



Μέτρηση Μείωσης των Διοικητικών Βαρών από την Ψηφιοποίηση της Υπεύθυνης Δήλωσης

ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2022

Μέτρηση Μείωσης Διοικητικών Βαρών από την Ψηφιοποίηση Υπεύθυνης Δήλωσης

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ

Στο πλαίσιο των δράσεων του Παρατηρητηρίου για τη Γραφειοκρατία, διενεργήθηκε από το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης ως φορέα τεκμηρίωσης για τις δημόσιες πολιτικές του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, **Μέτρηση Μείωσης Διοικητικών Βαρών από την Ψηφιοποίηση Υπεύθυνης Δήλωσης**. Η συγκεκριμένη μελέτη ολοκληρώθηκε τον Αύγουστο του 2022.

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



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ

Σύμφωνα με τη διαδικασία για την Υπεύθυνη Δήλωση, η οποία ίσχυε πριν την απλούστευση, ο πολίτης ή ο εκπρόσωπος της επιχείρησης έπρεπε να μεταβεί σε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) ή σε αστυνομικό τμήμα, με την ταυτότητά του ή άλλο έγγραφο πιστοποίησης, για να προχωρήσει σε Υπεύθυνη Δήλωση. Τα βήματα της διαδικασίας ήταν:

Βήμα	Περιγραφή
1. Μετάβαση	Ο πολίτης / εκπρόσωπος της επιχείρησης μεταβαίνει στο ΚΕΠ / αστυνομικό τμήμα για την υπεύθυνη δήλωση
2. Αναμονή για εξυπηρέτηση	Ο αιτών αναμένει τη σειρά του για να εξυπηρετηθεί στα ΚΕΠ / αστυνομικό τμήμα.
3. Συμπλήρωση και υποβολή αίτησης	Ο αιτών, αφού προμηθευτεί την έγχαρτη υπεύθυνη δήλωση, τη συμπληρώνει, την υπογράφει και παραδίδει το έντυπο στο στέλεχος της δημόσιας διοίκησης.
4. Έλεγχος εγγράφου	Το στέλεχος δημόσιας διοίκησης ελέγχει αν είναι σωστά τα στοιχεία του αιτούντα / της αιτούσας.
5. Συμπλήρωση στοιχείων, υπογραφή, σφραγίδα	Το στέλεχος δημόσιας διοίκησης συμπληρώνει χειρόγραφα τα στοιχεία ταυτοποίησης, υπογράφει και σφραγίζει το έγγραφο.
6. Ολοκλήρωση διαδικασίας για την έκδοση	Ολοκλήρωση της διαδικασίας – παράδοση του εγγράφου.

Σημειώνεται ότι η εκτίμηση μέσης συνολικής διάρκειας για την έκδοση του εγγράφου βάσει υπολογισμών και συνεντεύξεων είναι μεγαλύτερη των 50 - 59 λεπτών για τον πολίτη – επιχείρηση.

ΜΕΤΑ ΤΗ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ

Με τη διαδικασία που ισχύει από τον Μάρτιο 2020 και έπειτα, η Υπεύθυνη Δήλωση γίνεται και μέσω του gov.gr, εκτός από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Για την υπεύθυνη δήλωση ψηφιακά, ο πολίτης ή ο εκπρόσωπος της επιχείρησης θα πρέπει να είναι πιστοποιημένος χρήστης, δηλαδή να είναι κάτοχος κωδικών, είτε (α) Taxisnet, είτε (β) web banking σε ένα από τα διαθέσιμα τραπεζικά ιδρύματα. Επίσης, ο χρήστης θα πρέπει να έχει πιστοποιήσει τον αριθμό του κινητού του τηλεφώνου, είτε (α) στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας - ΕΜΕπ (αν χρησιμοποιεί τους κωδικούς taxisnet), είτε (β) στο τραπεζικό ίδρυμα που έχει κωδικούς web banking.

Συγκεκριμένα τα βήματα για την Υπεύθυνη Δήλωση στο gov.gr έχουν ως εξής:

Βήμα	Περιγραφή
1. Είσοδος στην υπηρεσία	Στη σελίδα της υπηρεσίας ο χρήστης επιλέγει "Είσοδος στην υπηρεσία"
2. Επιλογή προτύπου εγγράφου	Στη σελίδα επιλογής προτύπου θα πρέπει να επιλεγεί το πρότυπο έγγραφο πάνω στο οποίο θα βεβαιωθεί το ηλεκτρονικό γνήσιο υπογραφής.
3. Σύνδεση χρήστη	Ο χρήστης επιλέγει "Σύνδεση" για να μεταφερθεί στη σελίδα επιλογής του φορέα. Εκεί επιλέγει τον φορέα στον οποίο έχει λογαριασμό, προκειμένου να αυθεντικοποιηθεί. Επιλέγει είτε την ΓΓΠΣΔ για ταυτοποίηση με κωδικούς Taxisnet, είτε την τράπεζα στην οποία έχει λογαριασμό web banking.
4. Αυθεντικοποίηση με κωδικούς Taxisnet ή web banking	Ο χρήστης εισάγει τους προσωπικούς κωδικούς Taxisnet ή web banking για να ταυτοποιηθεί και συνδεθεί.

Βήμα	Περιγραφή
5. Καταχώριση πιστοποιημένου αριθμού κινητού τηλεφώνου	Ο χρήστης εισάγει τον αριθμό του πιστοποιημένου κινητού τηλεφώνου του.
6. Καταχώριση προσωπικών στοιχείων	Ο χρήστης καταχωρίζει επιπρόσθετα στοιχεία που είναι απαραίτητα για την έκδοση της Υπεύθυνης Δήλωσης (πατρώνυμο, τόπο γέννησης, διεύθυνση κοκ).
7. Συμπλήρωση κειμένου υπεύθυνης δήλωσης	Ο χρήστης πληκτρολογεί ή επικολλά το κείμενο που επιθυμεί.
8. Προσθήκη αποδέκτη εγγράφου	Καταχωρίζεται ο φορέας ή το φυσικό πρόσωπο στο οποίο απευθύνεται η υπεύθυνη δήλωση
9. Αίτηση αποστολής κωδικού επιβεβαίωσης OTP (one time password)	Ο χρήστης κάνει προεπισκόπηση των στοιχείων που θα ενσωματωθούν στην Υπεύθυνη Δήλωση. Ζητάει αποστολή OTP για την επιβεβαίωση αυθεντικοποίησης, 2 παραγόντων (2FA).
10. Αποδοχή προσυμπληρωμένων στοιχείων	Ο χρήστη επιβεβαιώνει τα στοιχεία ή επαναλαμβάνει τη διαδικασία για να κάνει απαραίτητες διορθώσεις.
11. Αποστολή κωδικού επιβεβαίωσης (OTP)	Στο πιστοποιημένο κινητό του χρήστη αποστέλλεται κωδικός επιβεβαίωσης (OTP) με γραπτό μήνυμα (sms).
12. Επιβεβαίωση κωδικού πρόσβασης	Εάν δεν αποσταλεί κωδικός επιβεβαίωσης στο κινητό του, δηλώνει ο χρήστης ότι δεν έλαβε κωδικό και το σύστημα του αποστέλλει νέο κωδικό. Διαφορετικά ο χρήστης καταχωρίζει τον κωδικό προς επαλήθευση.
13. Έκδοση Υπεύθυνης Δήλωσης	Γίνεται η προσθήκη χαρακτηριστικών ασφαλείας του gov.gr στο έγγραφο και η παραγωγή συνδέσμου που περιέχει όλα τα μεταδεδομένα της συγκεκριμένης Υπεύθυνης Δήλωσης. Παράγεται το αρχείο μορφής pdf.
14. Αποστολή συνδέσμου Υπεύθυνης Δήλωσης με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο η με γραπτό μήνυμα	Αποστολή συνδέσμου που περιέχει όλα τα μεταδεδομένα της συγκεκριμένης Υπεύθυνης Δήλωσης και το αρχείο pdf, με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή Αποστολή συνδέσμου που περιέχει όλα τα μεταδεδομένα της συγκεκριμένης Υπεύθυνης Δήλωσης και το αρχείο pdf, με γραπτό μήνυμα.
15. Ολοκλήρωση διαδικασίας	Διατήρηση του παραγόμενου εγγράφου της Υπεύθυνης Δήλωσης στην θυρίδα του πολίτη

Τα αποτελέσματα της απλούστευσης της διαδικασίας, σε επίπεδο συνολικής διάρκειας για την έκδοση της Υπεύθυνης Δήλωσης σε ψηφιακό περιβάλλον, αποτυπώνονται στον πίνακα που ακολουθεί και αφορούν σε σημαντική εξοικονόμηση χρόνου:

Περιγραφή	Πριν την απλούστευση	Μετά την απλούστευση
Μέσος χρόνος ολοκλήρωσης διαδικασίας για πολίτες	50 λεπτά	4-10 λεπτά
Μέσος χρόνος ολοκλήρωσης διαδικασίας για επιχειρήσεις	59 λεπτά	4-10 λεπτά

Περιγραφή	Πριν την απλούστευση	Μετά την απλούστευση
Αριθμός βημάτων διαδικασίας συνολικά	6	6
Αριθμός βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον	-	15

ΜΕΤΡΗΣΗ

ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ - ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ - ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ

Για τον σκοπό της μέτρησης δημιουργήθηκαν 2 ερωτηματολόγια (για ιδιώτες και επιχειρήσεις). Οι έρευνες διεξήχθησαν ηλεκτρονικά α) σε πολίτες, διασφαλίζοντας μεγάλο δείγμα 1000 ατόμων και β) σε επιχειρήσεις, διασφαλίζοντας την κάλυψη μικρών, ΜμΕ και μεγάλων επιχειρήσεων, για το χρονικό διάστημα Μάιο 2022 – Ιούλιο 2022.

Η εκτίμηση της μείωσης των διοικητικών βαρών προήλθε από την μέτρηση ποσοτικών δεδομένων τόσο από την πλατφόρμα του gov.gr μέσω της ποσοτικοποίησης των παραγόμενων υπεύθυνων δηλώσεων για συγκεκριμένη χρονική περίοδο, καθώς και βάσει ερωτηματολογίων και συνεντεύξεων των εμπλεκόμενων ομάδων (ιδιώτες, μεγάλες επιχειρήσεις, ΜμΕ και μικρές επιχειρήσεις).

Τα αποτελέσματα έρευνας συνοπτικά, περιλαμβάνουν:



Μέσος χρόνος μετάβασης

Από τη διαδικασία των ερωτηματολογίων προέκυψε ότι ο χρόνος μετάβασης στα ΚΕΠ είναι περίπου 25 λεπτά



Χρόνος αναμονής

Ο χρόνος αναμονής στο ΚΕΠ είναι περίπου 12 λεπτά



Μέσος χρόνος συμπλήρωσης και παράδοσης μιας αίτησης

Ο μέσος χρόνος συμπλήρωσης και παράδοσης μιας αίτησης είναι περίπου 13 λεπτά



Υπεύθυνες Δηλώσεις ετησίως

3,8 εκ. Υπεύθυνες Δηλώσεις το 2021

ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ – ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Οι βασικές παραδοχές που έγιναν για τον υπολογισμό του τυπικού κόστους είναι οι ακόλουθες:

- Για την αξιολόγηση του κόστους του ανθρωποχρόνου οι μισθοί βασίζονται σε στοιχεία της Eurostat
- Οι αναγωγές των αποτελεσμάτων της έρευνας έχουν γίνει βάσει του πραγματικού αριθμού πολιτών και επιχειρήσεων στην επικράτεια

- Ο υπολογισμός του συνολικού αριθμού των επιχειρήσεων στην Ελλάδα ανά μέγεθος επιχείρησης έχει βασιστεί σε στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ
- Στον χρόνο μετάβασης υπολογίζεται η μετάβαση προς και η επιστροφή από το ΚΕΠ
- Το κόστος απασχόλησης βασίζεται στον ετήσιο μικτό μισθό συν τις εργοδοτικές εισφορές
- Ο μισθός θεωρείται ότι αφορά σε 22 εργάσιμες ημέρες ανά μήνα.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΒΑΡΟΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ (ΠΟΛΙΤΕΣ):

€ 1.650.077 ανά έτος (ή 151.792 ώρες/έτος)
Κόστος μετακινήσεων πολιτών προς και από τα ΚΕΠ

€ 1.646.821 ανά έτος (ή 151.493 ώρες/έτος)
Κόστος αναμονής σε ουρές και εξυπηρέτησης πολιτών

€ 390.056 ανά έτος (ή 43.788 ώρες/έτος)
Κόστος απασχόλησης στελεχών ΚΕΠ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΒΑΡΟΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ (ΠΟΛΙΤΕΣ):

€ 0 ανά έτος (ή 0 ώρες/έτος)
Κόστος μετακινήσεων πολιτών προς και από τα ΚΕΠ

€ 325.587 ανά έτος (ή 29.951 ώρες/έτος)
Κόστος αναμονής σε ουρές και εξυπηρέτησης πολιτών

€ 0 ανά έτος (ή 0 ώρες/έτος)
Κόστος απασχόλησης στελεχών ΚΕΠ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΒΑΡΟΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ (ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ):

€ 58.835.412 ανά έτος (ή 1.861.930 ώρες/έτος)
Κόστος μετακινήσεων εκπροσώπων επιχειρήσεων
προς και από τα ΚΕΠ

€ 46.831.118 ανά έτος (ή 1.482.037 ώρες/έτος)
Κόστος αναμονής σε ουρές και εξυπηρέτησης
εκπροσώπων επιχειρήσεων

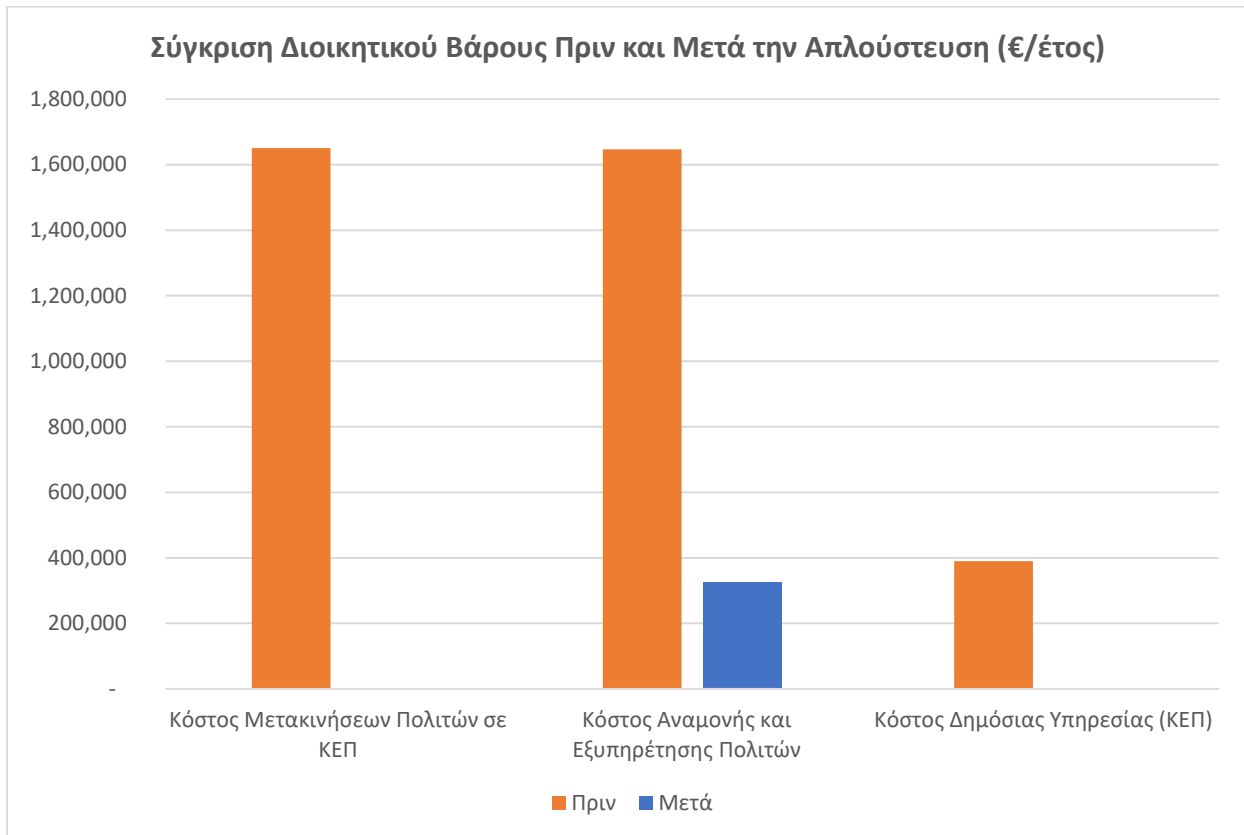
€ 3.647.402 ανά έτος (ή 409.465 ώρες/έτος)
Κόστος απασχόλησης στελεχών ΚΕΠ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΒΑΡΟΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ (ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ):

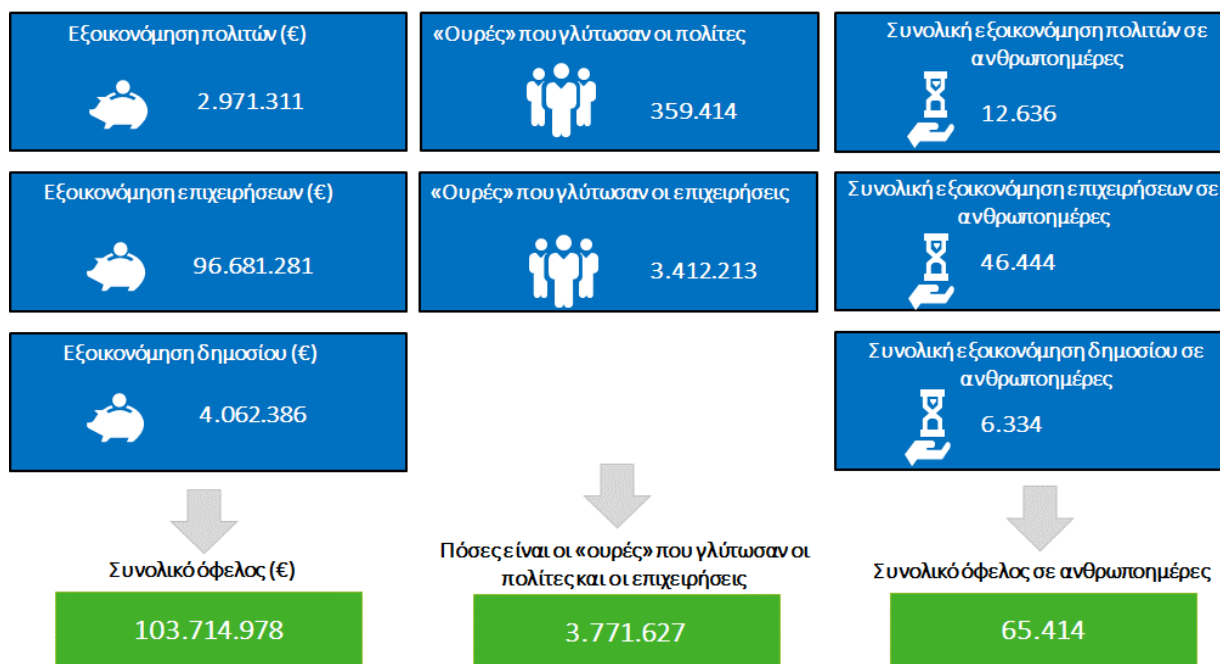
€ 0 ανά έτος (ή 0 ώρες/έτος)
Κόστος μετακινήσεων εκπροσώπων επιχειρήσεων
προς και από τα ΚΕΠ

€ 8.985.249 ανά έτος (ή 284.351 ώρες/έτος)
Κόστος αναμονής σε ουρές και εξυπηρέτησης
εκπροσώπων επιχειρήσεων

€ 0 ανά έτος (ή 0 ώρες/έτος)
Κόστος απασχόλησης στελεχών ΚΕΠ




Επιπρόσθετα, είναι σημαντική η εξοικονόμηση που επιτυγχάνεται σε κόστος ή σε ανθρωπομήρες, καθώς και ο αριθμός των ουρών που γλύτωσαν οι πολίτες και οι εκπρόσωποι των επιχειρήσεων, όπως αποτυπώνεται στην παρακάτω εικόνα:



ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα κυριότερα συμπεράσματα από την απλούστευση της εν λόγω διαδικασίας για τους πολίτες και τη δημόσια διοίκηση σε ένα έτος παρουσιάζονται στην εικόνα παρακάτω:

 ~€ 3 εκ
Εξοικονόμηση / ανά έτος για τους πολίτες

 91%
Μείωση διοικητικού κόστους συνολικά

 273.334 ώρες
Εξοικονομήθηκαν για τους πολίτες από άσκοπες μετακινήσεις και αναμονή σε ουρές

 456.053 ώρες
Εξοικονόμηση εργατωρών του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης συνολικά