



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Γενική Γραμματεία  
Ψηφιακής Διακυβέρνησης  
& Απλούστευσης Διαδικασιών

ΕΘΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ  
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

# Εγχειρίδιο Χρήσης για τη Δημόσια Διοίκηση

ΕΘΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ-ΜΙΤΟΣ  
ΕΘΝΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ  
ΠΑΡΑΤΗΡΗΤΗΡΙΟ ΓΙΑ ΤΗ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ

## Περιεχόμενα

<b>Τι είναι η Εθνική Πολιτική Διοικητικών Διαδικασιών (Ε.Π.Δ.Δ.);</b>	<b>1</b>
<b>Πυλώνας I Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών (ΕΜΔΔ)-Μίτος</b>	<b>4</b>
Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών-Μίτος: τι είναι;	4
Οργάνωση του Εθνικού Μητρώου Διοικητικών Διαδικασιών-Μίτος	8
<b>Πυλώνας II Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών (Ε.Π.Α.Δ.)</b>	<b>8</b>
Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών: τι είναι;	9
Οργάνωση και λειτουργία Εθνικού Προγράμματος Απλούστευσης Διαδικασιών	11
<b>Οδηγός-μεθοδολογία υλοποίησης απλουστεύσεων</b>	<b>16</b>
Μεθοδολογία προτεραιοποίησης και ένταξης στο ΕΠΑΔ	19
Μεθοδολογία ανά άξονα απλούστευσης	23
Προϋποθέσεις αποτελεσματικότητας Οδηγιών (Εγκάρσια στοιχεία)	35
<b>Πυλώνας III Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας</b>	<b>37</b>
Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας: τι είναι;	37
<b>Οργάνωση Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας</b>	<b>38</b>
Το Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας οργανώνεται σε τρία επίπεδα- μηχανισμούς:	38
Συντονιστικός Μηχανισμός Παρατηρητηρίου	39
Εκτελεστικός Μηχανισμός Παρατηρητηρίου	40
Δίκτυο Συνεργατών Παρατηρητηρίου	40
<b>Μεθοδολογία μέτρησης: το Μοντέλο Τυποποιημένου Κόστους (Standard Cost Model)</b>	<b>42</b>
Βήματα εφαρμογής μεθοδολογίας Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους	44
Διαδικασία έρευνας και μετρήσεων για τον υπολογισμό του μέσου κόστους	46
Βήματα υπολογισμού του μέσου κόστους	46
<b>Σύνταξη ετήσιας έκθεσης</b>	<b>47</b>

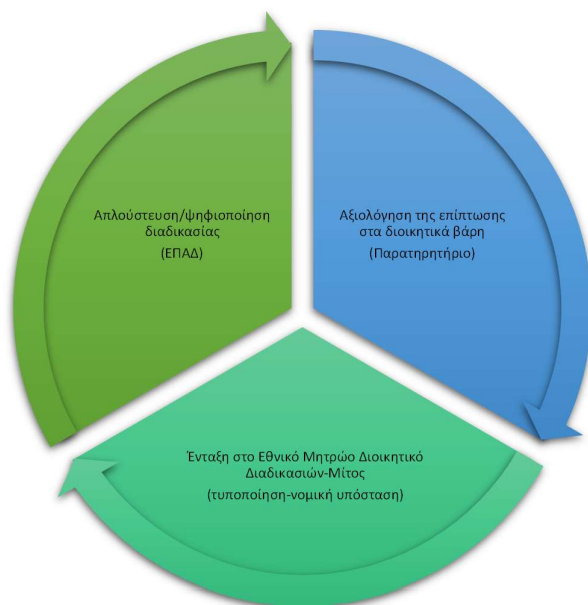
## Τι είναι η Εθνική Πολιτική Διοικητικών Διαδικασιών (Ε.Π.Δ.Δ.);

Η Ελλάδα, για πρώτη φορά, αποκτά μια συνεκτική δημόσια πολιτική, που της δίνει τη δυνατότητα να καταγράφει-τυποποιεί, αξιολογεί και βελτιώνει τις διοικητικές διαδικασίες οι οποίες, έχουν ως στόχο την εσωτερική οργάνωση και λειτουργία της, καθώς και την παροχή δημοσίων υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις.

Έως σήμερα, οι προσπάθειες για τη βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών γίνονταν μόνο σε μια *ad hoc* βάση χωρίς συνέχεια και μακροπρόθεσμο ορίζοντα. Προκειμένου να αντιμετωπιστεί η συγκεκριμένη παθογένεια, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης δημιούργησε την Εθνική Πολιτική Διοικητικών Διαδικασιών (Ε.Π.Δ.Δ.), για να αποτελέσει μια συνεκτική δημόσια πολιτική, με στόχο τον συνολικό διοικητικό μετασχηματισμό του Κράτους και της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.

Η Εθνική Πολιτική Διοικητικών Διαδικασιών βασίζεται σε τρία νέα εργαλεία-πυλώνες τα οποία αλληλοεξαρτώνται και αλληλοεπιδρούν μεταξύ τους: (1) το **Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών (ΕΜΔΔ)-Μίτος**, το οποίο έχει ως στόχο την καταγραφή, αποτύπωση και τυποποίηση όλων των διοικητικών διαδικασιών του Κράτους, (2) το **Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών (ΕΠΑΔ)**, που αποτελεί έναν μηχανισμό ανασχεδιασμού και απλούστευσης διοικητικών διαδικασιών στη βάση μιας κοινής μεθοδολογίας και ενός ομοιόμορφου και κατανοητού τρόπου παρουσίασης των δράσεων απλούστευσης στην κοινή γνώμη, και (3) το **Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας**, που αποτελεί μηχανισμό τεκμηρίωσης των αποτελεσμάτων της Ε.Π.Δ.Δ. και μέτρησης διοικητικών βαρών για τη συνεχή αξιολόγηση και εκτίμηση της γραφειοκρατίας στην Ελλάδα.

Η αλληλεπίδραση των εργαλείων-πυλώνων της Ε.Π.Δ.Δ. αποτελεί το κλειδί για την επιτυχή υλοποίησή της. Αυτό συμβαίνει γιατί η εκπόνηση ενός κεντρικού προγράμματος απλουστεύσεων, απαιτεί τόσο έναν **αξιόπιστο μηχανισμό μέτρησης** του διοικητικού βάρους κάθε διαδικασίας και την επαλήθευση της απλούστευσης με *ex post* μετρήσεις, όσο και μία νέα ψηφιακή πλατφόρμα που θα αποτελέσει τον **κοινό τόπο επαφής** του πολίτη με το Κράτος, όπου, θα αποτυπώνονται τα προδιαγεγραμμένα βήματα για κάθε διαδικασία ξεχωριστά, με τρόπο κατανοητό, επικαιροποιημένο και δημόσιο.



### Νομοθετικό-Κανονιστικό πλαίσιο

Οι τρεις πυλώνες της Ε.Π.Δ.Δ. ρυθμίζονται από συγκεκριμένα νομοθετικά και κανονιστικά κείμενα όπως φαίνονται στον παρακάτω πίνακα.

Πυλώνας-εργαλείο	Νομοθετικό Πλαίσιο	Κανονιστικό Πλαίσιο
<b>Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών-Μίτος</b>	<b>Άρθρο 90 του ν. 4727/2020</b> (Α' 184) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με το άρθρο 68 του ν. 4961/2022 (Α' 146) και παρ. 4 του άρθρου 114 του ν. 4961/2022 (Α' 146) όπως τροποποιήθηκε με την παρ. 6 του άρθρου 94 του ν. 5007/2022 (Α' 241).	Υπουργική Απόφαση, υπ' αριθ. 32066/13-11-2020, (Β' 5123) «Ζητήματα οργάνωσης και τήρησης του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών, κατ' εφαρμογή του άρθρου 90 του ν. 4727/2020 (Α' 184)» και Υπουργική Απόφαση, υπ' αριθ. 21540/2-06-2022 (Β' 2877) «Τροποποίηση της υπ' αριθ. 32066/13.11.2020 Απόφασης του Υπουργού Επικρατείας «Ζητήματα οργάνωσης και τήρησης του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών, κατ' εφαρμογή του άρθρου 90 του ν. 4727/2020 (Α' 184)» (Β' 5123), όπως ισχύει».
<b>Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών</b>	<b>Άρθρο 45 του ν. 4635/2019</b> (Α' 167) «Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε με τις περ. 1 και 2 του άρθρου 80 του ν.	Υπουργική Απόφαση υπ' αριθ. 15660 ΕΞ 2020 (Β' 2724) «Εφαρμοστική απόφαση του Εθνικού Προγράμματος Απλούστευσης Διαδικασιών, βάσει του άρθρου 45 του ν. 4635/2019 (Α' 167)»

	4674/2020 (Α' 53) «Στρατηγική αναπτυξιακή προοπτική των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, ρύθμιση ζητημάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών και άλλες διατάξεις» και το άρθρο 69 του ν. 4961/2022 (Α' 146).	και Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 466 ΕΞ 2021 (Β' 2747) "Τροποποίηση της υπό στοιχεία 15660ΕΞ2020/15.06.2020 απόφασης του Υπουργού Επικρατείας «Εφαρμοστική απόφαση του Εθνικού Προγράμματος Απλούστευσης Διαδικασιών, βάσει του άρθρου 45 του ν. 4635/2019 (Α' 167)".
<b>Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας</b>	<b>Άρθρο 47 του ν. 4635/2019</b> (Α' 167) «Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 70 του ν. 4961/2022 (Α' 146).	Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 36595 ΕΞ 2021 (Β' 4813) «Ρυθμίσεις για την οργάνωση και τη λειτουργία του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας».

## Πυλώνας I Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών (ΕΜΔΔ)-Μίτος

Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών-Μίτος: τι είναι;

Η προσπάθεια για βελτίωση της παροχής των δημοσίων υπηρεσιών του Κράτους προς τον πολίτη, αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο των δημοσίων πολιτικών διοικητικής μεταρρύθμισης σε όλον τον κόσμο. Η βελτίωση αυτή σχετίζεται άμεσα με την οργάνωση και τη λειτουργία του Κράτους, καθώς προϋποθέτει την ενιαία και ομοιόμορφη παροχή των δημοσίων υπηρεσιών και την καλύτερη ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τα βήματα και τους τρόπους διεκπεραίωσης των διοικητικών διαδικασιών.

Βασική παθολογία του Ελληνικού Κράτους, για πολλές δεκαετίες, αποτελεί η γραφειοκρατία που δεν προκύπτει από ένα προβληματικό νομοθετικό ή κανονιστικό πλαίσιο, αλλά από τον τρόπο που οι θεσμοθετημένες διαδικασίες εφαρμόζονται από τις υπηρεσίες που έχουν τη σχετική αρμοδιότητα από τον νόμο. Δεν είναι λίγα τα παραδείγματα παροχής δημοσίων υπηρεσιών ή διεκπεραίωσης διαδικασιών που παρέχονται ή εφαρμόζονται με διαφορετικό τρόπο από ομοειδείς υπηρεσίες. Αυτό μπορεί να συμβαίνει είτε λόγω κακής ερμηνείας της νομοθεσίας από τις υπηρεσίες που καλούνται να εφαρμόσουν τη νομοθεσία, είτε λόγω νομικής ανασφάλειας που προέρχεται από κακές κατευθύνσεις της Κεντρικής Διοίκησης.

Η γραφειοκρατία προκαλεί προφανώς διοικητικά βάρη σε πολίτες και επιχειρήσεις, ενδοδιοικητικά βάρη στη Δημόσια Διοίκηση που καλείται να διορθώσει τα κακώς κείμενα, καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση του πολίτη, εκνευρισμό και ταλαιπωρία. Επιπλέον, ενισχύει την υποκειμενική αντίληψη του πολίτη πως το κράτος είναι προβληματικό, με διαδικασίες που ταλαιπωρούν και με νόμους που δεν εφαρμόζονται. Ακόμα και στις περιπτώσεις που μια διαδικασία ή παροχή δημόσιας υπηρεσίας ρυθμίζεται αποτελεσματικά και ποιοτικά από την Κεντρική Διοίκηση, ο προβληματικός τρόπος εφαρμογής της από τις υπηρεσίες που εφαρμόζουν τη νομοθεσία μπορεί να ακυρώσει τα όποια θετικά αποτελέσματα.

Την προβληματική αυτή κατάσταση έρχεται να αντιμετωπίσει το **Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών-Μίτος**, το οποίο έχει σκοπό να καταγράψει και να τυποποιήσει όλες τις διοικητικές διαδικασίες του Ελληνικού Δημοσίου σε ένα μοναδικό αποθετήριο. Η εν λόγω καταγραφή και τυποποίηση γίνεται, στο πλαίσιο αυτό, με σύγχρονα τεχνολογικά εργαλεία. Εξάλλου, τα τελευταία χρόνια η χρήση νέων τεχνολογιών για την καλύτερη ενημέρωση των πολιτών και την αναβάθμιση της παροχής δημόσιων υπηρεσιών, αποτελεί την κρίσιμη ευκαιρία για τη βελτίωση της έγκυρης και έγκαιρης ενημέρωσης σε ένα πλαίσιο αμοιβαίας εμπιστοσύνης μεταξύ κράτους-πολίτη. Είναι χαρακτηριστικό ότι προγενέστερες δράσεις ομογενοποίησης της πληροφορίας με τη χρήση τυποποιημένων εντύπων, όπως ένταξη διοικητικών διαδικασιών στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), αποτέλεσαν έμπρακτη απόδειξη ότι η **σαφήνεια** και ο **ενιαίος τρόπος αποτύπωσης** των διαδικασιών οδηγούν σε αύξηση του βαθμού **ικανοποίησης** πολιτών, επιχειρήσεων και δημοσίων

υπαλλήλων. Αυτό συμβαίνει γιατί με την **τυποποίηση** των διαδικασιών περιορίζεται η ασάφεια και η ανασφάλεια δικαίου και την ίδια στιγμή, ομογενοποιείται ο τρόπος λειτουργίας της Διοίκησης, κατά τη διεκπεραίωση των διαδικασιών.

Το **Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών (ΕΜΔΔ) «Μίτος»**, δημιουργήθηκε στη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με το άρθρο 90 του Ν. 4727/2020, όπως ισχύει, με σκοπό την καταγραφή, την αποτύπωση και την τυποποίηση των ψηφιακών ή φυσικών διοικητικών διαδικασιών του δημόσιου τομέα, καθώς και την καταγραφή και αποτύπωση των απαιτούμενων στοιχείων και πληροφοριών αυτών.

Στόχος του ΕΜΔΔ, ως εργαλείο που καταγράφει και απεικονίζει την υφιστάμενη κατάσταση μιας δημόσιας διοικητικής διαδικασίας **«Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΟΠΩΣ ΕΙΝΑΙ» (AS-IS)»,** είναι να παρέχει στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους δημοσίους υπαλλήλους όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που ισχύουν σχετικά με τις διοικητικές διαδικασίες, τις αρμόδιες υπηρεσίες, την ισχύουσα νομοθεσία, καθώς και τον χρόνο διεκπεραίωσης. Πιο συγκεκριμένα το ΕΜΔΔ:

- καταγράφει, αποτυπώνει και τυποποιεί τις υφιστάμενες διοικητικές διαδικασίες των δημοσίων υπηρεσιών και φορέων, και κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα στοιχεία: ακριβείς, επίσημοι τίτλοι των υφιστάμενων διοικητικών διαδικασιών, νομοθετικό πλαίσιο, αρμόδιες υπηρεσίες, δικαιολογητικά, χρόνος διεκπεραίωσης, διάγραμμα ροής, εκτίμηση χρόνου και κόστη παραβόλων ή άλλων τελών,
- ενσωματώνει έναν μηχανισμό διαρκούς επικαιροποίησης των διαδικασιών, ώστε να υποστηρίζει τον στόχο του νομοθέτη που είναι: «η διαρκής τήρηση του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης και η συνεχής και αποκλειστική ενημέρωσή του με τις μεταβολές απλούστευσης»,
- υποστηρίζει την απλούστευση των διαδικασιών μέσω του ΕΠΑΔ, καθώς και την αξιολόγησή τους ως προς την επίπτωση που έχουν στα διοικητικά βάρη,
- ενσωματώνει πλατφόρμα υποβολής αναφορών πολιτών.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον έχει η δυνατότητα που **παρέχεται** σε κάθε πολίτη, μέσω της πλατφόρμας του ΕΜΔΔ, να υποβάλει αναφορά σε περίπτωση που διαπιστώσει μη επικαιροποιημένες ή μη καταχωρισμένες διαδικασίες ή ακόμα και απόκλιση στην εφαρμογή μιας διαδικασίας από τον τυποποιημένο τρόπο που περιλαμβάνεται στο ΕΜΔΔ.

Ομοίως, μέσω της πλατφόρμας, παρέχεται η δυνατότητα στους πολίτες να **υποβάλουν προτάσεις** απλούστευσης για διαδικασίες καταχωρισμένες στο ΕΜΔΔ. Οι προτάσεις αυτές θα συγκεντρώνονται από τη Διεύθυνση Διοικητικών Διαδικασιών Δημοσίου της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών και θα αξιολογούνται στο πλαίσιο του σχεδιασμού του ετήσιου προγραμματισμού του Εθνικού Προγράμματος Απλούστευσης Διαδικασιών (ΕΠΑΔ).

Η παράλειψη της υποχρέωσης καταχώρισης ή επικαιροποίησης διοικητικών διαδικασιών στο ΕΜΔΔ, καθώς και η απόκλιση κατά την εφαρμογή τους από τον τυποποιημένο τρόπο προβολής τους στο ΕΜΔΔ συνιστά πειθαρχικό παράπτωμα, σύμφωνα με την περ. κθ' της παρ. 1 του άρθρου 107 του ν. 3528/2007 για το όργανο, τον υπάλληλο ή κάθε άλλο αρμόδιο που έχει τη σχετική υποχρέωση ή ευθύνη για την καταχώριση ή εφαρμογή της διαδικασίας.

Οι διοικητικές διαδικασίες που καταχωρίζονται στο ΕΜΔΔ περιλαμβάνουν **κατ' ελάχιστον** τα ακόλουθα:

Επίσημος τίτλος της διαδικασίας

Νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη διαδικασία, καθώς και τα επιμέρους στάδια αυτής

Αρμόδιες και τυχόν συναρμόδιες υπηρεσίες διεκπεραίωσης της διαδικασίας και των επιμέρους σταδίων αυτής

Απαιτούμενα δικαιολογητικά για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας και των επιμέρους σταδίων αυτής

Στάδια/ βήματα της διαδικασίας αποτυπωμένα γραμμικά και με διάγραμμα ροής, σύμφωνα με τυποποιημένη μεθοδολογία διαγράμματος

Τελικό διοικητικό προϊόν

Εκτιμώμενοι χρόνοι διεκπεραίωσης

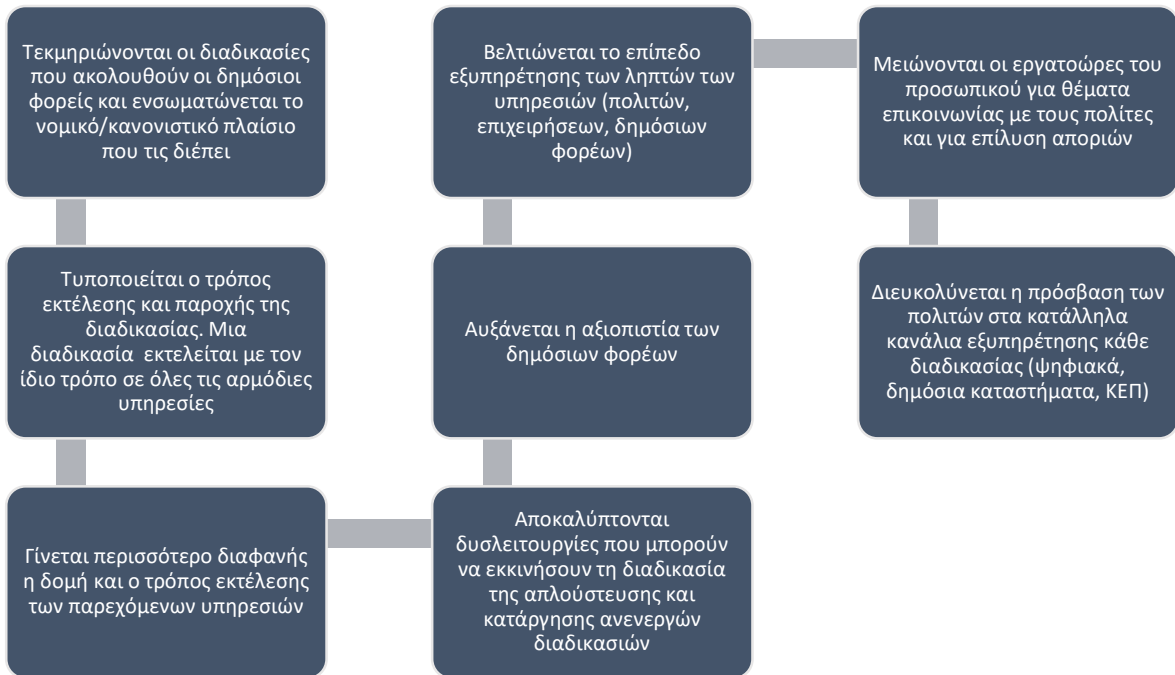
Κόστος παραβόλων ή άλλων τελών

Στο ΕΜΔΔ θα συμπεριλαμβάνονται επίσης στοιχεία σχετικά με την **πιστοποίηση** των απλουστευμένων διαδικασιών κατά ΕΠΑΔ<sup>1</sup>, καθώς και η μέτρηση του διοικητικού βάρους που θα πραγματοποιείται από το Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας.

Η τήρηση του ΕΜΔΔ αποσκοπεί στην καταγραφή, αποτύπωση και τυποποίηση των διοικητικών διαδικασιών του Δημοσίου στο διηνεκές και κρίνεται αναγκαία για πολίτες και επιχειρήσεις, συμβάλλοντας στην ταχύτερη και καλύτερη εξυπηρέτησή τους. Παράλληλα, η λειτουργία του ΕΜΔΔ είναι κομβικής σημασίας για τη Δημόσια Διοίκηση και τους δημοσίους υπάλληλους, οι οποίοι μέσω της χρήσης του αναμένεται να αποκομίσουν τα κάτωθι οφέλη:

<sup>1</sup> Κατ' εφαρμογή του άρθρου 45 του ν. 4635/2019 «Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών» (Α' 167)



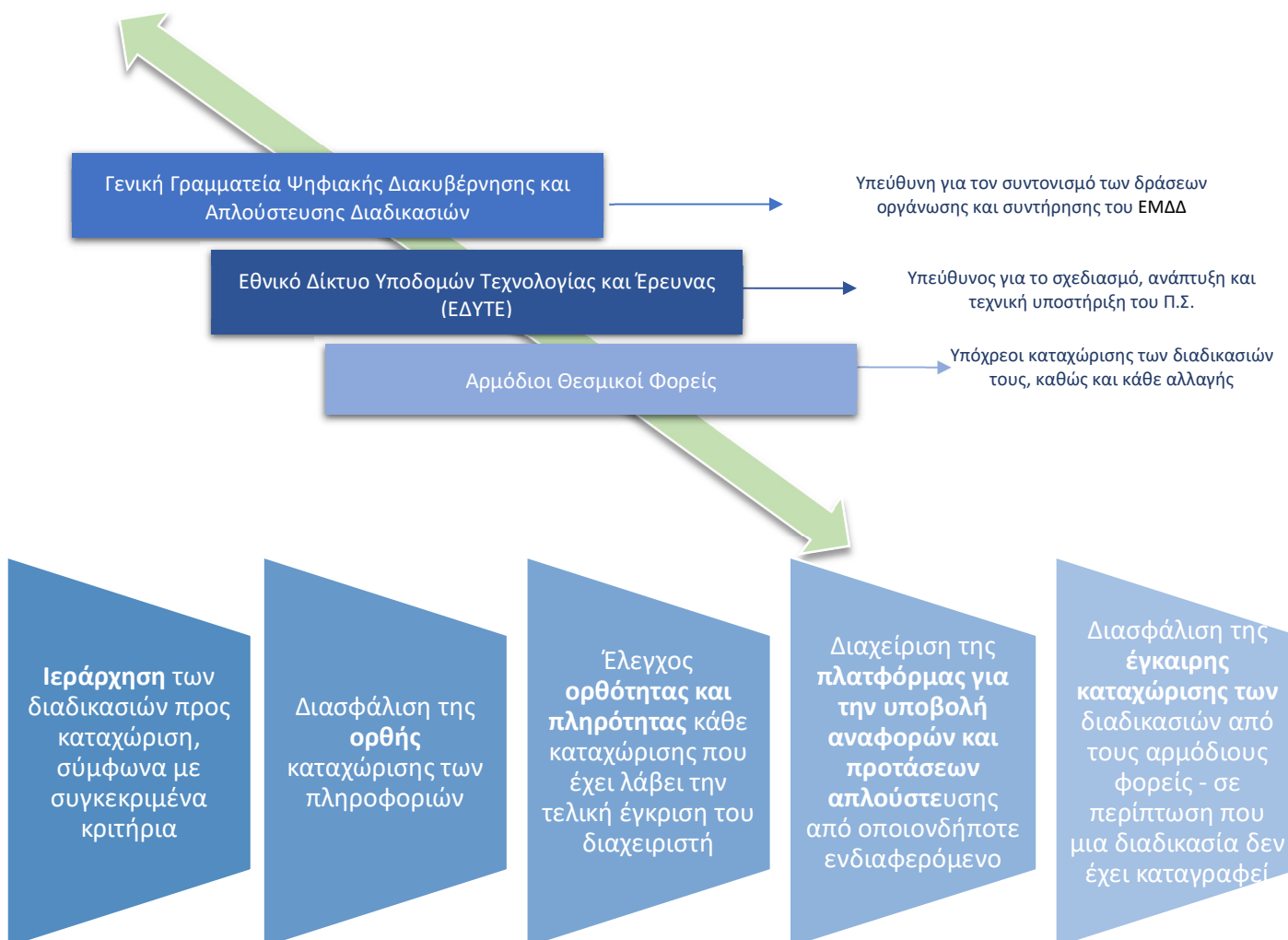


## Οργάνωση του Εθνικού Μητρώου Διοικητικών Διαδικασιών-Μίτος

Η ορθή λειτουργία του ΕΜΔΔ, προϋποθέτει τον σαφή καταμερισμό εργασίας και την καλή συνεργασία μεταξύ τριών (3) βασικών συντελεστών και συγκεκριμένα:

1. της **Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών** δια της **Διεύθυνσης Διοικητικών Διαδικασιών Δημοσίου**, η οποία έχει την αρμοδιότητα του συντονισμού των ενεργειών οργάνωσης και τήρησης του ΕΜΔΔ,
2. του **Εθνικού Δικτύου Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας (ΕΔΥΤΕ)**, το οποίο έχει την αρμοδιότητα του σχεδιασμού, της ανάπτυξης και της τεχνικής υποστήριξης του πληροφοριακού συστήματος του ΕΜΔΔ Μίτος, και
3. των **καθ' ύλην αρμοδίων θεσμικών φορέων**, οι οποίοι έχουν την υποχρέωση καταχώρισης των διαδικασιών αρμοδιότητάς τους, καθώς και των μεταβολών αυτών.

Και οι τρεις (3) αυτοί συντελεστές συνεργάζονται σε διαφορετικά στάδια, αλλά και ταυτόχρονα, για να εξασφαλίσουν την επιτυχή ανάπτυξη, εφαρμογή και συντήρηση του ΕΜΔΔ.



## Πυλώνας II Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών (Ε.Π.Α.Δ.)

### Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών: τι είναι;

Επί σειρά ετών, η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση εφάρμοσε ένα σημαντικό αριθμό μεταρρυθμίσεων που στόχο είχαν τη βελτίωση του ρυθμιστικού περιβάλλοντος προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων, καθώς και τη μείωση των γραφειοκρατικών βαρών. Παρ' όλα αυτά, οι προσπάθειες ανασχεδιασμού και απλούστευσης των διαδικασιών, **ουδέποτε είχαν ενταχθεί** σε μια συνεκτική δημόσια πολιτική βασισμένη σε κοινές αρχές και στόχους με κοινή μεθοδολογία και κοινούς κανόνες. Αντιθέτως, σχεδιάζονταν και υλοποιούνταν μεμονωμένα, αποσπασματικά και πολλές φορές επιφανειακά, χωρίς να καταφέρνουν να λύνουν τα όποια προβλήματα υπήρχαν σε βάθος. Ως αποτέλεσμα, παρά τις σημαντικές προσπάθειες, η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση δεν αποκόμιζε το αναμενόμενο **όφελος** και δεν καθίστατο δυνατή η αλλαγή των στερεότυπων και της αντίληψης του πολίτη για το Κράτος, τη Δημόσια Διοίκηση και τους Θεσμούς της, με αποτέλεσμα την αδυναμία ανάκτησης της εμπιστοσύνης.

Το 2019, στο πλαίσιο του ν. [4635/2019](#) («Επενδύω στην Ελλάδα») και πιο συγκεκριμένα στο Γ' Κεφάλαιο και το άρθρο 45, η Κυβέρνηση θέσπισε το **Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών** (εφεξής ΕΠΑΔ), το οποίο εξειδικεύτηκε με την [Υπουργική Απόφαση 15660 ΕΞ 2020](#), όπως ισχύει.

Το ΕΠΑΔ αποτελεί την **εθνική κεντρική και οριζόντια πολιτική**, η οποία μέσω ενός κεντρικού, κυβερνητικού και διϋπουργικού συντονισμού στοχεύει στον σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων ανασχεδιασμού και απλούστευσης των διοικητικών διαδικασιών. Το ΕΠΑΔ έχει ως σκοπό την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας και τη μείωση των διοικητικών βαρών των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, καθώς και την απλούστευση των εσωτερικών λειτουργιών της δημόσιας διοίκησης. Η επιτυχής υλοποίηση του ΕΠΑΔ σκοπεύει εντέλει στη **σημαντική βελτίωση της καθημερινότητας** όλων των πολιτών και στην ενίσχυση της αναπτυξιακής δυναμικής της χώρας, προασπίζοντας ταυτόχρονα το δημόσιο συμφέρον στο πλαίσιο ενός σύγχρονου κράτους δικαίου.

Για την επίτευξη των στόχων του, το ΕΠΑΔ αποβλέπει στη δημιουργία ενός **συνεκτικού πλαισίου** κανόνων, μεθοδολογιών και δράσεων για τη βελτίωση και αναβάθμιση της νομοθεσίας και των διοικητικών διαδικασιών. Ταυτόχρονα, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην **πληροφόρηση** του κοινού γι' αυτές, ώστε να επιτευχθεί το μέγιστο δυνατό όφελος για την κοινωνία, την οικονομία και την ίδια τη δημόσια διοίκηση και να ενδυναμωθεί η εμπιστοσύνη Κράτους – πολίτη.

Το ΕΠΑΔ αποτελείται από **τρεις (3) άξονες** παρέμβασης, στους οποίους εντάσσονται δράσεις και πολιτικές για όλους τους **ωφελούμενους**, δηλαδή τους **πολίτες**, προκειμένου να ασκήσουν κάποια επαγγελματική δραστηριότητα, τις **επιχειρήσεις** προκειμένου να προωθήσουν τα επιχειρηματικά ή επαγγελματικά τους ενδιαφέροντα, και τους **δημοσίους**

**υπαλλήλους και λειτουργούς**, οι οποίοι διεκπεραιώνουν τις διαδικασίες για την επίτευξη της προστασίας του δημοσίου συμφέροντος.

Οι **τρεις (3) άξονες** είναι: (Α) ποιοτικές και φιλικές ρυθμίσεις, (Β) απλές και κατανοητές διαδικασίες, και (Γ) έγκαιρη και ακριβής ενημέρωση.

### **Άξονας Α'** **Ποιοτικές και φιλικές ρυθμίσεις**

Βελτίωση του **ρυθμιστικού περιβάλλοντος** και **μείωση του υφιστάμενου όγκου** του  
Αποκατάσταση της **εσωτερικής συνοχής** του **δικαίου** και της σχέσης του πολίτη με αυτό  
Βελτίωση της **φιλικότητας** και της **γλωσσικής καθαρότητας** των ρυθμιστικών κειμένων, νομοθετική και διοικητική κωδικοποίηση



### **Άξονας Γ'** **Έγκαιρη και ακριβής ενημέρωση**

**Επικοινωνία** ανάγκης ύπαρξης διοικητικών διαδικασιών  
**Μέτρηση ικανοποίησης** των πολιτών και των επιχειρήσεων  
**Παραγωγή δεικτών και στατιστικών** για την πολιτική απλούστευσης  
Βελτίωση της **ενημέρωσης** και **ευαισθητοποίησης**  
**Διαχείριση αιτημάτων πολιτών** και διαφάνεια πληροφοριών και δεδομένων

### **Άξονας Β'** **Απλές και κατανοητές διαδικασίες**

**Ελαχιστοποίηση** των διοικητικών διαδικασιών  
Ενίσχυση των **υπηρεσιών μιας στάσης, ψηφιοποίηση** και **ψηφιακές πλατφόρμες, Διαλειτουργικότητες** και **διασυνδέσεις**  
**Τυποποίηση** ομοειδών διαδικασιών που διεκπεραιώνονται διαφορετικά από διαφορετικές υπηρεσίες

## Οργάνωση και λειτουργία Εθνικού Προγράμματος Απλούστευσης Διαδικασιών

Το ΕΠΑΔ βασίζεται σε μια στρατηγικά σχεδιασμένη Διακυβέρνηση τεσσάρων επιπέδων, η οποία εκτείνεται σε όλο το εύρος της Δημόσιας Διοίκησης, συνδυάζοντας τον κεντρικό και ταυτόχρονα οριζόντιο χαρακτήρα της Εθνικής αυτής πολιτικής.

Το ΕΠΑΔ τελεί υπό τον **Πρωθυπουργό**, ο οποίος ασκεί την εποπτεία του μέσω του **Υπουργού Επικρατείας** που είναι αρμόδιος για την ψηφιακή διακυβέρνηση και την απλούστευση των διαδικασιών.

Κεντρικό ρόλο παίζει η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και η **Διεύθυνση Διοικητικών Διαδικασιών Δημοσίου**, η οποία υποστηρίζει διοικητικά και επιστημονικά την υλοποίηση του ΕΠΑΔ.

Για την παρακολούθηση της υλοποίησης και της αξιολόγησης του Ετήσιου Προγραμματισμού του ΕΠΑΔ συστήνεται **Συντονιστική Επιτροπή του ΕΠΑΔ**, που αποτελείται από πέντε (5) Γενικούς Γραμματείς<sup>2</sup>.

Το ΕΠΑΔ υλοποιείται μέσω **Προγραμματικών Συμφωνιών**<sup>3</sup> μεταξύ του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης και των οικείων Υπουργών ή μέσω **Μνημονίων Συνεργασίας** μεταξύ του Γενικού Γραμματέα Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών και των οικείων Γενικών ή Ειδικών Γραμματέων. Μέσω αυτών, καθορίζονται οι τομείς που χρήζουν παρεμβάσεων απλούστευσης ανά πεδίο δημόσιας πολιτικής<sup>4</sup> και εξειδικεύονται οι δράσεις<sup>5</sup> ανά τομέα παρέμβασης, καθώς και το ενδεικτικό εκτιμώμενο χρονοδιάγραμμα, με χρονικό ορίζοντα ενός έτους. Τις Προγραμματικές Συμφωνίες και τα Μνημόνια Συνεργασίας υλοποιούν οι **ομάδες και υπο-ομάδες εργασίας**.

Οι ομάδες και υπο-ομάδες εργασίας αποτελούνται από στελέχη των οικείων Υπουργείων - στελέχη της ΓΓΨΔΑΔ και λοιπούς συνεργάτες. Οι **αρμοδιότητές** τους αφορούν στην προκαταρκτική επεξεργασία των δράσεων που χρήζουν παρεμβάσεων απλούστευσης, την προτεραιοποίηση και τον προσδιορισμό των βραχυπρόθεσμων, μεσοπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων στόχων, την εκπόνηση τεχνικών προδιαγραφών, καθώς και την εν γένει παρακολούθηση των εργασιών και της ομαλής ροής των παραδοτέων. Παράλληλα, κατά την υλοποίηση των δράσεων απλούστευσης, οι ομάδες και οι υπο-ομάδες είναι υπεύθυνες για την τήρηση των κατευθυντηρίων γραμμών, κριτηρίων και μεθοδολογίας εργασίας.

## Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών

---

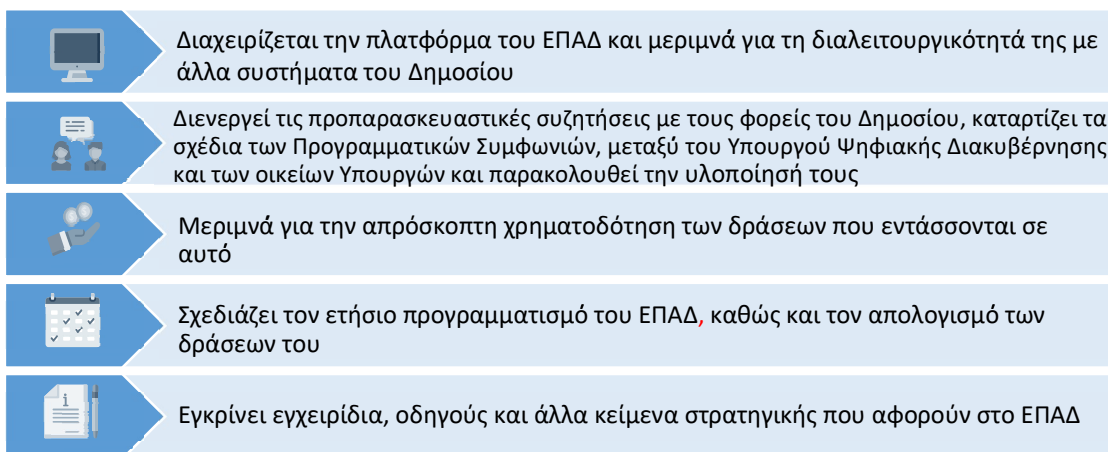
<sup>2</sup> Η σύσταση της Συντονιστικής Επιτροπής, όπως ισχύει σήμερα, τροποποιήθηκε ως άνω με την [ΥΑ 466 ΕΞ 2021/8.1.2021](#) ( Β` 81)

<sup>3</sup> Για υπόδειγμα της Προγραμματικής Συμφωνίας, βλ. Παράρτημα 3 της [Υπουργικής Απόφασης 15660 ΕΞ 2020](#)

<sup>4</sup> Βλ. Παράρτημα 2 της ίδιας Υπουργικής Απόφασης

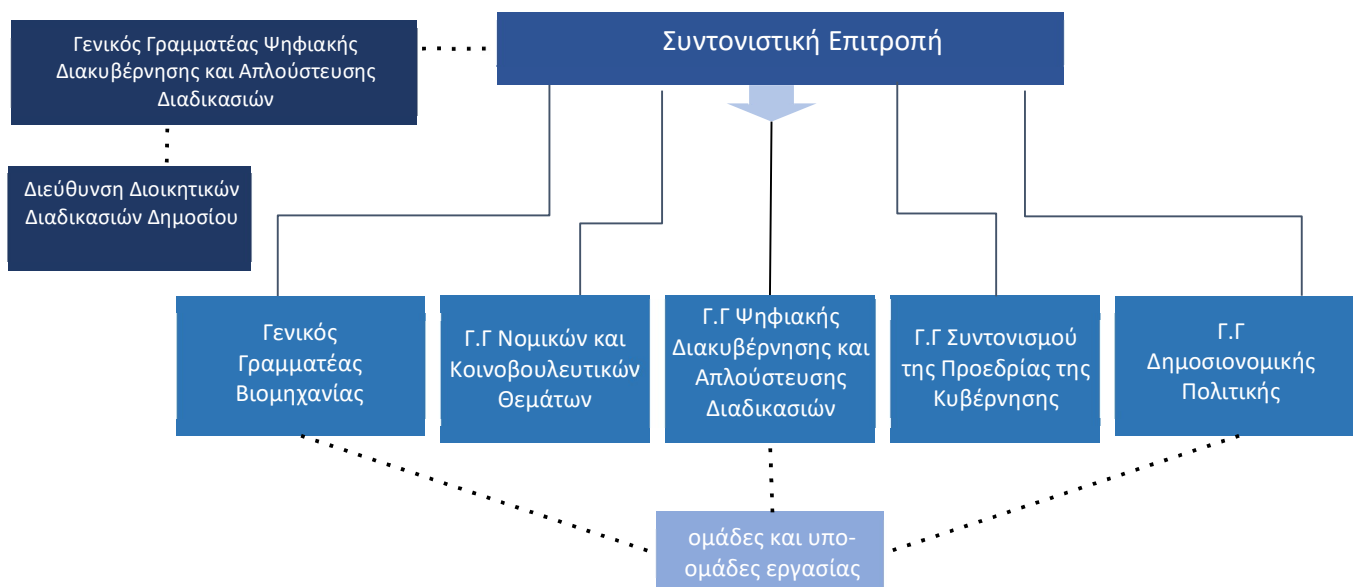
<sup>5</sup> Βλ. Παράρτημα 1 της ίδιας Υπουργικής Απόφασης

Κομβικό ρόλο στην υλοποίηση του ΕΠΑΔ διαδραματίζει η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών (ΓΓΨΔΑΔ), η οποία:



### Συντονιστική Επιτροπή ΕΠΑΔ

Η Συντονιστική Επιτροπή του ΕΠΑΔ είναι ένα ουσιαστικό εργαλείο για την παρακολούθηση της υλοποίησης και την αξιολόγηση του Ετήσιου Προγραμματισμού του ΕΠΑΔ. Αποτελείται από κεντρικούς Γενικούς Γραμματείς της Κυβέρνησης με **προεδρεύοντα** τον Γενικό Γραμματέα Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών **και συμμετέχοντες** τον Γενικό Γραμματέα Νομικών και Κοινοβουλευτικών Θεμάτων, τον Γενικό Γραμματέα Συντονισμού της Προεδρίας της Κυβέρνησης, τον Γενικό Γραμματέα Βιομηχανίας και τον Γενικό Γραμματέα Δημοσιονομικής Πολιτικής.



η έγκριση του Οριζοντίου Οδηγού Σχεδιασμού και Υλοποίησης Απλούστευσης Διαδικασιών

η προέγκριση των σχεδίων των Προγραμματικών Συμφωνιών, πριν την υπογραφή τους

η αξιολόγηση και έγκριση του Ετήσιου Προγραμματισμού του ΕΠΑΔ

η έγκριση του απολογισμού του ΕΠΑΔ πριν αυτός υποβληθεί στον Υπουργό Επικρατείας και στον Πρωθυπουργό

η μέριμνα για ζητήματα διυπουργικού χαρακτήρα

η έγκριση της πιστοποίησης των διαδικασιών ως διαδικασιών ΕΠΑΔ

### **Βασικό αντικείμενο της Συντονιστικής Επιτροπής αποτελεί:**

#### ***Πιστοποίηση κατά ΕΠΑΔ***

Ειδικής σημασίας είναι και η **πιστοποίηση** κατά το ΕΠΑΔ. Κάθε διαδικασία που έχει απλουστευτεί, θα λαμβάνει την πιστοποίηση κατά το ΕΠΑΔ, από τη Διεύθυνση Διοικητικών Διαδικασιών Δημοσίου της ΓΓΨΔΑΔ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Με την πιστοποίηση **τεκμαίρεται** η πλήρης συμμόρφωση της εν λόγω διαδικασίας με τις προδιαγραφές, τη μεθοδολογία και τα κριτήρια απλούστευσης και ανασχεδιασμού των διοικητικών διαδικασιών, όπως αυτά αποτυπώνονται στον παρόντα Οδηγό. Η πιστοποίηση κατά το ΕΠΑΔ θα συνοδεύεται **από έκθεση του Παρατηρητηρίου της Γραφειοκρατίας**, σχετικά με τη μείωση των διοικητικών βαρών που επιτυγχάνεται δια της απλούστευσης εκάστης διαδικασίας και επικοινωνείται στην κοινή γνώμη.

Το ΕΠΑΔ υλοποιείται μέσω Προγραμματικών Συμφωνιών μεταξύ του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης και των οικείων υπουργών ή μέσω Μνημονίων Συνεργασίας μεταξύ του Γενικού Γραμματέα Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών και των οικείων Γενικών ή Ειδικών Γραμματέων και λειτουργεί με την υποστήριξη ομάδων και υποομάδων εργασίας, οι οποίες συγκροτούνται με απόφαση του ΓΓΨΔΑΔ. Στις ομάδες και υποομάδες εργασίας συμμετέχουν Γενικοί ή Ειδικοί Γραμματείς, υπηρεσιακοί παράγοντες ή συνεργάτες των ιδιαίτερων γραφείων μελών της Κυβέρνησης και μπορούν να συμμετέχουν και ιδιώτες εμπειρογνώμονες.

Οι Προγραμματικές Συμφωνίες καθορίζουν τους τομείς που χρήζουν παρεμβάσεων απλούστευσης ανά πεδίο δημόσιας πολιτικής και εξειδικεύουν τις ειδικότερες δράσεις ανά τομέα παρέμβασης, το ενδεικτικό εκτιμώμενο χρονοδιάγραμμα, καθώς και την ομάδα ή υποομάδα εργασίας, με χρονικό ορίζοντα ενός έτους. Προετοιμάζονται από τη ΓΓΨΔΑΔ, σε συνεργασία με το αρμόδιο Υπουργείο και εγκρίνονται ως πακέτο εργασιών με τον ετήσιο

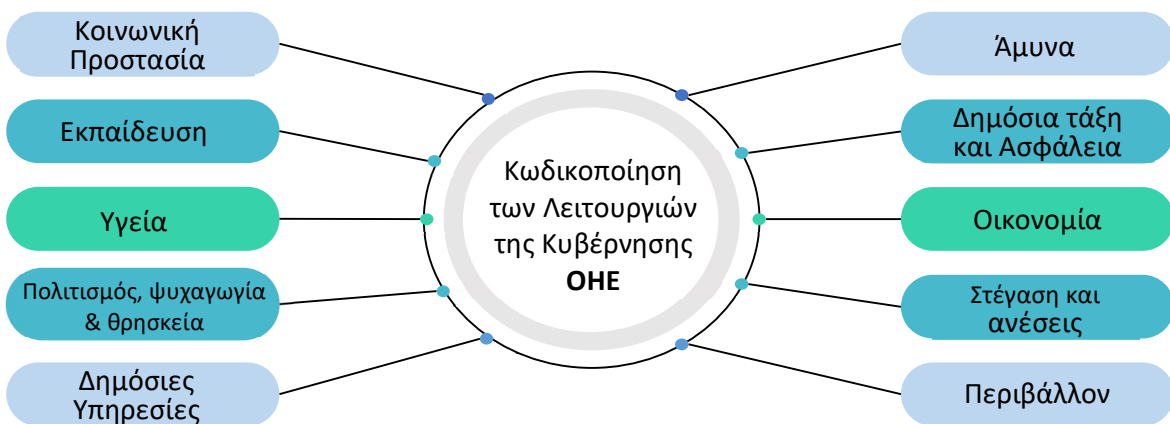
προγραμματισμό του ΕΠΑΔ στο Υπουργικό Συμβούλιο Δεκεμβρίου, στο πλαίσιο της έγκρισης του ευρύτερου ετήσιου κυβερνητικού προγραμματισμού.

Περιλαμβάνουν ιδίως:

**Προγραμματικές Συμφωνίες**

- ✓ τις ειδικότερες δράσεις απλούστευσης που θα εφαρμοσθούν ανά τομέα παρέμβασης
- ✓ τις αναγκαίες διαλειτουργικότητες που επιδιώκονται με τρίτα μέρη για την επίτευξη των σκοπών της απλούστευσης
- ✓ τις αναγκαίες ρυθμιστικές παρεμβάσεις που απαιτούνται (νομοθετικές ή κανονιστικές)
- ✓ το προτεινόμενο ύψος της χρηματοδότησης και τις προτεινόμενες πηγές της
- ✓ την ομάδα εργασίας που θα συντονίζει και θα παρακολουθεί την υλοποίηση της
- ✓ τα απαραίτητα χρονοδιαγράμματα υλοποίησης
- ✓ το πλάνο επικοινωνίας και ευαισθητοποίησης
- ✓ Παράρτημα με τις ειδικότερες δράσεις που έχουν επιλεγεί για απλούστευση με προτεραιότητα σημασίας ανά τομέα παρέμβασης

Οι τομείς πολιτικής που χρήζουν παρεμβάσεων απλούστευσης και τίθενται σε προτεραιότητα από τη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών είναι όσοι συμπεριλαμβάνονται στη διεθνή ταξινόμηση με την ονομασία Codification of Functions of Government (Gofog) του ΟΗΕ και είναι οι εξής:



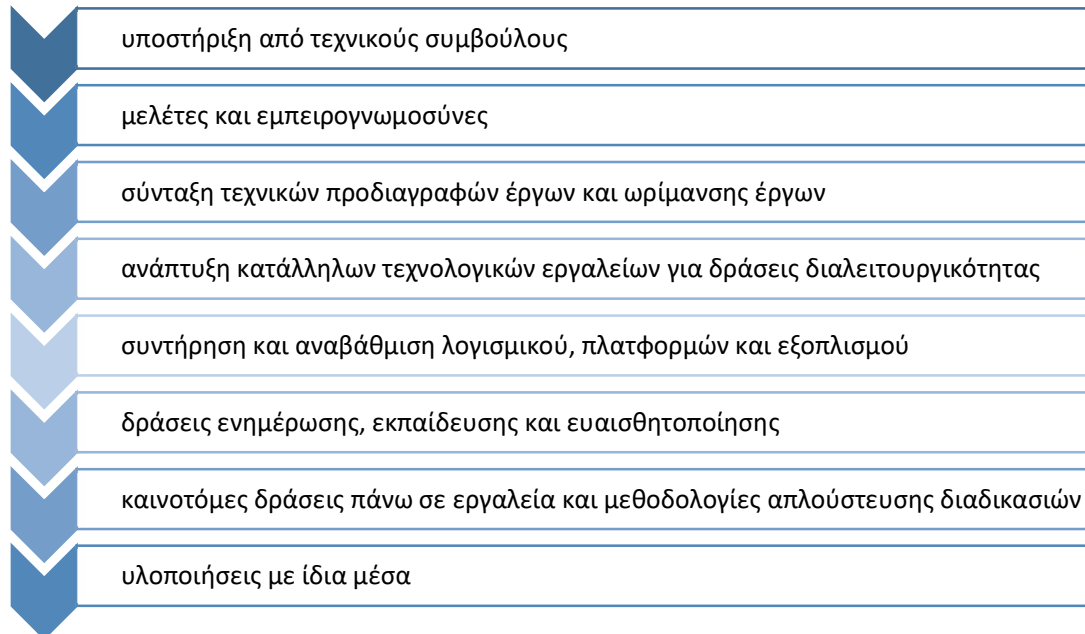
### Χρηματοδότηση Εθνικού Προγράμματος Απλούστευσης Διαδικασιών

Η διαδικασία απλούστευσης και οι δράσεις που θα υλοποιούνται μέσω του ΕΠΑΔ από τον εκάστοτε φορέα/Υπουργείο δύναται να χρηματοδοτηθούν. **Η ΓΓΨΔΑΔ είναι αρμόδια να μεριμνήσει** για την χρηματοδότηση όλων των δράσεων απλούστευσης, οι οποίες εμπίπτουν



στους τρεις άξονες παρέμβασης του ΕΠΑΔ. Η χρηματοδότηση προέρχεται από χρηματοδοτικά εργαλεία με τη δημιουργία ενός κοινού ταμείου για τη χρηματοδότηση των επιμέρους δράσεων.

Ενδεικτικά, μπορούν να χρηματοδοτηθούν από το ΕΠΑΔ οι κάτωθι ενέργειες:



Οι δράσεις και τα έργα που εντάσσονται στο ΕΠΑΔ καλύπτονται κατ' αρχήν χρηματοδοτικά από τα **συγχρηματοδοτούμενα** προγράμματα του ΕΣΠΑ, κατά το μέρος που αυτά είναι επιλέξιμα. Για το σκοπό αυτό εντάχθηκε η Πράξη «**Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών (ΕΠΑΔ)**» στο **Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014-2020**». Με αυτόν τον τρόπο διασφαλίστηκε μέσω πόρων του ΕΣΠΑ, η χρηματοδότηση για τις δράσεις απλούστευσης των διαδικασιών που υλοποιούνται μέσω του ΕΠΑΔ.

Σε περιπτώσεις που απαιτείται υψηλή τεχνογνωσία, οι δράσεις και τα έργα του ΕΠΑΔ δύνανται να ενταχθούν στους άξονες της Τεχνικής Βοήθειας με τη χρηματοδότηση άλλων ενωσιακών πόρων. Στην περίπτωση αυτή, η ΓΨΔΑΔ μεριμνά για την ένταξη των δράσεων στα Προγράμματα Τεχνικής Βοήθειας και είναι υπεύθυνη, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες, για την παρακολούθηση και παραλαβή των παραδοτέων τους.

Στην περίπτωση που η χρηματοδότηση από ενωσιακούς πόρους δεν είναι εφικτή, οι δράσεις και τα έργα του ΕΠΑΔ δύνανται να χρηματοδοτούνται από εθνικούς πόρους. Η διαδικασία έγκρισης, ανάθεσης, παρακολούθησης και παραλαβής των εν λόγω έργων ακολουθεί τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία περί δημοσίων συμβάσεων και χρηστής δημοσιονομικής διαχείρισης.

### *Οδηγός-μεθοδολογία υλοποίησης απλουστεύσεων*

Ο **Οριζόντιος Οδηγός Σχεδιασμού και Υλοποίησης Δράσεων** (εφεξής για λόγους συντομίας «κατευθυντήριες οδηγίες»), προβλέπεται στην παράγραφο 7 του άρθρου 45 του ν. 4635/2019 (Α' 167) και στην παράγραφο 3 του άρθρου 7 της Υπουργικής Απόφασης με αρ. 15660 ΕΞ 2020 (Β' 2747). Οι παρούσες κατευθυντήριες οδηγίες αποτελούν τη βάση επί της οποίας εργάζονται οι ομάδες και υπο-ομάδες εργασίας, και σκοπός τους είναι να θέσουν τους κοινούς κανόνες και τις μεθόδους για την αναμόρφωση της Δημόσιας Διοίκησης σε ένα σύστημα με ταχύτερες, φιλικότερες και αποτελεσματικότερες διαδικασίες για όλους.

Η Δημόσια Διοίκηση θέτει και εφαρμόζει κανόνες με σκοπό τη διασφάλιση της κοινωνικής ευημερίας και του δημοσίου συμφέροντος. Πολλές φορές ωστόσο, παρατηρείται μία ανομοιομορφία στις υφιστάμενες διαδικασίες, η οποία σε συνδυασμό με την έλλειψη διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων δημιουργεί ένα περίπλοκο και δυσπρόσιτο σύστημα. Αποτέλεσμα αυτού είναι να δημιουργείται σύγχυση στο κοινό ως προς τις διαδικασίες, ενώ δεν είναι λίγες οι φορές που δημιουργείται και κλίμα έντονης δυσπιστίας προς το κράτος. Την ίδια στιγμή, η μη προτυποποίηση των διαδικασιών προκαλεί υψηλό και όλως περιττό διοικητικό βάρος για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις αλλά και επιπρόσθετο ενδο-διοικητικό βάρος για το ίδιο το Δημόσιο καθώς σπαταλούνται πολλοί πόροι και εργατοώρες.

Η απλούστευση των διαδικασιών δεν πρέπει να συντελείται **αποσπασματικά** και ως **αυτοτελής στόχος**, αλλά πρέπει να προσεγγίζεται ως απαραίτητη προϋπόθεση για τη συνολική βελτίωση της παροχής υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Οι τρεις άξονες που αποτελούν το ΕΠΑΔ (ποιοτικές και φιλικές ρυθμίσεις, απλές και κατανοητές διαδικασίες, και έγκαιρη και ακριβής ενημέρωση), βασίζονται σε **επτά** (7) βασικές αρχές.

1. Διαφανής και αποτελεσματική επικοινωνία
2. Καμία διαδικασία εκτός εάν είναι απολύτως απαραίτητη
3. Εμπιστοσύνη εντός της Δημόσιας Διοίκησης και μεταξύ αυτής και των πολιτών/επιχειρήσεων
4. Μεθοδολογία εκτίμησης κινδύνου (risk-based approach)
5. Υποστήριξη στους αποδέκτες των διαδικασιών
6. Φιλικότητα προς τον χρήστη
7. Ανταλλαγή πληροφοριών σύμφωνα με την αρχή «μόνον άπαξ»

Για την αποτελεσματική και ορθή εφαρμογή των παρακάτω κατευθυντήριων οδηγιών, καθώς και της μεθοδολογίας και κοινών προτύπων και προδιαγραφών που προβλέπουν, οι προϊστάμενοι των υπηρεσιών και τομέων που θα αναλάβουν τον σχεδιασμό και την υλοποίηση των απλουστευτικών διαδικασιών θα πρέπει να συμβουλευούνται και, όπου

απαιτείται, να παίρνουν την έγκριση της ΓΓΨΔΑΔ για τις δράσεις που σκοπεύουν να αναλάβουν. Μέσω της ενημέρωσης και λήψης έγκρισης από την ΓΓΨΔΑΔ θα είναι δυνατόν να επιτευχθεί η επιθυμητή προτυποποίηση των λειτουργιών και των διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης, η ψηφιοποίηση και η διασφάλιση της διαλειτουργικότητάς τους.

## Αρχές Απλούστευσης Διαδικασιών

01

### **Διαφανής και αποτελεσματική επικοινωνία**

Δημοσιοποίηση και επεξήγηση κανονισμών και διαδικασιών κατά τρόπο κατανοητό, και διερεύνηση εναλλακτικών διαύλων επικοινωνίας και πληροφόρησης

### **Καμία διαδικασία εκτός εάν είναι απολύτως απαραίτητη**

Μία διαδικασία δικαιολογείται μόνο αν είναι απολύτως απαραίτητη για τη διαφύλαξη του δημοσίου συμφέροντος και ταυτόχρονα δεν υπάρχει άλλος ισοδύναμος τρόπος για να επιτευχθεί ο σκοπός με χαμηλότερο διοικητικό βάρος. Η αρχή αυτή είναι άμεσα συνδεδεμένη με την μεθοδολογία του κινδύνου και την αρχή της αναλογικότητας

03

### **Εμπιστοσύνη εντός της Δημόσιας Διοίκησης και μεταξύ αυτής και των πολιτών/επιχειρήσεων**

Η Διοίκηση οφείλει να στοχεύει στην ελαχιστοποίηση των πληροφοριών που ζητούνται και στη μείωση των διαδικασιών, ειδικώς όσων απαιτούν έγκριση από τη δημόσια διοίκηση ή άλλες υπηρεσίες.

04

### **Μεθοδολογία κινδύνου (risk-based approach)**

Οι διαδικασίες πρέπει να εξετάζονται (και αποφασίζονται) με βάση τον πραγματικό κίνδυνο προς το δημόσιο συμφέρον που βασίζεται σε πραγματικά δεδομένα. Η μεθοδολογία κινδύνου πρέπει να αποτελεί τη βάση κάθε απλούστευσης.

### **Υποστήριξη στους αποδέκτες των διαδικασιών**

Υποστήριξη των αποδεκτών μιας διαδικασίας ως προς την συμμόρφωση και κατανόηση των διοικητικών διαδικασιών και των κανονισμών με γνώμονα την οικονομική τους ανάπτυξη. Αυτό περιλαμβάνει τη συζήτηση, γνώση και κατανόηση εκ μέρους της Διοίκησης των αναγκών και των δυσκολιών που βιώνουν οι αποδέκτες μίας διαδικασίας.

05

### **Φιλικότητα προς το χρήστη**

Η Δημόσια Διοίκηση οφείλει να μεριμνά για την ελαχιστοποίηση του αριθμού των αλληλεπιδράσεων μεταξύ δημόσιων υπηρεσιών και των αποδεκτών της, μέσω της τυποποίησης και ψηφιοποίησης των διαδικασιών με τρόπο φιλικό προς τον χρήστη

06

### **Ανταλλαγή πληροφοριών με την αρχή «μόνον άπαξ»**

Η Διοίκηση πρέπει να αποφεύγει να ζητά την ίδια πληροφορία περισσότερες από μία φορές. Η πληροφορία πρέπει να ζητείται άπαξ και αποτελεί υποχρέωση της Διοίκησης να διαμοιράζεται τις πληροφορίες μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών.

07

### *Μεθοδολογία προτεραιοποίησης και ένταξης στο ΕΠΑΔ*

Η απλούστευση των διαδικασιών ακολουθεί έναν συστηματοποιημένο τρόπο, μέσω μιας ορισμένης και κοινής μεθοδολογίας, η οποία προτεραιοποιεί τις δράσεις που εντάσσονται στο ΕΠΑΔ.

Για την υλοποίηση των στόχων απλούστευσης των διαδικασιών, πρέπει αρχικά να αποφασιστεί **ποιες είναι αυτές οι διαδικασίες που έχουν τη δυνατότητα να απλουστευθούν**. Αφού αρχικά καταρτιστεί ένας πρώτος κατάλογος διαδικασιών, στη συνέχεια απαιτείται **προτεραιοποίηση** με βάση προκαθορισμένα κριτήρια για την επιλογή των επιμέρους διαδικασιών που πρέπει να απλουστευθούν.

Τα κριτήρια προτεραιοποίησης αποτελούν βασικό πυλώνα μας δημόσιας παρέμβασης, καθώς μέσω αυτών εξασφαλίζεται πως η επιλογή της συγκεκριμένης παρέμβασης πραγματοποιείται με μεθοδικό, ορθολογικό, διαφανή και ομοιογενή τρόπο. Οι παράμετροι που λαμβάνονται υπόψη στα κριτήρια προτεραιοποίησης είναι τόσο **ποσοτικές**, που διασφαλίζουν ότι οι επιλεγμένες διαδικασίες είναι αρκετά πιθανό να έχουν θετική επίδραση π.χ. στην ανταγωνιστικότητα, την οικονομική ανάπτυξη ή την αύξηση χρήσης των δημόσιων υπηρεσιών, όσο και **ποιοτικές**, ώστε να διασφαλίζεται ότι λαμβάνονται επίσης υπόψη η πολυπλοκότητα της συγκεκριμένης δράσης, καθώς και οι κίνδυνοι που σχετίζονται με την επικείμενη μεταρρύθμιση.

Παρακάτω παρατίθενται τα κριτήρια επιλογής, τα οποία λειτουργούν ως μία λίστα επιλογής (“checklist”) βάσει της οποίας ιεραρχούνται οι ανάγκες απλούστευσης. Στόχος δεν είναι να απαντηθεί το σύνολο των ερωτήσεων, αλλά να επιβεβαιωθεί πως πράγματι μία διαδικασία πληροί έναν ικανοποιητικό αριθμό κριτηρίων ώστε να επιλεγεί ως δράση απλούστευσης. Εφόσον έχουν προτεραιοποιηθεί οι διαδικασίες προς απλούστευση, ακολούθως ορίζονται αρμόδιες υπο-ομάδες, οι οποίες απλουστεύουν τις διαδικασίες βάσει των κατευθυντήριων οδηγιών του παρόντος, ο οποίος παρουσιάζει βήμα-βήμα τη μεθοδολογία για την υλοποίηση της απλούστευσης ή/και ψηφιοποίησης.

**Κριτήρια προτεραιοποίησης απλούστευσης  
δράσης (checklist)**

Κατηγορία κριτηρίου				ΝΑΙ	ΟΧΙ
<b>A. Κριτήριο Επιπτώσεων</b>	<b>1. Εύρος κάλυψης</b>	Καθολική ανάγκη	Αφορά τομέα/διαδικασία που επηρεάζει τους πολίτες/επιχειρήσεις σε όλη τη χώρα;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Αντίκτυπος σε άλλες διαδικασίες	Τα βήματα της διαδικασίας αυτής χρησιμοποιούνται συχνά και σε άλλες διοικητικές διαδικασίες;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Ο επανασχεδιασμός των βημάτων θα οδηγούσε στην απλούστευση και άλλων βημάτων που εξαρτώνται άμεσα από αυτά;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>2. Διοικητικό βάρος</b>	Χρόνος	Πρόκειται για διαδικασία που απαιτεί αρκετό χρόνο ώστε να διεκπεραιωθεί;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Κόστος	Είναι το κόστος τόσο υψηλό που μπορεί να επηρεάσει (ή μειώσει) τη δυνατότητα ή απόφαση των πολιτών για πρόσβαση σε μία διοικητική διαδικασία;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Αριθμός Διαδικασιών	Πρόκειται για διαδικασία που η ολοκλήρωση της απαιτεί πολλά βήματα ή βήματα που δεν είναι σημαντικά για το τελικό αποτέλεσμα;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		Σύγχυση	Τα βήματα της διαδικασίας προκαλούν σύγχυση και ενδεχομένως και δυσaréσκεια στους πολίτες και τις επιχειρήσεις;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. Σημασία/φύση ομάδας-στόχου</b>		Σημασία	Πρόκειται για διαδικασία που αφορά μία μεγάλη ομάδα κοινού (π.χ. έναν ολόκληρο επαγγελματικό κλάδο);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Ευαίσθητη ομάδα	Η διαδικασία αφορά κάποια ευαίσθητη κοινωνική ομάδα όπως άτομα με ειδικές ανάγκες, ηλικιωμένους ή για οποιοδήποτε λόγο άτομα που χρήζουν ειδικής ή/και ιδιαίτερης προστασίας;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4. Κατάλληλο περιβάλλον για μεταρρυθμίσεις</b>		Κρισιμότητα	Η απλούστευση της διαδικασίας είναι ιδιαίτερως σημαντική για την επίτευξη τρεχουσών ή προγραμματισμένων μεταρρυθμίσεων;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5. Αντίκτυπος στην οικονομία</b>		Βραχυπρόθεσμα οφέλη	Πρόκειται για διαδικασία της οποίας η απλούστευση ενδέχεται να επηρεάσει θετικά την οικονομία βραχυπρόθεσμα;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Βελτίωση επιχειρηματικού περιβάλλοντος	Η απλούστευση της διαδικασίας θα επιφέρει την βελτίωση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος (δηλαδή τους χρόνους έναρξης εταιρειών, έναρξης λειτουργίας δραστηριοτήτων, ταχύτερες άδειες δόμησης ή άλλες άδειες που σχετίζονται με την έναρξη, ταχύτερη δικαιοσύνη, ταχύτερες συναλλαγές κ.ά.);	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Β. Κριτήρια ευκαιρίας</b>	<b>1. Στρατηγική «του πιο εφικτού στόχου»</b> <i>Low-hanging fruits</i>	Μπορεί η απλούστευση να εφαρμοστεί εύκολα και γρήγορα βάσει π.χ. χωρίς μεγάλο κόστος για να υλοποιηθεί, χωρίς να απαιτεί πολύ χρόνο;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>2. Προτεραιότητα της Κυβέρνησης/Διοίκησης</b>	Πρόκειται για διαδικασία ή τομέα παρέμβασης που ήδη εξετάζεται από την ελληνική Κυβέρνηση ή τη Δημόσια Διοίκηση, αλλά δεν έχει ξεκινήσει ακόμα η απλούστευσή τους;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>3. Συνεχιζόμενη πρωτοβουλία</b>	Υπάρχουν τρέχουσες πρωτοβουλίες (π.χ. μέσω Προγραμματικών Συμφωνιών) με άλλες υπηρεσίες που μπορούν αν συνδυαστούν με τα δικά σας πλάνα απλούστευσης και έτσι να επιφέρουν διπλό όφελος για την Δημόσια Διοίκηση;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>4. Βέλτιστη πρακτική</b>	Υπάρχουν αντίστοιχα παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών σε άλλα κράτη-μέλη της ΕΕ ή του ΟΟΣΑ;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Γ. Ποικιλομορφία</b>	Η ποικιλομορφία των τομέων, καθώς και ο αντίκτυπός τους, που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά την επιλογή διαδικασιών προτεραιότητας για την απλούστευση			



### Μεθοδολογία ανά άξονα απλούστευσης

#### ΑΞΟΝΑΣ Α' - Ποιοτικές και φιλικές ρυθμίσεις

Ο συγκεκριμένος άξονας αφορά στο ρυθμιστικό περιβάλλον και τις παρεμβάσεις που μπορεί να γίνουν προκειμένου να απλουστευθεί μια διαδικασία.

Για την επίτευξη της βελτίωσης της ποιότητας και της φιλικότητας των ρυθμίσεων, πρωτίστως έχει εισαχθεί το **Εγχειρίδιο Νομοπαρασκευαστικής Μεθοδολογίας** σύμφωνα με τις προβλέψεις του ν. 4622/2019 ( Α' 133). Το Εγχειρίδιο Νομοπαρασκευαστικής Μεθοδολογίας παρέχει καθοδήγηση στις εμπλεκόμενες υπηρεσίες για τις αρχές και τεχνικές καλής νομοθέτησης, οι οποίες περιλαμβάνουν την αποτελεσματικότητα και την εκτίμηση του διοικητικού βάρους. Συγκεκριμένα:

#### ι. Λίστα Ελέγχου Αποτελεσματικότητας

Για τη διασφάλιση της ποιότητας, της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της νομοπαρασκευαστικής διαδικασίας, τόσο κατά το στάδιο σύνταξης όσο και κατά το στάδιο αξιολόγησης της εφαρμογής μιας κανονιστικής ή νομοθετικής πράξης θα πρέπει να απαντήσετε στις παρακάτω ερωτήσεις της Λίστας Ελέγχου Αποτελεσματικότητας.

Λίστα ελέγχου αποτελεσματικότητας			Ναι	Όχι
Βήμα 1	Σαφής στόχος	Παρέχει η νομοθεσία σαφή στόχο για την ερμηνεία και εφαρμογή των ρυθμίσεων της;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Βήμα 2	Περιεχόμενο σχεδιαζόμενης ρύθμισης	Ανταποκρίνονται οι νομοθετικές επιλογές στα ζητήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν;	<input type="checkbox"/>
Υπάρχει η δυνατότητα συμμόρφωσης και αποτελεσματικής εφαρμογής των σχεδιαζόμενων ρυθμίσεων;			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Υπάρχει συνοχή των στόχων, του είδους των κανόνων, των μηχανισμών εφαρμογής και επικοινωνίας των νέων κανόνων;			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Βήμα 3	Υπάρχον πλαίσιο	Υπάρχουν κενά στην νομοθεσία ή επικαλύψεις;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Βήμα 4	Αποτελέσματα	Εκτιμάτε ότι η νομοθεσία θα παράξει τα αναμενόμενα αποτελέσματα;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Είναι επαρκείς οι μηχανισμοί παρακολούθησης και εφαρμογής της;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Ποια είναι τα ακριβή αποτελέσματα που αναμένετε για την εφαρμογή της νομοθεσίας; Ανταποκρίνονται στους αρχικούς στόχους;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Επιπλέον, το Εγχειρίδιο Νομοπαρασκευαστικής Μεθοδολογίας στοχεύει στην εφαρμογή καλών νομοπαρασκευαστικών αρχών και πρακτικών για τη σύνταξη της «**Εκθεσης Ανάλυσης Συνεπειών Ρύθμισης**» (RIA “**Regulatory Impact Analysis**”). Έτσι, θέτει το πλαίσιο για την αναγκαία, ποσοτική και ποιοτική, τεκμηρίωση των συνεπειών - *θετικών ή αρνητικών* - της κάθε ρυθμιστικής πρωτοβουλίας και περιλαμβάνει:

- αναφορά στις γενικές συνέπειες των επιπτώσεων της ρύθμισης, συγκεκριμένα οφέλη, κόστος και κίνδυνοι,

- αναφορά πολιτικής διαβουλεύσεων, η οποία παρουσιάζει επιγραμματικά τη διαδικασία και τα αποτελέσματα της διαβούλευσης κατά το σχεδιασμό της ρύθμισης.

## ***ii. Εκτίμηση βαρών νέων ή/και επανεξεταζόμενων νομικών πράξεων***

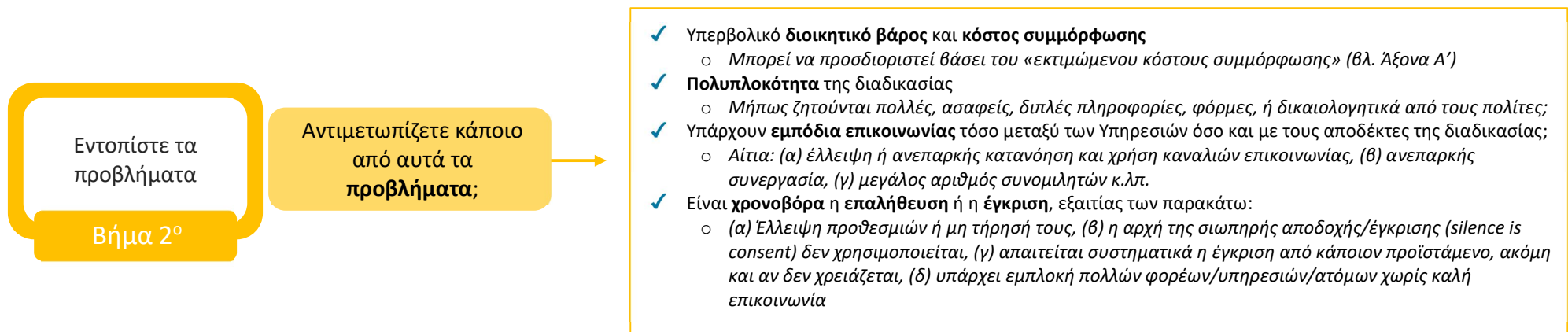
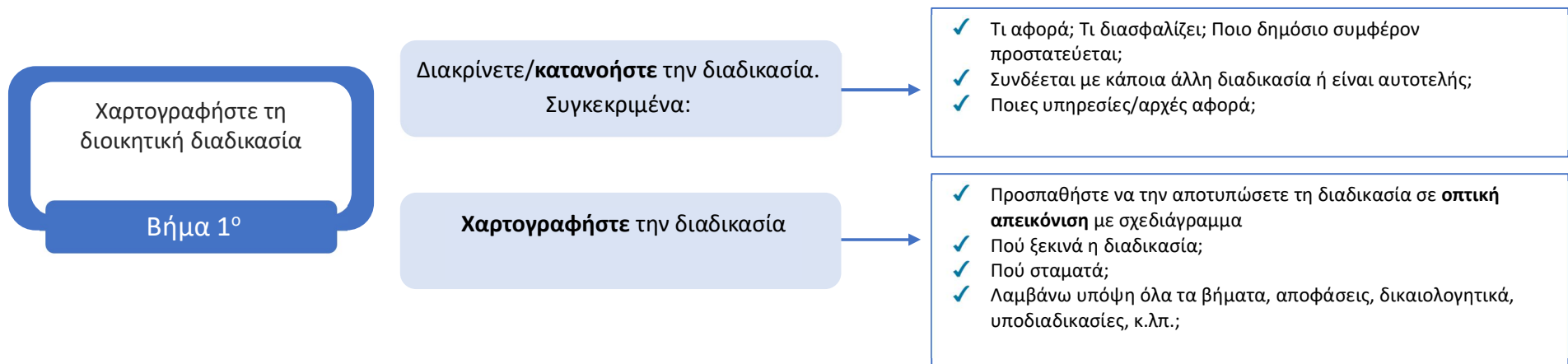
Η μέτρηση των διοικητικών βαρών αποτελεί μια διεθνώς αναγνωρισμένη πρακτική, η οποία υποστηρίζει τη διαδικασία της Ανάλυσης Συνεπειών Ρύθμισης των νομοσχεδίων ή την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων από την εφαρμογή των ρυθμίσεων. Η εκτίμηση των βαρών που επιβάλλουν οι εκάστοτε ρυθμίσεις σε πολίτες και επιχειρήσεις διενεργείται με συγκεκριμένα μεθοδολογικά εργαλεία.

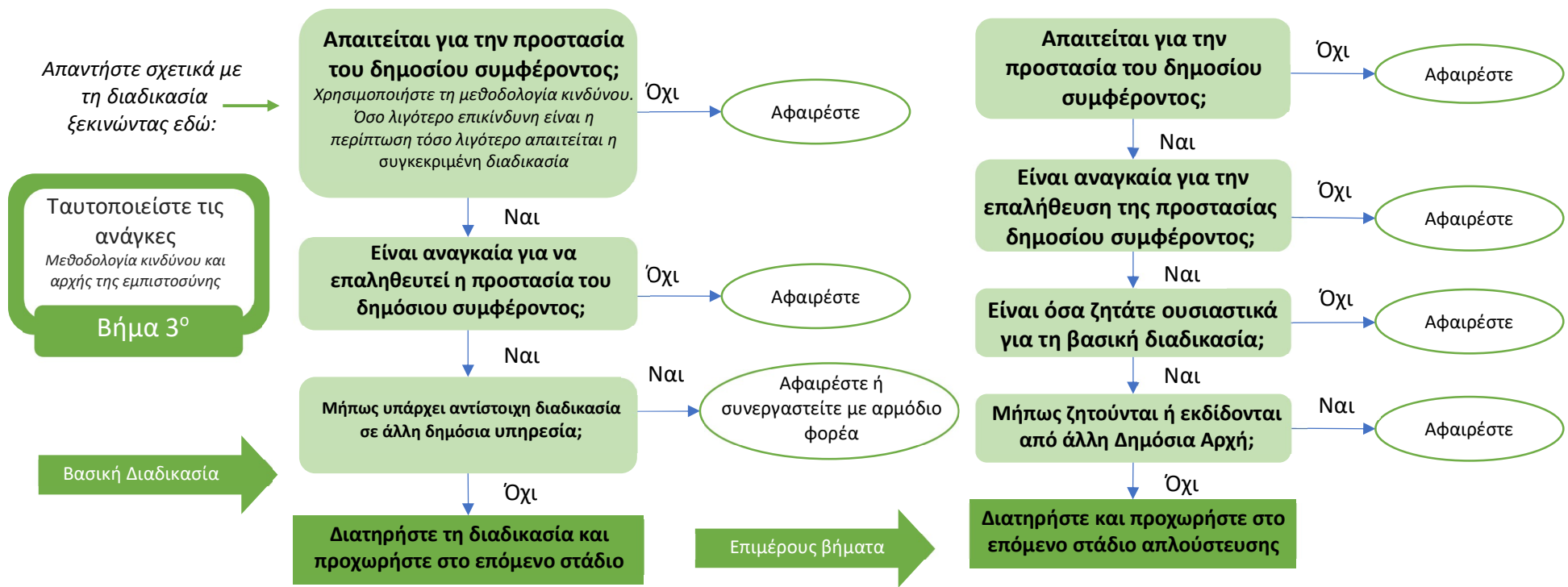
Το **Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους** ("[Standard Cost Model](#)") συνιστά μια διεθνώς διαδεδομένη μέθοδο υπολογισμού διοικητικών βαρών. Το εργαλείο προσεγγίζει οικονομικά τη νομοθεσία και τους κανονισμούς και μέσω αυτού ποσοτικοποιούνται τα διοικητικά βάρη που προκαλούνται από τη νομοθεσία και το ρυθμιστικό πλαίσιο. Παράλληλα, ο Οργανισμός για την Οικονομική Συνεργασία και Ανάπτυξη (ΟΟΣΑ) παρέχει [αναλυτικές οδηγίες για μέτρηση του διοικητικού βάρους](#). Σε διεθνές επίπεδο υπάρχουν εξαιρετικά παραδείγματα επιτυχημένων πρακτικών καλής νομοθέτησης και ρυθμιστικής διακυβέρνησης. Ενδεικτικά παραδείγματα αποτελούν αυτά της [Αυστραλίας](#) και της Πορτογαλίας.

### **ΑΞΟΝΑΣ Β' - Απλές και κατανοητές διαδικασίες**

Ο άξονας Β' καλύπτει (α) **την απλούστευση** των διαδικασιών και (β) την **ψηφιοποίηση και διαλειτουργικότητα** των πληροφοριακών συστημάτων.

Ακολουθώντας τις παρακάτω κατευθυντήριες γραμμές είστε σε θέση να συστηματοποιήσετε την απλούστευση των διαδικασιών. Η μεθοδολογία αποτελείται από πέντε (5) βήματα με συγκεκριμένες ενέργειες για να βοηθήσουν στην τελική απόφαση της απλούστευσης.





**Βήμα 4<sup>ο</sup>**  
Τυποποιήστε τις διαδικασίες και συνεργαστείτε

**Προσδιορίστε τι μπορεί να τυποποιηθεί**

- ✓ Διαδικασία έγκρισης, έντυπα, δικαιολογητικά;
- ✓ Ποιος θα είναι ο βαθμός τυποποίησης;
- ✓ Σε ποιους φορείς, μονάδες, ή υπηρεσίες θα εφαρμοστεί η τυποποίηση;
- ✓ Είναι συνεπείς οι προτάσεις με τις παρούσες κατευθυντήριες οδηγίες;
- ✓ Επιδιώξετε και την έγκριση της ΓΓΨΔΑΔ

**Ανταλλάξτε πληροφορίες**

- ✓ Ελλείπει κοινών ή διασυνδεμένων πληροφοριακών συστημάτων προτιμήστε την αποστολή emails
- ✓ Οι προτεινόμενες τυποποιήσεις πρέπει να υποστηρίζουν την ψηφιοποίηση των διοικητικών διαδικασιών και την διαλειτουργικότητα.

**Συνεργαστείτε**

- ✓ Με την τυποποίηση συνεπάγεται και η συνεργασία μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών:
  - Αμοιβαία αναγνώριση διαδικασιών έγκρισης/επαλήθευσης μεταξύ διαφορετικών φορέων
  - Κοινή λήψη αποφάσεων για ζητήματα που αφορούν διάφορους φορείς π.χ. αδειοδοτήσεις

Απαραίτητο βήμα για την ολοκλήρωση του κύκλου της απλούστευσης

Αξιολογήστε και διασφαλίστε την βιωσιμότητα των διαδικασιών

Βήμα 5<sup>ο</sup>

Σε συνεργασία με το Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας

- ✓ Προσαρμόστηκε η διαδικασία ανάλογα με τις ανάγκες;
- ✓ Επιτυγχάνονται τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα;
- ✓ Θεωρείτε ότι θα διατηρηθούν οι αλλαγές βάσει κοινωνικών, γενεαλογικών, τεχνολογικών εξελίξεων;
- ✓ Διασφαλίζεται η λογοδοσία της Δημόσιας Διοίκησης;

Πώς επιτυγχάνεται η αξιολόγηση; (συνδυασμός κατ' ελάχιστον 2 μέτρων)

- ✓ Καθορισμός **σαφών στόχων**, οι οποίοι θα μεταφράζονται σε δείκτες επίδοσης
  - Π.χ. ελαχιστοποίηση αλληλεπιδράσεων
- ✓ Μέτρηση των βαρών κατά το πρότυπο **“Standard Cost Model”**
- ✓ **Μηχανισμοί συγκριτικής αξιολόγησης** υπηρεσιών ή μονάδων
  - Οι μηχανισμοί θα μπορούσαν να ενισχύσουν την ευγενή άμιλλα μεταξύ των υπηρεσιών, και τη συνεργασία τους. Επιπλέον, μηχανισμοί επιβράβευσης αποτελούν καλή πρακτική ως βασική πηγή ενθάρρυνσης και κινήτρων.
- ✓ **Αξιολόγηση αντιληπτών βαρών**
  - Η εμπειρία δείχνει ότι πολλές φορές, ενώ το διοικητικό βάρος μειώνεται, αυτό δεν γίνεται αντιληπτό στο κοινό, θέτοντας σε κίνδυνο την εμπιστοσύνη. Απαιτείται επικοινωνία των αλλαγών, αλλά και ένταση της προσπάθειας σε μεταρρυθμίσεις που θα έχουν ουσιαστική, και αντιληπτή διαφορά στο ευρύ κοινό.



Αφού ολοκληρώσετε τα 5 βήματα **διαφημίστε και επικοινωνήστε** τις δράσεις σας!

Μερμηνήστε ώστε όλοι οι εμπλεκόμενοι και ωφελούμενοι να ενημερωθούν για το:

- ✓ Ποιες διαδικασίες απλουτεύθηκαν;
  - ✓ Ποιους αφορά;
  - ✓ Πώς πραγματοποιήθηκε η απλούστευση;
  - ✓ Ποιοι οι στόχοι των νέων διαδικασιών;
  - ✓ Πώς θα χρησιμοποιηθούν;
  - ✓ Πώς θα πληροφορηθούν για τις διαδικασίες και πώς μπορούν να παράσχουν σχόλια ή προτάσεις βελτίωσης;
- Θυμηθείτε! Οι προσπάθειες απλούστευσης έχουν αντίκτυπο μόνο εφόσον οι αποδέκτες γνωρίζουν τις αλλαγές και τις χρησιμοποιούν πραγματικά.

**Εργαλεία επικοινωνίας**

- ✓ Κατευθυντήριες οδηγίες
- ✓ Εγχειρίδια
- ✓ Checklists
- ✓ Κατάρτιση και επιμόρφωση
- ✓ Ενθάρρυνση και κίνητρα
- ✓ Μηχανισμοί ανατροφοδότησης (feedback)

## Ψηφιοποίηση και διαλειτουργικότητα πληροφοριακών συστημάτων

Η χρήση τεχνολογιών δεν αποτελεί πανάκεια και τη μοναδική λύση για την απλούστευση και φιλικότητα των διαδικασιών. Με άλλα λόγια, δεν αρκεί η ψηφιοποίηση για την επίτευξη της απλούστευσης. Η ψηφιοποίηση είναι το μέσο κι όχι ο σκοπός.

Η χρήση της τεχνολογίας είναι σχεδιασμένη με **ορθό** τρόπο όταν (α) έχει σχεδιαστεί με τρόπο συμβατό με το σκοπό της, (β) παρέχει σαφείς οδηγίες χρήσης και εφαρμογής της και (γ) έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να χρησιμοποιείται τόσο από τους χρήστες (Υπηρεσίες) όσο και τους αποδέκτες (κοινό).

Βήματα για τον ορθό/επιτυχή σχεδιασμό δράσεων ψηφιοποίησης και διαλειτουργικότητας Π.Σ.

Σχεδιασμός και  
στοχοθεσία

Βήμα 1°

- ✓ Τι θέλουμε να πετύχουμε;
- ✓ Ποιους τομείς αφορά;
- ✓ Ποιο το πεδίο εφαρμογής;
- ✓ Χρονικό διάστημα;

Η ψηφιοποίηση υποστηρίζει την απλούστευση διαδικασιών, αλλά δεν αρκεί αφ' εαυτής. Μην βιαστείτε να ψηφιοποιήσετε.

- ✓ Ψηφιοποιήστε **μόνο** όταν έχετε **πραγματικά μεταρρυθμίσει** και απλουστεύσει τις διαδικασίες με βάση τις κατευθυντήριες οδηγίες.
- ✓ Η ψηφιοποίηση απαιτεί την **πρότερη τυποποίηση** ώστε να διασφαλιστεί η διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων.
- ✓ Σε ορισμένες περιπτώσεις τα δεδομένα που ψηφιοποιούνται πρέπει να αποθηκεύονται και μεμονωμένα ώστε να διασφαλιστεί η χρήση τους και για άλλους σκοπούς (π.χ. στατιστικά, εκτίμηση κινδύνων κ.λπ.). Συνεπώς μια απλή μετατροπή έντυπων εγγράφων σε PDF, δεν θα εξυπηρετήσει τους σκοπούς και την πλήρη χρησιμότητα των δεδομένων. **Θα χρειαστεί ενσωμάτωση των δεδομένων ξεχωριστά, σε ψηφιακές πλατφόρμες ή άλλα εργαλεία.**

Τεχνικές  
προδιαγραφές για  
διαλειτουργικότητα

Βήμα 2°

Έχετε σχεδιάσει τις πληροφορίες με τρόπο τέτοιο ώστε να μπορούν να **λειτουργούν** και να **διαμοιράζονται** μεταξύ διαφόρων συστημάτων και διαδικασιών;

Εάν σχεδιάζετε σημαντικές, μεγάλες αναβαθμίσεις ή βελτιώσεις στα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα, θα πρέπει πρώτα να λάβετε **την έγκριση της ΓΓ Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών**, ώστε να διασφαλιστεί πως τα συστήματα θα εξακολουθούν να διαλειτουργούν με αυτά άλλων υπηρεσιών/φορέων.

Ξεκινήστε απλά  
Ψηφιοποιήστε τα πιο  
σημαντικά!

### Βήμα 3°

#### Θυμηθείτε!

Σε καμία περίπτωση δεν είναι δυνατόν να επιτευχθεί πλήρης ψηφιοποίηση, ούτε κατασκευή και λειτουργία συστήματος διαχείρισης πληροφοριών σε μία μέρα. **Η ψηφιοποίηση πρέπει να σχεδιαστεί και να υλοποιηθεί σταδιακά.**

Ξεκινώντας απλά:

- ✓ Οι χρήστες θα προσαρμοστούν **σταδιακά** στον νέο τρόπο εργασίας
  - ✓ Θα μπορείτε να κάνετε **αξιολόγηση** των έως εκείνη τη στιγμή αλλαγών, κατά πόσο χρησιμοποιούνται, τι μπορεί να αλλάξει, τι δεν λειτουργεί σωστά, κ.λπ.
- Έπειτα, θα συνεχίσετε την **ψηφιοποίηση βάσει των αναγκών και δυνατοτήτων** κάθε δημόσιας υπηρεσίας.

Συμμετοχή χρηστών,  
διαβούλευση με  
ωφελούμενους

### Βήμα 4°

Η **συμμετοχή των χρηστών και των ωφελούμενων** στον σχεδιασμό και την αξιολόγηση θα συμβάλει στην **προσαρμογή** των συστημάτων βάσει των **αναγκών** και **χαρακτηριστικών** τους, διασφαλίζοντας την αποτελεσματική χρήση τους από κάθε πλευρά.

Κυβερνοασφάλεια &  
προστασία  
προσωπικών  
δεδομένων

### Βήμα 5°

- ✓ Σχεδιάστε βάσει του **GDPR**, τα μέτρα να διασφαλίζουν την εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα και διαθεσιμότητα των συστημάτων, των υπηρεσιών και των προσωπικών δεδομένων που επεξεργάζεστε.
- ✓ Σε περίπτωση **βλάβης**, να είστε σε θέση να αποκαταστήσετε την πρόσβαση στα δεδομένα **εγκαίρως**.
- ✓ Να έχετε τις **κατάλληλες διαδικασίες ελέγχου** της αποτελεσματικότητας των μέτρων σας.

Προσέγγιση ασφάλειας βάσει  
τεσσάρων βημάτων:

- ✓ Διαχείριση κινδύνου ασφαλείας
- ✓ Προστασία των προσωπικών δεδομένων από κυβερνοεπιθέσεις
- ✓ Εντοπισμός απειλών ασφαλείας, και
- ✓ Ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων



### **ΑΞΟΝΑΣ Γ΄ - Έγκαιρη και ακριβής πληροφόρηση**

Ο τρίτος άξονας αφορά **(α)** στην παροχή οδηγιών στους πολίτες και στις επιχειρήσεις σχετικά με το τι πρέπει να κάνουν, πώς, πότε και πού, που υλοποιείται μέσω της άμεσης καταχώρισης της απλουστευμένης διαδικασίας στο Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών - Μίτος και **(β)** στην επικοινωνία της διοίκησης με πολίτες/επιχειρήσεις για την ενημέρωσή τους σχετικά με τις δράσεις απλούστευσης, την ποιοτική καταγραφή του αντίκτυπου που έχουν στη ζωή και την οικονομία και την ανίχνευση αναγκών για την υλοποίηση νέων δράσεων.

**Προάγετε τη διαφάνεια και τη σωστή ενημέρωση**

- ✓ **Να παρέχετε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες**
- ✓ Για τις διαδικασίες: νομικό πλαίσιο, δικαιολογητικά, οδηγίες, μηχανισμό παραπόνων, αρμόδια υπηρεσία
- ✓ Διαδικασίες και χρόνοι έγκρισης ή περάτωσης μιας διαδικασίας ή βήματος
- ✓ Πώς και πού θα λάβουν παραπάνω πληροφορίες ή θα παράσχουν ανατροφοδότηση

**Ενισχύστε τη συμμετοχή των αποδεκτών της διαδικασίας και προωθήστε τα κίνητρα/ενδιαφέροντά τους**

**Οργανώστε διαβουλεύσεις και επικοινωνήστε με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και κάθε άλλο εμπλεκόμενο φορέα ώστε να αποκτήσετε πληροφορίες, σχετικά με:**

*Το σχεδιασμό των διαδικασιών και νομικών πράξεων  
Τον εντοπισμό, τα χαρακτηριστικά και τις ανάγκες των ομάδων-στόχων*

*Τα εμπόδια επικοινωνίας και εμπιστοσύνης και τα εργαλεία αντιμετώπισής τους*

*Το διοικητικό βάρος και την μείωση του*

*Το επίπεδο ικανοποίησής τους ως προς τις διαδικασίες, τον τρόπο λειτουργίας και τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης*

*Προτάσεις και ανατροφοδότηση*

**Ελάτε σε επαφή με έναν συνδυασμό διαφορετικών μέτρων, όπως:**

*workshops*

*ερωτηματολόγια*

*συνεντεύξεις*

*δημοσίευση άρθρων με απαντήσεις*

*συζητήσεις*

Έπειτα από τη διαβούλευση, δημοσιεύστε τα αποτελέσματα ή τα σχόλια και εξηγήστε εάν και πώς λήφθηκαν υπόψη.

**Δώστε έμφαση στη φιλικότητα προς τους αποδέκτες**

- ✓ Σχεδιάστε και παράσχετε πληροφορίες και υπηρεσίες κατά τρόπο που ικανοποιεί τις ανάγκες και τα χαρακτηριστικά των πολιτών και των επιχειρήσεων
- ✓ Η παροχή υπηρεσιών πρέπει να γίνεται με τον πιο εύκολο και κατανοητό τρόπο. **Θυμηθείτε!** Οι αποδέκτες δεν θα πρέπει να ερμηνεύουν περίπλοκες διαδικασίες για να μπορούν να ολοκληρώσουν μία διαδικασία, αλλά θα πρέπει να την κατανοούν με ευκολία..



*Μία καλή πρακτική, είναι να παρέχετε υπηρεσίες με την μορφή υπηρεσιών μίας στάσης (one-stop shop) ή κέντρων εξυπηρέτησης πολιτών.*

**Χρησιμοποιήστε διαφοροποιημένους  
διαύλους και τεχνικές πληροφόρησης**

- ✓ Εξερευνήστε και χρησιμοποιήστε το εύρος των δυνατοτήτων που προσφέρει η τεχνολογία (π.χ. εφαρμογές για κινητά, social media κ.λπ.).
- Προσοχή! Δεν έχουν όλοι τις ίδιες δυνατότητες και γνώσεις**
- ✓ Διαφοροποιήστε τους διαύλους επικοινωνίας ώστε όλοι να μπορούν να τους χρησιμοποιήσουν (π.χ. άτομα με ανάγκες, μεγαλύτερης ηλικίας, λιγότερο μορφωμένα άτομα, χωρίς πλήρη επάρκεια της Ελληνικής γλώσσα)
- ✓ Διαφοροποιήστε τις τεχνικές πληροφόρησης (π.χ. κείμενο, βίντεο, ηχογραφήσεις κ.λπ.)

**Ενισχύστε τη συμμετοχή των αποδεκτών  
της διαδικασίας και προωθήστε τα  
κίνητρα/ενδιαφέροντά τους**

- ✓ Οργανώστε διαβουλεύσεις και επικοινωνήστε με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και κάθε άλλο εμπλεκόμενο φορέα ώστε να αποκτήσετε πληροφορίες, σχετικά με:
  - Το σχεδιασμό των διαδικασιών και νομικών πράξεων
  - Τον εντοπισμό, τα χαρακτηριστικά και τις ανάγκες των ομάδων-στόχων
  - Τα εμπόδια επικοινωνίας και εμπιστοσύνης και τα εργαλεία αντιμετώπισής τους
  - Το διοικητικό βάρος και την μείωση του
  - Το επίπεδο ικανοποίησής τους ως προς τις διαδικασίες, τον τρόπο λειτουργίας και τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης
  - Προτάσεις και ανατροφοδότηση
- ✓ Ελάτε σε επαφή με έναν συνδυασμό διαφορετικών μέτρων, όπως:
  - workshops
  - ερωτηματολόγια
  - συνεντεύξεις
  - δημοσίευση άρθρων με απαντήσεις
  - συζητήσεις
- ✓ Έπειτα από τη διαβούλευση, δημοσιεύστε τα αποτελέσματα ή τα σχόλια και εξηγήστε εάν και πώς λήφθηκαν υπόψη.

**Αντιμετωπίστε τη δυσπιστία**

- ✓ Η αντιμετώπιση του ζητήματος της δυσπιστίας περιλαμβάνει την κατανόηση των εμποδίων εμπιστοσύνης και την εξεύρεση τρόπων για την αντιμετώπισή τους. Για παράδειγμα, μπορεί να χρειαστεί:
  - επανασχεδιασμός εντύπων, διαδικασιών, οδηγιών
  - παροχή εκπαίδευσης και τεχνικής βοήθειας
  - παροχή οικονομικών κινήτρων
  - δόμηση δημόσιας υποστήριξης
- ✓ Βεβαιωθείτε ότι μεταφέρετε ένα μήνυμα «ενότητας» μεταξύ της Δημόσιας Διοίκησης και των αποδεκτών της.
- ✓ Κατανοήστε τα χαρακτηριστικά και τις ανάγκες των διαφορετικών ομάδων-στόχων, προσαρμόστε τον τρόπο παροχής υπηρεσιών και πληροφοριών.
- ✓ Λάβετε μέτρα για να εξασφαλίσετε ότι οι φορείς του Δημοσίου αντιμετωπίζουν τους αποδέκτες με σεβασμό και ενσυναίσθηση. Είναι σημαντικό να αναπτυχθούν οι κοινωνικές και επικοινωνιακές τους δεξιότητες.

Λάβετε υπόψη και παραδειγματιστείτε από το πώς οι δημόσιες διοικήσεις **διεθνώς**, προσαρμόζουν όλο και περισσότερο πληροφορίες και υπηρεσίες σε συγκεκριμένες ομάδες-στόχους, καθώς και σε γεγονότα ζωής.

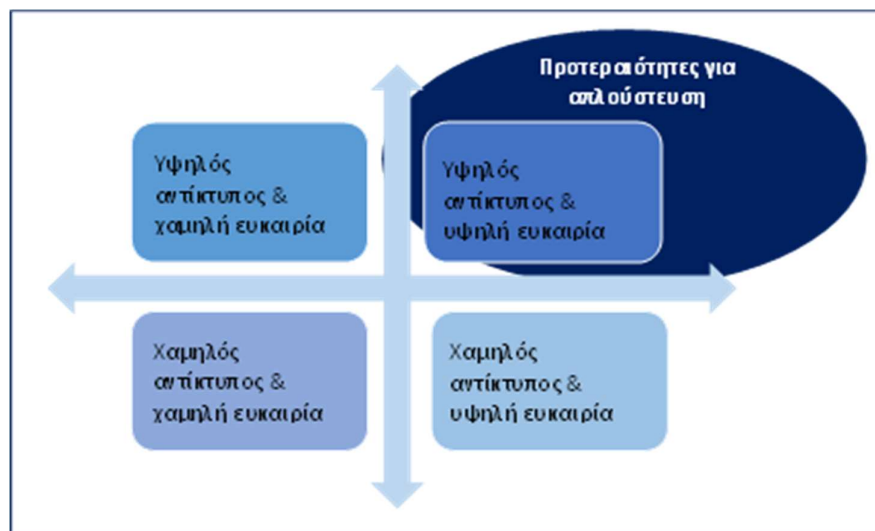
## Προϋποθέσεις αποτελεσματικότητας Οδηγιών (Εγκάρσια στοιχεία)

Για την αποτελεσματική εφαρμογή των παρουσών κατευθυντήριων οδηγιών, σε κάθε μεταρρυθμιστικό Άξονα, αλλά και στη συνολική διαδικασία της διοικητικής απλούστευσης, απαιτείται μία σειρά εγκάρσιων στοιχείων, τα οποία αποτελούν τον συνδεδετικό κρίκο και την κινητήρια δύναμη της μεταρρύθμισης.

## Ταξινόμηση προτεραιοτήτων

Το πρώτο και κρισιμότερο στοιχείο είναι να ταξινομήσετε τις **προτεραιότητες**. Με άλλα λόγια, να αποφασίσετε από το πού θα ξεκινήσει η διαδικασία απλούστευσης, πού θα δοθεί μεγαλύτερη έμφαση και προς τα πού τελικά θα κατευθυνθεί. Πρέπει να έχετε ένα σαφές **σχέδιο** βάσει των διαθέσιμων πόρων, δυνατοτήτων και πληροφοριών, και να το υποβάλετε στη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών για έγκριση.

Πίνακας σχετικά με τις Μεταρρυθμιστικές Προτεραιότητες



## Δημιουργία υποδομών και αύξηση κινήτρων εντός της Δημόσιας Διοίκησης

Θεμελιώδους σημασίας είναι η μέριμνα για τους **χρήστες** αυτής της διαδικασίας, ήτοι τους δημόσιους υπαλλήλους και τους προϊσταμένους αυτών μέσω των εξής τρόπων:

- **Δημιουργία υποδομών για διοικητική απλούστευση:** παροχή εξηγήσεων, διευκρινίσεων και κατάρτισης για τη χρήση των οδηγιών, κατάρτιση σε θέματα ηγεσίας, στρατηγικής σχεδιασμού, εφαρμογής και διαχείρισης, επανεκπαίδευση, υποστήριξη από εξωτερικούς εμπειρογνώμονες.
- **Πρώθηση επαγγελματισμού, συμμετοχής και κινήτρων:** αξιολόγηση επιδόσεων δημοσίων υπαλλήλων, αναγνώριση κομβικότητας ρόλου αυτών στη διαδικασία, ενθάρρυνση και επιβράβευση συμπεριφορών υπευθυνότητας, διαφάνειας, συνεργατικής προσέγγισης και δεοντολογικών προτύπων.

## Πυλώνας ΙΙΙ Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας

### Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας: τι είναι;

Ο ρόλος μίας χρηστής Δημόσιας Διοίκησης και ενός Κράτους Δικαίου είναι να εφαρμόζει κανόνες και να θεσπίζει νόμους για την προστασία του δημοσίου συμφέροντος και την κατ' επέκταση αύξηση της κοινωνικής ευημερίας.

**«Τι είναι όμως αυτό που καθιστά τη νομοθέτηση ορθή και αποτελεσματική;»**

Η απάντηση είναι στην πραγματικότητα πολύ απλή. Η ορθή και αποτελεσματική νομοθέτηση εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον καθώς δημιουργεί τις συνθήκες μίας συνεχιζόμενης εμπιστοσύνης στη σχέση κράτους-πολιτών μέσω των διοικητικών διαδικασιών. Η ορθή και αποτελεσματική νομοθέτηση λειτουργεί εν τέλει προς όφελος των επιχειρήσεων, της οικονομίας και, το σημαντικότερο, της ίδιας της κοινωνίας. Την ίδια στιγμή είναι ιδιαίτερα κρίσιμο να μην υφίστανται παρωχημένοι κανονισμοί, κανονιστικές γκρίζες ζώνες ή γραφειοκρατία που θα παρακωλύουν την ανάπτυξη, την παραγωγικότητα και την καινοτομία.

Τα τελευταία χρόνια, έχει σημειωθεί μεγάλη πρόοδος στην εφαρμογή των ρυθμιστικών εργαλείων διαχείρισης από τον ΟΟΣΑ που ενέκρινε τη σύστασή του για τη ρυθμιστική πολιτική και τη διακυβέρνηση το 2012. Είναι χαρακτηριστικό ότι στην δεκαετία του 2000 μόνο ένας περιορισμένος αριθμός διοικήσεων κρατών γνώριζε τις εκτιμήσεις επιπτώσεων των κανονιστικών ρυθμίσεων ή την έννοια του διοικητικού βάρους. Ένα από τα δημοφιλέστερα και αξιόπιστα εργαλεία μέτρησης του διοικητικού βάρους είναι το **Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους** (Standard Cost Model - SCM). Πρόκειται για ποσοτική μέθοδο προσδιορισμού των διοικητικών επιβαρύνσεων για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις που επιβάλλονται από το νομοθετικό ή/και κανονιστικό πλαίσιο. Το SCM μπορεί να εφαρμοστεί σε όλες τις χώρες και σε διαφορετικά επίπεδα διακυβέρνησης και ως προς το αντικείμενο μέτρησης, το μοντέλο μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη μέτρηση ενός και μοναδικού νόμου, επιλεγμένων τομέων νομοθεσίας ή για την πραγματοποίηση βασικής μέτρησης του συνόλου νομοθεσίας σε μια χώρα. Επιπλέον, είναι κατάλληλο για τη μέτρηση των προτάσεων απλούστευσης καθώς και των διοικητικών συνεπειών μιας νέας νομοθετικής πρότασης.

Παρ' όλα τα πάγια προβλήματα της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, τα οποία περιλαμβάνουν εκτός των διαχρονικών αγκυλώσεων, την πολυνομία και τις καθυστερήσεις διεκπεραίωσης αιτημάτων πολιτών και επιχειρήσεων, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης προχώρησε στη νομοθέτηση ενός φάσματος σημαντικών ρυθμίσεων με στόχο να καταστήσει τον δημόσιο τομέα περισσότερο αποτελεσματικό, διαφανή και ευέλικτο. Η βελτίωση του κανονιστικού πλαισίου για την αναμόρφωση της Δημόσιας Διοίκησης και του δημοσίου τομέα, αποτελούσε πάντοτε για την Ελλάδα ιδιαίτερη πρόκληση προκειμένου να καταφέρει να αυξήσει την οικονομική της δραστηριότητα και την παραγωγικότητά της, έχοντας πλέον στη διάθεσή της και τα απαραίτητα εργαλεία υλοποίησης.

Ο ν. 4635/2019, όπως ισχύει, θεσμοθέτησε το Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών (ΕΠΑΔ), το οποίο αποτελεί το κεντρικό, κυβερνητικό πλαίσιο διυπουργικού συντονισμού για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων απλούστευσης διαδικασιών, οι οποίες επιδιώκουν την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας και τη μείωση των διοικητικών βαρών, προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων. Ταυτόχρονα, με τον ίδιο νόμο, συστάθηκε στο Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης το **Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας**, το οποίο υπάγεται στη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών.

Αυτά τα δύο εργαλεία είναι άρρηκτα συνδεδεμένα, **καθώς το Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας υποστηρίζει το ΕΠΑΔ.**

Επιπλέον, το Παρατηρητήριο υποστηρίζει το ΕΜΔΔ και τον Υπουργό που είναι αρμόδιος για την ψηφιακή διακυβέρνηση σε κάθε θέμα σχετικό με τον σχεδιασμό και την εφαρμογή της Εθνικής Πολιτικής Διοικητικών Διαδικασιών.

Κύρια αποστολή του **Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας** είναι η **κυλιόμενη μέτρηση και η αποτύπωση των διοικητικών βαρών**, τα οποία προκύπτουν από τη νομοθεσία και τις κανονιστικές πράξεις της διοίκησης προς όλους τους πολίτες, επιχειρήσεις και δημοσίους υπαλλήλους, καθώς και η **σύνταξη ετήσιων αναφορών** για τις τάσεις της γραφειοκρατίας στην Ελλάδα με ποσοτικούς και ποιοτικούς όρους.

Η αξιολόγηση του αποτυπώματος μιας μεταρρύθμισης συνδέει τα αποτελέσματα με την **ποιότητα**. Το νέο αυτό πλαίσιο αναμένεται να δημιουργήσει έναν σύγχρονο **δημόσιο τομέα**, καθώς η βελτίωση του κανονιστικού πλαισίου αποτελεί προϋπόθεση για την τόνωση της οικονομικής δραστηριότητας, τη δημιουργία θέσεων εργασίας και την αύξηση της παραγωγικότητας. Η μείωση των μη αναγκαίων διοικητικών επιβαρύνσεων και των δαπανών συμμόρφωσης θα δημιουργήσει νέες ευκαιρίες στην αγορά.

[Οργάνωση Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας](#)

*Το Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας οργανώνεται σε τρία επίπεδα- μηχανισμούς:*



### *Συντονιστικός Μηχανισμός Παρατηρητηρίου*

Το Παρατηρητήριο λειτουργεί στο Τμήμα Αξιολόγησης και Τεκμηρίωσης Διαδικασιών της Διεύθυνσης Διοικητικών Διαδικασιών Δημοσίου της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, το οποίο συντονίζει τις δράσεις και τη στρατηγική του.

Το αρμόδιο Τμήμα, σύμφωνα με τις οργανωτικές διατάξεις

οργανώνει το πρόγραμμα μετρήσεων του Παρατηρητηρίου και συντονίζει τους αναδόχους/φορείς που διεξάγουν μετρήσεις για λογαριασμό του Παρατηρητηρίου διασφαλίζοντας την ορθότητα της εφαρμογής των μεθοδολογιών μέτρησης

συλλέγει τα αιτήματα από Υπουργεία ή άλλους εποπτευόμενους δημόσιους φορείς ή ανεξάρτητες αρχές, για μέτρηση και αποτίμηση των διοικητικών βαρών που προκύπτουν από μεμονωμένες δράσεις ή πρωτοβουλίες τους και μεριμνά για την ανάθεση των έργων σε αντίστοιχους αναδόχους

διευκολύνει τη συνεργασία των φορέων άσκησης δημόσιας πολιτικής με το Παρατηρητήριο, μέσω της σύστασης «Δικτύου Συνεργατών του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας»

λειτουργεί την πλατφόρμα του Παρατηρητηρίου προκειμένου να είναι ένα εύχρηστο εργαλείο για τους πολίτες και τη Δημόσια Διοίκηση

διεξάγει ετήσιες έρευνες ικανοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών που παρέχονται από φορείς της Δημόσιας Διοίκησης και τη διατύπωση μέτρων ενίσχυσης της εμπιστοσύνης των πολιτών προς τους φορείς της

### *Εκτελεστικός Μηχανισμός Παρατηρητηρίου*

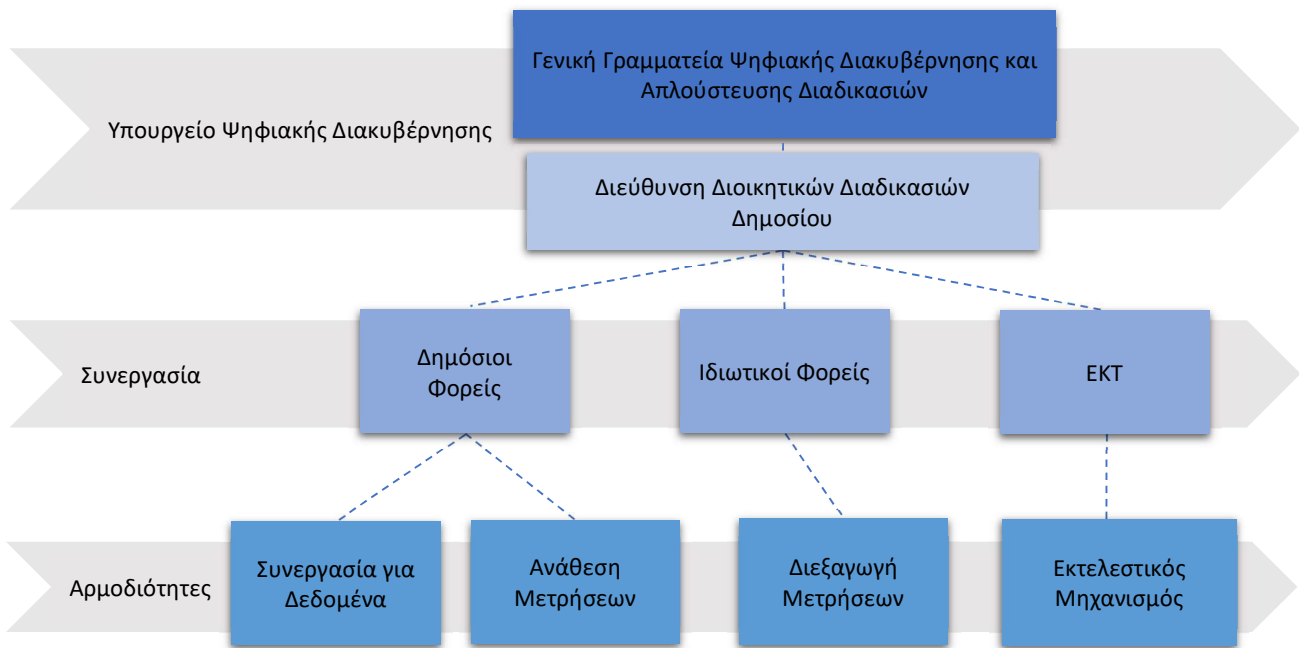
Σύμφωνα με τις οργανωτικές διατάξεις τον ρόλο του Εκτελεστικού Μηχανισμού του Παρατηρητηρίου αναλαμβάνει το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου, εποπτευόμενο ΝΠΙΔ του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Ο Εκτελεστικός Μηχανισμός έχει ως αποστολή την εκτέλεση των δράσεων του Παρατηρητηρίου, σύμφωνα με τις κατευθύνσεις και τις οδηγίες του Συντονιστικού Μηχανισμού και πιο συγκεκριμένα:

- (α) διενεργεί εσωτερικά μετρήσεις διοικητικών και ενδοδιοικητικών βαρών,
- (β) μεριμνά για την ανάθεση των έργων μέτρησης σε αντίστοιχους αναδόχους μετά από συνεννόηση με τον Συντονιστικό Μηχανισμό,
- (γ) εποπτεύει την Πλατφόρμα του Παρατηρητηρίου για τη Γραφειοκρατία κατά το μέρος αρμοδιότητάς του,
- (δ) υποστηρίζει τον Συντονιστικό Μηχανισμό σε κάθε ενέργεια που του ζητηθεί,
- (ε) υποβάλει προς έγκριση στον Συντονιστικό Μηχανισμό μελέτες και αναφορές, καθώς και την Ετήσια Έκθεση του Παρατηρητηρίου, την οποία και προετοιμάζει,
- (στ) διενεργεί ημερίδες ευαισθητοποίησης, επικοινωνίας και λοιπές δράσεις ενημέρωσης για το Παρατηρητήριο,
- (ζ) παρακολουθεί τις διεθνείς και ευρωπαϊκές εξελίξεις στο ζήτημα της μέτρησης διοικητικών βαρών και
- (η) μεριμνά για τη συνεχή βελτίωση των μεθοδολογιών και εργαλείων μέτρησης και αξιολόγησης διοικητικών βαρών ή αναπτύσσει μεθοδολογίες για την αξιολόγηση άλλων παραμέτρων της διοικητικής ενέργειας.

### *Δίκτυο Συνεργατών Παρατηρητηρίου*

Το Δίκτυο Συνεργατών του Παρατηρητηρίου αποτελεί ένα δίκτυο φορέων, οι οποίοι συνεπικουρούν το Παρατηρητήριο στην επίτευξη της αποστολής του μέσω της παροχής στοιχείων, της διεξαγωγής μετρήσεων, της παροχής πόρων ή της πιστοποίησης των μετρήσεων ανά τομέα παρέμβασης και πεδίο δημόσιας πολιτικής. Κάθε δημόσιος φορέας που συμμετέχει στο Δίκτυο και ασκεί δημόσια πολιτική ορίζει έναν «Υπεύθυνο για τη Μέτρηση Διοικητικών Βαρών», προερχόμενο κατά προτίμηση, από οργανική μονάδα Πληροφορικής, Εξαγωγής Στατιστικών Δεδομένων ή άλλη μονάδα σχετική με την αξιολόγηση διαδικασιών του φορέα. Ο «Υπεύθυνος για τη Μέτρηση Διοικητικών Βαρών» του κάθε δημοσίου φορέα υποδέχεται τα αιτήματα του Παρατηρητηρίου για παροχή δεδομένων και στοιχείων που αφορούν σε επιλεγμένες διαδικασίες, αρμοδιότητας του φορέα ευθύνης του και συντονίζει εσωτερικά στον φορέα όλες τις απαιτούμενες ενέργειες για την αναζήτηση, συγκέντρωση, επεξεργασία και παροχή των απαιτούμενων δεδομένων και στοιχείων.



## Μεθοδολογία μέτρησης: το Μοντέλο Τυποποιημένου Κόστους (Standard Cost Model)

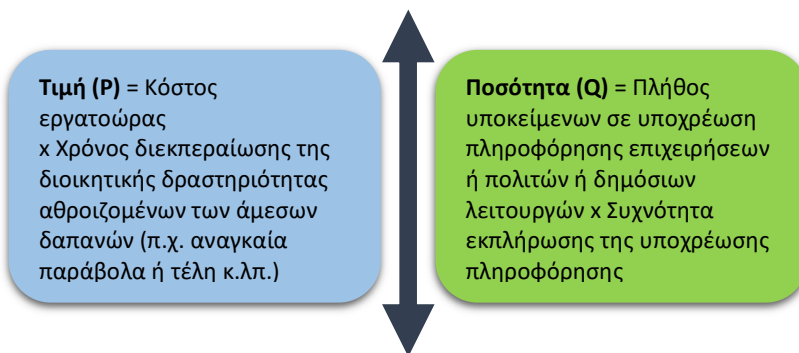
Για τη μέτρηση του διοικητικού βάρους επιλέχθηκε **ως βάση** το Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους (ΤΜΚ) (Standard Cost Model - SCM), καθώς είναι η πιο διαδεδομένη μεθοδολογία για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και τον υπολογισμό του διοικητικού κόστους που προκύπτει όταν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις συμμορφώνονται με τις διοικητικές απαιτήσεις. Ωστόσο, η μέθοδος αυτή καθορίζει πρωταρχικώς τα στοιχεία εκείνα που πρέπει να μετρηθούν, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο γίνεται η αναγωγή από μεμονωμένα δεδομένα σε όλη την οικονομία. Για τον λόγο αυτό, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης επέλεξε μία **προσαρμοσμένη** μεθοδολογία, η οποία βασίζεται στο Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους και έχει ως στόχο:

1. Την καλύτερη περιγραφή της πραγματικής κατάστασης
2. Τον ελάχιστο δυνατό συνολικό αριθμό ξεχωριστών σημείων έρευνας

Αναλυτικότερα, η μεθοδολογία ορίζεται ως εξής:

$$\text{Διοικητικό Κόστος} = \text{Τιμή (P)} \times \text{Ποσότητα (Q)}$$

Όπου:



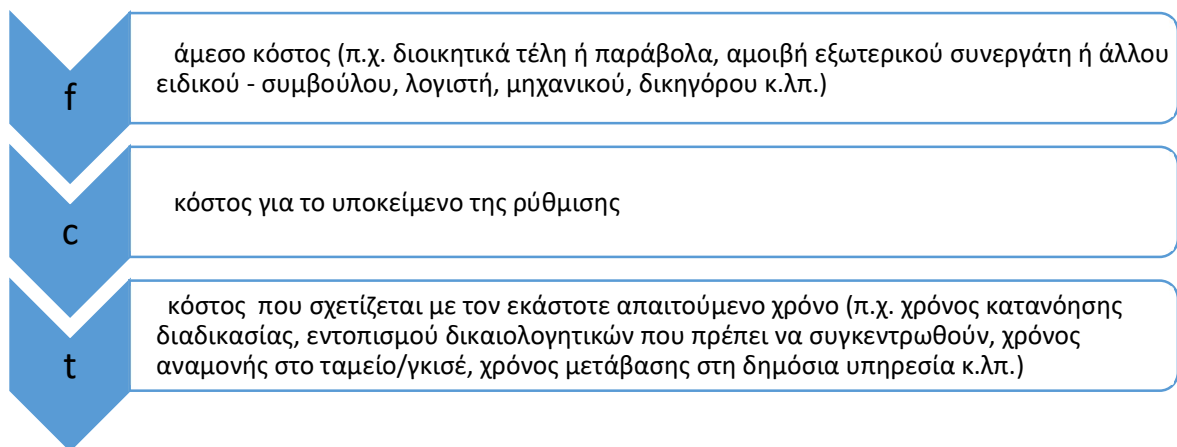
Για τον καθορισμό του διοικητικού κόστους μιας διαδικασίας με βάση τη μέθοδο του ΤΜΚ, υπολογίζεται το μέσο κόστος συμμόρφωσης του υποκειμένου της ρύθμισης (πολίτης, επιχείρηση, δημόσιος λειτουργός) με την εκάστοτε απαίτηση της Διοίκησης (P).

Το κόστος αυτό μπορεί να περιοριστεί σε δύο μακροοικονομικά μεγέθη: το άμεσο κόστος (άμεσα έξοδα) και τον χρόνο που απαιτήθηκε. Ο δε χρόνος αυτός μπορεί να εκφρασθεί με οικονομικούς όρους (π.χ. στην περίπτωση της ατομικής επιχείρησης, ο χρόνος που αναλώνεται στην διενέργεια διοικητικών διαδικασιών μπορεί να ταυτίζεται με την απώλεια κέρδους).

Η συμμόρφωση με την ανωτέρω απαίτηση προϋποθέτει διάδραση με τη Δημόσια Διοίκηση, συνεπώς για κάθε μία από τις αλληλεπιδράσεις αυτές, πρέπει να προσδιορίζεται αφενός το άμεσο κόστος και αφετέρου το κόστος που προκύπτει από τον χρόνο που απαιτήθηκε ώστε να συνδυαστούν στον εξής τύπο:

$$\sum_{i=1}^n f_i + c \sum_{j=1}^m t_j$$

Ο τύπος αυτός επιτρέπει να αθροιστούν τα σχετικά έξοδα ( $f$ ) (π.χ. διοικητικά τέλη ή παράβολα, αμοιβή εξωτερικού συνεργάτη ή άλλου ειδικού - συμβούλου, λογιστή, μηχανικού, δικηγόρου κ.λπ.), με το κόστος ή την αξία του αναλωθέντος χρόνου για το υποκείμενο της ρύθμισης ( $c$ ), στο σύνολο του εκάστοτε απαιτούμενου χρόνου ( $t$ ) (π.χ. χρόνος κατανόησης διαδικασίας, χρόνος αναμονής στο ταμείο/γκισέ, χρόνος μετάβασης στη δημόσια υπηρεσία κ.λπ.).



Για τον υπολογισμό του μέσου κόστους ( $P$ ), απαραίτητη είναι η συγκέντρωση πληροφοριών επί των ανωτέρω τιμών για **ικανό δείγμα** διαδικασιών, που εκτελούνται από τα υποκείμενα της ρύθμισης. Υπάρχουν διάφορες στατιστικές μέθοδοι που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να υπολογιστεί το μέγεθος ενός στατιστικού δείγματος, αναλόγως του επιπέδου αξιοπιστίας το οποίο συνεπάγεται συγκεκριμένο περιθώριο σφάλματος κάθε φορά. Τα δεδομένα που συλλέγονται (συνήθως μέσω συνεντεύξεων) χρησιμοποιούνται για να υπολογιστεί η μέση τιμή κόστους ( $P$ ) στην ανωτέρω εξίσωση, καθώς και να εξακριβωθεί ο καταμερισμός αυτού του κόστους αλλά και οι σχετικές παράμετροι (όπως λαμβάνοντας υπ' όψιν μόνο το στοιχείο του χρόνου ή ξεχωρίζοντας κάθε στάδιο της διαδικασίας).

Κατ' αρχήν, το δείγμα επιλέγεται τυχαία για την αποφυγή τυχόν αποκλίσεων. Διατηρώντας μια σχέση αιτιότητας εντός κάποιων υποσυνόλων μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών («ομαδοποίηση»), που θεωρούνται όμοια βάσει της επίδρασης στο διοικητικό κόστος, η μεθοδολογία επιτρέπει τον υπολογισμό μιας ελεγχόμενης απόκλισης, η οποία υπόκειται σε

περαιτέρω επεξεργασία, όπως π.χ. κατά πόσον το διοικητικό κόστος μιας διαδικασίας παρουσιάζεται ενιαίο στο σύνολο του πληθυσμού ή υφίστανται διαφοροποιήσεις.

Με βάση τον βαθμό ανομοιογένειας που προκύπτει από την ανωτέρω επεξεργασία, μπορεί να εφαρμοστεί μια θεωρητική προσομοίωση, στηριζόμενη στη μέθοδο "Montecarlo", προκειμένου να υπολογιστεί ακριβέστερα το κόστος της διαδικασίας.

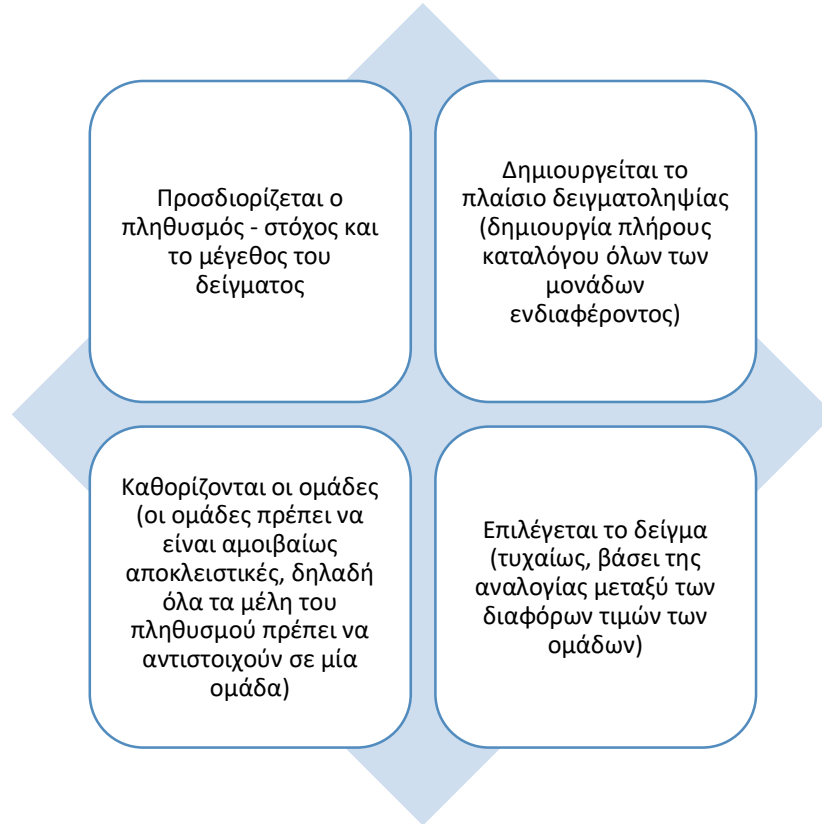
#### *Βήματα εφαρμογής μεθοδολογίας Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους*

Τα βήματα για την εφαρμογή της μεθοδολογίας μέτρησης διοικητικών βαρών μιας υπηρεσίας βάσει του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους είναι τα ακόλουθα:



### Διαδικασία έρευνας και μετρήσεων για τον υπολογισμό του μέσου κόστους

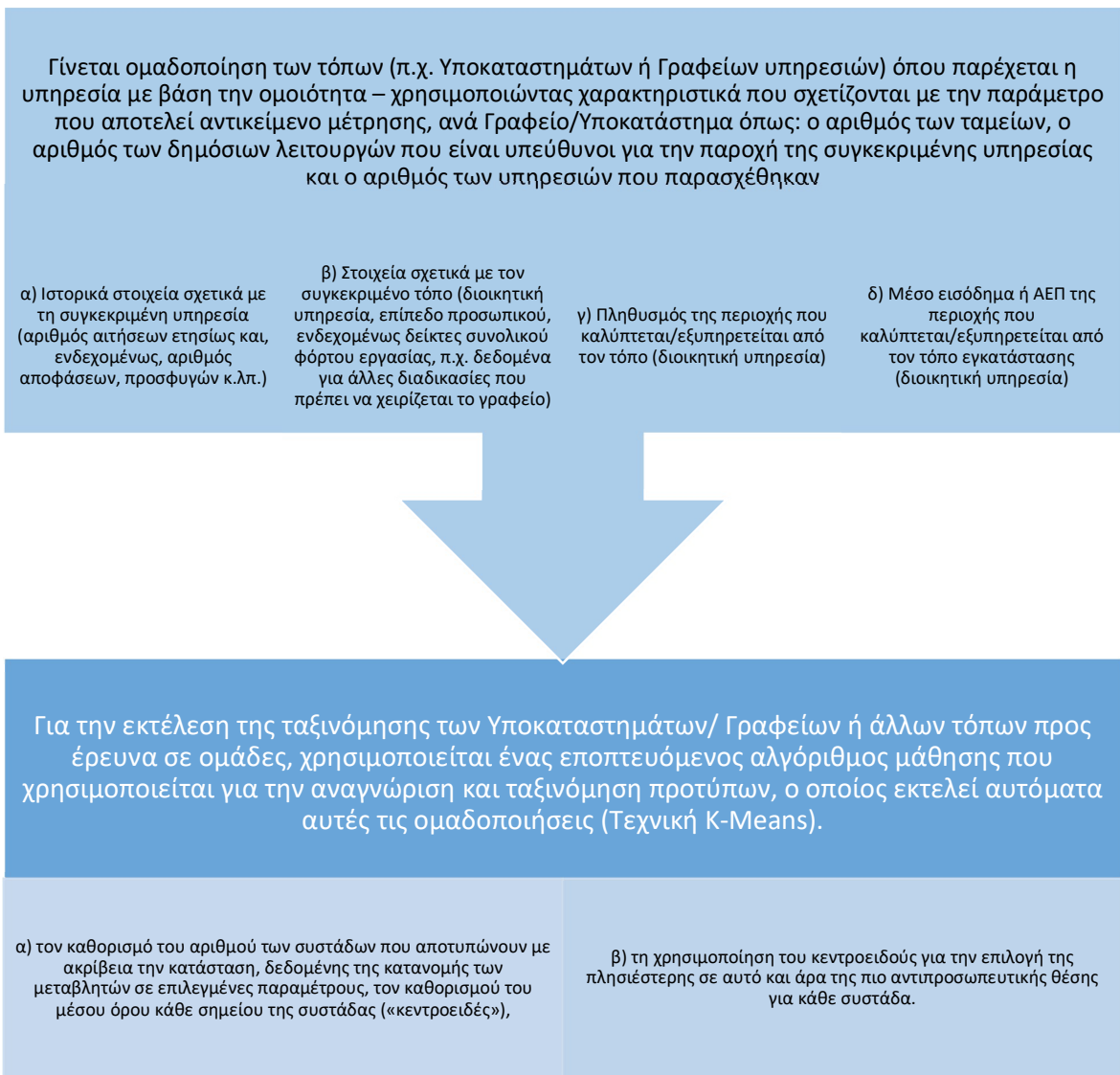
Για τον υπολογισμό του **μέσου κόστους** μιας υπηρεσίας για τον πολίτη ή την επιχείρηση, ακολουθείται η προσέγγιση της δειγματοληψίας κατά συστάδες σύμφωνα με τα ακόλουθα στάδια:



### Βήματα υπολογισμού του μέσου κόστους

Για τη μέτρηση ακολουθούνται τα εξής βήματα:





## Σύνταξη ετήσιας έκθεσης

Το Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας συντάσσει ετήσια έκθεση που δημοσιεύεται εντός του πρώτου εξαμήνου κάθε έτους, η οποία υποβάλλεται στον Πρωθυπουργό και αφορά στην υλοποίηση δράσεων της πολιτικής για τις διοικητικές διαδικασίες, όπως:

**α)** η εξέλιξη υλοποίησης του Εθνικού Μητρώου Διοικητικών Διαδικασιών - «Μίτος» του άρθρου 90 του ν. 4727/2020 (Α' 184) όπως ισχύει,

**β)** η εξέλιξη υλοποίησης των δράσεων που έχουν ενταχθεί στο ΕΠΑΔ του άρθρου 45 του ν. 4635/2019 (Α' 167) όπως ισχύει,

**γ)** οι μετρήσεις συνεπειών στα διοικητικά βάρη από διαδικασίες που απλουστεύθηκαν στο πλαίσιο του ΕΠΑΔ και

**δ)** κάθε άλλο σχετικό στοιχείο για την εφαρμογή της πολιτικής διοικητικών διαδικασιών του δημοσίου και τις τάσεις της γραφειοκρατίας στην Ελλάδα με ποσοτικούς και ποιοτικούς όρους.

Οι δράσεις που υλοποιήθηκαν στο πλαίσιο του ΕΠΑΔ, σε εκτέλεση των Προγραμματικών Συμφωνιών ή Μνημονίων Συνεργασίας με τους κατά περίπτωση αρμόδιους φορείς πολιτικής, αποτυπώνονται στην αναφορά του Παρατηρητηρίου βάσει των πεδίων δημόσιας πολιτικής στα οποία εμπίπτουν, προκειμένου να είναι δυνατός ο υπολογισμός και η αποτύπωση των διοικητικών βαρών.