

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:

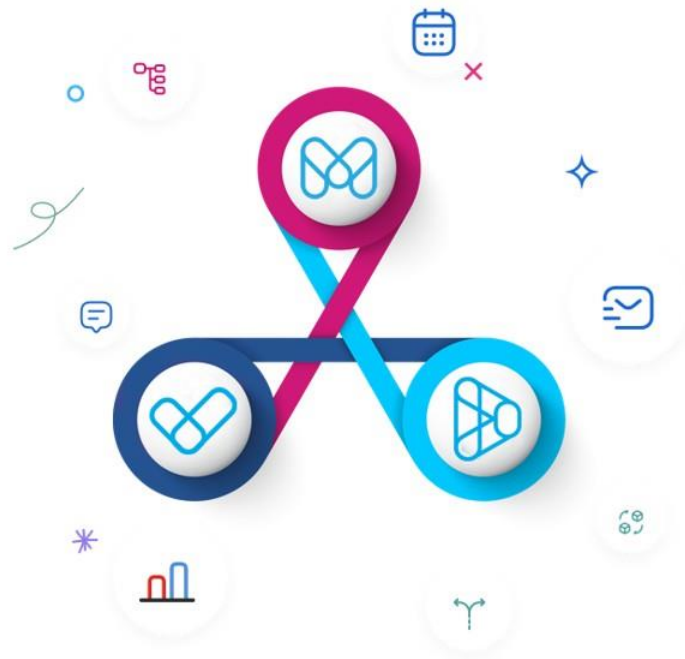
Επίδομα παιδιού

ΜΑΙΟΣ 2026



Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή.....	3
2. Ταυτότητα διαδικασίας	6
3. Διοικητικά βάρη διαδικασίας	8
4. Ψηφιακή ωριμότητα διαδικασίας	13
5. Οφέλη για το περιβάλλον.....	15
6. Οφέλη για τους χρήστες.....	16
7. Συμπεράσματα	17
8. Παράρτημα I: Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας	18
9. Παράρτημα II: Μεθοδολογικό πλαίσιο.....	19
10. Παράρτημα III: Διενέργεια μετρήσεων	25



1. Εισαγωγή

Οι μετρήσεις μείωσης της γραφειοκρατίας αποτελούν κρίσιμο εργαλείο για την ποσοτικοποίηση των ωφελειών που προκύπτουν από την απλούστευση και τον ψηφιακό μετασχηματισμό διοικητικών διαδικασιών. Μέσω αυτών, καθίσταται δυνατή η τεκμηριωμένη αποτίμηση των παρεμβάσεων της Δημόσιας Διοίκησης, παρέχοντας αφενός στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής αξιόπιστα δεδομένα για τον σχεδιασμό μελλοντικών πρωτοβουλιών και αφετέρου στους πολίτες μια απτή εικόνα της προόδου που συντελείται στη βελτίωση της εξυπηρέτησης.

Στο πλαίσιο των δράσεων του Παρατηρητηρίου για τη Γραφειοκρατία, διενεργήθηκε από το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου (ΕΚΤ), ως αρμόδιος φορέας για τη λειτουργία του Εκτελεστικού Μηχανισμού του, η μέτρηση του διοικητικού βάρους της διαδικασίας «**Επίδομα παιδιού**» του Οργανισμού Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΟΠΕΚΑ) του Υπουργείου Κοινωνικής Συνοχής και Οικογένειας.



Η εν λόγω διαδικασία αποτελεί εξαρχής παράδειγμα σύγχρονης ψηφιακής και απλοποιημένης διοικητικής πρακτικής, καθώς σχεδιάστηκε και τέθηκε σε εφαρμογή χωρίς να έχει προηγηθεί στάδιο φυσικής ή μη ψηφιακής υλοποίησης. Ως εκ τούτου, η παρούσα ανάλυση επικεντρώνεται πρωτίστως στην αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης, ενώ συμπληρωματικά προσεγγίζει τις ωφέλειες που απορρέουν από τον ψηφιακό σχεδιασμό της διαδικασίας.

Παράλληλα, για λόγους πληρότητας και ερμηνευτικής τεκμηρίωσης, λαμβάνεται υπόψη το ευρύτερο διοικητικό περιβάλλον προ της εκτεταμένης ψηφιοποίησης (ιδίως έως το 2017), κατά το οποίο η παροχή κοινωνικών επιδομάτων χαρακτηριζόταν από μεγαλύτερο βαθμό διοικητικής επιβάρυνσης, περιορισμένη αξιοποίηση διαλειτουργικότητας και αυξημένες απαιτήσεις υποβολής στοιχείων από τους πολίτες. Η αναφορά αυτή αξιοποιείται αποκλειστικά ως εννοιολογικό πλαίσιο σύγκρισης και δεν συνιστά άμεση συγκριτική αποτίμηση της ίδιας διαδικασίας.

Αναλυτικότερα, η μέτρηση του διοικητικού βάρους πραγματοποιήθηκε με στόχο την αποτύπωση της υφιστάμενης λειτουργίας της διαδικασίας και του βαθμού ψηφιοποίησης της, βάσει του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους (Standard Cost Model - SCM). Παράλληλα, αξιολογήθηκαν συμπληρωματικές διαστάσεις που αφορούν τον βαθμό ψηφιακής ωριμότητας, τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις και τα οφέλη για τους χρήστες.

Για την αποτελεσματική διεξαγωγή της μέτρησης, αξιοποιήθηκαν στοιχεία της Οργανισμού Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΟΠΕΚΑ) καθώς και τα αποτελέσματα συναντήσεων εργασίας με στελέχη του, με στόχο την εμβάθυνση στα επιμέρους κρίσιμα σημεία της διαδικασίας. Παράλληλα πραγματοποιήθηκε έρευνα γραφείου για τη συλλογή σχετικών δεδομένων απαραίτητων για τη διενέργεια της μέτρησης (π.χ. χρόνοι, κόστη, χαρακτηριστικά διαδικασίας).

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

Μέτρηση της διαδικασίας Επίδομα Παιδιού

Αποτελέσματα απλούστευσης / ψηφιοποίησης

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΒΑΡΗ

Ελαχιστοποίηση χρόνου και κόστους

- για πολίτες
- για Δημόσια Διοίκηση



ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Μηδενική περιβαλλοντική επίπτωση

ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ

Πλήρως ψηφιακή διαδικασία

- υψηλή διαλειτουργικότητα
- απεξάρτηση από φυσικά σημεία εξυπηρέτησης



ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΡΗΣΤΗ

Πολιτο-κεντρικός σχεδιασμός και διαφάνεια

- ενσωματωμένη υποστήριξη χρηστών

Στοιχεία ανά συναλλαγή

Πολίτες



4 λεπτά

μέσος χρόνος που αφιερώνει ο αιτών για την ολοκλήρωση της διαδικασίας



0,88 ευρώ

μέσο κόστος πολίτη / επιχείρησης για την ολοκλήρωση της διαδικασίας

Δημόσια Διοίκηση



5 λεπτά

μέσος χρόνος Δημόσιας Διοίκησης για την ολοκλήρωση της διαδικασίας



0,75 ευρώ

μέσο κόστος Δημόσιας Διοίκησης για την ολοκλήρωση της διαδικασίας

Ετήσιο κόστος διαδικασίας



1,3 εκατ. ευρώ

Συνολικό κόστος για πολίτες και Δημόσια Διοίκηση

2. Ταυτότητα διαδικασίας

Η διαδικασία «Επίδομα Παιδιού» απευθύνεται σε φυσικά πρόσωπα που πληρούν συγκεκριμένα εισοδηματικά, οικογενειακά και φορολογικά κριτήρια και αφορά τη χορήγηση οικονομικής ενίσχυσης για την υποστήριξη οικογενειών με εξαρτώμενα τέκνα. Το επίδομα καταβάλλεται με βάση τον αριθμό των τέκνων και το ισοδύναμο οικογενειακό εισόδημα, στο πλαίσιο της κοινωνικής πολιτικής ενίσχυσης των νοικοκυριών.

Η διαδικασία χρησιμοποιείται σε ετήσια βάση από πολύ μεγάλο αριθμό πολιτών και αποτελεί μία από τις βασικές επαναλαμβανόμενες κοινωνικές παροχές του κράτους. Η υποβολή της αίτησης είναι επαναλαμβανόμενη και συνδέεται άμεσα με την ετήσια υποβολή της δήλωσης φορολογίας εισοδήματος, καθώς προϋποθέτει την επικαιροποίηση των φορολογικών και οικογενειακών στοιχείων του δικαιούχου.

Σε αντίθεση με το προγενέστερο καθεστώς παροχής οικογενειακών επιδομάτων (ιδίως έως το 2017), το οποίο χαρακτηριζόταν από επιμέρους και κατακερματισμένες παροχές (π.χ. ενιαίο επίδομα στήριξης τέκνων και ειδικά επιδόματα τρίτεκνων/πολυτέκνων μέσω ΟΓΑ), με αυξημένες διοικητικές απαιτήσεις και περιορισμένη διαλειτουργικότητα, η διαδικασία επιδόματος παιδιού έχει ενοποιηθεί και υλοποιείται πλέον ως ενιαία ψηφιακή υπηρεσία, μειώνοντας σημαντικά την πολυπλοκότητα και το διοικητικό βάρος.

Η διαδικασία υλοποιείται εξ ολοκλήρου σε ψηφιακό περιβάλλον μέσω της πλατφόρμας του ΟΠΕΚΑ, με σημείο πρόσβασης την ηλεκτρονική εφαρμογή υποβολής της αίτησης, η οποία είναι διαθέσιμη και μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr. Δεν απαιτείται φυσική παρουσία του πολίτη σε υπηρεσία της Δημόσιας Διοίκησης, ενώ η υποβολή και επεξεργασία της αίτησης βασίζεται σε εκτεταμένη διαλειτουργικότητα με πληροφοριακά συστήματα της ΑΑΔΕ και άλλων φορέων.

Ο πολίτης ταυτοποιείται μέσω των προσωπικών κωδικών TAXISnet και υποβάλλει ηλεκτρονικά την αίτηση, δηλώνοντας ή επιβεβαιώνοντας τα στοιχεία των εξαρτώμενων τέκνων, της οικογενειακής κατάστασης και λοιπά απαιτούμενα δεδομένα. Σημαντικό μέρος των πληροφοριών (όπως εισοδηματικά στοιχεία, οικογενειακή κατάσταση, στοιχεία τέκνων και τραπεζικός λογαριασμός IBAN) αντλείται αυτόματα από διασυνδεδεμένα πληροφοριακά συστήματα, περιορίζοντας σημαντικά την ανάγκη προσκόμισης δικαιολογητικών.

Η διαδικασία περιλαμβάνει αυτοματοποιημένα στάδια ελέγχου επιλεξιμότητας, διασταύρωσης στοιχείων και υπολογισμού του δικαιούμενου ποσού, καθώς και διαλειτουργικότητα για την καταβολή του επιδόματος στον δηλωθέντα τραπεζικό λογαριασμό του δικαιούχου. Ο πολίτης ενημερώνεται ψηφιακά για την πορεία της αίτησης και τις πληρωμές, χωρίς να απαιτείται καμία φυσική επαφή με διοικητική υπηρεσία.

Η διαδικασία χορήγησης επιδόματος παιδιού υλοποιείται σε πλήρως ψηφιακό περιβάλλον και χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό αυτοματοποίησης, γεγονός που συμβάλλει στη βελτίωση της ταχύτητας εξυπηρέτησης και στην ενίσχυση της διαφάνειας και της ακρίβειας των ελέγχων. Ο ψηφιακός σχεδιασμός της διαδικασίας περιορίζει την ανάγκη επαναλαμβανόμενων ενεργειών εκ μέρους του πολίτη και διασφαλίζει εύκολη και άμεση πρόσβαση σε μία από τις βασικότερες κοινωνικές παροχές του κράτους.

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

ΠΙΝΑΚΑΣ1: Συνοπτική εικόνα της διαδικασίας

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

Τα βήματα της διαδικασίας καταγράφονται στο [Παράρτημα Ι](#): «Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας» (σελ. 16).

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

3. Διοικητικά βάρη διαδικασίας

Για τη διενέργεια των μετρήσεων αξιοποιήθηκαν στατιστικά στοιχεία από τον Οργανισμό Πρωτογενών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΟΠΕΚΑ), με τη συμπλήρωση σχετικού ερωτηματολογίου. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκε έρευνα γραφείου και συνεντεύξεις με στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, με στόχο την εμβάθυνση στα επιμέρους κρίσιμα σημεία της διαδικασίας και τη συλλογή δεδομένων απαραίτητων για τη μέτρηση του διοικητικού βάρους (π.χ., χρόνοι διεκπεραίωσης, επιμέρους διοικητικές ενέργειες, κόστη).

Σύμφωνα με τα διαθέσιμα στοιχεία, προσδιορίστηκαν οι βασικές μεταβλητές της διαδικασίας, οι οποίες χρησιμοποιήθηκαν για τη μέτρηση του διοικητικού βάρους τόσο για τους πολίτες όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση (εν προκειμένω τον ΟΠΕΚΑ).

Η διαδικασία χορήγησης επιδόματος παιδιού υλοποιείται εξ ολοκλήρου σε ψηφιακό περιβάλλον, με αποτέλεσμα ο χρόνος που απαιτείται από τον πολίτη να περιορίζεται στις βασικές ενέργειες που σχετίζονται με την υποβολή και οριστικοποίηση της αίτησης. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας πραγματοποιείται χωρίς φυσική παρουσία σε υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης και χωρίς ανάγκη προσκόμισης δικαιολογητικών, καθώς τα απαιτούμενα στοιχεία αντλούνται αυτόματα μέσω διαλειτουργικότητας με τα πληροφοριακά συστήματα της ΑΑΔΕ και άλλων φορέων.

Ο ψηφιακός τρόπος παροχής της υπηρεσίας διασφαλίζει ενιαία και τυποποιημένη εξυπηρέτηση για το σύνολο των αιτούντων, ανεξαρτήτως γεωγραφικής περιοχής, ενώ η διασύνδεση με τη φορολογική δήλωση (Ε1) επιτρέπει την αυτοματοποιημένη αξιοποίηση επικαιροποιημένων στοιχείων.

Η υποβολή και επεξεργασία της αίτησης πραγματοποιείται με περιορισμένες απαιτήσεις σε όρους χρόνου και ενεργειών εκ μέρους του πολίτη, καθώς σημαντικό μέρος των δεδομένων (εισοδηματικά στοιχεία, οικογενειακή κατάσταση, στοιχεία τέκνων, IBAN) αντλείται αυτόματα. Ο ψηφιακός σχεδιασμός της διαδικασίας συμβάλλει καθοριστικά στη βελτίωση της εμπειρίας του χρήστη, καθιστώντας τη διαδικασία απλή, προβλέψιμη και εύκολα επαναλαμβανόμενη σε ετήσια βάση.

Σε σχέση με το προγενέστερο καθεστώς παροχής οικογενειακών επιδομάτων (έως το 2017), όπου η διαχείριση των αιτήσεων πραγματοποιούνταν μέσω επιμέρους και μη ενοποιημένων διαδικασιών, με αυξημένες απαιτήσεις υποβολής στοιχείων και περιορισμένη διαλειτουργικότητα, η υφιστάμενη διαδικασία εμφανίζει σημαντικά μειωμένο διοικητικό βάρος, κυρίως λόγω της πλήρους ψηφιοποίησης και της αυτοματοποιημένης επεξεργασίας των αιτήσεων.

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

Παράμετρος	Υφιστάμενη διαδικασία 2025
Συχνότητα εκτέλεσης διαδικασίας	
Μέσος ετήσιος αριθμός αιτήσεων για την διαδικασία Επίδομα παιδιού	839.937

Παράμετρος	Υφιστάμενη διαδικασία 2025
Μέσος χρόνος ² πολίτη για ολοκλήρωση της διαδικασίας	4 λεπτά
Μέσος χρόνος δημόσιας διοίκησης για ολοκλήρωση της διαδικασίας	5 λεπτά
Άμεσο χρηματοοικονομικό κόστος ³ Έκδοση παραβόλων	-

Από την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας «Επίδομα Παιδιού» προκύπτει ουσιαστικός θετικός αντίκτυπος για τους πολίτες, κυρίως μέσω της σημαντικής εξοικονόμησης χρόνου και της μείωσης της διοικητικής επιβάρυνσης, καθώς καταργούνται πλήρως οι απαιτήσεις φυσικής παρουσίας, μετακίνησης και αναμονής σε «ουρά», που χαρακτήριζαν το προγενέστερο καθεστώς παροχής οικογενειακών επιδομάτων.

Να σημειωθεί ότι έως και την περίοδο πριν την ενοποίηση και ψηφιοποίηση των οικογενειακών επιδομάτων (έως το 2017), η διαδικασία χορήγησης σχετικών παροχών πραγματοποιούνταν μέσω επιμέρους διοικητικών πρακτικών, οι οποίες συχνά απαιτούσαν φυσική παρουσία του ενδιαφερομένου σε υπηρεσίες, υποβολή δικαιολογητικών και χειροκίνητη επεξεργασία των αιτήσεων.

Μετά την καθιέρωση της ενιαίας ψηφιακής διαδικασίας υποβολής της αίτησης, η εξυπηρέτηση πραγματοποιείται αποκλειστικά μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του ΟΠΕΚΑ, με αποτέλεσμα την πλήρη εξάλειψη της ανάγκης φυσικής εξυπηρέτησης.

Σύμφωνα με τα διαθέσιμα στοιχεία, κατά το έτος 2025 υποβλήθηκαν αιτήσεις από 839.837 μοναδικά ΑΦΜ, γεγονός που αποτυπώνει τη μαζικότητα της υπηρεσίας. Με βάση το πλήθος αυτό, εκτιμάται ότι, υπό το προγενέστερο καθεστώς, θα απαιτούνταν τουλάχιστον 839.837 φυσικές επισκέψεις σε διοικητικές υπηρεσίες, δεδομένου ότι για κάθε αίτηση θα ήταν αναγκαία τουλάχιστον μία μετάβαση και αναμονή για εξυπηρέτηση.

Η πλήρης ψηφιοποίηση της διαδικασίας έχει, συνεπώς, οδηγήσει σε ουσιαστική εξάλειψη ενός πολύ μεγάλου αριθμού φυσικών μετακινήσεων και αναμονών, συμβάλλοντας παράλληλα στη σημαντική αποσυμφόρηση των διοικητικών υπηρεσιών. Επιπλέον, η ευκολία και η ταχύτητα της ηλεκτρονικής διαδικασίας ενισχύουν τη συστηματική χρήση της υπηρεσίας, καθώς οι πολίτες μπορούν να υποβάλλουν και να επικαιροποιούν την αίτησή τους άμεσα, χωρίς περιορισμούς τύπου και χρόνου.

²Οι χρόνοι αντιπροσωπεύουν έναν ενδεικτικό μέσο όρο. Εξοικειωμένοι πολίτες μπορεί να ολοκληρώνουν τη διαδικασία πιο γρήγορα, ενώ άλλοι πιο αργά συμπεριλαμβανομένων λόγων όπως π.χ. η λάθος συμπλήρωση κωδικού. Αντίστοιχα για τη Δημόσια Διοίκηση, οι χρόνοι αντιπροσωπεύουν έναν μέσο όρο, επομένως σε περιπτώσεις προσωρινής μη διαθεσιμότητας προσωπικού (π.χ. λόγω ασθένειας ή προσωρινών ελλείψεων) οι χρόνοι αναμένεται να ήταν υψηλότεροι, ενώ σε ορισμένες περιπτώσεις αναμένεται να ήταν χαμηλότεροι

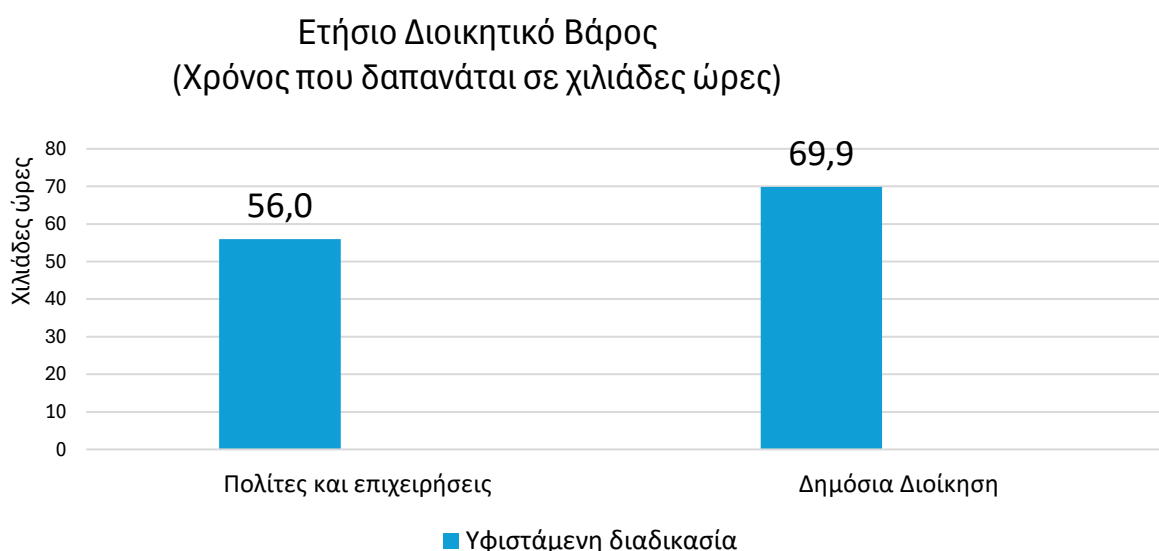
³ Παρόλο που με την αυστηρή έννοια το άμεσο χρηματοοικονομικό κόστος δεν περιλαμβάνεται στα διοικητικά βάρη, είναι σκόπιμο να εξετάζονται, να καταγράφονται και να δημοσιοποιούνται περιπτώσεις απλούστευσης στις οποίες μειώνεται ο αριθμός των απαιτούμενων δικαιολογητικών

Παράλληλα, η δυνατότητα επανυποβολής ή τροποποίησης της αίτησης σε ψηφιακό περιβάλλον διευκολύνει την προσαρμογή της στις μεταβολές της οικογενειακής κατάστασης, χωρίς να απαιτείται νέα φυσική παρουσία ή προσκόμιση δικαιολογητικών. Κατά συνέπεια, η απλούστευση της διαδικασίας δεν επιφέρει μόνο μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης, αλλά και ουσιαστική βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πολιτών.

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 αποτυπώνεται στο Διάγραμμα 1, το ετήσιο διοικητικό βάρος της διαδικασίας, σε όρους χρόνου που δαπανάται, διαμορφώνεται σε χαμηλά επίπεδα τόσο για τους πολίτες όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση, γεγονός που συνδέεται άμεσα με τον πλήρως ψηφιακό χαρακτήρα της υπηρεσίας.

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



Η διαδικασία υποβολής της αίτησης για το επίδομα παιδιού υλοποιείται εξ ολοκλήρου σε ψηφιακό περιβάλλον, με αποτέλεσμα ο απαιτούμενος χρόνος για τον πολίτη να περιορίζεται αποκλειστικά σε βασικές ενέργειες πλοήγησης, επιβεβαίωσης στοιχείων και οριστικοποίησης της αίτησης. Αντίστοιχα, από την πλευρά της Δημόσιας Διοίκησης, η επεξεργασία των αιτήσεων πραγματοποιείται σε μεγάλο βαθμό αυτοματοποιημένα, μέσω ηλεκτρονικών διασταυρώσεων και προκαθορισμένων κανόνων επιλεξιμότητας.

Η υφιστάμενη μορφή της διαδικασίας επιτρέπει τη διαχείριση πολύ μεγάλου όγκου αιτήσεων σε ετήσια βάση, χωρίς αντίστοιχη επιβάρυνση σε ανθρώπινο χρόνο, αναδεικνύοντας την αποδοτικότητα του ψηφιακού μοντέλου εξυπηρέτησης.

Για λόγους ερμηνευτικής τεκμηρίωσης, επισημαίνεται ότι στο προγενέστερο καθεστώς παροχής οικογενειακών επιδομάτων (έως το 2017), οι σχετικές διαδικασίες υλοποιούνταν μέσω επιμέρους διοικητικών πρακτικών, με σημαντικά υψηλότερες απαιτήσεις σε χρόνο, λόγω φυσικής παρουσίας, μετακινήσεων και υποβολής δικαιολογητικών. Η σύγκριση αυτή έχει ποιοτικό χαρακτήρα και αναδεικνύει τη μετατόπιση προς ένα πλήρως ψηφιοποιημένο και αυτοματοποιημένο μοντέλο εξυπηρέτησης.

Συνεπώς, το διοικητικό βάρος που αποτυπώνεται στο Διάγραμμα αφορά κυρίως τον χρόνο που απαιτείται για την εκτέλεση απλών ψηφιακών ενεργειών εκ μέρους των πολιτών, ενώ για τη Δημόσια Διοίκηση περιορίζεται σε λειτουργίες παρακολούθησης και διαχείρισης εξαιρέσεων, χωρίς ανάγκη άμεσης χειροκίνητης εξυπηρέτησης.

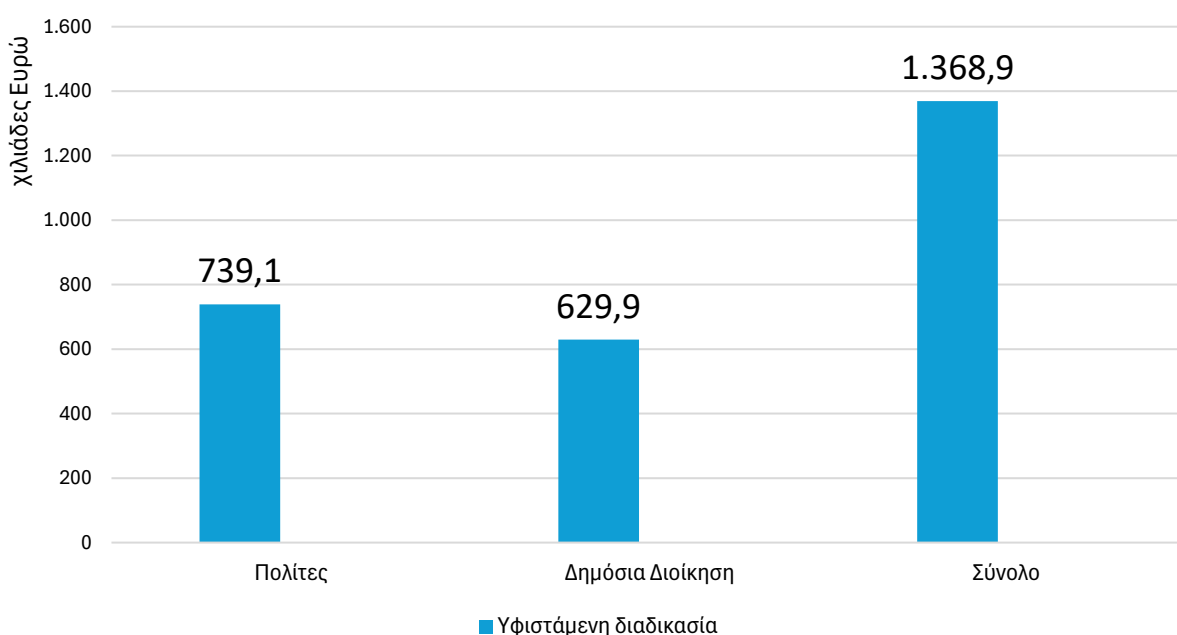
Όσον αφορά το διοικητικό βάρος, το κόστος ανά συναλλαγή εκτιμάται σε περίπου 0,88 ευρώ για τους πολίτες και 0,75 ευρώ για τη Δημόσια Διοίκηση, με το συνολικό κόστος ανά εκτέλεση της διαδικασίας να ανέρχεται σε 1,63 ευρώ. Τα επίπεδα αυτά προκύπτουν κυρίως από τον περιορισμένο χρόνο απασχόλησης και τον υψηλό βαθμό αυτοματοποίησης της διαδικασίας.

Το ετήσιο συνολικό κόστος ανέρχεται σε περίπου 1,3 εκατ. ευρώ και επιμερίζεται σε 739 χιλ. ευρώ για το σύνολο των αιτήσεων των πολιτών και σε 629 χιλ. ευρώ για την επεξεργασία των αιτημάτων αυτών από τη Δημόσια Διοίκηση. (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2).

Σε ετήσια βάση, το συνολικό διοικητικό κόστος διαμορφώνεται ως συνάρτηση του ιδιαίτερα μεγάλου όγκου αιτήσεων, ο οποίος υπερβαίνει τις 839 χιλ. εκτελέσεις ετησίως. Κατά συνέπεια, το συνολικό κόστος προκύπτει κυρίως λόγω της μαζικότητας της διαδικασίας και όχι λόγω υψηλού κόστους ανά μεμονωμένη συναλλαγή.

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

Ετήσιο Διοικητικό Βάρος (Χρηματικό κόστος σε χιλιάδες ευρώ)



Μετρηση του διοικητικού βαρους της διαδικασίας: **ΕΠΙΘΟΜΑ ΠΑΙΔΙΟΥ**

Η διαδικασία δεν συνεπάγεται άμεσο χρηματοοικονομικό κόστος για τον πολίτη, καθώς δεν απαιτείται η καταβολή παραβόλων ή άλλων τελών. Παράλληλα, η ψηφιακή και σε μεγάλο βαθμό αυτοματοποιημένη επεξεργασία των αιτήσεων περιορίζει σημαντικά την ανάγκη για ανθρώπινη παρέμβαση και διοικητικούς πόρους από πλευράς Δημόσιας Διοίκησης.

Η δυνατότητα διαχείρισης πολύ μεγάλου αριθμού αιτήσεων μέσω ψηφιακών συστημάτων, χωρίς φυσική εξυπηρέτηση ή εκτεταμένη χειροκίνητη επεξεργασία, συμβάλλει στη διατήρηση του διοικητικού κόστους σε ελεγχόμενα επίπεδα και αναδεικνύει την αποδοτικότητα του ψηφιακού μοντέλου λειτουργίας της διαδικασίας.

Συνολικά, το αποτυπωμένο διοικητικό κόστος αντικατοπτρίζει μια διαδικασία χαμηλής επιβάρυνσης ανά συναλλαγή, όπου το κύριο μέρος του κόστους σχετίζεται με τον χρόνο των χρηστών και όχι με άμεσες οικονομικές επιβαρύνσεις ή σύνθετες διοικητικές απαιτήσεις.

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 αίτησης χορήγησης επιδόματος παιδιού υλοποιείται πλέον πλήρως ψηφιακά μέσω της πλατφόρμας του ΟΠΕΚΑ, παρέχοντας στους πολίτες τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής της αίτησης και λήψης της οικονομικής ενίσχυσης χωρίς καμία ανάγκη φυσικής παρουσίας σε υπηρεσία της Δημόσιας Διοίκησης. Η πρόσβαση στην υπηρεσία δύναται να πραγματοποιηθεί και μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr, ωστόσο η ουσιαστική επεξεργασία, αξιολόγηση και ολοκλήρωση της διαδικασίας πραγματοποιείται εντός του ψηφιακού περιβάλλοντος του ΟΠΕΚΑ.

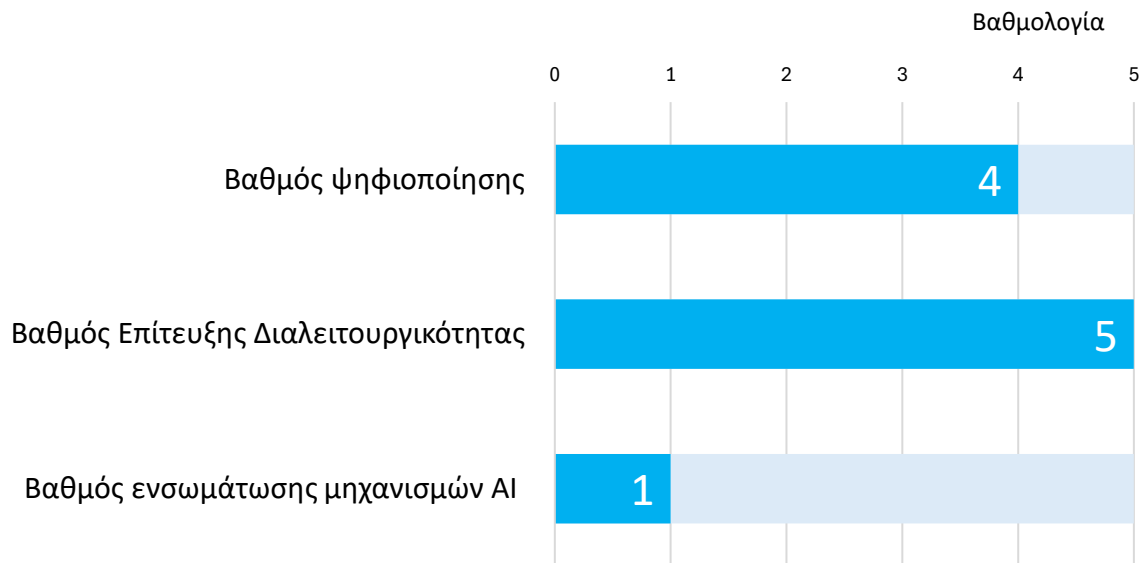
Η ψηφιοποίηση της διαδικασίας βασίζεται σε εκτεταμένη αξιοποίηση διαλειτουργικότητας και αυτεπάγγελτης άντλησης δεδομένων από τα πληροφοριακά συστήματα της ΑΑΔΕ και λοιπών φορέων. Τα απαιτούμενα στοιχεία που αφορούν το εισόδημα, την οικογενειακή κατάσταση, τα εξαρτώμενα τέκνα και τον τραπεζικό λογαριασμό (IBAN), αντλούνται αυτόματα από υφιστάμενες βάσεις δεδομένων, σε άμεση διασύνδεση με τη δήλωση φορολογίας εισοδήματος (Ε1), περιορίζοντας σημαντικά την ανάγκη υποβολής δικαιολογητικών και χειροκίνητης καταχώρισης στοιχείων από τον πολίτη.

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

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

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

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



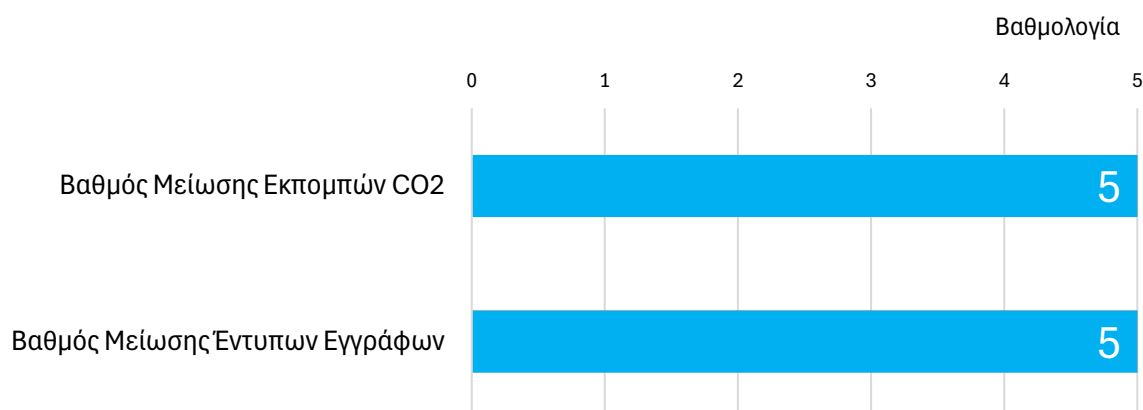
4. Οφέλη για το περιβάλλον

Η διαδικασία αίτησης χορήγησης επιδόματος παιδιού, η οποία υλοποιείται αποκλειστικά σε ψηφιακό περιβάλλον, περιορίζει σημαντικά την ανάγκη φυσικής διακίνησης εγγράφων και τη χρήση έντυπων δικαιολογητικών.

Η ηλεκτρονική υποβολή της αίτησης, σε συνδυασμό με την αυτεπάγγελτη άντληση των απαιτούμενων στοιχείων από τα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης, συμβάλλουν στην αποφυγή της κατανάλωσης χαρτιού και στη συνολική περιβαλλοντική επιβάρυνση της διαδικασίας. Παράλληλα, η απουσία φυσικής παρουσίας σε διοικητικές υπηρεσίες εξαλείφει τις μετακινήσεις των πολιτών, συμβάλλοντας περαιτέρω στη μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO₂).

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

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



5. Οφέλη για τους χρήστες

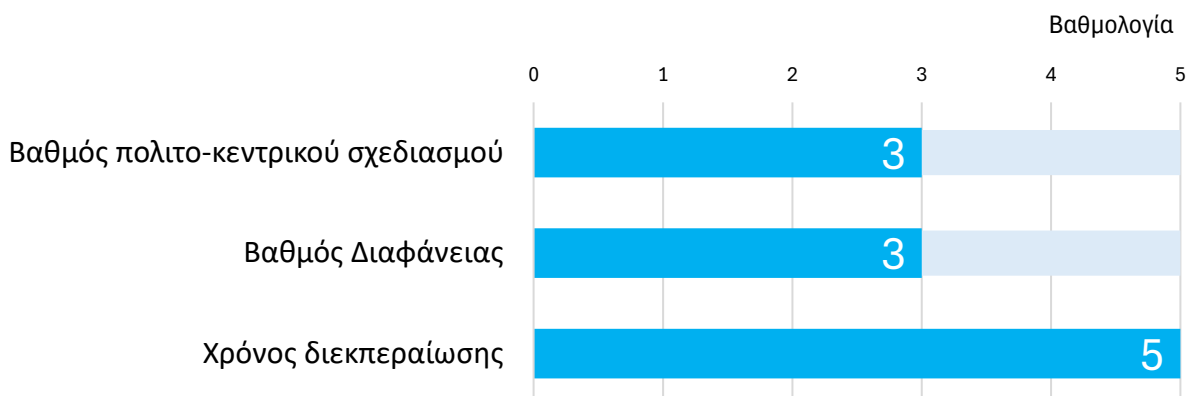
Κρίσιμες παράμετροι για την αξιολόγηση της ποιότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας αποτελούν ο βαθμός προσανατολισμού της προς τον χρήστη και τα απτά οφέλη που παράγει για αυτόν, ενώ στο πλαίσιο του διευρυμένου Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους η αξιολόγηση δεν περιορίζεται στο διοικητικό κόστος αλλά επεκτείνεται και σε ποιοτικές διαστάσεις της 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 «Επίδομα παιδιού» ενσωματώνει τέσσερις (4) από τους οκτώ (8) βασικούς μηχανισμούς υποστήριξης χρηστών⁴, παρέχοντας οδηγίες χρήσης, στοιχεία επικοινωνίας, συχνές ερωτήσεις (FAQs) και πρόσβαση στο 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 τρεις (3) εκ των σχετικών μηχανισμών, όπως προειδοποιητικά μηνύματα σε περιπτώσεις λανθασμένης ή ελλιπούς συμπλήρωσης στοιχείων, καθώς και ενημέρωση για την επιτυχή υποβολή και την εξέλιξη της αίτησης. Παράλληλα, παρέχεται πληροφόρηση σχετικά με τα κριτήρια επιλεξιμότητας και τον τρόπο υπολογισμού του επιδόματος.

Τέλος, η πλήρως ψηφιακή υλοποίηση της διαδικασίας συνεπάγεται την ηλεκτρονική υποβολή των αιτήσεων και την αυτοματοποιημένη επεξεργασία τους, με αποτέλεσμα ο χρόνος διεκπεραίωσης να περιορίζεται στο ελάχιστο.

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



⁴ Οι σχετικοί μηχανισμοί αναφέρονται αναλυτικά στο Παράρτημα II: « Μεθοδολογικό πλαίσιο».

6. Συμπεράσματα

Καταληκτικά, είναι φανερά τα θετικά αποτελέσματα που προκύπτουν από την πλήρως ψηφιακή μορφή της διαδικασίας «Επίδομα Παιδιού», προσφέροντας πολλαπλά οφέλη για τους πολίτες, τη Δημόσια Διοίκηση, το περιβάλλον και, κατ' επέκταση, τη συνολική λειτουργία του κράτους. Η υφιστάμενη διαδικασία αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα σύγχρονης ψηφιακής κοινωνικής παροχής, με υψηλό βαθμό αυτοματοποίησης και διαλειτουργικότητας.

Τα κυριότερα συμπεράσματα από την υφιστάμενη μορφή της διαδικασίας επιδόματος παιδιού για τους πολίτες είναι τα εξής:

- ✓ Το αθροιστικό διοικητικό κόστος σε ετήσια βάση για πολίτες και Δημόσια Διοίκηση διαμορφώνεται σε 1,3 εκ. €, αντανακλώντας το χαμηλό κόστος ανά συναλλαγή λόγω της πλήρους ψηφιοποίησης και της απουσίας φυσικής εξυπηρέτησης.
- ✓ Ο μέσος χρόνος που αφιερώνει ο αιτών για την ολοκλήρωση της διαδικασίας περιορίζεται σε 4 λεπτά, καθώς η πλειονότητα των στοιχείων αντλείται αυτόματα μέσω της διασύνδεσης με τη δήλωση φορολογίας εισοδήματος (Ε1), μειώνοντας σημαντικά τον απαιτούμενο χρόνο συμπλήρωσης της αίτησης.
- ✓ Το συνολικό διοικητικό βάρος, σε όρους χρόνου, ανέρχεται σε 56 χιλιάδες ώρες για τους πολίτες και σε 69,9 χιλιάδες ώρες για τη Δημόσια Διοίκηση, γεγονός που καταδεικνύει την αποδοτικότητα της αυτοματοποιημένης επεξεργασίας των αιτήσεων και τον περιορισμό της ανθρώπινης εμπλοκής.
- ✓ Η πλήρης ψηφιοποίηση της διαδικασίας οδηγεί σε ουσιαστική εξάλειψη της ανάγκης φυσικής παρουσίας, συμβάλλοντας στη μείωση μετακινήσεων και διοικητικών επιβαρύνσεων, καθώς και στη βελτίωση της προσβασιμότητας της υπηρεσίας για το σύνολο των πολιτών.
- ✓ Η εκτεταμένη διαλειτουργικότητα και η αυτεπάγγελτη άντληση δεδομένων περιορίζουν σημαντικά την ανάγκη προσκόμισης δικαιολογητικών, ενισχύοντας τη διαφάνεια, την ακρίβεια των ελέγχων και την ταχύτητα ολοκλήρωσης της διαδικασίας.

7. Παράρτημα I: Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας

Βήμα	Περιγραφή
1. Μετάβαση στην ενιαία πύλη δημόσιας διοίκησης gov.gr	Οι ενδιαφερόμενοι μεταβαίνουν στην ιστοσελίδα της ενιαίας ψηφιακής πύλης gov.gr.
2. Υποβολή της αίτησης στο σύστημα	Μετά τη σύνδεση, επιβεβαιώνεται ο ΑΜΚΑ, δηλώνεται η οικογενειακή κατάσταση (και τα στοιχεία συζύγου όπου απαιτείται), συμπληρώνεται η αίτηση και, μόνο εφόσον ζητηθεί, επισυνάπτονται δικαιολογητικά. Η διαδικασία ολοκληρώνεται με την οριστική υποβολή, χωρίς την οποία η αίτηση δεν εξετάζεται.
3. Έγκριση της αίτησης για το επίδομα παιδιού ή . Απόρριψη της αίτησης για το επίδομα παιδιού	Αλληλεπίδραση λογισμικών (διαλειτουργικότητα) ή Σε περίπτωση εσφαλμένης έγκρισης, η απόφαση ανακαλείται οποτεδήποτε από τον ΟΠΕΚΑ, με αιτιολόγηση στην αντίστοιχη πράξη ανάκλησης
4 Πληρωμή του ποσού στον ενδιαφερόμενο	Το επίδομα καταβάλλεται από τον ΟΠΕΚΑ ανά δίμηνο, με πληρωμές στο τέλος των μηνών Μαρτίου, Μαΐου, Ιουλίου, Σεπτεμβρίου και Νοεμβρίου, ενώ η τελευταία δόση καταβάλλεται στο τέλος Δεκεμβρίου ή, εναλλακτικά, την τελευταία εργάσιμη του Ιανουαρίου του επόμενου έτους.

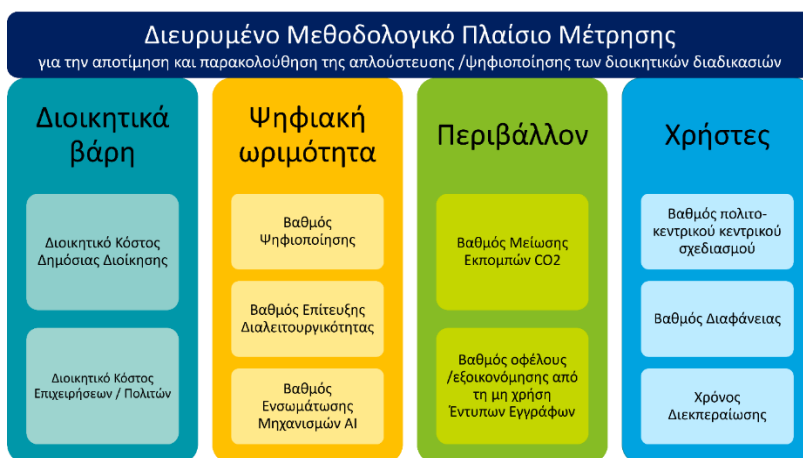
8. Παράρτημα II: Μεθοδολογικό πλαίσιο

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] Χ [Ποσότητα]

Όπου

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

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

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

Το κόστος ανθρωποχρόνου αναφέρεται στο κόστος εργασίας / μισθοδοσίας (μικτή αμοιβή, ασφαλιστικές εισφορές, εργοδοτικό κόστος). Εφόσον είναι εφικτό, το κόστος ανθρωποχρόνου περιλαμβάνει λειτουργικά έξοδα τα οποία συνδέονται με τις διοικητικές δραστηριότητες (ως % επί του κόστους μισθοδοσίας).

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

Ανάλυση Διαδικασίας

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

Συλλογή στοιχείων

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

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

Επεξεργασία στοιχείων, ανάλυση, έλεγχος ορθότητας

Μετά τη συγκέντρωση των στοιχείων, από οποιαδήποτε πηγή (καθ' ύλην αρμόδιος φορέας, πρωτογενής έρευνα, τεκμηριωμένες παραδοχές), έπεται η επεξεργασία αυτών και η συμπλήρωση του υποστηρικτικού αρχείου excel της μέτρησης, με στόχο την εξαγωγή των τελικών αποτελεσμάτων. Πριν την οριστικοποίησή τους, τα αποτελέσματα υπόκεινται σε λογικούς ελέγχους και ελέγχους συνάφειας ενώ αποστέλλονται στον αρμόδιο φορέα για επιβεβαίωση.

Περίπτωση πλήρως ψηφιοποιημένων διαδικασιών

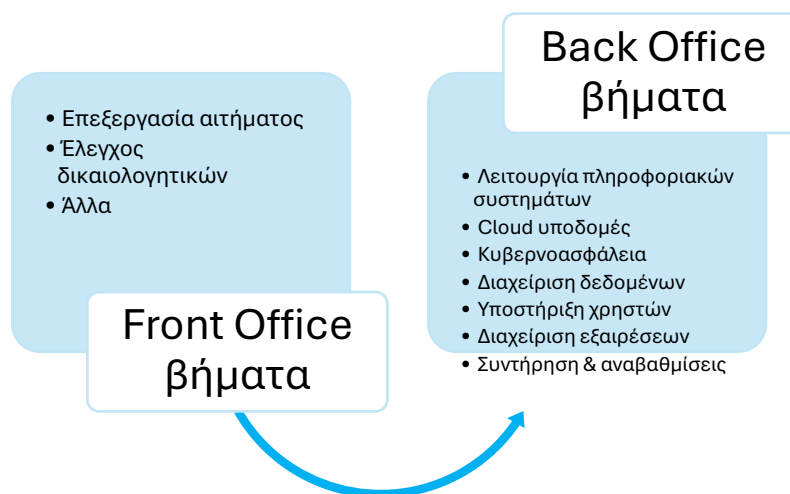
Στην περίπτωση διοικητικών διαδικασιών που έχουν ψηφιοποιηθεί πλήρως ή σε μεγάλο βαθμό, τα βήματα της Δημόσιας Διοίκησης που πραγματοποιούνταν σε επίπεδο front office και συνεπάγονταν άμεσο εσωτερικό κόστος (κυρίως μισθολογικό και λειτουργικό) εμφανίζονται να μηδενίζονται ή να περιορίζονται σημαντικά.

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

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

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

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



Θεματική Συνιστώσα II: Ψηφιακή Ωριμότητα

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

Βαθμός Ψηφιοποίησης

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

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

Βαθμός Επίτευξης Διαλειτουργικότητας

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

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

Βαθμός Ενσωμάτωσης Μηχανισμών AI

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

Θεματική Συνιστώσα III: Οφέλη για το περιβάλλον

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

Βαθμός Μείωσης Εκπομπών CO₂

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

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

Βαθμός Μείωσης Έντυπων Εγγράφων

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

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

Θεματική Συνιστώσα IV: Οφέλη για τους χρήστες

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

Βαθμός πολιτο-κεντρικού σχεδιασμού

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

Μηχανισμός 1: ανάρτηση εγγράφου με οδηγίες χρήσης

Μηχανισμός 2: παράθεση στοιχείων επικοινωνίας

Μηχανισμός 3: ανάρτηση εγγράφου συχνών ερωτήσεων (FAQs)

Μηχανισμός 4: παράθεση σχετικού θεσμικού πλαισίου που διέπει την υπηρεσία

Μηχανισμός 5: δυνατότητα ζωντανής εξυπηρέτησης ενδιαφερομένου (live chat ή live video)

Μηχανισμός 6: παράθεση χρήσιμων συνδέσμων για περαιτέρω πληροφορίες

Μηχανισμός 7: παροχή υποδειγμάτων / παραδειγμάτων χρήσης της υπηρεσίας

Μηχανισμός 8: παροχή μηχανισμού ανάδρασης (feedback)

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

Βαθμός Διαφάνειας

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

Μηχανισμός 1: προειδοποιητικό μήνυμα για λανθασμένη συμπλήρωση φόρμας

Μηχανισμός 2: ενημέρωση επιτυχούς υποβολής του αιτήματος

Μηχανισμός 3: εκτίμηση διάρκειας εξυπηρέτησης του αιτήματος

Μηχανισμός 4: καταγραφή προόδου εξυπηρέτησης του αιτήματος

Μηχανισμός 5: λήψη ενημερωτικού μηνύματος ολοκλήρωσης της διαδικασίας

Μηχανισμός 6: θεσμικό πλαίσιο που ορίζει μέγιστους χρόνους διεκπεραίωσης

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

Χρόνος Διεκπεραίωσης

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

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

9. Παράρτημα III: Διενέργεια μετρήσεων

Για τη διενέργεια της παρούσας μέτρησης παρασχέθηκαν στατιστικά στοιχεία από τον Οργανισμό Προνοιακών Επιδομάτων και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΟΠΕΚΑ), τα οποία καλύπτουν την περίοδο πλήρους ψηφιακής λειτουργίας της διαδικασίας Επιδόματος παιδιού (έτη 2024–2025). Δεδομένου ότι η υφιστάμενη διαδικασία αποτελεί ενοποιημένη και εξ αρχής ψηφιακή διοικητική πρακτική στο σημερινό της πλαίσιο, δεν υφίσταται άμεσα συγκρίσιμη περίοδος «πριν» ως προς την ίδια διαδικασία· για τον λόγο αυτό, η ανάλυση επικεντρώνεται στην αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης, ενώ, όπου κρίνεται σκόπιμο, λαμβάνεται υπόψη το προγενέστερο καθεστώς παροχής οικογενειακών επιδομάτων (έως το 2017) για σκοπούς ποιοτικής σύγκρισης

Στοιχεία χρήσης διαδικασίας

Σύμφωνα με τα διαθέσιμα διοικητικά στοιχεία, η διαδικασία χορήγησης επιδόματος παιδιού, στο προγενέστερο καθεστώς παροχής οικογενειακών επιδομάτων (πριν την ενοποίηση και πλήρη ψηφιοποίηση της διαδικασίας το 2017), υλοποιούνταν μέσω επιμέρους διοικητικών πρακτικών, οι οποίες σε σημαντικό βαθμό περιλάμβαναν φυσική εξυπηρέτηση και αυξημένη εμπλοκή των διοικητικών υπηρεσιών για την υποβολή και επεξεργασία των αιτήσεων.

Η ανάγκη φυσικής παρουσίας των πολιτών, καθώς και η υποβολή δικαιολογητικών σε έντυπη μορφή, συνεπαγόταν σημαντικό αριθμό επισκέψεων σε υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης, δεδομένου ότι για κάθε αίτηση απαιτούνταν τουλάχιστον μία φυσική μετάβαση για την ολοκλήρωση της διαδικασίας.

Μετά την καθιέρωση της ενιαίας ψηφιακής διαδικασίας υποβολής αίτησης Επιδόματος παιδιού, η εξυπηρέτηση πραγματοποιείται σχεδόν αποκλειστικά μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του ΟΠΕΚΑ, με αποτέλεσμα την πλήρη μετατόπιση της διαδικασίας από τη φυσική εξυπηρέτηση προς την ψηφιακή διεκπεραίωση.

Σύμφωνα με τα διαθέσιμα στοιχεία, για το έτος 2025 η διαδικασία χρησιμοποιήθηκε από 839.837 μοναδικά ΑΦΜ, γεγονός που αποτυπώνει τον ιδιαίτερα υψηλό βαθμό διείσδυσης και τη μαζικότητα της υπηρεσίας. Το σύνολο σχεδόν των αιτήσεων υποβάλλεται και διεκπεραιώνεται ηλεκτρονικά, χωρίς ανάγκη φυσικής παρουσίας.

Τα στοιχεία αυτά καταδεικνύουν τη σαφή μετάβαση της διαδικασίας από ένα κατακερματισμένο και διοικητικά επιβαρυντικό μοντέλο παροχής υπηρεσιών σε ένα πλήρως ψηφιοποιημένο περιβάλλον, το οποίο συμβάλλει ουσιαστικά στη μείωση των φυσικών επισκέψεων, στην αποσυμφόρηση των διοικητικών υπηρεσιών και στη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας των πολιτών.

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

Χρόνοι διεκπεραίωσης

Μετά από συνεντεύξεις με αρμόδια στελέχη του ΟΠΕΚΑ, καταγράφηκαν εκτιμήσεις για τους χρόνους διεκπεραίωσης της διαδικασίας επιδόματος παιδιού ανάλογα με τη μέθοδο/κάνάλι

εξυπηρέτησης και τη χρονική περίοδο πριν και μετά την ψηφιοποίηση. Οι εκτιμήσεις παρουσιάζονται αναλυτικά παρακάτω:

Υφιστάμενη διαδικασία

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
1. Μετάβαση στην ενιαία πύλη δημόσιας διοίκησης gov.gr	2	1	1
2. Υποβολή της αίτησης στο σύστημα	2	1	1
3. Έγκριση της αίτησης για το επίδομα παιδιού ή Απόρριψη της αίτησης για το επίδομα παιδιού	3	1	2
4. Πληρωμή του ποσού στον ενδιαφερόμενο	2	1	1
Συνολικός Χρόνος	9	4	5

Για τους πολίτες οι χρόνοι υπολογίστηκαν ως ακολούθως:

- Οι (μέσοι) χρόνοι εισόδου στην εφαρμογή, πλοήγησης και υποβολής της αίτησης δόθηκαν από τους αρμόδιους φορείς (ΟΠΕΚΑ) κατά τη διάρκεια συμπλήρωσης του σχετικού ερωτηματολογίου και επιβεβαιώθηκαν από πιλοτικές δοκιμές της ομάδας που διενήργησε την εν λόγω μέτρηση, με κατάλληλη προσαρμογή προκειμένου να συνηγορηθούν τα διακριτά επίπεδα εξοικείωσης των χρηστών με τη χρήση Η/Υ, καθώς και η διαφοροποίηση που προκύπτει ανάλογα με τον βαθμό προσυμπλήρωσης των στοιχείων της αίτησης μέσω διαλειτουργικότητας (ιδίως μέσω της δήλωσης φορολογίας εισοδήματος – Ε1)
- 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 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 Eurostat⁵ 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 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:

- Για την αποτίμηση της περιβαλλοντικής επίπτωσης από τη μείωση της χρήσης έντυπων εγγράφων, υιοθετήθηκε συντελεστής εκπομπών CO₂ ανά φύλλο χαρτιού A4. Σύμφωνα με μελέτες⁶ 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).

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

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

