



ΔΕΙΚΤΗΣ ΜΕΙΩΣΗΣ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Εσωτερικών



ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ &
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΟΥ

Ελλάδα 2.0
ΕΘΝ. ΚΟ. ΣΧΕΔ. Ο. ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ
ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤ. ΚΟΤΗΤΑΣ



Με τη χρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU



ΔΕΙΚΤΗΣ ΜΕΙΩΣΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑΣ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ | ΕΚΤ

ΙΟΥΛΙΟΣ 2026

Η υλοποίηση της έκδοσης πραγματοποιήθηκε από το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου (ΕΚΤ) που λειτουργεί ως Εκτελεστικός Μηχανισμός του Παρατηρητηρίου της Γραφειοκρατίας.

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

ΕΚΤ (2026). *Δείκτης Μείωσης Γραφειοκρατίας για την Ελλάδα*. Αθήνα: Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου.

Copyright © 2026 Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης & Ηλεκτρονικού Περιεχομένου
δ: Ζεφύρου 56, 17564, Παλαιό Φάληρο | τ: 210 220 4900 | e: ekt@ekt.gr | www.ekt.gr



Το έργο αυτό διατίθεται με άδεια Creative Commons:
Αναφορά – Μη Εμπορική Χρήση – Παρόμοια Διανομή 4.0 Διεθνές

Για να δείτε αντίγραφο της άδειας ανατρέξτε στη διεύθυνση:
creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0

Η έκδοση διατίθεται online στη διεύθυνση:
<https://diadikasies.gov.gr/ektheseis>

Η έκδοση με τίτλο «Δείκτης Μείωσης Γραφειοκρατίας για την Ελλάδα» συντάχθηκε και ολοκληρώθηκε στο πλαίσιο του Έργου "Σχέδιο δράσης για την παροχή «πελατοκεντρικών» ψηφιακών υπηρεσιών από την πλευρά της δημόσιας διοίκησης" που υλοποιείται από το ΕΚΤ στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης – NextGenerationEU.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Σε μια περίοδο όπου η χώρα έχει σημειώσει σημαντική πρόοδο στην καταγραφή, ψηφιοποίηση και απλοποίηση δημόσιων διαδικασιών, με πρωτοβουλία του Υπουργείου Εσωτερικών και σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου και την ΕΔΥΤΕ Α.Ε., το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου (ΕΚΤ) ανέλαβε την ανάπτυξη ενός σύνθετου Δείκτη Μείωσης της Γραφειοκρατίας (ΔΜΓ) για την Ελλάδα.

Στόχος είναι για πρώτη φορά να αποτυπωθεί μια συνολική εικόνα για τη γραφειοκρατία στην χώρα και ο Δείκτης να αποτελέσει σημείο αναφοράς για την περαιτέρω μείωσή της.

Η ανάπτυξη του Δείκτη Μείωσης της Γραφειοκρατίας (ΔΜΓ) πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο του Έργου «Σχέδιο δράσης για την παροχή «πελατοκεντρικών» ψηφιακών υπηρεσιών από την πλευρά της δημόσιας διοίκησης» (κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5183761) στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Εσωτερικών, και συγκεκριμένα στο πλαίσιο του Υποέργου 2 «Διεύρυνση Δραστηριοτήτων του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας» του Έργου. Συνολικά, στόχοι του Υποέργου 2 ήταν:

- η ενίσχυση του ρόλου του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας, με τη δημιουργία νέων λειτουργιών και ειδικότερα αναπτύσσοντας:
 - ✓ τον Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας (ΔΜΓ) και
 - ✓ τον μηχανισμό για την υποστήριξη της Ανάλυσης Συνεπειών Ρύθμισης, ως προς την εκτίμηση των διοικητικών βαρών,
- η διασφάλιση της πλήρους επιχειρησιακής λειτουργίας του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας, μέσα από τη δημοσίευση μετρήσεων ευρέος φάσματος όσον αφορά στη συνολική λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, με έμφαση σε αυτές που αφορούν στην επιχειρηματικότητα.

Η παρούσα έκδοση αφορά στην παρουσίαση του Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας, όπως αυτός προέκυψε μετά και από το τρίτο παραδοτέο της Ενότητας Εργασιών II: «Ανάπτυξη του Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας (ΔΜΓ)¹».

Η Ενότητα Εργασιών 2 περιλάμβανε τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη, τον αρχικό υπολογισμό, την τεκμηρίωση και την προτυποποίηση της συστηματικής μέτρησης του Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας (ΔΜΓ), που είναι ένα ποσοτικό μέσο για την αξιολόγηση του επιπέδου γραφειοκρατίας. Οι εργασίες κινήθηκαν στις ακόλουθες κατευθύνσεις:

- Αναγνώριση, ανά τομέα πολιτικής, των παραμέτρων που θα αποτελέσουν αντικείμενο μελέτης καθώς και των κατάλληλων υπο-δεικτών μέσω των οποίων οι εν λόγω περιοχές θα αποτιμώνται.
- Προσδιορισμό του τρόπου μέτρησης των επιμέρους υπο-δεικτών που θα συνθέτουν το ΔΜΓ, ήτοι τη συχνότητα και τη μεθοδολογία μέτρησης του εκάστοτε υπο-δείκτη καθώς και τον ορισμό του φορέα που θα είναι υπεύθυνος για την παροχή στοιχείων.

¹ Άλλα παραδοτέα του Υποέργου 2 σχετικά με την ανάπτυξη του Δείκτη: ΠΕ2: Ανάπτυξη του Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας (ΔΜΓ) και Π.2.3: Έλεγχος ποιότητας και οριστικοποίηση Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας.

- Ένταξη των υπο-δεικτών στον ΔΜΓ και κατάταξή τους σε επίπεδα προκειμένου να μπορεί να μελετάται η σταδιακή μείωση της γραφειοκρατίας σε θεματικές περιοχές (π.χ. μικρομεσαία επιχειρηματικότητα, καθημερινότητα πολίτη, εκπαίδευση, υγεία, κ.ά.).
- Παρουσίαση της μεθοδολογίας / μαθηματικού τύπου βάσει των οποίων θα υπολογίζεται ο σύνθετος δείκτης.
- Έλεγχο ποιότητας και συνάφειας ΔΜΓ, οριστικοποίηση μεθοδολογίας και αναφοράς ΔΜΓ βάσει προτύπου που θα αποτελεί τη βάση για τη συνεχιζόμενη παρακολούθηση και αποτύπωση του ΔΜΓ διαχρονικά.

Συνολικά, η παρούσα έκδοση περιλαμβάνει τις ακόλουθες Ενότητες:

- Παρουσίαση αρχιτεκτονικής του Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας.
- Παρουσίαση των επιμέρους υπο -δεικτών που συνθέτουν το Δείκτη.
- Παρουσίαση υπολογισμού του Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας με έτη αναφοράς 2024 και 2025.
- Παράρτημα με αναλυτική παρουσίαση της ταυτότητας των επιμέρους υπο-δεικτών που συνθέτουν τον Δείκτη και πρόσθετες μεθοδολογικές σημειώσεις.

Σημειώνεται ότι τα βασικά γενικά χαρακτηριστικά του Δείκτη δημοσιεύτηκαν στην με αρ. πρωτ. 11311/2.07.2026 Υπουργική Απόφαση με θέμα: “Τροποποίηση της υπό στοιχεία 36595 ΕΞ 2021/13-10-2021 (Β’ 4813) απόφασης του Υφυπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης «Ρυθμίσεις για την οργάνωση και τη λειτουργία του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας»” (ΑΔΑ ΡΔΜΜ46ΜΤΛ6-40Υ και ΦΕΚ 4099/Β’) και ειδικότερα στο άρθρο 2Α «Θέσπιση Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας (ΔΜΓ)».

Ο ΔΜΓ είναι σύνθετος δείκτης κλίμακας 0-100 και αποτυπώνει την επίδοση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης στην παροχή απλών, ψηφιακών και φιλικών προς τον πολίτη υπηρεσιών.

Ο ΔΜΓ συντίθεται από διακριτές Θεματικές Περιοχές, κάθε μία εκ των οποίων περιέχει επιμέρους δείκτες ενδιαφέροντος.

Τέλος, ο Δείκτης υπολογίζεται σε ετήσια βάση, με μέριμνα του Εκτελεστικού Μηχανισμού του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας και υπό την εποπτεία του Συντονιστικού Μηχανισμού του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας (άρθρο 3 της υπό στοιχεία 36595 ΕΞ 2021/13-10-2021 (Β’ 4813) Υπουργικής απόφασης).

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1		Δείκτης Μείωσης Γραφειοκρατίας	11
1.1		Εισαγωγή	12
1.2		Αρχιτεκτονική Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας	14
1.3		Υπο-δείκτες ανά θεματική περιοχή	18
2		Αποτελέσματα Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας	33
2.1		Παρουσίαση αποτελεσμάτων Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας	34
3		Χρονοδιάγραμμα Δημοσίευσης Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας	38
3.1		Χρονοδιάγραμμα Διαθεσιμότητας Πηγών	39
3.2		Απαιτούμενα βήματα για τη Δημοσίευση των αποτελεσμάτων του Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας	40
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I: Βασικά Χαρακτηριστικά υπο-δεικτών			41
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II: Πρόσθετες μεθοδολογικές σημειώσεις			62

ΕΙΚΟΝΕΣ

Εικόνα 1	Δημιουργία Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας	12
Εικόνα 2	Θεματικές περιοχές Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας	14
Εικόνα 3	Διαχρονική εξέλιξη τιμών υπο-δεικτών Θεματικής Περιοχής «Ψηφιοποίηση».....	22
Εικόνα 4	Διαχρονική εξέλιξη τιμών υπο-δεικτών Θεματικής Περιοχής «Ευχρηστία»	26
Εικόνα 5	Διαχρονική εξέλιξη τιμών υπο-δεικτών Θεματικής περιοχής «Αξιολόγηση Διαδικασιών»	32
Εικόνα 6	Τιμή Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας και επιμέρους υπο-δεικτών για το έτος 2024	35
Εικόνα 7	Τιμή Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας και επιμέρους υπο-δεικτών για το έτος 2025	36
Εικόνα 8	Σημαντικά Επιτεύγματα Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας για το έτος 2025	37

ΠΙΝΑΚΕΣ

Πίνακας 1	Διάρθρωση/ Αρχιτεκτονική Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας	16
Πίνακας 2	Υποδείκτες θεματικής περιοχής «Ψηφιοποίηση»	18
Πίνακας 3	Υπο-δείκτες θεματικής περιοχής «Ευχρηστία»	23
Πίνακας 4	Υφιστάμενη διαθεσιμότητα δεδομένων για την κατασκευή υπο-δεικτών	39
Πίνακας 5	Προτεινόμενο χρονοδιάγραμμα απαιτούμενων ενεργειών μέχρι την τελική δημοσίευση.	40
Πίνακας 6	Μορφή εισερχόμενων data	63

ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ

Ο Δείκτης Μείωσης Γραφειοκρατίας (ΔΜΓ) είναι ένα νέο σύνθετο εργαλείο αξιολόγησης που αναπτύχθηκε, με πρωτοβουλία του Υπουργείου Εσωτερικών, από το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου (ΕΚΤ), στο πλαίσιο του Έργου «Σχέδιο δράσης για την παροχή «πελατοκεντρικών» ψηφιακών υπηρεσιών από την πλευρά της δημόσιας διοίκησης» (Κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5183761).

Υπολογίζεται σε ετήσια βάση, στο πλαίσιο των δράσεων του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας και δημιουργήθηκε για να αποτελέσει ένα σταθερό σημείο αναφοράς για την παρακολούθηση της προόδου των μεταρρυθμίσεων και την τεκμηριωμένη λήψη αποφάσεων σχετικά με τη μείωση της γραφειοκρατίας στη χώρα.

Ο ΔΜΓ αποτελεί έναν σύνθετο δείκτη κλίμακας 0–100, όπου υψηλότερες τιμές αντιστοιχούν σε χαμηλότερα επίπεδα γραφειοκρατίας και μεγαλύτερο βαθμό διοικητικού εκσυγχρονισμού. Έχει σχεδιαστεί με βάση διεθνείς πρακτικές και πρότυπα, ώστε να είναι αξιόπιστος, συγκρίσιμος με άλλες χώρες και ταυτόχρονα προσαρμοσμένος στις ιδιαιτερότητες της ελληνικής δημόσιας διοίκησης.

Η μεθοδολογία του βασίζεται σε τέσσερις (4) θεματικές περιοχές:

1. Ψηφιοποίηση: αποτυπώνει τον βαθμό ψηφιακής διαθεσιμότητας των δημόσιων υπηρεσιών.
2. Ευχρηστία: αξιολογεί πόσο εύκολη και φιλική είναι η χρήση των δημόσιων υπηρεσιών.
3. Γνώμη πολιτών: καταγράφει την εμπειρία και την ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες.
4. Αξιολόγηση διαδικασιών: μετράει τη μείωση των διοικητικών βαρών σε κρίσιμες διοικητικές διαδικασίες μέσω αντικειμενικών μεθοδολογιών.

Κάθε θεματική περιοχή αποτελείται από επιμέρους υπο-δείκτες, οι οποίοι έχουν ίση στάθμιση μεταξύ τους. Η συγκεκριμένη αρχιτεκτονική εξασφαλίζει απλότητα, διαφάνεια και δυνατότητα στοχευμένων παρεμβάσεων σε επιμέρους τομείς δημόσιας πολιτικής. Οι τρεις πρώτες θεματικές περιοχές αποτυπώνουν την αλληλεπίδραση πολιτών και δημόσιας διοίκησης, ενώ η τέταρτη παρέχει ποσοτική εκτίμηση της απλούστευσης διοικητικών διαδικασιών.

Σημαντική καινοτομία του ΔΜΓ αποτελεί ο συνδυασμός διεθνών και εθνικών πηγών δεδομένων. Συγκεκριμένα:

- Οι περιοχές της Ψηφιοποίησης και της Ευχρηστίας βασίζονται σε διεθνώς αναγνωρισμένους δείκτες της Eurostat και του eGovernment Benchmark, επιτρέποντας τη διακρατική συγκρισιμότητα.
- Οι περιοχές της Γνώμης Πολιτών και της Αξιολόγησης Διαδικασιών αξιοποιούν εθνικές πηγές, όπως οι έρευνες ικανοποίησης του gov.gr, οι μετρήσεις διοικητικών βαρών που διενεργεί το ΕΚΤ και το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών «ΜΙΤΟΣ».

Με τον τρόπο αυτό, ο ΔΜΓ επιτυγχάνει ισορροπία μεταξύ διεθνούς συγκρισιμότητας και αποτύπωσης της ελληνικής πραγματικότητας, παρέχοντας αξιόπιστη εικόνα τόσο της ψηφιακής ωριμότητας της δημόσιας διοίκησης όσο και της πραγματικής εμπειρίας των πολιτών.

Η πρώτη εφαρμογή του ΔΜΓ πραγματοποιήθηκε με έτη αναφοράς το 2024 και το 2025, με την τιμή του να διαμορφώνεται για το έτος 2024 στις 70,4 μονάδες, ενώ το έτος 2025 ανήλθε στις 74,89 μονάδες. Αυτό καταδεικνύει συνολική βελτίωση των επιδόσεων της δημόσιας διοίκησης μεταξύ των δύο περιόδων η οποία αποδίδεται κυρίως:

- στη διεύρυνση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών,
- στην αυξημένη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και
- στη σταδιακή αύξηση του βαθμού ευχρηστίας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ο ΔΜΓ επιτρέπει την εξαγωγή συμπερασμάτων σε επίπεδο θεματικής περιοχής. Ενδεικτικά, για το 2024 η Ψηφιακή Διαθεσιμότητα ανήλθε στο 77%, ενώ ο βαθμός Ευχρηστίας στο 73%. Αντίστοιχα, συμπεράσματα μπορούν να εξαχθούν και σε επίπεδο υπο-δείκτη. Για παράδειγμα, στην περιοχή της ψηφιοποίησης καταγράφεται αύξηση της χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με τον υπο-δείκτη «Χρήστες υπηρεσιών e-Government» να αυξάνεται από 76,25 το 2024 σε 80,08 το 2025, γεγονός που αντανακλά τη διεύρυνση της χρήσης ψηφιακών υπηρεσιών από τους πολίτες. Τα στοιχεία του 2024 για τον υπο-δείκτη «Ικανοποίηση από τις ψηφιακές υπηρεσίες» δηλώνουν πως το 76% των πολιτών εκφράζει ικανοποίηση από τις παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες.

Επιπρόσθετα, ο υπο-δείκτης «Μετρήσεις επιδραστικών διαδικασιών» κάνοντας χρήση της μεθόδου του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους, ανέδειξε, για το έτος 2024, εκτιμώμενη μείωση διοικητικού βάρους ύψους 320 εκατ. ευρώ. Για το ίδιο έτος, ο υπο-δείκτης «Αναλογία απλοποιημένων διαδικασιών» με την καινοτομική αξιοποίηση του ΜΙΤΟΣ και την αξιολόγηση ενός συνόλου διαδικασιών βάσει ποσοτικών κριτηρίων ανέδειξε ότι το 32% των διαδικασιών χαρακτηρίζεται ως απλές, αφού ολοκληρώνονται σε λιγότερα από πέντε (5) βήματα.

Ο ΔΜΓ δεν αποτελεί απλώς ένα στατιστικό εργαλείο, αλλά έναν μηχανισμό υποστήριξης της δημόσιας πολιτικής. Μέσω της ετήσιας μέτρησης:

- παρακολουθείται η πρόοδος των μεταρρυθμίσεων,
- ενισχύεται η λογοδοσία της δημόσιας διοίκησης,
- τεκμηριώνεται η αποτελεσματικότητα των πολιτικών απλούστευσης,
- διευκολύνεται η σύγκριση της Ελλάδας με τα ευρωπαϊκά πρότυπα,
- υποστηρίζεται ο σχεδιασμός νέων δράσεων για την περαιτέρω μείωση της γραφειοκρατίας.

Η ανάπτυξη του ΔΜΓ συνιστά μια σημαντική θεσμική καινοτομία για την ελληνική δημόσια διοίκηση. Για πρώτη φορά δημιουργείται ένα ολοκληρωμένο, ποσοτικό και επαναλαμβανόμενο σύστημα αξιολόγησης που συνδυάζει διεθνή πρότυπα, εθνικά δεδομένα και την εμπειρία των πολιτών. Ο ΔΜΓ παρέχει ένα αξιόπιστο εργαλείο για τη συνεχή παρακολούθηση της προόδου, την ενίσχυση της διαφάνειας και την αποτελεσματικότερη χάραξη πολιτικών, συμβάλλοντας στον ψηφιακό μετασχηματισμό και στη διαρκή βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις.

1. _____

Δείκτης Μείωσης Γραφειοκρατίας



1.1 | Εισαγωγή

Ο Δείκτης Μείωσης Γραφειοκρατίας (ΔΜΓ) έχει σχεδιαστεί με βάση διεθνή πρότυπα² ως ένα ποσοτικό εργαλείο αξιολόγησης του βαθμού απλούστευσης της γραφειοκρατίας στη χώρα. Τα βασικά χαρακτηριστικά του αποτυπώνονται στην ακόλουθη Εικόνα 1:



Εικόνα 1 | Δημιουργία Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας

Ο ΔΜΓ είναι ένας σύνθετος δείκτης κλίμακας 0–100 (σκορ) και αποτυπώνει την επίδοση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης στην παροχή απλών, ψηφιακών και φιλικών προς τον πολίτη υπηρεσιών. Υψηλότερες τιμές του αντιστοιχούν σε χαμηλότερα επίπεδα γραφειοκρατίας και, συνεπώς, σε μεγαλύτερο βαθμό διοικητικού εκσυγχρονισμού.

Ο ΔΜΓ συντίθεται από τέσσερις διακριτές θεματικές περιοχές, κάθε μία εκ των οποίων περιέχει επιμέρους υπο-δείκτες ενδιαφέροντος. Οι επιλεγμένες θεματικές περιοχές αποτυπώνουν κρίσιμες παραμέτρους, όπως η ψηφιακή διαθεσιμότητα των δημόσιων υπηρεσιών, η ευχρηστία των διοικητικών διαδικασιών, η γνώμη των πολιτών και η αξιολόγηση διαδικασιών.

Ο ΔΜΓ αποτελεί εργαλείο σχεδιασμού παροχής δημόσιων υπηρεσιών, με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη. **Τροφοδοτείται με δεδομένα τόσο από το εξωτερικό όσο και από το εσωτερικό της χώρας**, διασφαλίζοντας με αυτόν τον τρόπο τη

² Για το σχεδιασμό του Δείκτη το ΕΚΤ μελέτησε βέλτιστες διεθνείς πρακτικές, αντλώντας πολύτιμα διδάγματα: Παραδείγματος χάριν, στη Γερμανία, ο αντίστοιχος δείκτης προσφέρει τεχνική ακρίβεια, αλλά έχει περιορισμένη χρηστικότητα για τον καθορισμό πολιτικών. Η Εσθονία, αντιθέτως, έχει εστιάσει στην απόλυτη ψηφιοποίηση της δημόσιας διοίκησης. Στη Σιγκαπούρη, η κυβέρνηση πραγματοποιεί περιοδικές έρευνες για τον εντοπισμό καλών πρακτικών και προβληματικών περιοχών στον δημόσιο τομέα, ενώ το Ηνωμένο Βασίλειο έχει θέσει ως στόχο τη ριζική αναμόρφωση των 75 σημαντικότερων διοικητικών διαδικασιών, βασιζόμενο σε πλαίσιο αξιολόγησης που ενσωματώνει διεθνείς πρακτικές.

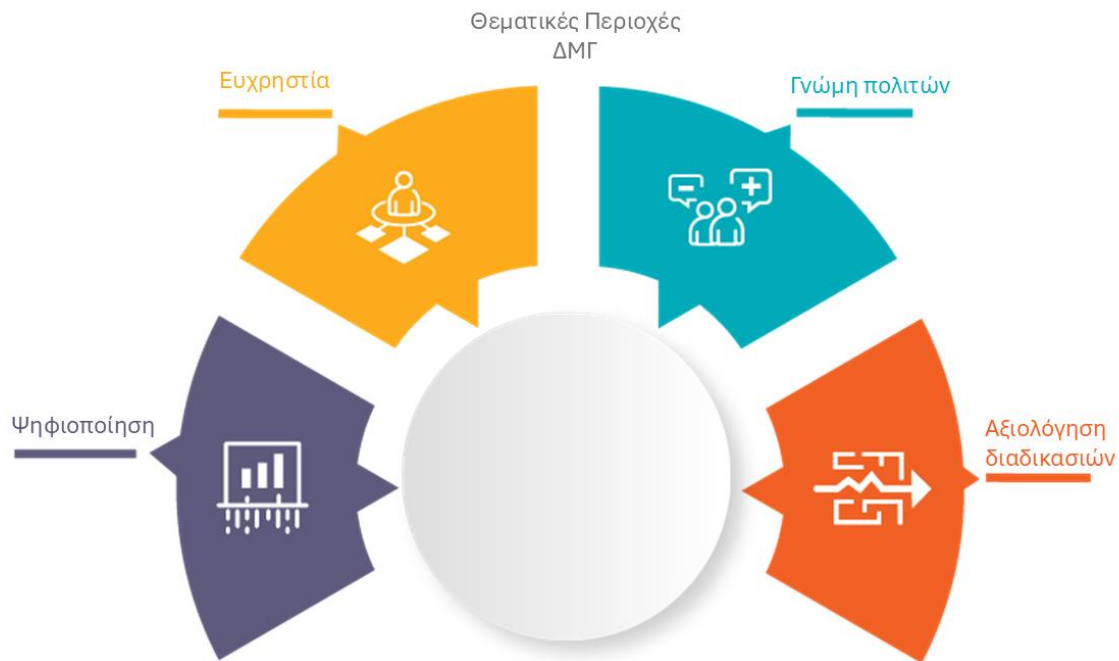
συγκρισιμότητα με άλλες χώρες, την δυνατότητα της διαχρονικής παρακολούθησης του και την πλήρη συσχέτισή του με την ελληνική πραγματικότητα.

Ο ΔΜΓ υπολογίζεται σε ετήσια βάση από το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου (ΕΚΤ), που είναι ο Εκτελεστικός Μηχανισμός του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας, σε συνεργασία με το Υπουργείο Εσωτερικών, που είναι ο Συντονιστικός Μηχανισμός του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας.

Ο ΔΜΓ σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε από το ΕΚΤ στο πλαίσιο του Έργου «Σχέδιο δράσης για την παροχή «πελατοκεντρικών» ψηφιακών υπηρεσιών από την πλευρά της δημόσιας διοίκησης» (Κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5183761) που χρηματοδοτήθηκε από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.

1.2 | Αρχιτεκτονική Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας

Η αρχιτεκτονική του ΔΜΓ, όπως συνηθίζεται στις περιπτώσεις σύνθετων δεικτών³, είναι σαφής και όχι περίπλοκη, προκειμένου να ενισχύει την προσπάθεια για στοχευμένη διαμόρφωση πολιτικής σε σχέση με το υπό-διερεύνηση φαινόμενο. Πιο αναλυτικά, αποτελείται από τις εξής τέσσερις θεματικές περιοχές (Εικόνα 2):



Εικόνα 2 | Θεματικές περιοχές Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας

- 1. Ψηφιοποίηση:** αποτυπώνει τον βαθμό στον οποίο οι δημόσιες υπηρεσίες προσφέρονται ψηφιακά. Είναι αναγνωρισμένη διεθνώς ως βασικός μοχλός καταπολέμησης της γραφειοκρατίας.
- 2. Ευχρηστία:** αποτυπώνει την ευχρηστία των υπηρεσιών του κράτους - εστίαση στον χρήστη.
- 3. Γνώμη πολιτών:** αποτυπώνει την εμπειρία και την ικανοποίησή των χρηστών.
- 4. Αξιολόγηση Διαδικασιών:** καταγράφει την ποσοτική μείωση της γραφειοκρατίας σε επιδραστικές διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης που σχετίζονται με συγκεκριμένους τομείς πολιτικής με τη μεθοδολογία του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους - Standard Cost Model (SCM) και τη χρήση δεδομένων από πλατφόρμες όπως το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών «ΜΙΤΟΣ».

³ OECD/European Commission Joint Research Centre (2008). *Handbook on Constructing Composite Indicators: Methodology and User Guide*. OECD Publishing, Paris. <https://doi.org/10.1787/9789264043466-en>.

Οι θεματικές περιοχές προέκυψαν μετά από ενδελεχή μελέτη βέλτιστων πρακτικών άλλων χωρών⁴. Οι τρεις (3) πρώτες περιοχές, αποτυπώνουν πλήρως την αλληλεπίδραση πολίτη-κράτους, τόσο από τη μεριά της προσφοράς των υπηρεσιών (Ψηφιοποίηση - Ευχρηστία) όσο και από τη μεριά των πολιτών (Γνώμη πολιτών). Παράλληλα, η τέταρτη περιοχή εισάγει μια άμεση μέτρηση της μείωσης που έχει επέλθει στα διοικητικά βάρη επιδραστικών διαδικασιών, προσθέτοντας ένα νέο μέτρο αποτύπωσης του βαθμού απλούστευσης της γραφειοκρατίας.

Κάθε περιοχή έχει την ίδια βαρύτητα στη σύνθεση του Δείκτη («βάρος» 25%). Επίσης, κάθε περιοχή έχει έναν αριθμό δύο ή τριών επιμέρους υπο-δεικτών και σε κάθε υπο-δείκτη αποδίδεται το ίδιο «βάρος», ώστε η τιμή της περιοχής να προκύπτει ως ο μέσος όρος των τιμών των δεικτών που την αποτελούν⁵.

Η βασική αρχιτεκτονική του ΔΜΓ με την ισοκατανομή των βαρών τόσο μέσα στις θεματικές περιοχές όσο και ως προς τον γενικότερο υπολογισμό του ΔΜΓ αποτυπώνεται στον ακόλουθο Πίνακα 1.

Οι πρώτοι έξι (6) υπο-δείκτες (από αριστερά προς τα δεξιά) που αντιστοιχούν στις θεματικές Περιοχές 1 και 2 είναι διεθνώς αναγνωρισμένοι και ήδη δημόσια διαθέσιμοι δείκτες, στοιχείο που ενισχύει τη συγκρισιμότητα με τις υπόλοιπες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης τόσο διαχρονικά όσο και διακρατικά. Οι δείκτες αυτοί αντικατοπτρίζουν τον τρόπο με τον οποίο η Ευρώπη μετράει τον βαθμό ψηφιοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών⁶.

Αντίστοιχα, οι τέσσερις (4) υπο-δείκτες που σχετίζονται με τις θεματικές περιοχές 3 και 4, εστιάζουν αποκλειστικά στην ελληνική πραγματικότητα και στηρίζονται στο ισχύον θεσμικό και λειτουργικό πλαίσιο.

Αντίστοιχα, για τις περιοχές της ανατροφοδότησης από τους πολίτες και της αξιολόγησης των διαδικασιών, αξιοποιούνται εδραιωμένες εθνικές πηγές και εργαλεία, όπως η έρευνα του gov.gr, οι μετρήσεις για τη μείωση διοικητικών βαρών του ΕΚΤ και το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών «ΜΙΤΟΣ», που περιλαμβάνει πάνω από 4.000 καταγεγραμμένες διαδικασίες. Ως εκ τούτου, οι περιοχές αυτές είναι πλήρως ευθυγραμμισμένες με τις προτεραιότητες της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για τη μείωση της γραφειοκρατίας.

⁴ Οι περιοχές αυτές είναι αμοιβαία αποκλειόμενες, ώστε οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής να είναι σε θέση να πάρουν αποφάσεις και να κάνουν στοχευμένες παρεμβάσεις που επιτρέπουν τη βελτίωση της βαθμολογίας της κάθε περιοχής.

⁵ Η ισοκατανομή των βαρών μεταξύ θεματικών περιοχών, αλλά και εντός αυτών, παρέχει την απαραίτητη απλότητα που πρέπει να διαθέτουν οι σύνθετοι δείκτες, ώστε να αυξάνεται και ο βαθμός κατανόησής τους και να μεγιστοποιείται η χρησιμότητά τους.

⁶ Για τις περιοχές της ψηφιοποίησης και της ευχρηστίας, ο δείκτης αντλεί δεδομένα από διεθνείς πηγές στατιστικής πληροφόρησης, όπως η Eurostat και το eGovernment Benchmark, επιτρέποντας τη συγκρισιμότητα της Ελλάδας με άλλες χώρες της ΕΕ. Πηγή: <https://digital-decade-desi.digital-strategy.ec.europa.eu/datasets/desi/indicators>.

Δείκτης Μείωσης Γραφειοκρατίας για την Ελλάδα

ΔΕΙΚΤΗΣ ΜΕΙΩΣΗΣ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑΣ	Ματιά προς το εξωτερικό περιβάλλον - Πλαίσιο DESI (50%)						Ματιά προς το εσωτερικό περιβάλλον - Ελλάδα (50%)			
ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΔΜΓ	1. Ψηφιοποίηση (25%)			2. Ευχρηστία (25%)			3. Γνώμη πολιτών (25%)		4. Αξιολόγηση διαδικασιών (25%)	
Υπο-δείκτης	Χρήστες e-Government (33%)	Ψηφ. Δημόσιες Υπηρεσίες προς Πολίτες (33%)	Ψηφ. Δημόσιες Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις (33%)	Προσυμπληρωμένες Φόρμες (33%)	Υποστήριξη Χρήστη (33%)	Διαφάνεια Υπηρεσίας (33%)	Ικανοποίηση από υπηρεσίες που παρέχονται ψηφιακά (50%)	Ικανοποίηση από υπηρεσίες που απαιτούν παρουσία του πολίτη (50%)	Μετρήσεις Επιδραστικών διαδικασιών (50%)	Αναλογία απλοποιημένων διαδικασιών (50%)
Πηγή δεδομένων	Eurostat	eGovernment Benchmark	eGovernment Benchmark	eGovernment Benchmark	eGovernment Benchmark	eGovernment Benchmark	gov.gr survey	gov.gr survey	EKT	ΜΙΤΟΣ/ΕΔΥΤΕ

Πίνακας 1 | Διάρθρωση/ Αρχιτεκτονική Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας

Ο Δείκτης Μείωσης Γραφειοκρατίας είναι ένας Δείκτης με εμφανή στοιχεία καινοτομίας. Η σχετική βιβλιογραφική έρευνα έχει αναδείξει πως πιθανότατα δεν υπάρχει κάτι ανάλογο σε άλλη χώρα για τη μέτρηση της Γραφειοκρατίας ενός κράτους. Ένα από τα καινοτομικά του χαρακτηριστικά, είναι ο συνδυασμός διεθνών δεδομένων με δεδομένα από εθνικές πηγές:

Πηγές διεθνών Δεδομένων:

- Eurostat
- eGovernment Benchmark

Πηγές εθνικών δεδομένων:

- Gov.gr
- ΜΙΤΟΣ

Η αξιοποίηση διεθνώς αναγνωρισμένων πηγών δεδομένων, όπως η Eurostat και το eGovernment Benchmark, εξασφαλίζει υψηλής ποιότητας δεδομένα. Παράλληλα, τα δεδομένα αυτά συνδυάζονται με δεδομένα μετρήσεων που προκύπτουν από την αξιολόγηση της μείωσης του Διοικητικού Βάρους που έχει επέλθει σε επιδραστικές διαδικασίες του Ελληνικού Κράτους (Τυποποιημένο Μοντέλου Κόστους - ΤΜΚ).

Η διαμόρφωση της αρχιτεκτονικής του ΔΜΓ ολοκληρώθηκε τόσο με γνώμονα την ικανοποίηση των τρεχουσών αναγκών όσο και των πιθανών μελλοντικών αναγκών των χρηστών (relevance) αφού λαμβάνεται υπόψιν και η γνώμη των πολιτών όπως αυτή εκφράζεται στις σχετικές έρευνες που διεξήχθησαν από την ίδια τη δημόσια διοίκηση.

Με την εξασφάλιση πληροφοριών από ένα ευρύ πεδίο πηγών, οι απαραίτητες θεματικές περιοχές καλύπτονται με έναν σωστά σταθμισμένο τρόπο: Ο ΔΜΓ σταθμίζει με ίσο βάρος τη δυνατότητα συγκρισιμότητας με το εξωτερικό, χρησιμοποιώντας ήδη μετρήσεις που συντελούν στη μέτρηση του βαθμού διείσδυσης της ψηφιοποίησης στη δημόσια διοίκηση (πρώτοι έξι υπο-δείκτες) και παράλληλα αποδίδει τη δέουσα σημασία στην αξιολόγηση των υπηρεσιών τόσο με την εκπεφρασμένη γνώμη των πολιτών, όσο και με την αξιολόγηση με ποσοτικά και αντικειμενικά κριτήρια της παρεχόμενης υπηρεσίας στη βάση τεκμηριωμένων μεθοδολογικά κριτηρίων (εσωτερικό περιβάλλον).

1.3 | Υπο-δείκτες ανά θεματική περιοχή

Στην παρούσα ενότητα ακολουθεί συνοπτική περιγραφή του κάθε υπο-δείκτη, ανά θεματική περιοχή, με την αναλυτική παρουσίαση της ταυτότητας και της μεθοδολογίας υπολογισμού του κάθε υπο-δείκτη να πραγματοποιείται στο Παράρτημα.

1.3.1 | Ψηφιοποίηση

Η πρώτη θεματική περιοχή με την ονομασία «**Ψηφιοποίηση**» αποτυπώνει την ψηφιακή διαθεσιμότητα των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα και είναι αναγνωρισμένη διεθνώς ως ένας από τους βασικούς μοχλούς καταπολέμησης της γραφειοκρατίας.

Η συγκεκριμένη περιοχή περιλαμβάνει τρεις (3) υπο-δείκτες, ως ακολούθως:

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΠΕΡΙΟΧΗ «ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ»	
Υπο-δείκτης	Πηγή δεδομένων
Χρήστες e-Government	Eurostat
Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες προς Πολίτες	eGovernment Benchmark
Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις	eGovernment Benchmark

Πίνακας 2 | Υποδείκτες θεματικής περιοχής «Ψηφιοποίηση»

Οι τρεις υπο-δείκτες που συνθέτουν την περιοχή περιλαμβάνονται στον πυλώνα **“Digitalization of public Services”⁷**, ο οποίος ουσιαστικά εντάσσεται στο πλαίσιο παρακολούθησης του προγράμματος **«Ψηφιακή Δεκαετία 2030»**.

Η χρήση των τριών υπο-δεικτών οι οποίοι χρησιμοποιούνται από εγνωσμένης εγκυρότητας εργαλεία, μπορεί να οδηγήσει σε εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων για την ψηφιακή διαθεσιμότητα των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης.

Ακολουθεί συνοπτική παρουσίαση των τριών (3) υπο-δεικτών:

1.3.1.1 | Υπο-δείκτης «Χρήστες υπηρεσιών e-Government»

Η μέτρηση της διείσδυσης των ψηφιακών υπηρεσιών του δημοσίου στηρίζεται σε πυλώνες της Ψηφιακής Δεκαετίας 2030, παραμένοντας με αυτόν τον τρόπο επικαιροποιημένη.

⁷ Πηγή: <https://digital-decade-desi.digital-strategy.ec.europa.eu/datasets/desi/indicators>.

Ο πρώτος υπο-δείκτης με τίτλο: «**Χρήστες υπηρεσιών e-government**» αποτυπώνει το **ποσοστό** των πολιτών που συνδέθηκαν έστω και μια φορά στο διαδίκτυο για να χρησιμοποιήσουν ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες⁸. Ο συγκεκριμένος υπο-δείκτης αποτιμά τον βαθμό διείσδυσης των ψηφιακών υπηρεσιών του δημοσίου. Πηγή των δεδομένων του είναι η Eurostat, μια αξιόπιστη πηγή η οποία καλύπτει την Ελλάδα σε ετήσια βάση⁹.

Ο υπο-δείκτης χρησιμοποιεί δεδομένα που συλλέγουν Εθνικές Στατιστικές Αρχές των κρατών-μελών της ΕΕ και για τον υπολογισμό του ακολουθείται εναρμονισμένη ευρωπαϊκή μεθοδολογία, ενώ ταυτόχρονα υπάρχει ετήσια και συστηματική παραγωγή δεδομένων. Η εφαρμογή κοινής μεθοδολογίας σε όλες τις χώρες επιτρέπει στον υπο-δείκτη να εμφανίζει υψηλό βαθμό συγκρισιμότητας των αποτελεσμάτων με αυτά των άλλων χωρών. Διαπιστώνεται ικανοποιητική συχνότητα συλλογής και δημοσίευσης αποτελεσμάτων με αποτέλεσμα να θεωρούνται τα παραγόμενα αποτελέσματα επίκαιρα.

**Η τιμή του υπο-δείκτη για το έτος αναφοράς 2024
ανέρχεται στην τιμή 76,25¹⁰ (σκορ).**

1.3.1.2 | Υπο-δείκτης «Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες (για πολίτες)»

Ο δεύτερος υπο-δείκτης αποτυπώνει το βαθμό στον οποίο είναι διαθέσιμες ψηφιακά οι δημόσιες υπηρεσίες για τους πολίτες, δηλαδή **σε τι ποσοστό** ένας πολίτης μπορεί να ολοκληρώσει μια διαδικασία εντελώς διαδικτυακά, χωρίς επίσκεψη σε δημόσια υπηρεσία. Η ψηφιακή διαθεσιμότητα των διοικητικών υπηρεσιών συνδέεται άμεσα με τη δυνατότητα εξ αποστάσεως διεκπεραίωσης διαδικασιών, γεγονός που δύναται να μειώσει την ανάγκη φυσικής παρουσίας των πολιτών.

Τα δεδομένα του προέρχονται από μια ευρέως αναγνωρισμένη και τυποποιημένη πηγή δεδομένων, το eGovernment Benchmark. Με τη χρήση των δεδομένων του υπο-δείκτη αξιοποιούνται οι πληροφορίες που ειδικοί (mystery shoppers) έχουν δώσει, ενισχύοντας τόσο τη διαχρονική συγκρισιμότητα όσο και τη συγκρισιμότητα μεταξύ χωρών. Ο συγκεκριμένος τρόπος συλλογής δεδομένων καθιστά το «*ταξίδι χρήση*» και την εμπειρία του το επίκεντρο της προσοχής. Ο υπο-δείκτης συγκεντρώνει στοιχεία που αφορούν σε επτά (7) Γεγονότα Ζωής για τα οποία οι πολίτες ζητούν υπηρεσίες από τη Δημόσια Διοίκηση. Επομένως, προσεγγίζει πραγματικές διοικητικές ανάγκες σε σχέση με τα ακόλουθα:

- **Οικογένεια:** ηλεκτρονική αίτηση για επίδομα διατροφής παιδιού-απόκτηση γονικής μέριμνας για άγαμους συντρόφους/ αίτηση για διαβατήριο ή την αντικατάσταση πιστοποιητικού γέννησης.

⁸ Για τον υπολογισμό του χρησιμοποιείται ως παρονομαστής ο πληθυσμός που διαθέτει πρόσβαση στο διαδίκτυο (χρήστες internet) και όχι ο συνολικός πληθυσμός.

⁹ Τα δεδομένα προέρχονται από επίσημη και θεσμικά κατοχυρωμένη πηγή (Eurostat) με σαφή μεθοδολογία συλλογής και πλήρη κάλυψη του πληθυσμού αναφοράς. Ο υπο-δείκτης βασίζεται σε τυποποιημένη ευρωπαϊκή μεθοδολογία και σε δεδομένα που συλλέγονται συστηματικά.

¹⁰ Η τιμή του υπο-δείκτη για το 2025, ανέρχεται στην τιμή 80,08.

- **Σταδιοδρομία:** ηλεκτρονική εγγραφή στα μητρώα ανέργων, διαθεσιμότητα πληροφοριών σχετικά με επιδόματα ανεργίας και δικαιώματα, κ.ά.
- **Σπουδές:** διαθεσιμότητα διαδικασιών αίτησης φοιτητικών δανείων, ηλεκτρονική παρακολούθηση βαθμολογίας μαθημάτων, διαδικασία εγγραφής σε πανεπιστημιακά προγράμματα.
- **Υγεία:** Υπηρεσίες που σχετίζονται με την πρόσβαση σε βασική υγειονομική περίθαλψη, αναζήτηση κατάλληλων παρόχων υγείας, πρόσβαση σε ψηφιακά ιατρικά αρχεία, κ.ά.
- **Μεταφορές:** Διαθεσιμότητα πληροφοριών σχετικά με τα τέλη κυκλοφορίας, ασφαλιστικές υποχρεώσεις και υποχρεώσεις ταξινόμησης. Δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής πρόστιμων και τελών που σχετίζονται με ιδιωτικό αυτοκίνητο, κ.ά.
- **Μετακόμιση:** Διαδικτυακή διαθεσιμότητα πληροφοριών σχετικών με σχολεία και παροχές (της περιοχής)/δυνατότητα δήλωσης ηλεκτρονικά της νέας διεύθυνσης στον δήμο και αυτόματης ενημέρωσης άλλων σχετικών αρχών
- **Έναρξη ενός αιτήματος ήσσονος σημασίας:** Δυνατότητα υποβολής αιτήματος νομικής αξίωσης διαδικτυακά, εύρεσης σχετικών πληροφοριών στο διαδίκτυο και ηλεκτρονικής υποβολής έφεσης.

Ο συγκεκριμένος υπο-δείκτης συντίθεται από επιμέρους μετρήσεις πολλών και διαφορετικών στοιχείων, μεταξύ των οποίων ο αριθμός των υπηρεσιών:

1. που παρέχονται ψηφιακά σε χρήστες εντός της χώρας,
2. για τις οποίες παρέχονται online πληροφορίες σε χρήστες εντός της χώρας,
3. οι οποίες παρέχονται μέσω portal,
4. που παρέχονται ψηφιακά σε διασυνοριακούς χρήστες,
5. για τις οποίες παρέχονται online πληροφορίες σε διασυνοριακούς χρήστες.

**Η τιμή του υπο-δείκτη για το έτος αναφοράς 2024
ανέρχεται στην τιμή 76,72¹¹ (σκορ).**

1.3.1.3 | Υπο-δείκτης «Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες (για επιχειρήσεις)»

Ο υπο-δείκτης αποτυπώνει το βαθμό στον οποίο είναι διαθέσιμες ψηφιακά οι δημόσιες υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις, δηλαδή σε τι ποσοστό μια επιχείρηση μπορεί να ολοκληρώσει μια διαδικασία εντελώς διαδικτυακά, χωρίς επίσκεψη σε δημόσια υπηρεσία. Τα δεδομένα του προέρχονται και σε αυτήν την περίπτωση από μια ευρέως αναγνωρισμένη και τυποποιημένη πηγή δεδομένων, το eGovernment Benchmark.

¹¹ Η τιμή του υπο-δείκτη για το 2025, ανέρχεται στην τιμή 79,36.

Με τη χρήση των δεδομένων του υπο-δείκτη αξιοποιούνται οι πληροφορίες που ειδικοί (mystery shoppers) έχουν δώσει ενισχύοντας τόσο τη διαχρονική συγκρισιμότητα όσο και τη συγκρισιμότητα μεταξύ χωρών. Ο συγκεκριμένος τρόπος συλλογής δεδομένων καθιστά το «ταξίδι του χρήστη» και την εμπειρία του, ως το επίκεντρο της προσοχής. Ο υπο-δείκτης αποτυπώνει στοιχεία που αφορούν σε δυο (2) Γεγονότα Ζωής για τα οποία οι επιχειρήσεις ζητούν υπηρεσίες από τη Δημόσια Διοίκηση. Για το καθένα, συγκεντρώνονται οι ακόλουθες πληροφορίες:

- **Τακτικές επιχειρηματικές διαδικασίες:** αφορά στην ικανότητα των επιχειρήσεων να υποβάλουν φορολογικές δηλώσεις και οικονομικές αναφορές μέσω διαδικτύου/ να αλλάζουν την εργασιακή σχέση ενός υπαλλήλου τους διαδικτυακά.
- **Business Start up:** αφορά σε πολίτες που θέλουν να ξεκινήσουν μια επιχείρηση και αξιολογούνται τα διοικητικά βήματα που απαιτείται να συμπληρωθούν για να γίνει αυτό. Εξετάζεται επίσης το κατά πόσο μπορεί κάποιος να αποκτήσει ηλεκτρονικά αριθμό φορολογικού μητρώου και πόσο εύκολα μπορούν να εντοπιστούν οι υποχρεωτικές ασφαλιστικές καλύψεις. Επιπλέον, προσμετρώνται διαδικασίες όπως πρόσληψη υπαλλήλων και το να βγάλουν άδεια.

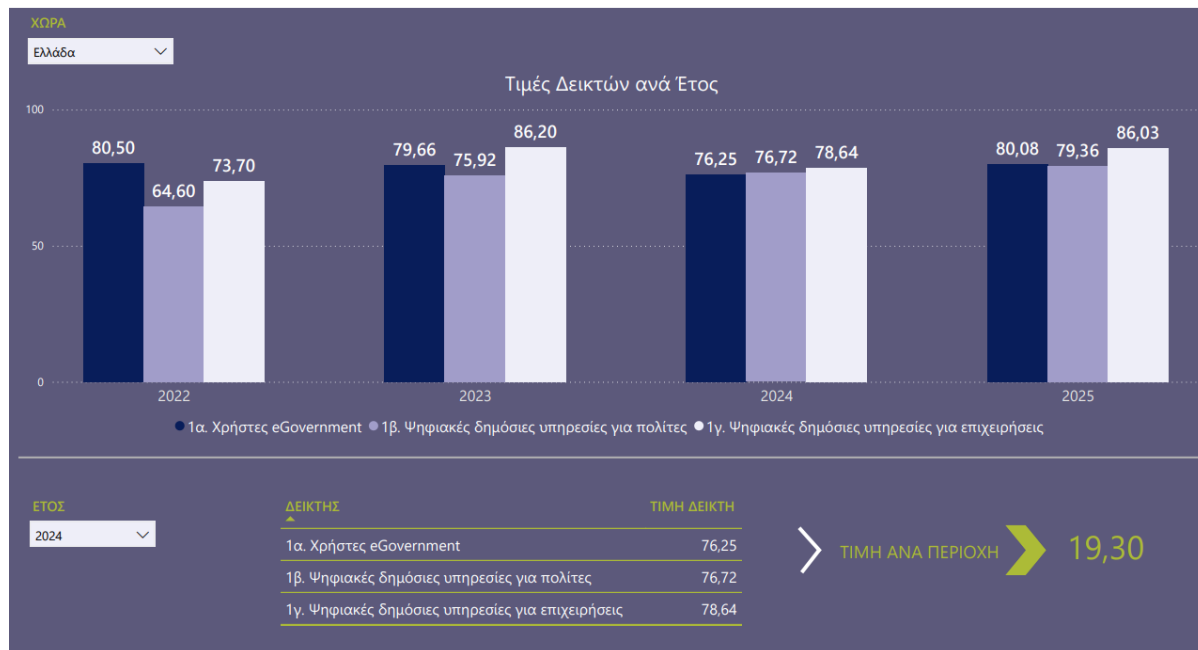
Η τιμή του υπο-δείκτη για το έτος 2024 ανέρχεται στην τιμή 78,64¹² (σκορ).

Σχόλιο: Οι τρεις υπο-δείκτες της πρώτης θεματικής περιοχής παρουσιάζουν σημαντικό βαθμό μεθοδολογικής συνέπειας και κοινά χαρακτηριστικά ως προς την ποιότητα και την ερμηνεία των αποτελεσμάτων τους. Βασίζονται σε ευρέως αναγνωρισμένη και θεσμικά κατοχυρωμένη ευρωπαϊκή μεθοδολογία αξιολόγησης της ψηφιακής δημόσιας διοίκησης, γεγονός που διασφαλίζει υψηλό επίπεδο αξιοπιστίας, εγκυρότητας και μεθοδολογικής τεκμηρίωσης. Η εφαρμογή κοινών κριτηρίων αξιολόγησης, τυποποιημένων σεναρίων χρήσης και προκαθορισμένων «Γεγονότων Ζωής» εξασφαλίζει τη συγκρισιμότητα των αποτελεσμάτων τόσο μεταξύ των συμμετεχουσών χωρών όσο και διαχρονικά, επιτρέποντας την παρακολούθηση της εξέλιξης της ψηφιακής ωριμότητας της δημόσιας διοίκησης σε σύγκριση με αυτό που συμβαίνει σε άλλες χώρες. Παρέχουν αξιόπιστες ενδείξεις για τον βαθμό ψηφιακού μετασχηματισμού των δημόσιων υπηρεσιών και για το λόγο αυτό ενσωματώνονται χωρίς μεθοδολογικές ασυμβατότητες στον Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας. Η αυξημένη ψηφιακή διαθεσιμότητα των υπηρεσιών συνδέεται με τη δυνατότητα περιορισμού της φυσικής παρουσίας των πολιτών και των επιχειρήσεων στις δημόσιες υπηρεσίες, καθώς και με τη δυνητική απλούστευση ορισμένων διοικητικών διαδικασιών. Οι τρεις υπο-δείκτες αποτελούν αξιόπιστα εργαλεία αποτίμησης της διάστασης της ψηφιοποίησης και συμβάλλουν ουσιαστικά στην αξιολόγηση της γραφειοκρατίας μέσω της αποτύπωσης του επιπέδου ψηφιακής ωριμότητας της δημόσιας διοίκησης.

¹² Η τιμή του υπο-δείκτη για το 2025, ανέρχεται στην τιμή 86,03.

1.4.1.4 | Διαχρονική εξέλιξη τιμών θεματικής περιοχής «Ψηφιοποίηση»

Η διαχρονική εξέλιξη των τιμών των τριών υπο-δεικτών έχει ως ακολούθως:



Εικόνα 3 | Διαχρονική εξέλιξη τιμών υπο-δεικτών Θεματικής Περιοχής «Ψηφιοποίηση»

Σημειώνεται ότι η θετική εξέλιξη των τιμών συνάδει και με τους στόχους όπως αυτοί έχουν τεθεί από το Digital Decade 2030¹³.

Για το έτος 2024 η τιμή που αντιστοιχεί στην θεματική περιοχή είναι 77,2¹⁴.

1.3.2 | Ευχρηστία

Η δεύτερη θεματική περιοχή εστιάζει στον χρήστη και τις ανάγκες του, αποτυπώνοντας τον βαθμό στον οποίο υποστηρίζεται όταν χρησιμοποιεί ψηφιακά κανάλια για την χρήση υπηρεσιών του δημοσίου.

Οι υπο-δείκτες που επιλέχθηκαν για την περιοχή είναι βοηθητικοί δείκτες του Προγράμματος «Ψηφιακή Δεκαετία», και βοηθούν στην παρακολούθηση του βαθμού ψηφιοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών, με την έμφαση όμως να δίνεται στο εάν ο σχεδιασμός της ψηφιακής παροχής εστιάζει στον χρήστη. Οι υπο-δείκτες αποτυπώνουν πτυχές της ψηφιακής ευχρηστίας και της διοικητικής διαλειτουργικότητας, οι οποίες

¹³ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/digital-decade-policy-programme>.

¹⁴ Σταθμισμένη τιμή θεματικής περιοχής για τον Δείκτη: $0,25 \times 77,20 = 19,30$ (2024). Για το έτος 2025 η τιμή ανέρχεται σε $0,25 \times 81,82 = 20,46$.

λειτουργούν ως έμμεσοι παράγοντες περιορισμού της γραφειοκρατικής επιβάρυνσης και είναι οι ακόλουθοι:

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΠΕΡΙΟΧΗ «ΕΥΧΡΗΣΤΙΑ»

Υπο-δείκτης	Πηγή δεδομένων
Προσυμπληρωμένες Φόρμες	eGovernment Benchmark
Υποστήριξη Χρήστη	eGovernment Benchmark
Διαφάνεια Υπηρεσίας	eGovernment Benchmark

Πίνακας 3 | Υπο-δείκτες θεματικής περιοχής «Ευχρηστία»

1.3.2.1 | Υπο-δείκτης «Προσυμπληρωμένες Φόρμες»

Αποτυπώνει το **ποσοστό** των διοικητικών βημάτων στα οποία οι ηλεκτρονικές φόρμες εμφανίζουν στον χρήστη προσυμπληρωμένα δεδομένα που είναι ήδη γνωστά στη δημόσια διοίκηση. Δηλαδή, αντανakλά το πόσο συχνά οι πολίτες ή οι επιχειρήσεις δεν χρειάζεται να επανεισάγουν πληροφορίες που το κράτος διαθέτει ήδη (π.χ. ονόματα, διευθύνσεις, στοιχεία εταιρείας), επειδή το σύστημα τις συμπληρώνει αυτόματα μέσω αξιόπιστων κυβερνητικών βάσεων δεδομένων. Ανήκει και αυτός στην «ομπρέλα» δεικτών του Digitalisation of public services του DESI Dashboard και δίνει έμφαση στην ευχρηστία των online υπηρεσιών αφού αποτυπώνει την εξοικονόμηση χρόνου για τον χρήστη.

Ο ορισμός του υπο-δείκτη συνδέεται άμεσα με τη διαθεσιμότητα δημόσιων υπηρεσιών στο διαδίκτυο που σχετίζονται με σημαντικά Γεγονότα Ζωής των χρηστών. Ο υπο-δείκτης χρησιμοποιεί δεδομένα με εναρμονισμένη ευρωπαϊκή μεθοδολογία, ενώ υπάρχει ετήσια και συστηματική παραγωγή δεδομένων.

**Η τιμή του υπο-δείκτη για το έτος αναφοράς 2024
ανέρχεται στην τιμή 78,70¹⁵ (σκορ).**

Σχόλιο: Ο υπο-δείκτης «Προσυμπληρωμένες Φόρμες» αποτυπώνει σημαντικές πτυχές της ψηφιακής διαλειτουργικότητας, της διοικητικής απλούστευσης και της ευχρηστίας των δημόσιων ψηφιακών υπηρεσιών. Ο υπο-δείκτης βασίζεται σε καθιερωμένη μεθοδολογία αξιολόγησης ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών στο πλαίσιο του eGovernment Benchmark, γεγονός που επιτρέπει υψηλό επίπεδο γεωγραφικής συγκρισιμότητας μεταξύ χωρών και ενισχύει τη θεσμική εγκυρότητα των αποτελεσμάτων.

¹⁵ Η τιμή του υπο-δείκτη για το 2025, ανέρχεται στην τιμή 94,75.

1.3.2.2 | Υπο-δείκτης «Υποστήριξη Χρήστη»

Αποτυπώνει το βαθμό στον οποίο είναι ανεπτυγμένη η ψηφιοποιημένη λειτουργία υποστήριξης χρήστη που παρέχεται μέσω κυβερνητικών πυλών. Μέχρι πρότινος, οι χρήστες ζητούσαν με φυσική παρουσία βοήθεια από τα γραφεία της δημόσιας διοίκησης. Καθώς όμως οι υπηρεσίες ολοένα και περισσότερο μεταφέρονται σε ψηφιακές πλατφόρμες, καθίσταται αναγκαία η μεταφορά και των λειτουργιών υποστήριξης στο ψηφιακό περιβάλλον. Ο συγκεκριμένος υπο-δείκτης αξιολογεί τον βαθμό ωριμότητας των ψηφιακών λειτουργιών υποστήριξης που προσφέρονται μέσω των κυβερνητικών πυλών. Για κάθε κυβερνητική πύλη αξιολογούνται επτά (7) χαρακτηριστικά που σχετίζονται με την υποστήριξη χρηστών:

- Ενότητα Συχνών Ερωτήσεων (FAQ).
- Δοκιμαστική ή ζωντανή συνομιλία (demo ή live chat).
- Στοιχεία επικοινωνίας αρμόδιου φορέα.
- Δυνατότητα εξυπηρέτησης και μέσω άλλων καναλιών πέραν της ιστοσελίδας.
- Μηχανισμοί ανατροφοδότησης (feedback).
- Φόρουμ συζητήσεων ή σελίδα κοινωνικών δικτύων.
- Διαδικασίες υποβολής παραπόνων.

Ο ορισμός συνδέεται άμεσα με τη διαθεσιμότητα δημόσιων υπηρεσιών στο διαδίκτυο, οι οποίες να σχετίζονται με σημαντικά «Γεγονότα Ζωής» των χρηστών. Ο υπο-δείκτης χρησιμοποιεί δεδομένα, για τη συλλογή των οποίων ακολουθείται εναρμονισμένη μεθοδολογία, ενώ υπάρχει ετήσια και συστηματική παραγωγή δεδομένων. Η εφαρμογή κοινής μεθοδολογίας σε όλες τις χώρες επιτρέπει υψηλό βαθμό συγκρισιμότητας των αποτελεσμάτων με αυτά των άλλων χωρών.

Η τιμή του υπο-δείκτη για το έτος 2024 ανέρχεται στην τιμή 86,24¹⁶ (σκορ).

Σχόλιο 1: Ο υπο-δείκτης αποτυπώνει τον βαθμό στον οποίο οι δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες παρέχουν επαρκείς μηχανισμούς υποστήριξης και καθοδήγησης των χρηστών κατά την αλληλεπίδρασή τους με κυβερνητικές πύλες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η ύπαρξη λειτουργιών όπως FAQ, live chat, στοιχεία επικοινωνίας, μηχανισμοί ανατροφοδότησης και διαδικασίες υποβολής παραπόνων ενισχύει την ευχρηστία των υπηρεσιών και συμβάλλει στη μείωση της διοικητικής επιβάρυνσης που προκαλείται από δυσκολίες πλοήγησης ή έλλειψη πληροφόρησης. Η χρήση εναρμονισμένων διαδικασιών συλλογής και αξιολόγησης δεδομένων επιτρέπει υψηλό βαθμό γεωγραφικής συγκρισιμότητας μεταξύ των χωρών και ενισχύει τη θεσμική εγκυρότητα των αποτελεσμάτων. Επιπλέον, η συστηματική και περιοδική παραγωγή δεδομένων διασφαλίζει ικανοποιητικό επίπεδο επικαιρότητας και παρακολούθησης των εξελίξεων στον τομέα των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Η χρήση αξιόπιστης πηγής

¹⁶ Η τιμή του υπο-δείκτη για το 2025, ανέρχεται στην τιμή 97,62.

δεδομένων (eGovernment Benchmark) επιτρέπει τη θεσμική εγκυρότητα και διαχρονικές και διακρατικές συγκρίσεις.

Σχόλιο 2: Μια υπηρεσία μπορεί να διαθέτει ανεπτυγμένους μηχανισμούς υποστήριξης, αλλά να εξακολουθεί να χαρακτηρίζεται από περίπλοκες διαδικασίες, μεγάλο αριθμό απαιτούμενων δικαιολογητικών ή αυξημένο χρόνο ολοκλήρωσης.

1.3.2.3 | Υπο-δείκτης «Διαφάνεια υπηρεσίας / Διαφάνεια στην Παροχή Υπηρεσιών, στον Σχεδιασμό και στα Προσωπικά Δεδομένα»

Ο υπο-δείκτης αποτυπώνει τον βαθμό στον οποίο οι δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες λειτουργούν με διαφάνεια, παρέχουν πληροφόρηση σχετικά με την πορεία και τον χρόνο ολοκλήρωσης των διαδικασιών, επιτρέπουν στους χρήστες την πρόσβαση και διαχείριση προσωπικών δεδομένων τους και ενσωματώνουν στοιχεία συμμετοχής των χρηστών στον σχεδιασμό υπηρεσιών και πολιτικών. Συγκεκριμένα, αθροίζει το ποσοστό των υπηρεσιών που παρέχουν εκτιμώμενα χρονοδιαγράμματα ολοκλήρωσης, την αξιολόγηση των διαδικτυακών πυλών που προσφέρουν ηλεκτρονική πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα, καθώς και την αξιολόγηση της συμμετοχής τους στον σχεδιασμό υπηρεσιών και στη διαμόρφωση πολιτικών. Ανήκει και αυτός στην «ομπρέλα» δεικτών του Digitalisation of public services του DESI Dashboard και δίνει έμφαση στην ευχρηστία των online υπηρεσιών. Τα δεδομένα και σε αυτήν την περίπτωση συλλέγονται με τη μέθοδο των Mystery Shoppers. Ο υπο-δείκτης χρησιμοποιεί δεδομένα με τη χρήση εναρμονισμένης μεθοδολογίας, ενώ υπάρχει ετήσια και συστηματική παραγωγή δεδομένων.

Η τιμή του υπο-δείκτη για το έτος 2024 ανέρχεται στην τιμή 54.96¹⁷ (σκορ).

Σχόλιο 1: Ο υπο-δείκτης αποτυπώνει κυρίως πτυχές ψηφιακής διαφάνειας, λογοδοσίας και συμμετοχικότητας και όχι άμεσα το συνολικό διοικητικό βάρος ή την πολυπλοκότητα των διοικητικών διαδικασιών. Μια υπηρεσία μπορεί να εμφανίζει υψηλό επίπεδο διαφάνειας και ενημέρωσης του χρήστη, χωρίς αυτό να συνεπάγεται απαραίτητα απλούστερες διαδικασίες ή μικρότερο αριθμό διοικητικών βημάτων. Ο υπο-δείκτης λειτουργεί κυρίως ως έμμεσος δείκτης βελτίωσης της εμπειρίας χρήστη και ενίσχυσης της εμπιστοσύνης προς τις δημόσιες υπηρεσίες. Υψηλότερες τιμές του υπο-δείκτη αντανακλούν μεγαλύτερο επίπεδο διαφάνειας, καλύτερη ενημέρωση των χρηστών και ισχυρότερους μηχανισμούς πρόσβασης και ελέγχου των προσωπικών δεδομένων.

Σημείωση: Οι τρεις υπο-δείκτες της δεύτερης θεματικής περιοχής αποτυπώνουν συμπληρωματικές διαστάσεις της ευχρηστίας των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και ως εκ τούτου, συμβάλλουν στην αξιολόγηση του βαθμού ψηφιακής εξυπηρέτησης και της έμμεσης μείωσης της γραφειοκρατικής επιβάρυνσης. Αυτό τους επιτρέπει να ενσωματώνονται χωρίς μεθοδολογικές ασυμβατότητες στον Δείκτη Μείωσης

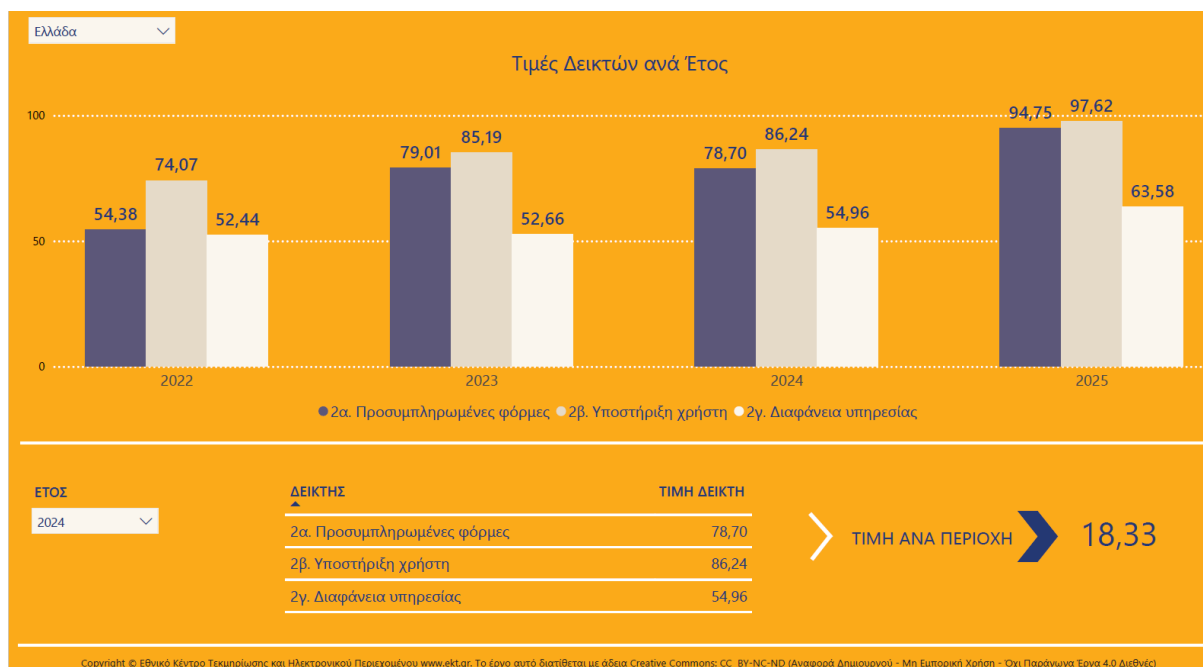
¹⁷ Η τιμή του υπο-δείκτη για το 2025, ανέρχεται στην τιμή 63,58.

Γραφειοκρατίας. Παράλληλα, η κατεύθυνση μεταβολής όλων των υπο-δεικτών της περιοχής είναι συμβατή με τη λογική του ΔΜΓ, καθώς υψηλότερες τιμές αντανακλούν υψηλότερο επίπεδο ευχρηστίας, καλύτερη υποστήριξη και ενημέρωση των χρηστών και, κατ' επέκταση, ευνοϊκότερο διοικητικό περιβάλλον.

Οι υπο-δείκτες αποτυπώνουν κυρίως επιμέρους διαστάσεις της εμπειρίας χρήστη και της λειτουργικότητας των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών και όχι άμεσα τη συνολική πολυπλοκότητα των διοικητικών διαδικασιών, το πραγματικό διοικητικό βάρος ή τον χρόνο και το κόστος συμμόρφωσης που αντιμετωπίζουν πολίτες και επιχειρήσεις. Μία υπηρεσία μπορεί να παρέχει υψηλό επίπεδο υποστήριξης, διαφάνειας και πληροφόρησης, χωρίς αυτό να συνεπάγεται απαραίτητα απλούστερες διαδικασίες ή μικρότερο αριθμό διοικητικών βημάτων. Για αυτό και τα αποτελέσματα των υπο-δεικτών θα πρέπει να ερμηνεύονται ως συμπληρωματικές ενδείξεις της ποιότητας της ψηφιακής εξυπηρέτησης και όχι ως άμεση μέτρηση της συνολικής γραφειοκρατικής επιβάρυνσης και στο πλαίσιο του ΔΜΓ.

1.3.2.4 | Διαχρονική Εξέλιξη τιμών θεματικής περιοχής «Ευχρηστία»

Η διαχρονική εξέλιξη των τιμών των τριών υπο-δεικτών έχει ως ακολούθως:



Εικόνα 4 | Διαχρονική εξέλιξη τιμών υπο-δεικτών Θεματικής Περιοχής «Ευχρηστία»

Η διαχρονική εξέλιξη των τιμών των συγκεκριμένων υπο-δεικτών συνθέτουν μια ολοένα και πιο θετική εικόνα σε σχέση με τη θεματική περιοχή «Ευχρηστία». Με «αιχμή του δόρατος» την αύξηση των τιμών του υπο-δείκτη «Υποστήριξη χρήστη», που εμφανίζει σταθερά πολύ υψηλές τιμές και αντιπροσωπεύει έναν υψηλό βαθμό στον οποίο παρέχεται διαδικτυακή υποστήριξη, λειτουργίες βοήθειας και μηχανισμοί ανατροφοδότησης στους χρήστες ψηφιακών υπηρεσιών, η θεματική περιοχή οδηγείται σε αυξημένα επίπεδα και σίγουρα πλησιάζει ακόμη περισσότερο τους στόχους που έχουν τεθεί από το πλαίσιο «Ψηφιακή Δεκαετία».

Για το έτος 2024 η τιμή που αντιστοιχεί στην θεματική περιοχή είναι **73,3¹⁸**.

1.3.3 | Γνώμη πολιτών

Οι προαναφερθέντες έξι (6) υπο-δείκτες ανέδειξαν τις διαστάσεις των δημόσιων υπηρεσιών που κατά κύριο λόγο σχετίζονται με τον τρόπο με τον οποίο αυτές παρέχονται στον πολίτη. Η παρούσα θεματική περιοχή ενσωματώνει τις πληροφορίες/ αξιολογήσεις που παρείχαν οι ίδιοι οι πολίτες μέσω σχετικής έρευνας (gov.gr) και αφορούν στην αξιολόγηση των υπηρεσιών που έλαβαν (είτε ψηφιακά είτε με φυσική παρουσία).

Η αξιολόγηση περιλαμβάνει ένα ερωτηματολόγιο που καλύπτει την εμπειρία του πολίτη από τη φυσική ή ψηφιακή εξυπηρέτηση από συγκεκριμένους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Οι πολίτες συμπληρώνουν το ερωτηματολόγιο, αξιολογώντας υπηρεσίες που έχουν χρησιμοποιήσει και οι οποίες ανήκουν στις ακόλουθες βασικές κατηγορίες:

- Υπηρεσίες Κεντρικής Κυβέρνησης με φυσική παρουσία (π.χ. ΑΑΔΕ/ Εφορία, e-ΕΦΚΑ, ΔΥΠΑ, Κτηματολόγιο, Άδειες Διαμονής Αλλοδαπών, Αστική Συγκοινωνία).
- Ψηφιακές Υπηρεσίες Κεντρικής Κυβέρνησης (π.χ. ΑΑΔΕ, MyHealth, Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση, Ψηφιακές Υπηρεσίες Κτηματολογίου).
- Υπηρεσίες Gov.gr (π.χ. Υπεύθυνες Δηλώσεις, Αντίγραφα Ποινικού Μητρώου, Kids Wallet, Ραντεβού για Ταυτότητα, Ψηφιακά Εισιτήρια Αγώνων, Ίδρυση Επιχείρησης, Ηλεκτρονικό Παράβολο).
- Υπηρεσίες ΟΤΑ (Δήμων και Περιφερειών) (π.χ. Οδικό Δίκτυο, Καθαριότητα, Ηλεκτροφωτισμός, ΚΑΠΗ, Βοήθεια στο Σπίτι, Υποδομές Σχολείων, Παιδικοί Σταθμοί, Παιδικές Χαρές, Χώροι Πρασίνου, Ανακύκλωση, Πολεοδομία, ΚΕΠ, Δημοτική Αστυνομία, Αδέσποτα Ζώα).

Σε αντίθεση με τους προηγούμενους υπο-δείκτες που εστιάζουν κυρίως σε χαρακτηριστικά σχεδιασμού και παροχής υπηρεσιών, ο συγκεκριμένος υπο-δείκτης αποτυπώνει τη ζήτηση και την αντιλαμβανόμενη ποιότητα εξυπηρέτησης από την πλευρά των χρηστών.

Στο ερωτηματολόγιο συμπεριλήφθηκαν και πρόσθετες ερωτήσεις σχετικά με την πρόσφατη εμπειρία του πολίτη με δημόσιες υπηρεσίες και προτάσεις για περαιτέρω ψηφιοποίηση.

Η συμμετοχή είναι εθελοντική και περιορίζεται σε πολίτες εγγεγραμμένους στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕπ). Η αξιολόγηση των υπηρεσιών γίνεται με βάση ποσοτική κλίμακα από 1 έως 10, όπου:

- 1 σημαίνει «καθόλου ικανοποιημένος/η» και
- 10 σημαίνει «απόλυτα ικανοποιημένος/η»

¹⁸ Σταθμισμένη τιμή θεματικής περιοχής για τον Δείκτη: $0,25 \cdot 73,20 = 18,33$ (2024). Για το έτος 2025 η τιμή ανέρχεται σε $0,25 \cdot 85,32 = 21,33$.

Η διαδικασία της πρώτης αξιολόγησης ολοκληρώθηκε την 31^η Μαΐου 2025 και προβλέπεται να επαναλαμβάνεται δυο¹⁹ φορές ετησίως.

Σημειώνεται πως η **συγκεκριμένη έρευνα αποτελεί την μοναδική εθνική πηγή δεδομένων για τη γνώμη των πολιτών σε σχέση με την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν από τη Δημόσια Διοίκηση**, με δυνητικά πάρα πολύ μεγάλο μέγεθος δείγματος και η ενημέρωσή του γίνεται εξαμηνιαίως.

Για τις ανάγκες του Δείκτη Μείωσης της Γραφειοκρατίας και προκειμένου να οδηγείται η δημόσια διοίκηση σε ακόμα καλύτερες αποφάσεις, σχεδιάστηκαν δυο διακριτοί υπο-δείκτες για τη συγκεκριμένη θεματική περιοχή (ανάλογα με τον τρόπο παροχής των υπηρεσιών τους) ως ακολούθως:

1.3.3.1 | Υπο-δείκτης «Ικανοποίηση πολιτών από υπηρεσίες που παρέχονται με φυσική παρουσία»

Ο υπο-δείκτης αποτυπώνει τον βαθμό στον οποίο οι παρεχόμενες με φυσική παρουσία δημόσιες υπηρεσίες ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πολιτών, όπως αυτές εκφράζονται μέσω άμεσης αξιολόγησης της εμπειρίας εξυπηρέτησης.

**Η τιμή του υπο-δείκτη για το έτος αναφοράς 2024
ανέρχεται στην τιμή 46.99²⁰ (σκορ).**

1.3.3.2 | Υπο-δείκτης «Ικανοποίηση πολιτών από τις ψηφιακές υπηρεσίες του Κράτους»

Ο υπο-δείκτης αποτυπώνει τον βαθμό στον οποίο οι παρεχόμενες ψηφιακά δημόσιες υπηρεσίες ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πολιτών, όπως αυτές εκφράζονται μέσω άμεσης αξιολόγησης της εμπειρίας εξυπηρέτησης.

**Η τιμή του υπο-δείκτη για το έτος αναφοράς 2024
ανέρχεται στην τιμή 76.04²¹ (σκορ).**

Όπως είναι αναμενόμενο, οι υπο-δείκτες της θεματικής περιοχής «Γνώμη Πολιτών» παρουσιάζουν κοινά χαρακτηριστικά ως προς τη μεθοδολογική τους προσέγγιση και τη συμβολή τους στην αξιολόγηση της γραφειοκρατίας, καθώς αποτυπώνουν άμεσα την εμπειρία και την αντίληψη των πολιτών σχετικά με την ποιότητα των δημόσιων

¹⁹ Το έτος 2025 πραγματοποιήθηκε μια φορά.

²⁰ Η τιμή του υπο-δείκτη για το 2025, ανέρχεται στην ίδια τιμή, 46,99.

²¹ Η τιμή του υπο-δείκτη για το 2025, ανέρχεται στην ίδια τιμή, 76,04.

υπηρεσιών. Σε αντίθεση με τους υπόλοιπους υπο-δείκτες του Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας, οι οποίοι αξιολογούν κυρίως αντικειμενικά χαρακτηριστικά σχεδιασμού και λειτουργίας των υπηρεσιών, οι συγκεκριμένοι υπο-δείκτες εισάγουν τη διάσταση της αντιλαμβανόμενης ποιότητας εξυπηρέτησης από την πλευρά των χρηστών, ενσωματώνοντας τη γνώμη των πολιτών ως σημαντική συμπληρωματική πληροφορία.

Και οι δύο υπο-δείκτες βασίζονται σε θεσμικά κατοχυρωμένη διοικητική πηγή δεδομένων μέσω της πλατφόρμας αξιολόγησης του Υπουργείου Εσωτερικών, γεγονός που ενισχύει την αξιοπιστία και τη διαφάνεια της διαδικασίας συλλογής δεδομένων. Η αξιοποίηση δομημένων ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων επιτρέπει τη συστηματική αποτύπωση της εμπειρίας των πολιτών, ενώ η εξαμηνιαία ενημέρωση της πλατφόρμας δημιουργεί προοπτικές για μελλοντική διαχρονική παρακολούθηση. Παράλληλα, το ιδιαίτερα μεγάλο πλήθος συμμετεχόντων ενισχύει την πληροφοριακή αξία των αποτελεσμάτων, ενώ η κανονικοποίηση της μέσης βαθμολογίας ικανοποίησης από την κλίμακα 1–10 στην κλίμακα 0–100 διασφαλίζει τη συγκρισιμότητα με τους υπόλοιπους υπο-δείκτες του Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας²². Η κατεύθυνση μεταβολής των υπο-δεικτών είναι πλήρως συμβατή με τη λογική του σύνθετου δείκτη, καθώς υψηλότερες τιμές αντανakλούν υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης των πολιτών και, έμμεσα, μικρότερη διοικητική επιβάρυνση κατά την εξυπηρέτησή τους.

Τέλος, σημειώνεται ότι η έρευνα αξιολόγησης των δημόσιων υπηρεσιών επιτρέπει στους αρμόδιους φορείς να μπορούν να έχουν άμεση εικόνα των αναγκών των πολιτών, ώστε να μπορούν να ιεραρχήσουν και να προτεραιοποιήσουν τις λύσεις που απαιτούνται²³, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις που αξιολογούνται από τους πολίτες πολύ χαμηλά.

Σχόλιο: Οι δύο υπο-δείκτες αποτυπώνουν την αντιλαμβανόμενη εμπειρία των πολιτών και όχι άμεσα το αντικειμενικό επίπεδο γραφειοκρατίας ή την πολυπλοκότητα των διοικητικών διαδικασιών. Η ικανοποίηση των πολιτών μπορεί να επηρεάζεται από υποκειμενικούς παράγοντες, όπως οι προσδοκίες τους, η γενικότερη εμπιστοσύνη προς τη δημόσια διοίκηση ή η πρόσφατη εμπειρία εξυπηρέτησης. Παρ' όλα αυτά κάποιος μπορεί να διαπιστώσει πολύ εύκολα πως οι πολίτες δηλώνουν περισσότερο ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που προσφέρονται ψηφιακά σε σχέση με τις υπηρεσίες που προσφέρονται με φυσική παρουσία. Αυτό θα μπορούσε να δηλώνει την ανάγκη για περαιτέρω ψηφιοποίηση ή/και για επιπλέον βελτίωση.

Σημείωση: Στόχος του Υπουργείου Εσωτερικών είναι η έρευνα να επικαιροποιείται ανά τακτά διαστήματα, ως προς το εύρος των φορέων ή/ και των υπηρεσιών που περιλαμβάνει, καθώς και των εξεταζόμενων παραμέτρων. Η πρώτη υλοποίηση της έρευνας ολοκληρώθηκε τον Μάιο 2025 και ελλείψει προηγούμενης αντίστοιχης έρευνας, για τις ανάγκες του ΔΜΓ (με έτος αναφοράς το 2024) χρησιμοποιήθηκε η πλησιέστερη διαθέσιμη παρατήρηση του 2025 για τη διατήρηση της συνέχειας της χρονοσειράς.

²² Αναλυτικότερα στο Παράρτημα II: Μεθοδολογικές Σημειώσεις.

²³ <https://axiologisi.ypes.gov.gr/home>.

1.3.4 | Αξιολόγηση διαδικασιών

Η 4^η θεματική περιοχή στην οποία εστιάζει ο Δείκτης Μείωσης Γραφειοκρατίας ουσιαστικά αποσκοπεί στο να αποτυπώσει με αξιοπιστία τη μείωση των Διοικητικών Βαρών που θεωρείται κρίσιμη για την αξιολόγηση της συνολικής απλούστευσης της γραφειοκρατίας. Δύο υπο-δείκτες συνθέτουν τη συγκεκριμένη θεματική περιοχή, για τον υπολογισμό των οποίων αξιοποιείται τόσο η τεχνογνωσία του ΕΚΤ, όσο και τα δεδομένα που προκύπτουν από το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών «ΜΙΤΟΣ» και είναι οι ακόλουθοι:

1.3.4.1 | Υπο-δείκτης «Μετρήσεις επιδραστικών διαδικασιών»

Ο συγκεκριμένος υπο-δείκτης είναι ίσως ο πιο άμεσα συνδεδεμένος με τη μέτρηση της απλούστευσης της γραφειοκρατίας, καθώς βασίζεται σε πραγματικές μετρήσεις Διοικητικών Βαρών (ΔΒ) μέσω της διεθνώς αναγνωρισμένης μεθοδολογίας μέτρησης του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους (Standard Cost Model - SCM), η οποία χρησιμοποιείται ευρέως σε πολιτικές βελτίωσης ρυθμιστικού περιβάλλοντος και απλούστευσης διαδικασιών.

Η ενσωμάτωση πραγματικών μετρήσεων διοικητικού κόστους στον ΔΜΓ προσδίδει μεγαλύτερο βαθμό αντικειμενικότητας και ποσοτικής τεκμηρίωσης στον Δείκτη. Σε αντίθεση με προηγούμενους υπο-δείκτες που αποτυπώνουν κυρίως χαρακτηριστικά ψηφιακής ευχρηστίας ή εμπειρίας χρηστών, ο συγκεκριμένος υπο-δείκτης ποσοτικοποιεί άμεσα τη μεταβολή του Διοικητικού Βάρους που προκαλείται από απλουστεύσεις της δημόσιας διοίκησης²⁴.

Αντικείμενο του υπο-δείκτη είναι η μέτρηση της μείωσης των Διοικητικών Βαρών διοικητικών διαδικασιών. Οι μετρήσεις αφορούν σε επιλεγμένες διαδικασίες του κράτους οι οποίες είναι επιδραστικές και ορίζονται με συγκεκριμένη μεθοδολογία (βλέπε Παράρτημα II: Μεθοδολογικές Σημειώσεις). Ουσιαστικά, υπολογίζεται η μεταβολή που επέρχεται στο Διοικητικό Βάρος²⁵ του συνόλου των μετρούμενων διαδικασιών, ως αποτέλεσμα της απλούστευσης που αυτές έχουν υποστεί (π.χ., ψηφιοποίηση μέρους ή του συνόλου των απαιτούμενων βημάτων, ελάττωση βημάτων ή ελάττωση απαιτούμενων δικαιολογητικών).

**Η τιμή του υπο-δείκτη για το έτος αναφοράς 2024
ανέρχεται στην τιμή 88.15²⁶ (σκορ).**

²⁴ Οι μεταβολές των τιμών μεταξύ των ετών αντανakλούν τη συνολική ικανότητα του διοικητικού συστήματος του κράτους να παράγει αποτελεσματικές απλουστεύσεις σε διαφορετικούς τομείς πολιτικής και όχι αυστηρά τις μεταβολές των ίδιων διοικητικών διαδικασιών στην πορεία του χρόνου.

²⁵ Διοικητικό βάρος που αφορά σε φυσικά πρόσωπα, επιχειρήσεις και Δημόσια Διοίκηση.

²⁶ Η τιμή του υπο-δείκτη για το 2025, ανέρχεται στην τιμή 88,15.

1.3.4.2 | Υπο-δείκτης «Αναλογία απλοποιημένων διαδικασιών – ΜΙΤΟΣ»

Ο τελευταίος υπο-δείκτης αποτυπώνει συστηματικά τον βαθμό διοικητικού εκσυγχρονισμού των εξωστρεφών διοικητικών διαδικασιών της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Σε αντίθεση με υπο-δείκτες που βασίζονται σε αντιλήψεις χρηστών ή σε αξιολογήσεις ευχρηστίας, ο συγκεκριμένος υπο-δείκτης αξιοποιεί δομημένα διοικητικά δεδομένα μεγάλης κλίμακας από το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών «ΜΙΤΟΣ», γεγονός που ενισχύει σημαντικά την αντικειμενικότητα και την αναλυτική του αξία.

Η αξιοποίηση του ΜΙΤΟΣ ως πηγή δεδομένων αποτελεί σημαντικό συγκριτικό πλεονέκτημα του ΔΜΓ, καθώς πρόκειται για οργανωμένο και δομημένο μητρώο διοικητικών διαδικασιών χωρίς άμεσο διεθνές αντίστοιχο. Η συνεχής ενημέρωση του Μητρώου από τους αρμόδιους φορείς της δημόσιας διοίκησης επιτρέπει υψηλό επίπεδο επικαιρότητας των δεδομένων και δημιουργεί προϋποθέσεις συστηματικής παρακολούθησης της διοικητικής μεταρρύθμισης σε βάθος χρόνου.

Ο υπο-δείκτης αξιοποιεί τέσσερα σαφώς ορισμένα κριτήρια εκσυγχρονισμού – ψηφιοποίηση, περιορισμός πολυπλοκότητας, ταχύτητα διεκπεραίωσης και νομική επικαιρότητα—, τα οποία συνδέονται άμεσα με τη διοικητική απλούστευση και τη μείωση της γραφειοκρατικής επιβάρυνσης. Η επιλογή ενός σύνθετου αλλά εύκολα ερμηνεύσιμου κανόνα ταξινόμησης («τουλάχιστον 2 από 4 κριτήρια») καθιστά τον υπο-δείκτη ιδιαίτερα λειτουργικό και διαφανή.

Συνολικά, ο 10^{ος} υπο-δείκτης παρέχει άμεση και συστηματική αποτύπωση του βαθμού διοικητικού εκσυγχρονισμού των διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα. Η ποιότητα του εξαρτάται από την πληρότητα και ακρίβεια των καταχωρήσεων στο ΜΙΤΟΣ, τη συνέπεια ενημέρωσης από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης και τη σταθερότητα των κριτηρίων αξιολόγησης στο χρόνο. Για τον λόγο αυτό, η διατήρηση σαφών διαδικασιών διακυβέρνησης και ποιοτικού ελέγχου του ΜΙΤΟΣ αποτελεί κρίσιμο παράγοντα αξιοπιστίας του υπο-δείκτη.

Η μονάδα μέτρησης του εκφράζεται ως ποσοστό²⁷ (%) των διαδικασιών που πληρούν καθορισμένα κριτήρια εκσυγχρονισμού, γεγονός που διευκολύνει την ερμηνεία των αποτελεσμάτων και επιτρέπει την άμεση ενσωμάτωσή τους στον ΔΜΓ χωρίς ανάγκη περαιτέρω τεχνικής κανονικοποίησης. Η κατεύθυνση μεταβολής είναι απολύτως συμβατή με τη λογική του Δείκτη, καθώς υψηλότερες τιμές αντανakλούν μεγαλύτερο επίπεδο διοικητικής αναβάθμισης και συνεπώς έμμεση μείωση της γραφειοκρατικής επιβάρυνσης.

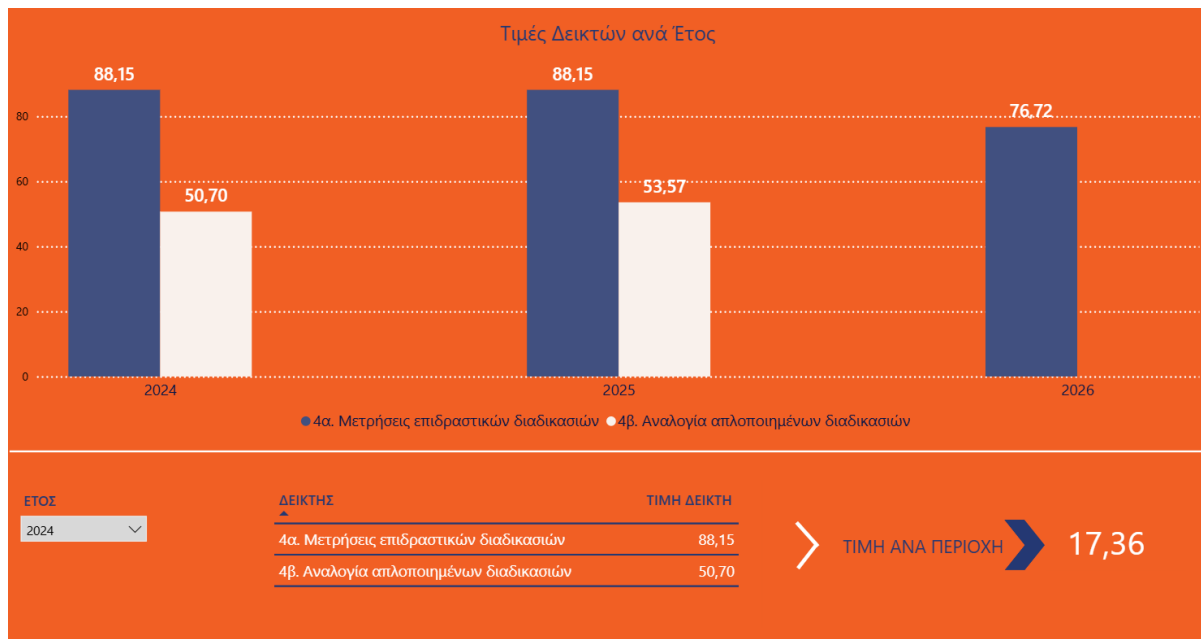
Η τιμή του υπο-δείκτη για το έτος 2024 ανέρχεται στην τιμή 54.70²⁸ (σκορ).

²⁷ Στον Δείκτη αποτυπώνεται ως σκορ.

²⁸ Η τιμή του υπο-δείκτη για το 2025, ανέρχεται στην τιμή 53,57.

1.3.4.3 | Διαχρονική εξέλιξη τιμών θεματικής περιοχής «Αξιολόγηση Διαδικασιών»

Οι τιμές του υπο-δείκτη 9 παραμένουν ίδιες για τα έτη 2024-2025 ενώ παρατηρεί κανείς την ανοδική τάση στην εξέλιξη των τιμών του υπο-δείκτη 10.



Εικόνα 5 | Διαχρονική εξέλιξη τιμών υπο-δεικτών θεματικής περιοχής «Αξιολόγηση Διαδικασιών»

Η τέταρτη θεματική περιοχή επιτρέπει την εξαγωγή συμπερασμάτων σε σχέση με το πόσο αποτελεσματικές, ως προς την απλούστευση των Διοικητικών Βαρών, ήταν οι μεταβολές που έχουν επέλθει σε επιδραστικές διαδικασίες, ταυτόχρονα με την εκτίμηση της παρούσας κατάστασης ενός μεγάλου πλήθους από υπηρεσίες ως προς το εάν έχουν γίνει πιο φιλικές προς τον χρήστη ή όχι, απλουστεύοντας με τη σειρά τους τον τρόπο με τον οποίο παρέχονται σε αυτούς. Η διαχρονική παρακολούθησή τους θα επιτρέπει την εξαγωγή συμπερασμάτων που θα αφορούν στην ικανότητα απλούστευσης των υπηρεσιών.

Για το έτος 2024 η τιμή που αντιστοιχεί στην θεματική περιοχή είναι 73,3²⁹.

²⁹ Σταθμισμένη τιμή θεματικής περιοχής για τον Δείκτη: $0,25 \cdot 73,20 = 18,33$ (2024). Για το έτος 2025 η τιμή ανέρχεται σε $0,25 \cdot 85,32 = 21,33$

2

Αποτελέσματα Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας



2.1 | Παρουσίαση αποτελεσμάτων Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας

Ο Δείκτης Μείωσης Γραφειοκρατίας αποτυπώνει το επίπεδο απλούστευσης των διοικητικών διαδικασιών και επιτρέπει την εξαγωγή συμπερασμάτων σε σχέση τις αποφάσεις στις οποίες θα πρέπει να προβεί η Δημόσια Διοίκηση, προκειμένου να εντατικοποιήσει τις προσπάθειες αντιμετώπισης της γραφειοκρατίας.

Ο ΔΜΓ, η αναλυτική μεθοδολογία που ακολουθείται για τον υπολογισμό του, καθώς και συναφής τεκμηρίωση αναρτώνται στην Πλατφόρμα Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας της παρ. 5 του άρθρου 6 (<https://diadikasies.gov.gr/parathrhthrio>). Στις ακόλουθες εικόνες 6 και 7 παρουσιάζονται τα αναλυτικά αποτελέσματα για τις τιμές των επιμέρους υπο-δεικτών, καθώς και η συνολική τιμή του Δείκτη Μείωσης της Γραφειοκρατίας, για τα έτη αναφοράς 2024 και 2025.

Επίσης, κάτωθι παρουσιάζεται η αλληλουχία των πράξεων που καταλήγουν στην τελική τιμή του ΔΜΓ για το έτος αναφοράς 2024. Η αντικατάσταση των τιμών οδήγησε στην τελική τιμή ως εξής:

$$\begin{aligned} \Delta\text{ΜΓ} &= 0,25 * (0,333 * 76,25 + 0,333 * 76,72 + 0,333 * 78,64) + \\ &\quad 0,25 * (0,333 * 78,7 + 0,333 * 86,24 + 0,333 * 54,96) + \\ &\quad 0,25 * (0,5 * 46,99 + 0,5 * 76,04) + \\ &\quad 0,25 * (0,5 * 88,15 + 0,5 * 50,7). \end{aligned}$$

$$\Delta\text{ΜΓ} = 0,25 * 77,20 + 0,25 * 73,3 + 0,25 * 61,52 + 0,25 * 69,43$$

$$\Delta\text{ΜΓ} = 19,3 + 18,33 + 15,38 + 17,36$$

$$\Delta\text{ΜΓ} = 70,37$$

Με παρόμοιο τρόπο υπολογίζεται και η τιμή του ΔΜΓ για το έτος 2025, λαμβάνοντας υπόψη τις επιμέρους επικαιροποιημένες τιμές των δέκα υπο-δεικτών.

Στις δύο εικόνες δίνεται και η αναλυτική τιμή (κανονικοποιημένη) που συγκεντρώνει η κάθε μία από τις τέσσερις περιοχές ενδιαφέροντος.

Δείκτης Μείωσης Γραφειοκρατίας για την Ελλάδα



Εικόνα 6 | Τιμή Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας και επιμέρους υπο-δεικτών για το έτος 2024

Δείκτης Μείωσης Γραφειοκρατίας για την Ελλάδα



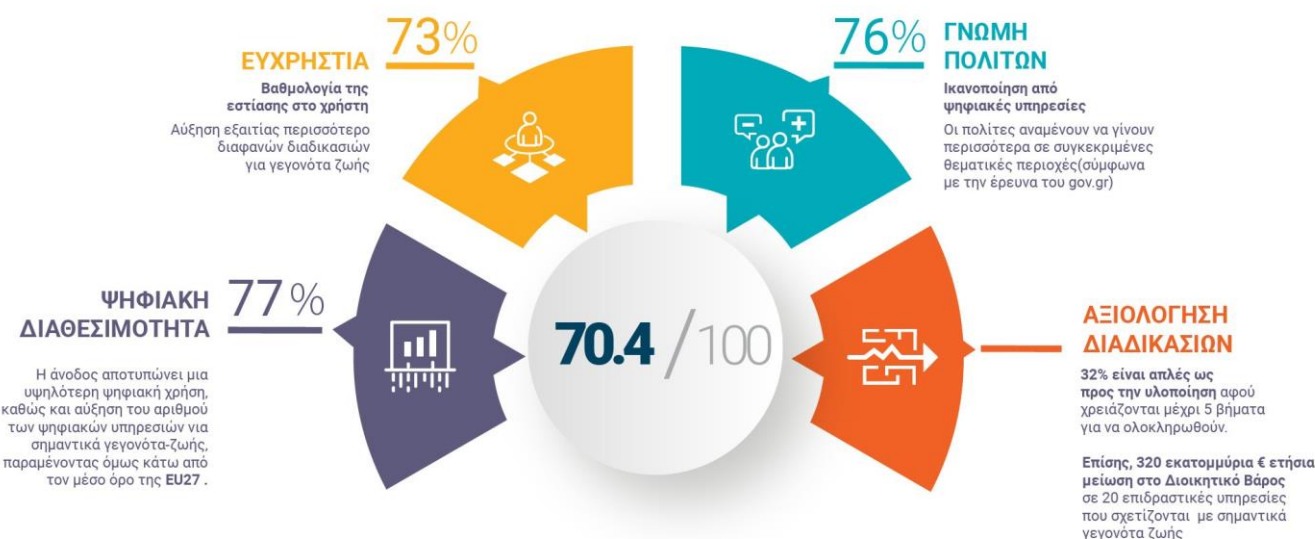
Εικόνα 7 | Τιμή Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας και επιμέρους υπο-δεικτών για το έτος 2025

Ο τρόπος με τον οποίο έχει σχεδιαστεί ο ΔΜΓ ενισχύει τον δημόσιο διάλογο, επιτρέποντας στους πολίτες να βλέπουν το πώς αλλάζει η παροχή των υπηρεσιών του δημοσίου στην πράξη. Η δημόσια διοίκηση αποκτά ένα «έξυπνο» εργαλείο για να αξιολογήσει τον τρόπο λειτουργίας της - και να ενημερώσει με διαφάνεια τους πολίτες και τις επιχειρήσεις για το ποια είναι η παρούσα κατάσταση, ποια σημεία βελτιώνονται και σε ποια χρειάζονται αλλαγές. Συνολικά, ο ΔΜΓ επιτρέπει την γνωστοποίηση σημαντικών επιτευγμάτων. Για παράδειγμα:



Δείκτης Μείωσης Γραφειοκρατίας: Αποτελέσματα που καθοδηγούν το σχεδιασμό πολιτικών

Δείκτης Γραφειοκρατίας | 2024



ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ | ΕΚΤ

Εικόνα 8 | Σημαντικά Επιτεύγματα Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας για το έτος 2024

3

Χρονοδιάγραμμα Δημοσίευσης Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας



3.1 | Χρονοδιάγραμμα Διαθεσιμότητας Πηγών

Ο ΔΜΓ τροφοδοτείται από πέντε ξεχωριστές πηγές δεδομένων, καθεμία με δικό της κύκλο παραγωγής και δημοσίευσης:

ΠΗΓΗ	ΥΠΟ-ΔΕΙΚΤΗΣ	ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ
Eurostat – I_GOVANYS	1	Δεκ N	Ετήσια ροή, σχετικά σταθερή
eGovernment Benchmark (EU)	2 - 6	Ιουν N+1	Δεσμευτικός παράγοντας
gov.gr survey – H1	7, 8	Ιουλ N	Πρώτη εξαμηνιαία αξιολόγηση
gov.gr survey – H2	7, 8	Δεκ N	Δεύτερη εξαμηνιαία αξιολόγηση
ΕΚΤ – μετρήσεις SCM	9	Συνεχής	Εσωτερική παραγωγή του ΕΚΤ
Μητρώο ΜΙΤΟΣ (API/JSON)	10	Συνεχής	Ενημερώνεται διαρκώς

Πίνακας 4 | Υφιστάμενη διαθεσιμότητα δεδομένων για την κατασκευή υπο-δεικτών

Από τον ανωτέρω πίνακα προκύπτει ότι η τελευταία πηγή που γίνεται διαθέσιμη για κάθε έτος αναφοράς N (για παράδειγμα το έτος 2024) είναι το eGovernment Benchmark, το οποίο δημοσιεύεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή τον Ιούνιο του έτους N+1.

Καθώς πέντε από τους δέκα υπο-δείκτες του ΔΜΓ τροφοδοτούνται από αυτή την πηγή, αποτελεί τον δεσμευτικό παράγοντα για τη χρονική στιγμή στην οποία ο ΔΜΓ έτους N μπορεί να υπολογιστεί στο σύνολό του.

3.2 | Απαιτούμενα βήματα για τη Δημοσίευση των αποτελεσμάτων του Δείκτη Μείωσης Γραφειοκρατίας

Λαμβάνοντας υπόψιν τον προαναφερθέντα δεσμευτικό παράγοντα (Ιούνιος N+1), τις απαιτήσεις ποιοτικού ελέγχου, την ανάγκη συγγραφής συνοδευτικής έκθεσης και επιμέλειας, έχει σχεδιαστεί το ακόλουθο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης των απαιτούμενων βημάτων για την ετήσια παρουσίαση των τιμών του ΔΜΓ και των επιμέρους υπο-δεικτών του:

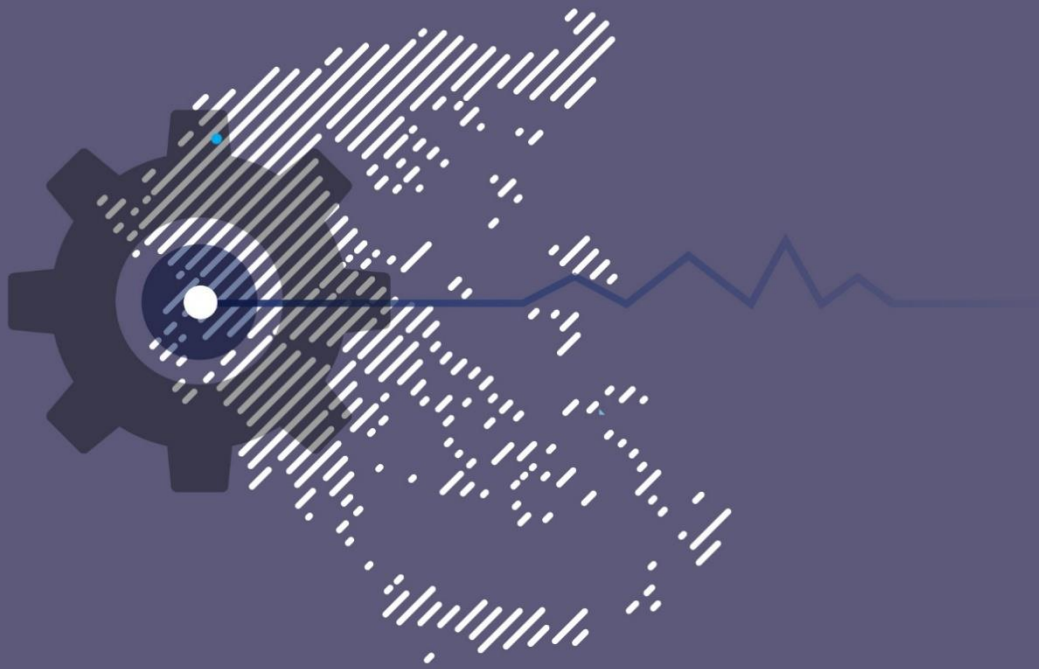
ΣΤΑΔΙΟ	ΧΡΟΝΟΣ	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ
Συλλογή δεδομένων	Ιουν N+1	Άντληση από eGovernment Benchmark – «τελευταία πηγή». Έλεγχος πληρότητας όλων των υπο-δεικτών
Ποιοτικός έλεγχος	Ιουλ N+1	Έλεγχος ομοιογένειας κλιμάκων, ασυνέχειες, εξωτερικοί έλεγχοι έναντι εθνικών στατιστικών
Υπολογισμός	Ιουλ N+1	Εκτέλεση κώδικα ΔΜΓ, παραγωγή τιμών υπο-δεικτών και θεματικών
Επιμέλεια	Αυγ N+1	Σύνταξη ετήσιας έκθεσης, ερμηνεία αποτελεσμάτων, οπτικοποιήσεις
Δημοσίευση ΔΜΓ	Οκτ N+1	Επίσημη ανακοίνωση. Δελτίο τύπου, ενημέρωση Παρατηρητηρίου, dashboards

Πίνακας 5 | Προτεινόμενο χρονοδιάγραμμα απαιτούμενων ενεργειών μέχρι την τελική δημοσίευση.

Πιο συγκεκριμένα, η δημοσίευση του ΔΜΓ έτους N θα πραγματοποιείται εντός του παραθύρου Σεπτέμβριος - Οκτώβριος του έτους N+1. Η επιλογή αυτή προσφέρει:

- Επαρκές περιθώριο 3-4 μηνών μετά τη δημοσίευση eGovernment Benchmark για ποιοτικό έλεγχο και επιμέλεια.
- Δημοσίευση πριν το τέλος του έτους N+1, διατηρώντας την επικαιρότητα.
- Σταθερή ετήσια συχνότητα που επιτρέπει την οργανωτική προσαρμογή.
- Συμμετρία με την περιοδικότητα παρόμοιων ευρωπαϊκών δεικτών (π.χ. DESI Composite).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: Βασικά Χαρακτηριστικά υπο-δεικτών



ΥΠΟ-ΔΕΙΚΤΗΣ 1 – Χρήστες Υπηρεσιών e-Government**A. Ταυτότητα & εννοιολογικό πλαίσιο**

Όνομα	Χρήστες Υπηρεσιών e-Government.
Θεματική περιοχή ΔΜΓ	Ψηφιοποίηση.
Ορισμός	Σύνολο των ιδιωτών που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο, τους τελευταίους 12 μήνες, ώστε να προβούν σε συναλλαγή με τις δημόσιες αρχές σε ιστοσελίδες ή εφαρμογές κινητών.
Σύνδεση με ευρύτερα πλαίσια	Εντάσσεται στον πυλώνα «Digitalisation of public services» του DESI, ο οποίος από το 2023 αποτελεί τμήμα του πλαισίου παρακολούθησης της Ψηφιακής Δεκαετίας 2030. Ο I_GOVANYS δεν περιλαμβάνεται στα δεσμευτικά KPIs της Ψ.Δ. 2030 (Commission Implementing Decision (EU) 2023/1353).

B. Δεδομένα & πηγή

Πηγή δεδομένων	Eurostat, table ISOC_CIEGI_AC: E-government activities of individuals via websites.
Σύνολο δεδομένων	Eurostat, table isoc_ciegi_ac.
Πηγή πρωτογενών δεδομένων	Εθνικά μικρο-δεδομένα συλλεγόμενα μέσω ερωτηματολογίων (μέσω της Eurostat).
Μεθοδολογία	ICT usage in households and by individuals (isoc_i) Eurostat ESMS.
Συλλογή δεδομένων	Ετήσια συλλογή από Εθνικές Στατιστικές Υπηρεσίες με στρωματοποιημένη τυχαία δειγματοληψία. Τα δεδομένα συλλέγονται δια ζώσης, τηλεφωνικά ή με online συνεντεύξεις.
Στατιστική μονάδα	Ιδιώτες.
Στατιστικός πληθυσμός	Ιδιώτες ηλικίας 16–74 που ζουν σε ιδιωτικές κατοικίες.
Διάκριση κατά κατηγορίες	Το σύνολο των πολιτών (ηλικίας 16–74)-που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο τους τελευταίους 12 μήνες.
Περιοχή αναφοράς	Κράτη μέλη Ε.Ε., Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία και υποψήφιες χώρες.
Συχνότητα διάχυσης	Ετήσια.
Επικαιρότητα	Συλλογή δεδομένων: 1ο τρίμηνο. Υποβολή στη Eurostat: 4ο τρίμηνο. Δημοσίευση: τελευταίες εβδομάδες του έτους.
Παραγόμενο δημοσίευμα	The Digital Economy and Society Index (DESI) Shaping Europe's digital future.

Γ. Επεξεργασία & ενσωμάτωση στον ΔΜΓ	
Μονάδα μέτρησης	Ποσοστό (%) ιδιωτών 16–74 που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο τους τελευταίους 12 μήνες και προέβησαν σε συναλλαγή με δημόσιες αρχές.
Κατεύθυνση μεταβολής	↑ Υψηλότερη τιμή ⇒ υψηλότερη διείσδυση ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών ⇒ υποδηλώνεται υψηλότερο επίπεδο απλούστευσης γραφειοκρατίας.
Μέθοδος κανονικοποίησης	Εξαιτίας του τρόπου υπολογισμού στην πηγή (Eurostat) οι τιμές που εξάγονται είναι από 0 έως 100 και δεν απαιτούνται περαιτέρω τεχνικές κανονικοποίησης .
Βάρος στον ΔΜΓ	8,33% (= $0,25 \times 1/3$). Ισότιμη συμμετοχή με υπ. 2 και 3 στη Θ.Π. «Ψηφιοποίηση».
Δ. Ποιοτικά χαρακτηριστικά Υπο-δείκτη	
Διαχρονική συγκρισιμότητα	Υψηλή, η ετήσια έρευνα διεξάγεται από το 2002 με τυποποιημένο μοντέλο ερωτηματολογίου της Eurostat. Πολύ καλή διαχρονική συγκρισιμότητα για τους περισσότερους δείκτες από το 2003, με περιορισμούς για ορισμένες μεταβλητές λόγω αναγκαίων αλλαγών στις ερωτήσεις για την αποτύπωση της εξέλιξης των ICT (Eurostat ESMS §15.2)
Γεωγραφική συγκρισιμότητα	Υψηλή — τυποποιημένη στρωματοποιημένη δειγματοληψία σε επίπεδο Ε.Ε.

ΥΠΟ-ΔΕΙΚΤΗΣ 2 — Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες προς Πολίτες

Α. Ταυτότητα & εννοιολογικό πλαίσιο

Όνομα	Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες προς Πολίτες.
Θεματική περιοχή ΔΜΓ	Ψηφιοποίηση.
Ορισμός	Online παροχή σημαντικών δημόσιων υπηρεσιών προς πολίτες, μετράται ως το ποσοστό των διοικητικών βημάτων που μπορούν να ολοκληρωθούν πλήρως ψηφιακά για 7 Κατηγορίες Γεγονότων Ζωής (Οικογένεια, Καριέρα, Σπουδές, Υγεία, Μεταφορές, Μετακόμιση, Έναρξη αιτήματος ήσσοнос σημασίας).
Σύνδεση με ευρύτερα πλαίσια	eGovernment Benchmark / DESI «Digital Public Services» / Δεσμευτικός KPI Ψηφιακής Δεκαετίας 2030 (στόχος 100% online availability).

Β. Δεδομένα & πηγή

Πηγή δεδομένων	eGovernment Benchmark Reports (2012–2024). Δεδομένα συλλέγονται από Cargemini και πιστοποιούνται από τα σχετικά Υπουργεία σε κάθε κράτος μέλος.
Σύνολο δεδομένων	Δεδομένα από eGovernment Benchmark.
Πηγή πρωτογενών δεδομένων	Αξιολογήσεις διευθύνσεων URL από Mystery Shoppers και αυτοματοποιημένα εργαλεία (φιλικότητα προς κινητές συσκευές, προσβασιμότητα, ασφάλεια, ταχύτητα).
Μεθοδολογία	Digital Decade 2024: eGovernment Benchmark.
Συλλογή δεδομένων	Προσομοίωση «Διαδρομής Χρήστη» από εκπαιδευμένους αναλυτές. Τα URLs αξιολογούνται και συμπληρώνονται ερωτηματολόγια για κάθε τύπο υπηρεσίας. Περιλαμβάνει εθνικούς και διασυνοριακούς χρήστες.
Στατιστική μονάδα	Αλληλεπίδραση χρήστη με υπηρεσίες (αξιολογούμενη μέσω σεναρίων Γεγονότων Ζωής και διαδικτυακών πυλών).
Στατιστικός πληθυσμός	eGovernment υπηρεσίες σχετιζόμενες με 7 προκαθορισμένες Κατηγορίες Γεγονότων Ζωής σε 37 χώρες.
Διάκριση κατά κατηγορίες	Σύνολο πολιτών (national & cross-border users).

Δείκτης Μείωσης Γραφειοκρατίας για την Ελλάδα

Περιοχή αναφοράς	27 κράτη μέλη Ε.Ε. + Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία, υποψήφιες χώρες (Μαυροβούνιο, Τουρκία, Αλβανία, Βόρεια Μακεδονία, Μολδαβία, Ουκρανία).
Συχνότητα διάχυσης	Έως 2024: διετής (κάθε Κατηγορία Γεγονότος Ζωής αξιολογείται μία φορά ανά διετία, με μηχανισμό biennial carry-forward για ετήσια συγκρισιμότητα). Από 2025: ετήσια μέτρηση όλων των κατηγοριών Γεγονότων Ζωής.
Επικαιρότητα	Δημοσίευση κατά τους μήνες Μ6-Μ7 του επόμενου έτους.
Παραγόμενο δημοσίευμα	State of the Digital Decade 2024 report – Digital Decade 2024: eGovernment Benchmark.

Γ. Επεξεργασία & ενσωμάτωση στον ΔΜΓ

Μονάδα μέτρησης	Σκορ 0–100.
Κατεύθυνση μεταβολής	↑ Υψηλότερη τιμή ⇒ μεγαλύτερη ψηφιακή διαθεσιμότητα ⇒ υποδηλώνεται υψηλότερο επίπεδο απλούστευσης γραφειοκρατίας.
Μέθοδος κανονικοποίησης	Εξαιτίας του τρόπου υπολογισμού στην πηγή (eGovernment Benchmark) οι τιμές είναι από 0 έως 100 και δεν απαιτούνται περαιτέρω τεχνικές κανονικοποίησης.
Βάρος στον ΔΜΓ	8,33% (= $0,25 \times 1/3$). Ισότιμη συμμετοχή με υπ. 1 και 3.

Δ. Ποιοτικά χαρακτηριστικά υπο-δείκτη

Διαχρονική συγκρισιμότητα	Η μέτρηση από το 2025 μεταβαίνει από διετή/κυλιόμενη προσέγγιση σε ετήσια αξιολόγηση όλων των life events.
Γεωγραφική συγκρισιμότητα	Υψηλή – τυποποιημένη Mystery Shopping σε 37 χώρες.

ΥΠΟ-ΔΕΙΚΤΗΣ 3 — Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες για Επιχειρήσεις**A. Ταυτότητα & εννοιολογικό πλαίσιο**

Όνομα	Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες για Επιχειρήσεις.
Θεματική περιοχή ΔΜΓ	Ψηφιοποίηση.
Ορισμός	Online παροχή βασικών δημόσιων υπηρεσιών για επιχειρήσεις, μετράται ως το ποσοστό των διοικητικών βημάτων που μπορούν να ολοκληρωθούν πλήρως ψηφιακά για 2 Κατηγορίες Γεγονότων Ζωής (Business Start-up, Regular Business Operations).
Σύνδεση με ευρύτερα πλαίσια	eGovernment Benchmark / DESI «Digital Public Services» / Δεσμευτικός KPI Ψηφιακής Δεκαετίας 2030 (στόχος 100%).

B. Δεδομένα & πηγή

Πηγή δεδομένων	eGovernment Benchmark Reports (2012–2024). Capgemini, πιστοποίηση από αντίστοιχα Υπουργεία.
Σύνολο δεδομένων	Δεδομένα από eGovernment Benchmark.
Πηγή πρωτογενών δεδομένων	Mystery Shoppers + αυτοματοποιημένα εργαλεία.
Μεθοδολογία	Digital Decade 2024: eGovernment Benchmark.
Συλλογή δεδομένων	Προσομοίωση «Διαδρομής Χρήστη» από εκπαιδευμένους αναλυτές για εθνικούς και διασυνοριακούς χρήστες.
Στατιστική μονάδα	Αλληλεπίδραση χρήστη με υπηρεσίες.
Στατιστικός πληθυσμός	eGovernment υπηρεσίες σε 2 (από συνολικά 9) Κατηγορίες Γεγονότων Ζωής σε 37 χώρες.
Διάκριση κατά κατηγορίες	Το σύνολο του πληθυσμού επιχειρήσεων.
Περιοχή αναφοράς	Κράτη μέλη E.E. + EFTA + υποψήφιες χώρες.
Συχνότητα διάχυσης	Έως 2024: διετής με carry-forward. Από 2025: ετήσια.
Επικαιρότητα	Δημοσίευση κατά τους μήνες M6-M7 του επόμενου έτους.
Παραγόμενο δημοσίευμα	State of the Digital Decade 2024 report — eGovernment Benchmark.

Γ. Επεξεργασία & ενσωμάτωση στον ΔΜΓ	
Μονάδα μέτρησης	Σκορ 0–100.
Κατεύθυνση μεταβολής	↑ Υψηλότερη τιμή ⇒ μεγαλύτερη ψηφιακή διαθεσιμότητα ⇒ υποδηλώνεται υψηλότερο επίπεδο απλούστευσης γραφειοκρατίας.
Μέθοδος κανονικοποίησης	Εξαιτίας του τρόπου υπολογισμού στην πηγή (eGovernment Benchmark) οι τιμές είναι από 0 έως 100 και δεν απαιτούνται περαιτέρω τεχνικές κανονικοποίησης.
Βάρος στον ΔΜΓ	8,33% ($= 0,25 \times 1/3$).
Δ. Ποιοτικά Χαρακτηριστικά	
Διαχρονική συγκρισιμότητα	Η μέτρηση από το 2025 μεταβαίνει από διετή/κυλιόμενη προσέγγιση σε ετήσια αξιολόγηση όλων των life events.
Γεωγραφική συγκρισιμότητα	Υψηλή – 37 χώρες με τυποποιημένη μεθοδολογία.

ΥΠΟ-ΔΕΙΚΤΗΣ 4 – Προσυμπληρωμένες Φόρμες**A. Ταυτότητα & εννοιολογικό πλαίσιο**

Όνομα	Προσυμπληρωμένες Φόρμες (Pre-filled Forms).
Θεματική περιοχή ΔΜΓ	Ευχρηστία.
Ορισμός	Προσυμπληρωμένες φόρμες, μετρούμενες ως το ποσοστό των διοικητικών βημάτων που παρουσιάζουν προσυμπληρωμένα δεδομένα (ήδη γνωστά στις δημόσιες υπηρεσίες) σε online φόρμα στον χρήστη.
Σύνδεση με ευρύτερα πλαίσια	eGovernment Benchmark / πυλώνας «Key enablers» στο πλαίσιο DESI / Ψηφιακή Δεκαετία 2030 (δεν αποτελεί δεσμευτικό KPI).

B. Δεδομένα & πηγή

Πηγή δεδομένων	eGovernment Benchmark Reports (2012–2024). Capgemini + πιστοποίηση από Υπουργεία.
Σύνολο δεδομένων	Δεδομένα από eGovernment Benchmark.
Πηγή πρωτογενών δεδομένων	Διάδραση Mystery Shoppers με portal υπηρεσιών, φόρμες συμπλήρωσης· λίστες ελέγχου με screenshots.
Μεθοδολογία	Digital Decade 2024: eGovernment Benchmark.
Συλλογή δεδομένων	Mystery Shopping από εκπαιδευμένους ερευνητές σε εθνικό επίπεδο, με δοκιμαστικά προφίλ χρηστών. Οι αναλυτές αξιολογούν περιεχόμενο και λειτουργικότητα φόρμας.
Στατιστική μονάδα	Ψηφιακή δημόσια υπηρεσία για ιδιώτες (που περιλαμβάνει συμπλήρωση φόρμας μέσα στη διαδρομή του χρήστη για κάθε Γεγονός Ζωής).
Στατιστικός πληθυσμός	Online δημόσιες υπηρεσίες για πολίτες σε 9 Γεγονότα Ζωής στις συμμετέχουσες χώρες.
Διάκριση κατά κατηγορίες	Σύνολο των Γεγονότων Ζωής.
Περιοχή αναφοράς	Κράτη μέλη Ε.Ε., Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία, υποψήφιες χώρες.
Συχνότητα διάχυσης	Έως 2024: διετής. Από 2025: ετήσια.
Επικαιρότητα	Δημοσίευση κατά τους μήνες M6-M7 του επόμενου έτους.

Δείκτης Μείωσης Γραφειοκρατίας για την Ελλάδα

Παραγόμενο δημοσίευμα	State of the Digital Decade 2024 report – eGovernment Benchmark.
Γ. Επεξεργασία & ενσωμάτωση στον ΔΜΓ	
Μονάδα μέτρησης	Σκορ 0–100.
Κατεύθυνση μεταβολής	↑ Υψηλότερη τιμή ⇒ περισσότερη αξιοποίηση γνωστών δεδομένων από τη διοίκηση ⇒ υποδηλώνεται υψηλότερο επίπεδο απλούστευσης γραφειοκρατίας.
Μέθοδος κανονικοποίησης	Εξαιτίας του τρόπου υπολογισμού στην πηγή (eGovernment Benchmark) οι τιμές είναι από 0 έως 100 και δεν απαιτούνται περαιτέρω τεχνικές κανονικοποίησης.
Βάρος στον ΔΜΓ	8,33% (= $0,25 \times 1/3$). Ισότιμη με υπ. 5 και 6.
Δ. Ποιότητα & περιορισμοί	
Διαχρονική συγκρισιμότητα	Η μέτρηση από το 2025 μεταβαίνει από διετή/κυλιόμενη προσέγγιση σε ετήσια αξιολόγηση όλων των life events.
Γεωγραφική συγκρισιμότητα	Υψηλή.

ΥΠΟ-ΔΕΙΚΤΗΣ 5 – Υποστήριξη Χρήστη**A. Ταυτότητα & εννοιολογικό πλαίσιο**

Όνομα	Υποστήριξη Χρήστη (User Support).
Θεματική περιοχή ΔΜΓ	Ευχρηστία.
Ορισμός	Ο βαθμός στον οποίο η διαδικτυακή υποστήριξη, οι λειτουργίες βοήθειας και οι μηχανισμοί ανατροφοδότησης είναι διαθέσιμοι τόσο σε εθνικούς όσο και σε διασυνοριακούς χρήστες. Σύνθετο σκορ από: ποσοστό πυλών με FAQ, fora, λειτουργία βοήθειας για cross-border, διαδικασίες υποβολής παραπόνων για cross-border.
Σύνδεση με ευρύτερα πλαίσια	eGovernment Benchmark / πλαίσιο DESI / Ψηφιακή Δεκαετία 2030 (όχι δεσμευτικός KPI).

B. Δεδομένα & πηγή

Πηγή δεδομένων	eGovernment Benchmark Reports (2012–2024). Capgemini + πιστοποίηση από Υπουργεία.
Σύνολο δεδομένων	Δεδομένα από eGovernment Benchmark.
Πηγή πρωτογενών δεδομένων	Παρατηρήσεις αξιολογητών μέσω λιστών ελέγχου και ηλεκτρονικών πλατφορμών, με αποδεικτικά (screenshots, επιβεβαιωμένες φόρμες).
Μεθοδολογία	Digital Decade 2024: eGovernment Benchmark.
Συλλογή δεδομένων	Αναλυτές σε τοπικό επίπεδο δοκιμάζουν σενάριο «Διαδρομής Χρήστη» και αξιολογούν πολλαπλά στοιχεία προσβασιμότητας και διαφάνειας.
Στατιστική μονάδα	Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες (ανά βήμα ή δυνατότητα μέσα σε Γεγονός Ζωής).
Στατιστικός πληθυσμός	Παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες από Ε.Ε. και συσχετιζόμενες χώρες, αξιολογημένες υπό το Benchmark.
Διάκριση κατά κατηγορίες	Το σύνολο (χωρίς διάκριση).
Περιοχή αναφοράς	Κράτη μέλη Ε.Ε., Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία, υποψήφιες χώρες.
Συχνότητα διάχυσης	Έως 2024: διετής. Από 2025: ετήσια.
Επικαιρότητα	Δημοσίευση κατά τους μήνες Μ6-Μ7 του επόμενου έτους.

Δείκτης Μείωσης Γραφειοκρατίας για την Ελλάδα

Παραγόμενο δημοσίευμα	State of the Digital Decade 2024 report – eGovernment Benchmark.
Γ. Επεξεργασία & ενσωμάτωση στον ΔΜΓ	
Μονάδα μέτρησης	Σκορ 0–100.
Κατεύθυνση μεταβολής	↑Υψηλότερη τιμή ⇒ ισχυρότεροι μηχανισμοί υποστήριξης ⇒ υποδηλώνεται υψηλότερο επίπεδο απλούστευσης γραφειοκρατίας.
Μέθοδος κανονικοποίησης	Εξαιτίας του τρόπου υπολογισμού στην πηγή (eGovernment Benchmark) οι τιμές είναι από 0 έως 100 και δεν απαιτούνται περαιτέρω τεχνικές κανονικοποίησης.
Βάρος στον ΔΜΓ	8,33% ($= 0,25 \times 1/3$).
Δ. Ποιότητα & περιορισμοί	
Διαχρονική συγκρισιμότητα	Η μέτρηση από το 2025 μεταβαίνει από διετή/κυλιόμενη προσέγγιση σε ετήσια αξιολόγηση όλων των life events.
Γεωγραφική συγκρισιμότητα	Υψηλή.

ΥΠΟ-ΔΕΙΚΤΗΣ 6 – Διαφάνεια Υπηρεσίας**A. Ταυτότητα & εννοιολογικό πλαίσιο**

Όνομα	Διαφάνεια Υπηρεσίας (Service Transparency).
Θεματική περιοχή ΔΜΓ	Ευχρηστία.
Ορισμός	Διαφάνεια στην παροχή υπηρεσιών, στον σχεδιασμό και στα προσωπικά δεδομένα. Σύνθετη βαθμολογία από: ειδοποίηση ολοκλήρωσης, παρακολούθηση προόδου, πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα μέσω πυλών, συμμετοχή χρηστών στον σχεδιασμό υπηρεσιών και χάραξη πολιτικής.
Σύνδεση με ευρύτερα πλαίσια	eGovernment Benchmark / DESI / Ψηφιακή Δεκαετία 2030 (όχι δεσμευτικός KPI).

B. Δεδομένα & πηγή

Πηγή δεδομένων	eGovernment Benchmark Reports (2012–2024). Capgemini + πιστοποίηση από αρμόδια υπουργεία.
Σύνολο δεδομένων	Δεδομένα από eGovernment Benchmark.
Πηγή πρωτογενών δεδομένων	Παρατηρήσεις αξιολογητών μέσω λιστών ελέγχου και πλατφορμών (screenshots, φόρμες).
Μεθοδολογία	Digital Decade 2024: eGovernment Benchmark.
Συλλογή δεδομένων	Εκπαιδευμένοι αναλυτές σε τοπικό επίπεδο δοκιμάζουν σενάριο «Διαδρομής Χρήστη» και αξιολογούν στοιχεία προσβασιμότητας και διαφάνειας.
Στατιστική μονάδα	Ψηφιακή δημόσια υπηρεσία (ανά βήμα ή δυνατότητα εντός Γεγονότος Ζωής).
Στατιστικός πληθυσμός	Παρεχόμενες online υπηρεσίες σε Ε.Ε. και συσχετιζόμενες χώρες, υπό το Benchmark.
Διάκριση κατά κατηγορίες	Σύνολο των Γεγονότων Ζωής.
Περιοχή αναφοράς	Κράτη μέλη Ε.Ε., Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία, υποψήφιες χώρες.
Συχνότητα διάχυσης	Έως 2024: διετής. Από 2025: ετήσια.
Επικαιρότητα	Δημοσίευση κατά τους μήνες Μ6-Μ7 του επόμενου έτους.

Δείκτης Μείωσης Γραφειοκρατίας για την Ελλάδα

Παραγόμενο δημοσίευμα	State of the Digital Decade 2024 report – eGovernment Benchmark.
Γ. Επεξεργασία & ενσωμάτωση στον ΔΜΓ	
Μονάδα μέτρησης	Σκορ 0–100.
Κατεύθυνση μεταβολής	↑ Υψηλότερη τιμή ⇒ μεγαλύτερη διαφάνεια ⇒ μείωση γραφειοκρατίας.
Μέθοδος κανονικοποίησης	Εξαιτίας του τρόπου υπολογισμού στην πηγή (eGovernment Benchmark) οι τιμές είναι από 0 έως 100 και δεν απαιτούνται περαιτέρω τεχνικές κανονικοποίησης.
Βάρος στον ΔΜΓ	8,33% ($= 0,25 \times 1/3$).
Δ. Ποιότητα & περιορισμοί	
Διαχρονική συγκρισιμότητα	Η μέτρηση από το 2025 μεταβαίνει από διετή/κυλιόμενη προσέγγιση σε ετήσια αξιολόγηση όλων των life events.
Γεωγραφική συγκρισιμότητα	Υψηλή.

ΥΠΟ-ΔΕΙΚΤΗΣ 7 – Ικανοποίηση από τις υπηρεσίες που παρέχονται με φυσική παρουσία

A. Ταυτότητα & εννοιολογικό πλαίσιο

Όνομα	Ικανοποίηση Πολιτών από τις υπηρεσίες που παρέχονται με φυσική παρουσία.
Θεματική περιοχή ΔΜΓ	Γνώμη Πολιτών.
Ορισμός	Ανώνυμη αξιολόγηση από πολίτες της εμπειρίας τους από δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται με φυσική παρουσία.
Σύνδεση με ευρύτερα πλαίσια	Εθνική πηγή (gov.gr / axiologisi.ypes.gov.gr). Συμπληρωματική προς τους υπ. 1-6 που εστιάζουν στην προσφορά υπηρεσιών – οι υπ. 7-8 αποτυπώνουν τη ζήτηση/εμπειρία.

B. Δεδομένα & πηγή

Πηγή δεδομένων	Συλλογή μέσω gov.gr / axiologisi.ypes.gov.gr.
Σύνολο δεδομένων	data.gov.gr.
Πηγή πρωτογενών δεδομένων	Ηλεκτρονική εφαρμογή στον ιστότοπο axiologisi.ypes.gov.gr.
Μεθοδολογία	Πλατφόρμα αξιολόγησης δημόσιων υπηρεσιών του Υπουργείου Εσωτερικών (https://axiologisi.ypes.gov.gr/home).
Συλλογή δεδομένων	Δομημένα ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια αποστέλλονται σε εγγεγραμμένους στο ΕΜΕπ. Εθελοντική συμπλήρωση.
Στατιστική μονάδα	Ερωτηματολόγιο που καλύπτει την εμπειρία πολίτη από συγκεκριμένο φορέα Δ.Δ. με φυσική παρουσία.
Στατιστικός πληθυσμός	Ενήλικοι πολίτες εγγεγραμμένοι στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (ΕΜΕπ) με διεύθυνση κατοικίας στην Ελλάδα.
Διάκριση κατά κατηγορίες	Τέσσερις Μείζονες Κατηγορίες Υπηρεσιών, με βασική διάκριση ανάμεσα σε υπηρεσίες που προσφέρονται με φυσική παρουσία ή ψηφιακά.
Περιοχή αναφοράς	Ελλάδα.
Συχνότητα διάχυσης	Εξαμηνιαία.
Επικαιρότητα	Ετήσια δημοσίευση επικαιροποιημένης βαθμολογίας.

Δείκτης Μείωσης Γραφειοκρατίας για την Ελλάδα

Παραγόμενο δημοσίευμα	Έκθεση Αξιολόγησης ΥΠΕΣ (π.χ. Axiologisi_May_2025.pdf).
Γ. Επεξεργασία & ενσωμάτωση στον ΔΜΓ	
Μονάδα μέτρησης	Μέση βαθμολογία ικανοποίησης σε κλίμακα 1–10 από την πηγή.
Κατεύθυνση μεταβολής	↑ Υψηλότερη βαθμολογία ⇒ υψηλότερη ικανοποίηση ⇒ θετική επίπτωση στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας.
Μέθοδος κανονικοποίησης	$(x - 1) / 9 \times 100$. Αποκαθιστά πλήρες εύρος τιμών 0–100 από το εύρος 1-10 των μικροδεδομένων.
Βάρος στον ΔΜΓ	12,5% ($= 0,25 \times 1/2$)
Δ. Ποιότητα & περιορισμοί	
Διαχρονική συγκρισιμότητα	Περιορισμένη – η πρώτη και μέχρι στιγμής μοναδική έρευνα διενεργήθηκε τον Μάιο του 2025. Δεν υπάρχει διαθέσιμη χρονοσειρά.
Γεωγραφική συγκρισιμότητα	Δεν υφίσταται – εθνική μέτρηση.

ΥΠΟ-ΔΕΙΚΤΗΣ 8 — Ικανοποίηση από τις ψηφιακές υπηρεσίες

A. Ταυτότητα & εννοιολογικό πλαίσιο

Όνομα	Ικανοποίηση Πολιτών από ψηφιακές υπηρεσίες.
Θεματική περιοχή ΔΜΓ	Γνώμη Πολιτών.
Ορισμός	Ανώνυμη αξιολόγηση από πολίτες της εμπειρίας τους από δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται ψηφιακά.
Σύνδεση με ευρύτερα πλαίσια	Εθνική πηγή (gov.gr / axiologisi.ypes.gov.gr). Αποτυπώνει τη διάσταση της ζήτησης σε συμπλήρωση των δεικτών προσφοράς (υπ. 2-6 από eGB).

B. Δεδομένα & πηγή

Πηγή δεδομένων	Συλλογή μέσω gov.gr / axiologisi.ypes.gov.gr.
Σύνολο δεδομένων	data.gov.gr.
Πηγή πρωτογενών δεδομένων	Ηλεκτρονική εφαρμογή στον ιστότοπο axiologisi.ypes.gov.gr.
Μεθοδολογία	Πλατφόρμα αξιολόγησης δημόσιων υπηρεσιών ΥΠΕΣ (κοινή με υπ. 7).
Συλλογή δεδομένων	Δομημένα ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια προς εγγεγραμμένους στο ΕΜΕπ· εθελοντική συμμετοχή.
Στατιστική μονάδα	Ερωτηματολόγιο που καλύπτει την εμπειρία πολίτη από συγκεκριμένο φορέα Δ.Δ. ψηφιακά.
Στατιστικός πληθυσμός	Ενήλικοι πολίτες εγγεγραμμένοι στο ΕΜΕπ με διεύθυνση κατοικίας στην Ελλάδα.
Διάκριση κατά κατηγορίες	Κατηγορίες υπηρεσιών — διάκριση ψηφιακής εξυπηρέτησης (αντικείμενο του παρόντος υπο-δείκτη).
Περιοχή αναφοράς	Ελλάδα.
Συχνότητα διάχυσης	Εξαμηνιαία.
Επικαιρότητα	Ετήσια δημοσίευση επικαιροποιημένης βαθμολογίας.
Παραγόμενο δημοσίευμα	Έκθεση Αξιολόγησης ΥΠΕΣ (π.χ. Axiologisi_May_2025.pdf).

Δείκτης Μείωσης Γραφειοκρατίας για την Ελλάδα

Γ. Επεξεργασία & ενσωμάτωση στον ΔΜΓ	
Μονάδα μέτρησης	Μέση βαθμολογία ικανοποίησης σε κλίμακα 1–10.
Κατεύθυνση μεταβολής	↑ Υψηλότερη βαθμολογία ⇒ υψηλότερη ικανοποίηση ⇒ θετική επίπτωση στην απλούστευση γραφειοκρατίας.
Μέθοδος κανονικοποίησης	$(x - 1) / 9 \times 100$. Αποκαθιστά πλήρες εύρος τιμών από το εύρος 1-10 των μικροδεδομένων.
Βάρος στον ΔΜΓ	12,5% (= $0,25 \times 1/2$). Ισότιμη με υπ. 7.
Δ. Ποιοτικά χαρακτηριστικά	
Διαχρονική συγκρισιμότητα	Περιορισμένη – δεν υπάρχει διαθέσιμη χρονοσειρά. Αναφέρεται πως θα πραγματοποιείται δυο φορές το έτος. Μέχρι τώρα έχει πραγματοποιηθεί μια μέτρηση (Μάιος 2025).
Γεωγραφική συγκρισιμότητα	Δεν υφίσταται – εθνική μέτρηση.

ΥΠΟ-ΔΕΙΚΤΗΣ 9 – Μετρήσεις επιδραστικών διαδικασιών (SCM)

A. Ταυτότητα & εννοιολογικό πλαίσιο

Όνομα	Μετρήσεις μείωσης Διοικητικών Βαρών σε επιδραστικές διαδικασίες.
Θεματική περιοχή ΔΜΓ	Αξιολόγηση Διαδικασιών.
Ορισμός	Ποσοστιαία μείωση (αθροιστικού) Διοικητικού Βάρους (πριν vs μετά την απλούστευση) για το σύνολο 20 επιδραστικών διαδικασιών της περιμέτρου, μετρημένες με το Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους (Standard Cost Model). Αφορά σε φυσικά πρόσωπα, επιχειρήσεις και Δημόσια Διοίκηση.
Σύνδεση με ευρύτερα πλαίσια	Standard Cost Model. Ενσωμάτωση των μετρήσεων SCM στον Δείκτη αποτελεί καινοτομία της ελληνικής προσέγγισης.

B. Δεδομένα & πηγή

Πηγή δεδομένων	Εσωτερική παραγωγή ΕΚΤ στο πλαίσιο του Υποέργου 2 του παρόντος Έργου.
Σύνολο δεδομένων	Πίνακας μετρήσεων SCM ανά διαδικασία (πριν/μετά απλούστευση) – εσωτερική βάση ΕΚΤ.
Πηγή πρωτογενών δεδομένων	Μετρήσεις διοικητικών βαρών πριν και μετά την απλούστευση, με βάση τη μεθοδολογία του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους.
Μεθοδολογία	Πρότυπη μεθοδολογία και διαδικασίες μέτρησης διοικητικών βαρών (Π1.1).
Συλλογή δεδομένων	Κάθε έτος επιλέγονται 20 διαδικασίες από την περίμετρο των ~100 επιδραστικών διαδικασιών (που έχουν υποστεί απλούστευση μέσω νομοθετικής ρύθμισης ή ψηφιοποίησης) και μετρούνται με SCM.
Στατιστική μονάδα	Διοικητική διαδικασία (απλουστευμένη).
Στατιστικός πληθυσμός	Περίμετρος ~100 επιδραστικών διαδικασιών (που επικαιροποιείται ενδεικτικά κάθε 5–10 έτη από ΥΠΕΣ σε συνεργασία με ΕΚΤ).
Διάκριση κατά κατηγορίες	Μείωση Διοικητικού Κόστους Δημόσιας Διοίκησης / Μείωση Διοικητικού Κόστους Επιχειρήσεων-Πολιτών (μέσος όρος των δύο).
Περιοχή αναφοράς	Ελλάδα.

Δείκτης Μείωσης Γραφειοκρατίας για την Ελλάδα

Συχνότητα διάχυσης	Ετήσια (20 νέες μετρήσεις ανά έτος).
Επικαιρότητα	Παραγωγή εντός του έτους αναφοράς ή του επόμενου – εξαρτάται από το χρονοδιάγραμμα του Έργου.
Παραγόμενο δημοσίευμα	Παραδοτέα ΕΚΤ.
Γ. Επεξεργασία & ενσωμάτωση στον ΔΜΓ	
Μονάδα μέτρησης	Ποσοστό (%) μέσης μείωσης Διοικητικού Βάρους.
Κατεύθυνση μεταβολής	↑ Υψηλότερη ποσοστιαία μείωση ⇒ αποτελεσματικότερες απλουστεύσεις ⇒ θετική επίπτωση στην απλούστευση γραφειοκρατίας.
Μέθοδος κανονικοποίησης	Διατηρείται το εύρος τιμών [0,100] από τον τρόπο υπολογισμού του υπο-δείκτη και δεν απαιτείται περαιτέρω μετασχηματισμός.
Βάρος στον ΔΜΓ	12,5% (= $0,25 \times 1/2$). Ισότιμη συμμετοχή με υπ. 10.
Δ. Ποιότητα & περιορισμοί	
Διαχρονική συγκρισιμότητα	Σωρευτική μέτρηση (όχι panel): κάθε έτος μετρώνται 20 διαφορετικές διαδικασίες της περιμέτρου, μέχρι να εξαντληθούν. Η σύγκριση μεταξύ ετών είναι εννοιολογική (ικανότητα του συστήματος για αποτελεσματικές απλουστεύσεις) και όχι αυστηρά στατιστική.
Γεωγραφική συγκρισιμότητα	Δεν υφίσταται – εθνική μέτρηση. Η μεθοδολογία SCM επιτρέπει διεθνή συγκρισιμότητα της απόλυτης μέτρησης διοικητικών βαρών (σε ευρώ), αλλά όχι του ποσοστιαίου δείκτη μείωσης όπως χρησιμοποιείται στον ΔΜΓ.

ΥΠΟ-ΔΕΙΚΤΗΣ 10 — Δείκτης αναλογίας απλοποιημένων διαδικασιών (ΜΙΤΟΣ)

A. Ταυτότητα & εννοιολογικό πλαίσιο

Όνομα	Δείκτης Μετασχηματισμού Διοικητικών Διαδικασιών (ΜΙΤΟΣ).
Θεματική περιοχή ΔΜΓ	Αξιολόγηση Διαδικασιών.
Ορισμός	Ποσοστό εξωστρεφών διοικητικών διαδικασιών του ΜΙΤΟΣ που πληρούν τουλάχιστον 2 από 4 κριτήρια εκσυγχρονισμού: (1) ψηφιοποίηση, (2) πολυπλοκότητα (≤ 5 βήματα), (3) ταχύτητα διεκπεραίωσης (≤ 15 ημέρες), (4) νομική επικαιρότητα.
Σύνδεση με ευρύτερα πλαίσια	Εθνική πηγή· χωρίς διεθνές αντίστοιχο. Αξιοποιεί ένα μοναδικό εθνικό πλεονέκτημα – δομημένο μητρώο διαδικασιών – που δεν εντοπίζεται σε άλλες χώρες.

B. Δεδομένα & πηγή

Πηγή δεδομένων	Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών «ΜΙΤΟΣ» – διαχείριση ΕΔΥΤΕ.
Σύνολο δεδομένων	JSON export του Μητρώου.
Πηγή πρωτογενών δεδομένων	Καταχωρήσεις διαδικασιών από φορείς της Δημόσιας Διοίκησης στο ΜΙΤΟΣ.
Μεθοδολογία	Υπολογισμός τεσσάρων κριτηρίων ανά διαδικασία μέσω script HSB110.txt· δίτιμη βαθμολόγηση: 1 αν πληρούνται ≥ 2 κριτήρια, 0 διαφορετικά.
Συλλογή δεδομένων	Συνεχής ενημέρωση Μητρώου από τους αρμόδιους φορείς.
Στατιστική μονάδα	Εξωστρεφής διοικητική διαδικασία.
Στατιστικός πληθυσμός	Σύνολο εξωστρεφών διαδικασιών ΜΙΤΟΣ: 2.573 (έτος αναφοράς 2024) → 2.844 (2025) – μεταβαλλόμενη περίμετρος.
Διάκριση κατά κατηγορίες	Διαδικασίες ανά τομέα πολιτικής, ωφελούμενο (φυσικό/νομικό πρόσωπο).
Περιοχή αναφοράς	Ελλάδα.
Συχνότητα διάχυσης	Μητρώο: συνεχής. Υπολογισμός υπο-δείκτη: ετήσιος.
Επικαιρότητα	Άμεση – δεν εξαρτάται από τρίτη δημοσίευση.

Δείκτης Μείωσης Γραφειοκρατίας για την Ελλάδα

Παραγόμενο δημοσίευμα	Παραδοτέα Έργου (Π2.2).
Γ. Επεξεργασία & ενσωμάτωση στον ΔΜΓ	
Μονάδα μέτρησης	Ποσοστό (%) διαδικασιών που πληρούν τουλάχιστον 2/4 κριτήρια.
Κατεύθυνση μεταβολής	↑ Υψηλότερο ποσοστό ⇒ μεγαλύτερη διοικητική αναβάθμιση ⇒ μείωση γραφειοκρατίας.
Μέθοδος κανονικοποίησης	Διατηρείται το εύρος τιμών [0,100] από τον τρόπο υπολογισμού του υπο-δείκτη και δεν απαιτείται περαιτέρω μετασχηματισμός.
Βάρος στον ΔΜΓ	12,5% (= $0,25 \times 1/2$). Ισότιμη συμμετοχή με υπ. 9.
Δ. Ποιότητα & περιορισμοί	
Διαχρονική συγκρισιμότητα	Επηρεάζεται από τη μεταβαλλόμενη περίμετρο (2.573 → 2.844 μεταξύ 2024–2025). Ο υπολογισμός γίνεται σε μεταβαλλόμενο πληθυσμό, κάτι που ενδέχεται να επηρεάσει τη συγκρισιμότητα.
Γεωγραφική συγκρισιμότητα	Δεν υφίσταται – μοναδική εθνική πηγή χωρίς διεθνές αντίστοιχο.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II: Πρόσθετες μεθοδολογικές σημειώσεις



Προδιαγραφές δεδομένων υπο-δεικτών του ΔΜΓ

Στον ακόλουθο Πίνακα αποτυπώνεται η μορφή των στοιχείων, για κάθε ένα ξεχωριστό υπο-δείκτη, που εισέρχονται στο πληροφοριακό σύστημα του Εθνικού Κέντρου Τεκμηρίωσης και υπόκεινται σε επεξεργασία για τον τελικό υπολογισμό του ΔΜΓ:

ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΔΜΓ	1. ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ 25%			2. ΕΥΧΡΗΣΤΙΑ 25%			3. ΓΝΩΜΗ ΠΟΛΙΤΩΝ 25%		4. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ 25%	
Υπο-δείκτης	Χρήστες e-Government	Ψηφ. Δημόσιες Υπηρεσίες προς Πολίτες	Ψηφ. Δημόσιες Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις	Προσυμπληρωμένες Φόρμες	Υποστήριξη Χρήστη	Διαφάνεια Υπηρεσίας	Ικανοποίηση από υπηρεσίες που παρέχονται ψηφιακά	Ικανοποίηση από υπηρεσίες που απαιτούν παρουσία του πολίτη	Μετρήσεις Επιδραστικών διαδικασιών	Αναλογία απλοποιημένων διαδικασιών
Πηγή δεδομένων	Eurostat	eGov Benchmark	eGov Benchmark	eGov Benchmark	eGov Benchmark	eGov Benchmark	gov.gr survey	gov.gr survey	EKT	ΜΙΤΟΣ/ΕΔΥΤΕ
Τρόπος εισροής δεδομένων	API, χωρίς επεξεργασία	Excel, χωρίς επεξεργασία	Excel, χωρίς επεξεργασία	Excel, χωρίς επεξεργασία	Excel, χωρίς επεξεργασία	Excel, χωρίς επεξεργασία	Excel πρωτογενή, εσωτερικός υπολογισμός	Excel πρωτογενή, εσωτερικός υπολογισμός	Excel πρωτογενή, εσωτερικός υπολογισμός	API json πρωτογενή, εσωτερικός υπολογισμός
Τρόπος αποτύπωσης δεδομένων	Ποσοστό	Score100 (unit = eGov_score)	Score100 (unit = eGov_score)	Score100 (unit = eGov_score)	Score100 (unit = eGov_score)	Score100 (unit = eGov_score)	Πρωτογενή σκορ 1-10	Πρωτογενή σκορ 1-10	Πρωτογενή δεδομένα (ευρώ και ποσοστό)	Κατηγορικά
Υπόκεινται σε περαιτέρω επεξεργασία	Μετατροπή σε σκορ	Όχι	Όχι	Όχι	Όχι	Όχι	Ναι	Ναι	Ναι	Ναι

Πίνακας 6 | Μορφή εισερχόμενων στοιχείων

Για τους υπο-δείκτες 1-6

Οι υπο-δείκτες που εννοιολογικά εκφράζονται ως ποσοστά, για τις ανάγκες του υπολογισμού του ΔΜΓ αποτυπώνονται ως σκορ (με μέγιστο το 100) και επομένως δεν υπόκεινται σε κανενός είδους περαιτέρω επεξεργασία (π.χ. το ποσοστό των χρηστών που χρησιμοποιεί το διαδίκτυο αποτυπώνεται ως σκορ).

Για τους υπο-δείκτες 7-8

Η μονάδα μέτρησης των υπο-δεικτών εκφράζεται ως μέση βαθμολογία ικανοποίησης σε κλίμακα 1–10 και κανονικοποιείται σε κλίμακα 0–100 προκειμένου να διασφαλιστεί συγκρισιμότητα με τους υπόλοιπους υπο-δείκτες του ΔΜΓ. Η άρση της διαφοροποίησης που προέκυπτε ως προς την αρχική κλίμακα αντιμετωπίστηκε με τη χρήση του μαθηματικού τύπου:

$$\text{Νέα τιμή} = \frac{(x - 1)}{(10 - 1)} \times 100 = \frac{(x - 1)}{9} \times 100.$$

Με τη χρήση του τύπου αυτού τα δεδομένα μετατρέπονται στη μορφή του σκορ 0-100.

Για τον υπο-δείκτη 9

Ο υπο-δείκτης 9 αποτυπώνει τη μείωση των διοικητικών βαρών με τη μορφή ποσοστού και υπολογίζεται με τον ακόλουθο μαθηματικό τύπο:

$$\frac{\sum_{j=1}^{20} x_{f,j} - \sum_{j=1}^{20} x_{i,j}}{\sum_{j=1}^{20} x_{i,j}}$$

όπου $x_{i,j}$ αθροιστικό κόστος για δημόσια διοίκηση και πολίτες/επιχειρήσεις πριν την απλούστευση για τη διαδικασία j,

$x_{f,j}$ αθροιστικό κόστος για δημόσια διοίκηση και πολίτες/επιχειρήσεις μετά την απλούστευση για τη διαδικασία j.

Σημείωση: Για τον καλύτερο σχεδιασμό της μέτρησης της μεταβολής των Διοικητικών Βαρών 20 διαδικασιών μετά από την πραγματοποίηση κάποιας απλούστευσης και για την αξιοποίηση του συγκεκριμένου υπο-δείκτη ως εργαλείο σχεδιασμού, αποτελεί σημαντικό βήμα ο ορισμός μίας δεξαμενής-περιμέτρου των επιδραστικών διαδικασιών του κράτους. Για το λόγο αυτό, προσδιορίστηκαν πιλοτικά τα κριτήρια και η μεθοδολογία ένταξης διαδικασιών στην περίμετρο, καθώς και καταγράφηκε μία αρχική περίμετρος.

Ως σημαντικά κριτήρια απόφασης ορίστηκαν τα ακόλουθα:

- **Εξωστρέφεια:** Ως εξωστρεφείς ορίζονται οι διαδικασίες όπου υπάρχει άμεση συναλλαγή μεταξύ δημόσιας διοίκησης και ωφελούμενου (πολίτη ή επιχείρησης), ενώ ως εσωστρεφείς ορίζονται οι εσωτερικές διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης.

- **Ψηφιοποίηση:** Κριτήριο που μετράει το κατά πόσο παρέχεται ψηφιακά η διαδικασία. Οι διαδικασίες χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες ανάλογα με τον βαθμό ψηφιοποίησης (πλήρης, μερική, μόνο έντυπη).
- **Βαθμός επιδραστικότητας διαδικασίας:**
 - ✓ **Πληθυσμιακή Εμβέλεια:** Το κριτήριο αποτυπώνει το μέγεθος του πληθυσμού που αφορά μία διοικητική διαδικασία, δηλαδή το πλήθος των δυνητικών ωφελούμενων. Ως υψηλής πληθυσμιακής εμβέλειας θεωρούνται διαδικασίες που δυνητικά αφορούν μεγάλο αριθμό πολιτών ή επιχειρήσεων (υπάρχουν και χαμηλής ή μεσαίας εμβέλειας, κατά αντιστοιχία). Η διάσταση αυτή λειτουργεί ως βασικός πολλαπλασιαστής του συνολικού διοικητικού βάρους με βάση το εύρος της δυνητικής κοινωνικής επίδρασης της διαδικασίας.
 - ✓ **(Σχετική) Συχνότητα χρήσης:** Το κριτήριο αποτυπώνει τη συχνότητα χρήσης της διαδικασίας σε ετήσια βάση. Οι τιμές του κριτηρίου διαχωρίζονται σε Χαμηλή, Μεσαία και Υψηλή³⁰. Σε συνδυασμό με την πληθυσμιακή εμβέλεια, καθορίζει τον αναμενόμενο αριθμό συναλλαγών ανά έτος και το σωρευτικό διοικητικό βάρος που παράγει μια διαδικασία, ακόμη και όταν το βάρος ανά μεμονωμένη πράξη είναι σχετικά μικρό.
- **Αντιπροσωπευτικότητα Δείγματος**
 - ✓ **Αντιπροσωπευτικότητα ανά τομέα πολιτικής:** Το κριτήριο διασφαλίζει ότι το τελικό δείγμα των επιδραστικών διαδικασιών αντιπροσωπεύει επαρκώς τους τομείς πολιτικής (Γεωργία και κτηνοτροφία, Δικαιοσύνη, Εκπαίδευση, Επιχειρηματική δραστηριότητα, Εργασία και ασφάλιση, Ναυτιλία, Οικογένεια, Περιουσία και φορολογία, Πολίτης και καθημερινότητα, Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός, Στράτευση, Υγεία και πρόνοια), και κατά συνέπεια τις λειτουργίες του κράτους. Εισάγει κανόνες σύνθεσης (ελάχιστα όρια συμμετοχής ανά τομέα πολιτικής), ώστε να αποφεύγεται η υπερεκπροσώπηση λίγων τομέων και να εξασφαλίζεται ισόρροπη εκπροσώπηση του φάσματος της δημόσιας διοίκησης στο δείγμα.
 - ✓ **Συμπερίληψη ευπαθών ομάδων:** Το κριτήριο διασφαλίζει ότι το τελικό δείγμα διαδικασιών δεν αγνοεί ορισμένες ευπαθείς κοινωνικές ομάδες (ΆμεΑ, άνεργοι), αλλά περιλαμβάνει διαδικασίες που τις αφορούν. Εισάγει κανόνες σύνθεσης του δείγματος (ελάχιστος αριθμός διαδικασιών που σχετίζονται με κάθε ευπαθή ομάδα), ώστε να εξασφαλίζεται ότι οι ομάδες εκπροσωπούνται επαρκώς στο δείγμα.
- **Στρατηγική σημασία:** Το κριτήριο αποτιμά τη στρατηγική σημασία μιας διαδικασίας σε σχέση με εθνικές πολιτικές προτεραιότητες (π.χ. ψηφιακός μετασχηματισμός, επενδύσεις, απασχόληση, κοινωνική προστασία, πράσινη ανάπτυξη) και τη δυνατότητά της να λειτουργήσει ως αντιπροσωπευτικό παράδειγμα ευρύτερης

³⁰ Η σχετική συχνότητα χρήσης προκύπτει ως το πηλίκο του Αριθμού Χρηστών με τον Πληθυσμό.

κατηγορίας διαδικασιών, ώστε τα συμπεράσματα να μπορούν να γενικεύονται σε παρόμοιες περιπτώσεις.

Για τον ορισμό της περιμέτρου των πιο επιδραστικών διαδικασιών χρησιμοποιήθηκαν εκτενώς δεδομένα από το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών «ΜΙΤΟΣ». Ακολουθεί η ανάλυση των βημάτων, στη βάση των οποίων προσδιορίζεται το πιλοτικό δείγμα διαδικασιών υψηλής επίδρασης:

1^ο βήμα - Φίλτρο εξωστρέφειας

Αποκλεισμός των εσωστρεφών διαδικασιών του ΜΙΤΟΣ. Από την εφαρμογή του κριτηρίου προκύπτει μια αρχική λίστα υποψήφιων διαδικασιών προς ένταξη στην περίμετρο.

Για το έτος 2024 ο αριθμός των εξωστρεφών διαδικασιών ανέρχεται σε 2.573 που ουσιαστικά αποτελεί την αρχική «δεξαμενή». Η αντίστοιχη τιμή για το 2025 είναι 2875.

2^ο βήμα - Αξιολόγηση διαδικασιών

Οι εξωστρεφείς διαδικασίες βαθμολογούνται στη βάση των 2 κριτηρίων:

1. Πληθυσμιακή εμβέλεια

Εκτίμηση Πληθυσμιακής Εμβέλειας	«Κατώφλι»	Βαθμοί
Χαμηλή	100,000	2
Μεσαία	1,000,000	5
Υψηλή	> 1000000	10

2. Συχνότητα Χρήσης (σχετική)

Σχετική συχνότητα	«Κατώφλι»	Βαθμοί
Χαμηλή	0.1	2
Μεσαία	0.5	5
Υψηλή	> 0.5	10

Διαμορφώνεται με αυτόν τον τρόπο μια λίστα με βαθμολογημένες πλέον τις διαδικασίες οι οποίες ταξινομούνται κατά φθίνουσα σειρά.

Η λίστα διαθέτει τις ακόλουθες τέσσερις 4 στήλες:

Διαδικασία	Πληθυσμιακή εμβέλεια	Συχνότητα Χρήσης	Βαθμός Επιδραστικότητας
ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ Χ	5	5	25

Η τελευταία στήλη (Βαθμός Επιδραστικότητας) θα είναι το γινόμενο των 2 προηγούμενων:

$$\text{Βαθμός Επιδραστικότητας} = \text{Πληθυσμιακή εμβέλεια} * \text{Συχνότητα Χρήσης} =$$

Οι δυνατές τιμές της στήλης «Βαθμός επιδραστικότητας» είναι 4, 10, 20, 25, 50, 100.

3^ο βήμα – Προτεραιοποίηση με βάση τον βαθμό επιδραστικότητας ανά τομέα πολιτικής

Ανά τομέα πολιτικής, γίνεται προτεραιοποίηση με βάση τη βαθμολογία της κάθε διαδικασίας ως προς το βαθμό επιδραστικότητας της.

Η προτεραιοποίηση πραγματοποιείται ξεχωριστά για τις ψηφιοποιημένες και τις μη ψηφιοποιημένες διαδικασίες. Οι ψηφιοποιημένες αποτελούν περίπου το 80% της τελικής επιλογής και το υπόλοιπο 20% συμπληρώνεται από υπηρεσίες που δεν έχουν ψηφιοποιηθεί. Για παράδειγμα, στον τομέα «Γεωργία & Κτηνοτροφία» την υψηλότερη βαθμολογία έλαβαν οι ακόλουθες ψηφιοποιημένες διαδικασίες:

Γεωργία και κτηνοτροφία/ Ψηφιοποιημένες

Ανάλυση αμοιβών ανταποκριτή ΕΛΓΑ
Ανάλυση καταβολής ασφαλιστικών εισφορών ΕΛΓΑ
Βεβαίωση καταβολής εισφορών ΕΛΓΑ
Ασφαλιστική ενημερότητα ΕΛΓΑ
Αναζήτηση διαθέσιμης παραγωγής για καταναλωτές
Ενημέρωση του ΣΓΠ - Ελαιοκομικού Τομέα
Έκδοση Άδειας Λειτουργίας για την Παρασκευή Σταφιδίνης
Δήλωση αποθεμάτων οίνου.
Δήλωση επεξεργασίας - εμπορίας οίνου.
Δήλωση παραγωγής οίνου

Διαμορφώνεται με αυτόν τον τρόπο μια λίστα 200 διαδικασιών, ως εξής:

Τομείς	Ψηφιοποιημένες με την υψηλότερη βαθμολογία	Μη ψηφιοποιημένες με την υψηλότερη βαθμολογία
Γεωργία και κτηνοτροφία	10	3
Δικαιοσύνη	14	3
Εκπαίδευση	14	3
Επιχειρηματική δραστηριότητα	14	3
Εργασία και ασφάλιση	13	3
Ναυτιλία	13	3
Οικογένεια	13	3

Τομείς	Ψηφιοποιημένες με την υψηλότερη βαθμολογία	Μη ψηφιοποιημένες με την υψηλότερη βαθμολογία
Περιουσία και φορολογία	13	3
Πολίτης και καθημερινότητα	13	3
Πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός	13	3
Στράτευση	13	3
Υγεία και πρόνοια	13	3
Σύνολο	164	36

4ο βήμα - Έλεγχος αντιπροσωπευτικότητας δείγματος

Η λίστα ελέγχεται ως προς την εκπροσώπηση ευπαθών ομάδων. Στην περίμετρο θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται κατ' ελάχιστον 8 διαδικασίες (~5% του συνόλου των διαδικασιών της περιμέτρου) που αφορούν ευπαθείς ομάδες.

5ο βήμα - Οριστικοποίηση βάσει στρατηγικής σημασίας

Η λίστα των διαδικασιών οριστικοποιείται από τον υπεύθυνο χάραξης πολιτικής.

Λίστα με τις 20 διαδικασίες που μετρήθηκαν ως προς τη μείωση των Διοικητικών τους Βαρών ύστερα από κάποια απλούστευση (ψηφιοποίηση) και αξιοποιήθηκαν στον υπολογισμό του υπο-δείκτη 9 για το έτος αναφοράς 2024:

1. Οικονομική ενίσχυση (voucher)
2. Πιστοποιητικό Οικογ. Κατάστασης
3. Ψηφιακή Βεβαίωση Εγγράφου
4. Πιστοποίηση αναπηρίας (ΚΕΠΑ)
5. Αίτηση επιδόματος ανεργίας
6. Απόδοση ΑΦΜ
7. Ονοματοδοσία ανηλίκου
8. Ευρωπαϊκή Κάρτα Ασφάλισης Ασθενείας
9. Αποτελέσματα διαγνωστικών εξετάσεων
10. Ηλεκτρονικές δικαστικές αποφάσεις του Πρωτοδικείου Αθηνών
11. Know your customer
12. Παρακολούθηση αίτησης σύνταξης
13. Ένσταση για πράξη βεβαίωσης παράβασης
14. Έξοδα Κηδείας
15. Άυλο συναινετικό διαζύγιο
16. Μεταβίβαση ακινήτου
17. Επισημείωση της Χάγης
18. Έρευνα αρχείων υποθηκοφυλα
19. Έκδοση Δελτίου Ανεργίας
20. Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας

Για τον υπο-δείκτη 10

Ο υπο-δείκτης 10 χρησιμοποιεί κατηγορικά δεδομένα και με τη χρήση δίτιμης βαθμολόγησης ($\geq$ κάλυψη τουλάχιστον 2 κριτηρίων = 1, αλλιώς = 0) είναι σε θέση με ένα απλό και κατανοητό τρόπο να δώσει τις απαραίτητες πληροφορίες που σχετίζονται με την εξέλιξη της καταπολέμησης της γραφειοκρατίας. Τα κριτήρια είναι τα ακόλουθα:

- Ψηφιοποίηση.
- Πολυπλοκότητα: χρειάζονται λιγότερα από 5 βήματα για να ολοκληρωθούν ενέργειες που εκτελούνται από τον χρήστη.
- Ταχύτητα: Χρειάζονται λιγότερες από 15 ημέρες για να ολοκληρωθεί πλήρως.
- Νομική επικαιρότητα: πρόσφατη αλλαγή νομικού πλαισίου.

Η τιμή του υπο-δείκτη ουσιαστικά είναι το ποσοστό των εξωστρεφών διαδικασιών που ικανοποιούν τουλάχιστον 2 από τα 4 χαρακτηριστικά στο σύνολο των εξωστρεφών διαδικασιών.

Ως περίμετρος ορίζεται στο σύνολο των εξωστρεφών διαδικασιών του ΜΙΤΟΣ, στην περίπτωση που μεταβάλλεται άρδην η περίμετρος θα πρέπει αν ληφθεί υπόψιν στις τυχόν συγκρίσεις διαχρονικά. Το ποσοστό στη συνέχεια αποτυπώνεται ως σκορ προκειμένου να προστεθεί στις τιμές των υπόλοιπων υπο-δεικτών.

Μαθηματικός τύπος υπολογισμού ΔΜΓ:

Οι υπο-δείκτες έχουν σχεδιαστεί ώστε να μετρούν διακριτές διαστάσεις χωρίς να υπάρχει αλληλοεπικάλυψη και για να υπολογιστεί ο ΔΜΓ χρησιμοποιείται η ακόλουθη μαθηματική φόρμουλα:

$$\Delta\text{ΜΓ}^{31} = 0,25 * (0,333 * X1 + 0,333 * X2 + 0,333 * X3) + 0,25 * (0,333 * \Psi1 + 0,333 * \Psi2 + 0,333 * \Psi3) + 0,25 * (0,5 * Y1 + 0,5 * Y2) + 0,25 * (0,5 * Z1 + 0,5 * Z2),$$

όπου:

$X_i, i = 1,2,3$: υπο-δείκτες Ψηφιοποίησης,

$\Psi_i = 1,2,3$: υπο-δείκτες Ευχρηστίας,

$Y_i = 1,2,3$: υπο-δείκτες Ικανοποίησης,

$Z_i = 1,2,3$: υπο-δείκτες Απλούστευσης.

³¹ Οι τιμές των μεταβλητών συμπληρώνονται ως αριθμοί και όχι ως ποσοστά.



ΔΕΙΚΤΗΣ ΜΕΙΩΣΗΣ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ^N



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Εσωτερικών



ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ &
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ

Ελλάδα 2.0
ΕΘΝ. ΚΟ. ΣΧΕΔ. Ο. ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ
ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤ. ΚΟΤΗΤΑΣ



Με τη χρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU