



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Κυβέρνηση

ΕΘΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ  
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ



**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:  
Έκδοση Δελτίου Ανεργίας**

ΙΟΥΛΙΟΣ 2024

## ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ

Στο πλαίσιο των δράσεων του Παρατηρητηρίου για τη Γραφειοκρατία, διενεργήθηκε από τον Εκτελεστικό Μηχανισμό<sup>1</sup> του Παρατηρητηρίου, η μέτρηση του κόστους της διαδικασίας που αφορά στην εγγραφή στο Μητρώο Ανέργων της Δ.ΥΠ.Α. και κατ' επέκταση στην «Έκδοση Δελτίου Ανεργίας» για φυσικά πρόσωπα.

Για την αποτελεσματική διεξαγωγή της μέτρησης, αξιοποιήθηκαν στοιχεία της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (Δ.ΥΠ.Α.) και έγιναν παραδοχές, οι οποίες παρουσιάζονται σε επόμενη ενότητα. Παράλληλα, διενεργήθηκε έρευνα γραφείου αλλά και συνεντεύξεις με στελέχη της Δ.ΥΠ.Α., με στόχο την εμβάθυνση στα επιμέρους κρίσιμα σημεία της διαδικασίας, αλλά και τη λήψη σχετικών δεδομένων, χρήσιμων για τη διενέργεια της μέτρησης (πχ. χρόνοι, κόστη, λεπτομέρειες επί της διαδικασίας, κλπ.).

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



## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

### ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ / ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ

Σύμφωνα με την προγενέστερη διαδικασία, η οποία ίσχυε το 2019, για να πραγματοποιηθεί η εγγραφή στο Μητρώο Ανέργων της Δ.ΥΠ.Α. (τ.ΟΑΕΔ) και η έκδοση Δελτίου Ανεργίας έπρεπε ο ενδιαφερόμενος να

<sup>1</sup> Σύμφωνα με το αρ.3 παρ.1 της υπ' αριθμ. 36595 ΕΞ 2021 Υπουργικής Απόφασης, αρμόδιος φορέας για τη λειτουργία του Εκτελεστικού Μηχανισμού του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας έχει οριστεί το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου (ΕΚΤ), το οποίο ανέθεσε τη συγκεκριμένη μέτρηση στην ένωση συμβουλευτικών εταιρειών Planet - Deloitte.

προσέλθει σε ένα Κέντρο Προώθησης της Απασχόλησης (ΚΠΑ) της Δ.ΥΠ.Α. και να υποβάλει την αίτησή του για έγγραφη. Αναλυτικά, τα βήματα της διαδικασίας<sup>2</sup> ήταν τα εξής:

Βήμα	Περιγραφή
<b>1. Συλλογή δικαιολογητικών και μετάβαση στις υπηρεσίες της Δ.ΥΠ.Α. (τ. ΟΑΕΔ)</b>	Ο πολίτης προσέρχεται στο ΚΠΑ με τα απαραίτητα έγγραφα πιστοποίησης <ul style="list-style-type: none"><li>○ Ταυτοποιητικό έγγραφο</li><li>○ Εκκαθαριστικό εφορίας</li><li>○ Πρόσφατος Λογαριασμός ΔΕΚΟ</li></ul>
<b>2. Ταυτοποίηση πολίτη και έλεγχος πληρότητας δικαιολογητικών &amp; προϋποθέσεων</b>	Κατά την προσέλευση του πολίτη στις υπηρεσίες της Δ.ΥΠ.Α, ο αρμόδιος υπάλληλος ελέγχει την πληρότητα των ταυτοποιητικών εγγράφων του πολίτη για να προχωρήσει στην φυσική ταυτοποίηση του, ελέγχει την πληρότητα των δικαιολογητικών καθώς και τις προϋποθέσεις εγγραφής του στο Μητρώο Ανέργων της Δ.ΥΠ.Α. Σε περίπτωση που ο πολίτης διαθέτει το σύνολο των απαραίτητων δικαιολογητικών και πληροί της προϋποθέσεις ένταξης, ο αρμόδιος υπάλληλος
<b>3. Καταχώρηση στοιχείων και υποβολή αίτησης στο Πληροφοριακό Σύστημα</b>	Ο αρμόδιος υπάλληλος σε συνεργασία με τον πολίτη, προχωράει στην καταχώρηση των στοιχείων του πολίτη στο ΟΠΣ και συμπληρώνει τα απαραίτητα πεδία που εμφανίζονται στις οθόνες του ΟΠΣ για την ολοκλήρωση της εγγραφής του στο Μητρώο Ανέργων της Δ.ΥΠ.Α.
<b>4. Υπογραφή Υπεύθυνης Δήλωσης</b>	Ο αρμόδιος υπάλληλος παραδίδει στον πολίτη για υπογραφή το έγγραφο Υπεύθυνης Δήλωσης ανεργίας, παρέχοντας όλες τις απαραίτητες διευκρινίσεις για όλα τα αναγραφόμενα πεδία. Ο πολίτης υπογράφει το έντυπο και το επιστρέφει στον αρμόδιο υπάλληλο.
<b>5. Έκδοση Δελτίου Ανεργίας και Κλειδάριθμου</b>	Ο αρμόδιος υπάλληλος, ολοκληρώνει την καταχώρηση των υπολοίπων στοιχείων και εκτυπώνει το Δελτίο Ανεργίας, συμπληρώνοντας τα απαραίτητα στοιχεία στην Κάρτα Ανεργίας του ανέργου. Στη συνέχεια καταχωρεί τα στοιχεία του Δελτίου στο ΟΠΣ και εκδίδει τον Κλειδάριθμο.
<b>6. Παραλαβή Δελτίου Ανεργίας και Κλειδάριθμου</b>	Ο πολίτης παραλαμβάνει από τον αρμόδιο υπάλληλο, το Δελτίο Ανεργίας και τον προσωπικό του Κλειδάριθμο για την μελλοντική ανανέωση του Δελτίου του.

Όπου:



Το βήμα (ή μέρος αυτού) διενεργείται σε ψηφιακό περιβάλλον, με την εμπλοκή χρήστη



Το βήμα (ή μέρος αυτού) διενεργείται σε ψηφιακό περιβάλλον, συστημικά (αυτόματα)



Το βήμα διενεργείται στο περιβάλλον του gov.gr

Η απουσία εικονιδίου υποδεικνύει χειροκίνητο βήμα

<sup>2</sup> Η περιγραφή των βημάτων έχει λάβει υπόψιν στοιχεία που παρέχονται στο Θεσμικό Πλαίσιο και έχουν επιβεβαιωθεί και στο πλαίσιο σχετικών ημι-δομημένων συνεντεύξεων με αρμόδια στελέχη της Δ.ΥΠ.Α.

## **ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ / ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ**

Με τη διαδικασία που ισχύει από το 2021 και έπειτα, η διαδικασία πραγματοποιείται εξ' ολοκλήρου ηλεκτρονικά, μέσω του gov.gr και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δ.ΥΠ.Α. Συγκεκριμένα τα βήματα<sup>3</sup> για την υλοποίηση της διαδικασίας έχουν ως εξής:

<b>Βήμα</b>	<b>Περιγραφή</b>
<b>1. Είσοδος στην υπηρεσία και ταυτοποίηση με κωδικούς Taxisnet ή Δ.ΥΠ.Α</b>	<p>Ο αιτών εισέρχεται στη σελίδα της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gov.gr) και αναζητά τη διαδικασία ακολουθώντας τη διαδρομή: Αρχική --&gt; Εργασία και ασφάλιση --&gt; Ανεργία --&gt; Έκδοση δελτίου ανεργίας, επιλέγοντας «Είσοδος στην Υπηρεσία». Στη συνέχεια, πραγματοποιεί είσοδο στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΔΥΠΑ (πρώην ΟΑΕΔ) όπου απαιτείται ταυτοποίηση με κωδικούς Taxisnet ή με τη χρήση Ονομασίας και Συνθηματικού ΔΥΠΑ.</p>
<b>2. Συμπλήρωση πεδίων και υποβολή αίτησης</b>	<p>Μετά την είσοδο στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ο ενδιαφερόμενος επιλέγει στην Αρχική Σελίδα των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών «Έκδοση Δελτίου Ανεργίας». Στη συνέχεια συμπληρώνει κατά περίπτωση όλα τα απαραίτητα πεδία (Προέλευση, Στοιχεία λήξης εργασιακής σχέσης, στοιχεία Δελτίου ανεργίας κτλ.). Μόλις ολοκληρωθεί η συμπλήρωση των Στοιχείων Δελτίου Ανεργίας ο χρήστης υποβάλλει την αίτηση (επιλογή «ΥΠΟΒΟΛΗ»).</p>
<b>3. Έκδοση και αποθήκευση Δελτίου ανεργίας</b>	<p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση της διαδικασίας, εμφανίζονται τα Στοιχεία της Αίτησης: Ημερομηνία Καταγραφής, Αριθμός Πρωτοκόλλου, Ημερομηνία Κατάθεσης και Περιγραφή (Αίτηση Έκδοσης Δελτίου Ανεργίας) και ο ενδιαφερόμενος εάν το επιθυμεί μπορεί να εκτυπώσει/αποθηκεύσει τα έντυπα (πατώντας στα αντίστοιχα κουμπιά) και στη συνέχεια να εξέλθει από την πλατφόρμα (επιλογή "ΕΞΟΔΟΣ").</p>

### Όπου:



Το βήμα (ή μέρος αυτού) διενεργείται σε ψηφιακό περιβάλλον, με την εμπλοκή χρήστη



Το βήμα (ή μέρος αυτού) διενεργείται σε ψηφιακό περιβάλλον, συστημικά (αυτόματα)



Το βήμα διενεργείται στο περιβάλλον του gov.gr

Η απουσία εικονιδίου υποδεικνύει χειροκίνητο βήμα

<sup>3</sup> Η περιγραφή των βημάτων για το τμήμα της διαδικασίας που υλοποιείται μέσω gov.gr, έχει βασιστεί σε στοιχεία που παρέχονται στο Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών – ΜΙΤΟΣ, όπως έχουν επιβεβαιωθεί και στο πλαίσιο σχετικών ημι-δομημένων συνεντεύξεων με αρμόδια στελέχη της Δ.ΥΠ.Α.

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:**  
**Έκδοση Δελτίου Ανεργίας**

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:

Περιγραφή	Πριν την απλούστευση / ψηφιοποίηση	Μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση
Αριθμός βημάτων διαδικασίας συνολικά	6	3
Αριθμός βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον	2	3
Αριθμός δικαιολογητικών (συνολικά)	2+1	0
Αριθμός δικαιολογητικών για τα οποία είναι εφικτή η άντληση μέσω διαλειτουργικότητας	0	2

## ΜΕΤΡΗΣΗ

### **ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ – ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ**

Για τη διενέργεια της παρούσας μέτρησης παρασχέθηκαν στατιστικά στοιχεία από τη Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (Δ.ΥΠ.Α.) για τα έτη 2019 – 2023. Τα εν λόγω στατιστικά στοιχεία προσαρμόστηκαν καταλλήλως, μετά από σχετική επεξεργασία τους και σύμφωνα με συγκεκριμένες παραδοχές / εκτιμήσεις που έγιναν, όπως αυτές παρουσιάζονται στη συνέχεια. Για την εκτίμηση του χρόνου διεκπεραίωσης της διαδικασίας, και τον υπολογισμό άλλων σχετικών παραμέτρων, πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με αρμόδια στελέχη της Δ.ΥΠ.Α., ενώ παράλληλα διενεργήθηκε και έρευνα γραφείου.

Ειδικότερα ως προς το **πλήθος αιτήσεων** για εγγραφή στο Μητρώο Ανέργων – έκδοση Δελτίου Ανεργίας, με βάση τα στοιχεία που παρασχέθηκαν, το **έτος 2019** υποβλήθηκαν (με φυσική παρουσία) και πραγματοποιήθηκαν συνολικά **974.751** εγγραφές στο Μητρώο Ανέργων, ενώ το **έτος 2023** υποβλήθηκαν (ψηφιακά), και πραγματοποιήθηκαν συνολικά **1.037.207** εγγραφές στο Μητρώο Ανέργων. Δεδομένου ότι το πλήθος δεν έχει διαφοροποιηθεί σημαντικά και προκειμένου να εξαχθούν αντικειμενικά συμπεράσματα όσον αφορά την εξοικονόμηση που έχει επιτευχθεί από την ψηφιοποίηση της διαδικασίας, αξιοποιήθηκε το πλήθος αιτήσεων του 2023 προκειμένου να υπολογιστεί το συνολικό όφελος.

Στη βάση των προαναφερθέντων διευκολύνεται η ανάδειξη των ωφελειών που προκύπτουν από την απλουστευμένη και ψηφιοποιημένη διαδικασία έκδοσης Δελτίου Ανεργίας, κατά την οποία πλέον εξαλείφονται πλήρως οι χρόνοι μετάβασης και αναμονής προς τα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης, δεδομένου ότι η διαδικασία υλοποιείται εξ' ολοκλήρου ψηφιακά.

Σύμφωνα με τα δεδομένα / στοιχεία της μέτρησης, καταγράφηκαν συνοπτικά τα κάτωθι<sup>4</sup>:



**Μέσος χρόνος πολίτη για ολοκλήρωση διαδικασίας (προ και μετά απλούστευσης / ψηφιοποίησης)**

Ο μέσος χρόνος του πολίτη αφορά στους χρόνους μετάβασης, αναμονής και υποβολής αιτήματος, οι οποίοι αθροιστικά αναμένεται να διαμορφωθούν σε ~13 λεπτά με την απλουστευμένη/ψηφιοποιημένη διαδικασία έναντι των ~83 λεπτών που ίσχυαν το 2019.



**Μέσος χρόνος δημόσιας διοίκησης για επεξεργασία αιτήματος (προ και μετά απλούστευσης / ψηφιοποίησης)**

Ο μέσος χρόνος επεξεργασίας ενός αιτήματος από την Δημόσια Διοίκηση το 2019 ήταν ~15 λεπτά



**Κατανάλωση χαρτιού / εντύπων**

Για την ολοκλήρωση της απλουστευμένης διαδικασίας, εκτιμάται ότι δεν θα απαιτηθούν φύλλα χαρτιού, έναντι των 8 φύλλων χαρτιού που απαιτούνταν το 2019.

### **ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΚΤΙΜΗΣΕΙΣ – ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ**

Οι βασικές παραδοχές που έγιναν για τη διενέργεια της μέτρησης είναι οι ακόλουθες:

- Για το έτος 2019, απαιτείτο τόσο η μετάβαση, όσο και η αναμονή στην «ουρά» σε Κέντρο Προώθησης της Απασχόλησης (ΚΠΑ) της Δ.ΥΠ.Α. Για την εκτίμηση του χρόνου μετάβασης και αναμονής σε Κέντρο Προώθησης της Απασχόλησης (ΚΠΑ) της Δ.ΥΠ.Α., πραγματοποιήθηκαν επιμέρους υπολογισμοί χρησιμοποιώντας ως βάση τους χρόνους μετάβασης σε ΚΕΠ με τις κάτωθι παραδοχές/ προσαρμογές:
  - Με βάση τις τιμές του πίνακα συνήθων τιμών για συγκεκριμένα κόστη / χρόνους που έχει διαμοιραστεί από τον Συντονιστικό Μηχανισμό του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας, προβλέπεται μέσος χρόνος μετάβασης (μετ' επιστροφής) στα ΚΕΠ ~25 λεπτά και χρόνος αναμονής για εξυπηρέτηση ~12 λεπτά.
  - Τα Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης της Δ.ΥΠ.Α.<sup>5</sup> εξυπηρετούν μεγαλύτερη γεωγραφική περιοχή σε σχέση με τα ΚΕΠ. Υπολογίζεται ότι σε κάθε Δήμο αντιστοιχούν περίπου 3 ΚΕΠ και λιγότερο από ένα Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης της Δ.ΥΠ.Α..
  - Συνεπώς, κάνοντας μια συντηρητική υπόθεση, θα μπορούσε να υπολογιστεί κατά προσέγγιση μια προσαύξηση της τάξης του 50% για τον χρόνο μετάβασης (μετ' επιστροφής) σε Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης της Δ.ΥΠ.Α. (ήτοι ~37,5 λεπτά).
  - Όσον αφορά την αναμονή στην «ουρά» με βάση τα στοιχεία που δόθηκαν από τον Φορέα, ο απαιτούμενος χρόνος (κατά μέσο όρο) ανέρχεται περίπου σε 15,5 λεπτά
- Σύμφωνα με τον πίνακα συνήθων τιμών για συγκεκριμένα κόστη / χρόνους που έχει διαμοιραστεί από τον Συντονιστικό Μηχανισμό του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας, τα κόστη ανθρωποχρόνου (rates) ανά λεπτό για τα φυσικά πρόσωπα και τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, έχουν ως εξής:
  - 0,18 €/λεπτό για τα φυσικά πρόσωπα
  - 0,15 €/λεπτό για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης
- Με βάση τα παραπάνω, το μέσο κόστος για τα στελέχη της Δ.ΥΠ.Α. ανέρχεται σε 0,15 €/λεπτό.

<sup>4</sup> Τόσο για τους χρόνους, όσο και για τα φύλλα χαρτιού έχουν ληφθεί κατ' εκτίμηση των καθ' ύλην αρμόδιων επιχειρησιακών στελεχών οι μέσες τιμές.

<sup>5</sup> <https://www.dypa.gov.gr/poy-aniko>

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:**  
**Έκδοση Δελτίου Ανεργίας**

- Ο (μέσος) χρόνος που απαιτείται για τη συμπλήρωση της Υπεύθυνης Δήλωσης για την εγγραφή στο Μητρώο Ανέργων, βασίστηκε σε στοιχεία που παρασχέθηκαν από τα στελέχη της Δ.ΥΠ.Α και είναι ~10 λεπτά, ενώ για τη συμπλήρωση όλων των απαραίτητων πεδίων για την υποβολή της αίτησης εγγραφής και την έκδοση του Δελτίου Ανεργίας μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δ.ΥΠ.Α. είναι ~15 λεπτά.

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Ως αποτέλεσμα της απλούστευσης / ψηφιοποίησης της διαδικασίας έκδοσης Δελτίου Ανεργίας μέσω της δυνατότητας υποβολής σχετικού αιτήματος από το portal του gov.gr και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δ.ΥΠ.Α., είναι πρόδηλος ο θετικός αντίκτυπος που επιφέρεται για τα φυσικά πρόσωπα, δεδομένης της **εξάλειψης των χρόνων μετακίνησης και αναμονής σε «ουρές».**

### Παρουσίαση διοικητικού κόστους / βάρους<sup>6</sup> πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση

#### ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΒΑΡΟΣ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ / ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ:

**1.227.362 ώρες ανά έτος**

ΔΒ που επιβαρύνει αποκλειστικά τους πολίτες (μετακινήσεις, αναμονή εξυπηρέτησης, διεκπεραίωση απαιτούμενων βημάτων)

**€ 13.255.505,46 ανά έτος**

ΔΒ που επιβαρύνει αποκλειστικά τους πολίτες (μετακινήσεις, αναμονή εξυπηρέτησης, διεκπεραίωση απαιτούμενων βημάτων)

#### ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΒΑΡΟΣ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ / ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ:

**224.728 ώρες ανά έτος**

ΔΒ που επιβαρύνει αποκλειστικά τους πολίτες (μετακινήσεις, αναμονή εξυπηρέτησης, διεκπεραίωση απαιτούμενων βημάτων)

**€ 2.427.064,38 ανά έτος**

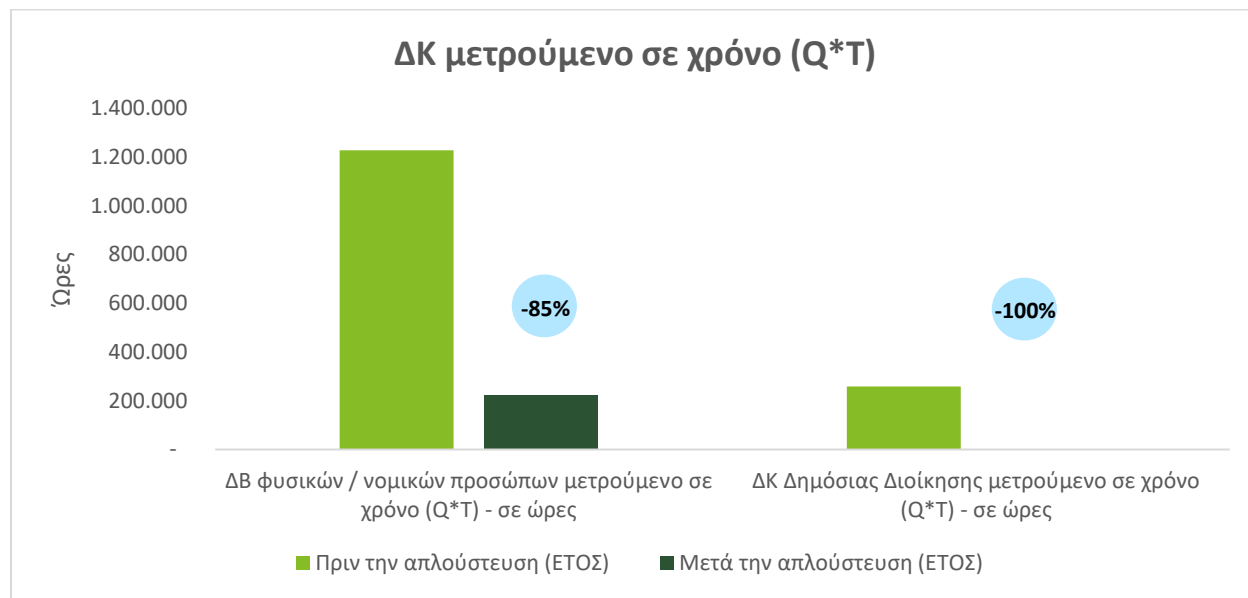
ΔΒ που επιβαρύνει αποκλειστικά τους πολίτες (μετακινήσεις, αναμονή εξυπηρέτησης, διεκπεραίωση απαιτούμενων βημάτων)

Το Διοικητικό Βάρος που παρουσιάζεται παραπάνω μετά την ψηφιοποίηση, αφορά χρόνους που σχετίζονται με τη μετάβαση και αναμονή σε Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης της Δ.ΥΠ.Α.

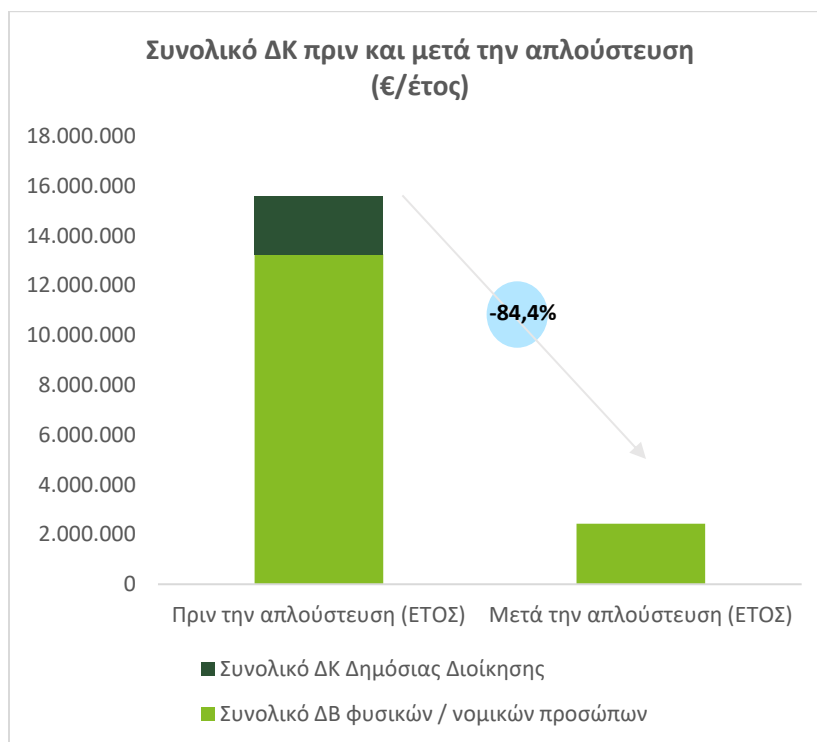
Επιπρόσθετα, όπως προκύπτει και από το διάγραμμα που ακολουθεί, το διοικητικό κόστος σε όρους χρόνου που δαπανάται, έχει μειωθεί καθοριστικά, όχι μόνο για τον πολίτη (μείωση βάρους κατά περίπου 85% αθροιστικά), αλλά και για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης (μείωση κατά 100%). Σημειώνεται ότι το διοικητικό κόστος των βημάτων που εξακολουθούν να παραμένουν τα ίδια (προ και μετά ψηφιοποίησης δεν προσμετράται).

<sup>6</sup> Επισημαίνεται πως τα νούμερα που παρουσιάζονται αφορούν, εν γένει, σε διοικητικό κόστος. Ωστόσο, ειδικά για τα φυσικά πρόσωπα, τα σχετικά αποτελέσματα ισοδυναμούν με διοικητικά βάρη, καθώς καμία από τις σχετικές ενέργειες δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ως συνήθης επιχειρηματική λειτουργία (business as usual)





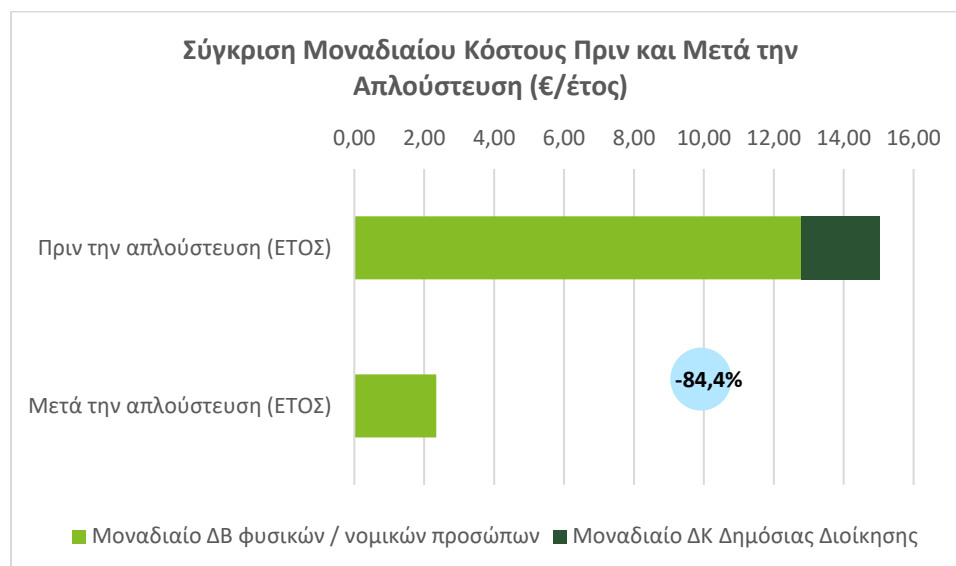
Συνεπακόλουθα, σημαντική είναι η μείωση του διοικητικού βάρους (για φυσικά πρόσωπα και Δημόσια Διοίκηση αντίστοιχα) και σε όρους κόστους (€), η οποία ανέρχεται περίπου σε €13.1 εκατ. Τα εν λόγω αποτελέσματα, αποτυπώνονται στο διάγραμμα που ακολουθεί:



Τα παραπάνω οφέλη προκύπτουν από το γεγονός ότι η υπηρεσία υλοποιείται εξ' ολοκλήρου ψηφιακά (μέσω του portal του gov.gr και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δ.ΥΠ.Α) το οποίο επιφέρει, μεσοσταθμικά, συνολική μοναδιαία μείωση της τάξης του 84,4% από εξοικονόμηση του χρόνου ενασχόλησης του πολίτη και της Δημόσιας Διοίκησης, ήτοι από τα ~€15,03 στα €2,34.



**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:  
Έκδοση Δελτίου Ανεργίας**



#### ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΑ ΟΦΕΛΗ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας έκδοσης Δελτίου Ανεργίας, εκτός των πολλαπλών και ιδιαίτερα σημαντικών εξοικονομήσεων κόστους που συνεπάγεται, επιφέρει επιπρόσθετα οφέλη για την κοινωνία εν γένει, αλλά και για το περιβάλλον. Παραπάνω παρουσιάστηκαν ποσοτικοποιημένα τα οφέλη που προκύπτουν από την εξοικονόμηση χρόνου και κόστους λόγω της ψηφιοποίησης, γεγονός που συμβάλλει στην ευρύτερη βελτιστοποίηση της παροχής των κρατικών υπηρεσιών και τη βελτίωση της εμπειρίας των πολιτών και της διαφάνειας των διαδικασιών. Ωστόσο, η ψηφιοποίηση της διαδικασίας επιφέρει επιπρόσθετα έμμεσα οφέλη σε όρους περιβαλλοντικών ωφελειών από την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών.

Συγκεκριμένα, η ψηφιοποίηση των βημάτων της διαδικασίας έκδοσης Δελτίου Ανεργίας, έχει ως αποτέλεσμα την εξάλειψη των μετακινήσεων από και προς τα Κέντρα Προώθησης της Απασχόλησης της Δ.ΥΠ.Α. Ως εκ τούτου, δεν μειώνονται μόνο οι ώρες που καταναλώνει ένας πολίτης στις «ουρές», στην μετακίνησή του, βιώνοντας πολλές φορές την «κίνηση» ή δυσκολία να φτάσει στην εκάστοτε υπηρεσία, αλλά υπάρχει και σημαντική μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub>, που οφείλονται στην εξάλειψη αυτών των μετακινήσεων. Επιπρόσθετα, όφελος ως προς τις μειωμένες εκπομπές CO<sub>2</sub> δεν προκύπτει μόνο από τη δυνατότητα ηλεκτρονικής αυτό-εξυπηρέτησης (gov.gr – Δ.ΥΠ.Α. e-Services), αλλά και από τη μείωση της χρήσης χαρτιού.

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:**  
**Έκδοση Δελτίου Ανεργίας**

Στο πλαίσιο αυτό, και λαμβάνοντας υπ' όψιν την ψηφιακή διεκπεραίωση της διαδικασίας, υπολογίζεται – με βάση στοιχεία που αναλύονται παρακάτω (βλ. Παράρτημα) ότι θα εξοικονομηθούν ετησίως, λόγω μείωσης μετακινήσεων:



**~ 1.037.207 λιγότερες**  
**μετακινήσεις**



**~2.105 τόνοι CO<sub>2</sub>**  
**λιγότεροι συνολικά**

Επιπροσθέτως, όφελος και εξοικονόμηση προκύπτει και από τη μείωση των έντυπων εγγράφων (μείωση χρήσης χαρτιού & εκτυπώσεων), η οποία έχει άμεσα οφέλη όχι μόνο για το περιβάλλον, αλλά και για τη συνολική οργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης, μέσω της εύκολης πρόσβασης σε αρχεία και της εξοικονόμησης χώρων αποθήκευσης. Πιο συγκεκριμένα, εκτιμάται ότι οι εξοικονομήσεις που θα προέλθουν από τη μείωση των έντυπων εγγράφων θα ανέρχονται σε:



**~8.297.656 λιγότερα**  
**έντυπα**



**~33 τόνοι CO<sub>2</sub> λιγότεροι**

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Εν κατακλείδι, τα κυριότερα συμπεράσματα από την απλοποίηση / ψηφιοποίηση της εν λόγω διαδικασίας παρουσιάζονται στην εικόνα παρακάτω.



**~€13,1 εκατομμύρια**

Εξοικονόμηση / όφελος αθροιστικά για τους πολίτες και τη Δημόσια Διοίκηση από εξάλειψη μετακινήσεων και αναμονή σε «ουρές»



**~13 λεπτά**

Μέσος χρόνος που αφιερώνει πλέον ο αιτών για την υποβολή της αίτησης, καθώς εξαλείφονται πλήρως οι χρόνοι μετάβασης και αναμονής στα Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης της Δ.ΥΠ.Α. – έναντι 83 λεπτών στην πρότερη κατάσταση.



**~84,5%**

Μείωση διοικητικού κόστους (αθροιστικά για τους πολίτες και τη δημόσια διοίκηση), για κάθε αίτηση που υποβάλλεται, μεσοσταθμικά



**~84%**

Εξοικονόμηση ωρών (αθροιστικά για τους πολίτες και τη Δημόσια Διοίκηση), για κάθε αίτηση που υποβάλλεται



**~1.037.207 «ουρές»**

Αριθμός των «ουρών» που εξαλείφονται για τους πολίτες, καθώς δύνανται να διεκπεραιώσουν τη διαδικασία μέσω gov.gr



**~100% ή 8.297.656 φύλλα**

Εξοικονόμηση / όφελος που δύναται να επιτευχθεί, η οποία οφείλεται στην εξάλειψη των μετακινήσεων.



**~2.105,1 τόνοι CO2**

Εξοικονόμηση / όφελος που δύναται να επιτευχθεί, η οποία οφείλεται στην εξάλειψη των μετακινήσεων.

**Το διοικητικό βάρος για τους πολίτες που υπολογίστηκε στην παρούσα μέτρηση μειώνεται καθοριστικά, καθώς τα βήματα ολοκλήρωσης της αίτησης εκτελούνται εξ' ολοκλήρου ψηφιακά με αποτέλεσμα να εξαλείφονται πλήρως οι χρόνοι μετακίνησης και αναμονής στα Κέντρα Προώθησης της Απασχόλησης της Δ.ΥΠ.Α.**

Ως εκ τούτου, είναι φανερά τα θετικά αποτελέσματα που προκύπτουν από την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας έκδοσης Δελτίου Ανεργίας, προσφέροντας **πολλαπλά οφέλη τόσο για τους πολίτες, όσο και τη Δημόσια Διοίκηση και το περιβάλλον**, ενώ παράλληλα προκύπτουν λοιπά ποιοτικά οφέλη τα οποία αναφέρθηκαν αναλυτικά στις ενότητες «αποτελέσματα» και «περιβαλλοντικά οφέλη ψηφιοποίησης» του παρόντος.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Ανάλυση μεθοδολογίας υπολογισμού περιβαλλοντικού οφέλους**

Παραδοχές για ποσοτικοποίηση των οφελών ψηφιοποίησης.

**Υπολογισμός μείωσης εκπομπών CO<sub>2</sub>:**

Προκειμένου να εκτιμηθεί η μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub> λόγω της ψηφιοποίησης της διαδικασίας έκδοσης Δελτίου Ανεργίας, πραγματοποιήθηκαν υπολογισμοί στη βάση πολλαπλών στοιχείων και παραδοχών. Ορισμένες παραδοχές και οι πηγές τους, απεικονίζονται στον παρακάτω πίνακα:

Γενικές Παραδοχές	
Χρόνος μετάβασης σε ΚΠΑ της Δ.ΥΠ.Α.:	37,5 λεπτά
Εκπομπές CO <sub>2</sub> / 3 χλμ:	321 γραμμ.*
Εκπομπές CO <sub>2</sub> για 1 φύλλο A4 ανακυκλωμένο χαρτί	4 γραμμ.
Climate Change Avoidance Costs	100€ / τόνο** εκπομπής CO <sub>2</sub>

Πηγή: \*Πανεπιστημίου Αιγαίου. Μελέτη για γνήσιο υπογραφή

\*\* Handbook on the external costs of transport Version 2019 – 1.1 European Commission

Ο υπολογισμός των εκπομπών CO<sub>2</sub> και της συνολικής εξοικονόμησης που εκτιμάται ότι θα επιτευχθεί μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση, πραγματοποιήθηκε ως εξής:

- Αρχικά, υπολογίστηκε το σύνολο των μετακινήσεων, ετησίως, που πρέπει να πραγματοποιηθούν για την ολοκλήρωση της διαδικασίας. Πιο συγκεκριμένα, για το 2019, και προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες της μέτρησης, έγινε η υπόθεση ότι πραγματοποιήθηκε το ίδιο πλήθος εγγραφών στο Μητρώο Ανέργων και κατ' επέκταση έκδοσης Δελτίου Ανεργίας και εκτιμάται πως για κάθε έκδοση Δελτίου Ανεργίας απαιτείται μία μόνο μετάβαση (μετ' επιστροφής) σε Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης της Δ.ΥΠ.Α.
- Συνεπώς, προκύπτει ότι το σύνολο των μετακινήσεων είναι **1.037.207 (ετησίως)**. Για το 2023, δεν απαιτούνταν η μετάβαση του αιτούντα σε κάποιο Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης της Δ.ΥΠ.Α..
- Με βάση τις παραδοχές που έγιναν, ο χρόνος μετάβασης (μετ' επιστροφής) σε ένα Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης της Δ.ΥΠ.Α., ανέρχεται σε ~37,5 λεπτά.
- Προκειμένου να υπολογιστούν τα χιλιόμετρα που καλύπτονται σε 37,5 λεπτά, πρέπει να υπολογιστούν τα χλμ. που καλύπτει ένα αυτοκίνητο το λεπτό. Για να υπολογιστεί το μέγεθος αυτό, έγινε η παραδοχή ότι η μέση ταχύτητα ενός αμαξιού είναι 30 χλμ/ώρα εντός αστικών / ημιαστικών περιοχών.

$$\bullet \text{ Συνεπώς: ταχύτητα } \frac{\chi\lambda\mu}{\lambda\epsilon\pi\tau\acute{o}} = \frac{\tau\alpha\chi\acute{\upsilon}\tau\eta\tau\alpha \frac{\chi\lambda\mu}{\lambda\epsilon\pi\tau\acute{o}}}{60} = \frac{30}{60} =$$

$0,5 \frac{\chi\lambda\mu}{\lambda\epsilon\pi\tau\acute{o}}$  διανύεται από ένα όχημα που κινείται με 30 χλμ/ώρα.

Κατ' επέκταση, σε 37,5 λεπτά, ένα όχημα μπορεί να καλύψει 19 χλμ.

- Για τον υπολογισμό του CO<sub>2</sub> που εκπέμπεται κατά την μετακίνηση από και προς ένα Κέντρο Προώθησης Απασχόλησης της Δ.ΥΠ.Α που απευθύνεται ο ενδιαφερόμενος για την έκδοση Δελτίου Ανεργίας, στη βάση των στοιχείων από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου (321 γραμμ. CO<sub>2</sub>/3 χλμ.), υπολογίζονται οι εκπομπές ανά χλμ. (106,82 γραμμ. CO<sub>2</sub>/χλμ.). Άρα σε 19 χλμ. εκπέμπονται 2.029,64 γραμμ. CO<sub>2</sub>. Το νούμερο αυτό πρέπει να πολλαπλασιαστεί με το σύνολο των μετακινήσεων που εκτιμάται ότι θα πραγματοποιηθούν ανά έτος:

$$2.029,64 \text{ γραμμ. CO}_2 \times 1.037.207 \text{ μετακινήσεις/έτος}$$

Οι εκπομπές CO<sub>2</sub> για το σύνολο των αιτούντων του (2019) εκτιμώνται σε: **2.105.160.272,84 γραμμ. = 2.105,16 τόνοι**

- Δεδομένου, ωστόσο, πως τα στοιχεία για τις εκπομπές CO<sub>2</sub>/χλμ. αφορούν το έτος 2019, πρέπει να συνυπολογιστεί το γεγονός πως ο στόλος των ελληνικών επιβατικών οχημάτων έχει ανανεωθεί με ηλεκτρικά αυτοκίνητα (Battery Electric & Plug-in Hybrid), το οποίο συνεπάγεται πως το σύνολο των εκπομπών θα είναι μειωμένο. Προκειμένου να υπολογιστεί αυτή η μείωση, εντοπίστηκε το σύνολο των ηλεκτρικών αυτοκινήτων που έχουν καταγραφεί από το πρώτο έτος καταχώρησής τους (2018) έως και το 2023: **32.148**<sup>7</sup>. Το μερίδιο των οχημάτων αυτών στο σύνολο των επιβατικών αυτοκινήτων στην Ελλάδα βρίσκεται στο **1%**. Βάσει στοιχείων για τα καταχωρημένα επιβατικά αυτοκίνητα από το 2019 έως το 2022 υπήρχε ανά έτος αύξηση της τάξεως του 2%. Προκειμένου να βρεθούν τα οχήματα για το 2023, πραγματοποιήθηκε προσαύξηση 2% στα καταχωρημένα για το 2022 οχήματα<sup>8</sup>. Ο συνολικός αριθμός των επιβατικών αυτοκινήτων για το 2023 εκτιμάται ότι θα ανέρχεται στα **5.840.532** και στη βάση αυτού εντοπίστηκε το μερίδιο, που καταλαμβάνουν σε αυτά, τα ηλεκτρικά αυτοκίνητα.
- Για να εντοπιστεί η εξοικονόμηση από τα ηλεκτρικά οχήματα, υπολογίζεται πως ο κάθε αιτών για να ολοκληρώσει τη διαδικασία χρειάζεται μια μετακίνηση. Συνεπώς, προκύπτει ότι τα οχήματα που θα μετακινηθούν για τη διαδικασία είναι: 1.037.207 Βάσει και των παραπάνω παραδοχών προκύπτει πως:  
*εάν στα 5.840.532 οχήματα, τα 32.148 είναι ηλεκτρικά τότε αντίστοιχα, στα 1.037.207, τα 5.709 είναι ηλεκτρικά*
- Συνεπώς, για να υπολογιστεί η μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub>, λόγω της ανανέωσης του στόλου επιβατικών οχημάτων με ηλεκτρικά, ακολουθείται η εξής μέθοδος:  
*εάν στα 1.037.207 οχήματα, οι εκπομπές είναι 2.105,16 τόνοι, τότε αντίστοιχα στα 5.709, οι εκπομπές θα ήταν 11,59 τόνοι.*  
Άρα, οι εκπομπές από την κυκλοφορία των 5.709 ηλεκτρικών οχημάτων θα μειωθούν κατά **11,59 τόνους CO<sub>2</sub>**.
- **Συνολικά, λοιπόν, οι εκπομπές CO<sub>2</sub> που εκτιμώνται ότι θα εκπέμπονταν το 2023 και λόγω της ψηφιοποίησης της διαδικασίας, θα εξοικονομηθούν, είναι:**  
**2.105,16 τόνοι CO<sub>2</sub> – 11,59 τόνοι CO<sub>2</sub> = 2.103,57 τόνοι CO<sub>2</sub> θα εξοικονομηθούν**  
*Σημειώνεται ότι η εν λόγω εξοικονόμηση αφορά στη μέγιστη εξοικονόμηση που μπορεί να επιτευχθεί καθώς λαμβάνει υπόψη ότι οι εν λόγω μετακινήσεις πραγματοποιούνται με ΙΧ στο σύνολό τους (χάριν απλούστευσης δεν λαμβάνει υπόψη μετακινήσεις με ΜΜΜ)*

<sup>7</sup> [Vehicles and fleet | European Alternative Fuels Observatory \(europa.eu\)](https://www.euro-observatory.eu/)

<sup>8</sup> [Στατιστικές - ELSTAT \(statistics.gr\)](https://www.statistics.gr/)

**Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:**  
**Έκδοση Δελτίου Ανεργίας**

- Εκπομπές CO<sub>2</sub> προκύπτουν και από τη χρήση ανακυκλώσιμου χαρτιού A4 (4 γραμμ. CO<sub>2</sub> σύμφωνα με τη μελέτη του Πανεπιστημίου Αιγαίου). Σύμφωνα με συνεντεύξεις με στελέχη Δ.ΥΠ.Α., για την ολοκλήρωση της διαδικασίας (μια φορά) το 2019, απαιτούνταν 8 φύλλα χαρτιού A4 – δηλαδή συνολικά 3.217.688. Το 2024, λόγω της ψηφιοποίησης της διαδικασίας, δεν απαιτείται καθόλου η χρήση φύλλων χαρτιού A4. Αυτό σημαίνει πως το σύνολο των απαιτούμενων φύλλων A4 για το έτος 2024 υπολογίζεται σε: 0.
- Κατ' επέκταση οι εκπομπές CO<sub>2</sub>, από τη χρήση των φύλλων χαρτιού A4 για το 2024 είναι **μηδενικές**.
- **Δεδομένου, ότι οι εκπομπές λόγω χρήσης φύλλων χαρτιού A4 το 2019, υπολογίζονται σε:**  
8.297.656 φύλλα που απαιτούνται για τη διαδικασία το 2019  
× 3,97 γραμμ. εκπομπών CO<sub>2</sub> ανά φύλλα = **32.941.694,32 γραμμ. CO<sub>2</sub>**

όπου 32.941.694,32 γραμμ. CO<sub>2</sub> = 32,942 τόνοι CO<sub>2</sub>

Η εξοικονόμηση λόγω μείωσης χρήσης χαρτιού A4 υπολογίζεται σε 32,94 τόνους CO<sub>2</sub>.

- Ως εκ τούτου, οι συνολικές εκπομπές που θα απέρρεαν από τις μετακινήσεις και τη χρήση χαρτιού A4 για τη φυσική ολοκλήρωση της διαδικασίας έκδοσης Δελτίου Ανεργίας το έτος 2019 και άρα που θα εξοικονομηθούν μέσω της ψηφιοποίησης της, ανέρχονται στους **2.103,57 τόνοι CO<sub>2</sub> + 32,94 τόνοι CO<sub>2</sub> = 2.136,51 τόνοι CO<sub>2</sub>,**