



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Κυβέρνηση

ΕΘΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ



**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας**

ΙΟΥΛΙΟΣ 2024

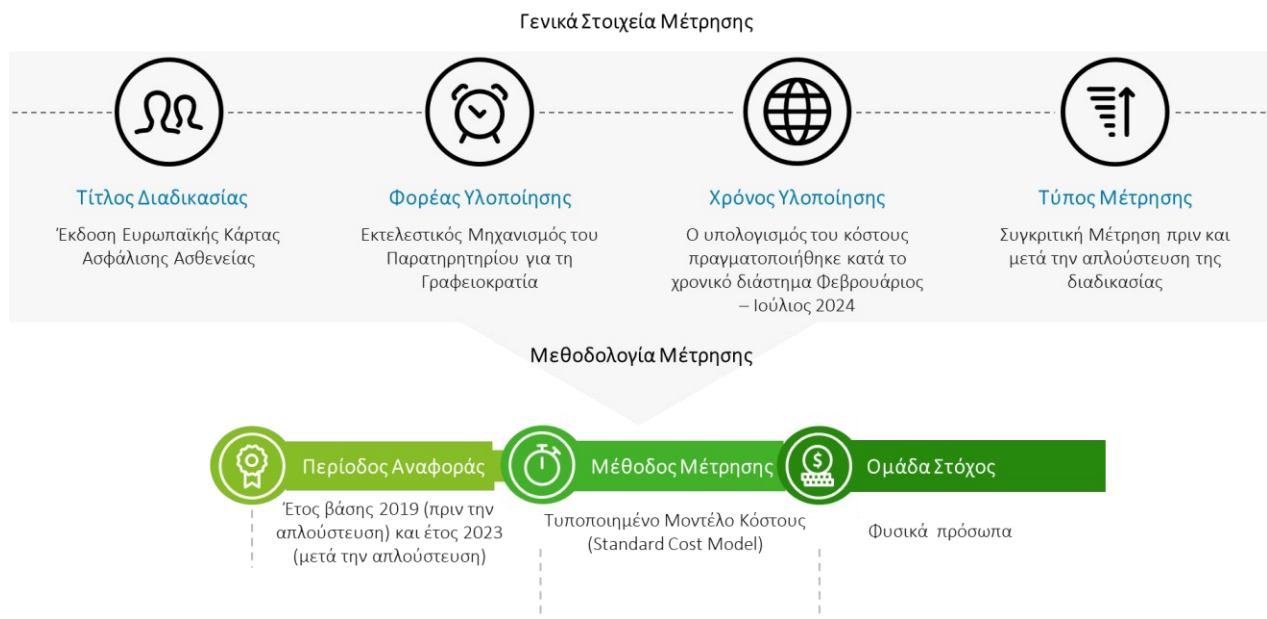
Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ

Στο πλαίσιο των δράσεων του Παρατηρητηρίου για τη Γραφειοκρατία, διενεργήθηκε από τον Εκτελεστικό Μηχανισμό¹ του Παρατηρητηρίου, η μέτρηση του κόστους της διαδικασίας που αφορά στην έκδοση «Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας» για φυσικά πρόσωπα.

Για την αποτελεσματική διεξαγωγή της μέτρησης, αξιοποιήθηκαν στοιχεία του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) και έγιναν παραδοχές, οι οποίες παρουσιάζονται σε επόμενη ενότητα. Παράλληλα διενεργήθηκε έρευνα γραφείου και συνεντεύξεις με στελέχη του e-ΕΦΚΑ, με στόχο την εμβάθυνση στα επιμέρους κρίσιμα σημεία της διαδικασίας, αλλά και τη λήψη σχετικών δεδομένων, χρήσιμων για τη διενέργεια της μέτρησης (χρόνοι, κόστη, λεπτομέρειες επί της διαδικασίας, κλπ.).

Παρακάτω αναφέρονται 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 την έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας, έπρεπε ο ενδιαφερόμενος να προσέλθει σε Τοπική Διεύθυνση του e-ΕΦΚΑ και να υποβάλει την αίτησή του. Αναλυτικά, τα βήματα της διαδικασίας² ήταν τα εξής:

¹ 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.

² Η περιγραφή των βημάτων έχει λάβει υπόψη στοιχεία που παρέχονται στο Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών – ΜΙΤΟΣ, όπως έχουν επιβεβαιωθεί και στο πλαίσιο σχετικών ημι-δομημένων συνεντεύξεων με αρμόδια στελέχη του e-ΕΦΚΑ.

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας**

Βήμα	Περιγραφή
1. Μετάβαση σε υποκατάστημα του e-ΕΦΚΑ ή στα ΚΕΠ	Ο πολίτης προσέρχεται σε ένα υποκατάστημα του e-ΕΦΚΑ ή στα ΚΕΠ με τα απαραίτητα έγγραφα πιστοποίησης.
2. Ταυτοποίηση του πολίτη	Κατά την προσέλευση του πολίτη σε υποκατάστημα e- ΕΦΚΑ ή ΚΕΠ, ο υπάλληλος προβαίνει σε έλεγχο ταυτοπροσωπίας του πολίτη, με την επίδειξη ταυτοποιητικού εγγράφου.
3. Έλεγχος πληρότητας των ασφαλιστικών προϋποθέσεων	Ο πιστοποιημένος υπάλληλος εισάγει τον ΑΜΚΑ του πολίτη στην ηλεκτρονική εφαρμογή. Το ασφαλιστικό του ιστορικό αντλείται μέσω διαλειτουργικότητας με το μητρώο ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ.
4. Συμπλήρωση εντύπου έκδοσης Ε.Κ.Α.Α.	Ο πολίτης συμπληρώνει το σχετικό έντυπο έκδοσης Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας και το καταθέτει στον αρμόδιο υπάλληλο
5. Καταχώριση των στοιχείων και υποβολή της αίτησης 	Ο υπάλληλος πραγματοποιεί είσοδο στην ειδική πλατφόρμα για την υποβολή αίτησης για Ε.Κ.Α.Α., συμπληρώνει τη φόρμα με τα απαιτούμενα πεδία και υποβάλλει οριστικά την αίτηση.
6. Εκτύπωση Πιστοποιητικού Προσωρινής Αντικατάστασης και παράκαδοση στον ασφαλισμένο 	Ο υπάλληλος εκτυπώνει το Πιστοποιητικό Προσωρινής Αντικατάστασης και το παραδίδει στον ασφαλισμένο. Τον ενημερώνει ότι η Ε.Κ.Α.Α. θα αποσταλεί ταχυδρομικά από τον e-ΕΦΚΑ, μέσα σε διάστημα 10 ημερών περίπου, στη δηλωθείσα διεύθυνση κατοικίας.
7. Έκδοση Κάρτας	Η αρμόδια υπηρεσία του e-ΕΦΚΑ εκδίδει την Κάρτα Ασφάλισης
8. Αποστολή Κάρτας	Η αρμόδια υπηρεσία του e-ΕΦΚΑ προετοιμάζει και αποστέλλει την κάρτα στον αιτούντα στη δηλωθείσα ταχυδρομική διεύθυνση.
9. Παραλαβή κάρτας	Ο αιτών παραλαμβάνει την κάρτα (εντός 10 ημερών) στη δηλωθείσα ταχυδρομική διεύθυνση.

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 διαδικασία που ισχύει από το 2021 και έπειτα, το τμήμα της διαδικασίας που αφορά την υποβολή της αίτησης πραγματοποιείται εξ' ολοκλήρου ηλεκτρονικά, μέσω του gov.gr, ενώ το υπόλοιπο τμήμα της διαδικασίας μέχρι και την έκδοση της Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας (Ε.Κ.Α.Α.) παραμένει το

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας**

ίδιο όπως ίσχυε και προ απλούστευσης / ψηφιοποίησης. Συγκεκριμένα τα βήματα³ για την υλοποίηση της διαδικασίας έχουν ως εξής:

Βήμα	Περιγραφή
1. Είσοδος στην υπηρεσία και ταυτοποίηση με κωδικούς Taxisnet ή e-banking	<p>Ο αιτών εισέρχεται στη σελίδα της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gov.gr) και αναζητά τη διαδικασία ακολουθώντας τη διαδρομή: Αρχική --> Όλοι οι φορείς--> Ηλεκτρονικός Εθνικός Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) --> Ευρωπαϊκή Κάρτα Ασφάλισης Ασθενείας, επιλέγοντας «Είσοδος στην Υπηρεσία». Στη συνέχεια πραγματοποιεί «Σύνδεση» όπου απαιτείται ταυτοποίηση με κωδικούς Taxisnet.</p> 
2. Έλεγχος πληρότητας ασφαλιστικών προϋποθέσεων	<p>Ο αιτών εισάγει τον ΑΦΜ του και τον ΑΜΚΑ του στα σχετικό πεδία. Ο έλεγχος πληρότητας των ασφαλιστικών προϋποθέσεων πραγματοποιείται μέσω διαλειτουργικότητας με το μητρώο ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ.</p> 
3. Καταχώριση και υποβολή των απαιτούμενων στοιχείων στην ηλεκτρονική εφαρμογή	<p>Ο χρήστης κάνει είσοδο στην ειδική πλατφόρμα για την υποβολή της αίτησης για Ε.Κ.Α.Α και ελέγχει την ορθότητα των προσυμπληρωμένων στοιχείων. Επιλέγει τον δικαιούχο της κάρτας (για τον ίδιο ή/και για προστατευόμενα μέλη) και καταχωρίζει:</p> <ul style="list-style-type: none">- την επιθυμητή ημερομηνία έναρξης ισχύος της κάρτας (σε περιπτώσεις αναδρομικής κάλυψης)- Τα στοιχεία διεύθυνσης κατοικίας (εφόσον απαιτείται)- Τα στοιχεία επικοινωνίας (εφόσον απαιτείται, επικαιροποίηση της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή/και τον αριθμό τηλεφώνου του). <p>Στη συνέχεια πατάει «υποβολή»</p>
4. Έκδοση και εκτύπωση του Πιστοποιητικού Προσωρινής Αντικατάστασης (ΠΠΑ) της ΕΚΑΑ	<p>Το σύστημα εκδίδει (generates) το οριστικοποιημένο έγγραφο σε PDF και ενημερώνει το χρήστη για τις δικές του ενέργειες. Στη συνέχεια ο χρήστης μπορεί να αποθηκεύσει και να εκτυπώσει το Πιστοποιητικό Προσωρινής Αντικατάστασης (ΠΠΑ) για προσωρινή χρήση.</p> 
5. Έκδοση Κάρτας	<p>Η αρμόδια υπηρεσία του e-ΕΦΚΑ εκδίδει την Κάρτα Ασφάλισης</p>
6. Αποστολή Κάρτας	<p>Η αρμόδια υπηρεσία του e-ΕΦΚΑ προετοιμάζει και αποστέλλει την κάρτα στον αιτούντα στη δηλωθείσα ταχυδρομική διεύθυνση.</p>

³ Η περιγραφή των βημάτων για το τμήμα της διαδικασίας που υλοποιείται μέσω gov.gr, 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 του e-ΕΦΚΑ

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας**

Βήμα	Περιγραφή
7. Παραλαβή κάρτας	Ο αιτών παραλαμβάνει την κάρτα (εντός 10 ημερών) στη δηλωθείσα ταχυδρομική διεύθυνση.

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:

Περιγραφή	Πριν την απλούστευση / ψηφιοποίηση	Μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση
Αριθμός βημάτων διαδικασίας συνολικά	9	7
Αριθμός βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον	2	4
Αριθμός δικαιολογητικών (συνολικά)	1 (αίτηση Ε.Κ.Α.Α.)	0
Αριθμός δικαιολογητικών για τα οποία είναι εφικτή η άντληση μέσω διαλειτουργικότητας	0	1

ΜΕΤΡΗΣΗ

ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ – ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ

Για τη διενέργεια της παρούσας μέτρησης παρασχέθηκαν στατιστικά στοιχεία από τον Εθνικό Ηλεκτρονικό Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ) 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 Δημόσιας Διοίκησης, ενώ παράλληλα διενεργήθηκε και έρευνα γραφείου.

Ειδικότερα ως προς το **πλήθος αιτήσεων**, με βάση τα στοιχεία που παρασχέθηκαν, το **έτος 2019** υποβλήθηκαν (με φυσική παρουσία) και εκδόθηκαν συνολικά **250.356 Ε.Κ.Α.Α.** ενώ το **έτος 2023** υποβλήθηκαν (ψηφιακά), και εκδόθηκαν συνολικά **402.211 Ε.Κ.Α.Α.** Δεδομένου ότι σημειώνεται μεγάλη απόκλιση μεταξύ του πλήθους των αιτήσεων για τα έτη σύγκρισης 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.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας

Στη βάση των προαναφερθέντων διευκολύνεται η ανάδειξη των ωφελειών που προκύπτουν από την απλουστευμένη και ψηφιοποιημένη διαδικασία έκδοσης Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας, κατά την οποία πλέον εξαλείφονται πλήρως οι χρόνοι μετάβασης και αναμονής προς τα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης, δεδομένου ότι το τμήμα της διαδικασίας που αφορά ενέργειες που πρέπει να υλοποιηθούν από τον αιτούντα, υλοποιείται εξ' ολοκλήρου ψηφιακά.

Σύμφωνα με τα δεδομένα / στοιχεία της μέτρησης, καταγράφηκαν συνοπτικά τα κάτωθι⁴:



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 ~3 λεπτά με την απλουστευμένη/ψηφιοποιημένη διαδικασία έναντι των ~60 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 ~7 λεπτά.



Κατανάλωση χαρτιού / εντύπων

Για την ολοκλήρωση της απλουστευμένης / ψηφιοποιημένης διαδικασίας δεν απαιτείται καθόλου χαρτί, έναντι 1 φύλλου χαρτιού που απαιτούνταν το 2019.

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 Τοπική Διεύθυνση του e-ΕΦΚΑ. Για την εκτίμηση του χρόνου μετάβασης και αναμονής σε μία Τοπική Διεύθυνση του e-ΕΦΚΑ, 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.
 - Οι Τοπικές Διευθύνσεις του e-ΕΦΚΑ⁵ εξυπηρετούν μεγαλύτερη γεωγραφική περιοχή σε σχέση με τα ΚΕΠ. Υπολογίζεται ότι σε κάθε Δήμο αντιστοιχούν περίπου 3 ΚΕΠ και λιγότερο από μια Τοπική Διεύθυνση του e-ΕΦΚΑ.
 - Συνεπώς, κάνοντας μια συντηρητική υπόθεση, θα μπορούσε να υπολογιστεί κατά προσέγγιση μια προσαύξηση της τάξης του 50% για τον χρόνο μετάβασης (μετ' επιστροφής) σε Τοπική Διεύθυνση του e-ΕΦΚΑ (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

⁴ Τόσο για τους χρόνους, όσο και για τα φύλλα χαρτιού έχουν ληφθεί κατ' εκτίμηση των καθ' ύλην αρμόδιων επιχειρησιακών στελεχών οι μέσες τιμές.

⁵ <https://www.efka.gov.gr/el/phone/book/66>

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας

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 όλα τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης (δεδομένου και του ενιαίου μισθολογίου)
- Με βάση τα παραπάνω, το μέσο κόστος για τα στελέχη του e-ΕΦΚΑ ανέρχεται σε 0,15 €/λεπτό.
- Ο (μέσος) χρόνος που απαιτείται για τη συμπλήρωση αίτησης, τόσο χειρόγραφα, όσο και μέσω gov.gr, βασίστηκε σε μετρήσεις (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 ~5 λεπτά για συμπλήρωση εντύπου έκδοσης Ε.Κ.Α.Α.
- Κατόπιν συνεντεύξεων με τα στελέχη του e-ΕΦΚΑ, το άμεσο κόστος έκδοσης της Ε.Κ.Α.Α. δεν έχει διαφοροποιηθεί μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας, συνεπώς η συμπερίληψή του (ή μη) δεν επηρεάζει τα εξαγόμενα αποτελέσματα ως προς τις εξοικονομήσεις που επιτυγχάνονται από την απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Ως αποτέλεσμα της απλούστευσης / ψηφιοποίησης της διαδικασίας έκδοσης Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας, μέσω της δυνατότητας υποβολής σχετικού αιτήματος από το portal του gov.gr και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ, είναι πρόδηλος ο θετικός αντίκτυπος που προκύπτει για τα φυσικά πρόσωπα, δεδομένης της **εξάλειψης των χρόνων μετακίνησης και αναμονής σε «ουρές»**.

Παρουσίαση διοικητικού κόστους / βάρους⁶ πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΒΑΡΟΣ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ / ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ:

308.844 ώρες ανά έτος

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

€4.199.082,84 ανά έτος

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

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΒΑΡΟΣ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ / ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ:

33.518 ώρες ανά έτος

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

€361.898,90 ανά έτος

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

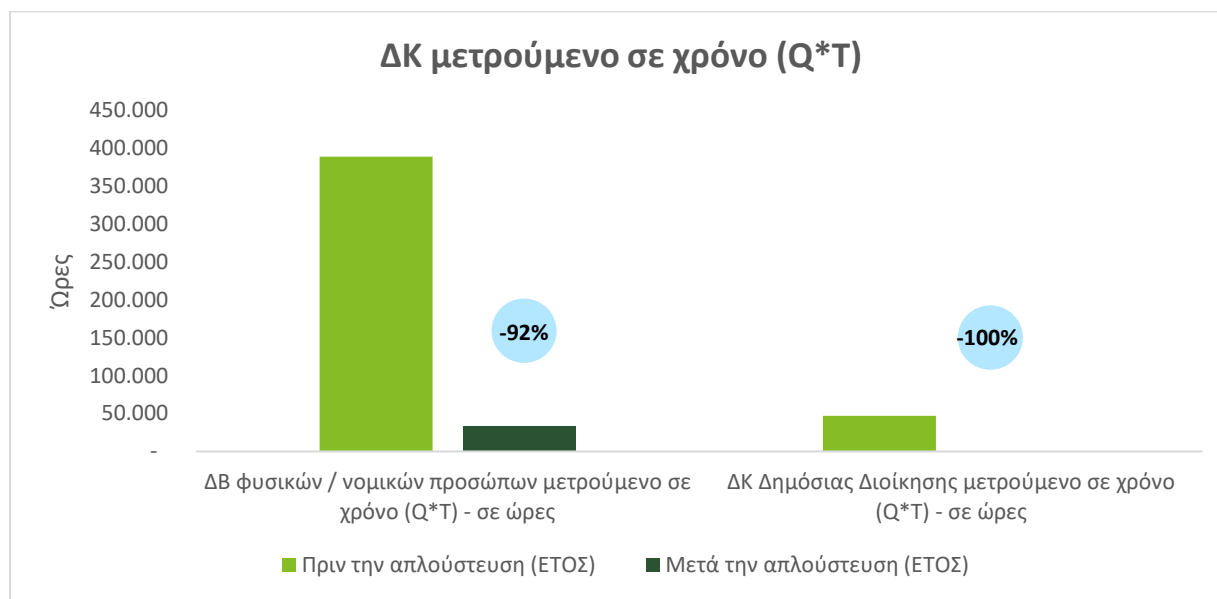
Το Διοικητικό Βάρος που παρουσιάζεται παραπάνω μετά την ψηφιοποίηση, αφορά χρόνους που σχετίζονται με τη μετάβαση και αναμονή σε Τοπικές Διευθύνσεις του e-ΕΦΚΑ.

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 περίπτωση

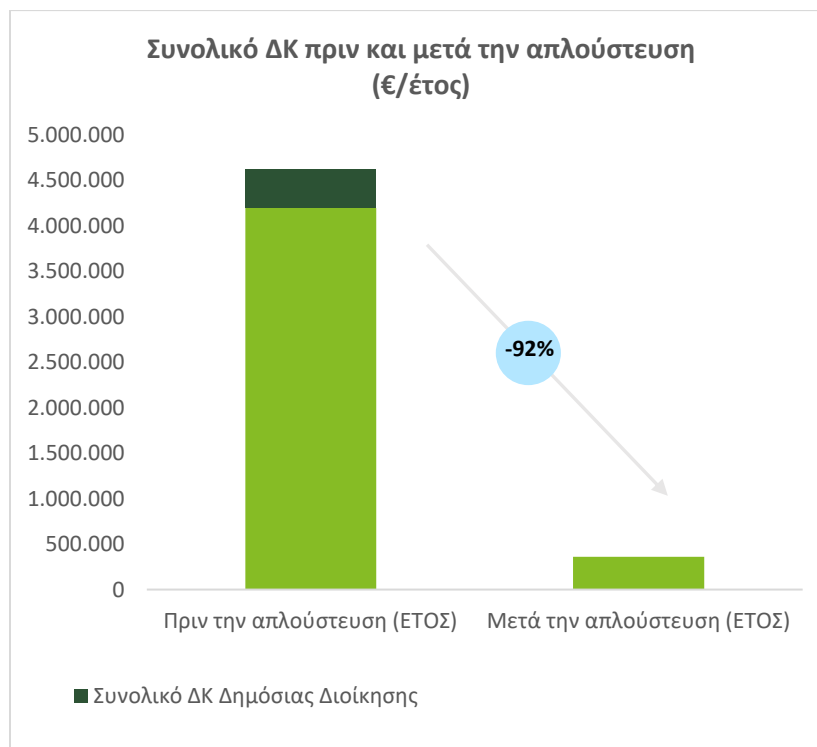
⁶ Επισημαίνεται πως τα νούμερα που παρουσιάζονται αφορούν, εν γένει, σε διοικητικό κόστος. Ωστόσο, ειδικά για τα φυσικά πρόσωπα, τα σχετικά αποτελέσματα ισοδυναμούν με διοικητικά βάρη, καθώς καμία από τις σχετικές ενέργειες δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ως συνήθης επιχειρηματική λειτουργία (business as usual)

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας

92% αθροιστικά), αλλά και για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης (μείωση κατά 100%). Σημειώνεται ότι το διοικητικό κόστος των βημάτων που εξακολουθούν να παραμένουν τα ίδια (προ και μετά ψηφιοποίησης) δεν προσμετρώνται.



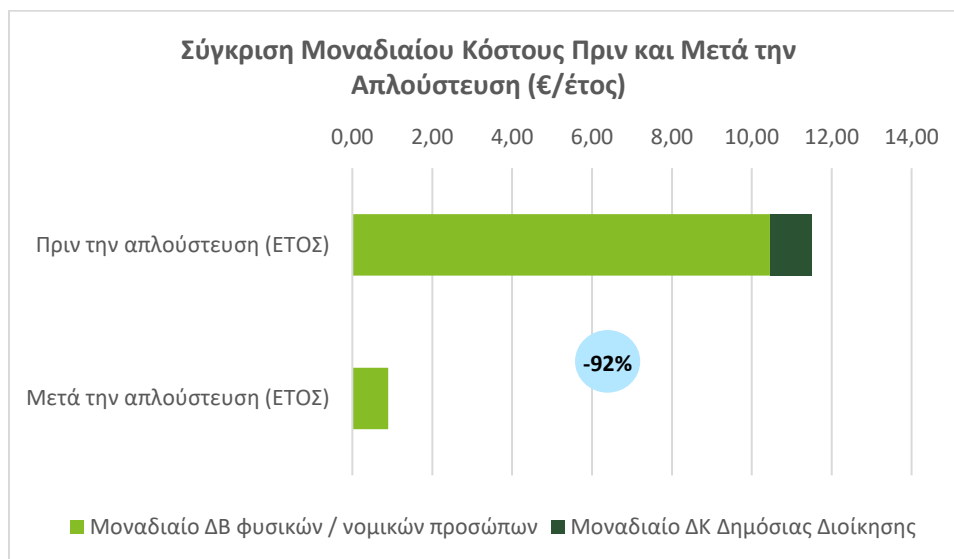
Συνεπακόλουθα, σημαντική είναι η μείωση του διοικητικού βάρους (για φυσικά πρόσωπα και Δημόσια Διοίκηση αντίστοιχα) και σε όρους κόστους (€), η οποία ανέρχεται περίπου σε €4.25 εκατ. Τα εν λόγω αποτελέσματα αποτυπώνονται στο διάγραμμα που ακολουθεί:



Τα παραπάνω οφέλη προκύπτουν από το γεγονός ότι η υποβολή της αίτησης γίνεται εξολοκλήρου ψηφιακά μέσω του portal του gov.gr και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του e-ΕΦΚΑ, το οποίο επιφέρει

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας

μεσοσταθμικά συνολική μοναδιαία μείωση της τάξης του 92% από εξοικονόμηση του χρόνου ενασχόλησης του πολίτη και της Δημόσιας Διοίκησης, ήτοι από τα ~€11,5 στα ~0,9€.



ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΟΦΕΛΗ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας έκδοσης Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας, εκτός των πολλαπλών και ιδιαίτερα σημαντικών εξοικονομήσεων κόστους που συνεπάγονται, επιφέρουν 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 απλούστευσης / 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 απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας επιφέρει επιπρόσθετα έμμεσα οφέλη σε όρους περιβαλλοντικών ωφελειών από την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών.

Συγκεκριμένα, η ψηφιοποίηση των βημάτων της διαδικασίας έκδοσης Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας, που αφορούν στην υποβολή της αίτησης από τον πολίτη, έχει ως αποτέλεσμα την εξάλειψη των μετακινήσεων από και προς τα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης του e-ΕΦΚΑ. Ως εκ τούτου, δεν μειώνονται μόνο οι ώρες που καταναλώνει ένας πολίτης στις «ουρές», στην μετακίνησή του, βιώνοντας πολλές φορές την «κίνηση» ή δυσκολία να φτάσει στην εκάστοτε υπηρεσία, αλλά υπάρχει και σημαντική μείωση των εκπομπών CO₂, που οφείλονται σε αυτές τις μετακινήσεις. Επιπρόσθετα, όφελος ως προς τις μειωμένες εκπομπές CO₂ δεν προκύπτει μόνο από τη δυνατότητα ηλεκτρονικής αυτό-εξυπηρέτησης (gon.gr – ηλεκτρονικές υπηρεσίες e-ΕΦΚΑ), αλλά και από τη μείωση της χρήσης χαρτιού.

Στο πλαίσιο αυτό, και λαμβάνοντας υπ' όψιν το μέρος της διαδικασίας που διεκπεραιώνεται εξ' ολοκλήρου ψηφιακά, υπολογίζεται – με βάση στοιχεία που αναλύονται παρακάτω (βλ. Παράρτημα) ότι θα εξοικονομηθούν ετησίως, λόγω μείωσης μετακινήσεων:

***Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας***



**~402.211 λιγότερες
μετακινήσεις**



**~816,3 τόνοι CO₂
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:



~402.211 λιγότερα έντυπα



~1,6 τόνοι CO₂ λιγότεροι

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας**

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

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



~€4,25 εκατομμύρια

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



~5 λεπτά

Μέσος χρόνος που αφιερώνει πλέον ο αιτών για την υποβολή της αίτησης, καθώς εξαλείφονται πλήρως οι χρόνοι μετάβασης και αναμονής στις Τοπικές Διευθύνσεις του e-ΕΦΚΑ – έναντι 65 λεπτών στην πρότερη κατάσταση.

Σημειώνεται ότι στα 5 λεπτά περιλαμβάνεται μόνο το στάδιο υποβολής της αίτησης καθώς οι χρόνοι που απαιτούνται για την επεξεργασία της αίτησης και την έκδοση της κάρτας παραμένουν οι ίδιοι προ και μετά απλούστευσης/ψηφιοποίησης της διαδικασίας



~92%

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



~92%

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



~400 χιλ. «ουρές»

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



~400 χιλ. φύλλα

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



~816,3 τόνοι CO₂

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 που αφορούν την υποβολή της αίτησης, εκτελούνται εξ' ολοκλήρου ψηφιακά με αποτέλεσμα να εξαλείφονται πλήρως οι χρόνοι μετακίνησης και αναμονής στα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης του e-ΕΦΚΑ.

Ως εκ τούτου, είναι φανερά τα θετικά αποτελέσματα που προκύπτουν από την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας έκδοσης Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας, 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 CO₂:

Προκειμένου να εκτιμηθεί η μείωση των εκπομπών CO₂ λόγω της ψηφιοποίησης της διαδικασίας έκδοσης Ε.Κ.Α.Α., πραγματοποιήθηκαν υπολογισμοί στη βάση πολλαπλών στοιχείων και παραδοχών. Ορισμένες παραδοχές και οι πηγές τους, απεικονίζονται στον παρακάτω πίνακα:

Γενικές Παραδοχές	
Χρόνος μετάβασης σε ΤΔ e-ΕΦΚΑ::	37,5 λεπτά
Εκπομπές CO ₂ / 3 χλμ:	321 γραμμ.*
Εκπομπές CO ₂ για 1 φύλλο A4 ανακυκλωμένο χαρτί	4 γραμμ.
Climate Change Avoidance Costs	100€ / τόνο** εκπομπής CO ₂

Πηγή: *Πανεπιστημίου Αιγαίου. Μελέτη για γνήσιο υπογραφή

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

Ο υπολογισμός των εκπομπών CO₂ και της συνολικής εξοικονόμησης που εκτιμάται ότι έχει 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 για έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας με το 2023. Επιπλέον εκτιμάται ότι για κάθε αίτηση απαιτείται μία μόνο μετάβαση (μετ' επιστροφής) σε Τοπική Διεύθυνση του e-ΕΦΚΑ.
- Συνεπώς, προκύπτει ότι το σύνολο των μετακινήσεων είναι **402.211 (ετησίως)**. Για το 2023, δεν απαιτούνταν η μετάβαση του αιτούντα σε κάποιο φυσικό σημείο εξυπηρέτησης του e-ΕΦΚΑ.
- Με βάση τις παραδοχές που έγιναν, ο χρόνος μετάβασης (μετ' επιστροφής) σε Τοπική Διεύθυνση του e-ΕΦΚΑ, 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.

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας**

- Συνεπώς: ταχύτητα $\frac{\chi\lambda\mu}{\lambda\epsilon\pi\tau\acute{o}} = \frac{\text{ταχύτητα} \frac{\chi\lambda\mu}{\lambda\epsilon\pi\tau\acute{o}}}{60} = \frac{30}{60} = 0,5 \frac{\chi\lambda\mu}{\lambda\epsilon\pi\tau\acute{o}}$ διανύεται από ένα όχημα που κινείται με 30 χλμ/ώρα.
Κατ' επέκταση, σε 37,5 λεπτά, ένα όχημα μπορεί να καλύψει 19 χλμ.
- Για τον υπολογισμό του CO₂ που εκπέμπεται κατά την μετακίνηση από και προς μία Τοπική Διεύθυνση του e-ΕΦΚΑ που απευθύνεται ο ενδιαφερόμενος για την έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας, στη βάση των στοιχείων από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου (321 γραμμ. CO₂/3 χλμ.), υπολογίζονται οι εκπομπές ανά χλμ. (106,82 γραμμ. CO₂/χλμ.). Άρα σε 19 χλμ. εκπέμπονται 2.029,64 γραμμ. CO₂. Το νούμερο αυτό πρέπει να πολλαπλασιαστεί με το σύνολο των μετακινήσεων που εκτιμάται ότι θα πραγματοποιηθούν ανά έτος:
 $2.029,64 \text{ γραμμ. CO}_2 \times 402.211 \text{ μετακινήσεις/έτος}$
Οι εκπομπές CO₂ για το σύνολο των αιτούντων του (2019) εκτιμώνται σε: **816.344.874,70 γραμμ. = 816,3 τόνοι**
- Δεδομένου, ωστόσο, πως τα στοιχεία για τις εκπομπές CO₂/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**⁷. 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 οχήματα⁸. 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: 402.211. Βάσει και των παραπάνω παραδοχών προκύπτει πως:
εάν στα 5.840.532 οχήματα, τα 32.148 είναι ηλεκτρικά τότε αντίστοιχα, στα 402.211, τα 2.214 είναι ηλεκτρικά
- Συνεπώς, για να υπολογιστεί η μείωση των εκπομπών CO₂, λόγω της ανανέωσης του στόλου επιβατικών οχημάτων με ηλεκτρικά, ακολουθείται η εξής μέθοδος:
εάν στα 402.211 οχήματα, οι εκπομπές είναι 816,3 τόνοι, τότε αντίστοιχα στα 2.214, οι εκπομπές θα ήταν 4,5 τόνοι.
Άρα, οι εκπομπές από την κυκλοφορία των 2.214 ηλεκτρικών οχημάτων θα μειωθούν κατά **4,5 τόνους CO₂**.
- **Συνολικά, λοιπόν, οι εκπομπές CO₂, που εκτιμώνται ότι θα εκπέμπονταν το 2023 και λόγω της ψηφιοποίησης της διαδικασίας, θα εξοικονομηθούν, είναι:**
816,3 τόνοι CO₂ – 4,5 τόνοι CO₂ = 811,8 τόνοι CO₂ θα εξοικονομηθούν

⁷ [Vehicles and fleet | European Alternative Fuels Observatory \(europa.eu\)](#)

⁸ [Στατιστικές - ELSTAT \(statistics.gr\)](#)

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας**

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)

- Εκπομπές CO₂ προκύπτουν και από τη χρήση ανακυκλώσιμου χαρτιού A4 (4 γραμμ. CO₂ σύμφωνα με τη μελέτη του Πανεπιστημίου Αιγαίου). Σύμφωνα με συνεντεύξεις με στελέχη του e-ΕΦΚΑ για την υποβολή αίτησης για έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας το 2019, απαιτούνταν 1 φύλλο χαρτιού A4 – δηλαδή συνολικά 402.211. Το 2023, λόγω της ψηφιοποίησης της διαδικασίας, δεν απαιτείται η χρήση φύλλων χαρτιού A4 για την υποβολή αίτησης. Αυτό σημαίνει πως το σύνολο των απαιτούμενων φύλλων A4 για το έτος 2024 υπολογίζεται σε: 0.
- Κατ' επέκταση οι εκπομπές CO₂ 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:**
402.211 φύλλα που απαιτούνται για τη διαδικασία το 2019
× 3,97 γραμμ. εκπομπών CO₂ ανά φύλλο = **1.596.777,67 γραμμ. CO₂**

όπου 1.596.777,67 γραμμ. CO₂ = 1,5968 τόνοι CO₂

Η εξοικονόμηση λόγω μείωσης χρήσης χαρτιού A4 υπολογίζεται σε 1,6 τόνους CO₂.

- Ως εκ τούτου, οι συνολικές εκπομπές που θα απέρρεαν από τις μετακινήσεις και τη χρήση χαρτιού A4 για τη φυσική ολοκλήρωση της διαδικασίας έκδοσης Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθενείας το έτος 2019 και άρα που θα εξοικονομηθούν μέσω της ψηφιοποίησης της, ανέρχονται στους **811,8 τόνοι CO₂ + 1,6 τόνοι CO₂ = 813,4 τόνοι CO₂,**