



ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ &
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ

Ελλάδα 2.0

ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ
ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ



Με τη χρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

NextGenerationEU

ΕΚΤ: ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ

ΕΚΤ: NATIONAL DOCUMENTATION CENTER

Πυλώνας Ανάκαμψης (Pillar):	Ψηφιακή Μετάβαση
Άξονας Προτεραιότητας (Component):	2.2 – Ψηφιακός Μετασχηματισμός
Χρηματοδότηση:	Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας & Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων
Δράση (Measure):	16929 - Παροχή «πελατοκεντρικών» υπηρεσιών δημόσιας διοίκησης, μέσω της απλούστευσης και της βελτίωσης των διαδικασιών, βελτιώσεων στα συστήματα και της συμμόρφωσης με τις ευρωπαϊκές στρατηγικές και πολιτικές
Έργο:	Σχέδιο δράσης για την παροχή «πελατοκεντρικών» ψηφιακών υπηρεσιών από την πλευρά της δημόσιας διοίκησης
Κωδικός Έργου	5183761

ΥΠΟΕΡΓΟ 2: «Διεύρυνση Δραστηριοτήτων του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας»

Ενότητα Εργασιών II: «Ανάπτυξη του Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας (ΔΜΓ)»

ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ Π2.2: Αρχικός Υπολογισμός Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας

Αρ. Πρωτ. 74/ΠΓ2/30.01.2026

Πίνακας Περιεχομένων

1. Εισαγωγή	8
2. Σχεδιασμός Σύνθετου Δείκτη Μέτρησης της Γραφειοκρατίας	10
2.1 Αρχιτεκτονική και βασικά χαρακτηριστικά του Δείκτη	11
2.2 Θεματικές περιοχές που περιλαμβάνει ο Δείκτης	12
2.3 Κριτήρια επιλογής υπο-δεικτών	14
3. Υπο-δείκτες ανά Θεματική Περιοχή	14
3.1 Ψηφιοποίηση	15
3.1.1 Χρήστες υπηρεσιών e-Government	15
3.1.2 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες (για πολίτες)	17
3.1.3 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες (για επιχειρήσεις)	20
3.2 Ευχρηστία	25
3.2.1 Προσυμπληρωμένες Φόρμες	25
3.2.2 Υποστήριξη Χρήστη	27
3.2.3 Διαφάνεια Υπηρεσίας	30
3.2.4 Συνολική εικόνα Θεματικής Περιοχής: Ευχρηστία	33
3.3 Αποτύπωση της γνώμης των πολιτών	34
3.3.1 Ικανοποίηση πολιτών από τις υπηρεσίες του Κράτους	34
3.3.2 Συνολική εικόνα Θεματικής Περιοχής: Αποτύπωση της γνώμης των πολιτών	38
3.4 Αξιολόγηση διαδικασιών	39
3.4.1. Μετρήσεις επιδραστικών διαδικασιών	39
3.4.2. Δείκτης αναλογίας απλοποιημένων διαδικασιών – ΜΙΤΟΣ	44
3.4.3 Συνολική Εικόνα Θεματικής Περιοχής: Αξιολόγηση διαδικασιών	46
4. Αρχικός υπολογισμός Σύνθετου Δείκτη - Έτος αναφοράς 2024	47
4.1. Οπτικοποιήσεις Τιμών υπο-δεικτών ανά Θεματική Περιοχή	49
4.2. Οπτικοποιήσεις Πληροφοριών Σύνθετου Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας	54
4.3 Χρονοδιάγραμμα υπολογισμού Σύνθετου Δείκτη και υπο-δεικτών	54
4.4. Πρόσθετοι δείκτες Γραφειοκρατίας	56
4.4.1 Δείκτες Διοικητικής Αποτελεσματικότητας/ Γραφειοκρατίας	56
4.4.2 Δείκτες Διαφάνειας	57
4.4.3 Δείκτες Διαφθοράς	57

5. Μετάπτωση των δεδομένων του σύνθετου Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας	59
5.1 Μετάπτωση δεδομένων (Υπο-δείκτες 1-6).....	59
5.2 Μετάπτωση δεδομένων (Υπο-δείκτες 7 & 8)	63
5.3 Μετάπτωση δεδομένων (Υπο-δείκτες 9 & 10)	68
5.3.1 Υπο-δείκτης «Μετρήσεις επιδραστικών διαδικασιών»	68
5.3.2 Υπο-δείκτης «Αναλογία Απλοποιημένων διαδικασιών».....	72
5.4 Μετάπτωση δεδομένων (Υπολογισμός της συνολικής τιμής του Σύνθετου Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας)	83
5.5. Πρόσθετα μεθοδολογικά σχόλια.....	85

Πίνακας Εικόνων

Εικόνα 1 Χαρακτηριστικά Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας.....	10
Εικόνα 2 Λογική Αρχιτεκτονική σχεδιασμού του Δείκτη	11
Εικόνα 3 Θεματικές Περιοχές Σύνθετου Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας.....	12
Εικόνα 4 Θεματικές Περιοχές Σύνθετου Δείκτη Γραφειοκρατίας & Υπο-δείκτες	13
Εικόνα 5 Υπο-δείκτες Θεματικής Περιοχής "Ψηφιοποίηση"	15
Εικόνα 6 Τιμές δείκτη "Χρήστες eGovernment"	17
Εικόνα 7 Τιμές δείκτη "Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για πολίτες"	20
Εικόνα 8 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για επιχειρήσεις.....	23
Εικόνα 9 Θεματική Περιοχή "Ψηφιοποίηση"	24
Εικόνα 10 Υπο-δείκτες Θεματικής Περιοχής "Ευχρηστία"	25
Εικόνα 11 Προσυμπληρωμένες Φόρμες	27
Εικόνα 12 Τιμές Υπο-δείκτη "Υποστήριξη Χρήστη"	29
Εικόνα 13 Εξέλιξη υπο-δείκτη "Διαφάνεια Υπηρεσίας"	32
Εικόνα 14 Θεματική Περιοχή Ευχρηστία.....	33
Εικόνα 15 Βασικά μεθοδολογικά σχόλια	36
Εικόνα 16 Ικανοποίηση από τις υπηρεσίες που παρέχονται με φυσική παρουσία.....	37
Εικόνα 17 Ικανοποίηση από τις ψηφιακές υπηρεσίες	37
Εικόνα 18 Θεματική Περιοχή "Γνώμη Πολιτών"	38
Εικόνα 19 Μείωση Διοικητικών Βαρών.....	40
Εικόνα 20 Βασικά μεθοδολογικά βήματα για την κατασκευή του υπο-δείκτη 9	41
Εικόνα 21 Διευρυμένο Μεθοδολογικό Πλαίσιο Μέτρησης Διοικητικών Βαρών	42
Εικόνα 22 Τιμή υπο-δείκτη "Μετρήσεις επιδραστικών διαδικασιών"	44
Εικόνα 23 Ανάλυση Δείκτη αναλογίας απλοποιημένων διαδικασιών	45
Εικόνα 24 Υπο-δείκτης "Αξιολόγηση διαδικασιών"	46
Εικόνα 25 Υπολογισμός Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας 2024.....	47
Εικόνα 26 Υπολογισμός Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας 2024.....	49
Εικόνα 27 Τιμές υπο-δεικτών Θεματικής Περιοχής "Ψηφιοποίηση" (Ελλάδα).....	50
Εικόνα 28 Τιμές υπο-δεικτών Θεματικής Περιοχής "Ψηφιοποίηση" (Ε.Ε.)	50
Εικόνα 29 Τιμές υπο-δεικτών Θεματικής Περιοχής "Ευχρηστία" (Ελλάδα)	51
Εικόνα 30 Τιμές υπο-δεικτών Θεματικής Περιοχής "Ευχρηστία" (Ε.Ε.).....	51
Εικόνα 31 Τιμές Υπο-δεικτών Θεματικής Περιοχής "Γνώμη Πολιτών".....	52
Εικόνα 32 Θεματική Περιοχή "Αξιολόγηση Διαδικασιών"	53
Εικόνα 33 Σημαντικά Επιτεύγματα Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας.....	54
Εικόνα 34 Δείκτες Διοικητικής Αποτελεσματικότητας /Γραφειοκρατίας.....	56
Εικόνα 35 Δείκτες Διαφάνειας	57
Εικόνα 36 Δείκτες Διαφθοράς	57
Εικόνα 37 Τμήμα Μεθόδου Filter Dataset Bureaucracy	61
Εικόνα 38 Τμήμα Λίστας συνδυασμών στηλών/τιμών δεικτών eGovernment Benchmark.....	62

Εικόνα 39 Πρωταρχικός Κώδικας υπολογισμού υπο-δεικτών	65
Εικόνα 40 Αποτύπωση με κώδικα υπολογισμού υπο-δεικτών 7-8 I	66
Εικόνα 41 Αποτύπωση με κώδικα υπολογισμού υπο-δεικτών 7-8 II	66
Εικόνα 42 Αποτύπωση με κώδικα υπολογισμού υπο-δεικτών 7-8 III.....	67
Εικόνα 43 Αποτύπωση με κώδικα υπολογισμού υπο-δεικτών 7-8 IV	67
Εικόνα 44 Βασική συνάρτηση κώδικα υπολογισμού υπο-δείκτη 9	69
Εικόνα 45 Επεξεργασία τιμών	70
Εικόνα 46 Κανονικοποίηση τιμών υπο-δείκτη 9	70
Εικόνα 48 Υπολογισμός Μέσου Όρου	71
Εικόνα 49 Μοντελοποίηση βάσει κωδικοποίησης	71
Εικόνα 50 Το πεδίο digital_service_points είναι υποχρεωτικό	73
Εικόνα 51 Πεδίο digital_service_points	73
Εικόνα 52 Πεδίο digital_service_points. Όταν υπάρχουν περισσότερες από μία καταγραφές....	73
Εικόνα 53 Παράδειγμα πεδίου process_steps_digital	75
Εικόνα 54 Παράδειγμα πεδίου process_steps_digital με 6 βήματα.....	75
Εικόνα 55 Παράδειγμα 1	77
Εικόνα 56 Παράδειγμα 2	78
Εικόνα 57 Συνάρτηση μετατροπής σε tuples.....	80
Εικόνα 58 Τιμές που συλλέγονται για κάθε διαδικασία	81
Εικόνα 59 Δεδομένα που περιλαμβάνουν "υπερδείκτες"	84
Εικόνα 60 Συνάρτηση filter input dfs	84
Εικόνα 61 Εντολή για το άθροισμα των κατάλληλων τιμών.....	84

Λίστα Πινάκων

Πίνακας 1 Βασικές Πληροφορίες υπο-δείκτη " Χρήστες Υπηρεσιών e-Government	16
Πίνακας 2 Βασικές Πληροφορίες υπο-δείκτη "Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες προς Πολίτες"..	18
Πίνακας 3 Βασικές Πληροφορίες δείκτη «Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες για επιχειρήσεις»....	21
Πίνακας 4 Βασικές Πληροφορίες Δείκτη "Προσυμπληρωμένες Φόρμες"	26
Πίνακας 5 Βασικές Πληροφορίες Δείκτη "Υποστήριξη Χρήστη"	29
Πίνακας 6 Βασικά Χαρακτηριστικά υπο-δείκτη "Διαφάνεια υπηρεσίας"	31
Πίνακας 7 Μετρήσεις μείωσης Διοικητικών Βαρών που πραγματοποιήθηκαν το 2024.....	43
Πίνακας 8 Χρονοδιάγραμμα υπολογισμού Υπο-δεικτών/Δείκτη	55
Πίνακας 9 Πρόσθετοι Δείκτες προς συμπληρωματική αξιοποίηση	58
Πίνακας 10 Κωδικοί υπο-δεικτών	60
Πίνακας 11 Υπολογισμός υπο-δείκτη 10.....	72
Πίνακας 12 Κατηγοριοποίηση Συμβόλων	79

1. Εισαγωγή

Στο πλαίσιο του Έργου «Σχέδιο δράσης για την παροχή «πελατοκεντρικών» ψηφιακών υπηρεσιών από την πλευρά της δημόσιας διοίκησης» (Κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5183761), το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου (ΕΚΤ) υλοποιεί με αυτεπιστασία / ίδια μέσα το Υποέργο 2 «Διεύρυνση Δραστηριοτήτων του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας».

Συνολικά, στόχοι του Υποέργου 2 είναι:

- η ενίσχυση του ρόλου του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας, με τη δημιουργία νέων λειτουργιών και ειδικότερα αναπτύσσοντας :
 - ✓ τον Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας (ΔΜΓ) και
 - ✓ τον μηχανισμό για την υποστήριξη της Ανάλυσης Συνεπειών Ρύθμισης, ως προς την εκτίμηση των διοικητικών βαρών
- η διασφάλιση της πλήρους επιχειρησιακής λειτουργίας του Παρατηρητηρίου Γραφειοκρατίας, μέσα από τη δημοσίευση μετρήσεων ευρέος φάσματος όσον αφορά στη συνολική λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, με έμφαση σε αυτές που αφορούν στην επιχειρηματικότητα.

Το παρόν αποτελεί το δεύτερο παραδοτέο της Ενότητας Εργασιών ΙΙ: «Ανάπτυξη του Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας (ΔΜΓ)».

Πακέτα Εργασίας / Παραδοτέα	Σεπτέμβριος 2025	Οκτώβριος 2025	Νοέμβριος 2025	Δεκέμβριος 2025	Ιανουάριος 2026
ΠΕ2: Ανάπτυξη του Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας (ΔΜΓ)					
Π.2.2: Αρχικός υπολογισμός Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας					

Αναλυτικότερα, η Ενότητα Εργασιών 2 περιλαμβάνει τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη, τον αρχικό υπολογισμό, την τεκμηρίωση και την προτυποποίηση της συστηματικής μέτρησης του Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας (ΔΜΓ), που ουσιαστικά θα είναι ένα ποσοτικό μέσο για την αξιολόγηση του επιπέδου γραφειοκρατίας. Συνολικά η Ενότητα Εργασιών 2 περιλαμβάνει:

- Αναγνώριση, ανά τομέα πολιτικής, των παραμέτρων που θα αποτελέσουν αντικείμενο μελέτης καθώς και των κατάλληλων δεικτών μέσω των οποίων οι εν λόγω περιοχές θα αποτιμώνται, μέσω μεταξύ άλλων και διεθνούς benchmarking.
- Προσδιορισμό του τρόπου μέτρησης των επιμέρους δεικτών που θα συνθέτουν το ΔΜΓ, ήτοι η συχνότητα και η μεθοδολογία μέτρησης του εκάστοτε δείκτη καθώς και ο ορισμός του φορέα που θα είναι υπεύθυνος για την παροχή στοιχείων.

- Ένταξη των δεικτών στον ΔΜΓ και κατάταξή τους σε επίπεδα προκειμένου να μπορεί να μελετάται η σταδιακή μείωση της γραφειοκρατίας σε θεματικές περιοχές (π.χ. μικρομεσαία επιχειρηματικότητα, καθημερινότητα πολίτη, εκπαίδευση, υγεία, κ.α.).
- Σχεδιασμό της μεθοδολογίας / μαθηματικού τύπου βάσει των οποίων θα υπολογίζεται ο σύνθετος δείκτης.
- Αρχικό υπολογισμό του δείκτη ΔΜΓ καθώς και συγγραφή σχετικής αναφοράς.
- Έλεγχο ποιότητας και συνάφειας ΔΜΓ, οριστικοποίηση μεθοδολογίας και αναφοράς ΔΜΓ βάσει προτύπου που θα αποτελεί τη βάση για τη συνεχιζόμενη παρακολούθηση και αποτύπωση του ΔΜΓ διαχρονικά.

Οι εργασίες του συγκεκριμένου Παραδοτέου, αφορούν στα ακόλουθα:

- Οριστική επιλογή και παρουσίαση της κάθε θεματικής περιοχής και των επιμέρους υπο-δεικτών που απαρτίζουν τον Σύνθετο Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας.
- Πλήρη ανάπτυξη του αλγορίθμου, σύμφωνα με τον οποίο θα γίνεται ο υπολογισμός του Δείκτη Απλούστευσης Γραφειοκρατία.
- Προσδιορισμό του τρόπου μέτρησης των υπο-δεικτών που θα συνθέτουν τον ΔΜΓ, με αναλυτική αναφορά στη συχνότητα και τη μεθοδολογία μέτρησης τους.
- Ακριβή τεκμηρίωση και περιγραφή της διαδικασίας μετάπτωσης των δεδομένων στο πληροφοριακό σύστημα του Εθνικού κέντρου τεκμηρίωσης.
- Αρχικό υπολογισμό του δείκτη ΔΜΓ για το έτος αναφοράς 2024.

Συνολικά, ο προτεινόμενος Σύνθετος Δείκτης Μέτρησης Γραφειοκρατίας αναμένεται να αποτελέσει ένα ολοκληρωμένο εργαλείο σχεδιασμού παροχής δημόσιων υπηρεσιών, με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη. Ο συγκεκριμένος Δείκτης θα τροφοδοτείται, με δεδομένα τόσο από το εξωτερικό όσο και από το εσωτερικό, διασφαλίζοντας με αυτόν τον τρόπο τη συγκρισιμότητα με άλλες χώρες του εξωτερικού, αλλά και την πλήρη συσχέτισή του με την ελληνική πραγματικότητα.

2. Σχεδιασμός Σύνθετου Δείκτη Μέτρησης της Γραφειοκρατίας

Σε μια περίοδο όπου η χώρα έχει ήδη σημειώσει σημαντική πρόοδο στην καταγραφή, ψηφιοποίηση και απλοποίηση των δημόσιων διαδικασιών, με πρωτοβουλία του Υπουργείου Εσωτερικών και σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου και την ΕΔΥΤΕ, στο πλαίσιο του Έργου «Σχέδιο δράσης για την παροχή «πελατοκεντρικών» ψηφιακών υπηρεσιών από την πλευρά της δημόσιας διοίκησης» στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Εσωτερικών, το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου (ΕΚΤ) ανέλαβε την ανάπτυξη ενός Σύνθετου Δείκτη Μέτρησης της Γραφειοκρατίας (ΔΜΓ) για την Ελλάδα (Hellenic Bureaucracy Benchmark), με σκοπό για πρώτη φορά να αποτυπώσει μια συνολική εικόνα για τη γραφειοκρατία στην χώρα, αλλά και να αποτελέσει σημείο αναφοράς για την περαιτέρω μείωσή της.

Για την ανάπτυξη του Δείκτη το ΕΚΤ, ως Εθνική Αρχή και μέλος του Ελληνικού Στατιστικού Συστήματος, αξιοποιεί τη μακροχρόνια εμπειρία του στη διαχείριση δεδομένων, τις μετρήσεις και την τεκμηρίωση δημόσιων πολιτικών.

Σε αυτήν την ενότητα θα παρουσιαστούν τα βασικά σημεία της αρχιτεκτονικής του αλγόριθμου όπως αυτή διαμορφώθηκε, ακολουθώντας κατά βάση τα αναφερόμενα στα Παραδοτέα: Π1.1: Πρότυπη μεθοδολογία και διαδικασίες μέτρησης διοικητικών βαρών και Π2.1.: Σχεδιασμός Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας του Υποέργου 2. Θα αναπτυχθούν τα κριτήρια επιλογής των Θεματικών Περιοχών και των επιμέρους υπο-δεικτών και θα γίνει η παρουσίαση τους ανά κατηγορία. Τα βασικά χαρακτηριστικά του παρουσιάζονται στην παρακάτω Εικόνα 1:

Δημιουργία Δείκτη Γραφειοκρατίας:

Απευθύνεται σε υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και στους πολίτες

ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΔΕΙΚΤΗ



ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΔΕΙΚΤΗ



Εικόνα 1 Χαρακτηριστικά Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας

2.1 Αρχιτεκτονική και βασικά χαρακτηριστικά του Δείκτη

Ο προτεινόμενος Δείκτης που σχεδιάστηκε με βάση διεθνή πρότυπα¹, είναι προσαρμοσμένος στις ιδιαιτερότητες της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Παρακάτω παρουσιάζονται τα βασικά συστατικά στοιχεία και κάποιες βασικές παραδοχές που έγιναν για τον σχεδιασμό του (Εικόνα 2):

Συστατικά στοιχεία και σχεδιασμός

- Ο σχεδιασμός του Δείκτη καλύπτει 4 διακριτές θεματικές περιοχές στη βάση αξιοποίησης καλών διεθνών πρακτικών και στοιχείων.
- Οι θεματικές περιοχές είναι αμοιβαία αποκλειόμενες, ώστε οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής να μπορούν να δράσουν στοχευμένα για την αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας.
- Κάθε θεματική περιοχή αποτελείται από 2-3 διακριτούς υπο-δείκτες, ώστε να αποτυπώνονται διαφορετικά στοιχεία της περιοχής.
- Οι 6 δείκτες των θεματικών περιοχών 1 και 2 είναι διεθνείς, ήδη διαθέσιμοι στο κοινό και αυτό επιτρέπει και ενισχύει τη συγκρισιμότητα μεταξύ χωρών.
- Οι δείκτες αυτοί αποτυπώνουν τον τρόπο με τον οποίο η Ευρώπη μετράει το Digitalisation of public services, μέσω του DESI.
- Οι μετρήσεις για τις περιοχές 3 και 4 επικεντρώνονται στην Ελλάδα και συνδέονται με το υφιστάμενο πλαίσιο:
 - περιλαμβάνοντας έρευνες του Gov.gr (κάθε έξι μήνες).
 - μετρήσεις διευρυμένου ΤΜΚ (εναρμονισμένες με την παρούσα προσέγγιση).
 - χαρακτηριστικά διαδικασιών που έχουν καταγραφεί στο MITOS και άλλες πλατφόρμες.
- Οι Δείκτες των θεματικών περιοχών 3 και 4 απαιτούν συλλογή (περιορισμένων) δεδομένων και τον κατάλληλο μετασχηματισμό, για να υπολογιστούν και μετρηθούν οι απαιτούμενοι προτεινόμενοι δείκτες.

Βασικές παραδοχές και λογική υπολογισμού

ΑΠΛΟΤΗΤΑ:

Κάθε θεματική περιοχή, έχει την ίδια βαρύτητα στη σύνθεση του Δείκτη («βάρος» 25%).

Εντός κάθε θεματικής περιοχής, αντίστοιχα, αποδίδεται σε κάθε δείκτη το ίδιο «βάρος», ώστε το σύνολο της κάθε θεματικής να προκύπτει σαν μέσος όρος των δεικτών που τον συναποτελούν.

- Οι ανωτέρω παραδοχές, έχουν ως στόχο την απλότητα του Δείκτη

Εικόνα 2 Λογική Αρχιτεκτονική σχεδιασμού του Δείκτη

Η σύνθετη αρχιτεκτονική του Δείκτη βασίζεται σε τέσσερις θεματικές περιοχές, οι οποίες καλύπτουν ολιστικά την έννοια της γραφειοκρατίας:

- **Ψηφιοποίηση:** αποτυπώνει τον βαθμό στον οποίο οι δημόσιες υπηρεσίες προσφέρονται ψηφιακά.
- **Ευχρηστία:** αποτυπώνει την ευχρηστία των υπηρεσιών του κράτους - εστίαση στον χρήστη.
- **Γνώμη πολιτών:** αποτυπώνει την εμπειρία και την ικανοποίησή των χρηστών.
- **Αξιολόγηση Διαδικασιών:** καταγράφει την ποσοτική μείωση της γραφειοκρατίας με τη μέθοδο του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους - Standard Cost Model (SCM) και τη χρήση δεδομένων από πλατφόρμες όπως το MITOS, αλλά και το Εθνικό Τυπογραφείο.

¹ Για το σχεδιασμό του Δείκτη το ΕΚΤ μελέτησε βέλτιστες διεθνείς πρακτικές, αντλώντας πολύτιμα διδάγματα: Στη Γερμανία, ο αντίστοιχος δείκτης προσφέρει τεχνική ακρίβεια, αλλά έχει περιορισμένη χρηστικότητα για τον καθορισμό πολιτικών. Η Εσθονία, αντιθέτως, έχει εστιάσει στην απόλυτη ψηφιοποίηση της δημόσιας διοίκησης. Στη Σιγκαπούρη, η κυβέρνηση πραγματοποιεί περιοδικές έρευνες για τον εντοπισμό καλών πρακτικών και προβληματικών περιοχών στον δημόσιο τομέα, ενώ το Ηνωμένο Βασίλειο έχει θέσει ως στόχο τη ριζική αναμόρφωση των 75 σημαντικότερων διοικητικών διαδικασιών, βασιζόμενο σε πλαίσιο αξιολόγησης που ενσωματώνει διεθνείς πρακτικές.

2.2 Θεματικές περιοχές που περιλαμβάνει ο Δείκτης

Στην Εικόνα 3 που ακολουθεί, παρουσιάζονται συνοπτικά οι τέσσερις Θεματικές Περιοχές του ΔΜΓ, με τα βασικά χαρακτηριστικά τους:

	ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΠΕΡΙΟΧΗ	ΣΗΜΑΣΙΑ	ΟΠΤΙΚΗ
1	Ψηφιοποίηση Αποτύπωση ψηφιακής διαθεσιμότητας	Αναγνωρισμένη διεθνώς ως βασικός μοχλός καταπολέμησης γραφειοκρατίας.	Ματιά προς το εξωτερικό: Επιτρέπει την σύγκριση με άλλες χώρες χρησιμοποιώντας δείκτες που ήδη παράγονται.
2	Ευχρηστία Αποτύπωση της ευχρηστίας των υπηρεσιών	Σημαντική επίδραση στην εμπειρία του πολίτη.	
3	Γνώμη πολιτών Αποτύπωση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών	Γεφυρώνει τη χάραξη πολιτικής με προτεραιότητες και αντιλήψεις των πολιτών.	Ματιά προς το εσωτερικό: Ενσωματώνει διαθέσιμα εργαλεία και μηχανισμούς του Κράτους σε ένα πλαίσιο με στόχο την αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας.
4	Αξιολόγηση διαδικασιών Μέτρηση του αντίκτυπου της απλούστευσης και της ψηφιοποίησης	Συνδέει τον δείκτη γραφειοκρατίας με μετρήσιμες επιδραστικών διαδικασιών (ΕΚΤ) και πλατφόρμες όπως το ΜΙΤΟΣ.	

Εικόνα 3 Θεματικές Περιοχές Σύνθετου Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας

Η επιλογή των περιοχών έχει γίνει λαμβάνοντας υπόψη τις ελληνικές ανάγκες, αλλά και τις προσεγγίσεις άλλων χωρών. Κάθε περιοχή έχει έναν αριθμό δύο ή τριών επιμέρους υπο-δεικτών.

Οι περιοχές αυτές είναι αμοιβαία αποκλειόμενες, ώστε οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής να είναι σε θέση να πάρουν αποφάσεις και να κάνουν στοχευμένες παρεμβάσεις που επιτρέπουν τη βελτίωση της βαθμολογίας της κάθε περιοχής.

Για τις περιοχές της ψηφιοποίησης και της ευχρηστίας, ο δείκτης αντλεί δεδομένα από διεθνείς πηγές στατιστικής πληροφόρησης, όπως η Eurostat και το eGovernment Benchmark, επιτρέποντας τη συγκρισιμότητα της Ελλάδας με άλλες χώρες της ΕΕ.

Αντίστοιχα, για τις περιοχές της ανατροφοδότησης από τους πολίτες και των μετρήσεων απλοποίησης της γραφειοκρατίας, αξιοποιούνται εθνικές πηγές και εργαλεία, όπως η έρευνα του gov.gr, οι μετρήσεις για τη μείωση διοικητικών βαρών του ΕΚΤ και το Mitos, που περιλαμβάνει πάνω από 4.000 καταγεγραμμένες διαδικασίες. Ως εκ τούτου, οι περιοχές αυτές είναι πλήρως ευθυγραμμισμένες με τις προτεραιότητες της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για τη μείωση της γραφειοκρατίας.

Σημαντικό σημείο είναι ότι ο Δείκτης ενσωματώνει μετρήσεις Διοικητικών Βαρών με τη μεθοδολογία του Standard Cost Model, ώστε να αποτυπώνεται η ποσοτική μείωση, σε

εκατομμύρια ευρώ, των Διοικητικών Βαρών επιλεγμένων υπηρεσιών που σχετίζονται με συγκεκριμένους τομείς πολιτικής π.χ. επιχειρηματικότητα και γεγονότα ζωής.

Ο Δείκτης θα υπολογίζεται σε ετήσια βάση, προσφέροντας μια επικαιροποιημένη εικόνα της προόδου, με δυνατότητα σαφών και στοχευμένων παρεμβάσεων από τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής. Κάθε θεματική περιοχή αποτιμάται μέσω των υπο-δεικτών της.

Θεματική Περιοχή		Όνομα Δείκτη	Πηγή	Περιγραφή
1	Ψηφιοποίηση	Χρήστες eGovernment	Eurostat	Ιδιώτες που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο τους τελευταίους 12 μήνες για διάδραση με δημόσιες υπηρεσίες, είτε μέσω ιστοσελίδων είτε μέσω εφαρμογών κινητών τηλεφώνων.
		Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για πολίτες	DESI (Digital Decade)	Διαδικτυακή παροχή δημόσιων υπηρεσιών σε πολίτες, μετρημένη ως το ποσοστό διοικητικών βημάτων που μπορούν να ολοκληρωθούν <u>online</u> και σχετίζονται με γεγονότα ζωής.
		Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για επιχειρήσεις		
2	Ευχρηστία	Προσυμπληρωμένες φόρμες	eGovernment Benchmark	Ο βαθμός στον οποίο δεδομένα που έχουν προηγουμένως συλλεχθεί από την κυβέρνηση επαληθεύονται ή αντλούνται αυτόματα και μπορούν να χρησιμοποιηθούν κατά την παροχή της υπηρεσίας.
		Υποστήριξη χρήστη		Ο βαθμός διαθεσιμότητας της διαδικτυακής υποστήριξης, των εργαλείων βοήθειας και των μηχανισμών ανατροφοδότησης.
		Διαφάνεια υπηρεσίας		Ο βαθμός στον οποίο διευκρινίζονται η διαδικασία παροχής μιας υπηρεσίας και οι σχετικές προσδοκίες.
3	Γνώμη Πολιτών	Ικανοποίηση από υπηρεσίες που παρέχονται με φυσική παρουσία του πολίτη	gov.gr έρευνα	Μέση βαθμολογία των διαθέσιμων δια ζώσης υπηρεσιών που καλύπτονται στην έρευνα του gov.gr.
		Ικανοποίηση από ψηφιακές υπηρεσίες		Μέση βαθμολογία των διαθέσιμων ψηφιακών υπηρεσιών που καλύπτονται στην έρευνα του gov.gr.
4	Αξιολόγηση διαδικασιών	Μετρήσεις <u>επιδραστικών διαδικασιών</u> (Μείωση διοικητικών βαρών ΔΔ & πολιτών)	EKT	Για περιορισμένη, προκαθορισμένη περίμετρο τομέων πολιτικής ή/και γεγονότων ζωής.
		Αναλογία απλοποιημένων διαδικασιών	MITOS	Σε ποιο βαθμό συγκεκριμένες υπηρεσίες του Mitos ικανοποιούν συγκεκριμένα θετικά χαρακτηριστικά σε σχέση με τη γραφειοκρατία.

Εικόνα 4 Θεματικές Περιοχές Σύνθετου Δείκτη Γραφειοκρατίας & Υπο-δείκτες

Η οριστικοποίηση της επιλογής των τεσσάρων θεματικών περιοχών (Εικόνα 4), προέκυψε μέσα από τη «ζύμωση» της υπάρχουσας βιβλιογραφία με τις βέλτιστες πρακτικές που διαπιστώθηκαν σε παγκόσμιο επίπεδο και την υπάρχουσα διαθέσιμη πληροφορία από την ελληνική πραγματικότητα (η οποία ενισχύθηκε μέσω τεχνικών συναντήσεων με εμπλεκόμενους φορείς του δημοσίου καθώς και μέσω της ανταλλαγής τεχνογνωσίας με εξειδικευμένους φορείς του εξωτερικού όπως η Στατιστική Υπηρεσία της Γερμανίας - Destatis).

Ο Δείκτης Μέτρησης Γραφειοκρατίας (ΔΜΓ) και οι επιμέρους υπο-δείκτες τόσο σε συνδυασμό όσο και μεμονωμένα ο καθένας, αποτελούν εργαλεία ανάδειξης περιθωρίων βελτίωσης σε διακριτές θεματικές περιοχές πολιτικής.

Στην ενότητα 4 του παρόντος παραδοτέου, θα παρουσιαστεί αναλυτικά ο αρχικός υπολογισμός του Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας για το έτος 2024 (ανά θεματική περιοχή, ανά υπο-δείκτη όσο και συνολικά), τόσο με αριθμητικό τρόπο όσο και με τη χρήση οπτικοποιήσεων.

2.3 Κριτήρια επιλογής υπο-δεικτών

Για κάθε μία από τις πρώτες δύο θεματικές περιοχές χρησιμοποιήθηκαν συγκεκριμένοι υπο-δείκτες μέτρησης, οι οποίοι προέκυψαν μετά από τη μελέτη των αντίστοιχων διαθέσιμων δεικτών σε διεθνές επίπεδο. Αξίζει να αναφερθεί πως ορισμένοι από τους δείκτες που τελικά εντάχθηκαν στον υπολογισμό του ΔΜΓ, χρησιμοποιούνται ήδη από τον Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI 2025) και θεωρήθηκαν πως είναι οι πλέον κατάλληλοι για τις ανάγκες του σχεδιασμού του. Όπως ήδη αναφέρθηκε, στην επιλογή του αριθμού των υπο-δεικτών και στην ταξινόμησή τους ανά θεματική περιοχή, λήφθηκε υπόψιν η ανάγκη ο Δείκτης Μέτρησης Γραφειοκρατίας να είναι απλός, να ενημερώνει για τα πεδία που ενδιαφέρουν τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής, αλλά και να μπορεί να προσαρμοστεί και να επεκταθεί, εφόσον αυτό κριθεί απαραίτητο. Παράλληλα, η επιλογή στηρίχθηκε στα ακόλουθα κριτήρια:

- Η συλλογή των δεδομένων να μπορεί να πραγματοποιείται σε τακτική βάση. Για αυτόν τον λόγο και προκειμένου να εκπληρώνουν τη λειτουργία της παρακολούθησης, οι δείκτες που χρησιμοποιούνται στον δείκτη συλλέγονται σε ετήσια βάση (ή τουλάχιστον με προκαθορισμένη κανονικότητα).
- Οι υπο-δείκτες συσχετίζονται άμεσα με τη θεματική περιοχή στην οποία εντάσσονται και είναι κοινά αποδεκτό πως μετρούν τις συγκεκριμένες διαστάσεις.
- Οι μετρήσεις δεν επικαλύπτονται ούτε σε επίπεδο στατιστικής ανάλυσης ούτε δίνουν την ίδια ερμηνεία/πληροφορία με άλλους υπο-δείκτες.
- Οι υπο-δείκτες των πρώτων δύο θεματικών περιοχών επιτρέπουν την επίτευξη συγκρισιμότητας με άλλες χώρες.
- Επιτρέπουν την πλήρη και συγκεκριμένη εικόνα της υφιστάμενης κατάστασης του επιπέδου γραφειοκρατίας μιας χώρας.
- Παρέχουν τη δυνατότητα αξιοποίησης υφιστάμενων εργαλείων του κράτους.

Συμπληρωματικά με αυτούς, σημειώνεται ότι οι τέσσερις υπο-δείκτες των δύο τελευταίων θεματικών περιοχών σχεδιάστηκαν και κατασκευάστηκαν στο πλαίσιο υλοποίησης του παρόντος έργου για τις ανάγκες του Δείκτη Μέτρησης της Γραφειοκρατίας.

3. Υπο-δείκτες ανά Θεματική Περιοχή

Στη βάση των προαναφερθέντων κριτηρίων, επιλέχθηκαν οι πρώτοι έξι (6) υπο-δείκτες που αντιστοιχούν στις θεματικές περιοχές 1 και 2, οι οποίοι είναι διεθνείς και ήδη διαθέσιμοι στο κοινό, γεγονός που ενισχύει τη δυνατότητα σύγκρισης μεταξύ διαφορετικών χωρών. Οι δείκτες αυτοί άλλωστε αντικατοπτρίζουν τον τρόπο με τον οποίο η Ευρώπη μετρά τον βαθμό ψηφιοποίησης των δημόσιων υπηρεσιών.

Οι υπόλοιποι τέσσερις (4) υπο-δείκτες που αντιστοιχούν στις μετρήσεις για τις περιοχές 3 και 4, επικεντρώνονται αποκλειστικά στην Ελλάδα και βασίζονται στο υφιστάμενο πλαίσιο. Περιλαμβάνουν τις επαναλαμβανόμενες έρευνες του Gov.gr (ανά εξάμηνο), τις μετρήσεις του

διευρυμένου ΤΜΚ, καθώς και τα χαρακτηριστικά των διοικητικών διαδικασιών που έχουν καταγραφεί στο ΜΙΤΟΣ και σε άλλες ψηφιακές πλατφόρμες. Οι δείκτες των συγκεκριμένων περιοχών απαιτούν στοχευμένη συλλογή περιορισμένων δεδομένων και κατάλληλο μετασχηματισμό τους, ώστε να μπορούν να υπολογιστούν και να μετρηθούν αξιόπιστα οι προτεινόμενοι δείκτες.

Ακολουθεί η ανάλυση των διαφόρων δεικτών όπως αυτοί επιλέχθηκαν, ανά θεματική περιοχή.

3.1 Ψηφιοποίηση

Η πρώτη Θεματική Περιοχή της Ψηφιοποίησης, έχει ως σκοπό να αποτυπώσει την ψηφιακή διαθεσιμότητα των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα και είναι αναγνωρισμένη διεθνώς ως βασικός μοχλός καταπολέμησης της γραφειοκρατίας. Η συγκεκριμένη Θεματική Περιοχή περιλαμβάνει τρεις (3) υπο-δείκτες, ως ακολούθως:

Θεματική Περιοχή	Όνομα Δείκτη	Πηγή	Περιγραφή
1	Χρήστες eGovernment	Eurostat	Ιδιώτες που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο τους τελευταίους 12 μήνες για διάδραση με δημόσιες υπηρεσίες, είτε μέσω ιστοσελίδων είτε μέσω εφαρμογών κινητών τηλεφώνων.
	Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για πολίτες	DESI (Digital Decade)	Διαδικτυακή παροχή δημόσιων υπηρεσιών σε πολίτες, μετρημένη ως το ποσοστό διοικητικών βημάτων που μπορούν να ολοκληρωθούν online
	Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για επιχειρήσεις		και σχετίζονται με γεγονότα ζωής.

Εικόνα 5 Υπο-δείκτες Θεματικής Περιοχής "Ψηφιοποίηση"

Οι δείκτες της περιοχής υπολογίζονται από βάσεις δεδομένων που οργανωτικά υπάγονται στη Eurostat.

3.1.1 Χρήστες υπηρεσιών e-Government

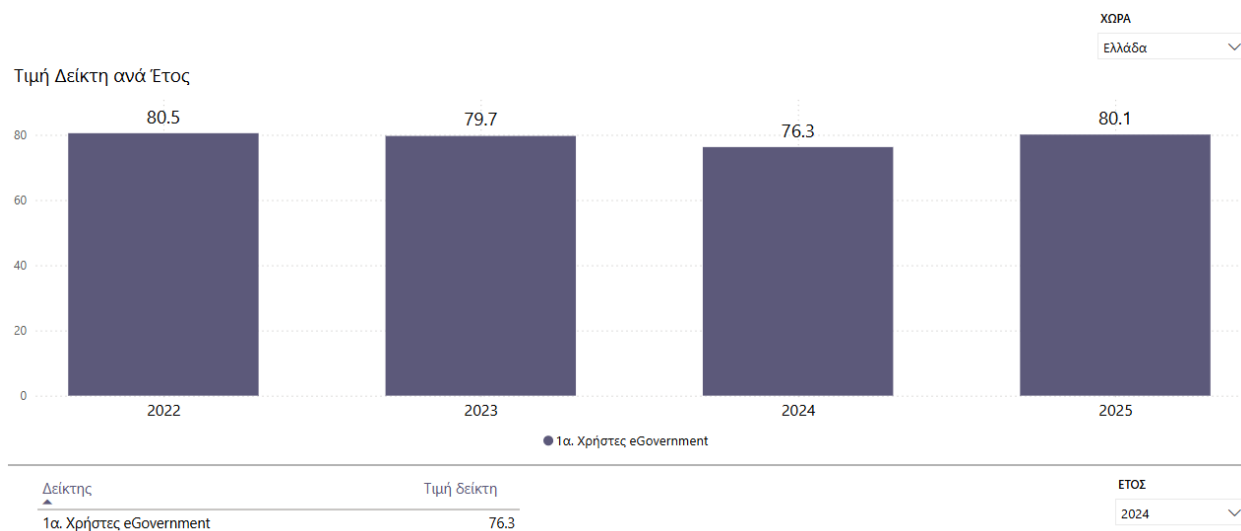
Ο υπο-δείκτης «Χρήστες Υπηρεσιών e-Government» υπολογίζει το ποσοστό των πολιτών (από 16 έως 74 ετών) που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο τους τελευταίους 12 μήνες προκειμένου να κάνουν συναλλαγές με το Δημόσιο είτε κάνοντας χρήση εφαρμογών κινητού τηλεφώνου είτε μέσω ιστοσελίδας. Είναι υπο-δείκτης του Desi². Τα δεδομένα του συγκεκριμένου δείκτη, προκύπτουν από έρευνες σε κατοίκους της Ενωμένης Ευρώπης ηλικίας από 16 έως 74 ετών και δημοσιεύονται τακτικά, προκειμένου να εξασφαλιστεί πως τα δεδομένα είναι συναφή και επίκαιρα, άρα και χρήσιμα. Στον ακόλουθο Πίνακα 1, παρουσιάζεται η ταυτότητα του δείκτη με τις βασικές πληροφορίες σχετικά με αυτόν:

² Το πλαίσιο DESI (Digital Economy and Society Index) χρησιμοποιήθηκε από το 2014 έως το 2022 για την παρακολούθηση των επιδόσεων των ευρωπαϊκών χωρών, ενώ από το 2023 έχει ενσωματωθεί στην «Ψηφιακή Δεκαετία» και χρησιμοποιείται για να παρακολουθεί την πρόοδο που επιτυγχάνεται σε σχέση με στόχους που σχετίζονται με την ψηφιακή εξέλιξη.

Πίνακας 1 Βασικές Πληροφορίες υπο-δείκτη " Χρήστες Υπηρεσιών e-Government

Χρήστες Υπηρεσιών e-Government	Ταυτότητα Δείκτη - Βασικές Πληροφορίες
Ορισμός	Ιδιώτες που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο, τους τελευταίους 12 μήνες, ώστε να προβούν σε συναλλαγή με τις δημόσιες αρχές σε ιστοσελίδες ή εφαρμογές κινητών
Πηγή δεδομένων	Eurostat, table ISOC_CIEGI_AC: E-government activities of individuals via websites
Σύνολο δεδομένων	Eurostat, table isoc_ciegi_ac
Διάκριση κατά κατηγορίες	Το σύνολο των πολιτών (ηλικίας 16-74)
Μονάδα Μέτρησης	Ποσοστό ιδιωτών που χρησιμοποίησαν διαδίκτυο τους τελευταίους 12 μήνες
Μεθοδολογία	ICT usage in households and by individuals (isoc_i)
Συλλογή Δεδομένων	Ετήσια συλλογή δεδομένων από Εθνικές Στατιστικές Υπηρεσίες , χρησιμοποιώντας στρωματοποιημένη τυχαία δειγματοληψία. Τα δεδομένα θα συλλέγονται δια ζώσης, τηλεφωνικά ή με online συνεντεύξεις.
Στατιστική Μονάδα	Ιδιώτες
Στατιστικός Πληθυσμός	Ιδιώτες ηλικίας 16–74 που ζουν σε ιδιωτικές κατοικίες
Περιοχή αναφοράς	Χώρες μέλη της Ε.Ε., Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία και υποψήφιες και πιθανές υποψήφιες προς ένταξη χώρες
Πηγή πρωτογενών δεδομένων	Εθνικά μικρο-δεδομένα που συλλέγονται μέσω ερωτηματολογίων (μέσω της Eurostat)
Συχνότητα Διάχυσης	Ετήσια
Επικαιρότητα	Τα δεδομένα συλλέγονται το πρώτο τρίμηνο του έτους, υποβάλλονται στην Eurostat στο τέταρτο και δημοσιεύονται τις τελευταίες εβδομάδες του χρόνου.
Παραγόμενο δημοσίευμα	The Digital Economy and Society Index (DESI) Shaping Europe's digital future

Ο συγκεκριμένος δείκτης θα συμβάλει στον Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας, τον οποίο και θα ενημερώνει, **χωρίς να υφίσταται περαιτέρω επεξεργασία**. Στην ακόλουθη Εικόνα 6, μπορεί κανείς να δει την εξέλιξη του για την Ελλάδα, για τα έτη 2022-2025:



Εικόνα 6 Τιμές δείκτη "Χρήστες eGovernment"

Η συλλογή των δεδομένων της κάθε χρονιάς είναι προγραμματισμένη να ολοκληρώνεται κατά το τελευταίο τρίμηνο του επόμενου έτους (αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με το χρονοδιάγραμμα υπολογισμού Σύνθετου Δείκτη και επιμέρους υπο-δεικτών στην Ενότητα 4 του παρόντος παραδοτέου).

Για το έτος 2024 η τιμή του υπο-δείκτη για την Ελλάδα είναι 76,3 (ποσοστό).

3.1.2 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες (για πολίτες)

Ο υπο-δείκτης αποτυπώνει το κατά πόσο είναι διαθέσιμες ψηφιακά οι δημόσιες υπηρεσίες για τους πολίτες, δηλαδή σε τι ποσοστό ένας πολίτης μπορεί να ολοκληρώσει μια διαδικασία εντελώς διαδικτυακά, χωρίς επίσκεψη σε δημόσια υπηρεσία. Επομένως, αποτυπώνονται (σε μορφή ποσοστού) τα διοικητικά βήματα τα οποία μπορούν να ολοκληρωθούν πλήρως ψηφιακά και σχετίζονται με επτά (7) σημαντικά Γεγονότα Ζωής:

- | | | |
|---------------|---------------|--|
| 1. Οικογένεια | 4. Υγεία | 7. Έναρξη ενός αιτήματος ή σπονός σημασίας |
| 2. Καριέρα | 5. Μεταφορές | |
| 3. Σπουδές | 6. Μετακόμιση | |

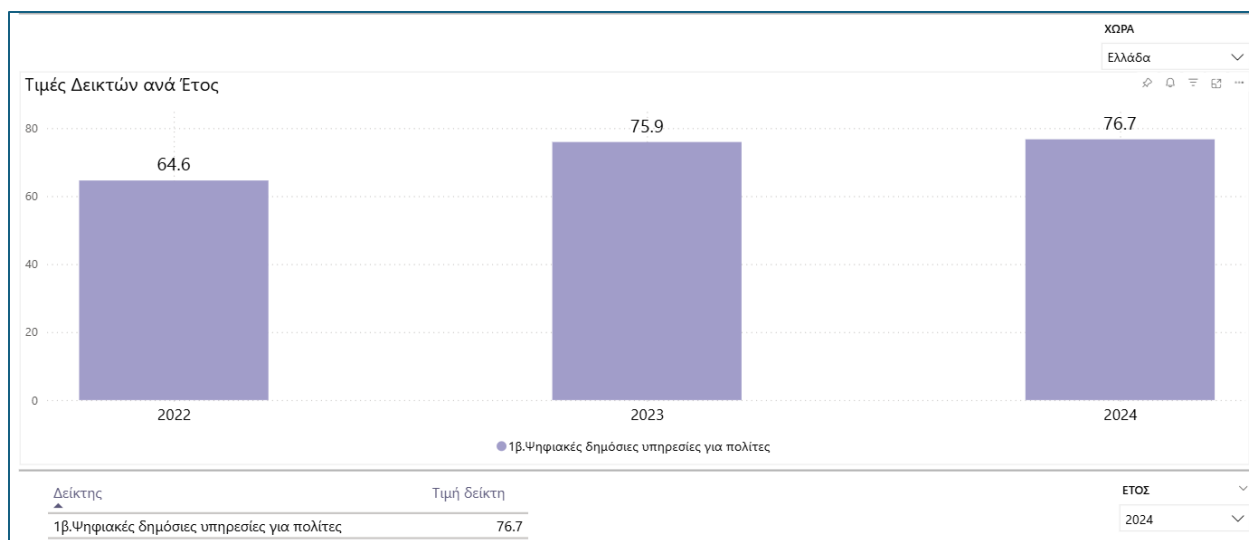
Ο υπο-δείκτης προέρχεται από το eGovernment Benchmark και παρουσιάζεται στο πλαίσιο DESI. Τα δεδομένα για αυτόν τον δείκτη προκύπτουν από τον δείκτη «online availability» μαζί με τον διακρατικό δείκτη «online availability» και σχετίζονται με κάποιο «Γεγονός Ζωής» του πολίτη. Στον ακόλουθο Πίνακα 2, περιέχονται οι βασικές πληροφορίες για τον εν λόγω υπο-δείκτη:

Πίνακας 2 Βασικές Πληροφορίες υπο-δείκτη "Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες προς Πολίτες"

Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες προς Πολίτες	Βασικές Πληροφορίες
Ορισμός	Online παροχή σημαντικών δημόσιων υπηρεσιών προς πολίτες, η οποία μετράται ως το ποσοστό των διοικητικών βημάτων τα οποία θα μπορούν να ολοκληρωθούν πλήρως ψηφιακά και για σημαντικά Γεγονότα Ζωής. Υπάρχουν επτά (7) «Γεγονότα Ζωής» (Life Events) για τους πολίτες: 1. Οικογένεια 2. Καριέρα 3. Σπουδές 4. Υγεία 5. Μεταφορές 6. Μετακόμιση 7. Έναρξη αιτήματος ήσσοнос σημασίας. Ο δείκτης προκύπτει από διάφορες επιμέρους μετρήσεις που αφορούν: • τον αριθμό των υπηρεσιών που παρέχονται online σε χρήστες σε εθνικό επίπεδο • τον αριθμό των υπηρεσιών για τις οποίες παρέχεται πληροφόρηση σε χρήστες σε εθνικό επίπεδο • τον αριθμό των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω portal • τον αριθμό των υπηρεσιών που παρέχονται online σε cross-border χρήστες • τον αριθμό των υπηρεσιών για τις οποίες παρέχεται online πληροφόρηση σε cross-border χρήστες.
Πηγή δεδομένων	eGovernment Benchmark Reports (2012-2024). Δεδομένα συλλέγονται από Cargemini και πιστοποιούνται από τα σχετικά Υπουργεία σε κάθε χώρα μέλος.
Σύνολο δεδομένων	Δεδομένα από eGovernment Benchmark
Διάκριση κατά κατηγορίες	Το σύνολο
Μονάδα Μέτρησης	Σκορ (0 έως 100)
Μεθοδολογία	Digital Decade 2024: eGovernment Benchmark Shaping Europe's digital future
Συλλογή Δεδομένων	Η διεξαγωγή της έρευνας πραγματοποιείται από εκπαιδευμένους αναλυτές οι οποίοι κάνουν προσομοίωση της «Διαδρομής Χρήστη». Τα URLs αξιολογούνται και συμπληρώνονται αντίστοιχα ερωτηματολόγια για κάθε τύπο υπηρεσίας.

Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες προς Πολίτες	Βασικές Πληροφορίες
	Περιλαμβάνει τόσο χρήστες σε εθνικό επίπεδο όσο και σε όσο και διασυνοριακούς χρήστες.
Στατιστική Μονάδα	Αλληλεπίδραση χρήστη με υπηρεσίες (αξιολογούμενη μέσω σεναρίων Γεγονότων Ζωής και διαδικτυακών πυλών).
Στατιστικός Πληθυσμός	eGovernment Υπηρεσίες που σχετίζονται με 9 προκαθορισμένα γεγονότα ζωής σε 37 χώρες (τα 27 κράτη-μέλη της ΕΕ και άλλες). Περιλαμβάνονται τόσο εθνικές όσο και διασυνοριακές υπηρεσίες και πύλες.
Περιοχή αναφοράς	Κράτη-μέλη της ΕΕ + Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία, Μαυροβούνιο, Τουρκία, Αλβανία, Βόρεια Μακεδονία, Μολδαβία, Ουκρανία
Πηγή πρωτογενών δεδομένων	Αξιολογήσεις διευθύνσεων URL από “Mystery Shoppers” και αυτοματοποιημένα εργαλεία (π.χ. για φιλικότητα προς κινητές συσκευές, προσβασιμότητα, ασφάλεια, ταχύτητα).
Συχνότητα Διάχυσης	Διετής (κάθε γεγονός ζωής αξιολογείται μία φορά ανά δύο έτη, σε κυκλική εναλλαγή).
Επικαιρότητα	Η συγκριτική αξιολόγηση (benchmark) επικαιροποιείται ετησίως με εναλλασσόμενα σύνολα γεγονότων ζωής (δηλαδή κάθε 2 χρόνια ολοκληρώνεται ένας πλήρης κύκλος).
Παραγόμενο δημοσίευμα	State of the Digital Decade 2024 report Digital Decade 2024: eGovernment Benchmark Shaping Europe’s digital future

Στην ακόλουθη Εικόνα 7, μπορεί κανείς να δει την εξέλιξη του δείκτη για τα έτη 2022-2024:



Εικόνα 7 Τιμές δείκτη "Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για πολίτες"

Από το πλαίσιο Digital Decade προκύπτουν τα δεδομένα και η μετάπτωση τους στο πληροφοριακό σύστημα του ΕΚΤ πραγματοποιείται μέσα από την επεξεργασία του συνόλου δεδομένων σε μορφή excel. Ο υπολογισμός των δεδομένων κάθε χρονιάς είναι προγραμματισμένος να ολοκληρώνεται κατά το δεύτερο τρίμηνο του επόμενου έτους (σχετικά με το χρονοδιάγραμμα υπολογισμού Σύνθετου Δείκτη και των επιμέρους υπο-δεικτών, βλ. Ενότητα 6 του παρόντος παραδοτέου).

Ο συγκεκριμένος δείκτης υπολογίζεται μαζί με τον ακόλουθο δείκτη «Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες (για επιχειρήσεις)». Πιο συγκεκριμένα, οι δείκτες «Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για πολίτες» και «Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για επιχειρήσεις» είναι με τη σειρά τους «σύνθετοι» δείκτες οι οποίοι συνυπολογίζουν όλους τους υπο-δείκτες που εμπεριέχονται στο αντίστοιχο με αυτούς πλαίσιο. Η διαφορά ανάμεσα στους δυο δείκτες, έγκειται στα διαφορετικά "life events" σε σχέση με τα οποία υπολογίζονται στο eGovernment Benchmark.

. Για το έτος 2024 η τιμή του υπο-δείκτη για την Ελλάδα είναι 76,7 (ποσοστό).

3.1.3 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες (για επιχειρήσεις)

Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για επιχειρήσεις αποτελούν βασικό εργαλείο εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης με άμεση στόχευση στην ενίσχυση της επιχειρηματικότητας. Αφορούν στην παροχή διοικητικών υπηρεσιών προς επιχειρήσεις με ηλεκτρονικό τρόπο οι οποίες μπορούν να ολοκληρωθούν χωρίς τη φυσική παρουσία σε δημόσιες αρχές.

Η αξιολόγηση αυτών των υπηρεσιών γίνεται με βάση το ποσοστό των διοικητικών βημάτων που ολοκληρώνονται διαδικτυακά και σχετίζονται με δυο (2) Γεγονότα Ζωής που για την περίπτωση των Ψηφιακών Υπηρεσιών προς Επιχειρήσεις είναι τα ακόλουθα:

1. Business Start-up και

2. Regular Business Operations.

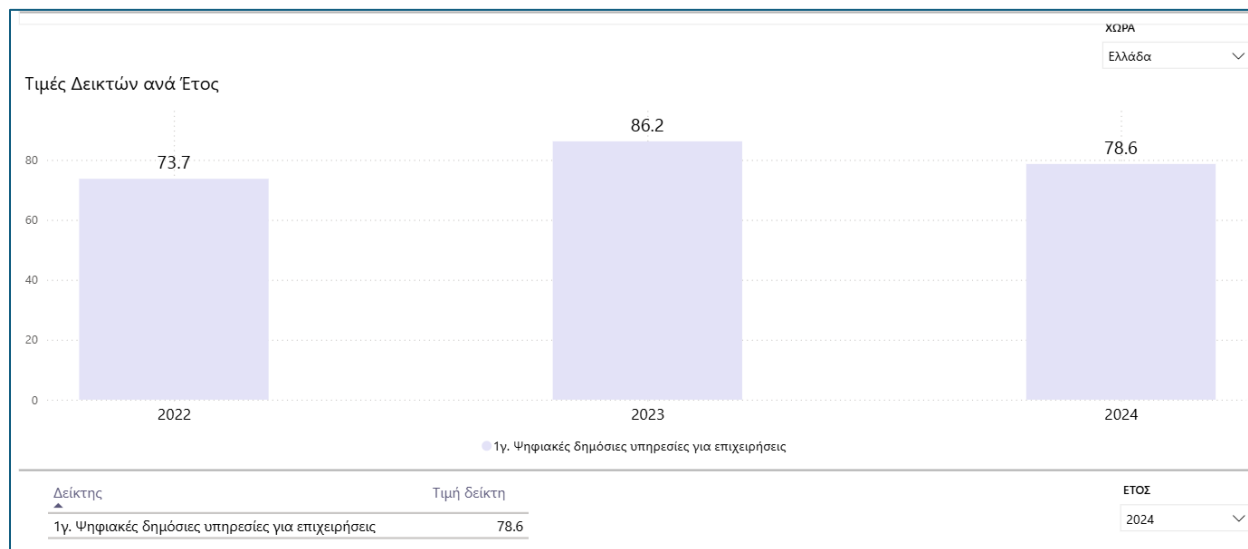
Τα συγκεκριμένα δεδομένα παρουσιάζονται στο πλαίσιο Digital Decade και η μετάπτωση των δεδομένων στο πληροφοριακό σύστημα του ΕΚΤ προκύπτει μέσα από την επεξεργασία του συνόλου δεδομένων σε μορφή excel. Ο υπολογισμός των δεδομένων κάθε χρονιάς είναι προγραμματισμένος να ολοκληρώνεται κατά το δεύτερο τρίμηνο της επόμενης. Οι βασικές πληροφορίες του εν λόγω υπο-δείκτη, έχουν ως ακολούθως:

Πίνακας 3 Βασικές Πληροφορίες δείκτη «Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες για επιχειρήσεις»

Ψηφιακές Δημόσιες υπηρεσίες (για επιχειρήσεις)	Βασικές πληροφορίες
Ορισμός	Online παροχή βασικών δημόσιων υπηρεσιών για επιχειρηματίες, μετρημένες ως το ποσοστό των διοικητικών βημάτων που μπορούν να ολοκληρωθούν πλήρως (online) και αφορούν βασικά Γεγονότα Ζωής. Υπάρχουν δυο «Γεγονότα Ζωής» που αφορούν στις επιχειρήσεις: 1. Business Start-up και 2. Regular Business Operations. Ο δείκτης λαμβάνει υπόψιν τα ακόλουθα: - Ο αριθμός των υπηρεσιών που παρέχονται online σε χρήστες που βρίσκονται στην ίδια χώρα - Ο αριθμός των υπηρεσιών για τις οποίες υπάρχει online πληροφόρηση - Ο αριθμός των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω portal. - Ο αριθμός των υπηρεσιών που παρέχονται online σε διαδικτυακούς χρήστες - Ο αριθμός των υπηρεσιών για τις οποίες διατίθενται online πληροφορίες σε διασυννοριακούς χρήστες.
Πηγή δεδομένων	eGovernment Benchmark Reports (2012-2024). Τα δεδομένα συλλέγονται από Cargemini και πιστοποιούνται από αντίστοιχα Υπουργεία σε κάθε Κράτος Μέλος.
Σύνολο δεδομένων	Δεδομένα από eGovernment Benchmark.
Διάκριση κατά κατηγορίες	Το σύνολο του πληθυσμού.
Μονάδα Μέτρησης	Βαθμολόγηση (0 to 100)
Μεθοδολογία	Digital Decade 2024: eGovernment Benchmark Shaping Europe's digital future

Ψηφιακές Δημόσιες υπηρεσίες (για επιχειρήσεις)	Βασικές πληροφορίες
Συλλογή Δεδομένων	Η διεξαγωγή της έρευνας πραγματοποιείται από εκπαιδευμένους αναλυτές οι οποίοι κάνουν προσομοίωση της «Διαδρομής Χρήστη». Τα URLs αξιολογούνται και συμπληρώνονται αντίστοιχα ερωτηματολόγια για κάθε τύπο υπηρεσίας. Περιλαμβάνει τόσο χρήστες σε εθνικό επίπεδο όσο και σε όσο και διασυνοριακούς χρήστες.
Στατιστική Μονάδα	Αλληλεπίδραση χρήστη με υπηρεσίες (αξιολογούμενη μέσω σεναρίων Γεγονότων Ζωής και διαδικτυακών πυλών)
Στατιστικός Πληθυσμός	eGovernment Υπηρεσίες που σχετίζονται με 9 προκαθορισμένα γεγονότα ζωής σε 37 χώρες (τα 27 κράτη-μέλη της ΕΕ και άλλες). Περιλαμβάνονται τόσο εθνικές όσο και διασυνοριακές υπηρεσίες και πύλες.
Περιοχή αναφοράς	Κράτη-μέλη της ΕΕ + Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία, Μαυροβούνιο, Τουρκία, Αλβανία, Βόρεια Μακεδονία, Μολδαβία, Ουκρανία
Πηγή πρωτογενών δεδομένων	Αξιολογήσεις διευθύνσεων URL από “Mystery Shoppers” και αυτοματοποιημένα εργαλεία (π.χ. για φιλικότητα προς κινητές συσκευές, προσβασιμότητα, ασφάλεια, ταχύτητα).
Συχνότητα Διάχυσης	Διετής (κάθε Γεγονός ζωής αξιολογείται μία φορά ανά δύο έτη, σε κυκλική εναλλαγή).
Επικαιρότητα	Η συγκριτική αξιολόγηση (benchmark) επικαιροποιείται ετησίως με εναλλασσόμενα σύνολα γεγονότων ζωής (δηλαδή κάθε 2 χρόνια ολοκληρώνεται ένας πλήρης κύκλος)
Παραγόμενο δημοσίευμα	State of the Digital Decade 2024 report Digital Decade 2024: eGovernment Benchmark Shaping Europe’s digital future

Ο δείκτης προέρχεται από το e-Government Benchmark και παρουσιάζεται και αυτός στο πλαίσιο DESI. Στην ακόλουθη Εικόνα 8, μπορεί κανείς να δει την εξέλιξη του δείκτη για την Ελλάδα, για τα έτη 2022-2024.



Εικόνα 8 Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για επιχειρήσεις

Για το έτος 2024 η τιμή του υπο-δείκτη για την Ελλάδα είναι 78,6 (ποσοστό).

Διαδικασία ενσωμάτωσης των δεδομένων στο σύνθετο Δείκτη Γραφειοκρατίας³:

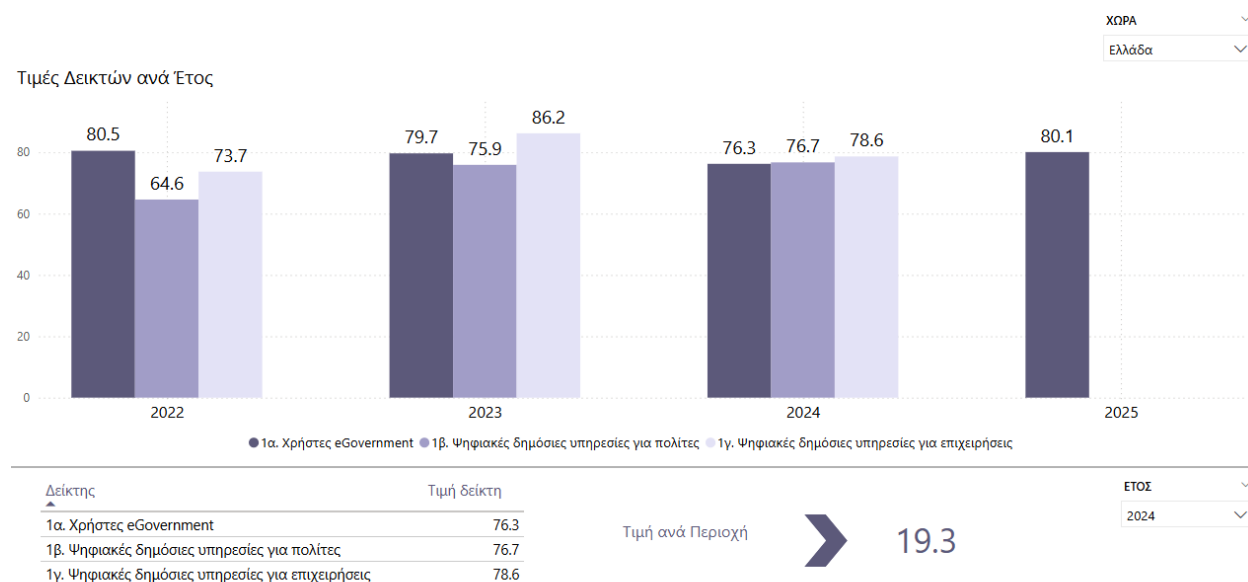
1. Τα δεδομένα που προκύπτουν από τον browser της Eurostat μέσω API αποθηκεύονται στη Βάση Δεδομένων του ΕΚΤ.
2. Ορίζεται ενιαία κωδικοποίηση για το χειρισμό των δεδομένων.
3. Πραγματοποιείται καθαρισμός και τυποποίηση των δεδομένων.
4. Υπολογίζεται η τιμή της κάθε κατηγορίας με τη χρήση συνάρτησης (που υπολογίζει τον μ.ό.) και οι τιμές αποθηκεύονται στη βάση.
5. Προστίθενται τα απαραίτητα μεταδεδομένα (προέλευση αναφοράς, περίοδος αναφοράς, μεθοδολογία, κ.ά.).
6. Δημιουργείται κανονικοποιημένη τιμή της κατηγορίας (πολλαπλασιασμός της τιμής της κατηγορίας με το 0.25).

³ Αναλυτική Παρουσίαση της διαδικασίας μετάπτωσης των δεδομένων με τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων του ΕΚΤ στην Ενότητα 5

3.1.4 Συνολική εικόνα Θεματικής Περιοχής: Ψηφιοποίηση

Η μέτρηση των προαναφερθέντων υπο-δεικτών επιτρέπει την αποτύπωση του βαθμού ψηφιοποίησης της Ελλάδας για το έτος αναφοράς, αλλά και διαχρονικά και επιτρέπει την εξαγωγή σχετικών συμπερασμάτων. Η ψηφιοποίηση φαίνεται να αποτελεί μια ώριμη και βελτιούμενη περιοχή του δείκτη. Η διαχρονική εξέλιξη δείχνει ότι οι επενδύσεις των τελευταίων ετών αποδίδουν, δημιουργώντας ένα νέο “baseline” για τις διοικητικές συναλλαγές. Ωστόσο, φαίνεται πως η αύξηση της ψηφιακής διαθεσιμότητας δεν συνεπάγεται αυτόματα και μείωση γραφειοκρατίας.

Στην ακόλουθη εικόνα 9, αποτυπώνεται η εξέλιξη του βαθμού ψηφιοποίησης για τα έτη 2022-2025:



Εικόνα 9 Θεματική Περιοχή "Ψηφιοποίηση"

Όπως ήδη αναφέρθηκε, κάθε υπο-δείκτης συμμετέχει ισοβαρώς στον υπολογισμό της τιμής που αντιπροσωπεύει την Θεματική Περιοχή, με αποτέλεσμα να ισχύουν τα ακόλουθα:

Για το έτος 2024, η τιμή που αντιπροσωπεύει τη Θεματική Περιοχή είναι:

$$(76,3 + 76,7 + 78,6) / 3 = 77,2$$

Η κάθε Θεματική Περιοχή έχει στατιστικό βάρος 25%.

Επομένως, η κανονικοποιημένη τιμή της θεματικής περιοχής που τελικά ενσωματώνεται στον Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας είναι:

$$77,2 * 0,25 = 19,3.$$

3.2 Ευχρηστία

Η δεύτερη Θεματική Περιοχή εστιάζει στον χρήστη και πιο συγκεκριμένα στις ανάγκες του και στο πως αυτές καλύπτονται από την ψηφιακή παροχή υπηρεσιών του δημοσίου. Οι υπο-δείκτες που επιλέχθηκαν να χρησιμοποιηθούν για την Θεματική Περιοχή «Εστίαση στον χρήστη», είναι οι ακόλουθοι (Εικόνα 10):

2	Ευχρηστία	Προσυμπληρωμένες φόρμες	eGovernment Benchmark	Ο βαθμός στον οποίο δεδομένα που έχουν προηγουμένως συλλεχθεί από την κυβέρνηση επαληθεύονται ή αντλούνται αυτόματα και μπορούν να χρησιμοποιηθούν κατά την παροχή της υπηρεσίας.
		Υποστήριξη χρήστη		Ο βαθμός διαθεσιμότητας της διαδικτυακής υποστήριξης, των εργαλείων βοήθειας και των μηχανισμών ανατροφοδότησης.
		Διαφάνεια υπηρεσίας		Ο βαθμός στον οποίο διευκρινίζονται η διαδικασία παροχής μιας υπηρεσίας και οι σχετικές προσδοκίες.

Εικόνα 10 Υπο-δείκτες Θεματικής Περιοχής" Ευχρηστία"

3.2.1 Προσυμπληρωμένες Φόρμες

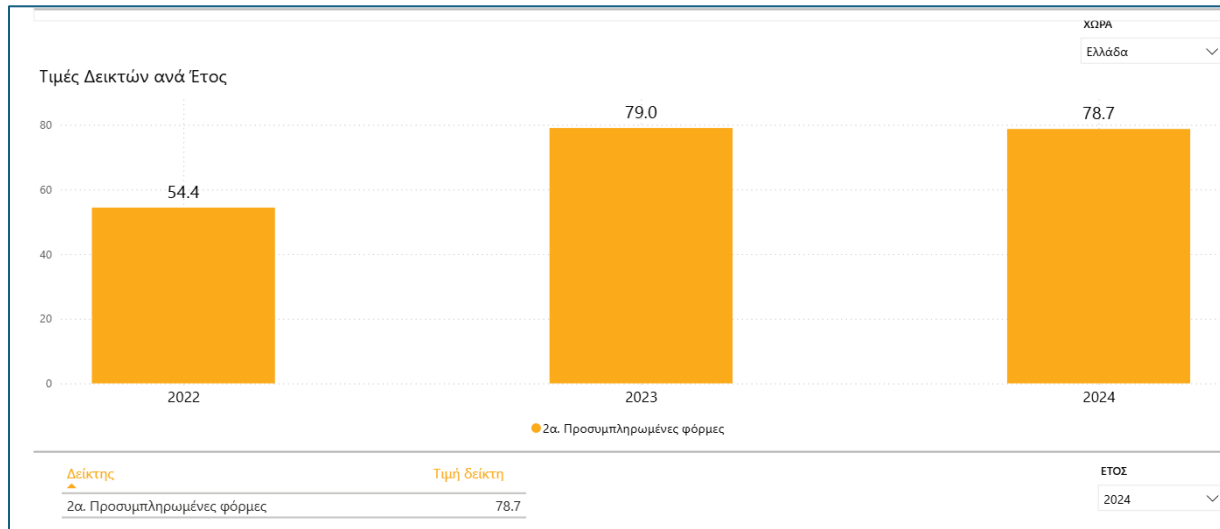
Ο συγκεκριμένος υπο-δείκτης μετρά το ποσοστό των διοικητικών βημάτων που παρουσιάζουν προσυμπληρωμένες φόρμες -με πληροφορίες που είναι ήδη γνωστές στις δημόσιες αρχές- σε online πλατφόρμες. Δηλαδή, δείχνει πόσο συχνά οι πολίτες ή οι επιχειρήσεις δεν καλούνται να συμπληρώσουν εκ νέου πληροφορίες που η κυβέρνηση ήδη έχει (για παράδειγμα, ονόματα, διευθύνσεις, πληροφορίες για εταιρεία) επειδή το σύστημα τις συμπληρώνει αυτόματα χρησιμοποιώντας αξιόπιστες κυβερνητικές πηγές δεδομένων. Ουσιαστικά, ο υπο-δείκτης αποτυπώνει τον βαθμό στον οποίο δεδομένα που έχουν προηγουμένως συλλεχθεί από την κυβέρνηση επαληθεύονται ή αντλούνται αυτόματα και μπορούν να χρησιμοποιηθούν κατά την παροχή της υπηρεσίας. Ο υπολογισμός της τιμής του προκύπτει ως μέσος όρος των βαθμολογιών για τα «Γεγονότα Ζωής» (που είναι διαφορετικά κάθε χρόνο) και αξιολογούνται μαζί ανά διετία.

Προσυμπληρωμένες Φόρμες	Σημαντικές πληροφορίες
Ορισμός	Προσυμπληρωμένες φόρμες, μετρημένες ως το ποσοστό των διοικητικών βημάτων που παρουσιάζουν προσυμπληρωμένα δεδομένα, ήδη γνωστά στις δημόσιες υπηρεσίες, σε online φόρμα στον χρήστη. Ο δείκτης αποδίδεται με έναν μοναδικό αριθμό που περιγράφει τον αριθμό των υπηρεσιών που ζητούν πληροφορίες μέσω μιας φόρμας που παρουσιάζει ήδη διαθέσιμα-στον χρήστη-δεδομένα.
Πηγή δεδομένων	eGovernment Benchmark Reports (2012-2024). Τα δεδομένα συλλέγονται από την Capgemini και πιστοποιούνται από τα αντίστοιχα Υπουργεία σε κάθε Χώρα Μέλος
Σύνολο δεδομένων	Δεδομένα από eGovernment Benchmark

Προσυμπληρωμένες Φόρμες	Σημαντικές πληροφορίες
Διάκριση κατά κατηγορίες	Το σύνολο των «Γεγονότων Ζωής»
Μονάδα Μέτρησης	Σκορ (0 έως 100)
Μεθοδολογία	Digital Decade 2024: eGovernment Benchmark Shaping Europe's digital future
Συλλογή Δεδομένων	Mystery Shopping από εκπαιδευμένους ερευνητές σε εθνικό επίπεδο, που αξιολογούν υπηρεσίες χρησιμοποιώντας δοκιμαστικά προφίλ χρηστών. Οι αναλυτές συμπληρώνουν τα ερωτηματολόγια αξιολογώντας το περιεχόμενο της φόρμας και τη λειτουργικότητα.
Στατιστική Μονάδα	Ψηφιακή Δημόσια Υπηρεσία για Ιδιώτες (που περιλαμβάνει συμπλήρωση φόρμας μέσα στη διαδρομή του χρήστη για κάθε «Γεγονός Ζωής»)
Στατιστικός Πληθυσμός	Online δημόσιες υπηρεσίες για πολίτες σε 9 «Γεγονότα Ζωής» στις συμμετέχουσες χώρες
Περιοχή αναφοράς	Κράτη Μέλη της ΕΕ, Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία και Υποψήφιες Χώρες (π.χ. Τουρκία, Αλβανία, Μολδαβία, Ουκρανία)
Πηγή πρωτογενών δεδομένων	Απευθείας Διάδραση με τα portal των υπηρεσιών και με φόρμες συμπλήρωσης-καταγεγραμμένες παρατηρήσεις κατά τη διάρκεια δοκιμαστικών σεναρίων-αξιολόγηση φορμών με τη χρήση λίστας ελέγχου
Συχνότητα Διάχυσης	Διετής (κάθε γεγονός ζωής και οι σχετικές φόρμες αξιολογούνται ανά διετία, σε κυκλική σειρά)
Επικαιρότητα	Δημοσιεύεται κάθε χρόνο, και σε κάθε ενημέρωση εξετάζεται μια νέα ομάδα γεγονότων ζωής (το μισό του κύκλου κάθε φορά)
Παραγόμενο δημοσίευμα	State of the Digital Decade 2024 report Digital Decade 2024: eGovernment Benchmark Shaping Europe's digital future

Πίνακας 4 Βασικές Πληροφορίες Δείκτη "Προσυμπληρωμένες Φόρμες"

Η τιμή για τον υπο-δείκτη παρουσιάζει τα τελευταία χρόνια την ακόλουθη εξέλιξη (Εικόνα 11)



Εικόνα 11 Προσυμπληρωμένες Φόρμες

Για το έτος 2024 η τιμή του Υπο-δείκτη για την Ελλάδα είναι: 78,7 (ποσοστό).

3.2.2 Υποστήριξη Χρήστη

Ο υπο-δείκτης «Υποστήριξη Χρηστών» μαζί με τον υπο-δείκτη «Διασυνοριακή Υποστήριξη Χρηστών» του eGovernment Benchmark, συνθέτουν τον γενικό υπο-δείκτη «Υποστήριξη Χρηστών». Ο υπο-δείκτης αυτός μετρά τη διαθεσιμότητα διαδικτυακής υποστήριξης, λειτουργιών βοήθειας και μηχανισμών ανατροφοδότησης τόσο για εγχώριους όσο και για διασυνοριακούς χρήστες. Συγκεντρώνει πολλαπλά στοιχεία, όπως:

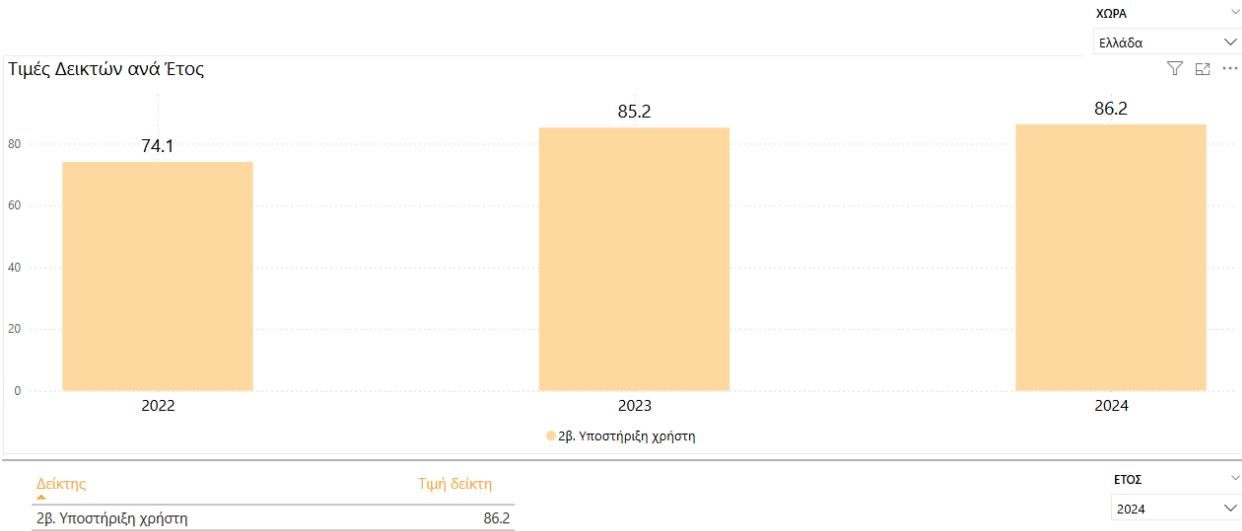
1. το ποσοστό των portals που διαθέτουν ενότητες Συχνών Ερωτήσεων (FAQ),
2. παρουσιάσεις/επίδειξη, στοιχεία επικοινωνίας με την αρμόδια υπηρεσία και άλλα κανάλια επικοινωνίας,
3. μηχανισμούς ανατροφοδότησης,
4. φόρουμ συζητήσεων για εθνικούς και διασυνοριακούς χρήστες,
5. διαδικασίες υποβολής παραπόνων,
6. λειτουργίες βοήθειας.

Υποστήριξη Χρήστη (User Support)	Βασικές Πληροφορίες
Ορισμός	Ο βαθμός στον οποίο η διαδικτυακή υποστήριξη, οι λειτουργίες βοήθειας και οι μηχανισμοί ανατροφοδότησης είναι διαθέσιμοι τόσο σε εθνικούς όσο και σε διασυνοριακούς χρήστες. Ο δείκτης αποτελεί συνολική βαθμολογία που προκύπτει από πολλαπλά στοιχεία, τα οποία περιγράφουν, μεταξύ άλλων το: • ποσοστό των διαδικτυακών πυλών που παρέχουν ενότητα Συχνών Ερωτήσεων (FAQ), • ποσοστό των διαδικτυακών πυλών στις οποίες διατίθενται φόρουμ συζητήσεων, • ποσοστό των διαδικτυακών πυλών στις οποίες λειτουργία βοήθειας είναι διαθέσιμη σε διασυνοριακούς χρήστες, • ποσοστό των διαδικτυακών πυλών στις οποίες είναι διαθέσιμες διαδικασίες υποβολής παραπόνων για διασυνοριακούς χρήστες.
Πηγή δεδομένων	eGovernment Benchmark Reports (2012-2024). Τα δεδομένα συλλέγονται από την Capgemini και πιστοποιούνται από τα αντίστοιχα Υπουργεία σε κάθε Χώρα Μέλος.
Σύνολο δεδομένων	Δεδομένα από το eGovernment Benchmark.
Διάκριση κατά κατηγορίες	Το σύνολο (χωρίς διάκριση)
Μονάδα Μέτρησης	Βαθμολογία (0 έως 100)..
Μεθοδολογία	Digital Decade 2024: eGovernment Benchmark Shaping Europe's digital future
Συλλογή Δεδομένων	Η διεξαγωγή της έρευνας πραγματοποιείται από εκπαιδευμένους αναλυτές, σε τοπικό επίπεδο. Κάθε ένας δοκιμάζει ένα σενάριο «Διαδρομής Χρήστη» και αξιολογεί πολλαπλά στοιχεία προσβασιμότητας και διαφάνειας.
Στατιστική Μονάδα	Ψηφιακές δημόσιες Υπηρεσίες (ανά βήμα ή δυνατότητα μέσα σε ένα Γεγονός Ζωής»).
Στατιστικός Πληθυσμός	Οι παρεχόμενες από το κράτος ψηφιακές υπηρεσίες από χώρες της Ε.Ε. και συσχετιζόμενες χώρες, αξιολογημένες υπό το πρίσμα του πλαισίου Benchmark για τα «Γεγονότα Ζωής».

Υποστήριξη Χρήστη (User Support)	Βασικές Πληροφορίες
Περιοχή αναφοράς	Χώρες Μέλη της Ε.Ε., Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία, Υποψήφιες Χώρες (για παράδειγμα, Αλβανία, Τουρκία, Μολδαβία, κ.λπ.).
Πηγή πρωτογενών δεδομένων	Οι αξιολογητές καταγράφουν παρατηρήσεις και υποβάλλουν δεδομένα μέσα από ειδικές λίστες ελέγχου και ηλεκτρονικές πλατφόρμες, με αποδεικτικά όπως screenshots και επιβεβαιωμένες φόρμες.
Συχνότητα Διάχυσης	Διετής (κάθε Γεγονός Ζωής αξιολογείται ανά διετία, σε κυκλική σειρά).
Επικαιρότητα	Ετήσια δημοσίευση που καλύπτει το μισό κύκλο (γεγονότων ζωής) αξιολόγησης, ο πλήρης κύκλος ολοκληρώνεται σε δύο χρόνια.
Παραγόμενο δημοσίευμα	State of the Digital Decade 2024 report Digital Decade 2024: eGovernment Benchmark Shaping Europe's digital future

Πίνακας 5 Βασικές Πληροφορίες Δείκτη "Υποστήριξη Χρήστη"

Η τιμή για τον υπο-δείκτη παρουσιάζει τα τελευταία χρόνια την ακόλουθη εξέλιξη (Εικόνα 12):



Εικόνα 12 Τιμές Υπο-δείκτη "Υποστήριξη Χρήστη"

Για το έτος 2024 η τιμή του υπο-δείκτη για την Ελλάδα είναι: **86,2** (ποσοστό).

3.2.3 Διαφάνεια Υπηρεσίας

Ο σύνθετος υπο-δείκτης «Διαφάνεια στην Παροχή Υπηρεσιών, στον Σχεδιασμό και στα Προσωπικά Δεδομένα» χρησιμοποιείται ήδη για να μετρά τον βαθμό στον οποίο οι διαδικασίες παροχής υπηρεσιών είναι διαφανείς, σχεδιάζονται με τη συμμετοχή των χρηστών και οι χρήστες είναι σε θέση να διαχειρίζονται οι ίδιοι, τα προσωπικά τους δεδομένα. Συγκεκριμένα, συγκεντρώνει στοιχεία όπως το ποσοστό των υπηρεσιών που παρέχουν-ανάμεσα σε άλλα-αναμενόμενα χρονοδιαγράμματα ολοκλήρωσης, την αξιολόγηση των portals που προσφέρουν διαδικτυακή πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα, καθώς και την αξιολόγηση της συμμετοχής των χρηστών στον σχεδιασμό υπηρεσιών και στη χάραξη πολιτικής. Ο δείκτης συντίθεται από τρεις επιμέρους μετρήσεις, σχετικά με τα ακόλουθα:

- Διαφάνεια της παροχής υπηρεσιών
- Διαφάνεια προσωπικών δεδομένων
- Διαφάνεια σχεδιασμού υπηρεσιών

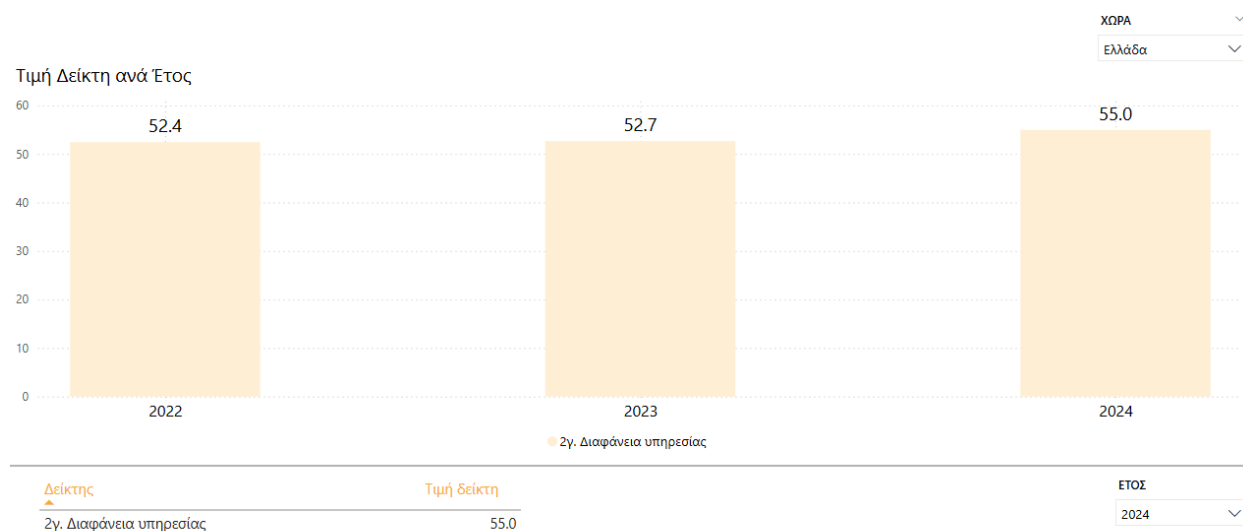
Στον ακόλουθο Πίνακα 6, συνοψίζονται τα βασικά χαρακτηριστικά του υπο-δείκτη:

Διαφάνεια Υπηρεσίας	Βασικές Πληροφορίες
Ορισμός	Διαφάνεια στην παροχή υπηρεσιών, στον σχεδιασμό και στα προσωπικά δεδομένα, μετρημένη ως ο βαθμός στον οποίο οι διαδικασίες παροχής υπηρεσιών είναι διαφανείς, οι υπηρεσίες σχεδιάζονται με τη συμμετοχή των χρηστών και οι χρήστες μπορούν να διαχειρίζονται τα προσωπικά τους δεδομένα. Ο δείκτης αποτελεί έναν συνολικό βαθμό (aggregate score) που βασίζεται σε πολλαπλά στοιχεία τα οποία περιγράφουν, μεταξύ άλλων: • το ποσοστό των υπηρεσιών που παρέχουν ειδοποίηση ολοκλήρωσης, • το ποσοστό των υπηρεσιών που επιτρέπουν την παρακολούθηση της προόδου κατά την ολοκλήρωση, • τον βαθμό στον οποίο οι πύλες παρέχουν διαδικτυακή πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα, • την έκταση στην οποία οι χρήστες συμμετέχουν στον σχεδιασμό των υπηρεσιών, • και την έκταση στην οποία οι χρήστες συμμετέχουν στις διαδικασίες χάραξης πολιτικής.
Πηγή δεδομένων	eGovernment Benchmark Reports (2012-2024). Τα δεδομένα συλλέχθηκαν από Cargemini και πιστοποιήθηκαν από τα αρμόδια υπουργεία σε κάθε χώρα μέλος.
Σύνολο δεδομένων	Δεδομένα από eGovernment Benchmark.
Διάκριση κατά κατηγορίες	Το σύνολο των Γεγονότων Ζωής.

Διαφάνεια Υπηρεσίας	Βασικές Πληροφορίες
Μονάδα Μέτρησης	Βαθμολογία (0 έως 100).
Μεθοδολογία	Digital Decade 2024: eGovernment Benchmark Shaping Europe's digital future
Συλλογή Δεδομένων	Η διεξαγωγή της έρευνας πραγματοποιείται από εκπαιδευμένους αναλυτές, σε τοπικό επίπεδο. Κάθε ένας δοκιμάζει ένα σενάριο «Διαδρομής Χρήστη» και αξιολογεί πολλαπλά στοιχεία προσβασιμότητας και διαφάνειας.
Στατιστική Μονάδα	Digital public service (per step or feature within life events).
Στατιστικός Πληθυσμός	Government-provided online services across EU and associated countries, assessed under the Benchmark life-event framework.
Περιοχή αναφοράς	EU Member States, Iceland, Norway, Switzerland, Candidate Countries (e.g. Albania, Türkiye, Moldova, etc.).
Πηγή πρωτογενών δεδομένων	Οι αξιολογητές καταγράφουν παρατηρήσεις και υποβάλλουν δεδομένα μέσα από ειδικές λίστες ελέγχου και ηλεκτρονικές πλατφόρμες, με αποδεικτικά όπως screenshots και επιβεβαιωμένες φόρμες.
Συχνότητα Διάχυσης	Διετής (κάθε Γεγονός Ζωής αξιολογείται ανά διετία, σε κυκλική σειρά).
Επικαιρότητα	Ετήσια δημοσίευση που καλύπτει το μισό κύκλο (γεγονότων ζωής) αξιολόγησης, ο πλήρης κύκλος ολοκληρώνεται σε δύο χρόνια.
Παραγόμενο δημοσίευμα	State of the Digital Decade 2024 report Digital Decade 2024: eGovernment Benchmark Shaping Europe's digital future

Πίνακας 6 Βασικά Χαρακτηριστικά υπο-δείκτη "Διαφάνεια υπηρεσίας"

Η εξέλιξη του υπο-δείκτη κατά τα τελευταία 3 χρόνια για την Ελλάδα αποτυπώνεται στην ακόλουθη Εικόνα 13:



Εικόνα 13 Εξέλιξη υπο-δείκτη "Διαφάνεια Υπηρεσίας"

Για το έτος 2024 η τιμή του υπο-δείκτη είναι: 55 (ποσοστό).

Διαδικασία ενσωμάτωσης των δεδομένων της πρώτης Θεματικής Περιοχής στο Σύνθετο Δείκτη Γραφειοκρατίας:

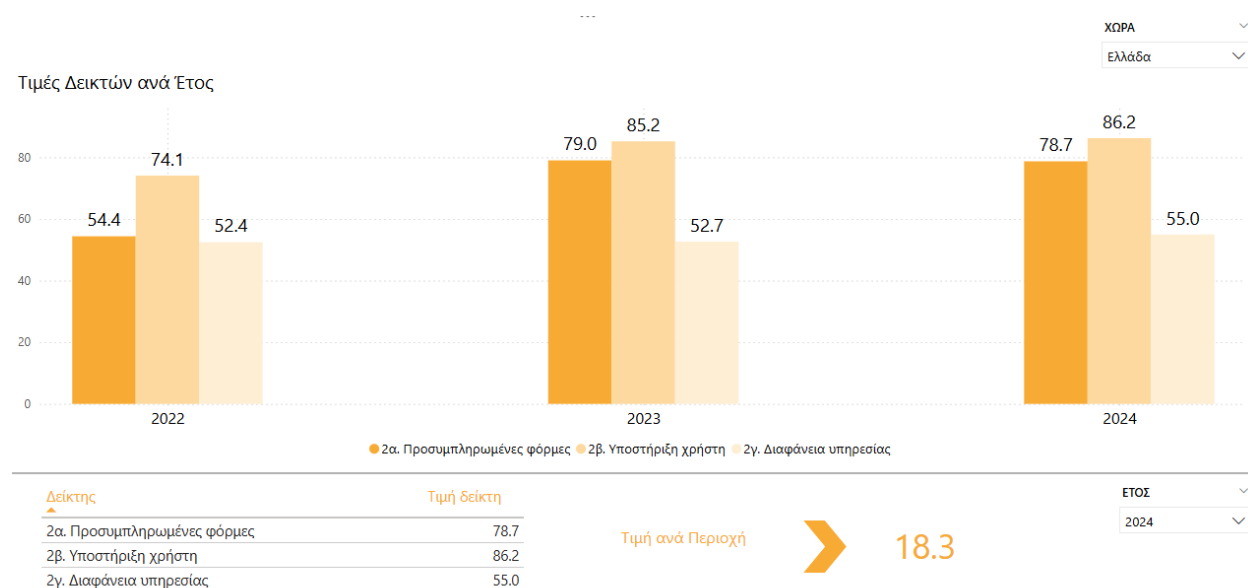
1. Η Βάση Δεδομένων του eGovernment Benchmark (συγκεκριμένα citizen life events και business life events) αποθηκεύεται στη Βάση Δεδομένων του ΕΚΤ.
2. Τα αντίστοιχα βήματα 2-6 για την ενσωμάτωση των δεδομένων ακολουθούν τις ίδιες διαδικασίες με τους δείκτες της περιοχής 1.

3.2.4 Συνολική εικόνα Θεματικής Περιοχής: Ευχρηστία

Η μέτρηση των προαναφερθέντων υπο-δεικτών επιτρέπει την αποτύπωση του βαθμού ευχρηστίας της παροχής των δημόσιων υπηρεσιών στην Ελλάδα για το έτος αναφοράς και επιτρέπει την εξαγωγή σχετικών συμπερασμάτων. Η ευχρηστία εξελίσσεται διαρκώς θετικά. Καθώς αποτελεί τη **γέφυρα** μεταξύ ψηφιοποίησης και πραγματικής μείωσης γραφειοκρατίας, η συνεχής αυτή βελτίωση υποδηλώνει πως υπάρχει θετικό πρόσημο όχι μόνο στον άξονα της τεχνολογίας, αλλά και στη σαφήνεια των κανόνων, την ποιότητα των οδηγιών και την ομοιομορφία εφαρμογής.

Κάποιες πτωτικές τάσεις μεταξύ 2023-2024 μπορεί να υπονοούν ότι η εμπειρία δεν είναι ακόμα σταθερά ομοιόμορφη σε όλο το κράτος. Σε κάθε περίπτωση είναι κομβικός άξονας καθώς η ευχρηστία είναι ένας άξονας που κρίνει την επιτυχία.

Πιο συγκεκριμένα, η εικόνα που παρουσιάζουν οι υπο-δείκτες, για τα τρία τελευταία έτη συνολικά, αλλά και ειδικά για το 2024 αποτυπώνεται στην ακόλουθη Εικόνα 14.



Εικόνα 14 Θεματική Περιοχή Ευχρηστία

Κάθε υπο-δείκτης συμμετέχει ισοβαρώς στον υπολογισμό της τιμής που αντιπροσωπεύει τη Θεματική Περιοχή, με αποτέλεσμα να ισχύουν τα ακόλουθα:

Για το έτος 2024 η τιμή που αντιπροσωπεύει τη Θεματική Περιοχή είναι:

$$(78,70 + 86,2 + 55) / 3 = 73,3.$$

Η κάθε Θεματική Περιοχή έχει στατιστικό βάρος 25%.

Επομένως, η τιμή της θεματικής περιοχής που τελικά ενσωματώνεται στον Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας είναι: $73,3 \cdot 0,25 = 18,3$.

3.3 Αποτύπωση της γνώμης των πολιτών

Η έρευνα αξιολόγησης⁴ του Δημόσιου Τομέα από κατοίκους της χώρας δίνει τη δυνατότητα σε όποιον το επιθυμεί να βαθμολογήσει μια σειρά υπηρεσιών του κεντρικού κράτους, της τοπικής αυτοδιοίκησης, καθώς και υπηρεσιών που έχουν αναπτυχθεί τα τελευταία χρόνια στο gov.gr. Με αυτόν τον τρόπο, δίνεται η ευκαιρία να μετρηθεί η ικανοποίηση των πολιτών σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες και να συλλεχθεί ένα πολύτιμο πρωτογενές υλικό, το οποίο θα δώσει τη δυνατότητα και στην Κεντρική Κυβέρνηση, αλλά και στην Αυτοδιοίκηση, να ιεραρχήσουν και να προτεραιοποιήσουν τις ανάγκες του, έτσι ώστε να σχεδιαστούν οι απαραίτητες δράσεις για τη βελτίωση των υπηρεσιών και, εν τέλει, για την βελτίωση της ποιότητας ζωής των κατοίκων της χώρας.

Η έρευνα προβλέπεται να διεξάγεται κάθε 6 μήνες, ώστε μέσα από έναν διαρκή κύκλο ανατροφοδότησης από τους πολίτες, να αξιολογούνται τα μέτρα και οι δράσεις που έχει λάβει κάθε φορέας και να γίνονται οι απαραίτητες διορθωτικές κινήσεις, όπου αυτό απαιτείται. Η όλη διαδικασία υλοποιείται αποκλειστικά με ψηφιακό τρόπο, με χρήση δομημένων ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων και αξιοποίηση των στοιχείων επικοινωνίας που έχουν καταχωρίσει οι ερωτώμενοι στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας. Οι πολίτες καλούνται να τοποθετηθούν για δυο μεγάλες κατηγορίες υπηρεσιών που λαμβάνουν:

Θεματική Περιοχή	Όνομα Δείκτη	Πηγή	Περιγραφή
Γνώμη Πολιτών	Ικανοποίηση από υπηρεσίες που παρέχονται με φυσική παρουσία του πολίτη	gov.gr έρευνα	Μέση βαθμολογία των διαθέσιμων δια ζώσης υπηρεσιών που καλύπτονται στην έρευνα του gov.gr.
	Ικανοποίηση από ψηφιακές υπηρεσίες		Μέση βαθμολογία των διαθέσιμων ψηφιακών υπηρεσιών που καλύπτονται στην έρευνα του gov.gr.

A) υπηρεσίες που απαιτούν φυσική παρουσία.

B) υπηρεσίες που λαμβάνουν ψηφιακά και δεν απαιτούν φυσική παρουσία.

3.3.1 Ικανοποίηση πολιτών από τις υπηρεσίες του Κράτους

Για τις ανάγκες του Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας, υπολογίζονται δυο υπο-δείκτες, οι οποίοι θα αντιστοιχούν στις δυο κατηγορίες, ώστε να διευκολύνεται και ο εντοπισμός ή η τυχόν διαφοροποίηση, ανάμεσα στις δυο κατηγορίες και είναι οι ακόλουθοι:

1. Ικανοποίηση από υπηρεσίες που παρέχονται με φυσική παρουσία.
2. Ικανοποίηση από υπηρεσίες που λαμβάνονται ψηφιακά.

Και για τους δυο αυτούς δείκτες ισχύουν οι ακόλουθες βασικές πληροφορίες (Πίνακας 6)

Ικανοποίηση από την Παροχή των Κρατικών Υπηρεσιών	Βασικές πληροφορίες
Ορισμός	Οι πολίτες καλούνται να αξιολογήσουν ανώνυμα, αλλά αξιόπιστα μια σειρά υπηρεσιών που αφορούν στην καθημερινότητά τους.
Πηγή δεδομένων	Τα δεδομένα συλλέγονται μέσω του gov.gr.
Σύνολο δεδομένων	Data.gov.gr.
Διάκριση κατά κατηγορίες	Τέσσερις Μείζονες Κατηγορίες Υπηρεσιών με βασική διάκριση ανάμεσα σε υπηρεσίες που προσφέρονται με φυσική παρουσία ή ψηφιακά.
Μονάδα Μέτρησης	Σκορ (0 έως 100).
Μεθοδολογία	https://axiologisi.ypes.gov.gr/home
Συλλογή Δεδομένων	Με ψηφιακό τρόπο, με χρήση δομημένων ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων και αξιοποίηση των στοιχείων επικοινωνίας που έχουν καταχωρίσει οι ερωτώμενοι στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας.
Στατιστική Μονάδα	Ένα ερωτηματολόγιο που καλύπτει την εμπειρία του πολίτη από τη φυσική ή ψηφιακή εξυπηρέτηση από συγκεκριμένους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.
Στατιστικός Πληθυσμός	Όλοι οι ενήλικοι πολίτες που είναι εγγεγραμμένοι στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας (Ε.Μ.Επ.) και έχουν διεύθυνση κατοικίας στην Ελλάδα.
Περιοχή αναφοράς	Ελλάδα
Πηγή πρωτογενών δεδομένων	Ηλεκτρονική εφαρμογή στον ιστότοπο axiologisi.ypes.gov.gr.
Συχνότητα Διάχυσης	Κάθε Εξάμηνο ⁵ .
Επικαιρότητα	Δημοσιεύεται κάθε χρόνο.

⁵ Αυτό προβλέπεται σύμφωνα με <https://axiologisi.ypes.gov.gr/home>

Ικανοποίηση από την Παροχή των Κρατικών Υπηρεσιών	Βασικές πληροφορίες
Παραγόμενο δημοσίευμα	https://files.axiologisi.yypes.gov.gr/Axiologisi_May_2025.pdf

Στην ακόλουθη εικόνα 15, παρουσιάζονται τα βασικά μεθοδολογικά σχόλια για τον υπολογισμό των δύο αυτών δεικτών:

Βαθμός ικανοποίησης των πολιτών (δείκτες 7 & 8)

Ανάλυση δεικτών

Αξιολογούνται κατηγορίες κρατικών υπηρεσιών της Κεντρικής Κυβέρνησης που παρέχονται με φυσική παρουσία*. Αντίστοιχα, αξιολογούνται Ψηφιακές Υπηρεσίες Κρατικών Φορέων** και Ψηφιακές Υπηρεσίες Gov.Gr***.

Αξιοποίηση έρευνας αξιολόγησης των πολιτών στο gov.gr Η έρευνα υλοποιείται με τη χρήση ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων και την αξιοποίηση των στοιχείων επικοινωνίας των συμμετεχόντων πολιτών που έχουν καταχωρίσει στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας	Για τον κάθε δείκτη ξεχωριστά: Για την κάθε κατηγορία υπηρεσιών προς αξιολόγηση, υπολογίζεται ο μέσος όρος των απαντήσεων των πολιτών και στη συνέχεια ο μέσος όρος των βαθμολογιών των κατηγοριών. Παραδοχή: Ίσο βάρος στο τελικό αποτέλεσμα για την κάθε κατηγορία. Η τιμή της κατηγορίας προκύπτει ως ο μέσος όρος των τιμών των δύο δεικτών, ο οποίος στη συνέχεια κανονικοποιείται με τον πολλαπλασιασμό της τιμής αυτής με 0.25.
--	---

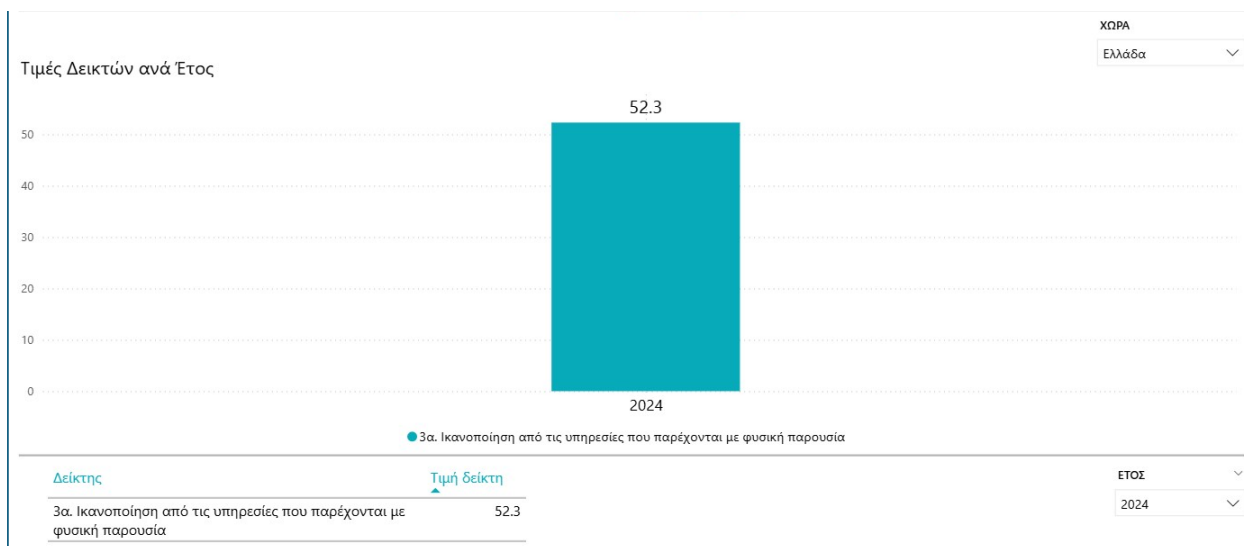
* ΑΑΔΕ / Εφορία, e-ΕΦΚΑ, ΔΥΠΑ, Κτηματολόγιο, Άδειες Διαμονής Αλλοδαπών, Αστική Συγκοινωνία.

** Ψηφιακές υπηρεσίες ΑΑΔΕ, My Health, ηλεκτρονική συνταγογράφηση και ψηφιακές υπηρεσίες Κτηματολογίου.

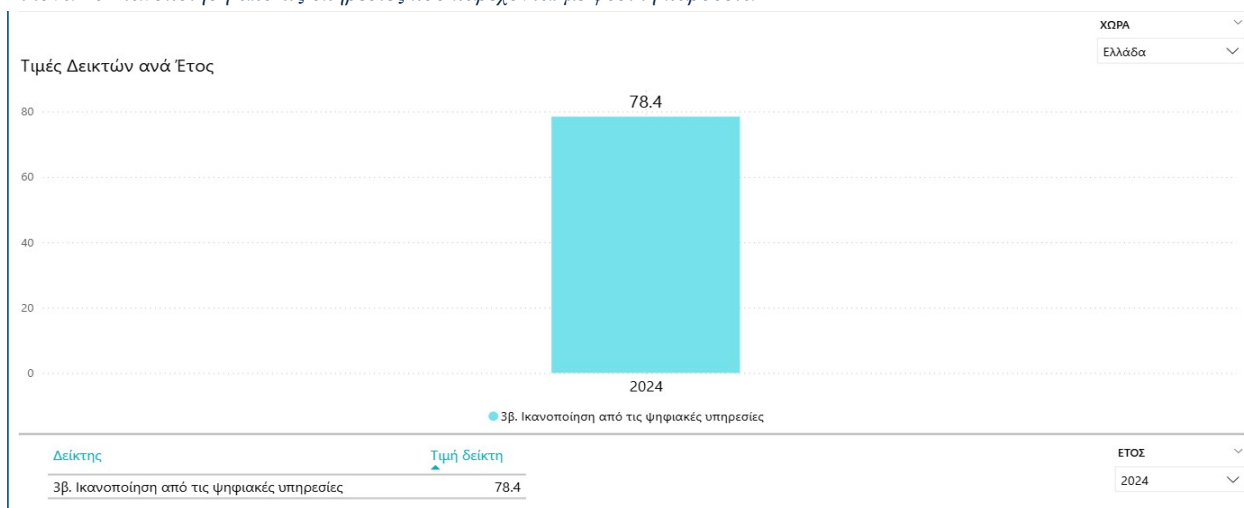
*** Υπεύθυνη Δήλωση, Αντίγραφο Ποινικού Μητρώου, Εθνικό Μητρώο Ζώων Συντροφιάς, Ραντεβού για έκδοση Ταυτότητας, Αναφορά περιστατικού παραβατικότητας από ή σε βάρος ανηλίκου, Gov.gr wallet, Ηλεκτρονικό Παράβολο, Ψηφιακή βεβαίωση εγγράφου και ιδιωτικού συμφωνητικού.

Εικόνα 15 Βασικά μεθοδολογικά σχόλια

Σύμφωνα με την πλέον πρόσφατη (και μοναδική προς το παρόν) έρευνα που σχετίζεται με την ικανοποίηση των πολιτών, τα αποτελέσματα έχουν ως εξής (για κάθε υπο-δείκτη ξεχωριστά- Εικόνα 16 & Εικόνα 17 αντίστοιχα):



Εικόνα 16 Ικανοποίηση από τις υπηρεσίες που παρέχονται με φυσική παρουσία



Εικόνα 17 Ικανοποίηση από τις ψηφιακές υπηρεσίες

Για το έτος 2024 οι τιμές των υπο-δεικτών είναι:

A) Ικανοποίηση από τις υπηρεσίες που παρέχονται με φυσική παρουσία: 52,3

B) Ικανοποίηση από τις ψηφιακές υπηρεσίες: 78,4

Κάθε υπο-δείκτης συμμετέχει ισοβαρώς στον υπολογισμό της τιμής που αντιπροσωπεύει την Θεματική Περιοχή, με αποτέλεσμα να ισχύουν τα ακόλουθα:

Για το έτος 2024 η τιμή που αντιπροσωπεύει τη Θεματική Περιοχή είναι:

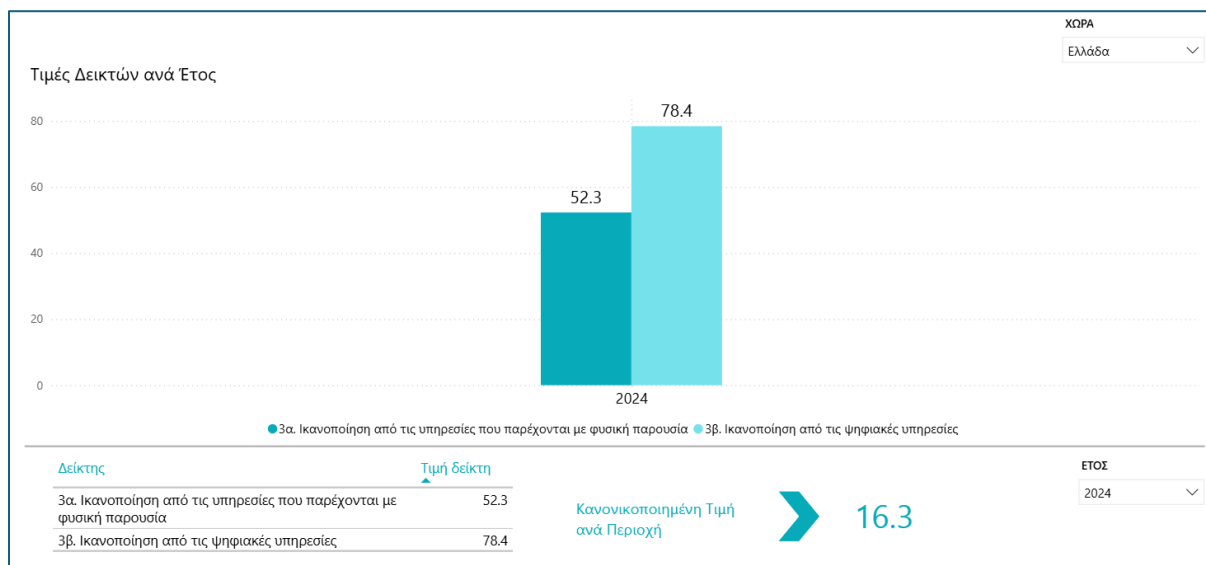
$$(52,3 + 78,4) / 2 = 65,35$$

Η κάθε Θεματική Περιοχή έχει στατιστικό βάρος 25%.

Επομένως, η κανονικοποιημένη τιμή της θεματικής περιοχής που τελικά ενσωματώνεται στον Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας είναι: $0,25 \times 65,35 = 16,3$

3.3.2 Συνολική εικόνα Θεματικής Περιοχής: Αποτύπωση της γνώμης των πολιτών

Η μέτρηση των προαναφερθέντων υπο-δεικτών επιτρέπει την αποτύπωση του βαθμού ικανοποίησης από την παροχή των δημόσιων υπηρεσιών στην Ελλάδα (είτε με φυσική παρουσία είτε μέσω ψηφιακών καναλιών) για το έτος αναφοράς και επιτρέπει την εξαγωγή σχετικών συμπερασμάτων. Οι τιμές των δυο υπο-δεικτών για το 2024 αποτυπώνονται στην ακόλουθη Εικόνα 18:



Εικόνα 18 Θεματική Περιοχή "Γνώμη Πολιτών"

Οι χαμηλές αξιολογήσεις προκαλούνται κυρίως λόγω της υποδιάστασης της ικανοποίησης των υπηρεσιών από φυσική παρουσία. Η ψηφιακή μετάβαση έχει μειώσει δραστικά την ταλαιπωρία όπου εφαρμόζεται, αλλά η υποχρεωτική φυσική παρουσία όπου χρειάζεται λειτουργεί πλέον ως «σημείο αποτυχίας» του συστήματος.

3.4 Αξιολόγηση διαδικασιών

Η παρακολούθηση της μείωσης των Διοικητικών Βαρών είναι κρίσιμη για την αξιολόγηση στη μείωση της γραφειοκρατίας. Δυο υπο-δείκτες συνθέτουν τη συγκεκριμένη Θεματική Περιοχή, για τον υπολογισμό των οποίων αξιοποιείται η τεχνογνωσία του ΕΚΤ, αλλά και τα δεδομένα που προκύπτουν από το Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών:

Θεματική Περιοχή	Όνομα Δείκτη	Πηγή	Περιγραφή
4	Αξιολόγηση διαδικασιών	Μετρήσεις επιδραστικών διαδικασιών (Μείωση διοικητικών βαρών ΔΔ & πολιτών)	ΕΚΤ
	Αναλογία απλοποιημένων διαδικασιών	MITOS	Για περιορισμένη, προκαθορισμένη περίμετρο τομέων πολιτικής ή/και γεγονότων ζωής.
			Σε ποιο βαθμό συγκεκριμένες υπηρεσίες του Mitos ικανοποιούν συγκεκριμένα θετικά χαρακτηριστικά σε σχέση με τη γραφειοκρατία.

3.4.1. Μετρήσεις επιδραστικών διαδικασιών

Ο συγκεκριμένος υπο-δείκτης αφορά τη μέτρηση της μείωσης των Διοικητικών Βαρών (αναλυτικές πληροφορίες στο Π.1.1: Πρότυπη μεθοδολογία και διαδικασίες μέτρησης διοικητικών βαρών) σε επιδραστικές διαδικασίες της Δημόσιας Διοίκησης.

Για τις ανάγκες του Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας, θα πρέπει να οριστεί μια περίμετρος από 100 επιδραστικές διαδικασίες. Ο υπο-δείκτης στηρίζεται σε «Γεγονότα ζωής», δηλαδή ένα πακέτο κυβερνητικών υπηρεσιών, που παρέχεται συνήθως από πολλαπλούς φορείς, το οποίο υποστηρίζει τους πολίτες ή τους επιχειρηματίες σε καίρια σημεία της ζωής τους, όπως η γέννηση ενός παιδιού ή η έναρξη μιας επιχείρησης. Οι μετρήσεις Διοικητικών Βαρών κρίνεται σκόπιμο να γίνουν σε αυτήν τη συγκεκριμένη δεξαμενή (“περίμετρο”) ενός αριθμού επιδραστικών διαδικασιών (με την έννοια της μεγάλης αξίας για τη Δημόσια Διοίκηση ή/και τον πολίτη), η οποία θα διαμορφώνεται από το Υπουργείο Εσωτερικών και το ΕΚΤ στη βάση συγκεκριμένων κριτηρίων (ενδεικτικά: πληθυσμός και αριθμός ωφελούμενων, συχνότητα χρήσης, τομείς πολιτικής, life events).

Ο αριθμός των επιδραστικών διαδικασιών της περιμέτρου (ενδεικτικά, 100) και οι διαδικασίες που εντάσσονται σε αυτήν θα επικαιροποιείται σε βάθος χρόνου (ενδεικτικά, κάθε 5 ή 10 χρόνια).

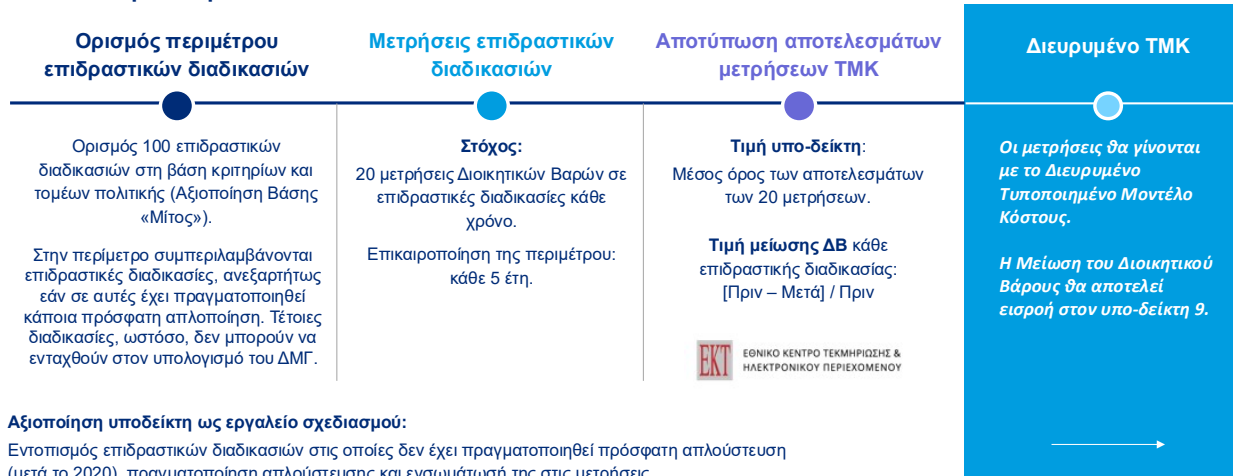
Κάθε χρόνο θα γίνεται ένας αριθμός μετρήσεων με τη χρήση του Τυποποιημένου Μοντέλου Κόστους σε επιδραστικές διαδικασίες της περιμέτρου, μέχρι να αξιολογηθεί το σύνολό τους.

Στην παρακάτω Εικόνα 19, μπορεί κανείς να δει τα βασικά μεθοδολογικά στοιχεία για τον υπολογισμό του συγκεκριμένου υπο-δείκτη:

Αξιολόγηση διαδικασιών (υπο-δείκτης 9, ΕΚΤ):

Μειώσεις Διοικητικών Βαρών επιδραστικών διαδικασιών - υπολογισμός ανά έτος

Ανάλυση δείκτη:



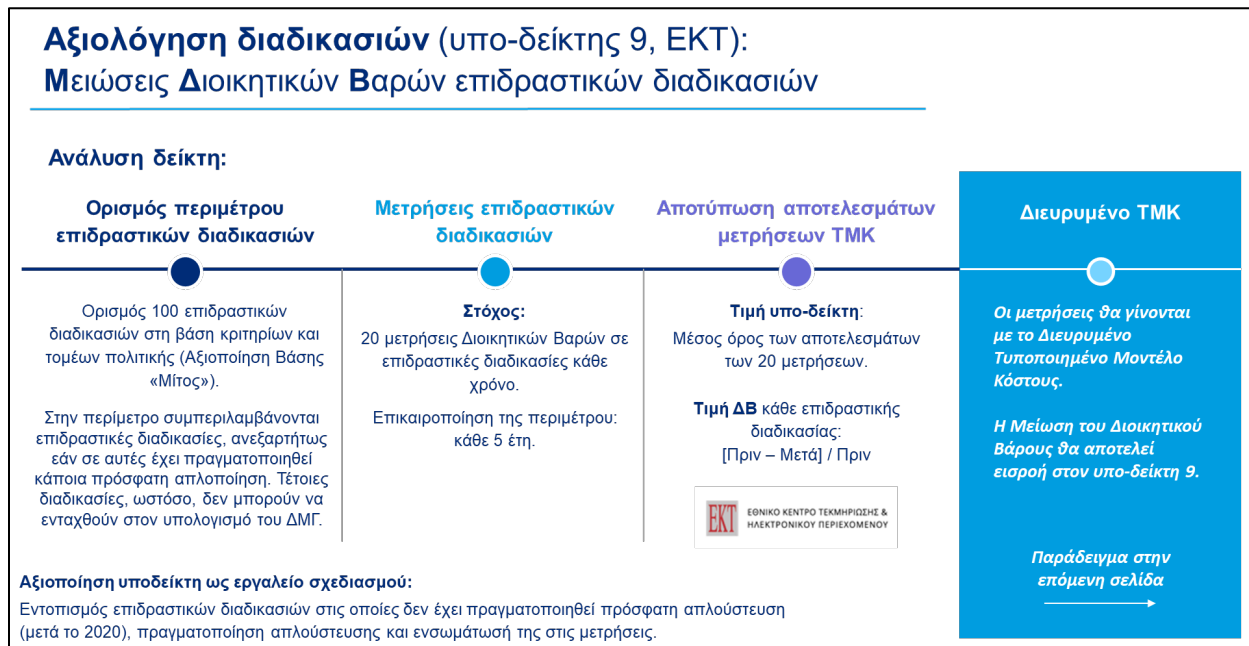
Εικόνα 19 Μείωση Διοικητικών Βαρών

Επομένως, προβλέπεται κάθε έτος να πραγματοποιούνται 20 μετρήσεις σε επιδραστικές διαδικασίες της περιμέτρου. Σε αυτές τις 20 μετρήσεις, δύναται να συμπεριληφθεί οποιαδήποτε διαδικασία, ανεξαρτήτως εάν σε αυτή έχει πραγματοποιηθεί κάποια πρόσφατη απλοποίηση, είτε μέσω νομοθετικής ρύθμισης είτε μέσω ψηφιοποίησης. Ωστόσο, οι μετρήσεις Διοικητικών Βαρών που αφορούν διαδικασίες στις οποίες δεν έχει πραγματοποιηθεί κάποια απλοποίηση, δεν μπορούν να ενταχθούν στον υπολογισμό του ΔΜΓ καθώς:

- Δεν είναι δυνατόν να ενσωματωθεί στον δείκτη αυτούσιο ένα ποσοτικό μέγεθος διοικητικού βάρους π.χ. σε εκατομμύρια ευρώ.
- Τα διοικητικά βάρη των διαδικασιών δεν μπορούν να αξιολογηθούν σε σύγκριση με κάποιες «πρότυπες» αντίστοιχες διαδικασίες ώστε να οριστεί «βάση» σύγκρισης.
- Ο ορισμός βάσης σύγκρισης θα ήταν εφικτός εφόσον είχε πραγματοποιηθεί μέτρηση διοικητικού βάρους για όλες τις διοικητικές διαδικασίες της χώρας, πράγμα που απαιτεί σημαντικούς πόρους και χρόνο (περίπτωση Γερμανίας). Κάτι τέτοιο θα μπορούσε να αποτελέσει αντικείμενο ξεχωριστού έργου.
- Σε περίπτωση μέτρησης διοικητικών βαρών σε μη απλουστευμένες διαδικασίες θα μειώσουν αντίστοιχα τον αριθμό των διαδικασιών που θα συμπεριληφθούν στον ΔΜΓ.

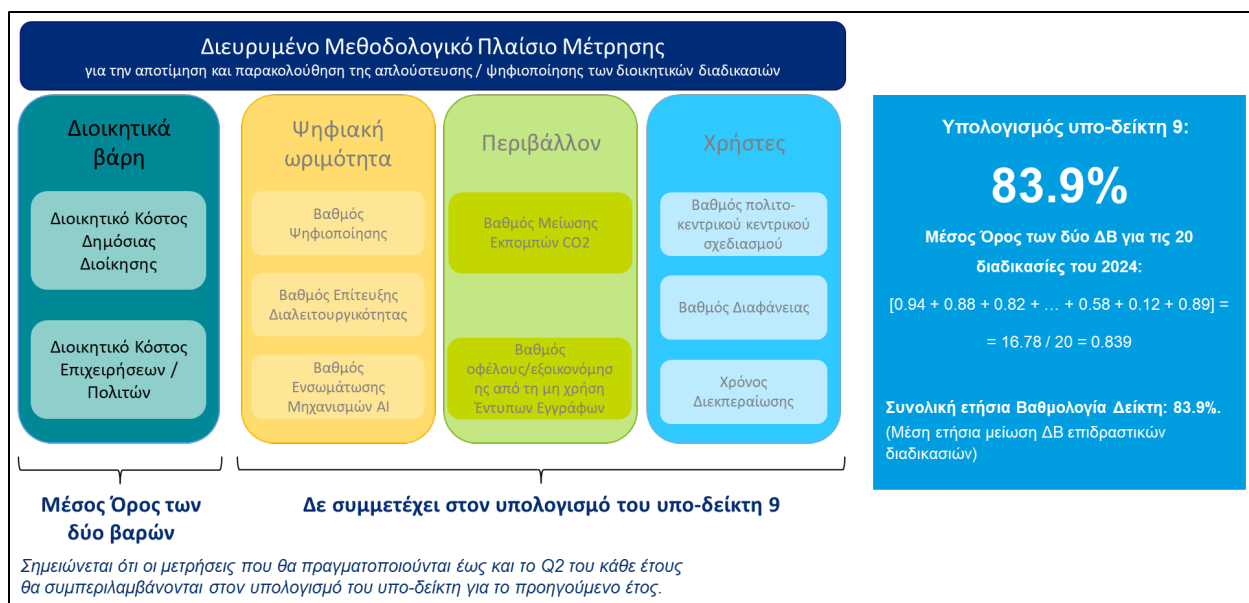
Ο υπο-δείκτης 9 συμμετέχει στον ΔΜΓ αποτυπώνοντας τον ετήσιο βαθμό μείωσης του Διοικητικού Βάρους επιδραστικών διαδικασιών που μετρήθηκαν στο έτος αναφοράς. Ο συγκεκριμένος δείκτης είναι σχεδιασμένος να μετράει τη μεταβολή διοικητικού βάρους και η τιμή του και όπως είναι φανερό, καθορίζεται και από την ίδια την επιλογή των διαδικασιών προς μέτρηση κάθε φορά. Ο υπο-δείκτης παρέχει μια στατική εικόνα, για κάθε έτος, αποτυπώνοντας τον μέσο όρο των αποτελεσμάτων των 20 μετρήσεων σε επιδραστικές διαδικασίες. Σε επίπεδο

πολιτικού σχεδιασμού, ο υπο-δείκτης αναδεικνύεται σε ένα πολύ χρήσιμο εργαλείο, αφού επιτρέπει τον εντοπισμό επιδραστικών διαδικασιών, στις οποίες δεν έχει πραγματοποιηθεί πρόσφατη απλούστευση (μετά το 2020) οπότε και μπορεί να γίνει και η σχετική στόχευση σε αυτές ώστε να απλοποιηθούν.



Εικόνα 20 Βασικά μεθοδολογικά βήματα για την κατασκευή του υπο-δείκτη 9

Οι μετρήσεις ΔΒ συνδέονται με τον ΔΜΓ, καθώς τροφοδοτούν τον υπο-δείκτη 9 και ενσωματώνουν στον ΔΜΓ τον (θετικό) αντίκτυπο και το όφελος για τη Δημόσια Διοίκηση και τους πολίτες από την απλούστευση συγκεκριμένων, επιλεγμένων επιδραστικών διαδικασιών. Το όφελος προσδιορίζεται από τον υπολογισμό των Διοικητικών Βαρών πριν και μετά την απλούστευση της διαδικασίας. Δηλαδή, ο υπο-δείκτης 9 του ΔΜΓ αποτυπώνει Μειώσεις Διοικητικών Βαρών (επιδραστικών διαδικασιών).



Εικόνα 21 Διευρυμένο Μεθοδολογικό Πλαίσιο Μέτρησης Διοικητικών Βαρών

Στις ετήσιες μετρήσεις Διοικητικού Βάρους δύναται να περιλαμβάνεται οποιαδήποτε διαδικασία, ανεξαρτήτως του αν έχει υποστεί πρόσφατα κάποια απλούστευση, είτε μέσω νομοθετικής παρέμβασης είτε μέσω ψηφιοποίησης. Ωστόσο, δεδομένου ότι δεν υφίσταται ποσοτική «βάση» σύγκρισης, η μέτρηση του Διοικητικού Βάρους μιας μη απλουστευμένης διαδικασίας δεν μπορεί να ενταχθεί στον ΔΜΓ.

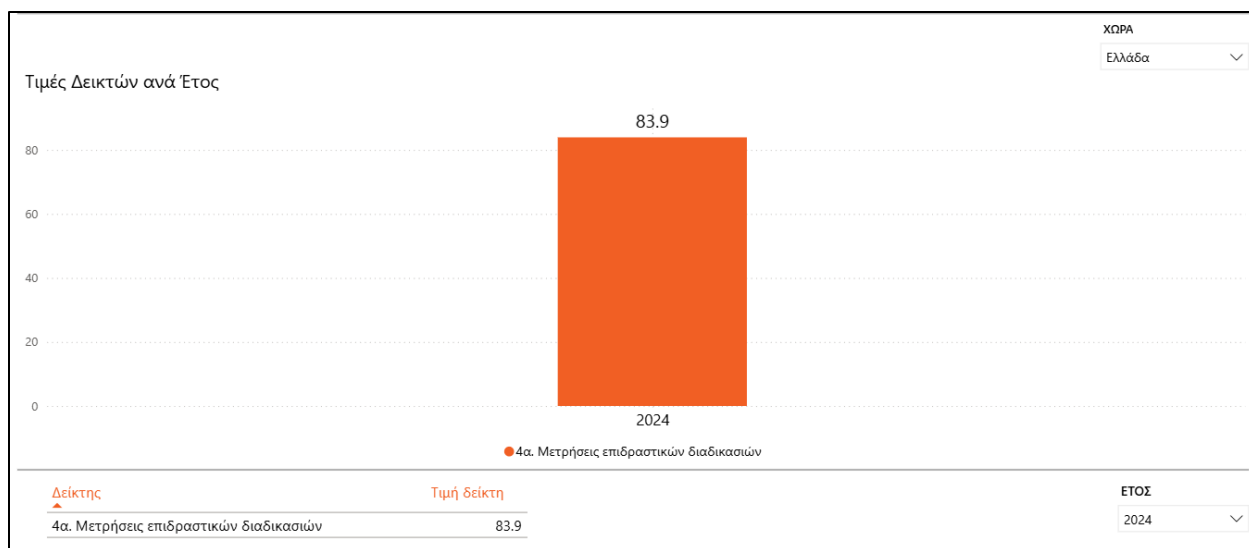
Για το έτος 2024 πραγματοποιήθηκαν μετρήσεις των διοικητικών βαρών, πριν και μετά τις απλουστεύσεις όπως αυτές παρουσιάζονται, στον ακόλουθο Πίνακα 7:

Υπηρεσία	Διοικητικό Κόστος Δημόσιας Διοίκησης	Διοικητικό Κόστος Επιχειρήσεων / Πολιτών	Δείκτης 9 (Μέσος όρος των 2 πρώτων στηλών)
Οικονομική ενίσχυση (voucher) για την εγγραφή σε παιδικό σταθμό	93.5	93.5	0.935
Πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης	97	97	0.97
Ψηφιακή Βεβαίωση εγγράφου (Γνήσιο υπογραφής)	88	88	0.88
Αξιολόγηση και Πιστοποίηση Αναπηρίας ΚΕ.Π.Α.	82	82	0.82
Αίτηση επιδόματος ανεργίας	94.5	94.5	0.945
Απόδοση Αριθμού Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) και κλειδάριθμου σε φυσικό πρόσωπο	23	79	0.51

Ονοματοδοσία ανηλίκου	85	85	0.85
Ευρωπαϊκή Κάρτα Ασφάλισης Ασθενείας	92	92	0.92
Αποτελέσματα διαγνωστικών εργαστηριακών εξετάσεων	81	81	0.81
Ηλεκτρονικές Δικαστικές Αποφάσεις Πρωτοδικείου Αθηνών	98	99	0.985
Συστηθείτε - Know Your Customer (eGovKYC)	100	89	0.945
Παρακολούθηση πορείας αίτησης Συνταξιοδότησης	95	95	0.95
Ένσταση Πράξης Βεβαίωσης παράβασης	81	81	0.81
Πληρωμή Εξόδων Κηδείας	89	89	0.89
Άυλο συναινετικό διαζύγιο	12	12	0.12
Μεταβίβαση ακινήτου	99	99	0.99
Δημιουργία ηλεκτρονικής επισημείωσης της Χάγης (e-apostille)	96	96	0.96
Έρευνα Αρχείων Υποθηκοφυλακείων	58	58	0.58
Έκδοση Δελτίου Ανεργίας	94.5	94.5	0.945
Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας	97	97	0.97
Μέσος Όρος Συνόλου			0,83925

Πίνακας 7 Μετρήσεις μείωσης Διοικητικών Βαρών που πραγματοποιήθηκαν το 2024

Η τιμή του συγκεκριμένου δείκτη για τις υπηρεσίες που μετρήθηκαν το 2024 αποτυπώνεται στην ακόλουθη Εικόνα 22:



Εικόνα 22 Τιμή υπο-δείκτη "Μετρήσεις επιδραστικών διαδικασιών"

Το σχετικά χαμηλό σκορ υποδεικνύει πως η «πραγματική» γραφειοκρατία δεν έχει ακόμα αντιμετωπιστεί πλήρως και πως η επέκταση της «ψηφιοποίησης» πολλές φορές απλώς ψηφιοποιεί τη γραφειοκρατία.

Για το έτος 2024 η τιμή του υπο-δείκτη είναι: 83,9.

3.4.2. Δείκτης αναλογίας απλοποιημένων διαδικασιών – ΜΙΤΟΣ

Ο συγκεκριμένος υπο-δείκτης θα αξιοποιήσει τα δεδομένα που βρίσκονται στο Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών - «Μίτος», που αποτελεί το επίσημο μητρώο διαδικασιών του Ελληνικού Δημοσίου.

Ο όρος διοικητική διαδικασία αναφέρεται στο σύνολο των ενεργειών που απαιτούνται, ώστε να εκτελεστεί μια νομικά και εννοιολογικά καθορισμένη και περιγεγραμμένη λειτουργία. Οι διοικητικές διαδικασίες διακρίνονται σε:

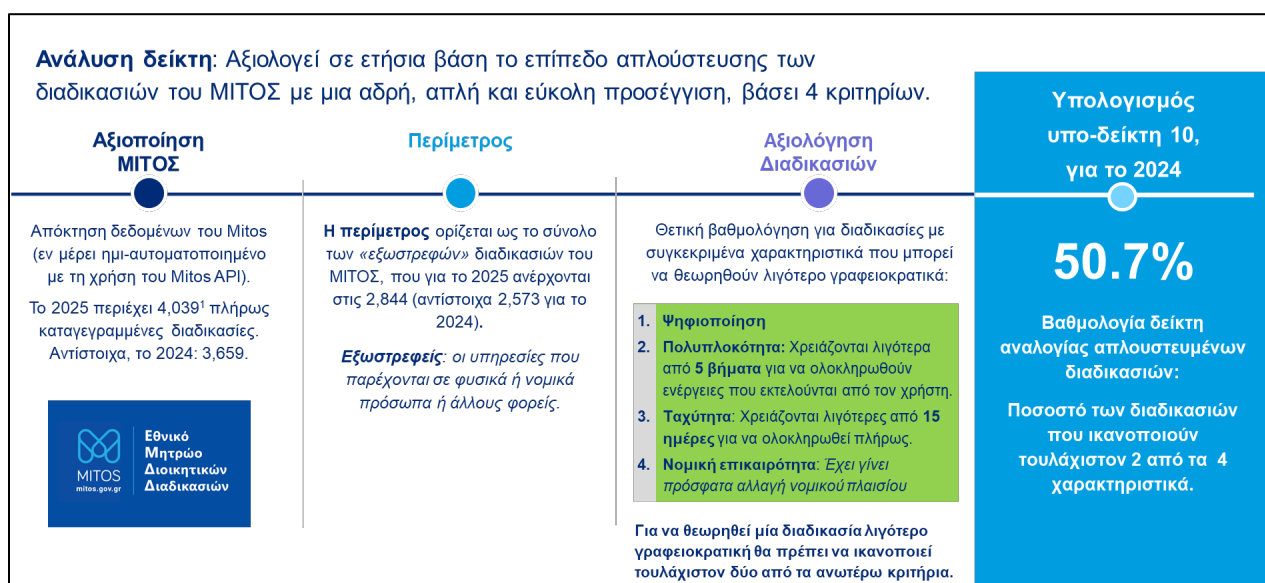
- α) εσωστρεφείς/ ενδοδιοικητικές, οι οποίες αφορούν στις εσωτερικές λειτουργίες της Διοίκησης,
- β) εξωστρεφείς, οι οποίες παρέχονται σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή άλλους φορείς,
- γ) αμφιστρεφείς/ μικτές, οι οποίες εκκινούν με πρωτοβουλία της Διοίκησης και τελικά αφορούν πολίτες, επιχειρήσεις ή/ και άλλους φορείς.

Για την περίπτωση του Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας έχει σχεδιαστεί να αξιοποιηθεί μια συγκεκριμένη περίμετρος με τις εξωστρεφείς διαδικασίες του Κράτους.

Ο υπο-δείκτης 10, δρα συνδυαστικά με τον υπο-δείκτη 9 και αποτελεί απλή, κατανοητή και εύκολη αξιολόγηση του συνόλου των εξωστρεφών διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης που είναι ενταγμένες στο ΜΙΤΟΣ στη βάση τεσσάρων κριτηρίων, με τον υπολογισμό να επαναλαμβάνεται

σε ετήσια βάση. Η αξιολόγηση αυτή, ωστόσο, δεν γίνεται στη βάση της αποτίμησης του κόστους των διαδικασιών αυτών βάσει της μέτρησης των διοικητικών τους βαρών, αλλά γίνεται στη βάση του ετήσιου επιπέδου απλούστευσης του συνόλου των διαδικασιών της χώρας.

Ο υπο-δείκτης 10 αξιολογεί το σύνολο των διαδικασιών του ΜΙΤΟΣ (συμπεριλαμβανομένων διαδικασιών που δεν υπέστησαν πρόσφατη απλούστευση) που παρέχονται σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή άλλους φορείς με βάση τέσσερα απλά κριτήρια (ψηφιοποίηση, πολυπλοκότητα, ταχύτητα διεκπεραίωσης, νομική επικαιρότητα), με τον υπολογισμό να επαναλαμβάνεται σε ετήσια βάση. Η αξιολόγηση αυτή, ωστόσο, δεν γίνεται στη βάση της αποτίμησης των Διοικητικών τους Βαρών, αλλά στη βάση του ετήσιου επιπέδου απλούστευσης του συνόλου των διαδικασιών της χώρας. Στην ακόλουθη Εικόνα 23, μπορεί κανείς να δει συνοπτικά την ανάλυση του υπολογισμού του υπο-δείκτη 10 (για το έτος 2024):

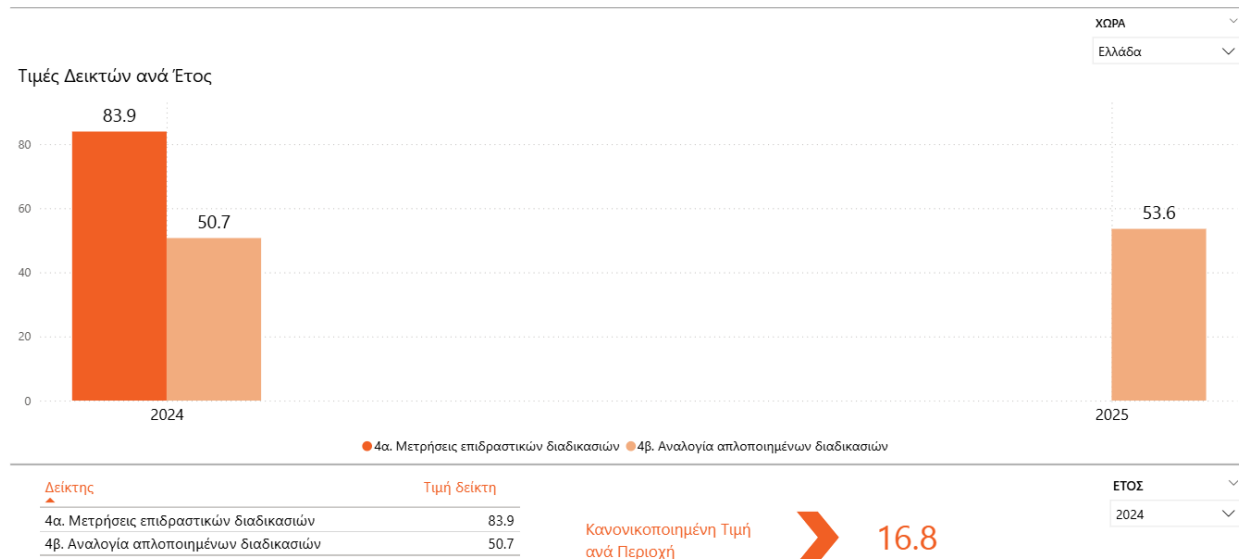


Εικόνα 23 Ανάλυση Δείκτη αναλογίας απλοποιημένων διαδικασιών

Για το έτος 2024 η τιμή του υπο-δείκτη είναι: 50,7.

3.4.3 Συνολική Εικόνα Θεματικής Περιοχής: Αξιολόγηση διαδικασιών

Για τη Θεματική Περιοχή «Αξιολόγηση Διαδικασιών» η συνολική συμβολή της στον υπολογισμό του Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας αποτυπώνεται στην ακόλουθη Εικόνα 24:



Εικόνα 24 Υπο-δείκτης "Αξιολόγηση διαδικασιών"

Για το έτος 2024 η τιμή που αντιπροσωπεύει τη Θεματική Περιοχή είναι:

$$(83,9 + 50,7) / 2 = 67,3$$

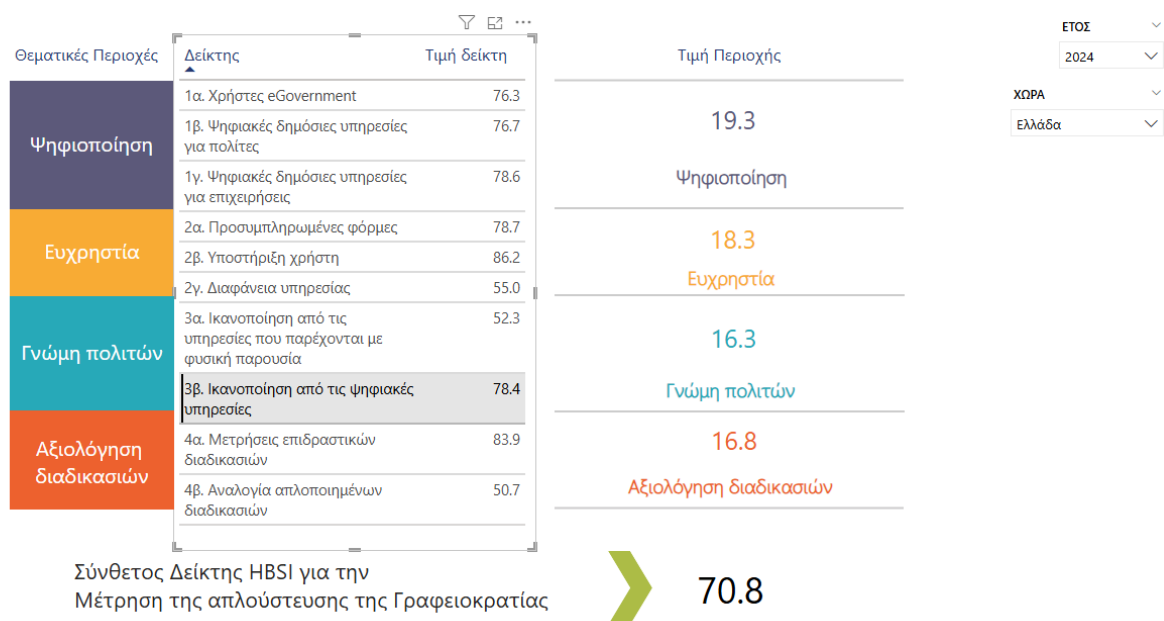
Η κάθε Θεματική Περιοχή έχει στατιστικό βάρος 25%.

Επομένως, η κανονικοποιημένη τιμή της θεματικής περιοχής που τελικά ενσωματώνεται στον Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας είναι: $67,3 \cdot 0,25 = 16,8$.

4. Αρχικός υπολογισμός Σύνθετου Δείκτη - Έτος αναφοράς 2024

Σε συνέχεια των προηγούμενων ενοτήτων και αφού παρουσιάστηκαν το εννοιολογικό πλαίσιο, οι βασικές αρχές και οι επιμέρους διαστάσεις μαζί με τους υπο-δείκτες του Σύνθετου Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας, θα παρουσιαστεί η πρακτική εφαρμογή της μεθοδολογίας στον αρχικό υπολογισμό του Δείκτη για την Ελλάδα. Ο υπολογισμός στηρίζεται σε συγκεκριμένα δεδομένα που αφορούν στο έτος 2024. Στόχος είναι να καταδειχθεί με σαφή και δομημένο τρόπο η διαδικασία με την οποία, οι θεωρητικές παραδοχές και οι επιλεγμένοι δείκτες μεταφράζονται σε μια ενιαία, μετρήσιμη τιμή.

Στην ακόλουθη Εικόνα 25, αποτυπώνεται η αλληλουχία των πράξεων, βάσει της οποίας υπολογίστηκε η τιμή του Σύνθετου Δείκτη Μέτρησης της Γραφειοκρατίας για την Ελλάδα, για το έτος 2024:



Εικόνα 25 Υπολογισμός Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας 2024

Από τα ανωτέρω αριθμητικά δεδομένα και με τις κατάλληλες στρογγυλοποιήσεις προκύπτει η τιμή για τον ΔΜΓ, όπως αποτυπώνεται στην ακόλουθη Εικόνα 26:

Υπολογισμός Σύνθετου Δείκτη (Μαθηματική Διατύπωση)

Ο Σύνθετος Δείκτης ακολουθεί τον αλγόριθμο:

$$\begin{aligned} \Sigma \Delta \text{ΜΓ}^6 = & 0,25 * (0,333 * X_1 + 0,333 * X_2 + 0,333 * X_3) + \\ & 0,25 * (0,333 * \Psi_1 + 0,333 * \Psi_2 + 0,333 * \Psi_3) + \\ & 0,25 * (0,5 * Y_1 + 0,5 * Y_2) + 0,25 * (0,5 * Z_1 + 0,5 * Z_2) \end{aligned}$$

⁶ Οι τιμές των μεταβλητών συμπληρώνονται ως αριθμοί και όχι ως ποσοστά.

,όπου

$X_i, i = 1, 2, 3$: υπο-δείκτες Ψηφιοποίησης,

$\Psi_i = 1, 2, 3$: υπο-δείκτες Ευχρηστίας,

$Y_i = 1, 2, 3$: υπο-δείκτες Ικανοποίησης,

$Z_i = 1, 2, 3$: υπο-δείκτες Απλούστευσης.

Ακολουθώντας τα ανωτέρω και με τις κατάλληλες αντικαταστάσεις:

$$\begin{aligned}\Sigma\Delta M\Gamma &= 0,25 * (0,333 * 76,3 + 0,333 * 76,7 + 0,333 * 78,6) + \\ &0,25 * (0,333 * 78,7 + 0,333 * 86,2 + 0,333 * 55) + \\ &0,25 * (0,5 * 52,3 + 0,5 * 78,4) + \\ &0,25 * (0,5 * 83,9 + 0,5 * 50,7).\end{aligned}$$

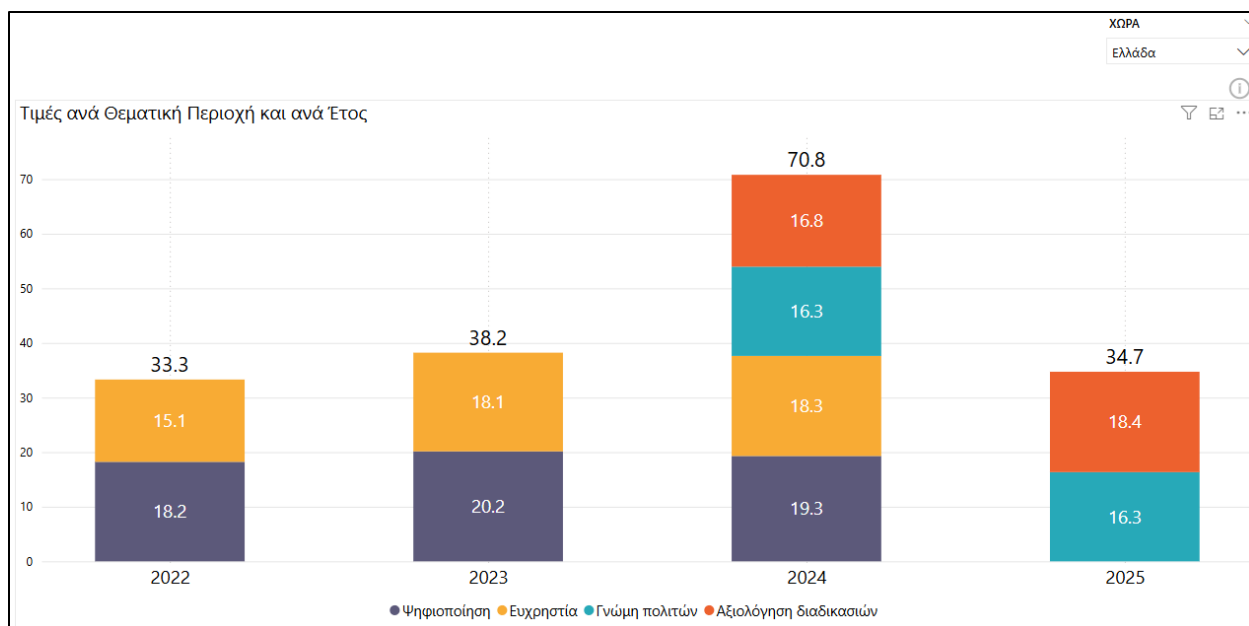
$$\Sigma\Delta M\Gamma = 0,25 * 77,12 + 0,25 * 73,22 + 0,25 * 65,35 + 0,25 * 67,3$$

$$\Sigma\Delta M\Gamma = 19,28 + 18,30 + 16,33 + 16,83$$

$$\Sigma\Delta M\Gamma = 70,8^7$$

Μετά από τις σχετικές στρογγυλοποιήσεις η απεικόνιση των τιμών που προκύπτουν ανά θεματική περιοχή, έχει την ακόλουθη μορφή (Εικόνα 27):

⁷ Μετά από μια σειρά στρογγυλοποιήσεων στο 1^ο δεκαδικό ψηφίο



Εικόνα 26 Υπολογισμός Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας 2024

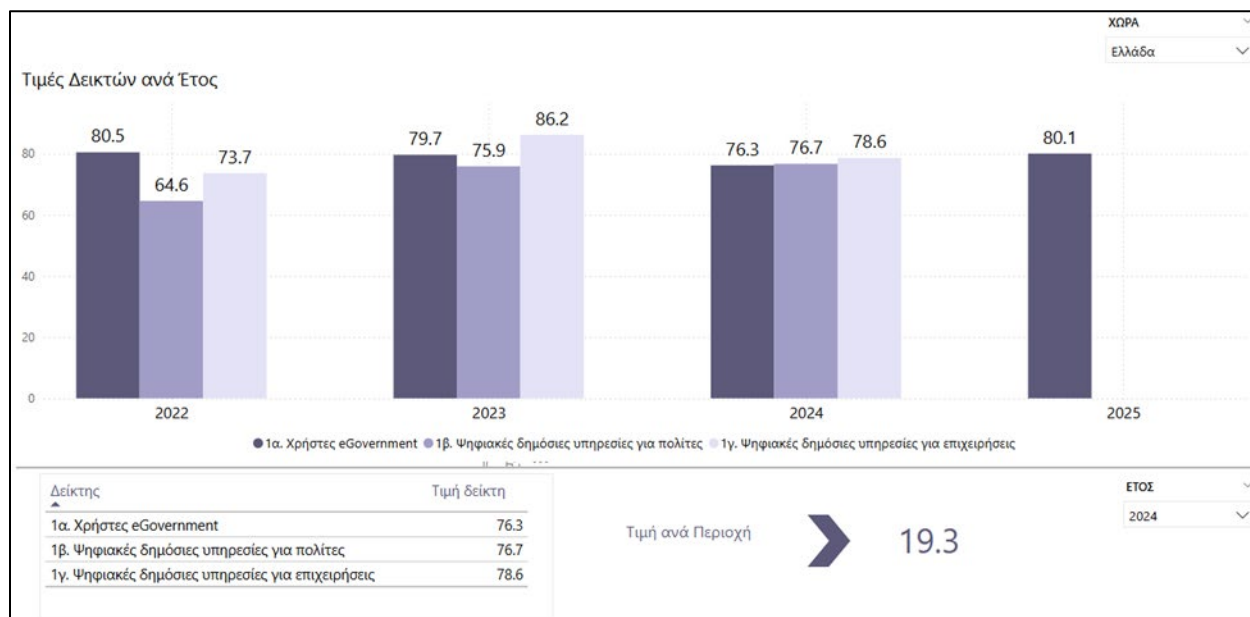
4.1. Οπτικοποιήσεις Τιμών υπο-δεικτών ανά Θεματική Περιοχή

Ακολουθεί ανά Θεματική Περιοχή η εξέλιξη των τιμών των αντίστοιχων υπο-δεικτών για τα έτη 2022-2025 (ή αντίστοιχα για τα έτη για τα οποία υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία).

Ψηφιοποίηση

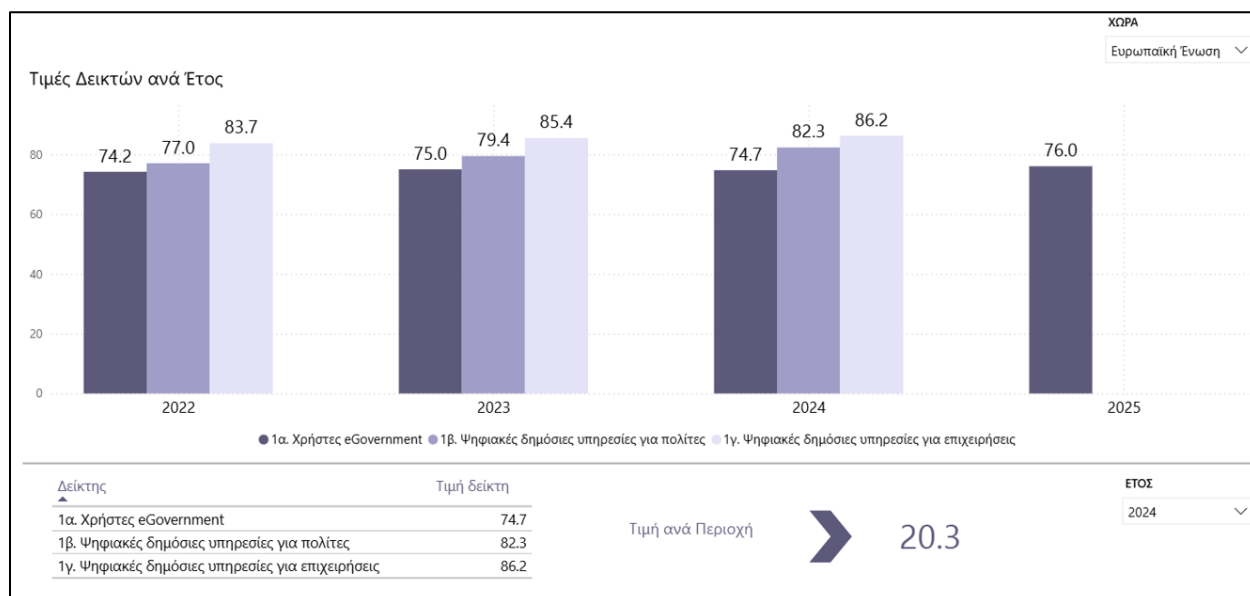
Παρατηρεί κανείς από τη σχετική απεικόνιση πως τα τελευταία χρόνια το ποσοστό των χρηστών E-government υπηρεσιών, αυτών δηλαδή που χρησιμοποιούν δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες στην Ελλάδα, παραμένει σταθερά υψηλός και κατά κανόνα υψηλότερα από τον αντίστοιχο μέσο όρο της Ε.Ε (Εικόνα 29):

Εικόνα 27 Τιμές υπο-δεικτών Θεματικής Περιοχής "Ψηφιοποίηση" (Ελλάδα)



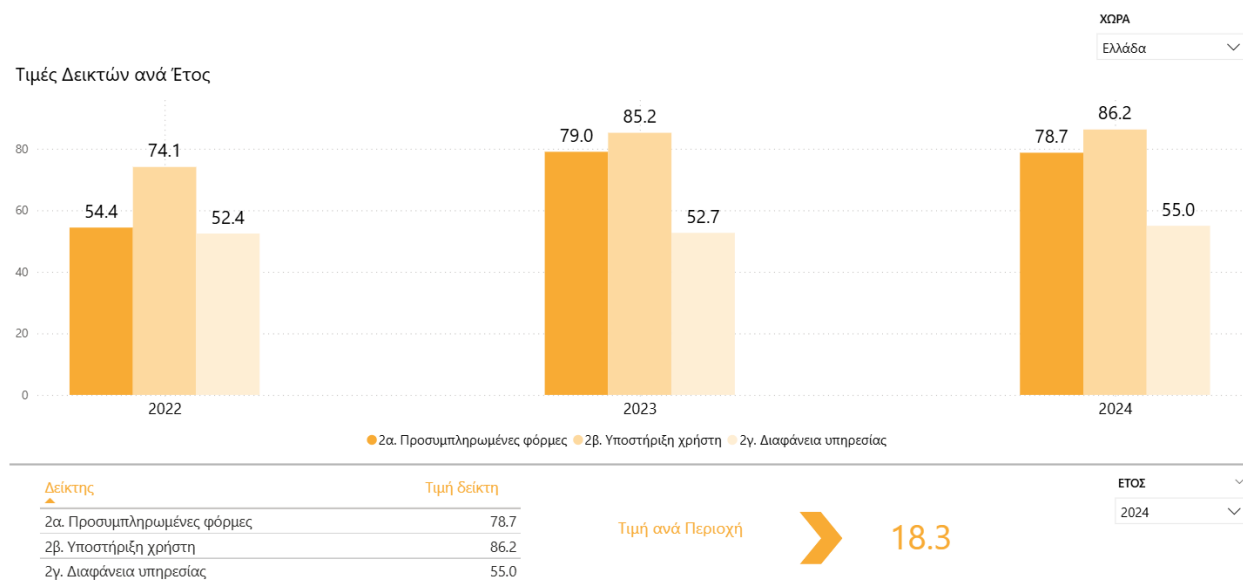
Οι υπόλοιποι δυο υπο-δείκτες της Θεματικής Περιοχής, όπως μπορεί να παρατηρήσει κανείς, παραμένουν πολύ κοντά στον ευρωπαϊκό μέσο όρο, αλλά διαθέτουν περιθώρια βελτίωσης.

Εικόνα 28 Τιμές υπο-δεικτών Θεματικής Περιοχής "Ψηφιοποίηση" (Ε.Ε.)

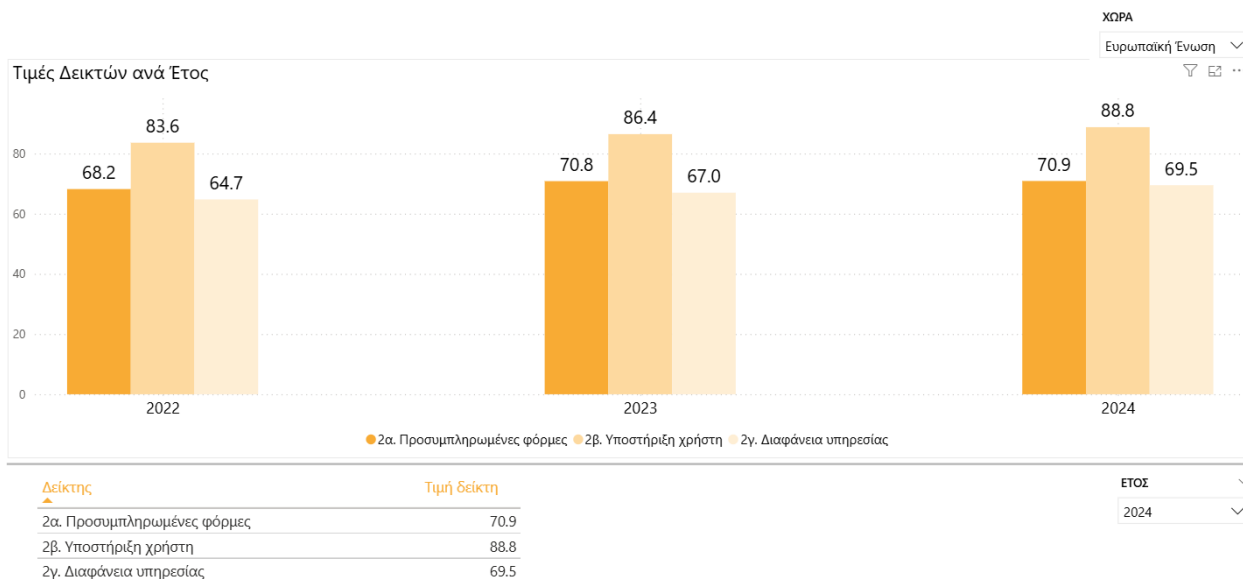


Ευχρηστία

Στην περίπτωση της Θεματικής Περιοχής «Ευχρηστία» παρατηρεί κανείς πως ο υπο-δείκτης «Προσυμπληρωμένες Φόρμες» ήδη έχει επιτύχει ικανοποιητική βαθμολογία, παραμένοντας πάνω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο (78,7 έναντι 70,9), διαθέτοντας περιθώρια βελτίωσης. Η εξέλιξη των τιμών των αντίστοιχων υποδεικτών προκύπτει στην ακόλουθη Εικόνα 30:



Εικόνα 29 Τιμές υπο-δεικτών Θεματικής Περιοχής "Ευχρηστία" (Ελλάδα)

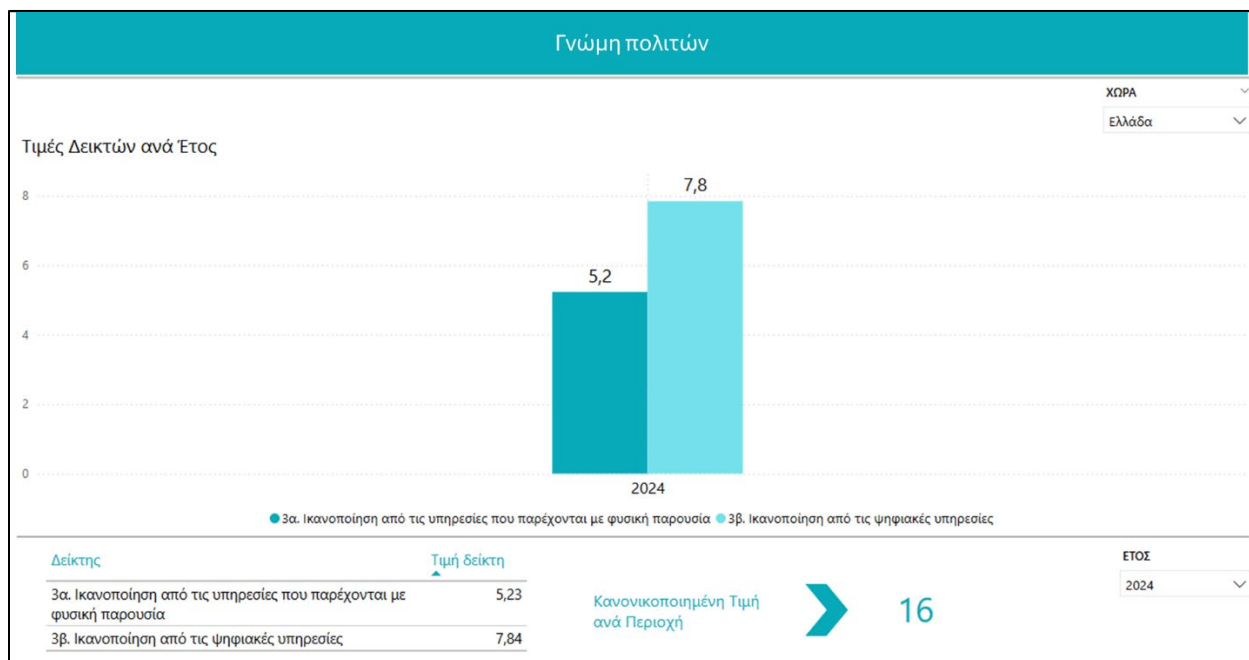


Εικόνα 30 Τιμές υπο-δεικτών Θεματικής Περιοχής "Ευχρηστία" (Ε.Ε)

Ο υπο-δείκτης «Υποστήριξη Χρήστη» εμφανίζει σταθερά πολύ υψηλές τιμές. Αντιπροσωπεύει έναν πολύ υψηλό βαθμό στον οποίο παρέχεται διαδικτυακή υποστήριξη, λειτουργίες βοήθειας και μηχανισμοί ανατροφοδότησης στους χρήστες ψηφιακών υπηρεσιών. Ο υπο-δείκτης που εμφανίζει (σε σύγκριση με τους άλλους 2) χαμηλότερες τιμές είναι ο υπο-δείκτης «Διαφάνεια Υπηρεσίας» ο οποίος βρίσκεται και χαμηλότερα από τον αντίστοιχο ευρωπαϊκό μέσο όρο (βλέπε Εικόνα 31). Ο Σύνθετος Δείκτης Μέτρησης Γραφειοκρατίας επιτρέπει στους Φορείς Χάραξης Πολιτικής να πάρουν συγκεκριμένες αποφάσεις και να παρέμβουν αποτελεσματικά σε επιμέρους τομείς που κρίνεται πως χρήζουν βελτίωσης. Επομένως, μπορούν να ληφθούν αποφάσεις που θα παρεμβαίνουν σε επιμέρους τομείς -ώστε να βελτιώνονται στοχευμένα. Επομένως, θα μπορούσαν να γίνουν κατάλληλες ενέργειες βελτίωσης της εικόνας που εμφανίζει ο συγκεκριμένος υπο-δείκτης.

Γνώμη Πολιτών

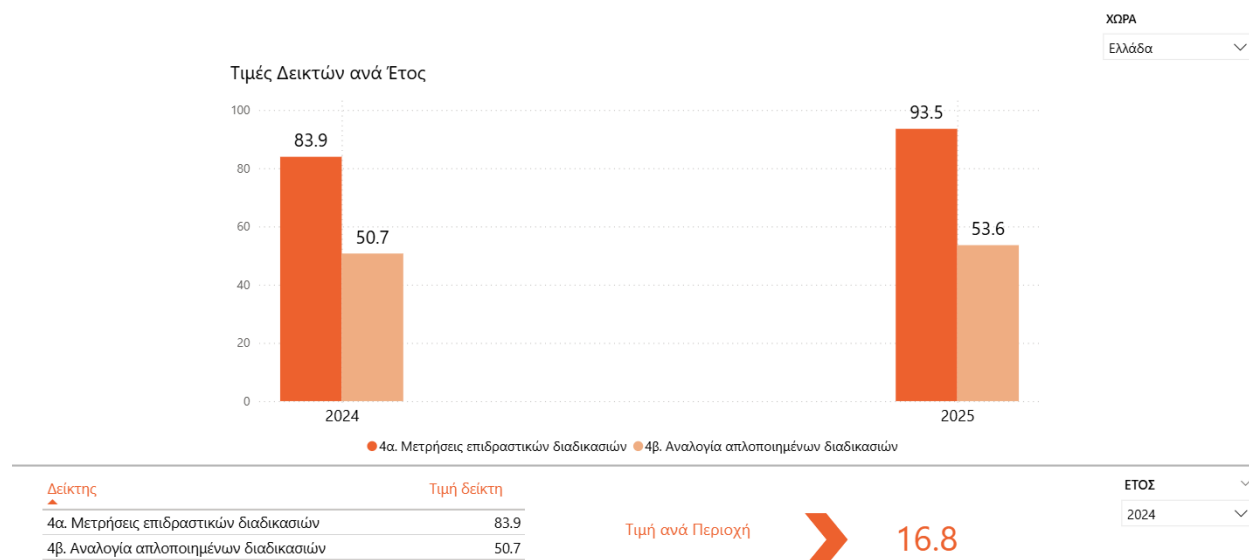
Τα δεδομένα που προέκυψαν για τη Θεματική Περιοχή «Γνώμη Πολιτών» όπως απεικονίζονται στην Εικόνα 33, αφορούν σε μια μόνο χρονιά και επομένως δεν μπορούν να εξαχθούν συμπεράσματα σε σχέση με την εξέλιξή τους διαχρονικά. Παρ' όλα αυτά μπορεί να διαπιστώσει πολύ εύκολα πως οι πολίτες δηλώνουν περισσότερο ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που προσφέρονται ψηφιακά σε σχέση με τις υπηρεσίες που προσφέρονται με φυσική παρουσία. Αυτό θα μπορούσε να δηλώνει την ανάγκη για περαιτέρω ψηφιοποίηση ή/και για επιπλέον βελτίωση.



Εικόνα 31 Τιμές Υπο-δεικτών Θεματικής Περιοχής "Γνώμη Πολιτών"

Αξιολόγηση Διαδικασιών

Η τέταρτη Θεματική Περιοχή «Αξιολόγηση Διαδικασιών» επιτρέπει την εξαγωγή συμπερασμάτων σε σχέση με το πόσο αποτελεσματικές, ως προς την απλούστευση των διοικητικών βαρών, ήταν οι μεταβολές που έχουν επέλθει σε πολύ «επιδραστικές» διαδικασίες, ταυτόχρονα με την εκτίμηση της παρούσας κατάστασης ενός μεγάλου πλήθους από υπηρεσίες ως προς το έχουν αν έχουν γίνει πιο φιλικές προς τον χρήστη ή όχι απλουστεύοντας με τη σειρά τους τον τρόπο με τον οποίο παρέχονται σε αυτούς. Οι δυο υπο-δείκτες όπως απεικονίζονται παρακάτω (Εικόνα 33) εμφανίζουν περιθώρια βελτίωσης. Η διαχρονική παρακολούθησή τους θα επιτρέπει και την εξαγωγή συμπερασμάτων που θα αφορούν στην ικανότητα απλούστευσης των υπηρεσιών.



Εικόνα 32 Θεματική Περιοχή "Αξιολόγηση Διαδικασιών"

4.2. Οπτικοποιήσεις Πληροφοριών Σύνθετου Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας

Είναι σαφές πως ο τρόπος με τον οποίο έχει σχεδιαστεί, ο Δείκτης ενισχύει τον δημόσιο διάλογο, επιτρέποντας στους πολίτες να βλέπουν πώς αλλάζει η παροχή των υπηρεσιών του δημοσίου στην πράξη. Η δημόσια διοίκηση αποκτά ένα «έξυπνο» εργαλείο για να αξιολογήσει τον τρόπο λειτουργίας της - και να ενημερώσει με διαφάνεια τους πολίτες και τις επιχειρήσεις για το ποια είναι η παρούσα κατάσταση, ποια σημεία βελτιώνονται και σε ποια χρειάζονται αλλαγές. Ο Δείκτης Μέτρησης Γραφειοκρατίας επιτρέπει την γνωστοποίηση σημαντικών επιτευγμάτων, με τον τρόπο που παρουσιάζονται στην ακόλουθη Εικόνα 33 (Παράδειγμα):



Εικόνα 33 Σημαντικά Επιτεύγματα Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας

4.3 Χρονοδιάγραμμα υπολογισμού Σύνθετου Δείκτη και υπο-δεικτών

Μια πολύ σημαντική παράμετρος του υπολογισμού ενός Σύνθετου Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας είναι η συχνότητα με την οποία τα δεδομένα θα είναι διαθέσιμα, έτσι ώστε να μπορεί το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης με τις διαδικασίες μετάπτωσης στο πληροφοριακό του σύστημα που έχουν προβλεφθεί να κάνει τον σχετικό υπολογισμό.

Στην ακόλουθο Πίνακα 8, αποτυπώνεται η αναμενόμενη εισροή των δεδομένων προς επεξεργασία, με βάση την μέχρι τώρα εμπειρία:

Δείκτης	Οργανισμός παραγωγής υπο-δείκτη	Χρονοδιάγραμμα υπολογισμού υπο-δεικτών*
1	Eurostat	Q4 του ίδιου έτους για το τρέχον**
2	Digital Decade	M6-M7 επόμενου έτους για το προηγούμενο**
3	Digital Decade	M6-M7 επόμενου έτους για το προηγούμενο**
4	eGovernment Benchmark	M6-M7 επόμενου έτους για το προηγούμενο**
5	eGovernment Benchmark	M6-M7 επόμενου έτους για το προηγούμενο**
6	eGovernment Benchmark	M6-M7 επόμενου έτους για το προηγούμενο**
7	gov.gr	Q2 επόμενου έτους για το προηγούμενο
8	gov.gr	Q2 επόμενου έτους για το προηγούμενο
9	EKT	Q2 επόμενου έτους για το προηγούμενο
10	EKT	M1 επόμενου έτους για το προηγούμενο
HBSI		Q3 επόμενου έτους για το προηγούμενο

Πίνακας 8 Χρονοδιάγραμμα υπολογισμού Υπο-δεικτών/Δείκτη

Όπως αναφέρεται, δεν υπάρχει απόλυτη συνέπεια ως προς την ημερομηνία δημοσίευσης των στοιχείων, για αυτό προβλέπεται η τελική αποτίμηση από μεριάς του ΕΚΤ να πραγματοποιείται το τρίτο τρίμηνο του επόμενου έτους, ώστε να έχει δοθεί ο απαραίτητος χρόνος συλλογής δεδομένων.

4.4. Πρόσθετοι δείκτες Γραφειοκρατίας

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζεται μία συστηματική καταγραφή, ανάλυση και αξιολόγηση δεκαεπτά (17) διεθνώς αναγνωρισμένων δεικτών που σχετίζονται με τη διοικητική αποτελεσματικότητα/γραφειοκρατία, τη διαφάνεια και τη διαφθορά. Στόχος της ενότητας αυτής είναι να δείξει κατά πόσο το Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας είναι ευθυγραμμισμένο με τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές.

Το συμπέρασμα της ενότητας είναι πως πράγματι το Παρατηρητήριο Γραφειοκρατίας είναι πράγματι ευθυγραμμισμένο με τις διεθνείς πρακτικές, αξιοποιεί άμεσα μετρήσιμα και ανοικτά δεδομένα σε επίπεδο διαδικασίας (process-level data) και ενσωματώνει με επιστημονικά τεκμηριωμένο τρόπο τις κρίσιμες διαστάσεις της απλούστευσης, της ψηφιοποίησης, της εμπειρίας χρήστη και της μείωσης διοικητικών βαρών.

Οι διεθνείς δείκτες που εξετάζονται στο τεύχος αποτελούν πολύτιμο συμπληρωματικό υλικό κατανόησης και θέσπισης benchmarking, αλλά όχι άμεσες εισροές για έναν σύνθετο δείκτη που απαιτεί υψηλή ακρίβεια, διαφάνεια, αναπαραγωγιμότητα και λειτουργική στόχευση.

4.4.1 Δείκτες Διοικητικής Αποτελεσματικότητας/ Γραφειοκρατίας

Ορισμένοι από αυτούς τους δείκτες παρουσιάζουν μεγαλύτερη θεματική εγγύτητα με ζητήματα γραφειοκρατίας.

Οι δείκτες αυτοί είτε έχουν διακοπεί (Doing Business), είτε είναι αντιληπτικοί και όχι λειτουργικοί, είτε δεν ανανεώνονται ετησίως, είτε ανήκουν σε ιδιωτικούς οργανισμούς με συνδρομητικές βάσεις δεδομένων.

Δείκτης	Οργανισμός/ φορέας	Ανοικτά δεδομένα	Δεδομένα για την Ελλάδα	Συχνότητα / Επικαιρότητα	Σχέση με Απλούστευση Διαδικασιών	Βαθμός συνάφειας
1 Doing Business	 WORLD BANK GROUP	Μερικώς	Ναι	Διακοπείσα σειρά	Μετρούσε διαδικασίες	
2 Excessive Bureaucracy / Red Tape	 EIM  WORLD BANK GROUP	Όχι	Μερικώς	Μεταβλητή	Αντίληψη γραφειοκρατίας	
3 Enterprise Surveys	 WORLD BANK GROUP	Ναι	Ναι (παλαιά)	Ανά 3–5 έτη	Ροές/διοικητικό κόστος	
4 Bureaucracy Efficiency	 IMD	Όχι	Μερικώς	Ετήσια	Γενική αποδοτικότητα	
5 Government Effectiveness (WGI)	 WORLD BANK GROUP	Ναι	Ναι	Ετήσια	Γενικός θεσμικός δείκτης	
6 Bureaucratic Quality (ICRG)	 PRS GROUP	Όχι	Ναι	Μηνιαία/ Ετήσια	Θεσμική ποιότητα	
7 Global Competitiveness Index	 WORLD ECONOMIC FORUM	Μερικώς	Ναι	Ακανόνιστη	Γενική ανταγωνιστικότητα	

Εικόνα 34 Δείκτες Διοικητικής Αποτελεσματικότητας /Γραφειοκρατίας

4.4.2 Δείκτες Διαφάνειας

Οι δείκτες αυτοί εξετάζουν θεσμικά χαρακτηριστικά όπως η ακεραιότητα των δημόσιων συστημάτων, ή η αξιοκρατία στο Δημόσιο.

Ορισμένοι εξ αυτών εφάπτονται θεματικά με τη διαφάνεια των διαδικασιών, όμως δεν μετρούν τη λειτουργική απλούστευση των υπηρεσιών, δεν διαθέτουν μικρο-δεδομένα και, σε ορισμένες περιπτώσεις, δεν είναι πλήρως διαθέσιμοι για την Ελλάδα ή απαιτούν συνδρομή.

Δείκτης	Οργανισμός/φορέας	Ανοικτά δεδομένα	Δεδομένα για την Ελλάδα	Συχνότητα / Επικαιρότητα	Σχέση με Απλούστευση Διαδικασιών	Βαθμός συνάφειας
1 Digital End-to-End Rate	 European Commission	Ναι	Ναι	Ετήσια	Διαφάνεια/ορατότητα	
2 Public Integrity Indicators	 OECD	Μερικώς	Μερικώς	Ανά διετία	Θεσμική ακεραιότητα	
3 Meritocracy of the Public Sector	 OECD	Μερικώς	Μερικώς	Μεταβλητή	Αξιοκρατία	
4 Quality of Bureaucracy / Institutional Effectiveness	 WORLD BANK GROUP	Όχι	Μερικώς	Μεταβλητή	Θεσμική ποιότητα	

Εικόνα 35 Δείκτες Διαφάνειας

4.4.3 Δείκτες Διαφθοράς

Οι δείκτες αυτοί αποτιμούν θεσμικές διαστάσεις όπως το κράτος δικαίου, η ακεραιότητα στο δημόσιο τομέα, ο βαθμός διαφθοράς και η ποιότητα των μηχανισμών ελέγχου.

Στην πλειονότητά τους είναι αντιληπτικοί, μακρο-θεσμικοί, και δεν μετρούν πραγματικά διοικητικά βάρη, βήματα, χρόνους ή επιμέρους διαδικασίες.

Δείκτης	Οργανισμός/φορέας	Ανοικτά δεδομένα	Δεδομένα για την Ελλάδα	Συχνότητα / Επικαιρότητα	Σχέση με Απλούστευση Διαδικασιών	Βαθμός συνάφειας
1 Transparency, Accountability & Corruption in the Public Sector	 WORLD BANK GROUP	Μερικώς	Ναι	Ετήσια	Έμμεση – θεσμική λογοδοσία	
2 Control of Corruption (WGI)	 WORLD BANK GROUP	Ναι	Ναι	Ετήσια	Έμμεση – ακεραιότητα	
3 Strength of Oversight and Control	 OECD	Μερικώς	Μερικώς	Μεταβλητή	Θεσμικός έλεγχος	
4 Integrity of Justice & Disciplinary Systems	 OECD	Μερικώς	Μερικώς	Μεταβλητή	Ακεραιότητα θεσμών	
5 Rule of Law (WGI)	 WORLD BANK GROUP	Ναι	Ναι	Ετήσια	Έμμεση – κράτος δικαίου	
6 Corruption Perceptions Index (CPI)	 TRANSPARENCY INTERNATIONAL the global coalition against corruption	Ναι	Ναι	Ετήσια	Αντίληψη διαφθοράς	

Εικόνα 36 Δείκτες Διαφθοράς

Ολοκληρώνοντας την παρουσίαση των Πρόσθετων δεικτών ακολουθεί ο Πίνακας 9 με μια λίστα πέντε Δεικτών, οι οποίοι εκτιμάται πως μπορούν να παρακολουθούνται παράλληλα με αυτούς του Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας:

A/A	Ομάδα	Ονομασία Δείκτη	Οργανισμός/Φορέας	Σύντομη αιτιολόγηση διατήρησης
1	Δείκτες Διοικητικής Αποτελεσματικότητας / Γραφειοκρατίας	Government Effectiveness (WGI)	World Bank	Ετήσια/συνεχής, δεδομένα για Ελλάδα, διεθνής οργανισμός, ανοικτά headline δεδομένα· ισχυρός δείκτης “state capacity” για benchmarking.
2		Enterprise Surveys	World Bank	Ανοικτά δεδομένα και πρωτογενείς μετρήσεις Χρήσιμος ερμηνευτικά, αλλά με περιορισμό περιοδικότητας (waves ανά 3).
3	Δείκτες Διαφθοράς	Control of Corruption (WGI)	World Bank	Ετήσια/συνεχής χρονοσειρά, δεδομένα για Ελλάδα, διεθνής οργανισμός, ανοικτά headline δεδομένα, ισχυρό benchmarking.
4		Rule of Law (WGI)	World Bank	Ετήσια περιοδικότητα, δεδομένα για Ελλάδα, διεθνής οργανισμός, ανοικτά headline δεδομένα, θεσμική προϋπόθεση για προβλεψιμότητα/απλούστευση.
5		Digital End-to-End Rate (eGovernment Benchmark)	European Commission	Ετήσια, δεδομένα για Ελλάδα, υπερεθνικός θεσμός, ανοιχτή δημοσίευση αποτελεσμάτων· χρήσιμος δείκτης ψηφιακής ολοκλήρωσης ως context.

Πίνακας 9 Πρόσθετοι Δείκτες προς συμπληρωματική αξιοποίηση

Με αυτόν τον τρόπο θα μπορεί να προωθείται περαιτέρω η ολιστική προσέγγιση του φαινομένου της γραφειοκρατίας.

5. Μετάπτωση των δεδομένων του σύνθετου Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας

Η μετάπτωση των δεδομένων του σύνθετου Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας στο πληροφοριακό σύστημα του Εθνικού Κέντρου Τεκμηρίωσης είναι μια διαδικασία εξίσου σημαντική με την ίδια την άντληση των δεδομένων, αφού εξασφαλίζει τη σωστή επεξεργασία αυτών και την εξαγωγή των σωστών και ακριβών συμπερασμάτων. Στην παρούσα ενότητα θα αναπτυχθεί με λεπτομέρεια η διαδικασία μετάπτωσης.

5.1 Μετάπτωση δεδομένων (Υπο-δείκτες 1-6)

Οι πρώτοι έξι δείκτες υπολογίζονται από δεδομένα της Eurostat⁸. Όπως ήδη αναφέρθηκε, ο δείκτης «Χρήστες eGovernment» προκύπτει από το dataset **isoc_ciegi_ac** του Eurostat Databrowser. Ο δείκτης αυτός αντιστοιχεί στον δείκτη I_I_IGOVANYS.

Οι υπόλοιποι δείκτες της θεματικής περιοχής Ψηφιοποίησης προκύπτουν μέσω του eGovernment Benchmark και παρουσιάζονται στο πλαίσιο DESI, για αυτό και στον παρακάτω πίνακα αναφέρονται ως DESI. Πιο συγκεκριμένα, οι δείκτες «Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για πολίτες» και «Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για επιχειρήσεις» είναι σύνθετοι δείκτες οι οποίοι συνυπολογίζουν όλους τους υποδείκτες του πλαισίου. Η διαφορά έγκειται στα διαφορετικά “life events” σε σχέση με τα οποία υπολογίζονται οι υποδείκτες, και τα οποία περιλαμβάνει το Benchmark. Οι εν λόγω δείκτες υπολογίζονται ως aggregation όλων των υποδεικτών πάνω από τα “citizen life events” ή τα “business life events” αντίστοιχα. Οι δείκτες αυτοί υπολογίζονται στο eGovernment Benchmark.

Οι δείκτες της κατηγορίας «Ευχρηστία» είναι δείκτες του eGovernment Benchmark και παρουσιάζονται μόνο στο πλαίσιο Benchmark και προκύπτουν από τον υπολογισμό της αντίστοιχης βαθμολογίας, συνυπολογίζοντας τη διάσταση αυτή σε όλα τα δυνατά “life events”.

Οι κωδικοί των υπο-δεικτών έχουν ως ακολούθως:

Όνομα Δείκτη	Κωδικός EKT	Native Κωδικός (σε ισχύ)	Native Κωδικός (παλιότερος)	Χρόνος αλλαγής κωδικού (πρώτη χρονιά με τον τρέχοντα κωδικό)
Χρήστες eGovernment	I_IGOVANYS	I_IGOVANYS	-	-
Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για πολίτες	BENCHMARK_T_CIT	DD_Cit	-	-

⁸ τόσο το DESI όσο και το eGovernment Benchmark υπάγονται οργανωτικά στη Eurostat.

Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για επιχειρήσεις	BENCHMARK_T_BUS	DD_Bus		-
Προσυμπληρωμένες Φόρμες	BENCHMARK_ENABL_FORM	e_gov_2b_IS_AS	e_gov_3c_K_E_AS	2024
Υποστήριξη Χρήστη	BENCHMARK_CENTRICITY_USUP	DESI_us	-	-
Διαφάνεια Υπηρεσίας	BENCHMARK_TRANSPARENCY_DELIVERY	DESI_tr	-	-

Πίνακας 10 Κωδικοί υπο-δεικτών

Ο ανωτέρω πίνακας 10 με την αντιστοιχία δεικτών, κωδικών EKT, και κωδικών στα “native” πλαίσια-πηγές παρουσιάζει τη μοντελοποίηση που χρησιμοποιείται για την οργάνωση των δεδομένων. Αξίζει να σημειωθεί πως η μοντελοποίηση είναι μια ιδιαίτερα σημαντική διαδικασία για το χειρισμό δεδομένων καθώς επιτρέπει το να μπορούν να μεταπέσουν σε μία υποδομή όπως είναι μια νέα βάση δεδομένων καθώς και να χρησιμοποιούνται από διαφορετικούς χρήστες με ενιαίο τρόπο.

Επίσης ο καθορισμός του είδους των κωδικών που χρειάζονται, ενισχύει την προσπάθεια να φιλτράρονται στο επόμενο στάδιο, δηλαδή κατά την κατασκευή του κώδικα, τα datasets εισροής ώστε να κρατάμε μόνο την απαραίτητη και χρήσιμη για τον Δείκτη πληροφορία (βλέπε Πίνακα 7). Αυτό συμβαίνει γιατί μια εισροή δεδομένων από μια εξωτερική πηγή, όπως η Eurostat, ενδέχεται να περιέχει και επιπλέον πληροφορία που δε μας απασχολεί. Μετά τον ορισμό των πηγών άντλησης δεδομένων και των κωδικών που χρειάζονται για τη μοντελοποίηση ακολουθεί η κατασκευή εκείνων των κωδικών που θα υλοποιούν τις απαραίτητες διαδικασίες. Στην περίπτωση του ΔΜΓ χρησιμοποιήθηκε η αντικειμενοστραφής γλώσσα Python.

Η επιλογή της Python, λόγω της αντικειμενοστραφούς φύσης της, την καθιστά ιδιαίτερα κατάλληλη για ανάλυση δεδομένων επειδή επιτρέπει την οργάνωση του κώδικα σε σαφείς, επαναχρησιμοποιήσιμες δομές. Χρησιμοποιώντας κλάσεις και αντικείμενα, είναι δυνατό να δημιουργούνται μοντέλα δεδομένων, να αποτυπώνεται μια πολύπλοκη λειτουργικότητα και να διαχειρίζεται κανείς μεγάλα σύνολα δεδομένων με τρόπο πιο καθαρό και επεκτάσιμο. Αυτό επιτρέπει την ανάπτυξη σύνθετων αναλύσεων, χωρίς όμως ο κώδικας να γίνεται δυσανάγνωστος ή δύσκολος στη συντήρηση.

Επιπλέον, η Python διαθέτει πλούσιο οικοσύστημα βιβλιοθηκών για ανάλυση δεδομένων (όπως NumPy, Pandas, Matplotlib, Scikit-learn), οι οποίες είναι επίσης χτισμένες πάνω σε αντικειμενοστραφείς αρχές. Αυτό σημαίνει ότι ο χρήστης μπορεί να αλληλεπιδρά εύκολα με δομές δεδομένων υψηλού επιπέδου όπως DataFrames και arrays και να εκτελεί πολύπλοκες λειτουργίες με απλές και κατανοητές εντολές. Ο συνδυασμός αντικειμενοστραφών δυνατοτήτων και εξειδικευμένων βιβλιοθηκών καθιστά την Python εξαιρετικά αποτελεσματική για επαγγελματική και επιστημονική ανάλυση δεδομένων.

Αναφορικά με τους 6 πρώτους δείκτες και τους σχετικούς υπερδείκτες⁹ των θεματικών τους περιοχών, ο υπολογισμός τους γίνεται μέσω του αρχείου `hbb_digit_usability.py`. Η κεντρική συνάρτηση του οποίου είναι η `bureaucracy_digit_usab_calculator`, το τμήμα ορισμού της οποίας παρουσιάζεται εδώ:

Εικόνα 36 Ορισμός Κεντρικής Συνάρτησης

```
"""
Combines, cleans, and processes bureaucracy-related datasets from multiple sources
(Eurostat browser data and an Excel benchmark file). It produces a harmonized dataset
with normalized indicators, synthetic metrics, and final standardized output
for selected years (2022-2024).

Steps:
1. Load Eurostat (browser) and Excel-based government benchmark datasets.
2. Filter and harmonize both datasets using pre-defined metadata and mappings.
3. Reshape Eurostat data from wide to long format (one row per time period).
4. Clean and unify column names and data structures.
5. Merge datasets and standardize country codes.
6. Generate synthetic indicators based on configured rules.
7. Add standard metadata columns (comment, unit multiplier, etc.).
8. Filter for recent years (2022-2024).
9. Normalize indicators and add decimal precision information.
10. Return the final processed DataFrame.
"""
```

Η συνάρτηση αυτή ξεκινά παίρνοντας ως εισροές τα δεδομένα από τον browser της Eurostat χρησιμοποιώντας τη μέθοδο `get_data_df` καθώς και ένα φύλλο excel με δεδομένα από το eGovernment Benchmark

Στη συνέχεια χρησιμοποιείται η μέθοδος `filter_dataset_bureaucracy`, για φιλτράρισμα των δεδομένων, τμήμα κώδικα της οποίας φαίνεται εδώ:

```
datasets = load_configs_bureaucracy(json_path)

if dataset_name not in datasets:
    raise ValueError(f"Dataset '{dataset_name}' not found in JSON.")

dataset = datasets[dataset_name]
results = {}

# Extract dataset-level fields (everything outside 'configs')
dataset_fields = {k: v for k, v in dataset.items() if k != "configs"} if add_dataset_fields else {}

for cfg in dataset.get("configs", []):
    filtered = df.copy()

    for key, value in cfg.items():
        if key in df.columns:
            col_data = df[key]

            # If column is string-like, normalize to lowercase
            if pd.api.types.is_string_dtype(col_data):
                col_data = col_data.str.lower()

            if isinstance(value, list):
                value = [str(v).lower() for v in value]
                filtered = filtered[col_data.isin(value)]
            else:
                filtered = filtered[col_data == str(value).lower()]
```

Εικόνα 377 Τμήμα Μεθόδου Filter Dataset Bureaucracy

Αυτή, σε συνδυασμό με ένα αρχείο json επιτρέπει στον κώδικα να κρατήσει μόνο τα δεδομένα που χρειάζονται. Πιο συγκεκριμένα, το αρχείο εισροής από τον Databrowser της Eurostat έχει πολλή πληροφορία που δεν λαμβάνεται ιδιαίτερα υπόψιν για τον υπολογισμό του δείκτη. Για να

⁹ Που υπολογίζουν την τιμή των θεματικών περιοχών

μείνουν μόνο οι απαραίτητες τιμές, χρειάζεται να κωδικοποιηθεί η λίστα των επιθυμητών τιμών. Αυτό είναι σημαντικό να γίνει μέσω ενός εξωτερικού αρχείου με ξεκάθαρη δομή, όπως για παράδειγμα ένα αρχείο json, και όχι να είναι κάτι που προσδιορίζεται εσωτερικά. Με τη χρήση json τυχόν αλλαγές μπορούν να γίνουν πολύ εύκολα και επίσης υπάρχει πιο συνοπτική ενοποίηση των κωδικών που είναι απαραίτητα από ότι αν αναφέρονταν στα πλαίσια του κυρίως κώδικα.

Αντίστοιχα για το eGovernment Benchmark από τις 59 τιμές της στήλης variable και τις 15 τιμές της στήλης brkdown, χρειάζονται μόνο 6 και 2 αντίστοιχα.

Τμήμα του εν λόγω json αρχείο είναι:

Εικόνα 38 Τμήμα Λίστας συνδυασμών στηλών/τιμών δεικτών eGovernment Benchmark

```
"Government Benchmark": {
  "FREQ": "A",
  "DATA_SOURCE": "ESTAT_BENCH",
  "SOURCE_URL": "https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-decade-2025-egovernment-benchmark-2025",
  "configs": [
    {
      "INDICATOR": "BENCHMARK_T_CIT",
      "variable": "DD_Cit",
      "UNIT_MEASURE": "SCORE_100",
      "brkdown": "EGOV_LIFE_EVENTS",
      "unit": "eGov_score"
    },
    {
      "INDICATOR": "BENCHMARK_T_BUS",
      "variable": "DD_Bus",
      "UNIT_MEASURE": "SCORE_100",
      "brkdown": "EGOV_LIFE_EVENTS",
      "unit": "eGov_score"
    },
    {
      "INDICATOR": "BENCHMARK_ENABL_FORM",
      "variable": ["e_gov_2b_IS_AS", "e_gov_3c_KE_AS"],
      "UNIT_MEASURE": "SCORE_100",
      "brkdown": ["EGOV_LIFE_EVENTS", "EGOV_LIFE_EVENTS_2023"],
      "unit": "eGov_score"
    }
  ]
}
```

Στην παραπάνω εικόνα φαίνεται ξεκάθαρα η λίστα των συνδυασμών στηλών/τιμών που χρειάζονται από τους δείκτες του eGovernment Benchmark.

Η επεξεργασία των φιλτραρισμένων αποτελεσμάτων των αρχείων εισόδου, ώστε να πάρουν οι στήλες τα ονόματα που είναι επιθυμητά και να κρατηθούν μόνο οι απαραίτητες στήλες. Επίσης, διαγράφονται συγκεκριμένες περιοχές που δεν αφορούν στους υπολογισμούς χρησιμοποιώντας τη συνάρτηση `clean_country_codes`.

Συγκεντρώνοντας τα δεδομένα που χρειάζονται για τον υπολογισμό των 6 δεικτών κατάλληλα μοντελοποιημένα και μόνο για τις περιοχές που αφορούν τον Δείκτη κρίνεται ως απαραίτητο βήμα η χρήση της συνάρτησης `generate_synthetic_indicators`. Η συνάρτηση αυτή, μαζί με αρχείο `json_bureaucracy_synthetic_indicators.json` χρησιμοποιείται για να κατασκευαστούν οι υποδείκτες που αντιστοιχούν στις θεματικές περιοχές Ψηφιοποίηση και Ευχρηστία.

5.2 Μετάπτωση δεδομένων (Υπο-δείκτες 7 & 8)

Οι υπο-δείκτες «Ικανοποίηση από τις υπηρεσίες που παρέχονται με φυσική παρουσία» και «Ικανοποίηση από τις ψηφιακές υπηρεσίες» υπολογίζονται ως ακολούθως:

Τα δεδομένα βασίζονται στην έρευνα του Υπουργείου Εσωτερικών που προκύπτει από την «Αξιολόγηση Δημόσιας Διοίκησης»¹⁰ η οποία αποτελεί «μηχανισμό παρακολούθησης της εμπειρίας των πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση». Περιλαμβάνει πάνω από 65 χιλιάδες απαντήσεις πολιτών σε ερωτηματολόγιο αξιολόγησης της εμπειρίας τους μετά την επαφή τους με μια σειρά υπηρεσιών του δημοσίου. Στόχος των δεικτών είναι να εκτιμήσει τα αποτελέσματα αυτά, και να αξιολογήσει την ικανοποίηση των πολιτών σε σχέση με την επαφή τους με τη δημόσια διοίκηση.

Τα δεδομένα βρίσκονται σε μορφή πίνακα με 22 στήλες, εκ των οποίων η πρώτη αφορά την ηλικιακή κατηγορία του ερωτηθέντος, οι επόμενες 6 υπηρεσίες με φυσική παρουσία, οι επόμενες 13 ηλεκτρονικές υπηρεσίες, και οι τελευταίες 2 ψηφιακές υπηρεσίες της τοπικής αυτοδιοίκησης. Κάθε γραμμή του πίνακα αντιστοιχεί στην αξιολόγηση κάποιων (από μία έως όλες) υπηρεσιών από έναν ερωτώμενο.

Υπο-δείκτης 7 – “Ικανοποίηση από τις υπηρεσίες που παρέχονται με φυσική παρουσία”

Ο υπο-δείκτης «*Ικανοποίηση από τις υπηρεσίες που παρέχονται με φυσική παρουσία*» (στο εξής HBB7) αποτελεί συνολική εκτίμηση της ικανοποίησης των πολιτών από λειτουργίες της Δημόσιας Διοίκησης που προσφέρονται με *φυσική παρουσία*. Αυτές περιλαμβάνουν τις εξής κατηγορίες: «ΑΑΔΕ/Εφορία», «ΕΦΚΑ», «ΔΥΠΑ», «Κτηματολόγιο», «Υπηρεσίες αδειών διαμονής αλλοδαπών», και «Αστική Συγκοινωνία».

Ο υπολογισμός του δείκτη γίνεται ως εξής: για κάθε κατηγορία βρίσκεται ο μέσος όρος των απαντήσεων, ο οποίος αποτελεί μέση βαθμολογία της κατηγορίας, και στη συνέχεια ο μέσος όρος των βαθμολογιών των κατηγοριών. Αυτή η μέθοδος υπολογισμού ενέχει την παραδοχή ότι, ανεξάρτητα από το πόσες αξιολογήσεις έγιναν σε κάθε κατηγορία, οι διαφορετικές κατηγορίες έχουν ίσο βάρος στο τελικό αποτέλεσμα. Ένας ανεστραμμένος υπολογισμός (δηλαδή πρώτα μέσος όρος όλων των αξιολογήσεων για κάθε πολίτη που αξιολόγησε) και στη συνέχεια μέσος όρος όλων των συνολικών αξιολογήσεων των πολιτών θα διασφάλιζε την ισοτιμία των απαντήσεων των αξιολογητών, αλλά θα έδινε ειδικό βάρος στο τελικό αποτέλεσμα στις υπηρεσίες που βαθμολογούνται συχνότερα.

Ο δείκτης λαμβάνει τιμές από 1.0 έως 10.0, όπως και οι παρατηρήσεις. Στη γενική περίπτωση ενός πίνακα $[a_{ij}]$ με $i \in 1, \dots, n$ τον δείκτη των γραμμών και $j \in 1, \dots, m$ τον αντίστοιχο των στηλών ο υπολογισμός γίνεται ως εξής:

¹⁰ <https://axiologisiypes.gov.gr/home>

$HBB7 = \frac{\sum_{j \in J_{\Phi\Pi}} \frac{\sum_{i \in I_j} a_{ij}}{|I_j|}}{|J_{\Phi\Pi}|}$, όπου $J_{\Phi\Pi}$ οι στήλες που αφορούν τις υπηρεσίες με φυσική παρουσία και I_j οι γραμμές που έχουν καταγεγραμμένη βαθμολογία για τη στήλη $j \in J_{\Phi\Pi}$.

Για το διαθέσιμο σύνολο δεδομένων (dataset), ο τύπος εξειδικεύεται σε

$$HBB7 = \frac{\sum_{j=2}^7 \frac{\sum_{i \in I_j} a_{ij}}{|I_j|}}{6}$$

Υπο-δείκτης 8 – «Ικανοποίηση από τις ψηφιακές υπηρεσίες»

Ο δείκτης «Ικανοποίηση από τις ψηφιακές υπηρεσίες» » (στο εξής HBB8) αποτελεί συνολική εκτίμηση της ικανοποίησης των πολιτών από λειτουργίες της Δημόσιας Διοίκησης που προσφέρονται *ψηφιακά*. Αυτές περιλαμβάνουν τις εξής κατηγορίες: «Ψηφιακές Υπηρεσίες ΑΑΔΕ/Εφορία», «MyHealth», «Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση», «Ψηφιακές Υπηρεσίες Κτηματολογίου», «Υπεύθυνη Δήλωση / Εξουσιοδότηση», «Αντίγραφο Ποινικού Μητρώου», «Εθνικό Μητρώο Ζώων Συντροφιάς», «Ραντεβού για έκδοση νέας Αστυνομικής Ταυτότητας», «Αναφορά περιστατικού παραβατικότητας από ή σε βάρος ανηλίκου», «Gov.gr wallet – εισιτήρια για αγώνες», «Ηλεκτρονικό Παράβολο», «Gov.gr wallet», «Ψηφιακή βεβαίωση εγγράφου και ιδιωτικού συμφωνητικού».

Ο υπολογισμός δείκτη γίνεται όμοια με τον υπολογισμό του δείκτη HBB7, με τη διαφορά ότι μελετώνται οι στήλες που αφορούν ψηφιακές υπηρεσίες. Αντίστοιχα ο τύπος για τον υπολογισμό

του θα ήταν $HBB8 = \frac{\sum_{j \in J_{\Psi}} \frac{\sum_{i \in I_j} a_{ij}}{|I_j|}}{|J_{\Psi}|}$ με J_{Ψ} τις στήλες που αφορούν ψηφιακές υπηρεσίες, και η

εξειδίκευσή του στο διαθέσιμο dataset $HBB8 = \frac{\sum_{j=8}^{21} \frac{\sum_{i \in I_j} a_{ij}}{|I_j|}}{13}$.

Ενώ ο πρωταρχικός κώδικας για τον υπολογισμό αυτών των δυο υπο-δεικτών έχει ως ακολούθως (Εικόνα 39):

Εικόνα 39 Πρωταρχικός Κώδικας υπολογισμού υπο-δεικτών

```
import pandas as pd

df = pd.read_excel('20250801 index calculation.xlsx', sheet_name=6, skiprows=6)
#sheet_name=6 -7o sheet, skiprows=6 -oi titloi columns xekinoun stin 7i grammi

def column_avg(df):
    result = {}
    # Loop through all columns except the first one
    for column in df.columns[1:]:
        result[column] = df[column].mean()
    return result

def full_avg(dict):
    values = list(dict.values())
    in_person_avg = sum(values[:6]) / 6
    online_avg = sum(values[6:19]) / 13
    result["Ικανοποίηση από Υπηρεσίες - Φυσική Παρουσία"]=in_person_avg
    result["Ικανοποίηση από Υπηρεσίες - Ψηφιακές Υπηρεσίες"]=online_avg
    return result

try:
    result=column_avg(df)
    average=full_avg(result)
    print(average)
    df1=pd.DataFrame(average, index=[0])
    df1.to_excel('HBB_7_8_RESULTS.xlsx', index=False)
except Exception as e:
    print(f"An error occurred: {str(e)}")
```

Οι ακόλουθες εικόνες αφορούν και αυτές τον τρόπο με τον οποίο αποτυπώνονται οι υπολογισμοί των υποδεικτών 7 & 8, δίνοντας βήμα προς βήμα την ανάλυση του τελικού συστήματος που τους υπολογίζει καθώς και τμήματα μοντελοποίησης των δεδομένων:

Εικόνα 40 Αποτύπωση με κώδικα υπολογισμού υπο-δεικτών 7-8 I

```
"""
Reads satisfaction survey data from an Excel file, computes average satisfaction
scores for in-person and digital services, reshapes the data to Eurostat format,
adds metadata and decimal precision information, and returns a cleaned DataFrame.

Steps performed:
1. Read the 7th sheet (index 6) from the Excel file, skipping the first 6 rows.
2. Compute the column-wise mean for all numeric columns except the first.
3. Calculate average satisfaction for:
   - In-person services (first 6 columns)
   - Digital services (next 13 columns)
4. Reshape the data to a long format with standardized indicator codes.
5. Add Eurostat metadata fields and UTC timestamp.
6. Add a column indicating the number of decimal places for each observation.

Parameters
-----
file_path : str
    The full path to the Excel file containing the source data.
```

Εικόνα 41 Αποτύπωση με κώδικα υπολογισμού υπο-δεικτών 7-8 II

```
# 1. Read data from the 7th sheet (sheet index starts from 0)
df = pd.read_excel('20250801 index calculation.xlsx', sheet_name=6, skiprows=6)

# 2. Compute the mean for each numeric column except the first one
result = {}
for column in df.columns[1:]:
    result[column] = df[column].mean()

# 3. Compute aggregated averages for in-person and digital satisfaction
values = list(result.values())
in_person_avg = sum(values[:6]) / 6
online_avg = sum(values[6:19]) / 13

# Store the computed averages in a dictionary
avg_results = {
    "Ικανοποίηση από Υπηρεσίες - Φυσική Παρουσία": round(in_person_avg*10,5),
    "Ικανοποίηση από Υπηρεσίες - Ψηφιακές Υπηρεσίες": round(online_avg*10,5)
}

# 4. Convert to DataFrame and rename columns for Eurostat format
df1 = pd.DataFrame(avg_results, index=[0])
df_satisfaction = df1.rename(columns={
    'Ικανοποίηση από Υπηρεσίες - Φυσική Παρουσία': 'PROCESSAT INPERSON',
```

```

df_satisfaction = df_satisfaction.assign(
    FREQ="A",
    REF_AREA="GR",
    TIME_PERIOD="2024",
    UNIT_MEASURE="SCORE_100",
    DATA_SOURCE="EKT",
    SOURCE_URL='',
    COMMENT_OBS="",
    UNIT_MULT=0,
    VALUE_TYPE="RAW"
)

# Compute the new OBS_VALUE
val1 = df_satisfaction.loc[df_satisfaction["INDICATOR"] == 'PROCESSSAT_INPERSON', "OBS_VALUE"].iloc[0]
val2 = df_satisfaction.loc[df_satisfaction["INDICATOR"] == 'PROCESSSAT_DIGI', "OBS_VALUE"].iloc[0]
synthetic_value = round(0.5*val1 + 0.5 * val2,5)

# Create new row identical to others
new_row = df_satisfaction.iloc[0].copy()
new_row["INDICATOR"] = 'PROCESSSAT'
new_row["OBS_VALUE"] = synthetic_value

# Append new row
df_satisfaction = pd.concat([df_satisfaction, pd.DataFrame([new_row])], ignore_index=True)

df_satisfaction = normalize_indicators(
    df_satisfaction,
    [
        ("PROCESSSAT", 0.25),

```

Εικόνα 422 Αποτύπωση με κώδικα υπολογισμού υπο-δεικτών 7-8 III

```

#adjust unit measure for weighted indicator
# Change value of column 'x' where 'y' == 'abc'
df_satisfaction.loc[df_satisfaction["VALUE_TYPE"] == "WEIGHTED", "UNIT_MEASURE"] = 'SCORE_100'

# 7. Add column showing number of decimal places for OBS_VALUE
df_satisfaction = add_decimal_count_column(df_satisfaction, "OBS_VALUE", "DECIMALS")

# 6. Add UTC timestamp for traceability

now_utc = datetime.now(timezone.utc)
df_satisfaction["LAST_UPDATE"] = now_utc
df_satisfaction["LAST_UPDATE"] = df_satisfaction["LAST_UPDATE"].astype(str)
print("Processing complete.")
df_satisfaction.to_excel("bureaucracy_satisfaction_results.xlsx", index=False)

return df_satisfaction

except Exception as e:
    print(f"An error occurred: {str(e)}")
    return pd.DataFrame() # Return empty DataFrame on failure

```

Εικόνα 43 Αποτύπωση με κώδικα υπολογισμού υπο-δεικτών 7-8 IV

5.3 Μετάπτωση δεδομένων (Υπο-δείκτες 9 & 10)

Στην παρούσα ενότητα θα παρουσιαστεί η διαδικασία μετάπτωσης των δεδομένων της Θεματικής Περιοχής «Αξιολόγηση Διαδικασιών».

5.3.1 Υπο-δείκτης «Μετρήσεις επιδραστικών διαδικασιών»

Ο υπο-δείκτης «Μετρήσεις επιδραστικών διαδικασιών» είναι ένας σύνθετος υπο-δείκτης με στόχο την «αποτίμηση και παρακολούθηση της απλούστευσης/ψηφιοποίησης των διοικητικών διαδικασιών», αποτελείται από δύο διαστάσεις που αφορούν στη μείωση του διοικητικού βάρους μιας διαδικασίας μετά την απλούστευσή της. Η μία διάσταση αφορά τη μείωση διοικητικού κόστους για τη δημόσια διοίκηση, και η άλλη για επιχειρήσεις και πολίτες. Η εκτίμηση της τιμής των διαστάσεων αυτών υπολογίζεται με τη μεθοδολογία «Τυποποιημένο Μοντέλο Κόστους» (ΤΜΚ) όπου η μείωση του κόστους υπολογίζεται ως ποσοστό του αρχικού (πριν την απλούστευση) κόστους της διαδικασίας. Το ποσοστό αυτό στη συνέχεια διαιρείται με ένα σταθερό ποσοστό που θεωρείται ποσοστό «στόχου μείωσης» που είναι κοινό για κάθε διαδικασία. Αν σε μία διαδικασία η μείωση κόστους φτάσει ή ξεπεράσει αυτό το στόχο βαθμολογείται άριστα (δηλαδή με 1). Επομένως οι τιμές των δύο αυτών διαστάσεων (και του μέσου τους) είναι [0,1]. Στην περίπτωση του υπο-δείκτη «Μετρήσεις επιδραστικών διαδικασιών» ο «στόχος» είναι 100%, και επομένως απλοποιείται σε απλή αναλογική μέτρηση της μείωσης κόστους.

Ο τύπος υπολογισμού τους είναι $\Delta B_i = \left| \frac{\text{Κόστος}_i - \text{Κόστος}_{i,0}}{\text{Κόστος}_{i,0}} \right|$, όπου $i=1,2$ οι διαστάσεις της μείωσης διοικητικού κόστους

Μαθηματική Έκφραση

Τελικά κάθε μία από τις διαστάσεις συμβάλει κατά 50% στην τελική βαθμολογία της διαδικασίας. Οι βαθμολογίες των διαδικασιών συμβάλουν ισόποσα στην τελική βαθμολογία του δείκτη. Ο Γενικός τύπος είναι ο εξής:

$$HBB9 = \frac{1}{|\Delta'|} \sum_{d \in \Delta'} 0,5 * \left(\frac{\Delta B_1(d)}{100} + \frac{\Delta B_2(d)}{100} \right)$$

Όπου Δ το σύνολο των διαδικασιών του στατιστικού πληθυσμού, $\Delta' \subseteq \Delta$ το υποσύνολο όσων διαδικασιών έχουν εκτιμηθεί, και $|\Delta'|$ το πλήθος τους. $\Delta B_i(d)$ οι συναρτήσεις βαθμολογίας των διοικητικών βάρων εξεφρασμένες ως καθαροί αριθμοί.

Ο κώδικας που αναπτύχθηκε αναλαμβάνει λαμβάνοντας ως εισροή το φύλλο excel με τα δεδομένα να παράξει το τελικό αποτέλεσμα, κατάλληλα μοντελοποιημένο για να μεταπέσει στις σχετικές βάσεις του ΕΚΤ.

Η βασική συνάρτηση του κώδικα είναι η συνάρτηση `reduction_calculator`, τμήμα του ορισμού της οποίας αποτυπώνεται στην ακόλουθη Εικόνα 44:

```
def reduction_calculator():  
    """  
    Calculate an overall 'bureaucracy reduction' score from an Excel dataset.  
  
    This function processes a dataset of administrative reduction metrics (e.g.,  
    public/privately borne administrative costs) to produce a standardized  
    score indicating overall bureaucratic efficiency improvement. It performs  
    data cleaning, normalization, transformation, and aggregation.  
  
    Steps performed:  
    -----  
    1. Load and preprocess the Excel dataset:  
        - Set the first row as the header.  
        - Remove the original header row.  
        - Reset the index and drop the first column.  
        - Replace missing or placeholder values ("?",) with 1.  
  
    2. Clean percentage columns:  
        - Select specific columns related to administrative costs.  
        - Remove '%' symbols and non-numeric characters.  
        - Convert to numeric type.  
        - Scale values < 1 to percentages.  
  
    3. Normalize key indicators:  
        - Scale values between 0 and 1 based on 100% threshold.
```

Εικόνα 444 Βασική συνάρτηση κώδικα υπολογισμού υπο-δείκτη 9

Πρώτα η συνάρτηση υποδέχεται τα δεδομένα του φύλλου excel και κάνει τις απαραίτητες ενέργειες ώστε τα δεδομένα να αποτυπώνονται σε Dataframe κατάλληλα (πχ καθαρισμό ονομάτων κατηγοριών) καθώς και να διορθωθούν προβληματικές τιμές (ερωτηματικά, κείμενο, σύμβολα όπως % κλπ), που μπορεί να υπάρχουν στο συγκεκριμένο αρχείο.

Εικόνα 45 Επεξεργασία τιμών

```
reduction_dataset = pd.read_excel("Τεχνικές Εκθέσεις Αποτίμησης της μείωσης χρόνου και κόστους final.xlsx", sheet_name="Sheet1")

# Use the first row as the header
reduction_dataset.columns = reduction_dataset.iloc[0] # Make the first row the header
reduction_dataset = reduction_dataset[1:] # Remove the first row from the data

# (Optional) Reset the index
reduction_dataset = reduction_dataset.reset_index(drop=True)

# Drop unnecessary first column (alternatively, we were naming it Processes)
# reduction_dataset.columns.values[0] = "Processes"
reduction_dataset = reduction_dataset.drop(reduction_dataset.columns[0], axis=1)
# Replace placeholders like "?" with default numeric value 1
reduction_dataset = reduction_dataset.replace("?", 1)

# # Columns that contain percentage-like data
cols_to_clean = ["Διοικητικό Κόστος Δημόσιας Διοίκησης", "Διοικητικό Κόστος Επιχειρήσεων / Πολιτών "]
reduction_dataset = reduction_dataset[cols_to_clean]
# 2) Clean and normalize percentage columns

for col in cols_to_clean:
    # Remove '%' and everything after
    reduction_dataset[col] = reduction_dataset[col].astype(str).str.replace(r"%.*", "", regex=True)
    reduction_dataset[col] = reduction_dataset[col].astype(str).str.replace(",", ".", regex=False)

    # Convert to numeric (non-numeric values become NaN)
    reduction_dataset[col] = pd.to_numeric(reduction_dataset[col], errors="coerce")
```

Μετά ο κώδικας επεξεργάζεται τις τιμές των στηλών “Διοικητικό Κόστος Δημόσιας Διοίκησης”, “Διοικητικό Κόστος Επιχειρήσεων / Πολιτών”

με τον εξής τρόπο. Αν είναι 100%, παίρνουν άριστα (γίνονται = 1), αλλιώς κανονικοποιούνται όπως φαίνεται εδώ:

```
# 3 Normalize values (scale between 0 and 1 based on 80% threshold)
def normalize_row_reduction(x):
    return 1 if x >= 100 else (x / 100)

reduction_dataset[cols_to_clean] = reduction_dataset[cols_to_clean].applymap(normalize_row_reduction)
```

Εικόνα 466 Κανονικοποίηση τιμών υπο-δείκτη 9

Ακολουθεί ο υπολογισμός του μέσου όρου των τιμών των στηλών :

```
# 4| Rename Greek column names into English identifiers
rename_dict = {
    "Διοικητικό Κόστος Δημόσιας Διοίκησης": "AdminPub",
    "Διοικητικό Κόστος Επιχειρήσεων / Πολιτών ": "AdminPriv"
}

# Rename columns
new_df = reduction_dataset.rename(columns=rename_dict)

# Compute the total score
total = round(new_df[["AdminPub", "AdminPriv"]].mean().mean()*100,5)
# new_df.loc["Total"] = new_df.sum(numeric_only=True)
total_sum = round(new_df[["AdminPub", "AdminPriv"]].sum().mean(),5)
```

Εικόνα 47 Υπολογισμός Μέσου Όρου

Αφού έχουμε την τιμή για κάθε γραμμή, δηλαδή υπηρεσία, τις προσθέτουμε.

Τέλος το αποτέλεσμα μοντελοποιείται με βάση την κωδικοποίηση που χρησιμοποιεί το ΕΚΤ, προστίθενται βοηθητικές τιμές όπως πλήθος δεκαδικών και επιστρέφεται το τελικό αποτέλεσμα, ως ακολούθως:

```
bureaucracy_reduction_data = {
    "FREQ": "A",
    "REF_AREA": "GR",
    "INDICATOR": "PROCESSEVAL_REDUCT",
    "TIME_PERIOD": "2024",
    "UNIT_MEASURE": "SCORE_100",
    "DATA_SOURCE": "EKT",
    "SOURCE_URL": "",
    "UNIT_MULT": 0,
    "VALUE_TYPE": "RAW",
}

row_1 = {
    **bureaucracy_reduction_data,
    "OBS_VALUE": total,
    "COMMENT_OBS": "20/20 processes"
}

row_2 = {
    **bureaucracy_reduction_data,
    "OBS_VALUE": total_sum,
    "COMMENT_OBS": "20/100 processes"
```

Εικόνα 48 Μοντελοποίηση βάσει κωδικοποίησης

5.3.2 Υπο-δείκτης «Αναλογία Απλοποιημένων διαδικασιών»

Ο υπο-δείκτης «Αναλογία Απλοποιημένων διαδικασιών» αξιολογεί το βαθμό στον οποίο οι δημόσιες διαδικασίες είναι στο σύνολό τους απλοποιημένες. Η σημασιολογία της έννοιας «απλοποιημένη διαδικασία» ορίζεται από τέσσερεις βασικές έννοιες-διαστάσεις: α) ψηφιοποίηση β) πολυπλοκότητα γ) ταχύτητα δ) νομική επικαιροποίηση, οι οποίες αντιστοιχούν και σε κριτήρια του δείκτη. Ως αρχικό στατιστικό πληθυσμό θεωρούμε τις διαδικασίες οι οποίες είναι τεκμηριωμένες στο αποθετήριο Mitos και τα δεδομένα εξάγονται από την τεκμηρίωση αυτή. Η τεκμηρίωση αυτή περιλαμβάνει τη στιγμή πρώτου υπολογισμού του δείκτη και ανάπτυξης της υποδομής υπολογισμού 4039 καταγεγραμμένες διαδικασίες, ενώ τη στιγμή της οριστικοποίησης Συνοπτικά κάθε διαδικασία θα αξιολογείται ως προς 4 κριτήρια, τα οποία αντιστοιχούν στις βασικές έννοιες που αναφέραμε παραπάνω. Για κάθε κριτήριο που ικανοποιείται η διαδικασία θα λαμβάνει 0,25 μονάδες. Επομένως, η μέγιστη δυνατή βαθμολογία μίας διαδικασίας είναι 1,00, την οποία τη λαμβάνει εφόσον πληροί και τα 4 κριτήρια. Κάθε διαδικασία που ικανοποιεί τουλάχιστον 2 κριτήρια λαμβάνει πλήρη βαθμολογία 1,00, ενώ οι υπόλοιπες λαμβάνουν μηδενική βαθμολογία. Ο δείκτης 10HBB υπολογίζεται ως ο ο αριθμητικός μέσος των βαθμολογιών όλων των διαδικασιών, και στη συνέχεια εκφράζεται ως ποσοστό επί τοις 100 το πηλίκο του πλήθους των διαδικασιών της περιμέτρου οι οποίες ικανοποιούν πάνω από 1 κριτήριο δια το πλήθος της περιμέτρου, πολλαπλασιασμένο με 100. Δηλαδή:

$$10HBB = \frac{\sum_{i=1}^{|P|} d_i}{|P|} * 100$$

όπου P η Περίμετρος, δηλαδή ο επιλεγμένος περιορισμός του στατιστικού πληθυσμού, |P| η πληθικότητά της, και d_i η βαθμολογία της διαδικασίας i

Ο υπολογισμός για το έτος 2024, έχει προκύψει ως εξής (Πίνακας 11):

Έτος	2024	2025 Ιούλιος	2025 τελικά
Πλήθος Εξωστρεφών Διαδικασιών (Περίμετρος)	2573	2844	2875
Αθροιστική Βαθμολόγηση	1305	1514	1540
Τιμή Δείκτη	50,7	53,2	53,6

Πίνακας 11 Υπολογισμός υπο-δείκτη 10

Ως αρχικός στατιστικός πληθυσμός θεωρούνται οι διαδικασίες οι οποίες είναι τεκμηριωμένες στο αποθετήριο Mitos και τα δεδομένα εξάγονται από την τεκμηρίωση αυτή. Η τεκμηρίωση αυτή

περιλαμβάνει τη στιγμή πρώτου υπολογισμού του δείκτη και ανάπτυξης της υποδομής υπολογισμού 4039 καταγεγραμμένων διαδικασιών.

Ψηφιοποίηση

Ως πρώτο κριτήριο ορίζεται αν μια διαδικασία είναι ψηφιοποιημένη ή όχι. Ως ενδείξεις αυτού του κριτηρίου λαμβάνουμε τα πεδία "govgr_codes" και "digital_service_points". Αποφεύγουμε τη λήψη άλλων κριτηρίων όπως η ύπαρξη ή μη καταγεγραμμένων ψηφιακών βημάτων, λόγω της αντίστοιχης φύσης ως υποχρεωτικών (mandatory) των κριτηρίων που επιλέξαμε και ως προαιρετικών (optional) των υπολοίπων, ως επιλογή που διασφαλίζει τη συνέπεια της μέτρησης.

Όσον αφορά το πεδίο digital_service_points υπάρχουν οι εξής περιπτώσεις: α) να μην προσφέρεται ψηφιακά, β) να προσφέρεται ψηφιακά σε έναν «τόπο» γ) να προσφέρεται ψηφιακά σε πάνω από ένα «τόπο». Επομένως καταγράφουμε για κάθε διαδικασία αν υπάρχει τουλάχιστον ένα url ψηφιακού σημείου παροχής (Εικόνα 52):

```
"digital_service_points": {
  "title": "Ψηφιακά σημεία παροχής",
  "value": [
    {
      "title": "Δεν παρέχεται ψηφιακά"
    }
  ]
}
```

Εικόνα 49 Το πεδίο digital_service_points είναι υποχρεωτικό

```
"digital_service_points": {
  "title": "Ψηφιακά σημεία παροχής",
  "value": [
    {
      "title": "Ενιαία Ψηφιακή Πύλη δημόσιας διοίκησης (ΕΨΠ - gov.gr)",
      "url": "https://www.gov.gr/ipiresies/georgia-kai-ktenotrophia/asphalise-georgikes-paragoges/analuse-amoiwon-antapokrite-elga"
    }
  ]
},]
```

Εικόνα 50 Πεδίο digital_service_points

```
"digital_service_points": {
  "title": "Ψηφιακά σημεία παροχής",
  "value": [
    {
      "title": "EUGO portal (μόνο πληροφορίες)",
      "url": "https://eugo.gov.gr/services/268173/"
    },
    {
      "title": "Ηλεκτρονική Αίτηση για Άδεια Άσκησης Επαγγέλματος Κατασκευαστών-Επισκευαστών Κλειδαριών",
      "url": "https://portal.astynomia.gr/webcenter/portal/digitalServiceElas/Home?_afLoop=98986925494837968#!%40%40%3F_afLoop%3D98986925494837968%26_adf.ctrl-state%3D13zwagdal1_21"
    }
  ]
}
```

Εικόνα 51 Πεδίο digital_service_points. Όταν υπάρχουν περισσότερες από μία καταγραφές

Όσον αφορά το πεδίο govgr_codes καταγράφεται σε κάθε διαδικασία, αν το συγκεκριμένο πεδίο είναι null ή όχι.

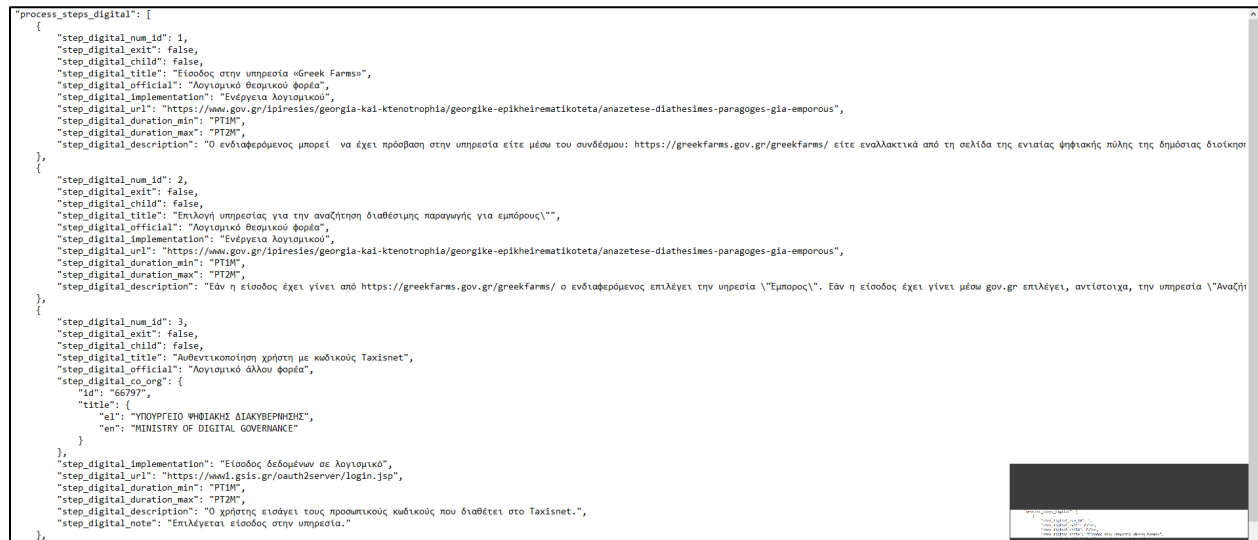
Συνολικά καταγράφονται 1413 διαδικασίες στις οποίες υπάρχει digital service point και 654 οι οποίες έχουν gongr_code. Για να θεωρηθεί εν τέλει μία διαδικασία digital αρκεί να είναι αντίστοιχα συμπληρωμένο ένα από τα δύο πεδία. Οι διαδικασίες αυτές αριθμούν 1413, καθώς όλες οι διαδικασίες του gongr_code έχουν καταγεγραμμένο ψηφιακό σημείο παροχής. Η επιλογή η οποία έγινε σχετίζεται και με το μελλοντικό σχεδιασμό του Mitos. Το MITOS έχει σκοπό οι διαδικασίες που προσφέρονται από το gongr_code να καταγράφονται στο gongr_code, ενώ άλλο ψηφιακό σημείο παροχής να καταγράφει διαδικασίες που δεν περιλαμβάνονται στο gongr_code. Επομένως η διαδικασία που ακολουθείται, παρόλο που είναι οριακά πιο πολύπλοκη από όσο χρειάζεται στην μέτρηση του τρέχοντος έτους, θα είναι σταθερή στο μέλλον εφόσον ακολουθηθούν οι προβλεπόμενες από το Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας, μεταβολές.

Πολυπλοκότητα

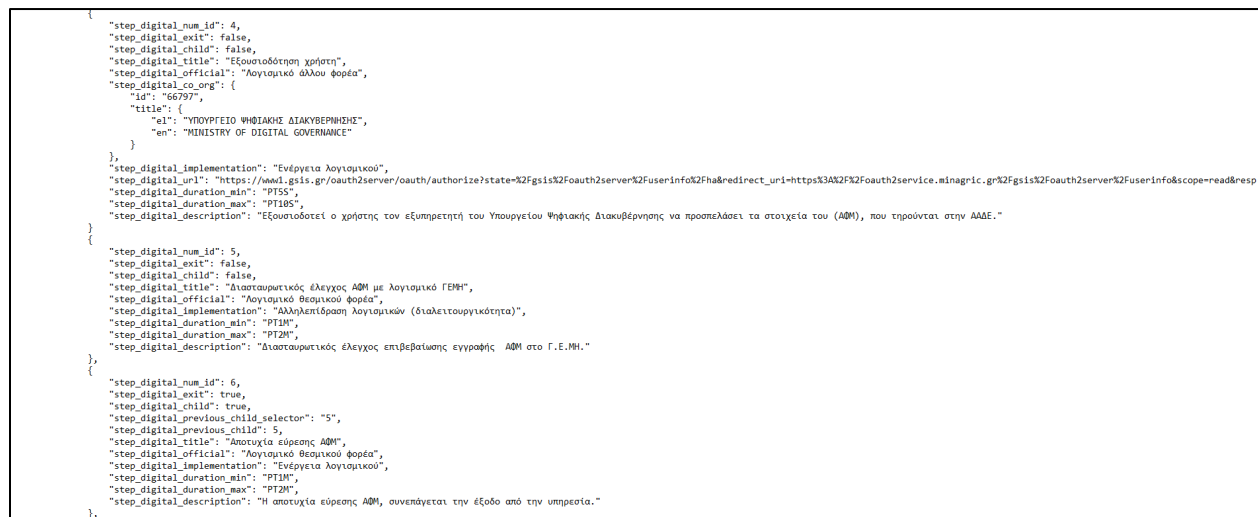
Ως δεύτερο κριτήριο ορίζεται η πολυπλοκότητα της διαδικασίας η οποία εκτιμάται από τον αριθμό των αναγκαίων βημάτων. Ο μικρότερος αριθμός αναγκαίων βημάτων αντιστοιχεί σε μικρότερη πολυπλοκότητα, και επομένως σε απλοποιημένη διαδικασία. Το κριτήριο αυτό αποτιμάται από την αλήθεια ή όχι της πρότασης: *«η διαδικασία χρειάζεται λιγότερα από X βήματα για να ολοκληρωθεί»*.

Τα πεδία του mitos τα οποία αφορούν το κριτήριο αυτό είναι οι "process_steps" και "process_steps_digital", τα οποία έχουν ως τιμή έκαστο μία λίστα (list), της οποίας τα στοιχεία είναι λεξικά (dictionary). Κάθε λεξικό περιλαμβάνει την τεκμηρίωση ενός βήματος. Για μία μέτρηση μίας διαδικασίας υπολογίζουμε το πλήθος των λεξικών που περιλαμβάνονται στη λίστα αυτή. Η πρώτη μέτρηση είναι μη μηδενική για 3841 διαδικασίες. Η δεύτερη μέτρηση είναι μη μηδενική για 271 διαδικασίες. Και οι δύο μετρήσεις είναι μη-μηδενικές για 73 διαδικασίες. Ένδειξη ορθότητας είναι ότι στον απλό τύπο της αρχής εγκλεισμού-αποκλεισμού για $n=2$ το αποτέλεσμα του πλήθους της συνολοθεωρητικής ένωσης των συνόλων που προκύπτουν από τις δύο μετρήσεις είναι 4039, όσες και οι διαδικασίες, και επομένως δεν υπάρχει διαδικασία που να μην περιλαμβάνει πληροφορία για τουλάχιστον ένα από τα δύο πεδία.

Σύμφωνα με τις οδηγίες του ΕΔΥΤΕ, μία δυνατή ακολουθία βημάτων για την ολοκλήρωση μίας διαδικασίας καταγράφεται στην ίδια λίστα, είτε αυτή τεκμηριώνεται στο πεδίο process_steps είτε στο process_steps_digital. Δηλαδή δεν υπάρχει περίπτωση μία διαδικασία να έχει κάποια βήματα καταγεγραμμένα στο ένα πεδίο και κάποια στο άλλο, και επομένως στις 73 διαδικασίες στις οποίες και οι δύο λίστες είναι συμπληρωμένες αντιστοιχούν σε εναλλακτικές υλοποιήσεις της διαδικασίας. Ακολουθούν εικόνες με παραλλαγές αριθμού βημάτων:



Εικόνα 52 Παράδειγμα πεδίου *process_steps_digital*



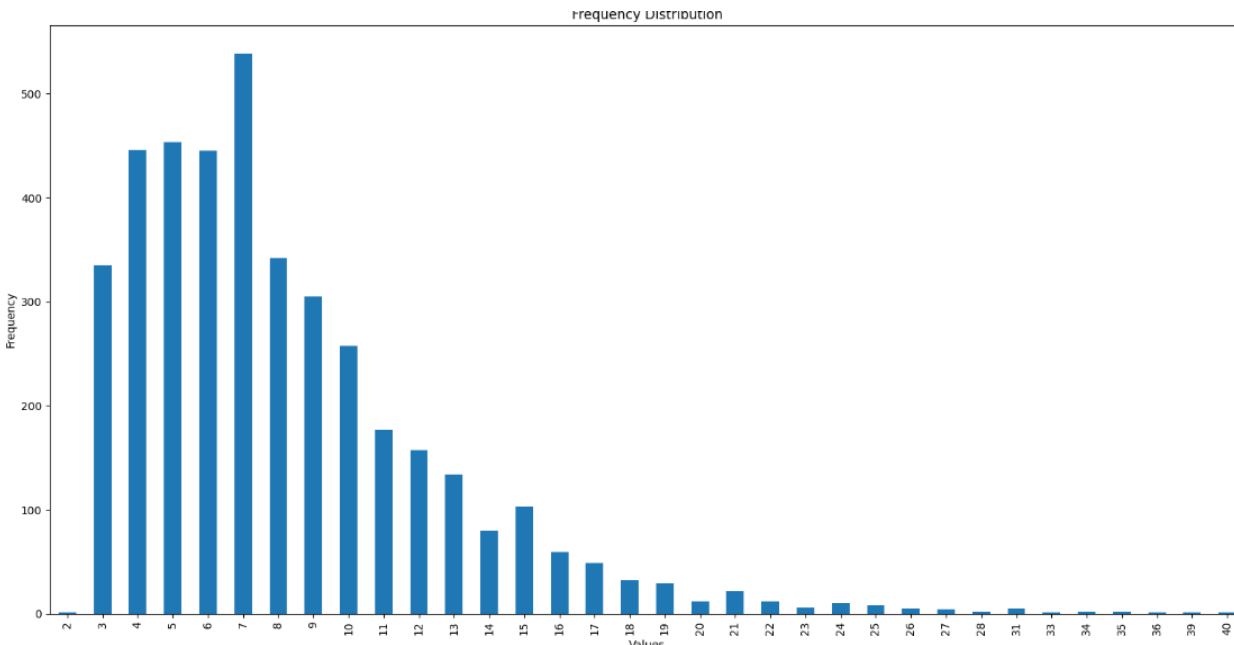
Εικόνα 53 Παράδειγμα πεδίου *process_steps_digital* με 6 βήματα

Ο υπολογισμός του επιλεγόμενου αριθμού βημάτων για το συγκεκριμένο κριτήριο γίνεται ως εξής: αν το πλήθος των στοιχείων της *process_steps* είναι μη-μηδενικό επιλέγεται ως αριθμός βημάτων της διαδικασίας. Αν το πλήθος της *process_steps* είναι μηδενικό και το πλήθος της *process_steps_digital* είναι μη-μηδενικό επιλέγεται το πλήθος της *process_steps_digital*. Αν και τα δύο πεδία δεν έχουν καταχωρήσεις, το επιλεγόμενο πλήθος παίρνει την τιμή null (και όχι «0» καθώς η τιμή 0 θα έδινε πάντα πλήρη βαθμολογία στις διαδικασίες στις οποίες λείπει η τεκμηρίωση στο συγκεκριμένο κριτήριο, όπως θα εξηγηθεί στη συνέχεια).

Για τις διαδικασίες στις οποίες υπάρχουν τιμές και για τις δύο μετρήσεις επιλέγεται η *process_steps* λόγω συνέπειας στις διαδικασίες εισαγωγής δεδομένων στην τεκμηρίωση. Όμως οι καταγραφές τις οποίες αφορά η επιλογή αυτή είναι 73 από 4039 (1,8%) και από αυτές τις 73 οι 12

έχουν ίδιες τιμές στα δύο πεδία. Επομένως η επιλογή αυτή αφορά το 1,5% του συνόλου των διαδικασιών, και δεν επηρεάζει σημαντικά το υπο-δείκτη (Γράφημα 1)

Γράφημα 1 Κατανομή συχνότητας του επιλεγμένου αριθμού βημάτων



Στη συνέχεια η επιλεγμένη τιμή για κάθε διαδικασία συγκρίνεται με ένα «κατώφλι», ένα σταθερό αριθμό βημάτων, που δεν εξαρτάται από τη συγκεκριμένη διαδικασία, αλλά υπολογίζεται στατιστικά από το σύνολο των διαδικασιών, το οποίο αποτελεί το φράγμα της σημασιολογίας της έννοιας «χαμηλή πολυπλοκότητα». Οποιαδήποτε διαδικασία έχει παραπάνω βήματα από αυτό το κατώφλι παίρνει μηδενική βαθμολογία για το κριτήριο αυτό, οι υπόλοιπες λαμβάνουν την πλήρη βαθμολογία που αντιστοιχεί στο κριτήριο.

Ταχύτητα

Η έννοια της ταχύτητας εντοπίζεται στα διάφορα μεγέθη που λειτουργούν ως άνω φράγματα στο δυνητικό χρόνο των διαδικασιών. Τα πεδία του mitos που αντιστοιχούν σε τέτοια μεγέθη είναι τα ακόλουθα:

- “deadline_duration” : Εκτιμά τον κανονιστικά επιβεβλημένο μέγιστο χρόνο μίας διαδικασίας, όπως αυτός ορίζεται από το θεσμικό και νομικό πλαίσιο που αφορά τη διαδικασία.
- “estimated_implementation_duration_max” : Σύμφωνα με τη τεκμηρίωση του mitos αποτελεί το «μέγιστο εκτιμώμενο ενδεικτικό χρονικό διάστημα που χρειάζεται η αρμόδια αρχή για να ολοκληρώσει τη διαδικασία».

- “total_duration_steps_max” : Αποτελεί το άθροισμα των μέγιστων καταγεγραμμένων χρόνων υλοποίησης των βημάτων της διαδικασίας

Μεταξύ των τριών πεδίων η περιγραφή που αντιστοιχεί στο ελαχιστικό (minimal) άνω φράγμα είναι η περιγραφή του πεδίου total_duration_steps_max. Όμως, η υλοποίηση του πεδίου είναι προς το παρόν ημιτελής, καθώς υπάρχουν βήματα για τα οποία δεν είναι καταγεγραμμένες οι χρονικές διαστάσεις.

Σε σχέση με τα πεδία deadline_duration και estimated_implementation_duration_max, εξ'ορισμού είναι αλληλοαποκλειόμενα, και ταυτόχρονα η συμπλήρωση ενός από τα δύο είναι υποχρεωτική. Επομένως η κατάλληλη επιλογή είναι πως το κριτήριο της ταχύτητας θα εκτιμάται με όποιο από τα δύο πεδία είναι καταγεγραμμένο στην εκάστοτε διαδικασία. Στην πραγματικότητα, τη στιγμή συγγραφής της παρούσας έκθεσης, υπάρχουν 52 διαδικασίες στις οποίες και τα δύο πεδία είναι συμπληρωμένα, και 40 διαδικασίες στις οποίες κανένα από τα δύο πεδία δεν είναι συμπληρωμένο. Στη δεύτερη περίπτωση η τιμή την οποία θα λάβει το πεδίο του επιλεγμένου εκτιμώμενου χρόνου για το κριτήριο αυτό θα είναι null. Στην πρώτη περίπτωση, για να επιλεγεί η τιμή χρόνου γίνεται η παραδοχή πως «εκτιμώμενος χρόνος περάτωσης» ≤ “ανώτατο θεσμικά επιτρεπτό όριο περάτωσης». Δεδομένου ότι και οι δύο τιμές θεωρούνται άνω φράγματα της πραγματικής τιμής, όπου υπάρχει επιλογή επιλέγεται το μικρότερο, το οποίο γίνεται η παραδοχή ότι γενικά θα είναι το “estimated_implementation_duration_max”.

Στην πραγματικότητα, τις περισσότερες φορές που και τα δύο πεδία είναι συμπληρωμένα, οι δύο τιμές είναι καταγεγραμμένες ίσες. Στις περισσότερες περιπτώσεις που εμφανίζεται η αντίθετη εικόνα από την παραδοχή μας, αυτό οφείλεται σε λάθος κατά την τεκμηρίωση, στην οποία η απουσία deadline_duration έχει καταγραφεί ως μηδενική τιμή αντί για “null”. Στις ακόλουθες Εικόνες (57 και 58) παρουσιάζονται δύο παραδείγματα της παραπάνω κατάστασης σε “test run” για το κριτήριο αυτό:

```
"779771": {
  "estimated_implementation_duration_max": "P12M",
  "deadline_duration": "PT0S",
  "both_exist": true,
  "none_exist": false,
  "select_time": "P12M",
```

Εικόνα 54 Παράδειγμα 1

```
"772525": {  
  "estimated_implementation_duration_max": "P3M",  
  "deadline_duration": "PT0S",  
  "both_exist": true,  
  "none_exist": false,  
  "select_time": "P3M",
```

Εικόνα 55 Παράδειγμα 2

Στη συνέχεια η επιλεγμένη τιμή για κάθε διαδικασία συγκρίνεται, όμοια με το προηγούμενο κριτήριο με ένα «κατώφλι», ένα σταθερό χρόνο, που δεν εξαρτάται από τη συγκεκριμένη διαδικασία, αλλά υπολογίζεται στατιστικά από το σύνολο των διαδικασιών, το οποίο αποτελεί το φράγμα της σημασιολογίας της έννοιας «ταχύτητα περάτωσης διαδικασίας». Οποιαδήποτε διαδικασία έχει μεγαλύτερο εκτιμώμενο από αυτό το κατώφλι παίρνει μηδενική βαθμολογία για το κριτήριο αυτό, οι υπόλοιπες λαμβάνουν την πλήρη βαθμολογία που αντιστοιχεί στο κριτήριο.

Συγκρίσεις Χρονικής Διάρκειας

Όσον αφορά τα υπόλοιπα κριτήρια που περιλαμβάνονται στον δείκτη, η τελική Boolean τιμή που αναφέρεται στην εκπλήρωση του κριτηρίου ή όχι προκύπτει από απλές διαδικασίες, εφόσον ολοκληρωθούν οι διαδικασίες επιλογής και συλλογής των δεδομένων. Στην περίπτωση του κριτηρίου της «ταχύτητας», η μορφή της υπό έλεγχο και επεξεργασία πληροφορίας είναι τέτοια που καθιστά τη μελέτη των προδιαγραφών μη τετριμμένη.

Η πληροφορία διάρκειας είναι αποθηκευμένη ως αλφαριθμητικό (string) της μορφής ISO 8601. Στο πρότυπο αυτό, μία χρονική διάρκεια είναι αποθηκευμένη ως “P(n)Y(n)M(n)DT(n)H(n)M(n)S” όπου n ένας φυσικός αριθμός (όχι απαραίτητα ίδιος σε κάθε εμφάνιση). Το P είναι υποχρεωτικό στοιχείο, και αποτελεί designator του string ως περιόδου (και όχι ως άλλου χρονικού στοιχείου, για παράδειγμα ημερομηνίας). Τα υπόλοιπα στοιχεία είναι προαιρετικά (εμφανίζονται εφόσον έχουν το αντίστοιχο n μη-μηδενικό). Το σύμβολο T είναι διαχωριστής (separator) και εμφανίζεται υποχρεωτικά εφόσον εμφανίζεται κάποιο από τα στοιχεία H,M,S. Έτσι είναι δυνατή η διάκριση μήνα/λεπτού. Για παράδειγμα οι διάρκειες «ένας μήνας» και «ένα λεπτό» είναι αντίστοιχα “P1M” και “PT1M”. Αναλυτικά τα υπόλοιπα σύμβολα, κατηγοριοποιημένα με βάση το ποια δομικά σύμβολα προηγούνται:

P	Y	Years
	M	Months
	D	Days
PT	H	Hours
	M	Minutes
	S	Seconds
P	W	Weeks ¹¹

Πίνακας 12 Κατηγοριοποίηση Συμβόλων

Για να μπορέσει να γίνει σύγκριση χρονικών διαρκειών, και στη περίπτωση της χρονικής διάρκειας της διαδικασίας με το σταθερό «κατώφλι» θα πρέπει να γίνει αλλαγή τύπου (type) στη πληροφορία, καθώς η σύγκριση αλληλουχίας είναι η λεξικογραφική σύγκριση των στοιχείων δε μπορεί να λειτουργήσει για σύγκριση της τυποποιημένης ποσότητας. Το γεγονός ότι οι μηδενικές ποσότητες δεν είναι υποχρεωτικές καθιστά τη λεξικογραφική σύγκριση αλληλουχιών μη λειτουργική.

Η λύση είναι η μετατροπή μιας δεδομένης αλληλουχίας σε τύπο που μπορεί να δεχθεί συγκρίσεις αριθμητικών μεγεθών, ως βάση οποιασδήποτε σύνθετης σύγκρισης. Η μετατροπή σε δευτερόλεπτα συναντά διάφορες δυσκολίες στα διάφορα πακέτα όταν αυτή η μετατροπή αφορά μήνες ή χρόνια. Επομένως επιλέγουμε τον τύπο tuple (ή τον τύπο list) για να αποθηκεύσουμε χρόνια, μήνες, ημέρες, ώρες, λεπτά, δευτερόλεπτα σε διαφορετικές, ιεραρχικές θέσεις, που να επιτρέπουν τη λεξικογραφική σύγκριση στην οποία κάθε επιμέρους βήμα να είναι απλή αριθμητική σύγκριση μεταξύ int.

Επιπλέον, στη μετατροπή των αλληλουχιών σε tuples θα χρειαστεί να ληφθεί υπόψιν το γεγονός ότι τα μεγέθη που καταγράφονται δεν είναι ομοιογενή ως προς τις μεταξύ τους σχέσεις ακεραίας διαίρεσης. Για παράδειγμα εμφανίζεται καταγραφή “P180D”, δηλαδή 180 ημέρες, η οποία σε μια λεξικογραφική σύγκριση θα αποτιμηθεί ως μικρότερη από μία καταγραφή “P2M” (2 μήνες). Επομένως απαιτούνται παραδοχές για τις σχέσεις έτους-μήνα και μήνα-ημέρας οι οποίες δεν είναι αυστηρά ορθές¹², αλλά προσεγγιστικά αρκούν, καθώς το κατώφλι είναι της τάξης μεγέθους της ημέρας.

¹¹ Οι εβδομάδες δεν εμφανίζονται στο string του ορισμού αλλά περιλαμβάνονται πάντα στα δυνητικά στοιχεία.

¹² Αν 1 χρόνος = 12 μήνες και 1 μήνας = 30 ημέρες, τότε 1 χρόνος = 360 ημέρες που προφανώς είναι λανθασμένο, αλλά αν το κατώφλι είναι μικρότερο των 30 ημερών, δεν επιδρά στο αποτέλεσμα του δείκτη.

Επομένως, για τη μετατροπή σε tuples χρησιμοποιήθηκε η παρακάτω συνάρτηση, για την οποία απαιτείται το module “dateutil” της python, το οποίο είναι επέκταση του module “datetime”:

```
def iso8601_to_tuples(duration_str):
    # Parse the ISO8601 duration string
    match = re.match(r'P(?:\d+)Y?(?:\d+)M?(?:\d+)D?(?:T(?:\d+)H?(?:\d+)M?(?:\d+)S)?', duration_str)
    if not match:
        return 0

    years, months, days, hours, minutes, seconds = [int(x) if x else 0 for x in match.groups()]

    second_plus=seconds//60
    seconds=seconds%60
    minutes=minutes+second_plus
    minutes_plus=minutes//60
    minutes=minutes%60
    hours=hours+minutes_plus
    hours_plus=hours//24
    hours=hours%24
    days=days+hours_plus
    days_plus=days//30
    days=days%30
    months=months+days_plus
    months_plus=months//12
    months=months%12
    years=years+months_plus

    time_tuple = (years, months, days, hours, minutes, seconds)

    print(time_tuple)
    return time_tuple
```

Εικόνα 56 Συνάρτηση μετατροπής σε tuples

Στη συνέχεια η σύγκριση αποτελεί μία απλή σύγκριση tuples. Στην περίπτωση που αποθηκεύσουμε σε τέτοια μορφή πληροφορία σε ένα json αρχείο, θα αποθηκευτεί από την Python ως array, καθώς τα json δεν αναγνωρίζουν τύπο tuple.

Νομική Επικαιρότητα

Η έννοια της νομικής επικαιρότητας αντιστοιχεί σε κριτήριο της πρόσφατης αλλαγής νομικού πλαισίου. Δηλαδή σε θετική ή αρνητική απάντηση στην ερώτηση «Έχει γίνει πρόσφατα αλλαγή νομικού πλαισίου;» για μία διαδικασία, ή για κάποιο βήμα της διαδικασίας αυτής. Γίνεται η παραδοχή ότι οι μεταβολές του νομικού πλαισίου είναι *απλοποιητικές*. Αυτή η παραδοχή βασίζεται στην ύπαρξη του Εθνικού Προγράμματος Απλούστευσης Διαδικασιών¹³ (ΕΠΑΔ).

Για να εκτιμηθεί η πιο πρόσφατη μεταβολή νομικού και κανονιστικού πλαισίου μίας διαδικασίας, μελετάμε στο *mitos* το πεδίο "process_rules", το οποίο ως τιμή έχει μία λίστα. Αυτή η λίστα έχει ως στοιχεία λεξικά (dictionaries), ένα για κάθε νόμο, υπουργική απόφαση, προεδρικό διάταγμα,

¹³ Το ΕΠΑΔ καθορίστηκε από το ν.4635/2019, μέρος ΙΑ, κεφ. Γ, αρ.45-47.

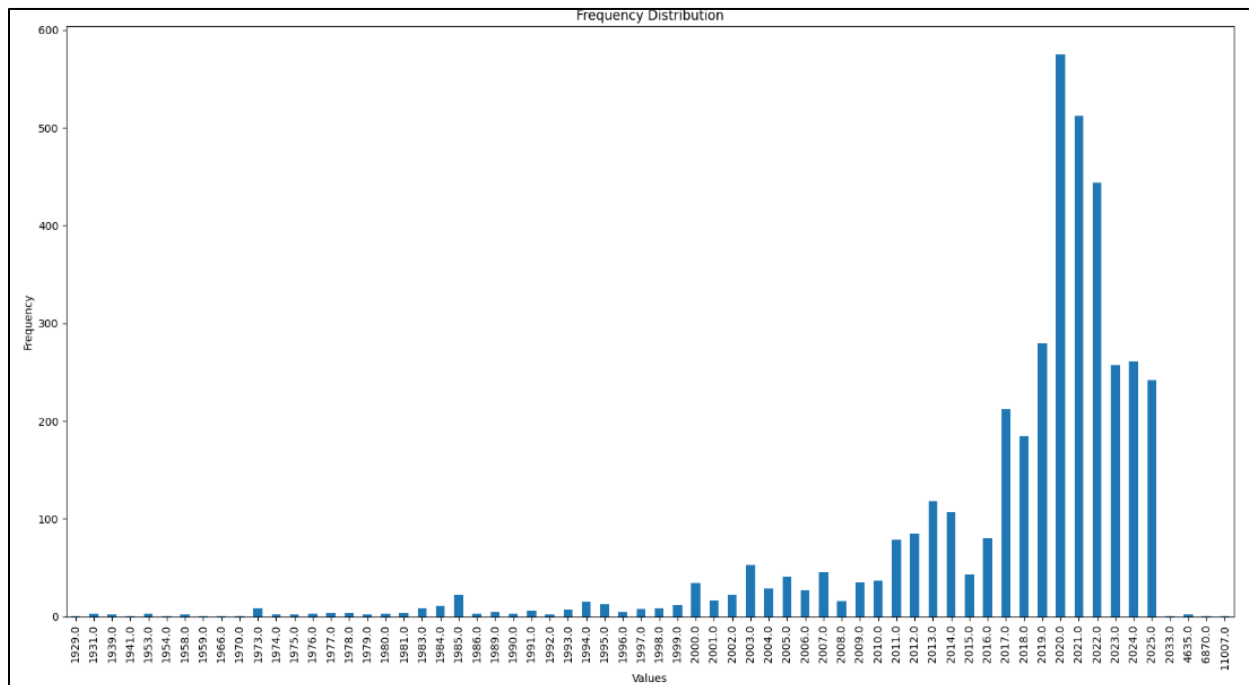
εγκύκλιο, ευρωπαϊκή οδηγία, κ.ά. που συγκροτεί το κανονιστικό πλαίσιο της διαδικασίας. Για κάθε τέτοια τεκμηρίωση ενός κανόνα υπάρχει το πεδίο “rule_decision_year” το οποίο καταγράφει τη χρονιά έκδοσής του.

```
"process_rules": [
  {
    "rule_type": "Νόμος",
    "rule_decision_number": "4144",
    "rule_decision_year": "2013",
    "rule_article": "34",
    "rule_description": "Άρθρο 34\ηΕνιαίος Λογαριασμός για την Εφαρμογή Κοινωνικών Πολιτικών.",
    "rule_gazette_doc_number": 88,
    "rule_gazette_doc_issue": "A",
    "rule_url": "https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=20130100088"
  },
  {
    "rule_type": "Νόμος",
    "rule_decision_number": "4921",
    "rule_decision_year": "2022",
    "rule_gazette_doc_number": 75,
    "rule_gazette_doc_issue": "A",
    "rule_url": "https://www.et.gr/api/DownloadFeksApi/?fek_pdf=20220100075"
  },
  {
    "rule_type": "Κοινή Υπουργική Απόφαση",
    "rule_decision_number": "11180",
    "rule_decision_year": "2025",
    "rule_description": "Πρόγραμμα επιδότησης διακοπών εργαζομένων, ανέργων και οικογενειών αυτών περιόδου 2025-2026, με Επιταγή Κοινωνικού Τουρισμού.",
    "rule_gazette_doc_number": 2115,
    "rule_gazette_doc_issue": "B",
    "rule_url": "https://search.et.gr/el/simple-search/?selectYear=2025&selectIssue=2&documentNumber=2115"
  }
],
```

Εικόνα 57 Τιμές που συλλέγονται για κάθε διαδικασία

Οι παραπάνω τιμές συλλέγονται σε μία λίστα για κάθε διαδικασία από την οποία επιλέγεται ως τιμή ελέγχου η μέγιστη, δηλαδή το πιο πρόσφατο έτος αλλαγής του κανονιστικού πλαισίου. Η κατανομή συχνότητας για τα έτη αυτά είναι η παρακάτω:

Γράφημα 2 Κατανομή συχνότητας του επιλεγμένου αριθμού βημάτων



Εμφανίζονται στο σύνολο 4039 διαδικασιών-5 τιμές πάνω από το 2025, οι οποίες αποτελούν σφάλμα στη συμπλήρωση της τεκμηρίωσης. Συγκεκριμένα το rule decision number και το rule decision year έχουν καταχωρηθεί το ένα στη θέση του άλλου. Οι τιμές αυτές όπου ήταν δυνατό διορθώθηκαν, ειδάλλως αγνοήθηκαν.

Ως τιμή αναφοράς, δηλαδή ως σημασιολογία της «πρόσφατης αλλαγής» επιλέχθηκε το έτος 2019. Αυτή η επιλογή δεν είναι στατιστική, αλλά αναφέρεται στην ψήφιση του ΕΠΑΔ το 2019, επομένως και την ισχύ της αρχικής παραδοχής περί απλοποιητικής φύσης της κανονιστικής μεταβολής. Μία διαδικασία βαθμολογείται θετικά στο παρόν κριτήριο εφόσον η τιμή ελέγχου της είναι (αυστηρά) μεγαλύτερη του 2019, δηλαδή εφόσον το κανονιστικό της πλαίσιο υπέστη μεταβολή από το 2020 και έπειτα.

Παράδειγμα Υπολογισμού Υπο-Δείκτη

Τα παραπάνω συνοψίζονται σε τέσσερα κριτήρια:

Κριτήριο 1: “Η διαδικασία είναι ψηφιακή?” – Boolean τιμή της έκφρασης `govgr_codes is not None or digital_service_points is not None`.

Κριτήριο 2: “Η διαδικασία έχει κάτω από X βήματα?” – Boolean τιμή της έκφρασης `[count(process_steps) is not None and count(process_steps) <= X] or [count(process_steps) == None and count(process_steps_digital) is not None and count(process_steps_digital) <= X]`

Κριτήριο 3: “Χρειάζονται λιγότερες από X ημέρες για να ολοκληρωθεί πλήρως?” – Boolean τιμή της έκφρασης `[estimated_implementation_duration_max is not None and iso8601_to_tuples(estimated_implementation_duration_max) <= iso8601_to_tuples(X)] or [estimated_implementation_duration_max == None and deadline_duration is not None and iso8601_to_tuples(deadline_duration) <= iso8601_to_tuples(X)]`

Κριτήριο 4: “Έχει γίνει πρόσφατα αλλαγή νομικού πλαισίου” – Boolean τιμή της έκφρασης `maxvalue(rule_decision_year_list) > 2019 and maxvalue(rule_decision_year_list) < current_year + 1`

Για κάθε κριτήριο του οποίου η τιμή είναι True η διαδικασία βαθμολογείται με 1, ενώ για κάθε κριτήριο του οποίου η τιμή είναι False η διαδικασία βαθμολογείται με 0. Οι βαθμολογίες αθροίζονται ώστε η διαδικασία να λάβει συνολική βαθμολογία στο σύνολο {0, 1, 2, 3, 4}.

Για τον συνολικό υπολογισμό του δείκτη, βαθμολογούνται με 1 όσες διαδικασίες της περιμέτρου έχουν εσωτερική βαθμολογία >1, οι βαθμολογίες αθροίζονται, και το άθροισμα διαιρείται με το πλήθος των διαδικασιών της περιμέτρου.

Για τον υπολογισμό αξιοποιεί τα δεδομένα που βρίσκονται στο **Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών – «Μίτος»**, το οποίο αποτελεί το επίσημο μητρώο διαδικασιών του Ελληνικού Δημοσίου. Μέχρι τώρα έχουν δημοσιευθεί περίπου 4.000 διαδικασίες που αφορούν σε 42 φορείς και η κατηγοριοποίηση τους μπορεί να γίνει είτε ανά είδος είτε ανά «Γεγονός Ζωής». Για την περίπτωση του Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας προτείνεται να επιλεγεί μια συγκεκριμένη

περίμετρος, η οποία θα μπορούσε να διαθέτει περίπου 2.000 διαδικασίες με βάση τη συχνότητα και το εύρος χρήσης τους.

Οι διοικητικές διαδικασίες διακρίνονται σε:

- α) **εσωστρεφείς/ ενδοδιοικητικές**, οι οποίες αφορούν στις εσωτερικές λειτουργίες της Διοίκησης
- β) **εξωστρεφείς**, οι οποίες παρέχονται σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή άλλους φορείς
- γ) **τις αμφιστρεφείς/ μικτές**, οι οποίες εκκινούν με πρωτοβουλία της Διοίκησης και τελικά αφορούν πολίτες, επιχειρήσεις ή/ και άλλους φορείς

Κάθε Διοικητική Διαδικασία αξιολογείται ξεχωριστά στη βάση κάποιων κριτηρίων, τα οποία είναι τα ακόλουθα:

1. αν προσφέρεται ψηφιακά,
2. αν χρειάζονται λιγότερα από X λεπτά για να ολοκληρωθεί ψηφιακά,
3. αν χρειάζονται λιγότερες από X ημέρες για να ολοκληρωθούν,
4. αν έχει γίνει πρόσφατα αλλαγή νομικού πλαισίου (π.χ. στο Εθνικό Τυπογραφείο).

5.4 Μετάπτωση δεδομένων (Υπολογισμός της συνολικής τιμής του Σύνθετου Δείκτη Μέτρησης Γραφειοκρατίας)

Όπως ήδη αναφέρθηκε, κάθε θεματική περιοχή συντελεί στον ίδιο βαθμό στον υπολογισμό του δείκτη για τη μείωση της γραφειοκρατίας. Κατά συνέπεια, κατά τον υπολογισμό του δείκτη για τη μείωση της γραφειοκρατίας υπολογίζουμε έναν «**υπερδείκτη**» για κάθε θεματική περιοχή, που δίνει τη βαθμολογία του με άριστα το 100, πολλαπλασιάζουμε επί 25%, αθροίζουμε τα τέσσερα αποτελέσματα και παίρνουμε το αποτέλεσμα (άριστα στα 100) για τον δείκτη για τη μείωση της γραφειοκρατίας. Ο τελικός δείκτης για τη μείωση γραφειοκρατίας υπολογίζεται από κώδικα Python αφού έχουν υπολογιστεί οι επιμέρους «υπερδείκτες» 1-4 που αναφέρονται παραπάνω.

Η κύρια συνάρτηση για αυτό είναι η συνάρτηση **hbb_calculator** η οποία λειτουργεί σε τρία στάδια.

Πρώτα «**διαβάζει**» ως είσοδο δεδομένα που περιλαμβάνουν τους επιμέρους «υπερδείκτες»:

```

#Super-indicator list
indicators_to_keep = ['USABILITY', 'DIGITALIZATION', 'PROCESSSAT', 'PROCESSEVAL']

#read input
df_digi = pd.read_excel('bureaucracy_results.xlsx', sheet_name=0)
df_usa = pd.read_excel('bureaucracy_results.xlsx', sheet_name=0)
df_processat = pd.read_excel('bureaucracy_satisfaction_results.xlsx', sheet_name=0)
df_eval = pd.read_excel('process_eval.xlsx', sheet_name=0)

# Merge step by step
dfs = [df_digi, df_usa, df_processat, df_eval]

combined_input = pd.concat(dfs, axis=0, ignore_index=True).drop_duplicates()
#filter for relevant values
combined_input = filter_input_dfs(combined_input, indicators_to_keep, year)
#calculate sum
total_value = combined_input["OBS_VALUE"].sum()

```

Εικόνα 58 Δεδομένα που περιλαμβάνουν "υπερδείκτες"

Πριν υπολογίσει την συνολική τιμή, θα καλέσει τη συνάρτηση `filter_input_dfs`, έχοντας ως είσοδο τα δεδομένα και τους κωδικούς των υπερδεικτών.

Η συνάρτηση αυτή φιλτράρει τα δεδομένα ώστε να εστιάσουμε μόνο σε

1. Ελλάδα
2. Χρονιά που εξετάζουμε
3. Κανονικοποιημένη τιμή δεικτών (δεδομένου ότι για τον τελικό δείκτη, ο κάθε επιμέρους υπερδείκτης συντελεί κατά 25%)

```

def filter_input_dfs(df, indicators, year):
    """
    Filter a DataFrame by indicators, Greece reference area,
    weighted values, and a specific year.

    Parameters
    -----
    df : pandas.DataFrame
    indicators : list of str
    year : int or str

    Returns
    -----
    pandas.DataFrame
    """
    return df[(df['INDICATOR'].isin(indicators) & (df['REF_AREA'] == 'GR') & (df['VALUE_TYPE'] == 'WEIGHTED')
    & (df['TIME_PERIOD'] == year))]

```

Εικόνα 59 Συνάρτηση `filter input dfs`

Τέλος, αφού γίνει το άθροισμα των κατάλληλων τιμών μέσω αυτής της εντολής

```
total_value = combined_input["OBS_VALUE"].sum()
```

Εικόνα 60 Εντολή για το άθροισμα των κατάλληλων τιμών

γίνεται μοντελοποίηση κατά τα πρότυπα των σχεσιακών βάσεων του ΕΚΤ που ακολουθούν προτυποποίηση κατά SDMX (Statistical Data and Metadata eXchange), ένα διεθνές πρότυπο κατάλληλο για μοντελοποίηση στατιστικών δεδομένων.

5.5. Πρόσθετα μεθοδολογικά σχόλια

Στην παρούσα Ενότητα θα παρουσιαστούν ορισμένα πρόσθετα μεθοδολογικά σχόλια που αποσκοπούν στην αποσαφήνιση βασικών εννοιών και επιλογών και ενισχύουν την αναλυτική πληρότητα του δείκτη. Υπενθυμίζεται πως ο Δείκτης Μέτρησης Γραφειοκρατίας συγκροτείται από πολλαπλές και ετερογενείς συνιστώσες, με αποτέλεσμα να ανακύπτουν ζητήματα μεθοδολογικού χειρισμού που σχετίζονται τόσο με τη διαθεσιμότητα και την ποιότητα των δεδομένων όσο και με την ερμηνεία των επιμέρους μετρήσεων. Η Ενότητα 4 πραγματεύεται τα ανωτέρω ερωτήματα, αναλύοντας τις βασικές μεθοδολογικές επιλογές και παραδοχές, ως εξής:

Πώς θα λειτουργήσει ο ΔΜΓ στην περίπτωση που σε επόμενη χρονική περίοδο δεν καταστεί εφικτή η συλλογή δεδομένων κάποιου υπο-δείκτη;

Η απουσία δεδομένων για έναν ή περισσότερους υπο-δείκτες σε συγκεκριμένο έτος αποτελεί συχνό ζήτημα στον υπολογισμό σύνθετων δεικτών, ιδίως όταν αυτοί βασίζονται σε ετερογενείς διοικητικές και policy-monitoring πηγές. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η Eurostat, ο ΟΟΣΑ και το JRC αναγνωρίζουν τέσσερις βασικές μεθοδολογικές επιλογές για τη διαχείριση τέτοιων περιπτώσεων:

1. Ανακατανομή βάρων (re-weighting).

Η προτιμώμενη πρακτική είναι η αναλογική ανακατανομή του βάρους του ελλείποντος υπο-δείκτη στους υπόλοιπους διαθέσιμους, διατηρώντας σταθερό το συνολικό βάρος της σύνθεσης. Η προσέγγιση αυτή αποφεύγει την εισαγωγή τεχνητών τιμών και συνιστάται ρητά για σύνθετους δείκτες με εννοιολογικά ανεξάρτητες αλλά συλλογικά εξαντλητικές διαστάσεις¹⁴¹⁵.

2. Διατήρηση τελευταίας παρατήρησης (Last Observation Carried Forward - LOCF).

Όταν ένας υπο-δείκτης εμφανίζει χαμηλή διαχρονική μεταβλητότητα και αποτυπώνει διαρθρωτικά χαρακτηριστικά, η τελευταία διαθέσιμη τιμή μπορεί να μεταφερθεί για μία μόνο περίοδο. Η μέθοδος αυτή εφαρμόζεται περιοριστικά και με ρητή σήμανση¹⁶.

3. Υποκατάσταση με δείκτη αναφοράς (proxy substitution).

¹⁴ Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), & Joint Research Centre (JRC), European Commission. (2008). [Handbook on constructing composite indicators: Methodology and user guide](#). OECD Publishing.

¹⁵ European Commission. (2023). *10-step guide for the construction of composite indicators and scoreboards: Step 3 – Imputation of missing data*. Competence Centre on Composite Indicators and Scoreboards.

¹⁶ Eurostat. (2016). [Estimation and imputation of missing data for short-term statistics](#). Publications Office of the European Union.

Η χρήση ενός εννοιολογικά «κοντινού» δείκτη (proxy) επιτρέπεται μόνο εφόσον έχει οριστεί εκ των προτέρων και τεκμηριώνεται ότι αποτυπώνει την ίδια υποκείμενη διάσταση².

4. Διπλή παρουσίαση (πλήρης και μειωμένος δείκτης).

Σε περιπτώσεις υψηλής αβεβαιότητας, δύναται να δημοσιοποιούνται παράλληλα τιμές πλήρους και μειωμένου πλαισίου, ενισχύοντας τη διαφάνεια¹⁷. Συνιστά συνδυασμό των περιπτώσεων 1 και 2 ή 3.

Η εισαγωγή νέας τιμής (περιπτώσεις 2 και 3) μπορεί να διασφαλίσει τη συνέχεια των χρονοσειρών, ωστόσο εισάγει τιμές βασισμένες σε υποθέσεις και ενδέχεται να αλλοιώσει την ερμηνεία των αποτελεσμάτων, ιδίως σε policy-driven δείκτες³. Η Eurostat επισημαίνει ότι οι εκτιμημένες τιμές δεν πρέπει να εξομοιώνονται με παρατηρούμενες και ότι η εκτεταμένη χρήση αντικατάστασης τιμών μπορεί να μειώσει τη διαφάνεια⁴.

Για **οποιοδήποτε υπο-δείκτη** του ΔΜΓ και ειδικότερα για τον υπο-δείκτη μετρήσεων επιδραστικών διαδικασιών **δεν συνιστάται η συστηματική χρήση αντικατάστασης τιμών**. Οι υπο-δείκτες είναι έντονα policy-sensitive και εξελισσόμενοι, και η αντικατάσταση θα μπορούσε να εισαγάγει τεχνητή σταθερότητα. Συνεπώς, ως καταλληλότερη προσέγγιση προκρίνεται η **ανακατανομή βαρών** συνοδευόμενη από σχετική ρητή τεκμηρίωση και -όπου απαιτείται- η παρουσίαση μειωμένου πλαισίου δείκτη, σε πλήρη ευθυγράμμιση με τις ευρωπαϊκές και διεθνείς κατευθυντήριες οδηγίες.

Στις μετρήσεις διοικητικών βαρών διαδικασιών της τέταρτης θεματικής περιοχής γίνεται αναφορά σε πρόσφατη απλοποίηση. Πως ορίζεται το πρόσφατο;

Το **2019** θεσπίζεται το Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών (ΕΠΑΔ)¹⁸, το οποίο αποτελεί το κεντρικό, κυβερνητικό πλαίσιο διϋπουργικού συντονισμού, για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων ανασχεδιασμού και απλούστευσης των διοικητικών διαδικασιών.

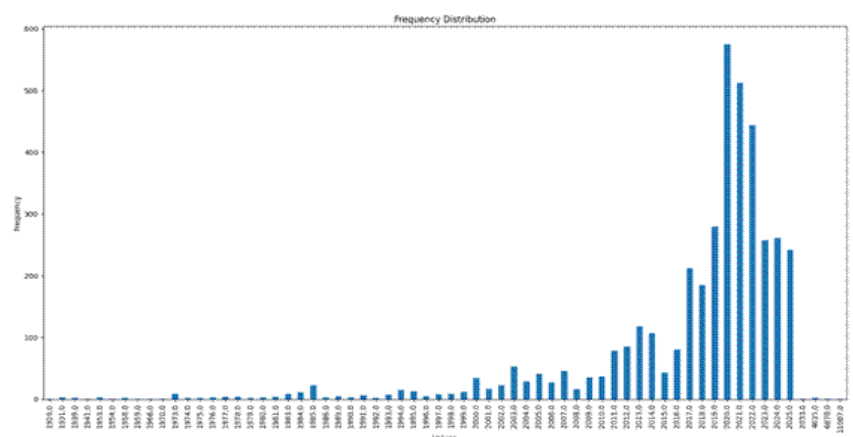
Το ΕΠΑΔ εισάγει ένα συνεκτικό πλαίσιο συστηματικής αναθεώρησης και βελτιστοποίησης διοικητικών διαδικασιών, με στόχο τη μείωση διοικητικών βαρών, την αύξηση της διαφάνειας και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων. Ως εκ τούτου, οι πρόσφατες νομοθετικές παρεμβάσεις θεωρείται εύλογο ότι ενσωματώνουν αρχές απλοποίησης, ψηφιοποίησης και λειτουργικής αναδιάρθρωσης των διαδικασιών.

Για τη σύνδεση του ΔΜΓ με το ΕΠΑΔ ειδικά και την Εθνική Πολιτική Διοικητικών Διαδικασιών συνολικά, το **2020** θεωρείται **έτος-αφετηρία** που χαρακτηρίζει τις διαδικασίες που έχουν υποστεί πρόσφατη νομοθετική ρύθμιση.

¹⁷ Eurostat, & United Nations Statistics Division. (2017). [Handbook on cyclical composite indicators](#). United Nations.

¹⁸ Θεσμοθετήθηκε με τον ν. 4635/2019 (Μέρος ΙΑ, Κεφάλαιο Γ, άρθρα 45–47).

Στο παρακάτω γράφημα φαίνεται η κατανομή του πλήθους των διαδικασιών του ΜΙΤΟΣ σε σχέση με το έτος που έχουν υποστεί κάποια νομοθετική ρύθμιση.



Γράφημα 3 Κατανομή πλήθους διαδικασιών ΜΙΤΟΣ