

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:

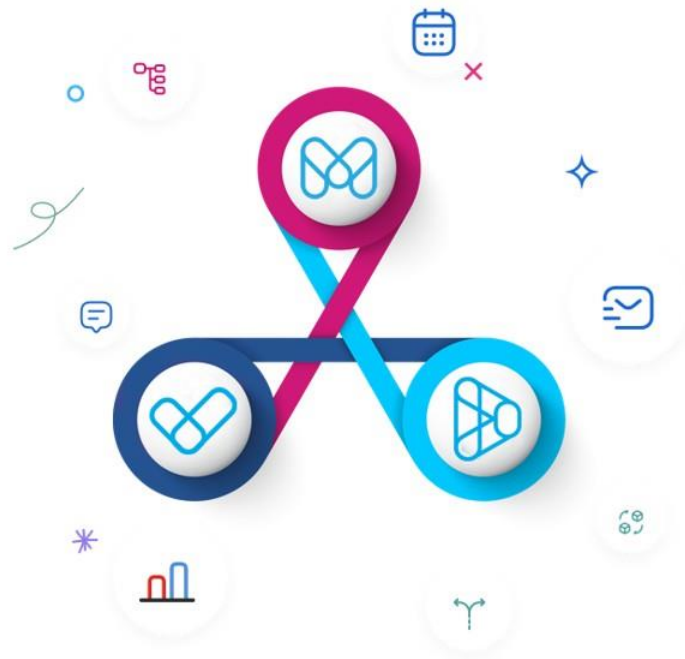
Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ

ΜΑΙΟΣ 2026



Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή.....	3
2. Ταυτότητα διαδικασίας	5
3. Διοικητικά βάρη διαδικασίας	7
4. Ψηφιακή ωριμότητα διαδικασίας	12
5. Οφέλη για το περιβάλλον.....	14
6. Οφέλη για τους χρήστες.....	15
7. Συμπεράσματα	17
8. Παράρτημα I: Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας	18
9. Παράρτημα II: Μεθοδολογικό πλαίσιο.....	22
10. Παράρτημα III: Διενέργεια μετρήσεων	28



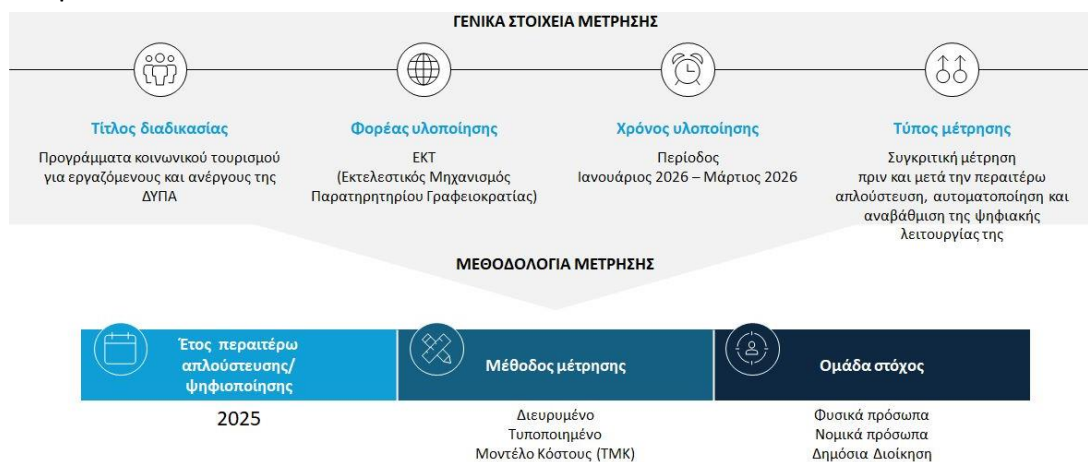
Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και
ανέργους της ΔΥΠΑ**

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: «**Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ**».

Η διαδικασία σχεδιάστηκε και λειτούργησε εξ αρχής σε ψηφιακό περιβάλλον, ενώ τα τελευταία έτη έχει ενισχυθεί σημαντικά μέσω της αξιοποίησης διαλειτουργικών πληροφοριακών συστημάτων και αυτοματοποιημένων ελέγχων. Στο πλαίσιο της αξιολόγησης, μετρήθηκαν τα διοικητικά βάρη πριν και μετά την περαιτέρω απλούστευση, αυτοματοποίηση και αναβάθμιση της ψηφιακής λειτουργίας της, για την περίοδο εφαρμογής του προγράμματος κοινωνικού τουρισμού 2025/2026. Παράλληλα, αξιολογήθηκαν πρόσθετες παράμετροι, όπως ο βαθμός ψηφιακής ωριμότητας της διαδικασίας, καθώς και τα περιβαλλοντικά και κοινωνικά οφέλη που προέκυψαν.



Για την αποτελεσματική διεξαγωγή της μέτρησης, αξιοποιήθηκαν στοιχεία της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (Δ.Υ.Π.Α.), καθώς και τα αποτελέσματα συναντήσεων εργασίας με στελέχη της, με στόχο την εμβάθυνση στα επιμέρους κρίσιμα σημεία της διαδικασίας. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκε έρευνα γραφείου για τη συλλογή δεδομένων, απαραίτητων για τη διενέργεια της μέτρησης (π.χ. χρόνοι, κόστη, χαρακτηριστικά διαδικασίας).

Η παρούσα μέτρηση διενεργήθηκε στο πλαίσιο του Έργου «Σχέδιο δράσης για την παροχή «πελατοκεντρικών» ψηφιακών υπηρεσιών από την πλευρά της δημόσιας διοίκησης» της Δράσης με κωδικό 16929 “Σχέδιο δράσης για την παροχή “πελατοκεντρικών” ψηφιακών υπηρεσιών από την πλευρά της δημόσιας διοίκησης” του Άξονα 2.2 “Ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους” του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (MIS 5183761).

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ**

Συγκριτική μέτρηση
πριν και μετά την περαιτέρω απλούστευση, αυτοματοποίηση και αναβάθμιση της ψηφιακής διαδικασίας

Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ

Αποτελέσματα απλούστευσης / ψηφιοποίησης

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΒΑΡΗ

Σημαντική μείωση
χρόνου και κόστους

- 35,7% για πολίτες
- 92,6% για παρόχους



ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Θετική περιβαλλοντική επίπτωση

- εξάλειψη φυσικών εγγράφων

ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ

Πλήρως ψηφιακή διαδικασία

- Υψηλός βαθμός αυτοματοποίησης
- Υψηλή διαλειτουργικότητα



ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΡΗΣΤΗ

Διαφάνεια και άμεση εξυπηρέτηση

- ενσωματωμένη υποστήριξη χρηστών
- εύκολη έκδοση του αποτελέσματος

Στοιχεία ανά συναλλαγή



9 λεπτά (αντί 14λεπτών)

μέσος χρόνος που αφιερώνει ο πολίτης
για την ολοκλήρωση της αίτησης



1,98 ευρώ (αντί 3,08 ευρώ)

μέσο κόστος πολιτών
για την ολοκλήρωση της αίτησης

19 λεπτά (αντί 256λεπτών)

μέσος χρόνος που αφιερώνει ο πάροχος
για την ενεργοποίηση κάθε επιταγής

5,32 ευρώ (αντί 71,68 ευρώ)

μέσο κόστος παρόχων
για την ενεργοποίηση κάθε επιταγής

Ετήσια εξοικονόμηση



20,5 εκατ. ευρώ εξοικονόμηση /όφελος

Μείωση κόστους αθροιστικά για πολίτες και παρόχους

Ετήσια περιβαλλοντικά οφέλη



5,4 εκατ.

λιγότερα φύλλα χαρτιού
Εξοικονόμηση/όφελος από τη μειωμένη
χρήση έντυπων δικαιολογητικών



21,0 τόνοι

λιγότερο CO₂
Εξοικονόμηση/όφελος από τη μειωμένη χρήση
έντυπων δικαιολογητικών

Μετρηση του Διοικητικού Βαρους της Διαδικασίας: Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζομένους και
ανέργους της ΔΥΠΑ

2. Ταυτότητα διαδικασίας

Η διαδικασία: «Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της Δ.ΥΠ.Α.» αφορά στην επιδότηση δικαιούχων και των ωφελούμενων μελών τους για την πραγματοποίηση διακοπών σε τουριστικά καταλύματα της Ελλάδας που είναι εγγεγραμμένα στο Μητρώο Παρόχων της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (Δ.ΥΠ.Α.), καθώς και – εφόσον απαιτείται – για την επιδότηση της ακτοπλοϊκής μετακίνησης προς και από αυτά.

Απευθύνεται σε φυσικά πρόσωπα (εργαζόμενους και ανέργους) που πληρούν συγκεκριμένα εισοδηματικά και ασφαλιστικά κριτήρια, όπως αυτά καθορίζονται σε κάθε ετήσια πρόσκληση, και συνδέεται με την κοινωνική προστασία, την αναψυχή και την ενίσχυση της οικογενειακής ευημερίας.

Η διαδικασία υλοποιείται εξ αρχής σε ψηφιακό περιβάλλον ήδη από την έναρξη εφαρμογής του προγράμματος (έτος 2013), ενώ τα τελευταία έτη έχει ενισχυθεί σημαντικά μέσω της αξιοποίησης διαλειτουργικών πληροφοριακών συστημάτων και αυτοματοποιημένων ελέγχων. Ειδικότερα, από την περίοδο 2021–2022 και εφεξής, η ενσωμάτωση διαλειτουργικότητας μεταξύ βασικών φορέων της Δημόσιας Διοίκησης (ΑΑΔΕ, ΕΦΚΑ, ΗΔΙΚΑ, Μητρώο Πολιτών, Ψηφιακό Μητρώο Αναπηρίας) έχει οδηγήσει σε ουσιαστική απλοποίηση της διαδικασίας, περιορίζοντας την ανάγκη υποβολής δικαιολογητικών και επιτρέποντας την αυτόματη άντληση και διασταύρωση στοιχείων.

Στην υφιστάμενη διαδικασία, οι δικαιούχοι εισέρχονται στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr) με τη χρήση κωδικών Taxisnet, εντοπίζουν την αντίστοιχη υπηρεσία και υποβάλλουν ηλεκτρονικά την αίτηση συμμετοχής στο πρόγραμμα. Η αίτηση συμπληρώνεται με περιορισμένο αριθμό στοιχείων (π.χ. ΑΦΜ, ΑΜΚΑ), ενώ τα υπόλοιπα δεδομένα αντλούνται αυτόματα μέσω διαλειτουργικότητας. Παράλληλα, παρέχεται η δυνατότητα δήλωσης ωφελούμενων μελών και επισύναψης δικαιολογητικών όπου απαιτείται.

Η επιλογή των δικαιούχων πραγματοποιείται μέσω μοριοδότησης, βάσει αντικειμενικών κριτηρίων (εισοδηματικών, κοινωνικών και οικογενειακών), και η ενεργοποίηση της επιταγής κοινωνικού τουρισμού πραγματοποιείται μέσω των παρόχων (τουριστικών καταλυμάτων και ακτοπλοϊκών εταιρειών) που συμμετέχουν στο πρόγραμμα.

Όσον αφορά τους παρόχους, η διαδικασία περιλαμβάνει την ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων συμμετοχής και επικαιροποίησης στοιχείων, την αποδοχή προτυποποιημένων συμβάσεων, καθώς και την ηλεκτρονική υποβολή αιτημάτων αποπληρωμής, χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας στις υπηρεσίες της Δ.ΥΠ.Α.. Η καθιέρωση προτυποποιημένων συμβάσεων και η πλήρης ψηφιοποίηση της διαδικασίας αποπληρωμής έχουν συμβάλει στη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης και των διοικητικών σφαλμάτων.

Σε σύγκριση με προηγούμενες περιόδους εφαρμογής του προγράμματος, κατά τις οποίες απαιτούνταν περισσότερα δικαιολογητικά και οι έλεγχοι πραγματοποιούνταν μέσω ανταλλαγής αρχείων μεταξύ φορέων, η σημερινή μορφή της διαδικασίας χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό ψηφιακής ωριμότητας, αυτοματοποίηση των ελέγχων και σημαντική μείωση του διοικητικού βάρους τόσο για τους πολίτες και τους παρόχους όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ**

Ο συνολικός αντίκτυπος της ψηφιοποίησης αποτυπώνεται στη σημαντική αύξηση της συμμετοχής στο πρόγραμμα, καθώς οι αιτήσεις παρουσιάζουν διαχρονική άνοδο, γεγονός που καταδεικνύει την ενίσχυση της προσβασιμότητας και της αποτελεσματικότητας της διαδικασίας. Παράλληλα, η Δημόσια Διοίκηση αξιοποιεί σε μεγάλο βαθμό διαλειτουργικά συστήματα και αυτοματοποιημένες διαδικασίες ελέγχου, περιορίζοντας τις χειροκίνητες παρεμβάσεις και βελτιώνοντας τη διαχείριση των αιτήσεων.

Περαιτέρω βελτιώσεις, όπως η ενίσχυση της πλήρους αυτοματοποίησης σε ειδικές περιπτώσεις (π.χ. ακτοπλοϊκές αποζημιώσεις) και η αξιοποίηση προηγμένων τεχνολογιών για τον έλεγχο πληρότητας και ορθότητας αιτήσεων, θα μπορούσαν να συμβάλλουν περαιτέρω στη μείωση του διοικητικού βάρους και στην περαιτέρω αναβάθμιση της παρεχόμενης υπηρεσίας.

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	16	16
2. Αριθμός βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον	8	8
3. Αριθμός δικαιολογητικών ¹ (συνολικά)	9	5
4. Αριθμός δικαιολογητικών για τα οποία είναι εφικτή η άντληση μέσω διαλειτουργικότητας	0	4

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 για τις φάσεις πριν και μετά την απλούστευση/ψηφιοποίησή της, σύμφωνα με τη μεθοδολογία του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους (ΤΜΚ).

Για τη συλλογή των απαιτούμενων δεδομένων αξιοποιήθηκαν στοιχεία που παρασχέθηκαν από αρμόδια στελέχη της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (Δ.ΥΠ.Α.), μέσω συμπλήρωσης ειδικά διαμορφωμένου ερωτηματολογίου, ενώ πραγματοποιήθηκαν και στοχευμένες συναντήσεις εργασίας για την αποσαφήνιση των επιμέρους σταδίων και την εις βάθος κατανόηση των κρίσιμων σημείων της διαδικασίας.

Παράλληλα, διενεργήθηκε έρευνα γραφείου για τη συλλογή συμπληρωματικών στοιχείων (ενδεικτικά: χρόνοι διεκπεραίωσης, επιμέρους ενέργειες, χαρακτηριστικά και όγκος συναλλαγών), τα οποία αξιοποιήθηκαν για την ποσοτική αποτίμηση του διοικητικού βάρους.

Με βάση τα ανωτέρω, προσδιορίστηκαν οι βασικές μεταβλητές της διαδικασίας «Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της Δ.ΥΠ.Α.», οι οποίες χρησιμοποιήθηκαν για την εκτίμηση του διοικητικού βάρους των χρηστών, ήτοι των δικαιούχων πολιτών, καθώς και της Δημόσιας Διοίκησης (ιδίως των αρμόδιων υπηρεσιών της Δ.ΥΠ.Α.).

Επιπλέον, στη συγκεκριμένη διαδικασία διαπιστώνεται ενεργός συμμετοχή των παρόχων/συνεργατών (τουριστικά καταλύματα και ακτοπλοϊκές εταιρείες), οι οποίοι αναλαμβάνουν κρίσιμο μέρος των διοικητικών ενεργειών. Ειδικότερα, οι πάροχοι εμπλέκονται σε ενέργειες όπως η υποβολή και επικαιροποίηση στοιχείων συμμετοχής, η σύναψη και διαχείριση συμβάσεων, η εξυπηρέτηση των δικαιούχων μέσω ενεργοποίησης επιταγών, καθώς και η υποβολή αιτήσεων αποπληρωμής και συναφών δικαιολογητικών.

Για τον λόγο αυτό, στο πλαίσιο της ανάλυσης εισάγεται διακριτή κατηγορία «πάροχοι», προκειμένου να αποτυπωθεί με σαφήνεια το διοικητικό βάρος που αναλαμβάνουν οι εμπλεκόμενοι φορείς της αγοράς.

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

Παράμετρος	Πριν την απλούστευση / ψηφιοποίηση	Μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση
Στοιχεία χρήσης διαδικασίας:		
Αριθμός αιτήσεων σε προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ ²		535.871

² | Ως πλήθος αιτήσεων λαμβάνεται ο αριθμός των αιτήσεων που χρησιμοποιείται ως βάση υπολογισμού για τους πολίτες και τη Δημόσια Διοίκηση. Για τους παρόχους χρησιμοποιείται διακριτή βάση υπολογισμού, ήτοι το ετήσιο πλήθος των επιταγών κοινωνικού τουρισμού.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ**

Παράμετρος	Πριν την απλούστευση / ψηφιοποίηση	Μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση
Πλήθος διανεμόμενων επιταγών προς δυνητικά ωφελούμενους ³		300.000
Αριθμός παρόχων που συμμετέχουν στο πρόγραμμα ⁴		1.363
Μέσος χρόνος πολίτη ⁵ για διεκπεραίωση της διαδικασίας Μετάβαση, αναμονή, συγκέντρωση και κατάθεση δικαιολογητικών	14 λεπτά	9 λεπτά
Μέσος διοικητικός χρόνος παρόχων ανά επιταγή κοινωνικού τουρισμού Συμπλήρωση εντύπων, υποβολή	256 λεπτά	19 λεπτά
Μέσος χρόνος δημόσιας διοίκησης ⁶ για διεκπεραίωση της διαδικασίας Χρόνοι παραλαβής, ελέγχου και επεξεργασίας αιτήσεων	1 λεπτά ⁷	1 λεπτά
Άμεσο χρηματοοικονομικό κόστος ⁸		-

Τα ακόλουθα ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ 1 και 2 αποτυπώνουν το Ετήσιο Διοικητικό Βάρος της διαδικασίας για τους πολίτες (δικαιούχους), τους παρόχους και τη Δημόσια Διοίκηση, τόσο σε όρους χρόνου (χιλιάδες ώρες) όσο και σε χρηματικό κόστος (εκατ. ευρώ).

Όπως παρουσιάζεται στο ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1, το διοικητικό βάρος σε όρους απαιτούμενου χρόνου εμφανίζει σημαντική μείωση για το σύνολο των εμπλεκόμενων μερών. Η αξιοποίηση διαλειτουργικών συστημάτων και η πλήρης ψηφιακή υποβολή αιτήσεων περιορίζουν ουσιαστικά τον χρόνο που απαιτείται για τη συμπλήρωση, υποβολή και επεξεργασία των αιτήσεων από τους δικαιούχους, ενώ παράλληλα απλοποιούν τις διοικητικές ενέργειες των

3 | Ως πλήθος αναφοράς για τους παρόχους λαμβάνεται το ετήσιο πλήθος των επιταγών κοινωνικού τουρισμού, καθώς οι σχετικές διοικητικές ενέργειες των παρόχων συνδέονται με την ενεργοποίηση, διαχείριση και αποπληρωμή των επιταγών.

4 | Ο αριθμός των παρόχων προκύπτει από τα επίσημα στοιχεία της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (Δ.ΥΠ.Α.) για το έτος αναφοράς 2025, όπως αυτά διατέθηκαν στο πλαίσιο της παρούσας μελέτης, καθώς και από τις δημοσιευμένες ανακοινώσεις των μητρώων παρόχων της Δ.ΥΠ.Α.

5 | 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.

6 | Οι χρόνοι που αποτυπώνονται για τη Δημόσια Διοίκηση εκφράζουν τον άμεσο διοικητικό χρόνο επεξεργασίας ανά συναλλαγή, σύμφωνα με τη μεθοδολογία του ΤΜΚ. Επισημαίνεται ότι η διαδικασία περιλαμβάνει και επιχειρησιακά στάδια ελέγχου και επεξεργασίας, τα οποία ενδέχεται να εκτείνονται σε μεγαλύτερες χρονικές περιόδους μέσω αυτοματοποιημένων ελέγχων, διαλειτουργικότητας και συγκεντρωτικής επεξεργασίας αιτήσεων.

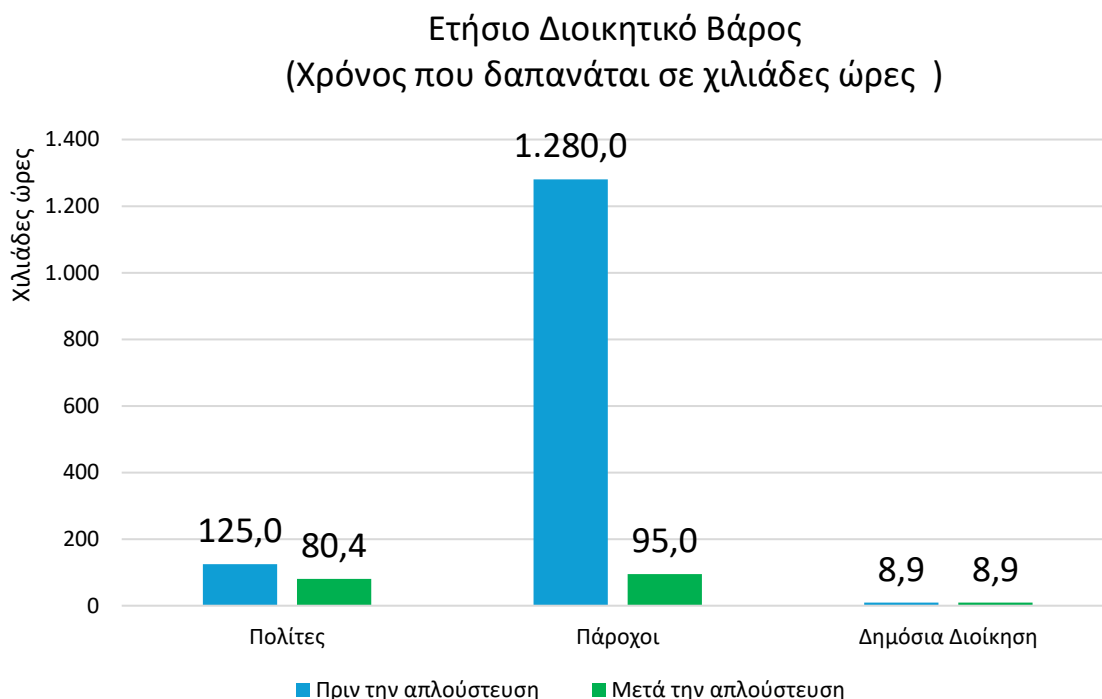
7 | Ο χρόνος της Δημόσιας Διοίκησης υπολογίζεται μόνο ως άμεσος διοικητικός χρόνος ενεργού χειρισμού ανά συναλλαγή (βάσει ΤΜΚ) και δεν περιλαμβάνει τον συνολικό χρόνο κύκλου της διαδικασίας, ο οποίος εξαρτάται από ελέγχους, διαλειτουργικότητας, διοικητικές προθεσμίες και μαζική επεξεργασία αιτήσεων.

8 | 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: Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ

συνεργατών/παρόχων και μειώνουν τις ανάγκες χειροκίνητης επεξεργασίας από τη Δημόσια Διοίκηση. Ιδιαίτερα για τους συνεργάτες/παρόχους καταγράφεται σημαντική μείωση του διοικητικού χρόνου, λόγω της αυτοματοποίησης και του εξορθολογισμού των διαδικασιών.

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 ενίσχυση της διαλειτουργικότητας της διαδικασίας, καταγράφεται σημαντική μείωση του διοικητικού βάρους για το σύνολο των εμπλεκόμενων μερών.

Για τους πολίτες, η μείωση του διοικητικού βάρους ανέρχεται σε 35,7%, καθώς ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης των διοικητικών ενεργειών περιορίζεται από 14 λεπτά στην πρότερη κατάσταση σε 9 λεπτά μετά την απλούστευση, κυρίως λόγω της αυτοματοποιημένης άντλησης στοιχείων και της μείωσης της ανάγκης υποβολής δικαιολογητικών.

Για τους συνεργάτες/παρόχους, η μείωση του διοικητικού βάρους είναι ιδιαίτερα σημαντική και ανέρχεται σε 92,6%, σε επίπεδο διοικητικών ενεργειών που σχετίζονται με τη διαχείριση και αποπληρωμή των παρόχων, καθώς ο μέσος διοικητικός χρόνος μειώνεται από 256 λεπτά σε 19 λεπτά. Η μεταβολή αυτή αντανακλά την απλοποίηση των διαδικασιών διαχείρισης συμβάσεων και αποπληρωμών, καθώς και την πλήρη ψηφιοποίηση των σχετικών ενεργειών.

Επισημαίνεται ότι, λόγω της φύσης των διοικητικών ενεργειών των παρόχων, οι οποίες δεν εκτελούνται σε αναλογία 1:1 με τον αριθμό των αιτήσεων, ο διοικητικός χρόνος τους αποτυπώνεται σε επίπεδο ενεργοποιημένης επιταγής κοινωνικού τουρισμού, σύμφωνα με τη μεθοδολογία του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους (ΤΜΚ).

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ**

Για τη Δημόσια Διοίκηση, οι χρόνοι που αποτυπώνονται αφορούν αποκλειστικά τον άμεσο διοικητικό χρόνο χειρισμού ανά συναλλαγή, σύμφωνα με τη μεθοδολογία του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους (ΤΜΚ), σε αντίθεση με τον συνολικό επιχειρησιακό χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση της διαδικασίας ή την έκδοση αποτελεσμάτων προς τους δικαιούχους και τους παρόχους.

Στην πράξη, η διαδικασία περιλαμβάνει διακριτά στάδια ελέγχου, διασταύρωσης στοιχείων, αξιολόγησης, μοριοδότησης, εξέτασης ενστάσεων, κατάρτισης προσωρινών και οριστικών μητρώων, καθώς και επεξεργασίας αιτημάτων αποπληρωμής, τα οποία εκτείνονται χρονικά σε περιόδους ημερών ή και εβδομάδων. Τα χρονικά αυτά διαστήματα συνδέονται κυρίως με:

- την εκτέλεση αυτοματοποιημένων ή δειγματοληπτικών ελέγχων,
- την ανταλλαγή δεδομένων μέσω διαλειτουργικότητας,
- τη διαχείριση εξαιρέσεων και ειδικών περιπτώσεων,
- τις προβλεπόμενες διοικητικές προθεσμίες
- καθώς και την τμηματική επεξεργασία μεγάλου όγκου αιτήσεων και συναλλαγών.

Ωστόσο, τα διαστήματα αυτά δεν αποτυπώνονται ως «διοικητικός χρόνος» στο πλαίσιο του ΤΜΚ, εφόσον δεν αντιστοιχούν σε συνεχή ενεργό ανθρωποχρόνου απασχόλησης ανά μεμονωμένη συναλλαγή, αλλά σε συνολικό χρόνο κύκλου ζωής της διαδικασίας.

Κατά συνέπεια, η σχετικά περιορισμένη αποτύπωση διοικητικού χρόνου για τη Δημόσια Διοίκηση αντανακλά κυρίως τον μετασχηματισμό της διαδικασίας μέσω της ψηφιοποίησης, της αυτοματοποίησης και της αξιοποίησης διαλειτουργικών συστημάτων, τα οποία περιορίζουν σημαντικά την ανάγκη για χειροκίνητη επεξεργασία ανά μεμονωμένη συναλλαγή, διατηρώντας παράλληλα υψηλό επίπεδο ελέγχου και επιχειρησιακής διαχείρισης της διαδικασίας.

Συνολικά, το διοικητικό βάρος της διαδικασίας, όπως αποτιμάται σε αθροιστικό χρόνο διοικητικών ενεργειών ανά συναλλαγή, μειώνεται από περίπου 271 λεπτά στην πρότερη κατάσταση σε περίπου 29 λεπτά μετά την απλούστευση.

Τα ανωτέρω μεγέθη αποτυπώνουν τον αθροιστικό διοικητικό χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση της διαδικασίας ανά συναλλαγή, λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των εμπλεκόμενων μερών (πολίτες, πάροχοι και Δημόσια Διοίκηση), σύμφωνα με τη μεθοδολογία του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους (ΤΜΚ). Η μείωση αυτή, κατά 89,3%, αναδεικνύει τη σημαντική βελτίωση της αποδοτικότητας και της λειτουργικής απλούστευσης της διαδικασίας.

Όσον αφορά το διοικητικό βάρος σε όρους χρηματικού κόστους, προκύπτει αντίστοιχη σημαντική μείωση για το σύνολο των εμπλεκόμενων μερών, ως άμεσο αποτέλεσμα της μείωσης του απαιτούμενου χρόνου, της απλούστευσης των διοικητικών βημάτων και της αξιοποίησης ψηφιακών εργαλείων και διαλειτουργικότητας.

Αναλυτικότερα, το κόστος ανά συναλλαγή μετά την απλούστευση/ενίσχυση της διαδικασίας διαμορφώνεται σε:

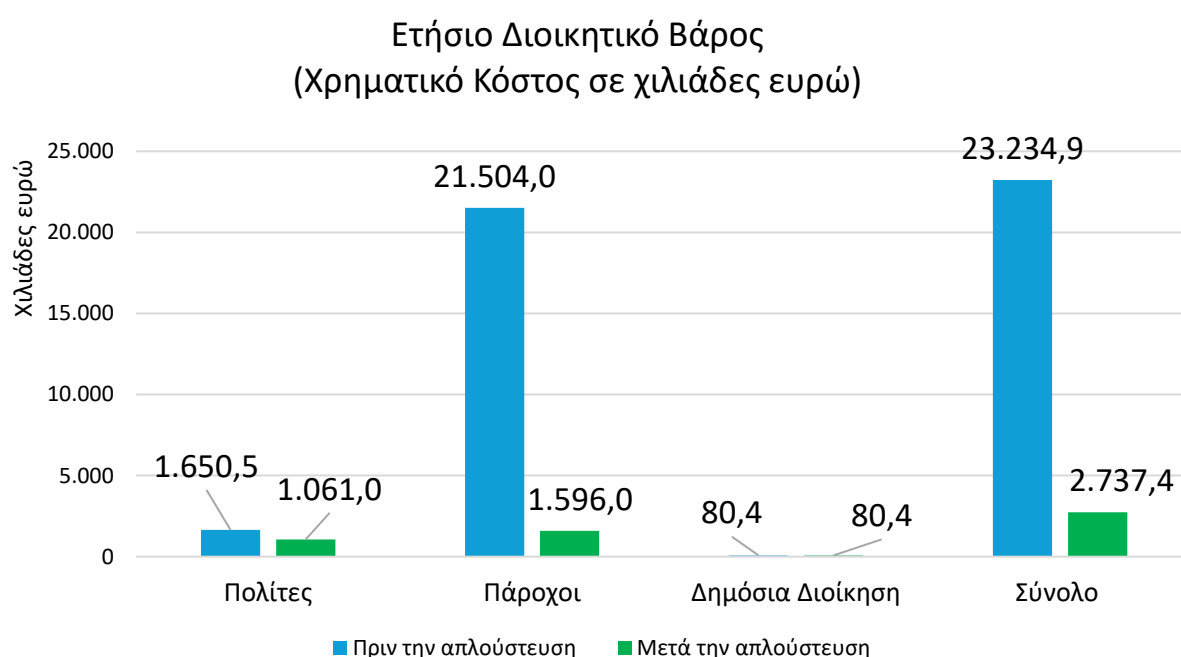
- 1,98 ευρώ για τους πολίτες, από 3,08 ευρώ στην πρότερη κατάσταση,
- 5,32 ευρώ για τους συνεργάτες/παρόχους, ανά ενεργοποιημένη επιταγή κοινωνικού τουρισμού, από 71,68 ευρώ στην πρότερη κατάσταση,
- 0,15 ευρώ για τη Δημόσια Διοίκηση, τόσο πριν όσο και μετά την απλούστευση/ψηφιοποίηση της διαδικασίας.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ**

Επισημαίνεται ότι, στις περιπτώσεις όπου αποτυπώνεται διοικητικό κόστος που αφορά τους παρόχους, ο σχετικός υπολογισμός πραγματοποιείται με βάση το ετήσιο πλήθος των επιταγών κοινωνικού τουρισμού και όχι με βάση το πραγματικό πλήθος των παρόχων ή το σύνολο των αιτήσεων, προκειμένου να διασφαλιστεί η συγκρισιμότητα των αποτελεσμάτων και να αποφευχθεί υπερεκτίμηση ή στρέβλωση του διοικητικού βάρους.

Το συνολικό ετήσιο όφελος εκτιμάται σε περίπου 20,5 εκατ. ευρώ, αντανakλώντας τη σημαντική μείωση του διοικητικού βάρους για το σύνολο των εμπλεκόμενων μερών. (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, η διαδικασία υλοποιείται πλήρως ψηφιακά, με την υποβολή των αιτήσεων να πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την επεξεργασία τους να υποστηρίζεται από διαλειτουργικά πληροφοριακά συστήματα φορέων όπως ΑΑΔΕ, ΕΦΚΑ, ΗΔΙΚΑ και Μητρώο Πολιτών, επιτρέποντας την αυτοματοποιημένη άντληση και διασταύρωση στοιχείων, περιορίζοντας τις διοικητικές επιβαρύνσεις, ενισχύοντας τη διαφάνεια και συμβάλλοντας ουσιαστικά στη βελτίωση της αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ**

4. Ψηφιακή ωριμότητα διαδικασίας

Στο πλαίσιο των μετρήσεων με βάση το διευρυμένο Μοντέλο Τυποποιημένου Κόστους, η διαδικασία «Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της Δ.ΥΠ.Α.» αξιολογείται ως προς την ψηφιακή της ωριμότητα. Οι βασικές παράμετροι που εξετάζονται αφορούν τον βαθμό ψηφιοποίησης (μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr), τον βαθμό επίτευξης διαλειτουργικότητας (αυτόματη άντληση και διασταύρωση στοιχείων) και τον βαθμό ενσωμάτωσης μηχανισμών αυτοματοποίησης και τεχνητής νοημοσύνης.

Η διαδικασία υλοποιείται σε πλήρως ψηφιακό περιβάλλον, καθώς το σύνολο των βασικών διοικητικών ενεργειών – από την υποβολή της αίτησης συμμετοχής έως την επεξεργασία, αξιολόγηση και ένταξη των δικαιούχων – πραγματοποιείται ηλεκτρονικά μέσω της πλατφόρμας gov.gr και των επιμέρους πληροφοριακών συστημάτων της Δ.ΥΠ.Α. Οι δικαιούχοι έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν την αίτησή τους, να δηλώνουν ωφελούμενα μέλη και να ενημερώνονται για την πορεία της αίτησης χωρίς φυσική παρουσία σε υπηρεσίες, γεγονός που αποτυπώνει υψηλό βαθμό αποδέσμευσης από τα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης.

Αναφορικά με τη διαλειτουργικότητα, η διαδικασία παρουσιάζει ιδιαίτερα υψηλό επίπεδο ωριμότητας, καθώς αξιοποιεί εκτεταμένα διασυνδέσεις με βασικά μητρώα και πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης (ενδεικτικά: ΑΑΔΕ, ΕΦΚΑ, ΗΔΙΚΑ, Μητρώο Πολιτών, Ψηφιακό Μητρώο Αναπηρίας). Μέσω των διαλειτουργικοτήτων αυτών, αντλούνται αυτόματα κρίσιμα στοιχεία για την αξιολόγηση των αιτήσεων (όπως εισοδηματικά δεδομένα, ασφαλιστική κατάσταση και οικογενειακή σύνθεση), περιορίζοντας σημαντικά την ανάγκη υποβολής δικαιολογητικών και χειροκίνητης συμπλήρωσης στοιχείων από τους πολίτες.

Παράλληλα, η διαδικασία ενσωματώνει σημαντικό βαθμό αυτοματοποίησης, ιδίως ως προς τη μοριοδότηση και την επιλογή των δικαιούχων, η οποία πραγματοποιείται βάσει προκαθορισμένων κριτηρίων και χωρίς την ανάγκη εκτεταμένης ανθρώπινης παρέμβασης. Αντίστοιχα, η διαχείριση των αιτήσεων παρόχων, η σύναψη συμβάσεων και η υποβολή αιτημάτων αποπληρωμής πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά, ενισχύοντας τη συνολική αποδοτικότητα της διαδικασίας.

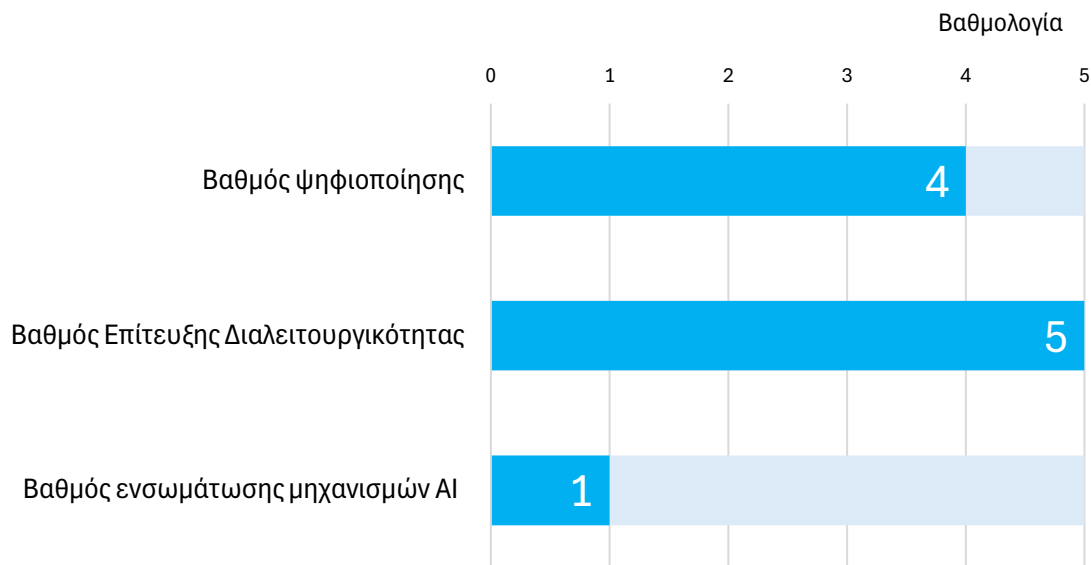
Σε επίπεδο τεχνολογικής καινοτομίας, η διαδικασία δεν αξιοποιεί προς το παρόν προηγμένες εφαρμογές τεχνητής νοημοσύνης (όπως μηχανισμούς αυτόματης αξιολόγησης περιπτώσεων με μη τυποποιημένα χαρακτηριστικά), πέραν βασικών αυτοματοποιημένων λειτουργιών που σχετίζονται με την επεξεργασία δεδομένων και την εφαρμογή κανόνων επιλεξιμότητας.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, η διαδικασία κατατάσσεται σε υψηλό επίπεδο ψηφιακής ωριμότητας, καθώς συνδυάζει υψηλό βαθμό ψηφιοποίησης των διοικητικών ενεργειών με εκτεταμένη αξιοποίηση διαλειτουργικών συστημάτων και αυτοματοποιημένων ελέγχων, προσφέροντας μια ολοκληρωμένη και φιλική προς τον χρήστη εμπειρία.

Ωστόσο, εξακολουθούν να υφίστανται περιθώρια περαιτέρω βελτίωσης. Ενδεικτικά, ορισμένες επιμέρους διαδικασίες που σχετίζονται με ειδικές περιπτώσεις αποπληρωμών (π.χ. ακτοπλοϊκά εισιτήρια) ή με ελέγχους πληρότητας δικαιολογητικών ενδέχεται να περιλαμβάνουν ακόμη στοιχεία χειροκίνητης επεξεργασίας. Η περαιτέρω ενίσχυση της αυτοματοποίησης, καθώς και η ενδεχόμενη αξιοποίηση τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης για τον έλεγχο πληρότητας και ορθότητας των αιτήσεων, θα μπορούσαν να μειώσουν επιπλέον το

διοικητικό βάρος και να αναβαθμίσουν περαιτέρω το επίπεδο ψηφιακής ωριμότητας της διαδικασίας.

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



Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ**

5. Οφέλη για το περιβάλλον

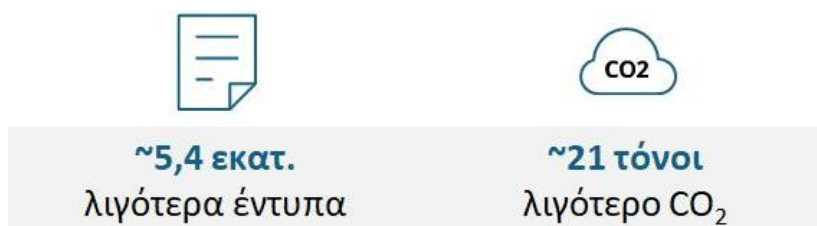
Η απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας συμβάλλει σε μετρήσιμη περιβαλλοντική αποφόρτιση, κυρίως μέσω της μείωσης των εκπομπών CO₂ που συνδέονται με τη χρήση έντυπου υλικού.

Πριν την απλούστευση της διαδικασίας, η χειρόγραφη συμπλήρωση και συνυπογραφή της σύμβασης, σε συνδυασμό με την εκτύπωση και φυσική διακίνηση των σχετικών εγγράφων για την ανάρτησή τους στο ΟΠΣ, συνεπαγόταν σημαντική κατανάλωση έντυπου υλικού.

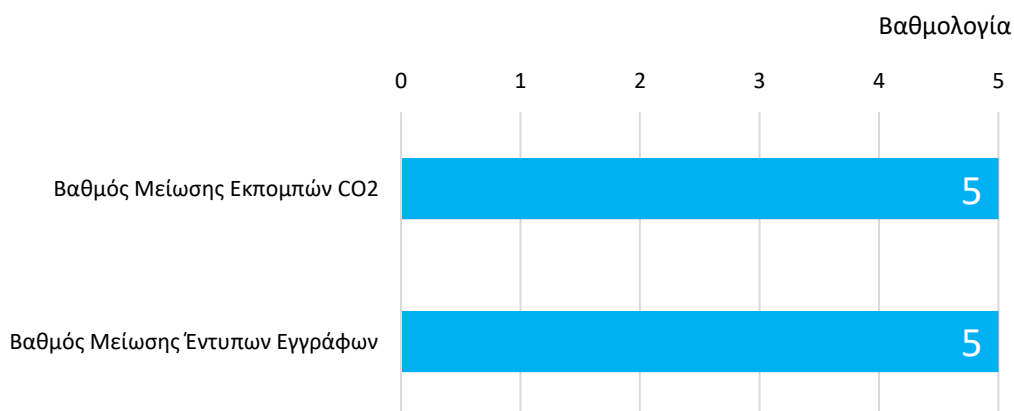
Συγκεκριμένα, για κάθε συναλλαγή απαιτούνταν η εκτύπωση τουλάχιστον 10 εντύπων (συμβάσεις και συνοδευτικά έγγραφα), οδηγώντας σε αυξημένη χρήση χαρτιού και συνακόλουθες περιβαλλοντικές επιβαρύνσεις. Με την απλούστευση και την ψηφιοποίηση του σταδίου αυτού, μέσω ηλεκτρονικής συμπλήρωσης, υπογραφής και απευθείας ανάρτησης στο πληροφοριακό σύστημα, η ανάγκη για έντυπα πρακτικά εξαλείφεται.

Ως εκ τούτου, επιτυγχάνεται σημαντική μείωση στην κατανάλωση χαρτιού, η οποία εκτιμάται ότι υπερβαίνει το 90%, συμβάλλοντας παράλληλα στον περιορισμό των εκπομπών CO₂ που σχετίζονται με την παραγωγή χαρτιού και τη φυσική διακίνηση εγγράφων.

Συνολικά, η εξοικονόμηση εκτιμάται σε περίπου 5,4 εκατ. φύλλα χαρτιού A4 ετησίως, που αντιστοιχούν σε περίπου 21 τόνους εκπομπών CO₂.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4: Περιβαλλοντικά οφέλη μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας



Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ**

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).

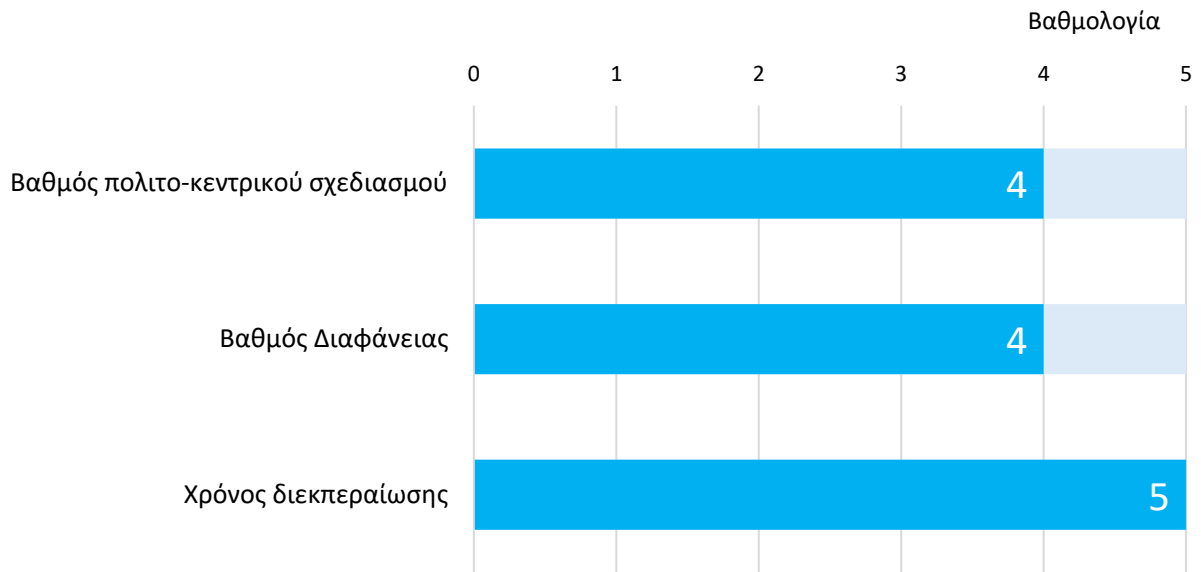
Όσον αφορά τον βαθμό πολιτο-κεντρικού σχεδιασμού, η διαδικασία: «Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ», ενσωματώνει έξι (6) από τους σχετικούς μηχανισμούς υποστήριξης χρηστών⁹, καθώς παρέχονται οδηγίες χρήσης, στοιχεία επικοινωνίας, το σχετικό θεσμικό πλαίσιο χρήσιμους σύνδεσμοι, υποδείγματα συμπλήρωσης και μηχανισμός ανάδρασης (feedback).

Σε σχέση με τον βαθμό διαφάνειας, η υπηρεσία ενσωματώνει τέσσερις (4) εκ των σχετικών μηχανισμών (προειδοποιητικό μήνυμα για λανθασμένη συμπλήρωση φόρμας, ενημέρωση επιτυχούς υποβολής αιτήματος, θεσμικό πλαίσιο που ορίζει μέγιστους χρόνους διεκπεραίωσης και ενημερωτικό μήνυμα ολοκλήρωσης της διαδικασίας).

Τέλος ο συνολικός χρόνος διεκπεραίωσης των διοικητικών βημάτων ανά συναλλαγή παρουσιάζει ιδιαίτερα σημαντική μείωση, περιοριζόμενος από 271 λεπτά στην πρότερη κατάσταση σε 29 λεπτά μετά την απλούστευση, γεγονός που αντιστοιχεί σε μείωση της τάξης του 89,3%. Η βελτίωση αυτή οφείλεται κυρίως στη δραστική μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης από τους παρόχους/συνεργάτες, καθώς και στην απλοποίηση των επιμέρους διοικητικών ενεργειών.

⁹ | 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: «Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της Δ.ΥΠ.Α.» προσφέροντας πολλαπλά οφέλη για τους πολίτες, τους παρόχους/συνεργάτες, τη Δημόσια Διοίκηση, το περιβάλλον και κατ' επέκταση τη συνολική λειτουργία του κράτους.

Αναλυτικότερα:

- ✓ Επιτυγχάνεται ετήσια εξοικονόμηση 20,5 εκατ. ευρώ για πολίτες, συνεργάτες/παρόχους και Δημόσια Διοίκηση, που αντιστοιχεί σε μείωση κόστους κατά 88,2% ως αποτέλεσμα της περαιτέρω απλούστευσης και ψηφιοποίησης της διαδικασίας.
- ✓ Ο μέσος χρόνος υλοποίησης των διοικητικών βημάτων της διαδικασίας για τους πολίτες μειώνεται σε 9 λεπτά, από 14 λεπτά προηγουμένως, καθώς αξιοποιείται διαλειτουργικότητα με άλλα συστήματα για την άντληση δικαιολογητικών και πληροφοριών.
- ✓ Ο μέσος διοικητικός χρόνος των συνεργατών/παρόχων ανά επιταγή κοινωνικού τουρισμού μειώνεται σε 19 λεπτά από 256 λεπτά προηγουμένως, καθώς σχεδόν εξαλείφεται η ανάγκη για φυσική εκτέλεση των απαιτούμενων ενεργειών.
- ✓ Ο χρόνος διεκπεραίωσης από τη Δημόσια Διοίκηση παραμένει σχετικά σταθερός, καθώς η διαδικασία περιλαμβάνει συγκεντρωτική επεξεργασία μεγάλου όγκου αιτήσεων και αυτοματοποιημένους ελέγχους μέσω διαλειτουργικότητας, στοιχεία που ενισχύουν σημαντικά την αποδοτικότητα και την αξιοπιστία της διαδικασίας.
- ✓ Το διοικητικό βάρος (σε χρόνο) μειώνεται κατά 35,7% για τους πολίτες, 92,6% για τους συνεργάτες/παρόχους ενώ η συμβολή της Δημόσιας Διοίκησης, αν και σε χρόνο δεν μεταβάλλεται ουσιαστικά, συμβάλλει καθοριστικά στην αναβάθμιση της διαδικασίας.
- ✓ Η κατανάλωση έντυπου υλικού μηδενίζεται, με ετήσια εξοικονόμηση περίπου 5,4 εκατ. φύλλων χαρτιού A4 που υπερβαίνει το 90%.
- ✓ Συνολικά, η απλούστευση και περαιτέρω ψηφιοποίηση της διαδικασίας δεν περιορίζεται μόνο στη μείωση του διοικητικού βάρους, αλλά συμβάλλει ευρύτερα στον λειτουργικό εκσυγχρονισμό της διαδικασίας και στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς πολίτες και συνεργαζόμενους φορείς.

8. Παράρτημα I: Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας

Πριν την απλούστευση/ ψηφιοποίηση:

Βήμα	Περιγραφή
1. Είσοδος στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr) και ταυτοποίηση	Ο χρήστης εισέρχεται στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr) και πραγματοποιεί ταυτοποίηση με τα διαπιστευτήριά του.
2. Υποβολή αιτήσεων από τους δικαιούχους	Οι ενδιαφερόμενοι επιλέγουν την Αίτηση επιδότησης διακοπών εργαζομένων- ανέργων & των οικογενειών αυτών με επιταγή κοινωνικού τουρισμού
3. Αιτήσεις ένταξης Παρόχων στα μητρώα προγραμμάτων Κοινωνικού Τουρισμού της ΔΥΠΑ	Οι ήδη ενταγμένοι πάροχοι στο Μητρώο Παρόχων του προγράμματος Κοινωνικού Τουρισμού υποβάλλουν ηλεκτρονικά αίτηση ανανέωσης συμμετοχής, συνοδευόμενη από τα επικαιροποιημένα ή τροποποιημένα δικαιολογητικά, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.
4. Έλεγχος πλήρωσης προϋποθέσεων συμμετοχής μέσω ανταλλαγής αρχείων με αρμόδιους φορείς	Μέσω διαλειτουργικότητας και ανταλλαγής δεδομένων με φορείς του Δημοσίου, διενεργείται έλεγχος των στοιχείων των αιτούντων, προκειμένου να διαπιστωθεί η πλήρωση των προϋποθέσεων ένταξης στο πρόγραμμα.
5. Έλεγχος δικαιολογητικών, σε συγκεκριμένες μόνο περιπτώσεις, από τις Υπηρεσίες της Δ.ΥΠ.Α.	Στην περίπτωση στοιχείων που δεν είναι δυνατόν να αναζητηθούν αυτεπάγγελτα, τότε οι Υπηρεσίες της Δ.ΥΠ.Α. ελέγχουν τα δικαιολογητικά όταν επισυνάπτονται στην ηλεκτρονική αίτηση.
6. Ηλεκτρονική Επεξεργασία Στοιχείων Αιτήσεων Φυσικών Προσώπων. Μοριοδότηση και Κατάρτιση προσωρινού Μητρώου Δικαιούχων - Ωφελούμενων	Ηλεκτρονική επεξεργασία των στοιχείων των αιτήσεων από τη Διεύθυνση Ψηφιακής Διακυβέρνησης της Δ.ΥΠ.Α. Διενεργείται αξιολόγηση και μοριοδότηση των αιτήσεων βάσει προκαθορισμένων κριτηρίων και καταρτίζεται το προσωρινό Μητρώο Δικαιούχων-Ωφελούμενων
7. Δημοσίευση προσωρινών αποτελεσμάτων από τη Δ.ΥΠ.Α. (Προσωρινό Μητρώο Δικαιούχων - Ωφελουμένων και πίνακας Αποκλειομένων	Η Δ.ΥΠ.Α. προβαίνει στη δημοσίευση των προσωρινών αποτελεσμάτων, τα οποία περιλαμβάνουν το Προσωρινό Μητρώο Δικαιούχων-Ωφελουμένων και τον πίνακα αποκλειομένων αιτούντων.
8. Δημοσίευση Προσωρινού Μητρώου Παρόχων	Τα προσωρινά Μητρώα Παρόχων και οι προσωρινοί Πίνακες Αποκλειομένων αναρτώνται στη διαδικτυακή πύλη του ΟΑΕΔ, στη διεύθυνση www.oaed.gr , και ανακοινώνεται η έκδοσή τους στον Πίνακα Ανακοινώσεων των αρμοδίων Υπηρεσιών (ΚΠΑ2) του ΟΑΕΔ.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ**

Βήμα	Περιγραφή
9. Δημοσίευση Δελτίου Τύπου στον ιστότοπο της Δ.ΥΠ.Α. σχετικά με τον τρόπο υποβολής των ηλεκτρονικών ενστάσεων από Φυσικά Πρόσωπα και την προθεσμία υποβολής τους	Ανάρτηση του προσωρινού μητρώου Δικαιούχων - Ωφελουμένων και του προσωρινού πίνακα Αποκλειομένων στον ιστότοπο της Δ.ΥΠ.Α. στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.dypa.gov.gr . Οι συμμετέχοντες ενημερώνονται για τα αποτελέσματα με δική τους ευθύνη.
10. Υποβολή ηλεκτρονικών ενστάσεων από Φυσικά Πρόσωπα και εξέτασή τους	Οι αιτούντες υποβάλλουν ηλεκτρονικά ενστάσεις κατά των προσωρινών αποτελεσμάτων, οι οποίες εξετάζονται από την αρμόδια υπηρεσία.
11. Κατάρτιση Οριστικού Μητρώου Δικαιούχων - Ωφελουμένων και Οριστικού Πίνακα Αποκλειομένων	Διενεργούνται δειγματοληπτικοί έλεγχοι για την ενσωμάτωση των αποτελεσμάτων των ενστάσεων και τη διασφάλιση της ορθότητας των οριστικών αποτελεσμάτων.
12. Δημοσίευση Δελτίου Τύπου στον ιστότοπο της Δ.ΥΠ.Α. σχετικά με την έκδοση των Οριστικών Αποτελεσμάτων	Η Δ.ΥΠ.Α. δημοσιεύει Δελτίο Τύπου στον ιστότοπό της σχετικά με την έκδοση των οριστικών αποτελεσμάτων.
13. Ενεργοποίηση της Επιταγής Διαμονής σε Τουριστικά Καταλύματα	Οι δικαιούχοι ενεργοποιούν την επιταγή διαμονής μέσω χρήσης της σε συμβεβλημένα τουριστικά καταλύματα.
14. Αιτήσεις αποπληρωμής παρόχων τουριστικών καταλυμάτων	Οι πάροχοι τουριστικών καταλυμάτων υποβάλλουν αίτηση αποπληρωμής, συνοδευόμενη από τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, στο αρμόδιο ΚΠΑ2, μέσω φυσικής παρουσίας, ταχυδρομικά ή ηλεκτρονικά.
15. Αιτήσεις αποπληρωμής παρόχων ακτοπλοϊκής μετακίνησης	Οι πάροχοι ακτοπλοϊκών εισιτηρίων υποβάλλουν αίτηση αποπληρωμής, συνοδευόμενη από τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, στο αρμόδιο ΚΠΑ2, μέσω φυσικής παρουσίας, ταχυδρομικά ή ηλεκτρονικά.
16. Έκδοση αποφάσεων ΔΥΠΑ για την αποπληρωμή ή την απόρριψη αποπληρωμής ή την μειωμένη καταβολή επιδότησης σε Παρόχους	Η Δ.ΥΠ.Α. εκδίδει αποφάσεις σχετικά με την αποπληρωμή, απόρριψη ή μειωμένη καταβολή επιδότησης προς παρόχους, ενώ παρέχεται δυνατότητα υποβολής ενστάσεων, οι οποίες εξετάζονται από τα αρμόδια όργανα σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

Μετά την απλούστευση/ ψηφιοποίηση

Βήμα	Περιγραφή
1. Είσοδος στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr) και ταυτοποίηση	Ο χρήστης εισέρχεται στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr) και πραγματοποιεί ταυτοποίηση με τα διαπιστευτήριά του

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ**

Βήμα	Περιγραφή
2. Υποβολή αιτήσεων από τους δικαιούχους	Οι ενδιαφερόμενοι επιλέγουν την Αίτηση επιδότησης διακοπών εργαζομένων- ανέργων & των οικογενειών αυτών με επιταγή κοινωνικού τουρισμού
3. Αιτήσεις ένταξης Παρόχων στα μητρώα προγραμμάτων Κοινωνικού Τουρισμού της ΔΥΠΑ	Οι πάροχοι υποβάλλουν αιτήσεις για την ένταξή τους στα μητρώα προγραμμάτων Κοινωνικού Τουρισμού της Δ.ΥΠ.Α.
4. Έλεγχος πλήρωσης προϋποθέσεων συμμετοχής με αυτεπάγγελτη αναζήτηση	Για στοιχεία που δεν αντλούνται αυτεπάγγελτα, η Δ.ΥΠ.Α. ελέγχει τα επισυναπτόμενα δικαιολογητικά στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής αίτησης
5. Έλεγχος δικαιολογητικών, σε συγκεκριμένες μόνο περιπτώσεις, από τις Υπηρεσίες της Δ.ΥΠ.Α.	Στην περίπτωση στοιχείων που δεν είναι δυνατόν να αναζητηθούν αυτεπάγγελτα, τότε οι Υπηρεσίες της Δ.ΥΠ.Α. ελέγχουν τα δικαιολογητικά όταν επισυνάπτονται στην ηλεκτρονική αίτηση.
6. Ηλεκτρονική Επεξεργασία Στοιχείων Αιτήσεων Φυσικών Προσώπων. Μοριοδότηση και Κατάρτιση προσωρινού Μητρώου Δικαιούχων - Ωφελουμένων	Ηλεκτρονική επεξεργασία των στοιχείων των αιτήσεων από τη Διεύθυνση Ψηφιακής Διακυβέρνησης της Δ.ΥΠ.Α. Η μοριοδότηση των αιτήσεων πραγματοποιείται βάσει κοινωνικών και εισοδηματικών κριτηρίων (ΑμεΑ, μονογονεϊκή ιδιότητα, αριθμός τέκνων, εισόδημα, ιδιότητα νέου δικαιούχου), με προκαθορισμένη βαθμολόγηση ανά κατηγορία. Μετά την αξιολόγηση, οι αιτούντες κατατάσσονται κατά σειρά μορίων και καταρτίζεται το προσωρινό Μητρώο Δικαιούχων, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη Δημόσια Πρόσκληση
7. Δημοσίευση προσωρινών αποτελεσμάτων από τη Δ.ΥΠ.Α. (Προσωρινό Μητρώο Δικαιούχων - Ωφελουμένων και πίνακας Αποκλειομένων	Ανάρτηση του προσωρινού μητρώου Δικαιούχων - Ωφελουμένων και του προσωρινού πίνακα Αποκλειομένων στον ιστότοπο της Δ.ΥΠ.Α. στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.dyra.gov.gr . Οι συμμετέχοντες ενημερώνονται για τα αποτελέσματα με δική τους ευθύνη.
8. Επικαιροποίηση-Δημοσίευση Μητρώου Παρόχων	Οι αρμόδιες Υπηρεσίες (ΚΠΑ2) της Δ.ΥΠ.Α. ελέγχουν τα ηλεκτρονικά υποβληθέντα δικαιολογητικά, ενημερώνουν το πληροφοριακό σύστημα και, εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις, εντάσσουν τους παρόχους στο Μητρώο με σχετική απόφαση.
9. Δημοσίευση Δελτίου Τύπου στον ιστότοπο της Δ.ΥΠ.Α. σχετικά με τον τρόπο υποβολής των ηλεκτρονικών ενστάσεων από Φυσικά Πρόσωπα και την προθεσμία υποβολής τους	Η Δ.ΥΠ.Α. δημοσιεύει Δελτίο Τύπου με οδηγίες και προθεσμία για την υποβολή ηλεκτρονικών ενστάσεων από φυσικά πρόσωπα.
10. Υποβολή ηλεκτρονικών ενστάσεων από Φυσικά Πρόσωπα και εξέτασή τους	Οι συμμετέχοντες δύνανται να υποβάλουν μία ηλεκτρονική ένσταση κατά των προσωρινών

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ**

Βήμα	Περιγραφή
	αποτελεσμάτων εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας, χωρίς δυνατότητα εκπρόθεσμης υποβολής.
11. Κατάρτιση Οριστικού Μητρώου Δικαιούχων - Ωφελουμένων και Οριστικού Πίνακα Αποκλειομένων	Μετά την εξέταση των ενστάσεων, καταρτίζονται ο οριστικός Πίνακας Αποκλειομένων και το οριστικό Μητρώο Δικαιούχων, με τα αντίστοιχα στοιχεία των προσωρινών αποτελεσμάτων.
12. Δημοσίευση Δελτίου Τύπου στον ιστότοπο της Δ.ΥΠ.Α. σχετικά με την έκδοση των Οριστικών Αποτελεσμάτων	Το Δελτίου Τύπου αναρτάται στον ιστότοπο της Δ.ΥΠ.Α. www.dypa.gov.gr
13. Ενεργοποίηση της Επιταγής Διαμονής σε Τουριστικά Καταλύματα	Οι πάροχοι ακτοπλοϊκών μετακινήσεων εκδίδουν ειδικά εισιτήρια κοινωνικού τουρισμού, με τους δικαιούχους να προσκομίζουν την επιταγή και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά στα σημεία έκδοσης, ενώ μέσω διαλειτουργικότητας ενεργοποιείται η επιταγή και καταγράφονται τα στοιχεία μετακίνησης στο πληροφοριακό σύστημα της Δ.ΥΠ.Α.
14. Αιτήσεις αποπληρωμής παρόχων τουριστικών καταλυμάτων	Οι πάροχοι τουριστικών καταλυμάτων υποβάλλουν ηλεκτρονική αίτηση αποπληρωμής, με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά ανά κατάλυμα, εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας της Δημόσιας Πρόσκλησης.
15. Αιτήσεις αποπληρωμής παρόχων ακτοπλοϊκής μετακίνησης	Οι πάροχοι ακτοπλοϊκών εισιτηρίων υποβάλλουν ηλεκτρονική αίτηση αποπληρωμής με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά στην αρμόδια υπηρεσία, μετά την ολοκλήρωση της μετακίνησης και εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας.
16. Έκδοση αποφάσεων ΔΥΠΑ για την αποπληρωμή ή την απόρριψη αποπληρωμής ή την μειωμένη καταβολή επιδότησης σε Παρόχους	Οι πάροχοι δύνανται να υποβάλλουν ενστάσεις κατά απορριπτικών ή αποφάσεων μειωμένης επιδότησης, οι οποίες εξετάζονται από τα αρμόδια όργανα της Δ.ΥΠ.Α., σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

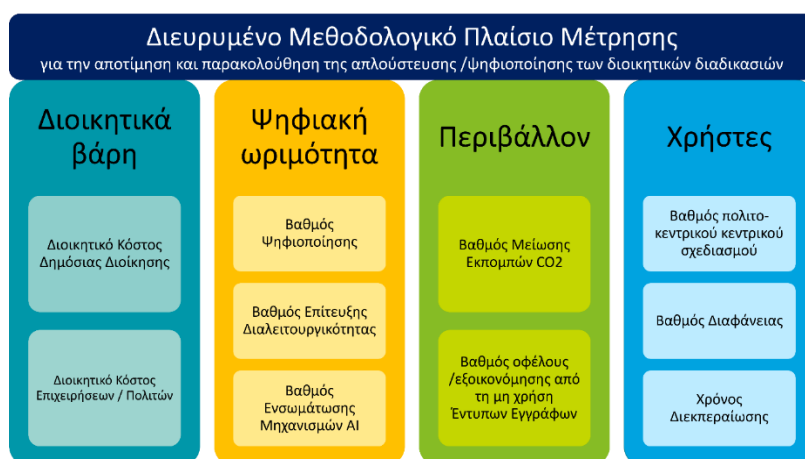
9. Παράρτημα II: Μεθοδολογικό πλαίσιο

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 **Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ**

- 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 **Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ**

Επεξεργασία στοιχείων, ανάλυση, έλεγχος ορθότητας

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

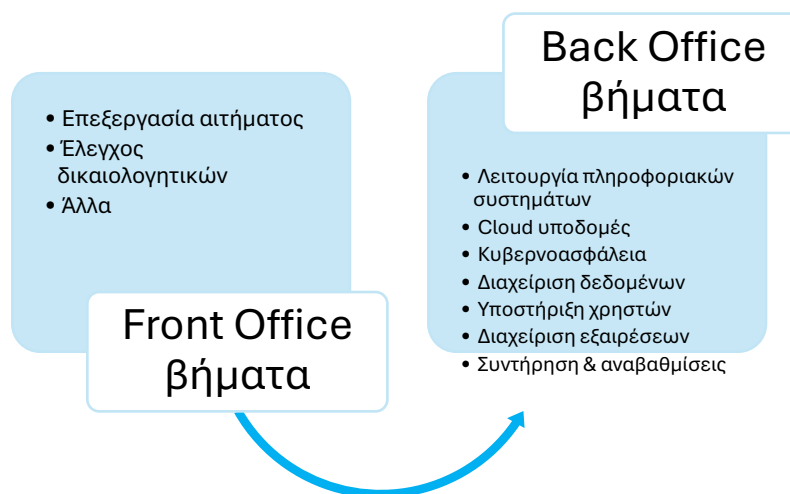
Περίπτωση πλήρως ψηφιοποιημένων διαδικασιών

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

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

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

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



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

Θεματική Συνιστώσα II: Ψηφιακή Ωριμότητα

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

Βαθμός Ψηφιοποίησης

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

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

Βαθμός Επίτευξης Διαλειτουργικότητας

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

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

Βαθμός Ενσωμάτωσης Μηχανισμών AI

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

Θεματική Συνιστώσα III: Οφέλη για το περιβάλλον

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

Βαθμός Μείωσης Εκπομπών CO₂

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

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

Βαθμός Μείωσης Έντυπων Εγγράφων

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

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

Θεματική Συνιστώσα IV: Οφέλη για τους χρήστες

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

Βαθμός πολιτο-κεντρικού σχεδιασμού

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

Μηχανισμός 1: ανάρτηση εγγράφου με οδηγίες χρήσης

Μηχανισμός 2: παράθεση στοιχείων επικοινωνίας

Μηχανισμός 3: ανάρτηση εγγράφου συχνών ερωτήσεων (FAQs)

Μηχανισμός 4: παράθεση σχετικού θεσμικού πλαισίου που διέπει την υπηρεσία

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

Μηχανισμός 6: παράθεση χρήσιμων συνδέσμων για περαιτέρω πληροφορίες

Μηχανισμός 7: παροχή υποδειγμάτων / παραδειγμάτων χρήσης της υπηρεσίας

Μηχανισμός 8: παροχή μηχανισμού ανάδρασης (feedback)

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

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας **Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ**

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 της Δ.ΥΠ.Α., μέσω ειδικού ερωτηματολογίου, καθώς και κατόπιν στοχευμένων συναντήσεων εργασίας με στελέχη των υπηρεσιών, αναλυτικά στοιχεία σχετικά με τα επιμέρους βήματα, τους χρόνους διεκπεραίωσης και τα χαρακτηριστικά χρήσης της διαδικασίας, για την περίοδο πριν και μετά την απλούστευση/ψηφιοποίησή της.

Στοιχεία χρήσης διαδικασίας

Για τη διασφάλιση της συγκρισιμότητας των αποτελεσμάτων πριν και μετά την απλούστευση της διαδικασίας, τα στοιχεία χρήσης (αριθμός αιτήσεων) αναφέρονται στο πλέον πρόσφατο έτος για το οποίο αντλήθηκαν τα διαθέσιμα δεδομένα.

Σύμφωνα με τα στοιχεία των αρμόδιων υπηρεσιών της Δ.ΥΠ.Α., κατά το έτος αναφοράς 2025–2026 υποβλήθηκαν συνολικά 535.781 αιτήσεις, επιβεβαιώνοντας τη διαχρονικά αυξανόμενη συμμετοχή στο πρόγραμμα. Η εξέλιξη αυτή αποτυπώνει την ενίσχυση της προσβασιμότητας και της αποτελεσματικότητας της διαδικασίας, καθώς ο αριθμός των αιτήσεων έχει αυξηθεί σημαντικά σε σχέση με προηγούμενες περιόδους εφαρμογής.

Ο αριθμός των αιτήσεων (535.781) χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό των διοικητικών βαρών των πολιτών στα βήματα που αφορούν την υποβολή αίτησης ένταξης στο πρόγραμμα. Ειδικότερα, ο μέσος διοικητικός χρόνος υποβολής πολλαπλασιάζεται με το συνολικό ετήσιο πλήθος αιτήσεων, ώστε να εκτιμηθεί το συνολικό ετήσιο διοικητικό βάρος των πολιτών.

Αντίστοιχα, ο ίδιος αριθμός αιτήσεων χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό των διοικητικών βαρών της Δημόσιας Διοίκησης στα βήματα που αφορούν τον διοικητικό έλεγχο και την κατάρτιση του Μητρώου Ωφελουμένων. Ο μέσος χρόνος που απαιτείται για τον έλεγχο των αιτήσεων πολλαπλασιάζεται με το συνολικό ετήσιο πλήθος τους, προκειμένου να εκτιμηθεί το συνολικό ετήσιο διοικητικό βάρος της Δημόσιας Διοίκησης.

Όσον αφορά τις αιτήσεις των παρόχων, ο αριθμός των φορέων που εντάσσονται στο πρόγραμμα παραμένει σχετικά σταθερός τα τελευταία έτη. Ως εκ τούτου, και δεδομένου του περιορισμένου αριθμού νέων αιτήσεων, ο σχετικός χρόνος καταγράφεται για λόγους πληρότητας της αποτύπωσης της διαδικασίας, χωρίς όμως να λαμβάνεται υπόψη στον υπολογισμό των διοικητικών βαρών.

Οι πάροχοι εμπλέκονται κυρίως στα τελικά στάδια της διαδικασίας, τα οποία αφορούν την ενεργοποίηση των επιταγών των ωφελουμένων και την αποπληρωμή των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ο αριθμός των επιταγών που ενεργοποιούνται ετησίως εκτιμάται σε περίπου 300.000.

Το διοικητικό βάρος των παρόχων αποτυπώνεται σε επίπεδο ενεργοποιημένης επιταγής κοινωνικού τουρισμού, καθώς οι σχετικές ενέργειες συνδέονται με την ενεργοποίηση, διαχείριση και αποπληρωμή κάθε επιταγής. Για τον υπολογισμό του, ο μέσος διοικητικός χρόνος ανά επιταγή πολλαπλασιάζεται με το συνολικό ετήσιο πλήθος των ενεργοποιημένων επιταγών.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας **Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ**

Χρόνοι διεκπεραίωσης

Μετά από συνεντεύξεις και συναντήσεις εργασίας με αρμόδια στελέχη των υπηρεσιών της Δ.ΥΠ.Α., καταγράφηκαν εκτιμήσεις για τους χρόνους διεκπεραίωσης της διαδικασίας, ανάλογα με τη μέθοδο/κανάλι εξυπηρέτησης και τη χρονική περίοδο πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση.

Οι εκτιμήσεις παρουσιάζονται αναλυτικά στη συνέχεια:

Πριν την απλούστευση/ ψηφιοποίηση

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος ανά πάροχο (σε λεπτά) ¹⁰	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
Α ΦΑΣΗ. Αιτήσεις ένταξης ωφελούμενων και παρόχων στο πρόγραμμα				
1. Είσοδος στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr) και ταυτοποίηση	4	2	2	-
2. Υποβολή αιτήσεων από τους δικαιούχους	7	7	-	-
3. Αιτήσεις ένταξης Παρόχων στα μητρώα προγραμμάτων Κοινωνικού Τουρισμού της ΔΥΠΑ ¹¹	4	-	4	-
Υποσύνολο Α	15	9	6	-
Β ΦΑΣΗ. Διοικητικός έλεγχος και κατάρτιση Μητρώου Ωφελουμένων				
4. Έλεγχος πλήρωσης προϋποθέσεων συμμετοχής μέσω ανταλλαγής αρχείων με αρμόδιους φορείς ¹²	1	-	-	1
5. Έλεγχος δικαιολογητικών, σε συγκεκριμένες μόνο περιπτώσεις, από τις Υπηρεσίες της Δ.ΥΠ.Α.	<i>Μη καθολική εφαρμογή – αφορά υποσύνολο περιπτώσεων</i>			5
6. Ηλεκτρονική Επεξεργασία Στοιχείων Αιτήσεων Φυσικών Προσώπων Μοριοδότηση και Κατάρτιση προσωρινού Μητρώου Δικαιούχων - Ωφελουμένων	<i>δεν συνυπολογίζεται στο διοικητικό θάρος</i>			3 ημέρες
7. Δημοσίευση προσωρινών αποτελεσμάτων από τη Δ.ΥΠ.Α.				20

10 | Οι χρόνοι των παρόχων αποτυπώνονται ανά πάροχο και όχι ανά αίτηση, λόγω της φύσης των διοικητικών ενεργειών τους, οι οποίες αφορούν διαχείριση πολλαπλών συναλλαγών

11 | Σύμφωνα με διευκρινίσεις της αρμόδιας υπηρεσίας, για την εκτίμηση του χρόνου που απαιτείται για την υποβολή αιτήσεων παρόχων εξετάστηκαν ενδεικτικά διαφορετικές περιπτώσεις χρήσης της πλατφόρμας, οι οποίες αντανακλούν διαφορετικό αριθμό απαιτούμενων ενεργειών και βημάτων της διαδικασίας. Ειδικότερα, αξιολογήθηκαν τόσο περιπτώσεις απλής επικαιροποίησης στοιχείων όσο και περιπτώσεις νέας αίτησης με υποβολή δικαιολογητικών και συμπλήρωση πρόσθετων πεδίων. Με βάση τις δοκιμαστικές υποβολές και την αποτύπωση των απαιτούμενων ενεργειών ανά περίπτωση, προέκυψε ο ενδεικτικός μέσος χρόνος διεκπεραίωσης των αιτήσεων παρόχων

12 | Ο αναφερόμενος χρόνος αποτυπώνει την αναγωγή του συνολικού χρόνου διεκπεραίωσης στο επίπεδο της μεμονωμένης αίτησης, κατόπιν επεξεργασίας και σύνθεσης του συνόλου των επιμέρους διαδικασιών

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας **Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ**

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος ανά πάροχο (σε λεπτά) ¹⁰	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
(Προσωρινό Μητρώο Δικαιούχων – Ωφελουμένων και πίνακας Αποκλειομένων	<i>δεν συνυπολογίζεται στο διοικητικό βάρος</i>			
8. Δημοσίευση Προσωρινού Μητρώου Παρόχων	<i>δεν συνυπολογίζεται στο διοικητικό βάρος</i>			20
9. Δημοσίευση Δελτίου Τύπου στον ιστότοπο της Δ.ΥΠ.Α. σχετικά με τον τρόπο υποβολής των ηλεκτρονικών ενστάσεων από Φυσικά Πρόσωπα και την προθεσμία υποβολής της	<i>δεν συνυπολογίζεται στο διοικητικό βάρος</i>			20
10. Υποβολή ηλεκτρονικών ενστάσεων από Φυσικά Πρόσωπα και εξέτασή της	<i>δεν συνυπολογίζεται στο διοικητικό βάρος</i>		5	5
11. Κατάρτιση Οριστικού Μητρώου Δικαιούχων - Ωφελουμένων και Οριστικού Πίνακα Αποκλειομένων	<i>δεν συνυπολογίζεται στο διοικητικό βάρος</i>			3 ημέρες
12. Δημοσίευση Δελτίου Τύπου στον ιστότοπο της Δ.ΥΠ.Α. σχετικά με την έκδοση των Οριστικών Αποτελεσμάτων	<i>δεν συνυπολογίζεται στο διοικητικό βάρος</i>			20
Υποσύνολο Β	1	-	-	1
Γ ΦΑΣΗ. Ενεργοποίηση επιταγών και αποπληρωμή παρόχων				
13. Ενεργοποίηση της Επιταγής Διαμονής σε Τουριστικά Καταλύματα	15	5	10	-
14. Αιτήσεις αποπληρωμής παρόχων τουριστικών καταλυμάτων ¹³	120	-	120	-
15. Αιτήσεις αποπληρωμής παρόχων ακτοπλοϊκής μετακίνησης ¹⁴	120	-	120	-
16. Έκδοση αποφάσεων ΔΥΠΑ για την αποπληρωμή ή την απόρριψη αποπληρωμής ή την μειωμένη καταβολή επιδότησης σε Παρόχους	<i>Έως 60 εργάσιμες ημέρες δεν συνυπολογίζεται στο διοικητικό βάρος</i>			
Υποσύνολο Γ	255	5	250	
Συνολικός χρόνος (Α+Β+Γ)	271	14	256	1

13 | Οι σχετικές διοικητικές ενέργειες παρόχων αποτυπώνονται με βάση το πλήθος των ενεργοποιημένων επιταγών.

14 | Οι σχετικές διοικητικές ενέργειες παρόχων αποτυπώνονται με βάση το πλήθος των ενεργοποιημένων επιταγών

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας **Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ**

Μετά την απλούστευση/ ψηφιοποίηση

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος ανά Πάροχο (λεπτά) ¹⁵	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
A ΦΑΣΗ. Ένταξη ωφελούμενων και παρόχων στο πρόγραμμα				
1. Είσοδος στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr) και ταυτοποίηση	4	2	2	-
2. Υποβολή Αιτήσεων	7,5	5	2,5	-
3. Αιτήσεις ένταξης Παρόχων στα μητρώα προγραμμάτων Κοινωνικού Τουρισμού της ΔΥΠΑ ¹⁶	2,5	-	2,5	-
Υποσύνολο Α.	14	7	7	-
B ΦΑΣΗ. Διοικητικός έλεγχος και κατάρτιση Μητρώου Ωφελουμένων				
4. Έλεγχος πλήρωσης προϋποθέσεων συμμετοχής με αυτεπάγγελτη αναζήτηση ¹⁷	1	-	-	1
5. Έλεγχος δικαιολογητικών, σε συγκεκριμένες μόνο περιπτώσεις, από τις Υπηρεσίες της Δ.ΥΠ.Α.	Μη καθολική εφαρμογή – αφορά υποσύνολο περιπτώσεων			10
6. Ηλεκτρονική Επεξεργασία Στοιχείων Αιτήσεων Φυσικών Προσώπων μοριοδότηση και κατάρτιση προσωρινού Μητρώου Δικαιούχων - Ωφελουμένων	<i>δεν συνυπολογίζεται στο διοικητικό βάρος</i>			3 ημέρες
7. Δημοσίευση προσωρινών αποτελεσμάτων από τη Δ.ΥΠ.Α. (Προσωρινό Μητρώο Δικαιούχων - Ωφελουμένων και πίνακας Αποκλεισμένων	<i>δεν συνυπολογίζεται στο διοικητικό βάρος</i>			20
8. Επικαιροποίηση-Δημοσίευση Μητρώου Παρόχων	<i>δεν συνυπολογίζεται στο διοικητικό βάρος</i>			4 ημέρες
9. Δημοσίευση Δελτίου Τύπου στον ιστότοπο της Δ.ΥΠ.Α. σχετικά με τον τρόπο υποβολής των ηλεκτρονικών ενστάσεων από Φυσικά Πρόσωπα και την προθεσμία υποβολής τους	<i>δεν συνυπολογίζεται στο διοικητικό βάρος</i>			20
10. Υποβολή ηλεκτρονικών ενστάσεων από Φυσικά Πρόσωπα και εξέτασή τους	<i>Οριζόντια πράξη – μη καθολική, δεν συνυπολογίζεται στο διοικητικό</i>			

15 | Οι χρόνοι των παρόχων αποτυπώνονται ανά πάροχο και όχι ανά αίτηση, λόγω της φύσης των διοικητικών ενεργειών τους, οι οποίες αφορούν διαχείριση πολλαπλών συναλλαγών.

16 | Σύμφωνα με διευκρινίσεις της αρμόδιας υπηρεσίας, για την εκτίμηση του χρόνου που απαιτείται για την υποβολή αιτήσεων παρόχων εξετάστηκαν ενδεικτικά διαφορετικές περιπτώσεις χρήσης της πλατφόρμας, οι οποίες αντανακλούν διαφορετικό αριθμό απαιτούμενων ενεργειών και βημάτων της διαδικασίας. Ειδικότερα, αξιολογήθηκαν τόσο περιπτώσεις απλής επικαιροποίησης στοιχείων όσο και περιπτώσεις νέας αίτησης με υποβολή δικαιολογητικών και συμπλήρωση πρόσθετων πεδίων. Με βάση τις δοκιμαστικές υποβολές και την αποτύπωση των απαιτούμενων ενεργειών ανά περίπτωση, προέκυψε ο ενδεικτικός μέσος χρόνος διεκπεραίωσης των αιτήσεων παρόχων.

17 | Ο αναφερόμενος χρόνος αποτυπώνει την αναγωγή του συνολικού χρόνου διεκπεραίωσης στο επίπεδο της μεμονωμένης αίτησης, κατόπιν επεξεργασίας και σύνθεσης του συνόλου των επιμέρους διαδικασιών.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας **Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ**

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος ανά Πάροχο (λεπτά) ¹⁵	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
			<i>βάρος.</i> 5	
11. Κατάρτιση Οριστικού Μητρώου Δικαιούχων - Ωφελουμένων και Οριστικού Πίνακα Αποκλειομένων	<i>δεν συνυπολογίζεται στο διοικητικό βάρος</i>			3 ημέρες
12. Δημοσίευση Δελτίου Τύπου στον ιστότοπο της Δ.ΥΠ.Α. σχετικά με την έκδοση των Οριστικών Αποτελεσμάτων	<i>δεν συνυπολογίζεται στο διοικητικό βάρος</i>			20
Υποσύνολο Β	1	-	-	1
Γ ΦΑΣΗ. Ενεργοποίηση επιταγών και αποπληρωμή παρόχων				
13. Ενεργοποίηση της Επιταγής Διαμονής σε Τουριστικά Καταλύματα	4	2	2	-
14. Αιτήσεις αποπληρωμής παρόχων τουριστικών καταλυμάτων ¹⁸	5	-	5	-
15. Αιτήσεις αποπληρωμής παρόχων ακτοπλοϊκής μετακίνησης ¹⁹	5	-	5	-
16. Έκδοση αποφάσεων ΔΥΠΑ για την αποπληρωμή ή την απόρριψη αποπληρωμής ή την μειωμένη καταβολή επιδότησης σε Παρόχους			<i>Έως 30 εργάσιμες ημέρες</i> <i>δεν συνυπολογίζεται στο διοικητικό βάρος</i>	
Υποσύνολο Γ	14	2	12	-
Συνολικός χρόνος (Α+Β+Γ)	29	9	19	1

- Ο συνολικός χρόνος (ή χρόνος διεκπεραίωσης) αναφέρεται στο χρονικό διάστημα από την εκκίνηση της διαδικασίας έως την ολοκλήρωσή της και περιλαμβάνει τον χρόνο που απαιτείται τόσο από τον πολίτη όσο και από τη Δημόσια Διοίκηση. Ο προσδιορισμός του βασίζεται στη διάρκεια των επιμέρους βημάτων της διαδικασίας, τα οποία εξετάζονται διακριτά, ώστε να αποτυπώνεται ο πραγματικός χρόνος ολοκλήρωσης
- Για την εκτίμηση των χρόνων διεκπεραίωσης της διαδικασίας, εξετάστηκαν τα επιμέρους στάδια υποβολής και επεξεργασίας των αιτήσεων, με έμφαση στις ενέργειες που εκτελούνται ψηφιακά μέσω των σχετικών πληροφοριακών συστημάτων.

¹⁸ Οι σχετικές διοικητικές ενέργειες παρόχων αποτυπώνονται με βάση το πλήθος των ενεργοποιημένων επιταγών

¹⁹ Οι σχετικές διοικητικές ενέργειες παρόχων αποτυπώνονται με βάση το πλήθος των ενεργοποιημένων επιταγών

Υπολογισμός χρόνου για τη Δημόσια Διοίκηση

- Οι χρόνοι που αποτυπώνονται για τη Δημόσια Διοίκηση αφορούν αποκλειστικά τον άμεσο διοικητικό χρόνο χειρισμού ανά συναλλαγή και όχι τον συνολικό χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση της διαδικασίας ή την έκδοση αποτελεσμάτων προς τους δικαιούχους και τους παρόχους.

Στην πράξη, η διαδικασία περιλαμβάνει διακριτά στάδια ελέγχου, διασταύρωσης στοιχείων, αξιολόγησης, μοριοδότησης, εξέτασης ενστάσεων, κατάρτισης προσωρινών και οριστικών μητρώων, καθώς και επεξεργασίας αιτημάτων αποπληρωμής, τα οποία εκτείνονται χρονικά σε περιόδους ημερών ή και εβδομάδων.

- Τα χρονικά αυτά διαστήματα συνδέονται κυρίως με:
 - ✓ την εκτέλεση αυτοματοποιημένων ή δειγματοληπτικών ελέγχων,
 - ✓ την ανταλλαγή δεδομένων μέσω διαλειτουργικότητας,
 - ✓ τη διαχείριση εξαιρέσεων και ειδικών περιπτώσεων,
 - ✓ τις προβλεπόμενες διοικητικές προθεσμίες
 - ✓ καθώς και την τμηματική επεξεργασία μεγάλου όγκου αιτήσεων και συναλλαγών.

Τα διαστήματα αυτά δεν αποτυπώνονται ως διοικητικός χρόνος στο πλαίσιο του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους (ΤΜΚ), καθώς δεν αντιστοιχούν σε ενεργό χρόνο απασχόλησης ανθρώπινου δυναμικού ανά μεμονωμένη συναλλαγή, αλλά στον συνολικό χρόνο κύκλου ζωής της διαδικασίας.

- Η σχετικά περιορισμένη αποτύπωση διοικητικού χρόνου για τη Δημόσια Διοίκηση αντανakλά τον βαθμό ψηφιοποίησης, αυτοματοποίησης και αξιοποίησης διαλειτουργικότητας της διαδικασίας, οι οποίες περιορίζουν σημαντικά την ανάγκη χειροκίνητης επεξεργασίας ανά συναλλαγή, διατηρώντας παράλληλα υψηλό επίπεδο ελέγχου και αποτελεσματικής επιχειρησιακής διαχείρισης..

Για τους πολίτες και τους παρόχους οι χρόνοι υπολογίστηκαν ως ακολούθως:

- Κατά τις εξεταζόμενες περιόδους μέτρησης, η διαδικασία διεκπεραιώνεται εξ ολοκλήρου σε ψηφιακό περιβάλλον, καθώς το σύνολο των βασικών σταδίων υποβολής, επεξεργασίας και ολοκλήρωσης πραγματοποιείται ηλεκτρονικά, χωρίς να απαιτείται φυσική παρουσία των ωφελουμένων.
- Δεδομένου ότι η διαδικασία υλοποιείται ψηφιακά, δεν προκύπτουν χρόνοι μετακίνησης ή φυσικής αναμονής σε σημεία εξυπηρέτησης. Ως εκ τούτου, το διοικητικό βάρος των πολιτών περιορίζεται στον χρόνο που απαιτείται για την είσοδο στο πληροφοριακό σύστημα, τη συμπλήρωση και υποβολή της αίτησης, καθώς και την παρακολούθηση της εξέλιξής της.
- Οι μέσοι χρόνοι που απαιτούνται για την είσοδο στην εφαρμογή, τη συμπλήρωση των σχετικών πεδίων και την υποβολή της αίτησης δόθηκαν από τις αρμόδιες υπηρεσίες της Δ.ΥΠ.Α., επιβεβαιώθηκαν μέσω πιλοτικών δοκιμών της ομάδας έργου και προσαρμόστηκαν κατάλληλα ώστε να λαμβάνουν υπόψη διαφορετικά επίπεδα εξοικείωσης των χρηστών με τις ψηφιακές υπηρεσίες.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας **Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού για εργαζόμενους και ανέργους της ΔΥΠΑ**

- Τα στάδια της διαδικασίας που εκτείνονται σε χρονικά διαστήματα ημερών ή εβδομάδων αντιστοιχούν κυρίως σε ενδοδιοικητικές ενέργειες, όπως έλεγχοι, διασταυρώσεις στοιχείων, αξιολογήσεις και λοιπές επεξεργασίες μεταξύ των αρμόδιων φορέων. Τα στάδια αυτά δεν απαιτούν ενέργεια από τους ωφελουμένους και, ως εκ τούτου, δεν προσμετρώνται στον υπολογισμό του διοικητικού βάρους των πολιτών.
- Ο συνολικός χρόνος (ή χρόνος διεκπεραίωσης) αναφέρεται στο χρονικό διάστημα από την εκκίνηση της διαδικασίας έως την ολοκλήρωσή της και περιλαμβάνει τον χρόνο που απαιτείται τόσο από τους πολίτες όσο και από τη Δημόσια Διοίκηση. Ο προσδιορισμός του βασίζεται στη διάρκεια των επιμέρους βημάτων της διαδικασίας, τα οποία εξετάζονται διακριτά ώστε να αποτυπώνεται ο πραγματικός χρόνος ολοκλήρωσής της.
- Επισημαίνεται ότι οι ενέργειες που σχετίζονται με την αποπληρωμή των παρόχων τουριστικών καταλυμάτων και ακτοπλοϊκής μετακίνησης συνιστούν αναπόσπαστο στάδιο της διαδικασίας, καθώς με την ολοκλήρωσή τους ολοκληρώνεται και η καταβολή της επιδότησης. Ως εκ τούτου, οι σχετικές ενέργειες προσμετρώνται στον υπολογισμό του διοικητικού βάρους.
- Παρότι οι ενέργειες των παρόχων συχνά διεκπεραιώνονται συγκεντρωτικά και δεν αντιστοιχούν κατ' ανάγκη σε αναλογία 1:1 με τον αριθμό των ωφελουμένων, το διοικητικό τους βάρους συνδέεται άμεσα με την ενεργοποίηση και διαχείριση των επιταγών κοινωνικού τουρισμού, καθώς και με τις διαδικασίες αποπληρωμής και διοικητικής υποστήριξης του προγράμματος.
- Για λόγους μεθοδολογικής συνέπειας και συγκρισιμότητας, ο διοικητικός χρόνος των παρόχων αποτυπώνεται επιμεριστικά ανά ενεργοποιημένη επιταγή (ωφελούμενο), προκειμένου να διασφαλίζεται η συγκρισιμότητα των αποτελεσμάτων ανά συναλλαγή.

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, τα νομικά πρόσωπα (πάροχοι) 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 Eurostat²⁰ 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.

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

- 0,28 €/λεπτό για τα νομικά πρόσωπα²¹

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 CO₂

Για τον υπολογισμό των περιβαλλοντικών οφελών και ειδικότερα της μείωσης των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) που προκύπτουν από την απλούστευση και πλήρη ψηφιοποίηση της διαδικασίας, υιοθετήθηκαν οι ακόλουθες παραδοχές:

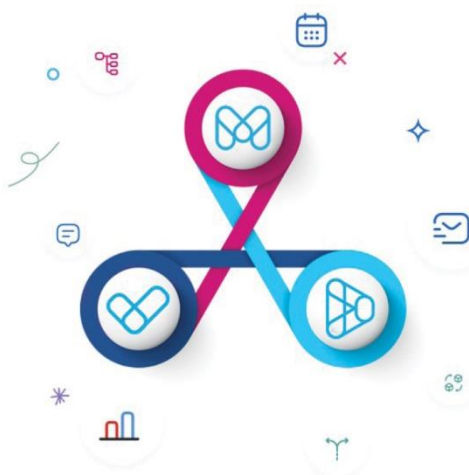
- Για την αποτίμηση της περιβαλλοντικής επίπτωσης από τη μείωση της χρήσης έντυπων εγγράφων, υιοθετήθηκε συντελεστής εκπομπών CO₂ ανά φύλλο χαρτιού A4. Σύμφωνα με μελέτες που συγκρίνουν διαφορετικές μεθοδολογίες εκτίμησης του ανθρακικού αποτυπώματος του χαρτιού γραφείου, κάθε φύλλο A4 αντιστοιχεί, κατά μέσο όρο, σε περίπου 4 γραμμάρια CO₂, λαμβάνοντας υπόψη τον κύκλο ζωής του χαρτιού (παραγωγή, μεταφορά και χρήση).

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



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Κυβέρνηση

**ΕΘΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ**



ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ &
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ

Ελλάδα 2.0
ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ
ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ



Με τη χρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU