

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:

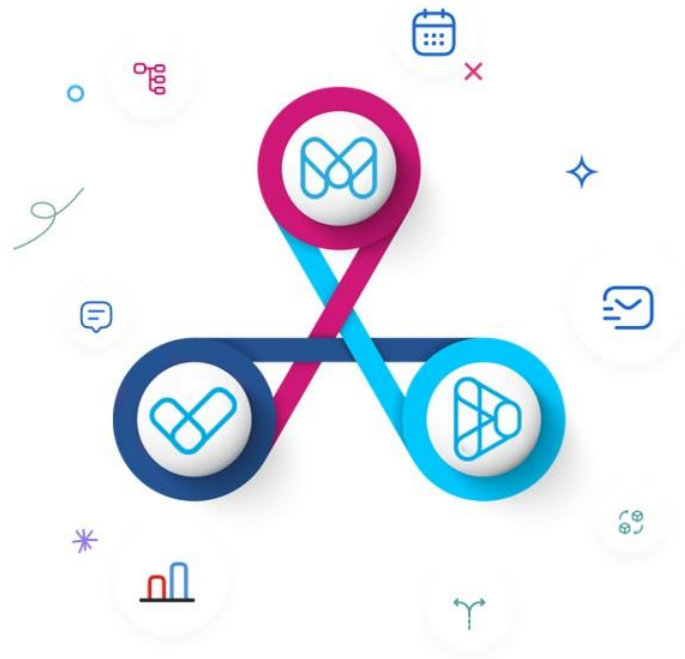
Υποβολή δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος αποβιώσαντα

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2026



Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή.....	3
2. Ταυτότητα διαδικασίας	6
3. Διοικητικά βάρη διαδικασίας	8
4. Ψηφιακή ωριμότητα διαδικασίας	12
5. Οφέλη για το περιβάλλον.....	13
6. Οφέλη για τους χρήστες.....	14
7. Συμπεράσματα	15
8. Παράρτημα I: Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας	16
9. Παράρτημα II: Μεθοδολογικό πλαίσιο.....	19
10. Παράρτημα III: Διενέργεια μετρήσεων	25



1. Εισαγωγή

Οι μετρήσεις μείωσης της γραφειοκρατίας αποτελούν σημαντικό εργαλείο στην ποσοτικοποίηση του οφέλους που προκύπτει από την απλούστευση/ψηφιοποίηση των διαδικασιών, καθώς προσφέρουν καλύτερη κατανόηση στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής για μελλοντικές πρωτοβουλίες και μια «απτή» εικόνα στους πολίτες για την πρόοδο που σημειώνεται.

Στο πλαίσιο των δράσεων του Παρατηρητηρίου για τη Γραφειοκρατία, διενεργήθηκε από το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου (ΕΚΤ), αρμόδιο φορέα για τη λειτουργία του Εκτελεστικού Μηχανισμού του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας, η μέτρηση του διοικητικού βάρους της διαδικασίας: «Υποβολή δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος αποβιώσαντα».

Η διαδικασία ψηφιοποιήθηκε το 2025 (δηλώσεις φορολογικού έτους 2024). Στο πλαίσιο της αξιολόγησης, μετρήθηκαν τα διοικητικά βάρη πριν και μετά την απλούστευση και πλήρη ψηφιοποίησή της. Παράλληλα, αξιολογήθηκαν πρόσθετες παράμετροι, όπως ο βαθμός ψηφιακής ωριμότητας, καθώς και τα περιβαλλοντικά και κοινωνικά οφέλη που προέκυψαν.



Για την αποτελεσματική διεξαγωγή της μέτρησης, αξιοποιήθηκαν στοιχεία της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) καθώς και τα αποτελέσματα συναντήσεων εργασίας με στελέχη της, με στόχο την εμβάθυνση στα επιμέρους κρίσιμα σημεία της διαδικασίας. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκε έρευνα γραφείου για τη συλλογή δεδομένων, απαραίτητων για τη διενέργεια της μέτρησης (π.χ. χρόνοι, κόστη, χαρακτηριστικά διαδικασίας).

Η παρούσα μέτρηση διενεργήθηκε στο πλαίσιο του Έργου «Σχέδιο δράσης για την παροχή «πελατοκεντρικών» ψηφιακών υπηρεσιών από την πλευρά της δημόσιας διοίκησης» της Δράσης με κωδικό 16929 “Σχέδιο δράσης για την παροχή “πελατοκεντρικών” ψηφιακών υπηρεσιών από την πλευρά της δημόσιας διοίκησης” του Άξονα 2.2 “Ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους” του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (MIS 5183761).

Συγκριτική μέτρηση πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας Υποβολή δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος αποβιώσαντα

Αποτελέσματα απλούστευσης / ψηφιοποίησης

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΒΑΡΗ

Σημαντική μείωση
χρόνου και κόστους

- 86,4 % για πολίτες
- 100% για Δημόσια Διοίκηση



ΟΦΕΛΗ ΠΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Θετική περιβαλλοντική επίπτωση

- πλήρης εξάλειψη φυσικών εγγράφων

ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ

Πλήρως ψηφιακή διαδικασία

- πλήρης διαλειτουργικότητα
- αυτόματη προσυμπλήρωση φορμών



ΟΦΕΛΗ ΠΑ ΤΟΝ ΧΡΗΣΤΗ

Διαφάνεια και άμεση εξυπηρέτηση

- ενσωματωμένη υποστήριξη χρηστών
- άμεση έκδοση του αποτελέσματος

Στοιχεία ανά συναλλαγή



37 λεπτά (αντί 273 λεπτών)

μέσος χρόνος που αφιερώνει ο αιτών
για την ολοκλήρωση της διαδικασίας



8,14 ευρώ (αντί 60,1 ευρώ)

μέσο κόστος πολίτη
για την ολοκλήρωση της διαδικασίας

Ετήσια εξοικονόμηση πόρων



6,4 εκατ. ευρώ

εξοικονόμηση /όφελος

Μείωση κόστους αθροιστικά για
πολίτες και Δημόσια Διοίκηση

Ετήσια περιβαλλοντικά οφέλη



1,2 εκατ.

λιγότερα φύλλα χαρτιού

Εξοικονόμηση/όφελος από τη μειωμένη
χρήση έντυπων δικαιολογητικών



251 τόνοι λιγότερο CO₂

Εξοικονόμηση/όφελος από τη μειωμένη
χρήση έντυπων δικαιολογητικών

2. Ταυτότητα διαδικασίας

Η διαδικασία «Υποβολή δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος αποβιώσαντα» αφορά στην υποβολή δήλωσης φορολογίας για εισοδήματα που απέκτησαν οι αποβιώσαντες εντός του φορολογικού έτους έως και την ημερομηνία θανάτου τους.

Η υποβολή της δήλωσης γίνεται από τους νόμιμους κληρονόμους (εξ αδιαθέτου ή εκ διαθήκης) μέχρι 31/12 του επόμενου έτους από το φορολογικό έτος κατά το οποίο αποκτήθηκε το δηλούμενο εισόδημα. Η υποβολή της δήλωσης εισοδήματος καλύπτει τα έντυπα Ε1, Ε2 και Ε3.

Η διαδικασία ψηφιοποιήθηκε το 2025 και εφαρμόστηκε για πρώτη φορά στις δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων αποβιωσάντων που υποβλήθηκαν το 2025 και αφορούσαν τα εισοδήματα φορολογικού έτους 2024. Η απλούστευση ουσιαστικά μετέφερε τις φορολογικές δηλώσεις αποβιωσάντων στο σύγχρονο «κανάλι» φορολογικών δηλώσεων, δηλαδή την ειδική εφαρμογή του myAADE που πλέον δέχεται φορολογικές δηλώσεις τόσο εν ζωή πολιτών αλλά και αποβιωσάντων που υποβάλλονται από τους κληρονόμους τους.

Σύμφωνα με την προγενέστερη διαδικασία, ο πολίτης (νόμιμος κληρονόμος) όφειλε να συμπληρώσει χειρόγραφα τα έντυπα της δήλωσης φορολογίας εισοδήματος του αποβιώσαντος, να τα σαρώσει και να τα υποβάλει μέσω της εφαρμογής myAADE («Τα αιτήματά μου» → «Φορολογία Εισοδήματος» → «Δήλωση εισοδήματος αποβιώσαντα»). Εναλλακτικά, μπορούσε να τα αποστείλει ταχυδρομικά (courier ή ΕΛ.ΤΑ.) ή να τα καταθέσει στο γραφείο πρωτοκόλλου της αρμόδιας για την παραλαβή υπηρεσίας (Δ.Ο.Υ./ΚΕΦΟΔΕ).

Παρότι η διαδικασία ήταν εν μέρει ψηφιακή, απαιτούσε χειροκίνητες ενέργειες τόσο από τον πολίτη όσο και από τη Διοίκηση, σε αντίθεση με τις δηλώσεις εν ζωή φορολογουμένων που υποβάλλονταν πλήρως ηλεκτρονικά.

Η αρμόδια υπηρεσία παραλάμβανε τη δήλωση, διενεργούσε αρχικό έλεγχο και καταχωρούσε στο TAXIS τα βασικά στοιχεία (ημερομηνία παραλαβής, ΑΦΜ κ.λπ.) για την απόδοση αριθμού καταχώρησης.

Τα δικαιολογητικά υποβάλλονταν υποχρεωτικά στις χειρόγραφες διαδικασίες. Αν δεν προσκομίζονταν ή ήταν ελλιπή, ο φορολογούμενος ειδοποιούνταν να τα υποβάλει εντός 15 ημερών.

Στη συνέχεια, η δήλωση ελεγχόταν και εκκαθαριζόταν από την υπηρεσία, καταχωρούνταν τα αποτελέσματα στα συστήματα της ΑΑΔΕ και εκδιδόταν η πράξη διοικητικού προσδιορισμού φόρου.

Τέλος, μετά την ολοκλήρωση των ανωτέρω βημάτων, πραγματοποιούνταν, με ενέργειες του αρμόδιου υπαλλήλου, η κοινοποίηση της πράξης διοικητικού προσδιορισμού φόρου στον κληρονόμο και αποστέλλοταν σχετική ειδοποίηση με σύνδεσμο (link) στην προσωπική θυρίδα του κληρονόμου (e-Κοινοποιήσεις) που τον οδηγούσε στην αντίστοιχη σελίδα του δικτυακού τόπου της ΑΑΔΕ, όπου μπορούσε να δει και να εκτυπώσει την εκδοθείσα πράξη προσδιορισμού του φόρου. Επίσης, αποστέλλοταν ηλεκτρονική ειδοποίηση στη δηλωθείσα από τον κληρονόμο διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Με τη νέα, πλήρως ψηφιακή διαδικασία, η υποβολή δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος αποβίωσαντα και η έκδοση της πράξης διοικητικού προσδιορισμού φόρου πραγματοποιούνται εξ ολοκλήρου ηλεκτρονικά μέσω της ειδικής εφαρμογής της ψηφιακής πύλης myAADE, οποιαδήποτε ώρα ή ημέρα.

Η ψηφιοποίηση της διαδικασίας έχει μειώσει σημαντικά τον χρόνο εξυπηρέτησης και έχει απελευθερώσει τις Φορολογικές Υπηρεσίες από μεγάλο αριθμό αιτημάτων, μειώνοντας το διοικητικό κόστος. Παράλληλα, ο πολίτης απολαμβάνει άμεση πρόσβαση και άμεση παραγωγή του αποτελέσματος, χωρίς αναμονή μεταξύ αρχικής του υποβολής, ελέγχου, εκκαθάρισης και έκδοσης πράξης διοικητικού προσδιορισμού, ακόμα και σε μη εργάσιμες ημέρες και ώρες.

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:

ΠΙΝΑΚΑΣ 1: Συνοπτική εικόνα αποτελεσμάτων της απλούστευσης/ψηφιοποίησης της διαδικασίας

Περιγραφή	Πριν την απλούστευση / ψηφιοποίηση	Μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση
1. Αριθμός βημάτων διαδικασίας συνολικά	8	7
2. Αριθμός βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον	2 (μερικώς)	7
3. Αριθμός δικαιολογητικών ¹ (συνολικά)	3	3
4. Αριθμός δικαιολογητικών για τα οποία είναι εφικτή η άντληση μέσω διαλειτουργικότητας	0	3 ²

Τα βήματα της διαδικασίας καταγράφονται στο [Παράρτημα Ι](#): «Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας».

1| Ο αναφερόμενος αριθμός δικαιολογητικών αφορά τον ελάχιστο αριθμό εγγράφων που απαιτείται να υποβληθούν από τον πολίτη, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών εντύπων υποβολής. Πέραν αυτών, ενδέχεται να απαιτούνται πρόσθετα συνοδευτικά δικαιολογητικά, ο αριθμός των οποίων εξαρτάται κατά περίπτωση από τις απαιτήσεις της διαδικασίας. Τα κατά περίπτωση αυτά δικαιολογητικά δεν συμπεριλαμβάνονται στις μετρήσεις.

2| Στην εν προκειμένω διαδικασία, ο αριθμός δικαιολογητικών για τα οποία είναι εφικτή η άντληση μέσω διαλειτουργικότητας αναφέρεται στη δυνατότητα μερικής προ-συμπλήρωσης πεδίων, ή/και στη δυνατότητα προβολής των διαθέσιμων στοιχείων από τη φορολογική διοίκηση, με σκοπό τη διευκόλυνση της συμπλήρωσης των εντύπων E1, E2 και E3 από τον χρήστη στην οικεία ψηφιακή εφαρμογή

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Υποβολή δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος αποβίωσαντα**

3. Διοικητικά βάρη διαδικασίας

Το διοικητικό βάρος της διαδικασίας υπολογίστηκε πριν και μετά την απλούστευση /ψηφιοποίησή της, με τη μέθοδο του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους (ΤΜΚ). Η πρότερη κατάσταση της διαδικασίας αναφέρεται στο έτος 2023 (υποβολή δηλώσεων για το φορολογικό έτος 2022) ενώ η ψηφιοποιημένη διαδικασία στο έτος 2025 (υποβολή δηλώσεων για το φορολογικό έτος 2024). Τα στοιχεία παρασχέθηκαν από την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ), με τη συμπλήρωση σχετικού ερωτηματολογίου. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις εργασίας με στελέχη της ΑΑΔΕ με στόχο την εμβάθυνση στα επιμέρους κρίσιμα σημεία της διαδικασίας. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκε έρευνα γραφείου για τη συλλογή πρόσθετων δεδομένων, απαραίτητων για τη διενέργεια των μετρήσεων (π.χ. χρόνοι, κόστη, χαρακτηριστικά της διαδικασίας, κ.λπ.).

Σύμφωνα με τα στοιχεία, προέκυψαν οι παρακάτω επιμέρους μεταβλητές που αφορούν τη διαδικασία και οι οποίες χρησιμοποιήθηκαν για τη μέτρηση του διοικητικού βάρους, τόσο των πολιτών όσο και της Δημόσιας Διοίκησης (εν προκειμένω της ΑΑΔΕ).

ΠΙΝΑΚΑΣ 2: Παράμετροι που λαμβάνονται υπόψη στη μέτρηση του διοικητικού βάρους

Παράμετρος	Πριν την απλούστευση / ψηφιοποίηση	Μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση
Στοιχεία χρήσης διαδικασίας:		
Δηλώσεις εισοδήματος αποβιωσάντων (εισοδήματα φορολογικού έτους 2024)		91.457 δηλώσεις
Μέσος χρόνος πολίτη ³ για διεκπεραίωση της διαδικασίας	273 λεπτά	37 λεπτά
Μετάβαση, αναμονή, συγκέντρωση και κατάθεση δικαιολογητικών		
Μέσος χρόνος δημόσιας διοίκησης ⁴ για διεκπεραίωση της διαδικασίας	120 λεπτά	-
Χρόνοι παραλαβής, ελέγχου και επεξεργασίας αιτήσεων		
Άμεσο χρηματοοικονομικό κόστος ⁵ Έκδοση παραβόλων	-	-

3 | Οι εκτιμώμενοι χρόνοι διεκπεραίωσης αντιπροσωπεύουν έναν ενδεικτικό μέσο όρο. Στην πράξη, ο πραγματικός χρόνος μπορεί να διαφοροποιείται ανάλογα με την εξοικείωση των χρηστών με τη διαδικασία. Ορισμένοι πολίτες ενδέχεται να την ολοκληρώνουν ταχύτερα, ενώ σε άλλες περιπτώσεις μπορεί να απαιτείται περισσότερος χρόνος, για παράδειγμα λόγω λαθών κατά τη συμπλήρωση στοιχείων.

4 | Αντίστοιχα, οι χρόνοι που αποδίδονται στη Δημόσια Διοίκηση εκφράζουν έναν μέσο χρόνο επεξεργασίας υπό κανονικές συνθήκες λειτουργίας. Σε περιπτώσεις προσωρινών περιορισμών, όπως μη διαθεσιμότητα προσωπικού, οι χρόνοι μπορεί να είναι υψηλότεροι, ενώ σε άλλες περιπτώσεις ενδέχεται να είναι χαμηλότεροι. Επίσης ο χρόνος διεκπεραίωσης του ελέγχου των φορολογικών δηλώσεων ενδέχεται να κυμαίνονταν από 5 λεπτά για πολύ απλές περιπτώσεις μέχρι και παραπάνω από μία εργάσιμη ημέρα σε σύνθετες περιπτώσεις (π.χ. δήλωση για πάνω από ένα έτη, εισοδήματα από εξωτερικό).

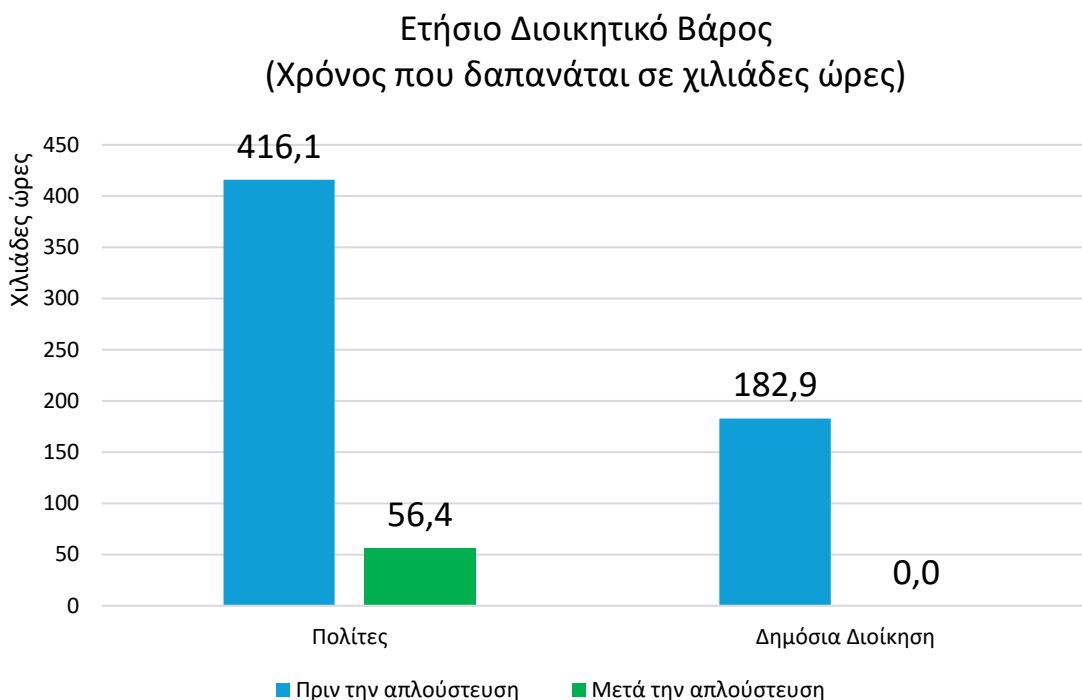
5 | Παρ' όλο που, με την αυστηρή έννοια, το άμεσο χρηματοοικονομικό κόστος π.χ. έκδοση παραβόλων δεν περιλαμβάνεται στα διοικητικά βάρη, είναι σκόπιμο να εξετάζονται, να καταγράφονται και να δημοσιοποιούνται περιπτώσεις απλούστευσης στις οποίες μειώνεται ο αριθμός των απαιτούμενων δικαιολογητικών.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Υποβολή δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος αποβιωσάντα**

Τα ακόλουθα ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ 1 και 2 αποτυπώνουν το Ετήσιο Διοικητικό Βάρος για τους πολίτες και τη Δημόσια Διοίκηση σε χρόνο (χιλιάδες ώρες) και χρηματικό κόστος (εκατ. ευρώ) αντίστοιχα.

Όπως παρουσιάζεται στο ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1, το διοικητικό βάρος, σε όρους χρόνου που δαπανάται, έχει μειωθεί καθοριστικά τόσο για τους πολίτες όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1: Ετήσιο Διοικητικό Βάρος σε όρους χρόνου που δαπανάται (ώρες), πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας



Αναλυτικότερα, μετά την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας, το σύνολο των ενεργειών που παλαιότερα απαιτούσαν «χειροκίνητες» ενέργειες, πραγματοποιείται πλέον εξολοκλήρου ψηφιακά μέσω της ψηφιακής πύλης myAADE, με άμεση παραγωγή του αποτελέσματος.

Για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, το διοικητικό βάρος μειώθηκε κατά 100%, δεδομένου ότι η ψηφιοποιημένη υπηρεσία μηδενίζει τον απαιτούμενο χρόνο χειροκίνητης διεκπεραίωσης από υπαλλήλους των Δ.Ο.Υ..

Για τους πολίτες καταγράφεται μείωση κατά 86,4% του διοικητικού βάρους σε χρόνο που καταναλώνεται για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας, και συγκεκριμένα από 273 λεπτά πριν την απλούστευση και ψηφιοποίηση σε 37 λεπτά μετά την πλήρη ψηφιακή υλοποίησή της.

Το διοικητικό βάρος που εξακολουθεί να αφορά τους πολίτες μετά την ψηφιοποίηση περιορίζεται αποκλειστικά στον χρόνο που απαιτείται για την εκτέλεση ψηφιακών ενεργειών, όπως και στις φορολογικές δηλώσεις που τους αφορούν.

Αναλυτικότερα, οι πολίτες αξιοποιούν την εφαρμογή φορολογικών δηλώσεων εισοδήματος και για τις δηλώσεις αποβισάντων, μειώνοντας σημαντικά τον χρόνο συμπλήρωσης, μεταξύ

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Υποβολή δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος αποβισάντα**

άλλων, μέσω των προ-συμπληρωμένων πεδίων. Παράλληλα εξαλείφεται ο χρόνος αναμονής μεταξύ υποβολής και έκδοσης πράξης διοικητικού προσδιορισμού φόρου.

Σημειώνεται ότι το 2023 η διαδικασία, πέραν της εφαρμογής «Τα Αιτήματά μου», μπορούσε να πραγματοποιηθεί και με αυτοπρόσωπη παρουσία ή μέσω ταχυδρομείου/ταχυμεταφοράς.

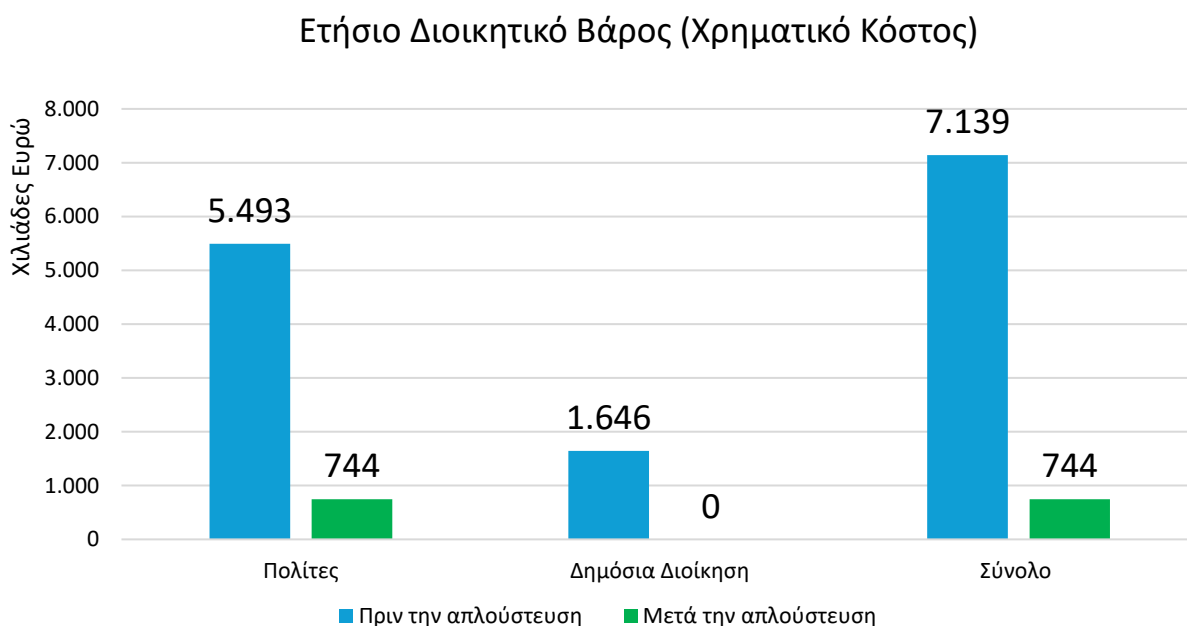
Παράλληλα, μέρος των πολιτών επιλέγει τη συνδρομή λογιστή για την υποβολή της δήλωσης. Στην περίπτωση αυτή, τα διοικητικά βάρη αντικαθίστανται από άμεσα οικονομικά κόστη, τα οποία μπορεί να διαφέρουν ανά περίπτωση. Λόγω περιορισμών στη διαθεσιμότητα συγκεντρωτικών στοιχείων ανά κανάλι υποβολής και αδυναμίας διάκρισης μεταξύ υποβολών από πολίτες και λογιστές, η παρούσα ανάλυση υιοθετεί την παραδοχή ότι οι δηλώσεις υποβάλλονται κυρίως μέσω της εφαρμογής «Τα Αιτήματά μου» και ότι, ως προς το διοικητικό βάρος, αντιμετωπίζονται ως υποβαλλόμενες από τον ίδιο τον πολίτη.

Όσον αφορά το διοικητικό βάρος, όπως αποτιμάται σε χρηματικούς όρους, προκύπτει σημαντική μείωση του κόστους διεκπεραίωσης της διαδικασίας τόσο για τους πολίτες όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση.

Αναλυτικότερα, το κόστος ανά συναλλαγή μετά την απλούστευση/ψηφιοποίηση υπολογίζεται σε 8,14 ευρώ για τους πολίτες και μηδενίζεται για τη Δημόσια Διοίκηση, από συνολικό κόστος 78,06 ευρώ ανά συναλλαγή στην πρότερη κατάσταση (60,06 ευρώ για πολίτες και 18 ευρώ για τη Δημόσια Διοίκηση).

Η ετήσια συνολική μείωση κόστους ανέρχεται σε 89,6% (86,4% για τους πολίτες και 100% για τη Δημόσια Διοίκηση), ενώ το συνολικό ετήσιο όφελος εκτιμάται σε περίπου 6,4 εκατ. ευρώ (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2).

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2: Ετήσιο Διοικητικό Βάρος σε χρηματικό κόστος (χιλιάδες ευρώ), πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας



Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Υποβολή δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος αποβίωσαντα**

Σημειώνεται πως, βάσει της μεθοδολογίας Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους που εφαρμόζεται, τα κόστη μη άμεσης εξυπηρέτησης (π.χ. αρχική εγκατάσταση και συντήρηση πληροφοριακών συστημάτων) δεν περιλαμβάνονται ως Διοικητικά Βάρη στις μετρήσεις που παρουσιάζονται, παραμένουν όμως σημαντικά κόστη που επωμίζεται η Δημόσια Διοίκηση προς όφελος των πολιτών και της αποδοτικότερης λειτουργίας της οικονομίας.

Συνολικά, από την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας Υποβολή δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος αποβίωσαντα», προκύπτει ουσιώδης θετικός αντίκτυπος για τους πολίτες καθώς και για τη Δημόσια Διοίκηση.

4. Ψηφιακή ωριμότητα διαδικασίας

Στο πλαίσιο των μετρήσεων με βάση το διευρυμένο Μοντέλο Τυποποιημένου Κόστους, η κάθε διαδικασία αξιολογείται ως προς την ψηφιακή της ωριμότητα. Οι παράμετροι που εξετάζονται αφορούν τον βαθμό ψηφιοποίησης (επίπεδο αξιοποίησης της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr), τον βαθμό επίτευξης διαλειτουργικότητας (αυτόματη άντληση στοιχείων) και τον βαθμό ενσωμάτωσης μηχανισμών AI (αυτοματοποίηση, αυτόνομη διαχείριση διαδικασιών).

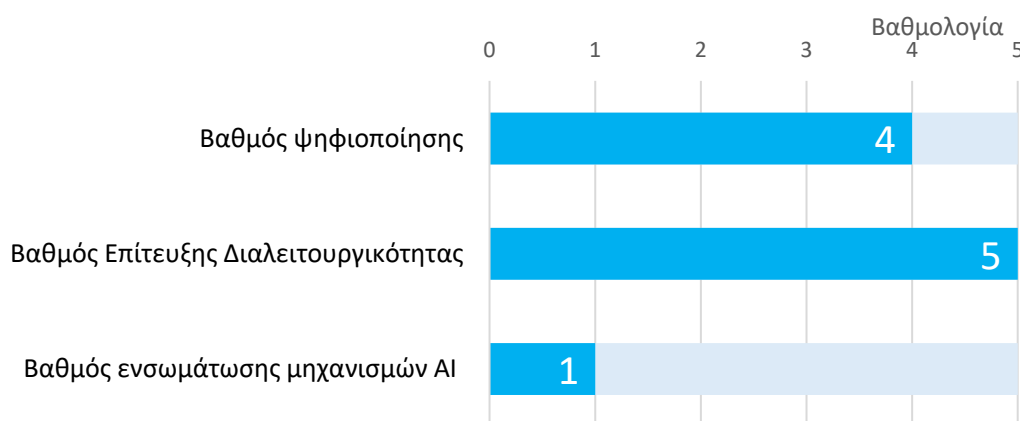
Η διαδικασία «Υποβολή δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος αποβιώσαντα» υλοποιείται πλέον ηλεκτρονικά μέσω της ψηφιακής πύλης myAADE, παρέχοντας στους πολίτες τη δυνατότητα άμεσης λήψης του παραγόμενου αποτελέσματος, χωρίς αναμονή. Η πρόσβαση στην υπηρεσία δύναται να πραγματοποιηθεί και μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr, ωστόσο η ολοκλήρωση της διαδικασίας λαμβάνει χώρα στο ψηφιακό περιβάλλον της ΑΑΔΕ και όχι εξ ολοκλήρου εντός του οικοσυστήματος του gov.gr.

Αναφορικά με τη διαλειτουργικότητα, η διαδικασία βασίζεται στην αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της ΑΑΔΕ για την άντληση δεδομένων. Ορισμένα στοιχεία αντλούνται αυτόματα (π.χ., βασικά στοιχεία όπως διεύθυνση, σχέση με αποβιώσαντα, εισοδήματα από μισθούς, τόκοι καταθέσεων), χωρίς να απαιτείται χειροκίνητη συμπλήρωση φορμών ή υποβολή δικαιολογητικών από τον πολίτη.

Σε επίπεδο τεχνολογικής καινοτομίας, η υπηρεσία δεν αξιοποιεί μηχανισμούς τεχνητής νοημοσύνης, πέραν βασικών λειτουργιών αναζήτησης που παρέχονται μέσω της πύλης gov.gr. Η παραγωγή του αποτελέσματος βασίζεται σε στατικά δεδομένα του μητρώου και σε προκαθορισμένους κανόνες, χωρίς την ανάγκη λήψης αποφάσεων ή επεξεργασίας μέσω αλγορίθμων τεχνητής νοημοσύνης.

Λαμβάνοντας υπόψη το υψηλό επίπεδο αυτοματοποίησης, την άμεση διάθεση του αποτελέσματος, την απουσία ανάγκης «χειροκίνητου» ελέγχου από υπάλληλο και την πλήρη απεξάρτηση από φυσικά σημεία εξυπηρέτησης, η υπηρεσία κατατάσσεται σε προχωρημένο στάδιο ψηφιακής ωριμότητας. Παρά το γεγονός ότι δεν λειτουργεί εξ ολοκλήρου εντός του οικοσυστήματος του gov.gr και δεν αξιοποιεί τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης, η αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της ΑΑΔΕ για την άντληση δεδομένων, σε συνδυασμό με την αυτοματοποίηση της διαδικασίας, την καθιστούν μία από τις πλέον ώριμες ψηφιακές υπηρεσίες του ελληνικού Δημοσίου.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3: Βαθμός ψηφιακής ωριμότητας της διαδικασίας μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση



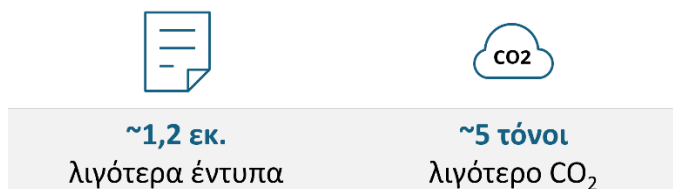
Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Υποβολή δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος αποβιώσαντα

5. Οφέλη για το περιβάλλον

Η απλούστευση και ιδίως η ψηφιοποίηση διοικητικών διαδικασιών επιφέρει μετρήσιμα περιβαλλοντικά οφέλη, κυρίως μέσω της μείωσης των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO₂). Η κατάργηση της υποχρέωσης φυσικής παρουσίας σε σημεία εξυπηρέτησης συνεπάγεται περιορισμό των μετακινήσεων, ενώ παράλληλα η μετάβαση σε πλήρως ψηφιακή ροή εργασίας μειώνει δραστικά ή και μηδενίζει τη χρήση έντυπου υλικού. Οι δύο αυτοί παράγοντες συνδυαστικά οδηγούν σε ουσιαστική περιβαλλοντική αποφόρτιση.

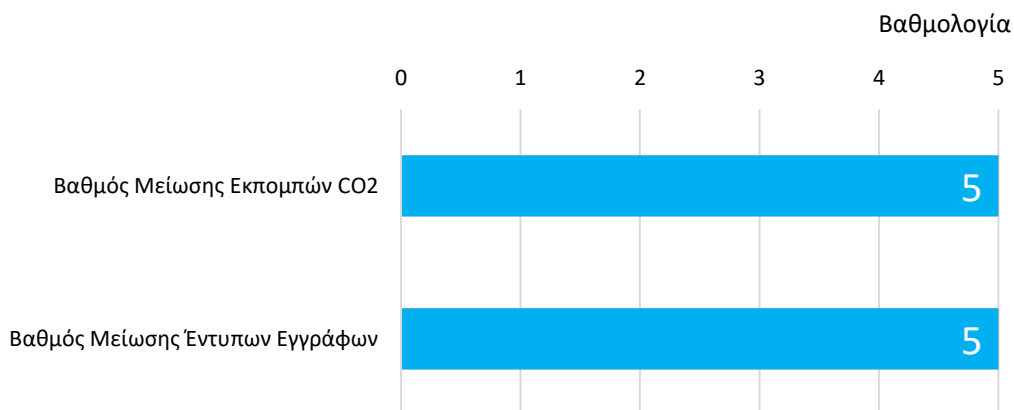
Στην πρότερη φάση της, το 2023, η διαδικασία «Υποβολή δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος αποβιώσαντα» μπορούσε να ολοκληρωθεί μερικώς ψηφιακά, χωρίς να είναι απαραίτητη η μετάβαση και αναμονή στις Δ.Ο.Υ., ωστόσο απαιτούσε από μεν τους πολίτες τη χειρόγραφη συμπλήρωση των δηλώσεων στα σχετικά έντυπα από δε τη Δημόσια Διοίκηση σειρά εκτυπώσεων.

Η ψηφιοποίηση της διαδικασίας κατήργησε πλήρως την ανάγκη εκτύπωσης και προσκόμισης φυσικών εγγράφων, τα οποία υπολογίζονται σε περίπου 1,2 εκατ. έντυπα. Η εκτιμώμενη⁶ ετήσια μείωση εκπομπών ανέρχεται σε περίπου 5 τόνους CO₂.



Συνεπώς, πέραν της μείωσης του διοικητικού κόστους και του εξοικονομούμενου χρόνου, η συγκεκριμένη παρέμβαση παράγει και σαφές περιβαλλοντικό αποτύπωμα, ενισχύοντας τη συμβολή της διοικητικής απλούστευσης στους ευρύτερους στόχους βιώσιμης ανάπτυξης.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4: Περιβαλλοντικά οφέλη μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας



⁶ | Αναλυτικές πληροφορίες παρέχονται στο Παράρτημα III: «Διενέργεια μετρήσεων».

6. Οφέλη για τους χρήστες

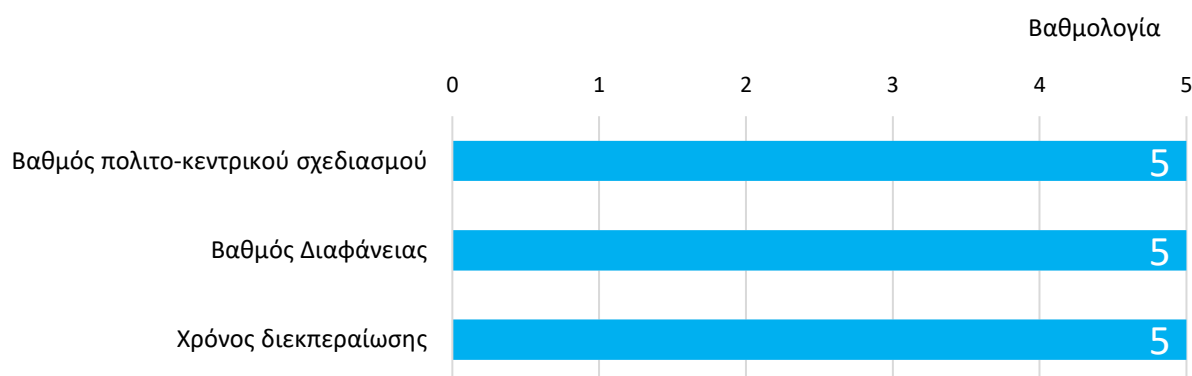
Κρίσιμες παράμετροι για την αξιολόγηση της ποιότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας αποτελούν ο βαθμός προσανατολισμού της προς τον χρήστη και τα απτά οφέλη που παράγει για αυτόν. Στο πλαίσιο των μετρήσεων που διενεργούνται με βάση το διευρυμένο Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους, η αξιολόγηση κάθε διοικητικής διαδικασίας δεν περιορίζεται στην αποτίμηση του διοικητικού κόστους, αλλά επεκτείνεται και σε ποιοτικές διαστάσεις λειτουργίας της. Η κάθε διαδικασία αξιολογείται ως προς τον βαθμό πολιτο-κεντρικού σχεδιασμού (βαθμός ενσωμάτωσης μηχανισμών υποστήριξης των χρηστών), τον βαθμό διαφάνειας (βαθμός ενσωμάτωσης μηχανισμών ενημέρωσης των χρηστών στην εκάστοτε υπηρεσία, σε όλα τα στάδια παροχής της) καθώς και τον χρόνο διεκπεραίωσης (χρονικό διάστημα που απαιτείται από την υποβολή μιας αίτησης από τον ωφελούμενο έως ότου παραλάβει το τελικό αποτέλεσμα της εκάστοτε υπηρεσίας).

Όσον αφορά τον βαθμό πολιτο-κεντρικού σχεδιασμού, η διαδικασία υποβολής δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος αποβίωσαντα, ενσωματώνει επτά (7) από τους σχετικούς μηχανισμούς υποστήριξης χρηστών⁷, καθώς παρέχονται οδηγίες χρήσης, στοιχεία επικοινωνίας, συχνές ερωτήσεις (FAQs), το σχετικό θεσμικό πλαίσιο, χρήσιμοι σύνδεσμοι, υποδείγματα συμπλήρωσης και μηχανισμός ανάδρασης (feedback).

Σε σχέση με τον βαθμό διαφάνειας, η υπηρεσία ενσωματώνει τρεις (3) εκ των σχετικών μηχανισμών (προειδοποιητικό μήνυμα για λανθασμένη συμπλήρωση φόρμας, ενημέρωση επιτυχούς υποβολής αιτήματος και ενημερωτικό μήνυμα ολοκλήρωσης της διαδικασίας). Οι υπόλοιποι μηχανισμοί, όπως η εκτίμηση διάρκειας εξυπηρέτησης, η καταγραφή προόδου και το θεσμικό πλαίσιο για μέγιστους χρόνους διεκπεραίωσης, δεν είναι απαραίτητοι λόγω της αυτοματοποίησης της διαδικασίας και ως εκ τούτου δεν λαμβάνονται υπόψη.

Τέλος, η ψηφιοποίηση της διαδικασίας επέφερε την κατάργηση των ενδιάμεσων σταδίων ελέγχου από τις Δ.Ο.Υ. και το ΚΕ.ΦΟ.Δ.Ε., που εξαρτιόταν από ποικίλους παράγοντες, όπως ο όγκος των δηλώσεων και η πληρότητα των συνυποβαλλόμενων στοιχείων. Η υιοθέτηση της ψηφιακής διαδικασίας οδήγησε σε ουσιαστική εκμηδένιση του χρόνου αυτού, μειώνοντας τον συνολικό χρόνο διεκπεραίωσης της διαδικασίας κατά 90,6%, από 393 σε 37 λεπτά.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5: Οφέλη για τους χρήστες μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας



⁷ | Οι σχετικοί μηχανισμοί αναφέρονται αναλυτικά στο Παράρτημα II: « Μεθοδολογικό πλαίσιο».

7. Συμπεράσματα

Καταληκτικά, είναι φανερά τα θετικά αποτελέσματα που προκύπτουν από την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας «Υποβολή δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος αποβίωσαντα», προσφέροντας πολλαπλά οφέλη για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, τη Δημόσια Διοίκηση, το περιβάλλον και κατ' επέκταση τη συνολική λειτουργία του κράτους.

Αναλυτικότερα:

- ✓ Επιτυγχάνεται ετήσια εξοικονόμηση περίπου 6,4 εκατ. ευρώ για πολίτες και Δημόσια Διοίκηση, από μείωση χρόνου άμεσης ενασχόλησης από τους πολίτες-κληρονόμους και εξυπηρέτησης – ελέγχου αιτημάτων από τη Δημόσια Διοίκηση, που αντιστοιχεί σε μείωση κόστους της τάξης του 90%.
- ✓ Ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης για τον αιτούντα μειώνεται σε 37 λεπτά, από 273 λεπτά προηγουμένως, μέσω της αξιοποίησης της εφαρμογής myAADE για δηλώσεις εισοδήματος.
- ✓ Ο χρόνος διεκπεραίωσης από τη Δημόσια Διοίκηση, από 120 λεπτά στην πρότερη κατάσταση, ουσιαστικά εκμηδενίζεται, ως αποτέλεσμα της διαλειτουργικότητας που παρέχει η ειδική εφαρμογή της ψηφιακής πύλης myAADE για Δηλώσεις Εισοδήματος και η πράξη διοικητικού προσδιορισμού φόρου εκδίδεται άμεσα για τους πολίτες.
- ✓ Το διοικητικό βάρος (σε χρόνο) μειώνεται κατά 86,4% για πολίτες και κατά 100% για τη Δημόσια Διοίκηση, λόγω πλήρους αυτοματοποίησης.
- ✓ Η κατανάλωση έντυπου υλικού μηδενίζεται, με εξοικονόμηση περίπου 1,2 εκατ. φύλλων χαρτιού ετησίως και μείωση εκπομπών CO₂ κατά περίπου 5 τόνους.
- ✓ Η ψηφιοποίηση της διαδικασίας μειώνει σημαντικά την επιβάρυνση των πολιτών, σε μία αντικειμενικά απαιτητική περίσταση της ζωής τους, μέσω κατάργησης δικαιολογητικών, προσυμπλήρωσης στοιχείων στις φόρμες δήλωσης φορολογίας, ενσωματωμένων ελέγχων και οδηγιών, και άμεσης έκδοσης αποτελέσματος.
- ✓ Συνολικά η διαδικασία χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό αυτοματοποίησης, πλήρη διαλειτουργικότητα και ενσωματωμένη υποστήριξη χρηστών, συμβάλλοντας στη μείωση της διοικητικής επιβάρυνσης και ενισχύοντας την αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

8. Παράρτημα I: Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας

Πριν την απλούστευση/ ψηφιοποίηση:

Βήμα	Περιγραφή
1. Συμπλήρωση εντύπων από τον κληρονόμο	Ο κληρονόμος συμπλήρωνε τα έντυπα της δήλωσης φορολογίας εισοδήματος (έντυπο Ε1 και κατά περίπτωση τα έντυπα Ε2, Ε3). Δεν υπήρχε προσυμπλήρωση και ο κληρονόμος χρειαζόταν να κατανοήσει και να συμπληρώσει κάθε σχετικό πεδίο (από βασικά στοιχεία, όπως ονοματεπώνυμο, έως τους σχετικούς κωδικούς/πεδία, τα οποία έπρεπε να συμπληρώσει).
2. Υποβολή δήλωσης φορολογίας εισοδήματος από τον κληρονόμο	Στη συνέχεια ο κληρονόμος προχωρούσε σε υποβολή της παραπάνω δήλωσης και των σχετικών δικαιολογητικών κατά κανόνα με αποστολή αιτήματος μέσω της εφαρμογής «Τα Αιτήματά μου» στην ψηφιακή πύλη myAADE, στο οποίο επισύναπτε αρχείο σάρωσης (scan) των υποβαλλόμενων εντύπων και, όπου ήταν απαραίτητο, συνοδευτικά δικαιολογητικά και λοιπά έγγραφα. Εναλλακτικοί τρόποι υποβολής δήλωσης ήταν: με αποστολή φακέλου με ΕΛΤΑ / ταχυμεταφορά, ή με κατάθεση στο πρωτόκολλο της αρμόδιας υπηρεσίας (Δ.Ο.Υ./ΚΕΦΟΔΕ).
3. Παραλαβή από την αρμόδια υπηρεσία των χειρόγραφων δηλώσεων	Η αρμόδια υπηρεσία παραλάμβανε τις δηλώσεις αποβιβάσεων που υποβάλλονταν με έναν από τους ανωτέρω αναφερόμενους τρόπους.
4. Καταχώρηση των δηλώσεων από την αρμόδια υπηρεσία	Ο υπάλληλος της αρμόδιας Δ.Ο.Υ. ή του ΚΕΦΟΔΕ, καταχωρούσε στην εφαρμογή TAXIS την ημερομηνία παραλαβής των δηλώσεων, τον ΑΦΜ και λοιπά απαιτούμενα στοιχεία για να ληφθεί από το σύστημα αύξων αριθμός καταχώρησης (α.α.).
5. Αίτημα από την αρμόδια υπηρεσία και αποστολή δικαιολογητικών από τον κληρονόμο	Στην περίπτωση που δεν προσκομίζονταν / δεν αποστέλλονταν απαιτούμενα δικαιολογητικά ή κρίνονταν ελλιπή, αποστέλλονταν ειδοποίηση από τον ως άνω υπάλληλο της Δ.Ο.Υ. ή του ΚΕΦΟΔΕ στον φορολογούμενο μέσω μηνύματος, προκειμένου να τα προσκομίσει εντός 15 ημερών.
6. Έλεγχος δικαιολογητικών από την αρμόδια υπηρεσία	Τα προσκομισθέντα / αποσταλθέντα δικαιολογητικά ελέγχονταν και επεξεργάζονταν από τον ως άνω υπάλληλο της Δ.Ο.Υ. ή του ΚΕΦΟΔΕ.
7. Εκκαθάριση από την αρμόδια υπηρεσία	Μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου των δικαιολογητικών γινόταν η καταχώρηση του εν λόγω αποτελέσματος στην εσωτερική διαδικτυακή εφαρμογή της ΑΑΔΕ. Με την καταχώρηση των δεδομένων του Ε1 και των συνυποβαλλομένων εντύπων αυτού στην υπόψη εφαρμογή γινόταν η οριστική υποβολή της δήλωσης, ολοκληρώνονταν

Βήμα	Περιγραφή
	η εκκαθάριση και εκδιδόταν η πράξη διοικητικού προσδιορισμού του φόρου εισοδήματος.
8. Κοινοποίηση της πράξης διοικητικού προσδιορισμού φόρου από την αρμόδια υπηρεσία	Μετά την ολοκλήρωση των ανωτέρω βημάτων, πραγματοποιούνταν, με ενέργειες του αρμόδιου υπαλλήλου, η κοινοποίηση της πράξης διοικητικού προσδιορισμού φόρου στον κληρονόμο και αποστέλλοταν σχετική ειδοποίηση με σύνδεσμο (link) στην προσωπική θυρίδα του κληρονόμου (e-Κοινοποιήσεις) που τον οδηγούσε στην αντίστοιχη σελίδα του δικτυακού τόπου της ΑΑΔΕ, όπου μπορούσε να δει και να εκτυπώσει την εκδοθείσα πράξη προσδιορισμού του φόρου. Επίσης, αποστέλλοταν ηλεκτρονική ειδοποίηση στη δηλωθείσα από τον κληρονόμο διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Μετά την απλούστευση/ ψηφιοποίηση

Βήμα	Περιγραφή
1. Είσοδος στην πλατφόρμα και αυθεντικοποίηση χρήστη με κωδικούς taxisnet	Ο ενδιαφερόμενος κληρονόμος επισκέπτεται την ιστοσελίδα της ΑΑΔΕ και εισάγει τους προσωπικούς κωδικούς και το όνομα χρήστη που διαθέτει.
2. Επιλογή ρόλου ως κληρονόμος του αποβιώσαντα	Αφού εισέλθει στο ψηφιακό περιβάλλον της ΑΑΔΕ, εμφανίζεται μήνυμα όπου αναφέρεται αν θέλει ο χρήστης να κάνει φορολογική δήλωση για τον εαυτό του ή ως κληρονόμος για τον αποβιώσαντα με ονοματεπώνυμο και ΑΦΜ. Κατόπιν, ο χρήστης επιλέγει να κάνει τη φορολογική δήλωση ως κληρονόμος για το συγκεκριμένο αποβιώσαντα.
3. Επιβεβαίωση προσωπικών στοιχείων	Ο κληρονόμος επιβεβαιώνει στη συνέχεια τα προσωπικά στοιχεία του αποβιώσαντα (ΑΜΚΑ, Ημερομηνία Γέννησης, Οικογενειακή κατάσταση κ.λπ.).
4. Συμπλήρωση σχετικών εντύπων	Ο κληρονόμος αρχικά συμπληρώνει τα έντυπα Ε2 και Ε3 σε περίπτωση που ο αποβιώσαντας είχε εισοδήματα από ακίνητα και επιχειρηματική δραστηριότητα αντίστοιχα. Στη συνέχεια, ελέγχει και υποβάλλει και το σχετικό έντυπο Ε1. Σχετικά μηνύματα καθοδηγούν τον χρήστη και τον ενημερώνουν για τυχόν ανάγκη ελέγχου της υποβληθείσας δήλωσης από την αρμόδια υπηρεσία (ΚΕΦΟΔΕ ή Δ.Ο.Υ.).
5. Ενημέρωση ενδιαφερομένου για το αποτέλεσμα της εκκαθάρισης	Ο ενδιαφερόμενος κληρονόμος ενημερώνεται για το αποτέλεσμα της εκκαθάρισης.
6. Υποβολή ηλεκτρονικής δήλωσης - έκδοση πράξης διοικητικού προσδιορισμού φόρου	Ο ενδιαφερόμενος κληρονόμος υποβάλλει την ηλεκτρονική δήλωση για τον αποβιώσαντα και εκδίδεται η πράξη διοικητικού προσδιορισμού φόρου. Εφόσον το επιθυμεί αποθηκεύει ή εκτυπώνει τα έντυπα Ε1, Ε2, Ε3 και την πράξη διοικητικού προσδιορισμού φόρου.

Βήμα	Περιγραφή
7. Κοινοποίηση της πράξης διοικητικού προσδιορισμού φόρου από την αρμόδια υπηρεσία	Πραγματοποιείται αυτοματοποιημένα η κοινοποίηση της πράξης διοικητικού προσδιορισμού φόρου με αποστολή στην προσωπική θυρίδα του κληρονόμου (e- Κοινοποιήσεις) σχετική ειδοποίηση με διαδρομή (link) που τον οδηγεί στην αντίστοιχη σελίδα του δικτυακού τόπου της ΑΑΔΕ, όπου μπορεί να δει και να εκτυπώσει την εκδοθείσα πράξη προσδιορισμού του φόρου και ηλεκτρονική ειδοποίηση στη δηλωθείσα από τον κληρονόμο διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

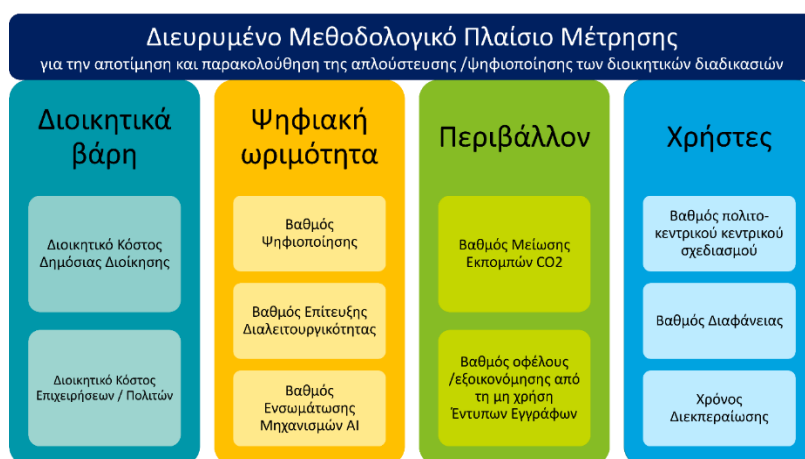
9. Παράρτημα II: Μεθοδολογικό πλαίσιο

Βασικές έννοιες και ορισμοί

Το μεθοδολογικό πλαίσιο μέτρησης για την αποτίμηση και παρακολούθηση της απλούστευσης /ψηφιοποίησης των διοικητικών διαδικασιών στην Ελλάδα περιλαμβάνει τέσσερις διακριτές θεματικές συνιστώσες μέτρησης.

Η μέτρηση του διοικητικού βάρους αποτελεί την πρώτη διακριτή συνιστώσα. Αναφέρεται τόσο σε πολίτες/ επιχειρήσεις όσο στη Δημόσια Διοίκηση και πραγματοποιείται με εφαρμογή του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους (ΤΜΚ).

Επίσης περιλαμβάνονται τρεις πρόσθετες «θεματικές» συνιστώσες: «Ψηφιακή ωριμότητα», «Περιβάλλον» και «Χρήστες», κάθε μία από τις οποίες αναλύεται σε επιμέρους παραμέτρους μέτρησης. Η κάθε μία παράμετρος λαμβάνει τιμή από 1-5 ανάλογα με τον βαθμό / επίπεδο ωριμότητας της διαδικασίας.



Θεματική Συνιστώσα I: Διοικητικά Βάρη

Μέθοδος Υπολογισμού Διοικητικού Κόστους Επιχειρήσεων / Πολιτών / Δημόσιας Διοίκησης

Το διοικητικό κόστος υπολογίζεται ανά διοικητική δραστηριότητα ή διαδικασία ή βήμα με βάση το Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους (ΤΜΚ) ως ακολούθως:

Κόστος ανά διοικητική δραστηριότητα (ή διαδικασία ή βήμα)

[Τιμή] X [Ποσότητα]

Όπου

- [Τιμή] = κόστος ανθρωποχρόνου * χρόνος που χρειάζεται για να ολοκληρωθεί η δραστηριότητα / το βήμα

Το κόστος ανθρωποχρόνου διακρίνεται με τη σειρά του σε δύο είδη:

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Υποβολή δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος αποβίωσαντα**

- Εσωτερικό κόστος = Αριθμός ωρών/λεπτών * Κόστος ανθρωποχρόνου (ανά ώρα /λεπτό) για την υλοποίηση κάθε διοικητικής δραστηριότητας

Το κόστος ανθρωποχρόνου αναφέρεται στο κόστος εργασίας / μισθοδοσίας (μικτή αμοιβή, ασφαλιστικές εισφορές, εργοδοτικό κόστος). Εφόσον είναι εφικτό, το κόστος ανθρωποχρόνου περιλαμβάνει λειτουργικά έξοδα τα οποία συνδέονται με τις διοικητικές δραστηριότητες (ως % επί του κόστους μισθοδοσίας).

- Εξωτερικό κόστος = Αριθμός ωρών/λεπτών * Κόστος ανθρωποχρόνου (ανά ώρα /λεπτό) για την υλοποίηση κάθε διοικητικής δραστηριότητας από εξωτερικούς συνεργάτες (π.χ. δικηγόροι, λογιστές κ.λπ.) – εφόσον είναι σχετικό
- [Ποσότητα] = αριθμός υποκείμενων * συχνότητα εκπλήρωσης της δραστηριότητας εντός του χρόνου μέτρησης (συνήθως 1 έτος)

Ανάλυση Διαδικασίας

Για τη διενέργεια των μετρήσεων η κάθε διαδικασία αναλύεται σε επιμέρους βήματα, τα οποία καταγράφονται λεπτομερώς σε συνεργασία με στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης.

Συλλογή στοιχείων

Η συλλογή των απαιτούμενων στοιχείων δύναται να πραγματοποιηθεί, εν γένει, με τρεις (3) διακριτούς τρόπους, ήτοι:

- ✓ Πρωτογενής έρευνα μέσω ερωτηματολογίου
- ✓ Διεξαγωγή συνέντευξης με στελέχη του καθ' ύλην αρμόδιου φορέα
- ✓ Προσδιορισμός τιμών βάσει τεκμηριωμένων παραδοχών
- Για κάθε διοικητική διαδικασία καταγράφονται:
 - στοιχεία χρήσης της διαδικασίας (ετήσιος αριθμός)
 - αριθμός χρηστών: επιχειρήσεις / πολίτες ανά διαδικασία. Καταγράφεται ξεχωριστά ο αριθμός των επιχειρήσεων και ο αριθμός των πολιτών
- Για κάθε βήμα της διοικητικής διαδικασίας πριν και μετά την απλούστευση /ψηφιοποίηση καταγράφονται:
 - αριθμός εμπλεκόμενων δημοσίων υπαλλήλων
 - χρόνος διεκπεραίωσης
 - χρόνος μετάβασης, αναμονής, συγκέντρωσης δικαιολογητικών για τους πολίτες
 - κόστος ανθρωποχρόνου για την υλοποίηση κάθε διοικητικής δραστηριότητας, διακριτά για δημοσίους υπαλλήλους, επιχειρήσεις και πολίτες
 - αριθμός δικαιολογητικών (παρόλο που δεν περιλαμβάνεται στα διοικητικά βάρη, είναι σκόπιμο να εξετάζονται και να καταγράφονται περιπτώσεις απλούστευσης στις οποίες μειώνεται ο αριθμός των απαιτούμενων δικαιολογητικών).

Επεξεργασία στοιχείων, ανάλυση, έλεγχος ορθότητας

Μετά τη συγκέντρωση των στοιχείων, από οποιαδήποτε πηγή (καθ' ύλην αρμόδιος φορέας, πρωτογενής έρευνα, τεκμηριωμένες παραδοχές), έπεται η επεξεργασία αυτών και η συμπλήρωση του υποστηρικτικού αρχείου excel της μέτρησης, με στόχο την εξαγωγή των τελικών αποτελεσμάτων. Πριν την οριστικοποίησή τους, τα αποτελέσματα υπόκεινται σε λογικούς ελέγχους και ελέγχους συνάφειας ενώ αποστέλλονται στον αρμόδιο φορέα για επιβεβαίωση.

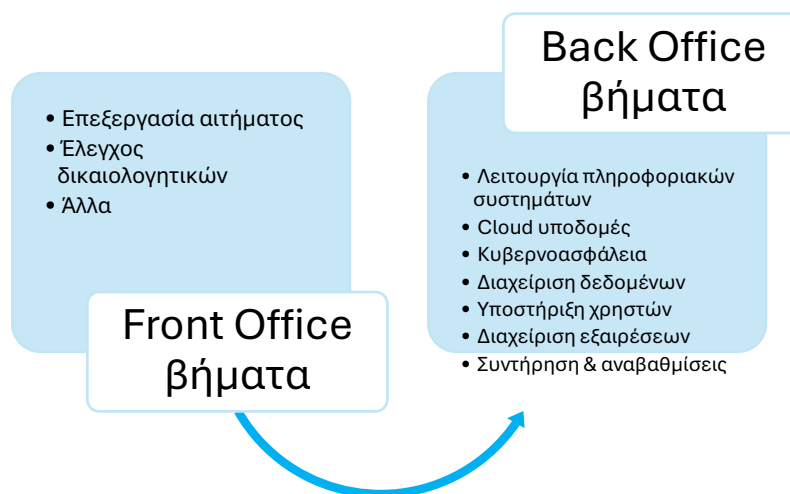
Περίπτωση πλήρως ψηφιοποιημένων διαδικασιών

Στην περίπτωση διοικητικών διαδικασιών που έχουν ψηφιοποιηθεί πλήρως ή σε μεγάλο βαθμό, τα βήματα της Δημόσιας Διοίκησης που πραγματοποιούνταν σε επίπεδο front office και συνεπάγονταν άμεσο εσωτερικό κόστος (κυρίως μισθολογικό και λειτουργικό) εμφανίζονται να μηδενίζονται ή να περιορίζονται σημαντικά.

Το Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους (ΤΜΚ) αντανακλά αυτή την εξέλιξη, καθώς τα διοικητικά βάρη μπορούν να αποτυπώνονται ως μηδενικά όταν η ολοκλήρωση της διαδικασίας από την πλευρά των χρηστών πραγματοποιείται πλήρως ψηφιακά και χωρίς τη μεσολάβηση δημοσίων υπαλλήλων.

Ωστόσο, το αποτέλεσμα αυτό δεν συνεπάγεται πλήρη εξάλειψη της επιβάρυνσης για την πλευρά της Δημόσιας Διοίκησης, αλλά μετασχηματισμό της.

Η ψηφιοποίηση μεταφέρει μέρος του κόστους από λειτουργίες front office και χειρωνακτικής επεξεργασίας σε λειτουργίες back office και στη λειτουργία των ψηφιακών υποδομών, όπως υπηρεσίες cloud, διαχείριση δεδομένων, διαχείριση εξαιρέσεων και κυβερνοασφάλεια.



Κατά συνέπεια, το διοικητικό κόστος δεν εξαφανίζεται, αλλά μετασχηματίζεται σε λειτουργικά κόστη της δημόσιας διοίκησης που σχετίζονται με οριζόντιες ψηφιακές υποδομές και τα οποία δεν επιμερίζονται εύκολα σε επίπεδο μεμονωμένης διοικητικής διαδικασίας.

Θεματική Συνιστώσα II: Ψηφιακή Ωριμότητα

Η κάθε διαδικασία εξετάζεται ως προς τις ακόλουθες παραμέτρους. Βαθμολογείται από 1 έως 5 σε αντιστοιχία με τα 5 επίπεδα που αξιολογούν τον βαθμό ωριμότητας της παραμέτρου.

Βαθμός Ψηφιοποίησης

Εξετάζει το επίπεδο αξιοποίησης του gov.gr για την παροχή της εκάστοτε υπηρεσίας, έναντι άλλων δυναμικών καναλιών διάθεσης της υπηρεσίας (π.χ. φυσική παρουσία, τρίτα συστήματα εκτός gov.gr, κ.λπ.).

1. Διάθεση της υπηρεσίας και της σχετικής πληροφόρησης μόνο μέσω παρουσίας σε φυσικά σημεία εξυπηρέτησης
2. Διάθεση της υπηρεσίας μέσω φυσικών σημείων εξυπηρέτησης, αλλά διάθεση πληροφόρησης μέσω του gov.gr
3. Διάθεση της υπηρεσίας μέσω φυσικών σημείων εξυπηρέτησης, διάθεση της υπηρεσίας ψηφιακά (εν μέρει, απαιτώντας φυσική παρουσία για κάποια βήματα)
4. Διάθεση της υπηρεσίας ψηφιακά, αλλά ολοκλήρωσή τους μέσα από τρίτα συστήματα (εκτός gov.gr)
5. Διάθεση της υπηρεσίας και πλήρης ολοκλήρωσή της μέσα από το gov.gr (end-to-end)

Βαθμός Επίτευξης Διαλειτουργικότητας

Εξετάζει τον βαθμό (%) που τα απαιτούμενα στοιχεία (π.χ. δικαιολογητικά, στοιχεία ενδιαφερομένου) για τη διεκπεραίωση της εκάστοτε υπηρεσίας λαμβάνονται αυτόματα (π.χ. προσυμπληρωμένες φόρμες).

1. Επίτευξη διαλειτουργικότητας για το [0% - 20%) των δικαιολογητικών / φορμών
2. Επίτευξη διαλειτουργικότητας για το [20% - 40%) των δικαιολογητικών / φορμών
3. Επίτευξη διαλειτουργικότητας για το [40% - 60%) των δικαιολογητικών / φορμών
4. Επίτευξη διαλειτουργικότητας για το [60% - 80%) των δικαιολογητικών / φορμών
5. Επίτευξη διαλειτουργικότητας για το [80% - 100%) των δικαιολογητικών / φορμών

Βαθμός Ενσωμάτωσης Μηχανισμών AI

1. Απουσία μηχανισμών AI ή ύπαρξη πολύ βασικών αυτοματοποιήσεων (π.χ. αυτοματοποιημένη συμπλήρωση βασικών φορμών)
2. Αυτοματοποίηση η οποία περιλαμβάνει, chatbots για συχνές ερωτήσεις, βασική οπτική αναγνώριση χαρακτήρων (OCR)
3. Αυτοματοποίηση η οποία περιλαμβάνει αυτόματη κατηγοριοποίηση αιτημάτων ή/και αυτοματοποιημένη επεξεργασία αιτήσεων
4. Ανάλυση η οποία περιλαμβάνει έξυπνη δρομολόγηση αιτημάτων, προληπτική διαχείριση προβλημάτων, εξατομικευμένες προτάσεις υπηρεσιών
5. Γνωστική Αυτοματοποίηση: Σύνθετη επεξεργασία φυσικής γλώσσας, αυτόνομη λήψη αποφάσεων για απλά ζητήματα, προηγμένη ανάλυση δεδομένων, μηχανική μάθηση για βελτιστοποίηση διαδικασιών

Θεματική Συνιστώσα III: Οφέλη για το περιβάλλον

Για τον υπολογισμό των οφελών για το περιβάλλον πραγματοποιούνται ποσοτικές εκτιμήσεις για τις εκπομπές CO₂ και την κατανάλωση χαρτιού πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας. Η διαδικασία βαθμολογείται από 1 έως 5 σε αντιστοιχία με 5 επίπεδα μείωσης.

Βαθμός Μείωσης Εκπομπών CO₂

Εξετάζει τον βαθμό (%) μείωσης των ρύπων ως απόρροια της ψηφιοποίησης της εκάστοτε υπηρεσίας (ενδεικτικά, μέσω μείωσης των απαιτούμενων μετακινήσεων από και προς τα σημεία εξυπηρέτησης, μέσω μείωσης χρήσης εντύπων, κ.λπ.).

1. [0% έως 20%) μείωση των εκπομπών CO₂
2. [20% έως 40%) μείωση των εκπομπών CO₂
3. [40% έως 60%) μείωση των εκπομπών CO₂
4. [60% έως 80%) μείωση των εκπομπών CO₂
5. [80% έως 100%) μείωση των εκπομπών CO₂

Βαθμός Μείωσης Έντυπων Εγγράφων

Αποτυπώνει τον βαθμό (%) οφέλους / εξοικονόμησης από τη μη χρήση χαρτιού, ως απόρροια της ψηφιοποίησης της υπηρεσίας και της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων.

1. [0% έως 20%) όφελος / εξοικονόμηση
2. [20% έως 40%) όφελος / εξοικονόμηση
3. [40% έως 60%) όφελος / εξοικονόμηση
4. [60% έως 80%) όφελος / εξοικονόμηση
5. [80% έως 100%) όφελος / εξοικονόμηση

Θεματική Συνιστώσα IV: Οφέλη για τους χρήστες

Η κάθε διαδικασία εξετάζεται ως προς τις ακόλουθες παραμέτρους. Βαθμολογείται από 1 έως 5 σε αντιστοιχία με τα 5 επίπεδα που αξιολογούν τον βαθμό ωριμότητας της παραμέτρου.

Βαθμός πολιτο-κεντρικού σχεδιασμού

Εξετάζει τον βαθμό ενσωμάτωσης μηχανισμών υποστήριξης των χρηστών στην εκάστοτε υπηρεσία, προκειμένου, εφόσον το επιθυμούν, να μπορούν να λάβουν βοήθεια για τη διεκπεραίωση της υπηρεσίας ή εύρεσης αυτού που αναζητούν.

Μηχανισμός 1: ανάρτηση εγγράφου με οδηγίες χρήσης

Μηχανισμός 2: παράθεση στοιχείων επικοινωνίας

Μηχανισμός 3: ανάρτηση εγγράφου συχνών ερωτήσεων (FAQs)

Μηχανισμός 4: παράθεση σχετικού θεσμικού πλαισίου που διέπει την υπηρεσία

Μηχανισμός 5: δυνατότητα ζωντανής εξυπηρέτησης ενδιαφερομένου (live chat ή live video)

Μηχανισμός 6: παράθεση χρήσιμων συνδέσμων για περαιτέρω πληροφορίες

Μηχανισμός 7: παροχή υποδειγμάτων / παραδειγμάτων χρήσης της υπηρεσίας

Μηχανισμός 8: παροχή μηχανισμού ανάδρασης (feedback)

1. Η υπηρεσία δεν έχει ενσωματώσει κανέναν από τους σχετικούς μηχανισμούς
2. Η υπηρεσία ενσωματώνει 1 ή 2 εκ των σχετικών μηχανισμών
3. Η υπηρεσία ενσωματώνει 3 ή 4 εκ των σχετικών μηχανισμών
4. Η υπηρεσία ενσωματώνει 5 ή 6 εκ των σχετικών μηχανισμών
5. Η υπηρεσία ενσωματώνει 7 ή 8 εκ των σχετικών μηχανισμών

Βαθμός Διαφάνειας

Εξετάζει τον βαθμό ενσωμάτωσης μηχανισμών ενημέρωσης των χρηστών στην εκάστοτε υπηρεσία, σε όλα τα στάδια παροχής της εκάστοτε υπηρεσίας.

Μηχανισμός 1: προειδοποιητικό μήνυμα για λανθασμένη συμπλήρωση φόρμας

Μηχανισμός 2: ενημέρωση επιτυχούς υποβολής του αιτήματος

Μηχανισμός 3: εκτίμηση διάρκειας εξυπηρέτησης του αιτήματος

Μηχανισμός 4: καταγραφή προόδου εξυπηρέτησης του αιτήματος

Μηχανισμός 5: λήψη ενημερωτικού μηνύματος ολοκλήρωσης της διαδικασίας

Μηχανισμός 6: θεσμικό πλαίσιο που ορίζει μέγιστους χρόνους διεκπεραίωσης

1. Η υπηρεσία δεν έχει ενσωματώσει κανέναν από τους σχετικούς μηχανισμούς
2. Η υπηρεσία ενσωματώνει 1 ή 2 εκ των σχετικών μηχανισμών
3. Η υπηρεσία ενσωματώνει 3 εκ των σχετικών μηχανισμών
4. Η υπηρεσία ενσωματώνει 4 ή 5 εκ των σχετικών μηχανισμών
5. Η υπηρεσία ενσωματώνει το σύνολο των σχετικών μηχανισμών

Χρόνος Διεκπεραίωσης

Αναφέρεται στο χρονικό διάστημα από την εκκίνηση της διαδικασίας έως την παραλαβή του τελικού αποτελέσματος από τον ενδιαφερόμενο. Περιλαμβάνει τον χρόνο που απαιτείται τόσο από τον ενδιαφερόμενο (πολίτη/επιχείρηση) όσο και από τη Δημόσια Διοίκηση, συμπεριλαμβανομένων και των ενδιάμεσων «νεκρών» χρόνων.

1. Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης κατά [0% έως 20%]
 2. Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης κατά [20% έως 40%]
 3. Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης κατά [40% έως 60%]
 4. Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης κατά [60% έως 80%]
 5. Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης κατά [80% έως 100%]
-

10. Παράρτημα III: Διενέργεια μετρήσεων

Για τη διενέργεια της παρούσας μέτρησης συλλέχθηκαν από την ΑΑΔΕ, μέσω ειδικού ερωτηματολογίου, αναλυτικά στοιχεία σχετικά με τα βήματα, τους χρόνους και τα στοιχεία χρήσης της διαδικασίας για την περίοδο πριν και μετά την απλούστευση/ ψηφιοποίησή της το 2025. Η πρότερη κατάσταση της διαδικασίας αναφέρεται στο έτος 2023 (υποβολή δηλώσεων για το φορολογικό έτος 2022) ενώ η ψηφιοποιημένη διαδικασία στο έτος 2025 (υποβολή δηλώσεων για το φορολογικό έτος 2024).

Στοιχεία χρήσης διαδικασίας

Για τη διευκόλυνση των μετρήσεων και τη διατήρηση της συγκρισιμότητας των αποτελεσμάτων πριν και μετά την απλούστευση μιας διαδικασίας, τα στοιχεία χρήσης (αριθμός δηλώσεων) αναφέρονται στο πλέον πρόσφατο χρονικό διάστημα για το οποίο υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία.

Σύμφωνα με τα στοιχεία της ΑΑΔΕ, το 2025 υπεβλήθησαν συνολικά 91.457 φορολογικές δηλώσεις εισοδήματος αποβιωσάντων οι οποίες αφορούσαν το φορολογικό έτος 2024.

Σημειώνεται ότι στην προηγούμενη μορφή της διαδικασίας, πέραν της εφαρμογής «Τα Αιτήματά μου», η υποβολή μπορούσε να πραγματοποιηθεί και με αυτοπρόσωπη παρουσία ή μέσω ταχυδρομείου/ταχυμεταφοράς. Για τους σκοπούς της παρούσας μέτρησης, η ομάδα έργου θεωρεί ότι οι υποβολές μέσω αυτών των εναλλακτικών καναλιών ήταν περιορισμένες, καθώς, λόγω της αυξημένης εξοικείωσης των πολιτών με το ψηφιακό κανάλι που τέθηκε σε ισχύ το 2022, το ψηφιακό αυτό κανάλι υπερίσχυσε.

Χρόνοι διεκπεραίωσης

Μετά από συνεντεύξεις με αρμόδια στελέχη της ΑΑΔΕ, καταγράφηκαν εκτιμήσεις για τους χρόνους διεκπεραίωσης της διαδικασίας υποβολής δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος αποβιώσαντα, ανάλογα με τη μέθοδο/κανάλι εξυπηρέτησης και τη χρονική περίοδο πριν και μετά την ψηφιοποίηση. Οι εκτιμήσεις παρουσιάζονται αναλυτικά παρακάτω:

Πριν την ψηφιοποίηση

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
1. Συμπλήρωση εντύπων από τον κληρονόμο	240	240	-
2. Υποβολή δήλωσης φορολογίας εισοδήματος από τον κληρονόμο	20	20	-
3. Παραλαβή από την αρμόδια υπηρεσία των χειρόγραφων δηλώσεων	10	-	10
4. Καταχώρηση των δηλώσεων από την αρμόδια υπηρεσία	15	-	15

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Υποβολή δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος αποβιώσαντα**

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
5. Αίτημα από την αρμόδια υπηρεσία και αποστολή δικαιολογητικών από τον κληρονόμο	15	10	5
6. Έλεγχος δικαιολογητικών από την αρμόδια υπηρεσία	60	-	60
7. Εκκαθάριση από την αρμόδια υπηρεσία	20	-	20
8. Κοινοποίηση της πράξης διοικητικού προσδιορισμού φόρου από την αρμόδια υπηρεσία	13	3	10
Συνολικός Χρόνος	393	273	120

Μετά την ψηφιοποίηση

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
1. Είσοδος στην πλατφόρμα και αυθεντικοποίηση χρήστη με κωδικούς taxisnet	3	3	-
2. Επιλογή ρόλου ως κληρονόμος του αποβιώσαντα	1	1	-
3. Επιβεβαίωση προσωπικών στοιχείων	1	1	-
4. Συμπλήρωση σχετικών εντύπων	30	30	-
5. Ενημέρωση ενδιαφερομένου για το αποτέλεσμα της εκκαθάρισης	1	1	-
6. Υποβολή ηλεκτρονικής δήλωσης - έκδοση πράξης διοικητικού προσδιορισμού φόρου	1	1	-
7. Κοινοποίηση της πράξης διοικητικού προσδιορισμού φόρου από την αρμόδια υπηρεσία	-	-	-
Συνολικός Χρόνος	37	37	-

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Υποβολή δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος αποβιώσαντα**

Για τους πολίτες οι χρόνοι υπολογίστηκαν ως ακολούθως:

- Οι (μέσοι) χρόνοι που απαιτούνται για τη χειρόγραφη συμπλήρωση των δηλώσεων από τους αιτούντες καθώς και για την εξυπηρέτησή τους στα διάφορα βήματα της διαδικασίας, δόθηκαν από την ΑΑΔΕ κατά τη διάρκεια συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου.
- Οι (μέσοι) χρόνοι των πολιτών στα επιμέρους βήματα της ψηφιακής διαδικασίας δόθηκαν από την ΑΑΔΕ κατά τη διάρκεια συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου και επιβεβαιώθηκαν από 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).
- Ο συνολικός χρόνος (ή χρόνος διεκπεραίωσης) αναφέρεται στο χρονικό διάστημα από την εκκίνηση της διαδικασίας έως την παραλαβή του τελικού αποτελέσματος από τον ενδιαφερόμενο. Περιλαμβάνει τον χρόνο που απαιτείται τόσο από τον ενδιαφερόμενο (πολίτη/επιχείρηση) όσο και από τη Δημόσια Διοίκηση, συμπεριλαμβανομένων και των ενδιάμεσων «νεκρών» χρόνων. Ο προσδιορισμός του βασίζεται στη διάρκεια των επιμέρους βημάτων της διαδικασίας, τα οποία εξετάζονται διακριτά, ώστε να αποτυπώνεται ο πραγματικός χρόνος ολοκλήρωσης και να αποφεύγεται η διπλή καταμέτρηση του χρόνου πολιτών και Δημόσιας Διοίκησης.

Κόστος ανθρωποχρόνου

Το κόστος ανθρωποχρόνου (rate) υπολογίζεται ανά λεπτό της ώρας από επίσημα στατιστικά στοιχεία κόστους εργασίας. Το κόστος αυτό διαφέρει για τα φυσικά πρόσωπα και τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, ως εξής:

- 0,22 €/λεπτό για τα φυσικά πρόσωπα
Στην περίπτωση των φυσικών προσώπων, υιοθετείται η παραδοχή ότι ο χρόνος που αφιερώνουν οι πολίτες για τη διεκπεραίωση μιας διοικητικής διαδικασίας συνιστά απώλεια δυνητικού εισοδήματος ή εναλλακτικής παραγωγικής δραστηριότητας. Κατά συνέπεια, το κόστος ανθρωποχρόνου αποτιμάται με βάση τον μέσο μικτό ωριαίο μισθό στην Ελλάδα. Τα σχετικά δεδομένα αντλούνται από τη βάση δεδομένων της Eurostat⁸ και ειδικότερα από το μέσο μικτό ωριαίο μισθό για το έτος 2024. Για τον υπολογισμό του κόστους ανά λεπτό ανθρωποχρόνου, το αντίστοιχο ωριαίο κόστος διαιρείται με τα 60 λεπτά της ώρας.
- 0,15 €/λεπτό για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης (στοιχεία ενιαίου μισθολογίου για υπάλληλο με 10-12 έτη προϋπηρεσία).

8 | <https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/lc.lci.lev/default/table?lang=en&category=labour.lc.lcan>.

Υπολογισμοί μείωσης εκπομπών CO₂

Για τον υπολογισμό των περιβαλλοντικών οφελών και ειδικότερα της μείωσης των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) που προκύπτουν από την απλούστευση και πλήρη ψηφιοποίηση της διαδικασίας, υιοθετήθηκαν οι ακόλουθες παραδοχές:

- Για την αποτίμηση της περιβαλλοντικής επίπτωσης από τη μείωση της χρήσης έντυπων εγγράφων, υιοθετήθηκε συντελεστής εκπομπών CO₂ ανά φύλλο χαρτιού A4. Σύμφωνα με μελέτες⁹ που συγκρίνουν διαφορετικές μεθοδολογίες εκτίμησης του ανθρακικού αποτυπώματος του χαρτιού γραφείου, κάθε φύλλο A4 αντιστοιχεί, κατά μέσο όρο, σε περίπου 4 γραμμάρια CO₂, λαμβάνοντας υπόψη τον κύκλο ζωής του χαρτιού (παραγωγή, μεταφορά και χρήση).

⁹ | Ακαδημαϊκή Δημοσίευση: Ana Claudia Dias “Comparison of methodologies for estimating the carbon footprint – case study of office paper”



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Κυβέρνηση

**ΕΘΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ**



ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ &
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΟΥ

Ελλάδα 2.0
ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ
ΚΑΘΑΡΟΕΚΤ/ΚΟΤΗΤΑΣ



Με τη χρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU