

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:

## Ηλεκτρονική κατάθεση εμπορικού σήματος

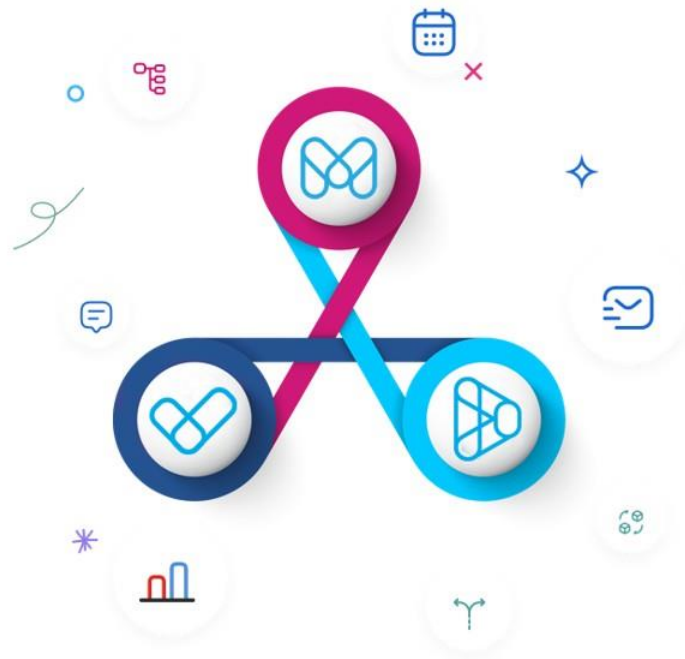
ΜΑΡΤΙΟΣ 2026





## Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή.....	3
2. Ταυτότητα διαδικασίας .....	5
3. Διοικητικά βάρη διαδικασίας .....	7
4. Ψηφιακή ωριμότητα διαδικασίας .....	11
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.....	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 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: «**Ηλεκτρονική κατάθεση εμπορικού σήματος**».

Η διαδικασία παρέχεται ηλεκτρονικά από το 2025 ενώ διατηρείται η δυνατότητα διεκπεραίωσης με φυσική παρουσία. Η μέτρηση του διοικητικού βάρους εστίασε στη σύγκριση της ψηφιακής και της δια ζώσης υλοποίησης της διαδικασίας, όπως εφαρμόζονται στην πράξη, με στόχο την ανάδειξη των οφελών της ψηφιοποίησης. 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 Οργανισμού Βιομηχανικής Ιδιοκτησίας, εποπτευόμενου φορέα από το Υπουργείο Ανάπτυξης 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).

## Ηλεκτρονική κατάθεση εμπορικού σήματος

### Αποτελέσματα απλούστευσης / ψηφιοποίησης

#### ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΒΑΡΗ

Σημαντική μείωση χρόνου και κόστους

- 69,2% για επιχειρήσεις
- 50,0% για Δημόσια Διοίκηση



#### ΟΦΕΛΗ ΠΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Θετική περιβαλλοντική επίπτωση

- πλήρης εξάλειψη μετακινήσεων
- πλήρης εξάλειψη φυσικών εγγράφων

#### ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ

Πλήρως ψηφιακή διαδικασία

- διαλιετουργικότητα
- πλήρης απεξάρτηση από φυσικά σημεία εξυπηρέτησης



#### ΟΦΕΛΗ ΠΑ ΤΟΝ ΧΡΗΣΤΗ

Πολιτο-κεντρικός σχεδιασμός και διαφάνεια

- ενσωματωμένη υποστήριξη χρηστών

### Στοιχεία ανά συναλλαγή



**24 λεπτά** (αντί 78λεπτών)

μέσος χρόνος που αφιερώνει ο αιτών για την ολοκλήρωση της διαδικασίας



**6,72 ευρώ** (αντί 21,84 ευρώ)

μέσο κόστος επιχείρησης για την ολοκλήρωση της διαδικασίας

### Ετήσια εξοικονόμηση χρόνου και πόρων



**5.600**

λιγότερες αναμονές σε «ουρές»

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



**93.000 ευρώ**

εξοικονόμηση /όφελος

Μείωση κόστους αθροιστικά για επιχειρήσεις και Δημόσια Διοίκηση

### Ετήσια περιβαλλοντικά οφέλη



**3.300 χιλ.**

λιγότερες μετακινήσεις

Περιορισμός μετακινήσεων με αυτοκίνητο για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας



**39.000 χιλ.**

λιγότερα φύλλα χαρτιού

Εξοικονόμηση/όφελος από τη μειωμένη χρήση έντυπων δικαιολογητικών



**12 τόνοι** λιγότερο CO<sub>2</sub>

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

## 2. Ταυτότητα διαδικασίας

---

Η διαδικασία «Κατάθεση δήλωσης εμπορικού σήματος» απευθύνεται σε επιχειρήσεις ή νομικά πρόσωπα που επιθυμούν να κατοχυρώσουν ένα διακριτικό σημείο (σήμα) για την αναγνώριση των προϊόντων ή υπηρεσιών τους στην αγορά. Μέσω της καταχώρισης στο Μητρώο Σημάτων, παρέχεται στον δικαιούχο αποκλειστικό δικαίωμα χρήσης του σήματος για τις συγκεκριμένες κλάσεις προϊόντων ή υπηρεσιών που δηλώνονται στην αίτηση. Η κατοχύρωση εμπορικού σήματος αποτελεί βασική διαδικασία προστασίας της βιομηχανικής ιδιοκτησίας, καθώς διασφαλίζει την εμπορική ταυτότητα επιχειρήσεων και προϊόντων και ενισχύει τη διαφάνεια και τον θεμιτό ανταγωνισμό στην αγορά.

Η διαδικασία τηρείται και εποπτεύεται από τον Οργανισμό Βιομηχανικής Ιδιοκτησίας (ΟΒΙ), ο οποίος είναι αρμόδιος για την παραλαβή, εξέταση και καταχώριση των δηλώσεων εμπορικών σημάτων στο Εθνικό Μητρώο Σημάτων. Στο πλαίσιο της διαδικασίας καταχωρίζονται στοιχεία που αφορούν τον αιτούντα, την απεικόνιση του σήματος, καθώς και τις κατηγορίες προϊόντων ή υπηρεσιών για τις οποίες ζητείται προστασία, σύμφωνα με τη διεθνή ταξινόμηση προϊόντων και υπηρεσιών.

Η διαδικασία κατάθεσης δήλωσης σήματος υλοποιείται τόσο με έγχαρτη υποβολή στην αρμόδια υπηρεσία του ΟΒΙ όσο και μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας κατάθεσης σημάτων του ΟΒΙ. Στο πλαίσιο της παρούσας μέτρησης, εξετάζονται και οι δύο μορφές διεκπεραίωσης της διαδικασίας, προκειμένου να αποτυπωθεί η διαφοροποίηση των διοικητικών βαρών και η εξέλιξη ως προς την επιλογή του καναλιού εξυπηρέτησης από τους χρήστες.

Στην έγχαρτη μορφή της διαδικασίας, η κατάθεση της δήλωσης σήματος πραγματοποιούνταν με υποβολή στην αρμόδια υπηρεσία του ΟΒΙ. Ο ενδιαφερόμενος όφειλε να μεταβεί φυσικά στην υπηρεσία προκειμένου να υποβάλει την αίτηση και τα απαραίτητα δικαιολογητικά. Η διαδικασία περιλάμβανε φυσική μετακίνηση προς τον ΟΒΙ και αναμονή για εξυπηρέτηση. Στη συνέχεια, ο αιτών ή ο εκπρόσωπός του συμπλήρωνε την αίτηση δήλωσης σήματος, καθόριζε τις κλάσεις προϊόντων ή υπηρεσιών και υπέβαλλε τα σχετικά αρχεία και δικαιολογητικά σε ψηφιακό μέσο αποθήκευσης. Ακολουθούσε παραλαβή της αίτησης από την αρμόδια υπηρεσία και έλεγχος της πληρότητας του φακέλου. Μετά την καταβολή των αντίστοιχων τελών, η αίτηση καταχωριζόταν στο σύστημα και εκδιδόταν ο αριθμός κατάθεσης του σήματος, ενώ η σχετική απόφαση ή εξέλιξη της διαδικασίας αναρτιόταν στην ιστοσελίδα του Οργανισμού. Η μορφή αυτή της διαδικασίας συνεπαγόταν φυσική παρουσία του ενδιαφερόμενου, χρόνο αναμονής και διαδοχικά διοικητικά στάδια, δημιουργώντας διοικητική επιβάρυνση τόσο για τους ενδιαφερόμενους όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση.

Στην ηλεκτρονική μορφή της διαδικασίας, η κατάθεση εμπορικού σήματος πραγματοποιείται μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας κατάθεσης σημάτων του ΟΒΙ. Ο ενδιαφερόμενος δύναται να εισέλθει στο πληροφοριακό σύστημα μέσω της ιστοσελίδας του Οργανισμού και να ταυτοποιηθεί με χρήση των προσωπικών κωδικών Taxisnet. Στη συνέχεια, συμπληρώνει ηλεκτρονικά τα απαιτούμενα στοιχεία της αίτησης, καταχωρίζει τα στοιχεία του αιτούντος και του προς καταχώριση σήματος, επισυνάπτει τα απαραίτητα αρχεία και επιλέγει τις αντίστοιχες κλάσεις προϊόντων ή υπηρεσιών. Η καταβολή των τελών πραγματοποιείται ηλεκτρονικά με χρήση τραπεζικής κάρτας. Με την οριστική υποβολή της αίτησης, ο υπάλληλος της υπηρεσίας εκτελεί έλεγχο πληρότητας των στοιχείων και προχωρά στην καταχώριση της αίτησης και στην απόδοση αριθμού κατάθεσης. Ο ενδιαφερόμενος έχει τη δυνατότητα να αποθηκεύσει ή να

εκτυπώσει την επιβεβαίωση της επιτυχούς υποβολής, ενώ η περαιτέρω εξέλιξη της διαδικασίας πραγματοποιείται σε ψηφιακό περιβάλλον.

Η ηλεκτρονική διεκπεραίωση της διαδικασίας έχει περιορίσει την ανάγκη φυσικής μετακίνησης προς την υπηρεσία και την αναμονή για εξυπηρέτηση, ενώ έχει περιορίσει σημαντικά την ανάγκη υποβολής έντυπων δικαιολογητικών. Το μεγαλύτερο μέρος των ενεργειών πραγματοποιείται πλέον σε ψηφιακό περιβάλλον, γεγονός που συμβάλλει στη μείωση του διοικητικού κόστους για επιχειρήσεις και διοίκηση, στην επιτάχυνση της διαδικασίας και στη βελτίωση της διαφάνειας και της αποτελεσματικότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Τα αποτελέσματα της μέτρησης της έγχαρτης και της ηλεκτρονικής μορφής της διαδικασίας, καθώς και της μεταβολής ως προς την επιλογή του τρόπου διεκπεραίωσής της από τους χρήστες, αποτυπώνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

Τα αποτελέσματα της 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	7	9
2. Αριθμός βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον	4	9
3. Αριθμός δικαιολογητικών <sup>1</sup> (συνολικά)	5 έως 7	2
4. Αριθμός δικαιολογητικών για τα οποία είναι εφικτή η άντληση μέσω διαλειτουργικότητας	0	2

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

<sup>1</sup> 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 Διεύθυνση Σημάτων του Οργανισμού Βιομηχανικής Ιδιοκτησίας. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις εργασίας με αρμόδια στελέχη Οργανισμού Βιομηχανικής Ιδιοκτησίας 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 επιχειρήσεων όσο και της Δημόσιας Διοίκησης.

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

Παράμετρος	Έγχαρτη διαδικασία	Ηλεκτρονική διαδικασία
Στοιχεία χρήσης διαδικασίας:		
Μέσος ετήσιος αριθμός ηλεκτρονικής κατάθεσης εμπορικού σήματος		5.598
Μέσος χρόνος πολίτη <sup>2</sup> για διεκπεραίωση της διαδικασίας	78 λεπτά	24 λεπτά
Μετάβαση, αναμονή, συγκέντρωση και κατάθεση δικαιολογητικών		
Μέσος χρόνος δημόσιας διοίκησης <sup>3</sup> για διεκπεραίωση της διαδικασίας	20 λεπτά	10 λεπτά
Χρόνοι παραλαβής, ελέγχου και επεξεργασίας αιτήσεων		
Άμεσο χρηματοοικονομικό κόστος <sup>4</sup> Έκδοση παραβόλων	100 έως 980 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.

Από τη χρήση της ψηφιακής διεκπεραίωσης της διαδικασίας «Ηλεκτρονική κατάθεση εμπορικού σήματος» προκύπτει ουσιώδης θετικός αντίκτυπος για τις επιχειρήσεις, κυρίως μέσω της εξοικονόμησης χρόνου, καθώς καταργούνται πλήρως οι χρόνοι μετακίνησης και φυσικής αναμονής που απαιτούνται στην έγχαρτη διεκπεραίωση της διαδικασίας.

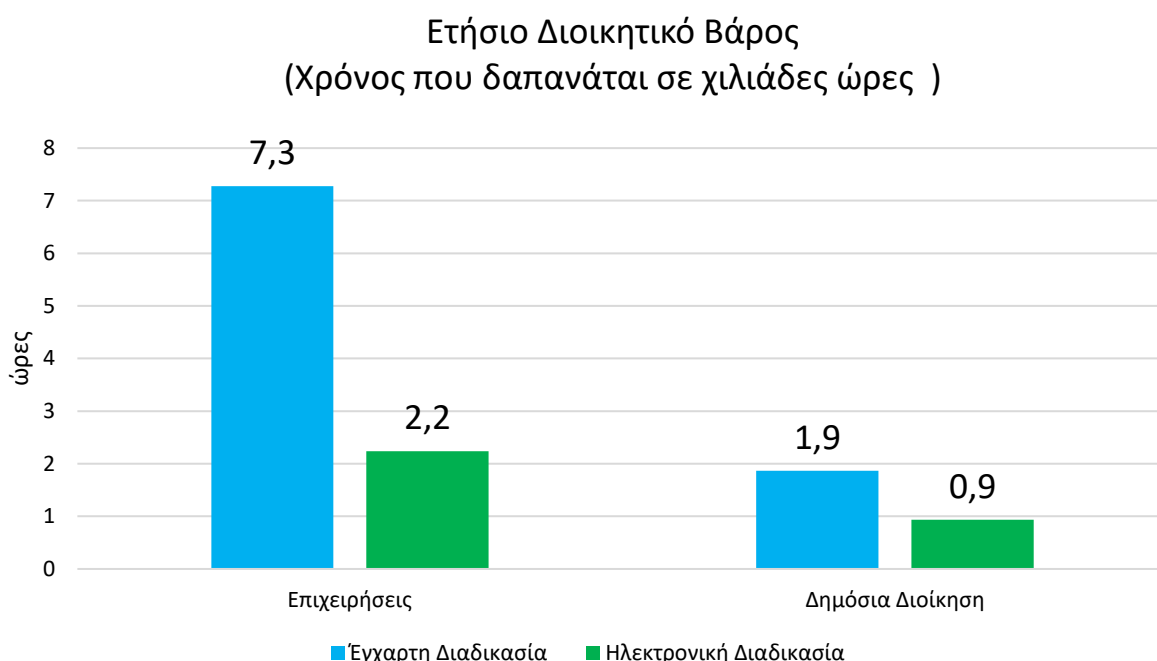
Όπως αναφέρθηκε ανωτέρω, η διαδικασία μπορεί να πραγματοποιηθεί με αυτοπρόσωπη παρουσία του ενδιαφερόμενου στις υπηρεσίες του Οργανισμού Βιομηχανικής Ιδιοκτησίας (ΟΒΙ), μέσω έγχαρτης κατάθεσης της αίτησης και των δικαιολογητικών. Η διαδικασία αυτή προϋποθέτει φυσική μετακίνηση προς την αρμόδια υπηρεσία και αναμονή για εξυπηρέτηση, καθώς και την υποβολή του σχετικού φακέλου σε έντυπη ή ψηφιακή μορφή (π.χ. USB stick).

Παράλληλα, στο πλαίσιο της σταδιακής ανάπτυξης της ηλεκτρονικής υπηρεσίας κατάθεσης σημάτων, η διαδικασία δύναται να πραγματοποιείται και ψηφιακά, μέσω του πληροφοριακού συστήματος του ΟΒΙ και με χρήση των προσωπικών κωδικών αυθεντικοποίησης Taxisnet. Η δυνατότητα έγχαρτης κατάθεσης εξακολουθεί να υφίσταται, κατόπιν προγραμματισμένου ραντεβού με την αρμόδια υπηρεσία.

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

Όπως παρουσιάζεται στο ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1, στην ηλεκτρονική διαδικασία το διοικητικό βάρος, σε όρους χρόνου που δαπανάται, έχει μειωθεί καθοριστικά τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1:** Ετήσιο Διοικητικό Βάρος σε όρους χρόνου που δαπανάται (χιλιάδες ώρες) ανά μορφή διεκπεραίωσης της διαδικασίας



Ειδικότερα, για τις επιχειρήσεις καταγράφεται μείωση του διοικητικού βάρους κατά 69,1%, καθώς ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας διαμορφώνεται από 78 λεπτά στην

περίπτωση της έγχαρτης διεκπεραίωσης σε 24 λεπτά στην περίπτωση της ψηφιακής διεκπεραίωσης.

Αντίστοιχα, για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, το διοικητικό βάρος μειώθηκε κατά 50% δεδομένου ότι η ψηφιοποιημένη δυνατότητα υποβολής αίτησης για την Ηλεκτρονική κατάθεση εμπορικού σήματος μειώνει αισθητά τον απαιτούμενο χρόνο χειροκίνητης διεκπεραίωσης και άμεσης εξυπηρέτησης από υπαλλήλους των υπηρεσιών του ΟΒΙ.

Το διοικητικό βάρος που αφορά τους ενδιαφερόμενους κατά την ψηφιακή διεκπεραίωση της διαδικασίας περιορίζεται στον χρόνο που απαιτείται για την εκκίνηση της διαδικασίας στην ψηφιακή εφαρμογή, τη σύνδεση μέσω των προσωπικών διαπιστευτηρίων Taxisnet, την ηλεκτρονική υποβολή της αίτησης και τη συμπλήρωση των απαιτούμενων πεδίων. Δεν απαιτείται φυσική παρουσία σε υπηρεσία, ενώ ελαχιστοποιείται η κατάθεση έντυπων δικαιολογητικών και ο διοικητικός έλεγχος των στοιχείων διενεργείται σε ψηφιακό περιβάλλον από την αρμόδια υπηρεσία. Η ολοκλήρωση της εγγραφής στο μητρώο σημάτων πραγματοποιείται ηλεκτρονικά, χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση μετακίνησης ή αναμονής.

Αξιοσημείωτο είναι ότι, με βάση το συνολικό πλήθος των ετήσιων εκτελέσεων της διαδικασίας, περίπου το 83% των αιτήσεων κατατίθεται πλέον ηλεκτρονικά, γεγονός που συνεπάγεται σημαντική μείωση των φυσικών μετακινήσεων και της αναμονής για εξυπηρέτηση στις υπηρεσίες του ΟΒΙ.

Δεδομένου ότι για κάθε αίτηση με φυσική παρουσία απαιτείται τουλάχιστον μία επίσκεψη στην αρμόδια υπηρεσία και μία αναμονή σε «ουρά», η αυξημένη χρήση του ψηφιακού καναλιού περιορίζει ουσιαστικά το διοικητικό βάρος για τους ενδιαφερόμενους. Με την αποκλειστικά ψηφιακή εξυπηρέτηση, και με βάση τις παραπάνω παραδοχές, εκτιμάται ότι έχουν απαλειφθεί σε ετήσια βάση περίπου 5.600 φυσικές αναμονές σε «ουρά».

Η ευρεία υιοθέτηση της ηλεκτρονικής κατάθεσης συμβάλλει όχι μόνο στη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης, αλλά και στη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης, καθώς το μεγαλύτερο μέρος των ενεργειών πραγματοποιείται πλέον σε ψηφιακό περιβάλλον, καθιστώντας τη διαδικασία ταχύτερη, αποδοτικότερη και πιο φιλική προς τον χρήστη.

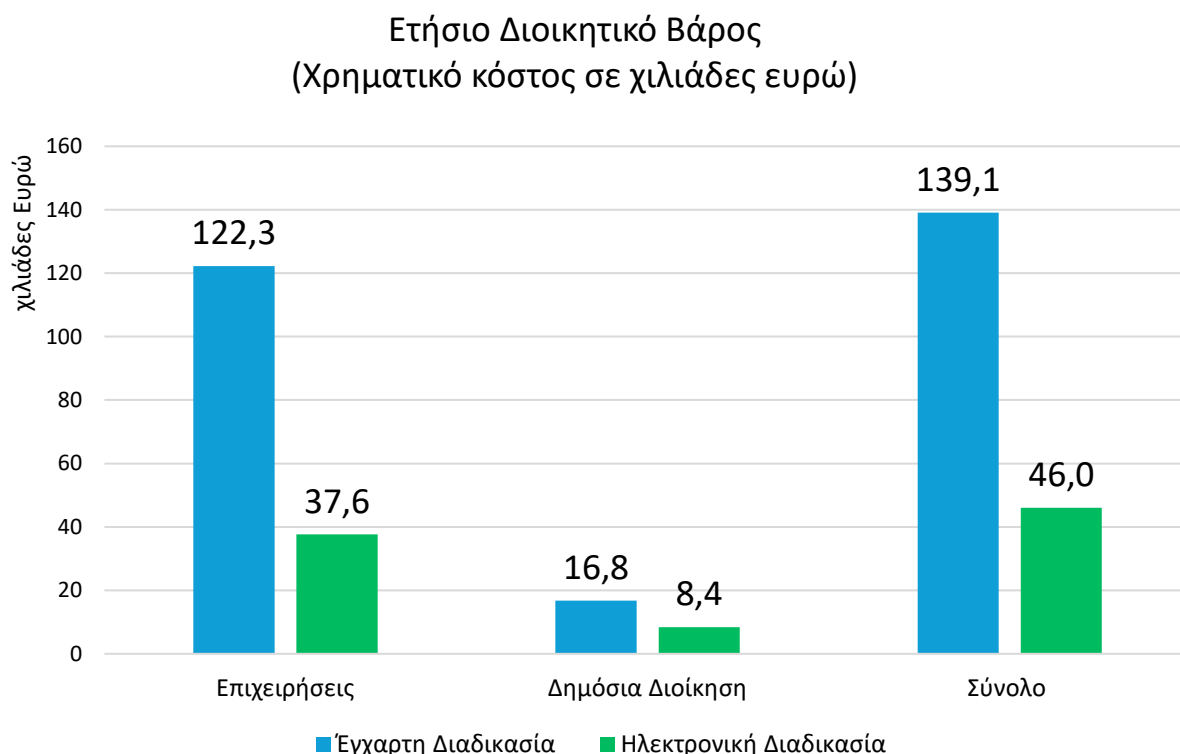
Όσον αφορά το διοικητικό βάρος, όπως αποτιμάται σε χρηματικούς όρους, προκύπτει σημαντική μείωση του κόστους διεκπεραίωσης της διαδικασίας τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση.

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

- 6,72 ευρώ για τις επιχειρήσεις, από 21,84 ευρώ στην πρότερη κατάσταση (μείωση 69,2%)
- 1,50 ευρώ για τη Δημόσια Διοίκηση, από 3,00 ευρώ στην πρότερη κατάσταση (μείωση 50,0%)
- 8,22 ευρώ συνολικό κόστος, από 24,84 ευρώ στην πρότερη κατάσταση (μείωση 66,9%)

Το συνολικό ετήσιο όφελος εκτιμάται σε περίπου 93.000 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, η σταδιακή μετατόπιση προς το ψηφιακό κανάλι έχει περιορίσει σημαντικά την ανάγκη φυσικής παρουσίας στις υπηρεσίες του ΟΒΙ, μειώνοντας τις μετακινήσεις και την αναμονή και συμβάλλοντας στη μείωση του διοικητικού βάρους και στην αύξηση της αποτελεσματικότητας της διαδικασίας σε ετήσια βάση.

## 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 κατάθεσης δήλωσης εμπορικού σήματος στον Οργανισμό Βιομηχανικής Ιδιοκτησίας (ΟΒΙ) υλοποιείται πλέον σε μεγάλο βαθμό μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας κατάθεσης σημάτων που παρέχεται από τον Οργανισμό, παρέχοντας σε επιχειρήσεις τη δυνατότητα υποβολής της αίτησης, επισύναψης των απαραίτητων αρχείων και ολοκλήρωσης των βασικών σταδίων της διαδικασίας χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας στις υπηρεσίες του φορέα. Η πρόσβαση στην υπηρεσία πραγματοποιείται μέσω της ιστοσελίδας του ΟΒΙ, ενώ η ταυτοποίηση των χρηστών γίνεται με χρήση των προσωπικών κωδικών Taxisnet. Η υποβολή της αίτησης, η επιλογή των κλάσεων προϊόντων ή υπηρεσιών, καθώς και η πληρωμή των προβλεπόμενων τελών πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον, ενώ το σύστημα αποδίδει αριθμό κατάθεσης και επιβεβαίωση υποβολής της αίτησης.

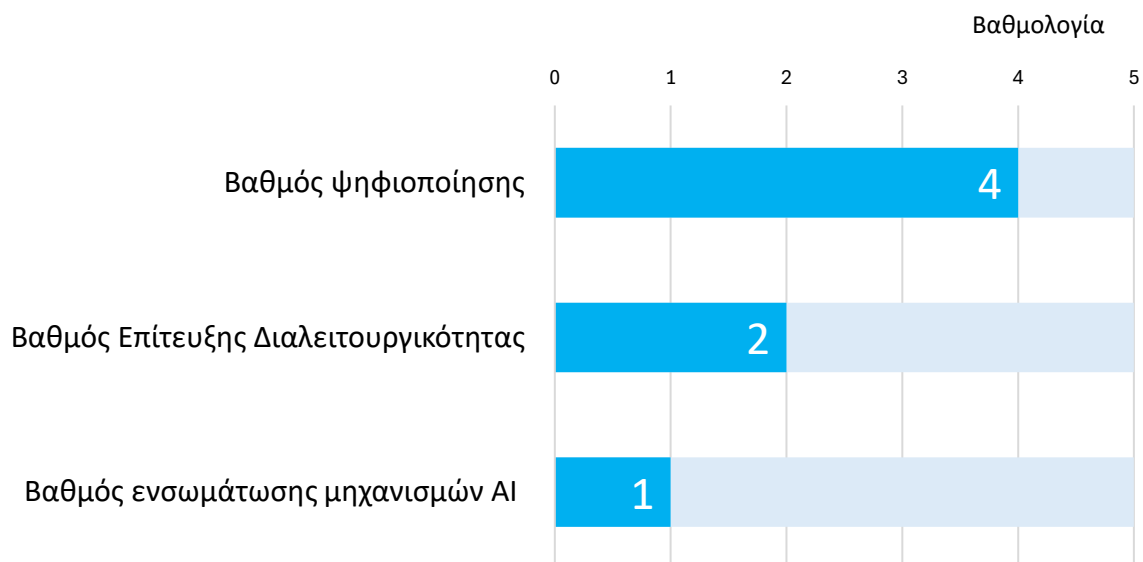
Σημειώνεται ότι η μετάβαση προς την ψηφιακή λειτουργία της διαδικασίας πραγματοποιήθηκε παράλληλα με την δυνατότητα οι ενδιαφερόμενοι να υλοποιούν τη διαδικασία με έγχαρτη κατάθεση αιτήσεων στις υπηρεσίες του ΟΒΙ. Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής υπηρεσίας επέτρεψε την ψηφιακή καταχώριση των στοιχείων της αίτησης και την ηλεκτρονική επισύναψη των σχετικών αρχείων, περιορίζοντας σημαντικά την ανάγκη φυσικής παρουσίας των ενδιαφερόμενων και μεταφέροντας το μεγαλύτερο μέρος των ενεργειών σε ψηφιακό περιβάλλον. Παράλληλα, η δυνατότητα έγχαρτης κατάθεσης εξακολουθεί να υφίσταται κατόπιν προγραμματισμένου ραντεβού με την αρμόδια υπηρεσία.

Αναφορικά με τη διαλειτουργικότητα, η διαδικασία αξιοποιεί μηχανισμούς ηλεκτρονικής ταυτοποίησης μέσω των κωδικών Taxisnet, διασφαλίζοντας την ασφαλή πρόσβαση των χρηστών στο πληροφοριακό σύστημα. Η επεξεργασία της αίτησης πραγματοποιείται εντός του πληροφοριακού περιβάλλοντος του ΟΒΙ, όπου διενεργούνται έλεγχοι πληρότητας των υποβληθέντων στοιχείων και καταχωρίζεται η αίτηση στο μητρώο σημάτων. Παράλληλα, η ηλεκτρονική πληρωμή των τελών πραγματοποιείται μέσω τραπεζικής κάρτας, επιτρέποντας την άμεση ολοκλήρωση του σχετικού σταδίου χωρίς φυσική παρουσία σε υπηρεσία.

Σε επίπεδο τεχνολογικής λειτουργίας, η υπηρεσία δεν αξιοποιεί τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης για τη λήψη διοικητικών αποφάσεων. Η επεξεργασία των αιτήσεων βασίζεται σε δομημένα δεδομένα και προκαθορισμένους ελέγχους εγκυρότητας και πληρότητας, ενώ η αξιολόγηση και εξέταση των σημάτων πραγματοποιείται από τις αρμόδιες υπηρεσίες του Οργανισμού στο πλαίσιο της ισχύουσας νομοθεσίας περί σημάτων.

Λαμβάνοντας υπόψη τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής της αίτησης, την ηλεκτρονική πληρωμή των τελών, την αυτόματη καταχώριση της αίτησης στο πληροφοριακό σύστημα και τη σημαντική μείωση της ανάγκης φυσικής παρουσίας των ενδιαφερόμενων, η υπηρεσία παρουσιάζει υψηλό επίπεδο ψηφιακής ωριμότητας. Η εκτεταμένη χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας και η μεταφορά των βασικών σταδίων της διαδικασίας σε ψηφιακό περιβάλλον συμβάλλουν ουσιαστικά στη μείωση του διοικητικού βάρους, στην επιτάχυνση της διεκπεραίωσης και στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων.

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



## 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 (CO<sub>2</sub>). 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.

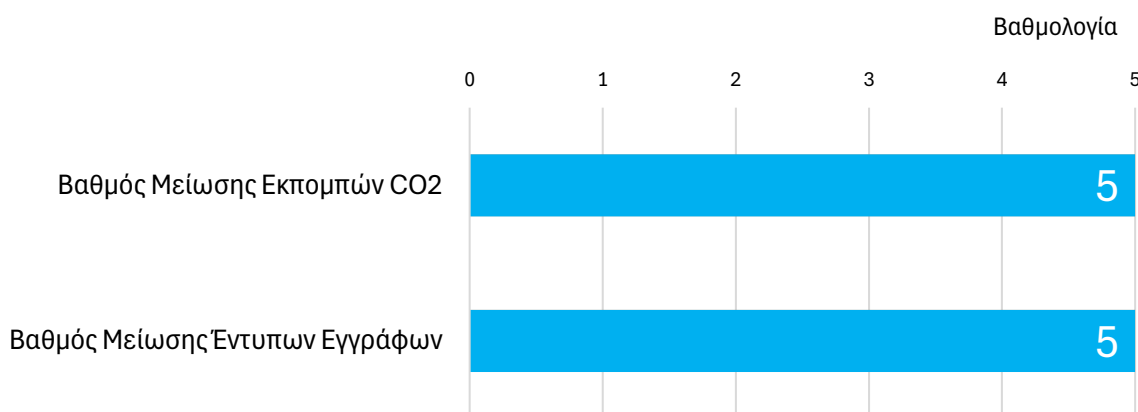
Ειδικότερα, στην έγχαρτη μορφή της διαδικασίας: «Κατάθεση Εμπορικού Σήματος» εκτιμάται<sup>5</sup> ότι συνεπάγεται περίπου 3.358 μετακινήσεις πολιτών με Ι.Χ. ετησίως, καθώς και χρήση φυσικών εγγράφων που αντιστοιχούν σε περίπου 39.186 φύλλα χαρτιού Α4.

Η ηλεκτρονική μορφή της διαδικασίας κατήργησε την ανάγκη μετακίνησης των ενδιαφερομένων προς τα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης ενώ παράλληλα εξαλείφθηκε η ανάγκη εκτύπωσης και προσκόμισης φυσικών εγγράφων. Η εκτιμώμενη ετήσια μείωση εκπομπών ανέρχεται σε περίπου 12 τόνους CO<sub>2</sub>.



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 της ηλεκτρονικής διαδικασίας



5 | Αναλυτικές πληροφορίες παρέχονται στο Παράρτημα ΙΙΙ: «Διενέργεια μετρήσεων».

## 6. Οφέλη για τους χρήστες

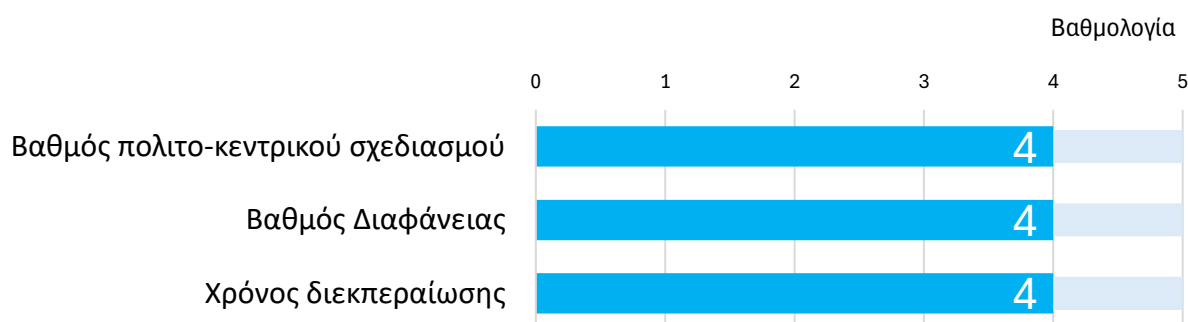
Κρίσιμες παράμετροι για την αξιολόγηση της ποιότητας μιας δημόσιας υπηρεσίας αποτελούν ο βαθμός προσανατολισμού της προς τον χρήστη και τα απτά οφέλη που παράγει για αυτόν. Στο πλαίσιο των μετρήσεων που διενεργούνται με βάση το διευρυμένο Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους, η αξιολόγηση κάθε διοικητικής διαδικασίας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

Όσον αφορά τον βαθμό πολιτο-κεντρικού σχεδιασμού, η διαδικασία ηλεκτρονικής κατάθεσης εμπορικού σήματος ενσωματώνει πέντε (5) από τους σχετικούς μηχανισμούς υποστήριξης χρηστών<sup>6</sup>, καθώς παρέχονται οδηγίες χρήσης, στοιχεία επικοινωνίας, συχνές ερωτήσεις (FAQs), το σχετικό θεσμικό πλαίσιο, καθώς και μηχανισμοί ανάδρασης (feedback).

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.

Όσον αφορά τον χρόνο διεκπεραίωσης, η αποδοχή του σήματος και η καταχώρισή του στο Μητρώο Σημάτων πραγματοποιούνται μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου από την αρμόδια υπηρεσία. Ο χρόνος ελέγχου δεν μπορεί να προσδιοριστεί με ακρίβεια, καθώς διαφοροποιείται ανά περίπτωση. Ωστόσο, αν θεωρηθεί ότι ο χρόνος ελέγχου είναι ο ίδιος τόσο για την έγχαρτη όσο και για την ηλεκτρονική διαδικασία, στην ηλεκτρονική μορφή της διαδικασίας ο συνολικός χρόνος, ως άθροισμα των επιμέρους βημάτων, έχει μειωθεί κατά 65,3%, από 98 σε 34 λεπτά.

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



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

## 7. Συμπεράσματα

---

Καταληκτικά, είναι φανερά τα θετικά αποτελέσματα που προκύπτουν από την λειτουργία της διαδικασίας: «Ηλεκτρονική κατάθεση εμπορικού σήματος», προσφέροντας πολλαπλά οφέλη για τις επιχειρήσεις, τη Δημόσια Διοίκηση, το περιβάλλον και κατ' επέκταση τη συνολική λειτουργία του κράτους.

Αναλυτικότερα:

- ✓ Επιτυγχάνεται ετήσια εξοικονόμηση περίπου 93.000 ευρώ για τις επιχειρήσεις και τη Δημόσια Διοίκηση, κυρίως λόγω της πλήρους εξάλειψης μετακινήσεων και φυσικής αναμονής σε «ουρά», που αντιστοιχεί σε μείωση κόστους κατά 66,9%.
- ✓ Καταργούνται σε ετήσια βάση περίπου 5.598 περιπτώσεις φυσικής παρουσίας και αναμονής σε σημεία εξυπηρέτησης, με ουσιαστική αποσυμφόρηση των διοικητικών δομών.
- ✓ Ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας για τον αιτούντα περιορίζεται πλέον στα 24 λεπτά, καθώς μηδενίζονται οι χρόνοι μετάβασης και αναμονής στα σημεία εξυπηρέτησης.
- ✓ Το διοικητικό βάρος σε όρους δαπανώμενου χρόνου μειώνεται κατά 69,2% για τις επιχειρήσεις, ενώ για τη Δημόσια Διοίκηση η μείωση ανέρχεται σε 50%,.
- ✓ Η κατανάλωση έντυπου υλικού μηδενίζεται, με ετήσια εξοικονόμηση περίπου 156.000 φύλλων χαρτιού (μείωση 100%).
- ✓ Η περιβαλλοντική επίπτωση είναι επίσης σημαντική, καθώς η μείωση περίπου 3.300 μετακινήσεων με Ι.Χ. και η εξάλειψη χρήσης χαρτιού οδηγούν σε εκτιμώμενη μείωση 12,3 τόνων εκπομπών CO<sub>2</sub> ετησίως.
- ✓ Συνολικά η διαδικασία χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό ψηφιοποίησης και πολιτο-κεντρικού σχεδιασμού και διαφάνειας, με σημαντική συμβολή στη μείωση της διοικητικής επιβάρυνσης για τις επιχειρήσεις.

## 8. Παράρτημα I: Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας

Έγχαρτη μορφή της διαδικασίας:

Βήμα	Περιγραφή
1. Μετακίνηση σε αρμόδια υπηρεσία ΟΒΙ	Φυσική μετάβαση του ενδιαφερόμενου στην αρμόδια υπηρεσία του ΟΒΙ για την υποβολή της αίτησης κατάθεσης σήματος.
2. Αναμονή Εξυπηρέτησης	Αναμονή του ενδιαφερόμενου στην υπηρεσία μέχρι την εξυπηρέτησή του από τον αρμόδιο υπάλληλο.
3. Κατάθεση αίτησης δήλωσης και υποβολή δικαιολογητικών	Συμπλήρωση των στοιχείων του αιτούντος, καθορισμός των προϊόντων ή υπηρεσιών και των αντίστοιχων κλάσεων και κατάθεση της αίτησης στην υπηρεσία, με υποβολή των απαιτούμενων αρχείων και δικαιολογητικών σε ψηφιακή μορφή (π.χ. μέσω USB).
4. Ηλεκτρονική πληρωμή αντίστοιχων τελών	Καταβολή των προβλεπόμενων τελών μέσω ηλεκτρονικής πληρωμής με χρήση τραπεζικής κάρτας (χρεωστικής ή πιστωτικής), σύμφωνα με το ύψος των τελών που αντιστοιχούν στην αίτηση.
5 Παραλαβή αίτησης και έλεγχος πληρότητας φακέλου	Παραλαβή της αίτησης από τον αρμόδιο υπάλληλο και έλεγχος της πληρότητας των υποβληθέντων στοιχείων και δικαιολογητικών.
6. Έκδοση αριθμού σήματος.	Καταχώριση της αίτησης στο σύστημα και έκδοση του αριθμού κατάθεσης του σήματος.
7. Αποδοχή σήματος - καταχώριση στο Μητρώο	Μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου από την αρμόδια υπηρεσία, το σήμα γίνεται αποδεκτό και καταχωρίζεται στο Μητρώο Σημάτων.

## Μετά την απλούστευση/ ψηφιοποίηση

Βήμα	Περιγραφή
1. Είσοδος στην ηλεκτρονική υπηρεσία	Πρόσβαση στο πληροφοριακό σύστημα «Ηλεκτρονικής Κατάθεσης Σημάτων» μέσω της ιστοσελίδας του ΟΒΙ με χρήση των προσωπικών κωδικών αυθεντικοποίησης Taxisnet.
2. Αίτηση κατάθεσης σήματος και απόδοση ημερομηνίας	Καταχώριση αιτήματος για την κατάθεση σήματος στο σύστημα, μέσω του οποίου αποδίδεται η ημερομηνία κατάθεσης από την αρμόδια υπηρεσία.
3. Συμπλήρωση αιτήματος και ηλεκτρονική επισύναψη των απαιτούμενων εγγράφων και στοιχείων.	Συμπλήρωση των απαιτούμενων πεδίων της ηλεκτρονικής αίτησης με τα στοιχεία του αιτούντος και του προς καταχώριση σήματος και επισύναψη των απαραίτητων δικαιολογητικών και αρχείων στο σύστημα.
4. Επιλογή κλάσης προϊόντων ή υπηρεσιών	Επιλογή της κατάλληλης κλάσης προϊόντων ή υπηρεσιών σύμφωνα με τη διεθνή ταξινόμηση, ανάλογα με τη δραστηριότητα ή το προϊόν που αφορά το σήμα.
5 Ηλεκτρονική πληρωμή αντίστοιχων τελών	Η πληρωμή των τελών γίνεται online με τη χρήση τραπεζικής κάρτας (χρεωστικής ή πιστωτικής) και οι αντιστοιχίες των ποσών, ανάλογα με την αίτηση.
6. Οριστική υποβολή αίτησης	Οριστικοποίηση και υποβολή της αίτησης κατάθεσης σήματος στο πληροφοριακό σύστημα.
7. Αυτόματη καταχώριση αίτησης και έλεγχος πληρότητας αίτησης	Αυτόματος έλεγχος από το σύστημα για την πληρότητα των στοιχείων και των δικαιολογητικών που έχουν υποβληθεί με την αίτηση.
8. Αποδοχή και έκδοση αριθμού κατάθεσης	Έκδοση και εμφάνιση του αριθμού κατάθεσης της αίτησης και δυνατότητα αποθήκευσης ή εκτύπωσης της επιβεβαίωσης επιτυχούς υποβολής.
9. Αποδοχή σήματος - καταχώριση στο Μητρώο	Μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου από την αρμόδια υπηρεσία, το σήμα γίνεται αποδεκτό και καταχωρίζεται στο Μητρώο Σημάτων.

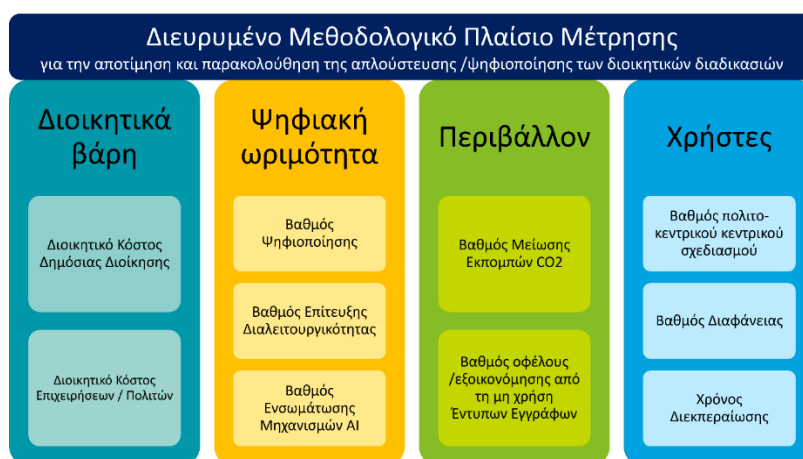
## 9. Παράρτημα II: Μεθοδολογικό πλαίσιο

### 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: **Ηλεκτρονική κατάθεση εμπορικού σήματος**

- 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: **Ηλεκτρονική κατάθεση εμπορικού σήματος**

## 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.

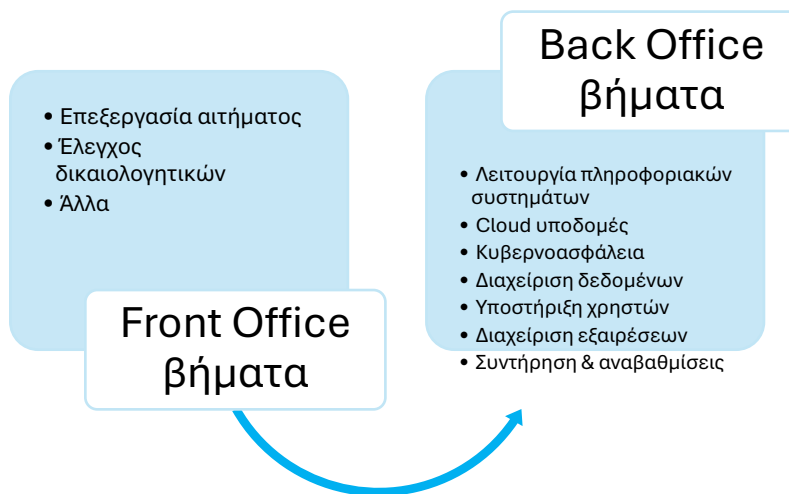
## Περίπτωση πλήρως ψηφιοποιημένων διαδικασιών

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 CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub>

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 CO<sub>2</sub>
2. [20% έως 40%) μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub>
3. [40% έως 60%) μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub>
4. [60% έως 80%) μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub>
5. [80% έως 100%) μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub>

### 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 τη Διεύθυνση Σημάτων του Οργανισμού Βιομηχανικής Ιδιοκτησίας του ΟΒΙ, μέσω ειδικού ερωτηματολογίου, αναλυτικά στοιχεία σχετικά με τα βήματα, τους χρόνους και τα στοιχεία χρήσης της διαδικασίας για την έγχαρτη και την ηλεκτρονική μορφή της.

### Στοιχεία χρήσης διαδικασίας

Για τη διευκόλυνση των μετρήσεων και τη διατήρηση της συγκρισιμότητας μεταξύ της διαζώσης και της ηλεκτρονικής παροχής της διαδικασίας, τα στοιχεία χρήσης (αριθμός αιτήσεων) αναφέρονται στο πλέον πρόσφατο έτος για το οποίο υπάρχουν διαθέσιμα δεδομένα για την ηλεκτρονική διαδικασία, με στόχο την ποσοτικοποίηση των σχετικών οφελών.

Σύμφωνα με τα στοιχεία της Διεύθυνσης Σημάτων του Οργανισμού Βιομηχανικής Ιδιοκτησίας, κατά το έτος 2025 καταγράφηκαν συνολικά 5.598 εγγραφές που υποβλήθηκαν ηλεκτρονικά, επί συνόλου 6.739 αιτήσεων. Οι αιτήσεις αφορούν αποκλειστικά νομικά πρόσωπα.

Ως βάση για τον συγκριτικό υπολογισμό του διοικητικού βάρους για την ψηφιακή και τη διαζώσης διεκπεραίωση της διαδικασίας λαμβάνεται ο αριθμός των ψηφιακών εκτελέσεων (5.598) για το έτος 2025.

### Χρόνοι διεκπεραίωσης

Μετά από συνεντεύξεις με αρμόδια στελέχη Οργανισμού Βιομηχανικής Ιδιοκτησίας και με χρήστες της συγκεκριμένης διαδικασίας, καταγράφηκαν εκτιμήσεις για τους χρόνους διεκπεραίωσης της διαδικασίας για την ηλεκτρονικής κατάθεση εμπορικού σήματος στο μητρώο σημάτων, ανάλογα με τη μέθοδο εξυπηρέτησης και τη χρονική περίοδο πριν και μετά την ψηφιοποίηση. Οι εκτιμήσεις παρουσιάζονται αναλυτικά παρακάτω:

#### Έγχαρτη Διαδικασία

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
1.Μετακίνηση σε αρμόδια υπηρεσία ΟΒΙ	45	45	-
2.Αναμονή Εξυπηρέτησης	15	15	-
3.Κατάθεση αίτησης δήλωσης και υποβολή δικαιολογητικών	15	15	-
4.Ηλεκτρονική πληρωμή αντίστοιχων τελών	3	3	-

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Ηλεκτρονική κατάθεση εμπορικού σήματος**

5.Παραλαβή αίτησης και έλεγχος πληρότητας φακέλου	15	-	15
6.Έκδοση αριθμού σήματος	5	-	5
7.Ανάρτηση απόφασης στην ιστοσελίδα	5	-	5
<b>Συνολικός Χρόνος</b>	<b>98</b>	<b>78</b>	<b>20</b>

### Ηλεκτρονική Διαδικασία

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
1.Είσοδος στην ηλεκτρονική υπηρεσία	3	3	-
2.Αίτηση κατάθεσης σήματος και απόδοση ημερομηνίας	2	2	-
3.Συμπλήρωση αιτήματος και ηλεκτρονική επισύναψη των απαιτούμενων εγγράφων και στοιχείων..	10	10	-
4.Επιλογή κλάσης προϊόντων ή υπηρεσιών .	5	5	-
5.Ηλεκτρονική πληρωμή αντιστοιχων τελων	3	3	-
6.Οριστική υποβολή αίτησης	1	1	-
7.Αυτόματη καταχώριση αίτησης και έλεγχος πληροτητας αιτησης	6	-	6
8.Αποδοχή και έκδοση αριθμού κατάθεσης	2	-	2
<b>υνολικός χρόνος</b>	<b>34</b>	<b>24</b>	<b>10</b>

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Ηλεκτρονική κατάθεση εμπορικού σήματος

Για τις επιχειρήσεις οι χρόνοι υπολογίστηκαν ως ακολούθως:

- Ο μέσος χρόνος μετάβασης σε και από τον ΟΒΙ. για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας κατάθεσης εμπορικού σήματος υπολογίστηκε βάσει του χρόνου που δόθηκε από την υπηρεσία κατά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Επιπλέον, εξετάστηκαν προηγούμενες μετρήσεις για την επιβεβαίωση των χρόνων.
- Οι (μέσοι) χρόνοι που απαιτούνται για τη συμπλήρωση των αιτήσεων από τους αιτούντες χειρόγραφα, δόθηκαν από τη Διεύθυνση Σημάτων κατά τη διάρκεια συμπλήρωσης ερωτηματολογίου.
- Οι (μέσοι) χρόνοι εισόδου στην εφαρμογή καθώς και η κατάθεση δόθηκαν από τον ΟΒΙ 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 νομικά πρόσωπα και τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, ως εξής:

- 0,28 €/λεπτό για τα νομικά πρόσωπα<sup>7</sup>

Στην περίπτωση των επιχειρήσεων (νομικών προσώπων), θεωρείται ότι ο χρόνος που αφιερώνουν οι εργαζόμενοι ή οι εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποι για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας αποτελεί πραγματικό κόστος για τον εργοδότη, δεδομένου ότι ο εργαζόμενος αμείβεται για τον χρόνο αυτό. Ως εκ τούτου, το κόστος ανθρωποχρόνου για τα νομικά πρόσωπα αποτιμάται με βάση το μέσο ωριαίο κόστος εργασίας στην Ελλάδα. Και σε αυτή την περίπτωση, τα στοιχεία αντλούνται από τη βάση δεδομένων της Eurostat (Labour costs – annual data) για το έτος 2024, ενώ ο υπολογισμός του κόστους ανά λεπτό προκύπτει από τη διαίρεση του μέσου ωριαίου κόστους με τα 60 λεπτά.

- 0,15 €/λεπτό για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης (στοιχεία ενιαίου μισθολογίου για υπάλληλο με 10-12 έτη προϋπηρεσία).

### Υπολογισμοί μείωσης εκπομπών CO<sub>2</sub>

Για τον υπολογισμό των περιβαλλοντικών οφελών και ειδικότερα της μείωσης των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO<sub>2</sub>) 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 (ΟΒΙ) 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

---

<sup>7</sup> | [https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/lc\\_ici\\_lev/default/table?lang=en&category=labour.lc.lcan](https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/lc_ici_lev/default/table?lang=en&category=labour.lc.lcan) .

εκτιμάται σε περίπου ~60%<sup>8</sup>. Το ποσοστό αυτό θεωρήθηκε αντιπροσωπευτικό, δεδομένου ότι η πλειονότητα των υπηρεσιών του OBI εξυπηρετεί πολίτες αστικών και περιφερειακών 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)<sup>9</sup>, 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 CO<sub>2</sub> ανά χιλιόμετρο. Σύμφωνα με στοιχεία της Eurostat<sup>10</sup>, για οχήματα της συγκεκριμένης τεχνολογικής γενιάς, οι μέσες εκπομπές ανέρχονται σε περίπου 160,8 γραμμάρια CO<sub>2</sub> ανά χιλιόμετρο (gr CO<sub>2</sub>/km). Ο συντελεστής αυτός χρησιμοποιήθηκε για τον υπολογισμό των εκπομπών που αποφεύγονται λόγω της εξάλειψης των φυσικών μετακινήσεων των πολιτών προς τα σημεία εξυπηρέτησης.
- Παράλληλα, για την αποτίμηση της περιβαλλοντικής επίπτωσης από τη μείωση της χρήσης έντυπων εγγράφων, υιοθετήθηκε συντελεστής εκπομπών CO<sub>2</sub> ανά φύλλο χαρτιού A4. Σύμφωνα με μελέτες<sup>11</sup> που συγκρίνουν διαφορετικές μεθοδολογίες εκτίμησης του ανθρακικού αποτυπώματος του χαρτιού γραφείου, κάθε φύλλο A4 αντιστοιχεί, κατά μέσο όρο, σε περίπου 4 γραμμάρια CO<sub>2</sub>, λαμβάνοντας υπόψη τον κύκλο ζωής του χαρτιού (παραγωγή, μεταφορά και χρήση).
- Για την εκτίμηση του χρόνου μετακίνησης και τη διασαύρωση της εύλογης διάρκειας μετάβασης των πολιτών προς τα σημεία εξυπηρέτησης, 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)<sup>12</sup>, 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.

---

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

9 | 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/>

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

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

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

