

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:

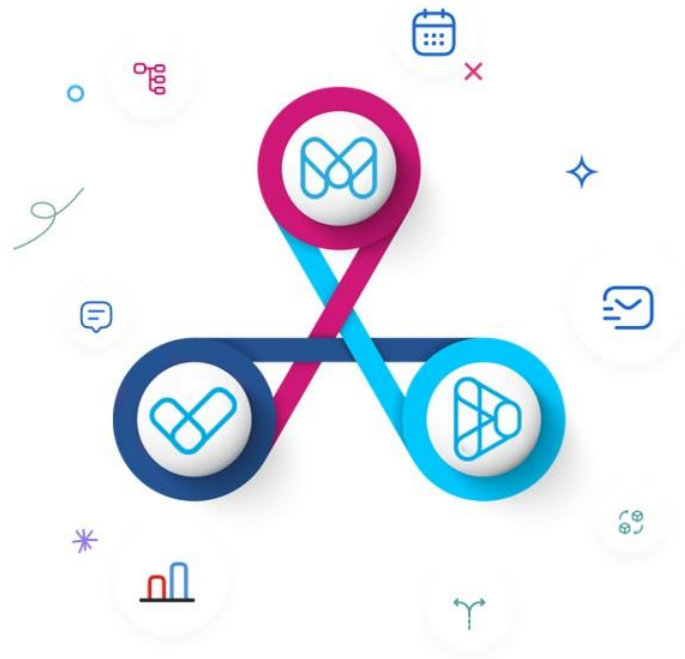
Χορήγηση επιδόματος θέρμανσης

ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2026



Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή.....	3
2. Ταυτότητα διαδικασίας	5
3. Διοικητικά βάρη διαδικασίας	7
4. Ψηφιακή ωριμότητα διαδικασίας	10
5. Οφέλη για το περιβάλλον.....	12
6. Οφέλη για τους χρήστες.....	13
7. Συμπεράσματα	14
8. Παράρτημα I: Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας	15
9. Παράρτημα II: Μεθοδολογικό πλαίσιο.....	17
10. Παράρτημα III: Διενέργεια μετρήσεων	23



1. Εισαγωγή

Οι μετρήσεις μείωσης της γραφειοκρατίας αποτελούν σημαντικό εργαλείο στην ποσοτικοποίηση του οφέλους που προκύπτει από την απλούστευση/ψηφιοποίηση των διαδικασιών, καθώς προσφέρουν καλύτερη κατανόηση στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής για μελλοντικές πρωτοβουλίες και μια «απτή» εικόνα στους πολίτες για την πρόοδο που σημειώνεται.

Στο πλαίσιο των δράσεων του Παρατηρητηρίου για τη Γραφειοκρατία, διενεργήθηκε από το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου (ΕΚΤ), αρμόδιο φορέα για τη λειτουργία του Εκτελεστικού Μηχανισμού του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας, η μέτρηση του διοικητικού βάρους της διαδικασίας: «**Χορήγηση επιδόματος θέρμανσης**».

Η συγκεκριμένη διαδικασία αποτελεί εξ αρχής παράδειγμα ψηφιακής και απλοποιημένης διοικητικής πρακτικής, καθώς σχεδιάστηκε και τέθηκε σε εφαρμογή χωρίς ενδιάμεσα στάδια γραφειοκρατικής ή μη ψηφιακής υλοποίησης. Ως εκ τούτου, η παρούσα ανάλυση επικεντρώνεται στην αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης και στην εκτίμηση των ωφελιών που απορρέουν από τον ψηφιακό της σχεδιασμό.

Για την αποτελεσματική διεξαγωγή της μέτρησης, αξιοποιήθηκαν στοιχεία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) καθώς και τα αποτελέσματα συναντήσεων εργασίας με στελέχη της, με στόχο την εμβάθυνση στα επιμέρους κρίσιμα σημεία της διαδικασίας. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκε έρευνα γραφείου για τη συλλογή δεδομένων, απαραίτητων για τη διενέργεια της μέτρησης (π.χ. χρόνοι, κόστη, χαρακτηριστικά διαδικασίας).



Η παρούσα μέτρηση διενεργήθηκε στο πλαίσιο του Έργου «Σχέδιο δράσης για την παροχή «πελατοκεντρικών» ψηφιακών υπηρεσιών από την πλευρά της δημόσιας διοίκησης» της Δράσης με κωδικό 16929 “Σχέδιο δράσης για την παροχή “πελατοκεντρικών” ψηφιακών υπηρεσιών από την πλευρά της δημόσιας διοίκησης” του Άξονα 2.2 “Ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους” του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (MIS 5183761).

Μέτρηση ψηφιακής διαδικασίας Χορήγηση επιδόματος θέρμανσης

Χαρακτηριστικά διαδικασίας

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΒΑΡΗ

Ελαχιστοποίηση χρόνου και κόστους

- για πολίτες
- για Δημόσια Διοίκηση



ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Μηδενική περιβαλλοντική επίπτωση

ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ

Πλήρως ψηφιακή διαδικασία

- υψηλή διαλειτουργικότητα
- απεξάρτηση από φυσικά σημεία εξυπηρέτησης



ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΡΗΣΤΗ

Πολιτο-κεντρικός σχεδιασμός και διαφάνεια

- ενσωματωμένη υποστήριξη χρηστών

Στοιχεία ανά συναλλαγή

Πολίτες



26 λεπτά

μέσος χρόνος που αφιερώνει ο αιτών για την ολοκλήρωση της διαδικασίας



5,7 ευρώ

μέσο κόστος πολίτη για την ολοκλήρωση της διαδικασίας

Δημόσια Διοίκηση



6 λεπτά

μέσος χρόνος Δημόσιας Διοίκησης για την ολοκλήρωση της διαδικασίας



0,9 ευρώ

μέσο κόστος Δημόσιας Διοίκησης για την ολοκλήρωση της διαδικασίας

Ετήσιο κόστος διαδικασίας



8,3 εκατ. ευρώ

Συνολικό κόστος για πολίτες και Δημόσια Διοίκηση

2. Ταυτότητα διαδικασίας

Η διαδικασία: «Χορήγηση Επιδόματος Θέρμανσης» απευθύνεται σε φυσικά πρόσωπα που πληρούν συγκεκριμένα εισοδηματικά, περιουσιακά, οικογενειακά και γεωγραφικά κριτήρια και αφορά τη χορήγηση οικονομικής ενίσχυσης για την κάλυψη μέρους της δαπάνης θέρμανσης της κύριας κατοικίας τους. Το επίδομα αφορά την κατανάλωση διαφόρων μορφών ενέργειας και καυσίμων, όπως πετρέλαιο θέρμανσης, φωτιστικό πετρέλαιο (μπλε κηροζίνη), φυσικό αέριο, υγραέριο, καυσόξυλα, βιομάζα (πέλετ), θερμική ενέργεια μέσω τηλεθέρμανσης ή ηλεκτρική ενέργεια.

Η διαδικασία χρησιμοποιείται σε ετήσια βάση από μεγάλο αριθμό πολιτών και συνδέεται άμεσα με την κοινωνική πολιτική στήριξης των νοικοκυριών, ιδίως κατά τη χειμερινή περίοδο. Η ανάγκη υποβολής της αίτησης είναι επαναλαμβανόμενη και αφορά τόσο μονοκατοικίες όσο και κατοικίες σε πολυκατοικίες, με διαφοροποιήσεις ως προς τα απαιτούμενα στοιχεία και τις δηλώσεις κοινοχρήστων.

Η διαδικασία υλοποιείται εξ ολοκλήρου σε ψηφιακό περιβάλλον μέσω της πλατφόρμας myAADE, με σημείο εισόδου την εφαρμογή myΘέρμανση, και δεν προβλέπει φυσική παρουσία του πολίτη σε υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης. Η υποβολή και επεξεργασία της αίτησης βασίζεται σε εκτεταμένη αυτεπάγγελτη άντληση στοιχείων και διαλειτουργικότητα με πληροφοριακά συστήματα της ΑΑΔΕ, συμπεριλαμβανομένης της αυτόματης άντλησης των παραστατικών αγοράς καυσίμων μέσω του συστήματος myDATA.

Στο πλαίσιο της μετάβασης της ΑΑΔΕ στην παροχή σύγχρονων ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, η διαδικασία έχει σχεδιαστεί και υλοποιείται ως ψηφιακή διοικητική υπηρεσία, με στόχο την ελαχιστοποίηση της επιβάρυνσης για τον πολίτη. Ο πολίτης ταυτοποιείται με τους προσωπικούς κωδικούς TAXISnet και υποβάλλει ηλεκτρονικά την αίτηση, επιλέγοντας το είδος καυσίμου, τα στοιχεία της κατοικίας και τα λοιπά απαιτούμενα δεδομένα.

Το σύστημα αντλεί αυτεπάγγελτα κρίσιμες πληροφορίες από τις βάσεις δεδομένων της ΑΑΔΕ και άλλων φορέων (όπως δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος, στοιχεία ακινήτων, IBAN), περιορίζοντας σημαντικά την ανάγκη προσκόμισης δικαιολογητικών από τον πολίτη. Για ορισμένα είδη καυσίμων, τα παραστατικά αγοράς καταχωρούνται ή διασταυρώνονται ηλεκτρονικά, ενώ για το πετρέλαιο θέρμανσης και την ηλεκτρική ενέργεια τα δεδομένα αντλούνται αυτόματα.

Η διαδικασία περιλαμβάνει αυτοματοποιημένα στάδια ελέγχου, έγκρισης ή απόρριψης της αίτησης, καθώς και διαλειτουργικότητα για την καταβολή της προκαταβολής και του τελικού ποσού του επιδόματος στον δηλωθέντα τραπεζικό λογαριασμό του δικαιούχου. Ο πολίτης ενημερώνεται ψηφιακά για την πορεία της αίτησής του και λαμβάνει το επίδομα χωρίς καμία φυσική παρουσία ή επαφή με υπάλληλο.

Η διαδικασία χορήγησης επιδόματος θέρμανσης υλοποιείται σε πλήρως ψηφιακό περιβάλλον και χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό αυτοματοποίησης, γεγονός που συμβάλλει στη σύντομη ολοκλήρωση της εξυπηρέτησης, στην ενίσχυση της διαφάνειας και στην ακρίβεια των διενεργούμενων ελέγχων. Ο ψηφιακός σχεδιασμός της διαδικασίας περιορίζει την ανάγκη

επαναλαμβανόμενων αιτημάτων προς τη Δημόσια Διοίκηση, ενώ παράλληλα διασφαλίζει ευκολότερη και ταχύτερη πρόσβαση των πολιτών σε μια σημαντική κοινωνική παροχή.

Τα βασικά χαρακτηριστικά της διαδικασίας όπως το πλήθος των συνολικών βημάτων και το ποσοστό των βημάτων που υλοποιούνται αποκλειστικά σε ψηφιακό περιβάλλον, αποτυπώνονται συνοπτικά στον πίνακα που ακολουθεί:

ΠΙΝΑΚΑΣ 1: Συνοπτική εικόνα της διαδικασίας

Περιγραφή	Ψηφιοποιημένη Διαδικασία
1. Αριθμός βημάτων διαδικασίας συνολικά	11
2. Αριθμός βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον	11
3. Αριθμός δικαιολογητικών ¹ (συνολικά)	5
4. Αριθμός δικαιολογητικών για τα οποία είναι εφικτή η άντληση μέσω διαλειτουργικότητας	5

Τα βήματα της διαδικασίας καταγράφονται στο [Παράρτημα Ι](#): «Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας».

1 | Ο αναφερόμενος αριθμός δικαιολογητικών αφορά τον ελάχιστο αριθμό εγγράφων που απαιτείται να υποβληθούν από τον πολίτη, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών αιτήσεων υποβολής. Πέραν αυτών, ενδέχεται να απαιτούνται πρόσθετα συνοδευτικά δικαιολογητικά, ο αριθμός των οποίων εξαρτάται κατά περίπτωση από τις απαιτήσεις της διαδικασίας. Τα κατά περίπτωση αυτά δικαιολογητικά δεν συμπεριλαμβάνονται στις μετρήσεις.

3. Διοικητικά βάρη διαδικασίας

Για τη διενέργεια της μέτρησης, τα στοιχεία παρασχέθηκαν από την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), με τη συμπλήρωση σχετικού ερωτηματολογίου. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις εργασίας με στελέχη της ΑΑΔΕ με στόχο την εμβάθυνση στα επιμέρους κρίσιμα σημεία της διαδικασίας. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκε έρευνα γραφείου για τη συλλογή πρόσθετων δεδομένων, απαραίτητων για τη διενέργεια των μετρήσεων (π.χ. χρόνοι, κόστη, χαρακτηριστικά της διαδικασίας, κ.λπ.).

Σύμφωνα με τα στοιχεία, προέκυψαν οι παρακάτω επιμέρους μεταβλητές που αφορούν τη διαδικασία και οι οποίες χρησιμοποιήθηκαν για τη μέτρηση του διοικητικού βάρους, τόσο των πολιτών όσο και της Δημόσιας Διοίκησης (εν προκειμένω της ΑΑΔΕ).

ΠΙΝΑΚΑΣ 2: Παράμετροι που λαμβάνονται υπόψη στη μέτρηση του διοικητικού βάρους

Παράμετρος	Υφιστάμενη ψηφιακή διαδικασία
Συχνότητα εκτέλεσης διαδικασίας	
Αριθμός αιτήσεων χορήγησης επιδόματος θέρμανσης το 2024	1.252.872
Μέσος χρόνος πολίτη ² για διεκπεραίωση της διαδικασίας	26 λεπτά
Μέσος χρόνος δημόσιας διοίκησης ³ για διεκπεραίωση της διαδικασίας	6 λεπτά
Χρόνοι παραλαβής, ελέγχου και επεξεργασίας αιτήσεων	
Άμεσο χρηματοοικονομικό κόστος ⁴	0
Έκδοση παραβόλων	

Τα ακόλουθα ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ 1 και 2 αποτυπώνουν το Ετήσιο Διοικητικό Βάρος για τους πολίτες και τη Δημόσια Διοίκηση σε χρόνο (χιλιάδες ώρες) και χρηματικό κόστος (εκατ. ευρώ) αντίστοιχα.

Όπως παρουσιάζεται στο ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1, το διοικητικό βάρος, σε όρους χρόνου που δαπανάται, παραμένει ελεγχόμενο και αναλογικά χαμηλό, τόσο για τους πολίτες όσο και για

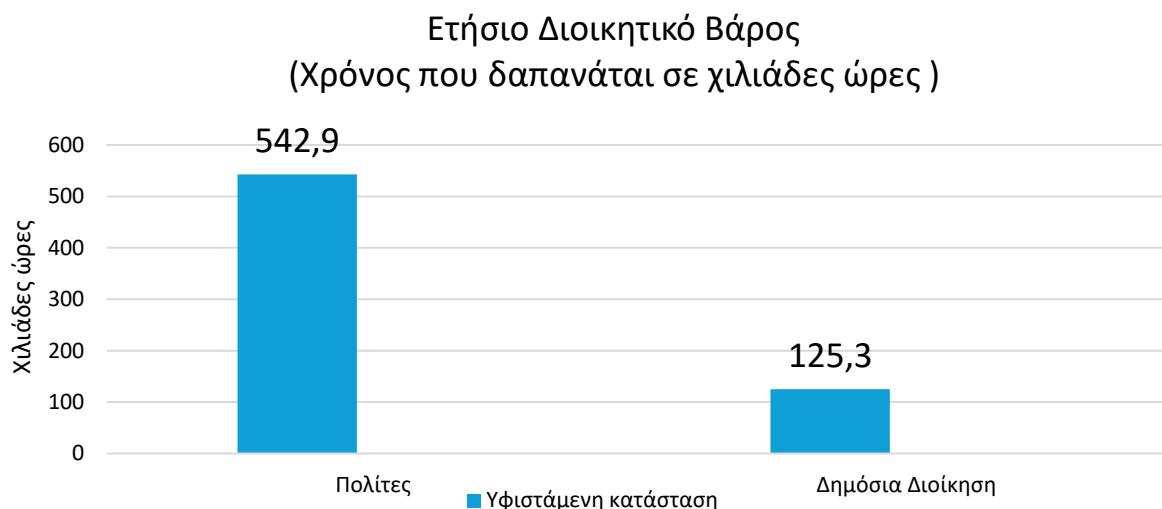
2 | Οι εκτιμώμενοι χρόνοι διεκπεραίωσης αντιπροσωπεύουν έναν ενδεικτικό μέσο όρο. Στην πράξη, ο πραγματικός χρόνος μπορεί να διαφοροποιείται ανάλογα με την εξοικείωση των χρηστών με τη διαδικασία. Ορισμένοι πολίτες ενδέχεται να την ολοκληρώνουν ταχύτερα, ενώ σε άλλες περιπτώσεις μπορεί να απαιτείται περισσότερος χρόνος, για παράδειγμα λόγω λαθών κατά τη συμπλήρωση στοιχείων.

3 | Αντίστοιχα, οι χρόνοι που αποδίδονται στη Δημόσια Διοίκηση εκφράζουν έναν μέσο χρόνο επεξεργασίας υπό κανονικές συνθήκες λειτουργίας. Σε περιπτώσεις προσωρινών περιορισμών, όπως μη διαθεσιμότητα προσωπικού, οι χρόνοι μπορεί να είναι υψηλότεροι, ενώ σε άλλες περιπτώσεις ενδέχεται να είναι χαμηλότεροι.

4 | Παρ' όλο που, με την αυστηρή έννοια, το άμεσο χρηματοοικονομικό κόστος δεν περιλαμβάνεται στα διοικητικά βάρη, είναι σκόπιμο να εξετάζονται, να καταγράφονται και να δημοσιοποιούνται περιπτώσεις απλούστευσης στις οποίες μειώνεται ο αριθμός των απαιτούμενων δικαιολογητικών.

τη Δημόσια Διοίκηση, στοιχείο που συνδέεται άμεσα με τον ψηφιακό, αυτοματοποιημένο και απλοποιημένο σχεδιασμό της διαδικασίας.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1: Ετήσιο Διοικητικό Βάρος της διαδικασίας σε όρους χρόνου που δαπανάται (χιλιάδες ώρες)



Η διαδικασία χορήγησης επιδόματος θέρμανσης υλοποιείται εξ ολοκλήρου ψηφιακά, με αποτέλεσμα ο χρόνος που απαιτείται από τον πολίτη να περιορίζεται αποκλειστικά στις βασικές ενέργειες που απαιτούνται για την υποβολή της αίτησης. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας πραγματοποιείται χωρίς φυσική παρουσία σε υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης και χωρίς ανάγκη συλλογής ή προσκόμισης δικαιολογητικών, καθώς τα απαιτούμενα στοιχεία αντλούνται αυτόματα από τα πληροφοριακά συστήματα.

Ο ψηφιακός τρόπος παροχής της υπηρεσίας διασφαλίζει ενιαία και τυποποιημένη εξυπηρέτηση για το σύνολο των αιτούντων, ανεξαρτήτως γεωγραφικής περιοχής.

Η υποβολή και επεξεργασία της αίτησης πραγματοποιείται με περιορισμένες απαιτήσεις σε όρους χρόνου και ενεργειών εκ μέρους του πολίτη, καθώς τα απαιτούμενα στοιχεία αντλούνται αυτόματα από τα πληροφοριακά συστήματα της ΑΑΔΕ αλλά και άλλων φορέων που εμπλέκονται στην παραμετροποίηση των προϋποθέσεων των δικαιούχων του επιδόματος. Επιπρόσθετα, ο ψηφιακός σχεδιασμός της διαδικασίας συμβάλλει στη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας του χρήστη, καθιστώντας τη διαδικασία πιο απλή, κατανοητή και προβλέψιμη.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η αύξηση του πλήθους των αιτήσεων που παρατηρείται τα τελευταία έτη δεν συνδέεται με μεταβολή στον τρόπο υποβολής της διαδικασίας, αλλά με τη διεύρυνση του πεδίου εφαρμογής της επιδότησης, καθώς εντάχθηκαν σταδιακά και επιπλέον είδη καυσίμων, πέραν του πετρελαίου θέρμανσης. Η επέκταση αυτή οδήγησε σε μεγαλύτερο αριθμό δυνητικών δικαιούχων και, κατ' επέκταση, σε αύξηση του συνολικού αριθμού αιτήσεων.

Ειδικότερα, μεταξύ του έτους 2019 και του έτους 2024 παρατηρείται διπλασιασμός του πλήθους των αιτήσεων, από 600.000 σε 1.200.000 αιτήσεις ετησίως. Η αύξηση αυτή συνδέεται κυρίως με τη διεύρυνση του πεδίου εφαρμογής της επιδότησης και την ένταξη επιπλέον ειδών καυσίμων.

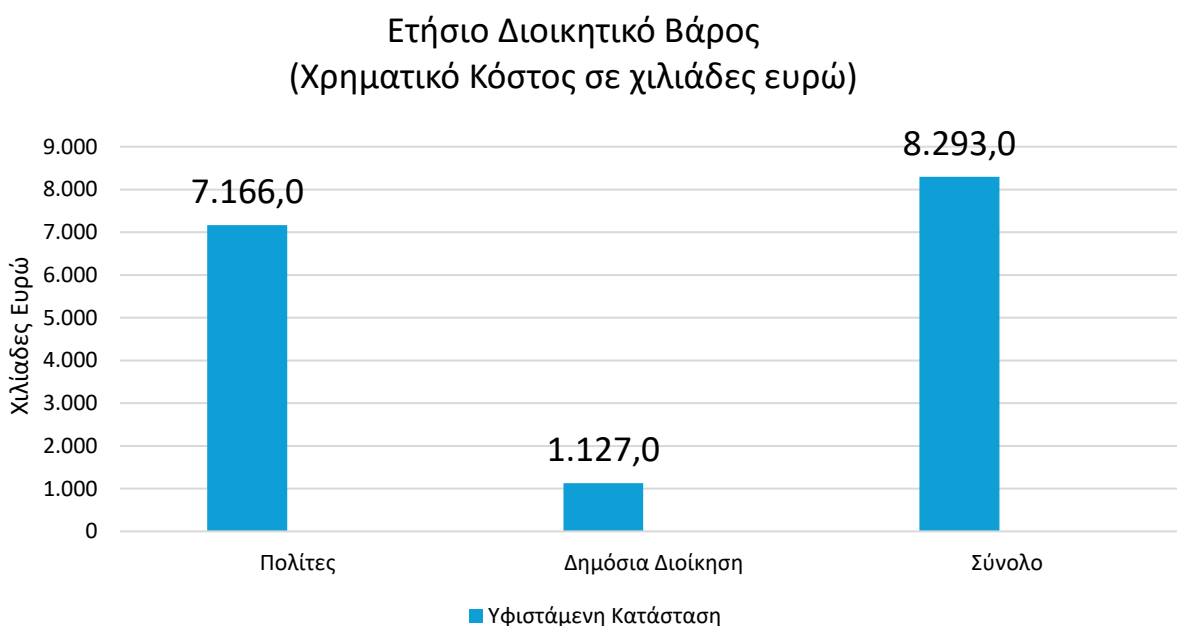
Παρά την αύξηση της συχνότητας εκτέλεσης της διαδικασίας, ο χρόνος που απαιτείται για την ολοκλήρωσή της παραμένει περιορισμένος, καθώς η υποβολή και η επεξεργασία των αιτήσεων πραγματοποιούνται εξ ολοκλήρου σε ψηφιακό περιβάλλον, με αυτοματοποιημένους ελέγχους και χωρίς ανάγκη φυσικής παρουσίας ή χειροκίνητης επεξεργασίας.

Το διοικητικό βάρος που αφορά τους πολίτες περιορίζεται στον χρόνο που απαιτείται για την εκτέλεση βασικών ψηφιακών ενεργειών, ενώ για τη Δημόσια Διοίκηση η επεξεργασία των αιτήσεων πραγματοποιείται σε μεγάλο βαθμό αυτοματοποιημένα, επιτρέποντας τη διαχείριση αυξημένου όγκου αιτημάτων χωρίς αντίστοιχη αύξηση του απαιτούμενου χρόνου διεκπεραίωσης.

Όσον αφορά το διοικητικό βάρος, όπως αποτιμάται σε χρηματικούς όρους, το κόστος ανά συναλλαγή υπολογίζεται σε 5,72 ευρώ για πολίτες και 0,90 ευρώ για τη Δημόσια Διοίκηση.

Το ετήσιο συνολικό κόστος ανέρχεται σε περίπου 8,3 εκατ. ευρώ και επιμερίζεται σε 7,2 εκατ. ευρώ για το σύνολο των αιτήσεων των πολιτών και σε 1,1 εκατ. ευρώ για την επεξεργασία των αιτημάτων αυτών από τη Δημόσια Διοίκηση. (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2).

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2: Ετήσιο Διοικητικό Βάρος της διαδικασίας σε χρηματικό κόστος (χιλιάδες ευρώ)



Η διαδικασία δεν συνεπάγεται άμεσο χρηματοοικονομικό κόστος για τον πολίτη, καθώς δεν απαιτείται η καταβολή παραβόλων ή άλλων τελών, ενώ η ψηφιακή και σε μεγάλο βαθμό αυτοματοποιημένη επεξεργασία των αιτήσεων περιορίζει αντίστοιχα και το διοικητικό κόστος για τη Δημόσια Διοίκηση.

Η δυνατότητα διαχείρισης αυξημένου όγκου αιτήσεων μέσω ψηφιακών συστημάτων, χωρίς ανάγκη φυσικής εξυπηρέτησης ή εκτεταμένης χειροκίνητης επεξεργασίας, συμβάλλει στη συγκράτηση του συνολικού διοικητικού κόστους, ακόμη και σε περιόδους σημαντικής αύξησης της συχνότητας εκτέλεσής της.

4. Ψηφιακή ωριμότητα διαδικασίας

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).

Η διαδικασία χορήγησης επιδόματος θέρμανσης σχεδιάστηκε και υλοποιείται πλήρως ψηφιακά μέσω της πλατφόρμας myAADE, με σημείο εισόδου την εφαρμογή myΘέρμανση, παρέχοντας στους πολίτες τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής της αίτησης και λήψης της οικονομικής ενίσχυσης χωρίς καμία ανάγκη φυσικής παρουσίας σε υπηρεσία της Δημόσιας Διοίκησης. Η πρόσβαση στην υπηρεσία δύναται να πραγματοποιηθεί και μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr, ωστόσο η ουσιαστική επεξεργασία, αξιολόγηση και ολοκλήρωση της διαδικασίας πραγματοποιείται εντός του ψηφιακού περιβάλλοντος της ΑΑΔΕ.

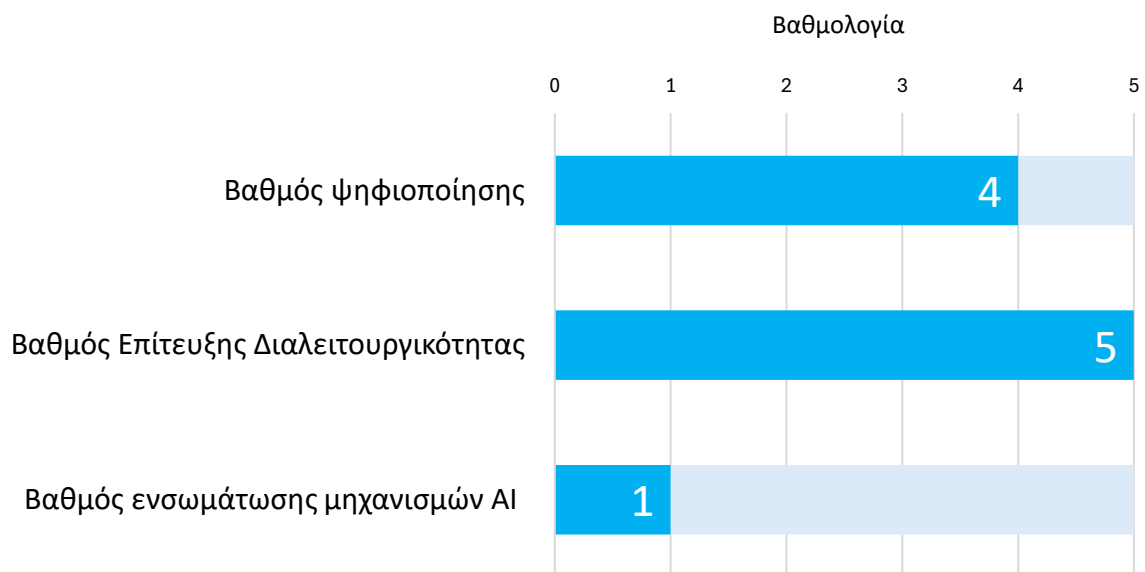
Η ψηφιοποίηση της διαδικασίας βασίζεται σε εκτεταμένη αξιοποίηση διαλειτουργικότητας και αυτεπάγγελτης άντλησης δεδομένων από τα πληροφοριακά συστήματα της ΑΑΔΕ και λοιπών φορέων. Τα απαιτούμενα στοιχεία που αφορούν το εισόδημα, την οικογενειακή κατάσταση, τα στοιχεία ακινήτων, τον τραπεζικό λογαριασμό (IBAN) και, κατά περίπτωση, τα στοιχεία κατανάλωσης ενέργειας, αντλούνται αυτόματα από υφιστάμενες βάσεις δεδομένων, περιορίζοντας σημαντικά την ανάγκη υποβολής δικαιολογητικών και χειροκίνητης καταχώρισης στοιχείων από τον πολίτη.

Η επεξεργασία των αιτήσεων, ο έλεγχος επιλεξιμότητας, η έγκριση ή απόρριψη, καθώς και η καταβολή της προκαταβολής και του τελικού ποσού του επιδόματος υλοποιούνται με αυτοματοποιημένο τρόπο, χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, μέσω προκαθορισμένων κανόνων και ηλεκτρονικών διασταυρώσεων. Η ενημέρωση του πολίτη για την πορεία της αίτησης και τα στάδια πληρωμής πραγματοποιείται αποκλειστικά με ψηφιακά μέσα.

Σε επίπεδο τεχνολογικής καινοτομίας, η υπηρεσία δεν αξιοποιεί μηχανισμούς τεχνητής νοημοσύνης ή προηγμένους αλγορίθμους λήψης αποφάσεων. Η λειτουργία της βασίζεται σε κανόνες επιλεξιμότητας, στατικά δεδομένα και αυτοματοποιημένες διασταυρώσεις, χωρίς δυναμική προσαρμογή ή ανάλυση μέσω τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης.

Λαμβάνοντας υπόψη τον πλήρως ψηφιακό τρόπο υποβολής, την εκτεταμένη αυτεπάγγελη άντληση στοιχείων, την απουσία φυσικών σημείων εξυπηρέτησης, την αυτοματοποιημένη αξιολόγηση και την ηλεκτρονική καταβολή του αποτελέσματος, η διαδικασία χορήγησης επιδόματος θέρμανσης κατατάσσεται σε προχωρημένο στάδιο ψηφιακής ωριμότητας. Παρά το γεγονός ότι δεν λειτουργεί εξ ολοκλήρου εντός του οικοσυστήματος του gov.gr και δεν αξιοποιεί τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης, η υψηλή διαλειτουργικότητα, ο βαθμός αυτοματοποίησης και η πλήρης ψηφιακή ολοκλήρωση την καθιστούν μία από τις πλέον ώριμες και λειτουργικά ολοκληρωμένες ψηφιακές κοινωνικές παροχές του ελληνικού Δημοσίου.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3: Βαθμός ψηφιακής ωριμότητας της διαδικασίας

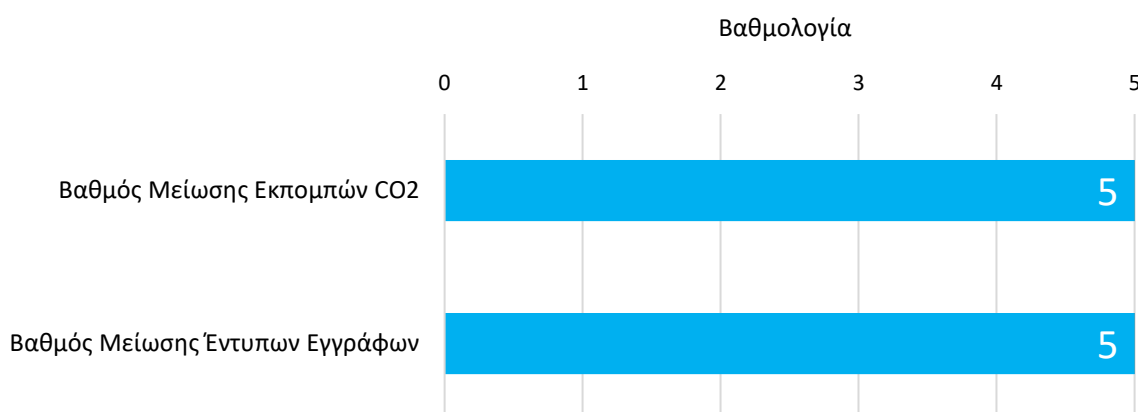


5. Οφέλη για το περιβάλλον

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.

Η διαδικασία χορήγησης επιδόματος θέρμανσης η οποία υλοποιείται αποκλειστικά σε ψηφιακό περιβάλλον, περιορίζει την ανάγκη φυσικής διακίνησης εγγράφων και τη χρήση έντυπων δικαιολογητικών. Η ηλεκτρονική υποβολή της αίτησης καθώς και η αυτεπάγγελτη άντληση των απαιτούμενων στοιχείων από τα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης συμβάλλουν στη μείωση της χρήσης χαρτιού και στη συνολική περιβαλλοντική αποτύπωση της διαδικασίας

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4: Περιβαλλοντικά οφέλη της διαδικασίας



6. Οφέλη για τους χρήστες

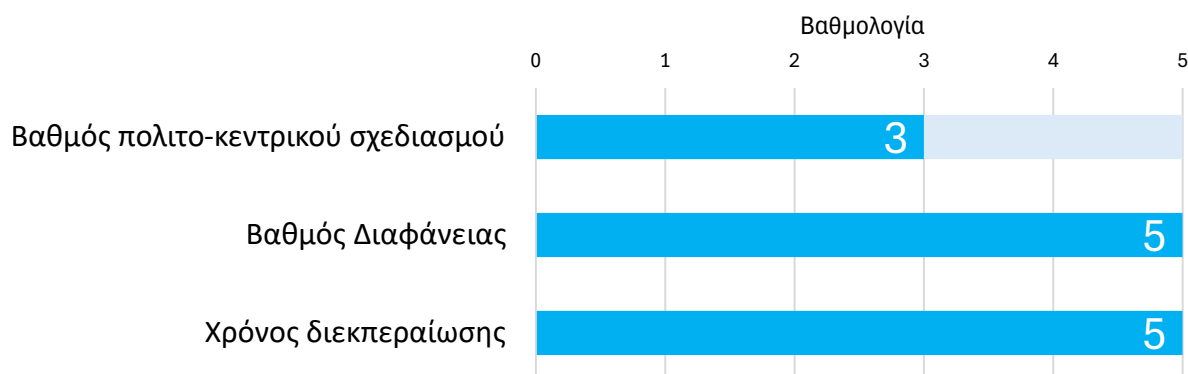
Κρίσιμες παράμετροι για την αξιολόγηση της ποιότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας αποτελούν ο βαθμός προσανατολισμού της προς τον χρήστη και τα απτά οφέλη που παράγει για αυτόν. Στο πλαίσιο των μετρήσεων που διενεργούνται με βάση το διευρυμένο Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους, η αξιολόγηση κάθε διοικητικής διαδικασίας 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).

Όσον αφορά τον βαθμό πολιτο-κεντρικού σχεδιασμού, η διαδικασία: «Χορήγηση επιδόματος θέρμανσης» ενσωματώνει τέσσερις (4) από τους σχετικούς μηχανισμούς υποστήριξης χρηστών⁵, καθώς παρέχονται οδηγίες χρήσης, στοιχεία επικοινωνίας, συχνές ερωτήσεις (FAQs), και το σχετικό θεσμικό πλαίσιο. Ωστόσο, υπάρχει περιθώριο βελτίωσης με την προσθήκη μηχανισμών, όπως η παροχή μηχανισμού ανάδρασης (feedback), που δεν είναι διαθέσιμος καθώς και η παροχή υποδειγμάτων / παραδειγμάτων χρήσης της υπηρεσίας.

Σε σχέση με τον βαθμό διαφάνειας, η υπηρεσία ενσωματώνει δύο (2) εκ των σχετικών μηχανισμών (προειδοποιητικό μήνυμα για λανθασμένη συμπλήρωση φόρμας και ενημερωτικό μήνυμα ολοκλήρωσης της διαδικασίας). Οι υπόλοιποι μηχανισμοί, όπως η εκτίμηση διάρκειας εξυπηρέτησης, η καταγραφή προόδου και το θεσμικό πλαίσιο για μέγιστους χρόνους διεκπεραίωσης, δεν είναι απαραίτητοι για αυτή την υπηρεσία λόγω της αυτοματοποίησης της διαδικασίας και ως εκ τούτου δεν λαμβάνονται υπόψη.

Τέλος, Η πλήρως ψηφιακή υλοποίηση της διαδικασίας χορήγησης επιδόματος θέρμανσης συνεπάγεται την ηλεκτρονική υποβολή των αιτήσεων και την αυτοματοποιημένη επεξεργασία τους, με αποτέλεσμα ο χρόνος διεκπεραίωσης να περιορίζεται στις απαραίτητες ψηφιακές ενέργειες που απαιτούνται από τον πολίτη.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5: Οφέλη για τους χρήστες μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας



⁵ | Οι σχετικοί μηχανισμοί αναφέρονται αναλυτικά στο Παράρτημα II: «Μεθοδολογικό πλαίσιο».

7. Συμπεράσματα

Καταληκτικά, είναι εμφανή τα θετικά αποτελέσματα του εξ αρχής σχεδιασμού και λειτουργίας της διαδικασίας «Χορήγηση επιδόματος θέρμανσης» σε πλήρως ψηφιακή μορφή, προσφέροντας πολλαπλά οφέλη για τους πολίτες, τη Δημόσια Διοίκηση, το περιβάλλον και, κατ' επέκταση, τη συνολική λειτουργία του κράτους. Αναλυτικότερα:

- ✓ Το αθροιστικό ετήσιο κόστος για πολίτες και Δημόσια Διοίκηση ανέρχεται σε 8,3 εκ. €, εκ των οποίων 7,2 εκ. € αφορούν το σύνολο των αιτήσεων των πολιτών και 1,1 εκ. € την επεξεργασία τους από τη Δημόσια Διοίκηση.
- ✓ Ο μέσος χρόνος που αφιερώνει ο αιτών για την ολοκλήρωση της διαδικασίας ανέρχεται σε 26 λεπτά, ενώ για αιτήσεις που αφορούν πετρέλαιο ή ηλεκτρικό ρεύμα μειώνεται σε 16 λεπτά.
- ✓ Ο μέσος χρόνος επεξεργασίας των αιτημάτων από τη Δημόσια Διοίκηση ανέρχεται σε μόλις 6 λεπτά.
- ✓ Η διαδικασία αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα υπηρεσίας που σχεδιάστηκε και λειτούργησε εξ αρχής ψηφιακά, ενσωματώνοντας υψηλό βαθμό αυτοματοποίησης, διαλειτουργικότητας, διαφάνειας και υποστήριξης χρηστών, συμβάλλοντας ουσιαστικά στη μείωση του διοικητικού βάρους και στην παροχή ταχύτερων και πιο αποδοτικών υπηρεσιών προς τους πολίτες.

8. Παράρτημα I: Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας

Βήμα	Περιγραφή
1. Είσοδος στη ψηφιακή πλατφόρμα myΘέρμανση	Η είσοδος στην ψηφιακή πλατφόρμα myΘέρμανση πραγματοποιείται επιλέγοντας myΘέρμανση στο μενού Ψηφιακές υπηρεσίες myAADE του δικτυακού τόπου myAADE.
2. Υποβολή Αίτησης - Είσοδος στην εφαρμογή	Ο χρήστης επιλέγει Υποβολή Αίτησης και εισάγει τους προσωπικούς κωδικούς TAXISnet για να συνδεθεί.
3. Υποβολή Αίτησης - Νέα Αίτηση	Ο χρήστης επιλέγει Νέα Αίτηση για να υποβάλει αίτηση προκειμένου να ενταχθεί στο μητρώο δικαιούχων επιδόματος Θέρμανσης.
4. Καταχώριση στοιχείων	Καταχώριση των απαιτούμενων στοιχείων: είδος καυσίμου, αριθμός παροχής ηλεκτρικού ρεύματος, επιλογή οικισμού, επιλογή τύπου κατοικίας και ΑΦΜ εκμισθωτή ή παραχωρητή κατά περίπτωση, επιφάνεια (τ.μ) κατοικίας και ένδειξη πολυκατοικίας μόνο αν το καύσιμο είναι πετρέλαιο εσωτερικής καύσης με τα αντίστοιχα στοιχεία πολυκατοικίας και διαμερίσματος.
5. Υποβολή	Ο χρήστης επιλέγει υποβολή για να υποβάλει την αίτηση.
6. Έγκριση της αίτησης	Η αίτηση εγκρίνεται και ο χρήστης λαμβάνει σχετικό μήνυμα και αριθμό υποβολής της αίτησης.
7. Απόρριψη αίτησης	Ο χρήστης λαμβάνει μήνυμα απόρριψης και αριθμό αίτησης απόρριψης.
8. Πληρωμή προκαταβολής επιδόματος θέρμανσης	Πληρωμή προκαταβολής επιδόματος θέρμανσης.

Βήμα	Περιγραφή
9. Καταχώρηση παραστατικών αγοράς καυσίμων	Καταχώριση παραστατικών αγοράς για τα είδη καυσίμων φωτιστικό πετρέλαιο (μπλε κηροζίνη), φυσικό αέριο, υγραέριο, καυσόξυλα, βιομάζα (πέλετ) και θερμική ενέργεια μέσω τηλεθέρμανσης.
10. Διασταύρωση - Εκκαθάριση παραστατικών αγοράς	Διασταύρωση - Εκκαθάριση παραστατικών αγοράς για όλα τα είδη καυσίμων.
11. Πληρωμή υπόλοιπου ποσού επιδόματος	Πληρωμή υπόλοιπου ποσού επιδόματος θέρμανσης στον δικαιούχο.

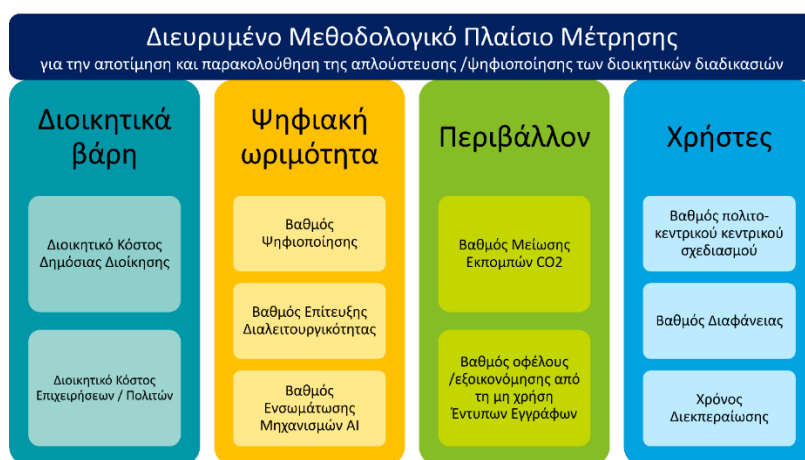
9. Παράρτημα II: Μεθοδολογικό πλαίσιο

Βασικές έννοιες και ορισμοί

Το μεθοδολογικό πλαίσιο μέτρησης για την αποτίμηση και παρακολούθηση της απλούστευσης /ψηφιοποίησης των διοικητικών διαδικασιών στην Ελλάδα 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.



Θεματική Συνιστώσα I: Διοικητικά Βάρη

Μέθοδος Υπολογισμού Διοικητικού Κόστους Επιχειρήσεων / Πολιτών / Δημόσιας Διοίκησης

Το διοικητικό κόστος υπολογίζεται ανά διοικητική δραστηριότητα ή διαδικασία ή βήμα με βάση το Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους (ΤΜΚ) ως ακολούθως:

Κόστος ανά διοικητική δραστηριότητα (ή διαδικασία ή βήμα)

[Τιμή] X [Ποσότητα]

Όπου

- [Τιμή] = κόστος ανθρωποχρόνου * χρόνος που χρειάζεται για να ολοκληρωθεί η δραστηριότητα / το βήμα

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

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Χορήγηση επιδόματος θέρμανσης**

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 (ανά ώρα /λεπτό) για την υλοποίηση κάθε διοικητικής δραστηριότητας από εξωτερικούς συνεργάτες (π.χ. δικηγόροι, λογιστές κ.λπ.) – εφόσον είναι σχετικό
- [Ποσότητα] = αριθμός υποκείμενων * συχνότητα εκπλήρωσης της δραστηριότητας εντός του χρόνου μέτρησης (συνήθως 1 έτος)

Ανάλυση Διαδικασίας

Για τη διενέργεια των μετρήσεων η κάθε διαδικασία αναλύεται σε επιμέρους βήματα, τα οποία καταγράφονται λεπτομερώς σε συνεργασία με στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης.

Συλλογή στοιχείων

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

- ✓ Πρωτογενής έρευνα μέσω ερωτηματολογίου
- ✓ Διεξαγωγή συνέντευξης με στελέχη του καθ' ύλην αρμόδιου φορέα
- ✓ Προσδιορισμός τιμών βάσει τεκμηριωμένων παραδοχών
- Για κάθε διοικητική διαδικασία καταγράφονται:
 - στοιχεία χρήσης της διαδικασίας (ετήσιος αριθμός)
 - αριθμός χρηστών: επιχειρήσεις / πολίτες ανά διαδικασία. Καταγράφεται ξεχωριστά ο αριθμός των επιχειρήσεων και ο αριθμός των πολιτών.
- Για κάθε βήμα της διοικητικής διαδικασίας πριν και μετά την απλούστευση /ψηφιοποίηση καταγράφονται:
 - αριθμός εμπλεκόμενων δημοσίων υπαλλήλων
 - χρόνος διεκπεραίωσης
 - χρόνος μετάβασης, αναμονής, συγκέντρωσης δικαιολογητικών για τους πολίτες
 - κόστος ανθρωποχρόνου για την υλοποίηση κάθε διοικητικής δραστηριότητας, διακριτά για δημοσίους υπαλλήλους, επιχειρήσεις και πολίτες
 - αριθμός δικαιολογητικών (παρόλο που δεν περιλαμβάνεται στα διοικητικά βάρη, είναι σκόπιμο να εξετάζονται και να καταγράφονται περιπτώσεις απλούστευσης στις οποίες μειώνεται ο αριθμός των απαιτούμενων δικαιολογητικών).

Επεξεργασία στοιχείων, ανάλυση, έλεγχος ορθότητας

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. Πριν την οριστικοποίησή τους, τα αποτελέσματα υπόκεινται σε λογικούς ελέγχους και ελέγχους συνάφειας ενώ αποστέλλονται στον αρμόδιο φορέα για επιβεβαίωση.

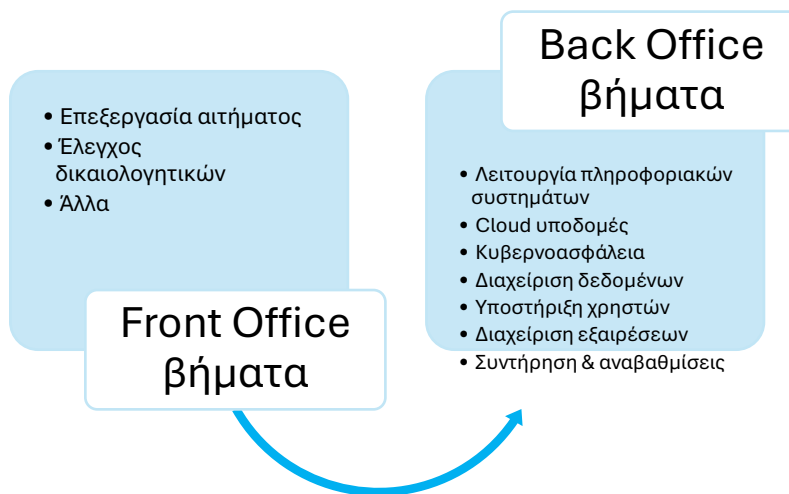
Περίπτωση πλήρως ψηφιοποιημένων διαδικασιών

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) αντανακλά 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.

Θεματική Συνιστώσα II: Ψηφιακή Ωριμότητα

Η κάθε διαδικασία εξετάζεται ως προς τις ακόλουθες παραμέτρους. Βαθμολογείται από 1 έως 5 σε αντιστοιχία με τα 5 επίπεδα που αξιολογούν τον βαθμό ωριμότητας της παραμέτρου.

Βαθμός Ψηφιοποίησης

Εξετάζει το επίπεδο αξιοποίησης του gov.gr για την παροχή της εκάστοτε υπηρεσίας, έναντι άλλων δυναμικών καναλιών διάθεσης της υπηρεσίας (π.χ. φυσική παρουσία, τρίτα συστήματα εκτός gov.gr, κ.λπ.).

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

Βαθμός Επίτευξης Διαλειτουργικότητας

Εξετάζει τον βαθμό (%) που τα απαιτούμενα στοιχεία (π.χ. δικαιολογητικά, στοιχεία ενδιαφερομένου) για τη διεκπεραίωση της εκάστοτε υπηρεσίας λαμβάνονται αυτόματα (π.χ. προσυμπληρωμένες φόρμες).

1. Επίτευξη διαλειτουργικότητας για το [0% - 20%) των δικαιολογητικών / φορμών
2. Επίτευξη διαλειτουργικότητας για το [20% - 40%) των δικαιολογητικών / φορμών
3. Επίτευξη διαλειτουργικότητας για το [40% - 60%) των δικαιολογητικών / φορμών
4. Επίτευξη διαλειτουργικότητας για το [60% - 80%) των δικαιολογητικών / φορμών
5. Επίτευξη διαλειτουργικότητας για το [80% - 100%) των δικαιολογητικών / φορμών

Βαθμός Ενσωμάτωσης Μηχανισμών AI

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

Θεματική Συνιστώσα III: Οφέλη για το περιβάλλον

Για τον υπολογισμό των οφελών για το περιβάλλον πραγματοποιούνται ποσοτικές εκτιμήσεις για τις εκπομπές CO₂ και την κατανάλωση χαρτιού πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας. Η διαδικασία βαθμολογείται από 1 έως 5 σε αντιστοιχία με 5 επίπεδα μείωσης.

Βαθμός Μείωσης Εκπομπών CO₂

Εξετάζει τον βαθμό (%) μείωσης των ρύπων ως απόρροια της ψηφιοποίησης της εκάστοτε υπηρεσίας (ενδεικτικά, μέσω μείωσης των απαιτούμενων μετακινήσεων από και προς τα σημεία εξυπηρέτησης, μέσω μείωσης χρήσης εντύπων, κ.λπ.).

1. [0% έως 20%) μείωση των εκπομπών CO₂
2. [20% έως 40%) μείωση των εκπομπών CO₂
3. [40% έως 60%) μείωση των εκπομπών CO₂
4. [60% έως 80%) μείωση των εκπομπών CO₂
5. [80% έως 100%) μείωση των εκπομπών CO₂

Βαθμός Μείωσης Έντυπων Εγγράφων

Αποτυπώνει τον βαθμό (%) οφέλους / εξοικονόμησης από τη μη χρήση χαρτιού, ως απόρροια της ψηφιοποίησης της υπηρεσίας και της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων.

1. [0% έως 20%) όφελος / εξοικονόμηση
2. [20% έως 40%) όφελος / εξοικονόμηση
3. [40% έως 60%) όφελος / εξοικονόμηση
4. [60% έως 80%) όφελος / εξοικονόμηση
5. [80% έως 100%) όφελος / εξοικονόμηση

Θεματική Συνιστώσα IV: Οφέλη για τους χρήστες

Η κάθε διαδικασία εξετάζεται ως προς τις ακόλουθες παραμέτρους. Βαθμολογείται από 1 έως 5 σε αντιστοιχία με τα 5 επίπεδα που αξιολογούν τον βαθμό ωριμότητας της παραμέτρου.

Βαθμός πολιτο-κεντρικού σχεδιασμού

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

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 ενδιαφερομένου (live chat ή live video)

Μηχανισμός 6: παράθεση χρήσιμων συνδέσμων για περαιτέρω πληροφορίες

Μηχανισμός 7: παροχή υποδειγμάτων / παραδειγμάτων χρήσης της υπηρεσίας

Μηχανισμός 8: παροχή μηχανισμού ανάδρασης (feedback)

1. Η υπηρεσία δεν έχει ενσωματώσει κανέναν από τους σχετικούς μηχανισμούς
2. Η υπηρεσία ενσωματώνει 1 ή 2 εκ των σχετικών μηχανισμών
3. Η υπηρεσία ενσωματώνει 3 ή 4 εκ των σχετικών μηχανισμών
4. Η υπηρεσία ενσωματώνει 5 ή 6 εκ των σχετικών μηχανισμών
5. Η υπηρεσία ενσωματώνει 7 ή 8 εκ των σχετικών μηχανισμών

Βαθμός Διαφάνειας

Εξετάζει τον βαθμό ενσωμάτωσης μηχανισμών ενημέρωσης των χρηστών στην εκάστοτε υπηρεσία, σε όλα τα στάδια παροχής της εκάστοτε υπηρεσίας.

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

1. Η υπηρεσία δεν έχει ενσωματώσει κανέναν από τους σχετικούς μηχανισμούς
2. Η υπηρεσία ενσωματώνει 1 ή 2 εκ των σχετικών μηχανισμών
3. Η υπηρεσία ενσωματώνει 3 εκ των σχετικών μηχανισμών
4. Η υπηρεσία ενσωματώνει 4 ή 5 εκ των σχετικών μηχανισμών
5. Η υπηρεσία ενσωματώνει το σύνολο των σχετικών μηχανισμών

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.

1. Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης κατά [0% έως 20%]
 2. Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης κατά [20% έως 40%]
 3. Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης κατά [40% έως 60%]
 4. Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης κατά [60% έως 80%]
 5. Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης κατά [80% έως 100%]
-

10. Παράρτημα III: Διενέργεια μετρήσεων

Για τη διενέργεια της παρούσας μέτρησης συλλέχθηκαν από την ΑΑΔΕ, μέσω ειδικού ερωτηματολογίου, αναλυτικά στοιχεία σχετικά με τα βήματα, τους χρόνους και τα στοιχεία χρήσης της διαδικασίας. Δεδομένου ότι η εν λόγω διαδικασία αποτελεί εξαρχής παράδειγμα ψηφιακής και απλοποιημένης διοικητικής πρακτικής και δεν έχει υποστεί ουσιαστική μεταβολή (πρόσθετη απλούστευση ή ψηφιοποίηση) στην εξεταζόμενη περίοδο της παρούσας μελέτης, η μέτρησή της πραγματοποιείται αποκλειστικά για την υφιστάμενη μορφή της.

Στοιχεία χρήσης διαδικασίας

Για τη διευκόλυνση των μετρήσεων, τα στοιχεία χρήσης (αριθμός αιτήσεων) αναφέρονται στο πλέον πρόσφατο έτος για το οποίο υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία.

Σύμφωνα με τα στοιχεία της ΑΑΔΕ, κατά το έτος 2024 υποβλήθηκαν συνολικά 1.252.872 αιτήσεις, οι οποίες στο σύνολό τους αφορούσαν φυσικά πρόσωπα.

Χρόνοι διεκπεραίωσης

Μετά από συνεντεύξεις με αρμόδια στελέχη της ΑΑΔΕ, καταγράφηκαν εκτιμήσεις για τους χρόνους διεκπεραίωσης της διαδικασίας από την ΑΑΔΕ. Οι εκτιμήσεις παρουσιάζονται αναλυτικά παρακάτω:

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
1. Είσοδος στην ψηφιακή πλατφόρμα myΘέρμανση	1	1	-
2. Υποβολή Αίτησης - Είσοδος στην εφαρμογή	3	3	-
3. Υποβολή Αίτησης - Νέα Αίτηση	1	1	-
4. Καταχώριση στοιχείων	10	10	-
5. Υποβολή	1	1	-
6. Έγκριση της αίτησης	-	-	-
7. Απόρριψη αίτησης	-	-	-
8. Πληρωμή προκαταβολής επιδόματος θέρμανσης	-	-	-
9. Καταχώριση παραστατικών αγοράς καυσίμων	10	10	-
10. Διασταύρωση - Εκκαθάριση παραστατικών αγοράς	6	-	6
11. Πληρωμή υπόλοιπου ποσού επιδόματος	-	-	-
Συνολικός Χρόνος	32	26	6

Για τους πολίτες οι χρόνοι υπολογίστηκαν ως ακολούθως:

- Οι (μέσοι) χρόνοι εισόδου στην εφαρμογή καθώς και η έκδοση της βεβαίωσης δόθηκαν από την ΑΑΔΕ κατά τη διάρκεια συμπλήρωσης ερωτηματολογίου και επιβεβαιώθηκαν από

πιλοτικές δοκιμές της ομάδας που διενήργησε την εν λόγω μέτρηση (με κατάλληλη προσαρμογή προκειμένου να συνυπολογιστούν και τα διακριτά επίπεδα ευχέρειας με τη χρήση Η/Υ).

- Ο συνολικός χρόνος (ή 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 προσδιορισμός του βασίζεται στη διάρκεια των επιμέρους βημάτων της διαδικασίας, τα οποία εξετάζονται διακριτά, ώστε να αποτυπώνεται ο πραγματικός χρόνος ολοκλήρωσης και να αποφεύγεται η διπλή καταμέτρηση του χρόνου πολιτών και Δημόσιας Διοίκησης.

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 και τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, ως εξής:

- 0,22 €/λεπτό για τα φυσικά πρόσωπα
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 Eurostat⁶ και ειδικότερα από το μέσο μικτό ωριαίο μισθό για το έτος 2024. Για τον υπολογισμό του κόστους ανά λεπτό ανθρωποχρόνου, το αντίστοιχο ωριαίο κόστος διαιρείται με τα 60 λεπτά της ώρας.
- 0,15 €/λεπτό για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης (στοιχεία ενιαίου μισθολογίου για υπάλληλο με 10-12 έτη προϋπηρεσία).

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

