

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗΣ & ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΑΡΙΘΜ. ΠΡΩΤ.	: 435 ΠΡ-ΔΣ	ΠΡΟΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	: Χρ. Βάρλα	Υπουργείο Υποδομών και
ΤΗΛΕΦΩΝΟ	: 2108200942	Μεταφορών
E-MAIL	: christinav@oasa.gr	Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	: 16.10.2023	E-mail: tkvel@yme.gov.gr

ΘΕΜΑ : Απάντηση στην ερώτηση με αριθμό 1073/10.10.2023 που κατέθεσε η Βουλευτής κ. Ασημακοπούλου Σοφία -Χαίδω
ΣΧΕΤ. : Το με αριθμό 303000/11.10.2023 έγγραφό σας (αρ. Πρωτ. ΟΑΣΑ 425ΠΡ-ΔΣ/11.10.2023)

Σε απάντηση του σχετικού εγγράφου σας, με το οποίο μας διαβιβάστηκε η ερώτηση η οποία κατατέθηκε στη Βουλή των Ελλήνων από τη Βουλευτή κ Ασημακοπούλου Σοφία -Χαίδω, με αριθμό 1073/10.10.2023 και σε ό,τι αφορά θέματα που άπτονται της αρμοδιότητας Ο.Α.Σ.Α., σας ενημερώνουμε ότι θεμελιώδης αρχή του ομίλου ΟΑΣΑ είναι ότι οι αστικές συγκοινωνίες αποτελούν κοινωνικό δημόσιο αγαθό και δικαίωμα καθολικού χαρακτήρα για όλους, ανεξαιρέτως τους πολίτες, και στη βάση αυτή έχει δημιουργήσει ένα πλαίσιο δράσεων, που στόχο έχουν να διασφαλίζουν την πρόσβαση στα ΜΜΜ σε άτομα με αναπηρίες.

Ειδικότερα και σε απάντηση των σχετικών ερωτημάτων :

Όσον αφορά στο 1^ο ερώτημα

- ✓ **Συμβατικά Οχήματα:** Το σύνολο των λεωφορείων και τρόλεϊ που δρομολογούνται καθημερινά στο συγκοινωνιακό δίκτυο του ΟΑΣΑ, είναι **χαμηλοδάπεδα** και έχουν **σύστημα επιγρονάτησης**. Εξ αυτών, περισσότερα από 1.100 οχήματα είναι εφοδιασμένα είτε με **χειροκίνητες**, είτε με **ηλεκτρικές ράμπες** για τα άτομα με κινητικά προβλήματα. Αντίστοιχη πρόβλεψη έχει γίνει και για τα οχήματα των **ΚΤΕΛ** που εκτελούν δρομολόγια στις περιφερειακές γραμμές του συγκοινωνιακού δικτύου. Ταυτόχρονα, έχει προβλεφθεί ότι τα **καινούργια λεωφορεία** που πρόκειται να ενισχύσουν τον στόλο του ομίλου θα είναι **προσβάσιμα και ασφαλή** για τη μεταφορά ατόμων με κινητικά προβλήματα και εμποδιζόμενα άτομα.
- ✓ **Ειδικά Οχήματα για Μεταφορά:** Δωρεάν υπηρεσία (door to door) για επιβάτες με αναπηρία (ΑμεΑ), που δεν μπορούν αν εξυπηρετηθούν από τα συμβατικά οχήματα των αστικών συγκοινωνιών. Για τη χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να καλούν για ραντεβού στο τηλέφωνο 210 42 70 748 ή να στέλνουν e-mail στο amea@osy.gr. Οι ώρες εξυπηρέτησης για τον προγραμματισμό των ραντεβού με τα ειδικά οχήματα είναι Δευτέρα – Παρασκευή (7:30 – 14:00). Η υπηρεσία μεταφοράς με τα ειδικά οχήματα λειτουργεί από τις 08:00 έως τις 22:00.

(2.051 μετακινήσεις το 2021, 2.686 το 2022 και 1.454 το πρώτο εξάμηνο του 2023).

- ✓ **Προεξοχές Στάσεων:** Έχουν εγκατασταθεί ειδικές πλατφόρμες σε περίπου 400 στάσεις λεωφορείων και τρόλεϊ, για τη βελτίωση της προσβασιμότητας των ΑμεΑ και των εμποδιζόμενων ατόμων στα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς εκ των οποίων οι 150 περίπου τοποθετήθηκαν κατά το έτος 2022.
- ✓ **Ενημέρωση Κοινού μέσω Τηλεματικής:** Για τα οδικά μέσα μεταφοράς παρέχεται η ηχητική και οπτική αναγγελία για τα δρομολόγια και τις ώρες άφιξης λεωφορείων και τρόλεϊ σε 1.000 έξυπνες στάσεις στο πεδίο αλλά και εντός των οχημάτων καθώς και μέσω εφαρμογής για κινητές συσκευές, μέσω της τηλεματικής.
- ✓ **Έκδοση Εισιτηρίων:** Για τα άτομα με οπτική αναπηρία, έχει προβλεφθεί εφαρμογή ηχητικής καθοδήγησης σε αυτόματα μηχανήματα έκδοσης εισιτηρίων σε όλους τους σταθμούς του Μετρό.
- ✓ **Πληροφόρηση κοινού:** Στην ιστοσελίδα του ΟΑΣΑ έγιναν επιπλέον βελτιώσεις σε θέματα προσβασιμότητας, με τη συνδρομή ομάδας χρηστών με αναπηρία.
 - Ο Οργανισμός έθεσε σε λειτουργία τον εικονικό βοηθό (www.oasa.gr). Το λεγόμενο chat bot, βελτιώνει ακόμη περισσότερο την εμπειρία σε χρήστες με προβλήματα ακοής και λόγου.
 - Η ιστοσελίδα του Οργανισμού είναι φιλική προς ΑμεΑ (WCAG 2.1 Compliance) και πλήρως προσβάσιμη και σε άτομα με οπτική αναπηρία, μέσω των συσκευών που διαθέτουν talk-back.
- ✓ **Οι Γραμμές 2 και 3 του Μετρό** είναι προσβάσιμες σε άτομα με αναπηρία, παρέχοντας σημαντικές διευκολύνσεις στους σταθμούς και τους συρμούς για την εξυπηρέτηση ΑμεΑ, όπως:
 - ανελκυστήρες σε όλους τους σταθμούς με ηχητική αναγγελία θέσης
 - ειδικά ανάγλυφα κομβία για χρήση από τυφλούς
 - ειδικές θέσεις πρόσδεσης αμαξιδίων στους συρμούς.
- ✓ **Στη Γραμμή 1 του Μετρό,** λειτουργούν ανελκυστήρες σε όλους τους σταθμούς του δικτύου.
- ✓ Στο δίκτυο **ΤΡΑΜ** διασφαλίζεται η απευθείας **επιβίβαση και αποβίβαση** των ατόμων με κινητικά προβλήματα στα οχήματα, τα οποία επίσης διαθέτουν και ειδικές θέσεις πρόσδεσης αμαξιδίων.
- ✓ **Δράσεις βελτίωσης προσβασιμότητας σταθμών μετρό,** σε συνεργασία με την ΕΕΣΥΠ, την ΣΤΑΣΥ ΑΕ και φορείς ΑμεΑ μετά από έλεγχο προσβασιμότητας από χρήστες ΑμεΑ (2021-2023).
Πιλοτική εφαρμογή στον σταθμό μετρό ΜΟΝΑΣΤΗΡΑΚΙ. Σε επόμενη φάση θα ακολουθήσει πρόγραμμα παρεμβάσεων στον σταθμό μετρό ΚΑΛΛΙΘΕΑ και θα ακολουθήσουν παρεμβάσεις και σε άλλους σταθμούς ΜΣΤ. Οι κυριότερες παρεμβάσεις που υλοποιήθηκαν πιλοτικά στο σταθμό μετρό ΜΟΝΑΣΤΗΡΑΚΙ αφορούν σε:
 - **Τοποθέτηση οδηγών όδευσης τυφλών** για την κίνηση των ατόμων με οπτική αναπηρία στην κίνηση στο επίπεδο εισόδου του σταθμού και στην πορεία στα ενδιάμεσα επίπεδα μεταξύ των αποβαθρών των γραμμών μετρό 1 και 3.
 - Τοποθέτηση **επιδαπέδιας σήμανσης για την καθοδήγηση της κίνησης των εμποδιζόμενων ατόμων** στην κίνηση στο επίπεδο εισόδου του σταθμού και στην πορεία στα ενδιάμεσα επίπεδα μεταξύ των αποβαθρών των γραμμών μετρό 1 και 3 (καθοδήγηση με διαφορετικού

χρώματος συνεχή γραμμή για την καθοδήγηση προς τις αποβάθρες της γραμμής 1 και της γραμμής 3)

- Τοποθέτηση **επιτοιχίας πληροφοριακής σήμανσης** με αντίστοιχη λογική (**χρωματική διαφοροποίηση**) για εμποδιζόμενα άτομα και βελτίωση της σήμανσης εντός και εκτός των ανελκυστήρων.

✓ **Ενημέρωση για την λειτουργία των ανελκυστήρων στους σταθμούς μετρό.** Η πληροφόρηση δίνεται από την ειδική γραμμή ΑμεΑ 2108200887 και το πληροφοριακό μας κέντρο 11185 ενώ σε όλους τους σταθμούς υπάρχει σχετική ηχητική αναγγελία στην περίπτωση παρουσίας βλάβης. Επιπρόσθετα, εντός του 2022 ενσωματώθηκε στην πληροφόρηση Google maps η θέση των ανελκυστήρων για όλους τους σταθμούς μετρό (Γραμμές 1, 2 και 3).

Όσον αφορά στο 3ο ερώτημα

✓ **Εκπαίδευση προσωπικού:** Σε αυτή την προσπάθεια βελτίωσης της προσβασιμότητας για όλους ανεξαιρέτως τους επιβάτες, συμμετέχουν όλοι οι εργαζόμενοι του ομίλου Συγκοινωνιών Αθηνών.

- Το προσωπικό των εταιρειών του ομίλου (ΟΑΣΑ, ΟΣΥ, ΣΤΑΣΥ), συμμετείχε σε εκπαιδευτικά **προγράμματα ενημέρωσης και εξοικείωσης με την Αναπηρία**, που διοργανώθηκαν με **πρωτοβουλία της ΕΕΣΥΠ**, σε έννοιες όπως η κοινωνική αποδοχή, η ισότητα, με βιωματική και διαδραστική προσέγγιση καθώς και σε **θέματα ψηφιακής προσβασιμότητας** κατά τη δημιουργία υλικού επικοινωνίας.
- Στο **πρόγραμμα εκπαίδευσης** που πραγματοποιείται ανά πέντε έτη στο **προσωπικό κίνησης της ΟΣΥ**, περιλαμβάνεται ειδικό κεφάλαιο για τη διαχείριση των ΑμεΑ. Αντίστοιχα, **όλο το προσωπικό της ΣΤΑΣΥ** έχει λάβει σχετική εκπαίδευση κατά τη διάρκεια της δοκιμαστικής περιόδου πρόσληψης για την σωστή εξυπηρέτηση των ΑμεΑ στο δίκτυό της.
- Από τον Μάρτιο του 2023, διεξάγεται εξειδικευμένο **πρόγραμμα εκπαίδευσης για τους οδηγούς αστικών λεωφορείων και τρόλεϊ**, με θέμα «**Διαχείριση και Αντιμετώπιση επιβατών ΑμεΑ**».

Όσον αφορά στο 4ο ερώτημα

✓ **Συμμετοχή σε Επιτροπές :** Ο ΟΑΣΑ συμμετέχει στις συνεδριάσεις της «**Μόνιμης Επιτροπής για θέματα ΑμεΑ (ΜΕΑμεΑ)**» του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών και σε συνεργασία με τους λοιπούς φορείς που συμμετέχουν σε αυτήν προσδιορίζουν τα θέματα που χρήζουν αντιμετώπισης και των δράσεων που θα βελτιώσουν την προσβασιμότητα των εμποδιζόμενων ατόμων.

Όσον αφορά στο 2ο ερώτημα

- Ο ΟΑΣΑ πιστός στις δεσμεύσεις του για κοινωνική συνεισφορά, σχεδιάζει δράσεις, εφαρμόζει πρακτικές και εισάγει πολιτικές που προάγουν την άσκηση του θεμελιώδους δικαιώματος της πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία στις αστικές συγκοινωνίες, σύμφωνα με τις προβλέψεις του ν.4488/2017, αναζητώντας και λαμβάνοντας υπ' όψιν τη συνδρομή σχετικών ομάδων χρηστών, όπως αναφέρεται ανωτέρω στην απάντηση που αφορά στο 1ο ερώτημα.

Η δε διαρκής βελτίωση της προσβασιμότητας στα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς για όλους ανεξαιρέτως τους επιβάτες, χωρίς αποκλεισμούς, αποτελεί προτεραιότητα για όλους τους εργαζόμενους στον όμιλο ΟΑΣΑ.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε τυχόν απαιτούμενη πρόσθετη πληροφορία ή διευκρίνιση.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος

Γεώργιος Σπηλιόπουλος

ΕΣΩΤ. ΔΙΑΝΟΜΗ:

- Γραφείο Δ/ντος Συμβούλου
- ΓΕΔΣΕΛ
- Δ/ση Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας

