

ΕΠΕΙΓΟΝ - ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ - ΒΟΥΛΗ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗΣ & ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

ΑΡ. ΠΡΩΤ. : **520 ΠΡ-Δ.Σ.** Προς:
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : 13/12/2023 **Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών**
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ : Αλέξιος Σιδέρης Γραφείο Νομικών και Κοινοβουλευτικών Θεμάτων
ΤΗΛΕΦΩΝΟ : 210-8200865 E-mail: tkvel@yme.gov.gr

ΘΕΜΑ : **Αναφορά Βουλευτή κ. Γεώργιου Καρασμάνη με αριθμό 774/6.12.2023**
ΣΧΕΤ. : Το υπ' αριθμ. 371559/6.12.2023 έγγραφο του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών / Γραφείο Νομικών και Κοινοβουλευτικών Θεμάτων (αρ. Πρωτ. ΟΑΣΑ 509 ΠΡ-ΣΔ/6.12.2023)

Σε απάντηση του ανωτέρω εγγράφου και σε ό,τι αφορά τα θέματα αρμοδιότητας ΟΑΣΑ σας ενημερώνουμε ότι:

Ηχητική αναγγελία εντός οχημάτων. Η λειτουργία της ηχητικής αναγγελίας στα οχήματα, είναι πλήρως αυτοματοποιημένη και ελέγχεται αποκλειστικά από το σύστημα της Τηλεματικής. Εκτός από την ηχητική ανακοίνωση της «επόμενης στάσης» κατά την διάρκεια της εκτέλεσης του εκάστοτε δρομολογίου, το ίδιο σύστημα χρησιμοποιείται ευρύτερα και κατά την αναγγελία μηνυμάτων, με σκοπό την πληροφόρηση του επιβατικού κοινού για σημαντικά χρηστικά θέματα εξυπηρέτησης του (π.χ. διαθέσιμες υπηρεσίες κομίστρου). Σημειώνεται ότι η ένταση του ήχου μπορεί να περιοριστεί ψηφιακά από τον χειριστή (οδηγός) μόνο μέχρι το 70% της μέγιστης. Τα οχήματα του στόλου της Ο.ΣΥ., που χρησιμοποιούνται στην εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου, διαθέτουν εγκατεστημένη υποδομή για την Ηχητική Αναγγελία της Επόμενης Στάσης στους Επιβάτες εντός Οχήματος. Η συγκριμένη λειτουργικότητα είναι αναπόσπαστο τμήμα του Ολοκληρωμένου Συστήματος Τηλεματικής (ΟΣΤ), και εγκαταστάθηκε στα οχήματα επ' ωφέλεια της βέλτιστης εξυπηρέτησης των επιβατών της Αστικής Συγκοινωνίας. Επίσης ήδη από τον Απρίλιο του 2023 και κατόπιν ενεργειών το σύστημα έχει επεκταθεί στο σύνολο των γραμμών αστικής συγκοινωνίας συμπεριλαμβανομένων και των λεωφορείων των ΚΤΕΛ. Ο ΟΑΣΑ, επισημαίνει τακτικά στους εκτελεστικούς φορείς ΟΣΥ ΑΕ και ΚΤΕΛ ΑΕ την αναγκαιότητα απρόσκοπτης λειτουργίας του συστήματος και της άμεσης αναφοράς κάθε πιθανής δυσλειτουργίας στον αρμόδιο φορέα συντήρησης. Είναι σαφές ότι η τάχιστα αποκατάσταση των βλαβών προέχει για την ουσιαστική βελτίωση της προσβασιμότητας των ατόμων με αναπηρία αλλά και του επιβατικού κοινού συνολικά.

Διανομή μέσω 'ΙΡΙΔΑ' με UID: 65796fb3ec7923460a64d8ce στις 13/12/23 10:48

Οθόνες Επιβατών Αντίστοιχα με την ηχητική αναγγελία η λειτουργία των οθονών για την ενημέρωση των επιβατών εντός των οχημάτων είναι πλήρως αυτοματοποιημένη και ελέγχεται αποκλειστικά από το σύστημα της Τηλεματικής. Η πληροφόρηση που διατίθεται περιλαμβάνει, σε χαρτογραφικό υπόβαθρο, την θέση του οχήματος στην διαδρομή της γραμμής, έκτακτη πληροφόρηση που αφορά στην λεωφορειακή γραμμή για την οποία το εκάστοτε όχημα εκτελεί δρομολόγια καθώς και γενικά πληροφοριακά μηνύματα.

Ηχητική αναγγελία στις στάσεις τηλεματικής. Σε συνεργασία με τον Ανάδοχο του έργου της τηλεματικής, για την λειτουργία της ηχητικής αναγγελίας των επερχόμενων οχημάτων στους αναμένοντες στην έξυπνη στάση επιβάτες, και κατόπιν οδηγιών του ΟΑΣΑ, έχουν βελτιστοποιηθεί όλες οι διαθέσιμες τεχνικές παράμετροι και επάρκειες της εγκατεστημένης μεγαφωνικής εγκατάστασης. Η δε ένταση του ήχου έχει ρυθμιστεί στο μέγιστο δυνατό σε όλες τις στάσεις που διαθέτουν τον ανάλογο εξοπλισμό (έξυπνες στάσεις). Η παρόδια ηχητική όχληση από την λοιπή κυκλοφορία σε κάποιες περιπτώσεις καθιστά δύσκολη την ηχητική απόδοση του ηχογραφημένου μηνύματος. Επισημαίνεται ότι, τυχόν βλάβες ή/και παρατηρούμενοι βανδαλισμοί στα ειδικά μπουτόν, εφόσον γνωστοποιούνται στην Υπηρεσία μας, διαβιβάζονται άμεσα στην ανάδοχο εταιρεία για τις απαιτούμενες ενέργειες επισκευής και αποκατάστασης. Ο ΟΑΣΑ, καταγράφει αδιάλειπτα τις προκύπτουσες μεταβολές που αφορούν σε συγκεκριμένες στάσεις και τα αντίστοιχα ηχητικά μηνύματα και προβαίνει στις ενέργειες σημειακής ενημέρωσης.

Λειτουργία εφαρμογής OASA Telematics. Το σύστημα πληροφόρησης πραγματικού χρόνου είναι πλήρως αυτοματοποιημένο και ενημερωμένο ανακοινώνοντας κάθε χρονική στιγμή τόσο τα ισχύοντα δεδομένα προγραμματισμού (διαδρομές, στάσεις, αναλυτικό πρόγραμμα και ημερήσια διαμόρφωση του προγραμματισμού της τρέχουσας ημέρας κατόπιν των ενεργειών του υπευθύνου σταθμάρχη κατά την διαχείριση έκτακτων συμβάντων) όσο και την έκτακτη πληροφόρηση (μηνύματα σε οθόνες επιβατών, Έξυπνες Στάσεις, εφαρμογή της Τηλεματικής).

Σε κάθε περίπτωση δεν δύναται στην πράξη να απαλειφθούν γεγονότα περιορισμένης γεωγραφικής εμβέλειας και διάρκειας, δεδομένου ότι το σύστημα για την λήψη και αποστολή των δεδομένων θέσης σε πραγματικό χρόνο, επαφίεται σε Τρίτους παρόχους και συστήματα (παγκόσμιο δορυφορικό σύστημα GPS, ασύρματο ψηφιακό δίκτυο ευρείας περιοχής). Μη συστημικά γεγονότα δεν χαρακτηρίζουν την εν γένει αξιοπιστία του συστήματος, που πληροί σε κάθε περίπτωση τις προδιαγραφές διαθεσιμότητας του, με την επιφύλαξη πάντοτε τυχόν περιστατικών βλάβης του κατά περίπτωση εγκατεστημένου εξοπλισμού οχήματος.

Θέματα κομίστρου και επαναφόρτισης καρτών με το Δικαίωμα Ελεύθερης Μετακίνησης. Η παροχή του δικαιώματος ελεύθερης μετακίνησης, πραγματοποιείται με έκδοση προσωποποιημένων καρτών κανονικού προφίλ μετακίνησης, έλεγχο της ορθότητας υπαγωγής στην επιλεγμένη κατηγορία (ΑμεΑ) μέσω web service της ΗΔΙΚΑ και αυτόματη παροχή δικαιώματος μετακίνησης 90 ημερών, μέσω της διαδικασίας επιδότησης του συστήματος ΑΣΣΚ - ΟΑΣΑ. Ο ΟΑΣΑ ανταποκρινόμενος στο αίτημα του Συνδέσμου για αναπροσαρμογή του χρονικού διαστήματος για την ανανέωση της κάρτας Δικαιώματος Ελεύθερης Μετακίνησης από τρίμηνο που ήταν αρχικά και σε συνεργασία με τον ΙΦΣ-ΑΣΣΚ και τις υπηρεσίες της ΗΔΙΚΑ, αναπροσάρμοσε τη διάρκεια του παρεχόμενου χρονικού

διαστήματος ελεύθερης μετακίνησης σε 180 ημέρες. Η εν λόγω λειτουργικότητα είναι ήδη διαθέσιμη προς χρήση από τους δικαιούχους.

Σημειώνεται, ότι η δυνατότητα ενεργοποίησης του παρεχόμενου δικαιώματος ελεύθερης μετακίνησης μέσω της εφαρμογής Athena Card, θα επανεξεταστεί στο πλαίσιο των εφαρμογών ψηφιακού μετασχηματισμού που θα υλοποιηθούν κατά τη διάρκεια του έτους 2024, όπου προβλέπεται η μετατροπή του υφιστάμενου συστήματος ΑΣΣΚ σε «account based» με δυνατότητα υποστήριξης των δικαιωμάτων μετακίνησης μέσω δημιουργίας λογαριασμού των χρηστών.

Επίσης, στο σύστημα ηλεκτρονικού εισιτηρίου που εγκαθίσταται στους 6 σταθμούς μετρό της γραμμής 3 προς Πειραιά (και αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2024), προβλέπεται η εγκατάσταση νέων μηχανημάτων έκδοσης εισιτηρίων που θα διαθέτουν οπτική καθοδήγηση σε έξι γλώσσες, οδηγίες σε σύστημα Braille και ένα μηχανήμα ανά σταθμό με ηχητική καθοδήγηση στην ελληνική και αγγλική γλώσσα.

Δράσεις ενημέρωσης για την εξυπηρέτηση επιβατών με οπτική αναπηρία. Στο πλαίσιο της διαρκούς συνεργασίας για την βελτίωση της εξυπηρέτησης των επιβατών με οπτική αναπηρία τόσο στα οχήματα της ΟΣΥ ΑΕ όσο και στους συρμούς της ΣΤΑΣΥ Α.Ε., ο ΟΑΣΑ προτίθεται να διαμορφώσει με συνεργασία των εμπλεκόμενων φορέων ενημερωτικό υλικό (βίντεο) με στόχο την ευαισθητοποίηση και την καθοδήγηση/εκπαίδευση του προσωπικού κίνησης και των εργαζομένων των φορέων λειτουργίας στα σχετικά θέματα. Στο ενημερωτικό βίντεο καταγράφονται στο πλαίσιο επίδειξης, η επιβίβαση, η αποβίβαση και η κίνηση ενός ατόμου με αναπηρία, με στόχο να γίνει σαφής η ανάγκη τήρησης συγκεκριμένων μέτρων προκειμένου να είναι εφικτή η απρόσκοπτη κίνηση της συγκεκριμένης κατηγορίας επιβατικού κοινού, π.χ. η στάση του οχήματος με την μπροστινή πόρτα στο ύψος του στύλου της στάσης, η επιβίβαση από την μπροστινή πόρτα, η ανάγκη της ύπαρξης του μπουτόν στάσης στον στύλο με το ακυρωτικό μηχανήμα, ο τρόπος που πρέπει να ακολουθεί ο υπάλληλος για την εξυπηρέτηση των ατόμων, κ.λ.π.

Λοιπά ζητήματα που αφορούν πιο σημειακές παρεμβάσεις στο δίκτυο των αστικών συγκοινωνιών έχουν καταγραφεί και ο ΟΑΣΑ σε συνεργασία με την ΟΣΥ Α.Ε. και την ΣΤΑΣΥ Α.Ε. προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες.

Ενδεικτικά παρατίθενται παρεμβάσεις που υλοποιήθηκαν στις υπηρεσίες του ομίλου ΟΑΣΑ με στόχο την βελτίωση της προσβασιμότητας:

- Τοποθέτηση προεξοχών στάσεων. Ειδικές προκατασκευασμένες προεξοχές για την βελτιστοποίηση της παρεχόμενης εξυπηρέτησης τοποθετήθηκαν σε 156 νέες στάσεις λεωφορείων, διαμορφώνοντας συνολικά 417 στάσεις λεωφορείων και τρόλεϊ δικτύου ΟΑΣΑ με ειδικές προεξοχές (261 προυπάρχουσες και 156 νέες μέσω χρηματοδότησης Ε.Π. «ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ, ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΑΕΙΦΟΡΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗ», ΕΣΠΑ 2014-2020, Ταμείο Συνοχής).
- Ηχητική καθοδήγηση στα αυτόματα μηχανήματα έκδοσης εισιτηρίων. Εφαρμογή ηχητικής καθοδήγησης στα αυτόματα μηχανήματα έκδοσης εισιτηρίων για άτομα με οπτική αναπηρία σε σταθμούς μετρό, με υλοποίηση της παρέμβασης σε ένα (1) μηχανήμα ανά σταθμό μετρό.
- Αξιολόγηση- Ανάλυση προσβασιμότητας της ιστοσελίδας μέσω focus group τελικών χρηστών (με αναπηρία) που αναλαμβάνουν τον ενδεδειγμένο έλεγχο της ιστοσελίδας. Βελτιώθηκαν θέματα

προσβασιμότητας της ιστοσελίδας ΟΑΣΑ σύμφωνα με τις παρατηρήσεις. Επιπλέον, 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 τη λειτουργία talk-back.

- Δημιουργία chatbot για τη βελτίωση εξυπηρέτησης επιβατών με προβλήματα λόγου και ακοής, σε θέματα πληροφόρησης και ενημέρωσης. Η συγκεκριμένη λειτουργία είναι προσβάσιμη και σε άτομα με προβλήματα όρασης καθώς ακολουθήθηκαν οι παραπάνω παρατηρήσεις για την ενσωμάτωσή της στην ιστοσελίδα του ΟΑΣΑ.
- Προσβάσιμα λεωφορεία και τρόλεϊ. Όλα τα λεωφορεία και τρόλεϊ που καθημερινά δρομολογούνται στις γραμμές είναι χαμηλοδάπεδα και έχουν σύστημα επιγρονάτισης, ενώ σημαντικός αριθμός αυτών είναι επιπλέον εφοδιασμένα με χειροκίνητες και ηλεκτρικές ράμπες για τα άτομα με κινητικά προβλήματα. Τα λεωφορεία που έχουν αποκτηθεί με Leasing στα πλαίσια αντιμετώπισης της πανδημίας είναι χαμηλοδάπεδα, με σύστημα επιγρονάτισης και χειροκίνητες ράμπες. Παράλληλα τα λεωφορεία που πρόκειται να τεθούν σε κυκλοφορία στα πλαίσια των υπό εξέλιξη διαγωνισμών απαιτείται να είναι προσβάσιμα και ασφαλή για τη μεταφορά ατόμων με κινητικά προβλήματα.
- 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.

Ο ΟΑΣΑ έχει ως πρωταρχικό στόχο του την βελτίωση της προσβασιμότητας των υπηρεσιών του, με στόχο την επίτευξη της καθολικής προσβασιμότητας.

Ο ΟΑΣΑ βρίσκεται σε διαρκή επαφή με όλους τους αρμόδιους φορείς των ατόμων με αναπηρίες και ανταποκρίνεται στα αιτήματα συλλόγων και οργανώσεων που έχουν στόχο της βελτίωσης της κινητικότητας των εμποδιζόμενων ατόμων.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος
Γεώργιος Σπηλιόπουλος

ΕΣΩΤ. ΔΙΑΝΟΜΗ:

- Γραφείο Διευθύνοντος Συμβούλου
- Αρχείο
- ΓΕΔΣΕΛ
- ΔΕΣΕΥ, ΔΣΣ, ΔΕΛ, ΜΡΚΤ

*Για την ακρίβεια
Η Προϊσταμένη Γραμ. Διευθύνοντος
Συμβούλου*

Μαρία Τσέλιου