



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ & ΨΗΦΙΑΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Νέες Θέσεις Εργασίας
Καλύτερες Υπηρεσίες



Σύγχρονες Επιχειρήσεις, Σύγχρονη Ελλάδα

Υποστήριξη



Τεκμηρίωση



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΝΕΚΡΩΣΗ ΕΜΠΡΟΣ ΚΑΙ ΟΡΟΦΩΝ
ELTRUN
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ – ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ	5
1.1 Η ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ.....	5
1.2 ΟΙ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΩΣ ΚΑΤΑΛΥΤΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	5
1.3 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΗΝ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ	6
1.4 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΙΚΑΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ	7
1.5 ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ.....	8
2. Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ	11
2.1 ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ.....	11
2.2 Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΩΝ ΤΠΕ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ	15
2.2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	15
2.2.2 ΣΤΟΧΟΙ ΜΕΛΕΤΗΣ.....	16
2.3 ΤΟΝΩΣΗ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ.....	19
2.3.1 ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.....	19
2.3.2 ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ.....	20
2.3.3 ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ	23
2.4 ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΥΪΟΘΕΤΗΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ	24
2.4.1 ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.....	24
2.4.2 ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ	25
2.4.3 ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ	28
2.5 ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΝΟΣ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗΣ ΤΟΥ ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΜΕΣΩ ΚΑΛΥΤΕΡΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΤΩΝ ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΝΟΝΤΑΙ ΣΤΑ ΤΕΛΩΝΕΙΑ	29
2.5.1 ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.....	29
2.5.2 ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΑ ΤΕΛΩΝΕΙΑ.....	30
2.5.3 ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ	32
2.6 ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ.....	33
2.6.1 ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.....	33
2.6.2 ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ.....	33
2.6.3 ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ	36
2.7 ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	37
3. ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΙΚΑΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ.....	41
3.1 ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ.....	41
3.1.1 ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ	41
3.1.2 ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ	41
3.1.3 Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΟΥ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ	43
3.1.4 ΠΟΣΟΤΙΚΑ ΟΦΕΛΗ.....	44
3.1.5 ΝΕΕΣ ΘΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	45
3.1.6 ΡΥΘΜΟΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ	45
3.1.7 ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΟΦΕΛΗ	45
3.2 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	46

3.3 ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ	46
3.4.1 ΠΑΡΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	48
3.4.2 ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ	49
3.4.3 ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ-ΔΡΑΣΕΙΣ ΕΝ ΕΞΕΛΙΞΕΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	49
3.5 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ	51
3.6 ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ	53
3.6.1 ΑΥΣΤΡΙΑ : ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΔΙΚΟΓΡΑΦΩΝ ΜΕ ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ 10 ΕΚ. ΕΥΡΩ.....	53
3.6.2 ΓΑΛΛΙΑ: ΟΙ ΔΥΣΧΕΡΕΙΕΣ ΤΗΣ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΚΑΙ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗΣ ΔΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ	53
3.6.3 ΗΠΑ: ΈΝΑ E-CASE FILE SYSTEM ΜΕ ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΗΣ ΕΠΕΝΔΥΣΗΣ ΠΑΝΩ ΑΠΟ 100%.....	55
3.6.4 ΙΤΑΛΙΑ: ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΥΠΟΒΟΛΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	56
3.7 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΤΠΕ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΙΚΑΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	58
3.7.1 ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ: ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΟΦΕΛΟΥΣ ΓΙΑ 4 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ	58
3.7.2 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΩΝ ΤΠΕ ΣΤΟΝ ΡΥΘΜΟ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΚΑΣΤΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ	66
3.7.3 ΝΕΕΣ ΘΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	69
3.8 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	73
3.8.1 ΠΟΣΟΤΙΚΑ ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ	73
3.8.2 ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΟΦΕΛΗ	75
3.8.3 ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	75
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ	82



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ & ΨΗΦΙΑΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Νέες Θέσεις Εργασίας
Καλύτερες Υπηρεσίες

Επιτελική Σύνοψη



Σύγχρονες Επιχειρήσεις, Σύγχρονη Ελλάδα

Υποστήριξη



Τεκμηρίωση



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΣΤΡΑΤΕΙΑΣ

ELTRUN

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ – ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ

1.1 Η ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

Οι ψηφιακές υπηρεσίες στην Ελλάδα παρουσιάζουν χαμηλότερη διείσδυση και μικρότερη ανάπτυξη σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες. Πρόσφατες αναλύσεις καταδεικνύουν ότι η χώρα μας βρίσκεται μεταξύ των ουραγών στην Ευρώπη στην ωριμότητα και αξιοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών. Στον δείκτη της απόδοσης της ψηφιακής οικονομίας (Digital Economy and Society Index¹), η Ελλάδα συγκαταλέγεται στις τρεις τελευταίες χώρες της Ευρώπης, παρουσιάζοντας υστέρηση σε τομείς όπως η χρήση του διαδικτύου και των ψηφιακών υπηρεσιών, οι δεξιότητες του πληθυσμού στη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών και το επίπεδο ψηφιοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών. Αντίστοιχα, στον δείκτη μέτρησης της ωριμότητας της διαδικτυακής οικονομίας e-Intensity η Ελλάδα², κατατάσσεται επίσης ανάμεσα στους ουραγούς της ΕΕ-27.

Η Ελλάδα κατατάσσεται επίσης στις 4 τελευταίες θέσεις της Ε.Ε. (και 61^η στο σύνολο των 189 εξαεζόμενων οικονομιών) στο δείκτη Doing Business³ ο οποίος αποτυπώνει το επιχειρηματικό περιβάλλον και τις συνθήκες επιχειρηματικής δραστηριοποίησης. Αντίστοιχα, η Ελλάδα κατατάσσεται 81^η σε σύνολο 144 οικονομιών στο δείκτη της παγκόσμιας ανταγωνιστικότητας⁴. Αναφορικά με την απόδοση του συστήματος απονομής δικαιοσύνης, τα στοιχεία του EU Justice Scoreboard κατατάσσουν την Ελλάδα ανάμεσα στις χώρες με τον υψηλότερο χρόνο διεκπεραίωσης των δικαστικών υποθέσεων στην Ευρώπη, καθώς και με τον μεγαλύτερο αριθμό εκκρεμών δικαστικών υποθέσεων ανά 100 κατοίκους⁵.

Η συνεισφορά του διαδικτύου στην εθνική οικονομία της Ελλάδας ανέρχεται στα επίπεδα του πολύ χαμηλού 1,2% του ΑΕΠ (στοιχεία 2010⁶, δηλαδή ακόμα και προ κρίσης). Σε απόλυτα μεγέθη, το διαδίκτυο εκτιμήθηκε ότι συνεισφέρει άμεσα €2,7δισ στην εθνική οικονομία. Ενδιαφέρον παρουσιάζει η εκτίμηση ότι οι Έλληνες καταναλωτές αναζήτησαν μέσω του διαδικτύου, αλλά αγόρασαν (τελικά) μέσω των φυσικών καταστημάτων, προϊόντα και υπηρεσίες αξίας €7,5δισ, γεγονός που καταδεικνύει τα δυνητικά πολλαπλασιαστικά οφέλη του διαδικτύου.

Σε αντιδιαστολή με την Ελλάδα, σημαντικές θετικές επιδράσεις του διαδικτύου και των ψηφιακών υπηρεσιών σε πιο ώριμες ψηφιακές οικονομίες αποτυπώνονται με σαφήνεια. Έρευνα της McKinsey⁷ εκτίμησε ότι μόνον οι ψηφιακές υπηρεσίες αναζήτησης δημιουργούν σε παγκόσμιο επίπεδο αξία για τις επιχειρήσεις, τους πολίτες και τους οργανισμούς δημόσιας διοίκησης αξίας \$780δισ σε ετήσια βάση. Από την εν λόγω αξία, τα \$540δισ συνεισφέρουν απευθείας στο ΑΕΠ. Συνολικά, η συνεισφορά των ψηφιακών υπηρεσιών και του διαδικτύου στην οικονομία είναι ιδιαίτερα σημαντική και έχει εκτιμηθεί σε 4,1% του ΑΕΠ των 20 ισχυρότερων οικονομιών το 2012⁸, ενώ προβλέπεται ότι η συνεισφορά θα αυξηθεί σε 5,3% του ΑΕΠ έως το 2016.

1.2 ΟΙ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΩΣ ΚΑΤΑΛΥΤΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Οι ψηφιακές υπηρεσίες μπορούν να αποτελέσουν σημαντικό μοχλό ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας. Αυξάνουν το δείκτη καινοτομίας, δημιουργούν προστιθέμενη αξία και νέες υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις, συνεισφέρουν στη δημοσιονομική εξοικονόμηση, στην αύξηση των δημοσίων εσόδων και εντέλει δημιουργούν τις προϋποθέσεις για την ανάπτυξη νέων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και θέσεων εργασίας. Παρόλο το χαμηλό επίπεδο ανάπτυξης των υπηρεσιών διαδικτύου σε σχέση την πλειονότητα των λοιπών ευρωπαϊκών χωρών, οι προοπτικές χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών για την τόνωση της ανταγωνιστικότητας της χώρας μας και για την αύξηση της απασχόλησης είναι ιδιαίτερα σημαντικές.

¹ <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-economy-and-society-index-desi>

² Boston Consulting Group (2013) The 2013 BCG e-Intensity Index

³ World Bank Group (2014) Doing Business 2015: Going Beyond Efficiency

⁴ World Economic Forum (2014) The Global Competitiveness Report 2014-2015

⁵ European Commission (2015) The 2015 EU Justice Scoreboard

⁶ Boston Consulting Group (2012) Connected Greece: The Internet as a Development Lever for the Greek Economy

⁷ McKinsey (2011) The impact of Internet technologies: Search

⁸ The Boston Consulting Group (2012) The Internet Economy in the G-20

Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης

Η μελέτη επίδρασης της ψηφιακής οικονομίας στην ανάπτυξη και στις θέσεις εργασίας, που εκπόνησε το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών για τον ΣΕΒ, με την υποστήριξη της Google, αποσκοπεί στην αποτύπωση των λειτουργικών και οικονομικών ωφελειών που επιφέρουν οι ψηφιακές υπηρεσίες (ως αρχικές επιδράσεις) σε δύο κρίσιμους τομείς της ελληνικής οικονομίας: στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας και στην αποτελεσματικότητα του εθνικού συστήματος απόδοσης δικαιοσύνης. Οι δύο τομείς που επιλέχθηκαν εισάγουν μεν σήμερα σημαντικά εμπόδια στην επιχειρηματικότητα, μπορούν όμως να συνεισφέρουν κομβικά, τόσο στην ανάπτυξη όσο και στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, μέσω και της εισαγωγής ψηφιακών λύσεων.

Ειδικότερα, ο ευρύτερος τομέας της εφοδιαστικής αλυσίδας έχει επιλεγεί λόγω της μεγάλης συνεισφοράς του στην ελληνική οικονομία (10,8% του ΑΕΠ με στοιχεία 2014) αλλά και της κρίσιμότητάς του για την προσέλκυση νέων ιδιωτικών επενδύσεων. Η ψηφιοποίηση του τομέα καλύπτει όλη τη διαδρομή αγαθών από/προς το τελωνείο, τις προμήθειες, τη μεταφορά, την τιμολόγηση, τη φορολόγηση, την ανταλλαγή εγγράφων, κ.ο.κ. μέχρι και τον τελικό καταναλωτή. Η περίπτωση της απονομής δικαιοσύνης έχει επιλεγεί μιας και οι καθυστερήσεις της επηρεάζουν αρνητικά το επιχειρηματικό περιβάλλον στην Ελλάδα. Η επιτάχυνση των διαδικασιών μέσα από ψηφιακές λύσεις θα λειτουργήσει προς όφελος τόσο της νομιμότητας, όσο και της επιχειρηματικότητας, δίνοντας ώθηση σε νέες ιδιωτικές επενδύσεις στην Ελλάδα.

Οι εκτιμήσεις και τα στοιχεία που αναφέρονται στην μελέτη προέρχονται από πολλαπλές πηγές (όπως επιστημονικά άρθρα, εκθέσεις, μελέτες, βάσεις δεδομένων, κ.ο.κ.), επικυρώθηκαν επιπρόσθετα με συνεντεύξεις με πάνω από είκοσι έμπειρα στελέχη που δραστηριοποιούνται ενεργά στην παροχή και υποστήριξη των ψηφιακών υπηρεσιών, στον ιδιωτικό αλλά και στο Δημόσιο τομέα.

1.3 Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΗΝ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

Τα πλεονεκτήματα των ψηφιακών υπηρεσιών είναι πολλαπλά και αφορούν στην αύξηση της αποδοτικότητας και εξωστρέφειας των επιχειρήσεων, στη βελτίωση της λειτουργίας του Δημόσιου τομέα, στην αύξηση των δημόσιων εσόδων και στην ενίσχυση της απασχόλησης. Επιλέχθηκαν τέσσερις σημαντικές ψηφιακές υπηρεσίες που οδηγούν σε καλύτερη διαχείριση, έλεγχο και συντονισμό των δραστηριοτήτων της εφοδιαστικής αλυσίδας των επιχειρήσεων και του Δημοσίου και συγκεκριμένα:

1. Υπηρεσίες υποστήριξης ηλεκτρονικών προμηθειών
2. Ηλεκτρονική τιμολόγηση μεταξύ επιχειρήσεων, οργανισμών, καταναλωτών
3. Υπηρεσίες και συστήματα ιχνηλασιμότητας
4. Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διασάφησης εμπορικών εγγράφων στα τελωνεία

Τα πλεονεκτήματα των ψηφιακών υπηρεσιών για τον ιδιωτικό τομέα συνοψίζονται σε:

- Αύξηση του βαθμού απόδοσης της εφοδιαστικής αλυσίδας των ελληνικών επιχειρήσεων
- Μείωση των διοικητικών εξόδων και του λειτουργικού κόστους στις επιχειρήσεις
- Αύξηση της παραγωγικότητας του προσωπικού στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας
- Βελτίωση του συντονισμού, αύξηση της διαφάνειας στην εφοδιαστική αλυσίδα και συνεισφορά στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής

Οι ψηφιακές υπηρεσίες στην εφοδιαστική αλυσίδα εισάγουν ταυτόχρονα σημαντικά οικονομικά οφέλη και για το Δημόσιο τομέα. Για παράδειγμα, στη Δανία, σύμφωνα με εκτιμήσεις της Ε.Ε.⁹, η μερική ηλεκτρονική τιμολόγηση εξοικονομεί για τους φορολογούμενους €150εκ. ετησίως και για τις επιχειρήσεις €50εκ. Αντίστοιχα, στην Ιταλία τα συστήματα δημόσιων ηλεκτρονικών προμηθειών εξοικονόμησαν άμεσα δαπάνες για το Δημόσιο τομέα ύψους €3δισ.

Επιπροσθέτως, οι ψηφιακές υπηρεσίες επιτρέπουν καλύτερη παρακολούθηση των διαδικασιών του Δημοσίου τομέα, συνεισφέροντας στην καταπολέμηση παθογενειών όπως η φοροδιαφυγή και το λαθρεμπόριο, οι οποίες οδηγούν σε σημαντικά διαφυγόντα δημόσια έσοδα αλλά και σε αθέμιτο ανταγωνισμό μεταξύ των επιχειρήσεων. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι μόνο στα τσιγάρα, το

⁹ <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/public-services>

Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης

λαθρεμπόριο στην Ελλάδα εκτιμάται στο 21% του συνόλου της κατανάλωσης, οδηγώντας σε διαφυγόντα φορολογικά έσοδα ύψους τουλάχιστον €700εκ. -με νεότερες εκτιμήσεις να ανεβάζουν τα διαφυγόντα φορολογικά έσοδα έως τα €1δισ¹⁰. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες ιχνηλασιμότητας μπορούν να βελτιώσουν το επίπεδο παρακολούθησης της εφοδιαστικής αλυσίδας κλάδων όπου παρουσιάζονται υψηλά ποσοστά λαθρεμπορίου (π.χ. καπνικά προϊόντα, καύσιμα και ποτά), οδηγώντας σε παράλληλη αύξηση των δημοσίων εσόδων. Ομοίως, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τιμολόγησης δύναται να περιορίσουν την έκδοση πλαστών και εικονικών φορολογικών στοιχείων, συμβάλλοντας έτσι ουσιαστικά στον περιορισμό της φοροδιαφυγής.

1.4 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΙΚΑΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Σημαντικά είναι επίσης τα πλεονεκτήματα εφαρμογής των συστημάτων ηλεκτρονικής δικαιοσύνης. Η ηλεκτρονική δικαιοσύνη είναι υπό συζήτηση στην ΕΕ από το 2007. Ήδη σε πολλά κράτη-μέλη έχουν πραγματοποιηθεί σημαντικές παρεμβάσεις, τόσο σε θεσμικό επίπεδο όσο και σε υλικοτεχνική υποδομή, επιτρέποντας την αποτελεσματικότερη διοίκηση και διαχείριση του δικαστικού συστήματος.

Ενδεικτικά αναφέρεται ότι στην Ιταλία από τα μέσα του 2014 έγινε υποχρεωτική η ηλεκτρονική υποβολή όλων των πράξεων και των μέτρων της διαδικασίας έκδοσης διαταγών πληρωμής και για την υποβολή των ενδοδιαδικαστικών υποθέσεων. Στην Αυστρία, η υποβολή εγγράφων, αιτήσεων αλλά και οι αποφάσεις διανέμονται μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας και ομοίως συλλέγονται αυτόματα τα δικαστικά έξοδα. Στις ΗΠΑ εκτιμάται ότι η αξιοποίηση συστημάτων ηλεκτρονικής δικαιοσύνης μπορεί να αυξήσει την παραγωγικότητα των δικαστών/ υπαλλήλων κατά 40% και να οδηγήσει σε παράλληλη εξοικονόμηση κόστους που αγγίζει το 60%.

Γενικότερα, η εμπειρία από ψηφιακά ωριμότερα ευρωπαϊκά κράτη έχει δείξει ότι ο εκσυγχρονισμός της λειτουργίας των δικαστηρίων, μέσω της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, εισάγει ένα πλήθος πλεονεκτημάτων για το δικαστικό σύστημα, τα οποία συνοπτικά είναι:

- Συμβολή στην επιτάχυνση της ταχύτητας απονομής της δικαιοσύνης
- Ενίσχυση της οικονομίας με νέες θέσεις εργασίας και προσέλκυση ξένων κεφαλαίων και επενδύσεων.
- Ενίσχυση της κοινωνικής ανάπτυξης και συνοχής παρέχοντας διαφάνεια και ευκολότερη πρόσβαση στο δικαστικό σύστημα

Συγκρίνοντας την ελληνική επίδοση του δικαστικού συστήματος με αντίστοιχα ευρωπαϊκά, προκύπτει ότι ο χρόνος για την πρωτοβάθμια εκδίκαση αστικών και εμπορικών διαφορών έχει αυξηθεί από 190 ημέρες το 2010 σε 460 ημέρες το 2012, επίδοση η οποία είναι η τρίτη χειρότερη μεταξύ των κρατών-μελών της ΕΕ (με διαθέσιμα στοιχεία). Ταυτόχρονα, όσον αφορά την αποδοτικότητα του συστήματος δικαιοσύνης, από την έρευνα της Επιτροπής προκύπτει ότι η Ελλάδα παρουσιάζει τις χαμηλότερες επιδόσεις μεταξύ των κρατών-μελών (με διαθέσιμα στοιχεία), καθώς το ποσοστό πρωτοβάθμιας εκδίκασης αστικών και εμπορικών διαφορών μειώθηκε από 79% το 2010 σε 59% το 2012¹¹.

Στο πλαίσιο της μελέτης εξετάζονται, μεταξύ άλλων, τέσσερις δικαστικές διαδικασίες οι οποίες αφορούν ένα ευρύ φάσμα υποθέσεων που σχετίζονται με την επιχειρηματική δραστηριότητα, ήτοι: πτωχευτική διαδικασία, διαταγές πληρωμής, φορολογικές προσφυγές και ακυρωτική διαδικασία. Η χρήση ψηφιακών λύσεων σε όλα τα στάδια των εν λόγω διαδικασιών αναμένεται να οδηγήσει σε σημαντική μείωση του χρόνου και του κόστους διεκπεραίωσης των δικαστικών υποθέσεων, σε μείωση κόστους και διοικητικών βαρών για τις ελληνικές επιχειρήσεις, σε βελτίωση της εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων, καθώς και σε αύξηση των δημοσίων εσόδων.

¹⁰ <http://blog.euromonitor.com/2015/03/greece-could-raise-a-billion-euro-a-year-if-it-eliminates-the-illicit-cigarette-trade.html>

¹¹ Directorate General for Justice, "The 2014 EU Justice Scoreboard"

Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης

Συνεπώς κρίνεται επιτακτική η εμπέδωση των ψηφιακών υπηρεσιών στο ελληνικό δικαστικό σύστημα και η αξιοποίηση των κατευθυντήριων προτάσεων της μελέτης για μια ομαλή μετάπτωση σε ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα και διαδικασίες.

1.5 ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

Το σημαντικότερο ίσως αποτέλεσμα από την διευρυμένη παροχή ψηφιακών υπηρεσιών είναι η αύξηση της απασχόλησης, αλλά και η δημιουργία προϋποθέσεων για καινοτόμο και νέα επιχειρηματικότητα. Ειδικότερα, η ενσωμάτωση των προτεινόμενων ψηφιακών υπηρεσιών αναμένεται να δημιουργήσει τις προϋποθέσεις για νέες θέσεις εργασίας σε εξειδικευμένα στελέχη με υψηλού επιπέδου δεξιότητες. Οι νέες θέσεις εργασίας (εντός των επιχειρήσεων και του Δημόσιου τομέα) θα απαιτήσουν τόσο στελέχη με δεξιότητες ανάπτυξης και αξιοποίησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όσο και στελέχη σε λιπείς ειδικότητες υποστήριξης της επιχειρηματικής ανάπτυξης (ως αποτέλεσμα επανεπένδυσης του οικονομικού οφέλους από την υιοθέτηση των ψηφιακών υπηρεσιών).

Επίσης, σε μια περίοδο με δραματικά ποσοστά ανεργίας στην Ελλάδα, ιδιαίτερα στους νέους, η ψηφιακή επιχειρηματικότητα δύναται να συνεισφέρει στην καταπολέμηση της ανεργίας, μέσω της ανάπτυξης νέων παρόχων ψηφιακών υπηρεσιών, οι οποίοι θα καλύψουν το υψηλότερο επίπεδο χρήσης -από τις ελληνικές επιχειρήσεις και το Δημόσιο τομέα- των προτεινόμενων υπηρεσιών.

Η μελέτη επίδρασης της ψηφιακής οικονομίας στις θέσεις εργασίας και στις υπηρεσίες, εκπονήθηκε από το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών για τον ΣΕΒ, με την υποστήριξη της Google

ΣΕΒ σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών

Ξενοφώντος 5, 105 57 Αθήνα

T. 211 5006 000, F. 210 322 2929

E. info@sev.org.gr

© 2015

Τα στοιχεία που παρουσιάζονται συνοψίζουν τα πορίσματα της «Μελέτης επίδρασης των ψηφιακών υπηρεσιών την αποδοτικότητα της εφοδιαστικής αλυσίδας» και της «Μελέτης για τα οφέλη της εφαρμογής της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης στο Ελληνικό δικαστικό σύστημα» που εκπόνησε το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών για τον ΣΕΒ, με την υποστήριξη της Google.



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ & ΨΗΦΙΑΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Εφοδιαστική Αλυσίδα:
Νέες Θέσεις Εργασίας
Καλύτερες Υπηρεσίες



Σύγχρονες Επιχειρήσεις, Σύγχρονη Ελλάδα

Υποστήριξη



Τεκμηρίωση



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ELTRUN

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

2. Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ

2.1 ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ

Η απόδοση της εφοδιαστικής αλυσίδας και των διαδικασιών logistics στην Ελλάδα αποτελούν βασικό δείκτη αποτίμησης της ανταγωνιστικότητας της χώρας. Η Ελλάδα, σύμφωνα με τις πρόσφατες μελέτες αποτίμησης της απόδοσης της εφοδιαστικής αλυσίδας κατατάσσεται ανάμεσα στους ουραγούς σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Για τη βελτίωση της διεθνούς κατάταξης της χώρας, η Ελλάδα έχει προδιαγράψει την Εθνική στρατηγική για την εφοδιαστική αλυσίδα, η οποία προδιαγράφει ένα πλαίσιο 13 θεματικών ενοτήτων – στόχων για την αντιμετώπιση των υφιστάμενων προβλημάτων στο θεσμικό πλαίσιο και τις λειτουργικές περιοχές της εφοδιαστικής αλυσίδας. Ταυτόχρονα, ειδικά για τη διευκόλυνση του διεθνούς εμπορίου, έχει εκπονηθεί αντίστοιχη Εθνική Στρατηγική θέτοντας συγκεκριμένους στόχους και επιμέρους δράσεις. Κοινός παρονομαστής στις στρατηγικές αποτελεί ο στρατηγικός ρόλος των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) αναφορικά με την ενίσχυση της πληροφόρησης μεταξύ των εμπλεκόμενων στα διάφορα στάδια της εφοδιαστικής αλυσίδας και εντός των διαδικασιών logistics των επιχειρήσεων.

Η παρούσα έκθεση αποσκοπεί στο να αποτιμήσει το όφελος τεσσάρων κρίσιμων στρατηγικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την αύξηση της αποδοτικότητας της εγχώριας εφοδιαστικής αλυσίδας και τη διευκόλυνση των συναλλαγών με το διεθνές περιβάλλον. Οι υπηρεσίες που επιλέχθηκαν καλύπτουν τέσσερεις βασικούς στόχους οι οποίοι αποτελούν κοινές προτεραιότητες των εθνικών στρατηγικών για την εφοδιαστική αλυσίδα και τη διευκόλυνση του διεθνούς εμπορίου.

Στόχος 1: Αύξηση της αποδοτικότητας στις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και μεταξύ επιχειρήσεων και Δημοσίου υιοθετώντας υπηρεσίες ηλεκτρονικών προμηθειών και ηλεκτρονικής τιμολόγησης.

Ουραγός η Ελλάδα στην χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικών προμηθειών

- Μόνο το 8,4% των ελληνικών επιχειρήσεων διεκπεραιώνει ηλεκτρονικές προμήθειες που αντιστοιχούν σε 1% του συνολικού ύψους των προμηθειών τους.
- Η Ελλάδα είναι κάτω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο χρήσης συστημάτων ηλεκτρονικών δημόσιων προμηθειών με ποσοστό διείσδυσης στο επίπεδο του 9,5%.
- Παρόλα αυτά, παρατηρείται μια δυναμική στη διαθεσιμότητα και χρήση πλατφόρμων χρήσης ηλεκτρονικών προμηθειών καθώς ήδη έχουν εκτελεστεί παραγγελίες αξίας 4 δις ευρώ από τους βασικούς παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών προμηθειών.

Τα οφέλη χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικών προμηθειών συνοψίζονται στα εξής:

- Έως 38% αύξηση της παραγωγικότητας των επιχειρήσεων ανά παραγγελία.
- Έως 15% μείωση του λειτουργικού κόστους διαχείρισης των προμηθειών.
- Έως 18% εξοικονόμηση ανά προμήθεια από τη χρήση συστημάτων ηλεκτρονικών μειοδοτικών δημοπρασιών σε σχέση με την αρχική τιμή του υπό δημοπράτηση προϊόντος.
- Εξοικονομήσεις για τον ιδιωτικό τομέα έως 4 δις ευρώ ετησίως ανάλογα με το βαθμό διεξαγωγής ηλεκτρονικών διαγωνισμών στις προμήθειες. Η μέγιστη εκτίμηση αφορά επιλεγμένους κλάδους της εθνικής οικονομίας και αναφέρεται σε πλήρη χρήση ηλεκτρονικών διαγωνισμών. Σε περίπτωση που η Ελλάδα προσεγγίσει τον μέσο όρο χρήσης συστημάτων ηλεκτρονικών προμηθειών του ΟΟΣΑ, ο ιδιωτικός τομέας εκτιμάται να έχει εξοικονομήσεις έως

1 δις ευρώ. Τα αντίστοιχα μεγέθη εφόσον η Ελλάδα προσεγγίσει τον μέσο όρο χρήσης συστημάτων ηλεκτρονικών προμηθειών της Ευρώπης, προσεγγίζουν τα 1,4 δις ευρώ.

- Οικονομικά οφέλη έως 70 εκ ευρώ για το Δημόσιο από την πλήρη εφαρμογή των ηλεκτρονικών προμηθειών στις προμηθευτικές διαδικασίες των δημόσιων οργανισμών.
- Εξοικονομήσεις έως 135 εκ. ευρώ στις προμήθειες των ΟΤΑ, σύμφωνα με τις υφιστάμενες δαπάνες για δημόσιες προμήθειες.
- Επιπρόσθετα οφέλη έως και 200 εκ. ευρώ μπορούν να αναμένονται από την εφαρμογή των ηλεκτρονικών προμηθειών στις προμήθειες υγείας ανάλογα με το βαθμό διεξαγωγής ηλεκτρονικών δημοπρασιών.
- Έως 400 εκ. ευρώ μειώσεις στα διαχειριστικά/ διοικητικά έξοδα των προμηθευτικών διαδικασιών του Δημοσίου.

Ανάμεσα στους ουραγούς σε ευρωπαϊκό επίπεδο η Ελλάδα στην χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τιμολόγησης

Αντίστοιχα στοιχεία αποτυπώνονται και για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής τιμολόγησης με την Ελλάδα να κατατάσσεται ανάμεσα στους ουραγούς στη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τιμολόγησης παρουσιάζοντας απόκλιση επτά ποσοστιαίων μονάδων έναντι του ευρωπαϊκού μέσου όρου αν και τα τελευταία χρόνια έχουν δημιουργηθεί οι βασικές θεσμικές προϋποθέσεις για την τόνωση της προσφοράς και ζήτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής τιμολόγησης, ενώ, ταυτόχρονα, είναι διαθέσιμες διαδικτυακές πλατφόρμες που υποστηρίζουν τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τιμολόγησης από τις ελληνικές επιχειρήσεις. Αξίζει να αναφερθεί ότι η ηλεκτρονική τιμολόγηση μπορεί να συνεισφέρει στη μείωση του οικονομικού εγκλήματος από τη μη έκδοση ή την έκδοση πλαστών και εικονικών παραστατικών δεδομένου ότι τα διαφυγόντα έσοδα από τη μη απόδοση ΦΠΑ και τη χαμηλότερη φορολόγηση των επιχειρήσεων εκτιμώνται σε 2 δις ευρώ ετησίως.

Τα οφέλη χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τιμολόγησης συνοψίζονται στα εξής:

- Εξοικονομήσεις έως 1,4 δις ευρώ από την καθολική χρήση της ηλεκτρονικής τιμολόγησης στον ιδιωτικό τομέα.
- Επιπρόσθετα δημοσιονομικά και οικονομικά οφέλη έως 5 εκ. ευρώ στο Δημόσιο από την ενσωμάτωση της ηλεκτρονικής τιμολόγησης στις ηλεκτρονικές προμήθειες.
- Συνεισφορά στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής περιορίζοντας ή εξαλείφοντας έως και κατά 80% περιπτώσεις έκδοσης πλαστών και εικονικών φορολογικών στοιχείων.

Προτεινόμενες παρεμβάσεις

Για την τόνωση της ζήτησης των υπηρεσιών ηλεκτρονικών προμηθειών και ηλεκτρονικής τιμολόγησης προτείνεται ένα πλέγμα παρεμβάσεων που συνοψίζονται στα εξής:

- Επιτάχυνση της πλήρους χρήσης και εκμετάλλευσης του ΕΣΗΔΗΣ για την υποστήριξη των Δημόσιων Προμηθειών.
- Αύξηση της τεχνογνωσίας των στελεχών των ιδιωτικών επιχειρήσεων για τη χρήση πλατφόρμων ηλεκτρονικών προμηθειών.
- Παροχής κινήτρων για την τόνωση της ζήτησης των υπηρεσιών ηλεκτρονικών προμηθειών και ηλεκτρονικής τιμολόγησης.
- Αύξηση της επιχειρησιακής και λειτουργικής ετοιμότητας των εμπλεκόμενων φορέων.
- Ενίσχυση της εμπιστοσύνης στην τεχνολογική επάρκεια της ηλεκτρονικής τιμολόγησης μέσω βελτίωσης των υφιστάμενων τεχνολογικών προτύπων και υποδομών.
- Πλήρης αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων της ηλεκτρονικής τιμολόγησης για την καταπολέμηση των περιπτώσεων φορολογικής απάτης.
- Περαιτέρω απλοποίηση του θεσμικού πλαισίου που διέπει την ηλεκτρονική τιμολόγηση.

Στόχος 2: Διευκόλυνση του διεθνούς εμπορίου μέσω της αύξησης της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών στα τελωνεία υιοθετώντας υπηρεσίες ηλεκτρονικής διασάφησης εμπορικών εγγράφων

Η Ελλάδα ανάμεσα στους ουραγούς της E.E. αναφορικά με το χρόνο διασάφησης εμπορικών εγγράφων στα τελωνεία

- Τα κόστη διασάφησης εμπορικών εγγράφων στα τελωνεία είναι υψηλά αγγίζοντας σε συγκεκριμένες περιπτώσεις το 15% της συνολικής αξίας των υπό διασάφηση ειδών.
- Η Ελλάδα παρουσιάζει απόκλιση έως και 10 ημερών σε σχέση με τις πιο αποδοτικές οικονομίες της E.E. όσον αφορά το μέσο χρόνο διεκπεραίωσης των εξαγωγών.
- Για την αντιμετώπιση των ανωτέρω προκλήσεων έχουν ήδη εκκινήσει οι διαδικασίες παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών στα τελωνεία μέσω του συστήματος ICISnet.

Τα οφέλη υιοθέτησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών διασάφησης εμπορικών εγγράφων στα τελωνεία συνοψίζονται στα εξής:

- Μείωση κατά 20% τουλάχιστον του χρόνου εισαγωγής και εξαγωγής εμπορευματοκιβωτίων οδηγώντας σε οικονομικά οφέλη για τους εμπλεκόμενους στην εφοδιαστική αλυσίδα κατά 38\$ ανά εμπορευματοκιβώτιο στην περίπτωση του κόστους εξαγωγής και σε 130\$ ανά εμπορευματοκιβώτιο στην περίπτωση των εισαγωγών.
- Αύξηση της αποτελεσματικότητας των ελέγχων σε εμπορευματοκιβώτια και εμπορικά έγγραφα μειώνοντας το χρόνο έως και 50% για τις διασαφήσεις των εξαγωγών και μειώνοντας τις δαπάνες από 20% έως 50% μεταξύ Ιανουαρίου-Ιουνίου 2014.
- Επεκτείνοντας και βελτιώνοντας τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες (π.χ. με την υλοποίηση του εθνικού portal logistics σε συνδυασμό με την υλοποίηση του single window) αναμένεται να σημειωθούν σημαντικές μειώσεις στους χρόνους προετοιμασίας των εγγράφων έως και 50% και να αυξηθεί το διεθνές εμπόριο της χώρας έως και 10%.

Προτεινόμενες παρεμβάσεις:

- Ανάπτυξη του εθνικού portal logistics παρέχοντας πλήρη πληροφόρηση και υποστήριξη στις διαδικασίες logistics της Ελλάδας.
- Πλήρη εισαγωγή των ηλεκτρονικών πληρωμών σε όλες τις διοικητικές διαδικασίες που σχετίζονται με το διασυνοριακό εμπόριο.
- Επιτάχυνση των ενεργειών για την υλοποίηση του εθνικού single window.
- Διεύρυνση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τελωνείων σε όλα τα λιμάνια και αεροδρόμια.
- Αύξηση της συμμετοχής των εμπλεκόμενων φορέων στις ηλεκτρονικές διαδικασίες των τελωνείων.

Στόχος 3: Αποτελεσματικότερη παρακολούθηση της εφοδιαστικής αλυσίδας μέσω συστημάτων ιχνηλασιμότητας.

Η συνεισφορά των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ιχνηλασιμότητας έγκειται στην αύξηση της διαφάνειας της εφοδιαστικής αλυσίδας και στην αύξηση της αποδοτικότητας της εσωτερικής εφοδιαστικής αλυσίδας των επιχειρήσεων.

Τα οφέλη υιοθέτησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών ιχνηλασιμότητας συνοψίζονται στα εξής:

- Για το Δημόσιο, συνεισφορά στη μείωση του λαθρεμπορίου σε κρίσιμους κλάδους της εθνικής οικονομίας (π.χ. τα τσιγάρα και τα καύσιμα) μέσω καλύτερου επιπέδου φορολογικού ελέγχου. Η

Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης

μελέτη εκτιμά ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες ιχνηλασιμότητας δύναται να συνεισφέρουν σε αύξηση των δημοσίων εσόδων έως και 200 εκ. ευρώ ετησίως.

- Για τον Ιδιωτικό τομέα, συνεισφορά στην αύξηση της αποδοτικότητας του προσωπικού έως και 25% και μείωση του χρόνου αναζήτησης και τοποθέτησης προϊόντων στην αποθήκη έως και 56%.

Προτεινόμενες παρεμβάσεις:

- Παροχή κινήτρων στις μικρομεσαίες κυρίως επιχειρήσεις (π.χ. δράσεις επιδότησης για αναβάθμιση εξοπλισμού στις αποθήκες ή/ και απόκτηση λογισμικού ιχνηλασιμότητας).
- Σταδιακή δημιουργία των απαραίτητων προϋποθέσεων για την εφαρμογή τους ως ελεγκτικό μηχανισμό σε κλάδους με υψηλή επικινδυνότητα φορολογικών παραβάσεων.

Στόχος 4: Ενίσχυση της επιχειρηματικότητας και της απασχόλησης μέσω της αξιοποίησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

- Η αύξηση της διείσδυσης των εξεταζόμενων υπηρεσιών στο μέσο όρο της Ε.Ε. θα οδηγήσει σε αναγκαιότητα για τουλάχιστον 3.750 εξειδικευμένα στελέχη στις ελληνικές επιχειρήσεις.
- Δημιουργία των προϋποθέσεων για 1.500 νέες θέσεις εργασίας προσωπικού υψηλών δεξιοτήτων σε νέους και υφιστάμενους παρόχους των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Συμβολή στη δημιουργία 2.800 νέων θέσεων εργασίας από επανεπένδυση μέρους του οικονομικού οφέλους που προκύπτει από την υιοθέτηση των εξεταζόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

2.2 Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΩΝ ΤΠΕ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

2.2.1 Εισαγωγή

Η εμπορική ανταγωνιστικότητα μιας οικονομίας είναι άμεσα συνυφασμένη με τις διαδικασίες που ακολουθούνται και τις υποδομές της χώρας. Όσο αυξάνεται ο χρόνος και το κόστος για τη διεκπεραίωση των εισαγωγών και εξαγωγών μιας οικονομίας, τόσο δυσκολεύουν οι προϋποθέσεις για τις επιχειρήσεις της χώρας να συνάψουν διεθνείς συνεργασίες και να διεκπεραιώσουν εμπορικές συναλλαγές. Παράγοντες που συντελούν στη δημιουργία ενός αναποτελεσματικού επιχειρηματικού περιβάλλοντος αποτελούν οι παρωχημένες διαδικασίες στα τελωνεία, οι ανεπαρκείς υποδομές σε χερσαίο και θαλάσσιο επίπεδο (οδικές αρτηρίες, λιμάνια, κ.ο.κ.) και οι αναξιόπιστες διαδικασίες logistics οι οποίες δημιουργούν διακυμάνσεις όσον αφορά το χρόνο και το κόστος διεκπεραίωσης μιας εμπορικής συναλλαγής.

Η έκθεση της Παγκόσμιας Τράπεζας¹² για την απόδοση του ελληνικού κλάδου της εφοδιαστικής αλυσίδας και logistics αναγνωρίζει τη στρατηγική σημασία του κλάδου αναγνωρίζοντας τρεις τομείς συνεισφοράς στην εθνική οικονομία: (α) μειώνοντας το κόστος εισαγωγής και εξαγωγής προϊόντων μέσω της αύξησης της απόδοσης του κλάδου, (β) συνεισφέροντας στην αύξηση του ΑΕΠ ως κλάδος παροχής υπηρεσιών και (γ) μειώνοντας τον κατακερματισμό της εγχώριας οικονομίας συνεισφέροντας στη δημιουργία οικονομιών κλίμακας και αύξησης της απασχόλησης. Η αύξηση της αποδοτικότητας του κλάδου της εφοδιαστικής αλυσίδας αναμένεται να έχει θετική επίδραση στην ανταγωνιστικότητα της χώρας η οποία είναι σε χαμηλό επίπεδο λαμβάνοντας υπόψη τη στρατηγική γεωγραφική της τοποθεσία ως διαμεταγωγικός κόμβος εμπορευμάτων και τη δυναμική που έχει στη ναυτιλία.

Παρόλες τις προοπτικές του κλάδου, η Ελλάδα κατατάσσεται χαμηλά, συγκρινόμενη με τις ανεπτυγμένες οικονομίες, στους διεθνείς δείκτες που αποτυπώνουν την απόδοση της εφοδιαστικής αλυσίδας, την εξωστρέφεια των επιχειρήσεων, καθώς και την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών logistics. Συγκεκριμένα, η **Ελλάδα καταλαμβάνει την 44^η θέση** σε σύνολο 160 εξεταζόμενων οικονομιών στον δείκτη Logistics Performance Index (LPI)¹³ ο οποίος παρέχει μια αποτίμηση των διαδικασιών logistics σε κάθε οικονομία βασισμένου σε ένα σύνολο επιμέρους δεικτών και συγκεκριμένα: (α) της απόδοσης των διαδικασιών εκτελωνισμού, (β) της ποιότητας του εμπορίου και των υποδομών που υποστηρίζουν τις μεταφορές, (γ) την ευκολία διακανονισμού των αποστολών σε ανταγωνιστικές τιμές, (δ) την ποιότητα των υπηρεσιών logistics, (ε) την ικανότητα παρακολούθησης των εμπορευμάτων και (στ) τη συχνότητα με την οποία οι αποστολές παραδίδονται στους παραλήπτες εντός των προσχεδιασμένων χρονικών διαστημάτων. **Λαμβάνοντας υπόψη μόνο τις οικονομίες της Ε.Ε., η Ελλάδα είναι ανάμεσα στους ουραγούς, έχοντας παρόμοια ποιότητα υπηρεσιών logistics με τη Λιθουανία, τη Βουλγαρία, την Μάλτα, την Κροατία και την Κύπρο.**

Ανάλογη εικόνα για τη χώρα μας παρουσιάζει η έκθεση του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου και της Παγκόσμιας Τράπεζας¹⁴ αναφορικά με τις συνθήκες διευκόλυνσης του εμπορίου στις παγκόσμιες οικονομίες. Σύμφωνα με την έκθεση, η **Ελλάδα κατατάσσεται στην 72^η θέση σε σύνολο 189 οικονομιών**, παρουσιάζοντας όμως αύξηση κατά 17 θέσεις σε σχέση με το 2013. Οι βασικοί δείκτες

¹² World Bank (2013) Greek Logistics: Unlocking growth potential through regulatory reform and complementary measures

¹³ <http://lpi.worldbank.org>

¹⁴ IMF & World Bank (2014) Doing Business

Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης

απόδοσης της χώρας μας – σε σχέση με τις χώρες του ΟΟΣΑ – αποτυπώνονται στον παρακάτω πίνακα.

Δείκτης	Ελλάδα	ΟΟΣΑ
Απαιτούμενα έγγραφα για εξαγωγή προϊόντων	4	4
Απαιτούμενες ημέρες για εξαγωγή προϊόντων	16	11
Κόστος εξαγωγής ανά εμπορευματοκιβώτιο (σε \$)	1.040	1.070
Απαιτούμενα έγγραφα για εισαγωγή προϊόντων	6	4
Απαιτούμενες ημέρες για εισαγωγή προϊόντων	15	10
Κόστος εισαγωγής ανά εμπορευματοκιβώτιο (σε \$)	1.135	1.090

Πίνακας 1: Απαιτούμενος χρόνος και κόστος για τη διεκπεραίωση εισαγωγών και εξαγωγών ανά εμπορευματοκιβώτιο (Πηγή: World Bank & IMF Doing Business 2014). Σημείωση: Η μονάδα βάσης είναι TEUs

Τέλος, η Ελλάδα καταλαμβάνει την 67^η θέση σε σύνολο 138 οικονομιών στην έκθεση του World Economic Forum¹⁵ αναφορικά με τις συνθήκες διευκόλυνσης του εμπορίου σε κάθε εθνική οικονομία. Η Ελλάδα παρουσιάζει τις χειρότερες επιδόσεις στο λειτουργικό περιβάλλον της εγχώριας αγοράς (79^η θέση) και στο επίπεδο πρόσβασης με τις διεθνείς αγορές (97^η θέση).

Για τη βελτίωση της διεθνούς κατάταξης της χώρας, η Ελλάδα έχει προδιαγράψει την Εθνική στρατηγική για την εφοδιαστική αλυσίδα¹⁶, η οποία προδιαγράφει ένα πλαίσιο 13 θεματικών ενοτήτων – στόχων για την αντιμετώπιση των υφιστάμενων προβλημάτων στο θεσμικό πλαίσιο και τις λειτουργικές περιοχές της εφοδιαστικής αλυσίδας. Ταυτόχρονα, ειδικά για τη διευκόλυνση του διεθνούς εμπορίου, έχει εκπονηθεί αντίστοιχη Εθνική Στρατηγική¹⁷ θέτοντας συγκεκριμένους στόχους και επιμέρους δράσεις. Κοινός παρονομαστής στις εκπονηθέντες στρατηγικές αποτελεί ο στρατηγικός ρόλος των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) ο οποίος εντοπίζεται σε δύο επίπεδα. Αφενός, αναγνωρίζεται ο ρόλος των ΤΠΕ όσον αφορά την ενίσχυση της πληροφόρησης μεταξύ των εμπλεκόμενων στα διάφορα στάδια της εφοδιαστικής αλυσίδας. Αφετέρου, προδιαγράφονται συγκεκριμένες προτεραιότητες προώθησης των ΤΠΕ εντός των διαδικασιών logistics των επιχειρήσεων.

2.2.2 Στόχοι μελέτης

Στόχος της μελέτης αποτελεί η αποτίμηση του οφέλους τεσσάρων (4) στρατηγικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την αύξηση της αποδοτικότητας της εγχώριας εφοδιαστικής αλυσίδας και τη διευκόλυνση των συναλλαγών με το διεθνές περιβάλλον. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιλέχθηκαν βάσει της προοπτικής που παρουσιάζουν για την επίλυση των παθογενειών που έχουν αναγνωριστεί στη λειτουργία της εφοδιαστικής αλυσίδας. Ταυτόχρονα, σημαντικός παράγοντας επιλογής τους αποτέλεσε η προστιθέμενη αξία που προσδίδουν στο Δημόσιο. **Οι υπηρεσίες που επιλέχθηκαν καλύπτουν τέσσερεις βασικούς στόχους οι οποίοι αποτελούν κοινές προτεραιότητες των εθνικών στρατηγικών για την εφοδιαστική αλυσίδα και τη διευκόλυνση του διεθνούς εμπορίου:**

- **Στόχος 1: Αύξηση της αποδοτικότητας στις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων υιοθετώντας υπηρεσίες ηλεκτρονικών προμηθειών και ηλεκτρονικής τιμολόγησης.** Η βελτιστοποίηση των διαδικασιών προμηθειών και τιμολόγησης έχουν αναγνωριστεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση ως

¹⁵ World Economic Forum (2014) The Global Enabling Trade Report

¹⁶ Υπουργείο Ανάπτυξης & Ανταγωνιστικότητας – Εθνική στρατηγική για την εφοδιαστική αλυσίδα στην Ελλάδα

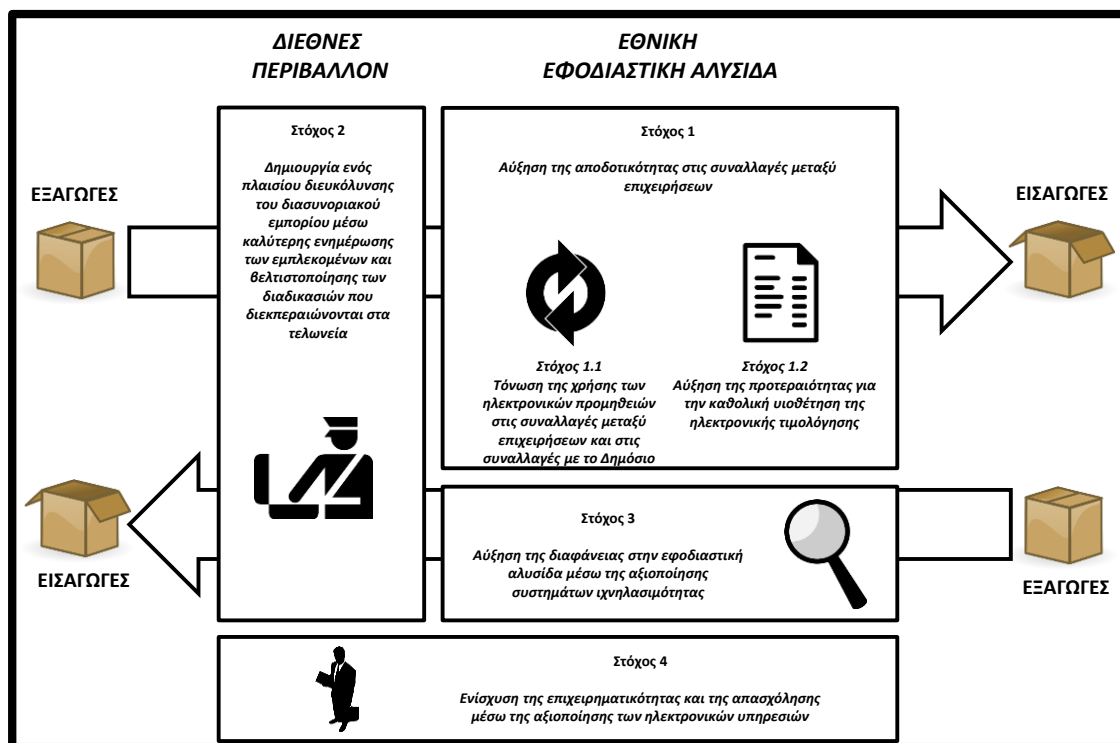
¹⁷ Εθνική στρατηγική και οδικός χάρτης για τη διευκόλυνση του εξωτερικού εμπορίου

Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης

κομβικές για την επίτευξη μιας ενιαίας αγοράς. Σε αυτά τα πλαίσια, οι ηλεκτρονικές προμήθειες και η ηλεκτρονική τιμολόγηση εκτιμάται ότι θα μειώσουν το λειτουργικό και διοικητικό κόστος που διέπει τις εν λόγω διαδικασίες τόσο για τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα, όσο και για το Δημόσιο.

- **Στόχος 2: Διευκόλυνση του διεθνούς εμπορίου μέσω της αύξησης της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών στα τελωνεία υιοθετώντας υπηρεσίες ηλεκτρονικής διασάφησης εμπορικών εγγράφων.** Η στρατηγική για τη διευκόλυνση του διεθνούς εμπορίου έχει θέσει, μεταξύ άλλων, ως βασικές προτεραιότητες τη μείωση του απαιτούμενου χρόνου εξαγωγών κατά 50%, τη μείωση του διοικητικού κόστους για την εξαγωγή εμπορευματοκιβωτίων κατά 20% και τη μείωση των φυσικών και γραφειοκρατικών ελέγχων σύμφωνα με τους μέσους όρους της Ε.Ε. Η ηλεκτρονικοποίηση των διαδικασιών διασάφησης εμπορικών εγγράφων στα τελωνεία αναμένεται να συνεισφέρει σημαντικά στη μείωση του χρόνου και κόστους διασάφησης και στην αύξηση της αποτελεσματικότητας των ελέγχων.
- **Στόχος 3: Αποτελεσματικότερη παρακολούθηση της εφοδιαστικής αλυσίδας μέσω συστημάτων ιχνηλασιμότητας.** Η εφαρμογή συστημάτων ιχνηλασιμότητας παρέχουν αποδοτικότερο έλεγχο και διαχείριση των αποθεμάτων και της ποιότητας των παραγόμενων προϊόντων/ υπηρεσιών, ενώ ταυτόχρονα βελτιώνουν την οργανωτική δομή των επιχειρήσεων. Παράλληλα, τα συστήματα ιχνηλασιμότητας δύναται να έχουν πολλαπλά οφέλη και στο Δημόσιο συμβάλλοντας στην καταπολέμηση του λαθρεμπορίου σε τομείς όπως τα τσιγάρα και τα καύσιμα.
- **Στόχος 4: Ενίσχυση της επιχειρηματικότητας και της απασχόλησης μέσω της αξιοποίησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.** Οι εξεταζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες συμβάλλουν στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας στις επιχειρήσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και δημιουργούν τις προϋποθέσεις για την ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας από νεοσύστατες επιχειρήσεις σε συναφές επιχειρηματικό αντικείμενο.

Το πλαίσιο εξέτασης της μελέτης αποτυπώνεται στο παρακάτω Διάγραμμα.



Διάγραμμα 1: Πλαίσιο εξέτασης μελέτης

Η προστιθέμενη αξία της μελέτης έγκειται στην ποσοτικοποίηση του οικονομικού οφέλους κάθε εξεταζόμενης ηλεκτρονικής υπηρεσίας για κάθε εμπλεκόμενο (ιδιωτικός τομέας και Δημόσιο). Σε αυτά τα πλαίσια, η μελέτη ενισχύει την εμπιστοσύνη των ιδιωτικών επιχειρήσεων και του Δημοσίου στην υιοθέτηση/ προώθηση των εξεταζόμενων υπηρεσιών καθώς τόσο οι επιχειρήσεις όσο και το Δημόσιο έχουν μια απτή εικόνα του αναμενόμενου οφέλους. Τέλος, πέρα από την εκτίμηση του οικονομικού οφέλους, η μελέτη αναγνωρίζει τις έμμεσες επιδράσεις των εξεταζόμενων υπηρεσιών στην αύξηση της απασχόλησης στις ελληνικές επιχειρήσεις.

2.3 ΤΟΝΩΣΗ ΤΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ

2.3.1 Υφιστάμενη Κατάσταση

Μόνο 8,4% των ελληνικών επιχειρήσεων διεκπεραιώνει ηλεκτρονικές προμήθειες που αντιστοιχούν σε 1% του συνολικού ύψους των προμηθειών τους γεγονός που κατατάσσει την Ελλάδα ανάμεσα στους ουραγούς της Ε.Ε.

Σύμφωνα με τις πιο πρόσφατα δημοσιευμένες εκτιμήσεις (στοιχεία 2012 της ΚτΠ ΑΕ), η Ελλάδα βρίσκεται ανάμεσα στους ουραγούς της Ε.Ε. (μαζί με Εσθονία, Ρουμανία και Βουλγαρία) όσον αφορά το πλήθος των επιχειρήσεων που πραγματοποίησαν ηλεκτρονικές αγορές για προϊόντα/ υπηρεσίες μέσω διαδικτύου ή συστήματος EDI με ποσοστό που αγγίζει το 12,4%. Το ποσοστό μειώνεται όσο αυξάνεται η ένταση χρήσης των ηλεκτρονικών προμηθειών. Συγκεκριμένα, μόνο το 8,4% των ελληνικών επιχειρήσεων πραγματοποιούν ηλεκτρονικές προμήθειες που αντιστοιχούν σε τουλάχιστον 1% του συνολικού ύψους των προμηθειών τους. Μια ακόμα πιο χαμηλή εκτίμηση της αποδοχής και χρήσης των συστημάτων ηλεκτρονικών προμηθειών από τις ελληνικές επιχειρήσεις αποτυπώνει η έκθεση του ΟΟΣΑ που εξετάζει την απόδοση του δημόσιου τομέα στις χώρες-μέλη του¹⁸. Σύμφωνα με την έκθεση, μόνο 7% των ελληνικών επιχειρήσεων χρησιμοποιούν συστήματα ηλεκτρονικών προμηθειών κατατάσσοντας τη χώρα μας στην τελευταία θέση από τις εξεταζόμενες χώρες. Σημειώνεται ότι ο μέσος όρος χρήσης συστημάτων ηλεκτρονικών προμηθειών στις χώρες του ΟΟΣΑ ανέρχεται σε 25%.

Η Ελλάδα κάτω από το μέσο όρο χρήσης συστημάτων ηλεκτρονικών δημόσιων προμηθειών με ποσοστό διείσδυσης στο επίπεδο του 9,5%.

Σύμφωνα με τις εκτιμήσεις της Ε.Ε., οι ηλεκτρονικές προμήθειες χρησιμοποιούνται μόνο στο 5-10% των προμηθευτικών διαδικασιών¹⁹. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας της Ε.Ε, στα πλαίσια του ψηφιακού θεματολογίου σε πανευρωπαϊκό δείγμα επιχειρήσεων άνω των 10 ατόμων στον κατασκευαστικό κλάδο και των κλάδο των υπηρεσιών (εξαιρουμένου του χρηματο-οικονομικού κλάδου), η μέση χρήση των συστημάτων ηλεκτρονικών δημόσιων προμηθειών από τις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις εκτιμήθηκε σε 13,1%. Η Ελλάδα είναι κάτω από το μέσο όρο με ποσοστό διείσδυσης που αγγίζει το 9,5%.

Παρόλα αυτά παρατηρείται μια δυναμική στη διαθεσιμότητα και χρήση πλατφόρμων χρήσης ηλεκτρονικών προμηθειών καθώς ήδη έχουν εκτελεστεί παραγγελίες αξίας 4 δις ευρώ από τους βασικούς παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών προμηθειών.

Από το 2001, όπου ξεκίνησε η διαθεσιμότητα των συστημάτων ηλεκτρονικών προμηθειών στην Ελλάδα, έχουν εκτελεστεί πάνω από 1,5 εκ. παραγγελίες αξίας 4 δις ευρώ με συμμετοχή 3.500 εταιρειών²⁰ με βασικούς παρόχους των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τις εταιρείες CosmoOne και Business Exchanges. Τα συνολικά μεγέθη συμμετοχής εταιρειών στους ηλεκτρονικούς παρόχους αγγίζουν τις 5.000 εγγεγραμμένες εταιρείες. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι περιπτώσεις «μικρών προμηθειών» (small tenders) που αφορούν προμήθειες μέχρι 60.000 ευρώ, οι οποίες την τελευταία δεκαετία έχουν ξεπεράσει σε πλήθος τις 10.000 με συμμετοχή περισσότερων από 2.500 εταιρειών (προμηθευτών) σε αυτές σύμφωνα με εκτιμήσεις του Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Επιχειρείν (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Αξίζει να σημειωθεί ότι στο εξωτερικό

¹⁸ OECD (2013) Government at a Glance (σελίδα 133)

¹⁹ COM(2012) 179 – A strategy for e-procurement

²⁰ INEMY-ΕΣΕΕ (2013) Ετήσια Έκδοση Ελληνικού Εμπορίου (Ειδικό θέμα: Ηλεκτρονικό Εμπόριο), ELTRUN (2013) Ετήσια Μελέτη Ηλεκτρονικού Εμπορίου στην Ελλάδα

Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης

παρατηρείται η τάση να προσφέρονται οι εν λόγω υπηρεσίες μέσω υποδομών cloud computing. Αντίστοιχα, οι ηλεκτρονικές προμήθειες για το Δημόσιο υποστηρίζονται από το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημόσιων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ). Η υποχρεωτική χρήση του, σύμφωνα με το Ν.4254/14, αναμενόταν να εκκινήσει από την 1^η Ιουλίου 2014 για τη Κεντρική Διοίκηση και από την 1^η Οκτωβρίου 2014 για τους φορείς της Γενικής Κυβέρνησης παρουσιάζει όμως καθυστερήσεις λόγω προβλημάτων στην ετοιμότητα των εμπλεκόμενων για τις νέες διαδικασίες.

2.3.2 Συνεισφορά τεχνολογιών ηλεκτρονικών προμηθειών

Οι επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα μπορούν να αυξήσουν την παραγωγικότητά τους έως 38% ανά παραγγελία και να μειώσουν το λειτουργικό κόστος διαχείρισης έως 15%

Η χρήση συστημάτων ηλεκτρονικών προμηθειών δύναται να οδηγήσει σε αύξηση της παραγωγικότητας των χρηστών-αγοραστών έως και 38% ανά παραγγελία. Αυτό επιτυγχάνεται επιλέγοντας τη προμήθεια προϊόντων από την προ-εγκεκριμένη λίστα προμηθευτών που είναι καταχωρημένη σε ένα σύστημα ηλεκτρονικών προμηθειών, έτσι ώστε οι επιχειρήσεις να εξοικονομήσουν δυνητικά ένα 8% του κόστους των προμηθειών εξαιτίας των προ-διαμορφωμένων συμφωνιών στις τιμές προμήθειας των προϊόντων. Επιπρόσθετα, ο χρόνος τοποθέτησης μιας αίτησης προμήθειας συρρικνώνεται δραματικά. Εκτιμήσεις αναφέρουν ότι η εξοικονόμηση μπορεί να ανέλθει στα επίπεδα του 15% του συνολικού κόστους διαχείρισης, από συστήματα ηλεκτρονικών προμηθειών λόγω της μείωσης του κόστους διαχείρισης.

Οι καταγεγραμμένες μεσοσταθμικές μειώσεις ανά προμήθεια που έχουν καταγραφεί από τους παρόχους συστημάτων ηλεκτρονικών δημοπρασιών αγγίζουν το 18%.

Ο παρακάτω Πίνακας περιλαμβάνει ενδεικτικές μειώσεις στον προϋπολογισμό προμηθειών ανά κατηγορία προϊόντων που επιτυγχάνονται μέσω συστημάτων ηλεκτρονικών προμηθειών. Η σημαντική αυτή μείωση σχετίζεται με τις παραδοσιακές τεχνικές που ακόμη χρησιμοποιούμε στην Ελλάδα για τις προμήθειες στον ιδιωτικό τομέα αλλά και την έλλειψη οργανωμένων τμημάτων προμηθειών στις τυπικές Ελληνικές επιχειρήσεις.

Τύπος Κατηγορίας Προϊόντων	Μέση Μείωση Τιμής %
ΙΑΤΡΙΚΑ ΕΙΔΗ	36,23%
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	31,38%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ	21,52%
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	21,17%
ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ	18,67%
ΥΛΙΚΑ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ	18,13%
ΧΑΡΤΙ - ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΧΑΡΤΟΥ	17,91%
ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	14,72%
ΕΙΔΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ	13,95%
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	13,93%
ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	12,84%
ΟΡΥΚΤΑ ΚΑΙ ΜΕΤΑΛΛΕΥΜΑΤΑ	7,60%
ΧΗΜΙΚΑ	4,59%
Σταθμευμένη μείωση	17,75%

Πίνακας 2: Μείωση τιμής μέσω ηλεκτρονικών δημοπρασιών ανά κατηγορία προϊόντων (Πηγή: Εκτιμήσεις παρόχων συστημάτων ηλεκτρονικών δημοπρασιών)

Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης

Αντίστοιχα, ο παρακάτω Πίνακας αποτυπώνει τις μεσοσταθμικές μειώσεις ανά προμήθεια που έχουν καταγραφεί από τους παρόχους συστημάτων ηλεκτρονικών δημοπρασιών σε βασικούς κλάδους της εθνικής οικονομίας.

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ	Μέση Μείωση Τιμής %
Υγεία	36,80%
Real Estate	32,09%
Λιανεμπόριο	30,10%
Ασφαλιστικές Εταιρείες	25,99%
Τραπεζικά & Πιστωτικά Ιδρύματα	23,13%
Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί	21,98%
Τρόφιμα	19,22%
Μεταφορές	18,37%
Τηλεπικοινωνίες	16,38%
Υπηρεσίες	14,35%
Τουρισμός	12,61%
Βιομηχανία	11,02%
Δημόσιοι Οργανισμοί	9,30%
Δημόσιες Περιφέρειες & Επμελητήρια	7,64%
Κατασκευές	5,92%
Σταθμευμένη μείωση	17,75%

Πίνακας 3: Μείωση τιμής μέσω ηλεκτρονικών δημοπρασιών ανά επιχειρηματικό κλάδο (Πηγή: Εκτιμήσεις παρόχων συστημάτων ηλεκτρονικών δημοπρασιών)

Έως 4 δις ευρώ ετησίως δύναται να εξοικονομηθούν στις ελληνικές επιχειρήσεις από τη διεξαγωγή ηλεκτρονικών διαγωνισμών στις προμήθειες.

Οι εκτιμήσεις της μελέτης αναγνωρίζουν δυνητικά οικονομικά οφέλη που κυμαίνονται σε εύρος 800 εκ. έως 4 δις ευρώ ετησίως για 11 κλάδους της ελληνικής οικονομίας. Η εκτίμηση του οικονομικού οφέλους πραγματοποιήθηκε λαμβάνοντας υπόψη τρία εναλλακτικά σενάρια υιοθέτησης συστημάτων ηλεκτρονικών προμηθειών: χρήση ηλεκτρονικών διαγωνισμών στο 100%, 50% και 20% του προμηθευτικού κύκλου. Επίσης, ως μέσο ποσοστό μείωσης ανά προμήθεια εκτιμήθηκε ποσοστό 15%. Σε περίπτωση που η Ελλάδα προσεγγίσει τον μέσο όρο χρήσης συστημάτων ηλεκτρονικών προμηθειών του ΟΟΣΑ, ο ιδιωτικός τομέας εκτιμάται να έχει εξοικονομήσεις έως 1 δις ευρώ. Τα αντίστοιχα μεγέθη εφόσον η Ελλάδα προσεγγίσει τον μέσο όρο χρήσης συστημάτων ηλεκτρονικών προμηθειών της Ευρώπης, προσεγγίζουν τα 1,4 δις ευρώ.

Οικονομικά οφέλη έως 70 εκ ευρώ πρέπει να αναμένει το Δημόσιο από την πλήρη εφαρμογή των ηλεκτρονικών προμηθειών στις προμηθευτικές διαδικασίες των δημόσιων οργανισμών και έως 135 εκ. ευρώ στις προμήθειες των ΟΤΑ

Σε αυτά τα πλαίσια, η εφαρμογή συστημάτων ηλεκτρονικών προμηθειών στο Δημόσιο δύναται να είχε οδηγήσει σε μείωση των δαπανών ύψους 68 εκ. Ευρώ, ήτοι μεσοσταθμική μείωση κατά 11,4% σε σχέση με την τελική διαμόρφωση του προϋπολογισμού το 2012 σε σχέση με κάθε κατηγορία δαπανών. Αντίστοιχη μεσοσταθμική μείωση ύψους 12% στα εγκεκριμένα λειτουργικά έξοδα των ΟΤΑ μέσω της εφαρμογής συστημάτων ηλεκτρονικών προμηθειών/ δημοπρασιών θα μπορούσε να επιφέρει το 2014 εξοικονόμηση ύψους 135 εκ. ευρώ. Ως μέση εξοικονόμηση για κάθε κατηγορία

δαπανών (με εξαίρεση τις προμήθειες υγείας) λήφθηκε υπόψη η αντίστοιχη εκτίμηση εξοικονόμησης από τη διεξαγωγή ηλεκτρονικών δημοπρασιών στις πλατφόρμες του ιδιωτικού τομέα.

Επιπρόσθετα οφέλη έως και 200 εκ. ευρώ αναμένονται από την εφαρμογή των ηλεκτρονικών προμηθειών στις προμήθειες υγείας.

Η εξοικονόμηση λαμβάνει υπόψη τα ποσοστά μείωσης εξοικονόμησης που επιτυγχάνουν ώριμες αγορές στη χρήση συστημάτων ηλεκτρονικών προμηθειών στο Δημόσιο, όπως η Πορτογαλία. Η εκτίμηση αναγνωρίζει ότι θα υπάρχει πλήρης εξοικείωση των προμηθευτών υγείας με τα συστήματα ηλεκτρονικών δημοσίων προμηθειών και, ως εκ τούτου, οι αρχικές προσφορές στα υπό προμήθεια προϊόντα και υπηρεσίες θα προσεγγίζουν περισσότερο τις εμπορικές τους τιμές.

Μελέτη Περίπτωσης: Ηλεκτρονικές Προμήθειες στο Δημόσιο Σύστημα Υγείας

Το 2011 πραγματοποιήθηκαν οι πρώτοι ηλεκτρονικοί μειοδοτικοί διαγωνισμοί για την προμήθεια φαρμάκων από την Επιτροπή Προμηθειών Υγείας. Σε σύνολο 72 ηλεκτρονικών μειοδοτικών διαγωνισμών σε 7 Δημόσια Νοσοκομεία επιτεύχθηκε μείωση στην τιμή προμήθειας κατά 55% σε σχέση με τον αρχικό προϋπολογισμό της προμήθειας και κατά 37% σε σχέση με την αρχική τιμή που είχε τεθεί από τον φορέα. Το όφελος, σε ορισμένες περιπτώσεις των υπό προμήθεια ειδών, έφτασε έως και το 92% σε σχέση με την αρχική τιμή που έθεσε ο υποψήφιος προμηθευτής. Σε απόλυτες τιμές, το Δημόσιο Σύστημα Υγείας εξοικονόμησε 69 εκ. ευρώ από τον αρχικό προϋπολογισμό των διαγωνισμών. Ειδικότερα, ενώ ο αρχικός προϋπολογισμός είχε τεθεί στο ύψος των 124 εκ. ευρώ, οι τελικές προσφορές από τους υποψήφιους προμηθευτές, μετά το πέρας 67 αντιπροσφορών κατά μέσο όρο ανά διαγωνισμό, συμπίεσαν το τελικό κόστος προμήθειας για το Δημόσιο στα επίπεδα των 56 εκ. ευρώ.

Πηγή: Δημοσιευμένα στοιχεία Business Exchanges S.A.

Η υιοθέτηση των συστημάτων ηλεκτρονικών προμηθειών στο Δημόσιο αναμένεται να επιφέρει και σημαντικές μειώσεις στα διαχειριστικά/ διοικητικά έξοδα του Δημοσίου και των επιχειρήσεων που αγγίζουν τα επίπεδα των 400 εκ. ευρώ.

Υπολογίστηκε από την έκθεση του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) ότι μόνο η ηλεκτρονική παροχή των υποστηρικτικών εγγράφων ενός διαγωνισμού (π.χ. προκήρυξη) θα αποφέρει εξοικονόμηση 38,5 εκ. ευρώ, η κατάθεση υπεύθυνης δήλωσης στο αρχικό στάδιο της προσφοράς εξοικονόμηση ύψους 31,7 εκ. ευρώ και η ηλεκτρονική υποβολή των προσφορών εξοικονόμηση ύψους 8,4 εκ. ευρώ. Η έκθεση του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ)²¹ αποτίμησε ήδη τα διοικητικά βάρη στις δημόσιες συμβάσεις και εκτίμησε ότι η γραφειοκρατία στις δημόσιες συμβάσεις κοστίζει 393,13 εκ. ευρώ στο Δημόσιο και τις επιχειρήσεις. Το μέγεθος αντιστοιχεί μόνο στην πολυπλοκότητα του συστήματος δημοσίων συμβάσεων στην Ελλάδα και δεν περιλαμβάνει λουπές επιπτώσεις, όπως τη σπατάλη δημοσίων πόρων για την προμήθεια προϊόντων και υπηρεσιών, το κόστος μη ανάπτυξης της χώρας ή τη μείωση της ανταγωνιστικότητας των ελληνικών επιχειρήσεων λόγω δυσκολίας συμμετοχής τους στις δημόσιες προμήθειες. Σύμφωνα με την έκθεση, η μείωση κατά 25% του διοικητικού κόστους που διέπει τη διαδικασία των δημοσίων προμηθειών μπορεί να οδηγήσει σε αύξηση του ΑΕΠ κατά 2,4% έως το 2025. Ταυτόχρονα, για τις επιχειρήσεις που καταθέτουν προσφορές σε δημόσιους διαγωνισμούς

²¹ ΟΟΣΑ (2014) Μέτρηση και μείωση των διοικητικών βαρών σε 13 κλάδους στην Ελλάδα – Τελική Έκθεση: Δημόσιες Συμβάσεις

εκτιμήθηκε ότι θα υπάρχει μείωση κατά 70% του χρόνου συγκέντρωσης όλων των απαραίτητων δικαιολογητικών.

2.3.3 Προτεινόμενες Παρεμβάσεις

Για να επιτευχθούν τα παραπάνω οφέλη προτείνεται ένα πλέγμα παρεμβάσεων που επικεντρώνονται στην πλήρη χρήση των Δημόσιων προμηθειών, στην απόκτηση τεχνογνωσίας των στελεχών των ιδιωτικών και δημόσιων επιχειρήσεων και την επιπρόσθετη παροχή κινήτρων για την αύξηση της υιοθέτησης των συστημάτων ηλεκτρονικών προμηθειών από τις επιχειρήσεις. Συγκενρωτικά, οι προτεινόμενες παρεμβάσεις που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές προμήθειες περιλαμβάνουν τα εξής:

- **Επιτάχυνση της πλήρους χρήσης και εκμετάλλευσης του ΕΣΗΔΗΣ για την υποστήριξη των Δημόσιων Προμηθειών.** Οι δράσεις προτείνεται να επικεντρώνονται στην αύξηση του επιπέδου ετοιμότητας των εμπλεκόμενων οργανισμών (ΝΠΔΔ και ΝΠΙΔ) μέσω δράσεων κατάρτισης και ενημέρωσης για τον τρόπο χρήσης και αξιοποίησης του ΕΣΗΔΗΣ.
- **Αύξηση της τεχνογνωσίας των στελεχών των ιδιωτικών επιχειρήσεων για τη χρήση πλατφόρμων ηλεκτρονικών προμηθειών.** Σε αντιστοιχεία με την προηγούμενη δράση προτείνεται η εκπόνηση δράσεων κατάρτισης και ενημέρωσης των ιδιωτικών επιχειρήσεων για τα οφέλη των συστημάτων/ πλατφόρμων ηλεκτρονικών προμηθειών έτσι ώστε να ενισχυθεί το επίπεδο δέσμευσης των ανώτατων διοικήσεων των επιχειρήσεων για τη χρήση των ηλεκτρονικών προμηθειών.
- **Τόνωση της ζήτησης για συστήματα ηλεκτρονικών προμηθειών** μέσω (α) παροχής κινήτρων (π.χ. δράσεις επιδότησης για αναβάθμιση εξοπλισμού, επιδότηση της συμμετοχής σε ιδιωτικές πλατφόρμες υποστήριξης ηλεκτρονικών προμηθειών, κ.ο.κ.) για τη σταδιακή ηλεκτρονικοποίηση των διαδικασιών που διέπουν τις ιδιωτικές προμήθειες και (β) μέσω υποχρεωτικής χρήσης του ΕΣΗΔΗΣ για τις συναλλαγές των διαδικασιών προμηθειών προς το Δημόσιο.

2.4 ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΘΟΛΙΚΗ ΥΪΘΕΤΗΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

2.4.1 Υφιστάμενη Κατάσταση

Η Ελλάδα είναι ανάμεσα στους ουραγούς στη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τιμολόγησης παρουσιάζοντας απόκλιση επτά ποσοστιαίων μονάδων έναντι του ευρωπαϊκού μέσου όρου.

Οι εκτιμήσεις της Ε.Ε. εκφράζουν ότι η ηλεκτρονική τιμολόγηση εφαρμόζεται σε 4%-15% του συνολικού όγκου των ανταλλασσόμενων τιμολογίων μεταξύ των επιχειρήσεων²². Πρόσφατες εκτιμήσεις αναφέρουν υψηλότερη διείσδυση της τάξης του 24% για τις B2B/ B2G συναλλαγές και 14% για τις B2C συναλλαγές²³. Σε κάθε περίπτωση όμως, σταδιακά οι επιχειρήσεις ανταλλάσσουν ή στέλνουν ηλεκτρονικά τιμολόγια. Οι δείκτες του ψηφιακού θεματολογίου της Ε.Ε. δείχνουν ότι τουλάχιστον μία στις τρεις επιχειρήσεις με παραπάνω από 10 υπαλλήλους δέχονται ή στέλνουν ηλεκτρονικά τιμολόγια²⁴. Η μέση λήψη ή αποστολή ηλεκτρονικών τιμολογίων στην Ε.Ε. εκτιμάται σε 28,7%. Πρωτοπόρες στην υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τιμολόγησης είναι οι Φινλανδία και Δανία με ποσοστά χρήσης που αγγίζουν 73,5% και 58,9% αντίστοιχα. Η Ελλάδα βρίσκεται ανάμεσα στους ουραγούς της Ε.Ε. με εκτιμώμενο ποσοστό 21,7%, ήτοι επτά ποσοστιαίες μονάδες κάτω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Όπως είναι αναμενόμενο, οι μεγάλες επιχειρήσεις (άνω των 250 υπαλλήλων) αποστέλλουν ή λαμβάνουν ηλεκτρονικά τιμολόγια σε σχεδόν διπλάσιο ποσοστό σε σχέση με τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις (41,8% έναντι 21,4%).

Τα τελευταία χρόνια έχουν δημιουργηθεί οι βασικές θεσμικές προϋποθέσεις για την τόνωση της προσφοράς και ζήτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής τιμολόγησης.

Οι επιχειρήσεις από το 2006 στην Ελλάδα (βάσει της ΠΟΛ 1049/2006) έχουν τη δυνατότητα να εκδίδουν και να αποστέλλουν ψηφιακά τα παραστατικά τους εφόσον διαφυλάσσεται η ακεραιότητα του περιεχομένου, η αυθεντικότητα της προέλευσης καθώς και η σύμφωνη γνώμη του παραλήπτη του τιμολογίου για την λήψη του σε ηλεκτρονική μορφή. Αξίζει να επισημανθεί ότι η πολιτεία έχει ήδη προβεί σε ένα σύνολο νομοθετικών αλλαγών που διευκολύνουν την προώθηση της ηλεκτρονικής τιμολόγησης. Ενδεικτικά αναφέρουμε την ΠΟΛ 1158/2011 σύμφωνα με την οποία αίρεται η υποχρέωση διαφύλαξης του έντυπου δελτίου αποστολής και ο νέος Κώδικας Φορολογικής Απεικόνισης Συναλλαγών (Ν.4093/2012) όπου προβλέπεται η ίση μεταχείριση των έντυπων και ηλεκτρονικών παραστατικών.

Ταυτόχρονα, είναι διαθέσιμες διαδικτυακές πλατφόρμες που υποστηρίζουν τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τιμολόγησης από τις ελληνικές επιχειρήσεις.

Το πιο διαδεδομένο μοντέλο υποστήριξης υπηρεσιών ηλεκτρονικής τιμολόγησης στην Ελλάδα είναι το μοντέλο Software as a Service σύμφωνα με το οποίο η ενδιαφερόμενη επιχείρηση αποκτά άδεια χρήσης της υπηρεσίας ηλεκτρονικής τιμολόγησης. Η υπηρεσία συνήθως προσφέρεται κεντρικά από έναν πάροχο που αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση της διαδικασίας τιμολόγησης μεταξύ των συναλλασσόμενων μερών. Προϋπόθεση χρήσης της υπηρεσίας είναι οι συναλλασσόμενες επιχειρήσεις να είναι εγγεγραμμένες στον πάροχο της υπηρεσίας. Ο πάροχος αναλαμβάνει τη διαχείριση και συντήρηση της υπηρεσίας, την εναρμόνιση της ανταλλαγής των τιμολογίων σύμφωνα με τις εκάστοτε αλλαγές στην εθνική νομοθεσία και τα πρότυπα ανταλλαγής και την ολοκλήρωση με

²² European Commission (2013) Impact Assessment / SWD(2013) 222

²³ Billentis (2014) E-Invoicing/ E-Billing: Key stakeholders as game changers

²⁴ Digital Agenda Scoreboard – Στην έρευνα δεν περιλαμβάνεται ο χρηματο-πιστωτικός τομέας. Επίσης δεν εξετάζεται η συστηματική χρήση λύσεων ηλεκτρονικής τιμολόγησης (π.χ. συμμετοχή σε πάροχο), αλλά η απλή αποστολή ή λήψη ηλεκτρονικών τιμολογίων.

τα εσωτερικά συστήματα της επιχείρησης. Το κόστος για τις επιχειρήσεις εξαρτάται από τη χρέωση του εκάστοτε παρόχου. Ενδεικτικά, αναφέρονται οι λύσεις Paperless Connect από κοινοπραξία πέντε οργανισμών που σχετίζονται με την ηλεκτρονική τιμολόγηση, η υπηρεσία Paperless e-Invoicing της εταιρείας Retail@Link και η υπηρεσία ηλεκτρονικής τιμολόγησης της Elorus. Αξίζει να αναφερθεί ότι στο εξωτερικό υπάρχει επίσης η τάση παροχής των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τιμολόγησης μέσω υποδομών cloud computing.

Έως 2 δις ευρώ ετησίως από τη μη απόδοση ΦΠΑ και τη χαμηλότερη φορολόγηση των επιχειρήσεων μπορεί να συνεισφέρει η ηλεκτρονική τιμολόγηση συνεισφέροντας στην καταπολέμηση του οικονομικού εγκλήματος από τη μη έκδοση παραστατικών ή την έκδοση πλαστών και εικονικών τιμολογίων.

Σύμφωνα με τα τελευταία δημοσιευμένα στοιχεία της Ε.Ε. για το οικονομικό έτος 2011, η Ελλάδα παρουσιάζει διαφυγόντα έσοδα από τη μη είσπραξη ΦΠΑ της τάξης των 9,76 δις ευρώ ή 4,7% του ΑΕΠ. Η Ελλάδα συγκαταλέγεται στις χώρες με την μεγαλύτερη απόκλιση μεταξύ των αναμενόμενων εσόδων από ΦΠΑ και των πραγματικών εσόδων μαζί με τη Ρουμανία, τη Λετονία και τη Λιθουανία. Συγκεκριμένα, η μελέτη εκτιμά για την Ελλάδα αναμενόμενα έσοδα από την είσπραξη ΦΠΑ στα επίπεδα των 24,79 δις για το 2011. Το μεγαλύτερο ποσοστό αφορά καταναλωτικές αγορές (65% ή 17,7 δις περίπου), ενώ ένα 12% αντιστοιχεί σε οικονομικές συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων (3,3 δις περίπου). Η απόκλιση σε σχέση με τα αναμενόμενα έσοδα από ΦΠΑ εκτιμάται σε περίπου 39% (είσπραξη 15 δις ευρώ). Επιπρόσθετα, σύμφωνα με την ετήσια έκθεση πεπραγμένων 2012-2013 της Γενικής Γραμματείας Διαφάνειας και Ανθρώπινων Δικαιωμάτων, κατά τους ελέγχους του ΣΔΟΕ τη χρονική περίοδο 2009-2012 διαπιστώθηκε η έκδοση 503.203 πλαστών και εικονικών τιμολογίων αξίας πάνω από 5 δις ευρώ. Τα διαφυγόντα έσοδα για το Δημόσιο εκτιμώνται σε 2 δις ευρώ από τη μη απόδοση ΦΠΑ και τη χαμηλότερη φορολόγηση των επιχειρήσεων σε κάθε οικονομικό έτος.

Το χαμηλό επίπεδο διείσδυσης της ηλεκτρονικής τιμολόγησης οφείλεται σε ένα πλέγμα οργανωσιακών και τεχνολογικών παραγόντων.

Τα αποτελέσματα έρευνας του εργαστηρίου ELTRUN σε 120 ελληνικές επιχειρήσεις ανέδειξαν ως πιο σημαντικούς λόγους μη χρήσης των συστημάτων ηλεκτρονικής τιμολόγησης τους εξής: έλλειψη ζήτησης από τους πελάτες της επιχείρησης, έλλειψης της απαραίτητης τεχνικής υποδομής από τους πελάτες της επιχείρησης και την ίδια την επιχείρηση (αναφορικά με την ετοιμότητα των υφιστάμενων συστημάτων να υποστηρίξουν ηλεκτρονική ανταλλαγή τιμολογίων) και έλλειψη γνώσης για την ύπαρξη έτοιμων και απλών λύσεων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από την ελληνική επιχείρηση για την ηλεκτρονικοποίηση της διαδικασίας ανταλλαγής τιμολογίων. Αξίζει να σημειωθεί πάντως ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις στην έρευνα είχαν γνώση για τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής τιμολόγησης αναγνωρίζοντας ως σημαντικότερα τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας και την επίτευξη διαφάνειας και αποτελεσματικότητας στις ηλεκτρονικές αγορές.

2.4.2 Συνεισφορά τεχνολογιών ηλεκτρονικής τιμολόγησης

Η ετήσια εξοικονόμηση από την καθολική χρήση ηλεκτρονικής τιμολόγησης στον ιδιωτικό τομέα εκτιμάται στα 1,4 δις ευρώ

Οι επιχειρήσεις μπορούν να προσμένουν σε μια ετήσια εξοικονόμηση από την υιοθέτηση πρακτικών ηλεκτρονικής τιμολόγησης η οποία κυμαίνεται από 992 εκ. ευρώ έως 1,4 δις ευρώ ανάλογα με το ποσοστό χρήσης ηλεκτρονικών τιμολογίων σε σχέση με την έντυπη μορφή τους. Οι εκτιμήσεις

**Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες
Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης**

λαμβάνουν υπόψη μέση εξοικονόμηση ανά τιμολόγιο 4,8 ευρώ λαμβάνοντας υπόψη και το κόστος συμμετοχής σε πλατφόρμες υποστήριξης ηλεκτρονικής τιμολόγησης.

Τύπος επιχείρησης	Τιμολ. ανά έτος	# επιχειρ. ²⁵	# εργαζ.	# τιμολογίων ανά έτος	100% ηλεκτρονική τιμολόγηση	Μερική χρήση ηλεκτρονικής τιμολόγησης ²⁶
Πολύ Μικρές	150	703.648	1.338.671	105.547.200	506.626.560,00 €	202.650.624,00 €
Μικρές	1.000	21.586	404.290	21.586.000	103.612.800,00 €	62.167.680,00 €
Μεσαίες	5.000	2.649	255.492	13.245.000	63.576.000,00 €	38.145.600,00 €
Μεγάλες	400.000	399	346.200	159.600.000	766.080.000,00 €	689.472.000,00 €
				299.978.200	1.439.895.360,00 €	992.435.904,00 €

Πίνακας 4: Εκτιμώμενο οικονομικό όφελος της ηλεκτρονικής τιμολόγησης στις συναλλαγές των επιχειρήσεων

Εως 5 εκ. ευρώ τα επιπρόσθετα δημοσιονομικά και οικονομικά οφέλη για το Δημόσιο από την ενσωμάτωση της ηλεκτρονικής τιμολόγησης στις ηλεκτρονικές προμήθειες

Σημαντικά οφέλη αναμένεται να έχει η εφαρμογή της ηλεκτρονικής τιμολόγησης στις δημόσιες προμήθειες. Η Ε.Ε. έχει ήδη αναγνωρίσει²⁷ τη θετική επίδραση της ηλεκτρονικής τιμολόγησης στη διαφάνεια των διαδικασιών που διέπουν τις δημόσιες προμήθειες, καθώς μειώνεται το λειτουργικό ρίσκο των πλαστών τιμολογίων και διπλών πληρωμών. Παράλληλα, η ηλεκτρονική τιμολόγηση θα διευκολύνει τους φορολογικούς ελέγχους (άρα και θα μειώσει το διαχειριστικό κόστος), καθώς θα διευκολυνθεί η αυτόματη δημιουργία των φορολογικών δηλώσεων των επιχειρήσεων. Στην Ελλάδα, εκτιμάται ότι από τη λειτουργία του ΚΗΜΔΗΣ έως σήμερα έχουν εκτελεστεί 500.000 εντολές πληρωμών. Θεωρώντας ότι κάθε εντολή συνοδεύεται από ένα παραστατικό (από το Δημόσιο στον προμηθευτή), η πλήρης χρήση ηλεκτρονικής τιμολόγησης στις παραπάνω εντολές πληρωμών (εκτιμώντας μια 1-1 αντιστοιχία των εντολών πληρωμής με την έντυπη μορφή τιμολογίων) εκτιμάται ότι θα μπορούσε να εξοικονομήσει στο Δημόσιο 5 εκ. Ευρώ υπολογίζοντας ως μέση εξοικονόμηση ανά συναλλαγή τα 10 ευρώ λόγω της αυξημένης γραφειοκρατίας του Δημοσίου. Σημειώνεται ότι στο παραπάνω όφελος δεν συνυπολογίζονται επιπρόσθετες εξοικονομήσεις από την ηλεκτρονικοποίηση λοιπών παραστατικών (π.χ. δελτίων αποστολής), κόστη διαχείρισης των εντολών πληρωμής και 'κρυφά' κόστη από λάθη στην τιμολόγηση και επανέκδοση των τιμολογίων.

Έως και 80% δύναται να περιοριστούν οι περιπτώσεις έκδοσης πλαστών και εικονικών φορολογικών στοιχείων από την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τιμολόγησης

Η χρήση του ηλεκτρονικού τιμολογίου μπορεί να βοηθήσει στην αντιμετώπιση των πλαστών και εικονικών φορολογικών στοιχείων με τον εντοπισμό των εκδοτών πλαστών και εικονικών φορολογικών στοιχείων με τροφοδότηση του ελεγκτικού μηχανισμού με στοιχεία για προληπτικούς ελέγχους ή ελέγχους που ακολουθούν περίπτωση εντοπισμού εκδότη πλαστών και εικονικών φορολογικών στοιχείων.

²⁵ Εκτιμήσεις για το 2011, με βάση τα αριθμητικά στοιχεία της περιόδου 2005-2009 από τη βάση δεδομένων για τη διάρθρωση των επιχειρήσεων (Eurostat). Τα στοιχεία καλύπτουν την «επιχειρηματική οικονομία» που περιλαμβάνει τη βιομηχανία, τις κατασκευές, το εμπόριο και τις υπηρεσίες (NACE Αναθ. 2 Τμήματα Β έως J, L, M και N). Δεν καλύπτουν τις επιχειρήσεις στους κλάδους της γεωργίας, της δασοκομίας, της αλιείας ή των κατά κύριο λόγο μη εμπορικών υπηρεσιών όπως η εκπαίδευση και η υγεία.

²⁶ Σύμφωνα με εκτιμήσεις (π.χ. Billentis 2014) για την υφιστάμενη χρήση της ηλεκτρονικής τιμολόγησης στις πρωτοπώρες χώρες της Ε.Ε. σύμφωνα με τις οποίες 40% των μικρών επιχειρήσεων, 60% των ΜΜΕ και 90% των μεγάλων επιχειρήσεων χρησιμοποιούν ηλεκτρονική τιμολόγηση

²⁷ European Commission (2013) Impact Assessment / SWD(2013) 222

**Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες
Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης**

Περιπτώσεις έκδοσης πλαστών και εικονικών φορολογικών στοιχείων	Συνεισφορά η-τιμολογίου
Υπαρκτά πρόσωπα που θεωρούν φορολογικά στοιχεία στις Δ.Ο.Υ. με την προβλεπόμενη διαδικασία τα οποία χρησιμοποιούν για εικονικές συναλλαγές	Περιορισμός
Ανύπαρκτες επιχειρήσεις που εκδίδουν πλαστά στοιχεία για πραγματικές ή για εικονικές συναλλαγές	Εξάλειψη
Επιχειρήσεις με νομιμοφανείς συναλλαγές	Περιορισμός
Επιχειρήσεις που εμπλέκονται στις περιπτώσεις κυκλικής απάτης.	Περιορισμός
Επιχειρήσεις ή και επαγγελματίες, που φορολογούνται εξωλογιστικά ή με ειδικό τρόπο	Περιορισμός
Έκδοση στοιχείων που καλύπτουν ανύπαρκτες συναλλαγές, μερικώς ή στο σύνολό τους από εύρυθμες κατά τα άλλα επιχειρήσεις και επιχειρήσεις που μεταξύ τους υφίσταται συγγενική σχέση	Περιορισμός

Πίνακας 5: Συνεισφορά της χρήσης του η-τιμολογίου στον εντοπισμό εκδοτών πλαστών και εικονικών φορολογικών στοιχείων

Παράλληλα από τις συνήθεις μεθόδους δημιουργίας και έκδοσης πλαστών και εικονικών φορολογικών στοιχείων, αρκετές από αυτές μπορούν να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά με την καθολική υιοθέτηση του η-τιμολογίου σε συνδυασμό με την αποστολή των στοιχείων του ηλεκτρονικού τιμολογίου σε κάποιο κεντρικό φορέα όπως, ενδεικτικά, η ΓΓΠΣ.

Η ηλεκτρονική τιμολόγηση μπορεί να συνεισφέρει στον αποτελεσματικότερο έλεγχο των διακινούμενων τιμολογίων μέσω των ενσωματωμένων μηχανισμών ελέγχου και διασταυρώσεων που εμπεριέχει και μπορεί δυνητικά να εξαλείψει 60%-80% των διαφυγόντων εσόδων από τη μη απόδοση ΦΠΑ.

Μελέτη Περίπτωσης: Ηλεκτρονική τιμολόγηση στην PRAKTIKER Hellas

Η PRAKTIKER Hellas από το 2012 χρησιμοποιεί διαδικτυακή υπηρεσία ηλεκτρονικής τιμολόγησης η οποία διαχειρίζεται περισσότερα από 1,5 εκ. παραστατικά ετησίως, καθώς και τη λήψη περισσότερων από 20.000 ηλεκτρονικών τιμολογίων από τουλάχιστον 10 προμηθευτές της επιχείρησης. Τα πλεονεκτήματα της λύσης ηλεκτρονικής τιμολόγησης είναι πολλαπλά. Σύμφωνα με στοιχεία του παρόχου της υπηρεσίας, η εξοικονόμηση του κόστους από τη μετάβαση στην ηλεκτρονική αρχειοθέτηση των λογιστικών παραστατικών ξεπερνά το 65% σε σχέση με το κόστος της έντυπης διαχείρισης. Το όφελος προκύπτει από την κατάργηση της εκτύπωσης των αντιγράφων των παραστατικών, τη σημαντική μείωση του χρόνου διαχείρισης και αναζήτησης των παραστατικών και τη μείωση του κόστους από την έντυπη έκδοση και αρχειοθέτηση των παραστατικών το οποίο υπολογίζεται σε άνω των 40.000 ευρώ ανά έτος. Παράλληλα, η εταιρεία αναδεικνύει την εταιρική κοινωνική της ταυτότητα καθώς εφαρμόζει μια πιο φιλική προς το περιβάλλον λύση..

Πηγή: Δημοσιευμένα στοιχεία στο διαδίκτυο, στοιχεία της εταιρείας Information Systems Impact

2.4.3 Προτεινόμενες Παρεμβάσεις

Για να επιτευχθούν τα προσδοκώμενα οφέλη προτείνεται να επισπευθούν οι ενέργειες από πλευράς της Πολιτείας για την τόνωση της ζήτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής τιμολόγησης. Για το σκοπό αυτό προτείνονται οι παρακάτω δράσεις:

- **Πρώθηση της ηλεκτρονικής τιμολόγησης βάσει του υφιστάμενου θεσμικού πλαισίου και παροχή κινήτρων εφαρμογής σε μεγάλες ιδιωτικές επιχειρήσεις (με κριτήριο τον τζίρο).** Ταυτόχρονα, για την επιτάχυνση της υιοθέτησης της ηλεκτρονικής τιμολόγησης στο Δημόσιο συνίσταται η επιτάχυνση της χρήσης του ΕΣΗΔΗΣ, το οποίο αναγνωρίζει την υποχρεωτική χρήση ηλεκτρονικής τιμολόγησης στις δημόσιες προμήθειες.
- **Σταδιακή εξάπλωση της ηλεκτρονικής τιμολόγησης στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις** μέσω παροχής φορολογικών κινήτρων ή/και επιδότησης του κόστους χρήσης της υπηρεσίας από παρόχους ηλεκτρονικής τιμολόγησης.
- **Αύξηση της επιχειρησιακής και λειτουργικής ετοιμότητας των εμπλεκόμενων φορέων** μέσω δράσεων ενημέρωσης και εκπαίδευσης των στελεχών των επιχειρήσεων (μηχανογράφηση, λογιστήριο κλπ), των μηχανισμών του Υπουργείου Οικονομικών (ελεγκτές, υπάλληλοι ΔΟΥ κλπ) αλλά και άλλων υποστηρικτικών φορέων στη διαδικασία της τιμολόγησης (π.χ. λογιστών) όσον αφορά τη διαδικασία έκδοσης, λήψης και φορολογικού ελέγχου.
- **Ενίσχυση της εμπιστοσύνης στην τεχνολογική επάρκεια της ηλεκτρονικής τιμολόγησης** μέσω της περαιτέρω αντιμετώπισης ζητημάτων ασφάλειας (π.χ. χρήση Υποδομής Δημόσιου – Ιδιωτικού Κλειδιού), προτύπων (περιεχόμενα τιμολογίου, χρήση XML) και εμπιστευτικότητας επιχειρησιακών δεδομένων (πιστοποίηση παρόχων υπηρεσιών η-τιμολόγησης από τρίτους φορείς).
- **Πλήρης αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων της ηλεκτρονικής τιμολόγησης για την καταπολέμηση των περιπτώσεων φορολογικής απάτης** (π.χ. έκδοσης πλαστών και εικονικών φορολογικών στοιχείων) μέσω του κεντρικού ελέγχου της ανταλλαγής ηλεκτρονικών τιμολογίων από έναν ελεγκτικό μηχανισμό (π.χ. ΓΠΣ) υλοποιώντας ένα πληροφοριακό σύστημα ελέγχου της λήψης και αποστολής ηλεκτρονικών τιμολογίων.
- **Περαιτέρω απλοποίηση του θεσμικού πλαισίου που διέπει την ηλεκτρονική τιμολόγηση** (π.χ. πλήρης αποϋλοποίηση του δελτίου αποστολής).

**2.5 ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΝΟΣ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗΣ ΤΟΥ ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΜΕΣΩ
ΚΑΛΥΤΕΡΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΤΩΝ ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΠΟΥ
ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΝΟΝΤΑΙ ΣΤΑ ΤΕΛΩΝΕΙΑ**

2.5.1 Υφιστάμενη Κατάσταση

Το 15% της συνολικής αξίας των υπό διασάφηση ειδών αγγίζουν σε ορισμένες περιπτώσεις σύμφωνα με έρευνες τα κόστη διασάφησης εμπορικών εγγράφων στα τελωνεία

Οι επιχειρήσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας παρουσιάζουν χαμηλό επίπεδο εμπιστοσύνης στις διαδικασίες διασάφησης διότι θεωρούν ότι εισάγουν ένα επιπρόσθετο (και πιθανώς μη απαραίτητο) διαχειριστικό κόστος. Έρευνες συνηγορούν ότι το κόστος για τη συμμόρφωση με τις υφιστάμενες διαδικασίες διασάφησης κυμαίνεται μεταξύ 12,5 και 23 δις ευρώ στην Ευρώπη, ενώ το κόστος μπορεί να αγγίξει το 15% της συνολικής αξίας των υπό διασάφηση ειδών σε ορισμένες χώρες λαμβάνοντας υπόψη κόστη διαμετακόμισης και κόστη ευκαιρίας. Τα παραπάνω κόστη είναι ιδιαίτερα σημαντικά για τις ΜΜΕ οι οποίες έχουν μικρότερες τεχνικές, οικονομικές και διοικητικές δεξιότητες να αντιμετωπίσουν την πολυπλοκότητα των διαδικασιών διασάφησης. Αξίζει να αναφερθεί ότι τα συνολικά κόστη για τις ΜΜΕ όσον αφορά τις διεπαφές με τις διαδικασίες στα τελωνεία έχουν υπολογιστεί ότι είναι κατά 30%-45% υψηλότερα σε σχέση με τα αντίστοιχα κόστη για τις μεγάλες επιχειρήσεις. Τα παραπάνω μεγέθη δε λαμβάνουν υπόψη έμμεσα κόστη, όπως καθυστέρηση στην παράδοση των αγαθών, χαμένες πωλήσεις και μείωση της ικανοποίησης των παραληπτών.

Η Ελλάδα έχει μεγάλα περιθώρια βελτίωσης αναφορικά με τους χρόνους διασάφησης των εμπορικών εγγράφων στα τελωνεία όντας ανάμεσα στους ουραγούς στην Ε.Ε.

Η Ελλάδα είναι στην 20η θέση (στις χώρες της Ε.Ε.) όσον αφορά το μέσο χρόνο διεκπεραίωσης των εξαγωγών με απόκλιση έως και 10 ημερών σε σχέση με τις πιο αποδοτικές οικονομίες (Δανία και Εσθονία) σύμφωνα με τα στοιχεία της μελέτης Doing Business (2014) του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου και της Παγκόσμιας Τράπεζας. Αντίστοιχα, η Ελλάδα καταλαμβάνει την 22η θέση όσον αφορά το μέσο χρόνο διεκπεραίωσης των εισαγωγών με απόκλιση έως και 12 ημερών σε σχέση με τις πιο αποδοτικές οικονομίες (Δανία, Εσθονία, Κύπρος). Ειδικότερα, η μέση διάρκεια εξυπηρέτησης της εξαγωγής ενός εμπορευματοκιβωτίου (TEU) εκτιμήθηκε από τα στοιχεία της μελέτης Doing Business (2014) σε 16 ημέρες και 1.040\$. Τα αντίστοιχα μεγέθη για την εισαγωγή ενός εμπορευματοκιβωτίου είναι 15 ημέρες και 1.135\$. Όσον αφορά το χρόνο εξυπηρέτησης, η διαδικασία προετοιμασίας των απαραίτητων εγγράφων είναι ουσιαστικά αυτή που διαμορφώνει το δείκτη. Ο μεγάλος χρόνος προετοιμασίας των απαραίτητων εμπορικών εγγράφων κατά τη διαδικασία εισαγωγής/ εξαγωγής εμπορευματοκιβωτίων οφείλεται στην πολυπλοκότητα των διαδικασιών και στην έλλειψη ενός κεντρικού σημείου αναφοράς το οποίο να καθοδηγεί τους εισαγωγείς και εξαγωγείς στις απαραίτητες ενέργειες που πρέπει να προβούν και τα έντυπα που πρέπει να υποβάλλουν έτσι ώστε να ολοκληρωθεί η διαδικασία της διασάφησης.

Για την αντιμετώπιση των ανωτέρω προκλήσεων έχουν ήδη εκκινήσει οι διαδικασίες παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών στα τελωνεία μέσω του συστήματος ICISnet.

Στην Ελλάδα, από τις 2 Δεκεμβρίου 2013 έχουν τεθεί σε λειτουργία οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Τελωνείων (ICISnet) μέσω του οποίου είναι δυνατή η ηλεκτρονική υποβολή των απαραίτητων τελωνειακών παραστατικών και εντύπων. Η ηλεκτρονική υποβολή των ανωτέρω εγγράφων αναμένεται να οδηγήσει σε σημαντική βελτίωση και απλούστευση των διαδικασιών που διέπουν τη λειτουργία των τελωνείων στη χώρα μας. Το ICISnet παρέχει λειτουργικότητα τόσο για τους εξωτερικούς φορείς που επιθυμούν να πραγματοποιήσουν

Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης

συναλλαγή με τα τελωνεία (π.χ. υποβολή παραστατικών) όσο και για τους εσωτερικούς χρήστες με στόχο την αποτελεσματικότερη παρακολούθηση των υποβληθέντων στοιχείων και την απλοποίηση των διαδικασιών. Ειδικά όσον αφορά την ηλεκτρονική υποβολή των παραστατικών, το ICISNet παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες: Ειδικών Φόρων Κατανάλωσης (Ε.Φ.Κ.) - EMCS (Excise Movement and Control System), Δηλωτικών - ICS (Import Control System), Εξαγωγών - ECS (Export Control System) και Διαμετακόμισης -NCTS (New Computerised Transit System).

2.5.2 Συνεισφορά ηλεκτρονικών υπηρεσιών στα τελωνεία

Κατά 20% μειώθηκαν οι χρόνοι εισαγωγής και εξαγωγής εμπορευματοκιβωτίων από την ηλεκτρονική διασάφηση των εμπορικών εγγράφων οδηγώντας σε οικονομικά οφέλη για τους εμπλεκόμενους στην εφοδιαστική αλυσίδα

Η σταδιακή ηλεκτρονικοποίηση των διαδικασιών διασάφησης (η οποία εκκίνησε το 2012) απέφεραν μείωση στο χρόνο διεκπεραίωσης των διαδικασιών για την εξαγωγή αγαθών κατά 20% μεταξύ 2012-2014 (από 20 ημέρες το 2012 σε 16 ημέρες το 2014) και 21% για τις αντίστοιχες διαδικασίες για την εισαγωγή αγαθών κατά το διάστημα 2012-2014 (μείωση από 19 ημέρες το 2012 σε 15 ημέρες το 2014) σύμφωνα με τα στοιχεία της μελέτης Doing Business (2014). Η αντίστοιχη εξοικονόμηση σε κόστος εκτιμήθηκε από την Παγκόσμια Τράπεζα και το ΔΝΤ σε 38\$ ανά εμπορευματοκιβώτιο²⁸ στην περίπτωση του κόστους εξαγωγής και σε 130\$ ανά εμπορευματοκιβώτιο στην περίπτωση των εισαγωγών.

Μείωση χρόνου έως και 50% και μείωση δαπανών σε εύρος 20 έως 50% για τις διασαφήσεις των εξαγωγών μεταξύ Ιανουαρίου-Ιουνίου 2014 ως αποτέλεσμα της αύξησης της αποτελεσματικότητας των ελέγχων από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών στα τελωνεία

Η πρόσφατη Έκθεση Δραστηριοτήτων της Ομάδας Δράσης για την Ελλάδα (Ιούνιος 2014, 7η Έκθεση) αναγνωρίζει ότι οι τελωνειακοί έλεγχοι στηρίζονται πλέον στην εκτίμηση των κινδύνων, με αποτέλεσμα τη σημαντική μείωση του μέσου αριθμού των φυσικών ελέγχων και των ελέγχων των εγγράφων. Σε συνδυασμό με άλλες μεταρρυθμίσεις στον τομέα των τελωνείων, που περιλαμβάνουν παράταση των ωρών λειτουργίας ορισμένων επιλεγμένων τελωνείων, οι εξαγωγείς ανέφεραν μείωση του χρόνου έως και 50% για τις διασαφήσεις, και μείωση των δαπανών από 20% έως 50% κατά το τελευταίο εξάμηνο. Ειδικότερα για τον τομέα των φρέσκων φρούτων και λαχανικών, παραπάνω από 40 έμποροι προϊόντων που καλύπτουν σχεδόν την μισή ελληνική εμπορική δραστηριότητα στον εν λόγω τομέα, έχουν καταχωριστεί ως εγκεκριμένοι έμποροι, γεγονός που διευκολύνει την έκδοση των πιστοποιητικών που απαιτούνται για τις εξαγωγές. Τέλος, τονίζεται ότι η ηλεκτρονικοποίηση των διαδικασιών συμβάλλει στην πάταξη του λαθρεμπορίου, καθώς το ICISnet πραγματοποιεί ανάλυση κινδύνων για κάθε εμπορευματοκιβώτιο (η οποία δεν αναγράφεται στη διασάφηση εξαγωγής) και έτσι οι τελωνειακοί έλεγχοι είναι αιφνιδιαστικοί και στοχευμένοι.

Η υλοποίηση του εθνικού portal logistics σε συνδυασμό με την υλοποίηση του single window θα επιφέρει σημαντικές μειώσεις στους χρόνους προετοιμασίας των εγγράφων κατά τουλάχιστον 50% και θα αυξήσει το διεθνές εμπόριο της χώρας έως και 10%

Στην Ελλάδα, η εφαρμογή του single window αναμένεται να επιφέρει σημαντικά οφέλη στο χρόνο προετοιμασίας των απαραίτητων εμπορικών εγγράφων, καθώς όλα τα έγγραφα (μορφότυπα κ.ο.κ.) και οι διαδικασίες θα είναι ανηρτημένες στο κεντρικό πληροφοριακό σύστημα. Συγκεκριμένα, ο μέσος χρόνος προετοιμασίας των εγγράφων στην Ε.Ε. (οικονομίες που έχουν υλοποιήσει single window) είναι 4,5 ημέρες για την εξαγωγή και 4 ημέρες για την εισαγωγή εμπορευματοκιβωτίων.

²⁸ Μονάδα μέτρησης TEUs

Πρακτικά, η Ελλάδα μπορεί να αναμένει μείωση στους χρόνους προετοιμασίας των εμπορικών εγγράφων κατά 59% και 50% σε σχέση με τους υφιστάμενους χρόνους κατά την εξαγωγή και εισαγωγή εμπορευματοκιβωτίων αντίστοιχα. Η βελτίωση σε περίπτωση που η Ελλάδα προσεγγίσει στους χρόνους προετοιμασίας εγγράφων την καλύτερη οικονομία είναι εντυπωσιακή, καθώς οι μειώσεις αγγίζουν το 82% για τις εξαγωγές και το 88% για τις εισαγωγές.

Σε επίπεδα εξοικονόμησης κόστους είναι δύσκολο να γίνουν ασφαλείς υπολογισμοί βάσει των δημοσιευμένων στοιχείων δεδομένης της σημαντικής διαφοροποίησης που επιφέρουν παράγοντες όπως εθνικό νόμισμα, μέσο κόστος αμοιβών προσωπικού κ.ο.κ. Η Εθνική Στρατηγική/ Οδικός Χάρτης για τη Διευκόλυνση του Εξωτερικού Εμπορίου αποτυπώνουν ωστόσο μια εκτίμηση του οφέλους της εθνικής οικονομίας από τη συνολική μείωση του του χρόνου διεκπεραίωσης για το διασυνοριακό εμπόριο στα επίπεδα του μέσου όρου της Ε.Ε. Σύμφωνα με τις εκτιμήσεις, η μείωση του συνολικού αριθμού των ημερών εξαγωγών στα επίπεδα των 10 ημερών θα οδηγήσει σε αύξηση του διεθνούς εμπορίου της Ελλάδας κατά 10% (από 27,5 δις το 2013 σε 30,25 δις σύμφωνα με τα στοιχεία της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής). Η βελτίωση αναμένεται να οδηγήσει σε αύξηση της ανταγωνιστικότητας της χώρας και σε ανάπτυξη του ΑΕΠ κατά 1,7% (αναμενόμενη αύξηση 3,1 δις ευρώ, από 181,1 δις ευρώ το 2013 σε 184,2 ευρώ ως αποτέλεσμα των βελτιώσεων στο χρόνο διεκπεραίωσης των εξαγωγών).

Μελέτη Περίπτωσης: Υλοποίηση ηλεκτρονικού συστήματος διασυνοριακού εμπορίου και συναλλαγών (Single Window) στη Σιγκαπούρη

Το 1989 ξεκίνησε η λειτουργία του κεντρικού ηλεκτρονικού συστήματος υποστήριξης συναλλαγών διασυνοριακού εμπορίου στη Σιγκαπούρη με την ονομασία TradeNet. Το TradeNet παρέχει σε όλους τους συναλλασσόμενους φορείς (τελωνεία και ελεγκτικές αρχές) τη δυνατότητα να υποβάλλουν ηλεκτρονικά όλα τα απαιτούμενα εμπορικά έγγραφα και δικαιολογητικά. Το σύστημα υποστηρίζει το 100% των εμπορικών δηλώσεων για εισαγωγές και εξαγωγές αγαθών προς και από τη Σιγκαπούρη. Τα συνολικά μεγέθη που διαχειρίζεται το TradeNet ανέρχονται σε 9 εκατομμύρια υποβολές αιτήσεων για διεξαγωγή εμπορικής συναλλαγής ετησίως από τις οποίες το 90% εξυπηρετείται εντός 10 λεπτών. Πλέον, η χρήση του TradeNet είναι υποχρεωτική για όλους τους συναλλασσόμενους φορείς. Συγκεντρωτικά, 2.500 επιχειρήσεις και 8.000 μεμονωμένοι χρήστες χρησιμοποιούν το TradeNet.

Συγκεντρωτικά, η υλοποίηση του TradeNet οδήγησε στα παρακάτω πλεονεκτήματα:

- Μείωση του κόστους από την υποβολή των εμπορικών εγγράφων με έντυπο τρόπο.
- Μείωση των καθυστερήσεων στην επεξεργασία των εμπορικών εγγράφων.
- Αύξηση της αποδοτικότητας των διαδικασιών στα τελωνεία αυτοματοποιώντας τις βασικές εσωτερικές διαδικασίες.
- Προσέγγιση νέων επενδύσεων ως αποτέλεσμα της αυξημένης λειτουργικής αποδοτικότητας και διαφάνειας των τελωνείων.

Πηγή: United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business (UN/CEFACT). Case Studies on Implementing a Single Window.

2.5.3 Προτεινόμενες Παρεμβάσεις

Για την επίτευξη των ανωτέρω οφελών προτείνονται οι παρακάτω δράσεις:

- **Ανάπτυξη ηλεκτρονικής πύλης** (εθνικό portal logistics) η οποία να ενημερώνει τους εμπλεκόμενους για τις διαδικασίες εισαγωγής/ εξαγωγής προϊόντων, να περιλαμβάνει το κείμενο θεσμικό πλαίσιο, να παρέχει διεπαφές με το ICISnet και να διευκολύνει τους επιχειρηματικούς εταίρους να αναζητήσουν και να εκδηλώσουν ενδιαφέρον για συνεργασία με άλλες επιχειρήσεις στην εφοδιαστική αλυσίδα (π.χ. εισαγωγείς προϊόντων να αναζητήσουν 3PL εταιρείες).
- **Πλήρη εισαγωγή των ηλεκτρονικών πληρωμών** σε όλες τις διοικητικές διαδικασίες που σχετίζονται με το διασυνοριακό εμπόριο.
- **Επιτάχυνση των ενεργειών για την υλοποίηση του εθνικού single window** για τις εισαγωγές/ εξαγωγές με ταυτόχρονη διασφάλιση της διαλειτουργικότητας μεταξύ του ICISnet και όλων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που σχετίζονται με το εξωτερικό (κυρίως) εμπόριο (συμπεριλαμβανομένου και του TAXISnet όσον αφορά την επιστροφή εξαγωγικού ΦΠΑ).
- **Διεύρυνση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τελωνείων σε όλα τα λιμάνια και αεροδρόμια** μέσω διασύνδεσης των υφιστάμενων συστημάτων σε ενιαίο πληροφοριακό περιβάλλον.
- **Αύξηση της συμμετοχής των εμπλεκόμενων φορέων στις ηλεκτρονικές διαδικασίες των τελωνείων.** Ενδεικτικά αναφέρεται η αύξηση των εγκεκριμένων εταιρειών για απλουστευμένες διαδικασίες και η αύξηση των εταιρειών που είναι Εγκεκριμένοι Οικονομικοί Φορείς. Η αύξηση της συμμετοχής δύναται να πραγματοποιηθεί μέσω ενημερωτικών ημερίδων ή/ και την ανάπτυξη ηλεκτρονικού εκπαιδευτικού υλικού.

2.6 ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ

2.6.1 Υφιστάμενη Κατάσταση

Σημαντικά διαφυγόντα φορολογικά έσοδα για το Δημόσιο έχει ως αποτέλεσμα το λαθρεμπόριο σε κλάδους όπως τα τσιγάρα και τα καύσιμα

Εκτιμήσεις της Γενικής Γραμματείας Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων υπολογίζουν το συνολικό κόστος του λαθρεμπορίου καυσίμων στην ελληνική οικονομία σε 1 δισ. ευρώ ετησίως, συμπεριλαμβανομένων των διαφυγόντων κερδών και της απώλειας φορολογικών εσόδων. Η Ελλάδα έχει ήδη εξετάσει την εφαρμογή συστημάτων ιχνηλασιμότητας στα καύσιμα προδιαγράφοντας δράσεις στα πλαίσια των κάτωθι²⁹:

- Εγκατάσταση συστήματος GPS στα βυτιοφόρα και τα πλωτά μέσα μεταφοράς καυσίμων με δυνατότητα λήψης δεδομένων τηλεμετρίας του συστήματος σφράγισης των δεξαμενών καυσίμων των βυτιοφόρων.
- Δημιουργία κέντρου ελέγχου της κίνησης των μεταφορικών μέσων πετρελαιοειδών προϊόντων μέσω GPS.
- Εγκατάσταση ηλεκτρονικών συστημάτων διασφάλισης ποσοτικής και ποιοτικής ακεραιότητας κατά τη διακίνηση προσμετρημένων ποσοτήτων καυσίμων, μέσω σφράγισης των δεξαμενών των βυτιοφόρων, με δυνατότητα τηλεματικής μεταφοράς δεδομένων, σχετικών με την οποιαδήποτε παρέμβαση κατά τη διακίνηση.
- Ιχνηθέτηση των καυσίμων μέσω ειδικών διαλυτών.

Αντίστοιχα, η Ελλάδα είναι μεταξύ των χωρών με το μεγαλύτερο ποσοστό εμφάνισης λαθραίων τσιγάρων σε σχέση με τη συνολική κατανάλωση στην εγχώρια αγορά. Σύμφωνα με την ετήσια μελέτη της KPMG για τα λαθραία τσιγάρα, η Ελλάδα παρουσιάζει τη μεγαλύτερη αύξηση μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών στο ποσοστό των λαθραίων τσιγάρων σε σχέση με τη συνολική κατανάλωση (αύξηση 4,4% σε σχέση με το ποσοστό του 2012). Σημειώνεται ότι στην Ελλάδα το ποσοστό των λαθραίων τσιγάρων σε σχέση με τη συνολική αγορά παρουσιάζει συνεχή αύξηση σε ετήσια βάση από το 2009 έως και το 2013. Σε δημοσιονομικούς όρους, το λαθρεμπόριο στα τσιγάρα εκτιμάται ότι επιφέρει απώλεια εσόδων για το Δημόσιο ύψους 800 εκ. ευρώ ετησίως. Τα στοιχεία κατασχέσεων καπνικών προϊόντων από τα τελωνεία καταδεικνύουν ότι μόνο το 2013 σε σύνολο 1.756 υποθέσεων, κατασχέθηκαν 467 εκ. τεμάχια λαθραίων τσιγάρων που αντιστοιχούν σε διαφυγόντες δασμούς και τελωνειακούς φόρους ύψους 72 εκ. περίπου ευρώ. Από αυτές τις υποθέσεις, η συντριπτική πλειοψηφία αφορούσε λαθραία τσιγάρα (1.581 υποθέσεις για 459 εκ. τεμάχια που αντιστοιχούν σε διαφυγόντες δασμούς και τελωνειακούς φόρους ύψους 70 εκ. ευρώ). Το Υπουργείο Οικονομικών έχει ήδη δρομολογήσει τις διαδικασίες για την προδιαγραφή των απαιτήσεων εγκατάστασης συστήματος ιχνηλασιμότητας στα καπνικά προϊόντα με στόχο την αντιμετώπιση του λαθρεμπορίου.

2.6.2 Συνεισφορά τεχνολογιών ιχνηλασιμότητας στην εφοδιαστική αλυσίδα

Τα συστήματα ιχνηλασιμότητας βελτιώνουν την αποτελεσματικότητα της εφοδιαστικής αλυσίδας
Έρευνες αναφέρουν ότι η μείωση κατά 1% των περιστατικών ασθενειών στον πληθυσμό εξαιτίας επιβλαβών ή ελαττωματικών τροφίμων θα οδηγήσει σε δημόσια οφέλη της τάξεως των 114 εκ.

²⁹ Υπουργείο Οικονομικών, Ενέργειες και νομοθετικές πρωτοβουλίες του ΥΠΟΙΚ για την πάταξη της λαθρεμπορίας και της νοθείας στην αγορά καυσίμων, Ανακοίνωση της 29/5/2013

**Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες
Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης**

δολαρίων ετησίως πέρα από τα οικονομικά και κοινωνικά οφέλη στη βιομηχανία τροφίμων³⁰. Ειδικά για τον κλάδο των τροφίμων τα οφέλη είναι πολλαπλά και εκτείνονται σε όλους τους τομείς της εφοδιαστικής αλυσίδας, από την συλλογή της πρώτης ύλης έως και τη διανομή του τελικού προϊόντος. Ενδεικτικά αναφέρονται τα πλεονεκτήματα εφαρμογής συστημάτων ιχνηλασιμότητας στην εφοδιαστική αλυσίδα κονσερβοποιημένων λαχανικών, όπως αναφέρονται από τους Alfaro & Rabade³¹. Τα πλεονεκτήματα αναφέρονται με σημείο αναφοράς μεγάλη εταιρεία στον κλάδο (άνω των 300 ατόμων προσωπικό) με πωλήσεις ύψους 150 εκ. ευρώ ετησίως που αντιστοιχούν σε 180.000 τόνους λαχανικών. Τα ποιοτικά και ποσοτικά οφέλη στον παρακάτω πίνακα έχουν εφαρμογή ευρύτερα στην εφοδιαστική αλυσίδα των τροφίμων.

Τομέας	Ποιοτικά οφέλη	Ποσοτικά οφέλη	Δείκτες οφέλους
Αγρότης/ Προμηθευτής	Ασφάλεια στην παραγωγή Αύξηση εμπιστοσύνης στους συνεργαζόμενους φορείς	Επιλογή ποικιλιών Βελτίωση τεχνικών ύρδρευσης Καλύτερη χρήση εντομοκτόνων Μείωση κόστους συγκομιδής	Μέση μείωση στα κόστη που αφορούν τους αγρότες κατά 10%-15%
Εργοστάσια παραγωγής/ προμήθειας	Αύξηση ευελιξίας στην ποικιλία προϊόντος Βελτίωση λήψης αποφάσεων για την επιλογή προμηθευτών Ενσωμάτωση των προμηθευτών στη στρατηγική της εταιρείας	Αύξηση παραγωγικότητας πρώτων υλών Μείωση των επιστροφών πρώτων υλών	Αύξηση 5%-10% των πρώτων υλών που επεξεργάζονται ανά ώρα Μείωση της αλλοίωσης των πρώτων υλών κατά 3%-5% Μείωση των επιστροφών πρώτων υλών κατά 10%
Παραγωγή	Βελτίωση των λειτουργικών διαδικασιών Καλύτερη αξιοποίηση των πόρων της επιχείρησης	Αύξηση παραγωγής Αύξηση παραγωγικότητας προσωπικού Βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών Καλύτερη αξιοποίηση του χώρου των αποθηκών	Διπλασιασμός παραγωγής με τον ίδιο αριθμό υπαλλήλων Μείωση των διαταραχών στην παραγωγή των προϊόντων κατά 90% Μείωση του έμμεσου κόστους παραγωγής κατά 20%
Αποθήκευση και Διαχείριση αποθεμάτων	Η συσκευασία ταιριάζει με τις προδιαγραφές της αποθήκης	Μείωση του κινδύνου έλλειψης αποθεμάτων προϊόντων	Αύξηση της αποθηκευτικής ικανότητας κατά 15% Εξάλειψη κόστους απαξίωσης προϊόντων λόγω φθοράς/ λήξης χρόνου κατανάλωσης Μείωση του επιπέδου αποθεμάτων ασφαλείας κατά 20%-30%
Διανομή	Αύξηση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών Αύξηση της πελατειακής βάσης	Μείωση των εξόδων αποζημίωσης των καταναλωτών από φθαρμένα/ ελαττωματικά/ ληγμένα προϊόντα	Μείωση της αποκεντρωμένης διαχείρισης των παρτίδων προϊόντων κατά 80%

Πίνακας 6: Σύνοψη πλεονεκτημάτων συστημάτων ιχνηλασιμότητας στον κλάδο τροφίμων (ποσοτικά οφέλη στον κλάδο κονσερβοποιημένων λαχανικών σύμφωνα με τους Alfaro & Rabade (2009))

³⁰ C. Mejia, J. McEntire, K. Keener, M. K. Muth, W. Nganje, and H. Jensen, "Traceability (product tracing) in food systems: An IFT report submitted to the FDA, Volume 2: Cost considerations and implications," Comprehensive Reviews in Food Science and Food Safety, vol. 9, pp. 159-175, 2010

³¹ J. A. Alfaro and L. A. Rabade, "Traceability as a strategic tool to improve inventory management: a case study in the food industry," International Journal of Production Economics, vol. 118, pp. 104-110, 2009

Ιχνηλασιμότητα στα φρούτα και λαχανικά: Η μελέτη περίπτωσης του E-CERT.gr

Η εταιρεία Χαλκιαδάκης ΑΕ μαζί με Τμήμα Πιστοποιήσεων της Modus DCS ανέπτυξαν το πρώτο ιδιωτικό πρωτόκολλο ποιότητας και ασφάλειας (FSC – Ασφαλή Προϊόντα) στην παραγωγή, στην τυποποίηση και στη διακίνηση των φρούτων και των λαχανικών που προμηθεύει τα καταστήματά της η εταιρεία Χαλκιαδάκης ΑΕ. Το πρωτόκολλο υλοποιήθηκε σε ένα προηγμένο πληροφοριακό σύστημα ιχνηλασιμότητας (E-CERT). Το E-CERT υποστηρίζει και αποτυπώνει με απόλυτη αξιοπιστία την εφαρμογή της Ολοκληρωμένης Διαχείρισης Καλλιέργειας στον αγρό (διαχείριση αγροτεμαχίου, ημερολόγιο αγρού, ψηφιακή συνταγογράφηση εφαρμογών φυτοπροστασίας, ψηφιακή συνταγογράφηση εφαρμογών λίπανσης, αρχείο συγκομιδών, στατιστικά δεδομένα φυτοπροστασίας, διαδραστική επικοινωνία παραγωγού - βάσης δεδομένων μέσω sms, σήμανση αγρού, ιδιωτικά συμφωνητικά παραγωγών επιχείρησης, αρχεία καταγραφών κ.α.) καλύπτοντας απόλυτα τις απαιτήσεις των συστημάτων και πρωτοκόλλων πιστοποίησης.

Τα οφέλη είναι θεαματικά, καθώς η αλυσίδα θωράκισε την ασφάλεια των κηπευτικών, ενίσχυσε τη σχέση εμπιστοσύνης με τους καταναλωτές, ενδυνάμωσε τη σχέση επιχείρησης - προμηθευτών, διασφάλισε τη ροή απολύτως ελεγχόμενων προϊόντων, μείωσε το κόστος παραγωγής με άμεσο οικονομικό όφελος έως και 30% προς την πλευρά των παραγωγών. Η μεγαλύτερη συνεισφορά καταγράφεται προς το καταναλωτικό κοινό και την προστασία της δημόσιας υγείας από την αλόγιστη χρήση φυτοφαρμάκων, καθώς η διακίνηση ακατάλληλων προϊόντων από τα καταστήματά της εκμηδενίστηκε. Το λογισμικό θα μπορούσε να διασυνδέσει το σύνολο των επιχειρήσεων λιανεμπορίου στην Ελλάδα και έτσι ο κλάδος να απαντήσει ουσιαστικά σε κάθε κριτική που δέχεται αναφορικά με την ασφάλεια των προϊόντων που διακινεί διασφαλίζοντας επί της ουσίας τη δημόσια υγεία. Η εφαρμογή έλαβε βραβείο καλύτερου συστήματος διασφάλισης ποιότητας στα βραβεία Σελφ Σερβις Excellence Awards 2013.

Πηγές: Προσαρμογή από Σελφ Σερβις (2013) Excellence Awards, σελ.18. E-Cert.gr

Αύξηση της αποδοτικότητας του προσωπικού έως και 25% και μείωση του χρόνου αναζήτησης και τοποθέτησης προϊόντων στην αποθήκη έως και 56% ως αποτέλεσμα χρήσης νέων τεχνολογιών ιχνηλασιμότητας (όπως το RFID)

Το ποσοστό οφέλους εξαρτάται από τις υφιστάμενες υποδομές και πρακτικές που ακολουθεί η επιχείρηση κατά τη διαχείριση των αποθεμάτων στην αποθήκη. Επιχειρήσεις που έχουν ήδη αυτοματοποιημένες/ προτυποποιημένες διαδικασίες για τη διαχείριση των αποθεμάτων και πλήρως αποσοτικά συστήματα Warehouse Management Systems θα πρέπει να αναμένουν μικρότερα ποσοτικά οφέλη. Οι Wang et al συγκεκριμενοποιούν τα οφέλη των τεχνολογιών ιχνηλασιμότητας σε συνδυασμό με συστήματα διαχείρισης αποθηκών (Warehouse Management Systems – WMS) παρουσιάζοντας μια μελέτη περίπτωσης στη βιομηχανία καπνικών προϊόντων.

	Χωρίς RFID/ WMS	Με RFID/ WMS
Ικανότητα αποθήκης	7.200 κουτιά	10.980 κουτιά
Ανθρώπινο δυναμικό για φορτώσεις	8 άτομα	4 άτομα
Μέσος χρόνος φόρτωσης	50 λεπτά	18 λεπτά
Ακρίβεια παρακολούθησης αποθεμάτων	80%	99%

Πίνακας 7: Ποσοτικά οφέλη τεχνολογιών ιχνηλασιμότητας στη διαχείριση της αποθήκης. Παράδειγμα από τη βιομηχανία καπνικών προϊόντων

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες ιχνηλασιμότητας δύνανται να συνεισφέρουν στη μείωση του λαθρεμπορίου οδηγώντας σε αύξηση των δημοσίων εσόδων έως και 200 εκ. ευρώ

Λαμβάνοντας υπόψη την επιτυχία των συστημάτων ιχνηλασιμότητας σε άλλες χώρες με υψηλό ποσοστό λαθρεμπορίου (π.χ. Βραζιλία), εκτιμάται ότι η εφαρμογή των συστημάτων ιχνηλασιμότητας θα μπορούσε να οδηγήσει σε μείωση κατά 15% του λαθρεμπορίου στα καπνικά προϊόντα (όπως στην περίπτωση της Βραζιλίας). Αντίστοιχα ποσοστά μείωσης εξαιτίας της εφαρμογής συστημάτων ιχνηλασιμότητας αναμένονται και σε άλλους κλάδους, όπως τα καύσιμα και τα ποτά.

2.6.3 Προτεινόμενες Παρεμβάσεις

Για την επίτευξη των ανωτέρω οφελών προτείνονται οι παρακάτω δράσεις:

- **Τόνωση της ζήτησης για συστήματα ιχνηλασιμότητας** μέσω παροχής κινήτρων στις μικρομεσαίες κυρίως επιχειρήσεις (π.χ. δράσεις επιδότησης για αναβάθμιση εξοπλισμού στις αποθήκες ή/ και απόκτηση λογισμικού ιχνηλασιμότητας), καθώς και μέσω προγραμμάτων/ δράσεων κατάρτισης και ενημέρωσης.
- **Εφαρμογή της ιχνηλασιμότητας σε σημαντικούς τομείς της εθνικής οικονομίας** (π.χ. τσιγάρα, καύσιμα) με στόχο την σταδιακή πάταξη του λαθρεμπορίου και την αύξηση των φορολογικών εσόδων. Αρχικά, προτείνεται η εκπόνηση του κατάλληλου σχεδίου υλοποίησης το οποίο θα αναγνωρίζει το τεχνολογικό, λειτουργικό και εφαρμοστικό πλαίσιο των συστημάτων ιχνηλασιμότητας. Στη συνέχεια, προτείνεται η υλοποίηση δράσεων για την ανάπτυξη και εφαρμογή των συστημάτων ιχνηλασιμότητας στους εν λόγω τομείς.

2.7 ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η επίδραση των ψηφιακών υπηρεσιών στην απασχόληση έγκειται σε δύο βασικούς άξονες. Αρχικά, **τα οικονομικά οφέλη και οφέλη αύξησης της αποδοτικότητας των επιχειρήσεων από την υιοθέτηση/ χρήση ψηφιακών υπηρεσιών δημιουργούν τις προϋποθέσεις για την υποστήριξη ή δημιουργία νέων θέσεων εργασίας.** Ειδικότερα, οι εξεταζόμενες υπηρεσίες απαιτούν την ύπαρξη εξειδικευμένου προσωπικού για τη χρήση και διαχείρισή τους. Αν και η εν λόγω απαίτηση δε συνηγορεί απαραίτητα την προκήρυξη νέων θέσεων εργασίας, εντούτοις απαιτείται κατ'ελάχιστο η επανεκπαίδευση του υφιστάμενου προσωπικού στη χρήση και διαχείριση των εξεταζόμενων υπηρεσιών. Λαμβάνοντας υπόψη ότι σύμφωνα με στοιχεία του 2011 στην Ελλάδα δραστηριοποιούνται περίπου 25.000 μικρές, ΜΜΕ και μεγάλες επιχειρήσεις, **η αύξηση της διείσδυσης των ηλεκτρονικών προμηθειών και τιμολόγησης στα επίπεδα του 30% θα οδηγούσε σε αναγκαιότητα για τουλάχιστον 3.750 εξειδικευμένα στελέχη** με δεξιότητες όπως:

- Business Intelligence & Data Analytics
- Διοίκηση πληροφοριακών συστημάτων
- Διαχείριση σχέσεων με προμηθευτές μέσω τεχνολογικών λύσεων
- Order fulfillment/service delivery
- Customer relationship collaboration
- Διαχείριση ποιότητας μέσω πληροφορικής

Αναφορικά με τη δημιουργία έμμεσων θέσεων εργασίας, οι επιχειρήσεις τείνουν να επανεπενδύουν ένα ποσοστό που κυμαίνεται από 1%-3% των κερδών τους σε νέες προσλήψεις³². Λαμβάνοντας υπόψη ότι τα οικονομικά οφέλη από την υιοθέτηση των εξεταζόμενων υπηρεσιών μπορούν να θεωρηθούν ως μέρος των κερδών εκτιμάται ότι οι εξεταζόμενες υπηρεσίες δύναται να συμβάλλουν στη **δημιουργία 2.800 νέων θέσεων εργασίας.** Οι εκτιμήσεις λαμβάνουν υπόψη τα αναμενόμενα οικονομικά οφέλη στις επιχειρήσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας τα οποία απορρέουν από την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής τιμολόγησης και των ηλεκτρονικών προμηθειών σε διάφορα επίπεδα.

Σε δεύτερο επίπεδο, το διαδίκτυο εισάγει την έννοια της **ψηφιακής επιχειρηματικότητας.** Η οικονομική κρίση οδηγεί ολοένα και περισσότερους νέους στη δημιουργία επιχειρήσεων στο διαδίκτυο. Οι εκτιμήσεις της μελέτης αναφέρουν ότι η τόνωση της ζήτησης για τις εξεταζόμενες υπηρεσίες στα επίπεδα του ευρωπαϊκού μέσου όρου θα δημιουργήσει τις προϋποθέσεις για τη δημιουργία νέων service providers οι οποίοι θα υποστηρίξουν διαδικασίες παροχής, παρακολούθησης, διαχείρισης και αυτοματοποίησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Οι κατηγορίες των επιχειρήσεων συνοψίζονται στον παρακάτω Πίνακα:

³² Novo Group (2013) Recruitment benchmarking survey results

Κατηγορία	Εκτίμηση πλήθους
E-Procurement Service Providers	5
ERP e-procurement software integrators	20
E-invoicing service providers	10
ERP e-invoicing software providers	20
Ειδικές κάθετες εφαρμογές (π.χ. business analytics providers, supply chain collaboration κ.ο.κ.)	15
RFID traceability (inventory management) providers & integrators	30
Vertical mobile service providers (π.χ. εφαρμογές remote monitoring, RFID mobile analytics, mobile invoice management)	50

Πίνακας 8: Εκτιμώμενο πλήθος επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην παροχή/ υποστήριξη των εξεταζόμενων υπηρεσιών στα πλαίσια της μελέτης. Οι εκτιμήσεις υποθέτουν προσέγγιση της υιοθέτησης των υπηρεσιών στον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Εκτιμώντας ότι κάθε service provider θα απαιτεί τουλάχιστον 10 άτομα εξειδικευμένο προσωπικό (προγραμματιστές, στελέχη marketing και πωλήσεων, διαχειριστές δεδομένων κ.ο.κ.) **δημιουργούνται οι προϋποθέσεις για 1.500 νέες θέσεις εργασίας προσωπικού υψηλών δεξιοτήτων.**

Οι ανωτέρω εκτιμήσεις έχουν γίνει ως εξής:

- Η Ελλάδα προσεγγίζει τον μέσο όρο υιοθέτησης της χρήσης συστημάτων ηλεκτρονικών προμηθειών και ηλεκτρονικής τιμολόγησης των ανεπτυγμένων αγορών της Ε.Ε. στις εν λόγω υπηρεσίες (34% και 25% αντίστοιχα για ηλεκτρονικές προμήθειες και ηλεκτρονική τιμολόγηση) και τονώνεται η χρήση συστημάτων ιχνηλασιμότητας τόσο στην εσωτερική εφοδιαστική αλυσίδα (π.χ. διαχείριση αποθηκών) και σε κρίσιμες εξωτερικές εφοδιαστικές αλυσίδες (π.χ. τσιγάρα και καύσιμα).
- Οι εξεταζόμενες υπηρεσίες απευθύνονται κυρίως σε επιχειρήσεις με προσωπικό τουλάχιστον 10 ατόμων.
- Σε κάθε επιχείρηση απαιτείται μία θέση εργασίας με ειδικές δεξιότητες στη χρήση και διαχείριση των εξεταζόμενων υπηρεσιών. Δεδομένου όμως ότι η χρήση των υπηρεσιών δεν αποτελεί κατ'ανάγκη αποκλειστική απασχόληση με τις υπηρεσίες, οι υπολογισμοί λαμβάνουν υπόψη απαίτηση για 0,5 συνολικά άτομα ανά επιχείρηση. Η εκτίμηση αναφέρεται ολιστικά και για τους 3 τύπους ηλεκτρονικών υπηρεσιών αν και, ανάλογα με το αντικείμενο κάθε επιχείρησης και τον κλάδο δραστηριοποίησης, οι απαιτήσεις για δεξιότητες ΤΠΕ μπορεί να είναι αυξημένες.

ΣΕΒ σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών

Ξενοφώντος 5, 105 57 Αθήνα
T. 211 5006 000, **F.** 210 322 2929
E. info@sev.org.gr



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ & ΨΗΦΙΑΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Απονομή Δικαιοσύνης:
Νέες Θέσεις Εργασίας
Καλύτερες Υπηρεσίες

3. ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΙΚΑΣΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

3.1 ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ

3.1.1 Στόχος της Μελέτης

Η επίδοση του δικαστικού συστήματος συγκριτικά με αντίστοιχα ευρωπαϊκά, σύμφωνα με τον «πίνακα αποτελεσμάτων σχετικά με την ευρωπαϊκή δικαιοσύνη» της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, είναι η τρίτη χειρότερη μεταξύ των κρατών-μελών της ΕΕ. Ενδεικτικά, στα δικαστήρια εκκρεμούσαν στις 30-6-2014 995.399 υποθέσεις ενώ ο χρόνος για την εκδίκαση αστικών και εμπορικών διαφορών πρωτοβάθμια έχει αυξηθεί από 190 το 2010 σε 460 ημέρες το 2012.

Είναι σταθερό και διαχρονικό το αίτημα για τον εκσυγχρονισμό και την ποιοτική αναβάθμιση του συστήματος απονομής δικαιοσύνης, σύμφωνα με τις ανάγκες της κοινωνίας, της οικονομίας και των πολιτών. Η αλλαγή των διαδικασιών και η προσαρμογή τους στις νέες κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες χρειάζονται τη ριζική αναδιάρθρωση των υποδομών της Δικαιοσύνης στην Ελλάδα. Ένα από τα αποτελεσματικότερα εργαλεία για τον σκοπό αυτό αποτελούν οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών και ειδικότερα οι εφαρμογές ηλεκτρονικής δικαιοσύνης (η-δικαιοσύνης)..



Η παρούσα μελέτη έχει ως στόχο την ποσοτική αποτίμηση των ωφελειών από την χρήση συστημάτων ηλεκτρονικής δικαιοσύνης και ειδικότερα:

- την αποτίμηση του ποσοτικού (χρονικού, οικονομικού) οφέλους που προκύπτει από τη χρήση συστημάτων και εφαρμογών ηλεκτρονικής δικαιοσύνης σε επιλεγμένες διαδικασίες,
- τη διερεύνηση της επίδρασης των συστημάτων ηλεκτρονικής δικαιοσύνης στον ρυθμό επίλυσης των υποθέσεων, και
- την εκτίμηση για νέες θέσεις εργασίας.

3.1.2 Προτεινόμενες Κατευθύνσεις

Προτείνονται 4 βασικές κατευθύνσεις όπου οι ΤΠΕ μπορούν να βελτιώσουν την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα της Δικαιοσύνης.

1. Εστίαση και επιτάχυνση της υλοποίησης του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων (ΟΣΔΔΥ)

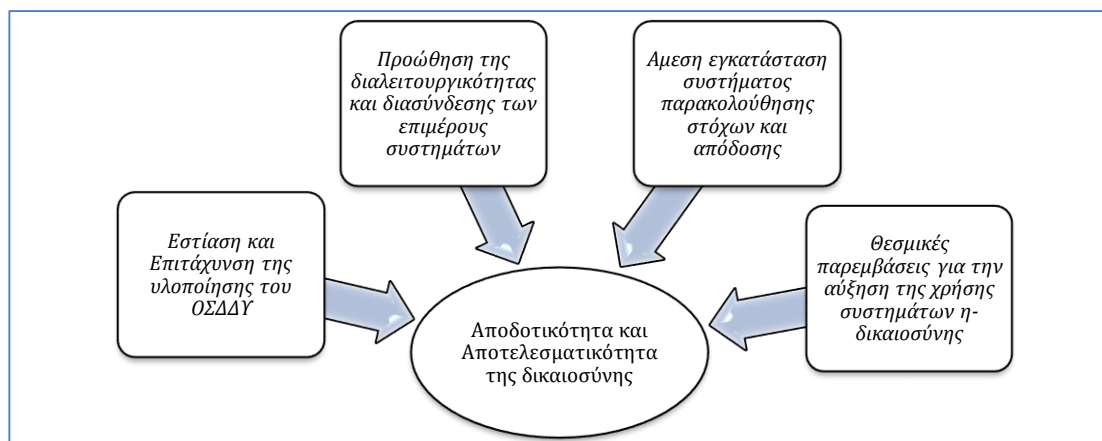
Οι διαδικασίες αξιολόγησης, ανάθεσης, υλοποίησης και ολοκλήρωσης του έργου θα πρέπει να επιταχυνθούν, ώστε το ΟΣΔΔΥ να επεκταθεί άμεσα σε όλα τα δικαστήρια της χώρας. Το σύστημα αυτό θα αποτελέσει τη «ραχοκοκαλιά» της Ελληνικής Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης. Από τα βασικά συμπεράσματα της μελέτης είναι ότι η **ηλεκτρονική διαχείριση δικαστικών υποθέσεων και ροών εργασίας** επιφέρει τη **μεγαλύτερη επίδραση** στην απόδοση του δικαστικού συστήματος και συγκεκριμένα στον **ρυθμό επίλυσης** υποθέσεων (clearance rate).

2. Προώθηση της διαλειτουργικότητας και διασύνδεσης των επιμέρους συστημάτων

Προτείνεται η σχεδίαση και υλοποίηση του ΟΣΔΔΥ να προβλέπει τη διασύνδεση επιμέρους Πληροφοριακών Συστημάτων (π.χ. δικηγορικών συλλόγων, άλλων δημόσιων υπηρεσιών κλπ), καθορίζοντας προδιαγραφές διαλειτουργικότητας και πρότυπα (συμβατά με αντίστοιχα πρότυπα που εφαρμόζονται σε ευρωπαϊκό επίπεδο) βάσει των οποίων οποία θα πρέπει να είναι συμβατά όλα τα επιμέρους συστήματα τα οποία αναπτύσσονται ή θα αναπτυχθούν. Επιπλέον προτείνονται:

- Να παρέχεται η δυνατότητα πρόσβασης σε υπηρεσίες του ΟΣΔΔΥ από εξωτερικά συστήματα μέσω υπηρεσιών ιστού (web services).
- Η λειτουργία λειτουργία διαδικτυακής πύλης που θα παρέχει υπηρεσίες «one stop shop» και η υλοποίηση «end-to-end» υπηρεσιών θα οδηγήσουν σε κατακόρυφη αύξηση της παραγωγικότητας όλων των εμπλεκομένων (stakeholders) με παράλληλη μείωση στο κόστος συναλλαγής (transaction cost).
- Ανάπτυξη υποδομής νέφους (cloud), η οποία θα καθιστούσε ευκολότερη τις διαδικασίες ενοποίησης επιμέρους συστημάτων, ανταλλαγής πληροφοριών και διαμοιρασμού υπολογιστικών πόρων.

Τα οφέλη αφορούν εξοικονομήσεις που προκύπτουν από τη μείωση του κόστους συναλλαγής με το δικαστικό σύστημα (μετακίνηση από και προς το δικαστήριο, εκτύπωση και αποθήκευση εγγράφων, ανάκτηση πληροφορίας και ενημέρωση κ.ο.κ.). Η ανάλυση των πρωτογενών στοιχείων στην μελέτη αυτή έδειξαν ότι μόνον από την ψηφιοποίηση μερικών βημάτων των δικαστικών διαδικασιών μπορούμε να έχουμε σημαντικά οικονομικά οφέλη.



Εικόνα 1: Οι προτεινόμενες κατευθύνσεις για την βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της Ελληνικής Δικαιοσύνης

3. Άμεση εγκατάσταση συστήματος παρακολούθησης στόχων και απόδοσης

Η εύρυθμη λειτουργία της δικαιοσύνης καθώς και η διαμόρφωση κατάλληλων στρατηγικών στόχων, προϋποθέτουν την καταγραφή και ανάλυση δεδομένων που αφορούν την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα του δικαστικού συστήματος. Προτείνεται η άμεση υλοποίηση συστήματος παρακολούθησης στόχων και απόδοσης που αφορούν τη λειτουργία του δικαστικού συστήματος, το οποίο θα έχει δυνατότητες όπως:

- **Τη συλλογή και επεξεργασία στοιχείων** από διαφορετικές πηγές (π.χ. ΟΣΔΔΥ, Συστήματα Αστυνομίας, δικηγορικών συλλόγων κλπ), όπως ο αριθμός εισερχόμενων υποθέσεων ανά έτος και ανά είδος δικαστηρίου, ο αριθμός υποθέσεων ανά δικαστή και ανά δικαστικό υπάλληλο, χρόνοι ολοκλήρωσης των δικαστικών διαδικασιών.

- **Τη δημιουργία αναφορών** με δυνατότητες οπτικοποίησης των αποτελεσμάτων, σχετικά με κρίσιμους δείκτες απόδοσης όπως ο ρυθμός επίλυσης υποθέσεων, το κόστος (οικονομικό, χρονικό) ανά κατηγορία υποθέσεων, οι καθυστερήσεις και οι αποκλίσεις από τους στόχους.
- **Την υποστήριξη της διαδικασίας λήψης στρατηγικών αποφάσεων** μέσω εφαρμογής εξελιγμένων τεχνικών εξόρυξης γνώσης από δεδομένα όπως η αναγνώριση των παραγόντων (και της σημαντικότητας τους) που επιδρούν στον ρυθμό επίλυσης υποθέσεων και στην απόδοση των δικαστών/δικαστικών υπαλλήλων, διερεύνηση λύσεων που βελτιστοποιούν τις τιμές των κρίσιμων δεικτών επιτυχίας κ.λπ.

4. Θεσμικές παρεμβάσεις για την αύξηση της χρήσης συστημάτων η-δικαιοσύνης

Εφόσον έχουν ολοκληρωθεί το ΟΣΔΔΥ και η διασύνδεσή του με άλλα πληροφοριακά συστήματα του δικαστικού οικοσυστήματος, επόμενο κρίσιμο στάδιο είναι η καθολική χρήση των ηλεκτρονικών δικαστικών υπηρεσιών από όλους τους εμπλεκόμενους. Ενδεικτικά μέτρα μέσω των οποίων η πολιτεία μπορεί να υποστηρίξει τη χρήση των νέων υπηρεσιών είναι τα ακόλουθα:

- **Παροχή κινήτρων** για χρήση των νέων υπηρεσιών από τους πολίτες, επιχειρήσεις, δικηγόρους όπως μειωμένο κόστος δικαστικών υπηρεσιών ή/και μειωμένος χρόνος εκτέλεσης της δικαστικής διαδικασίας.
- **Άρση θεσμικών εμποδίων** ώστε να διασφαλίζονται οι προϋποθέσεις για την υποστήριξη της εκτέλεσης της δικαστικής διαδικασίας με ηλεκτρονικά μέσα (π.χ. θεσμοθέτηση των ψηφιακών υπογραφών).
- **Υποχρεωτική χρήση των συστημάτων ηλεκτρονικής δικαιοσύνης.** Μετά την παρέλευση μια περιόδου (ενός έτους) πιλοτικής εφαρμογής και προαιρετικής χρήσης των συστημάτων, προτείνεται το μέτρο της υποχρεωτικής αξιοποίησης των ΤΠΕ από όλους του εμπλεκόμενους στη δικαστική διαδικασία. Ενδεικτική είναι η περίπτωση της Ιταλίας όπου η χρήση συστημάτων η-δικαιοσύνης είναι υποχρεωτική από 1/6/2014 για συγκεκριμένες δικαστικές διαδικασίες (με πρόβλεψη επέκτασης της και σε άλλες διαδικασίες), οδηγώντας σε σημαντική μείωση των λειτουργικών δαπανών και του χρόνου επίλυσης των υποθέσεων.

3.1.3 Η εμπειρία του Εξωτερικού

Αναλύθηκαν 4 περιπτώσεις εφαρμογής λύσεων η-δικαιοσύνης σε χώρες του εξωτερικού και τα βασικά συμπεράσματα συνοψίζονται ως ακολούθως:

Αυστρία : Ηλεκτρονική διακίνηση δικογράφων με εξοικονόμηση 10 εκ. Ευρώ

- Στην Αυστρία, η υποβολή εγγράφων, αιτήσεων αλλά και οι αποφάσεις διανέμονται μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας και ομοίως συλλέγονται αυτόματα τα δικαστικά έξοδα.
- Κατά το 2012 έγιναν 14,2 εκ. διαβιβάσεις εγγράφων και εκτιμάται ότι εξοικονομήθηκαν μόνο από τη μείωση χρήσης συμβατικής ταχυδρόμησης πάνω από 10 εκ. ευρώ.
- Η εξοικονόμηση που προκύπτει από την εφαρμογή του ηλεκτρονικού φακέλου (από χρόνο απασχόλησης του προσωπικού, ταχυδρόμηση, φύλαξη) εκτιμάται στο 1€ ανά έγγραφο.

Γαλλία: Οι δυσχέρειες της προσαρμογής και απλούστευσης δικονομικών κανόνων

- Το έργο η-δικαιοσύνης στη Γαλλία αντιμετώπισε τον κίνδυνο να παραμείνει σε πιλοτικό στάδιο, εξαιτίας άστοχων επιλογών, όπως μονοπώλιο στον πάροχο ίντερνετ και υψηλά κόστη συνδρομής των δικηγόρων.
- Ο γαλλικός κώδικας διοικητικής δικαιοσύνης προσαρμόστηκε ώστε να μην απαιτείται η υποβολή φυσικών εγγράφων, αλλά να επισυνάπτονται τα έγγραφα ηλεκτρονικά μαζί με την προσφυγή
- Διαπιστώθηκε τάση μείωσης της χρήσης του συστήματος και επιστροφής στην παραδοσιακή διαδικασία που αποδόθηκε στην έλλειψη κινήτρων χρήσης.

ΗΠΑ: Ένα e-Case File System με αναμενόμενη ετήσια απόδοση της επένδυσης πάνω από 100%

- Στην κομητεία του Σαν Ντιέγκο στις ΗΠΑ οι εισαγγελείς εξοικονομούν 25% του χρόνου τους για την εξέταση μιας υπόθεσης, ο οποίος εκτιμάται ότι θα φθάσει το 40%.
- Η παραγωγικότητα των δικαστικών υπαλλήλων αυξήθηκε κατά 50%.
- Στο πρώτο έτος πλήρους εφαρμογής, προβλέπεται η απόδοση της επένδυσης να αγγίξει το 100%.

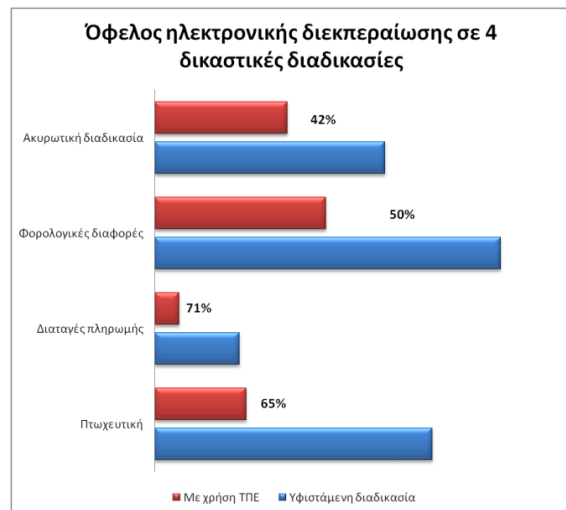
Ιταλία: Υποχρεωτική ηλεκτρονική υποβολή δικαστικών εγγράφων

- Στην Ιταλία από 30 Ιουνίου 2014 έγινε υποχρεωτική η ηλεκτρονική υποβολή όλων των πράξεων και των μέτρων της διαδικασίας για την έκδοση διαταγής πληρωμής και την υποβολή των δικαστικών εγγράφων.
- Οι ηλεκτρονικές αιτήσεις για ασφαλιστικά μέτρα αυξήθηκαν κατά 173% και η κατάθεση των εγγράφων κατά 88%.
- Μόνο από την online επικοινωνία το 2013 επιτεύχθηκε εξοικονόμηση που ανήλθε σε € 43.000.000 ποσό ίσο με το 50% του κόστους επένδυσης.

3.1.4 Ποσοτικά Οφέλη

Τα βασικά ποσοτικά ευρήματα που αφορούν την εκτίμηση του παραγωγικού χρονικού και λειτουργικού οικονομικού οφέλους (χωρίς να εκτιμηθεί το κόστος ευκαιρίας) από τη χρήση ΤΠΕ σε όλα τα στάδια των **4 δικαστικών διαδικασιών που εξετάστηκαν** (πτωχευτική διαδικασία, φορολογικές διαφορές, διαταγές πληρωμής, ακυρωτική διαδικασία), παρότι ενδεικτικά, τεκμηριώνουν την ανάγκη για επιτάχυνση των προσπαθειών για την αξιοποίηση της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης. Συνοπτικά τα συμπεράσματα είναι τα ακόλουθα:

- 19,25 εκατομμύρια ευρώ οικονομικό όφελος από την μείωση του χρόνου εκτέλεσης των 4 δικαστικών διαδικασιών.
- 65.700 ανθρωπο-ημέρες παραγωγικού χρόνου οι οποίες εξοικονομούνται λόγω της αξιοποίησης συστημάτων η-δικαιοσύνης στις παραπάνω διαδικασίες
- Μεσοσταθμική μείωση παραγωγικού χρόνου και λειτουργικού κόστους που αγγίζει το 70%.
- Ετήσιο εκτιμώμενο χρονικό όφελος που ανέρχεται σε 800.000 ανθρωπο-ημέρες και αντίστοιχο οικονομικό όφελος 235 εκ. Ευρώ (υποθέτοντας ότι τα παραπάνω μεσοσταθμικά οφέλη ισχύουν για περισσότερες από 760.000 υποθέσεις οι οποίες εισήχθησαν το 2013 σε δικαστήρια³³ της χώρας).



³³ Ειρηνοδικεία, Πρωτοδικεία, Εφετεία, Πρωτοδικεία, ΣτΕ, Αρ. Πάγος

Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης

3.1.5 Νέες Θέσεις Εργασίας

Σημαντικό είναι το πλήθος των νέων θέσεων εργασίας που δημιουργούνται από την εισαγωγή συστημάτων η-δικαιοσύνης, αφού προκύπτουν ανάγκες για περισσότερες από 1.400 θέσεις προσωπικού με εξειδίκευση στις ΤΠΕ.

Νέες Θέσεις Εργασίας

- 1000 νέες θέσεις εργασίας για στελέχη με δεξιότητες στις ΤΠΕ οι οποίοι θα απασχοληθούν είτε ως διαχειριστές συστημάτων/υπηρεσιών είτε παρέχοντας τεχνική υποστήριξη σε δικαστές, δικαστικούς υπαλλήλους, δικηγόρους και δικηγορικούς συλλόγους.
- 350-400 νέες θέσεις εργασίας για εξειδικευμένους επιστήμονες στο χώρο της Πληροφορικής, οι οποίοι απασχολούνται σε έργα υλοποίησης συστημάτων ηλεκτρονικής δικαιοσύνης.

3.1.6 Ρυθμός Επίλυσης Υποθέσεων

Εστιάζοντας στον ρυθμό επίλυσης υποθέσεων (clearance rate) ο οποίος αποτελεί έναν από τους κρισιμότερους δείκτες απόδοσης της δικαιοσύνης, αναλύθηκαν διαθέσιμα δεδομένα από το EU Justice Scoreboard που αφορούν σε διάφορες παραμέτρους αποδοτικότητας των δικαστικών συστημάτων στην Ευρώπη και αναπτύχθηκε μοντέλο πρόβλεψης βάσει του οποίου προέκυψε το ακόλουθο συμπέρασμα.

Ρυθμός Επίλυσης Υποθέσεων

Η αποτελεσματική χρήση ενός ηλεκτρονικού συστήματος διαχείρισης υποθέσεων θα ωθούσε το ποσοστό διεκπεραίωσης των δικαστικών υποθέσεων στην Ελλάδα στο 100 %, με την προϋπόθεση να επιτυγχάναμε τους σταθμισμένους μέσους όρους της Ε.Ε. ως προς τον αριθμό των εισερχόμενων υποθέσεων και το πλήθος των δικαστικών υπαλλήλων.

3.1.7 Ποιοτικά Οφέλη

Εκτός της επιτάχυνσης των διαδικασιών, της αύξησης της παραγωγικότητας όλων των εμπλεκόμενων και γενικότερα της αυξημένης αποτελεσματικότητας του δικαστικού συστήματος, από την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης θα προκύψουν και άλλα σημαντικά ποιοτικά οφέλη με κυριότερα:

- Βελτιωμένες υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις που οδηγούν σε καλύτερες συνθήκες διαβίωσης και αντίστοιχα σε αύξηση της παραγωγικότητας.
- Ενίσχυση του αισθήματος δικαίου και της προοπτικής για μια δίκαιη και ευνομούμενη κοινωνία.
- Συμβολή στον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση της εικόνας της δημόσιας διοίκησης.
- Συνεισφορά στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης μεταξύ κράτους, πολίτη και επιχειρήσεων.
- Δημιουργία ευνοϊκού κλίματος για τη βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη.
- Ενίσχυση της λογοδοσίας και της διαφάνειας του δικαστικού συστήματος.
- Υποστήριξη των διακρατικών συνεργασιών σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

3.2 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η αποτελεσματικότητα, η ποιότητα και η ανεξαρτησία αποτελούν βασικές αρχές ενός συστήματος απονομής δικαιοσύνης. Πρόσφατα, ο Olli Rehn, αντιπρόεδρος της Επιτροπής αρμόδιος για τις Οικονομικές και Νομισματικές Υποθέσεις και το Ευρώ, δήλωσε τα εξής: «η ύπαρξη ενός υψηλής στάθμης, ανεξάρτητου και αποτελεσματικού συστήματος απονομής δικαιοσύνης συμβάλλει καθοριστικά σε ένα επιχειρηματικό περιβάλλον που ευνοεί την ανάπτυξη», ενώ η αντιπρόεδρος Viviane Reding, Επίτροπος της ΕΕ αρμόδια για θέματα Δικαιοσύνης, δήλωσε ότι «η ελκυστικότητα μιας χώρας ως τόπου πραγματοποίησης επενδύσεων και ανάπτυξης επιχειρηματικής δραστηριότητας ενισχύεται αναμφίβολα από την ύπαρξη ενός ανεξάρτητου και αποτελεσματικού συστήματος απονομής δικαιοσύνης»³⁴. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή τονίζει ότι η βελτίωση της ποιότητας, της ανεξαρτησίας και της αποτελεσματικότητας των δικαστικών συστημάτων αποτελεί ήδη μέρος της διαδικασίας συντονισμού των οικονομικών πολιτικών της ΕΕ, ώστε να τεθούν οι βάσεις για την επιστροφή στην ανάπτυξη και τη δημιουργία θέσεων εργασίας.

Κατ' αντιστοιχία στην Ελλάδα οι στρατηγικές προτεραιότητες του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων κινούνται σε κοινούς άξονες, όπως η βέλτιστη εξυπηρέτηση του πολίτη (ποιότητα και ταχύτητα υπηρεσιών της δικαιοσύνης και του δικαστικού συστήματος) με την ελάχιστη δυνατή διατάραξη της καθημερινότητάς του, η βέλτιστη στήριξη του έργου των δικαστικών λειτουργιών και γραμματέων, η καλή διοίκηση και αποδοτικότητα του συστήματος της Δικαιοσύνης, η ομαλή και αμφίδρομη διεθνής νομική συνεργασία και η υποστήριξη της λειτουργίας του δικηγορικού και του συμβολαιογραφικού λειτουργήματος.

3.3 ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

Προκειμένου η δικαιοσύνη να εκπληρώσει τη συνταγματική της αποστολή, δηλαδή την επίλυση των διαφορών, οφείλει όχι μόνο να είναι πλήρης και αποτελεσματική, αλλά και να απονέμεται σε εύλογο χρονικό διάστημα³⁵. Η καθυστέρηση στην απονομή της δικαιοσύνης έχει σημαντικές αρνητικές επιπτώσεις στην οικονομία, τη διαφάνεια και εν γένει στη λειτουργία των δημοκρατικών θεσμών. Σε πρόσφατη μελέτη του ΣΕΒ³⁶, εκ των βασικών κατευθύνσεων-στόχων που προτάθηκαν για την επιτάχυνση της διαδικασίας απονομής δικαιοσύνης και θεωρούνται άμεσα συνδεδεμένοι με την αποδοτικότητα του δικαστικού συστήματος ήταν οι εξής:

- **Στόχος 1: Εφαρμογή ευέλικτου συστήματος διαχείρισης υποθέσεων (case flow management)** - Ανάθεση υποθέσεων σε Δικαστή ανάλογα με τον όγκο εργασίας της κάθε υπόθεσης - Δυνατότητα παραπομπής υποθέσεων σε άλλο δικαστήριο.
- **Στόχος 6: Θέσπιση συστήματος στοχοθεσίας και αξιολόγησης** - Καθιέρωση συστήματος παρακολούθησης σε σχέση και με την ταχύτητα απονομής δικαιοσύνης.

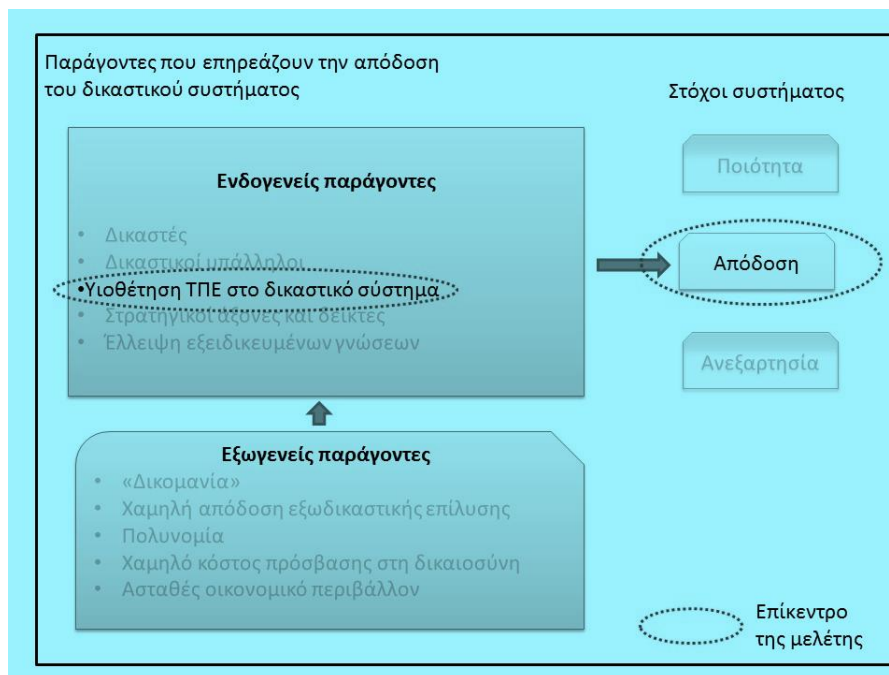
Η παρούσα μελέτη επιδιώκει να συνεισφέρει στην ποσοτική αποτίμηση των ωφελειών από την χρήση συστημάτων ηλεκτρονικής δικαιοσύνης τα οποία υποστηρίζουν τους Στόχους 1 και 6 των στρατηγικών κατευθύνσεων που προτείνονται από τον ΣΕΒ. Ειδικότερα οι στόχοι της παρούσας μελέτης είναι:

³⁵ Φορτσάκης, Θ. (2012), «Η επιτάχυνση της απονομής της δικαιοσύνης», <http://bit.ly/1oU8Rxo>

³⁶ http://www.sev.org.gr/Uploads/pdf/synopsiEkthesisAponomiDikaiosisinis_25914.pdf

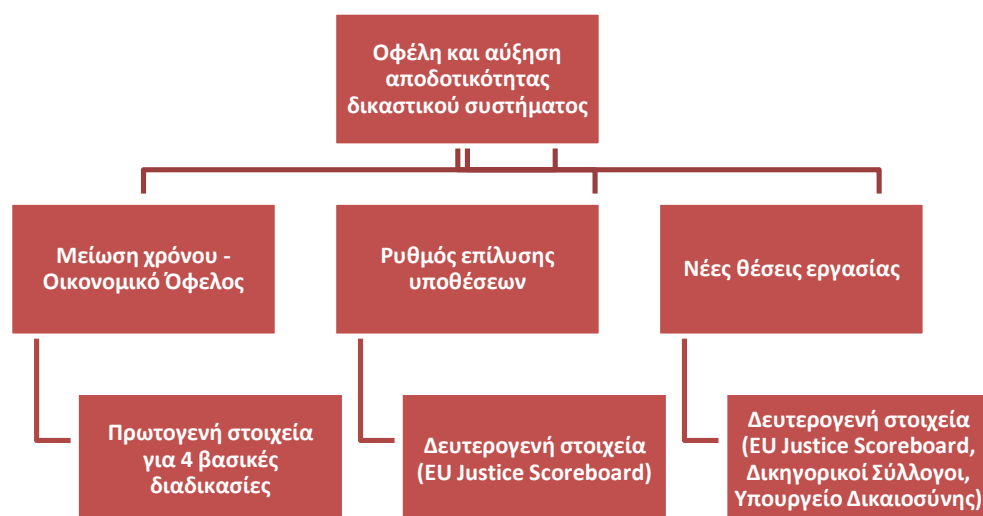
Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης

1. Η αποτίμηση του ποσοτικού (χρονικού, οικονομικού) οφέλους που προκύπτει από τη χρήση συστημάτων και εφαρμογών ηλεκτρονικής δικαιοσύνης σε επιλεγμένες διαδικασίες, οι οποίες έχουν άμεση επίπτωση στις επιχειρήσεις.
2. Η διερεύνηση της σημασίας συστημάτων ηλεκτρονικής δικαιοσύνης και η ποσοτική αποτίμηση της επίδρασης τους στον ρυθμό επίλυσης των υποθέσεων.
3. Εκτίμηση νέων θέσεων εργασίας. Κάθε τεχνολογική καινοτομία οδηγεί ταχύτατα στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, λόγω της εξειδικευμένης γνώσης που απαιτείται για την ανάπτυξη νέων εφαρμογών και την εύρυθμη λειτουργία του νεοσύστατου τεχνολογικού οικοσυστήματος.



Εικόνα 2: Το δικαστικό σύστημα και η στοχοθεσία της μελέτης

Για την επίτευξη των παραπάνω στόχων χρησιμοποιούνται πρωτογενή και δευτερογενή στοιχεία από πηγές, όπως ο πίνακας αποτελεσμάτων της ΕΕ για τον τομέα της δικαιοσύνης (EU Justice Scoreboard), ενώ η ανάλυση επικεντρώνεται σε τέσσερις βασικούς δείκτες: (α) μείωση χρόνου, (β) οικονομικό όφελος, (γ) ρυθμός επίλυσης δικαστικών υποθέσεων και (δ) νέες θέσεις εργασίας.



Εικόνα 3: Προσέγγιση μελέτης

3.4 ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

3.4.1 Παρούσα κατάσταση στην Ελλάδα και σύγκριση με το Ευρωπαϊκό περιβάλλον

Η αποτελεσματικότητα των εθνικών συστημάτων απονομής δικαιοσύνης είναι καθοριστικής σημασίας για τη σωστή και αποτελεσματική εφαρμογή του συνόλου της ευρωπαϊκής νομοθεσίας³⁷. Κάθε φορά που ένα εθνικό δικαστήριο εφαρμόζει τη νομοθεσία της ΕΕ, ενεργεί ως «ενωσιακό δικαστήριο». Με άλλα λόγια, η αναποτελεσματικότητα του Ελληνικού δικαστικού συστήματος δεν αποτελεί πρόβλημα μόνο για τους Έλληνες πολίτες και τις επιχειρήσεις, αλλά επηρεάζει τη λειτουργία της ενιαίας ευρωπαϊκής αγοράς. Σύμφωνα με τα τελευταία στατιστικά στοιχεία του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων για τις ροές των υποθέσεων προκύπτει ότι:

- Την 30^η Ιουνίου 2014 εκκρεμούσαν στα δικαστήρια 995.399 υποθέσεις .
- Οι εκκρεμείς υποθέσεις στο σύνολο των τακτικών πολιτικών δικαστηρίων στο τέλος του Ιουνίου 2014 άγγιζαν τις 603.550.
- Ο αντίστοιχος αριθμός εκκρεμών υποθέσεων στα διοικητικά πρωτοδικεία ανέρχεται στις 319.226 υποθέσεις, εκ των οποίων 246.313 δεν έχουν προσδιοριστεί.
- Εκκρεμούσαν 22.180 υποθέσεις στο Συμβούλιο της Επικρατείας.
- Εκκρεμούσαν 49.175 υποθέσεις σε Διοικητικά Εφετεία, εκ των οποίων 24.209 δεν είχαν καν προσδιοριστεί.

Συγκρίνοντας την Ελληνική επίδοση του δικαστικού συστήματος με αντίστοιχα ευρωπαϊκά, σύμφωνα με τον «πίνακα αποτελεσμάτων σχετικά με την ευρωπαϊκή δικαιοσύνη» της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, προκύπτει ότι ο χρόνος για την εκδίκαση αστικών και εμπορικών διαφορών πρωτοβάθμια έχει αυξηθεί από 190 το 2010 σε 460 ημέρες το 2012, επίδοση η οποία είναι η τρίτη χειρότερη μεταξύ των κρατών-μελών της ΕΕ για τα οποία υπάρχουν στοιχεία. Τις καλύτερες επιδόσεις στην ΕΕ εμφανίζουν η Λιθουανία, το Λουξεμβούργο και η Ουγγαρία με χρόνο επίλυσης που δεν υπερβαίνει τις 100 ημέρες, ενώ τις χειρότερες επιδόσεις παρουσιάζουν η Ιταλία και η Μάλτα.

Παράλληλα, όσον αφορά την αποδοτικότητα του συστήματος δικαιοσύνης από την έρευνα της Επιτροπής προκύπτει ότι η Ελλάδα παρουσιάζει τις χειρότερες επιδόσεις μεταξύ των κρατών-μελών για τα οποία υπάρχουν στοιχεία, εφόσον το ποσοστό εκδίκασης αστικών και εμπορικών διαφορών πρωτοβάθμια μειώθηκε από 79% το 2010 σε 59% το 2012, ενώ τα καλύτερα αποτελέσματα εμφανίζουν το Λουξεμβούργο, η Ιταλία και η Μάλτα³⁸.

Τα σημαντικότερα πορίσματα του πίνακα αποτελεσμάτων που αφορούν την αποτελεσματικότητα των δικαστικών συστημάτων περιλαμβάνουν τα εξής:

- Στο ένα τρίτο των κρατών μελών η διάρκεια των διαδικασιών είναι τουλάχιστον διπλάσια από αυτήν που ισχύει στην πλειονότητα των κρατών μελών, με βασική αιτία τον χαμηλό ρυθμό εκδίκασης που οδηγεί σε ανάλογη αύξηση του αριθμού εκκρεμών υποθέσεων ανά έτος.
- Η παρακολούθηση και η διαχείριση της απόδοσης της δικαιοσύνης συμβάλλουν στην ταχύτερη απονομή δικαιοσύνης. Πλέον τα περισσότερα κράτη μέλη διαθέτουν ολοκληρωμένο σύστημα παρακολούθησης, ενώ στην Ελλάδα πρόσφατα υιοθετήθηκαν λίγοι βασικοί στρατηγικοί δείκτες για την οριζόντια επισκόπηση του δικαστικού συστήματος (εκκρεμείς υποθέσεις στην αρχή μιας περιόδου, εισαχθείσες υποθέσεις στην υπό εξέταση περίοδο, περατωμένες υποθέσεις στην ίδια χρονική περίοδο κ.ο.κ.).

³⁷ Ευρωπαϊκή Επιτροπή: Γενική Διεύθυνση Δικαιοσύνης (2014) http://ec.europa.eu/justice/effective-justice/index_el.htm

³⁸ Directorate General for Justice, “The 2014 EU Justice Scoreboard”

3.4.2 Διαπιστώσεις και Προβλήματα

Η Ελληνική Δικαιοσύνη πάσχει σε ότι αφορά την ταχύτητα απονομής και την αποτελεσματικότητά της³⁹. Υπάρχουν διάφοροι λόγοι που συνθέτουν αυτή την εικόνα:

- Έλλειψη ποσοτικών στοιχείων και στρατηγικών δεικτών όπως οι εισροές υποθέσεων κατ' έτος και ανά τύπο δικαστηρίου σε αντιδιαστολή με το κόστος διαχείρισης και τον φόρτο των λειτουργιών, ώστε να προβλεφθούν οι εισερχόμενες υποθέσεις για το επόμενο χρονικό διάστημα ή ακόμη και το αναγκαίο ανθρώπινο δυναμικό (δικαστικοί λειτουργοί, υπάλληλοι) για τη ποιοτική και έγκαιρη διεκπεραίωση των υποθέσεων αυτών⁴⁰.
- «Κλειστά» δικαστικά συστήματα χωρίς τη δυνατότητα αμφίδρομης πληροφόρησης από και προς τους πολίτες ή τις επιχειρήσεις.
- Το φαινόμενο της «δικομανίας» των πολιτών. Η υπερφόρτωση του συστήματος με συνεχώς αυξανόμενες εισαχθείσες υποθέσεις σε συνδυασμό με την έλλειψη προτεραιοτήτων κατά την εισαγωγή των υποθέσεων στο δικαστικό σύστημα, οδηγούν τα δικαστήρια σε «έμφραγμα».
- Μέχρι στιγμής δεν αποδίδουν οι εξωδικαστικές μέθοδοι επίλυσης των διαφορών που μπορούν να προσφέρουν τη δυνατότητα επίλυσης μεγάλου όγκου διαφορών πριν αυτές οδηγηθούν στη δικαστική οδό.
- Η πολυνομία και η συνεχής παραγωγή ρυθμιστικών διατάξεων και οδηγιών από το κράτος και τους ευρωπαϊκούς οργανισμούς. Οι κανόνες αυτοί δημιουργούν πολυπλοκότητα και ασάφεια που συνδέεται άμεσα με τη δημιουργία περισσότερων διοικητικών, ποινικών και αστικών διαφορών.
- Ο συνδυασμός έλλειψης εξειδικευμένων γνώσεων και του αυξημένου βαθμού δυσκολίας επίλυσης των υποθέσεων. Ο δικαστικός λειτουργός καλείται πλέον να κρίνει σύνθετες υποθέσεις που απαιτούν σε βάθος γνώσεις και κατάρτιση, όπως για παράδειγμα θέματα ιατρικής αμέλειας ή διακρατικές φορολογικές υποθέσεις⁴¹.
- Ανεπαρκής διαχείριση των δικαστικών πόρων μέσω συστημάτων αυτοματοποίησης της διαχείρισης υποθέσεων, η οποία σε συνδυασμό με την υποστελέχωση οργανικών θέσεων του διοικητικού προσωπικού επιβαρύνει σημαντικά τον φόρτο των δικαστών.
- Έλλειψη τεχνολογικών υποδομών. Οι δικαστές δεν έχουν ηλεκτρονική πρόσβαση σε νομολογιακά δεδομένα (μόνο το ΣτΕ), ενώ σύμφωνα με τα στοιχεία του CEPEJ η Ελλάδα βρίσκεται στις τελευταίες θέσεις σε ότι αφορά (α) βασικές υποδομές (π.χ. υπολογιστές και διαδίκτυο), (β) ηλεκτρονικά συστήματα διαχείρισης υποθέσεων (case-flow management systems) αλλά και (γ) την ψηφιακή επικοινωνία και διαλειτουργικότητα μεταξύ κομβικών για τη δικαιοσύνη δημοσίων οργανισμών (αστυνομία, ΣΔΟΕ κ.ο.κ.). Η κατάσταση επιβαρύνεται ακόμη περισσότερο μιας και το προσωπικό δεν έχει ακόμη επάρκεια στις σχετικές ψηφιακές δεξιότητες.

3.4.3 Πρωτοβουλίες-Δράσεις εν εξελίξει στην Ελλάδα

Είναι σταθερό και διαχρονικό το αίτημα για τον εκσυγχρονισμό και την ποιοτική αναβάθμιση του συστήματος απονομής δικαιοσύνης, σύμφωνα με τις ανάγκες της κοινωνίας και των πολιτών. Η αλλαγή των διαδικασιών και η προσαρμογή τους στις νέες κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες

³⁹ Φορτσάκης, Θ. (2012), «Η επιτάχυνση της απονομής της δικαιοσύνης», <http://bit.ly/1oU8Rxo>

⁴⁰ ΣΕΒ (2014). «Επιτάχυνση της απονομής δικαιοσύνης και της επίλυσης διαφορών προϋπόθεση για τις επενδύσεις και την ανάπτυξη», http://www.sev.org.gr/Uploads/pdf/synopsiEkthesisAponomiDikaiosinis_25914.pdf

⁴¹ Μουστακάτος, Δ. (2014), «Η Δικαιοσύνη εξ αρχής. Η ανάγκη επανασχεδιασμού του συστήματος λειτουργίας της δικαιοσύνης»,

Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης

χρειάζονται τον ριζικό εκσυγχρονισμό των υποδομών της Δικαιοσύνης στην Ελλάδα. Ένα από τα κρισιμότερα εργαλεία για τον σκοπό αυτό αποτελούν οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών και οι εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Το Υπουργείο Δικαιοσύνης έχει μελετήσει και υλοποιεί συγκεκριμένα μακροπρόθεσμα έργα⁴², στα οποία περιλαμβάνονται:

- **Δράση 1:** Το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων σε όλο το φάσμα της Δικαιοσύνης, με βασικό άξονα τη διαχείριση των ροών των ποινικών, πολιτικών και διοικητικών διαδικασιών. Λειτουργίες του συστήματος θα είναι μεταξύ άλλων, η ηλεκτρονική κατάθεση δικογράφων, οι ηλεκτρονικές αιτήσεις για έκδοση πιστοποιητικών, το ηλεκτρονικό πινάκιο, η συγκέντρωση στατιστικών και η παραγωγή αναφορών για την εφαρμογή συστημάτων λογοδοσίας και αποδοτικότητας. Έχουν ήδη προκηρυχθεί τμήματα του συγκεκριμένου έργου τόσο στα Πολιτικά και Ποινικά, όσο και στα Διοικητικά Δικαστήρια.
- **Δράση 2:** Το Σύστημα Ψηφιακής Καταγραφής, Αποθήκευσης και Διάθεσης των Πρακτικών των συνεδριάσεων των Δικαστηρίων, με βασική λειτουργία την κεντρική ψηφιακή αποθήκευση και διαχείριση των πρακτικών όλης της χώρας.
- **Δράση 3:** Το σύστημα του Εθνικού Ποινικού Μητρώου, το οποίο θα επιτρέψει την ψηφιακή τήρηση του συνόλου των δελτίων ποινικού μητρώου στη χώρα και τη διαλειτουργικότητα με το ΟΣΔΔΥ-ΠΠ, με τα ΚΕΠ αλλά και με το ECRIS, για την ανταλλαγή πληροφοριών με τις αντίστοιχες υπηρεσίες των κρατών της ΕΕ.
- **Δράση 4:** Η ανάπτυξη και λειτουργία ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος των Καταστημάτων Κράτησης, που κύριο σκοπό έχει την ενιαία μηχανογράφηση των εσωτερικών λειτουργιών των καταστημάτων κράτησης και την επικοινωνία ανάμεσα στα καταστήματα κράτησης.

Παράλληλα, σε βραχυπρόθεσμο επίπεδο, το Υπουργείο υλοποιεί μια σειρά δράσεων μικρής εμβελείας, στα οποία μεταξύ άλλων εντάσσονται:

- Ηλεκτρονική κατάθεση δικογράφου στο Πρωτοδικείο Αθηνών.
- Ηλεκτρονική κατάθεση δικογράφου στα Πρωτοδικεία Πειραιά και Θεσσαλονίκης.
- Διασύνδεση του συστήματος ποινικών μητρώων της Ελλάδας με αντίστοιχα συστήματα ποινικών μητρώων της Ευρωπαϊκής Ένωσης – ICRS.
- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την διασύνδεση των αποφυλακιζόμενων με την κοινωνία.
- Αναβάθμιση υπηρεσιών Ελεγκτικού Συνεδρίου.
- Ηλεκτρονικό Πινάκιο.
- Μηχανογράφηση εκουσίας διαδικασίας (ν.4055/2012) για τα Ειρηνοδικεία της χώρας.

⁴² Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη και τη Διοικητική Αναβάθμιση, Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, 8η έκδοση, 2014

3.5 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ

Η εισαγωγή και εφαρμογή των ψηφιακών και διαδικτυακών τεχνολογιών στη Δικαιοσύνη αποτελεί ένα ισχυρό μέσο για την αύξηση της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη είναι ένα ειδικό πεδίο κάτω στο γενικότερο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η οποία νοείται ως η εφαρμογή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) σε όλες τις δημόσιες διοικητικές διαδικασίες.

Σε ένα πρώιμο παράδειγμα της χρήσης της τεχνολογίας των πληροφοριών στο δικαστικό σύστημα, τα δικαστήρια για τα εγκλήματα πολέμου μετά τον Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο έκαναν χρήση κινηματογραφικού υλικού και ταυτόχρονης μετάφρασης (Radlmaier σελ. 67). Η Ευρωπαϊκή Ένωση μόλις πρόσφατα συνέλαβε το όραμα για ένα ενιαίο δικαστικό σύστημα που να βασίζεται σε ψηφιακές επικοινωνίες και υπηρεσίες. Στις 30 Μαΐου του 2008 εξέδωσε ανακοίνωση, με τίτλο «*προς μια ευρωπαϊκή στρατηγική για την ηλεκτρονική δικαιοσύνη*» με αρχικό στόχο τη δημιουργία μιας ηλεκτρονικής πύλης για τη δικαιοσύνη, που να πληροφορεί πολίτες και επιχειρήσεις για τον τρόπο λειτουργίας των νομικών συστημάτων των κρατών μελών, διασυνδέει τα ποινικά μητρώα, υποστηρίζει ασφαλείς συναλλαγές μεταξύ των δικαστικών αρχών, καθώς επίσης προσφέρει υπηρεσίες video conferencing και αυτόματης μετάφρασης.

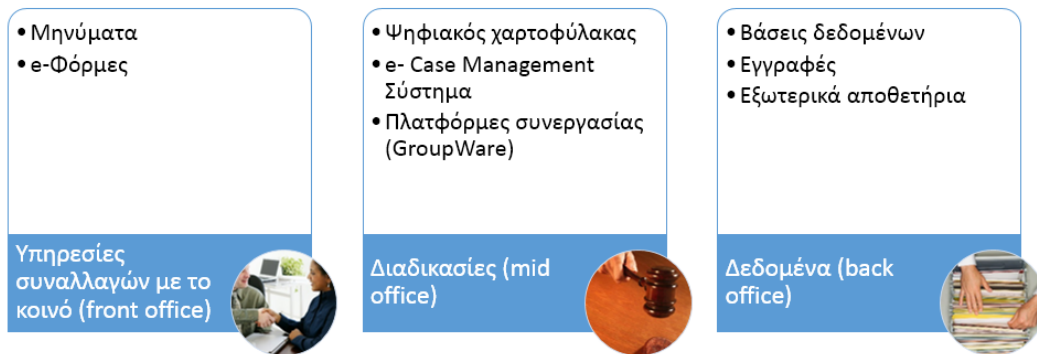
Σύμφωνα με την Επιτροπή CEPEJ (European Commission for the Efficiency of Justice) οι λειτουργίες της πληροφορικής στο δικαστικό σύστημα μπορούν να κατηγοριοποιηθούν στις εξής κατηγορίες:

Άμεση υποστήριξη των δικαστών και των δικαστικών υπαλλήλων

Αυτή η κατηγορία λειτουργιών αναφέρεται κυρίως στην ενεργή χρήση των βασικών τεχνολογιών και εφαρμογών, όπως η επεξεργασία κειμένου, η ανταλλαγή ηλεκτρονικών μηνυμάτων και η τοπική αρχειοθέτηση. Είναι ο βασικός πυλώνας και η απαραίτητη προϋπόθεση για να καταστεί δυνατή η χρήση άλλων πιο προηγμένων ψηφιακών υπηρεσιών και αργότερα τεχνολογικών καινοτομιών. Στην Ελλάδα, η περαιτέρω χρήση και διείσδυση των βασικών τεχνολογιών θα επιτρέψει στους εργαζομένους των δικαστηρίων να ανακαλύψουν τι είναι ΤΠΕ και να αρχίσουν να πειραματίζονται με αυτές. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό, καθώς τα δικαστήρια συχνά έχουν χαμηλά επίπεδα τεχνολογικής επάρκειας και ψηφιακών δεξιοτήτων.

Υποστήριξη για την αποτελεσματική διαχείριση των υποθέσεων

Αυτή η κατηγορία συστημάτων αφορά κυρίως την οργάνωση των δικαστηρίων και τη διασύνδεση τους με άλλους, κομβικής σημασίας, δημόσιους οργανισμούς (αστυνομία, ΣΔΟΕ, φυλακές κ.ο.κ.). Συνεπώς, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνονται στην ομάδα αυτή υπηρεσίες όπως, η ψηφιακή καταγραφή και απομαγνητοφώνηση των πρακτικών από τις συνεδριάσεις των δικαστηρίων (voice-to-text), η πλήρης μηχανοργάνωση με χρήση διαδικτύου και υπηρεσιών νέφους, η τηλεδιάσκεψη και η δημιουργία συστήματος παρακολούθησης υποθέσεων (case flow management system - CFMS). Αναλυτικότερα, το CFMS επιτρέπει τη διαχείριση των δικαστικών υποθέσεων και των ροών εργασίας έχοντας ως βασικές διαδικασίες την ηλεκτρονική παραλαβή δικογράφων, τον έλεγχο και τη διακίνηση των υποβληθέντων εγγράφων στα αρμόδια όργανα, τη δημοσίευση ηλεκτρονικού πινακίου, την αυτοματοποιημένη ανάθεση μιας υπόθεσης σε έναν λειτουργό, την εξ αποστάσεως και απρόσκοπτη πρόσβαση των δικαστών σε δεδομένα και πληροφορίες που σχετίζονται με την υπόθεση, την παρακολούθηση της πορείας των υποθέσεων και την ειδοποίηση σε περίπτωση υπερβολικών καθυστερήσεων, καθώς την έκδοση σχετικών πιστοποιητικών και δημοσίευση των αποφάσεων.



Εικόνα 4 Εργαλεία για την παρακολούθηση μιας υπόθεσης

Αλληλεπίδραση μεταξύ των δικαστηρίων και των εξωτερικών εμπλεκόμενων μερών

Τα συστήματα αυτής της κατηγορίας υποστηρίζουν κυρίως την επικοινωνία μεταξύ δικαστηρίου και δικηγόρων, πολιτών, επιχειρήσεων. Για παράδειγμα, δίνεται η δυνατότητα, σε πολίτες να ενημερωθούν σε ποιο δικαστήριο πρέπει να απευθυνθούν ή ποιες είναι οι σχετικές διαδικασίες διαμεσολάβησης, να συλλέγουν εύκολα, μέσω του διαδικτύου, παραστατικά και δικαιολογητικά απαραίτητα για την κατάθεση του δικογράφου αλλά και να παρακολουθούν την πορεία μιας υπόθεσης, από την κατάθεση μέχρι και τη δημοσίευση. Παράλληλα, οι δικηγόροι και οι συμβολαιογράφοι μπορούν να ανατρέχουν σε νομικές βάσεις δεδομένων, σε προηγούμενες δικαστικές αποφάσεις, να επικοινωνούν με συναδέλφους τους μέσω ασφαλών δικτύων και φυσικά να ενημερώνονται για την πορεία μιας υπόθεσης με αυτοματοποιημένες, εξατομικευμένες online ειδοποιήσεις. Επιπρόσθετα, οι επιχειρήσεις μεταξύ άλλων θα έχουν πρόσβαση σε επιμελητήρια, στο κτηματολόγιο, σε πληροφορίες για το εφαρμοστέο δίκαιο και πιθανές διακρατικές νομικές διαδικασίες, σε έντυπα αιτήσεων για διαταγή πληρωμής κ.ο.κ.

Η ηλεκτρονική δικαιοσύνη στην Ελλάδα εντάσσεται στο συνολικότερο πλαίσιο που έχει θέσει η Ε.Ε. Η Επιτροπή θεωρεί ότι ο πρώτος στόχος της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης είναι η ενίσχυση της αποτελεσματικότητας της δικαιοσύνης σε ολόκληρη την Ευρώπη προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων. Η μετάβαση του συστήματος απονομής δικαιοσύνης στην ψηφιακή εποχή δεν είναι πλέον προαιρετική επιλογή, αλλά επιτακτική ανάγκη.

3.6 ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Εφαρμογές ηλεκτρονικής δικαιοσύνης έχουν χρησιμοποιηθεί σε χώρες της Ε.Ε, στις ΗΠΑ, ωστόσο η προσέγγιση και ο βαθμός χρήσης τέτοιων εφαρμογών διαφέρει σημαντικά ανά περίπτωση. Οι περιπτώσεις αυτές παρουσιάζονται στην παρούσα μελέτη διότι προκύπτουν αξιοποιήσιμα συμπεράσματα για την αποτελεσματική ένταξη των ΤΠΕ στο Ελληνικό δικαστικό σύστημα.

3.6.1 Αυστρία : Ηλεκτρονική διακίνηση δικογράφων με εξοικονόμηση 10 εκ. ευρώ

Από την αρχή της δεκαετίας του 1980, το Αυστριακό Υπουργείο Δικαιοσύνης δημιούργησε ένα εκτεταμένο δίκτυο με σκοπό τη γενικευμένη χρήση τεχνολογιών πληροφορίας. Διασυνδέθηκε με άλλα Υπουργεία, χρησιμοποίησε τη τηλεδιάσκεψη και αυτοματοποίησε, μέσω ολοκληρωμένου συστήματος υποστήριξης, τις δικαστικές διαδικασίες. Η υποβολή εγγράφων, αιτήσεων αλλά και οι αποφάσεις πλέον διανέμονται μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας και ομοίως συλλέγονται αυτόματα τα δικαστικά έξοδα. Το σύστημα χρησιμοποιείται από περίπου 8.000 εσωτερικούς χρήστες (εκ των οποίων περίπου 2000 δικαστές και εισαγγελείς), ενώ κατά το 2012 έγιναν 14,2 εκ. διαβιβάσεις και εκτιμάται ότι **εξοικονομήθηκαν** μόνο από τη μείωση χρήσης συμβατικής ταχυδρόμηση **πάνω από 10 εκ. ευρώ**.

Ηλεκτρονική αρχειοθέτηση

Η εξοικονόμηση που προκύπτει από την εφαρμογή του ηλεκτρονικού φακέλου (από χρόνο απασχόλησης του προσωπικού, ταχυδρόμηση και φύλαξη) εκτιμάται στο 1€ ανά έγγραφο.

Με την ηλεκτρονική αρχειοθέτηση πλέον είναι δυνατή η χρήση εγγράφων και σε μεταγενέστερες διαδικασίες. Η οικονομία που προκύπτει από την εφαρμογή του ηλεκτρονικού φακέλου (από χρόνο απασχόλησης του προσωπικού, ταχυδρόμηση, φύλαξη) εκτιμάται στο 1€ ανά έγγραφο.

3.6.2 Γαλλία: Οι δυσχέρειες της προσαρμογής και απλούστευσης δικονομικών κανόνων

Στη Γαλλία έχει γίνει σειρά προσπαθειών για την εισαγωγή τεχνολογιών πληροφορικής στο χώρο της δικαιοσύνης με διαφορετικό βαθμό επιτυχίας⁴³. Στη συνέχεια, θα δούμε δύο χαρακτηριστικά παραδείγματα, παραθέτοντας και τα στοιχεία κριτικής για τους λόγους που δεν οδήγησαν άμεσα στα αναμενόμενα αποτελέσματα.

Το «e-Barreau»⁴⁴

Το γαλλικό παράδειγμα του e-Barreau καταδεικνύει ότι η **προσπάθεια μεταφοράς των κανονιστικών και οργανωτικών χαρακτηριστικών της παραδοσιακής διαδικασίας στην ψηφιακή διαδικασία οδηγεί σε ένα περίπλοκο και όχι πάντα πετυχημένο τεχνολογικό δημιούργημα**. Πρόκειται για ένα έργο που πρότεινε το Εθνικό Συμβούλιο Δικηγορικών Συλλόγων (CNB) στο γαλλικό Υπουργείο Δικαιοσύνης, για ηλεκτρονική επικοινωνία σε όλη την επικράτεια, το «e-Barreau», προκειμένου να αναπτυχθεί ένα σύστημα το οποίο θα διασφάλιζε το απόρρητο της επικοινωνίας μεταξύ πελάτη και δικηγόρου και παράλληλη πρόσβαση των δικηγόρων στις πληροφορίες του συστήματος διαχείρισης υποθέσεων των δικαστηρίων σχετικά με τις υποθέσεις τους. Το CNB επένδυσε στην ανάπτυξη «πακέτου» με πρόσβαση σε ευρυζωνικό ίντερνετ, ασφαλές ηλ. ταχυδρομείο, ψηφιακό πιστοποιητικό και ψηφιακή υπογραφή, ενώ παράλληλα το γαλλικό

⁴³ Velicogna, Marco and Errera, Antoine and Derlange, Stéphane, Building E-Justice in Continental Europe: The TéléRecours Experience in France (January 31, 2013). Utrecht Law Review, Vol. 9, No. 1, p. 38-59, January 2013.

⁴⁴ Marco Velicogna, « Electronic Access to Justice: From Theory to Practice and Back », *Droit et cultures* [on line], 61 | 2011-1, URL :<http://droitcultures.revues.org/2447>

Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης

Υπουργείο Δικαιοσύνης θα ανέπτυξε σύστημα VPN για πρόσβαση στο σύστημα διαχείρισης υποθέσεων. Πειραματικά, η χρήση ενός τέτοιου συστήματος άρχισε το 2006, σε τρία δικαστήρια (*Tribunaux de Grande Instance*).

Παρά την πρόοδο, το έργο αντιμετώπισε τον κίνδυνο να παραμείνει σε πιλοτικό στάδιο, και αυτό γιατί οι επιλογές του CNB σε σχέση με τις ΤΠΕ περιλάμβαναν άστοχες αποφάσεις, όπως μονοπώλιο στον πάροχο ίντερνετ και υψηλά κόστη συνδρομής των δικηγόρων. Στη συνέχεια, με τις νέες κατευθύνσεις που δόθηκαν από το Υπουργείο Δικαιοσύνης και τις αλλαγές στην υποδομή από την πλευρά του CNB (ανάπτυξη π.χ. κατάργηση της υποχρεωτικής συνδρομής ίντερνετ σε συγκεκριμένο πάροχο και μείωση της μηνιαίας συνδρομής), επιταχύνθηκε η διάδοση των συνδρομών «e-barreau».

**Συνεργασία μεταξύ των
άμεσα ενδιαφερομένων**

**Αντιμέτωπη προβλημάτων
υποδομής και συνεργασία
κράτους – δικηγόρων
αυξάνει τις πιθανότητες
επιτυχίας στην εφαρμογή
λύσεων η-δικαιοσύνης.**

Το σύστημα «TéléRecours»⁴⁵

Στο γαλλικό σύστημα διοικητικής δικαιοσύνης, που έχει πληθώρα κοινών στοιχείων με το ελληνικό, το δικαστήριο είναι επιφορτισμένο με μία σειρά αρμοδιοτήτων, που σκοπό έχουν την τήρηση των βασικών αρχών της διοικητικής δίκης. Μία από αυτές τις αρμοδιότητες, είναι η τήρηση φακέλου της υπόθεσης και η εξασφάλιση της πρόσβασης των διαδίκων στα στοιχεία που περιέχει (η μη τήρηση της γενικής αρχής αυτής είναι λόγος ακυρότητας της απόφασης που θα εκδοθεί). Τον Απρίλιο του 2005, διατέθηκε η εφαρμογή του «TéléRecours» η οποία τέθηκε σε λειτουργία μετά την έκδοση κανονιστικών πράξεων που επέτρεπαν τη λειτουργία της. **Χρειάστηκε, δηλαδή, η προσαρμογή των δικονομικών κανόνων για την ηλεκτρονική κατάθεση, και συγκεκριμένα η απλούστευσή τους.**

Αρχικά επελέγη να ελεγχθεί η εφαρμογή με ένα και μόνο αντικείμενο διαδικασίας. Ως αντικείμενο επελέγη το φορολογικό δίκαιο (με την εξαίρεση της είσπραξης φόρων), κυρίως γιατί στο Γαλλικό Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών υπήρχε αντίστοιχο Τμήμα στο αντικείμενο αυτό (Γενική διεύθυνση Φορολογίας), με εξαιρετικά καταρτισμένους υπαλλήλους σε θέματα ηλεκτρονικής καταχώρισης, χάρις στην εμπειρία τους με το σύστημα COPERNIC/TéléIR για την ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων. Επίσης, μόνο δικηγόροι μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν το σύστημα (η παράσταση ενώπιον του Γαλλικού Συμβουλίου Επικρατείας γίνεται μόνο με δικηγόρο).

Η διαδικασία μέσω του συστήματος

Το «TéléRecours» είναι διαθέσιμο μέσω ιστοσελίδας. Οι δικηγόροι έχουν πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες σχετικά με όλες τις υποθέσεις τους συνολικά. Ο δικηγόρος εισέρχεται στο σύστημα χρησιμοποιώντας όνομα χρήστη και κωδικό (που αντικαθιστά την ιδιόχειρη υπογραφή). Για τις ανάγκες του «TéléRecours», δόθηκαν κωδικοί στις δικηγορικές εταιρείες, αλλά όχι μεμονωμένα στον κάθε δικηγόρο. Στη συνέχεια, ο χρήστης συμπληρώνει μία ηλεκτρονική φόρμα σχετικά με το διάδικο που εκπροσωπεί, τις ιδιαιτερότητες της προσβαλλόμενης διοικητικής πράξης και επισυνάπτει αρχείο με το κείμενο της προσφυγής του, και εάν χρειάζεται, αρχεία με την προσβαλλόμενη πράξη, σχετικά έγγραφα και τον κατάλογο των εγγράφων. **Ο γαλλικός κώδικας διοικητικής δικαιοσύνης προσαρμόστηκε επίσης ώστε να μην απαιτείται η υποβολή φυσικών εγγράφων, αλλά να επισυνάπτονται τα έγγραφα ηλεκτρονικά μαζί με την προσφυγή.** Το σύστημα εξασφαλίζει την αυτόματη χρονολόγηση και καταχώριση των προσφυγών, για τον έλεγχο τήρησης των προθεσμιών.

⁴⁵ Velicogna, M., A. Errera, and S. Derlange. 2013. Building e-Justice in Continental Europe: The TéléRecours experience in France. *Utrecht Law Review* 9(1): 38-59.

Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης

Ο αιτών (ή ο δικηγόρος του) αυτόματα λαμβάνει μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ότι η υπόθεσή του εισήχθη στο σύστημα. Όμως, πρέπει να ακολουθήσει και ένα δεύτερο μήνυμα από τον υπάλληλο του δικαστηρίου, ο οποίος επιβεβαιώνει το περιεχόμενο της φόρμας που έχει συμπληρώσει ο αιτών και ενημερώνει για την αντίστοιχη καταχώριση στο σύστημα του δικαστηρίου. Η αίτηση εκτυπώνεται αυτόματα στο δικαστήριο.

Εφόσον η αίτηση γίνει ηλεκτρονικά, ο δικηγόρος δεσμεύεται να στέλνει ηλεκτρονικά όλα τα έγγραφα, ομοίως και η φορολογική διοίκηση. Ανά πάσα στιγμή, τόσο οι δικηγόροι όσο και οι υπάλληλοι της φορολογικής διοίκησης έχουν πρόσβαση στα έγγραφα της υπόθεσης. Εφόσον υπάρχει η συγκατάθεση του αιτούντος, το δικαστήριο στέλνει την απόφαση ηλεκτρονικά μέσω του «TéléRecours». Η ανάγνωση μηνύματος ή εγγράφου μέσω του συστήματος θεωρείται ότι αποτελεί κοινοποίηση, σύμφωνα με τη γαλλική νομοθεσία.

Τα αποτελέσματα της πειραματικής λειτουργίας

Το γαλλικό Συμβούλιο της Επικρατείας έθεσε σε λειτουργία το σύστημα το 2005. Η πειραματική λειτουργία του ξεκίνησε με την εκπαίδευση των δικαστικών υπαλλήλων, των διοικητικών υπαλλήλων, των υπαλλήλων των εφοριών και των δικηγόρων. Για τους δικηγόρους, η συμμετοχή ήταν εθελοντική και αρχικά ενεπλάκησαν 8 δικηγορικές εταιρείες (αριθμός όχι ιδιαίτερα μικρός, αφού το γαλλικό Συμβούλιο της Επικρατείας συναλλάσσεται με περιορισμένο αριθμό δικηγόρων). Μετά από μερικούς μήνες χρήσης, σχετικές συνεντεύξεις έδειξαν το υψηλό επίπεδο ικανοποίησης χρηστών, αφού θεωρήθηκε ότι η εφαρμογή πετύχαινε εξοικονόμηση χρόνου, βελτιώνει τη συμμόρφωση με τις προθεσμίες και απήλλαξε το προσωπικό των δικηγορικών εταιρειών από ορισμένες εργασίες ρουτίνας, βελτιώνοντας έτσι την αποτελεσματικότητα της λειτουργίας των δικηγορικών εταιρειών. Από το 2008, και κατά τη διάρκεια της πιλοτικής λειτουργίας, η χρήση μειώθηκε ελαφρώς, από 95% το 2008, σε 90% το 2009 και 86% το 2010. Αυτή η τάση υποδεικνύει ότι οι εταιρείες χρησιμοποιούσαν ακόμη την παραδοσιακή οδό, ίσως επειδή **δεν είχαν αρκετά κίνητρα** για τη χρήση του συστήματος ή επειδή χρησιμοποιούνταν μόνο για ένα αντικείμενο.

Κίνητρα για αυξανόμενη χρήση

Για να εξασφαλιστεί ο μέγιστος δυνατός βαθμός αξιοποίησης των ΤΠΕ, είναι σημαντικό να εντοπιστούν έγκαιρα τα εμπόδια στη χρήση των συστημάτων και να δοθούν σχετικά κίνητρα στους εμπλεκόμενους (π.χ. μειωμένο κόστος ή/και χρόνος διεκπεραίωσης)

3.6.3 ΗΠΑ: Ένα e-Case File System με αναμενόμενη ετήσια απόδοση της επένδυσης πάνω από 100%

Όπως τα περισσότερα διοικητικά γραφεία στις περισσότερες κομητείες στις Ηνωμένες Πολιτείες, έτσι και οι υπηρεσίες Δικαιοσύνης Ανηλίκων στην κομητεία του Σαν Ντιέγκο λειτουργούν βασιζόμενες στο χαρτί· εκατομμύρια φύλλα χαρτιού, συμπληρώνονται, αντιγράφονται, διανέμονται, κατατίθενται, και ανακτώνται χειρωνακτικά. Για να βοηθήσουν τους υπαλλήλους τους να εργαστούν πιο αποδοτικά και αποτελεσματικά, αυτές οι υπηρεσίες αντικατέστησαν το χαρτί με μια ψηφιακή βιβλιοθήκη και με σύστημα διαχείρισης ροής εργασιών⁴⁶.

Η διαδικασία που βασίζεται στο σύστημα Justice Electronic Library System (JELS) ξεκινά με τα ηλεκτρονικά έγγραφα που αποστέλλονται στο γραφείο Εισαγγελίας από επαγγελματίες ψυχικής υγείας, σχολεία, δημόσιες υπηρεσίες ασφάλειας, και αλλού. Το JELS λαμβάνει επίσης πληροφορίες από το σύστημα διαχείρισης υποθέσεων του δικαστηρίου και έπειτα εφαρμόζει τους κανόνες ροής

⁴⁶ Προσαρμοσμένο κείμενο βάσει της μελέτης περίπτωσης Microsoft Case Studies (2012)

Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης

εργασίας του συστήματος αυτού στα έγγραφα αυτά, ενώ παράλληλα καθορίζει ποια από τις τέσσερις ομάδες ενδιαφερομένων (εισαγγελείς, δικαστικοί επιμελητές, δικηγόροι υπεράσπισης, δικαστικοί λειτουργοί) δικαιούται να έχει πρόσβαση σε κάθε έγγραφο και πότε. Βάσει των κανόνων της ροής εργασίας, στη συνέχεια, αποστέλλει κάθε έγγραφο στο κατάλληλο ψηφιακό αποθετήριο συσχετίζοντας το με την υπόθεση και τον συγκεκριμένο χρήστη. Όταν ο λειτουργός είναι έτοιμος να πάει στο δικαστήριο χρησιμοποιεί ένα άλλο χαρακτηριστικό του JELS, που ονομάζεται ηλεκτρονικός χαρτοφύλακας (e- briefcase), ο οποίος έχει τη λίστα με όλες τις υποθέσεις που έχουν ανατεθεί στον λειτουργό για τη συγκεκριμένη ημέρα. Στο δικαστήριο, ο λειτουργός εργάζεται αποκλειστικά με τα ηλεκτρονικά έγγραφα του φακέλου για κάθε ακρόαση· τα έντυπα αρχεία της υπόθεσης δεν χρησιμοποιούνται ούτε καν μεταφέρονται στο δικαστήριο.

Οφέλη από την χρήση του συστήματος Justice Electronic Library System (JELS)

Τόσο οι εισαγγελείς όσο και το προσωπικό υποστήριξης δουλεύουν πιο αποτελεσματικά και με επιτυχία με τη χρήση του JELS, με το οποίο τα τρία δικαστικά τμήματα αναμένεται να εξοικονομήσουν περίπου 400,000 US \$ σε έναν μόλις χρόνο. Ο αριθμός αυτός είναι διπλάσιος από την αρχική επένδυση. Οι εισαγγελείς εξοικονομούν 25% του χρόνου τους για την εξέταση μιας υπόθεσης. Ο αριθμός αυτός είναι πιθανό να αυξηθεί στο 40%, καθώς όλο και περισσότεροι λειτουργοί και της Διεύθυνσης Ανηλίκων θα εξοικειωθούν με τις δυνατότητες του JELS. Ένα εκατομμύριο σελίδες χαρτιού ετησίως αντικαταστάθηκαν με αντίστοιχα ηλεκτρονικά αρχεία. Παράλληλα, η παραγωγικότητα των δικαστικών υπαλλήλων αυξήθηκε κατά 50%. Εκτιμάται ότι κατά τη διάρκεια του 1^{ου} έτους χρήσης του JELS, το προσωπικό που χρειαζόταν να διαχειριστεί τα φυσικά αρχεία ισοδυναμούσε με έξι θέσεις πλήρους απασχόλησης. Κατά τον τρόπο αυτό εξοικονομήθηκαν περίπου 400.000 US \$ σε ετήσια βάση.

Επιπρόσθετα, το Τμήμα Ανηλίκων της Εισαγγελίας εξοικονομεί τόσο το κόστος της τοποθέτησης νέων έντυπων αρχείων σε αποθήκες, όσο και το κόστος της ανάκτησης των αρχειοθετημένων φακέλων, όταν οι παραβάτες παραβούν τον νόμο και πάλι. Εκτιμάται ότι αυτή η εξοικονόμηση ισοδυναμεί με 20,000 δολάρια ετησίως.

Τελικά, η απόδοση επένδυσης (ROI) αναμένεται να φτάσει το 100% στο πρώτο έτος υλοποίησης. Στην περίπτωση του JELS, η απόδοση μπορεί να υπολογιστεί εύκολα· το αρχικό κόστος ανάπτυξης του συστήματος και εφαρμογής ανήλθε στα 170.000 US \$. Δεδομένης της αναμενόμενης εξοικονόμησης των 400.000 δολαρίων στο πρώτο έτος πλήρους εφαρμογής, η Κομητεία προβλέπει την απόδοση της επένδυσης να αγγίζει το 100%.

Αύξηση παραγωγικότητας

Οι εισαγγελείς εξοικονομούν 25% του χρόνου τους για την εξέταση μιας υπόθεσης. Η παραγωγικότητα των δικαστικών υπαλλήλων αυξήθηκε κατά 50%. Στο πρώτο έτος πλήρους εφαρμογής, προβλέπεται η απόδοση της επένδυσης να αγγίξει το 100%. Οι εισαγγελείς εξοικονομούν 25% του χρόνου τους για την εξέταση μιας υπόθεσης. Η παραγωγικότητα των δικαστικών υπαλλήλων αυξήθηκε κατά 50%. Στο πρώτο έτος πλήρους εφαρμογής, προβλέπεται η απόδοση της επένδυσης να αγγίξει το 100%.

3.6.4 Ιταλία: Υποχρεωτική ηλεκτρονική υποβολή δικαστικών εγγράφων

Στην Ιταλία από 30 Ιουνίου 2014 έγινε υποχρεωτική η ηλεκτρονική υποβολή όλων των πράξεων και των μέτρων της διαδικασίας για την έκδοση διαταγής πληρωμής και την υποβολή των δικαστικών εγγράφων σε όλες τις διαδικασίες που κινήθηκαν από τον Ιούλιο του 2014. Από 31.12.2014 η

Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης

ηλεκτρονική υποβολή είναι υποχρεωτική για ενδοδιαδικαστικές πράξεις στις διαδικασίες που εκκρεμούν στις 30 Ιουνίου 2014. Η διάταξη θα επεκταθεί στα Εφετεία από την 30η Ιουνίου 2015.

Αφότου κατέστη υποχρεωτική, και κατά την περίοδο από 1^η έως 14 Ιουλίου 2014, έχουν πραγματοποιηθεί συνολικά 41.342 καταθέσεις τηλεματικής από δικηγόρους και άλλους επαγγελματίες, εκ των οποίων 9.796 αιτήσεις για ασφαλιστικά μέτρα και 12.950 ενδοδιαδικαστικά υπομνήματα.

Συγκρίνοντάς τα παραπάνω δεδομένα με το μήνα Ιούνιο 2014 κατά τον οποίο η ηλεκτρονική κατάθεση είχε προαιρετικό χαρακτήρα, διαπιστώνεται ότι οι αιτήσεις για ασφαλιστικά μέτρα αυξήθηκαν κατά 173% και η κατάθεση των εγγράφων κατά 88%. Διαφαίνεται έτσι ότι η επιλογή της υποχρεωτικής ηλεκτρονικής κατάθεσης φέρνει άμεσα τα επιθυμητά αποτελέσματα. Θετική και συνεχής ήταν η ηλεκτρονική κατάθεση και από τους δικαστές, και από 608 157 κατά την περίοδο της προαιρετικής ηλεκτρονικής κατάθεσης από 1 Ιανουαρίου έως 30 Ιουνίου 2014, με την έναρξη της υποχρεωτικής κατάθεσης έγιναν πάνω από 61.000 καταθέσεις αποφάσεων από 1-14 Ιουλίου 2014.

Υποχρεωτικότητα

Μετά την θεσμοθέτηση της υποχρεωτικής ηλεκτρονικής υποβολής των δικαστικών εγγράφων, οι αιτήσεις για ασφαλιστικά μέτρα αυξήθηκαν κατά 173% και η κατάθεση των εγγράφων κατά 88%.

Οι τρέχουσες εκτιμήσεις δείχνουν ότι μόνο για την online επικοινωνία το 2013 επιτεύχθηκε εξοικονόμηση που ανήλθε σε € 43.000.000 (€ 43.014.762), ποσό ίσο με το μισό περίπου των δαπανών του κλάδου IT για τη δικαιοσύνη κατά το ίδιο έτος (2013). Σημαντικά αποτελέσματα αναμένονται όσον αφορά τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και τον εξορθολογισμό της ροής εργασιών.

3.7 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΤΠΕ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΙΚΑΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Η αποτίμηση του οφέλους της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης βασίζεται σε δυο προσεγγίσεις: (1) στην αναλυτική εκτίμηση του παραγωγικού χρόνου και του αντίστοιχου κόστους σε 4 επιλεγμένες δικαστικές διαδικασίες και (2) στην ποσοτική αποτίμηση του βαθμού επίδρασης της υιοθέτησης συστημάτων ηλεκτρονικής δικαιοσύνης στον ρυθμό επίλυσης δικαστικών υποθέσεων.

Συνοπτικά τα βασικά οφέλη που προκύπτουν **στο σύνολο των υποθέσεων** από την ψηφιοποίηση των 4 δικαστικών διαδικασιών είναι:

Διαδικασία	Αριθμός Υποθέσεων	Μείωση χρόνου (ημέρες)	Μείωση (%)	Οικονομικό όφελος (€)	Εξοικονόμηση (%)
Πτωχευτική διαδικασία	300	611	65,1	222.034,5	67,1
Πιστωτικοί τίτλοι-διαταγές πληρωμής	50.000	37.135	70,9	11.921.750	71
Φορολογικές διαφορές	8.000	21.058	50,3	5.550.360	50,5
Ακυρωτική διαδικασία	4.000	6.896	50,5	1.555.260	42,5
Σύνολα	62.300	65.700	55,6	19.249.404,5	60,6

Η αναλυτική τεκμηρίωση, οι υποθέσεις και οι περιορισμοί της εκτίμησης των ωφελειών παρατίθενται παρακάτω.

3.7.1 Ψηφιοποίηση δικαστικών διαδικασιών: Αποτίμηση οφέλους για 4 διαδικασίες

Στις εξεταζόμενες υποθέσεις, αναφέρεται ο κατ' εκτίμηση μέσος χρόνος σε λεπτά της ώρας που απαιτείται από τον κάθε εμπλεκόμενο για την ολοκλήρωση της διαδικασίας, το εύρος του οποίου έχει εκτιμηθεί με καταγραφή χρόνων και προσωπικές συνεντεύξεις με εμπλεκόμενους στις διάφορες διαδικασίες, και συνεκτιμώντας την κατάσταση στα δικαστήρια της επικράτειας. Ας σημειωθεί ότι ο αριθμός των υποθέσεων που εισάγονται διαφέρει σημαντικά ανά δικαστήριο, και παρουσιάζονται μεγάλες διαφοροποιήσεις ανάμεσα στα μεγάλα δικαστήρια και τα περιφερειακά (ως προς τον αριθμό υποθέσεων, αριθμό δικαστών και δικαστικών υπαλλήλων, τις υποδομές μηχανοργάνωσης κλπ.). Αφού καταγραφούν τα βασικά στάδια για καθεμία από τις εξεταζόμενες διαδικασίες και με βάση το πλαίσιο αξιολόγησης (Παράρτημα Ι) υπολογίζεται το ισοδύναμο πλήρους απασχόλησης.

Στις εκτιμήσεις αυτές αναφέρονται τα βασικά βήματα που εισάγουν κόστος λόγω του δαπανωμένου χρόνου, και, κατά την πρακτική του κάθε δικαστηρίου ενδέχεται να διαφέρουν ελαφρώς (ενδεικτικά αναφέρεται ότι κάποιες θεσμικά προβλεπόμενες ενέργειες δεν τηρούνται, ελλείψει μέσων, από το σύνολο των υπηρεσιών, ή τηρούνται με διαφορετικό τρόπο). Επίσης διευκρινίζεται ότι τα βήματα αφορούν τη δικαστική επίλυση των υποθέσεων, και δεν περιλαμβάνουν διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης, υποχρεωτικών και μη. Στις περιπτώσεις που μπορεί μία διαδικασία να γίνει εναλλακτικά από τον πολίτη ή κάποιον εκπρόσωπό του (π.χ. το δικηγόρο ή το σύνδικο) ο σχετικός χρόνος υπολογίζεται μόνο για τη μία κατηγορία εμπλεκόμενων, που συνηθέστερα προβαίνει στις σχετικές ενέργειες.

Διευκρινίζεται ότι τόσο για τους δικηγόρους, τους δικαστές και άλλους εμπλεκόμενους, ο χρόνος που εκτιμήθηκε αφορά αποκλειστικά στις **διαδικαστικές ενέργειες**, και όχι στην εξέταση του πραγματικού και νομικού μέρους της κάθε υποθέσεως, αφού ο χρόνος νομικής μελέτης και ουσιαστικής διάγνωσης μπορεί να διαφέρει κατά πολύ ανά υπόθεση. Η εκτίμηση του ποσοτικού οφέλους αφορά μόνο τον **παραγωγικό χρόνο** των εμπλεκόμενων και δεν συμπεριλαμβάνεται ο «νεκρός» χρόνος, δηλαδή ο χρόνος κατά τον οποίο ο φάκελος της υπόθεσης βρίσκεται σε κατάσταση «αναμονής» προς επεξεργασία. Επιπλέον, δεν υπολογίζεται το κόστος ευκαιρίας (opportunity cost) για τους εμπλεκόμενους το οποίο σχετίζεται με τις καθυστερήσεις στην εκδίκαση μιας υπόθεσης. Όπου απαιτείται πλήθος φυσικών επισκέψεων/επικοινωνιών για ένα βήμα, ο χρόνος που αναφέρεται είναι ο συνολικά εκτιμώμενος χρόνος. Οι αναφερόμενες σελίδες φυσικού εγγράφου αναφέρονται στις σελίδες που πρέπει, με συντηρητικές εκτιμήσεις, να εκτυπωθούν για το κάθε βήμα. Και στην περίπτωση αυτή, ο όγκος των εγγράφων διαφέρει σημαντικά από υπόθεση σε υπόθεση.

Για τον υπολογισμό του κόστους ανά λεπτό (τιμή μονάδας) ανά διαδικασία για κάθε κατηγορία εμπλεκόμενων, λήφθηκαν υπόψη τα εξής:

- Με βάση το κατά κεφαλήν εισόδημα όπως διαμορφώθηκε το 2013, η τιμή μονάδας (δηλ. το λεπτό) έχει κόστος 0,1 € για την επιχείρηση. Κατά σύμβαση, το ίδιο ποσό μονάδας χρησιμοποιούμε για τον δικαστικό επιμελητή (δεδομένου ότι οι χρεώσεις των δικαστικών επιμελητών δε συναρτώνται από το χρόνο που έχει δαπανηθεί, αλλά εξαρτώνται από την απόσταση και από τον αριθμό φύλλων επίδοσης κλπ.) αλλά και του σύνδικου πτωχεύσεως, ο οποίος επίσης αμείβεται με διαφορετικό τρόπο υπολογισμού.
- Το κόστος μονάδας του δικηγόρου υπολογίστηκε με βάση την προβλεπόμενη από τον Κώδικα Δικηγόρων ωριαία αμοιβή των 80€, και ανέρχεται στο 1,3€ το λεπτό.
- Το μισθολόγιο των δικαστών αποτελείται από διαφορετικά κλιμάκια ανάλογα με το βαθμό στον οποίο υπηρετούν και συμπληρώνεται από ειδικά επιδόματα. Με βάση έναν εκτιμώμενο μέσο όρο των εμπλεκόμενων στις εξεταζόμενες διαδικασίες, η τιμή μονάδας υπολογίζεται στα 0,27 € το λεπτό, με βάση το μέσο μισθό (μαζί με επιδόματα) των υπηρετούντων σε Πρωτοδικεία, που είναι και ο μεγαλύτερος αριθμός δικαστών.
- Πολλαπλασιαζόμενο επί το μέσο μισθολογικό κόστος ανά λεπτό (το οποίο προκύπτει από το μέσο μηνιαίο μισθολογικό κόστος του δικαστικού υπαλλήλου $(Υ/25*6/40)/60$), προκύπτει το κόστος σε απασχόληση δικαστικών υπαλλήλων ανά διαδικασία. Εν προκειμένω, με βάση ένα εκτιμώμενο μέσο μισθολογικό κόστος στο δημόσιο τομέα (λόγω ενιαίου μισθολογίου) το λεπτό απασχόλησης δικαστικών υπαλλήλων, αλλά και των λοιπών υπαλλήλων του δημοσίου, ορίζεται σε 0,23€.

3.7.1.1 Πτωχευτική διαδικασία: Εξοικονόμηση χρόνου 65,1% και κόστους 67,1%

Γιατί επελέγη η συγκεκριμένη διαδικασία

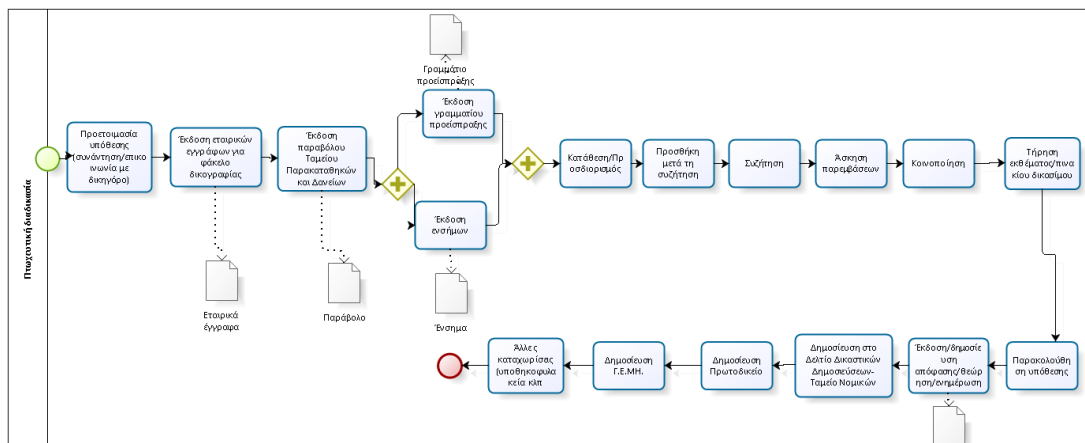
Ο συνολικός χρόνος της διαδικασίας σήμερα, κατά μέσο όρο 3,5 χρόνια (πηγή: Doing Business 2014 της Παγκόσμιας Τράπεζας). Το ποσοστό επιστροφής χρημάτων σε προμηθευτές και πιστωτές είναι, σύμφωνα με την ίδια πηγή, 34%. Σύμφωνα με τα στοιχεία που διατίθενται, προκύπτει γραμμική σχέση ανάμεσα στο χρόνο που διαρκεί η διαδικασία και στο ποσοστό επιστροφής χρημάτων στους πιστωτές. Επομένως, η βελτίωση της ταχύτητας που αναμένεται να υπάρξει με την πλήρη εφαρμογή του e-justice, θα βελτιώσει και τη δυνατότητα των πιστωτών να ανακτήσουν μεγαλύτερο μέρος των οφειλόμενων χρημάτων.

Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης

Ενδεικτικά αναφέρεται ότι το 2010 στο Πρωτοδικείο Αθηνών μόνο υπεβλήθησαν 284 αιτήσεις πτώχευσης και έγιναν 137 δηλώσεις παύσης πληρωμών. Ο αριθμός αυτός αυξάνεται συνεχώς, και είναι χαρακτηριστικό ότι μόνο το πρώτο τρίμηνο του 2014 εισήχθησαν 57 νέες υποθέσεις πτώχευσης και συνδιαλλαγής στο Πρωτοδικείο Αθηνών και πάνω από 160 σε όλη την επικράτεια, σύμφωνα με τα στοιχεία του Υπουργείου Δικαιοσύνης. Αν και από τα παρεχόμενα στοιχεία δεν είναι εφικτός ο ακριβής προσδιορισμός του αριθμού των υποθέσεων πτώχευσης αμιγώς, οι νέες υποθέσεις που εισάγονται κατ' έτος είναι περί τις 300. Επειδή η εν λόγω διαδικασία αφορά εν δυνάμει κάθε επιχείρηση, αλλά και επειδή η πτωχευτική διαδικασία επηρεάζει έναν μεγάλο αριθμό άλλων επιχειρήσεων που συναλλάσσονται με την υπό πτώχευση επιχείρηση, είναι βέβαιο ότι οι επιπτώσεις της είναι εμφανείς σε ένα μεγάλο κομμάτι της αγοράς. Περαιτέρω, με τη βελτίωση της διαδικασίας θα βελτιωθούν και οι πιθανότητες διατήρησης της επιχειρηματικής δραστηριότητας (ώστε και να είναι ευκολότερη η ικανοποίηση των πιστωτών, αλλά και να είναι δυνατή η περαιτέρω επιβίωση της επιχείρησης, σύμφωνα με σχέδιο αναδιοργάνωσης).

Στάδια της διαδικασίας

Για τις ανάγκες της παρούσας μελέτης, τα περιγραφόμενα βήματα περιορίζονται στις βασικές διαδικαστικές ενέργειες που σχετίζονται με την έκδοση δικαστικής απόφασης που κηρύσσει την πτώχευση και τις εξ αυτής προκύπτουσες διατυπώσεις δημοσιότητας, και δεν περιλαμβάνει τις ενέργειες για την κατάταξη των πιστωτών και για την διαχείριση της πτωχευτικής περιουσίας προς ικανοποίηση των πιστωτών, και αυτό γιατί η φύση και η έκτασή τους διαφέρουν κατά περίπτωση και ανάλογα με το μέγεθος της πτώχευσης, αλλά και επειδή δεν είναι βέβαιο ότι αυτές είναι δυνατόν να ενταχθούν στο σύνολό τους στο πλαίσιο της η-δικαιοσύνης.



Διάγραμμα 5: Βηματική αποτύπωση της πτωχευτικής διαδικασίας

Όφελος ανά διαδικασία

Από τα αναρτημένα στατιστικά στοιχεία του Υπουργείου Δικαιοσύνης⁴⁷, αν και δεν προκύπτει σαφώς ο αριθμός των ετησίως κατατιθέμενων αιτήσεων πτώχευσης, λάβαμε, με βάση τα στοιχεία αυτά, ως εκτιμώμενη ετήσια ζήτηση τις 300 αιτήσεις ανά τη χώρα. Ακολουθώντας μπορούμε να δούμε το κόστος σήμερα και τις διαφορές σε εκτιμώμενο σενάριο πλήρους και καθολικής χρήσης στο σύνολο των βημάτων και χρήσης αποκλειστικά ηλεκτρονικών εγγράφων στη διαδικασία.

⁴⁷ <http://www.ministryofjustice.gr>

**Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες
Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης**

	Όφελος ανά κατηγορία εμπλεκομένων	Επιχείρηση/ Πολίτης	Δικηγόρος	Δικαστικός Υπάλληλος	Άλλοι υπάλληλοι φορέων της δημόσιας διοίκησης	Δικαστής	Δικαστικός Επιμελητής	Σύνδικος
Φάση Α: Προετοιμασία υπόθεσης και προπαρασκευαστικές ενέργειες	Χρόνος (λεπτά)	0	176	0	18,5	0	0	0
	Αξία (€)	0	228,8	0	4,255	0	0	0
Φάση Β: Κατάθεση και διαδικαστικές ενέργειες πριν την διερεύνηση της ουσίας της υπόθεσης	Χρόνος (λεπτά)	0	106	14	0	3	110	0
	Αξία (€)	0	137,8	3,22	0	0,81	11	0
Φάση Γ: Διερεύνηση της υπόθεσης και συζήτηση	Χρόνος (λεπτά)	0	130	13	0	0	0	0
	Αξία (€)	0	169	2,99	0	0	0	0
Φάση Δ: Έκδοση της απόφασης και συνακόλουθες ενέργειες	Χρόνος (λεπτά)	0	100	28	65	55	0	160
	Αξία (€)	0	130	6,44	14,95	14,85	0	16
Σύνολα	Χρόνος (λεπτά)	0	512	55	83,5	58	110	160
	Αξία (€)	0	665,6	12,65	19,205	15,66	11	16

Πίνακας 9 Οφέλη ανά διαδικασία

3.7.1.2 Διαδικασία πιστωτικών τίτλων-διαταγών πληρωμής: Εξοικονόμηση χρόνου 70,9% και κόστους 71%

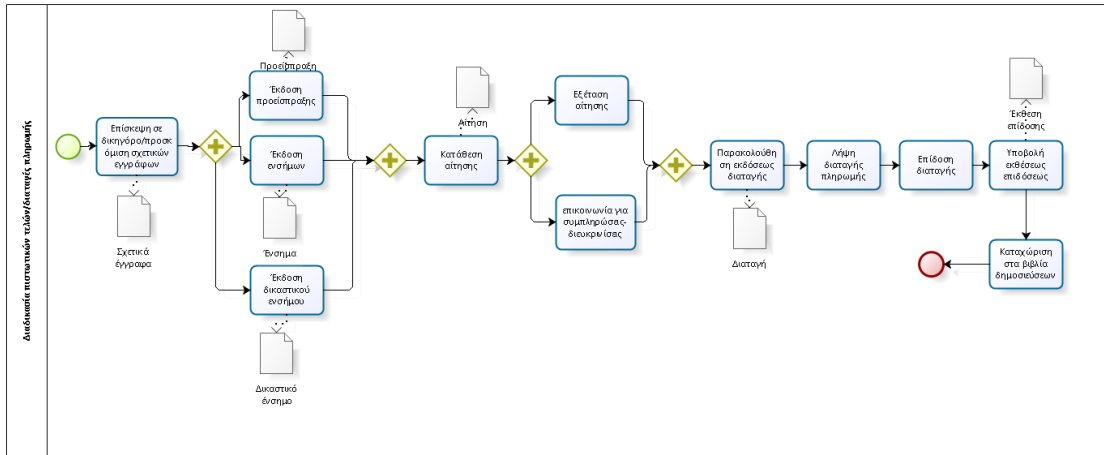
Γιατί επελέγη η συγκεκριμένη διαδικασία

Η εν λόγω διαδικασία αποτελεί ένα σύντομο τρόπο εξασφάλισης της εφαρμογής συμβατικών υποχρεώσεων που αφορά το σύνολο σχεδόν των επιχειρήσεων. Αν και πρόκειται για ταχεία διαδικασία, λόγω του όγκου των αιτήσεων, παρατηρείται αρκετή καθυστέρηση στην έκδοση των διαταγών πληρωμών (χαρακτηριστικό είναι ότι σε περιφερειακά δικαστήρια ο χρόνος έκδοσης είναι σημαντικά μικρότερος σε σχέση με τα μεγάλα Ειρηνοδικεία και Πρωτοδικεία), ενώ ο συνολικός χρόνος αναμένεται να βελτιωθεί με τη χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου διαχείρισης της ροής αιτήσεων-έκδοσης διαταγών πληρωμής στο πλαίσιο του e-justice.

Ο αριθμός των διαταγών πληρωμής το 2010 στο Πρωτοδικείο Αθηνών ανήλθε στις 34.630, και, με βάση των αριθμό αιτήσεων και διαταγών που εκδίδονται, αποτελεί τη διαδικασία με το μεγαλύτερο όγκο υποθέσεων (με την εξαίρεση των συναινετικών προσημειώσεων). Η σημασία της εν λόγω διαδικασίας, συνεπώς, έγκειται στα εξής στοιχεία: αφορά μεγάλο αριθμό συναλλασσόμενων, τα τελευταία χρόνια ο αριθμός αιτήσεων διαταγής πληρωμής είναι συνεχώς αυξανόμενος, αφορούν ένα πολύ σημαντικό συνολικό ποσό, αποτελεί έναν εύκολο τρόπο συμμόρφωσης προς τις συμβατικές υποχρεώσεις.

Στάδια της διαδικασίας

Τα στάδια της διαδικασίας αποτυπώνονται στο ακόλουθο διάγραμμα.



Διάγραμμα 6 Βηματική αποτύπωση της διαδικασίας

Όφελος ανά διαδικασία

Σύμφωνα με τα αναρτημένα στην ιστοσελίδα του Πρωτοδικείου Αθηνών στοιχεία μέχρι το 2010⁴⁸, και με την παρατηρούμενη αυξανόμενη τάση στις καταθέσεις διαταγών πληρωμής, και με το δεδομένο ότι πολλές περιπτώσεις είναι αρμοδιότητας Ειρηνοδικείων, υποθέτουμε ότι πανελληνίως υπάρχει μία ζήτηση 50.000 διαταγών πληρωμής ετησίως στα Πρωτοδικεία.

	Όφελος ανά κατηγορία εμπλεκομένων	Επιχείρηση/ Πολίτης	Δικηγόρος	Δικαστικός Υπάλληλος	Άλλοι υπάλληλοι φορέων της δημόσιας διοίκησης	Δικαστής	Δικαστικός Επιμελητής
Φάση Α: Προετοιμασία υπόθεσης και προπαρασκευαστικές ενέργειες	Χρόνος (λεπτά)	0	17	0	4,5	0	0
	Αξία (€)	0	22,1	0	1,035	0	0
Φάση Β: Κατάθεση και διαδικαστικές ενέργειες πριν την διερεύνηση της ουσίας της υπόθεσης	Χρόνος (λεπτά)	0	35	8	0	0	0
	Αξία (€)	0	45,5	1,84	0	0	0
Φάση Γ: Διερεύνηση της υπόθεσης και συζήτηση	Χρόνος (λεπτά)	0	10	0	0	30	0
	Αξία (€)	0	13	0	0	8,1	0
Φάση Δ: Έκδοση της απόφασης και συνακόλουθες ενέργειες	Χρόνος (λεπτά)	0	96	17	0	25	114
	Αξία (€)	0	124,8	3,91	0	6,75	11,4
Σύνολα	Χρόνος (λεπτά)	0	158	25	4,5	55	114
	Αξία (€)	0	205,4	5,75	1,035	14,85	11,4

Πίνακας 10 Οφέλη ανά διαδικασία

⁴⁸ http://www.protodikeio-ath.gr/opencms_prot/opencms/ProtSite/statistika/KATATHESEIS_2002_EOS_2010.pdf

3.7.1.3 Διαδικασία φορολογικών διαφορών: εξοικονόμηση χρόνου 50,3% και κόστους 50,5%

Γιατί επελέγη η συγκεκριμένη διαδικασία

Η φορολογική διαδικασία εφαρμόζεται σε διαφορές που προκύπτουν «α) κατά τον καταλογισμό των φόρων, δασμών, τελών και συναφών δικαιωμάτων του Δημοσίου ως και των προστίμων και λοιπών χρηματικών κυρώσεων, β) κατά την επιβολή, με διοικητικές πράξεις, κάθε είδους κυρώσεων για παράβαση των διατάξεων της φορολογικής γενικά νομοθεσίας (στην οποία περιλαμβάνεται και η νομοθεσία για τα τελωνεία, τα μονοπώλια, τον καπνό, το οινόπνευμα και κάθε άλλη συναφής), ακόμη και αν οι κυρώσεις αυτές επιβάλλονται αυτοτελώς ή άσχετα με υποχρέωση καταβολής φόρου, δασμού, τέλους ή άλλου δικαιώματος του Δημοσίου» (άρθρο 1 του Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας). Προσφυγή ενώπιον του αρμόδιου τακτικού διοικητικού δικαστηρίου επιτρέπεται κατά των πράξεων των δημόσιων οργάνων με τις οποίες προσδιορίζονται φόροι, δασμοί, τέλη και συναφή δικαιώματα του δημοσίου ή επιβάλλονται πρόστιμα ή άλλες κυρώσεις για παράβαση των φορολογικών γενικά νόμων. (α.73)

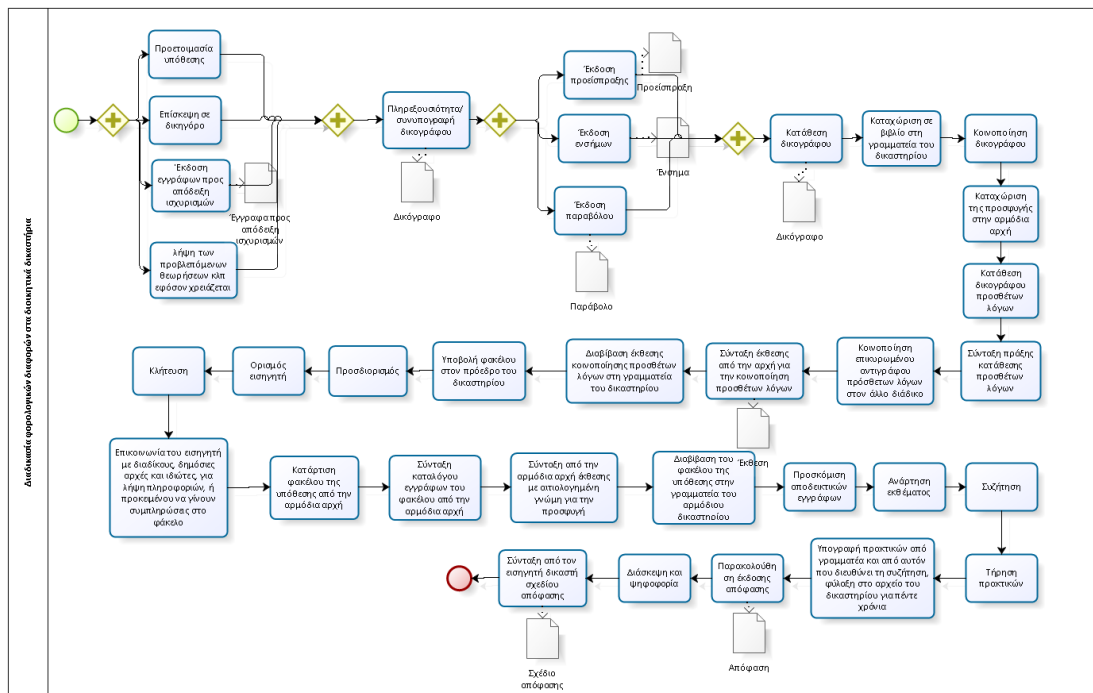
Υπάρχουν δύο βαθμοί δικαιοδοσίας των τακτικών διοικητικών δικαστηρίων, ο πρώτος στο διοικητικό πρωτοδικείο (που δικάζει σε μονομελή ή τριμελή σύνθεση, ανάλογα με το ποσό της διαφοράς) και ο δεύτερος, η εξέταση δηλαδή των εφέσεων, στο τριμελές διοικητικό πρωτοδικείο για τις αποφάσεις κατά του μονομελούς πρωτοδικείου και στο Διοικητικό Εφετείο κατά των αποφάσεων του τριμελούς πρωτοδικείου (τριμελές ή πενταμελές, ανάλογα με το ποσό). Στα πλαίσια της παρούσας μελέτης θα εξετάσουμε τον πρώτο βαθμό δικαιοδοσίας.

Αξίζει να σημειωθεί ότι, σύμφωνα με τα στοιχεία που διαθέτει το Υπουργείο Δικαιοσύνης, οι εκκρεμείς φορολογικές υποθέσεις ενώπιον του συνόλου των διοικητικών πρωτοδικείων της χώρας στις 31/12/2013 ήταν 78.217, εκ των οποίων πάνω από τις μισές (42722) δεν είχαν καν προσδιοριστεί κατά το χρονικό σημείο αυτό. Αντίστοιχα, στα διοικητικά εφετεία της χώρας, οι εκκρεμείς υποθέσεις ήταν 14.811 εκ των οποίων δεν είχαν προσδιοριστεί 6.602. Είναι, επομένως, εμφανές ότι ο κύριος όγκος των εκκρεμών φορολογικών υποθέσεων βρίσκεται ενώπιον των διοικητικών πρωτοδικείων. Εκτιμάται ότι κατά το προηγούμενο έτος, οι φορολογικές υποθέσεις που εισήχθησαν στα διοικητικά πρωτοδικεία ξεπερνούν τις 8.000.

Για την παρούσα μελέτη, γίνεται καταγραφή και εκτίμηση για τα βήματα της διαδικασίας που αφορούν τις προσφυγές, και όχι άλλα ένδικα βοηθήματα που μπορεί να ασκηθούν για υποθέσεις φορολογικού περιεχομένου. Περαιτέρω, σημειώνεται ότι δεν εξετάζονται οι προαπαιτούμενες ενέργειες εξώδικης επίλυσης, οι οποίες δεν εντάσσονται αμιγώς στο σύστημα των δικαστηρίων.

Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης

Στάδια της διαδικασίας



Διάγραμμα 7 Βηματική αποτύπωση της διαδικασίας

Όφελος ανά διαδικασία

Από τα αναρτημένα στοιχεία του Υπουργείου Δικαιοσύνης για τα διοικητικά δικαστήρια⁴⁹, αν και παρουσιάζουν κάποιες ελλείψεις, λαμβάνουμε ως ετήσια ζήτηση φορολογικών προσφυγών τις 8000.

	Όφελος ανά κατηγορία εμπλεκόμενων	Επιχείρηση /Πολίτης	Δικηγόρος	Δικαστικός Υπάλληλος	Άλλοι υπάλληλοι φορέων της δημόσιας διοίκησης	Δικαστής)	Δικαστικός Επιμελητής
Φάση Α: Προετοιμασία υπόθεσης και προπαρασκευαστικές ενέργειες	Χρόνος (λεπτά)	0	37	0	5,5	0	0
	Αξία (€)	0	48,1	0	1,265	0	0
Φάση Β: Κατάθεση και διαδικαστικές ενέργειες πριν την διερεύνηση της ουσίας της υπόθεσης	Χρόνος (λεπτά)	0	120	39	13	39	230
	Αξία (€)	0	156	8,97	2,99	10,53	23
Φάση Γ: Διερεύνηση της υπόθεσης και συζήτηση	Χρόνος (λεπτά)	0	140	23	115	249	0
	Αξία (€)	0	182	5,29	26,45	67,23	0
Φάση Δ: Έκδοση της απόφασης και συνακόλουθες ενέργειες	Χρόνος (λεπτά)	0	100	21	0	82	50
	Αξία (€)	0	130	4,83	0	22,14	5
Σύνολα	Χρόνος (λεπτά)	0	397	83	133,5	370	280
	Αξία (€)	0	516,1	19,09	30,705	99,9	28

Πίνακας 11 Οφέλη ανά διαδικασία

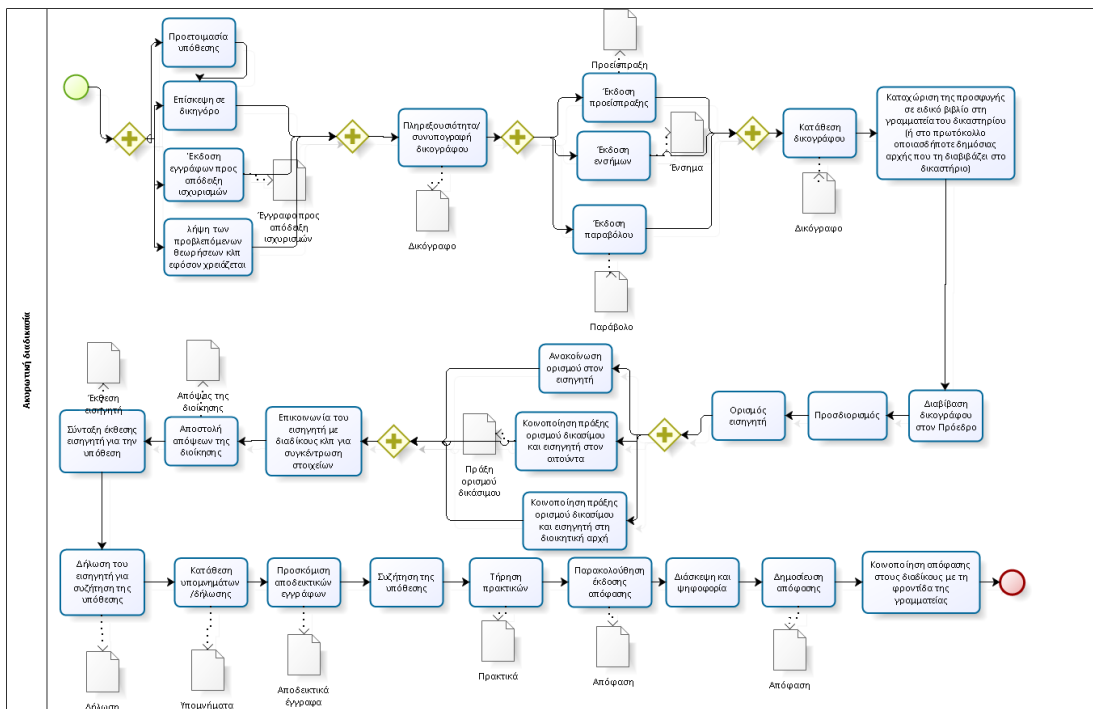
⁴⁹ <http://www.ministryofjustice.gr>

3.7.1.4 Ακυρωτική διαδικασία: εξοικονόμηση χρόνου 50,5% και κόστους 42,5%

Γιατί επελέγη η συγκεκριμένη διαδικασία

Πρόκειται για τη διαδικασία που εφαρμόζεται επί του ένδικου βοηθήματος της Αιτήσεως Ακυρώσεως. Στη διαδικασία αυτή περιλαμβάνονται υποθέσεις που εκδικάζονται κατά τον Ν 3886/2010 για τη δικαστική προστασία στη σύναψη των δημοσίων συμβάσεων, αλλά και υποθέσεις κατά πληθώρας άλλων αποφάσεων της διοίκησης (δασικά, περιβαλλοντικά, πολεοδομικά κ.α.) που υπάγονται στην ακυρωτική αρμοδιότητα των διοικητικών δικαστηρίων, επομένως αφορά ένα ιδιαίτερα ευρύ φάσμα υποθέσεων που σχετίζονται με την επιχειρηματική δραστηριότητα.

Στάδια της διαδικασίας



Διάγραμμα 8 Βηματική αποτύπωση της διαδικασίας

Όφελος ανά διαδικασία

Από τα στοιχεία του Υπουργείου Δικαιοσύνης που προαναφέραμε, δεν προκύπτει σαφώς ο αριθμός αιτήσεων ακυρώσεως που κατατίθενται ανά δικαστήριο. Εντούτοις, από τα στοιχεία για το Συμβούλιο Επικρατείας για το σύνολο των εισαχθεισών υποθέσεων ανά τρίμηνο, υπολογίζουμε μία ετήσια ζήτηση 3.000 αιτήσεων για τη συγκεκριμένη διαδικασία, ανεξαρτήτως αντικειμένου.

**Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες
Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης**

	Όφελος ανά κατηγορία εμπλεκομένων	Επιχείρηση /Πολίτης	Δικηγόρος	Δικαστικός Υπάλληλος	Άλλοι υπάλληλοι φορέων της δημόσιας διοίκησης	Δικαστής)	Δικαστικός Επιμελητής
Φάση Α: Προετοιμασία υπόθεσης και προπαρασκευαστικές ενέργειες	Χρόνος (λεπτά)	0	17	0	18,5	0	10
	Αξία (€)	0	22,1	0	4,255	0	1
Φάση Β: Κατάθεση και διαδικαστικές ενέργειες πριν την διερεύνηση της ουσίας της υπόθεσης	Χρόνος (λεπτά)	0	25	37	0	52	100
	Αξία (€)	0	32,5	8,51	0	14,04	10
Φάση Γ: Διερεύνηση της υπόθεσης και συζήτηση	Χρόνος (λεπτά)	0	75	9	180	88	0
	Αξία (€)	0	97,5	2,07	41,4	23,76	0
Φάση Δ: Έκδοση της απόφασης και συνακόλουθες ενέργειες	Χρόνος (λεπτά)	0	90	16	0	0	110
	Αξία (€)	0	117	3,68	0	0	11
Σύνολα	Χρόνος (λεπτά)	0	207	62	198,5	140	220
	Αξία (€)	0	269,1	14,26	45,655	37,8	22

Πίνακας 12 Οφέλη ανά διαδικασία

3.7.2 Η επίδραση των ΤΠΕ στον ρυθμό επίλυσης δικαστικών υποθέσεων

Στην ενότητα αυτή γίνεται μια διερευνητική προσπάθεια να τεκμηριωθεί η συνάφεια της χρήσης ΤΠΕ στο σύστημα απονομής δικαιοσύνης με την αποτελεσματικότητα της δικαιοσύνης. Βασιζόμενοι στο πλαίσιο που έθεσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την Αξιολόγηση της Αποτελεσματικότητας της Δικαιοσύνης (CEPEJ), οι δείκτες επιδόσεων του συστήματος απονομής δικαιοσύνης αναφέρονται μεταξύ άλλων στον ρυθμό επίλυσης υποθέσεων (εκφραζόμενος ως ποσοστό είναι ο αριθμός των επιλυμένων υποθέσεων σε ένα έτος δια τον αριθμό των εισερχομένων υποθέσεων στην ίδια χρονική περίοδο).

Πριν παρουσιαστεί η σχέση ανάμεσα στις ΤΠΕ και την απόδοση του δικαστικού συστήματος είναι απαραίτητο να διευκρινιστεί ότι ο ρυθμός επίλυσης υποθέσεων αποτελεί ένα πολυπαραγοντικό πρόβλημα. Η μεταβλητή αυτή εξαρτάται από παράγοντες, όπως:

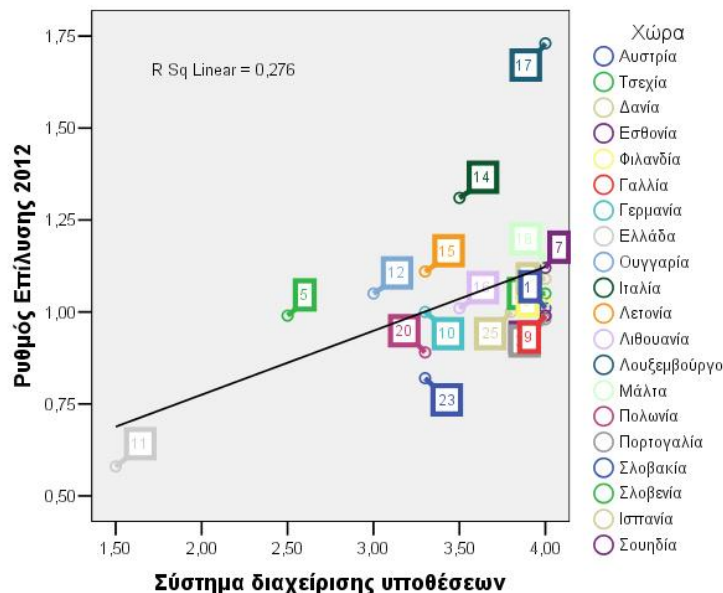
- Ο ρυθμός νέων υποθέσεων κατ' έτος* συνεχώς αυξανόμενες νέες υποθέσεις δημιουργούν μεγάλο φόρτο εργασίας. Η αδυναμία επίλυσης των προβλημάτων σε διαπροσωπικό επίπεδο των εμπλεκομένων μερών και η έλλειψη εξωδικαστικών τρόπων επίλυσης (θεσμός της διαμεσολάβησης), έχουν οδηγήσει στο φαινόμενο της «δικομανίας» και στον πολύ υψηλό αριθμό των υπό εκδίκαση υποθέσεων.
- Το διαδικαστικό πλαίσιο. Υπάρχουν ισχυρές ενδείξεις για τη σημαντική σχέση ανάμεσα στα υψηλά επίπεδα πολυπλοκότητας των διαδικασιών μέσα στο δικαστικό σύστημα και στον αυξημένο χρόνο επίλυσης των υποθέσεων (Djankov, σελ.25 και Botero, σελ. 73). Σε χώρες με

Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης

πολύπλοκες διαδικασίες, η επεξεργασία των υποθέσεων διαρκεί συνήθως περισσότερο. Για την Ελλάδα και σύμφωνα με την πρόσφατη μελέτη της Παγκόσμιας Τράπεζας Doing Business του 2014, για να ολοκληρωθεί η εκδίκαση μιας υπόθεσης διά της κλασικής οδού απαιτούνται 36 κατά περίπτωση διαφορετικές διαδικασίες, χωρίς να προσμετρηθούν οι αναβολές που μπορεί να πάρει μια δίκη.

- Η έλλειψη πόρων, η οποία συχνά προβάλλεται ως κύρια αιτία για τους μεγαλύτερους χρόνους επίλυσης. Ο αριθμός των δικαστών και των υπαλλήλων βρέθηκε να σχετίζεται με τη διάθεση του χρόνου σε μία μελέτη (Eshuis 2007, σελ. 27), ωστόσο στη μελέτη του CEPEJ δεν αναφέρθηκε κάτι αντίστοιχο. Παράλληλα, η αύξηση του προϋπολογισμού και η χρηματοδότηση ως μεμονωμένα μέτρα δε φαίνεται να οδηγεί σε μεγάλες βελτιώσεις (WDR 2002, σελ. 128-129).

Μερικές φορές, η δικαστική μεταρρύθμιση εννοείται ως η αύξηση της απόδοσης του δικαστικού συστήματος. Η αποδοτικότητα είναι η σχέση μεταξύ των εισροών (πόρους, όπως αριθμός δικαστών, χρηματοδότηση) και των εκροών (ως επί το πλείστον οι δικαστικές αποφάσεις). Για παράδειγμα, πόση χρηματοδότηση, ή πόσοι δικαστές απαιτούνται για να επεξεργαστούν και να αποφασίσουν για ένα συγκεκριμένο αριθμό περιπτώσεων; Περισσότερες επιλυμένες περιπτώσεις με τον ίδιο αριθμό δικαστών ή με το ίδιο ποσό χρηματοδότησης θα συνιστούν αύξηση της αποδοτικότητας. Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών για την καταγραφή και διαχείριση των υποθέσεων είναι απαραίτητα εργαλεία για τη λειτουργία των δικαστηρίων, διότι συμβάλλουν στην αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου επίλυσης των περιπτώσεων με δεδομένη τη βελτίωση του ρυθμού με τον οποίο το δικαστήριο μπορεί να επιλύσει τις περιπτώσεις. Με τον τρόπο αυτό, παράλληλα, μπορεί να μειωθεί και η συνολική διάρκεια επίλυσης των υποθέσεων, δεδομένου ότι ο αριθμός των νέων και εκκρεμών υποθέσεων παραμένει σταθερός. Το συμπέρασμα αυτό απεικονίζεται εμφανώς στην Εικόνα 9, όπου παρατηρείται στατιστικά σημαντική συσχέτιση των συστημάτων διαχείρισης υποθέσεων με τον ρυθμό επίλυσης υποθέσεων (Clearance Rate).



Εικόνα 9 Συσχέτιση Συστήματος Διαχείρισης Υποθέσεων και Ρυθμού Επίλυσης (στατιστικά σημαντική)

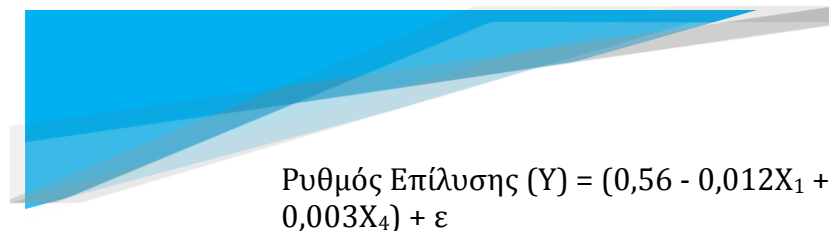
Η προηγούμενη στατιστική ανάλυση πρωτίστως αναδεικνύει τη σημασία της υιοθέτησης συστημάτων διαχείρισης υποθέσεων για την αύξηση του ρυθμού επίλυσης των υποθέσεων. Αναλυτικότερα, χρησιμοποιώντας τη μέθοδο της πολλαπλής παλινδρόμησης (multiple regression)

και δεδομένα από το EU Justice Scoreboard, αναπτύχθηκε στο πλαίσιο της παρούσας μελέτης μοντέλο πρόβλεψης της υπό εξέταση μεταβλητής (Y) (ποσοστό επίλυσης – clearance rate) για τις κατ' αντιδικία αστικές και εμπορικές υποθέσεις από άλλες ανεξάρτητες μεταβλητές. Οι μεταβλητές αυτές είναι οι (X₁) υποθέσεις προς διεκπεραίωση κατά τη διάρκεια του έτους ανά 100 κατοίκους (incoming cases), (X₂) ο βαθμός υλοποίησης συστήματος διαχείρισης υποθέσεων (case-flow management system), (X₃) ο αριθμός δικαστών ανά 100.000 κατοίκους και (X₄) ο αριθμός δικαστικών υπαλλήλων ανά 100.000 κατοίκους.


$$Y = (b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4) + \varepsilon$$

Εξίσωση 1 Μοντέλο πρόβλεψης ρυθμού επίλυσης (Y)

Το μοντέλο εξηγεί το 41% της συνολικής μεταβλητότητας του ρυθμού επίλυσης και είναι στατιστικά σημαντικό στην εξήγηση της μεταβλητότητας. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της στατιστικής ανάλυσης προκύπτει ότι ο σημαντικότερος παράγοντας για την βελτίωση του ρυθμού επίλυσης είναι η υιοθέτηση ενός Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων, με βασικό άξονα τη διαχείριση των ροών των υποθέσεων. Η εκτίμηση για το ποσοστό διεκπεραίωσης των κατ' αντιδικία αστικών και εμπορικών υποθέσεων είναι:


$$\text{Ρυθμός Επίλυσης (Y)} = (0,56 - 0,012X_1 + 0,13 X_2 + 0,011X_3 - 0,003X_4) + \varepsilon$$

Εξίσωση 2 Παράμετροι ρυθμού επίλυσης υποθέσεων (Y)

Φθάνοντας τον μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης για όλες τις προαναφερθείσες παραμέτρους, δηλαδή τις 2,8 εισερχόμενες υποθέσεις (από τις 5,8 το 2012), το 3,5 στον βαθμό χρήσης ηλεκτρονικού συστήματος διαχείρισης υποθέσεων (από το 1,5 το 2012), τους 21 δικαστές ανά 100.000 κατοίκους⁵⁰ και τους 74 δικαστικούς υπαλλήλους ανά 100.000 κατοίκους, θα σήμαινε ότι το ποσοστό διεκπεραίωσης (clearance rate) θα έφθανε το 100%.

⁵⁰ Σύμφωνα με στοιχεία του 2012 από το EU Justice Scoreboard στην Ελλάδα αντιστοιχούσαν 23 δικαστές και 48 δικαστικοί υπάλληλοι ανά 100.000 κατοίκους

Η αποτελεσματική χρήση ενός ηλεκτρονικού συστήματος διαχείρισης υποθέσεων θα ωθούσε το ποσοστό διεκπεραίωσης των δικαστικών υποθέσεων στην Ελλάδα στο 100 %, με την προϋπόθεση να επιτυγχάναμε τους σταθμισμένους μέσους όρους της Ε.Ε. ως προς τον αριθμό των εισερχόμενων υποθέσεων και το πλήθος των δικαστικών υπαλλήλων.

Η ανάλυση αυτή είναι χρήσιμη γιατί γίνεται αντιληπτό ότι η εισαγωγή συστημάτων CFMS μπορεί να αυξήσει την αποδοτικότητα του συστήματος και τον παραγωγικό χρόνο των δικαστών. Ωστόσο είναι αναγκαία η υιοθέτηση και η εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης της απόδοσης (performance management), ώστε να μπορεί να διερευνηθεί σε βάθος ποιοι εμπλεκόμενοι φορείς (stakeholders) θα έχουν τα μεγαλύτερα οφέλη από την υιοθέτηση ΤΠΕ στα δικαστήρια.

3.7.3 Νέες θέσεις εργασίας

Η αξιοποίηση τεχνολογιών ΤΠΕ στο χώρο της δικαιοσύνης δημιουργεί ανάγκες για προσωπικό με κατάλληλες δεξιότητες και τεχνογνωσία. Σε κάποιες περιπτώσεις απλών τελικών χρηστών των υπηρεσιών υπάρχει η δυνατότητα εκπαίδευσης υφιστάμενου προσωπικού. Ωστόσο, διαμορφώνεται το κατάλληλο περιβάλλον μέσα στο οποίο αναμένεται να δημιουργηθούν νέες θέσεις εργασίας προσωπικού με σχετικές δεξιότητες, λόγω της ενδεχόμενης δυσκολίας προσαρμογής στη χρήση των υπηρεσιών και κυρίως της ανάγκης για εστίαση συγκεκριμένων κατηγοριών τελικών χρηστών στον τομέα εξειδίκευσης τους (π.χ. δικηγόροι) και όχι σε θέματα ΤΠΕ.

Η εκτίμηση για τις νέες θέσεις εργασίας αξιολογεί τις ανάγκες μόνο των βασικών κατηγοριών εμπλεκόμενων-χρηστών υπηρεσιών ηλεκτρονικής δικαιοσύνης από το σύνολο των δυνητικών χρηστών⁵¹ βάσει του βαθμού εμπλοκής τους στη δικαστική διαδικασία καθώς και τον εκτιμώμενο βαθμό ετοιμότητας και δυνατότητας τους να υποστηρίξουν αυτές τις υπηρεσίες (εμπλεκόμενοι με υψηλό βαθμό ετοιμότητας δε δημιουργούν νέες θέσεις εργασίας, εφόσον μπορούν εν δυνάμει να καλυφθούν από το υφιστάμενο προσωπικό). Ως βασική παράμετρος στην παρούσα μελέτη για την εκτίμηση των αναγκών σε νέες θέσεις εργασίας θεωρείται κυρίως το «μέγεθος» της κάθε κατηγορίας εμπλεκόμενων (π.χ. πλήθος δικαστών ανά κατηγορία δικαστηρίου).

Εκτιμάται ότι λόγω υιοθέτησης των ΤΠΕ στο Ελληνικό δικαστικό σύστημα θα δημιουργηθούν συνολικά πάνω από 1400 νέες θέσεις εργασίας.

⁵¹ Πολίτες, Επιχειρήσεις, Δικαστές – Εισαγγελείς, Δικηγόροι - Δικηγορικοί Σύλλογοι, Δικαστικοί Υπάλληλοι, Αστυνομία, Καταστήματα κράτησης, Υποθηκοφυλακεία, Συμβολαιογράφοι, Ασφαλιστικά Ταμεία, Δημόσιοι Οργανισμοί (π.χ. ΚΕΠ, ΕΣΔΗΠ, Taxis, Κεντρική υπηρεσία Υπ. Δικαιοσύνης κλπ), Άλλες υπηρεσίες (π.χ. μητρώο εταιρειών)

**Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες
Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης**

	Άμεσες	Έμμεσες
Διαχειριστές συστημάτων (Δικαστήρια)	278	
Προσωπικό υποστήριξης (Δικαστήρια)	76	
Προσωπικό Υποστήριξης (Δικηγορικά γραφεία)	600	
Διαχειριστές συστημάτων (Δικηγορικοί σύλλογοι)	63	
Εξειδικευμένο προσωπικό (Εταιρείες ΤΠΕ)		400
Σύνολο	1017	400
1.417 Νέες Θέσεις Εργασίας		

Πίνακας 13 Νέες θέσεις εργασίας

Η αναλυτική τεκμηρίωση, οι υποθέσεις και οι περιορισμοί για την εκτίμηση της αύξησης των θέσεων εργασίας παρατίθενται παρακάτω. Ειδικότερα στην περίπτωση των δικαστηρίων, τα σχετικά μεγέθη παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα.

	Πλήθος	Δικαστές	Δικαστικοί Υπάλληλοι
Πολιτικά Δικαστήρια			
Ειρηνοδικεία	153	579	714
Πρωτοδικεία	63	1419	1786
Εφετεία	19	354	218

3.7.3.1 Άμεσες νέες θέσεις εργασίας στα δικαστήρια

Άρειος Πάγος	1	72	55
Διοικητικά Δικαστήρια			
Διοικητικά Πρωτοδικεία	30	341	286
Διοικητικά Εφετεία	9	301	146
ΣτΕ	1	152	75
Ελεγκτικό συνέδριο	1	130	
Γενική Επιτροπεία ΔΔ	1		
ΣΥΝΟΛΑ	278	3348	3280

Οι βασικές υποθέσεις του υπολογισμού νέων θέσεων εργασίας που αφορούν προσωπικού με δεξιότητες ΤΠΕ για την υποστήριξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής δικαιοσύνης στον χώρο των δικαστηρίων είναι οι ακόλουθες:

- Για κάθε ένα από τα δικαστήρια της χώρας απαιτείται τουλάχιστον ένας διαχειριστής συστήματος ο οποίος σε τοπικό επίπεδο (δικαστηρίου) έχει την ευθύνη της καλής λειτουργίας των υπηρεσιών και αντιμετωπίζει τυχόν προβλήματα που μπορεί να προκύψουν. Με βάση τα παραπάνω και τα σχετικά μεγέθη, το πλήθος του απαιτούμενου προσωπικού διαχείρισης συστημάτων (προσωπικό «υψηλής αξίας») ανέρχεται σε 278 άτομα.

Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης

- Σύμφωνα με σχετική μελέτη της Gartner⁵² για κάθε 70 τελικούς χρήστες ενός πληροφοριακού συστήματος ενός οργανισμού απαιτείται ένα άτομο ως προσωπικό υποστήριξης. Για την περίπτωση των υπηρεσιών η-δικαιοσύνης, η υποστήριξη αυτή αφορά την ηλεκτρονική διαχείριση μιας δικαστικής υπόθεσης σε όλο τον κύκλο ζωής της. Δεδομένου ότι ένα ποσοστό του ανθρωποχρόνου των διαχειριστών συστημάτων που αναφέρθηκε παραπάνω είναι δυνατόν να διατεθεί για τις απαιτήσεις υποστήριξης της διαδικασίας (περίπου 20% του ανθρωποχρόνου) το πλήθος του απαιτούμενου προσωπικού υποστήριξης μειώνεται αντίστοιχα. Με βάση τα προηγούμενα, το προσωπικό υποστήριξης (προσωπικό «μεσαίας αξίας») που ενδέχεται να απαιτηθεί ανέρχεται σε 76 άτομα.

Συνολικές νέες θέσεις εργασίας στα δικαστήρια που απαιτούν δεξιότητες ΤΠΕ: 354

3.7.3.2 Άμεσες νέες θέσεις εργασίας στα δικαστήρια

Πλέον των δικαστηρίων αναμένεται να δημιουργηθούν ανάγκες για νέες θέσεις εργασίας οι οποίες θα υποστηρίζουν τους επαγγελματίες του χώρου (κυρίως τους δικηγόρους) καθώς και τους συλλόγους τους (οι οποίοι είναι επίσης χρήστες της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης). Τα σχετικά μεγέθη για τους δικηγόρους και τους δικηγορικούς συλλόγους) παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα.

Επαγγελματίες/σύλλογοι	Πλήθος
Δικηγορικοί σύλλογοι	63
Δικηγόροι	41992

Οι υποθέσεις πάνω στις οποίες βασίζεται η εκτίμηση των νέων θέσεων εργασίας σε προσωπικό το οποίο θα υποστηρίζει δικηγόρους/δικηγορικούς συλλόγους με δεξιότητες στις ΤΠΕ είναι οι εξής:

- Για κάθε 70 δικηγόρους (σύμφωνα με την μελέτη της Gartner) θα απαιτηθεί ένας ειδικός σε θέματα ΤΠΕ ο οποίος θα υποστηρίζει τη διαδικασία της ηλεκτρονικής διαχείρισης της υπόθεσης και θα διασφαλίζει την καλή λειτουργία των υπηρεσιών (από πλευράς του τελικού χρήστη). Λαμβάνοντας υπόψη το πλήθος των δικηγόρων προκύπτει ότι θα δημιουργηθούν 600 νέες θέσεις εργασίας (μεσαίας αξίας).
- Για κάθε έναν από τους δικηγορικούς συλλόγους της χώρας, θα απαιτηθεί ένας τοπικός διαχειριστής συστήματος, δηλαδή συνολικά 63 νέες θέσεις εργασίας (υψηλής αξίας).

Συνολικές νέες θέσεις εργασίας για υποστήριξη δικηγόρων/δικηγορικών συλλόγων: 663

Πλέον των παραπάνω **συνολικά 1017** εκτιμώμενων **νέων θέσεων εργασίας** υπάρχει ένας αριθμός εμπλεκόμενων οντοτήτων οι οποίοι δεν λαμβάνονται υπόψη στον υπολογισμό των αναγκών σε θέσεις εργασίας είτε διότι η συμμετοχή τους στη δικαστική διαδικασία θεωρείται περιστασιακή (π.χ. συμβολαιογράφοι, υποθηκοφυλακεία) - συγκριτικά με την εμπλοκή των παραπάνω κατηγοριών - είτε διότι τυχόν ανάγκες κάλυψης δεξιοτήτων ΤΠΕ μπορούν να καλυφθούν από υφιστάμενο προσωπικό (που ήδη διαθέτει σχετικές γνώσεις είτε μπορεί να εκπαιδευτεί), όπως στην περίπτωση της Ελληνικής Αστυνομίας, είτε ακόμη επειδή το πλήθος των εν δυνάμει νέων θέσεων εργασίας είναι πρακτικά αμελητέο λόγω μεγέθους (π.χ. καταστήματα κράτησης τα οποία ανέρχονται σε 30).

⁵² <http://www.golime.co/blog/bid/171997/Rightsizing-Your-Help-Desk-Team-Part-4>

3.7.3.3 Έμμεσες Νέες Θέσεις Εργασίας – Κλάδος ΤΠΕ

Επιπλέον, η υλοποίηση μεγάλων έργων ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, η οποία είτε έχει δρομολογηθεί είτε έχει υλοποιηθεί, δημιουργεί ευκαιρίες ανάπτυξης στον κλάδο της Πληροφορικής και των Νέων Τεχνολογιών με αποτέλεσμα τη δημιουργία νέων εξειδικευμένων θέσεων εργασίας με αφετηρία τα έργα ηλεκτρονικής δικαιοσύνης.

Σύμφωνα με εκτιμήσεις επιχειρήσεων Πληροφορικής που δραστηριοποιούνται στην υλοποίηση έργων ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, για την υλοποίηση αυτών των έργων δημιουργούνται νέες θέσεις εργασίας στελεχών με εξειδικευμένη τεχνογνωσία (ανάπτυξη εφαρμογών, εγκατάσταση και παραμετροποίηση εξοπλισμού και λογισμικού, project management, on-site support κλπ). Ενδεικτικά αναφέρεται ότι για ένα έργο ηλεκτρονικής δικαιοσύνης προϋπολογισμού 3 εκατ. Ευρώ απαιτούνται 30-35 επιστήμονες των παραπάνω ειδικοτήτων. Λαμβάνοντας υπόψη ότι ο προϋπολογισμός των έργων η-δικαιοσύνης στην Ελλάδα υπερβαίνει τα 50 εκατ. Ευρώ, δημιουργούνται 500-585 νέες θέσεις εργασίας. Ωστόσο, είναι σαφές ότι ο προϋπολογισμός του έργου δεν πάντα είναι ευθέως ανάλογος των θέσεων εργασίας καθώς υφιστάμενα στελέχη αναμένεται να επαναξιοποιηθούν σε νέα έργα η-δικαιοσύνης (εντός της ίδια εταιρείας). Επιπλέον εκτιμούμε ότι το ποσοστό αυτό των υφιστάμενων στελεχών είναι περίπου το 30% του συνόλου των νέων θέσεων εργασίας.

Συνολικές νέες θέσεις εργασίας Κλάδου ΤΠΕ: 350-400 νέες θέσεις εργασίας

Αξίζει να σημειωθεί ότι λόγω της τεχνογνωσίας που αποκτάται μέσω της συμμετοχής σε εξειδικευμένα έργα, όπως στην περίπτωση της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, το σύνολο των στελεχών που προσλαμβάνονται για την εκτέλεση του έργου θα **παραμείνουν στην εταιρεία** και μετά την ολοκλήρωση του έργου. Επιπρόσθετα, η συσσωρευμένη αποκτηθείσα τεχνογνωσία μπορεί να οδηγήσει σε νέα πεδία επιχειρηματικής δραστηριότητας, αυξάνοντας τις ευκαιρίες εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων ΤΠΕ, με στόχευση την ευρωπαϊκή και την ευρύτερη διεθνή αγορά.

3.8 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Η εφαρμογή ΤΠΕ στο δικαστικό σύστημα μπορεί να μειώσει άμεσα και δραστικά λειτουργικά κόστη για τον πολίτη, την επιχείρηση και το δικαστήριο, χωρίς μάλιστα να απαιτούνται άμεσα νομοθετικές τροποποιήσεις και συνταγματικές αλλαγές για την εφαρμογή τους. Τα βασικά συμπεράσματα της παρούσας έρευνας συνοψίζονται στα ακόλουθα.

3.8.1 Ποσοτικά Οφέλη από τη χρήση συστημάτων ηλεκτρονικής δικαιοσύνης

Τα βασικά ποσοτικά ευρήματα που αφορούν την εκτίμηση του χρονικού και οικονομικού οφέλους από τη χρήση ΤΠΕ σε όλα τα στάδια των 4 δικαστικών διαδικασιών που εξετάστηκαν, παρουσιάζονται παρακάτω. Διευκρινίζεται ότι τόσο για τους δικηγόρους, τους δικαστές και άλλους εμπλεκόμενους, ο χρόνος που εκτιμήθηκε αφορά αποκλειστικά στις **διαδικαστικές ενέργειες**, και όχι στην ουσία της κάθε υποθέσεως, αφού ο χρόνος νομικής μελέτης και ουσιαστικής διάγνωσης μπορεί να διαφέρει κατά πολύ ανά υπόθεση. Η εκτίμηση του ποσοτικού οφέλους αφορά μόνο τον **παραγωγικό χρόνο** των εμπλεκόμενων και δεν συμπεριλαμβάνεται ο «νεκρός» χρόνος, δηλαδή ο χρόνος κατά τον οποίο ο φάκελος της υπόθεσης βρίσκεται σε κατάσταση «αναμονής» προς επεξεργασία. Επιπλέον, δεν υπολογίζεται το κόστος ευκαιρίας (opportunity cost) για τους εμπλεκόμενους το οποίο σχετίζεται με τις καθυστερήσεις στην εκδίκαση μιας υπόθεσης.

Το συνολικό όφελος που προκύπτει από τη χρήση ΤΠΕ στο χώρο της δικαιοσύνης σε ετήσια βάση ανέρχεται σε:

- 19,25 εκατομμύρια ευρώ οικονομικό όφελος από την μείωση του χρόνου εκτέλεσης των 4 δικαστικών διαδικασιών.
- 65.700 ανθρωπο-ημέρες παραγωγικού χρόνου οι οποίες εξοικονομούνται λόγω της αξιοποίησης συστημάτων η-δικαιοσύνης στις παραπάνω διαδικασίες
- Μεσοσταθμική μείωση παραγωγικού χρόνου και λειτουργικού κόστους που αγγίζει το 70%
- Ετήσιο εκτιμώμενο χρονικό όφελος που ανέρχεται σε 800.000 ανθρωπο-ημέρες και αντίστοιχο οικονομικό όφελος 235 εκ. Ευρώ (υποθέτοντας ότι τα παραπάνω μεσοσταθμικά οφέλη ισχύουν για περισσότερες από 760.000 υποθέσεις οι οποίες εισήχθησαν το 2013 σε δικαστήρια⁵³ της χώρας)..

Αναλυτικότερα τα οφέλη ανά διαδικασία είναι τα ακόλουθα.

Διαδικασία	Αριθμός Υποθέσεων	Μείωση χρόνου (ημέρες)	Μείωση (%)	Οικονομικό όφελος (€)	Εξοικονόμηση (%)
Πτωχευτική διαδικασία	300	611	65,1	222.034,5	67,1
Πιστωτικοί τίτλοι-διαταγές πληρωμής	50.000	37.135	70,9	11.921.750	71
Φορολογικές διαφορές	8.000	21.058	50,3	5.550.360	50,5
Ακυρωτική διαδικασία	4.000	6.896	50,5	1.555.260	42,5
Σύνολα	62.300	65.700	55,6	19.249.404,5	60,6

⁵³ Ειρηνοδικεία, Πρωτοδικεία, Εφετεία, Πρωτοδικεία, ΣτΕ, Αρ. Πάγος

Λαμβάνοντας υπόψη ότι η δικαστική διαδικασία μπορεί να διακριθεί σε 4 βασικές Φάσεις: Φάση Α (προετοιμασία της υπόθεσης), Φάση Β (κατάθεση και λοιπές διαδικαστικές ενέργειες), Φάση Γ (εξέταση της ουσίας της υπόθεσης και συναφείς ενέργειες) και Φάση Δ (έκδοση της απόφασης και σχετικές ενέργειες), μπορούμε να εξάγουμε τα ακόλουθα συμπεράσματα που αφορούν τις φάσεις στις οποίες μπορεί τόσο το δικαστικό σύστημα όσο και οι ιδιώτες να επωφεληθούν από την εφαρμογή των τεχνολογιών. Ειδικότερα:

- **Η ηλεκτρονική κατάθεση και οι συνακόλουθες ενέργειες (κοινοποιήσεις, ενημέρωση και τήρηση πρωτοκόλλων και πινακίων) θα είναι πολύ λιγότερο χρονοβόρες με την χρήση τεχνολογίας.** Αντίθετα, ο χρόνος προετοιμασίας της υπόθεσης αλλά και ο χρόνος της συζήτησης της υπόθεσης δεν αναμένεται να τροποποιηθούν σημαντικά. Παραδείγματος χάριν, στην πτωχευτική διαδικασία το 65,5% του οφέλους αφορά στη φάση της κατάθεσης και της έκδοσης της απόφασης/κοινοποιήσεων, 82,75% στη διαταγή πληρωμής, 54,92% στις φορολογικές, 51,96% στις ακυρωτικές διαδικασίες.
- **Στη διαδικασία διαταγών πληρωμής, η χρήση ΤΠΕ μπορεί να προσφέρει πολύ σημαντική μείωση χρόνου, λόγω του όγκου των αιτήσεων, που σήμερα επιφέρει και υψηλό κόστος.** Επιπλέον, επειδή πρόκειται για μία σχετικά τυποποιημένη διαδικασία, είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν αποτελεσματικά ηλεκτρονικές εφαρμογές σε κάθε σχεδόν στάδιο της. Αυτός είναι ο λόγος άλλωστε που στις υπόλοιπες χώρες τα θετικά αποτελέσματα από τη χρήση ICT στη δικαιοσύνη σε μεγάλο βαθμό αφορούν αντίστοιχες διαδικασίες (όπως το παράδειγμα της Φινλανδίας και το Money Claim Online της Αγγλίας και Ουαλίας).
- Ακόμη μεγαλύτερη εξοικονόμηση χρόνου και πόρων μπορεί να επιτευχθεί με τη **διασύνδεση των δικαστηρίων με τις διάφορες δημόσιες υπηρεσίες.** Για παράδειγμα, περίπου το 75% της εξοικονόμησης χρόνου στις ακυρωτικές διαφορές οφείλεται στη μείωση χρόνου (μέσω ΤΠΕ) επικοινωνίας μεταξύ δημόσιων λειτουργιών/υπαλλήλων (δικαστές, δικαστικοί υπάλληλοι, δημόσιοι υπάλληλοι άλλων φορέων). Η εξοικονόμηση αυτή είναι εμφανής ιδίως στις διοικητικές διαφορές, όπου οι διάφορες υπηρεσίες εμπλέκονται ως διάδικοι, όπως προαναφέρθηκε.

Ιδιαίτερα ενδιαφέροντα είναι και τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την επεξεργασία των διαθέσιμων δεδομένων του EU Justice Scoreboard. Όπως έχει προκύψει από διάφορες αναλύσεις σε εθνικό αλλά και ευρωπαϊκό επίπεδο η αποτελεσματικότητα του δικαστικού συστήματος είναι πολυπαραμετρικό πρόβλημα και εξαρτάται από διάφορους παράγοντες πέραν της χρήσης των ΤΠΕ (π.χ. πλήθος δικαστών και δικαστικών υπαλλήλων, πλήθος εισερχόμενων υποθέσεων κλπ.). Οστόσο, σε καμία μελέτη δεν αποτυπώνεται ο βαθμός επίδρασης και η σημαντικότητα αυτών των παραμέτρων σε έναν πολύ σημαντικό δείκτη απόδοσης, τον ρυθμό επίλυσης των δικαστικών υποθέσεων. Στην παρούσα μελέτη, χρησιμοποιώντας τη μέθοδο της πολλαπλής παλινδρόμησης (multiple regression) και δεδομένα από το EU Justice Scoreboard, αναπτύχθηκε μοντέλο πρόβλεψης της υπό εξέταση μεταβλητής (Y) (ποσοστό επίλυσης – clearance rate) για τις κατ' αντιδικία αστικές και εμπορικές υποθέσεις το οποίο λαμβάνει υπόψη του έναν αριθμό ανεξάρτητων μεταβλητών (υποθέσεις προς διεκπεραίωση κατά τη διάρκεια του έτους ανά 100 κατοίκους (incoming cases), βαθμός υλοποίησης συστήματος διαχείρισης υποθέσεων (case-flow management system), αριθμός δικαστών ανά 100.000 κατοίκους και αριθμός δικαστικών υπαλλήλων ανά 100.000 κατοίκους).

Αξιοποιώντας το μοντέλο πρόβλεψης που αναπτύχθηκε προκύπτουν τα ακόλουθα συμπεράσματα:

Η σημασία των συστημάτων διαχείρισης υποθέσεων

- Η αποτελεσματική χρήση ενός ηλεκτρονικού συστήματος διαχείρισης υποθέσεων θα ωθούσε το ποσοστό διεκπεραίωσης των δικαστικών υποθέσεων στην Ελλάδα στο 100 %, με την προϋπόθεση να επιτυγχάναμε τους σταθμισμένους μέσους όρους της Ε.Ε. ως προς τον αριθμό των εισερχόμενων υποθέσεων και το πλήθος των δικαστικών υπαλλήλων.
- Η υιοθέτηση ενός Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων είναι ο σημαντικότερος παράγοντας για την βελτίωση του ρυθμού επίλυσης, με βασικό άξονα τη διαχείριση των ροών των υποθέσεων.

Τέλος, αξιοσημείωτο είναι πλήθος των νέων θέσεων εργασίας που δημιουργούνται από την εισαγωγή συστημάτων η-δικαιοσύνης, αφού προκύπτουν ανάγκες για περισσότερες από 1.400 θέσεις προσωπικού με εξειδίκευση στις ΤΠΕ.

Νέες Θέσεις Εργασίας

- Πάνω από 1000 νέες θέσεις εργασίας για στελέχη με δεξιότητες στις ΤΠΕ οι οποίοι θα απασχοληθούν είτε ως διαχειριστές συστημάτων/υπηρεσιών είτε παρέχοντας τεχνική υποστήριξη σε δικαστές, δικαστικούς υπαλλήλους, δικηγόρους και δικηγορικούς συλλόγους.
- 350-400 νέες θέσεις εργασίας για εξειδικευμένους επιστήμονες στο χώρο της Πληροφορικής, οι οποίοι απασχολούνται σε έργα υλοποίησης συστημάτων ηλεκτρονικής δικαιοσύνης.

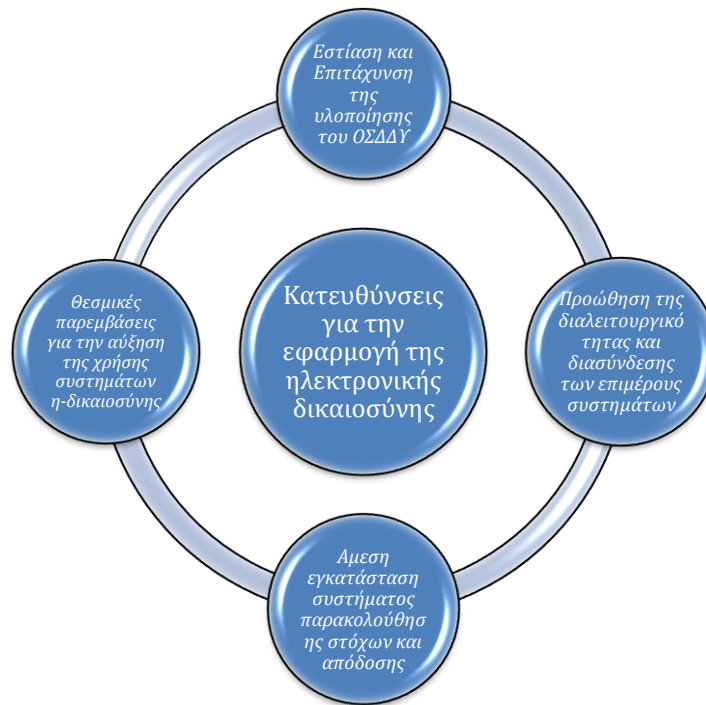
3.8.2 Ποιοτικά οφέλη

Εκτός της επιτάχυνσης των διαδικασιών, της αύξησης της παραγωγικότητας όλων των εμπλεκόμενων και γενικότερα της αυξημένης αποτελεσματικότητας του δικαστικού συστήματος, κρίνεται χρήσιμο να επισημανθούν και άλλα ποιοτικά οφέλη τα οποία προκύπτουν από την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης. Ενδεικτικά αναφέρονται τα κάτωθι:

- Ενίσχυση του αισθήματος δικαίου και της διαμόρφωσης μιας δίκαιης και ευνομούμενης κοινωνίας.
- Συμβολή στον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση της εικόνας της δημόσιας διοίκησης.
- Δημιουργία ευνοϊκού κλίματος για τη βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη.
- Ενίσχυση της λογοδοσίας και της διαφάνειας του δικαστικού συστήματος.
- Δημιουργία ενός συστήματος περιοδικής αξιολόγησης των επιδόσεων στον τομέα της δικαιοσύνης βασιζόμενο σε σαφή, αντικειμενικά και διαφανή κριτήρια.
- Δυνατότητα ελέγχου για αποκλίσεις από το ευρύτερο Ευρωπαϊκό δικαστικό σύστημα.
- Ευκολότερη πρόσβαση στη νομική πληροφορία και προώθηση του θεσμού της δικαιοσύνης.
- Ενίσχυση των διακρατικών συνεργασιών και εναρμόνιση με το ευρωπαϊκό δίκαιο.

3.8.3 Κατευθυντήριες προτάσεις

Βάσει των ωφελειών που ανέδειξε η παρούσα μελέτη προκύπτουν οι ακόλουθες κατευθύνσεις στις οποίες πρέπει κατά προτεραιότητα να κινηθεί τόσο η ελληνική πολιτεία όσο και οι εμπλεκόμενοι στο δικαστικό σύστημα για την αποτελεσματικότερη απονομή της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης.



Εικόνα 10Q Τέσσερις κατευθύνσεις για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης

Εστίαση και επιτάχυνση της υλοποίησης του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων (ΟΣΔΔΥ)

Το πρόβλημα

Σήμερα είναι προφανές, από τη χαμηλή απήχηση που έχουν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής κατάθεσης δικογράφων στα πρωτοδικεία μέσω των δικηγορικών συλλόγων (από τον Απρίλιο του 2012 μέχρι και τον Ιανουάριο του 2014 είχαν κατατεθεί ηλεκτρονικά μόνο 144 δικόγραφα στον ΔΣΑ), ότι μόνη της η ηλεκτρονική κατάθεση δεν αρκεί για την επιτάχυνση της επίλυσης των υποθέσεων. Η ηλεκτρονική κατάθεση είναι χρήσιμη για τους διάδικους μόνο σε ένα ορισμένο σημείο στον χρόνο, ένα σημείο που εμφανίζεται πολύ πριν την πραγματική εκδίκαση μιας υπόθεσης.

Η πρόταση

Οι διαδικασίες αξιολόγησης, ανάθεσης, υλοποίησης και ολοκλήρωσης του έργου θα πρέπει να επιταχυνθούν, ώστε το ΟΣΔΔΥ να επεκταθεί άμεσα σε όλα τα δικαστήρια της χώρας. Το σύστημα αυτό θα αποτελέσει τη «ραχοκοκαλιά» της Ελληνικής Ηλεκτρονικής Δικαιοσύνης. Το ΟΣΔΔΥ είναι το κεντρικό σύστημα (case-flow management system) μέσω του οποίου θα γίνεται η καταχώρηση, ταυτοποίηση, τροποποίηση, αναζήτηση και παρακολούθηση όλων των δικαστικών υποθέσεων.

Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας

Ανθρωποκεντρική – συμμετοχική σχεδίαση

Η πληρότητα και εγκυρότητα των προδιαγραφών με συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων καθώς και η καταγραφή των πραγματικών δυνατοτήτων του Ελληνικού δικαστικού συστήματος, από πλευράς υποδομών και κανονιστικού πλαισίου, είναι καθοριστικής σημασίας. Για παράδειγμα, πρόσφατα στις Η.Π.Α. δρομολογήθηκε η μετάβαση στην επόμενη γενιά του αντίστοιχου ΟΣΔΔΥ. Ομάδες δικαστών και δικαστικών υπαλλήλων αναγνώρισαν και ιεράρχησαν εκατοντάδες απαιτήσεις. Στο έργο συνεισέφεραν δικηγορικοί σύλλογοι, η ακαδημαϊκή κοινότητα και κυβερνητικές υπηρεσίες μέσα από συνεντεύξεις, ομάδες εστίασης, και εμπειρικές έρευνες στις οποίες συμμετείχαν τουλάχιστον 10.000 εμπλεκόμενοι (stakeholders) στο δικαστικό σύστημα

Τα οφέλη

Από τα βασικά συμπεράσματα της μελέτης είναι ότι η **ηλεκτρονική διαχείριση δικαστικών υποθέσεων και ροών εργασίας** επιφέρει τη **μεγαλύτερη επίδραση** στην απόδοση του δικαστικού συστήματος και συγκεκριμένα στον **ρυθμό επίλυσης** υποθέσεων (clearance rate). Σε αντιστοιχία με τη μελέτη περίπτωσης στις Η.Π.Α., με την χρήση τέτοιων ηλεκτρονικών συστημάτων, μπορούμε κατά μέσο όρο να επιτύχουμε αύξηση της παραγωγικότητας κατά 40% και παράλληλη εξοικονόμηση που αγγίζει το 61%. Μετασχηματίζοντας την παραδοσιακή διαχείριση εγγράφων σε δυναμική και ολοκληρωμένη ροή εργασίας, τα αποτελέσματα μπορούν να είναι εντυπωσιακά στην αύξηση της παραγωγικότητας, μέσω της εξατομικευμένης πληροφόρησης σε δικαστές και υπαλλήλους, της υποστήριξης της ανάθεσης μιας υπόθεσης ανάλογα με τον φόρτο εργασίας, της επιβολής τήρησης προθεσμιών, της εξ αποστάσεως εργασίας, της αντικατάστασης χειρωνακτικών εργασιών με αυτοματοποιημένες διαδικασίες και της έγκαιρης αναγνώρισης υποθέσεων που πιθανόν να προκαλέσουν, σε επίπεδο δικαστηρίου, μεγάλες καθυστερήσεις.

Πρώτωση της διαλειτουργικότητας και διασύνδεσης των επιμέρους συστημάτων

Το πρόβλημα

Οι μεμονωμένες απόπειρες υλοποίησης συστημάτων η-δικαιοσύνης οι οποίες δεν εντάσσονται σε ένα ευρύτερο και κοινώς αποδεκτό σχέδιο δράσης, πολλές φορές οδηγούν σε κατακερματισμένα συστήματα περιορίζοντας την τελική προστιθέμενη αξία. Σήμερα για παράδειγμα τα μέλη του Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών ήδη χρησιμοποιούν 3 διαφορετικές πλατφόρμες, με διαφορετικούς κωδικούς και υπηρεσίες.

Η πρόταση

Προτείνεται η σχεδίαση και υλοποίηση του ΟΣΔΔΥ – ως κεντρικού κόμβου επικοινωνίας στο δικαστικό σύστημα - να προβλέπει τη διασύνδεση επιμέρους Πληροφοριακών Συστημάτων (π.χ. δικηγορικών συλλόγων, άλλων δημόσιων υπηρεσιών κλπ) στα πλαίσια ενός ενιαίου στρατηγικού σχεδιασμού για το χώρο της δικαιοσύνης. Για να επιτευχθεί αυτή η διασύνδεση, θα πρέπει μέσω του ΟΣΔΔΥ να τίθενται οι προδιαγραφές διαλειτουργικότητας και τα πρότυπα με τα οποία θα πρέπει να είναι συμβατά όλα τα επιμέρους συστήματα τα οποία αναπτύσσονται ή θα αναπτυχθούν. Παράλληλα θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα πρόσβασης σε υπηρεσίες του ΟΣΔΔΥ από εξωτερικά συστήματα μέσω υπηρεσιών ιστού (web services). Τα πρότυπα και οι προδιαγραφές διαλειτουργικότητας θα πρέπει να είναι συμβατά με αντίστοιχα πρότυπα που εφαρμόζονται σε ευρωπαϊκό επίπεδο ώστε να διασφαλίζεται η απρόσκοπτη διακρατική επικοινωνία και συνεργασία.

Επιπλέον προτείνεται η λειτουργία λειτουργία διαδικτυακής πύλης που θα παρέχει υπηρεσίες «one stop shop» και η υλοποίηση «end-to-end» υπηρεσιών θα οδηγήσουν σε κατακόρυφη αύξηση της παραγωγικότητας όλων των εμπλεκομένων (stakeholders) με παράλληλη μείωση στο κόστος συναλλαγής (transaction cost).

Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας

Cloud computing

Η υπολογιστική νέφους θα μπορούσε να μειώσει σε σημαντικότερο βαθμό το κόστος λειτουργίας τέτοιων πολύπλοκων συστημάτων. Θα καθιστούσε πιο εύκολη την ενοποίηση διαφορετικών Δημοσίων Τμημάτων και Οργανισμών, σε ένα περιβάλλον γρήγορης ανταλλαγής πληροφοριών, διαμοιρασμού υπολογιστικών πόρων και άμεσης διάθεσης σχετικών online εφαρμογών.

Τα οφέλη

Εκτός από τα άμεσα οφέλη από την χρήση ΤΠΕ στα δικαστήρια, προκύπτουν και άλλες ωφέλειες στο ευρύτερο σύστημα αξίας (value system) της δικαιοσύνης. Η αύξηση της παραγωγικότητας των επαγγελματιών του νομικού χώρου, των εμπλεκόμενων επιχειρήσεων αλλά και η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών προς τους πολίτες είναι μερικές από αυτές. Τα οφέλη αφορούν εξοικονομήσεις που προκύπτουν κυρίως κατά την προετοιμασία, την κατάθεση, τη συζήτηση και την εκτέλεση για τον δικηγόρο, τον πολίτη και τις επιχειρήσεις, μειώνοντας το κόστος συναλλαγής με το δικαστικό σύστημα (μετακίνηση από και προς το δικαστήριο, εκτύπωση και αποθήκευση εγγράφων, ανάκτηση πληροφορίας και ενημέρωση κ.ο.κ.). Η ανάλυση των πρωτογενών στοιχείων στην μελέτη αυτή έδειξαν ότι μόνον από την ψηφιοποίηση μερικών βημάτων των δικαστικών διαδικασιών σε ψηφιακά μπορούμε να έχουμε σημαντικά οικονομικά οφέλη τα οποία αγγίζουν τα 235 εκ. ευρώ.

Παράλληλα, από την εύκολη, ανοικτή και απρόσκοπτη πρόσβαση στην πληροφόρηση σε όλα τα στάδια μιας δίκης προκύπτει και ένα έμμεσο όφελος, αυτό της αλλαγής της στάσης των πολιτών προς τη δικαιοσύνη. Εκτός από ένα αποτελεσματικό δικαστικό σύστημα, χωρίς καθυστερήσεις, οι πολίτες αναζητούν ανεξαρτησία, λογοδοσία, αποδοτικότητα, και προσβασιμότητα στο σύστημα. Ένα ανοικτό και αποδοτικό δικαστικό σύστημα δεν παρέχει εγγυήσεις μόνο για τα ανθρώπινα δικαιώματα, αλλά και για μια σειρά από άλλες πτυχές της κοινωνικής και επαγγελματικής ζωής, όπως η εργασία και οι εργασιακές σχέσεις, η κοινωνική ασφάλιση, τα δικαιώματα των καταναλωτών, τα δικαιώματα ιδιοκτησίας και η ορθή εκτέλεση των συμβάσεων.

Άμεση εγκατάσταση συστήματος παρακολούθησης στόχων και απόδοσης

Το πρόβλημα

Η εύρυθμη λειτουργία της δικαιοσύνης καθώς και η διαμόρφωση κατάλληλων στρατηγικών στόχων, προϋποθέτουν την καταγραφή και ανάλυση δεδομένων που αφορούν την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα του δικαστικού συστήματος. Σε πρόσφατη μελέτη ο ΣΕΒ⁵⁴ επισήμανε ως βασική κατεύθυνση για την επιτάχυνση της απονομής Δικαιοσύνης τη θέσπιση συστήματος στοχοθεσίας και την καθιέρωση συστήματος διαχείρισης της απόδοσης σε σχέση με την ταχύτητα απονομής δικαιοσύνης. Παράλληλα, κατέδειξε τη σημαντική δυσχέρεια στη συλλογή ποσοτικών στοιχείων λόγω της έλλειψης άμεσα διαθέσιμων στατιστικών στοιχείων και της περιορισμένης δυνατότητας συγκέντρωσής τους από αρμόδιες υπηρεσίες, λόγω, κυρίως, της ελλιπούς μηχανοργάνωσης.

Για παράδειγμα, η παρούσα μελέτη αναλύοντας περιορισμένης έκτασης δευτερογενή στοιχεία από το EU Justice Scoreboard ανέδειξε (α) το βαθμό επίδρασης που συνδυαστικά έχουν συγκεκριμένες παράμετροι (αριθμός εισερχόμενων υποθέσεων βαθμός υιοθέτησης συστημάτων ΤΠΕ, πλήθος δικαστικών υπαλλήλων) στο ρυθμό επίλυσης δικαστικών υποθέσεων και (β) ποιές πρέπει να είναι οι τιμές αυτών των παραμέτρων για να επιτευχθεί ρυθμός διεκπεραίωσης που αγγίζει το 100%. Ωστόσο, η έλλειψη πληρότητας και όγκου στοιχείων που αφορούν στο Ελληνικό δικαστικό σύστημα

Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας

Ενιαία πολιτική διαχείρισης γνώσης
Από τα πρώτα βήματα της ηλ. δικαιοσύνης θα πρέπει να αναπτυχθούν σχέδιο δράσης, στοχοθεσία και διαχρονικοί στρατηγικοί δείκτες για την αποτελεσματική διαχείριση και αξιοποίηση του τεράστιου όγκου δεδομένων, τα οποία προκύπτουν από τις εισροές και εκροές του πληροφοριακού συστήματος Διαχείρισης Υποθέσεων.

⁵⁴ ΣΕΒ (2014), Επιτάχυνση της Απονομής Δικαιοσύνης

καθιστά πρακτικά αδύνατη την βαθύτερη ανάλυση η οποία θα βοηθούσε στη λήψη έγκυρων και ρεαλιστικών στρατηγικών αποφάσεων.

Η πρόταση

Προτείνεται η άμεση υλοποίηση συστήματος παρακολούθησης στόχων και απόδοσης που αφορούν τη λειτουργία του δικαστικού συστήματος, το οποίο θα έχει δυνατότητες όπως:

- **Τη συλλογή και επεξεργασία στοιχείων** από διαφορετικές πηγές (π.χ. ΟΣΔΔΥ, Συστήματα Αστυνομίας, δικηγορικών συλλόγων κλπ), όπως ο αριθμός εισερχόμενων υποθέσεων ανά έτος και ανά είδος δικαστηρίου, ο αριθμός υποθέσεων ανά δικαστή και ανά δικαστικό υπάλληλο, χρόνοι ολοκλήρωσης των δικαστικών διαδικασιών.
- **Τη δημιουργία αναφορών** με δυνατότητες οπτικοποίησης των αποτελεσμάτων, σχετικά με κρίσιμους δείκτες απόδοσης όπως ο ρυθμός επίλυσης υποθέσεων, το κόστος (οικονομικό, χρονικό) ανά κατηγορία υποθέσεων, οι καθυστερήσεις και οι αποκλίσεις από τους στόχους.
- **Την υποστήριξη της διαδικασίας λήψης στρατηγικών αποφάσεων** μέσω εφαρμογής εξελιγμένων τεχνικών εξόρυξης γνώσης από δεδομένα όπως η αναγνώριση των παραγόντων (και της σημαντικότητάς τους) που επιδρούν στον ρυθμό επίλυσης υποθέσεων και στην απόδοση των δικαστών/δικαστικών υπαλλήλων, διερεύνηση λύσεων που βελτιστοποιούν τις τιμές των κρίσιμων δεικτών επιτυχίας κλπ..

Προτείνεται η διαδικασία συλλογής και επεξεργασίας στοιχείων να εφαρμοσθεί **άμεσα** - ακόμα και πριν την ανάπτυξη σχετικού συστήματος - μέσω της ηλεκτρονικής αποστολής δεδομένων από όλες τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες/φορείς προς το Υπουργείο Δικαιοσύνης (σε συγκεκριμένη μορφή η οποία θα καθοριστεί από τις υπηρεσίες του Υπουργείου).

Η συλλογή και ανάλυση ποσοτικών στοιχείων θα αποτελέσει τη βάση για τη συγκριτική αξιολόγηση. Προκαθορισμένα κριτήρια συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking) των διαδικασιών θα επιφέρουν σημαντικές οικονομίες κλίμακας αρχικά, ενώ σε ένα δεύτερο στάδιο εύρυθμη και ποιοτική δικαστική λειτουργία. Επιπρόσθετος στόχος της συγκριτικής αξιολόγησης είναι να παρέχει στην Ελλάδα πληροφορίες και εμπειρίες από άλλα κράτη (π.χ. μέσω του EU Justice Scoreboard), στοιχεία που θα συμβάλλουν στη διαμόρφωση καλύτερων πολιτικών και στο όραμα του Ευρωπαϊκού Ενωσιακού Δικαστηρίου.

Τα οφέλη

Σε μεσοπρόθεσμο ορίζοντα, εκτός του ότι η οπτικοποίηση των δεδομένων για την πορεία μιας υπόθεσης μπορεί να χρησιμεύσει σε προέδρους και μέλη συμβουλίων να διακρίνουν με ευχέρεια τι είδους υποθέσεις έχουν ανατεθεί στο δικαστήριο και ποια υπόθεση έχει τη μεγαλύτερη καθυστέρηση, τα στατιστικά στοιχεία καταλλήλως οπτικοποιημένα μπορούν να αποκαλύψουν (εξόρυξη γνώσης) ειδικές αιτίες της καθυστέρησης εκδίκασης ενός πλήθους υποθέσεων που μπορεί να θεραπευθεί με ειδικές νομοθετικές παρεμβάσεις και χάραξη συγκεκριμένης πολιτικής. Οι βάσεις δεδομένων παράγουν πληροφορίες με τη βοήθεια στατιστικών αναλύσεων, οι οποίες αποκαλύπτουν τάσεις και συνήθειες.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την Αξιολόγηση της Αποτελεσματικότητας της Δικαιοσύνης (CEPEJ)⁵⁵ έχει θέσει τις παρακάτω κατευθυντήριες γραμμές όσον αφορά τη συλλογή στοιχείων σχετικά με τη λειτουργία των δικαστηρίων και τη στοχοθεσία για τη βελτίωση της απόδοσης στα δικαστήρια:

- Ο στόχος για τη διάρκεια της δικαστικής διαδικασίας θα πρέπει να ορίζεται, τόσο σε γενικό επίπεδο (ορισμός της μέσης διάρκειας των επιμέρους περιπτώσεων, ή της διαδικασίας ενώπιον

⁵⁵ http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/Delais/Saturn_15_Guidelines_Plus_IRSIG_draft_121214_en.pdf

ορισμένων τύπων δικαστηρίων), όσο και στο επίπεδο του δικαστηρίου. Για παράδειγμα στη Δανία έχει σχεδιαστεί το 58% των αστικών υποθέσεων να επιλύονται μέσα σε 1 χρόνο, ενώ το 63% των ποινικών υποθέσεων θα πρέπει να εκδικάζονται μέσα σε 2 μήνες.

- Η διαδικασία παρακολούθησης της απόδοσης θα πρέπει να ελέγχει ότι η περίοδος αδράνειας (χρόνος αναμονής) στη δικαστική διαδικασία δεν είναι υπερβολικά μεγάλη, και όπου υπάρχουν τέτοιες περιπτώσεις, θα πρέπει να καταβάλλονται ιδιαίτερες προσπάθειες προκειμένου να επιταχυνθεί η διαδικασία και να αντισταθμιστεί η καθυστέρηση. Στην Αυστρία κάθε περίπτωση που δεν εμφανίζει καμία νέα καταχώρηση στο ηλεκτρονικό μητρώο για περισσότερο από τρεις μήνες εμφανίζεται αυτόματα σε μια λίστα ελέγχου. Η λίστα αυτή παραδίδεται κάθε μήνα στη διοίκηση του δικαστηρίου και στο προσωπικό του για περαιτέρω έλεγχο.
- Παραγωγή εκθέσεων προόδου βασιζόμενες σε στατιστικές αναλύσεις, τουλάχιστον μια φορά ετησίως με κατάλληλες διορθωτικές προτάσεις.
- Συγκέντρωση στοιχείων, σε τοπικό επίπεδο, από τη διοίκηση των δικαστηρίων σχετικά με τη διάρκεια των υποθέσεων στα δικαστήρια. Η διοίκηση των δικαστηρίων πρέπει να έχει επαρκή αυτονομία, ώστε να συμμετέχει ενεργά στη στοχοθεσία.
- Όπου είναι δυνατό, ο δικαστής θα πρέπει να προσπαθήσει να καταλήξει σε συμφωνία με όλους τους συμμετέχοντες στη διαδικασία σχετικά με το «ημερολόγιο» μιας υπόθεσης. Για τον σκοπό αυτό, θα πρέπει επίσης να επικουρείται από εκπαιδευμένο προσωπικό στις ΤΠΕ. Οι πρόσφατες μεταρρυθμίσεις στην Ιταλική πολιτικής δικαιοσύνη οδήγησαν στη δυνατότητα βάσει της οποίας κάθε δικαστής, κατά την έναρξη της διαδικασίας, σχεδιάζει ένα ημερολόγιο, και λαμβάνοντας υπόψη τις απόψεις των δικηγόρων της υπόθεσης «προβλέπει» χρονικά κάθε κομβικό βήμα της υπόθεσης.

Θεσμικές παρεμβάσεις για την αύξηση της χρήσης συστημάτων η-δικαιοσύνης

Το πρόβλημα

Η εισαγωγή ΤΠΕ στο δικαστικό σύστημα μπορεί να οδηγήσει σε πολλαπλά ποσοτικά και ποιοτικά οφέλη εφ' όσον οι τεχνολογίες αυτές υιοθετηθούν και χρησιμοποιηθούν από τους εμπλεκόμενους. Στις περισσότερες περιπτώσεις όπου η τεχνολογία αλλάζει τον «παραδοσιακό» τρόπο εκτέλεσης μιας διαδικασίας, η φυσική αντίσταση στην αλλαγή (resistance to change) οδηγεί σε μειωμένους ρυθμούς υιοθέτησης των τεχνολογικών λύσεων. Σε παρέμβασή του⁵⁶ σε ημερίδα διαβούλευσης του ΣΕΒ, με θέμα την ταχεία απονομή δικαιοσύνης, ο τ. Υπουργός Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων σημείωσε ότι «εδώ και μερικά χρόνια έχει αρχίσει η εισαγωγή της πληροφορικής στο Σ.τ.Ε. και στα τακτικά διοικητικά δικαστήρια. Με το Π.Δ. 40/2013 προβλέφθηκε η δυνατότητα ηλεκτρονικής κατάθεσης των δικογράφων. Πρέπει να παραδεχθούμε, όμως, ότι οι διάδικοι δεν έχουν κάνει επαρκώς χρήση της δυνατότητας αυτής».

Ενδεικτικά είναι και τα αποτελέσματα της πειραματικής λειτουργίας του Télérecours στη Γαλλία, τα οποία έδειξαν ότι δικηγόροι και επιχειρήσεις εξακολουθούσαν να χρησιμοποιούν την παραδοσιακή, συμβατική οδό και όχι τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, αν και τα αντιληπτά οφέλη από τη χρήση της τεχνολογίας θεωρούνταν υψηλά. Παρά το γεγονός ότι υπήρξε σαφές ενδιαφέρον για την χρήση της ηλεκτρονικής κατάθεσης, φαίνεται ότι δεν υπήρξε αντιστοιχία ανάμεσα στον αριθμό των δυνητικών χρηστών και στον αριθμό των υποβληθέντων δικογράφων με την διαδικασία αυτή⁵⁷. Αυτή η τάση

⁵⁶

<http://www.ministryofjustice.gr/site/el/%CE%91%CE%A1%CE%A7%CE%99%CE%9A%CE%97/tabid/64/itemid/2308/amid/797/.aspx>, τελευταία πρόσβαση 29.9.14

⁵⁷ Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Δικαιοσύνη και τη Διοικητική Αναβάθμιση, Όγδοη Έκδοση, Ιανουάριος 2014

υποδεικνύει ότι οι διάδικοι και οι δικηγόροι δεν έχουν αρκετά κίνητρα για τη χρήση τέτοιων συστημάτων.

Η πρόταση

Εφόσον έχουν ολοκληρωθεί το ΟΣΔΔΥ και η διασύνδεσή του με άλλα πληροφοριακά συστήματα του δικαστικού οικοσυστήματος, επόμενο κρίσιμο στάδιο είναι η καθολική χρήση των ηλεκτρονικών δικαστικών υπηρεσιών από όλους τους εμπλεκόμενους. Ενδεικτικά μέτρα μέσω των οποίων η πολιτεία μπορεί να υποστηρίξει τη χρήση των νέων υπηρεσιών είναι τα ακόλουθα:

Παροχή κινήτρων για χρήση των νέων υπηρεσιών από τους πολίτες, επιχειρήσεις, δικηγόρους όπως μειωμένο κόστος δικαστικών υπηρεσιών ή/και μειωμένος χρόνος εκτέλεσης της δικαστικής διαδικασίας.

Άρση θεσμικών εμποδίων ώστε να διασφαλίζονται οι προϋποθέσεις για την υποστήριξη της εκτέλεσης της δικαστικής διαδικασίας με ηλεκτρονικά μέσα (π.χ. θεσμοθέτηση των ψηφιακών υπογραφών).

Υποχρεωτική χρήση των συστημάτων ηλεκτρονικής δικαιοσύνης. Μετά την παρέλευση μια περιόδου (π.χ. ενός έτους) πιλοτικής εφαρμογής και προαιρετικής χρήσης των συστημάτων, προτείνεται το μέτρο της υποχρεωτικής αξιοποίησης των ΤΠΕ. Ενδεικτική είναι η περίπτωση της Ιταλίας όπου η χρήση συστημάτων η-δικαιοσύνης είναι υποχρεωτική από 1/6/2014 για συγκεκριμένες δικαστικές διαδικασίες (με πρόβλεψη επέκτασης της και σε άλλες διαδικασίες), οδηγώντας σε σημαντική μείωση των λειτουργικών δαπανών και του χρόνου επίλυσης των υποθέσεων.

Τα οφέλη

Με την αλλαγή του θεσμικού πλαισίου και την υποχρεωτική ηλεκτρονική υποβολή των δικογράφων θα οδηγηθούμε ταχύτερα στην εξάλειψη της γραφειοκρατίας, στη μείωση του χρόνου εκδίκασης των υποθέσεων και του κόστους συναλλαγής με τη δικαιοσύνη. Η απλοποίηση του σχετικού νομικού πλαισίου και η υποχρεωτική ηλεκτρονική κατάθεση όλων των δικαστικών εγγράφων είναι τα απαιτούμενα μεταρρυθμιστικά βήματα για την επίτευξη του βασικότερου στόχου της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, δηλαδή της ενίσχυσης της αποτελεσματικότητας του δικαστικού συστήματος προς όφελος των πολιτών, των επιχειρήσεων και των επαγγελματιών.

Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας

Εκπαίδευση και ενημέρωση

Οργάνωση ενεργειών ενημέρωσης και εκπαίδευσης στις νέες εφαρμογές στο δικαστικό οικοσύστημα.

Άρση εμποδίων

Από τις εμπειρίες του εξωτερικού, όπως το Γαλλικό e-Barreau, αλλά και από τα διαθέσιμα δεδομένα που έχουμε στη χώρα μας, αποδεικνύονται σημαντικά για τη διάδοση της χρήσης ΤΠΕ στο δικαστικό σύστημα, (α) η ευκολία στη χρήση, χωρίς ειδικές απαιτήσεις ως προς τον εξοπλισμό και (β) το χαμηλό κόστος πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Παροχή κινήτρων

Έγκαιρος εντοπισμός εμποδίων χρήσης των συστημάτων και να δοθούν σχετικά κίνητρα στους εμπλεκόμενους (π.χ. μειωμένο κόστος ή/και χρόνος διεκπεραίωσης)

Προσαρμογή του θεσμικού πλαισίου

προσαρμογή του θεσμικού πλαισίου ώστε να εξυπηρετεί και να υποστηρίζει την ψηφιοποίηση των διαδικασιών

Παράρτημα Ι: Πλαίσιο αξιολόγησης και μέτρηση απόδοσης

Η συνολική αξιολόγηση των δικαστικών συστημάτων γίνεται μια νέα στρατηγική πρόκληση για τα δικαστικά σώματα και τις κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο. Οι περιορισμοί του προϋπολογισμού, οι νέες διαχειριστικές τεχνικές, ο ανταγωνισμός για πόρους με άλλους δημόσιους φορείς, οι διεθνείς πιέσεις, αλλά και η βασική ανάγκη της εξασφάλισης της νομιμότητας πιέζουν τις δικαστικές αρχές και τη δημόσια διοίκηση να καινοτομήσουν ως προς τις πρακτικές της δικαστικής αξιολόγησης. Κατά τα τελευταία χρόνια, ένας αυξανόμενος αριθμός πολιτικών και μεθόδων έχουν εφαρμοστεί για την αξιολόγηση των επιδόσεων των δικαστηρίων. Λαμβάνοντας υπόψη τις αρχές, όπως η αποτελεσματικότητα, η παραγωγικότητα και η διαφάνεια, κρίσιμοι δείκτες όπως το κόστος ανά δίκη, ο χρόνος επίλυσης μιας δίκης, εκκρεμείς υποθέσεις έχουν αποκτήσει αυξανόμενη σημασία.

Στη μελέτη ακολουθούμε τον δρόμο της αποτελεσματικότητας. Η μείωση του κόστους συναλλαγής πολιτών και επιχειρήσεων με το δημόσιο (κόστος της γραφειοκρατίας), μπορεί να αποτιμηθεί με όφελος από την εξοικονόμηση παραγωγικού χρόνου πολιτών, επιχειρήσεων και δημόσιων λειτουργιών αλλά και μέσω της εξοικονόμησης από αλληλογραφία, μετακινήσεις, κτλ. Το μοντέλο, όπως απεικονίζεται παρακάτω, αποδέχεται τις ακόλουθες εισροές:

1. Δημόσιο διοικητικό κόστος:
 - μέσο κόστος για κάθε κατηγορία εργαζομένων, ανά λεπτό.
 - μέσο κόστος επικοινωνίας μέσω τηλεφώνου και φαξ, ανά τοπική μονάδα κλήσης
 - το κόστος της εκτύπωσης ανά εκτυπωμένη σελίδα A4,
 - το κόστος αποθήκευσης 1 σελίδα A4 για ένα μήνα.
2. Κόστη που αφορούν τον πολίτη, την επιχείρηση, ή τον δικηγόρο
 - μέσο κόστος πολίτη, επιχείρησης, δικηγόρου (π.χ. που περιμένει στην ουρά) ανά λεπτό.
 - το κόστος των επικοινωνιών, ανά τοπική μονάδα κλήσης,
 - το κόστος της εκτύπωσης ή αποθήκευσης, ανά σελίδα A4.
3. Κόστη που συνδέονται με την εκτέλεση της υπηρεσίας και τα διάφορα στάδιά της, όπως:
 - τα διάφορα στάδια της υπηρεσίας
 - τα άμεσα κόστη χρόνου και προσπάθειας που απαιτούνται σε κάθε στάδιο της διαδικασίας, ανά κατηγορία εργαζομένων ή των πολιτών / επιχειρήσεων / δικηγόρων.
 - Οι απαιτούμενες κλήσεις επικοινωνίας ή τηλεομοιοτυπιών για κάθε βήμα της διαδικασίας διαδικασία βήμα
 - Οι σελίδες που πρέπει να εκτυπωθούν,
 - Η πιθανότητα σφάλματος για κάθε βήμα της διαδικασίας και ο απαραίτητος χρόνος για να διορθωθεί ένα τέτοιο σφάλμα.
4. Η συνολική ετήσια ζήτηση της υπηρεσίας. Το ποσοστό αυτό είναι σημαντικό για τον υπολογισμό του συνολικού οικονομικού οφέλους ανά σενάριο για τη συγκεκριμένη υπηρεσία.
5. Τα διάφορα σενάρια των υπηρεσιών, μέσω του ποσοστού ψηφιοποίησης κάθε βήματος της διαδικασίας. Για παράδειγμα, σε μια χειροκίνητη έκδοση πιστοποιητικού το σενάριο του βήματος "Επεξεργασία από τον δημόσιο υπάλληλο" θα είχε ένα ποσοστό ψηφιοποίησης 0%.

Το μοντέλο αποτίμησης οφέλους από την υιοθέτηση της η-δικαιοσύνης καταλήγει στα εξής:

1. Ο συνολικός χρόνος απόδοσης ανά σενάριο υπηρεσίας, με βάση τον μέσο χρόνο απόδοσης των διαφόρων σταδίων των υπηρεσιών και τις πιθανές διαδρομές εκτέλεσης.
2. Το συνολικό μέσο κόστος για τη διοίκηση και την παροχή κάθε υπηρεσίας, ανά φάση και βήμα, σε όλες τις κατηγορίες κόστους (κόστος των εργαζομένων, εκτύπωση, αποθήκευση, επικοινωνίες, κ.λ.π.)

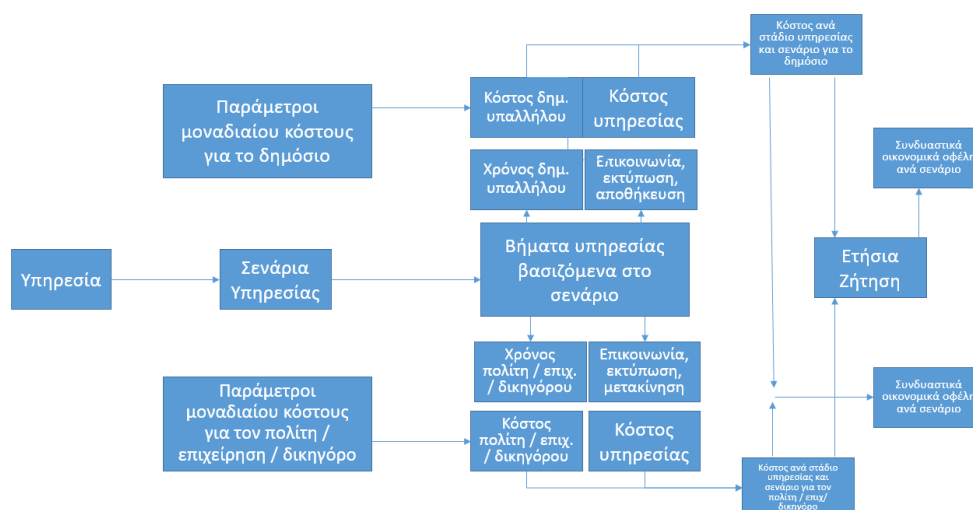
Επιχειρήσεις και ψηφιακή οικονομία: Νέες θέσεις εργασίας, καλύτερες υπηρεσίες Οι περιπτώσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της απονομής δικαιοσύνης

3. Το συνολικό μέσο κόστος για τον πολίτη / επιχείρηση / δικηγόρο, για τη συμμετοχή σε κάθε υπηρεσία (κόστος για την αναμονή, συμπλήρωση αιτήσεων, επεξεργασία, εκτύπωση, κ.λ.π.).
4. Το συνολικό, συνδυασμένο (διοικητικό και προσωπικό) ετήσιο κόστος ανά υπηρεσία, με βάση την τρέχουσα ή προβλεπόμενη ζήτηση.
5. Οικονομικά οφέλη και κέρδη για κάθε σενάριο μετατροπής, το οποίο αποσυντίθεται σε κέρδη ανά φάση ή βήμα, για τη διοίκηση τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους δικηγόρους.

Τα τελικά αποτελέσματα μπορεί να παρουσιαστούν σε διάφορα επίπεδα αφαίρεσης, επιτρέποντας είτε ανάλυση σε μικρο-επίπεδο (π.χ. τα οικονομικά οφέλη για τους πολίτες κατά τη φάση της εφαρμογής της Έκδοσης Γραμματιών, από το σημερινό στο μελλοντικό «ψηφιοποιημένο» σενάριο) ή αναλύσεις σε μακρο-επίπεδο (π.χ. συνολικά οικονομικά οφέλη από την ψηφιοποίηση και αυτοματοποίηση των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη σε μια χώρα, ύψους π.χ. 1.500.000 αιτήσεων της υπηρεσίας ετησίως).



Εικόνα 11: Πλαίσιο αποτίμησης ηλ. Δικαιοσύνης



Εικόνα 12: Πλαίσιο-Μεθοδολογία αποτίμησης οφέλους (βασισμένο στο eGOVSIM⁵⁸)

⁵⁸ Charalabidis, Y. and Askounis, D. (2010) 'eGOVSIM: A Model for Calculating the Financial Gains of Governmental Services Transformation, for Administration and Citizens', Proceedings of the 43rd Hawaii International Conference on System Sciences

ΣΕΒ σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών

Ξενοφώντος 5, 105 57 Αθήνα
T. 211 5006 000, **F.** 210 322 2929
E. info@sev.org.gr

ΣΕΒ σύνδεσμος επιχειρήσεων και βιομηχανιών

Ξενοφώντος 5, 105 57 Αθήνα

T. 211 5006 000, **F.** 210 322 2929

E. info@sev.org.gr