

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:

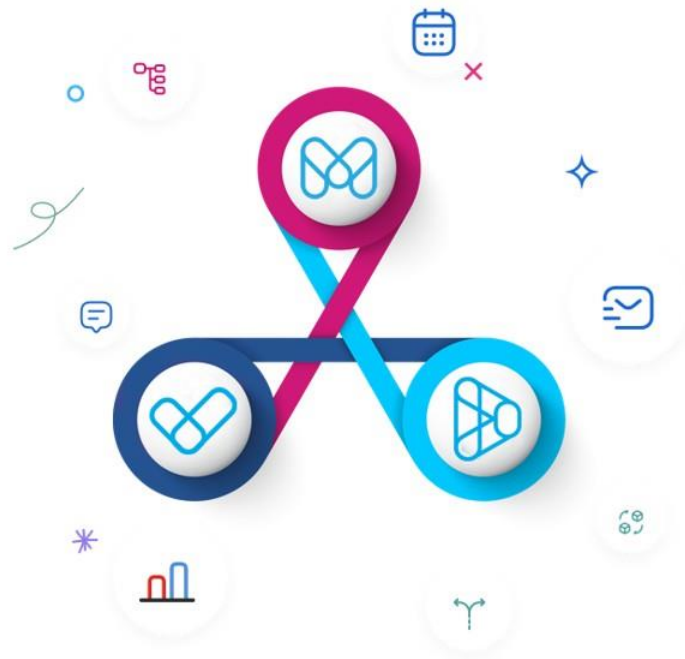
**Αρχική έκδοση
δελτίου ταυτότητας**

ΜΑΡΤΙΟΣ 2026



Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή.....	3
2. Ταυτότητα διαδικασίας	5
3. Διοικητικά βάρη διαδικασίας	8
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.....	21
10. Παράρτημα III: Διενέργεια μετρήσεων	27



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: «**Αρχική έκδοση δελτίου ταυτότητας**».

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



Για την αποτελεσματική διεξαγωγή της μέτρησης, αξιοποιήθηκαν στοιχεία του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη καθώς και τα αποτελέσματα συναντήσεων εργασίας με στελέχη της Ελληνικής Αστυνομίας, καθώς και συνεντεύξεις με χρήστες της εφαρμογής, 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 της διαδικασίας Έκδοση δελτίου ταυτότητας

Αποτελέσματα απλούστευσης/ ψηφιοποίησης

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΒΑΡΗ

Μηδενική μεταβολή κόστους για πολίτες και για Δημόσια Διοίκηση. Εξισορροπούνται τα κόστη λόγω της ένταξης ψηφιοποίησης και διαλειτουργικότητας

ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ

Ενδιάμεσο στάδιο ψηφιακή διαδικασία

- πλήρης διαλειτουργικότητα



ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Θετική περιβαλλοντική επίπτωση

- πλήρης εξάλειψη μετακινήσεων
- πλήρης εξάλειψη φυσικών εγγράφων

ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΡΗΣΤΗ

Διαφάνεια και άμεση εξυπηρέτηση

- ενσωματωμένη υποστήριξη χρηστών
- σύγχρονες ευρωπαϊκές προδιαγραφές ασφάλειας και ταυτοποίησης

Στοιχεία ανά συναλλαγή



85 λεπτά

μέσος χρόνος που αφιερώνει ο αιτών για την ολοκλήρωση της διαδικασίας



18,70 ευρώ

μέσο κόστος πολίτη / επιχείρησης για την ολοκλήρωση της διαδικασίας

Ετήσια εξοικονόμηση χρόνου και πόρων



123.458

λιγότερες αναμονές σε «ουρές»

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

Οφέλη για το περιβάλλον



74.000

περισσότερες μετακινήσεις για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας (λόγω αυστηρότερων προδιαγραφών ασφάλειας /ταυτοποίησης)



123.000

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



268 τόνοι περισσότερο CO2

Συνολική επιβάρυνση από την αυξημένη ανάγκη για μετακινήσεις, ενώ καταγράφεται όφελος 0,49 τόνων από τη μειωμένη χρήση έντυπων δικαιολογητικών

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Αρχική έκδοση δελτίου ταυτότητας

2. Ταυτότητα διαδικασίας

Η διαδικασία «Αρχική Έκδοση Δελτίου Ταυτότητας» αφορά την έκδοση του επίσημου αποδεικτικού εγγράφου ταυτοπροσωπίας των Ελλήνων πολιτών, το οποίο πιστοποιεί την ταυτότητα φυσικού προσώπου και αποτελεί το βασικό μέσο διοικητικής και νομικής αναγνώρισης του πολίτη έναντι του Κράτους και τρίτων. Το δελτίο ταυτότητας χρησιμοποιείται σε ευρύ φάσμα διοικητικών, οικονομικών και ιδιωτικών συναλλαγών, όπως σε διαδικασίες ταυτοποίησης σε δημόσιες υπηρεσίες, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, συμβολαιογραφικές πράξεις, συμβάσεις, εκδόσεις διαβατηρίων, καθώς και σε κάθε πράξη που απαιτεί επίσημη επιβεβαίωση στοιχείων ταυτότητας.

Χρησιμοποιείται επίσης ως ταξιδιωτικό έγγραφο στις χώρες της ΕΕ ή/και της ζώνης SCHENGEN. Επιπλέον, μπορεί να χρησιμοποιηθεί και σε τρίτες χώρες (εκτός ΕΕ ή/και SCHENGEN) στις οποίες επιτρέπεται η είσοδος υπηκόων της ΕΕ μόνο με χρήση ταυτότητας αντί διαβατηρίου

Η αρμοδιότητα για την έκδοση των δελτίων ταυτότητας ανήκει στην Ελληνική Αστυνομία και ασκείται μέσω των κατά τόπους αρμόδιων Αστυνομικών Υπηρεσιών. Η διαδικασία βασίζεται στα στοιχεία που αντλούνται από το Μητρώο Πολιτών του Υπουργείου Εσωτερικών και από το Μητρώο Π.Α. του υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και στην τήρηση και ενημέρωση των σχετικών διοικητικών μητρώων, καθώς και στη διασταύρωση στοιχείων με τα δημοτολόγια και λοιπά μητρώα της Δημόσιας Διοίκησης, όπου απαιτείται. Το δελτίο ταυτότητας αποτελεί διοικητική πράξη με αυξημένες εγγυήσεις γνησιότητας και ασφάλειας, φέρει συγκεκριμένα τεχνικά χαρακτηριστικά και εκδίδεται σύμφωνα με τις ισχύουσες εθνικές, ευρωπαϊκές και διεθνείς προδιαγραφές ασφάλειας εγγράφων ταυτοποίησης και ταξιδιωτικών εγγράφων.

Πριν από την εφαρμογή μέτρων απλούστευσης και ψηφιακής υποστήριξης, η διαδικασία αρχικής έκδοσης δελτίου ταυτότητας πραγματοποιούνταν αποκλειστικά με φυσική παρουσία του ενδιαφερομένου στο αρμόδιο Αστυνομικό Τμήμα. Ο πολίτης όφειλε να συγκεντρώσει τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, όπως πιστοποιητικό γέννησης ή οικογενειακής κατάστασης, φωτογραφίες συγκεκριμένων προδιαγραφών και λοιπά αποδεικτικά στοιχεία, και να προσέλθει αυτοπροσώπως στην αρμόδια υπηρεσία για την υποβολή του αιτήματος. Ο αρμόδιος υπάλληλος προέβαινε σε έλεγχο ταυτοπροσωπίας, καταχώριση στοιχείων στο πληροφοριακό σύστημα, λήψη υπογραφής και φωτογραφίας, καθώς και σε έκδοση και παράδοση του δελτίου ταυτότητας. Σε περιπτώσεις ελλিপών ή μη συμβατών στοιχείων απαιτούνταν επανυποβολή ή πρόσθετη διασταύρωση δεδομένων, γεγονός που μπορούσε να παρατείνει τον χρόνο ολοκλήρωσης της διαδικασίας. Η διαδικασία συνεπαγόταν φυσική μετακίνηση των πολιτών, αναμονή σε σημεία εξυπηρέτησης και διαχείριση έντυπων δικαιολογητικών, δημιουργώντας διοικητικό φόρτο στις υπηρεσίες και χρονική επιβάρυνση για τους πολίτες.

Στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης και της αναβάθμισης των υπηρεσιών ταυτοποίησης, η διαδικασία υποστηρίζεται πλέον από σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα που επιτρέπουν την ηλεκτρονική προετοιμασία του αιτήματος, τον προγραμματισμό ραντεβού και την αξιοποίηση διαλειτουργικότητας με μητρώα του Δημοσίου. Μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gov.gr) οι πολίτες δύνανται να ενημερώνονται για τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και να προγραμματίζουν την επίσκεψή τους στην αρμόδια υπηρεσία, γεγονός που συμβάλλει στη μείωση του χρόνου αναμονής και στη βελτίωση της

προβλεψιμότητας της εξυπηρέτησης. Παράλληλα, σε κάθε περίπτωση στοιχεία αντλούνται διαλειτουργικά από τα δημοτολόγια και άλλα μητρώα της Δημόσιας Διοίκησης και δεν επιτρέπεται η προσκόμιση πιστοποιητικών από τον πολίτη.

Ωστόσο, λόγω της φύσης του εγγράφου και των αυξημένων απαιτήσεων ασφάλειας, η διαδικασία εξακολουθεί να απαιτεί αυτοπρόσωπη παρουσία του ενδιαφερομένου σε αστυνομική αρχή για την ολοκλήρωσή της. Η φυσική παρουσία, τουλάχιστον μία φορά ενώπιον της αρμόδιας Αρχής, επιβάλλεται και από τις διατάξεις του αρθ. 10§1, εδ. α' του Κανονισμού (ΕΕ) 2025/1208. Ειδικότερα, η φυσική παρουσία κρίνεται απαραίτητη τόσο για την ταυτοποίηση του προσώπου και τη λήψη βιομετρικών χαρακτηριστικών —όπως η φωτογραφία, τα δακτυλικά αποτυπώματα και η ψηφιακή υπογραφή— όσο και για την παραλαβή του εκδοθέντος εγγράφου. Τα στοιχεία αυτά αποτελούν κρίσιμα χαρακτηριστικά ασφαλείας του σύγχρονου δελτίου ταυτότητας και διασφαλίζουν την αξιοπιστία και τη γνησιότητα του εγγράφου.

Η μετάβαση από ένα πλήρως φυσικό μοντέλο εξυπηρέτησης σε ένα μοντέλο ψηφιακά υποστηριζόμενης διοικητικής διαδικασίας έχει περιορίσει σημαντικά τη διακίνηση έντυπων δικαιολογητικών, έχει βελτιώσει τον προγραμματισμό των ραντεβού και έχει ενισχύσει τη διαφάνεια και την οργάνωση της εξυπηρέτησης. Παρά το γεγονός ότι η αυτοπρόσωπη παρουσία παραμένει αναγκαία για λόγους ασφάλειας και κανονιστικής συμμόρφωσης, η αξιοποίηση διαλειτουργικότητας και ψηφιακών εργαλείων συμβάλλει στη μείωση του διοικητικού βάρους, ιδίως ως προς τον χρόνο αναμονής, τη διαχείριση δικαιολογητικών και τον διοικητικό φόρτο των υπηρεσιών.

Συνεπώς, η διαδικασία κατατάσσεται σε ενδιάμεσο προς προχωρημένο στάδιο ψηφιακής ωριμότητας, καθώς συνδυάζει φυσική ταυτοποίηση με ψηφιακή υποστήριξη και αξιοποίηση υφιστάμενων διοικητικών μητρώων. Περαιτέρω βελτιώσεις δύνανται να προκύψουν από την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων, την περαιτέρω αυτοματοποίηση των ελέγχων πληρότητας στοιχείων και τη συνεχή βελτίωση των μηχανισμών προγραμματισμού και διαχείρισης ραντεβού.

Τα αποτελέσματα της απλούστευσης / ψηφιοποίησης, τόσο σε επίπεδο πλήθους βημάτων συνολικά, όσο και σε επίπεδο πλήθους βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον, αποτυπώνονται, συνοπτικά, στον πίνακα που ακολουθεί:

ΠΙΝΑΚΑΣ 1: Συνοπτική εικόνα αποτελεσμάτων της απλούστευσης/ψηφιοποίησης της διαδικασίας

Περιγραφή	Πριν την απλούστευση / ψηφιοποίηση	Μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση
1. Αριθμός βημάτων διαδικασίας συνολικά	5	10
2. Αριθμός βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον	1	4

3. Αριθμός δικαιολογητικών ¹ (συνολικά)	4	6
4. Αριθμός δικαιολογητικών για τα οποία είναι εφικτή η άντληση μέσω διαλειτουργικότητας	1	5

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

Η αναδιοργάνωση της διαδικασίας έκδοσης δελτίου ταυτότητας εντάσσεται στο ευρύτερο πλαίσιο εκσυγχρονισμού των συστημάτων ταυτοποίησης των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της ενίσχυσης της ασφάλειας των εγγράφων ταυτότητας. Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, καθοριστική σημασία είχε η έκδοση του Κανονισμού (ΕΕ) 2025/1208 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, ο οποίος θέτει ενιαία πρότυπα ασφάλειας για τα δελτία ταυτότητας των πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και επιβάλλει την ενσωμάτωση σύγχρονων χαρακτηριστικών ασφαλείας και βιομετρικών δεδομένων.

Σε εθνικό επίπεδο, η διαδικασία έκδοσης δελτίων ταυτότητας διέπεται διαχρονικά από το βασικό θεσμικό πλαίσιο που καθιερώθηκε με το Νομοθετικό Διάταγμα 127/1969 «περί αποδεικτικής ισχύος των αστυνομικών ταυτοτήτων», καθώς και από μεταγενέστερες κανονιστικές πράξεις που ρυθμίζουν τις τεχνικές προδιαγραφές, τον τρόπο έκδοσης και τη διάρκεια ισχύος των δελτίων ταυτότητας.

Στο πλαίσιο της προσαρμογής στις νέες ευρωπαϊκές απαιτήσεις ασφάλειας και της αναβάθμισης των εγγράφων ταυτοποίησης, εκδόθηκαν σειρά κανονιστικών πράξεων και υπουργικών αποφάσεων που καθόρισαν τις τεχνικές προδιαγραφές των νέων δελτίων ταυτότητας και τη διαδικασία έκδοσής τους. Οι παρεμβάσεις αυτές οδήγησαν στη σταδιακή υλοποίηση ενός νέου συστήματος παραγωγής και έκδοσης δελτίων ταυτότητας υψηλής ασφάλειας, το οποίο υποστηρίζεται από σύγχρονες πληροφοριακές υποδομές, ενσωματώνει βιομετρικά χαρακτηριστικά και αξιοποιεί διαλειτουργικότητες με διοικητικά μητρώα της Δημόσιας Διοίκησης.

Η έναρξη εφαρμογής της νέας διαδικασίας σηματοδοτεί τη μετάβαση σε ένα αναβαθμισμένο σύστημα ταυτοποίησης πολιτών, το οποίο ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις ασφάλειας, διαλειτουργικότητας και προστασίας προσωπικών δεδομένων.

¹ Ο αναφερόμενος αριθμός δικαιολογητικών αφορά τον ελάχιστο αριθμό εγγράφων που απαιτείται να υποβληθούν από τον πολίτη, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών αιτήσεων υποβολής. Πέραν αυτών, ενδέχεται να απαιτούνται πρόσθετα συνοδευτικά δικαιολογητικά, ο αριθμός των οποίων εξαρτάται κατά περίπτωση από τις απαιτήσεις της διαδικασίας. Τα κατά περίπτωση αυτά δικαιολογητικά δεν συμπεριλαμβάνονται στις μετρήσεις.

3. Διοικητικά βάρη διαδικασίας

Το διοικητικό βάρος της διαδικασίας υπολογίστηκε πριν και μετά την απλούστευση /ψηφιοποίησή της, με τη μέθοδο του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους (ΤΜΚ).

Τα στοιχεία παρασχέθηκαν από το Αρχηγείο της Ελληνικής Αστυνομίας, με τη συμπλήρωση σχετικού ερωτηματολογίου. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις εργασίας με στελέχη των αρμόδιων υπηρεσιών της Ελληνικής Αστυνομίας με στόχο την εμβάθυνση στα επιμέρους κρίσιμα σημεία της διαδικασίας. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκε έρευνα γραφείου για τη συλλογή πρόσθετων δεδομένων, απαραίτητων για τη διενέργεια των μετρήσεων (π.χ. χρόνοι, κόστη, χαρακτηριστικά της διαδικασίας, κ.λπ.).

Σύμφωνα με τα στοιχεία, προέκυψαν οι παρακάτω επιμέρους μεταβλητές που αφορούν τη διαδικασία και οι οποίες χρησιμοποιήθηκαν για τη μέτρηση του διοικητικού βάρους, τόσο των πολιτών όσο και της Δημόσιας Διοίκησης (εν προκειμένω της Ελληνικής Αστυνομίας).

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

Παράμετρος	Πριν την απλούστευση / ψηφιοποίηση	Μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση
Στοιχεία χρήσης διαδικασίας:		■ 123.458
Αριθμός έκδοσης αρχικού δελτίου ταυτότητας		
Μέσος χρόνος πολίτη ² για διεκπεραίωση της διαδικασίας	75	85
Μετάβαση, αναμονή, συγκέντρωση και κατάθεση δικαιολογητικών		
Μέσος χρόνος δημόσιας διοίκησης ³ για διεκπεραίωση της διαδικασίας	18	18
Χρόνοι παραλαβής, ελέγχου και επεξεργασίας αιτήσεων		
Άμεσο χρηματοοικονομικό κόστος ⁴	-	-
Έκδοση παραβόλων		

Από την απλούστευση και την ψηφιακή υποστήριξη της διαδικασίας προκύπτει μείωση του διοικητικού βάρους που συνδέεται με τις διοικητικές δραστηριότητες αναζήτησης πληροφόρησης, συγκέντρωσης δικαιολογητικών και αναμονής εξυπηρέτησης. Αν και η βασική πληροφοριακή υποχρέωση (υποβολή αίτησης και φυσική ταυτοποίηση) εξακολουθεί να

2 | Οι εκτιμώμενοι χρόνοι διεκπεραίωσης αντιπροσωπεύουν έναν ενδεικτικό μέσο όρο. Στην πράξη, ο πραγματικός χρόνος μπορεί να διαφοροποιείται ανάλογα με την εξοικείωση των χρηστών με τη διαδικασία. Ορισμένοι πολίτες ενδέχεται να την ολοκληρώνουν ταχύτερα, ενώ σε άλλες περιπτώσεις μπορεί να απαιτείται περισσότερος χρόνος, για παράδειγμα λόγω λαθών κατά τη συμπλήρωση στοιχείων.

3 | Αντίστοιχα, οι χρόνοι που αποδίδονται στη Δημόσια Διοίκηση εκφράζουν έναν μέσο χρόνο επεξεργασίας υπό κανονικές συνθήκες λειτουργίας. Σε περιπτώσεις προσωρινών περιορισμών, όπως μη διαθεσιμότητα προσωπικού, οι χρόνοι μπορεί να είναι υψηλότεροι, ενώ σε άλλες περιπτώσεις ενδέχεται να είναι χαμηλότεροι.

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

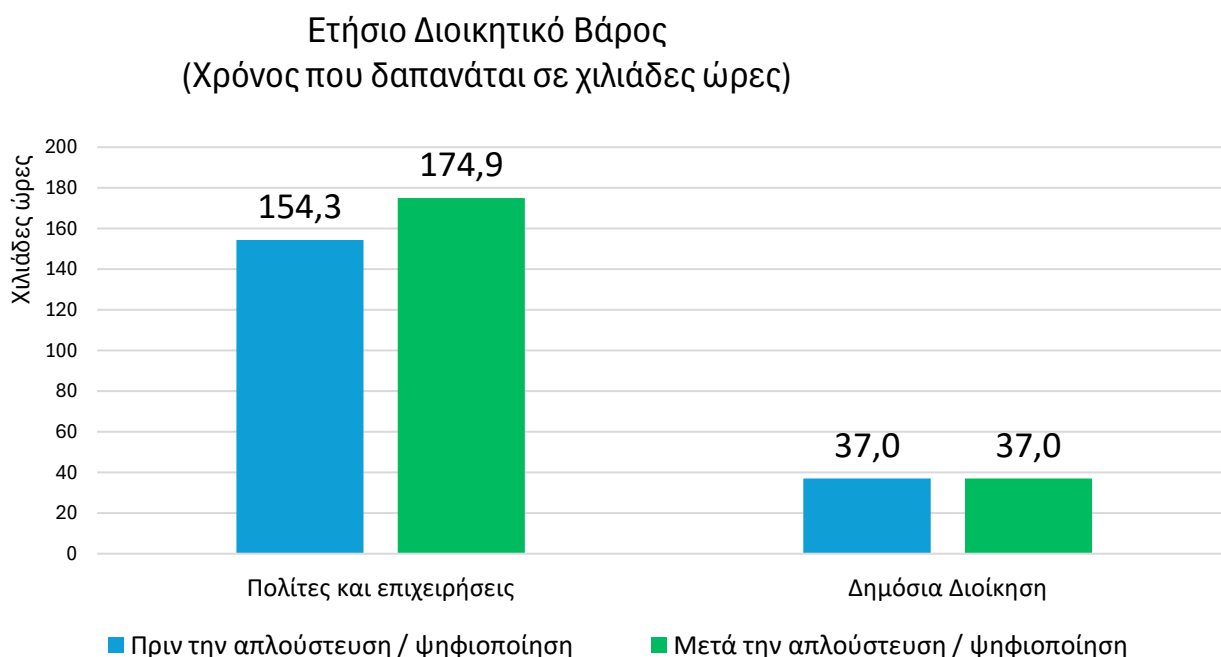
απαιτεί αυτοπρόσωπη παρουσία, η δυνατότητα προγραμματισμού ραντεβού και η διαλειτουργική άντληση στοιχείων περιορίζουν τις επαναλαμβανόμενες επισκέψεις και τη χρονική αβεβαιότητα που χαρακτήριζαν την προγενέστερη διαδικασία. Η μεταβολή αφορά κυρίως τη μείωση του χρόνου αναμονής και όχι την κατάργηση της φυσικής μετακίνησης.

Η διαφοροποίηση στον συνολικό δηλωμένο χρόνο μετά την αναδιοργάνωση αποδίδεται κυρίως στην αυξημένη τυποποίηση και πληρότητα των ελέγχων ταυτοποίησης, και όχι σε επιβάρυνση της πληροφοριακής υποχρέωσης του πολίτη. Η μεταβολή αυτή συνδέεται με την ενίσχυση της ασφάλειας και της κανονιστικής συμμόρφωσης της διαδικασίας.

Συνολικά, οι ανωτέρω εξοικονομήσεις εξισορροπούν το αυξημένο διοικητικό βάρος που απορρέει από την αναβαθμισμένη διαδικασία, το οποίο εκδηλώνεται κυρίως μέσω της ενδεχόμενης ανάγκης για μία επιπλέον μετακίνηση του πολίτη, για την παραλαβή του εκδοθέντος εγγράφου.

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

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1: Ετήσιο Διοικητικό Βάρος σε όρους χρόνου που δαπανάται (χιλιάδες ώρες), πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας



Όπως παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 1, το διοικητικό βάρος, σε όρους χρόνου που δαπανάται, παραμένει αμετάβλητο για τη Δημόσια Διοίκηση μετά την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας έκδοσης δελτίου ταυτότητας ενώ για τους πολίτες παρουσιάζεται μικρή αύξηση του χρόνου.

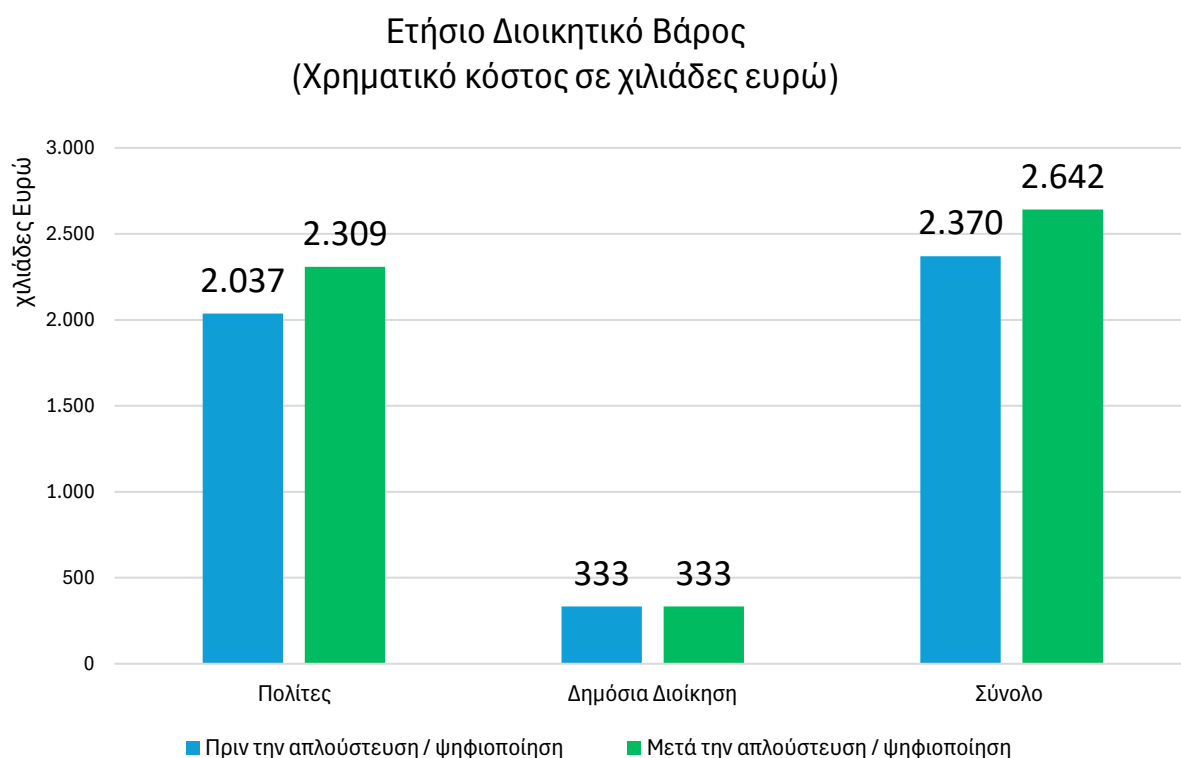
Ειδικότερα, για τους πολίτες, ο συνολικός χρόνος που απαιτείται εκτιμάται στις 174,9 χιλιάδες ώρες ετησίως, μετά την εφαρμογή της νέας διαδικασίας. Για τη Δημόσια Διοίκηση, το διοικητικό βάρος διατηρείται στις 37 χιλιάδες ώρες ετησίως, χωρίς να παρατηρείται μεταβολή.

Η διατήρηση του διοικητικού βάρους, στη δημόσια διοίκηση, στα ίδια επίπεδα καθώς και η αύξηση του χρόνου για τους πολίτες αποδίδεται στο γεγονός ότι, παρά την ψηφιοποίηση της διαδικασίας και τη μείωση της αβεβαιότητας και της αναμονής μέσω προγραμματισμού ραντεβού και διαλειτουργικότητας, εξακολουθεί να απαιτείται φυσική παρουσία του πολίτη για λόγους ταυτοποίησης και λήψης βιομετρικών χαρακτηριστικών, σύμφωνα με τα ισχύοντα πρότυπα ασφάλειας.

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

- 18,70 ευρώ για τους πολίτες, από 16,50 ευρώ στην πρότερη κατάσταση
- 2,70 ευρώ για τη Δημόσια Διοίκηση, από 2,70 ευρώ στην πρότερη κατάσταση
- 21,40 ευρώ συνολικό κόστος, από 18,10 ευρώ στην πρότερη κατάσταση

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.

Η αύξηση του χρηματικού κόστους αποδίδεται στο γεγονός ότι, παρά την επιμέρους ψηφιοποίηση και τις οργανωτικές βελτιώσεις, εξακολουθούν να υφίστανται απαιτήσεις φυσικής παρουσίας και διαδικασίες που συνδέονται με την ασφάλεια και την ταυτοποίηση, οι οποίες διατηρούν το συνολικό κόστος σε σταθερά επίπεδα.

Συνεπώς, η αύξηση του διοικητικού κόστους υποδηλώνει ότι τα οφέλη από την απλούστευση και την ψηφιοποίηση εξισορροπούνται από τις αυξημένες απαιτήσεις ασφάλειας και συμμόρφωσης της διαδικασίας.

4. Ψηφιακή ωριμότητα διαδικασίας

Στο πλαίσιο των μετρήσεων με βάση το διευρυμένο Μοντέλο Τυποποιημένου Κόστους, η κάθε διαδικασία αξιολογείται ως προς την ψηφιακή της ωριμότητα. Οι παράμετροι που εξετάζονται αφορούν τον βαθμό ψηφιοποίησης (επίπεδο αξιοποίησης της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης gov.gr), τον βαθμό επίτευξης διαλειτουργικότητας (αυτόματη άντληση στοιχείων) και τον βαθμό ενσωμάτωσης μηχανισμών AI (αυτοματοποίηση, αυτόνομη διαχείριση διαδικασιών).

Η διαδικασία «Έκδοσης αρχικού δελτίου ταυτότητας» δεν εκπληρώνεται πλήρως σε ψηφιακό περιβάλλον και ότι η αυτοπρόσωπη παρουσία του πολίτη παραμένει αναγκαία για λόγους φυσικής ταυτοποίησης και λήψης βιομετρικών στοιχείων, η διαδικασία κατατάσσεται, ως προς τη ροή εξυπηρέτησης, σε ενδιάμεσο στάδιο ψηφιακής ωριμότητας. Παρότι ορισμένα στάδια της διαδικασίας υποστηρίζονται ψηφιακά – όπως η ενημέρωση των πολιτών, ο προγραμματισμός ραντεβού και η άντληση στοιχείων μέσω διαλειτουργικότητας με διοικητικά μητρώα – η ολοκλήρωση της διαδικασίας εξακολουθεί να απαιτεί φυσική παρουσία του ενδιαφερομένου στην αρμόδια αστυνομική αρχή.

Σημειώνεται ότι η διαδικασία ενσωματώνει στοιχεία μερικής ψηφιοποίησης, τα οποία συμβάλλουν στη βελτίωση της εξυπηρέτησης και στη μείωση διοικητικών βαρών, χωρίς ωστόσο να καθιστούν δυνατή την πλήρη απομακρυσμένη ολοκλήρωσή της. Η ανάγκη φυσικής παρουσίας συνδέεται άμεσα με τις απαιτήσεις ασφάλειας και αξιοπιστίας της διαδικασίας ταυτοποίησης και δεν δύναται να υποκατασταθεί από υφιστάμενα ψηφιακά μέσα.

Αναφορικά με τη διαλειτουργικότητα, η διαδικασία αξιοποιεί διαθέσιμα πληροφοριακά συστήματα και μητρώα της Δημόσιας Διοίκησης για την υποστήριξη επιμέρους ελέγχων και την άντληση βασικών στοιχείων ταυτοποίησης, περιορίζοντας την ανάγκη προσκόμισης δικαιολογητικών από τον πολίτη. Ωστόσο, η διαλειτουργικότητα λειτουργεί υποστηρικτικά και δεν επαρκεί για την πλήρη αυτοματοποίηση της διαδικασίας.

Σε επίπεδο τεχνολογικής καινοτομίας, η διαδικασία δεν ενσωματώνει μηχανισμούς τεχνητής νοημοσύνης για τη λήψη διοικητικών αποφάσεων, αλλά βασίζεται σε προκαθορισμένες διαδικασίες, ανθρώπινο έλεγχο και αυστηρά πρωτόκολλα ταυτοποίησης. Η επεξεργασία των αιτημάτων πραγματοποιείται με βάση θεσμοθετημένους κανόνες και ελεγκτικά στάδια, χωρίς αυτοματοποιημένη λήψη σύνθετων διοικητικών αποφάσεων.

Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι η διαδικασία απαιτεί φυσική παρουσία για την ολοκλήρωσή της, σε συνδυασμό με την ύπαρξη επιμέρους ψηφιακών λειτουργιών και περιορισμένης αξιοποίησης διαλειτουργικότητας, κατατάσσεται σε ενδιάμεσο στάδιο ψηφιακής ωριμότητας ως προς τη ροή εξυπηρέτησης.

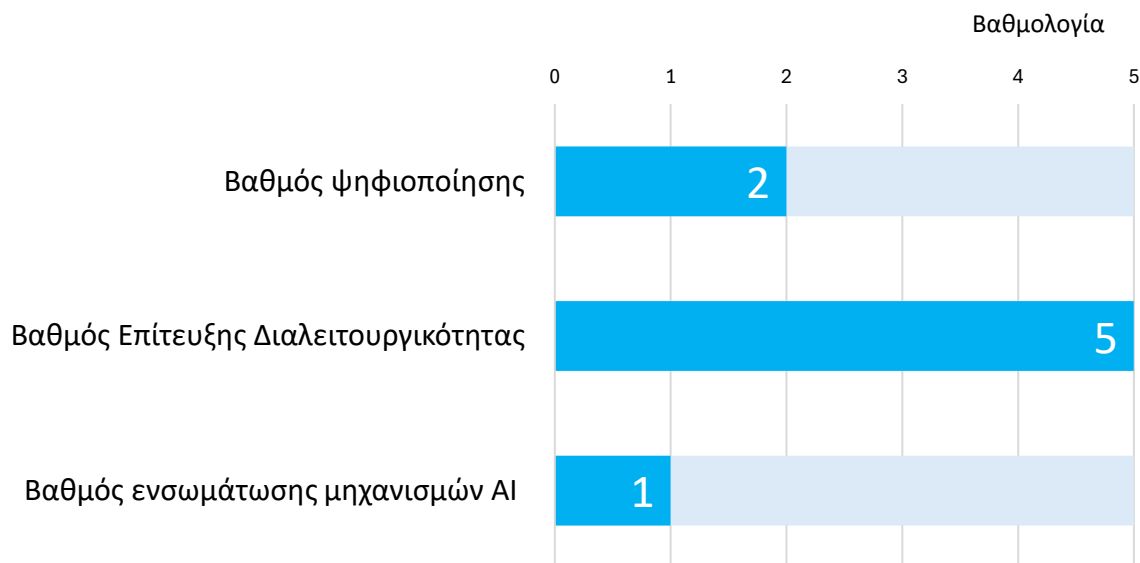
Ωστόσο, η ανωτέρω κατάταξη αφορά αποκλειστικά τη ροή εξυπηρέτησης της διοικητικής διαδικασίας και δεν αντανακλά το επίπεδο τεχνολογικής και θεσμικής ωριμότητας του ίδιου του παραγόμενου εγγράφου. Το δελτίο ταυτότητας εκδίδεται σύμφωνα με σύγχρονες ευρωπαϊκές προδιαγραφές ασφάλειας και ταυτοποίησης, ενσωματώνοντας προηγμένα χαρακτηριστικά βιομετρικής αναγνώρισης, σύγχρονες τεχνολογίες εκτύπωσης ασφαλείας και αυστηρές προδιαγραφές προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Η διαδικασία έκδοσης του δελτίου ταυτότητας βασίζεται σε ένα ολοκληρωμένο σύστημα διοικητικών και τεχνολογικών ελέγχων υψηλής αξιοπιστίας, το οποίο διασφαλίζει:

- την ακεραιότητα και αυθεντικότητα του εγγράφου ταυτότητας
- την ασφαλή αντιστοίχιση του φυσικού προσώπου με τα καταγεγραμμένα βιομετρικά χαρακτηριστικά
- τη συμμόρφωση με τα ισχύοντα ευρωπαϊκά κανονιστικά πλαίσια για τα έγγραφα ταυτοποίησης και τις προδιαγραφές του Διεθνούς Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας (ICAO) αναφορικά με τα ταξιδιωτικά έγγραφα
- την προστασία έναντι κινδύνων πλαστογράφησης, παραποίησης ή κακόβουλης χρήσης του εγγράφου

Συνεπώς, ενώ η διοικητική διαδικασία διατηρεί στοιχεία φυσικής εξυπηρέτησης λόγω των απαιτήσεων ασφαλούς ταυτοποίησης, το σύστημα παραγωγής και έκδοσης του δελτίου ταυτότητας εντάσσεται σε υψηλό επίπεδο τεχνολογικής και κανονιστικής ωριμότητας. Η διατήρηση της αυτοπρόσωπης παρουσίας δεν αποτελεί ένδειξη περιορισμένης ψηφιακής ωριμότητας, αλλά συνιστά αναγκαία προϋπόθεση για τη διασφάλιση της αξιοπιστίας, της ασφάλειας και της διεθνούς αποδοχής του εθνικού εγγράφου ταυτοποίησης.

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



5. Οφέλη για το περιβάλλον

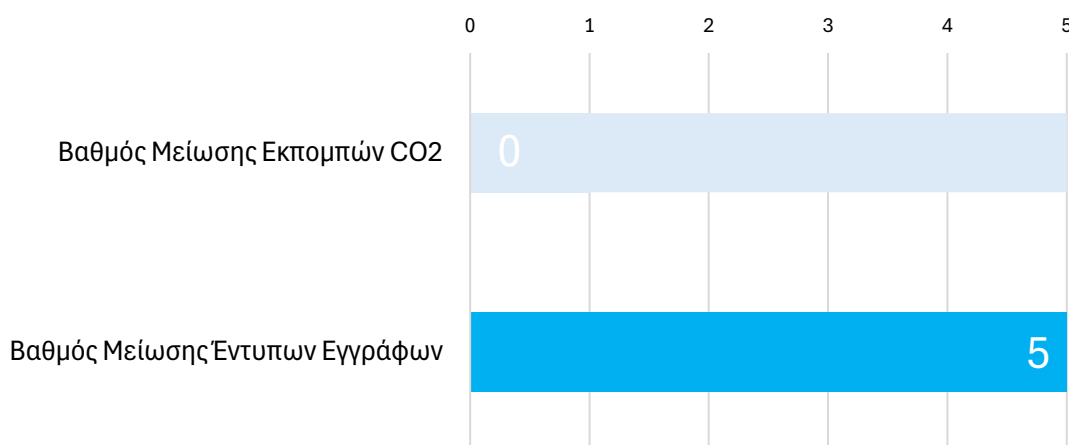
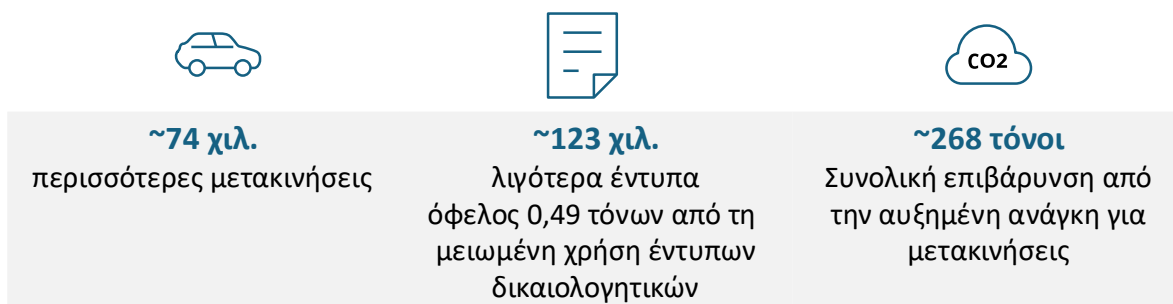
Στην περίπτωση της διαδικασίας «Αρχική Έκδοση Δελτίου Ταυτότητας», παρατηρείται ότι οι απαιτήσεις της νέας διαδικασίας οδηγούν σε αυξημένες μετακινήσεις των πολιτών, οι οποίες εκτιμώνται σε περίπου 74 χιλιάδες επιπλέον μετακινήσεις σε ετήσια βάση. Η εξέλιξη αυτή συνδέεται με την ανάγκη φυσικής παρουσίας για τη συλλογή βιομετρικών στοιχείων και την τήρηση αυστηρότερων προδιαγραφών ασφάλειας.

Παράλληλα, καταγράφεται σημαντική μείωση στη χρήση έντυπων εγγράφων, καθώς εκτιμάται ότι αποφεύγονται περίπου 123 χιλιάδες εκτυπώσεις ετησίως, λόγω της μερικής ψηφιοποίησης και της ηλεκτρονικής διαχείρισης επιμέρους δικαιολογητικών.

Σε περιβαλλοντικό επίπεδο, η αυξημένη ανάγκη για μετακινήσεις οδηγεί σε συνολική επιβάρυνση, η οποία εκτιμάται σε περίπου 268 τόνους εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO₂) σε ετήσια βάση.

Συνολικά, τα ευρήματα καταδεικνύουν ότι, παρότι η διαδικασία ενσωματώνει στοιχεία ψηφιοποίησης που μειώνουν τη χρήση εντύπων, η ανάγκη ενισχυμένων ελέγχων και φυσικής παρουσίας οδηγεί σε αυξημένες μετακινήσεις και συνακόλουθη περιβαλλοντική επιβάρυνση.

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



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).

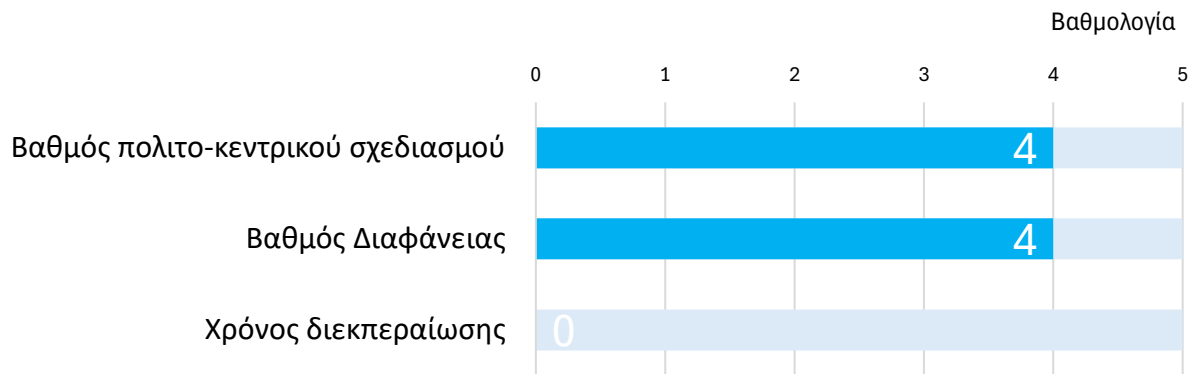
Όσον αφορά τον βαθμό πολιτο-κεντρικού σχεδιασμού, η διαδικασία «Αρχική έκδοση δελτίου ταυτότητας» ενσωματώνει πέντε (5) από τους σχετικούς μηχανισμούς υποστήριξης χρηστών⁵, καθώς παρέχονται οδηγίες χρήσης, στοιχεία επικοινωνίας, το σχετικό θεσμικό πλαίσιο, ανάρτηση εγγράφου συχνών ερωτήσεων (FAQs) και παράθεση χρήσιμων συνδέσμων για περαιτέρω πληροφορίες. Ωστόσο, υπάρχει περιθώριο βελτίωσης με παροχή υποδειγμάτων / παραδειγμάτων χρήσης της υπηρεσίας.

Σε σχέση με τον βαθμό διαφάνειας, η υπηρεσία ενσωματώνει τέσσερις (4) εκ των σχετικών μηχανισμών (προειδοποιητικό μήνυμα για λανθασμένη συμπλήρωση φόρμας, ενημέρωση επιτυχούς υποβολής του αιτήματος, θεσμικό πλαίσιο που ορίζει μέγιστους χρόνους διεκπεραίωσης και ενημερωτικό μήνυμα ολοκλήρωσης της διαδικασίας). Οι υπόλοιποι μηχανισμοί, όπως η καταγραφή προόδου εξυπηρέτησης του αιτήματος και η εκτίμηση διάρκειας εξυπηρέτησης του αιτήματος δεν υφίστανται

Τέλος, ο χρόνος διεκπεραίωσης της διαδικασίας «Αρχική έκδοση δελτίου ταυτότητας» έχει αυξηθεί, κυρίως λόγω των αυξημένων απαιτήσεων ασφαλείας. Η ψηφιοποίηση επέτρεψε την ηλεκτρονική υποβολή ραντεβού, με αποτέλεσμα ο πολίτης να μην αναμένει σε «ουρές» κατά τη διάρκεια της επίσκεψης του στον φορέα.

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

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



7. Συμπεράσματα

Καταληκτικά, είναι φανερά τα θετικά αποτελέσματα που προκύπτουν από την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας: «Αρχική έκδοση δελτίου ταυτότητας», προσφέροντας πολλαπλά οφέλη για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, τη Δημόσια Διοίκηση και κατ' επέκταση τη συνολική λειτουργία του κράτους.

Αναλυτικότερα:

- ✓ Το διοικητικό βάρος για τους πολίτες, σε όρους χρόνου, ανέρχεται σε 174 χιλ. ώρες ετησίως, ενώ το αντίστοιχο χρηματικό κόστος διαμορφώνεται σε 2,3 εκατ. ευρώ ετησίως. Τα μεγέθη αυτά αποτυπώνουν, αφενός, τις βελτιώσεις που έχουν επιτευχθεί στην οργάνωση της διαδικασίας και, αφετέρου, τις αυξημένες απαιτήσεις που συνεπάγεται η εφαρμογή αυστηρότερων προτύπων ασφάλειας.
- ✓ Για τη Δημόσια Διοίκηση, το διοικητικό βάρος παραμένει σταθερό τόσο σε όρους χρόνου (37 χιλ. ώρες) όσο και κόστους (333 χιλ. ευρώ), γεγονός που υποδηλώνει ότι η αξιοποίηση ψηφιακών εργαλείων και διαλειτουργικότητας εξουδετερώνει την επιβάρυνση που προκύπτει από τους ενισχυμένους ελέγχους ταυτοποίησης.
- ✓ Η μερική εξουδετέρωση της μεταβολής στο διοικητικό βάρος ερμηνεύεται ως αποτέλεσμα ενός ισοζυγίου: από τη μία πλευρά, η ψηφιακή υποστήριξη (προγραμματισμός ραντεβού, διαλειτουργικότητα, μείωση έντυπων δικαιολογητικών) περιορίζει τη διοικητική επιβάρυνση, ενώ από την άλλη, η αναβάθμιση της διαδικασίας (λήψη βιομετρικών στοιχείων, αυστηρότεροι έλεγχοι, επιπλέον μετακίνηση για παραλαβή) εισάγει πρόσθετες απαιτήσεις σε χρόνο και προσπάθεια για τον πολίτη, οδηγώντας τελικά σε μια συγκρατημένη καθαρή μεταβολή.
- ✓ Παρά τη μερική αυτή εξουδετέρωση, καταγράφονται σημαντικά λειτουργικά οφέλη, όπως η μείωση της αβεβαιότητας και του χρόνου αναμονής, η καλύτερη οργάνωση της εξυπηρέτησης και ο περιορισμός της ανάγκης προσκόμισης έντυπων δικαιολογητικών, τα οποία συνιστούν ουσιαστική βελτίωση της εμπειρίας του πολίτη.
- ✓ Σε περιβαλλοντικό επίπεδο, η μείωση της χρήσης έντυπων εγγράφων (περίπου 123 χιλ. λιγότερες εκτυπώσεις ετησίως) συνυπάρχει με αύξηση των μετακινήσεων (περίπου 74 χιλ. επιπλέον), οδηγώντας τελικά σε καθαρή επιβάρυνση περίπου 268 τόνων CO₂ ετησίως.
- ✓ Τέλος, η ενσωμάτωση σύγχρονων τεχνολογικών προδιαγραφών και βιομετρικών χαρακτηριστικών ενισχύει ουσιαστικά την ασφάλεια, την αξιοπιστία και τη διεθνή αποδοχή του δελτίου ταυτότητας, διασφαλίζοντας πλήρη συμμόρφωση με τα ευρωπαϊκά πρότυπα.

8. Παράρτημα I: Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας

Πριν την απλούστευση/ ψηφιοποίηση:

Βήμα	Περιγραφή
1. Μετάβαση στο αρμόδιο Αστυνομικό Τμήμα	Ο πολίτης μεταβαίνει αυτοπροσώπως σε αρμόδιο Αστυνομικό Τμήμα ή υπηρεσία για την υποβολή του αιτήματος έκδοσης πιστοποιητικού.
2. Αναμονή για εξυπηρέτηση	Ο πολίτης αναμένει για την εξυπηρέτησή του
3. Κατάθεση και έλεγχος των δικαιολογητικών.	Ο πολίτης υποβάλλει τα σχετικά δικαιολογητικά στον αρμόδιο αστυνομικό υπάλληλο από τον οποίο και ελέγχονται
4. Αναζήτηση στοιχείων και συμπλήρωση αιτήσεων	Αναζήτηση με τα στοιχεία του αιτούντος στο Πληροφοριακό Σύστημα "Μητρώο Πολιτών" του Υπουργείου Εσωτερικών, συμπληρώνονται και υπογράφονται όλες οι απαραίτητες αιτήσεις.
5. Εκτύπωση και πλαστικοποίηση δελτίου	Εκτύπωση του δελτίου και πλαστικοποίηση εγγράφου με ειδικό εξοπλισμό της ίδιας Υπηρεσίας

Μετά την απλούστευση/ ψηφιοποίηση

Βήμα	Περιγραφή
1. Προγραμματισμός ραντεβού	Μέσα από την ηλεκτρονική πλατφόρμα προγραμματισμού ραντεβού (id.gov.gr), το φυσικό πρόσωπο δύναται να αιτηθεί ραντεβού για την εξυπηρέτησή του, επιλέγοντας αρχή έκδοσης και συγκεκριμένη ημέρα και ώρα από τη

Βήμα	Περιγραφή
	<p>λίστα διαθεσιμότητας που παρέχεται από την πλατφόρμα, προκειμένου να εξυπηρετηθεί με φυσική παρουσία.</p>
<p>2. Έκδοση και εξόφληση e-παραβόλου για την έκδοση νέου Δελτίου Ταυτότητας</p>	<p>Ο/Η ενδιαφερόμενος/η εισέρχεται στην ηλεκτρονική εφαρμογή e-Παράβολο μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gov.gr) με χρήση προσωπικών διαπιστευτηρίων, επιλέγει τον αντίστοιχο τύπο παραβόλου για την έκδοση δελτίου ταυτότητας και προβαίνει στην έκδοσή του. Στη συνέχεια, εξοφλεί το παράβολο ηλεκτρονικά μέσω τραπεζικής εφαρμογής ή άλλου διαθέσιμου μέσου πληρωμής. Το αποδεικτικό πληρωμής διατίθεται ψηφιακά και δύναται να αναζητηθεί από την αρμόδια υπηρεσία μέσω του μοναδικού κωδικού παραβόλου.</p>
<p>3. Μετάβαση στο αρμόδιο Αστυνομικό Τμήμα.</p>	<p>Μετάβαση στην αρμόδια Αστυνομική Υπηρεσία κατόπιν προγραμματισμένου ραντεβού</p>
<p>4. Παραλαβή και έλεγχος δικαιολογητικών</p>	<p>Τα δικαιολογητικά παραλαμβάνονται και ελέγχονται από τον αρμόδιο αστυνομικό ή πολιτικό υπάλληλο, καθώς επίσης γίνεται και έλεγχος για το αν πληρούνται οι προϋποθέσεις για την έκδοση του δελτίου.</p>
<p>5. Αναζήτηση στοιχείων και συμπλήρωση αιτήσεων</p>	<p>Πραγματοποιείται αναζήτηση με τα στοιχεία του αιτούντος στο Πληροφοριακό Σύστημα "Μητρώο Πολιτών" του Υπουργείου Εσωτερικών, συμπληρώνονται και στο Μητρώο Π.Α. του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και υπογράφονται όλες οι απαραίτητες αιτήσεις.</p>
<p>6. Λήψη βιομετρικών δεδομένων</p>	<p>Λήψη φωτογραφίας ή η άντλησή της από το MyPhoto, εφόσον ο αιτών έχει φωτογραφηθεί σε επαγγελματία φωτογράφο, δύο (2) δακτυλικών αποτυπωμάτων, ψηφιακής υπογραφής.</p>
<p>7. Ψηφιακή αποστολή δικαιολογητικών.</p>	<p>Τα δικαιολογητικά υποβάλλονται ψηφιακά στην Υπηρεσία εκτύπωσης.</p>

Βήμα	Περιγραφή
8. Επιστροφή του εκτυπωμένου Δελτίου ταυτότητας στην Αρχή έκδοσης.	Επιστροφή του εκτυπωμένου Δελτίου ταυτότητας από την Αρχή εκτύπωσης (Διεύθυνση Διαβατηρίων και Εγγράφων Ασφαλείας) στην Αρχή έκδοσης και ενημέρωση του αιτούντος
9. Μετάβαση στο αρμόδιο Αστυνομικό τμήμα και αναμονή εξυπηρέτησης	Μετάβαση στην αρμόδια αστυνομική αρχή για την παραλαβή του νέου Δελτίου Ταυτότητας
10. Επίδοση Δελτίου ταυτότητας	Ενημέρωση του κατόχου από την Αρχή έκδοσης και επίδοση του Δελτίου Ταυτότητας.

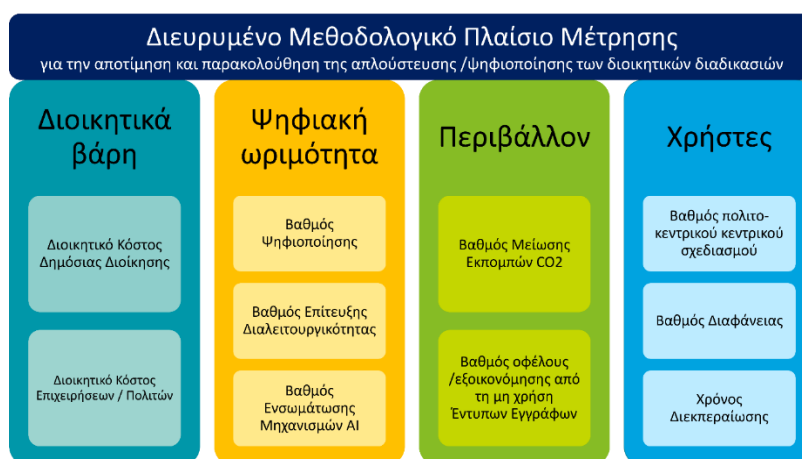
9. Παράρτημα II: Μεθοδολογικό πλαίσιο

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: **Αρχική έκδοση δελτίου ταυτότητας**

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

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

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

Ανάλυση Διαδικασίας

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

Συλλογή στοιχείων

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

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

Επεξεργασία στοιχείων, ανάλυση, έλεγχος ορθότητας

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

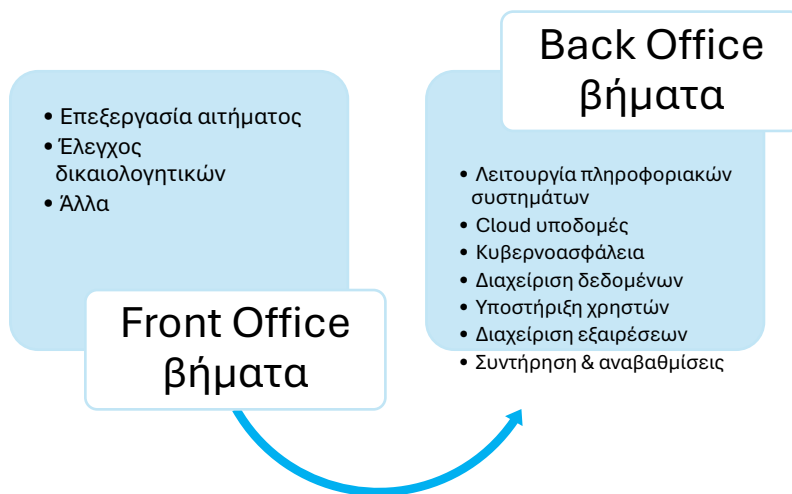
Περίπτωση πλήρως ψηφιοποιημένων διαδικασιών

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

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

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

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



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

Θεματική Συνιστώσα II: Ψηφιακή Ωριμότητα

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

Βαθμός Ψηφιοποίησης

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

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

Βαθμός Επίτευξης Διαλειτουργικότητας

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

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

Βαθμός Ενσωμάτωσης Μηχανισμών AI

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

Θεματική Συνιστώσα III: Οφέλη για το περιβάλλον

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

Βαθμός Μείωσης Εκπομπών CO₂

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

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

Βαθμός Μείωσης Έντυπων Εγγράφων

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

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

Θεματική Συνιστώσα IV: Οφέλη για τους χρήστες

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

Βαθμός πολιτο-κεντρικού σχεδιασμού

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

Μηχανισμός 1: ανάρτηση εγγράφου με οδηγίες χρήσης

Μηχανισμός 2: παράθεση στοιχείων επικοινωνίας

Μηχανισμός 3: ανάρτηση εγγράφου συχνών ερωτήσεων (FAQs)

Μηχανισμός 4: παράθεση σχετικού θεσμικού πλαισίου που διέπει την υπηρεσία

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

Μηχανισμός 6: παράθεση χρήσιμων συνδέσμων για περαιτέρω πληροφορίες

Μηχανισμός 7: παροχή υποδειγμάτων / παραδειγμάτων χρήσης της υπηρεσίας

Μηχανισμός 8: παροχή μηχανισμού ανάδρασης (feedback)

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

Βαθμός Διαφάνειας

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

Μηχανισμός 1: προειδοποιητικό μήνυμα για λανθασμένη συμπλήρωση φόρμας

Μηχανισμός 2: ενημέρωση επιτυχούς υποβολής του αιτήματος

Μηχανισμός 3: εκτίμηση διάρκειας εξυπηρέτησης του αιτήματος

Μηχανισμός 4: καταγραφή προόδου εξυπηρέτησης του αιτήματος

Μηχανισμός 5: λήψη ενημερωτικού μηνύματος ολοκλήρωσης της διαδικασίας

Μηχανισμός 6: θεσμικό πλαίσιο που ορίζει μέγιστους χρόνους διεκπεραίωσης

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

Χρόνος Διεκπεραίωσης

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

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

10. Παράρτημα III: Διενέργεια μετρήσεων

Για τη διενέργεια της παρούσας μέτρησης συλλέχθηκαν από τις αρμόδιες υπηρεσίες του Αρχηγείου της Ελληνικής Αστυνομίας Διεύθυνση Προστασίας του Κράτους Τμήμα Ταυτοτήτων & Αρχείων, μέσω ειδικού ερωτηματολογίου, αναλυτικά στοιχεία σχετικά με τα βήματα, τους χρόνους και τα στοιχεία χρήσης της διαδικασίας για την περίοδο πριν και μετά την απλούστευση/ ψηφιοποίησή της το 2024.

Στοιχεία χρήσης διαδικασίας

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

Σύμφωνα με τα στοιχεία της Ελληνικής Αστυνομίας, το 2024 εκδόθηκαν συνολικά 123.458 αρχικά δελτία ταυτότητας σε "Υπηρεσίες" ή "Τμήματα" της Ελληνικής Αστυνομίας.

Χρόνοι διεκπεραίωσης

Μετά από συνεντεύξεις με αρμόδια στελέχη της Ελληνικής Αστυνομίας, καταγράφηκαν εκτιμήσεις για τους χρόνους διεκπεραίωσης της διαδικασίας αρχικού δελτίου ταυτότητας, ανάλογα με τη μέθοδο/κάναλι εξυπηρέτησης και τη χρονική περίοδο πριν και μετά την ψηφιοποίηση. Οι εκτιμήσεις παρουσιάζονται αναλυτικά παρακάτω:

Πριν την ψηφιοποίηση

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
1.Μετάβαση στο αρμόδιο Αστυνομικό Τμήμα	30	30	-
2.Αναμονή για εξυπηρέτηση	25	25	-
3.Έλεγχος δικαιολογητικών	5	5	5
4.Αναζήτηση στοιχείων και συμπλήρωση αιτήσεων	8	5	3
5.Εκτύπωση και πλαστικοποίηση δελτίου	10	10	10
Συνολικός Χρόνος	78	75	18

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αρχική έκδοση δελτίου ταυτότητας**

Μετά την ψηφιοποίηση

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
1. Προγραμματισμός ραντεβού	3	3	-
2. Έκδοση και εξόφληση e-παραβόλου για την έκδοση νέου Δελτίου Ταυτότητας	5	5	-
3. Μετάβαση στο αρμόδιο Αστυνομικό Τμήμα.	30	30	
4. Παραλαβή και έλεγχος δικαιολογητικών	5	5	5
5. Αναζήτηση στοιχείων και συμπλήρωση αιτήσεων	5	2	3
6. Λήψη βιομετρικών δεδομένων	5	5	5
7. Ψηφιακή αποστολή δικαιολογητικών	0	0	0
8. Επιστροφή του εκτυπωμένου Δελτίου ταυτότητας στην Αρχή έκδοσης		έως 7 ημέρες ⁶	
9. Μετάβαση στο αρμόδιο Αστυνομικό τμήμα και αναμονή εξυπηρέτησης	30	30	
10. Επίδοση Δελτίου ταυτότητας	5	5	5
Συνολικός Χρόνος	88	85	18

⁶ Δεν συνυπολογίζεται στους χρόνους της μέτρησης.

Για τους πολίτες οι χρόνοι υπολογίστηκαν ως ακολούθως:

- Ο μέσος χρόνος μετάβασης σε και από τα τμήματα Ελληνικής Αστυνομίας, για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας έκδοσης αρχικού δελτίου ταυτότητας υπολογίστηκε βάσει του χρόνου που δόθηκε από την υπηρεσία κατά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Επιπλέον, εξετάστηκαν προηγούμενες μετρήσεις για την επιβεβαίωση των χρόνων.
- Οι (μέσοι) χρόνοι που απαιτούνται για τη συμπλήρωση των αιτήσεων από τους αιτούντες χειρόγραφα, δόθηκαν από την Ελληνική Αστυνομία κατά τη διάρκεια συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου.
- Επισημαίνεται ότι, στις περιπτώσεις όπου οι αιτούντες παραμένουν στην υπηρεσία έως την ολοκλήρωση των ενεργειών της Δημόσιας Διοίκησης για την παραλαβή του αποτελέσματος, ο χρόνος αναμονής συνυπολογίζεται στον συνολικό χρόνο των πολιτών.
- Ο συνολικός χρόνος (ή χρόνος διεκπεραίωσης) αναφέρεται στο χρονικό διάστημα από την εκκίνηση της διαδικασίας έως την παραλαβή του τελικού αποτελέσματος από τον ενδιαφερόμενο. Περιλαμβάνει τον χρόνο που απαιτείται τόσο από τον ενδιαφερόμενο (πολίτη/επιχείρηση) όσο και από τη Δημόσια Διοίκηση, συμπεριλαμβανομένων και των ενδιάμεσων «νεκρών» χρόνων. Ο προσδιορισμός του βασίζεται στη διάρκεια των επιμέρους βημάτων της διαδικασίας, τα οποία εξετάζονται διακριτά, ώστε να αποτυπώνεται ο πραγματικός χρόνος ολοκλήρωσης και να αποφεύγεται η διπλή καταμέτρηση του χρόνου πολιτών και Δημόσιας Διοίκησης.
- Οι (μέσοι) χρόνοι εισόδου στην εφαρμογή καθώς και η έκδοση της βεβαίωσης δόθηκαν από την Ελληνική Αστυνομία κατά τη διάρκεια συμπλήρωσης ερωτηματολογίου και επιβεβαιώθηκαν από πιλοτικές δοκιμές της ομάδας που διενήργησε την εν λόγω μέτρηση (με κατάλληλη προσαρμογή προκειμένου να συνυπολογιστούν και τα διακριτά επίπεδα ευχέρειας με τη χρήση Η/Υ).

Κόστος ανθρωποχρόνου

Το κόστος ανθρωποχρόνου (rate) υπολογίζεται ανά λεπτό της ώρας από επίσημα στατιστικά στοιχεία κόστους εργασίας. Το κόστος αυτό διαφέρει για τα φυσικά πρόσωπα και τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, ως εξής:

- 0,22 €/λεπτό για τα φυσικά πρόσωπα

Στην περίπτωση των φυσικών προσώπων, υιοθετείται η παραδοχή ότι ο χρόνος που αφιερώνουν οι πολίτες για τη διεκπεραίωση μιας διοικητικής διαδικασίας συνιστά απώλεια δυνητικού εισοδήματος ή εναλλακτικής παραγωγικής δραστηριότητας. Κατά συνέπεια, το κόστος ανθρωποχρόνου αποτιμάται με βάση τον μέσο μικτό ωριαίο μισθό στην Ελλάδα. Τα σχετικά δεδομένα αντλούνται από τη βάση δεδομένων της Eurostat⁷ 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.

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

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

Υπολογισμοί μείωσης εκπομπών CO₂

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

- Θεωρήθηκε ότι σημαντικό ποσοστό των μετακινήσεων των πολιτών προς τα σημεία εξυπηρέτησης (Ελληνική Αστυνομία) πραγματοποιούνται με ιδιωτικής χρήσης αυτοκίνητο. Σύμφωνα με σχετική επιστημονική μελέτη που αφορά τα μητροπολιτικά κέντρα της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης, το ποσοστό μετακινήσεων που πραγματοποιούνται με αυτοκίνητο εκτιμάται σε περίπου ~60%⁸. Το ποσοστό αυτό θεωρήθηκε αντιπροσωπευτικό, δεδομένου ότι η πλειονότητα των τμημάτων Ελληνικής Αστυνομίας εξυπηρετεί πολίτες αστικών και περιαστικών περιοχών.
- Ως προς τα χαρακτηριστικά του στόλου οχημάτων, ελήφθη υπόψη η μέση ηλικία των κυκλοφορούντων αυτοκινήτων στην Ελλάδα, η οποία εκτιμάται σε περίπου 17 έτη. Η παραδοχή αυτή βασίζεται σε στοιχεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης Κατασκευαστών Αυτοκινήτων (ACEA)⁹, καθώς και σε σχετικές δημοσιεύσεις που καταδεικνύουν ότι ο ελληνικός στόλος συγκαταλέγεται στους γηραιότερους στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Η ηλικία αυτή αντιστοιχεί, κατά προσέγγιση, σε οχήματα τεχνολογίας του έτους 2008.
- Με βάση τη μέση ηλικία του στόλου, χρησιμοποιήθηκε ο αντίστοιχος συντελεστής εκπομπών CO₂ ανά χιλιόμετρο. Σύμφωνα με στοιχεία της Eurostat¹⁰, για οχήματα της συγκεκριμένης τεχνολογικής γενιάς, οι μέσες εκπομπές ανέρχονται σε περίπου 160,8 γραμμάρια CO₂ ανά χιλιόμετρο (gr CO₂/km). Ο συντελεστής αυτός χρησιμοποιήθηκε για τον υπολογισμό των εκπομπών που αποφεύγονται λόγω της εξάλειψης των φυσικών μετακινήσεων των πολιτών προς τα τμήματα Ελληνικής Αστυνομίας.
- Παράλληλα, για την αποτίμηση της περιβαλλοντικής επίπτωσης από τη μείωση της χρήσης έντυπων εγγράφων, υιοθετήθηκε συντελεστής εκπομπών CO₂ ανά φύλλο χαρτιού A4. Σύμφωνα με μελέτες¹¹ 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).

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

9| Ευρωπαϊκή Ένωση Κατασκευαστών Αυτοκινήτων (ACEA) Average age of the EU vehicle fleet, by country <https://www.acea.auto/figure/average-age-of-eu-vehicle-fleet-by-country/>

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

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

- Για την εκτίμηση του χρόνου μετακίνησης και τη διασταύρωση της εύλογης διάρκειας μετάβασης των πολιτών προς τα τμήματα Ελληνικής Αστυνομίας, χρησιμοποιήθηκαν στοιχεία για τη μέση ταχύτητα κυκλοφορίας οχημάτων στα δύο μεγαλύτερα αστικά κέντρα της χώρας. Σύμφωνα με τον δείκτη κυκλοφορίας TomTom Traffic Index (έτος 2024)¹², η μέση ταχύτητα οχημάτων εκτιμάται σε περίπου 20 χλμ./ώρα για την Αθήνα και 26 χλμ./ώρα για τη Θεσσαλονίκη.

Στους υπολογισμούς, η ταχύτητα που χρησιμοποιήθηκε είναι 30χλμ/ώρα λαμβάνοντας υπόψη τις μεγαλύτερες αποστάσεις/ταχύτητες στην επαρχία. Τα στοιχεία αυτά χρησιμοποιήθηκαν επικουρικά για την τεκμηρίωση των παραδοχών που αφορούν στους χρόνους μετακίνησης.

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

