

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:

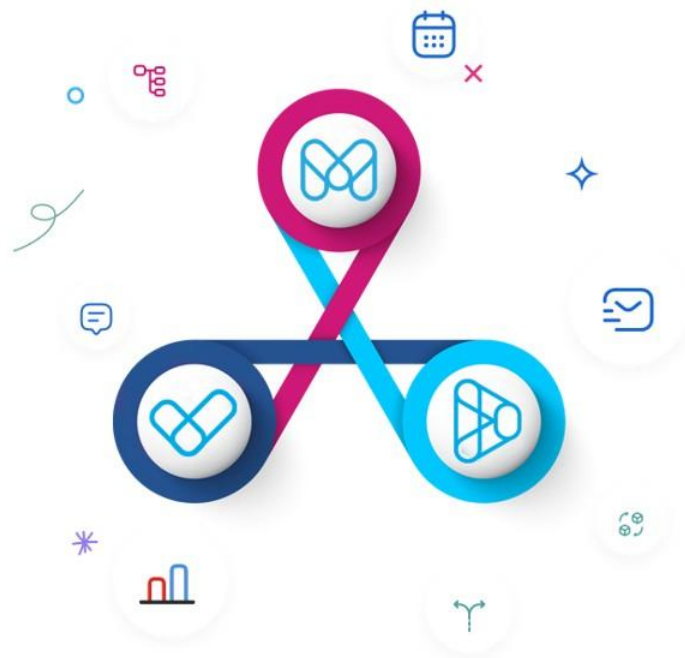
Βεβαίωση μη οφειλής τελών κυκλοφορίας

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2026



Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή.....	3
2. Ταυτότητα διαδικασίας	5
3. Διοικητικά βάρη διαδικασίας	7
4. Ψηφιακή ωριμότητα διαδικασίας	11
5. Οφέλη για το περιβάλλον.....	13
6. Οφέλη για τους χρήστες.....	14
7. Συμπεράσματα	15
8. Παράρτημα I: Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας	16
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: **«Βεβαίωση μη οφειλής τελών κυκλοφορίας»**.

Η διαδικασία ψηφιοποιήθηκε το 2024. Στο πλαίσιο της αξιολόγησης, μετρήθηκαν τα διοικητικά βάρη πριν και μετά την απλούστευση και πλήρη ψηφιοποίησή της. Παράλληλα, αξιολογήθηκαν πρόσθετες παράμετροι, όπως ο βαθμός ψηφιακής ωριμότητας, καθώς και τα περιβαλλοντικά και κοινωνικά οφέλη που προέκυψαν.



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).

Συγκριτική μέτρηση πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας Βεβαίωση μη οφειλής τελών κυκλοφορίας

Αποτελέσματα απλούστευσης / ψηφιοποίησης

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΒΑΡΗ

Σημαντική μείωση χρόνου και κόστους

- 90,2% για πολίτες / επιχειρήσεις
- 100% για Δημόσια Διοίκηση



ΟΦΕΛΗ ΠΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Θετική περιβαλλοντική επίπτωση

- πλήρης εξάλειψη μετακινήσεων
- πλήρης εξάλειψη φυσικών εγγράφων

ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ

Πλήρως ψηφιακή διαδικασία

- πλήρης διαλειτουργικότητα
- πλήρης απεξάρτηση από φυσικά σημεία εξυπηρέτησης



ΟΦΕΛΗ ΠΑ ΤΟΝ ΧΡΗΣΤΗ

Διαφάνεια και άμεση εξυπηρέτηση

- ενσωματωμένη υποστήριξη χρηστών
- άμεση έκδοση του αποτελέσματος

Στοιχεία ανά συναλλαγή



8 λεπτά (αντί 1 ώρας και 22 λεπτών)

μέσος χρόνος που αφιερώνει ο αιτών για την ολοκλήρωση της διαδικασίας



1,86 ευρώ (αντί 19,06 ευρώ)

μέσο κόστος πολίτη / επιχείρησης για την ολοκλήρωση της διαδικασίας

Ετήσια εξοικονόμηση χρόνου και πόρων



573.000

λιγότερες αναμονές σε «ουρές»

Αριθμός φυσικών αναμονών σε «ουρές» που εξαιρέθηκαν για τους πολίτες καθώς η διαδικασία διεκπεραιώνεται ψηφιακά



11,3 εκατ. ευρώ

εξοικονόμηση /όφελος

Μείωση κόστους αθροιστικά για πολίτες / επιχειρήσεις και Δημόσια Διοίκηση

Ετήσια περιβαλλοντικά οφέλη



344.000

λιγότερες μετακινήσεις

Περιορισμός μετακινήσεων με αυτοκίνητο για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας



573.000

λιγότερα φύλλα χαρτιού

Εξοικονόμηση/όφελος από τη μειωμένη χρήση έντυπων δικαιολογητικών



1.246 τόνοι λιγότερο CO₂

Εξοικονόμηση/όφελος από τις μειωμένες μετακινήσεις και τη μειωμένη χρήση έντυπων δικαιολογητικών

2. Ταυτότητα διαδικασίας

Η διαδικασία: «Βεβαίωση μη οφειλής τελών κυκλοφορίας» απευθύνεται σε πολίτες και νομικά πρόσωπα που χρειάζονται επίσημη φορολογική επιβεβαίωση ότι για συγκεκριμένο όχημα δεν υφίσταται οφειλή τελών κυκλοφορίας. Η βεβαίωση αφορά οχήματα που είναι καταχωρημένα στο φορολογικό μητρώο της ΑΑΔΕ και χρησιμοποιείται ευρέως σε διοικητικές και ιδιωτικές συναλλαγές.

Η βεβαίωση δύναται να εκδοθεί για:

- επιβατικά ιδιωτικής χρήσης οχήματα,
- επαγγελματικά οχήματα,
- δίκυκλα και λοιπά οχήματα που υπόκεινται σε τέλη κυκλοφορίας,
- οχήματα σε καθεστώς ακινησίας, εφόσον δεν προκύπτει οφειλή για τα αντίστοιχα έτη

Η Βεβαίωση μη οφειλής τελών κυκλοφορίας χρησιμοποιείται σε πλήθος περιπτώσεων, όπως μεταβιβάσεις οχημάτων, διαγραφές από τα μητρώα, δικαστικές ή συμβολαιογραφικές πράξεις, καθώς και για την υποβολή φακέλων σε δημόσιους φορείς, τράπεζες ή ασφαλιστικές εταιρείες. Ιδίως για τις επιχειρήσεις και τους επαγγελματίες, αποτελεί βασικό δικαιολογητικό στο πλαίσιο ελέγχων φορολογικής και διοικητικής συμμόρφωσης.

Πριν από την ψηφιοποίηση της διαδικασίας, ο ενδιαφερόμενος όφειλε να προσέλθει αυτοπροσώπως στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. και να υποβάλει έντυπη αίτηση για τη χορήγηση της βεβαίωσης. Η αίτηση πρωτοκολλούνταν και ακολουθούσε έλεγχος από υπάλληλο του Τμήματος Εσόδων ή Μητρώου σχετικά με την ύπαρξη ή μη οφειλών τελών κυκλοφορίας για το συγκεκριμένο όχημα. Σε αρκετές περιπτώσεις απαιτούνταν επιπλέον χρόνος για διασταυρώσεις στοιχείων ή για την τακτοποίηση εκκρεμοτήτων, ενώ η βεβαίωση εκδιδόταν σε έντυπη μορφή με χειρόγραφη υπογραφή και σφραγίδα της Δ.Ο.Υ.. Η διαδικασία αυτή ήταν χρονοβόρα και επιβαρυντική τόσο για τους πολίτες – επιχειρήσεις όσο και για τις φορολογικές υπηρεσίες.

Το 2024 η διαδικασία απλουστεύθηκε και ψηφιοποιήθηκε πλήρως στο πλαίσιο της μετάβασης της ΑΑΔΕ στην παροχή ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Η έκδοση της βεβαίωσης πραγματοποιείται ηλεκτρονικά μέσω της πλατφόρμας myAADE.

Ο πολίτης εισέρχεται στην εφαρμογή με τους προσωπικούς του κωδικούς και επιλέγει το όχημα για το οποίο επιθυμεί την έκδοση της βεβαίωσης. Το σύστημα αντλεί αυτόματα τα απαραίτητα στοιχεία από τις βάσεις δεδομένων της ΑΑΔΕ και ελέγχει σε πραγματικό χρόνο την ύπαρξη ή μη οφειλής τελών κυκλοφορίας, χωρίς να απαιτείται η υποβολή δικαιολογητικών.

Η Βεβαίωση μη οφειλής τελών κυκλοφορίας εκδίδεται άμεσα σε ψηφιακή μορφή, φέρει ηλεκτρονική υπογραφή της ΑΑΔΕ, μοναδικό αναγνωριστικό και δυνατότητα επαλήθευσης γνησιότητας, και μπορεί να ληφθεί σε αρχείο PDF. Δεν απαιτείται καμία φυσική παρουσία στη Δ.Ο.Υ. ούτε αλληλεπίδραση με υπάλληλο, γεγονός που μειώνει σημαντικά τον διοικητικό φόρτο και τον χρόνο εξυπηρέτησης.

Η ψηφιοποίηση της διαδικασίας έχει μειώσει σημαντικά τον χρόνο εξυπηρέτησης και έχει απελευθερώσει τις Δ.Ο.Υ. από μεγάλο αριθμό αιτημάτων ρουτίνας. Παράλληλα, ο πολίτης

λαμβάνει άμεση πρόσβαση σε επίσημες βεβαιώσεις οποιαδήποτε στιγμή, μειώνοντας το διοικητικό κόστος και διευκολύνοντας τη χρήση των εγγράφων σε ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Τα αποτελέσματα της απλούστευσης / ψηφιοποίησης, τόσο σε επίπεδο πλήθους βημάτων συνολικά, όσο και σε επίπεδο πλήθους βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον, αποτυπώνονται, συνοπτικά, στον πίνακα που ακολουθεί:

ΠΙΝΑΚΑΣ 1: Συνοπτική εικόνα αποτελεσμάτων της απλούστευσης/ψηφιοποίησης της διαδικασίας

Περιγραφή	Πριν την απλούστευση / ψηφιοποίηση	Μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση
1. Αριθμός βημάτων διαδικασίας συνολικά	7	4
2. Αριθμός βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον	-	4
3. Αριθμός δικαιολογητικών ¹ (συνολικά)	2	-
4. Αριθμός δικαιολογητικών για τα οποία είναι εφικτή η άντληση μέσω διαλειτουργικότητας	-	-

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

Το διοικητικό βάρος της διαδικασίας υπολογίστηκε πριν και μετά την απλούστευση /ψηφιοποίησή της, με τη μέθοδο του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους (ΤΜΚ).

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 / επιχειρήσεων όσο και της Δημόσιας Διοίκησης (εν προκειμένω της ΑΑΔΕ).

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

Παράμετρος	Πριν την απλούστευση / ψηφιοποίηση	Μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση
Στοιχεία χρήσης διαδικασίας:		573.019
Αριθμός έκδοσης ψηφιακών βεβαιώσεων το 2024		■ 453.956 φυσικά πρόσωπα ■ 119.063 νομικά πρόσωπα
Μέσος χρόνος πολίτη ² για διεκπεραίωση της διαδικασίας	82 λεπτά	8 λεπτά
Μετάβαση, αναμονή, συγκέντρωση και κατάθεση δικαιολογητικών		
Μέσος χρόνος δημόσιας διοίκησης ³ για διεκπεραίωση της διαδικασίας	17 λεπτά	-
Χρόνοι παραλαβής, ελέγχου και επεξεργασίας αιτήσεων		
Άμεσο χρηματοοικονομικό κόστος ⁴ Έκδοση παραβόλων	-	-

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.

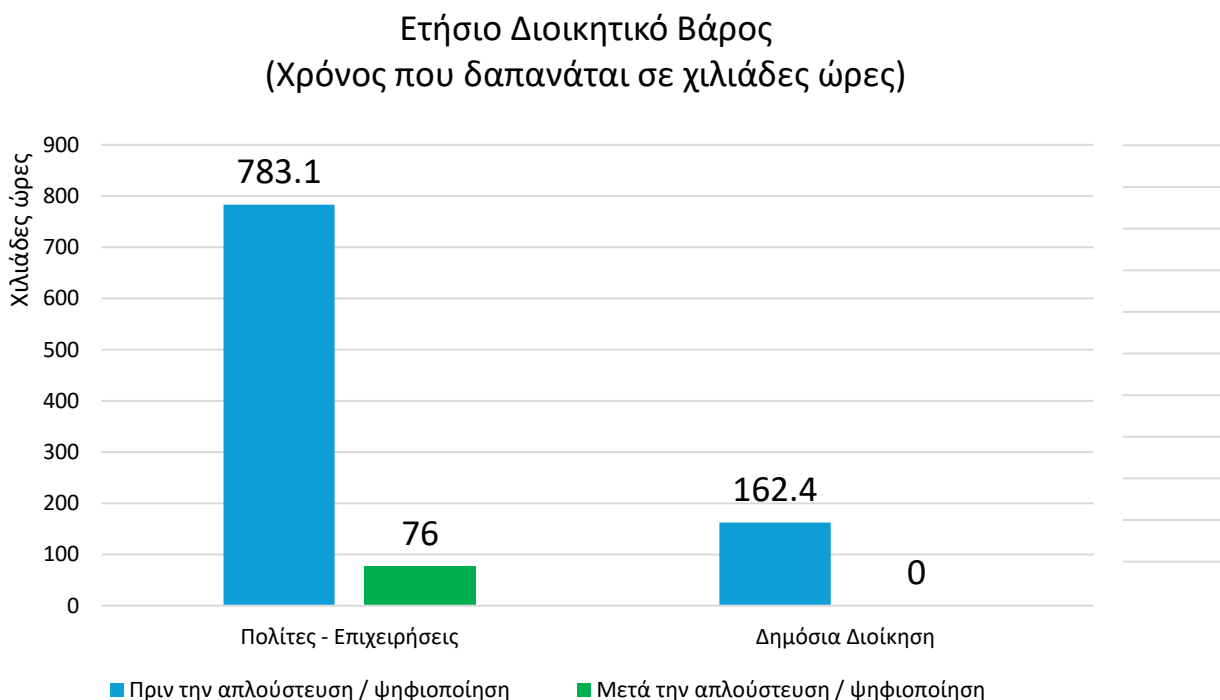
3 | Αντίστοιχα, οι χρόνοι που αποδίδονται στη Δημόσια Διοίκηση εκφράζουν έναν μέσο χρόνο επεξεργασίας υπό κανονικές συνθήκες λειτουργίας. Σε περιπτώσεις προσωρινών περιορισμών, όπως μη διαθεσιμότητα προσωπικού, οι χρόνοι μπορεί να είναι υψηλότεροι, ενώ σε άλλες περιπτώσεις ενδέχεται να είναι χαμηλότεροι.

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.

Τα ακόλουθα ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ 1 και 2 αποτυπώνουν το Ετήσιο Διοικητικό Βάρος για τους πολίτες - επιχειρήσεις 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, έχει μειωθεί καθοριστικά τόσο για τους πολίτες – επιχειρήσεις όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1: Ετήσιο Διοικητικό Βάρος σε όρους χρόνου που δαπανάται (χιλιάδες ώρες), πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας



Ειδικότερα, για τους πολίτες / επιχειρήσεις καταγράφεται μείωση κατά 90,2% του διοικητικού βάρους σε χρόνο που καταναλώνεται για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας, και συγκεκριμένα από 82 λεπτά πριν την απλούστευση και ψηφιοποίηση σε μόλις 8 λεπτά μετά την πλήρη ψηφιακή υλοποίησή της.

Αντίστοιχα, για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, το διοικητικό βάρος μειώθηκε κατά 100%, δεδομένου ότι η αυτοματοποιημένη έκδοση ψηφιακής βεβαίωσης μη οφειλής τελών κυκλοφορίας μηδενίζει τον απαιτούμενο χρόνο χειροκίνητης διεκπεραίωσης και άμεσης εξυπηρέτησης από υπαλλήλους των Δ.Ο.Υ..

Η μείωση χρόνου οφείλεται στο γεγονός ότι, μετά την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας, το σύνολο των ενεργειών που παλαιότερα απαιτούσαν φυσική παρουσία, μετακινήσεις και αναμονή σε σημεία εξυπηρέτησης, πραγματοποιείται πλέον εξολοκλήρου ψηφιακά μέσω της πλατφόρμας myAADE, με άμεση παραγωγή του αποτελέσματος.

Το διοικητικό βάρος που εξακολουθεί να αφορά τους πολίτες - επιχειρήσεις μετά την ψηφιοποίηση περιορίζεται αποκλειστικά στον χρόνο που απαιτείται για την εκτέλεση απλών

ψηφιακών ενεργειών, όπως η είσοδος στην πλατφόρμα και η επιλογή των στοιχείων του οχήματος, χωρίς καμία ανάγκη φυσικής μετακίνησης ή προσκόμισης δικαιολογητικών.

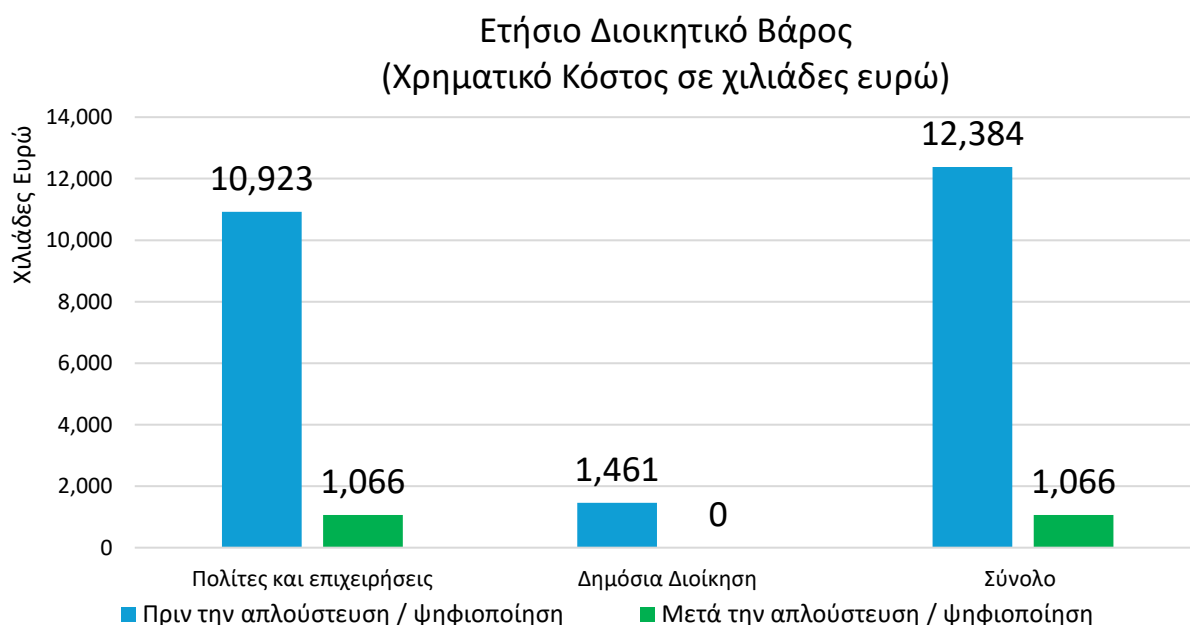
Με την αποκλειστικά ψηφιακή εξυπηρέτηση, ουσιαστικά έχουν απαλειφθεί σε ετήσια βάση 573.019 φυσικές αναμονές πολιτών σε «ουρά» καθώς, για κάθε μία από τις αιτήσεις, στην πρότερη κατάσταση απαιτούνταν η μετάβαση σε Δ.Ο.Υ. τουλάχιστον μία φορά. Μετά την εφαρμογή των παρεμβάσεων απλούστευσης και ψηφιοποίησης, η δυνατότητα φυσικής εξυπηρέτησης δεν διατηρείται πλέον.

Όσον αφορά το διοικητικό βάρος, όπως αποτιμάται σε χρηματικούς όρους, προκύπτει σημαντική μείωση του κόστους διεκπεραίωσης της διαδικασίας τόσο για πολίτες και επιχειρήσεις όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση.

Αναλυτικότερα, το κόστος ανά συναλλαγή μετά την απλούστευση/ψηφιοποίηση υπολογίζεται σε 1,86 ευρώ για πολίτες/επιχειρήσεις και μηδενίζεται για τη Δημόσια Διοίκηση, από συνολικό κόστος 21,61 ευρώ ανά συναλλαγή στην πρότερη κατάσταση (19,06 ευρώ για πολίτες/επιχειρήσεις και 2,55 ευρώ για τη Δημόσια Διοίκηση).

Η ετήσια συνολική μείωση κόστους ανέρχεται σε 91,4% (90,2% για πολίτες/επιχειρήσεις και 100% για τη Δημόσια Διοίκηση), ενώ το συνολικό ετήσιο όφελος εκτιμάται σε περίπου 11,3 εκατ. ευρώ (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2).

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2: Ετήσιο Διοικητικό Βάρος σε χρηματικό κόστος (χιλιάδες ευρώ), πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας



Σημειώνεται πως, βάσει της μεθοδολογίας Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους που εφαρμόζεται, τα κόστη μη άμεσης εξυπηρέτησης (π.χ. αρχική εγκατάσταση και συντήρηση πληροφοριακών συστημάτων) δεν περιλαμβάνονται ως Διοικητικά Βάρη στις μετρήσεις που παρουσιάζονται, παραμένουν όμως σημαντικά κόστη που επωμίζεται η Δημόσια Διοίκηση προς όφελος των πολιτών και της αποδοτικότερης λειτουργίας της οικονομίας.

Συνολικά, από την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας βεβαίωσης μη οφειλής τελών κυκλοφορίας από την ΑΑΔΕ, προκύπτει ουσιώδης θετικός αντίκτυπος για τους πολίτες - επιχειρήσεις, κυρίως μέσω της εξοικονόμησης χρόνου (και αποφυγής ταλαιπωρίας), καθώς καταργούνται πλήρως οι χρόνοι μετακίνησης και φυσικής αναμονής σε «ουρά» που απαιτούνταν στο πλαίσιο της πρότερης μη ψηφιακής διεκπεραίωσης της διαδικασίας.

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: «Βεβαίωση μη οφειλής τελών κυκλοφορίας» υλοποιείται πλέον πλήρως ηλεκτρονικά μέσω της πλατφόρμας myAADE, παρέχοντας στους πολίτες - επιχειρήσεις τη δυνατότητα άμεσης λήψης επίσημων βεβαιώσεων χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας στη Δ.Ο.Υ.. Η πρόσβαση στην υπηρεσία δύναται να πραγματοποιηθεί και μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr, ωστόσο η ολοκλήρωση της διαδικασίας λαμβάνει χώρα στο ψηφιακό περιβάλλον της ΑΑΔΕ και όχι εξ ολοκλήρου εντός του οικοσυστήματος του gov.gr.

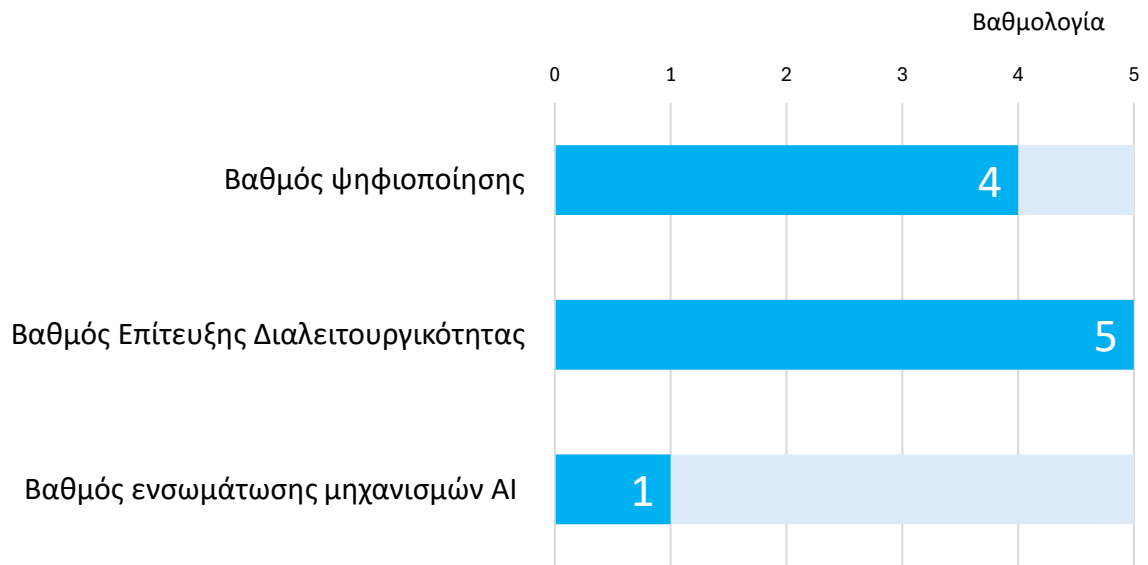
Σημειώνεται ότι η διαδικασία εντάσσεται στη γενικότερη στρατηγική ψηφιοποίησης των φορολογικών υπηρεσιών της ΑΑΔΕ, με στόχο την κατάργηση της υποβολής αιτήσεων και δικαιολογητικών από τον πολίτη. Η έκδοση της βεβαίωσης πραγματοποιείται σε πραγματικό χρόνο, με αυτόματη επεξεργασία των διαθέσιμων στοιχείων, εξαλείφοντας την ανάγκη προηγούμενων μεταβατικών σταδίων ή χειροκίνητης διαχείρισης αιτημάτων από υπαλλήλους.

Αναφορικά με τη διαλειτουργικότητα, η διαδικασία βασίζεται στην αξιοποίηση των εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων της ΑΑΔΕ για την άντληση δεδομένων που αφορούν την κατάσταση οφειλής τελών κυκλοφορίας των οχημάτων. Τα απαιτούμενα στοιχεία αντλούνται αυτόματα από το φορολογικό μητρώο και τα σχετικά αρχεία οχημάτων, χωρίς να απαιτείται η συμπλήρωση φορμών ή η υποβολή δικαιολογητικών από τον πολίτη. Η λειτουργική αυτή διασύνδεση επιτρέπει την άμεση και αξιόπιστη παραγωγή της βεβαίωσης, διασφαλίζοντας την ακρίβεια και τη διοικητική απλούστευση της διαδικασίας.

Σε επίπεδο τεχνολογικής καινοτομίας, η υπηρεσία δεν αξιοποιεί μηχανισμούς τεχνητής νοημοσύνης. Η έκδοση της βεβαίωσης βασίζεται σε στατικά δεδομένα και σε προκαθορισμένους επιχειρησιακούς κανόνες ελέγχου οφειλής, χωρίς τη χρήση αλγορίθμων πρόβλεψης ή αυτοματοποιημένης λήψης αποφάσεων πέραν της τυπικής επαλήθευσης των στοιχείων.

Λαμβάνοντας υπόψη το υψηλό επίπεδο αυτοματοποίησης, την άμεση διάθεση του αποτελέσματος, την απουσία ανάγκης ελέγχου από υπάλληλο και την πλήρη απεξάρτηση από φυσικά σημεία εξυπηρέτησης, η υπηρεσία κατατάσσεται σε προχωρημένο στάδιο ψηφιακής ωριμότητας.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3: Βαθμός ψηφιακής ωριμότητας της διαδικασίας μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση

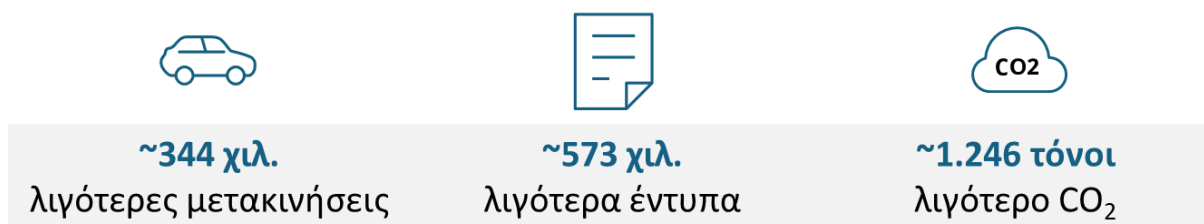


5. Οφέλη για το περιβάλλον

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.

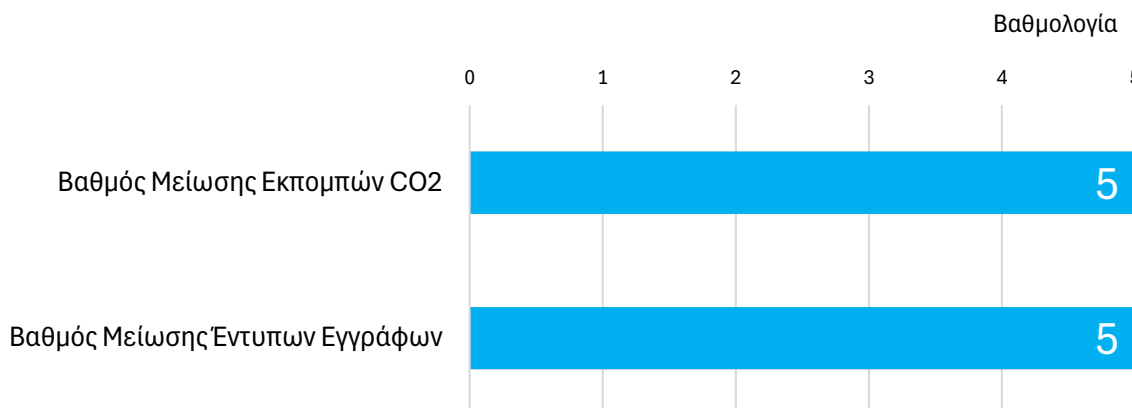
Ειδικότερα, στην πρότερη φάση της, η διαδικασία: «Βεβαίωση μη οφειλής τελών κυκλοφορίας» εκτιμάται⁵ ότι συνεπαγόταν περίπου 344.000 μετακινήσεις πολιτών με Ι.Χ. ετησίως, καθώς και χρήση φυσικών εγγράφων που αντιστοιχούσαν σε περίπου 573.000 φύλλα χαρτιού Α4.

Η ψηφιοποίηση της διαδικασίας κατήργησε πλήρως την ανάγκη μετακίνησης των πολιτών προς τα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης ενώ παράλληλα εξαλείφθηκε η ανάγκη εκτύπωσης και προσκόμισης φυσικών εγγράφων. Η εκτιμώμενη ετήσια μείωση εκπομπών ανέρχεται σε περίπου 1.246 τόνους CO₂.



Συνεπώς, πέραν της μείωσης του διοικητικού κόστους και του εξοικονομούμενου χρόνου, η συγκεκριμένη παρέμβαση παράγει και σαφές περιβαλλοντικό αποτύπωμα, ενισχύοντας τη συμβολή της διοικητικής απλούστευσης στους ευρύτερους στόχους βιώσιμης ανάπτυξης.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4: Περιβαλλοντικά οφέλη μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας



5 | Αναλυτικές πληροφορίες παρέχονται στο Παράρτημα III: «Διενέργεια μετρήσεων».

6. Οφέλη για τους χρήστες

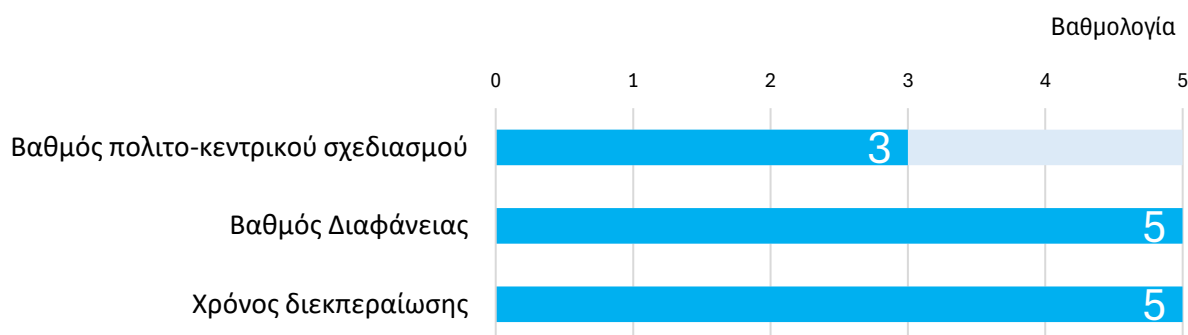
Κρίσιμες παράμετροι για την αξιολόγηση της ποιότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας αποτελούν ο βαθμός προσανατολισμού της προς τον χρήστη και τα απτά οφέλη που παράγει για αυτόν. Στο πλαίσιο των μετρήσεων που διενεργούνται με βάση το διευρυμένο Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους, η αξιολόγηση κάθε διοικητικής διαδικασίας 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: «Βεβαίωσης μη οφειλής τελών κυκλοφορίας» ενσωματώνει τέσσερις (4) από τους σχετικούς μηχανισμούς υποστήριξης χρηστών⁶, 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 ψηφιοποίηση της διαδικασίας επέτρεψε την ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, αντί για φυσική παρουσία στις Δ.Ο.Υ., και την άμεση έκδοση των βεβαιώσεων, μειώνοντας τον συνολικό χρόνο διεκπεραίωσης της διαδικασίας κατά 90,2%, από 82 σε 8 λεπτά.

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



⁶ | Οι σχετικοί μηχανισμοί αναφέρονται αναλυτικά στο Παράρτημα II: «Μεθοδολογικό πλαίσιο».

7. Συμπεράσματα

Καταληκτικά, είναι φανερά τα θετικά αποτελέσματα που προκύπτουν από την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας: «Βεβαίωση μη οφειλής τελών κυκλοφορίας», προσφέροντας πολλαπλά οφέλη για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, τη Δημόσια Διοίκηση, το περιβάλλον και κατ' επέκταση τη συνολική λειτουργία του κράτους.

Αναλυτικότερα:

- ✓ Επιτυγχάνεται ετήσια εξοικονόμηση περίπου 11,3 εκατ. ευρώ για πολίτες, επιχειρήσεις και Δημόσια Διοίκηση, κυρίως λόγω της πλήρους εξάλειψης μετακινήσεων και φυσικής αναμονής σε «ουρά», που αντιστοιχεί σε μείωση κατά 91%.
- ✓ Καταργούνται σε ετήσια βάση περίπου 573.000 περιπτώσεις φυσικής παρουσίας και αναμονής σε σημεία εξυπηρέτησης, με ουσιαστική αποσυμφόρηση των διοικητικών δομών.
- ✓ Ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας για τον αιτούντα περιορίζεται πλέον στα 8 λεπτά, καθώς μηδενίζονται οι χρόνοι μετάβασης και αναμονής σε Δ.Ο.Υ..
- ✓ Το διοικητικό βάρος σε όρους δαπανώμενου χρόνου μειώνεται κατά 90,2% για πολίτες και επιχειρήσεις, ενώ για τη Δημόσια Διοίκηση η μείωση ανέρχεται σε 100%, λόγω πλήρους αυτοματοποίησης της διαδικασίας.
- ✓ Η κατανάλωση έντυπου υλικού μηδενίζεται, με ετήσια εξοικονόμηση περίπου 573.000 φύλλων χαρτιού (μείωση 100%).
- ✓ Η περιβαλλοντική επίπτωση είναι επίσης σημαντική, καθώς η μείωση περίπου 344.000 μετακινήσεων με Ι.Χ. και η εξάλειψη χρήσης χαρτιού οδηγούν σε εκτιμώμενη μείωση 1.246 τόνων εκπομπών CO₂ ετησίως.
- ✓ Η διαδικασία χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό αυτοματοποίησης, πλήρη διαλειτουργικότητα, ενσωματωμένους μηχανισμούς υποστήριξης χρηστών και άμεση έκδοση του αποτελέσματος, συνιστώντας μία από τις πλέον ώριμες και λειτουργικά αποτελεσματικές ψηφιακές υπηρεσίες της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.

8. Παράρτημα I: Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας

Πριν την απλούστευση/ ψηφιοποίηση:

Βήμα	Περιγραφή
1. Μετάβαση στην Δ.Ο.Υ.	Ο ενδιαφερόμενος μεταβαίνει στη Δ.Ο.Υ.
2. Αναμονή για εξυπηρέτηση	Ο ενδιαφερόμενος αναμένει εξυπηρέτηση. Στη συνέχεια προσκομίζει στον υπάλληλο αντίγραφο δελτίου αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατηρίου και, εφόσον απαιτείται, επικυρωμένο εξουσιοδοτικό έγγραφο.
3. Αίτηση για έκδοση βεβαίωσης περί μη οφειλής τελών κυκλοφορίας	Αίτηση για έκδοση βεβαίωσης περί μη οφειλής τελών κυκλοφορίας.
4. Έλεγχος ταυτοποίησης	Ο αρμόδιος υπάλληλος ταυτοποιεί ότι ο αιτών είναι ο ιδιοκτήτης του οχήματος ή ο εξουσιοδοτούμενος κατέχει ορθή εξουσιοδότηση / υπεύθυνη δήλωση.
5. Έλεγχος για τυχόν οφειλές τελών κυκλοφορίας του οχήματος	Έλεγχος της εικόνας του οχήματος στο Πληροφοριακό Σύστημα των Οχημάτων για τυχόν οφειλές.
6. Έκδοση βεβαίωσης περί μη οφειλής τελών κυκλοφορίας	Η Φορολογική Αρχή εκδίδει τη βεβαίωση περί μη οφειλής τελών κυκλοφορίας για το εν λόγω όχημα. δοση βεβαίωσης περί μη οφειλής τελών κυκλοφορίας.
7. Υπογραφή του αιτούντος για τη παραλαβή της βεβαίωσης	Ο αιτών παραλαμβάνει και υπογράφει για τη παραλαβή της βεβαίωσης.

Μετά την απλούστευση/ ψηφιοποίηση

Βήμα	Περιγραφή
1. Είσοδος στην εφαρμογή	Είσοδος στην εφαρμογή myCAR της ΑΑΔΕ και ταυτοποίηση με το ζεύγος κωδικών Taxisnet.
2. Επιλογή Βεβαίωσης μη οφειλής τελών κυκλοφορίας	Επιλογή βεβαίωσης μη οφειλής τελών κυκλοφορίας.
3. Επιλογή οχήματος και λόγου έκδοσης της βεβαίωσης	Επιλογή του οχήματος και του λόγου έκδοσης της βεβαίωσης περί μη οφειλής τελών κυκλοφορίας.
4. Έκδοση της βεβαίωσης περί μη οφειλής τελών κυκλοφορίας	Έκδοση της βεβαίωσης περί μη οφειλής τελών κυκλοφορίας για το όχημα που υποβλήθηκε η αίτηση.

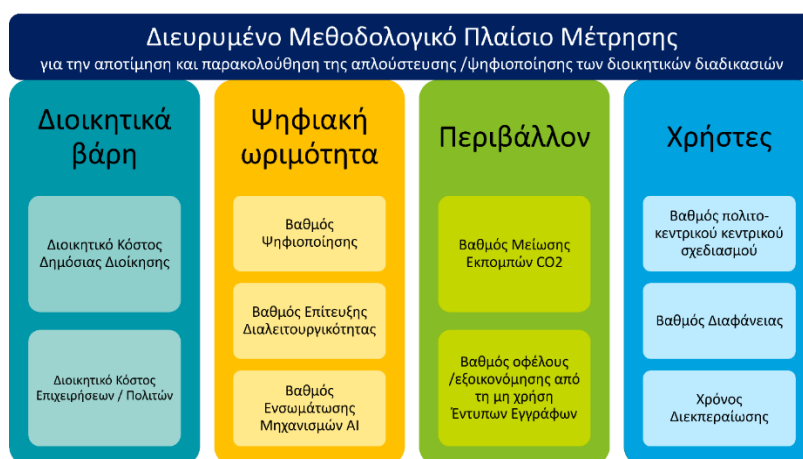
9. Παράρτημα II: Μεθοδολογικό πλαίσιο

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:

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Βεβαίωση μη οφειλής τελών κυκλοφορίας**

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

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).

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Βεβαίωση μη οφειλής τελών κυκλοφορίας**

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.

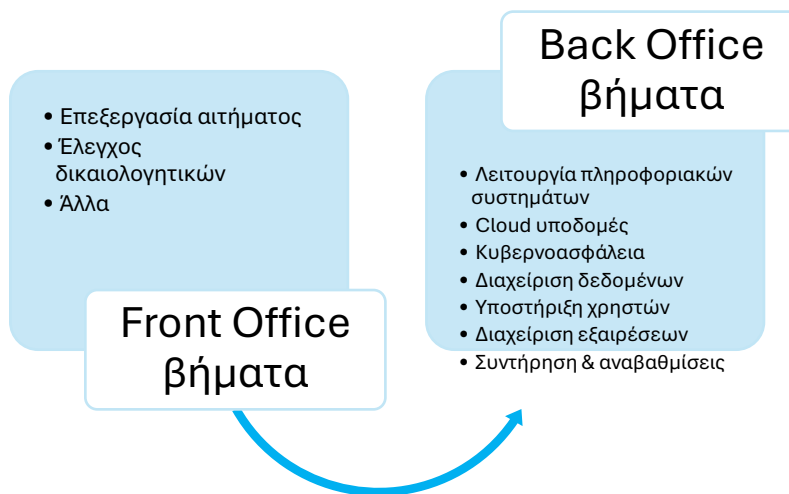
Περίπτωση πλήρως ψηφιοποιημένων διαδικασιών

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 για την περίοδο πριν και μετά την απλούστευση/ ψηφιοποίησή της το 2024.

Στοιχεία χρήσης διαδικασίας

Για τη διευκόλυνση των μετρήσεων και τη διατήρηση της συγκρισιμότητας των αποτελεσμάτων πριν και μετά την απλούστευση μιας διαδικασίας, τα στοιχεία χρήσης (αριθμός αιτήσεων) αναφέρονται στο πλέον πρόσφατο έτος για το οποίο υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία.

Σύμφωνα με τα στοιχεία της ΑΑΔΕ, στην περίπτωση της διαδικασίας: «Βεβαίωση μη οφειλής τελών κυκλοφορίας», κατά το έτος 2024 εκδόθηκαν συνολικά 573.019 βεβαιώσεις, αριθμός ο οποίος θεωρείται αντιπροσωπευτικός του πραγματικού όγκου ζήτησης της υπηρεσίας σε συνθήκες πλήρους ψηφιακής λειτουργίας και απρόσκοπτης πρόσβασης των πολιτών.

Τέλος, σύμφωνα με τα στοιχεία της ΑΑΔΕ, κατά το έτος 2024 εκδόθηκαν μέσω της εφαρμογής myCar 453.956 ηλεκτρονικές βεβαιώσεις περί μη οφειλής τελών κυκλοφορίας για φυσικά πρόσωπα και 119.063 για επιχειρήσεις. Δεδομένου ότι, σε περιπτώσεις οχημάτων τα οποία εντός του ίδιου έτους είχαν τόσο κάτοχο φυσικό πρόσωπο όσο και κάτοχο νομικό πρόσωπο και εκδόθηκε βεβαίωση για κάθε κατηγορία χωριστά, είναι πιθανό να παρατηρείται περιορισμένη διπλή καταμέτρηση. Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, εκτιμάται ότι περίπου 79% των βεβαιώσεων αφορά φυσικά πρόσωπα και περίπου 21% νομικά πρόσωπα.

Χρόνοι διεκπεραίωσης

Μετά από συνεντεύξεις με αρμόδια στελέχη της ΑΑΔΕ, καταγράφηκαν εκτιμήσεις για τους χρόνους διεκπεραίωσης της διαδικασίας έκδοσης ψηφιακών βεβαιώσεων μητρώου από την ΑΑΔΕ, ανάλογα με τη μέθοδο/κάνάλι εξυπηρέτησης και τη χρονική περίοδο πριν και μετά την ψηφιοποίηση. Οι εκτιμήσεις παρουσιάζονται αναλυτικά παρακάτω:

Πριν την ψηφιοποίηση

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
1. Μετάβαση στην ΔΟΥ	45	45	-
2. Αναμονή για εξυπηρέτηση	15	15	-
3. Αίτηση για έκδοση βεβαίωσης περί μη οφειλής τελών κυκλοφορίας	5	5	-
4. Έλεγχος ταυτοποίησης	5	5	5
5. Έλεγχος για τυχόν οφειλές τελών κυκλοφορίας του οχήματος	5	5	5

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Βεβαίωση μη οφειλής τελών κυκλοφορίας**

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
6. Έκδοση βεβαίωσης περί μη οφειλής τελών κυκλοφορίας	5	5	5
7. Υπογραφή του αιτούντος για τη παραλαβή της βεβαίωσης	2	2	2
Συνολικός Χρόνος	82	82	17

Μετά την ψηφιοποίηση

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
1. Είσοδος στην εφαρμογή	3	3	-
2. Επιλογή Βεβαίωσης μη οφειλής τελών κυκλοφορίας	1	1	-
3. Επιλογή οχήματος και λόγου έκδοσης της βεβαίωσης	2	2	-
4. Έκδοση της βεβαίωσης περί μη οφειλής τελών κυκλοφορίας	2	2	-
Συνολικός Χρόνος	8	8	-

Για τους πολίτες - επιχειρήσεις οι χρόνοι υπολογίστηκαν ως ακολούθως:

- Ο μέσος χρόνος μετάβασης σε και από τις Δ.Ο.Υ. για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας υπολογίστηκε βάσει του χρόνου που δόθηκε από την υπηρεσία κατά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Επιπλέον, εξετάστηκαν προηγούμενες μετρήσεις για την επιβεβαίωση των χρόνων.
- Οι (μέσοι) χρόνοι που απαιτούνται για τη χειρόγραφη συμπλήρωση των αιτήσεων από τους αιτούντες, καθώς και για την εξυπηρέτησή τους στα επιμέρους στάδια της διαδικασίας, προέκυψαν από στοιχεία της ΑΑΔΕ κατά τη συμπλήρωση του σχετικού ερωτηματολογίου. Επισημαίνεται ότι, στις περιπτώσεις όπου οι αιτούντες παραμένουν στην υπηρεσία έως την ολοκλήρωση των ενεργειών της Δημόσιας Διοίκησης για την παραλαβή του αποτελέσματος, ο χρόνος αναμονής συνυπολογίζεται στον συνολικό χρόνο των πολιτών.
- Οι (μέσοι) χρόνοι των πολιτών στα επιμέρους βήματα της ψηφιακής διαδικασίας δόθηκαν από την ΑΑΔΕ κατά τη διάρκεια συμπλήρωσης του 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).

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Βεβαίωση μη οφειλής τελών κυκλοφορίας**

- 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, τα νομικά 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 Eurostat ⁷ 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.

- 0,28 €/λεπτό για τα νομικά πρόσωπα⁸

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 έτος 2024, ενώ ο υπολογισμός του κόστους ανά λεπτό προκύπτει από τη διαίρεση του μέσου ωριαίου κόστους με τα 60 λεπτά.

- 0,15 €/λεπτό για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης (στοιχεία ενιαίου μισθολογίου για υπάλληλο με 10-12 έτη προϋπηρεσία).

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

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

Υπολογισμοί μείωσης εκπομπών CO₂

Για τον υπολογισμό των περιβαλλοντικών οφελών και ειδικότερα της μείωσης των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) που προκύπτουν από την απλούστευση και πλήρη ψηφιοποίηση της διαδικασίας, υιοθετήθηκαν οι ακόλουθες παραδοχές:

- Θεωρήθηκε ότι σημαντικό ποσοστό των μετακινήσεων των πολιτών προς τα σημεία εξυπηρέτησης (Δ.Ο.Υ.) πραγματοποιούνταν με ιδιωτικής χρήσης αυτοκίνητο. Σύμφωνα με σχετική επιστημονική μελέτη που αφορά τα μητροπολιτικά κέντρα της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης, το ποσοστό μετακινήσεων που πραγματοποιούνται με αυτοκίνητο εκτιμάται σε περίπου ~60%⁹. Το ποσοστό αυτό θεωρήθηκε αντιπροσωπευτικό, δεδομένου ότι η πλειονότητα των Δ.Ο.Υ. εξυπηρετεί πολίτες αστικών και περιαστικών περιοχών.
- Ως προς τα χαρακτηριστικά του στόλου οχημάτων, ελήφθη υπόψη η μέση ηλικία των κυκλοφορούντων αυτοκινήτων στην Ελλάδα, η οποία εκτιμάται σε περίπου 17 έτη. Η παραδοχή αυτή βασίζεται σε στοιχεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης Κατασκευαστών Αυτοκινήτων (ACEA)¹⁰, καθώς και σε σχετικές δημοσιεύσεις που καταδεικνύουν ότι ο ελληνικός στόλος συγκαταλέγεται στους γηραιότερους στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Η ηλικία αυτή αντιστοιχεί, κατά προσέγγιση, σε οχήματα τεχνολογίας του έτους 2008.
- Με βάση τη μέση ηλικία του στόλου, χρησιμοποιήθηκε ο αντίστοιχος συντελεστής εκπομπών CO₂ ανά χιλιόμετρο. Σύμφωνα με στοιχεία της Eurostat¹¹, για οχήματα της συγκεκριμένης τεχνολογικής γενιάς, οι μέσες εκπομπές ανέρχονται σε περίπου 160,8 γραμμάρια CO₂ ανά χιλιόμετρο (gr CO₂/km). Ο συντελεστής αυτός χρησιμοποιήθηκε για τον υπολογισμό των εκπομπών που αποφεύγονται λόγω της εξάλειψης των φυσικών μετακινήσεων των πολιτών προς τις ΔΟΥ.
- Παράλληλα, για την αποτίμηση της περιβαλλοντικής επίπτωσης από τη μείωση της χρήσης έντυπων εγγράφων, υιοθετήθηκε συντελεστής εκπομπών CO₂ ανά φύλλο χαρτιού A4. Σύμφωνα με μελέτες¹² που συγκρίνουν διαφορετικές μεθοδολογίες εκτίμησης του ανθρακικού αποτυπώματος του χαρτιού γραφείου, κάθε φύλλο A4 αντιστοιχεί, κατά μέσο όρο, σε περίπου 4 γραμμάρια CO₂, λαμβάνοντας υπόψη τον κύκλο ζωής του χαρτιού (παραγωγή, μεταφορά και χρήση).
- Για την εκτίμηση του χρόνου μετακίνησης και τη διασταύρωση της εύλογης διάρκειας μετάβασης των πολιτών προς τις Δ.Ο.Υ., χρησιμοποιήθηκαν στοιχεία για τη μέση ταχύτητα κυκλοφορίας οχημάτων στα δύο μεγαλύτερα αστικά κέντρα της χώρας. Σύμφωνα με τον

9| Eurostat: [Travel distance per person per day by main travel mode for urban mobility on all days](#)

10| Ευρωπαϊκή Ένωση Κατασκευαστών Αυτοκινήτων (ACEA) Average age of the EU vehicle fleet, by country <https://www.acea.auto/figure/average-age-of-eu-vehicle-fleet-by-country/>

11| Eurostat: [Monitoring of CO2 emissions from passenger cars Regulation](#)

12| Ακαδημαϊκή Δημοσίευση: Ana Claudia Dias “Comparison of methodologies for estimating the carbon footprint – case study of office paper”

δείκτη κυκλοφορίας TomTom Traffic Index (έτος 2024)¹³, η μέση ταχύτητα οχημάτων εκτιμάται σε περίπου 20 χλμ./ώρα για την Αθήνα και 26 χλμ./ώρα για τη Θεσσαλονίκη. Στους υπολογισμούς, η ταχύτητα που χρησιμοποιήθηκε είναι 30χλμ/ώρα λαμβάνοντας υπόψη τις μεγαλύτερες αποστάσεις/ταχύτητες στην επαρχία. Τα στοιχεία αυτά χρησιμοποιήθηκαν επικουρικά για την τεκμηρίωση των παραδοχών που αφορούν στους χρόνους μετακίνησης.

13 | TomTom Traffic Index <https://www.tomtom.com/traffic-index//ranking/?country=GR>

