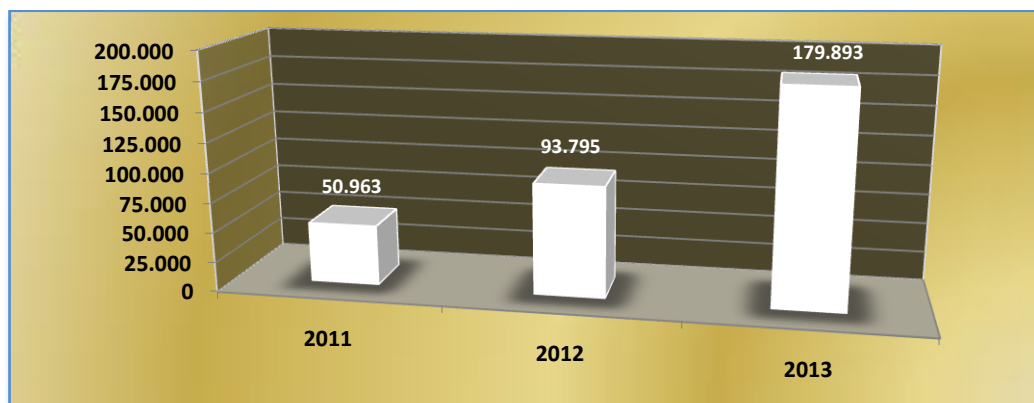
¹⁴ Οι έλεγχοι αυτοί θα διενεργούνται από τις Δ.Ο.Υ. κατά τους πρώτους μήνες του έτους και στο πλαίσιο της στοχοθεσίας απασχόλησής τους κατά τουλάχιστον 20 εργάσιμες ημέρες με ελέγχους πρόληψης. Μετά τη σύσταση της ΥΕΔΔΕ, το βάρος διενέργειας των ελέγχων αυτών θα έχει η νέα υπηρεσία.

ΕΤΟΣ 2015

Στόχος 2.8:	Ενίσχυση του ελεγκτικού έργου μέσω συλλογής (στο «profil» ELENXIS) και αξιοποίησης όλων των ταυτοποιήσιμων στοιχείων που συλλέγονται στα επιμέρους πληροφοριακά συστήματα του Υπ. Οικ. μέχρι 30-6-2015.
Στόχος 2.9:	Αύξηση εισπράξεων από ελέγχους των υπηρεσιών της Γ.Γ.Δ.Ε. σε ποσοστό 10% επί του επιτευχθέντος την 31-12-2014 αποτελέσματος.

3.3.2.2. Τελωνειακοί ΈλεγχοιΥφιστάμενη Κατάσταση – Απολογιστικά Στοιχεία

Όσον αφορά στα Τελωνεία, το 2012 υπήρξε σημαντική αύξηση των διενεργούμενων ελέγχων. Συγκεκριμένα ο αριθμός των τελωνειακών ελέγχων, οι οποίοι διενεργήθηκαν στο πλαίσιο του Εθνικού Επιχειρησιακού Σχεδίου για την καταπολέμηση της φοροδιαφυγής 2011-2013, αυξήθηκε κατά 84% το 2012 σε σχέση με το 2011 και κατά 91,8% το 2013 σε σχέση με το 2012 (διάγραμμα 3-18). Επισημαίνεται ότι πρόκειται για τους εκ των υστέρων ελέγχους που διενεργούν τα τελωνεία βάσει του τριμηνιαίου προγραμματισμού.

Διάγραμμα 3-18: Αριθμός Διενεργηθέντων Τελωνειακών Ελέγχων

Για τα έτη 2012 και 2013 παρατηρείται σημαντική μείωση στα βεβαιωθέντα πρόστιμα από τελωνειακούς ελέγχους, σε σχέση με το 2011. Ωστόσο, το υψηλό ποσό που σημειώθηκε το 2011, οφείλεται στην πραγματικότητα στην προσπάθεια καταλογισμού προστίμων για παραβάσεις οι οποίες είχαν διαπιστωθεί σε προηγούμενα έτη, προκειμένου να μην υπάρχουν εκκρεμότητες στα δικαστικά τμήματα των τελωνείων.

Η βεβαίωση και η είσπραξη προστίμων και πολλαπλών τελών (από τελωνειακές παραβάσεις και λαθρεμπορίες) εντός του συγκεκριμένου έτους (νέες οφειλές) παρακολουθούνται από τη 33^η Δ/ση Ελέγχου Τελωνείων και απεικονίζονται στο παρακάτω διάγραμμα.

Διάγραμμα 3-19: Πορεία Βεβαιωθέντων και Εισπραχθέντων Ποσών από Τελωνειακούς Ελέγχους



Η εισπραξιμότητα νέων οφειλών για το 2011 διαμορφώθηκε σε 0,9% , το 2012 σε 3,6% και το 2013 ανήλθε σε 5,4%.

Η χαμηλή εισπραξιμότητα οφείλεται κυρίως στο ότι πολλές υποθέσεις τελούν υπό δικαστική αμφισβήτηση κατόπιν άσκησης παραδεκτών προσφυγών και καταλογιστικών πράξεων που εκδίδονται από τελωνειακές αρχές με αποτέλεσμα την αναστολή είσπραξης του 70% των προστίμων και πολλαπλών τελών μέχρι την έκδοση οριστικής απόφασης επί της προσφυγής (άρθρο 150 παρ.4 του Ν. 2960/01). Σημειώνεται ότι η καταβολή του 30% δεν αποτελεί προϋπόθεση του παραδεκτού της προσφυγής.

Επομένως, λόγω της άσκησης ενδίκων μέσων, η είσπραξη των προστίμων ή πολλαπλών τελών, τα οποία έχουν βεβαιωθεί εντός συγκεκριμένου έτους, είναι πιθανό να λάβει χώρα τα επόμενα έτη. Επίσης, μεγάλα ποσά οφειλών αφορούν σε λαθρέμπορους αγνώστου διαμονής ή κατοίκους τρίτων χωρών (π.χ. λαθρεμπορίες τσιγάρων) και, συνεπώς, είναι ανεπίδεκτα είσπραξης.

Η είσπραξη ληξιπρόθεσμων οφειλών (οι οποίες προέρχονται από δασμούς, φόρους και λοιπά πρόστιμα) παρακολουθείται από τη 19^η Δ/ση Τελωνειακών Διαδικασιών. Σύμφωνα με τα στοιχεία, οι εισπράξεις των ανωτέρω ληξιπρόθεσμων οφειλών ανήλθαν σε 47,5 εκατ. ευρώ το 2011, σε 60,9 εκατ. ευρώ το 2012 και σε 37,5 εκατ. ευρώ το 2013. Με δεδομένο ότι το 2013 οι συνολικές ληξιπρόθεσμες οφειλές άγγιξαν περίπου τα 3,7 δισ. ευρώ, το ποσοστό είσπραξης ανήλθε περίπου στο 1%. Η χαμηλή εισπραξιμότητα δικαιολογείται εν μέρει από την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών ύψους 1,9 δισ. ευρώ, οι οποίες τελούν υπό δικαστική αμφισβήτηση και από την ύπαρξη οφειλών ανεπίδεκτων είσπραξης, οι οποίες εκτιμώνται σε 0,95 δισ. ευρώ (οφειλέτες αγνώστου διαμονής, κάτοικοι τρίτων χωρών, οφειλέτες που τελούν υπό πτώχευση κλπ.).

Επιδιώξεις - Στόχοι**Έτος 2014**

Στόχος 2.10:	Διενέργεια τουλάχιστον 200.000 τελωνειακών ελέγχων με αντίστοιχη βεβαίωση προστίμων και πολλαπλών τελών τουλάχιστον 50 εκατ. ευρώ
Στόχος 2.11:	Εισπραξιμότητα προστίμων και πολλαπλών τελών από τελωνειακούς ελέγχους σε ποσοστό άνω του 10%

ΕΤΟΣ 2015

Στόχος 2.12:	<p>Ενίσχυση των τελωνειακών ελέγχων μέσω της:</p> <ul style="list-style-type: none"> • εγκατάστασης αυτοκινούμενου και σταθερού ανιχνευτικού εξοπλισμού X-RAY σε Τελωνεία μέχρι 30-6-2015 • πλήρους εγκατάστασης και λειτουργίας των συστημάτων εισροών-εκροών στις φορολογικές αποθήκες και στις αποθήκες τελωνειακής αποταμίευσης μέχρι 31-12-2015. • σταδιακής εγκατάστασης και λειτουργίας συστήματος σήμανσης-ιχνηλασιμότητας και ψηφιακής επαλήθευσης σε καπνικά προϊόντα και αλκοολούχα ποτά μέχρι 30-06-2015 και πλήρους εφαρμογής μέχρι 31-12-2015.
--------------	--

3.3.2.3. Χημικοί Έλεγχοι**Υφιστάμενη Κατάσταση – Απολογιστικά Στοιχεία**

Οι χημικοί έλεγχοι που πραγματοποιεί το Γ.Χ.Κ. (οι οποίοι αφορούν εργαστηριακούς ελέγχους, ελέγχους σε μονάδες παραγωγής, φορολογικές αποθήκες, βιομηχανικές μονάδες, διυλιστήρια, δεξαμενές καυσίμων, καθώς και επιθεωρήσεις σε επιχειρήσεις εμπορίας χημικών προϊόντων κ.λπ.) στοχεύουν στην πάταξη της λαθρεμπορίας, στη μείωση της απώλειας εσόδων, ειδικότερα σε προϊόντα που υπόκεινται σε Ε.Φ.Κ., καθώς και στην προστασία της δημόσιας υγείας και του περιβάλλοντος. Από το 2010 το Γ.Χ.Κ. πραγματοποιεί επιπλέον προγραμματισμένους – στοχευμένους ελέγχους σε όλη την Ελλάδα.

Ο αριθμός των εξετασθέντων προϊόντων και υλικών από τις Διευθύνσεις του Γ.Χ.Κ. και τις Χημικές Υπηρεσίες (Χ.Υ.) το 2012 αυξήθηκε κατά περίπου 15% σε σχέση με το 2011, ενώ το 2013 παρατηρείται μείωση.

Επίσης, παρατηρείται μείωση των εργασιών σχετικών με τη διασφάλιση της εισπραξης Ε.Φ.Κ. στον τομέα αλκοόλης και αλκοολούχων ποτών την τριετία 2011-2013, η οποία οφείλεται στον μειούμενο κύκλο εργασιών στην παραγωγή, στις εισαγωγές και στο χονδρικό εμπόριο. Το 2013 αυξήθηκαν οι προγραμματισμένοι έλεγχοι που πραγματοποίησαν οι Χ.Υ. του Γ.Χ.Κ. και αφορούν στο τσίπουρο (διημέρων), σε σχέση με τα προηγούμενα έτη. Εκτιμάται ότι οι απώλειες εσόδων από την παράνομη παραγωγή και εμπορία τσίπουρου διημέρων ανέρχονται σε 97,7 εκ. ευρώ ανά έτος (ΙΟΒΕ).

Ο αριθμός εργασιών στον τομέα των καυσίμων σχετικών με τη διασφάλιση της εισπραξης Ε.Φ.Κ. το 2013 βρίσκεται στα επίπεδα του 2012 και είναι σημαντικά αυξημένος σε σχέση με το 2011.

Από το 2011 ενισχύεται το επιθεωρησιακό έργο σε χώρους παρασκευής, χρήσης και διακίνησης χημικών ουσιών και προϊόντων με σημαντική αύξηση το 2013 (πίνακας 3-1). Οι έλεγχοι προβλέπεται

να ενισχυθούν με τη δημιουργία Σώματος Επιθεωρητών ελέγχου εφαρμογής των κανονισμών R.E.A.CH. και C.L.P., μία δράση που ξεκίνησε το 2013 και θα ολοκληρωθεί το 2014.

Πίνακας 3-2: Αριθμός εξετασθέντων δειγμάτων, επιθεωρήσεων και εργασιών του Γ.Χ.Κ¹⁵

Αριθμός εξετασθέντων δειγμάτων, επιθεωρήσεων και εργασιών του Γ.Χ.Κ.	ΕΤΟΣ		
	2011	2012	2013
Αριθμός εξετασθέντων δειγμάτων προϊόντων και υλικών	28.710	33.315	~20.739 ¹⁶
Αριθμός επιθεωρήσεων σε χώρους παρασκευής, χρήσης και διακίνησης χημικών ουσιών και προϊόντων	528	547	627
Αριθμός εργασιών* σχετικών με τη διασφάλιση της είσπραξης Ε.Φ.Κ. στον τομέα αλκοόλης και ποτών αλκοόλης	17.482	16.069	~15.000 ¹⁶
Αριθμός εργασιών** σχετικών με την είσπραξη του Ε.Φ.Κ. στον τομέα των καυσίμων	26.263	29.874	29.720

* Οι εν λόγω εργασίες περιλαμβάνουν καταμετρήσεις, δειγματοληψίες, σφραγίσεις και αποσφραγίσεις αποστακτικών μηχανημάτων κ.ά.

** Οι εν λόγω εργασίες περιλαμβάνουν ογκομετρήσεις δεξαμενών, προμετρήσεις και επιμετρήσεις δεξαμενών, έλεγχοι μετρητών κ.ά.

Επιδιώξεις - Στόχοι

Έτος 2014

Στόχος 2.13:	Εξέταση τουλάχιστον 15.000 δειγμάτων προϊόντων και υλικών.
Στόχος 2.14:	Διενέργεια τουλάχιστον 500 επιθεωρήσεων σε χώρους παρασκευής, χρήσης και διακίνησης χημικών ουσιών και προϊόντων.
Στόχος 2.15:	Διεξαγωγή τουλάχιστον 15.000 εργασιών σχετικών με τη διασφάλιση της είσπραξης Ε.Φ.Κ. στον τομέα αλκοόλης και ποτών αλκοόλης.
Στόχος 2.16:	Διεξαγωγή τουλάχιστον 21.000 εργασιών σχετικών με την είσπραξη του Ε.Φ.Κ. στον τομέα των καυσίμων.

¹⁵ Τα παραπάνω απολογιστικά στοιχεία προέρχονται από τη Δ/νση Τεχνικής Υποστήριξης Εργαστηρίων του Γ.Χ.Κ.

¹⁶ Τα ακριβή στοιχεία θα καταγραφούν στην αναλυτική έκθεση Πεπραγμένων του Γ.Χ.Κ. για το έτος 2013, μετά από διασταύρωση των ανωτέρω στοιχείων με τις αντίστοιχες Χημικές Υπηρεσίες (Χ.Υ.) και Διευθύνσεις της Κεντρικής Υπηρεσίας (Κ.Υ.).

3.3.3. Στρατηγικός Στόχος 3: Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και ενίσχυση της εκούσιας συμμόρφωσης

3.3.3.1. Παρεχόμενες Υπηρεσίες προς τον Πολίτη

Υφιστάμενη Κατάσταση – Απολογιστικά Στοιχεία

Στη συνέχεια παρουσιάζεται ένα πλέγμα ενεργειών εκσυγχρονισμού των παρεχόμενων υπηρεσιών, χωρίς να απαιτείται η μετάβαση του πολίτη στις Δ.Ο.Υ. Οι ενέργειες αυτές έχουν ήδη αναληφθεί κατά το 2013 και αναμένεται να αποδώσουν το μέγιστο το 2014:

- Μερική εφαρμογή του ηλεκτρονικού παραβόλου.
- Λειτουργία του κέντρου εξερχόμενων κλήσεων για την είσπραξη οφειλών.
- Υλοποίηση συστήματος αυτοματοποιημένων υπενθυμίσεων για εκκρεμείς οφειλές.
- Λειτουργία των Γραφείων Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Γ.Ε.Φ.).
- Δυνατότητα ηλεκτρονικών πληρωμών. Οι καταβολές φόρων μπορούν πλέον να διενεργούνται μέσω των ΕΛ.ΤΑ. και των τραπεζών και πιστώνονται αμέσως έναντι της οφειλής.
- Αποϋλοποίηση του σήματος Τελών Κυκλοφορίας (Τ.Κ.) και ηλεκτρονική έκδοση των ειδοποιητηρίων τελών κυκλοφορίας 2013 με ταυτόχρονη κατάργηση της εκτύπωσης και της ταχυδρομικής αποστολής των ειδοποιητηρίων Τ.Κ.
- Ενημέρωση του πολίτη ως προς την αποδοτικότητα των λειτουργιών της φορολογικής διοίκησης (ιστοσελίδα www.publicrevenue.gr)
- Ενίσχυση της ανταπόκρισης του πολίτη στις φορολογικές του υποχρεώσεις μέσω της ενημέρωσής του από ηλεκτρονικές πλατφόρμες (π.χ., www.gsis.gr).
- Μείωση της γραφειοκρατίας, απλοποίηση και επιτάχυνση των διαδικασιών, με 97% των δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων επί του συνόλου των υποβληθεισών δηλώσεων να υποβάλλονται ηλεκτρονικά το 2013, σημειώνοντας αύξηση της τάξης του 30% έναντι του 2012.
- Τον Αύγουστο του 2013 καταργήθηκε η Επιτροπή του άρθρου 70^Α του ν. 2238/1994, τις αρμοδιότητες της οποίας ανέλαβε η νεοσύστατη Υπηρεσία Εσωτερικής Επανεξέτασης, η οποία αργότερα μετονομάστηκε σε Διεύθυνση Επίλυσης Διαφορών. Οι σκοποί που εξυπηρετεί η λειτουργία της εν λόγω Διεύθυνσης συνίστανται στην επίλυση των διαφορών σε σύντομες προθεσμίες, ώστε αφενός να επιταχύνεται η είσπραξη των δημοσίων εσόδων (πέραν της ενίσχυσης της είσπραξης των δημοσίων εσόδων από την άμεση βεβαίωση οφειλής σε ποσοστό 50% επί του αμφισβητούμενου από το φορολογούμενο ποσού που αναγράφεται στην πράξη κατόπιν υποβολής ενδικοφανούς προσφυγής) και αφετέρου να αποσυμφορηθούν τα διοικητικά δικαστήρια από υποθέσεις που μπορούν να επιλυθούν σε επίπεδο διοίκησης.

Ο αριθμός των υποθέσεων που εξετάστηκαν από την Επιτροπή Διοικητικής Επίλυσης των Φορολογικών Διαφορών (άρθρο 70 Α' του Κ.Φ.Ε.) ήταν 2 για το 2011 και 966 για το 2012. Τα βεβαιωθέντα ποσά για τις παραπάνω υποθέσεις ανήλθαν σε 3.757.980,13 ευρώ για το 2011 και 66.604.978,66 ευρώ για το 2012.

Οι φορολογικές υποθέσεις που διαβιβάστηκαν στη Διεύθυνση Επίλυσης Διαφορών (Δ.Ε.Δ.) το 2013 ανέρχονται σε 985 υποθέσεις ενδικοφανών προσφυγών εκ των οποίων εξετάστηκαν 291 με τελικό ποσό πράξεων βάσει αποφάσεων Δ.Ε.Δ. 54.249.896 ευρώ έναντι αρχικού ποσού

πράξεων 56.610.796 ευρώ. Σημειώνεται ότι από τις 291 υποθέσεις που εξετάστηκαν, για τις 127 ασκήθηκε δικαστική προσφυγή, ενώ για τις 164 έγινε συμβιβασμός.

Επιδιώξεις - Στόχοι

ΕΤΟΣ 2014

Στόχος 3.1:	Μείωση των ταμειακών συναλλαγών για το μεγαλύτερο ποσοστό των μη φορολογικών πληρωμών και των ήσσονος σημασίας φόρων μέχρι 31-3-2014, μέσω της παροχής νέων ή της επέκτασης διαθεσιμότητας των ήδη παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών (π.χ., ηλεκτρονικές πληρωμές, ανάπτυξη συστημάτων πάγιων εντολών άμεσης χρέωσης λογαριασμού κατόπιν εντολής του φορολογουμένου)
Στόχος 3.2:	Μερική ηλεκτρονικοποίηση των διαδικασιών και της υποβολής δηλώσεων φορολογίας κεφαλαίου μέχρι 30-9-2014. Πλήρης ηλεκτρονικοποίηση μέχρι 31-12-2014
Στόχος 3.3:	Ανάπτυξη συστήματος ηλεκτρονικής επικοινωνίας και άντλησης πληροφοριών/δημόσιων εγγράφων από τρίτους/άλλες υπηρεσίες εντός και σταδιακά εκτός της Φορολογικής Διοίκησης. Πιλοτική εφαρμογή με τους εξής φορείς: Ι.Κ.Α., Κτηματολόγιο και Ε.Ο.Π.Π.Υ. μέχρι 31-12-2014.
Στόχος 3.4:	Διαμόρφωση στρατηγικής εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας. Ανάπτυξη δράσεων για την ενίσχυση της φορολογικής συνείδησης και την αύξηση της φορολογικής συμμόρφωσης κατά τα έτη 2014 και 2015.
Στόχος 3.5:	α) Ολοκλήρωση διαδικασίας επιστροφής Φ.Π.Α. εντός ενενήντα (90) ημερών σε ποσοστό τουλάχιστον 90%, ως προς τις εμπρόθεσμες υποβληθείσες αιτήσεις. β) Ολοκλήρωση διαδικασίας επιστροφής Φόρου Εισοδήματος (Φ.Ε.) σε ποσοστό τουλάχιστον 75%, ως προς τις εμπρόθεσμες υποβληθείσες αιτήσεις.
Στόχος 3.6:	Υιοθέτηση και εφαρμογή νέας διαδικασίας επιστροφών Φ.Π.Α. ανάλογα με την πιθανότητα διάπραξης φοροδιαφυγής μέσω της εφαρμογής μεθόδων ανάλυσης κινδύνου. Πλήρης εφαρμογή μέχρι το τέλος του 2014.
Στόχος 3.7:	Το μέγιστο υπόλοιπο φόρων προς επιστροφή κατά την 31/12/2014 (με ή χωρίς ΑΦΕΚ ¹⁷ επιστροφής) δεν θα πρέπει να ξεπερνά τα 2 δις. ευρώ.
Στόχος 3.8:	Κεντρική διαχείριση των επιστροφών φόρων μέσω ανάπτυξης ηλεκτρονικού συστήματος από 01-01-15.
Στόχος 3.9:	Ολοκλήρωση των υποθέσεων που εξετάζονται από τη Διεύθυνση Επίλυσης Διαφορών σε ποσοστό τουλάχιστον 40%, πριν από την προβλεπόμενη από το νόμο καταληκτική ημερομηνία.

ΕΤΟΣ 2015

Στόχος 3.10:	Θέσπιση και δημοσιοποίηση προδιαγραφών ποιότητας σχετικά με τη λειτουργία των Υπηρεσιών (service standards) για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών (π.χ., χρόνος ανταπόκρισης σε αιτήματα, τηλεφωνικά κέντρα εξυπηρέτησης φορολογουμένων, χρόνος αναμονής στις Υπηρεσίες, διαχείριση παραπόνων, τυποποίηση και αυτοματοποίηση διαδικασιών) μέχρι 31-12-2015.
---------------------	---

¹⁷ ΑΦΕΚ: Ατομικό Φύλλο Έκπτωσης

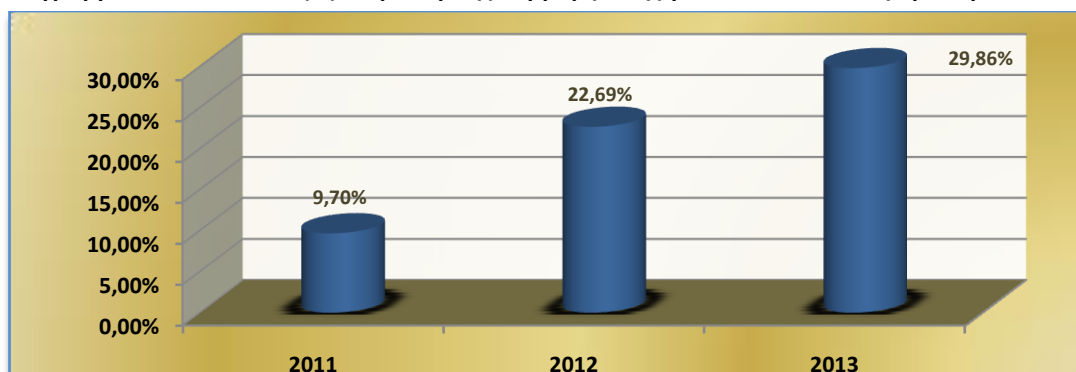
Στόχος 3.11:	Πλήρης ηλεκτρονικοποίηση της επικοινωνίας με τον πολίτη για την υποβολή και απάντηση των αιτημάτων του μέχρι 31-12-2015.
Στόχος 3.12:	Έρευνα μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των φορολογουμένων (στις παρεχόμενες από τη Φορολογική Διοίκηση υπηρεσίες) μέχρι 31-12-2015.

3.3.3.2. Φορολογική συμμόρφωση των συναλλασσομένων

Υφιστάμενη Κατάσταση – Απολογιστικά Στοιχεία

Το ποσοστό φορολογικής συμμόρφωσης (αριθμός φορολογουμένων που συμμορφώθηκαν/αριθμό φορολογουμένων που οχλήθηκαν) για το σύνολο των φορολογικών αντικειμένων ανέρχεται για τα έτη 2011, 2012 και 2013 σε 9,70%, 22,69% και 29,86%, αντίστοιχα, σύμφωνα με το διάγραμμα 3-20.

Διάγραμμα 3-20: Ποσοστό (%) Φορολογικής Συμμόρφωσης για το σύνολο των φορολογικών αντικειμένων



Για το έτος 2013, το ποσοστό οικειοθελούς συμμόρφωσης στην υποβολή δηλώσεων Φ.Π.Α. διαμορφώθηκε σε 87,04%. Εν προκειμένω, η οικειοθελής συμμόρφωση ορίζεται ως ο αριθμός εμπρόθεσμων δηλώσεων στο σύνολο των υπόχρεων προς υποβολή δήλωσης. Σημειώνεται ότι μετά τις δράσεις φορολογικής συμμόρφωσης, το ποσοστό αυτό διαμορφώθηκε σε 88,75%, δηλαδή αυξήθηκε κατά 1,70%. Δεδομένου ότι δεν υπάρχουν αξιοποιήσιμα στοιχεία σχετικά με το σύνολο των υπόχρεων σε δήλωση Φ.Μ.Υ., Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων (Φ.Ε.Φ.Π.) και Φόρου Εισοδήματος Νομικών Προσώπων (Φ.Ε.Ν.Π.) και ότι απαιτείται άμεσα ξεκαθάρισμα του μητρώου TAXIS, προκειμένου να έχουμε τους ενεργούς φορολογουμένους, τα ποσοστά οικειοθελούς συμμόρφωσης στην υποβολή εμπρόθεσμων δηλώσεων Φ.Μ.Υ. και Φόρου Εισοδήματος (Φ.Ε.) δεν είναι διαθέσιμα στην παρούσα φάση.

Επιδιώξεις - Στόχοι

ΕΤΟΣ 2014

Στόχος 3.13:	<p>α) Εκκαθάριση του μητρώου TAXIS, προκειμένου να προσδιοριστεί ο αριθμός των ενεργών φορολογουμένων μέχρι 30-6-2014.</p> <p>β) Προσδιορισμός των υπόχρεων φυσικών και νομικών προσώπων σε υποβολή δήλωσης φόρου εισοδήματος και υποβολής δήλωσης Φ.Μ.Υ. μέχρι 31-7-2014.</p>
Στόχος 3.14:	Αύξηση της οικειοθελούς συμμόρφωσης σε ποσοστό άνω του 90% στην υποβολή εμπρόθεσμων δηλώσεων Φ.Π.Α. ενεργών φορολογουμένων.

3.3.4. Στρατηγικός Στόχος 4: Αποτελεσματικότερη και Αξιοπίστη Φορολογική και Τελωνειακή Διοίκηση

Για την επίτευξη του στρατηγικού αυτού στόχου απαιτείται συνδυασμός δράσεων τόσο σε επίπεδο νομοθεσίας, διαδικασιών, οργανωτικών δομών, πληροφοριακών συστημάτων, όσο και σε επίπεδο ανάπτυξης και εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού της Γ.Γ.Δ.Ε. Ειδικότερα, προωθούνται και υλοποιούνται σταδιακά δράσεις/έργα, έναρξη των οποίων είναι είτε το έτος 2013 είτε προγενέστερη αυτού.

Υφιστάμενη Κατάσταση – Απολογιστικά Στοιχεία

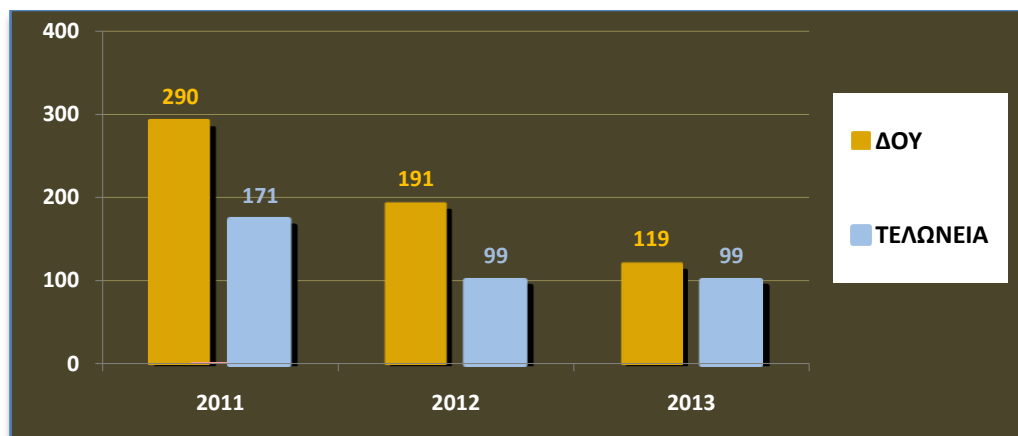
Θεσμικές αλλαγές

- έκδοση ερμηνευτικών εγκυκλίων και οδηγιών για την εφαρμογή των διατάξεων των νέων κωδίκων Φορολογικής Διαδικασίας (Κ.Φ.Δ.), Φορολογίας Εισοδήματος (Κ.Φ.Ε.), Φορολογικής Απεικόνισης Συναλλαγών (Κ.Φ.Α.Σ.) κ.α.
- θέσπιση του νέου Ενιαίου Φόρου Ακινήτων (ΕΝΦΑ) με ταυτόχρονη κατάργηση του Έκτακτου Ειδικού Τέλους Ακινήτων (ΕΕΤΑ) και του Φόρου Ακίνητης Περιουσίας (ΦΑΠ)
- κανονιστικές ρυθμίσεις κατά τη λαθρεμπορίας πετρελαίου
- τροποποίηση και επικαιροποίηση του κανονισμού Τροφίμων και Ποτών για άρση οικονομικών εμποδίων ανταγωνιστικότητας κ.α.

Οργανωτική Δομή Γ.Γ.Δ.Ε.

- η θεσμοθέτηση της αυτονομίας της Γ.Γ.Δ.Ε.,
- η αναδιοργάνωση των Ελεγκτικών Κέντρων,
- ο ανασχεδιασμός της χωροθέτησης και της αρμοδιότητας των Τελωνείων της χώρας, καθώς και των τελωνειακών διαδικασιών,
- η μείωση του αριθμού των Δ.Ο.Υ. από 290 τον Αύγουστο του 2011 σε 119 το έτος 2013 (διάγραμμα 3-21),
- η εκτεταμένη αναδιοργάνωση των τελωνείων που οδήγησε σε μείωση των δομών κατά 64%. Συγκεκριμένα, επήλθε μείωση του αριθμού των τελωνείων από 171 το 2011 σε 99 το έτος 2013 (διάγραμμα 3-21).

Διάγραμμα 3-21: Αλλαγή στην Οργανωτική Δομή (ως προς τον αριθμό των υφιστάμενων Δ.Ο.Υ. & Τελωνείων)



Αξιοποίηση σύγχρονων Πληροφοριακών Συστημάτων

Στο πλαίσιο αυτό η Γ.Γ.Δ.Ε. μετράει ικανοποιητικό αριθμό επιτυχιών το 2013:

- διασύνδεση των υποσυστημάτων της Διαχείρισης Υποθέσεων “ELENXIS” και των Εσόδων “TAXIS”, για την καλύτερη παρακολούθηση του ελεγκτικού και εισπρακτικού έργου
- διασύνδεση με Πληροφοριακά Συστήματα άλλων φορέων με σκοπό την ηλεκτρονικοποίηση των συναλλαγών και την άντληση πληροφοριών από άλλες πηγές,
- διασταυρώσεις και παροχή στοιχείων σε τρίτους φορείς για διευκόλυνση του έργου τους,
- επέκταση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του TAXISnet προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και λοιπούς φορείς του Δημόσιου Τομέα,
- πλήρης παραγωγική λειτουργία του νέου Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) Τελωνείων ICISnet από 3 Δεκεμβρίου 2013,
- ανάπτυξη της διαδικτυακής πλατφόρμας ενημέρωσης www.publicrevenue.gr, στην οποία αναρτώνται στοιχεία σχετικά με την απόδοση της Φορολογικής Διοίκησης, με στόχο τη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και διαφάνειας,
- η υπό εξέλιξη ανάπτυξη του πληροφοριακού συστήματος M.I.S.,
- η υπό εξέλιξη διασύνδεση του ICISnet με το SIS II.

Ανάπτυξη Στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού

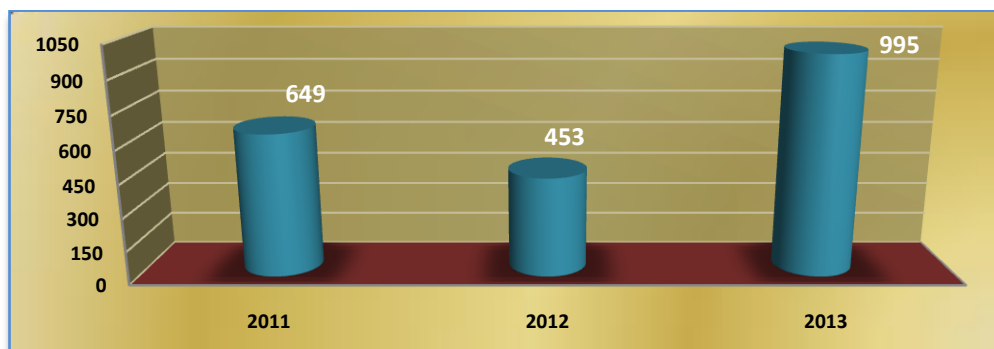
- προσλήψεις 187 εφοριακών υπαλλήλων μέσω Α.Σ.Ε.Π., το 2013, εκ των οποίων οι 156 έχουν ήδη αναλάβει καθήκοντα, ενώ συνεχίζεται η διαδικασία διορισμού μέσω αποφάσεων αναπλήρωσης του Α.Σ.Ε.Π.,
- ενίσχυση των υπηρεσιών άμεσης προτεραιότητας (Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ., Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π. κ.ά.) με ανθρώπινο δυναμικό,
- ίδρυση Διεύθυνσης Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού και αρμόδιου Τμήματος Σχεδιασμού και Υλοποίησης Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων,
- σύσταση ομάδας εργασίας για τη σύνταξη περιγραμμάτων θέσεων εργασίας με απώτερο σκοπό την ανάπτυξη και εφαρμογή νέου συστήματος βαθμολογίου και προαγωγών μέσα στο 2014.

Ανάπτυξη Στρατηγικής Εκπαίδευσης του Προσωπικού

- σύναψη μνημονίου συνεργασίας με το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ) το Μάιο του 2013 με σκοπό την υλοποίηση ενός ολοκληρωμένου και συνεκτικού πλαισίου επιμορφωτικών δράσεων, οι οποίες θα ανταποκρίνονται στους στόχους και τις προτεραιότητες της Γ.Γ.Δ.Ε.
- σημαντική καινοτομία στο χώρο της εκπαίδευσης αποτελεί ο θεσμός των Μόνιμων Εκπαιδευτών. Το 2013, επιλέχθηκαν από ειδικά συσταθείσα για το σκοπό αυτό επιτροπή δεκατέσσερις (14) Μόνιμοι Εκπαιδευτές.
- εκπαίδευση περίπου οκτακοσίων (800) υπαλλήλων-ελεγκτών βεβαίωσης και αναγκαστικής είσπραξης δημοσίων εσόδων (υλοποίηση συνολικά τριάντα δύο [32] εκπαιδευτικών προγραμμάτων στην Αθήνα και στη Θεσσαλονίκη ως τα τέλη του 2013),
- επιμόρφωση περίπου πενήντα (50) στελεχών της Γ.Γ.Δ.Ε. σε θέματα επιχειρησιακής αριστείας, στο πλαίσιο μιας πιο αποδοτικής και αποτελεσματικής λειτουργίας των υπηρεσιών της Γ.Γ.Δ.Ε. βάσει στόχων.

Λήψη Μέτρων για την αντιμετώπιση της Διαφθοράς

- κατάρτιση και έγκριση του Στρατηγικού Σχεδίου Καταπολέμησης της Διαφθοράς,
- διενέργεια εσωτερικών ελέγχων για τη διασφάλιση των διαδικασιών. Ειδικότερα, πραγματοποιήθηκαν οκτώ (8) έλεγχοι μέχρι τον Οκτώβριο του 2013, οι οποίοι υπερέβησαν τον προγραμματισμό για όλο το έτος του 2013 [στόχος 2013: επτά (7) έλεγχοι].
- σύσταση Αυτοτελούς Υπηρεσίας Εσωτερικών Υποθέσεων υπό τον Υπουργό Οικονομικών (Ν. 3943/2011), της οποίας οι αρμοδιότητες το προσωπικό και οι πόροι μεταβιβάστηκαν στη Γ.Γ.Δ.Ε. από την Οικονομική Επιθεώρηση τον Ιούλιο του 2013 με υπουργική απόφαση. Ως αποτέλεσμα της λειτουργίας της συγκεκριμένης Υπηρεσίας αυξήθηκαν οι έλεγχοι περιουσιακής κατάστασης των υπαλλήλων της Γ.Γ.Δ.Ε. για το έτος 2013,
- διενέργεια εσωτερικών ελέγχων περιουσιακής κατάστασης. Ειδικότερα, πραγματοποιήθηκαν πενήντα τέσσερις (54) έλεγχοι προϊσταμένων Δ.Ο.Υ. – Δ.Ε.Κ. και εβδομήντα δύο (72) έλεγχοι ελεγκτών Δ.Ο.Υ.- Δ.Ε.Κ. με ετήσιο στόχο εκατόν δέκα (110) και εκατόν τριάντα (130) αντίστοιχα.
- Προσπάθεια ευαισθητοποίησης και ενθάρρυνσης συμμετοχής των πολιτών στον περιορισμό των φαινομένων διαφθοράς στη δημόσια διοίκηση. Ενδεχόμενο αποτέλεσμα αυτής της δράσης ήταν η σημαντική αύξηση των καταγγελιών/αναφορών το 2013. Το σύνολο των καταγεγραμμένων καταγγελιών από τις Υπηρεσίες της Γ.Γ.Δ.Ε. (Γ.Δ.Φ.Ε. & Ε.Δ.Ε., Γ.Χ.Κ., Γενική Διεύθυνση Οικονομικής Επιθεώρησης) ανά έτος ανέρχεται σε περίπου 649 καταγγελίες το 2011, 453 το 2012, και 995 το 2013 (διάγραμμα 3-22).

Διάγραμμα 3-22: Αριθμός Καταγγελιών

Ο κατακερματισμός της συγκέντρωσης των καταγγελιών σε περισσότερες από μια Υπηρεσίες έχει ως αποτέλεσμα την έλλειψη συντονισμού και τη μη συστηματική αντιμετώπιση/επίλυση των θεμάτων που εγείρουν τη δυσαρέσκεια των πολιτών. Στο πλαίσιο αυτό, για το 2014, έχει προταθεί η δημιουργία ενός ενιαίου αρχείου καταγγελιών/αναφορών των συναλλασσομένων για το σκοπό αυτό, ενώ υπάρχει πρόβλεψη για συγκέντρωση των παραπόνων των πολιτών από τα τηλεφωνικά Κέντρα Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.).

Επιδιώξεις – Στόχοι**ΕΤΟΣ 2014**

Στόχος 4.1:	Σχεδιασμός και τεκμηρίωση των νέων επιχειρησιακών διαδικασιών για την εφαρμογή των διατάξεων των νέων κωδίκων Φορολογικής Διαδικασίας (Κ.Φ.Δ.) και Φορολογίας Εισοδήματος (Κ.Φ.Ε.), καθώς και του νέου Ενιαίου Φόρου Ιδιοκτησίας Ακινήτων (ΕΝ.Φ.Ι.Α.).
-------------	--

Στόχος 4.2:	Αναδιάρθρωση της Γ.Γ.Δ.Ε και υλοποίηση της νέας δομής (πλην των Υπηρεσιών της Γ.Δ.Τ & Ε.Φ.Κ) μέχρι 30-6-2014. Υλοποίηση της νέας δομής για τη Γ.Δ.Τ. & Ε.Φ.Κ. μέχρι 31-12-2014. Μεταβατικό διάστημα λειτουργίας της Γεν. Δ/σης Οικονομικής Επιθεώρησης έξι (6) μήνες μετά τη δημοσίευση διάταξης για την κατάργησή της.
Στόχος 4.3:	Δημιουργία-διαχείριση αρχείου καταγγελιών, παραπόνων και λοιπών αναφορών.
Στόχος 4.4:	Δημιουργία ηλεκτρονικού περιουσιολογίου.
Στόχος 4.5:	Ανάπτυξη στρατηγικής ανθρώπινου δυναμικού <ul style="list-style-type: none"> • ανάπτυξη σχεδίου στελέχωσης των Υπηρεσιών μέχρι 31-5-2014 • προσλήψεις τουλάχιστον τριακοσίων (300) νέων υπαλλήλων μέχρι 30-9-2014, • ανακατανομή του υπάρχοντος προσωπικού μέχρι 30-9-2014, • ανάπτυξη και εφαρμογή νέου συστήματος προαγωγών μέχρι 30-6-2014, • ανάπτυξη και υλοποίηση νέου συστήματος βαθμολογίου μέχρι 31-12-2014.
Στόχος 4.6:	Ανάπτυξη στρατηγικής για την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού της Γ.Γ.Δ.Ε.
Στόχος 4.7:	Ανάπτυξη και εφαρμογή συστήματος για την αξιολόγηση των Υπηρεσιών και υπαλλήλων της Γ.Γ.Δ.Ε.
Στόχος 4.8:	Διεξαγωγή ταχύρρυθμου σεμιναρίου σχετικά με την εξυπηρέτηση και το σεβασμό προς τον πολίτη σε όλους τους υπαλλήλους της φορολογικής διοίκησης μέχρι 31-3-2014.
Στόχος 4.9:	Υλοποίηση στρατηγικού σχεδίου καταπολέμησης της διαφθοράς.
Στόχος 4.10:	Διενέργεια 30 εσωτερικών ελέγχων (τουλάχιστον μέχρι το στάδιο σύνταξης των αντίστοιχων προσωρινών εκθέσεων) για τη διασφάλιση των διαδικασιών.
Στόχος 4.11:	Διενέργεια 125 ελέγχων περιουσιακής κατάστασης προϊσταμένων Διευθύνσεων/ Τμημάτων και 150 ελέγχων περιουσιακής κατάστασης υπαλλήλων.

ΕΤΟΣ 2015

Στόχος 4.12:	Ανάπτυξη νέου μισθολογικού συστήματος σε σύνδεση με την αποδοτικότητα μέχρι 31-12-2015 και εφαρμογή αυτού από 1-1-2016.
Στόχος 4.13:	Επανεξέταση και σταδιακή κατάργηση κάθε πλεονάζουσας οργανωτικής δομής. Περαιτέρω μείωση του αριθμού των Δ.Ο.Υ. και των Γ.Ε.Φ., υπό την προοπτική ηλεκτρονικοποίησης της επικοινωνίας με τον πολίτη.
Στόχος 4.14:	Πλήρες ηλεκτρονικό περιουσιολόγιο με διεύρυνση βάσεων συγκέντρωσης πληροφοριών (ακίνητα, οχήματα, σκάφη, εναέρια μέσα μεταφοράς, μετοχές, αμοιβαία κεφάλαια, εταιρικά μερίδια, καταθέσεις, συλλογές, κ.λπ.) μέχρι 30-4-2015 (με αυτόματη ενημέρωση μεταβολής στοιχείων φορολογίας κεφαλαίου μετά και την ολοκλήρωση της εφαρμογής).

3.4. Επικοινωνιακή Στρατηγική

Η δυσμενής οικονομική συγκυρία για τη χώρα μας έχει αναδείξει την ανάγκη επίτευξης των στόχων Δημοσίων Εσόδων για την ενίσχυση της Εθνικής μας οικονομίας. Οι περιστάσεις λοιπόν απαιτούν η λειτουργία της Γ.Γ.Δ.Ε. να είναι πιο αποδοτική και πιο αποτελεσματική, εξασφαλίζοντας ταυτόχρονα φορολογική δικαιοσύνη, παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς όλους τους πολίτες και οικοδόμηση μιας σταθερής σχέσης εμπιστοσύνης.

Η Γ.Γ.Δ.Ε., αναγνωρίζοντας τις δυσκολίες που παρουσιάζει το έργο της και στοχεύοντας οι στρατηγικές της κατευθύνσεις να προσεγγίζουν όσο το δυνατόν καλύτερα τις ανάγκες της κοινωνίας και της αγοράς, διαμορφώνει την **Επικοινωνιακή της Στρατηγική** έχοντας τους ακόλουθους στόχους:

- Ανάπτυξη στρατηγικής για τη διαμόρφωση φορολογικής συνείδησης, με έμφαση στην ανάπτυξη της κοινωνικής προαγωγής
- Αύξηση της φορολογικής συμμόρφωσης
- Ενίσχυση των σχέσεων των Υπηρεσιών της Γ.Γ.Δ.Ε. με τους Πολίτες
- Προβολή του έργου της Γ.Γ.Δ.Ε.



Η υλοποίηση των πιο πάνω επιδιώξεων – στόχων της διετίας 2014-2015 συνδυάζεται με δράσεις και έργα στο πλαίσιο του επιχειρησιακού σχεδίου κάθε Γενικής Διεύθυνσης της Γ.Γ.Δ.Ε.

4. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ

Το επιχειρησιακό πρόγραμμα της Γ.Γ.Δ.Ε. αποτελεί τον οδικό χάρτη που κατευθύνει, προσδιορίζει και συντονίζει δράσεις, ενέργειες και έργα προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι του Στρατηγικού Σχεδίου.

Μεθοδολογία

Για την κατάρτιση του Επιχειρησιακού Σχεδίου 2014-2015 ακολουθήθηκαν τα παρακάτω βήματα:

1. Καθορίστηκε το όραμα της Γ.Γ.Δ.Ε., οι στρατηγικοί στόχοι και οι άξονες πολιτικής έναντι στόχων στο πλαίσιο του Στρατηγικού Σχεδίου της Γ.Γ.Δ.Ε.
2. Συντάχθηκαν και απευθύνθηκαν έγγραφα προς τις Γενικές Διευθύνσεις και τις αυτοτελείς Υπηρεσίες, προκειμένου να οριστούν οι προσεχείς ενέργειες και δράσεις, απαραίτητες για την επιτυχή υλοποίηση του έργου της κάθε υπηρεσίας.
3. Διενεργήθηκε στρατηγική ανάλυση S.W.O.T. ώστε να προσδιοριστούν οι δυνάμεις/αδυναμίες και οι ευκαιρίες/απειλές στο περιβάλλον της Γ.Γ.Δ.Ε.
4. Αξιολογήθηκαν οι προτάσεις που υποβλήθηκαν.
5. Συγκεντρώθηκαν στοιχεία για τη πορεία των εσόδων την τελευταία τριετία.
6. Καθορίστηκαν οι ποιοτικοί και ποσοτικοί στόχοι της περιόδου 2014-2015.
7. Συντάχθηκαν και στάλθηκαν πίνακες ανά δράση/έργο προς τις αρμόδιες Διευθύνσεις, προκειμένου να συμπληρωθούν αναλυτικά:
 - α) τα επόμενα βήματα για την υλοποίηση της κάθε δράσης,
 - β) τα αντίστοιχα χρονοδιαγράμματα,
 - γ) οι απαιτούμενοι πόροι,
 - δ) οι δείκτες παρακολούθησης και αξιολόγησης κάθε δράσης,
 - ε) τα αναμενόμενα αποτελέσματα, και
 - στ) οι κρίσιμοι παράγοντες για την επιτυχή υλοποίηση.
8. Αξιολογήθηκαν οι δράσεις/έργα που προτάθηκαν από τις Υπηρεσίες καθώς και η υφιστάμενη κατάσταση.
9. Καθορίστηκε η διαδικασία αξιολόγησης, επικαιροποίησης και αναθεώρησης του Επιχειρησιακού Σχεδίου.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται με τρόπο αναλυτικό:

- α) οι τέσσερις στρατηγικοί στόχοι της Γ.Γ.Δ.Ε.,
- β) οι επιμέρους άξονες πολιτικής ανά στρατηγικό στόχο, και
- γ) οι σημαντικές δράσεις ανά άξονα πολιτικής που προβλέπεται να υλοποιηθούν από τις Υπηρεσίες της Γ.Γ.Δ.Ε., προκειμένου να υποστηριχτούν οι συγκεκριμένοι στρατηγικοί στόχοι.

4.1. Στρατηγικός Στόχος 1: Μεγιστοποίηση Δημοσίων Εσόδων**ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ 1:
ΜΕΓΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ**

ΑΞΟΝΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 1. Αύξηση της δυναμικότητας για εισπράξεις μέσω της βελτίωσης των διαδικασιών, μηχανογραφικών συστημάτων, μεθόδων είσπραξης και εξειδίκευσης των στελεχών.

Κωδικός Δράσης	Δράσεις/ Έργα	Αρμόδια Υπηρεσία
1.1	Εφαρμογή του νέου Ενιαίου Φόρου Ιδιοκτησίας Ακινήτων (ΕΝ.Φ.Ι.Α.).	Δ/νη Φορολογίας Κεφαλαίου/ Δ.ΗΛΕ.Δ
1.5	Επικαιροποίηση Ο.Π.Σ. TAXIS για την υποστήριξη του σχεδίου αναδιοργάνωσης του Πτωχευτικού Κώδικα, τις ειδικές εκκαθαρίσεις, τις συμφωνίες πιστωτών του αρ.44 και τη ρύθμιση του αρ. 62Α του Κ.Ε.Δ.Ε.	Δ/νη Πολιτικής Εισπράξεων/ Δ.ΗΛΕ.Δ
1.6	Αναθεώρηση Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων (Κ.Ε.Δ.Ε.).	Δ/νη Πολιτικής Εισπράξεων
1.9	Συνολική αξιολόγηση του προφίλ επικινδυνότητας των φορολογουμένων με τη χρήση ολοκληρωμένου συστήματος μοριοδότησης της συναλλακτικής συμπεριφοράς σε όλο το φάσμα της οικονομικής δραστηριότητας (Δημιουργία Προφίλ Οφειλέτη).	Δ/νη Φορολογικής Συμμόρφωσης/ Δ/νη Πολιτικής Εισπράξεων

Μέσω των παραπάνω δράσεων θα επέλθει ταχεία και απρόσκοπτη εφαρμογή των διατάξεων και των κανονιστικών πράξεων του Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας σε ειδικά θέματα είσπραξης, εκσυγχρονισμός υφιστάμενου νομοθετικού πλαισίου, αποτελεσματικότερη επιβολή μέτρων αναγκαστικής είσπραξης, αποτελεσματικότερη διασφάλιση των συμφερόντων του Δημοσίου με έκδοση αποφάσεων υπέρ αυτού, κάλυψη νομικών κενών με πρόσκληση έκδοσης γνωμοδοτήσεων και σαφής και ορθή απεικόνιση των δράσεων των υπηρεσιών της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων. Επιπλέον, αναμένεται αύξηση εισπραξιμότητας ληξιπρόθεσμων οφειλών, απλοποίηση και επιτάχυνση διαδικασιών είσπραξης, ορθή απεικόνιση των δημοσίων εσόδων με την κατάργηση των διπλών εγγραφών χρεών, δυνατότητα στατιστικής παρακολούθησης των δεδομένων στις ειδικές κατηγορίες οφειλετών, ορθή απεικόνιση στο TAXIS της κατάστασης των φορολογουμένων υπό ειδικό καθεστώς, ευκολότερη και ορθότερη διαχείριση των υποθέσεων από τις Δ.Ο.Υ. και κατάργηση χειρόγραφου αρχείου. Τέλος η υλοποίηση του ΕΝ.Φ.Ι.Α. σε συνδυασμό με τις εισπρακτικές δράσεις **αναμένεται να αυξήσει τα έσοδα της επόμενης διετίας.**

ΑΞΟΝΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 2. Βελτίωση του τρόπου διαχείρισης των εισπράξεων σε Δ.Ο.Υ. και Τελωνεία.

Κωδικός Δράσης	Δράσεις/Έργα	Αρμόδια Υπηρεσία
1.7	Κατάργηση ταμείων στις κατά τόπους Δ.Ο.Υ. & εξασφάλιση δυνατότητας καταβολής σε Πιστωτικά Ιδρύματα, ΕΛ.ΤΑ κλπ (Ταυτότητα Οφειλής – Ταυτότητα Ρυθμισμένης Οφειλής, υποστήριξη παγίων εντολών χρέωσης λογαριασμού προς αποπληρωμή υποχρεώσεων).	Δ/νση Οργάνωσης/ Δ.ΗΛΕ.Δ./ Δ/νση Πολιτικής Εισπράξεων

Μέσω της παραπάνω δράσης αναμένεται βελτίωση του τρόπου διαχείρισης των εισπράξεων σε Δ.Ο.Υ. και Τελωνεία, αύξηση εισπραξιμότητας ληξιπρόθεσμων χρεών και αύξηση αποδοτικότητας των μέτρων αναγκαστικής εκτέλεσης.

ΑΞΟΝΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 3. Ενίσχυση εφαρμογής των ενεργειών ηλεκτρονικών εισπράξεων

Κωδικός Δράσης	Δράσεις/Έργα	Αρμόδια Υπηρεσία
1.2	Υλοποίηση συστήματος ηλεκτρονικών οίκοθεν εισπράξεων.	Δ/νση Πολιτικής Εισπράξεων
1.3	Σύστημα παρακολούθησης αποτελεσμάτων ηλεκτρονικής δημοσιοποίησης προγραμμάτων πλειστηριασμού (Ν. 4110/13).	Δ/νση Πολιτικής Εισπράξεων
1.4	Επέκταση και ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διαδικασίας προγραμμάτων πλειστηριασμού.	Δ/νση Πολιτικής Εισπράξεων/ Δ.ΗΛΕ.Δ.
1.8	Εφαρμογή αυτοματοποιημένων διαδικασιών: 1) ενημέρωσης νέων οφειλετών σε μηνιαία βάση (automated printed and electronic reminders), 2) Επέκταση πλήρους αυτοματοποίησης διαδικασίας και e-κατασχετηρίων για οφειλές ως 10.000 ευρώ με βάση το έτος και είδος οφειλής.	Δ/νση Φορολογικής Συμμόρφωσης/ Δ/νση Πολιτικής Εισπράξεων
1.10	Επέκταση των e-κατασχετηρίων σε άλλα χρηματοοικονομικά προϊόντα.	Δ/νση Πολιτικής Εισπράξεων
1.11	Direct Debiting για μικρού ύψους ληξιπρόθεσμες οφειλές κάτω 1.000 ευρώ (π.χ. τέλη κυκλοφορίας).	Δ/νση Πολιτικής Εισπράξεων

Μέσω των παραπάνω δράσεων αναμένεται αύξηση εισπραξιμότητας ληξιπρόθεσμων οφειλών με επιτάχυνση διαδικασιών είσπραξης τους, μείωση λειτουργικού κόστους, μείωση κόστους εξόδων διοικητικής εκτέλεσης Δικαστικών Επιμελητών, απλοποίηση και μείωση του χρόνου ολοκλήρωσης της διαδικασίας ενημέρωσης οφειλετών και της διαδικασίας αναγκαστικής εκτέλεσης, καθώς επίσης ποιοτικότερη παρακολούθηση της πορείας είσπραξης ληξιπρόθεσμων οφειλών. Προβλέπεται επίσης μείωση διαχειριστικού κόστους των Δ.Ο.Υ. και η αποσυμφόρησή τους που συνεπάγεται εξοικονόμηση ανθρώπινου δυναμικού με αξιοποίηση του σε αποδοτικότερες για την είσπραξη δράσεις. Επιπλέον, στα αναμενόμενα αποτελέσματα είναι η αποτελεσματικότερη παρακολούθηση εισπράξεων έναντι των στόχων και η αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση οφειλών μικρού ύψους αλλά μεγάλου συνολικού μεγέθους για την οποία δεν υπάρχει εναλλακτική δράση, έγκαιρος προσδιορισμός τυχόν αποκλίσεων και αστοχιών και άμεση λήψη διορθωτικών μέτρων.

Επιπροσθέτως, αναμένεται επιτάχυνση διαδικασιών είσπραξης και κατάσχεσης στα χέρια πιστωτικών ιδρυμάτων, σχηματισμός ημιαυτοποιημένης διαδικασίας αναγκαστικής είσπραξης (end to end debt collection), έλεγχος των πιστωτικών ιδρυμάτων ως προς τις θετικές ή αρνητικές δηλώσεις τρίτων και απόδοση τυχόν κατασχεθέντων ποσών, μείωση κινδύνου φαινομένων διαφθοράς στα εμπλεκόμενα μέρη, αποτελεσματικότερη αξιοποίηση διασταυρώσεων οφειλετών, ενημέρωση του συνόλου των νέων οφειλετών, αύξηση πίεσης για εκούσια συμμόρφωση και διαφάνεια-προσέλκυση περισσότερων πλειοδοτών σε πρόγραμμα πλειστηριασμού μέσω της δημοσίευσης στο διαδίκτυο. Τέλος, επιδιώκεται ορθή και άμεση διενέργεια του συμψηφισμού, καθώς επίσης τυποποίηση και επιτάχυνση των διαδικασιών που έπονται του συμψηφισμού (π.χ. επιστροφές).

ΑΞΟΝΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 4. Βελτίωση των μεθόδων αναγκαστικής είσπραξης

Κωδικός Δράσης	Δράσεις/Έργα	Αρμόδια Υπηρεσία
1.12	Εφαρμογή για την Αυτοματοποίηση Εντολών μεταφοράς στις περιπτώσεις επιστροφής φόρου.	Δ/νση Πολιτικής Εισπράξεων

Μέσω της παραπάνω δράσης θα επέλθει αποσυμφόρηση των Δ.Ο.Υ., μείωση κόστους διαχείρισης του αποδεικτικού ενημερότητας και βεβαίωσης οφειλής, μείωση του χρόνου έκδοσης αποδεικτικού ενημερότητας-βεβαίωσης οφειλής, καλύτερη εξυπηρέτηση φορολογουμένων (24ωρη υπηρεσία από οπουδήποτε υπάρχει πρόσβαση σε Η/Υ) με μερική απεμπλοκή των Δ.Ο.Υ, λόγω ημι-αυτοματοποίησης της διαδικασίας-κατεύθυνση του προσωπικού σε άλλες εργασίες, όπου το προσωπικό τους μπορεί πλέον να αξιοποιηθεί σε αποδοτικότερες για την είσπραξη δράσεις.

Επιπλέον, στα αναμενόμενα αποτελέσματα είναι η διευκόλυνση των φορολογικών συναλλαγών, η ασφάλεια των συναλλαγών και του δημόσιου χρήματος, η αύξηση εισπραξιμότητας, η απλοποίηση και μείωση του χρόνου ολοκλήρωσης της διαδικασίας αναγκαστικής εκτέλεσης. Τέλος, προβλέπεται άμεση εξόφληση επιστροφών σε δικαιούχους με απλοποίηση και μείωση του χρόνου ολοκλήρωσης της διαδικασίας.

4.2. Στρατηγικός Στόχος 2: Εντοπισμός, καταπολέμηση και τιμωρία της αποφυγής και διαφυγής φορών και τελών

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ 2:

ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ, ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΚΑΙ ΤΙΜΩΡΙΑ ΤΗΣ ΑΠΟΦΥΓΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΥΓΗΣ ΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΕΛΩΝ

ΑΞΟΝΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 1. Βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των ελέγχων με την εισαγωγή πιο σύγχρονων μεθόδων και τεχνικών ανάλυσης κινδύνου, καθώς και την αξιοποίηση σύγχρονων τεχνολογιών και μέσων.

Κωδικός Δράσης	Δράσεις/Έργα	Αρμόδια Υπηρεσία
2.1	Δημιουργία προδιαγραφών αρχείων που τηρούν οι ελληνικές επιχειρήσεις (Standard Audit File).	Δ/νση Επιχειρησιακού Σχεδιασμού
2.2	Συγκέντρωση και διάθεση όλων των ταυτοποιούμενων και αξιοποιήσιμων στοιχείων της Γ.Γ.Π.Σ. στο προφίλ φορολογουμένων του ELENXIS.	Γ.Δ.Φ.Ε. & Ε.Δ.Ε./ Δ.ΗΛΕ.Δ.
2.3	Δημιουργία Κριτηρίων Ανάλυσης Κινδύνου για τις νέες μορφές ελέγχου, όπως αυτές προβλέπονται από το νέο Κώδικα Φορολογικών Διαδικασιών.	Δ/νση Φορολογικής Συμμόρφωσης/ Δ.ΗΛΕ.Δ.
2.4	Προγραμματισμός και υλοποίηση διασταυρωτικών δράσεων Φορολογίας Εισοδήματος (στοιχείων εισοδήματος Φυσικών Προσώπων και υποβληθείσων φορολογικών δηλώσεων, στοιχεία ακινήτων-τεκμήρια-εισοδήματα από τρίτους κ.α., αξιολόγηση, άμεση απευθείας επικοινωνία με φυσικά και νομικά πρόσωπα).	Δ/νση Φορολογικής Συμμόρφωσης/ Δ/νση Φορολογίας Εισοδήματος
2.5	Προγραμματισμός και υλοποίηση διασταυρώσεων Φόρου Ακίνητης Περιουσίας (διασταυρώσεις, άμεση απευθείας επικοινωνία με φυσικά πρόσωπα και νομικά πρόσωπα).	Δ/νση Φορολογικής Συμμόρφωσης/ Δ.ΗΛΕ.Δ.
2.8	Επικαιροποίηση της εφαρμογής της Διενέργειας Ελέγχων (Audit Assistant) του Ο.Π.Σ. ELENXIS με βάση τις αλλαγές του νέου Κώδικα Φορολογίας Εισοδήματος και του Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας.	Δ/νση Επιχειρησιακού Σχεδιασμού
2.9	Επικαιροποίηση των ελεγκτικών ηλεκτρονικών εργαλείων / εφαρμογών που είναι ενσωματωμένες στην εφαρμογή της διενέργειας ελέγχων (Audit Assistant).	Δ/νση Επιχειρησιακού Σχεδιασμού
2.11	Εκκαθάριση του Μητρώου TAXIS από τους ανενεργούς Α.Φ.Μ.	Δ/νση Επιχειρησιακού Σχεδιασμού / Δ.ΥΠ.Η.Σ.
2.19	Υλοποίηση και λειτουργία συστήματος συγκέντρωσης στοιχείων συναλλαγών (αποδείξεων λιανικής πώλησης, τιμολογίων κλπ.).	Δ.ΗΛΕ.Δ.
2.20	Υλοποίηση πλήρους Ηλεκτρονικού Περιουσιολογίου.	Δ.ΗΛΕ.Δ.
2.23	Διασταύρωση με Υπουργείο Συγκοινωνιών για ανασφάλιστα οχήματα.	Δ.ΗΛΕ.Δ.

Μέσω των παραπάνω δράσεων αναμένεται αύξηση των φορολογικών εσόδων και μείωση των διαφυγόντων φόρων, καθώς επίσης ποσοτική και ποιοτική βελτίωση του παραγόμενου ελεγκτικού έργου. Επιπρόσθετα, μέσα από τη χρήση πιο εξελιγμένων μεθόδων διασταυρώσεων και συγκέντρωσης στοιχείων θα εξοικονομηθεί χρόνος, θα απελευθερωθεί ανθρώπινο δυναμικό το οποίο θα καλύψει τις ανάγκες άλλων υπηρεσιών και παράλληλα θα αυξηθεί η αποτελεσματικότητα των φορολογικών ελέγχων προκειμένου το φορολογικό σύστημα να γίνει πιο ευέλικτο, αξιοκρατικό και αξιόπιστο. Το ελεγκτικό έργο θα βελτιωθεί ποιοτικά και ποσοτικά, θα επέλθει αύξηση των υποβληθείσων δηλώσεων (αρχικών και τροποποιητικών), θα καταπολεμηθεί η φοροδιαφυγή πιο αποτελεσματικά και θα αυξηθεί η φορολογική συμμόρφωση.

Επιπλέον, θα γίνει εκκαθάριση του Υποσυστήματος Μητρώου TAXIS από τους ανενεργούς ΑΦΜ και θα δημιουργηθεί σύστημα εντοπισμού ανενεργών επιχειρήσεων. Τέλος, θα υλοποιηθούν ηλεκτρονικά συστήματα για τη κεντρική συγκέντρωση στοιχείων συναλλαγών και το ηλεκτρονικό περιουσιολόγιο.

ΑΞΟΝΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 2. Αύξηση της ικανότητας του ελέγχου μέσω αποτελεσματικότερων δομών, βελτίωσης του νομικού πλαισίου, ενίσχυση του αριθμού και της εκπαίδευσης του ειδικευμένου προσωπικού.

Κωδικός Δράσης	Δράσεις/ Έργα	Αρμόδια Υπηρεσία
2.25	Εξορθολογισμός των προστίμων για τελωνειακές παραβάσεις.	Δ33 Δ/νση Ελέγχου Τελωνείων

Μέσω της παραπάνω δράσης, θα αυξηθεί η εισπραξιμότητα των προστίμων εξαιτίας του εξορθολογισμού τους και θα καταπολεμηθεί η διαφθορά με τη ρύθμιση των προστίμων βάση της αρχής της αντικειμενικότητας.

ΑΞΟΝΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 3. Ανάπτυξη εξειδικευμένων μονάδων και διαδικασιών ελέγχου

Κωδικός Δράσης	Δράσεις/ Έργα	Αρμόδια Υπηρεσία
2.24	Διασταύρωση βάσης οχημάτων της Δ/νσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με τη βάση οχημάτων του Υπ. Μεταφορών για οχήματα που δεν έχουν περάσει Τεχνικό Έλεγχο (Κ.Τ.Ε.Ο.).	Δ/νση Στρατηγικού Σχεδιασμού & Οικονομικής Διοίκησης

Μέσω της παραπάνω δράσης, θα γίνει διασταύρωση για την εξεύρεση οχημάτων που δεν έχουν περάσει τεχνικό έλεγχο από ΚΤΕΟ. Αποτελέσματα της διασταύρωσης της βάσης οχημάτων της Δ.ΗΛΕ.Δ. με αυτή του Υπουργείου Μεταφορών είναι η ενίσχυση των δημοσίων εσόδων.

ΑΞΟΝΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 4. Αποκάλυψη και καταπολέμηση περιπτώσεων μεγάλης φοροδιαφυγής, κυκλικής απάτης, λαθρεμπορίου και ξεπλύματος μαύρου χρήματος.

Κωδικός Δράσης	Δράσεις/Έργα	Αρμόδια Υπηρεσία
2.13	Ανασχεδιασμός συστήματος επισημάνσης προϊόντων καπνού και αλκοολούχων προϊόντων.	Δ/νση Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης
2.14	Επέκταση μητρώου τραπεζικών λογαριασμών.	Δ.ΗΛΕ.Δ.
2.15	Προμήθεια και εγκατάσταση εξοπλισμού X-RAY στα τελωνεία.	Δ33 Δ/νση Ελέγχου Τελωνείων
2.16	Εγκατάσταση εξοπλισμού αυτοκινούμενων X-RAY στα τελωνεία για τον έλεγχο έμφορτων φορτηγών & εμπορευματοκιβωτίων.	Δ33 Δ/νση Ελέγχου Τελωνείων
2.17	Έκδοση των απαιτούμενων θεσμικών κανονιστικών παρεμβάσεων, για την υλοποίηση του συστήματος ιχνηθέτησης καυσίμων (μεταφορά - συνέχεια δράσης 2013).	Δ28 Δ/νση Πετροχημικών
2.18	Έλεγχος εισροών - εκροών καυσίμων, υλοποίηση ιχνηθέτησης και συστήματος παρακολούθησης μέσω G.P.S.	Δ18 Δ/νση Τελωνειακών Οικονομικών Συστημάτων/ Δ/νση Ειδ.Φόρων Κατανάλωσης
2.22	Διασταυρώσεις για τον εντοπισμό περιπτώσεων πιθανής απάτης στα πλαίσια του ενδοκοινοτικού Φ.Π.Α. μέσω του δικτύου EUROFISC (τομείς εργασίας : Απάτη Φ.Π.Α. τύπου εξαφανισμένου εμπόρου , οχήματα-σκάφη-αεροσκάφη, τελωνειακό καθεστώς 42, νέες τάσεις απάτης).	Δ/νση Ελέγχων

Με τις παραπάνω δράσεις αναμένεται να εντοπιστούν οι παραβάτες της φορολογικής νομοθεσίας μέσω της διενέργειας αποτελεσματικών διασταυρώσεων. Προς αυτή την κατεύθυνση αναμένεται να βοηθήσει και η συνεργασία με τραπεζικά ιδρύματα μέσω της συγκέντρωσης στοιχείων από τις τράπεζες σε σύντομο χρονικό διάστημα. Μέσω του εξοπλισμού X-RAY στα τελωνεία θα βελτιωθεί η ποιότητα, η ποσότητα και ο χρόνος των διενεργούμενων ελέγχων, και ως εκ τούτου θα μειωθεί ο χρόνος ολοκλήρωσης των εμπορικών συναλλαγών.

Επίσης αναμένεται η καταπολέμηση του λαθρεμπορίου και του παράνομου εμπορίου των προϊόντων καπνού, αλκοόλης και αλκοολούχων ποτών, καυσίμων (με τη συνδρομή του Γενικού Χημείου του Κράτους) και ως αποτέλεσμα της αύξησης της αποτελεσματικότητας και του αριθμού των τελωνειακών ελέγχων. Αντίκτυπος των παραπάνω δράσεων αποτελεί η προστασία της υγείας και ασφάλειας των πολιτών καθώς και του περιβάλλοντος. Τέλος, οι διασταυρώσεις για τον εντοπισμό περιπτώσεων απάτης στα πλαίσια του ενδοκοινοτικού Φ.Π.Α. μέσω του δικτύου EUROFISC, θα οδηγήσει στην εμπρόθεσμη επεξεργασία, έλεγχο και αποστολή αιτούμενων στοιχείων που θα βελτιώσει το περιεχόμενο των δεδομένων προς έλεγχο.

ΑΞΟΝΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 6. Έμφαση σε δράσεις για την αντιμετώπιση του παραεμπορίου, προστασίας της δημόσιας υγείας, της ασφάλειας, του περιβάλλοντος και της πολιτιστικής κληρονομιάς.

Κωδικός Δράσης	Δράσεις/Έργα	Αρμόδια Υπηρεσία
2.6	Δημιουργία σώματος επιθεωρητών R.E.A.CH. και C.L.P.	Δ35 Δ/νση Περιβάλλοντος
2.7	Δράσεις Επιχειρησιακού Σχεδίου Κοινών Ελέγχων με την Ελληνική Αστυνομία στα συνοριακά σημεία διέλευσης.	Δ33 Δ/νση Ελέγχου Τελωνείων
2.10	Οργάνωση προγράμματος LIFE+ σε συνεργασία με το Πολυτεχνείο Κρήτης και τις εθνικές αρμόδιες αρχές για τους κανονισμούς R.E.A.CH. και C.L.P. της Αυστρίας, της Εσθονίας και της Κύπρου σχετικά με την ενισχυμένη εναρμονισμένη δράση στον έλεγχο εφαρμογής των κανονισμών R.E.A.CH. και C.L.P.	Δ/νση Περιβάλλοντος
2.12	Συμμετοχή στην κατάρτιση Εθνικού Στρατηγικού Σχεδίου Ασφαλείας των Εξωτερικών Συνόρων της Χώρας.	Δ33 Δ/νση Ελέγχου Τελωνείων
2.21	Τροποποίηση και επικαιροποίηση του Κώδικα Τροφίμων και Ποτών σύμφωνα με τις παρατηρήσεις της ομάδας Competition του Ο.Ο.Σ.Α., (προκειμένου να αρθούν νομικά εμπόδια ανταγωνιστικότητας στον τομέα της επεξεργασίας και διακίνησης τροφίμων).	Δ27 Δ/νση Τροφίμων

Μέσω των παραπάνω δράσεων δίνεται έμφαση στην προστασία της δημόσιας υγείας, του περιβάλλοντος και της πολιτιστικής κληρονομιάς και παράλληλα, στην αύξηση των δημοσίων εσόδων. Επιπρόσθετα, αναμένεται να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα των ελέγχων ναρκωτικών και πρόδρομων ουσιών μέσω της ενδυνάμωσης της συνεργασίας με την Ελληνική Αστυνομία καθώς και άλλες υπηρεσίες, καθώς και να προκύψει μια ολοκληρωμένη διαχείριση της μετανάστευσης και του ασύλου.

Επίσης, μέσα από τις παραπάνω αναπτυχθείσες δράσεις αναμένεται να εκδοθούν Υ.Α. και Κ.Υ.Α. με σκοπό την τροποποίηση των διατάξεων του Κώδικα Τροφίμων και Ποτών (Κ.Τ.Π), που έχουν εκτιμηθεί από τον Ο.Ο.Σ.Α. ως νομικά εμπόδια, με σκοπό την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της βιομηχανίας τροφίμων.

4.3. Στρατηγικός Στόχος 3: Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και ενίσχυση της εκούσιας συμμόρφωσης

**ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ 3:
ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΕΚΟΥΣΙΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ**
ΑΞΟΝΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 1. Επέκταση της διαθεσιμότητας ηλεκτρονικών υπηρεσιών/ συναλλαγών

Κωδικός Δράσης	Δράσεις/ Έργα	Αρμόδια Υπηρεσία
3.1	Ηλεκτρονική υποβολή στοιχείων που αφορούν δικηγορικούς συλλόγους, λιμεναρχεία, γραμματείς δικαστηρίων, συμβολαιογράφους και λοιπά νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου.	Δ/ση Επιχειρησιακού Σχεδιασμού/ Δ.ΗΛΕ.Δ.
3.3	Υλοποίηση της ηλεκτρονικής υποβολής ενιαίας δήλωσης ΦΜΥ και ασφαλιστικών εισφορών Ι.Κ.Α. – Ε.Τ.Α.Μ.	Δ/ση Φορολογίας Εισοδήματος/ Δ.ΗΛΕ.Δ.
3.4	Δημιουργία των απαιτούμενων μηχανογραφικών εφαρμογών για την ηλεκτρονική παραλαβή των δηλώσεων φορολογίας κληρονομιών, δωρεών, γονικών παροχών και μεταβίβασης ακινήτων και τη μετέπειτα επεξεργασία τους.	Δ/ση Φορολογίας Κεφαλαίου/ Δ.ΗΛΕ.Δ.
3.5	Ηλεκτρονική χορήγηση πιστοποιητικού του άρθρου 105 Ν. 2961/2001.	Δ/ση Φορολογίας Κεφαλαίου
3.6	Δημιουργία εφαρμογής για την υποβολή των στοιχείων ιδιωτικών συμφωνητικών.	Δ/ση Φορολογίας Εισοδήματος/ Δ.ΗΛΕ.Δ.
3.12	Ανάπτυξη συστήματος διαλειτουργικότητας και ηλεκτρονικής επικοινωνίας με υπηρεσίες του Υπ. Οικ. και του λοιπού Δημόσιου Τομέα.	Δ.ΗΛΕ.Δ.
3.14	Ανάπτυξη εφαρμογών ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων κατόχων πλοίων.	Δ.ΗΛΕ.Δ.
3.15	Ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων Ε.Φ.Α. (για εξωχώριες εταιρίες κατοχής ακινήτων).	Δ.ΗΛΕ.Δ.
3.16	Θέσπιση και δημοσιοποίηση προδιαγραφών λειτουργίας Υπηρεσιών (service standards) για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών.	Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης

Μέσω των παραπάνω δράσεων θα επέλθει σημαντική μείωση του φόρτου εργασίας στις Δ.Ο.Υ., θα ενισχυθεί η συνολική αποτελεσματικότητά τους, ενώ παράλληλα θα μειωθεί ο απαιτούμενος χρόνος ολοκλήρωσης συγκεκριμένων συναλλαγών. Επιπλέον θα υπάρξει αξιοποίηση των στοιχείων που αφορούν δικηγορικούς συλλόγους, λιμεναρχεία, γραμματείς δικαστηρίων, συμβολαιογράφους και λοιπά νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου. Υλοποίηση εφαρμογών για υποβολή ενιαίας δήλωσης Φ.Μ.Υ. και ασφαλιστικών εισφορών Ι.Κ.Α. – Ε.Τ.Α.Μ, για παραλαβή δηλώσεων φορολογίας κληρονομιών, δωρεών, γονικών παροχών και μεταβίβασης ακινήτων, χορήγηση πιστοποιητικού του άρθρου 105 Ν. 2961/2001 και υποβολή των στοιχείων ιδιωτικών συμφωνητικών.

Επιπλέον, θα δημιουργηθούν πληροφοριακές εφαρμογές για την αποτελεσματική υποβολή δηλώσεων κατόχων πλοίων και Ε.Φ.Α. για εξωχώριες εταιρίες κατοχής ακινήτων. Τέλος, θα υλοποιηθούν ηλεκτρονικά συστήματα επικοινωνίας με το Υπ. Οικ. και το λοιπό Δημόσιο Τομέα και θα τεθούν προδιαγραφές λειτουργίας Υπηρεσιών για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

ΑΞΟΝΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 2. Ανάπτυξη και εφαρμογή του Κώδικα Φορολογικών Διαδικασιών

Κωδικός Δράσης	Δράσεις/ Έργα	Αρμόδια Υπηρεσία
3.8	Νομοθετικές και κανονιστικές παρεμβάσεις για τη προσαρμογή του θεσμικού πλαισίου όλων των φορολογικών περιοχών στο νέο κώδικα φορολογικών διαδικασιών.	Γ.Δ.Φ.Ε. & Ε.Δ.Ε.

Με τη δράση αυτή θα γίνει δυνατή η υλοποίηση του Κ.Φ.Δ. από τις Υπηρεσίες της Γ.Γ.Δ.Ε.

ΑΞΟΝΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 3. Ανάπτυξη εξειδικευμένων υπηρεσιών για κατηγορίες φορολογουμένων

Κωδικός Δράσης	Δράσεις/ Έργα	Αρμόδια Υπηρεσία
3.11	Υλοποίηση Εφαρμογής για την ενσωμάτωση του άρθρου 5 της Οδηγίας 2008/8/ΕΚ από 1-1-2015 (Μικρή Μονοαπευθυντική Θυρίδα – Mini One Stop Shop).	14 ^η Δ/νση Φ.Π.Α./ Γενική Διεύθυνση Φορολογίας

Η παραπάνω δράση θα οδηγήσει στην απλοποίηση της εκπλήρωσης των φορολογικών υποχρεώσεων των μη εγκατεστημένων στο Κ-Μ κατανάλωσης υποκείμενων στο φόρο, που παρέχουν τηλεπικοινωνιακές, ραδιοτηλεοπτικές, και ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε μη υποκείμενους στο φόρο εγκατεστημένους σε Κ-Μ της Ε.Ε.

ΑΞΟΝΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 4. Ανάπτυξη δέσμευσης εξυπηρέτησης πελάτη για συναλλαγές με τις φορολογικές και τελωνειακές αρχές.

Κωδικός Δράσης	Δράσεις/ Έργα	Αρμόδια Υπηρεσία
3.2	Κατάρτιση και σχεδιασμός των απαραίτητων εντύπων και οδηγιών για την ηλεκτρονική υποβολή της δήλωσης φορολογίας εισοδήματος (νέος Κ.Φ.Ε.).	Δ/νση Φορολογίας Εισοδήματος/ Δ.ΗΛΕ.Δ.
3.7	Επέκταση υποδομών και πόρων τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.), για αποτελεσματικότερη επικοινωνία με τους φορολογούμενους.	Δ.ΥΠ.Η.Σ
3.13	Ηλεκτρονικοποίηση της επικοινωνίας με το πολίτη για την υποβολή και απάντηση των αιτημάτων του.	Δ.ΗΛΕ.Δ./ Δ/νση Οργάνωσης

Οι παραπάνω δράσεις αποσκοπούν στη βελτίωση της επικοινωνίας με τον πολίτη, της εξυπηρέτησής του και της έγκυρης και έγκαιρης ενημέρωσής του.

ΑΞΟΝΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 5. Προώθηση ενεργειών ενίσχυσης της εκούσιας συμμόρφωσης και ανάπτυξης της επικοινωνίας.

Κωδικός Δράσης	Δράσεις/Έργα	Αρμόδια Υπηρεσία
3.9	Ανάπτυξη διαύλων επικοινωνίας με τους πολίτες: ενημέρωση τους για το έργο της Γ.Γ.Δ.Ε. Δράσεις ενίσχυσης φορολογικής συνείδησης και βελτίωσης φορολογικής συμμόρφωσης.	Γραφείο Δ/ντριας Γ.Γ./ Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού & Οικονομικής Διοίκησης/ Δ/νση Φορολογικής Συμμόρφωσης
3.10	Οργάνωση καμπάνιας για την ενημέρωση και την προστασία ευαίσθητης ομάδας πληθυσμού (παιδιά) από τους κινδύνους που απορρέουν από τα χημικά προϊόντα.	Δ35 Δ/νση Περιβάλλοντος/ Γ.Χ.Κ.

Μέσω των παραπάνω δράσεων θα ενισχυθεί η φορολογική ενημέρωση και η φορολογική συνείδηση, θα δημιουργηθούν σχέσεις εμπιστοσύνης μεταξύ κράτους και πολιτών και θα βελτιωθεί η εικόνα και η κατανόηση του ρόλου του Υπουργείου. Επιπλέον, θα υπάρξει ενημέρωση για τη προστασία από τους κινδύνους που απορρέουν από τα χημικά προϊόντα.

4.4. Στρατηγικός Στόχος 4: Αποτελεσματικότερη και Αξιόπιστη Φορολογική και Τελωνειακή Διοίκηση

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ 4: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΙ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΑΞΟΝΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 1. Ενίσχυση της αυτονομίας της Γενικής Γραμματείας.

Κωδικός Δράσης	Δράσεις/Έργα	Αρμόδια Υπηρεσία
4.29	Μνημόνιο συνεργασίας μεταξύ Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων και Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους για θέματα ανάλυσης εσόδων.	Δ/νση Στρατηγικού Σχεδιασμού & Οικονομικής Διοίκησης

Μέσω της παραπάνω δράσης, θα υπάρξει συνεργασία μεταξύ του Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους και του τμήματος Οικονομικής Διοίκησης της Δ.Σ.Σ.Ο.Δ., σε θέματα αποκλίσεων μεταξύ προϋπολογισθέντων και πραγματοποιηθέντων εισπράξεων φορολογικών εσόδων.

ΑΞΟΝΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 2. Ενθάρρυνση συμμετοχής όλων των εμπλεκομένων.

Κωδικός Δράσης	Δράσεις/ Έργα	Αρμόδια Υπηρεσία
4.30	Ανάπτυξη περιβάλλοντος e-Learning για πολίτες και στελέχη του Υπουργείου.	Δ2 Δ/νση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού

Μέσω της παραπάνω δράσης, θα επιτευχθεί η ταχύτερη και αποτελεσματικότερη επικοινωνία του έργου της Γ.Γ.Δ.Ε. σε όλες τις ομάδες συμφερόντων (stakeholders).

ΑΞΟΝΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 3. Σχεδιασμός και εφαρμογή νέας αποτελεσματικής οργανωτικής δομής για τη Φορολογική και Τελωνειακή Διοίκηση.

Κωδικός Δράσης	Δράσεις/ Έργα	Αρμόδια Υπηρεσία
4.8	Νέα αρχιτεκτονική δομή Τελωνείων [μετά την ολοκλήρωση της εφαρμογής του ICISNET, Πρόγραμμα Καλλικράτης (Ν.3852/2010)].	Δ/νση Οργάνωσης

Η παραπάνω δράση θα συμβάλει στην αποδοτικότερη λειτουργία των τελωνείων και στην καλύτερη εξυπηρέτηση των συναλλασσομένων με τα τελωνεία. Σε αυτό το πλαίσιο, προβλέπεται η επικαιροποίηση φορολογικών, τελωνειακών και ελεγκτικών πληροφοριακών συστημάτων ώστε να υποστηρίζουν τις νομοθετικές αλλαγές που υλοποιούνται ή θα υλοποιηθούν μέχρι το 2016, η απλούστευση των διαδικασιών εξαγωγής και η διενέργεια αποτελεσματικών ελέγχων. Επιπλέον, η καταγραφή των λειτουργιών και των διαδικασιών της Τελωνειακής Διοίκησης και η ανάλυση των κινδύνων σε αυτή θα περιλαμβάνει σαράντα (40) διαδικασίες πλήρως αναλυμένες (ανά έτος) και κατ' επέκταση βελτίωση των τελωνειακών διαδικασιών.

Η σύναψη πρωτοκόλλου συνεργασίας με τη Γ.Δ.Ο.Υ. θα εξυπηρετήσει την αποτελεσματικότερη και ταχύτερη εκτέλεση του προϋπολογισμού της Γ.Γ.Δ.Ε.

ΑΞΟΝΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 4. Ανάπτυξη, εφαρμογή και ηλεκτρονική υποστήριξη απλοποιημένων, ευέλικτων και διαφανών φορολογικών και τελωνειακών διαδικασιών.

Κωδικός Δράσης	Δράσεις/ Έργα	Αρμόδια Υπηρεσία
4.1	Υλοποίηση και λειτουργία του ηλεκτρονικού συστήματος Αρχείου Φακέλων Τελωνειακών Ερευνών (FIDE).	Δ33 Δ/νση Ελέγχου Τελωνείων
4.5	Εφαρμογή των βέλτιστων διαδικασιών σε μόνιμη βάση στα πιλοτικά τελωνεία Αερολιμένα Αθηνών και Ε' Πειραιά.	Δ19 Δ/νση Τελωνειακών Διαδικασιών - Δ33 Δ/νση Ελέγχου Τελωνείων
4.6	Επέκταση των βέλτιστων διαδικασιών και σε μόνιμη βάση σε όλα τα τελωνεία της επικράτειας.	Γενική Διεύθυνση Τελωνείων & Ε.Φ.Κ.
4.15	Κατάρτιση του ετήσιου προγράμματος για την υποβολή δηλώσεων και πληρωμή φόρων.	Γραφείο Γ.Γ. σε συνεργασία με Δ/νσεις.
4.21	Σύστημα αυτόματου τελωνισμού για διασαφήσεις εξαγωγών χαμηλού ρίσκου.	Δ19 Δ/νση Τελων/κών Διαδ/σιών - Δ33 Δ/νση Ελέγχου Τελωνείων

4.28	Απλοποίηση των γραφειοκρατικών διαδικασιών στον τελωνειακό τομέα για διευκόλυνση του εξαγωγικού εμπορίου.	Γενική Διεύθυνση Τελωνείων
------	---	----------------------------

Από τις δράσεις στις τελωνειακές διαδικασίες, θα προκύψει μείωση του διοικητικού κόστους, μείωση του χρόνου ολοκλήρωσης των τελωνειακών διαδικασιών, απλούστευση των διαδικασιών εξαγωγής, στοχευμένοι και ποιοτικοί έλεγχοι, περιορισμός της φυσικής παρουσίας του συναλλασσομένου με το τελωνείο και διευκόλυνση του διασυνοριακού εμπορίου. Ως εκ τούτου, θα επέλθει βελτιστοποίηση της συνεργασίας με άλλα Κ.-Μ., Υπουργεία και αρμόδιες Αρχές με σκοπό την καταπολέμηση της απάτης μέσω της διασταύρωσης στοιχείων προσώπων – εταιρειών.

Με το ετήσιο πρόγραμμα υποβολής δηλώσεων και πληρωμής φόρων θα καταστεί εφικτή η έγκαιρη ενημέρωση των φορολογουμένων για τις ετήσιες φορολογικές τους υποχρεώσεις, η έγκαιρη ενημέρωση των αρμόδιων φορολογικών αρχών (π.χ. Δ.Ο.Υ., Ελεγκτικά Κέντρα), η ομαλή υποβολή και εκκαθάριση των φορολογικών δηλώσεων, η έγκαιρη είσπραξη εσόδων και η κατάργηση παρατάσεων προθεσμιών.

ΑΞΟΝΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 5. επικαιροποίηση των πληροφοριακών συστημάτων και ολοκλήρωσή τους, μέσω δια-λειτουργικότητας.

Κωδικός Δράσης	Δράσεις/ Έργα	Αρμόδια Υπηρεσία
4.3	Σύνδεση ICISNET με το SIS II.	Δ33 Δ/νση Ελέγχου Τελωνείων/ Δ/νση Υποστήριξης Πληροφ/κών Συστ. Τελωνείων/ Δ.ΗΛΕ.Δ.
4.4	Διασύνδεση μητρώου με Εθνικό Δημοτολόγιο.	Δ/νση Επιχειρησιακού Σχεδιασμού
4.7	Ολοκλήρωση και εφαρμογή του Μ.Ι.Σ. (Σύστημα διοικητικής πληροφόρησης).	Δ.ΗΛΕ.Δ.
4.19	Πλήρης λειτουργία ELENXIS και νέου TAXIS.	Δ.ΗΛΕ.Δ.
4.20	Προσαρμογή πληροφοριακών συστημάτων Φορολογίας, Τελωνείων και Ελέγχου στις νομοθετικές αλλαγές. Υλοποίηση προσαρμογών στα Ο.Π.Σ. και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες φορολογίας, τελωνείων και ελέγχου μέσω της σύμβασης πλαίσιο για την αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων της Γ.Γ.Δ.Ε.	Δ.ΗΛΕ.Δ.
4.23	Παραγωγική λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος Τελωνείων για το Υποσύστημα Εισαγωγών στη συνήθη και απλουστευμένη διαδικασία τελωνισμού.	Γενική Διεύθυνση Τελωνείων & Ε.Φ.Κ. (19η, 17η, 18η, 33η, Δ.Υ.Π.Σ.Τ., Ε.Φ.Κ.)/ Δ/νση Υποστ. Πληροφ/κών Συστ. Τελωνείων
4.24	Πληρωμή δασμοφορολογικών και λοιπών επιβαρύνσεων με ηλεκτρονικό τρόπο (e-payments).	Δ19 Δ/νση Τελωνειακών Διαδικασιών/ Δ/νση Υποστ. Πληροφ/κών Συστημάτων Τελωνείων

Οι παραπάνω δράσεις θα οδηγήσουν στη συνεχή επικαιροποίηση της εικόνας των φορολογουμένων με στοιχεία των αρχείων του Υπουργείου Εσωτερικών, στην αποφυγή παραλαβής από τη Δ.Ο.Υ. πλαστών ή παραποιημένων δικαιολογητικών, στην απλούστευση των διαδικασιών του Μητρώου, στη μείωση του διοικητικού κόστους, στη μείωση του χρόνου ολοκλήρωσης των τελωνειακών διαδικασιών και πληρωμών. Η διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων θα διευκολύνει το έργο των φορολογικών και τελωνειακών υπηρεσιών.

Κατά συνέπεια, θα προκύψει ταχύτερη και αποδοτικότερη διεκπεραίωση φορολογικών, τελωνειακών και ελεγκτικών υποθέσεων, αύξηση των εσόδων, βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς οικονομικούς φορείς και πολίτες, περιορισμός της φυσικής παρουσίας του συναλλασσομένου με τελωνεία/Δ.Ο.Υ. και σημαντική διευκόλυνση του διασυνοριακού εμπορίου.

ΑΞΟΝΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 6. Ανάπτυξη στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού και Εκπαίδευσης

Κωδικός Δράσης	Δράσεις/Έργα	Αρμόδια Υπηρεσία
4.9	Εκπαίδευση νέων ελεγκτών στην εφαρμογή της Διενέργειας Ελέγχων (Audit Assistant) του Ο.Π.Σ. ELENXIS και στη χρήση του ηλεκτρονικού ελέγχου Sesam Analysis.	Δ/νση Επιχειρησιακού Σχεδιασμού
4.10	Ολοκλήρωση της βασικής εκπαίδευσης επί ελεγκτικών θεμάτων των 1200 νέων πιστοποιημένων ελεγκτών (περιλαμβάνονται και οι νεοπροσληφθέντες υπάλληλοι μέσω Α.Σ.Ε.Π.)	Δ2 Δ/νση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού
4.12	Δημιουργία «Φορολογικής και Τελωνειακής Ακαδημίας» σε συνεργασία με εκπαιδευτικά ιδρύματα.	Δ/νση Στρατηγικού Σχεδιασμού & Οικονομικής Διοίκησης
4.13	Πρόσληψη επιπλέον 51 νέων υπαλλήλων (επιλαχόντες 1Κ/2013, μέσω ΑΣΕΠ) [ΜΕΡΡ 62 ΜΕΡΡ (15)].	Δ2 Δ/νση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού
4.25	Πρόσληψη επιπλέον 300 νέων υπαλλήλων μέσω ΑΣΕΠ από τους υφιστάμενους πίνακες επιλαχόντων της τελευταίας προκήρυξης 1Κ/2013.	Δ2 Δ/νση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού
4.26	Πρόσληψη επιπλέον 1.000 νέων εφοριακών υπαλλήλων μέσω Α.Σ.Ε.Π. με νέα προκήρυξη.	Δ2 Δ/νση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού
4.11	Ανάπτυξη συστήματος βαθμολογίου και προαγωγών.	Δ/νση Στρατηγικού Σχεδιασμού & Οικον. Διοίκησης/ Δ2 Δ/νση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού
4.31	Ταχύρυθμο σεμινάριο σεβασμού και εξυπηρέτησης του πολίτη σε όλους τους υπαλλήλους της φορολογ. διοίκησης.	Δ/νση Εποπτείας Εσωτερικού Ελέγχου
4.32	Δημιουργία συστήματος ανταμοιβής (bonus) σε σύνδεση με την αποδοτικότητα.	Δ/νση Στρατηγικού Σχεδιασμού & Οικον. Διοίκησης/ Δ2 Δ/νση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού

Οι συγκεκριμένες δράσεις πρόσληψης νέων εφοριακών υπαλλήλων και εκπαίδευσης τόσο αυτών όσο και των ήδη υπηρετούντων θα συμβάλλουν στην ποσοτική βελτίωση του παραγόμενου ελεγκτικού έργου, στην εξοικονόμηση χρόνου και ανθρώπινων πόρων και στην εξειδίκευση του ελεγκτικού μηχανισμού. Επίσης το νέο σύστημα βαθμολογίου και προαγωγών θα συμβάλλει ουσιαστικά στην αξιοκρατική λειτουργία και την αποτελεσματική αξιολόγηση και προαγωγή των στελεχών της Γ.Γ.Δ.Ε.

ΑΞΟΝΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 7. Εντοπισμός και πάταξη κάθε μορφής διαφθοράς και προώθηση του κώδικα ηθικής και δεοντολογίας.

Κωδικός Δράσης	Δράσεις/ Έργα	Αρμόδια Υπηρεσία
4.2	Δημιουργία αρχείου καταγγελιών και λοιπών αναφορών	Δ/νση Εσωτερικών Υποθέσεων/ Υπηρεσία Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων εσόδων
4.27	Έκδοση Εγχειριδίου Διενέργειας Εσωτερικού Ελέγχου Συστημάτων Πληροφορικής.	Δ/νση Εποπτείας Εσωτερικού Ελέγχου

Η δημιουργία αρχείου καταγγελιών θα συμβάλλει στη συγκέντρωση όλων των καταγγελιών/αναφορών, στη εξαγωγή χρήσιμων στατιστικών δεικτών ανάλυσης και στη περαιτέρω ορθή διαχείριση αυτών. Η έκδοση εγχειριδίου θα βελτιώσει τις διαδικασίες των συστημάτων πληροφορικής και θα συμβάλλει στη μεγιστοποίηση της αποδοτικότητάς τους.

ΑΞΟΝΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 8. Άσκηση διοίκησης μέσω στόχων και υιοθέτηση δεικτών μέτρησης αποτελεσματικότητας.

Κωδικός Δράσης	Δράσεις/ Έργα	Αρμόδια Υπηρεσία
4.14	Υλοποίηση έργου Παρακολούθησης στοχοθεσίας υπηρεσιών και υπαλλήλων της Γ.Γ.Δ.Ε.	Δ/νση Στρατηγ. Σχεδ. & Οικονομικής Διοίκησης

Μέσω της παραπάνω δράσης αναμένεται να προκύψει μια αναλυτική και τεκμηριωμένη διαδικασία στοχοθέτησης και μέτρησης της επίτευξης στόχων/απόδοσης η οποία θα είναι απλή, σαφής και κατανοητή από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη (προϊσταμένους και υπαλλήλους), θα προσδιορίζεται ο τρόπος επιμερισμού των στόχων και θα αποφεύγονται οι αποκλίσεις από αυτούς.

Επιπλέον, εξασφαλίζεται ότι το έργο των υπηρεσιών και των υπαλλήλων αντιστοιχίζεται με μετρήσιμα αποτελέσματα, τα οποία αποτελούν τη βάση για την: α) παρακολούθηση υλοποίησης των τεθέντων στόχων σε κάθε ιεραρχικό επίπεδο, β) αξιολόγηση της απόδοσης των υπηρεσιών και των υπαλλήλων.

ΑΞΟΝΑΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ 9. Ανάπτυξη συστήματος διαχείρισης κινδύνων.

Κωδικός Δράσης	Δράσεις/ Έργα	Αρμόδια Υπηρεσία
4.16	Αναβάθμιση συστήματος ανάλυσης κινδύνου, βάσει του οποίου επιλέγονται και αξιολογούνται οι υποθέσεις Φ.Π.Α., με σκοπό την μεγιστοποίηση του οφέλους και την ελαχιστοποίηση του κόστους μη υποβολής δήλωσης ή την υποβολή ανακριβούς δήλωσης Φ.Π.Α.	Δ/νση Φορολογικής Συμμόρφωσης

4.17	Αναβάθμιση συστήματος ανάλυσης κινδύνου, βάσει του οποίου επιλέγονται και αξιολογούνται οι υποθέσεις Φ.Μ.Υ.	Δ/ση Φορολογικής Συμμόρφωσης
4.18	Προσαρμογή συστήματος αξιολόγησης κινδύνου που αφορά τις εισαγωγές.	Δ33 Δ/ση Ελέγχου Τελωνείων
4.22	Ευθυγράμμιση του συστήματος ανάλυσης κινδύνου με τις βέλτιστες πρακτικές K-M της Ε.Ε. για τη διασφάλιση του ενωσιακού όρου διενέργειας ελέγχων στις εξαγωγές.	Δ33 Δ/ση Ελέγχου Τελωνείων

Οι παραπάνω δράσεις θα συμβάλλουν σημαντικά στην αύξηση των δημόσιων εσόδων και ειδικότερα, στην αύξηση των υποβολών περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α., στην αύξηση του ποσοστού συμμόρφωσης στοχευμένων υποθέσεων και στην αύξηση εισπραξιμότητας στοχευμένων υποθέσεων που αποστέλλονται για έλεγχο στα ελεγκτικά κέντρα. Σε αυτό το πλαίσιο, θα επιτευχθούν αποτελεσματικότεροι και ταχύτεροι έλεγχοι της φορολογικής διοίκησης και θα διευκολυνθεί το έργο του ελεγκτικού μηχανισμού.

4.5. Αξιολόγηση της Συνάφειας του Επιχειρησιακού Προγράμματος με τις Αδυναμίες και τις Απειλές της Ανάλυσης S.W.O.T.

Στο πλαίσιο της ανάλυσης S.W.O.T. όπου προσδιορίστηκαν οι δυνάμεις, αδυναμίες, ευκαιρίες και απειλές της Γ.Γ.Δ.Ε., έγινε συσχέτιση του στρατηγικού σχεδίου και κατ' επέκταση του επιχειρησιακού προγράμματος με τις καταγεγραμμένες αδυναμίες και απειλές με σκοπό αφενός την αξιολόγηση του κάθε άξονα πολιτικής ως προς τη συμβολή του στην αντιμετώπιση των αδυναμιών/απειλών και αφετέρου την αντιστοίχιση των επιμέρους δράσεων ως προς τις αδυναμίες/απειλές που η καθεμία αντιμετωπίζει. Η αντιστοίχιση αυτή είναι σημαντική, καθώς επιτρέπει την εκτίμηση της συνέπειας των αξόνων πολιτικής και των δράσεων με τις ανάγκες που έχουν καταγραφεί. Επίσης, επιτρέπει τον άμεσο εντοπισμό των αναγκών που απαιτούν περαιτέρω στόχευση, καθώς και την αξιολόγηση της συμβολής κάθε άξονα πολιτικής στην αντιμετώπιση του συνόλου των αδυναμιών και απειλών που έχουν διαπιστωθεί.

Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιείται μήτρα συνάφειας, όπως παρουσιάζεται στους παρακάτω πίνακες. Τα οριζόντια σύνολα εκφράζουν τους άξονες πολιτικής ανά στρατηγικό στόχο και προσδιορίζουν το πλήθος των αξόνων πολιτικής που κινούνται σε κατεύθυνση ικανοποίησης της εκάστοτε απειλής ή αδυναμίας και, υπό την έννοια αυτή, εκφράζουν μία ένδειξη σχετικά με τη σημασία που αποδίδει το ίδιο το επιχειρησιακό πρόγραμμα σε συγκεκριμένα διαπιστωμένα προβλήματα. Τα κάθετα σύνολα αποδίδουν τη σωρευτική επίδραση που ασκεί κάθε στρατηγικός στόχος και ο κάθε άξονας πολιτικής στην αντιμετώπιση των διαπιστωμένων αδυναμιών και απειλών. Τα ποσοστά συνάφειας προκύπτουν από το λόγο του πλήθους των αδυναμιών/απειλών που αντιμετωπίζει κάθε άξονας πολιτικής προς το σύνολο των διαπιστωμένων αδυναμιών ή απειλών.

Ο πίνακας 4-1 αποτελεί τη μήτρα συνάφειας των αξόνων πολιτικής με τις αδυναμίες της ανάλυσης S.W.O.T. Συγκεκριμένα, η μήτρα συνάφειας απεικονίζει σχηματικά τη συνάφεια των αξόνων πολιτικής των τεσσάρων στρατηγικών στόχων του επιχειρησιακού σχεδίου με τις αδυναμίες που αναδείχθηκαν από την ανάλυση S.W.O.T. Η δεύτερη στήλη και η δεύτερη γραμμή της μήτρας συνάφειας απεικονίζει τις αδυναμίες και τους άξονες πολιτικής με τους οποίους παρουσιάζουν

συνάφεια οι αδυναμίες. Το σύμβολο ν (✓) υποδεικνύει συνάφεια του άξονα πολιτικής με την αντίστοιχη αδυναμία/απειλή.

Πίνακας 4-1: Πίνακας Συνάφειας Στρατηγικών Στόχων και Αξόνων Πολιτικής με τις Αδυναμίες

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΑΦΕΙΑΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΚΑΙ ΑΞΟΝΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΜΕ ΤΙΣ ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ																		
	Στρατηγικός Στόχος 1				Στρατηγικός Στόχος 2				Στρατηγικός Στόχος 3			Στρατηγικός Στόχος 4						
	Άξονες Πολιτικής				Άξονες Πολιτικής				Άξονες Πολιτικής			Άξονες Πολιτικής						
ΑΔΥΝΑΜΙΑ	1.1	1.2	1.3	1.4	2.1	2.3	2.4	2.6	3.1	3.3	3.4	4.3	4.4	4.5	4.6	4.8	4.9	
Ελλειψη κινήτρων/ανταμοιβών															✓			
Υποστελέχωση και ανισοκατανομή προσωπικού															✓			
Αναντιστοιχία προσωπικού με θέσεις εργασίας															✓			
Ελλείμματα και στρεβλώσεις στην επιλογή Προϊσταμένων															✓			
Ένασχόληση υπαλλήλων στις Δ.Ο.Υ. με μη φορολογικά αντικείμενα		✓							✓									
Συσσωρευμένη δυσαρέσκεια των εργαζομένων από τη διαρκή επιδείνωση των εργασιακών σχέσεων και την αβεβαιότητα για το μέλλον																		
Γραφειοκρατικές και μη καταγεγραμμένες διαδικασίες	✓		✓	✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
Ελλειψη συντονισμού και επικαλύψεις αρμοδιοτήτων																		
Συνεχείς αλλαγές στη διάρθρωση της Γ.Γ.Δ.Ε.-ασταθές περιβάλλον																		
Ελλειψη συστήματος διαρκούς ενημέρωσης των περιφερειακών υπηρεσιών και διάχυσης πληροφορίας																	✓	
Αδυναμία παρακολούθησης υποθέσεων μέχρι το τελικό αποτέλεσμα																	✓	
Ανεπάρκεια πόρων για διενέργεια δαπανών για εκτός έδρας ελέγχους																		
Ανεπάρκεια στόχευση ελέγχων και έλεγχοι καθ' υπέρβαση της δυναμικότητας του προσωπικού	✓		✓		✓	✓	✓	✓							✓		✓	
Ανεπαρκής επιμόρφωση προσωπικού	✓														✓			
Ελλείμματα στη διαλειτουργικότητα, στην πρόσβαση και στις εφαρμογές των Ο.Π.Σ.					✓				✓					✓			✓	
Χωροταξικός κατακερματισμός της Κ.Υ., ανεπαρκείς εγκαταστάσεις και εξοπλισμός γραφείου																		
Ελλιπής αξιοποίηση δεδομένων για την κατάρτιση στοχοθεσίας	✓				✓	✓	✓			✓						✓	✓	
Βαθμός συνάφειας αξόνων πολιτικής	23,5%	5,9%	11,8%	5,9%	17,6%	11,8%	11,8%	11,8%	17,6%	11,8%	5,9%	5,9%	5,9%	11,8%	35,3%	5,9%	29,4%	
Βαθμός συνάφειας στρατηγικών στόχων	29,4%				23,5%				23,5%			64,7%						

Πίνακας 4-2: Πίνακας Συναφειας Στρατηγικών Στόχων και Αξόνων Πολιτικής με τις Απειλές

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΑΦΕΙΑΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΚΑΙ ΑΞΟΝΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΜΕ ΤΙΣ ΑΠΕΙΛΕΣ												
	Στρατηγικός Στόχος 1			Στρατηγικός Στόχος 2		Στρατηγικός Στόχος 3			Στρατηγικός Στόχος 4			
	Άξονες Πολιτικής			Άξονες Πολιτικής		Άξονες πολιτικής			Άξονες Πολιτικής			
ΑΠΕΙΛΕΣ	1.1	1.3	1.4	2.1	2.4	3.2	3.4	3.5	4.1	4.2	4.4	4.6
Ασταθές εργασιακό πλαίσιο: κλίμα αβεβαιότητας που οδηγεί σε μείωση της αποτελεσματικότητας, απαξίωση των δημοσίων υπαλλήλων												√
Στενότητα Οικονομικών Πόρων για την υλοποίηση πολιτικών									√			
Λανθασμένη χρήση και εφαρμογή "εισαγόμενων" πρακτικών											√	√
Δυσπιστία πολιτών και μείωση της φοροδοτικής τους ικανότητας						√	√	√		√		
Παραπληροφόρηση Μ.Μ.Ε.							√	√				
Εξάρτηση εισπράξης δημοσίων εσόδων από το τραπεζικό σύστημα		√	√									
Συρρίκνωση δημόσιου χαρακτήρα φορολογικής διοίκησης - outsourcing												
Φορολογικοί παράδεισοι-Offshore εταιρείες				√	√							
Κίνδυνος ανατροπής αποτελεσμάτων από εξωτερικούς παράγοντες (αποφάσεις δικαστηρίων)								√				
Ψευδείς καταγγελίες κατά υπαλλήλων												
Πολυνομία και έλλειψη κωδικοποίησης	√					√						
Βαθμός συναφειας αξόνων πολιτικής	9,1%	9,1%	9,1%	9,1%	9,1%	18,2%	18,2%	27,3%	9,1%	9,1%	9,1%	18,2%
Βαθμός συναφειας στρατηγικών στόχων	18,2%			16,7%		36,4%			36,4%			

Στους επόμενους δύο πίνακες παρουσιάζεται επισκόπηση των συγκεκριμένων δράσεων που αντιμετωπίζουν τις διαπιστωμένες αδυναμίες και απειλές.

Πίνακας 4-3: Δράσεις για την Αντιμετώπιση των Διαπιστωμένων Αδυναμιών

ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΜΕΝΩΝ ΑΔΥΝΑΜΙΩΝ													
	Στρατηγικός Στόχος 1		Στρατηγικός Στόχος 2		Στρατηγικός Στόχος 3			Στρατηγικός Στόχος 4					
	Άξονες Πολιτικής		Άξονες Πολιτικής		Άξονες Πολιτικής			Άξονες Πολιτικής					
ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ	1.1	1.4	2.1	2.2	3.1	3.3	3.4	4.2	4.4	4.5	4.6	4.8	4.9
Έλλειψη κινήτρων/ανταμοιβών											4.32 4.11		
Υποστελέχωση και ανισοκατανομή προσωπικού											4.25 4.26 4.13		
Αναντιστοιχία προσωπικού με θέσεις εργασίας											4.11		
Ελλείμματα και στρεβλώσεις στην επιλογή Προϊσταμένων											4.11		
Ενασχόληση υπαλλήλων στις Δ.Ο.Υ. με μη φορολογικά αντικείμενα													
Συσσωρευμένη δυσαρέσκεια των εργαζομένων από τη διαρκή επιδείνωση των εργασιακών σχέσεων και την αβεβαιότητα για το μέλλον													
Γραφειοκρατικές και μη καταγεγραμμένες διαδικασίες					3.1 3.3 3.4 3.5 3.6 3.14 3.15		3.13		4.6 4.21 4.28	4.24			
Έλλειψη συντονισμού και επικαλύψεις αρμοδιοτήτων													
Συνεχείς αλλαγές στη διάρθρωση της Γ.Γ.Δ.Ε.-ασταθές περιβάλλον													
Έλλειψη συστήματος διαρκούς ενημέρωσης των περιφερειακών υπηρεσιών και διάχυσης πληροφορίας								4.30					
Αδυναμία παρακολούθησης υποθέσεων μέχρι το τελικό αποτέλεσμα										4.19			
Ανεπάρκεια πόρων για διενέργεια δαπανών για εκτός έδρας ελέγχους													
Λανθασμένη στόχευση ελέγχων και έλεγχοι καθ' υπέρβαση της δυναμικότητας του προσωπικού			2.3										4.16 4.17 4.18
Ανεπαρκής επιμόρφωση προσωπικού											4.9 4.10 4.12 4.30		
Ελλείμματα στη διαλειτουργικότητα, στην πρόσβαση και στις εφαρμογές των Ο.Π.Σ.	1.5				3.12						4.3 4.4 4.7 4.19 4.20 4.23		
Χωροταξικός κατακερματισμός της Κ.Υ., ανεπαρκείς εγκαταστάσεις και εξοπλισμός γραφείου													
Ελλιπής αξιοποίηση δεδομένων για την κατάρτιση στοχοθεσίας										4.7		4.14	

Πίνακας 4-4: Δράσεις για την Αντιμετώπιση των Διαπιστωμένων Απειλών

ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΠΙΣΤΩΜΕΝΩΝ ΑΠΕΙΛΩΝ												
	Στρατηγικός Στόχος 1				Στρατηγικός Στόχος 2		Στρατηγικός Στόχος 3				Στρατηγικός Στόχος 4	
	Άξονες Πολιτικής				Άξονες Πολιτικής		Άξονες Πολιτικής				Άξονες Πολιτικής	
ΑΠΕΙΛΕΣ	1.1	1.2	1.3	1.4	2.1	2.3	3.1	3.2	3.4	3.5	4.2	4.4
Ασταθές εργασιακό πλαίσιο: κλίμα αβεβαιότητας που οδηγεί σε μείωση της αποτελεσματικότητας, απαξίωση των δημοσίων υπαλλήλων												
Στενότητα Οικονομικών Πόρων για την υλοποίηση πολιτικών												
Λανθασμένη χρήση και εφαρμογή "εισαγόμενων" πρακτικών											4.5	4.6
Δυσπιστία πολιτών και μείωση της φοροδοτικής τους ικανότητας							3.16			3.9		
Παραπληροφόρηση Μ.Μ.Ε.												
Εξάρτηση εισπραξης δημοσίων εσόδων από το τραπεζικό σύστημα												
Συρρίκνωση δημόσιου χαρακτήρα φορολογικής διοίκησης - outsourcing												
Φορολογικοί παράδεισοι-Offshore εταιρείες					2.3	2.4						
Κίνδυνος ανατροπής αποτελεσμάτων από εξωτερικούς παράγοντες (αποφάσεις δικαστηρίων)												
Ψευδείς καταγγελίες κατά υπαλλήλων												
Πολυνομία και έλλειψη κωδικοποίησης												

4.6. Απαιτούμενοι Πόροι Υλοποίησης

Στο πλαίσιο κατάρτισης του Ε.Σ. έχει γίνει μια προσπάθεια καταγραφής των απαιτούμενων πόρων, οι οποίοι αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό, την υλικοτεχνική υποδομή και τους οικονομικούς πόρους.

Ανθρώπινο δυναμικό

Για την υλοποίηση δράσεων του ελεγκτικού και εισπρακτικού έργου απαιτείται, εκτός από το προσωπικό που ήδη υπηρετεί στη Γ.Γ.Δ.Ε., η πρόσληψη νέου προσωπικού. Όσον αφορά το υπάρχον προσωπικό, σε ορισμένες περιπτώσεις είναι αναγκαία η κατάρτισή του σε εξειδικευμένα νέα αντικείμενα ή και η αναδιάταξή του εντός των υπηρεσιών. Για την καλύτερη υλοποίηση ορισμένων δράσεων έχουν ήδη ή πρόκειται να σχηματιστούν ομάδες εργασίας, αφού αρκετά συχνά απαιτείται η συνεργασία περισσότερων υπηρεσιών ή και περισσότερων ειδικοτήτων (π.χ. εφοριακών – προγραμματιστών Η/Υ).

Υλικοτεχνική υποδομή

Σε πολλές περιπτώσεις, απαιτείται η αναβάθμιση ή η αντικατάσταση του διαθέσιμου εξοπλισμού, κυρίως όσον αφορά Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές (Η/Υ) και περιφερειακά (εκτυπωτές, διακομιστές κ.λπ.). Για ορισμένες, μάλιστα, δράσεις απαιτείται η προμήθεια νέου εξειδικευμένου εξοπλισμού,

π.χ., τηλεφωνικά κέντρα, συστήματα X-Ray. Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται και το πλήθος των ηλεκτρονικών εφαρμογών που απαιτείται να αναπτυχθούν ή να ολοκληρωθούν για την επιτυχή υλοποίηση των δράσεων.

Οικονομικοί πόροι – Πηγή χρηματοδότησης

Οι απαιτούμενοι οικονομικοί πόροι, εκτός από τη μισθοδοσία των υπαλλήλων, την αγορά/ συντήρηση του εξοπλισμού (και τυχόν απαιτούμενων αδειών χρήσης) και το κόστος ανάπτυξης των ηλεκτρονικών εφαρμογών, αφορούν επίσης την κάλυψη εξόδων και δικαιωμάτων δικαστικών επιμελητών και συμβολαιογράφων για τη λήψη αναγκαστικών μέτρων είσπραξης, τη δαπάνη κόστους διοργάνωσης ημερίδων, κόστους αναλωσίμων, εξόδων μετακίνησης του προσωπικού κ.λπ.

Η χρηματοδότηση των δράσεων του Ε.Σ. προέρχεται κυρίως από τον Τακτικό Προϋπολογισμό (και συγκεκριμένα από τον φορέα 23180 της Γ.Γ.Δ.Ε.), αλλά και από πόρους ειδικών ταμείων (π.χ. ΕΤΕΠΠΑΑ, Ειδικός Λογαριασμός Τελωνείων) ή και από κονδύλια της Ευρωπαϊκής Ένωσης (μέσω του Ε.Σ.Π.Α. ή άλλων χρηματοδοτικών μέσων π.χ., LIFE).

Πλην των ανωτέρω δράσεων του Ε.Σ., στη Γ.Γ.Δ.Ε. έχουν ήδη δρομολογηθεί και βρίσκονται σε εξέλιξη τα ακόλουθα έργα:

Πίνακας 4-5: Έργα σε εξέλιξη στο περιβάλλον της Γ.Γ.Δ.Ε.

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	ΣΚΟΠΟΣ	Ε.Π.	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΡΓΟΥ
1	Διαδραστικές Πολυκαναλικές Υπηρεσίες προς τον Πολίτη και τις Επιχειρήσεις	2.095.054,67		Ψηφιακή Σύγκλιση	
	Κέντρο εξυπηρέτησης (service center)	2.155.135,00	Η δημιουργία τεχνολογικά σύγχρονης υποδομής για την λειτουργία του Κέντρου Εξυπηρέτησης συναλλασσομένων με το Υπ. Οικονομικών		ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (23-10-2013)
	Σύστημα Ηλεκτρονικής βιβλιοθήκης	165.000,00	Η δημιουργία και διάθεση μέσω διαδικτύου μιας βάσης δεδομένων για όλη τη σχετική νομοθεσία που αφορά σε μια υπόθεση.		ΒΡΙΣΚΕΤΑΙ ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ (30-12-2013 μέχρι 15-1-2013)
	Ηλεκτρονική υπηρεσία διαχείρισης ληξιπρόθεσμων οφειλών	170.000,00	Η δημιουργία πλήρως αυτοματοποιημένου συστήματος διαχείρισης των ληξιπρόθεσμων οφειλών.		ΕΧΕΙ ΠΡΟΚΗΡΥΧΘΕΙ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ (20-12-2013) ΜΕ ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΗΝ 18-2-2014

2	Εφαρμογή απαιτούμενων οργανωτικών αλλαγών σε παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και υφιστάμενα Πληροφοριακά Συστήματα της Γ.Γ.Π.Σ.	4.757.025,00	Η πλήρης λειτουργική και τεχνική ενσωμάτωση αλλαγών που προκύπτουν από τη νομοθετική θέσπιση αλλαγών στο φορολογικό σύστημα και τις κανονιστικές πράξεις, σε παραγωγικά Πληροφοριακά Συστήματα Τ.Π.Ε. του Υπ. Οικονομικών που υποστηρίζονται από τη Γ.Γ.Π.Σ προκειμένου να ενδυναμωθεί ο μηχανισμός εφαρμογής των Δημοσίων Πολιτικών στον τομέα της ευρύτερης Φορολογίας.	ΔΜ	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ & ΑΝΑΜΟΝΗ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΩΝ-ΕΧΕΙ ΑΠΟΣΤΑΛΕΙ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ (Ε.Υ.Δ.) (12-2013) ΤΟΥ Ε.Π. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
3	Ενοποίηση και αναδιοργάνωση Δ.Ο.Υ.	3.993.519,00	Η υλοποίηση της διαδικασίας ενοποίησης και αναδιοργάνωσης των Δημοσίων Οικονομικών Υπηρεσιών (Δ.Ο.Υ.). Ως υποέργο 4 έχει ενταχθεί το έργο της στοχοθεσίας υπαλλήλων και υπηρεσιών της Γ.Γ.Δ.Ε.	ΔΜ	ΣΥΝΤΑΞΗ Τ.Δ.Π.Π. (79 ΥΠΟΕΡΓΑ) ΕΧΕΙ ΑΠΟΣΤΑΛΕΙ ΣΤΗΝ Ε.Υ.Δ. (12-12-2013) ΚΑΙ ΑΝΑΜΕΝΕΤΑΙ Η ΕΝΤΑΞΗ
4	Πρόγραμμα ελέγχου επιφανειακών υδάτων, 2012-2015	3.313.197,47	Παρακολούθηση των επιφανειακών υδάτων όλης της χώρας. Το Γ.Χ.Κ. ανήκει στο Εθνικό Δίκτυο Παρακολούθησης της ποιότητας και της ποσότητας των υδάτων (Φ.Ε.Κ. 2017/Β'/9-9-2011)	Ε.Σ.Π.Α., Ε.Π.Π.Ε.Ρ.Α.Α. (Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Περιβάλλον και Αειφόρος Ανάπτυξη)	Φάση υλοποίησης

5. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΤΗΣ Γ.Γ.Δ.Ε.

5.1. Σκοπός

Σκοπός της αξιολόγησης του Επιχειρησιακού Σχεδίου (Ε.Σ.) της Γ.Γ.Δ.Ε. για τα έτη 2014-2015 είναι η παροχή των κατάλληλων πληροφοριών, στοιχείων και εκτιμήσεων προς την ηγεσία της Γενικής Γραμματείας σχετικά με την αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα και τις επιπτώσεις των υλοποιούμενων παρεμβάσεων, έτσι ώστε να παρέχεται έγκυρη και ολοκληρωμένη εικόνα για το βαθμό επίτευξης των προβλεπόμενων στόχων.

Επιπρόσθετα, η αξιολόγηση αποτελεί το μέσο για την επικαιροποίηση και αναθεώρηση του Ε.Σ. βάσει των κυριότερων ευρημάτων και προτάσεων, ώστε να ανταποκρίνεται σε διετή ορίζοντα υλοποίησης.

Αρμόδια Υπηρεσία για την αξιολόγηση του Ε.Σ. είναι η Δ.Σ.Σ.Ο.Δ. Στο πλαίσιο αυτό η Δ.Σ.Σ.Ο.Δ. θα συνεργάζεται με τις Γενικές Διευθύνσεις της Γ.Γ.Δ.Ε., θα αντλεί στοιχεία από τις αρμόδιες Υπηρεσίες, από τα διαθέσιμα πληροφοριακά συστήματα του Υπουργείου που περιγράφονται στην ενότητα 1.1.3, αλλά και από άλλες πιθανές πηγές {ΕΛ.ΣΤΑΤ., Ο.Ο.Σ.Α., EUROSTAT, Τεχνικά Δελτία Προτεινόμενης Πράξης (Τ.Δ.Π.Π.) ενταγμένων ή προς ένταξη έργων κ.ά.}.

5.2. Παρακολούθηση και Αξιολόγηση του Ε.Σ.

Η παρακολούθηση και η αξιολόγηση του Ε.Σ. αποτελούν δύο (2) αλληλένδετες, αλλά διαφορετικές διαδικασίες με την έννοια ότι η αξιολόγηση βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στα δεδομένα και στις πληροφορίες που συλλέγονται κατά την παρακολούθηση. Δεδομένης της μεγάλης σημασίας αυτών των διαδικασιών, η αποτελεσματική εισαγωγή συστημάτων μέτρησης και αξιολόγησης στην οργανωτική κουλτούρα της Γ.Γ.Δ.Ε. αποτελεί βασική προτεραιότητα της Δ.Σ.Σ.Ο.Δ.

5.2.1. Η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.)

Για τους σκοπούς της αξιολόγησης του Ε.Σ., προτείνεται η δημιουργία συστήματος ηλεκτρονικής παρακολούθησης, το οποίο θα αποτελεί έναν επιπλέον δίαυλο συλλογής πληροφοριών της Δ.Σ.Σ.Ο.Δ. από τις Υπηρεσίες της Γ.Γ.Δ.Ε. Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται η άμεση άντληση της πληροφορίας, η μετατροπή της σε μετρήσιμους, αναλογικούς και συγκρινόμενους όρους, η εξασφάλιση της ορθότητας των δεδομένων, ενώ δίνεται η δυνατότητα για γραφική απεικόνιση και κεντρική παρακολούθηση της πορείας εξέλιξης των τιμών των δεικτών, καθώς και για έκδοση σχετικών αναφορών (reporting).

Η άμεση ανάγκη για την ανάπτυξη της σχετικής πλατφόρμας προκύπτει από το ότι i) το πληροφοριακό σύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης (M.I.S.) βρίσκεται ακόμα σε πιλοτική εφαρμογή ενώ ii) κάποια δεδομένα δεν διατίθενται από τα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα της Γ.Γ.Δ.Ε. (π.χ., TAXIS, ELENXIS, ICIS) από όπου το M.I.S. αντλεί πρωτογενείς πληροφορίες.

Τα απαιτούμενα στάδια ανάπτυξης της εν λόγω ηλεκτρονικής πλατφόρμας παρακολούθησης είναι:

- ορισμός υπευθύνου/ομάδας εργασίας από τη ΔΣΣΟΔ

- συνεργασία του υπευθύνου με εκπροσώπους της Γ.Γ.Π.Σ. (υπευθύνους για τα Ο.Π.Σ. των Υπηρεσιών της Γ.Γ.Δ.Ε., εκπρόσωπο του Μ.Ι.Σ. και εκπροσώπους της Δ.ΗΛΕ.Δ) για το σχεδιασμό και την υλοποίηση
- συνεργασία του υπευθύνου/ομάδας εργασίας με εκπροσώπους των Γενικών Διευθύνσεων/Διευθύνσεων για την συλλογή αξιόπιστων και έγκαιρων δεδομένων σε επεξεργάσιμη μορφή
- επιλογή και υλοποίηση των κατάλληλων τεχνικών συλλογής, επεξεργασίας και ανάλυσης στοιχείων
- επιλογή και υλοποίηση του τρόπου παρουσίασης των αποτελεσμάτων
- εκπαίδευση βασικής ομάδας χρηστών

5.2.2. Παρακολούθηση υλοποίησης του Ε.Σ.

Η παρακολούθηση έγκειται στη συστηματική συλλογή και παραγωγή δεδομένων σχετικά με την πορεία επίτευξης των επιχειρησιακών στόχων (ενότητα 3.3), υλοποίησης των δράσεων/έργων της Γ.Γ.Δ.Ε (ενότητα 4) και των κρίσιμων δεικτών απόδοσης (πίνακας 5-5).

5.2.2.1. Αντικείμενο

Ειδικότερα, το έργο της παρακολούθησης έχει ως αντικείμενο:

- την παρακολούθηση τήρησης του συνολικού χρονοδιαγράμματος και των επιμέρους προθεσμιών
- την περιοδική συλλογή των απαραίτητων στοιχείων για την παρακολούθηση επίτευξης των επιχειρησιακών στόχων και των κρίσιμων δεικτών απόδοσης
- την αποτύπωση της προόδου υλοποίησης του φυσικού αντικείμενου των δράσεων/ έργων
- την παρακολούθηση της πορείας του κόστους υλοποίησης του επιχειρησιακού σχεδίου. Η συγκεκριμένη ενέργεια θα συμβάλει αδιαμφισβήτητα σε μία πληρέστερη αξιολόγηση που θα πρέπει να συνδέει το έργο της Γ.Γ.Δ.Ε. με τους διαθέσιμους πόρους της (ανάλυση κόστους/ωφέλειας). Συνεπώς, η Δ.Σ.Σ.Ο.Δ., λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις για τη διαχείριση των πόρων της Γ.Γ.Δ.Ε. και τις σχετικές αρμοδιότητές της για την οικονομική διοίκηση και ανάλυση εσόδων (Φ.Ε.Κ. Α'222/12-11-2012, Φ.Ε.Κ. Β'3411/31-12-2013), εισέρχεται σταδιακά σε ζητήματα μηχανισμών οικονομικής διοίκησης και αξιοποίησης των πόρων.

5.2.2.2. Μεθοδολογία

Η μεθοδολογία που θα ακολουθήσει η Διεύθυνση για την παρακολούθηση υλοποίησης του Ε.Σ. σχετικά με τους επιχειρησιακούς στόχους και τους βασικούς δείκτες απόδοσης, περιλαμβάνει:

- Ταυτότητα δεικτών-επιχειρησιακών στόχων: καθορισμό του τρόπου υπολογισμού κάθε δείκτη, καταγραφή της πηγής άντλησης της πληροφορίας για την παρακολούθηση κάθε δείκτη και επιχειρησιακού στόχου, καθορισμό της συχνότητας παρακολούθησης κάθε δείκτη και επιχειρησιακού στόχου. Η περιοδική καταγραφή των αποτελεσμάτων αναμένεται να συμβάλει στην καλύτερη παρακολούθηση, καθώς και στην έγκαιρη λήψη μέτρων για τη διόρθωση/βελτίωση της πορείας του έργου της Γ.Γ.Δ.Ε.,
- Ορισμό υπευθύνων και διαύλων επικοινωνίας: ορισμό υπευθύνου για τη διαχείριση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας (υπάλληλος της Διεύθυνσης), επικοινωνία με την αρμόδια οργανική μονάδα της Γ.Γ.Δ.Ε. για θέματα δεικτών και επιχειρησιακών στόχων σε σχέση και με

το επιχειρησιακό σχέδιο κάθε Γενικής Διεύθυνσης. Για την αρτιότερη διεξαγωγή της παρακολούθησης, από το Τμήμα Α' της Διεύθυνσης έχουν ήδη οριστεί δύο (2) υπάλληλοι αρμόδιοι για την παρακολούθηση ανά αντικείμενο (φορολογικό, τελωνειακό, διοικητικό κ.λπ.).

- Αναφορά προόδου παρακολούθησης: υποβολή τριμηνιαίας αναφοράς των αποτελεσμάτων παρακολούθησης στην ηγεσία της Γ.Γ.Δ.Ε.
- Καταγραφή τυχόν προβλημάτων της διαδικασίας παρακολούθησης-διορθωτικές ενέργειες (π.χ. μη έγκαιρη λήψη των στοιχείων, δυσχέρειες στο συντονισμό ή στην επικοινωνία με τις Γενικές Διευθύνσεις/Διευθύνσεις της Γ.Γ.Δ.Ε.), λήψη έγκαιρων προληπτικών και διορθωτικών ενεργειών για την ομαλή εξέλιξη της διαδικασίας. Οι αναφερόμενες στο παρόν διορθωτικές ενέργειες αφορούν αποκλειστικά την παρακολούθηση σε διαδικαστικό επίπεδο, ενώ στο επόμενο στάδιο της αξιολόγησης, το έργο της παρακολούθησης θα αξιολογείται στο γενικότερο πλαίσιο υλοποίησης του Ε.Σ.
- Πρότυπα αναφορών παρακολούθησης: οι επιχειρησιακοί στόχοι για τη διετία 2014-2015 προτείνεται να παρακολουθούνται βάσει των ακόλουθων πρότυπων πινάκων:

Πίνακας 5-1: Ταυτότητα Επιχειρησιακού Στόχου

ΣΣ	Ε.Σ.	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ* Ε.Σ.	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ Ε.Σ.	ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ/ ΤΙΜΗ 2013	ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	ΠΗΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

*ποιοτικός/ ποσοτικός

Η πληροφορία του πίνακα 5-1 θα αποτελέσει μία βάση εκκίνησης για την παρακολούθηση εξέλιξης των επιχειρησιακών στόχων στη διετία σύμφωνα με τον πίνακα 5-2, ο οποίος θα χρησιμοποιηθεί και για τις αντίστοιχες τριμηνιαίες αναφορές παρακολούθησης:

Πίνακας 5-2: Παρακολούθηση της εξέλιξης επίτευξης των Επιχειρησιακών Στόχων

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΤΟΧΟΥ	ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΡΙΜΗΝΟΥ	ΣΤΟΧΟΣ ΤΡΙΜΗΝΟΥ (ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΑ)	ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ (%) ΑΠΟ ΤΟ ΣΤΟΧΟ	ΑΙΤΙΕΣ ΜΗ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ ΣΤΟΧΟΥ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΑΝΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ

Σχετικά με τις δράσεις του Ε.Σ., η διαδικασία παρακολούθησής τους αποτελεί έργο του Γ' Τμήματος Διοίκησης και Συντονισμού Έργων, το οποίο ακολουθεί την αντίστοιχη με τα συγχρηματοδοτούμενα και μη έργα της Γ.Γ.Δ.Ε. μεθοδολογία. Ειδικότερα, η διαδικασία παρακολούθησης/διαχείρισης και διασφάλισης ποιότητας των έργων προβλέπεται σε μεγάλο βαθμό από το Σύστημα Διαχειριστικής Επάρκειας της Γ.Γ.Δ.Ε. (αρ. 2128/26-7-2013), σύμφωνα με το οποίο τα βήματα της διαδικασίας παρακολούθησης θα μπορούσαν να συνοψιστούν στα ακόλουθα οκτώ (8):

1. Καθορισμός απαιτήσεων και ενεργειών σχεδιασμού και ωρίμανσης έργων.
2. Διασφάλιση απαιτούμενων πόρων για την υλοποίηση των έργων.
3. Παρακολούθηση και συντονισμός των υπευθύνων έργων (Υ.Ε.) και των ομάδων διαχείρισης έργων (Ο.Δ.Ε.).
4. Παρακολούθηση προόδου φυσικού αντικειμένου.

5. Συντονισμός όλων των εμπλεκομένων για την οικονομική διαχείριση.
6. Υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας.
7. Έλεγχος διαχειριστικού/λογιστικού κλεισίματος έργου.
8. Λοιπές δραστηριότητες (τυχόν ανασχεδιασμός, διαχείριση κινδύνων και αλλαγών)

Διευκρινίζεται ότι η λειτουργία του Τμήματος Γ' της Δ.Σ.Σ.Ο.Δ. επικεντρώνεται στη διαδικασία έγκρισης των έργων από τον Γενικό Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων, καθώς και στον επιτελικό έλεγχο προόδου του φυσικού και οικονομικού αντικειμένου από το αρχικό στάδιο επιλογής μέχρι και την ολοκλήρωση του έργου. Το συγκεκριμένο Τμήμα έχει ήδη προχωρήσει στον σχεδιασμό των ακόλουθων διαδικασιών και εντύπων, καθώς και στην ανάπτυξη σχετικής ηλεκτρονικής εφαρμογής.

Ταυτότητα Προτεινόμενου Έργου: Ερωτηματολόγιο από το οποίο, εκτός από τα περιγραφικά στοιχεία του έργου, προκύπτει, επίσης, η συνάφειά του με τους στρατηγικούς στόχους της Γ.Γ.Δ.Ε. καθώς και η ωριμότητα και η ανταποδοτικότητά του. Υποβάλλεται ενόψει της έγκρισης υλοποίησής του.

Σκοπιμότητα Έργου: Αναφορά όπου περιγράφονται οι στόχοι, τα αποτελέσματα και οι ενδιαφερόμενοι παράγοντες ενός εγκεκριμένου προς υλοποίηση έργου. Οι συγκεκριμένες περιγραφές αποτελούν τη σταθερή βάση αναφοράς του σκοπού του έργου.

Αναφορά Προόδου Έργου: Αναφορά που συμπληρώνει περιοδικά ο Υπεύθυνος του έργου. Η περιοδικότητα ποικίλει ανά έργο και εξαρτάται από τη συνολική διάρκεια και τα ενδιάμεσα χρονικά ορόσημα. Σε αυτή αναφέρεται η πρόοδος του έργου, οι δράσεις που ολοκληρώθηκαν κατά την περίοδο αναφοράς, οι δράσεις που θα ακολουθήσουν, οι πόροι που έχουν χρησιμοποιηθεί, τυχόν αλλαγές στο χρονοδιάγραμμα και το κόστος, καθώς και τα κρίσιμα ζητήματα που έχουν ανακύψει.

Αναφορά Κινδύνων: Αναφορά στην οποία καταγράφονται οι κίνδυνοι ενός έργου, καθώς και η πιθανότητα να συμβούν, μαζί με τις επιπτώσεις τους. Η αναφορά υποβάλλεται όποτε υπάρχει διαφοροποίηση στους κινδύνους και στις πιθανότητες εμφάνισής τους.

Εφαρμογή PMO.

5.2.3. Αξιολόγηση του Ε.Σ.

Αξιολόγηση είναι η διαδικασία, κατά την οποία εξετάζονται τα αποτελέσματα έναντι των αρχικά τιθέμενων στόχων και οι επιπτώσεις/οφέλη από την υλοποίηση του Ε.Σ. της Γ.Γ.Δ.Ε. Παράλληλα με την πορεία των επιχειρησιακών στόχων, των κρίσιμων δεικτών απόδοσης και των δράσεων/ έργων της Γ.Γ.Δ.Ε., η συνάφεια και η συνεισφορά των παρεμβάσεων του Ε.Σ. της Γ.Γ.Δ.Ε. θα αξιολογηθεί αναφορικά με:

- τους γενικότερους στόχους του οικονομικού προγράμματος της Ελληνικής Κυβέρνησης, και ιδιαίτερα αναφορικά με το επικαιροποιημένο Μ.Π.Δ.Σ. 2013-2016 (Φεβρουάριος 2013)
- τις προβλέψεις των τακτικών προϋπολογισμών 2014 και 2015
- τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το Μνημόνιο Οικονομικών και Χρηματοοικονομικών Πολιτικών μετά και την τελευταία επικαιροποίησή του
- τους στόχους που περιγράφονται στις από κοινού εκθέσεις αξιολόγησης του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου (Δ.Ν.Τ.) και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Ε.Επ.) για τις μεταρρυθμίσεις στη Γ.Γ.Δ.Ε.
- τους ελεγκτικούς και εισπρακτικούς στόχους του Εθνικού Επιχειρησιακού Προγράμματος Καταπολέμησης της Φοροδιαφυγής 2012-2014 μετά και την τελευταία επικαιροποίησή του

- τους στόχους και τις δράσεις του Στρατηγικού Σχεδίου Καταπολέμησης της Διαφθοράς στη Φορολογική και Τελωνειακή Διοίκηση.

5.2.3.1. Αντικείμενο - Μεθοδολογία

Η διαδικασία αξιολόγησης, η οποία όπως προαναφέρθηκε έπεται και υποστηρίζεται σε πολύ μεγάλο βαθμό από τη διαδικασία παρακολούθησης, αναλύεται σε πέντε (5) βασικές ενότητες/αντικείμενα με επιμέρους βήματα/μεθοδολογικά εργαλεία (πίνακας 5-3).

Επισημαίνεται ότι, αναλόγως της πορείας του Ε.Σ. και της φύσης των δραστηριοτήτων της Γ.Γ.Δ.Ε., για τη διαδικασία αξιολόγησης της κάθε ενότητας θα επιλέγονται τα πιο κατάλληλα βήματα/εργαλεία.

Ως παραδοτέα της φάσης της αξιολόγησης ορίζονται τρεις (3) εξαμηνιαίες ενδιάμεσες εκθέσεις αξιολόγησης και μία (1) τελική έκθεση στη διετία. Άμεσοι αποδέκτες των εκθέσεων είναι η ηγεσία της Γ.Γ.Δ.Ε.

Πίνακας 5-3: Βήματα/Μεθοδολογικά εργαλεία αξιολόγησης

ΕΝΟΤΗΤΕΣ	ΒΗΜΑΤΑ/ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ
1. Αποτίμηση της εγκυρότητας και συνέπειας της στρατηγικής του Ε.Σ.	<ul style="list-style-type: none"> - Επανεξέταση της ανάλυσης της υφιστάμενης κατάστασης ή, εφόσον κριθεί απαραίτητο, διενέργεια επικαιροποιημένης ανάλυσης S.W.O.T. - Αξιολόγηση της καταλληλότητας και του επίκαιρου χαρακτήρα της στρατηγικής μέσω της ανάπτυξης μητρών συνάφειας σε επίπεδο στρατηγικών στόχων και διαπιστωμένων αναγκών/προβλημάτων. - Αξιολόγηση της εσωτερικής συνάφειας του Ε.Σ. με την κατάρτιση μητρών συνάφειας σε επίπεδο στρατηγικών στόχων, επιχειρησιακών στόχων και δράσεων. - Αξιολόγηση της εξωτερικής συνάφειας του Ε.Σ. με άλλες εθνικές πολιτικές/προτεραιότητες, ευρωπαϊκές επιταγές, κοινοτικές οδηγίες και κατευθύνσεις.
2. Αξιολόγηση του συστήματος των κρίσιμων δεικτών απόδοσης του Ε.Σ.	<ul style="list-style-type: none"> - Επανεξέταση της αξιοπιστίας και καταλληλότητας των δεικτών με τη βοήθεια κατάλληλων κριτηρίων ελέγχου (π.χ., έλεγχος εφικτότητας και εγκυρότητας, έλεγχος ορθότητας τιμών βάσης). - Εκτίμηση του συστήματος/μεθόδων συγκέντρωσης, επεξεργασίας και παρακολούθησης των δεδομένων. - Εξέταση της επάρκειας και εγκυρότητας των πληροφοριών/στοιχείων και ειδικότερα σε σχέση με την ποιότητα/ποσότητα των δεδομένων, τον τρόπο αποθήκευσης και επικαιροποίησής τους, τις στατιστικές παραμέτρους των εν λόγω στοιχείων, τη διαθεσιμότητα τιμών βάσης, καθώς και τη διαθεσιμότητα στρατηγικών πληροφοριών.
3. Εκτίμηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας υλοποίησης του Ε.Σ.	<p>1. Αξιολόγηση αποτελεσματικότητας</p> <ul style="list-style-type: none"> - Χρήση σταθμισμένων συντελεστών βαρύτητας υλοποίησης κάθε επιχειρησιακού στόχου/δράσης στο ανώτερο επίπεδο του στρατηγικού στόχου. - Εντοπισμός και αξιολόγηση αιτίων για τυχόν αποκλίσεις/καθυστερήσεις/αστοχίες σε σχέση με τον αρχικό προγραμματισμό. - Πρόβλεψη πορείας επίτευξης στόχων και διαμόρφωσης δεικτών. - Εντοπισμός στόχων με χαμηλό βαθμό επίτευξης. <p>2. Αξιολόγηση αποδοτικότητας</p> <ul style="list-style-type: none"> - Αξιολόγηση της αποδοτικότητας βάσει αποτελέσματος προς απορρόφηση δαπάνης/κόστους. - Κατηγοριοποίηση/ταξινόμηση επιχειρησιακών στόχων και δράσεων/έργων με βάση το μοναδιαίο κόστος. Όσο μικρότερη της μονάδας

	<p>είναι η τιμή του δείκτη, τόσο ευνοϊκότερη είναι η κατανομή αποτελέσματος -κόστους και αντιστρόφως.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Εκτίμηση της επάρκειας των διαθέσιμων πόρων για την υλοποίηση του Ε.Σ. - Εντοπισμός και αξιολόγηση αιτιών για υπερβάσεις του προϋπολογισμού και του μοναδιαίου κόστους.
4. Αξιολόγηση του μηχανισμού παρακολούθησης, διαχείρισης, ελέγχου και αποτίμησης των παρεμβάσεων	<ul style="list-style-type: none"> - Εξέταση δυνατότητας έγκαιρης αναγνώρισης και αντιμετώπισης προβλημάτων/αλλαγών. - Ανάλυση των περιοχών όπου διαπιστώθηκε αργοπορία ή/και τυχόν λάθη/παραλείψεις. - Εντοπισμός των αιτιών εξαιτίας των οποίων οι οποιεσδήποτε ενέργειες του μηχανισμού δεν ήταν αποτελεσματικές.
5. Διάφορα αξιολογικά ερωτήματα/θέματα (διαχείριση κινδύνων, κ.ά.)	<ul style="list-style-type: none"> - Ανάλυση της υστέρησης των εισπραττόμενων έναντι βεβαιωθέντων φόρων (tax gap analysis). - Ανάλυση της φοροδοτικής ικανότητας (pay ability analysis). - Ανάλυση της προθυμίας για πληρωμή (willingness to pay).

5.3. επικαιροποίηση και Αναθεώρηση του Ε.Σ.

5.3.1. Σκοπός

Σκοπός των διαδικασιών επικαιροποίησης και αναθεώρησης είναι η λήψη αποφάσεων για την ανάληψη των κατάλληλων ενεργειών (προληπτικών και διορθωτικών), ώστε να διασφαλιστεί η επιτυχής υλοποίηση του Σχεδίου. Το Ε.Σ., ως κεντρικό εργαλείο ανάπτυξης και προγραμματισμού, απαιτείται να είναι «συγχρονισμένο» με τη διετή πορεία της Γ.Γ.Δ.Ε. και τα επιμέρους εργαλεία προγραμματισμού, παρακολούθησης και ελέγχου.

Την κύρια ευθύνη έχει η Δ.Σ.Σ.Ο.Δ., ενώ το κύριο εισερχόμενο αυτών των διαδικασιών είναι τα αποτελέσματα της διαδικασίας αξιολόγησης.

5.3.2. επικαιροποίηση του Ε.Σ.

5.3.2.1. Αντικείμενο

Η διαδικασία της επικαιροποίησης αφορά στον έλεγχο και σε ενδεχόμενη αλλαγή συγκεκριμένων στοιχείων του Ε.Σ., τα οποία όμως δεν επηρεάζουν τους στρατηγικούς στόχους.

Ενδεικτικά, ενέργειες που δύναται να αποτελέσουν αντικείμενο της επικαιροποίησης είναι:

- Επανεξέταση ενταγμένων στο Ε.Σ. δράσεων .
- Ενσωμάτωση/ προγραμματισμός/ υλοποίηση νέων δράσεων.
- επικαιροποίηση ή εισαγωγή νέων επιχειρησιακών στόχων/ κρίσιμων δεικτών απόδοσης με γνώμονα την επίτευξη των στρατηγικών στόχων.

5.3.2.2. Μεθοδολογία

Κατά το στάδιο αυτό, η Δ.Σ.Σ.Ο.Δ. δύναται να ενεργήσει αυτόνομα ή/και σε συνεργασία με τις εμπλεκόμενες Υπηρεσίες της Γ.Γ.Δ.Ε. αναλόγως του στοιχείου επικαιροποίησης, ενώ δεν απαιτείται σχετική έγκριση από τον Γενικό Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων, σε αντίθεση με τη διαδικασία της αναθεώρησης.

Η διαδικασία επικαιροποίησης μπορεί να ενεργοποιείται είτε προγραμματισμένα ανά τακτά χρονικά διαστήματα είτε εκτάκτως στην περίπτωση που διαπιστωθεί ανάγκη για τη λήψη βελτιωτικών μέτρων. Με τον τρόπο αυτό προσφέρεται το πλεονέκτημα της έγκαιρης και ακριβούς δράσης, τόσο ως πρόληψη όσο και ως αντιμετώπιση.

Στο πλαίσιο καθιέρωσης διαδικασίας για την επικαιροποίηση του Ε.Σ., η Δ.Σ.Σ.Ο.Δ. θα βασιστεί στους ακόλουθους άξονες και στοιχεία:

- Διερεύνηση ανάγκης αναδιατύπωσης περιγραφής /συγχώνευσης /διάσπασης δράσεων, επιχειρησιακών στόχων και κρίσιμων δεικτών.
- Καθορισμός κρίσιμων στοιχείων/δεδομένων που δεν έχουν ληφθεί υπόψη.
- Ανάπτυξη/επικαιροποίηση διαγράμματος αλληλεξάρτησης των δράσεων (εσωτερική συνοχή του Ε.Σ.).
- Αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης σχετικά με την επάρκεια και εγκυρότητα των δεδομένων.
- Κατηγοριοποίηση/ομαδοποίηση των δράσεων με στόχο την αποτελεσματικότερη και πιο εποπτική διαχείριση των δράσεων του Ε.Σ. Η ενέργεια αυτή τελεί σε στενή συνάφεια με τη διαδικασία αξιολόγησης, καθώς και με τον εντοπισμό και διαχείριση των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας. Οι κατηγοριοποιήσεις προτείνονται ως εξής:
 - σε 1ου/ 2ου/ 3ου επιπέδου (tree structure)
 - σε βραχυπρόθεσμης/μεσοπρόθεσμης/μακροπρόθεσμης προοπτικής,
 - ανά τομέα πολιτικής (π.χ., διακυβέρνηση, e-δράσεις, διαδικασίες, προσωπικό, ελεγκτικό και εισπρακτικό έργο, νομοθεσία).
- Καθορισμός συντελεστών βαρύτητας των στόχων/δεικτών ανάλογα με τη σημασία και την κρισιμότητά τους για την επίτευξη των στρατηγικών στόχων, αλλά και με βάση τη συμμετοχή περισσοτέρων της μίας Υπηρεσίας στην υλοποίηση του ίδιου στόχου.
- Επικαιροποίηση των στόχων και των κρίσιμων δεικτών (ή ομάδων δεικτών) κατά την πρώτη (1η) εξαμηνιαία ενδιάμεση έκθεση αξιολόγησης.
- Κατάρτιση αιτιολογικής έκθεσης επικαιροποίησης και εφαρμογή των μεταβολών, εφόσον προκύπτουν, κατόπιν έγκρισης της Προϊσταμένης της Δ.Σ.Σ.Ο.Δ. (κατάρτιση σχετικού πρότυπου εντύπου).
- Ενημέρωση των εμπλεκόμενων Υπηρεσιών, προκειμένου να προσαρμόσουν τη λειτουργία τους στο επικαιροποιημένο Ε.Σ.

5.3.3. Αναθεώρηση του Ε.Σ.

5.3.3.1. Αντικείμενο

Η διαδικασία της αναθεώρησης αναφέρεται σε ουσιαστικές, μεγάλης κλίμακας αλλαγές στους στρατηγικούς στόχους και στους άξονες παρέμβασης και απαιτεί στενή συνεργασία της Δ.Σ.Σ.Ο.Δ. με τις εμπλεκόμενες Υπηρεσίες της Γ.Γ.Δ.Ε., καθώς και σχετική έγκριση από τον Γενικό Γραμματέα Δημοσίων Εσόδων.

Ένας ενδεικτικός κατάλογος κριτηρίων, τα οποία πιθανώς να οδηγήσουν σε αναθεώρηση του Ε.Σ. και επομένως παρακολουθούνται στενά από τη Δ.Σ.Σ.Ο.Δ. , είναι:

- Τα αποτελέσματα της διαδικασίας αξιολόγησης, τα οποία ενδεχομένως να υποδείξουν ανάγκη αναπροσαρμογής του προγραμματισμού, είτε σε επίπεδο προτεραιοτήτων και κατανομών είτε σε επίπεδο διαδικασίας υλοποίησης.
- Η θέσπιση νέων ή η εκτενής τροποποίηση ισχύουσων νομοθετικών διατάξεων.
- Η ανάληψη νέων εθνικών, ενωσιακών ή διεθνών υποχρεώσεων.
- Η μεταβολή του οργανογράμματος ή των διαδικασιών της Γ.Γ.Δ.Ε.
- Η σημαντική μεταβολή των διαθέσιμων πόρων (οικονομικών και μη).
- Η μεταβολή των πρωταρχικής σημασίας στόχων.

5.3.3.2. Μεθοδολογία

Αναθεώρηση του παρόντος Ε.Σ. προγραμματίζεται ανά έτος από την έναρξη εφαρμογής του, εκτός εάν χρειαστεί πρότερη παρέμβαση λόγω μεταβολής των ισχυουσών συνθηκών τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον της Γ.Γ.Δ.Ε.

Η μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί από τη Δ.Σ.Σ.Ο.Δ. θα βασιστεί στη μελέτη και συλλογή στοιχείων σχετικά με τυχόν αλλαγές που επήλθαν στο περιβάλλον της Γ.Γ.Δ.Ε. Επίσης, θα βασιστεί στη μελέτη και ανάλυση των αποτελεσμάτων από το πρώτο έτος υλοποίησης του Ε.Σ.

5.4. Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας

Η επιτυχής επίτευξη των στρατηγικών στόχων που εντάσσονται στο Ε.Σ. της Γ.Γ.Δ.Ε. εξαρτάται άμεσα από μια σειρά κρίσιμων παραγόντων που σχετίζονται με όλους τους στρατηγικούς στόχους και τους άξονες παρέμβασης. Σε κάθε περίπτωση βασικό βήμα είναι να οριστεί το είδος των παρεμβάσεων/πρωτοβουλιών της Γ.Γ.Δ.Ε. που θα δώσουν σαφή εικόνα επιτυχίας ή όχι του Ε.Σ. και, στη συνέχεια, να οριστούν δείκτες απόδοσης για κάθε μία από αυτές τις παρεμβάσεις. Οι κύριοι τομείς αποτελεσμάτων, στους οποίους πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή και των οποίων η μέτρηση επίτευξης θα οδηγήσει σε ένα αποδοτικό και αποτελεσματικό Ε.Σ., έχουν κατηγοριοποιηθεί μέσω των κατηγοριών του μοντέλου μέτρησης απόδοσης των υπηρεσιών Balanced Scorecard (BSC).

Το Balanced Scorecard (Πλαίσιο Εξισορροπημένης Στοχοθεσίας, Ισοσταθμισμένη Κάρτα Αποτελεσμάτων, BSC) είναι ένα σύστημα διοίκησης ολικής ποιότητας με σκοπό τον έλεγχο, την ενημέρωση και την επικαιροποίηση της στρατηγικής ενός Φορέα. Χρησιμοποιείται με σκοπό την καθοδήγηση της τρέχουσας απόδοσης των υπηρεσιών και τη στόχευση της μελλοντικής. Είναι ένα σύστημα μέτρησης της απόδοσης που από τις στρατηγικές και αντικειμενικές δυνατότητές του φορέα. Το σύστημα αυτό διατηρεί τους παραδοσιακούς χρηματοοικονομικούς δείκτες απόδοσης και συγχρόνως τους συμπληρώνει και δίνει έμφαση σε μια σειρά λειτουργικών μετρήσεων-δεικτών απόδοσης που συνδέουν την ικανοποίηση του πολίτη, τις εσωτερικές διαδικασίες και τις δραστηριότητες με σκοπό την καινοτομία και την ανάπτυξη. Οι 4 συνιστώσες-βασικές οπτικές του Balanced Scorecard είναι οι εξής:

1. Χρηματοοικονομικά
2. Πολίτες/φορολογούμενοι
3. Εσωτερικές Διαδικασίες
4. Γνώση και Ανάπτυξη

Η παροχή πληροφόρησης σχετικά με τις τέσσερις (4) συνιστώσες καθιστά εφικτό τον εντοπισμό των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας και τη χρήση περιορισμένου αριθμού δεικτών που θα είναι και οι πιο κρίσιμοι.

Η σχέση ανάμεσα στις συνιστώσες είναι περισσότερο μια σχέση αλληλεξάρτησης παρά σχέση αιτίου-αιτιατού. Οι συνιστώσες, δηλαδή, είναι αλληλένδετες και η επιρροή ανάμεσά τους δεν είναι μονόδρομη. Επομένως, ο βαθμός επίτευξης των στόχων επηρεάζεται εξίσου από τα αποτελέσματα στους στρατηγικής φύσεως, κρίσιμους δείκτες που προκύπτουν και από τις τέσσερις (4) συνιστώσες.

Από την εφαρμογή του BSC στη Γ.Γ.Δ.Ε. προκύπτουν οι παρακάτω κύριοι τομείς αποτελεσμάτων του Ε.Σ. ανά συνιστώσα και οι αντίστοιχοι δείκτες μέτρησης των κρίσιμων παρεμβάσεων ανά στρατηγικό στόχο. Τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη μέτρηση αυτών των δεικτών έχουν άμεση επίδραση στην αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα του Ε.Σ.:

Πίνακας 5-4: Εφαρμογή του BSC

ΒΑΣΙΚΕΣ ΟΠΤΙΚΕΣ BSC	ΚΥΡΙΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ/ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ
ΧΡΗΜΑΤΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ	<ul style="list-style-type: none"> Αύξηση της δυναμικότητας για εισπράξεις Αύξηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των ελέγχων 	<ul style="list-style-type: none"> Ποσοστό εισπράξεων/Α.Ε.Π. Ποσοστιαία μεταβολή εισπραξιμότητας παλαιών και νέων ληξιπροθέσμων Ποσοστό εισπραξιμότητας φόρων, τελών και προστίμων κατόπιν ελέγχων
ΠΟΛΙΤΕΣ/ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΟΙ	<ul style="list-style-type: none"> Ανάπτυξη δέσμευσης εξυπηρέτησης του πολίτη για συναλλαγές με τις τελωνειακές και φορολογικές αρχές Ανάπτυξη επικοινωνιακής πολιτικής και ενίσχυση της εκούσιας συμμόρφωσης Αύξηση επιπέδου ικανοποίησης υπαλλήλων (εσωτερικών πελατών) 	<ul style="list-style-type: none"> Αριθμός καταγγελιών Βαθμός ικανοποίησης του πολίτη μέσω έρευνας ικανοποίησης των συναλασσομένων Μεταβολή ποσοστού οικειοθελούς συμμόρφωση ως προς το προηγούμενο έτος Βαθμός ικανοποίησης υπαλλήλων μέσω εφαρμογής του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης (Κ.Π.Α.)
ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> Επέκταση της διαθεσιμότητας ηλεκτρονικών υπηρεσιών/συναλλαγών Επικαιροποίηση και ολοκλήρωση των πληροφοριακών συστημάτων Ανάπτυξη και υλοποίηση απλοποιημένων, ευέλικτων και διαφανών φορολογικών και τελωνειακών διαδικασιών Ανάπτυξη συστήματος ανάλυσης κινδύνων Αποκάλυψη και καταπολέμηση περιπτώσεων μεγάλης φοροδιαφυγής, κυκλικής απάτης, λαθρεμπορίου και ξεπλύματος βρώμικου χρήματος 	<ul style="list-style-type: none"> Αριθμός διαδικασιών που έχουν απλοστευθεί μέσω e-εφαρμογών Αριθμός φορολογικών και τελωνειακών ελέγχων Μεταβολή μεγέθους μαύρης οικονομίας Μεταβολή επιπέδου διαφθοράς
ΓΝΩΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	<ul style="list-style-type: none"> Ανάπτυξη στρατηγικής Ανθρώπινου Δυναμικού και εκπαίδευσης Άσκηση διοίκησης μέσω στόχων και υιοθέτηση δεικτών μέτρησης αποτελεσματικότητας 	<ul style="list-style-type: none"> Αριθμός καταρτιζόμενων υπαλλήλων ανά έτος ή ανά θεματικό κύκλο Ωρες εκπαίδευσης ανά καταρτιζόμενο Εισπράξεις ανά καταρτιζόμενο ελεγκτή

Οι κύριες παρεμβάσεις ορίστηκαν με βάση το πλήθος και την εκτιμώμενη σημαντικότητα των ενταγμένων δράσεων/έργων ανά άξονα παρέμβασης.

Η πλειονότητα των δεικτών που προέκυψαν από την εφαρμογή του BSC ανά κύρια παρέμβαση έχουν ενσωματωθεί στον πίνακα 5-5, ο οποίος περιλαμβάνει το σύνολο των τελικών/κρίσιμων δεικτών απόδοσης.

Επιπλέον, μετά την εφαρμογή του BSC στη Γ.Γ.Δ.Ε. και λαμβάνοντας υπόψη το μεγάλο βαθμό που η συνιστώσα για τον πολίτη συνδέει την επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων με την παροχή αξίας στους πολίτες, θεωρείται απαραίτητη η διεξαγωγή έρευνας για τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών. Γι' αυτό το σκοπό, θα μπορούσε να καταρτιστεί Ερωτηματολόγιο Μέτρησης Ικανοποίησης Συναλλασσομένων με τη Γ.Γ.Δ.Ε., καθώς και Έντυπο Καταγραφής Παραπόνων. Η πρόσβαση στα εν λόγω έντυπα θα είναι δυνατή σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή.

Όσον αφορά στην συνιστώσα των εσωτερικών διαδικασιών, η οποία συνδέει την ικανοποίηση των πολιτών με την προώθηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας στις διαδικασίες, έχει προγραμματιστεί η σταδιακή εφαρμογή του στο σύνολο των Υπηρεσιών της Γ.Γ.Δ.Ε. το β' εξάμηνο του 2014. Το Κ.Π.Α. είναι ένα εργαλείο Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) που διαμορφώθηκε από την Ομάδα Καινοτόμων Δημόσιων Υπηρεσιών (Innovative Public Administration Group), η οποία συστάθηκε με απόφαση των Γενικών Διευθυντών Δημόσιας Διοίκησης των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) και εφαρμόζεται από το 2000 στις υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα των χωρών της Ευρώπης. Η εφαρμογή του έχει ως στόχο την αυτοαξιολόγηση των Υπηρεσιών με σκοπό τη βελτίωση της δομής, της οργάνωσης και των διαδικασιών τους με απώτερο σκοπό την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη. Στο Κ.Π.Α. μετρώνται τα παρακάτω εννέα (9) κριτήρια βάσει των οποίων αξιολογούνται οι επιδόσεις των υπηρεσιών με σκοπό την ετοιμασία σχεδίου βελτιωτικών δράσεων:

1. Ηγεσία
2. Ανθρώπινο Δυναμικό
3. Στρατηγική και Προγραμματισμός
4. Συνεργασίες και Πόροι
5. Διαδικασίες
6. Αποτελέσματα σχετικά με το Ανθρώπινο Δυναμικό
7. Αποτελέσματα προσανατολισμένα προς τον Πολίτη
8. Αποτελέσματα σχετικά με την Κοινωνία
9. Κύρια Αποτελέσματα Επίδοσης

Με την εφαρμογή του Κ.Π.Α. στις υπηρεσίες της Γ.Γ.Δ.Ε. θα γίνει σαφής προσδιορισμός των δυνατών και αδύναμων σημείων τους, θα αναδειχθούν βελτιωτικές δράσεις και θα προωθηθεί η ανταλλαγή απόψεων ανάμεσα στις υπηρεσίες. Παράλληλα θα οδηγήσει σε εξοικείωση του προσωπικού με τις έννοιες της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π.) και την ανάπτυξη αντίστοιχης οργανωτικής κουλτούρας.

5.5. Δείκτες Απόδοσης

5.5.1. Ορισμός και Χρησιμότητα Δεικτών

Ως δείκτες απόδοσης ορίζονται γενικά οι πάσης φύσεως ποσοτικές αποτιμήσεις μεταβλητών μέσω των οποίων καταγράφεται ο βαθμός επίτευξης αποτελεσμάτων, η δαπάνη πόρων, ο ρυθμός πραγματοποίησης ενεργειών και οι μεταξύ τους σχέσεις.

Οι δείκτες χρησιμοποιούνται ως εργαλεία σχεδιασμού, ελέγχου, αξιολόγησης και αναπροσανατολισμού της κάθε είδους δράσης. Οι δείκτες πρέπει να είναι συγκεκριμένοι, μετρήσιμοι, εφικτοί, αποδεκτοί, συναφείς με τις δράσεις και η παρακολούθησή τους να είναι χρονικά προσδιορισμένη.

Η ύπαρξη δεικτών αποτελεί προϋπόθεση τόσο για τον καθορισμό συγκεκριμένων στόχων όσο και για τη διακρίβωση της επίτευξής τους.

Η χρήση δεικτών, στο μέτρο που συνθέτουν την αντικειμενική βάση συντονισμού πόρων καθώς και προσδιορισμού και αξιολόγησης στόχων, είναι σχεδόν ταυτόσημη με την εφαρμογή των κανόνων της αποτελεσματικής και σύγχρονης Διοίκησης (Διοίκηση Επιχειρησιακής Απόδοσης/Επιχειρησιακή Αριστεία).

Ειδικά για τις Δημόσιες Υπηρεσίες, οι δείκτες απόδοσης αποτελούν και ένα μηχανισμό λογοδοσίας και διαφάνειας, ο οποίος παρέχει πληροφορίες που έχουν νόημα για την ηγεσία αλλά και για τους πολίτες. Στο πλαίσιο αυτό η Γ.Γ.Δ.Ε., έχοντας κατανοήσει τη σημασία και την αξία της δημοσιοποίησης των αποτελεσμάτων, έχει προχωρήσει στη δημιουργία μιας νέας ιστοσελίδας (www.publicrevenue.gr), στην οποία αναρτώνται και παρακολουθούνται κάποια από τα κρίσιμα μεγέθη που σχετίζονται με την απόδοση της Φορολογικής Διοίκησης, κυρίως στον τομέα είσπραξης δημοσίων εσόδων (εισπράξεις παλαιών οφειλών και νέων ληξιπροθέσμων, ποσοστό είσπραξης από ελέγχους κ.ά.). Επίσης, αναλυτικά στοιχεία/μεγέθη σχετικά με την απόδοση της Φορολογικής Διοίκησης (Tax Administration Monitor) αναρτώνται και στην ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (www.gsis.gr). Σημειώνεται ότι η επικαιροποίηση της παραπάνω σελίδας αποτελεί μια δυναμική διαδικασία, στο πλαίσιο της οποίας η ενημέρωση και ο εμπλουτισμός θα διενεργούνται σε τακτική βάση.

Οι δείκτες απόδοσης συμβάλλουν ώστε:

- να διατυπωθούν οργανωτικές προτεραιότητες και να οριστούν τα σημεία εκείνα της Γ.Γ.Δ.Ε. στα οποία χρειάζεται εστίαση/επικέντρωση
- να συνδεθεί ο μηχανισμός παρακίνησης των υπαλλήλων της Γ.Γ.Δ.Ε. με την απόδοση και να δημιουργηθεί άμεση σύνδεση των στόχων απόδοσης με τους αντικειμενικούς σκοπούς της Γ.Γ.Δ.Ε.
- να υπάρχει ανατροφοδότηση από τους πολίτες, η οποία θα οδηγήσει στη διαπίστωση του βαθμού ικανοποίησής τους και στην ανάδειξη τομέων για βελτίωση
- να εκτιμηθεί η συνολική αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων και να δημοσιοποιηθούν τα αποτελέσματα.

5.5.2. Παραγωγικότητα - Αποδοτικότητα - Αποτελεσματικότητα

Οι στόχοι της Γ.Γ.Δ.Ε. αποτελούν τους λόγους δημιουργίας και αυτονόμησής της, η επίτευξη όμως αυτών αποτελεί παράλληλα τον όρο για την επιτυχή λειτουργία της.

Το ζήτημα που τίθεται είναι η μέτρηση του βαθμού επίτευξης των στόχων - αποτελεσμάτων, σε σχέση ωστόσο με τους χρησιμοποιούμενους πόρους υλοποίησης, και συγκεκριμένα με το ανθρώπινο δυναμικό, την υλικοτεχνική υποδομή και τους οικονομικούς πόρους, όπως αυτοί καταγράφονται στην ενότητα 4.6. Σχετικά, η υλοποίηση και αξιολόγηση του Ε.Σ. προϋποθέτει την αποτίμηση της παραγωγικότητας, της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των Υπηρεσιών.

Η **παραγωγικότητα**, ως έκφραση της σχέσης αποτελεσμάτων και μέσων, αναλύεται στην πραγματικότητα στις έννοιες της **αποτελεσματικότητας** και της **αποδοτικότητας**. Για τους σκοπούς του Ε.Σ. και στο πλαίσιο της διοικητικής πρακτικής και λειτουργίας της Γ.Γ.Δ.Ε., μεταξύ των διαφόρων ορισμών που έχουν διατυπωθεί, αποτυπώνονται οι κάτωθι:

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ = η υλοποίηση των τιθέμενων στόχων

ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ = η ικανότητα μεγιστοποίησης των στόχων-αποτελεσμάτων με δεδομένους πόρους ή ελαχιστοποίησης της χρήσης πόρων για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων-αποτελεσμάτων

Στην πραγματικότητα, κατά την υλοποίηση του Ε.Σ., τα ερωτήματα τα οποία θα πρέπει να απαντώνται ως προς τη λειτουργία της Γ.Γ.Δ.Ε. είναι τα ακόλουθα τρία:

1. Είμαστε αποτελεσματικοί; Δηλαδή, επιτυγχάνουμε τους στόχους;
2. Πόσο παραγωγικοί είμαστε; Δηλαδή, τι πόροι χρησιμοποιήθηκαν για την επίτευξη των συγκεκριμένων στόχων-αποτελεσμάτων;
3. Πώς μπορούμε να γίνουμε πιο αποδοτικοί; Δηλαδή, πώς με τους δεδομένους πόρους μπορούμε να πετύχουμε καλύτερα αποτελέσματα ή πώς μπορούμε να πετύχουμε τα ίδια αποτελέσματα με λιγότερους πόρους;

Από τη διατύπωση των τριών παραπάνω ερωτημάτων συνάγεται αυτό που έχει στοιχειοθετηθεί και στη διεθνή διοικητική πρακτική, ότι δηλαδή η μέτρηση της παραγωγικότητας αποτελεί μεν ένα στάδιο, ωστόσο έχει στην πραγματικότητα αντικατασταθεί από την έννοια της αποδοτικότητας. Αυτό δηλαδή που επιδιώκεται είναι η αύξηση της αποδοτικότητας, το οποίο στη σημερινή συγκυρία της ελληνικής οικονομίας αποκτά ιδιαίτερη σημασία.

Το Ε.Σ. παρέχει τα εργαλεία μέτρησης, αλλά κυρίως διαμόρφωσης της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της Γ.Γ.Δ.Ε., με την έγκαιρη ανίχνευση δυσχερειών, την υποβολή προτάσεων βελτίωσης, την ευχέρεια επικαιροποίησης των στόχων και τη δυνατότητα ενιαίας παρακολούθησης του έργου του συνόλου της Γ.Γ.Δ.Ε. Οι παραπάνω λειτουργίες του Ε.Σ. αποτυπώνονται μεθοδολογικά στη χρήση των δεικτών που αναλύονται στην επόμενη ενότητα.

5.5.3. Κατηγορίες Δεικτών και Παραδείγματα

Οι δείκτες για την παρακολούθηση και αξιολόγηση του Ε.Σ. διακρίνονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

Δείκτες Εισροών (οικονομικοί δείκτες): Οι δείκτες αυτοί αναφέρονται στους δημοσιονομικούς ή άλλους πόρους που χρησιμοποιήθηκαν για την υλοποίηση των στόχων/δράσεων. Είναι δείκτες χρηματοοικονομικών εισροών για την παρακολούθηση της προόδου, από την άποψη της δέσμευσης και καταβολής των κονδυλίων που διατίθενται για την υλοποίηση των στόχων/δράσεων ή των έργων.

Παράδειγμα: Κόστος εκπαίδευσης.

Δείκτες εκροών: Οι δείκτες αυτοί μετρούν την αποδοτικότητα των δράσεων που εκτελούνται στο πλαίσιο του Ε.Σ. Οι εν λόγω δράσεις είναι το πρώτο βήμα προς την επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων και μετρώνται σε φυσικές ή νομισματικές μονάδες.

Παράδειγμα: Αριθμός προγραμμάτων εκπαίδευσης που πραγματοποιήθηκαν για συγκεκριμένο αντικείμενο και σε συγκεκριμένο διάστημα.

Δείκτες αποτελεσμάτων: Οι δείκτες αυτοί μετρούν τα άμεσα και τα έμμεσα αποτελέσματα επίτευξης των στόχων και υλοποίησης των δράσεων ή των έργων. Μετρούν δηλαδή τις συνέπειες των εκροών στους άμεσα δικαιούχους. Παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τις αλλαγές, για παράδειγμα, της ικανότητας ή των επιδόσεων των άμεσων δικαιούχων και μετρώνται σε φυσικές ή οικονομικές μονάδες.

Παράδειγμα: Ποσοστό εκπαιδευομένων που ολοκλήρωσαν επιτυχώς το πρόγραμμα εκπαίδευσης.

Δείκτες επιπτώσεων: Οι δείκτες αυτοί αναφέρονται στις συνέπειες υλοποίησης των στόχων και των δράσεων πέραν της επίδρασης τους στους άμεσους δικαιούχους. Συνδέονται με τους ευρύτερους στόχους του επιχειρησιακού σχεδίου και η δυσκολία τους έγκειται στο μη συγκεκριμένο και μη μετρήσιμο χαρακτήρα που έχουν σε πολλές περιπτώσεις.

Παράδειγμα: Αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων που εκπαιδεύτηκαν μετά από ορισμένο χρονικό διάστημα.

Το μελλοντικό σενάριο που αναμένεται να ακολουθηθεί ως ολοκληρωμένο σύστημα μέτρησης της απόδοσης του Ε.Σ. της Γ.Γ.Δ.Ε. είναι η χρήση όσο το δυνατόν περισσότερων κατηγοριών δεικτών ανά στρατηγικό στόχο και άξονα παρέμβασης.

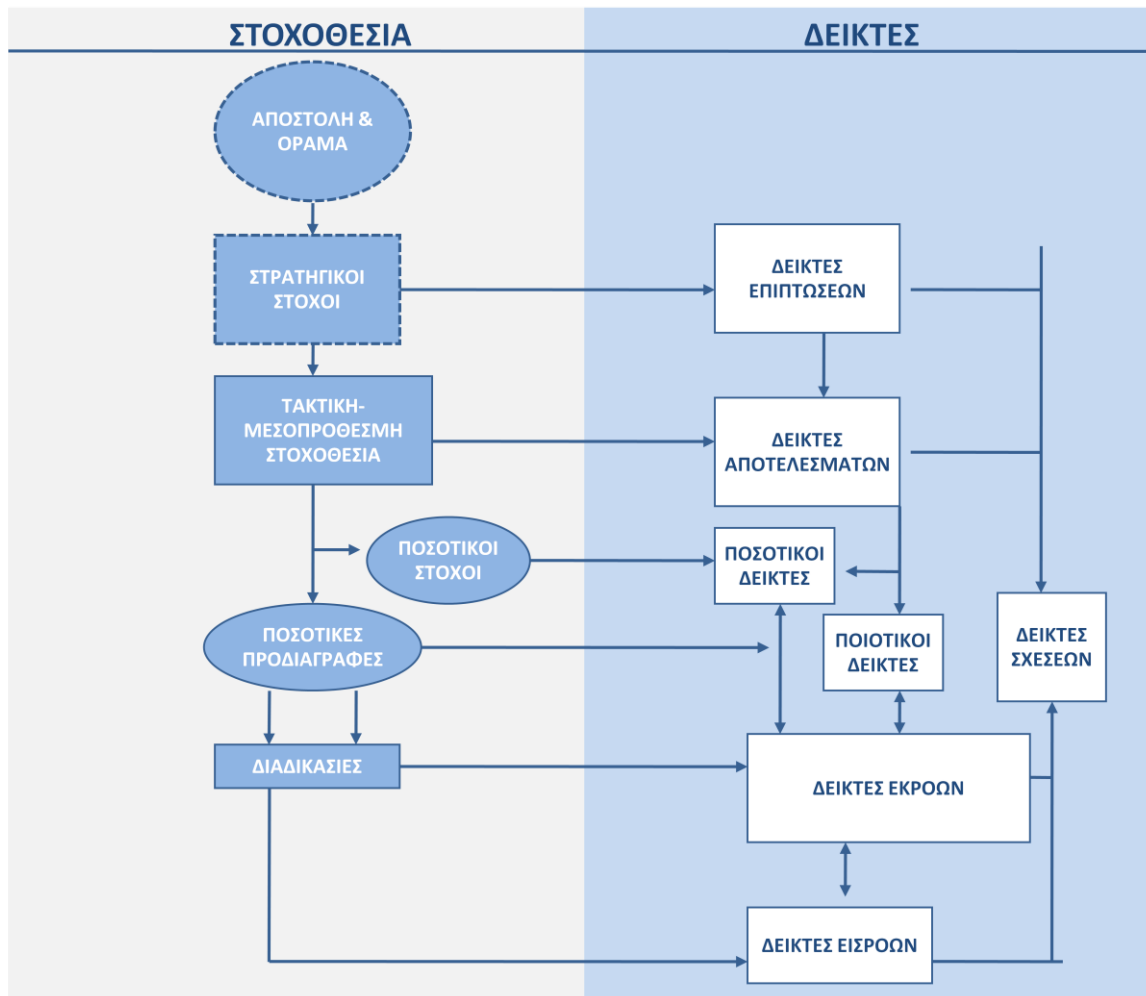
5.5.4. Εφαρμογή Δεικτών

Οι δείκτες απόδοσης, προκειμένου να αξιοποιηθούν, θα πρέπει να αποτελέσουν τον άξονα πάγιων, συστηματικών και δομημένων διαδικασιών στοχοθεσίας, ελέγχου και αξιολόγησης της υπηρεσιακής δραστηριότητας.

Η προσέγγιση του Ε.Σ. είναι ότι οι δείκτες δεν πρέπει να γίνονται αντιληπτοί ως απλά ποσοτικά δεδομένα. Η λειτουργία που υπηρετούν είναι η παροχή συγκεκριμένης διοικητικής και πολιτικής (με την έννοια της δημόσιας πολιτικής) πληροφορίας.

Η διαδικασία εξειδίκευσης της στρατηγικής/μακροπρόθεσμης σε τακτική/μεσοπρόθεσμη στοχοθεσία οδηγεί στον καθορισμό και στη σύνδεση των διαφορετικών επιπέδων στόχων με διαφορετικούς τύπους δεικτών, όπως απεικονίζεται στο παρακάτω διάγραμμα:

Διάγραμμα 5-1: Στοχοθεσία-Δείκτες



Για τη μεγαλύτερη χρησιμότητα των δεικτών απόδοσης και τη δυνατότητα παρακολούθησής τους από τη Δ.Σ.Σ.Ο.Δ. σε περιοδική βάση, προσδιορίστηκε μία εξειδικευμένη/στοχευμένη εκδοχή του συστήματος δεικτών.

Σύμφωνα με αυτή την προσέγγιση, το σύστημα αποτελείται από **είκοσι πέντε (25) δείκτες**, οι οποίοι ονομάζονται «κρίσιμοι» και σχετίζονται με όλους τους στρατηγικούς στόχους και τους άξονες παρέμβασης του Στρατηγικού Σχεδίου της Γ.Γ.Δ.Ε.

Προκειμένου, σταδιακά, να αναπτυχθεί ένα λειτουργικά ολοκληρωμένο και λογικά συνεκτικό σύστημα δεικτών, η επιλογή των είκοσι πέντε (25) δεικτών γίνεται από τις ακόλουθες δεξαμενές:

1. Δείκτες αναφορικά με τους στρατηγικούς στόχους της Γ.Γ.Δ.Ε. για τα έτη 2013-2017, για την πλειονότητα των οποίων τα στοιχεία αντλούνται από τις υπάρχουσες βάσεις δεδομένων του Υπ. Οικ.
2. Δείκτες που προτείνονται από την εφαρμογή του BSC με σκοπό την ανάδειξη των κύριων τομέων αποτελεσμάτων και των κρίσιμων παρεμβάσεων ανά στρατηγικό στόχο.

Οι τελικοί/κρίσιμοι δείκτες του Ε.Σ. 2014-2015 της Γ.Γ.Δ.Ε. παρουσιάζονται στον πίνακα 5-5, στον οποίο καταγράφονται, επίσης, ο στρατηγικός στόχος στον οποίο αναφέρεται κάθε δείκτης, η τιμή του (όπου αυτή έχει καθοριστεί) για το έτος βάσης/εκκίνησης 2012, η κατηγορία του, καθώς και η πηγή άντλησης των στοιχείων.

Πίνακας 5-5: Τελικοί/Κρίσιμοι Δείκτες Απόδοσης

ΤΕΛΙΚΟΙ/ΚΡΙΣΙΜΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ				
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ		ΔΕΙΚΤΕΣ 2012	ΤΙΜΗ ΔΕΙΚΤΩΝ 2012	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΔΕΙΚΤΗ
ΜΕΓΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ	1	Συνολικές εισπράξεις προ επιστροφών φόρων σε ποσοστό (%) (ως προς το Α.Ε.Π.)	29,49%	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ
	2	Μεταβολή συνολικών εισπράξεων (προ επιστροφής φόρων) ως προς το προηγούμενο έτος	-4,29%	ΕΚΡΩΝ
	3	Ποσοστό είσπραξης έναντι νέων ληξιπρόθεσμων χρεών	10,61%	ΕΚΡΩΝ
	4	Ποσοστό μεταβολής είσπραξης ληξιπρόθεσμων οφειλών (ως προς το προηγούμενο έτος)	13,16%	ΕΚΡΩΝ
	5	Ποσοστό μεταβολής παλαιού ληξιπρόθεσμου (ως προς το προηγούμενο έτος)	15,27%	ΕΚΡΩΝ
	6	Ποσοστό μεταβολής νέου ληξιπρόθεσμου (ως προς το προηγούμενο έτος)	50,62%	ΕΚΡΩΝ
ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ, ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΚΑΙ ΤΙΜΩΡΙΑ ΤΗΣ ΑΠΟΦΥΓΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΥΓΗΣ ΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΕΛΩΝ	7	Αριθμός Φορολογικών Ελέγχων (προσωρινών και τακτικών)	30.961	ΕΚΡΩΝ
	8	Ποσό Βεβαιωθέντων φόρων και προστίμων κατόπιν φορολογικών ελέγχων (προσωρινών και τακτικών)	2.315.263.319	ΕΚΡΩΝ
	9	Ποσοστό εισπραξιμότητας φόρων και προστίμων κατόπιν φορολογικών ελέγχων από Κ.Ε.ΦΟ.ΜΕ.Π. και Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ.	56,39%	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ
	10	Αριθμός Τελωνειακών Ελέγχων	93.795	ΕΚΡΩΝ
	11	Ποσό βεβαιωθέντων προστίμων και πολλαπλών τελών κατόπιν τελωνειακών ελέγχων	142.717.041	ΕΚΡΩΝ
	12	Ποσοστό εισπραξιμότητας προστίμων και πολλαπλών τελών κατόπιν τελωνειακών ελέγχων	3,60%	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ
	13	Μεταβολή μεγέθους «μαύρης» οικονομίας (παραοικονομίας)	-0,30%	ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ

ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΕΚΟΥΣΙΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	14	Ποσοστό έγκαιρης-εμπρόθεσμης υποβολής Δηλώσεων Φορολογίας Εισοδήματος (Φυσικών Προσώπων (Φ.Π.), Νομικών Προσώπων (Ν.Π.) και Προσωπικών Εταιριών (Π.Ε.), ως προς το συνολικό αριθμό των υποβληθεισών αντίστοιχων δηλώσεων)	97,79%	ΕΚΡΟΩΝ
	15	Ποσοστό εμπρόθεσμης υποβολής δηλώσεων Φ.Π.Α. (εκκαθαριστικές) ως προς το συνολικό αριθμό των υποβληθεισών δηλώσεων Φ.Π.Α.	92,55%	ΕΚΡΟΩΝ
	16	Κόστος συμμόρφωσης ¹		ΕΙΣΡΟΩΝ
	17	Μεταβολή ποσοστού οικειοθελούς συμμόρφωσης (ως προς το προηγούμενο έτος)	12,99%	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ
	18	Βαθμός ικανοποίησης συναλλασσομένων με τη φορολογική διοίκηση ¹ (έρευνα μέσω ερωτηματολογίου)	-	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΙ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	19	Εισπράξεις (προ επιστροφής φόρων) ανά εργαζόμενο της Γ.Γ.Δ.Ε.	4.601.284,65	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ
	20	Διαχειριστικό Κόστος/Εισπράξεις ¹		ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ
	21	Αριθμός καταγγελιών πολιτών	453	ΕΚΡΟΩΝ
	22	Αριθμός ελέγχων περιουσιακής κατάστασης στελεχών της Γ.Γ.Δ.Ε.	15	ΕΚΡΟΩΝ
	23	Μεταβολή διαχειριστικού κόστους (ως προς το προηγούμενο έτος) ¹		ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ
	24	Αριθμός καταρτιζομένων υπαλλήλων ανά έτος ¹	2.847	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ
	25	Μεταβολή επιπέδου διαφθοράς ¹ (έρευνα μέσω ερωτηματολογίου)		ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

¹ Τα στοιχεία θα είναι διαθέσιμα για το 2014 μετά την παρακολούθηση της εκτέλεσης του προϋπολογισμού από τη Γ.Γ.Δ.Ε., ή/και την εφαρμογή των σχετικών δράσεων στα πλαίσια της νέας οργανωτικής δομής της.

Από τα στοιχεία του ανωτέρω πίνακα παρατηρείται ότι το 2012 σε μακροοικονομικό επίπεδο υπήρξε μείωση της «μαύρης οικονομίας» κατά 0,30% , ενώ οι εισπράξεις ως προς το Α.Ε.Π. αυξήθηκαν κατά 0,86% σε σχέση με το 2011.

Σχετικά με τις ληξιπρόθεσμες οφειλές, υπήρξε αύξηση τόσο των παλαιών όσο και των νέων ληξιπρόθεσμων χρεών, ενώ αντίθετα υπήρξε βελτίωση της εισπραξιμότητας των παλαιών ληξιπροθέσμων. Το ποσοστό είσπραξης έναντι νέου ληξιπροθέσμου κυμάνθηκε σε 10,61% παρουσιάζοντας μείωση σε σχέση με το 2011 (15,17%) κατά 4,56%.

Όσον αφορά το ποσοστό έγκαιρης υποβολής δηλώσεων εισοδήματος Φ.Π., Ν.Π. και Π.Ε. παρουσιάζει θετική μεταβολή κατά 0,49%, λαμβάνοντας ως κριτήριο την εμπρόθεσμη υποβολή των υποβαλλόμενων φορολογικών δηλώσεων.

Επίσης, υπήρξε σημαντική αύξηση της φορολογικής συμμόρφωσης κατόπιν όχλησης από 9,70% το 2011 σε 22,69% το 2012, μετά και τη σύσταση της αντίστοιχης Δ/νσης.

Το σύνολο των παραπάνω δεικτών ανά στρατηγικό στόχο θα επανεξεταστεί μέσα στο πρώτο (1ο) εξάμηνο του 2014, όπου επίκειται και η πρώτη επικαιροποίηση του Ε.Σ., με την προσδοκία ότι οι συνθήκες θα είναι πιο ώριμες, αφού μέχρι τότε θα έχει καθοριστεί η στοχοθεσία του 2014 και η ροή της πληροφόρησης σχετικά με τα αποτελέσματα αναμένεται να έχει βελτιωθεί σημαντικά μετά από στοχευμένες ενέργειες της Δ.Σ.Σ.Ο.Δ. προς αυτήν την κατεύθυνση.

Η επανεξέταση του πλέγματος των τελικών δεικτών θα γίνει με βασικό γνώμονα την εξισορρόπηση των παρακάτω τεσσάρων (4) παραμέτρων/δυνάμεων: την πορεία των φορολογικών εσόδων (π.χ. εκκρεμείς φορολογικές υποθέσεις πέραν του τριμήνου), τις σχέσεις με τον πολίτη (μέσος χρόνος αναμονής ανά Δ.Ο.Υ., μέση διάρκεια διεκπεραίωσης της φορολογικής διαδικασίας, μέσος χρόνος καθυστέρησης για την επιστροφή του φόρου), την ευρύτερη οικονομική πολιτική (π.χ., δείκτες ανάπτυξης) και τη συνολική εικόνα της Γ.Γ.Δ.Ε.

6. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΑΜΟΙΒΗΣ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΤΩΝ ΟΡΓΑΝΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΤΗΣ Γ.Γ.Δ.Ε.

6.1. Σκοπός

Το σύστημα διαχείρισης και ανταμοιβής της απόδοσης των Οργανικών Μονάδων της Γ.Γ.Δ.Ε. λαμβάνει υπόψη το βαθμό επίτευξης των στόχων του Στρατηγικού και Επιχειρησιακού Σχεδίου και διασφαλίζει την ευθυγράμμιση των πόρων, των διαδικασιών και του προσωπικού με τη στρατηγική και τις προτεραιότητες της Γ.Γ.Δ.Ε.

Η διαχείριση της απόδοσης είναι συνδυασμός διαδικασιών και πρακτικών, οι οποίες εφαρμόζονται με σκοπό να ωθήσουν τις Υπηρεσίες να εστιάσουν την προσοχή τους σε δραστηριότητες και αποφάσεις που θα αποφέρουν στην Γ.Γ.Δ.Ε. άμεσα και μελλοντικά θετικά αποτελέσματα.

6.2. Σύστημα Διαχείρισης της Απόδοσης-Αξιολόγηση

Η συνολική απόδοση της Γ.Γ.Δ.Ε. κρίνεται από τις επιμέρους επιδόσεις της στα ακόλουθα επίπεδα:

- **Στρατηγικό επίπεδο** με μέτρηση του βαθμού υλοποίησης του Στρατηγικού Σχεδίου μέσω κρίσιμων δεικτών μέτρησης των στρατηγικών στόχων (όπως αναφέρονται στο πίνακα 5-5). Η πλειονότητα των δεικτών που προέκυψαν από την εφαρμογή του Συστήματος Ισορροπημένων Επιδόσεων (Balanced Scorecard) ανά κύρια παρέμβαση σε συνδυασμό με δείκτες που σχετίζονται με όλους τους στρατηγικούς στόχους της Γ.Γ.Δ.Ε., αποτελούν δε τους κρίσιμους δείκτες βάση των οποίων θα μετρηθεί η απόδοση των υπηρεσιών της Γ.Γ.Δ.Ε. (πίνακας 5-5).
- **Επιχειρησιακό Επίπεδο** με εξειδίκευση και επιμερισμό των στρατηγικών στόχων σε επιχειρησιακούς στόχους και δράσεις ανά οργανική μονάδα και αντίστοιχη μέτρηση της απόδοσης μέσω δεικτών μέτρησης στόχων και δράσεων (όπως αναφέρονται στον πίνακα 5-2).

Επιπλέον, για την μέτρηση της απόδοσης των Οργανικών Μονάδων της Γ.Γ.Δ.Ε., σχεδιάζεται η εφαρμογή του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης (Κ.Π.Α) βάση του οποίου αξιολογούνται οι επιδόσεις των υπηρεσιών σε τομείς όπως η εξυπηρέτηση των πολιτών, οι διοικητικές διαδικασίες, η αξιοποίηση

Ενδεικτικά, θα μπορούσαν να αναφερθούν οι παρακάτω επιμέρους στόχοι του συστήματος διαχείρισης της απόδοσης των Υπηρεσιών:

- **Σύνδεση στρατηγικών, επιχειρησιακών στόχων και στόχων ανά Υπηρεσία**
- **Δημιουργία βάσης για την εισαγωγή κινήτρων βελτίωσης της απόδοσης των υπηρεσιών**
- **Διευκρίνιση της υποχρέωσης λογοδοσίας** προς την ηγεσία.
- **Δέσμευση** του προσωπικού στους ουσιαστικούς στόχους του οργανισμού
- **Εντοπισμός αιτιών μη ικανοποιητικής απόδοσης-αναδιαμόρφωση** των στόχων-στοχευμένες διορθωτικές ενέργειες
- **Αύξηση της ποιότητας της πληροφορίας** με αποτέλεσμα την αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των Υπηρεσιών
- **Ενίσχυση της επικοινωνίας και συνεργασίας** μεταξύ των Υπηρεσιών.
- **Διαμόρφωση και ενίσχυση κοινής οργανωτικής κουλτούρας**
- **Επίτευξη αισθήματος δικαιοσύνης και αξιοκρατίας**

του ανθρώπινου δυναμικού, η ανταπόκριση σε αιτήματα φορέων ή ιδιωτών, οι συνεργασίες κ.α. με σκοπό την ετοιμασία σχεδίων για βελτιωτικές δράσεις. Το Κ.Π.Α. ως εργαλείο αυτοαξιολόγησης των υπηρεσιών περιγράφεται στο κεφάλαιο 5-β και η εφαρμογή του στις υπηρεσίες της Γ.Γ.Δ.Ε. αναμένεται να οδηγήσει στον προσδιορισμό των περιοχών βελτίωσης, να υποδείξει τις περιοχές αποτελεσμάτων που πρέπει να μετρηθούν και να οδηγήσει στην ευαισθητοποίηση και υποκίνηση του προσωπικού, στην εμπέδωση της χρήσης συστημάτων μέτρησης της απόδοσης.

Βασικά στοιχεία του συστήματος διαχείρισης της απόδοσης των Οργανικών Μονάδων της Γ.Γ.Δ.Ε. θα αποτελέσουν:

- τα κριτήρια αξιολόγησης (βαθμός επίτευξης των στόχων, επίδοση στους βασικούς τομείς-κριτήρια του Κ.Π.Α.)
- το χρονοδιάγραμμα της αξιολόγησης
- η διαδικασία (τα επιμέρους στάδια του προγραμματισμού, της καθοδήγησης και της ανατροφοδότησης)
- η κλίμακα αξιολόγησης
- οι αναφορές προόδου

6.3. Σύστημα Ανταμοιβής της Απόδοσης-Επιβράβευση

Το αποτέλεσμα της διαχείρισης της απόδοσης των Υπηρεσιών θα συνδέεται περαιτέρω με σύστημα ανταμοιβών της απόδοσης. Το προς ανάπτυξη σύστημα ανταμοιβών έχει ως σκοπό να επιβραβεύει την εξαιρετική απόδοση της Υπηρεσίας βάση των τιθέμενων στόχων.

Η ανταμοιβή έχει την έννοια της αναγνώρισης της αποτελεσματικότητας των εφαρμοζόμενων πρακτικών και διαδικασιών της Υπηρεσίας, των υπαλλήλων και της διοίκησης που είχαν ως αποτέλεσμα την υψηλή λειτουργική απόδοση.

Αυτή η πρακτική ενσωματώνει τις χρηματικές (πριμ απόδοσης κ.α.) και τις μη χρηματικές αμοιβές με τη μορφή επαίνων, δημόσιας αναγνώρισης και άλλων συμβολικών πράξεων, καθώς και ευκαιριών για το ανθρώπινο δυναμικό της Υπηρεσίας για επαγγελματική ανάπτυξη και παρακολούθηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Οι αμοιβές αυτές ενεργοποιούν το ανθρώπινο δυναμικό της Υπηρεσίας και οδηγούν στη δέσμευση και στην αφοσίωσή τους στους στρατηγικούς στόχους.

Ενδεικτικά, οι ανταμοιβές θα μπορούσαν να κατηγοριοποιηθούν ως εξής:

1. **Ανταμοιβές προς διεύρυνση και εμπλουτισμό του περιεχομένου της εργασίας:** συμμετοχή σε ομάδες εργασίας, εκπαίδευση
2. **Ανταμοιβές προς βελτίωση των μέσων εργασίας:** παροχή υπηρεσιακού κινητού, laptop, κ.ά.
3. **Ανταμοιβές προς βελτίωση των συνθηκών εργασίας:** περιβάλλον εργασίας, υποδομές κ.α.
4. **Χρηματικές αμοιβές** (πριμ, bonus).
5. **Κοινωνική αναγνώριση:** έπαινοι, βραβεία, δημόσια αναγνώριση

7. ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

7.1. Εντοπισμός Κινδύνων

Οι κίνδυνοι που σχετίζονται με το παρόν Επιχειρησιακό Σχέδιο μπορούν να ενταχθούν στις ακόλουθες κατηγορίες:

- Κίνδυνοι που σχετίζονται με την καταλληλότητα επιλογής των προτεραιοτήτων και των ενεργειών
- Κίνδυνοι που αφορούν τον προγραμματισμό και την υλοποίηση του Επιχειρησιακού Σχεδίου

Οι παραπάνω κίνδυνοι μπορούν να ταξινομηθούν στους ακόλουθους τομείς:

- **Λειτουργικοί κίνδυνοι**, π.χ. αδυναμία και καθυστερήσεις στην εκτέλεση των έργων λόγω έλλειψης πόρων (ανθρώπινων και άλλων).

Οι λειτουργικοί κίνδυνοι έχουν τόσο μη συστηματικές, όσο και συστηματικές προεκτάσεις. Ο μη συστηματικός κίνδυνος είναι το είδος του κινδύνου που μπορεί να διαφοροποιηθεί και ο περιορισμός του εξαρτάται από την προσέγγιση των μονάδων του Υπουργείου και πιο συγκεκριμένα της Γ.Γ.Δ.Ε.

Πιο συγκεκριμένα, αναφορικά με το μη συστηματικό κίνδυνο θα πρέπει να συνυπολογισθεί ο τρόπος κατανομής του προσωπικού στις μονάδες της Γενικής Γραμματείας, βάσει της κατάρτισής τους και των επιμέρους δεξιοτήτων τους, ώστε να αποκτηθεί ο μέγιστος βαθμός αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας του ανθρώπινου δυναμικού. Απαραίτητο συμπληρωματικό παράγοντα θα πρέπει να αποτελέσει και η συνεχής και απαραίτητη επιμόρφωση του προσωπικού, καθώς και ο ορθολογικός καταμερισμός των επιμορφωτικών σεμιναρίων του προσωπικού βάσει υπηρεσιακών αρμοδιοτήτων και προσωπικών δυνατοτήτων. Με άλλα λόγια αυτό μπορεί να χαρακτηριστεί ως μια εσωτερική αδυναμία της Γενικής Γραμματείας.

Αναφορικά τώρα με το συστηματικό είδος κινδύνου, αυτό επηρεάζεται, τόσο από την εθελοντική αποχώρηση των εργαζομένων (π.χ. συνταξιοδότηση), όσο από τις πολιτικές της κυβέρνησης και της λήψης αποφάσεων σχετικά με τα ζητήματα υποχρεωτικής αποχώρησης μέρους του προσωπικού (π.χ. κινητικότητα, διαθεσιμότητα, απολύσεις κ.λπ.). Σε συνδυασμό με τους παραπάνω παράγοντες σημαντικό ρόλο θα διαδραματίσει και το χρονικό διάστημα αντικατάστασης του προσωπικού που ανήκει στις προαναφερθείσες κατηγορίες από εξειδικευμένο προσωπικό. Αυτοί οι παράγοντες μπορούν να αποτελέσουν απειλή για την επιτυχή πορεία της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων.

Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας είναι το σύστημα ανταμοιβής του προσωπικού. Η οικονομική κρίση έχει επηρεάσει σε σημαντικό βαθμό τα εισοδήματα των ελλήνων πολιτών και φυσικά, οι υπάλληλοι της Γ.Γ.Δ.Ε. δεν γίνονταν να αποτελέσουν εξαίρεση. Όμως θα πρέπει να δημιουργηθεί ένα ειδικό σύστημα ανταμοιβών και βαθμολογίου, το οποίο να δίνει τη δυνατότητα επιπλέον αποζημίωσης σε περίπτωση επίτευξης των στοχοθετημένων αποτελεσμάτων. Αυτός ο παράγοντας επηρεάζεται τόσο από εσωτερικές παραμέτρους (κατανομής κονδυλίων του προϋπολογισμού της Γενικής Γραμματείας), όσο και από εξωτερικούς παράγοντες (εφαρμοσθείσα μισθολογική πολιτική από την πολιτεία).

Άλλος σημαντικός παράγοντας είναι η μείωση της γραφειοκρατίας της Γενικής Γραμματείας, μέσω ορθολογικής και αξιόπιστης αξιολόγησης των δομών και δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών

συνεργασίας μεταξύ του συνόλου των υπαλλήλων της Γενικής Γραμματείας και πλήρη διαφοροποίηση στην αλληλοεπικάλυψη αρμοδιοτήτων τόσο μεταξύ των διευθύνσεων και των υπηρεσιών της Γραμματείας, όσο και του προσωπικού αυτής. Επίσης, κρίνεται ιδιαίτερα απαραίτητη η ύπαρξη πόρων για την αγορά του κατάλληλου παγίου εξοπλισμού (σύγχρονος εξοπλισμός, κτιριακές εγκαταστάσεις κ.λπ.) που θα βοηθήσει το προσωπικό σε πιο αποτελεσματική και απρόσκοπτη εργασία.

Αν κάποιος από τους παραπάνω παράγοντες ή ληφθέντα μέτρα δεν εκτιμηθεί σωστά, ή καθυστερήσει να εφαρμοστεί, ή εφαρμοσθεί λανθασμένα και χωρίς στρατηγικό σχέδιο, τότε αυξάνονται σημαντικά οι πιθανότητες αρνητικής επιρροής στη λειτουργία της Γ.Γ.Δ.Ε. και στην επίτευξη του βασικού της στόχου που είναι η αύξηση της εισπραξης εσόδων.

- **Οικονομικοί κίνδυνοι**, π.χ. υποεκτίμηση του κόστους των παρεμβάσεων κατά τη φάση του προγραμματισμού και κοστολογικές υπερβάσεις κατά τη φάση υλοποίησης.

Οι σημαντικότεροι κίνδυνοι συνδέονται με το εξωτερικό περιβάλλον και μπορούν να χαρακτηριστούν ως συστηματικοί, αφού η πορεία τους δεν μπορεί να διαφοροποιηθεί μονομερώς από τις αποφάσεις της Γ.Γ.Δ.Ε.

Πιο συγκεκριμένα, ο δείκτης καταναλωτικής εμπιστοσύνης διαδραματίζει πολύ σημαντικό ρόλο στην προσπάθεια αναχαίτισης του περιρρέοντος οικονομικού περιβάλλοντος. Μια περαιτέρω μείωση του δείκτη καταναλωτικής εμπιστοσύνης μπορεί να εκτροχιάσει τις προβλέψεις αναφορικά με την πορεία της οικονομίας και κατ' επέκταση της φοροδοτικής δυναμικής της ελληνικής κοινωνίας. Είναι γεγονός ότι ο δείκτης καταναλωτικής εμπιστοσύνης συνδέεται άμεσα με το δείκτη οικονομικού κλίματος, την ιδιωτική κατανάλωση, τις επενδύσεις, την ανεργία και την οικονομική ανάπτυξη, όπως αυτή εκτιμάται μέσω του Α.Ε.Π.

Αν κάποιος από τους προαναφερθέντες παράγοντες δεν έχει προβλεφθεί επαρκώς ή κάποιο εξωτερικό γεγονός (π.χ. πολιτική αστάθεια, επιβολή νέων μέτρων λιτότητας, περαιτέρω μείωση μισθών και συντάξεων, καθυστέρηση εφαρμογής αναπτυξιακών μέτρων κ.λπ.) τους επηρεάσει προς το δυσμενέστερο, είναι προφανές ότι θα δημιουργήσει αρνητικό κλίμα οικονομικής συγκυρίας που με τη σειρά του θα συμπαρασύρει την ιδιωτική κατανάλωση, τις επενδύσεις, την ανεργία, το Α.Ε.Π. και προφανώς θα επηρεάσει περαιτέρω τη δυνατότητα των πολιτών να λαμβάνουν εισοδήματα και να καταναλώνουν. Το αποτέλεσμα όλων αυτών θα είναι η μειωμένη φοροδοτική ικανότητα των πολιτών και η συρρίκνωση φυσικά των φορολογικών εσόδων του κράτους. Συνεπώς οι απειλές που απορρέουν από το εξωτερικό περιβάλλον φαντάζουν ως πολύ δύσκολα διαχειρίσιμες από τη Γ.Γ.Δ.Ε. και ως εκ τούτου αυξάνουν πολύ το βαθμό δυσκολίας επίτευξης των στόχων της Γενικής Γραμματείας περί επιτυχούς έκβασης στην εισπρακτική πολιτική.

- **Τεχνολογικοί κίνδυνοι**, π.χ. αδυναμία διασφάλισης συμβατότητας και επεκτασιμότητας των υφιστάμενων και των νέων (προς εγκατάσταση) πληροφοριακών συστημάτων της Γενικής Γραμματείας.

Η χρήση σύγχρονων τεχνολογικών μέσων και ο συνεχής εκσυγχρονισμός αυτών είναι απαραίτητος. Η ανάγκη όμως υπερσύγχρονων μεθόδων και εργαλείων, καθώς και τεχνολογικών εργαλείων ταχύτατης επεξεργασίας δεδομένων και στοιχείων είναι ακόμα πιο απαραίτητα στην περίπτωση της Γ.Γ.Δ.Ε. λόγω του αντικείμενου δραστηριοποίησής της. Είναι γνωστό ότι βασικά πεδία επικέντρωσης της

Γενικής Γραμματείας είναι η εύρεση τρόπων είσπραξης φορολογικών εσόδων, είσπραξης ληξιπρόθεσμων οφειλών, συνεχών διασταυρώσεων προς την αναζήτηση και ανακάλυψη φυσικών και νομικών προσώπων που φοροδιαφεύγουν ή ακολουθούν μη νόμιμους τρόπους νομιμοποίησης εσόδων από την τέλεση παράνομων δραστηριοτήτων.

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, η Γενική Γραμματεία έχει ανανεώσει τον τεχνολογικό της εξοπλισμό, ως εξής:

- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και διαδικασία ηλεκτρονικής ενημέρωσης προς τους πολίτες σε ευρύ φάσμα διαρκώς εμπλουτιζόμενες.
- Ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα που υποστηρίζουν τις περισσότερες εργασίες του φορέα και με τα διαθέσιμα δεδομένα τους, καθώς και αυτά που αντλούνται από εξωτερικές πηγές υποβοηθούν το έργο της διοίκησης στη λήψη αποφάσεων και επιλογής επιχειρησιακών δράσεων.
- Υλοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών αξιοποιώντας τα διαθέσιμα τραπεζικά προϊόντα.

Προφανώς αν κάποια από τις παραπάνω τεχνολογικές παραμέτρους δεν στεφτεί από πλήρη επιτυχία, κατά την εφαρμογή της, ελλοχεύει ο κίνδυνος αποτυχίας στην επίτευξη του βασικού σκοπού της Γ.Γ.Δ.Ε. , η οποία και συνδέεται άμεσα με την εισπρακτική δυναμική.

7.2. Εκτίμηση Πιθανότητας Εμφάνισης και Σοβαρότητας Επιπτώσεων

Σχετικά με τους κινδύνους σε στρατηγικό επίπεδο, εκτιμάται ότι δεν υπάρχει ιδιαίτερο πρόβλημα, δεδομένου ότι η αναλυτική επεξεργασία και επιλογή των δράσεων ελαχιστοποιεί τους κινδύνους και εξυπηρετεί κατά βέλτιστο τρόπο τις προτεραιότητες και τους στόχους της Γενικής Γραμματείας. Οι κυριότεροι κίνδυνοι που εντοπίζονται σχετίζονται με τον προγραμματισμό και την υλοποίηση των δράσεων και είναι οι εξής:



















- Αστοχίες στον προγραμματισμό των έργων (χρόνος και κόστος)
- Καθυστερήσεις κατά την υλοποίηση των έργων λόγω έλλειψης πόρων
- Καθυστερήσεις κατά την υλοποίηση των έργων λόγω αδυναμίας αποτελεσματικής παρακολούθησης




Η εκτίμηση της συνολικής επίδρασης των κινδύνων αυτών συνίσταται στην εκτίμηση της πιθανότητας εμφάνισής τους και στην εκτίμηση της επίπτωσής τους (impact) στην πορεία υλοποίησης και την επίτευξη των στόχων του Επιχειρησιακού Σχεδίου.

Η εκτίμηση της πιθανότητας εμφάνισης γίνεται σε μία τριτοβάθμια κλίμακα (μικρή, μεσαία, μεγάλη). Στην ίδια κλίμακα γίνεται και η εκτίμηση της επίπτωσης. Οι εν λόγω εκτιμήσεις έγιναν με βάση την κρίση και την εμπειρία της ομάδας σύνταξης του Επιχειρησιακού Σχεδίου.

Οι εκτιμήσεις συνοψίζονται, ανά είδος παρέμβασης, στον πίνακα που ακολουθεί:

Πίνακας 7-1: Εκτίμηση πιθανότητας εμφάνισης και επίπτωσης κινδύνων

Ορισμός κινδύνου	Δράσεις πληροφορικής		Δράσεις εκπαίδευσης και κατάρτισης προσωπικού Υπουργείου και φορέων του		Ελεγκτικές και Εισπρακτικές Δράσεις	
	Πιθανότητα εμφάνισης	Επίπτωση	Πιθανότητα εμφάνισης	Επίπτωση	Πιθανότητα εμφάνισης	Επίπτωση
Αστοχίες στον προγραμματισμό των έργων (χρόνος και κόστος)						
Καθυστερήσεις στην υλοποίηση λόγω έλλειψης πόρων						
Καθυστερήσεις κατά την υλοποίηση των έργων λόγω αδυναμίας αποτελεσματικής παρακολούθησης						

 : Μικρή,
  : Μεσαία,
  : Μεγάλη

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΕΠΙΛΟΓΕΣ-ΔΡΑΣΕΙΣ-ΕΡΓΑ

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΕΠΙΛΟΓΕΣ - ΔΡΑΣΕΙΣ/ΕΡΓΑ						
Στρατηγικός Στόχος		Δράσεις / Έργα		Άξονας πολιτικής	Αρμόδια Υπηρεσία	Μνημονιακή υποχρέωση
α/α		α/α	Περιγραφή			
1.	ΜΕΓΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ	1.1	Εφαρμογή του νέου Ενιαίου Φόρου Ιδιοκτησίας Ακινήτων (ΕΝ.Φ.Ι.Α.).	1.1	Δ/νση Φορολογίας Κεφαλαίου/ Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	
		1.2	Υλοποίηση συστήματος ηλεκτρονικών οίκοθεν εισπράξεων.	1.3	Δ/νση Πολιτικής Εισπράξεων	
		1.3	Σύστημα παρακολούθησης αποτελεσμάτων ηλεκτρονικής δημοσιοποίησης προγραμμάτων πλειστηριασμού (Ν. 4110/13).	1.3	Δ/νση Πολιτικής Εισπράξεων	
		1.4	Επέκταση και ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διαδικασίας προγραμμάτων πλειστηριασμού.	1.3	Δ/νση Πολιτικής Εισπράξεων/ Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	
		1.5	Επικαιροποίηση Ο.Π.Σ. TAXIS για την υποστήριξη του σχεδίου αναδιοργάνωσης του Πτωχευτικού Κώδικα, τις ειδικές εκκαθαρίσεις, τις συμφωνίες πιστωτών του αρ.44 και τη ρύθμιση του αρ. 62Α του Κ.Ε.Δ.Ε.	1.1	Δ/νση Πολιτικής Εισπράξεων/ Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	
		1.6	Αναθεώρηση Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων (Κ.Ε.Δ.Ε.).	1.1	Δ/νση Πολιτικής Εισπράξεων	
		1.7	Κατάργηση ταμείων στις κατά τόπους Δ.Ο.Υ. & εξασφάλιση δυνατότητας καταβολής σε Πιστωτικά Ιδρύματα, ΕΛ.ΤΑ κλπ (Ταυτότητα Οφειλής – Ταυτότητα Ρυθμισμένης Οφειλής, υποστήριξη παγίων εντολών χρέωσης λογαριασμού προς αποπληρωμή υποχρεώσεων).	1.2	Δ/νση Οργάνωσης/ Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης / Δ/νση Πολιτικής Εισπράξεων	
		1.8	Εφαρμογή αυτοματοποιημένων διαδικασιών: 1) ενημέρωσης νέων οφειλετών σε μηνιαία βάση (automated printed and electronic reminders), 2) Επέκταση πλήρους αυτοματοποίησης διαδικασίας και e-κατασχετηρίων για οφειλές ως 10.000 ευρώ με βάσει το έτος και είδος οφειλής.	1.3, 1.4	Δ/νση Φορολογικής Συμμόρφωσης/ Δ/νση Πολιτικής Εισπράξεων	
		1.9	Συνολική αξιολόγηση του προφίλ επικινδυνότητας των φορολογουμένων με τη χρήση ολοκληρωμένου συστήματος μοριοδότησης της συναλλακτικής συμπεριφοράς σε όλο το φάσμα της οικονομικής δραστηριότητας (Δημιουργία Προφίλ Οφειλέτη).	1.1, 1.3	Δ/νση Φορολογικής Συμμόρφωσης/ Δ/νση Πολιτικής Εισπράξεων	

1.	ΜΕΓΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ	1.10	Επέκταση των e-κατασχετηρίων σε άλλα χρηματοοικονομικά προϊόντα.	1.3	Δ/ση Πολιτικής Εισπράξεων	
		1.11	Direct Debiting για μικρού ύψους ληξιπρόθεσμες οφειλές κάτω 1.000€ (π.χ. τέλη κυκλοφορίας).	1.3	Δ/ση Πολιτικής Εισπράξεων	
		1.12	Εφαρμογή για την Αυτοματοποίηση Εντολών μεταφοράς στις περιπτώσεις επιστροφής φόρου.	1.4	Δ/ση Πολιτικής Εισπράξεων	

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΕΠΙΛΟΓΕΣ - ΔΡΑΣΕΙΣ/ΕΡΓΑ						
Στρατηγικός Στόχος		Δράσεις / Έργα		Άξονας πολιτικής	Αρμόδια Υπηρεσία	Μνημονιακή υποχρέωση
α/α		α/α	Περιγραφή			
2.	ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ, ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΚΑΙ ΤΙΜΩΡΙΑ ΤΗΣ ΑΠΟΦΥΓΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΥΓΗΣ ΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΕΛΩΝ	2.1	Δημιουργία προδιαγραφών αρχείων που τηρούν οι ελληνικές επιχειρήσεις (Standard Audit File).	2.1	Δ/νση Επιχειρησιακού Σχεδιασμού	
		2.2	Συγκέντρωση και διάθεση όλων των ταυτοποιούμενων και αξιοποιήσιμων στοιχείων της Γ.Γ.Π.Σ. στο προφίλ φορολογουμένων του ELENXIS.	2.1 , 1.1	Γ.Δ.Φ.Ε./ Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	
		2.3	Δημιουργία Κριτηρίων Ανάλυσης Κινδύνου για τις νέες μορφές ελέγχου, όπως αυτές προβλέπονται από το νέο Κώδικα Φορολογικών Διαδικασιών.	2.1	Δ/νση Φορολογικής Συμμόρφωσης/ Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	
		2.4	Προγραμματισμός και υλοποίηση διασταυρωτικών δράσεων Φορολογίας Εισοδήματος (στοιχείων εισοδήματος Φυσικών Προσώπων και υποβληθείσων φορολογικών δηλώσεων, στοιχεία ακινήτων-τεκμήρια-εισοδήματα από τρίτους κ.α., αξιολόγηση, άμεση απευθείας επικοινωνία με φυσικά και νομικά πρόσωπα).	2.1	Δ/νση Φορολογικής Συμμόρφωσης/ Δ/νση Φορολογίας Εισοδήματος	
		2.5	Προγραμματισμός και υλοποίηση διασταυρώσεων Φόρου Ακίνητης Περιουσίας (διασταυρώσεις, άμεση απευθείας επικοινωνία με φυσικά πρόσωπα και νομικά πρόσωπα).	2.1	Δ/νση Φορολογικής Συμμόρφωσης/ Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	
		2.6	Δημιουργία σώματος επιθεωρητών R.E.A.CH. και C.L.P.	2.6	Δ35 Δ/νση Περιβάλλοντος	
		2.7	Δράσεις Επιχειρησιακού Σχεδίου Κοινών Ελέγχων με την Ελληνική Αστυνομία στα συνοριακά σημεία διέλευσης.	2.6	Δ33 Δ/νση Ελέγχου Τελωνείων	
		2.8	Επικαιροποίηση της εφαρμογής της Διενέργειας Ελέγχων (Audit Assistant) του Ο.Π.Σ. ELENXIS με βάση τις αλλαγές του νέου Κώδικα Φορολογίας Εισοδήματος και του Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας.	2.1	Δ/νση Επιχειρησιακού Σχεδιασμού	

2.	ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ, ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΚΑΙ ΤΙΜΩΡΙΑ ΤΗΣ ΑΠΟΦΥΓΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΥΓΗΣ ΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΕΛΩΝ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ, ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΚΑΙ ΤΙΜΩΡΙΑ ΤΗΣ ΑΠΟΦΥΓΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΥΓΗΣ ΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΕΛΩΝ	2.9	Επικαιροποίηση των ελεγκτικών ηλεκτρονικών εργαλείων / εφαρμογών που είναι ενσωματωμένες στην εφαρμογή της διενέργειας ελέγχων (Audit Assistant).	2.1	Δ/νση Επιχειρησιακού Σχεδιασμού	
		2.10	Οργάνωση προγράμματος LIFE+ σε συνεργασία με το Πολυτεχνείο Κρήτης και τις εθνικές αρμόδιες αρχές για τους κανονισμούς R.E.A.CH. και C.L.P. της Αυστρίας, της Εσθονίας και της Κύπρου σχετικά με την ενισχυμένη εναρμονισμένη δράση στον έλεγχο εφαρμογής των κανονισμών R.E.A.CH. και C.L.P.	2.6	Δ35 Δ/νση Περιβάλλοντος	
		2.11	Εκκαθάριση του Μητρώου TAXIS από τους ανενεργούς Α.Φ.Μ.	2.1	Δ/νση Επιχειρησιακού Σχεδιασμού / Δ/νση Υποστήριξης Ηλεκτρονικά Συναλλασσομένων	
		2.12	Συμμετοχή στην κατάρτιση Εθνικού Στρατηγικού Σχεδίου Ασφαλείας των Εξωτερικών Συνόρων της Χώρας.	2.6	Δ33 Δ/νση Ελέγχου Τελωνείων	
		2.13	Ανασχεδιασμός συστήματος επισήμανσης προϊόντων καπνού και αλκοολούχων προϊόντων.	2.4	Διεύθυνση Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης	
		2.14	Επέκταση μητρώου τραπεζικών λογαριασμών.	2.4	Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	M.o.U. MEFP 76 M.o.U. 2.3.2.6.ii MEFP (15)
		2.15	Προμήθεια και εγκατάσταση εξοπλισμού X-RAY στα τελωνεία.	2.4	Δ33 Δ/νση Ελέγχου Τελωνείων	
		2.16	Εγκατάσταση εξοπλισμού αυτοκινούμενων X-RAY στα τελωνεία για τον έλεγχο έμφορτων φορτηγών & εμπορευματοκιβωτίων.	2.4	Δ33 Δ/νση Ελέγχου Τελωνείων	
		2.17	Έκδοση των απαιτούμενων θεσμικών κανονιστικών παρεμβάσεων, για την υλοποίηση του συστήματος ιχνηθέτησης καυσίμων (μεταφορά - συνέχεια δράσης 2013).	2.4 , 2.6	Δ28 Δ/νση Πετροχημικών	
		2.				

		2.18	Έλεγχος εισροών - εκροών καυσίμων, υλοποίηση ιχνηθέτησης και συστήματος παρακολούθησης μέσω G.P.S.	2.4	Δ18 Δ/νση Τελωνειακών Οικονομικών Συστημάτων/ Δ/νση Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης	
		2.19	Υλοποίηση και λειτουργία συστήματος συγκέντρωσης στοιχείων συναλλαγών (αποδείξεων λιανικής πώλησης, τιμολογίων κλπ.).	2.1	Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	
		2.20	Υλοποίηση πλήρους Ηλεκτρονικού Περιουσιολογίου.	2.1 - 1.1	Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	
		2.21	Τροποποίηση και επικαιροποίηση του Κώδικα Τροφίμων και Ποτών σύμφωνα με τις παρατηρήσεις της ομάδας Competition του Ο.Ο.Σ.Α., (προκειμένου να αρθούν νομικά εμπόδια ανταγωνιστικότητας στον τομέα της επεξεργασίας και διακίνησης τροφίμων).	2.6	Δ27 Δ/νση Τροφίμων	
		2.22	Διασταυρώσεις για τον εντοπισμό περιπτώσεων πιθανής απάτης στα πλαίσια του ενδοκοινοτικού Φ.Π.Α. μέσω του δικτύου EUROFISC (τομείς εργασίας : Απάτη Φ.Π.Α. τύπου εξαφανισμένου εμπόρου , οχήματα-σκάφη-αεροσκάφη, τελωνειακό καθεστώς 42, νέες τάσεις απάτης).	2.4	Δ/νση Ελέγχων	
2.	ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ, ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΚΑΙ ΤΙΜΩΡΙΑ ΤΗΣ ΑΠΟΦΥΓΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΥΓΗΣ ΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΕΛΩΝ	2.23	Διασταύρωση με Υπουργείο Συγκοινωνιών για ανασφάλιστα οχήματα.	2.1	Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	
		2.24	Διασταύρωση βάσης οχημάτων της Δ/νσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με τη βάση οχημάτων του Υπ. Μεταφορών για οχήματα που δεν έχουν περάσει Τεχνικό Έλεγχο (Κ.Τ.Ε.Ο.).	2.3	Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού & Οικονομικής Διοίκησης	
		2.25	Εξορθολογισμός των προστίμων για τελωνειακές παραβάσεις.	2.2	Δ33 Δ/νση Ελέγχου Τελωνείων	

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΕΠΙΛΟΓΕΣ - ΔΡΑΣΕΙΣ/ΕΡΓΑ					
Στρατηγικός Στόχος	Δράσεις / Έργα	Άξονας πολιτικής	Αρμόδια Υπηρεσία	Μνημονιακή υποχρέωση	
α/α	Περιγραφή				
3.	ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΕΚΟΥΣΙΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	3.1	Ηλεκτρονική υποβολή στοιχείων που αφορούν δικηγορικούς συλλόγους, λιμεναρχεία, γραμματείες δικαστηρίων, συμβολαιογράφους και λοιπά νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου.	3.1	Δ/νη Επιχειρησιακού Σχεδιασμού/ Δ/νη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
		3.2	Κατάρτιση και σχεδιασμός των απαραίτητων εντύπων και οδηγιών για την ηλεκτρονική υποβολή της δήλωσης φορολογίας εισοδήματος (νέος Κ.Φ.Ε.).	3.4	Δ/νη Φορολογίας Εισοδήματος/ Δ/νη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
		3.3	Υλοποίηση της ηλεκτρονικής υποβολής ενιαίας δήλωσης ΦΜΥ και ασφαλιστικών εισφορών Ι.Κ.Α. – Ε.Τ.Α.Μ.	3.1	Δ/νη Φορολογίας Εισοδήματος/ Δ/νη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
		3.4	Δημιουργία των απαιτούμενων μηχανογραφικών εφαρμογών για την ηλεκτρονική παραλαβή των δηλώσεων φορολογίας κληρονομιών, δωρεών, γονικών παροχών και μεταβίβασης ακινήτων και τη μετέπειτα επεξεργασία τους.	3.1	Δ/νη Φορολογίας Κεφαλαίου/ Δ/νη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
		3.5	Ηλεκτρονική χορήγηση πιστοποιητικού του άρθρου 105 ν. 2961/2001.	3.1	Δ/νη Φορολογίας Κεφαλαίου
		3.6	Δημιουργία εφαρμογής για την υποβολή των στοιχείων ιδιωτικών συμφωνητικών.	3.1	Δ/νη Φορολογίας Εισοδήματος/ Δ/νη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
		3.7	Επέκταση υποδομών και πόρων τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης φορολογουμένων (Κ.Ε.Φ.), για αποτελεσματικότερη επικοινωνία με τους φορολογούμενους.	3.4	Δ/νη Υποστήριξης Ηλεκτρονικά Συναλλασσομένων
		3.8	Νομοθετικές και κανονιστικές παρεμβάσεις για τη προσαρμογή του θεσμικού πλαισίου όλων των φορολογικών περιοχών στο νέο κώδικα φορολογικών διαδικασιών.	3.2	Γ.Δ.Φ.Ε. & Ε.Δ.Ε.

3.	ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΕΚΟΥΣΙΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	3.9	Ανάπτυξη διαύλων επικοινωνίας με τους πολίτες: ενημέρωση τους για το έργο της Γ.Γ.Δ.Ε. Δράσεις ενίσχυσης φορολογικής συνείδησης και βελτίωσης φορολογικής συμμόρφωσης.	3.5	Γραφείο Δ/ντριας Γ.Γ./ Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού & Οικονομικής Διοίκησης/ Δ/νση Φορολογικής Συμμόρφωσης
		3.10	Οργάνωση καμπάνιας για την ενημέρωση και την προστασία ευαίσθητης ομάδας πληθυσμού (παιδιά) από τους κινδύνους που απορρέουν από τα χημικά προϊόντα.	3.5	Δ35 Δ/νση Περιβάλλοντος/ Γ.Χ.Κ.
		3.11	Υλοποίηση Εφαρμογής για την ενσωμάτωση του άρθρου 5 της Οδηγίας 2008/8/ΕΚ από 1.1.2015 (Μικρή Μονοαπευθυντική Θυρίδα – Mini One Stop Shop).	3.3	14η Δ/νση Φ.Π.Α./Γενική Δ/νση Φορολογίας
		3.12	Ανάπτυξη συστήματος διαλειτουργικότητας και ηλεκτρονικής επικοινωνίας με υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών και του λοιπού Δημόσιου Τομέα.	3.1	Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
		3.13	Ηλεκτρονικοποίηση της επικοινωνίας με το πολίτη για την υποβολή και απάντηση των αιτημάτων του.	3.4	Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης/ Δ/νση Οργάνωσης
		3.14	Ανάπτυξη εφαρμογών ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων κατόχων πλοίων.	3.1	Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
		3.15	Ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων Ε.Φ.Α. (για εξωχώριες εταιρίες κατοχής ακινήτων).	3.1	Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
		3.16	Θέσπιση και δημοσιοποίηση προδιαγραφών λειτουργίας Υπηρεσιών (service standards) για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών.	3.1	Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΕΠΙΛΟΓΕΣ - ΔΡΑΣΕΙΣ/ΕΡΓΑ						
Στρατηγικός Στόχος		Δράσεις / Έργα		Άξονας πολιτικής	Αρμόδια Υπηρεσία	Μνημονιακή ή υποχρέωση
α/α		α/α	Περιγραφή			
4.	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΙ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	4.1	Υλοποίηση και λειτουργία του ηλεκτρονικού συστήματος Αρχείου Φακέλων Τελωνειακών Ερευνών (FIDE).	4.4	Δ33 Δ/νση Ελέγχου Τελωνείων	
		4.2	Δημιουργία αρχείου καταγγελιών και λοιπών αναφορών	4.7	Δ/νση Εσωτερικών Υποθέσεων/ Υπηρεσία Ερευνών και Διασφάλισης Δημοσίων Εσόδων	
		4.3	Σύνδεση ICISNET με το SIS II.	4.5	Δ33 Δ/νση Ελέγχου Τελωνείων/ Δ/νση Υποστήριξης Πληροφοριακών Συστημάτων Τελωνείων/ Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	
		4.4	Διασύνδεση μητρώου με Εθνικό Δημοτολόγιο.	4.5	Δ/νση Επιχειρησιακού Σχεδιασμού	
		4.5	Εφαρμογή των βέλτιστων διαδικασιών σε μόνιμη βάση στα πιλοτικά τελωνεία Αερολιμένα Αθηνών και Ε' Πειραιά.	4.4	Δ19 Δ/νση Τελωνειακών Διαδικασιών - Δ33 Δ/νση Ελέγχου Τελωνείων	M.o.U. 5.1.2.6.vi.c MEFP (35)
		4.6	Επέκταση των βέλτιστων διαδικασιών και σε μόνιμη βάση σε όλα τα τελωνεία της επικράτειας.	4.4	Γενική Δ/νση Τελωνείων και Ε.Φ.Κ.	M.o.U. 5.1.2.6.vi.d MEFP (35)
		4.7	Ολοκλήρωση και εφαρμογή του Μ.Ι.Σ. (Σύστημα διοικητικής πληροφόρησης).	4.5	Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	

4.	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΙ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	4.8	Νέα αρχιτεκτονική δομή Τελωνείων [μετά την ολοκλήρωση της εφαρμογής του ICISNET, Πρόγραμμα Καλλικράτης (Ν.3852/2010)].	4.3	Δ/νση Οργάνωσης	
		4.9	Εκπαίδευση νέων ελεγκτών στην εφαρμογή της Διενέργειας Ελέγχων (Audit Assistant) του Ο.Π.Σ. ELENXIS και στη χρήση του ηλεκτρονικού ελέγχου Sesam Analysis.	4.6	Δ/νση Επιχειρησιακού Σχεδιασμού	
		4.10	Ολοκλήρωση της βασικής εκπαίδευσης επί ελεγκτικών θεμάτων των 1200 νέων πιστοποιημένων ελεγκτών (περιλαμβάνονται και οι νέοπροσληφθέντες υπάλληλοι μέσω Α.Σ.Ε.Π.)	4.6	Δ2 Δ/νση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού	Μ.ο.Υ. 2.3.2.1.iii MEFP (15)
		4.11	Ανάπτυξη συστήματος βαθμολογίου και προαγωγών.	4.6	Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού & Οικονομικής Διοίκησης/ Δ2 Δ/νση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού	
		4.12	Δημιουργία «Φορολογικής και Τελωνειακής Ακαδημίας» σε συνεργασία με εκπαιδευτικά ιδρύματα.	4.6	Δ/νση Στρατηγικού Σχεδιασμού & Οικονομικής Διοίκησης	
		4.13	Πρόσληψη επιπλέον 51 νέων υπαλλήλων (επιλαχόντες 1Κ/2013, μέσω ΑΣΕΠ) [MEFP 62 MEFP (15)].	4.6	Δ2 Διεύθυνση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού	MEFP 62 MEFP (15)
		4.14	Υλοποίηση έργου Παρακολούθησης στοχοθεσίας υπηρεσιών και υπαλλήλων της Γ.Γ.Δ.Ε.	4.8	Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού & Οικονομικής Διοίκησης	
		4.15	Κατάρτιση του ετήσιου προγράμματος για την υποβολή δηλώσεων και πληρωμή φόρων.	4.4	Γραφείο Γ.Γ. σε συνεργασία με Δ/νσεις	Μ.ο.Υ. MEFP 42 Μ.ο.Υ. 2.2.7 MEFP (15)

4.	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΙ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΙ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	4.16	Αναβάθμιση συστήματος ανάλυσης κινδύνου, βάσει του οποίου επιλέγονται και αξιολογούνται οι υποθέσεις Φ.Π.Α., με σκοπό την μεγιστοποίηση του οφέλους και την ελαχιστοποίηση του κόστους μη υποβολής δήλωσης ή την υποβολή ανακριβούς δήλωσης Φ.Π.Α.	4.9	Δ/νση Φορολογικής Συμμόρφωσης	
		4.17	Αναβάθμιση συστήματος ανάλυσης κινδύνου, βάσει του οποίου επιλέγονται και αξιολογούνται οι υποθέσεις Φ.Μ.Υ.	4.9	Δ/νση Φορολογικής Συμμόρφωσης	
		4.18	Προσαρμογή συστήματος αξιολόγησης κινδύνου που αφορά τις εισαγωγές.	4.9	Δ33 Δ/νση Ελέγχου Τελωνείων	M.o.U. 5.1.2.6.iv.d
		4.19	Πλήρης λειτουργία ELENXIS και νέου TAXIS.	4.5	Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	M.o.U. 115 M.o.U. 2.3.6.1, M.o.U. 116 M.o.U. 2.3.6.2
		4.20	Προσαρμογή πληροφοριακών συστημάτων Φορολογίας, Τελωνείων και Ελέγχου στις νομοθετικές αλλαγές. Υλοποίηση προσαρμογών στα Ο.Π.Σ. και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες φορολογίας, τελωνείων και ελέγχου μέσω της σύμβασης πλαίσιο για την αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων της Γ.Γ.Δ.Ε.	4.5	Δ/νση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	
		4.21	Σύστημα αυτόματου τελωνισμού για διασαφήσεις εξαγωγών χαμηλού ρίσκου.	4.4	Δ19 Δ/νση Τελωνειακών Διαδικασιών - Δ33 Δ/νση Ελέγχου Τελωνείων	M.o.U. 405 M.o.U. 5.1.2.6.iv.a
		4.22	Ευθυγράμμιση του συστήματος ανάλυσης κινδύνου με τις βέλτιστες πρακτικές Κ-Μ της Ε.Ε. για τη διασφάλιση του	4.9	Δ33 Δ/νση Ελέγχου Τελωνείων	M.o.U. 405 M.o.U. 5.1.2.6.iv.a

		ενωσιακού όρου διενέργειας ελέγχων στις εξαγωγές.			
	4.23	Παραγωγική λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος Τελωνείων για το Υποσύστημα Εισαγωγών στη συνήθη και απλουστευμένη διαδικασία τελωνισμού.	4.5	Γενική Δ/νση Τελωνείων και Ε.Φ.Κ. (19η, 17η,18η, 33η, ΥΠΣΤ, Ε.Φ.Κ.)/ Δ/νση Υποστήριξης Πληροφοριακών Συστημάτων Τελωνείων	
	4.24	Πληρωμή δασμοφορολογικών και λοιπών επιβαρύνσεων με ηλεκτρονικό τρόπο (e-payments).	4.5	Δ19 Δ/νση Τελωνειακών Διαδικασιών/ Δ/νση Υποστήριξης Πληροφοριακών Συστημάτων Τελωνείων	Μ.ο.Υ. ΜΕΡΡ 411 Μ.ο.Υ. 5.1.2.6.v.c ΜΕΡΡ (35)
	4.25	Πρόσληψη επιπλέον 300 νέων υπαλλήλων μέσω ΑΣΕΠ από τους υφιστάμενους πίνακες επιλαχόντων της τελευταίας προκήρυξης 1Κ/2013.	4.6	Δ2 Διεύθυνση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού	
	4.26	Πρόσληψη επιπλέον 1.000 νέων εφοριακών υπαλλήλων μέσω ΑΣΕΠ με νέα προκήρυξη.	4.6	Δ2 Διεύθυνση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού	
	4.27	Έκδοση Εγχειριδίου Διενέργειας Εσωτερικού Ελέγχου Συστημάτων Πληροφορικής.	4.7	Δ/νση Εποπτείας Εσωτερικού Ελέγχου	
4.	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΙ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	4.28	Απλοποίηση των γραφειοκρατικών διαδικασιών στον τελωνειακό τομέα για διευκόλυνση του εξαγωγικού εμπορίου.	4.4	Γενική Δ/νση Τελωνείων
		4.29	Μνημόνιο συνεργασίας μεταξύ Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων και Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους για θέματα ανάλυσης εσόδων.	4.1	Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού & Οικονομικής Διοίκησης

		4.30	Ανάπτυξη περιβάλλοντος e-Learning για πολίτες και στελέχη του Υπουργείου.	4.2, 4.6	Δ2 Διεύθυνση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού	
		4.31	Ταχύρυθμο σεμινάριο σεβασμού και εξυπηρέτησης του πολίτη σε όλους τους υπαλλήλους της φορολογικής διοίκησης.	4.6	Δ/ση Εποπτείας Εσωτερικού Ελέγχου	
		4.32	Δημιουργία συστήματος ανταμοιβής (bonus) σε σύνδεση με την αποδοτικότητα.	4.6	Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού & Οικονομικής Διοίκησης/ Δ2 Δ/ση Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ. ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΕΩΝ

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ 1: ΜΕΓΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ																								
ΕΤΟΣ	2014												2015											
ΜΗΝΑΣ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Α/Α ΔΡΑΣΗΣ																								
1.1																								
1.2																								
1.3																								
1.4																								
1.5																								
1.6																								
1.7																								
1.8																								
1.9																								
1.10																								
1.11																								
1.12																								

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ 2: ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ, ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΚΑΙ ΤΙΜΩΡΙΑ ΤΗΣ ΑΠΟΦΥΓΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΥΓΗΣ ΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΕΛΩΝ																								
ΕΤΟΣ	2014												2015											
ΜΗΝΑΣ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Α/Α ΔΡΑΣΗΣ																								
2.1																								
2.2																								
2.3																								
2.4																								
2.5																								
2.6																								
2.7																								
2.8																								
2.9																								
2.10																								
2.11																								
2.12																								
2.13																								
2.14																								
2.15																								
2.16																								
2.17																								
2.18																								
2.19																								
2.20																								
2.21																								
2.22																								
2.23																								
2.24																								
2.25																								

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ 3: ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΕΚΟΥΣΙΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ																								
ΕΤΟΣ	2014												2015											
ΜΗΝΑΣ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Α/Α ΔΡΑΣΗΣ																								
3.1																								
3.2																								
3.3																								
3.4																								
3.5																								
3.6																								
3.7																								
3.8																								
3.9																								
3.10																								
3.11																								
3.12																								
3.13																								
3.14																								
3.15																								
3.16																								

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ 4: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΙ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ																									
ΕΤΟΣ	2014												2015												
ΜΗΝΑΣ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Α/Α ΔΡΑΣΗΣ																									
4.1																									
4.2																									
4.3																									
4.4																									
4.5																									
4.6																									
4.7																									
4.8																									
4.9																									
4.10																									
4.11																									
4.12																									
4.13																									
4.14																									
4.15																									
4.16																									
4.17																									
4.18																									
4.19																									
4.20																									
4.21																									
4.22																									
4.23																									
4.24																									
4.25																									
4.26																									
4.27																									
4.28																									
4.29																									
4.30																									
4.31																									
4.32																									
4.33																									