



ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ

ΠΑΣΟΚ - ΚΙΝΗΜΑ ΑΛΛΑΓΗΣ

Αικατερίνη Σπυριδάκη – Βουλευτής Ν. Λασιθίου

Αθήνα, 27 Ιανουαρίου 2026

ΑΝΑΦΟΡΑ

Προς:

Την Υπουργό Κοινωνικής Συνοχής και Οικογένειας, κα Δόμνα Μιχαηλίδου

ΘΕΜΑ: «Η Κάρτα Αναπηρίας από εργαλείο αξιοπρέπειας σε πηγή ταλαιπωρίας και διακρίσεων»

Κυρία Υπουργέ,

Σας καταθέτω ως Αναφορά την από 22.01.2026 και με αρ. πρωτ. 71 επιστολή της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.Α.μεΑ.), με θέμα: «Ζητείται ορισμός συνάντησης σχετικά με τα σοβαρά ζητήματα που έχουν προκύψει με την κάρτα αναπηρίας», η οποία απευθύνεται προς την Υπουργό Κοινωνικής Συνοχής και Οικογένειας και κοινοποιείται στον Πρωθυπουργό, το Υπουργικό Συμβούλιο, μέλη της Βουλής και τους αρμόδιους θεσμικούς φορείς.

Στην επιστολή της, η Ε.Σ.Α.μεΑ. καταγγέλλει ότι η κάρτα αναπηρίας, η οποία θεσπίστηκε ως «Κάρτα Αξιοπρέπειας» για την άρση χρόνιων ανισοτήτων, στην πράξη έχει μετατραπεί σε πηγή νέας ταλαιπωρίας και διακρίσεων για τα άτομα με αναπηρία, χρόνιες ή/και σπάνιες παθήσεις.

Επισημαίνονται σοβαρές δυσλειτουργίες στο help desk της κάρτας αναπηρίας, με αδυναμία τηλεφωνικής επικοινωνίας, εξαντλητικούς χρόνους αναμονής, πλήρη έλλειψη προσβάσιμης εξυπηρέτησης για κωφούς και βαρήκοους μέσω νοηματικής γλώσσας και καθυστερημένες ή ανύπαρκτες απαντήσεις μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Παράλληλα, καταγράφονται σοβαρά προβλήματα στη διαδικασία έκδοσης και παράδοσης της πλαστικής κάρτας, ιδίως για κωφούς και βαρήκοους δικαιούχους, καθώς δεν προβλέπεται γραπτή επικοινωνία. Τα ΕΛΤΑ εμφανίζουν επαναλαμβανόμενες αστοχίες στην παράδοση, με κάρτες να επιστρέφονται στην Αθήνα χωρίς αιτιολόγηση, ακόμη και όταν οι δικαιούχοι προσέρχονται στα καταστήματα.

Ιδιαίτερα κρίσιμα είναι και τα ζητήματα χρήσης της κάρτας, καθώς δεν είναι δυνατή η επικύρωσή της στο Μετρό, τον Ηλεκτρικό και τον Προαστιακό, αποκλείοντας τα άτομα με αναπηρία από το δικαίωμα της δωρεάν μετακίνησης. Ταυτόχρονα, η ψηφιακή ενεργοποίηση της κάρτας οδήγησε στην απενεργοποίηση της ATH.ENA CARD, επιτείνοντας τη σύγχυση και την ταλαιπωρία.

Την ίδια στιγμή, η κάρτα αναπηρίας δεν γίνεται αποδεκτή στα αστικά ΚΤΕΛ της περιφέρειας λόγω εισοδηματικών κριτηρίων και αδυναμίας ελέγχου, δημιουργώντας άνιση μεταχείριση μεταξύ πολιτών διαφορετικών περιοχών, ενώ στα υπεραστικά ΚΤΕΛ καταγράφονται καθημερινά περιστατικά άρνησης έκδοσης μειωμένου εισιτηρίου λόγω έλλειψης ενημέρωσης.

Τέλος, η Ε.Σ.Α.μεΑ. τονίζει ότι, παρότι ο σχεδιασμός της κάρτας ανατέθηκε στο ΙΝ-ΕΣΑμεΑ, η ίδια αποκλείστηκε από την υλοποίηση της εφαρμογής, γεγονός που συνέβαλε καθοριστικά στα σημερινά αδιέξοδα. Ζητείται άμεση πολιτική παρέμβαση, πλήρης διαφάνεια ως προς τη σύμβαση με τα ΕΛΤΑ και ο άμεσος ορισμός συνάντησης με την πολιτική ηγεσία του Υπουργείου.

Η κάρτα αναπηρίας δεν είναι ένα απλό διοικητικό εργαλείο. Είναι σύμβολο αξιοπρέπειας, ισότητας και έμπρακτου σεβασμού στα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία. Όταν ένα μέτρο που θεσπίστηκε για να άρει εμπόδια καταλήγει να δημιουργεί νέες δυσκολίες, τότε η Πολιτεία οφείλει να ακούσει, να διορθώσει και να δράσει άμεσα. Η καθημερινή ταλαιπωρία, οι αποκλεισμοί στη μετακίνηση και η έλλειψη προσβασιμότητας δεν συνάδουν με μια κοινωνία που θέλει να λέγεται συμπεριληπτική. Η φωνή των ατόμων με αναπηρία και των οργανώσεών τους πρέπει να βρίσκεται στον πυρήνα κάθε πολιτικής επιλογής – όχι εκ των υστέρων, αλλά από τον σχεδιασμό έως την εφαρμογή.

Παρακαλώ για τις άμεσες ενέργειές σας και για την ενημέρωσή μας.

Επισυνάπτεται η σχετική επιστολή.

Η αναφέρουσα Βουλευτής

Αικατερίνη Σπυριδάκη



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 κατειλημμένη 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 βαρήκοων 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 ΑΤΗ.ΕΝΑ 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!

Παρ' ότι ο σχεδιασμός της κάρτας αναπηρίας ανατέθηκε από το υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης στο [redacted] που αποτελεί τον επίσημο μελετητικό, εκπαιδευτικό και ερευνητικό Φορέα του αναπηρικού κινήματος της χώρας, η ΕΣΑμεΑ - 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, σάς ευχαριστούμε θερμά.



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.