



ΠΡΟΤΥΠΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΒΑΡΩΝ





ΠΡΟΤΥΠΗ
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΒΑΡΩΝ



ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ | ΕΚΤ

Δεκέμβριος 2025

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 (2025). *Πρότυπη μεθοδολογία και διαδικασίες μέτρησης διοικητικών βαρών*. Αθήνα: Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου.

Copyright © 2025 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 «Πρότυπη μεθοδολογία και διαδικασίες μέτρησης διοικητικών βαρών» 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.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο πλαίσιο του Έργου «Σχέδιο δράσης για την παροχή «πελατοκεντρικών» ψηφιακών υπηρεσιών από την πλευρά της δημόσιας διοίκησης» (Κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5183761), το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου (ΕΚΤ) υλοποιεί με αυτεπιστασία / ίδια μέσα το Υποέργο 2 «Στατιστική προτυποποίηση μεθοδολογίας και διαδικασιών μέτρησης διοικητικών βαρών». Συνολικά, στόχος του ως άνω Υποέργου είναι:

- η ενίσχυση του ρόλου του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας, με τη δημιουργία νέων λειτουργιών και ειδικότερα:
 - ✓ ενός σύνθετου δείκτη μέτρησης της απλούστευσης της Γραφειοκρατίας και
 - ✓ του μηχανισμού 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 ευρέως φάσματος όσον αφορά στη συνολική λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης.

Η παρούσα έκδοση με τίτλο «Πρότυπη Μεθοδολογία και Διαδικασίες Μέτρησης Διοικητικών Βαρών» αποτελεί παραδοτέο της Ενότητας Εργασιών Ι: «Στατιστική επικύρωση και δημοσίευση Μετρήσεων Διοικητικών Βαρών με το ΤΜΚ» του ως άνω Υποέργου.

Στόχος είναι η τεκμηριωμένη παρουσίαση του μεθοδολογικού πλαισίου για τη μέτρηση των διοικητικών βαρών που ακολουθείται από το ΕΚΤ ως ο αρμόδιος Εκτελεστικός Μηχανισμός του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας στην Ελλάδα.

Βασίστηκε σε εργασίες στατιστικής αξιολόγησης προκειμένου να αντληθούν συμπεράσματα από τη μέχρι σήμερα εμπειρία της λειτουργίας του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας και συγκεκριμένα από τα αποτελέσματα υλοποίησης:

- του Υποέργου 1 «Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας και τεκμηρίωση του Εθνικού Προγράμματος Απλούστευσης Διαδικασιών» και του Υποέργου 2 «Δημιουργία περιβάλλοντος (οργανωτικού, οργανωσιακού και κανονιστικού) και εξειδίκευση διαδικασιών και λειτουργίας του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας» του Έργου «Ανάπτυξη του θεσμού, της υποδομής, των δυνατοτήτων και ικανοτήτων για τη διακυβέρνηση δεδομένων του δημοσίου, τη διάθεση τους για επανάχρηση και την παροχή σχετικών υπηρεσιών σε δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, στην Ελλάδα- Α Φάση» (κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5158667), καθώς και
- του Έργου «Σχεδιασμός και εφαρμογή μεθοδολογικής προσέγγισης για την εκτίμηση της μείωσης του κόστους & του χρόνου για τη Δημόσια Διοίκηση, τους πολίτες & επιχειρήσεις λόγω της εισαγωγής της πύλης «γον.gr» & της ένταξης σε αυτή ψηφιοποιημένων υπηρεσιών» (κωδικός ΟΠΣ 5167084).

Οι εργασίες κινήθηκαν στις ακόλουθες δύο κατευθύνσεις:

- Εμπλουτισμός και προτυποποίηση της μεθοδολογίας μέτρησης των διοικητικών βαρών με βάση το Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους (ΤΜΚ) ώστε, πέραν του κόστους, να αποδίδει συμπληρωματικές, αλλά εξίσου σημαντικές διαστάσεις της ελληνικής

Δημόσιας Διοίκησης, όπως η περιβαλλοντική επίπτωση των διοικητικών διαδικασιών, ο βαθμός ψηφιοποίησης και η αξιοποίηση στις διοικητικές διαδικασίες νέων εφαρμογών Τεχνητής Νοημοσύνης (TN) κ.λπ.

Πράγματι, η στοχοθεσία της Εθνικής Πολιτικής Απλούστευσης Διαδικασιών (ΕΠΑΔ) αναφέρεται όχι μόνο στη μείωση των διοικητικών βαρών αλλά και στην ουσιαστική βελτίωση της καθημερινότητας πολιτών, επιχειρήσεων και δημόσιων υπαλλήλων. Ως εκ τούτου, θέτει ένα ευρύτερο πλαίσιο για την παρακολούθηση και την αξιολόγηση των αλλαγών που πραγματοποιούνται, καθορίζοντας τις στατιστικές ανάγκες των μετρήσεων. Στην κατεύθυνση αυτή, η παρούσα έκδοση υιοθετεί μια διευρυμένη μεθοδολογία μέτρησης για την αποτίμηση και παρακολούθηση της απλούστευσης των διοικητικών διαδικασιών, η οποία περιλαμβάνει τις μετρήσεις διοικητικών βαρών τόσο για τους ωφελούμενους (επιχειρήσεις / πολίτες) όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση με βάση το Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους (ΤΜΚ) ενώ παράλληλα, καλύπτει τρεις πρόσθετους σημαντικούς τομείς (Ψηφιακή ωριμότητα, Περιβάλλον, Χρήστες). Η διάρθρωση της μεθοδολογίας επιτρέπει την εστίαση σε όλους ή μόνο σε κάποιους τομείς.

Οι προτεινόμενες παράμετροι αξιολογήθηκαν με κριτήρια τη στατιστική ακρίβεια, τη σαφήνεια και την εφικτότητα αξιοπίστων μετρήσεων.

- Στατιστική προτυποποίηση των διαδικασιών μέτρησης των διοικητικών βαρών, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ποιότητα των μετρήσεων που διεξάγονται, σύμφωνα με τις αρχές και τους κανόνες παραγωγής των επίσημων στατιστικών. Επισημαίνεται ότι το ΕΚΤ, ως Εθνική Αρχή και φορέας του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος, έχει συμπεριλάβει στον κατάλογο των εθνικών Στατιστικών που παράγει τη Μέτρηση Διοικητικών Βαρών, προσδίδοντας στις μετρήσεις αυτές τα χαρακτηριστικά ποιότητας και αξιοπιστίας των επίσημων Στατιστικών της χώρας.

Στην κατεύθυνση αυτή, το ΕΚΤ ανέπτυξε τις διαδικασίες μέτρησης Διοικητικών Βαρών με βάση το μοντέλο επίσημων στατιστικών διαδικασιών GSBPM 'Generic Statistical Business Process Model', λαμβάνοντας υπόψη τις Αρχές 7 έως 15 του Κώδικα Ορθής Πρακτικής (ΚΟΠ) για τις Ευρωπαϊκές Στατιστικές.

Συνολικά η παρούσα έκδοση περιλαμβάνει τις ακόλουθες Ενότητες:

- Μεθοδολογία μέτρησης και παρακολούθησης της απλούστευσης διοικητικών διαδικασιών.
- Στατιστικές διαδικασίες μέτρησης.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Μεθοδολογία Μέτρησης & Παρακολούθησης της Απλούστευσης των Διοικητικών Διαδικασιών	9
1.1 Κόστος συμμόρφωσης - Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους	10
1.2 Μεθοδολογία Μέτρησης και Παρακολούθησης της Απλούστευσης Διοικητικών Διαδικασιών	16
1.2.1 Διοικητικά Βάρη.....	19
1.2.1.1 Διοικητικό Κόστος Επιχειρήσεων / Πολιτών	19
1.2.1.2 Διοικητικό Κόστος Δημόσιας Διοίκησης	20
1.2.1.3 Πλήρως ψηφιοποιημένες διαδικασίες	21
1.2.2 Ψηφιακή Ωριμότητα	21
1.2.2.1 Βαθμός Ψηφιοποίησης	22
1.2.2.2 Βαθμός Επίτευξης Διαλειτουργικότητας	22
1.2.2.3 Βαθμός Ενσωμάτωσης Μηχανισμών AI	23
1.2.3 Περιβάλλον	24
1.2.3.1 Βαθμός Μείωσης Εκπομπών CO ₂	24
1.2.3.2 Βαθμός Μείωσης Έντυπων Εγγράφων.....	24
1.2.4 Χρήστες	25
1.2.4.1 Βαθμός Πολιτο-κεντρικού Σχεδιασμού	26
1.2.4.2 Βαθμός Διαφάνειας	27
1.2.4.3 Χρόνος Διεκπεραίωσης	27
2. Διαδικασίες Μέτρησης των Διοικητικών Βαρών.....	29
2.1 Generic Statistical Business Process Model (GSBPM)	30
2.2 Στατιστικές διαδικασίες μέτρησης διοικητικών βαρών	31
2.2.1 Καθορισμός Αναγκών	31
2.2.1.1 Αναγνώριση / Αποδεκτίωση Διαδικασίας	31
2.2.1.2 Προσδιορισμός της Περιμέτρου της Μέτρησης	32
2.2.2 Σχεδιασμός & Ανάπτυξη Εργαλείων Συλλογής.....	32
2.2.2.1 Αναγνώριση Σταδίων Διαδικασίας (Ανάλυση των Σταδίων).....	32
2.2.2.2 Καταγραφή Απαιτούμενων Στοιχείων για την Εκκίνηση της Διαδικασίας της Μέτρησης....	34
2.2.2.3 Επικοινωνία με τον καθ' ύλην Αρμόδιο Φορέα.....	36
2.2.3 Συλλογή	36
2.2.4 Επεξεργασία & Ανάλυση	37
2.2.5 Διάχυση	39
2.2.6 Αξιολόγηση	39

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ

Διάγραμμα 1		Συνολικό κόστος συμμόρφωσης με επισήμανση στα πεδία που αφορούν τα διοικητικά βάρη.....	11
Διάγραμμα 2		Διευρυμένο Μεθοδολογικό Πλαίσιο μέτρησης για την αποτίμηση και παρακολούθηση της απλούστευσης/ ψηφιοποίησης διοικητικών διαδικασιών	17
Διάγραμμα 3		Οι φάσεις και τα επιμέρους στάδια του μοντέλου gsbpm.....	30

ΠΙΝΑΚΕΣ

Πίνακας 1		Βασικές έννοιες και ορισμοί - με επισήμανση στα πεδία που αφορούν τα διοικητικά βάρη.....	13
Πίνακας 2		Συνοπτική παρουσίαση μεθοδολογίας μέτρησης των επιμέρους παραμέτρων ανά θεματική συνιστώσα.....	18
Πίνακας 3		Επισκόπηση καταγραφόμενων μεταβλητών για τη μέτρηση των επιμέρους παραμέτρων ανά θεματική συνιστώσα του διευρυμένου μεθοδολογικού πλαισίου	35

1.

Μεθοδολογία Μέτρησης & Παρακολούθησης της Απλούστευσης των Διοικητικών Διαδικασιών

1.1 | Κόστος συμμόρφωσης - Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει υιοθετήσει μια φιλόδοξη στρατηγική για τη μείωση του διοικητικού βάρους που προκύπτει από τις διαφορετικές, νέες και ισχύουσες, κανονιστικές ρυθμίσεις στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Στην πρόσφατη Έκθεση για την Πυξίδα Ανταγωνιστικότητας ([Competitiveness Compass](#)), η Επιτροπή παρουσίασε το όραμά της για μια πιο ευημερούσα και ανταγωνιστική οικονομία της ΕΕ, βασισμένη στις συστάσεις της έκθεσης Draghi. Για να ανακτήσει την ανταγωνιστικότητά της και να απελευθερώσει την ανάπτυξη, η ΕΕ χρειάζεται να προωθήσει ένα ευνοϊκό επιχειρηματικό περιβάλλον και να διασφαλίσει ότι οι επιχειρήσεις μπορούν να ευημερούν.

Στην κατεύθυνση αυτή, στο πρόγραμμα εργασίας της για το 2025, η Επιτροπή ανακοίνωσε μια σειρά μέτρων (πακέτα [Omnibus I](#) και [Omnibus II](#)) για την αντιμετώπιση αλληλεπικαλυπτόμενων, περιττών ή δυσανάλογων κανόνων που δημιουργούν εμπόδια για τις επιχειρήσεις της ΕΕ. Συνολικά, με τα μέτρα αυτά, η Επιτροπή επιδιώκει «να μειώσει τα διοικητικά βάρη κατά 25% και κατά 35% για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, έως το τέλος του 2029». Αυτοί οι στόχοι, όπως εξήγησε και η Πρόεδρος της Επιτροπής Ursula von der Leyen, είναι μέρος ενός ευρύτερου σχεδίου για την "απελευθέρωση του παραγωγικού δυναμικού της Ευρώπης" με λιγότερη γραφειοκρατία και περισσότερη στήριξη στην καινοτομία και την ανάπτυξη.

Η μείωση των διοικητικών βαρών συνδέεται με την απλούστευση και την ψηφιοποίηση των διοικητικών διαδικασιών, επιταχύνεται από την ενσωμάτωση των συνεχώς εξελισσόμενων ψηφιακών τεχνολογιών και έχει ουσιαστικά οφέλη για:

- **Επιχειρήσεις:** Οι απλουστευμένες και ψηφιοποιημένες διαδικασίες δημιουργούν ένα ευνοϊκό περιβάλλον για την ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας της καινοτομίας και της τόνωσης της ανταγωνιστικότητας. Διευκολύνουν τις μεγάλες επιχειρήσεις στο να κινηθούν καλύτερα στην αγορά, αλλά και ενισχύουν και υποστηρίζουν σημαντικά τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜμΕ) στις οποίες η διοικητική επιβάρυνση είναι πολλές φορές δυσανάλογη του μεγέθους τους.
- **Δημόσια Διοίκηση:** Η απλούστευση έχει ιδιαίτερη σπουδαιότητα και για την ίδια τη δημόσια υπηρεσία καθώς αφορά και ενδοδιοικητικές διαδικασίες που απλουστεύονται μέσω του αρχικού σχεδιασμού ή του ανασχεδιασμού τους. Η απάλειψη μέρους ή όλων των επιπρόσθετων διοικητικών διαδικασιών αποδεσμεύει παραγωγικούς πόρους της δημόσιας διοίκησης, συμβάλλει στη μείωση του διοικητικού κόστους και δίνει τη δυνατότητα στους δημοσίου υπαλλήλους να ασχολούνται με πιο εποικοδομητικά και ουσιαστικά θέματα, καθώς και να υλοποιούν ποιοτικότερα και αποδοτικότερα τις στοχευμένες δράσεις.
- **Πολίτες:** Με χρήση απλουστευμένων ψηφιακών διαδικασιών ο πολίτης αντιμετωπίζεται ως ισότιμος με τη δημόσια υπηρεσία, εταίρος για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων. Η διοίκηση διάκειται φιλικά απέναντί του, καθώς υπάρχει εμπιστοσύνη στη φερεγγυότητά του και ανταποκρίνεται καλύτερα στην ανάγκη του για ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση.

Σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία¹:

«Διοικητικό βάρος» είναι το κόστος που προκαλείται από διοικητικές διαδικασίες και πράξεις εν γένει, όπως η έκδοση αδειών, συμπλήρωση εντύπων, υποχρέωση αναφοράς ή πληροφόρησης προς δημόσιες υπηρεσίες, που βαρύνουν τον πολίτη ή την επιχείρηση. Αποτελούν τμήμα του συνολικού «κόστους συμμόρφωσης», ήτοι το επιπλέον κόστος που βαρύνει τα υποκείμενα ρύθμισης και αφορά την ικανοποίηση των απαιτήσεων εκ του νομοθετικού/κανονιστικού πλαισίου, με την ανάληψη των αναγκαίων πράξεων για τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις, καθώς και το κόστος της κανονιστικής διοίκησης και εκτέλεσης.

«Ενδοδιοικητικό βάρος» είναι το κόστος συμμόρφωσης με τις υποχρεώσεις πληροφόρησης που προκύπτει για τον πάροχο μίας δημόσιας υπηρεσίας, ήτοι τη δημόσια διοίκηση από το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει την παροχή της υπηρεσίας. Τα ενδοδιοικητικά βάρη αποτελούν μέρος των διοικητικών βαρών.”

Στο πλαίσιο αυτό, η μέτρηση και αξιολόγηση του κόστους συμμόρφωσης είναι κρίσιμη για τη βελτίωση της ποιότητας των ρυθμίσεων και τη μείωση των περιττών διοικητικών βαρών.

Στο Διάγραμμα 1 παρατίθενται σχηματικά οι επιμέρους συνιστώσες του συνολικού ρυθμιστικού κόστους, ενώ στον Πίνακα 1 παρατίθενται σχετικοί ορισμοί και επεξηγήσεις για τα επιμέρους πεδία.



Διάγραμμα 1 | Συνολικό κόστος συμμόρφωσης με επισήμανση στα πεδία που αφορούν τα διοικητικά βάρη

¹ 36595 ΕΞ 2021/13-10-2021 [Β' 4813'] απόφαση του Υφυπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης

ΚΟΣΤΟΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ:

Κόστος που προκύπτει για τη Δημόσια Διοίκηση για την εφαρμογή και παρακολούθηση της συμμόρφωσης των επιχειρήσεων / πολιτών με τη ρύθμιση

Οριακό Κόστος – Κόστος επενδύσεων	Αφορά στο κόστος των απαιτούμενων επενδύσεων από τη Δημόσια Διοίκηση, όπως, ενδεικτικά: επενδύσεις σε πάγια περιουσιακά στοιχεία, π.χ., Πληροφοριακά Συστήματα, ακίνητα, γενικές εγκαταστάσεις, οχήματα, εργαλειομηχανές, έπιπλα και εξοπλισμό γραφείου κ.λπ.
Διοικητικό Κόστος	Αφορά στο διαχειριστικό κόστος της Δημόσιας Διοίκησης, όπως, ενδεικτικά: κόστος διεκπεραίωσης των υποστηρικτικών διεργασιών για την εξυπηρέτηση των ωφελουμένων (front & back-office ενέργειες).
Κόστος Επιβολής Νομοθεσίας	Κόστος παρακολούθησης: Δαπάνες του κράτους για να παρακολουθήσει την υλοποίηση των στόχων των ρυθμίσεων, αλλά και να συντηρήσει τον μηχανισμό παρακολούθησης για τη συμμόρφωση των επιχειρήσεων / πολιτών. Κοινωνικό κόστος: Προκύπτει από τη μη πλήρη συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο.

ΑΜΕΣΟ ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ / ΠΟΛΙΤΩΝ

Τα κόστη που πρέπει να αναληφθούν για τη συμμόρφωση με τις διατάξεις της ρύθμισης από τους πολίτες ή τις επιχειρήσεις

Ουσιώδες Κόστος Συμμόρφωσης	Οριακό Κόστος / Κόστος Επενδύσεων	Κόστος συνήθως one-off, που θα εξαφανιζόταν εάν δεν υπήρχε νομική υποχρέωση συμμόρφωσης, όπως: - επενδύσεις επιχειρήσεων σε υποδομές (π.χ., σύστημα καταγραφής εκπομπής ρύπων, αγορά νέων μηχανημάτων ή συντήρηση υφιστάμενων, αγορά εξοπλισμού κ.λπ.), - παραγωγικό κόστος επιχειρήσεων (π.χ., αναδιοργάνωση αλυσίδας παραγωγής, συμμόρφωση σε οδηγίες για την ασφάλεια εργαζομένων κ.λπ.), - κόστος που βαρύνει τους πολίτες (π.χ., για τακτικό έλεγχο αυτοκινήτων σε ΚΤΕΟ, ή καθαρισμό οικοπέδων, κ.λπ.).
	Κόστος συνήθους επιχειρηματικής λειτουργίας	Δαπάνες που σχετίζονται με το οριακό κόστος (π.χ., για αγορά εξοπλισμού κ.λπ.) και που θα έκανε η επιχείρηση, έστω και αν το ρυθμιστικό πλαίσιο δεν επέβαλε κάτι τέτοιο. Οι περισσότερες επιχειρήσεις, για παράδειγμα, θα διέθεταν ένα λογιστικό σύστημα ακόμα και αν δεν υπήρχε νομική υποχρέωση για τήρηση βιβλίων, αλλά δεν θα παρείχαν απαραίτητα πληροφορίες για τη θερμιδική αξία όλων των προϊόντων τους.

Διοικητικό κόστος	Διοικητικό Βάρος	Κόστος, επαναλαμβανόμενο κάθε φορά που διεκπεραιώνεται η διαδικασία / υπηρεσία, που δεν θα πραγματοποιούσαν οι επιχειρήσεις ή οι πολίτες εάν δεν υπήρχαν οι σχετικές νομικές διατάξεις. Αφορά το κόστος που ενέχουν οι διοικητικές δραστηριότητες που απαιτείται να αναληφθούν από τις επιχειρήσεις ή τους πολίτες για την παροχή πληροφοριών στις δημόσιες αρχές (ή και σε ιδιωτικούς φορείς) σχετικά με τη δραστηριότητα ή την παραγωγή τους (π.χ., μετάβαση και αναμονή σε δημόσιες υπηρεσίες, συμπλήρωση αίτησης, υποβολή δικαιολογητικών, συγγραφή και δημοσίευση reports κ.λπ.).
	Κόστος συνήθους επιχειρηματικής λειτουργίας	Αφορά σε δαπάνες που σχετίζονται με το διοικητικό κόστος και που θα έκανε η επιχείρηση, έστω και αν το ρυθμιστικό πλαίσιο δεν επέβαλε κάτι τέτοιο. Βλ. προηγούμενως.
Άμεσο χρηματοοικονομικό κόστος	- Καταβολή συγκεκριμένου αντιτίμου (π.χ., για αγορά αδειών) το οποίο αποτελεί και αυτό μέρος του κόστους της νομοθεσίας. - Απευθείας μεταφορά χρηματικών πόρων στο δημόσιο ή σε τρίτους (π.χ., τέλη, παράβολα, συνδρομές, κ.λπ.).	
ΈΜΜΕΣΟ ΚΟΣΤΟΣ ΡΥΘΜΙΣΗΣ Προκύπτει σε συναφείς αγορές ή βιώνεται από καταναλωτές, κυβερνητικές υπηρεσίες ή άλλους ενδιαφερόμενους που δεν αποτελούν άμεσο στόχο της πρωτοβουλίας/ρύθμισης		
Ευκαιριακό Κόστος	Διαφυγόν κέρδος, εξαιτίας της αναγκαιότητας προσαρμογής σε υπάρχουσες ή θεσμοθετούμενες ρυθμίσεις, με αποτέλεσμα τη δέσμευση οικονομικών πόρων – Κόστος που προκύπτει από ενδεχόμενες καθυστερήσεις της δημόσιας διοίκησης (π.χ., κατά τις συναλλαγές).	
Δευτερεύον Κόστος	Κόστος που σχετίζεται με τον ανταγωνισμό και κοινωνικοοικονομικούς παράγοντες (ενδεικτικά, επιπτώσεις που δημιουργούνται λόγω αυξημένου κόστους συμμόρφωσης για τις επιχειρήσεις, π.χ., αύξηση τιμών προκειμένου να ενσωματωθεί στο κόστος προϊόντων / υπηρεσιών το αυξημένο κόστος συμμόρφωσης, αλλαγές στο ανταγωνιστικό περιβάλλον ή / και αλλαγές σε καταναλωτικές συμπεριφορές που μπορούν να σημειώνονται επακολούθως, κ.λπ.).	

Πίνακας 1 | Βασικές έννοιες και ορισμοί - με επισήμανση στα πεδία που αφορούν τα διοικητικά βάρη

Για τη μέτρηση των διοικητικών βαρών, ήδη από το 2003, η Ολλανδία εισήγαγε το Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους (Standard Cost Model), το οποίο στη συνέχεια υιοθετήθηκε από την ΕΕ, τον ΟΟΣΑ και από εθνικά σχέδια μείωσης διοικητικών βαρών (Γερμανία, Ολλανδία, Δανία, Σουηδία, Ελλάδα κ.α.).

Παράλληλα, αναπτύχθηκαν διάφορες επεκτάσεις και βελτιώσεις του μοντέλου, ώστε να αποδίδεται πληρέστερα το ρυθμιστικό κόστος, τόσο για τις επιχειρήσεις / πολίτες όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση, και να προσδιορίζεται με ακρίβεια το μέρος που αφορά το διοικητικό βάρος.

ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΚΟΣΤΟΥΣ (ΤΜΚ)

Το Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους (ΤΜΚ) (Standard Cost Model – SCM) αποτελεί μια ευρέως χρησιμοποιούμενη μεθοδολογία για την ποσοτική αποτίμηση των διοικητικών βαρών της νομοπαρασκευαστικής διαδικασίας και των κανονιστικών ρυθμίσεων, ενώ ταυτόχρονα διευκολύνει τον ορισμό ποσοτικών στόχων μείωσής τους.

Το ΤΜΚ έχει σχεδιαστεί ώστε να προσφέρει έναν απλοποιημένο και συνεπή τρόπο υπολογισμού των διοικητικών δαπανών, γενικότερα και των διοικητικών βαρών, ειδικότερα, για τις διοικητικές δραστηριότητες που αναλαμβάνονται από τις επιχειρήσεις / πολίτες για την τήρηση νομικών υποχρεώσεων παροχής πληροφοριών σχετικών με τη δραστηριότητα ή την παραγωγή τους.

Επισημαίνεται, ότι όπως αποτυπώνεται και στο Διάγραμμα 1, τα διοικητικά βάρη διαφέρουν από τις δαπάνες συμμόρφωσης, οι οποίες προέρχονται από τις γενικές απαιτήσεις της νομοθεσίας, όπως π.χ., οι δαπάνες επενδύσεων για εξοπλισμό για την ανάπτυξη νέων προϊόντων ή διαδικασιών που ικανοποιούν νέα κοινωνικά και περιβαλλοντικά πρότυπα.

Κατά συνέπεια, η μείωση των διοικητικών βαρών στοχεύει στον εξορθολογισμό των απαιτήσεων πληροφόρησης και δεν επηρεάζει τον βασικό σχεδιασμό της υφιστάμενης νομοθεσίας. Το ΤΜΚ αποτελεί εργαλείο μέτρησης των διοικητικών δαπανών.

Οι βασικές έννοιες στις οποίες στηρίζεται το μοντέλο Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους (ΤΜΚ) είναι οι ακόλουθες:

- **Υποχρεώσεις πληροφόρησης (Information obligation):** Οι υποχρεώσεις πληροφόρησης αναφέρονται σε νομικές ή κανονιστικές υποχρεώσεις οι οποίες επιβάλλουν στις επιχειρήσεις ή τους πολίτες να παρέχουν πληροφορίες και δεδομένα στις δημόσιες αρχές ή σε άλλους αποδέκτες (π.χ., υποβολή πιστοποιητικού συμμόρφωσης σε κάποια δημόσια αρχή, σε τακτή βάση). Μία υποχρέωση πληροφόρησης δεν σημαίνει απαραίτητα ότι οι πληροφορίες θα πρέπει να μεταβιβαστούν στις δημόσιες αρχές ή σε ιδιώτες, μπορεί απλώς να περιλαμβάνει την υποχρέωση να υπάρχουν διαθέσιμες πληροφορίες για έλεγχο, εφόσον αυτό ζητηθεί.
- **Απαιτήσεις δεδομένων (Data requirement):** Κάθε υποχρέωση πληροφόρησης (information obligation) ουσιαστικά απαρτίζεται από μία ή περισσότερες απαιτήσεις δεδομένων (data requirement). Η απαίτηση δεδομένων ουσιαστικά αναφέρεται σε κάθε στοιχείο πληροφορίας το οποίο είναι απαραίτητο να συλλεχθεί και να καταγραφεί προκειμένου να μπορέσει είτε να λειτουργήσει ένα σύστημα, είτε να διεκπεραιωθεί μία διαδικασία, είτε να τηρηθεί μία νομική ή κανονιστική υποχρέωση.
- **Διοικητικές δραστηριότητες (Administrative activities):** Προκειμένου να παραχθούν οι πληροφορίες που είναι απαραίτητες για κάθε απαίτηση δεδομένων, θα πρέπει να διεκπεραιωθεί ένας συγκεκριμένος αριθμός διοικητικών ενεργειών /

δραστηριοτήτων (π.χ., συμπλήρωση αίτησης, υποβολή δικαιολογητικών, δημοσίευση αναφορών κ.λπ.).

Η μέθοδος ΤΜΚ υπολογίζει το κόστος για κάθε μία από αυτές τις ενέργειες.

Οι ενέργειες αυτές μπορούν να ανατεθούν είτε εσωτερικά (στο προσωπικό της ίδιας της επιχείρησης) είτε εξωτερικά (ανάθεση σε τρίτους).

Σημαντική παράμετρος είναι ο διαχωρισμός των πρόσθετων διοικητικών δραστηριοτήτων, οι οποίες προκαλούνται από τη νομοθεσία, από τις συνήθειες διοικητικές δραστηριότητες των επιχειρήσεων / πολιτών.

Αναλυτικότερα, πρέπει να γίνει σαφής διάκριση ανάμεσα σε πληροφορίες που θα συνέλλεγαν οι επιχειρήσεις ακόμη και ελλείψει νομοθεσίας και σε πληροφορίες που δεν θα συλλέγονταν αν δεν υπήρχαν οι νομικές διατάξεις. Οι πρώτες αφορούν τις γενικότερες διοικητικές δαπάνες των επιχειρήσεων ενώ οι δεύτερες αφορούν τα διοικητικά βάρη. Οι περισσότερες επιχειρήσεις, για παράδειγμα, θα διέθεταν ένα λογιστικό σύστημα, ακόμα και αν δεν υπήρχε νομική υποχρέωση για τήρηση βιβλίων (διοικητικές δαπάνες), αλλά δεν θα παρείχαν απαραίτητα πληροφορίες για τη θερμιδική αξία όλων των προϊόντων τους (διοικητικό βάρος). Η στρατηγική της Επιτροπής για τη βελτίωση της νομοθεσίας αποσκοπεί στη μέτρηση των διοικητικών δαπανών και στη μείωση των διοικητικών βαρών.

Παράμετροι κόστους (Cost parameters): Για τη μέτρηση των διοικητικών δαπανών, λαμβάνονται υπόψη οι ακόλουθοι παράμετροι κόστους:

1. **Τιμή:** Η τιμή περιλαμβάνει τρία μέρη:
 - α) κόστος εργασίας (wage costs) (είναι το κόστος του προσωπικού που εκτελεί τη δραστηριότητα – μισθοί, ασφαλιστικές εισφορές κ.λπ.),
 - β) πληρωμές εξωτερικών συνεργατών (π.χ., λογιστών, δικηγόρων που τυχόν απαιτούνται) και
 - γ) γενικά έξοδα (overhead) (τα έμμεσα κόστη που σχετίζονται με τη λειτουργία της επιχείρησης, όπως έξοδα γραφείου, εξοπλισμός, λογιστική υποστήριξη, ηλεκτρικό ρεύμα κ.α., τα οποία επιμερίζονται σε επιμέρους δραστηριότητες).
2. **Χρόνος:** ο χρόνος που χρειάζεται για να ολοκληρωθεί μία διοικητική δραστηριότητα.
3. **Ποσότητα:** Η ποσότητα αναφέρεται στο πλήθος των επιχειρήσεων / πολιτών που επηρεάζονται από τη ρύθμιση και στη συχνότητα με την οποία οι επιχειρήσεις / πολίτες θα πρέπει να ολοκληρώσουν μία δραστηριότητα ανά έτος.

Βασικός Τύπος ΤΜΚ για τον υπολογισμό κόστους: Συνδυάζοντας τα παραπάνω στοιχεία, ο βασικός τύπος του ΤΜΚ είναι:

Κόστος διοικητικής δραστηριότητας

Τιμή * Χρόνος * Ποσότητα (Πλήθος εμπλεκόμενων επιχειρήσεων ή πολιτών ή δημόσιων λειτουργιών * συχνότητα εκπλήρωσης της δραστηριότητας)

1.2 | Μεθοδολογία Μέτρησης και Παρακολούθησης της Απλούστευσης Διοικητικών Διαδικασιών

Στην Ελλάδα, η Εθνική Πολιτική Διοικητικών Διαδικασιών και το σχετιζόμενο Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών (ΕΠΑΔ) αποτελεί το πλαίσιο για τον ανασχεδιασμό και την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών. Στοχεύει στη διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων δημοσίων υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις, μέσω της καταπολέμησης της περιττής γραφειοκρατίας.

Το ΕΚΤ, ως Εκτελεστικός Μηχανισμός του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας, έχει διενεργήσει, σε συνεργασία με τον Συντονιστικό Μηχανισμό του Παρατηρητηρίου, σειρά μετρήσεων σχετικά με την επίπτωση των δράσεων απλούστευσης του ΕΠΑΔ στα διοικητικά βάρη και τη γραφειοκρατία. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων είναι δημοσιευμένα σε ειδικές εκθέσεις στη διεύθυνση <https://diadikasies.gov.gr/ektheseis>.

Όπως ήδη αναφέρθηκε, το Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους (ΤΜΚ) (Standard Cost Model – SCM) αποτελεί μια ευρέως χρησιμοποιούμενη μεθοδολογία για την ποσοτική αποτίμηση των διοικητικών βαρών, ενώ ταυτόχρονα διευκολύνει τον ορισμό ποσοτικών στόχων μείωσής τους. Μέσα από τη χρήση του μοντέλου επιτυγχάνεται η ποσοτικοποίηση των βαρών και του κόστους και καταγράφεται η εξέλιξη της μείωσης των διοικητικών βαρών, τόσο για τη Δημόσια Διοίκηση, όσο και για τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα (πολίτες και επιχειρήσεις), ως αποτέλεσμα πολιτικών σχεδίων δράσης.

Ωστόσο, το ΤΜΚ εστιάζει στη μέτρηση των διοικητικών βαρών, σε χρόνο και κόστος, χωρίς να αναδεικνύει το σύνολο των πολλαπλών διαστάσεων και των οφελών που προκύπτουν ως αποτέλεσμα του ανασχεδιασμού και της ψηφιοποίησης των διοικητικών διαδικασιών για τις επιχειρήσεις, τους πολίτες, τη Δημόσια Διοίκηση. Αναλυτικότερα, η απλούστευση και ψηφιοποίηση των διοικητικών διαδικασιών επιφέρει πολλαπλά και σημαντικά οφέλη, τόσο για τη δημόσια διοίκηση, όσο και για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Πέρα από την εξοικονόμηση χρόνου και κόστους, βελτιώνει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, μειώνει τα λάθη που προκύπτουν από τη χειρόγραφη επεξεργασία δεδομένων, συμβάλλει στην καλύτερη οργάνωση και αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης, επιτρέπει την καλύτερη αξιοποίηση των ανθρώπινων πόρων και τη διασύνδεση μεταξύ διαφορετικών υπηρεσιών και συστημάτων (διαλειτουργικότητα). Συμβάλλει, επίσης, στην προστασία του περιβάλλοντος, μέσω της μείωσης της χρήσης χαρτιού και των μετακινήσεων. Τέλος, ενισχύει τη φιλικότητα της δημόσιας διοίκησης προς επιχειρήσεις και πολίτες, προάγει τη διαφάνεια και την αξιοπιστία των διαδικασιών, ενώ παράλληλα επιταχύνει τους χρόνους διεκπεραίωσης των διαδικασιών, βελτιώνοντας την ανταγωνιστικότητα της οικονομίας και την ελκυστικότητα της χώρας για επενδύσεις.

Με βάση τις παραπάνω διαπιστώσεις, καθώς και με βάση τα αποτελέσματα πιλοτικής εφαρμογής ενός συνδυαστικού διευρυμένου μοντέλου μέτρησης και αποτίμησης 20 ψηφιακών υπηρεσιών του gov.gr², στο πλαίσιο του παρόντος προτείνεται μια διευρυμένη

² Έργο «Σχεδιασμός και εφαρμογή μεθοδολογικής προσέγγισης για την εκτίμηση της μείωσης του κόστους & του χρόνου για τη Δημόσια Διοίκηση, τους πολίτες & επιχειρήσεις λόγω της εισαγωγής της πύλης «gov.gr» & της ένταξης σε αυτή ψηφιοποιημένων υπηρεσιών» (κωδικός ΟΠΣ 5167084) – Ανοικτός Διαγωνισμός – Ανάδοχοι Planet- Deloitte

μεθοδολογία για τη μέτρηση και παρακολούθηση της απλούστευσης διοικητικών διαδικασιών. Η μεθοδολογία αξιοποιεί αντίστοιχα πλαίσια αξιολόγησης δημόσιων υπηρεσιών, εκθέσεις και καλές πρακτικές που ακολουθούνται παγκοσμίως, όπως για παράδειγμα το eGovernment Benchmark, αντίστοιχα πλαίσια αξιολόγησης υπηρεσιών άλλων κρατών, αρχές και καλές πρακτικές για την παροχή υπηρεσιών που έχουν επισημανθεί από την ελληνική Δημόσια Διοίκηση (π.χ., αρχές της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού). Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται σε περιβαλλοντικές παραμέτρους (εκπομπές CO₂ και μείωση χρήσης εντύπων). Τέλος, αξιοποιεί κριτήρια αξιολόγησης ως προς την πολιτοκεντρική διάσταση (π.χ., Πολιτοκεντρικός σχεδιασμός, διαφάνεια), αλλά και παραμέτρων που συντελούν, κατά κανόνα, στη μείωση της γραφειοκρατίας (π.χ., Ανάπτυξη διαλειτουργικότητας).

Συνολικά, το προτεινόμενο μεθοδολογικό πλαίσιο περιλαμβάνει τέσσερις διακριτές θεματικές συνιστώσες μέτρησης.

Η μέτρηση του διοικητικού βάρους αποτελεί την πρώτη διακριτή συνιστώσα. Αναφέρεται τόσο σε πολίτες / επιχειρήσεις, όσο στη Δημόσια Διοίκηση και πραγματοποιείται με εφαρμογή του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους (ΤΜΚ).

Επίσης, περιλαμβάνονται τρεις πρόσθετες «θεματικές» συνιστώσες: «Ψηφιακή ωριμότητα», «Περιβάλλον» και «Χρήστες», κάθε μία από τις οποίες αναλύεται σε επιμέρους παραμέτρους μέτρησης. Η κάθε μία παράμετρος λαμβάνει τιμή από 1- 5 ανάλογα με τον βαθμό / επίπεδο ωριμότητας της διαδικασίας.



Διάγραμμα 2 | Διευρυμένο Μεθοδολογικό Πλαίσιο Μέτρησης για την αποτίμηση και παρακολούθηση της απλούστευσης/ ψηφιοποίησης διοικητικών διαδικασιών

ΔΕΙΚΤΗΣ	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ
Διοικητικά Βάρη	
Διοικητικό Κόστος Επιχειρήσεων / Πολιτών	Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους
Διοικητικό Κόστος Δημόσιας Διοίκησης	Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους
Ψηφιακή Ωριμότητα	
Βαθμός ψηφιοποίησης	Βαθμολογία 1-5 σε αντιστοιχία με 5 επίπεδα που αξιολογούν τον βαθμό ωριμότητας της παραμέτρου
Βαθμός Επίτευξης Διαλειτουργικότητας	Βαθμολογία 1-5 σε αντιστοιχία με 5 επίπεδα που αξιολογούν τον βαθμό ωριμότητας της παραμέτρου
Βαθμός ενσωμάτωσης μηχανισμών AI	Βαθμολογία 1-5 σε αντιστοιχία με 5 επίπεδα που αξιολογούν τον βαθμό ωριμότητας της παραμέτρου
Περιβάλλον	
Βαθμός Μείωσης Εκπομπών CO ₂	Ποσοτική μέτρηση εκπομπών CO ₂ Βαθμολογία 1-5 σε αντιστοιχία με 5 επίπεδα μείωσης
Βαθμός Μείωσης Έντυπων Εγγράφων	Ποσοτική μέτρηση κατανάλωσης χαρτιού Βαθμολογία 1-5 σε αντιστοιχία με 5 επίπεδα μείωσης
Χρήστες	
Βαθμός πολιτο-κεντρικού σχεδιασμού	Βαθμολογία 1-5 σε αντιστοιχία με 5 επίπεδα που αξιολογούν τον βαθμό ωριμότητας της παραμέτρου
Βαθμός Διαφάνειας	Βαθμολογία 1-5 σε αντιστοιχία με 5 επίπεδα που αξιολογούν τον βαθμό ωριμότητας της παραμέτρου
Χρόνος Διεκπεραίωσης	Ποσοτική μέτρηση χρόνου διεκπεραίωσης Βαθμολογία 1-5 σε αντιστοιχία με 5 επίπεδα μείωσης

Πίνακας 2 | Συνοπτική παρουσίαση μεθοδολογίας μέτρησης των επιμέρους παραμέτρων ανά θεματική συνιστώσα

Στη συνέχεια αναλύεται η μεθοδολογία μέτρησης των επιμέρους παραμέτρων.

1.2.1 | Διοικητικά Βάρη

1.2.1.1 | Διοικητικό Κόστος Επιχειρήσεων / Πολιτών

Ο υπολογισμός του διοικητικού βάρους των υποκείμενων σε μια ρύθμιση επιχειρήσεων και πολιτών βασίζεται στο Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους (ΤΜΚ).

Συνολικά:

- Σύμφωνα με το Διάγραμμα 1 και τις βασικές αρχές του ΤΜΚ, ως διοικητικό βάρος θεωρείται το κόστος των πρόσθετων διοικητικών δραστηριοτήτων που προκαλούνται για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες από τις νομικές υποχρεώσεις παροχής πληροφόρησης.
- Η υποχρέωση παροχής πληροφόρησης συχνά υλοποιείται μέσω μιας διοικητικής διαδικασίας ή διοικητικής υπηρεσίας του Δημοσίου (administrative public service). Συνοπτικά, η διοικητική διαδικασία αποτελεί το σύνολο των επιμέρους βημάτων διοικητικών δραστηριοτήτων που απαιτούνται για την παραγωγή συγκεκριμένου αποτελέσματος / εκροής προς πολίτες ή επιχειρήσεις³.
- Το διοικητικό βάρος μπορεί να αναφέρεται σε μια ολόκληρη διοικητική διαδικασία, σε επιμέρους βήμα αυτής, ή ακόμη και στο συνολικό διοικητικό βάρος επιχειρήσεων και πολιτών σε επίπεδο χώρας.
- Το διοικητικό βάρος μιας διαδικασίας προκύπτει από το άθροισμα του κόστους των επιμέρους βημάτων διοικητικών δραστηριοτήτων που απαιτούνται για την ολοκλήρωσή της.
- Σε ορισμένες περιπτώσεις, ιδίως κατά την εισαγωγή νέας νομικής υποχρέωσης παροχής πληροφόρησης, απαιτείται ο διαχωρισμός του πρόσθετου διοικητικού κόστους από το κόστος συνήθους λειτουργίας. Ως κόστος συνήθους λειτουργίας θεωρείται το κόστος διοικητικών δραστηριοτήτων που μια επιχείρηση θα πραγματοποιούσε ανεξάρτητα από την ύπαρξη της συγκεκριμένης υποχρέωσης παροχής πληροφόρησης.

Στις περιπτώσεις μέτρησης της μείωσης του διοικητικού βάρους λόγω απλούστευσης ή ψηφιοποίησης διοικητικών διαδικασιών, το κόστος συνήθους λειτουργίας θεωρείται σταθερό πριν και μετά την παρέμβαση και, ως εκ τούτου, δεν απαιτείται ο υπολογισμός του. Αντίθετα, στις περιπτώσεις εισαγωγής νέας υποχρέωσης παροχής πληροφόρησης, το κόστος αυτό πρέπει να προσδιορίζεται, συνήθως μέσω συνεντεύξεων ή συλλογής πρωτογενών στοιχείων.

³ «Διοικητική διαδικασία» αποτελεί ένα σύνθετο σύστημα ενεργειών, κύριων και δευτερευουσών, προπαρασκευαστικών ή και εκτελεστικών της παραγωγής της διοικητικής πράξης. Συγκεκριμένα, πρόκειται για τη διαδοχή ή αλληλουχία πράξεων και λειτουργιών, που εκτελούνται από τη δημόσια διοίκηση αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν αιτήματος, προκειμένου αυτή να αποφανθεί επί δικαιωμάτων, συμφερόντων και υποχρεώσεων των πολιτών ή να κρίνει με βάση το δημόσιο συμφέρον, κατ' εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας. (36595 ΕΞ 2021/13-10-2021 [Β' 4813'] απόφασης του Υφυπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης)

Σύμφωνα με τα παραπάνω, το διοικητικό βάρος μιας διοικητικής διαδικασίας προκύπτει από το άθροισμα του κόστους των επιμέρους βημάτων διοικητικών δραστηριοτήτων που την απαρτίζουν. Ο υπολογισμός του κόστους βασίζεται στον ακόλουθο τύπο του ΤΜΚ:

$$\text{Κόστος Διοικητικής Δραστηριότητας} = [\text{Τιμή}] \times [\text{Ποσότητα}]$$

όπου:

- [Τιμή] = κόστος ανθρωποχρόνου * χρόνος που χρειάζεται για να γίνει η δραστηριότητα.
- [Ποσότητα] = αριθμός υποκείμενων * συχνότητα εκπλήρωσης της δραστηριότητας εντός του χρόνου μέτρησης (συνήθως ένα έτος).

Το κόστος ανθρωποχρόνου διακρίνεται με τη σειρά του σε δύο είδη:

- Εσωτερικό κόστος = Αριθμός ωρών / λεπτών * Κόστος ανθρωποχρόνου (ανά ώρα / λεπτό) για την υλοποίηση κάθε διοικητικής δραστηριότητας.

Το κόστος ανθρωποχρόνου περιλαμβάνει το κόστος μισθοδοσίας και, εφόσον είναι εφικτό, επιπλέον λειτουργικά έξοδα τα οποία συνδέονται με τις διοικητικές δραστηριότητες (ως % επί του κόστους μισθοδοσίας).

- Εξωτερικό κόστος - Αριθμός ωρών / λεπτών * Κόστος ανθρωποχρόνου για την υλοποίηση κάθε διοικητικής δραστηριότητας από εξωτερικούς συνεργάτες (π.χ., δικηγόρος, λογιστής κ.λπ.) - εφόσον είναι σχετικό

1.2.1.2 | Διοικητικό Κόστος Δημόσιας Διοίκησης

Ο υπολογισμός του διοικητικού κόστους της Δημόσιας Διοίκησης (ΔΔ) (ενδοδιοικητικό βάρος) υπολογίζεται με βάση το Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους (ΤΜΚ) και πραγματοποιείται ως ακολούθως:

$$\text{Διοικητικό Κόστος ΔΔ} = [\text{Τιμή}] \times [\text{Ποσότητα}]$$

όπου:

- [Τιμή] = κόστος ανθρωποχρόνου * χρόνος που χρειάζεται για να ολοκληρωθεί η δραστηριότητα / το βήμα.
- [Ποσότητα] = αριθμός υποκείμενων * συχνότητα εκπλήρωσης της δραστηριότητας εντός του χρόνου μέτρησης (συνήθως ένα έτος).

Το κόστος ανθρωποχρόνου διακρίνεται με τη σειρά του σε δύο είδη:

- Εσωτερικό κόστος = Αριθμός ωρών / λεπτών * Κόστος ανθρωποχρόνου (ανά ώρα / λεπτό) για την υλοποίηση κάθε διοικητικής δραστηριότητας από τη ΔΔ.
- Το κόστος ανθρωποχρόνου αναφέρεται στο κόστος εργασίας / μισθοδοσίας (μικτή αμοιβή, ασφαλιστικές εισφορές, εργοδοτικό κόστος). Εφόσον είναι εφικτό, το κόστος ανθρωποχρόνου περιλαμβάνει λειτουργικά έξοδα τα οποία συνδέονται με τις διοικητικές δραστηριότητες (ως % επί του κόστους μισθοδοσίας).

- Εξωτερικό κόστος = Αριθμός ωρών / λεπτών * Κόστος ανθρωποχρόνου για την υλοποίηση κάθε διοικητικής δραστηριότητας από εξωτερικούς συνεργάτες (π.χ., ανάγκες εξωτερικής πιστοποίησης, ελέγχου κ.λπ.) – εφόσον είναι σχετικό.

1.2.1.3 | Πλήρως ψηφιοποιημένες διαδικασίες

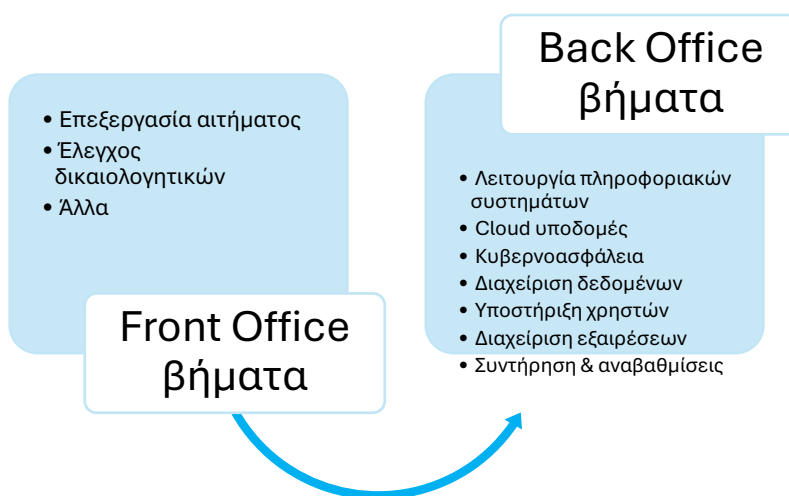
Στην περίπτωση διοικητικών διαδικασιών που έχουν ψηφιοποιηθεί πλήρως ή σε μεγάλο βαθμό, τα βήματα της Δημόσιας Διοίκησης που πραγματοποιούνταν σε επίπεδο front office και συνεπάγονταν άμεσο εσωτερικό κόστος (κυρίως μισθολογικό και λειτουργικό) εμφανίζονται να μηδενίζονται ή να περιορίζονται σημαντικά.

Το Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους (ΤΜΚ) αντανakλά αυτή την εξέλιξη, καθώς τα διοικητικά βάρη μπορούν να αποτυπώνονται ως μηδενικά όταν η ολοκλήρωση της διαδικασίας από την πλευρά των χρηστών πραγματοποιείται πλήρως ψηφιακά και χωρίς τη μεσολάβηση δημοσίων υπαλλήλων.

Ωστόσο, το αποτέλεσμα αυτό δεν συνεπάγεται πλήρη εξάλειψη της επιβάρυνσης για την πλευρά της Δημόσιας Διοίκησης, αλλά μετασχηματισμό της.

Η ψηφιοποίηση μεταφέρει μέρος του κόστους από λειτουργίες front office και χειρωνακτικής επεξεργασίας σε λειτουργίες back office και στη λειτουργία των ψηφιακών υποδομών, όπως υπηρεσίες cloud, διαχείριση δεδομένων, διαχείριση εξαιρέσεων και κυβερνοασφάλεια.

Κατά συνέπεια, το διοικητικό κόστος δεν εξαφανίζεται, αλλά μετασχηματίζεται σε λειτουργικά κόστη της δημόσιας διοίκησης που σχετίζονται με οριζόντιες ψηφιακές υποδομές και τα οποία δεν επιμερίζονται εύκολα σε επίπεδο μεμονωμένης διοικητικής διαδικασίας.



1.2.2 | Ψηφιακή Ωριμότητα

Στο πλαίσιο των μετρήσεων με βάση το διευρυμένο Μοντέλο Τυποποιημένου Κόστους, η κάθε διαδικασία αξιολογείται ως προς την ψηφιακή της ωριμότητα. Οι παράμετροι που εξετάζονται αφορούν τον βαθμό ψηφιοποίησης (επίπεδο αξιοποίησης της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr), τον βαθμό επίτευξης διαλειτουργικότητας (αυτόματη άντληση

στοιχείων) και τον βαθμό ενσωμάτωσης μηχανισμών AI (αυτοματοποίηση, αυτόνομη διαχείριση διαδικασιών).

1.2.2.1 | Βαθμός Ψηφιοποίησης

Εν γένει, μια διαδικασία μπορεί να υλοποιείται μέσω φυσικών ή ψηφιακών καναλιών. Η συνηθέστερη δράση απλούστευσης των διαδικασιών/υπηρεσιών του δημοσίου είναι η ψηφιοποίησή τους, με συχνά σημαντική συμβολή στη μείωσή της γραφειοκρατίας.

Ο εν λόγω δείκτης, που αφορά στον βαθμό ψηφιοποίησης, εξετάζει το επίπεδο αξιοποίησης της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr για τη διεκπεραίωση της εκάστοτε διαδικασίας, έναντι άλλων δυνητικών καναλιών διάθεσης (π.χ., φυσική παρουσία, τρίτα συστήματα εκτός gov.gr, κ.λπ.).

Στο πλαίσιο αυτό, τα επίπεδα βαθμολόγησης του δείκτη είναι τα ακόλουθα:

ΕΠΙΠΕΔΟ / ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
Επίπεδο 1	Διάθεση της υπηρεσίας και της σχετικής πληροφόρησης μόνο μέσω παρουσίας σε φυσικά σημεία εξυπηρέτησης
Επίπεδο 2	Διάθεση της υπηρεσίας μέσω φυσικών σημείων εξυπηρέτησης, αλλά διάθεση πληροφόρησης μέσω του gov.gr
Επίπεδο 3	Διάθεση της υπηρεσίας μέσω φυσικών σημείων εξυπηρέτησης, διάθεση της υπηρεσίας ψηφιακά (εν μέρει, απαιτώντας φυσική παρουσία για κάποια βήματα)
Επίπεδο 4	Διάθεση της υπηρεσίας ψηφιακά, αλλά ολοκλήρωσή τους μέσα από τρίτα συστήματα (εκτός gov.gr)
Επίπεδο 5	Διάθεση της υπηρεσίας και πλήρης ολοκλήρωσή της μέσα από το gov.gr (end-to-end)

1.2.2.2 | Βαθμός Επίτευξης Διαλειτουργικότητας

Ο δείκτης κρίνεται πρωταρχικής σημασίας, καθώς η ανάπτυξη διαλειτουργικότητας μειώνει αισθητά τα διοικητικά βάρη και αφαιρεί σημαντική επιβάρυνση για τους πολίτες και τη Δημόσια Διοίκηση. Η συγκέντρωση δικαιολογητικών από διαφορετικές υπηρεσίες, σημαίνει πολλαπλούς χρόνους μετάβασης, χρόνους αναμονής, κ.λπ.

Ο δείκτης επίτευξης διαλειτουργικότητας εξετάζει τον βαθμό που τα στοιχεία (π.χ., δικαιολογητικά, στοιχεία ενδιαφερόμενου, κ.λπ.) που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση της εκάστοτε διαδικασία λαμβάνονται αυτόματα (π.χ., προσυμπληρωμένες φόρμες, μη απαίτηση για χειροκίνητη μεταφόρτωση αρχείων, κ.λπ.).

Στο πλαίσιο αυτό, τα επίπεδα βαθμολόγησης του δείκτη είναι τα ακόλουθα:

ΕΠΙΠΕΔΟ / ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
Επίπεδο 1	Επίτευξη διαλειτουργικότητας για το [0% - 20%) των δικαιολογητικών / φορμών
Επίπεδο 2	Επίτευξη διαλειτουργικότητας για το [20% - 40%) των δικαιολογητικών / φορμών
Επίπεδο 3	Επίτευξη διαλειτουργικότητας για το [40% - 60%) των δικαιολογητικών / φορμών
Επίπεδο 4	Επίτευξη διαλειτουργικότητας για το [60% - 80%) των δικαιολογητικών / φορμών
Επίπεδο 5	Επίτευξη διαλειτουργικότητας για το [80% - 100%] των δικαιολογητικών / φορμών

1.2.2.3 | Βαθμός Ενσωμάτωσης Μηχανισμών AI

Η ενσωμάτωση της Τεχνητής Νοημοσύνης (AI) στις διοικητικές διαδικασίες συμβάλλει στη μείωση της γραφειοκρατίας και των διοικητικών βαρών. Μέσω της αυτοματοποίησης επαναλαμβανόμενων εργασιών, επιτυγχάνεται σημαντική εξοικονόμηση χρόνου και πόρων, επιτρέποντας στο ανθρώπινο δυναμικό να επικεντρωθεί σε πιο σύνθετες και δημιουργικές εργασίες.

Επιπλέον, η AI συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η ικανότητά της να επεξεργάζεται μεγάλους όγκους δεδομένων και να εξαγεί χρήσιμα συμπεράσματα οδηγεί σε καλύτερη κατανόηση των αναγκών των πολιτών και σε πιο στοχευμένες υπηρεσίες. Παράλληλα, η μείωση των ανθρώπινων λαθών μέσω της αυτοματοποίησης αυξάνει την αξιοπιστία των διαδικασιών. Καθώς οι τεχνολογίες AI βελτιώνονται, οι δυνατότητες για περαιτέρω απλούστευση και βελτιστοποίηση των διαδικασιών αυξάνονται, δημιουργώντας νέες ευκαιρίες για καινοτομία και αποτελεσματικότητα στη δημόσια διοίκηση.

Ο δείκτης για την ενσωμάτωση μηχανισμών AI διακρίνεται στα ακόλουθα επίπεδα:

ΕΠΙΠΕΔΟ / ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
Επίπεδο 1	Απουσία μηχανισμών AI ή ύπαρξη πολύ βασικών αυτοματοποιήσεων (π.χ., αυτοματοποιημένη συμπλήρωση βασικών φορμών)
Επίπεδο 2	Αυτοματοποίηση η οποία περιλαμβάνει chatbots για συχνές ερωτήσεις, βασική οπτική αναγνώριση χαρακτήρων (OCR)
Επίπεδο 3	Αυτοματοποίηση η οποία περιλαμβάνει αυτόματη κατηγοριοποίηση αιτημάτων ή/και αυτοματοποιημένη επεξεργασία αιτήσεων
Επίπεδο 4	Ανάλυση η οποία περιλαμβάνει έξυπνη δρομολόγηση αιτημάτων, προληπτική διαχείριση προβλημάτων, εξατομικευμένες προτάσεις υπηρεσιών
Επίπεδο 5	Γνωστική Αυτοματοποίηση: Σύνθετη επεξεργασία φυσικής γλώσσας, αυτόνομη λήψη αποφάσεων για απλά ζητήματα, προηγμένη ανάλυση δεδομένων, μηχανική μάθηση για βελτιστοποίηση διαδικασιών

1.2.3 | Περιβάλλον

Η απλούστευση και ιδίως η ψηφιοποίηση διοικητικών διαδικασιών επιφέρει μετρήσιμα περιβαλλοντικά οφέλη, κυρίως μέσω της μείωσης των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO₂). Η κατάργηση της υποχρέωσης φυσικής παρουσίας σε σημεία εξυπηρέτησης συνεπάγεται περιορισμό των μετακινήσεων, ενώ παράλληλα η μετάβαση σε πλήρως ψηφιακή ροή εργασίας μειώνει δραστικά ή / και μηδενίζει τη χρήση έντυπου υλικού. Οι δύο αυτοί παράγοντες συνδυαστικά οδηγούν σε ουσιαστική περιβαλλοντική αποφόρτιση.

1.2.3.1 | Βαθμός Μείωσης Εκπομπών CO₂

Ο δείκτης μείωσης των εκπομπών CO₂ στοχεύει στην καταγραφή της μείωσης των ρύπων, λόγω της ψηφιοποίησης / απλούστευσης των διαδικασιών.

Η σύγκριση γίνεται σε σχέση με τους ρύπους που εκπέμπονταν κατά τη φυσική διεκπεραίωση των διαδικασιών, που σχετιζόνταν με τις μετακινήσεις των πολιτών από και προς τα σημεία εξυπηρέτησης, αλλά και τη χρήση χαρτιού λόγω των αναγκάων εντύπων.

Επομένως, για τη βαθμολόγηση του παρόντος δείκτη, υπάρχουν τα εξής επίπεδα:

ΕΠΙΠΕΔΟ / ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
Επίπεδο 1	[0% έως 20%) μείωση των εκπομπών CO ₂ της υπηρεσίας μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση σε σχέση με την πρότερη κατάσταση
Επίπεδο 2	[20% έως 40%) μείωση των εκπομπών CO ₂ της υπηρεσίας μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση σε σχέση με την πρότερη κατάσταση
Επίπεδο 3	[40% έως 60%) μείωση των εκπομπών CO ₂ της υπηρεσίας μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση σε σχέση με την πρότερη κατάσταση
Επίπεδο 4	[60% έως 80%) μείωση των εκπομπών CO ₂ της υπηρεσίας μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση σε σχέση με την πρότερη κατάσταση
Επίπεδο 5	[80% έως 100%] μείωση των εκπομπών CO ₂ της υπηρεσίας μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση σε σχέση με την πρότερη κατάσταση

1.2.3.2 | Βαθμός Μείωσης Έντυπων Εγγράφων

Αποτυπώνει τον βαθμό (%) μείωσης της χρήσης χαρτιού και εκτυπώσεων, ως απόρροια της ψηφιοποίησης / απλούστευσης των διαδικασιών και της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων.

Μια ακόμη (θετική) συνέπεια της ψηφιοποίησης των υπηρεσιών είναι η σημαντική μείωση της χρήσης έντυπων εγγράφων και εκτυπώσεων. Η διεκπεραίωση των διαδικασιών με φυσικό τρόπο επιφέρει σημαντικό κόστος, λόγω των σημαντικών ποσοτήτων χαρτιού και εκτυπώσεων που απαιτούνται για τη χορήγηση των αναγκάων φορμών προς συμπλήρωση,

δικαιολογητικών προς κατάθεση, τελικών εγγράφων και πιστοποιητικών προς τον πολίτη Κ.Ο.Κ.

Ο εν λόγω δείκτης αποτυπώνει τη μείωση της χρήσης χαρτιού και εκτυπώσεων κατά τη διεκπεραίωση οποιασδήποτε διαδικασίας που έχει υποστεί ψηφιοποίηση, σε σχέση με τις ανάγκες προ-ψηφιοποίησης.

Για τη βαθμολόγηση αυτού του δείκτη, υπάρχουν τα ακόλουθα επίπεδα:

ΕΠΙΠΕΔΟ / ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
Επίπεδο 1	[0% έως 20%) όφελος / εξοικονόμηση από τη χρήση χαρτιού (σελίδες) κατά τη διεκπεραίωση της διαδικασίας μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση σε σχέση με την πρότερη κατάσταση
Επίπεδο 2	[20% έως 40%) όφελος / εξοικονόμηση από τη χρήση χαρτιού (σελίδες) κατά τη διεκπεραίωση της διαδικασίας μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση σε σχέση με την πρότερη κατάσταση
Επίπεδο 3	[40% έως 60%) όφελος / εξοικονόμηση από τη χρήση χαρτιού (σελίδες) κατά τη διεκπεραίωση της διαδικασίας μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση σε σχέση με την πρότερη κατάσταση
Επίπεδο 4	[60% έως 80%) όφελος / εξοικονόμηση από τη χρήση χαρτιού (σελίδες) κατά τη διεκπεραίωση της διαδικασίας μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση σε σχέση με την πρότερη κατάσταση
Επίπεδο 5	[80% έως 100%] όφελος / εξοικονόμηση από τη χρήση χαρτιού (σελίδες) κατά τη διεκπεραίωση της διαδικασίας μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση σε σχέση με την πρότερη κατάσταση

1.2.4 | Χρήστες

Κρίσιμες παράμετροι για την αξιολόγηση της ποιότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας αποτελούν ο βαθμός προσανατολισμού της προς τον χρήστη και τα απτά οφέλη που παράγει για αυτόν. Στο πλαίσιο των μετρήσεων που διενεργούνται με βάση το διευρυμένο Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους, η αξιολόγηση κάθε διοικητικής διαδικασίας δεν περιορίζεται στην αποτίμηση του διοικητικού κόστους, αλλά επεκτείνεται και σε ποιοτικές διαστάσεις λειτουργίας της.

Η κάθε διαδικασία αξιολογείται ως προς τον βαθμό πολιτο-κεντρικού σχεδιασμού (βαθμός ενσωμάτωσης μηχανισμών υποστήριξης των χρηστών), τον βαθμό διαφάνειας (βαθμός ενσωμάτωσης μηχανισμών ενημέρωσης των χρηστών στην εκάστοτε υπηρεσία, σε όλα τα στάδια παροχής της) καθώς και τον χρόνο διεκπεραίωσης (χρονικό διάστημα που απαιτείται από την υποβολή μιας αίτησης από τον ωφελούμενο έως ότου παραλάβει το τελικό αποτέλεσμα της εκάστοτε υπηρεσίας).

1.2.4.1 | Βαθμός Πολιτο-κεντρικού Σχεδιασμού

Εξετάζει τον βαθμό ενσωμάτωσης μηχανισμών υποστήριξης των χρηστών στην εκάστοτε διαδικασία, προκειμένου, εφόσον το επιθυμούν, να μπορούν να λάβουν βοήθεια για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας ή εύρεσης αυτού που αναζητούν.

Εξίσου σημαντική είναι η ανάλυση του βαθμού φιλικότητας προς τον χρήστη, του βαθμού δηλαδή τοποθέτησης του πολίτη στο κέντρο του σχεδιασμού των ψηφιακών υπηρεσιών. Ο σημαντικότερος λόγος επιλογής του συγκεκριμένου δείκτη αφορά το γεγονός πως για την πραγματική μείωση των διοικητικών βαρών δεν είναι αρκετή μόνο η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών και η διάθεσή τους στην Πύλη gov.gr.

Ακόμα και αν οι υπηρεσίες διατίθενται καθολικά στο ψηφιακό σύστημα, αλλά οι χρήστες δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν το εργαλείο, δεν θα υπάρξει καμία πρόοδος στη μείωση της γραφειοκρατίας. Πολλές φορές μπορεί να είναι οι αιτίες αυτού του φαινομένου: η έλλειψη ψηφιακών δεξιοτήτων, η δυσκολία ανεύρεσης των κυβερνητικών ιστοσελίδων, ο μη-εύκολα κατανοητός σχεδιασμός της ιστοσελίδας, κ.λπ. Σε κάθε περίπτωση όμως, υπάρχει μια σειρά μεθόδων σχεδιασμού των υπηρεσιών με τρόπο τέτοιο, ώστε να υποστηρίζεται ο ενδιαφερόμενος κατά το δυνατόν περισσότερο, για την ορθή και εύκολη αξιοποίηση της εκάστοτε ψηφιακής υπηρεσίας, ώστε να μην αναγκάζεται να επιστρέψει στα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης.

Ως εκ τούτου, ο εν λόγω δείκτης εξετάζει τον βαθμό ενσωμάτωσης μηχανισμών υποστήριξης των χρηστών στην εκάστοτε διαδικασία.

Οι συνηθέστεροι μηχανισμοί υποστήριξης είναι:

- Μηχανισμός 1: ανάρτηση εγγράφου με οδηγίες χρήσης
- Μηχανισμός 2: παράθεση στοιχείων επικοινωνίας
- Μηχανισμός 3: ανάρτηση εγγράφου συχνών ερωτήσεων (FAQs)
- Μηχανισμός 4: παράθεση σχετικού θεσμικού πλαισίου που διέπει την υπηρεσία
- Μηχανισμός 5: δυνατότητα ζωντανής εξυπηρέτησης ενδιαφερόμενου (live chat ή live video)
- Μηχανισμός 6: παράθεση χρήσιμων συνδέσμων για περαιτέρω πληροφορίες
- Μηχανισμός 7: παροχή υποδειγμάτων / παραδειγμάτων χρήσης της διαδικασίας
- Μηχανισμός 8: παροχή μηχανισμού ανάδρασης (feedback)

Αναφορικά με τα επίπεδα βαθμολόγησης του δείκτη, αυτά είναι τα ακόλουθα:

ΕΠΙΠΕΔΟ / ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
Επίπεδο 1	Η διαδικασία δεν έχει ενσωματώσει κανέναν από τους σχετικούς μηχανισμούς
Επίπεδο 2	Η διαδικασία ενσωματώνει 1 ή 2 εκ των σχετικών μηχανισμών
Επίπεδο 3	Η διαδικασία ενσωματώνει 3 ή 4 εκ των σχετικών μηχανισμών
Επίπεδο 4	Η διαδικασία ενσωματώνει 5 ή 6 εκ των σχετικών μηχανισμών

ΕΠΙΠΕΔΟ / ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
Επίπεδο 5	Η διαδικασία ενσωματώνει 7 ή 8 εκ των σχετικών μηχανισμών

1.2.4.2 | Βαθμός Διαφάνειας

Εξετάζει τον βαθμό ενσωμάτωσης μηχανισμών ενημέρωσης των χρηστών στην εκάστοτε διαδικασία, σε όλα τα στάδια διεκπεραίωσής της.

Ο δείκτης σχετίζεται με τη συνολική εμπειρία των χρηστών, η οποία μπορεί να είναι καίριας σημασίας για την επιλογή ή μη της φυσικής διαδικασίας και επομένως, της αύξησης των διοικητικών βαρών. Πιο συγκεκριμένα, ο εν λόγω δείκτης αφορά στο κατά πόσον ο χρήστης λαμβάνει επαρκή ενημέρωση στο πλαίσιο αξιοποίησης μιας υπηρεσίας, για οτιδήποτε τυχόν τον αφορά.

Σχετικοί μηχανισμοί δύναται να αφορούν στα κάτωθι:

- Μηχανισμός 1: προειδοποιητικό μήνυμα για λανθασμένη συμπλήρωση φόρμας
- Μηχανισμός 2: ενημέρωση επιτυχούς υποβολής του αιτήματος
- Μηχανισμός 3: εκτίμηση διάρκειας εξυπηρέτησης του αιτήματος
- Μηχανισμός 4: καταγραφή προόδου εξυπηρέτησης του αιτήματος
- Μηχανισμός 5: λήψη ενημερωτικού μηνύματος ολοκλήρωσης της διαδικασίας
- Μηχανισμός 6: θεσμικό πλαίσιο που ορίζει μέγιστους χρόνους διεκπεραίωσης

Αναφορικά με τα επίπεδα βαθμολόγησης του δείκτη, αυτά θα είναι τα ακόλουθα:

ΕΠΙΠΕΔΟ / ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
Επίπεδο 1	Η διαδικασία δεν έχει ενσωματώσει κανέναν από τους σχετικούς μηχανισμούς
Επίπεδο 2	Η διαδικασία ενσωματώνει 1 ή 2 εκ των σχετικών μηχανισμών
Επίπεδο 3	Η διαδικασία ενσωματώνει 3 ή 4 εκ των σχετικών μηχανισμών
Επίπεδο 4	Η διαδικασία ενσωματώνει 5 ή 6 εκ των σχετικών μηχανισμών
Επίπεδο 5	Η διαδικασία ενσωματώνει 7 ή 8 εκ των σχετικών μηχανισμών

1.2.4.3 | Χρόνος Διεκπεραίωσης

Ο χρόνος διεκπεραίωσης αναφέρεται στο χρονικό διάστημα από την εκκίνηση της διαδικασίας έως την παραλαβή του τελικού αποτελέσματος από τον ενδιαφερόμενο. Περιλαμβάνει τον χρόνο που απαιτείται τόσο από τον ενδιαφερόμενο (πολίτη / επιχείρηση) όσο και από τη Δημόσια Διοίκηση, συμπεριλαμβανομένων και των ενδιάμεσων «νεκρών» χρόνων.

Ο εν λόγω δείκτης επιχειρεί να προσεγγίσει την τάξη μεγέθους που αφορά στο χρονικό διάστημα που απαιτείται από την υποβολή μιας αίτησης από τον ωφελούμενο έως ότου αυτός εξυπηρετηθεί, ήτοι παραλάβει το αποτέλεσμα της εκάστοτε υπηρεσίας.

Ο υπολογισμός του δείκτη βασίζεται στις εκτιμήσεις των σχετικών μέσων όρων προ και μετά απλούστευσης, προκειμένου να διαπιστωθεί η ποσοστιαία μεταβολή που τυχόν επιτεύχθηκε ως προς την ταχύτητα εξυπηρέτησης.

Ο δείκτης αξιολογείται με βάση τα ακόλουθα επίπεδα:

ΕΠΙΠΕΔΟ / ΒΑΘΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
Επίπεδο 1	Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης κατά [0% έως 20%]
Επίπεδο 2	Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης κατά [20% έως 40%]
Επίπεδο 3	Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης κατά [40% έως 60%]
Επίπεδο 4	Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης κατά [60% έως 80%]
Επίπεδο 5	Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης κατά [80% έως 100%]

2.

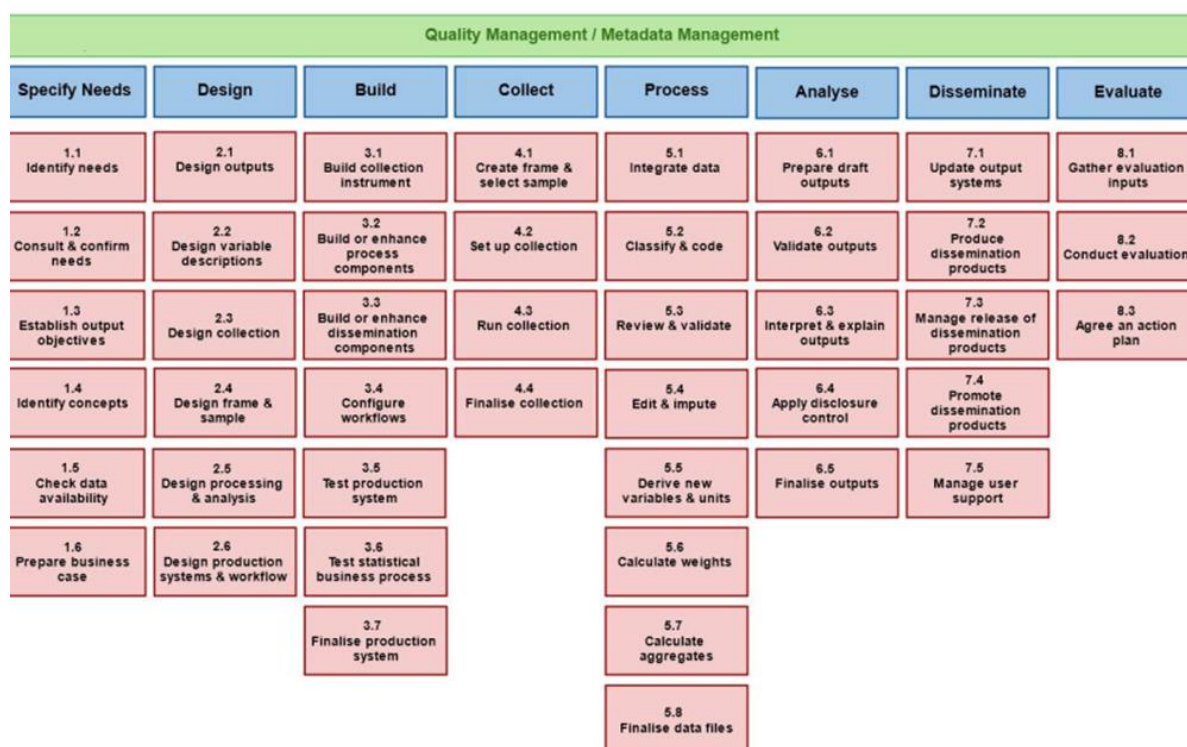
Διαδικασίες Μέτρησης των Διοικητικών Βαρών

2.1 | Generic Statistical Business Process Model (GSBPM)

Το Generic Statistical Business Process Model (GSBPM) είναι ένα διεθνώς αναγνωρισμένο πλαίσιο που περιγράφει και καθορίζει το σύνολο των επιχειρησιακών διαδικασιών που απαιτούνται για την παραγωγή επίσημων στατιστικών.

Το GSBPM αποτελεί σημαντικό εργαλείο για την τυποποίηση των στατιστικών διαδικασιών, τον εκσυγχρονισμό της στατιστικής παραγωγής, τη διαχείριση της ποιότητας και των κινδύνων, καθώς και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών.

Το μοντέλο υιοθετείται ευρέως από στατιστικές υπηρεσίες παγκοσμίως και συνεχώς εξελίσσεται για να ανταποκρίνεται στις σύγχρονες ανάγκες παραγωγής επίσημων στατιστικών. Έχει υιοθετηθεί από τη Eurostat ως πλαίσιο παραγωγής των επίσημων ευρωπαϊκών στατιστικών.



Διάγραμμα 3 | Οι φάσεις και τα επιμέρους στάδια του μοντέλου GSBPM

Το μοντέλο GSBPM αποτελείται από οκτώ βασικές φάσεις.

Η πρώτη φάση είναι ο Προσδιορισμός Αναγκών, όπου γίνεται η αναγνώριση των στατιστικών αναγκών, η διαβούλευση με τους ενδιαφερόμενους, ο καθορισμός των στόχων και ο έλεγχος διαθεσιμότητας δεδομένων. Ακολουθεί η φάση του Σχεδιασμού, κατά την οποία σχεδιάζονται οι μεταβλητές, η μεθοδολογία συλλογής και τα συστήματα παραγωγής.

Στην τρίτη φάση, την Ανάπτυξη, πραγματοποιείται η ανάπτυξη των εργαλείων συλλογής, η βελτίωση των διαδικασιών και η δοκιμή των συστημάτων παραγωγής.

Η τέταρτη φάση είναι η Συλλογή, όπου δημιουργείται το πλαίσιο, επιλέγεται το δείγμα και εκτελείται η συλλογή των δεδομένων.

Στη συνέχεια ακολουθεί η φάση της Επεξεργασίας, κατά την οποία γίνεται η ενσωμάτωση των δεδομένων, η ταξινόμηση, η κωδικοποίηση και η επικύρωσή τους. Η έκτη φάση είναι η Ανάλυση, όπου προετοιμάζονται και επικυρώνονται τα αποτελέσματα, γίνεται η ερμηνεία τους και εφαρμόζονται οι έλεγχοι για την προστασία του στατιστικού απορρήτου στα μικροδεδομένα.

Η έβδομη φάση είναι η Διάχυση, κατά την οποία παράγονται τα προϊόντα διάχυσης, γίνεται η διαχείριση της δημοσίευσης και η υποστήριξη των χρηστών.

Τέλος, η όγδοη φάση είναι η Αξιολόγηση της στατιστικής διαδικασίας, όπου συγκεντρώνονται τα δεδομένα αξιολόγησης, διεξάγεται η αξιολόγηση και συμφωνείται το πλάνο δράσης για τις επόμενες μετρήσεις.

Το μοντέλο χαρακτηρίζεται από την ευελιξία του και την προσαρμοστικότητά του στις ανάγκες κάθε στατιστικής υπηρεσίας. Είναι ανεξάρτητο από την πηγή δεδομένων και μπορεί να εφαρμοστεί σε όλους τους τύπους στατιστικών. Παρέχει κοινή ορολογία για τη βελτίωση της επικοινωνίας και προσφέρει ένα πλαίσιο για την αξιολόγηση της ποιότητας.

Επιπλέον, το GSBPM περιλαμβάνει δύο οριζόντιες διαδικασίες που διατρέχουν όλες τις φάσεις: τη Διαχείριση Ποιότητας και τη Διαχείριση Μεταδεδομένων. Η Διαχείριση Ποιότητας περιλαμβάνει μηχανισμούς διασφάλισης ποιότητας και πλαίσια αξιολόγησης, ενώ η Διαχείριση Μεταδεδομένων αφορά τη συλλογή, αποθήκευση και διάχυση των μεταδεδομένων.

2.2 | Στατιστικές διαδικασίες μέτρησης διοικητικών βαρών

2.2.1 | Καθορισμός Αναγκών

2.2.1.1 | Αναγνώριση / Αποδελτίωση Διαδικασίας

Πρωταρχικό, εναρκτήριο στάδιο αποτελεί η αποδελτίωση της διαδικασίας, ήτοι η αναζήτηση και εύρεση όλων των σχετικών με αυτήν πληροφοριών (desk research).

Ειδικότερα, κατά το εν λόγω στάδιο υλοποιούνται οι κάτωθι επιμέρους ενέργειες:

- Αναζήτηση στο MITOS / GOV.GR για τυχόν πληροφορίες / αναλυτικά βήματα της διαδικασίας.
- Εξέταση νομικού πλαισίου (Νόμοι, ΠΔ, ΚΥΑ, ΥΑ κ.ο.κ.).
- Αναζήτηση άρθρων από έγκριτες εφημερίδες για την όσο το δυνατόν καλύτερη κατανόηση της διαδικασίας, καθώς επίσης και πρόσθετης πληροφόρησης όπως είναι, επί παραδείγματι, ο εντοπισμός τυχόν δυσχερειών που αντιμετωπίζουν οι εκάστοτε ωφελούμενοι, η απλούστευση που έχει τυχόν υλοποιηθεί, κ.λπ.
- Αποδελτίωση των πληροφοριών και καταγραφή τους στα ακόλουθα επιμέρους βασικά πεδία πληροφοριών που χαρακτηρίζουν τη διαδικασία, όπως:

✓ «Νομικό πλαίσιο»

- ✓ «Θεσμικός / αρμόδιος φορέας»
- ✓ «Βήματα διαδικασίας» (πριν και μετά την ψηφιοποίηση / ενσωμάτωση στο gov.gr)
- ✓ «Φυσικά / ψηφιακά σημεία εξυπηρέτησης»
- ✓ «Απαιτούμενα δικαιολογητικά»
- ✓ «Ποιος μπορεί να κάνει την αίτηση» (φυσικά / νομικά πρόσωπα)
- ✓ «Τρόποι κατάθεσης της αίτησης»
- ✓ «Κόστη»
- ✓ «Μέσος χρόνος διεκπεραίωσης αιτήματος»

2.2.1.2 | Προσδιορισμός της Περιμέτρου της Μέτρησης

Ακολούθως, διενεργείται ο προσδιορισμός της περιμέτρου (scope) της μέτρησης, ήτοι ο προσδιορισμός του ακριβούς αντικειμένου της μέτρησης, που υλοποιείται ως ακολούθως:

- Βάσει και των προτεραιοτήτων του Συντονιστικού Μηχανισμού του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας, αναγνώριση των βασικών στοιχείων της διαδικασίας που πρέπει να ληφθούν οποσδήποτε υπόψη στη μέτρηση αυτής.
- Αποκλεισμός εκείνων των παραμέτρων της διαδικασίας που δεν προτείνεται να συνεκτιμηθούν στο πλαίσιο της μέτρησης και ενδεχομένως αποτελούν ένα αυτοτελές κομμάτι της διαδικασίας υπό μέτρηση.

Ενδεικτικά, στην περίμετρο της μέτρησης προσδιορίζονται:

- Τα είδη κόστους που θα συμπεριληφθούν στη μέτρηση.
- Τα κανάλια διάθεσης της υπηρεσίας που θα συνυπολογιστούν για τη μέτρηση.
- Οι ωφελούμενοι που θα συμπεριληφθούν στη μέτρηση (π.χ., πολίτες, επιχειρήσεις, είδη επιχειρήσεων, κ.λπ.) κ.ο.κ.

2.2.2 | Σχεδιασμός & Ανάπτυξη Εργαλείων Συλλογής

2.2.2.1 | Αναγνώριση Σταδίων Διαδικασίας (Ανάλυση των Σταδίων)

Στο πρώτο βήμα γίνεται αναγνώριση των ευρύτερων σταδίων που πρέπει να ληφθούν υπόψιν, τα οποία συνήθως περιλαμβάνουν:

ΣΤΑΔΙΟ 1^ο – Συγκέντρωση Δικαιολογητικών

Για την εκκίνηση μιας διαδικασίας και την εκπλήρωση του σταδίου της αίτησης, είναι απαραίτητη η συγκέντρωση του συνόλου των απαιτούμενων δικαιολογητικών προς κατάθεση και έλεγχο, εφόσον υφίστανται τέτοια. Μέσω της συσσωρευμένης εμπειρίας από προηγούμενες μετρήσεις, είναι δυνατόν να γίνει εκτίμηση των χρόνων και λοιπών ειδών κόστους που χρειάζονται για την ολοκλήρωση αυτού του σταδίου, τόσο για τη φυσική, όσο και για την ψηφιακή διαδικασία.

Ως εκ τούτου, τα απαιτούμενα στοιχεία περιλαμβάνουν:

- Χρόνος μετάβασης σε μια υπηρεσία για συγκέντρωση του απαραίτητου δικαιολογητικού.

- Χρόνος αναμονής σε μια υπηρεσία για συγκέντρωση του απαραίτητου δικαιολογητικού.
- Χρόνος εξυπηρέτησης σε μια υπηρεσία για συγκέντρωση του απαραίτητου δικαιολογητικού.
- Εκπομπές CO₂ που εκπέμπονται κατά τις μετακινήσεις για συγκέντρωση του απαραίτητου δικαιολογητικού.
- Μείωση έντυπων εγγράφων για συγκέντρωση του απαραίτητου δικαιολογητικού.

Οι χρόνοι και οι εκπομπές CO₂ πολλαπλασιάζονται με τον αριθμό των υπηρεσιών τις οποίες πρέπει να επισκεφθεί ο πολίτης για να συγκεντρώσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

ΣΤΑΔΙΟ 2° – Υποβολής Αίτησης

Κατόπιν της συγκέντρωσης των απαραίτητων, για την εκάστοτε διαδικασία, δικαιολογητικών, ο πολίτης προχωρά στην κατάθεσή τους και στην τελική υποβολή της αίτησης. Κατά το στάδιο αυτό, και βάσει προηγούμενων εκτιμήσεων, εκτιμώνται για τη φυσική και την ψηφιακή διαδικασία τα κάτωθι:

- Χρόνος μετάβασης στην υπηρεσία υποβολής της αίτησης.
- Χρόνος αναμονής στην υπηρεσία υποβολής της αίτησης.
- Χρόνος εξυπηρέτησης στην υπηρεσία υποβολής της αίτησης.
- Εκπομπές CO₂ που εκπέμπονται κατά τις μετακινήσεις.
- Κατανάλωση χαρτιού για την υποβολή της αίτησης.

ΣΤΑΔΙΟ 3° – Επεξεργασία αίτησης από Δημόσια Διοίκηση

Μετά την υποβολή της αίτησης, υπολογίζονται τα βάρη που απορρέουν από αυτήν για τη Δημόσια Διοίκηση. Πιο συγκεκριμένα, υπολογίζεται ο χρόνος της ολοκλήρωσης μιας διαδικασίας από την πλευρά της εκάστοτε υπηρεσίας, καθώς επίσης και η κατανάλωση χαρτιού που πραγματοποιείται συνολικά, για τη φυσική αλλά και ψηφιακή διαδικασία, ώστε αυτά τα στοιχεία να μεταφραστούν στη συνέχεια σε κόστος.

ΣΤΑΔΙΟ 4° – Παραλαβή πιστοποιητικού

Το τελευταίο Στάδιο, με το οποίο ολοκληρώνεται η εξεταζόμενη διαδικασία, είναι εκείνο της παραλαβής του πιστοποιητικού / εκροής της διαδικασίας. Στο παρόν στάδιο υπολογίζονται τα κάτωθι:

- Χρόνος μετάβασης σε υπηρεσία προς παραλαβή πιστοποιητικού/ών.
- Χρόνος αναμονής στην υπηρεσία για παραλαβή πιστοποιητικού/ών.
- Χρόνος εξυπηρέτησης στην υπηρεσία για παραλαβή πιστοποιητικού.
- Εκπομπές CO₂ που εκπέμπονται κατά τις μετακινήσεις.
- Μείωση έντυπων εγγράφων.

2.2.2.2 | Καταγραφή Απαιτούμενων Στοιχείων για την Εκκίνηση της Διαδικασίας της Μέτρησης

Αφορά στο σύνολο των στοιχείων που είναι απαραίτητα για τη διενέργεια της μέτρησης, με βάση:

- Την αποδελτίωση της διαδικασίας.
- Την περίμετρο (scope) της μέτρησης.
- Την επακριβή μεθοδολογία που θα χρησιμοποιηθεί για τη διενέργεια της μέτρησης (ήτοι, ποια είδη κόστους θα μετρηθούν, κ.λπ.).

Τα στοιχεία θα πρέπει να διασφαλίζουν την πληρότητα των απαιτούμενων πληροφοριών για τη διενέργεια της μέτρησης.

Ο Πίνακας 3 δίνει μια επισκόπηση των βασικών μεταβλητών / στοιχείων που θα πρέπει να καταγραφούν σε ένα συνήθη κύκλο μέτρησης των χαρακτηριστικών μιας διαδικασίας, πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίησή της. Επισημαίνεται ότι οι μεταβλητές αυτές είναι δυνατόν να προσαρμόζονται στις ανάγκες της κάθε μέτρησης.

ΔΕΙΚΤΗΣ	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ (ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ)
Διοικητικά Βάρη		
Διοικητικό Κόστος Δημόσιας Διοίκησης	Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους	▪ Χρόνος διεκπεραίωσης ανά επιμέρους βήμα της διαδικασίας ▪ Συχνότητα εκτέλεσης διαδικασίας εντός του χρόνου μέτρησης (π.χ., 1 έτος) ▪ Αριθμός χρηστών
Διοικητικό Κόστος Επιχειρήσεων / Πολιτών	Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους	▪ Χρόνος διεκπεραίωσης ανά επιμέρους βήμα της διαδικασίας με ανάλυση σε: ✓ Χρόνος μετάβασης σε μια υπηρεσία για συγκέντρωση του απαραίτητου δικαιολογητικού ✓ Χρόνος αναμονής σε μια υπηρεσία για συγκέντρωση του απαραίτητου δικαιολογητικού ✓ Χρόνος εξυπηρέτησης σε μια υπηρεσία για συγκέντρωση του απαραίτητου δικαιολογητικού ▪ Εξωτερικό κόστος (π.χ., λογιστής, δικηγόρος) ▪ Συχνότητα εκτέλεσης διαδικασίας εντός του χρόνου μέτρησης (π.χ., 1 έτος) ▪ Αριθμός χρηστών ▪ Αριθμός δικαιολογητικών (Χρηματοοικονομικό κόστος)
Ψηφιακή Ωριμότητα		
Βαθμός ψηφιοποίησης	Βαθμολογία 1-5 σε αντιστοιχία με 5 επίπεδα που αξιολογούν τον βαθμό ωριμότητας της παραμέτρου	Αξιολόγηση διαδικασίας και ένταξή της στο αντίστοιχο επίπεδο

ΔΕΙΚΤΗΣ	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ (ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ)
Βαθμός Επίτευξης Διαλειτουργικότητας	Βαθμολογία 1-5 σε αντιστοιχία με 5 επίπεδα που αξιολογούν τον βαθμό ωριμότητας της παραμέτρου	Αξιολόγηση διαδικασίας και ένταξή της στο αντίστοιχο επίπεδο
Βαθμός ενσωμάτωσης μηχανισμών AI	Βαθμολογία 1-5 σε αντιστοιχία με 5 επίπεδα που αξιολογούν τον βαθμό ωριμότητας της παραμέτρου	Αξιολόγηση διαδικασίας και ένταξή της στο αντίστοιχο επίπεδο
Περιβάλλον		
Βαθμός Μείωσης Εκπομπών CO ₂	Ποσοτική μέτρηση εκπομπών CO ₂ Βαθμολογία 1-5 σε αντιστοιχία με 5 επίπεδα μείωσης	- Χρόνος μετάβασης σε μια υπηρεσία για συγκέντρωση του απαραίτητου δικαιολογητικού - Καταγραφή ποσοστιαίας μείωσης και ένταξη της διαδικασίας στο αντίστοιχο επίπεδο
Βαθμός Μείωσης Έντυπων Εγγράφων	Ποσοτική μέτρηση κατανάλωσης χαρτιού Βαθμολογία 1-5 σε αντιστοιχία με 5 επίπεδα μείωσης	- Κατανάλωση Χαρτιού (A4) - Καταγραφή ποσοστιαίας μείωσης και ένταξη της διαδικασίας στο αντίστοιχο επίπεδο
Χρήστες		
Βαθμός πολιτο-κεντρικού σχεδιασμού	Βαθμολογία 1-5 σε αντιστοιχία με 5 επίπεδα που αξιολογούν τον βαθμό ωριμότητας της παραμέτρου	Αξιολόγηση διαδικασίας και ένταξή της στο αντίστοιχο επίπεδο
Βαθμός Διαφάνειας	Βαθμολογία 1-5 σε αντιστοιχία με 5 επίπεδα που αξιολογούν τον βαθμό ωριμότητας της παραμέτρου	Αξιολόγηση διαδικασίας και ένταξή της στο αντίστοιχο επίπεδο
Χρόνος διεκπεραίωσης	Ποσοτική μέτρηση χρόνου διεκπεραίωσης Βαθμολογία 1-5 σε αντιστοιχία με 5 επίπεδα μείωσης	- Καταγραφή χρόνου διεκπεραίωσης - Καταγραφή ποσοστιαίας μείωσης και ένταξη της διαδικασίας στο αντίστοιχο επίπεδο

2.2.2.3 | Επικοινωνία με τον καθ' ύλην αρμόδιο Φορέα

Σημειώνεται πως τα παραπάνω στοιχεία, επικοινωνούνται στον καθ' ύλην αρμόδιο φορέα ως ζητούμενα στοιχεία και, στη συνέχεια, για όσα στοιχεία δεν καταστεί εφικτή η συγκέντρωσή τους πραγματοποιούνται σχετικές τεκμηριωμένες παραδοχές, προκειμένου να καταστεί εφικτή η διενέργεια της μέτρησης.

Γενικότερα, η επικοινωνία με τον καθ' ύλην αρμόδιο φορέα κρίνεται απαραίτητη και έχει στόχο:

- Επεξήγηση της εργασίας μέτρησης διοικητικών βαρών (π.χ., αναφορά στο σχετικό έργο, στην ΕΠΔΔ, στο Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας, στις μετρήσεις διοικητικών βαρών εν γένει, κ.λπ.).
- Αποσαφήνιση επιμέρους σημείων που χρήζουν επεξήγησης, ως αποτέλεσμα της αποδελτίωσης της διαδικασίας.
- Διαθέσιμα στοιχεία που δύναται να παρασχεθούν για τη διενέργεια της μέτρησης.
- Προσδιορισμός μοναδικού σημείου επαφής (single contact point) από την πλευρά του καθ' ύλην αρμόδιου φορέα. Το εν λόγω στέλεχος θα είναι αρμόδιο για:
 - ✓ Τη συγκέντρωση και αποστολή των ζητούμενων δεδομένων.
 - ✓ Τον συντονισμό όλων των ενεργειών στις οποίες εμπλέκεται ο φορέας για τη διεξαγωγή της μέτρησης.
 - ✓ Τον προγραμματισμό τυχόν απαιτούμενων συναντήσεων με επιλεγμένα στελέχη του φορέα.
 - ✓ Την παροχή τυχόν απαιτούμενων πρόσθετων διευκρινήσεων.

Ως αποτέλεσμα της συνάντησης με τον καθ' ύλην αρμόδιο φορέα, οριστικοποιείται η περίμετρος (scope) της μέτρησης καθώς και η λίστα των απαιτούμενων στοιχείων. Παράλληλα, στο πλαίσιο αυτό, προσδιορίζονται τα απαιτούμενα εκείνα στοιχεία για τα οποία θα χρειαστεί να γίνουν σχετικές παραδοχές, καθώς δεν υπάρχουν διαθέσιμα σχετικά στατιστικά στοιχεία.

2.2.3 | Συλλογή

Η συλλογή των απαιτούμενων στοιχείων δύναται να πραγματοποιηθεί, εν γένει, με τρεις (3) διακριτούς τρόπους, ήτοι:

- Πρωτογενής έρευνα μέσω ερωτηματολογίου (προτείνεται σε μορφή excel).
- Διεξαγωγή συνέντευξης με επιλεγμένα στελέχη του καθ' ύλην αρμόδιου φορέα.
- Προσδιορισμός τιμών βάσει τεκμηριωμένων παραδοχών.

Αναλυτικότερα:

Πρωτογενής έρευνα μέσω ερωτηματολογίου

Για στοιχεία που αφορούν στους ωφελούμενους και τις ενέργειες στις οποίες αυτοί προβαίνουν στο πλαίσιο της εκάστοτε διαδικασίας (π.χ., χρόνοι μετάβασης, χρόνοι συμπλήρωσης αίτησης, χρόνοι και κόστη συγκέντρωσης δικαιολογητικών) και εφόσον υπάρχει επαρκής διαθέσιμος χρόνος, προτείνεται η συγκέντρωση πρωτογενών στοιχείων μέσω ερωτηματολογίων.

Διεξαγωγή συνέντευξης με επιλεγμένα στελέχη του καθ' ύλην αρμόδιου φορέα

Στα βασικά σημεία της εν λόγω συνάντησης περιγράφονται, ενδεικτικά, τα κάτωθι:

- Βήματα διαδικασίας (πριν και μετά την ψηφιοποίηση).
- Χρόνος ολοκλήρωσης κάθε βήματος (πριν και μετά την ψηφιοποίηση).
- Όλα τα κόστη που συνεπάγεται η διαδικασία (πριν και μετά την ψηφιοποίηση).
- Εμπλεκόμενοι φορείς.
- Τυχόν εξαιρέσεις / υποπεριπτώσεις στην όλη διαδικασία.

Προσδιορισμός τιμών βάσει τεκμηριωμένων παραδοχών

Για όσα στοιχεία είναι απαραίτητα για τη μέτρηση (χρόνοι, κόστη, ποσότητες), αλλά για τα οποία δεν κατέστη εφικτή η συλλογή πρωτογενών ή δευτερογενών δεδομένων, θα πρέπει να γίνει προσδιορισμός βάσει τεκμηριωμένων παραδοχών.

Ο τρόπος υπολογισμού της εκάστοτε τιμής που θα χρησιμοποιηθεί για τη μέτρηση ποικίλλει και διαφέρει αναλόγως το στοιχείο που χρειάζεται να προσδιοριστεί. Σε κάθε περίπτωση, εφόσον αυτό είναι εφικτό, δύναται να αξιοποιηθούν αντίστοιχες τιμές που έχουν χρησιμοποιηθεί σε προηγούμενες μετρήσεις. Σε αντίθετη περίπτωση, ο προσδιορισμός διενεργείται εξ αρχής, πάντοτε στη βάση τεκμηριωμένων και «λογικών» παραδοχών.

2.2.4 | Επεξεργασία & Ανάλυση

Μετά τη συγκέντρωση των στοιχείων, από οποιαδήποτε πηγή (καθ' ύλην αρμόδιος φορέας, πρωτογενής έρευνα, τεκμηριωμένες παραδοχές), έπεται η επεξεργασία αυτών και η συμπλήρωση του υποστηρικτικού αρχείου excel της μέτρησης, με στόχο την εξαγωγή των τελικών αποτελεσμάτων. Οι επιμέρους ενέργειες περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων:

- Καταχώρηση βημάτων.
- Καταχώρηση αριθμού επανάληψης του κάθε βήματος ανά έτος.
- Καταχώρηση αριθμού πολιτών / επιχειρήσεων που ολοκλήρωσαν το κάθε βήμα μία δεδομένη χρονική στιγμή.
- Καταχώρηση χρόνων που συνεπάγεται το κάθε βήμα τόσο για τον πολίτη όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση.
- Καταχώρηση κόστους του κάθε βήματος τόσο για τον πολίτη όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση.
- Συγκριτική αξιολόγηση αποτελεσμάτων με βάση προηγούμενες μετρήσεις.

Κόστος ανθρωποχρόνου

Το κόστος ανθρωποχρόνου (rate) υπολογίζεται ανά λεπτό της ώρας από επίσημα στατιστικά στοιχεία κόστους εργασίας. Το κόστος αυτό διαφέρει για τα φυσικά πρόσωπα, τα νομικά πρόσωπα και τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, ως εξής:

- Στην περίπτωση των φυσικών προσώπων, υιοθετείται η παραδοχή ότι ο χρόνος που αφιερώνουν οι πολίτες για τη διεκπεραίωση μιας διοικητικής διαδικασίας συνιστά απώλεια δυνητικού εισοδήματος ή εναλλακτικής παραγωγικής δραστηριότητας. Κατά συνέπεια, το κόστος ανθρωποχρόνου αποτιμάται με βάση τον μέσο μικτό ωριαίο μισθό στην Ελλάδα. Τα σχετικά δεδομένα αντλούνται από τη

βάση δεδομένων της Eurostat (Labour costs – annual data)⁴ και ειδικότερα από το μέσο μικτό ωριαίο μισθό για το πλέον πρόσφατο έτος αναφοράς. Για τον υπολογισμό του κόστους ανά λεπτό ανθρωποχρόνου, το αντίστοιχο ωριαίο κόστος διαιρείται με τα 60 λεπτά της ώρας.

- Στην περίπτωση των επιχειρήσεων (νομικών προσώπων), θεωρείται ότι ο χρόνος που αφιερώνουν οι εργαζόμενοι ή οι εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποι για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας αποτελεί πραγματικό κόστος για τον εργοδότη, δεδομένου ότι ο εργαζόμενος αμείβεται για τον χρόνο αυτό. Ως εκ τούτου, το κόστος ανθρωποχρόνου για τα νομικά πρόσωπα αποτιμάται με βάση το μέσο ωριαίο κόστος εργασίας στην Ελλάδα. Και σε αυτή την περίπτωση, τα στοιχεία αντλούνται από τη βάση δεδομένων της Eurostat (Labour costs – annual data) για το πλέον πρόσφατο έτος αναφοράς, ενώ ο υπολογισμός του κόστους ανά λεπτό προκύπτει από τη διαίρεση του μέσου ωριαίου κόστους με τα 60 λεπτά.
- Για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης λαμβάνονται στοιχεία από το ενιαίο μισθολόγιο για το πλέον πρόσφατο έτος αναφοράς για υπάλληλο με 10-12 έτη προϋπηρεσία.

Βήματα υπολογισμού μείωσης εκπομπών CO₂

Υπολογισμός εκπομπών CO₂ από μετακινήσεις

- Αριθμός μετακινήσεων: Προσδιορίζεται ο αριθμός των φυσικών μετακινήσεων των πολιτών προς / από τα σημεία εξυπηρέτησης πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση (π.χ., αριθμός αιτήσεων * απαιτούμενες επισκέψεις).
- Εκτίμηση μέσου μεταφορικού μέσου: Υιοθετείται ποσοστό χρήσης ιδιωτικού αυτοκινήτου (π.χ., ~60%), ώστε να εκτιμηθεί το μέρος των μετακινήσεων που σχετίζεται με εκπομπές CO₂.
- Υπολογισμός απόστασης μετακίνησης: Εκτιμάται η μέση απόσταση (ή/και χρόνος και ταχύτητα) ανά μετακίνηση προς και από τα σημεία εξυπηρέτησης.
- Εφαρμογή συντελεστή εκπομπών οχημάτων: Χρησιμοποιείται συντελεστής εκπομπών CO₂ ανά χιλιόμετρο (π.χ., gr CO₂/km), βάσει των χαρακτηριστικών του στόλου οχημάτων (π.χ., μέση ηλικία).
- Υπολογισμός: Ο υπολογισμός προκύπτει από τον πολλαπλασιασμό: αριθμός μετακινήσεων * ποσοστό χρήσης αυτοκινήτου * μέση απόσταση * συντελεστής εκπομπών

Υπολογισμός εκπομπών CO₂ από έντυπο υλικό

- Καταγραφή κατανάλωσης χαρτιού: Εκτιμάται η κατανάλωση χαρτιού πριν και μετά (π.χ., αριθμός φύλλων A4 ανά διαδικασία).
- Εφαρμογή συντελεστή εκπομπών χαρτιού: Πολλαπλασιάζεται ο αριθμός φύλλων με τον συντελεστή εκπομπών ανά φύλλο (π.χ., gr CO₂/φύλλο), ώστε να υπολογιστεί το αποτύπωμα από τη χρήση χαρτιού.

Συνολική αποτίμηση περιβαλλοντικού οφέλους

Για την εκτίμηση της συνολικής μείωσης εκπομπών CO₂ αθροίζονται:

- οι εκπομπές που αποφεύγονται από μετακινήσεις.

⁴ https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/lc_lci_lev/default/table?lang=en&category=labour.lc.lcan

- οι εκπομπές που αποφεύγονται από μείωση έντυπου υλικού.

2.2.5 | Διάχυση

Στη φάση αυτή, συντάσσεται η αναλυτική έκθεση της μέτρησης, βάσει των συμπερασμάτων που εξάγονται από τη διενέργεια αυτής. Η έκθεση παρουσιάζει τα κυριότερα αποτελέσματα για τη μείωση των διοικητικών βαρών και τα χαρακτηριστικά της διαδικασίας όπως έχουν αξιολογηθεί με βάση το ευρύτερο πλαίσιο μέτρησης. Οι εκθέσεις δημοσιεύονται στον δικτυακό τόπο του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας (<https://diadikasies.gov.gr/ektheseis>).

2.2.6 | Αξιολόγηση

Η φάση της Αξιολόγησης στο μοντέλο GSBPM αποτελεί το τελικό αλλά κρίσιμο στάδιο της στατιστικής διαδικασίας, όπου αξιολογείται συστηματικά η επιτυχία του συνολικού στατιστικού έργου. Σε αυτή τη φάση θα συγκεντρωθούν ποιοτικά και ποσοτικά δεδομένα από όλα τα προηγούμενα στάδια της μέτρησης. Διεξάγεται λεπτομερής αξιολόγηση της στατιστικής διαδικασίας, εξετάζοντας παράγοντες όπως η αποτελεσματικότητα, η αποδοτικότητα, η ποιότητα των αποτελεσμάτων και η ικανοποίηση των χρηστών. Με βάση τα ευρήματα της αξιολόγησης, συντάσσεται συνοπτική έκθεση που θα περιλαμβάνει συστάσεις για βελτιώσεις σε μελλοντικές επαναλήψεις των μετρήσεων.



ΠΡΟΤΥΠΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΒΑΡΩΝ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Εσωτερικών



ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ &
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ

Ελλάδα 2.0
ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ
ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ



Με τη χρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU