

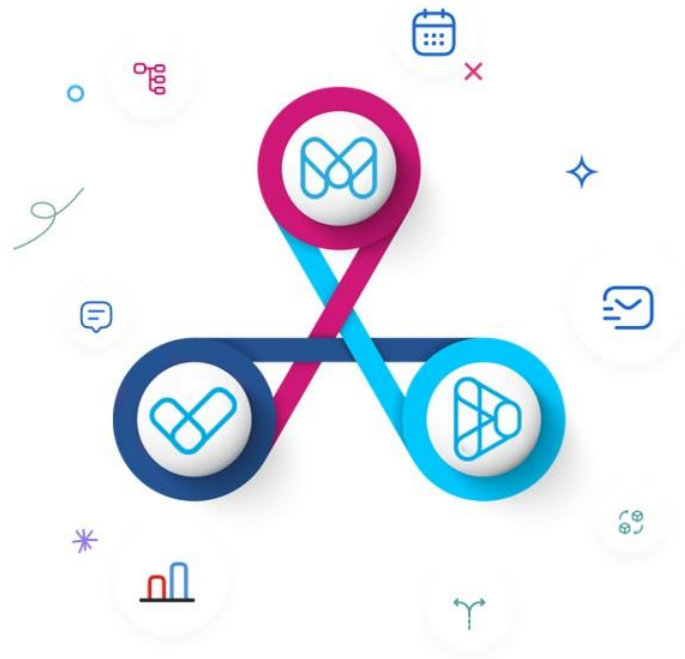
Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:
Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης

ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2026



Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή.....	3
2. Ταυτότητα διαδικασίας	6
3. Διοικητικά βάρη διαδικασίας	8
4. Ψηφιακή ωριμότητα διαδικασίας	11
5. Οφέλη για το περιβάλλον.....	13
6. Οφέλη για τους χρήστες.....	14
7. Συμπεράσματα	16
8. Παράρτημα I: Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας	17
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: **«Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης»**.

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



Για την αποτελεσματική διεξαγωγή της μέτρησης, αξιοποιήθηκαν στοιχεία του Υπουργείου Εθνικής Άμυνας 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 Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης

Αποτελέσματα απλούστευσης / ψηφιοποίησης

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΒΑΡΗ

Σημαντική μείωση χρόνου και κόστους

- 80,0% για πολίτες
- 55,9% για Δημόσια Διοίκηση



ΟΦΕΛΗ ΠΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Θετική περιβαλλοντική επίπτωση

- πλήρης εξάλειψη μετακινήσεων
- πλήρης εξάλειψη φυσικών εγγράφων

ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ

Πλήρως ψηφιακή διαδικασία

- πλήρης διαλειτουργικότητα
- πλήρης απεξάρτηση από φυσικά σημεία εξυπηρέτησης



ΟΦΕΛΗ ΠΑ ΤΟΝ ΧΡΗΣΤΗ

Διαφάνεια και εξυπηρέτηση

- ενσωματωμένη υποστήριξη χρηστών
- Παραλαβή πιστοποιητικού χωρίς μετακινήσεις

Στοιχεία ανά συναλλαγή



15 λεπτά (αντί 1 ώρας και 15 λεπτών)

μέσος χρόνος που αφιερώνει ο αιτών για την ολοκλήρωση της διαδικασίας



3,3 ευρώ (αντί 16,5 ευρώ)

μέσο κόστος πολίτη για την ολοκλήρωση της διαδικασίας

Ετήσια εξοικονόμηση χρόνου και πόρων



139.000

λιγότερες αναμονές σε «ουρές»

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



3,8 εκατ. ευρώ

εξοικονόμηση /όφελος

Μείωση κόστους αθροιστικά για πολίτες και Δημόσια Διοίκηση

Ετήσια περιβαλλοντικά οφέλη



83.000

λιγότερες μετακινήσεις

Περιορισμός μετακινήσεων με αυτοκίνητο για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας



139.000

λιγότερα φύλλα χαρτιού

Εξοικονόμηση/όφελος από τη μειωμένη χρήση έντυπων δικαιολογητικών



301 τόνοι λιγότερο CO₂

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

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης

2. Ταυτότητα διαδικασίας

Η διαδικασία: «Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης» αφορά την έκδοση επίσημου διοικητικού εγγράφου, το οποίο αποτυπώνει τη στρατολογική κατάσταση φυσικού προσώπου έναντι των στρατιωτικών του υποχρεώσεων.

Το πιστοποιητικό χρησιμοποιείται σε ευρύ φάσμα διοικητικών και ιδιωτικών συναλλαγών, όπως σε διαδικασίες πρόσληψης στο Δημόσιο, συμμετοχής σε διαγωνισμούς, διορισμών, μετατάξεων, έκδοσης αδειών ή υποβολής φακέλων σε λοιπούς φορείς, όπου απαιτείται τεκμηρίωση της εκπλήρωσης ή της νομικής κατάστασης των στρατιωτικών υποχρεώσεων του ενδιαφερομένου.

Η αρμοδιότητα για την τήρηση των στρατολογικών μητρώων και την έκδοση του σχετικού πιστοποιητικού ανήκει στο Γενικό Επιτελείο Εθνικής Άμυνας και στις αρμόδιες Στρατολογικές Υπηρεσίες. Το πιστοποιητικό δύναται να αποτυπώνει την εκπλήρωση των στρατιωτικών υποχρεώσεων, την αναβολή, την απαλλαγή ή άλλη συναφή νομική κατάσταση, όπως αυτή προκύπτει από τα τηρούμενα στρατολογικά μητρώα. Το έγγραφο αποτελεί επίσημη διοικητική πράξη και φέρει τα απαιτούμενα στοιχεία γνησιότητας και επαλήθευσης.

Πριν από την απλούστευση και την ψηφιοποίηση της διαδικασίας, η έκδοση του πιστοποιητικού πραγματοποιούνταν με φυσική παρουσία του ενδιαφερομένου στην αρμόδια Στρατολογική Υπηρεσία ή σε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

Ο πολίτης υπέβαλλε έντυπη αίτηση, προσκομίζοντας δελτίο ταυτότητας ή άλλο αποδεικτικό στοιχείο ταυτοποίησης, και η αίτηση πρωτοκολλούνταν από την υπηρεσία. Ακολουθούσε διοικητικός έλεγχος από αρμόδιο υπάλληλο, ο οποίος αναζητούσε τα σχετικά στοιχεία στο στρατολογικό μητρώο και προέβαινε στην έκδοση του πιστοποιητικού. Σε περιπτώσεις που απαιτούνταν πρόσθετη διασταύρωση στοιχείων, ο χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας ήταν μεγαλύτερος.

Το πιστοποιητικό εκδιδόταν σε έντυπη μορφή, έφερε χειρόγραφη υπογραφή και σφραγίδα και παραδιδόταν στον ενδιαφερόμενο ή αποστελλόταν ταχυδρομικά. Η διαδικασία αυτή συνεπαγόταν χρόνο αναμονής, φυσική μετακίνηση και διαχείριση έντυπων εγγράφων, δημιουργώντας διοικητικό φόρτο στις υπηρεσίες και χρονική επιβάρυνση για τους πολίτες.

Στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης, η διαδικασία έκδοσης του Πιστοποιητικού Στρατολογικής Κατάστασης υλοποιείται πλέον ηλεκτρονικά μέσω της σχετικής ηλεκτρονικής υπηρεσίας του δικτυακού τόπου www.stratologia.gr, η οποία είναι προσβάσιμη, μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr, Ε.Ψ.Π.). Ο πολίτης εισέρχεται στην υπηρεσία με τη χρήση ασφαλών ψηφιακών διαπιστευτηρίων, ταυτοποιείται και υποβάλλει το αίτημά του σε πλήρως ψηφιακό περιβάλλον. Τα απαιτούμενα στοιχεία αντλούνται αυτοματοποιημένα από τα στρατολογικά μητρώα, χωρίς να απαιτείται η προσκόμιση δικαιολογητικών. Το πληροφοριακό σύστημα παράγει το πιστοποιητικό σε μορφή ψηφιακού εγγράφου, το οποίο φέρει μοναδικό αναγνωριστικό και δυνατότητα ηλεκτρονικής επαλήθευσης της γνησιότητάς του και παραλαμβάνεται από τον ενδιαφερόμενο μέσω της προσωπικής του θυρίδας στην ιστοσελίδα www.stratologia.gr.

Η νέα μορφή της διαδικασίας δεν απαιτεί φυσική παρουσία, εξαλείφει τη διακίνηση έντυπων εγγράφων και επιτρέπει τη λήψη του πιστοποιητικού, οποιαδήποτε ώρα ή ημέρα. Η ψηφιοποίηση έχει οδηγήσει σε ουσιαστική μείωση των διοικητικών βαρών, τόσο για τον πολίτη όσο και για τη διοίκηση, περιορίζοντας τον όγκο φυσικών αιτημάτων και ενισχύοντας τη διαλειτουργικότητα για την αξιοποίηση των υφιστάμενων μητρώων.

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	5	4
2. Αριθμός βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον	0	4
3. Αριθμός δικαιολογητικών ¹ (συνολικά)	1	1
4. Αριθμός δικαιολογητικών για τα οποία είναι εφικτή η άντληση μέσω διαλειτουργικότητας	0	1

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 τις Στρατολογικές υπηρεσίες του Υπουργείου Εθνικής Άμυνας, με τη συμπλήρωση σχετικού ερωτηματολογίου. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις εργασίας με στελέχη του ΥΠΕΘΑ 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 ΥΠΕΘΑ).

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

Παράμετρος	Πριν την απλούστευση / ψηφιοποίηση	Μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση
Στοιχεία χρήσης διαδικασίας:		
Αριθμός πιστοποιητικών στρατολογικής κατάστασης έτους 2024		138.522
Μέσος χρόνος πολίτη ² για διεκπεραίωση της διαδικασίας	75 λεπτά	15 λεπτά
Μετάβαση, αναμονή, συγκέντρωση και κατάθεση δικαιολογητικών		
Μέσος χρόνος δημόσιας διοίκησης ³ για διεκπεραίωση της διαδικασίας	170 λεπτά	75 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. Επίσης ο χρόνος διεκπεραίωσης του ελέγχου των φορολογικών δηλώσεων ενδέχεται να κυμαίνονταν από 5 λεπτά για πολύ απλές περιπτώσεις μέχρι και παραπάνω από μία εργάσιμη ημέρα σε σύνθετες περιπτώσεις (π.χ. δήλωση για πάνω από ένα έτη, εισοδήματα από εξωτερικό).

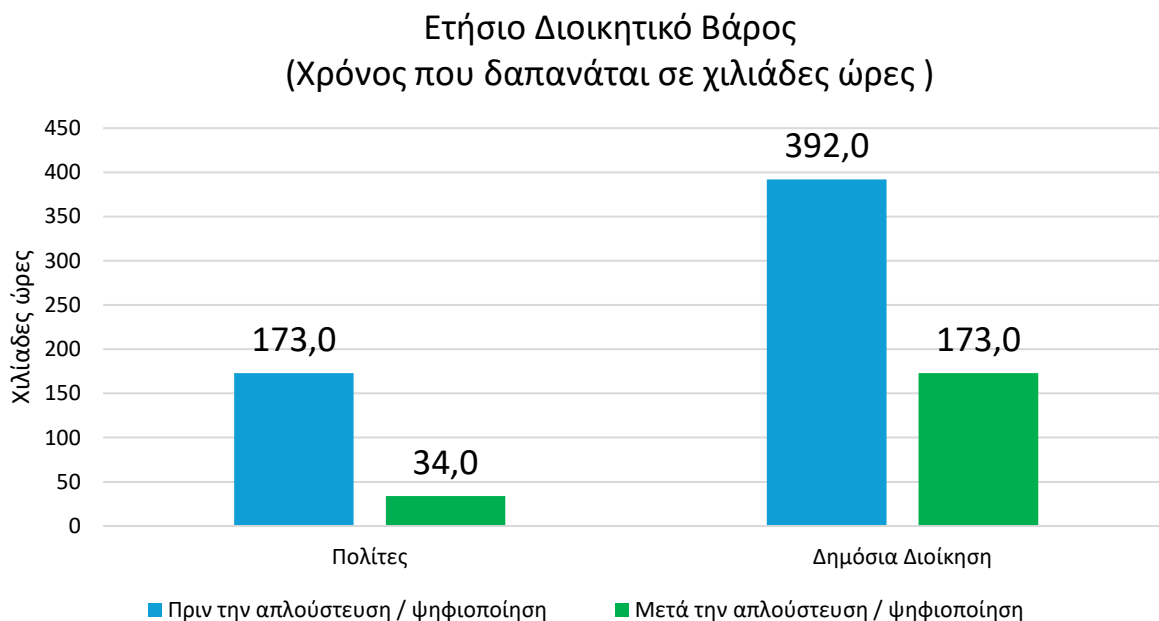
4 | Παρ' όλο που, με την αυστηρή έννοια, το άμεσο χρηματοοικονομικό κόστος π.χ. έκδοση παραβόλων δεν περιλαμβάνεται στα διοικητικά βάρη, είναι σκόπιμο να εξετάζονται, να καταγράφονται και να δημοσιοποιούνται περιπτώσεις απλούστευσης στις οποίες μειώνεται ο αριθμός των απαιτούμενων δικαιολογητικών.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης

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, πραγματοποιείται πλέον εξολοκλήρου ψηφιακά μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης δημόσιας διοίκησης (ΕΨΠ - gov.gr) ή με την είσοδο στο πληροφοριακό σύστημα του ΥΠΕΘΑ.

Για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, το διοικητικό βάρος μειώθηκε κατά 55,9%, δεδομένου ότι η ψηφιοποιημένη υπηρεσία μειώνει αισθητά τον απαιτούμενο χρόνο χειροκίνητης διεκπεραίωσης από υπαλλήλους των Στρατολογικών Γραφείων, από 170 λεπτά σε 75 λεπτά.

Για τους πολίτες καταγράφεται μείωση κατά 80,0% του διοικητικού βάρους σε χρόνο που καταναλώνεται για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας, και συγκεκριμένα από 75 λεπτά πριν την απλούστευση και ψηφιοποίηση σε 15 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 και η επιλογή των στοιχείων της αίτησης για την έκδοση του πιστοποιητικού, χωρίς καμία ανάγκη φυσικής μετακίνησης ή προσκόμισης δικαιολογητικών.

Με την αποκλειστικά ψηφιακή εξυπηρέτηση, ουσιαστικά έχουν απαλειφθεί σε ετήσια βάση 138.522 φυσικές αναμονές πολιτών σε «ουρά» καθώς, για κάθε μία από τις αιτήσεις, στην

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης

πρότερη κατάσταση απαιτούνταν η μετάβαση σε Στρατολογικές Υπηρεσίες του ΥΠΕΘΑ και σε καταστήματα ΚΕΠ τουλάχιστον μία φορά. Μετά την εφαρμογή των παρεμβάσεων απλούστευσης και ψηφιοποίησης, η δυνατότητα φυσικής εξυπηρέτησης δεν διατηρείται πλέον, εκτός από ειδικές περιπτώσεις.

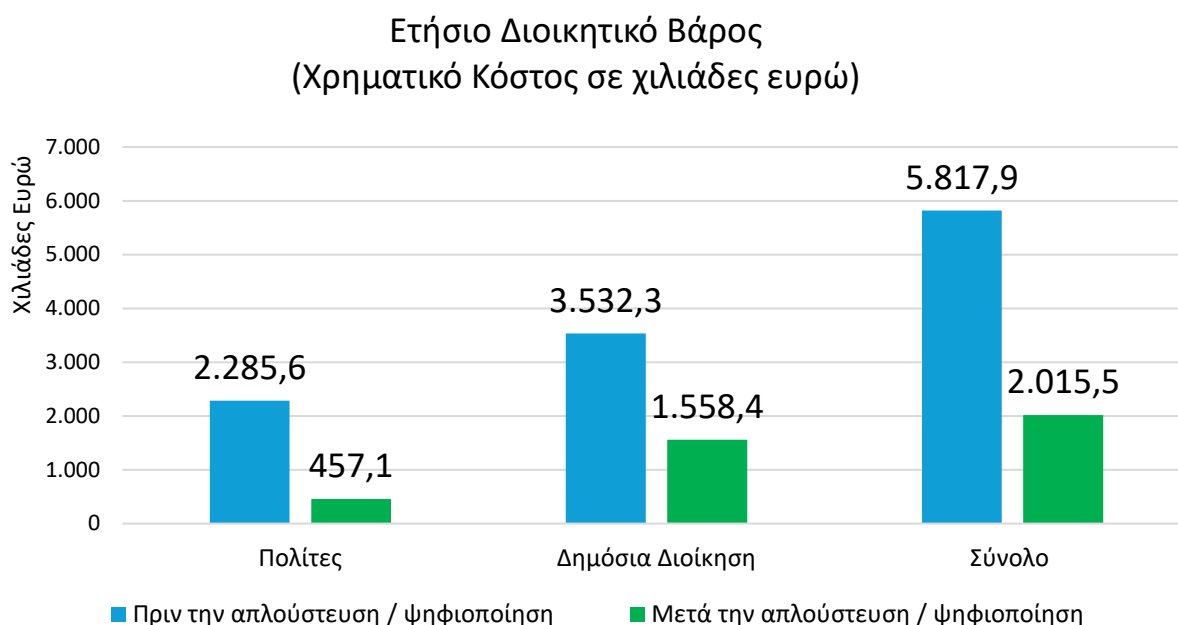
Όσον αφορά το διοικητικό βάρος, όπως αποτιμάται σε χρηματικούς όρους, προκύπτει σημαντική μείωση του κόστους διεκπεραίωσης της διαδικασίας τόσο για τους πολίτες όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση.

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

- 3,3 ευρώ για τους πολίτες, από 16,50 ευρώ στην πρότερη κατάσταση (μείωση 80,0%)
- 11,25 ευρώ για τη Δημόσια Διοίκηση, από 25,50 ευρώ στην πρότερη κατάσταση (μείωση 55,9%)
- 14,55 ευρώ συνολικό κόστος, από 42,0 ευρώ στην πρότερη κατάσταση (μείωση 65,4%)

Το συνολικό ετήσιο όφελος εκτιμάται σε περίπου 3,8 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: «Έκδοση Πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης», προκύπτει ουσιώδης θετικός αντίκτυπος για τους πολίτες καθώς και για τη Δημόσια Διοίκηση.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης

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 «Έκδοση Πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης», υλοποιείται ηλεκτρονικά μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης δημόσιας διοίκησης gov.gr, παρέχοντας στους πολίτες τη δυνατότητα άμεσης λήψης του πιστοποιητικού χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας σε Στρατολογική Υπηρεσία ή ΚΕΠ. Η ταυτοποίηση του χρήστη πραγματοποιείται με ασφαλή ψηφιακά διαπιστευτήρια, διασφαλίζοντας την αντιστοίχιση του αιτήματος με τα προσωπικά στοιχεία του ενδιαφερομένου.

Η ψηφιακή υλοποίηση της διαδικασίας βασίζεται στη διαλειτουργικότητα, αξιοποιώντας δεδομένα των στρατολογικών μητρώων που τηρούνται από το Γενικό Επιτελείο Εθνικής Άμυνας. Τα απαιτούμενα δεδομένα αντλούνται αυτοματοποιημένα από τα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα (Αυτοματοποιημένο Σύστημα Στρατολογίας Ενόπλων Δυνάμεων (Α.ΣΥ.Σ.Ε.Δ)), χωρίς να απαιτείται «χειροκίνητη» συμπλήρωση στοιχείων ή υποβολή δικαιολογητικών από τον πολίτη. Η εσωτερική αυτή διασύνδεση επιτρέπει την άμεση παραγωγή του πιστοποιητικού βάσει των τηρουμένων εγγράφων, περιορίζοντας την πιθανότητα σφαλμάτων και επιταχύνοντας τη διαδικασία.

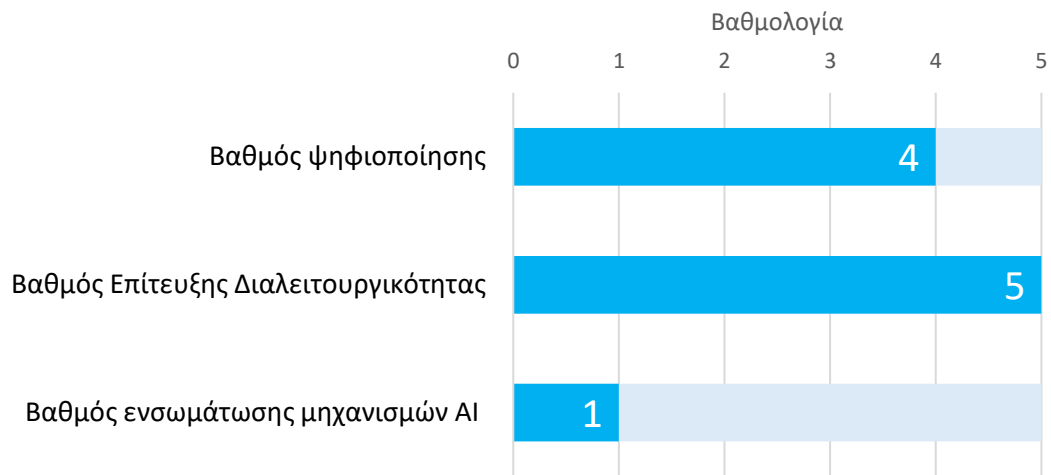
Η παραγωγή του εγγράφου πραγματοποιείται αυτόματα μέσω προκαθορισμένων κανόνων δημιουργίας διοικητικών πράξεων και το παραγόμενο πιστοποιητικό διατίθεται σε ψηφιακή μορφή (PDF), με μοναδικό αναγνωριστικό αριθμό και δυνατότητα ηλεκτρονικής επαλήθευσης γνησιότητας. Δεν απαιτείται διοικητικός έλεγχος από υπάλληλο για την ολοκλήρωση της διαδικασίας σε τυπικές περιπτώσεις, γεγονός που καταδεικνύει υψηλό επίπεδο αυτοματοποίησης.

Σε επίπεδο τεχνολογικής καινοτομίας, η υπηρεσία δεν αξιοποιεί μηχανισμούς τεχνητής νοημοσύνης για τη λήψη αποφάσεων ή την αξιολόγηση δεδομένων. Η λειτουργία της βασίζεται στην ασφαλή ταυτοποίηση, στη διαλειτουργικότητα μητρώων και στην αυτοματοποιημένη παραγωγή εγγράφων βάσει υφιστάμενων καταχωρίσεων.

Ωστόσο, η πλήρης ψηφιακή υποβολή, η άμεση έκδοση του αποτελέσματος, η εξάλειψη φυσικών σημείων εξυπηρέτησης και η απουσία ανθρώπινης παρέμβασης στη συνήθη ροή καθιστούν τη διαδικασία μία από τις πλέον ώριμες ψηφιακά υπηρεσίες του ελληνικού Δημοσίου.

Λαμβάνοντας υπόψη τον βαθμό αυτοματοποίησης, την πλήρη απεξάρτηση από έντυπες διαδικασίες, την αξιοποίηση διαλειτουργικών μηχανισμών και τη δυνατότητα άμεσης ηλεκτρονικής επαλήθευσης του παραγόμενου εγγράφου, η υπηρεσία κατατάσσεται σε προχωρημένο στάδιο ψηφιακής ωριμότητας, συνάδοντας με τις βέλτιστες πρακτικές ψηφιακής διακυβέρνησης και μείωσης διοικητικών βαρών.

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

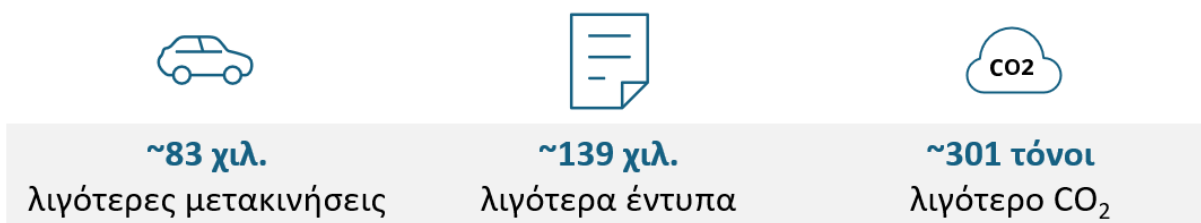


5. Οφέλη για το περιβάλλον

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.

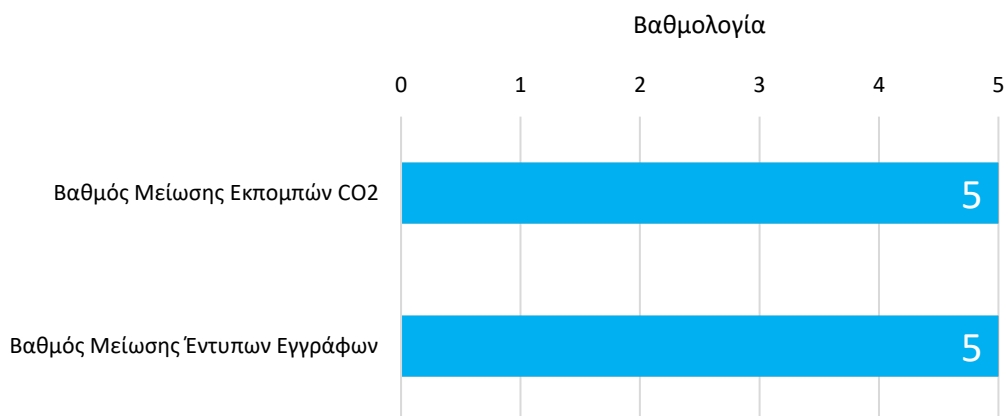
Ειδικότερα, στην πρότερη φάση της, η διαδικασία: «Έκδοση Πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης», εκτιμάται ότι συνεπαγόταν περίπου 83.000 μετακινήσεις πολιτών με Ι.Χ. ετησίως, καθώς και χρήση φυσικών εγγράφων που αντιστοιχούσαν σε περίπου 139.000 φύλλα χαρτιού Α4.

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 301 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: Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης

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: «Έκδοση Πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης», ενσωματώνει τρεις (3) από τους σχετικούς μηχανισμούς υποστήριξης χρηστών⁵, καθώς παρέχονται οδηγίες χρήσης, στοιχεία επικοινωνίας και το σχετικό θεσμικό πλαίσιο. Κατά συνέπεια υπάρχει περιθώριο βελτίωσης με την προσθήκη μηχανισμών όπως ο μηχανισμός ανάδρασης (feedback), που δεν είναι διαθέσιμος καθώς και η παροχή υποδειγμάτων / παραδειγμάτων χρήσης της υπηρεσίας.

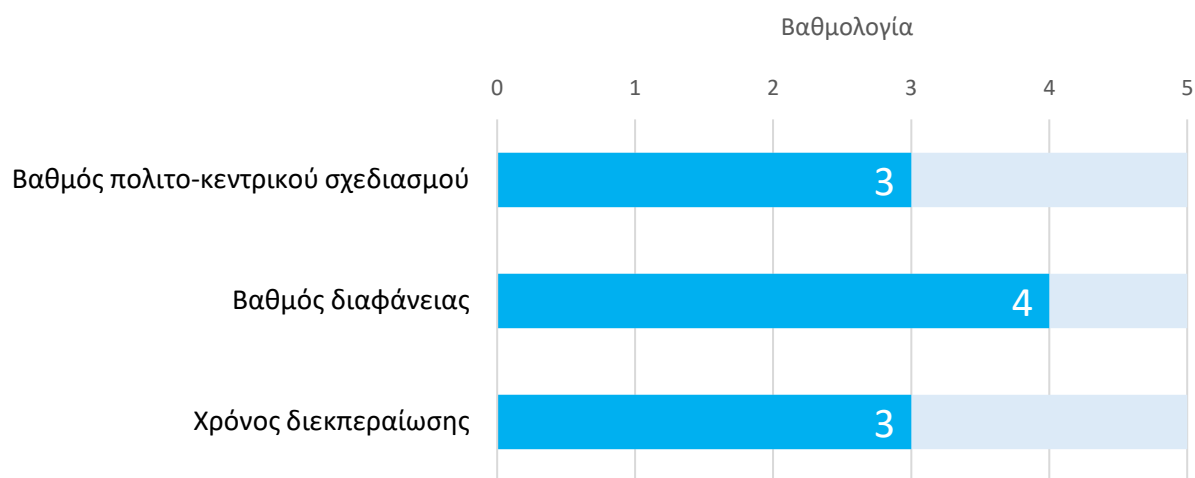
Σε σχέση με τον βαθμό διαφάνειας, η υπηρεσία ενσωματώνει τέσσερις (4) εκ των σχετικών μηχανισμών (προειδοποιητικό μήνυμα για λανθασμένη συμπλήρωση φόρμας, ενημέρωση επιτυχούς υποβολής αιτήματος, καταγραφή προόδου εξυπηρέτησης του αιτήματος και ενημερωτικό μήνυμα ολοκλήρωσης της διαδικασίας).

Τέλος, μετά την ψηφιοποίηση της διαδικασίας, ο ελάχιστος χρόνος διεκπεραίωσης ανέρχεται σε μία εργάσιμη ημέρα, εφόσον το αίτημα υποβάλλεται ψηφιακά. Στην πρότερη κατάσταση, ο αντίστοιχος χρόνος ήταν δύο εργάσιμες ημέρες, στις περιπτώσεις αυτοπρόσωπης παραλαβής του πιστοποιητικού από τη Στρατολογική Υπηρεσία, όπου ο πολίτης απαιτούνταν να μετακινηθεί και να εξυπηρετηθεί δύο φορές.

Ως εκ τούτου, ο ελάχιστος χρόνος παραλαβής του πιστοποιητικού μειώθηκε κατά 50% (από δύο σε μία εργάσιμη ημέρα), ενώ παράλληλα εξαλείφθηκαν οι χρόνοι μετακίνησης και αναμονής, οδηγώντας σε συνολική μείωση του χρόνου για τους πολίτες κατά 88,5%.

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: «Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης» προσφέροντας πολλαπλά οφέλη για τους πολίτες, τη Δημόσια Διοίκηση, το περιβάλλον και κατ' επέκταση τη συνολική λειτουργία του κράτους.

Αναλυτικότερα:

- ✓ Επιτυγχάνεται ετήσια εξοικονόμηση περίπου 3,8 εκατ. ευρώ για πολίτες και Δημόσια Διοίκηση, από εξάλειψη μετακινήσεων και φυσικής αναμονής σε «ουρά», μείωση χρόνου άμεσης ενασχόλησης από τους πολίτες και εξυπηρέτησης – ελέγχου αιτημάτων από τη Δημόσια Διοίκηση, που αντιστοιχεί σε μείωση κόστους κατά 65,4%.
- ✓ Καταργούνται σε ετήσια βάση περίπου 139.000 περιπτώσεις φυσικής παρουσίας και αναμονής σε σημεία εξυπηρέτησης, με ουσιαστική αποσυμφόρηση των διοικητικών δομών.
- ✓ Ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης για τον αιτούντα μειώνεται σε 15 λεπτά, από 75 λεπτά προηγουμένως, μέσω της αξιοποίησης της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης δημόσιας διοίκησης (ΕΨΠ - gov.gr) ή με την είσοδο στο πληροφοριακό σύστημα του ΥΠΕΘΑ.
- ✓ Ο χρόνος διεκπεραίωσης από τη Δημόσια Διοίκηση, μειώνεται σε 75 λεπτά, από 170 λεπτά προηγουμένως.
- ✓ Το διοικητικό βάρος (σε χρόνο) μειώνεται κατά 80% για πολίτες και κατά 55,9% για τη Δημόσια Διοίκηση.
- ✓ Η κατανάλωση έντυπου υλικού μηδενίζεται, με ετήσια εξοικονόμηση περίπου 139.000 φύλλων χαρτιού (μείωση 100%).
- ✓ Η περιβαλλοντική επίπτωση είναι επίσης σημαντική, καθώς η μείωση περίπου 83.000 μετακινήσεων με Ι.Χ. και η εξάλειψη χρήσης χαρτιού οδηγούν σε εκτιμώμενη μείωση 301 τόνων εκπομπών CO₂ ετησίως.
- ✓ Συνολικά η διαδικασία χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό αυτοματοποίησης και πλήρη διαλειτουργικότητα, με σημαντική συμβολή στη μείωση της διοικητικής επιβάρυνσης και την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

8. Παράρτημα I: Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας

Πριν την απλούστευση/ ψηφιοποίηση:

Βήμα	Περιγραφή
1. Μετακίνηση προς την αρμόδια Στρατολογική Υπηρεσία ή ΚΕΠ	Ο πολίτης μεταβαίνει αυτοπροσώπως σε αρμόδια Στρατολογική Υπηρεσία ή ΚΕΠ για την υποβολή του αιτήματος έκδοσης πιστοποιητικού.
2. Αναμονή για εξυπηρέτηση	Ο πολίτης αναμένει για την εξυπηρέτησή του.
3. Υποβολή αιτήματος και πρωτοκόλληση	Ο πολίτης υποβάλλει το αίτημά του με αυτοπρόσωπη παρουσία ή μέσω εξουσιοδοτημένου προσώπου στη Στρατολογική Υπηρεσία, είτε μέσω email, είτε μέσω Προξενικής Αρχής, είτε μέσω ΚΕΠ.
4. Έκδοση του πιστοποιητικού	Το πιστοποιητικό εκδίδεται κατά μέσο όρο εντός μίας εργάσιμης ημέρας. Η παραλαβή από τη Στρατολογική Υπηρεσία πραγματοποιείται συνήθως σε δύο εργάσιμες, ενώ, σε περίπτωση ταχυδρομικής αποστολής, ο χρόνος ενδέχεται να αυξηθεί. Σε περίπτωση κωλύματος έκδοσης, ο ενδιαφερόμενος λαμβάνει έγγραφη, πλήρως αιτιολογημένη απάντηση από την αρμόδια Στρατολογική Υπηρεσία.

Μετά την απλούστευση/ ψηφιοποίηση

Βήμα	Περιγραφή
1. Υποβολή αιτήματος και πρωτοκόλληση	Το αίτημα μπορεί να υποβληθεί διαδικτυακά, με τη χρήση κωδικών TAXISnet, μέσω του συνδέσμου https://www.stratologia.gr/el/taxis_login_redirect Εναλλακτικά, είναι δυνατή η υποβολή αιτήματος με αυτοπρόσωπη παρουσία του αιτούντος ή του νόμιμα εξουσιοδοτημένου προσώπου στη Στρατολογική Υπηρεσία, είτε μέσω email, είτε μέσω Προξενικής Αρχής, είτε μέσω ΚΕΠ, όπου η εξυπηρέτηση από υπάλληλο των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) πραγματοποιείται μέσω τηλεδιάσκεψης, για την οποία απαιτείται η προηγούμενη καταχώριση ψηφιακού ραντεβού στο myKEPlive.
2. Έκδοση του πιστοποιητικού	Το πιστοποιητικό εκδίδεται αυθημερόν και αποστέλλεται στον ενδιαφερόμενο με τον τρόπο που έχει επιλέξει. Στην περίπτωση που ο αιτών κατέθεσε το αίτημα μέσω της ιστοσελίδας www.stratologia.gr με τη χρήση κωδικών taxisnet, το πιστοποιητικό παραλαμβάνεται από τον ίδιο, μέσω της θυρίδας του στην ίδια ιστοσελίδα την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Σε περίπτωση που εκκρεμούν ή δεν έχουν καταχωρισθεί στρατολογικές μεταβολές στο μητρώο του αιτούντος, ενδέχεται να απαιτηθεί επιπλέον χρόνος. Σε περίπτωση κωλύματος έκδοσης, ο ενδιαφερόμενος λαμβάνει έγγραφη, πλήρως αιτιολογημένη απάντηση από την αρμόδια Στρατολογική Υπηρεσία.

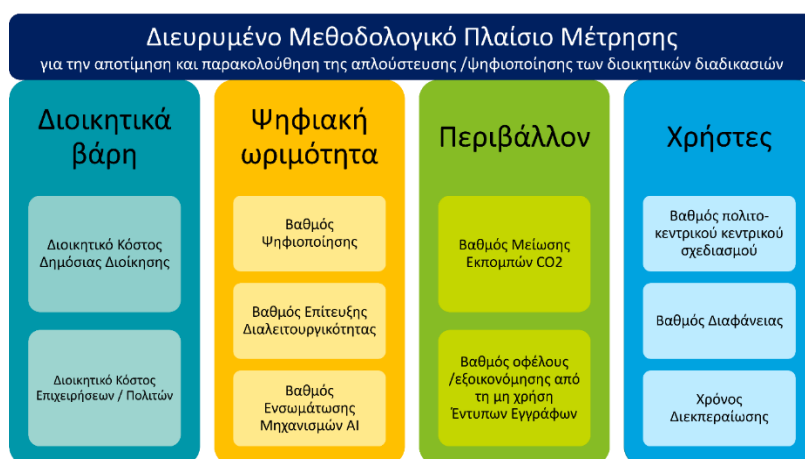
9. Παράρτημα II: Μεθοδολογικό πλαίσιο

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] 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: Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης

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

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

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

Ανάλυση Διαδικασίας

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

Συλλογή στοιχείων

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

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

Επεξεργασία στοιχείων, ανάλυση, έλεγχος ορθότητας

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

Περίπτωση πλήρως ψηφιοποιημένων διαδικασιών

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

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

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

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



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

Θεματική Συνιστώσα II: Ψηφιακή Ωριμότητα

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

Βαθμός Ψηφιοποίησης

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

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

Βαθμός Επίτευξης Διαλειτουργικότητας

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

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

Βαθμός Ενσωμάτωσης Μηχανισμών AI

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

Θεματική Συνιστώσα III: Οφέλη για το περιβάλλον

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

Βαθμός Μείωσης Εκπομπών CO₂

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

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

Βαθμός Μείωσης Έντυπων Εγγράφων

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

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

Θεματική Συνιστώσα IV: Οφέλη για τους χρήστες

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

Βαθμός πολιτο-κεντρικού σχεδιασμού

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

Μηχανισμός 1: ανάρτηση εγγράφου με οδηγίες χρήσης

Μηχανισμός 2: παράθεση στοιχείων επικοινωνίας

Μηχανισμός 3: ανάρτηση εγγράφου συχνών ερωτήσεων (FAQs)

Μηχανισμός 4: παράθεση σχετικού θεσμικού πλαισίου που διέπει την υπηρεσία

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

Μηχανισμός 6: παράθεση χρήσιμων συνδέσμων για περαιτέρω πληροφορίες

Μηχανισμός 7: παροχή υποδειγμάτων / παραδειγμάτων χρήσης της υπηρεσίας

Μηχανισμός 8: παροχή μηχανισμού ανάδρασης (feedback)

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

Βαθμός Διαφάνειας

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

Μηχανισμός 1: προειδοποιητικό μήνυμα για λανθασμένη συμπλήρωση φόρμας

Μηχανισμός 2: ενημέρωση επιτυχούς υποβολής του αιτήματος

Μηχανισμός 3: εκτίμηση διάρκειας εξυπηρέτησης του αιτήματος

Μηχανισμός 4: καταγραφή προόδου εξυπηρέτησης του αιτήματος

Μηχανισμός 5: λήψη ενημερωτικού μηνύματος ολοκλήρωσης της διαδικασίας

Μηχανισμός 6: θεσμικό πλαίσιο που ορίζει μέγιστους χρόνους διεκπεραίωσης

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

Χρόνος Διεκπεραίωσης

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

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

10. Παράρτημα III: Διενέργεια μετρήσεων

Για τη διενέργεια της παρούσας μέτρησης συλλέχθηκαν από τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Εθνικής Άμυνας, 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 2024.

Στοιχεία χρήσης διαδικασίας

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

Σύμφωνα με τα στοιχεία του ΥΠΕΘΑ, το 2025, όπου η διαδικασία λειτουργεί πλήρως ψηφιακά και αυτοματοποιημένα, υποβλήθηκαν συνολικά 138.522 αιτήσεις για την έκδοση Πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης, οι οποίες αφορούν στο σύνολό τους φυσικά πρόσωπα.

Χρόνοι διεκπεραίωσης

Μετά από συνεντεύξεις με αρμόδια στελέχη του ΥΠΕΘΑ, καταγράφηκαν εκτιμήσεις για τους χρόνους διεκπεραίωσης της διαδικασίας έκδοσης πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης, ανάλογα με τη μέθοδο/κάναλι 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. Μετακίνηση προς την αρμόδια Στρατολογική Υπηρεσία ή ΚΕΠ	50	50	-
2. Αναμονή για εξυπηρέτηση	15	15	-
3. Υποβολή αιτήματος και πρωτοκόλληση	10	10	-
4. Επεξεργασία και έλεγχος αιτήματος	120	-	120
5. Έκδοση του πιστοποιητικού και αποστολή	50	-	50
Συνολικός Χρόνος	245	75	170
Παραλαβή πιστοποιητικού	<i>Το πιστοποιητικό εκδίδεται σε μία εργάσιμη ημέρα κατά μέσο όρο. Σε περίπτωση παραλαβής του πιστοποιητικού από τη Στρατολογική Υπηρεσία, αυτή γίνεται σε δύο εργάσιμες. Αν ο ενδιαφερόμενος έχει επιλέξει την ταχυδρομική αποστολή, ο χρόνος παραλαβής αυξάνεται περαιτέρω.</i>		

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης

Μετά την ψηφιοποίηση

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
1. Είσοδος στην ηλεκτρονική πλατφόρμα	5	5	-
2. Υποβολή αιτήματος και πρωτοκόλληση	10	10	
3. Επεξεργασία και έλεγχος αιτήματος	60	-	60
4. Έκδοση του πιστοποιητικού και αποστολή	15	-	15
Συνολικός Χρόνος	90	15	75
Παραλαβή πιστοποιητικού	<i>Εφόσον το αίτημα έχει κατατεθεί ψηφιακά, η παραλαβή του πιστοποιητικού γίνεται ψηφιακά την επόμενη εργάσιμη ημέρα.</i>		

Για τους πολίτες οι χρόνοι υπολογίστηκαν ως ακολούθως:

- Ο μέσος χρόνος μετάβασης σε και από τις αρμόδιες στρατολογικές υπηρεσίες για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας υποβολής αίτησης έκδοσης Πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης, 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 ΥΠΕΘΑ 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 το ΥΠΕΘΑ 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.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης

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.

- 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 (ΚΕΠ ή Στρατολογικές υπηρεσίες) 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 Στρατολογικών Υπηρεσιών ή των ΚΕΠ 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.

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

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/>

- 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).
- Για την εκτίμηση του χρόνου μετακίνησης και τη διασταύρωση της εύλογης διάρκειας μετάβασης των πολιτών προς τις Στρατολογικές Υπηρεσίες / ΚΕΠ, 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.

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”

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



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Κυβέρνηση

**ΕΘΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ**

