

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Σχέδιο Αναδιάρθρωσης
Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών

Περιεχόμενα

- Όραμα
- Αναδιοργάνωση
- Στρατηγικοί Στόχοι
- Σχέδιο Δράσης

183 - 2

Όραμα

Όραμα

«Βιώσιμα και ελκυστικά δημόσια Μέσα Μεταφοράς, ώστε να γίνουν η πρώτη επιλογή μετακίνησης στην ευρύτερη περιοχή της Αθήνας, συμβάλλοντας έτσι στην οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική ανάπτυξη της πρωτεύουσας»

183 - 3

Αναδιοργάνωση

Αποστολή αναδιοργάνωσης

«Να μετασχηματιστεί το σύστημα των δημόσιων Μέσων Μεταφοράς της Αθήνας έτσι ώστε να εστιάζει στην εξυπηρέτηση των επιβατών, βελτιώνοντας παράλληλα την οικονομική θέση και το περιβαλλοντικό αποτύπωμά του, με βάση τα κριτήρια της ΕΕ»

183 - 4

Στρατηγικοί Στόχοι

Αύξηση Εσόδων

Ανάπτυξη εμπορικής πολιτικής του Ομίλου για:

- Αύξηση της διείσδυσης της μηνιαίας κάρτας απεριόριστων διαδρομών
- Προσέλκυση επιβατών
- Καταπολέμηση εισιτηριοδιαφυγής
- Αποδοτική διαχείριση περιουσιακών στοιχείων Ομίλου

Εξορθολογισμός Δαπανών

Χρήση κοινών υπηρεσιών σε επίπεδο Ομίλου

- Στήριξη των βασικών δραστηριοτήτων των θυγατρικών εταιριών
- Προσαρμογή εσωτερικών διεργασιών στα πρότυπα της ΕΕ

Να γίνουμε «επιβατοκεντρικοί»

Νέα εταιρική ταυτότητα- **Νέο Brand**

Δημόσιες μετακινήσεις φιλικές προς το περιβάλλον και με ίσους όρους για όλους τους πολίτες

183 - 5

Σχέδιο Αναδιάρθρωσης

A. Αύξηση εσόδων

B. Εξορθολογισμός δαπανών

C. Να γίνουμε «επιβατοκεντρικοί»

183 - 6

Σχέδιο Αναδιάρθρωσης

A. Αύξηση Εσόδων

- 1. Έσοδα από κόμιστρο**
- 2. Καταπολέμηση της εισιτηριοδιαφυγής**
- 3. Έσοδα από εκμετάλλευση διαφημιστικού χώρου**
- 4. Εκμετάλλευση περιουσιακών στοιχείων**

183 - 7

Α. Αύξηση Εσόδων

Α.1. Έσοδα από κόμιστρο

No.	Δράση	Περιγραφή	Βήματα	Πότε	Ποιος	KPI							
Α.1.1	Επανεσχεδιασμός συγκοινωνιακού έργου	Βελτιστοποίηση συγκοινωνιακού έργου προς καλύτερη εξυπηρέτηση των επιβατών και βελτιστοποίηση υπηρεσιών δικτύου	(i)	ΟΔΟΚΑΗΡΩΘΗΚΕ: Έρευνα επανεσχεδιασμού του βασικού δικτύου	(ii)	Μάιος-Οκτ 2014	(i) ΟΑΣΑ	Δείκτης ικανοποίησης πελατών (Customer Satisfaction Index: CSI)					
			(ii)	ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ: Εφαρμογή του επανεσχεδιασμού του βασικού δικτύου	(iii)	Οκτ 2014-Μαρ 2015	(ii) ΟΑΣΑ		Δείκτης ικανοποίησης πελατών (Customer Satisfaction Index: CSI)				
			(iii)	ΟΔΟΚΑΗΡΩΘΗΚΕ: Εισαγωγή νέων υπηρεσιών (νέα δρομολόγια, τουριστικά δρομολόγια Χ80)	(iv)	Σεπ 2015-Ιαν 2016	(iii) ΟΑΣΑ			Δείκτης ικανοποίησης πελατών (Customer Satisfaction Index: CSI)			
			(iv)	Εισαγωγή νέων υπηρεσιών (νέα δρομολόγια, τουριστικά δρομολόγια Χ80)	(v)	Ιαν-Ιουν 2016	(iv) ΟΑΣΑ και διεθνής συμβουλευτική εταιρία σε θέματα μεταφορών και/ή κάποιο πανεπιστήμιο				Δείκτης ικανοποίησης πελατών (Customer Satisfaction Index: CSI)		
			(v)	Εκτενής και διεξοδική έρευνα επανεσχεδιασμού του δικτύου	(vi)	Ιουλ-Δεκ 2016	(v) ΟΑΣΑ					Δείκτης ικανοποίησης πελατών (Customer Satisfaction Index: CSI)	
			(vi)	Εφαρμογή του επανεσχεδιασμένου δικτύου με την βοήθεια εξειδικευμένου λογισμικού.	(vii)	Μαρ 2016-Τρέχον	(vi) ΟΑΣΑ						Δείκτης ικανοποίησης πελατών (Customer Satisfaction Index: CSI)
			(vii)	Rolling traffic survey: Έρευνα ικανοποίησης πελατών σχετικά με το επανεσχεδιασμένο δίκτυο (Έρευνα αγοράς για τη διαλειτουργικότητα)			(vii) Εξωτερικός σύμβουλος						

183-8

Α. Αύξηση Εσόδων

Α.1. Έσοδα από κόμιστρο

No.	Δράση	Περιγραφή	Βήματα	Πότε	Ποιος	KPI
Α.1.2	Σύνδεση πελατειακών αναγκών με τα προϊόντα		(i) ΟΔΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ: Έρευνα ικανοποίησης πελατών για την αξιολόγηση των διαφόρων μορφών μετακίνησης	(i) Μάιος 2014	(i) Εξωτερικός συνεργάτης/ εταιρία έρευνας αγοράς	Πωλήσεις ανά τύπο προϊόντος/ διαύλου διανομής
			(ii) ΟΔΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ : Ανάλυση στοιχείων έρευνας για την αναγνώριση του προφίλ των επιβατών	(iv) Ιουν-Δεκ 2014	(ii) ΟΑΣΑ, Εταιρία	Δείκτης
			(iii) ΟΔΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ : Εταιριαξιολόγηση υπαρχόντων προϊόντων και ανάπτυξη νέων(3/6μηνη κύκλος)	(v) Σεπ 2014-Δεκ 2015	(iii) ΟΑΣΑ	Δείκτης
			(iv) ΟΔΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ : Εισαγωγή Mobile ticketing	(vi) Νοε 2015-Μαρ 2016	(iv) ΟΑΣΑ	Δείκτης
			(v) ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ: Εταιριαξιολόγηση σημείων πώλησης/διαύλου διανομής και ανάπτυξη νέων: Station counters, Kiosks, E-her (Θερμικό εισιτήριο)		(v) ΟΑΣΑ	Δείκτης
			(vi) Ανάπτυξη νέων προϊόντων (City-pass για τουρίστες κλπ)		(vi) ΟΑΣΑ	Δείκτης

183 - 9

Α. Αύξηση Εσόδων

Α.1. Έσοδα από κόμιστρο

No.	Δράση	Περιγραφή	Βήματα	Πότε	Ποιος	KPI
Α.1.3	Εκτόνωση σχεδίου μάρκετινγκ Ομίλου		I. ΟΔΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ: Εγκαθίδρυση Κοινής Ομάδας Εργασίας Μάρκετινγκ (ΟΕ ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ: Ορισμός στόχων εσόδων και γενικών κοινών στόχων	(i) Ιουλ 2014 (ii) Σεπ 2014- Σεπ 2015 (iii) Σεπ 2014- Νοε 2015	(i) ΟΑΣΑ, ΟΣΥ, ΣΤΑΣΥ (ii) ΟΕ Μάρκετινγκ (iii) ΟΕ Μάρκετινγκ, διεθνής	CSΙ Έσοδα Ομίλου
			III. ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ: Σχεδιασμός δραστηριοτήτων μάρκετινγκ για την εμπορική προώθηση στις ομάδες στόχους (τηλ. Πρόγραμμα επιβράβευσης αφοσιωμένων πελατών, ειδικές προσφορές, εμπορικές συνέργειες)	(iv) Οκτ-Νοε 2015 (v) Δεκ 2015 – τρέχον	συμβουλευτική εταιρία σε θέματα μεταφορών/ εξωτερικός σύμβουλος (iv) ΟΑΣΑ και διεθνής συμβουλευτική εταιρία σε θέματα μεταφορών/ εξωτερικός σύμβουλος (v) Εξωτερική μελέτη αγοράς	Πρότυπα ΕΕ
			IV. Εκτόνωση σχεδίου μάρκετινγκ Ομίλου			
			V. Ανάλυση της αγοράς: παρακολούθηση της ικανοποίησης πελατών (CSS)			
Α.1.4	Εγκαθίδρυση μονάδας ανάπτυξης Ομίλου		(i) Νομικές αλλαγές/ μετατροπές για την εγκαθίδρυση της μονάδας	(i) Δεκ 2015 (iii) Δεκ 2015	(i) ΟΑΣΑ, ΟΣΥ, ΣΤΑΣΥ, Υπ. Μεταφορών (ii) ΟΑΣΑ, ΟΣΥ, ΣΤΑΣΥ	Πρότυπα ΕΕ
			(ii) Στελέχωση της μονάδας σκοπό την εφαρμογή του σχεδίου Μάρκετινγκ του Ομίλου			

183 - 10

Α. Αύξηση Εσόδων

Α.1. Έσοδα από κόμιστρο

No.	Δράση	Περιγραφή	Βήματα	Πότε	Ποιος	KPI
Α.1.5	Συλλογή κρατικών αποζημιώσεων για πρόνοια προς ευπαθείς ομάδες	Κάρπια Υπουργεία προσφέρουν μέσω του ΟΑΣΑ μειωμένες τιμές κομίστρων για κοινωνικά ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού ως μέρος της κοινωνικής τους πολιτικής. Παρταύτα, το Υπ. Εργασίας δεν αποζημιώνει τον ΟΑΣΑ.	(i) ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ: Απαιτήσεις ΟΑΣΑ και διαπραγματεύσεις με τα Υπουργεία Εκτόνηση και υπογραφή συμβολαίων στη βάση έγκυρων μετρήσεων επιβατικής κίνησης Νομικές αλλαγές/ μετατροπές για την διασφάλιση των αποζημιώσεων για τις προσφερθείσες υπηρεσίες	(i) Δεκ 2013 – τρέχον (ii) Σεπ-Δεκ 2015 (iii) Σεπ-Δεκ 2015	(i) ΟΑΣΑ (ii) ΟΑΣΑ, Υπουργεία, Πρότυπα ΕΕ (iii) Υπ Μεταφορών	Πληρωμή αποζημιώσεων
			(i) Βελτιστοποίηση δαπανών και διαδικασιών: βάλτε κεφ. Β	(i) Οκτ 2015- Ιουν 2016 (ii) Ιαν-Μαρ 2016 (iii) Σεπ 2016	(i) Βάλτε κεφ. Β ΟΑΣΑ και διεθνής συμβουλευτική εταιρία σε θέματα μεταφορών (iii) >>, >> Υπ Οικονομικών	Πρότυπα ΕΕ
			(ii) Αξιολόγηση της προθυμίας πληρωμής Ανάπτυξη μοντέλου υπολογισμού επιδότησης για την υποστήριξη της ζήτησης			
A.1.6	Βελτιστοποίηση επιδοτήσεως	Αντί υπολογισμού της επιδότησης βάσει των ελλειμμάτων, επιδότηση της ζήτησης				

183-11

A. Αύξηση Εσόδων

A.2. Καταπολέμηση της Ειστηριοδιαφυγής

No.	Δράση	Περιγραφή	Βήματα	Πότε	Ποιος	KPI
A.2.1	Παρακολούθη-ση της ειστηριοδια-φυγής		(i) Δημοσιονομία μοντέλου έρευνας για την συμπεριλήρωση των εκτιμήσεων για την ειστηριοδιαφυγή	(i) Σεπ 2015 – τρέχον (διαστήματα)	(i) Εξωτερική μελέτη αγοράς	Δείκτης ειστηριοδιαφυγής και ποσοτήτων
			(ii) Παρακολούθηση και ανάλυση ποινών και ποσοτήτων	(ii) Σεπ 2015 – Τρέχον	(ii) ΟΑΣΑ	Πρότυπα ΕΕ
A.2.2	Ελεγκτικός φορέας/ Σώμα Ελεγκτών	Δημοσιονομία ενιαίου επαγγελματικού ελεγκτικού φορέα υπό τον ΟΑΣΑ. Αυτήν την στιγμή κάθε θυγατρική έχει τους δικούς της ελεγκτές (μόνιμους και “εθελοντές”)	(i) Εγκαθίδρυση Ομάδας Εργασίας κοινών ελεγκτών	(i) Σεπ 2015	(i) ΟΑΣΑ, ΟΣΥ, ΣΤΑΣΥ	Δείκτης ποσοτήτων
			(ii) Ορισμός κοινών στόχων, κεντρικός σχεδιασμός προγραμμάτων	(ii) Σεπ 2015	(ii) ΟΑΣΑ	Έσοδα από πρόγραμμα
			(iii) Εγκαθίδρυση ελέγχου εσωτερικών υποθέσεων και παρακολούθηση απόδοσης	(iii) Μάιος 2014 (μερικώς)- τρέχον/διαστ ήματα)	(iii) ΟΑΣΑ	Έσοδα Ομίλου
			(iv) Προσφορά προγραμμάτων επιμορφώσεως (συμπερι- ψυχολογικά τεστ) και κινήτρων	(iv) Σεπ-Οκτ 2015	(iv) ΟΑΣΑ, ΟΣΥ, ΣΤΑΣΥ	Πρότυπα ΕΕ
			(v) Να επιτραπεί στους “εθελοντές” ελεγκτές να μεταφερθούν στο νέο ενιαίο σώμα, κατάργηση “εθελοντών ελεγκτών”	(v) Σεπ-Οκτ 2015	(v) ΟΑΣΑ	Πρότυπα ΕΕ
			(vi) Τοποθέτηση μόνιμων ελεγκτών σε δημοδογία, σταθμούς και χρονικές ζώνες κλειδιά.	(vi) Σεπ-Οκτ 2015	(vi) ΟΑΣΑ	Πρότυπα ΕΕ
			(vii) Εκσυγχρονισμός διατάξεων ενίσχυσης των ελέγχων	(vii) Σεπ.-Νοε 2015	(vii) ΟΑΣΑ	Πρότυπα ΕΕ

183 - 12

Α. Αύξηση Εσόδων

Α.2: Καταπόληψη της Ειστηριοδιαφυγής

Α.2. Καταπολέμηση της Ειδημιοσυνοφονίας								
No.	Δράση	Περιγραφή	Βήματα	Πότε	Ποιος	KPI		
Α.2.3	Σώμα Ελεγκτών Αστικών Μεταφορών	Ενίσχυση της ασφάλειας υποδομών και δικτύου. Υποστήριξη Σώματος Ελεγκτών	(i)	Εκπαίδευση αστυνομικών σε συνεργασία ΟΑΣΑ με Ελληνική Αστυνομία, προκειμένου να λάβουν εξειδίκευση σε θέματα ασφάλειας αστικών μεταφορών	(i)	Σεπ.-Νοε. 2015	Υπ Μεταφορών, Υπ Δημοσίας Τάξης	Πρότυπα ΕΕ
			(ii)	Ενσωμάτωση Ελεγκτών Μεταφορών στο γενικό σχέδιο ασφάλειας του ΟΑΣΑ	(ii)	Νοε-Δεκ 2015	Υπ Δημοσίας Τάξης, ΟΑΣΑ	
			(iii)		(iii)			
Α.2.4	Ενεργός συμμετοχή οδηγών	Συμμετοχή των οδηγών στην καταπολέμηση της εισιτηριοδιαφυγής	(i)	Προσφορά προγραμμάτων επιμορφώσεως και κινήτρων	(i)	Σεπ 2014 –τρέχον (διαστήματα)	ΟΑΣΑ, ΟΣΥ	Βελτίωση του δείκτη επικυρώσεων
			(ii)	Παρακολούθηση και αναγνώριση συμμετοχής	(ii)	Σεπ 2015-τρέχον		Πρότυπα ΕΕ
Α.2.5	Είσοδος από την μηροστική πόρτα		(i)	ΟΑΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ: Επιτυχής εφαρμογή 2 πιλοτικών γραμμών	(i)	Σεπ 2013	ΟΑΣΑ, ΟΣΥ	Βελτίωση του δείκτη επικυρώσεων
			(ii)	ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ: Εφαρμογή του μέτρου σε 80 δρομολόγια λεωφορείων (εκ 284)	(ii)	Σεπ 2014-Οκτ 2015	ΟΑΣΑ, ΟΣΥ, ΣΤΑΣΥ	
			(iii)	Επιμόρφωση επιβατών μέσω των διαύλων επικοινωνίας του Ομίλου	(iii)	Σεπ-Νοε 2015		

183 - 13

Α. Αύξηση Εσόδων

Α.2. Καταπολέμηση της Ειστηριοδιαφυγής

No.	Δράση	Περιγραφή	Βήματα	Πότε	Ποιος	KPI
Α.2.6	Καταπολέμηση η αράτης (πλάστιά εισιτήρια)		(i) ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ: Ενίσχυση και επισημοποίηση συνεργασίας με την Αστυνομία	(i) Μαί 2014 -τρέχον (ii) Σεπ-Νοε 2015	(i) ΟΑΣΑ, Υπ Δημόσιας Τάξης, Αστυνομία (ii) Υπ Μεταφορών	Έσοδα Ομίλου (εντρεδο εκτιμώμενης ζημίας λόγω αράτης)
			(ii) Νομοθετικές αλλαγές για την προστασία των εισιτηρίων και των καρτών (αντιστοίχιση με την περίπτωση των γραμματιστημάτων)			
Α.2.7	Ηλεκτρονικό Εισιτήριο Έργο ΣΔΙΤ	Εισαγωγή του Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου στο δίκτυο, συμπεριλαμβανοντ ας πύλες στους σταθμούς του μετρό και αναλογική χρέωση ή ζώνες	(i) ΟΑΟΚΑΗΡΩΘΗΚΕ: Προσωπινός εργολήπτης ανακοινώθηκε και εγκρίθηκε από το Ανώτατο Δικαστήριο	(i) Μαί-Ιουν 2014 (ii) Δεκ 2014 (iii) Δεκ 2014-Δεκ 2016	(i) ΟΑΣΑ (ii) ΟΑΣΑ (iii) ΟΑΣΑ, LG-TERNA	Έσοδα Ομίλου
			(ii) ΟΑΟΚΑΗΡΩΘΗΚΕ: Υπογραφή σύμβασης			Δείκτης εισιτηριοδιαφυγής και προτύπων
			(iii) Εφαρμογή και παράδοση υπηρεσιών			Πρότυπα ΕΕ

183 - 14

Α. Αύξηση Εσόδων

Α.3. Έσοδα από εκμετάλλευση διαφημιστικού χώρου

No.	Αρ.ση	Περιγραφή	Βήματα	Πότε	Ποιος	KPI
Α.3.1	Δημιουργία στρατηγικού σχεδίου για την πώληση διαφημιστικού χώρου	(i) Δημιουργία στρατηγικού σχεδίου για την πώληση διαφημίσεων ως μέρος του Σχεδίου Μάρκετινγκ του Ομίλου για την μεγιστοποίηση των διαφημιστικών εσόδων	(i) Αξιολόγηση υπαρχόντων συμβολαίων και επιτεύδου χρησιμοποίησης Ορισμός κοινών στόχων και στόχων εσόδων στόχων	(i) Σεπ 2015 (ii) Οκτ-Νοε 2015 (iii) Οκτ-Νοε 2015	(i) - (iii) ΟΕ Μάρκετινγκ	Έσοδα Ομίλου
		(ii) πώληση διαφημιστικού ως μέρος του Σχεδίου Μάρκετινγκ του Ομίλου για την μεγιστοποίηση των διαφημιστικών εσόδων	(iii) Ανάπτυξη στρατηγικής πώλησης διαφημιστικού χώρου			
A.3.2	Διαμόρφωση εταιρικής εικόνας	Η επιτυχής διαμόρφωση της εταιρικής εικόνας θα ενισχύσει την θέση του Ομίλου στη διαφημιστική αγορά	Εκπόνηση στρατηγικού σχεδίου για την εταιρική εικόνα ως μέρος του Σχεδίου Μάρκετινγκ	Σεπ – Νοε 2015	(i) Διεθνής συμβουλευτική εταιρία σε θέματα μεταφοράς v/ εξωτερικός σύμβουλος	Έσοδα Ομίλου

183 - 15

Α. Αύξηση Εσόδων

Α.4. Εκμετάλλευση περιουσιακών στοιχείων

No.	Δράση	Περιγραφή	Βήματα	Πότε	Ποιος	KPI
Α.4.1	Ανάπτυξη στρατηγικού σχεδίου για την εκμετάλλευση των περιουσιακών στοιχείων	Ανάπτυξη στρατηγικού σχεδιασμού ως μέρος του Σχεδίου Μάρκετινγκ του Ομίλου	(i) Αξιολόγηση υπαρχόντων συμβολαίων και επιτεύδου	(i) Σεπ-Νοε 2015	(i) ΟΕ Μάρκετινγκ	Έσοδα Ομίλου
		Ομίλου προκειμένου να μεγιστοποιήσει τα έσοδα από την εκμετάλλευση των περιουσιακών στοιχείων	(ii) συμβολαίων και επιτεύδου	(ii) Σεπ-Νοε 2015	(ii) ΟΑΣΑ, ΣΤΑΣΥ, Αττικό Μετρό, ΥΓ	
			(iii) Αποσαφήνιση ιδιοκτησίας και χρήσης με Αττικό Μετρό ΑΕ	(iii) Σεπ-Νοε 2015	(iii) Μεταφορών	
			(iv) Ορισμός στόχων εσόδων και γενικών κοινών στόχων	(iv) Σεπ-Νοε 2015	(iv) ΟΕ Μάρκετινγκ	
Α.4.2	Πινακίδες στάσεων λεωφορείων και τρόλεϊ	Επανασχεδιασμός των πινακίδων σε στάσεις λεωφορείων και τρόλεϊ για την πλήροφόρηση των επιβατών και την δημιουργία εσόδων	(i) ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ: Έρευνα αγοράς στα διεθνή πρότυπα	(i) Μαρ 2014 - Οκτ 2015	(i) - (ii) ΟΕ Μάρκετινγκ	
			(ii) Εκπόνηση βέλτιστου σχεδιασμού για την προσέλκυση χορηγών	(ii) Νοε 2015 - Φεβ 2016		

183 - 16

Σχέδιο Αναδιάρθρωσης

1

A. Αύξηση εσόδων

B. Εξορθολογισμός δαπανών

C. Να γίνουμε «επιβατοκεντρικοί»

183 - 17

Σχέδιο Αναδιάρθρωσης

B. Εξορθολογισμός δαπανών

- 1. Κοινές υπηρεσίες**
- 2. Βελτιστοποίηση δράσεων και λειτουργιών**
- 3. Νόμοι και κανονιστικές ρυθμίσεις**
- 4. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και εσωτερικός λογιστικός έλεγχος**

183 - 18

Β. Εξορθολογισμός Δαπανών

Β.1. Κοινές υπηρεσίες

No.	Δράση	Περιγραφή	Βήματα	Πότε	Ποιος	KPI
B.1.1	Ανθρώπινο Δυναμικό	<u>Ανθρώπινο κεφάλαιο</u> Αξιολόγηση της Χρήσης του υπάρχοντος ανθρώπινου δυναμικού ώστε να αναλυθούν οι διαφορές μεταξύ του υπάρχοντος προσωπικού και των νέων αναγκών.	I. ΟΝΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ: Δημιουργία ομάδας εργασίας ανθρώπινου δυναμικού II. Ορισμός κοινών στόχων III. Αξιολόγηση αναγκών και δυνατότητων στα υπάρχοντα τμήματα ανθρώπινου δυναμικού IV. Συγκώνευση τμημάτων ανθρώπινου δυναμικού στην ΟΣΥ και την ΣΤΑΣΥ και ρόλος συντονιστή σε επίπεδο Ομίλου θα έχει ο ΟΑΣΑ. Σε δεύτερη φάση θα εξεταστεί η συγκώνευση των τμημάτων των 3 εταιρειών σε ένα υπό τον ΟΑΣΑ.	(i) Σεπ 2014 (ii) Σεπ-Οκτ 2015 (iii) Σεπ – Νοε 2015 (iv) Νοε 2015- Φεβ 2016 (v) Νοε 2015- Μάι 2016 (vi) Νοε 2015-Μάι 2016 (vii) Μάι - Σεπ 2016 (viii) Μαρ- Δεκ 2015	(i) ΟΑΣΑ, ΟΣΥ, ΣΤΑΣΥ (ii) ΟΕ (iii) - (vii) ΟΕ (viii) Εξωτερικοί συνεργάτες / σύμβουλοι	Πρότυπα ΕΕ Δεικτής Ανθρώπινου απόδοσης Δείκτης Διάρκειας εργασιολογίας, ικανοποίησης, εξωτερική τεχνική βοήθεια
		Έρευνα συγκριτικής αξιολόγησης και βέλτιστες εταιρικές πρακτικές ανάλογων φορέων τόσο σε ευρωπαϊκό επίπεδο όσο και του ελληνικού ιδιωτικού τομέα θα μελετηθούν.	V. Δημιουργία περιγραφής εργασίας ανά θέση	(ix) Δεκ 2015 (x) Οκτ 2015- Ιουν 2016 (xi) Οκτ 2015- Ιουν 2016 (xii) Οκτ 2015- Ιουν 2016	(ix) – (xii) ΟΕ Ανθρώπινου Δυναμικού	
		Το τελικό προϊόν θα είναι μια νέα οργάνωση και ένα νέο εταιρικό εγχειρίδιο διαδικασιών για όλους τους φορείς του Ομίλου. Επίσης νέες εργασιακές ευθύνες και ανάγκες του συστήματος για την υποστήριξη της νέας δομής. Η νέα διαδικασία και η νέα εταιρική δομή θα παρέχουν επίσης πληροφορίες για την μακροπρόθεσμη εκτίμηση αναγκών και πόρων.	VI. Ανάπτυξη εταιρικού μηχανισμού αξιολόγησης VII. Αξιολόγηση της επάνδρωσης των θέσεων εργασίας σε ειδικά πόστα (οδηγοί, τεχνικό προσωπικό) ως εναλλακτικά πιο βιώσιμη λύση σε σχέση με υπερωρίες VIII. ΣΕ ΕΕΕ/ΕΙΗ: εισαγωγή προγράμματος ψυχολογικής ενδυνάμωσης των οδηγών IX. Εισαγωγή κινήτρων για τους εργαζόμενους X. Ανάπτυξη πρωτοβουλιών για την ενίσχυση της ομάδας για την εσωτερική προώθηση της εταιρικής ταυτότητας	(ix) Δεκ 2015 (x) Οκτ 2015- Ιουν 2016 (xi) Οκτ 2015- Ιουν 2016 (xii) Οκτ 2015- Ιουν 2016		
			XI. Δημιουργία Ομιλικών προγραμμάτων εκπαίδευσης			

Β. Εξορθολογισμός Δαπανών

Β.1. Κοινές υπηρεσίες

No.	Δράση	Περιγραφή	Βήματα	Πότε	Ποιος	ΚΡΙ
B.1.2	Χρηματοοικονομικά και συστήματα ελέγχου	Οικονομική Ανάκαμψη				
		Η οικονομική βιωσιμότητα θα ελεγχθεί μέσω ολοκληρωμένου οικονομικού μοντέλου (οι βασικές υποθέσεις θα επανεξεταστούν εάν κριθεί απαραίτητο) συμπερ. ανάπτυξης οικονομικών	(i) Δημιουργία κοινής ομάδας εργασίας σε χρηματοοικονομικά θέματα (OE Οικονομικών)	(i) Σεπ 2014 (ii) Σεπ- Νοε 2015 (iii) Νοε 2015 - Ιαν 2016	(i) ΟΑΣΑ, ΟΣΥ, ΣΤΑΣΥ (ii) ΟΕ (iii) ΟΕ	Πρότυπα ΕΕ Δείκτης απόδοσης
		οικονομικοί μοντέλου (οι βασικές υποθέσεις θα επανεξεταστούν εάν κριθεί απαραίτητο) συμπερ. ανάπτυξης οικονομικών	Ορισμός κοινών στόχων Δημιουργία τράπεζας νέων διαδικασιών (CoA κα.)	(iv) Νοε 2015 - Μαρ 2016 (v) Νοε 2015- Σεπ 2016 (vi) Δεκ 2015 - Απρ 2016	Οικονομικών , εξωτερική τεχνική βοήθεια ΟΕ	
		προβλέψεων (λογαριασμοί αποτελεσμάτων, ισολογισμοί, ταμειακές ροές) για μία περίοδο 5 ετών, λαμβάνοντας υπόψη το στρατηγικό κόστος, μακροπρόθεσμες ανάγκες σε πόρους, τη νέα τιμολογιακή πολιτική και άλλους παράγοντες που επηρεάζουν τις οικονομικές προβλέψεις (όπως προβλέψεις κινητικότητας), όπως επίσης και τις υποχρεώσεις της δημόσιας υπηρεσίας και της πολιτικής επιδοτήσεων	Αξιολόγηση αναγκών και δυνατοτήτων υπαρχόντων χρηματοοικονομικών τημάτων Δημιουργία περιγραφής εργασίας ανά θέση, αξιολόγηση επάνδρωσης των θέσεων εργασίας, αναγνώριση ευκαιριών για τον Όμιλο Συγχώνευση οικονομικών τημάτων σε ομιλικές Δετουπλές σχετικά με: Διαχείριση χαρτοφυλακίου και ταμειακών ροών Σύστημα λογιστικής αναφορά Συστήματα ελέγχου	(iv) ΟΕ (v) ΟΕ (vi) ΟΕ	Οικονομικών , ΟΕ Ανθρώπινου Δυναμικού, εξωτερική τεχνική βοήθεια ΟΕ	
					(vi) ΟΕ	Οικονομικών , εξωτερική τεχνική βοήθεια

183 - 20

Β. Εξορθολογισμός Δαπανών

Β.1. Κοινές υπηρεσίες

No.	Δράση	Περιγραφή	Βήματα	Πότε	Ποιος	KPI
B.1.3	Πληροφ οριακά Συστήμ ατα (ΠΣ)	Δημιουργία μιας εντοπιζμένης βάσης πληροφοριακών δεδομένων η οποία θα ενσωματώνει ομαδικές εταιρικές διαδικασίες στην καινούρια εταιρική δομή. Θα απευθύνεται σε νέες δικτυακές ανάγκες, και θα ενισχύει την λειτουργική αποτελεσματικότητα του συστήματος χρησιμοποιώντας συμπράξεις και πετυχαίνοντας υφήγηση και ακριβή μεταφορά δεδομένων • Μεταξύ των εταιριών του Ομίλου • Με τους εταιρικούς συνεργάτες • Με τους πωλίτες	(i) Εξορίωση κοινής ομάδας εργασίας Πληροφοριακών Συστημάτων	(i) Σεπ 2014	(i) ΟΑΣΑ, ΟΕΥ, ΣΤΑΣΥ	Πρότυπα ΕΕ
			(ii) Θέσπιση κοινών στόχων Αξιολόγηση αναγκών και ικανοτήτων σε υπάρχοντα τμήματα ΠΣ	(ii) Σεπ - Νοε 2015	(ii) ΟΕ ΠΣ	
			(iii) Ανάπτυξη περιγραφής εργασίας ανά θέση, αξιολόγηση καταλληλότητας προσωπικού, αναγνώριση ευκαιριών για εξωτερικές συνεργασίες από το τμήμα του ανθρώπινου δυναμικού	(iii) Σεπ - Νοε 2015	(iii) ΟΕ ΠΣ, ΟΕ Ανθρώπινου δυναμικού, εξωτερική τεχνική βοήθεια	
			(iv) Συγχώνευση τμημάτων ΠΣ Εφαρμογή Ομαλικού ERP, συμπεριλαμβανομένου: CRM, BI Reporting, FRM, HRM, Master Data Management, Depot & Warehouse Management, Purchasing/Supply-chain Management	(iv) Οκτ 2015 - Ιαν 2016	(iv) ΟΕ ΠΣ, ΟΕ Ανθρώπινου δυναμικού, εξωτερική τεχνική βοήθεια	
			(v) Εκσυγχρονισμός λογισμικού των μέσων μεταφοράς	(v) Νοε 2015 - Μαρ 2016	(v) ΟΕ ΠΣ, ΟΕ Ανθρώπινου δυναμικού, εξωτερική τεχνική βοήθεια	
			(vi) Εκσυγχρονισμός λογισμικού των μέσων μεταφοράς	(vi) - (vii) Σεπ 2015 - Οκτ 2016	(vi) ΟΕ ΠΣ, ΟΕ Ανθρώπινου δυναμικού, εξωτερική τεχνική βοήθεια	
			(vii) Εκσυγχρονισμός λογισμικού των μέσων μεταφοράς	(vii) Σεπ 2015 - Οκτ 2016	(vii) ΟΕ ΠΣ, ΟΕ Ανθρώπινου δυναμικού, εξωτερική τεχνική βοήθεια	

183 - 21

Β. Εξορθολογισμός Δαπανών

Β.1. Κοινές υπηρεσίες

No.	Δράση	Περιγραφή	Βήματα	Πότε	Ποιος	KPI
B.1.4	Εφοδιασμός	Εξορθολογισμός και οικονομίες κλίμακας	(i) Δημοσιουργία κοινού τμήματος προμηθειών (OE Εφοδιασμού)	(i) Σεπ 2015 (ii) Σεπ – Νοε 2015 (iii) Σεπ – Νοε 2015 (iv) Οκτ 2015 - Ιαν 2016	(i) ΟΑΣΑ, ΟΣΥ, ΣΤΑΣΥ (ii) OE Εφοδιασμού (iii) OE (iv) Εφοδιασμού, OE Ανθρώπινου Δυναμικού, εξωτερική τεχνική βοήθεια	Πρότυπα ΕΕ Δείκτης απόδοσης
ς	Δημιουργία μίας κεντρικοποιημένης κοινής υπηρεσίας που θα προβλέπει τα έξοδα και θα διασφαλίζει τον αποδοτικό εφοδιασμό		(ii) Θέσπιση κοινών στόχων	(iii) Οκτ 2015 - Ιαν 2016	(iii) OE	
			(iii) Αξιολόγηση των αναγκών και των ικανοτήτων στα ήδη υπάρχοντα τμήματα προμηθειών	(iv) Νοε 2015 – Μαρ 2016	Δυναμικού, εξωτερική τεχνική βοήθεια	
			(iv) Ανάπτυξη περιγραφής εργασίας ανά θέση, αξιολόγηση καταλληλότητας προσωπικού, αναγνώριση ευκαιριών για εξωτερικές συνεργασίες από το τμήμα του ανθρώπινου δυναμικού	(vi) Δεκ 2015 – Μάρ 2016	(iv) - (v) OE Ανθρώπινου Δυναμικού, τεχνικής εξωτερικής βοήθειας	
			(v) Συγχώνευση τμημάτων προμηθειών στην ΟΣΥ και τη ΣΤΑΣΥ και ρόλο συντονιστικό να έχει ο ΟΑΣΑ. Σε δεύτερη φάση θα εξεταστεί η συγχώνευση των τμημάτων των 3 εταιρειών σε ένα υπό τον ΟΑΣΑ.		(vi) OE Εφοδιασμού, εξωτερική τεχνική βοήθεια	
			(vi) Ανάπτυξη κοινής κεντρικοποιημένης και διαυγούς διαδικασίας αγοράς			

Β. Εξορθολογισμός Δαπανών

Β.2. Βελτιστοποίηση δράσεων και λειτουργιών

No.	Δράση	Περιγραφή	Βήματα	Πότε	Ποιος	KPI
B.2.1	Διαχείριση στόλου	Αναγνώριση των κεντρικών κατηγοριών κόστους (συμπεριλαμβανομένων των λειτουργιών, μισθοδοσίας, κόστους καυσίμων, δαπάνες συντήρησης, κεφαλαιουχικές δαπάνες, κτλ.) και εκπόνηση ανάλυσης κόστους. Έμφαση θα δοθεί στην κατηγοριοποίηση του κόστους σε σταθερό κόστος και μεταβλητό κόστος μεταφορών. Το μοντέλο κόστους θα αντικαταστήσει όλες τις δαπάνες και τα λειτουργικά δεδομένα για να δημιουργηθούν προφίλ κόστους για κάθε διαδρομή. Επομένως, ο σχεδιασμός του δικτύου θα το λάβει υπ' όψιν του με σκοπό να προωθήσει ένα βιώσιμο σύστημα.	(i) ΣΕ ΕΞΕΛΕΞΗ: νέος σχεδιασμός δικτύου: βλ. Α.1.1 (ii) ΣΕ ΕΞΕΛΕΞΗ: εφαρμογή συστήματος πληροφοριών επιβατών και Διαχείρισης Στόλου («Τηλεματική» έργο ΣΔΙΤ) (iii) Βελτιστοποίηση κόστους καυσίμων με κριτήριο τις βέλτιστες διαδρομές, τον προγραμματισμό και το στόλο	(ii) Σεπ 2014 – Δεκ 2015 (iii) Σεπ 2015 – Μαρ 2016	(ii) ΟΑΣΑ, INTRASOFT – INTRAKAT (iii) ΟΑΣΑ, ΟΕΥ, ΣΤΑΣΥ, εξωτερική τεχνική βοήθεια	Πρότυπα ΕΕ Μείωση δαπανών
B.2.2	Διαχείριση αμαξοστασίων	(i) Αξιολόγηση της υπάρχουσας διαδικασίας (ii) Αναγνώριση/ διαχείριση των παραγόντων κόστους και συνεργιών (iii) Εφαρμογή λύσης λογισμικού: βλ. Β.1.3. (vi)	(i)-(ii) Σεπ 2015 – Σεπ 2016	(i) – (ii) ΟΑΣΑ, ΟΕΥ, ΣΤΑΣΥ, εξωτερική τεχνική βοήθεια	Πρότυπα ΕΕ Μείωση δαπανών	
B.2.3	Διαχείριση συντήρησης	(i) Αξιολόγηση της υπάρχουσας διαδικασίας (ii) Αναγνώριση και διαχείριση των παραγόντων κόστους του στόλου (ανταλλακτικά) και των υποδομών ξεχωριστά	(i)-(ii) Σεπ 2015 – Σεπ 2016	(i) – (ii) ΟΑΣΑ, ΟΕΥ, ΣΤΑΣΥ, εξωτερική τεχνική βοήθεια	Πρότυπα ΕΕ Μείωση δαπανών	
B.2.4	Ανάπτυξη μοντέλου κόστους ανά διαδρομή	Παραγωγή αναγνώριση και διαχείριση των παραγόντων κόστους Β.2.1-4	Σεπ 2015 – Σεπ 2016	ΟΑΣΑ, ΟΕΥ, ΣΤΑΣΥ, εξωτερική τεχνική βοήθεια	Πρότυπα ΕΕ Μείωση δαπανών	

183 - 23

Β. Εξορθολογισμός Δαπανών

Β.3. Νόμοι και κανονιστικές ρυθμίσεις

No.	Αράση	Περιγραφή	Βήματα	Πότε	Ποιος	KPI
B.3.1	Αναδιοργάνωση εποπτείας και διοίκησης	Δημιουργία και ενδυνάμωση της εποπτείας και της δομής της διοίκησης έργου για την αναδιοργάνωση των δημοσίων αστικών συγκοινωνιών της Αθήνας.	(i) Δημιουργία δομής εποπτείας (ii) Ορισμός συμβούλων	(ii) Σεπ 2015 (iii) Οκτ 2015 – Ιαν 2016	ΟΑΣΑ, Υπ. Μεταφορών, Κυβέρνηση	
B.3.2	Διαμορφώσεις πόρων	Βελτιστοποίηση της περιτλούκης δομής ιδιοκτησίας και κατάσταση συντήρησης (σε ποιον ανήκει τι, ποιος κάνει την συντήρηση, εδραίωση και επιβολή συμβολαίων, SLAs μεταξύ των φορέων)		Σεπ 2015 – Σεπ 2016	Κυβέρνηση, ΟΑΣΑ	Πρότυπα ΕΕ

183 - 24

Β. Εξορθολογισμός Δαπανών

Β.4. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και εσωτερικός λογιστικός έλεγχος

No.	Δράση	Περιγραφή	Βήματα	Πότε	Ποιος	KPI
B.4.1	Δημιουργία Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ / CSR)	(i) Δημιουργία, ανάπτυξη και ενδυνάμωση του νέου επιχειρηματικού οράματος ενός οργανισμού με κέντρο τον πολίτη και ισχυρή κοινωνική ευθύνη (ii) Ορισμός συμβούλων	(ii) Δημιουργία ομάδας εταιρικής ευθύνης (ΟΕ ΕΚΕ)	(ii) Σεπ 2015 (iii) Οκτ – Δεκ 2015	ΟΑΣΑ, Υπουργείο Μεταφορών	
B.4.2	Εσωτερικός Έλεγχος	Ενσωμάτωση διαδικασιών εσωτερικού ελέγχου στις καθημερινές δραστηριότητες του οργανισμού • Καθιέρωση του πλαισίου των νέων διαδικασιών • Ενίσχυση της εταιρικής ηθικής • Διατήρηση ενός υψηλού κώδικα εταιρικής ηθικής • Δημιουργία διαδικασιών «καταγγελίας»	(i) Δημιουργία κοινής ομάδας εσωτερικού ελέγχου με πρόσταγμα από το ΔΣ και συμπαγούς πλάνου δράσης υπό την εποπτεία της επιτροπής ελέγχου	(i) Οκτ 2015	Κυβέρνηση, ΟΑΣΑ	Πρότυπα ΕΕ

183 - 25

Σχέδιο Αναδιάρθρωσης

- A. Αύξηση εσόδων**
- B. Εξορθολογισμός δαπανών**
- C. Να γίνουμε «επιβατοκεντρικοί»**

183 - 26

Σχέδιο Αναδιάρθρωσης

Γ. Να γίνουμε «επιβατοκεντρικοί»

- 1. Εξυπηρέτηση πελατών**
- 2. Προώθηση αστικής κινητικότητας**
- 3. Φιλικοί προς το περιβάλλον**

183 - 27

Γ. «Επιβατοκεντρικές» Συγκοινωνίες Αθηνών

Γ.1. Εξυπηρέτηση πελατών

No.	Δράση	Περιγραφή	Βήματα	Πότε	Ποιος	KPI	
C.1.1	Ενημέρωση επιβατών	Υπηρεσίες για την ενημέρωση του πελάτη στην διαδικασία	(i)	ΟΑΚΑ/ΗΡΩΔΗΚΕ: Google Trip Planner	(i) 2013	(i) ΟΑΣΑ	CSI Πρότυπα ΕΕ
			(ii)	Σημάνσεις στάσεων (διαδρομή, δρομολόγια, χάρτης): βλ. Α.4.2	(ii) -	(ii) ΟΑΣΑ, ΟΣΥ, ΣΤΑΣΥ	
			(iii)	ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ: «Τηλεματική» έργο ΣΔΙΤ βλ. Β.2.1(ii)	(iii) -	(iii) -	
			(iv)	Σήμανση στα λεωφορεία	(iv) 2015	(iv) ΟΑΣΑ, ΟΣΥ	
			(v)	ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ: Ιστοσελίδα	(v) Ιαν 2015- Ιουν 2016	(v) - (vi) Ομάδα εργασίας	
			(vi)	ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ: Χάρτης/ φυλλάδιο για τουρίστες	(vi) Ιουν 2014 - Δεκ 2015	(vi) - (vii) Ομάδα εργασίας, εξωτερικό πρακτορείο	
			(vii)	ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ: Συνεργασία με τουριστικές ιστοσελίδες, π.χ. ΕΟΤ, ΣΕΤΕ/Marketing Greece	(vii) Ιουν 2014 - Δεκ 2015	(vii) ΟΑΣΑ	
			(viii)	Mobility centers	(viii) Μαΐ 2014 - Δεκ 2015	(viii) ΟΑΣΑ, Τοπική Αυτοδιοίκηση	
			(i)	ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ: αξιολόγηση αναγκών και επενδύ	(i) Μαΐ 2014 - Δεκ 2015	(i) ΟΑΣΑ	
			(ii)	Εφαρμογή στο πλαίσιο του ERP: βλ. Β.1.3 (vi)	(ii) -	(ii) -	
C.1.2	Διαχείριση πελατειακών σχέσεων (CRM)	Χορήγηση σχετικών, εξατομικευμένων υπηρεσιών διαδίκτυου, κοινωνικών δικτύων, κινητών και τηλεφώνων. Εμπλουτισμός της ποιότητας υπηρεσιών. Δημιουργία πίστης (passenger loyalty).					

183 - 28

Γ. «Επιβατοκεντρικές» Συγκοινωνίες Αθηνών

Γ.1. Εξυπηρέτηση πελατών

No.	Δράση	Περιγραφή	Βήματα	Πότε	Ποιος	ΚΡΙ
C.1.3	Πρωθητικές ενέργειες και προσφορές	Αποκλειστικές προσφορές στο επιβατικό κοινό, πρωθητικές ενέργειες, εκπτώσεις και διαγωνισμοί	(i) ΣΕ ΕΕΕΝΕΗ: Δημοσιότητα συνεργασιών με άλλους φορείς, ΜΚΟ, και Δήμους της ευρύτερης περιοχής της Αθήνας	(i) Σεπ 2014 - τρέχον	ΟΕ Μάρκετινγκ	Έσοδα Ομίλου
			(ii) ΣΕ ΕΕΕΝΕΗ: Προώθηση της νέας μηνιαίας κάρτας	(ii) Σεπ - Νοε 2015		CSI
			(iii) Δημοσιότητα προγραμματίων πίστης πελατών (loyalty)	(iii) Σεπ - Νοε 2014		
			ΣΕ ΕΕΕΝΕΗ: Προώθηση της ΟΑΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ: Στόχευση σε συγκεκριμένες ομάδες στόχων (νεοδαία 15-24: πιο συχνόι χρήστες του δικτύου)	(iv) Σεπ - Νοε 2014		
C.1.4	Καθαριότητα και συντήρηση	Καθαριότητα και καλή συντήρηση των στάσεων/ σταθμών και οχημάτων/ βαγονιών οχηματικών παρόντων που συνεισφέρει στην συνολική ικανοποίηση της μετακίνησης	(i) Αξιολόγηση της τρέχουσας κατάστασης	(i) - (ii) Σεπ - Δεκ 2015	(i) - (ii) ΟΑΣΑ, ΟΣΥ, ΣΤΑΣΥ	CSI
			(ii) Επίλυση ανεπαρκειών	(iii) -		Πρότυπα ΕΕ
			(iii) Παρακολούθηση με δείκτες εξυπηρέτησης πελατών, βλ. Α.1.3 (iii)			
C.1.5	Ασφάλεια επιβατών		(i) Αξιολόγηση της τωρινής κατάστασης	(i) - (ii) Σεπ 2015 -	(i) ΟΑΣΑ, ΟΣΥ, ΣΤΑΣΥ	CSI
			(ii) Τοποθέτηση καμερών σε συγκεκριμένες γραμμές όπου έχουν αναφερθεί προβλήματα, σύμφωνα με την ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία	(iii) -		
			(iii) Στόμα ελεγκτών μέσων μεταφοράς, βλ. Α.2.3	Μαρ 2016		

Γ. «Επιβατοκεντρικές» Συγκοινωνίες Αθηνών

C.1. Εξυπηρέτηση πελατών

No.	Δράση	Περιγραφή	Βήματα	Πότε	Ποιος	KPI
C.1.6	Wi-Fi	Πρόσβαση στο διαδικτυο μέσω Wi-Fi στους σταθμούς του μετρό και στα Λεωφορεία	(i) ΟΔΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ: πλαιοτικό πρόγραμμα σε 7 σταθμούς μετρό και σε 2 γραμμές Λεωφορείων (11 τρόδαι και 4 Λεωφορεία) (ii) Επέκταση του προγράμματος	(i) Φεβ - Μαϊ 2014 (ii) Οκτ 2015 - Μαρ 2016	(i) ΟΑΣΑ, ΟΣΥ, ΣΤΑΣΥ (ii) ΟΣΥ, ΣΤΑΣΥ	CSI
C.1.7	Εκπαίδευση όλων των ομάδων που επικοινωνούν με το επιβατικό κοινό	Επέκταση του προγράμματος εκπαίδευσης σε όλες τις ομάδες οι οποίες επικοινωνούν με το επιβατικό κοινό. Να γίνουν οι εργαζόμενοι πρέσβεις της εταιρικής ταυτότητας	(i) Αξιολόγηση της τωρινής κατάστασης (ii) Επιδυση ανεπαρκειών	(i) Σεπ - Νοε 2015 (ii) Νοε 2015 - Φεβ 2016	(i) ΟΑΣΑ, ΟΣΥ, ΣΤΑΣΥ (ii) Ομάδα εργασίας ανθρωπίνου δυναμικού	CSI
C.1.8	Παρακολούθηση της απόδοσης	Εδραίωση του παρόντα "Feel-good" ως μέρος της έρευνας ικανοποίησης του καταναλωτή	(i) Έρευνα ικανοποίησης πελατών: βλ Α. 1.3 (v)			

183 - 30

Γ. «Επιβατοκεντρικές» Συγκοινωνίες Αθηνών

Γ.2. Προώθηση αστικής κινητικότητας

No.	Δράση	Περιγραφή	Βήματα	Πότε	Ποιος	KPI			
C.2.1	Εταιρική ταυτότητα	Ανάπτυξη μιας νέας, μοντέρνας, φιλικής προς τον καταναλωτή εταιρικής ταυτότητας, κοινή για τον Όμιλο	(i)	ΟΝΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ: λογότυπο, μέτρο, κύρια υποδοχή για τις Συγκοινωνίες Αθηνών	(i)	Μάϊ-Ιουν 2014	(i)	ΟΑΣΑ, εξωτερικός συνεργάτης/ σύμβουλος μάρκετινγκ	CSI
			(ii)	ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ: εγχειρίδιο εταιρικής ταυτότητας	(ii)	Σεπ 2014	(ii)	Ομάδα Εργασίας Μάρκετινγκ, εξωτερικός συνεργάτης/ σύμβουλος μάρκετινγκ	
C.2.2	Πρωτοβουλίες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης	Ανάπτυξη δραστηριοτήτων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης με σκοπό την προώθηση της αστικής συγκοινωνίας ως μέρος του συνολικού πλάνου μάρκετινγκ του Ομίλου: βλ. Α.1.3 & Β.4.1	(i)	Προώθηση ποδηλασίας				ΟΕ Μάρκετινγκ, εξωτερικός συνεργάτης/ σύμβουλος μάρκετινγκ	
			(ii)	Συνεργασία με Τοπικές Αρχές, ΜΚΟ και πανεπιστήμια				ΟΕ Μάρκετινγκ, εξωτερικός συνεργάτης/ σύμβουλος μάρκετινγκ	
C.2.3	Διαφήμιση	Ανάπτυξη διαφημιστικής καμπάνιας για την προώθηση της αστικής κινητικότητας ως μέρος του συνολικού πλάνου μάρκετινγκ του Ομίλου: βλ. Α.1.3						ΟΕ Μάρκετινγκ, εξωτερικός συνεργάτης/ σύμβουλος μάρκετινγκ	CSI

183 - 31

·Γ. «Επιβατοκεντρικές» Συγκοινωνίες Αθηνών

·C.2. Προώθηση αστικής κινητικότητας

No.	Δράση	Περιγραφή	Βήματα	Πότε	Ποιος	ΚΡΙ
C.2.4	Δημοσιότητα και δημόσιες σχέσεις (PR)	Αντίτυξη δραστηριοτήτων δημοσίων σχέσεων με σκοπό την προώθηση της αστικής κινητικότητας ως μέρος του συνολικού πλάνου μάρκετινγκ του Ομίλου: βλ. Α.1.3			ΟΕ Μάρκετινγκ, εξωτερικός συνεργάτης/ σύμβουλος μάρκετινγκ	
C.2.5	Κοινωνικά δίκτυα	Αρραστηριοποίηση στα κοινωνικά δίκτυα με σκοπό την βελτίωση της επικοινωνίας με τους καταναλωτές και προώθηση των εταιρικών μηνυμάτων	(i) ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ: δημιουργία εταιρικού λογαριασμού facebook. Κατά την διάρκεια του Ιουνίου του 2014, η πρωτοβουλία του facebook προσέλαβε 396,000 χρήστες (διαγωνισμός φωτογραφίας ΟΑΣΑ-ΟΣΥ-ΣΤΑΣΥ)	(i) Μάι 2014-Ιαν 2016 (ii) Νοε 2015-Ιαν 2016	(i) - (ii) ΟΕ Μάρκετινγκ, εξωτερικός συνεργάτης/ σύμβουλος μάρκετινγκ	
			(ii) Δημιουργία εταιρικού λογαριασμού twitter			

183 - 32

Γ. «Επιβατοκεντρικές» Συγκοινωνίες Αθηνών

Γ.3. Φιλικοί προς το περιβάλλον

No.	Δράση	Περιγραφή	Βήματα	Πότε	Ποιος	KPI
C.	Ανανέωση στόλου	Μέρος του στόλου πρέπει να αντικατασταθεί μέσα σε 2 χρόνια ώστε να συμμορφωθεί με τα κριτήρια της Ευρωπαϊκής Ένωσης.	(i) Αναζήτηση χρηματοδοτικών εργαλείων από Υτ. Μεταφορών και ΟΑΣΑ μέσω ευρωπαϊκών κονδυλίων υποδομών	(i) Μαΐ 2014-Δεκ 2015	(i) ΟΑΣΑ Υτ. Μεταφορών	
		Αντικατάσταση παλαιότερων λεωφορείων του στόλου με καινούρια, φιλικά προς το περιβάλλον, με ταυτόχρονη προστάθεια να περιριστούν οι διαφορετικοί τύποι οχημάτων. Βλ. επίσης Β. 2.1	(ii) Υποβολή προσφοράς	(ii) Ιαν2016	(ii) ΟΑΣΑ, ΟΣΥ	
C.	Περιβαλλοντολογικό αποτέλεσμα	Ανάπτυξη οικολογικής συνειδησης στον Ομίλο και προώθηση αλλαγών στις υπάρχουσες πρακτικές με στόχο λύσεις πιο φιλικές προς το περιβάλλον	(i) Εκτίμηση του παρόντος οικολογικού αποτυπώματος Ανάπτυξη δράσεων για την βελτίωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος σε συνεργασία με ΜΚΟ (πχ. WWF, Greenpeace) και/ή πανεπιστημίων	(i) Οκτ 2015 – Ιαν2016 (ii) Φεβ – Δεκ 2016	(i) ΟΑΣΑ, ΟΣΥ, ΣΤΑΣΥ, εξωτερικοί εξειδικευμένοι σύμβουλοι (ii) ΟΑΣΑ, ΟΣΥ, ΣΤΑΣΥ, εξωτερικοί εξειδικευμένοι σύμβουλοι	

183 - 33