

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ

ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ & ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ :
ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ

ΣΩΤΗΡΟΠΟΥΛΟΥ ΧΡΥΣΟΥΛΑ , D.E.A. Εφοριακός (Οικονομικό Δίκαιο)

ΠΡΙΝΙΩΤΑΚΗ ΜΑΡΙΑ, LL.M, M.B.A. Εφοριακός

ΑΘΗΝΑ 2011



Επιχειρησιακή σύνοψη :

Η χρήση των Νέων Τεχνολογιών στην υπηρεσία της φορολογικής διοίκησης αποτελεί ανέκαθεν ζητούμενο στα πλαίσια βελτιστοποίησης των αποτελεσμάτων της λειτουργίας της. Η ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης - μέσα από βέλτιστες πρακτικές κρατών μελών της Ε.Ε.- για την αύξηση των δημόσιων εσόδων αποτελεί αντικείμενο της έκθεσης αυτής, αφού πρώτα επιχειρείται μια σύντομη αναφορά του εννοιολογικού της προσδιορισμού σε σχέση με το στοιχείο της αμφίδρομης αποτελεσματικής επικοινωνίας και ενημέρωσης μεταξύ πολίτη και διοίκησης.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
II. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ & ΠΕΡΙΓΡΑΦΜΑ ΜΕΛΕΤΗΣ	4
III. ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ & ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΓΙΑ ΕΝΑΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟ	5
IV. ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ & ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ	8
1. ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	8
2. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΛΩΣΗ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΡΙΤΟ	1 1
3. ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΑ ΠΡΟΝΟΜΙΑ & ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ	1 2
ΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΠΛΕΙΣΤΗΡΙΑΣΜΟΣ	1 3
5. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΑΜΟΙΒΑΙΑΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ & ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ Φ.Π.Α. ΣΕ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥΣ ΜΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΗΜΕΝΟΥΣ ΣΤΟ Κ.Μ. ΟΠΟΥ ΓΕΝΝΑΤΑΙ Η ΑΠΑΙΤΗΣΗ	1 4
Η Οδηγία 2008/09/ΕC (περί επιστροφής ΦΠΑ σε υποκείμενους μη εγκατεστημένους στο Κ.Μ. της επιστροφής)	1 4
Η νέα Οδηγία 2010/24/EU (περί αμοιβαίας συνδρομής στην είσπραξη)	15
Βέλγιο : ένα πιλοτικό πρόγραμμα	15
V. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	16
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	18

Κατόπιν της 1140296 ΕΞ 10.10.2011 ΑΥΟ για την έγκριση μετάβασης στο εξωτερικό, πραγματοποιήθηκε επίσκεψη (7-11 Νοεμβρίου 2011) στη Λισαβόνα Πορτογαλίας, προκειμένου για τη συμμετοχή των υπαλλήλων της Διεύθυνσης Πολιτικής Εισπράξεων Σωτηροπούλου Χρυσούλας και Πρινωτάκη Μαρίας στην επίσκεψη εργασίας του προγράμματος Fiscalis με αντικείμενο «**Η είσπραξη των Δημοσίων Εσόδων στην εποχή της πληροφορικής**».

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Κατά τον Adams (1993) «Ο τρόπος που οι πολίτες φορολογήθηκαν, το υποκείμενο αλλά και το αντικείμενο φορολογίας αντικατοπτρίζουν την κοινωνία περισσότερο από οτιδήποτε άλλο». Για το λόγο αυτό, ο σχεδιασμός φορολογικής πολιτικής αναδεικνύεται ως μια από τις πλέον περίπλοκες διαδικασίες, δεδομένου του πολυδιάστατου χαρακτήρα του φορολογικού συστήματος, το οποίο στοχεύει μεταξύ άλλων και στην επίτευξη διαφορετικών ποιοτικών στόχων (εμπέδωση κοινωνικής εμπιστοσύνης και συνεργασίας για τη βιωσιμότητα του φορολογικού συστήματος) πέραν της αύξησης των δημοσίων εσόδων σε ένα σύνθετο και διαρκώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον.

Στο πλαίσιο αυτό αναδεικνύεται η έννοια της φορολογικής συμμόρφωσης και ο τρόπος που αυτή ενισχύεται μέσω **α) της παροχής υπηρεσιών ενημέρωσης και διευκόλυνσης προς τους φορολογουμένους, β) της άρσης των αδικιών, της απλούστευσης και κωδικοποίησης της φορολογικής νομοθεσίας και γ) της εφαρμογής των κειμένων διατάξεων για την ποινική καταστολή της φοροδιαφυγής (Εθνικό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Καταπολέμησης της Φοροδιαφυγής / Ε.Π.Κ.Φ. 2011).**

Παραδοσιακά, το ελληνικό κράτος αντιμετωπίζει στα πλαίσια σχεδιασμού και υλοποίησης της δημοσιονομικής του πολιτικής διαφορετικά κατά καιρούς επίπεδα βαθμού ανεπιχειρησιμότητας και ασυνέπειας των πολιτών σε σχέση με την εκπλήρωση των φορολογικών τους υποχρεώσεων. Ειδικότερα, όπως καταγράφεται στα επίσημα στατιστικά στοιχεία κατά το έτος 2010 της Υ.Π.Ε.Ε., το εκτιμώμενο ύψος προστίμων αντιστοιχεί σε 3.399.106.931_ αντί 1.207.431.529_ για το έτος 2009 (Ε.Π.Κ.Φ. 2011).

Οι Νέες Τεχνολογίες, όπως υποστηρίζεται από τη θεωρία (Murphy 2004, OECD 2010) αλλά και όπως προκύπτει από ανάλογες βέλτιστες πρακτικές σε διεθνές επίπεδο (Αυστραλία, Πορτογαλία, Βέλγιο, Δανία) τελούν σε στενή σχέση σύνδεσης και αλληλεξάρτησης ως προς τη διαμόρφωση φορολογικής συνείδησης και την επίτευξη φορολογικής συμμόρφωσης, όπως αναλύεται στη συνέχεια.

II. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ & ΠΕΡΙΓΡΑΦΑ ΜΕΛΕΤΗΣ

Αντικείμενο της παρούσας έκθεσης αποτελεί η ανάπτυξη της ως άνω σχέσης και για το σκοπό αυτό, επιχειρείται μια σύντομη αναφορά στον εννοιολογικό προσδιορισμό της φορολογικής συμμόρφωσης -κυριότερα μέσα από το αυστραλιανό μοντέλο (ATO Compliance Model)- και πώς αυτή λειτουργεί στα πλαίσια του φορολογικού σχεδιασμού. Στη συνέχεια αναπτύσσονται μερικές από τις βέλτιστες πρακτικές που παρουσιάστηκαν στα πλαίσια του Σεμιναρίου Fiscalis, με έμφαση τη χρήση των Νέων Τεχνολογιών καθώς και άλλων πρόσφορων μέσων τόσο για την ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης όσο και τη βελτιστοποίηση της εισπραξιμότητας των δημοσίων εσόδων εν γένει.

Τα παρακάτω κρίνονται σκόπιμα, όταν κυρίαρχος ρόλος της φορολογικής αρχής είναι:

α)η είσπραξη φόρων και υποχρεώσεων πληρωτέων σύμφωνα με το νόμο και με τέτοιες συνθήκες ή μέσα που θα εμπεδώσουν την **εμπιστοσύνη στο φορολογικό σύστημα και τη διοίκηση,**

β)η διαμόρφωση μιας φορολογικής διοίκησης **δίπλα στους πολίτες και τις επιχειρήσεις** με τη δυνατότητα προσφοράς ουσιαστικής συνδρομής κατά την εκπλήρωση των φορολογικών τους υποχρεώσεων (με τρόπο απλό, γρήγορο και ανέξοδο), ανταποκρινόμενη γρήγορα και αποτελεσματικά στα αιτήματα των φορολογουμένων, με όραμα την ανάπτυξη σχέσεων αμοιβαίας εμπιστοσύνης μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών.

III. ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ & ΣΧΕΛΙΑΣΜΟΣ ΓΙΑ ΕΝΑΝ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟ

Κατά την παραδοσιακή αντιμετώπιση του όρου (Schumpeter, 1992) ο φορολογικός πολιτισμός εξαντλείται στους δημιουργούς του φορολογικού συστήματος, στους κόλπους του οποίου αρχικά δεν εντάσσονταν οι φορολογούμενοι. Τελευταία, όλο και περισσότερο γίνεται λόγος είτε αποκλειστικά στο ρόλο των φορολογουμένων είτε στην επικοινωνία που αυτοί μπορούν να αναπτύξουν με τις φορολογικές αρχές. Σημαντική αποτύπωση της ανωτέρω θέσης είναι τόσο η διάσταση της «φορολογικής συνείδησης» (ως προς τους φορολογουμένους) όσο και η δομή των ανεξάρτητων επιπέδων αρμοδιοτήτων (ως προς τις φορολογικές αρχές). Υπό το πρίσμα αυτό, οι ακόλουθες παράμετροι τίθενται από τη θεωρία: η άποψη των πολιτών για το φορολογικό σύστημα και τη φορολογική διοίκηση, η κατανόηση του φορολογικού συστήματος και νομοθεσίας, η υποκίνηση όπως η αναγνώριση ή τιμωρία παραβατικών συμπεριφορών, η ισότητα στο φορολογικό σύστημα, το κόστος συμμόρφωσης, η δεοντολογία και το πλαίσιο ηθικής τόσο των φορολογουμένων όσο και του φοροεισπρακτικού μηχανισμού (Silvani 1992, Ambrecht 1998).

Στα πλαίσια της έννοιας του «φορολογικού πολιτισμού», το δίπτυχο **φορολογική συμμόρφωση** και **φορολογικός σχεδιασμός** απασχολεί έντονα τη θεωρία αλλά και την πράξη, όπως αυτό μπορεί να λειτουργήσει υπό το πρίσμα του περιορισμού του φορολογικού κενού (tax gap : διαφορά μεταξύ των φόρων που καταβάλλονται και οφείλονται για όλους τους φόρους και όλους τους φορολογούμενους).

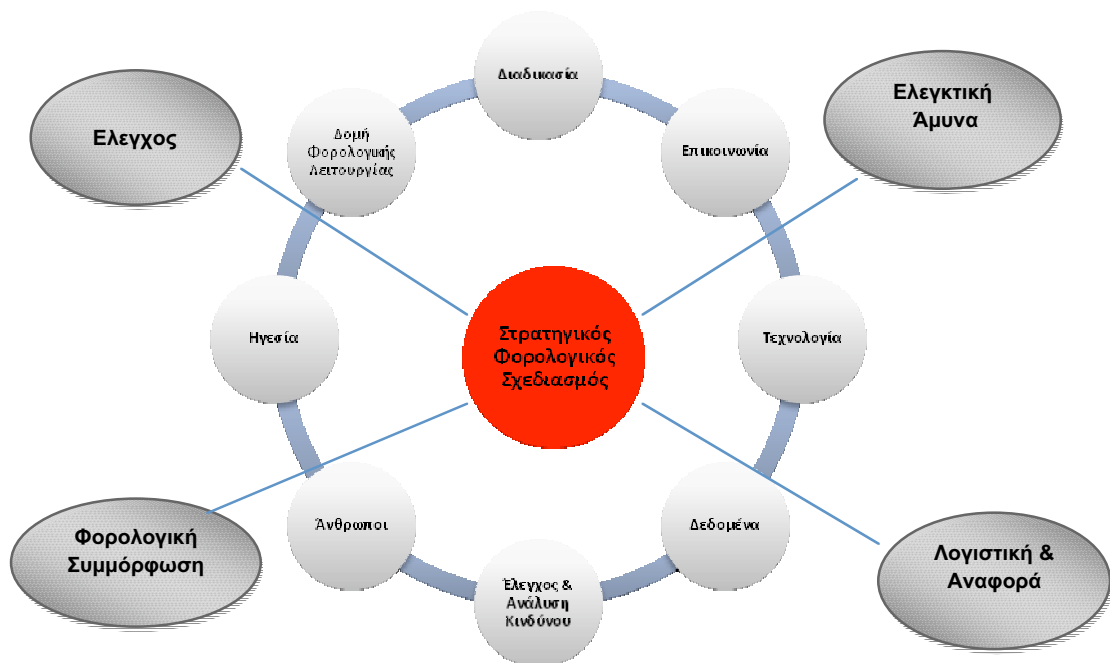
A. Εφόσον η προσήκουσα λειτουργία των υποκείμενων στο φόρο φυσικών και νομικών προσώπων προβάλλει ως βασικός πυλώνας του φορολογικού συστήματος, ο στρατηγικός φορολογικός τους σχεδιασμός και οι παράμετροι που δυνατόν να επηρεάζουν την τελική διαμόρφωσή του θα πρέπει να λαμβάνονται ιδιαίτερα υπόψη κατά τον σχεδιασμό κυβερνητικών πολιτικών για την ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης.

Συγκεκριμένα, η πραγμάτωση του σχεδιασμού εξαρτάται από τη δράση διαφορετικών παραμέτρων (π.χ επικοινωνία, τεχνολογία, ηγεσία, έλεγχος, ανάλυση κινδύνου κλπ) που συνήθως ενεργοποιούνται για την επίτευξη στόχων, όπως :

α)τη δημιουργία, προστασία και αριστοποίηση της αξίας στα πλαίσια των στόχων του οργανισμού

β)τη διαχείριση μεγέθους φορολογικών κινδύνων στα πλαίσια λειτουργίας του οργανισμού

γ)τη διασφάλιση φορολογικής συμμόρφωσης και τις υποχρεώσεις αναφοράς (reporting)



Διάγραμμα 1 : Στρατηγικός Φορολογικός Σχεδιασμός στις Επιχειρήσεις

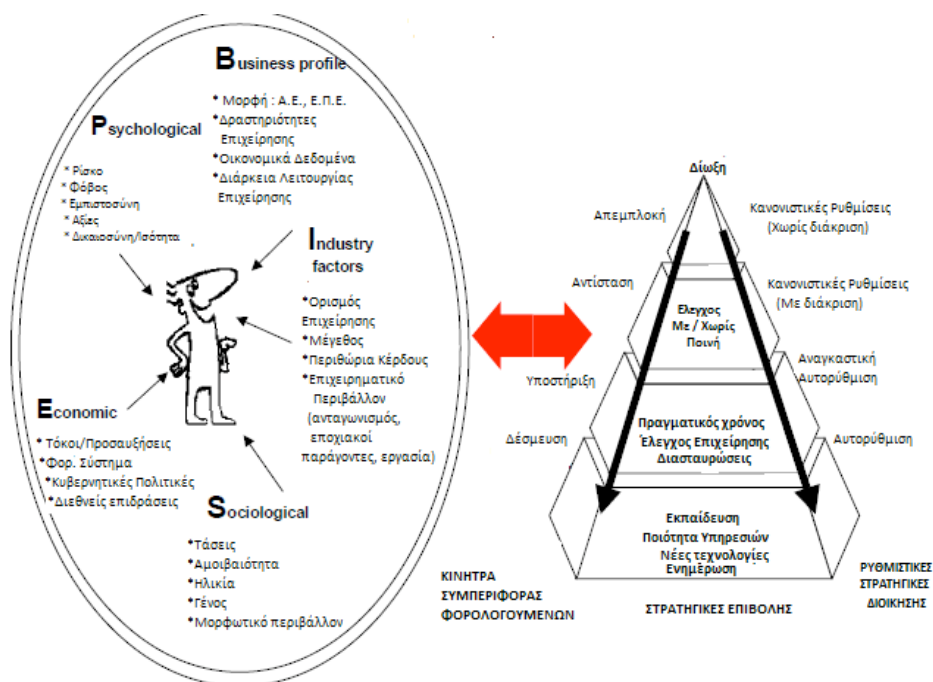
Ο φορολογικός σχεδιασμός θα πρέπει να επικεντρώνεται στη βελτιστοποίηση των φορολογικών αποτελεσμάτων και τη διαχείριση κινδύνου, τόσο ως προς τη διενέργεια στρατηγικών συναλλαγών όσο και ως προς τις καθημερινές λειτουργίες. Η διάσταση ειδικά της φορολογικής συμμόρφωσης αλλά και της αναφοράς επιτυγχάνεται μέσω συνεχιζόμενων διαδικασιών, επικεντρωμένων στη διαχείριση κινδύνου και την εξωτερική επικοινωνία (PWC, 2011).

B. Η φορολογική συμμόρφωση, για τις ανάγκες της παρούσας έκθεσης, **επιμερίζεται στη συμμόρφωση ως προς α) την πληρωμή, β) την υποβολή δηλώσεων και γ) αναφορών.** Η συζήτηση γύρω από τη κανονιστική θεωρία ως προς τη φορολογική συμμόρφωση περιστρέφεται γύρω από δύο μοντέλα : α) της θεώρησης ότι οι πολίτες συμμορφώνονται με τη νομοθεσία μόνο όταν έρχονται αντιμέτωποι με εξαντλητικές ποινές και πρόστιμα (deterrence model). Τα υποκείμενα του φόρου υποκινούνται από αμιγώς κερδοσκοπικά κριτήρια, εξετάζοντας τις ευκαιρίες αλλά και τις πιθανότητες, παραβιάζοντας τις διατάξεις του νόμου, όταν το προβλεπόμενο πρόστιμο είναι μικρό σε σχέση με τα προσδοκώμενα οφέλη λόγω της παραβατικής τους συμπεριφοράς β) της θεώρησης ότι η ήπια μεταχείριση και συνεργασία μεταξύ των εμπλεκόμενων ομάδων (φορολογική αρχή & πολίτες) συμβάλλει στη μέγιστη δυνατή συμμόρφωση κατά το νόμο (accommodative model). Τα υποκείμενα του φόρου είθισται να τείνουν σε συμμόρφωση προς το νόμο τόσο λόγω της πίστης τους στον κανόνα δικαίου, όσο και λόγω του απώτερου ιδίου συμφέροντός τους.

Στο πλαίσιο αυτό, κατά καιρούς αναπτύχθηκαν διαφορετικά μοντέλα. Το 1998, η **Αυστραλιανή Φορολογική Διοίκηση** εισήγαγε ένα νέο κανονιστικό μοντέλο στη Διοίκηση για τη βελτίωση της μακροπρόθεσμης συμμόρφωσης σε στρατηγικές επιβολής, το οποίο υιοθετήθηκε στη συνέχεια από το Ηνωμένο Βασίλειο και τη Νέα Ζηλανδία. Κυριότερο χαρακτηριστικό του μοντέλου αποτελεί η ανταποδοτικότητα, στην οποία και αποδίδεται η επιτυχία του ως άνω μοντέλου, μεταστρέφοντας σημαντικά τη στάση αλλά και τη συμπεριφορά των φορολογουμένων επιτυγχάνοντας υψηλά ποσοστά φορολογικής συμμόρφωσης.

Η διάσταση της αμφίδρομης αποτελεσματικής επικοινωνίας μεταξύ φορολογικής διοίκησης και φορολογουμένων συνιστά βασικό άξονα του μοντέλου, όπως

αναλύεται στη συνέχεια. Με την υιοθέτησή του, η φορολογική διοίκηση αναγνωρίζει την απόλυτη αναγκαιότητα επικοινωνίας με τους φορολογουμένους, η συμπεριφορά των οποίων είναι η πλέον συνεργάσιμη. Για τις λοιπές περιπτώσεις προβληματικής συνεργασίας, η φορολογική διοίκηση θα πρέπει να περάσει το μήνυμα ότι διαθέτει την ισχύ αλλά και τα μέσα ενεργοποίησης των προβλεπόμενων κυρώσεων, όπου η συμμόρφωση δεν επιτυγχάνεται. **Για το λόγο αυτό, η ιεραρχική προσέγγιση κατά τη διαχείριση της συμμόρφωσης επικεντρώνεται -αντί της παραδοσιακής στρατηγικής εξάντλησης των κυρώσεων- στην κατανόηση, την εκπαίδευση, την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών, την επικοινωνία αλλά και την πρόοδο σε αποτελεσματικότερες μεθόδους (πχ έλεγχο ή ποινές), αν και εφόσον διαπιστώνεται αντίσταση στις υποχρεώσεις συμμόρφωσης.**



Εικόνα 1: Αυστραλιανό Μοντέλο Φορολογικής Συμμόρφωσης (Murphy, 2004)

Ειδικότερα, τρεις είναι οι κυριότεροι άξονες του μοντέλου : α) η πλήρης κατανόηση του περιβάλλοντος, μέσα στο οποίο αναπτύσσεται το κανονιστικό κομμάτι (Business, Industry, Social, Economic, Psychological/B.I.S.E.P.), β) η στάση των πολιτών έναντι των φορολογικών υποχρεώσεων (στο αριστερό κομμάτι της πυραμίδας) και γ) το εύρος των κανονιστικών στρατηγικών (στο δεξί κομμάτι της πυραμίδας).

Μετά την κατανόηση των λόγων που επηρεάζουν τους λόγους (μη) συμμόρφωσης (B.I.S.E.P.), η συμπεριφορά των φορολογουμένων (δέσμευση, υποστήριξη, αντίσταση, απεμπλοκή) αντιπροσωπεύει τους τρόπους με τους οποίους το άτομο τοποθετεί τον εαυτό του σε σχέση με την κανονιστική αρχή, υποδηλώνοντας το βαθμό προδιάθεσης για μια συμμορφωτική ή μη συμπεριφορά.

➤ **Δέσμευση:** αντιπροσωπεύει τις περιπτώσεις φορολογουμένων που είναι έτοιμοι, πρόθυμοι και ικανοί να συμμορφωθούν με τις φορολογικές τους υποχρεώσεις. Είναι δεσμευμένοι με την εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους, θεωρώντας ηθική ή δεοντολογική υποχρέωση να συμμορφωθούν με το νόμο. Η αυτορύθμιση είναι η συνηθέστερη μορφή εκδήλωσης φορολογικής συμμόρφωσης.

- **Υποστήριξη:** αντιπροσωπεύει τις περιπτώσεις φορολογουμένων που ενδέχεται να μην είναι ικανοποιημένοι με το φορολογικό σύστημα, αναγνωρίζουν εντούτοις ότι η καταβολή των φόρων είναι συνέχεια της κοινωνικής τους ύπαρξης και αποδέχονται το ρόλο τους ως φορολογούμενοι. Η συνδρομή της φορολογικής διοίκησης ως προς τη φορολογική τους συμμόρφωση έγκειται περισσότερο στην ορθή και σαφή ενημέρωσή τους αλλά και την απλούστευση των εν γένει διαδικασιών.
- **Αντίσταση:** αντιπροσωπεύει τις περιπτώσεις φορολογουμένων που αντιμετωπίζουν ανταγωνιστικά τη φορολογική διοίκηση, αναγνωρίζοντας σε αυτή περισσότερο τον «ελεγκτικό» αντί το «συμβουλευτικό» χαρακτήρα που θα έπρεπε να έχει. Η στάση τους υποδηλώνει αντίδραση ως προς το σύστημα, με πιθανή εκδήλωση αυτής τη μη εκπλήρωση των φορολογικών τους υποχρεώσεων, όπου «επιτρέπεται». Η πρόβλεψη επιβολής αυστηρότερων ποινών σε περίπτωση απόρριψης ουσιαστικών νομοθετικών προβλέψεων για την οικειοθελή συμμόρφωσή τους κρίνεται σκόπιμη.
- **Απεμπλοκή:** αντιπροσωπεύει τις περιπτώσεις φορολογουμένων που αδιαφορούν ως προς την εκπλήρωση των φορολογικών τους υποχρεώσεων, θεωρώντας ότι η φορολογική αρχή αδυνατεί να επιβληθεί στην παραβατική τους συμπεριφορά. Η φορολογική διοίκηση, αφού αξιοποιήσει σε κάθε περίπτωση τα μέσα οικειοθελούς συμμόρφωσης, λαμβάνοντας υπόψη την ανταπόκριση αλλά και την εν γένει συμπεριφορά της ομάδας, καλείται να αναρριχηθεί άμεσα στην εξάντληση των προβλεπόμενων στην πυραμίδα ρυθμίσεων.

IV. ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ & ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ

Στη συνέχεια επιχειρείται μια σύντομη απαρίθμηση βέλτιστων πρακτικών από διαφορετικά κράτη μέλη της Ε.Ε. (Πορτογαλία, Δανία, Βέλγιο), που όπως αποδείχθηκε από τη δική τους πραγματικότητα, συνέβαλαν ουσιαστικά στην ενίσχυση της εκούσιας αλλά και αναγκαστικής φορολογικής συμμόρφωσης. Οι Νέες Τεχνολογίες αποτελούν το κυριότερο μέσο για την επίτευξη του στόχου αυτού παρέχοντας το κατάλληλο μέσο είτε ενημέρωσης και επικοινωνίας με τη Φορολογική Διοίκηση είτε οργάνωσης, αξιολόγησης και διασταύρωσης για την είσπραξη των δημοσίων εσόδων.

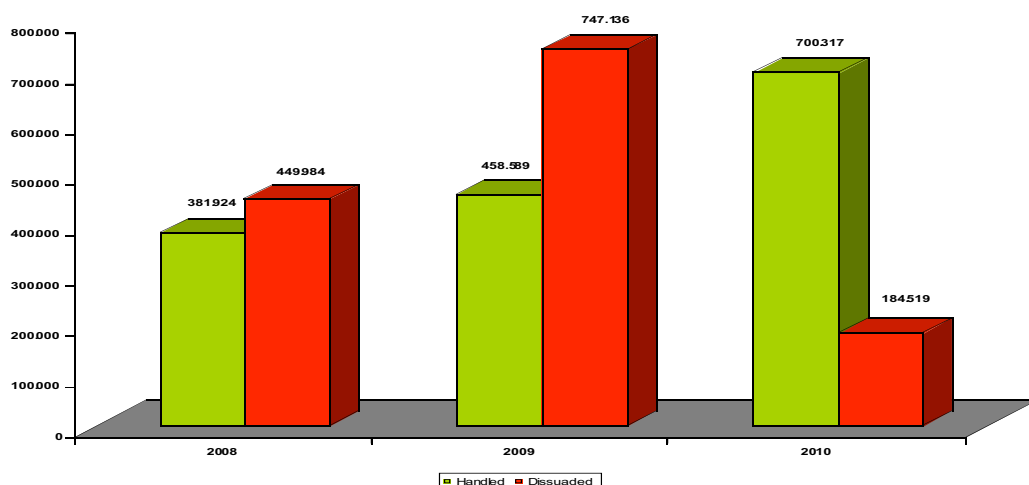
1.ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- **ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ (CALL CENTERS),**
- **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΑΤΖΕΝΤΑ (E-NOTEBOOK)**
- **ΧΡΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ (CERTIFIED E-MAIL)**

Για την Πορτογαλία, η ενίσχυση της εκούσιας συμμόρφωσης μέσω της χρήσης Νέων Τεχνολογιών αλλά και κάθε άλλου πρόσφορου μέσου αποτυπώνεται ήδη από το 2008 με την υιοθέτηση πρακτικών, όπως η διαμόρφωση εξειδικευμένων τηλεφωνικών κέντρων, η χρήση της ηλεκτρονικής φορολογικής ατζέντας αλλά και του πιστοποιημένου ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Παράγοντες όπως η μηχανογράφηση διαδικασιών, η αποϋλοποίηση των εγγράφων, η αυτοματοποίηση του back office (μέσω διασταυρώσεων όλων των αναγκαίων δεδομένων), η μηχανογράφηση όλων των τοπικών γραφείων των Δ.Ο.Υ. (μέσω της διεκπεραίωσης όλων των λειτουργιών μέσω intranet, καθώς και της δυνατότητας εξυπηρέτησης του πολίτη από κάθε Δ.Ο.Υ.), η εφαρμογή της ηλεκτρονικής Φορολογικής Διοίκησης (μέσω της διάδοσης των λειτουργιών internet, καθώς και των διαύλων επικοινωνίας –ειδικά τηλεφωνικά κέντρα, ATM, Ταχυδρομεία και Home Banking) αποτέλεσαν τις βασικότερες παραμέτρους κατά την κατάρτιση του επιχειρησιακού σχεδιασμού. Για το λόγο αυτό, ως προτεραιότητα τέθηκε **η αμεσότητα στην ικανοποίηση των αιτημάτων των πολιτών μέσω α) της άμεσης ανταπόκρισης στη χορήγηση πληροφοριών αλλά και πιστοποιητικών και β) της αναγνώρισης άσκησης δικαιωμάτων και την εξέταση αυτών σε σύντομο χρονικό διάστημα (από έναν έως έξι μήνες το αργότερο).**

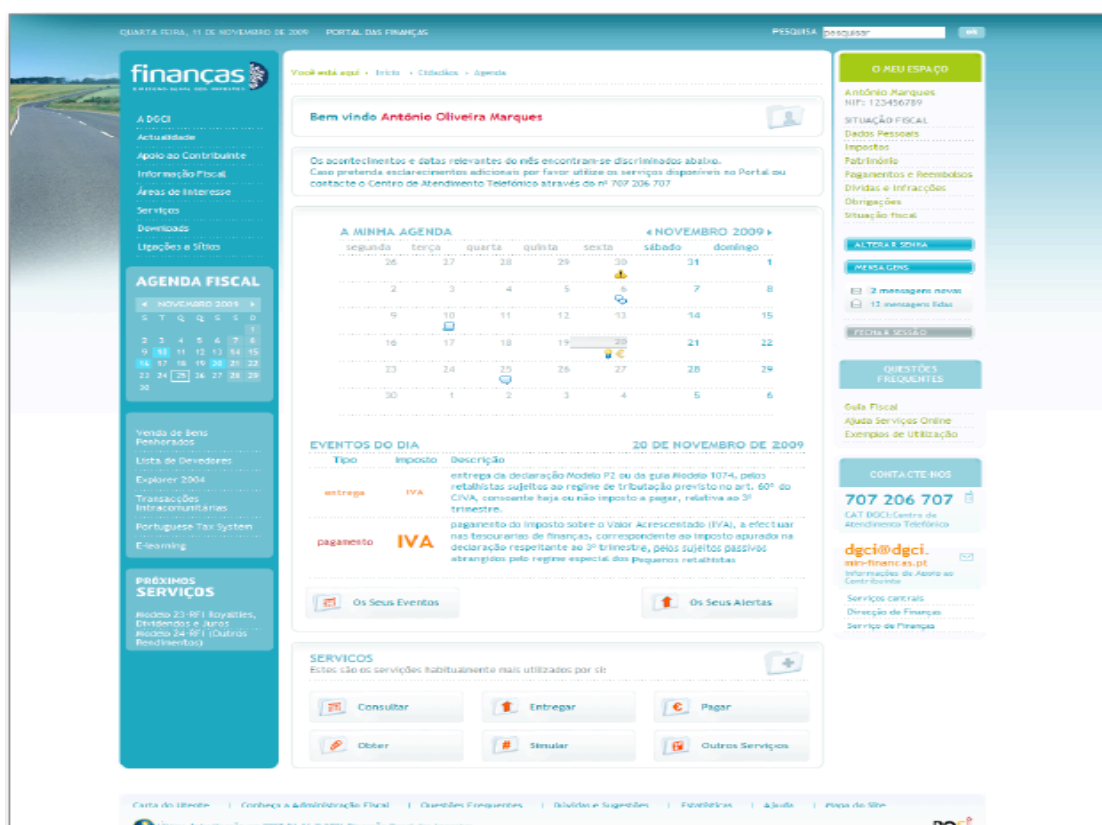
Στο πλαίσιο αυτό, δεδομένου ότι η προσωπική επαφή με τον φορολογούμενο αναλώνει αρκετό από το χρόνο τόσο των φορολογουμένων όσο και της φορολογικής διοίκησης, η παροχή πληροφοριών αλλά και οδηγιών για διαφορετικές φορολογίες ανατέθηκε στο υπάρχον προσωπικό δυναμικό της Διοίκησης. Άλλωστε, ενόψει της αναγκαιότητας περιορισμού του αριθμού των τοπικών γραφείων των Δ.Ο.Υ., **η Φορολογική Διοίκηση οργάνωσε τηλεφωνικό Δίκτυο ανά τη χώρα, υποστηριζόμενο από κατάλληλα εκπαιδευμένους υπαλλήλους του Υπουργείου Οικονομικών.** Η οργάνωση του Δικτύου έγινε με τρόπο αποκεντροποιημένο –προκειμένου να αποφορτιστεί το έργο των κεντρικών υπηρεσιών –ενώ κάθε κλήση μπορεί να απαντηθεί από οποιοδήποτε σημείο της χώρας. Η εφαρμογή του συστήματος αρχικά δεν ικανοποίησε άμεσα τα αιτήματα των πολιτών (2008) αν και κατά το έτος 2009 η συμμετοχή των πολιτών αυξήθηκε σημαντικά. Για το έτος 2010, η θετική ανταπόκριση στον ήδη αυξημένο αριθμό κλήσεων είναι αξιοσημείωτη, υποδηλώνοντας τη βελτίωση της ποιότητας υπηρεσιών από τη Διοίκηση.



Διάγραμμα 2 :Η χρήση των call centers στην Πορτογαλική Φορολογική Διοίκηση

Η οργάνωση της ηλεκτρονικής φορολογικής ατζέντας (e-notebook) αποτελεί σημαντική προέκταση της ολοκληρωμένης προσπάθειας της Πορτογαλίας για την

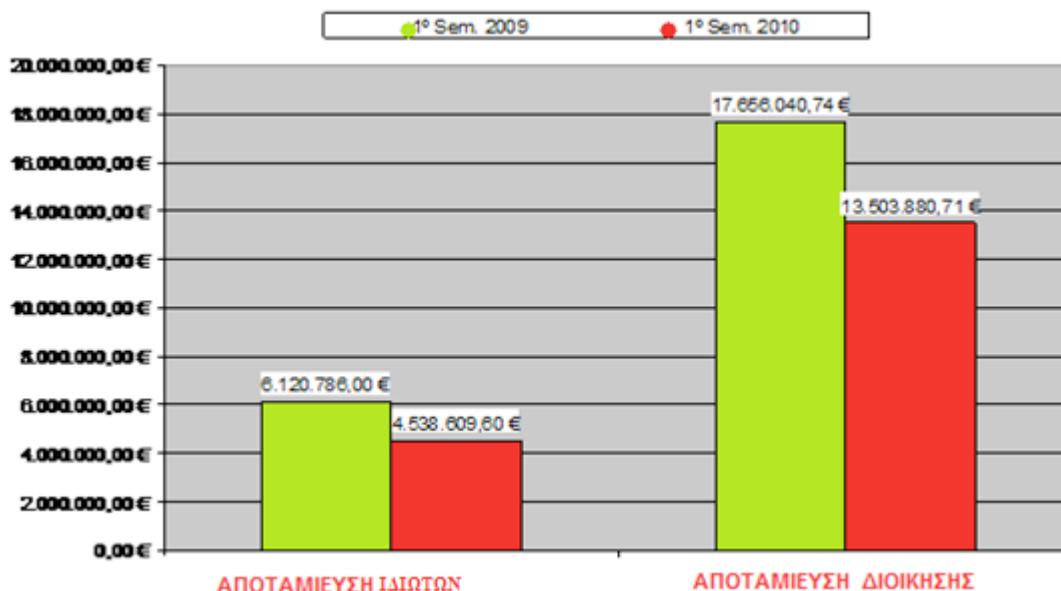
ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης με την εφαρμογή απλουστευμένων ηλεκτρονικών διαδικασιών ως προς :



Εικόνα 2 : Απεικόνιση σελίδας e-notebook

- τη διαλειτουργικότητα με τη φορολογική διοίκηση,
- τη συνοπτική ενημέρωση για τις πέντε πιο πρόσφατες συναλλαγές του φορολογούμενου και της φορολογικής διοίκησης (όπως υποβολή δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος, ειδοποιήσεις, καταβολές),
- την υπενθύμιση προθεσμιών υποβολής δηλώσεων (alerts),
- την ενημέρωση για τις φορολογικές υποχρεώσεις σε εξέλιξη (alerts),
- την ενημέρωση για τις φορολογικές υποχρεώσεις, η προθεσμία των οποίων εξέπνευσε.

Στο πλαίσιο αυτό, η Φορολογική Διοίκηση έχει εκτεταμένα υιοθετήσει την πρακτική επικοινωνίας φυσικών και νομικών προσώπων μέσω πιστοποιημένου ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (certified e-mails). Η χρήση του εναλλακτικού αυτού τρόπου επικοινωνίας κλιμακώθηκε κατά το έτος 2010 σε 20.236.598 αντί 6.012.449 (2009), ενώ αποδείχθηκε ιδιαίτερα διαδεδομένη ως προς τη διαδικασία χορήγησης ηλεκτρονικών πιστοποιητικών, αποφέροντας σημαντικά κέρδη τόσο για τους φορολογούμενους όσο και για τη δημόσια διοίκηση εν γένει.



Διάγραμμα 3 : Ο περιορισμός δαπανών από τη χρήση των certified e-mails

2. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΛΩΣΗ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΡΙΤΟ

Η ενδυνάμωση της φορολογικής συμμόρφωσης, για περιπτώσεις χωρών όπως η Δανία, αποτυπώνεται μεταξύ άλλων στη **δυνατότητα αυτόματης ενημέρωσης των εισοδημάτων των φορολογουμένων μετά την υποχρεωτική δήλωση αυτών από τρίτους**. Ο ψηφιακός φάκελος των πολιτών σχηματίζεται δηλαδή από το σύνολο των πληροφοριών που τρίτοι καλούνται πρώτα να δηλώσουν, ενώ για την τελική έγκριση ή διόρθωση αυτών και μέσω της ιστοσελίδας [«http://tastselv.skat.dk/»](http://tastselv.skat.dk/) παρέχεται σε ατομικό επίπεδο η δυνατότητα παρέμβασης.

Μέσω της δυνατότητας αυτής το ετήσιο εισόδημα των φορολογουμένων υπολογίζεται αυτόματα σύμφωνα με τις καταχωρηθείσες πληροφορίες, ενώ έτσι εξασφαλίζεται α) η υποχρεωτική υποβολή δηλώσεων για τα εισοδήματα που αποκτήθηκαν, β) η ακρίβεια ως προς το ποσό αυτών, γ) η απλούστευση των διαδικασιών τόσο ως προς τους πολίτες όσο και ως προς τη λειτουργία της Φορολογικής Διοίκησης και τέλος δ) η ακριβέστερη δυνατή συνολική εικόνα ως προς το φορολογικό προφίλ του φορολογουμένου. Προς την κατεύθυνση αυτή, ενδεικτικά αναφέρονται οι ακόλουθες περιπτώσεις δήλωσης από :

- τους εργοδότες που έχουν υποχρέωση να συμπληρώνουν σε μηνιαία βάση τους παρακρατηθέντες από αυτούς φόρους των υπαλλήλων,
- τα ιδιωτικά σχολεία για τα δίδακτρα που καταβλήθηκαν σε αυτά,
- τις τράπεζες για το ποσό των τόκων που λαμβάνουν για στεγαστικά δάνεια κατοικίας,
- τις ασφαλιστικές εταιρείες για τα εισοδήματά τους από ασφάλιστρα,
- τους ασφαλιστικούς φορείς για εισπραξη συντάξεων, λοιπών επιδομάτων κλπ.

Η αυτοματοποιημένη και ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών επεκτείνεται και σε άλλους τομείς της φορολογίας όπως πχ. **της εισπραξης μέσω της δυνατότητας υπαγωγής σε ρύθμιση των ληξιπρόθεσμων οφειλών ανά φορολογούμενο, μέσω**

αντίστοιχης ηλεκτρονικής υπηρεσίας, κατά την οποία –και μόνο για το φόρο εισοδήματος φυσικών προσώπων- ο πολίτης έχει την ευχέρεια διαμόρφωσης του ύψους αλλά και του αριθμού των δόσεων (υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις), σύμφωνα με τα ατομικά εισοδηματικά του κριτήρια και υποχρεώσεις.

Παρέχοντας έτσι τα κατάλληλα εργαλεία για την ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης και ανάγοντας τη φορολογική συνείδηση των πολιτών σε βασική παράμετρο για την βελτιστοποίηση των αποτελεσμάτων για την είσπραξη των δημοσίων εσόδων, η Φορολογική Διοίκηση της Δανίας τηρεί τις ακόλουθες δεσμεύσεις: η είσπραξη των δημοσίων εσόδων θα πρέπει να γίνεται με συνέπεια, με διαδικασίες απλουστευμένες, γρηγορότερες, φθηνότερες και αποτελεσματικότερες, αναγνωρίζοντας ταυτόχρονα τη διάσταση της κοινωνικής ευθύνης κατά τη λειτουργία της Διοίκησης.

3. ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΑ ΠΡΟΝΟΜΙΑ & ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ

Η διαχείριση της παροχής των φορολογικών προνομίων σε σχέση με την εκούσια ή αναγκαστική συμμόρφωση των πολιτών αποτελεί μια διαφορετική διάσταση του στρατηγικού σχεδιασμού της φορολογικής πολιτικής στην Πορτογαλία.

Γενικά, τα φορολογικά προνόμια που χορηγεί η Πορτογαλική Φορολογική Διοίκηση προβλέπονται από τη νομοθεσία, ενώ παράλληλα θεωρούνται φορολογικά έξοδα, τα οποία αναφέρονται σε συνημμένη αναφορά του Κρατικού Προϋπολογισμού. Πρόκειται για εξαιρετικά μέτρα που δημιουργούνται προκειμένου για την προστασία των φορολογικών δημόσιων συμφερόντων. Σύμφωνα με το Σύνταγμα της Πορτογαλίας, οι προϋποθέσεις και η χορήγηση των φορολογικών προνομίων καθορίζονται με νομοθετική πράξη. Επίσης διακρίνονται σε προνόμια διαρθρωτικής φύσης και προνόμια προσωρινής φύσης.

Έτσι ως προνόμια ενδεικτικά καθορίζονται:

- τα προνόμια κοινωνικής φύσης,
- τα κίνητρα αποταμίευσης,
- τα κίνητρα για το οικονομικό σύστημα και την κεφαλαιαγορά,
- τα προνόμια για την παραγωγική επένδυση,
- τα προνόμια χορηγούμενα για την κτηματαγορά,
- τα κίνητρα για την εταιρική αναδόμηση,
- τα προνόμια για τις «ελεύθερες ζώνες» (Μαδέρα και Νησιά Santa Maria),
- τα προνόμια για επιχειρησιακή ανάπτυξη και έρευνα,
- τα κίνητρα για οικιακή εργασία των ΑΜΕΑ κλπ.

Η διαχείριση των φορολογικών προνομίων αποτελεί ζήτημα υψίστης σημασίας για την Φορολογική Διοίκηση της Πορτογαλίας. Αν και μέχρι πρόσφατα η Διοίκηση δεν διέθετε ένα κεντρικό σύστημα που να επιτρέπει τη διαχείριση αυτών, καθώς και ένα

σύστημα ελέγχου για τη διαδικασία των χορηγήσεων (με αποτέλεσμα τη μη ανταλλαγή των πληροφοριών μεταξύ των Υπηρεσιών και ως εκ τούτου τη χορήγηση φορολογικών προνομίων σε μη δικαιούχους), σήμερα έχει αναπτυχθεί μια αποτελεσματική και ομογενής ενδοεπικοινωνία ανάμεσα στο Σύστημα Εκκαθαρίσεων (Σ.Ε.) που περιλαμβάνει τους Φόρους Εισοδήματος, ΦΠΑ και Φορολογίας Κεφαλαίου και το Σύστημα Φορολογικών Κατασχέσεων (ΣΦΚ).

Το Σύστημα Ελέγχου Φορολογικών Προνομίων (ΣΕΦΠ) έχει ως κύριο στόχο, αφενός τη δίκαιη μεταχείριση των πολιτών- διασφαλίζοντας έτσι ότι οι φορολογούμενοι που συμμορφώνονται με τις φορολογικές τους υποχρεώσεις απολαμβάνουν και τα φορολογικά προνόμια- και αφετέρου την αύξηση της πραγματικής απόδοσης των προνομίων μέσω της μεγιστοποίησης της φορολογικής συμμόρφωσης και την ελαχιστοποίηση των περιπτώσεων φορολογικών προνομίων που χορηγήθηκαν λανθασμένα.

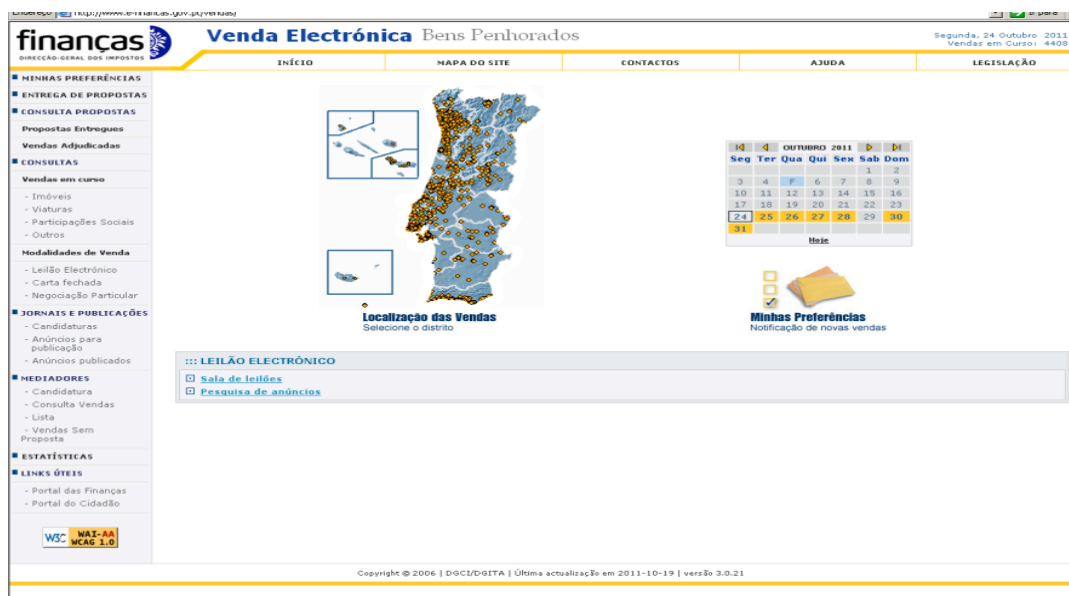
➤ Διαδικασία

Το ΣΕΦΠ ενσωματώνει κάθε πληροφορία προερχόμενη από το Σ.Ε. και το Σ.Φ.Κ. Το Σ.Ε. αποστέλλει αιτήσεις για έγκριση των φορολογικών προνομίων στο ΣΕΦΠ. Ακολούθως το ΣΕΦΠ ελέγχει στο ΣΦΚ αν ο φορολογούμενος και αιτών τα προνόμια έχει ληξιπρόθεσμες οφειλές. Σε καταφατική περίπτωση το ΣΕΦΠ δημιουργεί φάκελο και ενημερώνει τον πολίτη, ο οποίος καλείται να εμφανιστεί στην αρμόδια ΔΟΥ για ακρόαση. Ο Προϊστάμενος της ΔΟΥ εξετάζει την υπόθεση και εκδίδει απόφαση εγκρίνοντας ή απορρίπτοντας την αίτηση για χορήγηση φορολογικών προνομίων, ενημερώνοντας τον πολίτη καθώς και το Σύστημα.

Περιοδικά και σε περίπτωση βεβαίωσης νέων χρεών το Σ.Κ. ενημερώνει το ΣΕΦΠ για την ύπαρξη αυτών και ακολούθως το ΣΕΦΠ ελέγχει την απόδοση αιτήσεων που έχουν χορηγηθεί σε φορολογούμενους με χρέη καθώς και ενημερώνει το Σ.Ε.

4. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΠΛΕΙΣΤΗΡΙΑΣΜΟΣ

Η εφαρμογή των Νέων Τεχνολογιών στα πλαίσια της αναγκαστικής συμμόρφωσης υλοποιείται –για την Πορτογαλία- με τη δυνατότητα διενέργειας ηλεκτρονικού πλειστηριασμού μέσω αντίστοιχης ηλεκτρονικής υπηρεσίας του Υπουργείου Οικονομικών. Η διαδικασία της αναγκαστικής εκποίησης κινητής και ακίνητης περιουσίας των οφειλετών του Δημοσίου υποστηρίζεται στο σύνολό της από την ιστοσελίδα <http://www.e-financas.gov.pt/vendas/>.



Εικόνα 3: Η ιστοσελίδα ηλεκτρονικών πλειστηριασμών του Υπ. Οικ/κων (Πορτογαλία)

Μετά τη συνολική αποτύπωση των διενεργούμενων πλειστηριασμών ανά τη χώρα σε ηλεκτρονικό χάρτη, ο χρήστης έχει τη δυνατότητα συνολικής αποτίμησης των πλειστηριασμών που επισπεύδονται από το Πορτογαλικό Δημόσιο τόσο ανά τόπο όσο και ανά πιθανή ημερομηνία. Παράλληλα, υπάρχει δυνατότητα χρήσης συγκεκριμένης μηχανής αναζήτησης α για το χαμηλότερο έως και το μέγιστο ποσό πρώτης προσφοράς για τη συμμετοχή στη διενέργεια του εκάστοτε πλειστηριασμού και β) για τις διαθέσιμες ημερομηνίες διενέργειας των πλειστηριασμών.

Σε κάθε περίπτωση, για τη συμμετοχή στη διενέργεια του πλειστηριασμού, ο χρήστης πρέπει να είναι πιστοποιημένος και να ανταποκρίνεται στους όρους και προϋποθέσεις που το Δημόσιο θέτει προκειμένου για την έγκυρη εκδήλωση ενδιαφέροντος.

5. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΑΜΟΙΒΑΙΑΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ & ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ Φ.Π.Α. ΣΕ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥΣ ΜΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΗΜΕΝΟΥΣ ΣΤΟ Κ.Μ. ΟΠΟΥ ΓΕΝΝΑΤΑΙ Η ΑΠΑΙΤΗΣΗ

Η ελεύθερη διακίνηση των προσώπων και των δραστηριοτήτων τους εντός της Ε.Ε συνεπάγεται τη δημιουργία φορολογικών υποχρεώσεων από αυτούς. Το γεγονός ότι ο φορολογούμενος κινείται πλέον εντός της Ε.Ε, συναλλάσσεται σε πολύ-εθνικό επίπεδο ή αποκτά περιουσιακά στοιχεία σε διάφορα Κράτη –Μέλη (Κ.Μ.), δεν αποτελεί δικαιολογία για καθυστερήσεις ή για αναποτελεσματικότητα στην διαδικασία της εισπραξης των φόρων. Αντίθετα η χρήση της πληροφορίας ανάμεσα στα Κ.Μ. και των τεχνολογικών μέσων που αυτά διαθέτουν, σε συνδυασμό με την άμεση κινητοποίηση των εισπρακτικών αρχών, θα συμβάλλει στην αύξηση των ποσών εισπραξης.

Η Οδηγία 2008/09/ΕΚ (περί επιστροφής ΦΠΑ σε υποκείμενους μη εγκατεστημένους στο Κ.Μ. της επιστροφής)

Το έτος 2010 τέθηκε σε ισχύ η Οδηγία της Ε.Ε 2008/09/ EC, με την οποία εφαρμόζεται μια νέα διαδικασία αίτησης επιστροφής Φόρου Προστιθέμενης Αξίας σε

υποκείμενους μη εγκατεστημένους στο Κ.Μ. της επιστροφής, αλλά εγκατεστημένους σε άλλο Κ.Μ. της Ε.Ε. Με τη νέα Οδηγία είναι δυνατή η ηλεκτρονική υποβολή αίτησης επιστροφής του ενδιαφερομένου/υποκείμενου στο φόρο μέσω της ηλεκτρονικής διαδικτυακής πύλης του Κ.Μ που είναι εγκατεστημένος.

Η αίτηση επιστροφής υποβάλλεται στο Κ.Μ. της εγκατάστασης του ενδιαφερομένου έως τις 30 Σεπτεμβρίου του ηλεκτρονικού έτους που ακολουθεί την περίοδο επιστροφής.

Τα Κ.Μ. μπορούν να θέσουν ένα ελάχιστο ποσό επιστροφής ανά αίτηση. Το ελάχιστο ποσό για την ετήσια αίτηση ή για αιτήσεις του τελευταίου μέρους του έτους ανέρχεται σε 25_, ενώ για αιτήσεις σε ενδιάμεσα χρονικά διαστήματα ανέρχεται σε 200_. Στην Ελλάδα, όπως και στην πλειοψηφία των Κ.Μ τα ελάχιστα ποσά έχουν καθοριστεί σε 50_ και 400_ αντίστοιχα.

Η νέα Οδηγία 2010/24/EU (περί αμοιβαίας συνδρομής στην είσπραξη)

Από την 01.01.2012 τίθεται σε εφαρμογή η νέα Οδηγία της Ε.Ε 2010/24/EU (αντικαθιστώντας την Οδηγία 2008/55/EU), σε συνδυασμό με τον εφαρμοστικό Κανονισμό 1189/2011 και την εφαρμοστική Απόφαση 8193/2011, σχετικά με την αμοιβαία συνδρομή στην είσπραξη απαιτήσεων μεταξύ των Κ.Μ. της Ε.Ε. Μία από τις καινοτομίες της νέας Οδηγίας είναι η χρήση μεταξύ των Κ.Μ. σε ψηφιακή μορφή ηλεκτρονικών αιτήσεων πληροφοριών, κοινοποίησης και είσπραξης μέσω ενός κλειστού ηλεκτρονικού δικτύου με ακριβείς κανόνες για τη χρήση των γλωσσών (αυτόματη μετάφραση) και των εγγράφων, προκειμένου να διεκπεραιώνονται ταχύτερα και πιο αποτελεσματικά οι αιτήσεις. Καθιερώνεται επίσης για πρώτη φορά ένας νέος ηλεκτρονικός ενιαίος τίτλος κοινοποίησης, ο οποίος συνοδεύει κάθε αίτηση κοινοποίησης καθώς και ένας νέος ενιαίος εκτελεστός τίτλος, καταργώντας έτσι την μέχρι σήμερα αναγκαιότητα αναγνώρισης, συμπλήρωσης ή αντικατάστασης αυτού από το αρμόδιο Κ.Μ.

➤ Βέλγιο : ένα πιλοτικό πρόγραμμα

Σύμφωνα με τα διαθέσιμα στοιχεία, στο Βέλγιο κατά το έτος 2010, εγκρίθηκαν επιστροφές ΦΠΑ προς φορολογούμενους εγκατεστημένους σε άλλα Κ.Μ. (εξαιρουμένων της Ολλανδίας, του Λουξεμβούργου και του Ηνωμένου Βασιλείου) ποσού περίπου 145.000.000_. Μετά από σχετική διασταύρωση των στοιχείων, σε πιλοτικό επίπεδο, διαπιστώθηκε ότι από το ανωτέρω ποσό επιστροφής περίπου 16.500.000_ επεστράφησαν σε οφειλέτες των άλλων Κ.Μ.

Έτσι, στα πλαίσια της αμοιβαίας συνδρομής μεταξύ των Κ.Μ., παρουσιάζεται η δυνατότητα για αίτηση από το Κ.Μ. της εγκατάστασης-και ταυτόχρονα έχοντας απαίτηση από τον φορολογούμενο, της λήψης αναγκαστικών μέτρων από το Κ.Μ. της επιστροφής. Η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των Αρχών (επιστροφής ΦΠΑ και είσπραξης) των Κ.Μ., καθώς και η άμεση δράση των εισπρακτικών οργάνων (κατά το χρόνο πριν την έγκριση της επιστροφής), μπορούν να συμβάλλουν αποτελεσματικά στην είσπραξη των απαιτήσεων.

Σημειώνεται ότι ήδη στη νέα Οδηγία 2010/24/EU (περί αμοιβαίας συνδρομής στην είσπραξη), προβλέπεται η δυνατότητα ενημέρωσης μεταξύ των Κ.Μ. χωρίς προηγούμενη αίτηση για επιστροφές φόρων ή δασμών (πλην του ΦΠΑ) που επίκεινται να πραγματοποιηθούν (άρθρο 6).

V. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Οι επιμέρους εθνικές φορολογικές διοικήσεις αντιμετωπίζουν διαφορετικό περιβάλλον, στα πλαίσια του οποίου καλούνται να εφαρμόσουν το δικό τους φορολογικό σύστημα. Για το λόγο αυτό, τα δικαιοκτικά συστήματα διαφέρουν ως προς το κανονιστικό περιβάλλον, τις διοικητικές πρακτικές αλλά και τη φιλοσοφία που μπορεί να διαπνέει τη χάραξη της εν γένει φορολογικής πολιτικής. **Ωστόσο, η χρήση των Νέων Τεχνολογιών στη φορολογική διοίκηση αποτελεί κοινό σημείο αναφοράς σε διεθνές και ευρωπαϊκό επίπεδο, ενόψει μάλιστα της επιζητούμενης βελτιστοποίησης των ποσοστών απόδοσης της υφιστάμενης φορολογικής συμμόρφωσης και τη μείωση της φοροδιαφυγής.**

Στο πλαίσιο αυτό, η φορολογική διοίκηση καλείται να εφαρμόσει ανάλογες στρατηγικές και πρακτικές, προκειμένου να περιορίσει τις περιπτώσεις παρέκκλισης από το νόμο στο ελάχιστο (OECD, 2004) και το ελληνικό κράτος συστηματικά και αποτελεσματικά να ασκήσει την οικονομική και κοινωνική του πολιτική, ελέγχοντας το δημοσιονομικό έλλειμμα και το δημόσιο χρέος.

Για το λόγο αυτό, και δεδομένου ότι η φορολογική συμμόρφωση είναι λιγότερο δαπανηρή από την είσπραξη, καλούμαστε να επενδύσουμε στη βελτίωση των σχέσεων ανάμεσα στην φορολογική διοίκηση και τους φορολογούμενους. Αναγνωρίζοντας ότι η εξάλειψη της μη συμμόρφωσης αποτελεί ένα δύσκολο στόχο, πιστεύουμε αναμφίβολα ότι η βελτίωση και διεύρυνση των παρεχόμενων υπηρεσιών αποτελούν τους βασικούς παράγοντες αφενός για την μείωση του κόστους για τη φορολογική συμμόρφωση και αφετέρου συμβάλλουν στην δημιουργία μιας σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ κράτους και πολίτη. Πρακτικές –όπως αυτές που αναλύθηκαν παραπάνω- ειδικά για την ενίσχυση της εκούσιας συμμόρφωσης

- των τηλεφωνικών κέντρων (call centers),
- της ηλεκτρονικής φορολογικής ατζέντας (e- notebook)
- του πιστοποιημένου ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (certified e- mail)

θα πρέπει να εξεταστούν περαιτέρω προς υλοποίηση.

Η διευρυμένη ανάπτυξη και χρήση των Νέων Τεχνολογιών, ειδικά στα πλαίσια της αναγκαστικής είσπραξης προτείνεται, μεταξύ άλλων, υπό τη μορφή:

- του ηλεκτρονικού πλειστηριασμού της κινητής ή ακίνητης περιουσίας των οφειλετών
- του αυτοματοποιημένου αποκλεισμού των φορολογικών απαλλαγών για φορολογούμενους με ληξιπρόθεσμες οφειλές,

- της εξάντλησης των δυνατοτήτων που παρέχεται στα πλαίσια της διαδικασίας της αμοιβαίας συνδρομής για την είσπραξη μεταξύ των 27 Κ.Μ της Ε.Ε. - όπως αυτή ισχύει σήμερα – μέσα από την ανταλλαγή πληροφοριών με τις Φορολογικές Αρχές.

Τέλος, θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τους συναδέλφους: Joao Pedro Cordeiro, Ana Sampaio, Luis Pequeno da Cruz, Alessandra Goncalves (Πορτογαλία), Alex Dahnke, Aage Pedersen (Δανία), και Michael Roekaerts (Βέλγιο) για την πολύτιμη βοήθειά τους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Adams, C. (1993). *For Good and Evil*. The Impact of Taxes on the Course of Civilization. London: Madison Books.

Ambrecht & Association & Ambrecht (1998) Increasing Taxpayers Compliance: A discussion of the Negligence Penalty. Paper presented to the ways & Means Committee of U.S. House of Representatives in May 1998, Washington D.C.

Murphy, K.(2004) Moving forward towards a more effective model of regulatory enforcement in the Australian Taxation Office, *British Tax Review* 6. 603-619.

OECD (2004) Compliance Risk Management: Managing and Improving Tax Compliance . Centre for Tax Policy and Administration

OECD (2010) Survey of Trends and Developments in the Use of Electronic Services for Taxpayer Service Delivery. Centre for Tax Policy and Administration.

PWC (2011) *Tax Function Effectiveness*

Silvani, C.A (1992) Improving Tax Compliance . In Richard M. Bird and Milka Casanegra de Jantscher (Eds), *Improving Tax Administration In Developing Countries* . Washington D.C. International Monetary Fund Publication Service.

Σωτηροπούλου Χρυσούλα: [e_mail:silasot@hotmail.com](mailto:emailsilasot@hotmail.com), τηλ: 210 3636872
Πρινωτάκη Μαρία: [e_mail:priniotak@hotmail.com](mailto:emailpriniotak@hotmail.com), τηλ: 210 3614280