



Αθήνα, 1 Ιουλίου 2025

Αρ. πρωτ: ΓΑ 9723

Προς
Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης
κ. Δημήτρη Παπαστεργίου

Θέμα: 12 + 1 Προκλήσεις Ψηφιακής Γραφειοκρατίας αναζητούν λύσεις

Αξιότιμε κ. Υπουργέ,

Στο πλαίσιο της συνεργασίας της Ελληνικής Συνομοσπονδίας Εμπορίου και Επιχειρηματικότητας (ΕΣΕΕ) με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, και σε συνέχεια των όσων συμφωνήσαμε στην ιδιαίτερα εποικοδομητική πρόσφατη συνάντησή μας, το Ινστιτούτο Εμπορίου και Υπηρεσιών (ΙΝ.ΕΜ.Υ.) της ΕΣΕΕ διεξήγαγε έρευνα για την καταγραφή των κυριότερων εμποδίων και προκλήσεων αναφορικά με την ψηφιακή γραφειοκρατία που αντιμετωπίζουν οι εμπορικές επιχειρήσεις.

Το Ινστιτούτο της ΕΣΕΕ απευθύνθηκε στις 17 Ομοσπονδίες της χώρας, στους 340 εμπορικούς Συλλόγους και στις 5 Συνδέσμους Εμπορικών Αντιπροσώπων. Σας ενημερώνουμε ότι εκ των απαντήσεων που έλαβε προκύπτει πως οι επιχειρηματίες του κλάδου αξιολογούν ως κυριότερα προβλήματα τα εξής:

- Μηδενική έως χαμηλή διαλειτουργικότητα και ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου.
- Υψηλό επιπρόσθετο κόστος συμμόρφωσης, κυρίως από την ανάγκη περαιτέρω απασχόλησης λογιστή ή παρόχου ηλεκτρονικής τιμολόγησης, ώστε οι επιχειρήσεις να ανταποκριθούν στις νέες ψηφιοποιημένες υποχρεώσεις.
- Υψηλό κόστος απόκτησης ψηφιακών δεξιοτήτων απασχολούμενου προσωπικού.

- Μικρή διάρκεια προσαρμογής των επιχειρήσεων στις νέες απαιτήσεις και στις ψηφιακές εναλλαγές.
- Τεχνικά σφάλματα και διακοπές λειτουργίας ηλεκτρονικών εφαρμογών που είναι πιθανό να οδηγήσουν ακόμη και στην επιβολή προστίμων.
- Καθυστερήσεις στην αναγκαία αναβάθμιση υφιστάμενων εφαρμογών με αποτέλεσμα να μην είναι εφικτή η εξυπηρέτηση μεγάλου όγκου αιτημάτων.
- Μη φιλικό περιβάλλον των εφαρμογών, πολυπλοκότητα διαδικασιών και αναχρονιστικές προϋποθέσεις, ειδικά στο πεδίο των Δημοσίων Προμηθειών.
- Καθυστέρηση επικαιροποίησης ηλεκτρονικών εφαρμογών στις μεταβολές του αντίστοιχου νομοθετικού πλαισίου.
- Επαναλαμβανόμενα αιτήματα για έγγραφα και δικαιολογητικά, τα οποία είναι ήδη διαθέσιμα σε άλλους φορείς του Δημοσίου.
- Έλλειψη επαρκούς εκπαίδευσης & αναγκαίων τεχνικών/γνωστικών δεξιοτήτων αρμόδιων δημοσίων υπαλλήλων.
- Ελλιπής επικοινωνία επιχειρηματιών με τις δημόσιες υπηρεσίες είτε λόγω ανεπαρκών αυτοματοποιημένων μηνυμάτων και ερωτοαπαντήσεων είτε λόγω απροθυμίας των υπαλλήλων. Το εύρημα αυτό εντοπίζεται και στον τραπεζικό τομέα, όπου η επικοινωνία πελατών με το τραπεζικό σύστημα είναι πολλές φορές δυσχερής.
- Σημαντική καθυστέρηση στην αξιολόγηση, έγκριση και χορήγηση των εγκεκριμένων κεφαλαίων στα Προγράμματα κρατικής ενίσχυσης τόσο στον Αναπτυξιακό όσο και σε επιμέρους ΕΣΠΑ ή Περιφερειακά Προγράμματα προς τις επιχειρήσεις.
- Καθυστερήσεις στις πληρωμές των οφειλών του Δημοσίου προς τις επιχειρήσεις εξαιτίας, μεταξύ άλλων, και της ανεπαρκούς μηχανογράφησης πολλών υπηρεσιών.

Ενδεικτικά αναφέρεται πως **2 στις 3 επιχειρήσεις** αξιολογούν ως **σημαντικότερο εμπόδιο την έλλειψη** κοινής λειτουργικής βάσης δεδομένων πιστοποιητικών μεταξύ συνεργαζόμενων φορέων του Δημοσίου. Αναφορικά με το επιπρόσθετο κόστος συμμόρφωσης στις νέες ψηφιοποιημένες φορολογικές, ασφαλιστικές, συνταξιοδοτικές και εργατικές υποχρεώσεις, **6 στις 10 εμπορικές επιχειρήσεις θεωρούν ως βασικότερο πρόβλημα την** ανάγκη περαιτέρω απασχόλησης λογιστή ή παρόχου ηλεκτρονικής τιμολόγησης για την εμπρόθεσμη διεκπεραίωση διαδικασιών. Παράλληλα, **4 στις 10** επιχειρήσεις ανησυχούν για το κόστος απόκτησης ψηφιακών δεξιοτήτων του απασχολούμενου προσωπικού αλλά και το κόστος απόκτησης και συντήρησης των ηλεκτρονικών εφαρμογών.

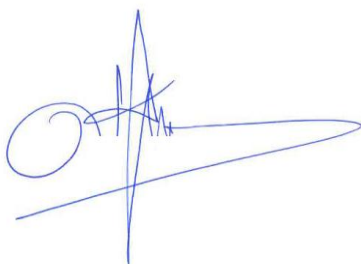
Είναι λοιπόν σαφές πως η έλλειψη διαλειτουργικότητας μεταξύ των ψηφιακών συστημάτων του δημοσίου, το υψηλό κόστος συμμόρφωσης στις νέες απαιτήσεις, τα τεχνικά σφάλματα, η πολυπλοκότητα των διαδικασιών, οι αναχρονιστικοί όροι κλπ απασχολούν ιδιαίτερα τις εμπορικές επιχειρήσεις. Από την άλλη πλευρά, η αύξηση του λειτουργικού κόστους των επιχειρήσεων σε συνδυασμό με την άνοδο του κόστους ζωής και την ανακατεύθυνση των καταναλωτών στην κάλυψη βασικών αναγκών, έρχονται να προσθέσουν νέες πιέσεις στον κλάδο, σε μία περίοδο μάλιστα που, όπως κατέδειξε η πρόσφατη Μελέτη της ΕΣΕΕ, το λιανικό εμπόριο στην Ελλάδα και την Ευρώπη είναι εκτεθειμένο στην επιθετική διείσδυση των ασιατικών πλατφορμών ηλεκτρονικού εμπορίου, ένεκα των κενών στο κανονιστικό και ελεγκτικό πλαίσιο της Ε.Ε. Επιπρόσθετα και σύμφωνα με την πρόσφατη Έκθεση για την Ανταγωνιστικότητα του IMD, η υποχώρηση της ανταγωνιστικότητας της ελληνικής οικονομίας κατά τρεις θέσεις λόγω και των διοικητικών βαρών αλλά και του άκαμπτου κανονιστικού πλαισίου λειτουργίας των επιχειρήσεων εντείνει την ανάγκη για άμεση λήψη μέτρων.

Ευελπιστούμε πως οι απαντήσεις των μελών της ΕΣΕΕ, που έχουν άμεση και καθημερινή αλληλεπίδραση για τα θέματα της αγοράς με τους ιδιοκτήτες των εμπορικών επιχειρήσεων σε όλη τη χώρα, θα διευκολύνουν το έργο σας για την άρση των ανωτέρω εμποδίων. Η ΕΣΕΕ παραμένει στη διάθεσή σας για να σας συνδράμει σε όλα τα επόμενα βήματα στη κατεύθυνση μείωσης της ψηφιακής γραφειοκρατίας και ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων.

Με εκτίμηση,

Ο Πρόεδρος

Ο Γενικός Γραμματέας



Σταύρος Καφούνης



Θεόδωρος Καπράλος