

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:

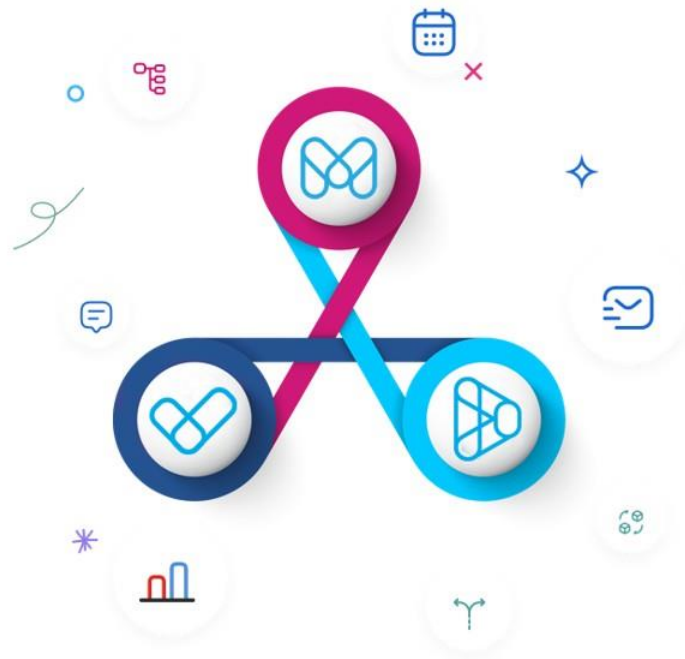
Αίτηση συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)

ΜΑΙΟΣ 2026



Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή.....	3
2. Ταυτότητα διαδικασίας	5
3. Διοικητικά βάρη διαδικασίας	7
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



Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)**

1. Εισαγωγή

Οι μετρήσεις μείωσης της γραφειοκρατίας αποτελούν σημαντικό εργαλείο στην ποσοτικοποίηση του οφέλους που προκύπτει από την απλούστευση 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: «**Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)**».

Αναλυτικότερα, μετρήθηκαν τα διοικητικά βάρη της διαδικασίας πριν και μετά την αναδιοργάνωσή της σε ενιαίο ψηφιακό περιβάλλον, προκειμένου να αποτυπωθούν τα οφέλη της παρέμβασης. Επιπρόσθετα, μετρήθηκαν και αξιολογήθηκαν πρόσθετες παράμετροι, όπως ο βαθμός ψηφιακής ωριμότητας της διαδικασίας, καθώς και τα οφέλη για το περιβάλλον και τους χρήστες που προκύπτουν από τη σταδιακή ενίσχυση της ψηφιακής διεκπεραίωσης.



Για την αποτελεσματική διεξαγωγή της μέτρησης, αξιοποιήθηκαν στοιχεία της Γενικής Γραμματείας Ιθαγένειας, φορέα του Υπουργείου Εσωτερικών 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).

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)**

Συγκριτική μέτρηση πριν και μετά την αναδιοργάνωση της διαδικασίας σε ενιαίο ψηφιακό περιβάλλον

Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)

Αποτελέσματα απλούστευσης / ψηφιοποίησης

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΒΑΡΗ

Σημαντική μείωση χρόνου και κόστους

- 26,9% για πολίτες
- 38,5% για Δημόσια Διοίκηση



ΟΦΕΛΗ ΠΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Θετική περιβαλλοντική επίπτωση

- εξάλειψη φυσικών εγγράφων

ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ

Πλήρως ψηφιακή διαδικασία

- Υψηλός βαθμός αυτοματοποίησης



ΟΦΕΛΗ ΠΑ ΤΟΝ ΧΡΗΣΤΗ

Διαφάνεια και άμεση εξυπηρέτηση

- ενσωματωμένη υποστήριξη χρηστών
- εύκολη έκδοση του αποτελέσματος

Στοιχεία ανά συναλλαγή



19 λεπτά (αντί 26λεπτών)

μέσος χρόνος που αφιερώνει ο αιτών για την ολοκλήρωση της διαδικασίας



4,18 ευρώ (αντί 5,72 ευρώ)

μέσο κόστος πολιτών για την ολοκλήρωση της διαδικασίας

Ετήσια εξοικονόμηση



18.000 ευρώ εξοικονόμηση /όφελος

Μείωση κόστους αθροιστικά για πολίτες και Δημόσια Διοίκηση

Ετήσια περιβαλλοντικά οφέλη



16.000

λιγότερα φύλλα χαρτιού

Εξοικονόμηση/όφελος από τη μειωμένη χρήση έντυπων δικαιολογητικών



0,06 τόνοι λιγότερο CO₂

Εξοικονόμηση/όφελος από τη μειωμένη χρήση έντυπων δικαιολογητικών

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)

2. Ταυτότητα διαδικασίας

Η διαδικασία «Αίτηση συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)» απευθύνεται σε πολίτες της Ε.Ε. και τρίτων χωρών που επιθυμούν να αποκτήσουν την ελληνική ιθαγένεια μέσω πολιτογράφησης και οφείλουν να αποδείξουν την επάρκεια γνώσεων που σχετίζονται με τη γλώσσα, την ιστορία, τον πολιτισμό και τους θεσμούς της χώρας.

Μέσω της συμμετοχής στις εξετάσεις και της επιτυχούς ολοκλήρωσής τους, χορηγείται στον ενδιαφερόμενο το Πιστοποιητικό Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση, το οποίο αποτελεί βασική προϋπόθεση για την έναρξη της διαδικασίας πολιτογράφησης. Η διαδικασία εντάσσεται στο πλαίσιο διασφάλισης της ουσιαστικής ένταξης των αιτούντων στην ελληνική κοινωνία και συμβάλλει στη διαφάνεια και την αντικειμενικότητα της διαδικασίας απόδοσης ιθαγένειας.

Η διαδικασία τηρείται και εποπτεύεται από τη Γενική Γραμματεία Ιθαγένειας, η οποία είναι αρμόδια για την οργάνωση και τη διενέργεια των εξετάσεων, καθώς και για τη διαχείριση των αιτήσεων συμμετοχής. Στο πλαίσιο της διαδικασίας καταχωρίζονται στοιχεία που αφορούν τον αιτούντα, τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, καθώς και πληροφορίες σχετικά με την επιλογή εξεταστικού κέντρου και τη συμμετοχή στην εξεταστική διαδικασία.

Η διαδικασία αίτησης συμμετοχής υλοποιείται αποκλειστικά μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας. Στην προγενέστερη μορφή της, παρότι ήταν ήδη ψηφιακά διαθέσιμη, η διαδικασία απαιτούσε αυξημένη συμμετοχή του πολίτη για τη συγκέντρωση, καταχώριση και υποβολή των απαραίτητων στοιχείων και δικαιολογητικών, χωρίς πλήρως ενοποιημένη και αυτοματοποιημένη διαχείριση των επιμέρους σταδίων. Η διεκπεραίωση περιλάμβανε διακριτά διοικητικά βήματα, με περιορισμένη διαλειτουργικότητα μεταξύ των εμπλεκόμενων συστημάτων, γεγονός που οδηγούσε σε αυξημένο διοικητικό φόρτο, καθυστερήσεις και επαναλαμβανόμενες ενέργειες από την πλευρά των πολιτών και της Δημόσιας Διοίκησης.

Μετά την απλούστευση και την ψηφιοποίηση, η διαδικασία υλοποιείται μέσω ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος, στο οποίο ο ενδιαφερόμενος αποκτά πρόσβαση εξ αποστάσεως με τη χρήση προσωπικών κωδικών taxisnet. Ο αιτών καταχωρίζει τα απαιτούμενα στοιχεία και επισυνάπτει τα δικαιολογητικά σε ηλεκτρονική μορφή, ενώ παρέχεται η δυνατότητα επιλογής εξεταστικού κέντρου και ηλεκτρονικής καταβολής του παραβόλου. Με την οριστική υποβολή διενεργείται έλεγχος πληρότητας από την αρμόδια υπηρεσία και αποδίδεται επιβεβαίωση, ενώ η εξέλιξη της αίτησης παρακολουθείται ψηφιακά. Η αναδιοργάνωση της διαδικασίας σε ενιαίο ψηφιακό περιβάλλον μειώνει τη διαχείριση έντυπων εγγράφων και συμβάλλει στη μείωση του διοικητικού βάρους για τους πολίτες και τη Δημόσια Διοίκηση.

Από τη συγκριτική αποτύπωση της πρότερης και της τρέχουσας διαδικασίας, προκύπτει ότι, παρότι ο βασικός κορμός των διοικητικών ενεργειών παραμένει σε μεγάλο βαθμό κοινός, η ψηφιοποίηση επέφερε ουσιαστικές ποιοτικές βελτιώσεις, όπως η εκτέλεση των βημάτων σε ενιαίο ψηφιακό περιβάλλον και η σημαντική αύξηση του ποσοστού ενεργειών που πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά. Οι μεταβολές αυτές οδηγούν σε απλοποίηση της ροής της διαδικασίας, περιορισμό του διοικητικού χρόνου και του κόστους συμμόρφωσης για τους πολίτες, καθώς και σε βελτίωση της αποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)**

Τα αποτελέσματα της απλούστευσης και ψηφιοποίησης της διαδικασίας, τόσο ως προς τη μείωση των απαιτούμενων διοικητικών βημάτων όσο και ως προς τη μετάβαση των ενεργειών 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	12	12
2. Αριθμός βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον	12	12
3. Αριθμός δικαιολογητικών ¹ (συνολικά)	6	6
4. Αριθμός δικαιολογητικών για τα οποία είναι εφικτή η άντληση μέσω διαλειτουργικότητας	0	3

Τα βήματα της διαδικασίας καταγράφονται στο [Παράρτημα Ι](#): «Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας» (σελ. 16).

1 | Ο αναφερόμενος αριθμός δικαιολογητικών αφορά τον ελάχιστο αριθμό εγγράφων που απαιτείται να υποβληθούν από τον πολίτη, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών αιτήσεων 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.

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).

Για τη διενέργεια των μετρήσεων παρασχέθηκαν στατιστικά στοιχεία από τη Γενική Γραμματεία Ιθαγένειας του Υπουργείου Εσωτερικών. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις εργασίας με αρμόδια στελέχη του Υπουργείου Εσωτερικών καθώς και συνεντεύξεις με χρήστες της εφαρμογής, με στόχο την εμβάθυνση στα επιμέρους κρίσιμα σημεία της διαδικασίας. Παράλληλα πραγματοποιήθηκε έρευνα γραφείου για τη συλλογή πρόσθετων σχετικών δεδομένων απαραίτητων για τη διενέργεια της μέτρησης (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.

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

Παράμετρος	Πριν την απλούστευση / ψηφιοποίηση	Μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση
Στοιχεία χρήσης διαδικασίας:		8.089
Μέσος ετήσιος αριθμός αιτήσεων ΠΕΓΠ		
Μέσος χρόνος πολίτη ² για διεκπεραίωση της διαδικασίας	26 λεπτά	19 λεπτά
Μετάβαση, αναμονή, συγκέντρωση και κατάθεση δικαιολογητικών		
Μέσος χρόνος δημόσιας διοίκησης ³ για διεκπεραίωση της διαδικασίας	13 λεπτά	8 λεπτά
Χρόνοι παραλαβής, ελέγχου και επεξεργασίας αιτήσεων		
Άμεσο χρηματοοικονομικό κόστος ⁴ Έκδοση παραβόλων		150 ευρώ

2 | 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.

3 | 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.

4 | Παρ' όλο που, με την αυστηρή έννοια, το άμεσο χρηματοοικονομικό κόστος 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: **Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)**

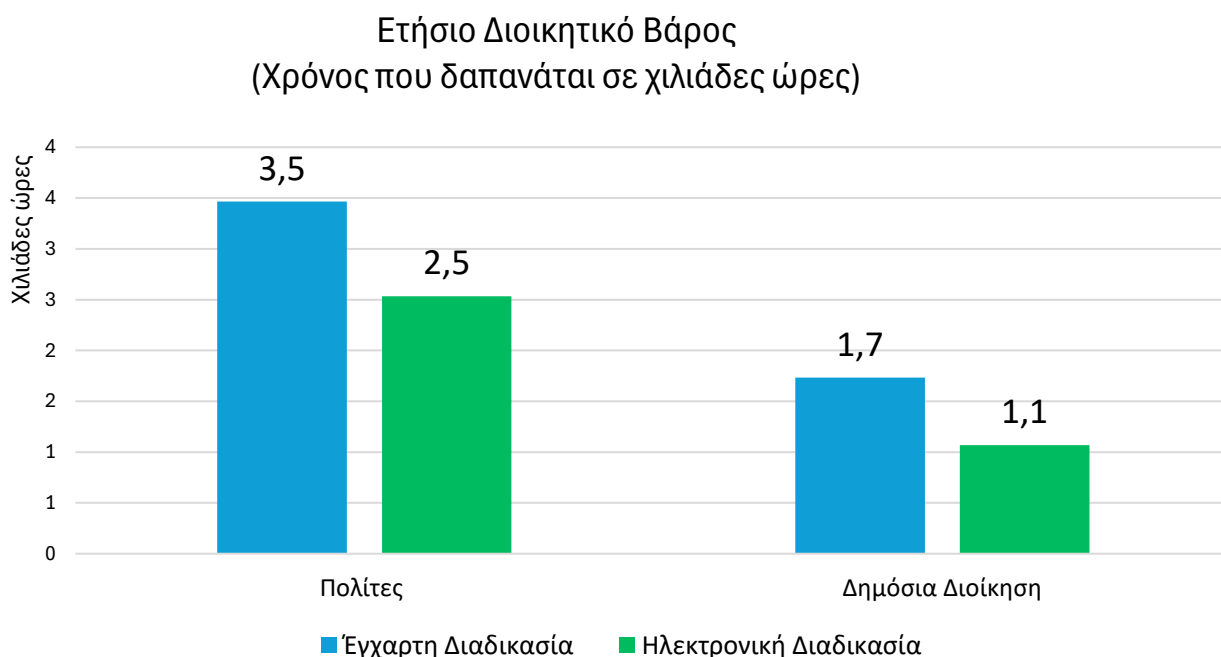
Αξίζει να σημειωθεί ότι η διαδικασία «Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)» παρουσιάζει διοικητικό ενδιαφέρον κυρίως λόγω της δομής και των επιμέρους απαιτήσεών της, και όχι λόγω του απόλυτου όγκου αιτήσεων σε ετήσια βάση, ο οποίος παραμένει συγκριτικά περιορισμένος σε σχέση με άλλες διαδικασίες. Στην προγενέστερη μορφή της, η διαδικασία υλοποιούνταν μεν μέσω ψηφιακών καναλιών, ωστόσο χαρακτηριζόταν από μεγαλύτερη χρονική επιβάρυνση και λιγότερο απλοποιημένη ροή, με αυξημένες απαιτήσεις καταχώρισης και διαχείρισης στοιχείων από τον πολίτη και τη Δημόσια Διοίκηση.

Μετά την περαιτέρω ψηφιοποίηση, η διαδικασία αναδιοργανώθηκε σε πιο ενιαίο και τυποποιημένο ψηφιακό περιβάλλον, περιορίζοντας τον αριθμό των απαιτούμενων ενεργειών και τον χρόνο διεκπεραίωσης. Ως αποτέλεσμα, μειώνεται αισθητά η επιβάρυνση των χρηστών, περιορίζεται η ταλαιπωρία των πολιτών και βελτιώνεται η αποδοτικότητα της Δημόσιας Διοίκησης.

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 (χιλιάδες ώρες ανά μορφή διεκπεραίωσης της διαδικασίας)



Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)**

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

Ειδικότερα, για τους πολίτες καταγράφεται μείωση του διοικητικού βάρους κατά 26,9%, καθώς ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας διαμορφώνεται από 26 λεπτά σε 19 λεπτά μετά την πλήρη ψηφιακή υλοποίησή της.

Αντίστοιχα, για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, το διοικητικό βάρος μειώθηκε κατά 38,5% δεδομένου ότι η ψηφιοποιημένη δυνατότητα υποβολής αίτησης για την Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ) μειώνει τον απαιτούμενο χρόνο χειροκίνητης διεκπεραίωσης από υπαλλήλους των υπηρεσιών της Γενικής Γραμματείας Ιθαγένειας.

Το διοικητικό βάρος που αφορά τον ενδιαφερόμενο κατά την αναδιοργανωμένη ψηφιακή διεκπεραίωση της διαδικασίας αίτησης συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ) περιορίζεται στον χρόνο που απαιτείται για την πρόσβαση στην ψηφιακή πλατφόρμα, τη σύνδεση μέσω των προσωπικών διαπιστευτηρίων Taxisnet, τη συμπλήρωση και ηλεκτρονική υποβολή της αίτησης, καθώς και την επισύναψη των απαιτούμενων δικαιολογητικών σε ψηφιακή μορφή.

Η καταβολή του παραβόλου πραγματοποιείται επίσης ηλεκτρονικά, ενώ ο διοικητικός έλεγχος της πληρότητας διενεργείται από την αρμόδια υπηρεσία σε ψηφιακό περιβάλλον, χωρίς εμπλοκή του πολίτη σε πρόσθετα στάδια. Η επιβεβαίωση της υποβολής και η περαιτέρω ενημέρωση για τη συμμετοχή στις εξετάσεις παρέχονται ηλεκτρονικά, χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση.

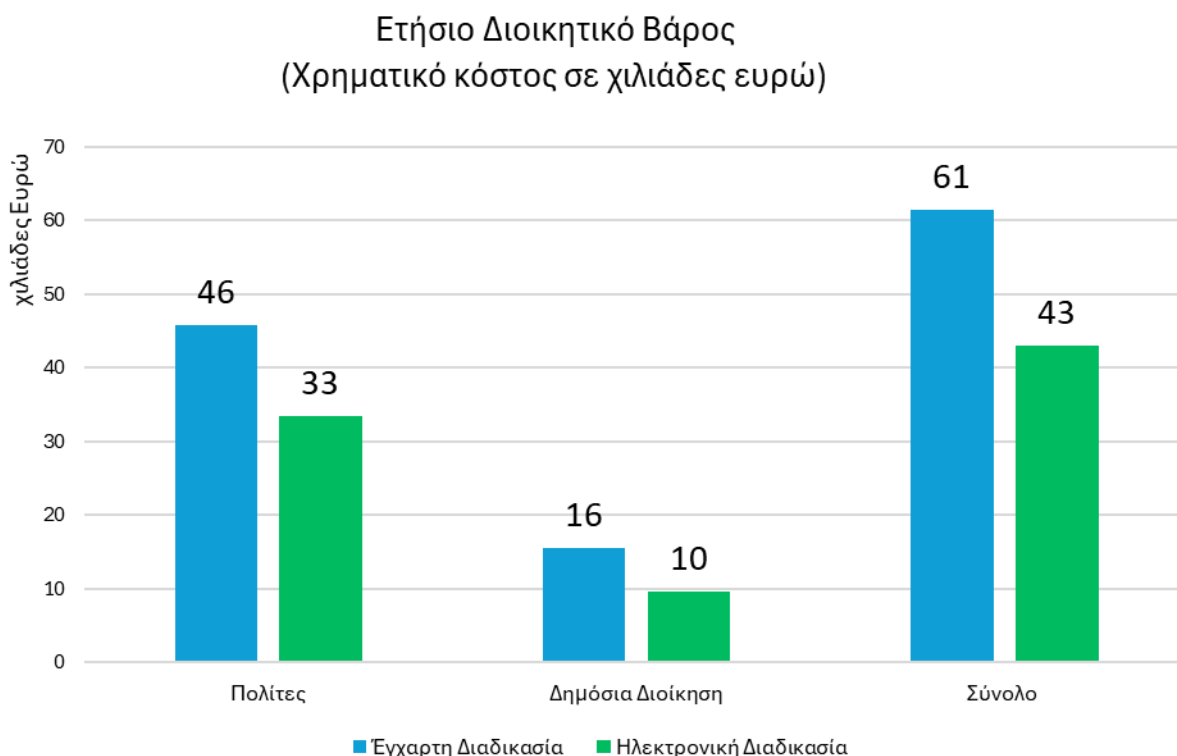
Όσον αφορά το διοικητικό βάρος, όπως αποτιμάται σε χρηματικούς όρους, προκύπτει σημαντική μείωση του κόστους διεκπεραίωσης της διαδικασίας τόσο για τους πολίτες όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση.

Αναλυτικότερα, το κόστος ανά συναλλαγή μετά την απλούστευση/ψηφιοποίηση υπολογίζεται σε:

- 4,18 ευρώ για τους πολίτες, από 5,72 ευρώ στην πρότερη κατάσταση (μείωση 26,9%)
- 1,20 ευρώ για τη Δημόσια Διοίκηση, από 1,95 ευρώ στην πρότερη κατάσταση (μείωση 38,5%)
- 5,38 ευρώ συνολικό κόστος, από 7,67 ευρώ στην πρότερη κατάσταση (μείωση 29,9%)

Το συνολικό ετήσιο όφελος εκτιμάται σε περίπου 18.000 ευρώ (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2).

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2: Ετήσιο Διοικητικό Βάρος σε χρηματικό κόστος (χιλιάδες ευρώ), ανά μορφή διεκπεραίωσης της διαδικασίας



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 την ψηφιοποίηση της διαδικασίας αίτησης συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ) προκύπτει θετικός αντίκτυπος για τους πολίτες, κυρίως μέσω της εξοικονόμησης χρόνου και της αποφυγής ταλαιπωρίας. Η αναδιοργάνωση της διαδικασίας σε πιο απλοποιημένο και ενιαίο ψηφιακό περιβάλλον περιορίζει τον αριθμό των απαιτούμενων ενεργειών και επιταχύνει τη διεκπεραίωση της αίτησης, συμβάλλοντας στη μείωση του διοικητικού βάρους.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)**

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 ή λοιπών ψηφιακών υπηρεσιών), τον βαθμό επίτευξης διαλειτουργικότητας (αυτόματη άντληση στοιχείων) και τον βαθμό ενσωμάτωσης μηχανισμών τεχνητής νοημοσύνης (αυτοματοποίηση και αυτόνομη διαχείριση διαδικασιών).

Η διαδικασία αίτησης συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ) υλοποιείται σε υψηλό βαθμό μέσω ψηφιακής πλατφόρμας, παρέχοντας στους ενδιαφερόμενους τη δυνατότητα ολοκληρωμένης διεκπεραίωσης της αίτησης εξ αποστάσεως. Μέσω του πληροφοριακού συστήματος, ο χρήστης δύναται να υποβάλει την αίτηση, να καταχωρίσει τα απαιτούμενα στοιχεία, να επισυνάψει τα απαραίτητα δικαιολογητικά και να ολοκληρώσει τα βασικά στάδια της διαδικασίας χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας στις αρμόδιες υπηρεσίες. Η πρόσβαση πραγματοποιείται μέσω διαδικτύου, με ασφαλή ταυτοποίηση χρηστών μέσω προσωπικών διαπιστευτηρίων (π.χ. κωδικοί Taxisnet), ενώ η υποβολή της αίτησης, η επιλογή εξεταστικού κέντρου και η καταβολή του παραβόλου διεκπεραιώνονται πλήρως σε ψηφιακό περιβάλλον, με άμεση απόδοση επιβεβαίωσης υποβολής.

Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής υπηρεσίας έχει επιτρέψει τη μετάβαση της πλειονότητας των επιμέρους ενεργειών σε ενιαίο ψηφιακό περιβάλλον, περιορίζοντας ουσιαστικά την ανάγκη φυσικής παρουσίας και τη διακίνηση έντυπων δικαιολογητικών. Η ψηφιακή διαχείριση της διαδικασίας συμβάλλει στην απλοποίηση της ροής, στη μείωση των διοικητικών σταδίων και στην επιτάχυνση της διεκπεραίωσης των αιτήσεων.

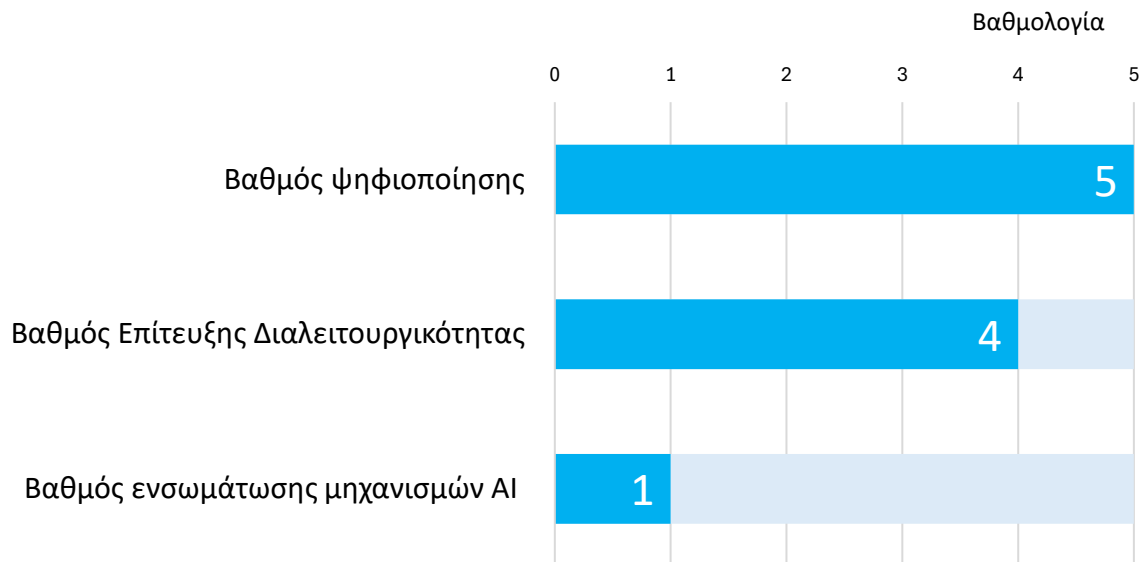
Αναφορικά με τη διαλειτουργικότητα, η διαδικασία αξιοποιεί μηχανισμούς ηλεκτρονικής ταυτοποίησης μέσω των κωδικών Taxisnet, διασφαλίζοντας την ασφαλή και αξιόπιστη πρόσβαση των χρηστών στο πληροφοριακό σύστημα. Παράλληλα, οι βασικοί έλεγχοι πληρότητας των στοιχείων πραγματοποιούνται εντός του συστήματος, ενώ η ηλεκτρονική πληρωμή του παραβόλου επιτρέπει την άμεση ολοκλήρωση του σχετικού σταδίου χωρίς την εμπλοκή φυσικών καναλιών. Παρότι η αυτόματη άντληση δεδομένων από διαλειτουργικά μητρώα εμφανίζεται περιορισμένη, η συνολική λειτουργία της διαδικασίας υποστηρίζεται σε μεγάλο βαθμό από ψηφιακές υποδομές.

Σε επίπεδο τεχνολογικής λειτουργίας, η υπηρεσία δεν αξιοποιεί τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης για τη λήψη διοικητικών αποφάσεων, καθώς η επεξεργασία των αιτήσεων βασίζεται σε προκαθορισμένους ελέγχους εγκυρότητας και πληρότητας, ενώ η τελική αξιολόγηση πραγματοποιείται από τις αρμόδιες υπηρεσίες σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

Λαμβάνοντας υπόψη την εκτεταμένη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής, την πλήρη ψηφιακή διεκπεραίωση των βασικών σταδίων της διαδικασίας, την ηλεκτρονική καταβολή του παραβόλου και τον ουσιαστικό περιορισμό της ανάγκης φυσικής παρουσίας, η υπηρεσία παρουσιάζει υψηλό επίπεδο ψηφιακής ωριμότητας. Η εκτεταμένη αξιοποίηση του ψηφιακού καναλιού συμβάλλει καθοριστικά στη μείωση του διοικητικού βάρους, στην επιτάχυνση της

διεκπεραίωσης και στη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των ενδιαφερομένων παρουσιάζει υψηλό επίπεδο ψηφιακής ωριμότητας.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3: Βαθμός ψηφιακής ωριμότητας της διαδικασίας κατά την ψηφιακή διεκπεραίωση



Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)**

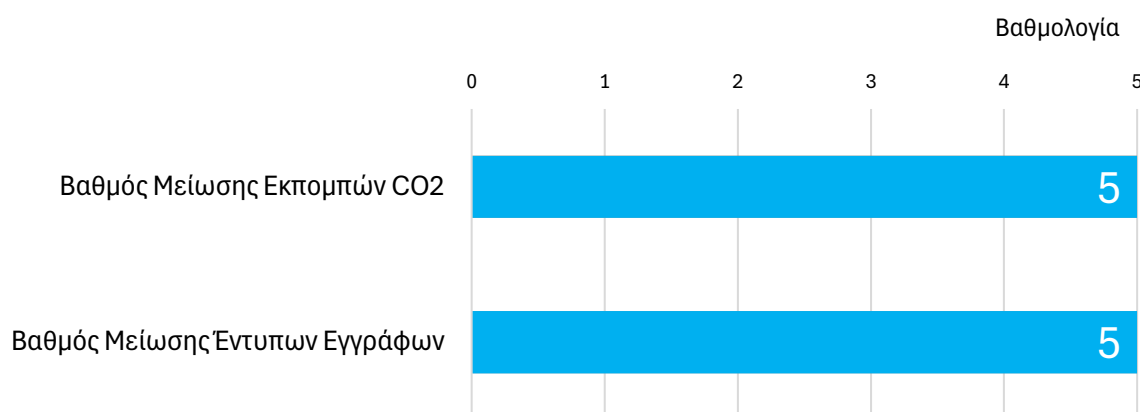
5. Οφέλη για το περιβάλλον

Η απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας συμβάλλει σε μετρήσιμη περιβαλλοντική αποφόρτιση, κυρίως μέσω της μείωσης των εκπομπών CO₂ που συνδέονται με τη χρήση έντυπου υλικού. Η πλήρης ψηφιοποίηση της υποβολής και διαχείρισης των αιτήσεων περιορίζει δραστικά την ανάγκη παραγωγής και διακίνησης εγγράφων, οδηγώντας σε πιο αποδοτική και περιβαλλοντικά φιλική λειτουργία της διαδικασίας.

Ειδικότερα, στην πρότερη φάση της διαδικασίας «Αίτηση συμμετοχής στις εξετάσεις του ΠΕΓΠ», εκτιμάται ότι το περιβαλλοντικό αποτύπωμα συνδεόταν κυρίως με τη χρήση φυσικών εγγράφων, τα οποία αντιστοιχούσαν σε περίπου 16.000 φύλλα χαρτιού A4 σε ετήσια βάση, γεγονός που συνεπάγεται αντίστοιχη κατανάλωση φυσικών πόρων και παραγωγή εκπομπών CO₂.

Η εκτιμώμενη ετήσια μείωση εκπομπών ανέρχεται σε περίπου 0,6 τόνους CO₂.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4: Περιβαλλοντικά οφέλη της ηλεκτρονικής διαδικασίας



6. Οφέλη για τους χρήστες

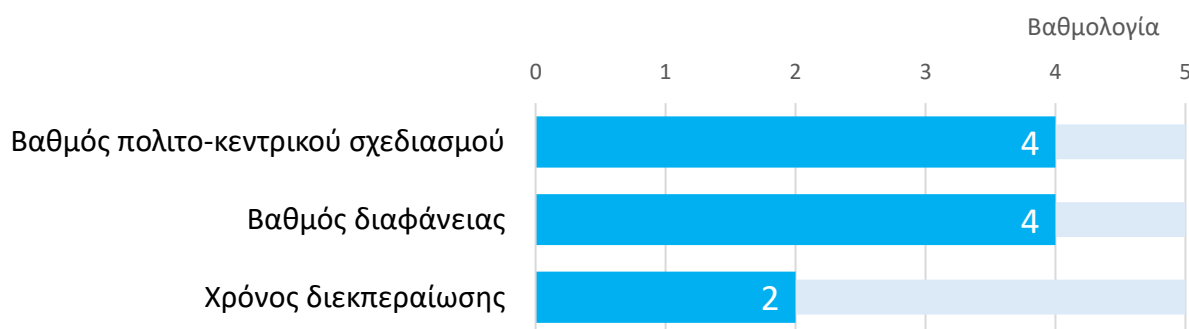
Κρίσιμες παράμετροι για την αξιολόγηση της ποιότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας αποτελούν ο βαθμός προσανατολισμού της προς τον χρήστη και τα απτά οφέλη που παράγει για αυτόν. Στο πλαίσιο των μετρήσεων που διενεργούνται με βάση το διευρυμένο Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους, η αξιολόγηση κάθε διοικητικής διαδικασίας 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 «Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)» ενσωματώνει πέντε (5) βασικούς μηχανισμούς υποστήριξης χρηστών, καθώς παρέχονται οδηγίες χρήσης, στοιχεία επικοινωνίας, συχνές ερωτήσεις (FAQs), πρόσβαση στο σχετικό θεσμικό πλαίσιο, καθώς και δυνατότητα υποβολής ανάδρασης (feedback). Ωστόσο, διαπιστώνεται περιθώριο περαιτέρω ενίσχυσης του πολιτο-κεντρικού χαρακτήρα της υπηρεσίας, ιδίως μέσω της ενσωμάτωσης πρόσθετων μηχανισμών υποστήριξης που δεν είναι επί του παρόντος διαθέσιμοι, όπως δυνατότητα ζωντανής εξυπηρέτησης (live chat ή live video), προσωποποιημένη πληροφόρηση/καθοδήγηση κατά τη συμπλήρωση της αίτησης.

Σε σχέση με τον βαθμό διαφάνειας, η υπηρεσία ενσωματώνει πέντε (5) εκ των σχετικών μηχανισμών (προειδοποιητικό μήνυμα για λανθασμένη συμπλήρωση φόρμας, ενημέρωση επιτυχούς υποβολής του αιτήματος, εκτίμηση διάρκειας εξυπηρέτησης του αιτήματος, ενημερωτικό μήνυμα ολοκλήρωσης της διαδικασίας καθώς και θεσμικό πλαίσιο που ορίζει μέγιστους χρόνους διεκπεραίωσης). Ο μηχανισμός για την καταγραφή προόδου εξυπηρέτησης του αιτήματος, δεν χρησιμοποιείται στο πλαίσιο της εν λόγω διαδικασίας.

Τέλος, η αναδιοργάνωση της διαδικασίας και η λειτουργία της σε ενιαίο ψηφιακό περιβάλλον είχε ως αποτέλεσμα τη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης μειώνοντας τον χρόνο διεκπεραίωσης κατά 30,7%, από 39 λεπτά σε 27 λεπτά .

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



Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)**

7. Συμπεράσματα

Καταληκτικά, η αναδιοργάνωση της διαδικασίας «Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)» και η λειτουργία της σε ενιαίο ψηφιακό περιβάλλον είχε θετικά αποτελέσματα και οφέλη για τους πολίτες και τη Δημόσια Διοίκηση.

Αναλυτικότερα:

- ✓ Επιτυγχάνεται ετήσια εξοικονόμηση περίπου 18.000 ευρώ για πολίτες και Δημόσια Διοίκηση, λόγω της κατάργησης φυσικής παρουσίας και συναφών διοικητικών επιβαρύνσεων, με ιδιαίτερο όφελος για άτομα με αναπηρία ή περιορισμούς στη μετακίνηση και κατοίκους απομακρυσμένων ή νησιωτικών περιοχών. Η συνολική μείωση κόστους εκτιμάται σε 29,5%.
- ✓ Ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας για τον αιτούντα περιορίζεται πλέον στα 19 λεπτά.
- ✓ Το διοικητικό βάρος σε όρους δαπανώμενου χρόνου μειώνεται κατά 26,9% για τους πολίτες, ενώ για τη Δημόσια Διοίκηση η μείωση ανέρχεται σε 38,5%, λόγω αυτοματοποίησης της διαδικασίας.
- ✓ Η κατανάλωση έντυπου υλικού μηδενίζεται, με ετήσια εξοικονόμηση περίπου 16 χιλ. φύλλων χαρτιού (μείωση 100%).
- ✓ Η περιβαλλοντική επίπτωση είναι επίσης θετική, καθώς η εξάλειψη χρήσης χαρτιού οδηγούν σε εκτιμώμενη μείωση 0,06 τόνων εκπομπών CO₂ ετησίως.
- ✓ Η περαιτέρω ψηφιοποίηση της διαδικασίας οδήγησε στη δημιουργία ενός ενιαίου και τυποποιημένου περιβάλλοντος εξυπηρέτησης, απλοποιώντας τη ροή των ενεργειών και μειώνοντας τον χρόνο διεκπεραίωσης. Ως αποτέλεσμα, βελτιώνεται η εμπειρία των πολιτών, περιορίζεται η διοικητική επιβάρυνση και ενισχύεται η αποδοτικότητα της Δημόσιας Διοίκησης.

8. Παράρτημα I: Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας

Πριν την απλούστευση / ψηφιοποίηση:

Βήμα	Περιγραφή
1. Σύνδεση στην πλατφόρμα και ταυτοποίηση χρήστη	Ο χρήστης συνδέεται στην πλατφόρμα με χρήση των κωδικών TaxisNet και αποκτά πρόσβαση στη φόρμα της αίτησης.
2. Καταχώριση στοιχείων υποψηφίου	Ο χρήστης επιβεβαιώνει/συμπληρώνει τα στοιχεία του, τα οποία αντλούνται από τα συστήματα της ΑΑΔΕ
3. Μεταφόρτωση φωτογραφίας τύπου διαβατηρίου	Ο χρήστης μεταφορτώνει πρόσφατη φωτογραφία προσώπου τύπου διαβατηρίου.
4. Δήλωση υπόθεσης κτήσης ιθαγένειας (κατά περίπτωση)	Ο χρήστης δηλώνει εάν έχει καταθέσει φάκελο κτήσης ιθαγένειας που εκκρεμεί πριν την 31/3/2021.
5. Καταχώριση και μεταφόρτωση στοιχείων πληρωμής εξετάστρων ΠΕΓΠ	Ο χρήστης καταχωρίζει τον κωδικό του παραβόλου και μεταφορτώνει το σχετικό αποδεικτικό έγγραφο.
6. Δήλωση προϋποθέσεων προφορικής εξέτασης (προαιρετικό)	Ο χρήστης δηλώνει, εφόσον εμπίπτει στις προβλεπόμενες κατηγορίες, τη συμμετοχή σε προφορική εξέταση και μεταφορτώνει τα σχετικά δικαιολογητικά.
7. Επιλογή εξεταστικού κέντρου	Ο χρήστης επιλέγει την πόλη/εξεταστικό κέντρο συμμετοχής.
8. Καταχώριση και μεταφόρτωση στοιχείων ταξιδιωτικού εγγράφου	Ο χρήστης συμπληρώνει τα στοιχεία του διαβατηρίου ή άλλου ισοδύναμου ταξιδιωτικού εγγράφου και μεταφορτώνει το σχετικό έγγραφο. Σε περίπτωση μη κατοχής, επιλέγει το αντίστοιχο πεδίο.
9. Καταχώριση στοιχείων άδειας/βεβαίωσης παραμονής	Ο χρήστης συμπληρώνει τα στοιχεία της άδειας παραμονής ή της σχετικής βεβαίωσης σε περίπτωση ανανέωσης.
10. Καταχώριση στοιχείων επικοινωνίας και διαμονής	Ο χρήστης συμπληρώνει τα στοιχεία επικοινωνίας και τη διεύθυνση διαμονής

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)**

Βήμα	Περιγραφή
11. Αποδοχή υπεύθυνης δήλωσης	Ο χρήστης επιβεβαιώνει ότι έχει λάβει γνώση του σχετικού θεσμικού πλαισίου περί υπεύθυνης δήλωσης.
12. Οριστική υποβολή αίτησης	Ο χρήστης ολοκληρώνει τη διαδικασία με την επιλογή υποβολής της αίτησης.

Μετά την απλούστευση/ ψηφιοποίηση

Βήμα	Περιγραφή
1. Σύνδεση στην πλατφόρμα και ταυτοποίηση χρήστη	Ο χρήστης συνδέεται στην πλατφόρμα με χρήση των κωδικών TaxisNet και αποκτά πρόσβαση στη φόρμα της αίτησης.
2. Καταχώριση στοιχείων υποψηφίου	Ο χρήστης επιβεβαιώνει/συμπληρώνει τα στοιχεία του, τα οποία αντλούνται από τα συστήματα της ΑΑΔΕ
3 Μεταφόρτωση φωτογραφίας τύπου διαβατηρίου	Ο χρήστης μεταφορτώνει πρόσφατη φωτογραφία προσώπου τύπου διαβατηρίου.(Σε περίπτωση που ο χρήστης έχει έγκυρη φωτογραφία στην υπηρεσία myPhoto η φωτογραφία αντλείται αυτόματα μέσω διαλειτουργικότητας)
4. Καταχώριση και μεταφόρτωση στοιχείων ταξιδιωτικού εγγράφου	Ο χρήστης συμπληρώνει τα στοιχεία του διαβατηρίου ή άλλου ισοδύναμου ταξιδιωτικού εγγράφου και μεταφορτώνει το σχετικό έγγραφο. Σε περίπτωση μη κατοχής, επιλέγει το αντίστοιχο πεδίο
5 Καταχώριση στοιχείων άδειας/βεβαίωσης παραμονής	Ο χρήστης συμπληρώνει τα στοιχεία της άδειας παραμονής ή της σχετικής βεβαίωσης σε περίπτωση ανανέωσης.
6. Καταχώριση στοιχείων επικοινωνίας και διαμονής	Ο χρήστης συμπληρώνει τα στοιχεία επικοινωνίας και τη διεύθυνση διαμονής. (Αντληση στοιχείων επικοινωνίας και διαμονής από το Ε.Μ.Επ)
7. Δήλωση προϋποθέσεων προφορικής εξέτασης (προαιρετικό)	Ο χρήστης δηλώνει, εφόσον εμπίπτει στις προβλεπόμενες κατηγορίες, τη συμμετοχή σε προφορική εξέταση και μεταφορτώνει τα σχετικά δικαιολογητικά.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)**

Βήμα	Περιγραφή
8. Δήλωση υπόθεσης κτήσης ιθαγένειας (κατά περίπτωση)	Ο χρήστης δηλώνει εάν έχει καταθέσει φάκελο κτήσης ιθαγένειας που εκκρεμεί πριν την 31/3/2021.
9. Καταχώριση και μεταφόρτωση στοιχείων πληρωμής εξετάστρων ΠΕΓΠ	Ο χρήστης καταχωρίζει τον κωδικό του παραβόλου και μεταφορτώνει το σχετικό αποδεικτικό έγγραφο.
10. Επιλογή εξεταστικού κέντρου	Ο χρήστης επιλέγει την πόλη/εξεταστικό κέντρο συμμετοχής.
11. Αποδοχή υπεύθυνης δήλωσης	Ο χρήστης επιβεβαιώνει ότι έχει λάβει γνώση του σχετικού θεσμικού πλαισίου περί υπεύθυνης δήλωσης.
12. Οριστική υποβολή αίτησης	Ο χρήστης ολοκληρώνει τη διαδικασία με την επιλογή υποβολής της αίτησης.

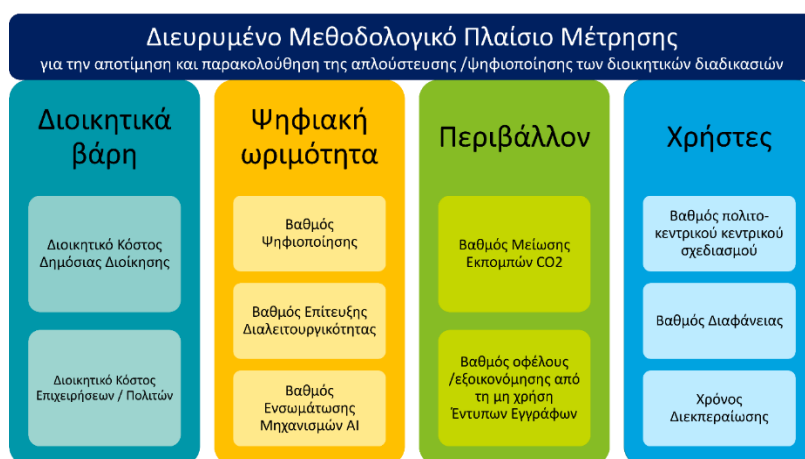
9. Παράρτημα II: Μεθοδολογικό πλαίσιο

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: **Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)**

- 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).

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)**

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.

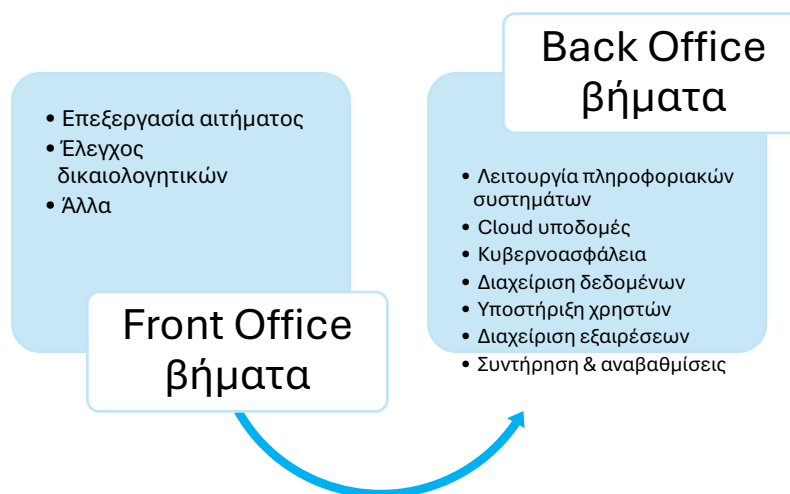
Περίπτωση πλήρως ψηφιοποιημένων διαδικασιών

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

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)**

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 τη Γενική Γραμματεία Ιθαγένεια του Υπουργείου Εσωτερικών, μέσω ειδικού ερωτηματολογίου, αναλυτικά στοιχεία σχετικά με τα βήματα, τους χρόνους και τα στοιχεία χρήσης της διαδικασίας για την περίοδο πριν και μετά την περαιτέρω απλούστευση/ ψηφιοποίησή της το 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 αιτήσεων) αναφέρονται στο πλέον πρόσφατο έτος για το οποίο υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία.

Σύμφωνα με τα στοιχεία της Γενικής Γραμματείας Ιθαγένειας, το 2024, όπου η διαδικασία λειτουργεί πλήρως ψηφιακά και αυτοματοποιημένα, υποβλήθηκαν συνολικά 8.089 αιτήσεις που υποβλήθηκαν ηλεκτρονικά.

Οι αιτήσεις αφορούν αποκλειστικά αλλογενείς αλλοδαπούς που θέλουν να πολιτογραφηθούν.

Ως βάση για τον υπολογισμό της μεταβολής του διοικητικού βάρους λαμβάνεται ο αριθμός των ψηφιακών εκτελέσεων του 2024.

Χρόνοι διεκπεραίωσης

Μετά από συνεντεύξεις με αρμόδια στελέχη της Γενικής Γραμματείας Ιθαγένειας, καταγράφηκαν εκτιμήσεις για τους χρόνους διεκπεραίωσης της διαδικασίας για την αίτηση συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ), ανάλογα τη χρονική περίοδο πριν και μετά την αναδιοργάνωση και πλήρη ψηφιοποίηση. Οι εκτιμήσεις παρουσιάζονται αναλυτικά παρακάτω:

Έτος 2021 - Πριν την ψηφιοποίηση

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
1. Σύνδεση	1	1	-
2. Καταχώριση στοιχείων υποψηφίου	0	0	-
3. Υποβολή φωτογραφίας τύπου διαβατηρίου	10	5	5
4. Υπόθεση Κτήσης Ιθαγένειας	2	1	1

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)**

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
5 Στοιχεία πληρωμής Εξετάστρων ΠΕΓΠ	2	2	0
6. Προϋποθέσεις Προφορικής Εξέτασης (προαιρετικό)	10	5	5
7. Εξεταστικό Κέντρο	1	1	-
8. Στοιχεία Ταξιδιωτικού Εγγράφου	3	3	-
9. Στοιχεία Άδειας / Βεβαίωσης Παραμονής	3	3	-
10. Στοιχεία Επικοινωνίας/Διαμονής	6	4	2
11. Επιβεβαίωση περί αποδοχής υπεύθυνης δήλωσης	1	1	-
12. Υποβολή	0	0	-
Συνολικός Χρόνος	39	26	13

Μετά την αναδιοργάνωση και πλήρη ψηφιοποίηση

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
1. Σύνδεση	1	1	-
2. Καταχώριση στοιχείων υποψηφίου	0	0	-
3. Υποβολή φωτογραφίας τύπου διαβατηρίου	10	5	5
4. Στοιχεία Ταξιδιωτικού Εγγράφου.	3	3	-

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
5. Στοιχεία Άδειας / Βεβαίωσης Παραμονής	3	3	-
6. Στοιχεία Επικοινωνίας/Διαμονής	0	0	-
7. Προϋποθέσεις Προφορικής Εξέτασης (προαιρετικό)	4	2	2
8. Υπόθεση Κτήσης Ιθαγένειας	2	1	1
9. Στοιχεία πληρωμής Εξέταστων ΠΕΓΠ	2	2	-
10. Εξεταστικό Κέντρο	1	1	-
11. Επιβεβαίωση περί αποδοχής υπεύθυνης δήλωσης	1	1	-
12. Υποβολή	0	0	-
Συνολικός χρόνος	27	19	8

Για τους πολίτες - επιχειρήσεις οι χρόνοι υπολογίστηκαν ως ακολούθως:

- Οι (μέσοι) χρόνοι που απαιτούνται για τη συμπλήρωση των αιτήσεων από τους αιτούντες χειρόγραφα, δόθηκαν από την Γενική Γραμματεία Ιθαγένειας κατά τη διάρκεια συμπλήρωσης ερωτηματολογίου.
- Οι (μέσοι) χρόνοι εισόδου στην εφαρμογή καθώς και η κατάθεση δόθηκαν από την Γενική Διεύθυνση Ιθαγένειας του Υπουργείου Εσωτερικών κατά τη διάρκεια συμπλήρωσης 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).

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:

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αίτηση Συμμετοχής στις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Επάρκειας Γνώσεων για Πολιτογράφηση (ΠΕΓΠ)**

- 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 Eurostat⁵ 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).

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 μελέτες⁶ 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).

5| https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/lc_lci_lev/default/table?lang=en&category=labour.lc.lcan .

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

