

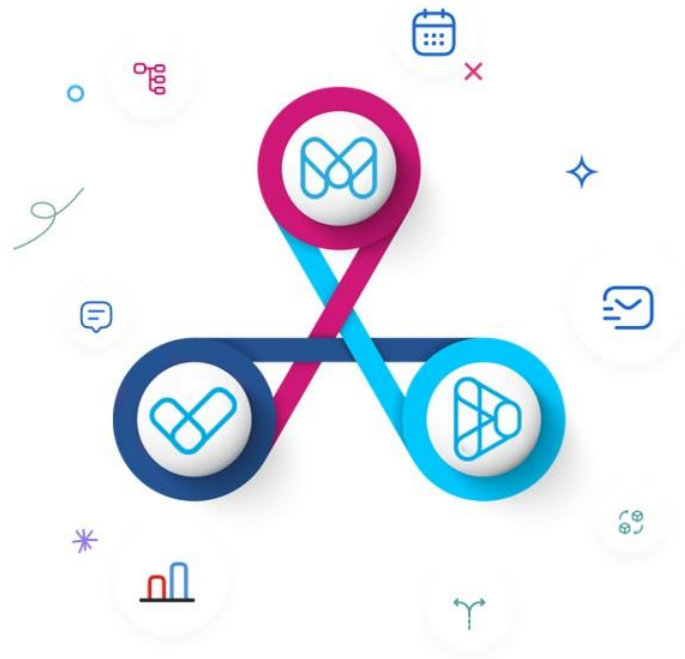
Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Αποζημίωση Δαπανών Μετακίνησης Ασθενούς

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2026



Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή.....	3
2. Ταυτότητα διαδικασίας	5
3. Διοικητικά βάρη διαδικασίας	7
4. Ψηφιακή ωριμότητα διαδικασίας	10
5. Οφέλη για το περιβάλλον.....	12
6. Οφέλη για τους χρήστες.....	13
7. Συμπεράσματα	15
8. Παράρτημα I: Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας	16
9. Παράρτημα II: Μεθοδολογικό πλαίσιο.....	18
10. Παράρτημα III: Διενέργεια μετρήσεων	24



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: **«Αποζημίωση Δαπανών Μετακίνησης Ασθενούς»**.

Η διαδικασία ψηφιοποιήθηκε το 2021. 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 του Εθνικού Οργανισμού Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΥΥ) καθώς και τα αποτελέσματα συναντήσεων εργασίας με στελέχη του, 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 Αποζημίωση Δαπανών Μετακίνησης Ασθενούς

Αποτελέσματα απλούστευσης / ψηφιοποίησης

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΒΑΡΗ

Σημαντική μείωση χρόνου και κόστους

- 80,7% για πολίτες
- 33,3% για Δημόσια Διοίκηση



ΟΦΕΛΗ ΠΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Θετική περιβαλλοντική επίπτωση

- πλήρης εξάλειψη μετακινήσεων
- πλήρης εξάλειψη φυσικών εγγράφων

ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ

Πλήρως ψηφιακή διαδικασία

- υψηλή διαλειτουργικότητα
- πλήρης απεξάρτηση από φυσικά σημεία εξυπηρέτησης



ΟΦΕΛΗ ΠΑ ΤΟΝ ΧΡΗΣΤΗ

Πολιτοκεντρικός σχεδιασμός και διαφάνεια

- ενσωματωμένη υποστήριξη χρηστών

Στοιχεία ανά συναλλαγή



17 λεπτά (αντί 88λεπτών)

μέσος χρόνος που αφιερώνει ο αιτών για την ολοκλήρωση της διαδικασίας



3,74 ευρώ (αντί 19,36ευρώ)

μέσο κόστος πολίτη για την ολοκλήρωση της διαδικασίας

Ετήσια εξοικονόμηση χρόνου και πόρων



22.000

λιγότερες αναμονές σε «ουρές»

Αριθμός φυσικών αναμονών σε «ουρές» που εξαλείφονται για τους πολίτες καθώς η διαδικασία διεκπεραιώνεται ψηφιακά



0,4 εκατ. ευρώ

εξοικονόμηση /όφελος

Μείωση κόστους αθροιστικά για πολίτες και Δημόσια Διοίκηση

Ετήσια περιβαλλοντικά οφέλη



13.000

λιγότερες μετακινήσεις

Περιορισμός μετακινήσεων με αυτοκίνητο για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας



43.000

λιγότερα φύλλα χαρτιού

Εξοικονόμηση/όφελος από τη μειωμένη χρήση έντυπων δικαιολογητικών



52 τόνοι λιγότερο CO₂

Εξοικονόμηση/όφελος από τις μειωμένες μετακινήσεις και τη μειωμένη χρήση έντυπων δικαιολογητικών

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αποζημίωση Δαπανών Μετακίνησης Ασθενούς**

2. Ταυτότητα διαδικασίας

Η διαδικασία: «Αποζημίωση Δαπανών Μετακίνησης Ασθενούς» αφορά την κάλυψη ή επιστροφή εξόδων μετακίνησης ασφαλισμένων οι οποίοι, για τεκμηριωμένους ιατρικούς λόγους, υποχρεώνονται να μετακινηθούν εκτός του τόπου μόνιμης κατοικίας τους προκειμένου να λάβουν υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης. Η διαδικασία υλοποιείται στο πλαίσιο των παροχών υγείας του Εθνικού Οργανισμού Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΥΥ) και εντάσσεται στη συνολική πολιτική διασφάλισης ισότιμης πρόσβασης των πολιτών σε υπηρεσίες υγείας, ανεξαρτήτως γεωγραφικής θέσης ή οικονομικής δυνατότητας.

Η αποζημίωση αφορά δαπάνες που προκύπτουν από μετακινήσεις για διαγνωστικές εξετάσεις, νοσηλεία, ιατρικές πράξεις ή επαναλαμβανόμενες θεραπείες, όπως ογκολογική αγωγή. Καλύπτονται, κατά περίπτωση, έξοδα μετακίνησης με δημόσια ή ιδιωτικά μέσα, καθώς και έξοδα συνοδού, όταν αυτό προβλέπεται ιατρικά. Η ανάγκη ενεργοποίησης της διαδικασίας συνδέεται συχνά με την απουσία κατάλληλων υγειονομικών δομών στον τόπο κατοικίας του ασθενούς ή με την υποχρεωτική παραπομπή του σε εξειδικευμένες μονάδες υγείας.

Πριν από την απλούστευση και την ψηφιοποίηση της διαδικασίας, η υποβολή αιτήματος αποζημίωσης πραγματοποιούνταν αποκλειστικά με φυσική παρουσία του ασφαλισμένου ή νομίμως εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του σε αρμόδια Περιφερειακή Διεύθυνση. Ο ενδιαφερόμενος όφειλε να συμπληρώσει έντυπη αίτηση και να προσκομίσει σε φυσική μορφή το σύνολο των απαιτούμενων δικαιολογητικών, όπως ιατρικές γνωματεύσεις, παραπομπή, βεβαιώσεις νοσηλείας, αποδείξεις μετακίνησης και λοιπά παραστατικά. Η αίτηση λάμβανε αριθμό πρωτοκόλλου από υπάλληλο και ακολουθούσε έλεγχος πληρότητας και ουσιαστικής βασιμότητας των στοιχείων. Σε περιπτώσεις ελλείψεων ή ασυμφωνιών, ο πολίτης καλούνταν να επανέλθει με συμπληρωματικά έγγραφα, γεγονός που συνεπαγόταν πρόσθετες μετακινήσεις και αναμονή. Η εκκαθάριση της δαπάνης πραγματοποιούνταν διοικητικά και η καταβολή της αποζημίωσης ολοκληρωνόταν σε μεταγενέστερο χρόνο.

Η παλαιότερη μορφή της διαδικασίας ήταν επιβαρυντική τόσο για τους ασφαλισμένους όσο και για τη διοίκηση. Η υποχρεωτική φυσική παρουσία, η διαχείριση έντυπων εγγράφων και η συγκέντρωση σημαντικού όγκου αιτημάτων στα αρμόδια τμήματα δημιουργούσαν αυξημένο διοικητικό φόρτο και καθυστερήσεις. Ιδίως για ασθενείς με σοβαρά ή χρόνια προβλήματα υγείας, η ανάγκη επανειλημμένων επισκέψεων στις υπηρεσίες αποτελούσε ουσιαστική επιβάρυνση.

Στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημόσιων υπηρεσιών υγείας, η διαδικασία απλουστεύθηκε και εντάχθηκε σε ψηφιακό περιβάλλον. Η αίτηση δύναται να υποβληθεί και ψηφιακά, με ταυτοποίηση του ασφαλισμένου μέσω ασφαλών διαπιστευτηρίων, ενώ τα βασικά στοιχεία του αντλούνται αυτοματοποιημένα από τα υφιστάμενα μητρώα. Τα δικαιολογητικά επισυνάπτονται σε ηλεκτρονική μορφή και ο έλεγχος πραγματοποιείται μέσω του πληροφοριακού συστήματος από αρμόδιο υπάλληλο. Η πορεία της αίτησης μπορεί να παρακολουθείται ηλεκτρονικά και η αποζημίωση καταβάλλεται απευθείας στον δηλωθέντα τραπεζικό λογαριασμό του δικαιούχου.

Με τη νέα μορφή της διαδικασίας δεν απαιτείται φυσική παρουσία, περιορίζεται η ανάγκη διακίνησης φυσικών εγγράφων και εξαλείφονται οι επαναλαμβανόμενες μετακινήσεις για συμπλήρωση στοιχείων. Η ψηφιοποίηση έχει μειώσει σημαντικά τον χρόνο διεκπεραίωσης και έχει αποσυμφορήσει τις υπηρεσίες από σημαντικό όγκο επαναλαμβανόμενων αιτημάτων, ενισχύοντας παράλληλα τη διαφάνεια και την ιχνηλασιμότητα των διοικητικών ενεργειών.

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	10	7
2. Αριθμός βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον	3	7
3. Αριθμός δικαιολογητικών ¹ (συνολικά)	7	4
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».

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).

Τα στοιχεία παρασχέθηκαν από τον Εθνικό Οργανισμό Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΥΥ), με τη συμπλήρωση σχετικού ερωτηματολογίου. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις εργασίας με στελέχη του ΕΟΠΥΥ 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 του ΕΟΠΥΥ).

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

Παράμετρος	Πριν την απλούστευση / ψηφιοποίηση	Μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση
Στοιχεία χρήσης διαδικασίας:		
Αριθμός αιτήσεων Αποζημίωσης Δαπανών Μετακίνησης Ασθενούς έτους 2025		21.581
Μέσος χρόνος πολίτη ² για διεκπεραίωση της διαδικασίας	88 λεπτά	17 λεπτά
Μετάβαση, αναμονή, συγκέντρωση και κατάθεση δικαιολογητικών		
Μέσος χρόνος δημόσιας διοίκησης ³ για διεκπεραίωση της διαδικασίας	66 λεπτά	44 λεπτά
Χρόνοι παραλαβής, ελέγχου και επεξεργασίας αιτήσεων		
Άμεσο χρηματοοικονομικό κόστος ⁴	-	-
Έκδοση παραβόλων		

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.

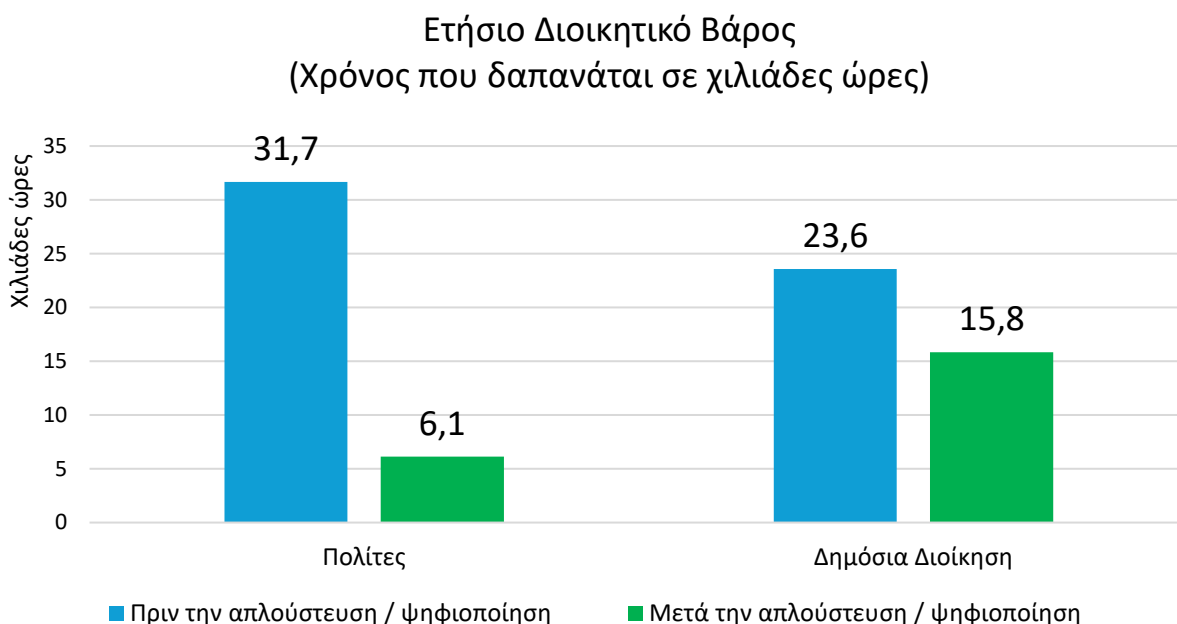
4 | Παρ' όλο που, με την αυστηρή έννοια, το άμεσο χρηματοοικονομικό κόστος π.χ. έκδοση παραβόλων δεν περιλαμβάνεται στα διοικητικά βάρη, είναι σκόπιμο να εξετάζονται, να καταγράφονται και να δημοσιοποιούνται περιπτώσεις απλούστευσης στις οποίες μειώνεται ο αριθμός των απαιτούμενων δικαιολογητικών.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αποζημίωση Δαπανών Μετακίνησης Ασθενούς**

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), πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας



Αναλυτικότερα, μετά την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας, το σύνολο των ενεργειών που παλαιότερα απαιτούσαν φυσική παρουσία, μετακινήσεις και αναμονή σε σημεία εξυπηρέτησης, δύναται να πραγματοποιηθούν και ψηφιακά μέσω του πληροφοριακού συστήματος του ΕΟΠΥΥ (πλατφόρμα Φάκελος Ασφάλισης Υγείας (ΦΑΥ)) και της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης δημόσιας διοίκησης (ΕΨΠ - gov.gr).

Για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, το διοικητικό βάρος μειώθηκε κατά 33,3%, δεδομένου ότι η ψηφιοποιημένη υπηρεσία μειώνει τον απαιτούμενο χρόνο χειροκίνητης διεκπεραίωσης από υπαλλήλους των Περιφερειακών Διευθύνσεων (ΠΕ.ΔΙ.) του ΕΟΠΥΥ, από 66 λεπτά σε 44 λεπτά.

Για τους πολίτες καταγράφεται μείωση κατά 80,7% του διοικητικού βάρους σε χρόνο που καταναλώνεται για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας, και συγκεκριμένα από 88 λεπτά πριν την απλούστευση και ψηφιοποίηση σε 17 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 η είσοδος στην πλατφόρμα Φάκελος Ασφάλισης Υγείας (ΦΑΥ) και η επιλογή των στοιχείων που απαιτούνται, χωρίς καμία ανάγκη φυσικής μετακίνησης.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αποζημίωση Δαπανών Μετακίνησης Ασθενούς**

Με την αποκλειστικά ψηφιακή εξυπηρέτηση, ουσιαστικά δύναται να απαλειφθούν σε ετήσια βάση 21.581 φυσικές αναμονές πολιτών σε «ουρά» καθώς, για κάθε μία από τις αιτήσεις, στην πρότερη κατάσταση απαιτούνταν η μετάβαση στις αρμόδιες ΠΕ.ΔΙ. του ΕΟΠΥΥ. Μετά την εφαρμογή των παρεμβάσεων απλούστευσης και ψηφιοποίησης, εξοικονομείται χρόνος και αποφεύγεται σημαντική ταλαιπωρία για τους ασθενείς.

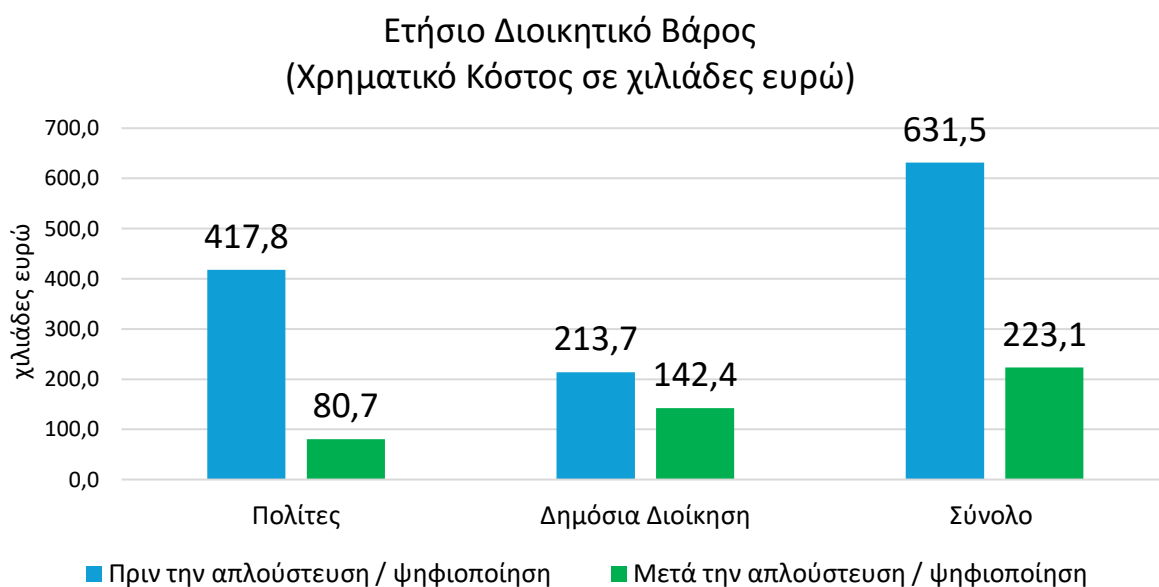
Όσον αφορά το διοικητικό βάρος, όπως αποτιμάται σε χρηματικούς όρους, προκύπτει σημαντική μείωση του κόστους διεκπεραίωσης της διαδικασίας τόσο για τους πολίτες όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση.

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

- 3,74 ευρώ για τους πολίτες, από 19,36 ευρώ στην πρότερη κατάσταση (μείωση 80,7%)
- 6,6 ευρώ για τη Δημόσια Διοίκηση, από 9,9 ευρώ στην πρότερη κατάσταση (μείωση 32,3%)
- 10,34 ευρώ συνολικό κόστος, από 29,26 ευρώ στην πρότερη κατάσταση (μείωση 64,7%)

Το συνολικό ετήσιο όφελος εκτιμάται σε περίπου 0,4 εκατ. ευρώ (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2).

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2: Ετήσιο Διοικητικό Βάρος σε χρηματικό κόστος (χιλιάδες ευρώ), πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση 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 ψηφιοποίηση της διαδικασίας: «Αποζημίωση Δαπανών Μετακίνησης Ασθενούς», 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 «Αποζημίωση Δαπανών Μετακίνησης Ασθενούς» υλοποιείται πλέον σε ψηφιακό περιβάλλον μέσω του πληροφοριακού συστήματος του ΕΟΠΥΥ, παρέχοντας στους ασφαλισμένους τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής του αιτήματος αποζημίωσης χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας στις Περιφερειακές Διευθύνσεις του φορέα (ΠΕ.ΔΙ.). Η πρόσβαση στην υπηρεσία πραγματοποιείται μέσω διαδικτυακής πύλης, με ασφαλή ταυτοποίηση του χρήστη, ενώ η υποβολή, η επεξεργασία και η παρακολούθηση της αίτησης διενεργούνται εντός του ψηφιακού περιβάλλοντος του φορέα.

Η μετάβαση σε ψηφιακή λειτουργία πραγματοποιήθηκε σταδιακά. Σε πρώτη φάση εισήχθη η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής αιτήματος και επισύναψης δικαιολογητικών σε ψηφιακή μορφή, περιορίζοντας σημαντικά την ανάγκη φυσικής παρουσίας και διακίνησης έντυπων εγγράφων. Το στάδιο αυτό λειτούργησε ως μεταβατικό βήμα, επιτρέποντας την εξοικείωση των χρηστών και των υπηρεσιών με το νέο περιβάλλον και προετοιμάζοντας την πλήρη ενσωμάτωση της διαδικασίας σε ενιαίο πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης αιτημάτων. Στη συνέχεια, ενισχύθηκε η λειτουργικότητα της πλατφόρμας με δυνατότητες ηλεκτρονικής παρακολούθησης της πορείας του αιτήματος και αυτοματοποιημένης ενημέρωσης του δικαιούχου.

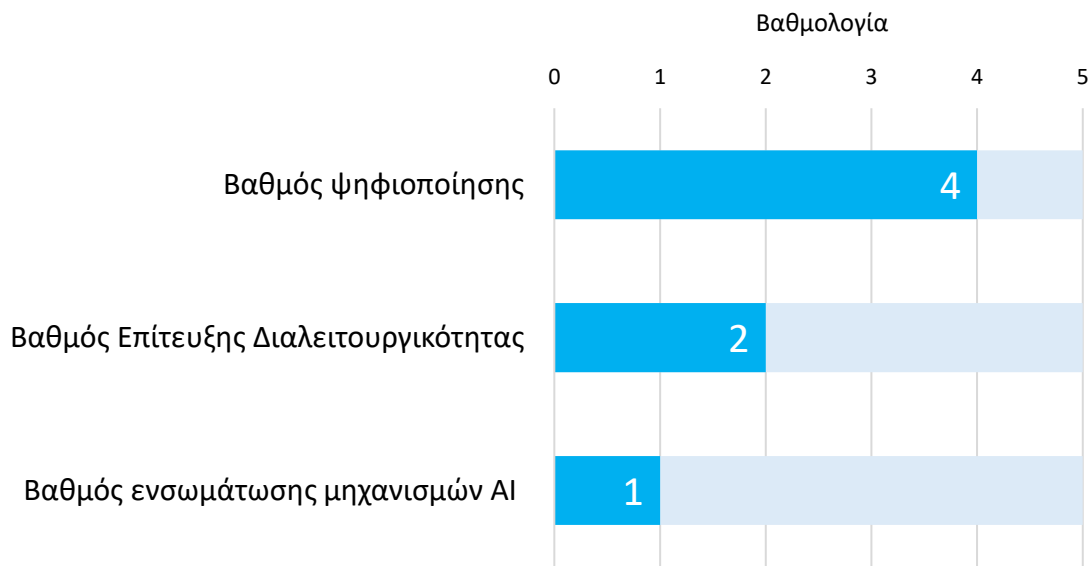
Αναφορικά με τη διαλειτουργικότητα, η διαδικασία αξιοποιεί υφιστάμενα μητρώα και πληροφοριακά συστήματα για την άντληση βασικών στοιχείων ταυτοποίησης και ασφαλιστικής ικανότητας του αιτούντος. Η αυτοματοποιημένη ανάκτηση δεδομένων περιορίζει την ανάγκη επαναλαμβανόμενης συμπλήρωσης στοιχείων και μειώνει τα σφάλματα καταχώρισης. Παράλληλα, το σύστημα υποστηρίζει την ηλεκτρονική επισύναψη των απαιτούμενων δικαιολογητικών, τα οποία ενσωματώνονται στον ψηφιακό φάκελο της υπόθεσης και ελέγχονται διοικητικά μέσω του ίδιου περιβάλλοντος, χωρίς φυσική διακίνηση εγγράφων μεταξύ υπηρεσιών.

Σε επίπεδο τεχνολογικής καινοτομίας, η διαδικασία δεν αξιοποιεί μηχανισμούς τεχνητής νοημοσύνης για την αξιολόγηση των αιτημάτων. Η επεξεργασία βασίζεται σε προκαθορισμένους κανόνες ελέγχου και σε διοικητική επαλήθευση των υποβληθέντων στοιχείων από αρμόδιο υπάλληλο. Η ψηφιακή ωριμότητα της υπηρεσίας στηρίζεται κυρίως στον βαθμό αυτοματοποίησης της υποβολής, στην ηλεκτρονική διαχείριση του φακέλου, στη διαλειτουργική άντληση δεδομένων και στην απευθείας ηλεκτρονική καταβολή της αποζημίωσης στον δηλωθέντα τραπεζικό λογαριασμό.

Λαμβάνοντας υπόψη την πλήρη ψηφιακή υποβολή του αιτήματος, την εξάλειψη της υποχρεωτικής φυσικής παρουσίας, τη διαλειτουργική αξιοποίηση μητρώων και την ηλεκτρονική παρακολούθηση της πορείας της υπόθεσης, η διαδικασία κατατάσσεται σε υψηλό στάδιο ψηφιακής ωριμότητας. Παρότι η τελική έγκριση εξακολουθεί να περιλαμβάνει διοικητικό έλεγχο και δεν υφίσταται πλήρης αυτοματοποιημένη εκκαθάριση χωρίς ανθρώπινη

παρέμβαση, το επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης, η μείωση διοικητικών βαρών και η σημαντική απεξάρτηση από φυσικά σημεία εξυπηρέτησης καταδεικνύουν ότι η υπηρεσία έχει μεταβεί ουσιαστικά από ένα έντυπο, κατακερματισμένο μοντέλο σε ένα σύγχρονο, διαλειτουργικά και οργανωτικά ώριμο ψηφιακό σύστημα παροχής υπηρεσιών υγείας.

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

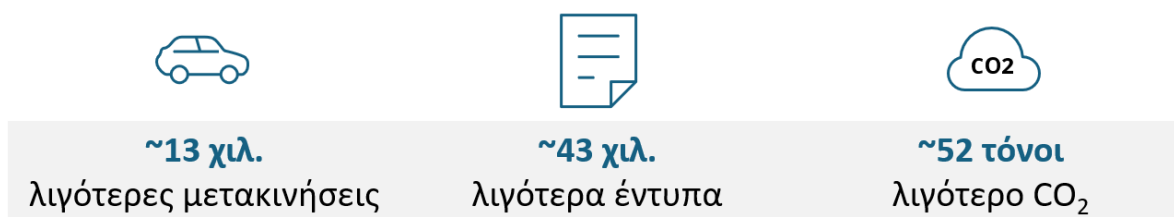


5. Οφέλη για το περιβάλλον

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.

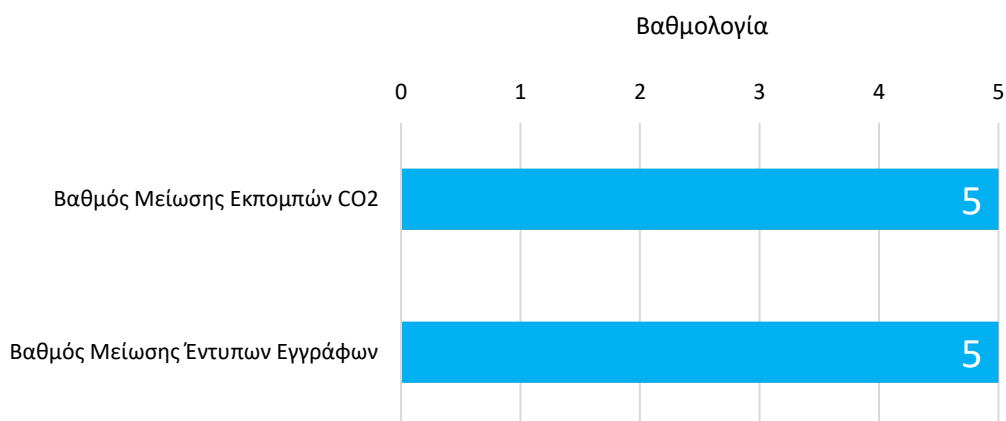
Ειδικότερα, στην πρότερη φάση της, η διαδικασία: «Αποζημίωση Δαπανών Μετακίνησης Ασθενούς», εκτιμάται ότι συνεπαγόταν περίπου 13.000 μετακινήσεις πολιτών με Ι.Χ. ετησίως, καθώς και χρήση φυσικών εγγράφων που αντιστοιχούσαν σε περίπου 43.000 φύλλα χαρτιού Α4.

Η ψηφιοποίηση της διαδικασίας ελαχιστοποίησε την ανάγκη μετακίνησης των πολιτών προς τα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης ενώ παράλληλα εξαλείφθηκε η ανάγκη εκτύπωσης και προσκόμισης φυσικών εγγράφων. Η εκτιμώμενη ετήσια μείωση εκπομπών ανέρχεται σε περίπου 52 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



Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αποζημίωση Δαπανών Μετακίνησης Ασθενούς**

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: «Αποζημίωση Δαπανών Μετακίνησης Ασθενούς», ενσωματώνει έξι (6) από τους σχετικούς μηχανισμούς υποστήριξης χρηστών⁵, καθώς παρέχονται οδηγίες χρήσης, στοιχεία επικοινωνίας, συχνές ερωτήσεις (FAQs), παράθεση χρήσιμων συνδέσμων για περαιτέρω πληροφορίες, παροχή υποδειγμάτων/παραδειγμάτων χρήσης της υπηρεσίας, καθώς και μηχανισμός παροχής ανάδρασης (feedback).

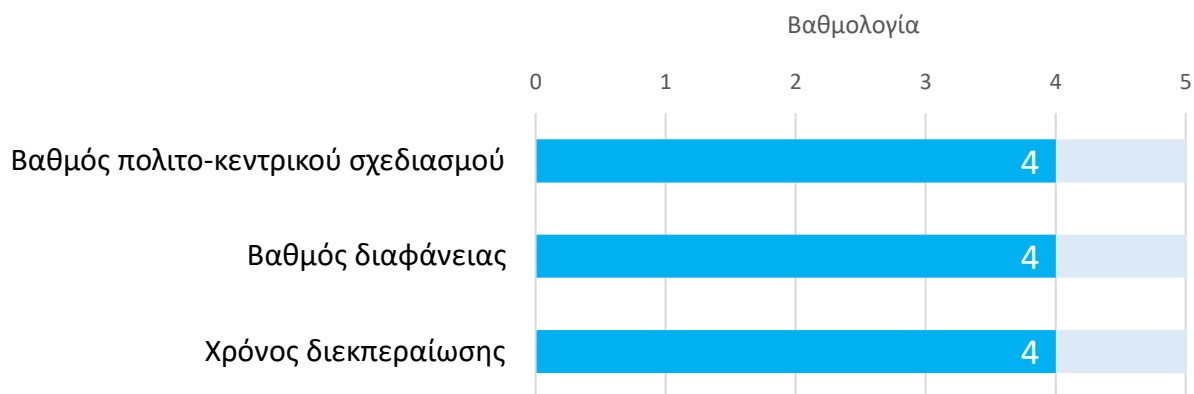
Σε σχέση με τον βαθμό διαφάνειας, η υπηρεσία ενσωματώνει τέσσερις (4) εκ των σχετικών μηχανισμών (προειδοποιητικό μήνυμα για λανθασμένη συμπλήρωση φόρμας, ενημέρωση επιτυχούς υποβολής αιτήματος, καταγραφή προόδου εξυπηρέτησης του αιτήματος και ενημερωτικό μήνυμα ολοκλήρωσης της διαδικασίας).

Τέλος, ο συνολικός χρόνος διεκπεραίωσης για την παραλαβή του αποτελέσματος από τον πολίτη (εγκριτική απόφαση) δεν μπορεί να προσδιοριστεί με ακρίβεια βάσει των στοιχείων του ΕΟΠΥΥ, καθώς παρουσιάζει σημαντική διαφοροποίηση ανά περίπτωση. Ωστόσο, μετά την ψηφιοποίηση της διαδικασίας, ο συνολικός χρόνος, ως άθροισμα των επιμέρους βημάτων, έχει μειωθεί κατά 66,1%.

Ειδικότερα, στις περιπτώσεις όπου δεν απαιτείται γνωμάτευση από το Ανώτατο Υγειονομικό Συμβούλιο, ο χρόνος διεκπεραίωσης ανέρχεται σε 41 λεπτά, έναντι 121 λεπτών στην πρότερη κατάσταση.

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

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



7. Συμπεράσματα

Καταληκτικά, είναι φανερά τα θετικά αποτελέσματα που προκύπτουν από την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας: «Αποζημίωση Δαπανών Μετακίνησης Ασθενούς», προσφέροντας πολλαπλά οφέλη για τους πολίτες, τη Δημόσια Διοίκηση, το περιβάλλον και κατ' επέκταση τη συνολική λειτουργία του κράτους.

Αναλυτικότερα:

- ✓ Επιτυγχάνεται ετήσια εξοικονόμηση περίπου 0,4 εκατ. ευρώ για πολίτες και Δημόσια Διοίκηση, λόγω εξάλειψης των μετακινήσεων και του χρόνου αναμονής για τους πολίτες, καθώς και μείωσης του χρόνου εξυπηρέτησης και ελέγχου από τη Δημόσια Διοίκηση, που αντιστοιχεί σε μείωση κόστους κατά 64,7%.
- ✓ Καταργούνται σε ετήσια βάση περίπου 22.000 περιπτώσεις φυσικής παρουσίας και αναμονής ασθενών σε σημεία εξυπηρέτησης, με ουσιαστική αποφυγή ταλαιπωρίας για τους ασθενείς και αποσυμφόρηση των διοικητικών δομών.
- ✓ Ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης για τον αιτούντα ασθενή μειώνεται σε 17 λεπτά, από 88 λεπτά προηγουμένως, μέσω της αξιοποίησης της πλατφόρμας «Φάκελος Ασφάλισης Υγείας» του ΕΟΠΥΥ.
- ✓ Ο χρόνος διεκπεραίωσης από τη Δημόσια Διοίκηση, μειώνεται σε 41 λεπτά, από 66 λεπτά προηγουμένως.
- ✓ Το διοικητικό βάρος (σε χρόνο) μειώνεται κατά 80,7% για τους πολίτες και κατά 33,3% για τη Δημόσια Διοίκηση.
- ✓ Η κατανάλωση έντυπου υλικού μηδενίζεται, με ετήσια εξοικονόμηση περίπου 43.000 φύλλων χαρτιού (μείωση 100%).
- ✓ Η περιβαλλοντική επίπτωση είναι επίσης σημαντική, καθώς η μείωση περίπου 13.000 μετακινήσεων με Ι.Χ. και η εξάλειψη χρήσης χαρτιού οδηγούν σε εκτιμώμενη μείωση 52 τόνων εκπομπών CO₂ ετησίως.
- ✓ Συνολικά, η διαδικασία χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό πολιτοκεντρικού σχεδιασμού και διαφάνειας. Παρότι η τελική έγκριση εξακολουθεί να περιλαμβάνει διοικητικό έλεγχο, το επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης, η μείωση διοικητικών βαρών και η απεξάρτηση από φυσικά σημεία εξυπηρέτησης καταδεικνύουν τη μετάβαση σε ένα σύγχρονο, ώριμο και διαλειτουργικό ψηφιακό σύστημα υπηρεσιών υγείας.

8. Παράρτημα I: Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας

Πριν την απλούστευση/ ψηφιοποίηση:

Βήμα	Περιγραφή
1. Μετάβαση του ενδιαφερομένου στην αρμόδια Περιφερειακή Διεύθυνση (ΠΕ.ΔΙ.)	Ο ενδιαφερόμενος ή Εξουσιοδοτημένος Εκπρόσωπος μεταβαίνει στην αρμόδια ΠΕ.ΔΙ. για την υποβολή του αιτήματος αποζημίωσης.
2 Αναμονή για εξυπηρέτηση στην ΠΕ.ΔΙ., με εκτιμώμενο χρόνο αναμονής	Ο ενδιαφερόμενος ή Εξουσιοδοτημένος Εκπρόσωπος αναμένει τη σειρά εξυπηρέτησής του στην αρμόδια ΠΕ.ΔΙ..
3. Συμπλήρωση της σχετικής αίτησης από τον ενδιαφερόμενο	Ο ενδιαφερόμενος ή Εξουσιοδοτημένος Εκπρόσωπος συμπληρώνει την προβλεπόμενη αίτηση, καταχωρούνται τα απαιτούμενα προσωπικά και οικονομικά στοιχεία, καθώς και τα στοιχεία της μετακίνησης. Η ορθή και πλήρης συμπλήρωση της αίτησης αποτελεί προϋπόθεση για την περαιτέρω επεξεργασία του αιτήματος.
4.Διενέργεια ταυτοποίησης πολίτη	Η αρμόδια υπηρεσία προβαίνει σε έλεγχο ταυτοπροσωπίας του αιτούντος μέσω επίδειξης επίσημου εγγράφου ταυτοποίησης.
5. Κατάθεση αιτήματος	Ο ενδιαφερόμενος ή Εξουσιοδοτημένος Εκπρόσωπος υποβάλλει επισήμως την αίτηση και τα συνοδευτικά δικαιολογητικά στην αρμόδια υπηρεσία, ολοκληρώνοντας το στάδιο υποβολής.
6. Πρωτοκόλληση του αιτήματος και χορήγηση αριθμού πρωτοκόλλου	Το υποβληθέν αίτημα καταχωρίζεται στο σύστημα πρωτοκόλλου της υπηρεσίας και λαμβάνει μοναδικό αριθμό πρωτοκόλλου.
7. Χρέωση του αιτήματος σε αρμόδιο υπάλληλο	Το πρωτοκολλημένο αίτημα ανατίθεται σε αρμόδιο υπάλληλο της υπηρεσίας για έλεγχο και περαιτέρω επεξεργασία.
8. Έλεγχος και επεξεργασία του αιτήματος από τον αρμόδιο υπάλληλο	Ο αρμόδιος υπάλληλος εξετάζει την πληρότητα και τη νομιμότητα των υποβληθέντων στοιχείων και δικαιολογητικών.
8.α. Σε περιπτώσεις αεροπορικής μετακίνησης, τα αιτήματα αποστέλλονται από την ΠΕ.ΔΙ. στο ΑΥΣ προς εξέταση, εκδίδεται σχετική απόφαση και επιστρέφεται στην ΠΕ.ΔΙ.	Όταν το αίτημα αφορά αεροπορική μετακίνηση, διαβιβάζεται από την αρμόδια ΠΕ.ΔΙ. στο Ανώτατο Υγειονομικό Συμβούλιο (ΑΥΣ) για έγκριση ή μη της ιατρικής αναγκαιότητας. Μετά την αξιολόγηση εκδίδεται σχετική απόφαση, η οποία αποστέλλεται εκ νέου στην ΠΕ.ΔΙ. για τη συνέχιση της διοικητικής διαδικασίας.
9. Καταχώρηση στοιχείων αιτήματος στο ΟΠΣ του ΕΟΠΥΥ	Τα στοιχεία του αιτήματος και τα σχετικά δικαιολογητικά καταχωρίζονται στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ) του ΕΟΠΥΥ.
10. Έκδοση εγκριτικής/μερικής απόφασης	Μετά από εγκριτική απόφαση του ΕΟΠΥΥ κατατίθεται το ποσό της αποζημίωσης στον τραπεζικό λογαριασμό που δηλώθηκε από τον αιτούντα.

Μετά την απλούστευση/ ψηφιοποίηση

Βήμα	Περιγραφή
1. Είσοδος του πολίτη στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΟΠΥΥ - Ταυτοποίηση πολίτη	Ο πολίτης εισέρχεται στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΟΠΥΥ και τακτοποιείται με τη χρήση ασφαλών ψηφιακών διαπιστευτηρίων. Η επιτυχής ταυτοποίηση διασφαλίζει την πρόσβαση στις διαθέσιμες υπηρεσίες και τη σύνδεση του αιτήματος με τα προσωπικά του στοιχεία.
2. Καταχώριση στοιχείων πολίτη και ανάρτηση δικαιολογητικών στην πλατφόρμα	Καταχωρίζονται τα στοιχεία του πολίτη, σκανάρονται τα δικαιολογητικά και αναρτώνται στην πλατφόρμα.
3. Οριστικοποίηση και παράδοση αρ. πρωτοκόλλου αιτήματος στον αιτούντα	Μετά την ολοκλήρωση της υποβολής, το αίτημα οριστικοποιείται στο πληροφοριακό σύστημα και λαμβάνει μοναδικό αριθμό πρωτοκόλλου. Ο αριθμός αυτός γνωστοποιείται στον αιτούντα και αποτελεί το αποδεικτικό υποβολής και σημείο αναφοράς για την παρακολούθηση της πορείας της υπόθεσης.
4. Χρέωση του αιτήματος σε αρμόδιο υπάλληλο	Το υποβληθέν αίτημα ανατίθεται σε αρμόδιο υπάλληλο για διοικητικό έλεγχο και επεξεργασία. Η χρέωση σηματοδοτεί την έναρξη της εσωτερικής διαχείρισης της υπόθεσης.
5. Έλεγχος και επεξεργασία του αιτήματος από τον αρμόδιο υπάλληλο	Ο αρμόδιος υπάλληλος προβαίνει σε έλεγχο πληρότητας και νομιμότητας των υποβληθέντων στοιχείων και δικαιολογητικών.
5.α. Σε περιπτώσεις αεροπορικής μετακίνησης, τα αιτήματα αποστέλλονται από την ΠΕ.ΔΙ. στο ΑΥΣ προς εξέταση και εκδίδεται σχετική απόφαση και επιστρέφεται στην ΠΕ.ΔΙ.	Σε περιπτώσεις όπου η αποζημίωση αφορά αεροπορική μετακίνηση, το αίτημα διαβιβάζεται από την αρμόδια ΠΕ.ΔΙ. στο Ανώτατο Υγειονομικό Συμβούλιο (ΑΥΣ) για εξέταση. Μετά την αξιολόγηση εκδίδεται σχετική απόφαση, η οποία επιστρέφεται στην ΠΕ.ΔΙ. προκειμένου να συνεχιστεί η διαδικασία εκκαθάρισης.
6. Καταχώριση στοιχείων αιτήματος στο ΟΠΣ του ΕΟΠΥΥ	Τα στοιχεία του αιτήματος και τα συναφή δικαιολογητικά καταχωρίζονται στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ) του ΕΟΠΥΥ. Η καταχώριση αυτή επιτρέπει την ηλεκτρονική παρακολούθηση, τον διοικητικό έλεγχο και την περαιτέρω επεξεργασία της υπόθεσης.
7. Έκδοση εγκριτικής/μερικής απόφασης	Μετά από εγκριτική απόφαση του ΕΟΠΥΥ κατατίθεται το ποσό της αποζημίωσης στον τραπεζικό λογαριασμό που δηλώθηκε από τον αιτούντα.

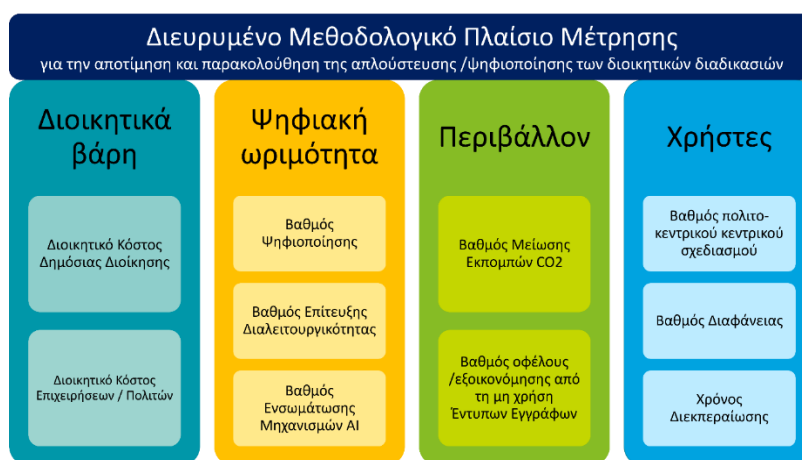
9. Παράρτημα II: Μεθοδολογικό πλαίσιο

Βασικές έννοιες και ορισμοί

Το μεθοδολογικό πλαίσιο μέτρησης για την αποτίμηση και παρακολούθηση της απλούστευσης /ψηφιοποίησης των διοικητικών διαδικασιών στην Ελλάδα περιλαμβάνει τέσσερις (4) 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] Χ [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:

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

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αποζημίωση Δαπανών Μετακίνησης Ασθενούς**

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.

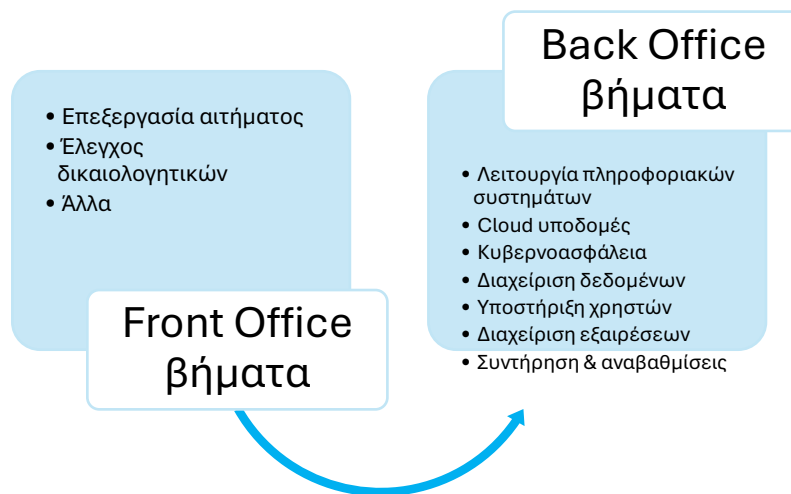
Περίπτωση πλήρως ψηφιοποιημένων διαδικασιών

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 τις αρμόδιες υπηρεσίες του Εθνικού Οργανισμού Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΥΥ), 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 2021.

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 του ΕΟΠΥΥ, το 2025, όπου η διαδικασία λειτουργεί πλήρως ψηφιακά και αυτοματοποιημένα, υποβλήθηκαν συνολικά 21.581 αιτήσεις για αποζημίωση δαπανών μετακίνησης ασθενών.

Χρόνοι διεκπεραίωσης

Μετά από συνεντεύξεις με αρμόδια στελέχη του ΕΟΠΥΥ, καταγράφηκαν εκτιμήσεις για τους χρόνους διεκπεραίωσης της διαδικασίας, 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. Μετάβαση του ενδιαφερομένου στην αρμόδια Περιφερειακή Διεύθυνση (ΠΕ.ΔΙ.)	50	50	-
2. Αναμονή για εξυπηρέτηση	25	25	-
3. Συμπλήρωση της σχετικής αίτησης από τον ενδιαφερόμενο	5	5	5
4. Διενέργεια ταυτοπροσωπίας πολίτη	3	3	3
5. Κατάθεση αιτήματος	5	5	5
6. Πρωτοκόλληση του αιτήματος και χορήγηση αριθμού πρωτοκόλλου	3	-	3
7. Χρέωση του αιτήματος σε αρμόδιο υπάλληλο	1	-	1

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αποζημίωση Δαπανών Μετακίνησης Ασθενούς**

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
8. Έλεγχος και επεξεργασία του αιτήματος από τον αρμόδιο υπάλληλο	23	-	23
a. Σε περιπτώσεις αεροπορικής μετακίνησης, τα αιτήματα αποστέλλονται από την ΠΕ.ΔΙ. στο ΑΥΣ προς εξέταση και εκδίδεται σχετική απόφαση και επιστρέφεται στην ΠΕ.ΔΙ.	20		20
9. Καταχώρηση στοιχείων αιτήματος στο ΟΠΣ του ΕΟΠΥΥ	3	-	3
10. Έκδοση εγκριτικής/μερικής απόφασης	3	-	3
Συνολικός Χρόνος	141	88	66

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	1	1	-
2. Καταχώριση στοιχείων πολίτη και ανάρτηση δικαιολογητικών στην πλατφόρμα	15	15	-
3. Οριστικοποίηση και παράδοση αρ. πρωτοκόλλου αιτήματος στον αιτούντα	0,5	0,5	-
4. Χρέωση του αιτήματος σε αρμόδιο υπάλληλο	0,5	0,5	-
5. Έλεγχος και επεξεργασία του αιτήματος από τον αρμόδιο υπάλληλο	18	-	18
6. Σε περιπτώσεις αεροπορικής μετακίνησης, τα αιτήματα αποστέλλονται από την ΠΕ.ΔΙ. στο ΑΥΣ προς εξέταση και εκδίδεται σχετική απόφαση και επιστρέφεται στην ΠΕ.ΔΙ.	20	-	20
7. Καταχώρηση στοιχείων αιτήματος στο ΟΠΣ του ΕΟΠΥΥ	3	-	3
8. Έκδοση εγκριτικής/μερικής απόφασης	3	-	3
Συνολικός Χρόνος	61	17	44

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αποζημίωση Δαπανών Μετακίνησης Ασθενούς**

Για τους πολίτες οι χρόνοι υπολογίστηκαν ως ακολούθως:

- Ο μέσος χρόνος μετάβασης σε και από τις αρμόδιες Περιφερικές Διευθύνσεις (ΠΕ.ΔΙ) για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας Αποζημίωσης Δαπανών Μετακίνησης Ασθενούς, υπολογίστηκε βάσει του χρόνου που δόθηκε από την υπηρεσία κατά την συμπλήρωση ερωτηματολογίου.
- Οι (μέσοι) χρόνοι που απαιτούνται για τη χειρόγραφη συμπλήρωση των αιτήσεων από τους αιτούντες, καθώς και για την εξυπηρέτησή τους στα επιμέρους στάδια της διαδικασίας, προέκυψαν από στοιχεία του ΕΟΠΥΥ κατά τη συμπλήρωση του σχετικού ερωτηματολογίου. Επισημαίνεται ότι, στις περιπτώσεις όπου οι αιτούντες παραμένουν στην υπηρεσία έως την ολοκλήρωση των ενεργειών της Δημόσιας Διοίκησης για την παραλαβή του αποτελέσματος, ο χρόνος αναμονής συνυπολογίζεται στον συνολικό χρόνο των πολιτών.
- Οι (μέσοι) χρόνοι των πολιτών στα επιμέρους βήματα της ψηφιακής διαδικασίας δόθηκαν από τον ΕΟΠΥΥ 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 Eurostat⁶ 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.

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

- 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:

- Θεωρήθηκε ότι σημαντικό ποσοστό των μετακινήσεων των πολιτών προς τα σημεία εξυπηρέτησης [Περιφερειακές Διευθύνσεις ΕΟΠΥΥ (ΠΕ.ΔΙ.)] πραγματοποιούνταν με ιδιωτικής χρήσης αυτοκίνητο. Σύμφωνα με σχετική επιστημονική μελέτη που αφορά τα μητροπολιτικά κέντρα της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης, το ποσοστό μετακινήσεων που πραγματοποιούνται με αυτοκίνητο εκτιμάται σε περίπου ~60%⁷. Το ποσοστό αυτό θεωρήθηκε αντιπροσωπευτικό, δεδομένου ότι η πλειονότητα των ΠΕ.ΔΙ. εξυπηρετεί πολίτες αστικών και περιαστικών περιοχών.
- Ως προς τα χαρακτηριστικά του στόλου οχημάτων, ελήφθη υπόψη η μέση ηλικία των κυκλοφορούντων αυτοκινήτων στην Ελλάδα, η οποία εκτιμάται σε περίπου 17 έτη. Η παραδοχή αυτή βασίζεται σε στοιχεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης Κατασκευαστών Αυτοκινήτων (ACEA)⁸, καθώς και σε σχετικές δημοσιεύσεις που καταδεικνύουν ότι ο ελληνικός στόλος συγκαταλέγεται στους γηραιότερους στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Η ηλικία αυτή αντιστοιχεί, κατά προσέγγιση, σε οχήματα τεχνολογίας του έτους 2008.
- Με βάση τη μέση ηλικία του στόλου, χρησιμοποιήθηκε ο αντίστοιχος συντελεστής εκπομπών CO₂ ανά χιλιόμετρο. Σύμφωνα με στοιχεία της Eurostat⁹, για οχήματα της συγκεκριμένης τεχνολογικής γενιάς, οι μέσες εκπομπές ανέρχονται σε περίπου 160,8 γραμμάρια CO₂ ανά χιλιόμετρο (gr CO₂/km). Ο συντελεστής αυτός χρησιμοποιήθηκε για τον υπολογισμό των εκπομπών που αποφεύγονται λόγω της εξάλειψης των φυσικών μετακινήσεων των πολιτών προς τα ΚΕΠ.
- Παράλληλα, για την αποτίμηση της περιβαλλοντικής επίπτωσης από τη μείωση της χρήσης έντυπων εγγράφων, υιοθετήθηκε συντελεστής εκπομπών CO₂ ανά φύλλο χαρτιού A4. Σύμφωνα με μελέτες¹⁰ 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).

7| Eurostat: [Travel distance per person per day by main travel mode for urban mobility on all days](#)

8| Ευρωπαϊκή Ένωση Κατασκευαστών Αυτοκινήτων (ACEA) Average age of the EU vehicle fleet, by country <https://www.acea.auto/figure/average-age-of-eu-vehicle-fleet-by-country/>

9| Eurostat: [Monitoring of CO2 emissions from passenger cars Regulation](#)

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

- Για την εκτίμηση του χρόνου μετακίνησης και τη διασταύρωση της εύλογης διάρκειας μετάβασης των πολιτών προς τις Περιφερειακές Διευθύνσεις (ΠΕ.ΔΙ.) ΕΟΠΥΥ, χρησιμοποιήθηκαν στοιχεία για τη μέση ταχύτητα κυκλοφορίας οχημάτων στα δύο μεγαλύτερα αστικά κέντρα της χώρας. Σύμφωνα με τον δείκτη κυκλοφορίας TomTom Traffic Index (έτος 2024)¹¹, η μέση ταχύτητα οχημάτων εκτιμάται σε περίπου 20 χλμ./ώρα για την Αθήνα και 26 χλμ./ώρα για τη Θεσσαλονίκη.
- Στους υπολογισμούς, η ταχύτητα που χρησιμοποιήθηκε είναι 30χλμ./ώρα λαμβάνοντας υπόψη τις μεγαλύτερες αποστάσεις/ταχύτητες στην επαρχία. Τα στοιχεία αυτά χρησιμοποιήθηκαν επικουρικά για την τεκμηρίωση των παραδοχών που αφορούν στους χρόνους μετακίνησης.

11 | TomTom Traffic Index <https://www.tomtom.com/traffic-index//ranking/?country=GR>

