



## Μέτρηση Μείωσης των Διοικητικών Βαρών από την Ψηφιοποίηση της Εξουσιοδότησης

ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2022

# Μέτρηση Μείωσης Διοικητικών Βαρών από την Ψηφιοποίηση Εξουσιοδότησης

## ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ

Στο πλαίσιο των δράσεων του Παρατηρητηρίου για τη Γραφειοκρατία, διενεργήθηκε από το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης, ως φορέα τεκμηρίωσης για τις δημόσιες πολιτικές του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, η **Μέτρηση Μείωσης Διοικητικών Βαρών από την Ψηφιοποίηση Εξουσιοδότησης**. Η συγκεκριμένη μελέτη ολοκληρώθηκε τον Αύγουστο του 2022.

Παρακάτω αναφέρονται κάποια γενικά στοιχεία της μέτρησης, καθώς και η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για την προσέγγιση της μέτρησης.



## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

### ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ

Σύμφωνα με τη διαδικασία για την εξουσιοδότηση η οποία ίσχυε πριν την απλούστευση, ο πολίτης ή ο εκπρόσωπος της επιχείρησης έπρεπε να μεταβεί σε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) ή σε αστυνομικό τμήμα, με την ταυτότητά του ή ή άλλο έγγραφο πιστοποίησης, για να προχωρήσει σε εξουσιοδότηση. Τα βήματα της διαδικασίας ήταν:

Βήμα	Περιγραφή
1. Μετάβαση	Ο πολίτης / εκπρόσωπος της επιχείρησης μεταβαίνει στο ΚΕΠ / αστυνομικό τμήμα για την εξουσιοδότηση
2. Αναμονή για εξυπηρέτηση	Ο αιτών αναμένει τη σειρά του για να κάνει την αίτηση στα ΚΕΠ / αστυνομικό τμήμα για την εξουσιοδότηση.
3. Συμπλήρωση και	Ο αιτών συμπληρώνει και παραδίδει την εξουσιοδότηση στο στέλεχος

Βήμα	Περιγραφή
υποβολή αίτησης	της δημόσιας διοίκησης.
<b>4. Έλεγχος έγγραφου</b>	Η διοικητική αρχή παραλαμβάνει το κείμενο εξουσιοδότησης, το οποίο έχει συντάξει το άμεσα ενδιαφερόμενο πρόσωπο, ως εξουσιοδοτών και ελέγχει τα στοιχεία ταυτότητας αυτού, όπως επιδεικνύονται απαραίτητως στο πρωτότυπο.
<b>4. Υπογραφή του κειμένου της εξουσιοδότησης και βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής</b>	Το άμεσα ενδιαφερόμενο πρόσωπο που αποτελεί τον εξουσιοδοτούμενο, υπογράφει το κείμενο εξουσιοδότησης που ο ίδιος έχει συντάξει, ενώπιον του αρμόδιου υπαλλήλου, ο οποίος ακολούθως επιθέτει σε αυτό την πράξη της βεβαίωσης του γνησίου της υπογραφής, κατά το άρθρο 11 του ν. 2690/99, συμπληρώνοντας χειρόγραφα τα στοιχεία ταυτοποίησης και υπογράφοντας και σφραγίζοντας το έγγραφο.
<b>5. Ολοκλήρωση διαδικασίας</b>	Ολοκλήρωση της διαδικασίας – παράδοση του εγγράφου.

Σημειώνεται ότι η εκτίμηση μέσης συνολικής διάρκειας για την έκδοση του εγγράφου βάσει υπολογισμών και συνεντεύξεων είναι μεγαλύτερος των 50 - 59 λεπτών για τον πολίτη – επιχείρηση.

### **ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ**

Με τη διαδικασία που ισχύει από τον Μάρτιο 2020 και έπειτα, η Εξουσιοδότηση μπορεί να γίνει και μέσω του gov.gr, εκτός από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Για την εξουσιοδότηση ψηφιακά, ο πολίτης ή ο εκπρόσωπος της επιχείρησης θα πρέπει να είναι πιστοποιημένος χρήστης, δηλαδή να είναι κάτοχος κωδικών, είτε (α) Taxisnet, είτε (β) web banking σε ένα από τα διαθέσιμα τραπεζικά ιδρύματα. Επίσης, ο χρήστης θα πρέπει να έχει πιστοποιήσει τον αριθμό του κινητού του τηλεφώνου, είτε (α) στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας - ΕΜΕπ (αν χρησιμοποιεί τους κωδικούς taxisnet), είτε (β) στο τραπεζικό ίδρυμα που έχει κωδικούς web banking.

Συγκεκριμένα τα βήματα για την Εξουσιοδότηση στο gov.gr έχουν ως εξής:

Βήμα	Περιγραφή
<b>1. Είσοδος στην υπηρεσία</b>	Στη σελίδα της υπηρεσίας ο χρήστης επιλέγει "Είσοδος στην υπηρεσία"
<b>2. Επιλογή προτύπου εγγράφου</b>	Στη σελίδα επιλογής προτύπου θα πρέπει να επιλεγεί η Εξουσιοδότηση
<b>3. Σύνδεση χρήστη</b>	Ο χρήστης επιλέγει "Σύνδεση" για να μεταφερθεί στη σελίδα επιλογής του φορέα. Εκεί επιλέγει τον φορέα στον οποίο έχει λογαριασμό, προκειμένου να αυθεντικοποιηθεί. Επιλέγει είτε την ΓΓΠΣΔ για ταυτοποίηση με κωδικούς Taxisnet, είτε την τράπεζα στην οποία έχει λογαριασμό web banking.
<b>4. Αυθεντικοποίηση με κωδικούς</b>	Ο χρήστης εισάγει τους προσωπικούς κωδικούς Taxisnet ή web banking για να ταυτοποιηθεί και συνδεθεί.

Βήμα	Περιγραφή
<b>Taxisnet ή web banking</b>	
<b>5. Πιστοποίηση αριθμού κινητού τηλεφώνου</b>	Ο χρήστης εισάγει τον αριθμό του πιστοποιημένου κινητού τηλεφώνου του.
<b>6. Επιβεβαίωση ορθότητας προσωπικών στοιχείων</b>	Ο χρήστης καλείται να επιβεβαιώσει την ορθότητα των ανακτηθέντων προσωπικών στοιχείων του (Όνομα, Επώνυμο, ΑΦΜ, κινητό τηλέφωνο, ημερομηνία γέννησης).
<b>7. Καταχώρηση στοιχείων εξουσιοδοτούντος</b>	Ο χρήστης (εξουσιοδοτών) συμπληρώνει τα βασικά πεδία της εξουσιοδότησης, και συγκεκριμένα προσωπικά στοιχεία, στοιχεία διεύθυνσης κατοικίας και στοιχεία επικοινωνίας.
<b>8. Συμπλήρωση πεδίων εξουσιοδότησης</b>	Ο χρήστης εισάγει το κείμενο της εξουσιοδότησης και τα στοιχεία του εξουσιοδοτούμενου (προσωπικά, διεύθυνσης κατοικίας και επικοινωνίας).
<b>9. Προεπισκόπηση εξουσιοδότησης</b>	Εμφανίζονται στο χρήστη όλα τα πεδία της εξουσιοδότησης και συγκεκριμένα τα στοιχεία του εξουσιοδοτούμενου, το κείμενο της εξουσιοδότησης και τα στοιχεία του εξουσιοδοτούμενου. Εφόσον διαπιστώσει την ορθότητα των στοιχείων αυτών, επιλέγει "Έκδοση" για να εκδοθεί ηλεκτρονικά
<b>10. Εισαγωγή κωδικού επιβεβαίωσης</b>	Ο χρήστης λαμβάνει στο πιστοποιημένο κινητό του τηλέφωνο μήνυμα (sms) με εξαψήφιο κωδικό επιβεβαίωσης. Τον εισάγει στο πεδίο "Κωδικός Επιβεβαίωσης" και πατά "Επιβεβαίωση". Αν δεν λάβει τον κωδικό επιβεβαίωσης πατά "Δεν έλαβα κωδικό" για να του αποσταλεί νέος
<b>11. Έκδοση εξουσιοδότησης και αποθήκευση στην θυρίδα του πολίτη (χρήστη).</b>	<p>Το έγγραφο της εξουσιοδότησης δημιουργείται και αποθηκεύεται στην θυρίδα του πολίτη (χρήστη).</p> <p>Ο πολίτης (χρήστης) έχει τις ακόλουθες επιλογές για την εξουσιοδότηση που δημιούργησε: (α) μπορεί να αποθηκεύσει την εξουσιοδότηση σε μορφή pdf στον υπολογιστή του (κουμπί "Αποθήκευση"), (β) να την λάβει στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του (κουμπί "Αποστολή e-mail"), (γ) να στείλει sms με τον υπερσύνδεσμο προς την εξουσιοδότηση στο κινητό του (κουμπί "Αποστολή SMS"), (δ) να κοινοποιήσει το έγγραφο στη θυρίδα άλλου πολίτη (κουμπί "Κοινοποίηση") εισάγοντας το όνομα, το επώνυμο και τον ΑΦΜ του παραλήπτη, (ε) να ανακαλέσει το έγγραφο και να ακυρωθεί η ισχύς του (κουμπί "Ανάκληση").</p>

Τα αποτελέσματα της απλούστευσης της διαδικασίας, σε επίπεδο συνολικής διάρκειας για την έκδοση της Εξουσιοδότησης σε ψηφιακό περιβάλλον, αποτυπώνονται στον πίνακα που ακολουθεί και αφορούν σε σημαντική εξοικονόμηση χρόνου:

Περιγραφή	Πριν την απλούστευση	Μετά την απλούστευση
-----------	----------------------	----------------------

Περιγραφή	Πριν την απλούστευση	Μετά την απλούστευση
Μέσος χρόνος ολοκλήρωσης διαδικασίας για πολίτες	50 λεπτά	4-10 λεπτά
Μέσος χρόνος ολοκλήρωσης διαδικασίας για επιχειρήσεις	59 λεπτά	4-10 λεπτά

Περιγραφή	Πριν την απλούστευση	Μετά την απλούστευση
Αριθμός βημάτων διαδικασίας συνολικά	5	5
Αριθμός βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον	-	11

## ΜΕΤΡΗΣΗ

### ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ - ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ - ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ

Για τον σκοπό της μέτρησης δημιουργήθηκαν 2 ερωτηματολόγια (για ιδιώτες και επιχειρήσεις). Οι έρευνες διεξήχθησαν ηλεκτρονικά α) σε πολίτες, διασφαλίζοντας μεγάλο δείγμα 1000 ατόμων και β) σε επιχειρήσεις, διασφαλίζοντας την κάλυψη μικρών, ΜμΕ και μεγάλων επιχειρήσεων, για το χρονικό διάστημα Μάιο 2022 – Ιούλιο 2022.

Η εκτίμηση της μείωσης των διοικητικών βαρών προήλθε από την μέτρηση ποσοτικών δεδομένων τόσο από την πλατφόρμα του gov.gr μέσω της ποσοτικοποίησης των παραγόμενων εξουσιοδοτήσεων για συγκεκριμένη χρονική περίοδο ενός έτους, καθώς και βάσει ερωτηματολογίων και συνεντεύξεων των εμπλεκόμενων ομάδων (ιδιώτες, μεγάλες επιχειρήσεις, ΜμΕ και μικρές επιχειρήσεις).

Τα αποτελέσματα έρευνας συνοπτικά, περιλαμβάνουν:



#### Μέσος χρόνος μετάβασης

Από τη διαδικασία των ερωτηματολογίων προέκυψε ότι ο χρόνος μετάβασης στα ΚΕΠ είναι περίπου 25 λεπτά



#### Χρόνος αναμονής

Ο χρόνος αναμονής στο ΚΕΠ είναι περίπου 12 λεπτά



#### Μέσος χρόνος συμπλήρωσης και παράδοσης μιας αίτησης

Ο μέσος χρόνος συμπλήρωσης και παράδοσης μιας αίτησης είναι περίπου 13 λεπτά



#### Εξουσιοδοτήσεις ετησίως

1,2 εκ. εξουσιοδοτήσεις το 2021

### ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ – ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Οι βασικές παραδοχές που έγιναν για τον υπολογισμό του τυπικού κόστους είναι οι ακόλουθες:

- Για την αξιολόγηση του κόστους του ανθρωποχρόνου οι μισθοί βασίζονται σε στοιχεία της Eurostat

- Οι αναγωγές των αποτελεσμάτων της έρευνας έχουν γίνει βάσει του πραγματικού αριθμού πολιτών και επιχειρήσεων στην επικράτεια
- Ο υπολογισμός του συνολικού αριθμού των επιχειρήσεων στην Ελλάδα ανά μέγεθος επιχείρησης έχει βασιστεί σε στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ
- Στον χρόνο μετάβασης υπολογίζεται η μετάβαση προς και η επιστροφή από το ΚΕΠ
- Το κόστος απασχόλησης βασίζεται στον ετήσιο μικτό μισθό συν τις εργοδοτικές εισφορές
- Ο μισθός θεωρείται ότι αφορά σε 22 εργάσιμες ημέρες ανά μήνα.

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

### ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΒΑΡΟΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ (ΠΟΛΙΤΕΣ):

€ 1.147.661 ανά έτος (ή 105.574 ώρες/έτος)  
Κόστος μετακινήσεων πολιτών προς και από τα ΚΕΠ

€ 1.145.396 ανά έτος (105.336 ώρες/έτος)  
Κόστος αναμονής σε ουρές και εξυπηρέτησης πολιτών

€ 271.292 ανά έτος (ή 30.455 ώρες/έτος)  
Κόστος απασχόλησης στελεχών ΚΕΠ

### ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΒΑΡΟΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ (ΠΟΛΙΤΕΣ):

€ 0 ανά έτος (ή 0 ώρες/έτος)  
Κόστος μετακινήσεων πολιτών προς και από τα ΚΕΠ

€ 226.453 ανά έτος (ή 20.832 ώρες/έτος)  
Κόστος αναμονής σε ουρές και εξυπηρέτησης πολιτών

€ 0 ανά έτος (ή 0 ώρες/έτος)  
Κόστος απασχόλησης στελεχών ΚΕΠ

### ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΒΑΡΟΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ (ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ):

€ 16.737.278 ανά έτος (ή 521.879 ώρες/έτος)  
Κόστος μετακινήσεων εκπροσώπων επιχειρήσεων προς και από τα ΚΕΠ

€ 13.322.341 ανά έτος (415.399 ώρες/έτος)  
Κόστος αναμονής σε ουρές και εξυπηρέτησης εκπροσώπων επιχειρήσεων

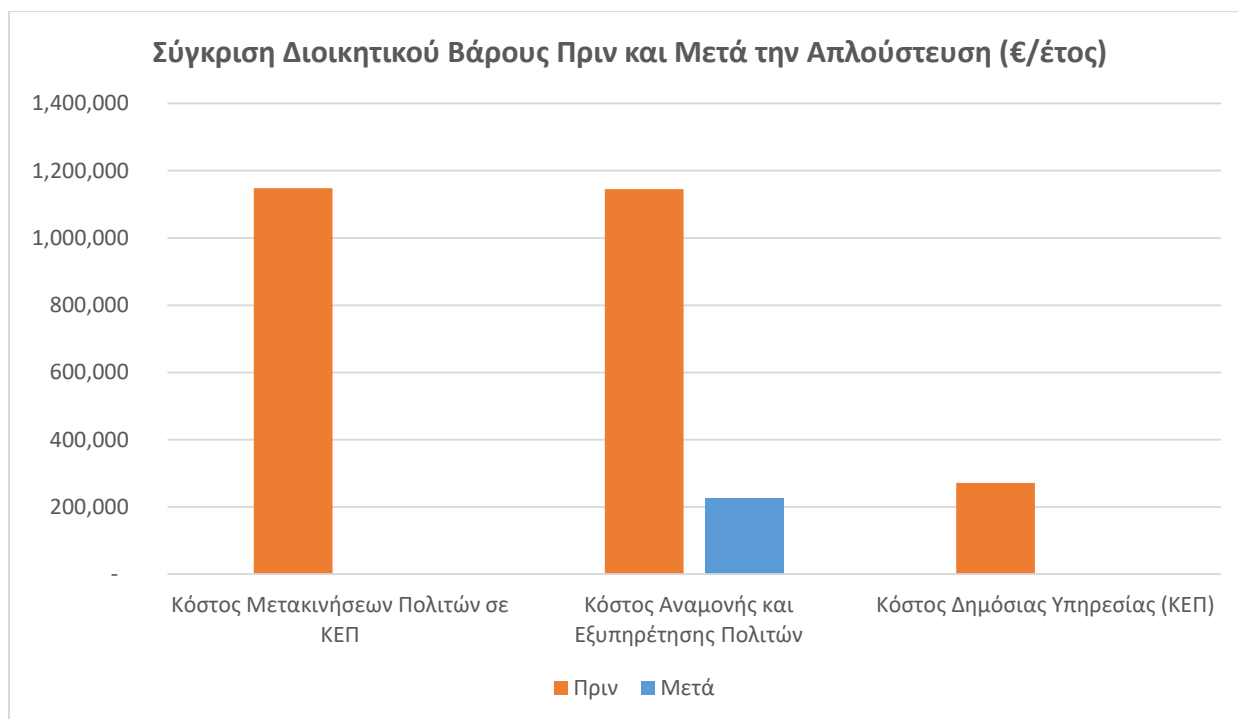
€ 1.022.327 ανά έτος (ή 114.768 ώρες/έτος)  
Κόστος απασχόλησης στελεχών ΚΕΠ

## **ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΒΑΡΟΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ (ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ):**

**€ 0 ανά έτος (ή 0 ώρες/έτος)**  
Κόστος μετακινήσεων εκπροσώπων επιχειρήσεων  
προς και από τα ΚΕΠ

**€ 2.510.633 ανά έτος (ή 79.700 ώρες/έτος)**  
Κόστος αναμονής σε ουρές και εξυπηρέτησης  
εκπροσώπων επιχειρήσεων

**€ 0 ανά έτος (ή 0 ώρες/έτος)**  
Κόστος απασχόλησης στελεχών ΚΕΠ



Επιπρόσθετα, είναι σημαντική η εξοικονόμηση που επιτυγχάνεται σε κόστος ή σε ανθρωποημέρες, καθώς και ο αριθμός των ουρών που γλύτωσαν οι πολίτες και οι εκπρόσωποι των επιχειρήσεων, όπως αποτυπώνεται στην παρακάτω εικόνα:



## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα κυριότερα συμπεράσματα από την απλούστευση της εν λόγω διαδικασίας για τους πολίτες και τη δημόσια διοίκηση παρουσιάζονται στην εικόνα παρακάτω:

 **~€ 2,1 εκ**  
Εξοικονόμηση / ανά έτος για τους πολίτες

 **91%**  
Μείωση διοικητικού κόστους συνολικά

 **190.109 ώρες**  
Εξοικονομήθηκαν για τους πολίτες από άσκοπες μετακινήσεις και αναμονή σε ουρές

 **145.872 ώρες**  
Εξοικονόμηση εργατωρών του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης συνολικά