

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:

## Αποζημίωση Θεραπειών

ειδικής αγωγής

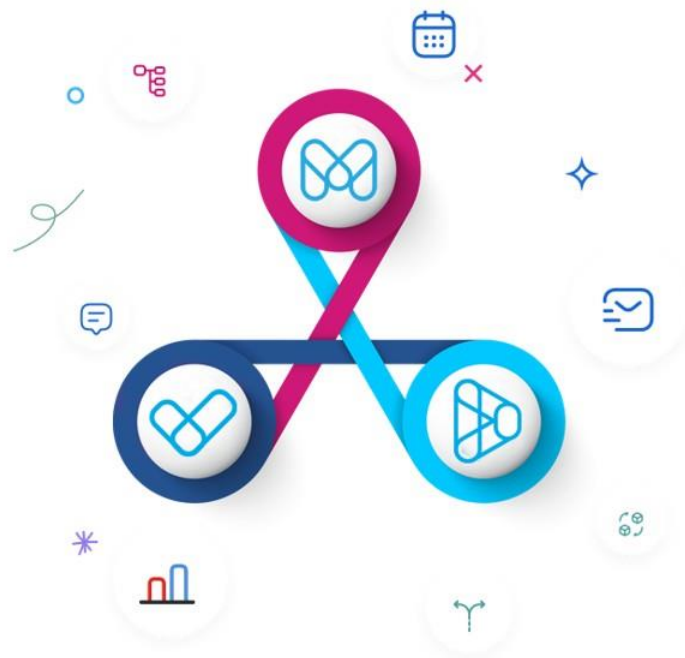
Μάρτιος 2026





## Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή.....	3
2. Ταυτότητα διαδικασίας .....	5
3. Διοικητικά βάρη διαδικασίας .....	7
4. Ψηφιακή ωριμότητα διαδικασίας .....	11
5. Οφέλη για το περιβάλλον.....	13
6. Οφέλη για τους χρήστες.....	14
7. Συμπεράσματα .....	15
8. Παράρτημα I: Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας .....	16
9. Παράρτημα II: Μεθοδολογικό πλαίσιο.....	19
10. Παράρτημα III: Διενέργεια μετρήσεων .....	25



# 1. Εισαγωγή

Οι μετρήσεις μείωσης της γραφειοκρατίας αποτελούν σημαντικό εργαλείο στην ποσοτικοποίηση του οφέλους που προκύπτει από την απλούστευση 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: «**Αποζημίωση θεραπειών ειδικής αγωγής**».

Η διαδικασία ψηφιοποιήθηκε το 2021. Στο πλαίσιο της αξιολόγησης, μετρήθηκαν τα διοικητικά βάρη πριν και μετά την απλούστευση και πλήρη ψηφιοποίησή της. Παράλληλα, αξιολογήθηκαν πρόσθετες παράμετροι, όπως ο βαθμός ψηφιακής ωριμότητας, καθώς και τα περιβαλλοντικά και κοινωνικά οφέλη που προέκυψαν



Για την αποτελεσματική διεξαγωγή της μέτρησης, αξιοποιήθηκαν στοιχεία του Εθνικού Οργανισμού Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΥΥ) 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 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).

## Αποζημίωση θεραπειών ειδικής αγωγής

### Αποτελέσματα απλούστευσης / ψηφιοποίησης

#### ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΒΑΡΗ

Σημαντική μείωση χρόνου και κόστους

- 84,1% για πολίτες
- 36,9% 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 ανεξάρτηση από φυσικά σημεία εξυπηρέτησης



#### ΟΦΕΛΗ ΠΑ ΤΟΝ ΧΡΗΣΤΗ

Πολιτο-κεντρικός σχεδιασμός και διαφάνεια

- ενσωματωμένη υποστήριξη χρηστών

### Στοιχεία ανά συναλλαγή



**14 λεπτά** (αντί 85 λεπτών)

μέσος χρόνος που αφιερώνει ο αιτών για την ολοκλήρωση της διαδικασίας



**2,97 ευρώ** (αντί 18,70 ευρώ)

μέσο κόστος πολίτη για την ολοκλήρωση της διαδικασίας

### Ετήσια εξοικονόμηση χρόνου και πόρων



**134.000**

λιγότερες αναμονές σε «ουρές»

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



**2,3 εκατ. ευρώ**

εξοικονόμηση /όφελος

Μείωση κόστους αθροιστικά για πολίτες και Δημόσια Διοίκηση

### Ετήσια περιβαλλοντικά οφέλη



**80.000**

λιγότερες μετακινήσεις

Περιορισμός μετακινήσεων με αυτοκίνητο για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας



**402.000**

λιγότερα φύλλα χαρτιού

Εξοικονόμηση/όφελος από τη μειωμένη χρήση έντυπων δικαιολογητικών



**325 τόνοι** λιγότερο CO<sub>2</sub>

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

## 2. Ταυτότητα διαδικασίας

---

Η διαδικασία «Αποζημίωση θεραπειών ειδικής αγωγής» αφορά την υποβολή, εξέταση και εκκαθάριση αιτημάτων για την κάλυψη δαπανών που σχετίζονται με υπηρεσίες ειδικής αγωγής, όπως λογοθεραπεία, εργοθεραπεία, ψυχοθεραπεία, φυσικοθεραπεία και λοιπές συναφείς θεραπευτικές πράξεις. Δικαιούχοι είναι παιδιά/έφηβοι και ΑμεΑ που εξακολουθούν να χρήζουν θεραπειών ειδικής αγωγής κατά την ενηλικίωσή τους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Ενιαίο Κανονισμό Παροχών Υγείας του Ε.Ο.Π.Υ.Υ, ο οποίος έχει την ευθύνη ελέγχου, εκκαθάρισης και καταβολής της αποζημίωσης.

Η διαδικασία ενεργοποιείται κατόπιν έκδοσης ιατρικής γνωμάτευσης από αρμόδιο ιατρό σχετικής ειδικότητας, στην οποία τεκμηριώνεται η ανάγκη παροχής συγκεκριμένων θεραπειών. Ο δικαιούχος προβαίνει στην πραγματοποίηση των συνεδριών και στη συνέχεια υποβάλλει αίτημα αποζημίωσης, συνοδευόμενο από τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και παραστατικά. Η ανάγκη για την υπηρεσία είναι συχνή και επαναλαμβανόμενη, καθώς αφορά μακροχρόνιες θεραπείες με σταθερή μηνιαία ή περιοδική οικονομική επιβάρυνση.

Πριν την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας, η υποβολή αιτημάτων πραγματοποιούνταν αποκλειστικά με φυσική παρουσία στις Περιφερειακές Διευθύνσεις (ΠΕ.ΔΙ.) του ΕΟΠΥΥ. Ο ενδιαφερόμενος όφειλε να συγκεντρώσει σε έντυπη μορφή τη γνωμάτευση, τις αποδείξεις ή τα τιμολόγια παροχής υπηρεσιών και λοιπά απαιτούμενα δικαιολογητικά, να συμπληρώσει χειρόγραφο αίτηση και να την καταθέσει στο αρμόδιο τμήμα. Η αίτηση πρωτοκολλούνταν, ελεγχόταν ως προς την πληρότητα και ακολουθούσε διοικητικός και οικονομικός έλεγχος από υπάλληλο. Σε περιπτώσεις ελλείψεων ή σφαλμάτων, ο πολίτης καλούνταν να επανέλθει με συμπληρωματικά στοιχεία. Η διαδικασία αυτή συνεπαγόταν μετακινήσεις, αναμονή, απώλεια εργάσιμου χρόνου και αυξημένο διοικητικό φόρτο για τις υπηρεσίες, ενώ το ποσοστό ψηφιακής εξυπηρέτησης ήταν μηδενικό.

Στο πλαίσιο της ψηφιακής αναβάθμισης των υπηρεσιών υγείας και της απλούστευσης διοικητικών διαδικασιών, η αποζημίωση θεραπειών ειδικής αγωγής μετασχηματίστηκε σε μεγάλο βαθμό σε ψηφιακή διαδικασία. Με τη νέα μορφή, η αίτηση υποβάλλεται ηλεκτρονικά μέσω του πληροφοριακού συστήματος του ΕΟΠΥΥ, με επισύναψη των απαιτούμενων δικαιολογητικών σε ψηφιακή μορφή. Τα στοιχεία διασταυρώνονται μέσω των πληροφοριακών υποδομών και η ροή ελέγχου και εκκαθάρισης πραγματοποιείται εντός ψηφιακού περιβάλλοντος. Η φυσική παρουσία περιορίζεται σημαντικά και διατηρείται μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις.

Τα αποτελέσματα της απλούστευσης και ψηφιοποίησης της διαδικασίας αποτυπώνονται τόσο σε επίπεδο μείωσης του συνολικού αριθμού επιμέρους διοικητικών βημάτων όσο και σε επίπεδο ουσιαστικής μεταφοράς των περισσότερων σταδίων σε ψηφιακό περιβάλλον. Η μετάβαση από ένα πλήρως φυσικό μοντέλο εξυπηρέτησης σε ένα κατά κύριο λόγο ηλεκτρονικό σύστημα υποβολής, ελέγχου και εκκαθάρισης αιτημάτων οδήγησε σε εξορθολογισμό των ροών εργασίας, περιορισμό των επαναλαμβανόμενων ενεργειών και σημαντική αύξηση του ποσοστού βημάτων που διεκπεραιώνονται χωρίς φυσική παρουσία.

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

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

Περιγραφή	Πριν την απλούστευση / ψηφιοποίηση	Μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση
1. Αριθμός βημάτων διαδικασίας συνολικά	10	7
2. Αριθμός βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον	3	5
3. Αριθμός δικαιολογητικών <sup>1</sup> (συνολικά)	3	3
4. Αριθμός δικαιολογητικών για τα οποία είναι εφικτή η άντληση μέσω διαλειτουργικότητας	1	1

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

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

Τα στοιχεία παρασχέθηκαν από τον Εθνικό Οργανισμό Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΥΥ), με τη συμπλήρωση σχετικού ερωτηματολογίου. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις εργασίας με στελέχη του ΕΟΠΥΥ με στόχο την εμπάθυνση στα επιμέρους κρίσιμα σημεία της διαδικασίας. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκε έρευνα γραφείου για τη συλλογή πρόσθετων δεδομένων, απαραίτητων για τη διενέργεια των μετρήσεων (π.χ. χρόνοι, κόστη, χαρακτηριστικά της διαδικασίας, κ.λπ.).

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

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

Παράμετρος	Πριν την απλούστευση / ψηφιοποίηση	Μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση
Στοιχεία χρήσης διαδικασίας:		134.037
Αποζημίωση θεραπειών ειδικής αγωγής		
Μέσος χρόνος πολίτη <sup>2</sup> για διεκπεραίωση της διαδικασίας	85 λεπτά	13,5 λεπτά
Μετάβαση, αναμονή, συγκέντρωση και κατάθεση δικαιολογητικών		
Μέσος χρόνος δημόσιας διοίκησης <sup>3</sup> για διεκπεραίωση της διαδικασίας	32,5 λεπτά	20,5 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.

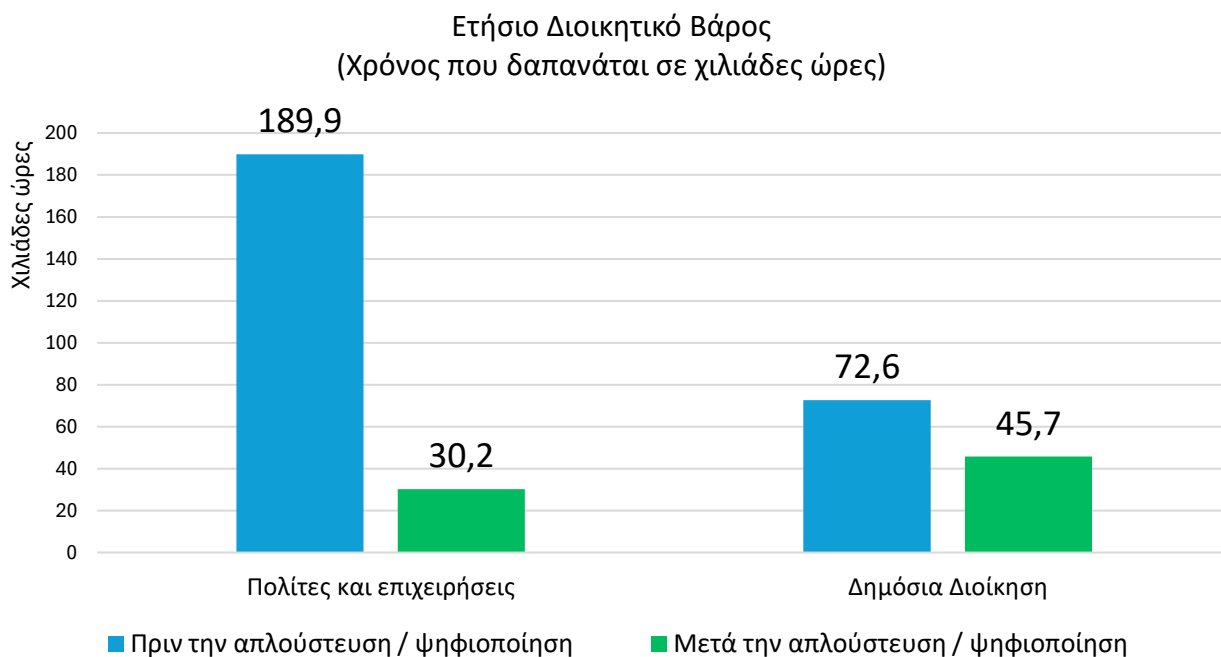
**3** | Αντίστοιχα, οι χρόνοι που αποδίδονται στη Δημόσια Διοίκηση εκφράζουν έναν μέσο χρόνο επεξεργασίας υπό κανονικές συνθήκες λειτουργίας. Σε περιπτώσεις προσωρινών περιορισμών, όπως μη διαθεσιμότητα προσωπικού, οι χρόνοι μπορεί να είναι υψηλότεροι, ενώ σε άλλες περιπτώσεις ενδέχεται να είναι χαμηλότεροι.

**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, έχει μειωθεί τόσο για τους πολίτες όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση.

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



Ειδικότερα, για τους πολίτες καταγράφεται μείωση του διοικητικού βάρους κατά 84,1%, καθώς ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας μειώθηκε από 85 λεπτά πριν την απλούστευση και ψηφιοποίηση σε 13,5 λεπτά μετά την πλήρη ψηφιακή υλοποίησή της.

Αντίστοιχα, για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, το διοικητικό βάρος μειώθηκε κατά 36,9%, δεδομένου ότι ελαχιστοποιείται ο απαιτούμενος χρόνος χειροκίνητης διεκπεραίωσης και άμεσης εξυπηρέτησης από υπαλλήλους του ΕΟΠΥΥ.

Η εν λόγω μείωση οφείλεται στο γεγονός ότι, μετά την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας, το σύνολο των ενεργειών που παλαιότερα απαιτούσαν φυσική παρουσία, μετακινήσεις και αναμονή σε σημεία εξυπηρέτησης, δύναται να πραγματοποιείται πλέον εξολοκλήρου ψηφιακά μέσω της πλατφόρμας του ΕΟΠΥΥ.

Το διοικητικό βάρος που εξακολουθεί να αφορά τους πολίτες μετά την ψηφιοποίηση περιορίζεται αποκλειστικά στον χρόνο που απαιτείται για την εκτέλεση απλών ψηφιακών ενεργειών, όπως η είσοδος στην πλατφόρμα και η επιλογή των στοιχείων υποβολής της αίτησης για την αποζημίωση, χωρίς καμία ανάγκη φυσικής μετακίνησης ή προσκόμισης δικαιολογητικών.

Με την αποκλειστικά ψηφιακή εξυπηρέτηση, και με βάση τις παραπάνω παραδοχές, εκτιμάται ότι έχουν απαλειφθεί σε ετήσια βάση περίπου 134.000 φυσικές αναμονές πολιτών σε «ουρά».

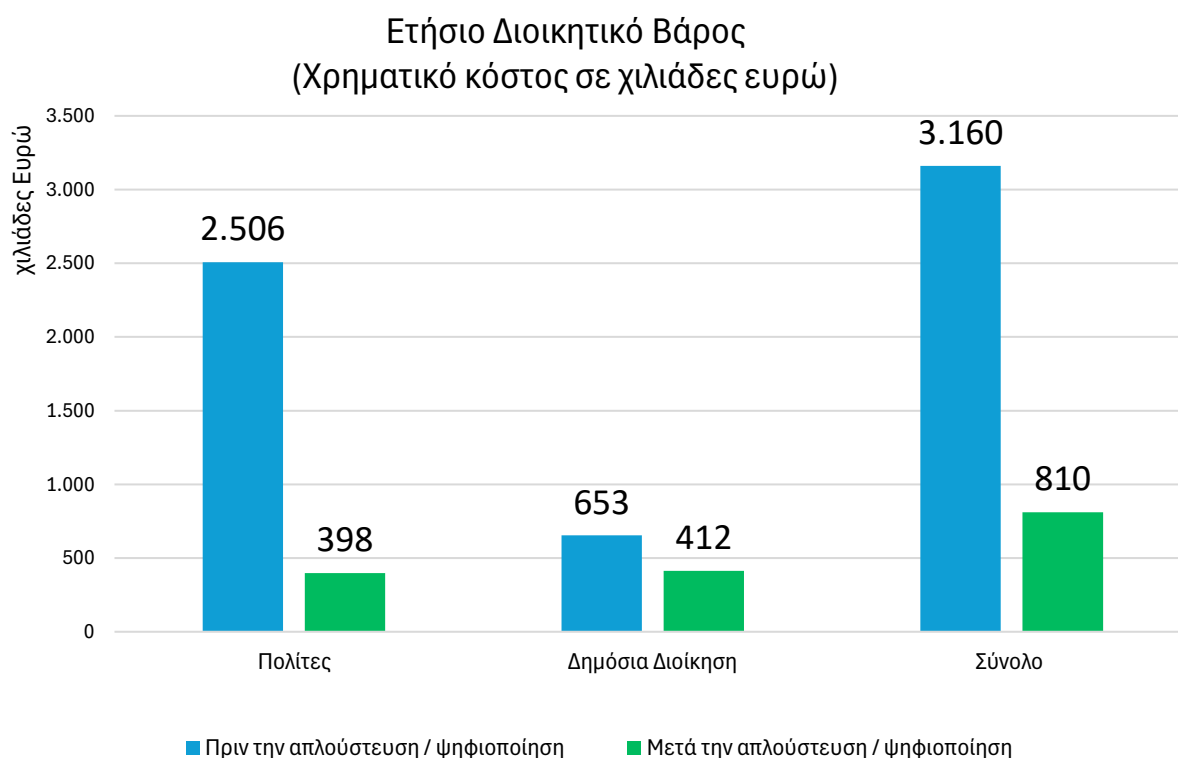
Όσον αφορά το διοικητικό βάρος, όπως αποτιμάται σε χρηματικούς όρους, προκύπτει σημαντική μείωση του κόστους διεκπεραίωσης της διαδικασίας τόσο για πολίτες όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση.

Αναλυτικότερα, το κόστος ανά συναλλαγή μετά την απλούστευση/ψηφιοποίηση υπολογίζεται σε:

- 2,97 ευρώ για τους πολίτες, από 18,70 ευρώ στην πρότερη κατάσταση (μείωση 84,1%)
- 3,08 ευρώ για τη Δημόσια Διοίκηση, από 4,88 ευρώ στην πρότερη κατάσταση (μείωση 36,9%)
- 6,05 ευρώ συνολικό κόστος, από 23,58 ευρώ στην πρότερη κατάσταση (μείωση 74,4%)

Η ετήσια συνολική μείωση κόστους ανέρχεται σε 74,4% (84,1% για τους πολίτες και 36,9% για τη Δημόσια Διοίκηση), ενώ το συνολικό ετήσιο όφελος εκτιμάται σε περίπου 2,3 εκατ. ευρώ (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2).

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



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

Συνολικά, από την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας αποζημίωσης θεραπειών ειδικής αγωγής, προκύπτει ουσιώδης 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 απαιτούνταν στο πλαίσιο της πρότερης μη ψηφιακής διεκπεραίωσης της διαδικασίας.

## 4. Ψηφιακή ωριμότητα διαδικασίας

---

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

Η διαδικασία «Αποζημίωση θεραπειών ειδικής αγωγής» υλοποιείται πλέον κατά κύριο λόγο ηλεκτρονικά μέσω του πληροφοριακού συστήματος του ΕΟΠΥΥ, παρέχοντας στους δικαιούχους (γονείς, κηδεμόνες ή ενήλικους ασφαλισμένους) τη δυνατότητα υποβολής αιτήματος αποζημίωσης χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας στις Περιφερειακές Διευθύνσεις. Η πρόσβαση στην υπηρεσία δύναται να πραγματοποιηθεί και μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr, ωστόσο η ολοκλήρωση της διαδικασίας λαμβάνει χώρα στο ψηφιακό περιβάλλον του ΕΟΠΥΥ και όχι εξ ολοκλήρου εντός του οικοσυστήματος του gov.gr.

Η μετάβαση στην ψηφιακή μορφή πραγματοποιήθηκε σταδιακά, στο πλαίσιο της ευρύτερης στρατηγικής ψηφιακού μετασχηματισμού των υπηρεσιών υγείας. Σε πρώτη φάση εισήχθη η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής αιτήματος και επισύναψης δικαιολογητικών, μειώνοντας την ανάγκη φυσικής παρουσίας και επιταχύνοντας την πρωτοκόλληση και διαβίβαση των φακέλων. Το μεταβατικό αυτό στάδιο προετοίμασε την πλήρη ένταξη της διαδικασίας σε ψηφιακή ροή εργασίας, με ηλεκτρονική διαχείριση, έλεγχο και εκκαθάριση των αιτημάτων.

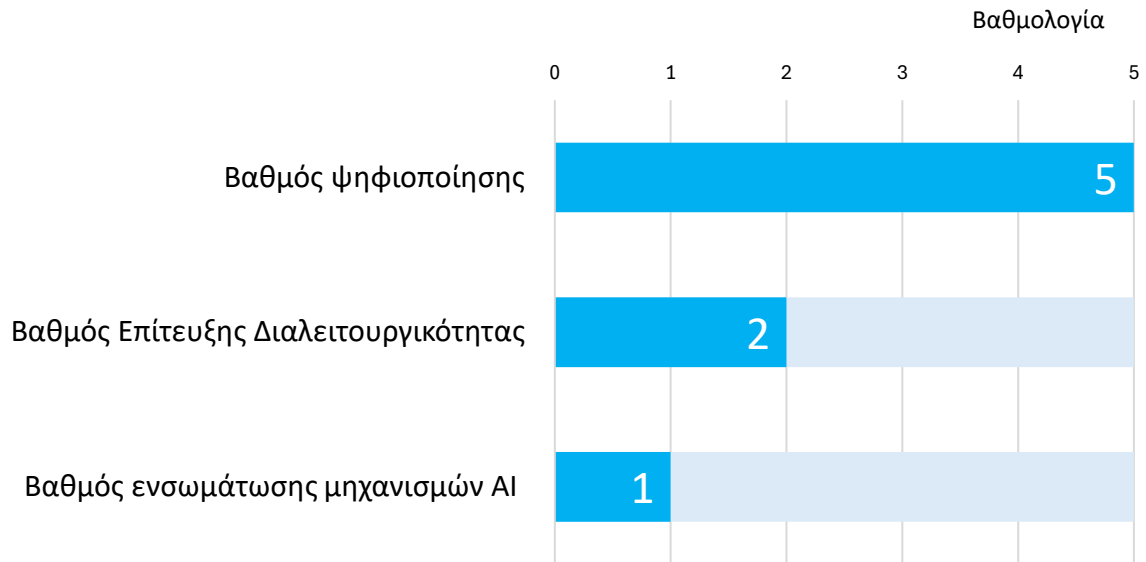
Αναφορικά με τη διαλειτουργικότητα, η διαδικασία βασίζεται στην αξιοποίηση των εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων του ΕΟΠΥΥ και στη διασύνδεσή τους με λοιπά μητρώα του Δημοσίου για την ταυτοποίηση των δικαιούχων και την επαλήθευση βασικών στοιχείων. Τα δεδομένα των αιτήσεων καταχωρούνται και αποθηκεύονται ηλεκτρονικά, ενώ ο έλεγχος πραγματοποιείται μέσω οργανωμένης ψηφιακής ροής, περιορίζοντας σημαντικά τη χειροκίνητη επεξεργασία και την ανταλλαγή φυσικών εγγράφων. Παρότι εξακολουθεί να απαιτείται η επισύναψη παραστατικών σε ψηφιακή μορφή, η συνολική διαχείριση του φακέλου γίνεται εντός του πληροφοριακού συστήματος, εξασφαλίζοντας ιχνηλασιμότητα και διαφάνεια.

Σε επίπεδο τεχνολογικής καινοτομίας, η υπηρεσία δεν αξιοποιεί προηγμένους μηχανισμούς τεχνητής νοημοσύνης για τη λήψη αποφάσεων ή την αυτόματη αξιολόγηση σύνθετων περιπτώσεων. Η επεξεργασία των αιτημάτων βασίζεται σε προκαθορισμένους κανόνες ελέγχου, διοικητικά πρωτόκολλα και ανθρώπινη εποπτεία κατά το στάδιο της εκκαθάρισης. Ωστόσο, η σημαντική αυτοματοποίηση της ροής, η ηλεκτρονική πρωτοκόλληση, η ψηφιακή διαχείριση δικαιολογητικών και η μείωση φυσικών σημείων επαφής συνιστούν ουσιαστική πρόοδο ως προς την ψηφιακή της ωριμότητα.

Λαμβάνοντας υπόψη το υψηλό ποσοστό ψηφιακής εξυπηρέτησης τη δυνατότητα πλήρους ηλεκτρονικής υποβολής, την ψηφιακή διαχείριση του φακέλου και τη σημαντική μείωση φυσικών επισκέψεων, η διαδικασία κατατάσσεται σε προχωρημένο στάδιο ψηφιακής ωριμότητας, χωρίς ωστόσο να έχει φθάσει στο επίπεδο πλήρους αυτοματοποίησης χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση. Παρά το γεγονός ότι δεν λειτουργεί εξ ολοκλήρου εντός του οικοσυστήματος του gov.gr και δεν αξιοποιεί τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης, η ενσωμάτωσή της στα πληροφοριακά συστήματα του ΕΟΠΥΥ, η εκτεταμένη ηλεκτρονική

διαχείριση και η ευρεία χρήση, καθιστούν μία από τις πλέον ώριμες ψηφιακά διοικητικές διαδικασίες στον τομέα κοινωνικής ασφάλισης και υγείας.

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

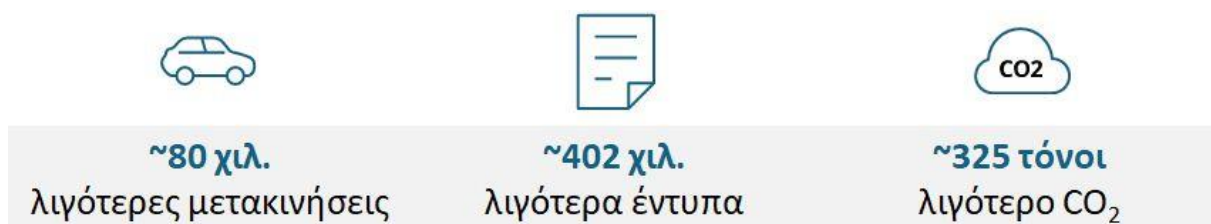


## 5. Οφέλη για το περιβάλλον

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.

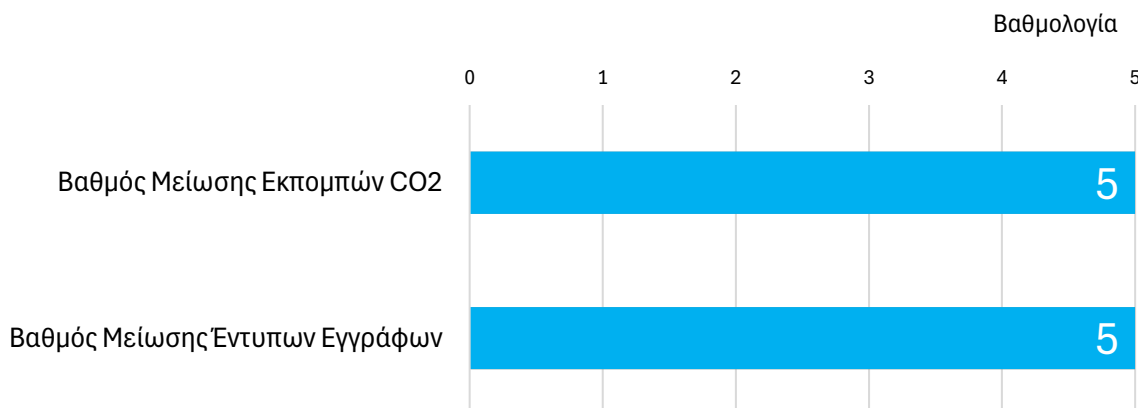
Ειδικότερα, στην πρότερη φάση της, το 2019, η διαδικασία: «Αποζημίωση θεραπειών ειδικής αγωγής» εκτιμάται<sup>5</sup> ότι συνεπαγόταν περίπου 80.000 μετακινήσεις πολιτών με Ι.Χ. ετησίως, καθώς και χρήση φυσικών εγγράφων που αντιστοιχούσαν σε περίπου 402.000 φύλλα χαρτιού Α4.

Η ψηφιοποίηση της διαδικασίας κατήργησε πλήρως την ανάγκη μετακίνησης των πολιτών προς τα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης ενώ παράλληλα εξαλείφθηκε η ανάγκη εκτύπωσης και προσκόμισης φυσικών εγγράφων. Η εκτιμώμενη ετήσια μείωση εκπομπών ανέρχεται σε περίπου 325 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 III: «Διενέργεια μετρήσεων».

## 6. Οφέλη για τους χρήστες

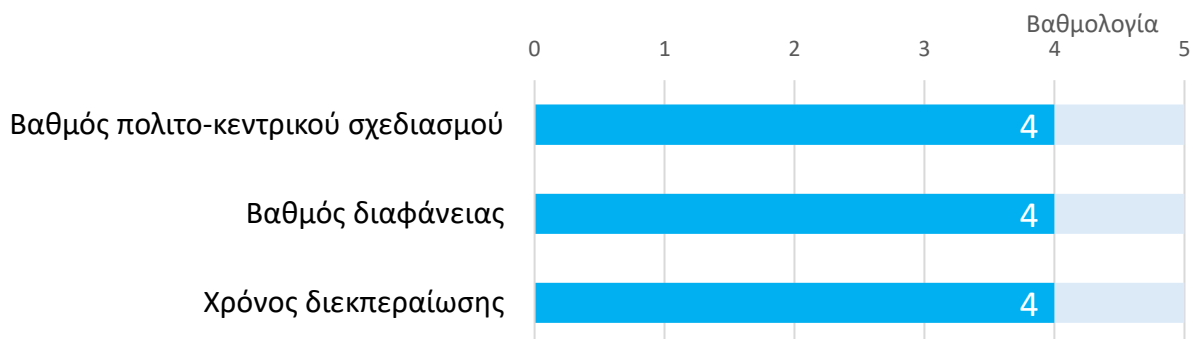
Κρίσιμες παράμετροι για την αξιολόγηση της ποιότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας αποτελούν ο βαθμός προσανατολισμού της προς τον χρήστη και τα απτά οφέλη που παράγει για αυτόν. Στο πλαίσιο των μετρήσεων που διενεργούνται με βάση το διευρυμένο Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους, η αξιολόγηση κάθε διοικητικής διαδικασίας δεν περιορίζεται στην αποτίμηση του διοικητικού κόστους, αλλά επεκτείνεται και σε ποιοτικές διαστάσεις λειτουργίας της. Η κάθε διαδικασία αξιολογείται ως προς τον βαθμό πολιτο-κεντρικού σχεδιασμού (βαθμός ενσωμάτωσης μηχανισμών υποστήριξης των χρηστών), τον βαθμό διαφάνειας (βαθμός ενσωμάτωσης μηχανισμών ενημέρωσης των χρηστών στην εκάστοτε υπηρεσία, σε όλα τα στάδια παροχής της) καθώς και τον χρόνο διεκπεραίωσης (χρονικό διάστημα που απαιτείται από την υποβολή μιας αίτησης από τον ωφελούμενο έως ότου παραλάβει το τελικό αποτέλεσμα της εκάστοτε υπηρεσίας).

Όσον αφορά τον βαθμό πολιτο-κεντρικού σχεδιασμού, η διαδικασία Αποζημίωση Θεραπειών ειδικής αγωγής ενσωματώνει πέντε (5) από τους σχετικούς μηχανισμούς υποστήριξης χρηστών<sup>6</sup>, καθώς παρέχονται οδηγίες χρήσης, στοιχεία επικοινωνίας, συχνές ερωτήσεις (FAQs), παράθεση χρήσιμων συνδέσμων για περαιτέρω πληροφορίες και το σχετικό θεσμικό πλαίσιο. Ωστόσο, υπάρχει περιθώριο βελτίωσης με την προσθήκη ενός 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 πέντε (5) εκ των σχετικών μηχανισμών (προειδοποιητικό μήνυμα για λανθασμένη συμπλήρωση φόρμας, ενημέρωση επιτυχούς υποβολής του αιτήματος, καταγραφή προόδου εξυπηρέτησης του αιτήματος, θεσμικό πλαίσιο που ορίζει μέγιστους χρόνους διεκπεραίωσης και ενημερωτικό μήνυμα ολοκλήρωσης της διαδικασίας). Οι υπόλοιποι μηχανισμοί, όπως η εκτίμηση διάρκειας εξυπηρέτησης και εκτίμηση διάρκειας εξυπηρέτησης του αιτήματος, δεν είναι διαθέσιμες.

Τέλος, ο συνολικός χρόνος διεκπεραίωσης για την παραλαβή του αποτελέσματος από τον πολίτη (εγκριτική απόφαση) δεν μπορεί να προσδιοριστεί με ακρίβεια βάσει των στοιχείων του ΕΟΠΥΥ, καθώς παρουσιάζει διαφοροποίηση ανά περίπτωση. Ωστόσο, μετά την ψηφιοποίηση της διαδικασίας, ο συνολικός χρόνος, ως άθροισμα των επιμέρους βημάτων, έχει μειωθεί κατά 71%, από 117,5 σε 34 λεπτά.

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



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

## 7. Συμπεράσματα

---

Καταληκτικά, είναι φανερά τα θετικά αποτελέσματα που προκύπτουν από την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας: «Αποζημίωση θεραπειών ειδικής αγωγής», προσφέροντας πολλαπλά οφέλη για τους πολίτες και τη Δημόσια Διοίκηση, το περιβάλλον και κατ' επέκταση τη συνολική λειτουργία του κράτους.

Αναλυτικότερα:

- ✓ Επιτυγχάνεται ετήσια εξοικονόμηση περίπου 2,3 εκατ. ευρώ για πολίτες και Δημόσια Διοίκηση, κυρίως λόγω της πλήρους εξάλειψης μετακινήσεων και φυσικής αναμονής σε «ουρά», που αντιστοιχεί σε μείωση κόστους κατά 74,4%.
- ✓ Καταργούνται σε ετήσια βάση περίπου 134.000 περιπτώσεις φυσικής παρουσίας και αναμονής σε σημεία εξυπηρέτησης, με ουσιαστική αποσυμφόρηση των διοικητικών δομών.
- ✓ Ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας για τον αιτούντα περιορίζεται πλέον στα 13,5 λεπτά, καθώς μηδενίζονται οι χρόνοι μετάβασης και αναμονής σε υπηρεσίες του ΕΟΠΥΥ.
- ✓ Το διοικητικό βάρος σε όρους δαπανώμενου χρόνου μειώνεται κατά 84,1% για πολίτες, ενώ για τη Δημόσια Διοίκηση η μείωση ανέρχεται σε 36,9%.
- ✓ Η κατανάλωση έντυπου υλικού μηδενίζεται, με ετήσια εξοικονόμηση περίπου 402.000 φύλλων χαρτιού (μείωση 100%).
- ✓ Η περιβαλλοντική επίπτωση είναι επίσης σημαντική, καθώς η μείωση περίπου 80.000 μετακινήσεων με Ι.Χ. και η εξάλειψη χρήσης χαρτιού οδηγούν σε εκτιμώμενη μείωση 325 τόνων εκπομπών CO<sub>2</sub> ετησίως.
- ✓ Συνολικά η διαδικασία χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό ψηφιοποίησης, με σημαντική συμβολή στη μείωση της διοικητικής επιβάρυνσης στον αγροτικό πληθυσμό.

## 8. Παράρτημα I: Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας

Πριν την απλούστευση/ ψηφιοποίηση:

Βήμα	Περιγραφή
1. Μετάβαση του ενδιαφερομένου στην αρμόδια Περιφερειακή Διεύθυνση (ΠΕ.ΔΙ.)	Ο ενδιαφερόμενος μεταβαίνει αυτοπροσώπως στην κατά τόπον αρμόδια ΠΕ.ΔΙ. του ΕΟΠΠΥ, προκειμένου να υποβάλει το αίτημα αποζημίωσης και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, αναλαμβάνοντας το σχετικό κόστος μετακίνησης και τον χρόνο αναμονής για εξυπηρέτηση.
2. Αναμονή για εξυπηρέτηση στην ΠΕ.ΔΙ., με εκτιμώμενο χρόνο αναμονής.	Ο ενδιαφερόμενος παραμένει στον χώρο εξυπηρέτησης μέχρι να κληθεί από αρμόδιο υπάλληλο για την υποβολή του αιτήματος
3. Συμπλήρωση εγγράφων και κατάθεση δικαιολογητικών	Ο ενδιαφερόμενος συμπληρώνει την απαιτούμενη έντυπη αίτηση και καταθέτει τα προβλεπόμενα δικαιολογητικά (ιατρική γνωμάτευση, παραστατικά δαπανών και λοιπά συνοδευτικά έγγραφα), προκειμένου να πρωτοκολληθεί το αίτημα και να ξεκινήσει ο διοικητικός έλεγχος.
4. Διενέργεια ταυτοπροσωπίας πολίτη/Κατάθεση αιτήματος	Ο αρμόδιος υπάλληλος προβαίνει σε έλεγχο ταυτοπροσωπίας του αιτούντος ή του νόμιμου εκπροσώπου, μέσω επίδειξης αστυνομικής ταυτότητας ή άλλου επίσημου εγγράφου, και παραλαμβάνει το αίτημα αποζημίωσης με τα συνοδευτικά δικαιολογητικά, προκειμένου να πρωτοκολληθεί και να προωθηθεί για διοικητικό και οικονομικό έλεγχο.
5. Παραλαβή αιτήματος /έλεγχος	Η υπηρεσία παραλαμβάνει και πρωτοκολλεί το αίτημα, ελέγχει την πληρότητα των δικαιολογητικών και προχωρά στον προβλεπόμενο διοικητικό έλεγχο.
6. Πρωτοκόλληση του αιτήματος και χορήγηση αριθμού πρωτοκόλλου	Η υπηρεσία καταχωρίζει το αίτημα στο πρωτόκολλο και αποδίδει μοναδικό αριθμό πρωτοκόλλου για την επίσημη καταγραφή και παρακολούθησή του
7. Χρέωση του αιτήματος σε αρμόδιο υπάλληλο	Το πρωτοκολλημένο αίτημα ανατίθεται σε αρμόδιο υπάλληλο για τη διενέργεια του προβλεπόμενου διοικητικού και οικονομικού ελέγχου.

<b>Βήμα</b>	<b>Περιγραφή</b>
8. Έλεγχος και επεξεργασία του αιτήματος από τον αρμόδιο υπάλληλο	Ο αρμόδιος υπάλληλος εξετάζει τα δικαιολογητικά, ελέγχει τη νομιμότητα και την επιλεξιμότητα της δαπάνης και προχωρά στην επεξεργασία του αιτήματος για εκκαθάριση.
9. Καταχώρηση στοιχείων αιτήματος στο ΟΠΣ του ΕΟΠΥΥ	Ο αρμόδιος υπάλληλος εισάγει τα στοιχεία του αιτήματος και των δικαιολογητικών στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ) για την ηλεκτρονική επεξεργασία και παρακολούθησή του.
10. Έκδοση εγκριτικής/μερικής ή απορριπτικής απόφασης.	Μετά τον έλεγχο, εκδίδεται απόφαση έγκρισης, μερικής έγκρισης ή απόρριψης της δαπάνης, με καθορισμό του ποσού αποζημίωσης σύμφωνα με το ισχύον πλαίσιο.

### Μετά την απλούστευση/ ψηφιοποίηση

<b>Βήμα</b>	<b>Περιγραφή</b>
1 Είσοδος του πολίτη στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΟΠΥΥ - Ταυτοποίηση πολίτη	Ο ενδιαφερόμενος εισέρχεται στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΟΠΥΥ με χρήση προσωπικών κωδικών πρόσβασης ή μέσω διαπιστευτηρίων Taxisnet, προκειμένου να ταυτοποιηθεί και να αποκτήσει πρόσβαση στην υπηρεσία υποβολής αιτήματος αποζημίωσης.
2 Καταχώριση στοιχείων και ανάρτηση δικαιολογητικών στην πλατφόρμα του ΕΟΠΥΥ	Ο πολίτης συμπληρώνει τα απαιτούμενα στοιχεία της αίτησης στην ηλεκτρονική φόρμα και επισυνάπτει σε ψηφιακή μορφή τα προβλεπόμενα δικαιολογητικά και παραστατικά, προκειμένου να ολοκληρωθεί η ηλεκτρονική υποβολή του αιτήματος.
3. Οριστικοποίηση και παράδοση αρ. πρωτοκόλλου αιτήματος στον αιτούντα	Με την οριστική υποβολή της αίτησης, το σύστημα καταχωρίζει το αίτημα και αποδίδει αυτόματα μοναδικό αριθμό πρωτοκόλλου, ο οποίος γνωστοποιείται στον αιτούντα για την παρακολούθηση της πορείας του.
4. Χρέωση του αιτήματος σε ΠΕ. ΔΙ. του Ε.Ο.Π.Υ.Υ	Το ηλεκτρονικά υποβληθέν και πρωτοκολλημένο αίτημα ανατίθεται μέσω του συστήματος σε ΠΕ. ΔΙ. του Οργανισμού για τον προβλεπόμενο διοικητικό και οικονομικό έλεγχο.

Βήμα	Περιγραφή
5. Έλεγχος και επεξεργασία του αιτήματος από τον αρμόδιο υπάλληλο	Ο αρμόδιος υπάλληλος εξετάζει ηλεκτρονικά τα υποβληθέντα στοιχεία και δικαιολογητικά, ελέγχει την επιλεξιμότητα της δαπάνης και προχωρά στην επεξεργασία του αιτήματος για εκκαθάριση.
6. Σε περιπτώσεις ελλিপών δικαιολογητικών, πραγματοποιείται επιστροφή του αιτήματος, χωρίς έκδοση απόφασης προκειμένου να υποβληθεί εκ νέου το αίτημα	Σε περίπτωση διαπίστωσης ελλείψεων ή ανακριβειών στα υποβληθέντα δικαιολογητικά, το αίτημα επιστρέφεται χωρίς έκδοση απόφασης, προκειμένου ο αιτών να προβεί σε συμπλήρωση ή ορθή επαν-υποβολή του.
7. Καταχώρηση στοιχείων αιτήματος στο ΟΠΣ του ΕΟΠΥΥ	Ο αρμόδιος υπάλληλος καταχωρίζει τα στοιχεία του αιτήματος στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ), προκειμένου να προχωρήσει η ηλεκτρονική επεξεργασία και η εκκαθάρισή του.
8. Έκδοση εγκριτικής/μερικής απόφασης/ απορριπτικής απόφασης	<p>Μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου, εκδίδεται η σχετική απόφαση (έγκριση, μερική έγκριση ή απόρριψη) και καθορίζεται το ύψος της αποζημίωσης ή η αιτιολογία μη αποδοχής του αιτήματος.</p> <p>Σε περίπτωση απορριπτικής απόφασης, ο αιτών ενημερώνεται μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που έχει δηλώσει κατά την υποβολή της αίτησης.</p>

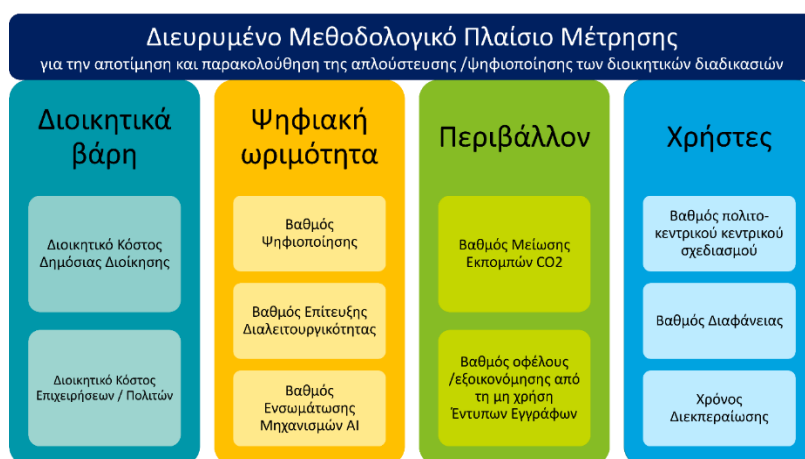
## 9. Παράρτημα II: Μεθοδολογικό πλαίσιο

### Βασικές έννοιες και ορισμοί

Το μεθοδολογικό πλαίσιο μέτρησης για την αποτίμηση και παρακολούθηση της απλούστευσης /ψηφιοποίησης των διοικητικών διαδικασιών στην Ελλάδα περιλαμβάνει τέσσερις διακριτές θεματικές συνιστώσες μέτρησης.

Η μέτρηση του διοικητικού βάρους αποτελεί την πρώτη διακριτή συνιστώσα. Αναφέρεται τόσο σε πολίτες/ επιχειρήσεις όσο στη Δημόσια Διοίκηση και πραγματοποιείται με εφαρμογή του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους (TMK).

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 (TMK) 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: **Αποζημίωση Θεραπειών ειδικής Αγωγής**

- 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

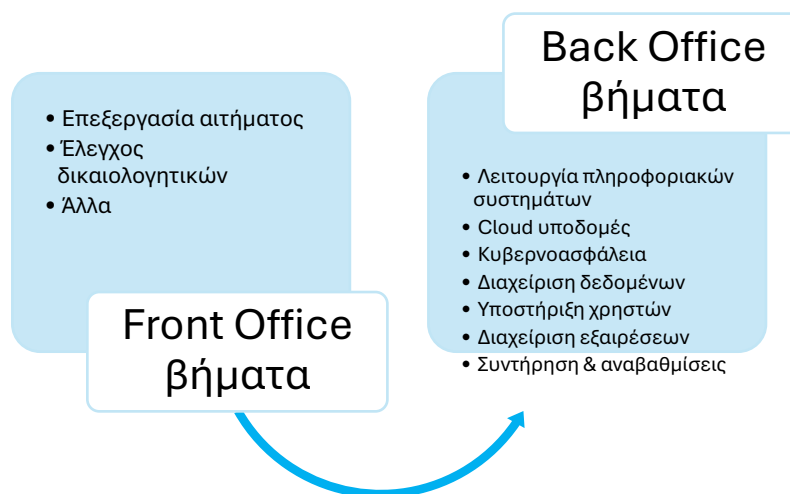
Στην περίπτωση διοικητικών διαδικασιών που έχουν ψηφιοποιηθεί πλήρως ή σε μεγάλο βαθμό, τα βήματα της Δημόσιας Διοίκησης που πραγματοποιούνταν σε επίπεδο front office και συνεπάγονταν άμεσο εσωτερικό κόστος (κυρίως μισθολογικό και λειτουργικό) εμφανίζονται να μηδενίζονται ή να περιορίζονται σημαντικά.

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 τις αρμόδιες υπηρεσίες από τον ΕΟΠΥΥ, μέσω ειδικού ερωτηματολογίου, αναλυτικά στοιχεία σχετικά με τα βήματα, τους χρόνους και τα στοιχεία χρήσης της διαδικασίας για την περίοδο πριν και μετά την απλούστευση/ ψηφιοποίησή της το 2021.

### Στοιχεία χρήσης διαδικασίας

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

Σύμφωνα με τα στοιχεία που παρασχέθηκαν, κατά την περίοδο 2024–2025, όπου η διαδικασία λειτουργεί σε μεγάλο βαθμό ψηφιακά, ο συνολικός ετήσιος όγκος ανήλθε σε 134.037 αιτήσεις.

Ποσοστό περίπου 88% των αιτημάτων υποβάλλεται ηλεκτρονικά, ενώ το 12% εξακολουθεί να εξυπηρετείται με φυσική παρουσία, αποτυπώνοντας τη μετάβαση από ένα πλήρως φυσικό μοντέλο εξυπηρέτησης σε ένα κυρίως ψηφιακό περιβάλλον.

Η κατανομή αυτή αντανακλά μια μεταβατική περίοδο προσαρμογής, κατά την οποία μέρος των αιτημάτων εξακολουθεί να διεκπεραιώνεται με φυσικό τρόπο. Ωστόσο, εκτιμάται ότι με την πλήρη ωρίμανση της ψηφιοποίησης οι περιπτώσεις αυτές θα εκλείψουν, επιτρέποντας την αποτύπωση του συνολικού δυνητικού οφέλους.

### Χρόνοι διεκπεραίωσης

Μετά από συνεντεύξεις με αρμόδια στελέχη του ΕΟΠΥΥ, καταγράφηκαν εκτιμήσεις για τους χρόνους διεκπεραίωσης της διαδικασίας αίτησης για αποζημίωση θεραπειών ειδικής αγωγής, ανάλογα με τη μέθοδο εξυπηρέτησης και τη χρονική περίοδο πριν και μετά την ψηφιοποίηση. Οι εκτιμήσεις παρουσιάζονται αναλυτικά παρακάτω:

#### Πριν την ψηφιοποίηση

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
Μετάβαση του ενδιαφερομένου στην αρμόδια Περιφερειακή Διεύθυνση (ΠΕ.ΔΙ.)	50	50	-
Αναμονή για εξυπηρέτηση στην ΠΕ.ΔΙ., με εκτιμώμενο χρόνο αναμονής	25	25	-

Συμπλήρωση της σχετικής αίτησης από τον ενδιαφερόμενο	5	5	-
Διενέργεια ταυτοπροσωπίας πολίτη / Κατάθεση αιτήματος	5	5	-
Παραλαβή αιτήματος / έλεγχος	5	-	5
Πρωτοκόλληση του αιτήματος και χορήγηση αριθμού πρωτοκόλλου	3	-	3
Χρέωση του αιτήματος σε αρμόδιο υπάλληλο	0,5	-	0,5
Έλεγχος και επεξεργασία του αιτήματος από τον αρμόδιο υπάλληλο	15	-	15
Καταχώρηση στοιχείων αιτήματος στο ΟΠΣ του ΕΟΠΥΥ	6	-	6
Έκδοση εγκριτικής/μερικής ή απορριπτικής απόφασης	3	-	3
<b>Συνολικός Χρόνος</b>	<b>117,5</b>	<b>85</b>	<b>32,5</b>

### Μετά την ψηφιοποίηση

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
1. Είσοδος του πολίτη στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΟΠΥΥ - Ταυτοποίηση πολίτη	1	1	-
2. Καταχώριση στοιχείων πολίτη και ανάρτηση δικαιολογητικών στην πλατφόρμα	12	12	-
3. Οριστικοποίηση και παράδοση αρ. πρωτοκόλλου αιτήματος στον αιτούντα	0,5	0,5	-
4. Χρέωση του αιτήματος σε αρμόδιο υπάλληλο	0,5	-	0,5

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
5. Έλεγχος και επεξεργασία του αιτήματος από τον αρμόδιο υπάλληλο	10	-	10
6. Σε περιπτώσεις ελλিপών δικαιολογητικών, πραγματοποιείται επιστροφή του αιτήματος, χωρίς έκδοση απόφασης προκειμένου να υποβληθεί εκ νέου το αίτημα	3	-	3
7. Καταχώρηση στοιχείων αιτήματος στο ΟΠΣ του ΕΟΠΥΥ	4	-	4
8. Έκδοση εγκριτικής/μερικής απόφασης/ απορριπτικής απόφασης	3	-	3
<b>Συνολικός Χρόνος</b>	<b>34</b>	<b>13,5</b>	<b>20,5</b>

Για τους πολίτες οι χρόνοι υπολογίστηκαν ως ακολούθως:

- Ο μέσος χρόνος μετάβασης, σε και από τον ΕΟΠΥΥ για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας αποζημίωσης θεραπειών ειδικής αγωγής, υπολογίστηκε βάσει του χρόνου που δόθηκε από την υπηρεσία κατά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Επιπλέον, εξετάστηκαν προηγούμενες μετρήσεις για την επιβεβαίωση των χρόνων.
- Οι (μέσοι) χρόνοι που απαιτούνται για τη χειρόγραφη συμπλήρωση των αιτήσεων από τους αιτούντες, καθώς και για την εξυπηρέτησή τους στα επιμέρους στάδια της διαδικασίας, προέκυψαν από στοιχεία του ΕΟΠΥΥ 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 τον ΕΟΠΥΥ 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 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 (ΕΟΠΥΥ) 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 τμημάτων του ΕΟΠΥΥ εξυπηρετεί πολίτες αστικών και περιφερειακών περιοχών.
- Ως προς τα χαρακτηριστικά του στόλου οχημάτων, ελήφθη υπόψη η μέση ηλικία των κυκλοφορούντων αυτοκινήτων στην Ελλάδα, η οποία εκτιμάται σε περίπου 17 έτη. Η παραδοχή αυτή βασίζεται σε στοιχεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης Κατασκευαστών

---

7| <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

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 τις υπηρεσίες του ΕΟΠΥΥ.
- 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 τις υπηρεσίες του ΕΟΠΥΥ, 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>

