

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:

## Ανανέωση δελτίου ανεργίας

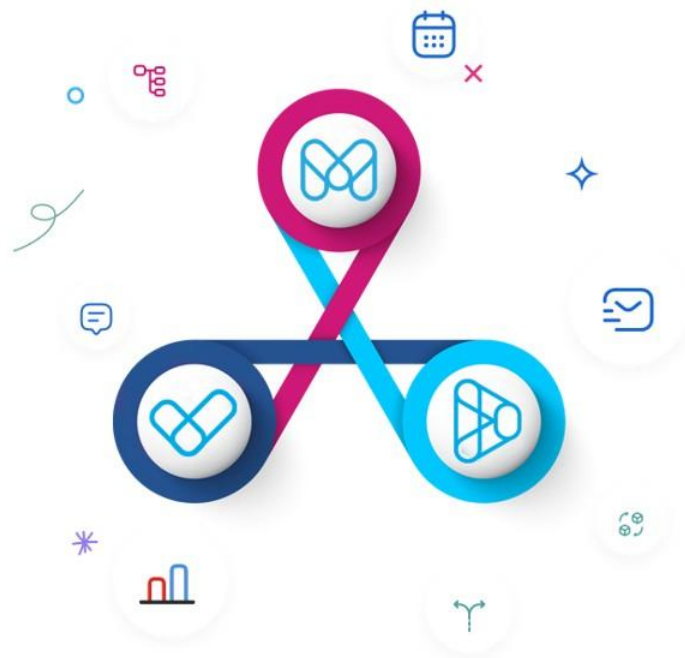
ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2026





## Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή.....	3
2. Ταυτότητα διαδικασίας .....	5
3. Διοικητικά βάρη διαδικασίας .....	7
4. Ψηφιακή ωριμότητα διαδικασίας .....	10
5. Οφέλη για το περιβάλλον.....	11
6. Οφέλη για τους χρήστες.....	12
7. Συμπεράσματα .....	13
8. Παράρτημα I: Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας .....	14
9. Παράρτημα II: Μεθοδολογικό πλαίσιο.....	16
10. Παράρτημα III: Διενέργεια μετρήσεων .....	22



Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Ανανέωση δελτίου ανεργίας**

# 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: «**Ανανέωση δελτίου ανεργίας**».

Από τον Ιανουάριο 2016, η διαδικασία ανανέωσης του δελτίου ανεργίας διεκπεραιωνόταν είτε ηλεκτρονικά, με χρήση κωδικών πρόσβασης (κλειδάριθμο), είτε δια ζώσης μέσω ΚΕΠ. Με συνεχείς βελτιώσεις, η διαδικασία εξακολουθεί να παρέχεται ψηφιακά, μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της ΔΥΠΑ και της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr, με χρήση προσωπικών κωδικών Taxisnet. Παράλληλα, διατηρείται η δυνατότητα δια ζώσης εξυπηρέτησης μέσω ΚΕΠ.

Η μέτρηση του διοικητικού βάρους εστίασε στη σύγκριση της ψηφιακής και της δια ζώσης υλοποίησης της διαδικασίας, όπως εφαρμόζονται στην πράξη, με στόχο την ανάδειξη των οφελών της ψηφιοποίησης. Παράλληλα, αξιολογήθηκαν πρόσθετες παράμετροι, όπως ο βαθμός ψηφιακής ωριμότητας, καθώς και τα περιβαλλοντικά και κοινωνικά οφέλη.



Για την αποτελεσματική διεξαγωγή της μέτρησης, αξιοποιήθηκαν στοιχεία της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (ΔΥΠΑ) καθώς και τα αποτελέσματα συναντήσεων εργασίας με στελέχη της. 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 ψηφιακής και δια ζώσης διεκπεραίωσης της διαδικασίας Ανανέωση δελτίου ανεργίας

### Αποτελέσματα απλούστευσης / ψηφιοποίησης

#### ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΒΑΡΗ

Σημαντική μείωση χρόνου και κόστους

- 83,3% για πολίτες
- 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



**9 λεπτά** (αντί 1 ώρας και 4 λεπτών)

μέσος χρόνος που αφιερώνει ο αιτών για την ολοκλήρωση της διαδικασίας



**1,98 ευρώ** (αντί 11,88 ευρώ)

μέσο κόστος πολίτη για την ολοκλήρωση της διαδικασίας

### Ετήσια εξοικονόμηση χρόνου και πόρων



**2,6 εκατ.**

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



**29,2 εκατ. ευρώ**

εξοικονόμηση /όφελος  
Μείωση κόστους αθροιστικά για πολίτες και Δημόσια Διοίκηση

### Ετήσια περιβαλλοντικά οφέλη



**1,56 εκατ.**

λιγότερες μετακινήσεις  
Περιορισμός μετακινήσεων με αυτοκίνητο για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας



**2,6 εκατ.**

λιγότερα φύλλα χαρτιού  
Εξοικονόμηση/όφελος από τη μειωμένη χρήση έντυπων δικαιολογητικών



**3.773 τόνοι** λιγότερο CO<sub>2</sub>

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

## 2. Ταυτότητα διαδικασίας

---

Η διαδικασία: «Ανανέωση δελτίου ανεργίας» υλοποιείται από τη Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (ΔΥΠΑ) και απευθύνεται σε πολίτες που είναι εγγεγραμμένοι στο Μητρώο Ανέργων και απαιτείται να ανανεώνουν περιοδικά το Δελτίο Ανεργίας τους, προκειμένου να διατηρούν την ιδιότητα του ανέργου και την πρόσβαση σε συναφή δικαιώματα, παροχές και ενεργητικές πολιτικές απασχόλησης.

Η ανανέωση του δελτίου ανεργίας αποτελεί υποχρεωτική διοικητική ενέργεια, η οποία διενεργείται σε προκαθορισμένα χρονικά διαστήματα, σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, με σκοπό την επιβεβαίωση της συνέχισης της κατάστασης ανεργίας και της διαθεσιμότητας του πολίτη για εργασία.

Η διαδικασία παρεχόταν ηλεκτρονικά ήδη από τον Ιανουάριο του 2016 (ΦΕΚ Β' 1845/27-08-2015 – Απόφαση ΔΙΑΔΙΠΥΔ/Φ15/20/26524). Αποτελεί μία από τις πρώτες ηλεκτρονικές διαδικασίες του ελληνικού δημοσίου, λόγω του μεγάλου αριθμού πολιτών που αφορά, και μπορούσε να διεκπεραιωθεί είτε ηλεκτρονικά, με χρήση προσωπικών κωδικών πρόσβασης (κλειδάριθμος), είτε δια ζώσης μέσω ΚΕΠ.

Το 2020, με την Απόφαση Δ.Σ. ΟΑΕΔ 1850/30/15.03.2020 (ΦΕΚ Β' 911/17.03.2020), προστέθηκε και η δυνατότητα ηλεκτρονικής εγγραφής των ανέργων.

Σήμερα, η διαδικασία ανανέωσης του δελτίου ανεργίας παρέχεται πλήρως ψηφιακά, με χρήση κωδικών TAXISnet και χωρίς υποχρέωση φυσικής παρουσίας, μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της ΔΥΠΑ (πρώην ΟΑΕΔ) και της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr. Η διαδικασία λειτουργεί πλέον σε καθεστώς σταθερής λειτουργικής κανονικότητας, με μειωμένη διοικητική επιβάρυνση για πολίτες και Δημόσια Διοίκηση, στο πλαίσιο των αρχών απλούστευσης και ψηφιοποίησης.

Παράλληλα, διατηρείται και η δια ζώσης διεκπεραίωση της διαδικασίας ανανέωσης του δελτίου ανεργίας, με τη φυσική παρουσία του ανέργου στα ΚΕΠ. Στην περίπτωση αυτή, ο πολίτης οφείλει να μεταβεί σε υπηρεσία ΚΕΠ εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, να ταυτοποιηθεί με έγγραφο ταυτοπροσωπίας και να δηλώσει τη συνέχιση της κατάστασης ανεργίας του. Η ανανέωση πραγματοποιείται από υπάλληλο της υπηρεσίας στην ηλεκτρονική εφαρμογή της ΔΥΠΑ.

Η δια ζώσης διαδικασία συνεπάγεται διοικητικό βάρος για τον πολίτη (χρόνος μετακίνησης και αναμονής) καθώς και για τη Δημόσια Διοίκηση (χρόνος εξυπηρέτησης και διαχείρισης).

Στην περίπτωση της ψηφιακής διαδικασίας, η ανανέωση του δελτίου ανεργίας πραγματοποιείται εξ ολοκλήρου ηλεκτρονικά, χωρίς φυσική παρουσία, μέσω των ψηφιακών υπηρεσιών της ΔΥΠΑ και του gov.gr. Ο πολίτης εισέρχεται στο πληροφοριακό σύστημα με τη χρήση προσωπικών κωδικών Taxisnet ή ΔΥΠΑ, επιλέγει τη σχετική υπηρεσία και επιβεβαιώνει τη συνέχιση της κατάστασης ανεργίας του. Η ανανέωση ολοκληρώνεται αυτόματα, χωρίς υποβολή δικαιολογητικών και χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, εφόσον δεν προκύπτουν ασυμφωνίες στοιχείων.

Η φυσική παρουσία στην υπηρεσία προβλέπεται μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις, όπως: ανάγκη επικαιροποίησης ή διόρθωσης στοιχείων, διασταυρωτικοί έλεγχοι καθώς και έπειτα

από πρόσκληση του ανέργου από την αρμόδια υπηρεσία. Η ψηφιακή υλοποίηση της διαδικασίας έχει οδηγήσει σε ουσιώδη μείωση του διοικητικού βάρους για τους πολίτες και τη Δημόσια Διοίκηση, περιορίζοντας τον απαιτούμενο χρόνο συμμόρφωσης, εξαλείφοντας τις μετακινήσεις και μειώνοντας τον χρόνο επεξεργασίας αιτημάτων από τις υπηρεσίες.

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	Δια ζώσης διαδικασία	Ηλεκτρονική διαδικασία
1. Αριθμός βημάτων διαδικασίας συνολικά	6	6
2. Αριθμός βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον	2	6
3. Αριθμός δικαιολογητικών <sup>1</sup> (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 για την δια ζώσης και για την ηλεκτρονική διαδικασία αντίστοιχα, με τη μέθοδο του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους (ΤΜΚ).

Τα στοιχεία παρασχέθηκαν από τη Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (ΔΥΠΑ), με τη συμπλήρωση σχετικού ερωτηματολογίου. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις εργασίας με στελέχη της ΔΥΠΑ 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 ΔΥΠΑ).

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

Παράμετρος	Δια ζώσης διαδικασία	Ηλεκτρονική διαδικασία
Στοιχεία χρήσης διαδικασίας		
Μέσος ετήσιος αριθμός ανανεώσεων δελτίου ανεργίας (3 τελευταία έτη)		2.600.000
Μέσος χρόνος πολίτη <sup>2</sup> για διεκπεραίωση της διαδικασίας	54 λεπτά	9 λεπτά
Μετάβαση, αναμονή, συγκέντρωση και κατάθεση δικαιολογητικών		
Μέσος χρόνος δημόσιας διοίκησης <sup>3</sup> για διεκπεραίωση της διαδικασίας	9 λεπτά	-
Χρόνοι παραλαβής, ελέγχου και επεξεργασίας αιτήσεων		
Άμεσο χρηματοοικονομικό κόστος <sup>4</sup>	-	-
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.

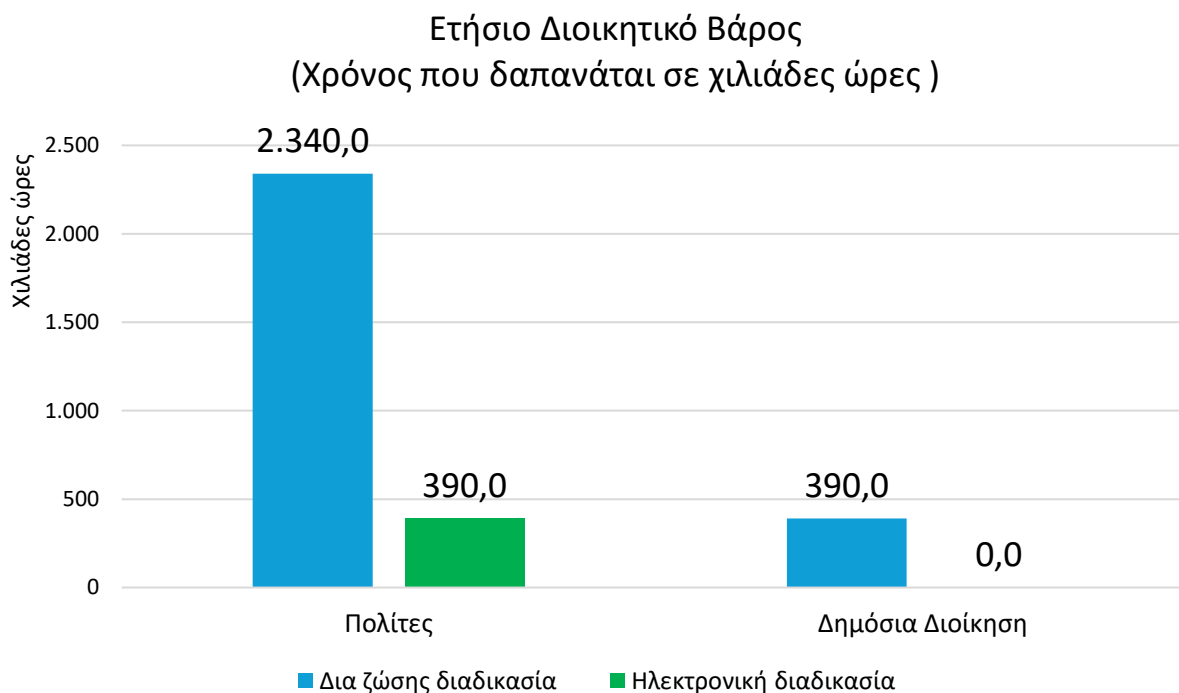
**3** | Αντίστοιχα, οι χρόνοι που αποδίδονται στη Δημόσια Διοίκηση εκφράζουν έναν μέσο χρόνο επεξεργασίας υπό κανονικές συνθήκες λειτουργίας. Σε περιπτώσεις προσωρινών περιορισμών, όπως μη διαθεσιμότητα προσωπικού, οι χρόνοι μπορεί να είναι υψηλότεροι, ενώ σε άλλες περιπτώσεις ενδέχεται να είναι χαμηλότεροι.

**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 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, είναι σημαντικά χαμηλότερο στην ηλεκτρονική διαδικασία τόσο για τους πολίτες όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση.

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



Ειδικότερα, για τους πολίτες καταγράφεται μείωση κατά 83,3% του διοικητικού βάρους σε χρόνο που καταναλώνεται για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας, και συγκεκριμένα από 54 λεπτά στη δια ζώσης διαδικασία σε μόλις 9 λεπτά στην πλήρη ψηφιακή υλοποίησή της.

Αντίστοιχα, για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, το διοικητικό βάρος μειώθηκε κατά 100%, δεδομένου ότι η αυτοματοποιημένη ανανέωση του Δελτίου ανεργίας μηδενίζει τον απαιτούμενο χρόνο χειροκίνητης διεκπεραίωσης και άμεσης εξυπηρέτησης από υπαλλήλους των ΚΕΠ.

Η μείωση χρόνου οφείλεται στο γεγονός ότι το σύνολο των ενεργειών που απαιτούν φυσική παρουσία, μετακινήσεις και αναμονή σε σημεία εξυπηρέτησης, εξαλείφονται στην ηλεκτρονική διαδικασία (μέσω της πλατφόρμας ΔΥΠΑ e Services IIS - oaed.gr, ή της πύλης gov.gr), με άμεση παραγωγή του αποτελέσματος.

Το διοικητικό βάρος που εξακολουθεί να αφορά τους πολίτες στην ηλεκτρονική διαδικασία, περιορίζεται αποκλειστικά στον χρόνο που απαιτείται για την εκτέλεση απλών ψηφιακών

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

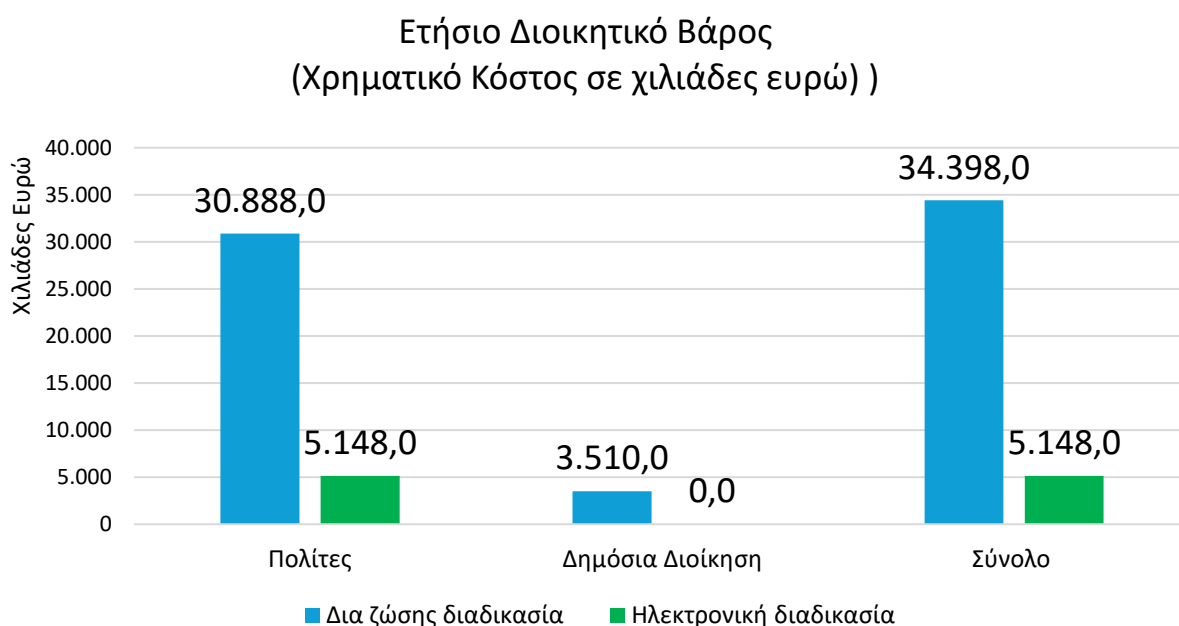
Με την ψηφιακή εξυπηρέτηση, ουσιαστικά απαλείφονται σε ετήσια βάση 2,6 εκατ. φυσικές αναμονές πολιτών σε «ουρά» καθώς, για κάθε μία από τις αιτήσεις, στην δια ζώσης επιλογή απαιτείται η μετάβαση σε ΚΕΠ τουλάχιστον μία φορά.

Σε όρους χρηματικής αποτίμησης, το διοικητικό βάρος παρουσιάζει σημαντική μείωση στην ψηφιακή μορφή της διαδικασίας, τόσο για πολίτες όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση.

Αναλυτικότερα, το κόστος ανά συναλλαγή με την ηλεκτρονική επιλογή υπολογίζεται σε 1,98 ευρώ για πολίτες και μηδενίζεται για τη Δημόσια Διοίκηση, από συνολικό κόστος 13,23 ευρώ ανά συναλλαγή στην δια ζώσης επιλογή (11,88 ευρώ για πολίτες και 1,35 ευρώ για τη Δημόσια Διοίκηση).

Η ετήσια συνολική μείωση κόστους ανέρχεται σε 85% (83,3% για πολίτες και 100% για τη Δημόσια Διοίκηση), ενώ το συνολικό ετήσιο όφελος εκτιμάται σε περίπου 29,2 εκατ. ευρώ (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2).

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2:** Ετήσιο Διοικητικό Βάρος σε χρηματικό κόστος (χιλιάδες ευρώ) 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 ψηφιακή παροχή της διαδικασίας ανανέωσης δελτίου ανεργίας από την ΔΥΠΑ, προκύπτει ουσιάδης θετικός αντίκτυπος για τους πολίτες, κυρίως μέσω της εξοικονόμησης χρόνου (και αποφυγής ταλαιπωρίας), καθώς καταργούνται πλήρως οι χρόνοι μετακίνησης και φυσικής αναμονής σε «ουρά» που απαιτούνται στη δια ζώσης επιλογή.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Ανανέωση δελτίου ανεργίας**

## 4. Ψηφιακή ωριμότητα διαδικασίας

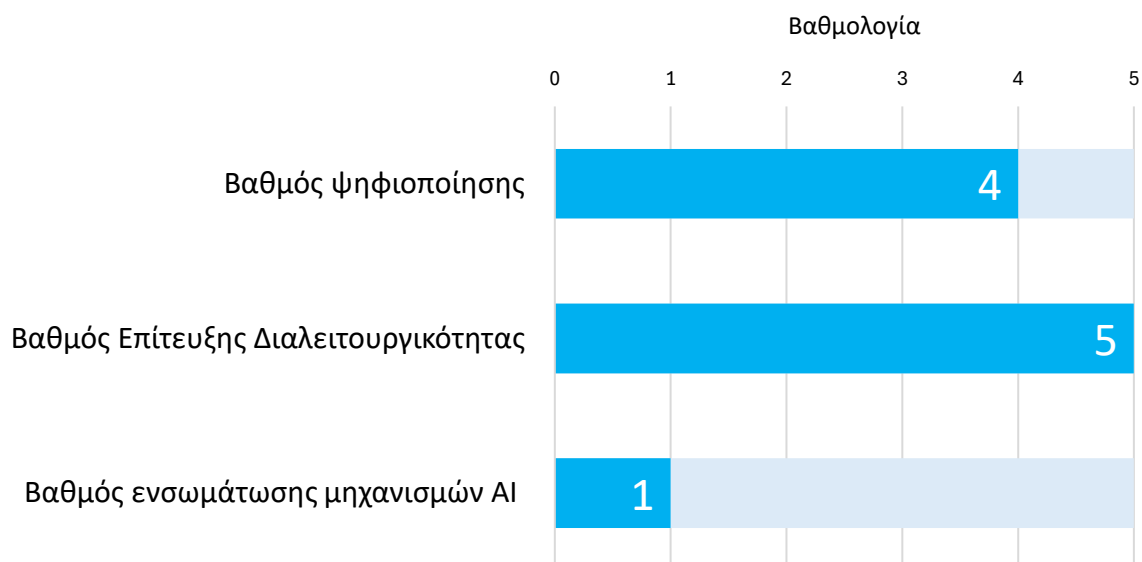
Στο πλαίσιο των μετρήσεων με βάση το διευρυμένο Μοντέλο Τυποποιημένου Κόστους, η κάθε διαδικασία αξιολογείται ως προς την ψηφιακή της ωριμότητα. Οι παράμετροι που εξετάζονται αφορούν τον βαθμό ψηφιοποίησης (επίπεδο αξιοποίησης της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr), τον βαθμό επίτευξης διαλειτουργικότητας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

Η διαδικασία: «Ανανέωση δελτίου ανεργίας» διαθέτει υψηλό επίπεδο ψηφιακής ωριμότητας, καθώς παρέχεται πλήρως ηλεκτρονικά, μέσω της πλατφόρμας ΔΥΠΑ e Services IIS - oaed.gr, ή του gov.gr, με άμεση παραγωγή του αποτελέσματος και χωρίς υποχρέωση φυσικής παρουσίας του πολίτη.

Η φυσική παρουσία στην αρμόδια υπηρεσία προβλέπεται μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις, όπως σε ανάγκη επικαιροποίησης ή διόρθωσης στοιχείων, τη διενέργεια διασταυρωτικών ελέγχων ή κατόπιν πρόσκλησης του ανέργου από την αρμόδια υπηρεσία.

Η υπηρεσία δεν χρησιμοποιεί μηχανισμούς AI, εκτός από τους μηχανισμούς αναζήτησης του gov.gr.

**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 (CO<sub>2</sub>). 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.

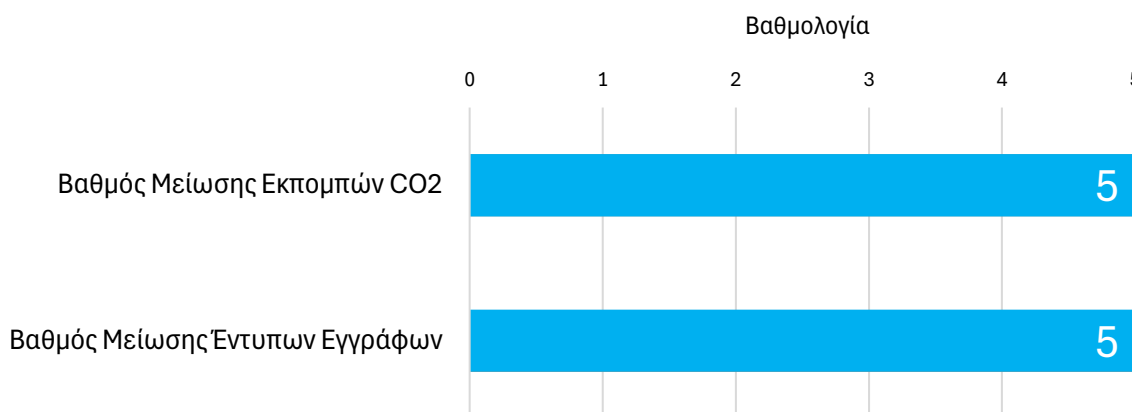
Ειδικότερα, στην δια ζώσης επιλογή, η διαδικασία: «Ανανέωση δελτίου ανεργίας» εκτιμάται<sup>5</sup> ότι συνεπάγεται περίπου 1,56 εκατ. μετακινήσεις πολιτών με Ι.Χ. ετησίως, καθώς και χρήση φυσικών εγγράφων που αντιστοιχούσαν σε περίπου 2,6 εκατ. φύλλα χαρτιού Α4.

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 3.773 τόνους CO<sub>2</sub>.



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 ΙΙΙ: «Διενέργεια μετρήσεων».

## 6. Οφέλη για τους χρήστες

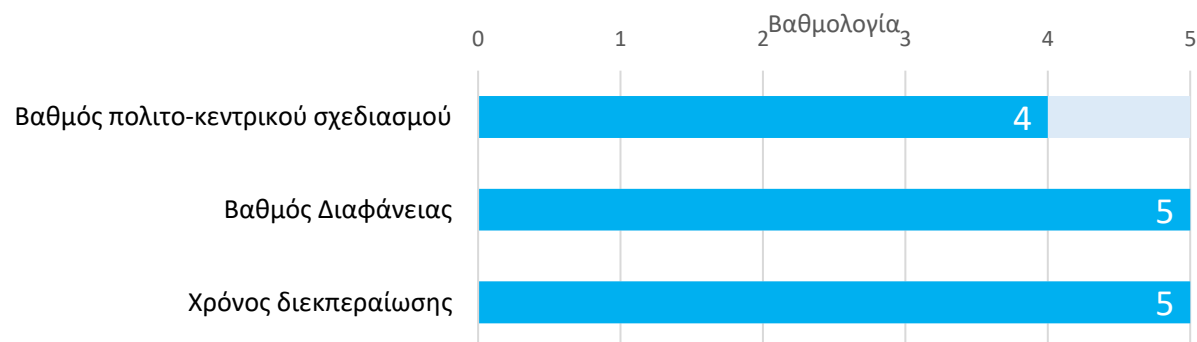
Κρίσιμες παράμετροι για την αξιολόγηση της ποιότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας αποτελούν ο βαθμός προσανατολισμού της προς τον χρήστη και τα απτά οφέλη που παράγει για αυτόν. Στο πλαίσιο των μετρήσεων που διενεργούνται με βάση το διευρυμένο Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους, η αξιολόγηση κάθε διοικητικής διαδικασίας 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: «Ανανέωση δελτίου ανεργίας» ενσωματώνει έξι (6) από τους σχετικούς μηχανισμούς υποστήριξης χρηστών<sup>6</sup>, καθώς παρέχονται οδηγίες χρήσης, στοιχεία επικοινωνίας, συχνές ερωτήσεις (FAQs), το σχετικό θεσμικό πλαίσιο, δυνατότητα ζωντανής εξυπηρέτησης ωφελουμένου (live chat ή live video) καθώς και παροχή υποδειγμάτων / παραδειγμάτων χρήσης της υπηρεσίας. Ωστόσο, υπάρχει περιθώριο βελτίωσης με την προσθήκη μηχανισμού, 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 ηλεκτρονική διαδικασία επιτρέπει την ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, αντί για φυσική παρουσία σε ΚΕΠ, και την άμεση έκδοση των βεβαιώσεων, μειώνοντας τον συνολικό χρόνο διεκπεραίωσης της διαδικασίας κατά 83%, από 54 σε 9 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 της ηλεκτρονικής διαδικασίας: «Ανανέωση Δελτίου Ανεργίας», προσφέροντας πολλαπλά οφέλη για τους πολίτες, τη Δημόσια Διοίκηση, το περιβάλλον και κατ' επέκταση τη συνολική λειτουργία του κράτους.

Αναλυτικότερα:

- ✓ Επιτυγχάνεται ετήσια εξοικονόμηση περίπου 29,2 εκατ. ευρώ για πολίτες και Δημόσια Διοίκηση, κυρίως λόγω της πλήρους εξάλειψης μετακινήσεων και φυσικής αναμονής σε «ουρά», που αντιστοιχεί σε μείωση κατά 85%.
- ✓ Καταργούνται σε ετήσια βάση περίπου 2,6 εκατ. περιπτώσεις φυσικής παρουσίας και αναμονής σε σημεία εξυπηρέτησης, με ουσιαστική αποσυμφόρηση των διοικητικών δομών.
- ✓ Ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας για τον αιτούντα περιορίζεται στα 9 λεπτά, καθώς μηδενίζονται οι χρόνοι μετάβασης και αναμονής σε ΚΕΠ/ ΔΥΠΑ.
- ✓ Το διοικητικό βάρος σε όρους δαπανώμενου χρόνου μειώνεται κατά 83,3% για πολίτες, ενώ για τη Δημόσια Διοίκηση η μείωση ανέρχεται σε 100%, λόγω πλήρους αυτοματοποίησης της διαδικασίας.
- ✓ Η κατανάλωση έντυπου υλικού μηδενίζεται, με ετήσια εξοικονόμηση περίπου 2,6 εκατ. φύλλων χαρτιού (μείωση 100%).
- ✓ Η περιβαλλοντική επίπτωση είναι επίσης σημαντική, καθώς η μείωση περίπου 1,56 εκατ. μετακινήσεων με Ι.Χ. και η εξάλειψη χρήσης χαρτιού οδηγούν σε εκτιμώμενη μείωση 3.773 τόνων εκπομπών CO<sub>2</sub> ετησίως.
- ✓ Η διαδικασία χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό αυτοματοποίησης, ενσωματωμένους μηχανισμούς υποστήριξης χρηστών και άμεση έκδοση του αποτελέσματος.

## 8. Παράρτημα I: Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας

### Δια ζώσης διαδικασία:

Βήμα	Περιγραφή
1. Μετάβαση σε ΚΕΠ	Ο πολίτης μεταβαίνει σε υπηρεσία ΚΕΠ.
2. Αναμονή για εξυπηρέτηση	Ο πολίτης αναμένει εξυπηρέτηση. Στη συνέχεια προσκομίζει στον υπάλληλο αντίγραφο δελτίου αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατηρίου.
3. Υποβολή αίτησης και κατάθεσης ταυτοποιητικών στοιχείων	Ο πολίτης υποβάλλει το αίτημα για ανανέωση δελτίου ανεργίας καθώς και ταυτοποιητικό έγγραφο.
4. Ηλεκτρονική ταυτοποίηση πολίτη στο Πληροφοριακό σύστημα και υποβολή του αιτήματος	Ο υπάλληλος του ΚΕΠ προβαίνει σε έλεγχο ταυτοπροσωπίας του πολίτη, με την επίδειξη ταυτοποιητικού εγγράφου εντός του πληροφοριακού συστήματος και υποβάλει το αίτημα.
5. Έγκριση ανανέωσης δελτίου ανεργίας	Ελέγχεται η κατάσταση του αιτούντος και επιβεβαιώνεται το δικαίωμα ανανέωσης και το σύστημα δίνει έγκριση για την ανανέωση του Ενεργού Δελτίου Ανεργίας.
6. Έκδοση και επίδοση στον πολίτη αποδεικτικού ανανέωσης δελτίου ανεργίας	Ο υπάλληλος ΚΕΠ εκτυπώνει και παραδίδει στον πολίτη το αποδεικτικό ανανέωσης δελτίου ανεργίας, όπου αναφέρεται και ο χρόνος της επόμενης ανανέωσης.

### Ηλεκτρονική διαδικασία

Βήμα	Περιγραφή
1. Είσοδος στην πλατφόρμα και αυθεντικοποίηση χρήστη	Η είσοδος στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΔΥΠΑ (πρώην ΟΑΕΔ) γίνεται μέσω gov.gr ή της ιστοσελίδας <a href="http://www.dypa.gov.gr">www.dypa.gov.gr</a> , κυρίως με προσωπικούς κωδικούς Taxisnet. Κατ' εξαίρεση, όπου αυτό δεν είναι δυνατό, η πρόσβαση πραγματοποιείται με όνομα χρήστη και συνθηματικό που εκδίδονται από τις Υπηρεσίες ΔΥΠΑ (ΚΠΑ2).
2. Συμπλήρωση Αριθμού Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΜΚΑ)	Για να ολοκληρωθεί η πιστοποίηση του χρήστη σε περίπτωση εισόδου μέσω πιστοποίησης από την ΑΑΔΕ,

Βήμα	Περιγραφή
	απαιτείται η συμπλήρωση του Αριθμού Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΜΚΑ).
3. Επιλογή "Ανανέωση τώρα..."	Επιλογή "Ανανέωση τώρα..." στα Βασικά στοιχεία της αρχικής σελίδας της καρτέλας χρήση, μετά την είσοδο στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.
4. Αποδοχή Όρων και Προϋποθέσεων	Μετά την ανάγνωση του κειμένου στην καρτέλα που εμφανίζεται, δηλώνεται υπεύθυνα ότι διαβάστηκαν και γίνονται αποδεκτοί οι Όροι και Προϋποθέσεις ανανέωσης του Δελτίου ανεργίας, επιλέγοντας ΝΑΙ στο σχετικό πεδίο.
5. Επιλογή και επιβεβαίωση της Ανανέωσης Δελτίου Ανεργίας	Το πληροφοριακό σύστημα ζητά την επιβεβαίωση (ΟΚ) ανανέωσης του δελτίου ανεργίας του πολίτη.
6. Έκδοση Αποδεικτικού Ανανέωσης	Μετά την επιβεβαίωση εμφανίζεται το μήνυμα ολοκλήρωσης και η επιλογή "Αποδεικτικό Ανανέωσης", μέσω της οποίας εκδίδεται Αποδεικτικό όπου αναφέρεται και ο χρόνος της επόμενης ανανέωσης.

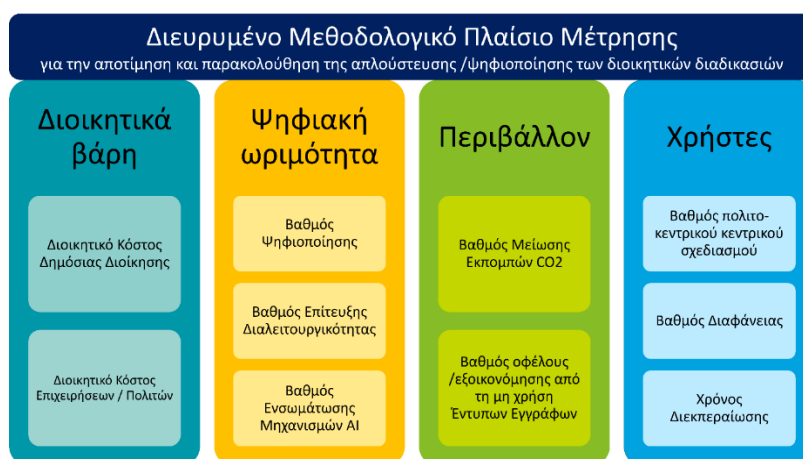
## 9. Παράρτημα II: Μεθοδολογικό πλαίσιο

### Βασικές έννοιες και ορισμοί

Το μεθοδολογικό πλαίσιο μέτρησης για την αποτίμηση και παρακολούθηση της απλούστευσης /ψηφιοποίησης των διοικητικών διαδικασιών στην Ελλάδα περιλαμβάνει τέσσερις (4) 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: **Ανανέωση δελτίου ανεργίας**

- 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).

## 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 CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub>

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 CO<sub>2</sub>
2. [20% έως 40%) μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub>
3. [40% έως 60%) μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub>
4. [60% έως 80%) μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub>
5. [80% έως 100%) μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub>

### 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 τη Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (ΔΥΠΑ), μέσω ειδικού ερωτηματολογίου, αναλυτικά στοιχεία σχετικά με τα βήματα, τους χρόνους και τα στοιχεία χρήσης της διαδικασίας για την δια ζώσης και την ψηφιακή μορφή διεκπεραίωσής της.

### Στοιχεία χρήσης διαδικασίας

Για τη διευκόλυνση των μετρήσεων και τη διατήρηση της συγκρισιμότητας μεταξύ της δια ζώσης και της ηλεκτρονικής παροχής της διαδικασίας, τα στοιχεία χρήσης (αριθμός αιτήσεων) αναφέρονται στο πλέον πρόσφατο έτος για το οποίο υπάρχουν διαθέσιμα δεδομένα για την ηλεκτρονική διαδικασία, με στόχο την ποσοτικοποίηση των σχετικών οφελών.

Σύμφωνα με τα στοιχεία της ΔΥΠΑ, στην περίπτωση της διαδικασίας: «Ανανέωση Δελτίου Ανεργίας», κατά το έτος 2024 εκδόθηκαν ηλεκτρονικά συνολικά 2.600.000 ανανεώσεις δελτίων ανεργίας. Η διαδικασία ανανέωσης δελτίου ανεργίας εκτελείται σε τριμηνιαία βάση, γεγονός που συνεπάγεται ότι κάθε εγγεγραμμένος άνεργος οφείλει να προβαίνει σε τέσσερις (4) ανανεώσεις ετησίως, προκειμένου να διατηρεί ενεργό το δελτίο του, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο της ΔΥΠΑ (πρώην ΟΑΕΔ). Κατά το έτος αναφοράς, ο αριθμός των μοναδικών ωφελούμενων που προέβησαν σε τουλάχιστον μία ανανέωση δελτίου ανεργίας ανέρχεται σε περίπου 650.000 άτομα.

### Χρόνοι διεκπεραίωσης

Μετά από συνεντεύξεις με αρμόδια στελέχη της ΔΥΠΑ, καταγράφηκαν εκτιμήσεις για τους χρόνους διεκπεραίωσης της διαδικασίας ανανέωσης δελτίου ανεργίας ανάλογα με τη μέθοδο εξυπηρέτησης. Οι εκτιμήσεις παρουσιάζονται αναλυτικά παρακάτω:

#### Δια ζώσης διαδικασία

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
1. Μετάβαση σε ΚΕΠ	30	30	-
2. Αναμονή για εξυπηρέτηση	12	12	-
3. Υποβολή αίτησης και κατάθεσης ταυτοποιητικών στοιχείων	3	3	-
4. Ηλεκτρονική ταυτοποίηση πολίτη στο Πληροφοριακό σύστημα και υποβολή του αιτήματος	4	4	4
5. Έγκριση ανανέωσης δελτίου ανεργίας	3	3	3

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
6. Έκδοση και επίδοση στον πολίτη αποδεικτικού ανανέωσης δελτίου ανεργίας	2	2	2
<b>Συνολικός Χρόνος</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>9</b>

### Ηλεκτρονική διαδικασία

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
1. Είσοδος στην πλατφόρμα και αυθεντικοποίηση χρήστη	3	3	-
2. Συμπλήρωση Αριθμού Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΜΚΑ)	1	1	-
3. Επιλογή "Ανανέωση τώρα..."	1	1	-
4. Αποδοχή Όρων και Προϋποθέσεων	3	3	-
5. Επιλογή και επιβεβαίωση της Ανανέωσης Δελτίου Ανεργίας	0,5	0,5	-
6. Έκδοση Αποδεικτικού Ανανέωσης	0,5	0,5	-
<b>Συνολικός Χρόνος</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	-

Για τους πολίτες οι χρόνοι υπολογίστηκαν ως ακολούθως:

- Ο μέσος χρόνος μετάβασης σε και από τα ΚΕΠ για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας υπολογίστηκε βάσει του χρόνου που δόθηκε από τη ΔΥΠΑ 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 τη ΔΥΠΑ 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).

- 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<sup>7</sup> 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).

### Υπολογισμοί μείωσης εκπομπών CO<sub>2</sub>

Για τον υπολογισμό των περιβαλλοντικών οφελών και ειδικότερα της μείωσης των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO<sub>2</sub>) 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 (ΚΕΠ) 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%<sup>8</sup>. Το ποσοστό αυτό θεωρήθηκε αντιπροσωπευτικό, δεδομένου ότι η πλειονότητα των ΚΕΠ εξυπηρετεί πολίτες αστικών και περιφερειακών περιοχών.

---

7| [https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/lc\\_lci\\_lev/default/table?lang=en&category=labour.lc.lcan](https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/lc_lci_lev/default/table?lang=en&category=labour.lc.lcan) .

8| Eurostat: Travel distance per person per day by main travel mode for urban mobility on all days

- 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)<sup>9</sup>, 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 CO<sub>2</sub> ανά χιλιόμετρο. Σύμφωνα με στοιχεία της Eurostat<sup>10</sup>, για οχήματα της συγκεκριμένης τεχνολογικής γενιάς, οι μέσες εκπομπές ανέρχονται σε περίπου 160,8 γραμμάρια CO<sub>2</sub> ανά χιλιόμετρο (gr CO<sub>2</sub>/km). Ο συντελεστής αυτός χρησιμοποιήθηκε για τον υπολογισμό των εκπομπών που αποφεύγονται λόγω της εξάλειψης των φυσικών μετακινήσεων των πολιτών προς τα ΚΕΠ.
- Παράλληλα, για την αποτίμηση της περιβαλλοντικής επίπτωσης από τη μείωση της χρήσης έντυπων εγγράφων, υιοθετήθηκε συντελεστής εκπομπών CO<sub>2</sub> ανά φύλλο χαρτιού A4. Σύμφωνα με μελέτες<sup>11</sup> που συγκρίνουν διαφορετικές μεθοδολογίες εκτίμησης του ανθρακικού αποτυπώματος του χαρτιού γραφείου, κάθε φύλλο A4 αντιστοιχεί, κατά μέσο όρο, σε περίπου 4 γραμμάρια CO<sub>2</sub>, 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 τα ΚΕΠ., χρησιμοποιήθηκαν στοιχεία για τη μέση ταχύτητα κυκλοφορίας οχημάτων στα δύο μεγαλύτερα αστικά κέντρα της χώρας. Σύμφωνα με τον δείκτη κυκλοφορίας TomTom Traffic Index (έτος 2024)<sup>12</sup>, 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.

---

9 | 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/>

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

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

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

