



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΤΕΛΩΝΕΙΑΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ

Άμεση φορολογία, φορολογικός συντονισμός, οικονομική ανάλυση και αξιολόγηση
Πολιτική και συνεργασία σε θέματα άμεσης φορολογίας

Κατευθυντήριες γραμμές για ένα πρότυπο

Ευρωπαϊκού Κώδικα Φορολογουμένων

Ο παρών Ευρωπαϊκός Κώδικας Φορολογουμένων παρέχει ένα σύνολο βασικών αρχών που συγκεντρώνει τα κύρια υφιστάμενα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ των φορολογουμένων και των φορολογικών διοικήσεων στην Ευρώπη. Τα κράτη μέλη κλήθηκαν να διατυπώσουν τη γνώμη τους βάσει ενός σχεδίου του παρόντος Ευρωπαϊκού Κώδικα Φορολογουμένων, το οποίο εκπονήθηκε από ομάδα κρατών μελών. Οι πληροφορίες και οι απόψεις που διατυπώνονται στις εν λόγω κατευθυντήριες γραμμές δεν εκφράζουν απαραίτητα την επίσημη γνώμη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ή των κρατών μελών της ΕΕ. **Πρόκειται για μη δεσμευτικό έγγραφο και θα πρέπει να θεωρηθεί πρότυπο στο οποίο τα κράτη μέλη μπορούν να προσθέσουν ή να προσαρμόσουν τα απαραίτητα στοιχεία, ώστε να ανταποκρίνονται στις εθνικές ανάγκες και συνθήκες.**

© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2016

Επιτρέπεται η αναπαραγωγή με αναφορά της πηγής.

1	ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	4
2	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	5
2.1	Φύση και πεδίο εφαρμογής του Ευρωπαϊκού Κώδικα Φορολογουμένων	5
2.2	Ιστορικό και πλαίσιο πρωτοβουλίας σε επίπεδο ΕΕ	5
2.2.1	Τρέχουσα κατάσταση σε εθνικό επίπεδο	6
2.2.2	Διαδικασία διαβούλευσης και προετοιμασίας του Ευρωπαϊκού Κώδικα Φορολογουμένων	7
2.2.3	Πλεονεκτήματα του Ευρωπαϊκού Κώδικα Φορολογουμένων	8
3	ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ.....	8
3.1	Γενικές αρχές.....	8
3.1.1	Νομιμότητα και ασφάλεια δικαίου.....	8
3.1.2	Απαγόρευση των διακρίσεων και ισότητα των φορολογουμένων	9
3.1.3	Τεκμήριο εντιμότητας	9
3.1.4	Ευγένεια και κατανόηση	9
3.1.5	Τήρηση του νόμου.....	10
3.1.6	Αμεροληψία και ανεξαρτησία	10
3.1.7	Φορολογικό απόρρητο και προστασία δεδομένων.....	10
3.1.8	Ιδιωτική ζωή	11
3.1.9	Εκπροσώπηση	11
3.2	Συνεργασία	11
3.2.1	Παροχή πληροφοριών και καθοδήγησης στους φορολογούμενους.....	12
3.2.2	Υπηρεσίες προς τους φορολογουμένους.....	13
3.2.3	Βασικά πρότυπα παροχής υπηρεσιών	13
3.2.4	Ερμηνείες γενικού χαρακτήρα.....	13
3.2.5	Φορολογικές αποφάσεις τύπου «tax ruling»	14
3.3	Διαδικασίες.....	14
3.3.1	Φορολογικές δηλώσεις	15
3.3.2	Προσδιορισμός του φόρου των φορολογουμένων	15
3.3.3	Διαδικασία ελέγχου	15
3.3.4	Πληρωμή και είσπραξη οφειλών.....	16
3.3.5	Εκούσια γνωστοποίηση	16
3.3.6	Κυρώσεις	17
3.4	Επίλυση διαφορών.....	17
3.4.1	Εσωτερική διαδικασία προσφυγής	18

3.4.2	Επανεξέταση από δικαστήριο ή άλλη δικαστική αρχή	18
3.4.3	Δικαίωμα υποβολής καταγγελίας	18
4	ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΕΚΤΑΣΗΣ ΟΡΙΣΜΕΝΩΝ ΒΕΛΤΙΣΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΝΕΩΝ ΙΔΕΩΝ.....	19
4.1	Ηλεκτρονική διοίκηση και διαδικτυακές υπηρεσίες	19
4.1.1	Ηλεκτρονική διοίκηση.....	19
4.1.2	Διαδικτυακές υπηρεσίες	20
4.2	Χρήση καινοτόμων προσεγγίσεων για καλύτερη συμμόρφωση	22
4.2.1	Καινοτόμος εκπαίδευση	22
4.2.2	Συμπεριφοριστική προσέγγιση	24
4.2.3	Ενισχυμένες σχέσεις ως βάση για συνεργατική συμμόρφωση	24
4.3	Διαθεσιμότητα των πληροφοριών σε πολλές γλώσσες και προώθηση μιας ευρέως χρησιμοποιούμενης γλώσσας.....	25
4.3.1	Προώθηση μιας ευρέως χρησιμοποιούμενης ξένης γλώσσας.....	25
4.3.2	Διαθεσιμότητα των πληροφοριών σε διάφορες άλλες γλώσσες	26
4.4	Μεγαλύτερη διαφάνεια.....	26
4.4.1	Από την πλευρά των φορολογουμένων.....	26
4.4.2	Από την πλευρά των φορολογικών διοικήσεων	26

1 ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Οι φόροι επιβάλλονται με σκοπό την κάλυψη των βασικών δαπανών των κρατών μελών και τη διασφάλιση της βιωσιμότητάς τους. Τα έσοδα που εισπράττονται αξιοποιούνται για τη χρηματοδότηση και την ανάπτυξη των δημόσιων υπηρεσιών. Η είσπραξη του ορθού ποσού των οφειλόμενων φόρων βάσει νόμου είναι πάντοτε άκρως σημαντική. Για την προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών και τη διατήρηση των παροχών και των υπηρεσιών που οι πολίτες αναμένουν από την κοινωνία, είναι σημαντικό να διασφαλιστεί η έγκαιρη και στο ακέραιο είσπραξη των φόρων και η πρόληψη και καταπολέμηση της φορολογικής απάτης, της φοροδιαφυγής και της φοροαποφυγής. Για λόγους δίκαιης μεταχείρισης, οι ειλικρινείς φορολογούμενοι δεν θα πρέπει να επιβαρύνονται με πρόσθετους φόρους εξαιτίας της μη συμμόρφωσης ή της μη καταβολής φόρων άλλων φορολογουμένων.

Προϋπόθεση για την εύρυθμη λειτουργία των κρατών μελών είναι ότι όλοι οι πολίτες πληρούν τις φορολογικές τους υποχρεώσεις και συνεισφέρουν στα φορολογικά έσοδα. Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν ότι οι φορολογικές διοικήσεις των κρατών μελών συλλέγουν μόνο το ποσό του οφειλόμενου φόρου και, αντιστοίχως, τα κράτη μέλη αξιοποιούν τους φόρους που εισπράττονται για τη χρηματοδότηση δημόσιων παροχών και υπηρεσιών. Αφενός, τα κράτη μέλη οφείλουν να παρέχουν στην κοινωνία καλύτερη και ευρύτερη κατανόηση της σημασίας των φόρων. Προκειμένου να διασφαλιστεί η συμμόρφωση των φορολογουμένων με τις φορολογικές τους υποχρεώσεις κατά τον ευκολότερο δυνατό τρόπο, οι φορολογικές διοικήσεις πρέπει να συνεργάζονται στενά με τους φορολογούμενους.

Αφετέρου, οι φορολογούμενοι έχουν καθήκον να δηλώνουν εντίμως όλα τα φορολογητέα εισοδήματά τους και να καταβάλλουν τους οφειλόμενους φόρους. Οι φορολογούμενοι πρέπει να συνεργάζονται πλήρως και να υποβάλλουν εγκαίρως όλες τις φορολογικές δηλώσεις και τα στοιχεία που απαιτούνται, και να καταβάλλουν τους φόρους εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας.

Ο παρών Ευρωπαϊκός Κώδικας Φορολογουμένων περιέχει κατευθυντήριες γραμμές που στοχεύουν να διασφαλίσουν ισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τόσο των φορολογουμένων όσο και των φορολογικών διοικήσεων. Βασίζεται στις βασικές γενικές αρχές και τις βέλτιστες πρακτικές σε επίπεδο κρατών μελών που θεωρούνται χρήσιμες για την ενίσχυση της συνεργασίας, της καλής πίστης και της εμπιστοσύνης μεταξύ των φορολογικών διοικήσεων και των φορολογουμένων, ώστε να εξασφαλίζεται μεγαλύτερη διαφάνεια σε ό,τι αφορά τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις και των δύο πλευρών και να προωθείται μια προσέγγιση των φορολογικών διοικήσεων προσανατολισμένη στις υπηρεσίες. Καλεί τις φορολογικές διοικήσεις και τους Ευρωπαίους φορολογούμενους να υιοθετήσουν και να εφαρμόσουν όλες αυτές τις αρχές και τις πρακτικές, συμπεριλαμβανομένων νέων εξελίξεων και ιδεών. Κατά συνέπεια, ο παρών κώδικας δεν έχει υποχρεωτικό χαρακτήρα, αλλά θα πρέπει να θεωρηθεί πρότυπο στο οποίο τα κράτη μέλη μπορούν να προσθέσουν ή να προσαρμόσουν τα απαραίτητα στοιχεία, ώστε να ανταποκρίνονται στις εθνικές ανάγκες και συνθήκες.

Ως εκ τούτου, ο παρών Ευρωπαϊκός Κώδικας Φορολογουμένων αναμένεται ότι θα συμβάλει στην αποτελεσματικότερη είσπραξη των φόρων με τη βελτίωση των σχέσεων μεταξύ φορολογουμένων και φορολογικών διοικήσεων, με το σκεπτικό ότι η αμοιβαία κατανόηση των φορολογικών κανόνων θα μειώσει τον κίνδυνο σφαλμάτων με δυνητικά

σοβαρές συνέπειες για τους φορολογούμενους και επακόλουθο κόστος για τις φορολογικές διοικήσεις.

2 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

2.1 Φύση και πεδίο εφαρμογής του Ευρωπαϊκού Κώδικα Φορολογουμένων

Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Φορολογουμένων αποτελεί πρότυπο συμπεριφοράς που μπορούν να ακολουθήσουν τόσο οι Ευρωπαίοι φορολογούμενοι¹ όσο και οι φορολογικές διοικήσεις των κρατών μελών, παρά αυστηρό υπόδειγμα κώδικα ή χάρτη. Πρόκειται για μη δεσμευτικό μέσο.

Οι κατευθυντήριες γραμμές που περιέχονται στον παρόντα Ευρωπαϊκό Κώδικα Φορολογουμένων ενθαρρύνουν όλες τις πλευρές να υιοθετήσουν και να εφαρμόσουν σε εθνικό επίπεδο τις γενικές αρχές και τις βέλτιστες πρακτικές που περιγράφονται στο κεφάλαιο 3. Σε περίπτωση που οι εν λόγω γενικές αρχές και οι βέλτιστες πρακτικές εξελιχθούν με την πάροδο του χρόνου στα κράτη μέλη, αυτές οι κατευθυντήριες γραμμές μπορούν να αναθεωρηθούν, ώστε να ληφθούν υπόψη τυχόν σημαντικές αλλαγές. Πρέπει να εξετάζεται σε τακτική βάση κατά πόσον απαιτείται μια τέτοια αναθεώρηση. Οι κατευθυντήριες γραμμές ενθαρρύνουν επίσης τις φορολογικές διοικήσεις να εξετάσουν τις νέες εξελίξεις και ιδέες που περιγράφονται στο κεφάλαιο 4.

Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Φορολογουμένων προβλέπεται να εφαρμόζεται σε κάθε είδος συναλλαγής φορολογικής φύσης μεταξύ των φορολογουμένων και των αρμόδιων φορολογικών αρχών των κρατών μελών (όπως αυτές ορίζονται από το εθνικό δίκαιο), οι οποίες αναφέρονται σε ολόκληρο το παρόν έγγραφο ως φορολογικές διοικήσεις.

Η φορολογική νομοθεσία και η φορολογική πολιτική παρέχουν σημαντικά θεμέλια για τη διαμόρφωση καλών σχέσεων μεταξύ των φορολογουμένων και των φορολογικών διοικήσεων, ωστόσο, η χάραξη της φορολογικής πολιτικής υπερβαίνει το πεδίο εφαρμογής του Ευρωπαϊκού Κώδικα Φορολογουμένων.

2.2 Ιστορικό και πλαίσιο πρωτοβουλίας σε επίπεδο ΕΕ

Την εποχή της παγκοσμιοποίησης με την ελεύθερη κυκλοφορία των πολιτών, των επιχειρήσεων και των κεφαλαίων, η τήρηση των φορολογικών κανόνων φαίνεται ολοένα και περισσότερο περίπλοκη και δύσκολη. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να αναζητηθούν τρόποι συνδρομής των φορολογουμένων και των φορολογικών διοικήσεων, ώστε να σέβονται τα δικαιώματα και να τηρούν τις υποχρεώσεις τους σε θέματα φορολογίας. Η συνεργασία στον τομέα αυτό θα είναι επωφέλης για την ΕΕ και τα επιμέρους κράτη μέλη και θα αναδείξει την προστιθέμενη αξία της συνεργασίας για την ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης ως μέσου για την πρόληψη της φορολογικής απάτης², της φοροδιαφυγής³ και

¹ Για τους σκοπούς του παρόντος Ευρωπαϊκού Κώδικα Φορολογουμένων, ως φορολογούμενοι νοούνται επίσης οι εκπρόσωποι και τα τρίτα πρόσωπα, όπως, για παράδειγμα, εργοδότες, τράπεζες, αλληλέγγυα υπεύθυνα πρόσωπα, συμβολαιογράφοι και λοιποί επαγγελματίες του φορολογικού τομέα. Στην πράξη, οι φόροι μπορούν να καταβάλλονται από οργανισμό πληρωμής ή αυτοματοποιημένο σύστημα για λογαριασμό του φορολογούμενου.

² Η φορολογική απάτη αποτελεί μορφή σκόπιμης διαφυγής φόρων η οποία τιμωρείται εν γένει βάσει του ποινικού δικαίου. Ο όρος περιλαμβάνει καταστάσεις στο πλαίσιο των οποίων υποβάλλονται εσκεμμένα ψευδείς δηλώσεις ή προσκομίζονται πλαστά έγγραφα.

³ Στις μεθόδους φοροδιαφυγής συγκαταλέγονται γενικά οι παράνομες συμφωνίες στο πλαίσιο των οποίων η φορολογική οφειλή αποκρύπτεται ή αγνοείται, αφορά δηλαδή τις περιπτώσεις που ο φορολογούμενος

της φοροαποφυγής⁴, οι οποίες περιορίζουν την ικανότητα των κρατών μελών να εισπράττουν φόρους και να υλοποιήσουν την οικονομική πολιτική τους.

Όπως επισημαίνεται στην ανακοίνωσή της, της 27ης Ιουνίου 2012⁵, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θεωρεί ότι η αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας κατά την είσπραξη των φόρων αποτελεί ύψιστη ανάγκη. Ως συνέχεια αυτής της ανακοίνωσης, η Επιτροπή ενέκρινε σχέδιο δράσης στις 6 Δεκεμβρίου 2012⁶. Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Φορολογουμένων αποτελεί μία από τις 34 πρωτοβουλίες που περιλαμβάνονται στο σχέδιο δράσης για την ενίσχυση της καταπολέμησης της φορολογικής απάτης και της φοροδιαφυγής. Η παρούσα δράση περιλαμβάνεται σε μία από τις ειδικές στρατηγικές της Επιτροπής: την ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης στα κράτη μέλη.

2.2.1 Τρέχουσα κατάσταση σε εθνικό επίπεδο

Κάθε δικαιοδοσία έχει τις δικές της πολιτιστικές, πολιτικές, φορολογικές, νομικές και διοικητικές πρακτικές. Ωστόσο, είναι σημαντικό για όλους τους φορολογούμενους οι πληροφορίες σχετικά με τα φορολογικά τους θέματα να είναι διαθέσιμες και εύκολα κατανοητές. Συνήθως, οι εθνικές φορολογικές διοικήσεις παρέχουν γενικές πληροφορίες σχετικά με φορολογικά θέματα στο δικτυακό τους τόπο και σε έντυπα φυλλάδια. Το εύρος των πληροφοριών που παρέχονται και η διαθεσιμότητά τους σε άλλες γλώσσες διαφέρουν από το ένα κράτος μέλος στο άλλο.

Ορισμένα κράτη μέλη εκδίδουν έγγραφα που συχνά αποκαλούνται κώδικες ή χάρτες φορολογουμένων, στα οποία καθορίζονται οι θεμελιώδεις αρχές που ισχύουν για φορολογικά θέματα, και ιδίως τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των φορολογουμένων και των φορολογικών διοικήσεων. Τα έγγραφα αυτά δεν περιλαμβάνουν κατ' ανάγκη μόνο τις αρχές που ορίζει ο νόμος, αλλά μπορούν επίσης να περιλαμβάνουν κατευθυντήριες γραμμές που διασαφηνίζουν τη σχέση μεταξύ φορολογουμένων και φορολογικών διοικήσεων ή ακόμη και να περιγράφουν συγκεκριμένες συμπεριφορές που αναμένονται και από τις δύο πλευρές. Στα υπόλοιπα κράτη μέλη, η απουσία συγκεκριμένου επεξηγηματικού εγγράφου για τις αρχές που διέπουν το φορολογικό τομέα δεν σημαίνει ότι οι φορολογούμενοι των χωρών αυτών έχουν λιγότερα δικαιώματα και υποχρεώσεις ή ότι οι φορολογικές διοικήσεις αποδίδουν μικρότερη σημασία σε αυτές τις αρχές. Στα εν λόγω κράτη μέλη, οι σχετικές αρχές δημοσιοποιούνται υπό μορφή νομοθετικών ρυθμίσεων ή διοικητικών πρακτικών.

Οι υφιστάμενοι εθνικοί κώδικες και χάρτες φορολογουμένων διαφέρουν ως προς το μέγεθος και το περιεχόμενο. Στην πλειονότητα αυτών των κωδικών ή των χαρτών, απαριθμούνται τα δικαιώματα του φορολογούμενου, όπως, για παράδειγμα, το δικαίωμα ενημέρωσης, συνδρομής και ακρόασης, το δικαίωμα προσφυγής, το δικαίωμα μη καταβολής μεγαλύτερου ποσού από το ορθό ποσό του φόρου, το δικαίωμα στην ίση μεταχείριση, το δικαίωμα στην ιδιωτική ζωή, καθώς και το δικαίωμα στην εμπιστευτικότητα και στο απόρρητο.

καταβάλλει λιγότερο φόρο από εκείνο που οφείλει να καταβάλει νομότυπα αποκρύπτοντας εισοδήματα ή πληροφορίες από τις φορολογικές διοικήσεις.

⁴ Η φοροαποφυγή συνίσταται γενικά στην απόπειρα των φορολογουμένων να εντοπίσουν κενά στη φορολογική νομοθεσία, προκειμένου να καταβάλουν λιγότερο φόρο. Αν και τεχνικά νόμιμες, οι πράξεις τους ενδέχεται να είναι αντίθετες προς τη νόμιμη χρηματοοικονομική ή οικονομική ερμηνεία της φορολογικής νομοθεσίας και, υπό αυτή την έννοια, θεωρούνται μη συμμορφούμενες προς την εν λόγω νομοθεσία.

⁵ COM(2012) 351 τελικό της 27.06.2012.

⁶ COM(2012) 722 τελικό της 06.12.2012.

Ομοίως, οι φορολογούμενοι έχουν υποχρεώσεις τις οποίες συνήθως αναμένεται ή απαιτείται να τηρούν στις φορολογικές τους υποθέσεις και τις φορολογικές διαδικασίες, όπως, για παράδειγμα, να είναι ειλικρινείς, να καταβάλλουν εγκαίρως τους φόρους τους, να είναι συνεργάσιμοι, να υποβάλλουν εγκαίρως ακριβή στοιχεία και έγγραφα, και να τηρούν αρχεία.

2.2.2 Διαδικασία διαβούλευσης και προετοιμασίας του Ευρωπαϊκού Κώδικα Φορολογουμένων

Στις 25 Φεβρουαρίου 2013, η Επιτροπή δρομολόγησε διαδικτυακή διαβούλευση στην οποία συμμετείχαν Ευρωπαίοι πολίτες και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη με θέμα την εμπειρία από εθνικούς κώδικες φορολογουμένων ή συναφή μέσα και το πιθανό περιεχόμενο ενός Ευρωπαϊκού Κώδικα Φορολογουμένων. Η διαβούλευση έληξε στις 15 Μαΐου 2013 και η σχετική συνοπτική έκθεση δημοσιοποιήθηκε στις 31 Οκτωβρίου 2013⁷.

Διατυπώθηκαν ορισμένες ανησυχίες όσον αφορά την προστιθέμενη αξία ενός τέτοιου Κώδικα σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Σύμφωνα με αυτές τις ανησυχίες:

- κάθε απόπειρα κατάρτισης κώδικα με δεσμευτικό χαρακτήρα θα μπορούσε να εγείρει ανησυχίες σχετικά με την επικουρικότητα.
- πολλοί από τους στόχους θα μπορούσαν να επιτευχθούν καλύτερα σε εθνικό επίπεδο.
- ο κώδικας αυτός θα συγχωνεύσει διαφορετικές αρχές από διαφορετικές δικαιοδοσίες.
- ο κώδικας αυτός δεν πρόκειται να αποτελέσει αποτελεσματικό μέσο για την αντιμετώπιση της φορολογικής απάτης και της φοροδιαφυγής.

Ωστόσο, η πλειονότητα όσων συμμετείχαν στη διαβούλευση τάχθηκε υπέρ της κατάρτισης ενός ευρωπαϊκού κώδικα φορολογουμένων. Οι λόγοι προς μια τέτοια κατεύθυνση ήταν ότι θα μπορούσε:

- να διασφαλίσει την ισότιμη μεταχείριση όλων των φορολογουμένων,
- να εξασφαλίσει υψηλότερο επίπεδο ασφάλειας δικαίου,
- να ενισχύσει τη διαφάνεια,
- να μειώσει τις διαφωνίες,
- να τυποποιήσει τις διαδικασίες συμμόρφωσης,
- να αποτελέσει ορόσημο για τρίτες χώρες,
- να βελτιώσει τις πρακτικές και τον προβλέψιμο υπολογισμό της φορολογικής οφειλής,
- να καθορίσει αρχές (π.χ. για τους ελέγχους και τις έρευνες, για τα συμπεράσματα επί ορισμένων στοιχείων)
- να διασφαλίσει καλύτερη κατανόηση κατά την επικοινωνία με τη φορολογική διοίκηση άλλου κράτους μέλους.

Κατά τη συγκέντρωση των βέλτιστων πρακτικών από ολόκληρη την ΕΕ για τη δημιουργία του παρόντος Ευρωπαϊκού Κώδικα Φορολογουμένων, ελήφθησαν υπόψη στο μέτρο του δυνατού οι απαντήσεις όσων συμμετείχαν στη δημόσια διαβούλευση.

⁷ http://ec.europa.eu/taxation_customs/common/consultations/tax/2013_tpcode_en.htm

Επιπροσθέτως της δημόσιας διαβούλευσης, όλα τα κράτη μέλη κλήθηκαν να διατυπώσουν τη γνώμη τους βάσει ενός σχεδίου του παρόντος Ευρωπαϊκού Κώδικα Φορολογουμένων, το οποίο εκπονήθηκε από ομάδα κρατών μελών σε συνεργασία με την Επιτροπή.

2.2.3 Πλεονεκτήματα του Ευρωπαϊκού Κώδικα Φορολογουμένων

Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Φορολογουμένων παρέχει ένα σύνολο βασικών αρχών που συγκεντρώνει τα κύρια υφιστάμενα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ των φορολογουμένων και των φορολογικών διοικήσεων. Επιπλέον, αποσκοπεί να προσφέρει στους Ευρωπαίους πολίτες μια εύχρηστη πηγή πληροφοριών σχετικά με τα βασικά τους δικαιώματα και τις υποχρεώσεις στο πλαίσιο των συναλλαγών τους με τη φορολογική διοίκηση κράτους μέλους εκτός του κράτους διαμονής τους.

Ο Κώδικας μπορεί να αποφέρει μακροπρόθεσμα οφέλη με:

- τη βελτίωση της διαφάνειας και τη διευκόλυνση της κατανόησης των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων,
- την προώθηση της ισότητας, της αποδοτικότητας, της ασφάλειας, του σεβασμού και της υπευθυνότητας στις σχέσεις μεταξύ των φορολογικών διοικήσεων και των φορολογουμένων,
- την ενίσχυση της συμμόρφωσης, καθώς και την πρόληψη και τη μείωση των φορολογικών κινδύνων και των συγκρούσεων,
- την πιθανή ανάδειξή του σε ορόσημο για τα φορολογικά συστήματα.

3 ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΣΤΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Στο κεφάλαιο αυτό καθορίζονται οι γενικές αρχές και οι βέλτιστες πρακτικές που εφαρμόζονται στα κράτη μέλη οι οποίες ενισχύουν τη συνεργασία, την πίστη και την εμπιστοσύνη μεταξύ των φορολογουμένων και των φορολογικών διοικήσεων και συμβάλλουν, κατ' αυτόν τον τρόπο, στην ενίσχυση της φορολογικής συμμόρφωσης. Σε αυτές περιλαμβάνονται οι γενικές αρχές στις οποίες βασίζονται όλες τις πτυχές των σχέσεων μεταξύ φορολογουμένων και φορολογικών διοικήσεων, καθώς επίσης και ειδικότερες αρχές και πρακτικές που προάγουν την αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ των φορολογουμένων και των φορολογικών διοικήσεων, στο πλαίσιο, μεταξύ άλλων, των φορολογικών διαδικασιών και στην περίπτωση διάστασης απόψεων που πρέπει να επιλυθεί.

Ο στόχος των φορολογικών διοικήσεων είναι να διασφαλίσουν ότι οι δραστηριότητές τους είναι αποδοτικές και αποτελεσματικές και ότι τα συστήματά τους είναι αξιόπιστα. Οφείλουν να επιδιώκουν διαρκώς να βελτιώνουν την παραγωγικότητά τους. Μέσω συστημάτων διαχείρισης, ειδικευμένου προσωπικού και ψηφιακών λύσεων, οι φορολογικές διοικήσεις θα μπορέσουν να συγκεντρώσουν αποτελεσματικά πόρους, να μειώσουν το φορολογικό έλλειμμα και να διατηρήσουν στο ελάχιστο το κόστος που προκύπτει από την τήρηση της νομοθεσίας για τους φορολογούμενους. .

3.1 Γενικές αρχές

Όλες οι μορφές σχέσεων μεταξύ φορολογουμένων και φορολογικών διοικήσεων διέπονται από τις ακόλουθες γενικές αρχές, οι οποίες έχουν θεμελιώδη σημασία για την αποτελεσματική φορολόγηση.

3.1.1 Νομιμότητα και ασφάλεια δικαίου

Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν:

- ότι θα καταβάλλουν μόνο το νομίμως οφειλόμενο φόρο
- ότι οι φορολογικές διοικήσεις εφαρμόζουν το νόμο εύλογα και με συνέπεια
- διαφάνεια όσον αφορά το σκοπό της φορολογικής νομοθεσίας, των κανόνων και των διαδικασιών
- ότι οι αποφάσεις των φορολογικών διοικήσεων συνάδουν με το γράμμα του νόμου
- ότι οι φορολογικές διοικήσεις επιβάλλουν κυρώσεις μόνο όπως ορίζει ο νόμος.

Οι φορολογικές διοικήσεις αναμένουν:

- ότι οι φορολογούμενοι τηρούν τις νόμιμες υποχρεώσεις τους
- ότι οι φορολογούμενοι σέβονται το δικαίωμα των φορολογικών διοικήσεων να διαχειρίζονται το φορολογικό σύστημα σύμφωνα με το νόμο, συμπεριλαμβανομένων των κυρώσεων.

3.1.2 Απαγόρευση των διακρίσεων και ισότητα των φορολογουμένων

Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν:

- ότι οι φορολογικές διοικήσεις συμμορφώνονται με την αρχή της απαγόρευσης των διακρίσεων και ότι προωθούν την ίση μεταχείριση ενώπιον του νόμου
- ότι οι φορολογικές διοικήσεις διασφαλίζουν ότι όλοι οι φορολογούμενοι έχουν πρόσβαση στην πληροφόρηση και τις υπηρεσίες, ανάλογα με τις ανάγκες.

3.1.3 Τεκμήριο εντιμότητας

Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν:

- ότι θεωρούνται έντιμοι,
 - ο εκτός εάν συντρέχει σαφής λόγος για το αντίθετο
 - ο παρότι οι φορολογικές διοικήσεις δύνανται να ελέγχουν τις φορολογικές υποθέσεις των φορολογουμένων, να επαληθεύουν στοιχεία και να διεξάγουν ελέγχους.

Οι φορολογικές διοικήσεις αναμένουν:

- ότι οι φορολογούμενοι εκπληρώνουν τις φορολογικές τους υποχρεώσεις με εντιμότητα
- ότι οι φορολογούμενοι είναι έντιμοι και ειλικρινείς κατά τις συναλλαγές τους με τις φορολογικές διοικήσεις
- ότι οι φορολογούμενοι υποβάλλουν αληθή, πλήρη και αξιόπιστα στοιχεία, όταν αυτό απαιτείται νομίμως
- ότι οι φορολογούμενοι ενημερώνουν τις φορολογικές διοικήσεις εκούσια και το συντομότερο δυνατόν, σε περίπτωση μεταβολής των σχετικών συνθηκών η οποία ενδέχεται να επηρεάσει τις φορολογικές τους υποχρεώσεις
- ότι οι φορολογούμενοι καταβάλλουν τα ποσά που όντως οφείλουν και αξιώνουν μόνο ό,τι δικαιούνται.

3.1.4 Ευγένεια και κατανόηση

Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν:

- ότι θα αντιμετωπίζονται με ευγένεια, κατανόηση και χωρίς διακρίσεις

Οι φορολογικές διοικήσεις αναμένουν:

- ότι οι φορολογούμενοι συμπεριφέρονται με ευγένεια και ότι είναι ευλόγως συνεργάσιμοι.

3.1.5 Τήρηση του νόμου

Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν:

- ότι οι φορολογικές διοικήσεις λαμβάνουν μέτρα για την καταπολέμηση της φορολογικής απάτης, της φοροδιαφυγής και της φοροαποφυγής, μεταξύ άλλων με τη συνεργασία σε διεθνές επίπεδο, ώστε να ελαχιστοποιούνται οι δυνατότητες για τους φορολογούμενους να μη φορολογούνται πουθενά, εκμεταλλευόμενοι αναντιστοιχίες στις εθνικές νομοθεσίες.

Οι φορολογικές διοικήσεις αναμένουν:

- ότι οι φορολογούμενοι αναπτύσσουν συναλλαγές και δραστηριότητες μόνον εφόσον δικαιολογούνται νομίμως από χρηματοδοτικές ή οικονομικές ανάγκες
- ότι οι φορολογούμενοι δεν επιδιώκουν να μη φορολογούνται πουθενά, εκμεταλλευόμενοι αναντιστοιχίες στις εθνικές νομοθεσίες
- ότι οι φορολογούμενοι αναλαμβάνουν την ευθύνη για τις δραστηριότητες που αναπτύσσουν και ότι αντιλαμβάνονται τις συνέπειες της μη τήρησης του νόμου.

3.1.6 Αμεροληψία και ανεξαρτησία

Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν:

- ότι οι φορολογικές διοικήσεις ασκούν τα καθήκοντά τους κατά τρόπο ουδέτερο και χωρίς καμία ανάρμοστη επιρροή.

Οι φορολογικές διοικήσεις αναμένουν:

- ότι οι φορολογούμενοι σέβονται την αμεροληψία και την ανεξαρτησία των φορολογικών διοικήσεων και δεν επιδιώκουν να ασκήσουν ανάρμοστη επιρροή κατά την εξέταση ή τη διαχείριση των υποθέσεων των φορολογουμένων από τις φορολογικές διοικήσεις.

3.1.7 Φορολογικό απόρρητο και προστασία δεδομένων

Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν:

- ότι οι φορολογικές διοικήσεις προστατεύουν τα προσωπικά τους στοιχεία και τηρούν αυστηρά τη σχετική νομοθεσία
- ότι τα εν λόγω στοιχεία δεν θα γνωστοποιηθούν σε τρίτα μέρη, εκτός εάν αυτό επιτρέπεται από το νόμο
- το δικαίωμα να ζητήσουν, σύμφωνα με τις εθνικές διατάξεις, τα στοιχεία που τους αφορούν τα οποία διατηρούν οι φορολογικές διοικήσεις.

Οι φορολογικές διοικήσεις αναμένουν:

- ότι οι φορολογούμενοι σέβονται το δικαίωμα των φορολογικών διοικήσεων να διατηρούν, να γνωστοποιούν και να παρακρατούν στοιχεία των φορολογουμένων, εφόσον αυτό επιτρέπεται από το νόμο.

3.1.8 *Ιδιωτική ζωή*

Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν:

- ότι οι φορολογικές διοικήσεις ζητούν μόνο τα στοιχεία που άπτονται των καθηκόντων τους.
- ότι οι φορολογικές διοικήσεις μεριμνούν, ώστε μόνο εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι εντός της υπηρεσίας έχουν πρόσβαση στα εν λόγω στοιχεία.

Οι φορολογικές διοικήσεις αναμένουν:

- ότι οι φορολογούμενοι συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις υποβολής των σχετικών στοιχείων
- διαφάνεια και συνεργασία από τους φορολογούμενους σε θέματα που άπτονται των καθηκόντων τους.

3.1.9 *Εκπροσώπηση*

Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν:

- να απολαύουν του δικαιώματος συνδρομής ή εκπροσώπησης κατά την εξέταση των φορολογικών τους υποθέσεων.

Οι φορολογικές διοικήσεις αναμένουν:

- ότι οι φορολογούμενοι τις ενημερώνουν σχετικά με τυχόν ρυθμίσεις εκπροσώπησης
- ότι οι φορολογούμενοι κατανοούν ότι οι φορολογικές διοικήσεις ενδέχεται να επικοινωνούν απευθείας μαζί τους, εφόσον απαιτείται
- ότι οι φορολογούμενοι φέρουν την ευθύνη των φορολογικών τους υποθέσεων, σύμφωνα με το νόμο.

3.2 **Συνεργασία**

Η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα των φορολογικών συστημάτων εξαρτάται από τη συμπεριφορά τόσο των φορολογικών διοικήσεων όσο και των φορολογουμένων. Οι φορολογικές διοικήσεις οφείλουν να προσπαθούν να εξηγήσουν τα χαρακτηριστικά των φορολογικών συστημάτων εκ των προτέρων και να καταστήσουν τη συμμόρφωση των φορολογουμένων όσο το δυνατόν ευκολότερη. Οι φορολογούμενοι θα πρέπει να υποβάλλουν ορθά στοιχεία στις φορολογικές διοικήσεις και να καταβάλλουν εγκαίρως τους φόρους τους. Οι φορολογικές διοικήσεις και οι φορολογούμενοι θα πρέπει να φέρονται με ευγένεια μεταξύ τους σε όλες τις περιστάσεις και να ενεργούν πάντοτε με εποικοδομητικό τρόπο για την επίτευξη του καλύτερου δυνατού αποτελέσματος.

Για την παροχή πληροφόρησης και καθοδήγησης, οι φορολογικές διοικήσεις θα πρέπει να αναλάβουν ενεργό ρόλο όσον αφορά την αναγνώριση αναγκών για γενικές φορολογικές πληροφορίες και την πρόληψη τυχόν προβλημάτων που ενδέχεται να παρακωλύσουν τη συμμόρφωση των πολιτών. Πρέπει επίσης να επιδεικνύουν προθυμία και πνεύμα συνεργασίας προς τους φορολογούμενους, με στόχο την επίλυση των φορολογικών τους

θεμάτων, λαμβάνοντας υπόψη, εντός των ορίων του νόμου, τις ιδιαίτερες περιστάσεις που επηρεάζουν τους φορολογούμενους.

Ενίοτε, οι φορολογούμενοι ενδέχεται να χρειάζονται υπηρεσίες πέραν της πληροφόρησης και της καθοδήγησης. Προκειμένου οι φορολογούμενοι να απολαύουν υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης και οι φορολογικές διοικήσεις να είναι σε θέση να τους βοηθήσουν, οι φορολογούμενοι έχουν την ευθύνη να παρέχουν ορθή και έγκαιρη πληροφόρηση σχετικά με την υπόθεσή τους. Ωστόσο, οι φορολογούμενοι δεν θα πρέπει να αναμένουν ότι οι φορολογικές διοικήσεις θα τους παρέχουν οικονομικές ή φοροτεχνικές συμβουλές.

Τα βασικά πρότυπα παροχής υπηρεσιών⁸ ενδέχεται να ποικίλλουν ανά κράτος μέλος, λόγω των διαφορετικών φορολογικών συστημάτων, ωστόσο, είναι σημαντικό να περιλαμβάνουν ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά. Τα εν λόγω βασικά πρότυπα παροχής υπηρεσιών έχουν γενικό χαρακτήρα και καλύπτουν τον μέσο όρο. Οι προσδοκίες όσον αφορά τα βασικά πρότυπα παροχής υπηρεσιών θα πρέπει να παραμένουν ρεαλιστικές. Οι φορολογούμενοι δεν δύνανται να τα απαιτούν σε συγκεκριμένη υπόθεση. Ωστόσο, οι φορολογικές διοικήσεις οφείλουν να διεξάγουν έρευνες και να εκπονούν εκθέσεις όσον αφορά τις επιδόσεις τους έναντι των προτύπων και να αξιοποιούν τις πληροφορίες και τα συμπεράσματα για να βελτιώσουν τις δραστηριότητές τους.

Επιπροσθέτως της καθοδήγησης και των υπηρεσιών, οι ερμηνείες γενικού χαρακτήρα δύνανται να δημοσιεύονται από τις φορολογικές διοικήσεις ως επίσημες θέσεις. Επιπλέον, οι φορολογικές διοικήσεις μπορούν να παρέχουν υπηρεσίες έκδοσης αποφάσεων τύπου «tax ruling»⁹, εφόσον διατίθενται.

3.2.1 Παροχή πληροφοριών και καθοδήγησης στους φορολογούμενους

Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν:

- ότι οι φορολογικές διοικήσεις θα τους παρέχουν ακριβείς και έγκαιρες πληροφορίες προκειμένου να μπορούν να εκπληρώσουν τις φορολογικές υποχρεώσεις τους
- ότι οι φορολογικές διοικήσεις επικαιροποιούν διαρκώς τις πληροφορίες αυτές
- ότι οι φορολογικές διοικήσεις επιδιώκουν να εισάγουν βελτιωμένες και προορατικές μεθόδους επικοινωνίας¹⁰, εφόσον αυτό κρίνεται απαραίτητο
- ότι οι φορολογικές διοικήσεις βελτιώνουν τις γνώσεις και την αντίληψή τους όσον αφορά τους φορολογούμενους, ώστε να είναι σε θέση να επικεντρώνουν την προορατική τους καθοδήγηση σε διαφορετικές κατηγορίες φορολογουμένων ή ομάδες στόχους (για παράδειγμα, νεοφυείς επιχειρήσεις) και να επικοινωνούν κατά τρόπο προσαρμοσμένο στις ανάγκες των ομάδων στόχων στις οποίες απευθύνονται
- ότι οι φορολογικές διοικήσεις επιδιώκουν να παρέχουν στοχευμένη και προορατική καθοδήγηση η οποία θα βοηθήσει τους φορολογούμενους να προβλέψουν τις φορολογικές τους οφειλές και να περιορίσουν τα σφάλματα

⁸ Στα βασικά πρότυπα παροχής υπηρεσιών των φορολογουμένων μπορούν να συγκαταλέγονται, μεταξύ άλλων, ο μέσος χρόνος επεξεργασίας αιτημάτων για πληροφορίες και προσαρμογές, καθώς και ποσοστά και προθεσμίες για την επεξεργασία αλληλογραφίας, τηλεφωνημάτων, αποφάσεων και ερμηνειών.

⁹ Στο πλαίσιο των εν λόγω υπηρεσιών, ο φορολογούμενος δύναται να αιτηθεί γραπτή θέση της φορολογικής διοίκησης όσον αφορά τον τρόπο εφαρμογής οιασδήποτε διάταξης της φορολογικής νομοθεσίας και των φορολογικών κανόνων σε δεδομένη προσωπική κατάσταση ή σε ρύθμιση που περιγράφεται στην αίτηση. Η έκδοση απόφασης τύπου tax ruling υπόκειται στην παροχή αναλυτικών πληροφοριών και ενδεχομένως στην καταβολή τέλους ή άλλων απαιτήσεων.

¹⁰ Ως βελτιωμένες και προορατικές μέθοδοι επικοινωνίας νοούνται, για παράδειγμα, τα ενημερωτικά δελτία, η πληροφόρηση μέσω διαδικτύου και οι εκστρατείες ενημέρωσης του κοινού.

- ότι οι φορολογικές διοικήσεις λαμβάνουν υπόψη ότι η χρήση των νέων, ψηφιακών διαύλων επικοινωνίας ενδεχομένως δεν είναι εύκολη για όλους τους φορολογούμενους και ότι προβλέπεται η δυνατότητα παρέκκλισης της χρήσης τους, σύμφωνα με το νόμο.

Οι φορολογικές διοικήσεις αναμένουν:

- ότι οι φορολογούμενοι διαβάζουν τις πληροφορίες που τους αποστέλλονται
- ότι οι φορολογούμενοι αξιοποιούν τις γενικές πληροφορίες που παρέχονται μέσω διαφορετικών διαύλων, παραδείγματος χάριν, ανταποκρινόμενοι σε δημόσιες εκστρατείες και συμβουλευόμενοι διαδικτυακούς τόπους (σε περίπτωση που ήδη διαθέτουν ικανότητες τεχνολογίας πληροφοριών σε αυτούς τους διαύλους)
- ότι οι φορολογούμενοι, σε περίπτωση που αδυνατούν να εντοπίσουν τις πληροφορίες που χρειάζονται, ζητούν συμβουλές σχετικά με το πού να τις αναζητήσουν

3.2.2 Υπηρεσίες προς τους φορολογούμενους

Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν:

- ότι μπορούν να επικοινωνούν με τις φορολογικές διοικήσεις σχετικά με τις φορολογικές τους υποθέσεις
- ότι θα διεξάγουν διάλογο με τις φορολογικές διοικήσεις, εφόσον απαιτείται
- ότι έχουν δικαίωμα να ζητούν συνδρομή και να λαμβάνουν εύλογες υπηρεσίες (για παράδειγμα, ανοικτές τηλεφωνικές γραμμές ή δημόσιες υπηρεσίες)
- ότι οι φορολογικές διοικήσεις εξετάζουν τα αιτήματα συνδρομής εγκαίρως και κατά τρόπο εμπειριστατωμένο
- ότι οι φορολογικές διοικήσεις δημοσιοποιούν το φάσμα των υπηρεσιών τους

Οι φορολογικές διοικήσεις αναμένουν:

- ότι οι φορολογούμενοι κάνουν χρήση των υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί για αυτούς, ώστε να απολαύουν της καλύτερης δυνατής βοήθειας
- ότι οι φορολογούμενοι υποβάλλουν ερωτήματα, όταν χρειάζονται διευκρινίσεις
- ότι οι φορολογούμενοι υποβάλλουν ορθά στοιχεία το συντομότερο δυνατόν
- ότι οι φορολογούμενοι απαντούν εγκαίρως σε κάθε αίτημα των φορολογικών διοικήσεων για περαιτέρω στοιχεία.

3.2.3 Βασικά πρότυπα παροχής υπηρεσιών

Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν:

- ότι οι φορολογικές διοικήσεις καθορίζουν, εφαρμόζουν και καθιστούν διαθέσιμα βασικά πρότυπα παροχής υπηρεσιών
- ότι οι φορολογικές διοικήσεις επιδιώκουν να συμμορφώνονται με τα βασικά πρότυπα παροχής υπηρεσιών τους

3.2.4 Ερμηνείες γενικού χαρακτήρα

Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν:

- ότι οι φορολογικές διοικήσεις δημοσιεύουν ερμηνείες γενικού χαρακτήρα και τις εφαρμόζουν με συνέπεια

- ότι οι φορολογικές διοικήσεις επιδιώκουν να παρέχουν καθοδήγηση σχετικά με τις αιτήσεις των φορολογουμένων για τεχνική ερμηνεία και να απαντούν εγκαίρως.

3.2.5 Φορολογικές αποφάσεις τύπου «tax ruling»

Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν:

- ότι, εφόσον διατίθεται σύστημα φορολογικών αποφάσεων τύπου «tax ruling», οι φορολογικές διοικήσεις οφείλουν να παρέχουν ασφάλεια εφαρμογής του δικαίου σε δεδομένη υπόθεση.

Οι φορολογικές διοικήσεις αναμένουν:

- ότι, σε περίπτωση που είναι δυνατή η έκδοση φορολογικής απόφασης τύπου «tax ruling», οι φορολογούμενοι υποβάλλουν αίτηση για την έκδοση της εν λόγω απόφασης όταν αναγνωρίζουν και επιμερίζονται τυχόν κινδύνους
- ότι οι φορολογούμενοι υποβάλλουν όλα τα σχετικά στοιχεία στην αίτησή τους προς τη φορολογική διοίκηση και ότι παρέχουν πληροφορίες με καλή πίστη
- ότι, σε περίπτωση που αλλάξουν οι συνθήκες, δεν δεσμεύονται πλέον από τη φορολογική απόφαση τύπου «tax ruling» και ότι οι φορολογούμενοι κατανοούν ότι η εν λόγω φορολογική απόφαση δεν ισχύει πλέον στις περιπτώσεις αυτές.

3.3 Διαδικασίες

Οι φορολογικές διοικήσεις αναμένουν ότι οι φορολογούμενοι ακολουθούν και συμμορφώνονται με τις ισχύουσες διαδικασίες για τις φορολογικές δηλώσεις, τον προσδιορισμό του φόρου των φορολογουμένων, τη διαδικασία ελέγχου¹¹, την πληρωμή και την εισπράξεις των οφειλών, την εκούσια γνωστοποίηση και τις κυρώσεις. Οι εν λόγω διαδικασίες ενδέχεται να διαφέρουν από το ένα κράτος μέλος στο άλλο. Κατά τη διάρκεια όλων αυτών των διαδικασιών, οι φορολογικές διοικήσεις οφείλουν να σέβονται τα δικαιώματα των φορολογουμένων και οι φορολογούμενοι οφείλουν, αντιστοίχως, να τηρούν νομίμως τις υποχρεώσεις τους και να ενεργούν κατά τρόπο ώστε να μην εμποδίζουν τις διαδικασίες.

Για την καλύτερη συμμόρφωσή τους με τις εν λόγω διαδικασίες, οι φορολογούμενοι θα πρέπει να εφαρμόζουν λογιστικά πρότυπα και να τηρούν τα αρχεία και τα παραστατικά που τεκμηριώνουν τα εισοδήματα και τις δαπάνες σε καλή και ευανάγνωστη ποιότητα, για το απαιτούμενο χρονικό διάστημα και σύμφωνα με το νόμο, ώστε να αποδίδεται πραγματική και ακριβής εικόνα της κατάστασής τους ή των δραστηριοτήτων τους. Αυτές οι απαιτήσεις ισχύουν εξίσου σε περίπτωση που όλα ή ορισμένα από τα εν λόγω αρχεία διατηρούνται σε ηλεκτρονική μορφή.

Οι φορολογικές διοικήσεις θα πρέπει να επιδιώκουν να περιορίσουν τον διοικητικό φόρτο για τους φορολογούμενους και να προστατεύσουν εκείνους που τηρούν τους κανόνες από τον αθέμιτο ανταγωνισμό που βασίζεται στη φορολογική απάτη, φοροδιαφυγή και φοροαποφυγή. Η επιτυχία των φορολογικών ελέγχων έχει αποτρεπτικό αποτέλεσμα. Οι φορολογικές διοικήσεις θα πρέπει να αξιοποιούν τη διαχείριση κινδύνου για να

¹¹ Ως διαδικασία ελέγχου νοείται η εξέταση των βιβλίων και των αρχείων είτε στους χώρους των φορολογουμένων είτε στους χώρους της φορολογικής διοίκησης, προκειμένου να προσδιοριστεί το ορθό ποσό του οφειλόμενου φόρου.

επικεντρώνουν τους φορολογικούς ελέγχους στις κατάλληλες ομάδες φορολογουμένων. Θα πρέπει να προσαρμόζουν τα μέτρα ελέγχου στο μέγεθος του κινδύνου και στο είδος των φορολογουμένων. Η διεξαγωγή των ελέγχων θα πρέπει να επιτρέπει στη φορολογική διοίκηση να εξακριβώνει την ορθότητα μιας δεδομένης φορολογικής κατάστασης. Με τη συνεργασία των φορολογουμένων και την ανάπτυξη εποικοδομητικού διαλόγου καθίσταται δυνατό για τις φορολογικές διοικήσεις να διεξάγουν αποτελεσματικά τους ελέγχους εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.

3.3.1 Φορολογικές δηλώσεις

Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν:

- ότι θα έχουν στη διάθεσή τους πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες και τις προθεσμίες υποβολής των φορολογικών τους δηλώσεων

Οι φορολογικές διοικήσεις αναμένουν:

- ότι οι φορολογούμενοι υποβάλλουν τις φορολογικές δηλώσεις με ειλικρίνεια εντός των προθεσμιών και σύμφωνα με τη φορολογική νομοθεσία.

3.3.2 Προσδιορισμός του φόρου των φορολογουμένων

Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν:

- ότι οι φορολογικές διοικήσεις παρέχουν προσδιορισμό του φόρου σύμφωνα με το νόμο
- επεξηγηματικές πληροφορίες σε περίπτωση που οι φορολογικές διοικήσεις προβούν σε διόρθωση των φορολογικών τους δηλώσεων.

Οι φορολογικές διοικήσεις αναμένουν:

- ότι θα διορθώνουν τις φορολογικές δηλώσεις σύμφωνα με το νόμο, εάν κρίνουν ότι δεν είναι ορθές
- ότι έχουν το δικαίωμα να διεξάγουν ελέγχους βάσει εγγράφων¹² ή ελέγχους για να εξακριβωθεί η ορθότητα των στοιχείων που υπέβαλαν οι φορολογούμενοι.
- ότι οι φορολογούμενοι υποβάλλουν συμπληρωματικά στοιχεία, εφόσον τους ζητηθεί.

3.3.3 Διαδικασία ελέγχου

Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν:

- ότι, κατά την έναρξη ή κατά την κοινοποίηση διαδικασίας ελέγχου, θα ζητούν πληροφορίες ή θα ενημερώνονται για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους
- ότι οι φορολογικές διοικήσεις τους γνωστοποιούν το χαρακτήρα του φορολογικού ελέγχου
- ότι θα ενημερώνονται εάν οι φορολογικές διοικήσεις αναθεωρούν ή προσαρμόζουν το συνολικό πεδίο εφαρμογής του ελέγχου

¹² Οι έλεγχοι βάσει εγγράφων ενδέχεται να αναφέρονται σε ελέγχους που πραγματοποιούνται στη φορολογική υπηρεσία επί συγκεκριμένων σημείων. Μπορούν επίσης να αναφέρονται σε παρεμβάσεις φορολογικής συμμόρφωσης επί συγκεκριμένων σημείων.

- ότι έχουν τη δυνατότητα να υποβάλουν πληροφορίες για να εξηγήσουν ή να διευκρινίσουν τη θέση τους, σύμφωνα με το νόμο
- ότι εν γένει έχουν τη δυνατότητα να συζητήσουν τα αποτελέσματα του ελέγχου πριν την τελική έκθεση
- ότι οι φορολογικές διοικήσεις τους γνωστοποιούν με σαφήνεια τα συμπεράσματα και τις συνέπειες του φορολογικού ελέγχου
- ότι οι φορολογικές διοικήσεις τους ενημερώνουν σχετικά με τη δυνατότητα να αιτηθούν επανεξέταση των συνεπειών του φορολογικού ελέγχου.

Οι φορολογικές διοικήσεις αναμένουν:

- ότι οι φορολογούμενοι κατανοούν ότι οι φορολογικές διοικήσεις έχουν το δικαίωμα να κινήσουν διαδικασία ελέγχου και ότι οι ίδιοι δεν δικαιούνται να το αρνηθούν
- ότι οι φορολογούμενοι συνεργάζονται κατά τη διάρκεια του φορολογικού ελέγχου και παρέχουν πλήρη και ακριβή στοιχεία, σύμφωνα με το νόμο
- ότι οι φορολογούμενοι προσκομίζουν χωρίς καθυστέρηση τα βιβλία, τα αρχεία και τα λοιπά έγγραφα που χρησιμοποιούνται κατά τον υπολογισμό του φόρου
- ότι, σε περίπτωση που τα αρχεία τηρούνται σε ηλεκτρονική μορφή, αυτά θα διαβιβάζονται πάραυτα και με κατάλληλο τρόπο
- ότι τηρούνται αντίγραφα των βιβλίων, των αρχείων και των λοιπών εγγράφων των φορολογουμένων (συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών αντιγράφων των ηλεκτρονικών αρχείων), εφόσον απαιτείται
- ότι οι φορολογούμενοι, κατόπιν αιτήματος, υποβάλλουν συμπληρωματικά στοιχεία και απαντούν σε περαιτέρω ερωτήματα που συνδέονται με το πεδίο εφαρμογής του φορολογικού ελέγχου.

3.3.4 Πληρωμή και είσπραξη οφειλών

Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν:

- ότι δικαιούνται να ζητήσουν την καταβολή τόκων σε περίπτωση πλεονάζοντος ποσού φόρου, σύμφωνα με τον νόμο
- ότι, σε περίπτωση οικονομικής δυσχέρειας, έχουν τη δυνατότητα να υποβάλουν προς εξέταση ρύθμιση πληρωμής.

Οι φορολογικές διοικήσεις αναμένουν:

- ότι οι φορολογούμενοι καταβάλλουν εγκαίρως το πλήρες ποσό των φόρων τους
- ότι θα χρεώνουν τόκους υπερημερίας, σύμφωνα με τον νόμο σε περίπτωση καθυστερημένης πληρωμής
- ότι, σε περίπτωση μη πληρωμής, έχουν τη δυνατότητα να επιβάλουν συγκεκριμένα μέτρα είσπραξης που προβλέπονται από τον νόμο

3.3.5 Εκούσια γνωστοποίηση

Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν:

- ότι έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με την εκούσια γνωστοποίηση και οιαδήποτε σχετικά κίνητρα, εφόσον διατίθενται, σύμφωνα με τον νόμο

Οι φορολογικές διοικήσεις αναμένουν:

- ότι οι φορολογούμενοι υποβάλλουν οικειοθελώς στη φορολογική διοίκηση ορθά και πλήρη στοιχεία, εάν διαπιστώσουν ότι δε δήλωσαν ή δεν κατέβαλαν το ορθό ποσό του φόρου ή ότι πρέπει να διορθωθούν ορισμένα άλλα στοιχεία των φορολογικών τους υποθέσεων.

3.3.6 Κυρώσεις

Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν:

- ότι οι κυρώσεις επιβάλλονται σύμφωνα με τον νόμο, παραδείγματος χάριν, λόγω μη συμμορφούμενης συμπεριφοράς
- ότι οι φορολογικές διοικήσεις δύνανται να περιορίσουν ή να άρουν την επιβολή κυρώσεων μόνο σε συγκεκριμένες περιπτώσεις σύμφωνα με τον νόμο.

Οι φορολογικές διοικήσεις αναμένουν:

- ότι οι φορολογούμενοι συμμορφώνονται με τις κυρώσεις σύμφωνα με το νόμο (για παράδειγμα, με την καταβολή προστίμων).

3.4 Επίλυση διαφορών

Ενδέχεται να υπάρξουν περιπτώσεις κατά τις οποίες οι φορολογούμενοι και οι φορολογικές διοικήσεις έχουν διαφορετικές απόψεις σχετικά με την κατάσταση των φορολογουμένων και, επομένως, είναι απαραίτητη η επίλυση των διαφορών.

Οι φορολογικές διοικήσεις οφείλουν να εξετάζουν κάθε διαφωνία, διαφορά, ένσταση, παράπονο ή καταγγελία και να απαντούν με επαγγελματισμό και αντικειμενικότητα.

Εφόσον διατίθενται εσωτερικές διαδικασίες προσφυγής για επανεξέταση της φορολογικής υπόθεσης, τόσο οι φορολογικές διοικήσεις όσο και οι φορολογούμενοι θα πρέπει να τις αξιοποιούν ως ευκαιρία επίλυσης τυχόν παρανοήσεων, καθώς επίσης και αποσαφήνισης, κατανόησης και μάθησης, με στόχο τη διευθέτηση τυχόν διαφορών.

Οι φορολογούμενοι ή οι φορολογικές διοικήσεις δύνανται επίσης να αιτούνται επανεξέταση της υπόθεσης από δεύτερο ανεξάρτητο φορέα λήψης αποφάσεων, όπως, για παράδειγμα, από δικαστήριο, δικαστή ή άλλη δικαστική αρχή.

Οι φορολογούμενοι θα πρέπει να έχουν επίσης το δικαίωμα υποβολής καταγγελίας, ιδίως σε περιπτώσεις όπου δεν προβλέπονται εσωτερικές διαδικασίες προσφυγής. Οι καταγγελίες μπορούν, για παράδειγμα, να αφορούν τη συμπεριφορά δημοσίου υπαλλήλου, τη διαχείριση φορολογικών υποθέσεων ή την παροχή υπηρεσιών προς τους φορολογούμενους.

Οι φορολογούμενοι θα πρέπει να ενημερώνονται σχετικά με το χρονικό πλαίσιο και τη διαδικασία προσβολής των αποφάσεων ή των μέτρων των φορολογικών διοικήσεων, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος επανεξέτασης από δικαστήριο ή άλλη δικαστική αρχή, εφόσον τους αναγνωρίζεται δικαίωμα δικαστικής προσφυγής.

Οι φορολογούμενοι δεν θα πρέπει να αμφισβητούν τις αποφάσεις ή τα μέτρα των φορολογικών διοικήσεων, αποκλειστικά και μόνο για να καθυστερήσουν ή να εμποδίσουν την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

3.4.1 Εσωτερική διαδικασία προσφυγής

Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν:

- ότι ενθαρρύνονται να ακολουθήσουν καταρχάς τις διαδικασίες εσωτερικής προσφυγής, προτού προσφύγουν σε δικαστήριο ή σε άλλη δικαστική αρχή
- ότι η άποψή τους και τα αποδεικτικά στοιχεία που προσκομίζουν θα εξετάζονται προσεκτικά
- ότι μόνο σε ορισμένες σαφώς προσδιορισμένες περιπτώσεις η διοικητική προσφυγή συνεπάγεται αναβολή της είσπραξης του επίμαχου ποσού του φόρου, σύμφωνα με τον νόμο
- ότι μπορούν να αιτηθούν εκ νέου κίνηση της διαδικασίας, σύμφωνα με τον νόμο, ιδίως, εάν ανακύψουν νέα δεδομένα ή αποδεικτικά στοιχεία τα οποία δεν ήταν δυνατό να υποστηριχθούν στην ήδη ολοκληρωθείσα διαδικασία.

Οι φορολογικές διοικήσεις αναμένουν:

- ότι οι φορολογούμενοι συμμετέχουν εποικοδομητικά στην εσωτερική διαδικασία προσφυγής ή διοικητικής προσφυγής.
- ότι δεν υποχρεούνται να ακολουθήσουν την εσωτερική διαδικασία προσφυγής, εφόσον η προσφυγή είναι προφανώς αβάσιμη.

3.4.2 Επανεξέταση από δικαστήριο ή άλλη δικαστική αρχή

Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν:

- ότι, με την επιφύλαξη των εθνικών διατάξεων, σε περίπτωση διαφωνίας σχετικά με τις αποφάσεις ή τα μέτρα των φορολογικών διοικήσεων, οι εν λόγω αποφάσεις ή τα μέτρα μπορούν να προσβληθούν ενώπιον ανεξάρτητου αρμόδιου δικαστηρίου το οποίο θα μπορεί να εξετάσει την υπόθεση επί της ουσίας
- ότι θα τους δοθούν εξηγήσεις σχετικά με το δικαίωμά τους προσφυγής ή επανεξέτασης
- ότι οι φορολογικές διοικήσεις θα καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε η δικαστική διαδικασία να είναι αποτελεσματική και σύντομη.

Οι φορολογικές διοικήσεις αναμένουν:

- ότι οι φορολογούμενοι θα συμμορφώνονται με τις διαδικασίες προσφυγής, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών χρονικών ορίων
- ότι οι φορολογούμενοι θα καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια, ώστε η δικαστική διαδικασία να είναι αποτελεσματική και σύντομη.

3.4.3 Δικαίωμα υποβολής καταγγελίας

Οι φορολογούμενοι μπορούν να αναμένουν:

- ότι έχουν τη δυνατότητα να υποβάλουν καταγγελία στη φορολογική διοίκηση ή σε άλλο αρμόδιο φορέα διερεύνησης καταγγελιών
- ότι οι φορολογικές διοικήσεις ή άλλος αρμόδιος φορέας θα διεξάγουν διάλογο μαζί τους και θα σεβαστούν το δικαίωμα ακρόασης
- ότι δε θα υποστούν διαφορετική μεταχείριση εξαιτίας της καταγγελίας
- ότι η καταγγελία τους θα επιλυθεί αντικειμενικά και εγκαίρως
- ότι τυχόν λάθη στην υπόθεσή τους θα διορθωθούν το συντομότερο δυνατόν.

Οι φορολογικές διοικήσεις αναμένουν:

- ότι οι φορολογούμενοι αντιλαμβάνονται ότι στις περισσότερες περιπτώσεις η υποβολή καταγγελίας δεν παρεμποδίζει ούτε αναβάλλει τις φορολογικές διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών είσπραξης
- ότι οι φορολογούμενοι είναι ειλικρινείς και σαφείς κατά την υποβολή της καταγγελίας τους.

4 ΠΡΩΘΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΕΚΤΑΣΗΣ ΟΡΙΣΜΕΝΩΝ ΒΕΛΤΙΣΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΝΕΩΝ ΙΔΕΩΝ

Σε αντίθεση με τα προηγούμενα κεφάλαια του παρόντος Ευρωπαϊκού Κώδικα Φορολογουμένων, στα οποία παρατίθενται οι βέλτιστες πρακτικές που εφαρμόζονται στα περισσότερα κράτη μέλη, το παρόν κεφάλαιο 4 επικεντρώνεται σε ορισμένες βέλτιστες πρακτικές που εφαρμόζονται σε ορισμένα κράτη μέλη, οι οποίες ενδεχομένως μπορούν να ληφθούν υπόψη για περαιτέρω διερεύνηση και ανάπτυξη .

Πράγματι, μπορεί να εξεταστούν περαιτέρω πιθανά επόμενα βήματα για το μέλλον με στόχο τη διευκόλυνση της φορολογικής συμμόρφωσης.

Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό τα κράτη μέλη να λάβουν γνώση των βέλτιστων πρακτικών ή των ιδεών που εφαρμόζονται αλλού, ώστε να μπορέσουν να εκτιμήσουν κατά πόσον θα μπορούσαν να υιοθετήσουν ή να αναπτύξουν αυτές τις νέες πρακτικές και ιδέες. Οι ακόλουθες ιδέες και τα παραδείγματα θα μπορούσαν να αποτελέσουν αφετηρία για περαιτέρω διερεύνηση από τα κράτη μέλη.

4.1 Ηλεκτρονική διοίκηση και διαδικτυακές υπηρεσίες

Στόχος των φορολογικών διοικήσεων είναι η μείωση των επιβαρύνσεων συμμόρφωσης για τους φορολογούμενους με διάφορα μέσα. Ειδικότερα, θα πρέπει να παρέχονται περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ώστε να μειωθούν τα στοιχεία που οι φορολογούμενοι καλούνται να υποβάλλουν επανειλημμένως και η περιττή προσωπική επικοινωνία, και να επιταχυνθεί η διαδικασία συμμόρφωσης με τις φορολογικές υποχρεώσεις. Η διαρκής ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διοίκησης και των διαδικτυακών υπηρεσιών θα συμβάλουν στη μείωση του χρόνου και του κόστους που απαιτούνται για την τήρηση των φορολογικών υποχρεώσεων των φορολογουμένων.

4.1.1 Ηλεκτρονική διοίκηση

Οι φορολογικές διοικήσεις θα πρέπει να βελτιώσουν τη σχέση τους με τις λοιπές δημόσιες διοικήσεις ή με τα τρίτα μέρη (για παράδειγμα, με τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα), ώστε να διαμορφώσουν ακριβή και πλήρη εικόνα της κατάστασης των φορολογουμένων. Με αυτό τον τρόπο, οι φορολογικές διοικήσεις θα μπορέσουν να επιτύχουν καλύτερη στόχευση των φορολογικών τους ελέγχων και να διασφαλίσουν την είσπραξη των φόρων, λαμβάνοντας υπόψη τους ισχύοντες κανόνες για την προστασία του απορρήτου και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Για παράδειγμα, με την τακτική ανταλλαγή στοιχείων μεταξύ των φορολογικών διοικήσεων και των της διοίκησης των φορέων κοινωνικής ασφάλισης, τα στοιχεία θα διασταυρώνονται καλύτερα και οι φορολογούμενοι δεν θα χρειάζεται να υποβάλλουν τα ίδια στοιχεία εις διπλούν.

4.1.2 Διαδικτυακές υπηρεσίες

Τα τελευταία έτη, ορισμένα κράτη μέλη έχουν αναπτύξει διαδικτυακές υπηρεσίες οι οποίες παρέχουν τη δυνατότητα στους φορολογούμενους να επικοινωνούν με τις φορολογικές διοικήσεις για συγκεκριμένα θέματα που αφορούν τη φορολογική τους κατάσταση.

4.1.2.1 Φορολογικές δηλώσεις

Σε πολλά κράτη μέλη, οι φορολογικές δηλώσεις μπορούν να υποβάλλονται ηλεκτρονικά σε διαφορετικό βαθμό. Η μέθοδος αυτή θα μπορούσε να αναπτυχθεί σε όλα τα κράτη μέλη, καθότι η ηλεκτρονική επεξεργασία των δηλώσεων είναι ταχύτερη και ευκολότερη σε σύγκριση με την έντυπη μορφή.

Για παράδειγμα, από το 2003, όλοι οι φορολογούμενοι στην *Αυστρία* (εργαζόμενοι, επιχειρήσεις και δήμοι) έχουν πρόσβαση στην υπηρεσία «FinanzOnline» μέσω του Διαδικτύου. Δεν απαιτείται ειδικό λογισμικό για τον πελάτη. Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη 24 ώρες το 24ωρο / επτά ημέρες την εβδομάδα. Με τη χρήση διαδικτυακής εγγραφής και σύνδεσης, οι φορολογούμενοι έχουν πρόσβαση σε ηλεκτρονική υποβολή των φορολογικών τους δηλώσεων (ενιαίος διαδικτυακός διάλογος ή πακέτο XML) και σε πολλές άλλες εφαρμογές (για παράδειγμα, ηλεκτρονικό εκκαθαριστικό σημείωμα, διαδικτυακή υποβολή ερωτημάτων σχετικά με φορολογικά αρχεία και φορολογικούς λογαριασμούς, διαδικτυακή διαχείριση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, άμεσος υπολογισμός του φόρου μέσω διαδικτύου). Τα πλεονεκτήματα για τη φορολογική διοίκηση συνίστανται στη βελτίωση της ποιότητας των δεδομένων με τους διαδικτυακούς ελέγχους εγκυρότητας εκ των προτέρων, στη μείωση του χρόνου επεξεργασίας με την κατάργηση της ταχυδρομικής διανομής και της ανθρώπινης παρέμβασης, και στη σημαντική ανάλυση κινδύνων με τη χρήση λύσεων υψηλής αυτοματοποίησης και συστημάτων διαχείρισης κινδύνου.

Ειδικότερα, οι διαδικτυακές υπηρεσίες αποτελούν χρήσιμο εργαλείο για την επικύρωση ή την τροποποίηση φορολογικών δηλώσεων οι οποίες είναι προσυμπληρωμένες με στοιχεία από διάφορες πηγές, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων από άλλες δημόσιες διοικήσεις ή τρίτα μέρη, όπως είναι, για παράδειγμα, τα οικονομικά, κοινωνικά ή εταιρικά στοιχεία.

Ορισμένα κράτη μέλη εφαρμόζουν «διατεματικές διαδικασίες»: ηλεκτρονικά συστήματα που επιτρέπουν την αυτόματη μεταφορά δεδομένων από το λογιστικό σύστημα των επιχειρήσεων στο σύστημα των φορολογικών διοικήσεων. Αυτή η αυτόματη μεταφορά θα μπορούσε να περιορίσει σημαντικά τις διοικητικές δαπάνες συμμόρφωσης των επιχειρήσεων με τις υποχρεώσεις υποβολής φορολογικών δηλώσεων.

4.1.2.2 Καταβολή φόρων

Έχουν σημειωθεί πολλές πρόσφατες εξελίξεις στον τομέα των μεθόδων ηλεκτρονικής καταβολής των φόρων που διατίθενται για τους φορολογούμενους. Για παράδειγμα:

Το *Ηνωμένο Βασίλειο* έχει καθιερώσει την υπηρεσία *BillPay* η οποία προσφέρει τη δυνατότητα εξόφλησης σειράς φόρων με τη χρήση πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας. Επιπλέον, οι φορολογούμενοι μπορούν να επιλέξουν την άμεση χρέωση για την εφάπαξ είσπραξη των πληρωτέων ποσών από τις φορολογικές αρχές εντός συγκεκριμένης περιόδου. Εφόσον οι φορολογούμενοι έχουν καταβάλει κανονικά τις προκαταβολές φόρων (Self-Assessment payments), μπορούν επίσης να

προγραμματίσουν την μηνιαία ή εβδομαδιαία εξόφληση των φορολογικών οφειλών τους (Budget Payment plan).

Στη *Γαλλία*, από το 2012 διατίθεται εφαρμογή («impots.gouv») για έξυπνα τηλέφωνα Android και iPhone. Η εφαρμογή διατίθεται χωρίς χρέωση για τους φορολογούμενους. Όσοι φορολογούμενοι δε χρειάζεται να εισάγουν τροποποιήσεις στις προσυμπληρωμένες φορολογικές τους δηλώσεις μπορούν να αποστείλουν την επικυρωμένη δήλωσή τους μέσω κινητού τηλεφώνου. Επιπλέον, εάν η φορολογική δήλωση περιλαμβάνει τετράγωνο κωδικό (flash code), η εν λόγω εφαρμογή προσφέρει τη δυνατότητα άμεσης εξόφλησης της φορολογικής υποχρέωσης μέσω κινητού τηλεφώνου. Σε περίπτωση επιλογής της συγκεκριμένης μεθόδου πληρωμής, το ποσό χρεώνεται στον τραπεζικό λογαριασμό του φορολογούμενου.

Στην *Εσθονία*, από το 2013 οι φορολογικές δηλώσεις εισοδήματος μπορούν να υποβάλλονται μέσω εφαρμογής για έξυπνα τηλέφωνα, όπως στη Γαλλία.

4.1.2.3 Έκδοση πιστοποιητικών

Είναι εξαιρετικά χρηστικό για τους φορολογούμενους να μπορούν να λαμβάνουν γρήγορα εκτενείς πληροφορίες σχετικά με τη φορολογική τους κατάσταση.

Στην *Ισπανία*, για παράδειγμα, είναι δυνατή η έκδοση πιστοποιητικού φορολογικής ενημερότητας μέσω διαδικτύου.

4.1.2.4 Φορολογικός λογαριασμός

Σε ορισμένα κράτη μέλη, οι φορολογούμενοι διαθέτουν ειδικό δικτυακό τόπο στον οποίο μπορούν να πραγματοποιήσουν σειρά φορολογικών δραστηριοτήτων με τη χρήση ασφαλούς ονόματος χρήστη και κωδικού πρόσβασης, και μέσω του οποίου μπορούν ανά πάσα στιγμή να ανακτήσουν πληροφορίες σχετικά με την προσωπική τους φορολογική κατάσταση και το ιστορικό τους.

Στη *Δανία*, για παράδειγμα, είναι δυνατή η υποβολή φορολογικών δηλώσεων μέσω διαδικτύου. Όλες οι φορολογικές πράξεις δύνανται να πραγματοποιηθούν μέσω διαδικτυακού λογαριασμού στον οποίο έχει πρόσβαση μόνο ένας φορολογούμενος με τη χρήση ονόματος χρήστη και κωδικού πρόσβασης. Σε αυτό το δικτυακό τόπο της Δανίας, διατίθενται βίντεο που δείχνουν, για παράδειγμα, πως μπορούν οι φορολογούμενοι να χρησιμοποιήσουν και να ελέγξουν το εκκαθαριστικό τους σημείωμα μέσω διαδικτύου. Ορισμένα δε από τα αρχεία βίντεο διατίθενται επίσης στην αγγλική και τη σουηδική γλώσσα.

Στην *Εσθονία*, ο διάυλος ηλεκτρονικών υπηρεσιών e-Tax/e-Customs τέθηκε στη διάθεση των φορολογουμένων το 2000. Κάθε φορολογούμενος διαθέτει προσωπικό ασφαλή λογαριασμό στο e-Tax/e-Customs. Αφού συνδεθούν, οι φορολογούμενοι μπορούν να υποβάλουν ηλεκτρονικά όλες τις φορολογικές δηλώσεις και τις τελωνειακές διασαφήσεις, να παρακολουθούν τον υπολογισμό των φόρων, να καταβάλουν τους φόρους τους, να επικοινωνούν με ασφάλεια με τη φορολογική διοίκηση, και να συμβουλευονται όλα τα στοιχεία τα οποία διαθέτει η φορολογική διοίκηση σχετικά με τους ίδιους. Αναπτύσσονται διαρκώς νέες υπηρεσίες για τους φορολογούμενους. Η πιο πρόσφατη συνίσταται στην ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών, όπως είναι, για παράδειγμα, η βεβαίωση μη οφειλής. Οι φορολογούμενοι έχουν τη δυνατότητα να εκδώσουν και να αποστείλουν οι ίδιοι το πιστοποιητικό ως επίσημο έγγραφο στην ηλεκτρονική

διεύθυνση του οργανισμού που απαιτεί το εν λόγω έγγραφο, με τη χρήση ψηφιακής σφραγίδας της φορολογικής διοίκησης ως πιστοποίησης. Από τον Ιανουάριο του 2013, λειτουργεί το σύστημα κοινοποίησης IRIS το οποίο διαχειρίζεται τις φορολογικές οφειλές και την υποβολή φορολογικών δηλώσεων των φορολογουμένων. Το σύστημα αποστέλλει ηλεκτρονικές κοινοποιήσεις (μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή υπηρεσίας σύντομων μηνυμάτων) σχετικά με τις επικείμενες ή/και τις τρέχουσες φορολογικές οφειλές του φορολογούμενου. Επιπλέον, το σύστημα IRIS επιτρέπει την ηλεκτρονική έκδοση και παράδοση των διοικητικών πράξεων. Η πράξη αποστέλλεται στην ηλεκτρονική θυρίδα του φορολογούμενου στο e-Tax/eCustoms και, ταυτόχρονα, ο φορολογούμενος ενημερώνεται για την παράδοση του εγγράφου μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή υπηρεσίας σύντομων μηνυμάτων.

Στην *Ιρλανδία*, η φορολογική αρχή (Revenue) παρέχει στις φορολογούμενες επιχειρήσεις και τους ιδιώτες ευρύ φάσμα διαδικτυακών υπηρεσιών. Το Revenue Online Services (ROS) παρέχει στους χρήστες ταχεία και ασφαλή δυνατότητα για την υποβολή των φορολογικών δηλώσεων, την καταβολή των φορολογικών οφειλών και την πρόσβαση στα φορολογικά τους στοιχεία. Το PAYE Anytime αποτελεί τη διαδικτυακή υπηρεσία των εργαζομένων με την οποία μπορούν να συμβουλευονται και να επικαιροποιούν τα προσωπικά τους στοιχεία, να υποβάλλουν συμπληρωματική δήλωση εισοδήματος και να διεκδικούν έκπτωση φόρου.

Στην *Ιταλία*, οι εγγεγραμμένοι χρήστες έχουν πρόσβαση σε ευρύ φάσμα διαδικτυακών υπηρεσιών για τους φορολογούμενους. Το *Cassetto Fiscale* αποτελεί διαδικτυακή υπηρεσία που προσφέρει στους φορολογούμενους τη δυνατότητα να συμβουλευονται τα φορολογικά τους στοιχεία με απόλυτη ασφάλεια. Μέσω του *Cassetto Fiscale*, οι πολίτες μπορούν να συμβουλευονται το φορολογικό μητρώο και να έχουν πρόσβαση στα στοιχεία που τους αφορούν, όπως, μεταξύ άλλων, τα προσωπικά τους στοιχεία, τα στοιχεία κατοικίας, τις υποβληθείσες φορολογικές δηλώσεις, τις πληρωμές, την επιστροφή άμεσων και έμμεσων φόρων, και τις λοιπές πράξεις του μητρώου που τους αφορούν.

Στη *Γαλλία*, διατίθεται ευρύ φάσμα διαδικτυακών υπηρεσιών. Οι φορολογούμενοι μπορούν να συμπληρώνουν τη φορολογική τους δήλωση, να καταβάλλουν τους φόρους τους (φόρος εισοδήματος εταιρειών, ΦΠΑ, φόρος εισοδήματος, τοπικοί φόροι, κλπ.) και να υποβάλλουν οιοδήποτε αίτημα. Στόχος είναι η παροχή ακριβώς των ίδιων υπηρεσιών που θα λάμβαναν οι φορολογούμενοι στα γραφεία της εφορίας τους.

4.2 Χρήση καινοτόμων προσεγγίσεων για καλύτερη συμμόρφωση

Η διασφάλιση καλύτερης συμμόρφωσης όσον αφορά την καταβολή των φόρων συνεπάγεται ότι οι φορολογικές διοικήσεις χρησιμοποιούν καινοτόμες μεθόδους συνεργασίας με τους φορολογούμενους, ώστε να βελτιωθεί η εκούσια συμμόρφωση τόσο όσον αφορά την εκπαίδευση όσο και τις σχέσεις, οι οποίες μπορούν, λόγου χάριν, να βασίζονται σε συμπεριφοριστική προσέγγιση ή σε συνεργατική συμμόρφωση.

4.2.1 Καινοτόμος εκπαίδευση

Οι φορολογούμενοι πρέπει να είναι σε θέση να κατανοούν πλήρως τη σημασία της καταβολής των φόρων για την καλύτερη λειτουργία του κοινωνικού συνόλου. Η κατανόηση

αυτή αναμένεται ότι θα τους παροτρύνει ώστε να μάθουν τον τρόπο λειτουργίας του φορολογικού συστήματος στην πράξη.

Προκειμένου να καταβάλλουν εγκαίρως το ορθό ποσό του φόρου, οι φορολογούμενοι θα πρέπει να γνωρίζουν επαρκώς πως λειτουργεί το φορολογικό σύστημα, τότε πρέπει να καταβάλλονται οι φόροι και, ιδίως, τι ακριβώς υπόκειται σε φορολόγηση.

Επειδή η φορολογική νομοθεσία μπορεί να είναι περίπλοκη και ενδέχεται να είναι δύσκολο για τους φορολογούμενους να βρουν και να κατανοήσουν τις πληροφορίες που τους αφορούν χωρίς προηγούμενη πείρα στη φορολογική νομοθεσία, είναι χρέος των φορολογικών διοικήσεων να αναζητήσουν καινοτόμες μεθόδους εκπαίδευσης και ενημέρωσης των φορολογουμένων.

Πρώτον, η εκπαίδευση πρέπει να αρχίζει σε νεαρή ηλικία και να αποτελεί συνεχή διαδικασία.

Στην *Αυστρία*, για παράδειγμα, η φορολογική διοίκηση ανέλαβε πρωτοβουλία με τη συνεργασία πολλών σχολείων και ανέπτυξε ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα σχετικά με τη φορολογική συμμόρφωση για νεαρούς μαθητές ηλικίας 16-19 ετών.

Στο πλαίσιο του εν λόγω προγράμματος, εκπρόσωποι της φορολογικής διοίκησης συζητούν με μαθητές εντός της αίθουσας διδασκαλίας σχετικά με την προσέγγιση εκούσιας φορολογικής συμμόρφωσης. Αφενός, η φορολογική διοίκηση έχει τη δυνατότητα να επιμορφώσει τη νέα γενιά σχετικά με γενικά θέματα φορολογίας (για παράδειγμα, «γιατί πρέπει να πληρώνουμε φόρους και τι γίνεται με τα έσοδα», κλπ.) και, αφετέρου, οι μαθητές και οι καθηγητές μπορούν να συζητήσουν με τους εκπροσώπους της φορολογικής διοίκησης σχετικά με συγκεκριμένες φορολογικές περιπτώσεις.

Δεύτερον, οι φορολογικές διοικήσεις θα πρέπει να δρομολογήσουν εκπαιδευτικά προγράμματα για τους φορολογούμενους και να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες χρήσης σύγχρονων μέσων (για παράδειγμα, των μέσων κοινωνικής δικτύωσης), προκειμένου να συνδράμουν τους φορολογούμενους στην τήρηση των τρεχουσών και των μελλοντικών τους φορολογικών υποχρεώσεων. Χρήσιμα εργαλεία αποτελούν τα σεμινάρια που παρέχουν εξατομικευμένες πληροφορίες για συγκεκριμένη ομάδα στόχο, καθώς και τα διαδικτυακά εκπαιδευτικά μαθήματα χωρίς χρέωση για τους φορολογούμενους. Επιπλέον, οι εκστρατείες ενημέρωσης θα μπορούσαν να αναδειχθούν σε αποτελεσματικό εργαλείο για να επιστήσουν την προσοχή σε νομοθετικές αλλαγές, άλλες νέες εξελίξεις ή αναγνωρισμένα σημαντικά θέματα.

Στο *Ηνωμένο Βασίλειο*, για παράδειγμα, οργανώνονται ειδικά διαδικτυακά σεμινάρια (webinars). Αυτά μπορούν να είναι είτε σε απευθείας μετάδοση είτε προεγγεγραμμένα και η χρήση τους έως τώρα συνίσταται στην πληροφόρηση των φορολογουμένων σχετικά με διάφορα θέματα, όπως, το ξεκίνημα ως εργοδότης, η συνειδητοποίηση των ευθυνών που συνεπάγεται η θέση του διευθυντή εταιρείας και φορολογία και συνταξιοδότηση.

Στην *Ιταλία*, η φορολογική διοίκηση δημιούργησε κανάλι YouTube (www.youtube.com/entrateinvideo) στο οποίο οι φορολογούμενοι μπορούν να εντοπίσουν γρήγορα και εύκολα πληροφορίες για πρακτικά θέματα (όπως φορολογική συμμόρφωση, παρεχόμενες υπηρεσίες, και ειδήσεις στον τομέα της φορολογίας). Τα βίντεο εστιάζουν στα θέματα που οι χρήστες έχουν αναζητήσει περισσότερο ή στα θέματα με τα περισσότερα κλικ, σύμφωνα με τους πιο

δημοφιλείς όρους αναζήτησης στο Google. Ένα από αυτά τα βίντεο που απευθύνεται σε αλλοδαπούς πολίτες (σχετικά με το πως μπορούν να λάβουν αριθμό φορολογικού μητρώου στην Ιταλία) δημοσιεύθηκε σε δύο ευρέως χρησιμοποιούμενες ξένες γλώσσες (συγκεκριμένα, την αγγλική και την ισπανική). Επιπλέον, το 2014 δημιουργήθηκε κανάλι στο Twitter (twitter.com/Agenzia_Entrate) με σκοπό να παρέχει έγκαιρη και σαφή πληροφόρηση και ενημέρωση σχετικά με φορολογικά θέματα και τις σχετικές προθεσμίες. Τόσο το κανάλι YouTube όσο και το κανάλι στο Twitter λειτουργούν εντός της φορολογικής διοίκησης χωρίς πρόσθετο κόστος για την εν λόγω διοίκηση.

Στη Γαλλία, από το Δεκέμβριο του 2012, η γαλλική φορολογική διοίκηση διαθέτει σελίδα στο Facebook και λογαριασμό στο Twitter. Σκοπός αυτής της συμμετοχής στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης είναι η ευρύτερη ενημέρωση των φορολογουμένων, επαγγελματιών και ιδιωτών, καθώς επίσης και η προώθηση των διαδικτυακών υπηρεσιών.

4.2.2 Συμπεριφοριστική προσέγγιση

Οι φορολογούμενοι είναι υπεύθυνοι για τις ενέργειές τους, και σε αυτούς εναπόκειται η συμμόρφωση με τις φορολογικές απαιτήσεις. Η καλύτερη κατανόηση των συμπεριφορικών παραγόντων στους οποίους οφείλεται η συμμόρφωση και η μη συμμόρφωση των φορολογουμένων θα μπορούσε να βοηθήσει τις φορολογικές διοικήσεις να υιοθετήσουν προσεγγίσεις που αυξάνουν την εκούσια συμμόρφωση και βελτιώνουν την αποτελεσματικότητα των μέτρων για την αντιμετώπιση της μη συμμόρφωσης.

Στο *Ηνωμένο Βασίλειο*, για παράδειγμα, πρόσφατα δρομολογήθηκε εκστρατεία απευθυνόμενη σε ηλεκτρολόγους: απεστάλη επιστολή στους ανεξάρτητους επιχειρηματίες ηλεκτρολόγους όσον αφορά την εκούσια γνωστοποίηση και δημοσιεύθηκαν στον Τύπο σχετικές ανακοινώσεις. Μετά τη λήξη της προθεσμίας εκούσιας γνωστοποίησης, η φορολογική διοίκηση του Ηνωμένου Βασιλείου προέβη σε στοχευμένες έρευνες και δραστηριότητες για την εξασφάλιση της συμμόρφωσης στον εν λόγω κλάδο.

4.2.3 Ενισχυμένες σχέσεις ως βάση για συνεργατική συμμόρφωση

Σε ορισμένα κράτη μέλη, οι σχέσεις βασίζονται σε ένα είδος σύμβασης μεταξύ φορολογουμένων και φορολογικών διοικήσεων, γεγονός που συνεπάγεται ότι και οι δύο εταίροι γνωρίζονται μεταξύ τους. Σύμφωνα με την προσέγγιση αυτή, οι φορολογικές διοικήσεις και οι φορολογούμενοι έχουν ως κοινό στόχο την πλήρη συμμόρφωση με τη φορολογική νομοθεσία. Οι φορολογούμενοι δεσμεύονται ότι θα διαχειρίζονται τα φορολογικά τους θέματα με δική τους πρωτοβουλία και ότι θα καταβάλλουν εγκαίρως το πλήρες ποσό των φόρων τους. Σε αντάλλαγμα, οι φορολογικές διοικήσεις είναι διατεθειμένες να εξετάσουν το ενδεχόμενο να προσφέρουν προσαρμοσμένες και κατάλληλες διαδικασίες με προγράμματα ενισχυμένης σχέσης που απευθύνονται σε επιλεγμένους φορολογούμενους.

Τα προγράμματα ενισχυμένης σχέσης δεν αποτελούν επί του παρόντος κοινή πρακτική στα κράτη μέλη. Θα μπορούσε ενδεχομένως να θεωρηθεί ότι παρέχουν υψηλότερο επίπεδο συμμόρφωσης, διασφαλίζουν την καθοδήγηση και παρέχουν μεγαλύτερη σαφήνεια χάρη στην αποτελεσματική διαβούλευση και το διάλογο. Προκειμένου να είναι επιλέξιμοι για το πρόγραμμα αυτό, οι φορολογούμενοι πρέπει να πληρούν ορισμένα κριτήρια, τα οποία ενδέχεται να διαφέρουν από το ένα κράτος μέλος στο άλλο. Οι φορολογικές διοικήσεις θα

πρέπει να έχουν το δικαίωμα να καθορίζουν ποιοι δύνανται να συμμετέχουν στα προγράμματα ενισχυμένης σχέσης.

Στην *Ολλανδία*, για παράδειγμα, υφίστανται προγράμματα ενισχυμένης σχέσης στο πλαίσιο του εθνικού συστήματος φορολογικών ελέγχων. Τα βασικά χαρακτηριστικά των ολλανδικών προγραμμάτων ενισχυμένης σχέσης, γνωστών ως *οριζόντια παρακολούθηση*, είναι η αμοιβαία εμπιστοσύνη, η κατανόηση και η διαφάνεια. Οι φορολογικές διοικήσεις συνάπτουν συμφωνία συμμόρφωσης με τους φορολογούμενους εντός των ορίων της φορολογικής νομοθεσίας, η οποία περιλαμβάνει επιμέρους συμφωνίες σχετικά με τον τρόπο και την ένταση της παρακολούθησης, καθώς και τον τρόπο συνεργασίας των δύο μερών. Οι ολλανδοί φορολογούμενοι επωφελούνται από τη βελτίωση των συστημάτων τους φορολογικής συμμόρφωσης και ελέγχων χάρη στην παρουσίαση των φορολογικών τους θεμάτων, σεναρίων και ερωτημάτων σε πρώιμο στάδιο. Σε αντάλλαγμα, οι ολλανδικές φορολογικές διοικήσεις είναι διατεθειμένες να παράσχουν απαντήσεις εκ των προτέρων και να προσαρμόσουν τα μοντέλα ελέγχου, προκειμένου να εφαρμόσουν μια πιο ανοικτή προσέγγιση που ανταποκρίνεται περισσότερο στις ανάγκες των φορολογουμένων και τους προσφέρει υψηλό επίπεδο ασφάλειας δικαίου όσον αφορά τις φορολογικές τους υποθέσεις.

Στη *Γαλλία*, έχει δρομολογηθεί πειραματική πρωτοβουλία με τον τίτλο *Relation de Confiance* (Σχέση Εμπιστοσύνης) στην οποία συμμετέχουν 11 επιχειρήσεις με σκοπό τη βελτίωση της επικοινωνίας και της ασφάλειας δικαίου μεταξύ των επιχειρήσεων και της γαλλικής φορολογικής διοίκησης. Η σχέση αυτή επισημοποιείται με πρωτόκολλα που συνυπογράφουν η φορολογική διοίκηση και οι επιχειρήσεις, και βασίζεται σε αρχές, όπως η διαφάνεια, η διαθεσιμότητα, ο ρεαλισμός και η αμοιβαία εμπιστοσύνη. Σύμφωνα με το πρωτόκολλο, η φορολογική διοίκηση εκδίδει ετησίως γνώμη σχετικά με τις φορολογικές υποχρεώσεις και τις επιλογές της επιχείρησης, υπό την προϋπόθεση ότι η επιχείρηση υποβάλλει ακριβή και αξιόπιστα στοιχεία.

4.3 Διαθεσιμότητα των πληροφοριών σε πολλές γλώσσες και προώθηση μιας ευρέως χρησιμοποιούμενης γλώσσας

Το 2013, στη δημόσια διαβούλευση που δρομολόγησε η Επιτροπή με θέμα την εμπειρία από εθνικούς κώδικες φορολογουμένων ή συναφή μέσα και το πιθανό περιεχόμενο ενός ευρωπαϊκού κώδικα φορολογουμένων επισημάνθηκε η σημασία του μετριασμού των γλωσσικών φραγμών και της διασφάλισης της καλύτερης κατανόησης των φορολογουμένων κατά την επικοινωνία τους με τις φορολογικές διοικήσεις άλλου κράτους μέλους.

4.3.1 Προώθηση μιας ευρέως χρησιμοποιούμενης ξένης γλώσσας

Η διαθεσιμότητα βασικών δημοσιευμένων πληροφοριών σε μια ευρέως χρησιμοποιούμενη ξένη γλώσσα, συνήθως την αγγλική, θα ωφελήσει όχι μόνο τους φορολογούμενους, αλλά και τις φορολογικές διοικήσεις των άλλων κρατών μελών.

Θα μπορούσαν επίσης να διατίθενται, σε ορισμένο βαθμό, σε αυτή την ευρέως χρησιμοποιούμενη γλώσσα ειδικές ή εξατομικευμένες δημοσιευμένες πληροφορίες.

Στην *Ισπανία*, για παράδειγμα, ο εθνικός δικτυακός τόπος περιλαμβάνει ειδικές πληροφορίες σχετικά με τους μετανάστες εργαζομένους στην αγγλική γλώσσα.

Στη Γαλλία, ο δικτυακός τόπος για τη φορολογία περιλαμβάνει παρουσίαση του γαλλικού φορολογικού συστήματος στην αγγλική γλώσσα.

4.3.2 Διαθεσιμότητα των πληροφοριών σε διάφορες άλλες γλώσσες

Οι δικτυακοί τόποι αρκετών εθνικών φορολογικών διοικήσεων ήδη παρέχουν, σε ορισμένο βαθμό, πληροφορίες σε άλλες γλώσσες εκτός των επίσημων γλωσσών και της ευρέως χρησιμοποιούμενης ξένης γλώσσας.

Στην *Ιρλανδία*, για παράδειγμα, καλύπτονται όχι μόνο η τσεχική, η γερμανική, η ισπανική, η γαλλική, η λιθουανική, η πολωνική, η πορτογαλική, η σλοβακική, η ρουμανική και η βουλγαρική γλώσσα, αλλά και η ρωσική και η κινεζική γλώσσα.

Στη *Σουηδία*, καλύπτονται σε ορισμένο βαθμό η αγγλική, η γερμανική, η ισπανική, η γαλλική, η πολωνική, η φινλανδική γλώσσα, καθώς επίσης και η αραβική, η περσική, η ρωσική, η σερβική, η σομαλική, η ταϊλανδική και η τουρκική γλώσσα.

4.4 Μεγαλύτερη διαφάνεια

Θα πρέπει να επιδιωχθεί μεγαλύτερη διαφάνεια τόσο από τους φορολογούμενους όσο και από τις φορολογικές διοικήσεις.

4.4.1 Από την πλευρά των φορολογουμένων

Η θέσπιση μέτρων διαφάνειας θα μπορούσε να ενισχύσει τη φορολογική συμμόρφωση και να έχει αποτρεπτικό αποτέλεσμα για τους φορολογούμενους που δεν συμμορφώνονται με τις υποχρεώσεις τους, ενώ θα πρέπει να τηρούνται οι κανόνες για την προστασία του απορρήτου και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Ειδικότερα, η αύξηση της διαφάνειας από την πλευρά των φορολογουμένων θα μπορούσε να επιτευχθεί με την παροχή κινήτρων, όπως είναι η δημοσιοποίηση της καταβολής των φόρων των επιχειρήσεων/εταιρειών. Οι φορολογικές διοικήσεις θα μπορούσαν επίσης να εξετάσουν κατά πόσον η αύξηση της ενημέρωσης του κοινού σχετικά με τις αποφάσεις και τις δράσεις για τη φορολόγηση των επιχειρήσεων θα μπορούσε να συμβάλει στη μείωση της φορολογικής απάτης, της φοροδιαφυγής και της φοροαποφυγής. Η αύξηση της διαφάνειας σχετικά με τις φορολογικές αποφάσεις θα μπορούσε πράγματι να έχει αποτρεπτικό αποτέλεσμα. Για παράδειγμα, σε άλλους τομείς, όπως το περιβάλλον, χρησιμοποιούνται πιστοποιητικά τα οποία επιτρέπουν στους καταναλωτές να αγοράζουν προϊόντα από εταιρείες με κοινές κοινωνικές αξίες και δεοντολογία.

Στον τομέα της φορολογίας, στη *Σουηδία*, για παράδειγμα, οι πληροφορίες σχετικά με τους οφειλόμενους φόρους (άμεσους και έμμεσους), τις κοινωνικές εισφορές και λοιπά στοιχεία είναι στην πλήρη διάθεση του κοινού· κάθε πολίτης μπορεί να ρωτήσει πόσο φόρο έχει καταβάλει ή οφείλει ο οιοσδήποτε.

Στη *Φινλανδία*, διατίθεται ανοικτή διαδικτυακή βάση δεδομένων των επιχειρήσεων, όπου μπορεί κανείς να ενημερωθεί για το φορολογητέο εισόδημα και το ποσό του φόρου που πρέπει να καταβληθεί.

4.4.2 Από την πλευρά των φορολογικών διοικήσεων

Στη δημόσια διαβούλευση του 2013 για τη θέσπιση Ευρωπαϊκού Κώδικα Φορολογουμένων, αναφέρεται η ύπαρξη προσδοκιών όσον αφορά την αποδοτικότητα της σχέσης μεταξύ

φορολογουμένων και φορολογικών διοικήσεων. Η υποχρέωση λογοδοσίας των δημόσιων διοικήσεων έχει ζωτική σημασία και οι φορολογικές διοικήσεις δεν αποτελούν εξαίρεση. Οι φορολογικές διοικήσεις πρέπει να είναι διαθέσιμες για να απαντούν σε ερωτήματα που αφορούν τις δραστηριότητές τους με τη δημοσίευση, για παράδειγμα, στατιστικών και περιοδικών εκθέσεων.

Είναι απαραίτητο να θεσπιστεί σύστημα σε κάθε κράτος μέλος, προκειμένου να αξιολογείται ορθά εάν οι φορολογικές διοικήσεις επιτυγχάνουν τους στόχους τους κατά τρόπο αποδοτικό και αποτελεσματικό.

Για τον σκοπό αυτό, οι φορολογικές διοικήσεις θα μπορούσαν να καθορίζουν και να επικαιροποιούν τα βασικά πρότυπα, όπως είναι, για παράδειγμα, η αποδοτικότητα, λαμβάνοντας επίσης υπόψη τα διεθνή πρότυπα και τους δείκτες αναφοράς¹³.

Στη Δανία, για παράδειγμα, τα κριτήρια αξιολόγησης θεωρούνται ως ορθή πρακτική. Περιλαμβάνουν ορισμένους δείκτες επιδόσεων που σχετίζονται με την ικανοποίηση των φορολογουμένων από τη φορολογική διοίκηση, την ύπαρξη ανεξάρτητης μονάδας για την αξιολόγηση του κράτους δικαίου εντός της φορολογικής διοίκησης επιπροσθέτως της ύπαρξης ανεξάρτητου διαμεσολαβητή που διορίζεται από το Κοινοβούλιο, καθώς και ανεξάρτητης φορολογικής υπηρεσίας αρμόδιας να αποφαίνεται επί ειδικών υποθέσεων.

Το 2011, στο *Ηνωμένο Βασίλειο*, δημοσιεύθηκε μελέτη διεθνούς συγκριτικής αξιολόγησης στον φορολογικό τομέα, η οποία καλύπτει τομείς, όπως είναι το κόστος και η ποιότητα της διαχείρισης των κλήσεων, και ο χρόνος που απαιτείται για την επίλυση πολύπλοκων ζητημάτων¹⁴.

¹³ Κύριες πηγές πληροφοριών που χρησιμοποιούνται για τα διεθνή πρότυπα και τους δείκτες αναφοράς είναι οι συγκριτικές μελέτες του ΟΟΣΑ και του ΔΝΤ (π.χ. συλλογή συγκριτικών μελετών του ΟΟΣΑ – 44 χώρες), τα δημοσιονομικά σχέδια της ΕΕ που αναπτύχθηκαν για την αυτοαξιολόγηση των χωρών που προσχώρησαν στην ΕΕ και τα εργαλεία διαχείρισης των επιδόσεων της φορολογικής διοίκησης που αναπτύχθηκαν από την Παγκόσμια Τράπεζα και το ΔΝΤ (IAMTAX: Μοντέλο Ολοκληρωμένης Αξιολόγησης για τη Φορολογική Διοίκηση και TADAT: Εργαλείο Διαγνωστικής Αξιολόγησης της Φορολογικής Διοίκησης) ή από περιφερειακούς οργανισμούς (π.χ. μονάδα συγκριτικής αξιολόγησης του Παναμερικανικού Κέντρου Φορολογικών Διοικήσεων CIAT).

Μελέτη για την ποσοτικοποίηση και την ανάλυση του ελλείμματος ΦΠΑ στην ΕΕ-27 που δημοσιεύεται στον δικτυακό τόπο TAXUD EUROPA. Η μελέτη αποσκοπεί στη βελτίωση της κατανόησης των πρόσφατων τάσεων στον τομέα της εισπραξης του ΦΠΑ με την επικαιροποίηση των εκτιμήσεων για το έλλειμμα ΦΠΑ για την περίοδο 2000-2006 που δημοσιεύτηκαν στην έκθεση Reckon για το 2009 και με την παροχή εκτιμήσεων για το έλλειμμα ΦΠΑ για την περίοδο 2007-2011.

¹⁴ http://ec.europa.eu/taxation_customs/resources/documents/common/publications/studies/vat-gap.pdf
<http://www.hmrc.gov.uk/research/benchmarking.pdf>