ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ
ΣΤΗ ΜΙΚΡΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΧΡΗΣΗ του ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

στη μικρή επιχείρηση

ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ

Κυριάκος Μαμούκαρης

ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ

Ινστιτούτο Μικρών Επιχειρήσεων

ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΝΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ
ΒΙΟΤΕΧΝΩΝ ΕΜΠΟΡΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ

ΧΡΗΣΗ
του ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ
στη μικρή επιχείρηση

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΗ ΜΙΚΡΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΧΡΗΣΗ του ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ στη μικρή επιχείρηση

ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ
Κυριάκος Μαμουκάρης

ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ
Ινστιτούτο Μικρών Επιχειρήσεων
ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΝΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΒΙΟΤΕΧΝΩΝ ΕΜΠΟΡΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ

ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ

Ινστιτούτο Μικρών Επιχειρήσεων
Γενική Συνομοσπονδία Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας

Αριστοτέλους 46
10433, Αθήνα
Τηλ: 2108846852
Φαξ: 2108846853
E-mail: info@imegsevee.gr

www.imegsevee.gr

Εκδότης: **ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ**

Χρονολογία έκδοσης: **2012**
Τίτλος: **ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ στη μικρή επιχείρηση**
Συγγραφέας: **Κυριάκος Μαμούκαρης**
Επιστημονικός υπεύθυνος: **Δημήτριος Δρόσος**
Γλωσσική επιμέλεια κειμένων: **Παναγιώτης Πάντος**

Εκτύπωση – παραγωγή:

ACCESS
ΓΡΑΦΙΚΕΣ ΤΕΧΝΕΣ Α.Ε.

Ποσειδώνος 23 & Συντ. Δαβάκη
Τ.Κ. 14451 Μεταμόρφωση
τηλ.: 210 3804460 - fax: 210 3847447
e-mail: access@access.gr
www.access.gr

© ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ
ISBN: 978-618-5025-09-0

Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει συγγραφεί και εκδοθεί από το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ, στο πλαίσιο του έργου - πράξης «Προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης για το ανθρώπινο δυναμικό της μικρής επιχείρησης» το οποίο υλοποιείται μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση» με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο - ΕΚΤ) και εθνικών πόρων.

Πρόλογος

Η ΓΣΕΒΕΕ και το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ

Η Γενική Συνομοσπονδία Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας (ΓΣΕΒΕΕ) είναι τριτοβάθμια πανελλαδική οργάνωση εργοδοτών μικρών επιχειρήσεων και ένας από τους βασικούς κοινωνικούς συνομιλητές που συνυπογράφουν την Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας. Αποτελεί το ανώτατο και μαζικότερο συνδικαλιστικό όργανο των επαγγελματοβιοτεχνών όλης της χώρας. Δραστηριοποιείται στην προαγωγή και κατοχύρωση των επαγγελματικών, οικονομικών, πολιτιστικών και κοινωνικών συμφερόντων των μικρομεσαίων επιχειρηματιών.

Το Ινστιτούτο Μικρών Επιχειρήσεων της Γενικής Συνομοσπονδίας Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας «ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ» είναι ένας μη κερδοσκοπικός φορέας υλοποίησης μελετών και ερευνών για θέματα που αφορούν τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις της βιοτεχνίας, του εμπορίου και των υπηρεσιών. Το Ινστιτούτο ιδρύθηκε το Δεκέμβριο του 2006 με πρωτοβουλία της ΓΣΕΒΕΕ. Αποτελεί τον επιστημονικό της σύμβουλο σε θέματα οικονομικών και κοινωνικών πολιτικών. Ασχολείται με τα ζητήματα της οικονομικής ανάπτυξης, της απασχόλησης, της φορολογίας, του ανταγωνισμού, της ασφάλισης και άλλα θέματα που αφορούν τις μικρές επιχειρήσεις. Παρακολουθεί εκ μέρους της ΓΣΕΒΕΕ τις στρατηγικές που εφαρμόζουν οι κυβερνήσεις και αξιολογεί την πορεία των επιχειρησιακών προγραμμάτων. Αποτελεί το φορέα τεκμηρίωσης των θέσεων της ΓΣΕΒΕΕ, που στοχεύουν στην υποστήριξη των πολύ μικρών και μικρών επιχειρήσεων.

Επιπλέον, το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ σχεδιάζει και υλοποιεί προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης και συνεργάζεται στενά με το πιστοποιημένο Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης της ΓΣΕΒΕΕ (ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ), που οργανώνει και πραγματοποιεί δράσεις επαγγελματικής κατάρτισης.

Προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης του ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ για απασχολούμενους στις μικρές επιχειρήσεις

Ως φορέας παροχής υπηρεσιών διά βίου μάθησης, σύμφωνα με το νόμο 3879/2010 περί «Ανάπτυξης της διά βίου μάθησης», το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ οργανώνει προγράμματα εκπαίδευ-

σης που υλοποιούνται μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» του Υπουργείου Παιδείας, με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο – Ε.Κ.Τ.) και εθνικών πόρων. Στο πλαίσιο αυτό το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ θα υλοποιήσει κατά τα έτη 2012-2013 προγράμματα δια βίου εκπαίδευσης για το ανθρώπινο δυναμικό της μικρής επιχείρησης.

Οι έντονες πιέσεις που δέχονται οι ελληνικές μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις μέσα στο περιβάλλον της οξύτατης οικονομικής κρίσης οδήγησαν το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ στο σχεδιασμό εκπαιδευτικών προγραμμάτων για επίκαιρα αντικείμενα μάθησης. Κύρια επιδίωξη είναι η αναβάθμιση των γενικών γνώσεων και των επαγγελματικών προσόντων των απασχολουμένων στις μικρές επιχειρήσεις, ώστε να συμβάλουμε, στο μέτρο του δυνατού, στην αποτελεσματικότερη διαχείριση και αντιμετώπιση των πολλαπλών προβλημάτων. Πρόκειται για έξι θεματικές ενότητες που περιλαμβάνουν 23 αντικείμενα εκπαίδευσης και αντιστοιχούν σε 300 σεμινάρια (περίπου 4.800 ωφελούμενοι/ες) που θα υλοποιηθούν σε πολλές πόλεις της χώρας.

Οι βασικές θεματικές ενότητες των προγραμμάτων εκπαίδευσης είναι :

- Τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών – Εφαρμογές του διαδικτύου στη μικρή επιχείρηση
- Επιχειρηματικότητα στη μικρή επιχείρηση
- Πρώτες βοήθειες στο χώρο εργασίας
- Νέα διατροφικά πρότυπα
- Περιβαλλοντική εκπαίδευση και εξοικονόμηση ενέργειας
- Εξειδικευμένη ελληνόγλωσση & ξενόγλωσση επιχειρηματική και επαγγελματική ορολογία για μικρές επιχειρήσεις

Τα προγράμματα εκπαίδευσης απευθύνονται σε απασχολούμενους στις μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις, δηλ. σε εργοδότες, αυτοαπασχολούμενους, εργαζόμενους και συμβοηθούντα μέλη των μικρών βιοτεχνικών και εμπορικών οικονομικών μονάδων, άνω των 18 ετών.

Τα προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης υλοποιούνται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο – Ε.Κ.Τ.) και από εθνικούς πόρους, επομένως παρέχονται στους ωφελούμενους ΔΩΡΕΑΝ και όσοι συμμετάσχουν δεν πρόκειται να έχουν καμία οικονομική επιβάρυνση.

Σε όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα θα δοθούν κατάλληλα εκπαιδευτικά εγχειρίδια και σημειώσεις διδασκαλίας. Επίσης, θα αξιοποιηθούν έμπειροι εκπαιδευτές, με γνώσεις υψηλού επιπέδου στο αντικείμενο που θα διδάξουν, αλλά και με ικανότητες αξιοποίησης των αρχών και των μεθόδων ενεργητικής και συμμετοχικής εκπαίδευσης ενηλίκων.

Στόχοι των προγραμμάτων εκπαίδευσης

- Ενίσχυση του αναπτυξιακού χαρακτήρα των μικρών επιχειρήσεων και βελτιωμένη παρουσία στην οικονομική δραστηριότητα της χώρας μέσω της διά βίου εκπαίδευσης.
- Ανάδειξη της σημασίας της διά βίου μάθησης στην επιχειρηματική πορεία των μικρών οικονομικών μονάδων και αύξηση της συμμετοχής των εργοδοτών, εργαζομένων και αυτοαπασχολούμενων σε προγράμματα εκπαίδευσης.
- Ανάπτυξη της επιχειρηματικής κουλτούρας των αυτοαπασχολουμένων και εργοδοτών των μικρών επιχειρήσεων, με παράλληλη βελτίωση των γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων.
- Βελτίωση των δεξιοτήτων χρήσης εφαρμογών πληροφορικής και επικοινωνιών των απασχολουμένων στις μικρές επιχειρήσεις.
- Ικανοποίηση διαπιστωμένων εκπαιδευτικών αναγκών στους τομείς της υγιεινής & ασφάλειας, της ξενόγλωσσης επαγγελματικής ορολογίας, της περιβαλλοντικής αφύπνισης και της προστασίας του καταναλωτή.

Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε την ιστοσελίδα www.imegsevee.gr.

Ευχαριστούμε για τη συμμετοχή σας και ευχόμαστε το παρόν βιβλίο και γενικότερα το εκπαιδευτικό πρόγραμμα να αποδειχθεί χρήσιμο για σας και την επιχείρησή σας.

ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ

Περίληψη

Η ενότητα αυτή έχει στόχο να περιγράψει τα σενάρια τεχνολογικής ανασυγκρότησης και ανασχεδιασμού των οργανισμών του δημοσίου τομέα. Περιλαμβάνει μια σύντομη ανάλυση του επιχειρηματικού χάρτη της Ελλάδας, ενώ ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, στα μοντέλα με βάση τα οποία αυτή αναπτύσσεται και στη συμβολή της στην κοινωνία, καθώς και στις ηλεκτρονικές συναλλαγές (e-banking). Παρουσιάζει τις κυβερνητικές δικτυακές πύλες, που αποτελούν το όραμα και τον τελικό αντικειμενικό σκοπό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Προτείνει τις κατάλληλες μεθόδους για τη σταδιακή εφαρμογή του ανασχεδιασμού της δημόσιας διοίκησης. Εξετάζει την ολοκλήρωση των κρατικών πληροφοριών και διεργασιών και τελικά τη διαλειτουργικότητα των ανεξάρτητων συστημάτων πληροφοριών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συμβάλλει στην ανάπτυξη ενός πλαισίου για την έρευνα σχετικά με την ολοκλήρωση του συστήματος και τη διαλειτουργικότητα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Επιπλέον, παρουσιάζει τα κύρια σημεία εστίασης και σκοπών, τους περιορισμούς και φραγμούς που υπάρχουν, καθώς και τις διεργασίες και τα αναμενόμενα αποτελέσματα της ολοκλήρωσης και της δια-λειτουργίας στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Abstract

This section aims to describe and develop scenarios for the technological reconstruction and reorganization of the public sector. It includes a brief analysis concerning the business map of Greece. Particular emphasis is given to electronic governance models together with their contribution to the productivity growth, as well as to electronic transactions (e-banking). Present government portals, which are the vision and the ultimate objective of e-government, are also described. Furthermore, this thesis examines the integration of government information and processes and finally the inter-operation of independent systems of electronic governance. It also presents basic focuses, goals, constraints and barriers, and the processes and results of integration and inter-operation in e-government.

Πίνακας Περιεχομένων

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ 17
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΣΧΗΜΑΤΩΝ 17
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΕΙΚΟΝΩΝ 17
ΕΙΣΑΓΩΓΗ 21

1. Ο επιχειρηματικός χάρτης της Ελλάδας και οι ΤΠΕ 25
   - 1.1 Εισαγωγή 26
   - 1.2 Ευρωπαϊκοί στόχοι για τις συναλλαγές μέσω Internet 28
   - 1.3 Οφέλη και σημασία της ευρυζωνικότητας 30
   - 1.4 Το intranet στις επιχειρήσεις 32
   - 1.5 Ενδοεπιχειρησιακά συστήματα 34
   - 1.6 Αναζήτηση στο διαδίκτυο 36
   - 1.7 Πληροφορική και εξωστρέφεια της επιχείρησης 37
   - 1.8 Ηλεκτρονικό επιχειρείν και διοικητικές προκλήσεις 43

ΣΥΝΟΨΗ 46
ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ 47
ΒΟΗΘΗΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΜΕΛΕΤΗΣ 49

2. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση 51
   - 2.1 Εισαγωγή 52
   - 2.2 Τρέχουσα κατάσταση στην Ελλάδα 53
   - 2.3 Στάδια δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών 57
   - 2.4 Μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης 61
   - 2.5 Οφέλη και βασικά εμπόδια 63

ΣΥΝΟΨΗ 65
ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ 66
ΒΟΗΘΗΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΜΕΛΕΤΗΣ 68

3. ΓΓΠΣ: Σύστημα TAXISnet 69
3.1 Εισαγωγή 70
3.2 Το σύστημα TAXIS 70
3.3 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες οικονομικών συναλλαγών 72
3.4 Ηλεκτρονική υποβολή νέας δήλωσης φορολογίας εισοδήματος 79
3.5 Ηλεκτρονική υποβολή νέας δήλωσης ΦΠΑ 81
3.6 ΚΒΣ: Συγκεντρωτικές καταστάσεις πελατών - προμηθευτών 83
3.7 Mobile TAXIS 91
3.8 Ελεύθερα προγράμματα και λογισμικό ανοικτού κώδικα της ΓΓΠΣ 92
ΣΥΝΟΨΗ 93
ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ 94
ΒΟΗΘΗΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΜΕΛΕΤΗΣ 98

4. Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων και δικαιολογητικών στο ΙΚΑ 99
4.1 Εισαγωγή 100
4.2 Διαδικασία εγγραφής 103
4.3 Υποβολή Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης (ΑΠΔ) 113
4.4 Βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας 134
ΣΥΝΟΨΗ 136
ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ 137
ΒΟΗΘΗΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΜΕΛΕΤΗΣ 139

5. Προγράμματα αναζήτησης εργαζομένων (ΟΑΕΔ) 141
5.1 Εισαγωγή 142
5.2 Πληροφορίες ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων 148
ΣΥΝΟΨΗ 157
ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ 158
ΒΟΗΘΗΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΜΕΛΕΤΗΣ 160

6. Άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης 161
6.1 Εισαγωγή 162

6.2 Υπηρεσίες που παρέχονται από τα ΚΕΠ ... 162
6.3 Εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης Ερμής ... 168
6.4 Ψηφιακές υπηρεσίες από ΟΤΑ και επιμελητήρια ... 178
6.5 Χρήσιμες στρατηγικές για τις ΜΜΕ ... 185
ΣΥΝΟΨΗ ... 186
ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ... 187
ΒΟΗΘΗΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΜΕΛΕΤΗΣ ... 189

7. Το σύστημα ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking) ... 191
7.1 Εισαγωγή ... 192
7.2 Υπηρεσίες e-banking ... 193
7.3 Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του e-banking ... 194
7.4 Διείσδυση του e-banking στην Ελλάδα και την Ευρώπη ... 198
7.5 Ασφάλεια e-banking ... 204
7.6 Πλεονεκτήματα - μειονεκτήματα ... 214
7.7 Εναλλακτικά δίκτυα e-banking ... 218
ΣΥΝΟΨΗ ... 221
ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ... 222
ΒΟΗΘΗΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΜΕΛΕΤΗΣ ... 224

8. Μελλοντικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ... 225
8.1 Εισαγωγή ... 226
8.2 Νέος νόμος πλαίσιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ... 226
8.3 Διαμόρφωση ενιαίας στρατηγικής για τον δημόσιο τομέα ... 228
8.4 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση ... 230
ΣΥΝΟΨΗ ... 231
ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ... 232
ΒΟΗΘΗΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΜΕΛΕΤΗΣ ... 234

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ ... 235
1. E-banking: Ασφάλεια - απάτες ... 235
2. Έρευνα της Forrester Research για το mobile banking ... 239
3. Περιβάλλον i-bank: Εθνική Τράπεζα ... 241
3.1 Πραγματοποίηση συναλλαγών ... 241

3.2 Σύνδεση με το σύστημα Internet banking 258
4. Περιβάλλον e-Banking: Eurobank 262
4.1 Ηλεκτρονικό περιβάλλον συναλλαγών Eurobank 270
4.2 Υπηρεσία Live-banking: Eurobank 272
5. Περιβάλλον Alpha Web Banking: Alpha Bank 275
5.1 Σύνδεση με το σύστημα Internet banking 275
5.2 Πληρωμή ΦΠΑ από τον τραπεζικό μας λογαριασμό 280
6. Demo εφαρμογές περιήγησης τραπεζών 284
7. TAXISnet: Δήλωση φορολογίας εισοδήματος 285
8. TAXISnet: Δήλωση ΦΠΑ 297
9. TAXISnet: Συγκεντρωτικές καταστάσεις πελατών - προμηθευτών 299
10. ΙΚΑ: Αναλυτική Περιοδική Δήλωση 301
10.1 Χαρακτηριστικά μέσων υποβολής 301
10.2 Περιγραφή δομής ΑΠΔ σε ηλεκτρονική μορφή 301
10.3 Δομή ΑΠΔ κοινών επιχειρήσεων σε ηλεκτρονική μορφή 303
10.4 Χαρακτηριστικά αρχείου ΑΠΔ κοινών Επιχειρήσεων 306
10.5 Παράδειγμα δομής ΑΠΔ κοινών επιχειρήσεων 307
10.6 Ετικέτα μέσων υποβολής 308
10.7 Οδηγίες συμπλήρωσης πεδίων ΑΠΔ κοινών επιχειρήσεων 309
10.8 Εκτυπώσεις ΑΠΔ κοινών επιχειρήσεων 314
11. Απάτη εκατομμυρίων κατά του ΙΚΑ, ... 322
12. Οδηγίες συμπλήρωσης e-Αίτησης στον ΟΑΕΔ 323
13. «Μυημένοι» στην τεχνολογία 6 στους 10 Θεσσαλονικιούς επιχειρηματίες 330
14. Ο σύγχρονος ρόλος των ΚΕΠ 331
15. Επιμελητήρια 333
16. Online οι συναλλαγές με τις δημόσιες υπηρεσίες 338
17. Έως το τέλος του 2011 η Κάρτα του Πολίτη 341

ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ 343

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ 347

Ευρετήριο Πινάκων – Σχημάτων – Εικόνων

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Επιχειρηματικός χάρτης της Ελλάδας 26

Πίνακας 2: Ενσωμάτωση τεχνολογιών σε ΜΜΕ 27

Πίνακας 3: Λόγοι απουσίας Η/Υ από τις ΜΜΕ 28

Πίνακας 4: Βασικές δημόσιες υπηρεσίες 58

Πίνακας 5: Στάδια υπηρεσιών προς πολίτες 60

Πίνακας 6: Στάδια υπηρεσιών προς επιχειρήσεις 60

Πίνακας 7: Αποτελέσματα εκκαθάρισης φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων 2010 73 210

Πίνακας 8: Μηχανισμοί ασφάλειας για το διαδίκτυο

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1: Είδη ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο Δημόσιο 61

Σχήμα 2: Στάδια ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο Δημόσιο 63

Σχήμα 3: Λειτουργία του TAXISnet για εισερχόμενους φόρους 80

Σχήμα 4: Διάγραμμα ροής ηλεκτρονικής υποβολής ΑΠΔ 114

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1: Αρχική σελίδα ΓΓΠΣ 74

Εικόνα 2: Κεντρική σελίδα επιχειρηματιών/επιτηδευματιών 75

Εικόνα 3: Υπηρεσίες προς επιχειρήσεις/επιτηδευματίες 76

Εικόνα 4: Υπηρεσίες προς τους πολίτες 77

Εικόνα 5: Υπηρεσίες πιστοποίησης για επιχειρήσεις/επιτηδευματίες 77

Εικόνα 6: Περιοδική δήλωση ΦΠΑ (1/4) 81

Εικόνα 7: Περιοδική δήλωση ΦΠΑ (2/4) 81
Εικόνα 8: Περιοδική δήλωση ΦΠΑ (3/4) 82
Εικόνα 9: Περιοδική δήλωση ΦΠΑ (4/4) 82
Εικόνα 10: Κεντρική οθόνη εφαρμογής ΚΒΣ 84
Εικόνα 11: Μενού επιλογών ΚΒΣ 85
Εικόνα 12: Pop-up δημιουργίας νέου αρχείου 85
Εικόνα 13: Φόρμα συμπλήρωσης συγκεντρωτικών καταστάσεων 86
Εικόνα 14: Pop-up μήνυμα λανθασμένης συμπλήρωσης στοιχείων 87
Εικόνα 15: Παράθυρο ανοίγματος αρχείου ΚΒΣ 88
Εικόνα 16: Παράθυρο αποθήκευσης αρχείου ΚΒΣ 89
Εικόνα 17: Οθόνη εκτύπωσης αρχείου ΚΒΣ 90
Εικόνα 18: Οθόνη με οδηγίες εγγραφής στις υπηρεσίες του ΙΚΑ 104
Εικόνα 19: Βήμα εγγραφής στις υπηρεσίες του ΙΚΑ (1/2) 105
Εικόνα 20: Ηλεκτρονικό μήνυμα πιστοποίησης εγγραφής χρήστη 105
Εικόνα 21: Βήμα εγγραφής στις υπηρεσίες του ΙΚΑ (2/2) 106
Εικόνα 22: Επιλογή τύπου εγγραφής κατά το 2ο βήμα 107
Εικόνα 23: Επιλογή τύπου προσώπου (φυσικό - μη φυσικό) κατά την εγγραφή 107
Εικόνα 24: Φόρμα συμπλήρωσης στοιχείων φυσικού προσώπου 108
Εικόνα 25: Φόρμα συμπλήρωσης στοιχείων μη φυσικού προσώπου 109
Εικόνα 26: Μήνυμα λανθασμένης καταχώρισης κατά την εγγραφή 110
Εικόνα 27: Επιλογή άλλου τύπου εγγραφής 111
Εικόνα 28: Οθόνη εγγραφής για υποβολή ΑΠΔ οικοδομοτεχνικού έργου 112
Εικόνα 29: Μήνυμα λανθασμένης καταχώρισης για ΑΠΔ οικοδομοτεχνικού έργου 112
Εικόνα 30: Περιβάλλον εισόδου στην ηλεκτρονική υποβολή ΑΠΔ (1/2) 115
Εικόνα 31: Περιβάλλον εισόδου στην ηλεκτρονική υποβολή ΑΠΔ (2/2) 116
Εικόνα 32: Οθόνη διαχείρισης ηλεκτρονικών δηλώσεων 117
Εικόνα 33: Επιλογή συνδέσμου «Νέα/εκκρεμής δήλωση» 118
Εικόνα 34: Οθόνη δήλωσης «ΑΠΔ κοινών επιχειρήσεων» 119
Εικόνα 35: Επιλογή συνδέσμου «Νέα δήλωση» 120
Εικόνα 36: Επιλογή ενεργειών στο περιβάλλον της ΑΠΔ 121
Εικόνα 37: Διαδικασία συμπλήρωσης ΑΠΔ 122
Εικόνα 38: Επιλογή βοηθητικών εργαλείων κατά τη συμπλήρωση ΑΠΔ 123
Εικόνα 39: Συμπλήρωση πεδίου με τη βοήθεια pop-up μενού 124

Εικόνα 40: Σύνδεσμος προσθήκης νέας εγγραφής 125
Εικόνα 41: Φόρμα συμπλήρωσης ΑΠΔ εργαζομένου 125
Εικόνα 42: Οθόνη τρέχουσας κατάστασης της ΑΠΔ (παράρτημα) 126
Εικόνα 43: Οθόνη τρέχουσας κατάστασης της ΑΠΔ (μισθολογικά στοιχεία) 127
Εικόνα 44: Οθόνη τρέχουσας κατάστασης της ΑΠΔ (μεταβολή) 128
Εικόνα 45: Οθόνη αναζήτησης εγγραφής 129
Εικόνα 46: Μήνυμα οριστικοποίησης ΑΠΔ 129
Εικόνα 47: Αποδεικτικό παραλαβής ΑΠΔ 130
Εικόνα 48: Διαδικασία αντιγραφής ΑΠΔ προηγούμενης περιόδου 131
Εικόνα 49: Μήνυμα επιτυχούς αντιγραφής 132
Εικόνα 50: Φόρμα αποστολής ΑΠΔ 133
Εικόνα 51: Διαδικτυακός τόπος ΟΑΕΔ 144
Εικόνα 52: Επιλογή συνδέσμου «Αναζήτηση υποψηφίων» 145
Εικόνα 53: Κριτήρια αναζήτησης υποψηφίων 146
Εικόνα 54: Αποτελέσματα αναζήτησης βάσει κριτηρίων 146
Εικόνα 55: Φόρμα εγγραφής και εισόδου χρήστη 147
Εικόνα 56: Φόρμα συμπλήρωσης στοιχείων εργοδότη 148
Εικόνα 57: Οθόνη εμφάνισης προγραμμάτων σε ισχύ για ηλεκτρονική αίτηση 149
Εικόνα 58: Επιλογή αναζήτησης της αίτησης του ενδιαφερομένου 150
Εικόνα 59: Βήματα συμπλήρωσης ηλεκτρονικής αίτησης (1/5) 151
Εικόνα 60: Βήματα συμπλήρωσης ηλεκτρονικής αίτησης (1/5 - συνέχεια) 152
Εικόνα 61: Βήματα συμπλήρωσης ηλεκτρονικής αίτησης (2/5) 153
Εικόνα 62: Βήματα συμπλήρωσης ηλεκτρονικής αίτησης (2/5 - συνέχεια) 154
Εικόνα 63: Βήματα συμπλήρωσης ηλεκτρονικής αίτησης (3/5) 154
Εικόνα 64: Βήματα συμπλήρωσης ηλεκτρονικής αίτησης (4/5) 155
Εικόνα 65: Βήματα συμπλήρωσης ηλεκτρονικής αίτησης (5/5) 156
Εικόνα 66: Διαδικτυακός τόπος ΚΕΠ 163
Εικόνα 67: Επιλογή συνδέσμου «Οι πολίτες ρωτούν» 164
Εικόνα 68: Επιλογή συνδέσμου «Οι πολίτες προτείνουν» 165
Εικόνα 69: Επιλογή συνδέσμου «Οι πολίτες αιτούνται» 165
Εικόνα 70: Οθόνη με λίστα ηλεκτρονικών υπηρεσιών 166
Εικόνα 71: Επιλογή υπηρεσίας «Βεβαίωση καταβολής εισφορών για ΟΑΕΕ-ΤΕΒΕ» 167
Εικόνα 72: Θεματικές κατηγορίες υπηρεσιών - Οδηγός του πολίτη 167

Εικόνα 73: Κατηγοριοποίηση υπηρεσιών σε ομάδες ενδιαφερομένων 168
Εικόνα 74: Διαδικτυακός τόπος Ερμής 170
Εικόνα 75: Επιλογή συνδέσμου «Επιχειρήσεις/Οργανισμοί» 171
Εικόνα 76: Επιλογή υπηρεσιών για επιχειρήσεις και οργανισμούς βάσει κριτηρίων 171
Εικόνα 77: Επιλογή υπηρεσιών ανά θεματική κατηγορία όπου εντάσσεται η υπηρεσία 172
Εικόνα 78: Επιλογή υπηρεσιών βάσει γεγονότων ζωής 174
Εικόνα 79: Οθόνη εγγραφής χρήστη στην πύλη Ερμής 176

Εισαγωγή

Στόχος

Βασικός σκοπός της ενότητας είναι η προσφορά γνώσεων για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και ειδικότερα για αυτές με το Δημόσιο. Επίσης, η ανάπτυξη ικανοτήτων και η βελτιστοποίηση των δεξιοτήτων των εκπαιδευομένων, προκειμένου οι τελευταίοι να είναι σε θέση να ανταποκριθούν με επιτυχία αφενός στις ανάγκες της εργασίας τους και αφετέρου στη βελτίωση των δραστηριοτήτων των επιχειρήσεών τους. Η κατηγοριοποίηση των στόχων γίνεται σε επίπεδο γνώσεων, δεξιοτήτων και στάσεων, προκειμένου να είναι εύκολα αξιολογήσιμοι. Τα τρία αυτά επίπεδα αλληλοσχετίζονται (π.χ., οι δεξιότητες απαιτούν γνώσεις) και αποτελούν ενιαίο σύνολο. Η διατύπωση στόχων στις τρεις κατηγορίες, δηλαδή ο διαχωρισμός τους σε επίπεδο γνώσεων, στάσεων και δεξιοτήτων, αντιστοιχεί κατά σειρά στον γνωστικό, τον συναισθηματικό και τον ψυχοκινητικό τομέα.

Σκοπός της εκπαίδευσης είναι η παροχή στην ομάδα-στόχο βασικών αλλά και εξειδικευμένων γνώσεων σε θέματα εφαρμογών πληροφορικής προσαρμοσμένων στις ανάγκες της μικρής και μεσαίας επιχείρησης. Πιο συγκεκριμένα, στόχος είναι η εξοικείωση των εργαζομένων και των στελεχών μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων με τη χρήση των Η/Υ και των εφαρμογών τους, καθώς και με τη χρήση του διαδικτύου και την αξιοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ειδικότερα, στόχος είναι η εξοικείωση με τις εφαρμογές που υποστηρίζουν την ηλεκτρονική επικοινωνία με δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς, με σκοπό τη διεκπεραίωση διάφορων υποχρεώσεων (π.χ. αποστολή στοιχείων στην εφορία, το ΙΚΑ, τις τράπεζες κ.λπ.), καθώς και με άλλες επιχειρήσεις και τους πολίτες. Το πρόγραμμα απευθύνεται τόσο

σε ανθρώπους που γνωρίζουν να χειρίζονται Η/Υ ή είναι εξοικειωμένοι με τέτοιες εφαρμογές όσο και σε άτομα με στοιχειώδεις γνώσεις χειρισμού Η/Υ. Κατά τη διάρκεια του προγράμματος ο εκπαιδευτής θα παρέχει υποστήριξη στους αρχάριους χρήστες Η/Υ προκειμένου να αντεπεξέλθουν στις απαιτήσεις του προγράμματος.

Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Τα αναμενόμενα αποτελέσματα από τη χρήση του εκπαιδευτικού υλικού αυτής της θεματικής ενότητας από τους εκπαιδευόμενους είναι:

- **Σε επίπεδο γνώσεων**
  - Να μάθουν τις βασικές λειτουργίες του Η/Υ και τις δυνατότητες που προσφέρει στις επιχειρήσεις.
  - Να γνωρίσουν τη σημασία και τη συμβολή των νέων τεχνολογιών στη χρηστή διοίκηση.
  - Να γνωρίσουν τα οφέλη και τα πλεονεκτήματα του ηλεκτρονικού επιχειρείν.
  - Να μάθουν τις δυνατότητες αυτοματοποίησης των επιχειρησιακών διαδικασιών.
  - Να μάθουν τις διάφορες μεθόδους επικοινωνίας, συναλλαγών και ανταλλαγής πληροφοριών.
  - Να μάθουν να αξιοποιούν τις πληροφορίες του διαδικτύου.
  - Να εξοικειωθούν με κατάλληλες τεχνικές για τη δραστηριοποίηση της επιχείρησής τους στο διαδίκτυο.
  - Να μάθουν να αναζητούν επιδοτήσεις - χρηματοδοτήσεις για τις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες.

- **Σε επίπεδο δεξιοτήτων**
  - Να χρησιμοποιούν τον Η/Υ για την οργάνωση των επιχειρησιακών τους διαδικασιών.
  - Να προσαρμόζονται στην εκάστοτε εργασιακή και οργανωσιακή κουλτούρα.
  - Να έχουν πλήρη, σαφή και ολοκληρωμένη εικόνα των νέων τεχνολογιών αυτοματοποίησης των διαδικασιών της επιχείρησης με το εξωτερικό περιβάλλον.

- Να εφαρμόζουν τις γνώσεις που απέκτησαν από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα.
- Να αντιμετωπίζουν με επιτυχία τα διάφορα προβλήματα στην οργάνωση της επιχείρησης.
- Να επωφελούνται ως πολίτες από την ψηφιακή επικοινωνία και την ηλεκτρονική συναλλαγή με τους διάφορους φορείς.

■ **Σε επίπεδο στάσεων**

- Να εξοικειωθούν με τον Η/Υ και τις εφαρμογές του.
- Να αποκτήσουν οργανωτικές ικανότητες και δεξιότητες.
- Να εργάζονται ομαδικά και να λειτουργούν συλλογικά.
- Να αποκτήσουν την απαιτούμενη εμπειρία.
- Να έρθουν σε επαφή με τις νέες τεχνολογίες, που αποτελούν βασικό εργαλείο για την οργάνωση και τη λειτουργία των επιχειρήσεων.
- Να επωφελούνται από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τις διευκολύνσεις που επιφέρουν στην καθημερινή δραστηριότητά τους.
- Να αφομοιώσουν τις πρακτικές και τις μεθόδους για ηλεκτρονικές συναλλαγές με τον δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα.
- Να αξιοποιούν καλύτερα το χρόνο τους μέσα από τις διαδικτυακές τεχνολογίες.

Έννοιες – κλειδιά

Επιχειρηματικός χάρτης, ΤΠΕ, intranet, μηχανές αναζήτησης, ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ηλεκτρονικές συναλλαγές, ηλεκτρονικές υπηρεσίες, TAXISnet, φορολογική δήλωση, ΦΠΑ, συγκεντρωτικές καταστάσεις πελατών - προμηθευτών, ΙΚΑ, ηλεκτρονικά έντυπα, ηλεκτρονική επικοινωνία, ΟΑΕΔ, προσφορά εργασίας, ζήτηση εργασίας, ευκαιρίες επιχειρηματικότητας, χρηματοδότηση, προγράμματα εκπαίδευσης, ΚΕΠ, εθνική πύλη Ερμής, επιμελητήρια, ΟΤΑ, web banking, e-banking, Internet banking, ηλεκτρονικές πληρωμές, ηλεκτρονικός κλειδάριθμος (i-code), αριθμός TAN, αριθμός CHECK, PIN.

Σύντομη περιγραφή ενότητας

Στις ενότητες που ακολουθούν γίνεται προσπάθεια περιγραφής ορισμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω του διαδικτύου τόσο από τον δημόσιο όσο και από τον ιδιωτικό τομέα, με επίκεντρο τον πολίτη και τις επιχειρήσεις. Επιπλέον, γίνεται εισαγωγή στις τεχνολογίες και τα εργαλεία που έχει στη διάθεσή του ο επιχειρηματίας μιας ΜΜΕ προκειμένου να αντλήσει πληροφορίες και να αυτοματοποιήσει τις εσωτερικές διαδικασίες της επιχείρησής του. Δεδομένης και της οικονομικής κρίσης που μαστίζει τη χώρα μας αλλά και γενικότερα όλον τον κόσμο το τελευταίο διάστημα, καθίσταται πλέον επιτακτική η ανάγκη ο επιχειρηματίας να διερευνήσει νέες μεθόδους δραστηριοποίησης, σύγχρονες τεχνικές και εργαλεία, δοκιμασμένες πρακτικές, καθώς επίσης και να αξιολογήσει το μέλλον της επιχείρησής του, αναγνωρίζοντας το σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον που επιβάλλει η κοινωνία της γνώσης και η νέα ψηφιακή οικονομία.

Ενδεικτικά, εξετάζονται θέματα που σχετίζονται με την τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνίας, τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και συναλλαγές που προσφέρονται από τους κύριους δημόσιους φορείς, από σημαντικούς ιδιωτικούς φορείς και από τον ευρύτερο δημόσιο τομέα, όπως τα επιμελητήρια και οι ΟΤΑ. Τέλος, γίνεται προσπάθεια εισαγωγής του εκπαιδευόμενου στο ζήτημα των προγραμμάτων χρηματοδότησης και επιδότησης, προκειμένου να μπορεί να αναζητά τις ευκαιρίες εκείνες που θα λειτουργήσουν ως κινητήριος μοχλός για την είσοδο της επιχείρησης στο ανταγωνιστικό περιβάλλον και την επιβίωσή της από την οικονομική κρίση.

Η δομή των παρακάτω ενοτήτων βασίστηκε στη συγκέντρωση των γνώσεων και των πληροφοριών που είναι διάχυτες στο διαδίκτυο, στην επεξεργασία τους προκειμένου να εστιαστούν στο επιχειρηματικό περιβάλλον της μικρομεσαίας επιχείρησης, καθώς και στην προσπάθεια να παρουσιαστεί το περιεχόμενο με έναν ορθολογικό τρόπο που θα φέρει τον επιχειρηματία κοντά στις σύγχρονες εξελίξεις και θα τον βοηθήσει να αναγνωρίζει τις ευκαιρίες και τις προοπτικές που ανακύπτουν. Τόσο το εξειδικευμένο περιεχόμενο όσο και τα εργαλεία του ηλεκτρονικού επιχειρείν και οι σύγχρονες πρακτικές δεν είναι δυνατό να εξαντληθούν στο παρόν πρόγραμμα, καθώς κάτι τέτοιο δεν αποτελεί κύριο στόχο του. Αντιθέτως, γίνεται προσπάθεια να αποκρυσταλλωθούν έννοιες και μεθοδολογίες που θα βοηθήσουν τον επιχειρηματία και θα συμβάλουν ώστε η γνώση που θα διαθέτει πλέον η μικρομεσαία επιχείρηση να λειτουργήσει πολλαπλασιαστικά.

1. Ο επιχειρηματικός χάρτης της Ελλάδας και οι ΤΠΕ

1.1 Εισαγωγή
1.2 Ευρωπαϊκοί στόχοι για τις συναλλαγές μέσω Internet
1.3 Οφέλη και σημασία της ευρυζωνικότητας
1.4 Το intranet στις επιχειρήσεις
1.5 Ενδοεπιχειρησιακά συστήματα
1.6 Αναζήτηση στο διαδίκτυο
1.7 Πληροφορική και εξωστρέφεια της επιχείρησης
1.8 Ηλεκτρονικό επιχειρείν και διοικητικές προκλήσεις

1.1 Εισαγωγή

Οι ταχύτατες αλλαγές και οι συνταρακτικές εξελίξεις στο επιχειρηματικό περιβάλλον επιβάλλουν τη βελτίωση του γνωστικού επιπέδου των επιχειρήσεων. Η στρατηγική ανάπτυξης των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων σε περίοδο κρίσης, η αντιμετώπιση των κινδύνων, οι δυνατότητες χρηματοδότησης, η εταιρική διακυβέρνηση, ο εκσυγχρονισμός των λειτουργιών τους και η αξιοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι ορισμένοι παράγοντες που θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη.

Πίνακας 1: Επιχειρηματικός χάρτης της Ελλάδας

Μέγεθος επιχειρήσεων με βάση τον αριθμό εργαζομένων	Αριθμός επιχειρήσεων		Απασχολούμενα άτομα		
	Πλήθος	%	Μέσος όρος ανά επιχείρηση	Πλήθος εργαζομένων	%
Πολύ μικρές (0-9)	820.021	96,49	1,88	1.538.632	57,96
Μικρές (10-49)	25.789	3,03	17,83	459.784	17,32
Σύνολο	**845.810**	**99,52**	**2,36**	**1.998.416**	**75,28**
Μεσαίες (50-249)	3.579	0,42	87,31	312.489	11,77
Μεγάλες (250 +)	431	0,06	797,70	343.810	12,95
Σύνολο	**4.010**	**0,48**	**163,67**	**656.299**	**24,72**
Γενικό σύνολο	**849.820**	**100,00**	**3,13**	**2.654.715**	**100,00**

Πηγή: «Η Καθημερινή», 26 & 29/8/2010

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι το 99,52% των επιχειρήσεων στη χώρα μας είναι πολύ μικρές και μικρές επιχειρήσεις, οι οποίες απασχολούν σήμερα το 75,28% του συνόλου των εργαζομένων στις επιχειρήσεις, δηλαδή περίπου 2 εκατομμύρια εργαζόμενους. Ειδικότερα:

- **Πολύ μικρές επιχειρήσεις:** Ανέρχονται σε 820.021, και αποτελούν το 96,49% του συνόλου των επιχειρήσεων της χώρας. Απασχολούν συνολικά 1.538.632 άτομα, δηλαδή ποσοστό 57,96% του συνολικού αριθμού των εργαζομένων στις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα. Κάθε πολύ μικρή επιχείρηση απασχολεί κατά μέσο όρο 1,88 άτομα.
- **Μικρές επιχειρήσεις:** Ανέρχονται σε 25.789 και αποτελούν το 3,03% του συνόλου των επιχειρήσεων της χώρας. Απασχολούν συνολικά 459.784 άτομα, δηλαδή ποσοστό 17,32% του συνολικού αριθμού των εργαζομένων στις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα. Κάθε μικρή επιχείρηση απασχολεί κατά μέσο όρο 17,83 άτομα.

- **Μεσαίες επιχειρήσεις:** Ανέρχονται σε 3.579 και αποτελούν το 0,42% του συνόλου των επιχειρήσεων της χώρας. Απασχολούν συνολικά 312.489 άτομα, δηλαδή ποσοστό 11,77% του συνολικού αριθμού των εργαζομένων στις επιχειρήσεις ιδιωτικού τομέα. Κάθε μεσαία επιχείρηση απασχολεί κατά μέσο όρο 87,31 άτομα.
- **Μεγάλες επιχειρήσεις:** Ανέρχονται σε 431 και αποτελούν το 0,06% του συνόλου των επιχειρήσεων της χώρας. Απασχολούν συνολικά 343.810 άτομα, δηλαδή ποσοστό 12,95% του συνολικού αριθμού των εργαζομένων στις επιχειρήσεις ιδιωτικού τομέα. Κάθε μεγάλη επιχείρηση απασχολεί κατά μέσο όρο 797,70 άτομα.

Από τι είδους βοήθεια έχουν ανάγκη οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις;

Για να προσδιορίσουμε τις ελάχιστες πραγματικές ανάγκες των 845.810 μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων πρέπει να λάβουμε πρώτα υπόψη μας το αντικείμενο των εργασιών τους. Στην πραγματικότητα, πρόκειται για επιχειρήσεις - καταστήματα λιανικής πώλησης πάσης φύσεως. Ξεκινούν από εμπορικά καταστήματα ένδυσης και υπόδησης και φτάνουν μέχρι τα πρακτορεία ΠΡΟΠΟ και λαχείων, τα σουβλατζίδικα κ.λπ. Στην κατηγορία περιλαμβάνονται επίσης μικρές βιοτεχνίες κάθε είδους και μορφής, ταβέρνες κ.λπ. Σε όλες αυτές τις επιχειρήσεις το συνολικό ύψος των δαπανών καθορίζεται κυρίως από τα ενοίκια και το κόστος του προσωπικού τους.

Για να μπορέσουν να επιβιώσουν οι επιχειρήσεις αυτές τη στιγμή που μειώνονται οι καθαρές τους πωλήσεις λόγω της οικονομικής κρίσης που αντιμετωπίζει η Ελλάδα, θα πρέπει να βρεθεί νέο σημείο ισορροπίας –σε χαμηλότερο φυσικά επίπεδο– μεταξύ καθαρών πωλήσεων, μεικτών κερδών και του συνόλου των δαπανών της καθεμιάς. Βασικό ρόλο στην εξεύρεση του νέου σημείου ισορροπίας παίζει το ύψος των συνολικών δαπανών της επιχείρησης.

Η πραγματικότητα της υιοθέτησης των ΤΠΕ στις ελληνικές επιχειρήσεις

Παρά την υψηλή σημασία των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνίας (ΤΠΕ) στη λειτουργία των ελληνικών επιχειρήσεων, και των εξαιρετικών προοπτικών που προσφέρει, η υιοθέτησή της κυμαίνεται γενικά σε ιδιαίτερα χαμηλά επίπεδα. Πιο συγκεκριμένα, από μελέτες του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας προέκυψαν τα παρακάτω αποτελέσματα:

Πίνακας 2: Ενσωμάτωση τεχνολογιών σε ΜΜΕ

	Πολύ μικρές επιχειρήσεις (1-10 άτομα)	Μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (11-250 άτομα)
Πρόσβαση στο διαδίκτυο	**39%**	**93%**
Χρήστες e-mail	**4%**	**39%**
Εταιρική παρουσία στο διαδίκτυο	**12%**	**56%**

Πίνακας 3: Λόγοι απουσίας Η/Υ από τις ΜΜΕ

Δεν με ενδιαφέρει	72%
Δεν υπάρχει ανάγκη από το αντικείμενο εργασίας	52%
Έλλειψη εκπαίδευσης και ενημέρωσης	24%
Είναι ακριβοί	22%
Δεν υπάρχουν εφαρμογές για τις ανάγκες μας	21%
Η χρήση τους είναι δύσκολη	21%
Έλλειψη τεχνολογίας / εξοπλισμού	17%
Δεν υπάρχει ζήτηση από προμηθευτές / πελάτες	12%

1.2 Ευρωπαϊκοί στόχοι για τις συναλλαγές μέσω Internet

Έως το 2015 πρέπει τουλάχιστον το 33% των μικρομεσαίων επιχειρήσεων να διεξάγει επιγραμμικές (online μέσω διαδικτύου) αγορές/πωλήσεις, το 50% του πληθυσμού στην ΕΕ να πραγματοποιεί αγορές επιγραμμικά, στις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες η διαφορά μεταξύ της περιαγωγής και των εθνικών τιμολογίων να πλησιάζει το μηδέν, το 50% των πολιτών να χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και περισσότεροι από τους μισούς να επιστρέφουν συμπληρωμένα έντυπα.

Αυτά προβλέπονται, μεταξύ άλλων, στο Ψηφιακό Θεματολόγιο για την Ευρώπη, μία από τις επτά εμβληματικές πρωτοβουλίες της στρατηγικής «Ευρώπη 2020» (εφαρμόζεται την προσεχή δεκαετία και διαδέχτηκε τη Στρατηγική της Λισαβόνας) για τον καθορισμό του καταλυτικού ρόλου που πρέπει να αναλάβουν οι ΤΠΕ ώστε η Ευρώπη να επιτύχει τους φιλόδοξους στόχους της το 2020.

Όπως επισημαίνει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στη σχετική ανακοίνωσή της, για να επιτύχουν ένα βιώσιμο μέλλον, οι πολίτες της ΕΕ έχουν τρεις επιλογές: **να εργαστούν σκληρότερα, περισσότερο ή εξυπνότερα.** Προφανώς, θα χρειαστεί να κάνουν και τα τρία, πάντως η Κομισιόν εκτιμά ότι η τρίτη επιλογή είναι η μόνη που εγγυάται την αύξηση του βιοτικού επιπέδου των Ευρωπαίων.

Για να επιτευχθεί αυτό, στο Ψηφιακό Θεματολόγιο διατυπώνονται προτάσεις για δράσεις που πρέπει να αναληφθούν άμεσα ώστε να μπει η Ευρώπη στην πορεία προς την έξυπνη και βιώσιμη ανάπτυξη, χωρίς κοινωνικούς αποκλεισμούς. Όπως αναφέρεται στην ανακοίνωση της Επιτροπής, η οποία θα προτείνει σειρά μέτρων για την εφαρμογή των στόχων του Ψηφιακού Θεματολογίου, τα προσεχή χρόνια πρέπει να σημειωθούν οι ακόλουθες εξελίξεις:

Στόχοι για την ευρυζωνικότητα

- **Βασική ευρυζωνική πρόσβαση για όλους έως το 2013:** Βασική ευρυζωνική κάλυψη για το 100% των πολιτών της ΕΕ (βάση: η συνολική κάλυψη DSL ως ποσοστό του συνολικού πληθυσμού της ΕΕ ήταν 93% το Δεκέμβριο του 2008).
- **Ταχεία ευρυζωνική πρόσβαση έως το 2020:** Ευρυζωνική κάλυψη άνω των 30 Mbps για το 100% των πολιτών της ΕΕ (βάση: 23% των ευρυζωνικών συνδρομών είχε ταχύτητα τουλάχιστον 10 Mbps τον Ιανουάριο του 2010).
- **Υπερταχεία ευρυζωνική πρόσβαση έως το 2020:** 50% των ευρωπαϊκών νοικοκυριών πρέπει να έχει συνδρομές με ταχύτητα πάνω από 100 Mbps (δεν υπάρχει βάση σύγκρισης).

Ψηφιακή ενιαία αγορά

- **Προώθηση ηλεκτρονικού εμπορίου:** Το 50% του πληθυσμού πρέπει να πραγματοποιεί online αγορές έως το 2015 (βάση: το 2009 το 37% των ατόμων ηλικίας 16-74 είχε παραγγείλει προϊόντα ή υπηρεσίες για ιδιωτική χρήση κατά τους προηγούμενους 12 μήνες).
- **Διασυνοριακό ηλεκτρονικό εμπόριο:** Το 20% του πληθυσμού πρέπει να πραγματοποιεί διασυνοριακές online αγορές το 2015 (βάση: το 2009 το 8% των ατόμων ηλικίας 16-74 είχε παραγγείλει προϊόντα ή υπηρεσίες από πωλητές άλλων χωρών της ΕΕ κατά τους προηγούμενους 12 μήνες).
- **Ηλεκτρονικό εμπόριο για επιχειρήσεις:** Το 33% των ΜΜΕ πρέπει να διεξάγουν online αγορές/πωλήσεις μέχρι το 2015 (βάση: κατά τη διάρκεια του 2008, 24% και 12% των επιχειρήσεων, αντίστοιχα, αγόρασαν/πούλησαν ηλεκτρονικά, για ποσό ίσο ή μεγαλύτερο από το 1% του συνόλου των αγορών / κύκλου εργασιών).
- **Ενιαία αγορά για υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών:** Η διαφορά μεταξύ της περιαγωγής και των εθνικών τιμολογίων πρέπει να πλησιάζει το μηδέν έως το 2015 (βάση: το 2009 η μέση τιμή περιαγωγής ανά λεπτό ήταν 0,38 λεπτά –πραγματοποίηση κλήσης– και η μέση τιμή ανά λεπτό για όλες τις κλήσεις στην ΕΕ ήταν 0,13 λεπτά – περιλαμβάνεται περιαγωγή).

Ψηφιακή κοινωνική ένταξη

- **Αύξηση της τακτικής χρήσης** του διαδικτύου από 60% σε 75% μέχρι το 2015 και από 41% σε 60% για τα μειονεκτούντα άτομα (τα στοιχεία βάσης είναι του 2009).
- **Υποδιπλασιασμός** έως το 2015 του ποσοστού του πληθυσμού που δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο, στο 15% (βάση: το 2009 το 30% των ατόμων ηλικίας 16-74 δεν είχε ποτέ χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο).

Δημόσιες υπηρεσίες

- **Ηλεκτρονική διακυβέρνηση:** Έως το 2015 το 50% των πολιτών θα πρέπει να χρησιμοποιεί την e-διακυβέρνηση, περισσότεροι από τους μισούς να επιστρέφουν

συμπληρωμένα έντυπα (βάση: το 2009 το 38% των ατόμων ηλικίας 16-74 είχε κάνει χρήση των υπηρεσιών e-διακυβέρνησης τους προηγούμενους 12 μήνες και 47% από αυτούς είχε χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες e-διακυβέρνησης για αποστολή συμπληρωμένων εντύπων).

- **Διασυνοριακές δημόσιες υπηρεσίες:** Έως το 2015 θα πρέπει να διατίθενται online όλες οι βασικές διασυνοριακές δημόσιες υπηρεσίες που περιέχονται στον κατάλογο που θα συμφωνηθεί από τα κράτη-μέλη μέχρι το 2011 (δεν υπάρχει βάση σύγκρισης).

Έρευνα και καινοτομία

- **Αύξηση έρευνας και ανάπτυξης (Ε&Α) στις ΤΠΕ:** Διπλασιασμός δημοσίων επενδύσεων στα 11 δισ. ευρώ (βάση: τα κονδύλια του κρατικού προϋπολογισμού ΤΠΕ ή οι δαπάνες που διατίθενται για E&A –ICT GBAORD– ανήλθαν το 2007 σε 5,7 δισ. ονομαστικά ευρώ).
- **Προώθηση του φωτισμού χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας:** Έως το 2020 μείωση τουλάχιστον κατά 20% της κατανάλωσης ενέργειας για φωτισμό (δεν υπάρχει βάση σύγκρισης).

1.3 Οφέλη και σημασία της ευρυζωνικότητας

Οι τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας αλλάζουν ραγδαία τον τρόπο εργασίας, διασκέδασης, επικοινωνίας και συναλλαγής και μεταλλάσσουν τις βάσεις του οικονομικού ανταγωνισμού. Δημιουργούν διεθνώς μία νέα κοινωνία της πληροφορίας, με νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για την ανάπτυξη, την ευημερία και την ποιότητα ζωής. Συγκεκριμένα, το εύρος των δυνατοτήτων που παρέχουν τα ευρυζωνικά δίκτυα είναι τόσο μεγάλο, ώστε συχνά θεωρείται ότι θα παίξουν τον 21ο αιώνα τόσο κομβικό ρόλο όσο τον 19ο αιώνα οι δρόμοι, τα κανάλια των ποταμών και οι σιδηροδρομικές γραμμές, και τον 20ό αιώνα τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα και τα ταχύτατα μέσα μαζικής μεταφοράς. Οι βασικότερες κατηγορίες υπηρεσιών εντοπίζονται στους ακόλουθους τομείς:

1. Επικοινωνία
   i. Γρήγορη λήψη αρχείων κειμένου, εικόνας ή ήχου.
   ii. Φθηνές τηλεφωνικές κλήσεις και κλήσεις βιντεοτηλεφωνίας σε κάθε προορισμό.
   iii. Εύκολη και απλή ηλεκτρονική αλληλογραφία μέσω e-mail και συμμετοχή σε κλειστές ή ανοικτές ομάδες συζητήσεων στο διαδίκτυο.
   iv. Δημιουργία προσωπικών ιστολογίων (blogs) και ενίσχυση του διαδραστικού τους χαρακτήρα μέσω των υψηλών ταχυτήτων πρόσβασης και πλοήγησης
2. Ενημέρωση
   i. Άμεση και γρήγορη πρόσβαση στην καθημερινή ειδησεογραφία.
   ii. Παρακολούθηση ηλεκτρονικών μέσων μαζικής ενημέρωσης.

iii. Γρήγορη και εύκολη αναζήτηση χρηστικών πληροφοριών (οδικοί χάρτες, τηλεφωνικοί κατάλογοι, κ.λπ.).

3. Εκπαίδευση

   i. Εύκολη και ευρεία πρόσβαση σε εκπαιδευτικό υλικό χωρίς γεωγραφικούς περιορισμούς.

   ii. Παροχή online μαθημάτων (e-learning) με χαμηλό κόστος.

   iii. Καινοτομία στις μεθόδους διδασκαλίας και στους τρόπους πρόσβασης στη γνώση.

   iv. Δυνατότητα επικοινωνίας και ανταλλαγής απόψεων εκπαιδευτικού περιεχομένου μέσω τηλεδιάσκεψης.

   v. Δημιουργία και αξιοποίηση online βιβλιοθηκών.

4. Ευκαιρίες και καριέρα

   i. Τηλεργασία: Εκτέλεση εργασίας από απόσταση, εκτός του εργασιακού χώρου, ανάπτυξη ευέλικτων εργασιακών σχέσεων, σημαντική εξοικονόμηση χρόνου και ανταγωνιστικές προοπτικές εξέλιξης.

   ii. Ανάπτυξη καριέρας: Γρήγορη και αποτελεσματική άντληση πληροφοριών σχετικά με θέσεις εργασίας, βιογραφικά σημειώματα και εταιρείες διαχείρισης καριέρας.

5. Επιχειρηματικότητα και καινοτομία

   i. Ηλεκτρονικό επιχειρείν: Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων και επέκταση των επιχειρηματικών τους δραστηριοτήτων μέσω της χρήσης των ευρυζωνικών υπηρεσιών.

   ii. Ηλεκτρονικό εμπόριο: Ανάπτυξη νέων μεθόδων λειτουργίας και προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και εμπορικών συναλλαγών.

   iii. Δημιουργία και ανάπτυξη εταιρειών που λειτουργούν μέσω διαδικτύου, με εξαιρετικά χαμηλό κόστος.

   iv. Υλοποίηση νέων εξελιγμένων και αποδοτικών μηχανισμών διαφήμισης και προώθησης προϊόντων.

   v. Δυνατότητα σύναψης συνεργασιών μεταξύ γεωγραφικά απομακρυσμένων επιχειρήσεων.

6. Εξυπηρέτηση του πολίτη

   i. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: Αναδιοργάνωση και εκσυγχρονισμός του δημόσιου τομέα, με αυτοματοποιημένες και απλοποιημένες βασικές υπηρεσίες οι οποίες θα παρέχονται μέσω ευρυζωνικών δικτύων και υποδομών.

   ii. Δυνατότητα εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων από το σπίτι ή την έδρα τους 7 ημέρες την εβδομάδα, 24 ώρες την ημέρα, χωρίς να χάνεται χρόνος σε μεταβάσεις και ουρές.

iii. Δυνατότητα άμεσης και εύκολης επικοινωνίας με φορείς μεσολάβησης (Συνήγορος του Πολίτη, Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, Τραπεζικός Διαμεσολαβητής κ.ά.).

7. Υγεία

i. Τηλεϊατρική: Παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας ανεξάρτητα από τη γεωγραφική περιοχή που βρίσκεται ο ασθενής.

ii. Διάγνωση ασθενειών και εξέταση ασθενών από απόσταση. Χρήση τηλεδιάσκεψης για περιστατικά που απαιτούν επικοινωνία μεταξύ γιατρών διαφορετικών ειδικοτήτων.

iii. Αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών (ατυχημάτων) μέσω της μεταφοράς δεδομένων και της καθοδήγησης (από ειδικευμένο ιατρικό προσωπικό στο νοσοκομείο ή σε ένα κεντρικό σημείο βοήθειας) του προσωπικού άμεσης βοήθειας στο σημείο του συμβάντος ή κατά τη μεταφορά του τραυματία.

8. Ψυχαγωγία

i. Interactive TV: Επέκταση αμφίδρομης διαδραστικής τηλεόρασης.

ii. E-gaming: Εξελιγμένα διαδραστικά παιχνίδια που διεξάγονται μέσω του διαδικτύου σε πραγματικό χρόνο.

iii. Εφαρμογές peer to peer: Υπηρεσίες που δημιουργούνται και παρέχονται από τους ίδιους τους χρήστες και αφορούν συνήθως διαδικτυακή συζήτηση, ηλεκτρονικά ημερολόγια ή ανταλλαγή αρχείων μουσικής, εικόνας και ήχου.

iv. Καθημερινές εφαρμογές: Άμεση πληροφόρηση για θέματα σχετικά με την ψυχαγωγία, όπως διασκέδαση, σπορ, χόμπι, μετακινήσεις, εστιατόρια, κινηματογράφοι, θέατρα, ταξίδια, συνταγές, κ.ά.

1.4 Το intranet στις επιχειρήσεις

Η ελληνική αγορά τηλεπικοινωνιών παρουσιάζει αλματώδη ανάπτυξη, ακολουθώντας το παγκόσμιο ρεύμα. Το στοιχείο που κυριαρχεί στις ημέρες μας είναι η σύγκλιση των επικοινωνιών με την πληροφορική, αλλά και η σύγκλιση των δικτύων φωνής με εκείνα που μεταφέρουν δεδομένα. Οι τεχνολογίες αναπτύσσονται με ραγδαίο ρυθμό και προσανατολίζονται στη χρησιμοποίηση της υπάρχουσας τηλεπικοινωνιακής υποδομής για τη μετάδοση φωνής, δεδομένων αλλά και εικόνας.

Η δημιουργία intranet και extranet δεν θεωρείται γενικά ούτε τεράστια επένδυση ούτε εξαιρετικά δύσκολη υπόθεση, χωρίς αυτό όμως να σημαίνει ότι πρόκειται για έργο ήσσονος σημασίας. Ίσα ίσα, η υλοποίηση εταιρικού δικτύου απαιτεί καλό σχεδιασμό και προσεκτική μελέτη όλων των παραμέτρων, ενώ η επιτυχία του εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ανταπόκριση που θα βρει μεταξύ των εργαζομένων.

Όσον αφορά το πρώτο σκέλος, αυτό της κατασκευής του δικτύου, δύο είναι τα βασικά σημεία: το κόστος και ο φορέας υλοποίησης. Το κόστος εξαρτάται από το μέγεθος του δικτύου, το απαιτούμενο υλικό και λογισμικό, τα ποιοτικά/ποσοτικά χαρακτηριστικά του

(πλήθος εφαρμογών), καθώς και το ποιος θα το κατασκευάσει. Αν η άμεσα ενδιαφερόμενη επιχείρηση διαθέτει ικανό τμήμα πληροφορικής, τότε η ανάπτυξή του μπορεί να γίνει εσωτερικά. Αν δεν υπάρχει τέτοιο τμήμα, τότε η ανάπτυξή του θα πρέπει να ανατεθεί σε κάποια εξειδικευμένη εταιρεία. Με δεδομένο ότι ελάχιστες μικρομεσαίες επιχειρήσεις έχουν την άνεση να διαθέτουν οργανωμένο (και ειδικευμένο σε θέματα intranet) τμήμα πληροφορικής, ως πιο πρόσφορη λύση προβάλλει η δεύτερη.

Υπάρχει όμως και μία τρίτη λύση, πολύ οικονομικότερη: η δημιουργία εικονικού intranet σε ένα server στο διαδίκτυο, μέσω εγγραφής σε ένα φορέα που προσφέρει τέτοιου είδους υπηρεσίες. Η συγκεκριμένη υπηρεσία λειτουργεί ως εξής: με λίγες εκατοντάδες ευρώ το χρόνο, ο ενδιαφερόμενος δημιουργεί το δικό του ενδοδίκτυο σε μια προκατασκευασμένη πλατφόρμα εφαρμογών intranet, που φιλοξενείται σε κάποιο server. Ο συγκεκριμένος τύπος intranet είναι προσβάσιμος από οπουδήποτε στον κόσμο, μέσω του web, και για τη δημιουργία του δεν απαιτείται απολύτως τίποτα επιπρόσθετο σε εξοπλισμό ή λογισμικό. Πρόκειται, δηλαδή, για ένα εικονικό intranet, που αποτελείται από υπολογιστές που δεν είναι συνδεδεμένοι μεταξύ τους, αλλά με το διακομιστή.

Η λύση του εικονικού intranet ενδείκνυται για μικρές επιχειρήσεις που χρειάζεται να οργανώσουν την εσωτερική τους λειτουργία με το μικρότερο δυνατό κόστος. Ωστόσο, υπάρχουν και ορισμένες επιφυλάξεις, κυρίως για την ασφάλεια των δεδομένων. Είναι μάλλον επισφαλές να εμπιστευθεί κάποια επιχείρηση τα κρίσιμα δεδομένα της (λ.χ. χρεοπιστωτικές καταστάσεις) σε κάποιο server του κυβερνοχώρου. Πάντως, αν στο intranet δεν σκοπεύετε να τοποθετήσετε κρίσιμα δεδομένα, αλλά επιθυμείτε να περιοριστείτε στην παράθεση γενικών στοιχείων, τότε η λύση του εικονικού δικτύου είναι η πλέον ενδεδειγμένη.

Όσον αφορά το δεύτερο σκέλος, το ρόλο δηλαδή των εργαζομένων, είναι σαφές ότι οι χρήστες είναι αυτοί που θα καθορίσουν την τελική επιτυχία ή αποτυχία του εγχειρήματος. Αν αγκαλιάσουν το νέο δίκτυο με θέρμη και ενδιαφέρον, αν συμμετέχουν ενεργά στην ποσοτική και ποιοτική αναβάθμισή του, τότε το μέλλον είναι ευοίωνο. Αν, από την άλλη, οι χρήστες επιδείξουν ράθυμη και αδιάφορη συμπεριφορά, αν το χρησιμοποιούν φειδωλά και σε περιορισμένο βαθμό, τότε οι ιθύνοντες της επιχείρησης οφείλουν να αντιστρέψουν το κλίμα με συστηματική προσπάθεια πειθούς, που θα επικεντρώνεται στα οφέλη που θα έχουν οι εργαζόμενοι από τη χρήση του εταιρικού δικτύου.

1.4.1 Οι λόγοι εισαγωγής των intranets στις επιχειρήσεις

Τι είναι όμως εκείνο που κάνει όλο και περισσότερες εταιρείες να υιοθετούν αυτό το μοντέλο ανάπτυξης; Τρεις είναι κυρίως οι λόγοι: η συμβολή των intranets στον σημαντικό περιορισμό των λειτουργικών εξόδων μιας επιχείρησης, η ευκολία χρήσης τους από τον μέσο χρήστη και η ταυτόχρονη συμβατότητά τους με το παγκόσμιο διαδίκτυο (Internet). Το τελευταίο προσφέρει στην επιχείρηση τη δυνατότητα να είναι μέλος της υπό διαμόρφωση παγκόσμιας κοινωνίας των πληροφοριών.

Μπορούμε να δούμε το intranet ως πλατφόρμα που υποστηρίζει με ενιαίο και αποδοτικό τρόπο μια σειρά από καθημερινές λειτουργίες της επιχείρησης: ανταλλαγή εγγράφων μεταξύ των τμημάτων, αποστολή υλικού για εσωτερική ενημέρωση, δυνατότητα

multimedia παρουσιάσεων και online εκπαίδευσης, ενημέρωση πελατών για προϊόντα/υπηρεσίες, δημοσίευση ανακοινώσεων. Με άλλα λόγια, τα intranets διεκπεραιώνουν ηλεκτρονικά οτιδήποτε απαιτεί παραδοσιακά τη χρήση χαρτιού και εκτυπώσεων. Επιπλέον, έχουν τη δυνατότητα να υποστηρίζουν την τηλεφωνική και οπτική επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων, μέσα από εξελιγμένες εφαρμογές audio και video conference.

1.4.2 Η επένδυση σε intranets

Η αρχική επένδυση που απαιτείται για τη δημιουργία ενός intranet ποικίλλει ανάλογα με τον αριθμό και τη διασπορά των χρηστών του, καθώς και το είδος και την πολυπλοκότητα των εφαρμογών του. Σύμφωνα με σχετική μελέτη (περιοδικό «Fortune»), ο χρόνος απόσβεσης δεν υπερβαίνει τους 12 μήνες. Ωστόσο, η «έξυπνη» είσοδος μιας επιχείρησης στην τεχνολογία αυτή γίνεται με την προμήθεια εξοπλισμού που αρχικά υποστηρίζει έναν στενό κύκλο αναγκών, περιορίζοντας έτσι το ύψος της αρχικής επένδυσης. Το στοιχείο που πρέπει να προσέξει ο πελάτης είναι η «επεκτασιμότητα» (scalability) των συστημάτων που προμηθεύεται, ώστε αυτά να μπορούν να ανταποκριθούν σε μελλοντικές αυξημένες ανάγκες (αύξηση αριθμού υπαλλήλων, μεγαλύτερη πολυπλοκότητα εφαρμογών).

1.4.3 Θετική η επίδραση των intranets στην αγορά εργασίας

Πώς όμως επηρεάζει η ανάπτυξη των intranets την αγορά εργασίας; Θετικές είναι οι επιπτώσεις και στον τομέα αυτό, αφού σταδιακά διαμορφώνεται και στις ελληνικές επιχειρήσεις η ανάγκη για τη δημιουργία διεύθυνσης που υποστηρίζει το εσωτερικό δίκτυο και συμβάλλει στην ανάπτυξη και αξιοποίησή του. Άλλωστε, η επένδυση σε κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό που θα στελεχώσει αυτή τη διεύθυνση αποτελεί ισχυρό προαπαιτούμενο για μια εταιρεία που επιθυμεί να αξιοποιήσει τις δυνατότητες των intranets. Μάλιστα, πολλές επιχειρήσεις (κυρίως στο εξωτερικό) αναγνωρίζουν τη σπουδαιότητα του intranet για την επιτυχή εμπορική λειτουργία τους και γι' αυτό συχνά εντάσσουν τον αντίστοιχο διευθυντή στην ομάδα στρατηγικού σχεδιασμού τους. Η τάση αυτή αναμένεται να ενταθεί τα προσεχή χρόνια, δημιουργώντας ζήτηση για μια γενιά στελεχών με καλό τεχνικό υπόβαθρο και ταυτόχρονα βαθιά κατανόηση των μηχανισμών λειτουργίας της αγοράς.

1.5 Ενδοεπιχειρησιακά συστήματα

Οι σημερινές επιχειρήσεις, έχοντας διαπιστώσει τις ραγδαίες εξελίξεις στις καθημερινές επιχειρησιακές διαδικασίες, ζητούν από τα μηχανογραφικά τους συστήματα να μπορούν να παρακολουθήσουν, να αξιολογήσουν και να συνδέσουν το σύνολο των λειτουργιών τους σε μια ολοκληρωμένη ενότητα, δημιουργώντας με αυτό τον τρόπο τις προϋποθέσεις που θα συμβάλουν καθοριστικά στην εξέλιξή τους και στην ενίσχυση του ανταγωνιστικού τους πλεονεκτήματος.

Το παραπάνω ζήτημα έρχεται να καλύψει το ERP, δίνοντας τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να ανταποκριθούν άμεσα και δυναμικά στις σύγχρονες προκλήσεις και να θωρακίσουν τις λειτουργίες τους, λαμβάνοντας φυσικά υπόψη:

- τις νέες συνθήκες που δημιουργούνται από τις εξελίξεις του κοινωνικού, οικονομικού και τεχνολογικού περιβάλλοντος (παγκοσμιοποίηση, διαδίκτυο, ηλεκτρονικό εμπόριο),
- την ανάγκη συνδυασμού, συντονισμού και ελέγχου όλων των δραστηριοτήτων της επιχείρησης,
- τη σημασία του έγκαιρου και εμπεριστατωμένου προγραμματισμού ενεργειών,
- την ανάγκη για άντληση πληροφόρησης και την άμεση αξιοποίησή της για τη λήψη σημαντικών επιχειρηματικών αποφάσεων, και κυρίως
- τη δυνατότητα να μπορούν οι επιχειρήσεις στο μέλλον να εντάξουν στα χαρακτηριστικά του τα πρόσθετα στοιχεία που κρίνονται απαραίτητα για την ικανοποίηση των νέων λειτουργικών αναγκών που θα προκύψουν.

Το ERP είναι ουσιαστικά ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα σχεδιασμού και υποστήριξης των επιχειρησιακών και διοικητικών διαδικασιών που αφορούν κυρίως:

- Πωλήσεις (sales).
- Παραγωγή (production).
- Εφοδιασμό, διαχείριση και διανομή προϊόντων (inbound logistics / procurement / materials management / outbound logistics).
- Χρηματοοικονομικά και διαχείριση (financial - controlling).
- Διοίκηση ανθρώπινων πόρων (human resources management).

Υπάρχουν πολλοί τομείς στους οποίους ένα σύστημα ERP μπορεί να βοηθήσει την επιχείρηση. Μερικοί από αυτούς είναι οι εξής:

- Μείωση του λειτουργικού κόστους.
- Ενσωμάτωση και ολοκλήρωση όλων των τμημάτων της επιχείρησης, με αποτέλεσμα την απόκτηση μεγαλύτερου ελέγχου στη λειτουργία τους.
- Αύξηση των χρόνων απόκρισης της επιχείρησης.
- Διενέργεια διαδικασιών σε μικρότερο χρονικό διάστημα, αφού όλα τα τμήματα της επιχείρησης είναι συνδεμένα και ολοκληρωμένα στο σύστημα ERP.
- Άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες, με αποτέλεσμα τη μείωση του χρόνου λήψης αποφάσεων.
- Ολοκλήρωση των διαφορετικών λογισμικών και προγραμμάτων της επιχείρησης σε ένα απλό ενιαίο σύστημα.

Πρόκειται λοιπόν για ένα ενιαίο σύστημα που συγκεντρώνει πληροφορίες για όλα τα τμήματα μιας επιχείρησης, για κάθε διαδικασία και λειτουργία της, σε πραγματικό χρόνο (online ενημέρωση) και αυτοματοποιεί άλλοτε χρονοβόρες διαδικασίες.

1.6 Αναζήτηση στο διαδίκτυο

Το διαδίκτυο κάθε μέρα ενσωματώνει όλο και πιο πολλές ιστοσελίδες και τις πληροφορίες που διακινούνται μέσα από αυτές. Έτσι υπάρχουν άπειρες πληροφορίες, σχεδόν για κάθε θέμα. Με τη χρήση των θεματικών καταλόγων (directories) και των μηχανών αναζήτησης (search engines) μπορείτε να εντοπίσετε εύκολα και γρήγορα πληροφορίες που υπάρχουν καταχωρισμένες στο διαδίκτυο.

Οι θεματικοί κατάλογοι είναι στην ουσία ευρετήρια με κατηγορίες θεμάτων και παρουσιάζουν έναν εξαιρετικά δομημένο τρόπο ανεύρεσης πληροφοριών. Σας επιτρέπουν να πλοηγηθείτε στις πληροφορίες μέσω των διάφορων θεματικών κατηγοριών, όπως εκπαίδευση, κατασκευή ιστοσελίδων, υπολογιστές, ψυχαγωγία, επιχειρήσεις και οικονομία, κ.λπ. Χρησιμοποιώντας έναν φυλλομετρητή (browser), αν κάνετε κλικ σε μία κατηγορία, θα οδηγηθείτε σε μια σειρά από υποκατηγορίες και αφού επιλέξετε την υποκατηγορία που σας ενδιαφέρει, θα παρουσιαστεί ένας κατάλογος με τις αντίστοιχες ιστοσελίδες. Για να τις δείτε αρκεί να κάνετε κλικ στους αντίστοιχους δεσμούς (links).

Οι μηχανές αναζήτησης (search engines) λειτουργούν διαφορετικά από τους θεματικούς καταλόγους. Μοιάζουν με τεράστιες βάσεις δεδομένων οι οποίες αποθηκεύουν πληροφορίες για εκατομμύρια ιστοσελίδες, τις οποίες δεν παρουσιάζουν με ιεραρχικό τρόπο, όπως οι θεματικοί κατάλογοι. Μπορείτε να κάνετε αναζήτηση σε αυτές τις βάσεις πληκτρολογώντας λέξεις-κλειδιά οι οποίες περιγράφουν τις πληροφορίες που θέλετε να βρείτε. Η μηχανή αναζήτησης τότε θα βρει και θα ταξινομήσει τα αποτελέσματα ανάλογα με τη συνάφεια που έχουν με τις λέξεις-κλειδιά που ορίσατε.

Κάθε μηχανή αναζήτησης παρουσιάζει τα αποτελέσματα με διαφορετικό τρόπο. Ορισμένες «ζυγίζουν» τα αποτελέσματα για να δείξουν τη συνάφεια με τις λέξεις-κλειδιά, άλλες δείχνουν τις πρώτες προτάσεις του εγγράφου ή μια μικρή περίληψη, ενώ κάποιες εμφανίζουν μόνο τον τίτλο του εγγράφου και τη διεύθυνσή του (URL).

Στο διαδίκτυο υπάρχουν αρκετές δημοφιλείς μηχανές αναζήτησης με τις οποίες μπορείτε να ψάξετε για πληροφορίες σε διάφορες γλώσσες, όπως οι www.google.com, www.altavista.com, www.excite.com, www.lycos.com, www.webcrawler.com. Στην Ελλάδα, οι πιο γνωστές μηχανές αναζήτησης είναι οι: www.in.gr, www.otenet.gr, www.forthnet.gr, www.robby.gr.

Οι ιδιοκτήτες των διάφορων ιστοσελίδων είναι αυτοί που καταχωρίζουν τις διευθύνσεις τους στις διάφορες μηχανές αναζήτησης. Για διάφορους λόγους (π.χ. οικονομικούς) δεν τις καταχωρίζουν σε όλες τις μηχανές που υπάρχουν στο διαδίκτυο. Έτσι, όταν αναζητάτε μία πληροφορία και για να καλύψετε το μεγαλύτερο δυνατό τμήμα του διαδικτύου, θα πρέπει να χρησιμοποιήσετε αρκετές μηχανές αναζήτησης και θεματικούς καταλόγους, και αυτό είναι μια πολύ χρονοβόρα διαδικασία. Τα τελευταία χρόνια όμως έχουν αναπτυχθεί οι μεταμηχανές (meta-search), οι οποίες είναι μηχανές αναζήτησης που ερευνούν τα ευρετήρια πολλών άλλων μηχανών ταυτόχρονα. Τέτοιες είναι: www.mamma.com, www.ixquick.com, www.metacrawler.com κ.ά.

1.7 Πληροφορική και εξωστρέφεια της επιχείρησης

Αργά ή γρήγορα, οι περισσότερες επιχειρήσεις επενδύουν στην πληροφορική, η οποία καλείται να ελαχιστοποιήσει το κόστος και τον κόπο, και συγχρόνως να επιφέρει σημαντική αύξηση της αποτελεσματικότητας της επιχείρησης. Το κλειδί για την επιτυχία είναι η σωστή προσέγγιση. Ο επιχειρηματίας θα πρέπει να ξεκινήσει καθορίζοντας ένα σαφές σύνολο επιχειρηματικών στόχων. Έπειτα θα πρέπει να διαπιστώσει εάν η χρήση υπολογιστών θα τον βοηθήσει να τους επιτύχει. Συνήθως θα διαπιστώνει ότι υπάρχει κάποια έτοιμη λύση που μπορεί να τον καλύψει. Στη συνέχεια θα αναλυθούν τα ακόλουθα:

- Τα κύρια οφέλη της πληροφορικής γενικά.
- Τα ειδικά οφέλη σε τομείς όπως τα λογιστικά, οι πωλήσεις και το μάρκετινγκ.
- Ο τρόπος καθορισμού των ιδιαίτερων αναγκών μιας επιχείρησης σε υπολογιστές.

1.7.1 Τα πλεονεκτήματα της πληροφορικής

Εκμεταλλευτείτε τα οφέλη που μπορούν να επιφέρουν οι υπολογιστές στην επιχείρησή σας:

1. Αύξηση της ταχύτητας διεκπεραίωσης των εργασιών σας.
   - Μπορείτε να δημιουργήσετε πρότυπα για όλα τα βασικά έγγραφά σας.
   - Θα χρειάζεται μόνο να εισαγάγετε τις πληροφορίες (π.χ. τη διεύθυνση) μία φορά και έπειτα να τα χρησιμοποιείτε ξανά και ξανά.
2. Βελτίωση της ποιότητας της εργασίας σας.
   - Μπορείτε να δημιουργήσετε έγγραφα που έχουν επαγγελματική εικόνα.
   - Μπορείτε να επιτύχετε ακρίβεια στη δουλειά σας. Οι εργασίες όπως ο ορθογραφικός έλεγχος και οι αριθμητικοί υπολογισμοί μπορούν να γίνονται αυτόματα.
3. Ηλεκτρονική διαχείριση όλων των πληροφοριών σας.
   - Τα έγγραφα μπορούν να κυκλοφορούν σε όλους τους εργαζόμενους στο γραφείο και να τροποποιούνται εύκολα.
   - Το λογιστικό λογισμικό μπορεί να αλλάξει τον τρόπο που διαχειρίζεστε την επιχείρηση.
   - Τα λογιστικά φύλλα και οι βάσεις δεδομένων σάς δίνουν τη δυνατότητα να καταγράφετε και να ανακτάτε εύκολα πληροφορίες.
   - Μπορείτε να παρακολουθείτε και να προγραμματίζετε την εργασία όλων των υπαλλήλων της επιχείρησης, καθώς και να κρατάτε κάθε υπάλληλο ενήμερο σχετικά με την εξέλιξη του λογαριασμού κάθε πελάτη.
4. Μοίρασμα πληροφοριών.
   - Η κύρια βάση δεδομένων, οι εκτυπωτές και ο αποθηκευτικός χώρος στο δίσκο – ακόμη και το ημερολόγιο του γραφείου– μπορούν να χρησιμοποιούνται από όλους τους υπαλλήλους σας.
   - Επίσης, πληροφορίες μπορούν να προστίθενται και να χρησιμοποιούνται από όλους τους υπαλλήλους.

5. Επικοινωνία με τον έξω κόσμο.
   - Χρησιμοποιήστε το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για να επικοινωνείτε άμεσα με άτομα σε ολόκληρο τον κόσμο με ελάχιστο κόστος.
   - Βρείτε χρήσιμες πληροφορίες στο διαδίκτυο (π.χ. τις τελευταίες προσφορές των ανταγωνιστών σας).
   - Προβάλλετε μια επαγγελματική εικόνα της επιχείρησής σας, μέσω παρουσιάσεων υψηλής ποιότητας ή ενός άριστου δικτυακού τόπου.

1.7.2 Δημιουργία εγγράφων

1. Δημιουργήστε επαγγελματικά έγγραφα γρήγορα και σε ποσότητες.
2. Εκμεταλλευθείτε πλήρως τα βασικά έγγραφα.
   - Τους τιμοκαταλόγους (ή τα στοιχεία των προϊόντων), τους οποίους μπορείτε να ενημερώνετε τακτικά.
   - Τα τιμολόγια (τις εκτιμήσεις ή τα δελτία παράδοσης), τα οποία απλώς συμπληρώνετε.
   - Τις πρότυπες επιστολές, για να απαντάτε σε συχνές ερωτήσεις..
3. Σκεφτείτε το ενδεχόμενο χρήσης ενός ηλεκτρονικού ενημερωτικού δελτίου (newsletter) για να διατηρείτε επαφή με τους πελάτες σας.
   - Τα κοινά προγράμματα επεξεργασίας κειμένων διαθέτουν τις βασικές λειτουργίες για την ηλεκτρονική έκδοση εντύπων με απλές διατάξεις σελίδας.
   - Η χρήση ενός έγχρωμου εκτυπωτή ζωντανεύει τα έγγραφά σας. Για παράδειγμα, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε χρώμα για ένα λογότυπο ή για τις κεφαλίδες.

1.7.3 Διαχείριση λογιστικών θεμάτων

Η ταχύτητα και η ακρίβεια των λογιστικών πακέτων, καθώς και οι διαχειριστικές πληροφορίες που παρέχουν, τα καθιστούν πολύ σημαντικά. Το λογισμικό έχει συνήθως πρότυπα (τα οποία μπορείτε να τροποποιήσετε) για τιμολόγια και για όλα τα άλλα έντυπα που χρειάζεστε. Διατηρεί επίσης όλα τα απαραίτητα στοιχεία σχετικά με πελάτες, προμηθευτές και τα προϊόντα σας. Κατά συνέπεια, η χρήση λογιστικών πακέτων προσφέρει τα ακόλουθα:

1. Μπορείτε να αυτοματοποιήσετε τις εργασίες ρουτίνας.
   - Η τήρηση των βιβλίων απλουστεύεται και αυτοματοποιείται.
   - Μπορείτε να χειρίζεστε τις τραπεζικές σας συναλλαγές, τις επιστροφές φόρων και τις υπόλοιπες λογιστικές εργασίες γρήγορα και εύκολα.
   - Μπορείτε να αγοράσετε λογισμικό που θα σας βοηθήσει να οργανώσετε τη μισθοδοσία και να ελέγχετε το απόθεμα.
2. Το λογισμικό θα πρέπει να σας παρέχει άμεσα χρήσιμες αναφορές διαχείρισης.

- Για παράδειγμα, καταλόγους παλιών πιστωτών και χρεωστών, ταμειακό υπόλοιπο, οφειλόμενους φόρους και ΦΠΑ, ισολογισμούς, λογαριασμούς αποτελεσμάτων, αξίες αποθεμάτων, επιδόσεις έναντι του προϋπολογισμού και κερδοφορία για ένα συγκεκριμένο έργο, προϊόν ή τμήμα.

Οι βασικές εργασίες, όπως ο πιστωτικός έλεγχος, ο οικονομικός προγραμματισμός και η πρόβλεψη ταμειακής ροής, γίνονται γρήγορα και απλά. Το σωστό λογισμικό διευκολύνει την προετοιμασία των ετήσιων εκθέσεών σας, σε σύγκριση με οποιοδήποτε «χειρωνακτικό» λογιστικό σύστημα.

1.7.4 Αύξηση των πωλήσεων

1. Δημιουργήστε νέες επαφές από ηλεκτρονικές πληροφορίες, όπως καταλόγους αποστολής διαθέσιμους στο εμπόριο.
   - Μπορείτε να αγοράσετε γενικούς ή ειδικούς καταλόγους αποστολής και να τους εισαγάγετε στη βάση δεδομένων σας ή να τους νοικιάσετε για μία χρήση.
2. Χρησιμοποιήστε μια βάση δεδομένων (ή ένα λογιστικό φύλλο) για να καταγράφετε βασικές πληροφορίες πελατών, όπως:
   - Διευθύνσεις και στοιχεία επικοινωνίας.
   - Από πού έμαθαν για εσάς.
   - Για ποια προϊόντα σας θα ενδιαφέρονταν.
   - Ποια είναι τα κύρια άτομα με τα οποία έρχεστε σε επαφή.
   - Μια περίληψη όλης της επικοινωνίας ανάμεσα σε σας και στον πελάτη, συμπεριλαμβανομένων διάφορων στοιχείων, όπως της αλληλογραφίας που έχετε ανταλλάξει.
3. Κάντε συγκεκριμένες μαζικές αποστολές αλληλογραφίας.
   - Μπορείτε να επιλέξετε στόχους από τη βάση δεδομένων σας σύμφωνα με διάφορα κριτήρια.
   - Επιλέγοντας επιχειρήσεις σύμφωνα με το μέγεθος, την τοποθεσία και τον κλάδο τους, μπορείτε να μειώσετε το κόστος της μαζικής αποστολής αλληλογραφίας.
   - Η πρότυπη επιστολή που χρησιμοποιείται σε μια μαζική αποστολή δημιουργείται συνήθως με τη βοήθεια του λογισμικού επεξεργασίας κειμένου.
   - Αν δεν έχετε βάση δεδομένων, μπορείτε να εισαγάγετε διευθύνσεις από το λογισμικό επεξεργασίας κειμένου ή από ένα λογιστικό φύλλο.
4. Προγραμματίστε την εργασία της ομάδας πωλήσεών σας.

   Τα πακέτα διαχείρισης επαφών ενδείκνυνται για το σκοπό αυτό. Είναι ιδανικά για επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται κυρίως στις πωλήσεις.
   - Το πακέτο διαχείρισης επαφών καταγράφει τις προγραμματισμένες συναντήσεις, καθώς και όλες τις εργασίες που θα πρέπει να αναλάβετε.
     Για παράδειγμα, το σχέδιο πωλήσεών σας μπορεί να απαιτεί να τηλεφωνείτε σε

κάθε βασικό πελάτη μια φορά το μήνα. Το λογισμικό μπορεί να σας πληροφορεί σε ποιους πελάτες θα πρέπει ακόμα να τηλεφωνήσετε. Κατά τον ίδιο τρόπο, σας παρέχει τον αριθμό των νέων επαφών τις οποίες πρέπει να κάνετε κάθε μήνα.

- Αν χρησιμοποιείτε λογισμικό διαχείρισης επαφών, αυτό μπορεί να λειτουργήσει ως η κύρια βάση δεδομένων σας (η οποία περιέχει όλα τα στοιχεία των πελατών σας).

5. Πληροφορήστε τους πελάτες σας εάν το προϊόν που αναζητούν βρίσκεται στην αποθήκη, με τη βοήθεια λογισμικού ελέγχου του αποθέματος.
   - Μπορείτε να συνδέσετε το λογισμικό ελέγχου του αποθέματός σας με τη βάση δεδομένων διαχείρισης επαφών, ώστε τα στοιχεία των πελατών και οι παραγγελίες να εμφανίζονται μαζί.
6. Παραγάγετε τακτικές αναφορές πωλήσεων.
   Για παράδειγμα, μπορεί να απαιτείται κάθε υπάλληλος να καταγράφει τις παραγγελίες που δέχεστε κάθε εβδομάδα.
   - Οι αναφορές δημιουργούνται με τη βοήθεια ενός λογιστικού φύλλου, ενός συστήματος λογιστικού λογισμικού ή ενός συστήματος λογισμικού διαχείρισης επαφών.
   - Αν οι πωλητές εργάζονται σε εξωτερικούς χώρους, οι αναφορές μπορούν να υποβάλλονται μέσω ενός μόντεμ από έναν φορητό υπολογιστή. Κάθε αναφορά μπορεί να εισάγεται στη συνολική αναφορά πωλήσεων.
7. Δημιουργήστε αποτελεσματικότερες παρουσιάσεις για πωλήσεις.
   - Το λογισμικό παρουσίασης περιέχει πάντα πρότυπα τα οποία σας βοηθούν να δημιουργήσετε εντυπωσιακές παρουσιάσεις. Μπορείτε να προσθέσετε εικόνες, ήχο και βίντεο για να τις κάνετε πιο ζωντανές.
   - Μια καλή παρουσίαση μπορεί να τροποποιηθεί και να χρησιμοποιηθεί ξανά και ξανά. Το απαιτούμενο επίπεδο δεξιοτήτων παρουσίασης από κάθε πωλητή είναι σχετικά χαμηλό.
   - Ένας φορητός υπολογιστής προσδίδει επαγγελματισμό στις παρουσιάσεις που πραγματοποιούνται εκτός γραφείου.

1.7.5 Εστίαση στο μάρκετινγκ

1. Χρησιμοποιήστε τη βάση δεδομένων σας για να διαπιστώσετε ποιες στρατηγικές μάρκετινγκ λειτουργούν.
   - Η βάση δεδομένων μπορεί να αποκαλύψει την αποτελεσματικότητα της κάθε εκστρατείας μάρκετινγκ.
     Σημειώστε την πηγή κάθε ενδιαφερόμενου πελάτη με τον οποίο έρχεστε σε επαφή. Έπειτα, ελέγξτε ποιο ποσοστό των ενδιαφερομένων μετατρέπεται σε πωλήσεις, καθώς και το μέσο μέγεθος παραγγελίας.
   - Μάθετε ποιοι πελάτες παραγγέλνουν, ποιες ποσότητες και πόσο συχνά.
     Μπορείτε να εντοπίσετε εύκολα ποια είναι τα πιο κερδοφόρα τμήματα της αγοράς.

2. Δημιουργήστε έναν δικτυακό τόπο, αν θεωρείτε ότι οι πελάτες (ή οι πιθανοί πελάτες σας) θα τον χρησιμοποιούν.
   - Ένας χονδρέμπορος μπορεί να εκδώσει ένα κατάλογο, τον οποίο θα ενημερώνει καθημερινά, με τιμές, διαθέσιμα προϊόντα, στοιχεία νέων προϊόντων και ειδικές προσφορές.
   - Ένας πωλητής συλλεκτικών ειδών (π.χ. ενός είδους κοσμημάτων) μπορεί να προσφέρει τα προϊόντα του σε συλλέκτες σε ολόκληρο τον κόσμο.
   - Να είστε ρεαλιστές. Ακόμα κι αν διαφημίσετε τον δικτυακό τόπο σας, θα μπει κανείς στον κόπο να τον επισκεφθεί;
3. Αναζητήστε στο διαδίκτυο πληροφορίες σχετικά με τους ανταγωνιστές σας, ώστε να χαράξετε με λεπτομέρεια τη δική σας στρατηγική μάρκετινγκ.
   - Οι δικτυακοί τόποι των ανταγωνιστών σας θα σας πληροφορήσουν για τις τελευταίες προσφορές τους.
4. Δημιουργήστε το δικό σας υλικό μάρκετινγκ.
   - Απλά έντυπα προϊόντων μπορούν να δημιουργηθούν με τη βοήθεια ενός βασικού συστήματος λογισμικού ηλεκτρονικής έκδοσης εντύπων και του εκτυπωτή laser ή inkjet που διαθέτετε.
   - Η έκδοση των κύριων καταλόγων των προϊόντων σας θα πρέπει να είναι επαγγελματική.

1.7.6 Ειδικοί σκοποί

Για τους περισσότερους κλάδους είναι διαθέσιμο ειδικά σχεδιασμένο λογισμικό. Ζητήστε από τον επαγγελματικό σας φορέα ονόματα εξειδικευμένων προμηθευτών λογισμικού.

1. Ορισμένα συστήματα λογισμικού είναι σχεδιασμένα για να διαχειρίζονται όλες τις κύριες επιχειρηματικές σας δραστηριότητες.
   - Για παράδειγμα, μια εταιρεία ενοικιάσεως αυτοκινήτων μπορεί να αγοράσει ένα σύστημα λογισμικού που να χειρίζεται τα πάντα, από την υποδοχή ως το πρόγραμμα συντήρησης του οχήματος.
2. Άλλα συστήματα λογισμικού αφορούν συγκεκριμένες εργασίες.
   - Για παράδειγμα, οι κατασκευαστικές εταιρείες μπορούν να αγοράσουν συστήματα λογισμικού που θα τους απαλλάξουν από τον μπελά του καθορισμού της πληρωμής (και της φορολόγησης) των έκτακτων εργατών.
3. Συχνά το σύστημα λογισμικού είναι μια επέκταση ενός εδραιωμένου έτοιμου προς χρήση πακέτου λογισμικού.
   - Όσο πιο απλή είναι η προσαρμογή τόσο λιγότερες πιθανότητες υπάρχουν να πάει κάτι λάθος.
4. Η αγορά εξειδικευμένου λογισμικού μπορεί να κρύβει σημαντικές παγίδες.

- Βεβαιωθείτε ότι υπάρχουν ήδη αρκετοί χρήστες του λογισμικού που πρόκειται να αγοράσετε. Ζητήστε από τον προμηθευτή σχετικά στοιχεία.
- Αποφύγετε να αγοράσετε λογισμικό για το οποίο δεν προβλέπεται σωστή υποστήριξη.
- Αν ο προμηθευτής σας χρεοκοπήσει, μπορεί να ξεμείνετε με ένα απαρχαιωμένο λογισμικό.

Όσο περισσότερο προσαρμόζετε το λογισμικό στις ανάγκες σας τόσο μεγαλύτερος είναι ο κίνδυνος να αντιμετωπίσετε αργότερα προβλήματα στην υποστήριξή του.

1.7.7 Ανάλυση αναγκών

Όταν σκέφτεστε τις ανάγκες της επιχείρησής σας σε υπολογιστές, να βλέπετε τα πράγματα πρακτικά:

- Ταξινομήστε κατά σειρά προτεραιότητας τις απαιτήσεις σας από τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές.
  - Μόνος σκοπός του υπολογιστή είναι να σας βοηθήσει να επιτύχετε τους επιχειρηματικούς σας στόχους. Μην αυτοματοποιήσετε μια εργασία απλώς επειδή σας δίνεται η δυνατότητα.
- Εστιάστε στα πραγματικά ζητήματα.
  - Εντοπίστε τα εμπόδια, τις επαναλαμβανόμενες εργασίες και τις καλές ευκαιρίες που η επιχείρησή σας δεν μπορεί να εκμεταλλευτεί άμεσα.
  - Σκεφτείτε το παράδειγμα μιας επιχείρησης που γράφει κάθε μέρα σημαντικό αριθμό απαντητικών επιστολών σε ενδιαφερόμενους πελάτες. Χρειάζεται ένα σύστημα για τη μηχανοργάνωση δύο εργασιών: της καταγραφής των στοιχείων του ενδιαφερόμενου κάθε φορά, και στο τέλος της ημέρας τη δημιουργία μιας επιστολής και μιας ετικέτας με τη διεύθυνση του κάθε ενδιαφερόμενου πελάτη.
  - Οι φορητοί υπολογιστές είναι χρήσιμοι για τους μετακινούμενους συνεργάτες και για όποιον εργάζεται εκτός του χώρου εργασίας, ενώ οι επιτραπέζιοι υπολογιστές αρκούν για τους περισσότερους υπαλλήλους. Μόνο οι ειδικοί, όπως οι μηχανικοί και οι σχεδιαστές, χρειάζονται υπολογιστές υψηλών επιδόσεων.
  - Τα δίκτυα είναι σχεδόν πάντα αποδοτικά όταν υπάρχει πάνω από ένας χρήστης υπολογιστή στην επιχείρησή σας. Η διάδοση των πληροφοριών θα σας δώσει τη δυνατότητα να εργάζεστε πιο αποτελεσματικά.
- Επιλέξτε ένα σύστημα το οποίο αισθάνεστε σίγουρος ότι μπορείτε να χρησιμοποιήσετε.
  - Αν οι υπάλληλοί σας δεν έχουν γνώσεις πληροφορικής, ένα περίπλοκο σύστημα μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα.
- Εκτιμήστε τις μελλοντικές σας ανάγκες στον τομέα της μηχανοργάνωσης, π.χ. μετά από δύο ή τρία χρόνια.
  - Για παράδειγμα, εάν σχεδιάζετε να δικτυώσετε τους υπολογιστές σας, είτε αγοράστε

λογισμικό και υλικό εξοπλισμό που ενδείκνυται για αυτή τη χρήση είτε προγραμματίστε την πλήρη αντικατάσταση του συστήματός σας στο στάδιο εκείνο.

- Σκεφτείτε να προσλάβετε ένα σύμβουλο.
  Ένας πραγματικός ειδικός με σχετική πείρα θα σας βοηθήσει ως εξής:
  - Κάνοντας τις σωστές ερωτήσεις, ώστε να καθοριστούν επακριβώς τα οφέλη που μπορείτε να αποκομίσετε.
  - Κατευθύνοντάς σας όσον αφορά την ειδική ορολογία και τεχνολογία, εάν δεν έχετε γνώσεις γύρω από αυτά τα ζητήματα.
  - Παρέχοντάς σας συμβουλές για το λογισμικό, τον υλικό εξοπλισμό και την εκπαίδευση που χρειάζεστε, και διασφαλίζοντάς σας τη μέγιστη υποστήριξη μετά την αγορά.

Ο τοπικός επαγγελματικός φορέας σας μπορεί να σας βοηθήσει με όλες αυτές τις πλευρές της χρήσης της τεχνολογίας για τη βελτίωση των επιδόσεων της επιχείρησής σας.

1.8 Ηλεκτρονικό επιχειρείν και διοικητικές προκλήσεις

Το ηλεκτρονικό επιχειρείν αποτελεί μια μεγάλη στρατηγική ευκαιρία για την ελληνική αγορά, αν αναλογιστεί κανείς τις δυνατότητες που ανοίγονται στη χώρα μας για την προσφορά, ειδικότερα, σύγχρονων υποδομών και υπηρεσιών ηλεκτρονικού εμπορίου στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και όχι μόνο. Απαιτείται όμως ενημέρωση, εξοικείωση των Ελλήνων με τις νέες τεχνολογίες, αποφασιστικότητα και πάνω απ' όλα συντονισμένες δράσεις για την υλοποίηση μιας μακρόπνοης εθνικής πολιτικής στον τομέα αυτό.

Η ενσωμάτωση του ηλεκτρονικού επιχειρείν στην καθημερινότητά των πολιτών και των επιχειρήσεων ξεκίνησε κυρίως με την εκμετάλλευση των πόρων του Γ΄ Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης και συνεχίζεται στις μέρες μας με την υλοποίηση του Δ΄ Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης, γνωστού και ως ΕΣΠΑ (Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς). Οι κύριες παρεμβάσεις των πλαισίων αφορούν τη διάχυση της γνώσης μέσω των νέων τεχνολογιών και τον εκσυγχρονισμό των δημόσιων οργανισμών και επιχειρήσεων, όπως επίσης και την ενίσχυση της πρόσβασης των πολιτών στις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Το ηλεκτρονικό επιχειρείν δεν πρέπει να αντιμετωπίζεται ως μια νέα τάση της αγοράς και του επιχειρηματικού κόσμου, αλλά ως μια μεγάλη ευκαιρία για επαναπροσδιορισμό των εσωτερικών διαδικασιών των επιχειρήσεων. Ανεξάρτητα από το μέγεθος της επιχείρησης, το ηλεκτρονικό επιχειρείν μπορεί να συμβάλει στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της, αλλά και στη μείωση του χρόνου απόκρισης και των λειτουργικών της εξόδων. Επιπλέον, παρέχει τη δυνατότητα επέκτασης της επιχείρησης σε νέες αγορές, προσεγγίζοντας νέους πελάτες και καταργώντας τα γεωγραφικά σύνορα όπου αυτή δραστηριοποιείται. Μία άλλη σημαντική ευκαιρία που δίνεται στις επιχειρήσεις είναι η βελτίωση των διαδικασιών προμήθειας, οργανώνοντας καλύτερα την εφοδιαστική τους αλυσίδα. Η αντικατάσταση των παραδοσιακών μεθόδων αγοράς με τις αγορές μέσω του διαδικτύου μπορεί να αποβεί ιδιαίτερα επωφελής από οικονομικής πλευράς για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Το έντονο ανταγωνιστικό περιβάλλον και οι ισχυρές πιέσεις για την όσο το δυνατόν μεγαλύτερη μεί-

ωση του κόστους οδηγούν τις επιχειρήσεις να αναδιοργανώσουν το καθεστώς λειτουργίας τους, να αναθεωρήσουν στρατηγικές κατευθύνσεις που εφάρμοζαν έως σήμερα με τα παραδοσιακά επιχειρηματικά εργαλεία, καθώς επίσης και να εκπαιδεύσουν το προσωπικό τους στο νέο προφίλ της επιχείρησης αλλά και του σύγχρονου καταναλωτή.

Ο δημόσιος τομέας πρωτοστατεί στην προσπάθεια αυτή μέσω του εκσυγχρονισμού του και της παροχής ολοένα και περισσότερων ψηφιακών υπηρεσιών, δημιουργώντας ένα περιβάλλον εμπιστοσύνης στις συναλλαγές με τον πολίτη και την επιχείρηση. Παράλληλα, λειτουργώντας ως κομβικό σημείο της αγοράς, θέτει το πλαίσιο λειτουργίας και συναλλαγών, προτρέποντας τόσο τους πολίτες όσο και τις επιχειρήσεις να συνδεθούν σε αυτό, προκειμένου οι διαδικασίες να πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά. Έτσι, για παράδειγμα, ξεκίνησε τον εκσυγχρονισμό του μηχανισμού των ΔΟΥ και στη συνέχεια δημιούργησε το πλαίσιο των ηλεκτρονικών συναλλαγών με το Δημόσιο, μέσω των περιοδικών και εκκαθαριστικών δηλώσεων των επιχειρήσεων, των φορολογικών δηλώσεων νομικών και φυσικών προσώπων κ.λπ. Ως αποτέλεσμα, οι επιχειρήσεις προέβησαν σε αναβάθμιση του τρόπου λειτουργίας τους (προμήθεια υπολογιστικού εξοπλισμού και σύνδεση στο διαδίκτυο), προκειμένου να διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους με την εφορία ηλεκτρονικά, διαπιστώνοντας σταδιακά τα οφέλη που προκύπτουν από αυτό, με κυριότερο τη μείωση των μετακινήσεων και του χρόνου συναλλαγών. Η αλλαγή αυτή δημιούργησε μια νέα επιχειρηματική νοοτροπία, η οποία αντιλαμβάνεται την ανάγκη για επέκταση των ηλεκτρονικών διαδικασιών και σε άλλους τομείς της επιχείρησης, που αφορούν τόσο το εσωτερικό της (π.χ. αυτοματοποίηση διαδικασιών και επικοινωνίας μεταξύ των υπαλλήλων της) όσο και το εξωτερικό περιβάλλον της (π.χ. ηλεκτρονικές συναλλαγές με τους προμηθευτές και τους πελάτες).

Η ανάγκη αυτή των επιχειρήσεων για εκσυγχρονισμό οδηγεί σε έναν κύκλο ανατροφοδότησης μεταξύ των επιχειρήσεων, των πολιτών και των δημόσιων υπηρεσιών, όπου η συνεχής βελτίωση, ολοκλήρωση και αυτοματοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών συμβάλλει στην απαλλαγή των εμπλεκόμενων μερών από καθημερινές και τετριμμένες διαδικασίες που απαιτούσαν χρόνο και χρήμα και στην αντικατάστασή τους από πιο απλές και αυτοματοποιημένες διαδικασίες, βοηθώντας με αυτό τον τρόπο κάθε εμπλεκόμενο να εξυπηρετεί και να εξυπηρετείται καλύτερα.

Η έλευση του ηλεκτρονικού επιχειρείν έκανε επιτακτική την ανάγκη επίλυσης διαφόρων θεμάτων που ανέκυψαν εξαιτίας των νέων υπηρεσιών, αλλά και θεμάτων που διαιωνίζονταν με τον παραδοσιακό τρόπο λειτουργίας των επιχειρήσεων, όπως:

- Η ασφάλεια των συναλλαγών και η προστασία των προσωπικών στοιχείων και δεδομένων.
- Η καλύτερη αξιοποίηση των πόρων της ΕΕ.
- Η ανάπτυξη ενός κοινού πλαισίου διαλειτουργικότητας και επικοινωνίας των πληροφοριακών συστημάτων.
- Η γεφύρωση των γεωγραφικά απομονωμένων περιοχών με τα αστικά κέντρα, τις υπηρεσίες και τις επιχειρήσεις.

- Η διεύρυνση της αγοράς και η παγκοσμιοποίηση αυτής, προς όφελος τόσο του καταναλωτή όσο και των επιχειρήσεων.
- Η αναμόρφωση του θεσμικού πλαισίου που διέπει τις αγορές και τις συναλλαγές με τις επιχειρήσεις και το δημόσιο.
- Η άμεση ανταπόκριση των τραπεζών για προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων από απόσταση.
- Η μείωση του ψηφιακού χάσματος μεταξύ των επιχειρήσεων.
- Η στήριξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και η δυνατότητα διεκδίκησης μεγαλύτερου μεριδίου αγοράς.
- Η προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και των δικαιωμάτων που απορρέουν από αυτή.
- Η διεύρυνση της πρόσβασης στην πληροφορία.
- Η ώθηση της έρευνας και της καινοτομίας.
- Η αντιμετώπιση κοινωνικών, πολιτικών, οικονομικών και άλλων προβλημάτων.
- Η ενίσχυση της δημοκρατίας.

1.8.1 Επιχειρηματικές προκλήσεις

Οι περισσότερες επιχειρήσεις έχουν ήδη αρχίζει να συνειδητοποιούν την αναγκαιότητα και την αποτελεσματικότητα του ηλεκτρονικού επιχειρείν. Εξαιτίας όμως του μεγέθους τους, οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις έχουν σαφώς μικρότερα περιθώρια επενδύσεων. Παρ' όλα αυτά, η υιοθέτηση ηλεκτρονικών διαδικασιών μπορεί να δημιουργήσει σημαντικά πλεονεκτήματα, όπως:

- Συντόμευση των διαδικασιών και μείωση του συνολικού κόστους προσφοράς και παραγγελίας.
- Δραστική μείωση των λαθών στην εκτέλεση των παραγγελιών.
- Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των παραγγελιών, επιτάχυνση της ροής πληροφοριών από και προς τους συνεργαζόμενους φορείς (προμηθευτές, πελάτες κ.λπ.).
- Ηλεκτρονική παρακολούθηση της αποστολής των παραγγελιών, διασύνδεση με συστήματα ERP και ενσωμάτωση πληροφοριών πραγματικής ζήτησης.
- Εξασφάλιση ελέγχου και διαφάνειας στο σύνολο της εφοδιαστικής αλυσίδας, με ταυτόχρονη μείωση των νεκρών χρόνων.
- Έλεγχο και αυτοματοποίηση της ροής πληροφοριών, και κατά συνέπεια μείωση των λειτουργικών εξόδων.
- Βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών (customer service).
- Κατάργηση της γραφειοκρατίας (χειρόγραφα δελτία).
- Διαχείριση ηλεκτρονικού καταλόγου.

Γίνεται λοιπόν προφανές πως προκειμένου η μικρομεσαία επιχείρηση να αποτελέσει ενεργό μέλος μιας διευρυμένης ανταγωνιστικής αγοράς, θα πρέπει ως πρώτο βήμα να σχεδιάσει τον τρόπο λειτουργίας της και να προσπαθήσει να εντοπίσει τα σημεία εκείνα που σταδιακά θα αρχίσει να βελτιώνει ή να αντικαθιστά. Το ηλεκτρονικό επιχειρείν δεν αποτελεί πανάκεια, μπορεί ωστόσο να βοηθήσει την επιχείρηση να αυτοπροσδιοριστεί στον επιχειρηματικό κόσμο και να αποκτήσει ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Η επιλογή κατάλληλων λύσεων-εφαρμογών στα προβλήματα που εντοπίζει θα συμβάλει στην περαιτέρω εξέλιξή της. Οι εφαρμογές που θα επιλέξει θα πρέπει να αποτελέσουν πραγματικά εργαλεία και ταυτόχρονα οδηγούς της απόδοσης και δεν θα πρέπει να χρησιμοποιούνται απλώς επειδή έχουν υιοθετηθεί από ανταγωνίστριες επιχειρήσεις. Το σε ποιες εφαρμογές θα δοθεί προτεραιότητα, λαμβάνοντας υπόψη τα χρήματα και το χρόνο που η επιχείρηση είναι διατεθειμένη να διαθέσει, αποτελεί μείζονος σημασία απόφαση. Εφαρμογές για τη διαχείριση της αποθήκης, της μισθοδοσίας, του πελατολογίου, των εσωτερικών λειτουργιών κ.λπ., αποτελούν ορισμένες μόνο από τις πολλές δυνατότητες που έχει μια επιχείρηση για να βελτιωθεί και να παραμείνει ανταγωνιστική.

Παράλληλα, θα πρέπει να δρομολογήσει την εκπαίδευση του προσωπικού της στις νέες εφαρμογές και διαδικασίες, προκειμένου να μπορεί να ανταποκριθεί στις σύγχρονες απαιτήσεις και συνθήκες. Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να αντιληφθούν τη σπουδαιότητα του εγχειρήματος, το ρόλο και τα καθήκοντα που θα έχουν, τους κινδύνους που προκύπτουν από την άρνηση υιοθέτησης των τεχνολογιών αυτών τόσο για την ίδια την επιχείρηση όσο και για τους ίδιους, καθώς και τις ευκαιρίες που αναδύονται στο επαγγελματικό τους προφίλ.

Μια άλλη προοπτική που ανοίγεται στις επιχειρήσεις αυτές εξαιτίας κιόλας του μεγέθους τους, είναι η δυνατότητα συνεργασιών με άλλες ομοειδείς για την από κοινού προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών ή με επιχειρήσεις των οποίων τα προϊόντα λειτουργούν συμπληρωματικά με τα δικά τους. Οι διαδικασίες μάρκετινγκ σε μια μικρομεσαία επιχείρηση είναι εξίσου σημαντικές με αυτές σε μια μεγάλη επιχείρηση και δεν θα πρέπει να αγνοούνται. Ο σωστός σχεδιασμός τους απαιτεί πρωτίστως την καλή εσωτερική οργάνωση της επιχείρησης προκειμένου να είναι επιτυχημένος. Το μέγεθος του σχεδίου εξαρτάται κυρίως από το είδος της επιχείρησης, τα προϊόντα που διαθέτει, το μερίδιο αγοράς που κατέχει, καθώς επίσης και από τους στόχους που έχει θέσει. Το μάρκετινγκ θα συνδέσει τους πελάτες με την προσπάθεια της επιχείρησης για εκσυγχρονισμό, αποτελώντας τον καθρέφτη της στο ευρύ κοινό. Είναι προφανές ότι οποιαδήποτε επένδυση σε προωθητική η διαφημιστική ενέργεια που θα στοχεύει να προβάλει την επιχείρηση και τα προϊόντα της θα πρέπει να συνοδεύεται από οργανωμένες εσωτερικές διαδικασίες που θα υποστηρίξουν την όλη προσπάθεια και θα συμβάλουν στην οικοδόμηση ενός αξιόπιστου επιχειρηματικού προφίλ.

ΣΥΝΟΨΗ

Στην ενότητα αυτή περιγράφεται ο επιχειρηματικός χάρτης των ΜΜΕ στη χώρα μας, καθώς και τα εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι επιχειρηματίες προτού προβούν σε οποιαδήποτε μορφή ηλεκτρονικού επιχειρείν.

Αυτοαξιολόγηση

Ερωτήσεις

1. Οι μικρές επιχειρήσεις ενδιαφέρονται περισσότερο για την αξιοποίηση του διαδικτύου και τη χρησιμοποίηση τεχνολογικού εξοπλισμού από ό,τι οι μεσαίες επιχειρήσεις.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

2. Βάσει των στόχων της ΕΕ, το 100% των πολιτών θα πρέπει να έχει ευρυζωνική πρόσβαση έως το 2013.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

3. Βάσει των στόχων της ΕΕ, το 50% των πολιτών θα πρέπει να χρησιμοποιεί την e-διακυβέρνηση έως το 2015.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

4. Τα intranets συμβάλλουν στον περιορισμό των λειτουργικών εξόδων μιας επιχείρησης.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

5. Σημαντικό στοιχείο που πρέπει να προσέξει κανείς κατά την προμήθεια υποδομών intranet είναι η επεκτασιμότητα των συστημάτων που προμηθεύεται.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

6. Οι μηχανές αναζήτησης είναι στην ουσία ευρετήρια με κατηγορίες θεμάτων και παρέχουν έναν εξαιρετικά δομημένο τρόπο ανεύρεσης πληροφοριών.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

7. Οι θεματικοί κατάλογοι (directories) είναι στην ουσία ευρετήρια με κατηγορίες θεμάτων και παρέχουν έναν εξαιρετικά δομημένο τρόπο ανεύρεσης πληροφοριών.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

8. Όλες οι μηχανές αναζήτησης παρουσιάζουν τα αποτελέσματα με τον ίδιο τρόπο.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

9. Τα ευρυζωνικά δίκτυα είναι απαραίτητα για την καθημερινή λειτουργία μιας ΜΜΕ.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

10. Η επένδυση στην πληροφορική είναι απαραίτητη για τις ΜΜΕ.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

11. Μια επιχείρηση δεν είναι απαραίτητο να διατηρεί σε ψηφιακή μορφή τα έγγραφα που χρησιμοποιεί εσωτερικά.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

12. Τα λογιστικά πακέτα βοηθούν:

1. Στον οικονομικό προγραμματισμό
2. Στην πρόβλεψη της ταμειακής ροής
3. Στον πιστωτικό έλεγχο
4. Στο 1 και 2
5. Στο 2 και 3
6. Σε όλα τα παραπάνω

13. Τα πακέτα διαχείρισης επαφών είναι ιδανικά για επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται κυρίως στις πωλήσεις.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

Απαντήσεις

Ερώτηση 1: Λάθος
Ερώτηση 2: Σωστό
Ερώτηση 3: Σωστό
Ερώτηση 4: Σωστό
Ερώτηση 5: Σωστό
Ερώτηση 6: Λάθος
Ερώτηση 7: Σωστό
Ερώτηση 8: Λάθος
Ερώτηση 9: Σωστό
Ερώτηση 10: Σωστό
Ερώτηση 11: Λάθος
Ερώτηση 12: Σε όλα τα παραπάνω
Ερώτηση 13: Σωστό

Παραπομπή

Παράγραφος 1.1
Παράγραφος 1.2
Παράγραφος 1.2
Παράγραφος 1.4.1
Παράγραφος 1.4, 1.5
Παράγραφος 1.6
Παράγραφος 1.6
Παράγραφος 1.6
Παράγραφος 1.7
Παράγραφος 1.7.1
Παράγραφος 1.7.1
Παράγραφος 1.7.3
Παράγραφος 1.7.3

Βοηθητικό υλικό μελέτης

Προτάσεις για περαιτέρω μελέτη

- Μάρκετινγκ
- ΤΠΕ για τις επιχειρήσεις
- Μηχανές αναζήτησης
- Θεματικοί κατάλογοι
- Πληροφοριακά συστήματα ERP
- Εσωτερική αναδιοργάνωση επιχειρήσεων

Προτεινόμενες ιστοσελίδες

- Smartgraphic.gr του freelance γραφίστα Κατσιγιώργη Παύλου
- in.gr: www.in.gr
- OTEnet: www.otenet.gr
- Forthnet: www.forthnet.gr
- Robby: www.robby.gr
- Google: www.google.com
- Altavista: www.altavista.com
- Excite: www.excite.com
- Lycos: www.lycos.com
- Webcrawler: www.webcrawler.com

2. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

2.1 Εισαγωγή
2.2 Τρέχουσα κατάσταση στην Ελλάδα
2.3 Στάδια δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών
2.4 Μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
2.5 Οφέλη και βασικά εμπόδια

2.1 Εισαγωγή

Με τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση χαρακτηρίζεται γενικά η αξιοποίηση της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνίας στη δημόσια διοίκηση, σε συνδυασμό με οργανωτικές και θεσμικές αλλαγές, προκειμένου να βελτιωθούν οι παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες και οι δημοκρατικές διαδικασίες, ενισχύοντας έτσι τις πολιτικές και στρατηγικές κατευθύνσεις του δημόσιου τομέα. Μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ενισχύεται η διαφάνεια και η συμμετοχή των πολιτών, καθώς το Δημόσιο τίθεται στην υπηρεσία όλων. Υπάρχουν δύο φιλοσοφικές αντιλήψεις σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση:

- Για μερικούς η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι «η εφαρμογή εργαλείων και τεχνικών του ηλεκτρονικού εμπορίου στη λειτουργία της διακυβέρνησης». Αυτή η αντίληψη εστιάζει στη πρακτική αποδοτικότητα και στη μείωση του κόστους, που μπορούν για παράδειγμα να προέλθουν από την ηλεκτρονική κατάθεση της φορολογικής δήλωσης ή τον ηλεκτρονικό εφοδιασμό.
- Για κάποιους άλλους η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει τη δυναμική να «βελτιώσει τη δημοκρατική συμμετοχή» και να «υπερκεράσει τη πολιτική αποστασιοποίηση». Η αντίληψη αυτή εστιάζει σε πρωτοβουλίες που θα φέρουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των διαφόρων μορφών διακυβέρνησης και του πολίτη σε νέα επίπεδα.

Διαλειτουργικότητα, είναι η δυνατότητα ενός προϊόντος ή συστήματος του οποίου οι διεπαφές είναι πλήρως δημόσια τεκμηριωμένες, να συνδέεται και να λειτουργεί με άλλα προϊόντα ή συστήματα χωρίς περιορισμούς στην πρόσβαση ή φραγμούς στην υλοποίηση. Η ανάπτυξη ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών στις οικονομικές συναλλαγές μεταξύ δημοσίων φορέων, δημοσίων οργανισμών, νομικών προσώπων δημοσίου και ιδιωτικού δικαίου, πολιτών, και επιχειρήσεων, καθίσταται σήμερα αναγκαία περισσότερο από ποτέ, ιδιαίτερα σε διαλειτουργικότητα με τα πληροφοριακά συστήματα της δημόσιας διοίκησης.

Οι οικονομικές συναλλαγές αποτελούν ένα από τα βασικότερα και πλέον χρονοβόρα σκέλη της συναλλαγής μεταξύ όλων των παραπάνω. Λαμβάνοντας υπόψη ότι στα πλεονεκτήματα των ηλεκτρονικών συναλλαγών συγκαταλέγονται η διευκόλυνση, η αποφυγή μετακινήσεων, η εξοικονόμηση χρόνου για τη δημόσια διοίκηση και τους συναλλασσόμενους, η ασφάλεια, η ενίσχυση της διαφάνειας και η καταπολέμηση της διαφθοράς, στοιχεία που λειτουργούν ενισχυτικά για την υιοθέτησή τους, θα πρέπει να ληφθεί σχετική πρωτοβουλία εκτίμησης της υφιστάμενης κατάστασης και εισήγησης προτάσεων.

Επιπρόσθετα, η ανάγκη αυτή αναπτύσσεται ταχύτατα και μεταξύ των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη λειτουργία των προαναφερθεισών ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών στις οικονομικές συναλλαγές, σύμφωνα με τα υπάρχοντα αλλά και τα υπό εξέλιξη και σχεδιασμό διεθνή και ευρωπαϊκά πρότυπα για τη διαλειτουργικότητα στην ηλεκτρονική διοίκηση και διακυβέρνηση.

Καθώς όλο και περισσότερα πληροφοριακά συστήματα αναπτύσσονται και διασυνδέονται με τηλεπικοινωνιακές υποδομές, η διαλειτουργικότητά τους είναι ο μόνος δρόμος για την ολοκληρωμένη ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις οικονομικές συναλλαγές.

2.2 Τρέχουσα κατάσταση στην Ελλάδα

Η στρατηγική προσέγγιση της Ελλάδας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτυπώνεται στη λευκή βίβλο «Η Ελλάδα στην κοινωνία της πληροφορίας: Στρατηγική και δράσεις», που δημοσιεύτηκε το 1999 και αναθεωρήθηκε το 2002. Η λευκή βίβλος δίνει μεγάλη έμφαση στην αναβάθμιση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών τόσο για την κοινωνική συνοχή όσο και στον οικονομικό τομέα, για τη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου. Η ελληνική στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση υποστηρίζει ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρέπει να χαρακτηρίζονται από αδιάλειπτη παροχή, μοναδικό σημείο αναφοράς, ποιότητα και οικονομική αποτελεσματικότητα. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες αντιμετωπίζονται ως ουσιώδεις επιχειρησιακές υποδομές και ως τέτοιες θα πρέπει να σχεδιαστούν και να υλοποιηθούν. Τα βασικά μεθοδολογικά βήματα για την ανάπτυξη και την υλοποίησή τους περιλαμβάνουν προσδιορισμό των κρίσιμων σημείων της υπηρεσίας, καθορισμό των επιχειρησιακών προτεραιοτήτων και των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας, εντοπισμό των επιχειρησιακών συνεργατών και δημιουργία κλίματος συναίνεσης, προσδιορισμό της σκοπιμότητας μιας πιλοτικής εφαρμογής.

Το 2005 η Επιτροπή Πληροφορικής, η οποία αποτελεί το ανώτατο θεσμοθετημένο όργανο για την ανάπτυξη της πληροφορικής, κατάρτισε για πρώτη φορά μια ολοκληρωμένη ψηφιακή στρατηγική για τη χώρα, που αναφέρεται στην περίοδο 2006-2013 και αποτυπώνεται στο κείμενο «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013». Η Ψηφιακή Στρατηγική αποσκοπεί σε δράσεις που θα δώσουν ώθηση στην παραγωγικότητα και την ποιότητα ζωής, αναδεικνύοντας τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών καθώς και τις νέες δεξιότητες ως βασική στρατηγική κατεύθυνση της χώρας για την επόμενη περίοδο.

Στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα παρακάτω έργα είχαν εντοπιστεί και τεθεί σε προτεραιότητα ως υψίστης σημασίας το 2005 από το Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

- Η δημιουργία της εθνικής πύλης δημόσιας διοίκησης Ερμής.
- Η δημιουργία του ενιαίου συστήματος αυθεντικοποίησης και ασφάλειας των συναλλαγών.
- Η δημιουργία και θεσμοθέτηση ενιαίου συστήματος διαλειτουργικότητας.

Το Μάιο του 2009 έγινε η επίσημη παρουσίαση της πύλης Ερμής, του νέου σύγχρονου ηλεκτρονικού διαύλου εξυπηρέτησης που συνδέεται με όλα τα ΚΕΠ και θα αποτελέσει το μοναδικό σημείο αναφοράς πολιτών και επιχειρήσεων για τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο.

2.2.1 Ψηφιακές υπηρεσίες για πολίτες και επιχειρήσεις

Στο πλαίσιο της Ψηφιακής Στρατηγικής πραγματοποιήθηκε από το 2006 σημαντική αλλαγή στόχευσης προς παρεμβάσεις που αφορούν άμεσα την καθημερινή ζωή πολιτών και επιχειρήσεων. Οι παρεμβάσεις αυτές βασίζονται στην πρώτη ύλη 3.000 έργων περίπου, που υλοποιήθηκαν μέσω του προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας, ενώ η ανάπτυξη των υφιστάμενων υποδομών και υπηρεσιών συνεχίζεται με το επιχειρησιακό πρόγραμμα

Ψηφιακή Σύγκλιση. Σκοπός είναι στο τέλος του προγράμματος οι δημόσιοι φορείς και ειδικότερα ο ευρύτερος δημόσιος τομέας να μπορεί να προσφέρει ολοκληρωμένες υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, βελτιώνοντας την καθημερινότητά τους και μειώνοντας το χρόνο και το κόστος διεκπεραίωσης των υποθέσεών τους.

Ένα κοινό μοντέλο ανάπτυξης της ηλεκτρονικής κυβέρνησης και διακυβέρνησης, όπως προκύπτει από την ανάλυση των παραπάνω στρατηγικών σχεδίων δράσης, μπορεί να συνοψιστεί στην παρακάτω διαδικασία:

- Καταγραφή κατάστασης και επιλογή δημοσίων υπηρεσιών.
- Δημιουργία πυλών μιας στάσης, που βασίζονται στην αρχιτεκτονική των αντίστοιχων πυλών του ηλεκτρονικού εμπορίου. Η λειτουργία των πυλών βασίζεται σε σύνθετα πληροφοριακά συστήματα, τα οποία λειτουργούν διακριτά από την παραδοσιακή δημόσια διοίκηση.
- Εγκατάσταση ώριμων λύσεων ΤΠΕ, που εγγυώνται αξιοπιστία στις συναλλαγές. Οι ώριμες λύσεις προέρχονται από έτοιμα προϊόντα, που είναι αντίστοιχες εφαρμογές ηλεκτρονικού εμπορίου.
- Ομαδοποίηση των δημοσίων υπηρεσιών σύμφωνα με ανθρώπινα γεγονότα και επιχειρηματικές ανάγκες (life events, business situations).
- Προσφορά ηλεκτρονικών μέσων για την επικοινωνία των πολιτών και των επιχειρήσεων με τους δημόσιους φορείς.
- Διάθεση δημόσιας πληροφορίας και υπηρεσιών μέσω των δικτυακών πυλών.
- Μετασχηματισμός των δημόσιων συναλλαγών σε ηλεκτρονική μορφή.
- Δυνατότητα υποβολής αιτήσεων μέσω ηλεκτρονικής φόρμας για όσες δημόσιες συναλλαγές δεν μπορούν να μετασχηματιστούν σε ηλεκτρονική μορφή.

Έως σήμερα λειτουργούν περισσότερες από 40 νέες ψηφιακές υπηρεσίες, που αφορούν άμεσα στην καθημερινή εξυπηρέτηση των πολιτών και επιχειρήσεων από δημόσιους φορείς και ΟΤΑ. Αυτές εστιάζονται κυρίως στην:

- Ηλεκτρονική χορήγηση βεβαιώσεων και στην παροχή πληροφόρησης και ηλεκτρονικών πιστοποιητικών από φορείς (π.χ. πιστοποιητικά γάμου, ληξιαρχικές πράξεις, ασφαλιστική ενημερότητα, για θέματα περιβάλλοντος, εκπαίδευσης, πολιτισμού κ.λπ.).
- Ηλεκτρονική υποβολή ερωτημάτων προς μεγάλο πλήθος φορέων της δημόσιας διοίκησης καθώς και ασφαλιστικών ταμείων, επιμελητηρίων κ.λπ.
- Βελτίωση της εξυπηρέτησης σε τομείς όπως οι ηλεκτρονικές τελωνειακές υπηρεσίες, η στρατολογία, η εφορία, τα διοικητικά δικαστήρια κ.λπ.
- Ταχύτερη ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των ΚΕΠ και των επιμελητηρίων ή φορέων του Δημοσίου, τα οποία διασυνδέονται μεταξύ τους ηλεκτρονικά, με άμεσο αποτέλεσμα τη μείωση των χρόνων εξυπηρέτησης των πολιτών.
- Δυνατότητα ενημέρωσης για θέματα γενικότερου ενδιαφέροντος (τουριστικές πλη-

ροφορίες, τιμές καυσίμων, κλείσιμο ραντεβού ΚΤΕΟ ηλεκτρονικά, οδηγοί πόλεων κ.λπ.), μέσω της χρηματοδότησης και δημιουργίας των αντίστοιχων ηλεκτρονικών πυλών.

Ενδεικτικά, αναφέρονται ορισμένα από τα σημαντικότερα έργα προς τη δημιουργία μιας ψηφιακής δημόσιας διοίκησης:

- Το εθνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης Σύζευξις, το οποίο διασυνδέει περισσότερους από 4.000 φορείς-κόμβους, αποτελώντας το μεγαλύτερο και πλέον σύγχρονο ευρυζωνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης σε όλη την Ευρώπη.
- Ο τεχνολογικός εκσυγχρονισμός της Ελληνικής Αστυνομίας (Police Online). που διασυνδέει περισσότερες από 1.100 αστυνομικές υπηρεσίες πανελλαδικά και προσφέρει νέες δυνατότητες ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.
- Το σύστημα ηλεκτρονικής παρακολούθησης και αυτόματης διαχείρισης των πληροφοριών και των εργασιών των πολεοδομικών υπηρεσιών. Μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης http://www.poleodomia.gov.gr είναι δυνατή η λήψη αιτήσεων, η ηλεκτρονική υποβολή καταγγελίας προς πολεοδομικές υπηρεσίες, ο έλεγχος πληρότητας φακέλου κ.ά.
- Τα έργα για την παροχή δεκάδων ηλεκτρονικών υπηρεσιών φορολογίας και οικονομικού περιεχομένου (http://www.taxisnet.gr), καθώς και η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών των τελωνείων, που παρέχονται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών.
- Η online έκδοση ποινικού μητρώου σε έξι πόλεις (Αθήνα, Πειραιάς, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Ηράκλειο, Βόλος) από τις αντίστοιχες εισαγγελίες πρωτοδικών και από τα ΚΕΠ.
- Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε επιχειρήσεις από το ΙΚΑ, όπως ενδεικτικά η ηλεκτρονική χορήγηση ασφαλιστικής ενημερότητας σε εργοδότες, η ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, η ηλεκτρονική υποβολή ΑΠΔ κ.ά.
- Το ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Στρατολογικής Εξυπηρέτησης Πολιτών (http://www.stratologia.gr), που παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες πληροφόρησης, οδηγό του πολίτη, ηλεκτρονική υποβολή αίτησης εξαγοράς στρατιωτικών υποχρεώσεων ή διοικητικού προστίμου κ.λπ.
- Η ανάπτυξη συστημάτων πληροφορικής στις νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις, κυρίως στους τομείς που σχετίζονται με θέματα εμπορίου ανωνύμων εταιρειών, υγείας, δημόσιας υγιεινής και κοινωνικής πρόνοιας.
- Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες αναζήτησης και λήψης ΦΕΚ από το Εθνικό Τυπογραφείο (http://www.et.gr).
- Το σύστημα παροχής πληροφοριών του ΕΛΓΑ για τους αγρότες (http://wis.elga.gr), με πληροφορίες για αποζημιώσεις φυτικής παραγωγής και ζωικού κεφαλαίου, κρατικές οικονομικές ενισχύσεις από την Πολιτική Σχεδίαση Έκτακτης Ανάγκης κ.λπ.

- Η διαδικτυακή πύλη του Ελεγκτικού Συνεδρίου (http://www.elsyn.gr), του Υπουργείου Δικαιοσύνης και του Συμβουλίου της Επικρατείας (ΣτΕ) (http://www.ste.gr), με δυνατότητες αναζήτησης αποφάσεων από τη νομολογιακή βάση του ΣτΕ, γενικότερης παρακολούθησης της πορείας υποθέσεων μέσω κωδικού πρόσβασης, πραγματοποίησης ηλεκτρονικών αιτήσεων έκδοσης πιστοποιητικών και βεβαιώσεων κ.λπ.
- Η διαδικτυακή πύλη του εθνικού κτηματολογίου (http://www.ktimatologio.gr), που έχει στόχο την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών και την απλοποίηση των σχετικών συναλλαγών, επιτρέποντας ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων, πληρωμή τελών και ηλεκτρονική αποστολή των απαραίτητων συνοδευτικών εγγράφων στη βάση δεδομένων της Κτηματολόγιο Α.Ε.
- Το «Σχέδιο για την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας», της Ψηφιακής Στρατηγικής, που βασίστηκε σε πόρους ύψους 450 εκατ. ευρώ για τη δημιουργία ευρυζωνικών υποδομών σε όλη τη χώρα, τη συγχρηματοδότηση ευρυζωνικών υπηρεσιών και την ενίσχυση της ζήτησης ευρυζωνικών υπηρεσιών.
- Το μεγάλο έργο ανάπτυξης ευρυζωνικών υποδομών στην ελληνική περιφέρεια (ύψους 210 εκατ. ευρώ), με παράλληλη ενίσχυση της ζήτησης ευρυζωνικών υπηρεσιών. Στόχος του έργου είναι η κάλυψη περιοχών της Ελλάδας στις οποίες οι πολίτες και οι επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν σήμερα προβλήματα όσον αφορά την πρόσβαση στην ευρυζωνική τεχνολογία.
- Το σύστημα ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΑΣΕΠ (http://www.asep.gr), το οποίο παρέχει ένα σύνολο υπηρεσιών προς τους πολίτες και τους δημόσιους φορείς.
- Το πληροφοριακό σύστημα της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας (http://www.fireservice.gr), με χρήσιμες πρακτικές συμβουλές για πολίτες και επιχειρήσεις.
- Το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα του Οργανισμού Διαχείρισης Δημόσιου Υλικού (http://www.oddy.gr), που πληροφορεί για τις δημοπρασίες του ΟΔΔΥ και παρέχει τη δυνατότητα πραγματοποίησης ηλεκτρονικών δημοπρασιών και πληρωμών.
- Το ηλεκτρονικό κέντρο εξυπηρέτησης του πολίτη για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (http://www.dpa.gr), που επιτρέπει την ηλεκτρονική υποβολή προσφυγών, καταγγελιών, ερωτημάτων, αιτήσεων χορήγησης άδειας επεξεργασίας ευαίσθητων δεδομένων, την πρόσβαση σε στατιστικά στοιχεία κ.λπ.
- Τέλος, για πρώτη φορά, στο πλαίσιο του προγράμματος Διαύγεια (http://sites.diavgeia.gov.gr/ypes), όλοι οι κρατικοί φορείς είναι υποχρεωμένοι να δημοσιεύουν τις αποφάσεις τους στο διαδίκτυο προκειμένου να είναι εκτελεστές.

2.2.2 Οι τεχνολογίες πληροφοριών στον τομέα της διακυβέρνησης

Οι τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας αναγνωρίστηκαν την τελευταία δεκαετία ως βασικός οδηγός του κυβερνητικού εκσυγχρονισμού, με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση να καταλαμβάνει υψηλές θέσεις στην κυβερνητική ατζέντα για αρκετά χρόνια. Σε ευρωπα-

ϊκό επίπεδο, αντίστοιχα, αποτελεί πολιτική προτεραιότητα από το 1999, με το σχέδιο δράσης eEurope, και μέχρι σήμερα με το υφιστάμενο σχέδιο δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Τα πρώτα χρόνια ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οι προσπάθειες των κυβερνήσεων στράφηκαν κυρίως στην ανάρτηση πληροφοριών στο διαδίκτυο (στοιχεία φορέων, διαδικασιών κ.λπ.), ενώ σημαντικά βήματα έγιναν και στην κατεύθυνση της μεταφοράς διαδικασιών και συναλλαγών σε ηλεκτρονική μορφή. Η υποβολή της φορολογικής δήλωσης, η έκδοση πιστοποιητικού γεννήσεως ή η δήλωση των ασφαλιστικών εισφορών με ηλεκτρονικό τρόπο αποτελούν χαρακτηριστικά παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών. Αλλά και εσωτερικά στη δημόσια διοίκηση, οι επενδύσεις σε ΤΠΕ συνέβαλλαν στην αυτοματοποίηση πολλών λειτουργιών και την αυτόματη ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ διαφορετικών φορέων.

Για τον εκσυγχρονισμό του δημόσιου τομέα επενδύθηκαν και συνεχίζουν να επενδύονται σημαντικοί πόροι. Στην Ελλάδα, από στοιχεία έρευνας του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας το 2007, εκτιμήθηκε ότι το 10% του τζίρου του κλάδου πληροφορικής πηγαίνει σε έργα του Δημοσίου. Ωστόσο, η αποτελεσματικότητα των εν λόγω επενδύσεων τίθεται πολλές φορές υπό αμφισβήτηση, καθώς το παραγόμενο όφελος δεν είναι το αναμενόμενο. Ως όφελος νοείται αφενός η βελτίωση της αποδοτικότητας του φορέα που παρέχει την υπηρεσία, και αφετέρου η αποδοχή και η ευρεία χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

2.3 Στάδια δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών

Στη Σύνοδο της Λισαβόνας, το Μάρτιο του 2000, καθιερώθηκε η λεγόμενη ανοικτή μέθοδος συντονισμού (Open Method of Coordination - OMC) προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι του σχεδίου δράσης eEurope. Βασικό στοιχείο της αποτελεί ο προσδιορισμός και η χρήση κατάλληλων δεικτών για τη διενέργεια συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking) των επιδόσεων των κρατών-μελών της ΕΕ.

Η συγκριτική αξιολόγηση ορίστηκε ως κύριο εργαλείο παρακολούθησης των εξελίξεων στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο πλαίσιο του σχεδίου δράσης eEurope 2005 (αλλά και του προηγούμενου σχεδίου eEurope 2002).

Την 1η Δεκεμβρίου 2000 υιοθετήθηκαν 23 δείκτες για τη συνολική αξιολόγηση της πορείας υλοποίησης του σχεδίου eEurope. Ειδικώς για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ανατέθηκε στην αντίστοιχη ομάδα εργασίας η ανάπτυξη εξειδικευμένων δεικτών. Αυτή, μετά από διαβούλευση και αξιοποιώντας τη συνεργασία φορέων όλων των κρατών-μελών, πρότεινε στις 12 Φεβρουαρίου 2001 κατάλογο 20 βασικών δημοσίων υπηρεσιών (12 για τους πολίτες και 8 για τις επιχειρήσεις). Ο κατάλογος, ο οποίος παρατίθεται στον παρακάτω πίνακα, έγινε κοινά αποδεκτός και αποτελεί έκτοτε τη βάση συγκριτικής αξιολόγησης της προόδου των κρατών-μελών όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Πίνακας 4: Βασικές δημόσιες υπηρεσίες

	ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΠΟΛΙΤΕΣ	Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
	Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας
	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης
	Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο και άδεια οδήγησης)
	Καταχώριση οχήματος (καινούρια, μεταχειρισμένα και εισαγόμενα αυτοκίνητα)
	Έκδοση οικοδομικής άδειας
	Δήλωση προς την αστυνομία (π.χ. σε περίπτωση κλοπής)
	Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)
	Πιστοποιητικά γεννήσεως και γάμου: αίτηση και παραλαβή
	Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση
	Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)
	Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού)
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζόμενους
	Φόρος επιχειρήσεων: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
	ΦΠΑ: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
	Έναρξη επιχείρησης
	Υποβολή στοιχείων σε στατιστικές υπηρεσίες
	Τελωνειακές διασαφήσεις
	Περιβαλλοντικές άδειες
	Δημόσιες προμήθειες

Στάδια δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών

Είναι προφανές ότι, πέραν του προσδιορισμού των υπηρεσιών που αποτελούν το αντικείμενο της μέτρησης, προκειμένου να καταστούν οι σχετικοί δείκτες λειτουργικοί ήταν απαραίτητο να μετρηθεί το επίπεδο εξέλιξης των αντιστοίχων υπηρεσιών. Για το σκοπό αυτό υιοθετήθηκε πλαίσιο τεσσάρων σταδίων, ως ακολούθως:

- **Στάδιο 1 - Πληροφόρηση: Ηλεκτρονική πληροφόρηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες**

Στο στάδιο αυτό εντάσσονται όσοι φορείς παρέχουν μόνο πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της συναλλαγής. Οι πληροφορίες αφορούν τα δικαιολογητικά που

πρέπει να προσκομιστούν, τους φορείς που εμπλέκονται για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας, τη σειρά εκτέλεσης των συναλλαγών κ.λπ.

- **Στάδιο 2 – Αλληλεπίδραση: Λήψη (downloading) εντύπων**

Στο στάδιο αυτό εντάσσονται όσοι φορείς παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της συναλλαγής, καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων κ.λπ.) το οποίο οι χρήστες μπορούν να κατεβάσουν στον υπολογιστή τους, να το τυπώσουν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα.

- **Στάδιο 3 – Αμφίδρομη αλληλεπίδραση: Επεξεργασία εντύπων, συμπεριλαμβανομένης της ταυτοποίησης**

Στο στάδιο αυτό εντάσσονται όσοι φορείς εκτός από πληροφορίες παρέχουν online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρους του χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αυτός αποστέλλει.

- **Στάδιο 4 – Συναλλαγή: Διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμή**

Στο στάδιο αυτό εντάσσονται όσοι φορείς εκτός από φόρμες αποστολής στοιχείων υποστηρίζουν λειτουργίες που υποκαθιστούν πλήρως τις αντίστοιχες μη ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

- **Στάδιο 5 – Προσωποποίηση: Προληπτική, στοχευμένη παροχή υπηρεσιών**

Στο στάδιο αυτό το κράτος προβαίνει προληπτικά σε δράσεις με στόχο να προαγάγει την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας και το βαθμό φιλικότητάς της προς το χρήστη, ενώ γίνεται και αυτόματη εκτέλεση ορισμένων λειτουργιών, απαλλάσσοντας από τις αντίστοιχες ενέργειες τον πολίτη ή την επιχείρηση.

Το 5ο στάδιο ψηφιακής ολοκλήρωσης μιας υπηρεσίας προστέθηκε και μετρήθηκε για πρώτη φορά το 2007, έχει νόημα για ορισμένες μόνο υπηρεσίες, και διαθέτει τις ακόλουθες διαστάσεις:

α) Προληπτική παροχή υπηρεσιών (proactive service delivery): Το κράτος προχωρά προληπτικά σε δράσεις για να αναβαθμίσει την παροχή της υπηρεσίας και τη φιλικότητά της προς το χρήστη. Παραδείγματα τέτοιων δράσεων αποτελούν η έγκαιρη ειδοποίηση του πολίτη/χρήστη σε περίπτωση που πρέπει να προβεί σε κάποια ενέργεια, η προσυμπλήρωση δεδομένων σε αιτήσεις του προς το Δημόσιο κ.ά.

β) Αυτόματη παροχή υπηρεσιών: Το κράτος παρέχει αυτόματα συγκεκριμένες υπηρεσίες χωρίς να απαιτείται ο πολίτης (ή η επιχείρηση) να τις ζητήσει. Επίσης, ενώ μέχρι τώρα εξεταζόταν η άμεση συναλλαγή του πολίτη/επιχείρησης με το Δημόσιο, πλέον λαμβάνεται υπόψη και η ύπαρξη ενδιαμέσων, που συναλλάσσονται με το Δημόσιο για λογαριασμό του αιτούντα (στάδιο 4β).

Ο παρακάτω πίνακας δίνει εκ νέου τις 20 βασικές δημόσιες υπηρεσίες, με το ανώτατο στάδιο εξέλιξης της καθεμιάς.

Πίνακας 5: Στάδια υπηρεσιών προς πολίτες

Α/Α	Δημόσια υπηρεσία	Ανώτατο στάδιο εξέλιξης
1	Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ενημέρωση εκκαθάρισης	5/5
2	Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας	4/4
3	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης	3/5
4	Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο και άδεια οδήγησης)	2/5
5	Καταχώριση οχήματος (καινούρια, μεταχειρισμένα και εισαγόμενα αυτοκίνητα)	4/4
6	Έκδοση οικοδομικής άδειας	2/4
7	Δήλωση προς την αστυνομία (π.χ. σε περίπτωση κλοπής)	1/3
8	Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)	4/5
9	Πιστοποιητικά γεννήσεως και γάμου: αίτηση και παραλαβή	3/4
10	Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση	2/4
11	Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)	2/4
12	Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού)	2/4

Πίνακας 6: Στάδια υπηρεσιών προς επιχειρήσεις

Α/Α	Δημόσια υπηρεσία	Ανώτατο στάδιο εξέλιξης
13	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζόμενους	4/4
14	Φόρος επιχειρήσεων: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	4/4
15	ΦΠΑ: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	4/4
16	Σύσταση επιχείρησης	2/4
17	Υποβολή στοιχείων σε στατιστικές υπηρεσίες	4/5
18	Τελωνειακές διασαφήσεις	4/4
19	Περιβαλλοντικές άδειες	2/5
20	Δημόσιες προμήθειες	2/4

Υπηρεσίες που λαμβάνουν τη μέγιστη επιτεύξιμη βαθμολογία (ήτοι 3/3, 4/4 ή 5/5) έχουν επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης 100% και χαρακτηρίζονται πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά.

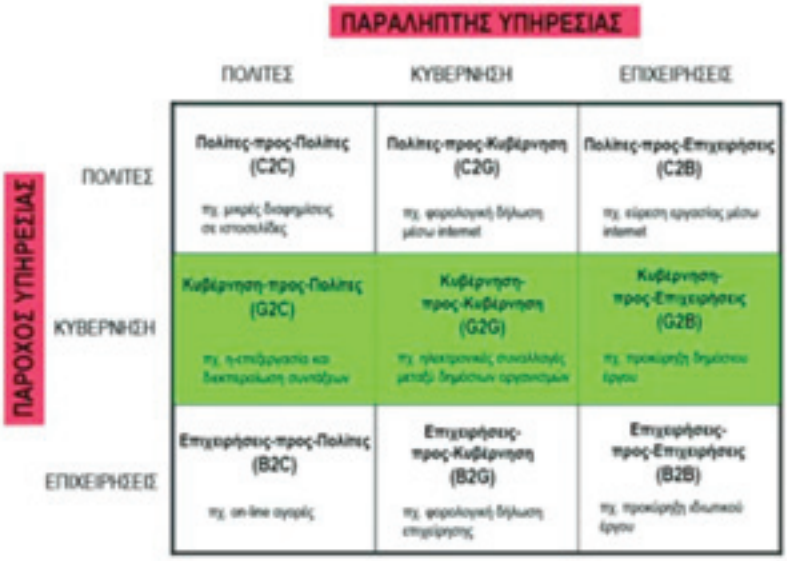
2.4 Μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τα κύρια μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι:

Κυβέρνηση προς κυβέρνηση (G2G): Αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση μεταξύ τμημάτων της δημόσιας διοίκησης που βρίσκονται στο ίδιο ή σε διαφορετικό επίπεδο. Το συγκεκριμένο μοντέλο εξασφαλίζει τη συνεργασία, την επικοινωνία και την ανταλλαγή πληροφοριών ανάμεσα σε τμήματα της δημόσιας διοίκησης.

Κυβέρνηση προς πολίτη (G2C): Αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση μεταξύ τμημάτων της δημόσιας διοίκησης και πολιτών. Επιτρέπει στον πολίτη να έχει πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες άμεσα και εύκολα από οποιοδήποτε σημείο.

Κυβέρνηση προς επιχείρηση (G2B): Αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση μεταξύ τμημάτων της δημόσιας διοίκησης και επιχειρήσεων. Το συγκεκριμένο μοντέλο υποστηρίζει εργαλεία για την πληρωμή φόρων online και βοηθάει τις επιχειρήσεις να γίνουν πιο ανταγωνιστικές. Εντοπίζεται σε συνεργασίες και κοινές δραστηριότητες τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο.



Πηγή: http://www.go-online.gr

Σχήμα 1: *Είδη ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο Δημόσιο*

Η εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον δημόσιο τομέα πραγματοποιείται σε φάσεις, οι οποίες επιτρέπουν την απρόσκοπτη ροή πληροφοριών προς τις δημόσιες υπηρεσίες και δίνουν τη δυνατότητα στους πολίτες αλλά και στις επιχειρήσεις να αποκτούν διαρκώς μεγαλύτερη και καλύτερη πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχει το κράτος. Οι φάσεις αυτές είναι τέσσερις:

1. Καταχώριση

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρώτου σταδίου σημαίνει απλή παρουσία στο διαδίκτυο, με ιστοσελίδες που παρέχουν σχετικές πληροφορίες στο κοινό (G2C και G2B). Η παρουσίαση των υπηρεσιών σε αυτές τις ιστοσελίδες μοιάζει με αυτή των ενημερωτικών φυλλαδίων. Η χρησιμότητα της φάσης αυτής έγκειται στο γεγονός ότι δίνεται η δυνατότητα στο κοινό να έχει πρόσβαση σε πολλές πληροφορίες, κάτι που αυξάνει τη διαφάνεια και κατά συνέπεια ενισχύει τη δημοκρατία. Όσον αφορά το κράτος, του δίνεται η δυνατότητα να δημοσιεύσει στατικές πληροφορίες με ηλεκτρονικά μέσα.

2. Συναλλαγή

Στο δεύτερο στάδιο η αλληλεπίδραση μεταξύ του κράτους και του κοινού γίνεται με διάφορες εφαρμογές. Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να στείλουν ερωτήσεις μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, να χρησιμοποιήσουν μηχανές αναζήτησης και να κατεβάσουν στον υπολογιστή τους φόρμες και άλλα χρήσιμα έγγραφα. Η εξοικονόμηση χρόνου που επιτυγχάνεται έτσι είναι μεγάλη. Επίσης, δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να συμπληρώσουν και να παραδώσουν αιτήσεις καθ' όλο το 24ωρο, ενώ υπό κανονικές συνθήκες η συμπλήρωση και η παράδοση της αίτησης μπορούσε να γίνει μόνο στο αρμόδιο γραφείο τις ώρες λειτουργίας του. Όσον αφορά το εσωτερικό των δημοσίων υπηρεσιών, δίνεται η δυνατότητα επικοινωνίας μεταξύ των διαφόρων τμημάτων μέσω τοπικών δικτύων, intranet και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, για ανταλλαγή δεδομένων.

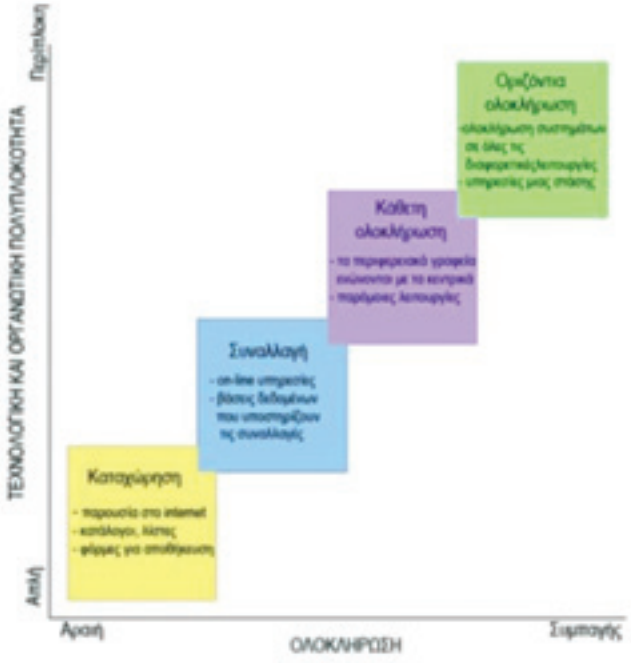
3. Κάθετη ολοκλήρωση

Στο τρίτο στάδιο η πολυπλοκότητα της τεχνολογίας αυξάνεται, όπως και οι προσφερόμενες στο κοινό υπηρεσίες (G2C και G2B). Στη φάση αυτή ο πολίτης μπορεί να έχει ολοκληρωμένες συναλλαγές με το κράτος χωρίς να χρειάζεται η παρουσία του στο αρμόδιο γραφείο. Τέτοια παραδείγματα είναι η συμπλήρωση της φορολογικής δήλωσης, η ανανέωση ή παράταση αδειών, η χορήγηση βίζας ή διαβατηρίου και η ηλεκτρονική ψηφοφορία. Η φάση αυτή είναι αρκετά πολύπλοκη, λόγω της εξατομίκευσης των υπηρεσιών και της ασφάλειας που απαιτείται για τις συναλλαγές. Πρέπει να εισαχθούν τεχνολογίες όπως η ψηφιακή (ηλεκτρονική) υπογραφή, έτσι ώστε να είναι νόμιμες και ασφαλείς οι συναλλαγές με τις διάφορες υπηρεσίες. Όσον αφορά τις επιχειρήσεις, στο στάδιο αυτό το κράτος ξεκινά τη δημιουργία εφαρμογών ηλεκτρονικών προμηθειών (e-procurement). Στη φάση αυτή οι κυβερνητικές διαδικασίες πρέπει να επανασχεδιαστούν, ώστε να παρέχονται καλύτερες υπηρεσίες. Επίσης είναι απαραίτητη η τροποποίηση της νομοθεσίας, προκειμένου να επιτρέπονται οι ηλεκτρονικές συναλλαγές.

4. Οριζόντια ολοκλήρωση

Το τέταρτο και τελικό στάδιο αφορά την ενσωμάτωση όλων των πληροφοριών στο σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οπότε το κοινό έχει πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες από ένα ηλεκτρονικό γραφείο. Τελικός στόχος είναι η παροχή στο κοινό πρόσβασης σε όλες τις υπηρεσίες από ένα και μοναδικό σημείο. Για να μπορέσει να επιτευχθεί ο στόχος αυτός χρειάζεται να επέλθουν δραστικές αλλαγές στις διαδικασίες, στην κουλτούρα και στις αρμο-

διότητες στο εσωτερικό του κράτους. Οι δημόσιοι υπάλληλοι στα διάφορα τμήματα πρέπει να είναι σε θέση να συνεργαστούν μεταξύ τους. Στο σημείο αυτό η μείωση των εξόδων, η αποδοτικότητα και η ικανοποίηση των πολιτών αγγίζουν τον μέγιστο δυνατό βαθμό.



Πηγή: http://www.go-online.gr
Σχήμα 2: *Στάδια ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο Δημόσιο*

2.5 Οφέλη και βασικά εμπόδια

Η εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην κοινωνία μας προσφέρει πολλαπλά οφέλη για όλες τις ομάδες-στόχους: πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσια διοίκηση. Συγκεκριμένα, τα οφέλη σε κράτος και κοινωνία είναι:

- Εξορθολογισμός του μοντέλου οργάνωσης και διάρθρωσης των δημόσιων υπηρεσιών (απλοποίηση διαδικασιών, συντονισμός δράσεων).
- Υψηλό επίπεδο εσωτερικής πληροφόρησης και κινήτρων σε σχέση με τη δημόσια διοίκηση.
- Υψηλό επίπεδο υπηρεσιών και επικοινωνίας με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, κάτι που βελτιώνει την ποιότητα ζωής.
- Υψηλό επίπεδο διαφάνειας, περισσότερη ενημέρωση για τα δημόσια θέματα, δυνατότητα έκφρασης απόψεων από τους πολίτες και συμμετοχή τους στη λήψη αποφά-

σεων.

- Εξοικονόμηση πόρων και μεγαλύτερη οικονομική απόδοση των υπηρεσιών. Χρήση των πλεονεκτημάτων της ηλεκτρονικής διαχείρισης των συναλλαγών και των ηλεκτρονικών ανταλλαγών με άλλες δημόσιες αρχές σε τοπικό, περιφερειακό ή εθνικό επίπεδο.
- Βελτίωση της παραγωγικότητας και της ποιότητας του προσφερόμενου έργου.
- Ενδυνάμωση των δημοκρατικών διαδικασιών.
- Βελτίωση των σχέσεων συνεργασίας με τον επιχειρηματικό κόσμο και τις μη κυβερνητικές οργανώσεις.
- Βελτίωση του επιχειρηματικού κλίματος, οικονομική ανάπτυξη.

Ειδικότερα, τα οφέλη για τον πολίτη είναι:

- Άμεση και καλύτερη πληροφόρηση.
- Αξιόπιστη και έγκαιρη ενημέρωση, καθώς και γρήγορη απόκριση.
- Μείωση της ανάγκης φυσικής παρουσίας του στις δημόσιες υπηρεσίες.
- Ισότιμη και διαφανής μεταχείριση όλων των χρηστών.
- Δυνατότητα εξυπηρέτησής του πέρα από το τυπικό ωράριο, συχνά καθ' όλο το 24ωρο.

Τα οφέλη για την επιχείρηση είναι:

- Αποτελεσματικότερες επιχειρηματικές συναλλαγές με το κράτος.
- Δυνατότητα χρήσης των παρεχόμενων υπηρεσιών όλο το 24ωρο.
- Πρόσθετες ευκαιρίες εισοδήματος (π.χ. από διαφημίσεις ή από το χειρισμό συναλλαγών).
- Τόνωση των εξελίξεων υποδομής, κάτι που οδηγεί στη δημιουργία ενός ευνοϊκότερου επιχειρησιακού περιβάλλοντος.

Τα οφέλη για το κράτος είναι:

- Βελτίωση της παραγωγικότητας και της ποιότητας του προσφερόμενου έργου.
- Άμεση λήψη πληρωμών, με συνέπεια την καλύτερη διαχείριση και γρήγορη επένδυση των πόρων.
- Μείωση φόρτου εργασίας στις υπηρεσίες και ελάττωση του κόστους των συναλλαγών.
- Θετική γνώμη από τους πολίτες για τα επιτεύγματα της κυβέρνησης και τους μελλοντικούς της στόχους.
- Καλύτερη διαχείριση χερσαίων, εναέριων και θαλάσσιων μεταφορών.

Βέβαια, κατά την εφαρμογή σε πλήρη κλίμακα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανακύπτουν δύσκολα ζητήματα. Πρέπει, μεταξύ άλλων, να εξασφαλιστεί η εμπιστοσύνη στην ηλε-

κτρονική διάδραση με το κράτος, η ευρεία πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ώστε να μη δημιουργηθεί ψηφιακό χάσμα, η διαλειτουργικότητα της ανταλλαγής πληροφοριών χωρίς οργανωτικά και εθνικά σύνορα, καθώς και να προωθηθούν υπηρεσίες που να υποστηρίζουν την κινητικότητα στην εσωτερική αλλά και την παγκόσμια αγορά. Οι σημαντικότερες δυσκολίες που λειτουργούν σαν τροχοπέδη στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι:

- Τήρηση χειρόγραφου πρωτοκόλλου σε πολλές υπηρεσίες του Δημοσίου.
- Άγνοια χρήσης των νέων τεχνολογιών από κατηγορίες χρηστών.
- Μη αποδοχή των νέων τεχνολογιών από το προσωπικό.
- Υποχρησιμοποίηση των διαθέσιμων υποδομών ΤΠΕ που έχουν χρηματοδοτηθεί την τελευταία δεκαετία. Έλλειψη ενιαίας στρατηγικής για την προμήθεια υπηρεσιών. ΤΠΕ, τηλεπικοινωνιακών και πληροφοριακών συστημάτων.
- Περιορισμοί στην πρόσβαση των πολιτών στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες λόγω του ψηφιακού χάσματος.
- Ασφάλεια και ακεραιότητα πληροφοριών.
- Επιφυλακτικότητα πολιτών ως προς την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων και των συναλλαγών.
- Αποσπασματικότητα εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις δημόσιες υπηρεσίες ή διαφορετικός βαθμός ολοκλήρωσης.
- Ηλεκτρονική γραφειοκρατία η οποία έχει διαμορφωθεί από προηγούμενες. αποσπασματικές προσεγγίσεις χωρίς τον κατάλληλο επιχειρησιακό σχεδιασμό.
- Έλλειψη οργανωτικών δομών που πρέπει να υποστηρίζουν θεσμικές παρεμβάσεις.
- Έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ των υπηρεσιών ή επικοινωνία μέσω αργών γραφειοκρατικών διαδικασιών.

ΣΥΝΟΨΗ

Στην ενότητα αυτή περιγράφεται το νέο πλαίσιο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, οι παρεχόμενες υπηρεσίες και οι προκλήσεις που καλείται να αντιμετωπίσει ο πολίτης και οι επιχειρήσεις, με στόχο ειδικά ειδικότερα οι τελευταίες να αντιληφθούν το νέο πλαίσιο ηλεκτρονικού επιχειρείν.

Αυτοαξιολόγηση

Ερωτήσεις

1. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιφέρει σημαντικές οργανωτικές αλλαγές όχι μόνο στο Δημόσιο αλλά και στις επιχειρήσεις.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

2. Η διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων των δημόσιων φορέων είναι ο μόνος δρόμος για την ολοκληρωμένη ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις οικονομικές συναλλαγές.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

3. Ο πολίτης, αν και οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν εκσυγχρονιστεί σημαντικά, πρέπει να μεταβεί στο χώρο που στεγάζονται προκειμένου να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

4. Ένα δημόσιο έγγραφο (π.χ. μια απόφαση ή ένας νόμος) δεν είναι υποχρεωτικό ακόμη να δημοσιεύεται στον διαδικτυακό τόπο της Διαύγειας.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

5. Η πληροφόρηση (ηλεκτρονική πληροφόρηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες) είναι:
   1. Σταδίου 1
   2. Σταδίου 2
   3. Σταδίου 3
   4. Σταδίου 4
   5. Σταδίου 5

6. Η αμφίδρομη αλληλεπίδραση (επεξεργασία εντύπων, συμπεριλαμβανομένης και της ταυτοποίησης) είναι:
   1. Σταδίου 1
   2. Σταδίου 2
   3. Σταδίου 3
   4. Σταδίου 4
   5. Σταδίου 5

7. Σε πόσες φάσεις εφαρμόζεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο δημόσιο τομέα;

1. Σε 3 φάσεις
2. Σε 4 φάσεις
3. Σε 5 φάσεις

8. Με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτυγχάνεται υψηλό επίπεδο διαφάνειας και συμμετοχής των πολιτών.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

9. Με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν επιτυγχάνεται ενδυνάμωση των δημοκρατικών διαδικασιών και συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

10. Ένα σημαντικό εμπόδιο στην υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η μη αποδοχή των νέων τεχνολογιών από το προσωπικό λόγω μη οργανωμένης σχεδίασης των νέων διαδικασιών.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

Απαντήσεις

Ερώτηση 1: Σωστό
Ερώτηση 2: Σωστό
Ερώτηση 3: Λάθος
Ερώτηση 4: Λάθος
Ερώτηση 5: Σταδίου 1
Ερώτηση 6: Σταδίου 3
Ερώτηση 7: Σε 4 φάσεις
Ερώτηση 8: Σωστό
Ερώτηση 9: Λάθος
Ερώτηση 10: Σωστό

Παραπομπή

Παράγραφος 2.1
Παράγραφος 2.1
Παράγραφος 2.1
Παράγραφος 2.2
Παράγραφος 2.3
Παράγραφος 2.3
Παράγραφος 2.4
Παράγραφος 2.5
Παράγραφος 2.5
Παράγραφος 2.5

Βοηθητικό υλικό μελέτης

Προτάσεις για περαιτέρω μελέτη

- Ψηφιακή υπογραφή
- Πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- Σχέδιο δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Προτεινόμενες ιστοσελίδες

- Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς - ΕΣΠΑ: http://www.espa.gr
- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ψηφιακή Σύγκλιση: http://digitalplan.gov.gr
- Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: http://www.ypes.gr
- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Διοικητικής Μεταρρύθμισης: http://www.epdm.gr
- Κοινωνία της Πληροφορίας: http://www.ktpae.gr
- Διαύγεια: http://sites.diavgeia.gov.gr/ypes
- Εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης Ερμής: http://www.ermis.gov.gr
- Ελληνικό πλαίσιο παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πρότυπα διαλειτουργικότητας: http://www.e-gif.gov.gr

3. ΓΓΠΣ: Σύστημα TAXISnet

3.1 Εισαγωγή
3.2 Το σύστημα TAXIS
3.3 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες οικονομικών συναλλαγών
3.4 Ηλεκτρονική υποβολή νέας δήλωσης φορολογίας εισοδήματος
3.5 Ηλεκτρονική υποβολή νέας δήλωσης ΦΠΑ
3.6 ΚΒΣ: Συγκεντρωτικές καταστάσεις πελατών - προμηθευτών
3.7 Mobile TAXIS
3.8 Ελεύθερα προγράμματα και λογισμικό ανοικτού κώδικα της ΓΓΠΣ

3.1 Εισαγωγή

Η Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία (ΔΟΥ ή Εφορία) αποτελεί έναν από τους δημόσιους φορείς με τους οποίους κάθε επιχείρηση μικρή ή μεγάλη καθώς και κάθε φορολογούμενος έχουν συχνές συναλλαγές. Μάλιστα, λόγω του ΦΠΑ, και όχι μόνο, που υποβάλλουν οι επιχειρήσεις, οι συναλλαγές αυτές πραγματοποιούνται αρκετές φορές το χρόνο. Η ανάγκη για ελαχιστοποίηση του χρόνου διεκπεραίωσής τους, καθώς και για συνεχή παρακολούθηση των φορολογικών στοιχείων απαιτεί τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών αυτών και τη μείωση του κόστους τους. Η εξέλιξη της τεχνολογίας και η ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων, μέσα από έναν κατάλληλο σχεδιασμό και αναδιοργάνωση των υπηρεσιών, συμβάλλουν θετικά και βοηθούν στην ανάπτυξη της χώρας και την καλύτερη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης. Για το λόγο αυτό το Υπουργείο Οικονομικών προέβη στον εκσυγχρονισμό του βασικού του κορμού, αναπτύσσοντας το σύστημα TAXIS για την εσωτερική αναβάθμιση των διαδικασιών του, με απώτερο σκοπό την υποστήριξη των υπηρεσιών που θα παρέχει προς την κοινωνία, και το TAXISnet για τη βελτιστοποίησή τους.

3.2 Το σύστημα TAXIS

Το TAXIS είναι το μεγαλύτερο έργο πληροφορικής στην Ελλάδα. Υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του επιχειρησιακού προγράμματος Κλεισθένης (Β΄ ΚΠΣ), ενώ η προσαρμογή των εφαρμογών στο ευρώ υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του επιχειρησιακού προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας (Γ΄ ΚΠΣ). Το έργο συγχρηματοδοτήθηκε από την ΕΕ και το Ελληνικό Δημόσιο. Στόχος του είναι ο εκσυγχρονισμός και η βελτίωση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών, η πάταξη της φοροδιαφυγής και η βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Οι εφαρμογές του TAXIS δημιουργήθηκαν με σκοπό να αυτοματοποιήσουν και να μηχανογραφήσουν το σύνολο των εργασιών των ΔΟΥ και εγκαταστάθηκαν σε αυτές σταδιακά από το Μάρτιο του 1998 έως το Σεπτέμβριο του 2001. Το σύστημα TAXIS έχει συμβάλει ουσιαστικά στον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας του φορολογικού συστήματος τόσο σε τοπικό επίπεδο –στις ΔΟΥ– όσο και σε επίπεδο κεντρικής διοίκησης. Με αυτόν τον τρόπο έχει επιφέρει σημαντικές τομές στην ελληνική δημόσια διοίκηση. Για παράδειγμα, μέσα από το TAXIS θεσπίστηκε διαδικασία κατά την οποία οι φορείς (δημόσιοι οργανισμοί, συμβολαιογράφοι, τράπεζες κ.λπ.) ζητούν και λαμβάνουν αυτόματα φορολογική ενημερότητα για λογαριασμό του συναλλασσόμενου πολίτη. Έτσι, ο πολίτης δεν χρειάζεται να πάει στη ΔΟΥ για να ζητήσει την έκδοση ενημερότητας και να την προσκομίσει στο φορέα. Επίσης, όλοι οι υπάλληλοι των εφοριών έγιναν, μετά από εκπαίδευση, χρήστες του TAXIS. Για πρώτη φορά, υπάλληλοι μιας υπηρεσίας, όλων των ηλικιών, κατάφεραν να αφομοιώσουν την τεχνολογία και να χρησιμοποιούν υπολογιστή για τη διεκπεραίωση των εργασιών τους. Τέλος, μετά την ανάπτυξη του πληροφοριακού συστήματος TAXIS και τη δημιουργία των αναγκαίων ηλεκτρονικών υποδομών (βάσεις δεδομένων), αναπτύχθηκαν εναλλακτικοί τρόποι εξυπηρέτησης των πολιτών μέσω ηλεκτρονικών συναλλαγών στο διαδίκτυο (TAXISnet).

Το έτος 2000 αποτελεί ορόσημο για τις προσφερόμενες υπηρεσίες που αφορούν τα ελληνικά φορολογικά δεδομένα, καθώς στις 22 Μαΐου η Γενική Γραμματεία Πληροφορικών

Συστημάτων έθεσε επισήμως σε λειτουργία το TAXISnet, το πρώτο ελληνικό πρόγραμμα ηλεκτρονικών φορολογικών συναλλαγών, το οποίο επιτρέπει την ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων ΦΠΑ και εισοδήματος και δίνει τη δυνατότητα στο Υπουργείο Οικονομικών να ελέγχει ηλεκτρονικά τα περιουσιακά στοιχεία των Ελλήνων φορολογουμένων και τις δημόσιες δαπάνες.

Το νέο TAXISnet έχει στόχο να επεκτείνει, να βελτιώσει και να κάνει φιλικότερες και πιο χρήσιμες τις υπάρχουσες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Βασικός στόχος του νέου συστήματος, που εφαρμόζει στην πράξη τις απαιτήσεις της πρόσφατης νομοθεσίας, είναι η διευκόλυνση των φορολογουμένων, ώστε να αντεπεξέρχονται στις φορολογικές τους υποχρεώσεις κατά το δυνατόν **ευκολότερα, γρηγορότερα** και **ορθότερα.** Βασικό του πλεονέκτημα είναι η τακτοποίηση και η οριοθέτηση της σχέσης μεταξύ φορολογουμένων και λογιστών, για εκείνους τους πολίτες που επιλέγουν να εμπιστευθούν σε επαγγελματία τη διευθέτηση των υποχρεώσεών τους.

Γιατί αλλάζει το TAXISnet; Ποιες νέες υπηρεσίες θα παρέχει; Ποιες εφαρμογές είναι σήμερα ενεργές;

Σήμερα, μετά από αρκετά χρόνια λειτουργίας, το TAXISnet αλλάζει. Το χρόνιο αίτημα των λογιστών-φοροτεχνικών για υποβολή όσο το δυνατόν περισσότερων δηλώσεων μέσω διαδικτύου, ικανοποιείται με τη σταδιακή εφαρμογή του νέου TAXISnet. Πρόκειται για μια αλλαγή εκ βάθρων, η οποία δεν πραγματοποιήθηκε εν μία νυκτί, αλλά αποτελεί καρπό της αγαστής συνεργασίας του ανθρωπίνου δυναμικού της ΓΓΠΣ και άλλων φορέων, ενώ για την πραγματοποίησή της υπήρξε προεργασία ετών. Έχουν προστεθεί νέες υπηρεσίες και γενικώς έχει αλλάξει ολόκληρη η δομή και η φιλοσοφία του TAXISnet.

Οι υφιστάμενοι χρήστες του TAXISnet που είχαν κάνει εγγραφή **πριν από τις 6/12/2010** μπορούν να υποβάλλουν κανονικά τις δηλώσεις που υπέβαλλαν και στο παρελθόν (πριν δηλαδή τις αλλαγές) με τους κωδικούς που έχουν ήδη. Οι κωδικοί αυτοί θα ισχύουν έως **τις 31/12/2011.** Όμως, αν αυτοί οι χρήστες επιθυμούν να εγγραφούν **στις νέες υπηρεσίες** που προσφέρει το νέο taxisnet, θα πρέπει προχωρήσουν σε επανεγγραφή. Σε αυτή την περίπτωση θα πρέπει να παραλάβουν ειδικό κλειδάριθμο από τη ΔΟΥ και να ενεργοποιήσουν το λογαριασμό τους, ώστε να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες του TAXISnet (παλαιότερες και νέες).

Με το νέο σύστημα ο λογιστής σας δεν απαιτείται να γνωρίζει τους κωδικούς πρόσβασης που επιλέξατε ή τον κλειδάριθμο, που εκδίδεται αποκλειστικά για σας κατά την εγγραφή σας. Μετά την εξουσιοδότησή σας –και με την προϋπόθεση ότι θα την αποδεχτεί– θα μπορεί να ενεργεί για λογαριασμό σας, αυστηρά στα αντικείμενα για τα οποία τον εξουσιοδοτήσατε.

Στην πλήρη του ανάπτυξη το νέο σύστημα, ενδεικτικά:

- Θα καλύπτει την εμπρόθεσμη ή εκπρόθεσμη υποβολή αρχικών ή συμπληρωματικών-τροποποιητικών δηλώσεων που σήμερα υποβάλλονται είτε ηλεκτρονικά είτε στις ΔΟΥ, καθώς και τη χορήγηση των περισσότερων από τα υφιστάμενα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις.

- Θα παρέχει προσωποποιημένες πληροφορίες και θα υπενθυμίζει στο χρήστη τις φορολογικές του υποχρεώσεις.
- Θα δίνει στο χρήστη τη δυνατότητα να εξουσιοδοτεί έναν ή περισσότερους λογιστές, που θα ενεργούν για λογαριασμό του σε μία ή περισσότερες από τις υπηρεσίες που σταδιακά θα προστίθενται στο νέο σύστημα.
- Θα επιτρέπει τη μεταβολή προσωπικών στοιχείων μητρώου ή στοιχείων επιχείρησης χωρίς να είναι υποχρεωτική η προσέλευση στη ΔΟΥ.

Οι πρώτες εφαρμογές που εντάχθηκαν στο νέο σύστημα, στις 6 Δεκεμβρίου 2010, αφορούν την εγγραφή - απόκτηση κωδικών χρήσης και την υποβολή αρχικών εμπρόθεσμων περιοδικών δηλώσεων ΦΠΑ και πινάκων ενδοκοινοτικών συναλλαγών (VIES).

Τι αλλάζει στη διαδικασία υποβολής χρεωστικής περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ;

Ο νέος τρόπος υποβολής των δηλώσεων προσιδιάζει στον υφιστάμενο και έχει σχεδιαστεί με γνώμονα τη διευκόλυνση των εκατοντάδων χιλιάδων επαγγελματιών και επιχειρήσεων που υπέβαλλαν ηλεκτρονικά τις δηλώσεις τους πριν από την έναρξη λειτουργίας του νέου συστήματος. Υπάρχει ωστόσο μία ειδοποιός διαφορά: σε περίπτωση χρεωστικής περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ, η πληρωμή του οφειλόμενου φόρου στην τράπεζα προϋποθέτει την υποβολή της δήλωσης και την εκτύπωση σχετικού σημειώματος, που περιλαμβάνει την «Ταυτότητα πληρωμής», στοιχείο απαραίτητο για την ολοκλήρωση της διαδικασίας από την τράπεζα. Συγκεκριμένα, με την ολοκλήρωση της καταχώρισης της χρεωστικής δήλωσης εμφανίζεται στην οθόνη το «Σημείωμα για πληρωμή», στο οποίο μεταξύ των άλλων πληροφοριών περιλαμβάνεται και η «Ταυτότητα πληρωμής». Πρόκειται στην ουσία για μια σειρά από αριθμητικά ψηφία που χωρίζονται σε 3 μέρη ως εξής:

- 9 ψηφία ο ΑΦΜ του φορολογούμενου.
- 11 ψηφία πληροφορίες για το είδος και την καταληκτική ημερομηνία της οφειλής.
- Μέχρι 9 ακέραια ψηφία και 2 δεκαδικά για το ποσό της οφειλής.

Με τη νέα διαδικασία δεν επιτρέπονται πληρωμές με μεγαλύτερο ή μικρότερο ποσό από το οφειλόμενο, ούτε πληρωμές μετά την ημερομηνία λήξης της οφειλής. Δεν υπάρχουν, κατά συνέπεια, απορρίψεις πληρωμών. Σε περίπτωση πάντως που από λάθος πληρωθεί σε δύο διαφορετικές τράπεζες το ίδιο ποσό εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας, το επιπλέον ποσό επιστρέφεται στον φορολογούμενο από την αρμόδια ΔΟΥ.

3.3 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες οικονομικών συναλλαγών

Η ΓΓΠΣ αναπτύσσει και λειτουργεί παραγωγικά, μεγάλης κλίμακας ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα (ΟΠΣ) για τη στήριξη του έργου του Υπουργείου Οικονομικών, με κυριότερα το TAXIS για τη φορολογία, το TAXISnet για τη φορολογική εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων μέσω Internet, το ICIS για τα τελωνεία και τα συστήματα μισθοδοσίας και συντάξεων.

Οι κύριοι τομείς δράσης της ΓΓΠΣ σήμερα είναι:

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

Τα αποτελέσματα από την εκκαθάριση του φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων για το 2010 δίνονται στον ακόλουθο πίνακα:

Πίνακας 7: Αποτελέσματα εκκαθάρισης φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων 2010

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΔΗΛΩΣΕΙΣ		ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ	ΦΟΡΟΣ	ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΑ ΕΝΗΜΕΡΟΙ	
	ΠΛΗΘΟΣ	%			ΠΛΗΘΟΣ	%
Χρεωστικές	**1.407.307**	25,26	**42.736.098.424**	**2.965.870.735**	**1.021.286**	72,57
Πιστωτικές	**1.555.722**	27,92	**35.880.041.329**	**-1.137.953.359**	**1.148.141**	73,80
Μηδενικές	**2.609.325**	46,82	**19.795.509.199**	**0**	**2.004.619**	76,83
ΣΥΝΟΛΟ	**5.572.354**	100,00	**98.411.648.952**	**1.827.917.376**	**4.174.046**	74,91

Ο διαδικτυακός τόπος της ΓΓΠΣ και κατ' επέκταση των παρεχόμενων υπηρεσιών του TaxisNet είναι www.gsis.gr. Η προηγούμενη ηλεκτρονική διεύθυνση του TAXISnet (www.taxisnet.gr), που χρησιμοποιούσαν έως σήμερα οι πολίτες και οι επιχειρήσεις, παραπέμπει στην προηγούμενη διεύθυνση, αυτή της ΓΓΠΣ, όπου έχουν πλέον συγκεντρωθεί όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η οθόνη που εμφανίζεται είναι η ακόλουθη:

Εικόνα 1: *Αρχική σελίδα ΓΓΠΣ*

Στο κέντρο της σελίδας υπάρχουν τρεις επιλογές, που αφορούν τις διάφορες ομάδες χρηστών:

- Υπηρεσίες προς πολίτες
- Υπηρεσίες προς επιχειρήσεις/επιτηδευματίες
- Υπηρεσίες προς δημόσια διοίκηση

Ανάλογα με την κατηγορία στην οποία ανήκει, ο ενδιαφερόμενος επιλέγει τον αντίστοιχο σύνδεσμο. Έτσι, αν επιλέξουμε το σύνδεσμο «Υπηρεσίες προς επιχειρήσεις/επιτηδευματίες» θα εμφανιστεί η ακόλουθη οθόνη:

Εικόνα 2: *Κεντρική σελίδα επιχειρηματιών/επιτηδευματιών*

Ο χρήστης έχει στη διάθεσή του ένα σύνολο ηλεκτρονικών εργαλείων τα οποία μπορεί να χρησιμοποιήσει προκειμένου να ενημερωθεί ή να διεκπεραιώσει τις υποθέσεις του με την υπηρεσία. Τα μπλοκ που εμφανίζονται στην οθόνη για τον **πολίτη** ή τον **επιχειρηματία/επιτηδευματία,** και τα οποία περιλαμβάνουν ομαδοποιημένες υπηρεσίες σε σχέση με σας οικονομικές συναλλαγές του με το Δημόσιο, είναι:

Για τον επιχειρηματία/επιτηδευματία:

- Εγκυρότητα φορολογικών στοιχείων
- e-ΚΒΣ
- Έκδοση φορολογικής ενημερότητας
- Δηλώσεις ΦΠΑ – VIES
- Ενημέρωση εκκαθάρισης
- Υπηρεσίες ICIS
- Περαίωση Ν.3888/2010
- Υπηρεσίες ICISnet
- Υποβολή οριστικής δήλωσης ΦΜΥ και αντιτύπου σας βεβαίωσης αποδοχών
- TAXISphone
- e-Οχήματα

- e-Έντυπα
- Ελεύθερα προγράμματα και λογισμικό ανοικτού κώδικα της ΓΓΠΣ
- e-ΑΠΑΑ (Αντικειμενικός Προσδιορισμός Αξίας Ακινήτων)
- Δήλωση αλλαγής ΚΑΔ
- Υποβολή δηλώσεων Ε9
- Υποβολή αιτήσεων επιστροφής ΦΠΑ/VAT REFUND
- Υποβολή οικονομικών στοιχείων των δημοσίων μονάδων υγείας και
- Υποβολή δηλώσεων πωλήσεων πετρελαίου θέρμανσης

Για τον πολίτη:

- Υποβολή δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος
- e-ΑΠΑΑ (Αντικειμενικός Προσδιορισμός Αξίας Ακινήτων)
- TAXISphone
- Ενημέρωση ΕΤΑΚ
- Πίνακας αντικειμενικών τιμών αγροτικών προϊόντων (2010)
- Ελεύθερα προγράμματα και λογισμικό ανοικτού κώδικα της ΓΓΠΣ
- Ενημέρωση εκκαθάρισης
- Έκδοση φορολογικής ενημερότητας
- e-Οχήματα
- e-Έντυπα
- Εγκυρότητα φορολογικών στοιχείων
- Υποβολή δηλώσεων Ε9
- Δικαιούχοι επιδόματος κοινωνικής αλληλεγγύης

Στην αρχή της οθόνης εμφανίζονται διάφορες επιλογές, που αφορούν τη διαδικασία εγγραφής και πρόσβασης στις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Έτσι, για τους επιχειρηματίες εμφανίζονται οι παρακάτω επιλογές:

Εικόνα 3: *Υπηρεσίες προς επιχειρήσεις/επιτηδευματίες*

Για τους πολίτες εμφανίζονται οι εξής επιλογές:

Εικόνα 4: *Υπηρεσίες προς τους πολίτες*

Ο επιχειρηματίας ή ο πολίτης θα πρέπει αρχικά να επιλέξει την «Εγγραφή Νέου Χρήστη» προκειμένου να εγγραφεί σας υπηρεσίες του TAXISnet είτε για πρώτη φορά είτε μετά από απενεργοποίηση του λογαριασμού του ή απώλεια των κωδικών πρόσβασης. Η οθόνη που εμφανίζεται είναι η ακόλουθη:

Εικόνα 5: *Υπηρεσίες πιστοποίησης για επιχειρήσεις/επιτηδευματίες*

Εγγραφή στο νέο TAXISnet

Η διαδικασία εγγραφής ολοκληρώνεται σε τρία βήματα:

1. Υποβολή αίτησης εγγραφής: Συμπληρώνετε ηλεκτρονικά την αίτηση εγγραφής σας ακολουθώντας τις οδηγίες. Το σύστημα ελέγχει την αίτησή σας και –εφόσον επιβεβαιώσει τα στοιχεία που δηλώσατε– σας χορηγεί αμέσως αποδεικτικό σημείωμα στο οποίο

αναγράφεται και η προθεσμία μέσα στην οποία πρέπει να μεταβείτε στη ΔΟΥ σας για να παραλάβετε τον κλειδάριθμο που έχει εκδοθεί για λογαριασμό σας.

2. Έγκριση της αίτησης στη ΔΟΥ: Επισκέπτεστε το Τμήμα Μητρώου της ΔΟΥ σας και ζητάτε να λάβετε τον κλειδάριθμο που σας αντιστοιχεί. Τα μόνα στοιχεία που απαιτούνται για τη διαδικασία αυτή είναι ο ΑΦΜ σας και ένα αποδεικτικό ταυτοποίησής σας (αστυνομική ταυτότητα, διαβατήριο, ταυτότητα ομογενούς κ.λπ.).

ΠΡΟΣΟΧΗ:

- Πρέπει να επισκεφθείτε αυτοπροσώπως τη ΔΟΥ σας, εφόσον η εγγραφή αφορά εσάς προσωπικά ή άλλον πολίτη (π.χ. κάτοικο εξωτερικού για τον οποίο έχετε οριστεί αντίκλητος ή τέκνο για το οποίο έχετε τη γονική μέριμνα) ή μη φυσικό πρόσωπο του οποίου είστε ο νόμιμος εκπρόσωπος και εφόσον τα στοιχεία σας είναι ήδη καταχωρημένα στο μητρώο της ΔΟΥ.
- Στην περίπτωση που ένα φυσικό πρόσωπο ή ο νόμιμος εκπρόσωπός του ή ο νομίμως εκπροσωπών ένα μη φυσικό πρόσωπο αδυνατεί να προσέλθει στη ΔΟΥ, θα προσκομίζεται ειδικό πληρεξούσιο για τη συγκεκριμένη διαδικασία πιστοποίησης, χρονικής διάρκειας τεσσάρων μηνών. Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας στο Τμήμα Μητρώου εκτυπώνονται δύο βεβαιώσεις. Η μία από αυτές –η οποία και θα σας χορηγηθεί– περιέχει τον κλειδάριθμο που είναι απαραίτητος για την ενεργοποίηση του λογαριασμού σας.

3. Ενεργοποίηση λογαριασμού χρήστη (User account): Ο επιχειρηματίας, έχοντας αποκτήσει username/password και έχοντας παραλάβει τον κλειδάριθμο από την αρμόδια ΔΟΥ, θα πρέπει να επισκεφτεί τη σελίδα του νέου TAXISnet και να ακολουθήσει τη διαδρομή «Εγγραφή Νέου Χρήστη» → «Βασικές Λειτουργίες» → «Υπηρεσίες Πιστοποίησης» → «Ενεργοποίηση Λογαριασμού». Στη συνέχεια θα πρέπει να αλλάξει τον αρχικό κωδικό πρόσβασης (password), όπως του υποδεικνύει το σύστημα. Όταν ολοκληρώσει τη διαδικασία είναι πλέον χρήστης του νέου TAXISnet.

ΠΡΟΣΟΧΗ:

- Οι νέες υπηρεσίες που θα προστίθενται σταδιακά στο σύστημα το επόμενο διάστημα θα σας επιτρέπουν να ενημερώνεστε για πολλά φορολογικά ζητήματα που σας αφορούν προσωπικά. Γι' αυτό μην εμπιστεύεστε τους κωδικούς πρόσβασης και τον κλειδάριθμο σε τρίτους. Αν δεν είστε αρκετά εξοικειωμένοι με σας υπολογιστές ή τη χρήση του διαδικτύου επικοινωνήστε με τη ΓΓΠΣ για οποιοδήποτε πρόβλημα, είτε υποβάλλοντας απευθείας το ερώτημά σας μέσω του συστήματος είτε τηλεφωνώντας στο 210-4802552 κάθε εργάσιμη μέρα από 8 π.μ. έως 6 μ.μ.

Τι ισχύει για όσους είχαν εγγραφεί στο TAXISnet πριν από τις 6/12/2010; Χρειάζεται να εγγραφούν ξανά;

Οι κωδικοί χρήστη θα είναι σε ισχύ για ικανό χρονικό διάστημα, μέσα στο οποίο θα μπορεί κανείς –με τη σταδιακή ένταξη στο σύστημα της αντίστοιχης υπηρεσίας ηλεκτρονικής υπο-

βολής– να υποβάλλει κάθε είδους δήλωση, να ανακτά σας δηλώσεις του των πέντε τελευταίων ετών και να μεταβάλλει τα στοιχεία επικοινωνίας του, εφόσον απαιτείται.

Στο διάστημα αυτό θα πρέπει να προχωρήσει σε διαδικασία επανεγγραφής του στο νέο TAXISnet, προκειμένου να εκμεταλλευθεί τις σταδιακά παρεχόμενες δυνατότητες του νέου συστήματος (πρόσβαση στη συνολική φορολογική του εικόνα, μεταβολή των προσωπικών του στοιχείων, εξουσιοδότηση λογιστών κ.λπ.). Η διαδικασία επανεγγραφής ολοκληρώνεται σε δύο βήματα:

1. Παραλαβή κλειδάριθμου από τη ΔΟΥ: Επισκέπτεστε το Τμήμα Μητρώου της ΔΟΥ σας και ζητάτε να λάβετε τον κλειδάριθμο που σας αντιστοιχεί. Τα μόνα στοιχεία που απαιτούνται για τη διαδικασία αυτή είναι ο ΑΦΜ σας και ένα αποδεικτικό ταυτοποίησής σας (αστυνομική ταυτότητα, διαβατήριο, ταυτότητα ομογενούς κ.λπ.).

ΠΡΟΣΟΧΗ:

- Πρέπει να επισκεφθείτε αυτοπροσώπως τη ΔΟΥ σας, εφόσον η εγγραφή αφορά εσάς προσωπικά ή άλλον πολίτη (π.χ. κάτοικο εξωτερικού) για τον οποίο έχετε οριστεί αντίκλητος ή τέκνο για το οποίο έχετε τη γονική μέριμνα ή μη φυσικό πρόσωπο του οποίου είστε ο νόμιμος εκπρόσωπος και εφόσον τα στοιχεία σας είναι ήδη καταχωρημένα στο μητρώο της ΔΟΥ.
- Στην περίπτωση που ένα φυσικό πρόσωπο ή ο νόμιμος εκπρόσωπός του ή ο νομίμως εκπροσωπών ένα μη φυσικό πρόσωπο αδυνατεί να προσέλθει στη ΔΟΥ, θα προσκομίζεται ειδικό πληρεξούσιο για τη συγκεκριμένη διαδικασία πιστοποίησης, χρονικής διάρκειας τεσσάρων μηνών. Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας στο Τμήμα Μητρώου εκτυπώνονται δύο βεβαιώσεις. Η μία από αυτές –η οποία και θα σας χορηγηθεί– περιέχει τον κλειδάριθμο που είναι απαραίτητος για την ενεργοποίηση του λογαριασμού σας.

2. Ενεργοποίηση λογαριασμού χρήστη (User account)

3.4 Ηλεκτρονική υποβολή νέας δήλωσης φορολογίας εισοδήματος

Για να ξεκινήσετε τη διαδικασία συμπλήρωσης της φορολογικής σας δήλωσης θα πρέπει να επισκεφτείτε τη διεύθυνση www.gsis.gr και να διαβάσετε προσεκτικά τις τελευταίες ανακοινώσεις και διευκρινίσεις πριν προχωρήσετε. Με δεδομένο ότι έχετε ολοκληρώσει την παραπάνω διαδικασία ενεργοποίησης του λογαριασμού σας, θα πρέπει να επιλέξετε το σύνδεσμο που αφορά την υποβολή δήλωσης φορολογίας εισοδήματος.

Η υπηρεσία **«Υποβολή δηλώσεων φόρου εισοδήματος 2010»,** που σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε από τη ΓΓΠΣ, απευθύνεται σε κάθε φυσικό πρόσωπο που επιθυμεί να υποβάλει μέσω διαδικτύου τη δήλωση φορολογίας εισοδήματος (Ε1) και τα συνυποβαλλόμενα έντυπα Ε2, Ε3 του οικονομικού έτους 2010.

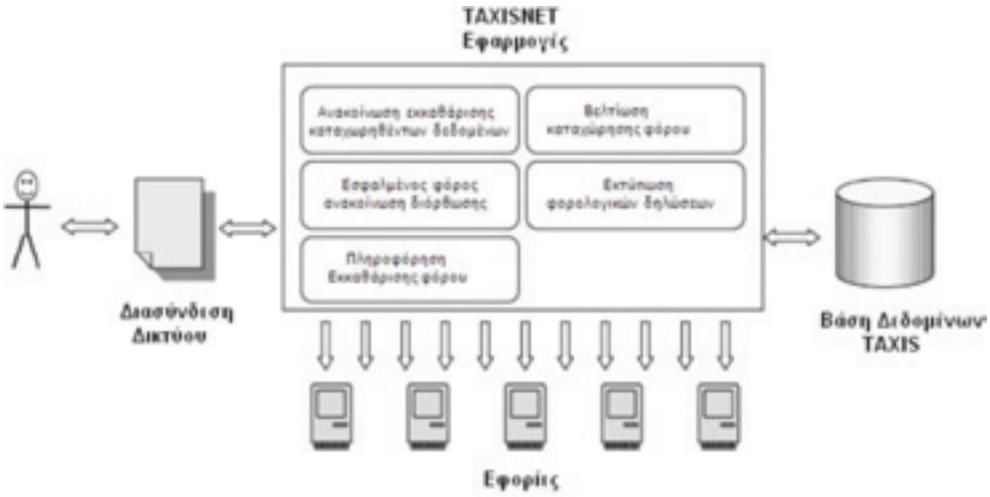
- Από το μενού λειτουργιών έχετε τη δυνατότητα:
  - Να υποβάλετε τα έντυπα Ε1, Ε2, Ε3.
  - Να τα εκτυπώσετε μετά την οριστική υποβολή τους.

- Να εκτυπώσετε το **εκκαθαριστικό σημείωμα φόρου εισοδήματος.**
- Να πληροφορηθείτε την τρέχουσα κατάσταση των εντύπων (Δεν έχει υποβληθεί - Έχει αποθηκευτεί προσωρινά - Έχει υποβληθεί οριστικά), τον αριθμό, την ημερομηνία καταχώρισης και, αφού αξιολογήσετε τη λειτουργία της εφαρμογής, να υποβάλετε τις προτάσεις σας για τη βελτίωση του συστήματος.

- Κατά τη διαδικασία συμπλήρωσης των στοιχείων της δήλωσης μπορείτε να κάνετε προσωρινή αποθήκευση, και να συνεχίσετε και να την υποβάλετε οριστικά αργότερα.
- Κατά την υποβολή του εντύπου Ε1 γίνονται έλεγχοι ορθής συμπλήρωσης κωδικών - ποσών. Σε περίπτωση λανθασμένης συμπλήρωσης εμφανίζονται κόκκινες ενδείξεις στους αντίστοιχους πίνακες και κωδικούς της δήλωσης. Αφού συμβουλευθείτε την περιγραφή των λαθών στον πίνακα μηνυμάτων, μπορείτε να διορθώσετε τα λανθασμένα στοιχεία και να υποβάλετε οριστικά τη δήλωσή σας.
- Για τη ορθότερη λειτουργία της υπηρεσίας προτείνεται ο υπολογιστής από τον οποίο συνδέστε στο σύστημα να διαθέτει:
  - Internet Explorer έκδοσης 6 και άνω
  - Ανάλυση οθόνης 800 x 600 με 65 χιλιάδες χρώματα και άνω
  - Adobe Acrobat Reader

ΠΡΟΣΟΧΗ:

Δεν πρέπει να υποβάλλετε ταυτόχρονα πολλές δηλώσεις (ανοίγοντας παράλληλα δύο ή περισσότερα παράθυρα του browser).



Πηγή: Tahinakis P., Mylonakis J., Protogeros N., 2006
Σχήμα 3: *Λειτουργία του TAXISnet για εισερχόμενους φόρους*

3.5 Ηλεκτρονική υποβολή νέας δήλωσης ΦΠΑ

Οι επιχειρήσεις και γενικότερα τα νομικά πρόσωπα απολαμβάνουν εδώ και αρκετά χρόνια την ευκολία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ωστόσο, πολλοί χρήστες και λογιστές αντιμετωπίζουν με σκεπτικισμό την όλη διαδικασία και αναθέτουν σε τρίτους την online συμπλήρωση. Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται τα βασικά βήματα που απαιτούνται για τη συμπλήρωση και υποβολή ηλεκτρονικά μιας νέας δήλωσης ΦΠΑ.

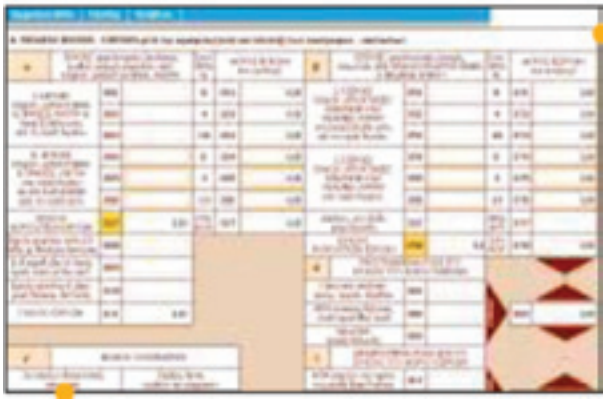
Εικόνα 6: *Περιοδική δήλωση ΦΠΑ (1/4)*

Από τη στιγμή που θα εισαγάγετε στο σύστημα τους κωδικούς πιστοποίησης που έχετε λάβει από τη ΔΟΥ, θα δείτε σε μια οθόνη όλη τη δήλωση, η οποία περιλαμβάνει τρεις πίνακες. Το πρώτο κομμάτι περιλαμβάνει στοιχεία που αφορούν την επιχείρησή σας. Αυτό το κομμάτι περιέχει μόνο πεδία τα οποία επιλέγετε ή αφήνετε κενά. Δεν χρειάζεται να συμπληρώσετε τίποτε άλλο πέραν της ημερομηνίας.

Το δεύτερο μέρος της δήλωσης περιλαμβάνει στοιχεία του υποκείμενου στο φόρο μετά την αφαίρεση των επιστροφών και των εκπτώσεων. Τα στοιχεία της εταιρείας στο πάνω μέρος δεν αλλάζουν. Στον Πίνακα Β συμπληρώνετε ανάλογα τα πεδία με τους κωδικούς. Για να λάβετε βοήθεια για το τμήμα αυτό πρέπει να πατήσετε στον τίτλο του πίνακα.

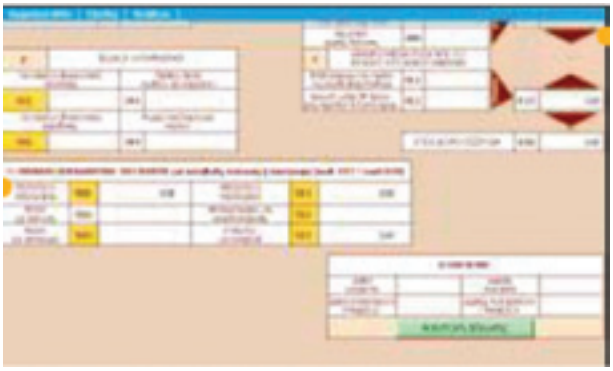
Εικόνα 7: *Περιοδική δήλωση ΦΠΑ (2/4)*

Το τρίτο μέρος αφορά ειδικούς λογαριασμούς, τα σύνολα και τον πίνακα εκκαθάρισης φόρου. Σε αυτό το κομμάτι, και πριν ο χρήστης το υποβάλει, θα πρέπει να συμπληρώσει τα στοιχεία του. Σημειώστε ότι η φόρμα δεν σας δίνει τη δυνατότητα προσωρινής φύλαξης ή offline συμπλήρωσης, και δεν μπορεί να ανακληθεί μετά την υποβολή της.



Εικόνα 8: *Περιοδική δήλωση ΦΠΑ (3/4)*

Τέλος, μέσω του κυρίως μενού και της επιλογής «Προβολή δηλώσεων», μπορείτε να προχωρήσετε σε επισκόπηση των καταχωρισμένων δηλώσεών σας, ενώ ένας οδηγός θα σας βοηθήσει να ολοκληρώσετε τη διαδικασία.



Εικόνα 9: *Περιοδική δήλωση ΦΠΑ (4/4)*

3.5.1 Διαδικασία πληρωμής ΦΠΑ

Η καταβολή των οφειλομένων ποσών των χρεωστικών περιοδικών δηλώσεων ΦΠΑ που υποβάλλονται μέσω του συστήματος TAXISnet γίνεται σε τράπεζες που έχουν συμβληθεί μέσω της ΔΙΑΣ Α.Ε. με το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών για να παρέχουν την υπηρεσία αυτή.

Πιο συγκεκριμένα, οι υποκείμενοι δίνουν στην τράπεζα με την οποία συνεργάζονται εντολή πληρωμής του ποσού ΦΠΑ που προέκυψε από την υποβολή της δήλωσης. Η εντολή αυτή μπορεί να δοθεί με οποιονδήποτε τρόπο παρέχει η κάθε τράπεζα στους πελάτες της για τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Η εντολή πληρωμής μπορεί να δοθεί οποτεδήποτε εντός της περιόδου υποβολής, με καταληκτική ημερομηνία την 26η του επόμενου μήνα από αυτόν της λήξη της φορολογικής περιόδου την οποία αφορά η δήλωση. Εάν η καταληκτική ημέρα είναι αργία, τότε αυτή μετατίθεται στην επομένη εργάσιμη ημέρα.

Επίσης, με βάση την ΠΟΛ. 1054 / 2 Μαρτίου 2001 ισχύουν τα παρακάτω:

- Όταν το ποσό της εντολής πληρωμής είναι μικρότερο του οφειλομένου, η δήλωση απορρίπτεται και το ποσό επιστρέφεται μέσω του τραπεζικού συστήματος στο λογαριασμό του υποκειμένου.
- Όταν το ποσό της εντολής πληρωμής υπερβαίνει το οφειλόμενο, η δήλωση γίνεται δεκτή και επιστρέφεται το επιπλέον ποσό μέσω του τραπεζικού συστήματος στο λογαριασμό του υποκειμένου.
- Όταν για το ποσό της εντολής πληρωμής δεν έχει υποβληθεί σχετική δήλωση, αυτό επιστρέφεται μέσω του τραπεζικού συστήματος στο λογαριασμό του υποκειμένου.
- Όταν για τη δήλωση που έχει υποβληθεί μέσω TAXISnet δεν υπάρχει αντίστοιχη πληρωμή, η δήλωση απορρίπτεται.
- Σε περίπτωση διπλής υποβολής δήλωσης για την ίδια φορολογική περίοδο, μέσω TAXISnet και μέσω ΔΟΥ, δεκτή γίνεται η υποβληθείσα στη ΔΟΥ ενώ απορρίπτεται η υποβληθείσα μέσω TAXISnet και το ποσό επιστρέφεται μέσω του τραπεζικού συστήματος στο λογαριασμό του υποκειμένου.

Σε κάθε περίπτωση απόρριψης της δήλωσης μέσω TAXISnet, η δήλωση πρέπει να υποβληθεί στην αρμόδια ΔΟΥ. Στη διαδικασία πληρωμής ΦΠΑ συμμετέχουν επί του παρόντος 39 πιστωτικοί οργανισμοί, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται όλες οι μεγάλες τράπεζες που λειτουργούν στην Ελλάδα καθώς και αρκετές συνεταιριστικές.

Οι υπόχρεοι καταβολής ΦΠΑ είναι σκόπιμο να επικοινωνούν με την τράπεζα που τους ενδιαφέρει, προκειμένου να ενημερώνονται για τη συμμετοχή της ή όχι στη διαδικασία, καθώς και για τους κατά περίπτωση προσφερόμενους τρόπους εξυπηρέτησης (πληρωμή στο υποκατάστημα, γραπτή επικοινωνία, Internet banking, phone banking κ.λπ.).

ΠΡΟΣΟΧΗ:

Η παραπάνω διαδικασία υποβολής - πληρωμής των περιοδικών δηλώσεων ΦΠΑ ισχύει **ΜΟΝΟ** όταν οι δηλώσεις υποβάλλονται ηλεκτρονικά μέσω TAXISnet.

3.6 ΚΒΣ: Συγκεντρωτικές καταστάσεις πελατών - προμηθευτών

Μια άλλη ηλεκτρονική υπηρεσία που προσφέρει το TAXISnet είναι η υποβολή συγκεντρωτικών καταστάσεων πελατών - προμηθευτών. Από το καλοκαίρι του 2006 έγινε υποχρεωτική η ηλεκτρονική υποβολή των συγκεντρωτικών καταστάσεων. Οι ενδιαφερόμενοι πρέπει να εγγραφούν για την υπηρεσία αυτή και να εγκαταστήσουν την ειδική εφαρμογή που διανέμεται δωρεάν από τον δικτυακό τόπο του TAXISnet. Ωστόσο, οι οργανωμένες επιχειρήσεις που διαθέτουν ERP συστήματα ή οι λογιστές/φοροτεχνικοί μπορούν μέσω των πληροφοριακών τους συστημάτων να υποβάλλουν αυτοματοποιημένα τις δηλώσεις τους χωρίς να εγκαταστήσουν πρόσθετες εφαρμογές. Περισσότερες πληροφορίες για την εγκατάσταση και τις απαιτήσεις του συστήματος μπορείτε να βρείτε στο τέλος του οδηγού, στα Παραρτήματα.

3.6.1 Συμπλήρωση καταστάσεων πελατών - προμηθευτών

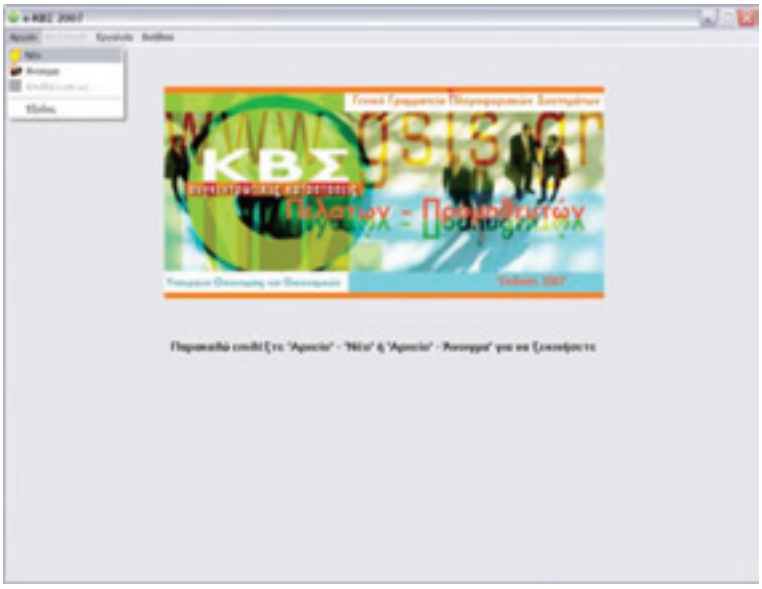
Με την έναρξη της εφαρμογής βλέπουμε την κεντρική οθόνη της εφαρμογής (Εικόνα 10).

Εικόνα 10: *Κεντρική οθόνη εφαρμογής ΚΒΣ*

Για να ξεκινήσουμε τη διαδικασία εισαγωγής στοιχείων πρέπει να επιλέξουμε το μενού «Αρχείο» και στη συνέχεια «Νέο» (εάν θέλουμε να δημιουργήσουμε εξαρχής νέα κατάσταση πελατών - προμηθευτών) ή «Άνοιγμα» (εάν θέλουμε να ανοίξουμε και να κάνουμε αλλαγές σε κάποιο προϋπάρχον αρχείο).

Δημιουργία νέας συγκεντρωτικής κατάστασης πελατών - προμηθευτών

Μετά την εκκίνηση της εφαρμογής επιλέγουμε το μενού «Αρχείο» και στη συνέχεια «Νέο».



Εικόνα 11: *Μενού επιλογών ΚΒΣ*

Εμφανίζεται ένα μήνυμα επιβεβαίωσης (επόμενη οθόνη) και, εφόσον πατήσουμε «Ναι», εμφανίζεται η οθόνη εισαγωγής στοιχείων συγκεντρωτικής κατάστασης πελατών - προμηθευτών.

Εικόνα 12: *Pop-up δημιουργίας νέου αρχείου*

Έχοντας επιλέξει «Ναι», ο χρήστης εισέρχεται στην εφαρμογή και εμφανίζεται το εξής περιβάλλον:

Εικόνα 13: Φόρμα συμπλήρωσης συγκεντρωτικών καταστάσεων

- Αρχικά, εισάγουμε τα γενικά στοιχεία της επιχείρησης, όπως ΔΟΥ, ΑΦΜ κ.λπ., καθώς και το έτος που αφορούν τα στοιχεία (επάνω μέρος της οθόνης).
- Στο πεδίο **«Είδος εγκατάστασης»** εισάγουμε Ε αν πρόκειται συνολικά για την έδρα και τα υποκαταστήματα, 0 (μηδέν) αν πρόκειται μόνο για την έδρα, ή τον αριθμό εγκατάστασης μητρώου TAXIS αν πρόκειται για υποκατάστημα. **Εάν δεν υπάρχουν υποκαταστήματα, τότε στο πεδίο «Είδος εγκατάστασης» εισάγουμε Ε.**
- Στη συνέχεια καθορίζουμε το είδος του αρχείου που θέλουμε να δημιουργήσουμε, δηλαδή αν πρόκειται για αρχείο χρεωστικών τιμολογίων ή πιστωτικών υπολοίπων, πατώντας στην αντίστοιχη επιλογή.
- Τα πεδία «Αξία λιανικών πωλήσεων» και «Αξία συναλλαγών χωρίς υποχρέωση υποβολής στοιχείων στις αναλυτικές γραμμές» **δεν συμπληρώνονται** για συναλλαγές που αφορούν τα ημερολογιακά έτη 2006 και 2007.
- Μπορούμε να προχωρήσουμε πλέον στην εισαγωγή στοιχείων τιμολογίων για πελάτες ή προμηθευτές, πατώντας την αντίστοιχη ετικέτα στο μέσον της οθόνης. Τα στοι-

χεία των αναλυτικών συναλλαγών εισάγονται στον πίνακα που καλύπτει το μεγαλύτερο τμήμα της οθόνης. Σημειώνουμε ότι και οι συναλλαγές με το Δημόσιο γράφονται πλέον αναλυτικά, και όχι συγκεντρωτικά όπως στο παρελθόν.

- **Στο πεδίο «Υπόχρεος»** γράφουμε 0 αν ο αντισυμβαλλόμενος έχει υποχρέωση υποβολής συγκεντρωτικών καταστάσεων ή 1 αν δεν έχει.

Μπορούμε να μετακινηθούμε μεταξύ των στηλών του πίνακα είτε με το ποντίκι είτε πατώντας το πλήκτρο tab στο πληκτρολόγιό μας. Επάνω από τον πίνακα υπάρχει μια σειρά από κουμπιά, μέσω των οποίων διαχειριζόμαστε τη λίστα των τιμολογίων.

Με το πλήκτρο |< μεταφερόμαστε στο πρώτο τιμολόγιο που έχουμε εισαγάγει, με το πλήκτρο >| μεταφερόμαστε στο τελευταίο τιμολόγιο που έχουμε εισαγάγει, με το πλήκτρο + εισάγουμε μια νέα γραμμή στον πίνακα (για εισαγωγή νέου τιμολογίου), με το πλήκτρο ✓ διαγράφουμε την τρέχουσα γραμμή (το επιλεγμένο τιμολόγιο), με το πλήκτρο αποθηκεύουμε τις αλλαγές που έχουμε κάνει στην τρέχουσα γραμμή και με το πλήκτρο X ακυρώνουμε όποιες αλλαγές έχουμε κάνει στην τρέχουσα γραμμή.

Κατά την αποθήκευση ενός τιμολογίου γίνονται διάφοροι έλεγχοι ορθότητας. Σε περίπτωση που υπάρχει κάποιο σφάλμα εμφανίζεται ένα μήνυμα λάθους και η αποθήκευση σταματά.

Εικόνα 14: *Pop-up μήνυμα λανθασμένης συμπλήρωσης στοιχείων*

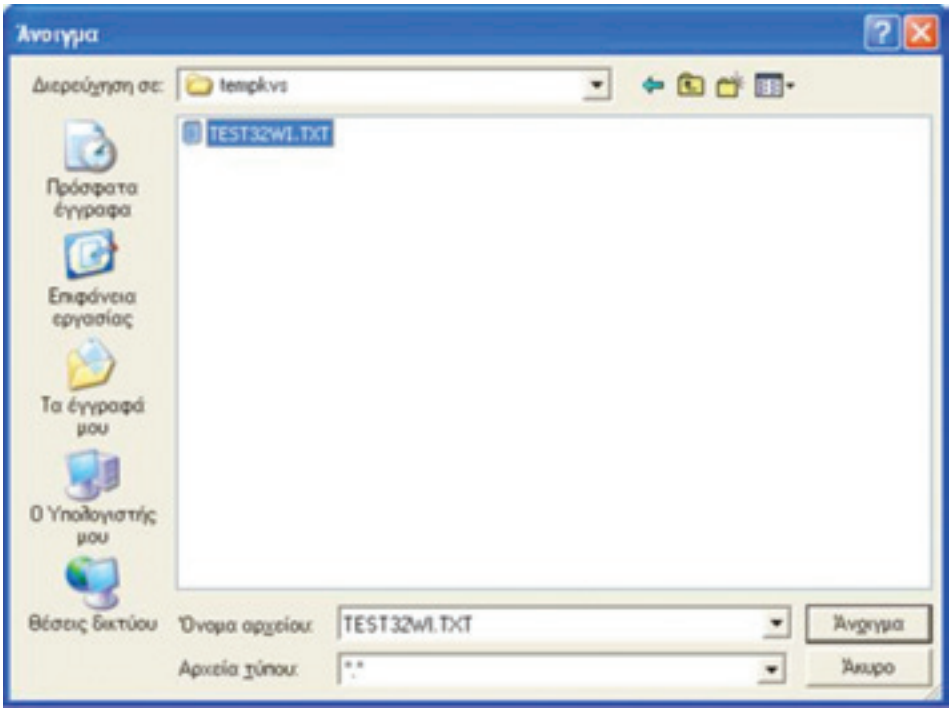
Στο κάτω μέρος της οθόνης του προγράμματος εμφανίζεται ο συνολικός αριθμός εγγραφών (πελατών) που έχουν καταχωριστεί (αριστερά) καθώς και ο συνολικός αριθμός τιμολογίων και η συνολική αξία τους (δεξιά).

Τέλος, πάνω από τον πίνακα υπάρχει τα πλήκτρα «Αλφαβητική ταξινόμηση», με το οποίο γίνεται αλφαβητική ταξινόμηση των πελατών με βάση την επωνυμία τους, και «Ταξινόμηση ανά ΑΦΜ», με το οποίο γίνεται ταξινόμηση των πελατών με βάση το ΑΦΜ τους.

Επεξεργασία υπάρχουσας συγκεντρωτικής κατάστασης πελατών - προμηθευτών

Χρησιμοποιώντας την εφαρμογή μπορούμε να ανοίξουμε και να επεξεργαστούμε ένα αρχείο συγκεντρωτικής κατάστασης πελατών - προμηθευτών που έχουμε δημιουργήσει παλιότερα. Εφόσον το αρχείο δεν έχει δημιουργηθεί με την παρούσα εφαρμογή θα πρέπει να έχει κωδικοποίηση Windows. Δεν υποστηρίζονται αρχεία τα οποία έχουν αποθηκευτεί με κωδικοποίηση DOS ή UNIX.

Για να ανοίξουμε ένα αρχείο επιλέγουμε το μενού «Αρχείο» και στη συνέχεια «Άνοιγμα». Εμφανίζεται ένα νέο παράθυρο, όπου πρέπει να επιλέξουμε το αρχείο που θέλουμε να ανοίξουμε.



Εικόνα 15: *Παράθυρο ανοίγματος αρχείου ΚΒΣ*

Επιλέγουμε το αρχείο που επιθυμούμε και πατάμε «Άνοιγμα». Εμφανίζεται η κεντρική

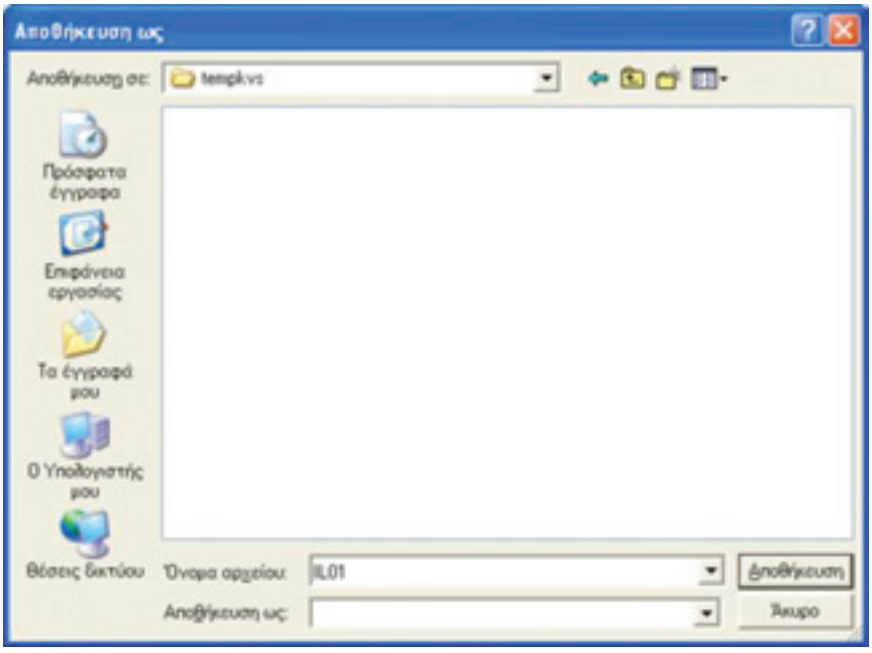
οθόνη της εφαρμογής συμπληρωμένη με τα στοιχεία που περιέχονται στο αρχείο. Μπορούμε πλέον να κάνουμε όποιες αλλαγές θέλουμε και στη συνέχεια να αποθηκεύσουμε ξανά το αρχείο.

3.6.2 Αποθήκευση αρχείου συστήματος συγκεντρωτικής κατάστασης πελατών - προμηθευτών

Τα στοιχεία που έχουμε εισαγάγει αποθηκεύονται επιλέγοντας το μενού «Αρχείο» και στη συνέχεια «Αποθήκευση ως…». Εμφανίζεται ένα παράθυρο όπου μας ζητείται να επιλέξουμε το σημείο στο οποίο θέλουμε να αποθηκεύσουμε το αρχείο (επόμενη οθόνη). Εάν πρόκειται να υποβάλουμε το αρχείο σε ΔΟΥ, τότε το όνομά του θα πρέπει να είναι **IL01 ή IL01.PIS** (σε περίπτωση πιστωτικών υπολοίπων). Αν πρόκειται να υποβάλουμε το αρχείο μέσω διαδικτύου, τότε μπορούμε να δώσουμε οποιοδήποτε όνομα επιθυμούμε, αρκεί **να μη χρησιμοποιήσουμε ελληνικούς χαρακτήρες.** Στη συνέχεια πατάμε «Αποθήκευση». Η συγκεντρωτική κατάσταση έχει πλέον αποθηκευτεί στο αρχείο που επιλέξαμε. Μπορούμε όποτε θέλουμε να ανοίξουμε το αρχείο με την εφαρμογή και να δούμε τα στοιχεία που περιέχει.

ΠΡΟΣΟΧΗ:

Εάν κλείσουμε την εφαρμογή χωρίς να κάνουμε «Αποθήκευση ως…», όλες οι αλλαγές που έχουμε κάνει θα χαθούν.



Εικόνα 16: Παράθυρο αποθήκευσης αρχείου ΚΒΣ

3.6.3 Εκτύπωση συγκεντρωτικών καταστάσεων πελατών - προμηθευτών

Για να εκτυπώσουμε τις συγκεντρωτικές καταστάσεις πηγαίνουμε στο μενού «Εκτύπωση» και επιλέγουμε την κατάσταση που θέλουμε να εκτυπώσουμε. Εμφανίζεται ένα νέο παράθυρο με την προεπισκόπηση της εκτύπωσης. Για να εκτυπώσουμε πατάμε το πλήκτρο «Εκτύπωση»

Εικόνα 17: *Οθόνη εκτύπωσης αρχείου ΚΒΣ*

Συμπίεση αρχείου

Η εφαρμογή δίνει τη δυνατότητα να συμπιέσουμε ένα αρχείο της επιλογής μας. Επιλέγουμε το μενού «Εργαλεία» και στη συνέχεια «Δημιουργία συμπιεσμένου αρχείου (zip)». Ανοίγει ένα πρώτο παράθυρο, όπου επιλέγουμε το αρχείο που θέλουμε να συμπιέσουμε και πατάμε «Άνοιγμα». Στη συνέχεια ανοίγει ένα δεύτερο παράθυρο, όπου δίνουμε το όνομα που θέλουμε να έχει το zip αρχείο και τον κατάλογο όπου θέλουμε να αποθηκευτεί.

Άλλες λειτουργίες

- Μέσω του μενού «**Εργαλεία**» → «**Εύρεση**» μπορούμε να αναζητήσουμε εγγραφές τιμολογίων με βάση το ΑΦΜ ή την επωνυμία. Η αναζήτηση γίνεται για πελάτες ή για προμηθευτές, ανάλογα με το ποιος πίνακας είναι επιλεγμένος εκείνη τη στιγμή.

- Επιλέγοντας το μενού «**Εργαλεία**» → «**Εισαγωγή στοιχείων από Excel**» μπορούμε να εισαγάγουμε στοιχεία τιμολογίων πελατών ή προμηθευτών τα οποία είναι αποθηκευμένα σε φύλλο Excel. Η εισαγωγή γίνεται ξεχωριστά για πελάτες ή προμηθευτές (δηλαδή τα στοιχεία πρέπει να βρίσκονται σε ξεχωριστά αρχεία Excel). Το αρχείο **test.xls**, το οποίο βρίσκεται στον κατάλογο όπου έχει γίνει η εγκατάσταση της εφαρμογής, δείχνει τη μορφή που πρέπει να έχει το αρχείο Excel. Σημειώνεται ότι για να επιτευχθεί η εισαγωγή στοιχείων θα πρέπει να έχετε εγκατεστημένο το Microsoft Excel στον υπολογιστή σας.
- Μέσω του μενού «**Εργαλεία**» → «**Δημιουργία συντόμευσης στην επιφάνεια εργασίας**» μπορούμε να δημιουργήσουμε συντόμευση στην επιφάνεια εργασίας του υπολογιστή για την εκτέλεση της εφαρμογής.
- Επιλέγοντας το μενού «**Εργαλεία**» → «**Σύνδεση με εξυπηρετητή ΓΓΠΣ**» ανοίγει ο Internet Explorer (ή όποιο άλλο αντίστοιχο πρόγραμμα υπάρχει στον υπολογιστή μας) και μεταφερόμαστε στον ιστοχώρο της ΓΓΠΣ (http://www.gsis.gr).
- Επιλέγοντας το μενού «**Εργαλεία**» → «**Ηλεκτρονική υποβολή αρχείου συγκεντρωτικής κατάστασης**» ανοίγει ο Internet Explorer (ή όποιο άλλο αντίστοιχο πρόγραμμα υπάρχει στον υπολογιστή μας) και μεταφερόμαστε στην ηλεκτρονική υπηρεσία υποβολής Συγκεντρωτικών καταστάσεων πελατών - προμηθευτών της ΓΓΠΣ.
- Επιλέγοντας το μενού «**Βοήθεια**» → «**Οδηγίες εφαρμογής**» ανοίγει ένα νέο παράθυρο με οδηγίες σχετικά με τη χρήση της εφαρμογής.

3.7 Mobile TAXIS

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομίας υλοποίησε και παρέχει την υπηρεσία **M-TAXIS** (Mobile TAXIS). Το **M-TAXIS,** αποτελεί υπηρεσία του **TAXISnet** και διατίθεται ήδη από το 2006.

Με την υπηρεσία αυτή οι φορολογούμενοι πολίτες είναι σε θέση να ενημερώνονται έγκαιρα και έγκυρα για την εκκαθάριση της δήλωσης εισοδήματός τους, μέσα από τις δυνατότητες που προσφέρει η κινητή τηλεφωνία. Βασικό κίνητρο για την υλοποίηση της υπηρεσίας αποτέλεσε η πολύ μεγάλη ανταπόκριση που έχει η τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης για θέματα εκκαθάρισης δηλώσεων φόρου εισοδήματος καθώς και η αντίστοιχη ηλεκτρονική υπηρεσία (e-Εκκαθάριση). Η υπηρεσία αυτή εντάσσεται στο πλαίσιο της στρατηγικής για την εξυπηρέτηση και την ενημέρωση του πολίτη με τη αξιοποίηση της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό. Η υπηρεσία λειτουργεί έως το τέλος του έτους με τον παρακάτω τρόπο:

- Ο πολίτης εγγράφεται στην υπηρεσία στέλνοντας **SMS** με τον ΑΦΜ του στον αριθμό **19456** (χρέωση **0,21** ευρώ, συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ).
- Η υπηρεσία, αποστέλλει κατά την διάρκεια του έτους στους εγγεγραμμένους **δωρεάν μηνύματα SMS** που τους ενημερώνουν για την εκκαθάριση της φορολογικής τους δήλωσης και την αποπληρωμή των οφειλών τους.

Με την εγγραφή του στην υπηρεσία ο πολίτης εξασφαλίζει ενημέρωση για την εκκαθάριση

της δήλωσής του, όποτε αυτή πραγματοποιηθεί εντός του έτους, ενώ στην περίπτωση που η δήλωση είναι χρεωστική ο πολίτης θα λαμβάνει έγκαιρες ειδοποιήσεις για την καταβολή των οφειλομένων δόσεων. Επίσης, υπάρχουν ειδοποιήσεις για ειδικές περιπτώσεις που μπορεί να προκύψουν κατά τη διαδικασία επεξεργασίας και εκκαθάρισης της δήλωσης. Κάθε ενημέρωση θα πραγματοποιείται μέσω αποστολής ενός ή περισσοτέρων δωρεάν SMS στο κινητό από το οποίο ο πολίτης εγγράφηκε στην υπηρεσία.

Η υπηρεσία υποστηρίζεται από όλες τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα. Τα ενημερωτικά SMS που θα αποστέλλονται δεν περιέχουν ευαίσθητες πληροφορίες και προσωπικά δεδομένα. Οι ενημερώσεις αφορούν τις προθεσμίες καταβολής δόσεων και την κατηγορία εκκαθάρισης της δήλωσης εισοδήματος (πιστωτική, χρεωστική, μηδενική κλπ). Η υπηρεσία λειτουργεί σε πλήρη αναλογία με τις αντίστοιχες διαθέσιμες τηλεφωνικές και διαδικτυακές υπηρεσίες της ΓΓΠΣ του Υπουργείου Οικονομικών.

3.8 Ελεύθερα προγράμματα και λογισμικό ανοικτού κώδικα της ΓΓΠΣ

Στο πλαίσιο της προσπάθειας για εξυπηρέτηση του πολίτη και προαγωγή της φορολογικής δικαιοσύνης και διαφάνειας, η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων ανέπτυξε ένα σύνολο προγραμμάτων που αφορούν τις ακόλουθες διαδικασίες:

- Δήλωση κωδικών αριθμών δραστηριοτήτων.
- Δήλωση ΚΒΣ (έτος χρήσης 2007 και μετά) - Συγκεντρωτικές καταστάσεις τιμολογίων πελατών - προμηθευτών.
- Δήλωση ΚΒΣ (έτος χρήσης 2006) - Συγκεντρωτικές καταστάσεις τιμολογίων πελατών - προμηθευτών.
- Δήλωση ΚΒΣ (έτη χρήσης 2003, 2004, 2005) - Συγκεντρωτικές καταστάσεις τιμολογίων πελατών - προμηθευτών.
- Καταστάσεις για πωλήσεις πετρελαίου θέρμανσης
- Οριστική δήλωση φόρου μισθωτών υπηρεσιών (έντυπο Ε7) οικονομικού έτους 2010 και Β΄ αντιτύπου βεβαιώσεων αποδοχών ή συντάξεων δημοσίων υπηρεσιών ή ΝΠΔΔ.
- Εφαρμογή ελέγχου ορθότητας αρχείων οριστικής δήλωσης ΦΜΥ.
- Εφαρμογή συνένωσης αρχείων οριστικής δήλωσης ΦΜΥ.
- Επιστροφή ΦΠΑ από άλλο κράτος-μέλος της Ε.Ε. / Refund of VAT charged in another EU member state.
- Λογισμικό ανοικτού κώδικα της ΓΓΠΣ.
- Ηλεκτρονική συμπλήρωση των καταστάσεων πελατών - προμηθευτών (έτη χρήσης 2007 και μετά).
- Εφαρμογή ελέγχου ορθότητας αρχείων οριστικής δήλωσης ΦΜΥ.
- Εφαρμογή συνένωσης αρχείων οριστικής δήλωσης ΦΜΥ.

- Δημιουργία αρχείου οριστικής δήλωσης ΦΜΥ.
- Εφαρμογή ηλεκτρονικής συμπλήρωσης της δήλωσης Ε9 έτους 2010.
- Βάση δεδομένων οδών για εφαρμογή Ε9 (σε μορφή Microsoft Access).
- Βάση δεδομένων οδών για εφαρμογή Ε9 (σε μορφή εντολών SQL).

Τα προγράμματα διανέμονται δωρεάν και απευθύνονται στους επιτηδευματίες και τις επιχειρήσεις, απαλλάσσοντάς τους από την υποχρέωση επίσκεψης στη ΔΟΥ και προσφέροντας ταυτόχρονα ευκολία και ταχύτητα.

ΣΥΝΟΨΗ

Στην ενότητα αυτή περιγράφεται το σύστημα TAXISnet και οι υπηρεσίες που προσφέρει. Επίσης, περιγράφονται οι διαδικασίες εγγραφής στο σύστημα με σκοπό την υποβολή ηλεκτρονικών δηλώσεων. Στις υποενότητες γίνεται λεπτομερής παρουσίαση της διαδικασίας υποβολής φορολογικών δηλώσεων, δηλώσεων ΦΠΑ, καθώς και συγκεντρωτικών καταστάσεων πελατών - προμηθευτών.

Αυτοαξιολόγηση

Ερωτήσεις

1. Όλοι σχεδόν οι δημόσιοι φορείς διαθέτουν δικτυακό τόπο.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

2. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω Internet συνήθως περιλαμβάνουν:

   1. Πληροφορίες για τους δημόσιους φορείς
   2. Μια σειρά εξειδικευμένων υπηρεσιών
   3. Κανένα από τα παραπάνω

3. Μέσω του TAXISnet μπορείτε να διεκπεραιώσετε όλες τις διαδικασίες που απαιτούνται για την υποβολή:

   1. ΑΠΔ στο ΙΚΑ
   2. Φορολογικής δήλωσης,
   3. Περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ
   4. Το 1 και 2
   5. Το 1 και 3
   6. Το 2 και 3

4. Για να διεκπεραιώσετε συναλλαγές μέσω του TAXISnet δεν απαιτείται εγγραφή, παρά μόνο εάν θέλετε να δείτε εάν χρωστάτε στην εφορία.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

5. Τα έντυπα που υποβάλλονται μέσω Internet και καταχωρίζονται στο TAXISnet είναι έγκυρα και δεν χρειάζεται να μεταβούμε στη ΔΟΥ για να τα υποβάλουμε.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

6. Κατά τη διαδικασία συμπλήρωσης των στοιχείων της δήλωσης μπορείτε να κάνετε προσωρινή αποθήκευση και να συνεχίσετε αργότερα την συμπλήρωση και τελικά να την υποβάλετε οριστικά.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

7. Κατά την υποβολή του εντύπου Ε1 γίνονται έλεγχοι ορθής συμπλήρωσης κωδικών -

ποσών. Σε περίπτωση λανθασμένης συμπλήρωσης εμφανίζονται κόκκινες ενδείξεις στους αντίστοιχους πίνακες και κωδικούς της δήλωσης.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

8. Μπορείτε να υποβάλετε ταυτόχρονα πολλές δηλώσεις (ανοίγοντας παράλληλα 2 ή περισσότερα παράθυρα του browser).

☐ Σωστό ☐ Λάθος

9. Τα στοιχεία που συμπληρώνετε στην αίτηση εγγραφής διασταυρώνονται με τα στοιχεία που διαθέτει το μητρώο του TAXISnet.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

10. Σε περίπτωση που χρειαστείτε βοήθεια κατά την εγγραφή σας μπορείτε να βρείτε σχετικές πληροφορίες στον δικτυακό τόπο του TAXISnet.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

11. Για την είσοδό σας στην υπηρεσία δεν είναι υποχρεωτική η χρήση των κωδικών πρόσβασης username και password που έχετε λάβει από το TAXISnet.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

12. Η διαδικασία πιστοποίησης κατά την εγγραφή σας:

1. Είναι άμεση, δηλαδή πραγματοποιείται τη στιγμή που υποβάλλετε το αίτημα
2. Ολοκληρώνεται 3 ημέρες μετά την υποβολή του αιτήματος
3. Κανένα από τα παραπάνω

13. Στο TAXISnet και ειδικότερα από το μενού λειτουργιών της «Υποβολής δηλώσεων» έχετε τη δυνατότητα υποβολής μόνο:

1. Του Ε1
2. Του Ε9
3. Όλα τα παραπάνω
4. Κανένα από τα παραπάνω

14. Μέσα στο σύστημα ηλεκτρονικής υποβολής του ΦΠΑ παρέχεται βοήθεια.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

15. Η καταβολή των οφειλόμενων ποσών των χρεωστικών περιοδικών δηλώσεων ΦΠΑ που υποβάλλονται μέσω του συστήματος TAXISnet γίνεται σε τράπεζες που έχουν συμβληθεί, μέσω της ΔΙΑΣ ΑΕ, με το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών για να

παρέχουν την υπηρεσία αυτή.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

16. Σε περίπτωση διπλής υποβολής δήλωσης για την ίδια φορολογική περίοδο μέσω TAXISnet και μέσω ΔΟΥ, δεκτή γίνεται η υποβληθείσα μέσω TAXISnet, ενώ απορρίπτεται η υποβληθείσα στη ΔΟΥ.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

17. Η παραπάνω διαδικασία υποβολής - πληρωμής όλων των περιοδικών δηλώσεων ΦΠΑ ισχύει μόνο όταν οι δηλώσεις υποβάλλονται ηλεκτρονικά, μέσω TAXISnet.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

18. Σε κάθε περίπτωση απόρριψης της δήλωσης μέσω TAXISnet, η δήλωση πρέπει να υποβληθεί στην αρμόδια ΔΟΥ.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

19. Η υποβολή συγκεντρωτικών καταστάσεων πελατών - προμηθευτών ηλεκτρονικά είναι υποχρεωτική.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

20. Ο επαγγελματίας συμπληρώνει τις καταστάσεις σε ειδική εφαρμογή που παρέχεται από τη ΓΓΠΣ.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

21. Όταν ολοκληρωθεί η διαδικασία συμπλήρωσης, ο χρήστης θα πρέπει να στείλει το αρχείο μέσω του Internet και μιας επιλογής που παρέχεται μόνο από τον δικτυακό τόπο του TAXISnet.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

22. Θα πρέπει να είμαστε προσεκτικοί κατά τη συμπλήρωση των καταστάσεων μέσω του προγράμματος, καθώς δεν υπάρχουν διαδικασίες ελέγχου αυτών που συμπληρώνουμε.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

23. Μπορούμε να εκτυπώσουμε τις καταστάσεις προκειμένου πριν τις στείλουμε να ελέγξουμε όσα έχουμε γράψει.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

Απαντήσεις	Παραπομπή
Ερώτηση 1: Σωστό	Παράγραφος 3.1
Ερώτηση 2: Μια σειρά εξειδικευμένων υπηρεσιών	Παράγραφος 3.1
Ερώτηση 3: Το 2 και 3	Παράγραφος 3.3
Ερώτηση 4: Λάθος	Παράγραφος 3.3
Ερώτηση 5: Σωστό	Παράγραφος 3.3
Ερώτηση 6: Σωστό	Παράγραφος 3.4
Ερώτηση 7: Σωστό	Παράγραφος 3.4
Ερώτηση 8: Λάθος	Παράγραφος 3.4
Ερώτηση 9: Σωστό	Παράγραφος 3.3
Ερώτηση 10: Σωστό	Παράγραφος 3.3
Ερώτηση 11: Λάθος	Παράγραφος 3.3
Ερώτηση 12: Ολοκληρώνεται 3 ημέρες μετά την υποβολή του αιτήματος	Παράγραφος 3.3
Ερώτηση 13: Του Ε1	Παράγραφος 3.4
Ερώτηση 14: Σωστό	Παράγραφος 3.5
Ερώτηση 15: Σωστό	Παράγραφος 3.5.1
Ερώτηση 16: Λάθος	Παράγραφος 3.5.1
Ερώτηση 17: Σωστό	Παράγραφος 3.5.1
Ερώτηση 18: Σωστό	Παράγραφος 3.5.1
Ερώτηση 19: Σωστό	Παράγραφος 3.6
Ερώτηση 20: Σωστό	Παράγραφος 3.6.1
Ερώτηση 21: Λάθος	Παράγραφος 3.6.2
Ερώτηση 22: Λάθος	Παράγραφος 3.6.2
Ερώτηση 23: Σωστό	Παράγραφος 3.6.3

Βοηθητικό υλικό μελέτης

Προτάσεις για περαιτέρω μελέτη

- Όροι χρήσης εφαρμογών ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων (βλ. Παραρτήματα)
- Νομοθεσία
  - Εγκύκλιος 1048 / 2003 «Όροι και προϋποθέσεις υποβολής των ετήσιων δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων ηλεκτρονικά, στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών».
  - Εγκύκλιος 1036 / 2001 «Όροι και προϋποθέσεις υποβολής δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων με ηλεκτρονικά μέσα».
  - Εγκύκλιος 1055 / 2001 «Όροι και προϋποθέσεις υποβολής περιοδικών δηλώσεων ΦΠΑ με ηλεκτρονικά μέσα».
  - Εγκύκλιος 1157 / 2001 «Όροι και προϋποθέσεις υποβολής καταστάσεων - ισοζυγίου του άρθρου 20 του π.δ.186/1992 ΚΒΣ με χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου επικοινωνίας».
  - Εγκύκλιος 1257 / 2001 «Υποχρέωση υποβολής των περιοδικών δηλώσεων ΦΠΑ μόνο με τη χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου (TAXISnet)».
  - Υπουργική Απόφαση 1042252 / 2002 «Υποβολή περιοδικών δηλώσεων ΦΠΑ με τη χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου (TAXISnet) από τους υποκείμενους που τηρούν βιβλία Β΄ κατηγορίας του ΚΒΣ».
  - Υπουργική Απόφαση 1014179/258/Α0012/ 2001 «Όροι και προϋποθέσεις υποβολής δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων με ηλεκτρονικά μέσα».
  - Νόμος 3193/2003 «Κανόνες τιμολόγησης, ρυθμίσεις ΦΠΑ ηλεκτρονικών υπηρεσιών και άλλες διατάξεις».

Προτεινόμενες ιστοσελίδες

- ΓΓΠΣ: www.gsis.gr

4. Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων και δικαιολογητικών στο ΙΚΑ

4.1 Εισαγωγή
4.2 Διαδικασία εγγραφής
4.3 Υποβολή Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης (ΑΠΔ)
4.4 Βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας

4.1 Εισαγωγή

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

Ο χρήστης μπορεί μέσω του δικτυακού τόπου του ΙΚΑ (http://www.ika.gr/) να υποβάλει την Αναλυτική Περιοδική του Δήλωση (ΑΠΔ) και να τυπώσει και να συμπληρώσει μεγάλο αριθμό εντύπων, όπως:

- Αίτηση - δήλωση απογραφής εργοδότη
- Αναγγελία απασχόλησης προσωπικού σε οικία
- Αίτηση - δήλωση απογραφής εργοδότη
- Έντυπο αίτησης - δήλωσης απογραφής εργοδότη (απασχόληση προσωπικού σε οικία)
- Έντυπο αίτησης - δήλωσης απογραφής οικοδομοτεχνικού έργου
- Αίτηση - δήλωση απογραφής οικοδομοτεχνικού έργου
- Δήλωση μεταβολής στοιχείων εργοδότη
- Δήλωση μεταβολής στοιχείων εργοδότη - απασχόλησης ασφάλισης (απασχόληση προσωπικού σε οικία)
- Αίτηση - δήλωση μεταβολών οικοδομοτεχνικού έργου
- Δήλωση μεταβολών οικοδομοτεχνικού έργου
- Βεβαίωση εργοδότη
- Αίτηση επανέκδοσης ατομικού λογαριασμού ασφάλισης
- Δήλωση διαφωνίας επί των ασφαλιστικών στοιχείων
- Αίτηση για χορήγηση βεβαίωσης
- Αίτηση για χορήγηση βεβαίωσης δημόσιου έργου
- Αίτηση για χορήγηση βεβαίωσης μη οφειλής (με fax)
- Δήλωση υποβολής ΑΠΔ και καταβολής εισφορών
- Αίτηση απογραφής άμεσα ασφαλισμένου
- Δήλωση μεταβολής στοιχείων ασφαλισμένου
- Αιτήσεις συνταξιοδότησης κ.ά.

Επιπλέον, από τον δικτυακό τόπο του ΙΚΑ μπορείτε να αντλήσετε μια σειρά από πληροφορίες που, διαφορετικά, θα απαιτούσε πολύ χρόνο για να λάβετε. Ας δούμε ενδεικτικά κάποιες από τις πληροφορίες και τις υπηρεσίες που μπορείτε να έχετε μέσω Internet από το ΙΚΑ:

- Τελευταία νέα: π.χ. οι τελευταίες προθεσμίες υποβολής ΑΠΔ, τα ανανεωμένα έντυπα που πρέπει να χρησιμοποιήσετε κ.λπ.

- Απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις: π.χ. «ποια δικαιολογητικά απαιτούνται για την έκδοση ασφαλιστικής ενημερότητας;», «πόσες ημέρες αναρρωτικής άδειας χορηγεί το ΙΚΑ;» κ.λπ.
- Πληροφορίες για όλες τις προμήθειες του ΙΚΑ.
- Όλα τα έντυπα που χρειάζεστε για τις συναλλαγές σας με το ΙΚΑ: έντυπα για την ΑΠΔ, δήλωση μεταβολής στοιχείων εργοδότη, αίτηση απογραφής άμεσα ασφαλισμένου κ.λπ.

Τέλος, όπως θα δούμε παρακάτω, το ΙΚΑ σάς δίνει τη δυνατότητα να υποβάλετε την ΑΠΔ εξολοκλήρου μέσω Internet, χωρίς να μετακινηθείτε από το γραφείο σας.

Ποιοι μπορούν να εγγραφούν και να διευκολυνθούν από τις ηλεκτρονικές συναλλαγές του ΙΚΑ;

Τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ μπορούν να χρησιμοποιήσουν όλοι οι εργοδότες, φυσικά ή μη φυσικά πρόσωπα, που διαθέτουν ΑΜΕ και ΑΦΜ, οι ιδιώτες / κύριοι οικοδομοτεχνικών έργων που διαθέτουν μόνο ΑΜΟΕ και οι εταιρείες χωρίς ΑΜΕ, που δεν απασχολούν προσωπικό στην έδρα τους αλλά εκτελούν οικοδομοτεχνικά έργα (διαθέτουν δηλαδή μόνο ΑΜΟΕ).

Πώς μπορώ να χρησιμοποιήσω τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ;

Ο χρήστης πρέπει αρχικά, προκειμένου για ΑΠΔ, να εγγραφεί στην υπηρεσία μέσω της βασικής σελίδας των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Ο χρήστης δίνει το e-mail του και το σύστημα του αποστέλλει έναν προσωρινό κωδικό για να ολοκληρώσει την εγγραφή του. Οι τελικοί προσωπικοί του κωδικοί (PIN και PUK) θα του αποσταλούν μέσω ταχυδρομείου. Όταν ο χρήστης αποκτήσει username και password για το σύστημα μπορεί να συνδεθεί και να δει δηλώσεις που έχει ήδη υποβάλει αλλά και να καταχωρίσει νέα δήλωση.

Το πρόγραμμα εκσυγχρονισμού του ΙΚΑ (τομέας ασφάλισης), αποτελείται από τα εξής βασικά έργα:

- Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα / Εξάπλωση ΟΠΣ-ΙΚΑ (Rollout), με παράλληλη εφαρμογή λειτουργικών παρεμβάσεων, καθώς και εργασιών αναβάθμισης της κτιριακής υποδομής και εξασφάλισης εργονομικών συνθηκών εργασίας.
- Λειτουργία VPN δικτύου τηλεπικοινωνιών (ΙΚΑΝΕΤ).
- Διαχείριση χειρογράφων αναλυτικών περιοδικών δηλώσεων (ΑΠΔ) - Λειτουργία Κέντρου Επεξεργασίας.
- Λειτουργία συστήματος ζήτησης υπηρεσιών υγείας (ΣΖΥΥ - 184).
- Λειτουργία συστήματος ηλεκτρονικών υπηρεσιών (υπηρεσίες πληροφόρησης - υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών - χορήγηση ασφαλιστικής ενημερότητας).
- Λειτουργία κέντρου ανακεφαλαίωσης.
- Λειτουργία έργων συμπλήρωσης υποδομών ΟΠΣ [ενοποιημένο περιβάλλον συνεργασίας ομάδων έργου, σύστημα άμεσης βοήθειας (help desk), εκπαιδευτικά κέντρα].

- Λειτουργία συστήματος αυτοματοποιημένης διαχείρισης συνταγών φαρμακείων του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.

Στόχοι του προγράμματος εκσυγχρονισμού είναι η αύξηση της παραγωγικότητας, η ενίσχυση του ελέγχου και της υπευθυνότητας και η ανταπόκριση στην ανάγκη παροχής υπηρεσιών που να ικανοποιούν τον πολίτη στις συναλλαγές του με το ΙΚΑ.

Οι βασικές επιχειρησιακές περιοχές των εν λειτουργία υποσυστημάτων του ΟΠΣ-ΙΚΑ έχουν ως ακολούθως:

- Υποσύστημα ασφαλιστικών εισφορών
- Υποσύστημα παροχών ασθενείας
- Υποσύστημα συντάξεων
- Υποσύστημα μητρώου
- Υποσύστημα οικονομικής διαχείρισης
- Υποσύστημα δαπανών υγείας

Το έργο εκσυγχρονισμού του ΙΚΑ αφορά την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες μέσω διαδικτύου και ειδικότερα προς τους ασφαλισμένους, τους εργοδότες και τους λοιπούς πιστοποιημένους φορείς οι οποίοι συναλλάσσονται με το ίδρυμα. Οι υπηρεσίες παρέχονται επί 24ώρου βάσεως.

1. Υπηρεσίες πληροφόρησης

   Περιλαμβάνουν:

   - Πληροφορίες για οργανωτικά και λειτουργικά θέματα ΙΚΑ, για παρεχόμενες υπηρεσίες σε ασφαλισμένους (βλ. «Οδηγό ασφαλισμένου»), για υποχρεώσεις εργοδοτών (βλ. «Ασφαλιστικό οδηγό εργοδότη»), για έντυπα (συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας άντλησης εντύπων), καθώς και πληροφοριακό υλικό για θέματα υγείας, δυνατότητα υποβολής ερωτήσεων μέσω e-mail κ.ά.
   - Εργαλείο θεμελίωσης και υπολογισμού βασικού ποσού σύνταξης (βλ. «Θέματα συντάξεων»).
   - Έτοιμο λογισμικό για τους προμηθευτές πρωτοβάθμιας περίθαλψης, οι οποίοι είναι υποχρεωμένοι να καταθέσουν τις Δηλώσεις Αναλυτικών Παραστατικών Υγείας (ΔΑΠΥ) σε ηλεκτρονική μορφή - Λειτουργικές προδιαγραφές λογισμικού (βλ. «Θέματα υγείας»).

2. Υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών / Ηλεκτρονική υποβολή Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης

   Έτυχαν ευρείας αποδοχής:

   - 93% των εργοδοτών κοινών επιχειρήσεων είναι εγγεγραμμένοι χρήστες
   - 8.341.968 ΑΠΔ έχουν υποβληθεί μέσω Internet

3. Χορήγηση ασφαλιστικής ενημερότητας

   Χορηγείται ως ακολούθως:

   - Μέσω φαξ σε αναπόγραφους εργοδότες
   - Μέσω φαξ σε απογεγραμμένους εργοδότες
   - Μέσω διαδικτύου σε πιστοποιημένους εργοδότες

Τα αποτελέσματα από τη λειτουργία του ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος έχουν γίνει ορατά και είναι συνοπτικά τα εξής:

- Ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους, τους εργοδότες και τους λοιπούς συναλλασσομένους φορείς.
- Διασφάλιση της διαφάνειας στις συναλλαγές με το ΙΚΑ και διευκόλυνση της τυποποίησης των λειτουργιών του ιδρύματος.
- Ελαχιστοποίηση της γραφειοκρατίας.
- Δημιουργία ηλεκτρονικών αρχείων με αξιόπιστα δεδομένα που ανακτώνται άμεσα από κάθε λειτουργική περιοχή.
- Ευρεία χρήση από τους πολίτες των ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω διαδικτύου και εκμετάλλευση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Βελτίωση της ταχύτητας και της αξιοπιστίας της εισροής των εσόδων.
- Συμβολή στη μείωση της εισφοροδιαφυγής με την ενίσχυση των διαδικασιών ελέγχου των εργοδοτών.
- Παροχή στην διοίκηση του ΙΚΑ έγκαιρης και έγκυρης πληροφόρησης και ασφαλών δεδομένων για την τεκμηριωμένη χάραξη των άμεσων στρατηγικών επιλογών της.

4.2 Διαδικασία εγγραφής

Οι εργοδότες που έχουν υποχρέωση ηλεκτρονικής υποβολής αναλυτικών περιοδικών δηλώσεων έχουν τη δυνατότητα να τις υποβάλλουν είτε με μαγνητικό μέσο (δισκέτα ή CD) στο αρμόδιο υποκατάστημα ΙΚΑ είτε μέσω διαδικτύου από την ηλεκτρονική διεύθυνση www.ika.gr.

Για να αποκτήσει ένας εργοδότης τη δυνατότητα να κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προηγείται η εγγραφή και πιστοποίησή του:

- Εγγραφή είναι η ηλεκτρονική αίτηση που γίνεται από τους εργοδότες προκειμένου να αποκτήσουν τους απαραίτητους κωδικούς πρόσβασης (username, PIN, PUK) για το ασφαλές σύστημα ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Με τον όρο πιστοποίηση εννοούμε τη διαδικασία ταύτισης των στοιχείων της αίτησης εγγραφής με αυτά που έχουν καταγραφεί στο μητρώο εργοδοτών που διατηρεί το ΙΚΑ και το οποίο ενημερώνεται από τις δηλώσεις απογραφής εργοδοτών (και τα Έντυπα Βεβαίωσης Στοιχείων Εργοδότη - ΕΒΣΕ για παλαιούς εργοδότες). Σε περίπτωση ασυμφωνίας των στοιχείων αυτών ο αιτών λαμβάνει απαντητικό e-mail με το οποίο ενημερώνεται για το πρόβλημα που έχει προκύψει και για τις ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβεί.

Η διαδικασία εγγραφής-πιστοποίησης ολοκληρώνεται με τις ακόλουθες ενέργειες:

Από την αρχική σελίδα του website του ΙΚΑ http://www.ika.gr επιλέγετε «ηλεκτρονικές υπηρεσίες» και στη συνέχεια από το μενού που εμφανίζεται στο αριστερό μέρος της οθόνης «Εγγραφή».

Εικόνα 18: *Οθόνη με οδηγίες εγγραφής στις υπηρεσίες του ΙΚΑ*

Στη σελίδα στην οποία θα μεταβείτε βρίσκονται χρήσιμες οδηγίες για τη διαδικασία εγγραφής και στο κάτω μέρος το πλήκτρο «Συνέχεια».

Βήμα 1

Σε αυτό το σημείο πρέπει να δηλωθεί η διεύθυνση του ηλεκτρονικού σας ταχυδρομείου (e-mail) προκειμένου να σας αποσταλεί μήνυμα από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ με έναν προσωρινό κωδικό πρόσβασης καθώς και μια ηλεκτρονική διεύθυνση η οποία θα σας οδηγήσει στην επόμενη προς συμπλήρωση οθόνη για την ολοκλήρωση της διαδικασίας εγγραφής.

Η λανθασμένη συμπλήρωση του e-mail ή η τυχόν μη λειτουργία του θα έχει ως αποτέλεσμα την αδυναμία λήψης του μηνύματος με τον προσωρινό κωδικό και τις οδηγίες ολοκλήρωσης της διαδικασίας εγγραφής. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να δώσετε ιδιαίτερη προσοχή στην πληκτρολόγησή του e-mail και να γίνει έλεγχος από πλευρά σας ως προς τη σωστή λειτουργία του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας.

Πρέπει να σημειωθεί ότι στο e-mail που θα δηλωθεί σε αυτή τη φάση θα αποσταλούν σε επόμενη χρονική στιγμή με απαντητικά e-mails οι προσωπικοί κωδικοί πρόσβασης (username, PIN, PUK), οπότε θα πρέπει να φροντίσετε στο e-mail που θα δηλώσετε να μην έχουν πρόσβαση άτομα τα οποία δεν επιθυμείτε να γνωρίζουν τέτοιου είδους πληροφορίες.

Εικόνα 19: *Βήμα εγγραφής στις υπηρεσίες του ΙΚΑ (1/2)*

Λίγα λεπτά μετά την αποστολή της διεύθυνσης του ηλεκτρονικού σας ταχυδρομείου θα λάβετε από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ ένα μήνυμα με την παρακάτω μορφή:

Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
Διοίκηση Έργων Εκσυγχρονισμού ΙΚΑ
Ομάδα Παρακολούθησης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών
www.ika.gr

Αγαπητέ Εργοδότη,
Για να μπορέσετε να συνεχίσετε την εγγραφή σας, θα πρέπει να πληκτρολογήσετε την διεύθυνση:

https://www.ika.gr/gr/secure/register/register2.cfm

στον Web Browser όπου εκεί θα σας ζητηθεί για άλλη μια φορά η Διεύθυνση του Ηλεκτρονικού σας Ταχυδρομείου (usermail@test.gr) καθώς και ένας προσωρινός προσωπικός κωδικός που είναι ο ακόλουθος:

15105765

Ο κωδικός αυτός έχει ισχύ 3 ημέρες από την αποστολή αυτού του μηνύματος και η χρήση του είναι μόνο για την ολοκλήρωση της εγγραφής σας.

Σας ευχαριστούμε για τη συνεργασία σας.
ΙΔΡΥΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ

Εικόνα 20: *Ηλεκτρονικό μήνυμα πιστοποίησης εγγραφής χρήστη*

Βήμα 2

Μεταβείτε στην ηλεκτρονική διεύθυνση που αναφέρει το μήνυμα κάνοντας «κλικ» πάνω της με το ποντίκι. Η διεύθυνση https://www.ika.gr/gr/secure/register/regstep2.cfm σάς οδηγεί στην παρακάτω οθόνη:

Εικόνα 21: *Βήμα εγγραφής στις υπηρεσίες του ΙΚΑ (2/2)*

Η αποστολή της φόρμας αυτής συμπληρωμένης με το e-mail σας και τον προσωρινό κωδικό πρόσβασης οδηγεί σε επόμενη οθόνη, όπου καλείστε να επιλέξετε ανάμεσα σε δύο τύπους εγγραφής:

- Εγγραφή για υποβολή ΑΠΔ για κοινές επιχειρήσεις που απασχολούν προσωπικό ή για εργοδότες που απασχολούν προσωπικό στην οικία τους.
- Εγγραφή για υποβολή ΑΠΔ οικοδομοτεχνικού έργου για ιδιώτες που εκτελούν οικοδομοτεχνικά έργα ή επιχειρήσεις που δεν απασχολούν προσωπικό στην έδρα τους (δεν διαθέτουν ΑΜΕ) και εκτελούν οικοδομοτεχνικά έργα.

Σημείωση: Οι εγγεγραμμένοι εργοδότες της 1ης κατηγορίας μπορούν με τους κωδικούς πρόσβασης που θα αποκτήσουν να υποβάλλουν και ΑΠΔ για τυχόν οικοδομοτεχνικά έργα που εκτελούν.

Εγγραφή για υποβολή ΑΠΔ κοινών επιχειρήσεων

Εικόνα 22: *Επιλογή τύπου εγγραφής κατά το 2ο βήμα*

Επιλέγοντας τον πρώτο τύπο εγγραφής και πατώντας το πλήκτρο «Συνέχεια» εμφανίζεται οθόνη με τους δύο τύπους προσώπου (φυσικό ή μη φυσικό). Μη φυσικά πρόσωπα είναι όλες οι κοινές επιχειρήσεις, τα νομικά πρόσωπα, οι οργανισμοί, οι διαχειρίσεις κτιρίων κ.λπ., ενώ φυσικά πρόσωπα όλες οι ατομικές επιχειρήσεις.

Εικόνα 23: *Επιλογή τύπου προσώπου (φυσικό - μη φυσικό) κατά την εγγραφή*

Εγγραφή φυσικού προσώπου

Εικόνα 24: *Φόρμα συμπλήρωσης στοιχείων φυσικού προσώπου*

Τα στοιχεία που ζητούνται στην οθόνη εγγραφής φυσικού προσώπου είναι όλα υποχρεωτικά και είναι τα εξής: ΑΜΕ, ΔΟΥ, ΑΦΜ, επώνυμο, όνομα, τύπος ταυτότητας (αστυνομική ή άλλος τύπος για διαβατήριο κ.λπ.), Αριθμός ταυτότητας (καταχωρίστε συνεχόμενα το γράμμα και τα νούμερα χωρίς κενά ενδιάμεσα π.χ. Α654321), οδός-χωριό, αριθμός, ΤΚ, πόλη-περιοχή, νομός, τηλέφωνο.

Εγγραφή μη φυσικού προσώπου

Εικόνα 25: *Φόρμα συμπλήρωσης στοιχείων μη φυσικού προσώπου*

Στην οθόνη εγγραφής μη φυσικού προσώπου τα στοιχεία είναι όλα υποχρεωτικά και είναι τα εξής: ΑΜΕ, ΔΟΥ, ΑΦΜ, επωνυμία, οδός-χωριό, αριθμός, ΤΚ, πόλη-περιοχή, νομός, τηλέφωνο και τα στοιχεία του εκπροσώπου της εταιρείας: επώνυμο, όνομα, τύπος ταυτότητας (αστυνομική ή άλλος τύπος για διαβατήριο κ.λπ.), αριθμός ταυτότητας (καταχωρίστε συνεχόμενα το γράμμα και τα νούμερα χωρίς κενά ενδιάμεσα, π.χ. Α123456).

Σημείωση: Κατά την εισαγωγή του δεκαψήφιου αριθμού μητρώου εργοδότη (ΑΜΕ) και του εννιαψήφιου αριθμού φορολογικού μητρώου (ΑΦΜ) γίνεται έλεγχος εγκυρότητας, οπότε εμφανίζεται λάθος σε περίπτωση πληκτρολόγησης μη έγκυρων αριθμών.

Αφού συμπληρώσετε όλα τα στοιχεία πατήστε το πλήκτρο «Εισαγωγή». Η επόμενη οθόνη επιβεβαίωσης της αποστολής σάς ενημερώνει ότι η αίτηση για την εγγραφή σας στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ καταχωρίστηκε με επιτυχία.

Με έναν αριθμού μητρώου εργοδότη (ΑΜΕ) μπορεί να γίνει μία και μόνο εγγραφή. Εάν γίνει προσπάθεια καταχώρισης και δεύτερης εγγραφής εμφανίζεται μήνυμα που αναφέρει ότι ο ΑΜΕ υπάρχει ήδη. Σε αυτή την περίπτωση είτε έχετε ξανακάνει αίτηση εγγραφής στο παρελθόν είτε έχετε πληκτρολογήσει λάθος τον ΑΜΕ (και ταυτίστηκε με ήδη καταχωρισμένο), οπότε επιστρέφετε στην προηγούμενη οθόνη και τον διορθώνετε.

Εικόνα 26: *Μήνυμα λανθασμένης καταχώρισης κατά την εγγραφή*

Αφού ολοκληρωθεί η αίτηση εγγραφής σας με επιτυχία και μετά την ολοκλήρωση της ταυτοποίησης των στοιχείων της εγγραφής σας με το μητρώο εργοδοτών (πιστοποίηση), θα σας αποσταλούν με απαντητικά e-mails οι προσωπικοί κωδικοί πρόσβασης. Σε πρώτη φάση θα σταλεί ο κωδικός χρήστη (username) και σε δεύτερη φάση, σε σύντομο χρονικό διάστημα, με νέο απαντητικό e-mail ο προσωπικός κωδικός πρόσβασης (PIN) και ο κωδικός μεταβολής στοιχείων και επικοινωνίας με το ΙΚΑ (PUK).

Σε ορισμένες περιπτώσεις πάντως το χρονικό διάστημα που απαιτούν οι διαδικασίες πιστοποίησης της εγγραφής και αποστολής των κωδικών πρόσβασης ανέρχεται σε 20 ημέρες. Συνεπώς κατά το παραπάνω χρονικό διάστημα και μέχρι την παραλαβή των κωδικών θα πρέπει πριν την εκπνοή της καταληκτικής ημερομηνίας (ανάλογα με το τελευταίο ψηφίο του ΑΜΕ), να υποβάλλονται οι ΑΠΔ στο αρμόδιο υποκατάστημα ΙΚΑ, προκειμένου να εξασφαλίζεται η εμπρόθεσμη υποβολή τους.

Εγγραφή για υποβολή ΑΠΔ οικοδομοτεχνικού έργων

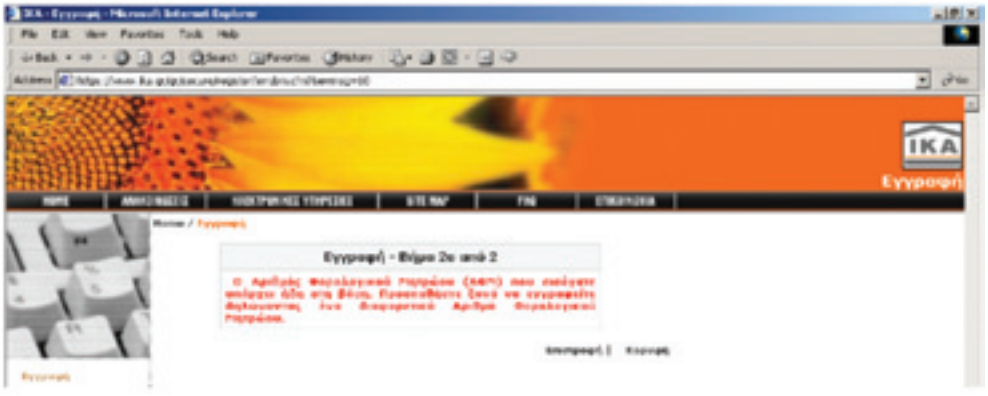
Για εγγραφή υποβολής ΑΠΔ οικοδομοτεχνικού έργου για ιδιώτες που εκτελούν οικοδομοτεχνικά έργα ή επιχειρήσεις που δεν απασχολούν προσωπικό στην έδρα τους (δεν διαθέτουν ΑΜΕ) και εκτελούν οικοδομοτεχνικά έργα, επιλέγετε τον δεύτερο τύπο εγγραφής.

Εικόνα 27: *Επιλογή άλλου τύπου εγγραφής*

Τα στοιχεία που ζητούνται στην οθόνη εγγραφής οικοδομοτεχνικού έργου είναι τα στοιχεία του φυσικού προσώπου ή τα στοιχεία του εκπροσώπου της οικοδομοτεχνικής εταιρείας. Τα πεδία είναι όλα υποχρεωτικά και είναι τα εξής: ΔΟΥ, ΑΦΜ (του φυσικού προσώπου ή της εταιρείας, στην περίπτωση εταιρείας), επώνυμο, όνομα, όνομα πατρός, τύπος ταυτότητας (αστυνομική ή άλλος τύπος για διαβατήριο κ.λπ.), αριθμός ταυτότητας (καταχωρίστε συνεχόμενα το γράμμα και τα νούμερα χωρίς κενά ενδιάμεσα π.χ. Α654321), οδός-χωριό, αριθμός, ΤΚ, πόλη-περιοχή, νομός, τηλέφωνο.

Εικόνα 28: *Οθόνη εγγραφής για υποβολή ΑΠΔ οικοδομοτεχνικού έργου*

Με έναν ΑΦΜ μπορεί να γίνει μία και μόνο εγγραφή. Εάν γίνει προσπάθεια καταχώρισης και δεύτερης εγγραφής, εμφανίζεται μήνυμα που αναφέρει ότι ο ΑΦΜ υπάρχει ήδη. Σε αυτή την περίπτωση είτε έχετε ξανακάνει αίτηση εγγραφής στο παρελθόν είτε έχετε πληκτρολογήσει λάθος τον ΑΦΜ (και ταυτίστηκε με ήδη καταχωρισμένο), οπότε επιστρέφετε στην προηγούμενη οθόνη και τον διορθώνετε.



Εικόνα 29: *Μήνυμα λανθασμένης καταχώρισης για ΑΠΔ οικοδομοτεχνικού έργου*

Αφού ολοκληρωθεί η αίτηση εγγραφής σας με επιτυχία και μετά την ολοκλήρωση της επεξεργασίας των στοιχείων της θα σας αποσταλούν με απαντητικά e-mails οι προσωπικοί κωδικοί πρόσβασης. Σε πρώτη φάση θα σταλεί ο κωδικός χρήστη (username) και σε δεύτερη φάση, σε σύντομο χρονικό διάστημα, με νέο απαντητικό e-mail ο προσωπικός κωδικός πρόσβασης (PIN) και ο κωδικός μεταβολής στοιχείων και επικοινωνίας με το ΙΚΑ (PUK).

Προστασία των διακινούμενων στοιχείων

Οι πληροφορίες που διακινούνται μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΙΚΑ προστατεύονται με κρυπτογράφηση σύμφωνα με τα σύγχρονα πρότυπα. Για λόγους ασφαλούς λειτουργίας της ηλεκτρονικής υποβολής ΑΠΔ, οι κωδικοί ονόματος και τα συνθηματικά (PIN, PUK) που εκδίδονται από το ΙΚΑ για κάθε χρήστη είναι μοναδικά και προσωπικά για εκείνον. Κάθε επιχείρηση που εγγράφεται στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι υπεύθυνη για την υποβολή της αναλυτικής περιοδικής δήλωσης (ΑΠΔ) που πραγματοποιείται με χρήση του κωδικού της και του συνθηματικού. Η ευθύνη αυτή υφίσταται ακόμα και εάν ο εργοδότης αποφασίσει με δική του ελεύθερη επιλογή να γνωστοποιήσει τον κωδικό και το συνθηματικό στο φοροτεχνικό ή το λογιστή μέσω του οποίου διενεργεί τις ηλεκτρονικές ΑΠΔ. Σημειώνεται ότι το PIN μπορείτε να το αλλάζετε όποτε επιθυμείτε. Σε περίπτωση απώλειας του PUK ή μη ηθελημένης γνωστοποίησής του σε τρίτους θα πρέπει να επικοινωνήσετε με την υπηρεσία παρακολούθησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών (info@ika.gr).

4.3 Υποβολή Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης (ΑΠΔ)

Μέσω της διαχείρισης ηλεκτρονικών ΑΠΔ κοινών επιχειρήσεων έχετε τη δυνατότητα:

- Να ενημερωθείτε για όλες τις οριστικοποιημένες ΑΠΔ που έχετε υποβάλει, ανάλογα με τον τύπο δήλωσης και το μέσο υποβολής τους.
- Να υποβάλετε νέα ΑΠΔ.
- Να διαχειριστείτε μια τρέχουσα ΑΠΔ που δεν έχει ακόμα οριστικοποιηθεί.

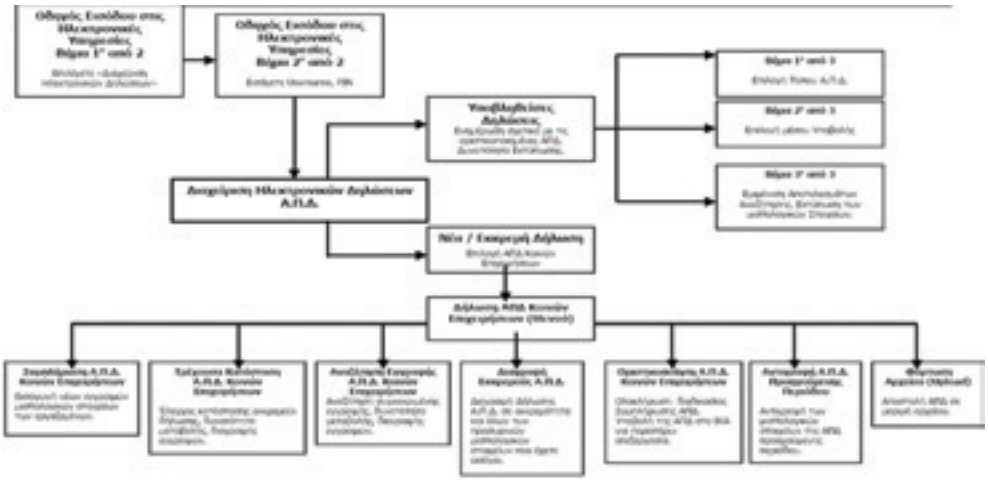
ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

- Δεν είναι υποχρεωτική η καταχώριση των μισθολογικών στοιχείων του συνόλου των εργαζομένων σας από την πρώτη εισαγωγή σας στη διαχείριση ηλεκτρονικών δηλώσεων. Υπάρχει η δυνατότητα καταχώρισης και αποθήκευσης νέων εγγραφών («Συμπλήρωση ΑΠΔ») ή μεταβολής των ήδη αποθηκευμένων εγγραφών («Τρέχουσα κατάσταση ΑΠΔ», «Αναζήτηση εγγραφής στην ΑΠΔ») οποιαδήποτε στιγμή το θελήσετε.
- Η εγγραφή των μισθολογικών στοιχείων ενός εργαζομένου καταχωρίζεται μόνο όταν την αποθηκεύετε. Κατά συνέπεια, πρέπει για κάθε εργαζόμενο να αποθηκεύετε την αντίστοιχη εγγραφή πατώντας το πλήκτρο «Αποθήκευση». Σε διαφορετική περίπτωση η εγγραφή δεν καταχωρίζεται.
- Αφού ολοκληρώσετε την εγγραφή για τα μισθολογικά στοιχεία ενός εργαζομένου,

σας δίνεται η δυνατότητα να εισαγάγετε νέα εγγραφή για τον ίδιο εργαζόμενο, αν το επιθυμείτε. Σε αυτή την περίπτωση τα βασικά στοιχεία του εργαζομένου (όνομα, επώνυμο κ.λπ.) εμφανίζονται στην οθόνη σας και εσείς πρέπει να συμπληρώσετε μόνο τα υπόλοιπα απαραίτητα μισθολογικά στοιχεία.

- Η επιλογή «Υποβληθείσες δηλώσεις» δεν σας επιτρέπει να μεταβάλετε τα στοιχεία των δηλώσεων (ΑΠΔ) που έχετε ήδη υποβάλει.

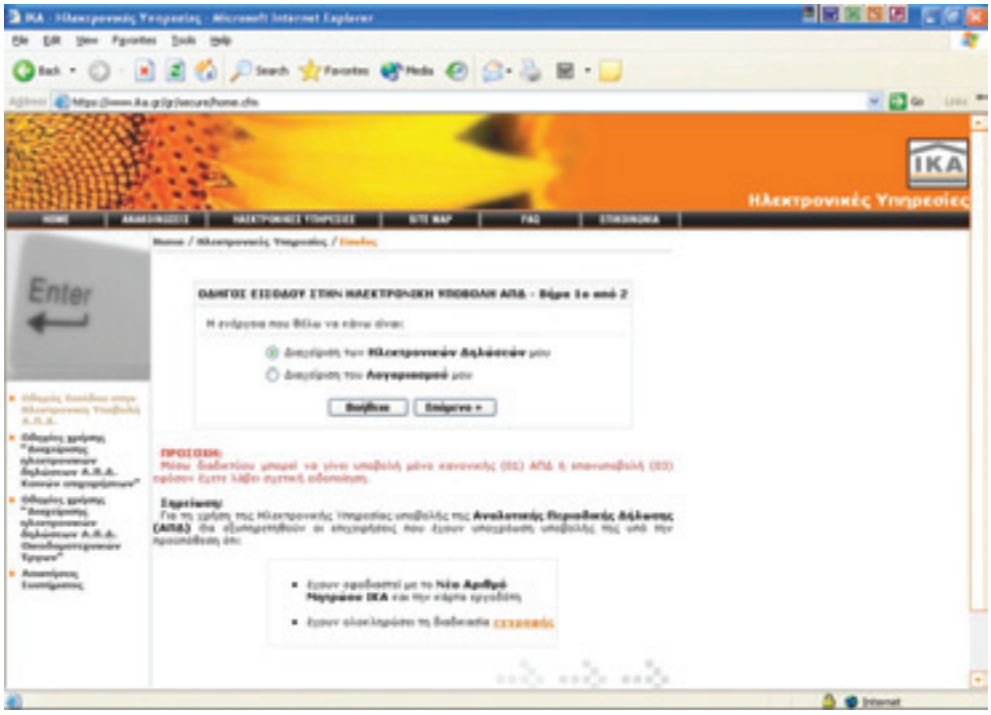
Το παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζει τα βήματα που απαιτούνται για την ηλεκτρονική υποβολή ΑΠΔ.



Σχήμα 4: *Διάγραμμα ροής ηλεκτρονικής υποβολής ΑΠΔ*

4.3.1 Διαδικασία εισόδου στην ηλεκτρονική υποβολή ΑΠΔ

Βήμα 1

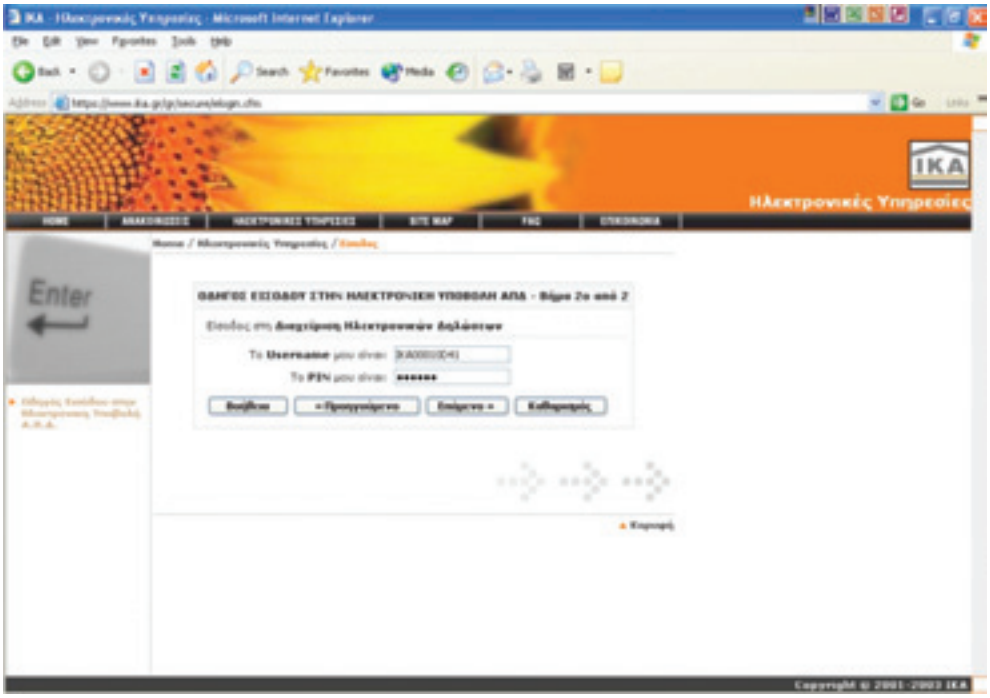


Εικόνα 30: *Περιβάλλον εισόδου στην ηλεκτρονική υποβολή ΑΠΔ (1/2)*

Αποτελεί τη βασική οθόνη της κύριας θεματικής ενότητας «Ηλεκτρονική υποβολή ΑΠΔ».

- ***Διαχείριση ηλεκτρονικών δηλώσεων:*** Επιλέγεται όταν επιθυμείτε να υποβάλετε μια νέα δήλωση ΑΠΔ ή να διαχειριστείτε μια εκκρεμή δήλωση ΑΠΔ που δεν έχει ακόμα οριστικοποιηθεί/υποβληθεί.
- ***Διαχείριση λογαριασμού:*** Επιλέγεται όταν επιθυμείτε να δείτε τα στοιχεία των δηλώσεων ΑΠΔ που έχετε υποβάλει μέχρι τη δεδομένη χρονική στιγμή ή να μεταβάλετε βασικά στοιχεία του λογαριασμού σας (PIN, PUK, username, e-mail κ.λπ.), καθώς επίσης και να διαχειριστείτε οικοδομοτεχνικά έργα (εισαγωγή, μεταβολή, διαγραφή οικοδομοτεχνικού έργου).

Βήμα 2



Εικόνα 31: *Περιβάλλον εισόδου στην ηλεκτρονική υποβολή ΑΠΔ (2/2)*

Μέσω της οθόνης αυτής πραγματοποιείται η είσοδος στη **«Διαχείριση ηλεκτρονικών δηλώσεων»** (ΑΠΔ). Εισάγετε το **username** και το **PIN** (κατά την πρώτη σας είσοδο στην ηλεκτρονική υποβολή θα σας ζητηθεί υποχρεωτικά να αλλάξετε τους κωδικούς πρόσβασης PIN και PUK που σας έχουν αποσταλεί από το ΙΚΑ).

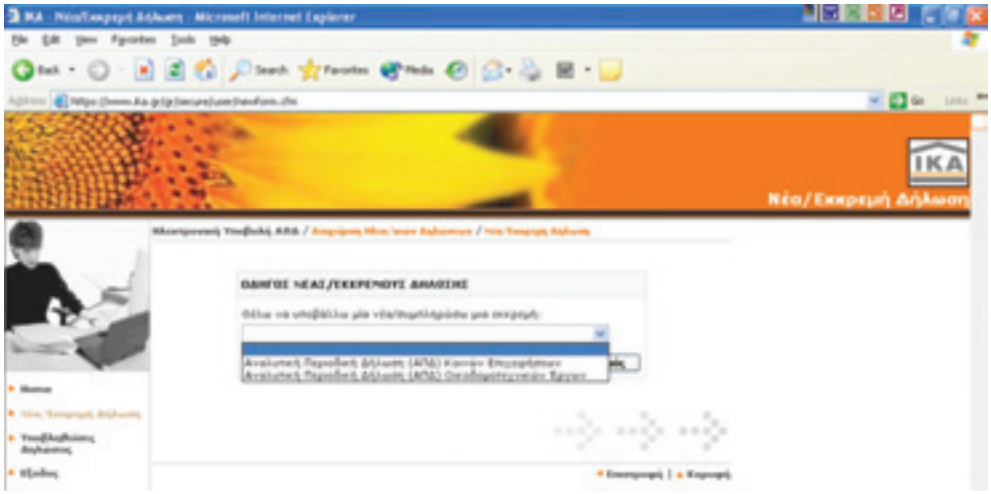
Το username που δίνεται στους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι με λατινικούς χαρακτήρες και δεν υπάρχει διαφορά εάν πληκτρολογηθεί με κεφαλαίους ή πεζούς χαρακτήρες. Τα αρχικά PIN και PUK που αποστέλλονται στους χρήστες αποτελούνται μόνο από νούμερα. Κατά την αλλαγή τους από τους χρήστες μπορούν να χρησιμοποιηθούν νούμερα, ελληνικοί ή λατινικοί χαρακτήρες κεφαλαίοι ή πεζοί, σύμβολα ή συνδυασμός και των τριών (μέχρι 12 χαρακτήρες).

4.3.2 Διαχείριση ηλεκτρονικών δηλώσεων

Εικόνα 32: *Οθόνη διαχείρισης ηλεκτρονικών δηλώσεων*

- **Νέα/εκκρεμής δήλωση:** Με αυτή την επιλογή έχετε τη δυνατότητα να υποβάλετε μια νέα ή να διαχειριστείτε μια εκκρεμή (μη οριστικοποιημένη) ΑΠΔ.
- **Υποβληθείσες δηλώσεις:** Με αυτή την επιλογή έχετε τη δυνατότητα να ενημερωθείτε για όλες τις οριστικοποιημένες δηλώσεις που έχετε υποβάλει μέχρι τη δεδομένη χρονική στιγμή και να εκτυπώσετε το αποδεικτικό παραλαβής τους.

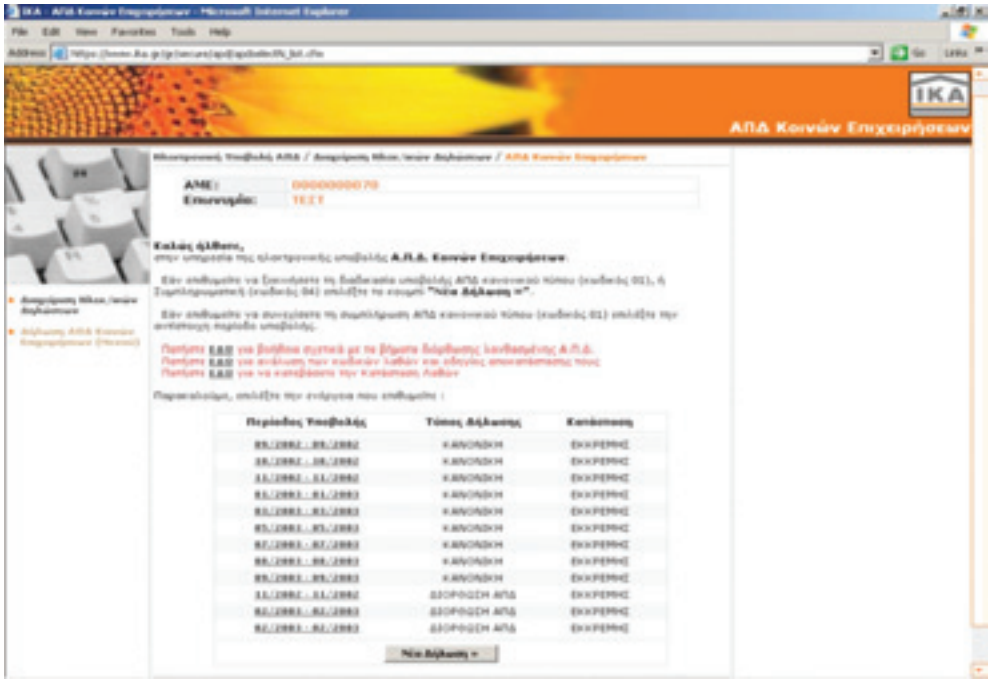
4.3.2.1 Οδηγός νέας/εκκρεμούς δήλωσης



Εικόνα 33: *Επιλογή συνδέσμου «Νέα/εκκρεμής δήλωση»*

Μέσω της οθόνης αυτής γίνεται η επιλογή τύπου δήλωσης (ΑΠΔ κοινών επιχειρήσεων ή ΑΠΔ οικοδομοτεχνικού έργου).

4.3.2.2 Δήλωση ΑΠΔ κοινών επιχειρήσεων (μενού)



Εικόνα 34: *Οθόνη δήλωσης ΑΠΔ κοινών επιχειρήσεων*

Στην επόμενη οθόνη εμφανίζονται τυχόν εκκρεμείς ΑΠΔ. Εάν αυτές τις έχετε ήδη υποβάλει σε υποκατάστημα του ΙΚΑ τότε αγνοήστε αυτές τις εκκρεμότητες. Οι πιθανές εκκρεμότητες που μπορεί να έχετε είναι οι εξής:

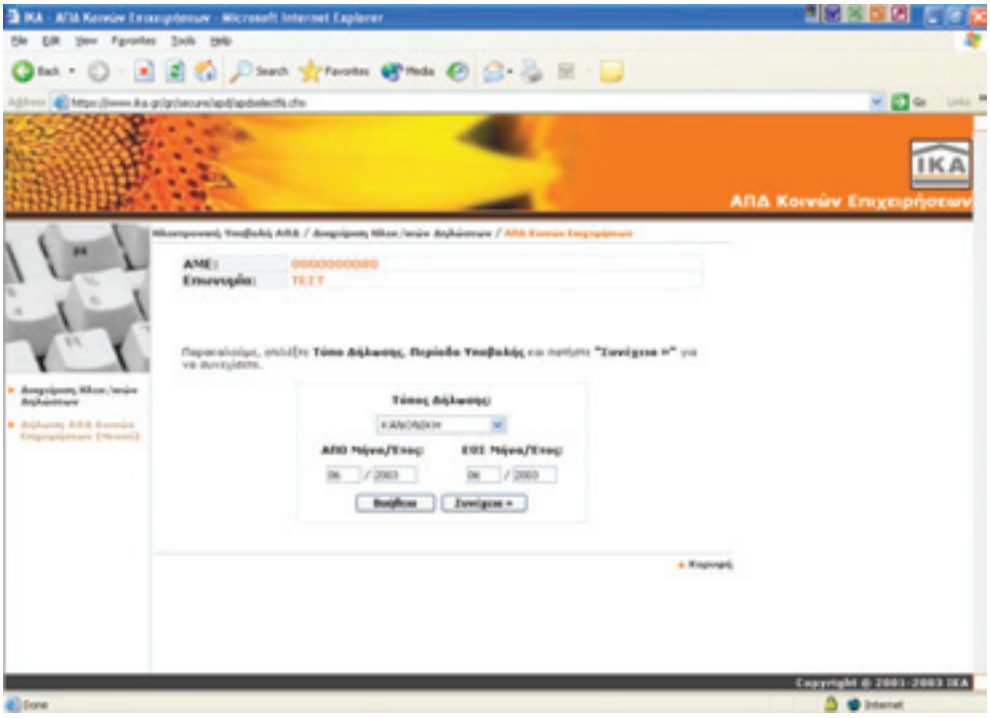
- ΑΠΔ τύπου 01-Κανονική, για τις οποίες έχετε ξεκινήσει τη διαδικασία συμπλήρωσής τους μέσω φόρμας και δεν τις έχετε οριστικοποιήσει.
- ΑΠΔ τύπου 03-Επανυποβολή, για τις οποίες ενημερωθήκατε για την επανυποβολή τους μέσω επιστολής.
- Διόρθωση ΑΠΔ, για τις οποίες ενημερωθήκατε για τη διόρθωσή τους είτε μέσω επιστολής είτε μέσω e-mail.

Εάν επιθυμείτε να υποβάλετε μία από τις παραπάνω ΑΠΔ, επιλέγετε τη μισθολογική περίοδο.

Την ΑΠΔ τύπου 01-Κανονική μπορείτε να την υποβάλετε είτε με τη διαδικασία συμπλήρωσης φόρμας είτε με τη διαδικασία φόρτωσης αρχείου (upload), ενώ την ΑΠΔ τύπου 03-Επανυποβολή μόνο με τη διαδικασία φόρτωσης αρχείου (upload).

Σημείωση: Η οθόνη αυτή εμφανίζεται μόνο στην περίπτωση που έχετε ΑΠΔ σε εκκρεμότητα. Εάν δεν έχετε, τότε επιλέγοντας «ΑΠΔ κοινών επιχειρήσεων» μεταφέρεστε σε οθόνη στην οποία σας ζητείται να επιλέξετε τη μισθολογική περίοδο υποβολής ΑΠΔ. Το σύστημα προτείνει αυτόματα την τρέχουσα μισθολογική περίοδο, ενώ εάν επιθυμείτε να την αλλάξετε, διορθώνετε τα πεδία «Από μήνα/έτος», «Έως μήνα/έτος».

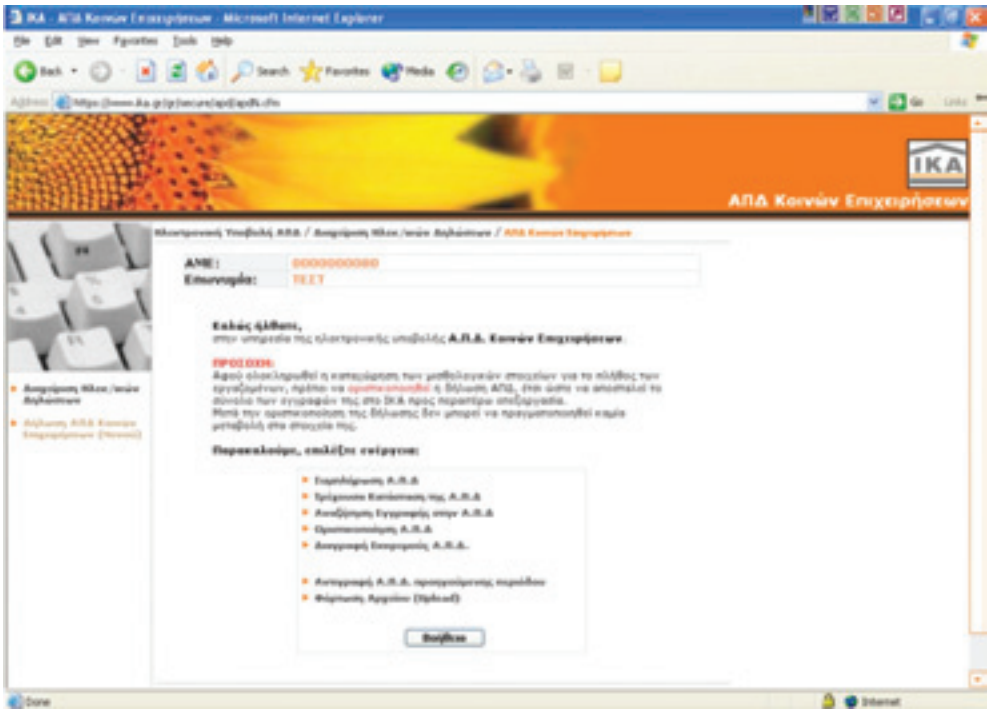
Εάν επιθυμείτε να στείλετε ΑΠΔ για άλλη μισθολογική περίοδο επιλέξτε το πλήκτρο «Νέα δήλωση».



Εικόνα 35: *Επιλογή συνδέσμου «Νέα δήλωση»*

Τότε, εμφανίζεται οθόνη στην οποία πρέπει να πληκτρολογήσετε τη μισθολογική περίοδο για την οποία επιθυμείτε να υποβάλετε ΑΠΔ (εξ ορισμού εμφανίζεται η τρέχουσα μισθολογική περίοδος). Εάν επιθυμείτε να στείλετε ΑΠΔ για άλλη μισθολογική περίοδο, αλλάξτε τα πεδία «Από μήνα/έτος», «Έως μήνα/έτος».

Σημείωση: Από το πεδίο «Τύπος δήλωσης» μπορείτε να επιλέξετε «ΑΠΔ Κανονική» ή «ΑΠΔ Συμπληρωματική». Το πεδίο αυτό εμφανίζεται μόνο στην περίπτωση που έχετε ενημερωθεί από το ΙΚΑ για συμπληρωματική ΑΠΔ.



Εικόνα 36: *Επιλογή ενεργειών στο περιβάλλον της ΑΠΔ*

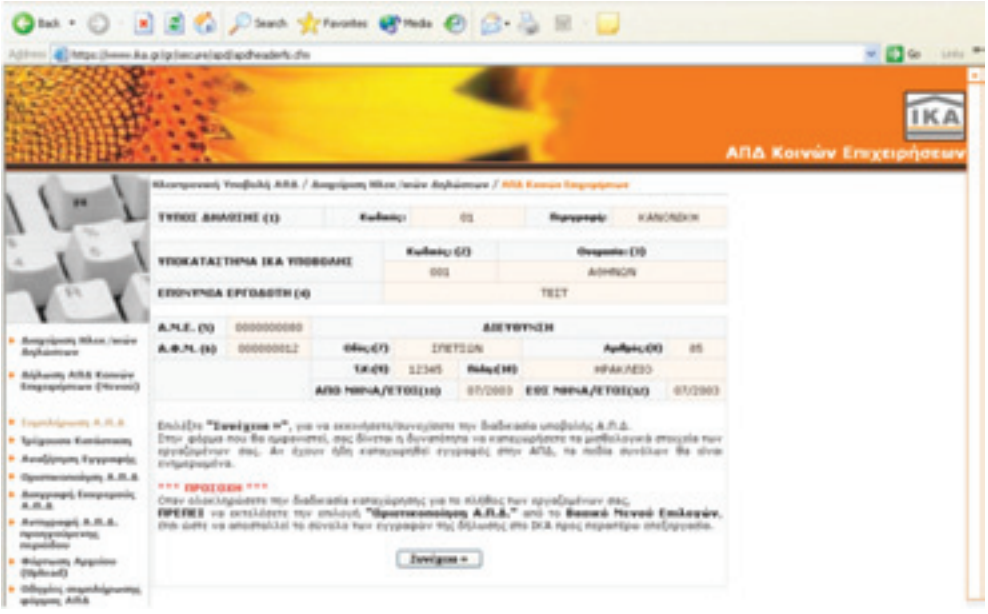
Μέσω της οθόνης αυτής επιλέγετε την ενέργεια που θέλετε να πραγματοποιήσετε σχετικά με την ΑΠΔ κοινών επιχειρήσεων.

- **Συμπλήρωση ΑΠΔ:** Επιλέγετε την ενέργεια αυτή αν επιθυμείτε να εισαγάγετε μία ή περισσότερες νέες εγγραφές.
- **Τρέχουσα κατάσταση της ΑΠΔ:** Επιλέγετε την ενέργεια αυτή αν επιθυμείτε να δείτε την τρέχουσα κατάσταση της ΑΠΔ που έχετε σε εκκρεμότητα, ανά αριθμό παραρτήματος. Μέσω της ενέργειας αυτής σάς δίνεται η δυνατότητα να αναζητήσετε, να μεταβάλετε και να διαγράψετε εγγραφές που έχετε ήδη αποθηκεύσει.
- **Αναζήτηση εγγραφής στην ΑΠΔ:** Επιλέγετε την ενέργεια αυτή αν επιθυμείτε να αναζητήσετε μια συγκεκριμένη εγγραφή που έχετε αποθηκεύσει. Μέσω της ενέργειας αυτής σάς δίνεται η δυνατότητα να αναζητήσετε, να μεταβάλλετε ή και να διαγράψετε εγγραφές που έχετε ήδη αποθηκεύσει.
- **Οριστικοποίηση ΑΠΔ:** Επιλέγετε την ενέργεια αυτή αν επιθυμείτε να οριστικοποιήσετε τη δήλωση που έχετε σε εκκρεμότητα. Με την οριστικοποίηση υποβάλλονται τα στοιχεία που δηλώσατε στο ΙΚΑ προς περαιτέρω επεξεργασία.
- **Διαγραφή εκκρεμούς ΑΠΔ:** Επιλέγετε την ενέργεια αυτή αν επιθυμείτε να διαγράψετε τη δήλωση που έχετε σε εκκρεμότητα. Με τη διαγραφή της εκκρεμούς δήλω-

σης διαγράφονται όλα τα προσωρινά μισθολογικά στοιχεία που δηλώσατε.

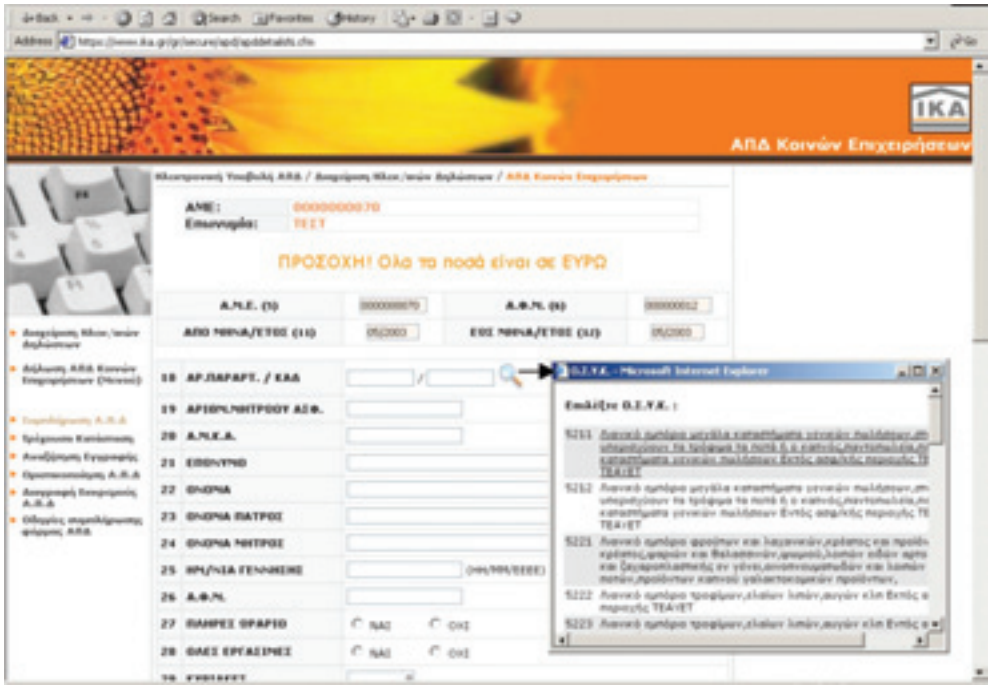
- **Αντιγραφή ΑΠΔ προηγούμενης περιόδου:** Επιλέγετε την ενέργεια αυτή αν επιθυμείτε να αντιγράψετε τα μισθολογικά στοιχεία της οριστικοποιημένης δήλωσης ΑΠΔ της προηγούμενης περιόδου.
- **Φόρτωση αρχείου (upload):** Επιλέγετε την ενέργεια αυτή αν επιθυμείτε να αποστείλετε την ΑΠΔ σε μορφή αρχείου που έχετε δημιουργήσει.

Διαδικασία συμπλήρωσης ΑΠΔ



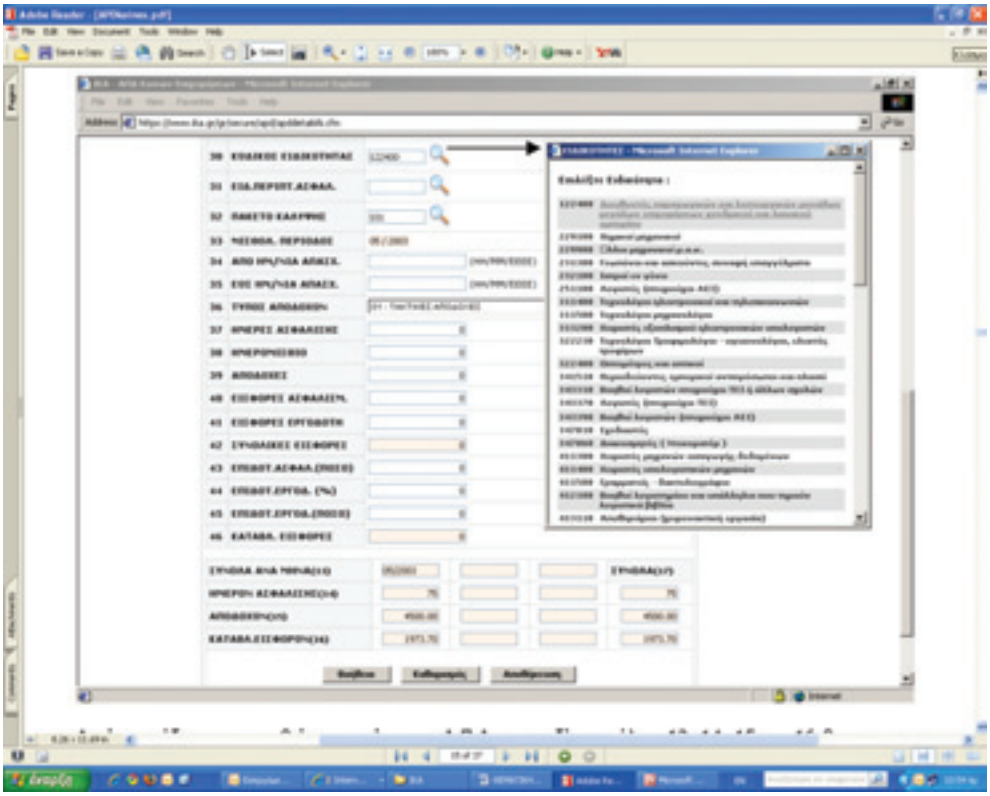
Εικόνα 37: *Διαδικασία συμπλήρωσης ΑΠΔ*

Με την επιλογή «Συμπλήρωση ΑΠΔ» εμφανίζεται οθόνη με τα στοιχεία της επιχείρησης, τα οποία αντλούνται από το μητρώο εργοδοτών του ΙΚΑ. Επιλέγετε το πλήκτρο «Συνέχεια». Στην οθόνη που εμφανίζεται έχετε τη δυνατότητα να καταχωρίσετε τα μισθολογικά στοιχεία των εργαζομένων.



Εικόνα 38: *Επιλογή βοηθητικών εργαλείων κατά τη συμπλήρωση ΑΠΔ*

Κατά τη συμπλήρωση της φόρμας ΑΠΔ μπορείτε να χρησιμοποιήσετε βοηθήματα όπως τους μεγεθυντικούς φακούς που βρίσκονται δίπλα από τα πεδία 18. ΚΑΔ, 30. Κωδικός Ειδικότητας, 31. Ειδική περίπτωση ασφάλισης και 32. Κωδικός Πακέτου Κάλυψης, οι οποίοι ανοίγουν παράθυρο στο οποίο μπορείτε να αναζητήσετε τους αντίστοιχους κωδικούς.



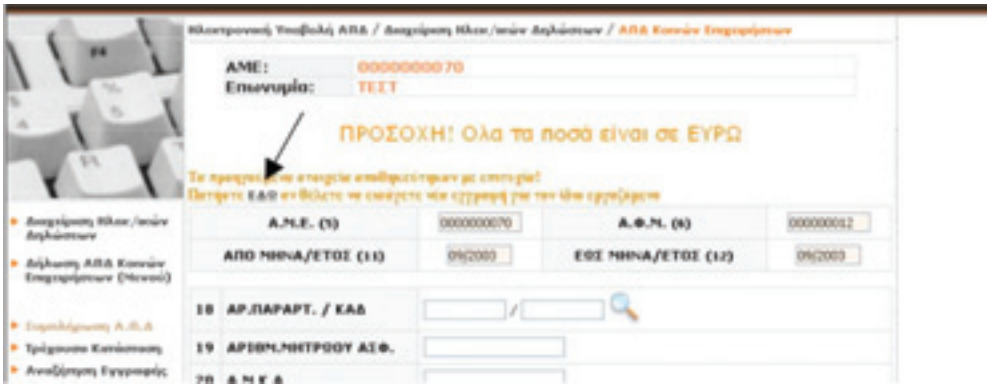
Εικόνα 39: *Συμπλήρωση πεδίου με τη βοήθεια pop-up μενού*

Αν έχουν ήδη καταχωριστεί εγγραφές στην ΑΠΔ, τα πεδία συνόλων 13, 14, 15 και 16 θα είναι ενημερωμένα.

Πλήκτρο «Αποθήκευση»: Προσωρινή καταχώριση των μισθολογικών στοιχείων του εργαζομένου που έχετε συμπληρώσει και εμφάνιση νέας φόρμας για συμπλήρωση των μισθολογικών στοιχείων άλλου ή του ίδιου εργαζομένου.

Αφού ολοκληρωθεί επιτυχώς η διαδικασία αποθήκευσης της εγγραφής εμφανίζεται νέα κενή φόρμα για καταχώριση νέου εργαζομένου.

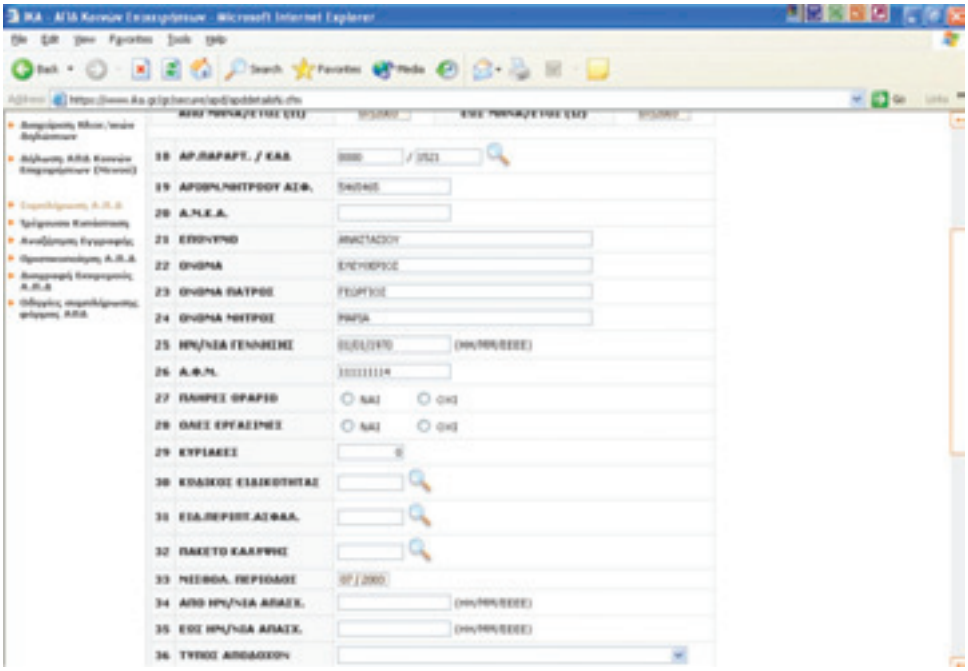
Εάν επιθυμείτε να εισαγάγετε εγγραφή για τον προηγούμενο εργαζόμενο (π.χ. με άλλον τύπο αποδοχών), επιλέγετε τη λέξη «εδώ», που εμφανίζεται στην κορυφή της φόρμας.



Εικόνα 40: *Σύνδεσμος προσθήκης νέας εγγραφής*

Αφού επιλέξετε τη λέξη «εδώ» εμφανίζεται φόρμα με τα σταθερά στοιχεία (πεδία 18 έως 26) του εργαζομένου, όπως φαίνεται στην παραπάνω οθόνη. Αφού συμπληρώσετε τα πεδία που λείπουν επιλέγετε το πλήκτρο «Αποθήκευση».

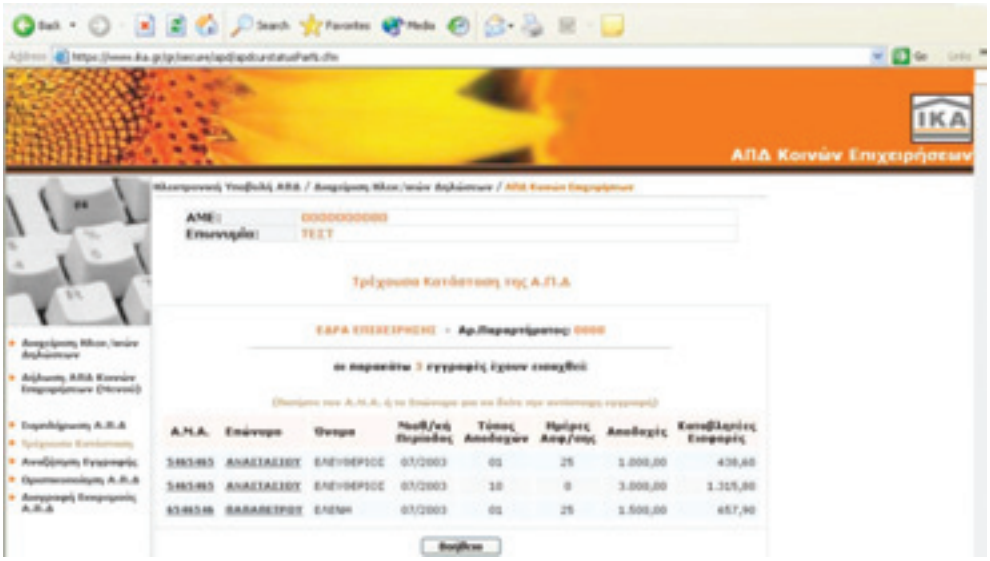
4.3.3 Φόρμα συμπλήρωσης ΑΠΔ



Εικόνα 41: *Φόρμα συμπλήρωσης ΑΠΔ εργαζομένου*

Με την επιλογή «Τρέχουσα κατάσταση» εμφανίζεται οθόνη από την οποία έχετε τη δυνατότητα να δείτε την ημερομηνία προθεσμίας υποβολής της ΑΠΔ και το πλήθος εγγραφών που έχετε ήδη αποθηκεύσει, ανά παράρτημα της επιχείρησης. Έχετε επίσης τη δυνατότητα να επιλέξετε το παράρτημα της επιχείρησης που επιθυμείτε, για να δείτε αναλυτικά τις εγγραφές που έχετε ήδη αποθηκεύσει γι' αυτό.

4.3.4 Τρέχουσα κατάσταση της ΑΠΔ (παράρτημα)



Εικόνα 42: Οθόνη τρέχουσας κατάστασης της ΑΠΔ (παράρτημα)

Οδηγείστε σε αυτή την οθόνη αφού επιλέξετε το παράρτημα της επιχείρησης που επιθυμείτε από την προηγούμενη. Εδώ έχετε τη δυνατότητα να δείτε τον αριθμό παραρτήματος της επιχείρησης και τις εγγραφές που έχουν ήδη εισαχθεί. Επιλέγοντας τον «ΑΜΑ» ή το «Επώνυμο» της εγγραφής που επιθυμείτε, έχετε τη δυνατότητα να δείτε τα στοιχεία της αναλυτικά.

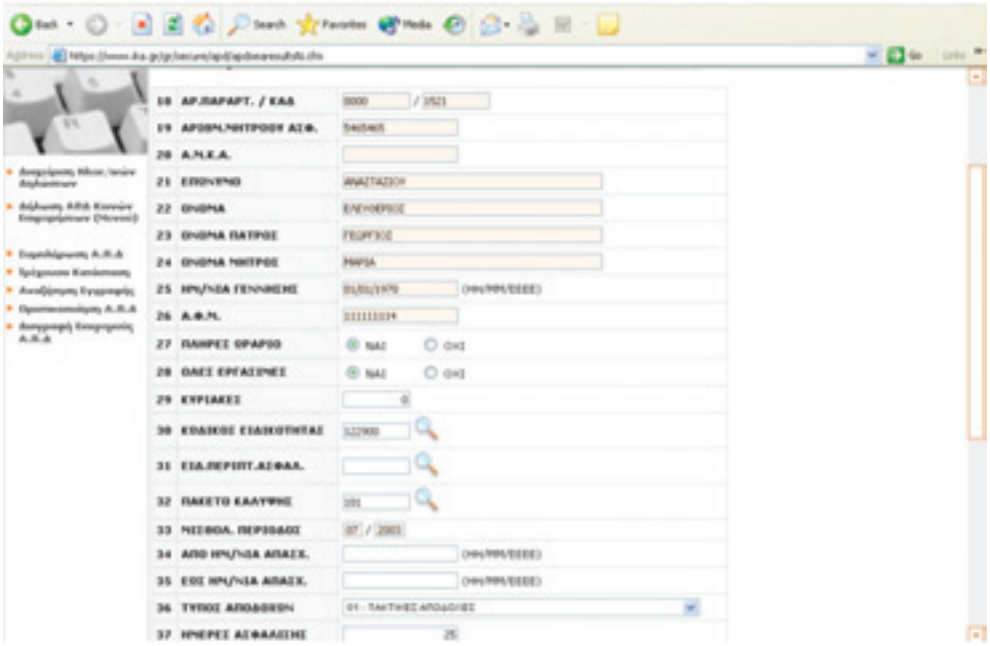
4.3.5 Τρέχουσα κατάσταση της ΑΠΔ (μισθολογικά στοιχεία)

Εικόνα 43: *Οθόνη τρέχουσας κατάστασης της ΑΠΔ (μισθολογικά στοιχεία)*

Μέσω της οθόνης αυτής σας παρέχεται η δυνατότητα να δείτε τα μισθολογικά στοιχεία που έχετε ήδη αποθηκεύσει για τον συγκεκριμένο εργαζόμενο που επιλέξατε στην προηγούμενη οθόνη. Με το πλήκτρο «Μεταβολή» έχετε τη δυνατότητα να μεταβάλετε κάποιο από τα συγκεκριμένα μισθολογικά στοιχεία. Με το πλήκτρο «Διαγραφή» έχετε τη δυνατότητα να διαγράψετε τη συγκεκριμένη εγγραφή που εμφανίζεται στη φόρμα.

Εάν επιθυμείτε να εισαγάγετε εγγραφή για τον ίδιο εργαζόμενο (π.χ. με άλλον τύπο αποδοχών) χωρίς να χρειάζεται η πληκτρολόγηση των σταθερών στοιχείων του, επιλέξτε τη λέξη «εδώ» που εμφανίζεται στην κορυφή της φόρμας.

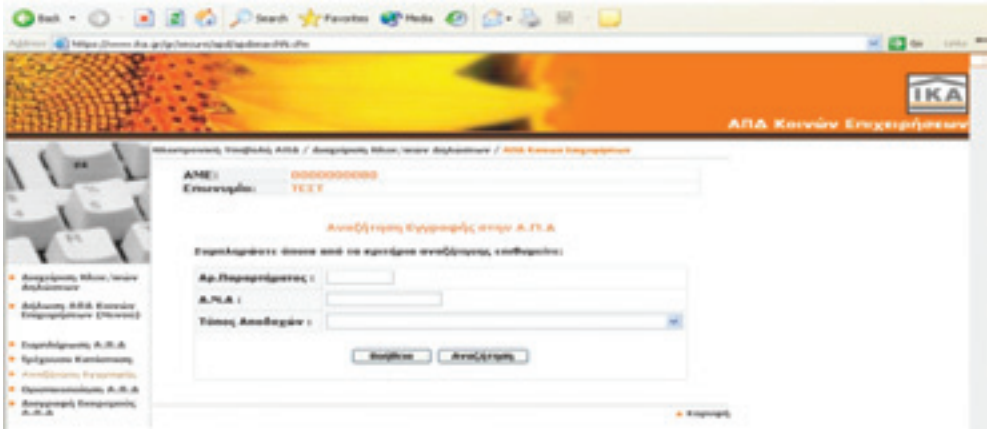
4.3.6 Τρέχουσα κατάσταση της ΑΠΔ (μεταβολή)



Εικόνα 44: *Οθόνη τρέχουσας κατάστασης της ΑΠΔ (μεταβολή)*

Σε αυτή την οθόνη εμφανίζονται τα μισθολογικά στοιχεία του εργαζομένου που έχετε ήδη αποθηκεύσει και έχετε τη δυνατότητα να τα μεταβάλετε. Δεν έχετε τη δυνατότητα να μεταβάλετε τα πεδία 18 έως 26. Τα πεδία 42, 46 θα μεταβληθούν μόνο στη περίπτωση που πραγματοποιηθεί κάποια μεταβολή στα πεδία 40, 41, 43, 44, 45. Με το πλήκτρο «Αποθήκευση» έχετε τη δυνατότητα να αποθηκεύσετε τις μεταβολές που πραγματοποιήσατε. Αφού ολοκληρωθεί επιτυχώς η διαδικασία αποθήκευσης των μεταβολών, θα παρουσιαστεί μήνυμα επιβεβαίωσης της επιτυχούς αποθήκευσης.

4.3.7 Αναζήτηση εγγραφής



Εικόνα 45: *Οθόνη αναζήτησης εγγραφής*

Μέσω αυτής της οθόνης έχετε τη δυνατότητα να αναζητήσετε αποθηκευμένες εγγραφές ΑΠΔ με κριτήρια αναζήτησης το παράρτημα, τον ΑΜΑ και τον τύπο αποδοχών. Αφού συμπληρώσετε τα κριτήρια αναζήτησης, με το πλήκτρο «Αναζήτηση» θα ξεκινήσει η διαδικασία αναζήτησης της συγκεκριμένης εγγραφής. Αν ολοκληρωθεί επιτυχώς η διαδικασία, θα μεταβείτε στην οθόνη «Τρέχουσα κατάσταση της ΑΠΔ (μισθολογικά στοιχεία)», η οποία θα προβάλει τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης αναζήτησης.

4.3.8 Οριστικοποίηση ΑΠΔ

Εικόνα 46: *Μήνυμα οριστικοποίησης ΑΠΔ*

Μέσω αυτής της οθόνης έχετε τη δυνατότητα να οριστικοποιήσετε τη δήλωση ΑΠΔ, αφού ολοκληρώσετε την καταχώριση των μισθολογικών στοιχείων των εργαζομένων. Μετά την οριστικοποίηση της δήλωσης ΑΠΔ δεν μπορείτε να πραγματοποιήσετε καμία μεταβολή στα στοιχεία της και η δήλωση περνάει στο στάδιο επεξεργασίας από το ΙΚΑ.

Πριν πραγματοποιήσετε την οριστικοποίηση της δήλωσης προτείνεται ένας τελευταίος έλεγχός της από την επιλογή «Τρέχουσα κατάσταση». Στη συνέχεια, επιλέγοντας «Ναι» οριστικοποιείτε την ΑΠΔ, ενώ επιλέγοντας «Όχι (επιστροφή)» επιστρέφετε στην προηγούμενη οθόνη.

Μετά την επιτυχή οριστικοποίηση της ΑΠΔ εμφανίζεται οθόνη η οποία περιέχει το αποδεικτικό παραλαβής ΑΠΔ μέσω Internet, το οποίο μπορείτε και να εκτυπώσετε.

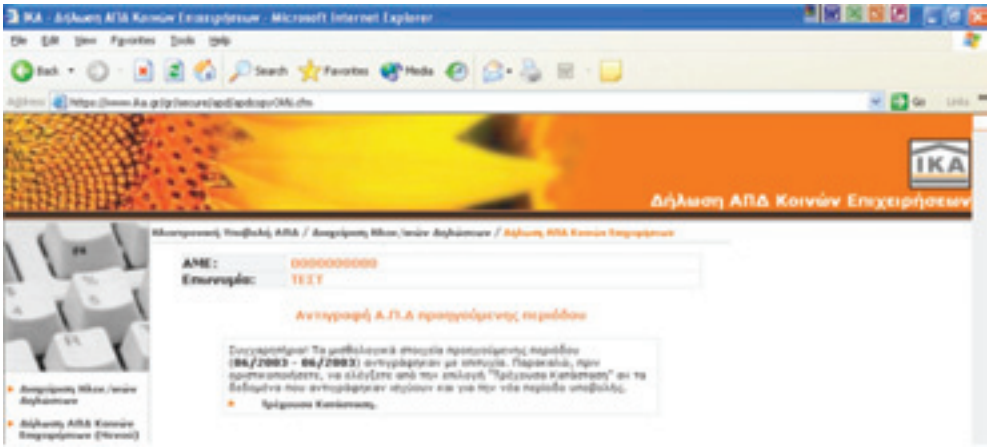
Εικόνα 47: *Αποδεικτικό παραλαβής ΑΠΔ*

4.3.9 Αντιγραφή ΑΠΔ προηγούμενης περιόδου

Εικόνα 48: *Διαδικασία αντιγραφής ΑΠΔ προηγούμενης περιόδου*

Μέσω της οθόνης αυτής έχετε τη δυνατότητα να αντιγράψετε τα μισθολογικά στοιχεία που δηλώσατε την προηγούμενη περίοδο ως στοιχεία της νέας περιόδου. Θα αντιγραφούν μόνο οι εγγραφές με τύπο αποδοχών 01-Τακτικές Αποδοχές και 13-Τεκμαρτές Αποδοχές, ενώ εγγραφές με άλλους τύπους αποδοχών, όπως Bonus, δώρο Πάσχα κ.λπ., δεν αντιγράφονται.

Εάν επιλέξετε «Ναι» θα εμφανιστεί οθόνη επιβεβαίωσης της αντιγραφής, στην οποία σάς προτείνετε να επιλέξετε την ενέργεια «Τρέχουσα κατάσταση».

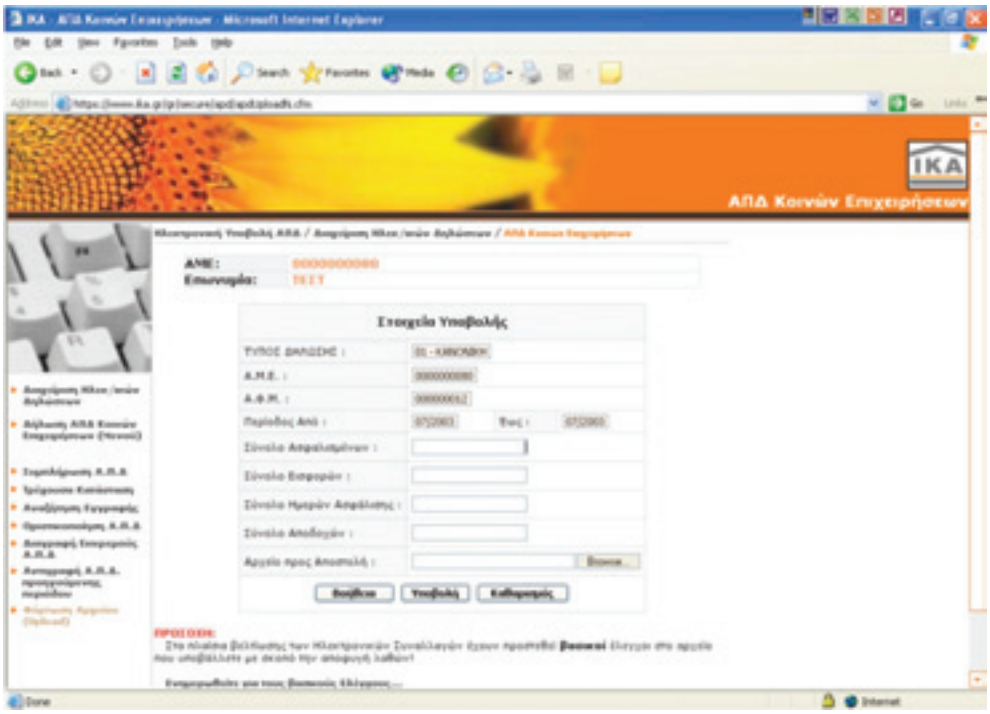


Εικόνα 49: *Μήνυμα επιτυχούς αντιγραφής*

Όταν ολοκληρωθεί η διαδικασία αντιγραφής, είναι ευθύνη σας να ελέγξετε την κατάσταση εγγραφών της ΑΠΔ πριν την οριστικοποιήσετε. Από την «Τρέχουσα κατάσταση» μπορείτε να ελέγξετε την ορθότητα των εγγραφών, να μεταβάλετε ή να διαγράψετε εγγραφές.

Σε περίπτωση που έχουν υπάρξει απολύσεις, θα πρέπει να διαγραφούν οι εγγραφές που αφορούν τους εργαζόμενους που απολύθηκαν. Σε περίπτωση που υπάρχουν νέες προσλήψεις θα πρέπει να εισαχθούν νέες εγγραφές για τους νέους εργαζόμενους. Επιλέξτε την ενέργεια «Συμπλήρωση ΑΠΔ», ώστε να εμφανιστεί κενή φόρμα στην οποία θα εισαγάγετε τη νέα εγγραφή.

4.3.10 Φόρτωση αρχείου (upload)



Εικόνα 50: *Φόρμα αποστολής ΑΠΔ*

Μέσω της οθόνης αυτής έχετε τη δυνατότητα να υποβάλετε τη δήλωση ΑΠΔ μέσω της διαδικασίας φόρτωσης αρχείου (upload), δηλαδή να στείλετε αρχείο, με συγκεκριμένες τεχνικές προδιαγραφές, που έχετε δημιουργήσει από πρόγραμμα μισθοδοσίας.

Όταν υπάρχει σε εκκρεμότητα δήλωση ΑΠΔ με φόρμα, η δυνατότητα αυτή δεν είναι εφικτή και εμφανίζεται το παρακάτω μήνυμα:

> Έχετε εκκινήσει τη διαδικασία υποβολής δήλωσης ΑΠΔ μέσω φόρμας (από την ενέργεια «Συμπλήρωση ΑΠΔ»). Εάν επιθυμείτε να αντιγράψετε ΑΠΔ προηγούμενης περιόδου πρέπει να επιλέξετε πρώτα την επιλογή «Διαγραφή εκκρεμούς ΑΠΔ» και στη συνέχεια πάλι «Αντιγραφή ΑΠΔ προηγούμενης περιόδου». (Κωδικός λάθους: 20)

Σε αυτή την περίπτωση απαιτείται «Διαγραφή εκκρεμούς ΑΠΔ» από το μενού δήλωσης ΑΠΔ κοινών επιχειρήσεων.

Τα στοιχεία που πρέπει να συμπληρωθούν στη φόρμα αποστολής αρχείου (upload) είναι το

σύνολο των ασφαλισμένων, τα σύνολα εισφορών, ημερών ασφάλισης και αποδοχών. Στη συνέχεια πρέπει να γίνει «Αναζήτηση/Browse» του αρχείου υποβολής ΑΠΔ από το αντίστοιχο πλήκτρο που βρίσκεται στο τελευταίο πεδίο, «Αρχείο προς αποστολή».

Αφού συμπληρωθούν όλα τα ζητούμενα στοιχεία, με το πλήκτρο «Υποβολή» αρχίζει η διαδικασία υποβολής της ΑΠΔ. Πρέπει να περιμένετε μέχρι να πάρετε το αποδεικτικό παραλαβής. Υπάρχει ένας μικρός χρόνος καθυστέρησης ολοκλήρωσης της διαδικασίας, ανάλογα με το μέγεθος του αρχείου προς αποστολή και την ταχύτητα της σύνδεσής σας.

4.4 Βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας

Από το 2004 οι εργοδότες που είναι πιστοποιημένοι ή θα πιστοποιηθούν στο μέλλον για ηλεκτρονική υποβολή της αναλυτικής περιοδικής δήλωσης αποκτούν πλέον και τη δυνατότητα να ζητούν και να λαμβάνουν ηλεκτρονικά ασφαλιστική ενημερότητα. Η υπηρεσία αυτή παρέχεται με βάση την υπουργική απόφαση Φ11321/26586/1706 ΦΕΚ Β 1818 5-12-2003 (εγκ. ΙΚΑ-ΕΤΑΜ 9/04). Με τη συμπλήρωση και υποβολή της αίτησης χορήγησης, κι εφόσον με βάση τα επεξεργασμένα από το ΙΚΑ-ΕΤΑΜ στοιχεία πληρούνται οι προϋποθέσεις, ο εργοδότης - πιστοποιημένος χρήστης λαμβάνει και εκτυπώνει (σε όσα αντίγραφα επιθυμεί) τη βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας. Συγκεκριμένα, μέσω της νέας υπηρεσίας χορηγούνται:

- Βεβαιώσεις ασφαλιστικής ενημερότητας για κάθε νόμιμη χρήση (εκτός είσπραξης λογαριασμού δημοσίου τεχνικού έργου), διάρκειας 6 μηνών από την ημερομηνία έκδοσής τους (Εγκ. ΙΚΑ-ΕΤΑΜ 81/03).
- Βεβαιώσεις ασφαλιστικής ενημερότητας για θεώρηση φορολογικών βιβλίων και στοιχείων, διάρκειας 12 μηνών από την ημερομηνία έκδοσής τους (Εγκ. ΙΚΑ-ΕΤΑΜ 81/03).

Σε περίπτωση που σύμφωνα με τα τελευταία διαθέσιμα επεξεργασμένα στοιχεία δεν υπάρχει πλήρης εικόνα για την έκδοση της βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας από την υπηρεσία ή εντοπίζεται οφειλή (έστω και αν έχει ρυθμιστεί και τηρούνται οι όροι της ρύθμισης), ο εργοδότης λαμβάνει σχετική απάντηση με την προτροπή να απευθυνθεί στο υποκατάστημα όπου υπάγεται η έδρα της επιχείρησης. Επιπλέον, το σύστημα δίνει στους χρήστες δυνατότητα επισκόπησης των αιτήσεων που έχουν καταθέσει ηλεκτρονικά.

Για περισσότερες πληροφορίες για την χρήση της υπηρεσίας οι εργοδότες μπορούν να αποστέλλουν μήνυμα μέσω της ιστοσελίδας www.ika.gr επιλέγοντας «Επικοινωνία». Στη φόρμα θα πρέπει απαραίτητα να συμπληρώνουν τηλέφωνο επικοινωνίας, στοιχεία εργοδότη (ΑΜΕ, ΑΦΜ και επωνυμία) και να περιγράφουν με σαφήνεια το ερώτημά τους.

Ο εργοδότης - πιστοποιημένος χρήστης έχει άμεση πρόσβαση στην νέα υπηρεσία κάνοντας χρήση των κωδικών πρόσβασης που ήδη έχει στην κατοχή του για την ηλεκτρονική υποβολή ΑΠΔ. Συγκεκριμένα, η διαδικασία χορήγησης ασφαλιστικής ενημερότητας ολοκληρώνεται με τις ακόλουθες ενέργειες:

- Επιλέξτε «Ηλεκτρονικές υπηρεσίες» (από την σελίδα του φορέα).

- Επιλέξτε την επιλογή «Βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας» και εισαγάγετε τους κωδικούς πρόσβασης username και pin που ήδη διαθέτετε για ηλεκτρονική υποβολή ΑΠΔ (εάν δεν είστε εγγεγραμμένος χρήστης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της ιστοσελίδας μας θα πρέπει να ολοκληρώσετε τη διαδικασία της εγγραφής για να σας αποσταλούν κωδικοί πρόσβασης, από την επιλογή «Ηλεκτρονικές υπηρεσίες» → «Εγγραφή»).
- Επιλέξτε «Νέα αίτηση».
- Στην οθόνη εμφανίζεται η ηλεκτρονική αίτηση - υπεύθυνη δήλωση με προσυμπληρωμένα τα στοιχεία του εργοδότη, όπως αυτά αντλούνται από το μητρώο εργοδοτών. Στα στοιχεία απαιτείται να συμπληρώσετε αριθμό τηλεφώνου.
- Σε περίπτωση που η διεύθυνση επικοινωνίας είναι διαφορετική από αυτή της έδρας, θα πρέπει επίσης να συμπληρωθεί.
- Συμπληρώστε έναν ή περισσότερους λόγους για τους οποίους αιτείστε την ασφαλιστική ενημερότητα.
- Τέλος, θα πρέπει να αποδεχτείτε και τους τέσσερις όρους (εφόσον ισχύουν) της υπεύθυνης δήλωσης.

Μετά την αποστολή της αίτησης θα εμφανιστεί στην οθόνη:

- είτε απάντηση με την προτροπή να απευθυνθείτε στο υποκατάστημα όπου υπάγεται η έδρα της επιχείρησης, σε περίπτωση που εντοπίζεται οφειλή ή σύμφωνα με τα τελευταία επεξεργασμένα στοιχεία δεν υπάρχει πλήρης εικόνα για την έκδοση της ασφαλιστικής ενημερότητας από την υπηρεσία,
- είτε ασφαλιστική ενημερότητα ανάλογα με τον τύπο που έχετε επιλέξει.

Η ισχύς της ασφαλιστικής ενημερότητας είναι:

- Ένα έτος για θεώρηση βιβλίων και στοιχείων.
- Έξι μήνες για κάθε νόμιμη χρήση.
  από την ημερομηνία έκδοσης της.

Από τη νέα υπηρεσία δεν μπορούν να εξυπηρετηθούν:

- Οι εργοδότες που δεν έχουν πιστοποιηθεί ως χρήστες ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΙΚΑ.
- Τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα που έχουν αυτοτελώς ή παράλληλα με την άσκηση άλλης επιχειρηματικής δραστηριότητας (π.χ. κοινή επιχείρηση) και την ιδιότητα του κυρίου ή υπευθύνου εκτέλεσης οικοδομικών ή τεχνικών έργων.
- Τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα που οφείλουν στο ΙΚΑ, έστω κι αν έχουν ρυθμίσει την οφειλή τους και τηρούν τους όρους της ρύθμισης.
- Οι επιχειρήσεις που έχουν χαρακτηριστεί «συνυπεύθυνες» με άλλες, σύμφωνα με την 732/95 γνωμοδότηση του ΝΣΚ (Εγκ. ΙΚΑ-ΕΤΑΜ 17/96).

ΣΥΝΟΨΗ

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται οι διαδικασίες ηλεκτρονικών συναλλαγών με το ΙΚΑ και οι παρεχόμενες υπηρεσίες από αυτό. Επίσης, περιγράφονται τα ηλεκτρονικά έντυπα που μπορεί να υποβάλει κανείς και η επικοινωνία που μπορεί να έχει με τον ασφαλιστικό φορέα.

Αυτοαξιολόγηση

Ερωτήσεις

1. Η ΑΠΔ μπορεί να υποβληθεί εξολοκλήρου μέσω Internet.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

2. Για τη συμπλήρωση της ΑΠΔ παρέχεται από το ΙΚΑ ειδικό λογισμικό.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

3. Κατά την καταχώριση στοιχείων στο πρόγραμμα θα πρέπει να είμαστε πολύ προσεκτικοί, καθώς δεν υπάρχουν διαδικασίες ελέγχου, λόγω και της πολυπλοκότητας της δήλωσης.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

4. Σε περίπτωση λάθους καταχώρισης δεν επιτρέπεται οποιαδήποτε διόρθωση από το πρόγραμμα, παρά μόνο κατόπιν έγκρισης από το ΙΚΑ και παροχής κατάλληλου κωδικού.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

5. Αφού ολοκληρώσουμε τη συμπλήρωση της ΑΠΔ, μπορούμε να την κάνουμε upload μέσω Internet.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

6. Υπάρχει δυνατότητα εκτύπωσης των εντύπων του ΙΚΑ μέσω του διαδικτυακού του τόπου;

   ☐ Ναι ☐ Όχι

7. Ο διαδικτυακός τόπος του ΙΚΑ χρησιμεύει μόνο για παροχή βασικών πληροφοριών προς τους πολίτες.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

8. Τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ μπορούν να χρησιμοποιήσουν μόνο ορισμένοι εργοδότες, ανεξαρτήτως εάν διαθέτουν ΑΜΕ, ΑΦΜ ή ΑΜΟΕ.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

9. Για να χρησιμοποιήσει κάποιος τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ χρειάζεται πρώτα να εγγραφεί.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

10. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ δεν προσφέρονται όλο το 24ωρο, αλλά μόνο εργάσιμες ώρες, ώστε να είναι εφικτή η τεχνική υποστήριξη των χρηστών του συστήματος.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

Απαντήσεις

Ερώτηση 1: Σωστό
Ερώτηση 2: Σωστό
Ερώτηση 3: Λάθος
Ερώτηση 4: Λάθος
Ερώτηση 5: Σωστό
Ερώτηση 6: Ναι
Ερώτηση 7: Λάθος
Ερώτηση 8: Λάθος
Ερώτηση 9: Σωστό
Ερώτηση 10: Λάθος

Παραπομπή

Παράγραφος 4.1
Παράγραφος 4.1
Παράγραφος 4.2
Παράγραφος 4.2
Παράγραφος 4.3.11
Παράγραφος 4.4
Παράγραφος 4.1
Παράγραφος 4.1
Παράγραφος 4.1
Παράγραφος 4.1

Βοηθητικό υλικό μελέτης

Προτάσεις για περαιτέρω μελέτη

- Υποβολή ή/και συμπλήρωση των εντύπων που παρέχονται ηλεκτρονικά από τον δικτυακό τόπο του ασφαλιστικού φορέα.

Προτεινόμενες ιστοσελίδες

- ΙΚΑ: www.ika.gr

5. Προγράμματα αναζήτησης εργαζομένων (ΟΑΕΔ)

5.1 Εισαγωγή
5.2 Πληροφορίες ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων

5.1 Εισαγωγή

Ο Οργανισμός Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ) αποτελεί το κύριο όργανο εφαρμογής της κυβερνητικής πολιτικής για την απασχόληση, ώστε να εξασφαλιστούν οι αναγκαίες προϋποθέσεις ταχείας προσαρμογής της προσφοράς εργασίας προς τις απαιτήσεις της ζήτησης, σε αρμονία με το εκάστοτε πρόγραμμα οικονομικής ανάπτυξης της χώρας και τις συναφείς κατευθύνσεις και οδηγίες του υπουργού Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας.

Ο ΟΑΕΔ είναι νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου και βρίσκεται υπό την εποπτεία του Υπουργείου Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας. Είναι διοικητικά αυτόνομος και διοικείται από το διοικητή του και το διοικητικό συμβούλιο. Η συγκρότηση του ΔΣ, που στηρίζεται στην αρχή της τριμερούς εκπροσώπησης, δημιουργεί ευνοϊκότερους όρους διαλόγου μεταξύ της πολιτείας και των κοινωνικών εταίρων.

Ειδικότερα, ο οργανισμός μεριμνά για:

- Τον επαγγελματικό προσανατολισμό του εργατικού δυναμικού.
- Την τεχνική επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση του εργατικού δυναμικού.
- Τη διευκόλυνση της επαφής μεταξύ προσφοράς και ζήτησης εργασίας.
- Διάφορες παροχές, όπως τη με προϋποθέσεις επιδότηση ανέργων, τη συμπλήρωση των επιδομάτων κύησης και μητρότητας που παρέχει το ΙΚΑ κ.λπ.

Για την εκπλήρωση της αποστολής του ο οργανισμός έχει ένα μεγάλο αριθμό δραστηριοτήτων, όπως:

- Σύζευξη προσφοράς και ζήτησης εργασίας
- Προγράμματα απασχόλησης (επιχορήγηση επιχειρήσεων για δημιουργία νέων θέσεων εργασίας)
- Επιχορήγηση νέων ελευθέρων επαγγελματιών, EURES κ.λπ.
- Επιδόματα ασφάλισης (ανεργίας, οικογενειακό, οικοδομικό κ.λπ.)
- Προγράμματα απασχόλησης ειδικών κοινωνικών ομάδων
- Προγράμματα εκπαίδευσης προσωπικού ιδιωτικών επιχειρήσεων
- Επαγγελματικός προσανατολισμός

Εκσυγχρονισμός του ΟΑΕΔ

Ο τρόπος λειτουργίας του ΟΑΕΔ αλλάζει ριζικά. Με την ενεργοποίηση του συστήματος ηλεκτρονικών αιτήσεων e-Αίτηση, το ολοκληρωμένο μηχανογραφικό σύστημα για τη διαχείριση των προγραμμάτων του ΟΑΕΔ τίθεται στην υπηρεσία του πολίτη για την αμεσότερη, καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτησή του.

Το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα (ΟΠΣ) του ΟΑΕΔ διαθέτει μια ενιαία βάση δεδομένων, που περιλαμβάνει μητρώο ανέργων και εργοδοτών και η οποία ενημερώνεται με τα στοιχεία της εξατομικευμένης προσέγγισης του ανέργου. Στο ΟΠΣ έχουν πρόσβαση

οι υπηρεσίες του ΟΑΕΔ, τα Κέντρα Προώθησης στην Απασχόληση (ΚΠΑ) και στο μέλλον θα συνδεθούν και άλλες συνεργαζόμενες με τον ΟΑΕΔ υπηρεσίες (ΚΕΠ, ΙΚΑ, ΓΓΠΣ κλπ). Μέσω του ΟΠΣ γίνεται:

1. Αντιστοίχιση ανέργων με κενές θέσεις εργασίας (προσφορά/ζήτηση εργασίας).
2. Διαχείριση και υπολογισμός επιδοτήσεων τακτικής ανεργίας (και άλλων βοηθημάτων), καθώς και διαχείριση πληρωμών μέσω τραπεζών.
3. Διαχείριση και παρακολούθηση προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης και προγραμμάτων απασχόλησης.

Οι άνεργοι και οι επιχειρήσεις που αξιοποιούν τα προγράμματα απασχόλησης του οργανισμού μπορούν να υποβάλλουν τις αιτήσεις τους μέσω του διαδικτύου. Μαζί με τις πληροφορίες για κάθε νέο πρόγραμμα που καταρτίζει ο οργανισμός, στην ιστοσελίδα του www.oaed.gr οι ενδιαφερόμενοι θα βρίσκουν και την ηλεκτρονική φόρμα της αίτησης υπαγωγής στο πρόγραμμα. Επιπλέον, ο νέος διαδικτυακός κόμβος υπηρεσιών του ΟΑΕΔ αποτελεί μέσο αμφίδρομης και διαδραστικής επικοινωνίας του με τους πολίτες, άνεργους και μη, και με εργοδότες - επιχειρήσεις για την υποβοήθηση της παροχής υπηρεσιών προσφοράς και ζήτησης εργασίας, μέσω ενός σύγχρονου συστήματος σύζευξης (match-making system). Ο οργανισμός διαθέτει σήμερα υπολογιστική και δικτυακή υποδομή προηγμένης τεχνολογίας, ώστε να εγγυάται την αξιόπιστη, διαφανή και αποτελεσματική διαχείριση των προγραμμάτων του.

Στη διαδικτυακή πύλη του ΟΑΕΔ οι χρήστες θα εγγράφονται και θα πιστοποιούνται προκειμένου να κάνουν χρήση των διαδικτυακών υπηρεσιών. Οι εγγεγραμμένοι ιδιώτες-υποψήφιοι εργαζόμενοι θα μπορούν:

- Να ενημερώνονται για τις προσφερόμενες θέσεις εργασίας και τα απαιτούμενα προσόντα.
- Να ενημερώνονται για προγράμματα κατάρτισης, σεμινάρια και ευκαιρίες απασχόλησης.
- Να αναζητούν αγγελίες ή/και στοιχεία επιχειρήσεων - εταιρειών.
- Να αναρτούν και να διαχειρίζονται το βιογραφικό τους σημείωμα.
- Να λαμβάνουν ηλεκτρονικά μηνύματα σχετικά με την ανταπόκριση εργοδοτών στην προσφορά εργασίας εκ μέρους τους.

Οι εργοδότες θα μπορούν:

- Να αναζητούν βιογραφικά σημειώματα εργαζομένων βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων.
- Να καταχωρίζουν και να διαχειρίζονται αγγελίες αναζήτησης προσωπικού.
- Να ενημερώνονται για προγράμματα ενδοεπιχειρησιακής κατάρτισης.

Κύριος σκοπός του νέου πληροφοριακού συστήματος του ΟΑΕΔ και της διαδικτυακής του πύλης, είναι, να δώσει τη δυνατότητα σε οποίο χρήστη, από όποια πλευρά της Ελλάδος να έχει άμεση πληροφόρηση, και βεβαίως να συνδέσει την αγορά της ζήτησης με αυτή της

προσφοράς, παρέχοντας πληροφόρηση και εργαλεία στους εργοδότες, τους εργαζόμενους αλλά και τους ανέργους.

Να σημειωθεί ότι ο παλιός διαδικτυακός τόπος του ΟΑΕΔ είναι στη διεύθυνση www.oaed.gr, και βρίσκεται ακόμη σε λειτουργία λόγω της αναβάθμισης του νέου διαδικτυακού τόπου, που μπορούν οι ενδιαφερόμενοι να επισκεφθούν στην ηλεκτρονική διεύθυνση http://portal.oaed.gr/. Στο μέλλον θα χρησιμοποιείται μόνο ο νέος ιστότοπος, ο οποίος εκτιμάται ότι θα παρέχεται από την αρχική διεύθυνση www.oaed.gr.

Εικόνα 51: *Διαδικτυακός τόπος ΟΑΕΔ*

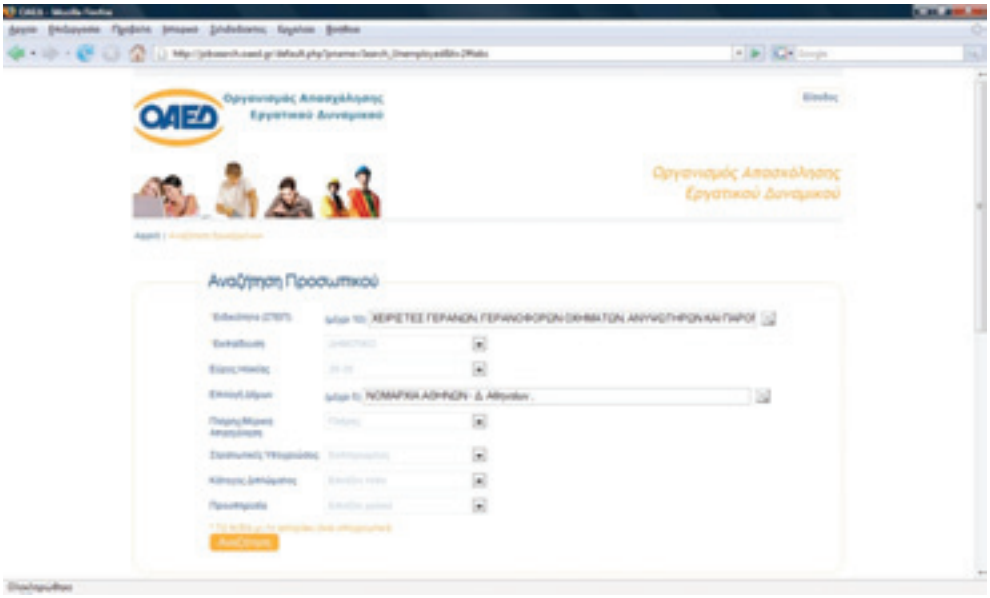
Εάν στον νέο διαδικτυακό τόπο του ΟΑΕΔ πατήσουμε πάνω στο σύνδεσμο «Εργοδότες», θα εμφανιστεί η ακόλουθη λίστα επιλογών:

- Αναζήτηση υποψηφίων
- Βρείτε τον κατάλληλο υπάλληλο
- Καταρτίστε το προσωπικό σας
- Δράσεις για ενώσεις/κλάδους επιχειρήσεων

Εάν επιλέξει ο ενδιαφερόμενος την πρώτη επιλογή θα εμφανιστεί η ακόλουθη οθόνη:

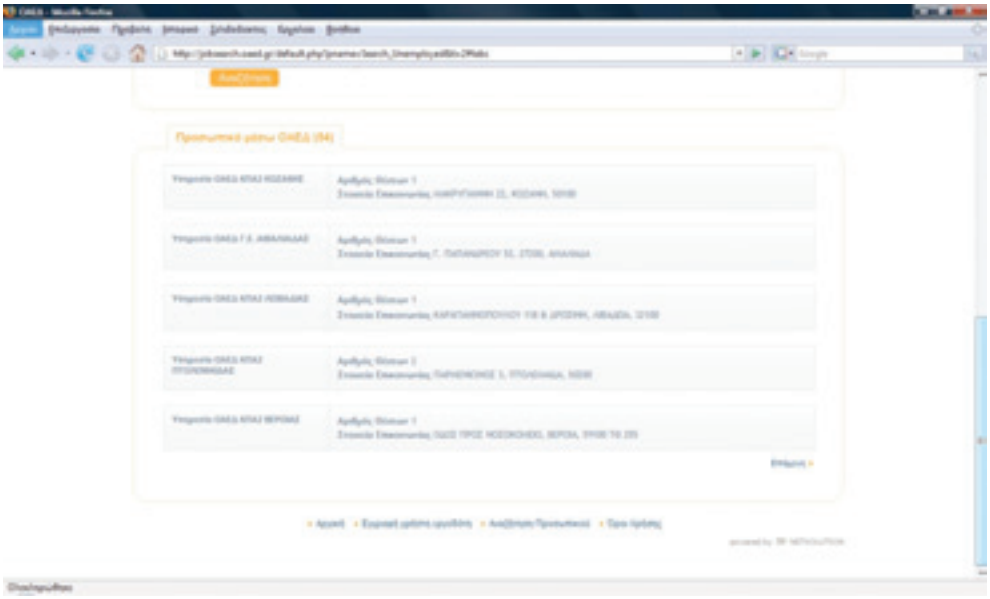
Εικόνα 52: *Επιλογή συνδέσμου «Αναζήτηση υποψηφίων»*

Στο κάτω μέρος της παραπάνω οθόνης υπάρχει η επιλογή για τον εργοδότη να επιλέξει προσωπικό μέσω του ΟΑΕΔ. Εφόσον πατήσει στο σύνδεσμο αυτό θα προκύψει η ακόλουθη φόρμα, την οποία θα πρέπει να συμπληρώσει και στο τέλος να πατήσει την επιλογή «Αναζήτηση».



Εικόνα 53: *Κριτήρια αναζήτησης υποψηφίων*

Αυτομάτως η οθόνη θα ανανεωθεί και στο κάτω μέρος της θα εμφανιστεί η λίστα με τα αποτελέσματα.



Εικόνα 54: *Αποτελέσματα αναζήτησης βάσει κριτηρίων*

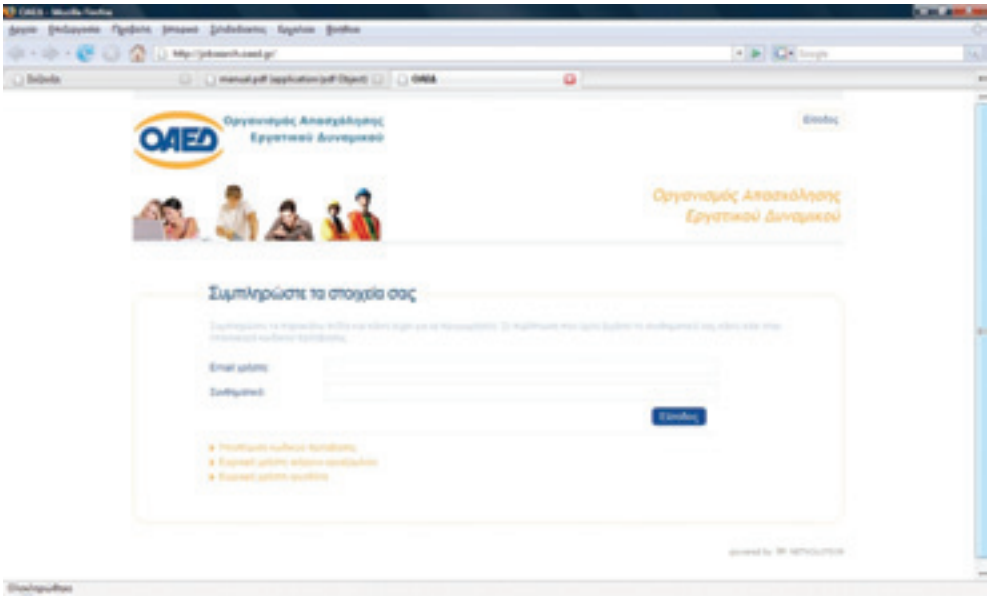
Στο συγκεκριμένο παράδειγμα, εξαιτίας του ότι δεν υπήρχαν διαθέσιμες θέσεις για τη συγκεκριμένη ειδικότητα στην περιοχή που επιλέξαμε, εμφανίστηκαν αποτελέσματα από άλλες περιοχές της Ελλάδας. Στο περιβάλλον αυτό δεν εμφανίζονται περισσότερα στοιχεία, καθώς ο χρήστης θα πρέπει να έχει εισέλθει στο σύστημα με username/password προκειμένου να έχει πρόσβαση στο σύνολο των καταχωρισμένων βιογραφικών και να μπορεί να έρθει σε απευθείας επαφή με τους αναζητούντες εργασία.

Με παρόμοιο τρόπο μπορεί ο εργοδότης να κινηθεί και στις υπόλοιπες κατηγορίες της αρχικής λίστας επιλογών. Ενδεικτικά, για την κατάρτιση του προσωπικού του ο εργοδότης μπορεί να ακολουθήσει τους συνδέσμους επιλέγοντας το πρόγραμμα που τον ενδιαφέρει ή να μεταβεί απ' ευθείας στην ηλεκτρονική διεύθυνση http://laek.oaed.gr.

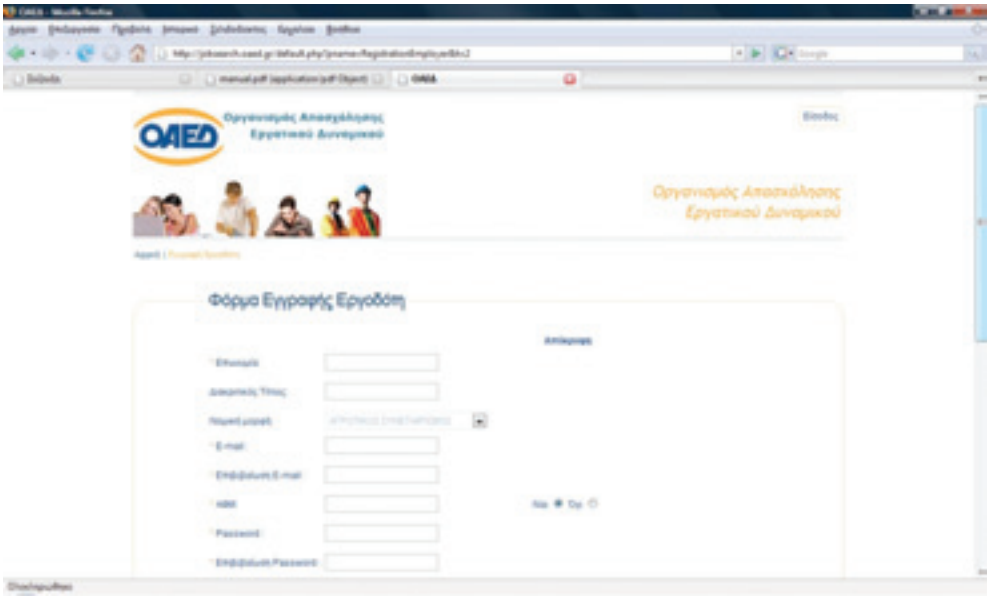
Καταχώριση θέσεων εργασίας από τον εργοδότη

Στην κεντρική οθόνη της πύλης του ΟΑΕΔ και ειδικότερα στην καρτέλα του εργοδότη, που εμφανίζεται στο κέντρο της, παρέχεται η δυνατότητα στους εργοδότες να καταχωρίσουν τις θέσεις εργασίας που προσφέρουν, επιλέγοντας το σύνδεσμο «Καταχωρίστε τη θέση εργασίας που προσφέρετε».

Η εγγραφή χρήστη είναι αναγκαία για τη διασφάλιση του σεβασμού των προσωπικών δεδομένων. Επιλέγοντας το σύνδεσμο «Είσοδος χρήστη/ εγγραφή χρήστη», εμφανίζεται η ακόλουθη οθόνη, όπου ο χρήστης θα πρέπει είτε να συμπληρώσει τους κωδικούς του, εφόσον είναι ήδη εγγεγραμμένος, είτε να δημιουργήσει το προφίλ του για να τους αποκτήσει.



Εικόνα 55: *Φόρμα εγγραφής και εισόδου χρήστη*



Εικόνα 56: *Φόρμα συμπλήρωσης στοιχείων εργοδότη*

Για να ολοκληρωθεί με επιτυχία η εγγραφή του θα πρέπει να συμπληρώσει τουλάχιστον τα πεδία τα οποία σημειώνονται με αστερίσκο στην αντίστοιχη φόρμα εγγραφής και να πατήσει το κουμπί «Καταχώριση».

Στη συνέχεια θα του αποσταλεί e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει δηλώσει, το οποίο θα τον προτρέπει να ενεργοποιήσει το λογαριασμό του μέσω ενός συνδέσμου. Αφού προχωρήσει στην παραπάνω ενέργεια, θα λάβει νέο e-mail, στο οποίο θα επιβεβαιώνεται η ενεργοποίηση του λογαριασμού του, μαζί με τα στοιχεία username και password που έχει δηλώσει. Κατόπιν, θα μπορεί να μεταβεί στην κεντρική σελίδα εισόδου, όπου θα εισαγάγει τους κωδικούς του για να εισέλθει στη συνέχεια στο περιβάλλον της πύλης και να προχωρήσει στη δήλωση της προσφερόμενης θέσης.

5.2 Πληροφορίες ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων

Προκειμένου να συμμετάσχουν σε ένα πρόγραμμα του ΟΑΕΔ, οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να συμπληρώσουν την σχετική ηλεκτρονική αίτηση. Δικαίωμα συμπλήρωσης έχουν:

- Οι εγγεγραμμένοι στα μητρώα του ΟΑΕΔ άνεργοι που το επιθυμούν.
- Κάθε επιχείρηση που επιθυμεί να λάβει επιχορήγηση για την απασχόληση ανέργων μέσω των προγραμμάτων που ανακοινώνονται και πληροί τις προϋποθέσεις που περιγράφονται στο πληροφοριακό έντυπο του προγράμματος.

Για να βρει την ηλεκτρονική φόρμα της αίτησης ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει να επισκεφθεί την ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.oaed.gr ή την πύλη στην προσωρινή διεύθυνση http://portal.oaed.gr.

- Στις «Νέες δράσεις - προγράμματα» ο ενδιαφερόμενος μπορεί να αναζητήσει τις πληροφορίες για κάθε νέο πρόγραμμα που καταρτίζει ο οργανισμός. Κάτω από το σχετικό πληροφοριακό έντυπο θα βρει την ηλεκτρονική φόρμα της αίτησης «e-Αίτηση». Από κει και πέρα θα πρέπει να επιλέξει μεταξύ των δύο εντύπων, για επιχειρήσεις ή για ανέργους.
- Εναλλακτικά, εφόσον ο ενδιαφερόμενος έχει ενημερωθεί για το πρόγραμμα που τον ενδιαφέρει, μπορεί να ανοίξει απευθείας την ηλεκτρονική αίτηση, ενεργοποιώντας την ηλεκτρονική φόρμα υποβολής της αίτησης επιλέγοντας το σύνδεσμο «e-Αίτηση» στο αριστερό μέρος της αρχικής οθόνης του φορέα (όπως αυτό φαίνεται στην παρακάτω οθόνη). Η μηχανή αναζήτησης θα τον οδηγήσει στο σύνολο των προγραμμάτων για τα οποία είναι δυνατή η υποβολή ηλεκτρονικής αίτησης υπαγωγής μέσω διαδικτύου.

Επιλέγοντας το σύνδεσμο «e-Αίτηση» ο ενδιαφερόμενος μεταβαίνει στη σελίδα όπου εμφανίζονται όλα τα προγράμματα του φορέα στα οποία παρέχεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής αίτησης, καθώς επίσης και πληροφοριακό υλικό για το πρόγραμμα και τη διαδικασία συμπλήρωσης και υποβολής. Συγκεκριμένα, εμφανίζεται η παρακάτω οθόνη:

Εικόνα 57: *Οθόνη εμφάνισης προγραμμάτων σε ισχύ για ηλεκτρονική αίτηση*

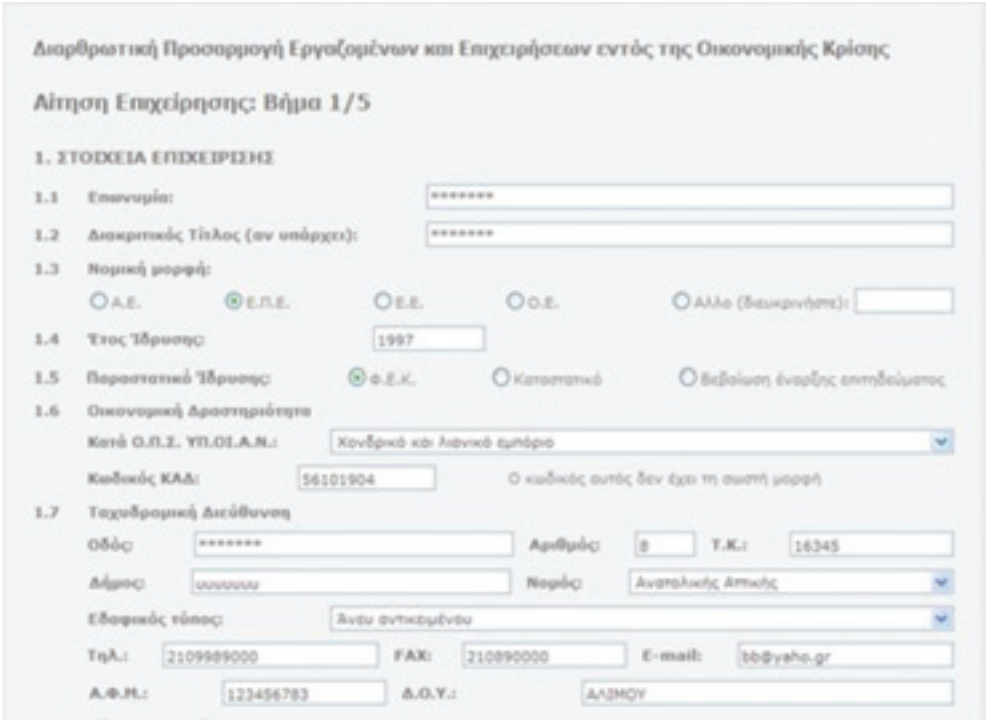
Πηγαίνοντας με την μπάρα κύλισης παρακάτω εμφανίζονται όλα τα προγράμματα επιδότησης, ενώ στο τέλος εμφανίζονται πληροφορίες ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων, καθώς και στοιχεία επικοινωνίας για διάφορα θέματα. Επιπλέον, δίνεται η δυνατότητα αναζήτησης της αίτησης του χρήστη και ενημέρωσής του για την πορεία της, μέσα από το σύνδεσμο «Αναζητήστε την αίτησή σας».

Εικόνα 58: *Επιλογή αναζήτησης της αίτησης του ενδιαφερομένου*

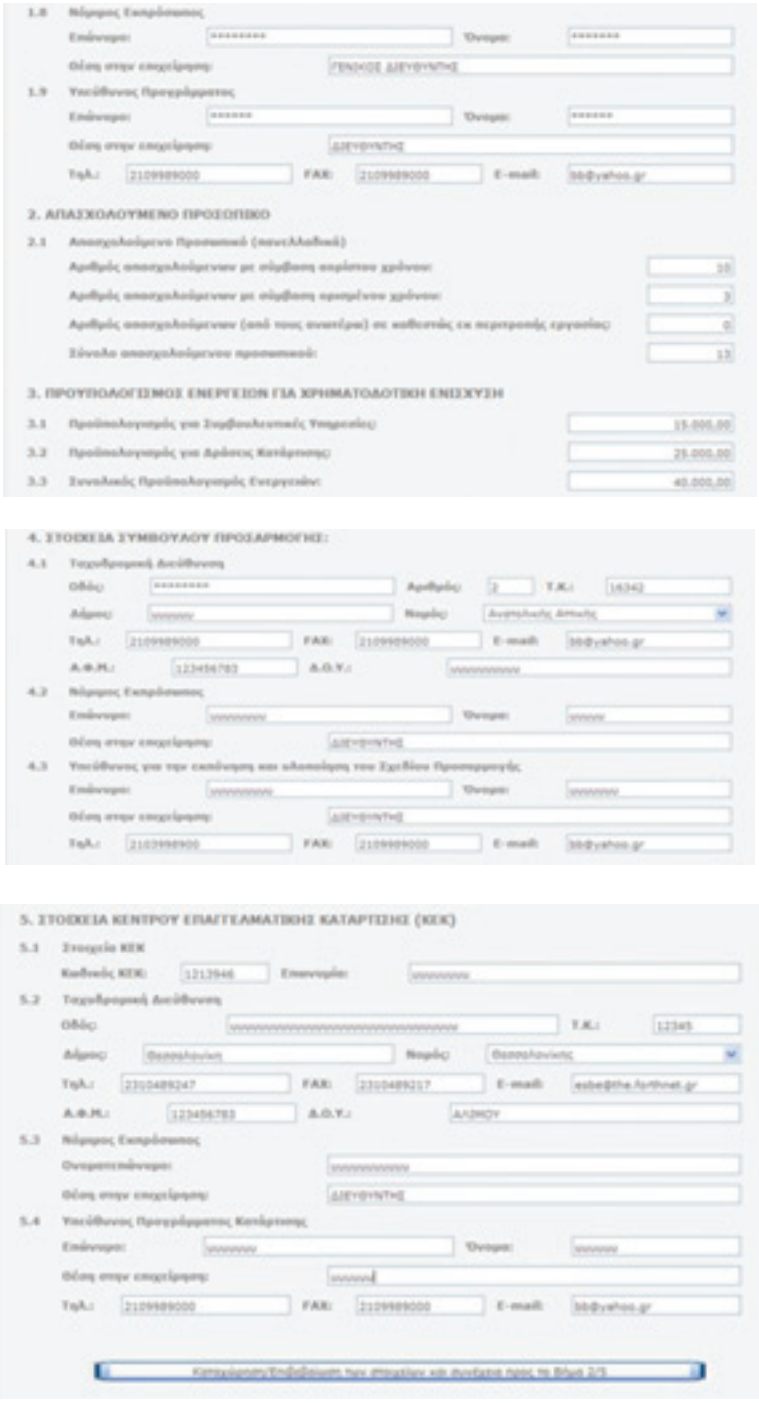
Καταχώριση αίτησης

Βήμα 1

Η καταχώριση της αίτησης περιλαμβάνει πέντε βήματα. Η καταχώριση των στοιχείων του πρώτου βήματος είναι προαπαιτούμενο για να πλοηγηθεί ο χρήστης στα επόμενα βήματα.



Εικόνα 59: *Βήματα συμπλήρωσης ηλεκτρονικής αίτησης (1/5)*

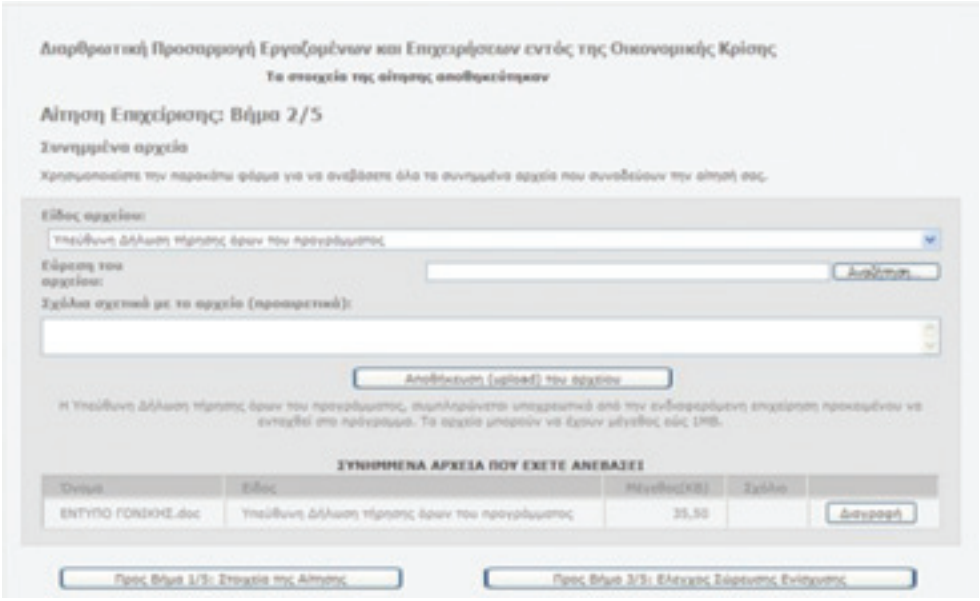


Εικόνα 60: *Βήματα συμπλήρωσης ηλεκτρονικής αίτησης (1/5 - συνέχεια)*

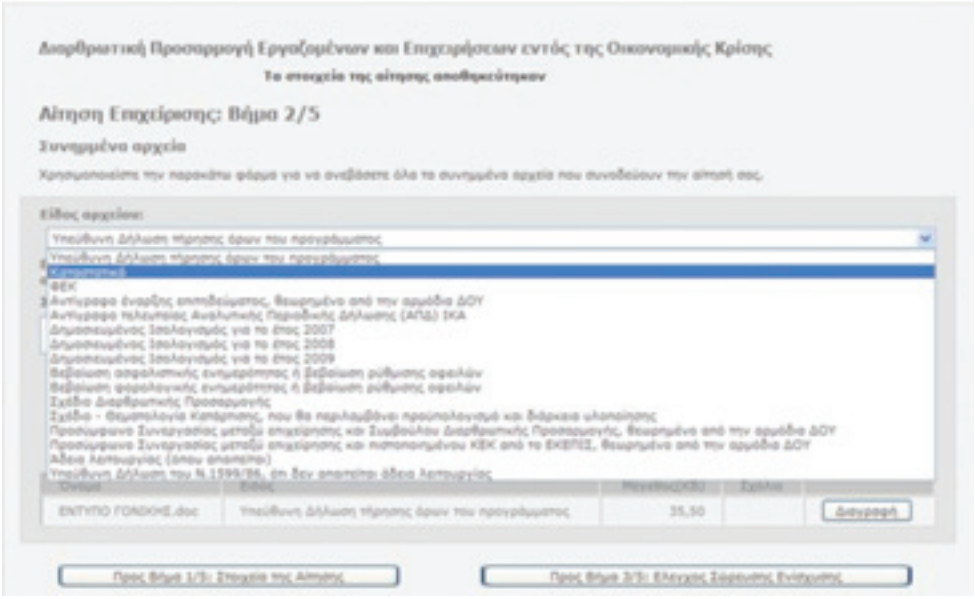
Αφού ολοκληρώσετε την εισαγωγή των απαιτούμενων στοιχείων, μπορείτε να τα αποθηκεύσετε για μελλοντική χρήση (ενημέρωση, τροποποίηση) ενεργοποιώντας την επιλογή «Καταχώριση/επιβεβαίωση των στοιχείων και συνέχεια προς το βήμα 2/5». Στο πεδίο «Κωδικός ΚΕΚ», εφόσον εισαχθεί υπαρκτός κωδικός ΚΕΚ εμφανίζονται αυτομάτως τα υπόλοιπα στοιχεία του ΚΕΚ.

Βήμα 2

Στο δεύτερο βήμα μπορεί ο χρήστης να επιλέξει από την πτυσσόμενη λίστα τα αρχεία που θέλει να επισυνάψει και να τα αποθηκεύσει με την επιλογή «Αποθήκευση (upload) του αρχείου». Η αποθήκευση αυτή μπορεί να γίνει και σταδιακά. Σε όλα τα βήματα υπάρχουν επιλογές πλοήγησης προς προηγούμενο ή επόμενο βήμα.



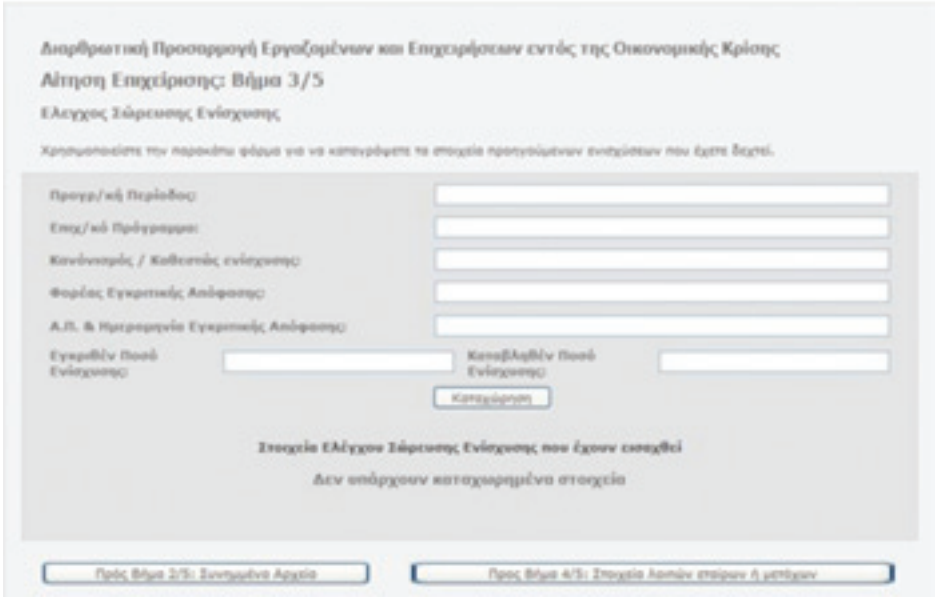
Εικόνα 61: *Βήματα συμπλήρωσης ηλεκτρονικής αίτησης (2/5)*



Εικόνα 62: *Βήματα συμπλήρωσης ηλεκτρονικής αίτησης (2/5 - συνέχεια)*

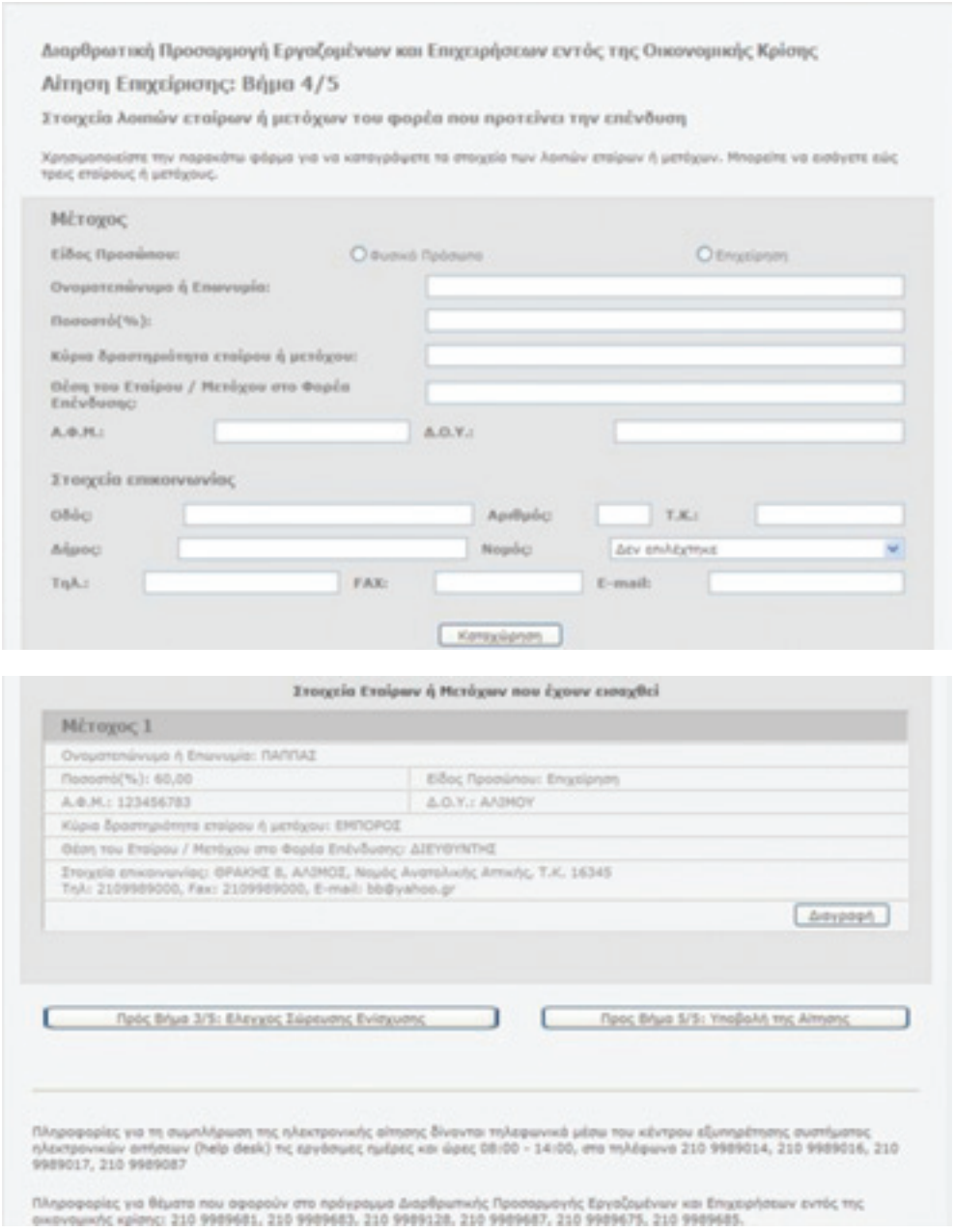
Βήμα 3

Εφόσον υπάρχουν στοιχεία για συμπλήρωση στα βήματα 3 και 4, τότε μετά την εισαγωγή τους πρέπει να πατηθεί το κουμπί «Καταχώριση».



Εικόνα 63: *Βήματα συμπλήρωσης ηλεκτρονικής αίτησης (3/5)*

Βήμα 4



Εικόνα 64: *Βήματα συμπλήρωσης ηλεκτρονικής αίτησης (4/5)*

Βήμα 5

Η οριστική υποβολή της αίτησης γίνεται στο βήμα 5, με την επιλογή «Υποβολή αίτησης». Πριν από την οριστική υποβολή ενδείκνυται με τα πλήκτρα πλοήγησης να ανατρέξει κανείς σε όλα τα βήματα και να επιβεβαιώσει την ορθότητα των υποβαλλόμενων στοιχείων. Στη συνέχεια παρατίθενται οι οθόνες, όπως εμφανίζονται στο σύστημα ηλεκτρονικής αίτησης κατά τη διαδικασία συμπλήρωσης και υποβολής των ηλεκτρονικών αιτήσεων.

Εικόνα 65: *Βήματα συμπλήρωσης ηλεκτρονικής αίτησης (5/5)*

ΣΥΝΟΨΗ

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται οι διαδικασίες ηλεκτρονικών συναλλαγών με τον ΟΑΕΔ και οι παρεχόμενες υπηρεσίες του. Επίσης, περιγράφονται τα ηλεκτρονικά έντυπα που μπορεί να υποβάλει κανείς και η επικοινωνία που μπορεί να έχει με το φορέα.

Αυτοαξιολόγηση

Ερωτήσεις

1. Ο ΟΑΕΔ είναι το κύριο όργανο εφαρμογής της κυβερνητικής πολιτικής για την απασχόληση.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

2. Ο οργανισμός υλοποιεί, μεταξύ των δραστηριοτήτων του, τα εξής:

1. Σύζευξη προσφοράς και ζήτησης εργασίας
2. Προγράμματα απασχόλησης
3. Επιχορήγηση νέων ελευθέρων επαγγελματιών
4. Το 1 και το 2
5. Το 1 και το 3
6. Το 2 και το 3
7. Όλα τα παραπάνω

3. Μπορεί ένας επιχειρηματίας να αναζητήσει ανέργους online;

☐ Ναι ☐ Όχι

4. Μπορεί κάποιος να αναζητήσει προγράμματα κατάρτισης online;

☐ Ναι ☐ Όχι

5. Μπορούν οι εργοδότες να αναζητούν βιογραφικά σημειώματα εργαζομένων βάσει κριτηρίων;

☐ Ναι ☐ Όχι

6. Οι άνεργοι δεν μπορούν να αναρτούν και να διαχειρίζονται το βιογραφικό τους σημείωμα online.

☐ Ναι ☐ Όχι

7. Δεν απαιτείται η εγγραφή του εργοδότη για να δει το βιογραφικό ενός ανέργου.

☐ Ναι ☐ Όχι

8. Μέσω του ΟΠΣ του ΟΑΕΔ γίνεται αντιστοίχιση ανέργων με κενές θέσεις εργασίας.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

9. Τα προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης και απασχόλησης του ΟΑΕΔ μπορούν να τα παρακολουθήσουν μόνο άνεργοι.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

10. Για τη χρησιμοποίηση των υπηρεσιών από εργοδότες και ανέργους απαιτείται η πρότερη εγγραφή τους.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

Απαντήσεις

Ερώτηση 1: Σωστό
Ερώτηση 2: Όλα τα παραπάνω
Ερώτηση 3: Ναι
Ερώτηση 4: Ναι
Ερώτηση 5: Ναι
Ερώτηση 6: Όχι
Ερώτηση 7: Όχι
Ερώτηση 8: Σωστό
Ερώτηση 9: Λάθος
Ερώτηση 10: Σωστό

Παραπομπή

Παράγραφος 5.1
Παράγραφος 5.1
Παράγραφος 5.1
Παράγραφος 5.1
Παράγραφος 5.1
Παράγραφος 5.1
Παράγραφος 5.2
Παράγραφος 5.2
Παράγραφος 5.2
Παράγραφος 5.2

Βοηθητικό υλικό μελέτης

Προτάσεις για περαιτέρω μελέτη

- Υποβολή ή/και συμπλήρωση των εντύπων που παρέχονται ηλεκτρονικά από τον δικτυακό τόπο του ΟΑΕΔ.

Προτεινόμενες ιστοσελίδες

- ΟΑΕΔ: www.oaed.gr

6. Άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

6.1 Εισαγωγή
6.2 Υπηρεσίες που παρέχονται από τα ΚΕΠ
6.3 Εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης Ερμής
6.4 Ψηφιακές υπηρεσίες από ΟΤΑ και επιμελητήρια
6.5 Χρήσιμες στρατηγικές για τις ΜΜΕ

6.1 Εισαγωγή

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν αφορά μόνο τον στενά οριζόμενο δημόσιο τομέα αλλά και την τοπική αυτοδιοίκηση, αφού μέσω αυτής καταργείται η ανάγκη μετάβασης του πολίτη στα γραφεία των δήμων και των νομαρχιών/περιφερειών για να εξυπηρετηθεί. Η διακυβέρνηση σε τοπικό επίπεδο αποτελεί παράγοντα μείζονος σημασίας για τον εκσυγχρονισμό της τοπικής αυτοδιοίκησης, έπειτα και από την εφαρμογή του «Καλλικράτη», προάγοντας την ποιότητα των τοπικών υπηρεσιών και την αποτελεσματικότητα της δημοκρατίας σε τοπικό επίπεδο, καθώς επιτρέπει στους οργανισμούς:

- Σχεδιασμό μιας συνολικής στρατηγικής για την τοπική ανάπτυξη.
- Παροχή άμεσων, έγκαιρων και χαμηλότερου κόστους υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση της τοπικής κοινωνίας.
- Άμεση αποτίμηση της ποιότητας των υπηρεσιών και αναδιοργάνωσή τους όπου κρίνεται απαραίτητο.
- Άμεση λήψη αποφάσεων.

Προσπάθειες προς αυτή την κατεύθυνση έχουν ήδη ξεκινήσει από το Γ΄ ΚΠΣ και συνεχίζονται έως σήμερα με τη Δ΄ προγραμματική περίοδο. Μεγάλο ποσοστό των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης υλοποίησαν σχετικές εφαρμογές και αναβάθμισαν διαδικασίες, καλύπτοντας σε ορισμένες περιπτώσεις τα πρώτα τρία στάδια υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και συνεχίζοντας την προσπάθεια αυτή, σήμερα, για την ολοκλήρωση και του τέταρτου σταδίου. Σημαντικό στοιχείο ενίσχυσης της τοπικής αυτοδιοίκησης και ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών από αυτήν αποτέλεσε η πρότερη ανάπτυξη δομικών στοιχείων του δημόσιου τομέα, όπως τα ΚΕΠ και η ηλεκτρονική πύλη Ερμής, τα οποία αποτελούν τον «συνδετικό κρίκο» επικοινωνίας των φορέων μεταξύ τους αλλά και με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

6.2 Υπηρεσίες που παρέχονται από τα ΚΕΠ

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) είναι τα διοικητικά κέντρα υπηρεσιών μιας στάσης, μέσω των οποίων οι πολίτες έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες δημοσίων υπηρεσιών και 1.040 πιστοποιημένες διαδικασίες. Η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσα από το δίκτυο των ΚΕΠ υποστηρίζεται από την πρωτοποριακή πλατφόρμα ανοιχτής αρχιτεκτονικής e-kep, την οποία έχει στη διάθεσή του το προσωπικό και η οποία υποστηρίζει υπηρεσίες όπως παραλαβή και διαχείριση των αιτημάτων του πολίτη, τήρηση ηλεκτρονικού φακέλου, ηλεκτρονική πρωτοκόλληση, διαχείριση και παρακολούθηση των αιτημάτων μέχρι τη διεκπεραίωσή τους. Η πλατφόρμα αυτή είναι προσβάσιμη μέσω του πανελλήνιου δικτύου των ΚΕΠ ή μέσω του διαδικτύου και υποστηρίζει τη χρήση ψηφιακών υπογραφών, παρέχοντας τη δυνατότητα ηλεκτρονικών συναλλαγών μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών.

Ο δικτυακός τόπος των ΚΕΠ, www.kep.gov.gr, αποτελεί το σημείο ενημέρωσης των πολιτών για τις συναλλαγές τους με τη δημόσια διοίκηση, παρέχοντάς τους πληροφορίες για τις αιτήσεις που επιθυμούν να καταθέσουν, καθώς και για τα δικαιολογητικά που απαιτούνται.

Το Νοέμβριο του 2008 ξεκίνησε τη λειτουργία της και η νέα τηλεφωνική γραμμή «1500» (από

«1564» που ήταν πριν), για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών σε 24ωρη βάση, όλες τις μέρες του χρόνου. Μέσω της πύλης www.kep.gov.gr ή της γραμμής 1500 δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να διεκπεραιώσουν ηλεκτρονικά/τηλεφωνικά 95 πιστοποιημένες διαδικασίες των ΚΕΠ. Πάνω από 60.000 πολίτες προσέρχονται καθημερινά στα ΚΕΠ για πιστοποιημένες ή μη διαδικασίες, επικυρώσεις εγγράφων, βεβαιώσεις γνησίου υπογραφής και κάθε είδους διοικητική πληροφόρηση, ενώ από το Μάρτιο του 2007 και οι επιχειρήσεις μπορούν να συναλλάσσονται με τα 59 επιμελητήρια της χώρας μέσω των ΚΕΠ. Συνολικά λειτουργούν 1.045 ΚΕΠ (Απρίλιος 2009). Ο θεσμός των ΚΕΠ έφερε την Ελλάδα μεταξύ των τελικών υποψηφίων για τα βραβεία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης 2007 (European eGovernment Awards 2007).

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι στο πλαίσιο εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης και της προσπάθειας για συγκεντρωτική διαχείριση των διαδικασιών, όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες μεταφέρθηκαν από τη διαδικτυακή πύλη των ΚΕΠ στη διαδικτυακή πύλη Ερμής, που θα περιγράψουμε και θα αναλύσουμε στην επόμενη ενότητα. Κατά συνέπεια, ο ρόλος του διαδικτυακού τόπου των ΚΕΠ περιορίστηκε στην πληροφόρηση του ενδιαφερόμενου για τις διαδικασίες και τα έγγραφα που απαιτούνται προκειμένου να προσέλθει στα ΚΕΠ για να διεκπεραιώσει κάποια υπόθεσή του. Παράλληλα, τον παραπέμπει στον διαδικτυακό τόπο Ερμής προκειμένου να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του ηλεκτρονικά, εφόσον κάτι τέτοιο είναι εφικτό. Έτσι, ο διαδικτυακός τόπος των ΚΕΠ λειτουργεί πλέον ενημερωτικά και προς υποβολή διαφόρων ερωτημάτων και λιγότερο ως κεντρικός ηλεκτρονικός χώρος διεκπεραίωσης, όπως τα προηγούμενα χρόνια.

Διαδικτυακός τόπος των ΚΕΠ

Ο χρήστης, πηγαίνοντας στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.kep.gov.gr εισέρχεται στον ιστότοπο των ΚΕΠ.

Εικόνα 66: *Διαδικτυακός τόπος ΚΕΠ*

Στον δικτυακό αυτό τόπο ο χρήστης έχει στη διάθεσή του ένα μεγάλο πλήθος επιλογών, με σημαντικότερες αυτές που εμφανίζονται στο αριστερό μέρος του παραθύρου και αφορούν διαδικασίες που τιτλοφορούνται:

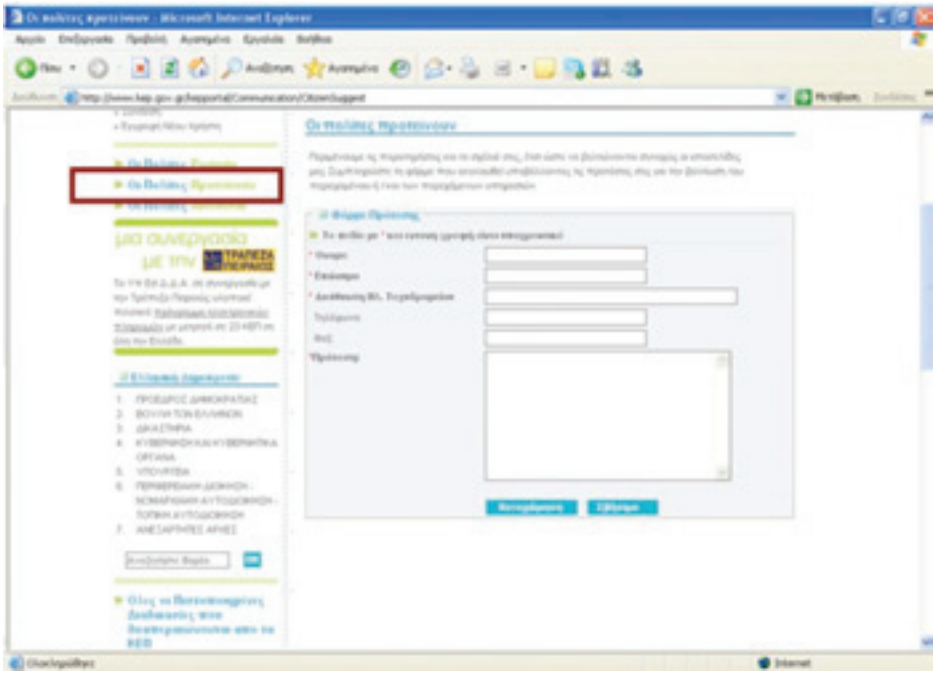
- Οι πολίτες ρωτούν
- Οι πολίτες προτείνουν
- Οι πολίτες αιτούνται

Στην επιλογή «Οι πολίτες ρωτούν» εμφανίζεται μια φόρμα στην οποία οι χρήστες μπορούν να θέσουν ένα ερώτημα - πρόβλημα προς τα ΚΕΠ.

Εικόνα 67: *Επιλογή συνδέσμου «Οι πολίτες ρωτούν»*

Στη φόρμα αυτή θα πρέπει να εισαγάγουν τα στοιχεία που τους ζητούνται, προκειμένου ο αρμόδιος υπάλληλος να επικοινωνήσει μαζί τους. Η επικοινωνία μπορεί να γίνει μέσω e-mail, τηλεφώνου ή φαξ.

Αντίστοιχη είναι η φόρμα που εμφανίζεται επιλέγοντας το σύνδεσμο «Οι πολίτες προτείνουν». Σ' αυτήν οι πολίτες μπορούν να καταθέσουν προτάσεις βελτίωσης του περιεχομένου ή/και των παρεχόμενων υπηρεσιών από τα ΚΕΠ.



Εικόνα 68: *Επιλογή συνδέσμου «Οι πολίτες προτείνουν»*

Τέλος, στην επιλογή «Οι πολίτες αιτούνται» εμφανίζεται το ακόλουθο παράθυρο, στο οποίο ανακοινώνεται ότι για να εξυπηρετηθεί ο χρήστης ηλεκτρονικά θα πρέπει αρχικά να εγγραφεί.

Εικόνα 69: *Επιλογή συνδέσμου «Οι πολίτες αιτούνται»*

Πηγαίνοντας παρακάτω στην οθόνη εμφανίζεται το ακόλουθο περιβάλλον:

Εικόνα 70: *Οθόνη με λίστα ηλεκτρονικών υπηρεσιών*

Επιλέγοντας, για παράδειγμα, το σύνδεσμο «Πληροφορίες» στην υποενότητα «Βεβαίωση καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση από ΟΑΕΕ-ΤΕΒΕ», εμφανίζονται πληροφορίες που αφορούν τη διαδικασία, τα βήματα που απαιτούνται και τα δικαιολογητικά, καθώς επίσης ο μέγιστος χρόνος που χρειάζεται για να διεκπεραιωθεί το αίτημα και το αντίστοιχο έγγραφο για την υποβολή του. Συγκεκριμένα, εμφανίζεται η παρακάτω οθόνη:

Εικόνα 71: *Επιλογή υπηρεσίας «Βεβαίωση καταβολής εισφορών για ΟΑΕΕ-ΤΕΒΕ»*

Προς διευκόλυνση του πολίτη όλες οι υπηρεσίες και οι απαιτούμενες διαδικασίες εντάσσονται σε θεματικές κατηγορίες. Εάν ο χρήστης επιλέξει το σύνδεσμο «Οδηγός του πολίτη», στο πάνω μέρος του διαδικτυακού τόπου, οι κατηγορίες αυτές εμφανίζονται στην ολότητά τους:

Εικόνα 72: *Θεματικές κατηγορίες υπηρεσιών - Οδηγός του πολίτη*

Επιπλέον, οι υπηρεσίες που παρέχουν τα ΚΕΠ κατηγοριοποιούνται σε τρεις ομάδες κοινού: πολίτες, δημόσιοι φορείς και επιχειρήσεις.

Εικόνα 73: *Κατηγοριοποίηση υπηρεσιών σε ομάδες ενδιαφερομένων*

6.3 Εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης Ερμής

Το έργο της εθνικής διαδικτυακής πύλης Ερμής περιλαμβάνει την ανάπτυξη της ενιαίας κρατικής διαδικτυακής πύλης της δημόσιας διοίκησης για την ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων και την παροχή ολοκληρωμένων και ασφαλών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλα τα επίπεδα, από ένα κεντρικό σημείο, αποτελώντας έτσι το σημείο αναφοράς του εθνικού συστήματος αυθεντικοποίησης.

Η πύλη παρέχει από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένη ενημέρωση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με τη δημόσια διοίκηση (φυσικές ή ηλεκτρονικές), καθώς και επιλεγμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών με τη δημόσια διοίκηση. Από επιχειρησιακή πλευρά, η πύλη Ερμής αποτελεί το «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της δημόσιας διοίκησης και κινείται σε τρεις βασικούς άξονες:

Παροχή πληροφοριών

Η παροχή πληροφοριών αφορά την ολοκληρωμένη συλλογή και οργάνωση της απαιτούμενης πληροφορίας από το σύνολο της δημόσιας διοίκησης και τη διάθεσή της στο διαδίκτυο για την αξιόπιστη ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων όσον αφορά τις συναλλαγές τους και την αλληλεπίδρασή τους με τον κρατικό μηχανισμό.

Η πληροφορία είναι διαθέσιμη προς το κοινό με 5 διαφορετικούς τρόπους αναζήτησης:

- Από την ενότητα «Οι ανάγκες μου», μέσω της οποίας είναι διαθέσιμες όλες οι υπηρεσίες/πληροφορίες που σχετίζονται με μια συγκεκριμένη ανάγκη ή γεγονός (π.χ. «Ασφαλίζομαι» , «Ταξιδεύω», «Έχασα το πορτοφόλι μου»).
- Από την ενότητα «Ανάλογα με το θεματικό αντικείμενο», μέσω του θεματικού ευρετηρίου, όπου το σύνολο της πληροφορίας είναι οργανωμένο σύμφωνα με το θεματικό αντικείμενο στο οποίο ανήκει (π.χ. «Άνθρωποι, κοινότητες και διαβίωση»). Οι κατηγορίες διαιρούνται σε υποκατηγορίες, για την καλύτερη οργάνωση και προβολή των πληροφοριών (π.χ. «Οικογένεια», «Κατοικία», «Μητρώα» και «Δημοτολόγιο»).
- Από την ενότητα «Ανάλογα με την ιδιότητά σας», μέσω του θεματικού ευρετηρίου όπου είναι διαθέσιμες όλες οι υπηρεσίες/πληροφορίες που αφορούν μια συγκεκρι-

μένη κατηγορία πολιτών (π.χ. «Δημόσιοι υπάλληλοι», «Ιδιωτικοί υπάλληλοι») ή επιχείρησεων/οργανισμών (π.χ. «Βιοτεχνία», «Ελεύθεροι επαγγελματίες»).

- Από την ενότητα «Φορείς Δημοσίου», μέσω της οποίας ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να εμφανίσει όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες/πληροφορίες και στοιχεία επικοινωνίας που σχετίζονται με το φορέα που έχει επιλέξει.
- Από την κεντρική «Αναζήτηση» της πύλης, μέσω της οποίας ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να αναζητήσει με λέξεις-κλειδιά υπηρεσίες/πληροφορίες που υπάρχουν στην πύλη.

Διαλειτουργικότητα

Ο Ερμής παρέχει τις απαραίτητες υποδομές για την πλήρη υποστήριξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης. Επίσης, η διαλειτουργικότητα συνδέεται και με την ανάπτυξη εφαρμογών για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών από ένα κεντρικό σημείο. Οι εγγεγραμμένοι χρήστες του συστήματος Ερμής μπορούν να αξιοποιήσουν μεγάλο πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών που διεκπεραιώνονται πλήρως ηλεκτρονικά από τον χρήστη είτε με τη μεσολάβηση κάποιου ΚΕΠ.

Ασφάλεια συναλλαγών

Ο Ερμής παρέχει ασφαλείς υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο, με τη χρήση κλιμακούμενων μεθόδων ψηφιακής αυθεντικοποίησης. Ανάλογα με τον τύπο των δεδομένων που διακινούνται στα πλαίσια της υποβολής της εκάστοτε υπηρεσίας, ο Ερμής υποστηρίζει διαφορετικά επίπεδα ταυτοποίησης των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Πιο συγκεκριμένα:

- Υπηρεσίες για τις οποίες προσφέρεται μόνο πληροφόρηση για τη διαδικασία και τα απαραίτητα δικαιολογητικά δεν απαιτούν κάποιο αναγνωριστικό ταυτοποίησης (είναι διαθέσιμες σε όλους τους χρήστες του Ερμής, εγγεγραμμένους ή μη).
- Υπηρεσίες για τις οποίες παρέχεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής αίτησης, απαιτούν απλή εγγραφή του χρήστη και χρήση του username/password που του παρέχεται.
- Υπηρεσίες για τις οποίες προσφέρεται πλήρης ηλεκτρονική διεκπεραίωση, απαιτούν εγγραφή του χρήστη και φυσική ταυτοποίησή του (μόνο μία φορά) σε οποιοδήποτε ΚΕΠ.
- Σύντομα θα υποστηρίζεται η δυνατότητα ταυτοποίησης του χρήστη μέσω ψηφιακών πιστοποιητικών που θα χρησιμοποιηθούν για ψηφιακή υπογραφή, αυθεντικοποίηση και κρυπτογράφηση.

Η εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης Ερμής συνιστά αντικείμενο του έργου «Μελέτη και ανάπτυξη της κεντρικής κυβερνητικής διαδικτυακής πύλης της δημόσιας διοίκησης για την πληροφόρηση & ασφαλή διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών των πολιτών / επιχειρήσεων» με φορέα υλοποίησης την Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ και φορέα λειτουργίας και χρηματοδότησης το Υπουργείο Εσωτερικών - Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Το έργο χρηματοδοτήθηκε από το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της πληροφορίας», στο πλαίσιο του Γ΄ ΚΠΣ, σε ποσοστό 80% από την ΕΕ και 20% από εθνικούς πόρους.

Ο διαδικτυακός τόπος της πύλης Ερμής είναι www.ermis.gov.gr και επιλέγοντάς τον εμφανίζεται η παρακάτω οθόνη.

Εικόνα 74: *Διαδικτυακός τόπος Ερμής*

Οι περισσότερες διαδικασίες είναι λίγο πολύ γνωστές από τον παλαιότερο διαδικτυακό τόπο των ΚΕΠ, όταν ο πολίτης ή η επιχείρηση είχαν τη δυνατότητα να εξυπηρετούνται ηλεκτρονικά για οποιοδήποτε αίτημά τους. Με τη μεταφορά των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τον διαδικτυακό τόπο των ΚΕΠ στον Ερμή, παρέχονται επιπλέον και ηλεκτρονικές συναλλαγές με όλες τις δημόσιες υπηρεσίες.

Σκοπός είναι στο άμεσο μέλλον να διασυνδεθούν με την πύλη Ερμής όλες οι δημόσιες υπηρεσίες, καθώς και αυτές του ευρύτερου δημόσιου τομέα, προκειμένου οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να έχουν ένα κοινό σημείο αναφοράς για τις συναλλαγές τους, ανεξαρτήτως εάν μέρος αυτών μπορεί να εξυπηρετηθεί από τον διαδικτυακό τόπο της κάθε υπηρεσίας.

Στο μέσο της κεντρικής σελίδας της διαδικτυακής πύλης Ερμής υπάρχει το «Θεματικό ευρετήριο», από το οποίο μπορεί κανείς να επιλέξει ανάμεσα στις υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες και σε αυτές που παρέχονται στις επιχειρήσεις/οργανισμούς.

Επιλέγοντας το σύνδεσμο «Επιχειρήσεις/Οργανισμοί» εμφανίζεται η παρακάτω οθόνη:

Εικόνα 75: *Επιλογή συνδέσμου «Επιχειρήσεις/Οργανισμοί»*

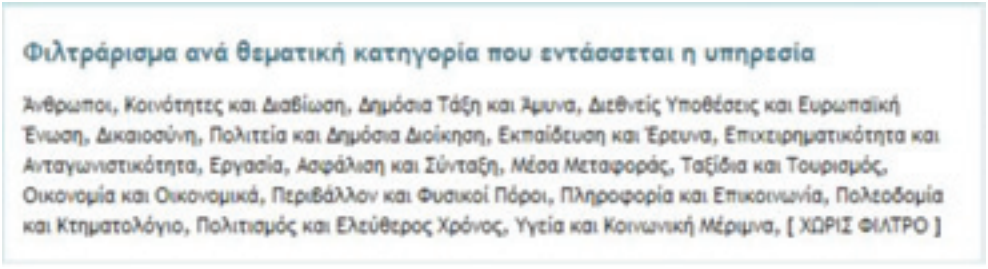
Στο κέντρο της οθόνης υπάρχουν τρεις καρτέλες («Υπηρεσίες», «Πληροφορίες», «Ανακοινώσεις») από τις οποίες μπορεί ο χρήστης είτε να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες που παρέχονται, είτε να ενημερωθεί για αυτές ή τους φορείς, είτε να δει διάφορες σχετικές ανακοινώσεις. Η επιλογή των υπηρεσιών μπορεί να γίνει και μέσα από φιλτράρισμα σύμφωνα με την κατηγορία που ανήκουν και όπου στο πάνω μέρος της οθόνης μπορεί είτε να χρησιμοποιηθεί το φίλτρο ανά θεματική κατηγορία, είτε η κατηγορία όπου ανήκει η συγκεκριμένη επιχείρηση.

Εικόνα 76: *Επιλογή υπηρεσιών για επιχειρήσεις και οργανισμούς βάσει κριτηρίων*

Αν από την κατηγορία «Επιχειρήσεις/Οργανισμοί» επιλέξουμε το σύνδεσμο «Μικρομεσαίες επιχειρήσεις», θα εμφανιστεί η ακόλουθη οθόνη. Είναι σημαντικό οι ΜΜΕ αλλά και κάθε χρήστης της πύλης να μπορούν να χρησιμοποιούν τις παρεχόμενες υπηρεσίες και να αντλούν τις σχετικές με αυτές πληροφορίες, προκειμένου να αξιοποιούν καλύτερα το χρόνο τους, διεκπεραιώνοντας γρηγορότερα τις υποθέσεις τους με τους δημόσιους φορείς, και σε ορισμένες περιπτώσεις χωρίς καν να χρειαστεί να μετακινηθούν από το χώρο τους. Από τη διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ παρέχονται ορισμένες υπηρεσίες που είτε υποβάλλονται ηλεκτρονικά, είτε διεκπεραιώνονται εξ ολοκλήρου ηλεκτρονικά. Στη συνέχεια δίνονται αυτές οι υπηρεσίες, σημειώνοντας ότι αυτές θα συμπληρώνονται συνεχώς με τον εκσυγχρονισμό των δημόσιων υπηρεσιών και την ολοκλήρωση των συστημάτων τους.

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που μπορεί ο πολίτης να αιτηθεί ηλεκτρονικά από την εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης Ερμής

Τις αιτήσεις για τις υπηρεσίες αυτές μπορεί ο πολίτης να τις υποβάλει ηλεκτρονικά από την πύλη ΕΡΜΗΣ, αλλά θα πρέπει να μεταβεί στη συνέχεια στο ΚΕΠ της επιλογής του για να παραλάβει την αντίστοιχη βεβαίωση / πιστοποιητικό που παράγει η υπηρεσία. Μπορεί να επιλέξει την υπηρεσία για την οποία ενδιαφέρεται μέσα από τη θεματική κατηγορία στην οποία εντάσσεται. Οι κατηγορίες αυτές φαίνονται στην παρακάτω εικόνα:



Εικόνα 77: *Επιλογή υπηρεσιών ανά θεματική κατηγορία όπου εντάσσεται η υπηρεσία*

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται πλήρως ηλεκτρονικά από την πύλη Ερμής

Μέσα από την πύλη Ερμής διεκπεραιώνονται διαδικασίες τις οποίες μπορεί ο χρήστης να ολοκληρώσει online. Το προϊόν της υπηρεσίας (βεβαίωση/πιστοποιητικό) αποθηκεύεται στην ηλεκτρονική θυρίδα του χρήστη για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, απ' όπου και είναι προσβάσιμο από αυτόν. Για να χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ο χρήστης θα πρέπει να εγγραφεί και να συνδεθεί στην πύλη Ερμής. Συγκεκριμένα, οι υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται πλήρως ηλεκτρονικά είναι:

1. **Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας (για επιχειρήσεις - εργοδότες)**

   Η ηλεκτρονική υπηρεσία είναι διαθέσιμη για επιχειρήσεις. Μέσω αυτής οι εκπρόσωποι των επιχειρήσεων μπορούν να πάρουν online βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας.

2. **Απόσπασμα ατομικού λογαριασμού ΙΚΑ**

   Η ηλεκτρονική υπηρεσία είναι διαθέσιμη για τους ασφαλισμένους στο ΙΚΑ. Μέσω αυτής της υπηρεσίας μπορούν να εκδώσουν online απόσπασμα ατομικού λογαριασμού ΙΚΑ για τα έτη 2002 έως και σήμερα.

3. **Βεβαίωση καταβολής αποζημιώσεων ΕΛΓΑ στους παραγωγούς**

   Η ηλεκτρονική υπηρεσία είναι διαθέσιμη για τους πολίτες που έχουν λάβει κάποια ενίσχυση από τον ΕΛΓΑ. Μέσω αυτής της υπηρεσίας μπορούν να πάρουν online βεβαίωση καταβολής αποζημιώσεων ΕΛΓΑ που καταβλήθηκαν στους παραγωγούς.

4. **Χορήγηση ανάλυσης αποζημιώσεων ΕΛΓΑ που καταβλήθηκαν στους παραγωγούς**

   Η ηλεκτρονική υπηρεσία είναι διαθέσιμη για τους πολίτες που έχουν λάβει κάποια ενίσχυση από τον ΕΛΓΑ. Μέσω αυτής της υπηρεσίας μπορούν να πάρουν online αντίγραφο ανάλυσης αποζημιώσεων ΕΛΓΑ που καταβλήθηκαν στους παραγωγούς.

5. **Χορήγηση βεβαίωσης ενισχύσεων ΠΣΕΑ σε παραγωγούς (ΕΛΓΑ)**

   Η ηλεκτρονική υπηρεσία είναι διαθέσιμη για τους πολίτες που έχουν λάβει κάποια ενίσχυση από τον ΕΛΓΑ. Μέσω αυτής της υπηρεσίας μπορούν να πάρουν online αντίγραφο βεβαίωσης ΠΣΕΑ σε παραγωγούς (ΕΛΓΑ).

6. **Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου (ειδικό ληξιαρχείο)**

   Η ηλεκτρονική υπηρεσία είναι διαθέσιμη για τους πολίτες που έχουν παντρευτεί στο εξωτερικό. Μέσω αυτής της υπηρεσίας μπορούν να πάρουν online αντίγραφο ληξιαρχικής πράξης γάμου από το ειδικό ληξιαρχείο.

7. **Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης (ειδικό ληξιαρχείο)**

   Η ηλεκτρονική υπηρεσία είναι διαθέσιμη για τους πολίτες που έχουν γεννηθεί στο εξωτερικό. Μέσω αυτής της υπηρεσίας μπορούν να πάρουν online αντίγραφο ληξιαρχικής πράξης γέννησης από το ειδικό ληξιαρχείο.

8. **Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου (ειδικό ληξιαρχείο)**

   Η ηλεκτρονική υπηρεσία είναι διαθέσιμη για τους πολίτες που έχουν κάποιον συγγενή θανόντα στο εξωτερικό. Μέσω αυτής της υπηρεσίας μπορούν να πάρουν online αντίγραφο ληξιαρχικής πράξης θανάτου από το ειδικό ληξιαρχείο.

9. **Χορήγηση βεβαίωσης γέννησης (εθνικό δημοτολόγιο)**

   Η ηλεκτρονική υπηρεσία είναι διαθέσιμη για τους πολίτες που είναι δημότες στους δήμους που έχουν ενταχθεί στο εθνικό δημοτολόγιο. Μέσω αυτής της μπορούν να πάρουν online βεβαίωση γέννησης από το εθνικό δημοτολόγιο.

10. **Χορήγηση βεβαίωσης ιθαγένειας (εθνικό δημοτολόγιο)**

    Η ηλεκτρονική υπηρεσία είναι διαθέσιμη για τους πολίτες που είναι δημότες στους δήμους που έχουν ενταχθεί στο εθνικό δημοτολόγιο. Μέσω αυτής της υπηρεσίας μπορούν να πάρουν online αντίγραφο πιστοποιητικού ιθαγένειας από το εθνικό δημοτολόγιο.

11. **Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης για ΟΓΑ (εθνικό δημοτολόγιο)**

    Η ηλεκτρονική υπηρεσία είναι διαθέσιμη για τους πολίτες που είναι δημότες στους

δήμους που έχουν ενταχθεί στο εθνικό δημοτολόγιο. Μέσω αυτής της υπηρεσίας οι πολίτες μπορούν να πάρουν online αντίγραφο πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης για ΟΓΑ από το εθνικό δημοτολόγιο.

12. **Χορήγηση βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης (εθνικό δημοτολόγιο)**

    Η ηλεκτρονική υπηρεσία είναι διαθέσιμη για τους πολίτες που είναι δημότες στους δήμους που έχουν ενταχθεί στο εθνικό δημοτολόγιο. Μέσω αυτής της υπηρεσίας μπορούν να πάρουν online αντίγραφο βεβαίωσης οικογενειακής κατάστασης από το εθνικό δημοτολόγιο.

Δείτε τους δήμους που έχουν ενταχθεί στο εθνικό δημοτολόγιο ακολουθώντας το σύνδεσμο: http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/Dimotologio

Σημαντικό επίσης στοιχείο της πύλης είναι ότι οι υπηρεσίες κατηγοριοποιούνται και σύμφωνα με γεγονότα της καθημερινής ζωής. Συγκεκριμένα, επιλέγοντας στο δεξί μέρος της οθόνης το αντίστοιχο μπλοκ, πατώντας είτε στο σύνδεσμο «Οι ανάγκες μου», είτε σε μία από τις δημοφιλέστερες επιλογές που εμφανίζονται από κάτω, είτε από το pop-up μενού, εμφανίζεται η ακόλουθη λίστα, που αφορά γεγονότα ζωής και περιλαμβάνει μία ή περισσότερες υπηρεσίες που αφορούν το κάθε γεγονός.

Εικόνα 78: *Επιλογή υπηρεσιών βάσει γεγονότων ζωής*

Συγκεκριμένα, έχουμε τα ακόλουθα γεγονότα ζωής:

- **Αγοράζω σπίτι**

Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες που είναι απαραίτητες για την απόκτηση ή ανέγερση κατοικίας, αλλά και για κάθε είδους διευκολύνσεις που παρέχονται από διάφορους φορείς του Δημοσίου, όπως δάνεια ανέγερσης και αγοράς. Επίσης παρέχονται πληροφορίες για ζητήματα φορολογίας, φοροαπαλλαγές για την πρώτη κατοικία κ.λπ.

- **Ανοίγω επιχείρηση**

Περιλαμβάνονται υπηρεσίες, πληροφορίες και το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο για την ίδρυση επιχείρησης και τη σύσταση εταιρείας, για επιχορηγήσεις κ.λπ.

- **Αποκτώ παιδί**

Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες σχετικές με επιδόματα μητρότητας, οικογενειακά επιδόματα και βοηθήματα ασφαλιστικών ταμείων, δήλωση γέννησης και διαδικασίες που αφορούν την υιοθεσία, λειτουργία παιδότοπων και παιδικών σταθμών κ.λπ.

- **Ασφαλίζομαι**

Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες που σχετίζονται με την κοινωνική ασφάλιση από όλα τα ταμεία, όπως πιστοποιητικά ασφάλισης, επιδόματα ασφαλιστικών ταμείων, ασφαλιστικές εισφορές κ.λπ.

- **Βγαίνω στη σύνταξη**

Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες που σχετίζονται με τη συνταξιοδότηση από όλα τα ταμεία.

- **Έχασα το πορτοφόλι μου**

Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες που αφορούν την απώλεια διαβατηρίου, αστυνομικής ταυτότητας και γενικά προσωπικών εγγράφων.

- **Θάνατος στην οικογένεια**

Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες σχετικά με τη χορήγηση των απαραίτητων πιστοποιητικών που χρειάζονται όταν κάποιος πεθαίνει, όπως ληξιαρχική πράξη θανάτου, επιδόματα κηδείας, συντάξεις λόγω θανάτου, μεταβίβαση σύνταξης σε συγγενείς του θανόντος κ.λπ.

- **Παίρνω διαζύγιο**

Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες σχετικά με το νομικό πλαίσιο αλλά και τα έγγραφα και πιστοποιητικά που χρειάζεται κάποιος όταν παίρνει διαζύγιο.

- **Παντρεύομαι**

Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες που χρειάζεται κάποιος που παντρεύεται ή είναι ήδη παντρεμένος, όπως δήλωση γάμου στα δημοτολόγια, ληξιαρχική πράξη γάμου κ.λπ.

- **Πηγαίνω στρατό**

Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες σχετικές με τη στρατιωτική θητεία.

- **Σπουδάζω**

Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες που αφορούν υποτροφίες για σπουδές, εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση, φοιτητικά επιδόματα, στρατιωτικές υποχρεώσεις φοιτητών σπουδαστών κ.λπ.

- **Σχολική ζωή**

Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες σχετικές με σχολεία και δίδακτρα ιδιωτικής εκπαίδευσης, βεβαιώσεις σπουδών σε μαθητές, το σχολικό και διδακτικό έτος, εγγραφές και μετεγγραφές μαθητών κ.λπ.

- **Ταξιδεύω**

Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες σχετικές με τα μεταφορικά μέσα και την έκδοση διαβατηρίων και βίζας.

- **Ψάχνω για δουλειά**

Περιλαμβάνονται υπηρεσίες και πληροφορίες σχετικές με προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης και απόκτησης εργασιακής εμπειρίας, με την τεχνική και επαγγελματική εκπαίδευση, τις επιχορηγήσεις για τη ίδρυση νέας επιχείρησης, τη νεανική επιχειρηματικότητα κ.λπ.

Τι πρέπει να κάνω για να χρησιμοποιήσω μία πλήρως ηλεκτρονική υπηρεσία της πύλης Ερμής;

Για να χρησιμοποιήσετε μία πλήρως ηλεκτρονική υπηρεσία από την εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης Ερμής απαιτούνται τα εξής:

- Να εγγραφείτε ηλεκτρονικά στον Ερμή και να αποκτήσετε όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης.
- Να μεταβείτε σε οποιοδήποτε ΚΕΠ, όπου θα ταυτοποιηθείτε φυσικά, επιδεικνύοντας κάποιο έγγραφο ταυτοποίησης (για παράδειγμα ταυτότητα ή διαβατήριο). Ο υπάλληλος του ΚΕΠ θα σας ρωτήσει το όνομα χρήστη που έχετε στον Ερμή, για να ξεκινήσει την διαδικασία της φυσικής σας ταυτοποίησης, οπότε θα πρέπει να το θυμάστε.
- Η φυσική ταυτοποίηση γίνεται άπαξ και σε αρκετές περιπτώσεις αρκεί για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Εάν κάποια υπηρεσία απαιτεί επιπλέον στοιχεία εγγραφής, όπως το ΑΦΜ για τις υπηρεσίες του ΕΛΓΑ, θα χρειαστεί να προσκομίσετε τα απαραίτητα πιστοποιητικά που πιστοποιούν την ορθότητά τους.

Εικόνα 79: *Οθόνη εγγραφής χρήστη στην πύλη Ερμής*

Γιατί να εγγραφώ;

Η εγγραφή στον Ερμή προσφέρει στους πολίτες μια σειρά από υπηρεσίες και εργαλεία που έχουν ως κύριο στόχο τη βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησής τους από τη δημόσια διοίκηση. Με την εγγραφή του στον Ερμή ο πολίτης αποκτά αμέσως πρόσβαση στις παρακάτω υπηρεσίες:

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες

- Ο εγγεγραμμένος χρήστης μπορεί να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες με ηλεκτρονική υποβολή που σχετίζονται με την έκδοση βεβαιώσεων/αδειών/πιστοποιητικών, κ.α. Για τις υπηρεσίες αυτές, ο χρήστης υποβάλλει μέσω του Ερμή μια ηλεκτρονική

αίτηση προς το ΚΕΠ της επιλογής του. Όταν το ΚΕΠ διεκπεραιώσει το αίτημά του, ο χρήστης μεταβαίνει στο συγκεκριμένο ΚΕΠ για να παραλάβει το τελικό έγγραφο.

- Έχει επίσης την δυνατότητα να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης που παρέχονται από τον Ερμή, και να λάβει online το αντίστοιχο παραγόμενο έγγραφο. Για να αποκτήσει δυνατότητα χρήσης των υπηρεσιών αυτών, απαιτείται φυσική ταυτοποίηση του πολίτη (μόνο μια φορά) σε οποιοδήποτε ΚΕΠ. Μεταξύ των υπηρεσιών με ηλεκτρονική διεκπεραίωση περιλαμβάνονται η χορήγηση βεβαιώσεων πιστοποιητικών γέννησης και οικογενειακής κατάστασης του Εθνικού Δημοτολογίου, χορήγηση αντιγράφων ληξιαρχικών πράξης γέννησης, γάμου, θανάτου του Ειδικού Ληξιαρχείου, βεβαιώσεις από τον ΕΛΓΑ και αρκετές άλλες υπηρεσίες.

Ηλεκτρονική θυρίδα

- Ο εγγεγραμμένος χρήστης αποκτά πρόσβαση στην προσωπική ηλεκτρονική του θυρίδα. Στην ηλεκτρονική θυρίδα αποθηκεύονται σε ηλεκτρονική μορφή τα διάφορα πιστοποιητικά που έχει εκδώσει μέσω των υπηρεσιών με ηλεκτρονική διεκπεραίωση, τα οποία είναι προσβάσιμα για το διάστημα της ισχύος τους.
- Έχει επίσης τη δυνατότητα να παρακολουθήσει το ιστορικό των ηλεκτρονικών συναλλαγών του, να πληροφορηθεί για την πορεία των αιτημάτων του, αλλά και να λάβει άμεσα την πληροφορία για το πού μπορεί να χρησιμοποιήσει το πιστοποιητικό του στη δημόσια διοίκηση.
- Ο εγγεγραμμένος χρήστης μπορεί τέλος να αποθηκεύσει το παραγόμενο έγγραφο της ηλεκτρονικής υπηρεσίας σε αρχείο και να προσκομίσει το αρχείο στο ΚΕΠ ή σε οποιονδήποτε άλλο φορέα το ζητά. Μέσω του συγκεκριμένου αρχείου θα ελεγχθεί από τον αποδέκτη του η εγκυρότητα του εγγράφου.

Διαμόρφωση προσωπικής σελίδας

- Ο εγγεγραμμένος χρήστης μπορεί να διαχειριστεί το προφίλ του και να τροποποιήσει τον κωδικό πρόσβασής του.
- Έχει επίσης πρόσβαση στην προσωπική του σελίδα, όπου έχει την δυνατότητα να αποθηκεύει υπηρεσίες που τον ενδιαφέρουν και άλλο σχετικό περιεχόμενο του Ερμή, ώστε να μπορεί στο μέλλον να το βρίσκει εύκολα.

Διαχείριση ψηφιακών πιστοποιητικών

- Ο εγγεγραμμένος χρήστης μπορεί να υποβάλει ηλεκτρονική αίτηση έκδοσης ψηφιακών πιστοποιητικών και να προχωρήσει στην έκδοσή τους.
- Μπορεί επίσης να ακυρώσει τα ψηφιακά πιστοποιητικά που ήδη έχει εκδώσει.
- Ο εγγεγραμμένος χρήστης μπορεί τέλος να αξιοποιήσει τα ψηφιακά πιστοποιητικά στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ερμή.

Επικοινωνία

- Ο εγγεγραμμένος χρήστης αποκτά πρόσβαση στο φόρουμ, όπου μπορεί να συμμετέχει στις ομάδες συζητήσεων με άλλους χρήστες.
- Μπορεί επίσης να εγγραφεί σε κάποιο από τα ενημερωτικά δελτία και να τα λαμβάνει ανά τακτά χρονικά διαστήματα στο e-mail του.
- Τέλος, έχει τη δυνατότητα να συμμετάσχει στις έρευνες και στις δημοσκοπήσεις του Ερμή, καθώς και να σχολιάζει επώνυμα το περιεχόμενο που εμφανίζεται στις σελίδες του.

Οι χρήστες του συστήματος των ΚΕΠ (http://www.kep.gov.gr) θα χρειαστεί να εγγραφούν εκ νέου στην εθνική πύλη Ερμής, προκειμένου να μπορέσουν να αξιοποιήσουν τις προηγμένες δυνατότητες ασφαλείας που τους δίνει.

6.4 Ψηφιακές υπηρεσίες από ΟΤΑ και επιμελητήρια

6.4.1 Ψηφιακές υπηρεσίες από ΟΤΑ

Η τοπική αυτοδιοίκηση αποτελεί το φορέα με τη μεγαλύτερη συναλλακτική επαφή με τον πολίτη και την επιχείρηση σε καθημερινή βάση. Ήδη στο πλαίσιο του Γ΄ ΚΠΣ δρομολογήθηκαν και υλοποιήθηκαν έργα κάλυψης του ψηφιακού χάσματος και προετοιμασίας του κατάλληλου περιβάλλοντος για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τόσο στην κεντρική δημόσια διοίκηση όσο και στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ). Μεγάλος αριθμός έργων υλοποιήθηκαν με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που αναπτύχθηκαν τούς παρέχουν τη δυνατότητα να κατεβάσουν τα επίσημα έντυπα, να τα συμπληρώσουν, είτε ηλεκτρονικά, πριν την εκτύπωση, είτε με το χέρι εκ των υστέρων, και να τα καταθέσουν στις αρμόδιες υπηρεσίες. Επίσης, παρέχεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων, ώστε να μην είναι απαραίτητη η επίσκεψη των πολιτών στο δήμο. Ενδεικτικά αναφέρονται ορισμένες από τις υπηρεσίες που υλοποιήθηκαν και που προσφέρονται από τους περισσότερους δήμους στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

- **Παράπονα / εισηγήσεις / γενικά αιτήματα**
- **Δημοτολόγιο**
  - Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
  - Χορήγηση πιστοποιητικού έκδοσης ταυτότητας
  - Χορήγηση πιστοποιητικού γέννησης και εντοπιότητας
  - Πιστοποιητικό ταυτοπροσωπίας (διπλοεγγεγραμμένου) σε περίπτωση εκλογών
  - Αλλαγή διεύθυνσης για εκλογικούς καταλόγους
- **Ληξιαρχείο**
  - Ληξιαρχική πράξη γεννήσεως
  - Ληξιαρχική πράξη γάμου
  - Ληξιαρχική πράξη θανάτου

- **Μητρώο αρρένων**
  - Χορήγηση πιστοποιητικού εγγραφής στα μητρώα αρρένων
  - Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης για μειωμένη θητεία
- **Καθαριότητα & πράσινο**
  - Απομάκρυνση ογκωδών αντικειμένων
  - Κλάδεμα, κοπή και φύτευση δένδρων
- **Δημοτική αστυνομία**
  - Κατάθεση ένστασης αντίρρησης για παράνομη στάθμευση
  - Απομάκρυνση εγκαταλειμμένων οχημάτων
- **Οικονομική υπηρεσία**
  - Έκδοση δημοτικής ενημερότητας βεβαιωμένων χρεών
  - Ηλεκτρονικές πληρωμές χρεών
- **Τεχνική υπηρεσία**
  - Βλάβες οδοστρώματος
  - Τοποθέτηση πινακίδων σήμανσης και καθρεπτών
  - Τοποθέτηση φωτιστικών σωμάτων
  - Κατασκευή και συντήρηση υπαίθριων χώρων (παιδικών χαρών, πάρκων κ.λπ.)
  - Βλάβες του δικτύου δημοτικού φωτισμού
  - Βεβαιώσεις αρίθμησης οδών
  - Βεβαίωση ακριβούς διεύθυνσης ακινήτων
- **Πολιτιστικά**
  - Χρήση κοινόχρηστων αιθουσών του δήμου
- **Πολεοδομία**
  - Αντίγραφα στοιχείων οικοδομικών αδειών
  - Βεβαίωση τελεσιδικίας πράξεων αναλογισμού αποζημιώσεως
  - Παροχή των αντιγράφων πράξεων αναλογισμού αποζημιώσεως στους ενδιαφερόμενους
  - Έλεγχος οικοδομών για τυχόν επικίνδυνες κατασκευές
  - Για τις επιχειρήσεις οι προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι επιπλέον:
- **Οικονομική υπηρεσία**
  - Ηλεκτρονικές πληρωμές οφειλών
  - Έκδοση δημοτικής ενημερότητας βεβαιωμένων χρεών
  - Ηλεκτροδοτήσεις οικιών - καταστημάτων και επανασυνδέσεις ΔΕΗ

- Έκδοση ετήσιων αδειών κοινόχρηστων χώρων
- Συμμετοχή σε διαγωνισμό
- Είσπραξη τελών παρεπιδημούντων και εκδιδόμενων λογαριασμών
- Έκδοση αδειών για οικοδομικές υπηρεσίες - μηνιαίες
- Βεβαίωση περί μη οφειλής ΤΑΠ (για συμβολαιογραφικές πράξεις)
- Παραβάσεις ΚΟΚ και πρόστιμα

- **Τεχνική υπηρεσία**
  - Χορήγηση άδειας κατάληψης κοινόχρηστου χώρου (πεζοδρόμια, σκαλωσιές, δρόμοι κ.λπ.)
  - Χορήγηση άδειας διακοπής κυκλοφορίας
  - Χορήγηση άδειας διέλευσης βαρέων οχημάτων
- **Άδειες ίδρυσης και λειτουργίας επιχειρήσεων**
  - Δικαιολογητικά προέγκρισης άδειας ίδρυσης καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος
  - Δικαιολογητικά αδειών ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος
  - Δικαιολογητικά αντικατάστασης αδειών ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος
  - Δικαιολογητικά άδειας λειτουργίας επιχείρησης προσφοράς υπηρεσιών διαδικτύου
  - Δικαιολογητικά άδειας ίδρυσης και λειτουργίας αμιγούς πρατήριου άρτου
- **Ατομικές άδειες επαγγελματικής δραστηριότητας**
  - Σε ό,τι αφορά τη διαδικτυακή πύλη του κάθε δήμου και το στάδιο της δημόσιας ψηφιακής υπηρεσίας που υποστηρίζει, παρέχεται η δυνατότητα στον πολίτη ή την επιχείρηση να:
- **Ενημερώνεται για τις συναλλαγές με την τοπική αυτοδιοίκηση**

  Ενημέρωση για τις προϋποθέσεις και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για διάφορες συναλλαγές με τους ΟΤΑ. Για όσες συναλλαγές απαιτείται η συμπλήρωση αίτησης, παρέχεται το ηλεκτρονικό αρχείο της αίτησης. Έτσι, ο ενδιαφερόμενος μπορεί να εκτυπώσει ή να αποθηκεύσει το έγγραφο στον υπολογιστή του και να το έχει ήδη συμπληρωμένο πριν πάει στην αρμόδια υπηρεσία, εξοικονομώντας χρόνο του ίδιου και των υπαλλήλων.
- **Βλέπει προσκλήσεις / αποφάσεις δημοτικού συμβουλίου**

Όλοι οι επισκέπτες της πύλης μπορούν να έχουν πρόσβαση στις προσκλήσεις και τις αποφάσεις των δημοτικών συμβουλίων. Οι πολίτες μπορούν να προβάλουν μία απόφαση από τη λίστα παρουσίασης των αποφάσεων ή να αναζητήσουν αποφάσεις με λέξεις κλειδιά ή αριθμό - ημερομηνία συνεδρίασης. Αντίστοιχα, μπορούν να προβάλουν μία πρόσκληση σε συνεδρίαση του ΔΣ και να πληροφορηθούν για την ημερήσια διάταξη.

- **Βλέπει δημοσκοπήσεις**

Για τη συμμετοχή στις δημοσκοπήσεις δεν απαιτείται εγγραφή στην πύλη. Οποιοσδήποτε επισκέπτης μπορεί είτε να συμμετάσχει σε μία δημοσκόπηση είτε να δει τα αποτελέσματά της.

- **Υποβάλλει ηλεκτρονικά αιτήματα που σχετίζονται με:**
  - Καθαριότητα / περιβάλλον.
  - Ηλεκτροφωτισμό.
  - Οδικό δίκτυο / πεζοδρόμια / κοινόχρηστους χώρους.
  - Παράπονα.
  - Λοιπά θέματα.
- **Παρακολουθεί την πορεία διεκπεραίωσης του αιτήματός του ή της διορθωτικής ενέργειας που αφορά στο παράπονό του**
  - Χρειάζεται να έχει σημειώσει τον κωδικό που αντιστοιχίζεται στο αίτημα που υποβάλλεται.
- **Ενημερώνεται για την ολοκλήρωση της διαδικασίας**
  - Εφόσον έχει δηλώσει με ποιον τρόπο επιθυμεί να ειδοποιηθεί (email, ταχυδρομικά, φαξ, τηλεφωνικά).
- **Πληρώνει πρόστιμα ΚΟΚ**

Για χρήση της υπηρεσίας απαιτείται η εγγραφή και είσοδος του πολίτη στην πύλη ως πιστοποιημένος χρήστης, και η επιπλέον εγγραφή του στην υπηρεσία. Ο πολίτης μπορεί να πληρώσει μέσω τράπεζας (είτε με φυσική παρουσία είτε μέσω web banking) το πρόστιμο ΚΟΚ που του έχει επιβληθεί λόγω παράβασης εντός των ορίων του δήμου:

  - Βρίσκοντας την ήδη καταχωρισμένη κλήση του στο ηλεκτρονικό σύστημα της τοπικής αυτοδιοίκησης.
  - Καταχωρίζοντας ο ίδιος τον αριθμό της κλήσης και το ποσό του προστίμου, σε περίπτωση που η κλήση είναι πολύ πρόσφατη και δεν έχει καταχωριστεί ακόμη στο ηλεκτρονικό σύστημα του δήμου από την αρμόδια υπηρεσία (δηλ. η οφειλή τακτοποιείται ακόμη και την ίδια ημέρα της παράβασης). Παρέχεται άμεσα αποδεικτικό της όλης συναλλαγής.

- **Πληρώνει δημοτικό φόρο**

Για χρήση της υπηρεσίας απαιτείται η εγγραφή και είσοδος του πολίτη στην πύλη ως πιστοποιημένος χρήστης, και η εγγραφή του στην υπηρεσία, με επιπλέον εισαγωγή του ΑΦΜ. Για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας απαιτείται η επιβεβαίωση των στοιχείων από το δήμο. Ο νόμιμος εκπρόσωπος επιχείρησης που εδρεύει εντός των ορίων του δήμου μπορεί να:

  - Βλέπει όλες τις πληρωμένες οφειλές της επιχείρησης προς το δήμο.
  - Βλέπει την επόμενη οφειλή προς εξόφληση.
  - Υπολογίζει το ποσό του φόρου που αναλογεί (το ηλεκτρονικό σύστημα του δήμου υπολογίζει το ποσό αυτό).

- Πληρώσει μέσω τράπεζας (είτε με φυσική παρουσία είτε μέσω web banking).

- **Ενημερώνονται οι προμηθευτές**

Για χρήση της υπηρεσίας απαιτείται η εγγραφή και είσοδος του πολίτη στην πύλη ως πιστοποιημένος χρήστης, και η εγγραφή του στην υπηρεσία, με επιπλέον εισαγωγή του ΑΦΜ. Για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας απαιτείται η επιβεβαίωση των στοιχείων από το δήμο. Ο νόμιμος εκπρόσωπος επιχείρησης που εδρεύει εντός των ορίων του δήμου μπορεί να ενημερώνεται για την κατάσταση των ενταλμάτων του.

- **Συμμετέχει σε δημόσιες ασύγχρονες συζητήσεις (forum)**

Για συμμετοχή στην υπηρεσία απαιτείται η εγγραφή και είσοδος του πολίτη στην πύλη ως πιστοποιημένος χρήστης. Ο πολίτης μπορεί να κάνει εκκίνηση μιας συζήτησης σε μία από τις καθορισμένες κατηγορίες ή να απαντήσει σε μία από τις συζητήσεις.

Ταυτόχρονα, έχει αποφασιστεί, στο πλαίσιο της Ολοκληρωμένης Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013, η προώθηση της παρέμβασης «Ψηφιακή αυτοδιοίκηση», ύψους 60 εκατ. ευρώ, με στόχο την ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, ιδιαίτερα εκείνων της περιφέρειας, την ενίσχυση της διαφάνειας στη διοίκηση των τοπικών υποθέσεων, αλλά και την εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες, με φιλικό τρόπο, που αναλαμβάνουν οι ΟΤΑ όλης της χώρας.

Εκτός αυτών, οι μεγάλοι δήμοι θα μπορούν να αναπτύξουν συστήματα ηλεκτρονικής έκδοσης πιστοποιητικών, αδειών και βεβαιώσεων δημοτολογίου, ληξιαρχείου κ.λπ., ενώ οι πολίτες θα έχουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής τελών και δημοτικών φόρων, καθώς και μια σειρά άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών. Οι δήμοι θα έχουν, τέλος, τη δυνατότητα να αναπτύξουν γεωγραφικά συστήματα πληροφόρησης σε τομείς όπως η διαχείριση των αστικών τους συγκοινωνιών, η διαχείριση θέσεων στάθμευσης, η διαχείριση πολεοδομικών δεδομένων, τα δίκτυα ύδρευσης κ.λπ.

6.4.2 Ψηφιακές υπηρεσίες από επιμελητήρια

Σημαντικές δυνατότητες για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις δημιουργούν οι σύγχρονες υποδομές των επιμελητηρίων, σε τομείς στρατηγικούς για την οικονομία, όπως ο τουρισμός, η ανάπτυξη, οι ευκαιρίες που προκύπτουν σε τοπικό επίπεδο κ.ά. Μέσα από την υλοποίηση του επιχειρησιακού σχεδίου των επιμελητηρίων, όπως αυτό καθορίστηκε πριν από πέντε σχεδόν χρόνια, επιτυγχάνεται πλέον η πολύπλευρη υποστήριξη των ΜΜΕ με δράσεις σύγχρονες και καινοτόμες, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται:

- **Η λειτουργία σύγχρονων συστημάτων τηλεδιάσκεψης,** επιτρέποντας την παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο και τη συμμετοχή σε εκδηλώσεις, ομιλίες και εκπαιδευτικές παρουσιάσεις των επιμελητηρίων.
- Η πλήρης **μετεξέλιξη των επιμελητηρίων σε σύγχρονα, ψηφιακά σημεία αναφοράς** για όλες τις διοικητικές διαδικασίες που απασχολούν τις τοπικές ΜΜΕ αλλά και για κάθε θέμα επιχειρηματικού ενδιαφέροντος. Ειδικότερα, ολοκληρώθηκε η **πλήρης ψηφιοποίηση του μητρώου επιχειρήσεων των επιμελητηρίων** αλλά και η δημιουργία ενός πελατοκεντρικού πληροφοριακού συστήματος, που επιτρέπει την αμεσότερη επικοινω-

νία των επιχειρηματιών με τον συλλογικό τους φορέα για θέματα επιχειρηματικά, πληροφόρησης για προγράμματα χρηματοδοτήσεων, προσφοράς και ζήτησης προϊόντων και υπηρεσιών στην Ελλάδα και το εξωτερικό, εκθέσεων και διεθνών εκδηλώσεων, αλλά και την **πλήρως αυτοματοποιημένη διεκπεραίωση πάσης φύσεως διοικητικών πράξεων με τα επιμελητήρια,** όπως ηλεκτρονική πληρωμή της συνδρομής, υποβολή αιτημάτων και ερωτημάτων, αίτηση έκδοσης πιστοποιητικού κ.λπ.

- Η **δημιουργία της κεντρικής δικτυακής πύλης των επιμελητηρίων,** με δύο βασικούς στόχους:
  - Την έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση των ΜΜΕ κάθε νομού για όλα τα θέματα που τις αφορούν και την αποδοτική διοικητική τους εξυπηρέτηση.
  - Την αποτελεσματική προώθηση του εμπορίου, του τουρισμού και των τουριστικών επιχειρήσεων κάθε νομού στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Παράλληλα, σε αρκετά επιμελητήρια αξιοποιείται η αποκτηθείσα εμπειρία από τη χρήση των σύγχρονων ψηφιακών υπηρεσιών για την ανάπτυξη νέων, πρωτοποριακών υπηρεσιών GIS για την προβολή των επιχειρήσεων στην περιοχή, μαζί με άλλες πληροφορίες που συμβάλλουν στη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου δικτύου, βοηθώντας την προσέλκυση επενδύσεων και την αναζήτηση ευκαιριών ανάπτυξης.

Στα επιμελητήρια, η νέα υπηρεσία συνδυάζει την τεχνολογία των Γεωγραφικών Συστημάτων Πληροφοριών (GIS) με τη δορυφορική απεικόνιση (Google Maps) των νησιών, με την αποτύπωση των επιχειρήσεων στο χάρτη, την εύκολη και πλήρη κατατόπιση του επισκέπτη και την άμεση επικοινωνία με την κάθε επιχείρηση.

Ορισμένοι από τους άξονες πληροφόρησης που μπορεί να συναντήσει κανείς στους διαδικτυακούς κόμβους των επιμελητηρίων είναι:

- Υπηρεσίες ηλεκτρονικού επιμελητηρίου
  - Ηλεκτρονική πρόσβαση, συμπλήρωση και υποβολή εγγράφων-αιτημάτων.
  - Ηλεκτρονική παρακολούθηση αιτήματος.
  - Ηλεκτρονική πληρωμή προς το επιμελητήριο.
- Υπηρεσίες επιχειρηματικής πληροφόρησης
  - Εφαρμογή αρθρογραφίας και διαχείρισης περιεχομένου (ειδήσεις, ανακοινώσεις, δελτία τύπου, ειδική αρθρογραφία κ.λπ.).
  - Δημιουργία ηλεκτρονικού επιχειρηματικού καταλόγου για όλες τις επιχειρήσεις-μέλη του επιμελητηρίου, με απευθείας άντληση στοιχείων από το ηλεκτρονικό μητρώο επιχειρήσεων-μελών.
  - Πληροφόρηση για νομικά, φορολογικά, ασφαλιστικά και εργασιακά θέματα, που αφορούν τις επιχειρήσεις.
  - Πληροφόρηση για θέματα που αφορούν το ΕΣΠΑ και για ζητήματα αξιοποίησης πόρων (εθνικά, ευρωπαϊκά, διεθνή χρηματοδοτικά προγράμματα, αναπτυξιακοί νόμοι, κίνητρα κ.λπ.).

- Πληροφόρηση για ελληνικές και διεθνείς εκθέσεις, εκδηλώσεις, συνέδρια, ημερίδες.
- Πληροφόρηση για κλαδικές μελέτες και έρευνες αγοράς.
- Πληροφόρηση για προγράμματα κατάρτισης και σεμινάρια επιχειρηματικού ενδιαφέροντος.
- Πληροφόρηση για θέματα τεχνολογικού και περιβαλλοντικού ενδιαφέροντος, υποστήριξης της καινοτομίας και του ηλεκτρονικού εμπορίου.
- Πληροφόρηση για πολιτιστικές εκδηλώσεις.

- Υπηρεσίες ψηφιακής δημοκρατίας
  - Διενέργεια δημοσκοπήσεων για θέματα που αφορούν την τοπική κοινωνία και την επιχειρηματική κοινότητα μέσω ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων.
  - Ομάδες συζήτησης, συνεργασίας και ανταλλαγής απόψεων για τη διαβούλευση μεταξύ των επιχειρήσεων, πίνακας ανακοινώσεων, υποβολή παραπόνων, mailing lists κ.λπ.
  - Παρουσίαση των αρχών λειτουργίας και των εκλογικών διαδικασιών του επιμελητηρίου.

Μελέτη περίπτωσης: Επιμελητήριο Κυκλάδων

Ο επισκέπτης μπορεί μέσω του Επιμελητηρίου Κυκλάδων εύκολα να πραγματοποιεί αναζητήσεις ανά νησί, περιοχή και τύπο επιχείρησης, σύμφωνα με τις ανάγκες του (π.χ., «ενοικιαζόμενα δωμάτια στη Νάξο»), να εντοπίζει διαδρομές πρόσβασης σε κάθε επιχείρηση αλλά και να επισκέπτεται άμεσα την ηλεκτρονική σελίδα της, όπως αυτή έχει δημιουργηθεί και φιλοξενείται από το επιμελητήριο.

Όλες οι **υπηρεσίες** και όλο το **περιεχόμενο** παρέχονται πλήρως και στα αγγλικά, γεγονός που συμβάλλει καταλυτικά στην προσέλκυση του ενδιαφέροντος δυνητικών επισκεπτών και ταξιδιωτών από όλο τον κόσμο.

Τα αριθμητικά στοιχεία για την αξιοποίηση της πύλης από τους επιχειρηματίες του Νομού αλλά και από τους επισκέπτες της από όλο τον κόσμο που ενδιαφέρονται για εύρεση τουριστικών υπηρεσιών στις Κυκλάδες είναι εντυπωσιακά:

- Φιλοξενεί πάνω από 3.000 πλήρεις και δίγλωσσες εταιρικές ιστοσελίδες, με πρωτότυπο υλικό και δυνατότητα εντοπισμού κάθε επιχείρησης με χρήση ψηφιακών γεωγραφικών χαρτών.
- Έχει δημοσιευμένα, περισσότερα από **3.000 άρθρα** για τον επιχειρηματία και τον επισκέπτη των Κυκλάδων.
- **Η επισκεψιμότητά της συνεχώς αυξάνεται** και εμφανίζεται στις υψηλότερες θέσεις στην κατάταξη των μεγαλύτερων μηχανών αναζήτησης παγκοσμίως. Έχει **2.620 καταχωρισμένες σελίδες** στο Google.
- Το ενδιαφέρον του χρήστη για το περιεχόμενο της δικτυακής πύλης αποτυπώνεται

ξεκάθαρα, καθώς επιτυγχάνεται **υψηλός μέσος χρόνος παραμονής** στο σύστημα.

- Περίπου **το 70% των χρηστών είναι επαναλαμβανόμενοι,** καθώς έχουν προσθέσει το www.e-kyklades.gr στις αγαπημένες τους ιστοσελίδες.
- Περισσότεροι από **500 κυκλαδίτες επιχειρηματίες** επισκέπτονται **καθημερινά** τη διαδικτυακή πύλη για ενημέρωση, επικαιροποίηση της ιστοσελίδας τους ή χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του επιμελητηρίου προς όφελός τους.

Η δημιουργία της διαδικτυακής πύλης του επιμελητηρίου συγχρηματοδοτήθηκε από το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της πληροφορίας», ενώ η δημιουργία των τοπικών γραφείων του επιμελητηρίου χρηματοδοτήθηκε από το ΠΕΠ Νοτίου Αιγαίου 2000-2006.

Οι πρωτοβουλίες του Επιμελητηρίου Κυκλάδων δεν σταματούν εδώ. Ήδη το επιμελητήριο σχεδιάζει τις δράσεις που θα αναλάβει στο αμέσως επόμενο χρονικό διάστημα για τη συνεχή εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων του νομού και την ανάπτυξη της τοπικής οικονομίας.

6.5 Χρήσιμες στρατηγικές για τις ΜΜΕ

Οι μικρές επιχειρήσεις μπορούν να χρησιμοποιήσουν τη σύγχρονη τεχνολογία για να μειώσουν τα έξοδά τους, να βρίσκονται ένα βήμα μπροστά από τον ανταγωνισμό και να διατηρήσουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες του σε προσιτές τιμές. Ακολουθούν τέσσερις από τις καλύτερες στρατηγικές που χρησιμοποιούν την τεχνολογία και μπορούν να βοηθήσουν τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

1. **Υπηρεσία νέφους (cloud)**

   Η τεχνολογία νέφους δίνει τη δυνατότητα στις μικρές επιχειρήσεις να αγοράζουν υπηρεσίες, αντί να κάνουν μεγάλες κεφαλαιουχικές επενδύσεις. Αυτές οι υπηρεσίες τούς δίνουν πρόσβαση σε επαγγελματικές λύσεις που υπό άλλες συνθήκες είναι διαθέσιμες μόνο σε μεγάλες επιχειρήσεις. Πλέον, **οι περισσότερες επιχειρηματικές εφαρμογές μπορούν να λειτουργήσουν μέσα από τις υπηρεσίες νέφους.**

2. **Ενοποιημένες επικοινωνίες (unified communications)**

   Οι ενοποιημένες επικοινωνίες προσφέρουν πολλές δυνατότητες επικοινωνίας στους υπαλλήλους μιας εταιρείας. Σημαντικό προτέρημα είναι ότι επιτρέπουν την αποστολή μηνυμάτων σε ένα μέσο επικοινωνίας και τη λήψη της ίδιας επικοινωνίας σε ένα άλλο μέσο, προσφέροντας στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να εργάζονται οι υπάλληλοι εξ αποστάσεως.

3. **Λογισμικό ανοιχτού κώδικα (open source software)**

   Το λογισμικό ανοιχτού κώδικα παρέχεται δωρεάν με μια άδεια ανοιχτού κώδικα, η οποία δίνει στους χρήστες πρόσβαση στον πηγαίο κώδικα των προγραμμάτων. Μέσα από τη διαδικασία αυτή οι επιχειρήσεις μπορούν να αναπτύξουν τα δικά τους προγράμματα, έχοντας παράλληλα πρόσβαση σε μια κοινότητα γνώσης. Σύμφωνα με μια έρευνα της Accenture, η ανάπτυξη λογισμικού προβλέπεται να αυξηθεί μέσα στους επόμενους 12 μήνες.

4. **VoIP (voice over IP)**

   Η υπηρεσία VoIP προσφέρει φωνητική επικοινωνία μέσω του διαδικτύου, αντικαθιστώντας τη σταθερή γραμμή. Μια μικρή επιχείρηση που χρησιμοποιεί VoIP εξοικονομεί ένα σεβαστό χρηματικό ποσό.

ΣΥΝΟΨΗ

Στην ενότητα αυτή περιγράφονται οι συναλλαγές των επιχειρήσεων με τον δημόσιο τομέα, τον ευρύτερο δημόσιο τομέα, καθώς και τους κλαδικούς φορείς στους οποίους συμμετέχουν. Επίσης, παρουσιάζονται διαδικασίες αναζήτησης online υπηρεσιών και διεκπεραίωσης αιτημάτων από τους πιο πάνω φορείς.

Αυτοαξιολόγηση

Ερωτήσεις

1. Στα ΚΕΠ όλες οι διοικητικές πληροφορίες και τα δεδομένα είναι διαθέσιμα μόνο μέσω του Internet.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

2. Οι πολίτες μπορούν να αναζητήσουν πληροφορίες μέσω διαφόρων κατηγοριών θεμάτων ή θέτοντας κριτήρια αναζήτησης.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

3. Ο δικτυακός τόπος των ΚΕΠ περιέχει πιστοποιημένες διαδικασίες που μπορούν να διεκπεραιωθούν μόνο ηλεκτρονικά.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

4. Ο πολίτης μπορεί να λάβει άμεσα μετά από αίτηση την έκδοση

   1. Φορολογικής ενημερότητας
   2. Ασφαλιστικής ενημερότητας
   3. Όλα τα παραπάνω
   4. Κανένα από τα παραπάνω

5. Η παραλαβή αίτησης που υποβλήθηκε ηλεκτρονικά μπορεί να γίνει χωρίς να μετακινηθεί ο πολίτης από το σπίτι του ή το γραφείο.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

6. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλει στην ηλεκτρονική συναλλαγή του πολίτη ή της επιχείρησης με το Δημόσιο.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

7. Δεν παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες ή τις επιχειρήσεις από τους ΟΤΑ.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

8. Τα επιμελητήρια παρέχουν ηλεκτρονικές συναλλαγές για τις εγγεγραμμένες σε αυτά επιχειρήσεις.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

9. Η κυβερνητική πύλη Ερμής παρέχει από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένη ενημέρωση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με τη δημόσια διοίκηση.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

10. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά μόνο τον στενά οριζόμενο δημόσιο τομέα.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

Απαντήσεις

Ερώτηση 1: Λάθος
Ερώτηση 2: Λάθος
Ερώτηση 3: Λάθος
Ερώτηση 4: Όλα τα παραπάνω
Ερώτηση 5: Σωστό
Ερώτηση 6: Σωστό
Ερώτηση 7: Λάθος
Ερώτηση 8: Σωστό
Ερώτηση 9: Σωστό
Ερώτηση 10: Λάθος

Παραπομπή

Παράγραφος 6.2
Παράγραφος 6.2
Παράγραφος 6.2
Παράγραφος 6.3
Παράγραφος 6.3
Παράγραφος 6.1
Παράγραφος 6.4
Παράγραφος 6.4
Παράγραφος 6.3
Παράγραφος 6.1

Βοηθητικό υλικό μελέτης

Προτάσεις για περαιτέρω μελέτη

- Όροι χρήσης εφαρμογών ηλεκτρονικών πληρωμών (παρατίθενται στα Παραρτήματα)
- Νομοθεσία
- Ηλεκτρονική κρυπτογράφηση
- Ηλεκτρονικές συναλλαγές με το Δημόσιο

Προτεινόμενες ιστοσελίδες

- ΚΕΠ: www.kep.gov.gr
- Εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης Ερμής: http://www.ermis.gov.gr
- Επιμελητήρια
- ΟΤΑ
- Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς - ΕΣΠΑ: http://www.espa.gr
- Επιχειρησιακό πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση» – http://digitalplan.gov.gr
- Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: http://www.ypes.gr
- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Διοικητικής Μεταρρύθμισης: http://www.epdm.gr
- Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ: http://www.ktpae.gr
- Δι@ύγεια: http://sites.diavgeia.gov.gr/ypes
- Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας: http://www.e-gif.gov.gr
- Σύζευξις: http://www.syzefxis.gov.gr

7. Το σύστημα ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking)

7.1 Εισαγωγή
7.2 Υπηρεσίες e-banking
7.3 Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του e-banking
7.4 Διείσδυση του e-banking στην Ελλάδα και την Ευρώπη
7.5 Ασφάλεια e-banking
7.6 Πλεονεκτήματα - μειονεκτήματα
7.7 Εναλλακτικά δίκτυα e-banking

7.1 Εισαγωγή

Σε καιρούς οικονομικής αβεβαιότητας οι επιχειρήσεις και ειδικότερα οι ΜΜΕ, οι οποίες επηρεάζονται περισσότερο από το εξωτερικό τους περιβάλλον, καλούνται να πάρουν δύσκολες αποφάσεις, κυρίως σε θέματα οικονομικής υγείας και προσαρμογής σε βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο επίπεδο. Στην Ελλάδα, όπως είναι γνωστό, το 99,8% των επιχειρήσεων είναι μικρομεσαίες, αποτελώντας παράλληλα τη ραχοκοκαλιά της οικονομίας. Το κρισιμότερο πρόβλημα για τις περισσότερες μικρές επιχειρήσεις σήμερα φαίνεται να βρίσκεται όχι τόσο στην παραγωγική διαδικασία, στο κόστος και στην ποιότητα της παραγωγής, όσο στην εμπορική οργάνωση. Η τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνίας (ΤΠΕ) αποτελεί το κλειδί για την επιβίωσή τους και τη βελτίωση της εμπορικής τους οργάνωσης, ειδικότερα στις μέρες μας, που η οικονομική κρίση επηρεάζει τόσο το βιοτικό επίπεδο των καταναλωτών όσο και τον υπόλοιπο επιχειρηματικό κόσμο.

Οι νέες τεχνολογίες των υπολογιστών και ειδικότερα το διαδίκτυο έχουν φέρει επανάσταση στις συναλλαγές των επιχειρήσεων και του τραπεζικού συστήματος. Σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες, όπου τα συστήματα πληρωμών είναι περισσότερο ανεπτυγμένα και τυποποιημένα, ο προσανατολισμός των τραπεζών στρέφεται σταδιακά στην παροχή πρόσθετων υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις (corporate sites), πεδίο στο οποίο η γκάμα των επιλογών είναι ιδιαίτερα διευρυμένη. Σήμερα, η διεθνής τραπεζική πρακτική χρησιμοποιεί στη συντριπτική της πλειοψηφία το διαδίκτυο ως ένα ακόμη μέσο διανομής παραδοσιακών τραπεζικών προϊόντων, διευκολύνοντας με αυτόν τον τρόπο τις επιχειρήσεις και βοηθώντας τες να εξοικονομήσουν πόρους και χρόνο.

Οι τράπεζες, όπως και κάθε επιχειρηματικός κλάδος που εντάσσει στη δραστηριότητά του το ηλεκτρονικό εμπόριο, εξελίσσουν την επιχειρηματικότητά τους σε δύο βασικούς άξονες: επιχείρηση προς επιχείρηση (Business to Business - B2B) και επιχείρηση προς καταναλωτή (Business to Consumer - B2C). Ταυτόχρονα, στηριζόμενες στην τεχνογνωσία τους αλλά και στη μακρόχρονη εμπιστοσύνη του κοινού, διαδραματίζουν πρωταγωνιστικό ρόλο στις ηλεκτρονικές συναλλαγές του κράτους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, συμβάλλοντας τα μέγιστα στην ανάπτυξη και καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στην επίτευξης διοικητικής σύγκλισης. Για τις ΜΜΕ το όφελος είναι ακόμη μεγαλύτερο, καθώς περιορίζεται το κόστος τους όσον αφορά λειτουργικά έξοδα, προμήθειες και κινδύνους απώλειας χρήματος, ενώ παράλληλα εξοικονομείται πολύτιμος χρόνος.

Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών έχει επηρεάσει τη σχέση των τραπεζών με τους πελάτες τους και έχει επιτρέψει τη γρήγορη ανάπτυξη νέων τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών. Όπως στις φυσικές συναλλαγές με τις τράπεζες έτσι και στις ηλεκτρονικές ο καταναλωτής και η επιχείρηση θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί και να γνωρίζουν τις διαδικασίες. Οι ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες πληρωμών επιτρέπουν στους συναλλασσόμενους να μεταφέρουν στο Internet τις γνωστές τραπεζικές δραστηριότητες και κινήσεις, όπως η μεταφορά ποσών, η πληρωμή λογαριασμών και τα αιτήματα για διακοπή πληρωμών.

Με τον όρο «ηλεκτρονική τραπεζική» οι τράπεζες χαρακτηρίζουν όλες τις υπηρεσίες συναλλαγών που προσφέρουν μέσω των ιστοσελίδων τους στο διαδίκτυο, με τις οποίες

χτίζουν ένα σύγχρονο προφίλ, επενδύοντας σε ψηφιακές τεχνολογίες πληροφορικής και ασφάλειας, αλλά και σε εκστρατείες προώθησης και ενημέρωσης. Οι τραπεζικές ψηφιακές συναλλαγές χαρακτηρίζονται από εξαιρετικά υψηλό επίπεδο ασφάλειας, παρ' όλα αυτά οι χρήστες θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί, καθώς οι κίνδυνοι απάτης μέσω του διαδικτύου είναι υπαρκτοί. Οι συναλλασσόμενοι θα πρέπει να διασφαλίζουν τα στοιχεία όχι μόνο των πιστωτικών τους καρτών αλλά και των τραπεζικών λογαριασμών που χρησιμοποιούν μέσω Internet. Η κλοπή ψηφιακών τραπεζικών και προσωπικών στοιχείων είναι πολύ διαδεδομένη στον κόσμο του διαδικτύου.

Είναι σαφές ότι η ηλεκτρονική τραπεζική έχει μπει για τα καλά στη ζωή μας και σηματοδοτεί μια νέα εποχή στις τραπεζικές συναλλαγές. Παρέχει τη δυνατότητα στους πελάτες να αποφύγουν τις ουρές των ταμείων, αφού αρκεί μια γραμμή σταθερού ή κινητού τηλεφώνου, ή ένας υπολογιστής εγκατεστημένος στο σπίτι ή στο γραφείο, για να κάνουμε τις συναλλαγές μας με απόλυτη ασφάλεια, όλο το 24ωρο. Ωστόσο, όσοι από τους τραπεζικούς ομίλους έχουν ενταχθεί στο χώρο αυτό, διευρύνοντας συνεχώς το πλαίσιο των παρεχόμενων ηλεκτρονικών προϊόντων και υπηρεσιών, διατηρούν συγκριτικό πλεονέκτημα. Η χρήση είναι απλή και η μεγάλη επιτυχία της κινητής τηλεφωνίας στη χώρα μας αποτελεί προάγγελο της επιτυχίας που θα έχει στην Ελλάδα η ηλεκτρονική τραπεζική. Δεν προβλέπεται βέβαια ότι τα φυσικά δίκτυα των τραπεζών θα καταργηθούν στο μέλλον, θα αλλάξουν όμως μορφή. Θα έχουμε μικρότερα καταστήματα, τα οποία θα χρησιμοποιούν τεχνολογία αιχμής. Ας μην ξεχνάμε άλλωστε ότι η ηλεκτρονική τραπεζική εξυπηρέτηση δεν καλύπτει όλες τις συναλλαγές.

Οι τράπεζες, μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής, θέτουν στην υπηρεσία του πελάτη το ηλεκτρονικό τους κατάστημα για άμεση εξυπηρέτηση 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο. Οι ώρες λειτουργίας ενός τραπεζικού καταστήματος είναι ώρες κατά τις οποίες η πλειονότητα των πελατών μιας τράπεζας εργάζεται. Με το e-banking οι τραπεζικές υπηρεσίες προσφέρονται ανά πάσα στιγμή, ενώ παράλληλα ο καταναλωτής μπορεί να ενημερωθεί για κάθε προϊόν ή υπηρεσία ανέξοδα και χωρίς χρόνους αναμονής. Το e-banking μεταφέρει την ίδια την τράπεζα στην οθόνη του υπολογιστή μέσω διαδικτύου, με άμεση πρόσβαση στους τραπεζικούς λογαριασμούς, παρέχοντας τη δυνατότητα διεκπεραίωσης συναλλαγών, παρακολούθησης της πορείας χαρτοφυλακίων, εξόφλησης λογαριασμών ΔΕΚΟ και πιστωτικών καρτών.

Το διαδίκτυο προσφέρει πολλαπλές δυνατότητες εμπορικής ανάπτυξης των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Με το ηλεκτρονικό χρήμα να αποτελεί εδώ και καιρό καθημερινότητα, ο δρόμος για ριζοσπαστικές αλλαγές έχει ανοίξει. Υπάρχει βεβαίως το κρίσιμο θέμα της ασφάλειας των συναλλαγών. Η πρόοδος είναι σημαντική και ραγδαία. Χρειάζεται όμως περισσότερη δουλειά για να πειστούν όσοι δεν έχουν την εμπειρία των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Παράλληλα, η καλύτερη παρακολούθηση και η συνεχής εξέλιξη των ηλεκτρονικών συστημάτων ενισχύει τη σχέση εμπιστοσύνης της τράπεζας με τους πελάτες.

7.2 Υπηρεσίες e-banking

Για τις περισσότερες τράπεζες οι online υπηρεσίες είναι ακόμη ένα μικρό μέρος των υπη-

ρεσιών που προσφέρουν στους πελάτες τους από τα καταστήματά τους και λειτουργούν συμπληρωματικά. Στο μέλλον αναμένεται ότι οι χρήστες του e-banking θα αυξηθούν θεαματικά. Οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες μπορούν να διακριθούν σε αυτές που αφορούν έναν οποιοδήποτε πελάτη της τράπεζας και σε αυτές που αφορούν την επιχείρηση και τους επαγγελματίες ως πελάτες της τράπεζας.

Οι πελάτες των ελληνικών τραπεζών μπορούν να πραγματοποιούν μέσω Internet μια ευρεία σειρά τραπεζικών και χρηματιστηριακών συναλλαγών, όπως:

- Πληροφορίες για υπόλοιπα και κινήσεις των λογαριασμών, των πιστωτικών καρτών, των δανείων και των επενδύσεών τους
- Μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ των λογαριασμών που τηρούν οι ίδιοι ή τρίτοι, στην Ελλάδα και στο εξωτερικό
- Πληρωμή πιστωτικών καρτών και δανείων
- Εξόφληση λογαριασμών ΔΕΚΟ, κινητής και σταθερής τηλεφωνίας, ασφαλιστηρίων συμβολαίων
- Πραγματοποίηση αγοραπωλησιών μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων
- Εντολές αγοροπωλησίας μετοχών
- Υποβολή αίτησης για μπλοκ επιταγών, πάγιες εντολές (μεταφορών και πληρωμών)
- Υποβολή αίτησης για ανάκληση επιταγών ή ολόκληρου του μπλοκ επιταγών
- Υποβολής αιτήσεων εμβασμάτων
- Ενημέρωση για τις συναλλαγές του χρήστη με SMS ή e-mail

Για τους επαγγελματίες και τις επιχειρήσεις παρέχονται επιπλέον οι ακόλουθες υπηρεσίες:

- Πληρωμή ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ
- Πραγματοποίηση της μισθοδοσίας του προσωπικού τους
- Δυνατότητα μαζικών πληρωμών στους συνεργάτες και τους προμηθευτές
- Προσαρμογή του Internet banking στις ανάγκες του επαγγελματία και της επιχείρησης, ορίζοντας διαφορετικά επίπεδα πρόσβασης και εκτέλεσης συναλλαγών για κάθε χρήστη

7.3 Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του e-banking

Οι ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις δεν είναι ανταγωνιστικές σε σχέση με τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις σε χώρες του εξωτερικού. Τα προβλήματά τους έχουν την ρίζα τους στο κοινωνικό, πολιτικό και οικονομικό καθεστώς της χώρας μας, καθώς και στην κουλτούρα του Έλληνα μικρομεσαίου επιχειρηματία. Στο σημερινό παγκόσμιο ανταγωνιστικό οικονομικό περιβάλλον κρίσιμη παράμετρος για την επιβίωση και ανάπτυξη των ΜΜΕ αναδεικνύεται ο εντοπισμός και η αξιοποίηση των συγκριτικών πλεονεκτημάτων, όπως αυτό των οικονομιών κλίμακας. Μακροπρόθεσμα, μπορούν όλοι οι συντελεστές παραγωγής, πώλησης και διαχείρισης της επιχείρησης να μεταβληθούν. Οι οικονομίες κλίμακας αφορούν τη

μείωση του μακροπρόθεσμου λειτουργικού κόστους. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ειδικότερα το e-banking συμβάλλουν σ' αυτή την κατεύθυνση αν και μόνο αν η διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών συνοδεύεται από αλλαγή της κουλτούρας και της οργάνωσης - διαχείρισης της επιχείρησης.

Το περιβάλλον και οι επιδιώξεις

Η ανάπτυξη των υπηρεσιών e-banking από τις τράπεζες στοχεύει αρχικά στην προσφορά στους πελάτες τους ενός ακόμη μέσου εξυπηρέτησής τους, που δεν θα έχει χρονικούς και χωρικούς περιορισμούς. Δεν θα ήταν υπερβολή να πούμε ότι οι υπηρεσίες e-banking αποτελούν σήμερα ένα βασικό και σημαντικό κανάλι εξυπηρέτησης των πελατών, η ύπαρξη του οποίου θεωρείται δεδομένη τόσο από τους ίδιους όσο και από τις τράπεζες. Ο σημαντικότερος από τους παράγοντες επιτυχίας των υπηρεσιών αυτών είναι η αποτελεσματική και ποιοτική online εξυπηρέτηση. Ο πελάτης λαμβάνει ως εμπειρία την εξυπηρέτηση που προσφέρεται από την τράπεζα, η οποία καταχωρίζεται βαθιά στη μνήμη του, σε τέτοιο βαθμό που καθορίζει τη μελλοντική του στάση απέναντι στην τράπεζα. Η τράπεζα μπορεί να χάσει έναν πελάτη αν οι εμπειρίες από τη σχέση του μαζί της είναι κατώτερες των προσδοκιών του. Στο σημερινό εξαιρετικά ανταγωνιστικό επιχειρηματικό περιβάλλον έχει καθοριστική σημασία όχι μόνο η προσέλκυση νέων πελατών, αλλά και η διατήρηση των υπαρχόντων και μάλιστα η ενδυνάμωση των σχέσεων τους με την τράπεζα τους (π.χ. με αύξηση των προϊόντων που ο πελάτης έχει αγοράσει από την τράπεζα), δηλαδή η δημιουργία πιστών πελατών. Πιστός πελάτης είναι εκείνος που πραγματοποιεί επαναλαμβανόμενες αγορές σε βάθος χρόνου και έτσι αναδεικνύεται σε κερδοφόρο πελάτη.

Η εμπειρία αποκτά σημαντικά μεγαλύτερη δυναμική όταν παρέχεται online, μέσω υπηρεσιών e-banking, γιατί ο μόνος ο οποίος εκκινεί και ελέγχει την όλη διαδικασία είναι ο πελάτης, επιλέγοντας το χώρο και το χρόνο που τον εξυπηρετούν. Γι' αυτό το λόγο τα τραπεζικά στελέχη πιστεύουν ότι μπορεί η αύξηση της παραγωγικότητας και η μείωση των δαπανών να είναι σημαντικές επιδιώξεις, μεγαλύτερη αξία όμως για τον τραπεζικό οργανισμό προκύπτει από την ενίσχυση των σχέσεων με τους πελάτες. Μέσω της online εξυπηρέτησης στόχος είναι να προστίθεται συνεχώς αξία στη σχέση με τον πελάτη, ώστε όχι μόνο να μείνει ευχαριστημένος και άρα πιστός προς την τράπεζά του, αλλά και να το διαδώσει σε φίλους και γνωστούς (loyalty effect). Οι συστάσεις των υπαρχόντων πελατών φέρνουν νέους πελάτες χωρίς πρόσθετο κόστος.

Οι βασικές αρχές

Το μεγάλο στοίχημα το οποίο θα πρέπει να κερδηθεί μέσω μιας αποτελεσματικής και online εξυπηρέτησης, είναι η ενίσχυση του loyalty effect. Πριν παρουσιαστούν τα στοιχεία που χαρακτηρίζουν μία επιτυχημένη online εξυπηρέτηση, θα πρέπει να τονιστεί ότι αυτή είναι δυσκολότερη και πολυπλοκότερη σε σχέση με την εξυπηρέτηση πρόσωπο με πρόσωπο. Η τράπεζα καλείται να συνδυάσει την αποδοτικότητα του e-banking με την αποτελεσματικότητα της ανθρώπινης επαφής. Με αυτό το συνδυασμό επιδιώκει να προσφέρει μια νέα εμπειρία στους πελάτες της.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι τα τελευταία χρόνια υπάρχει η τάση παραδοσιακά τραπεζικά

καταστήματα να εξελίσσονται περισσότερο σε κέντρα συμβουλευτικής πώλησης, παρά σε σημεία πραγματοποίησης συναλλαγών (εστιάζοντας στην προσφορά ολοκληρωμένων λύσεων με έμφαση στην προσωπική εξυπηρέτηση). Η παροχή ενημερωτικών και συμβουλευτικών υπηρεσιών, καθώς και η προσωπική εξυπηρέτηση αποτελούν τα συστατικά του e-banking. Είναι οι βασικοί άξονες πάνω στους οποίους υλοποιείται η σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική.

Οι βασικές αρχές που προάγουν την online εξυπηρέτηση είναι:

- **Διαφοροποίηση του περιεχομένου και των υπηρεσιών ανά ομάδα πελατών ή ακόμη και ανά online πελάτη (online self-service)**

Παρότι το Internet παρέχει τέτοια ευκολία πρόσβασης, δεν θα πρέπει ο οργανισμός να μπαίνει στον πειρασμό να προσφέρει όλα σε όλους. Η τράπεζα πρέπει να δώσει απαντήσεις σε δύο ερωτήσεις: ποιος είναι ο σκοπός της συγκεκριμένης παρουσίας στο διαδίκτυο και ποια είναι η αγορά-στόχος (π.χ. νέοι επαγγελματίες, οικογενειάρχες, μικρές επιχειρήσεις, κ.λπ.). Είναι απαραίτητη η δημιουργία μιας γνωστικής βάσης με ποιοτικά και όχι μόνο με ποσοτικά χαρακτηριστικά, έτσι ώστε ο πελάτης να μη χάνεται κατά την πλοήγησή του στις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καθώς και να βρίσκει εύκολα την απάντηση στις ερωτήσεις και τις απορίες του. Για το σκοπό αυτό είναι χρήσιμη η καταγραφή των επιλογών (clicks) των πελατών και βάσει αυτών να διαμορφώνεται ανάλογα το περιεχόμενο.

- **Ευκολία στην πλοήγηση, χρηστικότητα**

Η κοινή λογική που ισχύει στον φυσικό κόσμο έχει εφαρμογή και στο e-banking. Για παράδειγμα, αν η υποβολή μιας αίτησης ή μια συναλλαγή απαιτεί σημαντικό χρόνο, με πολύπλοκα βήματα, τότε αυξάνονται οι πιθανότητες για παραλείψεις και λάθη, ενώ υπάρχει ο κίνδυνος ο πελάτης να αποτραπεί να κάνει το ίδιο στο μέλλον.

- **Αυτοματοποίηση της δημιουργίας και διαχείρισης του περιεχομένου**

Το περιεχόμενο που αφορά τα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες είναι απέραντο. Αν απαιτείται η σύμπραξη πολλών ανθρώπων και πολύς χρόνος για να εκδοθεί στο Internet, τότε αυτό σίγουρα αποτελεί τροχοπέδη που θα οδηγήσει σε ανεπαρκή πληροφόρηση. Η αυτοματοποίηση της διαχείρισης του περιεχομένου γίνεται κρίσιμη. Το κατάλληλο λογισμικό επιτρέπει στα διάφορα τμήματα της τράπεζας εύκολα και γρήγορα να δημοσιοποιούν περιεχόμενο ή/και νέες συναλλαγές με τέτοιο τρόπο ώστε να συναλλάσσονται απευθείας με τους πελάτες.

- **Διαχείριση των μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου**

Οι πελάτες θα πρέπει να ενθαρρύνονται να υποβάλλουν ερωτήσεις μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, καθώς αυτό έχει εξελιχθεί σε αξιόλογο μέσο αμφίδρομης επικοινωνίας. Οι απαντήσεις πρέπει να χαρακτηρίζονται από σαφήνεια, προσωποποίηση, προσφορά εναλλακτικών προτάσεων και να δίνονται σε εύλογο χρονικό διάστημα (συνήθως μέσα στην ίδια εργάσιμη μέρα). Ο πελάτης θα εμπιστευθεί τον οργανισμό που θα απαντήσει αμέσως και όχι όσους χρειάζονται βδομάδες, ακόμη και μήνες, για μια απάντηση. Η ανάλυση του περιεχομένου των μηνυμάτων με σκοπό την εύρεση λέξεων-κλειδιών και αναφορά σε προϊόντα είναι πολύτιμη πληροφορία, που μπορεί να αξιοποιηθεί ανάλογα.

- **Σύνδεση και ολοκλήρωση με το κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (contact center)**

Σε επιλεγμένα σημεία τόσο του πληροφοριακού τμήματος του δικτυακού τόπου όσο και των τραπεζικών συναλλαγών μπορεί να υπάρχει σύνδεση με αντιπρόσωπο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Στόχος είναι η καθοδήγηση του πελάτη κατά τη διάρκεια της πλοήγησής του. Όταν ο πελάτης το επιλέξει ο αντιπρόσωπος μπορεί να βλέπει τις ίδιες οθόνες μαζί του και να επικοινωνήσει είτε τηλεφωνικά είτε με ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων.

- **Ειδοποιήσεις (alerts)**

Μια εξαιρετικά χρήσιμη και χρηστική υπηρεσία είναι ο πελάτης να ενημερώνεται με μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), με γραπτό μήνυμα στο κινητό του (SMS) και με κλήση από αντιπρόσωπο της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Ο πελάτης ξέρει ότι η τράπεζά του είναι πάντα κοντά του, έτοιμη να τον ενημερώσει για τις οικονομικές του συναλλαγές, καθώς και να τον πληροφορήσει για ό,τι αυτός έχει προεπιλέξει.

- **Κόστος και τιμολόγηση**

Όπως ειπώθηκε, οι online συναλλαγές έχουν χαμηλότερο κόστος για την τράπεζα και αυτή περιμένει να έχει το ανάλογο όφελος. Επιπρόσθετα στο διαδίκτυο είναι πολύ εύκολη η σύγκριση των τιμών μεταξύ των ανταγωνιστών, διευκολύνοντας τον πελάτη στις επιλογές του. Ένας καλός τρόπος, ο οποίος ενισχύει την εμπιστοσύνη των πελατών απέναντι στην τράπεζα, είναι η παροχή συμβουλών που μπορεί να έχουν ως αποτέλεσμα το χαμηλότερο συνολικό κόστος στις συναλλαγές τους (π.χ. τρόπος χρήσης πιστωτικής κάρτας, πάγιες εντολές, online πληρωμή λογαριασμών).

- **Μέτρηση των απόψεων των πελατών**

Ο ευκολότερος τρόπος για τη συλλογή τέτοιας πληροφόρησης με σκοπό την περαιτέρω αξιοποίησή της είναι οι online έρευνες. Τα αποτελέσματά τους βοηθούν στη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής.

- **Ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης με όλα τα δίκτυα της τράπεζας**

Κάθε δίκτυο της τράπεζας αποτελεί έναν κρίκο μιας αλυσίδας. Η δύναμη της αλυσίδας δεν ξεπερνά την αντοχή του πιο αδύναμου κρίκου της. Η παροχή πληροφοριών και συμβουλών, καθώς και η αντιμετώπιση προβλημάτων θα πρέπει να γίνονται με τον ίδιο ποιοτικό τρόπο από όλα τα δίκτυα.

Οι υποδομές

Η εφαρμογή όσων αναφέρθηκαν προϋποθέτει τη δημιουργία υποδομών με σαφή πελατοκεντρικά χαρακτηριστικά. Η τεχνολογία είναι το μέσο αλλά και η δύναμη που επιτρέπει σήμερα την παροχή εξαιρετικών υπηρεσιών. Όμως και η τεχνολογία αλλάζει ρόλο, για να μπορέσει να υποστηρίξει εφαρμογές στην εποχή του πελάτη. Από αυτό που ονομάζεται Information Technology (IT) γίνεται μετάβαση σε αυτό που ονομάζεται Relationship Technology (RT), δηλαδή τεχνολογία που προσδίδει αξία στη σχέση του πελάτη με την τράπεζα. Η εφαρμογή ενός ευέλικτου και αποτελεσματικού πελατοκεντρικού συστήματος (CRM) είναι αναγκαία. Πρόκειται βέβαια για δύσκολο και πολύπλοκο έργο, τόσο στην αρχική υλοποίηση όσο και στην καθημερινή συντήρηση και ενημέρωση, είναι όμως το

μέσο που βοηθά στη δημιουργία αφοσιωμένων πελατών, έτσι ώστε να επηρεάζεται θετικά η κερδοφορία της τράπεζας.

Τίποτα ωστόσο δε μπορεί να βελτιωθεί, αν δεν μπορεί να μετρηθεί. Καμιά στρατηγική δε μπορεί να πετύχει, αν δεν είναι εφικτό να μετρηθούν τα αποτελέσματά της. Πρώτη προτεραιότητα είναι η μέτρηση της συνολικής αξίας που δημιουργείται από τον κάθε πελάτη για την τράπεζα, κάτι που επιτυγχάνεται με το Customer Value Management (CVM). Στόχος είναι να επιτευχθεί η πιο κερδοφόρα προσέγγιση και εξυπηρέτηση του πελάτη, μέσα από το πιο αποδοτικό δίκτυο, μετρώντας και εκτιμώντας την οικονομική επίπτωση των ενεργειών αυτών. Το CVM επιτρέπει στη τράπεζα να μεγιστοποιήσει την απόδοση των επενδύσεών της (ROI - Return of Investment), προσδιορίζοντας τις ενέργειες που προσφέρουν συνεχώς αξία στη σχέση της με τους πελάτες (π.χ. προσέγγιση, εξυπηρέτηση, δημιουργία προϊόντων, υπηρεσιών, δικτύων).

Επιπρόσθετα, χρειάζονται διαδικασίες που να διευκολύνουν την εφαρμογή των αρχών της online εξυπηρέτησης, να προάγουν την εσωτερική επικοινωνία μεταξύ των μονάδων της τράπεζας, να βοηθούν τη συνεργασία και την αμεσότητα μεταξύ των φυσικών και ηλεκτρονικών δικτύων και να έχουν επίκεντρο τον πελάτη.

7.4 Διείσδυση του e-banking στην Ελλάδα και την Ευρώπη

Η απελευθέρωση των εγχώριων και των διεθνών αγορών, σε συνδυασμό με τη ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογικών εφαρμογών στο χώρο των τηλεπικοινωνιών, της πληροφορικής, των ευρυζωνικών συνδέσεων και του διαδικτύου, συνεπάγονται καθοριστικές αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας και στη δομή του διεθνούς χρηματοοικονομικού συστήματος. Οι νέες δυνατότητες αποτελεσματικής ενημέρωσης των καταναλωτών για τις διάφορες κατηγορίες χρηματοοικονομικών προϊόντων που προσφέρονται στην αγορά αυξάνουν τις απαιτήσεις για παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών από τις τράπεζες, σε ανταγωνιστικό κόστος. Για να ανταποκριθούν στις προκλήσεις αυτές, οι τράπεζες υιοθετούν τη νέα τεχνολογία και τις υπηρεσίες του διαδικτύου, ευελπιστώντας ότι η εξασφάλιση μιας πρωτοποριακής θέσεως στις νέες υπηρεσίες μπορεί να τους εξασφαλίσει μια άμυνα απέναντι στον ανταγωνισμό.

7.4.1 Διείσδυση των ΤΠΕ στην Ελλάδα

Σήμερα, πάνω από 45 καταστήματα πέντε συνολικά τραπεζών, σε Αττική, Θεσσαλονίκη αλλά και στην υπόλοιπη Ελλάδα, λειτουργούν τις καθημερινές μέχρι τις οκτώ το απόγευμα το αργότερο, ενώ ορισμένα παραμένουν ανοικτά το Σάββατο, τις Κυριακές αλλά και τις αργίες. Επειδή, όπως αναφέρουν τραπεζικά στελέχη, η λειτουργία ορισμένων καταστημάτων το απόγευμα αποδείχθηκε ασύμφορη λόγω αύξησης του λειτουργικού κόστους και μειωμένης κίνησης πελατών, καθώς επίσης και λόγω δυσκολιών διαχείρισης του υπάρχοντος προσωπικού, οι τράπεζες είτε έπαψαν να έχουν καταστήματα διευρυμένου ωραρίου είτε εξετάζουν τη μείωση του αριθμού τους. Έτσι, οι τράπεζες βλέπουν θετικά την επέκταση της λειτουργίας των καταστημάτων τους μέσω του διαδικτύου και των νέων μέσων προώθησης (κινητό ή σταθερό), προκειμένου να προσφέρουν όσο το δυνατόν περισσότε-

ρες υπηρεσίες και να προσεγγίσουν μεγαλύτερο αριθμό πελατών.

Η ηλεκτρονική τραπεζική είναι ένα σχετικά νέο τραπεζικό κανάλι. Στην Ελλάδα πρωτοεμφανίστηκε το 1997 από την Τράπεζα Εγνατία και στη συνέχεια ακολούθησαν και οι υπόλοιπες τράπεζες. Σήμερα, υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής διαθέτει η πλειονότητα των εγχώριων τραπεζικών οργανισμών. Παρ' ότι η ηλεκτρονική τραπεζική χρησιμοποιείται λίγα χρόνια στη χώρα μας, έχει πραγματοποιήσει μεγάλη πρόοδο. Ωστόσο, παρατηρείται σχετικά χαμηλή διείσδυση του e-banking στην Ελλάδα σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες. Το γεγονός αυτό οφείλεται στα γενικότερα χαμηλά ποσοστά εξοικείωσης του ελληνικού κοινού με τις νέες τεχνολογίες και το Internet, κάτι που έχει ως αποτέλεσμα ο κόσμος να αντιμετωπίζει την ηλεκτρονική τραπεζική με σχετική δυσπιστία. Μια ακόμη αιτία για τη σχετικά μικρή εξάπλωση του e-banking είναι και τα σχετικά χαμηλά ποσοστά ευρυζωνικότητας, δηλαδή γρήγορης σύνδεσης στο διαδίκτυο, κάτι που σχετίζεται και με το κόστος σύνδεσης.

Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι αν και όλες σχεδόν οι τράπεζες προσφέρουν υπηρεσίες e-banking και μεγάλο ποσοστό του πληθυσμού διαθέτει ηλεκτρονικό υπολογιστή και πρόσβαση στο Internet από το σπίτι του, ο κόσμος εξακολουθεί να στήνεται στις ουρές του Δημοσίου για να πληρώσει λογαριασμούς. Αυτό εξηγείται κυρίως από την άγνοια και το φόβο για την τεχνολογία, λόγω και της χαμηλής διείσδυσής της στον τελικό καταναλωτή. Είναι επίσης εντυπωσιακό ότι άνθρωποι που αναζητούν προϊόντα ή υπηρεσίες με φυσική παρουσία, σε ένα μικρό εύρος γεωγραφικής περιοχής και ένα μικρό εύρος καταστημάτων, δεν προχωρούν στη χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών και πληρωμών προκειμένου να διευρύνουν τις επιλογές τους.

Στις μέρες μας, για την ενεργοποίηση του e-banking από μία τράπεζα χρειάζεται συνήθως μια φωτοτυπία ταυτότητας και η συμπλήρωση μιας αίτησης, και φυσικά ο ενδιαφερόμενος να διαθέτει κάποιο λογαριασμό στη συγκεκριμένη τράπεζα. Τα τραπεζικά ιδρύματα της χώρας ξεκίνησαν την είσοδό τους στον τομέα με στόχο τη μείωση του κόστους των συναλλαγών, ενώ ήδη πραγματοποιείται στροφή σε εναλλακτικά δίκτυα εξυπηρέτησης, όπως τα e-banking, phone banking, mobile banking και ATM. Το εγχώριο τραπεζικό σύστημα αναζητεί νέους πελάτες, δελεάζοντάς τους με υψηλότερα επιτόκια καταθέσεων, έως και 3,25%, μηδενικές προμήθειες στις συναλλαγές, αλλά και ειδικές ηλεκτρονικές κάρτες για ηλεκτρονικές αγορές, την ίδια στιγμή που περισσότερο από το 50% των συναλλαγών πραγματοποιούνται από ATM, ενώ πάνω από 1 εκατομμύριο χρήστες είναι εγγεγραμμένοι σε υπηρεσίες e-banking.

Τον τελευταίο καιρό οι τράπεζες στρέφονται και στην εξυπηρέτηση πελατών μέσω κινητής τηλεφωνίας. Εκτός από το τηλέφωνο, δίνουν στους κατόχους έξυπνων κινητών τηλεφώνων τη δυνατότητα να έχουν άμεση πρόσβαση στον λογαριασμό τους όπου και αν βρίσκονται.

> Εναλλακτικά, θα μπορούσαμε να ορίσουμε την ηλεκτρονική τράπεζα ως την αυτοματοποιημένη παροχή νέων και παραδοσιακών προϊόντων και υπηρεσιών χρηματοοικονομικής φύσης απευθείας στους πελάτες, μέσω ηλεκτρονικών, αλληλεπιδραστικών καναλιών επικοινωνίας.

Διαδίκτυο

Ο αριθμός των συνδρομητών του διαδικτύου συνεχίζει να παρουσιάζει άνοδο και εκτιμάται ότι το Δεκέμβριο του 2009 προσέγγισε τα 2 εκατομμύρια (dial-up και ευρυζωνική πρόσβαση). Οι dial-up συνδέσεις παρουσιάζουν αναμενόμενα πτωτική τάση μετά το 2005 και το 2009 έπεσαν για πρώτη φορά κάτω από τις 100.000, αριθμός που αντιστοιχεί περίπου σε 3,5% των συνολικών συνδρομητών. Η όλη εικόνα της αγοράς υποδηλώνει ότι η ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας δεν βασίζεται αποκλειστικά σε μετάβαση συνδρομητών από dial-up σε ευρυζωνική πρόσβαση, αλλά και στην προσέλκυση νέων συνδρομητών.

Ευρυζωνικότητα

Η ανάπτυξη της ευρυζωνικής αγοράς συνεχίστηκε ανοδικά το 2009. Οι ευρυζωνικές συνδέσεις στις 31/12/2009 έφτασαν τις 1.916.630 έναντι 1.506.614 στις 31/12/2008, σημειώνοντας ετήσια αύξηση 27%. Αντίστοιχα, η ευρυζωνική διείσδυση έφτασε το 17% του πληθυσμού το 2009, έναντι 13,4% το 2008. Η αύξηση αυτής κατά το 2009 (3,6%) ήταν η τρίτη υψηλότερη στην ΕΕ και σημαντικά υψηλότερη από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο (2%). Το γεγονός αυτό υποδηλώνει ότι συνεχίζεται η πορεία σύγκλισης της Ελλάδας με τη λοιπή Ευρώπη, η οποία είχε ξεκινήσει από το 2007.

Σύμφωνα με την καθιερωμένη πια μελέτη του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ, ο ρυθμός διείσδυσης της ευρυζωνικότητας στη χώρα μας το α΄ εξάμηνο του 2010 έφτασε το 18,6%. Σε σχέση όμως με την ΕΕ η Ελλάδα συνεχίζει να βρίσκεται χαμηλά και συγκεκριμένα στην 23η θέση στα 27 κράτη μέλη.

Πιο αναλυτικά, το συνολικό μέγεθος των σταθερών ευρυζωνικών συνδέσεων ανέρχεται σε 2.105.076, παρουσιάζοντας αύξηση 20,1% σε σχέση με το αντίστοιχο διάστημα του προηγούμενου έτους και 9,8% σε σχέση με το προηγούμενο εξάμηνο. Η συντριπτική πλειοψηφία των ευρυζωνικών γραμμών (2.096.715) είναι τεχνολογίας DSL. Ακόμη, υπάρχουν 8.361 ευρυζωνικές συνδέσεις λοιπών τεχνολογιών (π.χ. μισθωμένες γραμμές, γραμμές οπτικών ινών κ.λπ.).

Η δυναμική της ζήτησης παρουσιάζει αύξηση το α΄ εξάμηνο του 2010 σε σχέση με το προηγούμενο. Συγκεκριμένα, κάθε μήνα του τελευταίου εξαμήνου πραγματοποιούνται κατά μέσο όρο 31.407 νέες συνδέσεις (έναντι 27.200 το β΄ εξάμηνο του 2009). Συνεπώς, καταγράφεται αύξηση της τάξης του 15,4% στο μέγεθος που εκφράζει το μέσο πλήθος νέων συνδέσεων ανά μήνα. Πάντως, αξίζει να αναφερθεί ότι η αύξηση αυτή οφείλεται κυρίως στο α΄ τρίμηνο του 2010, γιατί κατά το β΄ τρίμηνο οι νέες συνδέσεις μειώθηκαν κατά 45% σε σχέση με αυτές που πραγματοποιήθηκαν στο προηγούμενο, γεγονός που σε μεγάλο βαθμό οφείλεται στην οικονομική κρίση.

Κινητή τηλεφωνία

Το Σεπτέμβριο του 2009 η διείσδυση της κινητής τηλεφωνίας έφτασε στο 125%, δηλαδή λίγο παραπάνω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο (122%). Ο συνολικός αριθμός συνδρομητών κινητής τηλεφωνίας στο τέλος του 2009 ήταν 20,3 εκατομμύρια, έναντι περίπου 19 εκατομμυρίων στα τέλη του 2008 (αύξηση 7%). Αντίθετα, οι ενεργοί συνδρομητές μειώθηκαν κατά

3,6%, καθώς υπολογίζονται σε 13,3 εκατομμύρια στο τέλος του 2009 (διείσδυση 118%), έναντι 13,8 στο τέλος του 2008.

Έρευνα διείσδυσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Πολλές είναι οι έρευνες οι οποίες έχουν γίνει στην Ελλάδα και το εξωτερικό για το e-banking, με σκοπό να ενημερώσουν τους καταναλωτές για τα πλεονεκτήματά του αλλά και να διαπιστώσουν το ποσοστό του κοινού που το χρησιμοποιεί και τους λόγους για τους οποίους μία μεγάλη μερίδα δεν το χρησιμοποιεί.

Στις αρχές του 2009 διενεργήθηκε για πέμπτη συνεχή χρονιά η online έρευνα E-metrics για τους χρήστες και τη χρήση του διαδικτύου από την AGB Nielsen Media Research και τη Phaistos Networks, υπό την αιγίδα του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας, με τη συνεργασία του IAB Hellas. Η έρευνα E-metrics διενεργήθηκε σε 97 δημοφιλείς ιστότοπους από τις 1/12/2008 μέχρι τις 22/01/2009. Κατά τη διάρκειά της υποβλήθηκαν 21.221 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια, που παρέχουν ιδιαίτερα χρήσιμες πληροφορίες για τη χρήση του διαδικτύου και γενικότερα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Σημαντικό εύρημα είναι η υψηλή διάρκεια σύνδεσης των χρηστών, με το ποσοστό εκείνων που συνδέονται καθημερινά στο διαδίκτυο για περισσότερο από 2 ώρες να πλησιάζει το 64%.

Ως προς τη χρήση παρεχομένων υπηρεσιών:

- **e-commerce:** Το 79,3% των ερωτώμενων απάντησαν ότι έχουν πραγματοποιήσει αγορές online, από τους οποίους το 62,8% δήλωσε ότι επιλέγει περισσότερο ελληνικά sites και 37,2% sites του εξωτερικού. Το 95,0% όσων έχουν πραγματοποιήσει online αγορά θεωρούν πολύ πιθανό / πιθανό το ενδεχόμενο να το επαναλάβουν μέσα στο επόμενο εξάμηνο.
- **e-banking:** Ποσοστό 46% δήλωσε ότι πραγματοποιεί τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet.
- **e-government:** Ποσοστό 52,5% δήλωσε ότι επικοινωνεί με δημόσιες υπηρεσίες και κρατικούς οργανισμούς μέσω Internet.
- **Online διαφήμιση**: Το 30,3% όσων συμμετείχαν στην E-metrics θεωρεί οι διαφημίσεις στο Internet δίνουν την ευκαιρία στο χρήστη να έρθει σε επαφή με προϊόντα/υπηρεσίες που δεν γνωρίζει.
- Ως σημαντικότερος **λόγος χρήσης του Internet** καταγράφηκε η αναζήτηση πληροφοριών (91,4% των χρηστών), και ακολουθούν η ενημέρωση για την επικαιρότητα (79,1%), η επικοινωνία (χρήσεις e-mail/chat, instant messenger) (67,2%) και η αναζήτηση πληροφοριών για θέματα εργασίας (61,4%).

7.4.2 Διείσδυση των ΤΠΕ στην Ευρώπη

Οι ΤΠΕ έχουν συνεισφέρει σε ποσοστό πάνω από 50% στην αύξηση της παραγωγικότητας στην Ευρώπη τα τελευταία 15 χρόνια και, για το λόγο αυτό η ΕΕ θεωρεί ότι έφτασε η ώρα για τη δημιουργία μιας ξεχωριστής ψηφιακής αγοράς. Η νέα Ψηφιακή Ατζέντα της ΕΕ θέτει έξι ακόμα βασικές προτεραιότητες, που ξεφεύγουν από το κλασικό e-government και δίνουν έμφαση στον άνθρωπο και τις επιχειρήσεις.

Αναλύοντας την Ψηφιακή Ατζέντα, η ευρωπαία επίτροπος, και διάδοχος ουσιαστικά στον τομέα ΤΠΕ της Βίβιαν Ρέντινγκ, Νίλι Κρους τόνισε ότι η έλλειψη ξεχωριστής αγοράς ήταν ένα από τους βασικούς λόγους υστέρησης της Ευρώπης σε σχέση με τις ΗΠΑ και την Ασία. Ορισμένα ακόμα ενδιαφέροντα στοιχεία είναι τα εξής:

- Η Ευρώπη δαπανά μόλις το 40% του ποσού που δαπανούν οι ΗΠΑ σε έρευνα & ανάπτυξη.
- Μόλις το 1% των Ευρωπαίων έχουν πρόσβαση σε δίκτυα οπτικών ινών, όταν το αντίστοιχο ποσοστό στην Ιαπωνία είναι 12% και στη Ν. Κορέα 15%.
- Οι Βρυξέλλες εμφανίζονται ιδιαίτερα ενοχλημένες από το γεγονός ότι 30% των Ευρωπαίων δεν έχουν ακόμα χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο!

Ποιος είναι ο στόχος; Όλοι οι Ευρωπαίοι να έχουν πρόσβαση σε ταχύτητες 30 Mbps ή μεγαλύτερες μέχρι το 2020. Επίσης, τα μισά νοικοκυριά να έχουν πρόσβαση σε ταχύτητες 100 Mbps ή μεγαλύτερες στο ίδιο χρονικό διάστημα.

Πρώτο μέλημα της Ατζέντας είναι να δώσει κίνητρα για αγορά μουσικής μέσω του διαδικτύου, κάτι που απαιτεί το ξεκαθάρισμα των copyrights και των αδειών και τη διαχείριση των συλλογικών δικαιωμάτων.

Επόμενο βήμα αποτελεί **η ανάπτυξη των online πληρωμών** – βασικό βήμα για τη δημιουργία ξεχωριστής αγοράς. Υπολογίζεται ότι μόλις το 8% των Ευρωπαίων που ψωνίζουν online αγοράζουν από χώρα διαφορετική από τη δική τους. Ακόμη, 60% των διασυνοριακών online συναλλαγών αποτυγχάνουν λόγω μη αποδοχής των πιστωτικών καρτών ή νομικών περιορισμών.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα αναζητήσει τρόπους εκσυγχρονισμού των κανόνων στις ψηφιακές υπογραφές, έτσι ώστε να καταστήσει ευκολότερες τις διασυνοριακές διαδικασίες ηλεκτρονικού εμπορίου. Επίσης, θα ενισχύσει τη νομοθεσία προστασίας των δεδομένων. Είναι γνωστό ότι βασικός νόμος κάθε αγοράς είναι αυτός της προσφοράς και της ζήτησης. Η ΕΕ πιστεύει ότι η δημιουργία ελκυστικών online υπηρεσιών θα δημιουργήσει ζήτηση για ταχύτερα δίκτυα, τα οποία με τη σειρά τους θα δημιουργήσουν ζήτηση για ακόμη περισσότερες υπηρεσίες.

Ειδικότερα, το σχέδιο δράσης που προωθεί η Ευρωπαϊκή Επιτροπή με στόχο «την οικονομική ανάπτυξη των κρατών-μελών και την επέκταση των οφελών της ψηφιακής εποχής σε όλο το κοινωνικό φάσμα» περιλαμβάνει τις ακόλουθες θεματικές προτεραιότητες:

- Δημιουργία ψηφιακής ενιαίας αγοράς.
- Μεγαλύτερη διαλειτουργικότητα.
- Αύξηση της εμπιστοσύνης και της ασφάλειας.
- Πολύ ταχύτερη πρόσβαση στο διαδίκτυο.
- Περισσότερες επενδύσεις σε έρευνα και ανάπτυξη.
- Βελτίωση του ψηφιακού γραμματισμού, των δεξιοτήτων και της κοινωνικής ένταξης.
- Εφαρμογή της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών για την αντιμετώπιση προ-

βλημάτων της κοινωνίας, όπως η κλιματική αλλαγή και η γήρανση του πληθυσμού.

Κατά συνέπεια, ο προγραμματισμός της ΕΕ για την είσοδο των κρατών-μελών στην ψηφιακή εποχή προβλέπει μεταξύ άλλων τα ακόλουθα θέματα άμεσης αντιμετώπισης:

- Όσον αφορά την ευρυζωνικότητα, στόχος της ΕΕ ως το 2013 είναι να υπάρχει βασική ευρυζωνική κάλυψη για το 100% των πολιτών. Επίσης, τίθεται ως στόχος το σύνολο των πολιτών της ΕΕ να έχει κάλυψη 30 Mbps και άνω ως το 2020, ενώ το 50% από 100 Mbps και άνω.
- Στόχος είναι να διπλασιαστούν οι δημόσιες επενδύσεις για έρευνα και καινοτομία στις τεχνολογίες πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών, φτάνοντας τα 11 δισ. ευρώ.
- Ως το 2015 το 50% του πληθυσμού θα πρέπει να πραγματοποιεί online αγορές και το 20% του πληθυσμού διασυνοριακές online αγορές. Επίσης, ως το 2015 το 33% των μικρομεσαίων επιχειρήσεων πρέπει να διεξάγει online αγορές και πωλήσεις.
- Προωθείται ενιαία αγορά για τις υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών. Η διαφορά μεταξύ της περιαγωγής και των εθνικών τιμολογίων πρέπει το 2015 να πλησιάζει στο μηδέν.
- Ως το 2015 το 50% των πολιτών θα πρέπει να χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

7.4.3 Διείσδυση του e-banking στις ΜΜΕ

Το Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (ΕΒΕΑ) διά του Κέντρου Μελετών και Έρευνας που διαθέτει (ΚΕΜΕ) αποφάσισε να διενεργηθεί έρευνα για τη σχέση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων με το τραπεζικό σύστημα. Η έρευνα εκπονήθηκε στο λεκανοπέδιο Αττικής το Μάιο του 2007, σε δείγμα 1.803 επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στους κλάδους του εμπορίου, της μεταποίησης, των υπηρεσιών και της ακίνητης περιουσίας. Φορέας υλοποίησης ήταν το ΚΕΜΕ-ΕΒΕΑ, σε συνεργασία με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και την εταιρεία ερευνών Κάπα Research.

Από την ανάλυση των δεδομένων προκύπτουν χρήσιμα στοιχεία για το ρόλο του τραπεζικού τομέα στην ανάπτυξη των ΜΜΕ, τη στάση των επιχειρήσεων απέναντι στον τραπεζικό δανεισμό, αλλά και τις δυσκολίες που προκύπτουν στο πλαίσιο της συνεργασίας τους με τους τραπεζικούς οργανισμούς. Πρόκειται για συμπεράσματα που μπορούν να αξιοποιηθούν ως βάση διαλόγου, με στόχο την ενίσχυση των διαδικασιών υποστήριξης της επιχειρηματικότητας και βελτίωσης του οικονομικού περιβάλλοντος, με άρση των εμποδίων και διευκόλυνση της προσπάθειας των επιχειρήσεων στο σύνολό τους, ώστε να εξασφαλίσουν τη βιώσιμη και μακροπρόθεσμη ανάπτυξή τους.

Τα βασικά συμπεράσματα της έρευνας συνοψίζονται στα εξής σημεία:

- Στις μέρες μας το σύνολο σχεδόν των ΜΜΕ συναλλάσσεται με τραπεζικούς οργανισμούς (90,4%). Το ποσοστό αυτό είναι καθολικό όταν μιλάμε για επιχειρήσεις με μεγάλο αριθμό προσωπικού.
- Τα πιο δημοφιλή τραπεζικά προϊόντα στον επιχειρηματικό κόσμο είναι οι τραπεζικοί λογαριασμοί (97,2%), η έκδοση μπλοκ επιταγών (81,5%), και τα επιχειρηματικά δάνεια (51,5%).

- Σημαντικό εύρημα αποτελεί το γεγονός ότι η ψηφιακή οικονομία έχει αρχίσει να κερδίζει έδαφος και στη χώρα μας, καθώς το 31,5% των ΜΜΕ δηλώνει ότι χρησιμοποιεί υπηρεσίες e-banking. Περισσότερο εξοικειωμένες είναι οι μεσαίες προς μεγάλες επιχειρήσεις, που απασχολούν περισσότερα από 50 άτομα προσωπικό, οι ανώνυμες εταιρείες και οι εταιρείες παροχής υπηρεσιών.
- Αν και η πλειοψηφία των ΜΜΕ χαρακτηρίζει τον τραπεζικό δανεισμό απαραίτητο εργαλείο της επιχειρηματικής δραστηριότητας, 1 στις 3 θεωρεί δύσκολη την πρόσβαση σε αυτόν.
- Μεγαλύτερη δυσκολία εντοπίζεται στις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα του εμπορίου και της μεταποίησης, καθώς και σε όσες έχουν μικρό αριθμό εργαζομένων (<9 άτομα).

7.5 Ασφάλεια e-banking

Αν και το διαδίκτυο προσφέρει τεράστια πλεονεκτήματα και μεγάλες ευκαιρίες, η χρήση του συνεπάγεται και διάφορους κινδύνους. Οι τράπεζες λαμβάνουν εκτεταμένα μέτρα για να προστατεύσουν τις πληροφορίες που μεταβιβάζονται και διεκπεραιώνονται κατά τη διάρκεια τραπεζικών συναλλαγών στο διαδίκτυο. Ειδικά στον τομέα των οικονομικών συναλλαγών υπάρχει έντονη ανησυχία, καθώς το σύστημα της παγκόσμιας οικονομίας στηρίζεται εξ ολοκλήρου σε αυτοματοποιημένες διαδικασίες και συστήματα, τα οποία εκκαθαρίζουν καθημερινά τεράστια χρηματικά ποσά. Η παραβίασή τους μπορεί να κλονίσει τα θεμέλια οικονομιών ακόμη και σε εθνική ή παγκόσμια κλίμακα και να προκαλέσει σοβαρές επιπλοκές στην ομαλή λειτουργία και συνοχή των αντίστοιχων κοινωνιών.

Δεδομένης της δυσκολίας να αλώσουν τα τραπεζικά συστήματα λόγω των πολλαπλών επιπέδων ασφαλείας, οι επίδοξοι κακοποιοί στρέφονται προς πιο ευάλωτους στόχους, όπως τείνουν να είναι οι απλοί και συχνά αδαείς χρήστες του διαδικτύου. Από πλευράς ασφάλειας η ηλεκτρονική τραπεζική είναι εξίσου ασφαλής με τα ΑΤΜ. Αυτό σημαίνει πως αν και η τράπεζα παρέχει ασφάλεια στις υπηρεσίες της, οφείλει και ο πελάτης να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός. Θα πρέπει συνεπώς:

- Να φυλάει τους κωδικούς του με ασφάλεια.
- Να μην πατάει ποτέ σε συνδέσμους που βρίσκονται σε e-mails που υποτίθεται ότι έχουν σταλεί από την τράπεζα που συναλλάσσεται.
- Να μην κάνει ποτέ login σε οποιαδήποτε ιστοσελίδα, παρά μόνο στην επίσημη σελίδα της τράπεζας.

Εκ των πραγμάτων, οι τράπεζες δεν είναι σε θέση να ασκήσουν έλεγχο στα συστήματα που χρησιμοποιούν οι πελάτες τους για τις τραπεζικές τους συναλλαγές στο διαδίκτυο. Επιπλέον, αυτά τα συστήματα (π.χ. ένας προσωπικός υπολογιστής συνδεδεμένος στο διαδίκτυο) συνήθως χρησιμοποιούνται και για άλλες εφαρμογές, με συνέπεια την έκθεσή τους σε πολλαπλούς κινδύνους, που είναι δύσκολο να ελεγχθούν απόλυτα.

Οι σοβαρότερες και συνηθέστερες απειλές που συνδέονται με τη χρήση του διαδικτύου σήμερα είναι οι εξής:

- **Hacking:** Μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στον υπολογιστή του χρήστη μέσω του διαδικτύου, με αποτέλεσμα την υποκλοπή, παραποίηση ή διαγραφή των μεταβιβαζόμενων πληροφοριών.
- **Ιοί και worms:** Προγράμματα που αναπαράγονται από μόνα τους ή αποστέλλονται μέσω διαδικτύου με e-mail και μπορούν να καταστρέψουν αρχεία ή δεδομένα του υπολογιστή του χρήστη.
- **Trojans (δούρειοι ίπποι) ή key loggers, spyware:** Προγράμματα που, χωρίς να το γνωρίζει ο χρήστης, εκτελούν εργασίες οι οποίες θέτουν σε κίνδυνο την ασφάλεια του υπολογιστή του χρήστη, όπως η υποκλοπή κωδικών πρόσβασης.
- **Phishing:** Διόδευση ανυποψίαστων χρηστών σε παραπλανητικές ιστοσελίδες-παγίδες με σκοπό την απόσπαση προσωπικών και εμπιστευτικών πληροφοριών.
- **Masquerading:** Χρήση ψεύτικης ονομασίας, ιστοσελίδας ή διεύθυνσης για παράνομους σκοπούς.

Υποχρεώσεις τράπεζας

Αν και οι ηλεκτρονικές επιθέσεις δεν αποτελούν νέο φαινόμενο, η συχνότητά τους τα τελευταία χρόνια αυξάνεται, μια και όλο και περισσότερες τράπεζες παρέχουν στους πελάτες τους online υπηρεσίες. Η αύξηση αυτή δεν είναι τεράστια αναλογικά με τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται, εντούτοις όμως αποτελεί ανησυχητικό φαινόμενο, καθώς πολλοί θεωρούν τις οικονομικές πληροφορίες που τους αφορούν άκρως απόρρητες και διατηρούν επιφυλακτική στάση απέναντι σε διαδικασίες που τις καθιστούν ευάλωτες, όπως είναι το e-banking.

Όλες οι τράπεζες φροντίζουν για την ασφάλεια στις ηλεκτρονικές συναλλαγές των πελατών τους με τους εξής τρόπους:

1. Αναγνωρίζουν τον πελάτη τους με τη χρήση προσωπικών κωδικών πρόσβασης
   - Η τράπεζα εκδίδει προσωπικούς κωδικούς για την πρόσβαση του πελάτη στο Internet banking, τους οποίους μπορεί ο ίδιος να αλλάξει όσο συχνά το επιθυμεί. Οι κωδικοί αυτοί απαιτούνται για την ταυτοποίησή του από τα συστήματα της τράπεζας.
   - Για ορισμένες συναλλαγές οι τράπεζες χρησιμοποιούν επιπρόσθετες δικλείδες ασφαλείας (π.χ. πρόσθετοι κωδικοί μιας χρήσης, ψηφιακά πιστοποιητικά).
2. Εξασφαλίζουν το απόρρητο κατά τη μεταφορά δεδομένων
   - Το απόρρητο των πληροφοριών που ανταλλάσσει ο πελάτης με την τράπεζα, από την αρχή μέχρι το τέλος της σύνδεσής του, διασφαλίζεται με το πιο σύγχρονο πρωτόκολλο κρυπτογράφησης (SSL 128-bit encryption).
3. Ελέγχουν την πρόσβαση στα συστήματά τους
   - Η πρόσβαση στα συστήματα των τραπεζών ελέγχεται με χρήση πολλαπλών φίλτρων ελέγχου πρόσβασης (π.χ. firewalls) όλο το 24ωρο.
4. Λαμβάνουν επιπρόσθετα μέτρα
   - Αποσυνδέουν τον πελάτη αυτόματα από την υπηρεσία, αν υπάρξει αδράνεια μεγαλύτερη από το προκαθορισμένο χρονικό διάστημα που έχει οριστεί.

- Κλειδώνουν την πρόσβασή του μετά από έναν ορισμένο αριθμό λανθασμένων καταχωρίσεων των προσωπικών του κωδικών.

5. Διασφαλίζουν τη μη απώλεια μονάδων ηλεκτρονικού χρήματος
   - Οι ποσότητες χρήματος που εισέρχονται στο σύστημα πρέπει να εκτελούν έναν πλήρη κύκλο ζωής. Με άλλα λόγια δεν πρέπει να προκύπτουν διαφορές στις συναλλαγές μέσω ενός ασφαλούς συστήματος.
6. Διασφαλίζουν την ορθή σειρά των συναλλαγών και των διαδικασιών που προβλέπονται για κάθε συναλλαγή
   - Η εκτέλεση μίας ή περισσότερων πράξεων σε λανθασμένη σειρά απαγορεύεται, καθώς μπορεί να προκαλέσει ανεπιθύμητες επιπλοκές ή να έχει απρόβλεπτες συνέπειες.
7. Δεσμεύονται για την αξιοπιστία των εκτελούμενων συναλλαγών
   - Κάθε συναλλαγή αφορά συγκεκριμένο ποσό ηλεκτρονικού χρήματος και συγκεκριμένα υποσυστήματα. Αν κάποιο από αυτά δεν μπορεί να καθοριστεί σαφώς, η συναλλαγή πρέπει να καθίσταται αδύνατη.
8. Πραγματοποιούν ολοκληρωμένες συναλλαγές
   - Εφόσον προκύψει κάποιο πρόβλημα πριν από την τελική επιβεβαίωση, η συναλλαγή πρέπει να ακυρώνεται εξ ολοκλήρου. Απαγορεύεται η τμηματική πραγματοποίηση μιας συναλλαγής.
9. Τηρούν όρια χρηματικών ποσών
   - Σε κάθε συναλλαγή υπάρχει ένα ανώτατο ποσό χρημάτων που μπορούν να διακινηθούν, είτε αυτό καθορίζεται από τους συναλλασσόμενους είτε έχει προκαθοριστεί κατά την κατασκευή του συστήματος.
10. Ανιχνεύουν όλα τα βήματα των συναλλαγών
    - Αυτός ο στόχος αφορά το διαχειριστή, καθώς πρέπει να είναι σε θέση να παρακολουθήσει όλα τα βήματα κατά την εκτέλεση μιας συναλλαγής, αλλά και τις νόμιμες τροποποιήσεις του συστήματος, οι οποίες είναι απαραίτητες για την ορθή και αποδοτική λειτουργία του.
11. Εντοπίζουν κάθε μη φυσιολογική ενέργεια στο σύστημα, όπως η παράνομη πρόσβαση ή η προσπάθεια αλλοίωσης των δεδομένων
12. Διασφαλίζουν την αντίδραση του συστήματος σε κάθε απρόοπτη αλλαγή της κατάστασής του, όπως η απότομη πτώση τάσης, και διακόπτουν οποιαδήποτε προσπάθεια για παράνομη πρόσβαση.

Ειδικά για τους εταιρικούς χρήστες προβλέπονται επιπλέον δικαιώματα χρήσης, όπως:

- Διπλή υπογραφή ανά συναλλαγή.
- Διαφορετικά χρηματικά όρια ανά συναλλαγή.
- Διαφορετικά εγκριτικά επίπεδα ή επίπεδα πρόσβασης.
- Καθορισμός διαχειριστή, ο οποίος ελέγχει και παρακολουθεί τις κινήσεις που διενεργούνται από τους άλλους χρήστες της εταιρείας.

Υποχρεώσεις πελάτη

Η ασφάλεια των συναλλαγών είναι και υπόθεση των καταναλωτών και των επιχειρήσεων. Οι πελάτες της ηλεκτρονικής τραπεζικής θα πρέπει να ακολουθούν τις παρακάτω συμβουλές ασφαλείας και επιπλέον να λαμβάνουν υπόψη τις επιμέρους οδηγίες της τράπεζάς τους:

1. Να διασφαλίζουν το απόρρητο των προσωπικών τους στοιχείων
   - Οι κωδικοί πρόσβασης που χρησιμοποιούν στο Internet banking είναι αυστηρώς προσωπικοί και σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να τους μοιράζονται με άλλους. Οι τράπεζες δεν πρόκειται για κανένα λόγο και με κανέναν απολύτως τρόπο να επικοινωνήσουν μαζί τους (π.χ. μέσω e-mail ή τηλεφωνικά) για να τους ζητήσουν.
   - Να απομνημονεύσουν τους προσωπικούς τους κωδικούς και μην τους φυλάσσουν σε γραπτή μορφή.
   - Να μεταβάλλουν τους προσωπικούς τους κωδικούς ανά τακτά χρονικά διαστήματα, αποφεύγοντας να είναι προβλέψιμοι (π.χ. χρησιμοποιώντας την ημερομηνία γέννησής τους).
   - Να μη χρησιμοποιούν σε άλλες ιστοσελίδες τους ίδιους κωδικούς με αυτούς που έχουν ορίσει στο Internet banking.
   - Να χρησιμοποιούν με ιδιαίτερη προσοχή το Internet banking από υπολογιστές οι οποίοι δεν τους ανήκουν, όπως σε αεροδρόμια, Internet café, κ.λπ. Να μην αποθηκεύουν τα προσωπικά τους στοιχεία σε αυτούς και να μην αφήνουν ίχνη των ενεργειών τους (στο τέλος να διαγράφουν τα προσωρινά αρχεία Internet και το ιστορικό ενεργειών που αποθηκεύτηκαν στον υπολογιστή κατά την πλοήγησή τους).
   - Να χειρίζονται με προσοχή –και αν χρειαστεί να διαγράφουν– e-mails που προέρχονται από άγνωστους αποστολείς οι οποίοι ζητούν προσωπικά στοιχεία και περιέχουν συνδέσμους (links) ή συνημμένα αρχεία.
2. Να βεβαιώνονται ότι βρίσκονται στην ιστοσελίδα της τράπεζάς τους
   - Να πληκτρολογούν κάθε φορά τη διεύθυνση της ιστοσελίδας της τράπεζάς τους (να αποφεύγουν τη χρήση εξωτερικών συνδέσμων - links).
   - Πριν πληκτρολογήσουν τους κωδικούς πρόσβασης στο Internet banking της τράπεζάς τους να ελέγχουν το εικονίδιο (λουκέτο) στο κάτω δεξιά μέρος της οθόνης εισόδου και να επιβεβαιώνουν ότι βρίσκονται στο ασφαλές περιβάλλον της τράπεζάς τους.
3. Να προστατεύουν τον υπολογιστή τους
   - Να φροντίζουν να ενημερώνουν με τις τελευταίες εκδόσεις ή προσθήκες το λειτουργικό σύστημα του υπολογιστή τους και τα προγράμματα πλοήγησης (browsers) που χρησιμοποιούν.
   - Να εγκαθιστούν προγράμματα προστασίας του υπολογιστή τους (π.χ. antivirus, antispyware, firewalls), να φροντίζουν για τη συχνή ανανέωσή τους και να εκτελούν συχνά έλεγχο ασφαλείας του υπολογιστή τους.

- Να χρησιμοποιούν προγράμματα μόνο από αξιόπιστες πηγές.
- Να ενεργοποιούν τις ρυθμίσεις ασφαλείας του προγράμματος πλοήγησης.
- Να εκτελούν έλεγχο ασφαλείας στον υπολογιστή τους.
- Να δημιουργούν τακτικά αντίγραφα ασφαλείας.

Άλλες λύσεις που παρέχουν ασφάλεια στις ηλεκτρονικές πληρωμές

Προπληρωμένες κάρτες

Μια ιδανική λύση για ηλεκτρονικές αγορές είναι η χρήση προπληρωμένης κάρτας. Τα περισσότερα ηλεκτρονικά καταστήματα απαιτούν συναλλαγή με πιστωτική ή με PayPal. Πολύς κόσμος που έχει ήδη κάποια κάρτα δεν αισθάνεται ασφαλής να τη χρησιμοποιεί για συναλλαγές μέσω Internet, ενώ πολύς κόσμος που δεν έχει πιστωτική δεν είναι διατεθειμένος να βγάλει απλώς για να τη χρησιμοποιεί μια φορά το δίμηνο για κάποια αγορά. Οι περισσότερες τράπεζες λοιπόν δίνουν τη δυνατότητα έκδοσης προπληρωμένης πιστωτικής κάρτας, για την οποία δεν πληρώνουμε λογαριασμό. Αυτή παρέχει μεγαλύτερη ασφάλεια για συναλλαγές μέσω Internet, αφού αν δεν την «εφοδιάσουμε» με κάποιο ποσό, δεν υπάρχει τίποτα να μας κλέψουν.

Αν κάποιος για παράδειγμα επιθυμεί να αγοράσει ένα προϊόν που κοστίζει 100 ευρώ, θα πρέπει να πάει στο ATM και να «φορτώσει» στην κάρτα 100 ευρώ. Στη συνέχεια κάνει την αγορά, και η κάρτα είναι και πάλι άδεια μέχρι την επόμενη φορά που θα θέλει να τη χρησιμοποιήσει, οπότε και θα «φορτώσει» πάλι κάποιο ποσό. Αν προσπαθήσει να κάνει συναλλαγή χωρίς να έχει βάλει λεφτά στην κάρτα (είτε ο ίδιος είτε κάποιος τρίτος που θα πέσει στα χέρια του η κάρτα), η συναλλαγή δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί, αφού δεν επαρκεί το υπόλοιπο. Η χρέωση στην τράπεζα συνήθως είναι κάποιο μικρό ποσό για κάθε κατάθεση που κάνουμε, δηλαδή κάθε φορά που βάζει κάποιος λεφτά στην κάρτα χρεώνεται ένα μικρό ποσό. Το ποσό αυτό είναι μηδαμινό εάν σκεφτεί κανείς την ασφάλεια που προσφέρει αυτός ο τρόπος συναλλαγής και τους μπελάδες που μπορεί να μας γλιτώσει από κακόβουλους χρήστες. Αν πάλι «φορτώσει» κάποιος μία φορά στην κάρτα κάποιο ποσό για να το ξοδεύει λίγο λίγο, δεν θα χρεωθεί τίποτα μέχρι την επόμενη φορά που θα χρειαστεί να ξαναβάλει χρήματα.

Η έκδοση της κάρτας είναι πολύ εύκολη, κοστίζει ελάχιστα ευρώ και χρειάζεται μόνο κάποια βασικά χαρτιά (όπως φωτοτυπία της ταυτότητας κ.λπ.) και λίγες μέρες αναμονή για να την παραλάβει ο πελάτης. Από εκεί και πέρα ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιεί αγορές μέσω Internet στο εξωτερικό ή την Ελλάδα αναζητώντας τη χαμηλότερη τιμή ή το κατάλληλο προϊόν.

PayPal

Ένας ακόμα ασφαλής τρόπος ηλεκτρονικών συναλλαγών είναι το PayPal. Πρόκειται για μια υπηρεσία που λειτουργεί εδώ και αρκετά χρόνια σε περισσότερες από 190 χώρες, και προσφέρει μεγαλύτερη ασφάλεια στη χρήση πιστωτικής κάρτας μέσω Internet. Η υπηρεσία παρέχεται δωρεάν και το μόνο που απαιτείται είναι η δημιουργία ενός ηλεκτρονικού προφίλ προκειμένου να καταχωριστούν οι κάρτες με τις οποίες ο χρήστης επιθυμεί να πραγμα-

τοποιεί τις αγορές του. Στη συνέχεια μπορεί να κάνει συναλλαγές μέσω του PayPal, ώστε να μη χρειάζεται καν να δίνει τον αριθμό της πιστωτικής του κάρτας σε τρίτους. Βασική προϋπόθεση είναι να έχει και ο παραλήπτης λογαριασμό στο PayPal. Ο παραλήπτης το μόνο που θα λάβει είναι το ποσό και τίποτε άλλο – ούτε αριθμούς λογαριασμών ούτε passwords. Το σηματάκι του PayPal βρίσκεται σε αρκετά ηλεκτρονικά καταστήματα. Επιλέγοντας το συγκεκριμένο εικονίδιο, ή επιλέγοντας σε μια αγορά να γίνει η συναλλαγή μέσω PayPal, μεταφερόμαστε στη σελίδα του PayPal και πραγματοποιώντας τη συναλλαγή η υπηρεσία μεταφέρει τα λεφτά από το λογαριασμό του πελάτη στον λογαριασμό του πωλητή, χωρίς να βλέπει ο ένας τα στοιχεία λογαριασμών και καρτών του άλλου. Το PayPal χρησιμοποιείται ευρέως στις συναλλαγές μέσω Internet εδώ και πολύ καιρό και είναι αξιόπιστο.

Για αγορές μέσω Internet υπάρχουν και άλλες λύσεις, όπως το ebay και άλλα websites με online δημοπρασίες, όπως επίσης και υπηρεσίες που αναλαμβάνουν παραγγελίες για χώρες εκτός Ευρώπης χωρίς να πληρώνουμε τελωνείο. Το Internet είναι γεμάτο από πληροφορίες και οδηγίες για όποιον επιθυμεί να το ψάξει περισσότερο.

7.5.1 Μηχανισμοί ασφάλειας και πιστοποίησης

Τα τελευταία χρόνια έχουν αναπτυχθεί και εφαρμοστεί αρκετοί μηχανισμοί ασφάλειας, που στηρίζονται σε πρωτόκολλα όπως:

- Το SSL (Secure Socket Layer), που είναι υπεύθυνο για την ασφαλή επικοινωνία και μεταφορά δεδομένων. Το SSL μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τον έλεγχο της γνησιότητας των servers και των clients στο διαδίκτυο.
- Το SET (Secure Electronic Transaction) χρησιμοποιείται ως μέθοδος ασφάλειας στις εφαρμογές ηλεκτρονικών πληρωμών μέσω πιστωτικών καρτών και βασίζεται στο SSL. Το συγκεκριμένο πρότυπο ασφάλειας έχει συμφωνηθεί να χρησιμοποιείται από τους παροχείς πιστωτικών καρτών, όπως η Mastercard και η Visa.
- Το SHTTP (Secure Hypertext Transport Protocol) είναι πρωτόκολλο επικοινωνίας μεταξύ υπολογιστών με το οποίο ενισχύεται η ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω του Internet. Με το SHTTP υλοποιούνται τα απαραίτητα επίπεδα κρυπτογράφησης και πιστοποίησης των χρηστών.
- Η Smart Card, είναι μία κάρτα σε μέγεθος πιστωτικής κάρτας πάνω στην οποία είναι ενσωματωμένο ένα ολοκληρωμένο κύκλωμα (chip). Το ολοκληρωμένο κύκλωμα περιέχει μνήμη και επεξεργαστή ικανά να αποθηκεύσουν και να επεξεργαστούν μια σειρά από πληροφορίες. Στο ηλεκτρονικό εμπόριο χρησιμοποιείται συνήθως για εφαρμογές ηλεκτρονικών πληρωμών.

Πίνακας 8: Μηχανισμοί ασφάλειας στο διαδίκτυο

Μηχανισμοί	Λειτουργία
Secure HTTP (S-HTTP)	Καθιστά ασφαλείς τις web συναλλαγές
Secure Sockets Layer (SSL)	Παρέχει ασφάλεια σε πακέτα δεδομένων σε επίπεδο δικτύου
Secure Electronic Transactions (SET)	Εγγυάται ασφάλεια σε συναλλαγές με πιστωτικές κάρτες

Ψηφιακά πιστοποιητικά

Τα ψηφιακά πιστοποιητικά ασφαλείας χρησιμοποιούν το μηχανισμό της κρυπτογράφησης για να επιβεβαιώσουν την ταυτότητα κάποιου που στέλνει πληροφορίες, τον αριθμό της πιστωτικής του κάρτας κ.ά. Τα ψηφιακά πιστοποιητικά ουσιαστικά και πρακτικά κατέχουν το ρόλο ηλεκτρονικού διαβατηρίου, τοποθετούν πληροφορίες στον σκληρό δίσκο των χρηστών και χρησιμοποιούν τεχνολογία κρυπτογράφησης για να δημιουργήσουν ένα μοναδικό ψηφιακό πιστοποιητικό για κάθε χρήστη. Έτσι, όταν κάποιος στέλνει ένα μήνυμα στο διαδίκτυο, το πιστοποιητικό προσαρτάται στο μήνυμα επιβεβαιώνοντας την ταυτότητά του. Τα ψηφιακά πιστοποιητικά εκδίδονται από ανεξάρτητες αρχές πιστοποίησης, οι οποίες είναι ιδιωτικοί οργανισμοί και παρέχουν πιστοποιητικά επί πληρωμή. Ο παροχέας-αρχή, των συγκεκριμένων πιστοποιητικών υπογράφει με την ψηφιακή του υπογραφή το πιστοποιητικό του δικαιούχου. Η Verisign (www.verisign.com) αποτελεί τη γνωστότερη αρχή / εταιρεία παροχής τέτοιου είδους μηχανισμών ασφαλείας στο διαδίκτυο.

7.5.2 Κακόβουλες ενέργειες και μέτρα προστασίας

Πρόκειται για προγράμματα (κώδικας) που αποσκοπούν στην πραγματοποίηση επιθέσεων κατά της εμπιστευτικότητας, της ακεραιότητας ή / και της διαθεσιμότητας των συστημάτων. Για την εγκατάσταση ενός κακόβουλου λογισμικού σε έναν Η/Υ (μόλυνση του Η/Υ), συνήθως απαιτείται η ανθρώπινη συμμετοχή: άμεση (π.χ. ανταλλαγή αρχείων, άνοιγμα μηνυμάτων αλληλογραφίας αμφιβόλου προέλευσης) ή έμμεση (ανεπαρκής προστασία του υπολογιστή, μη λήψη ενημερωμένων εκδόσεων - updates του λογισμικού ασφαλείας και των προγραμμάτων του Η/Υ).

Λογισμικό κακόβουλων επιθέσεων

Ορισμένα λογισμικά κακόβουλων επιθέσεων είναι:

Σκουλήκι (worm): Πρόκειται κακόβουλο λογισμικό το οποίο αφού μολύνει έναν Η/Υ μεταδίδεται αυτόματα, κάνοντας χρήση της υπάρχουσας δικτυακής υποδομής (π.χ. τοπικά δίκτυα - δίκτυα WAN) ή/και των υπηρεσιών του Internet (chat, e-mail, newsgroups κ.λπ).

Δούρειος ίππος (trojan horses): Πρόκειται για κακόβουλο λογισμικό στο οποίο είναι εγγενές το στοιχείο της παραπλάνησης, καθώς συνήθως μεταμφιέζεται σε μια καθ' όλα χρή-

σιμη εφαρμογή, η οποία όμως περιέχει κακόβουλο κώδικα. Συχνά τα trojans δεν έχουν μολυσματικό χαρακτήρα, δηλαδή δεν αναπαράγονται, και γι' αυτό το λόγο δεν χαρακτηρίζονται επισήμως ιοί.

Spyware - adware: Πρόκειται για κακόβουλο λογισμικό με χαρακτηριστικά που πλησιάζουν-εντάσσονται στις λειτουργίες ενός δούρειου ίππου (κυρίως ως προς τον τρόπο μόλυνσης), με σκοπό την παρακολούθηση - υποκλοπή ευαίσθητων δεδομένων (spyware) ή την αποστολή ανεπιθύμητων διαφημιστικών μηνυμάτων (adware).

Κακόβουλες δραστηριότητες

Ορισμένες κακόβουλες δραστηριότητες είναι:

Phishing: Έτσι ονομάζεται η εγκληματική δραστηριότητα με την οποία ο δράστης (phisher) επιχειρεί να υποκλέψει προσωπικά δεδομένα ή πληροφορίες χρησιμοποιώντας μία σειρά απατηλών μέσων, τα οποία κατευθύνουν το θύμα σε διενέργεια πράξεων ή αποκάλυψη προσωπικών πληροφοριών, π.χ. μέσω e-mails με αναγραφόμενες διευθύνσεις. Αυτά τα e-mails μπορεί να περιλαμβάνουν ένα σύνδεσμο υπερκειμένου (hyperlink) σε μία ιστοσελίδα - απομίμηση της αυθεντικής, με στόχο την υποκλοπή προσωπικών πληροφοριών. Από τη στιγμή που θα τους δώσετε τα στοιχεία σας, μπορούν να τα χρησιμοποιήσουν για να σας αποσπάσουν χρήματα, να ανοίξουν και να κλείσουν τραπεζικούς λογαριασμούς στο όνομα σας μέσω web banking, να αποκτήσουν πρόσβαση στην ηλεκτρονική σας αλληλογραφία κ.λπ. Γι' αυτό το λόγο θα πρέπει να είστε καχύποπτοι όταν λαμβάνετε e-mails που σας ζητούν προσωπικές πληροφορίες.
Vishing: Είναι η προσαρμογή του ηλεκτρονικού ψαρέματος (phishing) σε αυτούς που χρησιμοποιούν το τηλέφωνο ή το VoIP (Voice over IP). Για παράδειγμα, μπορεί να λάβετε e-mail ή SMS με το οποίο σας ζητούν να καλέσετε έναν αριθμό χωρίς χρέωση με στόχο να επιβεβαιώσετε τα στοιχεία σας, ή μπορεί να λάβετε ένα τηλέφωνο με μαγνητοφωνημένο μήνυμα που σας ζητά να εισαγάγετε τα προσωπικά σας στοιχεία. Από τη στιγμή που θα παρέχετε τέτοιου είδους πληροφόρηση, αυτή μπορεί να χρησιμοποιηθεί για παράνομους σκοπούς, όπως διενέργεια απάτης εις βάρος σας. Για να προστατευθείτε:

- Χρησιμοποιείτε μόνο αριθμούς καταχωρισμένων τηλεφωνικών κέντρων για τις χρηματοοικονομικές σας υπηρεσίες.
- Να είστε προσεχτικοί όταν δίνετε προσωπικά στοιχεία από το τηλέφωνο.
- Θυμηθείτε ότι κανένας φορέας δεν θα σας ζητήσει ποτέ να δώσετε προσωπικούς κωδικούς τηλεφωνικά.

Μέτρα προστασίας

Πολλοί είναι εκείνοι που προσπαθούν μέσω του διαδικτύου ή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου να εγκαταστήσουν στον υπολογιστή σας προγράμματα εν αγνοία σας (ιούς, worms, trojans, spyware κ.ά.). Ορισμένα από αυτά είναι δυνατό να υποκλέψουν προσωπικά σας στοιχεία και κωδικούς, να καταστρέψουν αρχεία και προγράμματα και γενικότερα να βλά-

ψουν τη λειτουργία του υπολογιστή σας. Για την αντιμετώπιση των κινδύνων στο διαδίκτυο ο χρήστης θα πρέπει να θωρακίσει τον υπολογιστή του με προγράμματα προστασίας, όπως:

Προγράμματα antivirus: Το οπλοστάσιο για την προστασία έναντι κακόβουλου λογισμικού περιλαμβάνει εκτός των άλλων τα προγράμματα antivirus. Η αντιμετώπιση των ιών έχει δύο σκέλη, τον εντοπισμό του ιού και την απάλειψή του. Τα προγράμματα antivirus πραγματοποιούν έλεγχο των αρχείων του υπολογιστή σας για τον εντοπισμό ιών. Τα αρχεία αυτά μπορεί να είναι αρχεία δεδομένων, αρχεία συστήματος ή αρχεία εφαρμογών. Επίσης, μπορεί να είναι αποθηκευμένα σε κάποια μονάδα βοηθητικής μνήμης, να εκτελούνται σε πραγματικό χρόνο ή να εισέρχονται στο σύστημα μέσω δικτύου (LAN, Internet).

Συστήματα firewall: Τα συστήματα firewall προστατεύουν τους πληροφοριακούς πόρους ενός Η/Υ ή ενός δικτύου Η/Υ από επιθέσεις μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης. Αποτελούν ένα μηχανισμό ελέγχου πρόσβασης, βάσει μιας πολιτικής ασφαλείας που δίνει κυρίως έμφαση στην προστασία του εσωτερικού περιβάλλοντος από επιθέσεις που προέρχονται από το εξωτερικό περιβάλλον. Λέγοντας εξωτερικό περιβάλλον εννοούμε άλλους Η/Υ ή/και άλλα δίκτυα.

Ανιχνευτές ευπαθειών (vulnerability scanners): Πρόκειται για ένα εργαλείο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί από διαχειριστές Η/Υ καθώς και διαχειριστές δικτύων για την ανίχνευση των ευπαθειών ενός αντικειμένου. Το αντικείμενο μπορεί να είναι ένα πρόγραμμα, ένας Η/Υ ή ένα δίκτυο Η/Υ. Ο ανιχνευτής ελέγχει διεξοδικά το αντικείμενο, προκειμένου να διαπιστώσει αν είναι ευάλωτο σε ένα εύρος (γνωστών) επιθέσεων (epxloits). Ο έλεγχος αυτός μπορεί να γίνει μία φορά, να είναι συνεχής (π.χ. προειδοποιήσεις ασφάλειας των Windows) ή περιοδικός (ανά τακτά χρονικά διαστήματα). Κατά τον περιοδικό έλεγχο (αναφερόμενος και ως active alarm) μπορεί να γίνει σύγκριση της κατάστασης του αντικειμένου την περίοδο Α με την κατάστασή του την περίοδο Β. Οποιαδήποτε αλλαγή στη συμπεριφορά του μπορεί να σηματοδοτεί την ύπαρξη επίθεσης.

Συστήματα ανίχνευσης εισβολών (intrusion detection systems): Εφόσον αποτύχουν οι υπηρεσίες πρόληψης, η ασφάλεια ενός συστήματος πρέπει να βασιστεί στις υπηρεσίες ανίχνευσης. Οι υπηρεσίες αυτές θεωρούνται απαραίτητες, με δεδομένο ότι ένα σύστημα δεν μπορεί να είναι ποτέ 100% ασφαλές. Καθημερινά εμφανίζονται καινούριες ευπάθειες λογισμικού ή/και (πιο σπάνια) υλικού (hardware), ενώ συχνά απρόβλεπτες επιθέσεις από εσωτερικούς χρήστες (insiders) μπορούν να καταλύσουν την ασφάλεια ενός συστήματος.

Λήψη αντιγράφων ασφαλείας (backup): Πρόκειται για τη δημιουργία και την ασφαλή αποθήκευση αντιγράφων ενός ή περισσότερων πληροφοριακών πόρων του συστήματος (π.χ. δεδομένα, προγράμματα, βάσεις δεδομένων), καθώς και την ασφαλή επαναφορά τους σε περίπτωση επίθεσης ή λάθους. Το αποθηκευμένο αντίγραφο ονομάζεται αντίγραφο ασφαλείας ή εφεδρείας (backup data). Εάν οι αρχικοί πόροι χαθούν, καταστραφούν ή αλλοιωθούν, τότε επαναφέρονται από τα αντίγραφα που έχουν ληφθεί.

Στο διαδίκτυο μπορεί κανείς να βρει αρκετές εφαρμογές που προστατεύουν τους Η/Υ σε ικανοποιητικό βαθμό από τις κακόβουλες επιθέσεις και τα λογισμικά. Ορισμένες δε από αυτές προσφέρονται δωρεάν ή δοκιμαστικά για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, χωρίς τις περισσότερες φορές, και ανάλογα με το σκοπό που τις χρειαζόμαστε, να υστερούν από τα

εμπορικά προϊόντα προστασίας. Τέτοιες δωρεάν εφαρμογές είναι:

Microsoft Security Essentials: Δωρεάν εφαρμογή από τη Microsoft που ανιχνεύει και αντιμετωπίζει ιούς και άλλες απειλές. Προσφέρει εξαιρετικά αποτελέσματα ανίχνευσης και αντιμετώπισης με ελάχιστα λανθασμένα αποτελέσματα και πολύ καλές δυνατότητες αντιμετώπισης ευρείας γκάμας απειλών. Η σχετικά αργή διαδικασία ανίχνευσης είναι το μόνο μελανό σημείο σε μια κατά τα άλλα εξαιρετική και πολύ εύκολη στη χρήση εφαρμογή. Προϋπόθεση για την εγκατάσταση είναι να υπάρχουν εγκατεστημένα αυθεντικά Windows.

AVG Free: Ένα πανίσχυρο πρόγραμμα προστασίας από ιούς. Διαθέτει ασπίδα προστασίας που λειτουργεί σε πραγματικό χρόνο, και λαμβάνει την ενημέρωσή του από το διαδίκτυο. Διατίθεται δωρεάν μόνο για ιδιωτική χρήση. Είναι ένα από τα καλύτερα antivirus στον κόσμο. Αν και δωρεάν μπορεί και **ανιχνεύει όλους τους ιούς και τα spywares,** προσφέροντας προστασία ενάντια στα phishing sites και τα spam e-mails.

Cloud Antivirus: Ένα δωρεάν πακέτο προστασίας του υπολογιστή σας από την Panda. Πρόκειται για μια από τις πιο αξιόπιστες εταιρείες στο χώρο της αντιμετώπισης ιών και άλλων απειλών. Το Cloud είναι το πρώτο δωρεάν πακέτο από την εταιρεία και υπόσχεται πολλά.

ClamWin: Ένα δωρεάν πρόγραμμα προστασίας του υπολογιστή σας από ιούς και άλλες απειλές. Είναι βασισμένο στην τεχνολογία του ClamAv, ενός από τα καλύτερα συστήματα προστασίας από ιούς για τα συστήματα Linux and Unix. Το ClamWin είναι βασισμένο στη φιλοσοφία του λογισμικού ανοικτού κώδικά και υποστηρίζεται από μια τεράστια κοινότητα χρηστών. Η ενημέρωση του προγράμματος γίνεται μέσω του διαδικτύου. Διαθέτει πολύ καλές δυνατότητες ανίχνευσης, αλλά δυστυχώς δεν προσφέρει ασπίδα προστασίας σε πραγματικό χρόνο.

Avast: Δωρεάν έκδοση ενός ισχυρού προγράμματος προστασίας από ιούς. Ανανεώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα μέσω του διαδικτύου. Ορισμένοι χρήστες έχουν δηλώσει ότι χρησιμοποιεί υπερβολικά πολλή από την υπολογιστική δύναμη του επεξεργαστή, επιβαρύνοντας έτσι τη λειτουργία του υπολογιστή, δεν παύει όμως να αποτελεί ένα ολοκληρωμένο εργαλείο προστασίας με πάρα πολύ καλά αποτελέσματα.

Comodo Antivirus: Μια ολοκληρωμένη εφαρμογή ανίχνευσης και προστασίας του υπολογιστή σας σε πραγματικό χρόνο. Το πρόγραμμα αυτό είναι εξ ολοκλήρου δωρεάν, ακόμα και για επιχειρήσεις. Πρέπει να σημειωθεί όμως ότι βρίσκεται σε κατάσταση beta testing, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δεν πρόκειται για μια πολύ καλή λύση προστασίας.

Windows Defender (Beta 2): Πρόκειται για ένα λογισμικό προστασίας από υποκλοπές προκειμένου να προστατεύσετε τον υπολογιστή σας από λογισμικό υποκλοπής spyware και άλλο πιθανώς ανεπιθύμητο λογισμικό.

Avira AntiVir Personal Edition: Πρόκειται για ένα πολύ καλό πρόγραμμα, που προσφέρει ολοκληρωμένη προστασία ενάντια στους ιούς. Έχει εξαιρετικές δυνατότητες ανίχνευσης ιών και είναι πολύ ελαφρύ για το σύστημά σας, όμως δεν υποστηρίζει παλιότερες εκδόσεις των Windows.

7.6 Πλεονεκτήματα - μειονεκτήματα

Η ηλεκτρονική τραπεζική είναι αναμφισβήτητα απαραίτητο βήμα για οποιαδήποτε τράπεζα ευελπιστεί να επιβιώσει στον ανταγωνισμό, όπως διαμορφώνεται με την ανάπτυξη και την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών. Επιπλέον, αποτελεί ένα καθημερινό χρήσιμο εργαλείο για τον επιχειρηματία ή τον καταναλωτή, καθώς προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα με κύριο στόχο τη διευκόλυνσή τους και τη μείωση του κόστους των συναλλαγών. Ειδικότερα:

Για τον πελάτη

Πλεονεκτήματα

Ο πελάτης είναι ο κατεξοχήν κερδισμένος από το e-banking. Ωφελείται σημαντικά από τη χρήση της υπηρεσίας, καθώς έχει άμεση πρόσβαση στους λογαριασμούς του και αποκτά τη δυνατότητα να διεκπεραιώνει ένα μεγάλο μέρος των συναλλαγών του εύκολα, γρήγορα, με ασφάλεια και προπάντων σε ώρες και ημέρες που τα φυσικά καταστήματα δεν λειτουργούν. Ειδικότερα, για τις επιχειρήσεις το όφελος είναι ακόμη μεγαλύτερο, καθώς περιορίζονται τα λειτουργικά τους έξοδα, οι προμήθειες και οι κίνδυνοι απώλειας χρήματος, ενώ παράλληλα εξοικονομείται πολύτιμος χρόνος.

Συχνό είναι και το φαινόμενο των προσφορών ή της εφαρμογής ευνοϊκότερων όρων στην παροχή προϊόντων μέσω του διαδικτύου, γεγονός που από μόνο του είναι ικανό να προσελκύσει σημαντική μερίδα καταναλωτών που αναζητούν την «ευκαιρία».

Τα κύρια πλεονεκτήματα που αποκομίζει ένας πελάτης από τη χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών με την τράπεζα ή μέσω αυτής έχουν να κάνουν με το κόστος. Χαρακτηριστικό παράδειγμα προνομίων που απολαμβάνει ένας πελάτης από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της τράπεζας είναι το γεγονός ότι παρέχεται από ορισμένες τράπεζες η δυνατότητα μεταφοράς χρημάτων σε ειδικούς καταθετικούς λογαριασμούς με επιτόκιο υψηλότερο από αυτό που θα απολάμβανε ο πελάτης εάν πήγαινε σε ένα κατάστημα.

Συνοπτικά, τα **πλεονεκτήματα** του e-Banking για τους πελάτες είναι:

- Εξυπηρέτηση 24/7: Οι υπηρεσίες του e-banking είναι διαθέσιμες και προσφέρονται 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα. Συνεπώς, ο πελάτης μπορεί να εξυπηρετηθεί οποιαδήποτε στιγμή επιθυμεί.
- Εξοικονόμηση χρόνου: Ο χρήστης του e-banking κερδίζει χρόνο, αφού δεν είναι απαραίτητο να μεταβεί σε κάποιο κατάστημα της τράπεζας ή σε ένα ΑΤΜ προκειμένου να εκτελέσει τη συναλλαγή του. Επιπλέον, αποφεύγει τις ουρές στα ταμεία και την καθυστέρηση που δημιουργείται από τους πελάτες που παράλληλα με τη συναλλαγή τους επιθυμούν να ενημερωθούν.
- Ταχύτερη διεκπεραίωση των καθημερινών συναλλαγών με δημόσιες υπηρεσίες: Πληρωμή κοινωφελών υπηρεσιών ηλεκτρονικά ή μέσω πάγιων εντολών.
- Online παρακολούθηση τραπεζικών προϊόντων: Ο χρήστης ενημερώνεται εύκολα και γρήγορα για τα υπόλοιπά του, τις κινήσεις του, τις εντολές του κ.λπ.
- Online μεταφορές κεφαλαίων: Με συνοπτικές διαδικασίες ο χρήστης μπορεί να μετα-

φέρει κεφάλαια εντός της τράπεζάς του αλλά και σε άλλες τράπεζες, ελέγχοντας πλήρως τις οφειλές και τις υποχρεώσεις του.

- Οικονομικότερες συναλλαγές: Για την εκτέλεση ηλεκτρονικών πληρωμών, ανάλογα με την πολιτική χρεώσεων της κάθε τράπεζας, μπορεί να υπάρχει κάποιο κόστος, το οποίο είναι αρκετά χαμηλότερο σε σχέση με την εκτέλεση της ίδιας εργασίας στο γκισέ.
- Μείωση χρήσης χαρτιού: Τα statements των λογαριασμών, οι κινήσεις των λογαριασμών, οι κινήσεις καρτών, οι δόσεις δανείων, η κατάσταση των επιταγών, είναι διαθέσιμα μέσω του Internet banking. Όποτε επιθυμεί ο χρήστης μπορεί να εκτυπώσει μόνο την πληροφορία που θέλει.
- Εύκολη πρόσβαση από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου: Από τη στιγμή που ο πελάτης μιας τράπεζας διαθέτει πρόσβαση στο Internet, μπορεί ανά πάσα στιγμή και από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου να έχει άμεση πρόσβαση στο τραπεζικό του χαρτοφυλάκιο και να εκτελεί τις συναλλαγές.

Μειονεκτήματα

Ένα από τα σημαντικότερα μειονεκτήματα του e-Banking είναι ότι, παρά τις εξελιγμένες μεθόδους για τη διασφάλιση των τραπεζικών συναλλαγών, η συχνότητα των ηλεκτρονικών επιθέσεων αυξάνεται τα τελευταία χρόνια. Η αύξηση αυτή προκαλεί ανησυχία στους ειδικούς, καθώς διακυβεύονται τεράστια ποσά, ειδικά στις περιπτώσεις κατά τις οποίες θύματα απάτης πέφτουν επιχειρήσεις. Οι επίδοξοι εισβολείς έχουν πολλούς τρόπους για να επιτύχουν τους σκοπούς τους. Οι μεγαλύτεροι κίνδυνοι δεν προέρχονται από ατέλειες των συστημάτων ασφαλείας και κρυπτογράφησης, αλλά από τον ανθρώπινο παράγοντα. Έρευνες ειδικών σε θέματα ασφάλειας αποδεικνύουν ότι στις περισσότερες περιπτώσεις επιθέσεων οι εισβολείς είτε είχαν την –ακούσια συνήθως– βοήθεια κάποιου που εργαζόταν στην τράπεζα είτε υπέκλεψαν κωδικούς χρηστών.

Οι επιχειρήσεις-πελάτες είναι συνήθως προσεκτικές και χρησιμοποιούν συστήματα ασφαλείας στα δίκτυά τους. Την ίδια σοφία ή προσοχή δεν δείχνουν οι ιδιώτες πελάτες, οι περισσότεροι από τους οποίους δεν χρησιμοποιούν λογισμικό ασφαλείας. Οι απλοί χρήστες πέφτουν εύκολα θύματα προγραμμάτων που στην πραγματικότητα ανοίγουν τρύπες ασφαλείας στο σύστημα, δίνοντας σε επιτήδειους πρόσβαση σε αυτό.

Ωστόσο, ούτε οι επιχειρήσεις είναι πάντοτε ασφαλείς. Σε ορισμένες περιπτώσεις εταιρείες συνεργάζονται με τράπεζες προκειμένου να διαχειριστούν τις πληρωμές των λογαριασμών και τις συναλλαγές με εταιρικούς πελάτες. Οι τράπεζες ενίοτε επιτρέπουν στις εταιρείες αυτές να διαχειρίζονται ολόκληρο το δίκτυό τους. Σε αυτή την περίπτωση οι επιτήδειοι μελετούν τον τρόπο με τον οποίο οι επιχειρήσεις επεξεργάζονται τις πληρωμές και μεταφέρουν τα χρήματα. Μόλις βρεθεί μια αδυναμία, μεταφέρουν με λίγες απλές κινήσεις ολόκληρους εταιρικούς λογαριασμούς στις προσωπικές τους θυρίδες. Να σημειωθεί, πάντως, πως η πρακτική αυτή, η διαχείριση δηλαδή τραπεζικού δικτύου από εταιρικό πελάτη, δεν συνηθίζεται στην Ελλάδα. Εξάλλου μέχρι σήμερα δεν έχουν δει το φως της δημοσιότητας περιπτώσεις απάτης στον τομέα του ελληνικού e-banking.

Συνοπτικά, τα **μειονεκτήματα** του e-banking για τους πελάτες είναι:

- Σχετικά χρονοβόρα εγγραφή πελατών: Για να γραφτεί κάποιος στο online πρόγραμμα της τράπεζάς του θα πρέπει να δώσει στοιχεία ταυτότητας και να υπογράψει ένα έντυπο στο τραπεζικό κατάστημα. Παρότι η διαδικασία αυτή παρουσιάζεται αρκετά χρονοβόρα, ειδικά για έναν επιχειρηματία ο οποίος τηρεί λογαριασμούς σε διαφορετικές τράπεζες, ενισχύει την ασφάλεια που παρέχει η τράπεζα στον πελάτη προκειμένου να πιστοποιηθεί ότι είναι πράγματι ο κάτοχος των λογαριασμών αυτών.
- Δυσκολία στο χειρισμό: οι τραπεζικοί δικτυακοί τόποι ίσως φανούν δύσχρηστοι σε κάποιον που δεν ξέρει να χειρίζεται καλά το Internet. Το άνοιγμα ενός online λογαριασμού ή η online λήψη ενός δανείου μπορεί να τρομάζει κάποιους λόγω ελλιπών γνώσεων πάνω στις νέες τεχνολογίες.
- Δυσπιστία του χρήστη: Πολλοί άνθρωποι δεν εμπιστεύονται την ηλεκτρονική τραπεζική. Θέλουν να βλέπουν αυτόν που θα επεξεργαστεί το λογαριασμό τους, ενώ η ηλεκτρονική μεταφορά χρημάτων τούς προκαλεί αμφιβολίες.
- Πιθανοί κίνδυνοι παραβίασης του απορρήτου λόγω λανθασμένων κινήσεων του πελάτη, όπως:
  - Χρησιμοποίηση δημόσιου Η/Υ για την εκτέλεση πληρωμών.
  - Μη αποσύνδεση (logout) από την ηλεκτρονική υπηρεσία μετά το πέρας της συναλλαγής.
  - Κοινοποίηση των κωδικών πρόσβασης σε τρίτους.

Άλλα **μειονεκτήματα** εκτός της ασφάλειας είναι:

- Ελλείψει επαφής με κάποιον υπάλληλο της τράπεζας, το E-Banking συμβάλλει στη μείωση των ανθρώπινων σχέσεων.
- Υπάρχουν πολλά μη διευθετημένα ζητήματα, όπως νομικά θέματα, κυβερνητικές ρυθμίσεις κ.λπ.
- Έλλειψη ολοκληρωμένων υπηρεσιών υποστήριξης από τις τράπεζες.
- Ο τομέας του e-banking αναπτύσσεται συνεχώς και γρήγορα, κάτι που απαιτεί από τους πελάτες να ενημερώνονται συνεχώς και να παρακολουθούν τις εξελίξεις.

Για την τράπεζα

Τα οφέλη για την τράπεζα είναι πολλαπλά, καθώς ένα μεγάλο κομμάτι καθημερινών συναλλαγών (υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών, μεταφορές κ.ά.) εκτελούνται απευθείας από τον πελάτη. Αυτό έχει άμεσο αποτέλεσμα τη μείωση των λειτουργικών εξόδων και την αποσυμφόρηση του δικτύου των καταστημάτων, δίνοντας την ευκαιρία στους υπαλλήλους να εστιάζουν στην προώθηση πιο κερδοφόρων υπηρεσιών για την τράπεζα. Επίσης, η χρήση της ηλεκτρονικής τραπεζικής οδηγεί τόσο στην περαιτέρω ανάπτυξη της πελατειακής βάσης της τράπεζας, αλλά, το κυριότερο, ενισχύει τους δεσμούς με την υπάρχουσα. Στη συνέχεια αναλύονται τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που υπάρχουν για τις τράπεζες από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Πλεονεκτήματα

Πρώτα από όλα μειώνεται το λειτουργικό κόστος των συναλλαγών. Την τελευταία δεκαετία οι τράπεζες επένδυσαν σημαντικά ποσά σε τεχνολογικές υποδοχές προκειμένου να αποσυμφορήσουν τις ουρές στα ταμεία των υποκαταστημάτων τους. Οι παραδοσιακές συναλλαγές στα ταμεία κοστίζουν ακριβά, σε αντίθεση με τα εναλλακτικά δίκτυα, που κοστίζουν ελάχιστα. Σύμφωνα με μελέτη των Booz Allen και Hamilton, μια τυπική τραπεζική συναλλαγή, όπως η κατάθεση, η ανάληψη, η ερώτηση υπολοίπου και η μεταφορά ποσού σε άλλο λογαριασμό, όταν πραγματοποιείται στο ταμείο και απασχολεί ανθρώπινο δυναμικό κοστίζει 1,01 ευρώ. Η ίδια συναλλαγή όταν πραγματοποιείται μέσω του Internet κοστίζει μόλις 0,01 ευρώ. Έτσι λοιπόν οι τράπεζες δεν χρεώνουν προμήθεια για συναλλαγές μέσω διαδικτύου, εκτός από εμβάσματα στο εξωτερικό και μεταφορές σε λογαριασμούς άλλων τραπεζών. Με την αποσυμφόρηση των ταμείων οι τράπεζες στρέφουν ένα μέρος του προσωπικού τους σε εργασίες όπου η προσωπική επαφή είναι απαραίτητη, όπως συμβουλευτικές υπηρεσίες. Επίσης, οι τράπεζες αποκτούν πρόσβαση σε πελάτες μιας ευρύτερης γεωγραφικά περιοχής εντός και εκτός εθνικών συνόρων, χωρίς να είναι απαραίτητο το άνοιγμα νέων υποκαταστημάτων.

Συνοπτικά, τα **πλεονεκτήματα** του e-banking για τις **τράπεζες** είναι τα εξής:

- Εναλλακτικά κανάλια παροχής υπηρεσιών: Το e-banking δίνει τη δυνατότητα στις τράπεζες να εξυπηρετούν τους πελάτες τους και να διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους μέσω νέων καναλιών, που δεν υπήρχαν πριν από μερικά χρόνια, όπως το Internet, το phone banking και το mobile banking.
- Καινοτόμες υπηρεσίες: Δίνεται η δυνατότητα στις τράπεζες να εκμεταλλευτούν τα προνόμια που προσφέρει η τεχνολογία και να δημιουργήσουν καινοτόμες και πρωτοποριακές υπηρεσίες, οι οποίες σε διαφορετική περίπτωση δεν θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν.
- Μείωση λειτουργικού κόστους: Η εξοικονόμηση που επιτυγχάνει η τράπεζα μέσω των καναλιών του e-banking είναι πολύ σημαντική.
- Αύξηση ποιότητας εξυπηρέτησης: Η ποιότητα εξυπηρέτησης μπορεί όχι μόνο να αυξηθεί, αλλά πλέον να πιστοποιείται από εξουσιοδοτημένους φορείς, προσφέροντας κύρος στις μονάδες ηλεκτρονικής τραπεζικής.
- Αύξηση πελατειακής βάσης: Η δημιουργία φιλικών προς το χρήστη συστημάτων, που παρέχουν ολοκληρωμένα πακέτα συναλλαγών και υπηρεσιών, συμβάλλει στην προσέλκυση νέων πελατών και στην αύξηση της πελατειακής βάσης.
- Ενίσχυση της αφοσίωσης των πελατών: Πολλοί τραπεζικοί αναλυτές υποστηρίζουν ότι μέσω των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής τραπεζικής ενισχύεται η αφοσίωση των πελατών, καθώς η σχέση μεταξύ πελάτη και τράπεζας τίθεται σε νέα βάση. Έτσι, οι πελάτες που έχουν εξοικειωθεί με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει μια τράπεζα είναι πολύ πιο διστακτικοί να αλλάξουν τράπεζα.
- Καλή φήμη: Το e-banking αποτέλεσε και αποτελεί ένα είδος βιτρίνας για τους τραπεζικούς οργανισμούς. Υπάρχουν παραδείγματα μικρών τραπεζών που στηρίζουν μέρος της καλής τους εικόνας στο e-banking.

Μειονεκτήματα

Η χρήση του Internet από πολλούς ανθρώπους και κυρίως από ανθρώπους μεγάλης ηλικίας είναι περιορισμένη έως και ανύπαρκτη κάποιες φορές, κάτι που αυτόματα σημαίνει μη χρησιμοποίηση του e-banking από αυτούς. Επίσης, όπως αναφέρουμε και παρακάτω, στο κεφάλαιο που αναφέρεται στην ευχρηστία των ιστοσελίδων, οι ιστοσελίδες τραπεζών θα πρέπει να σχεδιάζονται κατάλληλα από εξειδικευμένους ανθρώπους, ώστε να είναι φιλικές προς το χρήστη και εύκολα προσπελάσιμες από ανθρώπους χωρίς μεγάλη πείρα στη χρήση Η/Υ. Τέλος, μεγάλη είναι και η μερίδα των ανθρώπων οι οποίοι φοβούνται να κάνουν συναλλαγές μέσω Internet εξαιτίας της έλλειψης εμπιστοσύνης στην ασφάλεια που υπάρχει στο διαδίκτυο.

Συνοπτικά, τα **μειονεκτήματα** του e-Banking για τις **τράπεζες** είναι:

- Αδυναμία - ελλείψεις στο περιβάλλον διεπαφής των ιστοσελίδων e-banking: Αυτό δεν διευκολύνει ιδιαίτερα τους ανθρώπους που δεν έχουν μεγάλη εξοικείωση με τους Η/Υ.
- Ανεπαρκές εύρος ζώνης τηλεπικοινωνιών: Παρά τον μεγάλο ρυθμό ανάπτυξης των ευρυζωνικών δικτύων που παρατηρείται τα τελευταία χρόνια στη χώρα μας υπάρχουν ακόμα αρκετές περιοχές που πρέπει να καλυφθούν, καθώς και υποψήφιοι χρήστες οι οποίοι δεν έχουν ακόμα πρόσβαση είτε λόγω τεχνικών προβλημάτων είτε λόγω οικονομικών παραγόντων, συγκριτικά και με το μέγεθος της επιχείρησης.
- Πιθανά προβλήματα διαλειτουργικότητας (interoperability): Προβλήματα διασύνδεσης με άλλα συστήματα δημόσιων ή ιδιωτικών φορέων προκειμένου να παρέχονται ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές συναλλαγές.
- Υψηλό αρχικό κόστος εγκατάστασης: Η επένδυση που πρέπει να κάνει η τράπεζα για να αγοράσει τον απαιτούμενο εξοπλισμό αλλά και για να εκπαιδεύσει το προσωπικό της πάνω στις νέες τεχνολογίες είναι μεγάλη, πρέπει να γίνει με προσοχή και να είναι συμβατή με τη γενικότερη επιχειρηματική στρατηγική της τράπεζας.
- Ασφάλεια: Οι ηλεκτρονικές επιθέσεις και η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στα τραπεζικά ηλεκτρονικά συστήματα είναι συχνά φαινόμενα. Η ασφάλεια λοιπόν των συναλλαγών και η προστασία των συναλλασσόμενων αποτελούν θέματα ύψιστης σημασίας, καθώς κανένα υπολογιστικό σύστημα δεν είναι 100% ασφαλές.
- Δυσπιστία ως προς την ασφάλεια: Οι περισσότεροι άνθρωποι αποφεύγουν τις συναλλαγές μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής εξαιτίας του φόβου τους για την ελλιπή ασφάλεια που υπάρχει στο διαδίκτυο.

7.7 Εναλλακτικά δίκτυα e-banking

Όπως προαναφέρθηκε, η ηλεκτρονική τραπεζική περιλαμβάνει μια σειρά από εναλλακτικά αλληλεπιδραστικά κανάλια επικοινωνίας. Έτσι, το e-banking διακρίνεται σε:

- **Internet banking,** όπου το Internet χρησιμοποιείται ως μέσο διεξαγωγής τραπεζικών δραστηριοτήτων. Πρόκειται για το πιο διαδεδομένα από τα δίκτυα παροχής ηλεκτρονικών συναλλαγών.

- **Mobile banking,** όπου οι συναλλαγές πραγματοποιούνται μέσω κινητού τηλεφώνου και άλλων τεχνολογιών, π.χ. WAP και SMS.
- **Phone banking,** όπου χρησιμοποιείται το τηλέφωνο.

Η επανάσταση που πραγματοποιείται στο χώρο της ηλεκτρονικής και τηλεφωνικής τραπεζικής είναι τα νέα συστήματα συναλλαγών που ξεκίνησαν να υλοποιούν οι τράπεζες. Το κινητό ή σταθερό τηλέφωνο είναι το νέο μέσο το οποίο έχουν επιλέξει οι τράπεζες για να παρέχουν τις νέας γενιάς ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους. Αιτία αυτής της επιλογής είναι η εξοικείωση του συνόλου σχεδόν του πληθυσμού με τις τηλεφωνικές συσκευές (κινητές ή σταθερές), καθώς και η ευρεία διάδοση των τηλεπικοινωνιακών δικτύων (ασύρματων και ενσύρματων). Ήδη αρκετές τράπεζες έχουν ξεκινήσει να παρέχουν μια σειρά από συναλλαγές μέσω τηλεφώνου, ενώ στο άμεσο μέλλον προβλέπεται οι υπηρεσίες αυτές να παρέχονται μέσω φωνητικών εντολών, χωρίς τη χρήση πλήκτρων. Η διαδικασία θα είναι πλήρως αυτοματοποιημένη, ενώ ο πελάτης θα μπορεί ανά πάσα στιγμή να μιλήσει με κάποιον εκπρόσωπο της τράπεζας, αν επιθυμεί επιπλέον πληροφορίες ή να θέσει κάποιο ερώτημα.

Πολλές φορητές συσκευές, όπως τα κινητά τηλέφωνα, οι φορητές ατζέντες (PDA) και οι υπολογιστές παλάμης (hand-held PCs), έχουν πρόσβαση στο Internet μέσω της τεχνολογίας WAP. Έτσι, οι χρήστες μπορούν να εκτελέσουν ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές και από άλλες συσκευές εκτός του Η/Υ. Αυτού του είδους οι συναλλαγές περιγράφονται με τον όρο mobile banking.

Τα εναλλακτικά δίκτυα, όπως τα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης (ATM), το Internet banking, το phone banking ή το mobile banking, έχουν πολύ μικρότερο κόστος ανά συναλλαγή από ό,τι αν αυτή γίνει με τη μεσολάβηση κάποιου υπαλλήλου. Επιπλέον, προσφέρουν ποιοτικές υπηρεσίες στους πελάτες, καθώς καταργούν τις ουρές και προσφέρουν απομακρυσμένη πρόσβαση στις τραπεζικές υπηρεσίες. Για όλους αυτούς τους λόγους τα εναλλακτικά δίκτυα προσθέτουν αξία στις υπάρχουσες υπηρεσίες.

Οι Έλληνες χρήστες και οι επιχειρήσεις δείχνουν να εμπιστεύονται περισσότερο το Internet, γεγονός που εξηγεί τα μεγαλύτερα ποσοστά διείσδυσης του e-banking έναντι του mobile banking. Ωστόσο, με αργούς αλλά σταθερούς ρυθμούς τα πράγματα αλλάζουν. Οι επιχειρήσεις, και ειδικότερα οι μικρομεσαίες, αλλά και οι ιδιώτες έχουν αρχίσει να αντιλαμβάνονται ότι οι υπηρεσίες mobile banking εξοικονομούν πολύτιμο χρόνο και, κατά συνέπεια, χρήμα.

Phone banking

Το phone banking αποτελεί ένα εναλλακτικό κανάλι του e-banking που επιτρέπει στους πελάτες της τράπεζας να πραγματοποιούν συναλλαγές χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε τηλέφωνο, 24 ώρες το 24ωρο. Το συγκεκριμένο κανάλι παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον, καθώς χρησιμοποιεί μια τεχνολογία με την οποία είναι εξοικειωμένο το σύνολο των τραπεζικών πελατών.

Τα προτερήματα του είναι παρόμοια με αυτά του Internet banking. Όλες οι συναλλαγές – εκτός από τα εμβάσματα– γίνονται χωρίς κόστος. Πρόσφατες ανακοινώσεις τραπεζών που εφάρμοσαν καινοτόμα συστήματα phone banking αναφέρουν μείωση του χρόνου αναμονής στο τηλέφωνο κατά 90%, απόσβεση σε ένα χρόνο της επένδυσης και πολύ υψηλές αποδόσεις επένδυσης.

Οι χρήστες διαθέτουν τη δυνατότητα εξυπηρέτησης μέσω:

- Του συστήματος προμαγνητοφωνημένων μηνυμάτων (IVR), όπου πιστοποιείται ο χρήστης χωρίς την παρέμβαση ανθρώπινου παράγοντα, πληκτρολογώντας τους κωδικούς τους στη συσκευή του τηλεφώνου.
- Των εξειδικευμένων αντιπροσώπων του call center. Οι υπάλληλοι της τράπεζας (αντιπρόσωποι) που βρίσκονται στην άλλη άκρη της τηλεφωνικής γραμμής, μπορούν να παρέχουν με τη βοήθεια σύγχρονων συστημάτων (CTI, CRM) συνεχή τηλεφωνική υποστήριξη και ενημέρωση των πελατών για ένα συνεχώς διευρυνόμενο πλήθος τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Πολλές είναι οι τράπεζες που είτε με δικούς τους πόρους είτε μέσω outsourcing παρέχουν στους πελάτες τους τη δυνατότητα συναλλαγών μέσω μιας οποιασδήποτε τηλεφωνικής συσκευής.

Οι διαθέσιμες συναλλαγές του phone banking είναι οι εξής:

- Ενεργοποίησης και ακύρωσης κάρτας ανάληψης χρημάτων
- Ακυρώσεις πιστωτικών καρτών
- Αλλαγή στοιχείων αλληλογραφίας κατόχων κάρτας
- Εξυπηρέτηση κατόχων κάρτας για αμφισβητήσεις χρεώσεων
- Ενημέρωση για απόδοση και αποτίμηση αμοιβαίων κεφαλαίων
- Ενημέρωση για όλα τα προϊόντα που έχει ο πελάτης στην τράπεζα
- Ανάλυση υπολοίπου των λογαριασμών
- Ανάλυση υπολοίπου πιστωτικής κάρτας και ενημέρωσης κινήσεων
- Κίνηση λογαριασμών
- Έκδοση και ανάκληση μπλοκ επιταγών
- Μεταφορές - πληρωμές
- Αλλαγή κωδικού ασφαλείας
- Αιτήσεις

Mobile banking

Οι υπηρεσίες mobile banking δεν είναι τόσο διαδεδομένες στην Ελλάδα, με συνέπεια προς το παρόν να παρέχονται από λίγες τράπεζες. Το mobile banking υποστηρίζουν κινητά τηλέφωνα νέας τεχνολογίας με ενσωματωμένο web browser, όπως:

- Έξυπνα κινητά (smart phones)
- Υπολογιστές χειρός (PDAs)

Η πρόσβαση στις υπηρεσίες είναι διαθέσιμη στους πελάτες όλων των εταιρειών κινητής τηλεφωνίας και γίνεται άμεσα και γρήγορα, χωρίς επιπλέον ρυθμίσεις. Μοναδική προϋπόθεση για την πρόσβαση στην ιστοσελίδα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της τράπεζας είναι

ο χρήστης να έχει κωδικούς πρόσβασης στην υπηρεσία mobile banking και να έχει ενεργοποιήσει τη σύνδεσή του στο Internet.

Οι διαθέσιμες συναλλαγές του mobile banking είναι οι εξής:

- Διαχείριση λογαριασμών
- Διαχείριση καρτών
- Διαχείριση δανείων
- Μεταφορές - πληρωμές
- Προσωπικές υπηρεσίες πελάτη
- Αγορά και πώληση μετοχών
- Ενημέρωση εντός ολίγων λεπτών για εκτέλεση εντολής
- Ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο (real time) για την τιμή της μετοχής προς αγορά ή πώληση
- Παρακολούθηση και αποτίμηση χαρτοφυλακίου
- Αναλυτική πληροφόρηση για παρελθούσες κινήσεις στο χαρτοφυλάκιο
- Πληροφορίες και διαφημιστικά μηνύματα για υπηρεσίες, προϊόντα και προσφορές της τράπεζας
- Αλλαγή κωδικού ασφαλείας
- Προσωπικά μηνύματα

Το mobile banking, παρά τα πλεονεκτήματα, τις ευκολίες και την ευχρηστία του, δεν έχει καταφέρει ακόμη να πείσει το ελληνικό καταναλωτικό κοινό και συνεπώς δεν έχει εδραιωθεί ακόμη, αντίθετα με το Internet και το phone banking. Αν λάβουμε όμως υπόψη την ανάπτυξη της κινητής τηλεφωνίας στην εγχώρια αγορά, τότε το mobile banking έχει όλες τις προοπτικές να αποτελέσει στο άμεσο μέλλον ένα ευρέως χρησιμοποιούμενο κανάλι πραγματοποίησης ηλεκτρονικών συναλλαγών.

ΣΥΝΟΨΗ

Στην ενότητα αυτή περιγράφονται οι ηλεκτρονικές τραπεζικές υπηρεσίες στις οποίες έχει πρόσβαση ένας πολίτης ή μια επιχείρηση μέσω του Internet, για άμεση πρόσβαση στους τραπεζικούς του λογαριασμούς, για διεκπεραίωση συναλλαγών, εξόφληση λογαριασμών ΔΕΚΟ και πιστωτικών καρτών, πληρωμή ασφαλιστικών ταμείων, διεκπεραίωση οικονομικών θεμάτων με την εφορία (μέσω του TAXISnet) κ.ά.

Αυτοαξιολόγηση

Ερωτήσεις

1. Ποια από τα παρακάτω αποτελούν τραπεζικές συναλλαγές με το Δημόσιο;
   1. Εξόφληση καρτών
   2. Εξόφληση ΦΠΑ
   3. Εξόφληση λογαριασμών
   4. Κανένα από τα παραπάνω

2. Οι τραπεζικές συναλλαγές επιφέρουν μεγαλύτερο λειτουργικό κόστος στην επιχείρηση.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

3. Το ωράριο λειτουργίας του e-banking για την εξυπηρέτηση των πελατών είναι 24/7.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

4. Τα οφέλη για μια τράπεζα που προσφέρει ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές είναι τα ίδια με τις συναλλαγές που απαιτούν τη φυσική παρουσία του πελάτη. Απλώς αυξάνεται λίγο το λειτουργικό της κόστος, λόγω των τεχνολογικών υποδομών που απαιτούνται.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

5. Μέσω των ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών επιτυγχάνεται συναλλαγή του πελάτη με:
   1. Τον δημόσιο τομέα
   2. Τον ιδιωτικό τομέα
   3. Όλα τα παραπάνω
   4. Κανένα από τα παραπάνω

6. Οι τραπεζικές συναλλαγές μέσω του διαδικτύου δεν είναι ασφαλείς, γι΄ αυτό και δεν είναι πολύ διαδεδομένες.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

7. Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές δεν αφορούν τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, καθώς απαιτείται να υιοθετήσουν ακριβά και μεγάλα συστήματα για να τις υποστηρίξουν

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

8. Η κλοπή ψηφιακών τραπεζικών και προσωπικών στοιχείων είναι πολύ διαδεδομένη στον κόσμο του διαδικτύου

☐ Σωστό ☐ Λάθος

9. Για την κλοπή προσωπικών και τραπεζικών στοιχείων ευθύνεται κυρίως ο χρήστης που πραγματοποιεί συναλλαγές και ο βαθμός προστασίας που τηρεί στον Η/Υ του

☐ Σωστό ☐ Λάθος

10. Μπορεί κάποιος να πραγματοποιήσει ηλεκτρονικές συναλλαγές οικονομικής φύσεως μέσω του κινητού του;

☐ Ναι ☐ Όχι

Απαντήσεις

Ερώτηση 1: Εξόφληση ΦΠΑ
Ερώτηση 2: Λάθος
Ερώτηση 3: Σωστό
Ερώτηση 4: Λάθος
Ερώτηση 5: Όλα τα παραπάνω
Ερώτηση 6: Λάθος
Ερώτηση 7: Λάθος
Ερώτηση 8: Σωστό
Ερώτηση 9: Σωστό
Ερώτηση 10: Ναι

Παραπομπή

Παράγραφος 7.2
Παράγραφος 7.1
Παράγραφος 7.1
Παράγραφος 7.3
Παράγραφος 7.4
Παράγραφος 7.5
Παράγραφος 7.6
Παράγραφος 7.5
Παράγραφος 7.5
Παράγραφος 7.7

Βοηθητικό υλικό μελέτης

Προτάσεις για περαιτέρω μελέτη

- Όροι χρήσης εφαρμογών ηλεκτρονικών πληρωμών
- Νομοθεσία ηλεκτρονικών πληρωμών
- Ηλεκτρονική κρυπτογράφηση
- Κίνδυνοι του e-banking

Προτεινόμενες ιστοσελίδες

- Alpha Bank: http://www.alpha.gr
- ATE Bank: http://www.ate.gr
- Attica Bank: https://ebanking.atticabank.gr
- Citibank Intl, Plc: http://www.citibank.gr
- Εθνική Τράπεζα Της Ελλάδος: http://www.nbg.gr
- EFG Eurobank Ergasias: https:// ebanking.eurobank.gr
- Ελληνική Τράπεζα: http://www.hellenicnetbanking.gr/
- Emporiki Bank: https://ebank.emporiki.gr
- FBB - Πρώτη Επιχειρηματική Τράπεζα: https://ebank.fbb.gr/login.asp
- Geniki Bank (Société Générale): http://www.geniki.gr
- Marfin Egnatia Bank: http://www.marfinegnatiabank.gr
- Millennium Bank: http://www.millenniumbank.gr/
- Πανελλήνια Τράπεζα: http://www.panelliniabank.gr
- Τράπεζα Κύπρου: http://www.bankofcyprus.gr/
- Τράπεζα Πειραιώς: https://www.winbank.gr
- Τράπεζα Probank: https://ebank.probank.gr/
- T Bank (πρώην Aspis Bank): https://www.tbank.com.gr

8. Μελλοντικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

8.1 Εισαγωγή
8.2 Νέος νόμος πλαίσιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση
8.3 Διαμόρφωση ενιαίας στρατηγικής για τον δημόσιο τομέα
8.4 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση

8.1 Εισαγωγή

Μετά τη «Διαύγεια», τον «Καλλικράτη» και την «Ηλεκτρονική διαβούλευση», ο νόμος πλαίσιο για την «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση», που συμπεριλαμβάνει και χρονοδιάγραμμα με «δράσεις άμεσης προτεραιότητας» αποτελεί το επόμενο μεγάλο βήμα αλλαγής του τρόπου λειτουργίας της ελληνικής δημόσιας διοίκησης και των σχέσεων του κράτους με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους άλλους φορείς.

8.2 Νέος νόμος πλαίσιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Ο νέος νόμος για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στην αναγνώριση του δικαιώματος των φυσικών προσώπων και των ΝΠΙΔ να επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας (ΤΠΕ). Για τη διασφάλιση της ποιοτικής και απρόσκοπτης παροχής υπηρεσιών από τους φορείς του δημόσιου τομέα, συγκαταλέγεται στους σκοπούς του νόμου η ρύθμιση της χρήσης των ΤΠΕ από τους ίδιους τους φορείς του δημόσιου τομέα εντός του πλαισίου και για τις ανάγκες της λειτουργίας τους και την υποστήριξη της άσκησης των αρμοδιοτήτων και συναλλαγών τους. Με σκοπό τη θέσπιση ρυθμίσεων με πληρότητα, σαφήνεια και απόκριση στην απαίτηση για ουσιαστική προώθηση και αναβάθμιση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο σύνολο της δράσης των φορέων του δημόσιου τομέα, εισάγονται καινοτόμες ρυθμίσεις, η εφαρμογή των οποίων συνεπάγεται απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών και αναμόρφωση της εσωτερικής λειτουργίας της διοίκησης, καθώς και ποιοτική αναβάθμιση της επικοινωνίας και των συναλλαγών με πολίτες και επιχειρήσεις.

Τα πρώτα βήματα εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης δίνουν το στίγμα των νέων παρεμβάσεων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση:

- **Με το πρόγραμμα Διαύγεια**
  - Επιτυγχάνεται ο στόχος της διαφάνειας μέσω της οριζόντιας χρήσης των νέων τεχνολογιών σε όλο το εύρος της κράτους.
  - Ενισχύεται η εμπιστοσύνη. Καμία απόφαση, διακήρυξη διαγωνισμού, δημόσια προμήθεια και σύμβαση δεν εκτελείται αν δεν αναρτηθεί στο διαδίκτυο.
  - Περίπου 21.000 στελέχη από 2.000 φορείς αναρτούν τις αποφάσεις που εκδίδουν. Η δημόσια πληροφορία ψηφιοποιείται στην πηγή.
- **Με τον Καλλικράτη**
  - Μπαίνουν οι βάσεις για τη διαμόρφωση μιας φιλικής, ανοικτής και ψηφιακής τοπικής αυτοδιοίκησης.
  - Ενδυναμώνεται ο πολίτης, μέσω της θεσμοθέτησης μηχανισμών διαφάνειας και λογοδοσίας.
- **Ηλεκτρονική διαβούλευση για τους νόμους του κράτους**
  - Δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες και σε κάθε ενδιαφερόμενο να συμμετέχει, με στόχο την καλύτερη διαμόρφωσή τους.

8.2.1 Τι αλλάζει για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις

Για τους πολίτες οι αλλαγές που πρόκειται να επέλθουν αφορούν:

- Ηλεκτρονικές συναλλαγές με τους φορείς, ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, δηλώσεων και δικαιολογητικών.
- Ηλεκτρονική επικοινωνία με τους φορείς του Δημοσίου.
- Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, μέσω του οποίου ο πολίτης θα βλέπει την κατάσταση στην οποία βρίσκεται το αίτημά του μέσω του διαδικτύου.
- Πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές πληρωμές.
- Πρόσβαση σε χρήσιμη και οργανωμένη πληροφορία μέσω των δικτυακών τόπων.
- Δυνατότητα ηλεκτρονικής εγγραφής για πρόσβαση στις υπηρεσίες των φορέων της δημόσιας διοίκησης.
- Αποδεικτική ισχύ ηλεκτρονικών εγγράφων.
- Ελεύθερη διάθεση δημόσιων δεδομένων.
- Πρόσβαση στις πληροφορίες των φορέων του δημόσιου τομέα.
- Διαρκή συμμετοχή στη βελτίωση λειτουργιών και υπηρεσιών.

8.2.2 Τι αλλάζει για τους φορείς

- Αποκτούν το θεσμικό πλαίσιο να παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες.
- Αποκτούν τη θεσμοθετημένη δυνατότητα διακίνησης ηλεκτρονικών εγγράφων μεταξύ τους.
- Οι δικτυακοί τόποι όλων των οργανισμών του Δημοσίου είναι πλέον οργανικό τμήμα της δομής του φορέα, που ενημερώνεται καθημερινά. Παρέχονται έτσι λειτουργικοί δικτυακοί τόποι.
- Διατηρούν μητρώα στα οποία καταγράφουν το σύνολο των υποδομών τους, έχουν τη δυνατότητα να συνεργαστούν με άλλους φορείς για την από κοινού παροχή υπηρεσιών.
- Διατηρούν ηλεκτρονικά αρχεία.
- Λαμβάνουν μέτρα προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Λειτουργούν καινοτόμες υπηρεσίες (π.χ. πρωτόκολλο στο οποίο οι πολίτες θα βλέπουν την αίτησή τους).
- Είναι συμμέτοχοι στον συνολικό σχεδιασμό, αξιοποιώντας τις εσωτερικές τους δυνάμεις και την εμπειρία τους.
- Υποστηρίζονται με χρηματοδοτικά εργαλεία για την άμεση απλούστευση των διαδικασιών τους και την ανάπτυξη ασφαλών G2G υπηρεσιών, στην υπηρεσία του πολίτη, αναιρώντας την απαίτηση για παραγωγή τυπωμένων πιστοποιητικών.

8.3 Διαμόρφωση ενιαίας στρατηγικής για τον δημόσιο τομέα

Η εφαρμογή του νόμου θα βοηθήσει τις ήδη παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και θα τις ενισχύσει στο να παρέχουν περισσότερη λειτουργικότητα και να διασυνδεθούν προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων που εξυπηρετούν. Αναβαθμίζονται αρκετές μαζικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως το TAXISnet, το ΙΚΑnet, η ηλεκτρονική συνταγογράφηση, ο Εύδοξος (σύστημα διανομής πανεπιστημιακών συγγραμμάτων), οι οποίες εξυπηρετούν περίπου 2.500.000 χρήστες.

Το 2010 ξεκίνησε η διαδικασία συγκέντρωσης στοιχείων για τη διαμόρφωση ενιαίας τιμολογιακή πολιτικής του Δημοσίου στις τηλεπικοινωνίες. Οι πόροι που θα εξοικονομηθούν θα είναι διαθέσιμοι για προμήθεια υπηρεσιών με στόχο την παραγωγική λειτουργία συστημάτων σε κρίσιμους τομείς (παιδεία, υγεία, ασφάλιση). Σημειώνεται ότι τα μεγαλύτερα ποσά θα εξοικονομηθούν από τη μετατροπή των διαδικασιών σε ηλεκτρονικές.

8.3.1 Δράσεις άμεσης προτεραιότητας

Ο νέος νόμος προβλέπει μεταξύ άλλων και δράσεις άμεσης προτεραιότητας, όπως:

- Αναδιοργάνωση της διαδικτυακής παρουσίας των φορέων της δημόσιας διοίκησης, με στόχο να παρέχουν χρήσιμη πληροφορία.
- Διαμόρφωση πλαισίου για τις ηλεκτρονικές πληρωμές, σε συνεργασία με το Υπουργείο Οικονομικών.
- Δημιουργία κεντρικής πλατφόρμας ανοικτών δεδομένων.
  - Οι φορείς θα μπορούν να συνεισφέρουν δομημένο περιεχόμενο χρήσιμο για άλλους φορείς για την επίτευξη διαλειτουργικότητας συστημάτων, και χρήσιμο στους πολίτες.
- Ηλεκτρονικό έγγραφο του Δημοσίου.
  - Θα παράγεται από τους φορείς, από τα στελέχη που έχουν δικαίωμα υπογραφής αποφάσεων, και θα έχει νομική ισχύ.
  - Δημιουργία εφαρμογής πρωτοκόλλου μία φορά για όλους τους φορείς.
  - Βασική αρχή του θα είναι η δυνατότητα των πολιτών να βλέπουν την εξέλιξη της αίτησής τους online, καθώς και η ανταλλαγή εγγράφων μεταξύ των υπηρεσιών του Δημοσίου.
- Συμμετοχικός ανασχεδιασμός των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης.
  - Οι πολίτες (και τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης) θα έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν μέσα από διαδικτυακή πλατφόρμα ιδέες για τη βελτίωσή της. Μέσω του δικτυακού τόπου της δράσης θα δημοσιεύονται αναλυτικά στατιστικά των μηνυμάτων και σε επίπεδο τριμήνου θα αναρτάται η πρόοδος βελτίωσης των διαδικασιών από τους φορείς.
- Πρώτη φάση απόδοσης ψηφιακής υπογραφής σε στελέχη της δημόσιας διοίκησης που εκδίδουν αποφάσεις.

- Εκπαίδευση κρίσιμου αριθμού στελεχών της δημόσιας διοίκησης.
  - Η πρώτη φάση θα είναι στοχευμένη και θα αφορά την εκπαίδευση σε εργαλεία και μεθοδολογίες που μπορούν να αξιοποιηθούν άμεσα για την οργάνωση υλοποίησης του νόμου σε επίπεδο φορέων.
  - Θα απευθύνεται σε υπουργεία και σε κρίσιμους φορείς που παρέχουν σημαντικές υπηρεσίες στους πολίτες.
- Συγκέντρωση της ζήτησης των τηλεπικοινωνιακών αναγκών και των αναγκών σε πληροφοριακά συστήματα και υποδομές.
  - Όλες οι ανάγκες των φορέων θα πληρώνονται από έναν λογαριασμό.

8.3.2 Διοικητικές αλλαγές στις επιχειρήσεις

Η εφαρμογή του προτεινόμενου νόμου αναμένεται να μειώσει σημαντικά τα διοικητικά βάρη των επιχειρήσεων και να αποτελέσει βασική συνιστώσα στην προσπάθεια επίτευξης του στόχου μείωσης των διοικητικών βαρών κατά 25%, που αποτελεί εθνική δέσμευσή μας και συνδέεται άμεσα με τη χρηματοδότηση της τέταρτης προγραμματικής περιόδου 2007-2013, δεδομένου ότι η μείωση των διοικητικών βαρών κατά 25% μέχρι το 2013 αποτελεί διαρθρωτικό δείκτη του ΕΣΠΑ.

Μέσω μελέτης του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και ειδικότερα της Ειδικής Υπηρεσίας Στρατηγικού Σχεδιασμού, Συντονισμού και Εφαρμογής Προγραμμάτων με τίτλο «Μερική μέτρηση του διοικητικού κόστους σε 8 τομείς πολιτικής με το ευρωπαϊκό τυποποιημένο μοντέλο κόστους» επιχειρήθηκε μια πρώτη εκτίμηση των γραφειοκρατικών εμποδίων με τα οποία έρχονται αντιμέτωπες οι επιχειρήσεις στην προσπάθειά τους να συμμορφωθούν με τις υποχρεώσεις πληροφόρησης που θέτουν οι νομοθετικές και κανονιστικές ρυθμίσεις. Αυτές απορρέουν από διατάξεις που διέπουν τη λειτουργία των επιχειρήσεων σε όλο τον κύκλο ζωής τους και οφείλονται κυρίως στην απαίτηση για αυτοπρόσωπη παρουσία του ενδιαφερομένου.

Με την εισαγωγή του προτεινόμενου νόμου δημιουργείται το αναγκαίο θεσμικό πλαίσιο που επιτρέπει την ηλεκτρονική επικοινωνία και συναλλαγή των επιχειρήσεων με φορείς του δημόσιου τομέα, απλουστεύοντας τις διοικητικές διαδικασίες και αποδεσμεύοντας τις επιχειρήσεις από γραφειοκρατικά βάρη και επιβαρύνσεις. Ας σημειωθεί εξάλλου ότι μεταξύ των κοινών αρχών που έχει θέσει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για τη μείωση του διοικητικού φόρτου τίθεται και η «απαίτηση ηλεκτρονικής και μέσω του διαδικτύου υποβολής εκθέσεων όπου σήμερα απαιτείται η παροχή έντυπων πληροφοριών, με τη χρήση έξυπνων διαδικτυακών πυλών, όπου είναι δυνατόν», απαίτηση η οποία υλοποιείται με την εφαρμογή των σχετικών διατάξεων του προτεινόμενου σχεδίου νόμου.

8.3.3 Ηλεκτρονική επικοινωνία με τον δημόσιο τομέα

Τα φυσικά πρόσωπα και τα ΝΠΙΔ έχουν δικαίωμα να επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση ΤΠΕ και ιδίως να κάνουν χρήση ηλεκτρονικών πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων, προκειμένου να χρησιμοποιούν

υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, να λαμβάνουν και να δίνουν πληροφορίες, να έχουν πρόσβαση στα δημόσια έγγραφα, να καταθέτουν αιτήσεις, δηλώσεις, δικαιολογητικά ή άλλα έγγραφα και να λαμβάνουν διοικητικά ή άλλα έγγραφα που απευθύνουν σε αυτά οι φορείς του δημόσιου τομέα. Επίσης, έχουν δικαίωμα να επιλέγουν μεταξύ των διαθέσιμων μέσων και τρόπων επικοινωνίας και συναλλαγής με τους φορείς του δημόσιου τομέα. Η επιλογή του τρόπου επικοινωνίας ή/και συναλλαγής δηλώνεται κατά την έναρξη της επικοινωνίας ή συναλλαγής με το φορέα και μπορεί να μεταβληθεί από το συναλλασσόμενο πρόσωπο σε μεταγενέστερο στάδιο, εφόσον υπάρξει έγκαιρη και σαφής σχετική δήλωση. Οι υπάλληλοι φορέων του Δημοσίου και ιδίως οι υπάλληλοι των ΚΕΠ επικουρούν κάθε ενδιαφερόμενο πρόσωπο που αδυνατεί να χρησιμοποιήσει τις ΤΠΕ για την επικοινωνία και συναλλαγή του με φορείς του δημόσιου τομέα.

Ο φορέας του Δημοσίου που επικοινωνεί ή συναλλάσσεται με φυσικά πρόσωπα ή ΝΠΙΔ μπορεί, σε εξαιρετικές περιστάσεις, να μεταβάλει τον τρόπο επικοινωνίας ή συναλλαγής, εφόσον αυτό επιβάλλεται από επιτακτικές οργανωτικές ανάγκες και τα συναλλασσόμενα με αυτόν πρόσωπα ενημερώνονται εγκαίρως και σαφώς για την αλλαγή. Επίσης, μπορεί να προσδιορίσει την επικοινωνία ή τη συναλλαγή με χρήση ΤΠΕ ως μοναδικό τρόπο επικοινωνίας ή συναλλαγής, εφόσον απευθύνεται ή/και συναλλάσσεται με ΝΠΙΔ, ενώσεις προσώπων ή φυσικά πρόσωπα που λόγω της φύσης τους, των τεχνικών-οικονομικών δυνατοτήτων τους και του πεδίου δραστηριότητάς τους τεκμαίρεται ότι έχουν πρόσβαση σε ΤΠΕ και στη χρήση της.

Επιπλέον, ο φορέας του δημόσιου τομέα μπορεί να χρησιμοποιήσει ηλεκτρονικό τρόπο επικοινωνίας και παροχής υπηρεσιών (ηλεκτρονικής διακυβέρνησης) σε φυσικά πρόσωπα ή ΝΠΙΔ, εφόσον αυτά έχουν αιτηθεί τη χρήση του τρόπου αυτού ή έχουν δώσει τη ρητή συγκατάθεσή τους. Η αίτηση και η παροχή της συγκατάθεσης (καθώς και η ανάκλησή της) μπορούν να διαβιβαστούν και με ηλεκτρονικό τρόπο, με την επιφύλαξη των ρυθμίσεων για την ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση.

Οι επικοινωνίες, οι συναλλαγές και εν γένει η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με χρήση ΤΠΕ είναι έγκυρες, εφόσον πληρούνται οι όροι που αναφέρονται στην πολιτική ασφάλειας του εκάστοτε φορέα του Δημοσίου.

8.4 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Οι ευρωπαϊκές χώρες στη διάσκεψη του Μάλμε υπέγραψαν κοινή δέσμευση να αναπτύξουν ως το 2015 **ευφυέστερες** ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Προκειμένου να επιτευχθεί ο ανωτέρω στόχος, απαιτείται από τις κυβερνήσεις να **καινοτομήσουν** ως προς το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παρακολούθηση των εκάστοτε έργων/δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να απομακρυνθούν από την αναποτελεσματική, όπως αποδεικνύεται, πρακτική της απλής μεταφοράς των υφιστάμενων διαδικασιών σε ηλεκτρονικό περιβάλλον.

Πολλές προσπάθειες γίνονται ήδη στην κατεύθυνση αυτή, ενώ ο όρος **e-Government 2.0** (Διακυβέρνηση 2.0) έρχεται να σηματοδοτήσει τη νέα εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πρόκειται για μια εποχή όπου διαμορφώνεται νέα δυναμική στη σχέση πολίτη κρά-

τους, με τους πολίτες πλέον να παίρνουν ενεργό ρόλο, καθώς συμμετέχουν ενεργά στη λήψη αποφάσεων και ελέγχουν το έργο της κυβέρνησης σε επίπεδο διαφάνειας, χρηστής διαχείρισης κ.λπ. Στη Διακυβέρνηση 2.0 γίνεται μια μετατόπιση της δημόσιας πολιτικής προς τη δημιουργία κουλτούρας **εξωστρέφειας** και **διαφάνειας,** με την κυβέρνηση να γίνεται πρόθυμη να εμπλέξει και να ακούσει τους πολίτες, καθώς και να παράσχει ελεύθερα το απέραντο εθνικό απόθεμα των μη ευαίσθητων πληροφοριών του δημόσιου τομέα. Η Διακυβέρνηση 2.0 ενδυναμώνει και παρακινεί πολίτες και δημόσιους λειτουργούς να συνεργαστούν, εκμεταλλευόμενοι τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται από την τεχνολογία.

Οι τρεις **πυλώνες** της Διακυβέρνησης 2.0 είναι:

- Η εφαρμογή των εργαλείων και πρακτικών του Web 2.0 στο κράτος.
- Η ανοιχτή πρόσβαση στη δημόσια πληροφορία.
- Η ηγεσία, πολιτική και διακυβέρνηση ώστε να επιτευχθούν οι απαραίτητες αλλαγές στην κουλτούρα και τη λειτουργία του δημόσιου τομέα.

Η Διακυβέρνηση 2.0 μεταβάλλει εύστοχα τη σχέση μεταξύ κυβέρνησης και πολίτη. Κυριότερο τεχνολογικό καταλύτη στη διαμόρφωση της νέας αυτής δυναμικής αποτελούν τα εργαλεία που έχουν πλέον στη διάθεσή τους κυβερνήσεις και πολίτες, όπως η 2η γενιά του διαδικτύου ή **web 2.0.** Στον όρο αυτό περιλαμβάνεται ένα νέο κύμα διαδικτυακών εφαρμογών, οι οποίες χαρακτηρίζονται από τις προηγμένες δυνατότητες που παρέχουν στους χρήστες για **επικοινωνία** και **ηλεκτρονική συνεργασία.** Με σχετικά μικρές απαιτούμενες επενδύσεις, οι εφαρμογές που στηρίζονται στις τεχνολογίες web 2.0 αναπτύσσονται με ραγδαίο ρυθμό και επιφέρουν σημαντικές μεταβολές στον τρόπο επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης των χρηστών. Τη θέση του όρου «ενημερώνομαι» καταλαμβάνουν πλέον όροι όπως «μοιράζομαι», «εκφράζομαι», «επηρεάζω», «δικτυώνομαι».

Τα νέα αυτά εργαλεία δικτύωσης και επικοινωνίας έχουν αλλάξει σημαντικά τη σχέση του χρήστη με το διαδίκτυο, καθώς από παθητικό δέκτη πληροφοριών τον προάγουν σε διαμορφωτή:

- περιεχομένου (blogs, wiki, Flickr, YouTube),
- προτιμήσεων/διαθέσεων (Last.fm, de.li.cious)
- κοινωνικών ομάδων (Facebook, MySpace)
- φήμης (eBay, TripAdvisor)

(Πηγή: Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης: www.ekt.gr)

ΣΥΝΟΨΗ

Στην ενότητα αυτή περιγράφεται το νέο θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, οι υπηρεσίες που θα παρέχονται στο άμεσο μέλλον και οι προκλήσεις που καλείται να αντιμετωπίσει ο πολίτης και η επιχείρηση, βοηθώντας ειδικότερα την τελευταία να αντιληφθεί το νέο πλαίσιο ηλεκτρονικού επιχειρείν.

Αυτοαξιολόγηση

Ερωτήσεις

1. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί το επόμενο μεγάλο βήμα αλλαγής του τρόπου λειτουργίας της ελληνικής δημόσιας διοίκησης.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

2. Ο νέος νόμος για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στην αναγνώριση του δικαιώματος των φυσικών προσώπων και των ΝΠΙΔ να επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση ΤΠΕ.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

3. Για τη διασφάλιση της ποιοτικής και απρόσκοπτης παροχής υπηρεσιών από τους φορείς του δημόσιου τομέα δεν απαιτείται ρύθμιση της χρήσης των ΤΠΕ, σύμφωνα με το νόμο.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

4. Οι αλλαγές που πρόκειται να επέλθουν για τους πολίτες αφορούν μεταξύ άλλων και το πλαίσιο των ηλεκτρονικών πληρωμών.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

5. Η ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων δεν απαιτεί θεσμοθέτηση στο νέο πλαίσιο.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

6. Ο νέος νόμος προβλέπεται να επιβαρύνει τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες με περισσότερη γραφειοκρατία, η οποία, αν και θα είναι εις βάρος των πολιτών, θα διευκολύνει τις δημόσιες υπηρεσίες.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

7. Άμεση προτεραιότητα είναι η αναδιοργάνωση της διαδικτυακής παρουσίας των φορέων της δημόσιας διοίκησης και η διαμόρφωση πλαισίου για τις ηλεκτρονικές πληρωμές.

   ☐ Σωστό ☐ Λάθος

8. Μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ενισχύεται ο συμμετοχικός ανασχεδιασμός των υπηρεσιών της διοίκησης από τους πολίτες και όχι μόνο.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

9. Με την εισαγωγή του προτεινόμενου νόμου δημιουργείται το αναγκαίο θεσμικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική επικοινωνία και συναλλαγή των επιχειρήσεων με φορείς του δημόσιου τομέα, απλουστεύοντας τις διοικητικές διαδικασίες και αποδεσμεύοντας τις επιχειρήσεις από γραφειοκρατικά βάρη και επιβαρύνσεις.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

10. Οι επικοινωνίες, οι συναλλαγές και εν γένει η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με χρήση ΤΠΕ είναι έγκυρες, εφόσον πληρούνται οι όροι που αναφέρονται στην πολιτική ασφάλειας του εκάστοτε φορέα του Δημοσίου.

☐ Σωστό ☐ Λάθος

11. Πυλώνες της Διακυβέρνησης 2.0 είναι:

1. Η εφαρμογή των εργαλείων και πρακτικών του Web 2.0 στο κράτος
2. Η ανοιχτή πρόσβαση στη δημόσια πληροφορία
3. Η ηγεσία, πολιτική και διακυβέρνηση ώστε να επιτευχθούν οι απαραίτητες αλλαγές στην κουλτούρα και τη λειτουργία του δημόσιου τομέα
4. Κανένα από τα παραπάνω
5. Όλα τα παραπάνω

Απαντήσεις

Ερώτηση 1: Σωστό
Ερώτηση 2: Σωστό
Ερώτηση 3: Λάθος
Ερώτηση 4: Σωστό
Ερώτηση 5: Λάθος
Ερώτηση 6: Λάθος
Ερώτηση 7: Σωστό
Ερώτηση 8: Σωστό
Ερώτηση 9: Σωστό
Ερώτηση 10: Σωστό
Ερώτηση 11: Όλα τα παραπάνω

Παραπομπή

Παράγραφος 8.1
Παράγραφος 8.2
Παράγραφος 8.2
Παράγραφος 8.2.1
Παράγραφος 8.2.2
Παράγραφος 8.3
Παράγραφος 8.3.1
Παράγραφος 8.3.1
Παράγραφος 8.3.2
Παράγραφος 8.3.3
Παράγραφος 8.4

Βοηθητικό υλικό μελέτης

Προτάσεις για περαιτέρω μελέτη

- Νομικό πλαίσιο της ηλεκτρονικής υπογραφής στη δημόσια διοίκηση
- Ηλεκτρονική διακυβέρνηση
- Ηλεκτρονικές συναλλαγές

Προτεινόμενες ιστοσελίδες

- Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς - ΕΣΠΑ: http://www.espa.gr
- Επιχειρησιακό πρόγραμμα Ψηφιακή Σύγκλιση: http://digitalplan.gov.gr
- Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: http://www.ypes.gr
- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Διοικητικής Μεταρρύθμισης: http://www.epdm.gr
- Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ: http://www.ktpae.gr
- Διαύγεια: http://sites.diavgeia.gov.gr/ypes
- Εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης Ερμής: http://www.ermis.gov.gr
- Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας: http://www.e-gif.gov.gr
- e-Gov Lab: http://www.e-gov.gr
- Ψηφιακή Ελλάδα 2020: http://www.digitalgreece2020.gr

Παράρτηματα

1. E-banking: Ασφάλεια - απάτες

Η πρώτη μεγάλη απάτη στον ελληνικό κυβερνοχώρο

Το πρώτο ηλεκτρονικό «ριχτάδικο» αποκάλυψε πριν από περίπου έναν μήνα η Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος. Το διαδικτυακό κατάστημα Megamarket.gr, το οποίο πωλούσε κυρίως ηλεκτρικά και ηλεκτρονικά είδη αλλά και διάφορα άλλα προϊόντα, αφού συγκέντρωσε τις προκαταβολές των πελατών του «εξαφανίστηκε» από την ηλεκτρονική του διεύθυνση. Σύμφωνα με πηγές της Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος υπάρχει σωρεία καταγγελιών, οι οποίες μαζί με τις μηνύσεις ξεπερνούν τις 1.000. Οι ίδιες πηγές μάλιστα αναφέρουν ότι το Megamarket.gr πριν καταργήσει την ηλεκτρονική του διεύθυνση είχε συγκεντρώσει γύρω στα 500.000 ευρώ και θύματα της απάτης δεν είναι μόνο οι πελάτες αλλά και οι προμηθευτές του.

Οι καταγγελίες

Οι ψηφιακές αγορές, σύμφωνα με τους ειδικούς, κρύβουν παρόμοιους κινδύνους με εκείνες που κάνουν οι καταναλωτές στην πραγματικότητα, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δεν πρέπει να είναι προσεκτικοί. Όπως υποστήριζε παλαιότερη έρευνα του Δικτύου των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή, το κυριότερο πρόβλημα που αντιμετωπίζουν οι online καταναλωτές αφορά την παράδοση των προϊόντων. Ειδικά στην Ελλάδα, το 49% των συμμετεχόντων είχε καταγγείλει ότι δεν παρέλαβε ποτέ αυτά που αγόρασε και το 22% πώς ήταν προϊόντα ελαττωματικά ή με διαφορετικές προδιαγραφές από αυτές που επιθυμούσε. Πάντως, στην πιο πρόσφατη έρευνα του Παρατηρητηρίου της Κοινωνίας της Πληροφορίας το 93% δήλωσε πως δεν υπήρξε κανένα πρόβλημα στις ψηφιακές αγορές του.

Ασφάλεια

Στοιχεία για το ηλεκτρονικό έγκλημα δεν κοινοποιούνται δημοσίως, αλλά υπολογίζεται ότι στις ΗΠΑ χάνονται ετησίως περίπου 11 δισ. δολάρια από εταιρείες και καταναλωτές λόγω αυτής της μορφής εγκλήματος. Τα περισσότερα προέρχονται από οικονομικά ιδρύματα.

Μάλιστα, το μεγαλύτερο μέρος των ζημιών δεν προκύπτει από τις κλοπές χρημάτων, αλλά από έξοδα που κάνουν οι εταιρείες μετά από τέτοιου είδους επιθέσεις, προκειμένου να διασφαλίσουν τα συστήματά τους ώστε να μην ξανασυμβούν. Ειδικοί σε θέματα ασφάλειας έχουν υπολογίσει ότι μια τράπεζα μπορεί να ξοδέψει μέχρι και ένα εκατομμύριο δολάρια σε εξοπλισμό και συμβούλους ασφαλείας προκειμένου να διορθώσει τις ατέλειες και να κλείσει τις τρύπες στο σύστημά της.

Το πρόβλημα πάντως δεν προβάλλεται στις πλήρεις του διαστάσεις για ευνόητους λόγους. Οι μεγαλύτερες και εντυπωσιακότερες επιθέσεις είναι αυτές που θα δοθούν στη δημοσιότητα, οι υπόλοιπες και περισσότερες κρατούνται κρυφές.

Οι επίδοξοι εισβολείς έχουν πολλούς τρόπους να επιτύχουν τους σκοπούς τους. Παρά τις οποιεσδήποτε τεχνικές αδυναμίες των συστημάτων online banking, οι μεγαλύτεροι κίνδυνοι προέρχονται από τον ανθρώπινο παράγοντα. Έρευνες που έχουν γίνει από ειδικούς σε θέματα ασφάλειας αποδεικνύουν ότι στις περισσότερες περιπτώσεις επιθέσεων οι εισβολείς είχαν την εκούσια ή ακούσια βοήθεια κάποιου που εργαζόταν στην τράπεζα.

Και χωρίς τη βοήθεια εκ των έσω, πάντως, οι εισβολείς μπορούν να εκμεταλλευτούν την πρόσβαση που έχουν οι πελάτες της τράπεζας από το σπίτι τους, οι περισσότεροι από τους οποίους δεν χρησιμοποιούν λογισμικό ασφαλείας. Οι άνθρωποι αυτοί αποτελούν τους πιο προκλητικούς στόχους, μια και δεν έχουν συνείδηση του μεγέθους της ζημιάς που μπορούν να κάνουν ανοίγοντας απλώς ένα συνημμένο στο ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο ή ακολουθώντας ένα link. Οι απλοί χρήστες πέφτουν πολύ εύκολα θύματα προγραμμάτων που υποτίθεται ότι κάνουν κάτι χρήσιμο γι' αυτούς, αλλά στην πραγματικότητα ανοίγουν τρύπες ασφαλείας στο σύστημα, επιτρέποντας σε χάκερ να αποκτήσουν πρόσβαση σε αυτό.

Οι κλεμμένες πληροφορίες αποτελούν την πρώτη φάση μιας αρκετά επίπονης διαδικασίας, η οποία μπορεί να διαρκέσει μέχρι και εβδομάδες, έτσι ώστε ο χάκερ να υποδυθεί κάποιον άλλο στο διαδίκτυο. Η διαδικασία αυτή όμως διευκολύνεται συνεχώς με καινούρια προγράμματα που κυκλοφορούν στην αγορά. Η εποχή που πολλές επιθέσεις θα γίνονται με αυτοματοποιημένο τρόπο δεν απέχει πολύ, σύμφωνα με αρκετούς ειδικούς.

Μια άλλη μέθοδος που τις περισσότερες φορές έχει αποτελέσματα δεν επικεντρώνεται στην τράπεζα ευθέως, αλλά σε μια από τις εταιρείες που συνεργάζονται με αυτήν προκειμένου να διαχειριστούν τις πληρωμές των λογαριασμών και τις συναλλαγές με τους πελάτες της. Σε πολλές περιπτώσεις οι τράπεζες επιτρέπουν στις εταιρείες αυτές να διαχειρίζονται ολόκληρο το δίκτυό τους. Σε αυτή την περίπτωση ο εισβολέας θα πρέπει να μελετήσει τον τρόπο με τον οποίο οι εταιρείες επεξεργάζονται τις πληρωμές και μεταφέρουν τα χρήματα. Μόλις βρεθεί μια αδυναμία κάνουν την κίνησή τους.

Ένας άλλος τρόπος είναι να χτυπήσουν τις μικρές, τοπικές τράπεζες, οι οποίες μπήκαν στον τομέα του e-banking εσπευσμένα, προκειμένου να διατηρήσουν τον ανταγωνισμό με τις μεγαλύτερες τράπεζες. Δυστυχώς όμως λόγω αυτής της βιασύνης αφήνουν πολλές τρύπες στα συστήματά τους, κάτι που οι επίδοξοι εισβολείς εκμεταλλεύονται πολύ εύκολα.

Οι ειδικοί μας πληροφορούν ότι κλοπές ποσών 5.000-10.000 δολαρίων μπορούν να πραγματοποιηθούν σε χρονικό διάστημα μερικών εβδομάδων. Για ποσά μέχρι 1 εκατ. δολαρίων χρειάζονται 4-6 μήνες.

Περιπτώσεις ηλεκτρονικών επιθέσεων

Citibank

Το 1994 ο Ρώσος χάκερ Βλαντιμίρ Λέβιν απέσπασε πόσο από λογαριασμούς της Citibank που υπολογίστηκε ότι ανερχόταν στα 10 εκατ. δολάρια. Απέκτησε πρόσβαση στα δίκτυα της τράπεζας από την Αγία Πετρούπολη στη Ρωσία. Όταν συνελήφθη από τη Σκότλαντ Γιαρντ και το FBI παραδέχτηκε ότι χρησιμοποίησε κλεμμένους κωδικούς και passwords από πελάτες της τράπεζας και μετέφερε ποσά στο λογαριασμό του. Το 1998 η αμερικανική δικαιοσύνη τον καταδίκασε σε 3 χρόνια κάθειρξη. Η τράπεζα ανέκτησε όλο το ποσό εκτός από 400.000 δολάρια.

Barclays Bank

Πρόκειται για την αγγλική τράπεζα που ισχυρίζεται ότι διαχειρίζεται τους περισσότερους online λογαριασμούς σε όλο το Ηνωμένο Βασίλειο. Τον Ιούλιο του 2000 ένα ελάττωμα στο λογισμικό του συστήματός της επέτρεπε στους πελάτες της να βλέπουν τις λεπτομέρειες των λογαριασμών των υπόλοιπων πελατών. Η τράπεζα έκλεισε το σύστημα μόλις ανακάλυψε το πρόβλημα.

ABN AMRO

Το Σεπτέμβριο του 2000 ένα ολλανδικό τηλεοπτικό πρόγραμμα αποκάλυψε πως χάκερ έκλεβαν σημαντικές πληροφορίες των πελατών της τράπεζας. Οι χάκερ έστελναν στους πελάτες της τράπεζας μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που υποτίθεται ότι προέρχονταν από αυτήν. Τα mails αυτά εγκαθιστούσαν στους υπολογιστές των πελατών προγράμματα τα οποία έδιναν στους χάκερ πρόσβαση σε κρίσιμες πληροφορίες των λογαριασμών τους και με αυτόν τον τρόπο τη δυνατότητα να μεταφέρουν χρήματα από αυτούς. Η τράπεζα διένειμε καινούριες εκδόσεις του λογισμικού της.

E*Trade

Το Σεπτέμβριο του 2000 η εταιρεία παραδέχτηκε πως ο δικτυακός της τόπος είχε ένα τρωτό σημείο από όπου κάποιος χάκερ θα μπορούσε να αποκτήσει πρόσβαση σε ευαίσθητα δεδομένα. Ο προγραμματιστής που το ανακάλυψε δήλωσε πως ένας χάκερ εκμεταλλευόμενος το πρόβλημα αυτό θα μπορούσε να αποκτήσει τον κωδικό και το username κάθε χρήστη.

Contour Software

Πρόκειται για μια εταιρεία με βάση την Καλιφόρνια που αναπτύσσει λογισμικό επεξεργασίας υποθηκών, το οποίο χρησιμοποιείται από πολλές επιχειρήσεις. Το Νοέμβριο του 2000 ένα πρόβλημα στο λογισμικό αποκάλυψε στο διαδίκτυο πληροφορίες για τη δανειοληπτική κατάσταση 700 περίπου Αμερικανών. Αντιπρόσωπος της εταιρείας χαρακτήρισε το συμβάν σπάνιο και κατηγόρησε έναν πρώην εργαζόμενο της εταιρείας ότι απενεργοποίησε τις ρυθμίσεις ασφαλείας.

Charles Schwab

Πρόκειται για τη μεγαλύτερη online χρηματιστηριακή εταιρεία στις ΗΠΑ. Το Δεκέμβριο του 2000 ο δικτυακός της τόπος έδινε τη δυνατότητα σε χάκερ να έχουν πρόσβαση σε όλους τους λογαριασμούς των πελατών της. Μάλιστα, όσο ο πελάτης ήταν συνδεδεμένος στο σύστημα ο χάκερ μπορούσε να αγοράσει και να πουλήσει μετοχές από το λογαριασμό του.

Nara Bank, Western Union, Central National Bank κ.ά.

Τον Απρίλιο του 2001 αμερικανοί εισαγγελείς κατηγόρησαν δύο Ρώσους για ηλεκτρονικά εγκλήματα που σχετίζονταν με μια σειρά επιθέσεων σε δίκτυα τραπεζών και άλλων εταιρειών. Οι δύο χάκερ εισέβαλλαν στα συστήματα των εταιρειών, έκλεβαν πολύτιμες πληροφορίες και κατόπιν εμφανίζονταν στις εταιρείες ως σύμβουλοι ασφάλειας, προσφέροντας τις υπηρεσίες τους για διορθωθούν τα σφάλματα.

Πηγή: Δικτυωθείτε, www.go-online.gr

2. Έρευνα της Forrester Research για το mobile banking

Λίγοι καταναλωτές χρησιμοποιούν υπηρεσίες mobile banking

Πρόκληση για τις τράπεζες και τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα αποτελούν οι υπηρεσίες mobile banking. Από τη στιγμή που οι τραπεζικές υπηρεσίες μέσω κινητού τηλεφώνου είναι διαθέσιμες από τις περισσότερες μεγάλες τράπεζες της Ευρώπης από τα τέλη της δεκαετίας του '90, θα ήταν επόμενο η διείσδυσή τους να κυμαίνεται σε υψηλά ποσοστά. Η έρευνα όμως της Forrester Research δείχνει το αντίθετο (η έρευνα αφορά τράπεζες με πανευρωπαϊκή παρουσία). Είναι λίγοι οι Ευρωπαίοι –περίπου το 5% των πελατών των τραπεζών– που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες mobile banking, οι οποίες βασίζονται κατά κύριο λόγο στην τεχνολογία των γραπτών μηνυμάτων (SMS) (Διάγραμμα 1).

Διάγραμμα 1: *Καταναλωτές που χρησιμοποιούν υπηρεσίες mobile banking στην Ευρώπη*
Βάση: 7.160 χρήστες
Πηγή: Forrester Research, 2007

Οι χρήστες είναι κυρίως νέοι, ηλικίας 25-35 ετών, που χρησιμοποιούν επίσης τις online τραπεζικές εργασίες. Ανήκουν στην κατηγορία των υψηλών εισοδημάτων, είναι τεχνολογικά ενημερωμένοι και χρησιμοποιούν το διαδίκτυο καθημερινά. Το 57% των χρηστών υπηρεσιών mobile banking προτιμούν συνήθως τις απλές εφαρμογές και η πιο συνηθισμένη είναι ο έλεγχος του τραπεζικού τους λογαριασμού. Εξίσου δημοφιλείς είναι οι ειδοποιήσεις μέσω SMS, ενώ ένα ποσοστό γύρω στο 27% των χρηστών κάνει έλεγχο των τραπεζικών του συναλλαγών μέσω του κινητού του τηλεφώνου. Πιο σύνθετες συναλλαγές, όπως η μεταφορά χρημάτων ή η αλλαγή τραπεζικού κωδικού, είναι λιγότερο συνηθισμένες μέσω του mobile banking (Διάγραμμα 2).

Διάγραμμα 2: *Χρήση υπηρεσιών mobile banking στην Ευρώπη ανά ηλικία*
Βάση: 374 χρήστες
Πηγή: Forrester Research, 2007

Το ερώτημα όμως που απασχολεί την τραπεζική αγορά αλλά και τους αναλυτές του τεχνολογικού κλάδου είναι γιατί το mobile banking έχει τόσο χαμηλά ποσοστά διείσδυσης στο κοινό. Σύμφωνα με τη Forrester Research οι καταναλωτές δεν αντιλαμβάνονται τα οφέλη των υπηρεσιών mobile banking γι' αυτό και δεν τις χρησιμοποιούν. Προτιμούν τη χρήση των ATM ή των παραδοσιακών μεθόδων συναλλαγής με την τράπεζα. Αυτό αποτελεί μία από τις βασικές αιτίες της χαμηλής διείσδυσης του mobile banking στην ευρωπαϊκή αγορά. Η πλειονότητα επίσης δεν γνωρίζει ότι υπάρχουν οι συγκεκριμένες υπηρεσίες, ενώ παράλληλα νιώθει ανασφαλής κατά τη χρήση τους. Επίσης, ένα σημαντικό ποσοστό αναρωτιέται για το κόστος αυτών των υπηρεσιών και υποστηρίζει πως δεν κατέχει την τεχνολογικά προηγμένη συσκευή κινητής τηλεφωνίας για τέτοιου είδους εφαρμογές.

Σύμφωνα με την έρευνα, οι υπηρεσίες mobile banking είναι μια «καυτή», πολλά υποσχόμενη αγορά για την ευρωπαϊκή λιανική τραπεζική αλλά και τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα. Πολλές τράπεζες έχουν επενδύσει στον συγκεκριμένο τομέα θεωρώντας πως θα αποτελέσει ένα ακόμη κανάλι αυτοεξυπηρέτησης των καταναλωτών. Όπως τονίζουν οι αναλυτές, οι τράπεζες που προσφέρουν υπηρεσίες mobile banking πρέπει να καταστήσουν σαφείς στους πελάτες τους την απλότητα και την εγκυρότητα αυτών των υπηρεσιών και να επιδιώξουν να γίνει συνείδηση των καταναλωτών ότι αυτές οι υπηρεσίες προσφέρονται οπουδήποτε και οποιαδήποτε στιγμή.

Η Forrester Research επισημαίνει πως οι επικεφαλής των τμημάτων πληροφορικής των τραπεζών μπορούν να κάνουν πολλά για να αλλάξουν τα δεδομένα. Δουλεύοντας από κοινού με τα τμήματα μάρκετινγκ των τραπεζών μπορούν να πείσουν τους πελάτες τους για τη χρησιμότητα και την απλή λειτουργία των υπηρεσιών mobile banking. Μπορούν να αποδείξουν με συγκεκριμένα παραδείγματα την υπεραξία αυτών των υπηρεσιών. Μπορούν επίσης να εστιάσουν σε συγκεκριμένες κατηγορίες πελατών, όπως είναι οι νέοι σε ηλικία και τεχνολογικά εγγράμματοι χρήστες, και να τους προσφέρουν ποικιλία υπηρεσιών mobile banking, προωθώντας έγκυρες και χωρίς χρονικούς και τοπικούς περιορισμούς υπηρεσίες.

3. Περιβάλλον i-bank: Εθνική Τράπεζα

Η Εθνική Τράπεζα προωθεί την ίδρυση και λειτουργία ενός νέου δικτύου καταστημάτων i-bank. Το δίκτυο i-bank, που ξεκινά με τρία καταστήματα σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη και αφορά καταστήματα νέου τύπου, που θα λειτουργήσουν για πρώτη φορά στην Ελλάδα και θα αποτελέσουν μοντέλο καινοτομίας στην εξυπηρέτηση, βασίζεται στη σύγχρονη τεχνολογία, στα πρότυπα μεγάλων και προηγμένων διεθνών τραπεζικών οργανισμών. Το 2009 παρουσιάστηκε το εμπορικό σήμα i-bank, που αποτελεί την ολοκληρωμένη προσέγγιση της Εθνικής Τράπεζας στις αυξημένες απαιτήσεις των πελατών για ταχύτατη και αξιόπιστη εξυπηρέτηση μέσα από τα εναλλακτικά δίκτυα (Internet banking, mobile banking, phone banking, ATM, APS).

Στα καταστήματα i-bank πελάτες και μη της Εθνικής Τράπεζας θα ενημερώνονται για τα οφέλη που μπορούν να αποκομίσουν χρησιμοποιώντας έξυπνα και αποδοτικά τις υπηρεσίες που τους προσφέρει το i-bank, ενώ θα μπορούν εύκολα και γρήγορα να εκτελέσουν τις συναλλαγές τους μέσα σε ένα απόλυτα ασφαλές περιβάλλον. Το κατάστημα i-bank δεν θα είναι μια απλή συγκέντρωση των εναλλακτικών δικτύων της τράπεζας σε έναν φυσικό χώρο. Περισσότερο μοιάζει με πολυχώρο που θα προσελκύει όλους όσοι ενδιαφέρονται για μια άλλη οπτική του πώς εκτελεί κανείς τις τραπεζικές του συναλλαγές. Οι χώροι που θα στεγάσουν τα πρώτα καταστήματα i-bank (δύο στην Αθήνα και ένα στη Θεσσαλονίκη) έχουν επιλεγεί και το τελικό αποτέλεσμα θα ενθουσιάσει τους επισκέπτες τους με το φρέσκο σχεδιασμό και τα νέα δεδομένα που προσδίδει στο σύγχρονο προφίλ της Εθνικής Τράπεζας.

3.1 Πραγματοποίηση συναλλαγών

Για να πραγματοποιήσει συναλλαγές μέσω Internet banking, ο χρήστης που επισκέπτεται τον διαδικτυακό τόπο της Εθνικής Τράπεζας (www.nbg.gr) θα πρέπει να επιλέξει το εικονίδιο i-bank.

Ο χρήστης μεταβαίνει αμέσως στην κεντρική σελίδα του i-bank, όπου μπορεί να δει τις επιλογές που έχει στη διάθεσή του, καθώς και να περιηγηθεί σε demo εφαρμογές του περιβάλλοντος ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Mobile banking

Μέσω του mobile banking προσφέρονται έξυπνες συναλλαγές με τις υπηρεσίες i-bank Mobile Banking της Εθνικής Τράπεζας, όπως:

- Νέα τραπεζική εξυπηρέτηση μέσω smartphones
- Αποτελέσματα της κλήρωσης i-bank mobile banking
- «Smart» υπηρεσίες, 24 ώρες το 24ωρο
- Πώς θα ενεργοποιήσετε τη συσκευή σας
- Η χρήση της υπηρεσίας σε απλά βήματα
- Ταχύτητα, ευελιξία, ασφάλεια, οικονομία
- Επικοινωνήστε μαζί μας

Νέα τραπεζική εξυπηρέτηση μέσω smartphones

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες i-bank της Εθνικής Τράπεζας σας παρέχουν την επιλογή του i-bank Mobile Banking με τη χρήση έξυπνων συσκευών κινητών (smartphones):

Εάν είστε χρήστης των υπηρεσιών i-bank Internet / phone banking και διαθέτετε συσκευή **iPhone, iPod touch, BlackBerry, Windows Mobile ή Symbian,** αξιοποιήστε σήμερα κιόλας τις νέες υπηρεσίες που σας προσφέρει η Εθνική Τράπεζα.

Οπουδήποτε κι αν βρεθείτε, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, μπορείτε να έχετε εύκολη πρόσβαση, 24ώρες το 24ωρο, σε πληροφορίες και συναλλαγές:

- Ενημέρωση για τους λογαριασμούς και τις πιστωτικές σας κάρτες
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς Εθνικής Τράπεζας
- Εξόφληση λογαριασμών τηλεφωνίας (Cosmote, Vodafone)
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας Εθνικής Τράπεζας κ.ά.

Η εφαρμογή i-bank Mobile Banking είναι άμεσα διαθέσιμη (δωρεάν εγκατάσταση) για συσκευές:

- **iPhone,** μέσω Apple Store
- **BlackBerry,** μέσω του browser της συσκευής
- **Windows Mobile** (λειτουργικό σύστημα), μέσω του browser της συσκευής
- **Symbian** (λειτουργικό σύστημα), μέσω του browser της συσκευής

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις συσκευές που υποστηρίζουν την εφαρμογή i-bank Mobile Banking μπορείτε να δείτε τις «Συχνές ερωτήσεις - απαντήσεις». Για τις οδηγίες εγκατάστασης της εφαρμογής θα πρέπει να επιλέξετε το αντίστοιχο εικονίδιο, ανάλογα με τον τύπο συσκευής που διαθέτετε.

«Smart» υπηρεσίες, 24 ώρες το 24ωρο

Πλοηγηθείτε στο μενού του smartphone σας 24 ώρες το 24ωρο, με την ευκολία και ασφάλεια που σας παρέχουν οι υπηρεσίες i-bank.

Επιλέξτε «Mobile Banking» και στη συνέχεια:

- **«Λογαριασμοί»:** Για να ενημερωθείτε για το υπόλοιπο και τις 10 τελευταίες κινήσεις των συνδεδεμένων καταθετικών σας λογαριασμών. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται και για τις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν το Internet banking της τράπεζας (και ειδικότερα για τις θέσεις εργασίας που έχουν πρόσβαση σε υπόλοιπα - κινήσεις λογαριασμών).
- **«Κάρτες»:** Για να ενημερωθείτε για την τρέχουσα οφειλή και τις 10 τελευταίες κινήσεις των πιστωτικών σας καρτών Εθνικής Τράπεζας.
- **«Μεταφορές ποσών»:** Για να μεταφέρετε χρήματα σε λογαριασμούς δικούς σας ή τρίτων στην Εθνική Τράπεζα.
- **«Πληρωμές»:** Για να πληρώσετε οφειλές στις εταιρείες Cosmote και Vodafone καθώς και στις πιστωτικές σας κάρτες Εθνικής Τράπεζας.
- **«Επικοινωνήστε μαζί μας»:** Για να επικοινωνήσετε με το κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (contact center) της τράπεζάς μας.

- **«ATM /Κατάστημα»:** Για να:
  - Εντοπίσετε τα 10 πλησιέστερα σε σας καταστήματα ή ATM της Εθνικής Τράπεζας
  - Πληροφορηθείτε τη διεύθυνση των καταστημάτων ή ATM της Εθνικής Τράπεζας που επιθυμείτε.

Η υπηρεσία εντοπισμού ATM / Καταστήματος δεν είναι διαθέσιμη σε κινητά με λειτουργικό σύστημα Windows Mobile.

Πώς θα ενεργοποιήσετε τη συσκευή σας

Για να χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες i-bank Mobile Banking μέσω της smartphone συσκευής σας μπορείτε να εγκαταστήσετε την εφαρμογή i-bank Mobile Banking δωρεάν. Δείτε τις οδηγίες εγκατάστασης της εφαρμογής επιλέγοντας το αντίστοιχο εικονίδιο, ανάλογα με τον τύπο συσκευής που διαθέτετε.

Η χρήση της υπηρεσίας σε απλά βήματα

Η χρήση της νέας υπηρεσίας i-bank Mobile Banking της Εθνικής μέσω των έξυπνων συσκευών κινητών τηλεφώνων (smartphones) είναι πολύ απλή:

- **Βήμα 1:** Θα πρέπει να είστε χρήστης i-bank Internet / phone / mobile banking, δηλ. να έχετε κωδικό εισόδου (user ID), μυστικό κωδικό (password) και την ηλεκτρονική συσκευή code παραγωγής κωδικών μιας χρήσης.
- **Βήμα 2**: Θα πρέπει να εγκαταστήσετε την εφαρμογή i-bank Mobile Banking (δωρεάν) στο κινητό σας τηλέφωνο (iPhone, iPod touch, BlackBerry, Windows Mobile, Symbian) και να προχωρήσετε στην ενεργοποίηση της συσκευής σας.
- **Βήμα 3:** Η είσοδος στην εφαρμογή i-bank Mobile Banking γίνεται με τον κωδικό εισόδου (user ID) και τον μυστικό κωδικό (password).
- **Βήμα 4:** Η εφαρμογή σάς καθοδηγεί να αναζητήσετε και να επιλέξετε τη συναλλαγή που σας ενδιαφέρει. Για πραγματοποίηση μη εγχρήματων (πληροφοριακών) συναλλαγών δεν απαιτούνται πρόσθετοι κωδικοί. Ως πρόσθετη διασφάλιση των εγχρήματων συναλλαγών θα σας ζητηθεί να εισαγάγετε πρόσθετο κωδικό μίας χρήσης από τη συσκευή i-code.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις τεχνικές προδιαγραφές και την εγκατάσταση της υπηρεσίας μπορείτε να δείτε τις «Συχνές ερωτήσεις - απαντήσεις».

Εάν έχετε smartphone και δεν είστε χρήστης των υπηρεσιών i-bank της Εθνικής, επισκεφθείτε ένα κατάστημα για να υπογράψετε την αίτηση και τη σύμβαση και να παραλάβετε τους κωδικούς σας, καθώς και τη συσκευή i-code. Θα έχετε διασφαλίσει έτσι την ενιαία πρόσβασή σας σε πληροφορίες και συναλλαγές μέσω Internet και τηλεφώνου, με την ασφάλεια i-bank, που «υπογράφεται» μοναδικά, για κάθε συναλλαγή σας, με έναν κωδικό i-code!

Ταχύτητα, ευελιξία, ασφάλεια, οικονομία

Εκμεταλλευτείτε «έξυπνα» τις δυνατότητες της νέας τεχνολογίας και απολαύστε μοναδικά πλεονεκτήματα:

- **Ταχύτητα:** Πληροφόρηση και συναλλαγές σε ελάχιστο χρόνο.
- **Ευελιξία:** Τραπεζική εξυπηρέτηση οπουδήποτε, οποτεδήποτε, 24ώρες το 24ωρο, ακόμη και **εν κινήσει.**
- **Ασφάλεια:** Οι συναλλαγές μέσω της smartphone συσκευής σας διασφαλίζονται με το ίδιο επίπεδο και τα μέτρα ασφάλειας που παρέχονται και στο Internet banking, δεδομένου ότι η τεχνολογία αυτή επιτρέπει τη μεταφορά δεδομένων μέσω του πρωτοκόλλου ασφαλούς επικοινωνίας SSL (Secure Socket Layer). Επιπλέον, δεν αποθηκεύεται καμία πληροφορία στο κινητό σας τηλέφωνο.
- **Οικονομία:** Επιλέγοντας να πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας μέσω της smartphone συσκευής σας, εξοικονομείτε όχι μόνο χρόνο, αλλά και χρήματα, καθώς:
  - Η πληροφόρηση και οι διαθέσιμες σήμερα συναλλαγές παρέχονται δωρεάν. Ισχύουν μόνο οι χρεώσεις χρήσης του δικτύου του παρόχου.
  - Δεν υπάρχουν χρεώσεις από την τράπεζα για την εγκατάσταση της εφαρμογής i-bank Mobile Banking.
  - Όσον αφορά στη χρήση του Internet / phone / mobile banking (παράδοση ή αντικατάσταση της συσκευής i-code), υπάρχει προνομιακή τιμολόγηση για ορισμένες κατηγορίες πελατών μας:
- Εάν είστε φοιτητής (προπτυχιακός ή μεταπτυχιακός, ανεξαρτήτως ηλικίας) είναι δωρεάν.
- Εάν είστε δικαιούχος λογαριασμού Μισθοδοτικού Plus, Επαγγελματικού Plus ή Αγροτικού Plus, η χρήση του Internet / phone / mobile banking έχει μειωμένη προμήθεια.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την τιμολόγηση των υπηρεσιών i-bank Ηλεκτρονική Τραπεζική δείτε το τιμολόγιο τραπεζικών εργασιών.

Phone banking

Εσείς μιλάτε, εμείς σας εξυπηρετούμε.

181818: Τηλεφωνική εξυπηρέτηση γρήγορα και απλά

Γνωρίστε την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση **i-bank** από την Εθνική Τράπεζα: Συνδεθείτε με το αυτόματο κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης της τράπεζας, από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου και αν βρίσκεστε, για σπουδές, δουλειά ή διακοπές, για:

- **Δήλωση απώλειας της κάρτας σας** (χρεωστικής ή πιστωτικής)
- **Πληροφορίες για τις πιστωτικές σας κάρτες:** υπόλοιπο, κίνηση, τρόποι εξόφλησης κ.λπ.

- **Ενημέρωση για προϊόντα/υπηρεσίες, σημεία εξυπηρέτησης (καταστήματα / ATMs), τιμές συναλλάγματος κ.ά.** Η ενημέρωση αυτή παρέχεται ακόμα και αν δεν είστε πελάτης της τράπεζας.
- **Συναλλαγές μέσω phone banking:** Για χρήστες της υπηρεσίας, μέσω του αυτόματου συστήματος φωνητικών εντολών και μέσω εκπροσώπου.
- **Σύνδεση** με **εκπρόσωπό** μας.

Το τηλεφωνικό κέντρο είναι στη διάθεσή σας 24 ώρες την ημέρα, 365 μέρες το χρόνο. Το μόνο που έχετε να κάνετε είναι να μας καλέσετε στο **181818** από σταθερό ή κινητό τηλέφωνο, αν βρίσκεστε στην Ελλάδα, ή στο **+30-210-4848484** αν βρίσκεστε στο εξωτερικό. Μια φιλική φωνή θα σας καθοδηγήσει στο μενού υπηρεσιών και θα περιμένει οδηγίες, προτείνοντάς σας κάθε φορά την κατάλληλη λέξη-κλειδί. Οποιαδήποτε στιγμή θελήσετε μπορείτε να διακόψετε και να ζητήσετε να συνδεθείτε με κάποιον εκπρόσωπο, λέγοντας τη λέξη **«Εκπρόσωπος».**

Γιατί στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης i-bank αξιοποιήσαμε για σας την πιο προηγμένη τεχνολογία αναγνώρισης φωνητικών εντολών (IVR), που αποτελεί επανάσταση στο χώρο της τηλεφωνικής τραπεζικής εξυπηρέτησης. Τώρα πλέον, για πρώτη φορά, μπορείτε να πλοηγηθείτε στις διάφορες επιλογές και να έχετε πληροφόρηση για προϊόντα και υπηρεσίες με απλές φωνητικές εντολές.

181818: Υπηρεσία phone banking

Εάν είστε χρήστης της υπηρεσίας phone banking έχετε 181818 λόγους για να μας καλέσετε:

- Θέλετε να ελέγξετε το υπόλοιπο του λογαριασμού σας, για να δείτε αν σας κατέθεσαν χρήματα οι γονείς σας;
- Θέλετε να πληροφορηθείτε για το υπόλοιπο και την κίνηση της πιστωτικής σας κάρτας;
- Θέλετε να πληρώσετε την πιστωτική σας κάρτα, στην Εθνική ή σε άλλη τράπεζα;
- Θέλετε να εξοφλήσετε λογαριασμό ΟΤΕ, ΔΕΗ, Internet ή κινητής τηλεφωνίας;
- Θέλετε να καταθέσετε εξέταστρα για ξένη γλώσσα σε λογαριασμό άλλης τράπεζας;
- Θέλουν οι γονείς σας να πληρώσουν το φόρο εισοδήματος, αλλά δεν έχουν χρόνο;
- Μόλις κλείσατε ξενοδοχείο για διακοπές και θέλετε να στείλετε προκαταβολή σε λογαριασμό στην Εθνική ή σε άλλη τράπεζα;
- Θέλετε να πληροφορηθείτε τις τιμές συναλλάγματος για να προμηθευτείτε το ποσό που χρειάζεστε από το κατάστημα;

Όλα αυτά, και ακόμα περισσότερα, γίνονται από το phone banking απλά, γρήγορα και χωρίς κόπο. Επιπλέον, οι πληροφορίες που λαμβάνετε μέσω phone banking (υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών, καρτών και δανείων), αλλά και οι αποδείξεις των συναλλαγών σας, αποστέλλονται με **fax, e-mail** και **SMS.**

Με την εγγραφή σας στο phone banking αποκτάτε παράλληλα πρόσβαση και στο Internet

banking και απολαμβάνετε τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης i-bank της Εθνικής Τράπεζας 24 ώρες το 24ωρο, επιλέγοντας το μέσο που σας εξυπηρετεί κάθε φορά – το Internet, το κινητό σας ή οποιοδήποτε σταθερό τηλέφωνο.

181818: Ασφάλεια

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης i-bank της Εθνικής καινοτομούν και στον τομέα της ασφάλειας, καθώς οι συναλλαγές μέσω phone banking διασφαλίζονται με την πλέον σύγχρονη τεχνολογία:

- **Η ταυτοποίηση του πελάτη** για πληροφόρηση σχετικά με τους λογαριασμούς του ή η διενέργεια συναλλαγών phone banking πραγματοποιούνται με τον κωδικό εισόδου (user ID) και έναν κωδικό μίας χρήσης, που παράγεται ηλεκτρονικά από τη συσκευή i-code. Κατά την εγγραφή στην υπηρεσία ο πελάτης λαμβάνει ένα μοναδικό, προσωπικό κωδικό εισόδου (user ID) και τη συσκευή παραγωγής ηλεκτρονικών κλειδαρίθμων (i-code). Η συσκευή αυτή αντιστοιχίζεται μοναδικά με τον κάτοχό της, οπότε τα κεντρικά μας συστήματα αναγνωρίζουν ότι κάθε κωδικός μίας χρήσης προέρχεται από συγκεκριμένο πελάτη. Έτσι, ακόμα και σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας της συσκευής, αυτή δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί από οποιονδήποτε τρίτο. Επιπλέον, η ισχύς κάθε κωδικού είναι μόλις 32΄΄, μετά την παρέλευση των οποίων ακυρώνεται και δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί. Το γεγονός αυτό καθιστά αδύνατη την υποκλοπή από τρίτους για μεταγενέστερη χρήση.
- **Η διασφάλιση των εγχρήματων συναλλαγών** phone banking πραγματοποιείται με χρήση ενός επιπλέον κωδικού i-code. Μετά τη διεκπεραίωση της συναλλαγής το σύστημα επιστρέφει στον πελάτη έναν τριψήφιο κωδικό επιβεβαίωσης, ο οποίος πρέπει να είναι ίδιος με τον τριψήφιο κωδικό που παράγεται, στη συνέχεια, από τη συσκευή i-code. Η επιστροφή του τριψήφιου κωδικού γίνεται είτε από το αυτόματο φωνητικό σύστημα είτε από τον εκπρόσωπο, ανάλογα με τον τρόπο συναλλαγής που έχει επιλέξει ο πελάτης.
- **Κλείδωμα κωδικών**. Σε περίπτωση που ο πελάτης εισαγάγει τέσσερις φορές λάθος το user ID ή τον κωδικό i-code, τότε αυτόματα απαγορεύεται η πρόσβασή του στο σύστημα. Για να επιτραπεί εκ νέου η χρήση των υπηρεσιών phone banking θα πρέπει να συνδεθεί με έναν από τους εκπροσώπους της τράπεζας και να ακολουθήσει τις οδηγίες του.
- **Καταγραφή και μαγνητοφώνηση κλήσεων**. Όλες οι κλήσεις που πραγματοποιούνται προς το τηλεφωνικό κέντρο καταγράφονται και μαγνητοφωνούνται από το σύστημα.

181818: Πλεονεκτήματα

- **Ταχύτητα** Με τη χρήση φωνητικών εντολών, ο χρόνος που χρειάζεστε πλέον για πληροφόρηση και τραπεζικές συναλλαγές μειώνεται στο ελάχιστο.
- **Ευελιξία** Τώρα μπορείτε να διεκπεραιώσετε τις τραπεζικές σας εργασίες με τον πιο εύκολο τρόπο, από οποιαδήποτε μέρος του κόσμου και όποια ώρα εξυπηρετεί εσάς.

- **Ασφάλεια** Η πρόσβαση στα δεδομένα των λογαριασμών σας και σε συναλλαγές διασφαλίζεται με κωδικό εισόδου (user ID), καθώς και με κωδικούς μιας χρήσης που παράγονται από τη συσκευή i-code.
- **Προνόμια** Για εσάς, τους σπουδαστές και φοιτητές (ανεξαρτήτως ηλικίας!), η δυνατότητα χρήσης του phone banking καθώς και η απόκτηση του i-code παρέχονται δωρεάν. Επιπλέον, με την εγγραφή σας στην υπηρεσία phone banking αποκτάτε αμέσως πρόσβαση και στο Internet/mobile banking.
- **Οικονομία** Οι περισσότερες συναλλαγές μέσω phone banking παρέχονται δωρεάν, ενώ για δικαιούχους λογαριασμού «ΣΠΟΥΔΑΖΩ» δεν παρακρατείται προμήθεια υπέρ της τράπεζας για αποστολή εμβασμάτων σε τράπεζες του εσωτερικού και της ΕΕ.
- **Ενημέρωση** Για τους λογαριασμούς σας (καταθετικούς, δανειακούς και επενδυτικούς) και όχι μόνο, τη στιγμή ακριβώς που τη θέλετε, με δυνατότητα αποστολής SMS, e-mail και fax.

181818: Οδηγός χρήσης

Η χρήση της υπηρεσίας είναι εξαιρετικά απλή. Αυτό συμβαίνει γιατί το ίδιο το σύστημα προτείνει κάθε φορά την κατάλληλη λέξη «κλειδί» για την επιλογή που επιθυμείτε. Ακόμα, όμως, και αν νιώσετε ότι χρειάζεστε κάποια βοήθεια ή διευκρίνιση δεν έχετε παρά να εκφωνήσετε τη λέξη **«εκπρόσωπος»** και ο εκπρόσωπος της τράπεζας θα σας λύσει οποιαδήποτε απορία.

Αν δεν είστε χρήστης phone banking: Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τις υπηρεσίες του κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης της Τράπεζας για δήλωση απώλειας κάρτας Εθνικής Τράπεζας, καθώς και πληροφόρηση για προϊόντα και υπηρεσίες, σημεία εξυπηρέτησης (Καταστήματα/ATMs), τιμές συναλλάγματος κ.λπ. Η πληροφόρηση αυτή παρέχεται είτε με φωνητικές εντολές και απαντήσεις (αυτόματα ηχογραφημένα μηνύματα) είτε από εκπρόσωπο. Επιπλέον, μπορείτε να πληροφορηθείτε, επιλέγοντας από το αρχικό μενού «Πληροφορίες», σχετικά με τη πιστωτική σας κάρτα: τρέχουσα οφειλή και όριο, διαθέσιμο υπόλοιπο, ποσό μελλοντικών δόσεων, τελευταίες κινήσεις της κάρτας, τρόπους εξόφλησης, αλλαγή διεύθυνσης κατοικίας ή επικοινωνίας σας κ.λπ.

Εάν είστε χρήστης phone banking: Μπορείτε να λαμβάνετε πληροφόρηση για τους λογαριασμούς σας (καταθετικούς και επενδυτικούς), τα δάνεια και τις πιστωτικές σας κάρτες, και να διενεργείτε συναλλαγές αυτόματα (μέσω του συστήματος αναγνώρισης φωνητικών εντολών - IVR) ή με τη βοήθεια εκπροσώπου. Δεν έχετε παρά να επιλέξετε «Συναλλαγές», ακούγοντας το αρχικό μενού, και να ακολουθήσετε, βήμα προς βήμα, τις οδηγίες που ακολουθούν:

- **Για την είσοδό σας στην υπηρεσία phone banking** απαιτείται ο όψήφιος αριθμητικός κωδικός εισόδου (User ID), που είναι ο ίδιος με τον κωδικό εισόδου του Internet banking και ένας κωδικός μιας χρήσης που παράγεται από τη συσκευή i-code. Εάν έχετε αλφαριθμητικό κωδικό εισόδου (User ID), παρέχεται η δυνατότητα άμεσης παραλαβής του νέου, αριθμητικού κωδικού, που θα σας επιτρέπει την παράλληλη πρόσβαση

στο phone banking, μέσω του μενού **«Αιτήσεις»** του Internet banking.

- **Για τη διενέργεια εγχρήματων συναλλαγών και συναλλαγών ασφαλείας** απαιτείται η εισαγωγή ενός ακόμη κωδικού i-code.

181818: Συναλλαγές με φωνητικές εντολές!

Είναι πραγματικά απίστευτα εύκολη, γρήγορη και απόλυτα ασφαλής η πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω phone banking, αφού το μόνο που χρειάζεστε είναι ο εξαψήφιος αριθμητικός κωδικός εισόδου (user ID), η συσκευή i-code και ένα τηλέφωνο!

Internet banking

Παράθυρο στην άμεση τραπεζική εξυπηρέτηση.

Έχετε σύνδεση στο Internet; Έχετε Internet banking!

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης **i-bank** της Εθνικής Τράπεζας σας καλωσορίζουν στο Internet banking: Με το νέο, αναβαθμισμένο Internet banking της Εθνικής Τράπεζας κερδίζετε χρόνο και έξοδα, καθώς μπορείτε στη στιγμή να:

- Καταθέτετε το ενοίκιό σας στον ιδιοκτήτη ή να εξοφλείτε λογαριασμούς κοινής ωφελείας.
- Ελέγχετε εάν έχουν κατατεθεί χρήματα στο λογαριασμό σας.
- Πληροφορείστε για την κίνηση και το υπόλοιπο της πιστωτικής σας κάρτας.
- Εξοφλείτε λογαριασμούς Internet και κινητής τηλεφωνίας.
- Καταθέτετε δίδακτρα και εξέταστρα για ξένη γλώσσα.
- Βοηθάτε την οικογένειά σας με τις υποχρεώσεις στην τράπεζα (εξόφληση λογαριασμών, φόρου εισοδήματος, πιστωτικών καρτών κ.ά.).

Γιατί σίγουρα δεν κάνετε συναλλαγές σε καθημερινή βάση, αλλά όποτε χρειάζεται να επισκεφτείτε κάποιο κατάστημα θέλετε άμεση και γρήγορη εξυπηρέτηση. Με το Internet banking μπορείτε πλέον να κάνετε όλες σας τις συναλλαγές απλά και με ασφάλεια, οπουδήποτε υπάρχει σύνδεση στο Internet, κάθε στιγμή της ημέρας και όχι μόνο το πρωί, που ο χρόνος σας είναι αφιερωμένος στη σχολή σας.

Ακόμα και αν δεν έχετε ασχοληθεί ακόμα με τραπεζικές συναλλαγές, η εγγραφή στο Internet banking σάς βοηθά να εξοικειωθείτε με το μέλλον της τραπεζικής εξυπηρέτησης, που θα πρέπει να γνωρίζετε σαν μελλοντικοί εργαζόμενοι. Πραγματικά, θα εκπλαγείτε όταν γνωρίσετε τις δυνατότητες που προσφέρει η σύγχρονη τεχνολογία στον τομέα αυτό.

Για να αποκτήσετε κι εσείς Internet banking αρκεί να έχετε έναν τουλάχιστον λογαριασμό σε ευρώ στην Εθνική Τράπεζα και να υπογράψετε αίτηση σε οποιοδήποτε κατάστημα. Κατά την εγγραφή σας θα συνδέσετε και τους λογαριασμούς, δάνεια ή χρηματιστηριακούς κωδικούς που επιθυμείτε να κινείτε.

Τι πλεονεκτήματα σας παρέχει το Internet banking

Με το Internet banking απολαμβάνετε τη σύγχρονη ηλεκτρονική εξυπηρέτηση i-bank από την Εθνική Τράπεζα:

Γιατί ο χρόνος σας είναι πολύτιμος:

Δεν χρειάζεται πλέον να πηγαίνετε στην τράπεζα, αφού υπάρχει κατάστημα όπου υπάρχει και Internet: στο πανεπιστήμιο, στο σπίτι, στο φροντιστήριο, ακόμα και στο κινητό σας τηλέφωνο. Και το κυριότερο, μπορείτε να εξυπηρετηθείτε 24 ώρες το 24ωρο, 7 μέρες την εβδομάδα, απ' όπου και αν βρίσκεστε, ακόμα και ανάμεσα στα διαλείμματα των μαθημάτων σας.

Με το Internet banking της Εθνικής Τράπεζας έχετε τη δυνατότητα να πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας 24 ώρες το 24ωρο, εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια, από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει σύνδεση στο Internet: PC, laptop ή ακόμα και κινητό τηλέφωνο (μέσω mobile banking).

Επιπλέον, με την εγγραφή σας στο Internet banking **αποκτάτε αμέσως πρόσβαση και στην υπηρεσία του phone banking**, για διενέργεια συναλλαγών μέσω τηλεφώνου, από την Ελλάδα και το εξωτερικό. Με το phone banking εξυπηρετείστε από οποιοδήποτε τηλέφωνο (σταθερό ή κινητό), με απλές φωνητικές εντολές ή με τη βοήθεια εκπροσώπου μας.

Το Internet banking σάς παρέχει μεγάλο εύρος συναλλαγών που σας εξασφαλίζουν την παρακολούθηση και διαχείριση των καταθετικών, δανειακών και επενδυτικών λογαριασμών σας σε πραγματικό χρόνο, όπως:

- **Πληροφόρηση λογαριασμών** (υπόλοιπα & κινήσεις)
- **Πληροφόρηση και πληρωμή πιστωτικών καρτών**
- **Μεταφορά ποσών** σε λογαριασμούς ιδίου ή τρίτων στην Εθνική και σε άλλες τράπεζες, στην Ελλάδα και στην Ε.Ε.
- **Πληρωμή λογαριασμών:** ΔΕΗ, ΟΤΕ, κινητή /σταθερή τηλεφωνία, ασφαλιστήρια συμβόλαια κ.ά.
- **Χρηματιστηριακές συναλλαγές** και ενημέρωση συναλλαγών ΧΑΑ (10λεπτη καθυστέρηση)
- **Πάγιες εντολές**

Επιπλέον, το Internet banking παρέχει λύσεις ειδικά σχεδιασμένες για επιχειρήσεις.

Οι συναλλαγές που παρέχονται μέσω του Internet banking συνεχώς εμπλουτίζονται. Στην Εθνική Τράπεζα φροντίζουμε κάθε συναλλαγή που προστίθεται στο Internet banking να διατίθεται παράλληλα από όλα τα εναλλακτικά δίκτυα. Έτσι, είναι στη δική σας ευχέρεια να επιλέξετε το μέσο που σας εξυπηρετεί κάθε φορά: τα ATMs, το Internet, το κινητό ή σταθερό σας τηλέφωνο, απολαμβάνοντας 24ωρη εξυπηρέτηση όποτε εσείς θέλετε.

Γιατί πάνω από όλα θέλετε να είστε ασφαλείς:

Η είσοδος και οι συναλλαγές στο Internet banking είναι απολύτως ασφαλείς με τη χρήση του κωδικού εισόδου (user ID), του μυστικού κωδικού (password) και της ηλεκτρονικής συσκευής παραγωγής κωδικών μιας χρήσης i-code που λαμβάνετε από την τράπεζα.

Γιατί θέλετε εξυπηρέτηση χωρίς όρια:

Με την εγγραφή σας στο Internet banking αποκτάτε ταυτόχρονα πρόσβαση και στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης i-bank Phone και Mobile Banking:

- Με τον κωδικό εισόδου στο Internet banking (user ID) και τη συσκευή i-code, μπορείτε να κάνετε τις συναλλαγές σας από οποιοδήποτε τηλέφωνο (σταθερό ή κινητό), καλώντας στο 181818 από την Ελλάδα ή στο +30-210-4848484 από το εξωτερικό, με απλές φωνητικές εντολές ή με τη βοήθεια εκπροσώπου μας (phone banking).
- Επιπλέον, εάν είστε εγγεγραμμένος στο Internet banking, μπορείτε να κάνετε συναλλαγές και από το κινητό σας τηλέφωνο (μέσω mobile banking).

Γιατί σπουδάζετε και θέλετε παντού προνόμια:

Επιλέγοντας να πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας μέσω i-bank, οι περισσότερες συναλλαγές είναι δωρεάν. Ειδικά για τους σπουδαστές:

- Η χρήση του Internet/phone/mobile banking (παράδοση ή αντικατάσταση της συσκευής i-code) είναι δωρεάν.
- Εμβάσματα σε όλη την Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό (ΕΕ) με χρέωση του λογαριασμού ΣΠΟΥΔΑΖΩ (για σπουδαστές και φοιτητές ανεξαρτήτως ηλικίας!) αποστέλλονται μέσω του Internet/phone/mobile banking χωρίς να παρακρατείται προμήθεια υπέρ της τράπεζας.

Λύσεις για σήμερα και για αύριο

Σήμερα σπουδάζετε και σας στέλνουν χρήματα. Αύριο θα είστε ένας υπεύθυνος επαγγελματίας που θα διαχειρίζεται τα δικά του χρήματα. Όπως και να έχει, ο χρόνος είναι χρήμα και δεν θέλετε να τον σπαταλάτε στις ουρές. Σήμερα τον χρειάζεστε για τις σπουδές σας, αύριο για να είστε κοντά στην οικογένεια και στους φίλους σας και... γιατί όχι, απλώς για να τον αφιερώνετε στον εαυτό σας.

Σήμερα δεν ασχολείστε και πολύ με τραπεζικές συναλλαγές. Το πολύ πολύ να σας στέλνουν χρήματα στο λογαριασμό σας και να θέλετε να δείτε αν έχουν κατατεθεί για να κάνετε ανάληψη (στο κατάστημα ή στο ATM), να εξοφλείτε λογαριασμούς (ΔΕΗ, ΟΤΕ, σταθερής/κινητής τηλεφωνίας, Internet) για σας ή για την οικογένειά σας, ή να πληρώνετε την πιστωτική σας κάρτα. Αύριο, θα πρέπει να διαχειρίζεστε τους λογαριασμούς σας με τον καλύτερο τρόπο και να προτείνετε λύσεις στην επιχείρησή σας για εξοικονόμηση κόστους και βελτιστοποίηση διαδικασιών.

Το Internet banking έχει τις λύσεις για όλα αυτά και ακόμη περισσότερα. Γνωρίζατε ότι στην

Εθνική Τράπεζα όλα όσα γίνονται μέσω Internet μπορούν να γίνουν και από οποιοδήποτε τηλέφωνο;

Γνωρίζατε ακόμη ότι μπορείτε από το Internet:

- Να χρεώνετε τον οικογενειακό λογαριασμό και να εξοφλείτε το φόρο εισοδήματος για τους γονείς σας;
- Να εξοφλείτε πιστωτικές κάρτες όχι μόνο της Εθνικής Τράπεζας αλλά και άλλων τραπεζών;
- Να ελέγχετε τις κινήσεις και τα υπόλοιπα των πιστωτικών σας καρτών;
- Να πληρώνετε οφειλές σε εταιρείες με τις οποίες είναι συμβεβλημένη η τράπεζα;
- Να στέλνετε προκαταβολές σε ξενοδοχεία;

Και όλα αυτά, από το σπίτι, το πανεπιστήμιο ή ακόμα από το δρόμο ή την κορυφή ενός βουνού (με το κινητό σας τηλέφωνο), 24 ώρες το 24ωρο;

Ασφάλεια στις συναλλαγές σας

Η διασφάλιση των συναλλαγών μέσω Internet, καθώς και το απαραβίαστο των προσωπικών σας στοιχείων, αποτελεί προτεραιότητα στην ηλεκτρονική εξυπηρέτηση i-bank:

- **Η μυστικότητα και το αναλλοίωτο των δεδομένων** διασφαλίζονται μέσω του πρωτοκόλλου ασφαλούς επικοινωνίας SSL (Secure Sockets Layer), με ισχυρή κρυπτογράφηση στα 128 bit.
- **Η ελεγχόμενη πρόσβαση** στα συστήματα της τράπεζας προστατεύεται από firewall τελευταίας τεχνολογίας.
- **Η αυθεντικότητα της τράπεζας** εξασφαλίζεται με το πιστοποιητικό της Verisign, ενός από τους μεγαλύτερους, διεθνούς κύρους οργανισμούς έκδοσης πιστοποιητικών παρουσίας στο Internet. Το πιστοποιητικό εμφανίζεται στο χρήστη κάθε φορά που επισκέπτεται την ιστοσελίδα εισόδου στο σύστημα.
- **Η ταυτοποίηση του χρήστη** και η πρόσβασή του στο Internet banking πραγματοποιείται με τον κωδικό εισόδου (user ID) και τον μυστικό κωδικό (password). Σε περίπτωση λανθασμένης εισαγωγής κωδικού εισόδου ή /και μυστικού κωδικού (τέσσερις διαδοχικές φορές) ο χρήστης απενεργοποιείται, ο μυστικός κωδικός αχρηστεύεται και πρέπει να εκδοθεί νέος.
- **Η εισαγωγή μη εξουσιοδοτημένου χρήστη** στο σύστημα **εμποδίζεται**, δεδομένου ότι όταν ο χρήστης παραμένει στο Internet banking για χρόνο μεγαλύτερο των 10 λεπτών χωρίς να διεκπεραιώσει καμία συναλλαγή η σύνδεση διακόπτεται και το σύστημα επιστρέφει στην αρχική σελίδα, όπου θα πρέπει να ξαναδώσει τους κωδικούς του.
- **Η επιπλέον διασφάλιση των εγχρήματων συναλλαγών και συναλλαγών ασφαλείας** στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης i-bank, Internet, Mobile & phone banking, πραγματοποιείται με κωδικούς μιας χρήσης που παράγονται ηλεκτρονικά από τη

συσκευή i-code. Με το i-code πιστοποιείται ότι κάθε συναλλαγή προέρχεται πράγματι από τον κάτοχο συγκεκριμένης συσκευής, ενώ η ισχύς κάθε κωδικού είναι μόλις 32΄΄, μετά την παρέλευση των οποίων ακυρώνεται και δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί. Το γεγονός αυτό καθιστά αδύνατη την υποκλοπή κωδικών από τρίτους, για μεταγενέστερη χρήση (π.χ. περιπτώσεις phishing). Μετά τη διεκπεραίωση της συναλλαγής εμφανίζεται στην οθόνη του Internet banking ένας τριψήφιος κωδικός επιβεβαίωσης, ο οποίος πρέπει να είναι ίδιος με τον τριψήφιο κωδικό που παράγεται, στη συνέχεια, από τη συσκευή i-code. Η παραγωγή των κωδικών i-code βασίζεται στον ισχυρό αλγόριθμο κρυπτογράφησης 3DES. Ο αλγόριθμος αυτός είναι πρακτικά απαραβίαστος, το δε επίπεδο ασφαλείας που παρέχει πιστοποιείται από διεθνείς οργανισμούς.

Επικοινωνήστε μαζί μας

Εξυπηρετηθείτε από το νέο, αυτόματο κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης της Εθνικής Τράπεζας για πληροφορίες, λειτουργική υποστήριξη και απώλεια κωδικών πρόσβασης ή συσκευής i-code.

Για να συνδεθείτε με το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης:

- Καλέστε τον αριθμό **181818** από την Ελλάδα.
- Καλέστε τον αριθμό **+30-210-4848484** από το εξωτερικό.

Θα ακούσετε το μενού υπηρεσιών, στο οποίο μπορείτε να πλοηγηθείτε με φωνητικές εντολές.

Πείτε **«Υποστήριξη»** για πληροφορίες και λειτουργική υποστήριξη για τις υπηρεσίες Internet banking καθώς και για απώλεια κωδικών πρόσβασης στο Internet / Mobile / phone banking ή της συσκευής ηλεκτρονικού κλειδάριθμου (i-code).

Εάν είστε ήδη πελάτης της τράπεζας και αλλάξατε τηλέφωνο (σταθερό ή κινητό), fax ή e-mail, καλέστε το τηλεφωνικό μας κέντρο, πείτε **«Εκπρόσωπος»** και δώστε μας τα νέα σας στοιχεία.

Επιπλέον, μπορείτε να μας αποστείλετε τα ερωτήματά σας, όλο το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα:

- είτε συμπληρώνοντας τη σχετική φόρμα επικοινωνίας
- είτε με **fax** στο +30-210-4806865

ATM

Το μεγαλύτερο δίκτυο ATM στην Ελλάδα, πάντα στη διάθεσή σας.

Το πιο γνωστό δίκτυο i-bank

Με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες **i-bank ATM** της Εθνικής Τράπεζας έχετε τη δυνατότητα διενέργειας συναλλαγών μέσω των μηχανημάτων αυτόματης εξυπηρέτησης ATM, του μεγαλύτερου δικτύου στη χώρα μας.

Το δίκτυο i-bank ATM της Εθνικής, με παρουσία σε σημεία εύκολης και συχνής πρόσβασης, στις μεγάλες πόλεις και στην υπόλοιπη Ελλάδα, υψηλό επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών και ασφάλειας, αλλά και συνεχή εμπλουτισμό των παρεχομένων συναλλαγών, καλύπτει πλήρως τις καθημερινές σας ανάγκες.

Στα ATMs της Εθνικής Τράπεζας μπορείτε να εξυπηρετηθείτε γρήγορα, εύκολα και με ασφάλεια, όπου και αν βρίσκεστε, 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα:

- **Με κάρτες έκδοσης Εθνικής:**
  - ΕΘΝΟCASH PLUS: Για ενημέρωση, ανάληψη/κατάθεση μετρητών, αλλά και απλές, καθημερινές συναλλαγές.
  - Πιστωτικές κάρτες: Για ανάληψη μετρητών, πληρωμή δόσης, στοιχεία/κινήσεις πιστωτικής κάρτας, αλλά και απλές συναλλαγές.
- **Με κάρτες έκδοσης άλλων τραπεζών εσωτερικού (ΔΙΑΣ) και εξωτερικού (Cirrus - Maestro):** Για ανάληψη μετρητών ή/και ερώτηση υπολοίπου (ανάλογα με την κάρτα σας).

Οι θέσεις των ATMs έχουν επιλεγεί με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτησή σας!

Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών (APS)

Εξόφληση λογαριασμών σε χρόνο μηδέν!

Ένα νέο δίκτυο για όλους

Με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες **i-bank** της Εθνικής Τράπεζας, μπορείτε να πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας γρήγορα και με ασφάλεια, όποτε εσείς θέλετε. Μέσω του δικτύου των Κέντρων Αυτόματων Πληρωμών (APS) σάς παρέχεται η δυνατότητα άμεσης πληρωμής των οφειλών σας και διενέργειας κατάθεσης σε λογαριασμό της Εθνικής Τράπεζας, με μετρητά.

Τα Κέντρα Αυτόματων Πληρωμών (APS) δημιουργήθηκαν για την εξυπηρέτηση όλων!

Έτσι, ακόμα και αν δεν έχετε λογαριασμό ή πιστωτική κάρτα στην Εθνική, μπορείτε να πραγματοποιείτε τις καθημερινές σας συναλλαγές εύκολα και με ασφάλεια, χωρίς να περιμένετε στα γκισέ της τράπεζας!

Ηλεκτρονικές συναλλαγές με ηλεκτρονικό κλειδάριθμο (i-code)

Ο ηλεκτρονικός κλειδάριθμος (i-code) είναι ψηφιακή συσκευή παραγωγής κωδικών μιας χρήσης. Η συσκευή παράγει ένα μοναδικό κωδικό με κάθε χρήση (πάτημα πλήκτρου), τον οποίο και χρησιμοποιείτε για την ολοκλήρωση των συναλλαγών μέσω Internet και **phone banking.**

Γιατί η Εθνική Τράπεζα χρησιμοποιεί τον ηλεκτρονικό κλειδάριθμο;

Ο ηλεκτρονικός κλειδάριθμος συνδυάζει τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια και την ευκολία στην εκτέλεση των τραπεζικών σας συναλλαγών προσφέροντας τα παρακάτω πλεονεκτήματα:

- Είναι συσκευή ελαφριά και μικρή σε μέγεθος
- Μπορείτε να την έχετε συνέχεια μαζί σας,
- Έχει μεγάλη διάρκεια ζωής,
- Δεν χρειάζεται την εγκατάσταση ειδικού προγράμματος στον υπολογιστή σας.

Για μη εγχρήματες συναλλαγές

Για τις απλές συναλλαγές σας, όπως ενημέρωση για την κίνηση των λογαριασμών, ενημέρωση για το χαρτοφυλάκιο μετοχών κ.ά., αρκούν οι μυστικοί κωδικοί που έχετε ήδη εισαγάγει για να συνδεθείτε με το Internet banking (user ID και password).

Για εγχρήματες συναλλαγές και συναλλαγές ασφαλείας

Για τις εγχρήματες συναλλαγές και τις συναλλαγές ασφαλείας απαιτείται επιπλέον η χρήση των κωδικών:

- **Ηλεκτρονικός κλειδάριθμος (i-Code):** αντικαθιστά την υπογραφή σας και επιβεβαιώνει την ολοκλήρωση και την ορθότητα των συναλλαγών.
- **Αριθμός επιβεβαίωσης i-Code (CHECK):** επιβεβαιώνει από την πλευρά της τράπεζας την πραγματοποίηση των συναλλαγών.

Ο ηλεκτρονικός κλειδάριθμος (i-Code) είναι ένας κωδικός μιας χρήσης που παράγεται από μία μικρή, φορητή ηλεκτρονική συσκευή την οποία παραλαμβάνετε από το κατάστημα τη στιγμή που κάνετε αίτηση για Internet banking και την οποία θα πρέπει να φυλάσσετε σε ασφαλές μέρος. Η συσκευή παράγει, με το πάτημα του πλήκτρου, έναν κωδικό τον οποίο και χρησιμοποιείτε κάθε φορά που κάνετε εγχρήματες συναλλαγές. Για κάθε κωδικό i-Code η συσκευή παράγει και έναν τριψήφιο κωδικό επιβεβαίωσης, ο οποίος πρέπει να είναι ίδιος με τον τριψήφιο αριθμό επιβεβαίωσης i-Code (CHECK) που εμφανίζεται στην οθόνη της συναλλαγής. Σημειώνεται ότι σε κάθε κωδικό i-Code αντιστοιχεί ένας μοναδικός αριθμός CHECK. Κάθε κωδικός i-Code είναι μιας χρήσεως, δηλαδή χρησιμοποιείται για την πραγματοποίηση μίας και μόνο συναλλαγής.

Ηλεκτρονικός κλειδάριθμος (i-Code)

- **Ηλεκτρονικός κλειδάριθμος (i-Code):** Είναι ένας αριθμός (6ψήφιος για ιδιώτες, 8ψήφιος για επιχειρήσεις) μιας χρήσης που παράγεται από μία μικρή, φορητή ηλεκτρονική συσκευή. Η χρήση του επιβεβαιώνει την πρόθεσή σας για πραγματοποίηση μιας συγκεκριμένης συναλλαγής, καθώς και την ορθότητα της συναλλαγής αυτής, που διενεργείται μέσω του συστήματος Internet banking της Εθνικής Τράπεζας. Ο ηλεκτρονικός κλειδάριθμος αντικαθιστά την υπογραφή σας, κατά τη διενέργεια συγκεκριμένων συναλλαγών μέσω Internet banking.

- **Αριθμός επιβεβαίωσης i-Code (CHECK)** ή αριθμός επιβεβαίωσης της συναλλαγής: Είναι ένας 3ψήφιος αριθμός με τον οποίο επιβεβαιώνεται, από την πλευρά της τράπεζας, η πραγματοποίηση της συγκεκριμένης συναλλαγής.

Σημείωση: Για κάθε ηλεκτρονικό κλειδάριθμο η συσκευή παράγει αντίστοιχα έναν μοναδικό αριθμό επιβεβαίωσης (CHECK).

Συσκευή i-Code για ιδιώτες

Συσκευή i-Code για επιχειρήσεις

Περισσότερες πληροφορίες

Τη συσκευή i-Code την προμηθεύεστε από το κατάστημα την στιγμή που υποβάλλετε αίτηση για ένταξη στο σύστημα Internet banking.

Για τη δική σας ασφάλεια πρέπει να φροντίζετε να φυλάτε σε ασφαλές μέρος τη συσκευή. Σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής πρέπει άμεσα να φροντίσετε για το κλείδωμά της, μέσα από το μενού της «Διαχείρισης ασφάλειας» (όπως παρακάτω περιγράφεται) και να επικοινωνήσετε με το Help Desk για οδηγίες.

- Κανένας άλλος δεν πρέπει να χρησιμοποιεί τη συσκευή σας. Η τράπεζα δεν φέρει καμία ευθύνη για συναλλαγές που έγιναν από άλλο πρόσωπο παρά τη θέλησή σας σε περίπτωση απώλειας της συσκευής i-Code.

Ενεργοποίηση:

Ο ηλεκτρονικός κλειδάριθμος πρέπει να ενεργοποιηθεί πριν γίνει χρήση κάποιου αριθμού από τη συσκευή. Έτσι:

Όταν παραλάβετε τη συσκευή επικοινωνήστε με το Help Desk για την ενεργοποίησή του,

Αν είστε κάτοχος λίστας TAN, με την παραλαβή της συσκευής μπορείτε να την ενεργοποιήσετε στη συναλλαγή «Ενεργοποίηση συσκευής ηλεκτρονικού κλειδάριθμου» στην καρτέλα «Διαχείριση ασφάλειας».

Σημείωση: Με την ενεργοποίηση της συσκευής η λίστα TAN αυτομάτως ακυρώνεται και η πραγματοποίηση συναλλαγών πλέον είναι δυνατή μόνο με τον ηλεκτρονικό κλειδάριθμο.

Χρήση ηλεκτρονικού κλειδάριθμου (Go3) από ιδιώτες (φυσικά πρόσωπα) - Διαδικασία:

Κατά τη διενέργεια συναλλαγών (εγχρήματων και ασφαλείας) καλείστε να εισαγάγετε τον **6ψήφιο** ηλεκτρονικό κλειδάριθμο σε συγκεκριμένη θέση της οθόνης συναλλαγής, ώστε να επιβεβαιώσετε την πρόθεσή σας για την πραγματοποίηση της συγκεκριμένης συναλλαγής όπως είναι (ποσό, αριθμός λογαριασμού κ.λπ.). Ο 6ψήφιος αριθμός παράγεται με ένα πάτημα στο πλήκτρο της συσκευής.

Με την ολοκλήρωση της συναλλαγής και σε επιβεβαίωση της πραγματοποίησής της εμφανίζεται στην οθόνη του υπολογιστή σας ένας τριψήφιος αριθμός CHECK. Ο αριθμός αυτός **πρέπει να αντιστοιχεί στον 3ψήφιο αριθμό που παράγει η συσκευή σας (πάτημα 2η φορά του πλήκτρου μέσα σε 32΄΄ από την εμφάνιση του 6ψήφιου).**

Σημείωση: Ο **6ψήφιος** αριθμός που παράγεται παραμένει στην οθόνη της συσκευής για 32 δευτερόλεπτα. Για τον 3ψήφιο αριθμό επιβεβαίωσης πρέπει να πατήσετε το πλήκτρο μέσα στο ίδιο διάστημα από το αρχικό πάτημα. Επίσης, ο αριθμός που παράγεται είναι μιας χρήσεως και δεν μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τον ίδιο ξανά σε συναλλαγή. Για κάθε συναλλαγή που πραγματοποιείτε πρέπει να επαναλαμβάνετε τη διαδικασία όπως περιγράφεται παραπάνω.

Δεν απαιτείται ηλεκτρονικός κλειδάριθμος σε περίπτωση που διενεργείτε συναλλαγές χωρίς χρήματα (πληροφόρηση υπολοίπου λογαριασμού, μηνιαία ή ημερήσια κίνηση λογαριασμού, πληροφόρηση για το χαρτοφυλάκιό σας κλπ). Απαιτείται όμως η χρήση του κατά τη διαχείριση των παραμέτρων ασφαλείας (αλλαγή μυστικού κωδικού κ.λπ.).

Λειτουργία συσκευής i-Code

Η συσκευή i-Code των επιχειρήσεων λειτουργεί με την χρήση PIN (Personal Identity Number) το οποίο εσείς επιλέγετε με την πρώτη χρήση. Συγκεκριμένα, την πρώτη φόρα που θα χρησιμοποιήσετε τη συσκευή:

- Ενεργοποιήστε τη συσκευή σας, πιέζοντας το βελάκι.
- Η συσκευή θα σας ζητήσει νέο PIN (NEW PIN)
- Εισαγάγετε ένα PIN της επιλογής σας (4 ψηφία)
- Εισαγάγετε ξανά το PIN για επιβεβαίωση

Το PIN που επιλέξατε είναι αυτό το οποίο θα εισάγετε κάθε φορά στη συσκευή σας για να κάνετε συναλλαγές στο Internet banking.

Διενέργεια συναλλαγών

Κατά τη διενέργεια συναλλαγών (εγχρήματων και ασφαλείας) καλείστε να χρησιμοποιήσετε τον 8ψήφιο ηλεκτρονικό κλειδάριθμο με την εξής διαδικασία:

– Πιέστε το βελάκι της συσκευής

– Εισαγάγετε τον κωδικό PIN που έχετε επιλέξει (βλ. λειτουργία συσκευής)

– Στην οθόνη θα εμφανιστεί η ένδειξη «**APPLI –**» (APPLICATION)

– Πιέστε το 1

– Στην οθόνη θα εμφανιστεί ο **8ψήφιος** ηλεκτρονικός κλειδάριθμος

- Εισαγάγετέ τον στη συναλλαγή του Internet banking που θέλετε να πραγματοποιήσετε (τη στιγμή που σας ζητηθεί).

Με την ολοκλήρωση της συναλλαγής και σε επιβεβαίωση της πραγματοποίησής της εμφανίζεται στην οθόνη του υπολογιστή σας ένας τριψήφιος αριθμός CHECK. Ο αριθμός αυτός **πρέπει να αντιστοιχεί στον 3ψήφιο αριθμό που παράγει η συσκευή σας (πάτημα στο βελάκι μέσα σε 32΄΄ από την εμφάνιση του 8ψήφιου).**

Σημείωση: Ο **8ψήφιος** αριθμός που παράγεται παραμένει στην οθόνη της συσκευής για **32 δευτερόλεπτα.** Για τον **3ψήφιο αριθμό επιβεβαίωσης** πρέπει να πατήσετε το βελάκι (εναλλακτικά το **2**) μέσα στο ίδιο διάστημα από την εμφάνιση του 8-ψήφιου. Επίσης, ο αριθμός που παράγεται είναι μίας χρήσεως και δεν μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τον ίδιο ξανά σε συναλλαγή. Για κάθε συναλλαγή που πραγματοποιείτε πρέπει να επαναλαμβάνετε τη διαδικασία όπως περιγράφεται παραπάνω.

Δεν απαιτείται ηλεκτρονικός κλειδάριθμος σε περίπτωση που διενεργείτε συναλλαγές χωρίς χρήματα (πληροφόρηση υπολοίπου λογαριασμού, μηνιαία ή ημερήσια κίνηση λογαριασμού, πληροφόρηση για το χαρτοφυλάκιό σας κ.λπ.). **Απαιτείται** όμως η χρήση του κατά τη διαχείριση των παραμέτρων ασφαλείας (αλλαγή μυστικού κωδικού κ.λπ.).

3.2 Σύνδεση με το σύστημα Internet banking

Η Εθνική Τράπεζα έχει αναβαθμίσει το περιβάλλον του Internet banking, το οποίο διαθέτει πλέον αυξημένες λειτουργικές δυνατότητες. Η είσοδος στο Internet banking γίνεται από το website της τράπεζας στη διεύθυνση www.nbg.gr. Η διεύθυνση https://homebank.nbg.gr παραπέμπει στο προηγούμενο περιβάλλον του Internet banking και θα εξακολουθήσει να ισχύει **για μικρό χρονικό διάστημα.**

Για την είσοδό σας στο Internet banking απαιτείται:

- Ο **κωδικός εισόδου (user ID)**, ο οποίος αποτελεί την ταυτότητά σας ως χρήστη Internet banking.
- Ο **μυστικός κωδικός (password):** Ο κωδικός αυτός επιτρέπει την πρόσβασή σας στο

Internet banking.

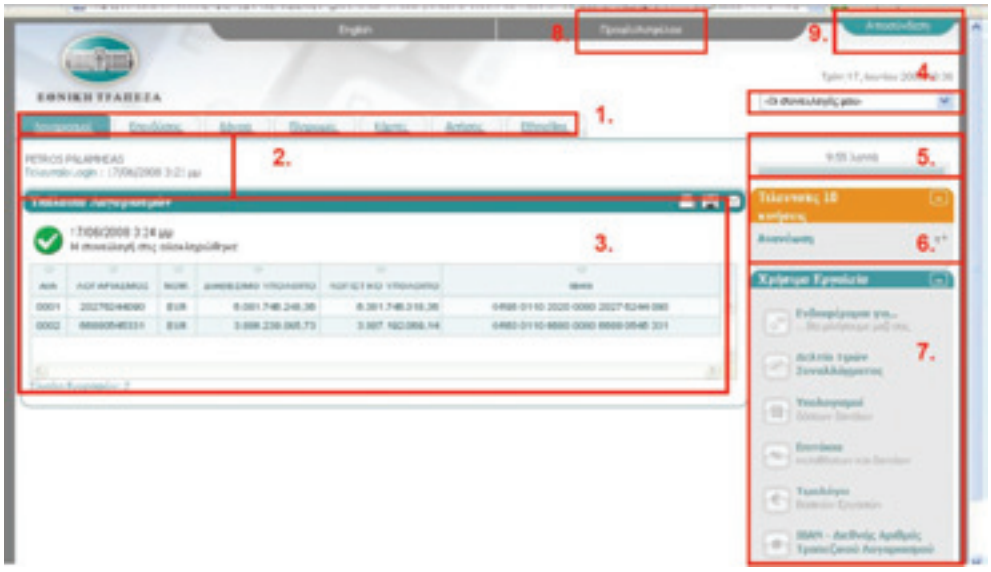
Για τη διενέργεια εγχρήματων συναλλαγών και συναλλαγών ασφαλείας απαιτείται επιπλέον η εισαγωγή ενός κωδικού μιας χρήσης που παράγεται από τη συσκευή i-code.

Για τον μυστικό κωδικό (password) θα πρέπει να γνωρίζετε ότι:

- **Κατά την εγγραφή σας στο Internet banking** παραλαμβάνετε τον κωδικό εισόδου (user ID) και τη συσκευή i-code, ενώ **το password αποστέλλεται ταχυδρομικά**, στη διεύθυνση επικοινωνίας, με συστημένη αλληλογραφία.
- **Κατά την πρώτη είσοδό σας στο Internet banking** σάς ζητείται να αντικαταστήσετε τον μυστικό κωδικό (password) με πενταψήφιο κωδικό της επιλογής σας (πέντε χαρακτήρες, με αριθμούς, γράμματα του λατινικού αλφαβήτου ή συνδυασμό των δύο), τον οποίο πρέπει να απομνημονεύσετε.
- **Μπορείτε να αλλάζετε** τον μυστικό κωδικό, μέσω του μενού «Ασφάλεια» του Internet banking όσο συχνά θέλετε. Από το μενού αυτό μπορείτε να πραγματοποιήσετε δέσμευση του κωδικού σας. Με τον τρόπο αυτό δεν θα έχετε πλέον πρόσβαση στο σύστημα και δεν θα μπορείτε να διενεργήσετε καμία συναλλαγή. Για να χρησιμοποιήσετε πάλι το σύστημα θα πρέπει να επικοινωνήσετε με το Help Desk.
- **Εάν ο μυστικός κωδικός παραμένει αμετάβλητος για χρονικό διάστημα 2 μηνών,** το σύστημα θα σας ζητήσει να τον αλλάξετε υποχρεωτικά.
- **Κανένας άλλος δεν πρέπει να γνωρίζει τον μυστικό κωδικό σας:** Για τη δική σας ασφάλεια πρέπει να τον απομνημονεύσετε ή να τον φυλάτε σε ασφαλές μέρος. Σε περίπτωση διαρροής του, θα πρέπει να προχωράτε στην **αλλαγή του.** Η τράπεζα δεν φέρει καμία ευθύνη σε περίπτωση απώλειας του κωδικού σας για συναλλαγές που έγιναν από άλλο πρόσωπο παρά τη θέλησή σας.

Μετά από τέσσερις συνεχείς προσπάθειες εισαγωγής λανθασμένου κωδικού εισόδου (user ID) ή /και μυστικού κωδικού (password), **το σύστημα δεν σας επιτρέπει πλέον την πρόσβαση.** Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να επικοινωνήσετε με το Help Desk.

Η αρχική οθόνη που εμφανίζεται είναι η ακόλουθη:



Μετά την είσοδό σας στην υπηρεσία Internet banking εμφανίζεται η αρχική οθόνη, η οποία αποτελείται από τις παρακάτω περιοχές:

1. Τη γραμμή επιλογής ομάδας συναλλαγών. Επιλέγοντας κάποια από τις καρτέλες μπορείτε να πλοηγηθείτε στις διαθέσιμες συναλλαγές και να επιλέξετε αυτή που επιθυμείτε.
2. Το ονοματεπώνυμό σας και την ημερομηνία και ώρα τελευταίας εισόδου στο σύστημα.
3. Τα υπόλοιπα των συνδεδεμένων λογαριασμών.
4. Το στοιχείο ελέγχου «Οι συναλλαγές μου». Πατώντας το βέλος που βρίσκεται στο δεξί άκρο του πεδίου εμφανίζεται η κατάσταση με τις συναλλαγές που χρησιμοποιείτε συχνά και στις οποίες θέλετε να έχετε άμεση πρόσβαση. Η διαχείριση των συναλλαγών που περιλαμβάνονται στην κατάσταση γίνεται από εσάς. Μπορείτε να επιλέξετε έως 10 συναλλαγές.
5. Ο χρόνος που απομένει για την ολοκλήρωση κάποιας συναλλαγής. Για λόγους ασφαλείας εάν περάσουν 10 λεπτά χωρίς κάποια πληκτρολόγηση το σύστημα τερματίζει τη σύνδεση και σας μεταφέρει στην οθόνη εισαγωγής κωδικού χρήστη (User ID) και μυστικού κωδικού (login page). Κατά τη διάρκεια της αντίστροφης μέτρησης το χρώμα της λωρίδας κάτω από το χρονόμετρο αλλάζει, προσφέροντας πρόσθετη οπτική πληροφόρηση.
6. Το πλαίσιο εμφάνισης των δέκα τελευταίων συναλλαγών σας. Για να δείτε τις τελευταίες συναλλαγές επιλέξτε «Ανανέωση». Μπορείτε να αποκρύψετε τη λίστα των συναλλαγών πατώντας το σύμβολο «_» που βρίσκεται στην πάνω δεξιά γωνία του πλαισίου.
7. Το πλαίσιο με τα χρήσιμα εργαλεία.
8. Το σύνδεσμο για μετάβαση στη σελίδα διαχείρισης των προσωπικών σας στοιχείων και των κωδικών πρόσβασης.
9. Το σύνδεσμο για την έξοδο από την υπηρεσία Internet banking.

Επιλέξτε μία συναλλαγή για να συνεχίσετε ή «Αποσύνδεση» για να βγείτε από την υπηρεσία.

Στον διαδικτυακό τόπο της Εθνικής Τράπεζας και ειδικότερα στην ιστοσελίδα του Internet banking παρέχεται η δυνατότητα στον ενδιαφερόμενο να παρακολουθήσει μία demo εφαρμογή με το ηλεκτρονικό περιβάλλον συναλλαγών. Επίσης, υπάρχουν εγχειρίδια και οδηγίες τις οποίες θα πρέπει να συμβουλευτεί προκειμένου να γνωρίζει τόσο τις διαδικασίες όσο και τα θέματα ασφαλείας που αφορούν τις συναλλαγές του με την τράπεζα.

4. Περιβάλλον e-Banking: Eurobank

Χρησιμοποιώντας την υπηρεσία e-Banking της Eurobank, σας δίνεται η δυνατότητα να διεκπεραιώνετε τις τραπεζικές και χρηματιστηριακές σας συναλλαγές **εύκολα και γρήγορα**, από την οθόνη του υπολογιστή σας. Μεταξύ άλλων, μέσα από το e-Banking μπορείτε να:

- Ενημερώνεστε online για τα **υπόλοιπα και τις κινήσεις** των λογαριασμών, των πιστωτικών σας καρτών και δανείων.
- Εξοφλείτε την **πιστωτική σας κάρτα** και το δάνειό σας.
- Πληρώνετε τη **ΔΕΗ, τον ΟΤΕ, το ΦΠΑ και το ΙΚΑ**, καθώς κι ένα πλήθος άλλων λογαριασμών.
- **Μεταφέρετε χρήματα** στην Ελλάδα και το εξωτερικό με προνομιακούς όρους σε σχέση με τα καταστήματα.
- Αγοράζετε και να πουλάτε **μετοχές** σε πραγματικό χρόνο.
- Ενημερώνεστε μέσω SMS **και e-mail** για κινήσεις των λογαριασμών και καρτών σας.

Τι συναλλαγές θα μπορώ να κάνω;

Μέσω της υπηρεσίας e-Banking σάς δίνεται η δυνατότητα να διεκπεραιώνετε ένα μεγάλο μέρος των τραπεζικών και χρηματιστηριακών σας συναλλαγών εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια.

Παρακάτω εμφανίζονται όλες οι διαθέσιμες συναλλαγές μέσω της υπηρεσίας e-Banking:

Ενημέρωση

Τραπεζικές υπηρεσίες

- Συνολική εικόνα πελάτη (λογαριασμοί, κάρτες, δάνεια, μετοχές, α/κ)
- Πληροφορίες λογαριασμών (δικαιούχοι, δεσμευμένο/λογιστικό υπόλοιπο, πιστωτικοί/χρεωστικοί τόκοι, κατάστημα διαχείρισης, κ.λπ.)
- Υπόλοιπα λογαριασμών
- Κινήσεις λογαριασμών (ιστορικότητα έως 3 μήνες)
- Υπόλοιπα πιστωτικών καρτών
- Κινήσεις πιστωτικών καρτών (5 τελευταίοι λογαριασμοί και ο τρέχον)
- Πληροφορίες δανείων (συνδεδεμένοι λογαριασμοί, όρια, δεσμεύσεις, κτλ.)
- Υπόλοιπα δανείων
- Κινήσεις δανείων (ιστορικότητα έως 3 μήνες)
- Τηλεειδοποιήσεις μέσω SMS & e-mail για ημερήσιες κινήσεις λογαριασμών και πιστωτικών καρτών

- Πληροφορίες κατάθεσης πολλαπλών επιταγών Eurobank & άλλων τραπεζών
- Πληροφορίες/κατάσταση μεμονωμένων επιταγών (και σε ενέχυρο)
- Ενημέρωση για εγγυητικές επιστολές
- Κινήσεις τερματικών POS εμπόρων που συνεργάζονται με τη Eurobank
- Ιστορικότητα συναλλαγών (μεταφορών, πληρωμών, εμβασμάτων)
- Πληροφορίες συναλλαγής (ημερομηνία, λογαριασμός χρέωσης/πίστωσης, αιτιολογία κ.λπ.)
- Προθεσμιακές καταθέσεις

Χρηματιστηριακές υπηρεσίες

- Θέση/αποτίμηση προσωπικού χαρτοφυλακίου μετοχών και Eurobank A/K
- Παρακολούθηση της συνεδρίασης του ΧΑΑ
- Οικονομικές αναλύσεις, online νέα της αγοράς, ημερήσιο σχόλιο
- Παρουσίαση online ενδοσυνεδριακών δεδομένων & ticker ΧΑΑ
- Κινήσεις παραγώγων
- Εταιρικά νέα & εταιρικές πράξεις
- Συγκριτικά γραφήματα επενδυτικών προϊόντων
- Ισολογισμοί & αριθμοδείκτες εισηγμένων εταιρειών
- Δημόσιες εγγραφές
- Ημερήσιο κλείσιμο μετοχών, παραγώγων, αμοιβαίων κεφαλαίων
- Ημερήσιο δελτίο τιμών ομολόγων Ελληνικού Δημοσίου
- Δελτίο τιμών εμπορευμάτων
- Διεθνείς δείκτες
- Κατάσταση ημερήσιων εντολών μετοχών και A/K

Συναλλαγές

Μεταφορές *(online, προγραμματισμένες & περιοδικές)*

- Μεταφορά χρημάτων μεταξύ προσωπικών λογαριασμών Eurobank
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς τρίτων Eurobank
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς εσωτερικού εκτός Eurobank
- Μεταφορά χρημάτων σε λογαριασμούς εξωτερικού (λογαριασμούς του ιδίου, φοιτητικό έμβασμα, συνδρομή εφημερίδων και περιοδικών)
- Ομαδική μεταφορά
- Διαχείριση εντολής προγραμματισμένης-περιοδικής μεταφοράς

Πληρωμές *(online & προγραμματισμένες)*

- Πληρωμή δόσης δανείου
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας Eurobank (προσωπική και τρίτου προσώπου)
- Χρέωση πιστωτικού ορίου
- Πληρωμή πιστωτικής κάρτας άλλης τράπεζας
- Φόρτιση/επαναφόρτιση προπληρωμένης κάρτας
- Πληρωμές Δημοσίου (ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ, ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ, φόρου εισοδήματος, Εθνικό Κτηματολόγιο 401, Εθνικό Κτηματολόγιο 402, ΔΕΥΑ Ρόδου, ΔΕΥΑ Αφάντου, ΔΕΥΑ Καλύμνου, ΔΕΥΑ Κοζάνης, ΔΕΥΑ Λάρισας, ΔΕΥΑ Αλεξανδρούπολης, ΔΕΥΑ Αιγίου, ΔΕΥΑ Τρικάλων, ΔΕΥΑ Αγ. Νικολάου, ΔΕΥΑ Μυτιλήνης, Ενιαίου Φόρου Ακινήτων Φυσικών Προσώπων, ΤΣΑΥ (Ταμείο Σύνταξης & Ασφάλισης Υγειονομικών), Είσπραξη Έκτακτης Οικονομικής Εισφοράς Φυσικών Προσώπων, Emporiki Creditcom, Πληρωμή Ειδικού Προστίμου Διατήρησης Ρυθμιζόμενων Χώρων)
- Πληρωμές τηλεφωνίας (Vodafone, WIND, Tellas, Columbia Telecom, Lannet, Forthnet, Vivodi, CYTA Hellas, Telecom Revolution, On Telecoms)
- Πληρωμές ασφαλειών (Allianz ΑΕΑΖ, Allianz ΑΕΓΑ, Interamerican Ζωής, Interamerican Οδική Βοήθεια, Interamerican Ελληνική Ασφαλιστική Εταιρία Ζημιών Α.Ε., Interamerican Υγείας Α.Ε.-Γενικών Ασφαλειών Υγείας και Βοήθειας, ING Γενικών Ασφαλειών, ING Ζωής, ING Μεσιτική, Interasco, Alico, Generali Hellas, Generali Life, Mutual Μεσίτες Ασφαλίσεων, Eurolife ΑΕΓΑ, Eurolife ΑΕΑΖ, MINETTA, International Life Γενικών Ασφαλειών, International Life Ασφαλίσεων Ζωής)
- Πληρωμές άλλων λογαριασμών (EFG Leasing, Mulichoice- Nova, GMAC, Ford Credit, Serfin, Firen, BMW Austria Bank GMBH, Otenet, ΕΠΑ Φυσικό Αέριο, ΕΠΑ Μελέτες, ΕΠΑ Κατασκευές, ΕΠΑ Τροποποιήσεις, Volkswagen Bank, Ελληνογερμανική Αγωγή, Επαγγελματικό Ταμείο Ασφάλισης Οικονομολόγων, ΕΛΑΣΤΙΚΑ ΜΙΣΕΛΕΝ Α.Β.Ε.Ε., SFS HELLAS FINANCE CONSUMER A.E., IATA BSP, IATA CASS, NET ONE A.E., Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Γεωτεχνικών Ελλάδος, B FS, Fin & Rent, ACS Courier ΑΕΕ, Goodyear Ελλάς, Action Aid, Συνδρομή μελών/φίλων ΠΑΣΟΚ, Zeus Recovery Fund S.A., Εταιρία Παροχής Αερίου (ΕΠΑ) Θεσσαλονίκης, Εταιρία Παροχής Αερίου (ΕΠΑ) Θεσσαλίας, ΕΠΑ Αττικής, Οργανισμός Βιομηχανικής Ιδιοκτησίας, Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, Brink's Security, VERBUND)
- Διαχείριση εντολής προγραμματισμένης πληρωμής
- Ομαδικές πληρωμές (ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ)

Πληρωμές μέσω πάγιας εντολής

- Λογαριασμών Δημοσίου (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ, ΟΑΕΕ)
- Λογαριασμών τηλεφωνίας (WIND, Tellas, Columbia Telecom, Lannet, Forthnet, Altec Telecom, CYTA Hellas)
- Λογαριασμών ασφάλειας (ING Ζωής, ING Γενικών Ασφαλειών, Interasco, Alico AIG

Life, Generali Hellas, Generali Life, MINETTA, International Life Γενικών Ασφαλειών, International Life Ασφαλίσεων Ζωής)

- Άλλων λογαριασμών (Filmnet/Nova, ΔΕΥΑ Σερρών, ΔΕΥΑ Καστοριάς, ΔΕΥΑ Ξάνθης, ΔΕΥΑ Ρόδου, ΔΕΥΑ Αφάντου, ΔΕΥΑ Καλύμνου, ΔΕΥΑ Κοζάνης, ΕΠΑ Φ. Αέριο, Serfin, Firen, BMW Austria Bank GMBH, Volkswagen Bank, Hellas On Line, Eurolease, WWF ΕΛΛΑΣ, ΕΤΑΟ, ΟΠΑΠ, ΕΛΑΣΤΙΚΑ ΜΙΣΕΛΕΝ Α.Β.Ε.Ε., LeasePlan, IATA BSP, IATA CASS, SFS HELLAS FINANCE CONSUMER A.E., Ταμείο Επαγγελματικής Ασφάλισης Γεωτεχνικών Ελλάδος, Ταμείο Αλληλοβοηθείας Εργαζομένων Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού, B FS, ACS Courier AEE, Goodyear Ελλάς, Action Aid, Γιατροί Χωρίς Σύνορα, Brink's Security, VERBUND, Autohellas Hertz)
- Απενεργοποίηση πάγιων εντολών

Χρηματιστήριο

- Αγορά και πώληση μετοχών
- Ακύρωση εντολής αγοράς, πώλησης μετοχών
- Intraday εντολές μετοχών
- Συμμετοχή σε Eurobank A/K με δυνατότητα εξαγοράς, μεταφοράς
- Ακύρωση εντολών Eeurobank A/K
- Συμμετοχή σε δημόσιες εγγραφές
- Ακύρωση αίτησης συμμετοχής σε δημόσιες εγγραφές
- Δημιουργία, διαχείριση & αποτίμηση εικ. χαρτοφυλακίων μετοχών & A/K

Αιτήσεις

- Αίτηση έκδοσης μπλοκ επιταγών
- Αίτηση εγγραφής στο mobile banking
- Αίτηση προσωποποίησης πιστωτικής κάρτας eurobank (photocard)

Άλλες υπηρεσίες

- Αποστολή, παραλαβή κρυπτογραφημένων προσωπικών μηνυμάτων
- Δυνατότητα διενέργειας δωρεάς σε κοινωφελείς οργανισμούς
- Διαχείριση προθεσμιακών καταθέσεων

Εργαλεία

- Αλλαγή κωδικού εισόδου (password)
- Αλλαγή κωδικού πιστοποιητικού (certificate)
- Ονομασία προϊόντων (λογαριασμοί, κάρτες, δάνεια)
- Ευρετήριο λογαριασμών Eurobank & άλλων τραπεζών Ελλάδας & εξωτερικού

- Ευρετήριο πιστωτικών καρτών Eurobank & άλλων τραπεζών
- Διαχείριση ψηφιακών πιστοποιητικών

Σημειώστε πως όλες οι μεταφορές χρημάτων εντός της τράπεζας καθώς και οι πληρωμές εκτελούνται σε πραγματικό χρόνο, 24 ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο!

Επίσης, σας παρέχεται **24ωρη τηλεφωνική υποστήριξη** μέσω του Europhone Banking στο τηλέφωνο **801-111-1144 ή (+30)-210-9555000 από κινητό ή από το εξωτερικό** ή μέσω **e-mail** στη διεύθυνση ebanking@eurobank.gr

Τι θα κερδίσω χρησιμοποιώντας το e-Banking;

Χρησιμοποιώντας την υπηρεσία e-Banking για τις συναλλαγές σας κερδίζετε πολλαπλά:

- **Αποκτάτε τον απόλυτο έλεγχο των οικονομικών σας:** Μέσα από την υπηρεσία e-Banking, η τράπεζα είναι ανοιχτή για σας όλο το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο, έτσι ώστε να μπορείτε ανά πάσα στιγμή να ενημερώνεστε για τα οικονομικά σας αλλά και να κάνετε τις συναλλαγές σας οποτεδήποτε και από οπουδήποτε. Οι συναλλαγές μέσω e-Banking γίνονται σε πραγματικό χρόνο, ακόμα και τα Σαββατοκύριακα και τις αργίες!
- **Εξοικονομείτε χρόνο και απλοποιείτε τη διαδικασία εκτέλεσης των συναλλαγών σας:** Συναλλαγές για τις οποίες παραδοσιακά καταναλώνατε πολύτιμο χρόνο, μέσω e-Banking ολοκληρώνονται εύκολα και γρήγορα από την οθόνη του υπολογιστή σας. Μόλις το δοκιμάσετε θα καταλάβετε.
- **Κερδίζετε σε κόστος:** Επιλέγοντας να εκτελείτε τις συναλλαγές σας ηλεκτρονικά κερδίζετε και σε κόστος, καθώς οι περισσότερες συναλλαγές που εκτελούνται μέσω e-Banking έχουν μειωμένα έξοδα συναλλαγών σε σχέση με τα υπόλοιπα κανάλια της τράπεζας.

Mobile banking από την Eurobank

Η υπηρεσία m-Banking της Eurobank σας δίνει τη δυνατότητα να συνδέεστε με τα οικονομικά σας όποια στιγμή το επιθυμείτε, όπου κι αν βρίσκεστε!

- **Ενημερωθείτε online** για υπόλοιπα και κινήσεις λογαριασμών, καρτών και δανείων, καθώς και για τη θέση των επενδύσεών σας.
- **Μεταφέρετε χρήματα** μεταξύ των λογαριασμών σας και σε τρίτους.
- **Πληρώστε** την κάρτα σας, καθώς και τους λογαριασμούς σας (π.χ. ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ).
- **Βρείτε το κοντινότερο ATM** ή κατάστημα της Eurobank.

Ανάλογα με τη συσκευή κινητού τηλεφώνου που χρησιμοποιείτε, επιλέξτε την αντίστοιχη υπηρεσία m-Banking:

SMS Banking

Μέσω της υπηρεσίας **SMS Banking** μπορείτε να ενημερώνεστε για πληροφορίες των

λογαριασμών, καρτών και δανείων σας αποστέλλοντας γραπτά μηνύματα στην τράπεζα από το κινητό σας τηλέφωνο.

Εγγραφή

Για να χρησιμοποιήσετε το SMS Banking δηλώστε τον αριθμό του κινητού τηλεφωνού που επιθυμείτε να συνδέσετε στη υπηρεσία μέσα από την ειδική ενότητα του e-Banking (My e-Banking → Εγγραφή m-Banking)

Χρήση

Στείλτε γραπτό μήνυμα στο **6944-180000** ακολουθώντας τις παρακάτω οδηγίες:

- Υπόλοιπο λογαριασμού: Υ#Αρ.λογ/σμού
- Κινήσεις λογαριασμού: Κ#Αρ.λογ/σμού
- Υπόλοιπο κάρτας: ΥΚ#Αρ. Κάρτας

Το πληκτρολόγιο του κινητού σας μπορεί να είναι είτε στα ελληνικά είτε στα αγγλικά.

Ασφάλεια

Η παροχή της υπηρεσίας m-Banking μέσω wap γίνεται με τη χρήση **ιδιόκτητου Dial-up** Server (που βρίσκεται επίσης εντός του χώρου της τράπεζας), πράγμα που σημαίνει ότι γνωρίζει τον αριθμό του κινητού τηλεφώνου που καλεί, αφού ο αριθμός αυτός πηγάζει από το δίκτυο κινητής τηλεφωνίας και δεν μπορεί να παραποιηθεί από το χρήστη. Το δεδομένο αυτό αξιοποιείται από το σύστημα της τράπεζας σαν στοιχείο ασφαλείας και χρησιμοποιείται για την πιστοποίηση ότι η συναλλαγή ξεκινάει από συγκεκριμένο κινητό (το κινητό που έχει εκ των προτέρων δηλώσει υπεύθυνα στην τράπεζα ο πελάτης ότι του ανήκει), με τον ίδιο τρόπο που χρησιμοποιείται και το downloadable client certificate στο e-banking. Μόνο όταν το σύστημα έχει στη διάθεσή του και τα δύο στοιχεία ασφαλείας (αριθμός κινητού με την παραπάνω έννοια και password) δίνει πρόσβαση σε όλες τις συναλλαγές. Με άλλα λόγια, ακόμη και εάν κάποιος γνώριζε το password ενός χρήστη (π.χ. επειδή ο χρήστης του το εκμυστηρεύθηκε, κατά παράβαση κάθε κανόνα ασφαλείας), δεν θα μπορούσε να του προκαλέσει κανενός είδους οικονομική ζημιά.

e-Statements

Η υπηρεσία **e-Statements** είναι ένας εύκολος, δωρεάν και ασφαλής τρόπος να έχετε πρόσβαση στα αντίγραφα κινήσεων των προϊόντων που έχετε με τη Eurobank, συμβάλλοντας παράλληλα και στην προστασία του περιβάλλοντος.

Δείτε τα ηλεκτρονικά αντίγραφα των προϊόντων σας (e-Statements) όποτε το επιθυμείτε, εύκολα και οργανωμένα.

- Τα e-Statements είναι ηλεκτρονικά αρχεία (pdf) τα οποία αποτελούν **ακριβή αντίγραφα** των φυσικών που λαμβάνετε μέσω ταχυδρομείου.
- Αποτελούν **επίσημα έγγραφα,** όπως ακριβώς τα φυσικά αντίγραφά τους.

- Έχετε **άμεση πρόσβαση** στα e-Statements σας μέσα από την υπηρεσία e-Banking χωρίς να χρειάζεται οποιαδήποτε επιπλέον εγγραφή.
- Μπορείτε **ανά πάσα στιγμή** να ανατρέχετε στο e-Statement του προϊόντος που επιθυμείτε (πρόσφατο ή παρελθοντικό) και να το αποθηκεύετε στον υπολογιστή σας ή ακόμα και να το εκτυπώνετε.

Ζητήστε τώρα τη διακοπή αποστολής των φυσικών αντιγράφων που λαμβάνετε μέσω ταχυδρομείου.

- **Εύκολη και ασφαλής ενημέρωση μέσω e-Statements** όλο το 24ωρο χωρίς τον κίνδυνο απώλειας ή υποκλοπής των φυσικών αντιγράφων σας που αποστέλλονται με το ταχυδρομείο.
- ***Άμεση ενημέρωση για κάθε νέο διαθέσιμο e-Statement*** στη διεύθυνση e-mail που επιθυμείτε.
- **Δυνατότητα επαναφοράς του φυσικού αντιγράφου** οποιαδήποτε στιγμή το ζητήσετε.
- **Συμβολή στην προστασία του περιβάλλοντος** με μείωση κατανάλωσης ενέργειας, χαρτιού, νερού και μελανιού.

Γραφτείτε στο e-Banking για να δείτε δωρεάν τα e-Statements σας, αλλά και για να ζητήσετε τη διακοπή αποστολής των φυσικών αντιγράφων!

Άμεση πρόσβαση στα e-Statements σας

Αποκτήστε άμεση πρόσβαση στα e-Statements σας, καθώς και στη δυνατότητα διακοπής των φυσικών αντιγράφων των λογαριασμών σας, μέσω της νέας online διαδικασίας! Προϋπόθεση είναι η καταχώριση του στοιχείου ταυτοποίησης που έχετε δηλώσει στην τράπεζα (ταυτότητα, διαβατήριο κ.λπ.), ο αριθμός ενός εκ των προϊόντων σας (κάρτα, λογαριασμός, δάνειο) και ο αριθμός του κινητού σας τηλεφώνου. Αν τα στοιχεία σας ταυτοποιηθούν από τη Eurobank, σας αποστέλλεται μέσω SMS ένας μοναδικός κωδικός μέσω του οποίου αποκτάτε άμεση πρόσβαση.

Υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης Europhone banking

Αν είστε επαγγελματίας καλέστε στο **210-9555222** ή στο 801-111-1144 από σταθερό τηλέφωνο ή στείλτε μας e-mail στην διεύθυνση **ephonebanking@eurobank.gr** και ανακαλύψτε 24 ώρες το **24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο,** πώς μπορούμε να κάνουμε τη ζωή σας πιο εύκολη.

Το **Europhone banking** είναι η υπηρεσία της Eurobank η οποία λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο, με σκοπό την καλύτερη κι αμεσότερη εξυπηρέτησή σας. Με απόλυτη ασφάλεια το ειδικευμένο προσωπικό του Europhone banking βρίσκεται πάντα στη διάθεσή σας. Καλέστε από όπου και αν βρίσκεστε για:

Υπηρεσίες για ατομικές επιχειρήσεις και εταιρείες

Το Europhone banking παρέχει τη δυνατότητα εξυπηρέτησης ελευθέρων επαγγελματιών και ατομικών επιχειρήσεων μέσω της κάρτας 24h Business Services σε στελέχη με προκαθορισμένα δικαιώματα χρήσης.

Αν είστε λοιπόν κάτοχος της κάρτας 24h Business Services, καλώντας στο Europhone banking 24ώρες το 24ωρο, 365 μέρες το χρόνο, μπορείτε:

- Να ζητήσετε την χορήγηση χρηματικού ποσού από το δάνειό σας.
- Να πραγματοποιήσετε μεταφορές από δανειακούς και καταθετικούς λογαριασμούς.
- Να ενημερωθείτε για ποσό δόσης, ποσό τόκων, επιτόκιο και ύψος του ορίου σας.
- Να δώσετε εντολή για έκδοση μπλοκ επιταγών, τραπεζικής ή ασφαλιστικής ενημερότητας, βεβαίωσης τόκων και δοσολογίου.
- Να ενημερωθείτε για τη λήξη της ασφαλιστικής ενημερότητας.
- Να ενημερωθείτε για την ειδική προσφορά για σύνδεση στο διαδίκτυο με 25% έκπτωση στη συνδρομή από την Hellas On Line.

Επιπλέον τραπεζικές συναλλαγές που μπορείτε να πραγματοποιήσετε:

- Να μεταφέρετε χρήματα από το λογαριασμό σας σε λογαριασμό ιδίου ή τρίτου προσώπου εντός Eurobank.
- Να αποστείλετε χρήματα προς άλλη τράπεζα εντός ή εκτός Ελλάδας (ΣΕΠΑ) μέσω τραπεζικού εμβάσματος.
- Να λάβετε μέσω φαξ ή ταχυδρομικά την κίνηση των λογαριασμών σας.
- Να εξοφλήσετε λογαριασμούς της πιστωτικής σας κάρτας, ΔΕΚΟ, FILMNET, NOVA, κινητής και σταθερής τηλεφωνίας κ.ά.
- Να δώσετε πάγιες εντολές εξόφλησης της πιστωτικής σας κάρτας, ΟΤΕ, ΔΕΗ, ασφαλίστρων Interamerican, ΕΥΔΑΠ, FILMNET-NOVA, μεταφοράς σε λογαριασμό, εμβάσματος, GREENPEACE, LEASING κ.ά.
- Να δηλώσετε την απώλεια, κλοπή της κάρτας σας ή το μπλοκάρισμα του λογαριασμού σας.
- Να ενημερώνεστε άμεσα για το υπόλοιπο και τις κινήσεις των καταθετικών, δανειακών λογαριασμών σας και των πιστωτικών σας καρτών (η ενημέρωση μπορεί να πραγματοποιηθεί και μέσω συστήματος φωνητικής ανταπόκρισης Voice Banking).
- Να δώσετε εντολή παραγγελίας για καρνέ επιταγών (check-book) για τον τρεχούμενο ή όψεως λογαριασμό σας.
- Να κάνετε αίτηση για αύξηση του ορίου της πιστωτικής σας κάρτας και της ανοιχτής σας γραμμής.
- Να πάρετε πληροφορίες για όλα τα δανειακά προϊόντα (καταναλωτικά, στεγαστικά).
- Να αποκτήσετε πρόσβαση στα ATM, με σύνδεση/αποσύνδεση των λογαριασμών σας με την κάρτα της επιθυμίας σας.

- Να εκδώσετε ή να αλλάξετε τον κωδικό σας για την υπηρεσία μας.
- Να ζητήσετε επανέκδοση του κωδικού σας για τα ΑΤΜ.
- Να ανανεώνετε τον χρόνο ομιλίας καρτοκινητού Cosmote ή να δίνετε πάγια εντολή ανανέωσης καρτοκινητού Vodafone.
- Να συμμετέχετε σε ασφαλιστικά/αποταμιευτικά προγράμματα υγείας και ζωής.
- Να δηλώνετε την αλλαγή της δευτερεύουσας διεύθυνσής σας καθώς και να μεταβάλλετε τη διεύθυνση αποστολής των λογαριασμών σας.

Χρηματιστηριακές - επενδυτικές συναλλαγές:

- Να δώσετε εντολές αγοράς/πώλησης μετοχών.
- Να ενημερώνεστε για τις συναλλαγματικές ισοτιμίες.
- Να συμμετέχετε στις αυξήσεις μετοχικών κεφαλαίων και στις δημόσιες εγγραφές εταιρειών.
- Να λαμβάνετε την αποτίμηση του χαρτοφυλακίου σας με fax ή ταχυδρομικώς.
- Να αιτηθείτε άνοιγμα χαρτοφυλακίου, μερίδας και λογαριασμού αξιών στο ΣΑΤ, καθώς και αλλαγή των υπαρχόντων στοιχείων σας.
- Να ενημερώνεστε σε πραγματικό χρόνο για τις τιμές μετοχών και για όλες τις εξελίξεις και τα νέα των εισηγμένων εταιρειών στο χρηματιστήριο (split, αυξήσεις μετοχικού κεφαλαίου, μερίσματα κ.λπ.) από τους εκπροσώπους της υπηρεσίας ή από αυτόματο σύστημα φωνητικής ανταπόκρισης.
- Να ενημερώνεστε για τις τιμές μεριδίων αμοιβαίων κεφαλαίων και να δίνετε επενδυτικές εντολές, όπως επένδυση, μεταφορά, εξαγορά αμοιβαίων κεφαλαίων.

Σύνδεση με τις σύγχρονες υπηρεσίες e-Banking και m-Banking:

- Να κάνετε αίτηση για κωδικό e-Banking / m-Banking.
- Να ζητήσετε φραγή ή προσωρινή δέσμευση/ενεργοποίηση του λογαριασμού με e-Banking / m-Banking.
- Να ζητήσετε πληροφορίες για την χρήση των υπηρεσιών και την αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων που παρουσιάζονται.

4.1 Ηλεκτρονικό περιβάλλον συναλλαγών Eurobank

Προκειμένου ο χρήστης να εισέλθει στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Eurobank θα πρέπει να πληκτρολογήσει την ηλεκτρονική διεύθυνση www.eurobank.gr της τράπεζας και κατόπιν να επιλέξει το σύνδεσμο e-Banking. Αυτομάτως μεταβαίνει στην παρακάτω οθόνη όπου ένα σύνολο πληροφοριών και λειτουργιών είναι διαθέσιμες προκειμένου να εξυπηρετηθεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Πρώτη είσοδος στο νέο e-Banking;

Εάν είναι η πρώτη σας είσοδος στο καινούριο e-Banking, εισαγάγετε στο πεδίο username τον **16ψήφιο αριθμό** μιας οποιασδήποτε κάρτας σας Eurobank (εκτός Prepaid) ή το **12ψήφιο username** που σας έχει αποσταλεί αν είστε χρήστης επιχείρησης, και τον κωδικό εισόδου **(password)** που χρησιμοποιούσατε για είσοδο και στην παλιά εφαρμογή. Εάν είστε νέος χρήστης, εισαγάγετε το **password** που παραλάβατε από την τράπεζα.

Με την πρώτη σας είσοδο, το σύστημα θα ζητήσει να δηλώσετε ένα όνομα χρήστη **(username)** και ένα καινούριο password τα οποία θα χρησιμοποιείτε εφεξής για την είσοδό σας στο νέο e-Banking.

Είσοδος με νέους κωδικούς;

Για την είσοδό σας με τη χρήση νέων κωδικών, εισαγάγετε είτε το **username** που είχατε δηλώσει ή τον **16ψήφιο αριθμό** μιας οποιασδήποτε κάρτας σας Eurobank, ή το **12ψήφιο username που σας έχει αποσταλεί αν είστε χρήστης επιχείρησης,** καθώς και τον κωδικό εισόδου **(password)** που παραλάβατε από την τράπεζα (κεφαλαία λατινικά γράμματα και αριθμούς). Αφού πληκτρολογήσετε το username και το password πατήστε το κουμπί «Είσοδος» για να εισέλθετε στην επόμενη οθόνη.

Στον διαδικτυακό τόπο της Eurobank και ειδικότερα στην ιστοσελίδα του e-Banking παρέχεται η δυνατότητα στον ενδιαφερόμενο να χρησιμοποιήσει μία demo εφαρμογή με το ηλεκτρονικό περιβάλλον συναλλαγών. Επίσης, υπάρχουν εγχειρίδια και οδηγίες τις οποίες θα πρέπει να συμβουλευτεί προκειμένου να γνωρίζει τόσο τις διαδικασίες όσο και τα θέματα ασφαλείας που αφορούν τις συναλλαγές του με την τράπεζα.

4.2 Υπηρεσία Live-banking: Eurobank

Με την υπηρεσία Live-banking της Eurobank παρέχεται μία νέα τραπεζική εμπειρία η οποία είναι διαθέσιμη live 24 ώρες το 24ωρο, 7 μέρες την εβδομάδα, μέσα από τον υπολογιστή σου ή το κινητό σου. Η ηλεκτρονική διεύθυνση για πρόσβαση στην υπηρεσία Live-banking είναι http://www.eurobank.gr/LiveBanking/home.aspx ή http://live-banking.gr.

Live-banking σημαίνει ζωντανή σύνδεση σε μία νέα εποχή υπηρεσιών και προϊόντων, όπου και αν είσαι, όποια στιγμή το χρειαστείς, από μια τράπεζα που ξέρει να πρωτοπορεί.

Με το **Live-banking** της **Eurobank** ανοίγεις νέο τραπεζικό λογαριασμό από τον υπολογιστή σου. Ο λογαριασμός Live έχει μοναδικά χαρακτηριστικά:

- **Ανοίγει online** και σου δίνει προνομιακό επιτόκιο. Με ένα κλικ από τον υπολογιστή σου, χωρίς καθυστέρηση και με μία επίσκεψη στο διπλανό σου κατάστημα Eurobank για την προστασία της ασφάλειάς σου.
- **Σου προσφέρει προνομιακό επιτόκιο** 1% αν το υπόλοιπό σου είναι έως 3.000 ευρώ, 2% εάν το υπόλοιπό σου είναι πάνω από 3.000 ευρώ και μηνιαία πληρωμή τόκων για να βλέπεις κάθε μήνα Live τα χρήματά σου να αυξάνονται!
- **Σου εκδίδει ταυτόχρονα χρεωστική κάρτα** για να πραγματοποιείς αγορές με αυτόματη

χρέωση του λογαριασμού σου & να εξυπηρετείσαι για αναλήψεις μετρητών σε όλα τα ATM με το σήμα Maestro.

- **Σου δίνει τη δυνατότητα να εξυπηρετείσαι από όλα τα δίκτυα της τράπεζας,** εκτός ταμείου καταστημάτων.

Μπορείς να κάνεις χρήση όλων των εναλλακτικών μας δικτύων e-Banking, Europhone Banking, ATM και APS (κέντρα πληρωμών αυτόματων συναλλαγών) για να καταθέτεις χρήματα, να κάνεις αναλήψεις, πληρωμές, μεταφορές καθώς και να ενημερώνεσαι για το υπόλοιπο του λογαριασμού σου. Στα καταστήματά μας μπορείς να καταθέτεις μετρητά ή επιταγή, να προσθέσεις συνδικαιούχους, να ενημερωθείς για το υπόλοιπο ή να κλείσεις το λογαριασμό σου.

Η οθόνη που εμφανίζεται είναι η ακόλουθη:

Τί κερδίζω με το Live-Banking;

Με το Live-banking έχεις λογαριασμό Live με υψηλότερο επιτόκιο, άμεση και πλήρη εξυπηρέτηση, Live ενημέρωση για όλα σου τα προϊόντα και χαμηλότερες χρεώσεις στις συναλλαγές σου.

- **Προνομιακό επιτόκιο στο λογαριασμό Live.**
  - 1% αν το υπόλοιπο του λογαριασμού είναι έως 3.000 ευρώ.
  - 2% αν το υπόλοιπο του λογαριασμού είναι από 3.000 ευρώ και πάνω.
  - Πληρωμή τόκων κάθε μήνα.
- **Δωρεάν υποστήριξη 24 ώρες το 24ωρο, 7 μέρες την εβδομάδα** με τηλεφωνική ή online συνομιλία και **δωρεάν ειδοποιήσεις** με SMS ή e-mail.
- **Χαμηλότερες ή και μηδενικές χρεώσεις** σε πολλές από τις καθημερινές σου συναλλαγές. Επιπλέον, με το λογαριασμό Live έχεις δωρεάν συναλλαγές, αρκεί να έχεις στο λογαριασμό σου τουλάχιστον 3.000 ευρώ.
- **Επιπλέον κερδίζεις σε άνεση και σε χρόνο!**

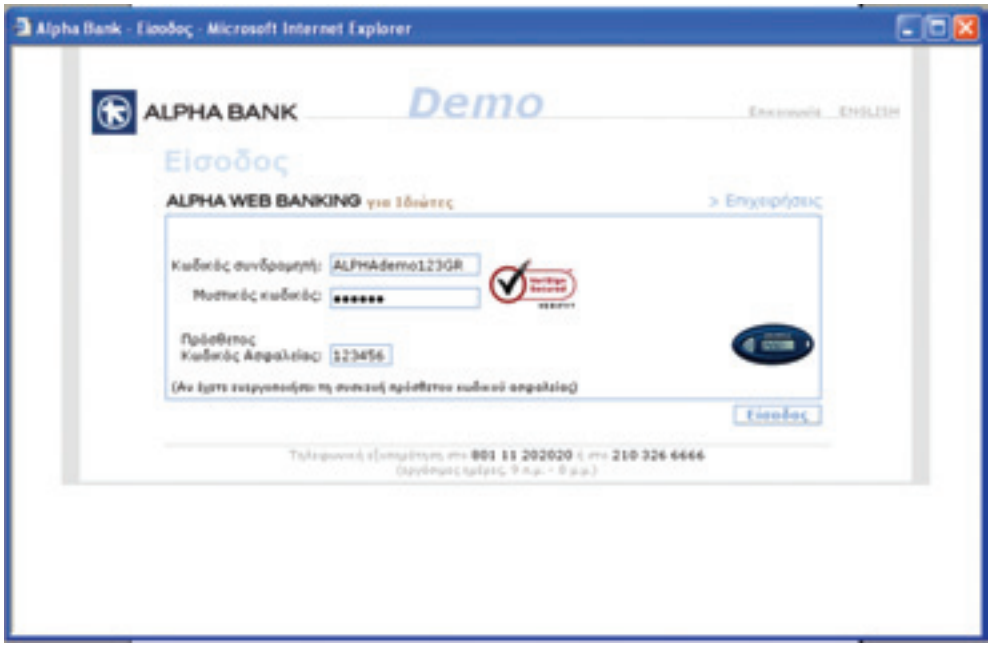
Δεν χρειάζεται να περιμένεις ουρά στο ταμείο. **Μπορείς να κάνεις όποια συναλλαγή θέλεις, όπου κι αν βρίσκεσαι, από τον υπολογιστή (e-Banking), το κινητό (m-Banking), το τηλέφωνο (Europhone Banking) ή ακόμη και από το πλησιέστερο ATM.**

- **Και όλα αυτά με ασφάλεια στις συναλλαγές σου** γιατί η Eurobank δεσμεύεται να καλύψει οποιαδήποτε απώλεια χρημάτων από τους λογαριασμούς σου για κινήσεις που έχουν γίνει χωρίς τη δική σου έγκριση!

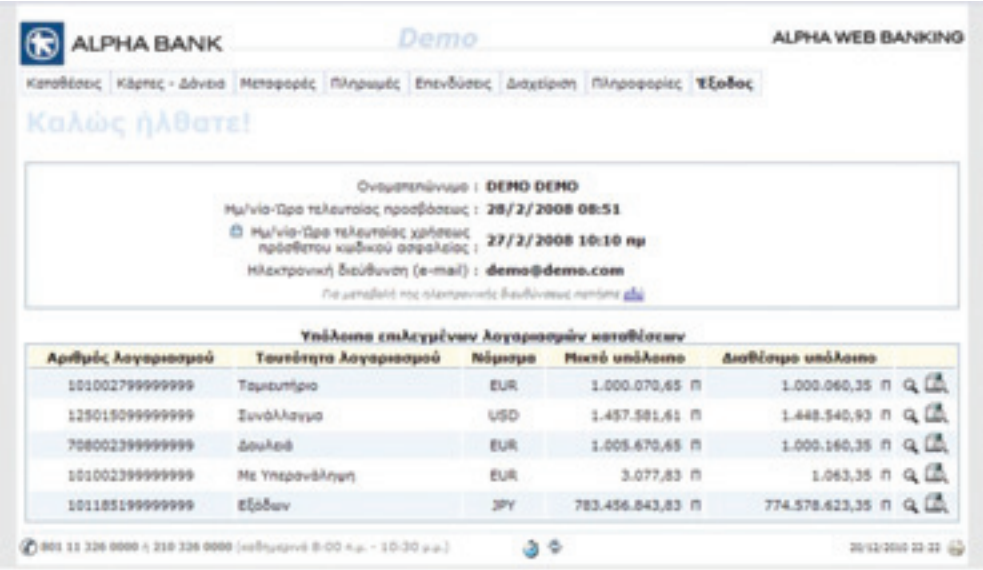
5. Περιβάλλον Alpha Web Banking: Alpha Bank

5.1 Σύνδεση με το σύστημα Internet banking

Από την ηλεκτρονική διεύθυνση της Alpha Bank (www.alpha.gr) επιλέγουμε το σύνδεσμο Alpha Web Banking (για ιδιώτες ή επιχειρήσεις). Στο παράθυρο που εμφανίζεται εισάγουμε τον κωδικό του συνδρομητή και τον μυστικό του κωδικό καθώς και τον πρόσθετο κωδικό ασφαλείας. Στο παράδειγμά μας θα χρησιμοποιήσουμε τον δοκιμαστικό κωδικό του χρήστη που μας παρέχει ο φορέας προκειμένου να δοκιμάσουμε τις ηλεκτρονικές διαδικασίες του.



Πατώντας «Είσοδος» στο προηγούμενο παράθυρο εμφανίζεται ένα νέο, στο οποίο έχουμε στη διάθεσή μας διάφορες καρτέλες με λειτουργίες τις οποίες μπορούμε να εκτελέσουμε.



Οι συναλλαγές του Alpha Web Banking έχουν ομαδοποιηθεί σε οκτώ ενότητες - μενού:

- Καταθέσεις
- Κάρτες - δάνεια
- Μεταφορές
- Πληρωμές
- Επενδύσεις
- Διαχείριση
- Πληροφορίες
- Έξοδος

Το μενού **«Καταθέσεις»** περιλαμβάνει συναλλαγές που σας δίνουν πληροφορίες για τους λογαριασμούς καταθέσεων Alpha Bank που έχετε δηλώσει στο προφίλ σας (π.χ. υπόλοιπα ενός λογαριασμού ή ομάδας επιλεγμένων λογαριασμών, ανάλυση δεσμεύσεων, προβλέψεων και μη διαθέσιμων ποσών, κινήσεις για κάθε λογαριασμό, πληροφορίες για τις επιταγές του). Επιπλέον, περιλαμβάνει επιλεγμένες συναλλαγές του μενού «Διαχείριση» (π.χ. προσθήκη νέων καταθετικών λογαριασμών, αίτηση για έκδοση βιβλιαρίων επιταγών).

Το μενού **«Κάρτες - δάνεια»** περιλαμβάνει συναλλαγές που σας δίνουν πληροφορίες για τα υπόλοιπα και τις κινήσεις των προδηλωμένων στο προφίλ σας καρτών εκδόσεως Alpha Bank και δανείων στεγαστικών, χορηγητικών και δανείων Alpha Επιλογή και Alpha 700. Επιπλέον, περιλαμβάνει επιλεγμένες συναλλαγές του μενού «Διαχείριση» (π.χ. προσθήκη καρτών και δανείων).

Το μενού **«Μεταφορές»** περιλαμβάνει συναλλαγές μέσω των οποίων μπορείτε να:

- Πραγματοποιείτε **άμεσα** ή να προγραμματίζετε για **μελλοντική ημερομηνία** μεταφορές κεφαλαίων απεριόριστου ποσού μεταξύ των **προδηλωμένων λογαριασμών** καταθέσεών σας στην Alpha Bank, του ιδίου νομίσματος.
- Προγραμματίζετε για **μελλοντική ημερομηνία** μεταφορές κεφαλαίων σε λογαριασμούς καταθέσεων (ευρώ) της Alpha Bank ή άλλης τραπέζης εσωτερικού **που δεν έχετε δηλώσει στο προφίλ σας** (το ποσό που μπορείτε να μεταφέρετε ανά ημέρα καθορίζεται από το ανώτατο όριο μεταφορών σε μη προδηλωμένους λογαριασμούς - μενού «Διαχείριση»).
- **Ενημερώνεστε** για την κατάσταση των συναλλαγών μεταφοράς που έχετε ήδη καταχωρίσει (π.χ. εκτελεσμένες, εκκρεμείς, ανεπιτυχείς κ.λπ.) μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alpha phone banking και Alpha Bank m-Banking), καθώς και ακυρώνετε όσες δεν έχουν ακόμα εκτελεστεί.
- Καταχωρίζετε **πάγιες εντολές** μεταφοράς σταθερού ποσού (σε ευρώ) σε λογαριασμούς καταθέσεων Alpha Bank. Με κάθε πάγια εντολή ορίζετε την αυτόματη εκτέλεση τακτικών (π.χ. κάθε μήνα, δίμηνο κ.λπ.) ισόποσων μεταφορών (π.χ. για πληρωμή ενοικίου) σε προδηλωμένους ή μη λογαριασμούς του προφίλ σας (για μεταφορές σε μη προδηλωμένους λογαριασμούς το ποσό δεν μπορεί να υπερβαίνει το ανώτατο «όριο μεταφορών» που εσείς ορίζετε - μενού «Διαχείριση»).
- **Ενημερώνεστε** για τα στοιχεία των παγίων εντολών μεταφορών που έχετε καταχωρίσει μέσω του Alpha Web Banking ή/και του Alpha phone banking (μέχρι και την πάροδο 2 μηνών από την ημερομηνία λήξεως που έχετε ορίσει για κάθε μία) και τις **ακυρώνετε.**

Το μενού **«Πληρωμές»** περιλαμβάνει συναλλαγές μέσω των οποίων μπορείτε να πληρώνετε τις οφειλές σας στην Alpha Bank ή σε εταιρείες του ομίλου (π.χ. πιστωτικές κάρτες εκδόσεως Alpha Bank, ανοικτά δάνεια Alpha Επιλογή και Alpha700, προσωπικά και καταναλωτικά δάνεια, Alpha Ασφαλιστική) και σε τρίτους (π.χ. ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΟΑΕΕ (ΤΕΒΕ - ΤΑΕ - ΤΣΑ), τέλη κυκλοφορίας, εταιρείες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (ΟΤΕ, COSMOTE Κινητές Τηλεπικοινωνίες ΑΕ, FORTHNET, TELEPASSPORT, LANNET, VOICENET, TIM, TELLAS, VODAFONE - Πληρωμή οφειλών, VODAFONE - Αγορά χρόνου ομιλίας, Cosmoline), MULTICHOICE, ALLIANZ, OTENET, ΕΕΤΤ - Εθν. Επιτροπή Τηλ/νιών και Ταχυδρομείων, ING, BMW AUSTRIA BANK, FIAT CREDIT HELLAS AE, VOLKSWAGEN BANK, AVON, Μεσίτες Ασφαλίσεων Mutual AE, Επαγ. Ταμ. Ασφάλισης Οικονομολόγων.

Από το ίδιο μενού μπορείτε ανά πάσα στιγμή να ενημερώνεστε για την κατάσταση των συναλλαγών πληρωμών που έχετε ήδη καταχωρίσει (π.χ. εκτελεσμένες, εκκρεμείς, ανεπιτυχείς κ.λπ.) μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Alpha Bank (Alpha Web Banking, Alpha phone banking και Alpha Bank m-Banking) καθώς και να ακυρώνετε όσες δεν έχουν ακόμα εκτελεστεί.

Το μενού **«Επενδύσεις»** σάς προσφέρει τη δυνατότητα να παρακολουθείτε καθημερινά το χαρτοφυλάκιο των μετοχών σας και τη χρηματική σας θέση στην Alpha Finance, καθώς και τα υπόλοιπα και τα μερίδια των επενδυτικών σας λογαριασμών τόσο ανά είδος αμοιβαίου

κεφαλαίου όσο και ανά τίτλο. Επιπλέον, σας δίνεται η δυνατότητα προσθήκης νέων λογαριασμών αμοιβαίων κεφαλαίων.

Το μενού **«Διαχείριση»** περιλαμβάνει συναλλαγές μέσω των οποίων μπορείτε να διαχειρίζεστε:

- τους κωδικούς σας στο Alpha Web Banking (δηλ. τον κωδικό συνδρομητή και τον μυστικό κωδικό)
- τα στοιχεία του προφίλ σας, όπως καταθετικούς λογαριασμούς **Alpha Bank,** πιστωτικές κάρτες εκδόσεως **Alpha Bank,** δάνεια Alpha Επιλογή και Alpha 700, στεγαστικά/χορηγητικά δάνεια, λογαριασμούς ΕΥΔΑΠ, επενδυτικούς λογαριασμούς αμοιβαίων κεφαλαίων και την ονομασία που τους δίνετε, χαρτοφυλάκιο μετοχών στην Alpha Finance, στοιχεία επικοινωνίας σας (αριθμούς τηλεφώνων, ηλεκτρονική διεύθυνση e-mail), στοιχεία πρόσθετων υπηρεσιών [π.χ. στοιχεία υπηρεσίας αποστολής ειδοποιήσεων για ανεπιτυχείς εκτελέσεις εντολών που έχουν καταχωριστεί μέσω των εναλλακτικών δικτύων της **Alpha Bank** (Alpha Web Banking, Alphaphone Banking και **Alpha Bank** m-Banking)]
- τη χρήση των υπηρεσιών με πρόσθετο κωδικό ασφαλείας (αίτηση, ενεργοποίηση υπηρεσιών, απενεργοποίηση υπηρεσιών, προσωρινή απενεργοποίηση συσκευής πρόσθετου κωδικού ασφαλείας, συγχρονισμός συσκευής)
- το ανώτατο ημερήσιο «όριο μεταφορών» σε μη προδηλωμένους λογαριασμούς
- τα βιβλιάρια επιταγών σας (αίτηση για έκδοση βιβλιαρίου, ερώτηση για τη διεκπεραίωση μιας αιτήσεώς σας, ακύρωση αιτήσεως)

Το μενού **«Πληροφορίες»** περιλαμβάνει συναλλαγές μέσω των οποίων μπορείτε να πληροφορηθείτε για τα στοιχεία του προφίλ σας (π.χ. τους λογαριασμούς καταθέσεων, τους λογαριασμούς στεγαστικών δανείων, τις πιστωτικές κάρτες, τα δάνεια Alpha Επιλογή και Alpha 700, τις πληρωμές και τους επενδυτικούς λογαριασμούς αμοιβαίων κεφαλαίων που έχετε δηλώσει στο προφίλ σας για διαχείριση μέσω των εναλλακτικών δικτύων), καθώς και για τις τιμές συναλλάγματος, για τις τιμές κλεισίματος μετοχών, για την πορεία των δεικτών και επιλεγμένων μετοχών κατά τη διάρκεια της ημέρας. Επιπλέον, εφόσον έχετε ενεργοποιήσει τη δυνατότητα χρήσεως της υπηρεσίας Alphaphone Banking, έχετε τη δυνατότητα να εκτυπώνετε την «Κάρτα συνδρομητή» σας, στην οποία περιλαμβάνονται οι λογαριασμοί, οι κάρτες και οι πληρωμές που μπορείτε να διαχειρίζεστε μέσω του αυτόματου συστήματος εκτελέσεως συναλλαγών με επιλογή πλήκτρων (Alphaphone Banking-IVR).

Τέλος, για την έξοδό σας από το Alpha Web Banking χρησιμοποιείτε πάντοτε την επιλογή **«Έξοδος»**.

Οι συναλλαγές που εμφανίζονται με το σύμβολο αυτό στο μενού του Alpha Web Banking, απαιτούν για την εκτέλεσή τους την εισαγωγή πρόσθετου κωδικού ασφαλείας.

Υπηρεσίες Πρόσθετου Κωδικού Ασφαλείας

Μέσω του Alpha Web Banking μπορείτε να αξιοποιήσετε, εφόσον το επιθυμείτε, τις επι-

πλέον δυνατότητες που σας προσφέρουν οι «υπηρεσίες πρόσθετου κωδικού ασφαλείας» για συναλλαγές όπως:

- Μεταφορές κεφαλαίων σε τρίτους (ιδιώτες ή εταιρίες) σε λογαριασμό στην Alpha Bank ή σε άλλη τράπεζα εσωτερικού ή εξωτερικού
- Πάγιες εντολές για μεταφορά σταθερού ποσού σε τακτά χρονικά διαστήματα σε λογαριασμούς τρίτων της Alpha Bank
- Πληρωμές οφειλών καρτών τρίτων εκδόσεως Alpha Bank ή άλλων τραπεζών εσωτερικού
- Διαχείριση της συνδρομής σας (προφίλ) στο Alpha Web Banking με:
  - προσθήκη, μεταβολή δικαιωμάτων χρήσεως ή διαγραφή λογαριασμών Alpha Bank
  - προσθήκη και διαγραφή καρτών Alpha Bank
  - προσθήκη επενδυτικών λογαριασμών (π.χ. αμοιβαίων κεφαλαίων)
  - μεταβολή του ανώτατου ημερήσιου ορίου μεταφορών σε «μη προδηλωμένους» λογαριασμούς (τρίτων)
  - προσθήκη ή διαγραφή λογαριασμού ΕΥΔΑΠ

Ενεργοποίηση των υπηρεσιών πρόσθετου κωδικού ασφαλείας

Για να μπορέσετε να κάνετε χρήση των υπηρεσιών πρόσθετου κωδικού ασφαλείας αρκεί να καταχωρίσετε σχετική αίτηση μέσω του Alpha Web Banking (μενού «Διαχείριση» - επιλογή «Υπηρεσίες πρόσθετου κωδικού ασφαλείας»). Μετά την τηλεφωνική επιβεβαίωση της αιτήσεώς σας θα σας αποσταλεί η συσκευή πρόσθετου κωδικού ασφαλείας. Μόλις την παραλάβετε θα μπορείτε να ενεργοποιήσετε τις νέες υπηρεσίες.

Η συσκευή και η λειτουργία του πρόσθετου κωδικού ασφαλείας

Η συσκευή συνδυάζει ασφάλεια και ευκολία στην εκτέλεση των ηλεκτρονικών σας συναλλαγών. Είναι μικρή (έχει μήκος μόλις 6 εκατοστά), ελαφριά και η διάρκεια ζωής της μπαταρίας της φτάνει μέχρι πέντε (5) έτη.

Με την ενεργοποίησή της συνδέεται μοναδικά με τη συνδρομή σας. Με το απλό πάτημα του πλήκτρου της παράγεται με σύνθετο αλγόριθμο ένας εξαψήφιος «κωδικός» αριθμός μιας χρήσεως (ο «Πρόσθετος κωδικός ασφαλείας»). Ο αριθμός αυτός εμφανίζεται και παραμένει στην οθόνη της για 30 δευτερόλεπτα, προσφέροντάς σας αρκετό χρόνο για τη συμπλήρωσή του στις συναλλαγές σας. Θα χρησιμοποιείτε τον «Πρόσθετο κωδικό ασφαλείας» τόσο κατά την είσοδό σας στο Alpha Web Banking όσο και για την εκτέλεση των παραπάνω συναλλαγών (σημειώνονται στα μενού του Alpha Web Banking με το σύμβολο). Το σύστημα της τράπεζας επιβεβαιώνει κάθε φορά τον «Πρόσθετο κωδικό ασφαλείας» και με τον τρόπο αυτό πιστοποιεί, κατά την εκτέλεση κάθε συναλλαγής, ότι προέρχεται πράγματι από εσάς, τον κάτοχο της συγκεκριμένης συσκευής.

Για την **ομαλή λειτουργία** της συσκευής και των υπηρεσιών φροντίστε να:

- Μην πιέζετε άσκοπα το πλήκτρο παραγωγής πρόσθετου κωδικού ασφαλείας, διότι υπάρχει πιθανότητα να αποσυγχρονιστεί η συσκευή σας.
- Μην παραβιάζετε με κανέναν τρόπο τη συσκευή σας, διότι καταστρέφεται αυτόματα ο εσωτερικός μηχανισμός παραγωγής κωδικών (η μπαταρία είναι μιας χρήσεως και δεν αλλάζει).

Λειτουργία του Alpha Web Banking χωρίς τη συσκευή πρόσθετου κωδικού ασφαλείας

Μπορείτε να πραγματοποιείτε «Είσοδο» στο Alpha Web Banking μόνο με τον κωδικό συνδρομητή και τον μυστικό κωδικό. Στην περίπτωση αυτή θα μπορείτε να πραγματοποιείτε μόνο πληροφοριακού τύπου συναλλαγές και όχι μεταφορές ποσών ή πληρωμές.

Απώλεια της συσκευής πρόσθετου κωδικού ασφαλείας

Αν χάσετε τη συσκευή, μπορείτε μέσω του Alpha Web Banking να απενεργοποιήσετε τη χρήση των υπηρεσιών με πρόσθετο κωδικό ασφαλείας και, αν επιθυμείτε, να κάνετε νέα αίτηση.

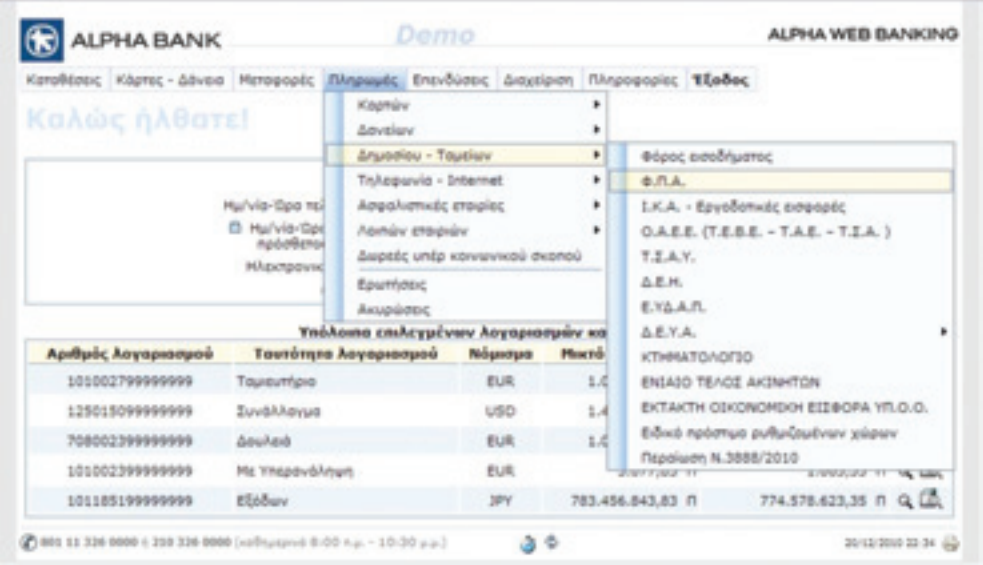
Η ασφάλεια στις συναλλαγές σας εξαρτάται και από εσάς

Η συσκευή δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τρίτον για εκτέλεση συναλλαγών, παρά μόνο αν γνωρίζει και τον κωδικό συνδρομητή» και τον μυστικό κωδικό σας. Γι' αυτό το λόγο, για την ασφάλειά σας:

- Να απομνημονεύσετε τους μυστικούς κωδικούς του Alpha Web Banking και να μην τους φυλάσσετε μαζί με τη συσκευή.
- Να εγκαταστήσετε στον υπολογιστή σας προγράμματα προστασίας από ιούς (firewall, antivirus, antispyware).

5.2 Πληρωμή ΦΠΑ από τον τραπεζικό μας λογαριασμό

Επιλέγοντας από το παραπάνω μενού την καρτέλα Πληρωμές → Δημοσίου - Ταμείων → ΦΠΑ, εμφανίζεται το ακόλουθο παράθυρο:



Σ' αυτό μας ζητείται να δηλώσουμε το λογαριασμό από τον οποίο θα γίνει η πληρωμή του ΦΠΑ καθώς και την ταυτότητα πληρωμής που προκύπτει από το σημείωμα πληρωμής της ΓΓΠΣ. Η ταυτότητα πληρωμής περιλαμβάνει στα τελευταία ψηφία το ποσό πληρωμής. Στη συνέχεια δίνεται ένα υπόδειγμα σημειώματος πληρωμής.

Υπόδειγμα λογαριασμού πληρωμής Φ.Π.Α.

Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων
TAXISnet - Υπηρεσίες Πληρωμής Δηλώσεων

Σημείωμα για Πληρωμή

Στοιχεία Υποκειμένου / Δήλωσης

Αριθμός κατοχ. TaxisNet:	XXXXXXXXX / 18/11/2010 15:38
Τύπος Δήλωσης	Φ2 Περιοδική Δήλωση ΦΠΑ για υποκείμενους με Β΄ή Γ΄ κατ. Βιβλία ΚΒΣ
Ημερολογιακή Περίοδος	ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ - ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ
Ονοματεπώνυμο/ Επωνυμία	[illegible] ΔΕ 93 ΕΠΕ
Α.Φ.Μ.	090000000

Στοιχεία Πληρωμής

Τρόπος Πληρωμής	Εντολή πληρωμής Φ.Π.Α. σε τράπεζα
Ποσό (€)	4.600,00 €
Καταληκτική Ημερομηνία Πληρωμής:	ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ
Ταυτότητα πληρωμής	090000000 011111111111 460000

Προσοχή:
Για να ολοκληρώσετε τη διαδικασία υποβολής της δήλωσής σας πρέπει να μεριμνήσετε για την καταβολή του ποσού, κάνοντας χρήση των τρόπων πληρωμής που διαθέτουν οι συνεργαζόμενες τράπεζες, με σημείο αναφοράς την ταυτότητα πληρωμής, το αργότερο μέχρι την ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ

Αφού συμπληρωθούν τα απαραίτητα στοιχεία επιλέγουμε το σύνδεσμο «Εκτέλεση», όπως φαίνεται στην επόμενη οθόνη.

Στη συνέχεια, αφού συμπληρώσουμε το ποσό που θέλουμε να πληρώσουμε και το ΑΦΜ μας, θα ερωτηθούμε εάν είμαστε σίγουροι για το ποσό αυτό προτού ολοκληρωθεί η διαδικασία (σύμφωνα με το παρακάτω παράθυρο).

Όταν ολοκληρωθεί η διαδικασία εμφανίζεται το παρακάτω παράθυρο, στο οποίο επιβεβαιώνεται η επιτυχία της συναλλαγής μας.

Οι διαδικασίες πληρωμής του φόρου εισοδήματος, καθώς και των ταμείων ακολουθούν το ίδιο πλαίσιο με αυτό του ΦΠΑ.

6. Demo εφαρμογές περιήγησης τραπεζών

Ο αναγνώστης μπορεί να περιηγηθεί σε μια σειρά από demo εφαρμογές που παρέχουν οι τράπεζες. Στις εφαρμογές αυτές μπορεί να δει τις λειτουργίες που παρέχονται μέσω του Internet και να εξοικειωθεί με τις λειτουργίες της τράπεζας που επέλεξε. Ενδεικτικά αναφέρονται ορισμένες τράπεζες που παρέχουν τέτοιες υπηρεσίες. Ο χρήστης αρκεί να μεταβεί στην ιστοσελίδα της τράπεζας και να επιλέξει τον αντίστοιχο σύνδεσμο.

- **Eurobank:** https://ebanking.eurobank.gr/
- **Alpha Bank:** http://www.alpha.gr/
- **Τράπεζα Πειραιώς:** http://www.piraeusbank.gr/
- **Εμπορική Τράπεζα:** https://ebank.emporiki.gr/

7. TAXISnet: Δήλωση φορολογίας εισοδήματος

Διαδικασία υποβολής

Στην κεντρική σελίδα του TAXISnet κάντε κλικ στην επιλογή **«Χρήστες».**

Για την είσοδο στην υπηρεσία πληκτρολογήστε με ιδιαίτερη προσοχή το **όνομα χρήστη** (username) και **συνθηματικό** (password) στα αντίστοιχα πεδία, ακριβώς όπως σας έχουν αποσταλεί.

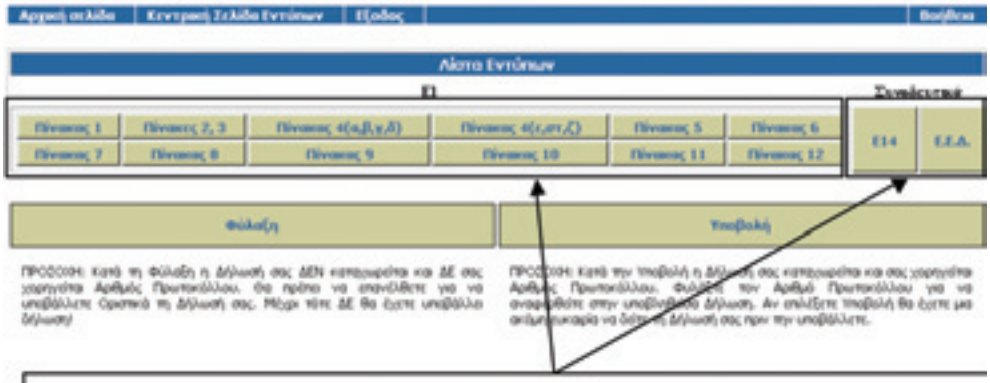
Κάντε κλικ στο κουμπί **«Εισαγωγή»** για να εισέλθετε στην υπηρεσία ή στο **«Καθαρισμός»** για να επανεισαγάγετε τα στοιχεία σας.

Στην αρχική σελίδα που εμφανίζεται κάντε κλικ στο **«Νέα δήλωση»** για να ξεκινήσετε τη διαδικασία υποβολής νέας δήλωσης.

Επιλέξτε το είδος της δήλωσης που θέλετε να υποβάλετε. Στην περίπτωση δήλωσης φόρου εισοδήματος επιλέξτε **«Εισόδημα φυσικών προσώπων».**

Κάντε κλικ στο **«Επόμενο»** για να προχωρήσετε στην κεντρική σελίδα εντύπων της δήλωσης φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων.

Κάντε κλικ στην επιλογή **«Εντυπα Ε1, Ε14, Ειδικό Ενημερωτικό Δελτίο»** για να αρχίσετε τη διαδικασία υποβολής των βασικών εντύπων της δήλωσης φόρου εισοδήματος



Εδώ βλέπετε τη λίστα των πινάκων του εντύπου Ε1 μαζί με τα έντυπα Ε14 και το Ειδικό Ενημερωτικό Δελτίο.

Μπορείτε να μεταφερθείτε αυτόματα στον πίνακα που επιθυμείτε να συμπληρώσετε χωρίς να χρειάζεται να τους διατρέξετε σειριακά, **κάνοντας κλικ** πάνω στον **αντίστοιχο πίνακα** ή **συνοδευτικό έντυπο.** Στον Πίνακα 1 μπορείτε να τροποποιήσετε μόνο τα στοιχεία της συζύγου.

- Αν είστε έγγαμος μην ξεχάσετε να ενεργοποιήσετε τη σχετική επιλογή

ΠΡΟΣΟΧΗ!

Η διόρθωση στοιχείων του Πίνακα 1 δεν συνεπάγεται και αντίστοιχη διόρθωση στα στοιχεία του μητρώου της ΔΟΥ. Θα πρέπει να γίνει δήλωση μεταβολής στην αρμόδια ΔΟΥ.

Αφού συμπληρώσετε τα πεδία που θέλετε, μετακινηθείτε στο **κάτω** μέρος της φόρμας για να βρείτε τις διαθέσιμες επιλογές για τη συνέχεια.

Αν δεν θέλετε να ισχύσουν οι αλλαγές που κάνατε, κάντε κλικ στο **«Ακύρωση καταχώρισης»,** για να επιστρέψετε στη λίστα των πινάκων.

Όταν ολοκληρώσετε τις μεταβολές που θέλετε να κάνετε, κάντε κλικ στο **«Καταχώριση Πίνακα 1 Εντύπου 1»** για να καταχωρίσετε τις αλλαγές σας.

Μετά την επιλογή της καταχώρισης ενός πίνακα εμφανίζεται η προς αποθήκευση μορφή του, στην οποία τα συμπληρωμένα πεδία εμφανίζονται σε έντονη μορφή χωρίς να μπορούν να αλλαχθούν. Κάντε κλικ στο **«Ναι»** που βρίσκεται στο κάτω μέρος της φόρμας, αν συμφωνείτε με τα στοιχεία που εμφανίζονται, για να διατηρηθούν οι συγκεκριμένες πληροφορίες και να επιστρέψετε στη λίστα των πινάκων.

Κάντε κλικ στο **«Όχι»** για να επανέλθετε στην οθόνη εισαγωγής στοιχείων και να αλλάξετε τις καταχωρίσεις σας.

Η ίδια φιλοσοφία ακολουθείται σε όλους τους πίνακες και έντυπα της δήλωσης: εισάγετε τα στοιχεία στη φόρμα εισαγωγής και τα επαληθεύετε στη φόρμα επιβεβαίωσης.

Μορφή φόρμας εισαγωγής

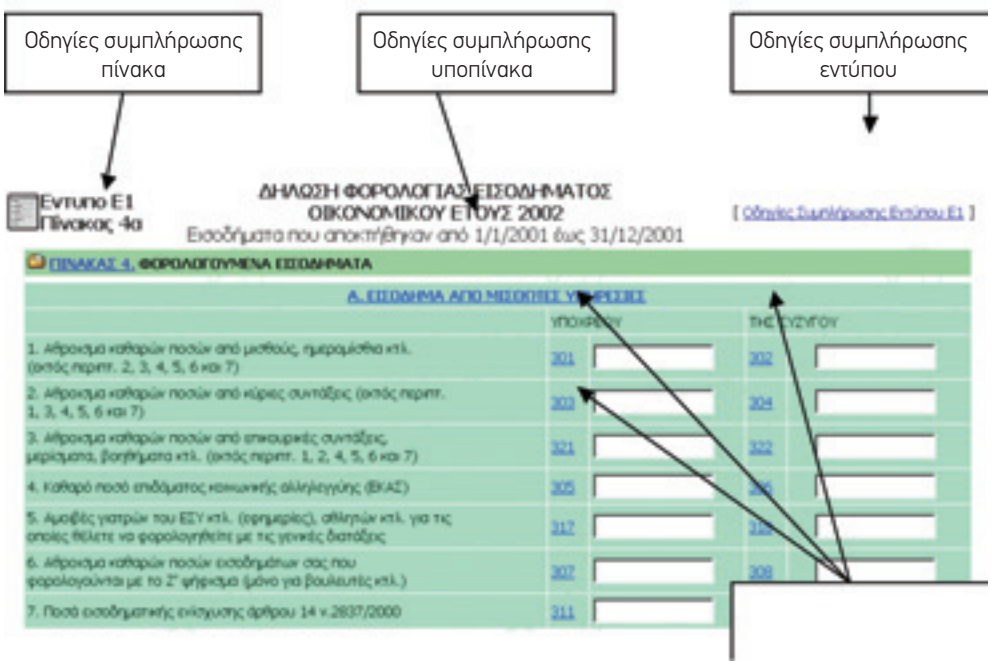
Μορφή φόρμας επιβεβαίωσης

Έχετε κατά νου ότι κατά την εισαγωγή των ποσών δεν πληκτρολογούμε την τελεία των χιλιάδων. Αυτή εμφανίζεται αυτόματα στη φόρμα επιβεβαίωσης.

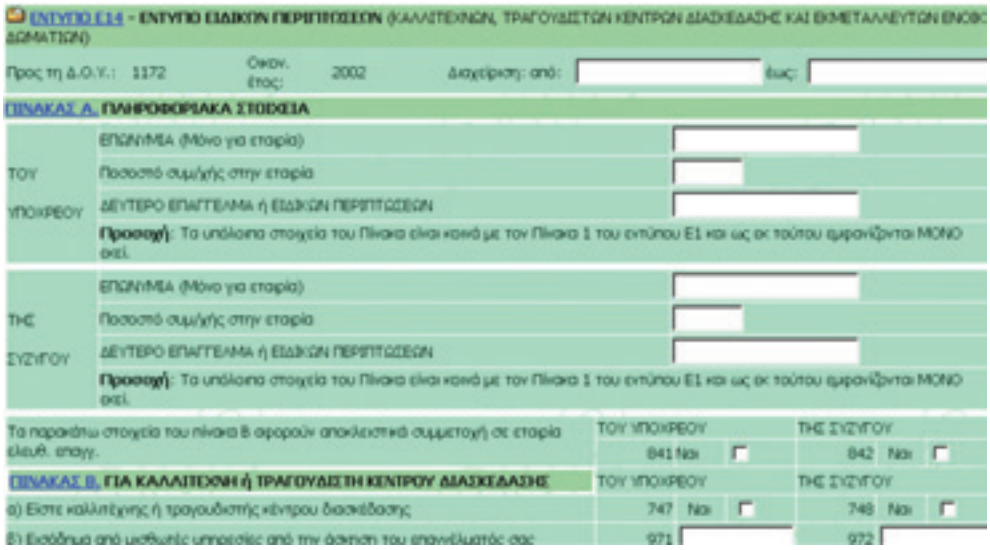
Στα πλαίσια ελέγχου (check boxes) στη φόρμα εισαγωγής, κάντε κλικ σε όποια επιλογή θέλετε να ενεργοποιήσετε. Μέσα τους εμφανίζεται ένα ✓. Με ένα δεύτερο κλικ η επιλογή απενεργοποιείται.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ (συμπληρώνονται μόνο σε καταφατική περίπτωση)				
	ΥΠΟΧΡΕΟΥ		ΤΗΣ ΣΥΖΥΓΟΥ	
1. Είστε νέος φορολογούμενος (υποβάλλετε δήλωση για πρώτη φορά);	327	ΝΑΙ ☑	328	ΝΑΙ ☐
2. Είστε κάτοικος εξωτερικού και αποκτάτε εισόδημα στην Ελλάδα;	319	ΝΑΙ ☐	320	ΝΑΙ ☑
3. Υποβάλλεται η δήλωση από κηδεμόνα σχολάζουσας κληρονομιάς, μεσεγγυούχο ή προσωρινό διαχειριστή;	329	ΝΑΙ ☐		
4. Υποβάλλεται η δήλωση από επίτροπο, κηδεμόνα ανηλίκου ή δικαστικό συμπαραστάτη;	330	ΝΑΙ ☐		
5. Υποβάλλεται η δήλωση από κληρονόμο του φορολογουμένου που απεβίωσε;	331	ΝΑΙ ☐		

Μπορείτε ανά πάσα στιγμή να προσπελάσετε τη βοήθεια άμεσης πρόσβασης κάνοντας κλικ στους συνδέσμους (links) που υπάρχουν σε κάθε φόρμα. Τότε η βοήθεια εμφανίζεται σε νέο παράθυρο.



Με την ίδια φιλοσοφία συμπληρώνονται και τα συνοδευτικά έντυπα του Ε1 (το Ε14 και το Ειδικό Ενημερωτικό Δελτίο), που κατατίθενται μαζί με το Ε1.


ΕΝΤΥΠΟ Ε14 - ΕΝΤΥΠΟ ΕΙΔΙΚΩΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ (ΚΑΛΛΙΤΕΧΝΩΝ, ΤΡΑΓΟΥΔΙΣΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΤΩΝ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ)

Προς τη Δ.Ο.Υ.: 1172 Οικον. έτος: 2002 Διαχείριση: από: έως:

ΠΙΝΑΚΑΣ Α. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΤΟΥ ΥΠΟΧΡΕΟΥ	ΕΠΩΝΥΜΙΑ (Μόνο για εταιρία)	
	Ποσοστό συμ/χής στην εταιρία	
	ΔΕΥΤΕΡΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ή ΕΙΔΙΚΩΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ	
	Προσοχή: Τα υπόλοιπα στοιχεία του Πίνακα είναι κοινά με τον Πίνακα 1 του εντύπου Ε1 και ως εκ τούτου εμφανίζονται ΜΟΝΟ εκεί.	
ΤΗΣ ΣΥΖΥΓΟΥ	ΕΠΩΝΥΜΙΑ (Μόνο για εταιρία)	
	Ποσοστό συμ/χής στην εταιρία	
	ΔΕΥΤΕΡΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ή ΕΙΔΙΚΩΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ	
	Προσοχή: Τα υπόλοιπα στοιχεία του Πίνακα είναι κοινά με τον Πίνακα 1 του εντύπου Ε1 και ως εκ τούτου εμφανίζονται ΜΟΝΟ εκεί.	

	ΤΟΥ ΥΠΟΧΡΕΟΥ	ΤΗΣ ΣΥΖΥΓΟΥ
Τα παρακάτω στοιχεία του πίνακα Β αφορούν αποκλειστικά συμμετοχή σε εταιρία ελευθ. επαγγ.	841 Ναι	842 Ναι
ΠΙΝΑΚΑΣ Β. ΓΙΑ ΚΑΛΛΙΤΕΧΝΗ ή ΤΡΑΓΟΥΔΙΣΤΗ ΚΕΝΤΡΟΥ ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗΣ	ΤΟΥ ΥΠΟΧΡΕΟΥ	ΤΗΣ ΣΥΖΥΓΟΥ
α) Είστε καλλιτέχνης ή τραγουδιστής κέντρου διασκέδασης	747 Ναι	748 Ναι
β) Εισόδημα από μισθωτές υπηρεσίες από την άσκηση του επαγγέλματός σας	971	972

Έντυπο Ε14 Ειδικών Περιπτώσεων

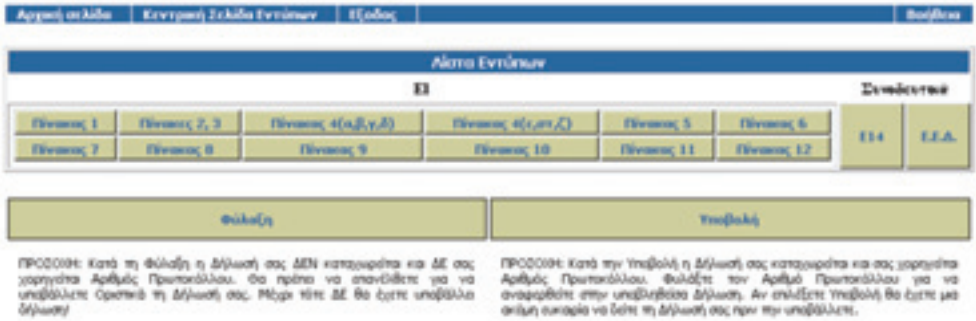
ΕΙΔΙΚΟ ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ

Α. ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΑ ΑΣ/ΚΩΝ ΚΑΙ ΗΜΕΔΑΠΟΥ ΚΑΤΩΤΕΡΟΥ ΠΛΗΡΩΜΑΤΟΣ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΝΑΥΤΙΚΟΥ Ή ΙΠΤΑΜΕΝΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑΣ	ΥΠΟΧΡΕΟΥ		ΤΗΣ ΣΥΖΥΓΟΥ	
1. Άθροισμα καθαρών αποδοχών που καταβλήθηκαν σε δραχμές, καθώς και σε ξένο νόμισμα, μετά τη μετατροπή τους σε δραχμές	255		256	
2. Φόρος που αναλογεί με βάση τις βεβαιώσεις αποδοχών	257		258	
3. Εισφορά ΟΓΑ που αναλογεί στο φόρο του ιπτάμενου προσωπικού πολιτικής αεροπορίας	259		260	
4. Καθαρό ποσό αποδοχών για τις οποίες ο φόρος καταβλήθηκε στο εξωτερικό (Γράψτε το σε δραχμές)	263		264	
5. Φόρος που παρακρατήθηκε και καταβλήθηκε στην αλλοδαπή (Γράψτε τον σε δραχμές)	265		266	
6. Κατηγορία Επαγγέλματος (Συμπληρώστε τον ανάλογο κωδικό) 1.: Αξιωματικός εμπορικού ναυτικού 2.: Ημεδαπό κατώτερο πλήρωμα εμπορικού ναυτικού 3.: Ιπτάμενο προσωπικό πολιτικής αεροπορίας	201		202	
Β. ΑΜΟΙΒΕΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΑΜΕΡΙΚΑΝΙΚΗΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ				
Ακαθάριστο ποσό αποδοχών	267		268	

Ειδικό Ενημερωτικό Δελτίο

Εάν θέλετε να διακόψετε προσωρινά τη συμπλήρωση της δήλωσης για να συνεχίσετε σε άλλη χρονική στιγμή, κάντε κλικ στο **«Φύλαξη»** για να αποθηκευτεί προσωρινά.

Αφού συμπληρώσετε όλα τα στοιχεία που θέλετε στη δήλωση μπορείτε να την υποβάλετε οριστικά κάνοντας κλικ στο **«Υποβολή».**

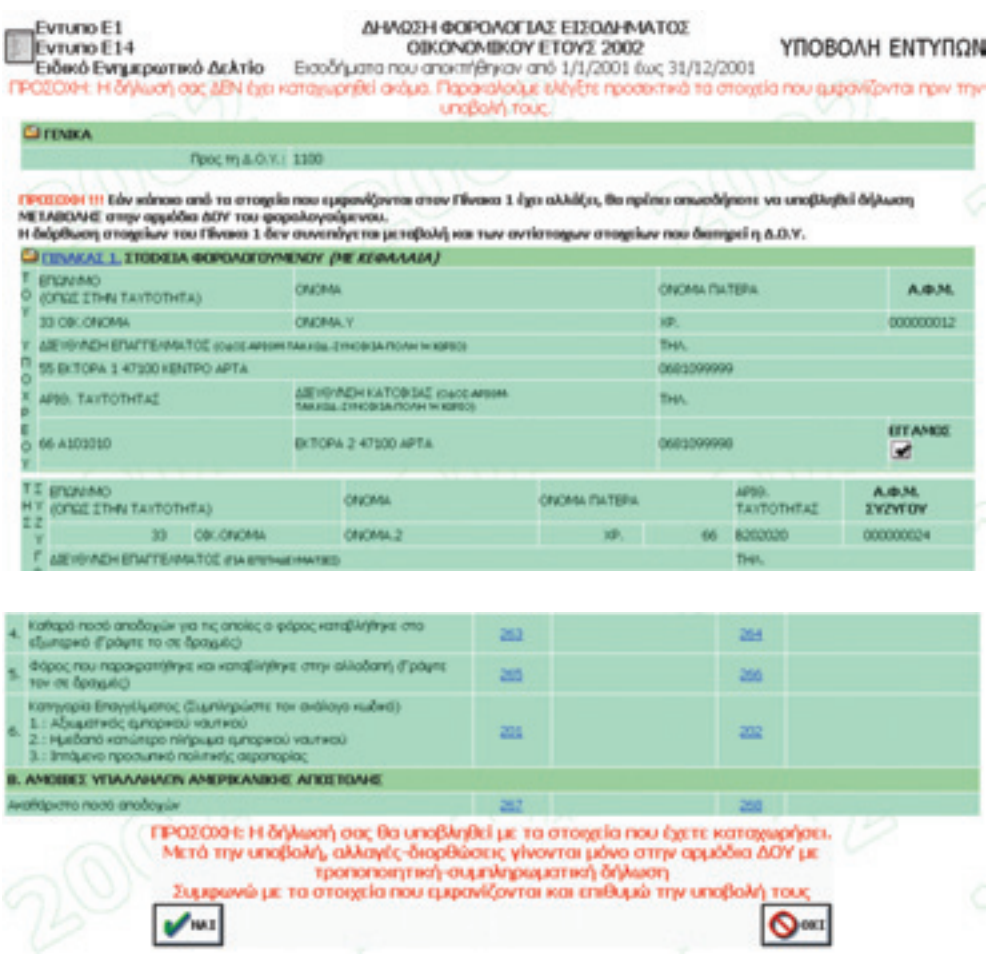


Αν επιλέξατε «Φύλαξη», τότε εμφανίζεται αυτή η προβολή. Σ' αυτήν μπορείτε να δείτε το σύνολο των πινάκων της δήλωσης σε μία οθόνη σε μορφή επιβεβαίωσης.

Πηγαίνετε στο κάτω μέρος της οθόνης για να δείτε τις διαθέσιμες επιλογές.

Κάντε κλικ στο **«Ναι»** που βρίσκεται στο κάτω μέρος της φόρμας, αν συμφωνείτε με τα στοιχεία που εμφανίζονται, για να φυλαχθούν προσωρινά οι συγκεκριμένες πληροφορίες και να επιστρέψετε στη λίστα των πινάκων. Αν διαφωνείτε με τα στοιχεία που εμφανίζονται και δεν θέλετε να τα φυλάξετε προσωρινά, κάντε κλικ στο «Όχι».

Αν επιλέξατε «Υποβολή», τότε εμφανίζεται αυτή η προβολή, στην οποία μπορείτε να δείτε το σύνολο των πινάκων της δήλωσης σε μία οθόνη σε μορφή επιβεβαίωσης. Μεταφερθείτε στο κάτω μέρος της για να δείτε τις διαθέσιμες επιλογές.


Έντυπο Ε1
Έντυπο Ε14
Ειδικό Ενημερωτικό Δελτίο

ΔΗΛΩΣΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΑΣ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΟΣ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΤΟΥΣ 2002
Εισοδήματα που αποκτήθηκαν από 1/1/2001 έως 31/12/2001

ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΝΤΥΠΩΝ

ΠΡΟΣΟΧΗ: Η δήλωσή σας ΔΕΝ έχει καταχωρηθεί ακόμα. Παρακαλούμε ελέγξτε προσεκτικά τα στοιχεία που εμφανίζονται πριν την υποβολή τους.

ΓΕΝΙΚΑ

Προς τη Δ.Ο.Υ.: 1100

ΠΡΟΣΟΧΗ !!! Εάν κάποιο από τα στοιχεία που εμφανίζονται στον Πίνακα 1 έχει αλλάξει, θα πρέπει απαραιτήτως να υποβληθεί δήλωση ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ στην αρμόδια ΔΟΥ του φορολογούμενου.
Η διόρθωση στοιχείων του Πίνακα 1 δεν συνεπάγεται μεταβολή και των αντίστοιχων στοιχείων που διατηρεί η Δ.Ο.Υ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΦΟΡΟΛΟΓΟΥΜΕΝΟΥ (ΜΕ ΣΕΦΑΛΑΙΑ)

ΤΟΥ ΥΠΟΧΡΕΟΥ	ΕΠΩΝΥΜΟ (ΟΠΩΣ ΣΤΗΝ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ)	ΟΝΟΜΑ	ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΕΡΑ	Α.Φ.Μ.
	33 ΟΒΙ.ΟΝΟΜΑ	ΟΝΟΜΑ.Υ	ΧΡ.	000000012
	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ (ΟΔΟΣ-ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΑΚ.ΚΩΔ.-ΣΥΝΟΙΚΙΑ-ΠΟΛΗ Ή ΚΩΔ.)		ΤΗΛ.	
	55 ΒΙΚΤΟΡΑ 1 47100 ΚΕΝΤΡΟ ΑΡΤΑ		0681099999	
	ΑΡΙΘ. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ (ΟΔΟΣ-ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΑΚ.ΚΩΔ.-ΣΥΝΟΙΚΙΑ-ΠΟΛΗ Ή ΚΩΔ.)	ΤΗΛ.	
	66 A103010	ΒΙΚΤΟΡΑ 2 47100 ΑΡΤΑ	0681099998	ΕΓΓΑΜΟΣ ☑

ΤΟΥ ΣΥΖΥΓΟΥ	ΕΠΩΝΥΜΟ (ΟΠΩΣ ΣΤΗΝ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ)	ΟΝΟΜΑ	ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΕΡΑ	ΑΡΙΘ. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ	Α.Φ.Μ. ΣΥΖΥΓΟΥ
	33 ΟΒΙ.ΟΝΟΜΑ	ΟΝΟΜΑ.2	ΧΡ. 66	Β202020	000000024
	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ (ΕΑΝ ΔΙΑΦΕΡΕΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΑΠΑΝΩ)			ΤΗΛ.	

4.	Καθαρό ποσό αποδοχών για τις οποίες ο φόρος καταβλήθηκε στο εξωτερικό (Γράψτε το σε δραχμές)	263		264	
5.	Φόρος που παρακρατήθηκε και καταβλήθηκε στην αλλοδαπή (Γράψτε τον σε δραχμές)	265		266	
6.	Κατηγορία Επαγγέλματος (Συμπληρώστε τον ανάλογο κωδικό) 1.: Αξιωματικός εμπορικού ναυτικού 2.: Ημεδαπό κατώτερο πλήρωμα εμπορικού ναυτικού 3.: Ιπτάμενο προσωπικό πολιτικής αεροπορίας	201		202	
Β. ΑΜΟΙΒΕΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΑΜΕΡΙΚΑΝΙΚΗΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ					
Ακαθάριστο ποσό αποδοχών		267		268	

ΠΡΟΣΟΧΗ: Η δήλωσή σας θα υποβληθεί με τα στοιχεία που έχετε καταχωρήσει.
Μετά την υποβολή, αλλαγές-διορθώσεις γίνονται μόνο στην αρμόδια ΔΟΥ με τροποποιητική-συμπληρωματική δήλωση
Συμφωνώ με τα στοιχεία που εμφανίζονται και επιθυμώ την υποβολή τους

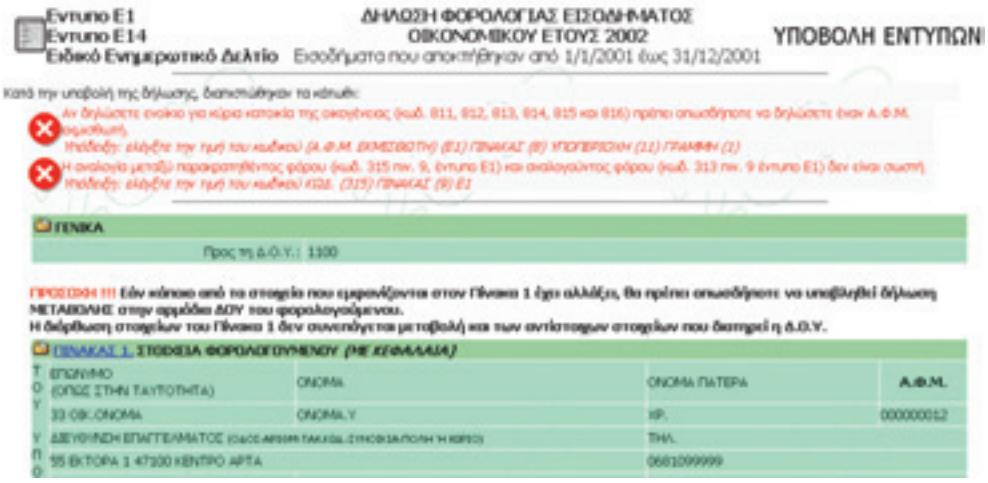
ΝΑΙ ΟΧΙ

Μόλις ολοκληρώσετε την επισκόπηση της δήλωσής σας και αφού βεβαιωθείτε ότι όλα είναι εντάξει κάντε κλικ στο **«Ναι»** για να την υποβάλετε οριστικά. Αν διαφωνείτε με τα στοιχεία που εμφανίζονται και δεν θέλετε να υποβάλετε τη δήλωση, κάντε κλικ στο «Όχι» και θα μεταφερθείτε στη λίστα των πινάκων.

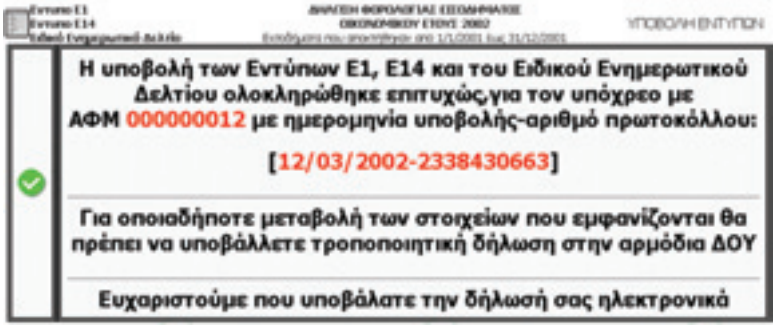
ΠΡΟΣΟΧΗ!

Μην επιλέξετε το «Ναι» για κανένα λόγο, αν δεν είστε βέβαιοι για την ορθότητα των στοιχείων που έχετε υποβάλει και αν δεν ελέγξετε ότι εμφανίζονται όλα σ' αυτή την οθόνη.

Στην περίπτωση που υπάρχουν σφάλματα στη δήλωση, τότε αυτή δεν θα υποβληθεί, αλλά θα επανεμφανιστεί έχοντας στο πάνω μέρος της μια περιγραφή των λαθών που διαπιστώθηκαν μαζί με μια υπόδειξη για την προέλευση του λάθους και τη διόρθωσή του.



Για να διορθώσετε τα τυχόν λάθη πηγαίνετε στο κάτω μέρος της οθόνης και κάντε κλικ στο «Επιστροφή στον κατάλογο των πινάκων του εντύπου Ε1» για να μπορέσετε στη συνέχεια να κάνετε τις διορθώσεις σας. Κατά τη διόρθωση των λαθών, για τη διευκόλυνσή σας, σε κάθε πίνακα που επιλέγετε θα παρουσιάζονται τα λάθη που διαπιστώθηκαν. Μόλις διορθωθούν όλα επιλέξτε πάλι τη διαδικασία υποβολής της δήλωσης και αν δεν βρεθούν άλλα λάθη, τότε εμφανίζεται το παρακάτω παράθυρο, στο οποίο αναγράφεται ότι η δήλωση καταχωρίστηκε επιτυχώς και έλαβε αριθμό πρωτοκόλλου.



Για να επιστρέψετε στη λίστα των πινάκων πηγαίνετε στο κάτω μέρος της οθόνης και κάντε κλικ στο «Επιστροφή στον κατάλογο των πινάκων του εντύπου Ε1».

ΠΡΟΣΟΧΗ!

Για οποιαδήποτε μεταβολή πλέον θα πρέπει να υποβάλετε τροποποιητική δήλωση στην αρμόδια ΔΟΥ.

Σημειώστε τον αριθμό πρωτοκόλλου για να έχετε εύκολη πρόσβαση σε κάθε ανάγκη και να μεταφερθείτε στην **κεντρική σελίδα εντύπων.** Στη λίστα πινάκων, μπορείτε να κάνετε κλικ στο **«Προβολή»** για να δείτε το περιεχόμενο της δήλωσης που μόλις υποβάλατε.

Στην κεντρική σελίδα εντύπων μπορείτε να διαπιστώσετε πως όντως η δήλωση σας έχει υποβληθεί.

- Καλό είναι όταν ολοκληρώσετε τη χρήση της υπηρεσίας να αποσυνδεθείτε από αυτήν κάνοντας κλικ στο **«Έξοδος».**
- Για να δείτε αργότερα τη δήλωσή σας, επιλέξτε από την αρχική σελίδα της υπηρεσίας TAXISnet την επιλογή **«Υποβληθείσες δηλώσεις».**

8. TAXISnet: Δήλωση ΦΠΑ

Η διαδικασία εγγραφής και πιστοποίησης στο σύστημα για την ηλεκτρονική υποβολή της δήλωσης ΦΠΑ είναι ίδια με αυτή της φορολογικής δήλωσης. Στη συνέχεια παρατίθενται τα πιο συχνά ερωτήματα που αφορούν την ηλεκτρονική υποβολή δήλωσης ΦΠΑ.

Ποιοί φορολογούμενοι έχουν δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής εκκαθαριστικής δήλωσης ΦΠΑ;

Όλοι οι επιτηδευματίες, πολίτες και επιχειρήσεις που είναι υποκείμενοι σε ΦΠΑ, πλην ορισμένων εξαιρέσεων που αναφέρονται περιοριστικά στην πρώτη σελίδα της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

Η δήλωση που υποβάλλεται ηλεκτρονικά (μέσω Internet) είναι έγκυρη;

Η δήλωση που υποβάλλεται μέσω ηλεκτρονικά στο TAXISnet είναι έγκυρη.

Γίνεται δεκτή ηλεκτρονική δήλωση όταν έχει υποβληθεί ήδη στη ΔΟΥ;

Σε περίπτωση που έχει προηγηθεί υποβολή της εκκαθαριστικής δήλωσης ΦΠΑ στη ΔΟΥ η ηλεκτρονική υπηρεσία μπορεί να μην επιτρέψει την ηλεκτρονική υποβολή. Εάν την επιτρέψει (στις περιπτώσεις που η υποβολή στη ΔΟΥ δεν απέχει πολύ χρονικά από την ηλεκτρονική υποβολή), θεωρείται ισχυρότερη η δήλωση που υποβλήθηκε στη ΔΟΥ και η ηλεκτρονικά υποβληθείσα θα αγνοηθεί.

Πώς μπορώ να εκτυπώσω αποδεικτικό παραλαβής;

Η εκτύπωση του αποδεικτικού παραλαβής μπορεί να γίνει άπαξ, αμέσως μετά την υποβολή της εκκαθαριστικής δήλωσης.

Μπορώ να υποβάλω εκκαθαριστική δήλωση ΦΠΑ εάν κατά το τρέχον έτος έχει γίνει μεταβολή στην αρμόδια ΔΟΥ ή στην κατηγορία βιβλίων της επιχείρησης;

Δεν θα έχετε κανένα πρόβλημα, δεδομένου ότι η υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής εκκαθαριστικών δηλώσεων ΦΠΑ λαμβάνει υπόψη την αρμόδια ΔΟΥ και την κατηγορία βιβλίων που εμφανίζονται στο σύστημα TAXIS την τελευταία ημέρα του διαχειριστικού έτους.

Μπορώ να υποβάλω εκκαθαριστική δήλωση ΦΠΑ εάν κατά το τρέχον έτος έχει γίνει διακοπή δραστηριότητας;

Η χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας υποβολής εκκαθαριστικών δηλώσεων ΦΠΑ προϋποθέτει την ισχύ των κωδικών πρόσβασής σας στο TAXISnet, που όμως, στην περίπτωσή σας, έχουν ανασταλεί. Κατά συνέπεια, θα πρέπει να υποβάλετε την εκκαθαριστική δήλωση στη ΔΟΥ σας.

Με ποιον τρόπο μπορώ να έχω εκτύπωση της εκκαθαριστικής δήλωσης ΦΠΑ;

Ο χρήστης πρέπει να κάνει τις εξής επιλογές:

- Επιλέγει τη λειτουργία «Προβολή δηλώσεων»
- Στον εμφανιζόμενο πίνακα δηλώσεων επιλέγει την εκκαθαριστική δήλωση που τον ενδιαφέρει.
- Όταν εμφανιστεί η δήλωση στην οθόνη, πατάει το δεξί πλήκτρο του ποντικιού και επιλέγει τη λειτουργία «Print» ή «Εκτύπωση».

ΠΡΟΣΟΧΗ!

Πριν την εκτύπωση της δήλωσης θα πρέπει να έχουν οριστεί τα περιθώρια εκτύπωσης (margins) σε 0 (μηδέν) και να έχουν αφαιρεθεί η κεφαλίδα (header) και το υποσέλιδο (footer) της εκτύπωσης. Αυτές οι ρυθμίσεις γίνονται στο πρόγραμμα πλοήγησης (browser) που χρησιμοποιείτε εκείνη τη στιγμή.

Πότε πρέπει η υποβολή να γίνεται από λογιστή;

Όπως προκύπτει από τις κείμενες σχετικές διατάξεις, είναι υποχρεωτική η υπογραφή των εκκαθαριστικών δηλώσεων ΦΠΑ από λογιστή φοροτεχνικό για υποκείμενους που τηρούν βιβλία Γ΄ κατηγορίας. Το ίδιο ισχύει και για υποκείμενους που τηρούν βιβλία Β΄ κατηγορίας και κατά την προηγούμενη ετήσια διαχειριστική περίοδο πραγματοποίησαν ακαθάριστα έσοδα:

- Άνω των 300.000 ευρώ από την πώληση αγαθών ή/και την παροχή υπηρεσιών.
- Μέχρι του ποσού των 300.000 ευρώ από την πώληση αγαθών και την παροχή υπηρεσιών εφόσον τα ακαθάριστα έσοδα από την παροχή υπηρεσίας υπερβαίνουν τα 150.000 ευρώ.

9. TAXISnet: Συγκεντρωτικές καταστάσεις πελατών - προμηθευτών

Οδηγίες εγκατάστασης της εφαρμογής για τις συγκεντρωτικές καταστάσεις

1. Εκτελούμε το αρχείο **KVSSetup2007.exe.**

2. Ακολουθούμε τα βήματα της εγκατάστασης.

3. Αφού ολοκληρωθεί η εγκατάσταση, μπορούμε να εκτελέσουμε την εφαρμογή από τη συντόμευση που έχει δημιουργηθεί στο μενού «Έναρξη»

4. Μπορούμε να δημιουργήσουμε και συντόμευση για το άνοιγμα της εφαρμογής στην επιφάνεια εργασίας, επιλέγοντας από το μενού της εφαρμογής **Εργαλεία → Δημιουργία συντόμευσης στην επιφάνεια εργασίας.**

Σημείωση 1: Για σωστή απεικόνιση των ελληνικών χαρακτήρων στην εφαρμογή ο υπολογιστής μας θα πρέπει να έχει ελληνικές τοπικές ρυθμίσεις (regional settings).

Σημείωση 2: Η διαδικασία εγκατάστασης του προγράμματος απλώς αντιγράφει κάποια αρχεία στον σκληρό δίσκο. Δεν αντικαθιστά άλλα αρχεία του υπολογιστή ούτε επηρεάζει με κάποιο τρόπο το λειτουργικό σύστημα.

Απαιτήσεις του συστήματος

- Υποστηριζόμενα λειτουργικά συστήματα: Microsoft Windows 98, Windows Me, Windows 2000, Windows XP
- Προτεινόμενο λειτουργικό: Microsoft Windows XP
- Προτεινόμενη ανάλυση οθόνης: 1024x768 pixels

Έναρξη της εφαρμογής

Εκτελούμε το αρχείο KVS2007.exe ή ξεκινάμε την εφαρμογή μέσω της συντόμευσης στο μενού «Έναρξη».

Όροι χρήσης της εφαρμογής

- Η εφαρμογή αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών. Κάθε παραβάτης τιμωρείται σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.
- Διανέμεται δωρεάν μετά από έγκριση από τη ΓΓΠΣ.
- Απαγορεύεται η πώλησή της από τρίτους.
- Ο χρήστης που θα υποβάλει ηλεκτρονικά τις συγκεντρωτικές καταστάσεις πελατών - προμηθευτών μέσω αυτής της εφαρμογής οφείλει να παρέχει αληθείς, ακριβείς, έγκυρες και πλήρεις πληροφορίες σχετικά με τα στοιχεία που υποβάλλει. Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλει ο χρήστης είναι ευθύνη του ίδιου και οποιαδήποτε αρνητική

συνέπεια ή ζημία προέρχεται από υποβολή ανακριβών στοιχείων βαρύνει το χρήστη και σε καμία περίπτωση τη ΓΓΠΣ.

- Ο χρήστης που θα χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική υπηρεσία υποβολής των συγκεντρωτικών καταστάσεων πελατών - προμηθευτών θα εγγραφεί στο TAXISnet για να λάβει κωδικούς (www.taxisnet.gr ή www.gsis.gr). Ο χρήστης είναι υπεύθυνος για κάθε υποβολή δήλωσης ή στοιχείων που πραγματοποιείται με χρήση των προσωπικών του κωδικών. Η ευθύνη υφίσταται ακόμα και αν ο χρήστης αποφασίσει, με δική του ελεύθερη βούληση, να γνωστοποιήσει τους προσωπικούς κωδικούς του σε τρίτο πρόσωπο (π.χ. λογιστή) μέσω του οποίου χρησιμοποιεί την ηλεκτρονική υπηρεσία.
- Η ΓΓΠΣ έχει λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα για να εξασφαλίσει τη σωστή λειτουργία της εφαρμογής που παρέχει. Η ΓΓΠΣ και το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών δεν ευθύνονται για οποιαδήποτε αρνητική συνέπεια ή ζημιά που τυχόν θα υποστεί ο χρήστης από τη χρήση ή την αδυναμία χρήσης αυτής, από λάθη ή παραλείψεις ή βλάβες ηλεκτροδότησης.

Κατά τα λοιπά ισχύουν οι όροι χρήσης του www.gsis.gr.

10. ΙΚΑ: Αναλυτική Περιοδική Δήλωση

10.1 Χαρακτηριστικά μέσων υποβολής

Η Αναλυτική Περιοδική Δήλωση σε ηλεκτρονική μορφή μπορεί να υποβληθεί στα εξής μέσα με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

Δισκέτες / εύκαμπτοι Δίσκοι (floppy disks)

Μέγεθος 3,5΄΄

Διπλής όψης (double sided)

Διπλής χωρητικότητας (double density) ή υψηλής χωρητικότητας (high density)

Κώδικας εγγραφής ASCII Character Set ISO-8859-7 ή ΕΛΟΤ 928

MS-DOS Formatted

Το αρχείο θα βρίσκεται στο root directory του μέσου

Εγγράψιμοι οπτικοί δίσκοι (CD Recordable)

Για χρήση data

650 Mb (74 min)

Ταχύτητα 1x-16x

Κώδικας εγγραφής ASCII Character Set ISO-8859-7 ή ΕΛΟΤ 928

Δεν γίνονται δεκτοί δίσκοι CDRW (CD - Rewritable)

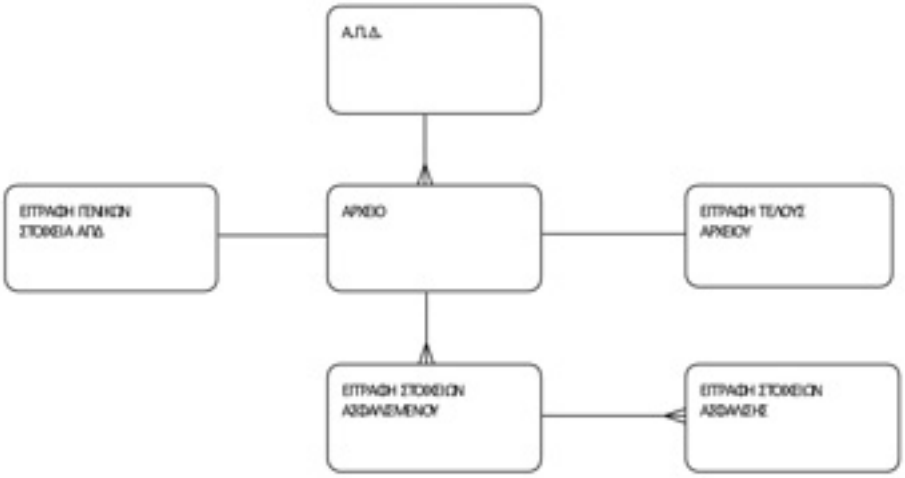
Το αρχείο θα βρίσκεται στο root directory του μέσου

Internet

Εκτός των παραπάνω μέσων το αρχείο της ΑΠΔ μπορεί να υποβληθεί και μέσω Internet. Σημειώνεται ότι μέσω Internet μπορούν να υποβληθούν μόνο εμπρόθεσμες και κανονικού τύπου ΑΠΔ.

10.2 Περιγραφή δομής ΑΠΔ σε ηλεκτρονική μορφή

Στην ενότητα αυτή περιγράφεται αναλυτικά η δομή της Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης σε ηλεκτρονική μορφή.



Όπως απεικονίζεται στο διάγραμμα, κάθε Αναλυτική Περιοδική Δήλωση σε ηλεκτρονική μορφή υποβάλλεται σε ένα η περισσότερα αρχεία, αναλόγως του πλήθους των εγγραφών που περιέχει.

Κάθε αρχείο της ΑΠΔ αποτελείται από εγγραφές τριών τύπων:

- Εγγραφή τύπου «Γενικά στοιχεία ΑΠΔ», που περιέχει τα γενικά στοιχεία της ΑΠΔ καθώς και τον αριθμό των μέσων που προσκομίζει ο εργοδότης και τον αριθμό του κάθε μέσου.
- Εγγραφή τύπου «Στοιχεία ασφαλισμένου», που περιέχει τα βασικά στοιχεία για κάθε ασφαλισμένο.
- Εγγραφή τύπου «Στοιχεία ασφάλισης», που περιέχει τα στοιχεία ασφάλισης για κάθε ασφαλισμένο.
- Εγγραφή τύπου «Τέλος αρχείου», που αποτελεί ένδειξη τέλους του αρχείου.

Η σειρά με την οποία πρέπει να υπάρχουν οι εγγραφές στο αρχείο είναι αυτή που προαναφέρεται.

Στο κείμενο που ακολουθεί περιγράφονται για τις ΑΠΔ των κοινών επιχειρήσεων και των οικοδομοτεχνικών έργων τα εξής:

- Τα πεδία που αποτελούν την κάθε εγγραφή
- Το μήκος του κάθε πεδίου
- Η μορφή του κάθε πεδίου
- Τα χαρακτηριστικά του αρχείου
- Παράδειγμα της δομής του αρχείου
- Συνοπτικές οδηγίες συμπλήρωσης

- Συνοδευτικές εκτυπώσεις

Ειδικότερα, για τη στήλη «Μορφή/Format» των πεδίων ακολουθούνται οι εξής συμβολισμοί:

- Όπου χαρακτήρας 9, το πεδίο δέχεται μόνο αριθμητικούς χαρακτήρες (0-9).
- Όπου χαρακτήρας Α, το πεδίο δέχεται λατινικούς και ελληνικούς κεφαλαίους αλφαβητικούς χαρακτήρες (Α-Ω, Α-Z).
- Όπου χαρακτήρας Χ, το πεδίο δέχεται και αριθμητικούς και αλφαβητικούς χαρακτήρες.

Ο χαρακτήρας V στα αριθμητικά πεδία δεν συμπληρώνεται. Αποτελεί ένδειξη διάκρισης ακέραιου και δεκαδικού μέρους του ποσού.

10.3 Δομή ΑΠΔ κοινών επιχειρήσεων σε ηλεκτρονική μορφή

Εγγραφή τύπου «Γενικά στοιχεία ΑΠΔ»		
ΠΕΔΙΟ	**ΜΗΚΟΣ**	**ΜΟΡΦΗ / FORMAT**
1. Τύπος εγγραφής	1	9
2. Πλήθος μέσων που προσκομίζονται	2	99
3. Α/Α μέσου	2	99
4. Όνομα αρχείου	8	Χ(8)
5. Έκδοση	2	99
6. Τύπος δήλωσης	2	99
7. Υποκατάστημα ΙΚΑ υποβολής	3	999
8. Ονομασία υποκαταστήματος ΙΚΑ	50	Χ(50)
9. Επωνυμία / επώνυμο	80	Χ(80)
10. Όνομα	30	Α(30)
11. Όνομα πατρός	30	Α(30)
12. ΑΜΕ	10	9999999999
13. ΑΦΜ	9	999999999
14. Οδός	50	Χ(50)
15. Αριθμός	10	Χ(10)
16. Ταχυδρομικός κωδικός	5	99999
17. Πόλη	30	Χ(30)

18. Από μήνα	2	99
19. Από έτος	4	9999
20. Έως μήνα	2	99
21. Έως έτος	4	9999
22. Σύνολο ημερών ασφάλισης	8	99999999
23. Σύνολο αποδοχών	12	9999999999V99
24. Σύνολο καταβλητέων εισφορών	12	9999999999V99
25. Ημερομηνία υποβολής	8	HHMMEEEE
26. Ημερομηνία παύσης εργασιών	8	HHMMEEEE
27. Κενά	30	X(30)
ΜΗΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΗΣ	**414**	

Εγγραφή τύπου «Στοιχεία ασφαλισμένου»		
ΠΕΔΙΟ	**ΜΗΚΟΣ**	**ΜΟΡΦΗ / FORMAT**
28. Τύπος εγγραφής	1	9
29. Αριθμός μητρώου ασφαλισμένου	9	999999999
30. ΑΜΚΑ	11	99999999999
31. Επώνυμο ασφαλισμένου	50	A(50)
32. Όνομα ασφαλισμένου	30	A(30)
33. Όνομα πατρός ασφαλισμένου	30	A(30)
34. Όνομα μητρός ασφαλισμένου	30	A(30)
35. Ημερομηνία γέννησης	8	HHMMEEEE
36. ΑΦΜ	9	999999999
ΜΗΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΗΣ	**178**	

Εγγραφή τύπου «Στοιχεία ασφάλισης»		
ΠΕΔΙΟ	**ΜΗΚΟΣ**	**ΜΟΡΦΗ / FORMAT**
37. Τύπος εγγραφής	1	9
38. Αριθμός παραρτήματος	4	9999
39. ΚΑΔ	4	9999
40. Πλήρες ωράριο	1	9
41. Όλες εργάσιμες	1	9
42. Κυριακές	1	9
43. Κωδικός ειδικότητας	6	999999
44. Ειδικές περιπτώσεις ασφάλισης	2	99
45. Πακέτο κάλυψης	4	9999
46. Μισθολογική περίοδος - μήνας	2	99
47. Μισθολογική περίοδος - έτος	4	9999
48. Από ημερομηνία απασχόλησης	8	HHMMEEEE
49. Έως ημερομηνία απασχόλησης	8	HHMMEEEE
50. Τύπος αποδοχών	2	99
51. Ημέρες ασφάλισης	3	999
52. Ημερομίσθιο	10	99999999V99
53. Αποδοχές	10	99999999V99
54. Εισφορές ασφαλισμένου	10	99999999V99
55. Εισφορές εργοδότη	10	99999999V99
56. Συνολικές εισφορές	11	999999999V99
57. Επιδότηση ασφαλισμένου (ποσό)	10	99999999V99
58. Επιδότηση εργοδότη (%)	5	999V99
59. Επιδότηση εργοδότη (ποσό)	10	99999999V99
60. Καταβλητέες εισφορές	11	999999999V99
ΜΗΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΗΣ	**138**	

Εγγραφή τύπου «Τέλος αρχείου»		
ΠΕΔΙΟ	**ΜΗΚΟΣ**	**ΜΟΡΦΗ / FORMAT**
61. Τέλος αρχείου	3	Χ(3)
ΜΗΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΗΣ	**3**	

10.4 Χαρακτηριστικά αρχείου ΑΠΔ κοινών επιχειρήσεων

Όνομα αρχείου

- Το όνομα του αρχείου σε κάθε μέσο που προσκομίζεται θα έχει την μορφή CSL99, όπου το 99 αντικαθίσταται με τον αριθμό του κάθε μέσου (π.χ. η 1η δισκέτα περιέχει αρχείο CSL01, η 2η δισκέτα CSL02 κ.λπ.). Σημειώνεται ότι το όνομα του αρχείου θα είναι ίδιο και μέσα στο αρχείο, στην εγγραφή τύπου «Γενικά Στοιχεία ΑΠΔ» του κάθε μέσου.

Μήκος πεδίων και τύπων εγγραφών

- Το μήκος κάθε πεδίου και το μήκος του κάθε τύπου εγγραφής είναι υποχρεωτικό να τηρηθεί ακριβώς.

Για παράδειγμα, για τον τύπο εγγραφής «Στοιχεία ασφάλισης» το πεδίο τύπος εγγραφής συμπληρώνεται στη θέση 1, ο αριθμός παραρτήματος από τη θέση 2 έως και τη θέση 5, το πεδίο ΚΑΔ από τη θέση 6 έως και τη θέση 9 κ.λπ.

- Τα αριθμητικά πεδία γεμίζουν με μηδενικά μπροστά από την τιμή μέχρι να συμπληρωθεί το μήκος τους (π.χ. 0005034500).
- Τα αλφαριθμητικά και αλφαβητικά πεδία γεμίζουν με κενά μετά την τιμή μέχρι να συμπληρωθεί το μήκος τους (π.χ. «ΠΕΤΡΟΣ+24 κενά»).

Επιτρεπτοί χαρακτήρες και μορφή πεδίων

- Το αρχείο θα έχει απλή ASCII μορφή χωρίς ειδικούς χαρακτήρες.
- Οι μόνοι ειδικοί χαρακτήρες που επιτρέπονται είναι οι CR και LF, που πρέπει να υπάρχουν υποχρεωτικά στο τέλος της κάθε εγγραφής (δεκαεξαδικό CR=0D LF=0A).
- Ο χαρακτήρας V στα αριθμητικά πεδία (π.χ. 99999999V99) δεν συμπληρώνεται. Αποτελεί ένδειξη διάκρισης ακέραιου και δεκαδικού μέρους του ποσού. Για παράδειγμα, το ποσό αποδοχών 2340,30 ευρώ συμπληρώνεται ως 0000234030.
- Οι ημερομηνίες γράφονται με την μορφή ΗΗΜΜΕΕΕΕ, που σημαίνει ΗΗ = ημέρα, ΜΜ = μήνας και ΕΕΕΕ = έτος. Για παράδειγμα, η ημερομηνία 8/1/2002 συμπληρώνεται ως 08012002.

Ταξινόμηση εγγραφών

- Οι εγγραφές τύπου «Στοιχεία ασφαλισμένων» θα είναι ταξινομημένες κατά αριθμό μητρώου ασφαλισμένου και οι εγγραφές τύπου «Στοιχεία ασφάλισης» κατά μήνα/έτος μισθολογικής περιόδου και τύπο αποδοχών.

Μέγεθος αρχείου

Σε περίπτωση που το αρχείο δεν χωρά σε μία δισκέτα 1.44 MB ο εργοδότης είναι υποχρεωμένος να προσκομίζει επιπλέον δισκέτες με τη συνέχεια του αρχείου.

Εαν στο σημείο όπου κόβεται το αρχείο δεν έχουν τελειώσει ή δεν έχουν καν ξεκινήσει οι εγγραφές τύπου «Στοιχεία ασφάλισης» του τελευταίου ασφαλισμένου που καταγράφηκε, τότε στην επόμενη δισκέτα **επαναλαμβάνεται η εγγραφή τύπου «Στοιχεία ασφαλισμένου»** του ασφαλισμένου αυτού και ακολουθούν οι εγγραφές τύπου «Στοιχεία ασφάλισης». Στις περιπτώσεις αυτές, δηλαδή στη 2η, 3η κ.λπ. δισκέτα, το αρχείο πρέπει να περιέχει (μετά την εγγραφή τύπου «Γενικά στοιχεία ΑΠΔ») την εγγραφή τύπου «Στοιχεία ασφαλισμένου» του τελευταίου ασφαλισμένου που καταγράφηκε στην προηγούμενη δισκέτα.

10.5 Παράδειγμα δομής ΑΠΔ κοινών επιχειρήσεων

ΑΠΔ εργοδότη: **Βιβλιοεκδοτική ΑΕ**

Αρχείο : **CSL01** (1η δισκέτα)

Εγγραφή Γενικά Στοιχεία ΑΠΔ → **CSL01**
Εγγραφή Στοιχεία Ασφαλισμένου → **ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ**
Εγγραφή Στοιχεία Ασφάλισης → **01/2002,Τακτικές Αποδοχές**
Εγγραφή Στοιχεία Ασφάλισης → **01/2002,Υπερωρίες**
Εγγραφή Στοιχεία Ασφάλισης → **02/2002,Τακτικές Αποδοχές**
Εγγραφή Στοιχεία Ασφάλισης → **03/2002,Τακτικές Αποδοχές**
...
Εγγραφή Στοιχεία Ασφαλισμένου → **ΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ**
Εγγραφή Στοιχεία Ασφάλισης → **01/2002,Τακτικές Αποδοχές**
Εγγραφή Στοιχεία Ασφάλισης → **02/2002,Τακτικές Αποδοχές**
...
Εγγραφή Στοιχεία Ασφαλισμένου → **ΠΕΤΡΑΚΗΣ ΚΩΣΤΑΝΤΙΝΟΣ**
Εγγραφή Στοιχεία Ασφάλισης → **01/2002,Τακτικές Αποδοχές**
Εγγραφή Τέλους Αρχείου **EOF**

Αρχείο : **CSL02** (2η δισκέτα)

Εγγραφή Γενικά Στοιχεία ΑΠΔ → **CSL02**

Εγγραφή Στοιχεία Ασφαλισμένου → **ΠΕΤΡΑΚΗΣ ΚΩΣΤΑΝΤΙΝΟΣ**

...συνέχεια

Εγγραφή Στοιχεία Ασφάλισης → **02/2002,Τακτικές Αποδοχές**

...

Εγγραφή Στοιχεία Ασφαλισμένου → **ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ**

Εγγραφή Στοιχεία Ασφάλισης → **01/2002,Τακτικές Αποδοχές**

...

Εγγραφή Τέλους Αρχείου **EOF**

10.6 Ετικέτα μέσων υποβολής

Κάθε μέσο που υποβάλλεται πρέπει να έχει απαραιτήτως επικολλημένη ετικέτα στην οποία θα αναγράφονται τα στοιχεία του εργοδότη και τα στοιχεία της υποβολής.

Αναλυτικά, η ετικέτα πρέπει να αναγράφει τα εξής:

- Α/Α μέσου / Πλήθος μέσων
- Αριθμός μητρώου εργοδότη
- ΑΦΜ εργοδότη
- Περίοδος υποβολής

Τα στοιχεία θα αναγράφονται στο πάνω μέρος της ετικέτας, αφήνοντας περίπου 2 εκατοστά κενά στο κάτω μέρος της για συμπλήρωση από το ΙΚΑ.

Παράδειγμα:

Μέσο : 1 Από : 3
Α.Μ.Ε : 3235648940
Α.Φ.Μ. : 999999999
Περίοδος : 01/2002 - 03/2002 Κ Ε Ν Ο

10.7 Οδηγίες συμπλήρωσης πεδίων ΑΠΔ κοινών επιχειρήσεων

Πεδίο	Οδηγίες
Εγγραφή τύπου «Γενικά στοιχεία ΑΠΔ»	
1	Συμπληρώνεται πάντα με 1 = Γενικά στοιχεία ΑΠΔ.
2	Συμπληρώνεται το πλήθος των μέσων (π.χ. δισκέτες) που προσκομίζονται. Σε περίπτωση υποβολής μέσω Internet έχει πάντα την τιμή 01.
3	Συμπληρώνεται ο αριθμός του κάθε μέσου (π.χ. δισκέτα). Σε περίπτωση υποβολής μέσω Internet έχει πάντα την τιμή 01.
4	Συμπληρώνεται το όνομα του αρχείου (π.χ. CSL01).
5	Συμπληρώνεται με 01.
6	Συμπληρώνεται ο τύπος της δήλωσης με τις εξής τιμές: 01: Κανονική 02: Έκτακτη 03: Επανυποβολή 04: Συμπληρωματική Σε περίπτωση που ο τύπος της δήλωσης είναι 02, ο εργοδότης θα πρέπει υποχρεωτικά να συμπληρώσει και το πεδίο 26 (ημερομηνία παύσης εργασιών). Σε περίπτωση που ο κωδικός είναι 04, ο εργοδότης θα πρέπει να γνωρίζει ότι η ΑΠΔ παραλαμβάνεται μεν αλλά υπόκειται σε ουσιαστικό έλεγχο από τα αρμόδια όργανα του ΙΚΑ πριν από τη μηχανογραφική επεξεργασία των δεδομένων της.
7	Συμπληρώνεται ο κωδικός του αρμόδιου υποκαταστήματος ΙΚΑ στο οποίο γίνεται η υποβολή (π.χ. 001). Για υποβολή μέσω Internet συμπληρώνεται ο κωδικός του αρμόδιου υποκαταστήματος στο οποίο θα υπέβαλλε ο εργοδότης την ΑΠΔ σε χειρόγραφη διαδικασία υποβολής (π.χ. 098).
8	Συμπληρώνεται η ονομασία του αρμόδιου υποκαταστήματος ΙΚΑ υποβολής. Για υποβολή μέσω Internet συμπληρώνεται η ονομασία του αρμόδιου υποκαταστήματος στο οποίο θα υπέβαλλε ο εργοδότης την ΑΠΔ σε χειρόγραφη διαδικασία υποβολής (π.χ. Μοσχάτου).
9, 10, 11	Συμπληρώνεται η πλήρης επωνυμία του εργοδότη όπως αυτή δηλώθηκε στο Έντυπο Βεβαίωσης Στοιχείων Εργοδότη ή στο Έντυπο Αίτησης Απογραφής. Επισημαίνεται ότι για τα φυσικά πρόσωπα και τις ατομικές επιχειρήσεις συμπληρώνονται το επώνυμο, το όνομα και το πατρώνυμο. Για τα νομικά πρόσωπα το όνομα και το πατρώνυμο συμπληρώνονται με κενά.
12	Συμπληρώνεται ο νέος δεκαψήφιος αριθμός μητρώου εργοδότη, που αποδόθηκε από το ΙΚΑ μετά την επεξεργασία του Εντύπου Βεβαίωσης Στοιχείων Εργοδότη ή του Εντύπου Αίτησης Απογραφής.

Πεδίο	Οδηγίες
13	Συμπληρώνεται ο ΑΦΜ, όπως έχει αποδοθεί από την αρμόδια ΔΟΥ.
14, 15	Συμπληρώνεται η διεύθυνση της έδρας του εργοδότη. Σε περίπτωση που η διεύθυνση αφορά χωριό όπου οι οδοί δεν διαθέτουν όνομα, στο πεδίο «Οδός» θα συμπληρωθεί το όνομα του χωριού, ενώ το πεδίο «Αριθμός» θα συμπληρωθεί με κενά (spaces).
16, 17	Συμπληρώνονται ο αριθμός του ταχυδρομικού κώδικα και το ταχυδρομικό γραφείο της έδρας του εργοδότη (π.χ. 18453 Νίκαια).
18, 19, 20, 21	Συμπληρώνονται το χρονικό διάστημα στο οποίο αναφέρεται η ΑΠΔ. Στην περίπτωση μηνιαίας υποβολής τα στοιχεία στα πεδία «Από μήνα» και «Από έτος» είναι ίδια με τα στοιχεία στα αντίστοιχα πεδία «Έως μήνα» και «Έως έτος». Στην περίπτωση τριμηνιαίας υποβολής διαφέρουν (π.χ. «Από μήνα = 01», «Από έτος = 2002», «Έως μήνα = 03», «Έως έτος = 2002»).
22	Συμπληρώνεται το σύνολο των ημερών ασφάλισης όπως προκύπτει από το άθροισμα του πεδίου 51 «Ημέρες ασφάλισης» των εγγραφών τύπου «Στοιχείων ασφάλισης».
23	Συμπληρώνεται το σύνολο των αποδοχών όπως προκύπτει από το άθροισμα του πεδίου 53 «Αποδοχές» των εγγραφών τύπου «Στοιχείων ασφάλισης».
24	Συμπληρώνεται το σύνολο των καταβλητέων εισφορών, όπως προκύπτει από το άθροισμα του πεδίου 60 «Καταβλητέες εισφορές» των εγγραφών τύπου «Στοιχείων ασφάλισης».
25	Συμπληρώνεται η ημερομηνία υποβολής του μέσου στο ΙΚΑ. Για την υποβολή μέσω Internet συμπληρώνεται η τρέχουσα ημερομηνία.
26	Συμπληρώνεται μόνο όταν ο τύπος της δήλωσης είναι 02-Έκτακτη. Σε διαφορετική περίπτωση γεμίζει με κενά.
27	Το πεδίο συμπληρώνεται με κενά.

Εγγραφή τύπου «Στοιχεία ασφαλισμένου»	
28	Συμπληρώνεται πάντα με 2 = Στοιχεία ασφαλισμένου.
29	Συμπληρώνεται ο αριθμός μητρώου ΙΚΑ του ασφαλισμένου. Επειδή το μήκος του αριθμού μητρώου είναι σήμερα 7 ψηφία, θα προηγούνται μηδενικά (leading zeros) πριν από τον αριθμό (π.χ. 008334887). Προσοχή! Εάν στο έντυπο από το οποίο θα αντληθεί ο αριθμός μητρώου ασφαλισμένου αναγράφεται αστερίσκος και ψηφίο ελέγχου, αυτά δεν λαμβάνονται υπόψη. (π.χ. ο 2312678*2 συμπληρώνεται ως 002312678).
30	Συμπληρώνεται ο ΑΜΚΑ του ασφαλισμένου, εφόσον του έχει αποδοθεί. Διαφορετικά το πεδίο συμπληρώνεται με κενά.
31, 32, 33, 34	Συμπληρώνονται τα ατομικά στοιχεία του ασφαλισμένου, έτσι όπως αναγράφονται στα έντυπα του ΙΚΑ (ΔΑΤΕ, ΑΒΑ, ΑΔΕ κ.λπ.).
35	Συμπληρώνεται η ημερομηνία γέννησης του ασφαλισμένου, έτσι όπως αναγράφεται στην ταυτότητά του ή σε άλλο επίσημο έγγραφο (διαβατήριο, πιστοποιητικό κ.λπ.).
36	Συμπληρώνεται ο ΑΦΜ του ασφαλισμένου, όπως του έχει αποδοθεί από την αρμόδια ΔΟΥ.
Εγγραφή τύπου «Στοιχεία ασφάλισης»	
37	Συμπληρώνεται πάντα με 3 = Στοιχεία ασφάλισης.
38	Συμπληρώνεται ο αριθμός παραρτήματος εργοδότη στο οποίο απασχολείται ο ασφαλισμένος. Επισημαίνεται ότι για κάθε παράρτημα του εργοδότη (εγκατάσταση της επιχείρησης) ως αριθμός παραρτήματος θα πρέπει να αναφερθεί από τον εργοδότη ο ίδιος που χρησιμοποιήθηκε στο Έντυπο Βεβαίωσης Στοιχείων Εργοδότη ή στο Έντυπο Αίτησης Απογραφής και του αποδόθηκε μετά την επεξεργασία.
39	Συμπληρώνεται ο κωδικός δραστηριότητας του παραρτήματος (ΚΑΔ), όπως προκύπτει από τον Οδηγό Σύνδεσης Κωδικών Δραστηριότητας Εργοδότη, Ειδικότητας Ασφαλισμένου και Πακέτου Κάλυψης (ΟΣΥΚ).
40	Συμπληρώνεται με 1 = Ναι ή 0 = Όχι ανάλογα με το αν ο ασφαλισμένος απασχολείται σύμφωνα με το προβλεπόμενο από την αντίστοιχη συλλογική σύμβαση εργασίας ωράριο ή όχι.
41	Συμπληρώνεται με 1 = Ναι ή 0 = Όχι ανάλογα με το αν ο ασφαλισμένος απασχολείται όλες τις εργάσιμες ημέρες του μήνα ή όχι.
42	Συμπληρώνεται ο αριθμός των Κυριακών που απασχολήθηκε ο ασφαλισμένος κατά τη διάρκεια του μήνα.

43	Συμπληρώνεται ο κωδικός της ειδικότητας του ασφαλισμένου, όπως προκύπτει από τον ΟΣΥΚ.
44	Το πεδίο αυτό συμπληρώνεται μόνο στην περίπτωση που το πακέτο καλύψεων δεν είναι αυτό που αναγράφεται στον ΟΣΥΚ για κανονικές περιπτώσεις ασφάλισης επειδή για κάποιο λόγο προκύπτει διαφοροποίηση αυτού, όπως π.χ. απασχολούμενα μέλη οικογένειας εργοδότη στην ατομική του επιχείρηση, εργαζόμενοι συνταξιούχοι, ασφαλισμένοι σε κάποιον κλάδο άλλου φορέα λόγω παράλληλης απασχόλησης κ.λπ. Σε διαφορετική περίπτωση συμπληρώνεται με μηδενικά.
45	Συμπληρώνεται ο κωδικός πακέτου καλύψεων που αντιστοιχεί στην ειδικότητα του ασφαλισμένου σε συνδυασμό με τη δραστηριότητα του εργοδότη, όπως αυτό προκύπτει από τον ΟΣΥΚ.
46	Συμπληρώνεται ο μήνας απασχόλησης του ασφαλισμένου. Σε περίπτωση μηνιαίας υποβολής ΑΠΔ, η τιμή του πεδίου αυτού συμπίπτει με την τιμή των πεδίων 18 και 20.
47	Συμπληρώνεται το έτος απασχόλησης του ασφαλισμένου. Σε περίπτωση μηνιαίας υποβολής ΑΠΔ, η τιμή του πεδίου αυτού συμπίπτει με την τιμή των πεδίων 19 και 21.
48, 49	Συμπληρώνονται μόνο στην περίπτωση που έχουμε πρόσληψη ή αποχώρηση του ασφαλισμένου εντός του μήνα ή στην περίπτωση αναδρομικών προηγούμενου χρονικού διαστήματος, π.χ. αναδρομικές αποδοχές που προκύπτουν από εφαρμογή ΣΣΕ, bonus, επίδομα ισολογισμού κ.λπ. Σε διαφορετική περίπτωση συμπληρώνονται με κενά.
50	Συμπληρώνεται ο τύπος των αποδοχών σύμφωνα με την κωδικοποίηση του πίνακα 1 (π.χ. 01 = Τακτικές αποδοχές).
51	Συμπληρώνονται οι ημέρες ασφάλισης για τη μισθολογική περίοδο που αναφέρεται στα πεδία 46, 47.
52	Συμπληρώνεται το ποσό του ημερομισθίου για τους ασφαλισμένους που αμείβονται με ημερομίσθιο. Για τις περιπτώσεις ασφαλισμένων που αμείβονται με μηνιαίο μισθό το πεδίο συμπληρώνεται με μηδενικά.
53	Συμπληρώνεται το ποσό των μηνιαίων μεικτών αποδοχών του ασφαλισμένου για μισθωτούς και ημερομίσθιους. Αν στον ίδιο ασφαλισμένο καταβάλλονται και άλλοι τύποι αποδοχών πέραν των τακτικών, αυτές καταχωρίζονται ανά τύπο αποδοχών σε άλλες εγγραφές τύπου «Στοιχείων ασφάλισης».
54	Συμπληρώνεται το ποσό εισφορών του ασφαλισμένου, όπως υπολογίστηκε σύμφωνα με το πακέτο κάλυψης στο οποίο υπάγεται ο ασφαλισμένος.
55	Συμπληρώνεται το ποσό των εισφορών του εργοδότη, όπως υπολογίστηκε σύμφωνα με το πακέτο κάλυψης στο οποίο υπάγεται ο ασφαλισμένος.

56	Συμπληρώνεται το σύνολο των εισφορών εργοδότη και ασφαλισμένου. Η τιμή του πεδίου είναι το άθροισμα των τιμών που συμπληρώθηκαν στα πεδία 54 και 55.
57	Συμπληρώνεται το ποσό της επιδότησης εργατικής εισφοράς των εργαζομένων, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 14 του νόμου 2837/2000.
58	Συμπληρώνεται το ποσοστό της μείωσης της εργοδοτικής εισφοράς, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 6 του νόμου 2874/2000 (το ποσοστό που ισχύει σήμερα είναι 2 ποσοστιαίες μονάδες).
59	Συμπληρώνεται το ποσό της μείωσης της εργοδοτικής εισφοράς, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 6 του νόμου 2874/2000.
60	Συμπληρώνεται το ποσό που προκύπτει μετά την αφαίρεση των μειώσεων από τις συνολικές εισφορές [Πεδίο 60 = Πεδίο 56 (Συνολικές εισφορές) - Πεδίο 57 (Επιδοτ. ασφαλ. ποσό) - Πεδίο 59 (Επιδοτ. εργοδ. ποσό)].
Εγγραφή τύπου «Τέλος αρχείου»	
61	Συμπληρώνεται πάντα με EOF με λατινικούς χαρακτήρες.

ΚΩΔΙΚΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΥΠΟΥ ΑΠΟΔΟΧΩΝ
01	Τακτικές αποδοχές (από μισθό ή ημερομίσθιο).
02	Αποδοχές υπαλλήλων ΝΠΔΔ κ.λπ. που υπόκειται σε εισφορές κλάδου σύνταξης (Ν.3163/55).
03	Δώρο Χριστουγέννων.
04	Δώρο Πάσχα.
05	Επίδομα αδείας.
06	Επίδομα ισολογισμού.
07	Αποδοχές αδειών εποχικών απασχολουμένων.
08	Αποδοχές ασθενείας.
09	Αναδρομικές αποδοχές.
10	Bonus.
11	Υπερωρίες.
12	Αμοιβή με το κομμάτι (φασόν).
13	Τεκμαρτές αποδοχές.
14	Λοιπές αποδοχές.

10.8 Εκτυπώσεις ΑΠΔ κοινών επιχειρήσεων

Στις επόμενες σελίδες παρουσιάζεται υπόδειγμα του συνοδευτικού εντύπου ΑΠΔ και της αναλυτικής εκτύπωσης της Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης. Ειδικά η αναλυτική εκτύπωση παρουσιάζεται με δύο εναλλακτικούς τρόπους.

1η εναλλακτική

Με την εναλλακτική αυτή καλύπτονται οι εξής περιπτώσεις:

- Εκτύπωση σε laser ή inkjet printers και σε σελίδα τύπου Α4
- Εκτύπωση σε dot-matrix ή line printers και σε σελίδα τύπου 9,5΄΄επί 11΄΄

Στην περίπτωση αυτή εκτυπώνονται στην 1η σελίδα τα γενικά στοιχεία της ΑΠΔ και μία εγγραφή ασφαλισμένου και ασφάλισης. Στη 2η σελίδα και σε κάθε επόμενη σελίδα εκτυπώνονται 2 εγγραφές ασφαλισμένου-ασφάλισης ανά σελίδα. Στην τελευταία σελίδα (σελίδα 3) εκτυπώνεται η δήλωση παύσης απασχόλησης προσωπικού και οι ημερομηνίες υποβολής, παραλαβής.

2η εναλλακτική

Με την εναλλακτική αυτή καλύπτονται οι εξής περιπτώσεις:

- Εκτύπωση σε dot-matrix ή line printers και σε σελίδα τύπου 378 mm επί 11΄΄
- Εκτύπωση σε laser ή inkjet printers και σε σελίδα τύπου Α3

Στην περίπτωση αυτή εκτυπώνονται στην 1η σελίδα τα γενικά στοιχεία της ΑΠΔ και δύο εγγραφές ασφαλισμένου και ασφάλισης. Στη 2η σελίδα και σε κάθε επόμενη σελίδα εκτυπώνονται 4 εγγραφές ασφαλισμένου-ασφάλισης ανά σελίδα. Στην τελευταία σελίδα (σελίδα 3) εκτυπώνεται η δήλωση παύσης απασχόλησης προσωπικού και οι ημερομηνίες υποβολής, παραλαβής.

Η σειρά εκτύπωσης στοιχείων ασφαλισμένων και ασφάλισης θα είναι από αριστερά προς τα δεξιά. Για παράδειγμα, ασφαλισμένος που έχει απασχόληση σε τρεις μισθολογικές περιόδους θα εκτυπωθεί ως εξής: η 1η εγγραφή στο αριστερό μέρος της σελίδας, η 2η εγγραφή στο δεξί μέρος της σελίδας και η 3η εγγραφή στο αριστερό μέρος κάτω από την 1η εγγραφή.

Ταξινόμηση εκτυπώσεων

Και στις δύο εναλλακτικές η εκτύπωση θα είναι ταξινομημένη κατά αριθμό μητρώου ασφαλισμένου, έτος/μήνα μισθολογικής περιόδου και τύπο αποδοχών.

Μέγεθος γραμματοσειράς

Το μέγεθος της γραμματοσειράς που χρησιμοποιείται στους dot-matrix και στους line printers είναι 10 cpi. Η αντίστοιχη γραμματοσειρά που χρησιμοποιείται στους laser printers είναι η Courier New 10 cpi.

Υπόδειγμα εκτύπωσης - Συνοδευτικό έντυπο ΑΠΔ υποβαλλόμενης σε ηλεκτρονική μορφή (δισκέτα ή CD)

ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ Α.Π.Δ.
ΥΠΟΒΑΛΛΟΜΕΝΗΣ ΣΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΜΟΡΦΗ (Δισκέτα ή CD)

ΤΥΠΟΣ ΔΗΛΩΣΗΣ: 99 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΙΚΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ: 999 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΡΓΟΔΟΤΗ: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Α.Μ.Ε.: 9999999999
Α.Φ.Μ.: 999999999

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXX
99999 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

ΑΠΟ ΜΗΝΑ/ΕΤΟΣ: 99/9999
ΕΩΣ ΜΗΝΑ/ΕΤΟΣ: 99/9999

		ΗΜΕΡΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ	ΑΠΟΔΟΧΩΝ	ΚΑΤΑΒΛΗΘΕΙΣΩΝ ΕΙΣΦΟΡΩΝ
ΣΥΝΟΛΑ ΑΝΑ ΜΗΝΑ:	99/9999	9999999	999.999.999,99	999.999.999,99
	99/9999	9999999	999.999.999,99	999.999.999,99
	99/9999	9999999	999.999.999,99	999.999.999,99
	ΣΥΝΟΛΑ:	99999999	9.999.999.999,99	9.999.999.999,99

Δηλώνω υπεύθυνα, ότι τα αναγραφόμενα συγκεντρωτικά στοιχεία του παρόντος εντύπου, περιέχονται στο υποβαλλόμενο ηλεκτρονικό μέσο.

Ο ΔΗΛΩΝ ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ Ο ΠΑΡΑΛΑΒΩΝ

Ημερομηνία Υποβολής

Υπόδειγμα εκτύπωσης 1η εναλλακτική - 1η σελίδα

```
ΤΥΠΟΣ ΔΗΛΩΣΗΣ:              99  XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΙΚΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ:999 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΡΓΟΔΟΤΗ:          XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
                            XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Α.Μ.Ε.:9999999999                          ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
Α.Φ.Μ.:999999999   XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXX
                   99999 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
                   ΑΠΟ ΜΗΝΑ/ΕΤΟΣ: 99/9999 ΕΩΣ ΜΗΝΑ/ΕΤΟΣ: 99/9999

ΣΥΝΟΛΑ ΑΝΑ ΜΗΝΑ:            99/9999        99/9999        99/9999          ΣΥΝΟΛΑ
ΗΜΕΡΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ:          9999999        9999999        9999999         99999999
ΑΠΟΔΟΧΩΝ:           999.999.999,99 999.999.999,99 999.999.999,99 9.999.999.999,99
ΚΑΤΑΒΑ. ΕΙΣΦΟΡΩΝ:   999.999.999,99 999.999.999,99 999.999.999,99 9.999.999.999,99

ΑΡ. ΠΑΡΑΡΤ./ΚΑΔ:    9999 / 9999
ΑΡΙΘΜ. ΜΗΤΡΩΟΥ ΑΣΦ: 999999999
Α.Μ.Κ.Α.:            99999999999
ΕΠΩΝΥΜΟ:             XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΟΝΟΜΑ:               XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ:        XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΟΝΟΜΑ ΜΗΤΡΟΣ:        XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΗΜ/ΝΙΑ ΓΕΝΝΗΣΗΣ:     ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ
Α.Φ.Μ.:              999999999
ΠΛΗΡΕΣ ΩΡΑΡΙΟ:       XXX
ΟΛΕΣ ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ:     XXX
ΚΥΡΙΑΚΕΣ:            9
ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ:999999
ΕΙΔ.ΠΕΡΙΠΤ.ΑΣΦΑΛ.:   99
ΠΑΡΕΤΟ ΚΑΛΥΨΗΣ:      9999
ΜΙΣΘΟΛ.ΠΕΡΙΟΔΟΣ:     99 / 9999
ΑΠΟ ΗΜ/ΝΙΑ ΑΠΑΣΧ.:   ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ
ΕΩΣ ΗΜ/ΝΙΑ ΑΠΑΣΧ.:   ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ
ΤΥΠΟΣ ΑΠΟΔΟΧΩΝ:      99
ΗΜΕΡΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ:    999
ΗΜΕΡΟΜΙΣΘΙΟ:         99.999.999,99
ΑΠΟΔΟΧΕΣ:            99.999.999,99
ΕΙΣΦΟΡΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΜ.:  99.999.999,99
ΕΙΣΦΟΡΕΣ ΕΡΓΟΔΟΤΗ:   99.999.999,99
ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΕΙΣΦΟΡΕΣ:  999.999.999,99
ΕΠΙΔΟΤ.ΑΣΦΑΛ.(ΠΟΣΟ):99.999.999,99
ΕΠΙΔΟΤ.ΕΡΓΟΔ.(%):    999,99
ΕΠΙΔΟΤ.ΕΡΓΟΔ.(ΠΟΣΟ):99.999.999,99
ΚΑΤΑΒΑ. ΕΙΣΦΟΡΕΣ:    999.999.999,99
```

Υπόδειγμα εκτύπωσης 1η εναλλακτική - 2η σελίδα (επαναλαμβανόμενη σελίδα)

```
                                                                Σελίδα: 9999 από 9999
Α.Μ.Ε.:          9999999999      Α.Φ.Μ.:          999999999
ΑΠΟ ΜΗΝΑ/ΕΤΟΣ: 99/9999          ΕΩΣ ΜΗΝΑ/ΕΤΟΣ: 99/9999

ΑΡ. ΠΑΡΑΡΤ./ΚΑΔ:          9999 / 9999
ΑΡΙΘΜ. ΜΗΤΡΩΟΥ ΑΣΦ:       999999999
Α.Μ.Κ.Α.:                 99999999999
ΕΠΩΝΥΜΟ:                  XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΟΝΟΜΑ:                    XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ:             XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΟΝΟΜΑ ΜΗΤΡΟΣ:             XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΗΜ/ΝΙΑ ΓΕΝΝΗΣΗΣ:         ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ
Α.Φ.Μ.:                   999999999
ΠΛΗΡΕΣ ΩΡΑΡΙΟ:            XXX
ΟΛΕΣ ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ:          XXX
ΚΥΡΙΑΚΕΣ:                 9
ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ:      999999
ΕΙΔ.ΠΕΡΙΠΤ.ΑΣΦΑΛ.:        99
ΠΑΚΕΤΟ ΚΑΛΥΨΗΣ:           9999
ΜΙΣΘΟΛ.ΠΕΡΙΟΔΟΣ:          99 / 9999
ΑΠΟ ΗΜ/ΝΙΑ ΑΠΑΣΧ.:        ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ
ΕΩΣ ΗΜ/ΝΙΑ ΑΠΑΣΧ.:        ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ
ΤΥΠΟΣ ΑΠΟΔΟΧΩΝ:           99
ΗΜΕΡΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ:         999
ΗΜΕΡΟΜΙΣΘΙΟ:              99.999.999,99
ΑΠΟΔΟΧΕΣ:                 99.999.999,99
ΕΙΣΦΟΡΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΜ.:       99.999.999,99
ΕΙΣΦΟΡΕΣ ΕΡΓΟΔΟΤΗ:        99.999.999,99
ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΕΙΣΦΟΡΕΣ:       999.999.999,99
ΕΠΙΔΟΤ.ΑΣΦΑΛ.(ΠΟΣΟ):     99.999.999,99
ΕΠΙΔΟΤ.ΕΡΓΟΔ.(%):         999,99
ΕΠΙΔΟΤ.ΕΡΓΟΔ.(ΠΟΣΟ):     99.999.999,99
ΚΑΤΑΒΑΛ. ΕΙΣΦΟΡΕΣ:        999.999.999,99

ΑΡ. ΠΑΡΑΡΤ./ΚΑΔ:          9999 / 9999
ΑΡΙΘΜ. ΜΗΤΡΩΟΥ ΑΣΦ:       999999999
Α.Μ.Κ.Α.:                 99999999999
ΕΠΩΝΥΜΟ:                  XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΟΝΟΜΑ:                    XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ:             XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΟΝΟΜΑ ΜΗΤΡΟΣ:             XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΗΜ/ΝΙΑ ΓΕΝΝΗΣΗΣ:         ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ
Α.Φ.Μ.:                   999999999
ΠΛΗΡΕΣ ΩΡΑΡΙΟ:            XXX
ΟΛΕΣ ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ:          XXX
ΚΥΡΙΑΚΕΣ:                 9
ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ:      999999
ΕΙΔ.ΠΕΡΙΠΤ.ΑΣΦΑΛ.:        99
ΠΑΚΕΤΟ ΚΑΛΥΨΗΣ:           9999
ΜΙΣΘΟΛ.ΠΕΡΙΟΔΟΣ:          99 / 9999
ΑΠΟ ΗΜ/ΝΙΑ ΑΠΑΣΧ.:        ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ
ΕΩΣ ΗΜ/ΝΙΑ ΑΠΑΣΧ.:        ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ
ΤΥΠΟΣ ΑΠΟΔΟΧΩΝ:           99
ΗΜΕΡΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ:         999
ΗΜΕΡΟΜΙΣΘΙΟ:              99.999.999,99
ΑΠΟΔΟΧΕΣ:                 99.999.999,99
ΕΙΣΦΟΡΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΜ.:       99.999.999,99
ΕΙΣΦΟΡΕΣ ΕΡΓΟΔΟΤΗ:        99.999.999,99
ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΕΙΣΦΟΡΕΣ:       999.999.999,99
ΕΠΙΔΟΤ.ΑΣΦΑΛ.(ΠΟΣΟ):     99.999.999,99
ΕΠΙΔΟΤ.ΕΡΓΟΔ.(%):         999,99
ΕΠΙΔΟΤ.ΕΡΓΟΔ.(ΠΟΣΟ):     99.999.999,99
ΚΑΤΑΒΑΛ. ΕΙΣΦΟΡΕΣ:        999.999.999,99
```

Υπόδειγμα εκτύπωσης 1η εναλλακτική - 3η σελίδα

Σελίδα: 9999 από 9999

Α.Μ.Ε.: 9999999999 Α.Φ.Μ.: 999999999
ΑΠΟ ΜΗΝΑ/ΕΤΟΣ: 99/9999 ΕΩΣ ΜΗΝΑ/ΕΤΟΣ: 99/9999

ΠΑΥΣΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (Συμπληρώνεται μόνο όταν ο τύπος δήλωσης είναι 02: Έκτακτη)

Δηλώνω υπεύθυνα και με γνώση των συνεπειών του Ν.1599/86 ότι από ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ, δεν απασχολείται προσωπικό στην επιχείρησή μας και ότι σε περίπτωση εκ νέου απασχόλησης αυτή θα γνωστοποιηθεί στο ΙΚΑ με υποβολή Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης.

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΠΔ: ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ

Ο ΔΗΛΩΝ

(Σφραγίδα - Υπογραφή)

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΑΠΔ: / /

Ο ΠΑΡΑΛΑΒΩΝ

(Σφραγίδα - Υπογραφή)

Υπόδειγμα εκτύπωσης 2η εναλλακτική - 1η σελίδα

```
                                   ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΙΚΗ ΔΗΛΩΣΗ                         Σελίδα : 9999 από 9999
ΤΥΠΟΣ ΔΗΛΩΣΗΣ:            99  XXXXXXXXXXXXXXXXXX

ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΙΚΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ: 999 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΡΓΟΔΟΤΗ:         XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
                           XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Α.Μ.Ε.: 9999999999                        ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
Α.Φ.Μ.: 999999999        XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXX
                         99999 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
                         ΑΠΟ ΜΗΝΑ/ΕΤΟΣ: 99/9999  ΕΩΣ ΜΗΝΑ/ΕΤΟΣ: 99/9999

ΣΥΝΟΛΑ ΑΝΑ ΜΗΝΑ:        99/9999        99/9999        99/9999           ΣΥΝΟΛΑ
ΗΜΕΡΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ:       9999999        9999999        9999999         99999999
ΑΠΟΔΟΧΩΝ:        999.999.999,99 999.999.999,99 999.999.999,99 9.999.999.999,99
ΚΑΤΑΒΛ. ΕΙΣΦΟΡΩΝ: 999.999.999,99 999.999.999,99 999.999.999,99 9.999.999.999,99

ΑΡ. ΠΑΡΑΡΤ./ΚΑΔ:     9999 / 9999                                              9999 / 9999
ΑΡΙΘΜ. ΜΗΤΡΩΟΥ ΑΣΦ: 999999999                                                999999999
Α.Μ.Κ.Α.:           99999999999                                               99999999999
ΕΠΩΝΥΜΟ:            XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX        XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΟΝΟΜΑ:              XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX                            XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ:       XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX                            XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΟΝΟΜΑ ΜΗΤΡΟΣ:       XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX                            XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΗΜ/ΝΙΑ ΓΕΝΝΗΣΗΣ:    ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ                                                ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ
Α.Φ.Μ.:             999999999                                                 999999999
ΠΛΗΡΕΣ ΩΡΑΡΙΟ:      XXX                                                       XXX
ΟΛΕΣ ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ:     XXX                                                       XXX
ΚΥΡΙΑΚΕΣ:           9                                                         9
ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ:999999                                                    999999
ΕΙΔ.ΠΕΡΙΠΤ.ΑΣΦΑΛ.:  99                                                        99
ΠΑΚΕΤΟ ΚΑΛΥΨΗΣ:     9999                                                      9999
ΜΙΣΘΟΛ.ΠΕΡΙΟΔΟΣ:    99 / 9999                                                 99 / 9999
ΑΠΟ ΗΜ/ΝΙΑ ΑΠΑΣΧ.:  ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ                                                ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ
ΕΩΣ ΗΜ/ΝΙΑ ΑΠΑΣΧ.:  ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ                                                ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ
ΤΥΠΟΣ ΑΠΟΔΟΧΩΝ:     99                                                        99
ΗΜΕΡΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ:   999                                                       999
ΗΜΕΡΟΜΙΣΘΙΟ:        99.999.999,99                                             99.999.999,99
ΑΠΟΔΟΧΕΣ:           99.999.999,99                                             99.999.999,99
ΕΙΣΦΟΡΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΜ.: 99.999.999,99                                             99.999.999,99
ΕΙΣΦΟΡΕΣ ΕΡΓΟΔΟΤΗ:  99.999.999,99                                             99.999.999,99
ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΕΙΣΦΟΡΕΣ: 999.999.999,99                                            999.999.999,99
ΕΠΙΔΟΤ.ΑΣΦΑΛ.(ΠΟΣΟ):99.999.999,99                                             99.999.999,99
ΕΠΙΔΟΤ.ΕΡΓΟΔ.(%):   999,99                                                    999,99
ΕΠΙΔΟΤ.ΕΡΓΟΔ.(ΠΟΣΟ):99.999.999,99                                             99.999.999,99
ΚΑΤΑΒΛ. ΕΙΣΦΟΡΕΣ:   999.999.999,99                                            999.999.999,99
```

Υπόδειγμα εκτύπωσης 2η εναλλακτική - 2η σελίδα (επαναλαμβανόμενη σελίδα)

```
Α.Μ.Ε.:               9999999999         Α.Φ.Μ.:           999999999                                Σελίδα : 9999 από 9999
ΑΠΟ ΜΗΝΑ/ΕΤΟΣ:        99/9999            ΕΩΣ ΜΗΝΑ/ΕΤΟΣ:    99/9999

ΑΡ. ΠΑΡΑΡΤ./ΚΑΔ:      9999 / 9999                                         9999 / 9999
ΑΡΙΘΜ. ΜΗΤΡΩΟΥ ΑΣΦ:   999999999                                           999999999
Α.Μ.Κ.Α.:             99999999999                                         99999999999
ΕΠΩΝΥΜΟ:              XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΟΝΟΜΑ:                XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX                      XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ:         XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX                      XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΟΝΟΜΑ ΜΗΤΡΟΣ:         XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX                      XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΗΜ/ΝΙΑ ΓΕΝΝΗΣΗΣ:      ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ                                          ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ
Α.Φ.Μ.:               999999999                                           999999999
ΠΛΗΡΕΣ ΩΡΑΡΙΟ:        XXX                                                 XXX
ΟΛΕΣ ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ:       XXX                                                 XXX
ΚΥΡΙΑΚΕΣ:             9                                                   9
ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ:  999999                                              999999
ΕΙΔ.ΠΕΡΙΠΤ.ΑΣΦΑΛ.:    99                                                  99
ΠΑΚΕΤΟ ΚΑΛΥΨΗΣ:       9999                                                9999
ΜΙΣΘΟΛ.ΠΕΡΙΟΔΟΣ:      99 / 9999                                           99 / 9999
ΑΠΟ ΗΜ/ΝΙΑ ΑΠΑΣΧ.:    ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ                                          ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ
ΕΩΣ ΗΜ/ΝΙΑ ΑΠΑΣΧ.:    ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ                                          ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ
ΤΥΠΟΣ ΑΠΟΔΟΧΩΝ:       99                                                  99
ΗΜΕΡΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ:     999                                                 999
ΗΜΕΡΟΜΙΣΘΙΟ:          99.999.999,99                                       99.999.999,99
ΑΠΟΔΟΧΕΣ:             99.999.999,99                                       99.999.999,99
ΕΙΣΦΟΡΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΜ.:   99.999.999,99                                       99.999.999,99
ΕΙΣΦΟΡΕΣ ΕΡΓΟΔΟΤΗ:    99.999.999,99                                       99.999.999,99
ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΕΙΣΦΟΡΕΣ:   999.999.999,99                                      999.999.999,99
ΕΠΙΔΟΤ.ΑΣΦΑΛ.(ΠΟΣΟ):  99.999.999,99                                       99.999.999,99
ΕΠΙΔΟΤ.ΕΡΓΟΔ.(%):     999,99                                              999,99
ΕΠΙΔΟΤ.ΕΡΓΟΔ.(ΠΟΣΟ):  99.999.999,99                                       99.999.999,99
ΚΑΤΑΒΛ. ΕΙΣΦΟΡΕΣ:     999.999.999,99                                      999.999.999,99

ΑΡ. ΠΑΡΑΡΤ./ΚΑΔ:      9999 / 9999                                         9999 / 9999
ΑΡΙΘΜ. ΜΗΤΡΩΟΥ ΑΣΦ:   999999999                                           999999999
Α.Μ.Κ.Α.:             99999999999                                         99999999999
ΕΠΩΝΥΜΟ:              XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΟΝΟΜΑ:                XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX                      XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ:         XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX                      XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΟΝΟΜΑ ΜΗΤΡΟΣ:         XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX                      XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
ΗΜ/ΝΙΑ ΓΕΝΝΗΣΗΣ:      ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ                                          ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ
Α.Φ.Μ.:               999999999                                           999999999
ΠΛΗΡΕΣ ΩΡΑΡΙΟ:        XXX                                                 XXX
ΟΛΕΣ ΕΡΓΑΣΙΜΕΣ:       XXX                                                 XXX
ΚΥΡΙΑΚΕΣ:             9                                                   9
ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ:  999999                                              999999
ΕΙΔ.ΠΕΡΙΠΤ.ΑΣΦΑΛ.:    99                                                  99
ΠΑΚΕΤΟ ΚΑΛΥΨΗΣ:       9999                                                9999
ΜΙΣΘΟΛ.ΠΕΡΙΟΔΟΣ:      99 / 9999                                           99 / 9999
ΑΠΟ ΗΜ/ΝΙΑ ΑΠΑΣΧ.:    ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ                                          ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ
ΕΩΣ ΗΜ/ΝΙΑ ΑΠΑΣΧ.:    ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ                                          ΗΗ/ΜΜ/ΕΕΕΕ
ΤΥΠΟΣ ΑΠΟΔΟΧΩΝ:       99                                                  99
ΗΜΕΡΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ:     999                                                 999
ΗΜΕΡΟΜΙΣΘΙΟ:          99.999.999,99                                       99.999.999,99
ΑΠΟΔΟΧΕΣ:             99.999.999,99                                       99.999.999,99
ΕΙΣΦΟΡΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΜ.:   99.999.999,99                                       99.999.999,99
ΕΙΣΦΟΡΕΣ ΕΡΓΟΔΟΤΗ:    99.999.999,99                                       99.999.999,99
ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΕΙΣΦΟΡΕΣ:   999.999.999,99                                      999.999.999,99
ΕΠΙΔΟΤ.ΑΣΦΑΛ.(ΠΟΣΟ):  99.999.999,99                                       99.999.999,99
ΕΠΙΔΟΤ.ΕΡΓΟΔ.(%):     999,99                                              999,99
ΕΠΙΔΟΤ.ΕΡΓΟΔ.(ΠΟΣΟ):  99.999.999,99                                       99.999.999,99
ΚΑΤΑΒΛ. ΕΙΣΦΟΡΕΣ:     999.999.999,99                                      999.999.999,99
```

Υπόδειγμα εκτύπωσης 2η εναλλακτική - 3η σελίδα

11. Απάτη εκατομμυρίων κατά του ΙΚΑ

Απάτη εκατομμυρίων κατά του ΙΚΑ μέσα από το πιστοποιημένο ηλεκτρονικό του σύστημα

Τρύπες στον τρόπο έλεγχου των ηλεκτρονικών συναλλαγών στην πληρωμή και καταχώριση των περιοδικών αναλυτικών δηλώσεων του ΙΚΑ εκμεταλλεύθηκαν επιτήδειοι και ασφάλιζαν μαϊμού εργαζόμενους εισπράττοντας οι ίδιοι τις εισφορές, που ανέρχονται σε πολλά εκατομμύρια ευρώ.

Ειδικοί σε τέτοια ηλεκτρονικά συστήματα εξέφραζαν την απορία τους για το πώς είναι δυνατό να γίνεται τέτοια εκτεταμένη απάτη μέσα από ένα σύστημα όπου υποτίθεται πως εισέρχονται μόνο πιστοποιημένοι χρήστες! Μάλιστα, η διοίκηση του ΙΚΑ ζήτησε τη συνδρομή της αστυνομίας για να εντοπίσει τις ηλεκτρονικές διευθύνσεις των συμμετεχόντων στο κύκλωμα, έχοντας βέβαια όλα τα στοιχεία εισόδου σε αυτό.

Η σχετική ανακοίνωση του υπουργείου Εργασίας αναφέρει:

«Η προσπάθεια του υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και των Διοικήσεων των Ταμείων να περιορίσουν φαινόμενα διαφθοράς και απάτης σε βάρος των ασφαλιστικών ταμείων φαίνεται να αποδίδει.

Αυτό προκύπτει και από την εξάρθρωση του κυκλώματος απάτης δεκάδων εκατομμυρίων ευρώ σε βάρος του ΙΚΑ, που, όπως φαίνεται και από το σχετικό δελτίο τύπου της αστυνομίας, εμφάνιζε ονόματα ανύπαρκτων εργαζομένων στις αναλυτικές περιοδικές δηλώσεις των εργοδοτών, οι οποίοι ήταν κυρίως κατασκευαστικές και τεχνικές εταιρείες.

Με τη συνεχή παρακολούθηση των στοιχείων των επιχειρήσεων που υποβάλλουν Αναλυτική Περιοδική Δήλωση και δεν καταβάλλουν καταρχήν εισφορές, μετά και τις αλλαγές που προώθησε το υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης για τον τρόπο υποβολής των συγκεκριμένων δηλώσεων, δόθηκε η δυνατότητα να εντοπιστεί και να εξαρθρωθεί το συγκεκριμένο κύκλωμα.

Η ηγεσία του υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης έχει δώσει εντολή να διερευνηθεί σε βάθος η υπόθεση και να αποδοθούν ευθύνες. Δηλώνει ότι θα συνεχίσει απαρέγκλιτα τη συστηματική προσπάθεια για την καταπολέμηση της εισφοροδιαφυγής και της απάτης σε βάρος των ασφαλιστικών ταμείων.»

Πηγή: Asfalisnet – ενημερωτική πύλη ασφάλισης, www.asfalisnet.gr

12. Οδηγίες συμπλήρωσης e-Αίτησης στον ΟΑΕΔ

Κατά τη συμπλήρωση ηλεκτρονικής αίτησης τα πεδία που εμφανίζονται στη φόρμα με αστερίσκο είναι υποχρεωτικά και πρέπει να συμπληρωθούν για να μπορεί να ολοκληρωθεί η υποβολή της. Αναλυτικά:

ΑΙΤΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Συμπληρώνεται από τις επιχειρήσεις ή τους ελεύθερους επαγγελματίες που επιθυμούν να προσλάβουν προσωπικό λαμβάνοντας επιχορήγηση μέσω του προγράμματος νέων θέσεων εργασίας του ΟΑΕΔ.

Στοιχεία επιχείρησης

Τα στοιχεία της επιχείρησης αναγράφονται σε **απόλυτη αντιστοιχία με τα στοιχεία που εμφανίζονται στο καταστατικό ίδρυσης** (εάν πρόκειται για εταιρεία), στην έναρξη επιτηδεύματος (εάν πρόκειται για ελεύθερο επαγγελματία) και πρέπει να **συμφωνούν με τα στοιχεία που υποβάλλονται στη ΔΟΥ.** Τα στοιχεία αυτά **θα διασταυρωθούν** από τις υπηρεσίες του ΟΑΕΔ στον **έλεγχο** που πραγματοποιείται κατά το στάδιο της προέγκρισης της αίτησης και **πριν την έναρξη καταβολής των επιχορηγήσεων.**

Συμπληρώστε τα στοιχεία της επιχείρησης:

- **Επωνυμία:** Γράψτε την επωνυμία της επιχείρησης όπως εμφανίζεται στο καταστατικό ίδρυσής της ή, εάν πρόκειται για ελεύθερο επαγγελματία που επιθυμεί να απασχολήσει προσωπικό, όπως αναγράφεται στη **βεβαίωση έναρξης επιτηδεύματος.**
- **Νομική μορφή:** Επιλέξτε μεταξύ των μορφών που περιλαμβάνει η σχετική **λίστα** (ατομική επιχείρηση, ανώνυμη εταιρεία - ΑΕ, ομόρρυθμη εταιρεία - ΟΕ, επιχείρηση περιορισμένης ευθύνης - ΕΠΕ ή ετερόρρυθμη εταιρεία - ΕΕ).
- **Παραστατικό ίδρυσης:** Επιλέξτε μεταξύ των παραστατικών που περιλαμβάνει η σχετική λίστα (ΦΕΚ, βεβαίωση έναρξης επιτηδεύματος, καταστατικό ίδρυσης), **αντίγραφο** του οποίου θα συνυποβάλετε με τα δικαιολογητικά που θα σας ζητηθούν από την υπηρεσία (κατά το στάδιο της προέγκρισης).
- **Δραστηριότητα κατά ΣΤΑΚΟΔ:** Επιλέξτε μεταξύ των δραστηριοτήτων που περιλαμβάνει η σχετική λίστα κωδικοποίησης βάσει του **Στατιστικού Κωδικού Οικονομικής Δραστηριότητας.**
- **Κωδικός Οικονομικής Δραστηριότητας:** Συμπληρώστε τον οκταψήφιο αριθμό που αντιστοιχεί στην κύρια δραστηριότητα της επιχείρησης ή του ελευθέριου επαγγέλματος, όπως σας έχει δοθεί από την εφορία σας.
- **ΑΦΜ επιχείρησης:** Συμπληρώστε τον αριθμό φορολογικού μητρώου.
- **ΔΟΥ επιχείρησης:** Συμπληρώστε τη ΔΟΥ (Εφορία) στην οποία υπάγεται η επιχείρηση ή εσείς ως ελεύθερος επαγγελματίας.

Ταχυδρομική διεύθυνση έδρας επιχείρησης

Συμπληρώστε τη διεύθυνση της έδρας της επιχείρησης ή του ελεύθερου επαγγελματία, όπως αυτά αναγράφονται στο καταστατικό ίδρυσης της επιχείρησης ή, εάν πρόκειται για ελεύθερο επαγγελματία που επιθυμεί να απασχολήσει προσωπικό, όπως αναγράφεται στην έναρξη εργασιών. Στο πεδίο «τηλέφωνο» συμπληρώστε το σταθερό τηλέφωνο της έδρας.

Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Συμπληρώστε τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της επιχείρησης ή την προσωπική σας.

Νόμιμος εκπρόσωπος της επιχείρησης

Συμπληρώστε τα στοιχεία (ονοματεπώνυμο, θέση στην επιχείρηση, τηλέφωνο επικοινωνίας) του νόμιμου εκπροσώπου της επιχείρησης. Σημειώνεται ότι κατά τον έλεγχο θα σας ζητηθεί το σχετικό έγγραφο νομιμοποίησης (για παράδειγμα απόφαση ΔΣ, εξουσιοδότηση κ.λπ.).

Απασχολούμενο προσωπικό (πανελλαδικά)

Συμπληρώστε τον αριθμό των απασχολούμενων στην επιχείρηση με σχέση αορίστου χρόνου, ορισμένου χρόνου, πλήρους ή μερικής απασχόλησης. Εάν δεν απασχολείτε προσωπικό σε κάποια από τις αναγραφόμενες κατηγορίες συμπληρώστε «0». Συμπληρώστε (προαιρετικά) τον αριθμό των απασχολούμενων με σύμβαση έργου (η καταγραφή γίνεται για στατιστικούς λόγους).

Σε κάποια προγράμματα ο αριθμός των επιδοτούμενων που η επιχείρηση μπορεί να προσλάβει μέσω του προγράμματος, είναι ανάλογος της αριθμητικής δύναμης του προσωπικού που ήδη απασχολεί.

Σημειώνεται ότι προϋπόθεση για την υπαγωγή στα προγράμματα νέων θέσεων εργασίας του ΟΑΕΔ είναι η επιχείρηση να μην έχει προβεί σε αριθμητική μείωση του προσωπικού της κατά το δωδεκάμηνο που προηγείται της ημερομηνίας υποβολής της αίτησης χωρίς αντικατάστασή του (για τυχόν εξαιρέσεις βλέπετε εγκυκλίους συγκεκριμένων προγραμμάτων). Τα σχετικά στοιχεία υποβάλλονται από τις επιχειρήσεις που εγκρίνονται για το πρόγραμμα και διασταυρώνονται από τις υπηρεσίες του ΟΑΕΔ πριν από την έναρξη καταβολής της επιχορήγησης, με βάση τις μισθολογικές καταστάσεις προσωπικού.

Αιτούμενες θέσεις εργασίας

Συμπληρώστε τον αριθμό των θέσεων εργασίας που επιθυμείτε να καλύψετε μέσω του προγράμματος ανά ειδικότητα, καθώς και το επίπεδο εκπαίδευσης που ικανοποιεί τις ανάγκες της επιχείρησής σας.

Αναζήτηση ειδικότητας

Πληκτρολογήστε στο πεδίο «Ειδικότητα», την ειδικότητα του προσωπικού που ζητάτε.

Επιλέξτε «Αναζήτηση».

Στην οθόνη σας θα ανοίξει «παράθυρο» με τις κωδικοποιημένες ειδικότητες. Οι ειδικότητες που αναγράφονται καλύπτουν επαγγελματικές κατηγορίες που εμφανίζουν συχνότερη ζήτηση στην αγορά.

Εάν η θέση εργασίας που επιθυμείτε να καλύψετε μέσω του προγράμματος δεν περιγράφεται από τις καταγεγραμμένες ειδικότητες, αναγράψτε την ειδικότητα που ζητάτε στο πεδίο «Άλλη ειδικότητα». Πατήστε «Καταχώριση ειδικότητας».

Αντίστοιχα, συμπληρώστε τον αριθμό των θέσεων εργασίας μερικής απασχόλησης που επιθυμείτε να καλύψετε μέσω του προγράμματος.

Στοιχεία υποκαταστήματος επιχείρησης για το οποίο αιτείστε την υπαγωγή στο πρόγραμμα

Εάν η επιχείρησή σας διαθέτει υποκαταστήματα, συμπληρώστε τα στοιχεία του υποκαταστήματος ή των υποκαταστημάτων στο οποίο θα απασχοληθούν όσοι προσληφθούν μέσω του προγράμματος. Η συμπλήρωση των σχετικών πεδίων δεν είναι υποχρεωτική για επιχειρήσεις που επιθυμούν υπαγωγή στο πρόγραμμα για προσωπικό που θα απασχολήσουν στην έδρα τους.

Όλα τα παραπάνω στοιχεία αποτελούν προσωπικά δεδομένα, καλύπτονται από δέσμευση μη δημοσιοποίησης και προστατεύονται από τις διατάξεις περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Αποστολή αίτησης

Ολοκληρώστε την υποβολή της αίτησης, επιλέγοντας από τη σχετική λίστα, την υπηρεσία, το Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης ή ΚΠΑ2 που βρίσκεται πιο κοντά στην περιοχή έδρας της επιχείρησης ή του ελεύθερου επαγγέλματός σας.

Η διαδικασία αποστολής της αίτησης δεν μπορεί να ολοκληρωθεί εάν έχετε παραλείψει να συμπληρώσετε κάποιο από τα υποχρεωτικά πεδία της αίτησης. Στην οθόνη του υπολογιστή σας θα εμφανιστεί μήνυμα, που θα σας ενημερώνει σχετικά με τα πεδία που έχετε παραλείψει. Επιστρέψτε στη φόρμα της αίτησης και συμπληρώστε τα.

Μόλις επιλέξετε την υπηρεσία που θα παραλάβει την ηλεκτρονική αίτησή σας, η τελευταία αποστέλλεται αυτόματα στην υπηρεσία αυτή. Στην οθόνη του υπολογιστή σας εμφανίζεται αποδεικτικό καταχώρισης της ηλεκτρονικής αίτησης στο οποίο θα αναγράφεται και ο αριθμός της αίτησής σας. Μπορείτε να τυπώσετε την αίτησή σας. Σημειώστε τον αριθμό της αίτησης για να μπορέσετε να την αναζητήσετε ξανά.

Η αίτησή σας θα εμφανιστεί αυτόματα στο τερματικό του υπεύθυνου προγράμματος της υπηρεσίας ή ΚΠΑ που επιλέξατε.

Η αίτησή σας προωθείται αμέσως για «επεξεργασία». Ο διαχειριστής του προγράμματος θα ελέγξει μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα τη διαθεσιμότητα εργατικού δυναμικού σύμφωνα με τις προϋποθέσεις που έχετε καθορίσει, για τις θέσεις απασχόλησης που ζητά η επιχείρησή σας:

- Εφόσον υπάρχει διαθέσιμο προσωπικό, η αίτηση καταχωρίζεται («καταχώριση»). Στην περίπτωση αυτή, αρμόδιος υπάλληλος του ΟΑΕΔ θα επικοινωνήσει μαζί σας, ώστε μέσα στις επόμενες ημέρες να επισκεφθεί την έδρα σας και να παραλάβει τα δικαιολογητικά (όπως αυτά περιγράφονται στο πληροφοριακό έντυπο του προγράμματος).

Κατά την επίσκεψη αυτή υπογράφετε την αίτηση υπαγωγής σας στο πρόγραμμα.

Μετά τον έλεγχο των δικαιολογητικών η αίτησή σας για συμμετοχή στο πρόγραμμα προωθείται στο στάδιο της προέγκρισης.

Η αρμόδια υπηρεσία του ΟΑΕΔ υποδεικνύει τους προς πρόσληψη ανέργους.

Η επιχείρηση ή ο ελεύθερος επαγγελματίας προχωρούν, εντός ενός μήνα, στην πρόσληψη, την οποία κοινοποιούν εγγράφως στον ΟΑΕΔ. Η αίτηση συμμετοχής σας στο πρόγραμμα περνάει στο στάδιο της «έγκρισης».

- Εάν δεν υπάρχει διαθέσιμο προσωπικό, η αίτηση τίθεται σε «αναμονή» μέχρι την ανεύρεση προσωπικού που να πληροί τις προδιαγραφές που έχετε θέσει.
- Εάν κατά τον έλεγχο των δικαιολογητικών διαπιστωθεί ότι κάποια από τα στοιχεία που έχετε υποβάλει ηλεκτρονικά ή τα δικαιολογητικά που παραδίδετε στον ΟΑΕΔ δεν καλύπτουν τις προϋποθέσεις του προγράμματος, η αίτηση απορρίπτεται («απόρριψη»).

Αίτηση υπαγωγής στο πρόγραμμα υποψήφιων νέων ελεύθερων επαγγελματιών

Συμπληρώνεται από εγγεγραμμένους στα μητρώα του ΟΑΕΔ ανέργους που επιθυμούν να λάβουν επιχορήγηση για να δημιουργήσουν τη δική τους ατομική επιχείρηση. Οι υποψήφιοι πρέπει, πριν την υποβολή της αίτησης, να έχουν ολοκληρώσει σεμινάριο συμβουλευτικής στην ανάληψη επιχειρηματικών πρωτοβουλιών, που οργανώνεται από τον ΟΑΕΔ. Μετά το πρόγραμμα συμβουλευτικής και πριν την υποβολή της αίτησης πρέπει επίσης να έχουν προβεί σε έναρξη δραστηριότητας-επιτηδεύματος στην αρμόδια ΔΟΥ.

Προσωπικά στοιχεία

- **Επώνυμο - όνομα - όνομα πατρός:** Συμπληρώστε το επώνυμο, το όνομα και το πατρώνυμό σας, όπως αναγράφονται στην αστυνομική ταυτότητα ή το διαβατήριό σας (εάν πρόκειται για **αλλοδαπό,** οπότε συμπληρώνεται με **λατινικούς χαρακτήρες**).
- **Τηλέφωνο:** Συμπληρώστε υποχρεωτικά το σταθερό σας τηλέφωνο και προαιρετικά το κινητό σας.
- **E-mail:** Συμπληρώστε τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού σας ταχυδρομείου, στην οποία θα σας αποσταλεί η βεβαίωση κατάθεσης της αίτησης.
- Επιλέξτε από τις προεπιλογές το **φύλο** και την **υπηκοότητά** σας (διευκρινίζοντας στο σχετικό πεδίο εάν είστε **ομογενής**) και συμπληρώστε την **ημερομηνία γέννησής** σας.

- **Στρατιωτική θητεία.** Διευκρινίστε εάν έχετε εκπληρώσει τις στρατιωτικές σας υποχρεώσεις ή όχι, ή εάν έχετε νόμιμα απαλλαγεί από αυτές.
- **ΑΦΜ:** Συμπληρώστε τον ατομικό αριθμό φορολογικού σας μητρώου.
- **ΔΟΥ:** Συμπληρώστε τη ΔΟΥ (Εφορία) στην οποία υπάγεστε (ατομικά).

Διεύθυνση κατοικίας

Συμπληρώστε τη **διεύθυνση της κατοικίας** σας, το **δήμο** στον οποίο διαμένετε, τον ταχυδρομικό κώδικα της περιοχής σας και επιλέξτε από τη λίστα το **νομό** στον οποίο βρίσκεται η κατοικία σας.

Δελτίο ταυτότητας

Επιλέξτε μεταξύ δελτίου αστυνομικής ταυτότητας, διαβατηρίου και συμπληρώστε τον αριθμό του.

Εκπαιδευτικό επίπεδο

Η συμπλήρωση των πεδίων αυτής της ομάδας είναι προαιρετική. Τα στοιχεία πάντως που αφορούν στις σπουδές και στην τυχόν εξειδίκευση του υποψηφίου διευκολύνουν την αξιολόγηση της αίτησής του.

Στοιχεία ανέργου

Συμπληρώστε τον αριθμό του δελτίου ανεργίας που σας έχει εκδώσει ο ΟΑΕΔ και συμπληρώστε υποχρεωτικά το πεδίο «Επιδοτούμενος άνεργος» εφόσον λαμβάνετε επίδομα ανεργίας από τον ΟΑΕΔ.

Στοιχεία επιχείρησης

- **Είδος επιχείρησης:** Συμπληρώνονται τα στοιχεία της επιχείρησης για την οποία ο ελεύθερος επαγγελματίας αιτείται επιχορήγηση. Η επιχείρηση μπορεί να είναι ατομική ή να έχει μορφή εταιρείας στην οποία ο ενδιαφερόμενος συμμετέχει με ποσοστό 50% (εκτός εάν το πρόγραμμα ορίζει διαφορετική αναλογία).
- **Ημερομηνία έναρξης δραστηριότητας/επιτηδεύματος:** Η έναρξη δραστηριότητας /επιτηδεύματος του επαγγελματία προηγείται της υποβολής της αίτησης αλλά έπεται της ημερομηνίας ολοκλήρωσης του σεμιναρίου επιχειρηματικότητας του ΟΑΕΔ.
- **ΑΦΜ επιχείρησης:** Συμπληρώστε τον αριθμό φορολογικού μητρώου της ατομικής σας επιχείρησης.
- **ΔΟΥ:** Συμπληρώστε τη ΔΟΥ (Εφορία) στην οποία υπάγεται η επιχείρησή σας ή η έδρα της δραστηριότητάς σας.
- **Δραστηριότητα:** Συμπληρώστε το είδος της δραστηριότητας ή επιτηδεύματος όπως αναγράφεται στη βεβαίωση έναρξης δραστηριότητας.
- **Κωδικός κύριας απασχόλησης:** Συμπληρώστε τον οκταψήφιο αριθμό που αντιστοιχεί στην κύρια δραστηριότητά σας.

- **Κωδικοί δευτερεύουσας απασχόλησης:** Συμπληρώστε τους οκταψήφιους αριθμούς που αντιστοιχούν στις δευτερεύουσες δραστηριότητές σας, εάν υπάρχουν.
- **Επιδοτούμενος συνεταίρος:** Συμπληρώνεται υποχρεωτικά από τον υποψήφιο εάν στην επιχείρηση για την οποία υποβάλλει αίτηση για επιχορήγηση συμμετέχει (με ποσοστό 50%) συνεταίρος που επίσης υποβάλλει αίτηση για επιχορήγηση.

Διεύθυνση επιχείρησης

Συμπληρώστε τα στοιχεία της έδρας της επιχείρησης ή της άσκησης του ελεύθερου επαγγέλματος (οδός, αριθμός, δήμος, ταχυδρομικός κώδικας, νομός και σταθερό τηλέφωνο εάν υπάρχει).

Ημερομηνία ολοκλήρωσης προγράμματος συμβουλευτικής του ΟΑΕΔ

Συμπληρώστε την ημερομηνία ολοκλήρωσης του προγράμματος συμβουλευτικής στην ανάληψη επιχειρηματικών πρωτοβουλιών που παρακολουθήσατε, όπως αναγράφεται στη βεβαίωση παρακολούθησης του προγράμματος που χορηγείται από το ΚΠΑ διεξαγωγής του.

Ικανότητα λειτουργίας επιχείρησης

Σημειώστε το στοιχείο που εκτιμάτε ότι σας καθιστά ικανό για τη λειτουργία της επιχείρησής σας. Για παράδειγμα σχετική εμπειρία, ειδική εκπαίδευση κ.λπ.

Επιχειρηματικό σχέδιο

Περιγράψτε τα βασικά στοιχεία του επιχειρηματικού σας σχεδίου. Σημειώνεται ότι η αξιολόγηση της αίτησης γίνεται και με βάση το επιχειρηματικό σχέδιο που υποβάλατε.

Όλα τα παραπάνω στοιχεία αποτελούν προσωπικά δεδομένα, καλύπτονται από δέσμευση μη δημοσιοποίησης και προστατεύονται από τις διατάξεις περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Αποστολή αίτησης

Ολοκληρώστε την υποβολή της αίτησής σας επιλέγοντας από τη σχετική λίστα την υπηρεσία, το Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης ή ΚΠΑ2 που βρίσκεται πιο κοντά στην περιοχή έδρας της επιχείρησης ή του ελεύθερου επαγγέλματός σας.

Η διαδικασία αποστολής της αίτησης δεν μπορεί να ολοκληρωθεί εάν έχετε παραλείψει να συμπληρώσετε κάποιο από τα υποχρεωτικά πεδία της αίτησης. Στην οθόνη του υπολογιστή σας θα εμφανιστεί μήνυμα, που θα σας ενημερώνει σχετικά με τα πεδία που έχετε παραλείψει. Επιστρέψτε στη φόρμα της αίτησης και συμπληρώστε τα.

Μόλις επιλέξετε την υπηρεσία που θα παραλάβει την ηλεκτρονική αίτησή σας η τελευταία αποστέλλεται αυτόματα στην υπηρεσία αυτή.

Στην οθόνη του υπολογιστή σας εμφανίζεται αποδεικτικό καταχώρισης της ηλεκτρονικής

αίτησης στο οποίο θα αναγράφεται και ο αριθμός της αίτησής σας. Μπορείτε να τυπώσετε την αίτησή σας. Σημειώστε τον αριθμό της αίτησης για να μπορέσετε να την αναζητήσετε ξανά.

Η αίτησή σας θα εμφανιστεί αυτόματα στο τερματικό του υπεύθυνου προγράμματος της υπηρεσίας ή ΚΠΑ που επιλέξατε:

- Η αίτησή σας προωθείται αμέσως στην τριμελή επιτροπή του ΟΑΕΔ για επεξεργασία (στάδιο «καταχώρισης»).
- Η τριμελής επιτροπή αξιολογεί το επιχειρηματικό σχέδιο και τα στοιχεία της αίτησης (στάδιο «αξιολόγηση»).
- Η τριμελής επιτροπή εγκρίνει ή απορρίπτει το επιχειρηματικό σας σχέδιο (στάδιο «έγκριση επιχειρηματικού σχεδίου» ή «απόρριψη επιχειρηματικού σχεδίου»).
- Εφόσον το επιχειρηματικό σας σχέδιο εγκριθεί (η έγκρισή του συνιστά προέγκριση ένταξής σας στο πρόγραμμα), ελεγκτής του ΟΑΕΔ επισκέπτεται την επιχείρησή σας ή την έδρα της δραστηριότητάς σας για να διαπιστώσει, στον επιτόπιο έλεγχο, εάν συντρέχουν οι προϋποθέσεις για υπαγωγή σας στο πρόγραμμα (όπως αυτές ορίζονται στις σχετικές εγκυκλίους και περιγράφονται στο πληροφοριακό έντυπο).
- Εφόσον ικανοποιούνται οι προϋποθέσεις υπαγωγής σας στο πρόγραμμα, γίνεται «έγκριση χρηματοδότησης». Εάν δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις, γίνεται «απόρριψη χρηματοδότησης».

Αναζήτηση αίτησης

Από τη στιγμή που υποβάλετε ηλεκτρονικά την αίτησή σας μπορείτε να ελέγξετε την πορεία της μέσω του συστήματος ηλεκτρονικών αιτήσεων.

Στο πεδίο «e-Αίτηση», στην κεντρική σελίδα της ιστοσελίδας www.oaed.gr του οργανισμού, επιλέξτε «Αναζήτηση αίτησης».

Συμπληρώστε τον αριθμό αίτησης όπως εμφανίζεται στη βεβαίωση καταχώρισης της αίτησης, τον ΑΦΜ της επιχείρησής σας και το πρόγραμμα για το οποίο υποβάλατε αίτηση.

Επιλέξτε «Αναζήτηση».

Στην οθόνη σας θα εμφανιστεί η επωνυμία σας και η ημερομηνία καταχώρισης της αίτησής σας, καθώς και το στάδιο στο οποίο βρίσκεται, δηλαδή στάδιο επεξεργασίας, καταχώρισης, αναμονής, έγκρισης ή απόρριψης, εάν πρόκειται για αίτηση ένταξης σε πρόγραμμα νέων θέσεων εργασίας, ή στάδιο καταχώρισης, αξιολόγησης, έγκρισης επιχειρηματικού σχεδίου, απόρριψης επιχειρηματικού σχεδίου, έγκρισης χρηματοδότησης ή απόρριψης χρηματοδότησης, εάν πρόκειται για αίτηση ένταξης σε πρόγραμμα νέων ελεύθερων επαγγελματιών.

Help desk

Οδηγίες για τη συμπλήρωση της ηλεκτρονικής αίτησης δίνονται επίσης τηλεφωνικά, μέσω του κέντρου εξυπηρέτησης συστήματος ηλεκτρονικών αιτήσεων (help desk), στους αριθμούς 210-9989017, 210-9989014, 210-9989016.

13. «Μυημένοι» στην τεχνολογία 6 στους 10 Θεσσαλονικιούς επιχειρηματίες

Εξοικειωμένοι με τον κόσμο των ηλεκτρονικών υπολογιστών είναι οι περισσότεροι μικρομεσαίοι επιχειρηματίες της Θεσσαλονίκης. Ωστόσο, δεν είναι λίγοι εκείνοι που δεν διαθέτουν κανέναν ηλεκτρονικό υπολογιστή στην εργασία τους, όπως προκύπτει από έρευνα που πραγματοποίησε η εταιρεία δημοσκοπήσεων Interview για λογαριασμό του Βιοτεχνικού Επιμελητηρίου Θεσσαλονίκης (ΒΕΘ) σε δείγμα 500 επιχειρήσεων.

Η έρευνα με θέμα «Εξοικείωση των ΜΜΕ με τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ)» κατέγραψε πως έξι στους δέκα (60%) διαθέτουν από 1 έως 5 υπολογιστές στην εργασία τους, ενώ ένα 5% δηλώνει πως διαθέτει περισσότερους από 5 Η/Υ. Μάλιστα, περισσότεροι από οκτώ στους δέκα (83%) κάνουν χρήση Η/Υ κάθε μέρα. Την ίδια ώρα όμως περισσότεροι από τρεις στους δέκα (35%) δηλώνουν ότι δεν διαθέτουν υπολογιστή στην εργασία τους.

Πάντως, περισσότερο μυημένες στους υπολογιστές εμφανίζονται οι μεταποιητικές επιχειρήσεις, με το 71,1% να δηλώνει ότι έχει από έναν έως πέντε υπολογιστές, το 2,2% πλέον των πέντε ενώ το 26,7% δηλώνει ότι δεν διαθέτει.

Για τους ερευνητές και τη διοίκηση του επιμελητηρίου ιδιαίτερα ενθαρρυντικό είναι το γεγονός ότι σχεδόν έξι στους δέκα μικρομεσαίους (56%) σκέφτονται να ασχοληθούν με το ηλεκτρονικό εμπόριο προκειμένου εν μέσω κρίσης να γίνουν περισσότερο ανταγωνιστικοί.

Την ίδια όμως στιγμή σχεδόν έξι στους δέκα (58%) δεν διαθέτουν ιστοσελίδα της δικής τους επιχείρησης, με τις μεταποιητικές να κρατούν τα σκήπτρα (65,4%).

Το μεγαλύτερο ποσοστό στην καθημερινή χρήση του Η/Υ συναντάται στις μεικτές επιχειρήσεις (85,7%). Ακολουθούν οι μεταποιητικές (84,8%) και οι παροχής υπηρεσιών (78,8%).

Ο επικρατέστερος λόγος για τον οποίο χρησιμοποιούν το διαδίκτυο οι συμμετέχοντες στην έρευνα είναι για το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (72,7%). Το 55,6% το χρησιμοποιεί για επικοινωνία (chat), το 33,3% για online τραπεζικές συναλλαγές, το 15,2% για ηλεκτρονικό επιχειρείν (διάθεση ή προμήθεια), το 9,1% για συναλλαγές με δημόσιο (ΦΠΑ- ΙΚΑ - TAXIS κ.ά.), το 33,3% για ενημέρωση για τον ανταγωνισμό.

Πηγή: Ελευθεροτυπία, www.enet.gr

14. Ο σύγχρονος ρόλος των ΚΕΠ

Σε συνάντηση εργασίας της υφυπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κ. Θεοδώρας Τζάκρη με τους υπεύθυνους των υπουργείων που έχουν οριστεί ως σύνδεσμοι με το υπουργείο Εσωτερικών / Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας για την εφαρμογή της οδηγίας 123/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, αναφέρθηκαν τα ακόλουθα:

Μετά από περίπου δέκα χρόνια λειτουργίας του θεσμού των ΚΕΠ και αφού έχουν καταξιωθεί ως ο πιο επιτυχημένος θεσμός της διοίκησης, οι συνθήκες για τη μετεξέλιξή τους έχουν πια ωριμάσει. Τα ΚΕΠ νέας γενιάς θα παρέχουν υπηρεσίες για τη σύσταση επιχειρήσεων καθώς και την αδειοδότηση επαγγελματιών, Ελλήνων και αλλοδαπών, προσθέτοντας μία νέα σελίδα στην ιστορία της συνεισφοράς τους στην ελληνική κοινωνία και οικονομία.

Η ενσωμάτωση των υπηρεσιών αδειοδότησης στα ΚΕΠ, αποτελεί εγγύηση για την επίτευξη σημαντικών οφελών προς την αγορά και τον νέο και μικρομεσαίο επιχειρηματία. Προς την κατεύθυνση αυτή το υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει επιλέξει 54 ΚΕΠ, με γεωγραφική διασπορά στο σύνολο της επικράτειας, τα οποία με την κατάλληλη διαμόρφωση των υποδομών τους θα λειτουργήσουν και ως Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ).

Η γεωγραφική διασπορά των ΚΕΠ στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας συμβάλλει στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους επιχειρηματίες και επαγγελματίες ανεξάρτητα από τον τόπο ίδρυσης της επιχείρησης ή έναρξης της επαγγελματικής τους δραστηριότητας, υποστηρίζοντας με τον τρόπο αυτό περαιτέρω το όραμά μας για ένα αποκεντρωμένο και αποτελεσματικό κράτος, το οποίο υλοποιείται μέσω του προγράμματος Καλλικράτης.

Στο έργο των Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ) θα συμπεριλαμβάνεται μεταξύ άλλων:

- Η παροχή απλουστευμένων και ολοκληρωμένων υπηρεσιών αδειοδότησης σε επαγγελματίες και σε επιχειρήσεις νομικής μορφής ΟΕ και ΕΕ.
- Η ηλεκτρονική διεκπεραίωση από την πλευρά των ΚΕΠ του συνόλου των απαιτούμενων υπηρεσιών και δράσεων για τη λήψης της άδειας.
- Η παροχή ολοκληρωμένης πληροφόρησης για μια σειρά ζητημάτων, ενδιαφέροντος τόσο των παρόχων όσο και των αποδεκτών των υπηρεσιών.
- Η προώθηση της διασυνοριακής συνεργασίας και οικονομίας.

Σήμερα η σύσταση επιχειρήσεων εξαρτάται από ένα σύνολο πολύπλοκων και χρονοβόρων διαδικασιών, η πλειονότητα των οποίων στηρίζεται σε ένα δαιδαλώδες και θολό ρυθμιστικό πλαίσιο. Οι διαδικασίες αυτές δεν αποτελούν βάρος μόνο για τους επιχειρηματίες και τους επαγγελματίες, αλλά επιβαρύνουν και τη διοίκηση με ένα περιττό έργο, που καθώς δεν είναι ομοιογενές και συστηματοποιημένο απαιτεί τη δέσμευση σημαντικών πόρων και τη δαπάνη πολλών ωρών εργασίας των στελεχών της. Επεμβαίνουμε λοιπόν δραστικά στη διαδικασία της αδειοδότησης και τη μείωση της γραφειοκρατίας, με αιχμή του δόρατος τα ΚΕΠ - ΕΚΕ.

Η απλούστευση των διαδικασιών που σχετίζονται με την αδειοδότηση των επιχειρήσεων συνιστά το ισχυρότερο μη δημοσιονομικό όπλο που μπορούμε αυτή τη στιγμή να επιστρατεύσουμε για να συμβάλουμε στην ανάπτυξη της οικονομίας μας και την προώθηση της εθνικής ανταγωνιστικότητας. Γίνεται επομένως αντιληπτός ο κομβικός και καθοριστικός ρόλος των ΚΕΠ στην οικονομική ανάπτυξη, πέρα από τη δεδομένη και επιπλέον ενισχυμένη συνεισφορά τους στην παροχή των δημοσίων υπηρεσιών.

Επιπρόσθετα και αναφορικά με την αδειοδότηση των επαγγελματιών:

Σήμερα είμαστε αντιμέτωποι με έναν τεράστιο όγκο διαφορετικών διαδικασιών, με επαγγέλματα κατακερματισμένα σε δεκάδες υποκατηγορίες και πληροφορίες διεσπαρμένες και χωρίς ουσιαστική προστιθέμενη αξία για τον έλεγχο του επαγγελματία.

Στον άξονα αυτό προχωράμε στη συγκέντρωση όλης της διαθέσιμης πληροφορίας, η οποία συστηματοποιείται και καταχωρίζεται στη διαδικτυακή πύλη Ερμής, την ηλεκτρονική πλατφόρμα που φιλοξενεί τα ΚΕΠ. Η ταξινόμηση αυτή συμβάλλει στη μεγαλύτερη δυνατή ομοιογένεια και κωδικοποίηση των διαδικασιών.

Στη συνέχεια ελέγχουμε τις διαδικασίες αυτές, τις απλουστεύουμε, τις τυποποιούμε και τις παρέχουμε στην πλέον φιλική προς τον πολίτη και επιχειρηματία μορφή, από τα ΕΚΕ.

Στο σημείο αυτό θα ήθελα να επισημάνω ότι οι παραπάνω πρωτοβουλίες εντάσσονται στην ευρύτερη πολιτική πρωτοβουλία για την αναμόρφωση και τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, προς ένα μοντέλο οργάνωσης πιο αποδοτικό και φιλικό προς τον πολίτη και τον επιχειρηματία.

Η μείωση της γραφειοκρατίας, η προώθηση του συντονισμού της διοίκησης και η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών βρίσκονται στο επίκεντρο του μεταρρυθμιστικού αυτού επιχειρήματος και τα ΚΕΠ αποτελούν την αιχμή του δόρατος για την επίτευξη των εθνικών αυτών στόχων μας.

Μέσω των ΚΕΠ ο επαγγελματίας και ο επιχειρηματίας θα λαμβάνει ποιοτικές υπηρεσίες σύμφωνα με τις πραγματικές ανάγκες του και στο χαμηλότερο δυνατό κόστος και χρόνο.

Πηγή: Υπουργείο Εσωτερικών, www.ypes.gr

15. Επιμελητήρια

Διεθνείς οργανώσεις

1 **Eurochambers**
http://www.eurochambres.be/

2 **European Chamber of International Business (ECIB)**
http://www.ecib.com/

3 **United Nations Industrial Development Organization (UNIDO) -** Οργανισμός Βιομηχανικής Ανάπτυξης Ηνωμένων Εθνών, Γραφείο Προώθησης Επενδύσεων και Τεχνολογίας Αθηνών
http://www.unido.org/

Ελλάδα

1 **Αραβο-Ελληνικό Επιμελητήριο**
http://www.arabgreekchamber.gr/

2 **ΒΕΑ - Βιοτεχνικό Επιμελητήριο Αθηνών**
Πληροφορίες, νέα, ανακοινώσεις, μέλη, θέσεις-προτάσεις, συνεργαζόμενοι φορείς.
http://www.acsmi.gr/

3 **ΒΕΘ - Βιοτεχνικό Επιμελητήριο Θεσσαλονίκης**
Πληροφορίες, μέλη, υπηρεσίες, δραστηριότητες, νέα.
http://www.veth.gov.gr/

4 **ΒΕΠ - Βιοτεχνικό Επιμελητήριο Πειραιά**
Πληροφορίες, υπηρεσίες, συνεργαζόμενοι φορείς, πιστοποιητικά, οφειλές, αιτήσεις, απασχόληση, ενημέρωση για θέματα του κλάδου.
http://www.bep.gr/

5 **Βρετανο-Ελληνικό Εμπορικό Επιμελητήριο**
Πληροφορίες, δραστηριότητες, υπηρεσίες, μέλη, διπλωματικές αποστολές της Βρετανίας στην Ελλάδα και της Ελλάδας στο Λονδίνο.
http://www.bhcc.gr/

6 **Ελληνο-Γερμανικό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο**
Πληροφορίες, προγράμματα, δραστηριότητες, υπηρεσίες, εκδηλώσεις.
http://www.german-chamber.gr/

7 **Γεωτεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας - Περιφερειακό Παράρτημα Κεντρικής Μακεδονίας**
Πληροφορίες, διοίκηση, επιτροπές κλάδων, τρέχοντα ζητήματα, απασχόληση.
http://www.geotee-anmak.gr/

8 **Γεωτεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας**
Πληροφορίες, μέλη, ειδικότητες, επαγγελματικά θέματα, συνέδρια, ειδήσεις, εκδόσεις.
http://www.geotee.gr/

9 **ΕΒΕΣ - Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο Σερρών**
Πληροφορίες, μέλη, υπηρεσίες, νέα, προγράμματα.
http://www.eves.gr/

10 **ΕΒΕΕ - Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο Εύβοιας**
Πληροφορίες, τμήματα, υπηρεσίες, προγράμματα, εκδηλώσεις, εξαγωγές, ηλεκτρονικό κέντρο εμπορίου, συνεταιριστική τράπεζα.
http://www.eviachamber.gr/

11 **ΕΒΕΘ - Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο Θεσσαλονίκης**
Διοίκηση, υπηρεσίες, νέα, εξαγωγικές εταιρείες, προκηρύξεις διαγωνισμών, εγκύκλιοι, νόμοι, ανακοινώσεις, διεθνείς εκθέσεις, μελέτες.
http://www.ebeth.gr/

12 **ΕΒΕΞ - Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο Ξάνθης**
Πληροφορίες, μέλη, οδηγός επιχειρήσεων, νέα, τουρισμός, γεωγραφία, οικονομία, αξιοθέατα του νομού.
http://www.ebex.gr/

13 **ΕΕΑ - Επαγγελματικό Επιμελητήριο Αθηνών**
Πληροφορίες, αρμοδιότητες, υπηρεσίες, μέλη, δραστηριότητες.
http://www.eea.gr/

14 **ΕΕΠ - Επαγγελματικό Επιμελητήριο Πειραιά**
Πληροφορίες, υπηρεσίες, διακηρύξεις, διαγωνισμοί, συνδρομές, εγγραφές, στατιστικά των επιχειρήσεων μελών του επιμελητηρίου.
http://www.eep.gr/

15 **Ελληνο-Αφρικανικό Επιμελητήριο Εμπορίου και Ανάπτυξης**
http://www.helafrican-chamber.gr/

16 **Ελληνο-Ιταλικό Επιμελητήριο**
Πληροφορίες, μέλη, υπηρεσίες, δραστηριότητες, προσφορές-ζητήσεις προϊόντων, εκπαίδευση, εκδηλώσεις.
http://www.italia.gr/

17 **Ελληνο-Ιταλικό Επιμελητήριο Θεσσαλονίκης**
Πληροφορίες, μέλη, υπηρεσίες, επιχειρηματικές ευκαιρίες, εκδόσεις, δραστηριότητες.
http://www.italchamber.gr/

18 **Ελληνο-Κινεζικό Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο**
Πληροφορίες, ανακοινώσεις, δραστηριότητες, μέλη.
http://www.chinese-chamber.gr/

19 **Ελληνο-Ρουμανικό Επιμελητήριο**
Πληροφορίες, μέλη, υπηρεσίες, δραστηριότητες, προσφορές-ζητήσεις προϊόντων, εκδηλώσεις.
http://www.hellenic-romanianbc.org/

20 **Ελληνο-Σουηδικό Εμπορικό Επιμελητήριο**
Επίσημος δικτυακός τόπος. Πληροφορίες, μέλη, δραστηριότητες, νέα.
http://www.hellenic-swedishcc.gr/

21 **Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο Ηρακλείου**
Πληροφορίες, υπηρεσίες, ανακοινώσεις.
http://www.ebeh.gr/

22 **Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο Πειραιά**
Πληροφορίες, δραστηριότητες, νομοθεσία, προγράμματα.
http://www.pcci.gr/

23 **Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο Ροδόπης**
Πληροφορίες, μέλη, οδηγός επιχειρήσεων, επιχειρηματική πληροφόρηση, αξιοθέατα, νέα.
http://www.rodopicci.gr/

24 **Επιμελητήριο Αρκαδίας**
Πληροφορίες, ιστορικό, υπηρεσίες, οδηγός για την Αρκαδία.
http://www.arcadianet.gr/

25 **Επιμελητήριο Αχαΐας**
Πληροφορίες, υπηρεσίες, θέσεις εργασίας, βιογραφικά.
http://www.e-a.gr/

26 **Επιμελητήριο Ζακύνθου**
Πληροφορίες, μέλη, υπηρεσίες.
http://www.zantecci.gr/

27 **Επιμελητήριο Ιωαννίνων**
Πληροφορίες, υπηρεσίες, επιχειρήσεις, ανακοινώσεις.
http://www.cci-ioannina.gr/

28 **Επιμελητήριο Καβάλας**
Πληροφορίες για το επιμελητήριο, κατάλογος εκθετών.
http://www.chamberofkavala.gr/

29 **Επιμελητήριο Καρδίτσας**
Πληροφορίες, υπηρεσίες, επιχειρήσεις, ανακοινώσεις.
http://www.karditsacci.gr/

30 **Επιμελητήριο Κιλκίς**
Πληροφορίες για το επιμελητήριο, ανακοινώσεις, δραστηριότητες επιμελητηρίου.
http://www.ccikilkis.gr/

31 **Επιμελητήριο Λάρισα**ς
Εμποροβιομηχανικό και επαγγελματοβιοτεχνικό επιμελητήριο Λάρισας. Πληροφορίες, προγράμματα, δραστηριότητες.
http://www.larissa-chamber.gr/

32 **Επιμελητήριο Λασιθίου Κρήτης**
Πληροφορίες, ιστορικά στοιχεία, δραστηριότητες, τμήματα.
http://www.epimlas.gr/

33 **Επιμελητήριο Περιβάλλοντος & Βιωσιμότητας**
Επιστημονικό κέντρο εφαρμοσμένης συστημικής έρευνας για το περιβάλλον και τη βιώσιμη ανάπτυξη. Πληροφορίες, επιστήμη, μελέτες βιωσιμότητας, δελτίο συμβάντων.
http://www.environ-sustain.gr/

34 **Επιμελητήριο Πρέβεζας**
Πληροφορίες, υπηρεσίες, έργα υποδομής, ειδήσεις επιχειρηματικού ενδιαφέροντος.
http://www.prevezachamber.gr/

35 **Επιμελητήριο Τρικάλων**
Πληροφορίες, προγράμματα, υπηρεσίες, ειδήσεις επιχειρηματικού ενδιαφέροντος.
http://www.trikala-chamber.gr/

36 **Επιμελητήριο Χανίων**
Πληροφορίες, υπηρεσίες, ανακοινώσεις, επιχειρήσεις, εγγραφές, δικαιολογητικά, συνδρομές.
http://www.chania-cci.gr/

37 **Κεντρική Ένωση Επιμελητηρίων Ελλάδος**
Δραστηριότητες, ενημέρωση, εκδηλώσεις.
http://www.uhc.gr/

38 **ΝΕΕ - Ναυτικό Επιμελητήριο Ελλάδος**
Πληροφορίες για το ελληνικό νηολόγιο, δραστηριότητες, νομοθεσία, στατιστικά.
http://www.nee.gr/

39 **ΞΕΕ - Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος**
Πληροφορίες, κατάλογος ξενοδοχείων.
http://www.grhotels.gr

40 **ΟΕΕ - Οικονομικό Επιμελητήριο Ελλάδας**
Πληροφορίες, θεσμικό πλαίσιο, οργάνωση, υπηρεσίες μελών, εκδόσεις.
http://www.oe-e.gr/

41 **Οικονομικό Επιμελητήριο Ελλάδας - Περιφερειακό Τμήμα Ανατολικής Κρήτης**
Πληροφορίες, δραστηριότητες, ανακοινώσεις, γραφείο εργασίας, φορολογικές αποφάσεις, νέα.
http://www.oeetak.gr/

42 **Σύνδεσμος Franchise της Ελλάδος**
Πληροφορίες, επενδυτικές ευκαιρίες, διαθέσιμοι εμπορικοί τίτλοι, μέλη.
http://www.franchising.gr/

43 **ΤΕΕ - Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας**
Πληροφορίες, δομή λειτουργίας, μέλη, τράπεζα πληροφοριών, εκδόσεις, μονάδα τεκμηρίωσης και πληροφόρησης, επιστημονικό έργο.
http://portal.tee.gr/

44 **ΤΕΕ - Τμήμα Βορειοανατολικού Αιγαίου**
Πληροφορίες, διοίκηση, δραστηριότητες, επιτροπές, τεχνικές ειδήσεις, θέματα που αφορούν μηχανικούς, συνέδρια, εκδηλώσεις, σεμινάρια.
http://portal.tee.gr/portal/page/portal/teeBAAigaiou

45 **ΤΕΕ - Τμήμα Ανατολικής Στερεάς**
Πληροφορίες, δραστηριότητες, εκδηλώσεις, βιβλιοθήκη, σύλλογοι.
http://www.teelamia.tee.gr/

Διάφοροι χρήσιμοι σύνδεσμοι

1 **e-Boss**
Δικτυακή πύλη με νέα για μικρομεσαίες επιχειρήσεις και τα επιμελητήρια. Πληροφορίες, άρθρα, μελέτες, κατάλογος επιχειρήσεων.
http://www.e-boss.gr/

2 **Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη**
http://www.csrhellas.gr/

3 **Ελληνο-Ολλανδικός Εμπορικός και Βιομηχανικός Σύνδεσμος**
http://www.heda.gr/

4 **ΕΣΒΕΠ - Ελληνικός Σύνδεσμος Βιομηχανιών Επωνύμων Προϊόντων**
Πληροφορίες, προϊόντα, έρευνες, δημοσιεύσεις, θέματα επικαιρότητας
http://www.esvep.gr/

5 **Ευρωκινεζικό Κέντρο Ανάπτυξης & Έρευνας**
Πληροφορίες για τις εμπορικές σχέσεις Ελλάδας και Κίνας
http://www.chinabusiness.gr/

6 **ΗΚΕ - Ηλεκτρονικό Κέντρο Εμπορίου Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης**
Πληροφορίες, υπηρεσίες, φορείς, παραγγελίες online.
http://www.greekmarkets-emat.com/

7 **Σύνδεσμος Εμπορικών Αντιπροσώπων Αθηνών**
http://www.aaca.gr/

16. Online οι συναλλαγές με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Τέλος στην ταλαιπωρία πολιτών και επιχειρήσεων και μείωση των διοικητικών βαρών που συνεπάγεται η αυτοπρόσωπη παρουσία τους κατά τις συναλλαγές τους με τους φορείς του Δημοσίου βάζουν οι νέες ρυθμίσεις για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση του Υπουργείου Εσωτερικών.

Καθιερώνεται η ηλεκτρονική επικοινωνία όλων των υπηρεσιών, καθώς και μεταξύ αυτών και πολιτών/επιχειρηματιών, τα δικαιολογητικά θα αναζητούνται αυτεπάγγελτα από τη διοίκηση, ενώ παρέχεται η δυνατότητα οικονομικών συναλλαγών και πληρωμών ηλεκτρονικά.

Νέα, ηλεκτρονική σελίδα ανοίγει για το Δημόσιο με το προσχέδιο νόμου για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση που εισηγήθηκε χθες στο υπουργικό συμβούλιο ο υπουργός Εσωτερικών κ. Ι. Ραγκούσης, με τις ρυθμίσεις του οποίου εισάγεται η ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ των φορέων του Δημοσίου αλλά και με κάθε συναλλασσόμενο με τις δημόσιες υπηρεσίες πολίτη και επιχειρηματία, που αποκτούν τη δυνατότητα και πληρωμών ηλεκτρονικά.

Οι ρυθμίσεις του προσχεδίου προβλέπουν online επικοινωνία μεταξύ των φορέων και των υπηρεσιών, αναζήτηση εγγράφων ηλεκτρονικά και αυτεπάγγελτα, πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα ηλεκτρονικά επίσης και με απλό τρόπο, μέσω του διαδικτύου, ηλεκτρονικές συναλλαγές συμπεριλαμβανομένων και των πληρωμών.

Το νέο θεσμικό πλαίσιο μειώνει το λειτουργικό κόστος της διοίκησης, περιορίζει δραστικά το χρόνο ολοκλήρωσης των διοικητικών διαδικασιών και ταυτόχρονα απαλλάσσει πολίτες και επιχειρηματίες από χρονοβόρες και γραφειοκρατικές διαδικασίες, από διοικητικά βάρη που συνεπάγονται και οικονομικό κόστος.

Με τις ρυθμίσεις του προσχεδίου ειδικότερα:

- Εισάγεται ως γενικός κανόνας η σύνταξη και τήρηση εγγράφων κάθε είδους, καθώς και η διακίνηση, η διαβίβαση, η κοινοποίηση και η ανακοίνωση αυτών μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα ή μεταξύ αυτών και των φυσικών προσώπων και ΝΠΙΔ και η έκδοση διοικητικών πράξεων με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ). Παράλληλα, κατοχυρώνονται οι προϋποθέσεις για τη νομική και αποδεικτική ισχύ των ηλεκτρονικών εγγράφων που εκδίδουν και διακινούν οι φορείς του δημόσιου τομέα (ηλεκτρονική διοικητική πράξη).
- Ρυθμίζεται το θέμα της αποδεικτικής ισχύος (αποδοχής) των ηλεκτρονικών αντιγράφων (ηλεκτρονικών/εγχάρτων εγγράφων), η οποία και απαλλάσσει από την κλασική διαδικασία επικύρωσης εφόσον τα έγγραφα τηρούνται ήδη από φορέα του δημόσιου τομέα και μπορεί να επιβεβαιωθεί η ισχύς και η ακρίβειά τους. Έτσι, επιτυγχάνεται μείωση των βαρών της γραφειοκρατίας και ελάφρυνση για πολίτες και επιχειρήσεις.
- Εισάγεται η ηλεκτρονική επικοινωνία και διακίνηση εγγράφων μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα (με την επιφύλαξη της προηγούμενης ηλεκτρονικής υπογραφής).

- Καθιερώνεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας και ηλεκτρονικών συναλλαγών, περιλαμβανομένων των ηλεκτρονικών οικονομικών συναλλαγών/πληρωμών με φορείς του δημόσιου τομέα (με την επιφύλαξη της αυθεντικοποίησης). Με την επιφύλαξη ειδικών ρυθμίσεων, φυσικά πρόσωπα και ΝΠΙΔ μπορούν να υποβάλλουν με ηλεκτρονικό τρόπο αιτήσεις, δηλώσεις, βεβαιώσεις, δικαιολογητικά, καθώς και προσφορές για συμμετοχή σε δημόσιους διαγωνισμούς, εφόσον πληρούνται οι κατά περίπτωση οριζόμενες προϋποθέσεις που αφορούν στην παροχή των διαπιστευτηρίων και εν γένει της ταυτοποίησης και αυθεντικοποίησης και της πολιτικής ασφάλειας.
- Εισάγεται ρύθμιση με την οποία, εφόσον τα έγγραφα αυτά τηρούνται ήδη σε ηλεκτρονικό αρχείο ή με οποιοδήποτε τρόπο σε φορέα του δημόσιου τομέα, ο φορέας του δημόσιου τομέα στον οποίο απευθύνονται οι αιτήσεις, δηλώσεις, βεβαιώσεις κ.ά. αναζητεί αυτεπαγγέλτως τα έγγραφα αυτά. Ο φορέας του δημόσιου τομέα που διαθέτει τα έγγραφα αυτά οφείλει σε κάθε περίπτωση να επιβεβαιώνει την ακρίβεια και επικαιροποίησή τους.

Το φυσικό πρόσωπο ή ΝΠΙΔ που επικοινωνεί ή συναλλάσσεται με φορέα του δημόσιου τομέα μπορεί να ζητήσει την αναζήτηση των εγγράφων, βεβαιώνοντας (με υπεύθυνη δήλωση) την ακρίβεια των αναγραφόμενων ή βεβαιούμενων σε αυτά στοιχείων και δεδομένων. Η αυτεπάγγελτη δηλαδή ή ύστερα από αίτηση αναζήτηση εγγράφων που τηρούνται σε οποιοδήποτε φορέα του δημόσιου τομέα καθιερώνεται πλέον ως γενικός κανόνας, προκειμένου να μειωθούν οι επιβαρύνσεις και η ταλαιπωρία πολιτών και επιχειρήσεων.

Για το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο προβλέπεται η αυτοματοποιημένη έκδοση αριθμού πρωτοκόλλου αλλά και η δυνατότητα των πολιτών ή ΝΠΙΔ να ενημερώνονται ηλεκτρονικά τόσο για την πρωτοκόλληση όσο και για την πορεία της υπόθεσης που τους αφορά (ταχύτητα, αυτοματοποίηση διεκπεραίωσης, διαφάνεια, καλύτερη εξυπηρέτηση).

Οι φορείς του δημόσιου τομέα υποχρεούνται να φροντίζουν για την ασφάλεια και την αυθεντικότητα των δεδομένων και των ηλεκτρονικών εγγράφων και αρχείων που παράγουν, καταχωρίζουν, τηρούν ή με οποιοδήποτε τρόπο διαχειρίζονται, καθώς και των υπηρεσιών που παρέχουν κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων που έχουν ανατεθεί σε αυτούς (λογοδοσία και ευθύνη).

Η ηλεκτρονική επικοινωνία αποτελεί δικαίωμα, δυνατότητα δηλαδή για τον πολίτη ή τον επιχειρηματία, που έχει επίσης και δικαίωμα να επιλέξει τον τρόπο επικοινωνίας και συναλλαγής για τα φυσικά πρόσωπα. «Για το Δημόσιο είναι υποχρέωση, για τον πολίτη είναι δικαίωμα» αναφέρεται χαρακτηριστικά στο προσχέδιο νόμου.

Εισάγεται η επιταγή για προστασία της ιδιωτικότητας κατά τη φάση του σχεδιασμού πληροφοριακών συστημάτων και υπηρεσιών (privacy by design) και της αξιολόγησης των επιπτώσεων της εισαγωγής πληροφοριακών συστημάτων και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ΗΔ (privacy impact assessment / προστασία πληροφοριακής ιδιωτικότητας).

Οι στόχοι της νομοθετικής πρωτοβουλίας

«Το κανονιστικό αυτό πλαίσιο θα επιταχύνει και θα επεκτείνει τη χρήση ΤΠΕ τόσο στο πλαίσιο των φορέων του δημόσιου τομέα, βελτιώνοντας, εκλογικεύοντας, οργανώνοντας καλύ-

τερα τη λειτουργία τους όσο και από την πλευρά των πολιτών και των επιχειρήσεων. Κρίσιμη παράμετρος είναι η μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων πολιτών και επιχειρήσεων» τονίζει το υπουργείο Εσωτερικών για τη νομοθετική του πρωτοβουλία, θέτοντας τους ακόλουθους στόχους:

- Ευχερέστερη άσκηση των δικαιωμάτων και εκπλήρωση των υποχρεώσεων των φυσικών προσώπων αλλά και των ΝΠΙΔ έναντι των φορέων του δημόσιου τομέα.
- Άρση κανονιστικών εμποδίων για την ταχεία και αποτελεσματική πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες και πληροφόρηση.
- Εμπέδωση της εμπιστοσύνης και της διαφάνειας με την επέκταση των ηλεκτρονικών εφαρμογών.

Τεχνολογική ουδετερότητα

Από το υπουργείο Εσωτερικών επισημαίνεται ότι οι ρυθμίσεις εισάγουν αρχές, δίνουν κατευθύνσεις, δημιουργούν τις αναγκαίες προϋποθέσεις, αλλά δεν ρυθμίζουν την τελευταία λεπτομέρεια, τόσο για να υπάρχει η αναγκαία προσαρμογή στα ιδιαίτερα οργανωτικά περιβάλλοντα και διαδικασίες όσο και για να επιτευχθεί η αναγκαία τεχνολογική ουδετερότητα. Για το λόγο αυτό και προβλέπει εξουσιοδοτήσεις για εξειδικευμένη ρύθμιση διάφορων πεδίων. «Βασική επιλογή του σχεδίου νόμου είναι η αρχή της τεχνολογικής ουδετερότητας» αναφέρεται χαρακτηριστικά, «ώστε να επιτρέπονται εναλλακτικές επιλογές και να μην τίθεται θέμα εφαρμοσιμότητας όταν αλλάζει το τεχνολογικό υπόστρωμα».

Πηγή: Taxheaven, www.taxheaven.gr

17. Έως το τέλος του 2011 η Κάρτα του Πολίτη

Σε αντικατάσταση της αστυνομικής ταυτότητας με τη νέα Κάρτα του Πολίτη θα προχωρήσει η κυβέρνηση έως το τέλος του 2011. Η νέα αυτή κάρτα θα αντικαταστήσει σταδιακά και κάθε επίσημο έγγραφο και πιστοποιητικό στις συναλλαγές του πολίτη με το Δημόσιο, εφόσον επιθυμεί να κάνει χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται ή θα αναπτυχθούν από τη δημόσια διοίκηση.

«Η Κάρτα Πολίτη θα αποτελέσει ένα βασικό όχημα για τη ταχύτατη μετάβαση στην ψηφιακή δημόσια διοίκηση και θα συμβάλει αποφασιστικά στη βελτίωση της ταχύτητας και της ασφάλειας των υπηρεσιών που παρέχονται στον πολίτη-δημότη, τον πολίτη-ασφαλισμένο, τον πολίτη-φορολογούμενο, τον πολίτη-αγρότη, τον πολίτη-φοιτητή κ.λπ.» επεσήμανε ο αρμόδιος υπουργός.

Πού θα χρησιμοποιείται

Η νέα κάρτα, σε σχήμα πιστωτικής, δεν θα έχει barcode και δεν θα περιλαμβάνει άλλα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα, όπως ΑΜΚΑ ή ΑΦΜ, μετά και τις σοβαρές επιφυλάξεις της Εκκλησίας και πολλών φορέων, ενώ η ηλεκτρονική συναλλαγή με υπηρεσίες του Δημοσίου είναι προαιρετική και θα γίνεται μόνο με τη συναίνεση του πολίτη.

Συγκεκριμένα, η κάρτα θα φέρει «μικροτσίπ», για όποιον πολίτη το επιθυμεί, προκειμένου να αξιοποιεί την κάρτα για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές του, ενώ παράλληλα θα υπάρχει δυνατότητα παραγωγής ψηφιακής υπογραφής για τους πολίτες που το επιθυμούν.

Σε πρώτη, πάντως, φάση, με την κάρτα θα επιτρέπεται η πρόσβαση σε τέσσερις κατηγορίες στοιχείων του πολίτη: δημοτολογίου, φορολογικά, ασφαλιστικά και αγροτικά.

Η Κάρτα του Πολίτη θα μπορεί ακόμη να χρησιμοποιείται και στις συναλλαγές με τον ιδιωτικό τομέα, κυρίως με τις τράπεζες και, ενώ δεν θα περιέχει στοιχεία του φορολογικού φακέλου, μέσω αυτής και του ΑΦΜ του κατόχου θα είναι δυνατή η πρόσβαση στο σύστημα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων.

Ο πολίτης θα μπορεί να έχει πρόσβαση μέσω του ΑΜΚΑ στον ιατρικό του φάκελο ή με τον αριθμό δημοτολογίου σε πιστοποιητικά. Επιπλέον, η Κάρτα του Πολίτη θα χρησιμοποιείται και ως ταξιδιωτικό έγγραφο για τις μετακινήσεις εντός της ζώνης Σένγκεν.

Στόχος της κυβέρνησης είναι η Κάρτα του Πολίτη να διαθέτει υψηλού επιπέδου χαρακτηριστικά ασφαλείας, καθώς ιδιαίτερη προσοχή και μέριμνα θα δοθεί στην ασφάλεια και στην προστασία των προσωπικών δεδομένων του κατόχου.

Πηγή: www.tvxs.gr

ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ

APS	Automated Payment System
ATM	Automated Teller Machine
B2B	Business-to-Business
B2C	Business-to-Consumer
B2G	Business-to-Government
CD	Compact Disk
CRM	Customer Relationship Management
CTI	Computer Telephony Integration
CVM	Customer Value Management
e-Banking	Electronic Banking
e-Commerce	Electronic Commerce
e-Government	Electronic Government
e-mail	Electronic mail
e-ΑΠΑΑ	Ηλεκτρονικός Αντικειμενικός Προσδιορισμός Αξίας Ακινήτων
e-Αίτηση	Ηλεκτρονική αίτηση
e-Εκκαθάριση	Ηλεκτρονική εκκαθάριση
e-Έντυπα	Ηλεκτρονικά έντυπα
e-Οχήματα	Ηλεκτρονική υπηρεσία οχημάτων
GIS	Geographic Information System
i-bank	Internet bank
i-code	Internet code
IT	Information Technology
IVR	Interactive Voice Response
m-Banking	Mobile Banking
Mbps	Megabit per second
M-TAXIS	Mobile TAXIS
OMC	Open Method of Coordination
PDA	Personal Digital Assistant
PIN	Personal Identity Number
PUK	Personal Unblocking Key
ROI	Return of Investment
RT	Relationship Technology
SSL	Secure Socket Layer
SMS	Short Message Service
TAN	Transaction Authentication Number
VIES	VAT Information Exchange System
VAT	Value added Tax
VoIP	Voice over Internet Protocol
VPN	Virtual Private Network
WAP	Wireless Application Protocol
ΑΦΜ	Αριθμός Φορολογικού Μητρώου

ΑΜΕ	Αριθμός Μητρώου Εργοδότη
ΑΜΟΕ	Αριθμός Μητρώου Οικοδομοτεχνικού Έργου
ΑΠΔ	Αναλυτική Περιοδική Δήλωση
ΓΓΠΣ	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων
ΔΑΠΥ	Δηλώσεις Αναλυτικών Παραστατικών Υγείας
ΔΟΥ	Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
ΔΕΗ	Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού
ΔΕΚΟ	Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί
ΔΕΥΑ	Δημόσια Επιχείρηση Ύδρευσης Αποχέτευσης
ΔΣ	Διοικητικό Συμβούλιο
ΕΒΣΕ	Έντυπα Βεβαίωσης Στοιχειών Εργοδοτών
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΕ	Ετερόρρυθμη Εταιρεία
ΕΒΕΑ	Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών
ΕΚΕ	Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης
ΕΛΓΑ	Οργανισμός Ελληνικών Γεωργικών Ασφαλίσεων
ΕΥΔΑΠ	Εταιρεία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτεύουσας
Η/Υ	Ηλεκτρονικός υπολογιστής
ΙΚΑ	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
ΚΑΝ	Κέντρο Ανακεφαλαίωσης
ΚΒΣ	Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων
ΚΠΣ	Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
ΚΕΚ	Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης
ΚΕΜΕ	Κέντρο Μελετών και Έρευνας
ΚΕΠ	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΚΟΚ	Κώδικας Οδικής Κυκλοφορίας
ΚΠΑ	Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης
ΚτΠ ΑΕ	Κοινωνία της Πληροφορίας Ανώνυμη Εταιρεία
ΜΜΕ	Μικρομεσαία επιχείρηση
ΝΠΔΔ	Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου
ΟΕ	Ομόρρυθμη Εταιρεία
ΟΠΣ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
ΟΑΕΔ	Οργανισμός Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού
ΟΑΕΕ	Οργανισμός Ασφάλισης Ελευθέρων Επαγγελματιών
ΟΤΑ	Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
ΟΤΕ	Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος
ΠΕΠ	Περιφερειακό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
ΣΖΥΥ	Σύστημα Ζήτησης Υπηρεσιών Υγείας
ΤΑ	Τοπική Αυτοδιοίκηση
ΤΑΠ	Τέλος Ακίνητης Περιουσίας
ΤΕΒΕ	Ταμείο Εμπόρων και Βιοτεχνών Ελλάδος
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνίας

ΤΣΑΥ	Ταμείο Σύνταξης & Ασφάλισης Υγειονομικών
ΦΜΥ	Φόρος Μισθωτών Υπηρεσιών
ΦΠΑ	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Αναφορές

European Commision (2010), Europe 2020: Commission proposes new economic strategy in Europe, Brussels: European Commision.

MRB (2008), Καταγραφή δημόσιων υπηρεσιών διαθέσιμων στους πολίτες on-line, Αθήνα: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας.

Tahinakis P., Mylonakis J., Protogeros N. (2006), The contribution of egovernment to the modernisation of the Hellenic taxation system, Athens: Electronic Government,

Telecommunication Development Bureau (ITU-D) (2010), Corrigendum to: Measuring the Information Society 2010, Geneva: Telecommunication Development Bureau (ITU-D).

Telecommunication Development Bureau (ITU-D) (2010), The rise of 3G, Geneva: Telecommunication Development Bureau (ITU-D).

Βέργη Ελένη (2009), Η Διακυβέρνηση στην εποχή του web 2.0, Αθήνα: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας.

Βέργη Ελένη (2010), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Αθήνα: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας

Παπασταθόπουλος Αβραάμ (2009), Διδακτορική διατριβή: Στρατηγική οργάνωσης και διοίκησης των νέων τεχνολογιών στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, Πάτρα: Πανεπιστήμιο Πατρών.

Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2007), «Ταυτότητα Χρηστών Internet στην Ελλάδα», Αθήνα: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας.

Ροδοσθένους Χρίστος (2005), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Υπάρχουσα κατάσταση και μελλοντικές προοπτικές, Πάτρα: Πανεπιστήμιο Πάτρας

Πάτσα Χρύσα (2005), Ηλεκτρονικό Επιχειρείν - Ηλεκτρονικό Εμπόριο, Αθήνα: Equal Ανδρομέδα.

Φορείς

- Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας: www.gsrt.gr
- Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων: www.gsis.gr
- Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης: www.ekt.gr
- Ελληνική Ένωση Τραπεζών: www.hba.gr
- Ελληνικός Οργανισμός Μικρών-Μεσαίων Επιχειρήσεων και Χειροτεχνίας (ΕΟΜΜΕΧ) Α.Ε.: www.eommex.gr

- Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών: www.acci.gr
- Επιμελητήριο Κυκλάδων: www.e-kyklades.gr
- Επιχειρησιακό πρόγραμμα «Ανταγωνιστικότητα και Επιχειρηματικότητα»: www.antagonistikotita.gr
- Επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας»: www.infosoc.gr
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή: http://ec.europa.eu/
- Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων: www.ika.gr
- Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών: www.emirs.gov.gr
- Οργανισμός Ασφάλισης Εργατικού Δυναμικού: www.oaed.gr
- Πανεπιστήμιο Μακεδονίας: www.uom.gr
- Πανεπιστήμιο Πατρών: www.upatras.gr
- Πανεπιστήμιο Πειραιώς: www.unipi.gr
- Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας: www.observatory.gr
- ΤΕΙ Θεσσαλονίκης: www.teithe.gr
- ΤΕΙ Κρήτης: www.teicrete.gr
- Τράπεζα Alpha: www.alpha.gr
- Τράπεζα Eurobank: www.eurobank.gr
- Τράπεζα Εθνική: www.nbg.gr
- Τράπεζα Πειραιώς: www.piraeusbank.gr
- Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: www.ypes.gr
- Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας: www.ypoian.gr
- Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο: www.hua.gr
- Εθνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης «Σύζευξις»: www.syzefxis.gov.gr

URLs

http://www.asfalisinet.gr	http://www.enet.gr	http://www.plant-management.gr
http://www.asite4u.gr	http://www.ependyseis.gr	http://www.observatory.gr
http://www.e-kyklades.gr	http://www.epiheirimatikotita.gr	http://www.psifiakiellada.gr
http://e-governmentforum.gr	http://www.express.gr	http://www.real.gr
http://news247.gr	http://www.go-online.gr	http://www.scribd.com
http://portal.kathimerini.gr	http://www.gsis.gr	http://www.secnews.gr
http://www.acci.gr	http://www.hba.gr	http://www.simvepix.gr
http://www.aggelopoulos.net	http://www.kastelli.gr	http://www.sis.net.gr
http://www.e-aftodioikisi.gr	http://www.kerdos.gr	http://www.syrtari.gr
http://www.easygov.gr	http://www.korinthiacc.gr	http://www.tanea.gr
http://www.ebea.gr	http://www.makthes.gr	http://www.taxheaven.gr
http://www.ebusinessforum.gr	http://www.naftemporiki.gr	http://www.tovima.gr
http://www.ekt.gr	http://www.neo2.gr	https://www.taxisnet.gr
http://www.elladanews.gr	http://www.poleodomia.gov.gr	http://www.tvxs.gr
http://www.eltrun.gr	http://wis.elga.gr	http://www.stratologia.gr
http://www.et.gr	http://www.ktimatologio.gr	http://www.elsyn.gr
http://www.ste.gr	http://www.oddy.gr	http://www.asep.gr
http://www.fireservice.gr	http://sites.diavgeia.gov.gr/ypes	http://www.dpa.gr

ΧΡΗΣΗ του ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ στη μικρή επιχείρηση

- Ο επιχειρηματικός χάρτης της Ελλάδας και οι ΤΠΕ
- Ηλεκτρονική διακυβέρνηση
- ΓΓΠΣ: Σύστημα TAXISnet
- Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων και δικαιολογητικών στο ΙΚΑ
- Προγράμματα αναζήτησης εργαζομένων (ΟΑΕΔ)
- Άλλες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- Το σύστημα ηλεκτρονικών τραπεζικών συναλλαγών (e-banking)
- Μελλοντικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ

Ινστιτούτο Μικρών Επιχειρήσεων
Γενική Συνομοσπονδία Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας
Αριστοτέλους 46, 104 33 Αθήνα, Τηλ. 210 8846852, Fax. 210 8846853
www.imegsevee.gr • info@imegsevee.gr

Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
επένδυση στην κοινωνία της γνώσης
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

ΕΣΠΑ 2007-2013
πρόγραμμα για την ανάπτυξη
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

ISBN 978-618-5025-09-0