

## Έρευνα του ΣΕΒ «Ο σφυγμός του επιχειρείν 2018»: «Η δουλειά των μεταρρυθμίσεων δεν τέλειωσε ακόμη»

### Οι προτάσεις των επιχειρήσεων για περισσότερες επενδύσεις και δουλειές

#### ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

- Η **ετήσια έρευνα γνώμης του Παρατηρητήριου Επιχειρηματικού Περιβάλλοντος του ΣΕΒ «Ο σφυγμός του επιχειρείν»**, που ολοκληρώθηκε πρόσφατα με τη συνδρομή της MRB, αποτιμά το βαθμό ελκυστικότητας του επενδυτικού περιβάλλοντος στη χώρα. Αναδεικνύεται εμφανώς ότι, παρά τις όποιες βελτιώσεις που σημειώθηκαν τα τελευταία χρόνια, εξακολουθούν να είναι αναγκαίες περαιτέρω μεταρρυθμίσεις, καθώς τα δομικά προβλήματα της οικονομίας παραμένουν άλυτα και εξακολουθούν να κρατούν περιορισμένες τις ιδιωτικές επιχειρηματικές επενδύσεις και καθηλωμένη την ανάκαμψη της οικονομίας. Η προσεκτική ανάγνωση της μελέτης μπορεί να δώσει πολλές χρήσιμες απαντήσεις σε όσους σχεδιάζουν και υλοποιούν μεταρρυθμίσεις, καθώς απαντώνται μια σειρά από ερωτήματα, όπως:

- 1) Γιατί αποτυγχάνουν οι μεταρρυθμίσεις;
- 2) Υπάρχει περιφερειακή πολιτική για τις επιχειρήσεις και τις επενδύσεις;
- 3) Ποιες δημόσιες υπηρεσίες βαθμολογούνται με άριστα από τις επιχειρήσεις και γιατί;
- 4) Γιατί επανεμφανίζεται η διαφθορά ως ένα βασικό αρνητικό χαρακτηριστικό του επιχειρηματικού περιβάλλοντος;
- 5) Με ποιες πολιτικές αντιμετωπίζονται τα 10 σημαντικότερα επιχειρηματικά προβλήματα;

Οι επιχειρήσεις αποθαρρύνονται: **Όσο** δεν υπάρχει μια σαφής και ισχυρή εμβέλειας αναπτυξιακή και φιλοεπενδυτική πολιτική. **Όσο** οι υψηλοί φορολογικοί συντελεστές απομυζούν την επενδυτική ικμάδα των επιχειρήσεων. **Όσο** η λειτουργία της δημόσιας διοίκησης αδυνατεί να προσφέρει τις υπηρεσίες που πραγματικά έχουν ανάγκη οι επιχειρήσεις και δυσχεραίνει αντί να διευκολύνει την ανάπτυξη της επιχειρηματικής δραστηριότητας. **Όσο** η καθημερινότητα των επιχειρήσεων επιβαρύνεται από φαινόμενα γραφειοκρατίας, πολυνομίας, διαφθοράς και καθυστερήσεων στην απονομή δικαιοσύνης. Όλα αυτά αποτυπώνονται με ξεκάθαρο τρόπο στα ευρήματα της έρευνας. Το μήνυμα προς κάθε κατεύθυνση είναι ξεκάθαρο. Τα προβλήματα δεν λύνονται με ανακοινώσεις καλών προθέσεων, χωρίς να παράγεται κανένα ουσιαστικό αποτέλεσμα. Οι απόψεις των επιχειρήσεων συγκλίνουν σε 39 συγκεκριμένα μέτρα και δράσεις για να βελτιωθεί στην πράξη το επιχειρηματικό περιβάλλον με τη μείωση των φορολογικών συντελεστών να αποτελεί την κύρια και βασική προτεραιότητα της οικονομικής πολιτικής. Για να γίνουν επιτέλους επενδύσεις σε αυτή τη χώρα!

- Στο προσχέδιο του Προϋπολογισμού του 2019 (βλ. Πίνακες Δ24 – Δ26), που αναγκαστικά έχει και προεκλογικό άρωμα, αποτυπώνεται η πρόθεση της κυβέρνησης να μην περικόψει τις συντάξεις από 1/1/2019 κατά €3 δισ., όπως έχει ψηφισθεί και να εφαρμόσει, παρά ταύτα, παρεμβάσεις (περικοπές δαπανών ή αύξησεις εσόδων) ύψους €1 δισ., που παραμένουν αδιεκρίνιστες ενόψει διαπραγματεύσεων με τους δανειστές. Καθώς έτσι σχεδόν μηδενίζεται η προσδοκώμενη δημοσιονομική υπεραπόδοση, δεν προβλέπεται να εφαρμοστούν οι εξορροπητικές παρεμβάσεις (ανήμετρα) ύψους €2 δισ., παρά μόνο κατά 50%, και με διαφορετική εν πολλοίς σύνθεση μέτρων. Ήδη, ενώ η κυβέρνηση είχε νομοθετήσει μείωση των συντελεστών φόρου νομικών προσώπων από το 2019 κατά 3 π.μ. από 29% σε 26%, τώρα φαίνεται ότι προκρίνεται μια μείωση μόνο κατά 1 π.μ. (σε μια πορεία μείωσης του συντελεστή διαχρονικά στο 25% κατά 1 π.μ. το χρόνο). Με τον τρόπο αυτό, επιβεβαιώνονται οι επιχειρήσεις που κατατάσσονται και στο «Σφυγμό του Επιχειρείν» την αστάθεια του φορολογικού περιβάλλοντος ως το υπ' αριθμόν ένα πρόβλημα για την άσκηση της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Για άλλη μια φορά κάτι που ψηφίζεται αναιρέτα πριν καν εφαρμοσθεί. Και αναρωτιέται κανείς ποια θα είναι η τύχη της ψηφισθείσας μείωσης των συντελεστών φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων από 22% σε 20% για το κλιμάκιο μέχρι €20.000 εισοδήματος, και, πολλώ μάλλον, της ψηφισθείσας αναμόρφωσης της ειδικής εισφοράς αλληλεγγύης, μαζί με όλες τις εξορροπητικές παρεμβάσεις αναπτυξιακού χαρακτήρα! Εν τω μεταξύ, έντονη υποχώρηση σημείωσε το οικονομικό κλίμα τον Σεπτέμβριο του 2018 (στις 101,3 μονάδες από 105,2 τον προηγούμενο μήνα), ως αποτέλεσμα κυρίως της επιδείνωσης των προσδοκιών στη βιομηχανία, ακολουθώντας τις πτωτικές τάσεις στην υπόλοιπη Ευρώπη. Το τελευταίο αντανάκλα της αυξανόμενης αβεβαιότητας στην παγκόσμια οικονομία, κυρίως ως προς τις πολιτικές προστατευτισμού που διαμορφώνονται. Παράλληλα, η εύθραυστη οικονομική κατάσταση στην Τουρκία και οι διαπραγματεύσεις για τις μελλοντικές εμπορικές σχέσεις της Μεγάλης Βρετανίας με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες μετά την έξοδο της από την ΕΕ, εντείνουν τον προβληματισμό για την εξέλιξη της παγκόσμιας οικονομίας. Οι παράγοντες αυτοί ενδέχεται να επηρεάσουν αρνητικά την ελληνική βιομηχανική παραγωγή και τις εξαγωγές αγαθών το επόμενο διάστημα, αν και μέχρι τον Σεπτέμβριο του 2018 οι γενικές τάσεις είναι θετικές. Αντίθετα η καταναλωτική εμπιστοσύνη βελτιώθηκε (στις -44,9 μονάδες από -47,8 τον προηγούμενο μήνα), αντανακλώντας την αισιοδοξία των νοικοκυριών για την εξέλιξη της οικονομικής τους κατάστασης και της γενικότερης πορείας της οικονομίας της χώρας. Την ίδια ώρα, ο όγκος των λιανικών πωλήσεων εξακολουθεί να κινείται ανοδικά τον Ιούλιο του 2018 (+1,9% το διάστημα Ιαν – Ιουλ 2018). Τέλος, η αύξηση των καταθέσεων των

### Οι επιχειρήσεις ψηφίζουν εξυπηρέτηση από απόσταση...



Ποσοστό επιχειρήσεων που δηλώνουν ικανοποίηση από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους δημόσιους φορείς / υπηρεσίες (ΣΕΒ, Παρατηρητήριο Επιχειρηματικού Περιβάλλοντος, ετήσια έρευνα «Ο σφυγμός του επιχειρείν», 2018)

Σημ.: Κλίμακα από 1 έως 5, όπου 1 = Καθόλου Ικανοποιημένος και 5 = Πολύ Ικανοποιημένος  
Εμφάνιση μόνο θετικών κρίσεων (αξιολόγηση με βαθμό 4 και 5)

#### Με την επιμέλεια του Παρατηρητήριου Επιχειρηματικού Περιβάλλοντος του ΣΕΒ

Τομέας Μακροοικονομικής Ανάλυσης και Ευρωπαϊκής Πολιτικής

Με την ευγενική χορηγία:

**Μιχάλης Μασουράκης**  
Chief Economist  
E: mmassourakis@sev.org.gr  
T: +30 211 500 6104

**Μιχάλης Μητσόπουλος**  
Senior Advisor  
E: mmitsopoulos@sev.org.gr  
T: +30 211 500 6157

**Θανάσης Πρίντιπας**  
Associate Advisor  
E: printipas@sev.org.gr  
T: +30 211 500 6176

Οι απόψεις στην παρούσα έκθεση είναι των συγγραφέων και όχι απαραίτητα του ΣΕΒ. Ο ΣΕΒ δεν φέρει καμία ευθύνη για την ακρίβεια ή την πληρότητα των πληροφοριών που περιλαμβάνει η έκθεση.



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



## **Αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης από την ποιότητα και τη διαφάνεια των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους δημόσιους φορείς προς τις επιχειρήσεις**

Στη φετινή έρευνα, η αξιολόγηση της ποιότητας και της διαφάνειας των υπηρεσιών του δημοσίου προς τις επιχειρήσεις ξεπερνάει, για πρώτη φορά, τη βάση, κυρίως χάρη στις επιδόσεις εκείνων των φορέων / υπηρεσιών που συνδέονται με την **ηλεκτρονική διακυβέρνηση**. Πρόκειται για μία θετική εξέλιξη, εντούτοις είναι φανερό ότι χρειάζεται σημαντικά περισσότερη και εντατική προσπάθεια για περαιτέρω βελτίωση. Και αυτό γιατί, σε μεγάλο βαθμό, η άποψη των επιχειρηματιών εξακολουθεί να είναι ότι **η δημόσια διοίκηση παρεμποδίζει, πάρα διευκολύνει, την επιχειρηματική δραστηριότητα**. Ενδεικτικά, **φορείς κρίσιμης σημασίας για την επιχειρηματικότητα**, όπως τα Υπουργεία, οι Δήμοι, οι Πολεοδομίες και τα Κτηματολογικά Γραφεία, οι

Ανεξάρτητες Ρυθμιστικές Αρχές, τα Γραφεία Οικονομικών και Εμπορικών Υποθέσεων στις Ελληνικές Πρεσβείες, **εξακολουθούν να μην είναι σε θέση να ακολουθήσουν τις ανάγκες των επιχειρήσεων**, δυσχεραίνοντας με τον τρόπο αυτό, περισσότερο ή λιγότερο άμεσα, τη λειτουργία τους (π.χ. εξαγωγική δραστηριότητα, αδειοδότηση εγκαταστάσεων, χωροθέτηση, έλεγχο και εποπτεία αγοράς κ.ά.). Επιπρόσθετα, **το ζήτημα του βαθμού διαφάνειας των φορέων του δημοσίου τομέα παραμένει «αγκάθι»**, αυξάνοντας το βάρος για τις επιχειρήσεις και αφήνοντας περιθώρια σε φαινόμενα αθέμιτου ανταγωνισμού.



Ειδικότερα, το 2018 ο **Δείκτης Ικανοποίησης από την Ποιότητα των Δημόσιων Φορέων / Υπηρεσιών** διαμορφώνεται σε **6,1 μονάδες** (0: Καμία Ικανοποίηση, 10: Πλήρης Ικανοποίηση) από 4,8 μονάδες το 2017 (**Δ10**). Επιπλέον, ο σχετικός **Δείκτης Ικανοποίησης από τη Διαφάνεια των Δημόσιων Φορέων / Υπηρεσιών** ανέρχεται σε **5,9 μονάδες** (0: Καμία Διαφάνεια, 10: Πλήρης Διαφάνεια) έναντι 4,5 μονάδων το 2017.

Από τα παραπάνω στοιχεία προκύπτει ότι διαχρονικά οι **επιδόσεις του δημόσιου τομέα ως προς τη διαφάνεια προβληματίζουν εντονότερα τις επιχειρήσεις από ό,τι ως προς την ποιότητα**. Ακόμα, διαφαίνεται μια συσχέτιση μεταξύ επιπέδου ικανοποίησης και διαφάνειας, με άλλα λόγια περισσότερη αδιαφάνεια σημαίνει και περισσότερη δυσαρέσκεια από τις επιχειρήσεις.

**Οι επιχειρήσεις συνεχίζουν να προβληματίζονται κυρίως από το έλλειμμα διαφάνειας κατά τη συναλλαγή τους με τους δημόσιους φορείς και υπηρεσίες. Περισσότερη αδιαφάνεια σημαίνει όμως και περισσότερη δυσαρέσκεια, με προφανείς αρνητικές συνέπειες στο επιχειρείν.**

Όσον αφορά στη μέτρηση της ικανοποίησης των επιχειρήσεων από την **ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών** από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης, δεν καταγράφονται ιδιαίτερες αλλαγές στην κατάταξη των υπό αξιολόγηση κυριότερων φορέων το 2018 σε σχέση με το 2017 (**Διάγραμμα 1<sup>ης</sup> σελίδας**). Την πρώτη θέση καταλαμβάνουν με διαφορά οι **Υπηρεσίες από τα ΚΕΠ**, οι οποίες - παρά τη μείωση σε σχέση με πέρυσι - κρίνονται θετικά για το 67,2% των **επιχειρήσεων, ενώ μία αξιολογη μερίδα των επιχειρήσεων δηλώνει, και φέτος, ικανοποιημένη από τις Υπηρεσίες ΓΕΜΗ (43,4%)**. Ακόμα, αξιοσημείωτη είναι η βελτίωση που καταγράφεται σε ό,τι αφορά τη λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος «ΕΡΓΑΝΗ»).

Αντίθετα, **μεγάλη ανησυχία προκαλεί η αξιολόγηση των υπόλοιπων φορέων και υπηρεσιών του δημοσίου τομέα**. Ειδικά για τα Δικαστήρια, τις Πολεοδομίες και τα Κτηματολογικά Γραφεία, τις Ανεξάρτητες Αρχές, τα Γραφεία Οικονομικών και Εμπορικών Υποθέσεων και τα Υπουργεία, το ποσοστό των επιχειρήσεων που δηλώνει ικανοποιημένο από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών δεν ξεπερνά καν το 6%.

**Δ10: Δείκτης Ικανοποίησης από την Ποιότητα και τη Διαφάνεια των Δημόσιων Φορέων / Υπηρεσιών**

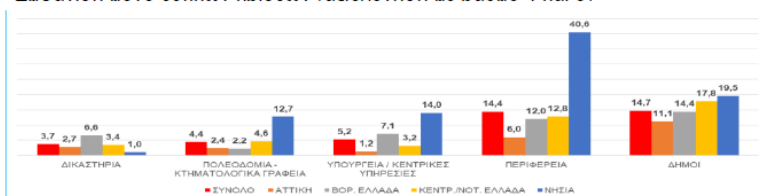
Σημ.: Κλίμακα από 1 έως 10.  
1: Καμία Ικανοποίηση / Διαφάνεια, 10: Πλήρης Ικανοποίηση / Διαφάνεια





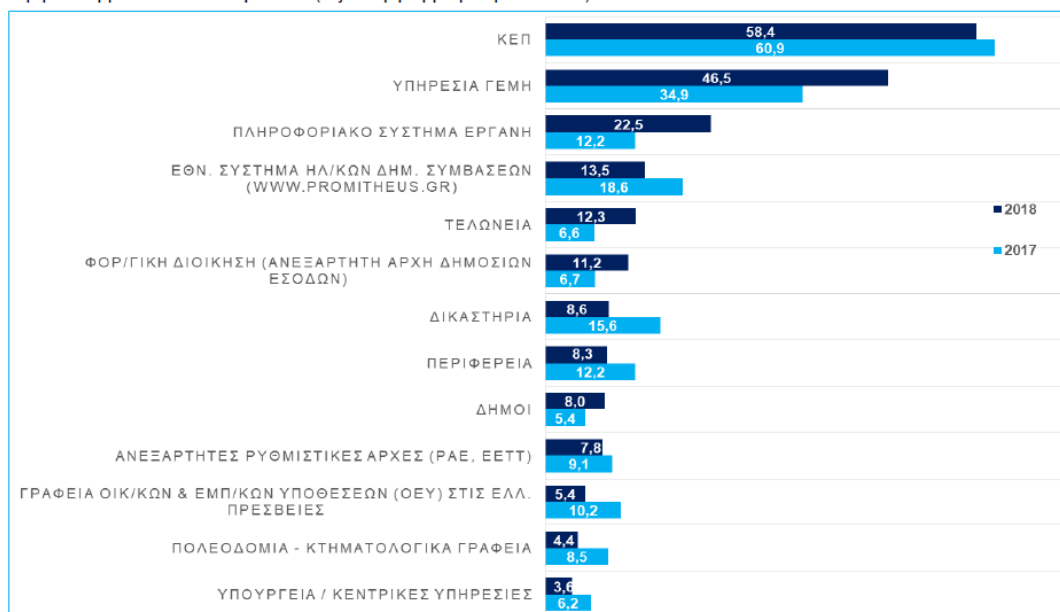
**Δ11: Ποσοστό επιχειρήσεων που δηλώνουν ικανοποίηση από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους δημόσιους φορείς / υπηρεσίες, με βάση την έδρα της επιχείρησης**

Σημ.: Κλίμακα από 1 έως 5, όπου 1 = Καθόλου Ικανοποιημένος και 5 = Πολύ Ικανοποιημένος  
Εμφάνιση μόνο θετικών κρίσεων (αξιολόγηση με βαθμό 4 και 5)



**Δ12: Ποσοστό επιχειρήσεων που δηλώνουν ικανοποίηση από την διαφάνεια των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους δημόσιους φορείς / υπηρεσίες**

Σημ.: Κλίμακα από 1 έως 5, όπου 1 = Καθόλου Ικανοποιημένος και 5 = Πολύ Ικανοποιημένος  
Εμφάνιση μόνο θετικών κρίσεων (αξιολόγηση με βαθμό 4 και 5)



Μελετώντας τα αποτελέσματα της έρευνας ως προς τη γεωγραφική διάσταση (βάσει έδρας επιχείρησης), παρατηρούμε ότι σε γενικές γραμμές οι επιχειρήσεις της Περιφέρειας παρουσιάζονται περισσότερο ικανοποιημένες από συγκεκριμένους φορείς του δημοσίου<sup>4</sup> από ό,τι οι επιχειρήσεις της Αττικής.

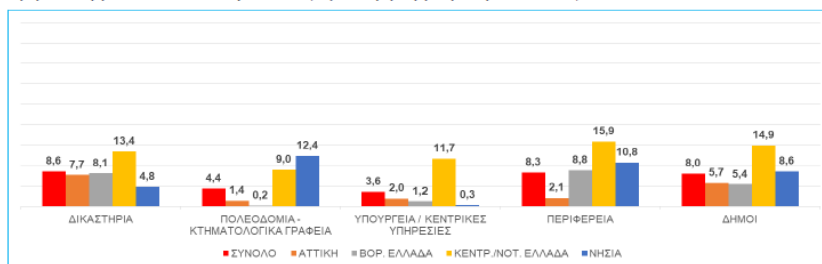
Ειδικά, στα Νησιά ο βαθμός ικανοποίησης είναι σημαντικά μεγαλύτερος και κυρίως στη διεπαφή με την Περιφέρεια, τα Υπουργεία και τις Πολεοδομίες και Κτηματολογικά Γραφεία (Δ11).

<sup>4</sup> Σημειώνεται ότι έχουν επιλεγεί οι φορείς του δημοσίου που έχουν καταταγεί στις χαμηλότερες θέσεις ως προς

το βαθμό ικανοποίησης και για τις οποίες υπάρχει ικανή βάση ανάλυσης.



**Δ13: Ποσοστό επιχειρήσεων που δηλώνουν ικανοποίηση από την διαφάνεια των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους δημόσιους φορείς / υπηρεσίες, με βάση την έδρα της επιχείρησης**  
Σημ.: Κλίμακα από 1 έως 5, όπου 1 = Καθόλου Ικανοποιημένος και 5 = Πολύ Ικανοποιημένος  
Εμφάνιση μόνο θετικών κρίσεων (αξιολόγηση με βαθμό 4 και 5)



Στη μέτρηση της διαφάνειας των παρεχόμενων υπηρεσιών, τα αποτελέσματα της έρευνας δεν διαφέρουν ιδιαίτερα, επιβεβαιώνοντας τη συσχέτιση που προαναφέρθηκε μεταξύ ποιότητας και διαφάνειας (Δ12). Ειδικότερα, στις θετικές κρίσεις ξεχωρίζουν οι ίδιοι δύο φορείς / υπηρεσίες του δημοσίου τομέα (ΚΕΠ και Υπηρεσία ΓΕΜΗ) που ξεχώρισαν και στην κατάταξη βάσει ποιότητας. Πλην αυτών, οι επιδόσεις των φορέων του δημοσίου δείχνουν ότι το έλλειμμα διαφάνειας είναι - το λιγότερο - προβληματικό. Σημειώνεται δε ότι για τα Υπουργεία μόλις το 3,6% των επιχειρήσεων δηλώνει ικανοποιημένο από τη διαφάνεια των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Βάσει γεωγραφικής διάστασης, παρατηρούμε ότι οι επιχειρήσεις της Αττικής είναι αισθητά λιγότερο ικανοποιημένες ως προς το βαθμό διαφάνειας των επιλεγμένων φορέων του δημοσίου τομέα. Στις περισσότερες περιπτώσεις οι «καλύτερες» επιδόσεις (σε χαμηλά πάντα επίπεδα) σημειώνονται στην Κεντρική και Νότια Ελλάδα (Δ13).

Τέλος, στο διάγραμμα (Δ14) παρουσιάζονται ξεχωριστά τα αποτελέσματα για την αξιολόγηση των Γραφείων Οικονομικών και Εμπορικών Υποθέσεων και των Τελωνείων, λαμβάνοντας υπόψη μόνο τις επιχειρήσεις που δήλωσαν ότι η εξαγωγική τους δραστηριότητα ξεπερνά το 30% του κύκλου εργασιών τους. Η χαμηλή αξιολόγηση για τα Γραφεία Οικονομικών και Εμπορικών Υποθέσεων, τόσο σε επίπεδο ποιότητας, όσο και σε επίπεδο διαφάνειας, αλλά κυριότερα το υψηλό ποσοστό των επιχειρήσεων που δεν έχουν άποψη για τις συγκεκριμένες υπηρεσίες (επομένως εύλογα προκύπτει ότι δεν τις

χρησιμοποιούν), σηματοδοτούν ότι χρειάζεται αλλαγή στον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν οι συγκεκριμένες υπηρεσίες. Μόνο έτσι θα μπορέσουν να συμβάλλουν στην ουσιαστική υποστήριξη των επιχειρήσεων, οι οποίες επιδιώκουν να είναι ανταγωνιστικές σε διεθνές επίπεδο και ενδεχομένως να τις βοηθήσουν να επεκταθούν σε νέες αγορές, μη παραδοσιακές.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει άμεση θετική επίδραση στο βαθμό ικανοποίησης που λαμβάνουν οι επιχειρήσεις από τους φορείς του δημοσίου, ενώ φορείς με ψηφιακή ανωριμότητα δεν καταφέρνουν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των επιχειρήσεων και να προσφέρουν τις υπηρεσίες στο επίπεδο που αυτές θα ήθελαν.

Αντίθετα, στα Τελωνεία έχουμε καλύτερα αποτελέσματα ειδικά ως προς την ποιότητα, καθώς είναι πολύ σημαντικό το γεγονός ότι 1 στις 2 επιχειρήσεις δηλώνει πολύ ικανοποιημένη. Στη διαφάνεια, ο βαθμός ικανοποίησης είναι χαμηλότερος (36,5%). Αποτελεί ανάγκη να ολοκληρωθούν και εφαρμοστούν στην πράξη οι πρωτοβουλίες της δημόσιας διοίκησης για την ενιαία ηλεκτρονική θυρίδα για τις εξαγωγές ("single window").