



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Κυβέρνηση

ΕΘΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ  
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ



**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:  
Καταβολή εξόδων κηδείας**

Σεπτέμβριος 2024

## Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Καταβολή εξόδων κηδείας

### 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 «Καταβολή εξόδων κηδείας» για φυσικά πρόσωπα<sup>2</sup>.

Για την αποτελεσματική διεξαγωγή της μέτρησης, αξιοποιήθηκαν στοιχεία του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-ΕΦΚΑ). Παράλληλα, διενεργήθηκε έρευνα γραφείου και συνεντεύξεις με στελέχη της Γενικής Διεύθυνσης Παροχών του e-ΕΦΚΑ με στόχο την εμπάθυνση 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 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 2019, ο πολίτης προσέρχεται στην αρμόδια υπηρεσία (Τμήμα Παροχών) του e-ΕΦΚΑ μαζί με τα απαραίτητα στοιχεία ταυτοποίησης του προκειμένου να υποβάλλει την αίτησή του για καταβολή εξόδων κηδείας. 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.

<sup>2</sup> Η υπηρεσία, αφορά μόνο τις περιπτώσεις που ο θανών ήταν συνταξιούχος

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:**  
**Καταβολή εξόδων κηδείας**

Βήμα	Περιγραφή
1. Συλλογή δικαιολογητικών και υποβολή αίτησης	Ο αιτών συλλέγει τα απαραίτητα δικαιολογητικά <sup>3</sup> και μεταβαίνει στην Τοπική Διεύθυνση του e-ΕΦΚΑ (Τμήμα Παροχών) και συμπληρώνει την αίτηση για την καταβολή εξόδων κηδείας.
2. Παραλαβή και πρωτοκόλληση αίτησης	Ο αρμόδιος υπάλληλος παραλαμβάνει την αίτηση και δίνει αριθμό πρωτοκόλλου για την διεκπεραίωσή της
3. Παραλαβή της αίτησης και έλεγχος πληρότητας δικαιολογητικών	Ο αρμόδιος υπάλληλος παραλαμβάνει την αίτηση και ελέγχει την πληρότητα των προσκομιζόμενων δικαιολογητικών.
4. Έλεγχος της αίτησης και υπολογισμός ποσού των εξόδων κηδείας	Ο αρμόδιος υπάλληλος πραγματοποιεί τους απαραίτητους ελέγχους στο Web – Μητρώο ΕΦΚΑ, και προβαίνει στον έλεγχο των δικαιολογητικών και τον υπολογισμό του ποσού των εξόδων κηδείας που πρέπει να καταβληθούν. Συμπεριλαμβάνεται ο έλεγχος των χειρόγραφων τιμολογίων.
5. Έκδοσης απόφασης και πίστωση ποσού στο δικαιούχο	Ο αρμόδιος υπάλληλος εκδίδει την απόφαση απόδοσης εξόδων κηδείας και την αποστέλλει προς υπογραφή από τον αρμόδιο διοικητική/διευθυντή του εκάστοτε ταμείου. Σε περίπτωση εγκριτικής απόφασης, στο όνομα (και λογαριασμό) εκείνου που επιμελήθηκε της κηδείας μέσω τραπεζικού εμβάσματος, ενώ σε αντίθετη περίπτωση (απορριπτική απόφαση) η διαδικασία ολοκληρώνεται.
6. Ενημέρωση συστήματος/ φυσικού αρχείου	Με την καταβολή των εξόδων κηδείας ενημερώνεται αυτόματα το σύστημα ώστε να μην μπορεί να αιτηθεί εκ νέου κάποιος το ποσό για τον ίδιο θανόντα.

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


<sup>3</sup> Τα απαιτούμενα δικαιολογητικά περιλάμβαναν αντίγραφο ληξιαρχικής πράξης θανάτου, βιβλιάριο τραπεζικού λογαριασμού, καθώς και δικαιολογητικά που διαφοροποιούνταν ανά Ασφαλιστικό Φορέα. Επί παραδείγματι στο τ. ΙΚΑ-ΕΤΑΜ απαιτούνταν η προσκόμιση της απόφασης διακοπής της σύνταξης (αν ήταν συνταξιούχος), ενώ σε κάποιους φορείς απαιτούνταν υπεύθυνη δήλωση ότι δεν έλαβαν έξοδα κηδείας και από άλλον φορέα. Αν προβλεπόταν η δυνατότητα καταβολής εξόδων κηδείας από πλέον του ενός φορείς (π.χ. στο τ. ΤΣΜΕΔΕ ή στο τ. ΤΣΑΥ), τότε απαιτούνταν όλα τα δικαιολογητικά που βεβαίωναν τη νόμιμη εξόφληση από τον έτερο φορέα (ένταλμα πληρωμής, παραστατικά κ.λπ.).

## **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 για την υλοποίηση της διαδικασίας<sup>4</sup> έχουν ως εξής:

<b>Βήμα</b>	<b>Περιγραφή</b>
<b>1. Είσοδος στην υπηρεσία μέσω του gov.gr</b>	<p>Ο υπεύθυνος του γραφείου που επιμελήθηκε την τελετή εισέρχεται στη σελίδα της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gov.gr) και αναζητά την υπηρεσία ακολουθώντας τη διαδρομή: Αρχική --&gt; Οικογένεια --&gt; Απώλεια --&gt; Πληρωμή εξόδων κηδείας, επιλέγοντας «Είσοδος στην Υπηρεσία». Στη συνέχεια πραγματοποιεί «Σύνδεση» όπου απαιτείται ταυτοποίηση με κωδικούς Taxisnet.</p>
<b>2. Καταχώριση παραστατικού από Γραφείο Τελετών</b>	<p>Ο υπεύθυνος του γραφείου που επιμελήθηκε την τελετή, εισέρχεται στην ψηφιακή πύλη gov.gr ακολουθώντας την ίδια διαδρομή με το βήμα 1 με χρήση των κωδικών taxisnet της επιχείρησης και καταχωρεί τα στοιχεία του παραστατικού που εκδόθηκε για την κηδεία-ταφή ή αποτέφρωση</p>
<b>3. Εισαγωγή δικαιούχου για συμπλήρωση της αίτησης</b>	<p>Ο αιτών εισέρχεται στην ψηφιακή πύλη gov.gr με χρήση των προσωπικών του κωδικών taxisnet και καταχωρείται ως δικαιούχος για την συμπλήρωση της αίτησης.</p>
<b>4. Συμπλήρωση στοιχείων αιτούντα</b>	<p>Ο αιτών εισάγει το IBAN τραπεζικού λογαριασμού στον οποίο θα αποδοθεί το ποσό των εξόδων κηδείας. Επίσης δηλώνει ότι είναι αυτός που επιμελήθηκε την κηδεία-ταφή ή αποτέφρωση.</p>
<b>5. Συμπλήρωση στοιχείων θανόντα</b>	<p>Ο αιτών συμπληρώνει τον ΑΜΚΑ και ΑΦΜ του θανόντος, και το σύστημα ανακτά αυτόματα τα υπόλοιπα στοιχεία του θανόντα και ελέγχει τις ασφαλιστικές προϋποθέσεις.</p>
<b>6. Οριστικοποίηση αίτησης και έκδοση Απόφασης</b>	<p>Η αίτηση οριστικοποιείται και αποδίδεται αυτόματα αριθμός αιτήματος.</p>

<sup>4</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
<b>7. Καταβολή ποσού στον τραπεζικό λογαριασμό</b>	Σε περίπτωση εγκριτικής απόφασης, η καταβολή των εξόδων κηδείας γίνεται στο όνομα και το λογαριασμό του αιτών που δήλωσε το IBAN τραπεζικού λογαριασμού και επιμελήθηκε της κηδείας. 

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	6	7
Αριθμός βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον	0	9
Αριθμός δικαιολογητικών (συνολικά)	5	5
Αριθμός δικαιολογητικών για τα οποία είναι εφικτή η άντληση μέσω διαλειτουργικότητας	0	5

## ΜΕΤΡΗΣΗ

### ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ – ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ

Για τη διενέργεια της παρούσας μέτρησης παρασχέθηκαν στατιστικά στοιχεία από το Ηλεκτρονικό Εθνικό 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) **93.546** αιτήσεις, ενώ το **2023** υποβλήθηκαν συνολικά (μέσω ψηφιακού καναλιού) **105.807** αιτήσεις για την Καταβολή Εξόδων Κηδείας. Δεδομένου ότι το πλήθος δεν έχει διαφοροποιηθεί σημαντικά και προκειμένου να εξαχθούν αντικειμενικά συμπεράσματα όσον

## Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Καταβολή εξόδων κηδείας

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 «χορήγηση Βεβαίωσης Μόνιμης Κατοικίας», 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 κάτωθι<sup>5</sup>:



**Μέσος χρόνος φυσικών/νομικών προσώπων για ολοκλήρωση διαδικασίας (προ και μετά απλούστευσης / ψηφιοποίησης)**

Ο μέσος χρόνος των φυσικών / νομικών προσώπων υπολογίζεται σε ~9 λεπτά με την απλουστευμένη/ψηφιοποιημένη διαδικασία έναντι των ~125 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 ~65 λεπτά, ενώ το 2023 ο χρόνος αυτός έχει εξαλειφθεί.



**Κατανάλωση χαρτιού / εντύπων**

Για την ολοκλήρωση της απλουστευμένης / ψηφιοποιημένης διαδικασίας εκτιμάται ότι δεν απαιτείται καθόλου χαρτί, έναντι των 5 φύλλων 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-ΕΦΚΑ<sup>6</sup> 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).

<sup>5</sup> Τόσο για τους χρόνους, όσο και για τα φύλλα χαρτιού έχουν ληφθεί κατ' εκτίμηση των καθ' ύλην αρμόδιων επιχειρησιακών στελεχών οι μέσες τιμές.

<sup>6</sup> <https://www.efka.gov.gr/el/phone/book/66>

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:**  
**Καταβολή εξόδων κηδείας**

- 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.
- Σημειώνεται ότι για τις ανάγκες της παρούσας μέτρησης, λαμβάνονται υπόψιν μόνο οι αιτήσεις που υποβάλλονται σε Τοπικές Διευθύνσεις του e-ΕΦΚΑ, καθώς αποτελούν την πλειοψηφία των περιπτώσεων.
- 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
  - 0,54 €/λεπτό για εκπροσώπους των νομικών προσώπων
  - 0,15 €/λεπτό για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης
- 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 τους αιτούντες, τόσο χειρόγραφα όσο και μέσω gov.gr, βασίστηκαν 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, ~1 λεπτό για συμπλήρωση των στοιχείων της ηλεκτρονικής αίτησης μέσω gov.gr

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Ως αποτέλεσμα της απλούστευσης / ψηφιοποίησης της διαδικασίας «Καταβολή εξόδων κηδείας» μέσω της δυνατότητας υποβολής σχετικού αιτήματος από το portal του gov.gr, είναι πρόδηλος ο θετικός αντίκτυπος που επιφέρεται για τα φυσικά πρόσωπα, δεδομένης της **εξάλειψης των χρόνων μετακίνησης και αναμονής σε «ουρές»**.

**Παρουσίαση διοικητικού κόστους / βάρους<sup>7</sup> πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση**

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

**234,539 ώρες ανά έτος**

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

**€2.533.020 ανά έτος**

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

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

**15.871 ώρες ανά έτος**

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

**€380.905 ανά έτος**

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

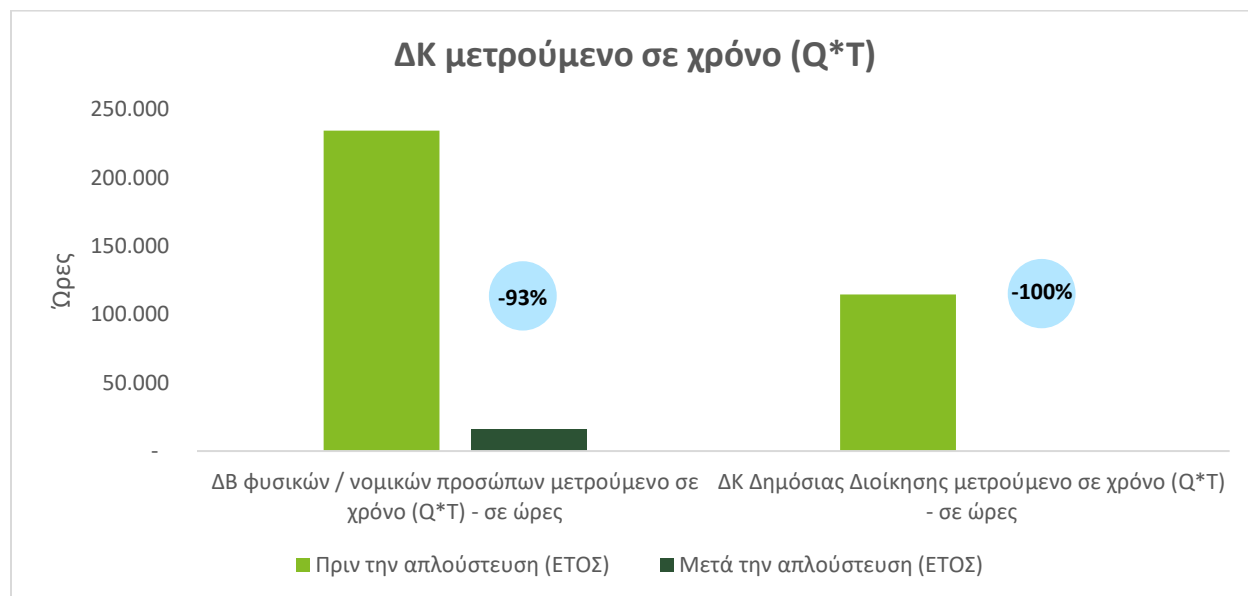
<sup>7</sup> Επισημαίνεται πως τα νούμερα που παρουσιάζονται αφορούν, εν γένει, σε διοικητικό κόστος. Ωστόσο, ειδικά για τα φυσικά / νομικά πρόσωπα, τα σχετικά αποτελέσματα ισοδυναμούν με διοικητικά θάρη, καθώς καμία από τις σχετικές ενέργειες δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ως συνήθης επιχειρηματική λειτουργία (business as usual)



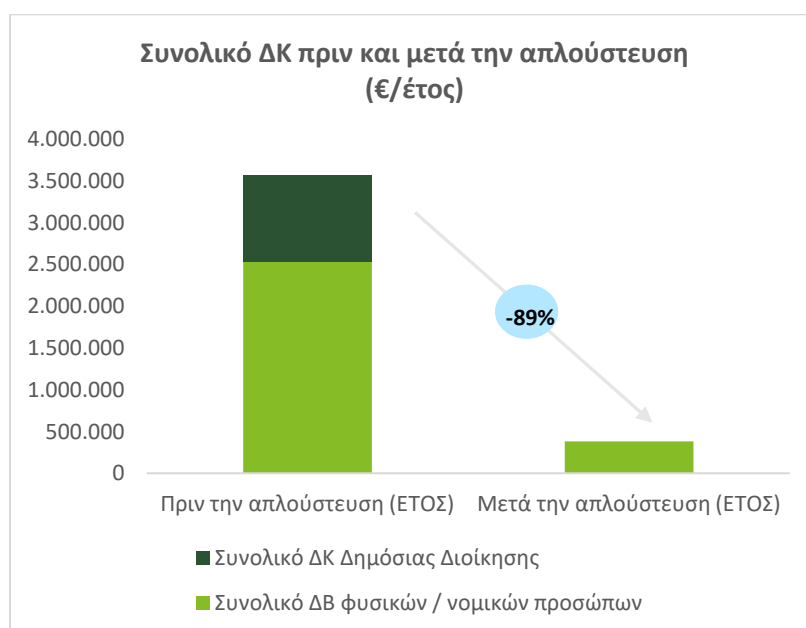
### Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Καταβολή εξόδων κηδείας

Το Διοικητικό Βάρος που παρουσιάζεται παραπάνω μετά την ψηφιοποίηση, αφορά χρόνους που σχετίζονται με τη μετάβαση και αναμονή σε Τοπική Διεύθυνση του e-ΕΦΚΑ που επισκέπτεται ο ενδιαφερόμενος για να υποβάλει το αίτημά του.

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 93% 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.



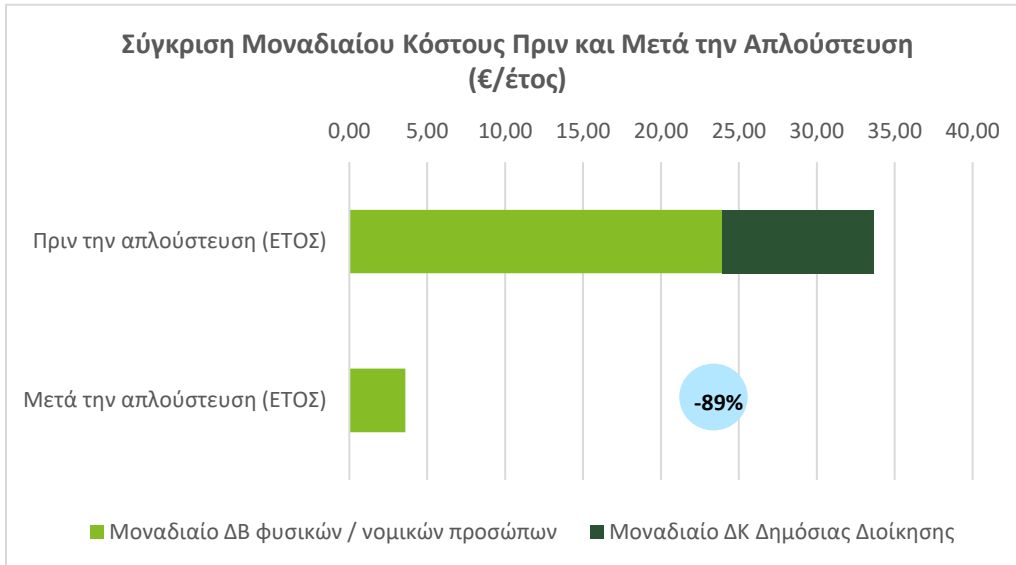
Συνεπακόλουθα, σημαντική είναι η μείωση του διοικητικού βάρους (για φυσικά πρόσωπα και Δημόσια Διοίκηση αντίστοιχα) και σε όρους κόστους (€), η οποία ανέρχεται περίπου σε €3,2 εκατ. Τα εν λόγω αποτελέσματα αποτυπώνονται στο διάγραμμα που ακολουθεί:





**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:**  
**Καταβολή εξόδων κηδείας**

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 μεσοσταθμικά συνολική μοναδιαία μείωση της τάξης του 89% από εξοικονόμηση του χρόνου ενασχόλησης του πολίτη και της Δημόσιας Διοίκησης, ήτοι από τα ~€33,69 στα ~3,60€.



**ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΟΦΕΛΗ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ**

Η απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας «Καταβολή εξόδων κηδείας», 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:



**~105.807 λιγότερες  
μετακινήσεις**



**~214,75 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:



**~529.035  
λιγότερα έντυπα**



**~2,1 τόνοι CO<sub>2</sub> λιγότεροι**

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:  
Καταβολή εξόδων κηδείας**

**ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

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



**~€3,2 εκατομμύρια**

Εξοικονόμηση / όφελος αθροιστικά για τα φυσικά/νομικά πρόσωπα και τη Δημόσια Διοίκηση από εξάλειψη μετακινήσεων και αναμονή σε «ουρές»



**~9 λεπτά**

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



**~89%**

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



**~95%**

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



**~105.807 «ουρές»**

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



**~530 χιλ. φύλλα**

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



**~215 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 που αφορούν την υποβολή της αίτησης, εκτελούνται εξ' ολοκλήρου ψηφιακά με αποτέλεσμα να εξαλείφονται πλήρως οι χρόνοι μετακίνησης και αναμονής στα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης.**

Ως εκ τούτου, είναι φανερά τα θετικά αποτελέσματα που προκύπτουν από την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας «Καταβολή εξόδων κηδείας», 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 «Καταβολή εξόδων κηδείας», πραγματοποιήθηκαν υπολογισμοί στη βάση πολλαπλών στοιχείων και παραδοχών. Ορισμένες παραδοχές και οι πηγές τους, απεικονίζονται στον παρακάτω πίνακα:

Γενικές Παραδοχές	
Χρόνος μετάβασης σε ΤΔ του e-ΕΦΚΑ:	37,50 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 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 Καταβολής εξόδων κηδείας 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 **105.807 (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 ΤΔ του e-ΕΦΚΑ, ανέρχεται σε ~37.50 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.
- Συνεπώς:  $ταχύτητα \frac{\chi\lambda\mu}{\lambda\epsilon\pi\tau\acute{o}} = \frac{ταχύτητα \chi\lambda\mu}{\lambda\epsilon\pi\tau\acute{o}} = \frac{30}{60} = 0,5 \frac{\chi\lambda\mu}{\lambda\epsilon\pi\tau\acute{o}}$  διανύεται από ένα όχημα που κινείται με 30 χλμ/ώρα.  
Κατ' επέκταση, σε 25,3 λεπτά, ένα όχημα μπορεί να καλύψει 19 χλμ.
- Για τον υπολογισμό του CO<sub>2</sub> που εκπέμπεται κατά την μετακίνηση από και προς τη διεύθυνση που απευθύνεται ο ενδιαφερόμενος για την αίτηση Καταβολής εξόδων κηδείας, στη βάση των

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:**  
**Καταβολή εξόδων κηδείας**

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 2.209,64 γραμμ. CO<sub>2</sub>. Το νούμερο αυτό πρέπει να πολλαπλασιαστεί με το σύνολο των μετακινήσεων που εκτιμάται ότι θα πραγματοποιηθούν ανά έτος:

$$2.029,64 \text{ γραμμ. CO}_2 \times 105.807 \text{ μετακινήσεις/έτος}$$

Οι εκπομπές CO<sub>2</sub> για το σύνολο των αιτούντων του (2019) εκτιμώνται σε: **214.750.472,17 γραμμ. = 214,75 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 (2019) έως και το 2023: **32.148**<sup>8</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>9</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: **105.807** Βάσει και των παραπάνω παραδοχών προκύπτει πως:  
*εάν στα 5.840.532 οχήματα, τα 32.148 είναι ηλεκτρικά τότε αντίστοιχα, στα 105.807 τα 582 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 105.807 οχήματα, οι εκπομπές είναι 214,75 τόνοι, τότε αντίστοιχα στα 582, οι εκπομπές θα ήταν 1,18 τόνοι.*  
Άρα, οι εκπομπές από την κυκλοφορία των 17.761 ηλεκτρικών οχημάτων θα μειωθούν κατά **1,2 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:**  
**214,75 τόνοι τόνου CO<sub>2</sub> – 1,18 τόνοι CO<sub>2</sub> = 213,57 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 (χάρην απλούστευσης δεν λαμβάνει υπόψη μετακινήσεις με ΜΜΜ)*
- Εκπομπές CO<sub>2</sub> προκύπτουν και από τη χρήση ανακυκλώσιμου χαρτιού Α4 (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 2019, απαιτούνταν 5 φύλλα χαρτιού Α4 – δηλαδή συνολικά : 105.807. Το 2023, λόγω της ψηφιοποίησης της διαδικασίας, δεν

<sup>8</sup> [Vehicles and fleet | European Alternative Fuels Observatory \(europa.eu\)](https://www.euro-observatory.eu/)

<sup>9</sup> [Στατιστικές - ELSTAT \(statistics.gr\)](https://www.statistics.gr/)

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:**  
**Καταβολή εξόδων κηδείας**

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 2023 είναι **μηδενικές**.
- **Δεδομένου, ότι οι εκπομπές λόγω χρήσης φύλλων χαρτιού A4 το 2019, υπολογίζονται σε:**  
: 529.035 φύλλα που απαιτούνται για τη διαδικασία το 2019  
× 3,97 γραμμ. εκπομπών CO<sub>2</sub> ανά φύλλο = **2.100.268,95 γραμμ. CO<sub>2</sub>**

όπου 2.100.268,95 γραμμ. CO<sub>2</sub> = 2,1 τόνοι CO<sub>2</sub>

Η εξοικονόμηση λόγω μείωσης χρήσης χαρτιού A4 υπολογίζεται σε 2,1 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 Καταβολής εξόδων κηδείας το έτος 2023 και άρα που θα εξοικονομηθούν μέσω της ψηφιοποίησης της, **ανέρχονται στους 213,57 τόνοι CO<sub>2</sub> + 2,1 τόνοι CO<sub>2</sub> = 215,67 τόνοι CO<sub>2</sub>,**