



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ
ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Μοντελοποίηση και Ανασχεδιασμός Διαδικασιών
της Ψηφιακής Εφαρμογής myPROPERTY

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

της

Παρθένας Χαϊνά του Χαράλαμπου

Επιβλέπων : Δρ. Χαράλαμπος Αλεξόπουλος

Μέλη εξεταστικής επιτροπής:

Δρ. Ευριπίδης Λουκής
Δρ. Δημήτριος Σαράντης

Σάμος, Ιούλιος 2024

Πρόλογος και ευχαριστίες

Η παρούσα εργασία εκπονήθηκε στα πλαίσια ολοκλήρωσης του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση του τμήματος Μηχανικών Πληροφοριακών & Επικοινωνιακών Συστημάτων του Πανεπιστημίου Αιγαίου.

Θα ήθελα να ευχαριστώ όλους τους καθηγητές του τμήματος για τις γνώσεις και συμβουλές τους. Ιδιαίτερα ευχαριστώ τον κ. Χαράλαμπο Αλεξόπουλο, επιβλέποντα καθηγητή της διπλωματικής εργασίας μου, για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγηση του κατά τη διάρκεια εκπόνησης της παρούσας εργασίας.

Επίσης ευχαριστώ την οικογένεια, τους φίλους και συναδέλφους μου για την θετική τους διάθεση και συμπαράσταση που λειτούργησαν υποστηρικτικά σε όλη τη διάρκεια των σπουδών μου. Τέλος ευχαριστώ ιδιαίτερα τον σύζυγο και τους γιους μου για όλα.

© 2024

της

ΠΑΡΘΕΝΑ ΧΑΪΝΑ του ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΥ

Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ

Πίνακας περιεχομένων

1	Εισαγωγή	1
1.1	Ψηφιακή πλατφόρμα υποβολής δηλώσεων φορολογίας μεταβίβασης ακινήτων	1
1.1.1	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων	1
1.1.2	myPROPERTY	2
1.2	Αντικείμενο διπλωματικής	2
1.3	Δομή της διπλωματικής	3
2	Θεωρητικό υπόβαθρο	5
2.1	Φορολογία Μεταβίβασης Περιουσίας	5
2.1.1	Φορολογία Περιουσίας	6
2.1.2	Φορολογία Μεταβίβασης Ακινήτων με Επαχθή Αιτία	7
2.1.3	Φορολογία Κληρονομιών, Δωρεών, Γονικών Παροχών	12
2.1.4	Κτήση Αιτία Θανάτου	12
2.1.5	Κτήση Αιτία Δωρεάς και Γονικής Παροχής	18
2.2	Δηλώσεις Φορολογίας Κεφαλαίου	20
2.2.1	Δήλωση ΦΜΑ	21
2.2.2	Δήλωση Φόρου Κληρονομιάς	22
2.2.3	Δήλωση φόρου δωρεάς και γονικής παροχής	24
2.2.4	Υποβολή δηλώσεων	24
2.2.5	Έλεγχος δηλώσεων	25
2.3	Ψηφιακή εφαρμογή myPROPERTY	25
2.3.1	Απόφαση Α.1031/19-02-2021	29
2.3.2	Απόφαση Α.1249/09-12-2021	29
2.3.3	Απόφαση Α.1110/05-08-2022	30
2.3.4	Απόφαση Α.1151/31-10-2022	31
2.3.5	Απόφαση Α.1162/16-11-2022	32
2.3.6	Απόφαση Α.1065/09-05-2023	32
2.3.7	Απόφαση Α.1184/23-11-2023	33
2.3.8	Απόφαση Α.1002/29-12-2023	34
2.3.9	Απόφαση Α.1059/18-04-2024	34
2.4	Διαδικασίες	35
2.4.1	Επιχειρηματικές Διαδικασίες	35
2.4.2	Διοικητικές διαδικασίες ή Διαδικασίες Δημόσιας Διοίκησης	35

2.5	Διαλειτουργικότητα	37
2.5.1	Πεδίο εφαρμογής.....	38
2.5.2	Αξιολόγηση Διαλειτουργικότητας.....	38
2.6	Μοντελοποίηση Διαδικασιών	40
2.6.1	Το πρότυπο Business Process Model and Notation - BPMN.....	41
2.7	Ανασχεδιασμός διαδικασιών.....	44
2.7.1	Αρχές ανασχεδιασμού.....	44
2.7.2	Ανασχεδιασμός διαδικασιών στο δημόσιο τομέα.....	45
2.7.3	Μεθοδολογία Ανασχεδιασμού Διαδικασιών και Αυτοματοποίησης Υπηρεσιών στον Δημόσιο Τομέα	46
3	Μεθοδολογικό Πλαίσιο	52
3.1	Επισκόπηση Πλαισίου - Συγκέντρωση δεδομένων.....	52
3.2	Ανάλυση Διαλειτουργικότητας.....	54
3.3	Μοντελοποίηση.....	54
3.4	Ανασχεδιασμός	55
4	Ανάλυση και αξιολόγηση διαλειτουργικότητας.....	56
4.1	Αποτελέσματα αξιολόγησης	56
4.2	Προτάσεις βελτίωσης διαλειτουργικότητας.....	57
5	Μοντελοποίηση διαδικασίας	58
5.1	Συνοπτική περιγραφή εκτέλεσης της διαδικασίας	58
5.2	Μοντελοποίηση BPMN	59
5.2.1	Δεξαμενές (Swimlanes)	59
5.2.2	Τύπος βήματος (Task type).....	60
5.2.3	Εφαρμογές/Πληροφοριακά Συστήματα (Applications/IT systems)	60
5.2.4	Υπεύθυνος εκτέλεσης (Responsible for execution)	61
5.2.5	Εισερχόμενα δεδομένα (Data Input)	61
5.2.6	Εξερχόμενα δεδομένα (Data output).....	62
5.2.7	Δεδομένα προσομοίωσης (Simulation data).....	63
6	Προτάσεις Ανασχεδιασμού διαδικασίας.....	64
6.1	Βήματα ανασχεδιασμού	65
6.1.1	Πρώτο βήμα: Συλλογή Δεδομένων	65
6.1.2	Δεύτερο βήμα: Μοντελοποίηση Διαδικασίας και Αποθετήριο Διαδικασιών.....	65
6.1.3	Τρίτο βήμα: Απόφαση για την Κατηγορία της Διαδικασίας.....	65
6.1.4	Τέταρτο βήμα: Επιλογή Προτύπου Διαδικασίας	65
6.1.5	Πέμπτο βήμα: Απόφαση για το Επίπεδο Αυτοματοποίησης της Διαδικασίας	65

6.1.6	Έκτο βήμα: Τροποποίηση Σταδίου Εισαγωγής/Εισόδου Διαδικασίας	66
6.1.7	Εβδομο βήμα: Τροποποίηση Ροής Διαδικασίας.....	67
6.1.8	Όγδοο βήμα: Τροποποίηση Σταδίου Εξόδου της Διαδικασίας.....	69
6.1.9	Ένατο βήμα: Δημιουργία του νέου Μοντέλου Διαδικασίας σε BPMN και Αποθετήριο Διαδικασίας	71
6.1.10	Δέκατο βήμα: Εκτέλεση Προσομοιώσεων Διαδικασίας.....	71
6.1.11	Ενδέκατο βήμα: Τεκμηρίωση των Απαιτούμενων Συστημάτων, Υπηρεσιών Ιστού και Μηνυμάτων.....	71
6.1.12	Δωδέκατο βήμα: Τεκμηρίωση νέων Οργανωτικών Μονάδων και Προσωπικού	72
6.2	Αποτελέσματα ανασχεδιασμού.....	72
6.2.1	Επίπεδο Μηχανοργάνωσης.....	72
6.2.2	Χρήση πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών γραφείου	73
6.2.3	Συμμετοχή ανθρώπινου παράγοντα – υπαλλήλων της φορολογικής διοίκησης.....	75
6.2.4	Χρονικά δεδομένα	76
6.2.5	Γενικότερα αποτελέσματα.....	78
7	Περίληψη και Συμπεράσματα.....	79
	Βιβλιογραφία.....	81
	Παράρτημα I: Αποτελέσματα αξιολόγησης IMAPS.....	88
	Παράρτημα II: Διάγραμμα διαδικασίας «as-is».....	104
	Παράρτημα III: Διάγραμμα διαδικασίας «to-be».....	111
	Παράρτημα IV: Διάγραμμα διαδικασίας «should-be»	118

Λίστα Εικόνων

<i>Εικόνα 1: Δείκτης εσόδων από φορολογία ως ποσοστό του ΑΕΠ, (OECD, 2024b).....</i>	<i>6</i>
<i>Εικόνα 2: Δείκτης εσόδων από φορολογία περιουσίας ως ποσοστό των συνολικών εσόδων από φορολογία, (OECD, 2024a).....</i>	<i>7</i>
<i>Εικόνα 3: myPROPERTY - Αρχική οθόνη φορολογούμενου.....</i>	<i>28</i>
<i>Εικόνα 4: myPROPERTY - Αρχική οθόνη συμβολαιογράφου.....</i>	<i>28</i>
<i>Εικόνα 5: myPROPERTY - Αρχική οθόνη υπαλλήλου ΑΑΔΕ.....</i>	<i>29</i>
<i>Εικόνα 6: Διοικητικές Διαδικασίες.....</i>	<i>36</i>
<i>Εικόνα 7: Βήματα Μεθοδολογίας Ανασχεδιασμού.....</i>	<i>46</i>
<i>Εικόνα 8: Σύνοψη αξιολόγησης με IMAPS.....</i>	<i>56</i>

Λίστα Πινάκων

Πίνακας 1: Κλίμακες φόρου κληρονομιάς ανά κατηγορία κληρονόμων.....	17
Πίνακας 2: Κλίμακες φόρου δωρεάς/γονικής παροχής κατηγορίας Α΄.....	20
Πίνακας 3: Συμβολαιογραφικές πράξεις μεταβίβασης ανά κατηγορία. Έτος 2022.....	26
Πίνακας 4: Συναφθείσες συμβολαιογραφικές πράξεις ανά αντικείμενο. 2012 – 2022.	26
Πίνακας 5: Πίνακας μετατροπής βαθμολογίας IMAPS.....	39
Πίνακας 6: Επίπεδα ωριμότητας διαλειτουργικότητας.....	40
Πίνακας 7: Συγκριτικός πίνακας επιπέδου μηχανογράφησης.....	73
Πίνακας 8: Συγκριτικός πίνακας χρήσης πληροφοριακών συστημάτων & εφαρμογών γραφείου.....	74
Πίνακας 9: Συγκριτικός πίνακας συμμετοχής υπαλλήλων Δ.Ο.Υ. στα βήματα της διαδικασίας.....	75
Πίνακας 10: Συγκριτικός πίνακας συμμετοχής υπαλλήλων Δ.Ο.Υ. στους χρόνους εκτέλεσης των διαδικασιών.....	76
Πίνακας 11: Συγκριτικός πίνακας χρόνου «Παραλαβή υποβληθείσας δήλωσης και αποδεικτικού καταβολής φόρου».....	77
Πίνακας 12: Συγκριτικός πίνακας χρόνου «Ολοκλήρωση Διαδικασίας».....	77

Ακρωνύμια

A	Απόφαση Διοικητή ΑΑΔΕ
ΑΑΔΕ	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
ΑΚ	Αστικός Κώδικας
ΑΠΑΑ	Αντικειμενικός Προσδιορισμός Αξίας Ακινήτων
ΑΦΕΚ	Ατομικό Φύλλο Έκπτωσης
ΓΓΠΣΨΔ	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης
ΓΔΦ	Γενική Διεύθυνση Φορολογίας
ΓΚΠΔ	Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων
ΔΕΚΑ	Δημόσια Επιχείρηση Κινητών Αξιών
ΔΟΥ	Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
ΔΠΣ	Διαδυκτιακό Πληροφοριακό Σύστημα
ΕΝΦΙΑ	Ενιαίος Φόρος Ιδιοκτησίας Ακινήτων
ΕΠΑ	Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών
ΕΦΚΑ	Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης
ΚΑΕΚ	Κωδικός Αριθμός Εθνικού Κτηματολογίου
ΚΕΦΟΚ	Κέντρο Φορολογίας Κεφαλαίου
ΚΦΔ	Κώδικας Φορολογικής Διαδικασίας
ΝΠΙΔ	Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου
ΟΟΣΑ	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
ΟΠΣ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
ΠΟΛ	Πολυγραφημένη Διαταγή
ΠΣ	Πληροφοριακό Σύστημα
ΤΕΕ	Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας της Κυβέρνησης
ΦΜΑ	Φόρος Μεταβίβασης Ακινήτου
ΦΥΑΑ	Φύλλο Υπολογισμού Αντικειμενικής Αξίας
BPM	Business Process Modeling
BPMN	Business Process Model and Notation
EIF	European Interoperability Framework
GDPR	General Data Protection Regulation
IMAPS	Interoperability Maturity Assessment of a Public Service

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία μελετά μία από τις νέες ψηφιακές υπηρεσίες της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), την εφαρμογή myPROPERTY. Η εφαρμογή, η οποία λειτουργεί από το Μάρτιο του 2021, υποστηρίζει την ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων για τη φορολόγηση της μεταβίβασης ακίνητης περιουσίας με επαχθή αιτία καθώς και της μεταβίβασης περιουσίας αιτία θανάτου, δωρεάς ή γονικής παροχής. Από το σύνολο των υπηρεσιών που υποστηρίζει η υπηρεσία, επιλέχθηκε η υπηρεσία «Ηλεκτρονική δήλωση φόρου μεταβίβασης ακινήτων», για την οποία διενεργήθηκε αξιολόγηση διαλειτουργικότητας, μοντελοποίηση και διατυπώθηκαν προτάσεις για τον ανασχεδιασμό της.

Για την αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας χρησιμοποιήθηκε το ψηφιακό εργαλείο IMAPS v2.2.0 της πρωτοβουλίας Διαλειτουργική Ευρώπη (Interoperable Europe) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Τα αποτελέσματα και οι προτάσεις βελτίωσης διαλειτουργικότητας που προτάθηκαν από το εργαλείο χρησιμοποιήθηκαν στον ανασχεδιασμό της διαδικασίας. Στη συνέχεια, η διαδικασία μοντελοποιήθηκε σε BPMN με τη χρήση του εργαλείου ADONIS. Η μελέτη του μοντέλου συνέβαλλε στον εντοπισμό των προβληματικών σημείων της διαδικασίας. Κατόπιν διατυπώθηκαν προτάσεις ανασχεδιασμού της διαδικασίας ακολουθώντας τα βήματα της «Μεθοδολογίας Ανασχεδιασμού Διαδικασιών και Αυτοματοποίησης Υπηρεσιών στον Δημόσιο Τομέα» που αναπτύχθηκε από τους Χαραλαμπίδη Ι., Λαχανά Ζ., Αλεξόπουλο Χ. και Λουτσάρη Μ.. Διατυπώθηκαν προτάσεις σύμφωνα με δύο σενάρια: το πρώτο αφορά σε προτάσεις που μπορούν να υλοποιηθούν άμεσα, ενώ το δεύτερο εξετάζει τη δυνατότητα της πλήρους αυτοματοποίησης της διαδικασίας και την αυτόματη εκκίνησή της. Με βάση τις προτάσεις ανασχεδιασμού, δημιουργήθηκαν δύο νέα μοντέλα της διαδικασίας στο ADONIS. Στη συνέχεια έγινε συγκριτική μελέτη μεταξύ των μοντέλων.

Από τα αποτελέσματα των συγκρίσεων προκύπτει πως μπορούν να επιτευχθούν σημαντικά οφέλη, ακόμη και με την υλοποίηση του πρώτου σεναρίου που αναφέρεται αποκλειστικά στην επέκταση χρήσης υφιστάμενων ΠΣ και μητρώων. Τέλος, διαπιστώθηκε πως η πλήρης αυτοματοποίηση της διαδικασίας είναι εφικτή με την εφαρμογή κατάλληλων λύσεων διαλειτουργικότητας.

Λέξεις Κλειδιά: μοντελοποίηση διαδικασιών, ανασχεδιασμός διαδικασιών, myPROPERTY

Abstract

This thesis focuses on the study of *myPROPERTY* one of the new digital public services of the Independent Authority for Public Revenue (IAPR) of the Hellenic Republic. The application, which is available since March 2021, supports the digital submission of tax declarations for real estate transfer as well as the disposition of property upon death, donation or parental donation. The service "Digital Real Estate Transfer Tax Declaration" was selected among the range of services offered by the application, for measuring its interoperability maturity, modeling and redesigning.

The IMAPS v2.2.0 digital tool of the Interoperable Europe initiative of the European Commission was used for the measurement of interoperability maturity. The results and advices for interoperability improvement provided by the tool were used in the process' redesign. The process was then modeled in BPMN using the ADONIS tool. The study of the model helped in identifying the problems of the process. Then, following the steps of the "Algorithmic Method for Business Process Reengineering and Service Automation in the Public Sector"; developed by Charalabidis Y., Lachana Z., Alexopoulos C. and Loutsaris M. suggestions on redesigning the process were formulated. Suggestions were based in two different scenarios: the first one refers to solutions that can be instantly implemented, while the second one aims at the full automation of the process and its automated start. Two new models were created in ADONIS based on the above redesign suggestions. Then, a comparative study between the models took part.

The comparison indicates that significant benefits can be achieved, even with the implementation of the first scenario that refers exclusively to the expansion of the use of existing software and registries. Finally, it has been concluded that the full automation of the process is possible when appropriate interoperability solutions are applied

Keywords: process modeling, process redesign, myPROPERTY

1

Εισαγωγή

1.1 Ψηφιακή πλατφόρμα υποβολής δηλώσεων φορολογίας μεταβίβασης ακινήτων

1.1.1 Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων

Η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), η οποία συστάθηκε το 2016, αποτελεί Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή χωρίς νομική προσωπικότητα. Έχει λειτουργική ανεξαρτησία, διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια, ενώ υπόκειται μόνο σε κοινοβουλευτικό έλεγχο. Αποστολή της είναι ο προσδιορισμός, η βεβαίωση και η είσπραξη των φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών δημοσίων εσόδων που άπτονται του πεδίου των αρμοδιοτήτων της (Νόμος 4389/2016).

Στις αρμοδιότητες της ΑΑΔΕ περιλαμβάνονται:

- η παρακολούθηση και ο έλεγχος της πορείας της βεβαίωσης και της είσπραξης των δημοσίων εσόδων και της εφαρμογής της κείμενης νομοθεσίας για την είσπραξή τους
- η λήψη και εφαρμογή μέτρων για την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών υπηρεσιών της στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής, του λαθρεμπορίου, της φορολογικής απάτης, της παραοικονομίας, της εφαρμογής των διατάξεων της φορολογικής και τελωνειακής νομοθεσίας, της βεβαίωσης και είσπραξης και της βελτίωσης της εισπραξιμότητας των δημοσίων εσόδων
- ο στρατηγικός και επιχειρησιακός σχεδιασμός των δράσεων της, η κατάρτιση στοχοθεσίας και δεικτών απόδοσης

- ο καθορισμός τεχνολογικής στρατηγικής για τον σχεδιασμό και ανάπτυξη εφαρμογών και υπηρεσιών ηλεκτρονική διακυβέρνησης
- η εποπτεία και ο συντονισμός των ελεγκτικών φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών υπηρεσιών που υπάγονται σε αυτήν
- η εισήγηση νομοθετικών διατάξεων και μέτρων ενίσχυσης της φορολογικής και τελωνειακής συμμόρφωσης και η υποβολή προτάσεων για τη βελτίωση της εισπραξιμότητας των δημοσίων εσόδων
- η κατάρτιση συμβάσεων για τα έργα της Αρχής
- η ανάπτυξη, επικαιροποίηση, συντήρηση, λειτουργία και χρήση των ΠΣ ή η προμήθειά τους
- η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς πολίτες, τις επιχειρήσεις, τους φορείς του δημόσιου τομέα

Εξαιτίας του κρίσιμου ρόλου της στην είσπραξη των εσόδων του κράτους, η ΑΑΔΕ είναι από τους πρωτοπόρους στην υιοθέτηση σύγχρονων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), παρέχοντας πληθώρα ψηφιακών εργαλείων και εκμεταλλευόμενη τις δυνατότητες διαλειτουργικότητας για ανταλλαγή δεδομένων (Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων [ΑΑΔΕ], 2019). Όπως αναφέρει και ο Ευθύμιος Σαΐτης, προϊστάμενος της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού και Οργάνωσης της ΑΑΔΕ, στον πρόλογο του «Εγχειριδίου Επιλεγμένων Λειτουργικών Διαδικασιών των Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογίας (Γ.Δ.Φ.)» η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων έχει ως στόχο τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών της προκειμένου να επιτευχθεί «η βέλτιστη εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος και των πολιτών, η διασφάλιση των υπαλλήλων που τις εφαρμόζουν, καθώς και η βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητάς τους» (ΑΑΔΕ, 2023).

1.1.2 myPROPERTY

Μία από τις ψηφιακές υπηρεσίες που τέθηκαν σε λειτουργία τα τελευταία χρόνια είναι η υπηρεσία myPROPERTY για την ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων φόρου μεταβίβασης ακινήτων και μεταβίβασης αιτία κληρονομιάς, δωρεάς ή γονικής παροχής. Η υπηρεσία απευθύνεται σε πολίτες και συμβολαιογράφους και ξεκίνησε τη λειτουργία της το 2021. Αρχικά η εφαρμογή υποστήριζε αποκλειστικά την υποβολή δηλώσεων φόρου μεταβίβασης ακινήτων λόγω αγοραπωλησίας. (ΑΑΔΕ, 2021). Έκτοτε επεκτείνεται συνεχώς συμπεριλαμβάνοντας επιπλέον είδη δηλώσεων μεταβίβασης. Ταυτόχρονα η πλατφόρμα τροποποιείται σε συχνά διαστήματα, προκειμένου να παρέχονται λύσεις σε προβλήματα που προκύπτουν κατά τη χρήση της, αλλά και να εμπλουτίζεται με νέες δυνατότητες.

1.2 Αντικείμενο διπλωματικής

Η παρούσα διπλωματική εργασία έχει στόχο τη μελέτη της ψηφιακής εφαρμογής myPROPERTY. Για λεπτομερή μελέτη και αξιολόγηση επιλέχθηκε η υπηρεσία «Ηλεκτρονική δήλωση φόρου μεταβίβασης ακινήτων», η οποία είναι η πρώτη υπηρεσία που υποστηρίχθηκε από την εφαρμογή και η οποία έχει και τη μεγαλύτερη βαρύτητα εξαιτίας της συχνότητάς της και της συμβολής της στα φορολογικά έσοδα από φορολογία περιουσίας (ΑΑΔΕ, 2021). Επιπλέον, η

αυξανόμενη ζήτηση για επενδύσεις σε ακίνητα στην Ελλάδα καθιστά ακόμη πιο επιτακτική την ανάγκη για την απλοποίηση της συγκεκριμένης υπηρεσίας και τη μείωση του απαιτούμενου χρόνου ολοκλήρωσής της (Δράγιος, 2024).

Στα πλαίσια της εργασίας διενεργείται αξιολόγηση του επιπέδου διαλειτουργικότητας με σκοπό τον εντοπισμό των αδυναμιών της υπηρεσίας και των σημείων όπου μπορούν να έχουν εφαρμογή λύσεις διαλειτουργικότητας μεταξύ των φορέων. Η επίτευξη διαλειτουργικότητας μπορεί να οδηγήσει στην απλούστευση και πλήρη αυτοματοποίηση των διαδικασιών (Αποστολάκης, Λουκής & Χάλαρης, 2008).

Στη συνέχεια η διαδικασία μοντελοποιείται με τη χρήση του εργαλείου μοντελοποίησης διαδικασιών ADONIS. Τα στοιχεία που προκύπτουν από τη μελέτη του μοντέλου και την προσομοίωσή του, χρησιμοποιούνται για να προταθούν βήματα ανασχεδιασμού της υπάρχουσας διαδικασίας. Στόχος του ανασχεδιασμού είναι η επίτευξη βελτίωσης της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητάς της διαδικασίας (Hammer & Champy, 1993).

Έπειτα, δημιουργείται το νέο μοντέλο σύμφωνα με τις προτάσεις ανασχεδιασμού. Τέλος ακολουθεί σύγκριση μεταξύ των δύο μοντέλων, της διαδικασίας όπως είναι σήμερα και της ανασχεδιασμένης διαδικασίας, προκειμένου να προκύψουν συμπεράσματα σχετικά με τη χρησιμότητα και τα πιθανά οφέλη από τον ανασχεδιασμό της διαδικασίας.

1.3 Δομή της διπλωματικής

Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται το θεωρητικό υπόβαθρο της εργασίας. Παρουσιάζονται πληροφορίες σχετικά με τη νομοθεσία και τις διαδικασίες που σχετίζονται με τη φορολογία μεταβίβασης περιουσίας. Δίνονται πληροφορίες για την ψηφιακή εφαρμογή υποβολής δηλώσεων φορολογίας κεφαλαίου και γίνεται αναφορά στις αποφάσεις οι οποίες σηματοδοτούν την σταδιακή επέκταση χρήσης της εφαρμογής. Περιγράφονται οι έννοιες των διαδικασιών και κυρίως των διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης, η έννοια της διαλειτουργικότητας καθώς και το εργαλείο IMAPS για την αξιολόγηση της. Τέλος δίνονται πληροφορίες σχετικά με τη μοντελοποίηση διαδικασιών, του προτύπου μοντελοποίησης BPMN, αναλύεται η έννοια του ανασχεδιασμού των διαδικασιών και οι βασικές αρχές του. Περιγράφεται επίσης η μεθοδολογία ανασχεδιασμού που χρησιμοποιείται στην υπό μελέτη διαδικασία.

Στο τρίτο κεφάλαιο περιγράφεται η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για τη συγκέντρωση πληροφοριών, τη διαδικασία αξιολόγησης διαλειτουργικότητας, τη μοντελοποίηση και τον ανασχεδιασμό της διαδικασίας.

Στο τέταρτο κεφάλαιο αναλύονται τα αποτελέσματα από την αξιολόγηση του επιπέδου διαλειτουργικότητας.

Στο πέμπτο κεφάλαιο γίνεται συνοπτική περιγραφή των βημάτων της διαδικασίας που μοντελοποιείται, καθώς και των επιπλέον πληροφοριών με τις οποίες εμπλουτίζεται κάθε βήμα

Στο έκτο κεφάλαιο διατυπώνονται οι προτάσεις ανασχεδιασμού τις διαδικασίας ακολουθώντας τα βήματα της μεθοδολογίας ανασχεδιασμού που περιγράφεται στο όγδοο κεφάλαιο. Επιπλέον αναλύονται τα αποτελέσματα της συγκριτικής μελέτης επιμέρους δεικτών μεταξύ της υπάρχουσας και της ανασχεδιασμένης διαδικασίας.

Στο έβδομο κεφάλαιο περιλαμβάνεται περίληψη της εργασίας και παρατίθενται τα συμπεράσματα που προέκυψαν.

2

Θεωρητικό υπόβαθρο

2.1 Φορολογία Μεταβίβασης Περιουσίας

Φόρος είναι η υποχρεωτική εισφορά μέρους του εισοδήματος των ιδιωτών προς το κράτος. Οι φόροι μπορεί να επιβάλλονται στα εισοδήματα και τα κέρδη, σε αγαθά και υπηρεσίες, σε φόρους κατοχής ή μεταβίβασης περιουσίας κ.α. Χαρακτηριστικό των φόρων αποτελεί το γεγονός ότι η πληρωμή τους δεν συνεπάγεται κάποιο ειδικό αντάλλαγμα. Αντίθετα αποτελεί τμήμα των εσόδων του κράτους, τα οποία είναι απαραίτητα για την κάλυψη των δαπανών του δημόσιου τομέα (Φωτόπουλος, 2013).

Τα έσοδα από τη φορολογία κατέχουν κεντρική θέση μεταξύ των πηγών άντλησης κρατικών εσόδων. Ιδιαίτερα στη χώρα μας από το έτος 2009 παρατηρείται μια σημαντική αύξηση της συμβολής της φορολογίας στα συνολικά κρατικά έσοδα. Σύμφωνα με την τελευταία ετήσια στατιστική έκδοση του ΟΟΣΑ «Revenue Statistics 2023: Tax Revenue Buoyancy in OECD Countries», το 2021 τα συνολικά έσοδα του ελληνικού κράτους από τη φορολογία ανήλθαν στο ποσό των 71.502 εκατομμυρίων ευρώ. Το ποσό αυτό αντιστοιχεί στο 39,4% του ΑΕΠ της χώρας (Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 2023). Ο συγκεκριμένος δείκτης, ο οποίος δείχνει τα έσοδα από τη φορολογία ως ποσοστό του ΑΕΠ, εκφράζει το ποσοστό της παραγωγής μιας χώρας που εισπράττεται από την κυβέρνηση μέσω φόρων. Αποτελεί όμως ταυτόχρονα και ισχυρή ένδειξη για τη σπουδαιότητα της φορολογικής πολιτικής και νομοθεσίας.

Tax revenue Total, % of GDP, 2000 – 2022

Source: Revenue Statistics: Comparative tables



Εικόνα 1: Δείκτης εσόδων από φορολογία ως ποσοστό του ΑΕΠ, (OECD, 2024b)

Ανάλογα με το αντικείμενο φορολόγησης οι φόροι διακρίνονται σε τρεις κύριες κατηγορίες: τους φόρους εισοδήματος, τους φόρους περιουσίας και τους φόρους κατανάλωσης. Αν αφορούν σε πάγια ή έκτακτη καταβολή διακρίνονται σε τακτικούς και έκτακτους φόρους αντίστοιχα. (Φωτόπουλος, 2013).

2.1.1 Φορολογία Περιουσίας

Η φορολογία περιουσίας ειδικότερα αφορά στη φορολόγηση που επιβάλλεται είτε στην κατοχή είτε κατά τη μεταβίβαση περιουσίας. Βάση των φόρων κατοχής αποτελεί η αξία, ο όγκος ή άλλο χαρακτηριστικό στοιχείο της περιουσίας που βρίσκεται στην ιδιοκτησία του φορολογούμενου (Φωτόπουλος, 2013). Οι φόροι μεταβίβασης έχουν ως βάση αποκλειστικά την αξία της μεταβιβαζόμενης περιουσίας, η οποία μπορεί να γίνεται με επαχθή αιτία (αγοραπωλησία), αιτία θανάτου (κληρονομία), ή με χαριστική αιτία (δωρεά ή γονική παροχή).

Στο ελληνικό φορολογικό σύστημα οι φόροι περιουσίας ή κεφαλαίου κατέχουν κρίσιμη θέση. Αυτό επιβεβαιώνεται και από την παραπάνω στατιστική έκδοση του ΟΟΣΑ, από όπου προκύπτει ότι στη χώρα μας το έτος 2021 τα έσοδα από τη φορολογία περιουσίας ανήλθαν στο ποσό των 5.290 εκατομμυρίων ευρώ, αποτελώντας ποσοστό 7,398% των συνολικών εσόδων από τη φορολογία. Το ποσοστό αυτό είναι αναλογικά πολύ υψηλότερο από το μέσο όρο των χωρών του ΟΟΣΑ και είναι ενδεικτικό της βαρύτητας της φορολογίας περιουσίας στην Ελλάδα (OECD, 2023).

Για τον υπολογισμό του συγκεκριμένου δείκτη προσμετρούνται όλοι οι φόροι επί της ιδιοκτησίας ακίνητης περιουσίας ή καθαρής περιουσίας, οι φόροι μεταβίβασης περιουσίας αιτία

κληρονομιάς, δωρεάς και γονικής παροχής και οι φόροι επί χρηματοοικονομικών και κεφαλαιουχικών συναλλαγών.



Εικόνα 2: Δείκτης εσόδων από φορολογία περιουσίας ως ποσοστό των συνολικών εσόδων από φορολογία, (OECD, 2024a)

Στην Ελλάδα δύο είναι τα είδη φόρων που επιβάλλονται στην κατοχή περιουσίας: ο Ενιαίος Φόρος Ακινήτων (ΕΝΦΙΑ) και το Τέλος Ακίνητης Περιουσίας (ΤΑΠ) που αποτελεί έσοδο των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Όσον αφορά τους φόρους επί της μεταβίβασης περιουσίας διακρίνονται σε δύο μεγάλες κατηγορίες:

- Φόρος Μεταβίβασης Ακινήτων (ΦΜΑ)
- Φόρος Κληρονομιάς, Δωρεών και Γονικών Παροχών

Η μεταβίβαση ορίζεται από το νόμο ως η οριστική σύμβαση που καταρτίζεται σύμφωνα με τους νόμιμους τύπους και με την οποία μετατίθεται η κυριότητα ακινήτου ή πλοίου ή παραχωρείται εμπράγματο δικαίωμα επί ακινήτου. Όταν η μεταβίβαση γίνεται με αντάλλαγμα, αποτελεί μεταβίβαση με επαχθή αιτία και επιβάλλεται ΦΜΑ. Όταν η μεταβίβαση γίνεται χωρίς αντάλλαγμα, αποτελεί μεταβίβαση λόγω χαριστικής αιτίας και δεν υπόκειται σε ΦΜΑ αλλά σε φόρο κληρονομιάς, δωρεάς ή γονικής παροχής αντίστοιχα (Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργαζομένων Δ.Ο.Υ., 2009).

2.1.2 Φορολογία Μεταβίβασης Ακινήτων με Επαχθή Αιτία

Η φορολογία Μεταβίβασης Ακινήτων με Επαχθή Αιτία ορίστηκε με τον Αναγκαστικό Νόμο «Περί Φόρου Μεταβίβασης Ακινήτων» (Αναγκαστικός Νόμος [Α.Ν.] 1521/1950), ο οποίος κυρώθηκε με νόμο του ίδιου έτους (Νόμος 1587/1950). Η φορολόγηση της μεταβίβασης

ακινήτων εξακολουθεί έως και σήμερα να ορίζεται από τις διατάξεις του παραπάνω νόμου καθώς και του Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας (ΚΦΔ) (Νόμος 5104/2024) όπως ισχύουν.

Προϋπόθεση για τη μεταβίβαση με επαχθή αιτία αποτελεί η καταβολή ανταλλάγματος μετρητοίς ή επί πιστώσει, σε χρήμα ή σε είδος. Μεταβίβαση με επαχθή αιτία αποτελούν επίσης η μεταβίβαση σε αντάλλαγμα ακινήτου, παραίτησης από απαίτηση, παραχώρησης άλλων περιουσιακών στοιχείων, παροχής υπηρεσιών κλπ. Η συνηθέστερος τρόπος μεταβίβασης ακινήτου είναι με τη σύνταξη συμβολαιογραφικού εγγράφου, οπότε και δημιουργείται η φορολογική υποχρέωση.

Ο Φόρος Μεταβίβασης Ακινήτων (ΦΜΑ) επιβαρύνει τον αγοραστή και είναι αναλογικός, είναι δηλαδή ανάλογος της αξίας του ακινήτου. Ο συντελεστής ανέρχεται σήμερα σε ποσοστό 3% επί της αξίας του μεταβιβαζόμενου ακινήτου. Ο συγκεκριμένος συντελεστής ισχύει από 01-01-2014, οπότε και μειώθηκε από το ποσοστό 8% και 10% που ίσχυε μέχρι τότε, σε μια προσπάθεια να ισοσκελιστεί η επιβάρυνση από την επιβολή του ΕΝΦΙΑ, αλλά και να τονωθεί η αγορά ακινήτων (Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών [IOBE], 2018).

2.1.2.1 Αντικείμενο του φόρου

Φόρος μεταβίβασης επιβάλλεται σε κάθε περίπτωση μεταβίβασης με επαχθή αιτία ακινήτου ή εμπράγματος δικαιώματος επί ακινήτου στην Ελλάδα ή πλοίου με ελληνική σημαία. Ο φόρος επιβάλλεται στην αξία του μεταβιβαζόμενου περιουσιακού στοιχείου.

Ως ακίνητο ορίζεται από τον Αστικό Κώδικα (ΑΚ) το έδαφος και τα συστατικά του μέρη (άρθρο 948) ενώ εμπράγματα δικαιώματα επί ακινήτου αποτελούν η επικαρπία, η οίκηση και οι περιορισμένες προσωπικές δουλείες που προβλέπονται στα άρθρα 1188 έως και 1191 του ΑΚ (Π.Δ. 456/1984).

Όσον αφορά στο πλοίο, στον Κώδικα Ιδιωτικού Ναυτικού Δικαίου ορίζεται ότι «Πλοίο είναι κάθε σκάφος καθαρής χωρητικότητας τουλάχιστον 10 κόρων, προορισμένο να κινείται αυτοδύναμα στη θάλασσα» (Νόμος 3816/1958, άρθρο 1). Ενώ στον Κώδικα Δημόσιου Ναυτικού Δικαίου ορίζεται ότι «Πλοίο είναι κάθε σκάφος προορισμένο να μετακινείται στο νερό για μεταφορά προσώπων ή πραγμάτων, ρυμούλκηση, επιθαλάσσια αρωγή, αλιεία, αναψυχή, επιστημονικές έρευνες ή άλλο σκοπό» (Ν.Δ. 187/1973, άρθρο 3). Επιπλέον, σύμφωνα με τον νόμο για τη φορολογία πλοίων, τα πλοία θεωρούνται με ελληνική σημαία από το χρόνο νηολόγησής τους σε ελληνικό λιμάνι ή εγγραφής τους σε νηολόγιο Προξενικού Λιμεναρχείου ή έκδοσης προσωρινού εγγράφου ελληνικής εθνικότητας αυτών και μέχρι το χρόνο του συμβάντος που επιβάλλει τη διαγραφή τους από το νηολόγιο, π.χ. βύθιση, πυρκαγιά, διάλυση (Νόμος 27/1975, άρθρο 1).

Στην έννοια του όρου μεταβίβασης στα πλαίσια του νόμου περιλαμβάνονται (Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργαζομένων Δ.Ο.Υ., 2009):

- η μεταβίβαση της πλήρους ή ψιλής κυριότητας
- η σύσταση δικαιώματος επικαρπίας, οίκησης ή άλλης δουλείας
- η μεταβίβαση περιουσίας ομόρρυθμης ή ετερόρρυθμης εταιρείας προς τα μέλη της σε περίπτωση διάλυσης της εταιρείας

- η παραίτηση από την κυριότητα ακινήτου ή το εμπράγματο δικαίωμα επί ακινήτου ή την κυριότητα πλοίου
- η διανομή ακινήτων
- η απαλλοτρίωση ακινήτου για δημόσια ωφέλεια
- η μεταβίβαση του συντελεστή δόμησης (μεταφορά συντελεστή δόμησης)
- η παραχώρηση δικαιώματος αποκλειστικής χρήσης σε κοινόχρηστο τμήμα γης ή κτίσματος

2.1.2.2 Ειδικές περιπτώσεις επιβολής ΦΜΑ

Στο ν.1521/1950 για τις μεταβιβάσεις ακινήτων προβλέπονται και οι παρακάτω ειδικές περιπτώσεις:

2.1.2.2.1 Αμάχητο Τεκμήριο Αποπερατωμένου Διαμερίσματος

Όταν μεταβιβάζεται τμήμα οικοπέδου επί του οποίου πρόκειται να ανεγερθεί ή έχει ξεκινήσει ήδη να ανεγείρεται οικοδομή, τότε θεωρείται ότι μαζί με το ιδανικό μερίδιο οικοπέδου μεταβιβάζεται αποπερατωμένο και το διαμέρισμα που του αντιστοιχεί. Προϋποθέσεις για την εφαρμογή του αμάχητου τεκμηρίου είναι: α) να μεταβιβάζεται ιδανικό μερίδιο οικοπέδου και όχι ολόκληρο οικόπεδο, β) η μεταβίβαση να γίνεται με αντάλλαγμα, γ) να ανεγείρεται πολυκατοικία (πολυώροφη οικοδομή αποτελούμενη από τρεις τουλάχιστον ορόφους) και δ) ο πωλητής ή ο εργολάβος να αναλαμβάνουν την παράδοση αποπερατωμένου διαμερίσματος με δικά τους έξοδα.

2.1.2.2.2 Διπλή Μεταβίβαση

Όταν κατά την οριστικοποίηση προσυμφώνου συμβολαίου αγοραπωλησίας συμβάλλεται ως αγοραστής πρόσωπο το οποίο δεν αναφέρεται στο προσύμφωνο, τότε θεωρείται ότι συντελούνται δύο μεταβιβάσεις: η πρώτη από τον αρχικό πωλητή προς τον εκ προσυμφώνου αγοραστή και η δεύτερη από τον εκ προσυμφώνου αγοραστή προς τον τελικό αγοραστή.

2.1.2.2.3 Μεταγραφή τίτλου

Σε κάθε περίπτωση μεταγραφής τίτλου ιδιοκτησίας στα βιβλία μεταγραφών ή καταχώρησης στο νηολόγιο, πρέπει να προηγείται της μεταγραφής η υποβολή δήλωσης στην αρμόδια φορολογική υπηρεσία και η καταβολή του φόρου μεταβίβασης. Τέτοιοι τίτλοι ιδιοκτησίας μπορεί να είναι δικαστικές αποφάσεις με τις οποίες αναγνωρίζεται η κυριότητα επί ακινήτου ή πλοίου, δικαστικές αποφάσεις ακύρωσης συμβολαίων ή συμβάσεις που καταρτίστηκαν στο εξωτερικό και για τις οποίες δεν είχε προηγηθεί η υποβολή της σχετικής δήλωσης μεταβίβασης.

2.1.2.3 Φορολογητέα Αξία

Προκειμένου για τον προσδιορισμό της αξίας του ακινήτου ή του πραγματικού δικαιώματος επί του ακινήτου ή του πλοίου λαμβάνεται υπόψη:

- η ημέρα σύνταξης του συμβολαιογραφικού προσυμφώνου, εφόσον το οριστικό συμβόλαιο συντάσσεται εντός δύο ετών από τη σύνταξη του προσυμφώνου

- η ημέρα μεταγραφής του τίτλου κτήσης στις περιπτώσεις μεταγραφής δικαστικών αποφάσεων και συμβάσεων που καταρτίστηκαν στο εξωτερικό
- η ημέρα έκθεσης του πλειστηριασμού στις περιπτώσεις αναγκαστικών ή εκούσιων πλειστηριασμών
- η ημέρα υπογραφής του οριστικού συμβολαίου σε όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις.

Για τον προσδιορισμό της αξίας του ακινήτου ή του εμπράγματος δικαιώματος επί ακινήτου λαμβάνεται υπόψη η αγοραία ή η αντικειμενική αξία του ή το συμφωνηθέν τίμημα σε περίπτωση που είναι υψηλότερο. Η αντικειμενική αξία υπολογίζεται σε κάθε περίπτωση που το ακίνητο βρίσκεται σε περιοχή που έχουν οριστεί αντικειμενικές αξίες. Αντίθετα, στις περιοχές που δεν έχουν ενταχθεί στον Αντικειμενικό Προσδιορισμό Αξίας Ακινήτων (ΑΠΑΑ), η αξία του μεταβιβαζόμενου ακινήτου υπολογίζεται από τη φορολογική υπηρεσία αρμοδιότητας του ακινήτου με βάση συγκριτικά στοιχεία από προγενέστερες μεταβιβάσεις ομοειδών ακινήτων και οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο.

Για τον προσδιορισμό της αξίας πλοίου έχουν εφαρμογή οι διατάξεις του ν.δ.3415/1955 (Α'280). Έτσι, σύμφωνα με το άρθρο 4 του νόμου, ο φόρος στη μεταβίβαση πλοίου καθορίζεται σε ένα δολάριο Η.Π.Α. για κάθε κόρο καθαρής χωρητικότητας του πλοίου.

Για τον προσδιορισμό της φορολογητέας αξίας των δικαιωμάτων ψιλής κυριότητας, επικαρπίας, οίκησης, περιορισμένης προσωπικής δουλείας η πραγματικής δουλείας εφαρμόζονται οι διατάξεις του Κώδικα Διατάξεων Φορολογίας Κληρονομιών, Δωρεών, Γονικών Παροχών Προικών και Κερδών από Λαχεία, ν.2961/2001 (Α'266). Συγκεκριμένα:

- η αξία της ισόβιας ή αορίστου χρόνου επικαρπίας, όπως και της οίκησης, προσδιορίζεται ως ποσοστό της πλήρους κυριότητας σύμφωνα με την ηλικία του επικαρπωτή. Αν ο επικαρπωτής είναι μέχρι 20 χρόνων, η επικαρπία ισούται με τα 8/10 της αξίας της πλήρους κυριότητας, αν είναι μεγαλύτερος από 20 χρόνων ισούται με 7/10, αν είναι μεγαλύτερος από 30 χρόνων 6/10, αν είναι μεγαλύτερος από 40 χρόνων 5/10, αν είναι μεγαλύτερος από 50 χρόνων 4/10, αν είναι μεγαλύτερος από 60 χρόνων 3/10, αν είναι μεγαλύτερος από 70 χρόνων 2/10, ενώ αν είναι μεγαλύτερος από 80 χρόνων 1/10
- η αξία επικαρπίας ορισμένου χρόνου υπολογίζεται ανάλογα με τη διάρκειά της σε ποσοστό 1/20 για κάθε χρόνο διάρκειας με υψηλότερο τα 8/10 της αξίας της πλήρους κυριότητας
- η αξία της ψιλής κυριότητας υπολογίζεται αφαιρώντας την αξία της επικαρπίας από την αξία της πλήρους κυριότητας.
- η αξία πραγματικής δουλείας σε κτίσμα είναι ίση με την αξία του κτίσματος
- η αξία πραγματικής δουλείας γης είναι ίση με ποσοστό 15% ισοδύναμης επιφάνειας γης
- η αξία δικαιώματος αποκλειστικής κοινόκτητου χώρου κτίσματος είναι ίση με την αξία του κτίσματος
- η αξία δικαιώματος αποκλειστικής χρήσης κοινόκτητου χώρου γης, πυλωτής ή ασκεπούς ορόφου είναι ίση με ποσοστό 15% ισοδύναμης επιφάνειας γης (Νόμος 2961/2001).

2.1.2.4 Φορολογικοί Συντελεστές

Ο φόρος μεταβίβασης που επιβάλλεται στην αξία του ακινήτου ή του εμπράγματος δικαιώματος ισούται με ποσοστό 3%. Ο φόρος μεταβίβασης μειώνεται στο μισό στις παρακάτω περιπτώσεις:

- ανταλλαγή ακινήτων ίσης αξίας
- συνένωση οικοπέδων
- συνένωση οριζόντιων ιδιοκτησιών
- συγχώνευση ανώνυμων εταιρειών και συνεταιρισμών
- αναγκαστική απαλλοτρίωση για δημόσια ωφέλεια

Ο φόρος μεταβίβασης μειώνεται στο τέταρτο στις παρακάτω περιπτώσεις:

- διανομή ακινήτων μεταξύ συγκυρίων
- μεταβίβαση ακινήτων εταιρείας στα μέλη της στις περιπτώσεις διάλυσης Ο.Ε., Ε.Ε., Ε.Π.Ε. και Ι.Κ.Ε.

2.1.2.5 Υποκείμενο του φόρου

Ανάλογα με τον τρόπο κτήσης, καθορίζεται και ο υπόχρεος σε φόρο

- σε περίπτωση αγοράς ακινήτου, υπόχρεος σε φόρο είναι ο αγοραστής
- σε περίπτωση κτήσης με πλειστηριασμό, υπόχρεος είναι ο υπερθεματιστής
- σε περίπτωση διανομής ακινήτων ο φόρος επιβάλλεται σε κάθε έναν από τους διανέμοντες, αναλογικά με την μερίδα του
- σε περίπτωση αναγκαστικής απαλλοτρίωσης, ο υπόχρεος για την πληρωμή της αποζημίωσης είναι και υπόχρεος για τον φόρο
- σε περίπτωση διπλής μεταβίβασης, ο εκ προσυμφώνου αγοραστής είναι υπόχρεος για τον φόρο που αναλογεί στην αξία που αναγράφεται στο προσύμφωνο, ενώ ο τελικός αγοραστής είναι υπόχρεος για το φόρο που αναλογεί στην πραγματική (αντικειμενική ή αγοραία) αξία του ακινήτου

2.1.2.6 Απαλλαγές από το φόρο

Σύμφωνα με το νόμο των μεταβιβάσεων, προβλέπονται απαλλαγές από το φόρο μεταβίβασης ακινήτου για ορισμένες κατηγορίες μεταβιβάσεων:

- μεταβίβαση στους πρόσφυγες, σύμφωνα με τις διατάξεις του από 15/28-07-1938 Βασιλικού Διατάγματος «Περί κωδικοποίησης της περί αποκαταστάσεως αστών προσφύγων κειμένης νομοθεσίας», καθώς και μεταβίβαση κληρών οι οποίοι σύμφωνα με τις διατάξεις του Αγροτικού Κώδικα ανήκουν στο Δημόσιο
- αναγκαστική απαλλοτρίωση κτημάτων κατά τις διατάξεις του Αγροτικού Κώδικα
- μεταβίβαση με αγοραστή το Δημόσιο ή ΝΠΔΔ, δήμους, κοινότητες, ιερούς ναούς και ιερές μονές
- ανάκληση απαλλοτρίωσης
- μεταβίβαση μεταλλείου για το οποίο έχει καταβληθεί ο φόρος του ν.ΓΦΚΔ 3524/1910 «περί μεταλλείων», όπως ισχύει

- μεταβίβαση ακινήτου μη κερδοσκοπικού συνεταιρισμού στα μέλη του, για ποσοστό αξίας που είχε υποβληθεί σε φόρο κατά την αγορά του ακινήτου από τον συνεταιρισμό
- αναγκαστική απαλλοτρίωση ακινήτου για δημόσια ωφέλεια υπέρ του Δημοσίου και των ΝΠΔΔ
- ανταλλαγή ακινήτου μεταξύ Δημοσίου και ΝΠΔΔ

Απαλλαγή από το φόρο μεταβίβασης ακινήτων προβλέπεται και με άλλους νόμους. Οι συνηθέστερες περιπτώσεις είναι οι εξής:

- αγορά πρώτης κατοικίας: απαλλαγή από τον ΦΜΑ για αγορά κατοικίας ή οικοδομήσιμου οικοπέδου, εφόσον ο αγοραστής, ο σύζυγος ή οποιοδήποτε από τα ανήλικα τέκνα του δεν έχουν δικαίωμα σε κατοικία ή οικόπεδο που να πληροί στις στεγαστικές ανάγκες της οικογένειας του (Νόμος 1078/1980)
- αγορά γεωργοκτηνοτροφικών εκτάσεων: απαλλαγή από το φόρο για αγορά γεωργικών ή κτηνοτροφικών εκτάσεων από φυσικά πρόσωπα που είναι κατά κύριο επάγγελμα αγρότες με την προϋπόθεση ιδιοχρησιμοποίησης για δεκαπέντε έτη (Νόμος 634/1977)
- αγορά κατοικίας στη Θράκη: απαλλαγή από το ΦΜΑ για αγορά κατοικίας ή οικοδομήσιμου οικοπέδου στην περιοχή της Θράκης, με την προϋπόθεση της ιδιοκατοίκησης για πέντε έτη (Νόμος 2873/2000, άρθρο 48)
- μεταβίβαση ακινήτων στα πλαίσια συγχώνευσης ή μετατροπής επιχειρήσεων, (Ν.Δ. 1297/1972), μετασχηματισμού επιχειρήσεων (Νόμος 2166/1993), συγχώνευσης πιστωτικών ιδρυμάτων (Νόμος 2515/1997) κ.α.

2.1.3 Φορολογία Κληρονομιών, Δωρεών, Γονικών Παροχών

Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο αποκτά περιουσία αιτία θανάτου, δωρεάς ή γονικής παροχής υπάγεται στον αντίστοιχο φόρο. Η φορολογία κληρονομιών, δωρεών και γονικών παροχών βασίζεται στο ν.2961/2021 (Α'266) «Κώδικας Διατάξεων Φορολογίας Κληρονομιών, Δωρεών, Γονικών Παροχών, Προικών και Κερδών από Τυχερά Παίγνια» και στον ν.5104/2024 (Α'58) «Κώδικας Φορολογικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» όπως ισχύουν.

2.1.4 Κτήση Αιτία Θανάτου

Για την επιβολή του φόρου ως κτήση αιτία θανάτου θεωρείται η κτήση περιουσίας που πραγματοποιείται με:

- κληρονομιά ή κληροδοσία
- νέμηση
- σύμβαση ασφάλισης ζωής του κληρονομούμενου εφόσον στο ασφαλιστήριο δεν αναφέρονται οι δικαιούχοι αποζημίωσης
- αυτασφάλιση που δεν προβλέπεται από το νόμο
- συνένωση επικαρπίας με την ψιλή κυριότητα λόγω θανάτου του επικαρπωτή, στις περιπτώσεις που η ψιλή κυριότητα αποκτήθηκε με επαχθή αιτία μετά τις 02/04/1980

2.1.4.1 Περιουσία που υποβάλλεται σε φόρο

Αντικείμενο του φόρου αποτελεί κάθε είδος περιουσίας που μεταβιβάζεται λόγω κληρονομιάς. Έτσι σε φόρο υποβάλλεται οποιαδήποτε περιουσία, κινητή και ακίνητη, που βρίσκεται στην Ελλάδα είτε ανήκει σε Έλληνες είτε σε αλλοδαπούς. Σε φόρο υποβάλλεται επίσης οποιοδήποτε κινητό περιουσιακό στοιχείο βρίσκεται στην αλλοδαπή και ανήκει σε έλληνα υπήκοο ή σε αλλοδαπό που κατοικεί στην Ελλάδα. Αντικείμενα κινητής περιουσίας μπορεί να αποτελούν πλοία γραμμένα σε ελληνικό νηολόγιο, δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας, μετοχές και εταιρικά μερίδια εταιρειών με έδρα στην Ελλάδα, χρηματικά ποσά, οχήματα, συμβάσεις ασφάλισης ζωής κ.α.

2.1.4.2 Συνυπολογισμός

Στην κτήση περιουσίας λόγω κληρονομιάς συνυπολογίζονται όλες οι δωρεές και γονικές παροχές που είχαν συσταθεί από τον κληρονομούμενο προς τον κληρονόμο και για τις οποίες το δικαίωμα του δημοσίου δεν έχει παραγραφεί. Το χρονικό διάστημα παραγραφής του δικαιώματος του δημοσίου για την επιβολή φόρου κληρονομιάς δεν είναι δεδομένο, αλλά ορίζεται κάθε φορά με νόμο ο χρόνος παραγραφής. Με το άρθρο 19 ν.5036/2023 (Α'77) αποφασίστηκε η παραγραφή του δικαιώματος του δημοσίου για υποθέσεις για τις οποίες η φορολογική υποχρέωση γεννήθηκε μέχρι και 31-12-2008.

Κατ' εξαίρεση, με το άρθρο 56 του ν.4839/2021 (Α'181) ορίστηκε ότι κατά την απόκτηση από 01-10-2021 κι έπειτα οποιασδήποτε περιουσίας με κληρονομιά από κληρονόμους που ανήκουν στην κατηγορία Α' (βλ. ενότητα 2.4.10), συνυπολογίζονται μόνο οι γονικές παροχές και δωρεές που είχαν γίνει έως και 30-09-2021 (Νόμος 4839/2021, άρθρο 56).

2.1.4.3 Υποκείμενο του φόρου

Υποκείμενο και υπόχρεος σε φόρο είναι κάθε φορά ο δικαιούχος της κτήσης. Έτσι στην κτήση αιτία θανάτου, υπόχρεος σε φόρο είναι ο κάθε κληρονόμος για την αξία περιουσίας που αποκτά.

2.1.4.4 Χρόνος φορολογίας

Στις κτήσεις από κληρονομιά χρόνος φορολογίας είναι κατά κανόνα ο χρόνος θανάτου. Προβλέπονται όμως στα άρθρα 7 και 8 του νόμου και περιπτώσεις όπου ο χρόνος φορολογίας μετατίθεται αυτοδίκαια σε μεταγενέστερο χρόνο. Σε κάθε περίπτωση φορολογητέα αξία, αποτελεί η αξία των κληρονομούμενων περιουσιακών στοιχείων κατά το χρόνο φορολογίας.

2.1.4.5 Προσδιορισμός αξίας

Όσον αφορά σε κληρονομιαιά ακίνητα, όπως και στη φορολογία μεταβίβασης ακινήτων, στις περιοχές όπου κατά το χρόνο φορολογίας ίσχυε το σύστημα ΑΠΑΑ, η αξία των ακινήτων υπολογίζεται αντικειμενικά. Σε όλες τις υπόλοιπες περιοχές δηλώνεται αγοραία αξία και η κληρονομιά φορολογείται με βάση της αξία αυτή. Ο προσδιορισμός της αγοραίας αξίας δύναται γίνεται σε μεταγενέστερο χρόνο.

Στις περιπτώσεις κληρονομιάς κινητών, φορολογητέα αξία είναι η πραγματική τους αξία κατά το χρόνο φορολογίας, π.χ. χρηματικά ποσά, απαιτήσεις, μετοχές εισηγμένες στο χρηματιστήριο.

Η φορολογητέα αξία των δικαιωμάτων επικαρπίας, οίκησης, περιορισμένης προσωπικής δουλείας ή πραγματικής δουλείας υπολογίζεται όπως και στη φορολογία μεταβιβάσεων. Υπάρχει διαφοροποίηση μόνο για τη φορολόγηση της ψιλής κυριότητας της οποίας η φορολογία αναβάλλεται μέχρι τη συνένωσή της με την επικαρπία, οπότε και φορολογείται για αξία πλήρους κυριότητας. Κατ' εξαίρεση η ψιλή κυριότητα μπορεί να φορολογηθεί και πριν τη συνένωσή της με την επικαρπία, όταν ο ψιλός κύριος ζητήσει με δήλωσή του την άμεση φορολόγησή της. Τότε η αξία της υπολογίζεται όπως και στη φορολογία μεταβιβάσεων.

Στις κληρονομίες συναντάται η περίπτωση καταπιστεύματος ή άλλης διάταξης σύμφωνα με την οποία ο κληρονόμος υποχρεούται να παραδώσει σε μεταγενέστερο χρόνο σε άλλο πρόσωπο ποσοστό ή όλη την περιουσία που κληρονόμησε. Σε αυτή την περίπτωση ο υπόχρεος σε αποκατάσταση κληρονόμος φορολογείται ως επικαρπωτής ενώ ο καταπιστευματοδόχος, κληρονόμος στον οποίο θα περιέλθει τελικά το περιουσιακό στοιχείο, φορολογείται ως ψιλός κύριος.

2.1.4.6 Παθητικό της κληρονομιάς

Η κληρονομιά έχει την ιδιαιτερότητα ότι αποτελείται από το σύνολο της περιουσίας του προσώπου που απεβίωσε. Περιλαμβάνει λοιπόν όχι μόνο τα δικαιώματά του, αλλά και τις υποχρεώσεις του, οι οποίες επίσης περιέρχονται στους κληρονόμους και μειώνουν την καθαρή κληρονομική μερίδα τους. Ως παθητικό της κληρονομιάς νοείται η χρηματική αποτίμηση των υποχρεώσεων του κληρονομούμενου κατά το χρόνο θανάτου του. Στο παθητικό της κληρονομιάς περιλαμβάνονται χρέη, βάρη και κληροδοτήματα (Φωτόπουλος, 2013).

Συγκεκριμένα, από την αξία της κληρονομιάς αφαιρούνται:

- τα βέβαια και εκκαθαρισμένα χρέη
- η οφειλή του κληρονομούμενου από προίκα, εφόσον αυτή δεν αποδόθηκε κατά τη διάρκεια του γάμου
- τα χρέη του κληρονομούμενου προς το Δημόσιο, δήμους και κοινότητες ή ΝΠΔΔ
- τα χρέη από νοσήλια του κληρονομούμενου κατά το τελευταίο πριν το θάνατό του εξάμηνο, εφόσον αυτά δεν είχαν εξοφληθεί μέχρι και την ημερομηνία θανάτου
- λοιπά χρέη του κληρονομούμενου, τα οποία αναγνωρίζονται από τον προϊστάμενο της ΔΟΥ μετά από αίτηση των κληρονόμων και την προσκόμιση αποδεικτικών στοιχείων.
- τα έξοδα δημοσίευσης διαθήκης, έκδοσης κληρονομητηρίων και απογραφής της κληρονομιάς
- τα δικαστικά έξοδα της δίκης για την κήρυξη του κληρονομούμενου σε αφάνεια
- τα έξοδα διαχείρισης και εκκαθάρισης της κτήσης που γίνονται στο εξωτερικό
- τα έξοδα κηδείας του κληρονομούμενου
- τα κληροδοτήματα που ορίζονται στο άρθρο 23 του νόμου

2.1.4.7 Απαλλαγές από το φόρο

Απαλλάσσονται από το φόρο κληρονομιών περιουσίες που αποκτήθηκαν λόγω κληρονομιάς ή κληροδοσίας, εφόσον οι δικαιούχοι ανήκουν σε κάποια από τις παρακάτω κατηγορίες:

- Δημόσιοι και λογαριασμοί που δημιουργούνται υπέρ του Δημοσίου
- αλλοδαπά φυσικά πρόσωπα με τον όρο της αμοιβαιότητας εφόσον η απαλλαγή τους προβλέπεται από διεθνής συμβάσεις

Από το φόρο απαλλάσσονται επίσης:

- η κτήση κατοικίας ή οικοπέδου από σύζυγο ή τέκνα του κληρονομούμενου, εφόσον ο κληρονόμος, ο σύζυγος ή οποιοδήποτε από τα ανήλικα τέκνα του δεν έχουν δικαίωμα σε κατοικία ή οικόπεδο που να πληροί τις στεγαστικές ανάγκες της οικογένειάς του (απαλλαγή πρώτης κατοικίας)
- η κτήση πλοίων, μετοχών ή μεριδίων ημεδαπών ή αλλοδαπών εταιρειών πλοιοκτητριών πλοίων ολικής χωρητικότητας άνω των 1.500 κόρων
- η χρηματική κατάθεση σε κοινό τραπεζικό λογαριασμό (δύο οι περισσότερων δικαιούχων) καθώς και οι κοινοί λογαριασμοί λοιπών χρηματοπιστωτικών προϊόντων. Σε περίπτωση θανάτου ενός εκ των δικαιούχων η χρηματική κατάθεση περιέρχεται αυτοδίκαια σε όλους τους επιζώντες συνδικαιούχους, οι οποίοι απαλλάσσονται από το φόρο
- η κινητή περιουσία που βρίσκεται στην αλλοδαπή και ανήκε σε έλληνα υπήκοο που ήταν εγκατεστημένος σε αυτή για δέκα συνεχόμενα έτη τουλάχιστον
- τα περιουσιακά στοιχεία που είχαν περιέλθει στον κληρονομούμενο αιτία δωρεάς ή γονικής παροχής από τους γονείς αυτού και κληρονομούνται από αυτούς
- η απόκτηση περιουσιακών στοιχείων μέχρι του ποσού των τετρακοσίων χιλιάδων (400.000) ευρώ ανά δικαιούχο, εφόσον δικαιούχοι είναι σύζυγος και ανήλικα τέκνα του κληρονομούμενου
- η κληρονομιά η οποία περιέρχεται σε σύζυγο, τέκνα, γονείς ή αδέρφια στρατιωτικού, που απεβίωσε κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας, σε εκτέλεση υπηρεσίας και εξαιτίας αυτής
- τα περιουσιακά στοιχεία των κληρονομούμενων που απεβίωσαν λόγω του σιδηροδρομικού δυστυχήματος των Τεμπών της 28ης Φεβρουαρίου 2023

2.1.4.8 Αυτοτελής φορολόγηση

Εκτός από τις περιπτώσεις απαλλαγής από το φόρο, προβλέπεται επίσης ευνοϊκή, αυτοτελής φορολόγηση όταν κληρονόμοι ή κληροδόχοι είναι τα παρακάτω νομικά πρόσωπα. Ο συντελεστής φορολογίας σε αυτές τις περιπτώσεις ορίζεται στο 0,5% ανεξαρτήτως αξίας κληρονομιάς περιουσίας.

- ΝΠΔΔ, νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις, δήμοι, κοινότητες, ιεροί ναοί, ιερές μονές, το Ιερό Κοινό του Πανάγιου Τάφου, η Ιερά Μονή του Όρους Σινά, το Οικουμενικό Πατριαρχείο Κωνσταντινουπόλεως, το Πατριαρχείο Ιεροσολύμων, το Πατριαρχείο Αλεξανδρείας, η Εκκλησία της Κύπρου, η Ορθόδοξη Εκκλησία της Αλβανίας
- μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα νομικά πρόσωπα, τα οποία έχουν συσταθεί ή θα συσταθούν νόμιμα στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος - μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του

Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, καθώς και τα λοιπά αντίστοιχα αλλοδαπά νομικά πρόσωπα με τον όρο της αμοιβαιότητας και οι περιουσίες του άρθρου 50 του ν.4182/2013 (Α'185), εφόσον επιδιώκουν αποδεδειγμένα σκοπούς εθνικούς, θρησκευτικούς, φιλανθρωπικούς, εκπαιδευτικούς, πολιτιστικούς ή γενικά επωφελείς για την κοινωνία εν όλω ή εν μέρει, κατά την έννοια του άρθρου 1 του ν.4182/2013 (Α'185). Με τον όρο της αμοιβαιότητας εννοείται η ύπαρξη αντίστοιχης διάταξης αυτοτελούς φορολόγησης στη χώρα ιθαγένειας του νομικού προσώπου

2.1.4.9 Φορολογητέο ποσό

Το τελικό φορολογητέο ποσό για κάθε κληρονόμο προκύπτει μετά την αφαίρεση της αξίας του παθητικού και τυχόν απαλλασσόμενων ποσών από τη φορολογητέα αξία των κληρονομούμενων περιουσιακών στοιχείων. Στην περίπτωση συνυπολογισμού προγενέστερων δωρεών και γονικών παροχών, από τον φόρο αφαιρείται ο φόρος που αναλογεί σε αυτές. Η φορολογία κληρονομιών είναι κλιμακωτή και ανάλογη με τη συγγένεια μεταξύ κληρονόμου και κληρονομούμενου.

2.1.4.10 Φορολογικοί συντελεστές

Οι δικαιούχοι της κτήσης, ανάλογα με τη συγγενική τους σχέση προς τον κληρονομούμενο, κατατάσσονται σε τρεις κατηγορίες Α', Β' και Γ'.

Στην Α' κατηγορία υπάγονται:

- ο/η σύζυγος του κληρονομούμενου,
- το πρόσωπο το οποίο είχε συνάψει σύμφωνο συμβίωσης με τον κληρονομούμενο.
- οι κατιόντες πρώτου βαθμού (τέκνα από νόμιμο γάμο, τέκνα χωρίς γάμο έναντι της μητέρας, αναγνωρισθέντα εκούσια ή δικαστικά έναντι του πατέρα, νομιμοποιηθέντα με επιγενόμενο γάμο ή δικαστικά έναντι και των δύο γονέων),
- οι κατιόντες εξ αίματος δεύτερου βαθμού και
- οι ανιόντες εξ αίματος πρώτου βαθμού

Στη Β' κατηγορία υπάγονται:

- οι κατιόντες εξ αίματος τρίτου και επόμενων βαθμών,
- οι ανιόντες εξ αίματος δεύτερου και επόμενων βαθμών,
- τα εκούσια ή δικαστικά αναγνωρισθέντα τέκνα έναντι των ανιόντων του πατέρα που τα αναγνώρισε,
- οι κατιόντες του αναγνωρισθέντος έναντι του αναγνωρίσαντος και των ανιόντων αυτού,
- οι αδελφοί (αμφιθαλείς ή ετεροθαλείς),
- οι συγγενείς εξ αίματος τρίτου βαθμού εκ πλαγίου,
- οι πατριοί και οι μητρίες,
- τα τέκνα από προηγούμενο γάμο του συζύγου,
- τα τέκνα εξ αγχιστείας (γαμπροί – νύφες) και
- οι ανιόντες εξ αγχιστείας (πεθεροί – πεθερές).

Στη Γ' κατηγορία υπάγεται οποιοσδήποτε άλλος εξ αίματος ή εξ αγχιστείας συγγενής του κληρονομούμενου ή εξωτικός.

Η φορολογία κληρονομιών είναι κλιμακωτή. Ο κάθε κληρονόμος φορολογείται με την κλίμακα που αντιστοιχεί στην κατηγορία που εντάσσεται, Α', Β' ή Γ' όπως περιγράφηκε παραπάνω. Οι φορολογικές κλίμακες για κάθε κατηγορία κληρονόμων εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Α'

Κλιμάκια (σε ευρώ)	Συντελεστής κλιμακίου (%)	Φόρος κλιμακίου (σε ευρώ)	Φορολογητέα περιουσία (σε ευρώ)	Φόρος που αναλογεί (σε ευρώ)
150.000	-	-	150.000	-
150.000	1	1.500	300.000	1.500
300.000	5	15.000	600.000	16.500
Υπερβάλλον	10			

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Β'

Κλιμάκια (σε ευρώ)	Συντελεστής κλιμακίου (%)	Φόρος κλιμακίου (σε ευρώ)	Φορολογητέα περιουσία (σε ευρώ)	Φόρος που αναλογεί (σε ευρώ)
30.000	-	-	30.000	-
70.000	5	3.500	100.000	3.500
200.000	10	20.000	300.000	23.500
Υπερβάλλον	20			

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Γ'

Κλιμάκια (σε ευρώ)	Συντελεστής κλιμακίου (%)	Φόρος κλιμακίου (σε ευρώ)	Φορολογητέα περιουσία (σε ευρώ)	Φόρος που αναλογεί (σε ευρώ)
6.000	-	-	6.000	-
66.000	20	13.200	72.000	13.200
195.000	30	58.500	267.000	71.700
Υπερβάλλον	40			

Πίνακας 1: Κλίμακες φόρου κληρονομιάς ανά κατηγορία κληρονόμων

2.1.5 Κτήση Αιτία Δωρεάς και Γονικής Παροχής

Ως κτήση περιουσίας αιτία δωρεάς για την επιβολή του φόρου θεωρείται:

- κάθε κτήση που προέρχεται από δωρεά, η οποία συνιστάται κατά τις διατάξεις του ΑΚ
- κάθε κτήση που προέρχεται από παροχή, παραχώρηση ή μεταβίβαση οποιονδήποτε περιουσιακού στοιχείου χωρίς αντάλλαγμα, ακόμη και όταν δεν καταρτίζεται συμβολαιογραφικό ή άλλο ιδιωτικό έγγραφο

Κτήση περιουσίας αιτία γονικής παροχής για την επιβολή του φόρου είναι

- η παροχή περιουσίας στο τέκνο από οποιονδήποτε γονέα του, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 1509 του ΑΚ, είτε για τη δημιουργία ή τη διατήρηση οικονομικής ή οικογενειακής αυτοτέλειας είτε για την έναρξη ή την εξακολούθηση επαγγέλματος, μέχρι το ποσό που δεν υπερβαίνει το μέτρο το οποίο επιβάλλουν οι περιστάσεις.

2.1.5.1 Περιουσία που υποβάλλεται σε φόρο

Αντικείμενο του φόρου δωρεάς και γονικής παροχής αποτελεί οποιασδήποτε φύσεως περιουσία που βρίσκεται στην Ελλάδα και δωρίζεται. Επιπλέον, σε φόρο δωρεάς υποβάλλεται η κείμενη στην αλλοδαπή κινητή περιουσία όταν δωρίζεται από έλληνα υπήκοο ή όταν ανήκει σε αλλοδαπό υπήκοο, που τη δωρίζει σε ημεδαπό ή αλλοδαπό που κατοικεί στην Ελλάδα.

2.1.5.2 Συνυπολογισμός

Στην κτήση περιουσίας λόγω δωρεάς ή γονικής παροχής συνυπολογίζονται οι προγενέστερες δωρεές εν ζωή ή αιτία θανάτου και οι γονικές παροχές από τον ίδιο δωρητή προς τον ίδιο δωρεοδόχο. Για τον συνυπολογισμό λαμβάνονται υπόψη εκείνες μόνο οι δωρεές και γονικές παροχές οι οποίες συστάθηκαν σε χρόνο κατά τον οποίο το δικαίωμα του δημοσίου δεν έχει παραγραφεί, δηλαδή από 01-01-2009 κι έπειτα (άρθρο 19 ν.5036/2023 - Α'77).

Για τα πρόσωπα που ανήκουν στην κατηγορία Α', δεν συνυπολογίζονται δωρεές και γονικές παροχές που είχαν πραγματοποιηθεί μέχρι και την 30-09-2021 (άρθρο 56 ν.4839/2021).

2.1.5.3 Υποκείμενο του φόρου

Υποκείμενο και υπόχρεος σε φόρο όπως και στις άλλες φορολογίες ο δικαιούχος της κτήσης, ο δωρεοδόχος ή το τέκνο που παίρνει την παροχή. Η κατάταξη των δικαιούχων γίνεται στις τρεις κατηγορίες που περιγράφονται στη φορολογία κληρονομιών, ανάλογα με τη συγγενική σχέση μεταξύ δωρεοδόχου και δωρητή.

2.1.5.4 Χρόνος φορολογίας

Η φορολογική υποχρέωση γεννιέται κατά κανόνα κατά το χρόνο σύνταξης του συμβολαίου δωρεάς ή γονικής παροχής. Στις περιπτώσεις μεταβίβασης κινητών για τις οποίες δεν συντάσσεται συμβόλαιο (π.χ. δωρεά χρηματικού ποσού, οχήματος), χρόνος φορολογίας είναι ο χρόνος παράδοσης του αντικειμένου της δωρεάς. Τέλος στις δωρεές αιτία θανάτου, η φορολογική υποχρέωση γεννιέται κατά το χρόνο θανάτου του δωρητή.

Στο άρθρο 40 του νόμου προβλέπονται επίσης περιπτώσεις όπου η φορολογική υποχρέωση μετατίθεται σε μεταγενέστερο χρόνο. Αυτό προβλέπεται για εκείνες τις περιπτώσεις κατά τις οποίες τα αντικείμενα της δωρεάς δεν περιέρχονται άμεσα στην κατοχή ή νομή του δωρεοδόχου, αλλά σε μεταγενέστερο χρόνο. Αναφέρονται ενδεικτικά η περίπτωση αναβλητικής αίρεσης, επιδικίας, πρότασης δωρεάς αιτία θανάτου, δωρεάς ψιλής κυριότητας, καταβολής αποζημίωσης από απαλλοτρίωση κ.α.

2.1.5.5 Προσδιορισμός αξίας

Όπως και στις φορολογίες μεταβίβασης και κληρονομιών στις περιπτώσεις μεταβίβασης ακινήτων, η φορολογητέα αξία αυτών υπολογίζεται με το αντικειμενικό σύστημα όπου ισχύει. Στις περιοχές που δεν ισχύουν αντικειμενικές αξίες, ο φόρος υπολογίζεται επί της δηλωθείσας αξίας και ο προσδιορισμός της αγοραίας αξίας γίνεται από την αρμόδια φορολογική υπηρεσία σε μεταγενέστερο χρόνο.

Όσον αφορά τη φορολογητέα αξία των κινητών, όπως και του δικαιώματος της ψιλής κυριότητας υπολογίζονται σύμφωνα με τις διατάξεις της φορολογίας κληρονομιών. Η φορολόγηση των δικαιωμάτων επικαρπίας, οίκησης, περιορισμένης προσωπικής δουλείας ή πραγματικής δουλείας γίνεται, όπως και στη φορολογία κληρονομιών, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν.1587/1950 (Α'294).

2.1.5.6 Απαλλαγές από το φόρο

Απαλλάσσονται από το φόρο δωρεάς, όπως και από το φόρο κληρονομιάς, οι δικαιούχοι που ανήκουν στις παρακάτω κατηγορίες:

- Δημόσιο και λογαριασμοί που δημιουργούνται υπέρ του Δημοσίου
- αλλοδαπά φυσικά πρόσωπα με τον όρο της αμοιβαιότητας εφόσον η απαλλαγή τους προβλέπεται από διεθνής συμβάσεις

Απαλλάσσεται από το φόρο γονικής παροχής:

- η απόκτηση με γονική παροχή κατοικίας ή οικοδομήσιμου οικοπέδου, όταν το τέκνο, ο σύζυγος και τα ανήλικα τέκνα του δεν έχουν στην κατοχή τους ακίνητο που να πληροί τις στεγαστικές ανάγκες της οικογένειάς του

Επιπλέον απαλλάσσονται από το φόρο δωρεάς:

- βοηθήματα ή αποζημιώσεις που καταβάλλονται από ασφαλιστικά ταμεία ή ασφαλιστικούς οργανισμούς λόγω θανάτου του ασφαλισμένου στη χήρα, τα τέκνα, τους γονείς και τις άγαμες αδελφές αυτού
- παραχωρήσεις, χωρίς αντάλλαγμα, κινητών ή ακινήτων του Δημοσίου, δήμων ή κοινοτήτων και ΝΠΔΔ
- μεταβιβάσεις, χωρίς αντάλλαγμα, μετοχών και άλλων κινητών αξιών από το Δημόσιο ή τη Δημόσια Επιχείρηση Κινητών Αξιών (ΔΕΚΑ Α.Ε.) ή προς το Δημόσιο ή τη ΔΕΚΑ Α.Ε.
- χρηματικά ποσά μέχρι ογδόντα χιλιάδες (80.000) ευρώ ανά δικαιούχο, που καταβάλλονται σε σύζυγο και ανήλικα τέκνα στρατιωτικού που απεβίωσε κατά την εκτέλεση διατεταγμένης υπηρεσίας και λόγω αυτής

- δωρεές κινητών περιουσιακών στοιχείων που βρίσκονται στην αλλοδαπή, από Έλληνα υπήκοο, που είναι εγκατεστημένος στην αλλοδαπή για δέκα (10) τουλάχιστον συνεχόμενα έτη

2.1.5.7 Αυτοτελής φορολόγηση

Η αυτοτελής φορολόγηση με συντελεστή 0,5% προς συγκεκριμένες κατηγορίες νομικών προσώπων που αναφέρθηκαν στην ενότητα για τη φορολογία κληρονομιών προβλέπεται και στις περιπτώσεις δωρεών. Στις περιπτώσεις που οι δωρεές αφορούν σε χρηματικά ποσά, αφαιρείται αφορολόγητο ποσό χιλίων (1.000) ευρώ για κάθε έτος.

2.1.5.8 Φορολογητέο ποσό

Ο φόρος υπολογίζεται επί της αξίας της μεταβιβαζόμενης περιουσίας, πλην των χρηματικών ποσών, μετά την αφαίρεση τυχόν απαλλαγών. Όπως και στη φορολογία κληρονομιών, σε περίπτωση συνυπολογισμού προγενέστερων δωρεών και γονικών παροχών, από τον αναλογούντα φόρο αφαιρείται ο φόρος που αναλογεί στις συνυπολογιζόμενες παροχές.

2.1.5.9 Φορολογικοί συντελεστές

Οι δωρεοδόχοι κατατάσσονται στις παραπάνω τρεις κατηγορίες Α', Β' και Γ' ανάλογα με τη συγγένειά τους με τον δωρητή. Τα τέκνα που λαμβάνουν παροχή εντάσσονται στην Α' κατηγορία.

Η γονική παροχή ή δωρεά προς τα πρόσωπα της κατηγορίας Α' οποιουδήποτε περιουσιακού στοιχείου, καθώς και χρηματικών ποσών που μεταφέρονται μέσω χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων φορολογείται σύμφωνα με την παρακάτω κλίμακα.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Α'				
Κλίμακια (σε ευρώ)	Συντελεστής κλιμακίου (%)	Φόρος κλιμακίου (σε ευρώ)	Φορολογητέα περιουσία (σε ευρώ)	Φόρος που αναλογεί (σε ευρώ)
800.000	-	-	800.000	-
Υπερβάλλον	10			

Πίνακας 2: Κλίμακες φόρου δωρεάς/γονικής παροχής κατηγορίας Α'

Οι κλίμακες για τις Β' και Γ' κατηγορίες ισχύουν ακριβώς όπως και στη φορολογία κληρονομιών.

Η γονική παροχή ή δωρεά χρημάτων προς τα πρόσωπα της κατηγορίας Α' που δεν διενεργείται με μεταφορά μέσω χρηματοπιστωτικού ιδρύματος, όπως και η δωρεά χρημάτων προς οποιοδήποτε άλλο φυσικό πρόσωπο φορολογείται αυτοτελώς. Οι συντελεστές είναι 10%, 20% και 40% για δικαιούχους που υπάγονται στην Α', Β' και Γ' κατηγορία αντίστοιχα.

2.2 Δηλώσεις Φορολογίας Κεφαλαίου

Η υποβολή φορολογικής δήλωσης αποτελεί ουσιώδη θεσμό του φορολογικού συστήματος, μέσω του οποίου επιτυγχάνεται η συνεργασία του φορολογούμενου με τις φορολογικές αρχές. Η

υποχρέωση υποβολής δήλωσης είναι δεσμευτική σύμφωνα με το δίκαιο και έχει ως στόχο να διευκολύνει τις φορολογικές αρχές στον καλύτερο προσδιορισμό συγκεκριμένων φορολογικών υποχρεώσεων.

Με τη δήλωσή του ο φορολογούμενος υποχρεούται να δώσει με ακρίβεια και σαφήνεια όλες τις πληροφορίες και τα στοιχεία που ορίζονται κάθε φορά από τον φορολογικό νόμο, ενώ ταυτόχρονα εγγυάται για την ειλικρίνεια και την πληρότητα του περιεχομένου της δήλωσής του. Με τον τρόπο αυτό δεσμεύεται όχι μόνο ο φορολογούμενος, αλλά και η φορολογική διοίκηση, η οποία δέχεται καταρχήν ως ειλικρινείς τις δηλώσεις των φορολογούμενων και μόνο με συγκεκριμένα στοιχεία μπορεί να τις αμφισβητήσει.

Η υποβολή φορολογικής δήλωσης, εκτός από την εκπλήρωση δημόσιου καθήκοντος, συνεπάγεται και την παραγωγή έννομων αποτελεσμάτων καθώς αποτελεί τίτλο βεβαίωσης των φόρων (Φωτόπουλος, 2013).

2.2.1 Δήλωση ΦΜΑ

Πριν από κάθε μεταβίβαση, οι συμβαλλόμενοι πρέπει να υποβάλλουν κοινή δήλωση φόρου μεταβίβασης στη Φορολογική Διοίκηση. Στις περιπτώσεις που η μεταβίβαση θα περιβληθεί τον τύπο συμβολαιογραφικού εγγράφου, τη συμπλήρωση της δήλωσης αναλαμβάνει ο συμβολαιογράφος που θα συντάξει το συμβόλαιο. Σε αντίθετη περίπτωση η δήλωση συμπληρώνεται με ευθύνη των συμβαλλόμενων. Οι συμβαλλόμενοι έχουν την υποχρέωση να προσκομίσουν στον συμβολαιογράφο και στη Φορολογική Διοίκηση όλα τα απαραίτητα έγγραφα και δικαιολογητικά για τη σωστή σύνταξη της δήλωσης και τον ορθό προσδιορισμό της φορολογικής υποχρέωσης (Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργαζομένων Δ.Ο.Υ., 2009).

Αρμόδια φορολογική υπηρεσία για την υποβολή δήλωσης ΦΜΑ είναι η ΔΟΥ φορολογίας εισοδήματος του υπόχρεου σε φόρο, ενώ αν ο υπόχρεος σε φόρο είναι κάτοικος εξωτερικού, αρμόδια υπηρεσία είναι η ΔΟΥ Κατοίκων Εξωτερικού και Εναλλακτικής Φορολόγησης Φορολογικών Κατοίκων Ημεδαπής. Από 22-04-2024 έχει ξεκινήσει η λειτουργία του Κέντρου Φορολογίας Κεφαλαίου (ΚΕΦΟΚ) Αττικής, στο οποίο έχουν μεταφερθεί και οι υποθέσεις φορολογίας κεφαλαίου αρμοδιότητας της ΔΟΥ Κατοίκων Εξωτερικού και Εναλλακτικής Φορολόγησης Φορολογικών Κατοίκων Ημεδαπής. Σταδιακά στα ΚΕΦΟΚ Αττικής και Θεσσαλονίκης θα μεταφερθούν όλες οι αρμοδιότητες σχετικά με τη φορολογία κεφαλαίου των φορολογικών υπηρεσιών νομών Αττικής και Θεσσαλονίκης αντίστοιχα. Οι λεπτομέρειες σχετικά με τις δηλώσεις ΦΜΑ περιλαμβάνονται στο άρθρο 7 του ν. 1587/1950.

Κάθε δήλωση θα πρέπει να περιέχει τουλάχιστον τις εξής πληροφορίες:

- τα πλήρη στοιχεία και τους ΑΦΜ των συμβαλλόμενων, αγοραστή και πωλητών
- το είδος του μεταβιβαζόμενου ακινήτου ή πλοίου και σύντομη περιγραφή αυτού
- τον τρόπο κτήσης του από τους πωλητές
- την αξία, αντικειμενική ή αγοραία, του ακινήτου ή την καθαρή χωρητικότητα του πλοίου
- το συμφωνηθέν τίμημα της μεταβίβασης

Τα δικαιολογητικά για την υποβολή δήλωσης ΦΜΑ περιλαμβάνονται στην Ε.2107/07-07-2020 εγκύκλιο του Διοικητή της ΑΑΔΕ.

Για τις δηλώσεις μεταβίβασης που αφορούν σε ακίνητα εκτός ΑΠΑΑ, μέσα σε προθεσμία πέντε εργάσιμων ημερών η ΔΟΥ στη χωρική αρμοδιότητα της οποίας βρίσκεται το ακίνητο, προβαίνει σε προσδιορισμό της προσωρινής αξίας του μεταβιβαζόμενου ακινήτου. Αν η αξία που προσδιορίζεται συμπίπτει με τη δηλωθείσα, τότε η δήλωση κρίνεται ειλικρινής. Αν η δηλωθείσα αξία είναι χαμηλότερη της προσδιορισθείσας, τότε ο υπόχρεος σε φόρο μπορεί μέσα σε προθεσμία δύο μηνών, να υποβάλει τροποποιητική δήλωση για την αξία του ακινήτου και να καταβάλει τον επιπλέον φόρο. Σε διαφορετική περίπτωση, διενεργείται έλεγχος της δήλωσης από το αρμόδιο τμήμα ελέγχου.

2.2.1.1 Καταβολή του φόρου

Ο φόρος μεταβίβασης καταβάλλεται εξ ολοκλήρου κατά την υποβολή της δήλωσης. Ο φόρος υπολογίζεται σε ποσοστό 3% επί της υψηλότερης αξίας μεταξύ του τιμήματος ή δηλωθείσας αξίας και αντικειμενικής αξίας. Ο αναλογών φόρος βεβαιώνεται ως εφάπαξ καταβολή με ημερομηνία έως και τρεις εργάσιμες μέρες από τη βεβαίωση. Με βάση την ταυτότητα οφειλής που δημιουργείται κατά τη βεβαίωση, ο υπόχρεος σε φόρο καταβάλει την οφειλή είτε σε πιστωτικό ίδρυμα, είτε μέσω της εφαρμογής της ΑΑΔΕ. Στη συνέχεια ο υπόχρεος, μέσω της ψηφιακής υπηρεσίας της ΑΑΔΕ «Αποδεικτικό Καταβολής», εκδίδει το αποδεικτικό καταβολής του φόρου το οποίο επισυνάπτεται στο συμβόλαιο.

2.2.2 Δήλωση Φόρου Κληρονομιάς

Οι κληρονόμοι ή κληροδόχοι υποχρεούνται να υποβάλλουν δήλωση φόρου κληρονομιάς μέσα σε ορισμένη προθεσμία από την ημερομηνία γέννησης της φορολογικής υποχρέωσης. Σε περίπτωση που ο κληρονομούμενος απεβίωσε στην Ελλάδα, η προθεσμία ορίζεται στους εννέα μήνες. Σε περίπτωση που ο κληρονομούμενος απεβίωσε στο εξωτερικό ή ο κληρονόμος ήταν κάτοικος εξωτερικού κατά το χρόνο του θανάτου, η προθεσμία ορίζεται στους δώδεκα μήνες.

Κατά κανόνα η προθεσμία για την υποβολή δήλωσης ξεκινάει από το χρόνο του θανάτου για τα εξ αδιαθέτου κληρονομαία περιουσιακά στοιχεία και από το χρόνο δημοσίευσης διαθήκης για τα περιουσιακά στοιχεία που ορίζονται στη διαθήκη. Στο άρθρο 63 του νόμου ορίζονται και εξαιρέσεις για την μετάθεση του χρόνου έναρξης προθεσμίας υποβολής δήλωσης.

Αρμόδια φορολογική υπηρεσία για την παραλαβή δήλωσης φόρου κληρονομιάς είναι η ΔΟΥ της τελευταίας κατοικίας του κληρονομούμενου, ενώ αν ο κληρονομούμενος ήταν κάτοικος εξωτερικού, αρμόδια υπηρεσία είναι η ΔΟΥ Κατοίκων Εξωτερικού και Εναλλακτικής Φορολόγησης Φορολογικών Κατοίκων Ημεδαπής. Από την έναρξη λειτουργίας των ΚΕΦΟΚ, οι αρμοδιότητες μεταφέρονται αναλόγως, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω.

Το περιεχόμενο των δηλώσεων φόρου κληρονομιάς ορίζεται στο άρθρο 67 του ν. 2961/2001 (Α'266). Η δήλωση θα πρέπει να υποχρεωτικά να περιλαμβάνει τα εξής:

- τα πλήρη στοιχεία και τον ΑΦΜ του κληρονομούμενου, καθώς και τον τόπο και χρόνο θανάτου του

- τα πλήρη στοιχεία και τους ΑΦΜ όλων των κληρονόμων ή κληροδόχων, κυρίως δε αυτού που υποβάλλει τη δήλωση, και τη συγγενική τους σχέση με τον κληρονομούμενο
- τα στοιχεία της διαθήκης όταν υπάρχει (αντίγραφο διαθήκης, απόφαση δημοσίευσης της)
- όλα τα αντικείμενα της κληρονομιάς ή κληρονομικής μερίδας, τόσο αυτά που είναι φορολογητέα, όσο και αυτά τα οποία απαλλάσσονται από το φόρο ή για τα οποία αναβάλλεται η φορολογία.
 - ο για τα ακίνητα πρέπει να αναγράφονται επιπλέον τα απαραίτητα περιγραφικά στοιχεία για τον ακριβή προσδιορισμό της θέσης τους, ο τίτλος κτήσης τους καθώς και τα στοιχεία μίσθωσής τους σε περίπτωση που είναι εκμισθωμένα
 - ο για τα κινητά, ο τόπος που βρίσκονταν κατά το χρόνο του θανάτου και τα στοιχεία ασφαλιστηρίου συμβολαίου στην περίπτωση ασφάλισής τους
 - ο για τις απαιτήσεις, η χρονολογία και το είδος της απαίτησης, οι οφειλέτες και το οφειλόμενο ποσό
- προγενέστερες δωρεές/γονικές παροχές που συνυπολογίζονται στην κληρονομική μερίδα
- χρέη και βάρη
- τυχόν δικαιώματα επικαρπίας του κληρονομούμενου
- βεβαίωση αυτού που υποβάλλει τη δήλωση ότι, από όσο είναι σε θέση να γνωρίζει, η δήλωσή του περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία που κληρονομεί καθώς και όλες τις δωρεές/γονικές παροχές που είχε λάβει από τον κληρονομούμενο.

Τα δικαιολογητικά που συνυποβάλλονται με τη δήλωση φόρου κληρονομιάς έχουν οριστεί στο άρθρο 5 της Α.1184/2023 (Β'6665) Απόφασης του Διοικητή ΑΑΔΕ.

Σε αντίθεση με τη φορολογία μεταβίβασης ακινήτων, όπου απαιτείται άμεσος προσδιορισμός προσωρινής αξίας περιουσιακών στοιχείων, αυτός συνήθως αναβάλλεται έως και το έτος πριν την παραγραφή του δικαιώματος του δημοσίου για έλεγχο της δήλωσης. Σύμφωνα με τον ΚΦΔ το δικαίωμα του δημοσίου για τον έλεγχο δήλωσης φόρου κληρονομιάς παραγράφεται εντός πέντε ετών από το τέλος του έτους κατά το οποίο υποβλήθηκε η δήλωση.

2.2.2.1 Καταβολή του φόρου

Ο φόρος κληρονομιάς που προκύπτει με βάση την υποβληθείσα δήλωση φόρου κληρονομιάς καταβάλλεται σε 12 ίσες άτοκες διμηνιαίες δόσεις, καθεμία από τις οποίες δεν μπορεί να είναι μικρότερη των πεντακοσίων (500) ευρώ, εκτός από την τελευταία. Αν ο κληρονόμος είναι ανήλικος κατά το χρόνο υποβολής της δήλωσης, ο αριθμός των δόσεων διπλασιάζεται. Η πρώτη δόση καταβάλλεται μέχρι την τελευταία εργάσιμη ημέρα του επόμενου από τη βεβαίωση μήνα και οι υπόλοιπες μέχρι την τελευταία εργάσιμη ημέρα των μηνών που ακολουθούν. Σε περίπτωση εξόφλησης του φόρου που είναι βεβαιωμένος σε δόσεις μέσα στην προθεσμία της πρώτης δόσης, παρέχεται έκπτωση 5%.

Κατ' εξαίρεση, ο φόρος που αναλογεί σε κινητά περιουσιακά στοιχεία, καταβάλλεται αμέσως.

2.2.3 Δήλωση φόρου δωρεάς και γονικής παροχής

Υπόχρεοι για την υποβολή των δηλώσεων φόρου δωρεάς και γονικής παροχής είναι οι συμβαλλόμενοι. Όταν ακολουθεί σύνταξη συμβολαίου, η δήλωση συμπληρώνεται από τον συμβολαιογράφο και υποβάλλεται πριν τη σύνταξη της σχετικής συμβολαιογραφικής πράξης. Όταν δε συντάσσεται συμβόλαιο, η δήλωση συμπληρώνεται από τους συμβαλλόμενους και υποβάλλεται μέσα σε προθεσμία έξι μηνών από την παράδοση του αντικειμένου της δωρεάς ή γονικής παροχής.

Αρμόδια για την υποβολή δηλώσεων δωρεάς και γονικής παροχής είναι η ΔΟΥ φορολογίας εισοδήματος του φορολογούμενου που λαμβάνει την παροχή. Σε περιπτώσεις φορολογούμενων που κατοικούν στο εξωτερικό, αρμόδιο είναι το ΚΕΦΟΚ Αττικής, στο οποίο έχουν περιέλθει οι αρμοδιότητες φορολογίας κεφαλαίου της ΔΟΥ Κατοίκων Εξωτερικού και Εναλλακτικής Φορολόγησης Φορολογικών Κατοίκων Ημεδαπής.

Ο πλειονότητα των δηλώσεων δωρεών και γονικών παροχών υποβάλλονται ηλεκτρονικά.

Οι δηλώσεις θα πρέπει να περιλαμβάνουν τα ακόλουθα στοιχεία:

- την αιτία της μεταβίβασης
- τα πλήρη στοιχεία των δηλούντων και τη μεταξύ τους συγγένεια
- τα αντικείμενα της δωρεάς ή γονικής παροχής
- την αξία, αντικειμενική ή αγοραία, των αντικειμένων που μεταβιβάζονται
- τις δωρεές και γονικές παροχές που συνυπολογίζονται

2.2.3.1 Καταβολή του φόρου

Για την καταβολή του φόρου δωρεάς και γονικής παροχής εφαρμόζονται ανάλογα οι διατάξεις της φορολογίας κληρονομιών. Δεν προβλέπεται έκπτωση για ανήλικους δωρεοδόχους και τέκνα.

2.2.4 Υποβολή δηλώσεων

Από την έναρξη λειτουργίας της ψηφιακής εφαρμογής της ΑΑΔΕ myPROPERTY, η πλειονότητα των δηλώσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά στην εφαρμογή. Η διαδικασία της υποβολής έντυπης δήλωσης προβλέπεται ακόμη σε ορισμένες περιπτώσεις επιβολής φόρου κεφαλαίου.

Ενδεικτικά, όσον αφορά στις δηλώσεις ΦΜΑ, σε έντυπη μορφή υποβάλλονται δηλώσεις για επανάληψη ή διόρθωση συμβολαίου, για σύνταξη συμβολαίου διανομής, ανταλλαγής, σύστασης ή τροποποίηση οριζόντιων ή κάθετων ιδιοκτησιών, για μεταγραφή δικαστικής απόφασης αναγνώρισης κυριότητας, για μεταβίβαση ακινήτου εκτός συστήματος αντικειμενικών αξιών, για μεταβίβαση πλοίου. Επίσης σε έντυπη μορφή υποβάλλονται οι δηλώσεις όταν δεν υπάρχει δυνατότητα υποβολής τους στην ψηφιακή εφαρμογή, λόγω αποδεδειγμένης τεχνικής αδυναμίας.

Οι δηλώσεις φόρου κληρονομιάς υποβάλλονται σε κάθε περίπτωση μέσω της ηλεκτρονικής εφαρμογής. Σε έντυπη μορφή υποβάλλονται μόνο δηλώσεις που οποιοσδήποτε από τους κληρονομούμενο ή ήδη αποβιώσαντα κληρονόμο στερούνται ΑΦΜ. Τέλος όσον αφορά στις δηλώσεις δωρεών/γονικών παροχών εξακολουθούν να υποβάλλονται σε έντυπη μορφή δηλώσεις όπως: δήλωση για παραίτηση από επικαρπία υπέρ του ψιλού κυρίου, δήλωση για μεταγραφή δικαστικής απόφασης κ.α.

Υπάρχουν τρεις επιλογές για τον τρόπο υποβολής της έντυπης δήλωσης στην αρμόδια φορολογική υπηρεσία (Απόφαση Διοικητή ΑΑΔΕ Α.1137/2020):

- κατάθεση της δήλωσης στο Γραφείο Πρωτοκόλλου
- αποστολή της δήλωσης με αλληλογραφία ή υπηρεσία ταχυμεταφορών
- υποβολή της δήλωσης μέσω της Εφαρμογής Ψηφιακής Υποδοχής και Διαχείρισης Αιτημάτων της ΑΑΔΕ «Τα Αιτήματά μου». Η ψηφιακή εφαρμογή «Τα Αιτήματά μου» λειτουργεί απλώς σαν μέσο ηλεκτρονικής επικοινωνίας των φορολογούμενων με τις υπηρεσίες της Φορολογικής Διοίκησης. Η δυνατότητα που παρέχεται όσον αφορά την υποβολή δηλώσεων περιορίζεται στην ηλεκτρονική αποστολή των σαρωμένων έντυπων δηλώσεων και των συνημμένων εγγράφων.

2.2.5 Έλεγχος δηλώσεων

Η Φορολογική Υπηρεσία έχει τη δυνατότητα να προβεί σε έλεγχο των δηλώσεων φορολογίας κεφαλαίου που έχουν υποβληθεί, προκειμένου να διαπιστωθεί η τυχόν αποφυγή φορολογικής υποχρέωσης. Το δικαίωμα για έλεγχο των δηλώσεων παραγράφεται μετά από πέντε χρόνια από το τέλος του έτους υποβολής της δήλωσης (Νόμος 5104/2024).

2.3 Ψηφιακή εφαρμογή myPROPERTY

Το Μάρτιο του 2021 τέθηκε σε εφαρμογή μια νέα ψηφιακή εφαρμογή της ΑΑΔΕ, με την ονομασία myPROPERTY. Η συγκεκριμένη εφαρμογή, η οποία είναι προσβάσιμη στη διεύθυνση myproperty.aade.gov.gr, παρέχει τη δυνατότητα στους πολίτες να προβαίνουν σε υποβολή δηλώσεων φορολογίας κεφαλαίου (κληρονομιών, δωρεών, γονικών παροχών και μεταβιβάσεων ακινήτων) χωρίς να χρειάζεται να επισκεφτούν υπηρεσία της φορολογικής διοίκησης.

Σε σχετικό βίντεο στο επίσημο YouTube κανάλι της ΑΑΔΕ αναφέρεται ότι η πλατφόρμα myPROPERTY δημιουργήθηκε στα πλαίσια απλοποίησης των διαδικασιών και περιορισμού της γραφειοκρατίας, ενώ δίνεται έμφαση στην ευκολία χρήσης και στην εξοικονόμηση χρόνου (ΑΑΔΕ, 2022). Στο myPROPERTY:

- δημιουργούνται δηλώσεις για κληρονομίες (αρχικές εμπρόθεσμες και εκπρόθεσμες δηλώσεις φόρου κληρονομιών), δωρεές και γονικές παροχές και μεταβιβάσεις ακινήτων (αρχικές εμπρόθεσμες και εκπρόθεσμες δηλώσεις ΦΜΑ)
- ανακτώνται οι εκκρεμείς δηλώσεις
- υποβάλλονται οριστικά δηλώσεις
- εκτυπώνονται αντίγραφα των δηλώσεων και των σχετικών εγγράφων

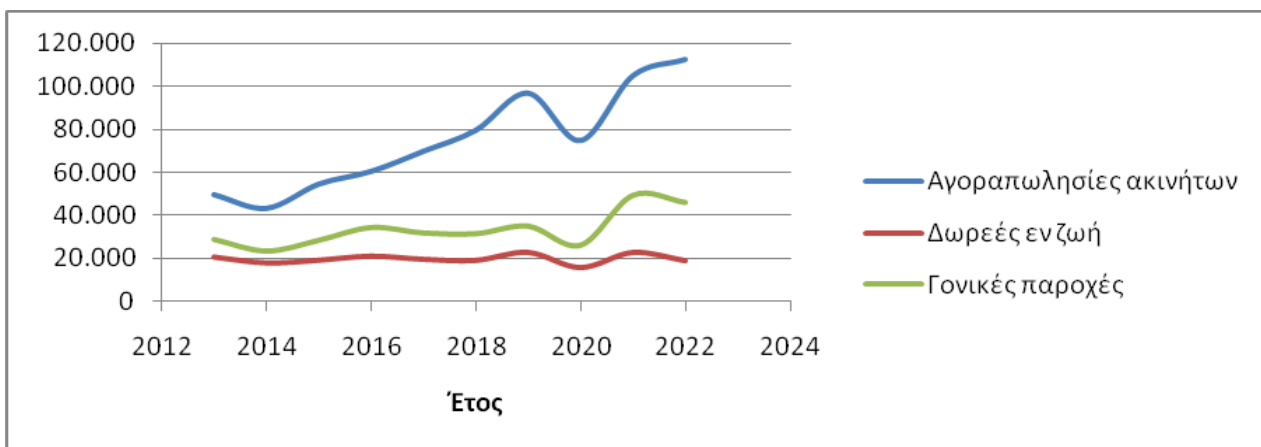
Σύμφωνα με δηλώσεις του Διοικητή της ΑΑΔΕ Γεώργιου Πιτσιλή στις 03-03-2021 με αφορμή την έναρξη λειτουργίας της εφαρμογής, η πλατφόρμα myPROPERTY εντάσσεται στο στόχο για την πλήρη ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων και τον περιορισμό της γραφειοκρατίας. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι το 2019, πριν την έναρξη λειτουργίας της εφαρμογής, πραγματοποιήθηκαν 142.000 μεταβιβάσεις ακινήτων για τις οποίες χρειάστηκαν περισσότερες από 300.000 επισκέψεις σε ΔΟΥ. Με την καινούρια διαδικασία η υποβολή των δηλώσεων και η εξόφληση των φόρων μπορεί να ολοκληρωθεί ψηφιακά, ακόμη και αυθημερόν, συμβάλλοντας στην εξοικονόμηση κόστους και χρόνου για συμβολαιογράφους και πολίτες (ΑΑΔΕ, 2021).

Προκειμένου να γίνει κατανοητή η κρισιμότητα της συγκεκριμένης ψηφιακής υπηρεσίας, παρατίθεται παρακάτω πίνακας με τον αριθμό των συμβολαιογραφικών πράξεων ανά κατηγορία για το έτος 2022, όπως προέκυψε από στοιχεία της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής. Σημειώνεται ότι κατά το ίδιο έτος συντάχθηκαν συνολικά οκτακόσιες τέσσερις χιλιάδες τριακόσιες είκοσι δύο (804.322) συμβολαιογραφικές πράξεις (Ελληνική Στατιστική Αρχή [ΕΛΣΤΑΤ], 2023). Στον παρακάτω πίνακα δεν περιλαμβάνονται στοιχεία για συμβολαιογραφικές πράξεις αποδοχής κληρονομιάς, καθώς αυτές εντάσσονται στην κατηγορία «άλλες πράξεις».

Αγοραπωλησίες ακινήτων	Δωρεές εν ζωή	Γονικές παροχές
112.283	18.870	46.113

Πίνακας 3: Συμβολαιογραφικές πράξεις μεταβίβασης ανά κατηγορία. Έτος 2022.

Από στοιχεία της ίδιας έρευνας προκύπτει ακόμη αυξητική τάση στη διάρκεια των δέκα τελευταίων χρόνων στον αριθμό των συμβολαίων μεταβίβασης ακινήτων με αγοραπωλησία ή με χαριστική εν ζωή αιτία.



Πίνακας 4: Συναφθείσες συμβολαιογραφικές πράξεις ανά αντικείμενο. 2012 – 2022.

Σημειώνεται ότι για κάθε συμβολαιογραφική πράξη απαιτείται πολλές φορές η υποβολή περισσότερων της μίας δήλωσης. Επιπλέον προβλέπεται υποβολή δηλώσεων μεταβίβασης και σε ορισμένες περιπτώσεις για τις οποίες δεν ακολουθεί συμβολαιογραφικό έγγραφο.

Η ένταξη των δηλώσεων φορολογίας κεφαλαίου στην ηλεκτρονική εφαρμογή myPROPERTY έγινε σταδιακά. Η λειτουργία της πλατφόρμας ξεκίνησε από τις 03-03-2021 μόνο για την υποβολή δηλώσεων φόρου μεταβίβασης που αφορούν σε αγοραπωλησίες ακινήτων σε περιοχές όπου ισχύουν αντικειμενικές αξίες. Η χρήση της για συμβολαιογράφους και πολίτες ήταν προαιρετική έως και τις 28-06-2021. (Αρχικά προβλεπόταν προαιρετική χρήση έως και τις 31-05-2021, αλλά δόθηκε παράταση έως και τις 28-06-2021 με την Α.1126/2021 (Β' 2315)). Από την 29-06-2021 οι παραπάνω δηλώσεις υποβάλλονται υποχρεωτικά και αποκλειστικά μέσω της εφαρμογής myPROPERTY. Δηλώσεις που αφορούσαν σε οποιαδήποτε άλλο τρόπο μεταβίβασης εξακολούθησαν να υποβάλλονται με την προηγούμενη διαδικασία.

Στις περιπτώσεις που τη δήλωση ακολουθεί συμβολαιογραφικό έγγραφο, η δήλωση συμπληρώνεται από συμβολαιογράφο πιστοποιημένο στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΑΑΔΕ και υποβάλλεται από τους συμβαλλόμενους με χρήση των κωδικών τους TAXISnet. Η υποβολή της δήλωσης από τους συμβαλλόμενους συνεπάγεται την αποδοχή του περιεχομένου της καθώς και την επιβεβαίωση της ακρίβειας των δηλούμενων στοιχείων. Στην περίπτωση που ζητείται απαλλαγή από το φόρο για την απόκτηση Α' κατοικίας, η υποβολή της δήλωσης από τον υπόχρεο σε φόρο επέχει επιπλέον την ισχύ υπεύθυνης δήλωσης σχετικά με την πλήρωση των προϋποθέσεων χορήγησης της απαλλαγής (ΑΑΔΕ, 2024).

Για την επιτυχή υποβολή της δήλωσης είναι απαραίτητο να συμπληρωθούν όλα τα απαιτούμενα πεδία. Η αντικειμενική αξία των ακινήτων υπολογίζεται από τον συμβολαιογράφο με την συμπλήρωση φύλλων υπολογισμού αντικειμενικής αξίας. Ο συμβολαιογράφος υπολογίζει επίσης το ύψος των απαλλασσόμενων και φορολογητέων ποσών καθώς και το ύψος του οφειλόμενου φόρου. Επιπλέον έχει την ευθύνη επισύναψης των απαιτούμενων κατά περίπτωση εγγράφων.

Με την υποβολή της δήλωσης από τους συμβαλλόμενους εκδίδεται πράξη διοικητικού προσδιορισμού φόρου και βεβαιώνεται ο αναλογών φόρος. Η πράξη διοικητικού προσδιορισμού φόρου και η ταυτότητα οφειλής φόρου κοινοποιούνται στον υπόχρεο σε φόρο.

Μετά τη σύνταξη του συμβολαιογραφικού εγγράφου, ο συμβολαιογράφος υποχρεούται να το επισυνάψει στην εφαρμογή και να καταχωρήσει τα στοιχεία του συμβολαίου. Στην περίπτωση υποβολής δήλωσης ματαίωσης συμβολαίου, ο φόρος που είχε βεβαιωθεί διαγράφεται άμεσα.

Η αρμόδια ΔΟΥ ελέγχει την ακρίβεια της δήλωσης και τη συνδρομή των προϋποθέσεων απαλλαγής από το φόρο μέσα σε εξήντα (60) ημέρες από την υποβολή της. Στην περίπτωση που απαιτούνται επιπλέον έγγραφα, ο υπόχρεος σε φόρο καλείται να τα επισυνάψει σε προθεσμία πέντε (5) ημερών. Σε περίπτωση που διαπιστώνεται ανακρίβεια που οδηγεί στον προσδιορισμό μειωμένου φόρου, ο υπόχρεος σε φόρο καλείται να υποβάλει τροποποιητική δήλωση εντός προθεσμίας δεκαπέντε (15) ημερών. Εάν ο φορολογούμενος δεν ανταποκρίνεται, εκδίδεται άμεσα εντολή ελέγχου από τον προϊστάμενο της αρμόδιας φορολογικής υπηρεσίας.

Με αποφάσεις του Διοικητή της ΑΑΔΕ ορίζονται κάθε φορά τα είδη των δηλώσεων που υποβάλλονται μέσω της εφαρμογής και δίνονται πληροφορίες για την υποβολή και τον έλεγχό τους.

Η είσοδος στην εφαρμογή γίνεται από τον ιστότοπο της ΑΑΔΕ, aade.gr, με την επιλογή του εικονιδίου:



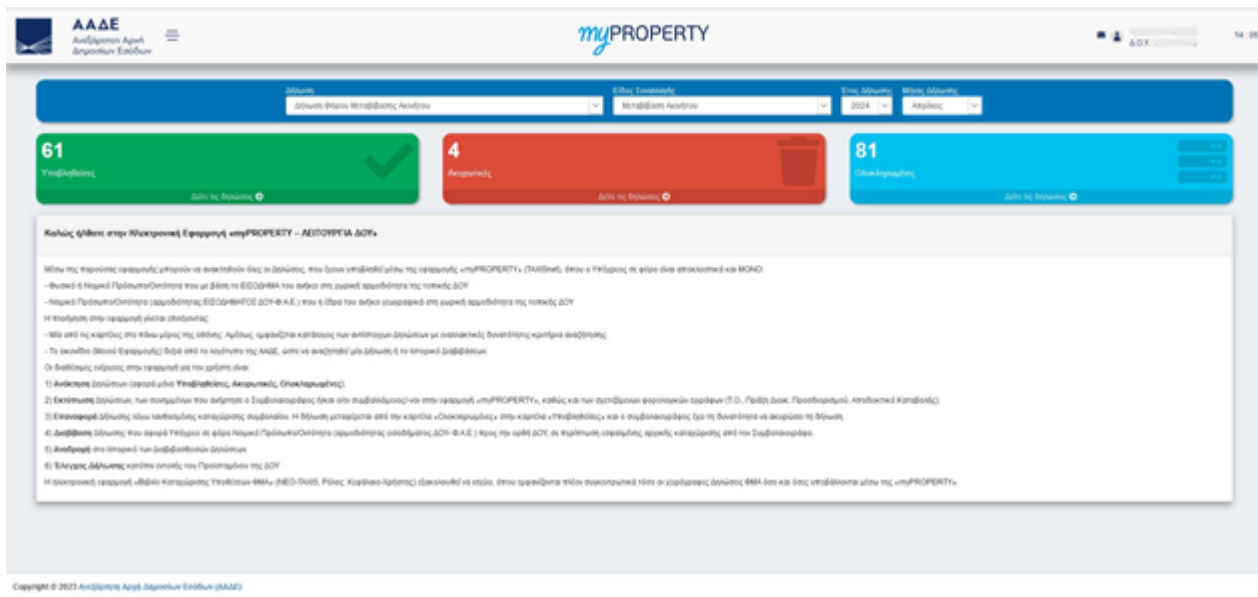
Στις εικόνες που ακολουθούν εμφανίζονται οι αρχικές οθόνες της εφαρμογής για συμβολαιογράφους, φορολογούμενους και υπαλλήλους της ΑΑΔΕ αντίστοιχα.



Εικόνα 4: myPROPERTY - Αρχική οθόνη συμβολαιογράφου



Εικόνα 3: myPROPERTY - Αρχική οθόνη φορολογούμενου



Εικόνα 5: myPROPERTY - Αρχική οθόνη υπαλλήλου ΑΑΔΕ

2.3.1 Απόφαση Α.1031/19-02-2021

Τον Φεβρουάριο του 2021 με απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ εισάγεται για πρώτη φορά η δυνατότητα υποβολής δηλώσεων φορολογίας κεφαλαίου ψηφιακά (Απόφαση Διοικητή ΑΑΔΕ Α.1031/2021). Η απόφαση Α.1031/2021 περιλαμβάνει λεπτομερείς οδηγίες για τη διαδικασία υποβολής, με σκοπό να ισχύουν και να εφαρμόζονται στο σύνολο των δηλώσεων φορολογίας κεφαλαίου που θα ενταχθούν στην εφαρμογή σε μεταγενέστερο χρόνο. Σε αυτή την απόφαση ορίζονται επίσης υποδείγματα της ηλεκτρονικής δήλωσης ΦΜΑ και της πράξης διοικητικού προσδιορισμού φόρου.

Η απόφαση ήταν σε ισχύ μέχρι τον Αύγουστο του 2022, οπότε με νεώτερη απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ έπαυσε η ισχύς της, η διαδικασία διατυπώθηκε εκ νέου με μικρές μεταβολές και ορίστηκαν νέα υποδείγματα δήλωσης και πράξης διοικητικού προσδιορισμού φόρου (Απόφαση Διοικητή ΑΑΔΕ Α.1110/2022).

Αναλυτικά, στην Α.1031/2021 προβλέπεται η ηλεκτρονική υποβολή αποκλειστικά και μόνο αρχικών εμπρόθεσμων δηλώσεων ΦΜΑ για τις οποίες θα συνταχθεί συμβολαιογραφικό έγγραφο πώλησης και αφορούν σε ακίνητα που βρίσκονται σε περιοχές όπου ισχύει το σύστημα αντικειμενικού προσδιορισμού αξίας ακινήτων. Ηλεκτρονικά υποβάλλονται επίσης και οι δηλώσεις ματαίωσης σύνταξης συμβολαιογραφικού εγγράφου, όταν η σχετική αρχική δήλωση έχει υποβληθεί ομοίως ηλεκτρονικά. Για κάθε αγοραστή συντάσσεται μία δήλωση ανεξαρτήτως του πλήθους των μεταβιβαζόμενων ακινήτων και των πωλητών.

2.3.2 Απόφαση Α.1249/09-12-2021

Με την Απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Ηλεκτρονική υποβολή δήλωσης φόρου δωρεών, γονικών παροχών "Δήλωση Δωρεάς / Γονικής Παροχής"», η χρήση της πλατφόρμας myPROPERTY επεκτάθηκε και για την υποβολή δηλώσεων φόρου δωρεάς και γονικής παροχής. Από 13 Δεκεμβρίου 2021 προαιρετικά και από 20 Δεκεμβρίου υποχρεωτικά άρχισαν να

υποβάλλονται στο myPROPERTY δηλώσεις δωρεών και γονικών παροχών (Απόφαση Διοικητή ΑΑΔΕ, Α.1249/2021).

Συγκεκριμένα η απόφαση προβλέπει την ηλεκτρονική εφαρμογή μόνο για αρχικές εμπρόθεσμες δηλώσεις. Οι δηλώσεις μπορεί να αφορούν όχι μόνο σε ακίνητα που βρίσκονται σε περιοχές όπου ισχύουν αντικειμενικές αξίες, αλλά και σε κινητά περιουσιακά στοιχεία (αυτοκίνητα, μετοχές, έργα τέχνης κλπ.). Επίσης μπορεί να αφορούν σε χρηματικά ποσά που μεταβιβάζονται σε άτομα που ανήκουν στην Α' φορολογική κατηγορία.

Για κάθε ζεύγος δωρητή/δωρεοδόχου ή γονέα/τέκνου υποβάλλεται μία δήλωση στην οποία αναγράφονται τυχόν προγενέστερες δωρεές ή γονικές παροχές. Όπως και στις ηλεκτρονικές δηλώσεις ΦΜΑ, δηλώσεις ματαίωσης σύνταξης συμβολαίου για τις οποίες η αρχική είχε υποβληθεί μέσω της εφαρμογής, υποβάλλονται επίσης ψηφιακά.

2.3.3 Απόφαση Α.1110/05-08-2022

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, με απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ της 05/08/2022 παύει να ισχύει η πρώτη απόφαση σχετικά με την ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων φορολογίας κεφαλαίου, Α.1031/2021, και ορίζονται εκ νέου όλες οι περιπτώσεις δηλώσεων ΦΜΑ που υποβάλλονται πλέον υποχρεωτικά ψηφιακά (Απόφαση Διοικητή ΑΑΔΕ 1110/2022). Στην ουσία με την παρούσα απόφαση περιλαμβάνονται επιπλέον περιπτώσεις δηλώσεων ΦΜΑ που υποστηρίζονται από το myPROPERTY. Η εφαρμογή, αναφορικά με τον ΦΜΑ, εξακολουθεί να υποστηρίζει αποκλειστικά δηλώσεις που αφορούν ακίνητα των οποίων η αξία υπολογίζεται με τα φύλλα αντικειμενικού προσδιορισμού.

Με την παρούσα απόφαση, η οποία ισχύει από τις 16 Αυγούστου 2022, ορίζεται επίσης νέο υπόδειγμα της ηλεκτρονικής δήλωσης ΦΜΑ και της σχετικής πράξης διοικητικού προσδιορισμού του φόρου.

Πιο συγκεκριμένα μέσω της εφαρμογής myPROPERTY υποβάλλονται πλέον όλες οι αρχικές εμπρόθεσμες δηλώσεις ΦΜΑ που αφορούν σε ακίνητα εντός ΑΠΑΑ και αφορούν σε:

- δηλώσεις για μεταβίβαση ή σύσταση εμπράγματος δικαιώματος σε ακίνητο με επαχθή αιτία για τις οποίες θα ακολουθήσει σύνταξη συμβολαιογραφικού εγγράφου. Οι δηλώσεις πρέπει να υποβάλλονται από όλους τους συμβαλλόμενους και ο φόρος να υπολογίζεται με ακέραιο συντελεστή. Εξαιρούνται οι δηλώσεις που αφορούν σε συμβόλαια σύστασης ή τροποποίησης οριζόντιων και κάθετων ιδιοκτησιών, εξώνησης, διόρθωσης, επανάληψης ή ακύρωσης συμβολαίου
- δηλώσεις επίκλησης κτήσης ακινήτου με τακτική ή έκτακτη χρησικτησία όταν ακολουθεί συμβολαιογραφικό έγγραφο μεταβίβασης
- δηλώσεις για τη θετική διαφορά επιφάνειας ακινήτου συγκριτικά με την επιφάνεια που αναφέρεται στον με επαχθή αιτία τίτλο κτήσης
- δηλώσεις πλασματικής μεταβίβασης ακινήτου σε εργολαβικά προσύμφωνα και προσύμφωνα πώλησης
- δηλώσεις μεταβίβασης ποσοστού οικοπέδου στον εργολάβο στα πλαίσια οριστικοποίησης εργολαβικού προσυμφώνου
- αρχικές δηλώσεις απόκτησης ακινήτου με αναγκαστικό πλειστηριασμό

- δηλώσεις ματαίωσης σύνταξης συμβολαίου εφόσον οι αρχικές δηλώσεις έχουν υποβληθεί ομοίως μέσω της ψηφιακής εφαρμογής

Υποβάλλεται μία δήλωση για κάθε αγοραστή ανεξάρτητα από τον αριθμό των πωλητών και των ακινήτων.

Εξακολουθούν να υποβάλλονται στις φορολογικές υπηρεσίες σε έντυπη μορφή, οι δηλώσεις που αφορούν σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση μεταβίβασης ακινήτου με επαχθή αιτία. Σε έντυπη μορφή υποβάλλονται επίσης δηλώσεις, οι οποίες για τεχνικούς λόγους δεν μπορούν να υποβληθούν ψηφιακά.

2.3.4 Απόφαση Α.1151/31-10-2022

Ένα νέο είδος δηλώσεων φορολογίας κεφαλαίου εντάσσεται για πρώτη φορά στο myPROPERTY τον Οκτώβριο του 2022 (Απόφαση Διοικητή Α.Α.Δ.Ε. 1151/2022). Αφορά στις δηλώσεις φόρου κληρονομιάς κινητών και ακινήτων εντός αντικειμενικού συστήματος αποκλειστικά για θανάτους από 01/01/2022. Προϋπόθεση για την ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων είναι οι κληρονόμοι να μην έχουν υποβάλει κατά το προηγούμενο διάστημα χειρόγραφη δήλωση φόρου κληρονομιάς στη ΔΟΥ. Η απόφαση ισχύει προαιρετικά από 01/12/2022 και υποχρεωτικά από 01/01/2023.

Με την απόφαση αυτή ανοίγει ουσιαστικά η δυνατότητα χρήσης της εφαρμογής και από τους πολίτες. Μέχρι την έκδοση της παραπάνω απόφασης οι δηλώσεις στο myPROPERTY δημιουργούνταν αποκλειστικά από τους συμβολαιογράφους που είχαν αναλάβει και τη σύνταξη του σχετικού συμβολαίου. Ο ρόλος των πολιτών περιοριζόταν στην αποδοχή των δηλώσεων που είχαν δημιουργηθεί από τους συμβολαιογράφους. Με την παρούσα απόφαση δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να εισέρχονται με τους προσωπικούς τους κωδικούς TAXISnet στην εφαρμογή και να δημιουργούν ατομικά τη δήλωση φόρου κληρονομιάς.

Για τις δηλώσεις φόρου κληρονομιάς για τις οποίες ακολουθεί συμβολαιογραφική πράξη αποδοχής κληρονομιάς, ακολουθείται παρόμοια διαδικασία με την υποβολή των δηλώσεων ΦΜΑ και δωρεών/γονικών παροχών. Δηλαδή οι δηλώσεις δημιουργούνται από τους συμβολαιογράφους και οι συμβαλλόμενοι επιλέγουν την υποβολή τους.

Αναλυτικά, η απόφαση Α.1151/2022 ορίζει ότι μέσω του myPROPERTY υποβάλλονται πλέον και δηλώσεις φόρου κληρονομιάς για θανάτους που επέρχονται από την 01/01/2022 εφόσον πρόκειται για αρχικές δηλώσεις ή τροποποιητικές αρχικών δηλώσεων που έχουν υποβληθεί ομοίως στην ψηφιακή εφαρμογή. Οι δηλώσεις μπορεί να είναι εμπρόθεσμες ή εκπρόθεσμες και να περιλαμβάνουν κινητά περιουσιακά στοιχεία και ακίνητα εντός ΑΠΑΑ. Ξεχωριστή δήλωση φόρου κληρονομιάς συμπληρώνεται ανά ζεύγος κληρονομούμενου - κληρονόμου και ανά αιτία επαγωγής. Δηλώσεις φόρου κληρονομιάς που αφορούν σε λοιπές περιπτώσεις υποβάλλονται στην αρμόδια ΔΟΥ.

Για τις δηλώσεις φόρου κληρονομιάς που αφορούν σε κινητά περιουσιακά στοιχεία για τα οποία δε θα ακολουθήσει συμβόλαιο, οι δηλώσεις συμπληρώνονται και υποβάλλονται από τους κληρονόμους. Αντίθετα στις περιπτώσεις κληρονομιάς κινητής ή ακίνητης περιουσίας για την οποίες θα ακολουθήσει συμβόλαιο, οι δηλώσεις συμπληρώνονται από τον συμβολαιογράφο και οι κληρονόμοι επιλέγουν την υποβολή τους. Στις δηλώσεις αναγράφονται οι δωρεές ή γονικές παροχές εν ζωή του κληρονομούμενου προς τον κληρονόμο.

Για τα κληρονομιαία ακίνητα συμπληρώνονται από το συμβολαιογράφο τα αντίστοιχα Φύλλα Υπολογισμού Αντικειμενικής Αξίας (ΦΥΑΑ). Εφόσον αντικείμενο της κληρονομιάς αποτελούν επιχειρήσεις, μερίδες, μερίδια ή μετοχές επιχειρήσεων μη εισηγμένων στο χρηματιστήριο, συμπληρώνονται τα αντίστοιχα έντυπα υπολογισμού αντικειμενικής αξία σύμφωνα με την 1031583/253/Α0013/1-4-2003 - ΠΟΛ 1055/2003 (Β' 477) απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Οικονομικών. Για τα κινητά περιουσιακά στοιχεία συμπληρώνεται η αγοραία αξία τους.

2.3.5 Απόφαση Α.1162/16-11-2022

Τον Νοέμβριο του 2022 το myPROPERTY επεκτείνεται και στην παραλαβή δηλώσεων φόρου δωρεάς/γονικής παροχής για τις οποίες δε θα συνταχθεί συμβολαιογραφικό έγγραφο (Απόφαση Διοικητή Α.Α.Δ.Ε. 1162/2022). Η χρήση της εφαρμογής για την υποβολή δηλώσεων φόρου δωρεάς/γονικής παροχής ξεκινά προαιρετικά από τις 17 Νοεμβρίου 2022 και υποχρεωτικά από την αρχή του 2023 και αφορά σε δωρεές/γονικές παροχές που έχουν εκτελεστεί από 1 Ιανουαρίου 2022.

Η κατηγορία δηλώσεων φόρου δωρεάς/γονικής παροχής για τις οποίες δε συντάσσεται συμβολαιογραφικό έγγραφο αναφέρεται κυρίως στη μεταβίβαση χρηματικών ποσών, μετοχών, εταιρικών μεριδίων, οχημάτων. Αυτή η απόφαση επεκτείνει τη χρήση της εφαρμογής από τους πολίτες, καθώς αφορά αποκλειστικά δηλώσεις για τις οποίες δεν ακολουθεί συμβόλαιο και συνεπώς συμπληρώνονται από τους φορολογούμενους και όχι τους συμβολαιογράφους.

Αξίζει να σημειωθεί πως αυτή η απόφαση αναφέρεται σε ένα πολύ μεγάλο αριθμό δηλώσεων, καθώς μόλις ένα χρόνο νωρίτερα είχε καθιερωθεί αφορολόγητο όριο ύψους 800.000 ευρώ για τις γονικές παροχές και δωρεές χρηματικών ποσών προς τέκνα, εγγόνια, γονείς, συζύγους (Νόμος 4839/2021, άρθρο 56).

Αναλυτικότερα η απόφαση Α.1162/2022 αφορά σε αρχικές δηλώσεις φόρου δωρεάς/γονικής παροχής κινητής περιουσίας για τις οποίες δεν συντάσσεται συμβολαιογραφικό έγγραφο. Ακόμη σε δηλώσεις δωρεάς ή γονικής παροχής χρηματικών ποσών που φορολογούνται είτε με την Α' φορολογική κλίμακα (μεταφορά μέσω χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων) είτε αυτοτελώς. Για κάθε ζεύγος δωρητή-δωρεοδόχου συμπληρώνεται χωριστή δήλωση. Η συμπλήρωση της δήλωσης μπορεί να γίνει από οποιονδήποτε από τους συμβαλλόμενους. Για την οριστική υποβολή της δήλωσης απαιτείται η αποδοχή/υποβολή της από τον άλλο συμβαλλόμενο.

Στην απόφαση ορίζονται τα απαραίτητα για κάθε περίπτωση δικαιολογητικά, ενώ για τις δηλώσεις δωρεάς/γονικής παροχής χρημάτων που πραγματοποιούνται με μεταφορά μεταξύ χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων προβλέπεται αυτόματη διασταύρωση τους με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

2.3.6 Απόφαση Α.1065/09-05-2023

Με την απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Τροποποίηση της υπό στοιχεία Α.1110/2022 απόφασης του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) για την ηλεκτρονική υποβολή δήλωσης φόρου μεταβίβασης ακινήτων - "Δήλωση Φ.Μ.Α." (Β'4334)» τροποποιείται η Α.1110/2022 και εντάσσεται στο myPROPERTY ένα επιπλέον είδος δήλωσης ΦΜΑ. Ηλεκτρονικά υποβάλλονται πλέον από 15-05-2023 και οι δηλώσεις που αφορούν στην οριστικοποίηση προσυμφώνου μεταβίβασης ακινήτου με επαχθή αιτία, εφόσον δεν έχει παρέλθει

χρονικό διάστημα δύο ετών από τη σύνταξη του προσυμφώνου έως και την οριστικοποίησή του (Απόφαση Διοικητή Α.Α.Δ.Ε. 1065/2023).

2.3.7 Απόφαση Α.1184/23-11-2023

Στις 23-11-2023, με την απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Ηλεκτρονική υποβολή δήλωσης φόρου κληρονομιάς μέσω Δ.Ο.Υ. - "Δήλωση φόρου κληρονομιάς μέσω Δ.Ο.Υ. " - και καθορισμός των δικαιολογητικών των δηλώσεων φόρου κληρονομιάς» προστίθεται ένα είδος ηλεκτρονικής δήλωσης, η «Δήλωση Φόρου Κληρονομιάς μέσω Δ.Ο.Υ.» (Απόφαση Διοικητή Α.Α.Δ.Ε. 1184/2023). Η συγκεκριμένη απόφαση αναφέρεται σε όλες τις δηλώσεις φόρου κληρονομιάς για τις οποίες δεν προβλέπεται η υποβολή τους στην ηλεκτρονική εφαρμογή ως «Δήλωση Φόρου Κληρονομιάς» σύμφωνα με την απόφαση Α.1151/2022. Η απόφαση ισχύει από 27-11-2023 προαιρετικά και από 01-01-2024 υποχρεωτικά.

Η «Δήλωση Φόρου Κληρονομιάς μέσω ΔΟΥ» απευθύνεται σε συμβολαιογράφους και σε πολίτες, και καλύπτει όλες τις δηλώσεις φόρου κληρονομιάς που δεν μπορούν να υποβληθούν σύμφωνα με την απόφαση Α.1151/2022. Σε αυτές περιλαμβάνονται και δηλώσεις που περιλαμβάνουν ακίνητα εκτός ΑΠΑΑ. Οι δηλώσεις που υποβάλλονται με αυτό τον τρόπο δεν ολοκληρώνονται ηλεκτρονικά. Απαιτείται η επαλήθευσή τους από υπάλληλο της αρμόδιας ΔΟΥ, ο οποίος προσδιορίζει και βεβαιώνει χειρόγραφα το φόρο. Στην πραγματικότητα η υπηρεσία της υποβολής Δήλωσης Φόρου Κληρονομιάς μέσω ΔΟΥ, δεν υποστηρίζεται πλήρως από το myPROPERTY, όπως οι δηλώσεις που εντάχθηκαν με τις προηγούμενες αποφάσεις. Αντίθετα μετά την υποβολή των δηλώσεων, διενεργείται επαλήθευσή τους από την αρμόδια φορολογική υπηρεσία, προσδιορίζεται και βεβαιώνεται ο αναλογών φόρος.

Αναλυτικότερα μέσω του υπομενού «Δήλωση Φόρου Κληρονομιάς μέσω Δ.Ο.Υ.» υποβάλλονται οι παρακάτω δηλώσεις φόρου κληρονομιάς:

- όλες οι δηλώσεις που αφορούν σε θανάτους μέχρι και 31-12-2021
- για θανάτους από 01-01-2022:
 - αρχικές και τροποποιητικές δηλώσεις που δεν υποστηρίζονται από το υπομενού «Δήλωση Φόρου Κληρονομιάς»
 - τροποποιητικές δηλώσεις όταν οι αρχικές έχουν υποβληθεί είτε σε έντυπη μορφή είτε ηλεκτρονικά ως Δηλώσεις Φόρου Κληρονομιάς μέσω Δ.Ο.Υ.
 - δηλώσεις με αίτημα αναβολής και δηλώσεις για τη λήξη αναβολής της φορολογίας

Συμπληρώνεται ξεχωριστή δήλωση για κάθε κληρονόμο, για κάθε αιτία επαγωγής και για κάθε διαφορετικό χρόνο φορολογίας. Εξακολουθούν να υποβάλλονται σε έντυπη μορφή μόνο ελάχιστες δηλώσεις φόρου κληρονομιάς:

- δηλώσεις που αφορούν σε σχολάζουσα κληρονομιά
- δηλώσεις στις οποίες ο κληρονομούμενος ή ο ήδη αποβιώσας κληρονόμος στερούνταν ΑΦΜ
- δηλώσεις που υποβάλλονται από νόμιμο εκπρόσωπο καθολικού διαδόχου ήδη αποβιώσαντος κληρονόμου
- δηλώσεις που λόγω τεχνικής αδυναμίας δεν μπορούν να υποβληθούν μέσω της εφαρμογής

Οι δηλώσεις συμπληρώνονται από τους κληρονόμους όταν δεν ακολουθεί συμβολαιογραφική πράξη ή από τους συμβαλλόμενους σε περίπτωση σύνταξης συμβολαίου. Για τα ακίνητα εντός ΑΠΑΑ συμπληρώνονται τα έντυπα ΦΥΑΑ, ενώ για τα κινητά και τα ακίνητα εκτός ΑΠΑΑ συμπληρώνεται δηλωθείσα αξία. Στη δήλωση επισυνάπτονται όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά, όπως ορίζονται στο παράρτημα της απόφασης.

Μέσα σε εξήντα (10) ημέρες από την υποβολή της δήλωσης, διενεργείται από την αρμόδια Δ.Ο.Υ. έλεγχος σχετικά με την επισύναψη των απαιτούμενων δικαιολογητικών. Στην περίπτωση που έχουν υποβληθεί τα απαραίτητα δικαιολογητικά, η δήλωση παραλαμβάνεται και εκδίδεται πράξη διοικητικού προσδιορισμού φόρου η οποία κοινοποιείται στον φορολογούμενο. Στην περίπτωση έλλειψης δικαιολογητικών, καλείται ο φορολογούμενος να τα επισυνάψει στη δήλωση εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών. Σε περίπτωση μη ανταπόκρισης του φορολογούμενου η δήλωση δεν παραλαμβάνεται και απορρίπτεται. Στις περιπτώσεις ακινήτων εκτός ΑΠΑΑ, η αρμόδια Δ.Ο.Υ. προβαίνει στην εκτίμηση της προσωρινής αξίας τους κατά την παραλαβή της δήλωσης.

Μέσα σε εξήντα (60) ημέρες από την παραλαβή της δήλωσης και την έκδοση της πράξης διοικητικού προσδιορισμού τους φόρου διενεργείται επιπλέον έλεγχος ως προς τον ορθό προσδιορισμό του φόρου, όπως ακριβώς και στα υπόλοιπα είδη δηλώσεων.

2.3.8 Απόφαση Α.1002/29-12-2023

Η Α.1002/2023 (Β'64) Απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Τροποποίηση της υπό στοιχεία Α.1110/5.8.2022 απόφασης του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) "Ηλεκτρονική υποβολή δήλωσης φόρου μεταβίβασης ακινήτων - Δήλωση Φ.Μ.Α." (Β'4334)», , τροποποιεί την Α.1110/2022 ώστε να συμπεριλάβει στην ηλεκτρονική εφαρμογή myPROPERTY και τροποποιητικές δηλώσεις ΦΜΑ. Πλέον από 10-01-2024 υποβάλλονται στην ηλεκτρονική εφαρμογή και εμπρόθεσμες τροποποιητικές δηλώσεις ΦΜΑ που αφορούν σε τροποποίηση αρχικής δήλωσης που είχε υποβληθεί επίσης στο myPROPERTY και για την οποία δεν έχει συνταχθεί το σχετικό συμβόλαιο.

2.3.9 Απόφαση Α.1059/18-04-2024

Η πιο πρόσφατη απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ εντάσσει στην ψηφιακή πλατφόρμα την υποβολή δηλώσεων φόρου δωρεάς προς τα νομικά πρόσωπα που υποβάλλονται σε αυτοτελή φορολόγηση 0,5%, ενδεικτικά: ΝΠΔΔ, νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις, δήμοι, κοινότητες, ιεροί ναοί, ιερές μονές, νομικά πρόσωπα μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα κ.α. όπως αναλυτικά αναφέρονται στις ενότητες 2.5.7 και 2.4.8 (Απόφαση Διοικητή Α.Α.Δ.Ε. 1059/2024). Η απόφαση εφαρμόζεται προαιρετικά από 18-04-2024 και υποχρεωτικά από 08-05-2024.

Η απόφαση αφορά σε δηλώσεις με ημερομηνία γέννησης φορολογικής υποχρέωσης από 01-01-2024. Στην εφαρμογή εντάσσονται:

- δηλώσεις που αφορούν τη μεταβίβαση ακινήτων ή κινητών εκτός χρηματικών ποσών, για τις οποίες θα συνταχθεί συμβολαιογραφικό έγγραφο
- δηλώσεις που αφορούν τη μεταβίβαση κινητών και χρηματικών ποσών για τις οποίες δεν θα συνταχθεί συμβολαιογραφικό έγγραφο. Ειδικά για τις δηλώσεις φόρου δωρεάς χρηματικών ποσών, αυτές μπορούν να υποβληθούν μονομερώς από τον δωρεοδόχο στην περίπτωση που δεν είναι γνωστά τα πλήρη στοιχεία του δωρητή.

Οι υπόλοιπες περιπτώσεις δηλώσεων δωρεάς προς τα παραπάνω πρόσωπα εξακολουθούν να υποβάλλονται στη Δ.Ο.Υ..

Όπως και στις λοιπές δηλώσεις δωρεών και γονικών παροχών, οι δηλώσεις συμπληρώνονται από τον συμβολαιογράφο στην περίπτωση που θα συνταχθεί συμβόλαιο. Στην περίπτωση που δε θα συνταχθεί συμβόλαιο η δήλωση συμπληρώνεται από οποιονδήποτε από τους συμβαλλόμενους, δωρητή ή δωρεοδόχο, και υποβάλλεται από τον άλλο.

Απαραίτητα δικαιολογητικά των δηλώσεων αποτελούν το τελευταίο δημοσιευμένο καταστατικό του νομικού προσώπου που δέχεται τη δωρεά, προκειμένου να αποδεικνύεται ο επωφελής σκοπός του, καθώς και πιστοποιητικό μεταβολών.

2.4 Διαδικασίες

Οι εργασίες που εκτελούνται στα πλαίσια λειτουργίας μιας ιδιωτικής επιχείρησης ή δημόσιας υπηρεσίας είναι συνήθως οργανωμένες ως διαδικασίες. Κάθε διαδικασία οδηγεί, μέσω της εκτέλεσης επιμέρους βημάτων, σε συγκεκριμένο προκαθορισμένο στόχο. Η ολοκλήρωση μιας διαδικασίας μπορεί να συντελείται αποκλειστικά στο εσωτερικό του οργανισμού ή να απαιτεί επικοινωνία και με το εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού.

2.4.1 Επιχειρηματικές Διαδικασίες

Οι επιχειρηματικές διαδικασίες είναι όρος που αναφέρεται συγκεκριμένα σε εκείνες τις διαδικασίες που γίνονται στα πλαίσια μια επιχειρηματικής διαδικασίας. Οι Michael Hammer και James Champy ορίζουν την επιχειρηματική διαδικασία ως «ένα δομημένο σύνολο από δραστηριότητες οι οποίες χρησιμοποιούν πληροφορίες, ανθρώπινους και υλικούς πόρους ως είσοδο για να δημιουργήσουν κάποιο αποτέλεσμα που έχει αξία για έναν (εσωτερικό ή εξωτερικό) πελάτη ενός οργανισμού» (Hammer & Champy, 1993).

Σύμφωνα με τον Davenport (1990) «επιχειρηματική διαδικασία είναι ένα σύνολο λογικά συσχετιζόμενων εργασιών που εκτελούνται για την επίτευξη ενός καθορισμένου επιχειρηματικού αποτελέσματος για έναν συγκεκριμένο πελάτη ή αγορά».

Βασίζόμενος στους παραπάνω ορισμούς ο Mathias Weske στο βιβλίο του «Business Process Management - Concepts, Languages, Architectures», υιοθετεί τον εξής ορισμό: «Μια επιχειρηματική διαδικασία αποτελείται από ένα σύνολο δραστηριοτήτων που εκτελούνται συντονισμένα μέσα σε ένα οργανωσιακό και τεχνικό περιβάλλον. Αυτές οι δραστηριότητες υλοποιούν από κοινού έναν επιχειρηματικό στόχο. Κάθε επιχειρηματική διαδικασία θεσπίζεται από έναν μόνο οργανισμό, αλλά μπορεί να αλληλοεπιδρά με επιχειρηματικές διαδικασίες που εκτελούνται από άλλους οργανισμούς» (Weske, 2019).

2.4.2 Διοικητικές διαδικασίες ή Διαδικασίες Δημόσιας Διοίκησης

Αντίστοιχα με τις επιχειρηματικές διαδικασίες, οι οποίες αναφέρονται στις διαδικασίες των επιχειρήσεων, ορίζονται και οι διοικητικές ή διαδικασίες δημόσιας διοίκησης που αναφέρονται στις διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τους οργανισμούς του δημόσιου τομέα. Οι διοικητικές διαδικασίες αποτελούνται, όπως όλες οι διαδικασίες, από τα ίδια βασικά στοιχεία: τις εισόδους,

την επεξεργασία και τις εξόδους. Σε αντίθεση όμως με τις επιχειρηματικές διαδικασίες, εδώ στο ρόλο των προμηθευτών και των πελατών είναι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις.

Παρόλο που υπάρχουν σημαντικές ομοιότητες των διοικητικών με τις επιχειρηματικές διαδικασίες, εντοπίζονται όμως και αξιοσημείωτες διαφορές. Άλλωστε οι ιδιωτικοί και οι δημόσιοι οργανισμοί δεν είναι ομοιογενείς, αλλά έχουν σημαντικές περιβαλλοντικές και οργανωτικές διαφορές μεταξύ τους. Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των δημόσιων οργανισμών, που επηρεάζουν αναπόφευκτα και τις διαδικασίες τους, αποτελούν η απουσία κινήτρων της αγοράς, η ύπαρξη πολλαπλών αντικρουόμενων στόχων και ένα πολιτικό πλαίσιο με ένα ευρύ φάσμα ομάδων, υψηλότερα επίπεδα λογοδοσίας και περισσότερους κανόνες, κανονισμούς και περιορισμούς (Αποστολάκης, Λουκής & Χάλαρης, 2008).



Εικόνα 6: Διοικητικές Διαδικασίες (Δελγιώργη κ.α., 2015).

Μια διοικητική διαδικασία αποτελείται από τέσσερα βασικά στοιχεία:

- Είσοδοι (inputs): μπορεί να είναι υλικά, υπηρεσίες, πληροφορίες ή δεδομένα. Εισέρχονται στη διαδικασία, όπου επεξεργάζονται προκειμένου να παραχθούν οι έξοδοι
- Έξοδοι (outputs): είναι τα αποτελέσματα της διαδικασίας, προϊόντα, υπηρεσίες ή πληροφορίες
- Ενδιαφερόμενοι (stakeholders): είναι όλα τα πρόσωπα, ομάδες προσώπων ή οργανισμοί που έχουν άμεση επίδραση με τη διαδικασία, που επηρεάζουν ή επηρεάζονται από αυτή. Σε μια διοικητική διαδικασία ενδιαφερόμενοι μπορεί να είναι οι πολίτες και επιχειρήσεις που συναλλάσσονται με τη δημόσια διοίκηση, αλλά και τα θεσμικά όργανα που ορίζουν τα πλαίσια για την υλοποίηση των διαδικασιών
- Ιδιοκτήτης της διαδικασίας (owner): είναι ο αρμόδιος για τη λειτουργία της διαδικασίας (Δελγιώργη κ.α., 2015).

Στη χώρα μας είναι σε λειτουργία το «Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών - Μίτος», το οποίο αποτελεί το επίσημο μητρώο διαδικασιών του Ελληνικού Δημοσίου. Το μητρώο περιέχει

περίπου τρεις χιλιάδες τριακόσιες (3.340) δημοσιευμένες διαδικασίες και εμπλουτίζεται συνεχώς. Για κάθε διαδικασία παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τις εισόδους, εξόδους, τους ενδιαφερόμενους και τον ιδιοκτήτη της υπηρεσίας. Επιπλέον υπάρχει πληροφόρηση για τα βήματα των διαδικασιών, τη σχετική νομοθεσία, τυχόν προϋποθέσεις κ.α. (Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας, 2022).

2.5 Διαλειτουργικότητα

Διαλειτουργικότητα, σύμφωνα με τον ορισμό που δίνεται στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (European Interoperability Framework - EIF) είναι «η ικανότητα των οργανισμών να αλληλοεπιδρούν προς την κατεύθυνση της επίτευξης αμοιβαίως ωφέλιμων στόχων, οι οποίοι αφορούν στην ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσης μεταξύ των εν λόγω οργανισμών διά μέσου των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζουν, με αξιοποίηση των οικείων συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών για τη μεταξύ τους ανταλλαγή δεδομένων» (European Commission, Directorate-General for Digital Services, 2017). Ο ορισμός αυτός έχει υιοθετηθεί και από το Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών (Ελληνική Δημοκρατία - Κυβέρνηση, 2022).

Η διαλειτουργικότητα είναι ένας από τους βασικούς στόχους της ψηφιακής διακυβέρνησης και αποτελεί προϋπόθεση παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Προωθεί τη συνεργασία μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων με στόχο την επαναχρησιμοποίηση δεδομένων, υπηρεσιών, συστημάτων και γνώσης και με αυτό τον τρόπο συμβάλει στην μείωση του κόστους και του χρόνου παροχής των δημόσιων υπηρεσιών και συνεπώς στην αύξηση της αποτελεσματικότητάς τους (Καρβούνης κ.α., 2020).

Ο όγκος των ανταλλασσόμενων δεδομένων και υπηρεσιών αυξάνεται συνεχώς στα πλαίσια εκσυγχρονισμού των δημόσιων υπηρεσιών και η ανάγκη για διαλειτουργικότητα μεταξύ των φορέων της Ελλάδας αλλά και της Ευρώπης γίνεται όλο και πιο επιτακτική (Καρβούνης κ.α., 2020).

Σύμφωνα με το EIF η διαλειτουργικότητα διακρίνεται σε τέσσερα επίπεδα: θεσμική, οργανωσιακή, σημασιολογική και τεχνική (European Commission, Directorate-General for Digital Services, 2017). Το EIF ορίζει για κάθε επίπεδο τις απαιτούμενες παρεμβάσεις προκειμένου να επιτυγχάνεται ο μέγιστος βαθμός διαλειτουργικότητας (Αποστολάκης, Λουκής & Χάλαρης, 2008; Αλεξόπουλος, χ.χ.).

Όσον αφορά τη θεσμική διαλειτουργικότητα ορίζεται ότι οι νομοθετικές και κανονιστικές πράξεις θα πρέπει να υποβάλλονται κατά το στάδιο του σχεδιασμού τους σε «ελέγχους διαλειτουργικότητας» προκειμένου να διασφαλίζεται ότι διευκολύνουν την ψηφιοποίηση και τη διαλειτουργικότητα των δημόσιων υπηρεσιών κυρίως αναφορικά με την ανταλλαγή δεδομένων.

Η οργανωσιακή διαλειτουργικότητα αναφέρεται στην εναρμόνιση των επιχειρησιακών διαδικασιών των δημόσιων φορέων. Σε αυτό το επίπεδο περιλαμβάνεται επιπλέον η τεκμηρίωση των διαδικασιών σε κοινά πρότυπα, η ανοικτή δημοσίευσή τους και η ενσωμάτωσή τους σε μητρώο διαδικασιών.

Σκοπός της σημασιολογικής διαλειτουργικότητας είναι να διασφαλίσει τους τρόπους ώστε τα δεδομένα που ανταλλάσσονται μεταξύ των διάφορων συστημάτων να μπορούν να γίνονται αυτόματα κατανοητά. Σε αυτή την κατεύθυνση πρέπει να οριστούν σημασιολογικά πρότυπα.

Η τεχνική διαλειτουργικότητα διασφαλίζει ότι τα νέα πληροφοριακά συστήματα θα πρέπει να υλοποιούνται με προδιαγραφές ώστε να μπορούν να διαλειτουργούν με άλλα πληροφοριακά συστήματα.

2.5.1 Πεδίο εφαρμογής

Όσον αφορά τις υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης, στόχος της διαλειτουργικότητας στο επίπεδο της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας είναι να προσαρμοστούν τα συστήματα και οι διαδικασίες των φορέων της δημόσιας διοίκησης, ώστε να μπορεί να επιτευχθεί η μεταξύ τους συνεργασία. Οι δυνατότητες της διαλειτουργικότητας σε συνδυασμό με τις σύγχρονες τεχνολογίες παρέχουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης των διαδικασιών του δημόσιου τομέα.

Η διαλειτουργικότητα δεν αφορά σε όλες τις διαδικασίες παροχής υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες διακρίνονται σε δύο κατηγορίες με κριτήριο το κατά πόσο τα αποτελέσματά μιας διαδικασίας χρησιμοποιούνται για την παροχή κάποιας άλλης υπηρεσίας. Ανάλογα με την κατηγορία στην οποία κατατάσσεται κάθε υπηρεσία, κρίνεται και η ανάγκη εφαρμογής λύσεων διαλειτουργικότητας (European Commission, Directorate-General for Digital Services, 2017). Οι κατηγορίες είναι οι εξής:

- Στοιχειώδεις υπηρεσίες: είναι οι υπηρεσίες για την ολοκλήρωση των οποίων δεν απαιτείται η χρήση κάποιας άλλης υπηρεσίας
- Σύνθετες υπηρεσίες: είναι εκείνες οι υπηρεσίες, η παροχή των οποίων βασίζεται στα αποτελέσματα άλλων υπηρεσιών.

Τα κυριότερα οφέλη αναμένεται να προκύψουν από την εφαρμογή της διαλειτουργικότητας σε σύνθετες υπηρεσίες, οι οποίες χρησιμοποιούν σε μεγάλο βαθμό αποτελέσματα άλλων υπηρεσιών. Όσον αφορά στις στοιχειώδεις υπηρεσίες, έχουν ενδιαφέρον από άποψη διαλειτουργικότητας, μόνο αν τα αποτελέσματά τους αποτελούν είσοδο για άλλη υπηρεσία.

Προκειμένου για την προώθηση της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας, θα πρέπει για κάθε παρεχόμενη δημόσια υπηρεσία να γίνεται λεπτομερής καταγραφή της ροής εργασιών, διαγραμματική απεικόνιση, καταγραφή μεταδεδομένων, περιγραφή εγγράφων εισόδου και εξόδου, εμπλεκόμενοι ρόλοι.

2.5.2 Αξιολόγηση Διαλειτουργικότητας

Το Ψηφιακό Θεματολόγιο για την Ευρώπη έχει αναγνωρίσει πως η έλλειψη διαλειτουργικότητας αποτελεί σημαντικό εμπόδιο για την ανάπτυξη (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2010). Για αυτόν τον λόγο η επίτευξη υψηλού βαθμού διαλειτουργικότητας αποτελεί πλέον από τους βασικούς στόχους κατά το σχεδιασμό αλλά και τον ανασχεδιασμό δημόσιων υπηρεσιών. Ως πρώτο βήμα χρησιμοποιείται η αξιολόγηση διαλειτουργικότητας των υπαρχουσών υπηρεσιών, με την οποία μελετώνται οι σχέσεις της ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας με το εξωτερικό της περιβάλλον, αναδεικνύονται τα σημεία όπου μπορούν να γίνουν παρεμβάσεις και παρέχονται συστάσεις βελτίωσης (Κανονισμός ΕΕ, 2024/903).

2.5.2.1 Εργαλείο αξιολόγησης διαλειτουργικότητας δημόσιων υπηρεσιών IMAPS

Το IMAPS (Interoperability Maturity Assessment of a Public Services) είναι ένα εργαλείο αξιολόγησης ωριμότητας διαλειτουργικότητας δημόσιων υπηρεσιών που έχει αναπτυχθεί από την πρωτοβουλία Διαλειτουργική Ευρώπη (Interoperable Europe) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και είναι πλήρως εναρμονισμένο με το EIF. Το IMAPS αξιολογεί κατά πόσο μια ψηφιακή δημόσια υπηρεσία μπορεί να αλληλοεπιδρά με άλλους οργανισμούς ανταλλάσσοντας πληροφορίες και δεδομένα και επαναχρησιμοποιώντας υπηρεσίες με αποτέλεσμα την επίτευξη αμοιβαίων επωφελών στόχων (Στασής, 2020).

Το IMAPS v2.2.0 είναι δομημένο σε μορφή ερωτηματολογίου και διατίθεται δωρεάν στη διαδικτυακή πύλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης στη διεύθυνση https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/IMAPS_v_2_2_0. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από ένα σύνολο ερωτήσεων για την αξιολόγηση βασικών στοιχείων αναφορικά με τη διαλειτουργικότητα της αξιολογούμενης δημόσιας υπηρεσίας (European Commission, Interoperable Europe, 2023). Οι ερωτήσεις χωρίζονται σε τρεις βασικές κατηγορίες που αποτελούν και τα τρία βασικά τμήματα του ερωτηματολογίου:

- **D - Παροχή υπηρεσιών (Service Delivery):** ερωτήσεις αξιολόγησης σχετικά με το επίπεδο διαλειτουργικότητας κατά την παράδοση της ψηφιακής υπηρεσίας
- **C - Κατανάλωση υπηρεσιών (Service Consumption):** ερωτήσεις σχετικά με την κατανάλωση επαναχρησιμοποιήσιμων υπηρεσιών, πληροφοριών και συστημάτων άλλων οργανισμών
- **B - Διαχείριση υπηρεσιών (Service Management):** ερωτήσεις για τη ροή της διαδικασίας αναφορικά με τις αλληλεπιδράσεις με το εξωτερικό περιβάλλον.

Η αξιολόγηση με το IMAPS αναφέρεται και στα τέσσερα επίπεδα διαλειτουργικότητας: θεσμική, οργανωσιακή, σημασιολογική και τεχνική και το αποτέλεσμα της αξιολόγησης παρέχει πληροφόρηση τόσο ως προς το επίπεδο ωριμότητας διαλειτουργικότητας της δημόσιας υπηρεσίας όσο και προτάσεις για τη βελτίωσή του.

Η υπηρεσία κατατάσσεται σε ένα από τα πέντε επίπεδα ωριμότητας διαλειτουργικότητας ανάλογα με τη βαθμολογία που συγκεντρώνει σε κάθε κατηγορία και σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα:

	Επίπεδο Ωριμότητας				
	01	02	03	04	05
D - Παροχή υπηρεσιών	0-1000	1001-2000	2001-3000	3001-4000	4001-5000
C - Κατανάλωση υπηρεσιών	0-400	401-800	801-1200	1201-1600	1601-2000
B - Διαχείριση υπηρεσιών	0-600	601-1200	1201-1800	1801-2400	2401-3000

Πίνακας 5: Πίνακας μετατροπής βαθμολογίας IMAPS

Τα πέντε επίπεδα ωριμότητας διαλειτουργικότητας σύμφωνα με το IMAPS είναι τα εξής:

Επίπεδο 01	AD HOC	Ανεπαρκές επίπεδο διαλειτουργικότητας Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία δεν μπορεί να θεωρηθεί διαλειτουργική
Επίπεδο 02	OPPORTUNISTIC	Χαμηλό επίπεδο διαλειτουργικότητας Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει ορισμένα μόνο στοιχεία των βέλτιστων πρακτικών διαλειτουργικότητας
Επίπεδο 03	ESSENTIAL	Μέτριο επίπεδο διαλειτουργικότητας Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει τις βασικές βέλτιστες πρακτικές διαλειτουργικότητας
Επίπεδο 04	SUSTAINABLE	Καλό επίπεδο διαλειτουργικότητας Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία εφαρμόζει όλες τις σχετικές βέλτιστες πρακτικές διαλειτουργικότητας
Επίπεδο 05	SEAMLESS	Άριστο επίπεδο διαλειτουργικότητας Η ψηφιακή δημόσια υπηρεσία αποτελεί πρωτοπόρο παράδειγμα εφαρμογής διαλειτουργικότητας

Πίνακας 6: Επίπεδα ωριμότητας διαλειτουργικότητας

2.6 Μοντελοποίηση Διαδικασιών

Η μοντελοποίηση διαδικασιών αποτελεί την διαδικασία της λεπτομερούς καταγραφής και αναπαράστασης των διαδικασιών με τη χρήση διαφόρων μοντέλων και γραφικών αναπαραστάσεων. Κατά τη διαδικασία αυτή, οι επιχειρηματικές και διοικητικές διαδικασίες αναλύονται και τυποποιούνται, καθορίζονται οι συσχετίσεις και οι απαιτούμενοι πόροι, αναλύεται το περιβάλλον μέσα στο οποίο εκτελούνται (Chinosi, M. & Trombetta, A., 2012).

Σκοπός αυτής της διαδικασίας είναι η καλύτερη κατανόηση και ανάλυση των διαδικασιών ενός οργανισμού με απώτερο στόχο την αναδιοργάνωση (Business Process Reengineering – BPR) ή βελτιστοποίηση τους (Business Process Improvement - BPI). Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο μοντέλο βοηθούν στην καλύτερη αποτύπωση και κατανόηση των ροών εργασιών τόσο από τα άτομα που δημιουργούν το μοντέλο, όσο και στα άτομα που το διαβάζουν.

Η μοντελοποίηση διαδικασιών χρησιμοποιείται επίσης ως βάση για την ανάλυση και τον σχεδιασμό συστημάτων πληροφορικής και εφαρμογών λογισμικού, καθώς αποτελεί μια κοινή γλώσσα κατανόησης ανάμεσα στα διοικητικά στελέχη των οργανισμών και τους μηχανικούς λογισμικού (Weske, 2019).

Η τυποποίηση των διαδικασιών οδηγεί στη μείωση των ασαφειών δημιουργώντας τις συνθήκες και ταχύτερη και αποτελεσματικότερη επικοινωνία μεταξύ των στελεχών. Διευκολύνει επίσης την ανάθεση εργασιών, τη διαχείριση του ελέγχου και τον εντοπισμό τυχόν προβλημάτων. Με αυτό τον τρόπο ο ανασχεδιασμός των διαδικασιών γίνεται ευκολότερος και ταχύτερος. Συνακόλουθα διευκολύνεται η λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων (Δεληγιώργη κ.α., 2015).

Η καταγραφή και η μοντελοποίηση των διαδικασιών συντελεί επιπλέον στον εντοπισμό πιθανών σημείων διαλειτουργικότητας μεταξύ των φορέων. Για το λόγο αυτό βασική κατευθυντήρια γραμμή του εγγράφου *Μοντέλο Τεκμηρίωσης* του ΕΠΔ προβλέπει ότι όλες οι υπηρεσίες θα πρέπει να καταγράφονται και να μοντελοποιούνται σύμφωνα με τις οδηγίες του εγγράφου και στη συνέχεια να δημοσιεύονται σε ληξιαρχείο (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2012).

Κύρια πλεονεκτήματα της μοντελοποίησης διαδικασιών, όπως έχουν προκύψει από την έρευνα των Indulska, M., Green, P., Recker, J., Rosemann, M. (2009), αποτελούν τα παρακάτω:

- Βελτιωμένη και σταθερή κατανόηση των επιχειρηματικών διαδικασιών
- Μεγαλύτερη ικανότητα για βελτίωση των επιχειρηματικών διαδικασιών
- Βελτιωμένη επικοινωνία μεταξύ διαφορετικών ομάδων ενδιαφερομένων σχετικά με τις επιχειρηματικές διαδικασίες
- Δυνατότητα διευκόλυνσης ή υποστήριξης αυτοματοποίησης, εκτέλεσης ή θέσπισης διαδικασιών με βάση τα μοντέλα
- Βελτιωμένη δυνατότητα μέτρησης απόδοσης της διαδικασίας
- Μεγαλύτερη ικανότητα μοντελοποίησης διαδικασιών για την ανάλυσή τους με σκοπό τον εντοπισμό πιθανών προβλημάτων και δυνατοτήτων μείωσης χρόνου και κόστους
- Υποστήριξη στην αναγνώριση, σύλληψη και διαχείριση οργανωσιακής γνώσης
- Δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης προηγούμενων σχεδιασμένων και επικυρωμένων διαδικασιών
- Βελτιωμένη προσομοίωση διαδικασίας, ώστε να μελετηθεί η λειτουργία μιας τρέχουσας ή επανασχεδιασμένης διαδικασίας και οι επιπτώσεις της
- Υποστήριξη για πρακτικές διαχείρισης επιχειρηματικών αλλαγών, αποτελέσματα ή επιπτώσεις

2.6.1 Το πρότυπο Business Process Model and Notation - BPMN

Υπάρχουν διάφορα πρότυπα μοντελοποίησης διαδικασιών. Μερικά από τα πιο διαδομένα είναι τα: Business Process Modeling Notation (BPMN), Unified Modeling Language (UML), Event-driven process chain (EPC), ICAM DEFinition (IDEF), Cognition enhanced Natural language Information Analysis Method (CogNIAM) και Extended Business Modeling Language (xBML).

Το Μοντέλο Τεκμηρίωσης του ΕΠΔ υιοθετεί το πρότυπο μοντελοποίησης BPMN (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2012). Το πρότυπο BPMN ορίστηκε από την Πρωτοβουλία Διαχείρισης Διοικητικών Διαδικασιών (Business Process Management Initiative - BPMI) και υιοθετήθηκε στη συνέχεια από τον Οργανισμό Διαχείρισης Αντικειμένων (Object Management Group, - OMG) το 2006. Πρόκειται για μια γραφική γλώσσα που χρησιμοποιείται για τη μοντελοποίηση και την εκτέλεση μοντέλων επιχειρηματικών διαδικασιών.

Βασικός στόχος της BPMN είναι η υποστήριξη στη διαχείριση των επιχειρηματικών και διοικητικών διαδικασιών παρέχοντας μια σημειογραφία για την γραφική αναπαράστασή τους.

Δημιουργούνται με αυτό τον τρόπο κατανοητές και ξεκάθαρες εικόνες του τρόπου λειτουργίας των διαδικασιών. Οι γραφικές αναπαραστάσεις, ακόμη και περίπλοκων διαδικασιών, καθιστούν τις διαδικασίες ευκολότερα κατανοητές από όλους τους χρήστες, είτε πρόκειται για αναλυτές επιχειρησιακών διαδικασιών, είτε για υπεύθυνους ανάπτυξης λογισμικού (Object Management Group, 2023).

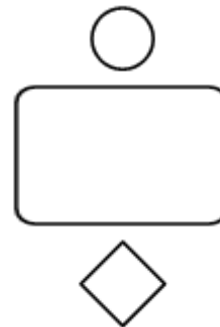
Στόχο της BPMN αποτελεί επίσης η επίτευξη αντιστοίχισης και απεικόνισης των γραφικών της σημειογραφίας σε γλώσσες εκτέλεσης διαδικασιών όπως η BPEL (Business Process Execution Language). Συμπερασματικά, η BPMN αποτελεί απαραίτητο εργαλείο για την αποτελεσματική επικοινωνία και συνεργασία της πληροφορικής και της διοικητικής επιστήμης.

Η επιτυχία της BPMN προϋποθέτει την ανάπτυξη ενός απλού και κατανοητού μηχανισμού δημιουργίας μοντέλων. Σε αυτό το πλαίσιο, τα στοιχεία που χρησιμοποιούνται για τη δημιουργία μοντέλων επιχειρηματικών διαδικασιών έχουν οργανωθεί σε κατηγορίες, ώστε οι χρήστες να διευκολύνονται στην κατανόηση των διαγραμμάτων. Οι πέντε βασικές κατηγορίες στοιχείων που έχουν οριστεί από τη BPMN είναι οι παρακάτω (Gegne & Ringuette, 2015):

❖ Αντικείμενα ροής (Flow objects)

Πρόκειται για τα κύρια γραφικά στοιχεία που απεικονίζουν τη συμπεριφορά της διαδικασίας. Περιλαμβάνουν τα παρακάτω στοιχεία με τα αντίστοιχα σύμβολά τους:

- το Γεγονός (Event)
- τη Δραστηριότητα (Activity)
- την Πύλη (Gateway)



❖ Δεδομένα (Data)

Αντιπροσωπεύονται με τέσσερα στοιχεία με τα σύμβολά τους:

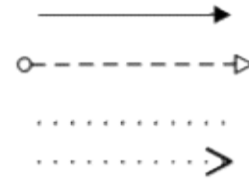
- Αντικείμενα Δεδομένων (Data Object)
- Είσοδος Δεδομένων (Data Input)
- Έξοδος Δεδομένων (Data Output)
- Αποθήκη Δεδομένων (Data Store)



❖ Αντικείμενα σύνδεσης (Connecting objects)

Συνδέουν τα αντικείμενα ροής μεταξύ τους ή με άλλα στοιχεία. Οι τρόποι σύνδεσης είναι:

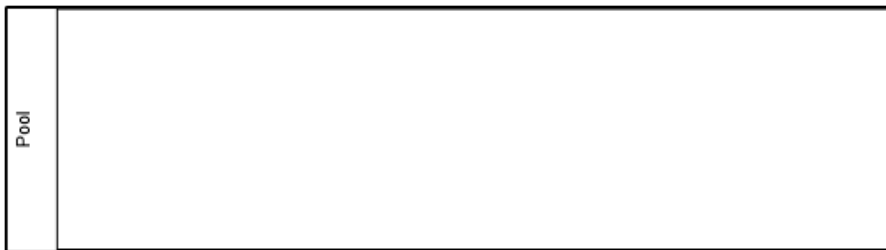
- η Ροή (Sequence flow)
- η Ροή Μηνυμάτων (Message flow)
- ο Σύνδεσμος (Association)
- ο Σύνδεσμος Δεδομένων (Data association)



❖ Δεξαμενές (Swimlanes)

Χρησιμοποιούνται για την ομαδοποίηση των πρωταρχικών στοιχείων. Αυτό επιτυγχάνεται χρησιμοποιώντας:

- την Ενότητα (Pool) και



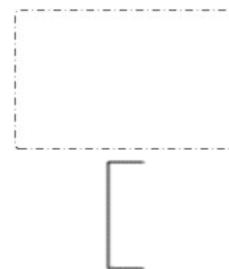
- την Υπο-ενότητα (Lane)



❖ Συμπληρωματικά Αντικείμενα (Artifacts)

Χρησιμοποιούνται για την παροχή πρόσθετων πληροφοριών της διαδικασίας. Υπάρχουν δύο τυποποιημένα συμπληρωματικά αντικείμενα:

- η Ομάδα (Group)
- τα Σχόλια (Annotation)



Επιπλέον συμπληρωματικά αντικείμενα μπορούν να προστεθούν από εργαλεία μοντελοποίησης ή σχεδιαστές μοντέλων.

2.7 Ανασχεδιασμός διαδικασιών

Η ιδέα του ανασχεδιασμού των διαδικασιών έγινε δημοφιλής τη δεκαετία του 1990 ως απάντηση στην ανάγκη των επιχειρήσεων να προσαρμοστούν στο ταχέως μεταβαλλόμενο οικονομικό και επιχειρηματικό περιβάλλον και να επωφεληθούν από την ανάπτυξη νέων τεχνολογιών. Οι βασικές έννοιες του ανασχεδιασμού διαδικασιών εμφανίζονται σε δύο θεμελιώδη έργα τα οποία δημοσιεύτηκαν το 1990, το «Reengineering work: Don't automate, obliterate» του M. Hammer και το «The New Industrial Engineering: Information Technology and Business Process Redesign» των T. Davenport και J. Short. Η τεχνική του ανασχεδιασμού των διαδικασιών στοχεύει σε επεμβάσεις στην εσωτερική δομή των οργανισμών με στόχο τη βελτίωση των διαδικασιών και τη μείωση του κόστους προκειμένου να επιτευχθεί η μέγιστη αποτελεσματικότητα (Hammer, 1990).

Σύμφωνα με τους Hammer και Champy «ανασχεδιασμός των διαδικασιών είναι η εκ θεμελίων αναθεώρηση και ο ριζικός επανασχεδιασμός των επιχειρηματικών διαδικασιών προκειμένου να επιτευχθούν δραστικές βελτιώσεις σε κρίσιμα, επίκαιρα μέτρα απόδοσης, όπως το κόστος, η ποιότητα, η εξυπηρέτηση και η ταχύτητα» (Hammer & Champy, 1993). Ο Davenport ορίζει τον ανασχεδιασμό δραστηριοτήτων ως εξής: «Η ανάλυση και ο σχεδιασμός των ροών εργασίας και των διαδικασιών εντός και ανάμεσα στους οργανισμούς».

Ο ανασχεδιασμός επιφέρει ουσιαστικές αλλαγές στο εσωτερικό του οργανισμού, που μπορεί να περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων, αλλαγές στον προσανατολισμό και τους στόχους της διοίκησης, μεταβολές στην οργανωτική δομή, την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών.

Η διαδικασία ανασχεδιασμού των διαδικασιών έχει ως γνώμονα τον πελάτη. Συγκεκριμένα στόχος του ανασχεδιασμού είναι να βελτιώσει την παρεχόμενη υπηρεσία, ενώ παράλληλα επιδιώκει τη μείωση του κόστους του χρόνου διεκπεραίωσης των διαδικασιών. Οι τεχνολογίες πληροφορικής έχουν καταλυτικό ρόλο στην επιτυχία των έργων ανασχεδιασμού διαδικασιών (Davenport & Short, 1990).

2.7.1 Αρχές ανασχεδιασμού

Από τους Hammer και Champy έχουν οριστεί επτά βασικές αρχές στρατηγικής ανασχεδιασμού διαδικασιών (Hammer & Champy, 1993):

1. **Εστίαση στα αποτελέσματα αντί για τις διεργασίες:** σύμφωνα με αυτή την αρχή, οι οργανισμοί θα πρέπει καταρχάς να προσδιορίσουν το επιθυμητό αποτέλεσμα και στη συνέχεια να διαμορφώσουν τη στρατηγική για την επίτευξή του. Ουσιαστικά, θα πρέπει οι διαδικασίες να επανασχεδιάζονται με γνώμονα την παρεχόμενη υπηρεσία και όχι το αντίστροφο
2. **Ενθάρρυνση για τη ενεργή συμμετοχή των εμπλεκόμενων στη διαδικασία ανασχεδιασμού:** θα πρέπει δηλαδή όλοι οι εμπλεκόμενοι μιας διαδικασίας να παροτρύνονται ώστε να συμμετάσχουν στον ανασχεδιασμό της. Αυτοί μπορεί να είναι άτομα από το εσωτερικό του οργανισμού, αλλά ακόμη και οι αποδέκτες των υπηρεσιών, οι οποίοι άλλωστε είναι και αυτοί που επωφελούνται από τη διαδικασία
3. **Συνδυασμός της συλλογής δεδομένων με την επεξεργασία αυτών:** σύμφωνα με αυτή την αρχή το ίδιο άτομο που είναι υπεύθυνο για τη συλλογή δεδομένων θα πρέπει να αναλαμβάνει

και την επεξεργασία αυτών. Ο συνδυασμός και η αυτοματοποίηση δραστηριοτήτων συμβάλλει στην αποφυγή λαθών που μπορεί να οφείλονται στον ανθρώπινο παράγοντα

4. **Κοινή χρήση πόρων μεταξύ συνήθως ανόμοιων τμημάτων:** η κοινή χρήση πόρων συμβάλλει στη σύνδεση διαφορετικών τμημάτων ενός οργανισμού, δημιουργώντας έναν κεντρικό τύπο λειτουργίας, που μπορεί να αποδειχθεί ιδιαίτερα παραγωγικός
5. **Εφαρμογή παράλληλων διαδικασιών ως εναλλακτική της γραμμικής - σειριακής εκτέλεσης:** αυτή η αρχή υπογραμμίζει την αξία της ταυτόχρονης εκτέλεσης πολλαπλών διαδικασιών για να επιταχυνθεί η συνολική διαδικασία. Οι παράλληλες διαδικασίες θα πρέπει να συντονιστούν, ώστε να μην προκαλούν καθυστερήσεις στη συνολική διαδικασία
6. **Ενσωμάτωση της λήψης αποφάσεων σε όλα τα βήματα κάθε διαδικασίας:** σύμφωνα με αυτή την αρχή θα πρέπει η λήψη αποφάσεων να εφαρμόζεται σε κάθε μία δραστηριότητα, χωρίς να απαιτείται έγκριση από επόμενες. Η λήψη ορισμένων αποφάσεων μπορεί είτε να ανατίθεται σε υπαλλήλους, είτε να γίνεται με τη χρήση κατάλληλων τεχνολογιών. Με αυτόν τον τρόπο μπορεί να επιτευχθεί μείωση στο χρόνο ολοκλήρωσης των διαδικασιών.
7. **Η συλλογή δεδομένων θα πρέπει να γίνεται μία μόνο φορά και απευθείας από την πηγή:** η αρχή αυτή υποστηρίζει τη συλλογή δεδομένων από την πηγή προκειμένου να μειώνονται οι πιθανότητες σφαλμάτων, να διασφαλίζεται η εγκυρότητα των δεδομένων και συνεπώς να επιτυγχάνεται αυξημένη αποτελεσματικότητα.

2.7.2 Ανασχεδιασμός διαδικασιών στο δημόσιο τομέα

Παρά τις ιδιαιτερότητες στη λειτουργία του και την έλλειψη ανταγωνιστικού περιβάλλοντος ο δημόσιος τομέας επωφελείται επίσης από έργα ανασχεδιασμού των διαδικασιών του, τα οποία σήμερα κρίνονται πλέον απαραίτητα. Οι περισσότερες από τις διαδικασίες του δημόσιου τομέα σχεδιάστηκαν πολύ παλιά και συχνά είναι πολύπλοκες, δυσλειτουργικές και ιδιαίτερα χρονοβόρες και κοστοβόρες τόσο για τους ίδιους τους οργανισμούς του δημοσίου, όσο και για τους πολίτες, τους τελικούς αποδέκτες των υπηρεσιών. Άλλωστε, πολλές από αυτές είχαν σχεδιαστεί προκειμένου να ανταποκριθούν στις κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες άλλης εποχής, όπου το επίπεδο εκπαίδευσης των εργαζόμενων ήταν χαμηλότερο και οι ΤΠΕ δεν είχαν ακόμη αναπτυχθεί. Για τους παραπάνω λόγους και επιπλέον προκειμένου οι δημόσιοι οργανισμοί να βελτιώσουν το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών τους και την παραγωγικότητά τους, προχωρούν σε ανασχεδιασμό των διαδικασιών τους (Thong, Yap & Seah, 2000).

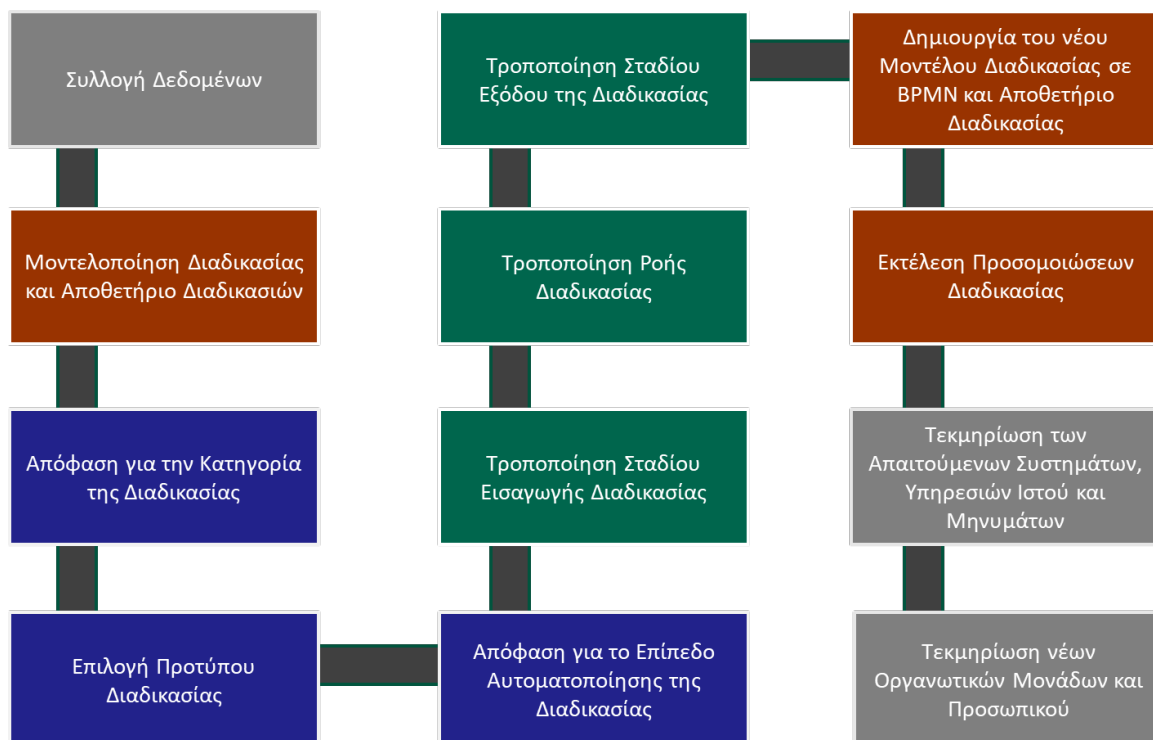
Οι πρώτες ενέργειες ανασχεδιασμού διαδικασιών ξεκίνησαν στον ιδιωτικό τομέα και είχαν ως έναυσμα κυρίως την απόκριση στον αυξημένο ανταγωνισμό. Οι βασικές κατευθύνσεις, αρχές και εμπειρίες που προέκυψαν από την εφαρμογή στον ιδιωτικό τομέα αποτέλεσαν τη βάση για τις πρώτες προσπάθειες ανασχεδιασμού διαδικασιών και στον δημόσιο τομέα. Σε κάθε περίπτωση, είναι αναγκαίο να ληφθούν υπόψη οι σημαντικές διαφορές στη λειτουργία του δημόσιου τομέα:

- οι διαδικασίες του δημόσιου τομέα καθορίζονται λεπτομερώς από ένα σύνολο νόμων και κανόνων που δυσχεραίνει το εγχείρημα του ανασχεδιασμού τους
- συχνά είναι απαραίτητη η συμμετοχή περισσότερων του ενός ατόμου στη λήψη αποφάσεων, προκειμένου να μειώνονται οι πιθανότητες διαφθοράς και μεροληψίας

- οι πράξεις και αποφάσεις της δημόσιας διοίκησης οφείλουν να εκδίδονται με διαφάνεια. Για το λόγο αυτό είναι πολλές φορές απαραίτητη η συλλογή και τήρηση πλήθους στοιχείων, ώστε να είναι δυνατός ο μετέπειτα έλεγχος νομιμότητας και σκοπιμότητάς τους
- ο δημόσιος τομέας δεν επιλέγει τους «πελάτες» του, αλλά οφείλει να συναλλάσσεται με κάθε πολίτη και επιχείρηση
- ο δημόσιος τομέας δεν έχει ανταγωνιστές και κατά συνέπεια οι πολίτες δεν έχουν εναλλακτικές επιλογές

2.7.3 Μεθοδολογία Ανασχεδιασμού Διαδικασιών και Αυτοματοποίησης Υπηρεσιών στον Δημόσιο Τομέα

Το 2023 αναπτύχθηκε από τους Χαραλαμπίδη Ι., Λαχανά Ζ., Αλεξόπουλο Χ. και Λουτσάρη Μ. μεθοδολογία ανασχεδιασμού διαδικασιών στο δημόσιο τομέα η οποία αποτελείται από δώδεκα διαδοχικά βήματα, τα οποία κατατάσσονται σε τέσσερις επιμέρους τύπους (Charalabidis et al, 2023). Τα βήματα εμφανίζονται στην παρακάτω εικόνα και το χρώμα κάθε βήματος αντιστοιχεί σε διαφορετικό τύπο των βήματος.



Εικόνα 7: Βήματα Μεθοδολογίας Ανασχεδιασμού

Με γκρι χρώμα αναπαρίστανται τα βήματα που αφορούν στην έναρξη της διαδικασίας συλλογής δεδομένων από τον δημόσιο τομέα και την παράδοση της τελικής τεκμηρίωσης. Τα βήματα με κόκκινο χρώμα αφορούν τη μοντελοποίηση και προσομοίωση των διαδικασιών με τη χρήση των αντίστοιχων εργαλείων. Με μπλε χρώμα είναι τα βήματα προκαταρκτικής ταξινόμησης κάθε

διαδικασίας που πρόκειται να μοντελοποιηθεί και κατάταξής της στο κατάλληλο πρότυπο και αρχέτυπο. Τέλος, τα βήματα με πράσινο χρώμα είναι τα βασικά βήματα για την τροποποίηση των εισόδων, εξόδων και ροών της διαδικασίας.

❖ **Πρώτο βήμα: Συλλογή Δεδομένων**

Το πρώτο βήμα της διαδικασίας αναφέρεται στη συγκέντρωση όλων των απαιτούμενων πληροφοριών σχετικά με τις υπηρεσίες που πρόκειται να ανασχεδιαστούν. Μπορεί να υπάρχουν ήδη περιγραφές ή διαγράμματα των διαδικασιών, μεταδεδομένα υπηρεσίας, λίστες κωδικών, περιγραφές συστημάτων κλπ. Σε διαφορετική περίπτωση, οι πληροφορίες θα πρέπει να συλλέγονται από στελέχη του δημόσιου τομέα που γνωρίζουν τις διαδικασίες είτε με τη χρήση ερωτηματολογίων, είτε μέσω συνεντεύξεων

❖ **Δεύτερο βήμα: Μοντελοποίηση Διαδικασίας και Αποθετήριο Διαδικασιών**

Σε αυτό το βήμα η διαδικασία «as-is» μοντελοποιείται σε BPMN, ενώ οι συνοδευτικές πληροφορίες συμπληρώνουν τα άλλα αποθετήρια (μεταδεδομένα, κωδικολόγια, λεξιλόγια, νομικά στοιχεία). Ακολουθούν τα βήματα 3 έως και 9 για κάθε διαδικασία, τα οποία μπορούν να εκτελούνται και παράλληλα.

❖ **Τρίτο βήμα: Απόφαση για την Κατηγορία της Διαδικασίας**

Οι διαδικασίες κατανέμονται σε τρεις κατηγορίες με κριτήριο με την τελική αξία που δημιουργούν οι σχετικές υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Στην κατηγορία Α' εντάσσονται οι υπηρεσίες που παράγουν αξία για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Αυτές οι υπηρεσίες θα παραμείνουν και επομένως θα πρέπει να ανασχεδιαστούν και να αυτοματοποιηθούν στο μέγιστο βαθμό.

Στην κατηγορία Β' περιλαμβάνονται υπηρεσίες που δεν δημιουργούν πραγματική αξία, αλλά η διατήρησή τους επιβάλλεται επειδή είναι χρήσιμες σε άλλες υπηρεσίες. Αυτές οι υπηρεσίες θα παραμείνουν μεν, αλλά μόνο προσωρινά, οπότε γι' αυτές τις υπηρεσίες μπορεί να επιλεγεί η μετατροπή τους σε χαμηλότερο επίπεδο ψηφιοποίησης και αυτοματοποίησης

Τέλος, στην κατηγορία Γ', περιλαμβάνονται οι υπηρεσίες που μπορούν είτε να ενσωματωθούν σε άλλες υπηρεσίες, είτε είναι ασήμαντες είτε μπορεί ακόμη και να καταργηθούν

Υπηρεσίες που έχουν μεγάλη αξία για τους αποδέκτες τους θεωρούνται αυτές που οδηγούν σε κάποιο από τα παρακάτω αποτελέσματα:

- εγγραφή, μεταβολή ή διαγραφή εγγραφής σε κάποιο βασικό μητρώο (π.χ. ληξιαρχείο, μητρώο επιχειρήσεων, κτηματολόγιο)
- οικονομικό αποτέλεσμα είτε για το κράτος είτε για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (π.χ. πληρωμή φόρων και εισφορών, πληρωμή επιδομάτων)
- έκδοση άδειας για κάποια δραστηριότητα που εποπτεύεται από το κράτος στο πλαίσιο του ρυθμιστικού του ρόλου (π.χ. οικοδομική άδεια, άδεια ίδρυσης επιχείρησης)
- παραγωγή αποτελέσματος, υλικού ή άυλου (π.χ. υλοποίηση τεχνικού έργου, παράδοση αγαθών, συλλογή απορριμμάτων, εύρεση εργασίας)
- δημιουργία απαραίτητων προσωπικών εγγράφων (π.χ. διαβατήριο, ταυτότητα, άδεια οδήγησης)

❖ Τέταρτο βήμα: Επιλογή Προτύπου Διαδικασίας

Οι πλειονότητα των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα ανήκουν σε κάποια από τις παρακάτω κατηγορίες πρότυπων υπηρεσιών:

- Εγγραφή, διόρθωση στοιχείων ή διαγραφή από κάποιο μητρώο
- Χορήγηση οικονομικής ενίσχυσης ή επιδόματος
- Χορήγηση ή επέκταση άδειας
- Έγκριση μελέτης, εξόδων, ή διαδικασίας
- Πληρωμή στον δημόσιο τομέα
- Είσπραξη από τον δημόσιο τομέα
- Υποβολή Στοιχείων προς τον δημόσιο τομέα
- Προσφυγή κατά απόφασης του δημόσιου τομέα
- Αίτηση παροχής υπηρεσιών με συμμετοχή στη διαδικασία
- Χορήγηση πιστοποιητικού ή βεβαίωσης
- Έκδοση ή αντικατάσταση εγγράφων πολίτη ή επιχείρησης
- Θεώρηση βιβλίων
- Ενημέρωση πολιτών ή επιχειρήσεων

Σε αυτό το βήμα, επιλέγεται το πρότυπο που θα ακολουθήσει κάθε διαδικασία. Οι υπηρεσίες που ανήκουν στο ίδιο πρότυπο θα έχουν μετά τον ανασχεδιασμό παρόμοια ροή εκτέλεσης. Με αυτό τον τρόπο το άτομο που θα μοντελοποιήσει τη διαδικασία έχει ήδη μια επισκόπηση του πώς θα πρέπει να μοιάζει η τελική, ανασχεδιασμένη διαδικασία. Για παράδειγμα, όλες οι πληρωμές στο δημόσιο θα πρέπει να γίνονται μέσω καθορισμένων τραπεζικών συστημάτων και πυλών πληρωμών, όλες οι εγγραφές στα βασικά μητρώα του δημοσίου θα πρέπει να ακολουθούν την αρχή once-only και να ζητούν μόνο τα απολύτως απαραίτητα δεδομένα πολιτών κλπ.

❖ Πέμπτο βήμα: Απόφαση για το Επίπεδο Αυτοματοποίησης της Διαδικασίας

Σε αυτό το βήμα ορίζεται ο στόχος σχετικά με το επίπεδο αυτοματοποίησης κάθε διαδικασίας που πρόκειται να ανασχεδιαστεί. Σχετικά με την αυτοματοποίηση και την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών, διακρίνονται τα παρακάτω επίπεδα:

- Επίπεδο 0: Δεν υπάρχει καμία πληροφορία για την υπηρεσία στο διαδίκτυο
- Επίπεδο 1: Στο διαδίκτυο παρέχεται μόνο πληροφόρηση σχετικά με την υπηρεσία
- Επίπεδο 2: Στο διαδίκτυο παρέχονται επιπλέον υποδείγματα αιτήσεων και εγγράφων
- Επίπεδο 3: Δίνεται η δυνατότητα για ηλεκτρονική υποβολή της αίτησης παροχής υπηρεσίας και επισύναψης δικαιολογητικών. Το αποτέλεσμα εξακολουθεί να παράγεται χειροκίνητα
- Επίπεδο 4: Η υπηρεσία παρέχεται εξ ολοκλήρου ηλεκτρονικά (ταυτοποίηση χρήστη, αίτηση για παροχή υπηρεσίας, ηλεκτρονική πληρωμή και ψηφιακή αποστολή του αποτελέσματος)
- Επίπεδο 5: Η παροχή της υπηρεσίας γίνεται προδραστικά. Δηλαδή ενεργοποιείται και ξεκινά από τον δημόσιο φορέα, χωρίς προηγούμενη ενέργεια του ενδιαφερόμενου.

Βασίζεται σε δεδομένα που διαθέτει το δημόσιο, με βάση τα οποία προσυμπληρώνονται τα απαιτούμενα στοιχεία και ο χρήστης καλείται απλώς να δώσει τη συγκατάθεσή του.

Η επιλογή του επιπέδου - στόχου για κάθε διαδικασία εξαρτάται από το πρότυπο της διαδικασίας, αλλά και τις υπάρχουσες ή μελλοντικές υποδομές του δημόσιου τομέα. Ιδανικά ο στόχος για κάθε διαδικασία θα έπρεπε να είναι το ανώτερο δυνατό επίπεδο. Όταν ο φορέας μπορεί να γνωρίζει τότε θα πρέπει να υλοποιηθεί μια υπηρεσία και μπορεί να έχει πρόσβαση σε όλα τα στοιχεία για την υλοποίησή της, ο στόχος αναδιοργάνωσης για τη συγκεκριμένη υπηρεσία είναι το επίπεδο 5, διαφορετικά το επίπεδο 4. Στις περιπτώσεις που απαιτείται ενέργεια στελέχους του δημοσίου τομέα προκειμένου για την ολοκλήρωση της διαδικασίας, ο στόχος αναδιοργάνωσης τίθεται υποχρεωτικά σε χαμηλότερο επίπεδο, στο επίπεδο 3. Σε αυτήν την τελευταία περίπτωση εξετάζεται επιπλέον η δυνατότητα διαχωρισμού της υπηρεσίας σε δύο επιμέρους τμήματα: το τμήμα που μπορεί να ολοκληρωθεί ψηφιακά και θα υλοποιείται αυτοματοποιημένα και το τμήμα που θα υλοποιείται συμβατικά.

❖ Έκτο βήμα: Τροποποίηση Σταδίου Εισαγωγής/Εισόδου Διαδικασίας

Αυτό το βήμα περιλαμβάνει τα παρακάτω επιμέρους βήματα καθώς και τις αρχές και αποφάσεις σχετικά με τη μοντελοποίηση:

- Όλες οι υπηρεσίες θα υλοποιούνται μέσω κατάλληλου Διαδικτυακού Πληροφοριακού Συστήματος (ΔΠΣ) του δημόσιου τομέα ή κατάλληλης Εφαρμογής για Κινητές Συσκευές (ΕΚΣ). Εάν δεν υπάρχει τέτοιο σύστημα, θα πρέπει να θεωρηθεί ότι θα τεθεί σε εφαρμογή.
- Εάν η υπηρεσία αναδιοργανωθεί στο επίπεδα 3 ή 4, η έναρξη της υπηρεσίας θα γίνεται από τον πολίτη ή την επιχείρηση, μέσω του ΔΠΣ ή της αντίστοιχης ΕΚΣ. Εάν η υπηρεσία αναδιοργανωθεί σε επίπεδο 5, τότε η υπηρεσία θα ξεκινάει από τον δημόσιο φορέα (με ένα γεγονός που θα δημιουργείται από το ΔΠΣ και θα αποστέλλεται μήνυμα στον αποδέκτη ώστε να δώσει τη συγκατάθεσή του για την εκτέλεση της υπηρεσίας)
- Σε περίπτωση που απαιτείται πιστοποίηση της ταυτότητας του αιτούντος (διαβατήριο, ταυτότητα κ.λπ.), αυτή θα πρέπει να διενεργείται με ταυτοποίηση του χρήστη από ενδεδειγμένο σύστημα ταυτοποίησης που συνήθως παρέχεται από την κεντρική πύλη αυθεντικοποίησης του κράτους ή από άλλο τρίτο μέρος (π.χ. τράπεζα ή άλλος εξουσιοδοτημένος πάροχος ψηφιακής ταυτότητας).
- Σε περίπτωση που ο αιτών πρέπει να παράσχει πρωτότυπες πληροφορίες σε γραπτή μορφή (π.χ. υπογεγραμμένη δήλωση ή αίτηση), τα έγγραφα αυτά θα πρέπει να αντικατασταθούν από μια ψηφιακή φόρμα που θα δημιουργηθεί στο αντίστοιχο ΔΠΣ.
- Σε περίπτωση που απαιτείται η προσκόμιση δημόσιου εγγράφου για την παροχή της υπηρεσίας (π.χ. πιστοποιητικό), αυτό θα αντικατασταθεί από κλήση διαδικτυακής υπηρεσίας από το ΔΠΣ στο κατάλληλο Βασικό Μητρώο. Εάν δεν υπάρχει τέτοιο μητρώο, θα πρέπει να θεωρηθεί ότι θα τεθεί σε ισχύ
- Σε περίπτωση που ένα απαιτούμενο έγγραφο δεν εμπίπτει στις παραπάνω κατηγορίες, θα πρέπει να εξεταστεί εάν αυτό μπορεί να αντικατασταθεί με κατάλληλη διαδικτυακή υπηρεσία. Διαφορετικά, το έγγραφο θα πρέπει να παρέχεται στις υπηρεσίες μέσω ΔΠΣ του δημόσιου τομέα σε ψηφιακή, μη μηχανικά επεξεργάσιμη μορφή (σαρωμένο). Είναι

κατανοητό ότι σε αυτή την τελευταία περίπτωση, συνεπάγεται τη μείωση του στοχευμένου επιπέδου αυτοματισμού.

❖ Έβδομο βήμα: Τροποποίηση Ροής Διαδικασίας

Στόχος αυτού του βήματος είναι η τροποποίηση ολόκληρης της ροής της διαδικασίας, μεταξύ εισόδου και εξόδου, και περιλαμβάνει τα ακόλουθα επιμέρους βήματα:

- Θα πρέπει να απαλειφθούν όλα τα βήματα της διαδικασίας που αφορούν στη διακίνηση πληροφοριών με τη μορφή εγγράφου εσωτερικά στον οργανισμό, όπως η ανταλλαγή μηνυμάτων ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, η πρωτοκόλληση, η αποστολή ή κοινοποίηση εγγράφων, η λήψη εγγράφων από άλλο τμήμα, οι υπογραφές εγγράφων κλπ. Αυτές οι πληροφορίες θα διακινούνται αυτόματα από το ΔΠΣ του οργανισμού, το οποίο θα ειδοποιεί κατάλληλα τους εμπλεκόμενους (τυπική λειτουργικότητα του συστήματος διαχείρισης ροής εργασιών)
- Θα πρέπει όλοι οι έλεγχοι και τις αποφάσεις που λαμβάνονται από στελέχη του δημόσιου φορέα να αντικατασταθούν με αυτόματη επεξεργασία, όπου αυτό επιτρέπεται από το ισχύον νομικό πλαίσιο. Αυτό προϋποθέτει επιπλέον ότι όλα τα στοιχεία εισόδου είναι σε ψηφιακή και μηχανικά επεξεργάσιμη μορφή (π.χ. πεδία σε ψηφιακές μορφές ή πεδία σε ψηφιακά μηνύματα διαδικτυακών υπηρεσιών) και ότι το ΔΠΣ είναι σε θέση να ακολουθεί τους κανόνες λήψης αποφάσεων. Σε περιπτώσεις πιο σύνθετων αποφάσεων θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η ανάπτυξη ενός πιο περίπλοκου συστήματος τεχνητής νοημοσύνης.
- Η επικοινωνία με τρίτους φορείς κατά την υλοποίηση μια υπηρεσίας, θα πρέπει να αντικατασταθεί με κλήση στην κατάλληλη διαδικτυακή υπηρεσία. Εάν η υπηρεσία του τρίτου δεν υπάρχει ακόμη, θα πρέπει να θεωρηθεί ότι θα υλοποιηθεί.
- Όλα τα περαιτέρω βήματα, επικοινωνίας, επαλήθευσης και τήρησης αρχείων εντός του οργανισμού, θα πρέπει να ενοποιηθούν ιδανικά σε ένα βήμα, το οποίο θα εκτελείται πλέον αυτόματα από το ΔΠΣ. Σε περίπτωση υπηρεσιών με στόχο αναδιοργάνωσης το επίπεδο 4 ή 5 (πλήρης αυτοματισμός) κανένας άνθρωπος δεν επιτρέπεται να παρεμβαίνει στην εκτέλεση της διαδικασίας. Η ανθρώπινη συμμετοχή επιτρέπεται μόνο σε υπηρεσίες με επίπεδο έως και 3.

❖ Όγδοο βήμα: Τροποποίηση Σταδίου Εξόδου της Διαδικασίας

Αυτό το βήμα περιλαμβάνει την αντικατάσταση των εγγράφων που παράγονται από τη διαδικασία, με:

- Αυτοματοποιημένες διαδικασίες που ενημερώνουν τις υπηρεσίες ΔΠΣ του οργανισμού
- Ηλεκτρονικά μηνύματα που αποστέλλονται μέσω email ή μέσω ΕΚΣ στους πολίτες ή επιχειρήσεις λήπτες της υπηρεσίας. Τα μηνύματα αποστέλλονται ιδανικά μέσω της ηλεκτρονικής θυρίδας του χρήστη στο ΔΠΣ του αρμόδιου φορέα ή μέσω κεντρικού συστήματος του κράτους και αφορούν σε ενημέρωση σχετικά με την λήψη ή την έναρξη εκτέλεσης της σχετικής υπηρεσίας
- Διαδικτυακές υπηρεσίες που μπορούν να κληθούν από τρίτους φορείς όταν χρειάζεται (π.χ. κατά την μεταβολή στοιχείων σε ένα βασικού μητρώου δεν χρειάζεται να εκδίδεται πιστοποιητικό. Όταν το σχετικό μητρώο θα καλείται μέσω μιας διαδικτυακής υπηρεσίας τρίτου φορέα, θα ανταποκρίνεται σύμφωνα με τις νέες πληροφορίες)

- Κλήση διαδικτυακής υπηρεσίας τρίτου φορέα, για τη συνέχιση εκτέλεσης μιας υπηρεσίας (π.χ. πληρωμή μέσω τραπεζικού συστήματος)

❖ **Ένατο βήμα: Δημιουργία του νέου Μοντέλου Διαδικασίας σε BPMN και Αποθετήριο Διαδικασίας**

Μετά την εκτέλεση των βημάτων τροποποίησης της «as-is» διαδικασίας, όπως περιγράφεται στα βήματα 7 έως 8, ακολουθεί σε αυτό το βήμα η δημιουργία του νέου μοντέλου. Αυτό το βήμα περιλαμβάνει τη δημιουργία του ανασχεδιασμένου, «to-be», μοντέλου σε BPMN, καθώς και την ενημέρωση αποθετηρίων με τις νέες υποδομές και υπηρεσίες.

❖ **Δέκατο βήμα: Εκτέλεση Προσομοιώσεων Διαδικασίας**

Προκειμένου για την τελειοποίηση των ανασχεδιασμένων διαδικασιών και υπηρεσιών, είναι χρήσιμη η πραγματοποίηση προσομοιώσής τους. Στη συνέχεια, οι νέες υπηρεσίες και τα αποτελέσματα της προσομοίωσης παρουσιάζονται στα στελέχη του δημόσιου τομέα και μέσω διαβουλεύσεων μπορεί να ακολουθήσουν επιπλέον βελτιώσεις των διαδικασιών.

❖ **Ενδέκατο βήμα: Τεκμηρίωση των Απαιτούμενων Συστημάτων, Υπηρεσιών Ιστού και Μηνυμάτων**

Σε αυτό το βήμα θα πρέπει να τεκμηριωθούν όλα τα συστήματα, οι διαδικτυακές υπηρεσίες και τα μηνύματα που έχουν ληφθεί κατά τη διαδικασία ανασχεδιασμού. Η εγκατάσταση αυτών των συστημάτων αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για τη λειτουργία των νέων υπηρεσιών.

❖ **Δωδέκατο βήμα: Τεκμηρίωση νέων Οργανωτικών Μονάδων και Προσωπικού**

Το τελικό βήμα περιλαμβάνει την παροχή πρόσθετων πληροφοριών σχετικά με το ποιες θα είναι οι νέες απαιτούμενες δομές για την παροχή των επανασχεδιασμένων υπηρεσιών. Εδώ περιλαμβάνονται συνήθως νέες και αναδιαρθρωμένες οργανικές μονάδες καθώς και επίπεδα στελέχωσης τέτοια που μπορούν να εγγυηθούν τη λειτουργία των νέων υπηρεσιών, μέσα στους στοχευμένους χρόνους απόκρισης.

3

Μεθοδολογικό Πλαίσιο

Βασικός σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η μελέτη λειτουργίας της ψηφιακής πλατφόρμας της ΑΑΔΕ myPROPERTY για την υποβολή δηλώσεων φορολογίας κεφαλαίου. Στα πλαίσια της εργασίας μελετάται η παρεχόμενη υπηρεσία αναφορικά με το επίπεδο διαλειτουργικότητας, με το επίπεδο ψηφιοποίησης και αυτοματοποίησής της και γίνονται προτάσεις για τον ανασχεδιασμό της.

3.1 Επισκόπηση Πλαισίου - Συγκέντρωση δεδομένων

Για τη καλύτερη κατανόηση της διαδικασίας κρίθηκε καταρχάς χρήσιμη η επισκόπηση του γενικότερου πλαισίου που αφορά στη φορολογία γενικά και ειδικότερα στη φορολογία κεφαλαίου. Έπειτα μελετήθηκαν οι δύο κωδικοποιημένοι νόμοι που ρυθμίζουν τη φορολογία μεταβίβασης ακινήτων στην Ελλάδα: ο ν.1587/1950 (Α'294) που αφορά στη φορολογία μεταβίβασης ακινήτων με επαχθή αιτία και ο ν.2961/2001 (Α'266) που αφορά στη φορολογία κτήσης περιουσίας αιτία θανάτου, δωρεάς ή γονικής παροχής καθώς και ο Κώδικας Φορολογικής Διαδικασίας, ν.5104/2024 (Α'58), όπως έχουν τροποποιηθεί και ισχύουν.

Στη συνέχεια, αναζητήθηκαν πληροφορίες από τον ιστότοπο της ΑΑΔΕ, aade.gr, και την σελίδα της ψηφιακής πλατφόρμας myPROPERTY, myproperty.aade.gov.gr. Έγινε είσοδος στην ενότητα «Μεταβιβάσεις, Κληρονομίες, Γονικές παροχές, Δωρεές» και μετάβαση στην σελίδα «Δήλωση Φόρου Μεταβίβασης Ακινήτων, Δωρεάς, Γονικής Παροχής και Κληρονομιάς». Από τη συγκεκριμένη σελίδα συγκεντρώθηκαν όλες οι πληροφορίες που αφορούν στην υποβολή δηλώσεων φόρου μεταβίβασης ακινήτων, κληρονομιών, γονικών και παροχών στην πλατφόρμα myPROPERTY. Συγκεκριμένα, πληροφορίες παρέχονται από τα παρακάτω έγγραφα που είναι αναρτημένα στην πλατφόρμα:

❖ Συχνές ερωτήσεις - απαντήσεις:

- Ηλεκτρονική δήλωση φόρου Δωρεάς – Γονικής Παροχής κινητών και χρημάτων χωρίς συμβόλαιο (για Φυσικά και Νομικά Πρόσωπα) (Ενημέρωση: 21-02-2023)
- Ηλεκτρονική δήλωση φόρου Κληρονομιάς (Ενημέρωση: 12-01-2023)
- Ηλεκτρονική δήλωση φόρου μεταβίβασης ακινήτου Φ.Μ.Α. (Ενημέρωση: 17-08-2022)
- Ηλεκτρονική δήλωση φόρου Δωρεάς – Γονικής Παροχής με συμβόλαιο (για Συμβολαιογράφους) (Ενημέρωση: 14-12-2021)

❖ Εγχειρίδια χρήσης:

- Οδηγίες εφαρμογής Φ.Μ.Α. (Ενημέρωση: 10-01-2024)
- Οδηγίες εφαρμογής Κληρονομιάς μέσω ΔΟΥ ακινήτων-κινητών (για συμβολαιογράφους, Φυσικά και Νομικά Πρόσωπα)
- Οδηγίες εφαρμογής Δωρεάς – Γονικής Παροχής κινητών και χρημάτων χωρίς συμβόλαιο (για Φυσικά και Νομικά Πρόσωπα) (Ενημέρωση: 16-05-2023)
- Οδηγίες εφαρμογής Δωρεάς – Γονικής Παροχής (Ενημέρωση: 16-05-2023)
- Οδηγίες εφαρμογής Κληρονομιάς ακινήτων-κινητών (για Συμβολαιογράφους) (Ενημέρωση: 16-05-2023)
- Οδηγίες εφαρμογής Κληρονομιάς κινητών (για Φυσικά και Νομικά Πρόσωπα) (Ενημέρωση: 16-05-2023)

❖ Βίντεο από την επίσημη ιστοσελίδα της ΑΑΔΕ στο YouTube:

- ΑΑΔΕ, myProperty Αγοραστής - Πωλητής
- ΑΑΔΕ, myProperty, Οδηγίες για Συμβολαιογράφους (1)
- ΑΑΔΕ, myProperty Οδηγίες για Συμβολαιογράφους (2)
- ΑΑΔΕ, myProperty, Ακύρωση δήλωσης λόγω μη σύνταξης συμβολαίου
- ΑΑΔΕ, myProperty, Υποβολή Δήλωσης Φόρου Κληρονομιάς
- ΑΑΔΕ, myProperty
- ΑΑΔΕ, my Property, Κινητά Περιουσιακά Στοιχεία

Επίσης μελετήθηκαν τα βήματα των παρακάτω διαδικασιών όπως περιγράφονται στο Εγχειρίδιο Επιλεγμένων Λειτουργικών Διαδικασιών των Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογίας (Γ.Δ.Φ.) της ΑΑΔΕ (ΑΑΔΕ, 2023):

- 5.2 Ηλεκτρονική δήλωση φόρου μεταβίβασης ακινήτων
- 5.20 Διαχείριση αρχικών/τροποποιητικών δηλώσεων φόρου κληρονομιάς που υποβάλλονται μέσω της εφαρμογής myProperty
- 5.28 Διαχείριση αρχικών δηλώσεων φόρου γονικής παροχής που υποβάλλονται μέσω της εφαρμογής myProperty
- 5.29 Διαχείριση αρχικών δηλώσεων φόρου δωρεάς που υποβάλλονται μέσω της εφαρμογής myProperty

Τέλος, προκειμένου να επιτευχθεί μια ρεαλιστική εικόνα της λειτουργίας της ηλεκτρονικής πλατφόρμας, συγκεντρώθηκαν επιπλέον στοιχείων μέσω συνέντευξης με άτομα που κάνουν

χρήση της εφαρμογής: συμβολαιογράφους, οι οποίοι χρησιμοποιούν την εφαρμογή για τη δημιουργία και καταχώρηση των δηλώσεων, και υπαλλήλους της ΑΑΔΕ, οι οποίοι μέσω της εφαρμογής myPROPERTY προβαίνουν στον έλεγχο των δηλώσεων. Συγκεκριμένα συγκεντρώθηκαν στοιχεία και πληροφορίες από δύο συμβολαιογράφους του Νομού Πιερίας, υπαλλήλους του Γραφείου Κεφαλαίου του Τμήματος Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογούμενους, την προϊσταμένη του τμήματος, καθώς και από υπαλλήλους του Τμήματος Ελέγχων της ΔΟΥ Κατερίνης

Στα πλαίσια της παρούσας εργασίας επιλέχθηκε να μελετηθεί η υπηρεσία που παρουσιάζει τη μεγάλη συχνότητα και το μεγαλύτερο ενδιαφέρον από άποψη φορολογικών εσόδων, η «Ηλεκτρονική Δήλωση Φόρου Μεταβίβασης ακινήτων». Επιπλέον πληροφορίες για τα βήματα της συγκεκριμένης υπηρεσίας αντλήθηκαν από την περιγραφή της στον ιστότοπο του Εθνικού Μητρώου Διοικητικών Διαδικασιών.

3.2 Ανάλυση Διαλειτουργικότητας

Για την ανάλυση διαλειτουργικότητας της μελετώμενης υπηρεσίας επιλέχθηκε η χρήση του εργαλείου IMAPS της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η διαδικασία μελέτης του ερωτηματολογίου, προκειμένου για την ορθή συμπλήρωσή του, συνέβαλλε στην καλύτερη κατανόηση της διαδικασίας και στην ακριβέστερη αποτύπωσή της κατά το επόμενο στάδιο της μοντελοποίησης.

Για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου IMAPS χρησιμοποιήθηκαν τα στοιχεία που συλλέχθηκαν με την παραπάνω διαδικασία. Τα αποτελέσματα καθώς και οι επιμέρους προτάσεις του εργαλείου αξιολογήθηκαν κατά το στάδιο του ανασχεδιασμού και συμπεριλήφθηκαν στις προτάσεις ανασχεδιασμού.

3.3 Μοντελοποίηση

Επιλέχθηκε να γίνει λεπτομερής μοντελοποίηση και ανασχεδιασμός ολόκληρης της διαδικασίας «Δήλωση Φόρου Μεταβίβασης Ακινήτου» από τη στιγμή της αρχικής καταχώρησης της δήλωσης, έως και την οριστική περαίωσή της από το τμήμα ελέγχου (η διαδικασία «5.2 Ηλεκτρονική δήλωση φόρου μεταβίβασης ακινήτων», όπως περιγράφεται στο Εγχειρίδιο Επιλεγμένων Λειτουργικών Διαδικασιών των Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογίας (ΓΔΦ) αφορά μόνο την εσωτερική διαδικασία). Η υποβολή δήλωσης ΦΜΑ είναι από τις διαδικασίες που εκτελούνται συχνότερα και επιπλέον είναι η διαδικασία με το μεγαλύτερο φορολογικό ενδιαφέρον, καθώς κάθε μεταβίβαση ακινήτου με επαχθή αιτία φορολογείται αυτοτελώς με σταθερό συντελεστή 3%. Αντιθέτως η πλειονότητα των δηλώσεων φορολογίας κληρονομιάς, γονικής παροχής και δωρεάς είναι αφορολόγητες..

Με τα στοιχεία που συλλέχθηκαν δημιουργήθηκε το μοντέλο BPMN με το εργαλείο ADONIS, το οποίο είναι ένα εργαλείο διαχείρισης επιχειρησιακών διαδικασιών (BPM), που έχει αναπτυχθεί από την εταιρεία BOC Group σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο Βιέννης και είναι ελεύθερα προσβάσιμο στη διεύθυνση <https://www.adonis-community.com/en/>. Οι λειτουργίες που παρέχονται από τη δωρεάν έκδοσή του κρίθηκαν επαρκείς για την παρούσα εργασία. Δόθηκε ιδιαίτερη προσοχή ώστε το μοντέλο να είναι εμπλουτισμένο και να παρέχει πλήρη πληροφόρηση αναφορικά με τους συμμετέχοντες στη διαδικασία, τους ρόλους, τα πληροφοριακά συστήματα,

εισερχόμενα και εξερχόμενα έγγραφα, τη ροή των βημάτων, τους χρόνους αναμονής και εκτέλεσης των βημάτων και γενικά κάθε άλλη από τις πληροφορίες που συλλέχθηκαν και μπορούσαν να καταχωρηθούν στο μοντέλο.

3.4 Ανασχεδιασμός

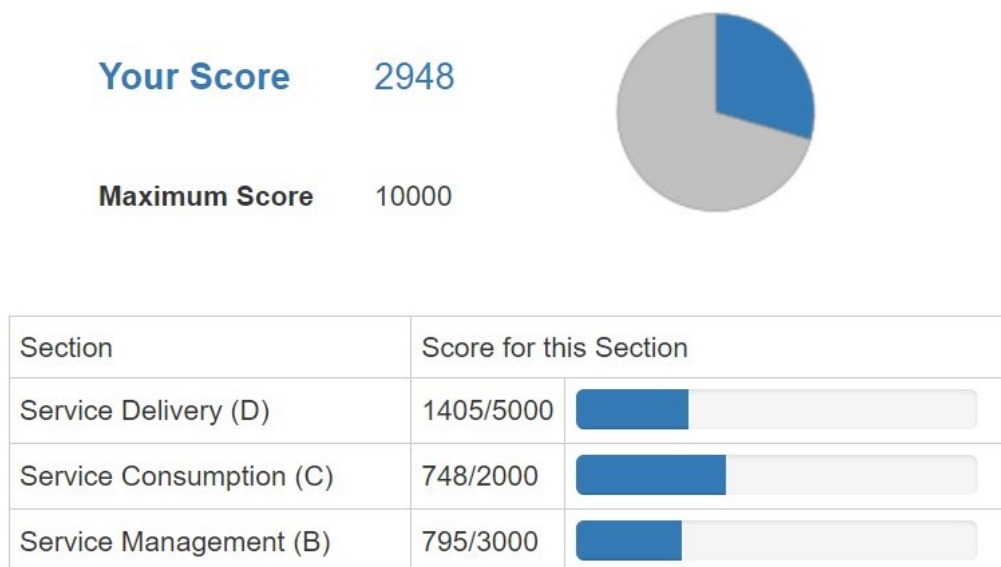
Για τον ανασχεδιασμό της διαδικασίας επιλέχθηκε να χρησιμοποιηθεί η μεθοδολογία για την αναδιοργάνωση των διαδικασιών του δημοσίου τομέα που αναπτύχθηκε από τους Χαραλαμπίδη Ι., Λαχανά Ζ., Αλεξόπουλο Χ. και Λουτσάρη Μ. (2023). Ακολουθήθηκαν τα δώδεκα βήματα ανασχεδιασμού που προτείνει η συγκεκριμένη μεθοδολογία. Παράλληλα χρησιμοποιήθηκαν ως πρότυπο οι προτάσεις ανασχεδιασμού των διαδικασιών προμηθειών του δημόσιου τομέα, όπως αναπτύχθηκαν στη διπλωματική εργασία του Νούτση Α. (2023) *Μοντελοποίηση και Ανασχεδιασμός Διαδικασίας Προμηθειών για τον Δημόσιο Τομέα σύμφωνα με τον Ν. 4782/2021*.

4

Ανάλυση και αξιολόγηση διαλειτουργικότητας

4.1 Αποτελέσματα αξιολόγησης

Προκειμένου να γίνει εκτίμηση του επιπέδου διαλειτουργικότητας της ψηφιακής υπηρεσίας, συμπληρώθηκε το ερωτηματολόγιο IMAPS v2.2.0. Η σύνοψη των αποτελεσμάτων αξιολόγησης, φαίνεται στην παρακάτω εικόνα.



Εικόνα 8: Σύνοψη αξιολόγησης με IMAPS

Σύμφωνα με τον πίνακα βαθμολογίας του εργαλείου, η υπηρεσία βρίσκεται σε χαμηλό επίπεδο διαλειτουργικότητας και στις τρεις κατηγορίες αξιολόγησης: παροχή, κατανάλωση και διαχείριση υπηρεσιών. Κατατάσσεται στο δεύτερο - χαμηλό επίπεδο διαλειτουργικότητας (opportunistic) που χαρακτηρίζεται από την εφαρμογή ορισμένων μόνο από τις βέλτιστες πρακτικές διαλειτουργικότητας.

4.2 Προτάσεις βελτίωσης διαλειτουργικότητας

Με τη χρήση του εργαλείου IMAPS εντοπίστηκαν στα στοιχεία της ψηφιακής υπηρεσίας, τα οποία πήραν χαμηλή αξιολόγηση και τα οποία συνέβαλλαν στη χαμηλή συνολική βαθμολογία της υπηρεσίας. Οι βασικότερες προτάσεις για βελτίωση του επιπέδου διαλειτουργικότητας, οι οποίες προέκυψαν από την αξιολόγηση είναι οι εξής:

- Δημοσιοποίηση ανοικτών δεδομένων, ιδανικά σε επεξεργάσιμη μορφή
- Επέκταση της χρήσης σημασιολογικών δεδομένων
- Παροχή πληροφόρησης στους χρήστες σχετικά με τη συλλογή και χρήση των προσωπικών τους δεδομένων
- Ενημέρωση των χρηστών για την προστασία των προσωπικών δεδομένων τους
- Λεπτομερής πληροφόρηση χρηστών για τους κανόνες και τις διαδικασίες της υπηρεσίας
- Δυνατότητα αξιολόγησης της υπηρεσίας από τους τελικούς χρήστες
- Διευκόλυνση πρόσβασης στα άτομα με ειδικές ανάγκες
- Τουλάχιστον δίγλωσση διεπαφή
- Επέκταση της χρήσης συστημάτων, υπηρεσιών και δεδομένων από άλλες υπηρεσίες
- Επεξεργασία των δεδομένων που συλλέγονται
- Δυνατότητα αυτόματης έναρξης της υπηρεσίας
- Πλήρης εναρμόνιση με τις αρχές του ΕΠΔ (επαναχρησιμοποίηση, διαφάνεια, ασφάλεια κλπ.)
- Παροχή δυνατότητας επαναχρησιμοποίησης των δεδομένων, υπηρεσιών και συστημάτων της ψηφιακής υπηρεσίας από άλλους οργανισμούς
- Πληροφόρηση των χρηστών για τους όρους χρήσης της υπηρεσίας

5

Μοντελοποίηση διαδικασίας

Έχοντας ως βάση τα στοιχεία που συγκεντρώθηκαν, δημιουργήθηκε το μοντέλο της διαδικασίας όπως είναι σήμερα, «as-is», με τη χρήση του εργαλείου ADONIS. Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω επιλέχθηκε να μελετηθεί η υπηρεσία που παρουσιάζει μεγάλη συχνότητα και το μεγαλύτερο ενδιαφέρον από άποψη φορολογικών εσόδων.

5.1 Συνοπτική περιγραφή εκτέλεσης της διαδικασίας

Θεσμικός φορέας της υπηρεσίας «Ηλεκτρονική Δήλωση Φόρου Μεταβίβασης ακινήτων», η οποία απευθύνεται σε συμβολαιογράφους, φυσικά και νομικά πρόσωπα είναι η ΑΑΔΕ. Η διαδικασία αφορά την παραλαβή αρχικών δηλώσεων ΦΜΑ, που βρίσκονται σε περιοχές στις οποίες ισχύει το σύστημα αντικειμενικού προσδιορισμού της αξίας και αφορούν συνήθως τη σύνταξη συμβολαιογραφικού εγγράφου για τη μεταβίβαση ακινήτου (Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών, χ.χ.).

Η υπηρεσία ξεκινά με τη συμπλήρωση και υποβολή της δήλωσης από τον πιστοποιημένο συμβολαιογράφο στην ψηφιακή πλατφόρμα myPROPERTY. Οι συμβαλλόμενοι επιβεβαιώνουν την υποβολή της δήλωσης μέσα από την πλατφόρμα. Ο φόρος μεταβίβασης υπολογίζεται και βεβαιώνεται αυτόματα στο ΑΦΜ του αγοραστή. Μετά την εξόφληση του φόρου, δημιουργείται η Υποβληθείσα Δήλωση ΦΜΑ και εκδίδεται Αποδεικτικό Καταβολής του φόρου. Μετά τη δημιουργία αυτών των δύο εγγράφων που απαιτούνται για το συμβόλαιο μεταβίβασης, μπορεί να ακολουθήσει η σύνταξη του μεταβιβαστικού συμβολαίου.

Μετά τη σύνταξη του συμβολαίου, ο συμβολαιογράφος αναρτά στην εφαρμογή το συμβόλαιο στο οποίο επισυνάπτεται η δήλωση ΦΜΑ και το αποδεικτικό καταβολής. Από τις σχετικές αποφάσεις του Διοικητή της ΑΑΔΕ προβλέπεται πως σε προθεσμία εξήντα (60) ημερών

υπάλληλος της ΔΟΥ προβαίνει σε πρώτο έλεγχο της δήλωσης ως προς την ορθό υπολογισμό της φορολογητέας αξίας και την επισύναψη των απαιτούμενων δικαιολογητικών. Από τη συνέντευξη με τους υπαλλήλους της ΔΟΥ, διαπιστώθηκε πως η προθεσμία των εξήντα (60) ημερών δεν τηρείται στην πράξη. Όταν τα στοιχεία της δήλωσης είναι ορθά, η δήλωση αρχειοθετείται στις «Επαληθευμένες δηλώσεις». Εφόσον διαπιστωθούν σφάλματα που συνεπάγονται προσδιορισμό μειωμένου φόρου ή έλλειψη δικαιολογητικών, αποστέλλεται πρόσκληση στον αγοραστή για υποβολή τροποποιητικής δήλωσης ή επισύναψη εγγράφων αντίστοιχα. Εφόσον ο αγοραστής ανταποκριθεί, η δήλωση αρχειοθετείται στις «Επαληθευμένες δηλώσεις» και η υπηρεσία ολοκληρώνεται. Εάν ο αγοραστής δεν ανταποκριθεί, εκδίδεται από τον προϊστάμενο της ΔΟΥ εντολή ελέγχου. Στον αγοραστή κοινοποιείται η εντολή ελέγχου και του δίνεται εκ νέου η δυνατότητα υποβολής τροποποιητικής δήλωσης. Εφόσον ο αγοραστής υποβάλει τροποποιητική δήλωση μετά την κοινοποίηση της εντολής ελέγχου και βεβαιωθεί ο φόρος, η δήλωση αρχειοθετείται στις «Ελεγμένες δηλώσεις». Σε περίπτωση που ο αγοραστής δεν ανταποκριθεί, εκδίδεται οριστικό φύλλο ελέγχου, βεβαιώνεται ο φόρος και η δήλωση αρχειοθετείται όπως και παραπάνω στις «Ελεγμένες δηλώσεις» (ΑΑΔΕ, 2022).

5.2 Μοντελοποίηση BPMN

Στο παράρτημα Β της εργασίας αποτυπώνεται το διάγραμμα της «as-is» διαδικασίας που δημιουργήθηκε με το εργαλείο ADONIS. Πέρα από την αποτύπωση βήμα - βήμα της διαδικασίας, το μοντέλο εμπλουτίστηκε με επιπλέον πληροφορίες, οι οποίες βοηθούν στον εντοπισμό των σημείων που επιδέχονται βελτίωσης, αλλά και στη σύγκριση του as-is με το to-be μοντέλου μετά τον ανασχεδιασμό.

5.2.1 Δεξαμενές (Swimlanes)

Το μοντέλο αποτελείται από τις ενότητες (pool):

- **Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων**, που περιλαμβάνει την υπο-ενότητα (lane):
 - **Γενική Διεύθυνση Φορολογίας**, στην οποία ανήκει η υπο-ενότητα:
 - **ΔΟΥ**, η οποία περιλαμβάνει τις υπο-ενότητες:
 - **Τμήμα Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογούμενους**: είναι το τμήμα στο οποίο περιλαμβάνεται μεταξύ άλλων το Γραφείο Κεφαλαίου, που έχει την αρμοδιότητα επαλήθευσης της ακρίβειας της δήλωσης και
 - **Τμήμα Ελέγχων**: έχει την αρμοδιότητα διενέργειας φορολογικών ελέγχων που αφορούν στο σύνολο της φορολογίας
- **Πιστοποιημένος Συμβολαιογράφος**: συμβολαιογράφος πιστοποιημένος για την ιδιότητά του στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΑΑΔΕ. Ο συμβολαιογράφος εκκινεί τη διαδικασία δημιουργώντας τη δήλωση ΦΜΑ στην εφαρμογή myPROPERTY μετά από σχετική εντολή των συμβαλλόμενων
- **Αγοραστής**: πρόκειται για τον αγοραστή του ακινήτου. Εισέρχεται στην ψηφιακή εφαρμογή και επιλέγει την υποβολή ή μη υποβολή της δήλωσης που έχει δημιουργηθεί από τον συμβολαιογράφο και στη συνέχεια προβαίνει στην εξόφληση του φόρου. Σε αρκετές περιπτώσεις έχει την ευθύνη προσκόμισης επιπλέον δικαιολογητικών ή υποβολής

τροποποιητικής δήλωσης σε περίπτωση σχετικής πρόσκλησης από τη φορολογική διοίκηση

- **Πωλητής:** εισέρχεται στη διαδικασία αποκλειστικά για να συναινέσει ή να μην συναινέσει στην υποβολή της δήλωσης, επιλέγοντας αντίστοιχα την υποβολή ή μη υποβολή της.

5.2.2 Τύπος βήματος (Task type)

Για κάθε βήμα ορίστηκε μια από τις παρακάτω επιλογές ανάλογα με το επίπεδο μηχανοργάνωσής του:

- **Χειρόγραφο**
- **Μηχανογραφημένο**
- **Μερικώς μηχανογραφημένο**

5.2.3 Εφαρμογές/Πληροφοριακά Συστήματα (Applications/IT systems)

Στα βήματα που εκτελούνται μηχανογραφημένα ή μερικώς μηχανογραφημένα συμπληρώθηκαν τα πληροφοριακά συστήματα και οι εφαρμογές γραφείου που χρησιμοποιούνται:

- **myPROPERTY:** ΔΠΣ που υποστηρίζει πλήρως τη διαδικασία από την υποβολή της δήλωσης, μέχρι και την παραλαβή της θεωρημένης δήλωσης ΦΜΑ καθώς και την παραλαβή του αποδεικτικού καταβολής
- **Βιβλίο Καταχώρησης Δηλώσεων Φορολογίας Κεφαλαίου:** υποσύστημα του myPROPERTY για την καταχώρηση των δηλώσεων φορολογίας κεφαλαίου που υποβάλλονται χειρόγραφα στη φορολογική διοίκηση
- **Περιουσιολόγιο Ακινήτων:** ΟΠΣ της ΑΑΔΕ για τη διαχείριση της ακίνητης περιουσίας φορολογούμενων. Στην παρούσα διαδικασία χρησιμοποιείται για την ανάκτηση των δικαιωμάτων του πωλητή επί του ακινήτου.
- **taxis:** ΔΠΣ της ΑΑΔΕ που χρησιμοποιείται από τα στελέχη της ΑΑΔΕ και υποστηρίζει τις εσωτερικές διαδικασίες. Τα υποσυστήματα που χρησιμοποιούνται στη διαδικασία είναι:
 - ο **taxis εφαρμογή εσόδων:** χρησιμοποιείται για τη βεβαίωση των φόρων
 - ο **taxis εφαρμογή μητρώου:** μέσω της εφαρμογής μητρώου ανακτώνται τα στοιχεία του συμβολαιογράφου και των συμβαλλόμενων
 - ο **taxis εφαρμογή πρωτοκόλλου:** χρησιμοποιείται για την πρωτοκόλληση εισερχόμενης ή εξερχόμενης αλληλογραφίας με τους εμπλεκόμενους στη διαδικασία
- **Αυθεντικοποίηση ΓΓΠΣΨΔ:** χρησιμοποιείται για την αυθεντικοποίηση του συμβολαιογράφου και των συμβαλλόμενων με τη χρήση των κωδικών τους TAXISnet προκειμένου να κάνουν χρήση της εφαρμογής myPROPERTY
- **Αυθεντικοποίηση χρήστη δημόσιας διοίκησης:** χρησιμοποιείται για την αυθεντικοποίηση των υπαλλήλων της ΑΑΔΕ
- **TAXISnet:** είναι το ΠΣ που είναι συνδεδεμένο με το taxis και απευθύνεται στους φορολογούμενους. Μέσω του TAXISnet οι συμβαλλόμενοι εισέρχονται στην εφαρμογή
- **Αποδεικτικό Καταβολής:** ψηφιακή υπηρεσία για την εκτύπωση αποδεικτικών καταβολής ΦΜΑ. Ο αγοραστής εισέρχεται στην εφαρμογή με τη χρήση των κωδικών του TAXISnet.

- **e-Κοινοποιήσεις:** εφαρμογή για την ανάρτηση ηλεκτρονικών μηνυμάτων και κοινοποίηση εγγράφων από την ΑΑΔΕ στους φορολογούμενους. Τα μηνύματα και έγγραφα είναι προσβάσιμα μέσω από τη θυρίδα TAXISnet των φορολογούμενων, ενώ αποστέλλεται και ειδοποίηση με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- **e-signing:** εφαρμογή για την ψηφιακή υπογραφή εγγράφων από τον προϊστάμενο ΔΟΥ όπου απαιτείται
- **Σύστημα ηλεκτρονικών πληρωμών:** εφαρμογή ηλεκτρονικής τραπεζικής για την πληρωμή των φόρων
- **valuemaps:** ψηφιακή εφαρμογή απεικόνισης ζωνών συστήματος αντικειμενικού προσδιορισμού αξιών ακινήτων. Χρησιμοποιείται από τους υπαλλήλους της ΑΑΔΕ για τον εντοπισμό και την επαλήθευση της αντικειμενικής αξίας των υπό έλεγχο ακινήτων
- **Microsoft Word**
- **Adobe Acrobat**

5.2.4 Υπεύθυνος εκτέλεσης (*Responsible for execution*)

Για κάθε βήμα που περιλαμβάνει συμμετοχή υπαλλήλου της φορολογικής διοίκησης, δηλώθηκε ο αρμόδιος υπεύθυνος εκτέλεσης του βήματος.

- **Υπάλληλος Γραφείου Κεφαλαίου:** έχει την αρμοδιότητα του πρώτου ελέγχου της δήλωσης ως προς την επαλήθευση της ορθής φορολόγησης και την επισύναψης των απαιτούμενων δικαιολογητικών
- **Ελεγκτής:** αρμόδιος για τον ολοκληρωμένο έλεγχο της δήλωσης
- **Προϊστάμενος ΔΟΥ:** εκδίδει τις εντολές ελέγχου και υπογράφει τις πράξεις προσδιορισμού φόρου που εκδίδονται κατά το δεύτερο μέρος της διαδικασίας που εκτελείται χειρόγραφα
- **Υπάλληλος Γραφείου Πρωτοκόλλου:** πρωτοκολλεί την αλληλογραφία της φορολογικής υπηρεσίας

5.2.5 Εισερχόμενα δεδομένα (*Data Input*)

Τα εισερχόμενα δεδομένα αναφέρονται σε κάθε έγγραφο που αποτελεί είσοδο σε βήμα της διαδικασίας. Τα έγγραφα που αποτελούν εισόδους στη μελετώμενη διαδικασία είναι τα παρακάτω:

- **Δελτίο ταυτότητας:** όλων των συμβαλλομένων. Απαιτούμενο για την απόδειξη της ταυτοπροσωπίας τους στον συμβολαιογράφο
- **Αποδεικτικό ΑΦΜ** για καθέναν από τους συμβαλλόμενους
- **Τίτλος κτήσης (συμβόλαιο) ακινήτου**
- **Δήλωση στοιχείων ακινήτων (Ε9)** του πωλητή
- **Πιστοποιητικό ΕΝΦΙΑ** πωλητή
- **Φορολογική ενημερότητα** πωλητή
- **Ασφαλιστική ενημερότητα** πωλητή

- **Άδεια οικοδομής:** επισυνάπτεται ως αποδεικτικό παλαιότητας στις περιπτώσεις μεταβίβασης κτίσματος
- **Βεβαίωση μηχανικού σύμφωνα με το ν. 4495/2017:** αναφέρεται στη νομιμότητα κτιρίου ή οικοπέδου που μεταβιβάζεται και χρησιμοποιείται ως αποδεικτικό παλαιότητας για αυθαίρετες κατασκευές
- **Προσωρινή δήλωση ΦΜΑ:** είναι η δήλωση ΦΜΑ που δημιουργείται μετά την επικύρωσή της από τους συμβαλλόμενους
- **Συμβόλαιο αγοραπωλησίας:** μετά τη σύνταξή του επισυνάπτεται από τον συμβολαιογράφο στην εφαρμογή
- **Λοιπά έγγραφα:** έγγραφα που προσκομίζονται στο συμβολαιογράφο και είναι απαραίτητα για τη σύνταξη του συμβολαίου και τη συμπλήρωση της δήλωσης χωρίς να απαιτείται να επισυναφθούν στη δήλωση ΦΜΑ: πιστοποιητικό μεταγραφής συμβολαίου στο υποθηκοφυλακείο ή κτηματολογικό φύλλο και διάγραμμα κατά περίπτωση, τοπογραφικό διάγραμμα, βεβαίωση Τέλους Ακίνητης Περιουσίας (ΤΑΠ) από τον αρμόδιο Δήμο, Πιστοποιητικό ενεργειακής απόδοσης ακινήτου, Ηλεκτρονική ταυτότητα κτιρίου κ.α.

Επιπλέον, υπάρχουν και τα παρακάτω εισερχόμενα, τα οποία αποτελούν εξερχόμενα προηγούμενων βημάτων της διαδικασίας και περιγράφονται στην αντίστοιχη ενότητα:

- **Υποβληθείσα Δήλωση ΦΜΑ**
- **Πράξη προσδιορισμού του φόρου**
- **Αποδεικτικό καταβολής φόρου**
- **Συμβόλαιο**

5.2.6 Εξερχόμενα δεδομένα (Data output)

Είναι τα έγγραφα που αποτελούν έξοδο για βήματα της διαδικασίας:

- **Υποβληθείσα Δήλωση ΦΜΑ:** αποτελεί το κύριο εξερχόμενο της διαδικασίας μαζί με το αποδεικτικό καταβολής για τους συμβαλλόμενους. Στην ουσία μετά την παραλαβή της Δήλωσης ΦΜΑ και του αποδεικτικού καταβολής η υπηρεσία προς τους πολίτες έχει ολοκληρωθεί, καθώς μπορούν να προχωρήσουν στη σύνταξη του συμβολαίου αγοραπωλησίας. Η Δήλωση ΦΜΑ περιλαμβάνει τα στοιχεία των συμβαλλόμενων και του μεταβιβαζόμενου ακινήτου, την αντικειμενική αξία και το τίμημα της μεταβίβασης. Αντίγραφο της επισυνάπτεται στο συμβόλαιο και προσκομίζεται στο υποθηκοφυλακείο ή κτηματολόγιο κατά τη μεταγραφή.
- **Πράξη προσδιορισμού του Φόρου:** Αποτελεί το διοικητικό έγγραφο για την επιβολή του φόρου. Για τις δηλώσεις που υποβάλλονται μέσω της ψηφιακής εφαρμογής εκδίδεται αυτόματα από το σύστημα. Για τις τροποποιητικές δηλώσεις που υποβάλλονται χειρόγραφα στις φορολογικές υπηρεσίες εκδίδεται χειρόγραφα από τη ΔΟΥ, υπογράφεται ψηφιακά από τον προϊστάμενο της ΔΟΥ και κοινοποιείται στον φορολογούμενο από την εφαρμογή e-Κοινοποιήσεις
- **Αποδεικτικό Καταβολής Φόρου:** αποτελεί την απόδειξη εξόφλησης του φόρου μεταβίβασης και εκδίδεται από την εφαρμογή της ΑΑΔΕ: Αποδεικτικό Καταβολής, όπου ο

αγοραστής εισέρχεται με τους κωδικούς του TAXISnet. Το αποδεικτικό καταβολής αποτελεί απαραίτητο έγγραφο για τη σύνταξη του συμβολαίου και επισυνάπτεται σε αυτό

- **Συμβόλαιο:** είναι το συμβολαιογραφικό έγγραφο αγοραπωλησίας που συντάσσεται από τον συμβολαιογράφο και υπογράφεται από τους συμβαλλόμενους
- **Πρόσκληση:** έγγραφο με το οποίο καλείται ο αγοραστής να επισυνάψει επιπλέον έγγραφα ή να υποβάλει τροποποιητική δήλωση με σκοπό τον εκ νέου προσδιορισμό του φόρου.
- **Εντολή ελέγχου:** έγγραφο του προϊσταμένου της φορολογικής υπηρεσίας με το οποίο ανατίθεται σε ελεγκτή, ο έλεγχος δήλωσης μεταβίβασης ακινήτου

5.2.7 Δεδομένα προσομοίωσης (Simulation data)

Τα δεδομένα προσομοίωσης που καταχωρήθηκαν για κάθε βήμα αφορούν:

- **Χρόνος εκτέλεσης (execution time):** αναφέρεται στο μέσο χρόνο που απαιτείται για την εκτέλεση του βήματος
- **Χρόνος αναμονής (waiting time):** αφορά στον χρόνο από την ολοκλήρωση του προηγούμενου βήματος μέχρι την έναρξη του επόμενου

6

Προτάσεις Ανασχεδιασμού διαδικασίας

Κατά το στάδιο συγκέντρωσης των στοιχείων και μοντελοποίησης της διαδικασίας έγινε φανερό ότι η διαδικασία έχει σχεδιαστεί με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των φορολογούμενων. Για το λόγο αυτό έχει δοθεί έμφαση και έχει αυτοματοποιηθεί το πρώτο, εξωστρεφές μέρος της διαδικασίας που αφορά στην παροχή της υπηρεσίας στους φορολογούμενους. Συγκεκριμένα το μέρος αυτό, που αφορά στη διαδικασία από την υποβολή της δήλωσης έως και την παραλαβή της υποβληθείσας δήλωσης και του αποδεικτικού καταβολής φόρου, παρέχεται εξ ολοκλήρου ψηφιακά μέσω της εφαρμογής myPROPERTY χωρίς να απαιτείται ενέργεια από στέλεχος της ΑΑΔΕ. Παρόλα αυτά, τα απαιτούμενα δικαιολογητικά εισόδου, καθώς και τα παραγόμενα έγγραφα εξόδου είναι σε μη επεξεργάσιμη ηλεκτρονική μορφή αρχείου (π.χ. αρχείο τύπου pdf).

Το δεύτερο μέρος, που αφορά στο μέρος της διαδικασίας που διενεργείται στο εσωτερικό του φορέα, δεν υποστηρίζεται πλήρως από την ψηφιακή εφαρμογή και εκτελείται με τον ίδιο τρόπο, όπως και πριν την έναρξη χρήσης του myPROPERTY. Σε αυτό το μέρος απαιτείται επίβλεψη, αλλά και λήψη αποφάσεων από υπάλληλο. Από τα παραπάνω προκύπτει πως η διαδικασία αναφορικά με το επίπεδο αυτοματοποίησης βρίσκεται στο επίπεδο 3.

Ακολουθούν προτάσεις για δύο διαφορετικά σενάρια ανασχεδιασμού της διαδικασίας. Το πρώτο σενάριο αφορά σε προτάσεις για την επέκταση ψηφιοποίησης της υφιστάμενης διαδικασίας με τα ήδη υπάρχοντα ΠΣ και μητρώα. Πρόκειται για προτάσεις που μπορούν να υλοποιηθούν άμεσα. Οι προτάσεις αφορούν καταρχάς σε μεταβολές στο δεύτερο μέρος της διαδικασίας, με στόχο τη βελτίωση αυτοματοποίησής του. Επίσης γίνονται προτάσεις και για το πρώτο μέρος της διαδικασίας που θα οδηγήσουν στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, τη μείωση χρόνου και επιπλέον θα αποτελέσουν τις βάσεις για τη δυνατότητα περαιτέρω αυτοματοποίησης του δεύτερου μέρους.

Το δεύτερο σενάριο εξετάζει τη δυνατότητα βελτίωσης του επιπέδου αυτοματοποίησης της διαδικασίας στο επίπεδο 5 με πλήρη αυτοματοποίηση της και προδραστική έναρξη.

Τέλος προτείνονται λύσεις για τη βελτίωση του επιπέδου διαλειτουργικότητας σύμφωνα με τις προτάσεις από την αξιολόγηση με το εργαλείο IMAPS.

6.1 Βήματα ανασχεδιασμού

Αναλυτικότερα και σύμφωνα με το μοντέλο ανασχεδιασμού που επιλέχθηκε στα πλαίσια της παρούσας εργασίας, ακολουθήθηκαν με τη σειρά τα παρακάτω προτεινόμενα βήματα:

6.1.1 Πρώτο βήμα: Συλλογή Δεδομένων

Όπως περιγράφηκε και στην προηγούμενη ενότητα «Μεθοδολογικό Πλαίσιο», συγκεντρώθηκαν δεδομένα από μελέτη του σχετικού νομοθετικού πλαισίου, αποφάσεων και εγκυκλίων της ΑΑΔΕ, ενημερωτικών εγγράφων και βίντεο που είναι διαθέσιμα στον ιστότοπο της ΑΑΔΕ και τέλος από συνεντεύξεις με τους χρήστες της εφαρμογής, συμβολαιογράφους και υπαλλήλους της ΑΑΔΕ. Ακόμη καταγράφηκαν οι προτάσεις από την αξιολόγηση με το IMAPS.

6.1.2 Δεύτερο βήμα: Μοντελοποίηση Διαδικασίας και Αποθετήριο Διαδικασιών

Στο δεύτερο βήμα χρησιμοποιήθηκαν οι πληροφορίες που συλλέχθηκαν και δημιουργήθηκε το μοντέλο της διαδικασίας με το εργαλείο ADONIS, όπως παρατίθεται στο παράρτημα.

6.1.3 Τρίτο βήμα: Απόφαση για την Κατηγορία της Διαδικασίας

Η υποβολή δήλωσης ΦΜΑ έχει ως σκοπό τον προσδιορισμό και τη βεβαίωση δημοσίων εσόδων και την καταβολή των οφειλόμενων φόρων. Καθώς αφορά σε υπηρεσία που παράγει οικονομικό αποτέλεσμα για το κράτος, περιλαμβάνεται στις υπηρεσίες που δημιουργούν αξία. Εντάσσεται λοιπόν στην κατηγορία Α, αναφορικά με την αξία που δημιουργεί, δηλαδή στην κατηγορία των υπηρεσιών που θα εξακολουθήσουν να παρέχονται και συνεπώς θα πρέπει να ανασχεδιαστεί και να αυτοματοποιηθεί στο μέγιστο δυνατό βαθμό.

6.1.4 Τέταρτο βήμα: Επιλογή Προτύπου Διαδικασίας

Ως προς το πρότυπο, η υποβολή δήλωσης ΦΜΑ, θα μπορούσε να ενταχθεί στα πρότυπα:

- Υποβολή Στοιχείων προς τον δημόσιο τομέα, καθώς η υποβολή της δήλωσης γίνεται οικειοθελώς από τους φορολογούμενους με σκοπό την παροχή στοιχείων στη δημόσια διοίκηση για την εκπλήρωση φορολογικών υποχρεώσεών τους και
- Πληρωμή στον δημόσιο τομέα, καθώς η υποβολή δήλωσης συνεπάγεται τη δημιουργία φορολογικής οφειλής

6.1.5 Πέμπτο βήμα: Απόφαση για το Επίπεδο Αυτοματοποίησης της Διαδικασίας

Όπως εκτελείται η διαδικασία σήμερα, είναι χωρισμένη σε δύο μέρη. Το πρώτο μέρος αφορά τα βήματα από την υποβολή της δήλωσης μέχρι την παραλαβή της υποβληθείσας δήλωσης ΦΜΑ και του αποδεικτικού καταβολής φόρου από τους φορολογούμενους. Αυτό το μέρος της υπηρεσίας εμπίπτει στο επίπεδο αυτοματοποίησης 3, καθώς παρέχεται στους πολίτες εξ ολοκλήρου μέσω της

ψηφιακής εφαρμογής, χωρίς τη συμμετοχή στελέχους της δημόσιας διοίκησης, απαιτεί όμως της επισύναψη σαρωμένων εγγράφων. Το δεύτερο τμήμα όμως παραμένει χειρόγραφο και υλοποιείται συμβατικά με συνέπεια την διατήρηση των προβλημάτων, της αναποτελεσματικότητας, του χρονοβόρου της διαδικασίας και κατά συνέπεια του αυξημένου κόστους.

- ❖ **1^ο σενάριο:** Σύμφωνα με το πρώτο σενάριο στόχος είναι το επίπεδο αυτοματοποίησης 3 να επεκταθεί και στο δεύτερο μέρος της διαδικασίας. Επιπλέον, να γίνουν τροποποιήσεις για την αποτελεσματικότερη λειτουργία και του πρώτου μέρους.
- ❖ **2^ο σενάριο:** Σύμφωνα με το δεύτερο σενάριο εξετάζεται η δυνατότητα πλήρους ψηφιοποίησης και αυτοματοποίησης της διαδικασίας, καθώς και της αυτόματης εκκίνησής της, δηλαδή η επίτευξη επιπέδου αυτοματοποίησης 5.

6.1.6 Έκτο βήμα: Τροποποίηση Σταδίου Εισαγωγής/Εισόδου Διαδικασίας

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, η διαδικασία ως έχει σήμερα είναι χωρισμένη σε δύο μέρη. Το πρώτο μέρος υλοποιείται εξ ολοκλήρου σε ΔΠΣ, με την υπηρεσία να εκκινείται από εκπρόσωπο των φορολογούμενων, τον πιστοποιημένο συμβολαιογράφο. Η πιστοποίηση ταυτότητας των συμμετεχόντων στη διαδικασία, συμβολαιογράφου και συμβαλλομένων πραγματοποιείται με το σύστημα αυθεντικοποίησης της ΓΓΠΣΨΔ. Οι υπάλληλοι της ΑΑΔΕ ταυτοποιούνται με τους προσωπικούς κωδικούς υπαλλήλων. Στόχος είναι να επεκταθεί η χρήση του ΔΠΣ και στο δεύτερο μέρος της διαδικασίας.

Κάποιες από τις απαιτούμενες δηλώσεις ή αιτήσεις των συμβαλλομένων έχουν ήδη αντικατασταθεί από ψηφιακή φόρμα, όπως π.χ. η υπεύθυνη δήλωση του αγοραστή που ζητά την απαλλαγή από το φόρο λόγω αγοράς πρώτης κατοικίας. Οι υπόλοιπες δηλώσεις που είναι απαραίτητες κατά περίπτωση δεν έχουν ενταχθεί σε ψηφιακές φόρμες, όπως π.χ. το έντυπο «Κατάσταση ακινήτων» στις περιπτώσεις απαλλαγής πρώτης κατοικίας, η υπεύθυνη δήλωση αγοραστή που ζητά αγροτική απαλλαγή από το ΦΜΑ, η υπεύθυνη δήλωση εκπροσώπου εταιρείας που απαλλάσσεται από το φόρο λόγω υπαγωγής στις διατάξεις αναπτυξιακών νόμων κ.α.

- ❖ **1^ο σενάριο:** Στόχος σε αυτό το βήμα είναι να αντικατασταθεί το σύνολο των δηλώσεων και αιτήσεων των συμβαλλομένων με ψηφιακές φόρμες. Επιπλέον, από τα έγγραφα που προσκομίζονται σε έντυπη μορφή, όσα είναι δυνατόν να αντικατασταθούν με κλήσεις σε υπάρχοντα ΠΣ άλλων φορέων. Τα έντυπα έγγραφα που μπορούν να αντικατασταθούν άμεσα από κλήσεις σε άλλες υπηρεσίες ανήκουν στις παρακάτω κατηγορίες:
 - Δικαιολογητικά για την απόδειξη παλαιότητας κτίσματος:
 - ο Ηλεκτρονική ταυτότητα κτιρίου, αρμοδιότητας Τεχνικού Επιμελητηρίου Ελλάδας (ΤΕΕ).
 - Δικαιολογητικά για τη χορήγηση απαλλαγής Α΄ κατοικίας κατά περίπτωση:
 - ο πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών
 - ο γνωμάτευση υγειονομικής επιτροπής Κέντρου Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕΠΑ) σχετικά με ποσοστό αναπηρίας, αρμοδιότητας Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ)

- ο η απόφαση υπαγωγής υπηκόων τρίτων χωρών στο καθεστώς του «επί μακρός διαμένοντος» και η σχετική άδεια διαμονής αρμοδιότητας του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου

❖ **2^ο σενάριο:** Σύμφωνα με αυτό το σενάριο, η έναρξη της διαδικασίας μπορεί να γίνεται αυτόματα με την ένταξή της σε ηλεκτρονική υπηρεσία «μιας στάσης» (one-stop) που θα περιλαμβάνει όλες τις επιμέρους υπηρεσίες για την ολοκλήρωση της μεταβίβασης ακινήτου. Η ψηφιακή εφαρμογή του Κτηματολογίου Ψηφιακός Φάκελος Μεταβίβασης Ακινήτου μπορεί να λειτουργήσει ως υπηρεσία μιας στάσης στη συγκεκριμένη περίπτωση. Με αυτό τον τρόπο τα στοιχεία για τη συμπλήρωση και υποβολή της δήλωσης φόρου μεταβίβασης ακινήτου θα αντλούνται και θα συμπληρώνονται αυτόματα από τον Ψηφιακό Φάκελο Μεταβίβασης Ακινήτου. Αντίστοιχα, όλες οι απαραίτητες πληροφορίες για την ολοκλήρωση της μεταβίβασης θα αντλούνται από τα ΠΣ και τα μητρώα τόσο του Κτηματολογίου και της ΑΑΔΕ, όσο και άλλων οργανισμών.

Τέλος, σε κάθε περίπτωση και προκειμένου για τη βελτίωση του επιπέδου διαλειτουργικότητας, είναι αναγκαίο κατά την έναρξη της διαδικασίας να υπάρχει ενημέρωση των χρηστών για τη συλλογή και χρήση των προσωπικών τους δεδομένων σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ), όπως και για τους όρους χρήσης της υπηρεσίας. Ακόμη η υπηρεσία πρέπει να εμπλουτιστεί ώστε να είναι διαθέσιμη και στα αγγλικά, καθώς πολλοί από τους χρήστες της δεν γνωρίζουν την ελληνική γλώσσα, αλλά και φιλική προς ΑμΕΑ διαθέτοντας εργαλείο ψηφιακής προσβασιμότητας.

6.1.7 Έβδομο βήμα: Τροποποίηση Ροής Διαδικασίας

Αναφορικά με τις παρεμβάσεις στη ροή της διαδικασίας αυτές αφορούν καταρχάς στο πρώτο μέρος της διαδικασίας. Παρόλο που το πρώτο μέρος της διαδικασίας είναι σε μεγάλο βαθμό αυτοματοποιημένο και η εφαρμογή myPROPERTY διαλειτουργεί και αντλεί στοιχεία από το ΟΠΣ Περιουσιολόγιο με την καταχώρηση του ΑΤΑΚ, εντούτοις οι πληροφορίες που ανακτώνται αφορούν αποκλειστικά στα δικαιώματα του πωλητή επί του ακινήτου. Δεν ανακτώνται οι λοιπές πληροφορίες του ακινήτου που είναι απαραίτητες για τον πλήρη προσδιορισμό της θέσης και του είδους του ακινήτου καθώς και της αντικειμενικής αξίας του.

Επίσης, οι πληροφορίες που καταχωρούνται από τον συμβολαιογράφο και αφορούν στην περιγραφή του ακινήτου γίνονται σε ελεύθερο κείμενο. Αυτό μπορεί να έχει ως συνέπεια να παραλείπονται απαραίτητες πληροφορίες που αφορούν στον ορθό προσδιορισμό της φορολογητέας αξίας, π.χ. επιφάνεια ιδιοκτησίας, όροφος διαμερίσματος, προσόψεις, είδος καλλιέργειας αγρού ακόμη και δημοτική ή τοπική κοινότητα στην οποία βρίσκεται το ακίνητο. Στο άλλο άκρο, μπορεί η περιγραφή του ακινήτου να εκτείνεται σε μεγάλη έκταση περιλαμβάνοντας περιττές λεπτομέρειες ή επαναλαμβάνοντας πληροφορίες. Επιπλέον, με την περιγραφή του ακινήτου σε ελεύθερο κείμενο δεν υπάρχει δυνατότητα για αυτόματο υπολογισμό της αντικειμενικής αξίας του ακινήτου.

Πέρα από αυτό, η πλατφόρμα δεν κατευθύνει τον συμβολαιογράφο για τα απαραίτητα έγγραφα που πρέπει να επισυναφθούν σε κάθε δήλωση. Αντιθέτως η δήλωση μπορεί να μεταφερθεί στις ολοκληρωμένες δηλώσεις χωρίς την επισύναψη απαραίτητων δικαιολογητικών, ακόμη και χωρίς την επισύναψη του συνταχθέντος συμβολαίου.

Σε αυτό το βήμα εντάσσονται επιπλέον μεταβολές για την βελτίωση της διαλειτουργικότητας της υπηρεσίας.

❖ **1^ο σενάριο:** Στα πλαίσια άμεσου ανασχεδιασμού της διαδικασίας προτείνονται:

- επέκταση των πληροφοριών που ανακτώνται μέσω διαλειτουργικότητας από το ΟΠΣ Περιουσιολόγιο, ώστε να συμπληρώνεται αυτόματα το σύνολο των περιγραφικών στοιχείων του μεταβιβαζόμενου ακινήτου
- σύνδεση με την ψηφιακή εφαρμογή απεικόνισης ζωνών συστήματος αντικειμενικού προσδιορισμού αξιών ακινήτων valuemaps του Υπουργείου Οικονομικών για τον αυτόματο υπολογισμό των αντικειμενικών αξιών ανάλογα με το είδος και τη θέση των ακινήτων σε συνδυασμό με το ΟΠΣ Περιουσιολόγιο
- συμπλήρωση ή διόρθωση απαιτούμενων περιγραφικών στοιχείων των μεταβιβαζόμενων ακινήτων σε πεδία με αναδυόμενες λίστες στα πρότυπα της συμπλήρωσης του εντύπου Ε9
- κλήσεις διαδικτυακή υπηρεσίας τρίτων φορέων, ως εναλλακτική της επισύναψης εγγράφων
- για τα έγγραφα που δεν μπορούν να αντικατασταθούν με διαδικτυακή υπηρεσία, εμφάνιση λίστας απαιτούμενων δικαιολογητικών χωρίς την επισύναψη των οποίων δε θα ολοκληρώνεται η υποβολή της δήλωσης
- αντικατάσταση της χειρόγραφης διαδικασίας για την έκδοση εντολής ελέγχου με την ανάθεση σε υπάλληλο του τμήματος ελέγχων ψηφιακά μέσω της εφαρμογής

Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνονται:

- μείωση απαιτούμενου χρόνου για την υποβολή της δήλωσης, δεδομένου ότι δεν απαιτείται καταχώρηση περιγραφής του ακινήτου και συμπλήρωσης των φύλλων υπολογισμού αντικειμενικής αξίας
- μείωση λαθών στη συμπλήρωση περιγραφής του ακινήτου και στον υπολογισμό των αντικειμενικών αξιών, που συνεπάγονται μείωση λαθών στον υπολογισμό του φόρου
- διευκόλυνση της αποτελεσματικότητας του ελέγχου από τους υπαλλήλους της ΑΑΔΕ όσον αφορά τον ορθή περιγραφή του ακινήτου και το σωστό υπολογισμό της αντικειμενικής αξίας του
- μείωση αριθμού των δηλώσεων που εντοπίζονται με ελλιπή δικαιολογητικά ή με λανθασμένη φορολογητέα αξία κατά το στάδιο του ελέγχου από τον υπάλληλο του Γραφείου Κεφαλαίου. Συνεπώς, αύξηση του ποσοστού των δηλώσεων που επαληθεύονται άμεσα και αρχειοθετούνται στις Επαληθευμένες Δηλώσεις από το Τμήμα Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογούμενους με αποτέλεσμα:
 - εξοικονόμηση χρόνου για τους υπαλλήλους του Γραφείου Κεφαλαίου, καθώς οι πλειοψηφία των δηλώσεων επαληθεύεται άμεσα, χωρίς επιπλέον ενέργειες
 - εξοικονόμηση χρόνου για τους υπαλλήλους του Τμήματος Ελέγχων, καθώς μειώνεται ο αριθμός των δηλώσεων φορολογίας κεφαλαίου που προωθούνται στο τμήμα τους για περαιτέρω έλεγχο
- δυνατότητα αυτοματοποίησης του ελέγχου της δήλωσης σε συγκεκριμένα είδη μεταβιβαζόμενων δικαιωμάτων και ακινήτων

- δυνατότητα αυτόματου εντοπισμού δηλώσεων με αυξημένη πιθανότητα μειωμένου προσδιορισμού φόρου, ώστε να περιορίζεται ο έλεγχος μόνο σε αυτές
- μείωση του χρόνου αναμονής για τον έλεγχο επαλήθευσης της δήλωσης από υπάλληλο του Γραφείου Κεφαλαίου. Η μείωση του αριθμού των απαιτούμενων ελέγχων και η μείωση χρόνου ελέγχου κάθε δήλωσης θα οδηγήσει στην εξοικονόμηση χρόνου ώστε να είναι εφικτός ο έλεγχος μέσα στην προβλεπόμενη προθεσμία των εξήντα ημερών

Σημειώνεται πως όπως λειτουργεί η διαδικασία σήμερα, ο έλεγχος επαλήθευσης διενεργείται στο σύνολο των υποβληθησομένων δηλώσεων φορολογίας κεφαλαίου και αφορά όχι μόνο στον έλεγχο της πλήρους και ορθής περιγραφής των ακινήτων, αλλά επιπλέον στον σωστό υπολογισμό της αντικειμενικής αξίας και στην επισύναψη των απαιτούμενων εγγράφων. Με την ανασχεδιασμένη διαδικασία, ο έλεγχος θα περιορίζεται στην σωστή συμπλήρωση των πεδίων που αφορούν την περιγραφή του ακινήτου και καθορίζουν την αντικειμενική αξία του. Επιπλέον ο έλεγχος απλοποιείται, γιατί τα περιγραφικά στοιχεία του ακινήτου είναι κωδικοποιημένα και συνεπώς ευκολότερα διαχειρίσιμα.

Η απλοποίηση της διαδικασίας, καθιστά εφικτή και την αυτοματοποίηση της. Έτσι, μετά τις παραπάνω τροποποιήσεις, το στάδιο του ελέγχου από υπάλληλο της ΑΑΔΕ θα μπορούσε ακόμη και να αντικατασταθεί από αυτόματη επεξεργασία από το ΔΠΣ. Επιπλέον, η χρήση προηγμένων ψηφιακών τεχνολογιών, όπως η τεχνητή νοημοσύνη, μπορούν να χρησιμοποιηθούν προκειμένου να εντοπίζονται οι δηλώσεις που έχουν το μεγαλύτερο φορολογικό ενδιαφέρον και να προτεραιοποιούνται για τον έλεγχο.

- ❖ **2^ο σενάριο:** Σύμφωνα με το δεύτερο σενάριο, τα πεδία της δήλωσης συμπληρώνονται αυτόματα με στοιχεία που αντλούνται από το ΠΣ Ψηφιακός Φάκελος Μεταβίβασης Ακινήτου, τα οποία έχουν προηγουμένως αντληθεί μέσω εφαρμογών διαλειτουργικότητας. Τα προσδιοριστικά στοιχεία της φορολογητέας ύλης χρησιμοποιούνται με τη σειρά τους για την συμπλήρωση των ΦΥΑΑ, τον υπολογισμό της φορολογητέας αξίας και τον προσδιορισμό και τη βεβαίωση του φόρου αυτόματα.

Με αυτό τον τρόπο επιτυγχάνεται όχι μόνο εξοικονόμηση χρόνου και κόστους, αλλά επιπλέον εξαλείφεται η δυνατότητα τυχαίων ή εσκεμμένων λαθών στον προσδιορισμό φορολογητέας ύλης. Συνακόλουθα εξαλείφεται η ανάγκη για ελέγχους που είναι απαραίτητη στη σημερινή διαδικασία και αφορούν στην πληρότητα των στοιχείων και δικαιολογητικών και στην επαλήθευση των αντικειμενικών αξιών. Τέλος, σύμφωνα με το δεύτερο σενάριο, οι συμβαλλόμενοι δε χρειάζεται να συνδεθούν στην εφαρμογή για να επιλέξουν την υποβολή ή μη υποβολή της δήλωσης, καθώς έχουν ήδη δώσει συγκατάθεση και εξουσιοδότηση στο συμβολαιογράφο να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την ολοκλήρωση της μεταβίβασης.

6.1.8 Όγδοο βήμα: Τροποποίηση Σταδίου Εξόδου της Διαδικασίας

Με την υπάρχουσα διαδικασία τα παραγόμενα έγγραφα της υπηρεσίας είναι τα εξής:

- Δήλωση ΦΜΑ
- Πράξη Διοικητικού Προσδιορισμού Φόρου
- Αποδεικτικό Καταβολής

- Πρόσκληση
- Εντολή Ελέγχου

Κατά το πρώτο μέρος της διαδικασίας παράγονται τα τρία πρώτα έγγραφα ψηφιακά με συμβολοσειρά σήμανσης και επαλήθευσης. Όμως, όταν τα ίδια έγγραφα εκδίδονται στο δεύτερο μέρος της διαδικασίας, εκδίδονται χειρόγραφα, όπως και η πρόσκληση και η εντολή ελέγχου, με φυσική ή ψηφιακή υπογραφή του υπαλλήλου ή του προϊσταμένου της φορολογικής υπηρεσίας και πρωτοκολλούνται στην εφαρμογή πρωτοκόλλου της ΔΟΥ. Είτε εκδίδονται ψηφιακά είτε χειρόγραφα, όλα τα παραγόμενα έγγραφα εκτυπώνονται σήμερα προκειμένου να επισυναφθούν στο συμβόλαιο και στο φάκελο ελέγχου της δήλωσης.

- ❖ **1^ο σενάριο:** Μετά τον ανασχεδιασμό της διαδικασίας και την ένταξη και του δεύτερου μέρους της στο ΔΠΣ myPROPERTY, όλα τα παραπάνω έγγραφα θα εκδίδονται ψηφιακά ενώ θα απαιτείται να εκτυπώνονται μόνο αυτά που θα επισυνάπτονται στο συμβόλαιο.

Κατά την καταγραφή των βημάτων της διαδικασίας, διαπιστώθηκε επίσης ότι δεν αποστέλλονται ενημερωτικά μηνύματα στους συμβαλλόμενους σε όλες τις περιπτώσεις που αφορούν την επιβεβαίωση λήψης ή στην ολοκλήρωση μιας επιμέρους διαδικασίας.

Στα πλαίσια του ανασχεδιασμού προτείνεται η αποστολή μηνυμάτων μέσω του ΔΠΣ στην ηλεκτρονική θυρίδα TAXISnet των συμβαλλομένων και του συμβολαιογράφου στις παρακάτω περιπτώσεις. Η αποστολή μηνυμάτων θα έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση του χρόνου αναμονής, την αποτελεσματικότερη εκτέλεση της υπηρεσίας και την καλύτερη ενημέρωση συμβαλλόμενων, συμβολαιογράφου και υπαλλήλων ΑΑΔΕ.

- αποστολή μηνύματος στον συμβολαιογράφο για την ολοκλήρωση της υποβολής της δήλωσης από όλους τους συμβαλλόμενους και τη δημιουργία Υποβληθείσας Δήλωσης
- αποστολή μηνύματος στον αγοραστή και στον συμβολαιογράφο για την έκδοση του αποδεικτικού καταβολής
- αποστολή μηνύματος στον αγοραστή και πωλητή για την επισύναψη του συμβολαίου από τον συμβολαιογράφο και την αρχειοθέτηση της δήλωσης στις Ολοκληρωμένες δηλώσεις
- αποστολή μηνύματος στον αγοραστή σχετικά με την ολοκλήρωση επαλήθευσης της δήλωσης μετά το έλεγχο από τον υπάλληλο του Τμήματος Συμμόρφωσης και Σχέσεων με τους Φορολογούμενους ή από τον υπάλληλο του Τμήματος Ελέγχου

Τέλος προτείνεται η παροχή δυνατότητας στους χρήστες για αξιολόγηση της υπηρεσίας και υποβολής προτάσεων για την βελτίωσή της.

- ❖ **2^ο σενάριο:** Με την ένταξη της υπηρεσίας στην εφαρμογή Ψηφιακός Φάκελος Μεταβίβασης Ακινήτου δεν θα απαιτείται η εκτύπωση κανενός εγγράφου. Η εκτύπωση της Υποβληθείσας Δήλωσης ΦΜΑ και του αποδεικτικού καταβολής θα αντικατασταθούν με κλήση της ψηφιακής πλατφόρμας του κτηματολογίου στα ΠΣ της ΑΑΔΕ. Επιπλέον, από το ΠΣ της ΑΑΔΕ θα επιβεβαιώνεται η συμφωνία του περιεχομένου της Υποβληθείσας Δήλωσης ΦΜΑ με το συνταχθέν συμβόλαιο πριν τη μεταγραφή του συμβολαίου στο κτηματολόγιο.

6.1.9 Ένατο βήμα: Δημιουργία του νέου Μοντέλου Διαδικασίας σε BPMN και Αποθετήριο Διαδικασίας

Μετά τον ανασχεδιασμό της διαδικασίας σύμφωνα με τα παραπάνω, δημιουργήθηκαν δύο νέα μοντέλα στο εργαλείο ADONIS. Το ένα μοντέλο, το οποίο δημιουργήθηκε σύμφωνα με το πρώτο σενάριο και αφορά στην εφαρμογή βελτιώσεων που μπορούν εφαρμοστούν άμεσα, ονομάστηκε Διάγραμμα Διαδικασίας «to-be» και βρίσκεται στο παράρτημα III της παρούσας εργασίας. Το δεύτερο μοντέλο δημιουργήθηκε σύμφωνα με το δεύτερο σενάριο και αφορά στην πλήρη ψηφιοποίηση της διαδικασίας σε επίπεδο αυτοματοποίησης 5, που είναι και ο επιθυμητός στόχος. Έχει την ονομασία Διάγραμμα Διαδικασίας «should-be» και βρίσκεται στο παράρτημα IV της παρούσας εργασίας.

6.1.10 Δέκατο βήμα: Εκτέλεση Προσομοιώσεων Διαδικασίας

Εκτελέστηκε η προσομοίωση και των τριών μοντέλων και καταγράφηκαν τα στοιχεία προκειμένου να βοηθήσουν στη σύγκριση και την αξιολόγηση των μοντέλων με μετρήσιμα στοιχεία.

6.1.11 Ενδέκατο βήμα: Τεκμηρίωση των Απαιτούμενων Συστημάτων, Υπηρεσιών Ιστού και Μηνομάτων

Οι προτάσεις ανασχεδιασμού που διατυπώθηκαν για το πρώτο σενάριο βασίζονται αποκλειστικά στην επέκταση χρήσης υπαρχόντων συστημάτων, υπηρεσιών και μητρώων.

Όσον αφορά το δεύτερο σενάριο η υλοποίησή του προϋποθέτει:

- Τη διασύνδεση των στοιχείων ακίνητης περιουσίας φορολογούμενων της ΑΑΔΕ με το Κτηματολόγιο. Εντός του 2024 αναμένεται να ολοκληρωθεί το ηλεκτρονικό αρχείο Μητρώο Ιδιοκτησίας και Διαχείρισης Ακινήτων (ΜΙΔΑ) της ΑΑΔΕ, στο οποίο θα μεταφερθούν αυτόματα τα στοιχεία από το ΟΠΣ Περιουσιολόγιο που έχουν δημιουργηθεί με τις δηλώσεις Ε9 των φορολογούμενων. Στόχος είναι σε επόμενο χρόνο το ΜΙΔΑ να διασυνδεθεί με το Κτηματολόγιο (ΑΑΔΕ, 2024).
- την επέκταση λειτουργίας της ψηφιακής εφαρμογής του Κτηματολογίου Ψηφιακός Φάκελος Μεταβίβασης Ακινήτου, η οποία είναι σε λειτουργία από τις αρχές του 2024. Η εφαρμογή χρησιμοποιείται προς το παρόν προαιρετικά και με προϋποθέσεις και αφορά στην ολοκληρωμένη διαχείριση της μεταβίβασης ακινήτου από τη συγκέντρωση των δικαιολογητικών έως και τη μεταγραφή του συμβολαίου στο κτηματολόγιο, αποκλειστικά ψηφιακά (Εθνικό Κτηματολόγιο, 2024). Η εφαρμογή διαλειτουργεί ήδη με τα εξής μητρώα και ΠΣ:
 - Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας
 - τα ΠΣ της ΑΑΔΕ, μεταξύ
 - το ΠΣ του e-ΕΦΚΑ
 - το ΠΣ Ταυτότητα Κτιρίου του ΤΕΕ
 - το μητρώο Κτηματολογίου

- Διασύνδεση με την ηλεκτρονική εφαρμογή e-Πολοδομία του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας (ΥΠΕΝ) για την άντληση στοιχείων σχετικά με τους όρους δόμησης και χρήσης γης
- Δημιουργία προτύπων συμβολαίων μεταβίβασης ακινήτων για αυτόματη συμπλήρωσή τους σύμφωνα με το στοιχείο που καταχωρούνται στην εφαρμογή Ψηφιακός Φάκελος Μεταβίβασης Ακινήτου. Εναλλακτικά, κωδικοποιημένη καταχώρηση των βασικών στοιχείων των συμβολαίων ως εναλλακτική της περιγραφής σε ελεύθερο κείμενο.

Επιπλέον, θα πρέπει να δημιουργηθούν συστήματα σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων που συλλέγονται από την πλατφόρμα, τη δημοσιοποίηση ανοικτών δεδομένων και την προσβασιμότητα στην υπηρεσία.

6.1.12 Δωδέκατο βήμα: Τεκμηρίωση νέων Οργανωτικών Μονάδων και Προσωπικού

Η ανασχεδιασμένη διαδικασία και με τα δύο σενάρια βασίστηκε στις υπάρχουσες οργανωτικές δομές της ΑΑΔΕ.

6.2 Αποτελέσματα ανασχεδιασμού

Μετα τη δημιουργία των μοντέλων των ανασχεδιασμένων διαδικασιών με το εργαλείο ADONIS, συλλέχτηκαν στοιχεία και από τα τρία μοντέλα, της «as-is», της «to-be» και της «should be» διαδικασίας, προκειμένου να γίνει σύγκριση των διαδικασιών και αποτίμηση των αποτελεσμάτων των προτάσεων ανασχεδιασμού. Τα στοιχεία που παρατίθενται στους παρακάτω πίνακες αφορούν το επίπεδο μηχανογράφησης, τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών γραφείου καθώς και τους χρόνους διάρκειας των διαδικασιών.

Σημειώνεται πως σε κάθε πίνακα οι στήλες «ποσοστό» υπολογίζονται με αναφορά στο σύνολο των βημάτων κάθε διαδικασίας, «as-is» και «to-be» αντίστοιχα. Η στήλη «μεταβολή %» αναπαριστά το ποσοστό μεταβολής του αριθμού βημάτων.

6.2.1 Επίπεδο Μηχανοργάνωσης

Από τις πληροφορίες που εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα προκύπτει πως εφαρμόζοντας το πρώτο σενάριο δεν επιτυγχάνεται σημαντική μείωση στον συνολικό αριθμό των βημάτων. Ωστόσο, έχουν μειωθεί τα βήματα που εκτελούνται χειρόγραφα και μερικώς μηχανογραφημένα και έχουν αυξηθεί ταυτόχρονα τα βήματα που εκτελούνται πλήρως μηχανογραφημένα.

Στην περίπτωση εφαρμογής του δεύτερου σεναρίου, διαδικασία «should-be», παρατηρείται δραστική μείωση του συνολικού αριθμού βημάτων κατά 43 βήματα. Το σημαντικότερο όμως είναι ότι μηδενίζεται ο αριθμός των βημάτων που εκτελούνται χειρόγραφα, ενώ παραμένουν μόνο δύο βήματα που εκτελούνται μερικώς μηχανογραφημένα. Σημειώνεται πως τα δύο βήματα που εκτελούνται μερικώς μηχανογραφημένα δεν απαιτούν ενέργεια από στέλεχος της δημόσιας διοίκησης, αλλά από τον λήπτη της υπηρεσίας (αγοραστή και συμβολαιογράφο).

Επίπεδο μηχανοργάνωσης								
	Διαδικασία as-is		Διαδικασία to-be			Διαδικασία should-be		
	βήματα	ποσοστό	βήματα	ποσοστό	Μεταβολή (%)	βήματα	ποσοστό	Μεταβολή (%)
Χειρόγραφο	15	21,43%	7	10,29%	-51,98%	0	0,00%	-100,00%
Μερικώς μηχανογραφημένο	38	54,28%	32	47,06%	-13,30%	2	7,41%	-86,35%
Μηχανογραφημένο	17	24,29%	29	42,65%	+75,59%	25	92,59%	+281,19%
Σύνολο	70		68			27		

Πίνακας 7: Συγκριτικός πίνακας επιπέδου μηχανογράφησης

6.2.2 Χρήση πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών γραφείου

Αναφορικά με τη χρήση των συστημάτων μηχανογράφησης στη διαδικασία «to-be», επιτυγχάνεται σημαντική αύξηση της χρήσης του myPROPERTY. Αυτό οφείλεται στην επέκταση της χρήσης της ψηφιακής εφαρμογής και στο δεύτερο μέρος της διαδικασίας, που αφορά στον έλεγχο της ολοκληρωμένης δήλωσης ΦΜΑ.

Το υποσύστημα του myPROPERTY «Βιβλίο Καταχώρησης Δηλώσεων Φορολογίας Κεφαλαίου», το οποίο χρησιμοποιείται για την καταχώρηση των χειρόγραφων δηλώσεων φορολογίας κεφαλαίου που υποβάλλονται στις φορολογικές υπηρεσίες, παύει να χρησιμοποιείται. Αυτό οφείλεται στην επέκταση του myPROPERTY ώστε να υποστηρίζει και την υποβολή τροποποιητικών δηλώσεων ακόμη και μετά τη σύνταξη του συμβολαίου. Η εφαρμογή πρωτοκόλλου του taxis παύει να χρησιμοποιείται επίσης για τον ίδιο παραπάνω λόγο.

Η επέκταση χρήσης του myPROPERTY συνεπάγεται επίσης τη μείωση χρήσης της εφαρμογής e-Κοινοποιήσεις που χρησιμοποιείται για την αποστολή μηνυμάτων και κοινοποίηση εγγράφων στους φορολογούμενους, καθώς οι λειτουργίες αυτές υποστηρίζονται και διενεργούνται αυτόματα από το myPROPERTY. Ακόμη μειώνεται η χρήση της εφαρμογής Microsoft Word και μηδενίζεται η ηλεκτρονική υπογραφή εγγράφων, καθώς οι σχετικές διαδικασίες ολοκληρώνονται πλέον ψηφιακά από την εφαρμογή της μεταβίβασης ακινήτων.

Στο δεύτερο σενάριο προστίθενται επιπλέον έξι νέα ΠΣ για την επίτευξη της πλήρους αυτοματοποίησης της διαδικασίας: ο Ψηφιακός Φάκελος Μεταβίβασης Ακινήτου, οι ηλεκτρονικές εφαρμογές της πολεοδομίας και του κτηματολογίου, το ΠΣ του ΤΕΕ Ταυτότητα Κτιρίου και το Εθνικό Μητρώο Υπηρεσίας και η πλατφόρμα σύνταξης πρότυπων συμβολαίων.

Χρήση συστημάτων μηχανοργάνωσης								
	Διαδικασία as-is		Διαδικασία to-be			Διαδικασία should-be		
	βήματα	ποσοστό	βήματα	ποσοστό	Μεταβολή (%)	βήματα	ποσοστό	Μεταβολή (%)
myPROPERTY	38	54,29%	56	82,35%	+47,37%	24	88,89%	-36,84%
TAXISnet	8	11,43%	6	8,82%	-25,00%	3	11,11%	-62,50%
taxis εφαρμογή εσόδων	5	7,14%	7	10,29%	+40,00%	4	14,81%	-20,00%
taxis εφαρμογή μητρώου	3	4,29%	3	4,41%	0,00%	3	11,11%	0,00%
taxis εφαρμογή πρωτοκόλλου	3	4,29%	0	0,00%	-100,00%	0	0,00%	-100,00%
Βιβλίο Καταχώρησης Δηλ. Φορ. Κεφαλαίου	2	2,86%	0	0,00%	-100,00%	0	0,00%	-100,00%
ΟΠΣ Περιουσιολόγιο Ακινήτων	2	2,86%	3	4,41%	+50,00%	2	7,41%	0,00%
Αυθεντικοποίηση ΓΠΠΣΨΔ	4	5,71%	4	5,88%	0,00%	1	3,70%	-75,00%
Αυθεντικοποίηση χρήστη δημόσιας διοίκησης	2	2,86%	2	2,94%	0,00%	0	0,00%	-100,00%
Αποδεικτικό Καταβολής	2	2,86%	2	2,94%	0,00%	1	3,70%	-50,00%
e-Κοινοποιήσεις	7	10,00%	2	2,94%	-71,43%	0	0,00%	-100,00%
valuemaps	2	2,86%	3	4,41%	50,00%	1	3,70%	-50,00%
e-signing	1	1,43%	0	0,00%	-100,00%	0	0,00%	-100,00%
Σύστημα ηλεκτρονικών πληρωμών	1	1,43%	1	1,47%	0,00%	1	3,70%	0,00%
Microsoft Word	5	7,14%	2	2,94%	-60,00%	0	0,00%	-100,00%
Adobe Acrobat	5	7,14%	5	7,35%	0,00%	0	0,00%	-100,00%
Ψηφιακός Φάκελος Μεταβίβασης Ακινήτου	-	-	-	-	-	10	37,04%	+100,00%
e-Πολεοδομία	-	-	-	-	-	2	7,41%	+100,00%
Κτηματολόγιο	-	-	-	-	-	1	3,70%	+100,00%
ΠΣ Ταυτότητα Κτιρίου	-	-	-	-	-	2	7,41%	+100,00%
Πλατφόρμα σύνταξης πρότυπων συμβολαίων	-	-	-	-	-	3	11,11%	+100,00%
Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας	-	-	-	-	-	4	14,81%	+100,00%

Πίνακας 8: Συγκριτικός πίνακας χρήσης πληροφοριακών συστημάτων & εφαρμογών γραφείου

6.2.3 Συμμετοχή ανθρώπινου παράγοντα – υπαλλήλων της φορολογικής διοίκησης

Από τους πίνακες γίνεται φανερό ότι με τον ανασχεδιασμό σύμφωνα με το πρώτο σενάριο επιτυγχάνεται μείωση της συμμετοχής του ανθρώπινου παράγοντα στη διαδικασία. Συγκεκριμένα για την ολοκλήρωση της διαδικασίας απαιτείται συμμετοχή υπαλλήλου της ΑΑΔΕ μόνο σε ποσοστό 23,52% των βημάτων από το 44,28% που απαιτείται σήμερα, πριν τον ανασχεδιασμό. Η συμμετοχή του υπαλλήλου του Γραφείου Κεφαλαίου μειώνεται σχεδόν στο ήμισυ, όπως και η συμμετοχή του προϊσταμένου ΔΟΥ, ενώ μηδενίζεται η συμμετοχή του υπαλλήλου στο Γραφείο Πρωτοκόλλου.

Με την εφαρμογή του δεύτερου σεναρίου, η διαδικασία έχει αυτοματοποιηθεί πλήρως και δεν απαιτείται συμμετοχή κανενός υπαλλήλου για την ολοκλήρωσή της.

Συμμετοχή υπαλλήλων Δ.Ο.Υ. στα βήματα της διαδικασίας								
	Διαδικασία as-is		Διαδικασία to-be			Διαδικασία should-be		
	βήματα	ποσοστό	βήματα	ποσοστό	Μεταβολή (%)	βήματα	ποσοστό	Μεταβολή (%)
Υπάλληλος Γραφείου Κεφαλαίου	18	25,71%	8	11,76%	-54,26%	0	0,00%	-100,00%
Ελεγκτής	6	8,57%	6	8,82%	+2,92%	0	0,00%	-100,00%
Προϊστάμενος ΔΟΥ	5	7,14%	2	2,94%	-58,82%	0	0,00%	-100,00%
Υπάλληλος Γραφείου Πρωτοκόλλου	2	2,86%	0	0,00%	-100,00%	0	0,00%	-100,00%
Συνολική συμμετοχή υπαλλήλων	31	44,28%	16	23,52%	-46,88%	0	0,00%	-100,00%

Πίνακας 9: Συγκριτικός πίνακας συμμετοχής υπαλλήλων Δ.Ο.Υ. στα βήματα της διαδικασίας

Η μείωση της εμπλοκής των υπαλλήλων με την εφαρμογή του πρώτου σεναρίου είναι εμφανής και στον παρακάτω πίνακα, όπου αποτυπώνεται ο συνολικός χρόνος που απασχολείται καθένας από τους υπαλλήλους της ΑΑΔΕ προκειμένου για την ολοκλήρωση εκτέλεσης των διαδικασιών «as-is» και «to-be». Από τον πίνακα προκύπτει ότι ο συνολικός χρόνος συμμετοχής των υπαλλήλων μειώνεται κατά 48,39% μετά τον ανασχεδιασμό της διαδικασίας σύμφωνα με το πρώτο σενάριο, ενώ μηδενίζεται με την εφαρμογή του δεύτερου σεναρίου.

Ο περιορισμός συμμετοχής των υπαλλήλων συνεπάγεται και αντίστοιχη μείωση του κόστους της διαδικασίας, το οποίο καθορίζεται κυρίως από το κόστος μισθοδοσίας των υπαλλήλων των φορολογικών υπηρεσιών.

Συμμετοχή υπαλλήλων Δ.Ο.Υ. στους χρόνους εκτέλεσης των διαδικασιών					
	Διαδικασία as-is	Διαδικασία to-be		Διαδικασία should-be	
	χρόνος εκτέλεσης	χρόνος εκτέλεσης	Μεταβολή (%)	χρόνος εκτέλεσης	Μεταβολή (%)
Υπάλληλος Γραφείου Κεφαλαίου	0y 0d 02:20:30	0y 0d 00:55:30	-60,50%	0y 0d 00:00:00	-100,00%
Ελεγκτής	0y 0d 01:55:00	0y 0d 01:35:00	-17,39%	0y 0d 00:00:00	-100,00%
Προϊστάμενος ΔΟΥ	0y 0d 00:55:00	0y 0d 00:10:30	-80,91%	0y 0d 00:00:00	-100,00%
Υπάλληλος Γραφείου Πρωτοκόλλου	0y 0d 00:10:00	0y 0d 00:00:00	-100,00%	0y 0d 00:00:00	-100,00%
Συνολική συμμετοχή υπαλλήλων	0y 0d 05:20:30	0y 0d 02:41:00	-48,39%	0y 0d 00:00:00	-100,00%

Πίνακας 10: Συγκριτικός πίνακας συμμετοχής υπαλλήλων Δ.Ο.Υ. στους χρόνους εκτέλεσης των διαδικασιών

6.2.4 Χρονικά δεδομένα

Προκειμένου να γίνει σύγκριση του χρόνου εκτέλεσης της διαδικασίας πριν και μετά τον ανασχεδιασμό έγιναν μετρήσεις χρόνου. Η πρώτη μέτρηση αφορά στον χρόνο που απαιτείται για την παραλαβή των παραδοτέων εγγράφων από τους πολίτες. Η δεύτερη μέτρηση αφορά στο μέσο χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.

6.2.4.1 Παραλαβή υποβληθείσας δήλωσης και αποδεικτικού καταβολής φόρου

Η συγκεκριμένη μέτρηση αφορά στο χρόνο που απαιτείται από την έναρξη της διαδικασίας ως τα πρώτα παραδοτέα: την υποβληθείσα δήλωση ΦΜΑ και το αποδεικτικό καταβολής φόρου. Η διάρκεια εκτέλεσης των συγκεκριμένων βημάτων δείχνει τον χρόνο που απαιτείται από τη στιγμή που οι συμβαλλόμενοι απευθύνονται στον συμβολαιογράφο μέχρι και την παραλαβή των παραδοτέων εγγράφων που είναι απαραίτητα για τη σύνταξη του συμβολαιογραφικού εγγράφου. Για την μέτρηση αυτή θεωρείται πως η δήλωση έχει συμπληρωθεί εξ αρχής επιτυχώς και υποβάλλεται από όλους τους συμβαλλόμενους.

Αναφορικά με τον πρώτο σενάριο, από τον πίνακα προκύπτει σημαντική μείωση του χρόνου εκτέλεσης της διαδικασίας. Παρόλα αυτά δεν περιορίζεται ανάλογα και ο χρόνος αναμονής, με αποτέλεσμα μια πολύ μικρή βελτίωση στο συνολικό χρόνο της διαδικασίας για τους πολίτες. Παρόλα αυτά, κρίνεται πως αυτό το στάδιο της διαδικασίας ολοκληρώνεται ήδη σε σύντομο χρονικό διάστημα, ακόμη και με την υπάρχουσα διαδικασία. Άλλωστε, ο χρόνος αναμονής σε αυτό το στάδιο αφορά αποκλειστικά σε τυχόν καθυστερήσεις των ενδιαφερόμενων: αγοραστή, πωλητή και συμβολαιογράφου.

Με το δεύτερο σενάριο επιτυγχάνεται μείωση των βημάτων, αλλά και των αποφάσεων. Επίσης επιτυγχάνεται σημαντική μείωση τόσο του χρόνου εκτέλεσης, όσο και του χρόνου αναμονής που οφείλεται κυρίως στην αυτόματη ανάκτηση των πληροφοριών από την εφαρμογή της εφαρμογής Ψηφιακός Φάκελος Μεταβίβασης Ακινήτου.

Παραλαβή υποβληθείσας δήλωσης και αποδεικτικού καταβολής φόρου					
	Διαδικασία as-is	Διαδικασία to-be		Διαδικασία should-be	
	Μέτρηση	Μέτρηση	Μεταβολή (%)	Μέτρηση	Μεταβολή (%)
Βήματα	29	29	0%	18	-37,93%
Χρόνος εκτέλεσης	0y 0d 01:19:49	0y 0d 00:34:19	-57,01%	0y 0d 00:09:25	-88,20%
Χρόνος αναμονής	0y 1d 00:25:30	0y 1d 00:20:30	-0,34%	0y 0d 00:10:00	-99,32%
Σύνολο	0y 1d 01:45:19	0y 1d 00:54:49	-3,27%	0y 0d 00:10:25	-98,74%

Πίνακας 11: Συγκριτικός πίνακας χρόνου «Παραλαβή υποβληθείσας δήλωσης και αποδεικτικού καταβολής φόρου»

6.2.4.2 Ολοκλήρωση διαδικασίας

Σε αυτή την περίπτωση υπολογίζεται ο μέσος χρόνος από τη στιγμή που οι συμβαλλόμενοι απευθύνονται στον συμβολαιογράφο μέχρι την ολοκλήρωση της διαδικασίας

Μέσοι χρόνοι ολοκλήρωσης της διαδικασίας					
	Διαδικασία as-is	Διαδικασία to-be		Διαδικασία should-be	
	Μέτρηση	Μέτρηση	Μεταβολή (%)	Μέτρηση	Μεταβολή (%)
Βήματα	39	38	-2,56%	23	-41,03%
Χρόνος εκτέλεσης	0y 0d 03:34:04	0y 0d 02:17:14	-35,90%	0y 0d 01:11:05	-66,79%
Χρόνος αναμονής	2y 17d 02:55:06	0y 70d 07:11:41	-90,60%	0y 1d 00:20:00	-99,86%
Σύνολο	2y 17d 06:29:10	0y 70d 09:28:55	-90,59%	0y 1d 01:31:05	-99,86%

Πίνακας 12: Συγκριτικός πίνακας χρόνου «Ολοκλήρωση Διαδικασίας»

Από τη μελέτη του πίνακα διαπιστώνεται πως με την εφαρμογή του πρώτου σεναρίου δεν επιτυγχάνεται μεν μείωση στον αριθμό βημάτων και αποφάσεων, αλλά περιορίζονται σημαντικά τόσο ο χρόνος εκτέλεσης όσο και ο χρόνος αναμονής. Το αποτέλεσμα είναι πως η συνολική διάρκεια της διαδικασίας περιορίζεται στις εβδομήντα (70) ημέρες περίπου από τα δύο (2) χρόνια που είναι ο μέσος συνολικός χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας πριν τον ανασχεδιασμό.

Ο περιορισμός των χρόνων οφείλεται κυρίως στις παρεμβάσεις κατά το πρώτο στάδιο της διαδικασίας, αυτό της συμπλήρωσης και υποβολής της δήλωσης. Συγκεκριμένα, η αυτοματοποίηση της εισαγωγής μέρους των δεδομένων σημαίνει λιγότερα λάθη κατά τη συμπλήρωση των δηλώσεων. Αυτό μεταφράζεται σε αύξηση του ποσοστού των δηλώσεων που επαληθεύονται ως πλήρεις και ακριβείς και συνεπώς αύξηση του ποσοστού των υποθέσεων που ολοκληρώνονται σε συντομότερο συγκριτικά χρόνο. Ακόμη, η μείωση του ποσοστού των δηλώσεων που παραπέμπονται για έλεγχο συνεπάγονται λιγότερες επιβαρύνσεις με πρόστιμα ανακρίβειας στους φορολογούμενους-χρήστες της εφαρμογής

Με την εφαρμογή του σεναρίου πλήρους αυτοματοποίησης της διαδικασίας μειώνονται τόσο ο αριθμός των βημάτων και των αποφάσεων όσο και οι χρόνοι. Σε αυτή την περίπτωση η συνολική διάρκεια της διαδικασίας μειώνεται στη μία (1) μέρα περίπου. Αυτή η τόσο δραστική μείωση του συνολικού χρόνου οφείλεται στις αλλαγές κατά την εισαγωγή και τη ροή της διαδικασίας που οδηγούν στην εξάλειψη της ανάγκης για ελέγχους.

6.2.5 Γενικότερα αποτελέσματα

Οι προτάσεις ανασχεδιασμού έχουν ως βασικό στόχο την ελαχιστοποίηση λαθών κατά τη συμπλήρωση και υποβολή της δήλωσης, το οποίο συνεπάγεται δραστικό περιορισμό στον εντοπισμό ανακριβειών και παραπομπής δηλώσεων για περαιτέρω έλεγχο. Αυτό επηρεάζει όχι μόνο τον μέσο χρόνο εκτέλεσης της διαδικασίας, αλλά συνεπάγεται και τα παρακάτω:

- μείωση του αριθμού προσκλήσεων που αποστέλλονται στους φορολογούμενους
- μείωση του αριθμού τροποποιητικών δηλώσεων
- μείωση ή ακόμη και εξάλειψη της συμμετοχής του ανθρώπινου παράγοντα στη διαδικασία
- μείωση του μέσου χρόνου ολοκλήρωσης της διαδικασίας
- μείωση του κόστους
- μείωση των επιβαρύνσεων των αγοραστών με πρόστιμα και προσαυξήσεις φόρων εξαιτίας λαθών κατά την υποβολή των δηλώσεων
- μείωση του αριθμού των δηλώσεων που προωθούνται στο Τμήμα Ελέγχων (αφορά μόνο στο πρώτο σενάριο)

7

Περίληψη και Συμπεράσματα

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν η μελέτη της ψηφιακής εφαρμογής της ΑΑΔΕ myPROPERTY και ειδικότερα της διαδικασίας για την υποβολή δήλωσης φόρου μεταβίβασης ακινήτων.

Διενεργήθηκε αξιολόγηση διαλειτουργικότητας με το εργαλείο IMAPS v2.2.0, σύμφωνα με το οποίο η υπηρεσία κατατάσσεται στο επίπεδο 2 (opportunistic) και στους τρεις τομείς αξιολόγησης: παροχή, κατανάλωση και διαχείριση υπηρεσίας. Από το εργαλείο εντοπίστηκαν τα σημεία τα οποία χρήζουν βελτιώσεων και παρασχέθηκαν συγκεκριμένες προτάσεις για τη βελτίωση του επιπέδου διαλειτουργικότητας. Ορισμένες από τις προτάσεις κρίθηκαν άμεσα εφαρμόσιμες και συμπεριελήφθησαν στις προτάσεις ανασχεδιασμού της διαδικασίας. Από το εργαλείο δεν εντοπίστηκαν αδυναμίες διαλειτουργικότητας επιπλέον αυτών που είχαν επισημανθεί κατά την καταγραφή της διαδικασίας.

Έπειτα, η διαδικασία «as-is» μοντελοποιήθηκε σε BPMN με το εργαλείο ADONIS. Πέρα από την αποτύπωση της διαδικασίας βήμα-βήμα, το μοντέλο εμπλουτίστηκε με επιπλέον πληροφορίες σχετικά με το επίπεδο μηχανοργάνωσης, τη χρήση εφαρμογών και πληροφοριακών συστημάτων, τους υπεύθυνους εκτέλεσης, τα εισερχόμενα και εξερχόμενα δεδομένα καθώς και τους χρόνους εκτέλεσης και αναμονής για καθένα από τα βήματα. Οι πληροφορίες αυτές βοήθησαν στην επισήμανση των προβληματικών σημείων της διαδικασίας και αποτέλεσαν τα στοιχεία σύγκρισης μεταξύ της διαδικασίας όπως είναι σήμερα με την διαδικασία μετά τον ανασχεδιασμό.

Στη συνέχεια διατυπώθηκαν προτάσεις για τον ανασχεδιασμό της διαδικασίας πάνω σε δύο σενάρια ακολουθώντας τη μεθοδολογία των Χαραλαμπίδη Ι., Λαχανά Ζ., Αλεξόπουλου Χ. και Λουτσάρη Μ. (2023). Όσον αφορά το πρώτο σενάριο, διατυπώθηκαν προτάσεις που μπορούν να υλοποιηθούν άμεσα με τα υπάρχοντα ΠΣ και μητρώα. Όσον αφορά το δεύτερο σενάριο διατυπώθηκαν προτάσεις για την πλήρη αυτοματοποίηση της διαδικασίας, ακόμη και την αυτόματη έναρξή της. Δύο νέα μοντέλα δημιουργήθηκαν

στο ADONIS σύμφωνα με τα παραπάνω σενάρια που αναφέρονται ως *Διαδικασία «to-be»* και *Διαδικασία «should-be»* αντίστοιχα.

Τέλος, συγκεντρώθηκαν τα στοιχεία των τριών μοντέλων, της «as-is», της «to-be» και της «should-be» διαδικασίας προκειμένου να γίνει η συγκριτική μελέτη τους. Από τα αποτελέσματα των συγκρίσεων προκύπτει πως μπορούν να επιτευχθούν σημαντικές βελτιώσεις σε επιμέρους στοιχεία της διαδικασίας και με τα δύο σενάρια. Συγκεκριμένα με το πρώτο σενάριο επιτυγχάνεται ποσοστό 42,65% στη μηχανογράφηση της διαδικασίας από το 24,29% που ισχύει σήμερα και μείωση κατά 48,39% της εμπλοκής των υπαλλήλων της ανεξάρτητης αρχής στην εκτέλεση της διαδικασίας. Ταυτόχρονα, η αυτοματοποίηση βημάτων της διαδικασίας περιορίζει τον αριθμό των δηλώσεων που παραπέμπονται για έλεγχο και μειώνει τον απαιτούμενο χρόνο επαλήθευσης και ελέγχου των δηλώσεων με αποτέλεσμα τη σημαντική μείωση του μέσου χρόνου και κόστους ολοκλήρωσης της διαδικασίας. Εξάλλου, η μείωση λαθών κατά τη συμπλήρωση και υποβολή των δηλώσεων, που επιτυγχάνεται με την αυτοματοποίηση της διαδικασίας, συνεπάγεται μείωση επιβαρύνσεων των χρηστών-φορολογούμενων με πρόστιμα που επιβάλλονται στις περιπτώσεις εντοπισμού ανακριβειών κατά το στάδιο του ελέγχου.

Με το δεύτερο σενάριο επιτυγχάνεται ποσοστό 92,59% στη μηχανογράφηση της διαδικασίας και μηδενική συμμετοχή υπαλλήλων της ΑΑΔΕ. Ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας περιορίζεται στη μία ημέρα περίπου. Επιπλέον η υπηρεσία εντάσσεται σε υπηρεσία μιας στάσης και αυτοματοποιείται πλήρως, ώστε δεν απαιτείται καμιά ενέργεια από τους χρήστες για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.

Προκειμένου να καταστεί σαφές το πλαίσιο λειτουργίας της διαδικασίας, είναι σημαντικό να γίνει αντιληπτό πως η υπηρεσία «Ηλεκτρονική δήλωση φόρου μεταβίβασης ακινήτων» είναι μια σχετικά καινούρια υπηρεσία, η οποία δημιουργήθηκε και ξεκίνησε να λειτουργεί μόλις πριν από τρία χρόνια. Επιπλέον, είναι μια υπηρεσία που παρέχεται στους πολίτες εξολοκλήρου μέσω ηλεκτρονικής εφαρμογής και έχει εμφανώς σχεδιαστεί με επίκεντρο τον πολίτη και την καλύτερη εξυπηρέτησή του. Πρόκειται λοιπόν για διαδικασία η οποία αξιοποιεί ήδη εργαλεία και λύσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των διαθέσιμων τεχνολογιών και έχει πετύχει σε ένα βαθμό την απλοποίηση της διαδικασίας.

Τα αποτελέσματα της παρούσας εργασίας υποδεικνύουν πως παρόλο που κατά το σχεδιασμό της διαδικασίας έχει δοθεί έμφαση στην απλούστευσή της και τη μείωση της γραφειοκρατίας, εντούτοις υπάρχουν περιθώρια βελτίωσής της. Ηλεκτρονικές εφαρμογές όπως ο Ψηφιακός Φάκελος Μεταβίβασης Ακινήτου και το ηλεκτρονικό Μητρώο Ιδιοκτησίας και Διαχείρισης Ακινήτων (ΜΙΔΑ), τα οποία αναμένεται να είναι πλήρως λειτουργικά έως το τέλος του 2024, μπορούν να συμβάλλουν στην αποτελεσματικότερη λειτουργία της διαδικασίας. Η σύνδεσή τους με το myPROPERTY με λύσεις διαλειτουργικότητας μπορούν να οδηγήσουν σε πλήρη αυτοματοποίηση της διαδικασίας, μείωση της γραφειοκρατίας και του απαιτούμενου χρόνου και κόστους.

Βιβλιογραφία

Αλεξόπουλος, Χ. (χ.χ.). *Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών*, Σημειώσεις μαθήματος: Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας. Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Αναγκαστικός Νόμος 1521/1950, Περί φόρου μεταβιβάσεως ακινήτων. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ Α 245/29.10.1950).

https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=19500100245

Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (2019). *Στρατηγικό Σχέδιο 2020/2024*.

<https://www.aade.gr/sites/default/files/2020-03/%CE%A3%CE%A4%CE%A1%CE%91%CE%A4%CE%97%CE%93%CE%99%CE%9A%CE%9F%20%CE%A3%CE%A7%CE%95%CE%94%CE%99%CE%9F%20%CE%91%CE%91%CE%94%CE%95%202020-2024.pdf>

Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (2021, 3 Μαρτίου). *myPROPERTY: Αγοραπωλησία ακινήτου ψηφιακά σε 9 βήματα* [Δελτίου τύπου]. https://www.aade.gr/sites/default/files/2021-03/dt_03.03.2021..pdf

Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (2022). *Ηλεκτρονική δήλωση φόρου μεταβίβασης ακινήτου Φ.Μ.Α.* https://www.aade.gr/sites/default/files/2022-08/FAQs_FMA_2022.pdf

Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (2022, 21 Νοεμβρίου). *MyProperty* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=IzKmIKvHZSA>

Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (2023). *Εγχειρίδιο Επιλεγμένων Λειτουργικών Διαδικασιών των Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Φορολογίας (Γ.Δ.Φ.)*. https://www.aade.gr/sites/default/files/2023-08/egxiridio_leitourgik_didikas_gdoy_27-7-2023.pdf

Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (2024). *Οδηγίες για τη χρήση της εφαρμογής «myPROPERTY - Ηλεκτρονική υποβολή Αρχικών και Τροποποιητικών Δηλώσεων ΦΜΑ»*. https://www.aade.gr/sites/default/files/2024-01/MANUAL_fma_2024.pdf

Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (2024, Ιανουάριος). *ΑΑΔΕ - Σχέδιο δράσης 2024* [παρουσίαση]. https://www.aade.gr/sites/default/files/2024-01/AADE_2024%20-%20PRESENTATION%2025-1-2024.pptx

- Αποστολάκης, Ι., Λουκής, Ε., Χάλαρης, Ι. (2008). Ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση - Οργάνωση, τεχνολογία και εφαρμογές. Εκδόσεις Παπαζήση. ISBN: 978-960-02-2189-3
- Απόφαση Διοικητή Α.Α.Δ.Ε. 1137/2020. Καθορισμός της διαδικασίας υποβολής δηλώσεων φορολογίας κεφαλαίου, κοινοποίησης των πράξεων προσδιορισμού του φόρου και λήψης πιστοποιητικών των φορολογιών κεφαλαίου. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ Β 2423/18.06.2020). https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=20200202423
- Απόφαση Διοικητή Α.Α.Δ.Ε. 1031/2021. Ηλεκτρονική δήλωση φορολογίας μεταβίβασης ακινήτων - «Δήλωση Φ.Μ.Α.». Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ Β 839/03.03.2021). https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=20210200839
- Απόφαση Διοικητή Α.Α.Δ.Ε. 1249/2021. Ηλεκτρονική υποβολή δήλωσης φόρου δωρεών, γονικών παροχών «Δήλωση Δωρεάς/Γονικής Παροχής». Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ Β 5779/10.12.2021). https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=20210205779
- Απόφαση Διοικητή Α.Α.Δ.Ε. 1110/2022. Ηλεκτρονική υποβολή δήλωσης φόρου μεταβίβασης ακινήτων- «Δήλωση Φ.Μ.Α.». Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ Β 4334/16.08.2022). https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=20220204334
- Απόφαση Διοικητή Α.Α.Δ.Ε. 1151/2022. Ηλεκτρονική υποβολή δήλωσης φόρου κληρονομιάς κινητών και ακινήτων εντός αντικειμενικού συστήματος (ΑΠΑΑ) - «Δήλωση κληρονομιάς μέσω της εφαρμογής myPROPERTY». Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ Β 5603/01.11.2022). https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=20220205603
- Απόφαση Διοικητή Α.Α.Δ.Ε. 1162/2022. Ψηφιακή υποβολή δήλωσης φόρου δωρεάς/γονικής παροχής κινητών και χρημάτων χωρίς συμβόλαιο, καθορισμός των δικαιολογητικών των δηλώσεων φόρου δωρεάς/γονικής παροχής κινητών και χρημάτων - «Δήλωση φόρου δωρεάς/γονικής παροχής κινητών και χρημάτων χωρίς συμβόλαιο μέσω της εφαρμογής myPROPERTY». Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ Β 5870/17.11.2022). https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=20220205870
- Απόφαση Διοικητή Α.Α.Δ.Ε. 1002/2023. Τροποποίηση της υπό στοιχεία Α.1110/5.8.2022 απόφασης του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) «Ηλεκτρονική υποβολή δήλωσης φόρου μεταβίβασης ακινήτων - Δήλωση Φ.Μ.Α.» (Β'4334). Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ Β 64/06.01.2024). https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=20240200064
- Απόφαση Διοικητή Α.Α.Δ.Ε. 1065/2023. Τροποποίηση της υπό στοιχεία Α.1110/2022 απόφασης του Διοικητή της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) για την ηλεκτρονική υποβολή δήλωσης φόρου μεταβίβασης ακινήτων - «Δήλωση Φ.Μ.Α.» (Β'4334). Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ Β 3193/15.05.2023). https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=20230203193
- Απόφαση Διοικητή Α.Α.Δ.Ε. 1184/2023. Ηλεκτρονική υποβολή δήλωσης φόρου κληρονομιάς μέσω Δ.Ο.Υ. - «Δήλωση φόρου κληρονομιάς μέσω Δ.Ο.Υ.» - και καθορισμός των δικαιολογητικών των δηλώσεων φόρου κληρονομιάς. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ Β 6665/27.11.2023). https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=20230206665

Απόφαση Διοικητή Α.Α.Δ.Ε. 1059/2024. Ψηφιακή υποβολή δήλωσης φόρου δωρεάς προς τα πρόσωπα της παρ. 3 άρθρου 25 του ν. 2961/2001 - «Δήλωση φόρου δωρεάς ακινήτων, κινητών και χρημάτων προς τα πρόσωπα της παρ. 3 άρθρου 25 του ν. 2961/2001, μέσω της εφαρμογής myPROPERTY». Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ Β 2334/19.04.2024).

https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=20240202334

Δελγιώργη, Κ., Καπλάνογλου, Λ., Παπακυριακόπουλος, Δ., Στασής, Α., Χανιωτάκη, Ε. (2015). *Βελτιστοποίηση Διαδικασιών Δημόσιων Υπηρεσιών*. Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης. <https://docplayer.gr/32190309-Veltistopoiisi-diadikasion-dimosion-ypiresion.html>

Δράγιος, Α. (2024, 31 Μαρτίου) Η μεταβίβαση ακινήτου στην ψηφιακή εποχή, *3rd Edition Energizing Greece Magazine*. <https://energizinggreece.gr/2024/03/31/athanasios-dragios-3rd-edition-energizing-greece-magazine/>

Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας (2022). Παρουσίαση του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών «Μίτος» [Video]. YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=NnAU3vwWjng&t=6s>

Εθνικό Κτηματολόγιο (2024). *Πλατφόρμα Ηλεκτρονικού Φακέλου Μεταβίβασης Ακινήτων - Εγχειρίδιο Χρήσης*. https://akinita.gov.gr/api/document/user_manual

Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών (χ.χ.), Ηλεκτρονική δήλωση φόρου μεταβίβασης ακινήτων. Ανακτήθηκε 15 Μαρτίου 2024 από https://mitos.gov.gr/index.php/%CE%94%CE%94:%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%B4%CE%AE%CE%BB%CF%89%CF%83%CE%B7_%CF%86%CF%8C%CF%81%CE%BF%CF%85%CE%BC%CE%B5%CF%84%CE%B1%CE%B2%CE%AF%CE%B2%CE%B1%CF%83%CE%B7%CF%82_%CE%B1%CE%BA%CE%B9%CE%BD%CE%AE%CF%84%CF%89%CE%BD

Ελληνική Δημοκρατία - Κυβέρνηση (2022). Νέο Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών - Έκδοση 1.1. https://www.e-gif.gov.gr/wp-content/uploads/2022/06/%CE%A01_%CE%A0%CE%BB%CE%B1%CE%AF%CF%83%CE%B9%CE%BF_%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B1%CF%82_v1.1_new.pdf

Ελληνική Στατιστική Αρχή (2023). *Εργασίες Συμβολαιογράφων: Έτος 2022*.

https://www.statistics.gr/el/statistics?p_p_id=documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN&p_p_lifecycle=2&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_cacheability=cacheLevelPage&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=4&p_p_col_pos=1&documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN_javax.faces.resource=document&documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN_ln=downloadResources&documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN_documentID=510357&documents_WAR_publicationsportlet_INSTANCE_qDQ8fBKKo4IN_locale=el

Τδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών (2018). *Η φορολογία ακινήτων και το μέλλον του κλάδου των Κατασκευών στην Ελλάδα.*

https://iobe.gr/docs/research/RES_04_12112018_REP_GR.pdf

Κανονισμός (ΕΕ) 2024/903 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, Σχετικά με τη θέσπιση μέτρων για υψηλό επίπεδο διαλειτουργικότητας του δημόσιου τομέα σε ολόκληρη την Ένωση (κανονισμός για τη διαλειτουργική Ευρώπη). ΕΕ L της 22.3.2024. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202400903

Καρβούνης, Α., Ράντος, Κ., Στασής, Α., Φράγκου, Π. (2020). *Βασικές Αρχές και Έννοιες Διαλειτουργικότητας*. Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης.

https://elearning.ekdd.gr/pluginfile.php/21954/mod_resource/content/4/%CE%92%CE%91%CE%A3%CE%99%CE%9A%CE%95%CE%A3%20%CE%91%CE%A1%CE%A7%CE%95%CE%A3%20%CE%94%CE%99%CE%91%CE%9B%CE%95%CE%99%CE%A4%CE%9F%CE%A5%CE%A1%CE%93%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A4%CE%97%CE%A4%CE%91%CE%A3.pdf

Νομοθετικό Διάταγμα 187/1973, άρθρο 3, Περί Κώδικος Δημοσίου Ναυτικού Δικαίου. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ Α 261/03.10.1973).

https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=19730100261

Νόμος 1587/1950, Περί κυρώσεως, τροποποιήσεως και συμπληρώσεως του υπ' αριθ. 1521/1950 Αναγκ. Νόμου «περί φόρου μεταβιβάσεως ακινήτων». Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ Α 294/22.12.1950). https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=19500100294

Νόμος 3816/1958, άρθρο 1, Περί κυρώσεως του Κώδικος Ιδιωτικού Ναυτικού, Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 32/28.02.1958).

https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=19580100032

Νόμος 27/1975, άρθρο 1, Περί φορολογίας πλοίων, εισφοράς προς ανάπτυξιν της Εμπορικής Ναυτιλίας, εγκαταστάσεως αλλοδαπών ναυτιλιακών επιχειρήσεων και ρυθμίσεως συναφών θεμάτων. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ Α 77/22.04.1976).

https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=19750100077

Νόμος 2961/2001, Κύρωση του Κώδικα Διατάξεων Φορολογίας Κληρονομιών, Δωρεών, Γονικών Παροχών Προϊκών και Κερδών από Λαχεία. Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ Α 266/22.11.2001). https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=20010100266

Νόμος 4389/2016, Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις, Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ Α 84/27.05.2016). https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=20160100084

Νόμος 4839/2021, άρθρο 56, Αύξηση αφορολόγητου ποσού δωρεών και γονικών παροχών περιουσιακών στοιχείων, χρηματικών ποσών - Τροποποίηση του άρθρου 44 του ν. 2961/2001, Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ Α 181/02.10.2021).

https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=20210100181

Νόμος 5104/2024, Κώδικας Φορολογικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις, Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ Α 58/19.04.2024).

https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=20240100058

Νούτσης, Α. (2023). *Μοντελοποίηση και Ανασχεδιασμός Διαδικασίας Προμηθειών για τον Δημόσιο Τομέα σύμφωνα με τον Ν. 4782/2021* [Διπλωματική Εργασία, Πανεπιστήμιο Αιγαίου].

Hellanicus. <http://hdl.handle.net/11610/25915>

Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργαζομένων Δ.Ο.Υ. (2009). *Φορολογικής επιθεώρηση: Φορολογικός οδηγός 2009*

Προεδρικό Διάταγμα 456/1984, Αστικός Κώδικας και Εισαγωγικός του Νόμος, Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ Α 164/24.10.1984). [https://www.ministryofjustice.gr/wp-](https://www.ministryofjustice.gr/wp-content/uploads/2019/10/)

[content/uploads/2019/10/](https://www.ministryofjustice.gr/wp-content/uploads/2019/10/)

[%CE%91%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82-](https://www.ministryofjustice.gr/wp-content/uploads/2019/10/%CE%91%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82-%CE%9A%CF%8E%CE%B4%CE%B9%CE%BA%CE%B1%CF%82.pdf)

[%CE%9A%CF%8E%CE%B4%CE%B9%CE%BA%CE%B1%CF%82.pdf](https://www.ministryofjustice.gr/wp-content/uploads/2019/10/%CE%9A%CF%8E%CE%B4%CE%B9%CE%BA%CE%B1%CF%82.pdf)

Στασής, Α. (2020). *Πλαίσιο, Πρότυπα και Αξιολόγηση Διαλειτουργικότητας Ψηφιακών Υπηρεσιών*. Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης.

https://elearning.ekdd.gr/pluginfile.php/29136/mod_resource/content/1/2020_04_29_IMM_%CE%95%CE%A3%CE%A3%CE%94%CE%91_2020.pdf

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (2012). *Μοντέλο*

Τεκμηρίωσης - Έκδοση 4.0, <https://www.e-gif.gov.gr/wp-content/uploads/2022/01/820025.pdf>

Φωτόπουλος, Ι. (2013). *Φορολογία Κληρονομιών, Δωρεών & Γονικών Παροχών*. Φωτόπουλος και Συνεργάτες Δικηγορική Εταιρεία

Charalabidis, Y., Lachana, Z., Alexopoulos, C. & Loutsaris, M. (2023). *An Algorithmic Method for Business Process Reengineering and Service Automation in the Public Sector*. ICEGOV '23: Proceedings of the 16th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, September 2023, Pages 119–126.

<https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/3614321.3614336>

Chinosi, M., Trombetta, A. (2012). *BPMN: An introduction to the standard*. Computer Standards and Interfaces Vol. 34 No.1, σ.σ. 124-134.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0920548911000766>

Davenport, T., Short, J. (1990). The New Industrial Engineering: Information Technology and Business Process Redesign, *Sloan Management Review*, 31(4), 11-27,

<https://sloanreview.mit.edu/article/the-new-industrial-engineering-information-technology-and-business-process-redesign/>

- European Commission, Directorate-General for Digital Services, (2017). *New European interoperability framework: promoting seamless services and data flows for European public administrations*, Publications Office. <https://data.europa.eu/doi/10.2799/78681>
- European Commission, Interoperable Europe, (2023). *IMAPS v2.2.0 Interoperability Maturity Assessment of a Public Service User guide*.
<https://joinup.ec.europa.eu/collection/interoperability-assessment-tools-iats-digital-public-services/solution/imaps/distribution/imaps-v220-user-guide>
- Gegne, D., Ringuette, S. (2015). *BPMN Quick Guide*. Business Process Incubator.
<https://www.bpmnquickguide.com/view-bpmn-quick-guide/>
- Hammer, M. (1990). Reengineering Work: Don't Automate, Obliterate. *Harvard Business Review*, 68(4), 104-112. <https://hbr.org/1990/07/reengineering-work-dont-automate-obliterate>
- Hammer, M., Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution* (2002 ed.). HarperCollins Publishers, ISBN 0-06-056010-X
- Indulska, M., Green, P., Recker, J., Rosemann, M. (2009). Business Process Modeling: Perceived Benefits. In: Laender, A.H.F., Castano, S., Dayal, U., Casati, F., de Oliveira, J.P.M. (eds) *Conceptual Modeling - ER 2009*. ER 2009. Lecture Notes in Computer Science, vol 5829. Springer, Berlin, Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-642-04840-1_34
- Object Management Group (2023). *Business Process Model and Notation (BPMN) Version 2.0.2*.
<https://www.omg.org/spec/BPMN/2.0.2/PDF>
- Organisation for Economic Co-operation and Development (2023). *Revenue Statistics 2023: Tax Revenue Buoyancy in OECD Countries*. <https://doi.org/10.1787/9d0453d5-en>.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (2024). *Tax on property* [indicator]. Retrieved 2024, March 8. <https://doi.org/10.1787/213673fa-en>
- Organisation for Economic Co-operation and Development (2024). *Tax revenue* [indicator]. Retrieved 2024, March 8. <https://doi.org/10.1787/d98b8cf5-en>
- Thong, J., Yap, C.-S., Seah, K.-L. (2000). Business Process Reengineering in the Public Sector: The Case of the Housing Development Board in Singapore. *Journal of Management Information Systems*. 17. 245-270. <https://doi.org/10.1080/07421222.2000.11045634>
- Weske, M. (2019). *Business Process Management - Concepts, Languages, Architectures* (3rd ed.), Springer Berlin, Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-59432-2>

Παράρτημα Ι: Αποτελέσματα αξιολόγησης IMAPS



IMAPS - Results

Thank you for completing the survey.

Your interoperability maturity levels of the Service Delivery, Service Consumption and Service Management of your Public Service, respectively, depend on the scores you achieved in each of these sections of the survey.

Please see the survey score conversion table below for guidance.

The recommendations for your public service are displayed under each question and response provided.

Disclaimer

The information and views in this results report do not necessarily reflect the official opinion of the Commission. The Commission does not guarantee the accuracy of the information included in this document. Neither the Commission nor any person acting on the Commission's behalf may be held responsible for any post-processing of the results produced in the present report.

Survey Score Conversion Table

	Maturity Level				
	1	2	3	4	5
Service delivery (D)	0-1000	1001-2000	2001-3000	3001-4000	4001-5000
Service consumption (C)	0-400	401-800	801-1200	1201-1600	1601-2000
Service management (B)	0-600	601-1200	1201-1800	1801-2400	2401-3000

LEVEL 01	AD HOC	Poor Interoperability – the digital public service cannot be considered interoperable
LEVEL 02	OPPORTUNISTIC	Fair Interoperability – the digital public service implements some elements of interoperability best practices
LEVEL 03	ESSENTIAL	Essential Interoperability – the digital public service implements the essential best practices for interoperability
LEVEL 04	SUSTAINABLE	Good Interoperability – all relevant interoperability best practices are implemented by the digital public service
LEVEL 05	SEAMLESS	Interoperability Leading Practice – the digital public service is a leading interoperability practice example for others

Summary

Your Score 2948

Maximum Score 10000



Section	Score for this Section	
Service Delivery (D)	1405 /5000	
Service Consumption (C)	748 /2000	
Service Management (B)	795 /3000	

Scores by Question

Service Delivery (D)

Score for this Section: 1405/5000

D2. To what extent does the service publish open data in a structured format? Enabler

/ **Manifestation**

EIF Interoperability View: L. O. S. T. [More Info](#)

Your
answer

✔ No answer
No answer. No recommendation applicable

0
out of
1400
points



D3. To what extent does the service use semantic standards and specifications for the data delivered?

Enabler / Manifestation

EIF Interoperability View: L. O. S. T. [More Info](#)

Your
answer

✓ The service is using a mix of (open) semantic standards for data delivery, combined with proprietary standards for the data, information and knowledge delivery

300
out of
600
points



Currently, the digital public service is a mix of existing (open) semantic standards and specifications, combined with proprietary standards for the data, information and knowledge delivery. Investigate if it will be possible for the service to move towards a situation where the data exchange is mostly based on existing (open) semantic standards and specifications. You can investigate further these standards via the Semantic Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([SIMAPS](#)).

D4. To what extent does the service provide transparently the data privacy considerations to the user (such as scope of data stored, purpose of usage of data, scope of data shared with third parties, rights to request changes or log complaints, right to request data shared with third parties, applicable data privacy regulation, preservation policy)? Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S.

T. More Info

Your
answer

✓ The service provides no information on data privacy considerations

0
out of
500
points



Currently, end users are not provided with any information on data privacy. This is however essential in fostering users' trust in the digital public service. Map all information that would be beneficial to end users and communicate these via the available channels. Consider investigating further the maturity of the legal requirements of the digital public service via Legal Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([LIMAPS](#)) and the Organisational Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([OIMAPS](#)).

D5. To what extent does the service support multilingualism? Enabler / Manifestation
Interoperability View: L. O. S. T. More Info

EIF

Your
answer

✔ No answer
No answer. No recommendation applicable

0
out of
500
points



D6. To what extent is the service included in a service catalogue? Enabler / Manifestation
Interoperability View: L. O. S. T. More Info

EIF

Your
answer

✔ The service is part of a publicly and online discoverable catalogue and includes a public service description (including information such as contact details, provider, preconditions and required input)

The digital public service is registered in a publicly and online discoverable catalogue and includes a public service description. However, at this moment you are not (fully) leveraging standards such as CPSV-AP. Adopting these standards will help in the delivery of interoperable public service descriptions and group services according to life or business events. Consider investigating further the discoverability of the digital public service (inclusion in a catalogue) using the Technical Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([TIMAPS](#)) and the Organisational Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([OIMAPS](#)).

375
out of
500
points



D7. To what extent does the service provide authentication mechanisms for people identification?
Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T. More Info

Your answer  The service provides login authentication mechanisms (username, password) for people identification

75
out of
300
points



Currently, the digital public service is using a login mechanism for users' authentication. Consider using formalised authentication mechanisms such as EU Login to achieve a better interoperability of the service. You can further investigate the authentication mechanisms and the technical means in place for people identification using the Technical Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([TIMAPS](#)) and the Legal Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([LIMAPS](#)).

D8. Is there a certification procedure defined for the end users to access the service? Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T. [More Info](#)

Your answer  Yes, there is a certification procedure available for the end users

200
out of
200
points



Congratulations, you are at the "Seamless" level.

D9. To what extent does the service deliver data, information and knowledge via multiple digital interfaces? Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T. [More Info](#)

Your answer  The service delivers data, information and knowledge fully via machine to machine interfaces

250
out of
250
points



No answer. No recommendation applicable

D10. To what extent does the service use pre-filling for the data and information requested? Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T. [More Info](#)

Your
answer

✓ The service uses pre-filling for some of the data and information that are digitally available

The digital public service uses pre-filling for some of the data and information that are digitally available. Consult peer practices in order to make sure that you do not miss out on opportunities to pre-fill. Evaluate and map the different sources that you could use for pre-filling. Evaluate and map the different sources that you could use for pre- filling using the Organisational Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([OIMAPS](#)).

125
out of
250
points



D11. To what extent are the administrative rules and processes underlying the service (such as decision mechanisms, lead times, information sources used, reporting obligations) transparent to the end user (s) and explained in a simple and clear way? Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O.. S.

T. More Info

Your
answer

✓ There is no or limited information on rules and processes available before, during and / or after usage of the service. This information resides somewhere else (i.e. is not imminently discoverable)

Currently, the digital public service does not provide information on rules & processes to its end users. This may negatively impact the perception of the service and might lead to wrong assumptions and/or expectations of end users. Map all information that would be beneficial to end users (such as decision mechanisms, lead times, and reporting obligations) and communicate these via the available channels. Consider using the Organisational Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([OIMAPS](#)) and the Legal Maturity Assessment of a Public Service ([LIMAPS](#)) to further investigate the mechanisms of the underlying processes.

40
out of
200
points



D12. To what extent does the service provide to the end user the necessary means to contribute to its further development and continuous improvement? Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T. More Info

Your
answer

✔ The service does not provide such capabilities.
At this moment your digital public service does not provide the possibility to give feedback. This is though beneficial to capture information on areas for improvement and/or insight into the particular strengths of the digital public service. Ensure you have digital channels available to capture this information and/or address complaints. Consider using the Organisational Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([OIMAPS](#)) to further examine other similar aspects of service performance and user experience.

0
out of
100
points



D13. To what extent does the service provide accessibility features for people with disabilities (e.g. visual, auditory, physical, cognitive) at a comparable level to other users? Enabler

/ Manifestation **EIF Interoperability View: L. O. S. T. [More Info](#)**

Your
answer

✔ The service does not provide accessibility features for people with disabilities

Currently, the digital public service is not equally accessible to all end users. Implement accessibility features to make navigation, information and interaction with the digital public service convenient for people with disabilities. Consider an accessibility standard such as Web Content Accessibility (WAI) Guidelines 2.0, level AA for this purpose. You can use the Technical Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([TIMAPS](#)) to investigate the extent of accessibility features provided by the digital public service to its end users.

20
out of
100
points



D14. Are there any administrative level restrictions in the delivery of the service (e.g. at a local, national or EU level) ? Enabler / Manifestation **EIF Interoperability View: L. O. S. T. [More Info](#)**

Your answer **✓** Yes, there are restrictions. The service is not fully interoperable at all applicable administrative levels (geographies)

20
out of
100
points



At the moment there are restriction for non-residents or foreigners using the digital public service. Determine how many users are potentially impacted by this and draft a plan to ensure cross border service delivery by opening up the digital public service to foreign users (requiring e.g. alternative authentication mechanisms). Consider using any of the IMAPS specialisations ([LIMAPS](#), [OIMAPS](#), [SIMAPS](#), [TIMAPS](#)) to further examine the aspects that may limit the delivery of data, information and knowledge towards the end users, based on geographical criteria (e.g. language, data format, agreements and / or other legal /administrative restrictions).

Service Consumption (C)

Score for this Section: 748/2000

C1. To what extent does the service consume data information and knowledge via digital channels?

Enabler / Manifestation

EIF Interoperability View: L. O. S. T. [More Info](#)

Your answer **✓** The service consumes data, information and knowledge via a mix of human interfaces and machine to machine interfaces

240
out of
480
points



The digital public service currently consuming some of the services manually. You could enhance the interoperability by ‘digitalizing’ the consumption further. This will create benefits in the areas of data quality, throughput time, costs and interoperability. Fully digital consumption of services also enables straight through processing and/or real-time processing. Try to find ways to interact more digitally with related organisations using the Technical Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([TIMAPS](#)).

C2. To what extent does the service reuse or self-produce the consumed services? Enabler

/ Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T. [More Info](#)

Your
answer

✔ The service reuses a selection of the consumed services

160
out of
320
points



Currently, your digital public service reuses a selection of consumed services. This shows that you are not making use of existing services to increase the effectiveness and efficiency of your own digital public service. Before producing your own services, always take the time to map existing ones to possibly adapt them for your own purposes. Understand how you can improve your view on which services are being provided by other organisations using the Technical Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([TIMAPS](#)).

C3. To what extent does the service apply measures to handle the legal implications related to service consumption? (e.g. tracing and logging mechanisms, legal agreements, legal rules, etc.) Enabler

/ Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T. [More Info](#)

Your
answer

✔ The service applies some measures to facilitate the human interface certainty and machine to machine communication with regards to the legal implications that are related to service consumption (e.g. reusability of consumed services and data)

300
out of
400
points



Currently, your digital public service has in place some of the applicable legal means and rules to handle the service consumption. Consider providing means to enable end user certainty and understanding of the relevant legal implications, as well as machine to machine communication, for more efficient consumption of data, information and knowledge. You can further investigate the legal means to handle the service consumption using the Legal Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([LIMAPS](#)).

C4. To what extent does the service handle the data that it consumes? Enabler / Manifestation
Interoperability View: L. O. S. T.. [More Info](#)

EIF

Your
answer

✓ The service only collects data

Currently, the digital public service only collects the data that are consumed, without handle them further. Consider accessing and reusing further the data collected from other public services. The more the integration of public data to the digital public service, the better for establishing smooth interoperation among them. Consider using the Semantic Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([SIMAPS](#)) and the Technical Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([TIMAPS](#)) to further investigate how the digital public service can handle the data collected and consumed from other services.

0
out of
400
points



C6. To what extent does the service consume services from different administrative levels (geographies or sectors)? Enabler / Manifestation **EIF Interoperability View: L. O. S. T. More Info**

Your
answer

✓ The service does not consume services from different administrative levels.

Currently, the digital public service does not consume services from other administrative levels. Expanding the boundaries of the organisational relationships between the digital public service and the consuming services is very important for the organisational interoperability of a public service. Consider consuming gradually services from different organisations or from different MS. The more the different public administrations that can use the data, information, knowledge delivered, the greater becomes the ability of interoperability and interconnection of the digital public service with its end users. Consider investigating further the organisational and semantic aspects of the consumed services via the Organisational Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([OIMAPS](#)) and the Semantic Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([SIMAPS](#)) .

48
out of
240
points



C7. To what extent does the service subscribe to automatic updates of services to trigger its execution and/or update information (e.g. life events)? Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L.

O. S. T. More Info

Your answer  The service does not subscribe to any automatic updates as they require manual intervention from public service staff or end user(s)

0
out of
160
points



Currently, all updates require manual intervention. This means manual effort and potentially quality issues. Determine the business case for improving the automatic processing of updates in terms of efficiency, quality, responsiveness and security. Start with (life) events that have the highest impact on the functioning of the digital public service. Consider investigating further the automatic updates of the consumed services.

Service Management (B)

Score for this Section: 795/3000

B1. To what extent does the service apply a data and metadata management process? Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T. More Info

Your answer  No answer
No answer. No recommendation applicable

0
out of
240
points



B3. To what extent does the service fulfil the EIF principles that are applicable (reusability, transparency, security, etc.)? Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T. More Info

Your answer  The service fulfils some of the applicable EIF principles
Currently, the digital public service takes into consideration partially the recommendations of EIF. Consider gradually taking into consideration the EIF recommendations of all layers to improve the interoperability of the digital public service. You can further investigate the EIF layers (L, O, S, T) in the IMAPS specialisations.

180
out of
360
points



B4. To what extent is the service architecture compliant with the EIRA behavioural ABBs (Legal, Technical, Organisational, Semantic)? Enabler / Manifestation **EIF Interoperability View: L. O. S.**

T. More Info

Your  No answer
answer **No answer. No recommendation applicable**

0
out of
240
points



B5. To what extent does the service perform any of the following procedures to validate the consistency of the data, information and knowledge it manages? Change Management Process Conformance Testing Business Continuity Plan Disaster Recovery Plan Performance Testing Data Quality Assurance (Activities) Certification Process Enabler / Manifestation **EIF Interoperability View: L. O. S.**

T. More Info

Your  No answer
answer **No answer. No recommendation applicable**

0
out of
360
points



B6. To what extent does the service perform any of the following options to share its release components? • Sharing documentation to provide other (related) organisations valuable insights into processes, organisation, governance, technology choices, etc. • Sharing source code or downloadable software to enable other organisations to effectively build their services • Sharing terms of use of the service • Making available open Web-API services, data structure, data formats, vocabularies, classification schemes, taxonomies and code lists to enable other organisations and individuals to (re) use functionality and/or gain access to data via web and/or mobile apps • Providing support to organisations leveraging the resources provided. Enabler / Manifestation **EIF Interoperability View: L. O. S. T. More Info**

Your
answer

✔ The service performs the listed options that are applicable in an ad hoc manner

Currently, your digital public service shares components and knowledge with the external environment only in ad-hoc manner. Work towards reuse and sharing on four areas:

- Provisioning of open Web-API services**
- Sharing source code and/or downloadable software components (including required licensing)**
- Sharing documentation**
- Provisioning of knowledge (direct Q&A support).**

You can get further inspiration using the technical ([TIMAPS](#)), organisational ([OIMAPS](#)) and legal ([LIMAPS](#)) specialised versions of IMAPS.

135
out of
540
points



B7. To what extent does the service handle data in conformity with industry standard data protection policies and sensitive data pseudonymisation practices? Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T. More Info

Your
answer

✔ The service handles data protection and pseudonymisation, including protection from unauthorized access, following industry standard data protection policies

Congratulations, the digital public service at the "Seamless" level..

300
out of
300
points



B8. To what extent is the service mandated by a Service Level Agreement? Enabler / Manifestation EIF Interoperability View: L. O. S. T. More Info

Your
answer

✓ The service is mandated by an up-to-date SLA but compliance is not monitored

As part of the Service Level Management process, good practice organisations monitor the compliance monthly and provide reports to their users to indicate compliance or provide an overview of the corrective actions that were taken to restore the service. Consider using the Legal Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([LIMAPS](#)) and the Organisational Maturity Assessment of a Public Service ([OIMAPS](#)) to further investigate the legal and organisational requirements of the public service.

180
out of
360
points



B9. To what extent does the service provide information on terms and conditions including the dataset content, use restrictions, licenses, data collection methodology? Enabler / Manifestation EIF
Interoperability View: L. O. S. T. More Info

Your
answer

✓ The service does not provide any information on terms and conditions

Currently, the digital public service does not provide any information on terms and conditions of the digital public service operation. Consider partially defining the legal terms and conditions of your public service using a public service description or a license. You can use the Legal Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([LIMAPS](#)) and the Technical Interoperability Maturity Assessment of a Public Service ([TIMAPS](#)) to further investigate how to make clear the terms and conditions of the public service to the end users.

0
out of
600
points



Contact

[Contact Form](#)

[ISA Product License v1.4](#)

Useful links

[Introduction to IMAPS](#)

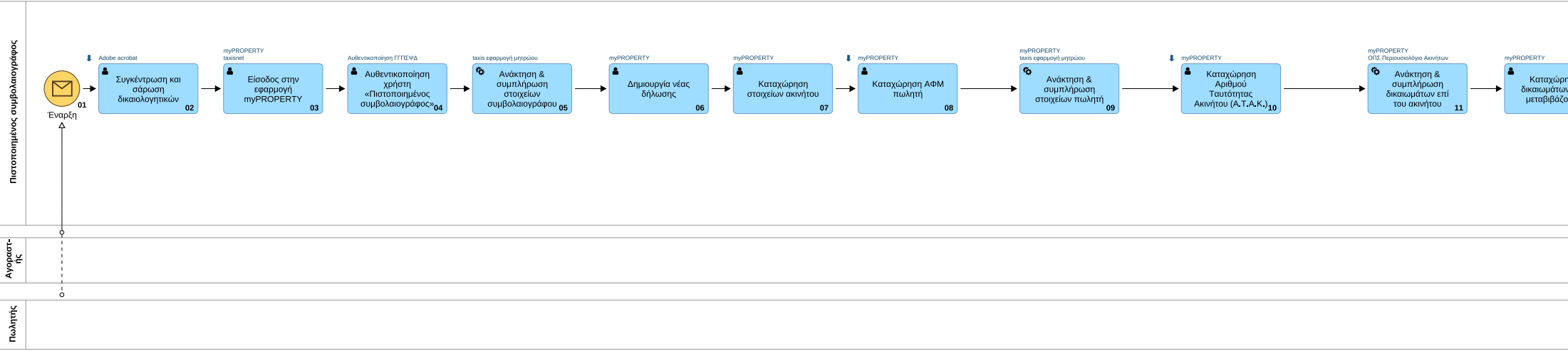
[IMAPS in practice](#)

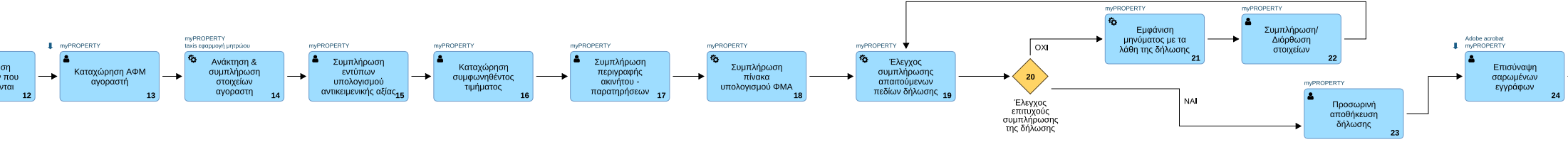
[Share your feedback](#)

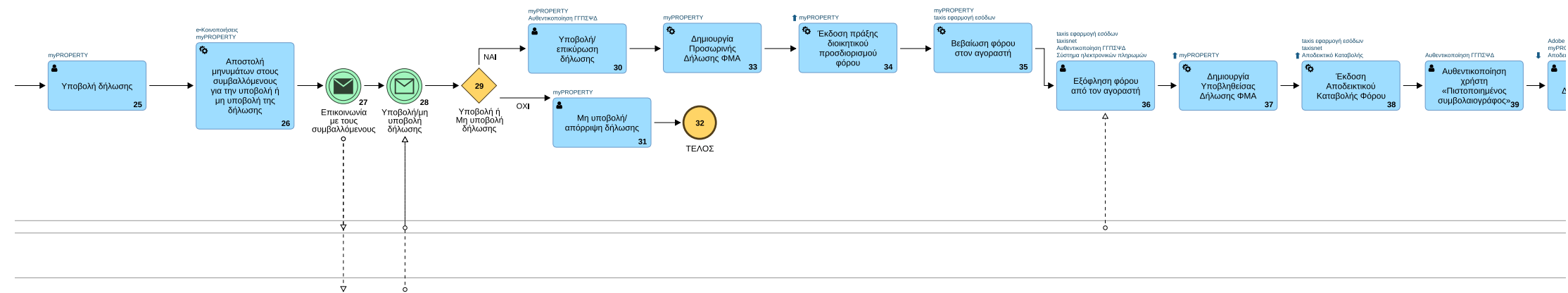
Background Documents	IMAPS User Guide IMTs User Journey
Contribution ID	a1854683-bb6f-4d87-9766-1a4fa10cff89
Completed at	25/05/2024 19:46:43
Completion time	-

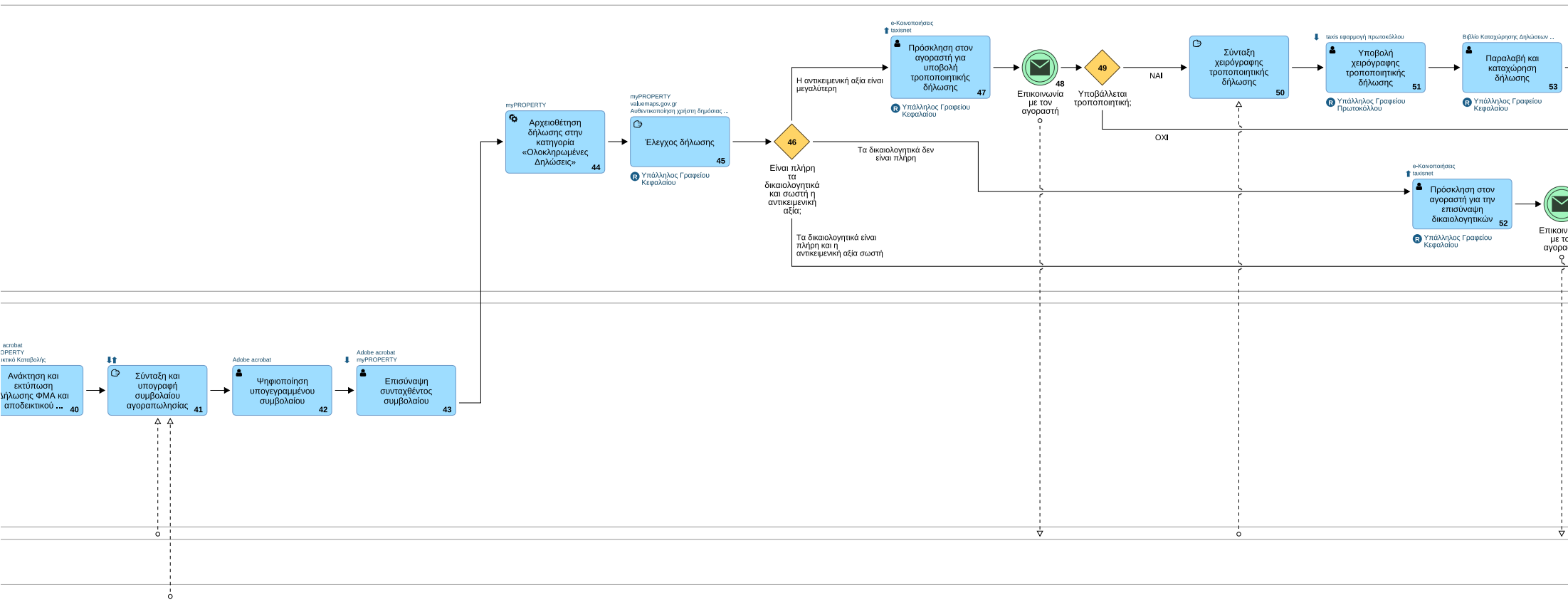
Παράρτημα II: Διάγραμμα διαδικασίας «as-is»

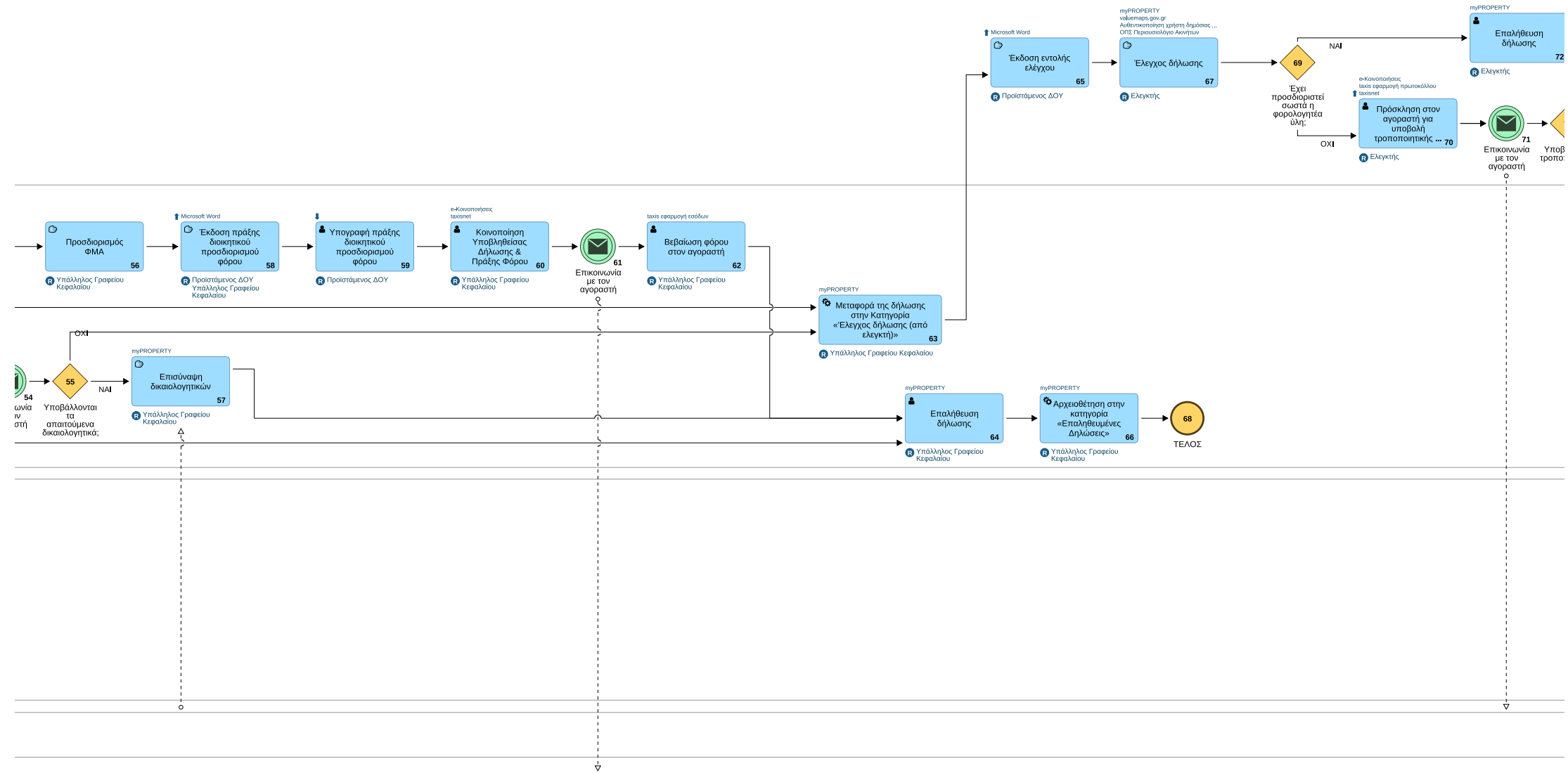
Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων	
Γενική Διεύθυνση Φορολογίας	
ΔΟΥ	
Τμήμα Συμμόρφωσης & Σχέσεων με τους Φορολογούμενους	Τμήμα Ελέγχων

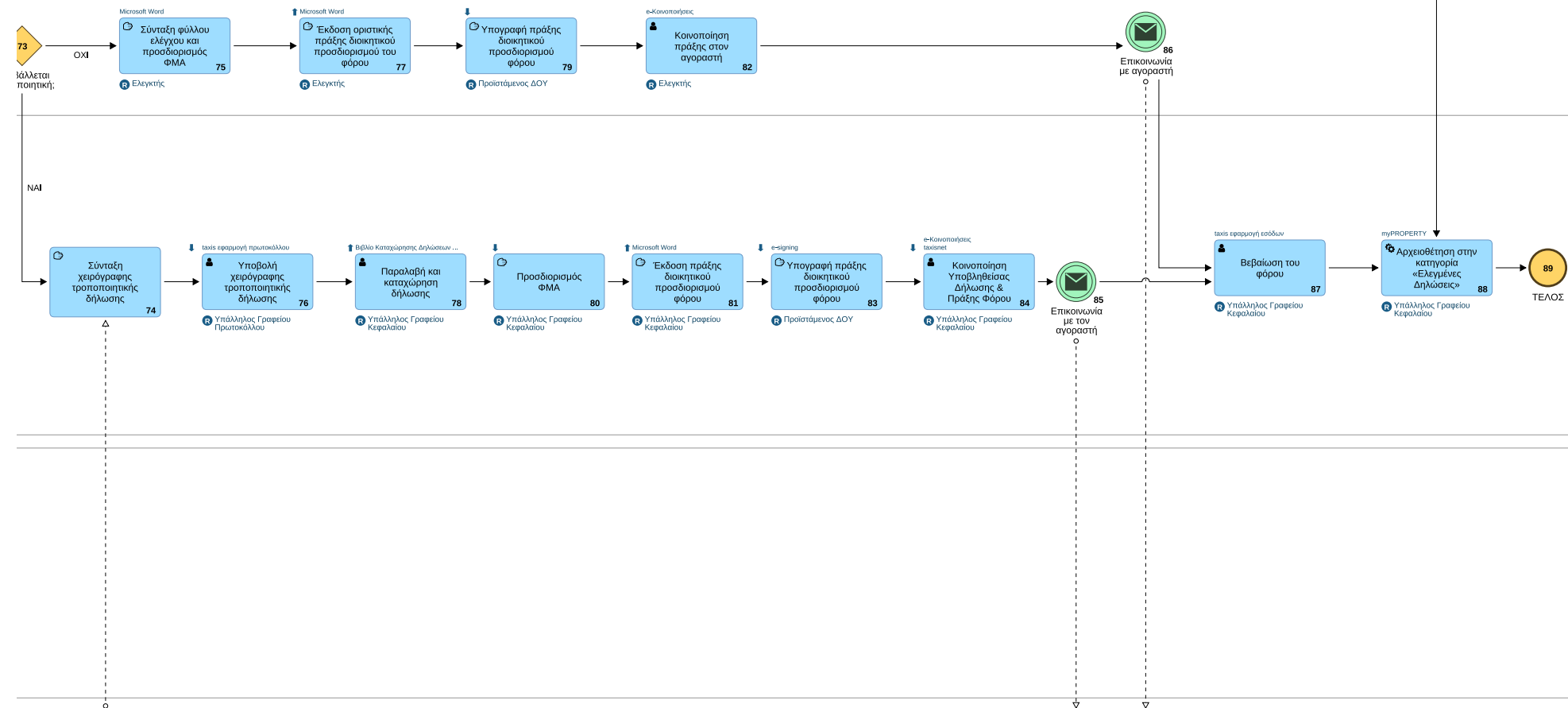




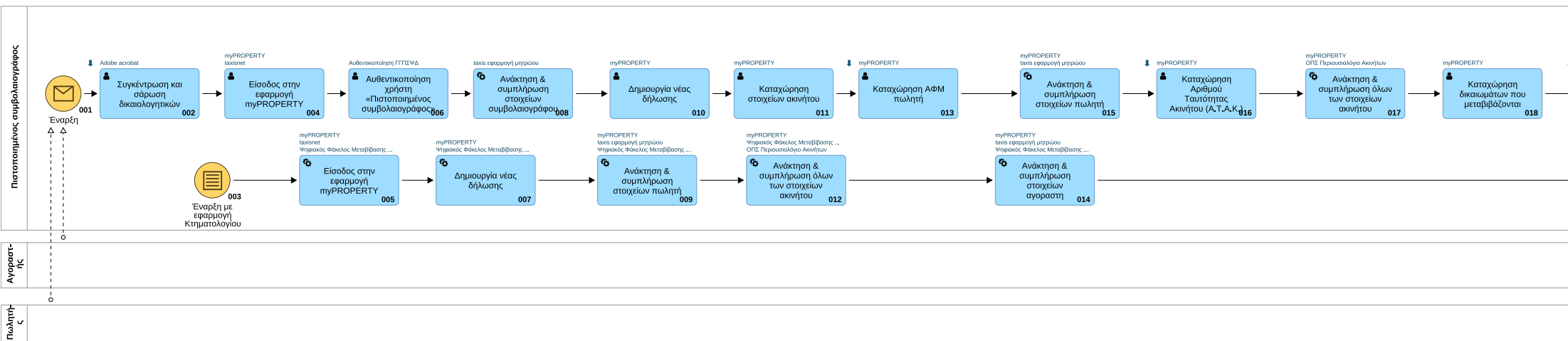


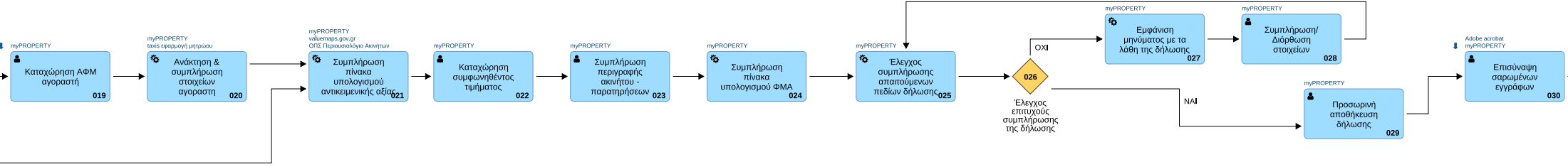


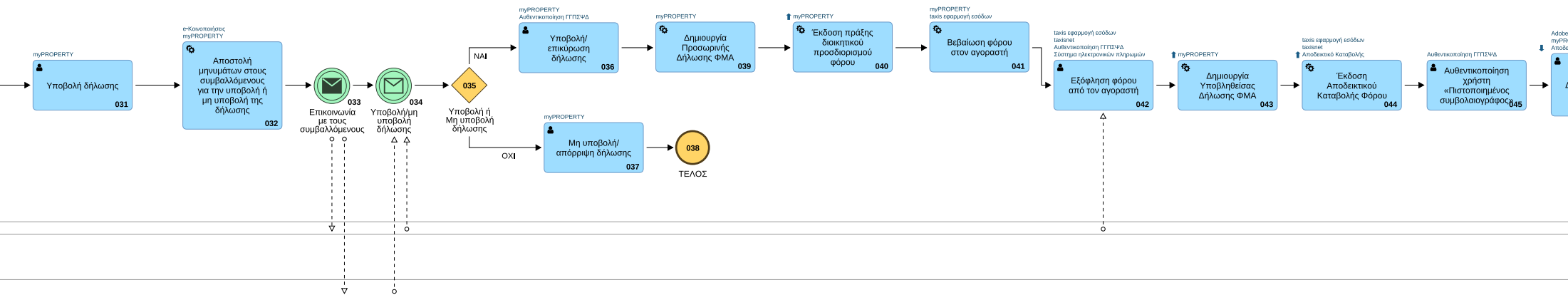


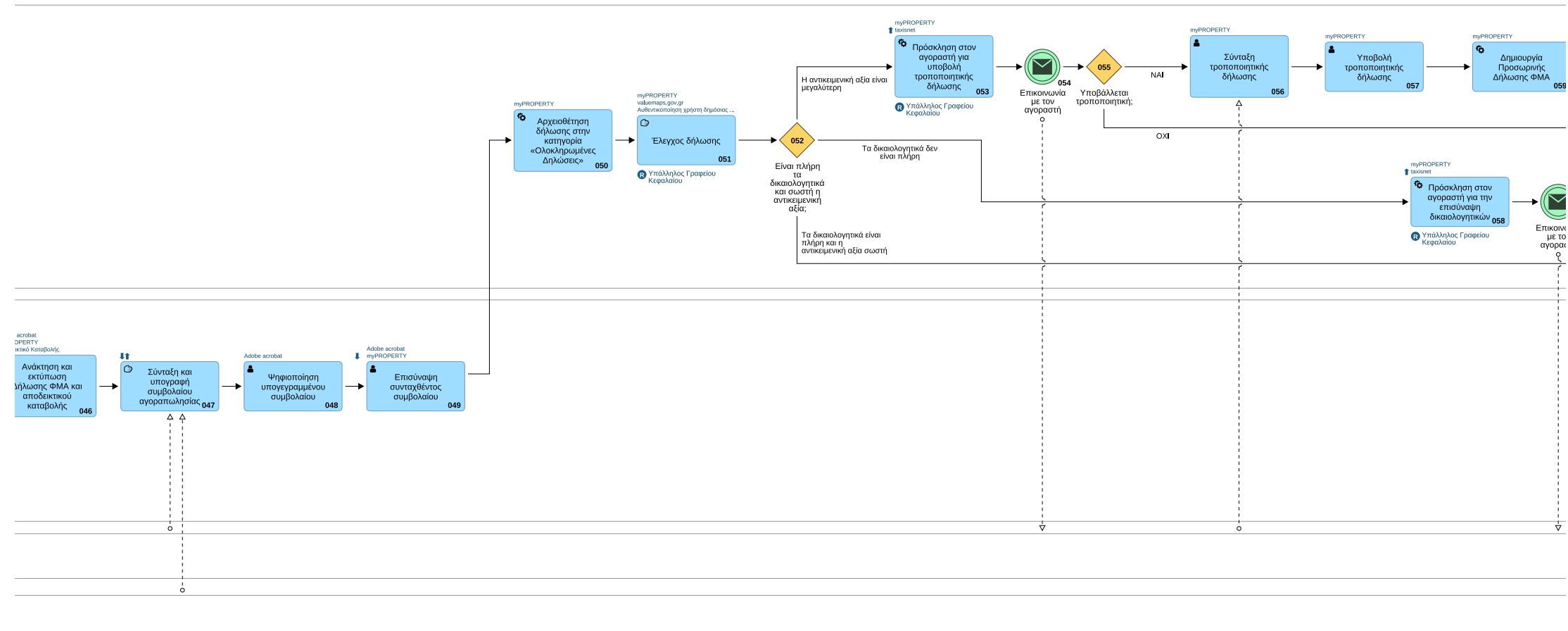


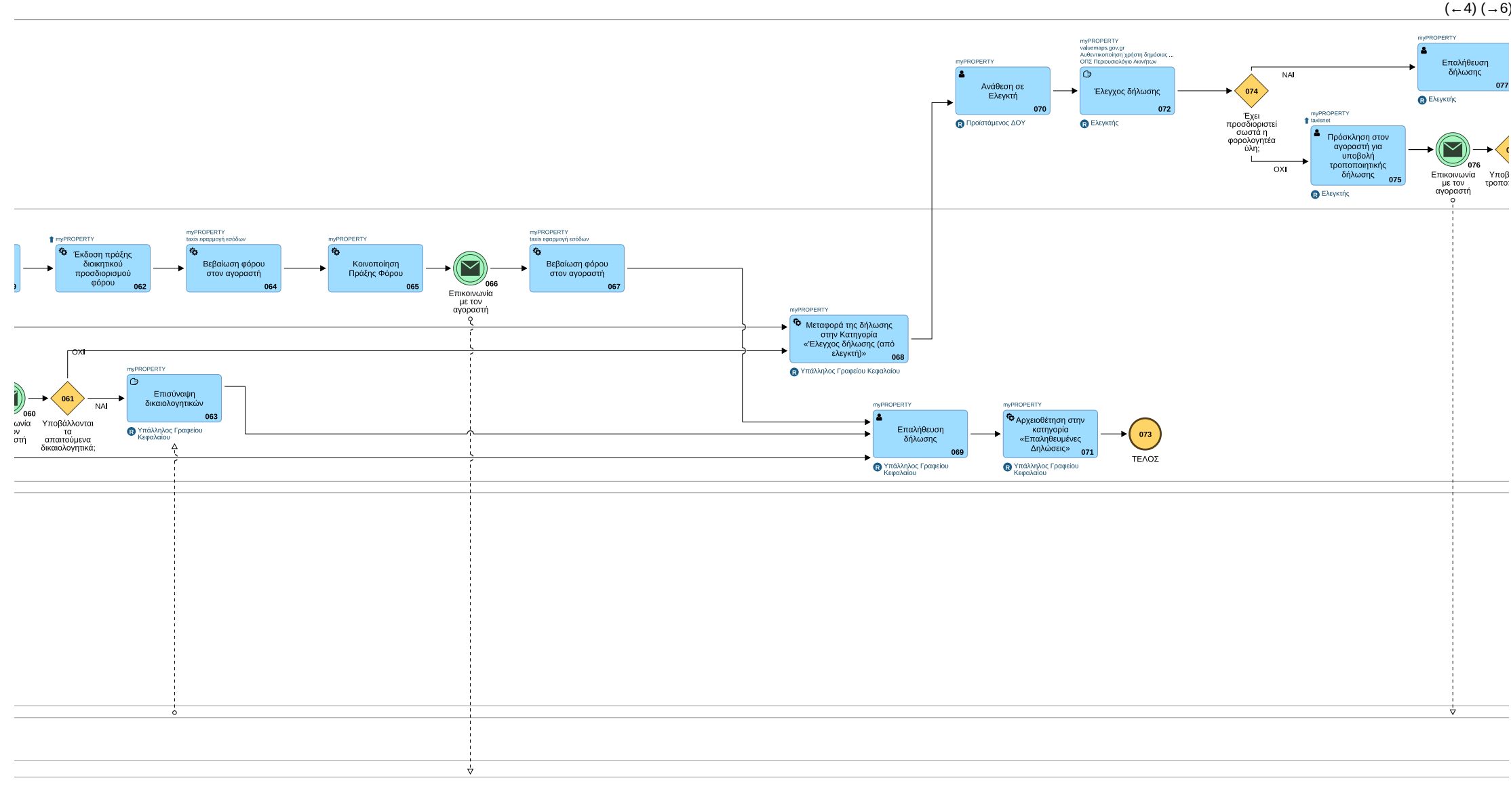
Παράρτημα III: Διάγραμμα διαδικασίας «to-be»

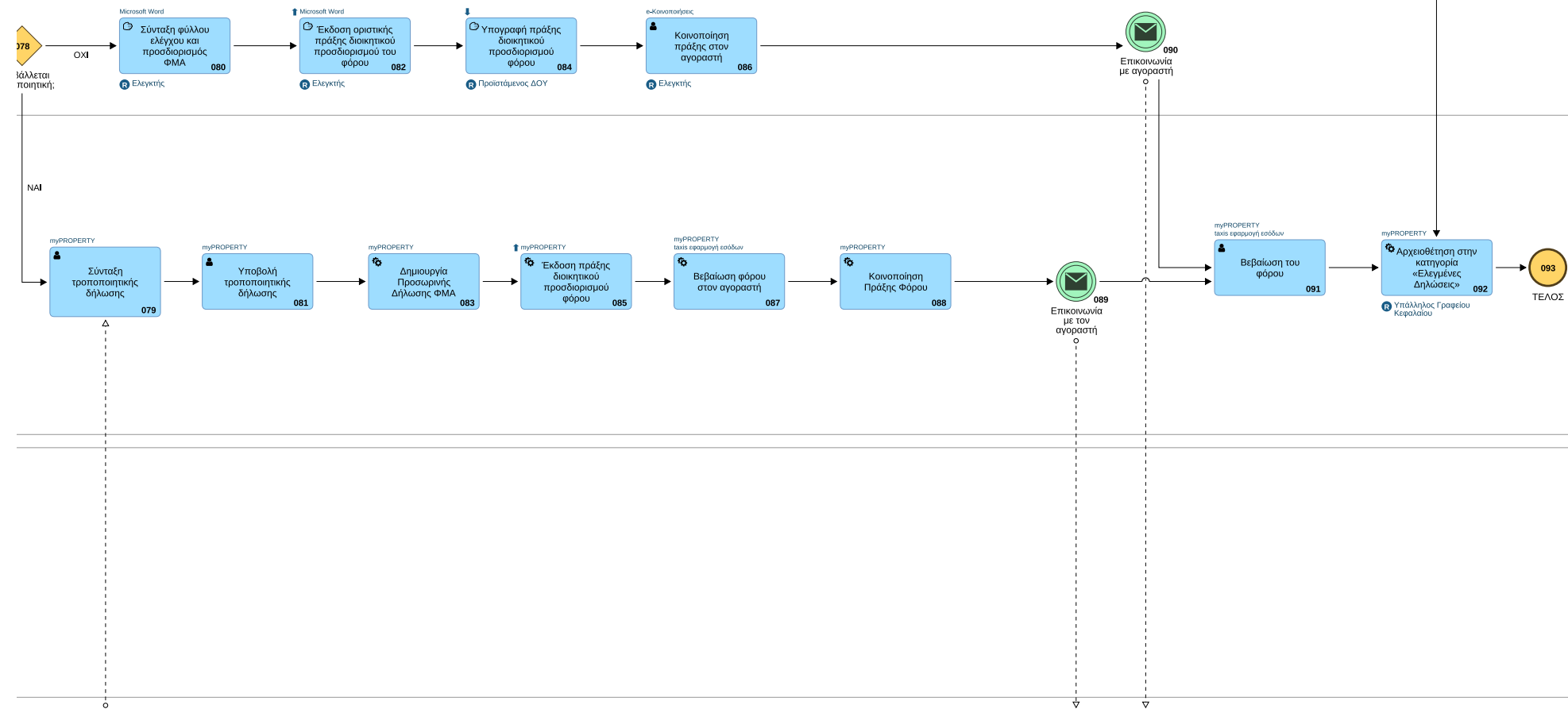






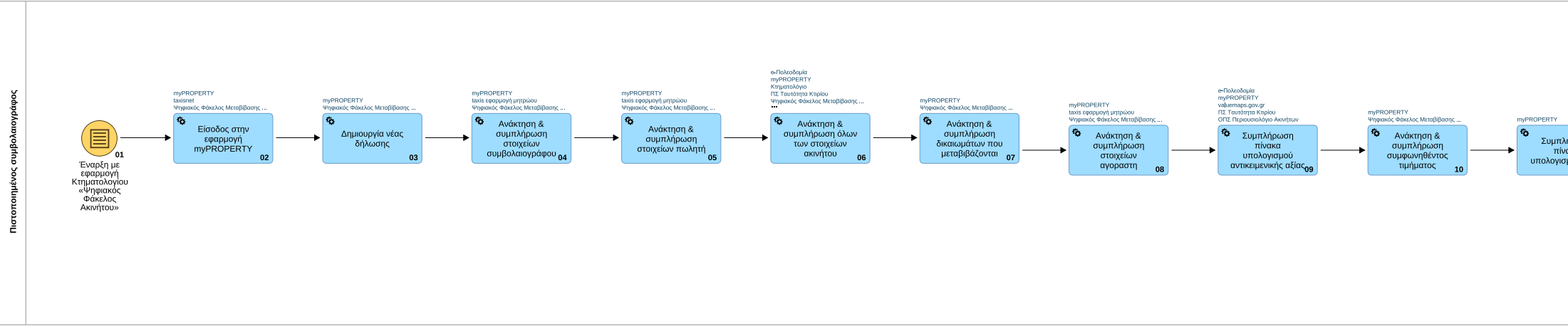






Παράρτημα IV: Διάγραμμα διαδικασίας «should-be»

Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων		
Γενική Διεύθυνση Φορολογίας		
ΔΟΥ		
Τμήμα Συμμόρφωσης & Σχέσεων με τους φορολογούμενους	Τμήμα Ελέγχων	



Αγοραστής	
Πωλητής	

