



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Κυβέρνηση

ΕΘΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ  
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ



**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:  
*Αίτηση Επιδόματος Ανεργίας***

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2024

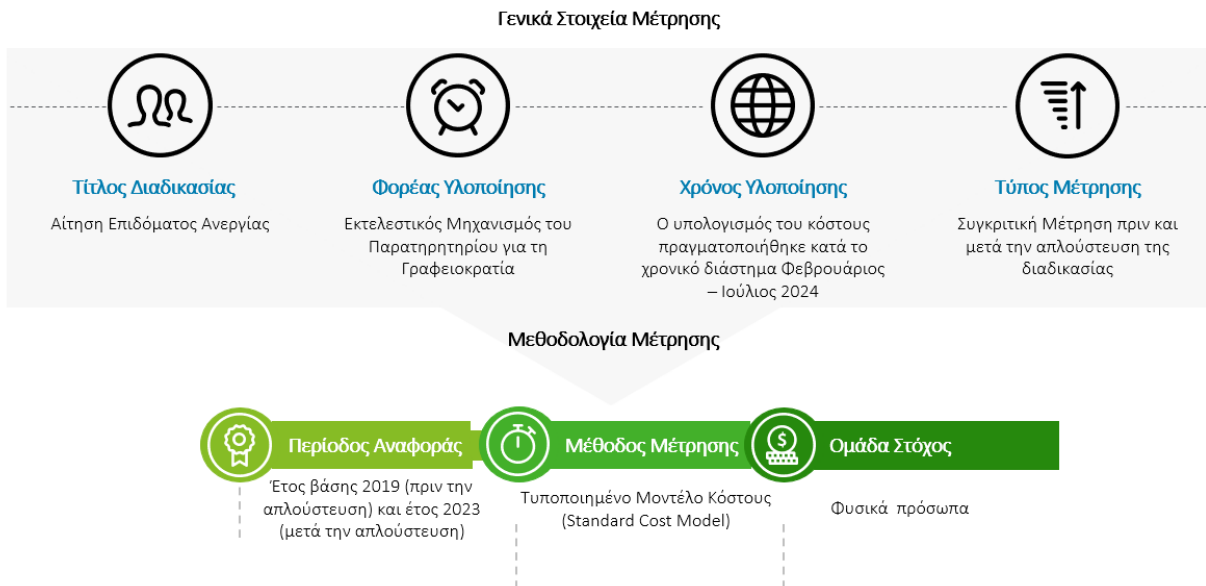
## Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Αίτηση Επιδόματος Ανεργίας

### ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ

Στο πλαίσιο των δράσεων του Παρατηρητηρίου για τη Γραφειοκρατία, διενεργήθηκε από τον Εκτελεστικό Μηχανισμό<sup>1</sup> του Παρατηρητηρίου, η μέτρηση του κόστους της διαδικασίας «**Αίτηση Επιδόματος Ανεργίας**» της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (Δ.ΥΠ.Α.) για φυσικά πρόσωπα.

Για την αποτελεσματική διεξαγωγή της μέτρησης, αξιοποιήθηκαν στοιχεία της Δ.ΥΠ.Α. και έγιναν παραδοχές, οι οποίες παρουσιάζονται σε επόμενη ενότητα. Παράλληλα, διενεργήθηκε έρευνα γραφείου αλλά και συνεντεύξεις με στελέχη της Δ.ΥΠ.Α., 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, κλπ.).

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



### ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

#### ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ / ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ

Σύμφωνα με την προγενέστερη διαδικασία, η οποία ίσχυε το 2019, για να πραγματοποιηθεί αίτηση χορήγησης Επιδόματος Ανεργίας, ο ενδιαφερόμενος έπρεπε να προσέλθει σε ένα Κέντρο Προώθησης

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

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:**  
**Αίτηση Επιδόματος Ανεργίας**

της Απασχόλησης (ΚΠΑ2) της Δ.ΥΠ.Α. και να υποβάλει την αίτησή του<sup>2</sup> με φυσική παρουσία. Αναλυτικά, τα βήματα της διαδικασίας<sup>3</sup> ήταν τα εξής:

<b>Βήμα</b>	<b>Περιγραφή</b>
<b>1. Μετάβαση στο ΚΠΑ2</b>	Ο πολίτης προσέρχεται στην αρμόδια Υπηρεσία του τ. ΟΑΕΔ (ΚΠΑ2) του τόπου κατοικίας του, προκειμένου να υποβάλει την αίτησή του για την τακτική επιδότηση ανεργίας.
<b>2. Παραλαβή και έλεγχος προσκομιζόμενων δικαιολογητικών</b>	Ο υπάλληλος της Υπηρεσίας παραλαμβάνει και ελέγχει τα δικαιολογητικά που έχει προσκομίσει ο αιτών, που πρέπει να είναι τα εξής: <ul style="list-style-type: none"><li>• Έγγραφο της Καταγγελίας Σύμβασης Εργασίας ή βεβαίωση της Λήξης Σύμβασης Ορισμένου χρόνου (με πρωτότυπη σφραγίδα και υπογραφή εργοδότη)</li><li>• Ασφαλιστική Ικανότητα</li><li>• Αριθμό Καταθετικού Λογαριασμού (IBAN) στον οποίο είναι πρώτος δικαιούχος</li><li>• Αν πρόκειται για πολίτες τρίτων χωρών: άδεια διαμονής και άδεια εργασίας σε ισχύ</li></ul>
<b>3. Καταχώρηση αίτησης στο ΟΠΣ</b>	Ο αρμόδιος υπάλληλος, σε συνεργασία με τον πολίτη, προχωράει στην καταχώρηση της αίτησής του στο ΟΠΣ, συμπληρώνοντας όλα τα απαραίτητα πεδία που εμφανίζονται στις οθόνες του ΟΠΣ.
<b>4. Υπογραφή Υπεύθυνης Δήλωσης &amp; παραλαβή Αντιγράφου της Αίτησης για την τακτική επιδότηση ανεργίας</b>	Ο αρμόδιος υπάλληλος παραδίδει στον πολίτη για υπογραφή το έγγραφο Υπεύθυνης Δήλωσης Αίτησης για τακτική επιδότηση ανεργίας, παρέχοντας όλες τις απαραίτητες διευκρινίσεις για όλα τα αναγραφόμενα πεδία. Ο πολίτης υπογράφει το έντυπο και το επιστρέφει στον αρμόδιο υπάλληλο, προκειμένου να ολοκληρώσει την καταχώρηση της αίτησης. Με την οριστική υποβολή της αίτησης, ο πολίτης παραλαμβάνει αντίγραφο αυτής στην οποία αναγράφεται το χρονικό διάστημα όπου έχει την υποχρέωση να δηλώσει αυτοπροσώπως την παρουσία του στο ΚΠΑ2 της Δ.ΥΠ.Α. που υπέβαλλε την αίτησή του.
<b>5. Έλεγχος δικαιολογητικών και προϋποθέσεων</b>	Με την τελική καταχώρηση της αίτησης ξεκινά η επεξεργασία της από την Υπηρεσία του τόπου κατοικίας του στην οποία την υπέβαλε ο πολίτης και ελέγχονται οι προϋποθέσεις και η ένταξη στην επιδότηση βάσει των στοιχείων που προκύπτουν από τα δικαιολογητικά που είτε αναζητούνται αυτεπαγγέλτως από τις Υπηρεσίες είτε συνυποβάλλονται.

<sup>2</sup> Η αίτηση για την τακτική επιδότηση ανεργίας υποβάλλεται, αφού έχει εκδοθεί Δελτίο Ανεργίας, στην Υπηρεσία ΚΠΑ2 του τόπου κατοικίας του ενδιαφερομένου.

<sup>3</sup> Η περιγραφή των βημάτων έχει λάβει υπόψιν το ισχύον Θεσμικό Πλαίσιο και στοιχεία που έχουν επιβεβαιωθεί και στο πλαίσιο σχετικών ημι-δομημένων συνεντεύξεων με αρμόδια στελέχη της Δ.ΥΠ.Α.

<b>Βήμα</b>	<b>Περιγραφή</b>
<b>6. Έλεγχος από το Γραφείο Ασφάλισης και έκδοση απόφασης</b>	Στην περίπτωση που από τον έλεγχο των δικαιολογητικών που έχει προσκομίσει ο πολίτης, προκύπτει ότι πληροί όλες τις προϋποθέσεις για την ένταξη στην επιδότηση, ο Προϊστάμενος της Υπηρεσίας προχωρά στην έκδοση εγκριτικής απόφασης ενώ στην αντίθετη περίπτωση, ο Προϊστάμενος εκδίδει απορριπτική απόφαση.
<b>7. Παραλαβή απόφασης</b>	Ο ασφαλισμένος παραλαμβάνει την απόφαση από την Υπηρεσία στην αρμοδιότητα της οποίας υπάγεται (όπου την υπέβαλε αρχικά).

Όπου:



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



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





*Το βήμα διενεργείται στο περιβάλλον του gov.gr*



*Η απουσία εικονιδίου υποδεικνύει χειροκίνητο βήμα*

## **ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ / ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ**

Με τη ψηφιοποίηση της διαδικασίας που ισχύει από τον Απρίλιο 2020 και έπειτα, η αίτηση για χορήγηση επιδόματος ανεργίας μπορεί να πραγματοποιηθεί εξ' ολοκλήρου ηλεκτρονικά, μέσω του gov.gr και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δ.ΥΠ.Α. Συγκεκριμένα τα βήματα<sup>4</sup> για την υλοποίηση της διαδικασίας έχουν ως εξής:

<b>Βήμα</b>	<b>Περιγραφή</b>
<b>1. Είσοδος στην υπηρεσία και ταυτοποίηση με κωδικούς Taxisnet ή ΔΥ.ΠΑ</b>	Ο αιτών εισέρχεται στη σελίδα της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gov.gr) και αναζητά την υπηρεσία ακολουθώντας τη διαδρομή: Αρχική --> Εργασία και ασφάλιση --> Ανεργία --> Αίτηση επιδόματος ανεργίας, επιλέγοντας «Είσοδος στην Υπηρεσία» και στη συνέχεια, πραγματοποιεί είσοδο στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΔΥΠΑ (πρώην ΟΑΕΔ) όπου απαιτείται ταυτοποίηση με κωδικούς Taxisnet ή με τη χρήση Ονομασίας και Συνθηματικού ΔΥΠΑ. 
<b>2. Αίτηση μέσω των e-Υπηρεσιών της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (ΔΥΠΑ)</b>	Ο ενδιαφερόμενος επιλέγει “ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΗΣ” και στη συνέχεια “ΑΙΤΗΣΗ ΤΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΤΗΣΗΣ ΑΝΕΡΓΙΑΣ”. Με την οριστική υποβολή της αίτησης ο άνεργος λαμβάνει αντίγραφο στο οποίο καταγράφονται συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα κατά τα οποία έχει την υποχρέωση να δηλώνει αυτοπροσώπως την παρουσία του στα ΚΠΑ2 της Δ.ΥΠ.Α. μέχρι την εξέταση της αίτησής του. 

<sup>4</sup> Η περιγραφή των βημάτων της διαδικασίας, έχει βασιστεί σε στοιχεία που παρέχονται στο Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών – ΜΙΤΟΣ, όπως έχουν επιβεβαιωθεί και στο πλαίσιο σχετικών ημι-δομημένων συνεντεύξεων με αρμόδια στελέχη της Δ.ΥΠ.Α.

<b>Βήμα</b>	<b>Περιγραφή</b>
<b>3. Έλεγχος δικαιολογητικών και προϋποθέσεων</b>	Με την τελική καταχώρηση της αίτησης ξεκινά η επεξεργασία της από την Υπηρεσία στην οποία υποβλήθηκε. Στη συνέχεια, ελέγχονται οι προϋποθέσεις και η ένταξη στην επιδότηση βάσει των στοιχείων που προκύπτουν από τα δικαιολογητικά που είτε αναζητούνται αυτεπαγγέλτως, είτε συνυποβάλλονται. 
<b>4. Έλεγχος από το Γραφείο Ασφάλισης και έκδοση απόφασης</b>	Στην περίπτωση που ο πολίτης από τον έλεγχο των δικαιολογητικών που έχει προσκομίσει προκύπτει ότι πληροί όλες τις προϋποθέσεις για την ένταξη στην επιδότηση, ο Προϊστάμενος της Υπηρεσίας προχωρά στην έκδοση εγκριτικής απόφασης ενώ σε περίπτωση που δεν πληροί τις προϋποθέσεις για την υπαγωγή στην επιδότησή ανεργίας, ο Προϊστάμενος εκδίδει απορριπτική απόφαση.
<b>5. Παραλαβή απόφασης</b>	Με την έκδοση της απόφασης, ο πολίτης ενημερώνεται και την παραλαμβάνει από τις e-services της ΔΥΠΑ, ενώ σε περίπτωση που το επιθυμεί μπορεί να την παραλάβει και από την Υπηρεσία στην αρμοδιότητα της οποίας υπάγεται (όπου την υπέβαλε αρχικά) 

**Όπου:**



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



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



Το βήμα διενεργείται στο περιβάλλον του gov.gr

Η απουσία εικονιδίου υποδεικνύει χειροκίνητο βήμα

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

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

## ΜΕΤΡΗΣΗ

### **ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ – ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ**

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

Ειδικότερα ως προς το **πλήθος αιτήσεων** για τακτική επιδότηση ανεργίας, με βάση τα στοιχεία που παρασχέθηκαν, το **έτος 2019** υποβλήθηκαν (με φυσική παρουσία) και πραγματοποιήθηκαν συνολικά **518.001 αιτήσεις<sup>5</sup> για τακτική επιδότηση ανεργίας**, ενώ το **έτος 2023** υποβλήθηκαν (ψηφιακά), και πραγματοποιήθηκαν συνολικά **573.397 αιτήσεις**. Δεδομένου ότι το πλήθος δεν έχει διαφοροποιηθεί σημαντικά και προκειμένου να εξαχθούν αντικειμενικά συμπεράσματα όσον αφορά την εξοικονόμηση που έχει επιτευχθεί από την ψηφιοποίηση της διαδικασίας, αξιοποιήθηκε το πλήθος αιτήσεων του 2023 προκειμένου να υπολογιστεί το συνολικό όφελος.

Στη βάση των προαναφερθέντων διευκολύνεται η ανάδειξη των ωφελειών που προκύπτουν από την απλουστευμένη και ψηφιοποιημένη διαδικασία έκδοσης Δελτίου Ανεργίας, κατά την οποία πλέον εξαλείφονται πλήρως οι χρόνοι μετάβασης και αναμονής προς τα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης, δεδομένου ότι η διαδικασία υλοποιείται εξ' ολοκλήρου ψηφιακά.

Σύμφωνα με τα δεδομένα / στοιχεία της μέτρησης, καταγράφηκαν συνοπτικά τα κάτωθι<sup>6</sup>:



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

Ο μέσος χρόνος του πολίτη αφορά στους χρόνους μετάβασης, αναμονής και υποβολής αιτήματος, οι οποίοι αθροιστικά αναμένεται να διαμορφωθούν σε ~7 λεπτά με την απλουστευμένη/ψηφιοποιημένη διαδικασία έναντι των ~124 λεπτών που ίσχυαν το 2019.



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

Ο μέσος χρόνος επεξεργασίας ενός αιτήματος από την Δημόσια Διοίκηση το 2019 ήταν ~8 λεπτά. Για το στάδιο ελέγχου δικαιολογητικών και προϋποθέσεων και του ελέγχου από το Γραφείο Ασφάλισης και την έκδοση της απόφασης, η Δημόσια Διοίκηση επιβαρύνεται το ίδιο καθώς δεν υπάρχουν διαφοροποιήσεις στη διαδικασία προ και μετά απλούστευσης.



#### **Κατανάλωση χαρτιού / εντύπων**

Για την ολοκλήρωση της απλουστευμένης / ψηφιοποιημένης διαδικασίας, εκτιμάται ότι δεν θα απαιτηθούν φύλλα χαρτιού, έναντι των 3 φύλλων χαρτιού που απαιτούνταν το 2019.

<sup>5</sup> Το Γενικό Σύνολο αφορά αιτήσεις που κατέληξαν σε εγκριτική ή απορριπτική απόφαση και δεν περιλαμβάνονται οι αιτήσεις που βρίσκονται σε εκκρεμότητα

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

## **ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ – ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ**

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

- Για το έτος 2019, απαιτείτο τόσο η μετάβαση, όσο και η αναμονή στην «ουρά» σε Κέντρο Προώθησης της Απασχόλησης (ΚΠΑ) της Δ.ΥΠ.Α. Για την εκτίμηση του χρόνου μετάβασης και αναμονής σε Κέντρο Προώθησης της Απασχόλησης (ΚΠΑ) της Δ.ΥΠ.Α., πραγματοποιήθηκαν επιμέρους υπολογισμοί χρησιμοποιώντας ως βάση τους χρόνους μετάβασης σε ΚΕΠ με τις κάτωθι παραδοχές/ προσαρμογές:
  - Με βάση τις τιμές του πίνακα συνήθων τιμών για συγκεκριμένα κόστη / χρόνους που έχει διαμοιραστεί από τον Συντονιστικό Μηχανισμό του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας, προβλέπεται μέσος χρόνος μετάβασης (μετ' επιστροφής) στα ΚΕΠ ~25 λεπτά και χρόνος αναμονής για εξυπηρέτηση ~12 λεπτά.
  - Τα Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης της Δ.ΥΠ.Α.<sup>7</sup> εξυπηρετούν μεγαλύτερη γεωγραφική περιοχή σε σχέση με τα ΚΕΠ. Υπολογίζεται ότι σε κάθε Δήμο αντιστοιχούν περίπου 3 ΚΕΠ και λιγότερο από ένα Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης της Δ.ΥΠ.Α..
  - Συνεπώς, κάνοντας μια συντηρητική υπόθεση, θα μπορούσε να υπολογιστεί κατά προσέγγιση μια προσαύξηση της τάξης του 50% για τον χρόνο μετάβασης (μετ' επιστροφής) σε Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης της Δ.ΥΠ.Α. (ήτοι ~37,5 λεπτά).
  - Όσον αφορά την αναμονή στην «ουρά» με βάση τα στοιχεία που δόθηκαν από τον Φορέα, ο απαιτούμενος χρόνος (κατά μέσο όρο) ανέρχεται περίπου σε 15,5 λεπτά
- Σύμφωνα με τον πίνακα συνήθων τιμών για συγκεκριμένα κόστη / χρόνους που έχει διαμοιραστεί από τον Συντονιστικό Μηχανισμό του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας, τα κόστη ανθρωποχρόνου (rates) ανά λεπτό για τα φυσικά πρόσωπα και τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, έχουν ως εξής:
  - 0,18 €/λεπτό για τα φυσικά πρόσωπα
  - 0,15 €/λεπτό για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης
- Με βάση τα παραπάνω, το μέσο κόστος για τα στελέχη της Δ.ΥΠ.Α. ανέρχεται σε 0,15 €/λεπτό.
- Επιπλέον, για τις ανάγκες της παρούσας μέτρησης δεν συμπεριλαμβάνονται τα βήματα που απαιτούνται σε περίπτωση ανάγκης προσκόμισης επιπλέον δικαιολογητικών.
- **Οι χρόνοι που αφορούν το βήμα της αυτοπρόσωπης παρουσίας του αιτούντα στο ΚΠΑ2 που υπέβαλλε ή μεταφέρθηκε η αίτησή του, παραμένουν ίδιοι τόσο προ όσο και μετά της απλούστευσης της διαδικασίας και δεν λαμβάνονται υπόψη στη μέτρηση.**

## **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ**

Ως αποτέλεσμα της απλούστευσης / ψηφιοποίησης της διαδικασίας «Αίτηση Επιδόματος Ανεργίας» μέσω της δυνατότητας υποβολής σχετικού αιτήματος από το portal του gov.gr και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δ.ΥΠ.Α., είναι πρόδηλος ο θετικός αντίκτυπος που επιφέρεται για τα φυσικά πρόσωπα, δεδομένης της **εξάλειψης των χρόνων μετακίνησης και αναμονής σε «ουρές».**

<sup>7</sup> <https://www.dypa.gov.gr/poy-aniko>

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:**  
**Αίτηση Επιδόματος Ανεργίας**

**Παρουσίαση διοικητικού κόστους / βάρους<sup>8</sup> πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση**

**ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΒΑΡΟΣ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ / ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ:**

**1.156.351 ώρες ανά έτος**

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

**€ 12.488.586,66 ανά έτος**

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

**ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΒΑΡΟΣ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ / ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ:**

**66.896 ώρες ανά έτος**

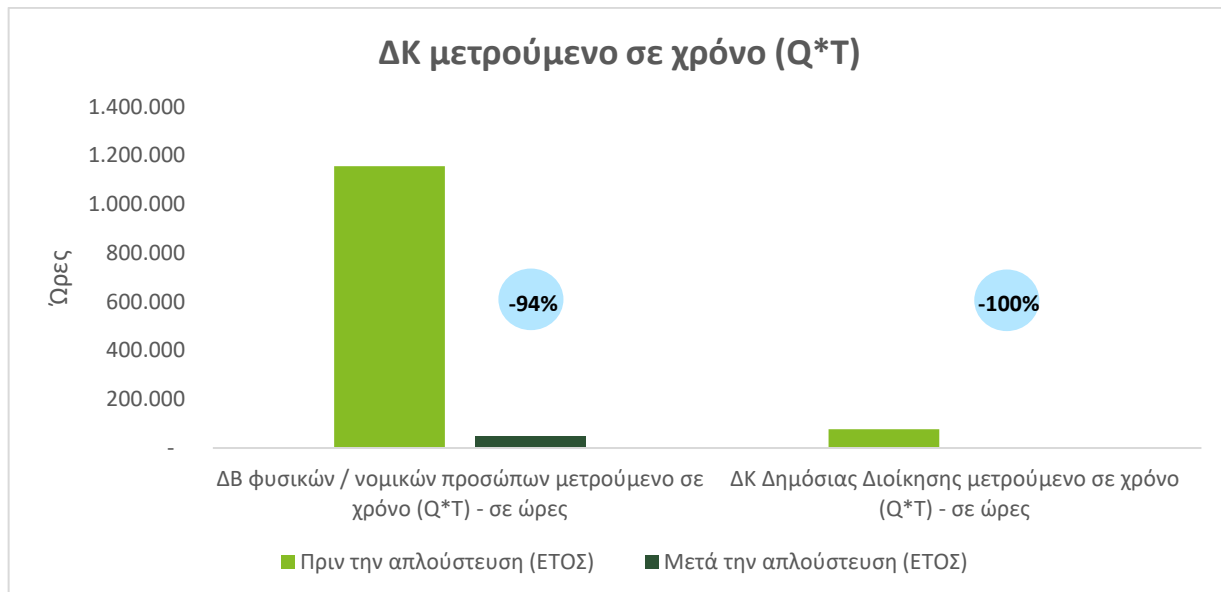
ΔΒ που επιβαρύνει αποκλειστικά τους πολίτες (μετακινήσεις, αναμονή εξυπηρέτησης, διεκπεραίωση απαιτούμενων βημάτων)

**€ 722.480,22 ανά έτος**

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

Το Διοικητικό Βάρος που παρουσιάζεται παραπάνω μετά την ψηφιοποίηση, αφορά χρόνους που σχετίζονται με τη μετάβαση και αναμονή σε Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης της Δ.ΥΠ.Α.

Επιπρόσθετα, όπως προκύπτει και από το διάγραμμα που ακολουθεί, το διοικητικό κόστος σε όρους χρόνου που δαπανάται, έχει μειωθεί καθοριστικά, όχι μόνο για τον πολίτη (μείωση βάρους κατά περίπου 94% αθροιστικά), αλλά και για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης (μείωση κατά 100%).

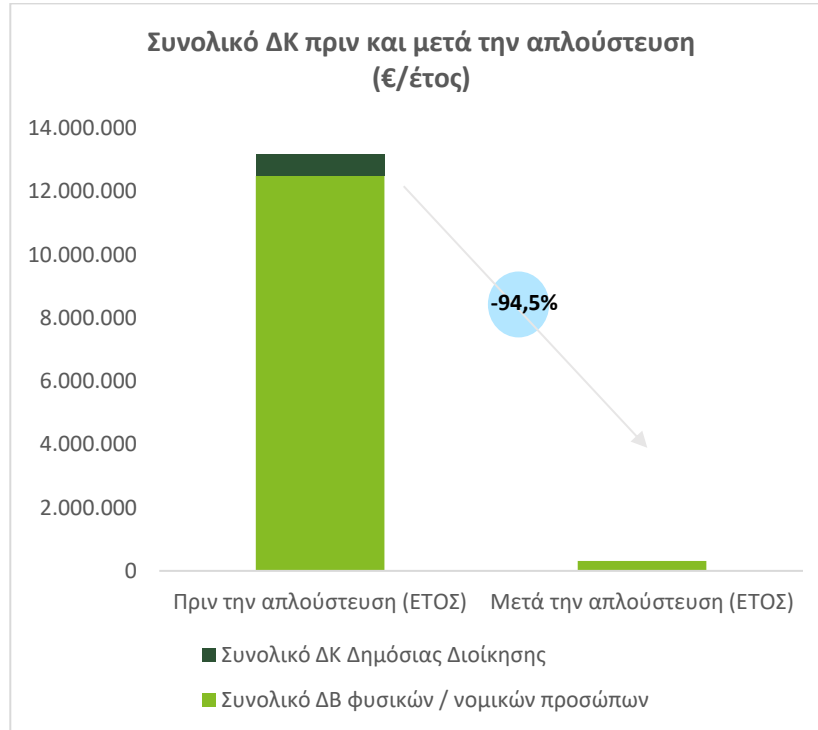


Συνεπακόλουθα, σημαντική είναι η μείωση του διοικητικού βάρους (για φυσικά πρόσωπα και Δημόσια Διοίκηση αντίστοιχα) και σε όρους κόστους (€), η οποία ανέρχεται περίπου σε €12,4 εκατ. Τα εν λόγω αποτελέσματα, αποτυπώνονται στο διάγραμμα που ακολουθεί:

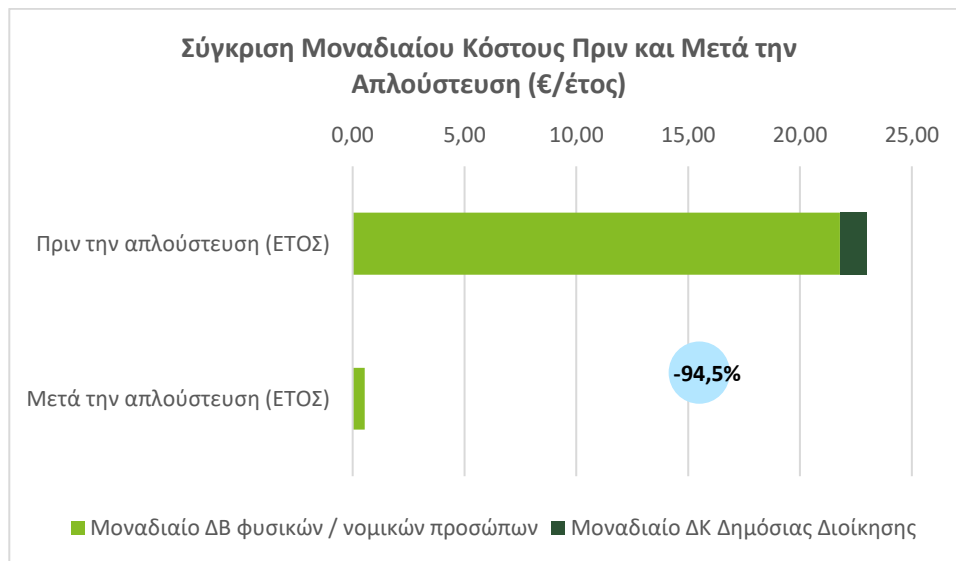
<sup>8</sup> Επισημαίνεται πως τα νούμερα που παρουσιάζονται αφορούν, εν γένει, σε διοικητικό κόστος. Ωστόσο, ειδικά για τα φυσικά πρόσωπα, τα σχετικά αποτελέσματα ισοδυναμούν με διοικητικά βάρη, καθώς καμία από τις σχετικές ενέργειες δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ως συνήθης επιχειρηματική λειτουργία (business as usual)



**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:  
Αίτηση Επιδόματος Ανεργίας**



Τα παραπάνω οφέλη προκύπτουν από το γεγονός ότι η υπηρεσία υλοποιείται εξ' ολοκλήρου ψηφιακά (μέσω του portal του gov.gr και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δ.ΥΠ.Α) το οποίο επιφέρει, μεσοσταθμικά, συνολική μοναδιαία μείωση της τάξης του 94,5% από εξοικονόμηση του χρόνου ενασχόλησης του πολίτη και της Δημόσιας Διοίκησης, ήτοι από τα ~€22,98 στα €1,26.



**ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΟΦΕΛΗ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ**

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

Συγκεκριμένα, η ψηφιοποίηση των βημάτων της διαδικασίας αίτησης Επιδόματος ανεργίας, έχει ως αποτέλεσμα την εξάλειψη των μετακινήσεων από και προς τα Κέντρα Προώθησης της Απασχόλησης της Δ.ΥΠ.Α. Ως εκ τούτου, δεν μειώνονται μόνο οι ώρες που καταναλώνει ένας πολίτης στις «ουρές», στη μετακίνησή του, βιώνοντας πολλές φορές την «κίνηση» ή δυσκολία να φτάσει στην εκάστοτε υπηρεσία, αλλά υπάρχει και σημαντική μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub>, που οφείλονται στην εξάλειψη αυτών των μετακινήσεων. Επιπρόσθετα, όφελος ως προς τις μειωμένες εκπομπές CO<sub>2</sub> δεν προκύπτει μόνο από τη δυνατότητα ηλεκτρονικής αυτό-εξυπηρέτησης (gov.gr – Δ.ΥΠ.Α. e-Services), αλλά και από τη μείωση της χρήσης χαρτιού.

Στο πλαίσιο αυτό, και λαμβάνοντας υπ' όψιν την ψηφιακή διεκπεραίωση της διαδικασίας, υπολογίζεται – με βάση στοιχεία που αναλύονται παρακάτω (βλ. Παράρτημα) ότι θα εξοικονομηθούν ετησίως, λόγω μείωσης μετακινήσεων:



**~ 1.146.794 λιγότερες  
μετακινήσεις**



**~2.328 τόνοι CO<sub>2</sub>  
λιγότεροι συνολικά**

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



**~ 3.440.382  
λιγότερα έντυπα**



**~13,7 τόνοι CO<sub>2</sub> λιγότεροι**

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:  
Αίτηση Επιδόματος Ανεργίας**

**ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

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



**~€12,4 εκατομμύρια**

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



**~7 λεπτά**

Μέσος χρόνος που αφιερώνει πλέον ο αιτών για την υποβολή της αίτησης, καθώς εξαλείφονται πλήρως οι χρόνοι μετάβασης και αναμονής στα Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης της Δ.ΥΠ.Α. – έναντι 124 λεπτών στην πρότερη κατάσταση.



**~94,5%**

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



**~94%**

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



**~1.146.794 «ουρές»**

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



**~3.4 εκατ. φύλλα χαρτιού**

Εξοικονόμηση / όφελος που δύνανται να επιτευχθεί, από τη μείωση της χρήση εντύπων/χαρτιού.



**~2.328 τόνοι CO<sub>2</sub>**

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

**Το διοικητικό βάρος για τους πολίτες που υπολογίστηκε στην παρούσα μέτρηση μειώνεται καθοριστικά, καθώς τα βήματα ολοκλήρωσης της αίτησης εκτελούνται εξ' ολοκλήρου ψηφιακά με αποτέλεσμα να εξαλείφονται πλήρως οι χρόνοι μετακίνησης και αναμονής στα Κέντρα Προώθησης της Απασχόλησης της Δ.ΥΠ.Α.**

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

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Ανάλυση μεθοδολογίας υπολογισμού περιβαλλοντικού οφέλους**

Παραδοχές για ποσοτικοποίηση των οφελών ψηφιοποίησης.

**Υπολογισμός μείωσης εκπομπών CO<sub>2</sub>:**

Προκειμένου να εκτιμηθεί η μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub> λόγω της ψηφιοποίησης της διαδικασίας Αίτηση Επιδόματος Ανεργίας, πραγματοποιήθηκαν υπολογισμοί στη βάση πολλαπλών στοιχείων και παραδοχών. Ορισμένες παραδοχές και οι πηγές τους, απεικονίζονται στον παρακάτω πίνακα:

Γενικές Παραδοχές	
Χρόνος μετάβασης σε ΚΠΑ της Δ.ΥΠ.Α.:	37,5 λεπτά
Εκπομπές CO <sub>2</sub> / 3 χλμ:	321 γραμμ.*
Εκπομπές CO <sub>2</sub> για 1 φύλλο A4 ανακυκλωμένο χαρτί	4 γραμμ.
Climate Change Avoidance Costs	100€ / τόνο** εκπομπής CO <sub>2</sub>

Πηγή: \*Πανεπιστημίου Αιγαίου. Μελέτη για γνήσιο υπογραφή

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

Ο υπολογισμός των εκπομπών CO<sub>2</sub> και της συνολικής εξοικονόμησης που εκτιμάται ότι θα επιτευχθεί μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση, πραγματοποιήθηκε ως εξής:

- Αρχικά, υπολογίστηκε το σύνολο των μετακινήσεων, ετησίως, που πρέπει να πραγματοποιηθούν για την ολοκλήρωση της διαδικασίας. Πιο συγκεκριμένα, για το 2019, και προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες της μέτρησης, έγινε η υπόθεση ότι πραγματοποιήθηκε το ίδιο πλήθος αιτήσεων επιδότησης τακτικής ανεργίας με το 2023 και εκτιμάται πώς για κάθε αίτηση τακτικής επιδότησης ανεργίας απαιτούνται 2 μετακινήσεις (μετ' επιστροφής) σε Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης της Δ.ΥΠ.Α.
- Συνεπώς, προκύπτει ότι το σύνολο των μετακινήσεων είναι **1.146.794 (ετησίως)**. Για το 2023, δεν απαιτούνταν η μετάβαση του αιτούντα σε κάποιο Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης της Δ.ΥΠ.Α.
- Με βάση τις παραδοχές που έγιναν, ο χρόνος μετάβασης (μετ' επιστροφής) σε ένα Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης της Δ.ΥΠ.Α., ανέρχεται σε ~37,5 λεπτά.
- Προκειμένου να υπολογιστούν τα χιλιόμετρα που καλύπτονται σε 37,5 λεπτά, πρέπει να υπολογιστούν τα χλμ. που καλύπτει ένα αυτοκίνητο το λεπτό. Για να υπολογιστεί το μέγεθος αυτό, έγινε η παραδοχή ότι η μέση ταχύτητα ενός αμαξιού είναι 30 χλμ/ώρα εντός αστικών / ημιαστικών περιοχών.

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

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

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:**  
**Αίτηση Επιδόματος Ανεργίας**

Κατ' επέκταση, σε 37,5 λεπτά, ένα όχημα μπορεί να καλύψει 19 χλμ.

- Για τον υπολογισμό του CO<sub>2</sub> που εκπέμπεται κατά την μετακίνηση από και προς ένα Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης της Δ.ΥΠ.Α που απευθύνεται ο ενδιαφερόμενος για την έκδοση Δελτίου Ανεργίας, στη βάση των στοιχείων από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου (321 γραμμ. CO<sub>2</sub>/3 χλμ.), υπολογίζονται οι εκπομπές ανά χλμ. (106,82 γραμμ. CO<sub>2</sub>/χλμ.). Άρα σε 19 χλμ. εκπέμπονται 2.029,64 γραμμ. CO<sub>2</sub>. Το νούμερο αυτό πρέπει να πολλαπλασιαστεί με το σύνολο των μετακινήσεων που εκτιμάται ότι θα πραγματοποιηθούν ανά έτος:

$$2.029,64 \text{ γραμμ. CO}_2 \times 1.146.794 \text{ μετακινήσεις/έτος}$$

Οι εκπομπές CO<sub>2</sub> για το σύνολο των αιτούντων του (2019) εκτιμώνται σε: **2.327.582.796,81 γραμμ. = 2.327,58 τόνοι**

- Δεδομένου, ωστόσο, πως τα στοιχεία για τις εκπομπές CO<sub>2</sub>/χλμ. αφορούν το έτος 2019, πρέπει να συνυπολογιστεί το γεγονός πως ο στόλος των ελληνικών επιβατικών οχημάτων έχει ανανεωθεί με ηλεκτρικά αυτοκίνητα (Battery Electric & Plug-in Hybrid), το οποίο συνεπάγεται πως το σύνολο των εκπομπών θα είναι μειωμένο. Προκειμένου να υπολογιστεί αυτή η μείωση, εντοπίστηκε το σύνολο των ηλεκτρικών αυτοκινήτων που έχουν καταγραφεί από το πρώτο έτος καταχώρησής τους (2018) έως και το 2023: **32.148<sup>9</sup>**. Το μερίδιο των οχημάτων αυτών στο σύνολο των επιβατικών αυτοκινήτων στην Ελλάδα βρίσκεται στο **1%**. Βάσει στοιχείων για τα καταχωρημένα επιβατικά αυτοκίνητα από το 2019 έως το 2022 υπήρχε ανά έτος αύξηση της τάξεως του 2%. Προκειμένου να βρεθούν τα οχήματα για το 2023, πραγματοποιήθηκε προσαύξηση 2% στα καταχωρημένα για το 2022 οχήματα<sup>10</sup>. Ο συνολικός αριθμός των επιβατικών αυτοκινήτων για το 2023 εκτιμάται ότι θα ανέρχεται στα **5.840.532** και στη βάση αυτού εντοπίστηκε το μερίδιο, που καταλαμβάνουν σε αυτά, τα ηλεκτρικά αυτοκίνητα.
- Για να εντοπιστεί η εξοικονόμηση από τα ηλεκτρικά οχήματα, υπολογίζεται πως ο κάθε αιτών για να ολοκληρώσει τη διαδικασία χρειάζεται μια μετακίνηση. Συνεπώς, προκύπτει ότι τα οχήματα που θα μετακινηθούν για τη διαδικασία είναι:  $\frac{1.146.794}{2} = 573.397$ . Βάσει και των παραπάνω παραδοχών προκύπτει πως:  
*εάν στα 5.840.532 οχήματα, τα 32.148 είναι ηλεκτρικά τότε αντίστοιχα, στα 573.397, τα 3.156 είναι ηλεκτρικά*
- Συνεπώς, για να υπολογιστεί η μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub>, λόγω της ανανέωσης του στόλου επιβατικών οχημάτων με ηλεκτρικά, ακολουθείται η εξής μέθοδος:  
*εάν στα 1.146.794 οχήματα, οι εκπομπές είναι 2.327,58 τόνοι, τότε αντίστοιχα στα 3.156, οι εκπομπές θα ήταν 12,81 τόνοι.*  
Άρα, οι εκπομπές από την κυκλοφορία των 3.156 ηλεκτρικών οχημάτων θα μειωθούν κατά **12,81 τόνους CO<sub>2</sub>**.
- Συνολικά, λοιπόν, οι εκπομπές CO<sub>2</sub> που εκτιμώνται ότι θα εκπέμπονταν το 2023 και λόγω της ψηφιοποίησης της διαδικασίας, θα εξοικονομηθούν, είναι:  
**2.327,58 τόνοι CO<sub>2</sub> – 12,81 τόνοι CO<sub>2</sub> = 2314,77 τόνοι CO<sub>2</sub> θα εξοικονομηθούν**  
*Σημειώνεται ότι η εν λόγω εξοικονόμηση αφορά στη μέγιστη εξοικονόμηση που μπορεί να επιτευχθεί καθώς λαμβάνει υπόψη ότι οι εν λόγω μετακινήσεις πραγματοποιούνται με ΙΧ στο σύνολό τους (χάριν απλούστευσης δεν λαμβάνει υπόψη μετακινήσεις με ΜΜΜ)*

<sup>9</sup> [Vehicles and fleet | European Alternative Fuels Observatory \(europa.eu\)](https://www.euro-observatory.eu/)

<sup>10</sup> [Στατιστικές - ELSTAT \(statistics.gr\)](https://www.statistics.gr/)

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:**  
**Αίτηση Επιδόματος Ανεργίας**

- Εκπομπές CO<sub>2</sub> προκύπτουν και από τη χρήση ανακυκλώσιμου χαρτιού A4 (4 γραμμ. CO<sub>2</sub> σύμφωνα με τη μελέτη του Πανεπιστημίου Αιγαίου). Σύμφωνα με συνεντεύξεις με στελέχη Δ.ΥΠ.Α., για την ολοκλήρωση της διαδικασίας (μια φορά) το 2019, απαιτούνταν 6 φύλλα χαρτιού A4 – δηλαδή συνολικά 3.440.382. Το 2023, λόγω της ψηφιοποίησης της διαδικασίας, δεν απαιτείται η χρήση φύλλων χαρτιού A4. Αυτό σημαίνει πως το σύνολο των απαιτούμενων φύλλων A4 για το έτος 2023 υπολογίζεται σε: 0.
- Κατ' επέκταση οι εκπομπές CO<sub>2</sub>, από τη χρήση των φύλλων χαρτιού A4 για το 2024 είναι **μηδενικές**.
- **Δεδομένου, ότι οι εκπομπές λόγω χρήσης φύλλων χαρτιού A4 το 2019, υπολογίζονται σε:**  
3.440.382 φύλλα που απαιτούνται για τη διαδικασία το 2019  
× 3,97 γραμμ. εκπομπών CO<sub>2</sub> ανά φύλλα  
= **13.658.316,54 γραμμ. CO<sub>2</sub>**

όπου 13.658.316,54 γραμμ. CO<sub>2</sub> = 13,66 τόνοι CO<sub>2</sub>

Η εξοικονόμηση λόγω μείωσης χρήσης χαρτιού A4 υπολογίζεται σε 13,7 τόνους CO<sub>2</sub>.

- Ως εκ τούτου, οι συνολικές εκπομπές που θα απέρρεαν από τις μετακινήσεις και τη χρήση χαρτιού A4 για τη φυσική ολοκλήρωση της διαδικασίας έκδοσης Δελτίου Ανεργίας το έτος 2019 και άρα που θα εξοικονομηθούν μέσω της ψηφιοποίησης της, ανέρχονται στους **2314,77 τόνοι CO<sub>2</sub> + 13,66 τόνοι CO<sub>2</sub> = 2.328,43 τόνοι CO<sub>2</sub>,**