

Αριθμ. Πρωτ. ΑΝΑΦΟΡΩΝ: 1234
Ημερομ. Κατάθεσης: 28/1/2026



Προς το Προεδρείο της Βουλής των Ελλήνων

ΑΝΑΦΟΡΑ

Για την κ. Υπουργό Κοινωνικής Συνοχής και Οικογένειας

Θέμα: «Να επιλυθούν άμεσα τα σοβαρά προβλήματα με την παράδοση και εφαρμογή της πλαστικής κάρτας αναπηρίας»

Η Βουλευτής Α΄ Θεσσαλονίκης του ΣΥΡΙΖΑ – ΠΣ, Νοτοπούλου Κατερίνα, καταθέτει προς την κ. Υπουργό Κοινωνικής Συνοχής και Οικογένειας, ως αναφορά, την με αριθ. Πρωτ. 71/22-01-2026 επιστολή της ΕΣΑμεΑ σχετικά με τα σοβαρά προβλήματα που έχουν ανακύψει με την πλαστική κάρτα αναπηρίας.

Συγκεκριμένα, η ΕΣΑμεΑ επισημαίνει:

- Προβλήματα στη λειτουργία του Help Desk, όπως η συνεχώς κατειλημμένη τηλεφωνική γραμμή, η μη πρόβλεψη άμεσης εξυπηρέτησης κωφών και βαρήκων ατόμων που επικοινωνούν με τη νοηματική γλώσσα και η μη άμεση απάντηση σε μηνύματα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Προβλήματα στη διαδικασία έκδοσης και αποστολής της κάρτας, όπως η επικοινωνία κωφών και βαρήκων ατόμων με τα ΕΛΤΑ που γίνεται τηλεφωνικά, χωρίς να είναι εφικτή η εξυπηρέτηση των ατόμων αυτών και περιπτώσεις που η πλαστική κάρτα αναπηρίας, επιστρέφει στην Αθήνα και οι δικαιούχοι αναμένουν την εκ νέου αποστολή και παράδοσή της
- Προβλήματα στην εφαρμογή της πλαστικής κάρτας αναπηρίας όπως η μη επικύρωσή της από τα επικυρωτικά μηχανήματα σε Μέσα Μεταφοράς, απενεργοποίηση της ΑΤΗ.ΕΝΑ CARD μετά την ψηφιακή ενεργοποίηση της κάρτας αναπηρίας, διακρίσεις και ταιριασμός κατά τη μετακίνηση με τα ΚΤΕΛ στις ΠΕ της χώρας με την κάρτα αναπηρίας συγκριτικά με το δελτίο μετακίνησης και μη ενημέρωση των ΚΤΕΛ για τη δυνατότητα έκδοσης μειωμένου εισιτηρίου στους κατόχους της κάρτας.

Η ΕΣΑμεΑ ζητά την άμεση επίλυση των ζητημάτων αυτών, τη γνωστοποίηση της σύμβασης με τα ΕΛΤΑ σχετικά με την παράδοση της κάρτας και τον άμεσο ορισμό συνάντησης με την κ. Υπουργό και τα αρμόδια στελέχη του Υπουργείου Κοινωνικής Συνοχής και Οικογένειας.

Καθώς η Κάρτα Αναπηρίας αποτελούσε μακροχρόνιο πάγιο αίτημα του αναπηρικού κινήματος που η έκδοσή της μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα ζωής των ΑμεΑ και να λύσει προβλήματα της καθημερινότητάς τους, η Βουλευτής θεωρεί τα αιτήματα της ΕΣΑμεΑ εύλογα και απολύτως δίκαια και καλεί την αρμόδια Υπουργό να αναλάβει όλες τις σχετικές πρωτοβουλίες για την άμεση επίλυση των προβλημάτων που έχουν προκύψει σχετικά με την κάρτα αναπηρίας..

Επισυνάπτεται η σχετική επιστολή της ΕΣΑμεΑ.

Παρακαλούμε για την απάντηση και τις δικές σας ενέργειες.

Αθήνα, 22 Ιανουαρίου 2026

Η καταθέτουσα Βουλευτής

Νοτοπούλου Αικατερίνη



Πληροφορίες: Ειρήνη Τσαλουχίδου

Αθήνα: 22.01.2026

Αρ. Πρωτ.: 71

Εξαιρετικά επείγον

ΠΡΟΣ: κα Δόμνα Μιχαηλίδου, Υπουργό Κοινωνικής Συνοχής και Οικογένειας

ΚΟΙΝ: «Πίνακας Αποδεκτών»

ΘΕΜΑ: «Ζητείται ορισμός συνάντησης σχετικά με τα σοβαρά ζητήματα που έχουν προκύψει με την κάρτα αναπηρίας»

Αξιότιμη κυρία Υπουργέ,

Όπως γνωρίζετε, η Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.Α.μεΑ.) αποτελεί την τριτοβάθμια Οργάνωση των ατόμων με αναπηρία, χρόνιες ή/και σπάνιες παθήσεις και των οικογενειών τους στη χώρα και αναγνωρισμένο Κοινωνικό Εταίρο της ελληνικής Πολιτείας σε ζητήματα αναπηρίας.

Κύρια αποστολή της είναι η καταπολέμηση των διακρίσεων σε βάρος των ατόμων με αναπηρία, χρόνιες ή/και σπάνιες παθήσεις και των οικογενειών τους και η προώθηση, προστασία και απόλαυση των ανθρωπίνων και συνταγματικά κατοχυρωμένων δικαιωμάτων τους. Αναφορικά με τα ανθρώπινα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία, αυτά κατοχυρώνονται με τη Σύμβαση του Οργανισμού των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες, που η χώρα μας μαζί με το Προαιρετικό της Πρωτόκολλο επικύρωσε με τον Ν. 4074/2012.

Σε συνέχεια των υπ' αρ. πρ. [30/12.01.2026](#) και [32/13.01.2026](#) επιστολών που σας έχουμε αποστείλει σχετικά με τα ζητήματα που έχουν προκύψει αναφορικά με την πλαστική κάρτα αναπηρίας, θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι συνεχίζουμε καθημερινά να γινόμαστε αποδέκτες διαμαρτυριών σχετικά με:





1. Το help desk, που λειτουργεί με σκοπό την επίλυση των ζητημάτων που υπάρχουν για την κάρτα αναπηρίας, έχουν παρατηρηθεί:
 - ζητήματα εξυπηρέτησης στο help desk της κάρτας αναπηρίας και συγκεκριμένα, οι τηλεφωνικές κλήσεις δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν καθώς η τηλεφωνική γραμμή είναι συνεχώς κατευλημμένη και έπειτα από επίμονες προσπάθειες, όταν γίνεται η σύνδεση με το τηλεφωνικό κέντρο, ο χρόνος αναμονής είναι τεράστιος.
 - στην εξυπηρέτηση του help desk δεν προβλέπεται άμεση εξυπηρέτηση για τους κωφούς και βαρήκοους που επικοινωνούν με τη νοηματική γλώσσα.
 - ως εναλλακτικός τρόπος επικοινωνίας με το help desk, πέρα από τον τηλεφωνικό αριθμό, προβλέπεται η αποστολή μηνύματος μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου χωρίς να υπάρχει άμεση απάντηση.
2. Σχετικά με τη διαδικασία έκδοσης και αποστολής της πλαστικής κάρτας αναπηρίας, έχουν παρατηρηθεί:
 - απουσία πρόβλεψης για τους κωφούς προκειμένου να ενημερώνουν ότι η επικοινωνία θα πρέπει να γίνεται μέσω γραπτών μηνυμάτων. Υπάρχουν περιπτώσεις κωφών και βαρήκων δικαιούχων, που η επικοινωνία με τα ΕΛΤΑ γίνεται τηλεφωνικά και δεν είναι εφικτή η εξυπηρέτηση των ατόμων.
 - προβλήματα που αφορούν στην παράδοση της πλαστικής κάρτας αναπηρίας στους δικαιούχους. Συγκεκριμένα, το ζήτημα εντοπίζεται στα ΕΛΤΑ όπου υπάρχουν περιπτώσεις ατόμων με αναπηρία, χρόνια ή/και σπάνια πάθηση που ενώ βρίσκονται στο χώρο αναμένοντας την παράδοση της κάρτας αναπηρίας, λαμβάνουν ενημέρωση ότι υπάρχει αδυναμία παράδοσης λόγω «απουσίας». Σε επίσκεψή τους στα καταστήματα των ΕΛΤΑ, οι κάρτες δεν παραδίδονται, χωρίς να υπάρχει σαφής αιτιολογία. Στις περισσότερες περιπτώσεις, η πλαστική κάρτα αναπηρίας, επιστρέφει στην Αθήνα και οι δικαιούχοι αναμένουν την εκ νέου αποστολή και παράδοσή της.
3. Όσον αφορά στη χρήση της πλαστικής κάρτας αναπηρίας:
 - Μέχρι σήμερα, δεν γίνεται η επικύρωση της πλαστικής κάρτας αναπηρίας στα επικυρωτικά μηχανήματα του Μετρό/Ηλεκτρικού/Προαστιακού στην Αθήνα κάτι το οποίο αποκλείει τα άτομα με αναπηρία, χρόνιες ή/και σπάνιες παθήσεις από το δικαίωμα της δωρεάν μετακίνησης.



- Ταυτόχρονα, υπάρχουν πολλές καταγγελίες ότι με την ψηφιακή ενεργοποίηση της κάρτας αναπηρίας, ενώ δεν λειτουργεί για χρήση στο ΜΕΤΡΟ, επήλθε απενεργοποίηση της ΑΘΗΝΑ CARD!
- Στα αστικά ΚΤΕΛ των Π.Ε. της χώρας, ΔΕΝ γίνεται χρήση της κάρτας αναπηρίας καθώς για το δικαίωμα της δωρεάν μετακίνησης υπάρχουν εισοδηματικά κριτήρια και δεν υπάρχει δυνατότητα ελέγχου από τα αστικά ΚΤΕΛ. Συνεπώς, όσοι είναι κάτοικοι Αττικής και Θεσσαλονίκης και έχουν την πλαστική κάρτα, δεν μπορούν να μετακινηθούν δωρεάν με τα αστικά ΚΤΕΛ των λοιπών Π.Ε. Όμως, όσοι έχουν το δελτίο μετακίνησης και την πλαστική κάρτα αναπηρίας, έχουν δικαίωμα δωρεάν μετακίνησης στην Αττική και στη Θεσσαλονίκη, εφόσον πληρούν τα εισοδηματικά κριτήρια. Αυτή η κατάσταση δημιουργεί περαιτέρω ταλαιπωρία και διακρίσεις.
- Καθημερινά, καταγράφονται διαμαρτυρίες ατόμων με αναπηρία / κατόχων της πλαστικής κάρτας αναπηρίας που επιθυμούν να ταξιδέψουν με τα υπεραστικά ΚΤΕΛ και δεν γίνονται αποδεκτές για την έκδοση μειωμένου εισιτηρίου, καθώς δεν υπάρχει σχετική ενημέρωση.

Κυρία Υπουργέ,

Η κάρτα αναπηρίας αποτέλεσε αντικείμενο διεκδίκησης του αναπηρικού κινήματος, της Ε.Σ.Α.με.Α. και των Οργανώσεών της για σχεδόν 3 δεκαετίες. Με τη θέσπισή της χαιρέτιστηκε ως «Κάρτα Αξιοπρέπειας» που θα έλυνε ζητήματα χρόνων. Δυστυχώς, ταυτόχρονα δημιουργήθηκαν ζητήματα που θα πρέπει να επιλυθούν άμεσα!

Παρότι ο σχεδιασμός της κάρτας αναπηρίας ανατέθηκε από το υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης στο [IN-Ε.Σ.Α.με.Α.](#) που αποτελεί τον επίσημο μελετητικό, εκπαιδευτικό και ερευνητικό Φορέα του αναπηρικού κινήματος της χώρας, η Ε.Σ.Α.με.Α. - που εκπροσωπεί όλα τα άτομα με αναπηρία, χρόνιες ή/και σπάνιες παθήσεις και τα μέλη των οικογενειών τους στην Ελλάδα ως η αντιπροσωπευτική οργάνωσή τους, ΔΕΝ πήρε μέρος στην υλοποίηση της εφαρμογής της κάρτας αναπηρίας, κάτι που θα απέτρεπε πολλά από τα σημερινά προβλήματα που παρατηρούνται.

Σας καλούμε να προβείτε σε άμεσες ενέργειες προκειμένου να επιλυθούν τα σοβαρά ζητήματα που έχουν προκύψει, ζητούμε να μας γνωστοποιήσετε τη Σύμβαση του Υπουργείου με τα ΕΛΤΑ που αφορά στην παράδοση της κάρτας αναπηρίας, καθώς και να



οριστεί άμεσα συνάντηση με εσάς και τα αρμόδια στελέχη του Υπουργείου σας προκειμένου να συζητηθούν όλα τα προβλήματα που έχουν προκύψει με την κάρτα αναπηρίας.

Εν αναμονή της ανταπόκρισής σας, σας ευχαριστούμε θερμά.

Με εκτίμηση

Ο Πρόεδρος

Ο Γεν. Γραμματέας



Ι. Βαρδακαστάνης

Β. Κούτσιανος

Πίνακας Αποδεκτών:

- κ. Κυριάκο Μητσοτάκη, Πρωθυπουργό της Χώρας
- κ. Χρήστο – Γεώργιο Σκέρτσο, Υπουργό Επικρατείας
- Υπουργικό Συμβούλιο
- κ. Κωνσταντίνο Μεγαρίτη, Γενικό Γραμματέα Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Καταπολέμησης της Φτώχειας
- Μέλη Ελληνικού Κοινοβουλίου
- Οργανώσεις - Μέλη Ε.Σ.Α.με.Α.



Προσβάσιμο αρχείο Microsoft Word (*.docx)

Το παρόν αρχείο ελέγχθηκε με το εργαλείο *Microsoft Accessibility Checker* και δε βρέθηκαν θέματα προσβασιμότητας. Τα άτομα με αναπηρία δε θα αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην ανάγνωσή του.