



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Κυβέρνηση

ΕΘΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ



Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Έκδοση ψηφιακών βεβαιώσεων μητρώου από την ΑΑΔΕ

ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2025

Εισαγωγή

Οι μετρήσεις μείωσης της γραφειοκρατίας αποτελούν σημαντικό εργαλείο στην ποσοτικοποίηση του οφέλους από την απλοποίηση 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), ως ο αρμόδιος φορέας για τη λειτουργία του Εκτελεστικού Μηχανισμού του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας, η μέτρηση του διοικητικού βάρους της διαδικασίας «Έκδοση ψηφιακών βεβαιώσεων μητρώου από την ΑΑΔΕ».

Αναλυτικότερα, μετρήθηκαν τα διοικητικά βάρη της διαδικασίας πριν και μετά την απλούστευση και την πλήρη ψηφιοποίησή της τον Δεκέμβριο 2024. Επιπρόσθετα, μετρήθηκαν και αξιολογήθηκαν πρόσθετες παράμετροι όπως ο βαθμός ψηφιακής ωριμότητας της διαδικασίας, καθώς και τα οφέλη για το περιβάλλον και τους χρήστες τα οποία προέκυψαν.

Για την αποτελεσματική διεξαγωγή της μέτρησης, αξιοποιήθηκαν στοιχεία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) πάνω στα οποία αναπτύχθηκαν κατάλληλες παραδοχές¹, ενώ παράλληλα διενεργήθηκαν έρευνα γραφείου αλλά και συνεντεύξεις με στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, με στόχο την εμβάθυνση στα επιμέρους κρίσιμα σημεία της διαδικασίας, αλλά και τη λήψη σχετικών δεδομένων χρήσιμων για τη διενέργεια της μέτρησης (π.χ. χρόνοι, κόστη, λεπτομέρειες επί της διαδικασίας).



¹ Βλ. Μεθοδολογικές σημειώσεις

ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ
Έκδοση ψηφιακών βεβαιώσεων μητρώου από την ΑΑΔΕ
ΕΤΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ 2024

Αποτελέσματα μέτρησης απλούστευσης/ψηφιοποίησης διαδικασίας
Εξοικονόμηση Χρόνου και Πόρων
Οφέλη για πολίτες, δημόσια διοίκηση, οικονομία, περιβάλλον



984.000

ευρώ (μείωση 87,20%)

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



80.000

Λιγότερες «ουρές»

Αριθμός ουρών που εξαλείφονται πλέον για τους πολίτες καθώς δύναται να διεκπεραιώσουν τη διαδικασία μέσω της ψηφιακής πύλης myAADE



85,7%

συνολική εξοικονόμηση χρόνου για τους πολίτες



100%

συνολική εξοικονόμηση χρόνου για τη Δημόσια Διοίκηση



10 λεπτά

(αντί 1 ώρας και 10 λεπτών)

Μέσος χρόνος που αφιερώνει πλέον ο αιτών για ολοκλήρωση της διαδικασίας, καθώς δύναται να εξαλειφθούν οι χρόνοι μετάβασης και αναμονής σε 10 λεπτά έναντι 1 ώρας και 10 λεπτών στην πρότερη κατάσταση



80.000

λιγότερες μετακινήσεις

Περιορισμός μετακινήσεων με αυτοκίνητο για την ολοκλήρωση της διαδικασίας



160.000

λιγότερα φύλλα χαρτιού

Εξοικονόμηση/όφελος από τη μειωμένη χρήση έντυπων δικαιολογητικών



40.2 τόνοι

λιγότερο CO2

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

1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Η διαδικασία έκδοσης ψηφιακών βεβαιώσεων μητρώου από την ΑΑΔΕ απευθύνεται σε φυσικά και νομικά πρόσωπα που χρειάζονται επίσημη φορολογική πληροφόρηση σχετικά με τα στοιχεία τους στο φορολογικό μητρώο. Οι Βεβαιώσεις αυτές περιέχουν πληροφορίες για τον ΑΦΜ φορολογουμένου Φυσικού ή Μη Φυσικού Προσώπου/Επιχείρησης. Ειδικότερα δύναται να εκδοθεί :

- α. Βεβαίωση Τρέχουσας Εικόνας Στοιχείων Φυσικού Προσώπου/Ατομικής Επιχείρησης
- β. Βεβαίωση Τρέχουσας Εικόνας Στοιχείων Οντότητας/ Επιχείρησης
- γ. Διακριτές Βεβαιώσεις Στοιχείων Τρέχουσας Εικόνας Φυσικού Προσώπου/Ατομικής Επιχείρησης και Στοιχείων Οντότητας/Επιχείρησης
- δ. Βεβαίωση Ιστορικού Μεταβολών Στοιχείων Φυσικού Προσώπου/Ατομικής Επιχείρησης
- ε. Βεβαίωση Ιστορικού Μεταβολών Στοιχείων Οντότητας/Επιχείρησης
- στ. Διακριτές Βεβαιώσεις Ιστορικού Μεταβολών Στοιχείων Φυσικού Προσώπου/Ατομικής Επιχείρησης και Στοιχείων Οντότητας/Επιχείρησης.

Χρησιμοποιούνται σε μεγάλο εύρος διοικητικών ή ιδιωτικών συναλλαγών, όπως σε διαδικασίες χρηματοδότησης, δικαστικές χρήσεις, συμμετοχή σε προγράμματα ενίσχυσης, υποβολή φακέλων σε φορείς του Δημοσίου ή σε τράπεζες.

Η διαδικασία εξυπηρετεί ιδίως επιχειρήσεις, ελεύθερους επαγγελματίες, νομικά πρόσωπα και φυσικά πρόσωπα που επιθυμούν πρόσβαση σε επίσημες, ψηφιακά υπογεγραμμένες βεβαιώσεις, οι οποίες αποτυπώνουν τα τρέχοντα ή ιστορικά στοιχεία του μητρώου τους. Η ανάγκη για την έκδοση τέτοιων βεβαιώσεων είναι συχνή και συνδέεται με ελέγχους που αφορούν την επαγγελματική δραστηριότητα, το είδος βιβλίων που τηρούνται, τον χρόνο έναρξης ή διακοπής, τη νομική μορφή και άλλες κρίσιμες πληροφορίες φορολογικής ταυτοποίησης.

Η διαδικασία απλουστεύθηκε και ψηφιοποιήθηκε πλήρως στο πλαίσιο της μετάβασης της ΑΑΔΕ στην παροχή ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Πριν από την ψηφιοποίησή της, ο πολίτης όφειλε να μεταβεί αυτοπροσώπως στη Δ.Ο.Υ. στην οποία υπαγόταν και να υποβάλει αίτηση σε έντυπη μορφή. Η αίτηση πρωτοκολλούνταν από υπάλληλο της ΔΟΥ και στη συνέχεια ο αρμόδιος υπάλληλος του Τμήματος Μητρώου προέβαινε στον έλεγχο ταυτοπροσωπίας του αιτούντα, καθώς και στον έλεγχο της ορθότητας των δηλωθέντων στοιχείων. Ακολούθως, η βεβαίωση εκδιδόταν μέσω του πληροφοριακού συστήματος TAXIS και για να είναι έγκυρη έπρεπε να φέρει χειρόγραφη υπογραφή και στρογγυλή σφραγίδα της αρμόδιας υπηρεσίας. Η διαδικασία συχνά απαιτούσε αναμονή, επανέλεγχο στοιχείων, ενώ σε περιπτώσεις ελλείψεων ή ασυμφωνιών ο πολίτης έπρεπε να επανέλθει αυτοπροσώπως. Η παλαιότερη αυτή μορφή ήταν επιβαρυντική τόσο για τον πολίτη όσο και για τις ΔΟΥ, καθώς αυξημένος όγκος αιτημάτων συγκεντρωνόταν στα τμήματα μητρώου.

Με τη νέα, πλήρως ψηφιακή διαδικασία, η έκδοση της βεβαίωσης πραγματοποιείται ηλεκτρονικά μέσω της πλατφόρμας myAADE. Ο πολίτης εισέρχεται στην εφαρμογή και επιλέγει τα στοιχεία που επιθυμεί να εμφανίζονται στη βεβαίωση, είτε αυτά αφορούν την τρέχουσα εικόνα των στοιχείων του είτε το ιστορικό μεταβολών τους. Στη συνέχεια, το σύστημα αντλεί αυτόματα τα απαιτούμενα δεδομένα από τις βάσεις δεδομένων της ΑΑΔΕ, χωρίς να απαιτείται η υποβολή δικαιολογητικών. Η βεβαίωση δημιουργείται ψηφιακά, φέρει ηλεκτρονική υπογραφή της ΑΑΔΕ και μπορεί να ληφθεί άμεσα σε μορφή PDF. Το έγγραφο διαθέτει μοναδικό αναγνωριστικό και δυνατότητα επαλήθευσης γνησιότητας. Δεν απαιτείται καμία αλληλεπίδραση με υπάλληλο και δεν χρειάζεται φυσική παρουσία στη ΔΟΥ.

Η ψηφιοποίηση της διαδικασίας έχει μειώσει σημαντικά τον χρόνο εξυπηρέτησης και έχει απελευθερώσει τις ΔΟΥ από μεγάλο αριθμό αιτημάτων ρουτίνας. Παράλληλα, ο πολίτης απολαμβάνει άμεση πρόσβαση σε επίσημες βεβαιώσεις οποιαδήποτε στιγμή, μειώνοντας το διοικητικό κόστος και διευκολύνοντας τη χρήση των εγγράφων σε ηλεκτρονικές συναλλαγές. Τα αποτελέσματα της απλούστευσης / ψηφιοποίησης, τόσο σε επίπεδο πλήθους βημάτων συνολικά, όσο και σε επίπεδο πλήθους βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον, αποτυπώνονται, συνοπτικά, στον πίνακα που ακολουθεί:

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

Περιγραφή	Πριν την απλούστευση / ψηφιοποίηση	Μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση
Αριθμός βημάτων διαδικασίας συνολικά	4	3
Αριθμός βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον	0	3
Αριθμός δικαιολογητικών (συνολικά)	1	0
Αριθμός δικαιολογητικών για τα οποία είναι εφικτή η άντληση μέσω διαλειτουργικότητας	0	0

2. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΒΑΡΗ

Για τη διενέργεια των μετρήσεων παρασχέθηκαν στατιστικά στοιχεία από την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) ενώ παράλληλα διενεργήθηκαν έρευνα γραφείου αλλά και συνεντεύξεις με στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, με στόχο την εμβάθυνση στα επιμέρους κρίσιμα σημεία της διαδικασίας, αλλά και τη λήψη σχετικών δεδομένων χρήσιμων για τη διενέργεια της μέτρησης (πχ. χρόνοι, κόστη, λεπτομέρειες επί της διαδικασίας, κ.λπ.).

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

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

Παράμετρος	Πριν την απλούστευση / ψηφιοποίηση	Μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση
Συχνότητα εκτέλεσης διαδικασίας		
Μέσος ετήσιος αριθμός [έκδοσης ψηφιακών βεβαιώσεων μητρώου από την ΑΑΔΕ	80.000	6.339.956
Μέσος χρόνος πολίτη για ολοκλήρωση της διαδικασίας	70 min	10 min
Μετάβαση, αναμονή, συγκέντρωση και κατάθεση δικαιολογητικών		
Μέσος χρόνος δημόσιας διοίκησης για ολοκλήρωση της διαδικασίας	10 min	0 min
Χρόνοι παραλαβής, ελέγχου και επεξεργασίας αιτήσεων		
Άμεσο χρηματοοικονομικό κόστος ² Έκδοση παραβόλων,	0	0

Ως αποτέλεσμα της απλούστευσης / ψηφιοποίησης της διαδικασίας Έκδοσης ψηφιακής βεβαίωσης μητρώου από την ΑΑΔΕ, είναι σημαντικός ο θετικός αντίκτυπος που επιφέρεται για τα φυσικά και νομικά πρόσωπα, σε όρους που αφορούν στον δαπανώμενο χρόνο εκ μέρους τους με δεδομένη την εξάλειψη των χρόνων μετακίνησης ή/και αναμονής τους σε «ουρές» λόγω της ψηφιοποίησης της διαδικασίας.

Να σημειωθεί ότι, έως και το έτος 2022, η διαδικασία μπορούσε να πραγματοποιηθεί με αυτοπρόσωπη παρουσία του πολίτη στη ΔΟΥ. Μετά την εφαρμογή των παρεμβάσεων απλούστευσης και ψηφιοποίησης, η δυνατότητα φυσικής εξυπηρέτησης δεν διατηρείται πλέον. Επιπρόσθετα, αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι στη βάση των 80.000 αιτήσεων θα εξοικονομούνταν για τους πολίτες 80.000 αναμονές σε «ουρές», δεδομένου ότι, κατά μέσο όρο, για κάθε αίτηση το 2019 (ήτοι προ απλούστευσης / ψηφιοποίησης) απαιτούνταν η μετάβαση σε ΔΟΥ και σχετική αναμονή σε «ουρές» τουλάχιστον 1 διακριτή φορά. Η απλούστευση της

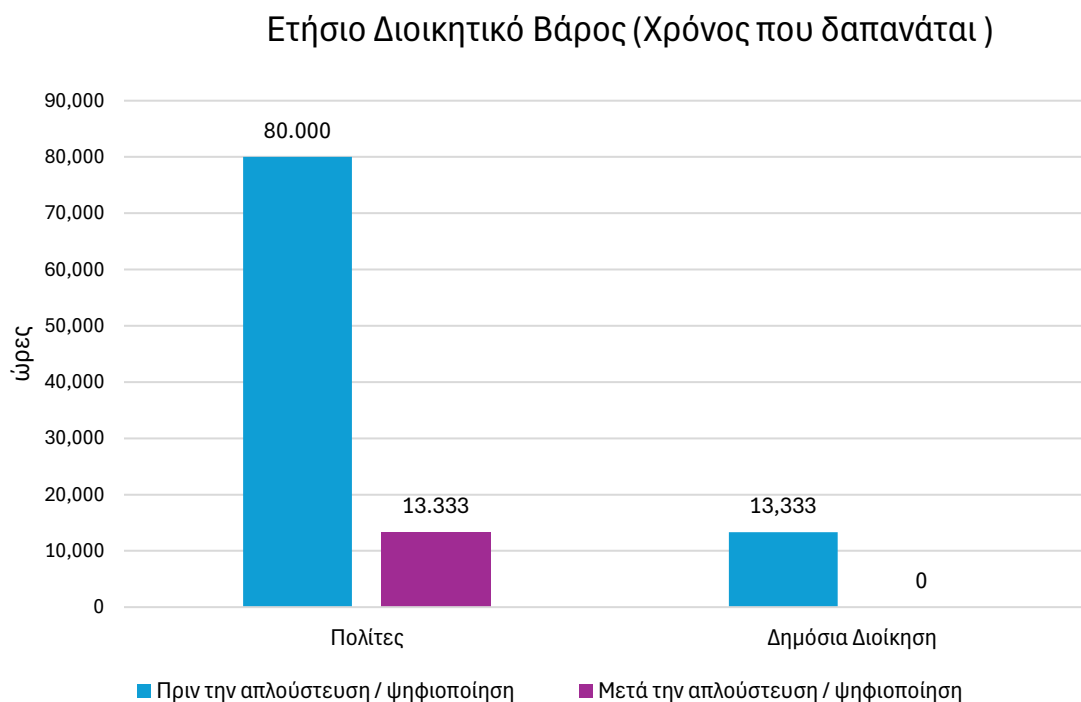
² Παρόλο που με την αυστηρή έννοια το άμεσο χρηματοοικονομικό κόστος δεν περιλαμβάνεται στα διοικητικά βάρη, είναι σκόπιμο να εξετάζονται, να καταγράφονται και να δημοσιοποιούνται περιπτώσεις απλούστευσης στις οποίες μειώνεται ο αριθμός των απαιτούμενων δικαιολογητικών

διαδικασίας δεν επιφέρει μόνο μείωση του χρόνου, αλλά και βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών, καθώς η διαδικασία γίνεται πιο αποδοτική και κατανοητή.

Αξίζει να σημειωθεί ότι κατά το έτος 2019 έγιναν 80.000 αιτήσεις από πολίτες ενώ το 2024 εκδόθηκαν συνολικά μέσω τις εφαρμογής 6.339.956 βεβαιώσεις η συντριπτική αυτή διαφορά οφείλεται στην ευκολία έκδοσης των εν λόγω βεβαιώσεων αλλά και στο ότι ένα μεγάλο μέρος των πολιτών όποτε χρειάζεται την βεβαίωση την επανεκδίδει καθώς δεν απαιτείται να μεταβεί στην ΔΟΥ και ούτε να αναμένει σε κάποια «ουρά».

Τα ακόλουθα Διαγράμματα 1 και 2 αποτυπώνουν το Ετήσιο Διοικητικό Βάρος για τους πολίτες και τη Δημόσια Διοίκηση σε χρόνο (ώρες) και χρηματικό κόστος (Ευρώ) αντίστοιχα.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1: Ετήσιο Διοικητικό Βάρος σε όρους χρόνου που δαπανάται (ώρες), πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας Έκδοση ψηφιακών βεβαιώσεων μητρώου από την ΑΑΔΕ.



Όπως παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 1, το διοικητικό βάρος, σε όρους χρόνου που δαπανάται, έχει μειωθεί καθοριστικά τόσο για τους πολίτες όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση.

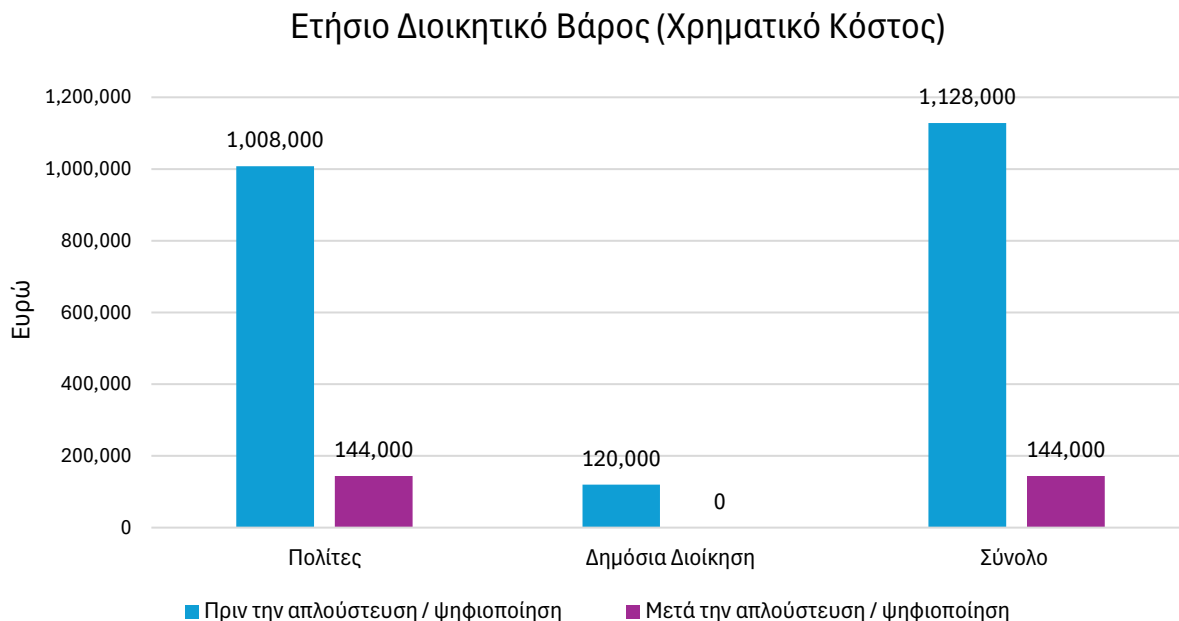
Ειδικότερα, για τους πολίτες καταγράφεται μείωση του διοικητικού βάρους κατά περίπου 85,7%, καθώς ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας μειώθηκε από 70 λεπτά πριν την απλούστευση και ψηφιοποίηση σε μόλις 10 λεπτά μετά την πλήρη ψηφιακή υλοποίησή της.

Αντίστοιχα, για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, το διοικητικό βάρος μειώθηκε κατά 100%, δεδομένου ότι η αυτοματοποιημένη έκδοση της ψηφιακής βεβαίωσης μητρώου μηδενίζει τον απαιτούμενο χρόνο χειροκίνητης διεκπεραίωσης από υπαλλήλους των ΔΟΥ.

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, πραγματοποιείται πλέον εξολοκλήρου ψηφιακά μέσω της πλατφόρμας myAADE, με άμεση παραγωγή του αποτελέσματος.

Το διοικητικό βάρος που εξακολουθεί να αφορά τα φυσικά πρόσωπα 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 της βεβαίωσης, χωρίς καμία ανάγκη φυσικής μετακίνησης ή προσκόμισης δικαιολογητικών.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2: Ετήσιο Διοικητικό Βάρος σε χρηματικό κόστος (Ευρώ), πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας Έκδοση ψηφιακών βεβαιώσεων μητρώου από την ΑΑΔΕ.



Όπως παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 2, αισθητή είναι η μείωση του διοικητικού βάρους (για τους πολίτες και Δημόσια Διοίκηση αντίστοιχα) και σε όρους χρηματικού κόστους (€), η οποία αγγίζει το 87,2% συνολικά ή τα ~984.000 ευρώ ετησίως.

3. ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ

Η διαδικασία έκδοσης ψηφιακών βεβαιώσεων μητρώου υλοποιείται πλέον πλήρως ηλεκτρονικά μέσω της πλατφόρμας myAADE, παρέχοντας στους πολίτες τη δυνατότητα άμεσης λήψης επίσημων βεβαιώσεων χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας στη ΔΟΥ. Η πρόσβαση στην υπηρεσία δύναται να πραγματοποιηθεί και μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr, ωστόσο η ολοκλήρωση της διαδικασίας λαμβάνει χώρα στο ψηφιακό περιβάλλον της ΑΑΔΕ και όχι εξ ολοκλήρου εντός του οικοσυστήματος του gov.gr.

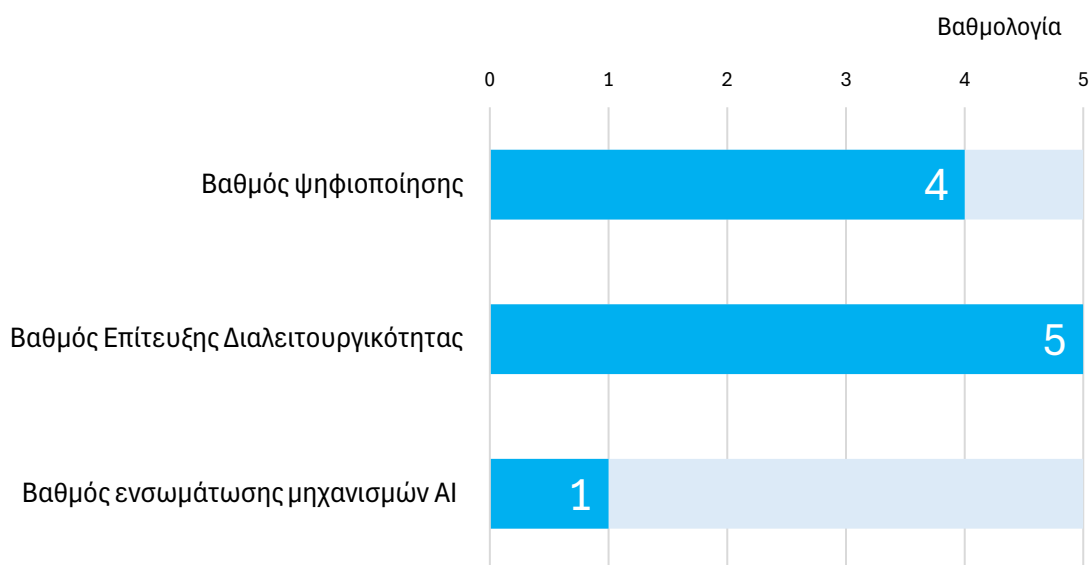
Σημειώνεται ότι η πρώτη φάση απλούστευσης και ψηφιοποίησης της διαδικασίας πραγματοποιήθηκε το έτος 2022, κατά την οποία εισήχθη η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής και επισύναψης της σχετικής αίτησης μέσω του πληροφοριακού συστήματος της ΑΑΔΕ, επιλέγοντας την υποβολή αιτήματος μέσω της λειτουργίας «Τα Αιτήματά μου». Η εν λόγω φάση αποτέλεσε μεταβατικό στάδιο, μειώνοντας την ανάγκη φυσικής παρουσίας και προετοιμάζοντας τη μετάβαση στην πλήρη αυτοματοποίηση της διαδικασίας.

Αναφορικά με τη διαλειτουργικότητα, η διαδικασία βασίζεται στην αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της ΑΑΔΕ για την άντληση δεδομένων από το ενιαίο φορολογικό μητρώο και τη χρήση της ψηφιακής πύλης για την παραγωγή και τη διάθεση των σχετικών βεβαιώσεων. Τα απαιτούμενα στοιχεία για την έκδοση των βεβαιώσεων αντλούνται αυτόματα από το υφιστάμενο φορολογικό μητρώο, χωρίς να απαιτείται χειροκίνητη συμπλήρωση φορμών ή υποβολή δικαιολογητικών από τον πολίτη. Η εσωτερική αυτή λειτουργική διασύνδεση εξασφαλίζει την απρόσκοπτη και αυτοματοποιημένη επεξεργασία των αιτημάτων.

Σε επίπεδο τεχνολογικής καινοτομίας, η υπηρεσία δεν αξιοποιεί μηχανισμούς τεχνητής νοημοσύνης, πέραν βασικών λειτουργιών αναζήτησης που παρέχονται μέσω της πύλης gov.gr. Η παραγωγή της βεβαίωσης βασίζεται σε στατικά δεδομένα του μητρώου και σε προκαθορισμένους κανόνες δημιουργίας εγγράφων, χωρίς την ανάγκη λήψης αποφάσεων ή επεξεργασίας μέσω αλγορίθμων τεχνητής νοημοσύνης.

Λαμβάνοντας υπόψη το υψηλό επίπεδο αυτοματοποίησης, την άμεση διάθεση του αποτελέσματος, την απουσία ανάγκης ελέγχου από υπάλληλο και την πλήρη απεξάρτηση από φυσικά σημεία εξυπηρέτησης, η υπηρεσία κατατάσσεται σε προχωρημένο στάδιο ψηφιακής ωριμότητας. Παρά το γεγονός ότι δεν λειτουργεί εξ ολοκλήρου εντός του οικοσυστήματος του gov.gr και δεν αξιοποιεί τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης, η αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της ΑΑΔΕ για την άντληση δεδομένων από το ενιαίο φορολογικό μητρώο, σε συνδυασμό με την πλήρη αυτοματοποίηση της διαδικασίας, την καθιστούν μία από τις πλέον ώριμες ψηφιακές υπηρεσίες του ελληνικού Δημοσίου.

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



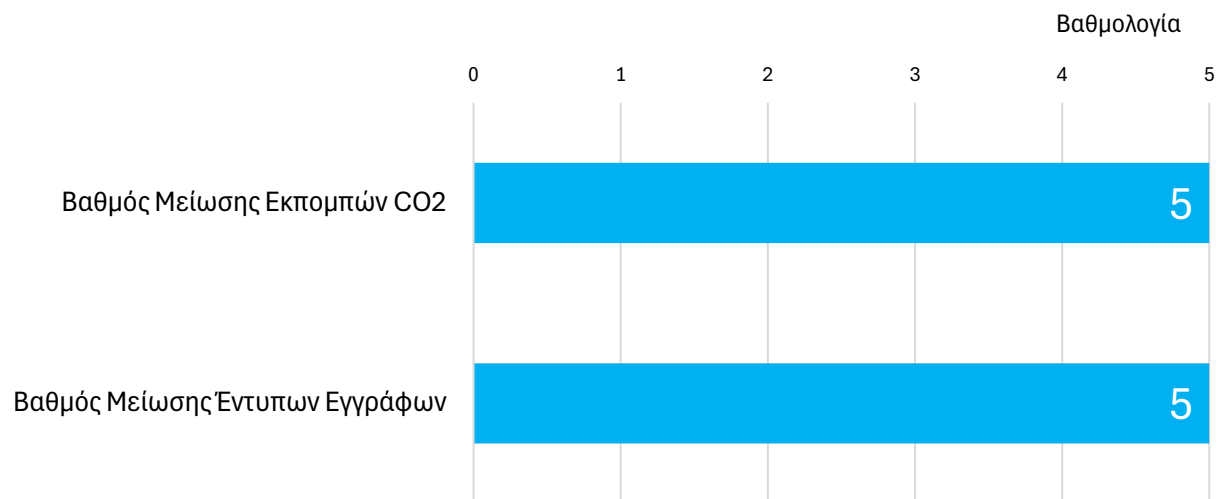
4. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η ψηφιοποίηση της διαδικασίας Έκδοσης ψηφιακών βεβαιώσεων μητρώου από την ΑΑΔΕ ελαχιστοποίησε την ανάγκη μετακινήσεων των πολιτών προς τα σημεία εξυπηρέτησης, οδηγώντας σε μείωση των εκπομπών CO₂ κατά περίπου 26,94 τόνους ετησίως.

Ακόμα, η ψηφιοποίηση της διαδικασίας μείωσε την ανάγκη για εκτύπωση και προσκόμιση φυσικών εγγράφων κατά περίπου 100%.



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



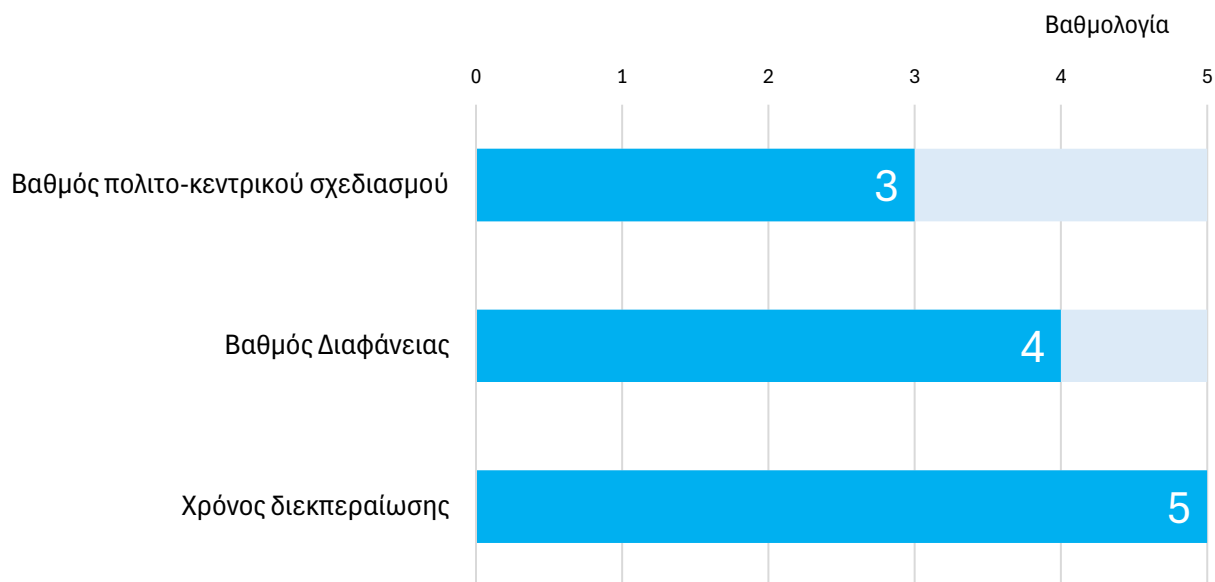
5. ΧΡΗΣΤΕΣ

Βαθμός πολιτο-κεντρικού σχεδιασμού: Η υπηρεσία έκδοσης ψηφιακών βεβαιώσεων μητρώου από την ΑΑΔΕ ενσωματώνει 4 από τους 8 μηχανισμούς υποστήριξης χρηστών, καθώς παρέχονται οδηγίες χρήσης, στοιχεία επικοινωνίας, συχνές ερωτήσεις (FAQs), 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.

Βαθμός Διαφάνειας: Η υπηρεσία ενσωματώνει δύο εκ των σχετικών μηχανισμών (προειδοποιητικό μήνυμα για λανθασμένη συμπλήρωση φόρμας και ενημερωτικό μήνυμα ολοκλήρωσης της διαδικασίας). Οι υπόλοιποι μηχανισμοί, όπως η εκτίμηση διάρκειας εξυπηρέτησης, η καταγραφή προόδου και το θεσμικό πλαίσιο για μέγιστους χρόνους διεκπεραίωσης, δεν είναι απαραίτητοι για αυτή την υπηρεσία λόγω της αυτοματοποίησης της διαδικασίας και ως εκ τούτου δεν λαμβάνονται υπόψη.

Η ψηφιοποίηση της διαδικασίας έκδοσης ψηφιακών βεβαιώσεων μητρώου ΑΑΔΕ επέτρεψε την ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, αντί για τη φυσική παρουσία στις ΔΟΥ, μειώνοντας τον χρόνο διεκπεραίωσης κατά περίπου 85,7%.

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



ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Καταληκτικά, είναι φανερά τα θετικά αποτελέσματα που προκύπτουν από την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας Έκδοσης ψηφιακών βεβαιώσεων μητρώου από την ΑΑΔΕ, προσφέροντας πολλαπλά οφέλη για τους πολίτες, τη Δημόσια Διοίκηση, το περιβάλλον και κατ' επέκταση τη συνολική λειτουργία του κράτους. Τα κυριότερα συμπεράσματα από την απλοποίηση & ψηφιοποίηση της διαδικασίας Έκδοσης ψηφιακών βεβαιώσεων μητρώου από την ΑΑΔΕ σε φυσικά και νομικά πρόσωπα είναι τα εξής:

- ✓ Εξοικονομήθηκαν περίπου 984.000 ευρώ ετησίως για πολίτες και Δημόσια Διοίκηση, από εξάλειψη μετακινήσεων και αναμονής σε «ουρές», ποσό που αντιστοιχεί σε μείωση κατά 87,2%.
- ✓ Εξαλείφθηκαν 80.000 χιλ «ουρές» σε ετήσια βάση.
- ✓ Πλέον ο μέσος χρόνος που αφιερώνει ο αιτών για την ολοκλήρωση της διαδικασίας είναι 10' λεπτά, καθώς δύνανται να εξαλειφθούν οι χρόνοι μετάβασης και αναμονής σε ΔΟΥ.
- ✓ Το διοικητικό βάρος, σε όρους χρόνου που δαπανάται, μειώθηκε κατά 85,7% για τους πολίτες και κατά 100% για τη Δημόσια Διοίκηση.
- ✓ Η εξοικονόμηση που επιτυγχάνεται ως προς τη χρήση εντύπων (φύλλων χαρτιού) υπολογίζεται στο 100% ή 160.000 φύλλα ετησίως.
- ✓ Η εξοικονόμηση σε όρους εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα που επιτυγχάνεται λόγω της μείωσης των μετακινήσεων (48.000χιλ. λιγότερες μετακινήσεις με αυτοκίνητο) και της χρήσης χαρτιού εκτιμάται στους 26,94 τόνους CO₂ ετησίως.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Πριν την απλούστευση/ ψηφιοποίηση:

Βήμα	Περιγραφή
1. Μετάβαση στην ΔΟΥ και αναμονή για εξυπηρέτηση.	Το φυσικό πρόσωπο μεταβαίνει στη ΔΟΥ και αναμένει εξυπηρέτηση. Στη συνέχεια προσκομίζει στον υπάλληλο αντίγραφο δελτίου αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατηρίου και, εφόσον απαιτείται, επικυρωμένο εξουσιοδοτικό έγγραφο.
2. Συμπλήρωση εγγράφων και κατάθεση δικαιολογητικών	Συμπλήρωση και κατάθεση εντύπου - αίτησης ΜΟ με επίδειξη ταυτοποιητικού εγγράφου.
3. Πρωτοκόλληση εντύπου - αίτησης ΜΟ	Η υποβληθείσα αίτηση ΜΟ παραλαμβάνεται από τη ΔΟΥ, καταχωρίζεται στο πρωτόκολλο της υπηρεσίας και λαμβάνει μοναδικό αριθμό πρωτοκόλλου, ο οποίος πιστοποιεί την επίσημη υποβολή και την έναρξη της διοικητικής επεξεργασίας.
4. Έλεγχος ταυτοποιητικού εγγράφου, καταχώριση αίτησης στο πληροφοριακό σύστημα και χορήγηση βεβαίωσης Μητρώου	Ελέγχονται τα στοιχεία ταυτοποίησης του αιτούντος, η αίτηση καταχωρίζεται στο πληροφοριακό σύστημα της υπηρεσίας και ολοκληρώνεται η διαδικασία με την έκδοση και χορήγηση της βεβαίωσης Μητρώου.

Μετά την απλούστευση/ ψηφιοποίηση

Βήμα	Περιγραφή
1. Είσοδος στην εφαρμογή της ΑΑΔΕ	Η είσοδος διενεργείται αποκλειστικά με τη χρήση των προσωπικών κωδικών - διαπιστευτηρίων TaxisNet (όνομα χρήστη και κωδικός πρόσβασης) που οφείλουν να έχουν τα πρόσωπα για την πρόσβασή τους στις ψηφιακές υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.
2. Επιτυχής αυθεντικοποίηση χρήστη	Ο χρήστης εισάγει επιτυχώς τους κωδικούς Taxisnet βάσει των οποίων επιβεβαιώνεται από το πληροφοριακό σύστημα επιτρέποντάς του να συνδεθεί. Η αυθεντικοποίηση γίνεται αυτόματα μέσω διαλειτουργικότητας με το λογισμικό της ΑΑΔΕ, χωρίς να χρειάζεται κάποια επιπλέον ενέργεια από τον χρήστη.
3. Επιλογή στοιχείων βεβαίωσης μητρώου	Στην οθόνη εμφανίζονται ήδη συμπληρωμένα και κλειδωμένα τα στοιχεία του φορολογούμενου. Ο χρήστης απλώς επιλέγει ποια από αυτά θέλει να περιλαμβάνονται στη βεβαίωση μητρώου.

Βήμα	Περιγραφή
4. Έκδοση Βεβαίωσης Μητρώου	Το σύστημα δημιουργεί αυτόματα τη βεβαίωση μητρώου του φυσικού ή νομικού προσώπου. Το έγγραφο έχει ηλεκτρονική σφραγίδα, χρονοσήμανση, κωδικό επαλήθευσης και QR code. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί είτε ηλεκτρονικά είτε σε έντυπη μορφή, χωρίς να χρειάζεται επικύρωση, αφού η γνησιότητά του επιβεβαιώνεται μέσω της εφαρμογής ελέγχου εγγράφων του gov.gr.

6. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΕΣ ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

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.



ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΒΑΡΗ

Διοικητικό Κόστος Δημόσιας Διοίκησης / Επιχειρήσεων / Πολιτών

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*Χρόνος*Ποσότητα (Πλήθος εμπλεκόμενων επιχειρήσεων ή πολιτών ή δημόσιων λειτουργιών * Συχνότητα εκπλήρωσης της δραστηριότητας)

Όπου

- [Τιμή] = κόστος εργατοώρας Χ χρόνος που χρειάζεται για να ολοκληρωθεί η δραστηριότητα / το βήμα
- [Ποσότητα] = αριθμός υποκείμενων Χ συχνότητα εκπλήρωσης της δραστηριότητας εντός του χρόνου μέτρησης

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

- Εσωτερικό κόστος = Αριθμός ωρών/λεπτών * Κόστος ανθρωπόωρας για την υλοποίηση κάθε διοικητικής δραστηριότητας
Το κόστος εργατοώρας περιλαμβάνει το κόστος μισθοδοσίας και, εφόσον είναι εφικτό, επιπλέον λειτουργικά έξοδα τα οποία συνδέονται με τις διοικητικές δραστηριότητες (ως % επί του κόστους μισθοδοσίας).
- Εξωτερικό κόστος = Αριθμός ωρών/λεπτών * Κόστος ανθρωπόωρας για την υλοποίηση κάθε διοικητικής δραστηριότητας από εξωτερικούς συνεργάτες (π.χ. δικηγόρος, λογιστής κτλ.) – εφόσον είναι σχετικό

Αρχικά προσδιορίζονται τα ακόλουθα:

- ✓ συχνότητα (ανά έτος) εκπλήρωσης της διαδικασίας
- ✓ αριθμός χρηστών / ωφελοúμενων (επιχειρήσεις / πολίτες ανά διαδικασία)

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/επιχειρήσεις)
- ✓ κόστος ανθρωπόωρας για την υλοποίηση κάθε διοικητικής δραστηριότητας (διακριτά για δημοσίους υπαλλήλους, επιχειρήσεις / 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).

Βαθμός Ψηφιοποίησης <i>Εξετάζει το επίπεδο αξιοποίησης του gov.gr για την παροχή της εκάστοτε υπηρεσίας, έναντι άλλων δυναμικών καναλιών διάθεσης της υπηρεσίας (πχ. φυσική παρουσία, τρίτα συστήματα εκτός gov.gr, κλπ.).</i>	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 <i>Εξετάζει τον βαθμό (%) που τα απαιτούμενα στοιχεία (πχ. δικαιολογητικά, στοιχεία ωφελουμένου) για τη διεκπεραίωση της εκάστοτε υπηρεσίας λαμβάνονται αυτόματα (πχ. προσυμπληρωμένες φόρμες,)</i>	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

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

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 από τη μη χρήση χαρτιού
 2. [20% έως 40%) όφελος / εξοικονόμηση από τη μη χρήση χαρτιού
 3. [40% έως 60%) όφελος / εξοικονόμηση από τη μη χρήση χαρτιού
 4. [60% έως 80%) όφελος / εξοικονόμηση από τη μη χρήση χαρτιού
 5. [80% έως 100%) όφελος / εξοικονόμηση από τη μη χρήση χαρτιού
-

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 ωφελουμένου (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

Προσεγγίζει την τάξη μεγέθους που αφορά στο χρονικό διάστημα που απαιτείται από την υποβολή μιας αίτησης από τον ωφελούμενο έως ότου αυτός εξυπηρετηθεί, ήτοι παραλάβει το αποτέλεσμα της εκάστοτε υπηρεσίας. Επί της ουσίας, αποτελεί μια προσπάθεια έμμεσης και αφαιρετικής (high-level) προσέγγισης των «νεκρών» χρόνων (idle time).

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%]
-

Διενέργεια μετρήσεων

Συχνότητα

Για τη διενέργεια της παρούσας μέτρησης παρασχέθηκαν στατιστικά στοιχεία από την ΑΑΔΕ, τα οποία καλύπτουν τόσο την περίοδο προ της απλούστευσης και ψηφιοποίησης της διαδικασίας (έτος 2019), όσο και την περίοδο μετάβασης και περιορισμένης ψηφιακής λειτουργίας κατά τα έτη 2021–2022, καθώς και την περίοδο πλήρους ψηφιακής λειτουργίας (έτη 2024–2025).

Σύμφωνα με τα στοιχεία αυτά, κατά το έτος 2019 εκδόθηκαν συνολικά 80.000 βεβαιώσεις μητρώου μέσω φυσικής εξυπηρέτησης στις ΔΟΥ. Κατά την περίοδο 2021–2022, ο όγκος των αιτημάτων εμφανίζεται σημαντικά μειωμένος, γεγονός που αποδίδεται στους περιορισμούς μετακίνησης και στη λειτουργική επιβάρυνση των δημόσιων υπηρεσιών λόγω της πανδημίας COVID-19, καθώς και στη μεταβατική φύση της διαδικασίας (μερική ψηφιοποίηση, υβριδικά κανάλια εξυπηρέτησης).

Αντιθέτως, κατά την περίοδο του 2024, όπου η διαδικασία λειτουργεί πλήρως ψηφιακά και αυτοματοποιημένα, εκδόθηκαν συνολικά 6.339.956 ψηφιακές βεβαιώσεις μητρώου. Η καταγεγραμμένη αύξηση του όγκου των εκδόσεων μετά το 2024 δεν συνιστά στρέβλωση της μέτρησης, αλλά αντανακλά την άρση των υγειονομικών και διοικητικών περιορισμών, καθώς και την πλήρη εξάλειψη των φραγμών πρόσβασης που χαρακτήριζαν τις προγενέστερες περιόδους.

Χρόνοι διεκπεραίωσης

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

2019 - Πριν την ψηφιοποίηση

Βήμα της διαδικασίας	Χρόνος (σε λεπτά)
Μετάβαση στην ΔΟΥ και αναμονή για εξυπηρέτηση	45
Συμπλήρωση και κατάθεση εντύπου - αίτησης Μ0 με επίδειξη ταυτοποιητικού εγγράφου	15
Πρωτοκόλληση εντύπου - αίτησης Μ0 ή Α110	5
Έλεγχος ταυτοποιητικού εγγράφου, καταχώριση αίτησης στο πληροφοριακό σύστημα και χορήγηση βεβαίωσης Μητρώου	5
Συνολικός Χρόνος	70

2024 - Μετά την ψηφιοποίηση

Βήμα της διαδικασίας	Χρόνος (σε λεπτά)
1.Είσοδος στην πλατφόρμα και αυθεντικοποίηση χρήστη με κωδικούς taxisnet - Επιτυχής αυθεντικοποίηση - Αποτυχία αυθεντικοποίησης	3
2.Επιλογή στοιχείων βεβαίωσης μητρώου	4
3.Έκδοση Βεβαίωσης Μητρώου	3
Συνολικός Χρόνος	10

Για τους πολίτες οι χρόνοι υπολογίστηκαν ως ακολούθως:

- Ο μέσος χρόνος μετάβασης σε και από τις ΔΟΥ για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας Έκδοση βεβαιώσεων μητρώου από την ΑΑΔΕ υπολογίστηκε βάσει του χρόνου που δόθηκε από την υπηρεσία κατά την συμπλήρωση ερωτηματολογίου. Επιπλέον, εξετάστηκαν προηγούμενες μετρήσεις για την επιβεβαίωση των χρόνων. Συγκεκριμένα εξετάστηκαν οι χρόνοι μετάβασης και αναμονής σε «ουρά» ΚΕΠ, σύμφωνα με πίνακα συνήθων τιμών για συγκεκριμένα κόστη / χρόνους που έχει διαμοιραστεί από το Συντονιστικό Μηχανισμό του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας, οι αντίστοιχοι μέσοι χρόνοι για εξυπηρέτηση από τα ΚΕΠ [~30 λεπτά για τη μετάβαση (μετ' επιστροφής) και ~12 λεπτά για την αναμονή για εξυπηρέτηση].

Στη βάση των χρόνων εξυπηρέτησης από ΚΕΠ, υπολογίστηκαν οι αντίστοιχοι χρόνοι μετάβασης και αναμονής από στις ΔΟΥ (~45 & 15 λεπτά αντίστοιχα), λαμβάνοντας υπ' όψιν ότι:

- Κατ' αναλογία των ~1.000 ΚΕΠ, το 2019 εκτιμάται ότι λειτουργούσαν περίπου 100 ΔΟΥ, δημιουργώντας συνολικά σημαντικά λιγότερα σημεία εξυπηρέτησης. Με αναλογία σημείων εξυπηρέτησης ΔΟΥ προς ΚΕΠ 1:10, δηλαδή κάθε δέκα ΚΕΠ αντιστοιχούσαν κατά

μέσον όρο σε μία ΔΟΥ, είναι ασφαλές το συμπέρασμα ότι υπάρχει μια αύξηση στον χρόνο μεταφοράς στις ΔΟΥ κατά περίπου 50%, δηλαδή στα 45 λεπτά.

- Οι συναλλαγές στις ΔΟΥ είναι συχνά πιο περίπλοκες και καλύπτουν πολλές και πολλαπλές ανάγκες των πολιτών, ενώ ταυτόχρονα τα σημεία εξυπηρέτησης είναι περιορισμένα. Αυτό οδηγεί σε μεγαλύτερη διάρκεια αναμονής για την εξυπηρέτηση. Κατά συνέπεια, ο χρόνος αναμονής στις ΔΟΥ εκτιμάται στα ~15 λεπτά (μόνο για την αναμονή χωρίς την εξυπηρέτηση).
- Οι (μέσοι) χρόνοι που απαιτούνται για τη συμπλήρωση των αιτήσεων από τους αιτούντες, χειρόγραφα δόθηκαν από την ΑΑΔΕ κατά την διάρκεια συμπλήρωσης ερωτηματολογίου
- Οι (μέσοι) χρόνοι εισόδου στην εφαρμογή καθώς και η έκδοση της βεβαίωσης δόθηκαν από την ΑΑΔΕ κατά την διάρκεια συμπλήρωσης 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) και είναι, αθροιστικά:
 - ~3 λεπτά για την είσοδο στο taxisnet
 - ~4 λεπτά για την επιλογή στοιχείων βεβαίωσης μητρώου
 - ~3 λεπτά για την έκδοση Βεβαίωσης Μητρώου

Κόστος εργατώρας

Σύμφωνα με τον πίνακα συνήθων τιμών για συγκεκριμένα κόστη / χρόνους που έχει διαμοιραστεί από το Συντονιστικό Μηχανισμό του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας, βασίστηκαν στο παρόν και τα κόστη ανθρωποχρόνου (rates) ανά λεπτό για τα φυσικά πρόσωπα και τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, ως εξής:

- 0,18 €/λεπτό για τα φυσικά πρόσωπα
- 0,15 €/λεπτό για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης

Παραδοχές CO₂

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

- Θεωρήθηκε ότι σημαντικό ποσοστό των μετακινήσεων των πολιτών προς τα σημεία εξυπηρέτησης (ΔΟΥ) πραγματοποιούνται 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 58%-59%³=~60%. Το ποσοστό αυτό θεωρήθηκε αντιπροσωπευτικό, δεδομένου ότι η πλειονότητα των ΔΟΥ εξυπηρετεί πολίτες αστικών και περιαστικών περιοχών.

- Ως προς τα χαρακτηριστικά του στόλου οχημάτων, ελήφθη υπόψη η μέση ηλικία των κυκλοφορούντων αυτοκινήτων στην Ελλάδα, η οποία εκτιμάται σε περίπου 17 έτη. Η παραδοχή αυτή βασίζεται σε στοιχεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης Κατασκευαστών Αυτοκινήτων (ACEA), καθώς και σε σχετικές δημοσιεύσεις που καταδεικνύουν ότι ο ελληνικός στόλος συγκαταλέγεται στους γηραιότερους στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Η ηλικία αυτή αντιστοιχεί, κατά προσέγγιση, σε οχήματα τεχνολογίας του έτους 2008.
- Με βάση τη μέση ηλικία του στόλου, χρησιμοποιήθηκε ο αντίστοιχος συντελεστής εκπομπών CO₂ ανά χιλιόμετρο. Σύμφωνα με στοιχεία της Eurostat, για οχήματα της συγκεκριμένης τεχνολογικής γενιάς, οι μέσες εκπομπές ανέρχονται σε περίπου 160,8 γραμμάρια CO₂ ανά χιλιόμετρο (gr CO₂/km). Ο συντελεστής αυτός χρησιμοποιήθηκε για τον υπολογισμό των εκπομπών που αποφεύγονται λόγω της εξάλειψης των φυσικών μετακινήσεων των πολιτών προς τις ΔΟΥ.
- Παράλληλα, για την αποτίμηση της περιβαλλοντικής επίπτωσης από τη μείωση της χρήσης έντυπων εγγράφων, υιοθετήθηκε συντελεστής εκπομπών CO₂ ανά φύλλο χαρτιού A4. Σύμφωνα με μελέτες⁴ που συγκρίνουν διαφορετικές μεθοδολογίες εκτίμησης του ανθρακικού αποτυπώματος του χαρτιού γραφείου, κάθε φύλλο A4 αντιστοιχεί, κατά μέσο όρο, σε περίπου 4 γραμμάρια CO₂, λαμβάνοντας υπόψη τον κύκλο ζωής του χαρτιού (παραγωγή, μεταφορά και χρήση).
- Για την εκτίμηση του χρόνου μετακίνησης και τη διασταύρωση της εύλογης διάρκειας μετάβασης των πολιτών προς τις ΔΟΥ, 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), η μέση ταχύτητα οχημάτων εκτιμάται σε περίπου 20 χλμ./ώρα για την Αθήνα και 26 χλμ./ώρα για τη Θεσσαλονίκη =~30χλμ./ώρα λόγω μεγαλύτερων αποστάσεων/ταχυτήτων στην επαρχία. Τα στοιχεία αυτά χρησιμοποιήθηκαν επικουρικά για την τεκμηρίωση των παραδοχών που αφορούν στους χρόνους μετακίνησης.

³ Ακαδημαϊκή Δημοσίευση: Κώστας Μουρατίδης, “[Sustainable transport modes, travel satisfaction, and emotions: Evidence from car-dependent compact cities](#)”

⁴ Ακαδημαϊκή Δημοσίευση: Ana Claudia Dias “Comparison of methodologies for estimating the carbon footprint – case study of office paper”