

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας:

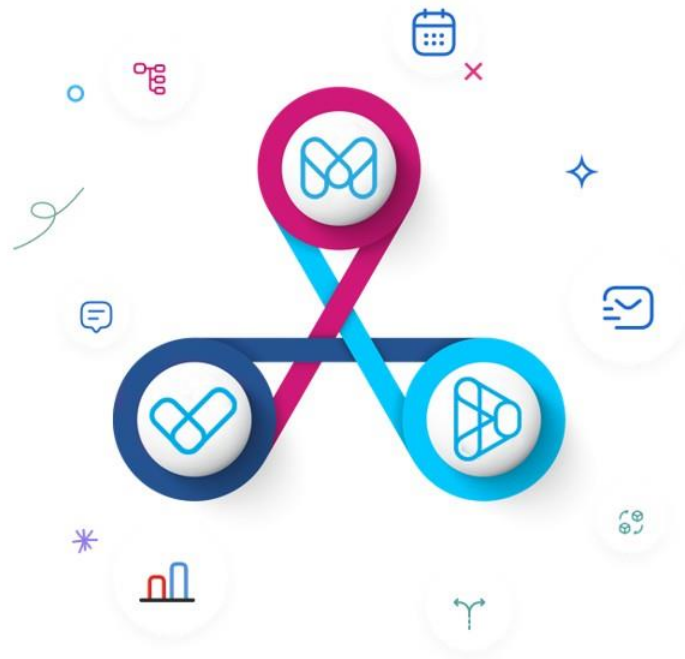
**Αίτηση διόρθωσης πρόδηλου σφάλματος  
σε κτηματολογικό γραφείο**

ΜΑΙΟΣ 2026



## Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή.....	3
2. Ταυτότητα διαδικασίας .....	5
3. Διοικητικά βάρη διαδικασίας .....	7
4. Ψηφιακή ωριμότητα διαδικασίας .....	11
5. Οφέλη για το περιβάλλον.....	13
6. Οφέλη για τους χρήστες.....	14
7. Συμπεράσματα .....	16
8. Παράρτημα I: Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας.....	17
9. Παράρτημα II: Μεθοδολογικό πλαίσιο.....	21
10. Παράρτημα III: Διενέργεια μετρήσεων .....	27



Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Αίτηση διόρθωσης πρόδηλου σφάλματος σε κτηματολογικό γραφείο

# 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: **«Αίτηση διόρθωσης πρόδηλου σφάλματος σε Κτηματολογικό Γραφείο».**

Η διαδικασία ψηφιοποιήθηκε το 2024. Στο πλαίσιο της αξιολόγησης, μετρήθηκαν τα διοικητικά βάρη πριν και μετά την απλούστευση και 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 Ελληνικού Κτηματολογίου καθώς και τα αποτελέσματα συναντήσεων εργασίας με στελέχη του, με στόχο την εμβάθυνση στα επιμέρους κρίσιμα σημεία της διαδικασίας. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκε έρευνα γραφείου για τη συλλογή δεδομένων, απαραίτητων για τη διενέργεια της μέτρησης (π.χ. χρόνοι, κόστη, χαρακτηριστικά διαδικασίας).

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

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αίτηση διόρθωσης πρόδηλου σφάλματος σε κτηματολογικό γραφείο**

# Μέτρηση της διαδικασίας Αίτηση διόρθωσης πρόδηλου σφάλματος σε Κτηματολογικό Γραφείο

## Αποτελέσματα απλούστευσης / ψηφιοποίησης

### ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΒΑΡΗ

Σημαντική μείωση χρόνου και κόστους

- 59,4% για πολίτες
- 47,5% για Δημόσια Διοίκηση



### ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Θετική περιβαλλοντική επίπτωση

- 93% μείωση μετακινήσεων
- 93% μείωση φυσικών εγγράφων

### ΨΗΦΙΑΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ

Ψηφιακή διαδικασία

- μερική διαλειτουργικότητα
- δυνατότητα για πλήρως ψηφιακή εξυπηρέτηση



### ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΡΗΣΤΗ

Διαφάνεια και άμεση εξυπηρέτηση

- ενσωματωμένη υποστήριξη χρηστών
- ενημέρωση επιτυχούς υποβολής και ολοκλήρωσης της διαδικασίας

## Στοιχεία ανά συναλλαγή



**39 λεπτά** (αντί 1 ώρας και 36 λεπτών)

μέσος χρόνος που αφιερώνει ο αιτών για την ολοκλήρωση της διαδικασίας



**8,58 ευρώ** (αντί 21,12 ευρώ)

μέσο κόστος πολίτη για την ολοκλήρωση της διαδικασίας

## Ετήσια εξοικονόμηση χρόνου και πόρων



**71.000**

λιγότερες αναμονές σε «ουρές»

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



**1,2 εκατ. ευρώ**

εξοικονόμηση / όφελος

Μείωση κόστους αθροιστικά για πολίτες / επιχειρήσεις και Δημόσια Διοίκηση

## Οφέλη για το περιβάλλον



**43.000**

λιγότερες μετακινήσεις

Περιορισμός μετακινήσεων με αυτοκίνητο για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας



**286.000**

λιγότερα φύλλα χαρτιού

Εξοικονόμηση/όφελος από τη μειωμένη χρήση έντυπων δικαιολογητικών



**208 τόνοι** λιγότερο CO2

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

*Οι μετρήσεις αναφέρονται πριν (2024) και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας (2025)*

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Αίτηση διόρθωσης πρόδηλου σφάλματος σε κτηματολογικό γραφείο

## 2. Ταυτότητα διαδικασίας

---

Η διαδικασία της «αίτησης διόρθωσης πρόδηλου σφάλματος σε Κτηματολογικό Γραφείο» αποτελεί εξειδικευμένη διοικητική πράξη, μέσω της οποίας παρέχεται η δυνατότητα διόρθωσης εμφανών και αντικειμενικά διαπιστούμενων σφαλμάτων στις κτηματολογικές εγγραφές.

Ως πρόδηλο σφάλμα νοείται κάθε ανακρίβεια των κτηματολογικών εγγραφών η διόρθωση της οποίας προκύπτει άμεσα με βάση τα τηρούμενα στοιχεία. Για παράδειγμα, ορθογραφικά λάθη σε ονοματεπώνυμα, ελλείψεις στα στοιχεία μεταγεγραμμένων τίτλων ή προφανείς αντιμεταθέσεις ψηφίων και αριθμητικά σφάλματα. Η διαδικασία αυτή διαχωρίζεται από περιπτώσεις ουσιαστικών διαφορών ή αμφισβητήσεων δικαιωμάτων, οι οποίες κατά κανόνα αποτελούν αντικείμενο δικαστικής επίλυσης.

Η εν λόγω διαδικασία απευθύνεται σε φυσικά και νομικά πρόσωπα που διαθέτουν έννομο συμφέρον, ιδίως δε σε ιδιοκτήτες ακινήτων και δικαιούχους εμπραγμάτων δικαιωμάτων, καθώς και σε επαγγελματίες (κυρίως δικηγόρους) που ενεργούν για λογαριασμό τους.

Η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων διόρθωσης πρόδηλου σφάλματος μέσω των ψηφιακών υπηρεσιών του Ελληνικού Κτηματολογίου τέθηκε σε λειτουργία πρώτη φορά στις 15 Ιανουαρίου 2024, βάσει κανονιστικού πλαισίου που δημοσιεύθηκε στο ΦΕΚ στα τέλη του 2023. Παράλληλα, ο νόμος 5142/2024 εισήγαγε ουσιαστικές απλοποιήσεις στη διαδικασία ελέγχου και διεκπεραίωσης, ιδίως σε περιπτώσεις όπου η διόρθωση στηρίζεται αποκλειστικά σε κατάλληλα δημόσια έγγραφα, καθώς και ειδικότερες διευκολύνσεις για συγκεκριμένες κατηγορίες περιπτώσεων, όπως εγγραφές αγνώστου ιδιοκτήτη υπό ορισμένες προϋποθέσεις.

Προ της ψηφιοποίησης, η εξυπηρέτηση πραγματοποιείτο αποκλειστικά μέσω φυσικής παρουσίας, με την υποβολή έντυπων αιτήσεων και δικαιολογητικών, γεγονός που συνεπαγόταν αυξημένο διοικητικό βάρος και καθυστερήσεις στην επεξεργασία των υποθέσεων. Η διαδικασία περιλάμβανε φυσική μετάβαση του ενδιαφερόμενου στο αρμόδιο Κτηματολογικό Γραφείο, συμπλήρωση έντυπης αίτησης, κατάθεση εγγράφων σε φυσική μορφή και αναμονή για εξυπηρέτηση.

Στη σημερινή της μορφή, η διαδικασία διενεργείται τόσο μέσω ψηφιακών καναλιών, μέσω της πλατφόρμας gov.gr, όσο και μέσω των κατά τόπους Κτηματολογικών Γραφείων, κατόπιν προγραμματισμένης ή επιτόπιας εξυπηρέτησης. Η εισαγωγή ηλεκτρονικών αιτήσεων, η δυνατότητα υποβολής ψηφιακών αρχείων και η βελτιωμένη επικοινωνία με τη διοίκηση έχουν εκσυγχρονίσει τη διαδικασία, μειώνοντας σημαντικά τον χρόνο διεκπεραίωσης.

Οι αλλαγές αυτές έχουν επιφέρει σημαντικά οφέλη τόσο για τους πολίτες, με μείωση των μετακινήσεων, της αναμονής και της ταλαιπωρίας, όσο και για τη δημόσια διοίκηση, με μείωση του διοικητικού βάρους, βελτιωμένη διαχείριση των υποθέσεων, καθώς και ενίσχυση της αποδοτικότητας και της ιχνηλασιμότητας των ενεργειών. Συνολικά, η ψηφιοποίηση της διαδικασίας συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό των παρεχόμενων υπηρεσιών και στη βελτίωση της σχέσης μεταξύ διοίκησης και πολιτών.

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	11	16
2. Αριθμός βημάτων που πραγματοποιούνται σε ψηφιακό περιβάλλον	2	12
3. Αριθμός δικαιολογητικών <sup>1</sup> (συνολικά)	4	3
4. Αριθμός δικαιολογητικών για τα οποία είναι εφικτή η άντληση μέσω διαλειτουργικότητας	0	1

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

---

**1|** Ο αναφερόμενος αριθμός δικαιολογητικών αφορά τον τυπικό 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 Εθνικό Κτηματολόγιο, με τη συμπλήρωση σχετικού ερωτηματολογίου. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις εργασίας με στελέχη του Κτηματολογίου με στόχο την εμπάθυνση στα επιμέρους κρίσιμα σημεία της διαδικασίας. Παράλληλα, πραγματοποιήθηκε έρευνα γραφείου για τη συλλογή πρόσθετων δεδομένων, απαραίτητων για τη διενέργεια των μετρήσεων (π.χ. χρόνοι, 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 / επιχειρήσεων όσο και της Δημόσιας Διοίκησης (εν προκειμένω του Κτηματολογίου).

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

Παράμετρος	Πριν την απλούστευση / ψηφιοποίηση	Μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση
Στοιχεία χρήσης διαδικασίας:		77.000
Αριθμός αιτημάτων που διεκπεραιώθηκαν το 2025		■ 71.600 ψηφιακά ■ 5.400 δια ζώσης
Μέσος χρόνος πολίτη <sup>2</sup> για διεκπεραίωση της διαδικασίας	96 λεπτά	39 λεπτά
Μετάβαση, αναμονή, συγκέντρωση και κατάθεση δικαιολογητικών		
Μέσος χρόνος δημόσιας διοίκησης <sup>3</sup> για διεκπεραίωση της διαδικασίας	59 λεπτά	31 λεπτά
Χρόνοι παραλαβής, ελέγχου και επεξεργασίας αιτήσεων		
Άμεσο χρηματοοικονομικό κόστος <sup>4</sup>	-	-
Έκδοση παραβόλων		

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

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

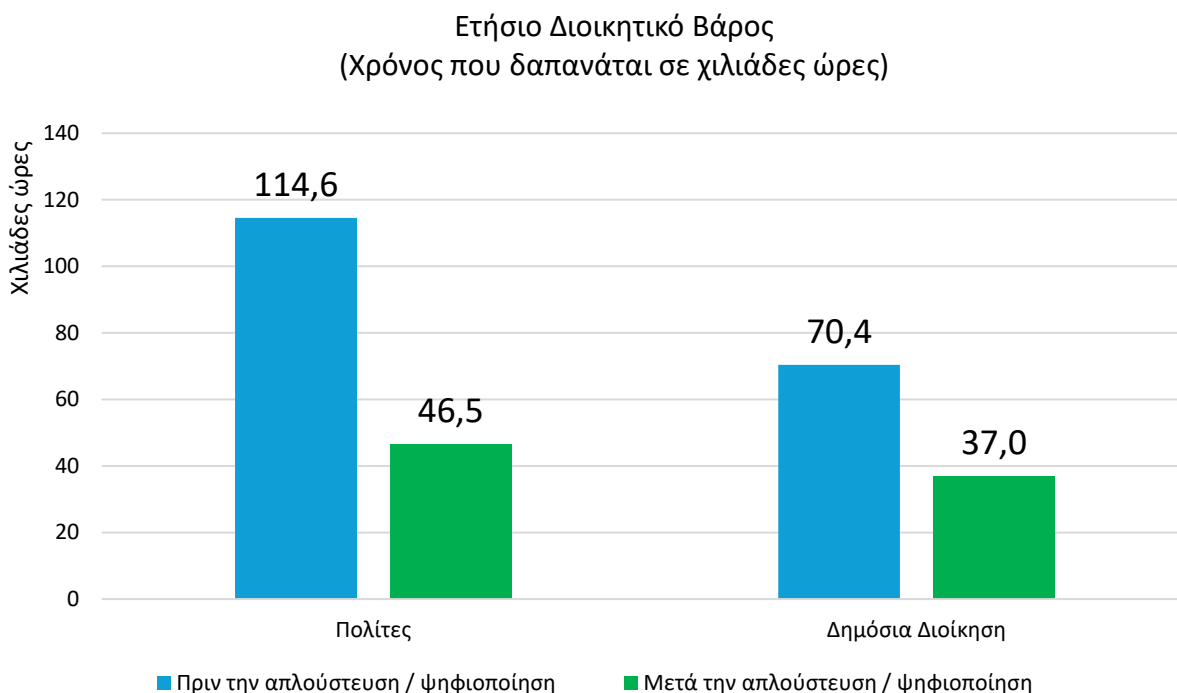
**4** | Παρ' όλο που, με την αυστηρή έννοια, το άμεσο χρηματοοικονομικό κόστος δεν περιλαμβάνεται στα διοικητικά βάρη, είναι σκόπιμο να εξετάζονται, να καταγράφονται και να δημοσιοποιούνται περιπτώσεις απλούστευσης στις οποίες μειώνεται ο αριθμός των απαιτούμενων δικαιολογητικών.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αίτηση διόρθωσης πρόδηλου σφάλματος σε Κτηματολογικό Γραφείο**

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

Όπως παρουσιάζεται στο ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1, το διοικητικό βάρος, σε όρους χρόνου που δαπανάται, έχει μειωθεί καθοριστικά τόσο για τους πολίτες – επιχειρήσεις όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση.

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



Ειδικότερα, για τους πολίτες καταγράφεται μείωση κατά 59,4% του διοικητικού βάρους σε χρόνο που καταναλώνεται για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας, και συγκεκριμένα από 96 λεπτά πριν την απλούστευση και ψηφιοποίηση σε 39 λεπτά μετά την ψηφιοποίησή της.

Αντίστοιχα, για τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης, το διοικητικό βάρος μειώθηκε κατά 47,5%, και συγκεκριμένα από 59 λεπτά πριν την απλούστευση και ψηφιοποίηση σε 31 λεπτά μετά την ψηφιοποίησή της.

Μετά την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας, το σκέλος των ενεργειών που παλαιότερα απαιτούσαν φυσική παρουσία, μετακινήσεις και αναμονή σε σημεία εξυπηρέτησης, πραγματοποιείται πλέον σε ψηφιακό περιβάλλον, με υποβολή αίτησης και ηλεκτρονική κατάθεση των βασικών στοιχείων/δικαιολογητικών.

Το διοικητικό βάρος που εξακολουθεί να αφορά τους πολίτες μετά την ψηφιοποίηση περιορίζεται στον χρόνο που απαιτείται για την εκτέλεση ψηφιακών ενεργειών, όπως η είσοδος στην υπηρεσία, η συμπλήρωση πεδίων, η επισύναψη εγγράφων που δεν είναι εφικτό να αντληθούν αυτόματα, και η υποβολή του αιτήματος.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αίτηση διόρθωσης πρόδηλου σφάλματος σε Κτηματολογικό Γραφείο**

Με τη μετάβαση σε ψηφιακή υποβολή, ουσιαστικά έχουν απαλειφθεί σε ετήσια βάση 71.600 φυσικές αναμονές πολιτών σε «ουρά», δεδομένου ότι για κάθε μία από τις αιτήσεις, απαιτούνταν η μετάβαση σε σημείο εξυπηρέτησης τουλάχιστον μία φορά.

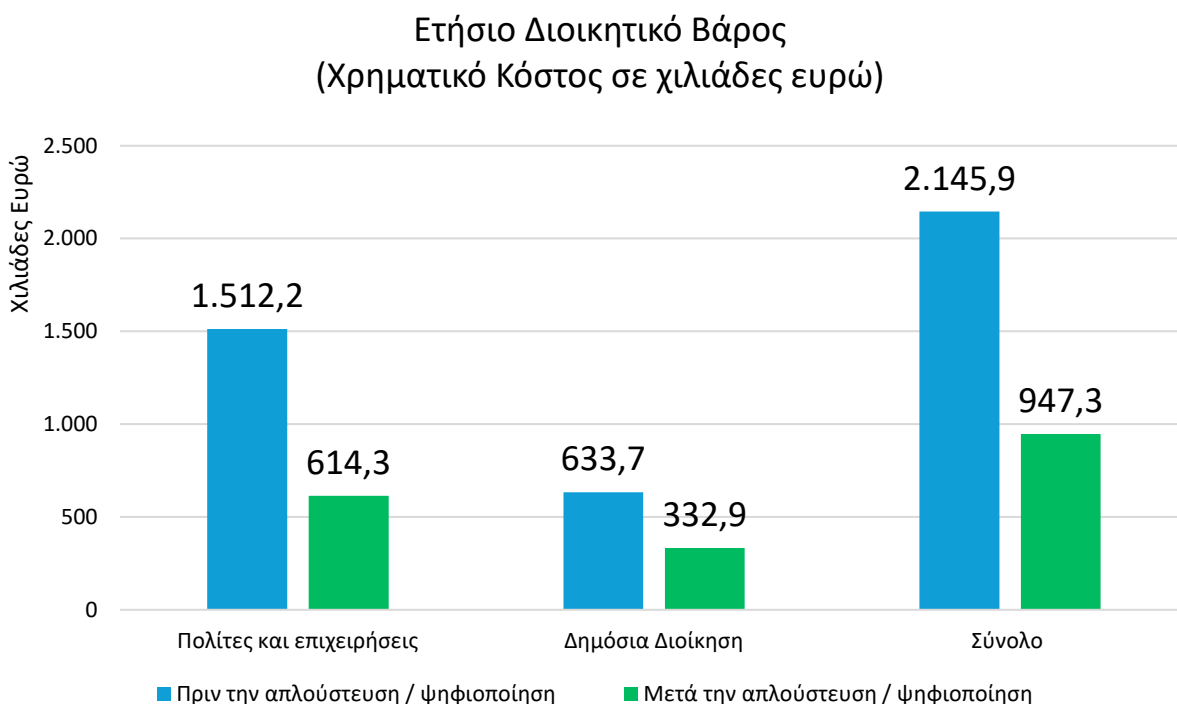
Όσον αφορά το διοικητικό βάρος, όπως αποτιμάται σε χρηματικούς όρους, προκύπτει σημαντική μείωση του κόστους διεκπεραίωσης της διαδικασίας τόσο για τους πολίτες όσο και για τη Δημόσια Διοίκηση.

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

- 8,58 ευρώ για τους πολίτες, από 21,12 ευρώ στην πρότερη κατάσταση (μείωση 59,4%)
- 4,65 ευρώ για τη Δημόσια Διοίκηση, από 8,85 ευρώ στην πρότερη κατάσταση (μείωση 47,5%)
- 13,23 ευρώ συνολικό κόστος, από 29,97 ευρώ στην πρότερη κατάσταση (μείωση 55,9%)

Το συνολικό ετήσιο όφελος εκτιμάται σε περίπου 1,2 εκατ. ευρώ (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2).

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2:** Ετήσιο Διοικητικό Βάρος σε χρηματικό κόστος (χιλιάδες ευρώ), πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας



Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Αίτηση διόρθωσης πρόδηλου σφάλματος σε Κτηματολογικό Γραφείο

Σημειώνεται πως, βάσει της μεθοδολογίας Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους που εφαρμόζεται, τα κόστη μη άμεσης εξυπηρέτησης (π.χ., αρχική εγκατάσταση και συντήρηση πληροφοριακών συστημάτων) δεν περιλαμβάνονται ως Διοικητικά Βάρη στις μετρήσεις που παρουσιάζονται, παραμένουν όμως σημαντικά κόστη που επωμίζεται η Δημόσια Διοίκηση προς όφελος των πολιτών και της αποδοτικότερης λειτουργίας της οικονομίας.

Συνολικά, από την απλούστευση και ψηφιοποίηση της διαδικασίας «Αίτηση διόρθωσης πρόδηλου σφάλματος σε κτηματολογικό γραφείο», προκύπτει ουσιαστικός θετικός αντίκτυπος για τους πολίτες, κυρίως μέσω της εξοικονόμησης χρόνου (και αποφυγής ταλαιπωρίας), καθώς καταργούνται πλήρως οι χρόνοι μετακίνησης και φυσικής αναμονής σε «ουρά» που απαιτούνταν στο πλαίσιο της πρότερης μη ψηφιακής διεκπεραίωσης 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).

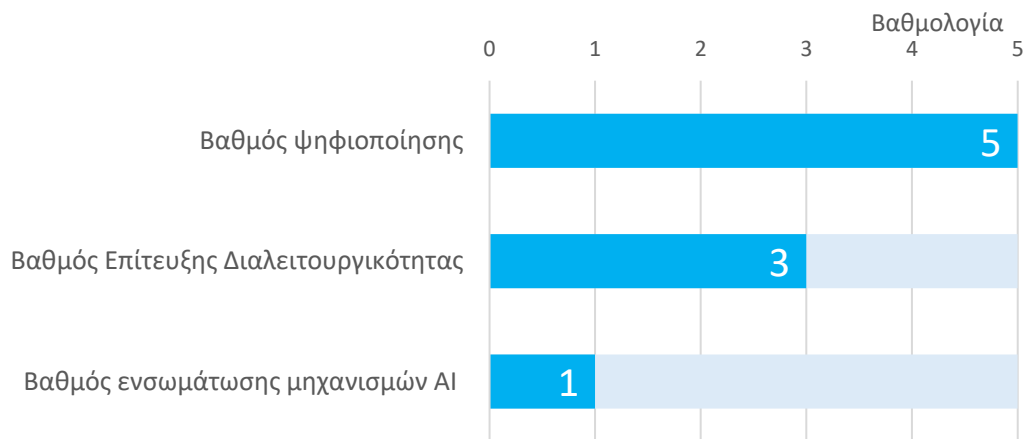
Η διαδικασία «Αίτηση διόρθωσης πρόδηλου σφάλματος σε κτηματολογικό γραφείο» υλοποιείται πλέον με ψηφιακή υποβολή μέσω της υπηρεσίας που παρέχεται μέσω του gov.gr, παρέχοντας στους δικαιούχους τη δυνατότητα υποβολής χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας στο στάδιο υποβολής.

Αναφορικά με τη διαλειτουργικότητα, η διαδικασία περιλαμβάνει λειτουργική διασύνδεση και ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων και των μητρώων της ΑΑΔΕ που επιτρέπουν τον έλεγχο στοιχείων τυχόν επιπλέον συμβαλλόμενων (πέραν του αιτούντα). Η διαλειτουργικότητα αυτή επιτρέπει την απρόσκοπτη και αυτοματοποιημένη επεξεργασία των αιτημάτων. Ωστόσο, λόγω της φύσης της διαδικασίας, ορισμένα στάδια εξακολουθούν εκ της φύσεώς τους να απαιτούν ανθρώπινη παρέμβαση και δεν δύναται να υποστηριχθούν μέσω διαλειτουργικότητας (συγκεκριμένα, η παροχή νομιμοποιητικών εγγράφων πληρεξουσιότητας, όπου αυτά απαιτούνται). Ως εκ τούτου, η διαλειτουργικότητα καλύπτει μέρος της συνολικής ροής της διαδικασίας και αποτιμάται σε μεσαίο επίπεδο, συμβάλλοντας ουσιαστικά στη μείωση του διοικητικού βάρους, χωρίς να επιτυγχάνεται πλήρης αυτοματοποίηση.

Σε επίπεδο τεχνολογικής καινοτομίας, η υπηρεσία δεν αξιοποιεί μηχανισμούς τεχνητής νοημοσύνης, πέραν βασικών λειτουργιών και αυτοματοποιήσεων. Η διαδικασία βασίζεται σε στατικά δεδομένα, σε προκαθορισμένους κανόνες και σε διοικητικούς ελέγχους, χωρίς τεκμηριωμένη χρήση αλγορίθμων τεχνητής νοημοσύνης.

Λαμβάνοντας υπόψη την ψηφιακή υποβολή της αίτησης, την αξιοποίηση διαλειτουργικότητας για μέρος των απαιτούμενων δικαιολογητικών και τη διατήρηση σταδίων ελέγχου από υπάλληλο για την ολοκλήρωση, η υπηρεσία κατατάσσεται σε προχωρημένο στάδιο ψηφιακής ωριμότητας, χωρίς ωστόσο να έχει φθάσει στο επίπεδο πλήρους αυτοματοποίησης χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση. Παρά το γεγονός ότι δεν αξιοποιεί τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης, η ενσωμάτωσή της στα πληροφοριακά συστήματα του Κτηματολογίου, η εκτεταμένη ηλεκτρονική διαχείριση και η ευρεία χρήση, καθιστούν μία ώριμη ψηφιακά διοικητική διαδικασία.

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



## 5. Οφέλη για το περιβάλλον

Η απλούστευση και ιδίως η ψηφιοποίηση διοικητικών διαδικασιών επιφέρει μετρήσιμα περιβαλλοντικά οφέλη, κυρίως μέσω της μείωσης των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO<sub>2</sub>). Η κατάργηση της υποχρέωσης φυσικής παρουσίας σε σημεία εξυπηρέτησης συνεπάγεται περιορισμό των μετακινήσεων, ενώ παράλληλα η μετάβαση σε πλήρως ψηφιακή ροή εργασίας μειώνει δραστικά ή και μηδενίζει τη χρήση έντυπου υλικού. Οι δύο αυτοί παράγοντες συνδυαστικά οδηγούν σε ουσιαστική περιβαλλοντική αποφόρτιση.

Ειδικότερα, στην πρότερη φάση της, η διαδικασία: «Αίτηση διόρθωσης πρόδηλου σφάλματος σε κτηματολογικό γραφείο» εκτιμάται<sup>5</sup> ότι συνεπαγόταν περίπου 43.000 μετακινήσεις πολιτών με Ι.Χ. ετησίως, καθώς και χρήση φυσικών εγγράφων που αντιστοιχούσαν σε περίπου 286.400 φύλλα χαρτιού Α4.

Η ψηφιοποίηση της διαδικασίας κατήργησε την ανάγκη μετακίνησης των πολιτών προς τα φυσικά σημεία εξυπηρέτησης ενώ παράλληλα μειώθηκε η ανάγκη εκτύπωσης και προσκόμισης φυσικών εγγράφων. Η εκτιμώμενη ετήσια μείωση εκπομπών ανέρχεται σε περίπου 208 τόνους CO<sub>2</sub>.



~43 χιλ.

λιγότερες μετακινήσεις



~286 χιλ.

λιγότερα έντυπα

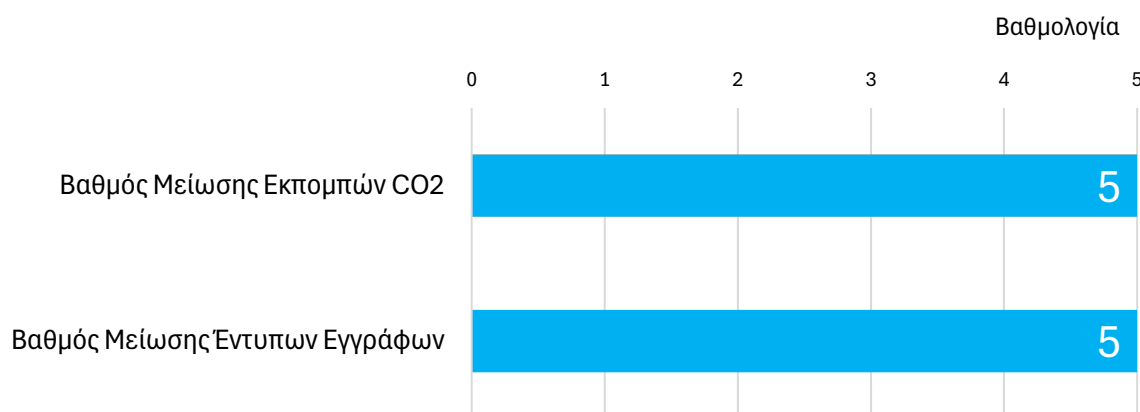


~208 τόνοι

λιγότερο CO<sub>2</sub>

Συνεπώς, πέραν της μείωσης του διοικητικού κόστους και του εξοικονομούμενου χρόνου, η συγκεκριμένη παρέμβαση παράγει και σαφές περιβαλλοντικό αποτύπωμα, ενισχύοντας τη συμβολή της διοικητικής απλούστευσης στους ευρύτερους στόχους βιώσιμης ανάπτυξης.

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



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

## 6. Οφέλη για τους χρήστες

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

Όσον αφορά τον βαθμό πολιτο-κεντρικού σχεδιασμού, η διαδικασία Αίτησης διόρθωσης πρόδηλου σφάλματος σε κτηματολογικό γραφείο ενσωματώνει επτά (7) από τους σχετικούς μηχανισμούς υποστήριξης χρηστών<sup>6</sup>, δηλαδή οδηγίες, στοιχεία επικοινωνίας, συχνές ερωτήσεις, θεσμικό πλαίσιο, χρήσιμους συνδέσμους, παροχή υποδειγμάτων/παραδειγμάτων (βίντεο), μηχανισμός ανάδρασης). Ωστόσο, υπάρχει περιθώριο βελτίωσης με την προσθήκη μηχανισμού ζωντανής εξυπηρέτησης (live chat/video), για τον οποίο σημειώνεται πως υπάρχει υποδομή που όμως τη στιγμή της συγγραφής της παρούσας έκθεσης δε χρησιμοποιείται καθώς έχουν προκριθεί άλλα μοντέλα επικοινωνίας (υποβολή γραπτών ερωτημάτων στο support.ktimatologio.gr).

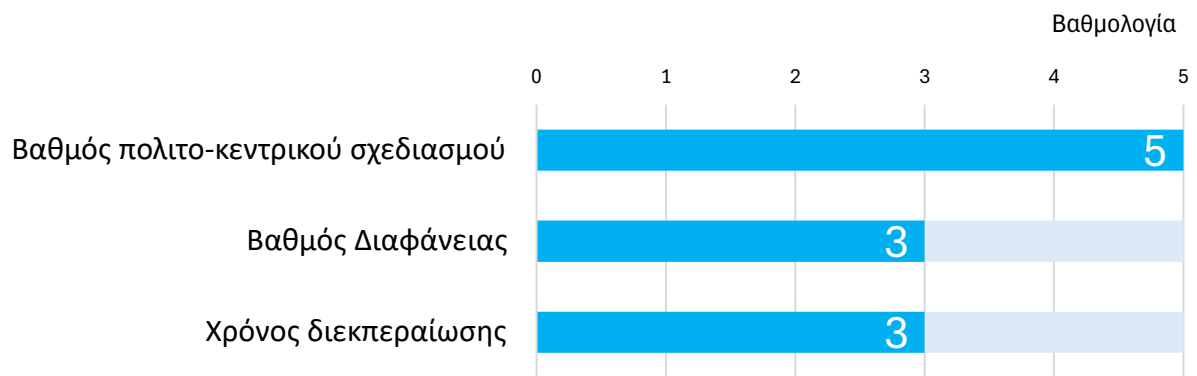
Σε σχέση με τον βαθμό διαφάνειας, η υπηρεσία ενσωματώνει τρεις (3) εκ των σχετικών μηχανισμών (προειδοποιητικό μήνυμα για λανθασμένη συμπλήρωση φόρμας, ενημέρωση επιτυχούς υποβολής αιτήματος και ενημερωτικό μήνυμα ολοκλήρωσης της διαδικασίας). Οι υπόλοιποι μηχανισμοί, όπως η εκτίμηση διάρκειας εξυπηρέτησης, η καταγραφή προόδου και το θεσμικό πλαίσιο για μέγιστους χρόνους διεκπεραίωσης δεν έχουν υλοποιηθεί.

Τέλος, η ψηφιοποίηση της διαδικασίας επέτρεψε την ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, αντί για τη φυσική παρουσία σε σημεία εξυπηρέτησης, μειώνοντας τον χρόνο διεκπεραίωσης του σταδίου υποβολής κατά περίπου 53%, από 149 λεπτά προ ψηφιοποίησης σε 70 λεπτά μετά την ψηφιοποίηση.

---

<sup>6</sup> | 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 «Αίτηση διόρθωσης πρόδηλου σφάλματος σε κτηματολογικό γραφείο προσφέροντας πολλαπλά οφέλη για τους πολίτες και τη Δημόσια Διοίκηση, το περιβάλλον και κατ' επέκταση τη συνολική λειτουργία του κράτους.

Αναλυτικότερα:

- ✓ Επιτυγχάνεται ετήσια εξοικονόμηση περίπου 1,2 εκατ. ευρώ για πολίτες και Δημόσια Διοίκηση, κυρίως λόγω της πλήρους εξάλειψης μετακινήσεων και φυσικής αναμονής σε «ουρά», που αντιστοιχεί σε μείωση κόστους της τάξης κατά 55,9%.
- ✓ Καταργούνται σε ετήσια βάση περίπου 71.600 περιπτώσεις φυσικής παρουσίας και αναμονής σε σημεία εξυπηρέτησης, με ουσιαστική αποσυμφόρηση των διοικητικών δομών.
- ✓ Ο μέσος χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας για τον αιτούντα περιορίζεται πλέον στα 39 λεπτά, καθώς απαλείφονται οι χρόνοι μετάβασης και αναμονής σε «ουρά» που απαιτούνταν στο πλαίσιο της πρότερης εξυπηρέτησης.
- ✓ Το διοικητικό βάρος σε όρους δαπανώμενου χρόνου μειώνεται κατά 59,4% για πολίτες, ενώ για τη Δημόσια Διοίκηση η μείωση ανέρχεται σε 47,5%.
- ✓ Η κατανάλωση έντυπου υλικού μειώνεται, με ετήσια εξοικονόμηση περίπου 286.000 φύλλων χαρτιού.
- ✓ Η περιβαλλοντική επίπτωση είναι επίσης σημαντική, καθώς η μείωση περίπου 43.000 μετακινήσεων με Ι.Χ. και η μείωση χρήσης χαρτιού οδηγούν σε εκτιμώμενη μείωση 208 τόνων εκπομπών CO<sub>2</sub> ετησίως.
- ✓ Η διαδικασία χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό ψηφιακής διάθεσης στο στάδιο υποβολής και εκτενή ενσωμάτωση μηχανισμών υποστήριξης, συνιστώντας σημαντική βελτίωση σε μία κοινωνικά κρίσιμη υπηρεσία «σταδίου ζωής».

## 8. Παράρτημα I: Αναλυτική περιγραφή βημάτων διαδικασίας

Πριν την απλούστευση/ ψηφιοποίηση:

Βήμα	Περιγραφή
1. Αναζήτηση αρμόδιου Κτηματολογικού Γραφείου ή Υποκαταστήματος με βάση την Περιφέρεια και τον ΟΤΑ του εμπλεκόμενου ακινήτου	Ο ενδιαφερόμενος επισκέπτεται την ιστοσελίδα του Κτηματολογίου. Η ιστοσελίδα του φορέα περιέχει πληροφορίες για την τοποθεσία όλων των κατά τόπους περιφερειακών μονάδων.
2. Μετάβαση στο αρμόδιο Κτηματολογικό Γραφείο ή Υποκατάστημα	Ο αιτών μεταβαίνει στη σχετική τοποθεσία του Κτηματολογικού Γραφείου ή καταστήματος.
3. Συμπλήρωση αίτησης	Ο αιτών συμπληρώνει την Αίτηση Διόρθωσης Πρόδηλου Σφάλματος.
4. Υποβολή αιτήματος	Ο αιτών υποβάλλει το αίτημά του με τα τυχόν συνυποβαλλόμενα έγγραφα με φυσική παρουσία σε Κτηματολογικό γραφείο ή Υποκατάστημα.
5. Παραλαβή της αίτησης	Η αίτηση παραλαμβάνεται, γίνεται τυπικός έλεγχος πληρότητας. Η αίτηση επιστρέφεται στον ενδιαφερόμενο εφόσον υπάρχουν ελλείψεις.
6. Πρωτοκόλληση της αίτησης	Η αίτηση λαμβάνει αριθμό πρωτοκόλλου και εκδίδεται απόδειξη υποβολής.
7. Σάρωση της αίτησης	Αρμόδιος υπάλληλος προβαίνει στη σάρωση της αίτησης και των δικαιολογητικών και τη μεταφόρτωση στο σύστημα του Κτηματολογίου.
8. Χρέωση για νομικό έλεγχο	Η αίτηση χρεώνεται για να γίνει ο απαραίτητος νομικός έλεγχος.
9. Έλεγχος - Αξιολόγηση της αίτησης	Ο αρμόδιος υπάλληλος επεξεργάζεται το αίτημα με βάση το περιεχόμενο της αίτησης, τα συνυποβαλλόμενα έγγραφα και τυχόν σχετικά έγγραφα που τηρούνται από την υπηρεσία και προβαίνει σε εισήγηση. <sup>7</sup>

<sup>7</sup> Σε περίπτωση που διαπιστωθούν ελλείψεις στα συνυποβαλλόμενα έγγραφα ο ελεγκτής επικοινωνεί με τον αιτούντα προκειμένου να προσκομίσει με τον πιο πρόσφορο τρόπο τυχόν απαραίτητα δικαιολογητικά.

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: **Αίτηση διόρθωσης πρόδηλου σφάλματος σε Κτηματολογικό Γραφείο**

Βήμα	Περιγραφή
10. Έκδοση απόφασης	Ο προϊστάμενος ελέγχει την εισήγηση του αρμόδιου υπαλλήλου και αποφασίζει αν θα εγκρίνει ή θα απορρίψει την αίτηση.
11. Καταχώριση της αίτησης και της απόφασης στις Κτηματολογικές Εγγραφές	Καταχωρίζεται η αίτηση και η απόφαση του προϊσταμένου από τον καταχωρητή.

## Μετά την απλούστευση/ ψηφιοποίηση

Βήμα	Περιγραφή
1. Είσοδος στη σχετική ηλεκτρονική υπηρεσία	Η εισαγωγή στην εφαρμογή πραγματοποιείται με τη χρήση των κωδικών taxisnet του συμβαλλόμενου. Σε περίπτωση πληρεξουσιότητας ή νόμιμης εκπροσώπησης είναι απαραίτητη η ανάρτηση των νομιμοποιητικών εγγράφων.
2. Δημιουργία του ψηφιακού φακέλου - αιτήματος	Μετά την είσοδο στην υπηρεσία ο ενδιαφερόμενος επιλέγει την υπηρεσία "Υποβολή Φακέλου σε ΚΓ"
3. Επιλογή Περιφέρειας και ΟΤΑ	Ο αιτών επιλέγει την Περιφέρεια και τον ΟΤΑ που αφορά η αίτηση.
4. Επιλογή ενέργειας "Διόρθωση Προδήλου Σφάλματος"	Ο ενδιαφερόμενος καλείται να επιλέξει την ενέργεια που τον ενδιαφέρει. Μετά από αυτήν την επιλογή ο φάκελος δημιουργείται αυτόματα.
5. Συμπλήρωση στοιχείων εγγράφου	Ο ενδιαφερόμενος συμπληρώνει τα στοιχεία του εγγράφου. Τα στοιχεία του αιτούντος συμπληρώνονται αυτόματα μέσω ταυτοποίησης με taxisnet. Ο αιτών καλείται να επιλέξει αν η αίτηση αφορά χωρική μεταβολή, καθώς και στοιχεία επικοινωνίας. Ακολουθεί αποθήκευση της καταχώρισης.
6. Συμπλήρωση στοιχείων αιτούντων	Το βήμα αυτό αφορά στη συμπλήρωση στοιχείων άλλων αιτούντων εκτός του προσώπου που υποβάλλει την αίτηση. Πρόκειται για βήμα κατά το οποίο ο αιτών καλείται να επιλέξει κάποιον επιπλέον συμβαλλόμενο <sup>8</sup> με αναζήτηση μέσω ΑΑΔΕ.

<sup>8</sup> Εφόσον υπάρχει πάνω από ένας συμβαλλόμενος

<b>Βήμα</b>	<b>Περιγραφή</b>
7. Συμπλήρωση στοιχείων ακινήτων	Αφορά στη συμπλήρωση στοιχείων των επηρεαζόμενων ακινήτων. <sup>9</sup>
8. Συμπλήρωση στοιχείων διορθώσεων	Στο βήμα αυτό συμπληρώνονται τα στοιχεία των διορθώσεων που αιτούνται μέσω της περιγραφής του σφάλματος και της διορθωτικής ενέργειας. Επιπλέον πρέπει να συμπληρώσει στοιχεία τίτλων ή πράξεων που δε θα συνυποβάλλει, αλλά θα αναζητηθούν από το αρχείο της υπηρεσίας.
9. Συνυποβαλλόμενα έγγραφα	Σε αυτό το βήμα ο χρήστης καλείται να καταχωρίσει και να επισυνάψει όσα έγγραφα θεωρεί ότι χρειάζονται προκειμένου να τεκμηριώσει τον λόγο που χρειάζεται να γίνουν οι διορθώσεις.
10. Υπογραφή της αίτησης	Το σύστημα δημιουργεί την αίτηση και ο χρήστης κάνει λήψη αυτής. Η αίτηση υπογράφεται ψηφιακά ή βεβαιώνεται η γνησιότητα υπογραφής μέσω gov.gr. Η υπογεγραμμένη αίτηση μεταφορτώνεται στην εφαρμογή.
11. Προεπισκόπηση - Υποβολή του φακέλου	Ο χρήστης υποβάλλει τον φάκελο της αίτησης αφού προηγουμένως έχει ελέγξει την πληρότητά του.
12. Πρωτοκόλληση της αίτησης	Η αίτηση λαμβάνει αυτόματα αριθμό πρωτοκόλλου και πλέον καμία μεταβολή δεν είναι εφικτή. Ο αιτών μπορεί να κάνει λήψη της αίτησης με τα στοιχεία πρωτοκόλλησης.
13. Χρέωση για νομικό έλεγχο	Η αίτηση χρεώνεται αυτόματα για νομικό έλεγχο κατά τη στιγμή της πρωτοκόλλησης με βάση την επιλογή του χρήστη στο βήμα 3.
14. Έλεγχος - Αξιολόγηση της αίτησης	Ο αρμόδιος υπάλληλος επεξεργάζεται το αίτημα με βάση το περιεχόμενο της αίτησης, τα συνυποβαλλόμενα έγγραφα και τυχόν σχετικά έγγραφα που τηρούνται από την υπηρεσία και προβαίνει σε εισήγηση. Σε περίπτωση που διαπιστωθούν ελλείψεις στα συνυποβαλλόμενα έγγραφα ο αιτών ενημερώνεται ψηφιακά ώστε να προχωρήσει στην προσθήκη εγγράφων.

<sup>9</sup> Σε περίπτωση που ο αιτών είτε δεν είναι δικαιούχος είτε δε γνωρίζει τον κωδικό του επηρεαζόμενου ακινήτου απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες.

<b>Βήμα</b>	<b>Περιγραφή</b>
15. Έκδοση απόφασης	Ο προϊστάμενος ελέγχει την εισήγηση του αρμόδιου υπαλλήλου και αποφασίζει αν θα εγκρίνει ή θα απορρίψει την αίτηση.
16. Καταχώριση της αίτησης και της απόφασης στις Κτηματολογικές Εγγραφές	Καταχωρίζεται η αίτηση και η απόφαση του προϊσταμένου, διενεργούνται τυχόν εγκριθείσες διορθώσεις και ενημερώνεται ο αιτών στο email που έχει υποδείξει.

## 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: **Αίτηση διόρθωσης πρόδηλου σφάλματος σε Κτηματολογικό Γραφείο**

- 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: Αίτηση διόρθωσης πρόδηλου σφάλματος σε Κτηματολογικό Γραφείο

## Επεξεργασία στοιχείων, ανάλυση, έλεγχος ορθότητας

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

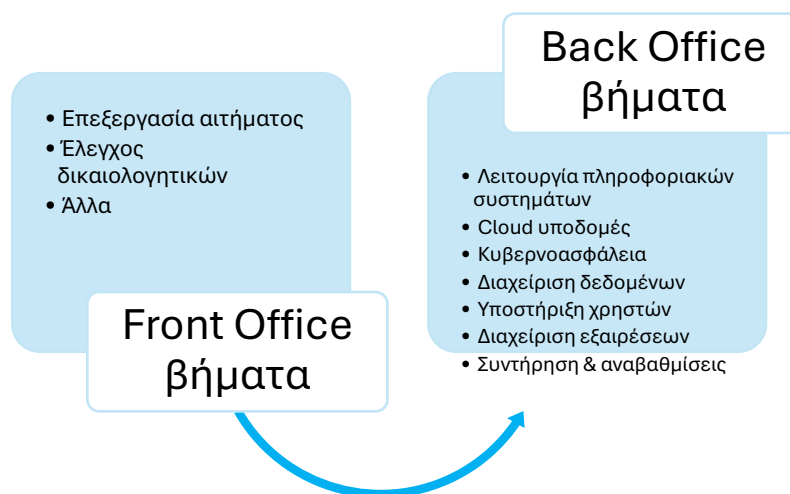
## Περίπτωση πλήρως ψηφιοποιημένων διαδικασιών

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

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

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

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



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

## Θεματική Συνιστώσα II: Ψηφιακή Ωριμότητα

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

### Βαθμός Ψηφιοποίησης

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

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

### Βαθμός Επίτευξης Διαλειτουργικότητας

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

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

### Βαθμός Ενσωμάτωσης Μηχανισμών AI

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

## Θεματική Συνιστώσα III: Οφέλη για το περιβάλλον

Για τον υπολογισμό των οφελών για το περιβάλλον πραγματοποιούνται ποσοτικές εκτιμήσεις για τις εκπομπές CO<sub>2</sub> και την κατανάλωση χαρτιού πριν και μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση της διαδικασίας. Η διαδικασία βαθμολογείται από 1 έως 5 σε αντιστοιχία με 5 επίπεδα μείωσης.

### Βαθμός Μείωσης Εκπομπών CO<sub>2</sub>

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

1. [0% έως 20%) μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub>
2. [20% έως 40%) μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub>
3. [40% έως 60%) μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub>
4. [60% έως 80%) μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub>
5. [80% έως 100%) μείωση των εκπομπών CO<sub>2</sub>

### Βαθμός Μείωσης Έντυπων Εγγράφων

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

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

## Θεματική Συνιστώσα IV: Οφέλη για τους χρήστες

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

### Βαθμός πολιτο-κεντρικού σχεδιασμού

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

Μηχανισμός 1: ανάρτηση εγγράφου με οδηγίες χρήσης

Μηχανισμός 2: παράθεση στοιχείων επικοινωνίας

Μηχανισμός 3: ανάρτηση εγγράφου συχνών ερωτήσεων (FAQs)

Μηχανισμός 4: παράθεση σχετικού θεσμικού πλαισίου που διέπει την υπηρεσία

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

Μηχανισμός 6: παράθεση χρήσιμων συνδέσμων για περαιτέρω πληροφορίες

Μηχανισμός 7: παροχή υποδειγμάτων / παραδειγμάτων χρήσης της υπηρεσίας

Μηχανισμός 8: παροχή μηχανισμού ανάδρασης (feedback)

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

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Αίτηση διόρθωσης πρόδηλου σφάλματος σε Κτηματολογικό Γραφείο

---

### **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 το Κτηματολόγιο, μέσω ειδικού ερωτηματολογίου, αναλυτικά στοιχεία σχετικά με τα βήματα, τους χρόνους και τα στοιχεία χρήσης της διαδικασίας για την περίοδο πριν και μετά την απλούστευση/ ψηφιοποίησή της το 2024.

### Στοιχεία χρήσης διαδικασίας

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

Σύμφωνα με τα στοιχεία του Κτηματολογίου, κατά το έτος 2025 έγιναν συνολικά 77.000<sup>10</sup> αιτήσεις διόρθωσης πρόδηλου σφάλματος σε Κτηματολογικό Γραφείο. Εξ αυτών, καταγράφηκαν 5.400<sup>7</sup> μη ψηφιακές αιτήσεις, για τις οποίες δεν προκύπτει όφελος σε επίπεδο διοικητικών βαρών, καθώς δεν επηρεάζονται από την ψηφιοποίηση.

Ως βάση για τον υπολογισμό της μεταβολής του διοικητικού βάρους λαμβάνεται ο αριθμός των 71.600 ψηφιακών εκτελέσεων που πραγματοποιήθηκαν το 2025.

### Χρόνοι διεκπεραίωσης

Μετά από συνεντεύξεις με αρμόδια στελέχη του Κτηματολογίου, καταγράφηκαν εκτιμήσεις για τους χρόνους διεκπεραίωσης της διαδικασίας, ανάλογα με τη μέθοδο εξυπηρέτησης και τη χρονική περίοδο πριν και μετά την απλούστευση και ψηφιοποίηση. Οι εκτιμήσεις παρουσιάζονται αναλυτικά παρακάτω:

#### Πριν την απλούστευση / ψηφιοποίηση

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
1. Αναζήτηση αρμόδιου Κτηματολογικού Γραφείου ή Υποκαταστήματος με βάση την Περιφέρεια και τον ΟΤΑ του εμπλεκόμενου ακινήτου	5	5	-
2. Μετάβαση στο αρμόδιο Κτηματολογικό Γραφείο ή Υποκατάστημα.	60	60	-

<sup>10</sup> Ο αριθμός που παρασχέθηκε στα πλαίσια της μέτρησης είναι στρογγυλοποιημένος

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
3. Συμπλήρωση αίτησης	10	10	-
4. Υποβολή αιτήματος	15	15	-
5. Παραλαβή της αίτησης	5	5	5
6. Πρωτοκόλληση της αίτησης	1	1	1
7. Σάρωση της αίτησης	10	-	10
8. Χρέωση για νομικό έλεγχο	2	-	2
9. Έλεγχος - Αξιολόγηση της αίτησης	30	-	30
10. Έκδοση απόφασης	1	-	1
11. Καταχώριση της αίτησης και της απόφασης στις Κτηματολογικές Εγγραφές	10	-	10
<b>Συνολικός Χρόνος</b>	<b>149</b>	<b>96</b>	<b>59</b>

#### Μετά την απλούστευση / ψηφιοποίηση

Βήμα της διαδικασίας	Συνολικός Χρόνος (σε λεπτά)	Χρόνος Πολιτών (σε λεπτά)	Χρόνος Δημόσιας Διοίκησης (σε λεπτά)
1. Είσοδος στη σχετική ηλεκτρονική υπηρεσία	2	2	-
2. Δημιουργία του ψηφιακού φακέλου - αιτήματος	1	1	-
3. Επιλογή Περιφέρειας και ΟΤΑ	1	2	-
4. Επιλογή ενέργειας "Διόρθωση Προδήλου Σφάλματος"	1	1	-
5. Συμπλήρωση στοιχείων εγγράφου	1	1	-
6. Συμπλήρωση στοιχείων αιτούντων	3	3	-
7. Συμπλήρωση στοιχείων ακινήτων	1	1	-
8. Συμπλήρωση στοιχείων διορθώσεων	10	10	-
9. Συνυποβαλλόμενα έγγραφα	5	5	-
10. Υπογραφή της αίτησης	10	10	-

Μέτρηση του Διοικητικού Βάρους της Διαδικασίας: Αίτηση διόρθωσης πρόδηλου σφάλματος σε Κτηματολογικό Γραφείο

11. Προεπισκόπηση - Υποβολή του φακέλου	3	3	-
12. Πρωτοκόλληση της αίτησης (αυτόματα)	-	-	-
13. Χρέωση για νομικό έλεγχο (αυτόματα)	-	-	-
14. Έλεγχος - Αξιολόγηση της αίτησης	-	-	20
15. Έκδοση απόφασης	-	-	1
16. Καταχώριση της αίτησης και της απόφασης στις Κτηματολογικές Εγγραφές	-	-	10
<b>Συνολικός Χρόνος</b>	<b>70</b>	<b>39</b>	<b>31</b>

Για τους πολίτες οι χρόνοι υπολογίστηκαν ως ακολούθως:

- Ο μέσος χρόνος μετάβασης σε και από τα κατά τόπους Κτηματολογικά Γραφεία, υπολογίστηκε βάσει του χρόνου που δόθηκε από την υπηρεσία<sup>11</sup> κατά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Επιπλέον, εξετάστηκαν προηγούμενες μετρήσεις για την, σε αδρές γραμμές, επιβεβαίωση των χρόνων.
- Οι (μέσοι) χρόνοι που απαιτούνται για τη χειρόγραφη συμπλήρωση των αιτήσεων από τους αιτούντες, καθώς και για την εξυπηρέτησή τους στα επιμέρους στάδια της διαδικασίας, προέκυψαν από εκτιμήσεις του Κτηματολογίου κατά τη συμπλήρωση του σχετικού ερωτηματολογίου.
- Οι (μέσοι) χρόνοι των πολιτών στα επιμέρους βήματα της ψηφιακής διαδικασίας δόθηκαν από το Κτηματολόγιο κατά τη διάρκεια συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου και επιβεβαιώθηκαν από πιλοτικές δοκιμές της ομάδας που διενήργησε την εν λόγω μέτρηση (με κατάλληλη προσαρμογή προκειμένου να συνυπολογιστούν και τα διακριτά επίπεδα ευχέρειας με τη χρήση Η/Υ).
- Ο συνολικός χρόνος (ή χρόνος διεκπεραίωσης) αναφέρεται στο χρονικό διάστημα από την εκκίνηση της διαδικασίας έως την παραλαβή του αποτελέσματος από τον ενδιαφερόμενο. Περιλαμβάνει τον χρόνο που απαιτείται τόσο από τον ενδιαφερόμενο (πολίτη) 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.

<sup>11</sup> Για τον υπολογισμό του χρόνου γίνεται η υπόθεση ότι το αίτημα υποβάλλεται από άτομο που βρίσκεται στην ίδια πόλη

## Κόστος ανθρωποχρόνου

Το κόστος ανθρωποχρόνου (rate) υπολογίζεται ανά λεπτό της ώρας από επίσημα στατιστικά στοιχεία κόστους εργασίας. Το κόστος αυτό διαφέρει για τα φυσικά, τα νομικά 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 Eurostat<sup>12</sup> και ειδικότερα από το μέσο μικτό ωριαίο μισθό για το έτος 2024. Για τον υπολογισμό του κόστους ανά λεπτό ανθρωποχρόνου, το αντίστοιχο ωριαίο κόστος διαιρείται με τα 60 λεπτά της ώρας.

- 0,28 €/λεπτό για τα νομικά πρόσωπα<sup>13</sup>

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

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

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

Για τον υπολογισμό των περιβαλλοντικών οφελών και ειδικότερα της μείωσης των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO<sub>2</sub>) που προκύπτουν από την απλούστευση και πλήρη ψηφιοποίηση της διαδικασίας, υιοθετήθηκαν οι ακόλουθες παραδοχές:

- Θεωρήθηκε ότι σημαντικό ποσοστό των μετακινήσεων των πολιτών προς τα σημεία εξυπηρέτησης πραγματοποιούνταν με ιδιωτικής χρήσης αυτοκίνητο. Σύμφωνα με σχετική επιστημονική μελέτη που αφορά τα μητροπολιτικά κέντρα της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης, το ποσοστό μετακινήσεων που πραγματοποιούνται με αυτοκίνητο

---

12 | [https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/lc\\_lci\\_lev/default/table?lang=en&category=labour.lc.lcan](https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/lc_lci_lev/default/table?lang=en&category=labour.lc.lcan) .

13 | [https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/lc\\_lci\\_lev/default/table?lang=en&category=labour.lc.lcan](https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/lc_lci_lev/default/table?lang=en&category=labour.lc.lcan) .

εκτιμάται σε περίπου ~60%<sup>14</sup>. Το ποσοστό αυτό θεωρήθηκε αντιπροσωπευτικό, δεδομένου ότι η πλειονότητα των σημείων εξυπηρέτησης του Κτηματολογίου 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)<sup>15</sup>, καθώς και σε σχετικές δημοσιεύσεις που καταδεικνύουν ότι ο ελληνικός στόλος συγκαταλέγεται στους γηραιότερους στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Η ηλικία αυτή αντιστοιχεί, κατά προσέγγιση, σε οχήματα τεχνολογίας του έτους 2008.
- Με βάση τη μέση ηλικία του στόλου, χρησιμοποιήθηκε ο αντίστοιχος συντελεστής εκπομπών CO<sub>2</sub> ανά χιλιόμετρο. Σύμφωνα με στοιχεία της Eurostat<sup>16</sup>, για οχήματα της συγκεκριμένης τεχνολογικής γενιάς, οι μέσες εκπομπές ανέρχονται σε περίπου 160,8 γραμμάρια CO<sub>2</sub> ανά χιλιόμετρο (gr CO<sub>2</sub>/km). Ο συντελεστής αυτός χρησιμοποιήθηκε για τον υπολογισμό των εκπομπών που αποφεύγονται λόγω της μείωσης των φυσικών μετακινήσεων των πολιτών προς τις τα σημεία εξυπηρέτησης.
- Παράλληλα, για την αποτίμηση της περιβαλλοντικής επίπτωσης από τη μείωση της χρήσης έντυπων εγγράφων, υιοθετήθηκε συντελεστής εκπομπών CO<sub>2</sub> ανά φύλλο χαρτιού A4. Σύμφωνα με μελέτες<sup>17</sup> που συγκρίνουν διαφορετικές μεθοδολογίες εκτίμησης του ανθρακικού αποτυπώματος του χαρτιού γραφείου, κάθε φύλλο A4 αντιστοιχεί, κατά μέσο όρο, σε περίπου 4 γραμμάρια CO<sub>2</sub>, λαμβάνοντας υπόψη τον κύκλο ζωής του χαρτιού (παραγωγή, μεταφορά και χρήση).
- Για την εκτίμηση του χρόνου μετακίνησης και τη διασταύρωση της εύλογης διάρκειας μετάβασης των πολιτών προς τα σημεία εξυπηρέτησης, χρησιμοποιήθηκαν στοιχεία για τη μέση ταχύτητα κυκλοφορίας οχημάτων στα δύο μεγαλύτερα αστικά κέντρα της χώρας. Σύμφωνα με τον δείκτη κυκλοφορίας TomTom Traffic Index (έτος 2024)<sup>18</sup>, η μέση ταχύτητα οχημάτων εκτιμάται σε περίπου 20 χλμ./ώρα για την Αθήνα και 26 χλμ./ώρα για τη Θεσσαλονίκη.  
Στους υπολογισμούς, η ταχύτητα που χρησιμοποιήθηκε είναι 30 χλμ./ώρα λαμβάνοντας υπόψη τις μεγαλύτερες αποστάσεις/ταχύτητες στην επαρχία. Τα στοιχεία αυτά χρησιμοποιήθηκαν επικουρικά για την τεκμηρίωση των παραδοχών που αφορούν στους χρόνους μετακίνησης.

---

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

15 | 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/>

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

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

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

