



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Κυβέρνηση

ΕΘΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ  
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ



**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:  
Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης**

Σεπτέμβριος 2024

## Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης

### 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 που αφορά στην έκδοση **Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης** για φυσικά πρόσωπα.

Για την αποτελεσματική διεξαγωγή της μέτρησης, αξιοποιήθηκαν στοιχεία του Υπουργείου Εσωτερικών και του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, πάνω στα οποία αναπτύχθηκαν κατάλληλες παραδοχές (οι οποίες παρουσιάζονται σε επόμενη ενότητα), ενώ παράλληλα διενεργήθηκε έρευνα γραφείου αλλά και συνεντεύξεις με στελέχη των ΚΕΠ και του Υπουργείου Εσωτερικών, 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 της μέτρησης.



### ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

#### ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ / ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ

Σύμφωνα με την προγενέστερη διαδικασία, η οποία ίσχυε το 2018, ο πολίτης προσέρχεται στο Δημοτολόγιο του Δήμου, στο οποίο είναι εγγεγραμμένος ή στα ΚΕΠ μαζί με τα απαραίτητα στοιχεία ταυτοποίησής του για την έκδοση του πιστοποιητικού. Αναλυτικά, τα βήματα της διαδικασίας ήταν τα εξής:

<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:**  
**Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης**

| <b>Βήμα</b>   | <b>Περιγραφή</b>   |
|---|--|
| <b>1. Μετάβαση και αναμονή σε ΚΕΠ για υποβολή αίτησης</b>             | Ο πολίτης προσέρχεται στο ΚΕΠ με τα απαραίτητα έγγραφα πιστοποίησης.   |
| <b>2. Φυσική ταυτοποίηση πολίτη</b>                                   | Ο πολίτης υποδεικνύει στον υπάλληλο της αρμόδιας υπηρεσίας το έγγραφο ταυτοποίησης. Ο αρμόδιος υπάλληλος του Δήμου ή του ΚΕΠ ελέγχει την πληρότητα των ταυτοποιητικών εγγράφων του πολίτη για να προχωρήσει στην φυσική ταυτοποίηση του.   |
| <b>3. Καταχώρηση στοιχείων και υποβολή αίτησης</b>                    | Ο υπάλληλος καταχωρεί την αίτηση στο Πληροφοριακό Σύστημα, με τα στοιχεία του πολίτη που επιθυμεί την έκδοση του Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης.  |
| <b>4. Εκτύπωση Αίτησης, έλεγχος και υπογραφή από τον πολίτη</b>       | Ο υπάλληλος εκτυπώνει την αίτηση και την παραδίδει στον πολίτη για έλεγχο και υπογραφή.  |
| <b>5. Σάρωση και αρχειοθέτηση αίτησης</b>                             | Ο υπάλληλος του ΚΕΠ σαρώνει και αρχειοθετεί ηλεκτρονικά την αίτηση του πολίτη  |
| <b>6. Διαβίβαση αίτησης πολίτη με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email)</b> | Ο υπάλληλος του ΚΕΠ αναζητά το email του αρμόδιου προς διεκπεραίωση Δήμου και αποστέλλει το ψηφιακό αρχείο της αίτησης με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Δεδομένου ότι θα πρέπει να γίνει αναζήτηση των στοιχείων του καθ' ύλην αρμόδιου Δήμου, το συγκεκριμένο βήμα ενδέχεται να απαιτεί αρκετό χρόνο.  |
| <b>7. Παραλαβή πιστοποιητικού από τον Δήμο</b>                        | Ο αρμόδιος υπάλληλος του Τμήματος Δημοτολογίου παραλαμβάνει το email με επισυναπτόμενη την αίτηση και την πρωτοκολλεί.   |
| <b>8. Επεξεργασία αίτησης από τον Δήμο</b>                            | Ο αρμόδιος υπάλληλος του Τμήματος Δημοτολογίου, εισέρχεται στο Πληροφοριακό Σύστημα του Μητρώου Πολιτών και καταχωρεί τα στοιχεία του πολίτη για την έκδοση του Πιστοποιητικού. Ο υπάλληλος προβαίνει στον έλεγχο των στοιχείων της αίτησης και σε περίπτωση επιτυχούς εύρεσης των στοιχείων του πολίτη, επιλέγει την έκδοση του Πιστοποιητικού. Σε αντίθετη περίπτωση (μη επιτυχούς εύρεσης), η διαδικασία ολοκληρώνεται. |
| <b>9. Έλεγχος από τον Προϊστάμενο και φυσική υπογραφή</b>             | Ο Προϊστάμενος του Τμήματος Δημοτολογίου, ελέγχει την πληρότητα του πιστοποιητικού και υπογράφει φυσικά το έγγραφο.  |

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:  
Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης**

| Βήμα  | Περιγραφή   |
|---|---|
| <b>10. Σάρωση και αποστολή πιστοποιητικού στο ΚΕΠ</b>   | Ο αρμόδιος υπάλληλος του Τμήματος Δημοτολογίου σαρώνει και αποστέλλει το Πιστοποιητικό με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στο ΚΕΠ που υποβλήθηκε η αίτηση αρχικά.   |
| <b>11. Παραλαβή αίτησης από το ΚΕΠ και αρχειοθέτηση</b> | Ο αρμόδιος υπάλληλος παραλαμβάνει το αίτημα και ενημερώνει τον πολίτη, προκειμένου να παραλάβει το Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης που έχει αιτηθεί. |
| <b>12. Παραλαβή Πιστοποιητικού από τον πολίτη</b>       | Ο πολίτης προσέρχεται στο ΚΕΠ που υπέβαλλε αρχικά την αίτησή του και ο αρμόδιος υπάλληλος του παραδίδει το Πιστοποιητικό.                                   |

*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 2022 και έπειτα, η υποβολή του αιτήματος πραγματοποιείται ηλεκτρονικά, μέσω του portal του gov.gr. Συγκεκριμένα τα βήματα<sup>2</sup> για την υλοποίηση της διαδικασίας έχουν ως εξής:

| Βήμα   | Περιγραφή   |
|--|---|
| <b>1. Είσοδος στην υπηρεσία και ταυτοποίηση με κωδικούς Taxisnet ή e-banking</b> | Ο αιτών εισέρχεται στη σελίδα της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gov.gr) και αναζητά την υπηρεσία ακολουθώντας τη διαδρομή: Αρχική --> Οικογένεια --> Οικογενειακή Κατάσταση --> Πιστοποίηση Οικογενειακής Κατάστασης, επιλέγοντας «Είσοδος στην Υπηρεσία». Στη συνέχεια πραγματοποιεί «Σύνδεση» όπου απαιτείται ταυτοποίηση με κωδικούς Taxisnet. |
| <b>2. Επισκόπηση στοιχείων ταυτοποίησης και προσωπικών στοιχείων χρήστη</b>      | Ο χρήστης πραγματοποιεί επισκόπηση των στοιχείων του τα οποία είτε θα είναι προ-συμπληρωμένα: Όνομα/ Επώνυμο/ ΑΦΜ βάσει της μεθόδου πρόσβασης που επιλέχθηκε.   |

<sup>2</sup> Η περιγραφή των βημάτων έχει λάβει υπόψιν στοιχεία που παρέχονται στο Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών – MITOS, όπως έχουν επιβεβαιωθεί και στο πλαίσιο σχετικών ημι-δομημένων συνεντεύξεων με αρμόδια στελέχη των ΚΕΠ και του Υπουργείου Εσωτερικών.

| Βήμα | Περιγραφή |
|------|-----------|
|------|-----------|



### 3. Αναζήτηση Πολίτη

Η αναζήτηση του πολίτη στο Μητρώο Πολιτών γίνεται με 5 πεδία. Επιπρόσθετα από τα Όνομα / Επώνυμο εμφανίζονται τα: Όνομα πατρός / Όνομα μητρός / Ημερομηνία γέννησης)



### 4. Έκδοση και λήψη πιστοποιητικού.

Το έγγραφο διαθέτει προηγμένη ηλεκτρονική σφραγίδα και χρονοσήμανση, κωδικάριθμο και κωδικό QR για την επαλήθευση του. Μπορεί να διακινηθεί τόσο ηλεκτρονικά όσο και έντυπα. Μετά την έκδοση του το πιστοποιητικό αποθηκεύεται στην θυρίδα του πολίτη.



#### 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   | 12                                 | 4                                  |
| Αριθμός βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον                          | 0                                  | 4                                  |
| Αριθμός δικαιολογητικών (συνολικά)   | 1                                  | 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 το Υπουργείο Εσωτερικών και το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης για τα έτη 2018 – 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 των ΚΕΠ και του Υπουργείου Εσωτερικών, ενώ παράλληλα διενεργήθηκε και έρευνα γραφείου.

Δεδομένου ότι για το έτος **2018** δεν μπορούν να αντληθούν αξιόπιστα στατιστικά στοιχεία, για τους σκοπούς της μέτρησης αξιοποιήθηκαν στοιχεία του έτους **2023**. Ειδικότερα, με βάση τα στοιχεία που παρασχέθηκαν από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, το έτος 2023 υποβλήθηκαν συνολικά (ψηφιακά) **3.226.768** αιτήσεις για την παροχή πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης.

Στη βάση των προαναφερθέντων διευκολύνεται η ανάδειξη των ωφελειών που προκύπτουν από την απλουστευμένη και πλήρως ψηφιοποιημένη διαδικασία έκδοσης πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης, 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 εξολοκλήρου ψηφιακά.

Σύμφωνα με τα δεδομένα / στοιχεία της μέτρησης, καταγράφηκαν συνοπτικά τα κάτωθι<sup>3</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 ~4 λεπτά με την απλουστευμένη/ψηφιοποιημένη διαδικασία έναντι των ~75 λεπτών που ίσχυαν το 2018.



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

Ο μέσος χρόνος επεξεργασίας ενός αιτήματος από την Δημόσια Διοίκηση για το στάδιο καταχώρησης της αίτησης ήταν ~85 λεπτά το 2018, ενώ το 2023 δεν σημειώνεται επιβάρυνση της Δημόσιας Διοίκησης.



#### **Κατανάλωση χαρτιού / εντύπων**

Για την ολοκλήρωση της απλουστευμένης / ψηφιοποιημένης διαδικασίας εκτιμάται ότι δεν απαιτείται καθόλου χαρτί, έναντι του 1 φύλλου χαρτιού που απαιτούνταν το 2018.

### **ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ – ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ**

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

- Ο μέσος χρόνος μετάβασης σε και από τις απαιτούμενες υπηρεσίες για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας μεταβίβασης υπολογίστηκε βάσει των χρόνων 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, για λόγους συνέπειας στο παρόν, στις οποίες είχαν προσδιοριστεί οι αντίστοιχοι μέσοι χρόνοι για

<sup>3</sup> Τόσο για τους χρόνους, όσο και για τα φύλλα χαρτιού έχουν ληφθεί, κατ' εκτίμηση των καθ' ύλην αρμόδιων επιχειρησιακών στελεχών, οι μέσες τιμές.

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:**  
**Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης**

εξυπηρέτηση από τα ΚΕΠ [~25 λεπτά για τη μετάβαση (μετ' επιστροφής) και ~12 λεπτά για την αναμονή για εξυπηρέτηση].

- Σημειώνεται ότι για τις ανάγκες καταγραφής των βημάτων της διαδικασίας, λαμβάνονται υπόψη τα βήματα της διαδικασίας που αφορούν αιτήσεις που υποβάλλονται σε ΚΕΠ.
- 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 όλα τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης (δεδομένου και του ενιαίου μισθολογίου)
- Με βάση τα παραπάνω, το μέσο κόστος για τα στελέχη των ΚΕΠ και των Δήμων, ανέρχεται σε 0,15 €/λεπτό.
- Ο (μέσος) χρόνος που απαιτείται για τη συμπλήρωση των αιτήσεων από τον πολίτη, τόσο χειρόγραφα, όσο και μέσω gov.gr, βασίστηκαν σε μετρήσεις (πilotικές δοκιμές) της ομάδας που διενήργησε την εν λόγω μέτρησης (με κατάλληλη προσαρμογή προκειμένου να συυπολογιστούν και τα διακριτά επίπεδα ευχέρειας με τη χρήση Η/Υ) και είναι, ~1 λεπτό για συμπλήρωση των στοιχείων της ηλεκτρονικής αίτησης μέσω gov.gr
- Δεδομένου ότι για το έτος 2018 δεν μπορούν να αντληθούν αξιόπιστα στατιστικά στοιχεία, για τους σκοπούς της μέτρησης αξιοποιήθηκαν στοιχεία του έτους 2023.

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:  
Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης**

**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ**

Ως αποτέλεσμα της απλούστευσης / ψηφιοποίησης της διαδικασίας έκδοσης πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης μέσω της δυνατότητας υποβολής σχετικού αιτήματος μέσω του gov.gr, είναι πρόδηλος ο θετικός αντίκτυπος που επιφέρεται για τα φυσικά πρόσωπα, σε όρους που αφορούν στον δαπανώμενο χρόνο εκ μέρους τους, με δεδομένη την **εξάλειψη των χρόνων μετακίνησης ή/και αναμονής τους σε «ουρές»**.

**Παρουσίαση διοικητικού κόστους / βάρους<sup>4</sup> πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση**

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

**3.971.076 ώρες ανά έτος**

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

**€ 42.887.619 ανά έτος**

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

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

**215.118 ώρες ανά έτος**

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

**€ 2.323.273 ανά έτος**

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

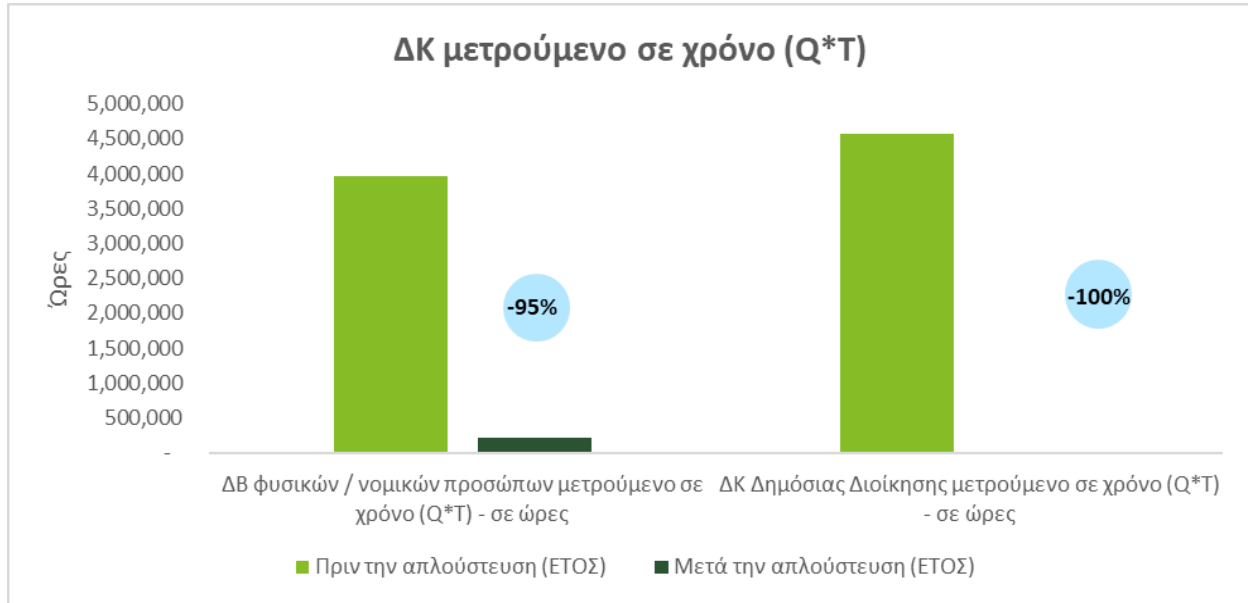
Το Διοικητικό Βάρος που παρουσιάζεται παραπάνω μετά την ψηφιοποίηση, αφορά χρόνους που σχετίζονται με τη μετάβαση και αναμονή σε ΚΕΠ.

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 95% 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 προσμετράται.

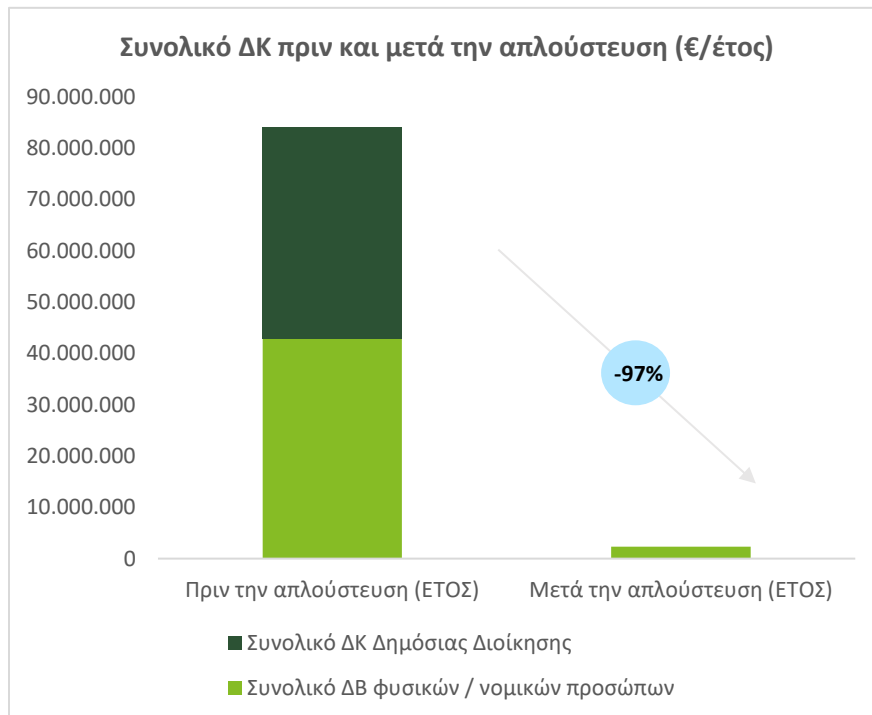
<sup>4</sup> Επισημαίνεται πως τα νούμερα που παρουσιάζονται αφορούν, εν γένει, σε διοικητικό κόστος. Ωστόσο, ειδικά για τα φυσικά / νομικά πρόσωπα, τα σχετικά αποτελέσματα ισοδυναμούν με διοικητικά θάρη, καθώς καμία από τις σχετικές ενέργειες δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ως συνήθης επιχειρηματική λειτουργία (business as usual)



**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:  
Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης**



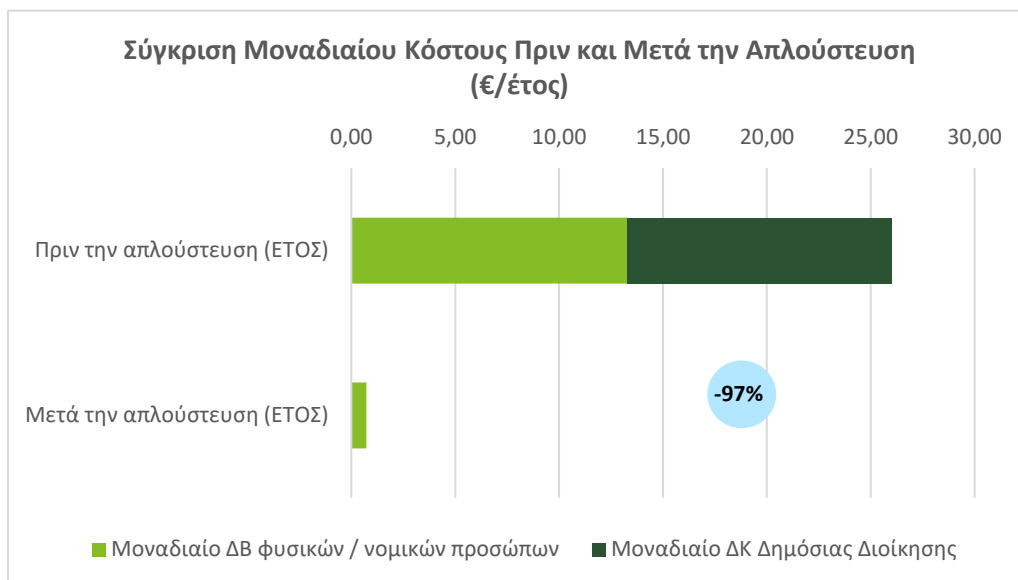
Αντίστοιχα, αισθητή είναι η μείωση του διοικητικού βάρους / κόστους (για φυσικά / νομικά πρόσωπα και Δημόσια Διοίκηση αντίστοιχα) και σε όρους χρηματικού κόστους (€), η οποία αγγίζει το 97% συνολικά ή τα ~€81,7 εκατ. Τα σχετικά αποτελέσματα στη βάση του εκτιμώμενου πλήθους αιτήσεων προ και μετά ψηφιοποίησης αποτυπώνονται στο διάγραμμα που ακολουθεί:



Τα παραπάνω ευρήματα οφείλονται κυρίως στο γεγονός ότι η διάθεση της υπηρεσίας (από την εκκίνηση της διαδικασίας μέχρι και την υποβολή της αίτησης από τον αιτούντα) υλοποιείται ψηφιακά (μέσω gov.gr) το οποίο επιφέρει, μεσοσταθμικά, συνολική μοναδιαία μείωση της τάξης του 97% από

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:**  
**Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης**

εξοικονόμηση του χρόνου ενασχόλησης του πολίτη και της Δημόσιας Διοίκησης, ήτοι από τα ~€26,04 στα ~€0,72.



### ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΟΦΕΛΗ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας έκδοσης πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης, εκτός των πολλαπλών και ιδιαίτερα σημαντικών οφελών και 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 την 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, έχει ως αποτέλεσμα την εξάλειψη των μετακινήσεων από και προς τα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης. 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 CO<sub>2</sub>, που οφείλονται σε αυτές τις μετακινήσεις. Επιπρόσθετα, όφελος ως προς τις μειωμένες εκπομπές CO<sub>2</sub> δεν προκύπτει μόνο από τη δυνατότητα ηλεκτρονικής αυτό-εξυπηρέτησης (gov.gr), αλλά και από τη μείωση της χρήσης χαρτιού.

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



**~6.45.536 λιγότερες**  
**μετακινήσεις**



**~8.617 τόνοι CO<sub>2</sub>**  
**λιγότεροι**

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:

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:  
Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης**



**~3.226.768** λιγότερα έντυπα



**~13** τόνοι CO<sub>2</sub> λιγότεροι  
συνολικά

**ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

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



**~€81,7 εκατομμύρια**

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



**~4 λεπτά**

Μέσος χρόνος που αφιερώνει πλέον ο αιτών για την υποβολή της αίτησης, καθώς εξαλείφονται πλήρως οι χρόνοι μετάβασης και αναμονής στα ΚΕΠ.



**~97%**

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



**~97,5%**

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



**~6.5 εκατ. «ουρές»**

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



**~3.2 εκατ. φύλλα**

Εξοικονόμηση / όφελος που δύναται να επιτευχθεί, ως προς τη χρήση εντύπων / χαρτιού



**~8.617 τόνοι CO<sub>2</sub>**

Εξοικονόμηση / όφελος που δύναται 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 των ΚΕΠ.**

Ως εκ τούτου, είναι φανερά τα θετικά αποτελέσματα που προκύπτουν από την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας έκδοσης Πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης, 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 μεταβίβασης ακινήτου, πραγματοποιήθηκαν υπολογισμοί στη βάση πολλαπλών στοιχείων και παραδοχών. Ορισμένες παραδοχές και οι πηγές τους, απεικονίζονται στον παρακάτω πίνακα:

| Γενικές Παραδοχές  |   |
|--|---|
| Χρόνος μετάβασης σε ΚΕΠ:                                   | 25,34 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**<br>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 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 2018, και προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες της μέτρησης, έγινε η υπόθεση ότι πραγματοποιήθηκε το ίδιο πλήθος αιτήσεων για έκδοση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης με το 2023. Επιπλέον εκτιμάται ότι για κάθε αίτηση απαιτούνται δύο (2) μεταβάσεις (μετ' επιστροφής) σε Δήμο ή ΚΕΠ.
- Συνεπώς, προκύπτει ότι το σύνολο των μετακινήσεων είναι **6.453.536 (ετησίως)**. Για το 2023, δεν απαιτούνταν η μετάβαση του αιτούντα σε κάποιο φυσικό σημείο εξυπηρέτησης.
- Με βάση τις παραδοχές που έγιναν, ο χρόνος μετάβασης (μετ' επιστροφής) σε Δήμο ή ΚΕΠ, ανέρχεται σε ~25,3 λεπτά.
- Προκειμένου να υπολογιστούν τα χιλιόμετρα που καλύπτονται σε 25,3 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.
- Συνεπώς: ταχύτητα  $\frac{\chi\lambda\mu}{\lambda\epsilon\pi\tau\acute{o}} = \frac{\text{ταχύτητα} \cdot \chi\lambda\mu}{60 \cdot \lambda\epsilon\pi\tau\acute{o}} = \frac{30}{60} = 0,5 \frac{\chi\lambda\mu}{\lambda\epsilon\pi\tau\acute{o}}$  διανύεται από ένα όχημα που κινείται με 30 χλμ/ώρα.  
Κατ' επέκταση, σε 25,3 λεπτά, ένα όχημα μπορεί να καλύψει 12,5 χλμ.

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:**  
**Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης**

- Για τον υπολογισμό του CO<sub>2</sub> που εκπέμπεται κατά την μετακίνηση από και προς τη διεύθυνση που απευθύνεται ο ενδιαφερόμενος για την έκδοση Πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης, 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 12.5 χλμ. εκπέμπονται 1.335,25 γραμμ. CO<sub>2</sub>. Το νούμερο αυτό πρέπει να πολλαπλασιαστεί με το σύνολο των μετακινήσεων που εκτιμάται ότι θα πραγματοποιηθούν ανά έτος:

$$1.335,25 \text{ γραμμ. CO}_2 \times 6.453.536 \text{ μετακινήσεις/έτος}$$

Οι εκπομπές CO<sub>2</sub> για το σύνολο των αιτούντων του (2018) εκτιμώνται σε: **8,617,352,841.33 γραμμ. = 8.617,35 τόνοι**

- Δεδομένου, ωστόσο, πως τα στοιχεία για τις εκπομπές CO<sub>2</sub>/χλμ. αφορούν το έτος 2018, 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>5</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 2018 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>6</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 δύο μετακινήσεις. Τα οχήματα<sup>7</sup> που θα μετακινηθούν για τη διαδικασία είναι: 3,226,768. Βάσει των παραπάνω παραδοχών προκύπτει πως:  
*εάν στα 5.840.532 οχήματα, τα 32.148 είναι ηλεκτρικά τότε αντίστοιχα, στα 3,226,768 τα 17.761 είναι ηλεκτρικά, τα οποία θα μετακινηθούν 2 φορές.*
- 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 3.226.768 οχήματα, οι εκπομπές είναι 8.617 τόνοι, τότε αντίστοιχα στα 17.761, οι εκπομπές θα ήταν 47,43 τόνοι.*  
Άρα, οι εκπομπές από την κυκλοφορία των 17.761 ηλεκτρικών οχημάτων θα μειωθούν κατά **47,4 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:

$$8.617,35 \text{ τόνοι CO}_2 - 47,43 \text{ τόνοι CO}_2$$

$$= 8.569,92 \text{ τόνοι CO}_2 \text{ θα εξοικονομηθούν}$$

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>5</sup> [Vehicles and fleet | European Alternative Fuels Observatory \(europa.eu\)](https://www.euro-observatory.eu/)

<sup>6</sup> [Στατιστικές - ELSTAT \(statistics.gr\)](https://www.statistics.gr/)

<sup>7</sup> Με την παραδοχή ότι για κάθε μετακίνηση χρησιμοποιείται το ίδιο όχημα

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:**  
**Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης**

- 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 της Δημόσιας Διοίκησης, για την ολοκλήρωση της διαδικασίας (μια φορά) το 2018, απαιτούνταν 1 φύλλο χαρτιού A4 – δηλαδή συνολικά : 3,226,768. 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 2018, υπολογίζονται σε:**  
: 3,226,768 φύλλα που απαιτούνται για τη διαδικασία το 2018  
× 3,97 γραμμ. εκπομπών CO<sub>2</sub> ανά φύλλο = **12.810.268,96 γραμμ. CO<sub>2</sub>**

όπου 12.810.268,96 γραμμ. CO<sub>2</sub> = 12,81 τόνοι CO<sub>2</sub>

Η εξοικονόμηση λόγω μείωσης χρήσης χαρτιού A4 υπολογίζεται σε 12,8 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 Πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης το έτος 2018 και άρα που θα εξοικονομηθούν μέσω της ψηφιοποίησης της, ανέρχονται στους **8569,92 τόνοι CO<sub>2</sub> + 12,81 τόνοι CO<sub>2</sub> = 8.582,73 τόνοι CO<sub>2</sub>,**