



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Κυβέρνηση

ΕΘΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ



**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
*Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας***

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2024

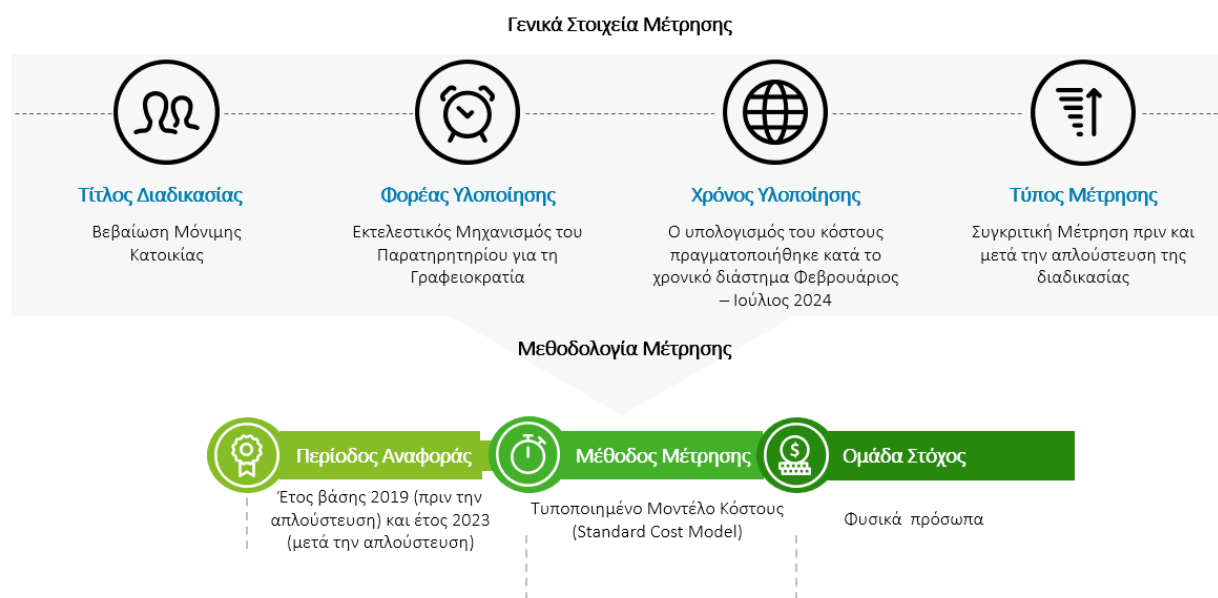
Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ

Στο πλαίσιο των δράσεων του Παρατηρητηρίου για τη Γραφειοκρατία, διενεργήθηκε από τον Εκτελεστικό Μηχανισμό¹ του Παρατηρητηρίου, η μέτρηση του κόστους της διαδικασίας που αφορά στην «**Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας**» για φυσικά πρόσωπα.

Για την αποτελεσματική διεξαγωγή της μέτρησης, αξιοποιήθηκαν στοιχεία του Υπουργείου Εσωτερικών και του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Παράλληλα διενεργήθηκε έρευνα γραφείου και συνεντεύξεις με στελέχη των ΚΕΠ και του Υπουργείου Εσωτερικών, με στόχο την εμφάνιση στα επιμέρους κρίσιμα σημεία της διαδικασίας, αλλά και τη λήψη σχετικών δεδομένων, χρήσιμων για τη διενέργεια της μέτρησης (χρόνοι, κόστη, λεπτομέρειες επί της διαδικασίας, κλπ.).

Παρακάτω αναφέρονται γενικά στοιχεία της μέτρησης, καθώς και η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για την προσέγγιση αυτής.



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ / ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ



Σύμφωνα με την προγενέστερη διαδικασία, η οποία ίσχυε το 2019, για την χορήγηση Βεβαίωσης Μόνιμης Κατοικίας, ο ενδιαφερόμενος έπρεπε να προσέλθει σε ΚΕΠ ή στο Δήμο² του τόπου κατοικίας του, ώστε να υποβάλει σχετικό αίτημα. Αναλυτικά, τα βήματα της διαδικασίας³ ήταν τα εξής:

¹ Σύμφωνα με το αρ.3 παρ.1 της υπ' αριθμ. 36595 ΕΞ 2021 Υπουργικής Απόφασης, αρμόδιος φορέας για τη λειτουργία του Εκτελεστικού Μηχανισμού του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας έχει οριστεί το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου (ΕΚΤ), το οποίο ανέθεσε τη συγκεκριμένη μέτρηση στην ένωση συμβουλευτικών εταιρειών Planet - Deloitte.

² Για τις ανάγκες της παρούσας μέτρησης, λαμβάνονται υπόψιν μόνο οι αιτήσεις που υποβάλλονται σε ΚΕΠ, καθώς αποτελούν την πλειοψηφία των περιπτώσεων

³ Η περιγραφή των βημάτων έχει λάβει υπόψιν στοιχεία που παρέχονται στο Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών – MITOS, όπως έχουν επιβεβαιωθεί και στο πλαίσιο σχετικών ημι-δομημένων συνεντεύξεων με αρμόδια στελέχη των ΚΕΠ και του Υπουργείου Εσωτερικών.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας

Βήμα	Περιγραφή
1. Συλλογή δικαιολογητικών και μετάβαση στο ΚΕΠ	Ο πολίτης προσέρχεται στο ΚΕΠ με τα απαραίτητα δικαιολογητικά, όπως ενδεικτικά: <ul style="list-style-type: none">○ Ταυτοποιητικό έγγραφο○ Έντυπο Ε1 του τελευταίου οικονομικού έτους ή○ Πρόσφατο λογαριασμό ΔΕΚΟ
2. Ταυτοποίηση του πολίτη	Κατά την προσέλευση του πολίτη στο ΚΕΠ, ο αρμόδιος υπάλληλος ελέγχει την πληρότητα των ταυτοποιητικών εγγράφων του πολίτη για να προχωρήσει στη φυσική ταυτοποίηση του. Σημειώνεται ότι για ορισμένα ταυτοποιητικά έγγραφα όπως πχ για την Άδεια Παραμονής απαιτείται περισσότερος χρόνος ελέγχου (4 λεπτά)
3. Έλεγχος πληρότητας προϋποθέσεων και δικαιολογητικών	Ο αρμόδιος υπάλληλος ελέγχει αν ο ενδιαφερόμενος πληροί τις προϋποθέσεις και διαθέτει τα κατάλληλα δικαιολογητικά για την ολοκλήρωση της διαδικασίας. Εάν κατά τον έλεγχο των δικαιολογητικών διαπιστωθεί πως απουσιάζει κάποιο δικαιολογητικό ή είναι ελλιπές ή δεν πληροί τις προϋποθέσεις χορήγησης βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας, ενημερώνεται σχετικά ο πολίτης. Σε περίπτωση που κατά τον έλεγχο των δικαιολογητικών διαπιστωθεί πως είναι ορθά και πλήρη, ο αρμόδιος υπάλληλος προχωρά στη διαδικασία καταχώρησης των στοιχείων. (5 λεπτά)
4. Καταχώριση στοιχείων πολίτη και δημιουργία αίτησης	Ο υπάλληλος καταχωρεί την αίτηση στο Πληροφοριακό Σύστημα των ΚΕΠ, με τα στοιχεία του πολίτη που επιθυμεί την έκδοση Βεβαίωσης Μόνιμης Κατοικίας (1 λεπτό). 
5. Εκτύπωση Αίτησης, έλεγχος και υπογραφή από τον πολίτη	Ο υπάλληλος εκτυπώνει την αίτηση και την παραδίδει στον πολίτη για έλεγχο και υπογραφή. (1 λεπτό)
6. Σάρωση και Αρχαιοθέτηση αίτησης	Ο υπάλληλος του ΚΕΠ σαρώνει και αρχειοθετεί ηλεκτρονικά την αίτηση (και τα δικαιολογητικά) του πολίτη (8 λεπτά)
7. Αποστολή αίτησης και δικαιολογητικών στον αρμόδιο Δήμο	Ο υπάλληλος αναζητά το email του αρμόδιου προς διεκπεραίωση Δήμου (ανάλογα με τη μόνιμη κατοικία του ενδιαφερόμενου) και αποστέλλει το ψηφιακό φάκελο της αίτησης (αίτηση και δικαιολογητικά) με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Δεδομένου ότι θα πρέπει να γίνει αναζήτηση των στοιχείων του καθ' ύλην αρμόδιου Δήμου, το συγκεκριμένο βήμα ενδέχεται να απαιτήσει αρκετό χρόνο (60 λεπτά)
8. Παραλαβή της αίτησης και επεξεργασία	Η αρμόδια υπηρεσία του οικείου Δήμου, παραλαμβάνει τον φάκελο, και προχωράει στην επεξεργασία της αίτησης.
9. Αποστολή βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας στο ΚΕΠ	Η αρμόδια υπηρεσία του οικείου Δήμου αποστέλλει τη βεβαίωση μόνιμης κατοικίας στο ΚΕΠ που υποβλήθηκε η αίτηση, ηλεκτρονικά. 

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας

Βήμα	Περιγραφή
10. Παραλαβή της βεβαίωσης από το ΚΕΠ, αρχειοθέτηση και ενημέρωση πολίτη	Ο αρμόδιος υπάλληλος παραλαμβάνει το αίτημα, το αρχειοθετεί και ενημερώνει τον πολίτη, προκειμένου να παραλάβει τη Βεβαίωση που αιτήθηκε ή του αποστέλλεται στο ηλεκτρονικό του ταχυδρομείο
11. Παραλαβή βεβαίωσης από τον πολίτη	Ο πολίτης μεταβαίνει στο ΚΕΠ που υπέβαλλε αρχικά την αίτησή του και παραλαμβάνει τη Βεβαίωση μόνιμης κατοικίας που αιτήθηκε.

Όπου:



Το βήμα (ή μέρος αυτού) διενεργείται σε ψηφιακό περιβάλλον, με την εμπλοκή χρήστη



Το βήμα (ή μέρος αυτού) διενεργείται σε ψηφιακό περιβάλλον, συστημικά (αυτόματα)



Το βήμα διενεργείται στο περιβάλλον του gov.gr

Η απουσία εικονιδίου υποδεικνύει χειροκίνητο βήμα




ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ / ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ

Με τη διαδικασία που ισχύει από το 2022 και έπειτα, η υποβολή του αιτήματος πραγματοποιείται ηλεκτρονικά, μέσω του portal του gov.gr. Συγκεκριμένα τα βήματα για την υλοποίηση της διαδικασίας⁴ έχουν ως εξής:

Βήμα	Περιγραφή
1. Είσοδος στην υπηρεσία και ταυτοποίηση με κωδικούς Taxisnet ή e-banking	Ο αιτών εισέρχεται στη σελίδα της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gov.gr) και αναζητά την υπηρεσία ακολουθώντας τη διαδρομή: Αρχική --> Πολίτης και Καθημερινότητα --> Διεύθυνση κατοικίας και επικοινωνίας--> Βεβαίωση μόνιμης κατοικίας, επιλέγοντας «Είσοδος στην Υπηρεσία». Στη συνέχεια πραγματοποιεί «Σύνδεση» όπου απαιτείται ταυτοποίηση με κωδικούς Taxisnet.
2. Καταχώριση και υποβολή των απαιτούμενων στοιχείων στο σύστημα	Ο ενδιαφερόμενος καταχωρίζει τα στοιχεία μόνιμης κατοικίας του. Σε περίπτωση που το όνομα χρήστη και το συνθηματικό είναι σωστά, η διαδικασία προχωρά στο βήμα 3. Σε αντίθετη περίπτωση, η διαδικασία δεν μπορεί να προχωρήσει.

⁴ Η περιγραφή των βημάτων έχει λάβει υπόψιν στοιχεία που παρέχονται στο Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών – MITOS, όπως έχουν επιβεβαιωθεί και στο πλαίσιο σχετικών ημι-δομημένων συνεντεύξεων με αρμόδια στελέχη των ΚΕΠ και του Υπουργείου Εσωτερικών.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας

Βήμα	Περιγραφή
3. Μεταφόρτωση εγγράφου διεύθυνσης	<p>Ο ενδιαφερόμενος σαρώνει και ανεβάζει έγγραφο από το οποίο προκύπτει η μόνιμη κατοικία του (Ε1, ή εκκαθαριστικό ή Λογαριασμό ΔΕΚΟ).</p> <p></p>
4. Τελικός έλεγχος και υποβολή δήλωσης	<p>Ο ενδιαφερόμενος αφού ελέγξει όλα τα στοιχεία (προσωπικά, στοιχεία επικοινωνίας, στοιχεία κατοικίας τα συνημμένα απαραίτητα δικαιολογητικά καθώς και τον Δήμο διεκπεραίωσης), υποβάλει την αίτηση.</p> <p></p>
5. Παραλαβή της αίτησης και επεξεργασία	<p>Η αρμόδια υπηρεσία του οικείου Δήμου, παραλαμβάνει τον φάκελο, και προχωράει στην επεξεργασία της αίτησης</p>
6. Αποστολή βεβαίωσης στον ενδιαφερόμενο και παραλαβή	<p>Όταν ολοκληρωθεί η έκδοση της βεβαίωσης από τον Δήμο, αποστέλλεται στη θυρίδα του ενδιαφερόμενου, ο οποίος ενημερώνεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) και γραπτού μηνύματος (sms) και παραλαμβάνει την αίτησή του από την θυρίδα του.</p> <p></p>

Όπου:



Το βήμα (ή μέρος αυτού) διενεργείται σε ψηφιακό περιβάλλον, με την εμπλοκή χρήστη



Το βήμα (ή μέρος αυτού) διενεργείται σε ψηφιακό περιβάλλον, συστημικά (αυτόματα)



Το βήμα διενεργείται στο περιβάλλον του gov.gr

Η απουσία εικονιδίου υποδεικνύει χειροκίνητο βήμα

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:

Περιγραφή	Πριν την απλούστευση / ψηφιοποίηση	Μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση
Αριθμός βημάτων διαδικασίας συνολικά	10	6
Αριθμός βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον	2	5
Αριθμός δικαιολογητικών (συνολικά)	2	2
Αριθμός δικαιολογητικών για τα οποία είναι εφικτή η άντληση μέσω διαλειτουργικότητας	0	1

ΜΕΤΡΗΣΗ

ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ – ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ

Για τη διενέργεια της παρούσας μέτρησης παρασχέθηκαν στατιστικά στοιχεία από το Υπουργείο Εσωτερικών και το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης για τα έτη 2019 – 2023. Τα εν λόγω στατιστικά στοιχεία προσαρμόστηκαν καταλλήλως, μετά από σχετική επεξεργασία τους και σύμφωνα με συγκεκριμένες παραδοχές / εκτιμήσεις που έγιναν, όπως αυτές παρουσιάζονται στη συνέχεια. Για την εκτίμηση του χρόνου διεκπεραίωσης της διαδικασίας, και τον υπολογισμό άλλων σχετικών παραμέτρων, πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με αρμόδια στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, ενώ παράλληλα διενεργήθηκε και έρευνα γραφείου.

Ειδικότερα ως προς το **πλήθος αιτημάτων**, με βάση τα στοιχεία που παρασχέθηκαν, το **έτος 2019** υποβλήθηκαν στα ΚΕΠ⁵ (με φυσική παρουσία) **51.132 αιτήσεις**, ενώ το **έτος 2023** υποβλήθηκαν (ψηφιακά) μέσω του portal του gov.gr **87.917 αιτήσεις**. Δεδομένου ότι σημειώνεται μεγάλη απόκλιση μεταξύ του πλήθους των αιτημάτων για τα έτη σύγκρισης και προκειμένου να εξαχθούν αντικειμενικά συμπεράσματα όσον αφορά την εξοικονόμηση που έχει επιτευχθεί από την ψηφιοποίηση της διαδικασίας, αξιοποιήθηκε το πλήθος αιτήσεων του 2023 προκειμένου να υπολογιστεί το συνολικό όφελος.

Στη βάση των προαναφερθέντων διευκολύνεται η ανάδειξη των ωφελειών που προκύπτουν από την απλουστευμένη και ψηφιοποιημένη διαδικασία «χορήγηση Βεβαίωσης Μόνιμης Κατοικίας», κατά την οποία πλέον εξαλείφονται πλήρως οι χρόνοι μετάβασης και αναμονής προς τα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης, δεδομένου ότι το τμήμα της διαδικασίας που αφορά ενέργειες που πρέπει να υλοποιηθούν από τον αιτούντα, υλοποιείται εξ' ολοκλήρου ψηφιακά.

Σύμφωνα με τα δεδομένα / στοιχεία της μέτρησης, καταγράφηκαν συνοπτικά τα κάτωθι⁶:



Μέσος χρόνος πολίτη για ολοκλήρωση διαδικασίας (προ και μετά απλούστευσης / ψηφιοποίησης)

Ο μέσος χρόνος του πολίτη αφορά στους χρόνους μετάβασης, αναμονής και υποβολής αιτήματος, οι οποίοι αθροιστικά αναμένεται να διαμορφωθούν σε ~4 λεπτά με την απλουστευμένη/ψηφιοποιημένη διαδικασία έναντι των ~155 λεπτών που ίσχυαν το 2019.



Μέσος χρόνος δημόσιας διοίκησης για επεξεργασία αιτήματος (προ και μετά απλούστευσης / ψηφιοποίησης)

Ο μέσος χρόνος επεξεργασίας ενός αιτήματος από την Δημόσια Διοίκηση το 2019 ήταν ~80 λεπτά.



Κατανάλωση χαρτιού / εντύπων

Για την ολοκλήρωση της απλουστευμένης / ψηφιοποιημένης διαδικασίας εκτιμάται ότι δεν απαιτείται καθόλου χαρτί, έναντι των 4 φύλλων χαρτιού που απαιτούνταν το 2019.

ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ – ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Οι βασικές παραδοχές που έγιναν για τη διενέργεια της μέτρησης είναι οι ακόλουθες:

⁵ Δεδομένου ότι δεν μπορούν να εξαχθούν αξιόπιστα στοιχεία για το πλήθος των Βεβαιώσεων που υποβάλλονταν και εκδίδονταν απευθείας από τους Δήμους, θα αξιοποιήσουμε το πλήθος αιτήσεων Βεβαίωσης Μόνιμης Κατοικίας που υποβλήθηκαν κατά το έτος 2019, μέσω ΚΕΠ

⁶ Τόσο για τους χρόνους, όσο και για τα φύλλα χαρτιού έχουν ληφθεί κατ' εκτίμηση των καθ' ύλην αρμόδιων επιχειρησιακών στελεχών οι μέσες τιμές.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας

- Ο μέσος χρόνος μετάβασης σε και από τις απαιτούμενες υπηρεσίες για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας μεταβίβασης υπολογίστηκε βάσει των χρόνων μετάβασης και αναμονής σε «ουρά» ΚΕΠ, σύμφωνα με πίνακα συνήθων τιμών για συγκεκριμένα κόστη / χρόνους που έχει διαμοιραστεί από το Συντονιστικό Μηχανισμό του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας, για λόγους συνέπειας στο παρόν, στις οποίες είχαν προσδιοριστεί οι αντίστοιχοι μέσοι χρόνοι για εξυπηρέτηση από τα ΚΕΠ [~25 λεπτά για τη μετάβαση (μετ' επιστροφής) και ~12 λεπτά για την αναμονή για εξυπηρέτηση].
- Σημειώνεται ότι για τις ανάγκες της παρούσας μέτρησης, λαμβάνονται υπόψιν μόνο οι αιτήσεις που υποβάλλονται σε ΚΕΠ, καθώς αποτελούν την πλειοψηφία των περιπτώσεων.
- Επιπλέον, για τις ανάγκες της παρούσας μέτρησης δεν συμπεριλαμβάνονται τα βήματα που απαιτούνται σε περίπτωση προσκόμισης επιπλέον δικαιολογητικών.
- Σύμφωνα με τον πίνακα συνήθων τιμών για συγκεκριμένα κόστη / χρόνους που έχει διαμοιραστεί από τον Συντονιστικό Μηχανισμό του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας, τα κόστη ανθρωποχρόνου (rates) ανά λεπτό για τα φυσικά πρόσωπα και τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, έχουν ως εξής:
 - 0,18 €/λεπτό για τα φυσικά πρόσωπα
 - 0,15 €/λεπτό για όλα τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης (δεδομένου και του ενιαίου μισθολογίου)
- Με βάση τα παραπάνω, το μέσο κόστος για τα στελέχη των ΚΕΠ και των Δήμων, ανέρχεται σε 0,15 €/λεπτό.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Ως αποτέλεσμα της απλούστευσης / ψηφιοποίησης της διαδικασίας «Βεβαίωσης Μόνιμης Κατοικίας», μέσω της δυνατότητας υποβολής σχετικού αιτήματος από το portal του gov.gr, είναι πρόδηλος ο θετικός αντίκτυπος που προκύπτει για τα φυσικά πρόσωπα, δεδομένης της **εξάλειψης των χρόνων μετακίνησης και αναμονής σε «ουρές»**.

Παρουσίαση διοικητικού κόστους / βάρους⁷ πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΒΑΡΟΣ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ / ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ:

108.197 ώρες ανά έτος

ΔΒ που επιβαρύνει αποκλειστικά τους πολίτες (μετακινήσεις, αναμονή εξυπηρέτησης, διεκπεραίωση απαιτούμενων βημάτων)

€ 1.168.522,43 ανά έτος

ΔΒ που επιβαρύνει αποκλειστικά τους πολίτες (μετακινήσεις, αναμονή εξυπηρέτησης, διεκπεραίωση απαιτούμενων βημάτων)

⁷ Επισημαίνεται πως τα νούμερα που παρουσιάζονται αφορούν, εν γένει, σε διοικητικό κόστος. Ωστόσο, ειδικά για τα φυσικά πρόσωπα, τα σχετικά αποτελέσματα ισοδυναμούν με διοικητικά βάρη, καθώς καμία από τις σχετικές ενέργειες δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ως συνήθης επιχειρηματική λειτουργία (business as usual)

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΒΑΡΟΣ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ / ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ:

5.861 ώρες ανά έτος

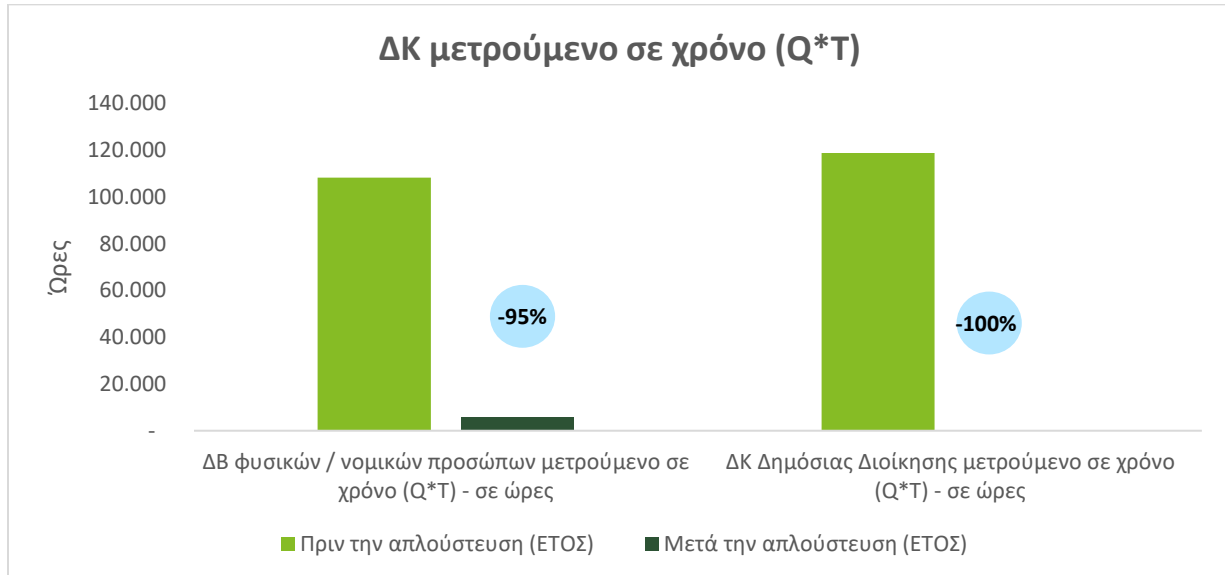
ΔΒ που επιβαρύνει αποκλειστικά τους πολίτες (μετακινήσεις, αναμονή εξυπηρέτησης, διεκπεραίωση απαιτούμενων βημάτων)

€ 63.300 ανά έτος

ΔΒ που επιβαρύνει αποκλειστικά τους πολίτες (μετακινήσεις, αναμονή εξυπηρέτησης, διεκπεραίωση απαιτούμενων βημάτων)

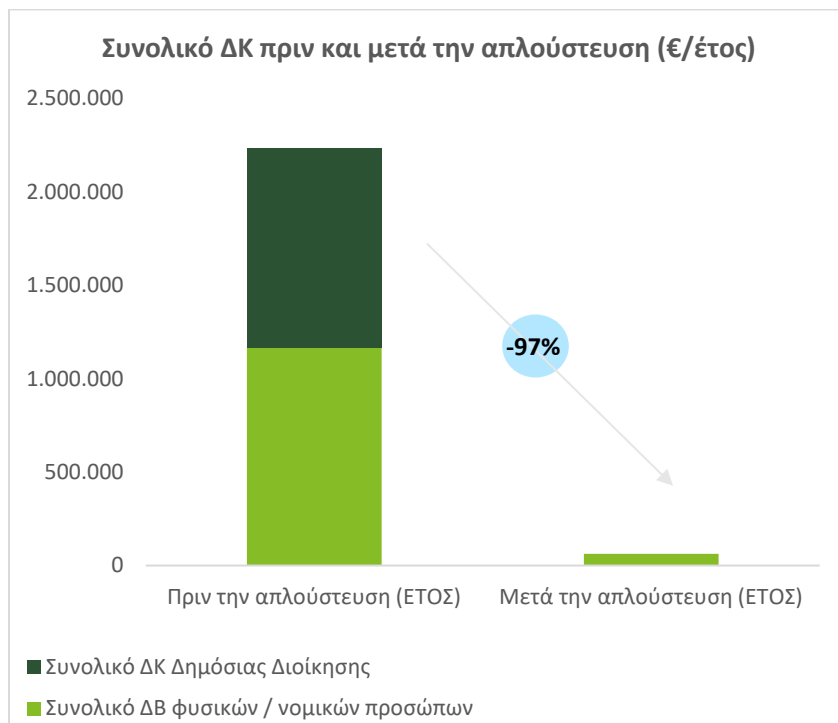
Το Διοικητικό Βάρος που παρουσιάζεται παραπάνω μετά την ψηφιοποίηση, αφορά χρόνους που σχετίζονται με τη μετάβαση και αναμονή σε ΚΕΠ που επισκέπτεται ο ενδιαφερόμενος για να υποβάλει το αίτημά του.

Επιπρόσθετα, όπως προκύπτει και από το διάγραμμα που ακολουθεί, το διοικητικό κόστος σε όρους χρόνου που δαπανάται, έχει μειωθεί καθοριστικά, όχι μόνο για τον πολίτη (μείωση βάρους κατά περίπου 97% αθροιστικά), αλλά και για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης (μείωση κατά 100%). Σημειώνεται ότι το διοικητικό κόστος των βημάτων που εξακολουθούν να παραμένουν τα ίδια (προ και μετά ψηφιοποίησης) δεν προσμετράται.

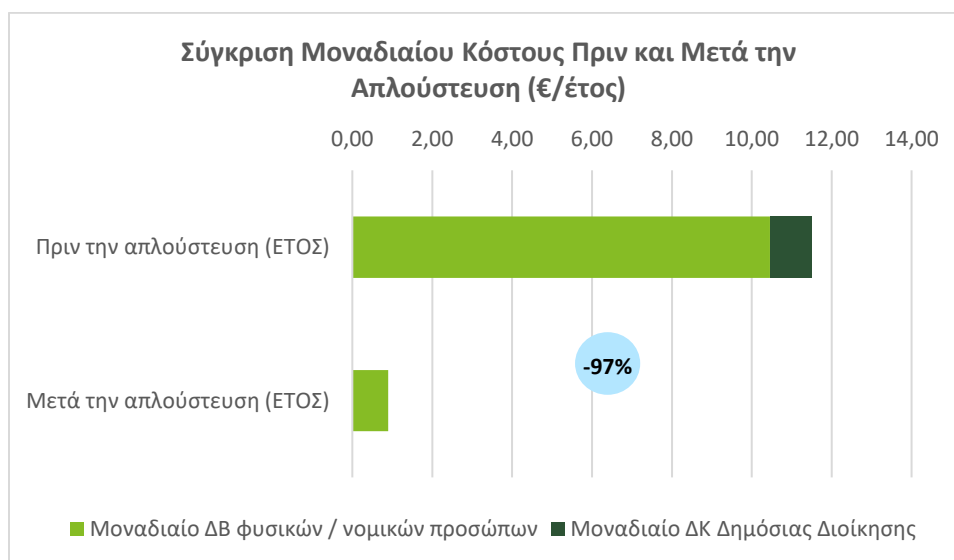


Συνεπακόλουθα, σημαντική είναι η μείωση του διοικητικού βάρους (για φυσικά πρόσωπα και Δημόσια Διοίκηση αντίστοιχα) και σε όρους κόστους (€), η οποία ανέρχεται περίπου σε €2,18 εκατ. Τα εν λόγω αποτελέσματα αποτυπώνονται στο διάγραμμα που ακολουθεί:

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας**



Τα παραπάνω οφέλη προκύπτουν από το γεγονός ότι η υποβολή του αιτήματος γίνεται εξ' ολοκλήρου ψηφιακά μέσω του portal του gov.gr, το οποίο επιφέρει μεσοσταθμικά συνολική μοναδιαία μείωση της τάξης του 97% από εξοικονόμηση του χρόνου ενασχόλησης του πολίτη και της Δημόσιας Διοίκησης, ήτοι από τα ~€25,44 στα ~0,72€.



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΟΦΕΛΗ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας «Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας», εκτός των πολλαπλών και ιδιαίτερα σημαντικών εξοικονομήσεων κόστους που συνεπάγονται, επιφέρουν επιπρόσθετα οφέλη για την κοινωνία εν γένει, αλλά και για το περιβάλλον. Παραπάνω παρουσιάστηκαν ποσοτικοποιημένα τα οφέλη που προκύπτουν από την εξοικονόμηση χρόνου και κόστους λόγω της απλούστευσης / ψηφιοποίησης, γεγονός που συμβάλλει στην ευρύτερη βελτιστοποίηση της παροχής των κρατικών υπηρεσιών και τη βελτίωση της εμπειρίας των πολιτών και της διαφάνειας των διαδικασιών. Ωστόσο, η απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας επιφέρει επιπρόσθετα έμμεσα οφέλη σε όρους περιβαλλοντικών ωφελειών από την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών.

Συγκεκριμένα, η ψηφιοποίηση των βημάτων της διαδικασίας Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας, που αφορούν στην υποβολή της αίτησης από τον πολίτη, έχει ως αποτέλεσμα την εξάλειψη των μετακινήσεων από και προς τα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης των ΚΕΠ. Ως εκ τούτου, δεν μειώνονται μόνο οι ώρες που καταναλώνει ένας πολίτης στις «ουρές», στην μετακίνησή του, βιώνοντας πολλές φορές την «κίνηση» ή δυσκολία να φτάσει στην εκάστοτε υπηρεσία, αλλά υπάρχει και σημαντική μείωση των εκπομπών CO₂, που οφείλονται σε αυτές τις μετακινήσεις. Επιπρόσθετα, όφελος ως προς τις μειωμένες εκπομπές CO₂ δεν προκύπτει μόνο από τη δυνατότητα ηλεκτρονικής αυτό-εξυπηρέτησης μέσω του gov.gr, αλλά και από τη μείωση της χρήσης χαρτιού.

Στο πλαίσιο αυτό, και λαμβάνοντας υπ' όψιν το μέρος της διαδικασίας που διεκπεραιώνεται εξ' ολοκλήρου ψηφιακά, υπολογίζεται – με βάση στοιχεία που αναλύονται παρακάτω (βλ. Παράρτημα) ότι θα εξοικονομηθούν ετησίως, λόγω μείωσης μετακινήσεων:



**~175.834 λιγότερες
μετακινήσεις**



**~237,98 τόνοι CO₂
λιγότεροι συνολικά**

Επιπροσθέτως, όφελος και εξοικονόμηση προκύπτει και από τη μείωση των έντυπων εγγράφων (μείωση χρήσης χαρτιού & εκτυπώσεων), η οποία έχει άμεσα οφέλη όχι μόνο για το περιβάλλον, αλλά και για τη συνολική οργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης, μέσω της εύκολης πρόσβασης σε αρχεία και της εξοικονόμησης χώρων αποθήκευσης. Πιο συγκεκριμένα, εκτιμάται ότι οι εξοικονομήσεις που θα προέλθουν από τη μείωση των έντυπων εγγράφων θα ανέρχονται σε:



**~351.668
λιγότερα έντυπα**



~1,4 τόνοι CO₂ λιγότεροι

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Εν κατακλείδι, τα κυριότερα συμπεράσματα από την απλοποίηση / ψηφιοποίηση της εν λόγω διαδικασίας παρουσιάζονται στην εικόνα παρακάτω.



~€2,18 εκατομμύρια

Εξοικονόμηση / όφελος αθροιστικά για τους πολίτες και τη Δημόσια Διοίκηση από εξάλειψη μετακινήσεων και αναμονή σε «ουρές»



~4 λεπτά

Μέσος χρόνος που αφιερώνει πλέον ο αιτών για την υποβολή της αίτησης, καθώς εξαλείφονται πλήρως οι χρόνοι μετάβασης και αναμονής στα ΚΕΠ.



~97%

Μείωση διοικητικού κόστους (αθροιστικά για τους πολίτες και τη Δημόσια Διοίκηση), για κάθε αίτηση που υποβάλλεται, μεσοσταθμικά



~97,4%

Εξοικονόμηση ωρών (αθροιστικά για τους πολίτες και τη Δημόσια Διοίκηση), για κάθε αίτηση που υποβάλλεται



~175.834 «ουρές»

Αριθμός των «ουρών» που εξαλείφονται για τους πολίτες, καθώς δύνανται να διεκπεραιώσουν τη διαδικασία μέσω gov.gr



~100% ή 351.668 φύλλα

Εξοικονόμηση / όφελος που δύνανται να επιτευχθεί, ως προς τη χρήση εντύπων / χαρτιού



~238 τόνοι CO₂

Εξοικονόμηση / όφελος που δύνανται να επιτευχθεί, η οποία οφείλεται στην εξάλειψη των μετακινήσεων.

Το διοικητικό βάρος για τους πολίτες που υπολογίστηκε στην παρούσα μέτρηση μειώνεται καθοριστικά, καθώς τα βήματα που αφορούν την υποβολή της αίτησης, εκτελούνται εξ' ολοκλήρου ψηφιακά με αποτέλεσμα να εξαλείφονται πλήρως οι χρόνοι μετακίνησης και αναμονής στα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης των ΚΕΠ και των Δήμων.

Ως εκ τούτου, είναι φανερά τα θετικά αποτελέσματα που προκύπτουν από την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας χορήγησης Βεβαίωσης Μόνιμης Κατοικίας, προσφέροντας **πολλαπλά οφέλη τόσο για τους πολίτες, όσο και τη Δημόσια Διοίκηση και το περιβάλλον**, ενώ παράλληλα προκύπτουν λοιπά ποιοτικά οφέλη τα οποία αναφέρθηκαν αναλυτικά στις ενότητες «αποτελέσματα» και «περιβαλλοντικά οφέλη ψηφιοποίησης» του παρόντος.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Ανάλυση μεθοδολογίας υπολογισμού περιβαλλοντικού οφέλους

Παραδοχές για ποσοτικοποίηση των οφελών ψηφιοποίησης.

Υπολογισμός μείωσης εκπομπών CO₂:

Προκειμένου να εκτιμηθεί η μείωση των εκπομπών CO₂ λόγω της ψηφιοποίησης της διαδικασίας Παρακολούθηση Πορείας Αίτησης Συνταξιοδότησης, πραγματοποιήθηκαν υπολογισμοί στη βάση πολλαπλών στοιχείων και παραδοχών. Ορισμένες παραδοχές και οι πηγές τους, απεικονίζονται στον παρακάτω πίνακα:

Γενικές Παραδοχές	
Χρόνος μετάβασης σε ΚΕΠ:	25,34 λεπτά
Εκπομπές CO ₂ / 3 χλμ:	321 γραμμ. *
Εκπομπές CO ₂ για 1 φύλλο A4 ανακυκλωμένο χαρτί	4 γραμμ.
Climate Change Avoidance Costs	100€ / τόνο** εκπομπής CO ₂

Πηγή:

* Πανεπιστημίου Αιγαίου. Μελέτη για γνήσιο υπογραφή

** Handbook on the external costs of transport Version 2019 – 1.1 European Commission

Ο υπολογισμός των εκπομπών CO₂ και της συνολικής εξοικονόμησης που εκτιμάται ότι έχει επιτευχθεί μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση, πραγματοποιήθηκε ως εξής:

- Αρχικά, υπολογίστηκε το σύνολο των μετακινήσεων, ετησίως, που πρέπει να πραγματοποιηθούν για την ολοκλήρωση της διαδικασίας. Πιο συγκεκριμένα, για το 2019, και προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες της μέτρησης, έγινε η υπόθεση ότι πραγματοποιήθηκε το ίδιο πλήθος αιτήσεων για Βεβαίωσης Μόνιμης Κατοικίας με το 2023. Επιπλέον εκτιμάται ότι για κάθε αίτηση απαιτούνται 2 μεταβάσεις (μετ' επιστροφής) σε ΚΕΠ.
- Συνεπώς, προκύπτει ότι το σύνολο των μετακινήσεων είναι **175.834 (ετησίως)**. Για το 2023, δεν απαιτούνταν η μετάβαση του αιτούντα σε κάποιο φυσικό σημείο εξυπηρέτησης των ΚΕΠ.
- Με βάση τις παραδοχές που έγιναν, ο χρόνος μετάβασης (μετ' επιστροφής) σε ΚΕΠ, ανέρχεται σε ~25,34 λεπτά.
- Προκειμένου να υπολογιστούν τα χιλιόμετρα που καλύπτονται σε 25,34 λεπτά, πρέπει να υπολογιστούν τα χλμ. που καλύπτει ένα αυτοκίνητο το λεπτό. Για να υπολογιστεί το μέγεθος αυτό, έγινε η παραδοχή ότι η μέση ταχύτητα ενός αμαξιού είναι 30 χλμ/ώρα εντός αστικών / ημιαστικών περιοχών.

$$\bullet \text{ Συνεπώς: ταχύτητα } \frac{\chi\lambda\mu}{\lambda\epsilon\pi\tau\acute{o}} = \frac{\text{ταχύτητα } \frac{\chi\lambda\mu}{\lambda\epsilon\pi\tau\acute{o}}}{60} = \frac{30}{60} =$$

$0,5 \frac{\chi\lambda\mu}{\lambda\epsilon\pi\tau\acute{o}}$ διανύεται από ένα όχημα που κινείται με 30 χλμ/ώρα.

Κατ' επέκταση, σε 25,34 λεπτά, ένα όχημα μπορεί να καλύψει 12,67 χλμ.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας

- Για τον υπολογισμό του CO₂ που εκπέμπεται κατά την μετακίνηση από και προς το ΚΕΠ που απευθύνεται ο ενδιαφερόμενος για την υποβολή αίτησης χορήγησης Βεβαίωσης Μόνιμης Κατοικίας, στη βάση των στοιχείων από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου (321 γραμμ. CO₂/3 χλμ.), υπολογίζονται οι εκπομπές ανά χλμ. (106,82 γραμμ. CO₂/χλμ.). Άρα σε 12,67 χλμ. εκπέμπονται 1.353,45 γραμμ. CO₂. Το νούμερο αυτό πρέπει να πολλαπλασιαστεί με το σύνολο των μετακινήσεων που εκτιμάται ότι θα πραγματοποιηθούν ανά έτος:

$$1.353,45 \text{ γραμμ. CO}_2 \times 175.834 \text{ μετακινήσεις/έτος}$$

Οι εκπομπές CO₂ για το σύνολο των αιτούντων του (2019) εκτιμώνται σε: **237.982.814,50 γραμμ. = 237,98 τόνοι**

- Δεδομένου, ωστόσο, πως τα στοιχεία για τις εκπομπές CO₂/χλμ. αφορούν το έτος 2019, πρέπει να συνυπολογιστεί το γεγονός πως ο στόλος των ελληνικών επιβατικών οχημάτων έχει ανανεωθεί με ηλεκτρικά αυτοκίνητα (Battery Electric & Plug-in Hybrid), το οποίο συνεπάγεται πως το σύνολο των εκπομπών θα είναι μειωμένο. Προκειμένου να υπολογιστεί αυτή η μείωση, εντοπίστηκε το σύνολο των ηλεκτρικών αυτοκινήτων που έχουν καταγραφεί από το πρώτο έτος καταχώρησής τους (2018) έως και το 2023: **32.148⁸**. Το μερίδιο των οχημάτων αυτών στο σύνολο των επιβατικών αυτοκινήτων στην Ελλάδα βρίσκεται στο **1%**. Βάσει στοιχείων για τα καταχωρημένα επιβατικά αυτοκίνητα από το 2019 έως το 2022 υπήρχε ανά έτος αύξηση της τάξεως του 2%. Προκειμένου να βρεθούν τα οχήματα για το 2023, πραγματοποιήθηκε προσαύξηση 2% στα καταχωρημένα για το 2022 οχήματα⁹. Ο συνολικός αριθμός των επιβατικών αυτοκινήτων για το 2023 εκτιμάται ότι θα ανέρχεται στα **5.840.532** και στη βάση αυτού εντοπίστηκε το μερίδιο, που καταλαμβάνουν σε αυτά, τα ηλεκτρικά αυτοκίνητα.
- Για να εντοπιστεί η εξοικονόμηση από τα ηλεκτρικά οχήματα, υπολογίζεται πως ο κάθε αιτών για να ολοκληρώσει τη διαδικασία χρειάζεται δύο μετακινήσεις. Συνεπώς, προκύπτει ότι τα οχήματα που θα μετακινηθούν για τη διαδικασία είναι: $\frac{175.384}{2} = 87.917$. Βάσει και των παραπάνω παραδοχών προκύπτει πως:
εάν στα 5.840.532 οχήματα, τα 32.148 είναι ηλεκτρικά τότε αντίστοιχα, στα 87.917, τα 484 είναι ηλεκτρικά
- Συνεπώς, για να υπολογιστεί η μείωση των εκπομπών CO₂, λόγω της ανανέωσης του στόλου επιβατικών οχημάτων με ηλεκτρικά, ακολουθείται η εξής μέθοδος:
εάν στα 175.834 οχήματα, οι εκπομπές είναι 237,98 τόνοι, τότε αντίστοιχα στα 484, οι εκπομπές θα ήταν 1,31 τόνοι.
Άρα, οι εκπομπές από την κυκλοφορία των 484 ηλεκτρικών οχημάτων θα μειωθούν κατά **1,31 τόνους CO₂**.
- **Συνολικά, λοιπόν, οι εκπομπές CO₂, που εκτιμώνται ότι θα εκπέμπονταν το 2023 και λόγω της ψηφιοποίησης της διαδικασίας, θα εξοικονομηθούν, είναι:**
237,98 τόνοι CO₂ – 1,31 τόνοι CO₂ = 236,67 τόνοι CO₂ θα εξοικονομηθούν
Σημειώνεται ότι η εν λόγω εξοικονόμηση αφορά στη μέγιστη εξοικονόμηση που μπορεί να επιτευχθεί καθώς λαμβάνει υπόψη ότι οι εν λόγω μετακινήσεις πραγματοποιούνται με ΙΧ στο σύνολό τους (χάρην απλούστευσης δεν λαμβάνει υπόψη μετακινήσεις με ΜΜΜ)
- Εκπομπές CO₂ προκύπτουν και από τη χρήση ανακυκλώσιμου χαρτιού Α4 (4 γραμμ. CO₂ σύμφωνα με τη μελέτη του Πανεπιστημίου Αιγαίου). Σύμφωνα με συνεντεύξεις με στελέχη των ΚΕΠ για την ολοκλήρωση της διαδικασίας (μια φορά) το 2019, απαιτούνταν 4 φύλλα χαρτιού Α4 – δηλαδή

⁸ [Vehicles and fleet | European Alternative Fuels Observatory \(europa.eu\)](https://www.euro-observatory.eu/)

⁹ [Στατιστικές - ELSTAT \(statistics.gr\)](https://www.statistics.gr/)

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας

συνολικά 351.668. Το 2023, λόγω της ψηφιοποίησης της διαδικασίας, δεν απαιτείται καθόλου η χρήση φύλλων χαρτιού A4. Αυτό σημαίνει πως το σύνολο των απαιτούμενων φύλλων A4 για το έτος 2023 υπολογίζεται σε: 0.

- Κατ' επέκταση οι εκπομπές CO₂, από τη χρήση των φύλλων χαρτιού A4 για το 2023 είναι **μηδενικές**.
- **Δεδομένου, ότι οι εκπομπές λόγω χρήσης φύλλων χαρτιού A4 το 2019, υπολογίζονται σε:**
351.668 φύλλα που απαιτούνται για τη διαδικασία το 2019
× 3,97 γραμμ. εκπομπών CO₂ ανά φύλλο = **1.396.121,96 γραμμ. CO₂**

όπου 1.396.121,96 γραμμ. CO₂ = 1,396 τόνοι CO₂

Η εξοικονόμηση λόγω μείωσης χρήσης χαρτιού A4 υπολογίζεται σε **1,4** τόνους CO₂.

- Ως εκ τούτου, οι συνολικές εκπομπές που θα απέρρεαν από τις μετακινήσεις και τη χρήση χαρτιού A4 για τη φυσική ολοκλήρωση της διαδικασίας έκδοσης Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας το έτος 2019 και άρα που θα εξοικονομηθούν μέσω της ψηφιοποίησης της, ανέρχονται στους **236,67 τόνοι CO₂ + 1,4 τόνοι CO₂ = 238,07 τόνοι CO₂,**