

ΕΠΕΙΓΟΝ - ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ - ΒΟΥΛΗ

**ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗΣ & ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ**

ΑΡ. ΠΡΩΤ.	:	17 ΠΡ ΔΣ	Προς:
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	:	17/01/2024	Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	:	Μπέττυ Αρμένη	Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
ΤΗΛΕΦΩΝΟ	:	210-8200049	E-mail: tkvel@yme.gov.gr
EMAIL	:	b.armeni@oasa.gr	

ΘΕΜΑ : Ερώτηση ομάδας βουλευτών ΣΥΡΙΖΑ με αριθμό 2543/10.01.2024
ΣΧΕΤ. : Το υπ' αριθμόν 7424/11-01-2024 έγγραφο του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών /Υπηρεσία Συντονισμού (αρ. πρωτ. ΟΑΣΑ 9 ΠΡ-ΔΣ/11-01-2024)

Σε απάντηση του ανωτέρω εγγράφου, με το οποίο μας διαβιβάστηκε η με αριθμό 2543/10.01.2024 Ερώτηση της ομάδας βουλευτών ΣΥΡΙΖΑ με θέμα «Εμπαιγμός στα δικαιώματα των ΑμεΑ η 362897/29-12-2023 Υπουργική Απόφαση για την τροποποίηση του Κανονισμού για τα Δικαιώματα Επιβατών στα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς», θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε τα ακόλουθα:

- 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
- Οι κυριότερες δράσεις/ενέργειες του ομίλου ΟΑΣΑ που έχουν υλοποιηθεί ή πρόκειται να υλοποιηθούν στο πλαίσιο διαμόρφωσης συνθηκών καθολικής προσβασιμότητας είναι οι ακόλουθες:
 - 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 ΑμεΑ από την ΟΣΥ ΑΕ: Δωρεάν υπηρεσία (door to door) για επιβάτες με αναπηρία (ΑμεΑ), που δεν μπορούν να εξυπηρετηθούν από τα συμβατικά οχήματα των αστικών συγκοινωνιών. Για τη χρήση της συγκεκριμένης υπηρεσίας, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να καλούν για ραντεβού στο τηλέφωνο 210 4270 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).
- Τηλεματική Εφαρμογή διαθέσιμη για πληροφόρηση σε πραγματικό χρόνο για λεωφορεία και τρόλεϊ για διαδρομές, στάσεις, πραγματικό χρόνο άφιξης στις στάσεις, θέση λεωφορείου σε πραγματικό χρόνο, ενημέρωση για έκτακτα συμβάντα και τροποποιήσεις γραμμών.
- Τηλεματικός εξοπλισμός σε 1.000 στάσεις με πληροφόρηση για την άφιξη των διερχόμενων γραμμών σε πραγματικό χρόνο και ηχητική αναγγελία για άτομα με οπτική αναπηρία.
- Οπτική ενημέρωση (οθόνες επιβατών) και ηχητική αναγγελία εντός των λεωφορείων και τρόλεϊ (οπτικοποίηση διαδρομής και αλληλουχίας στάσεων γραμμής & αναγγελία επόμενης στάσης).
- Ιστοσελίδα ΟΑΣΑ (www.oasa.gr), σχεδιασμένη φιλική προς ΑμεΑ (WCAG 2.1 Compliance) και πλήρως προσβάσιμη και σε άτομα με οπτική αναπηρία, μέσω των συσκευών που διαθέτουν talk-back, με διαθέσιμη πληροφορία σε δύο γλώσσες: ελληνικά & αγγλικά. Στην ιστοσελίδα του ΟΑΣΑ έγιναν επιπλέον βελτιώσεις σε θέματα προσβασιμότητας, με τη συνδρομή ομάδας χρηστών με αναπηρία.
- Λειτουργία Ψηφιακού βοηθού chatbot AI για πληροφόρηση 24/7/365 και συνεχόμενη βελτίωση της απόδοσης του στην εξυπηρέτηση των αιτημάτων των επιβατών. Βελτιώνει ακόμη περισσότερο την εμπειρία σε χρήστες με προβλήματα ακοής και λόγου.
- Ιστοσελίδα ΣΤΑΣΥ (www.stasy.gr), σχεδιασμένη φιλική προς ΑμεΑ (WCAG 2.1 Compliance) και πλήρως προσβάσιμη και σε άτομα με οπτική αναπηρία, μέσω των συσκευών που διαθέτουν talk-back, με διαθέσιμη πληροφορία σε δύο γλώσσες: ελληνικά & αγγλικά.
- Για την άμεση και αποκλειστική εξυπηρέτηση των ατόμων με αναπηρία ο ΟΑΣΑ έχει θέσει σε λειτουργία τηλεφωνική γραμμή 2108200887 που λειτουργεί από 06:30 – 21:30 τις καθημερινές και από 07:30 – 21:30 τα Σ/Κ.
- Πληροφορία ενημέρωσης σε πραγματικό χρόνο για την κατάσταση λειτουργίας των ανελκυστήρων των σταθμών μετρό διαθέσιμη στην ιστοσελίδα ΣΤΑΣΥ, στην ειδική τηλεφωνική γραμμή για ΑΜΕΑ (τηλ. 2108200887) και στο τηλεφωνικό πληροφοριακό κέντρο ΟΑΣΑ (τηλ. 11185).

- Στάσεις - Προεξοχές στάσεων. Έχουν τοποθετηθεί ειδικές πλατφόρμες σε περίπου 400 στάσεις λεωφορείων και τρόλεϊ, για τη βελτίωση της προσβασιμότητας των ΑμεΑ και των εμποδιζόμενων ατόμων (προϋπάρχουσες 250 στάσεις, 150 νέες στάσεις εντός του 2022).
- Δίκτυο μετρό (ΣΤΑΣΥ). Με τη λειτουργία των τριών νέων σταθμών στην γραμμή μετρό 3 «ΜΑΝΙΑΤΙΚΑ», «ΠΕΙΡΑΙΑΣ», «ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΘΕΑΤΡΟ» (Οκτ. 2022) έχει επιτευχθεί η διασύνδεση επιβατικού λιμένα, κέντρου Αθήνας, Αεροδρομίου. Οι σταθμοί μετρό των γραμμών 2 και 3 είναι σχεδιασμένα προσβάσιμοι σε εμποδιζόμενα άτομα. Οι σταθμοί της γραμμής μετρό 1 διαθέτουν διευκολύνσεις προσβασιμότητας μετά το 2004.
- Δίκτυο TRAM (ΣΤΑΣΥ). Με τη λειτουργία της επέκτασης δικτύου προς Πειραιά (Δεκ. 2021) έχει επιτευχθεί η διασύνδεση επιβατικού λιμένα, κέντρου Αθήνας, παραλιακού μετώπου. Οι αποβάθρες του τραμ και οι συρμοί είναι σχεδιασμένοι για την απευθείας επιβίβαση και αποβίβαση των ατόμων με κινητικά προβλήματα στους συρμούς.
- Στα θέματα κομίστρου (ηλεκτρονικό εισιτήριο-Athena Card) ο διαδικτυακός ιστότοπος συναλλαγών (αγορά εισιτηρίου) είναι σχεδιασμένα προσβάσιμος σύμφωνα με τις οδηγίες WA WEB Accessibility για άτομα με αναπηρίες, στην ελληνική και αγγλική γλώσσα.
- Έκδοση Εισιτηρίων: Για τα άτομα με οπτική αναπηρία, έχει προβλεφθεί εφαρμογή ηχητικής καθοδήγησης σε αυτόματα μηχανήματα έκδοσης εισιτηρίων σε όλους τους σταθμούς του Μετρό. Σε κάθε σταθμό μετρό λειτουργεί ένα μηχανήμα ανά σταθμό μετρό με ηχητική καθοδήγηση στην ελληνική και αγγλική γλώσσα.
- Αναπροσαρμογή του χρονικού διαστήματος ανανέωσης κάρτας Δικαιώματος Ελεύθερης Μετακίνησης σε 180 ημέρες από 90 ημέρες (σε συνεργασία με τον ΙΦΣ-ΑΣΣΚ και τις υπηρεσίες της ΗΔΙΚΑ).
- 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.
- 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».
- Ο όμιλος 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.

- Η 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/νση Συγκοινωνιακού Σχεδιασμού

