



---

# ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ

---

1/1/2019 – 31/12/2019

---



ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΣΤΙΚΩΝ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΑΘΗΝΩΝ Α.Ε.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΣΥΝΤΟΜΕΥΣΕΙΣ .....	3
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ Ο.Α.Σ.Α 01/01/2019 – 31/12/2019 .....	4
Ο ΟΜΙΛΟΣ Ο.Α.Σ.Α ΣΕ ΑΡΙΘΜΟΥΣ .....	6
ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΟΜΙΛΟΥ Ο.Α.Σ.Α.....	7
ΌΡΑΜΑ, ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΚΑΙ ΑΞΙΕΣ ΤΟΥ Ο.Α.Σ.Α .....	8
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ Ο.Α.Σ.Α .....	9
ΟΡΓΑΝΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ – ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ .....	10
A. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ .....	11
1. ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ .....	11
2. ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	29
3. ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ .....	33
4. ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΟΜΙΣΤΡΟΥ .....	40
5. ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΥΡΩΠΑΪΚΑ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ .....	42
6. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ – ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ .....	44
7. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ.....	49
8. ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ .....	54
9. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	58
10. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ (ΓΚΠΔ).....	59
11. ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ.....	61
12. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ .....	62
13. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ .....	63
14. ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΙ ΠΟΡΟΙ.....	66
15. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ .....	67
B. ΣΤΟΧΟΙ – ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ.....	71
1. ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ .....	71
2. ΑΣΤΙΚΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ.....	75
3. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ .....	76
4. ΚΟΜΙΣΤΡΟ .....	79
5. ΑΥΤΟΜΑΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΚΟΜΙΣΤΡΟΥ.....	80
6. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ .....	80
7. ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ .....	82
8. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ – ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ .....	82
Γ. ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	83

## ΣΥΝΤΟΜΕΥΣΕΙΣ

Α.Λ.Λ	Αποκλειστικές Λωρίδες Λεωφορείων
Α.Μ.Ε.Κ	Αυτόματο Μηχάνημα Έκδοσης Καρτών
Α.Σ	Αστικές Συγκοινωνίες
Α.Σ.Σ.Κ	Αυτόματο Σύστημα Συλλογής Κομίστρου
Γ.Σ.Μ.Α	Γενικό Σχέδιο Μεταφορών Αττικής
Ε.Λ.Π	Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα
Ε.Π.Σ.Ε	Εταιρείες Παροχής Συγκοινωνιακού Έργου
Κ.Ο.Κ	Κώδικας Οδικής Κυκλοφορίας
Μ.Σ.Τ	Μέσα Σταθερής Τροχιάς
Ο.Α.Σ.Α	Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Α.Ε.
Ο.Σ.Υ	Οδικές Συγκοινωνίες Α.Ε.
Ο.Τ.Α	Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
Οχλμ	Οχηματοχιλιόμετρο
Π.Δ.Ε	Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων
Σ.Α.Σ	Σύστημα Αστικών Συγκοινωνιών (περιοχή ευθύνης Ο.Α.Σ.Α)
ΣΒΑΚ	Σχέδιο Βιώσιμης Αστικής Κινητικότητας
ΣΤΑ.ΣΥ	Σταθερές Συγκοινωνίες Α.Ε.
Υ.Γ.Ο.Σ	Υπηρεσίες Γενικού Οικονομικού Συμφέροντος

**ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ Ο.Α.Σ.Α 01/01/2019 – 31/12/2019**

Ιωάννης Σκουμπούρης	<b>Πρόεδρος Δ.Σ.</b> – Μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ. <b>Διευθύνων Σύμβουλος</b> - Εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ.	06/05-31/12/2019 01/01-06/05/2019
Νικόλαος Αθανασόπουλος	<b>Διευθύνων Σύμβουλος</b> – Εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ.	06/05-31/12/2019
Αναστάσιος Ταστάνης	<b>Πρόεδρος Δ.Σ.</b> - Μη Εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ.	01/01-03/05/2019
Άγγελος Αμδίτης	<b>Αναπληρωτής Πρόεδρος Δ.Σ.</b> – Ανεξάρτητο Μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ.	06/05-31/12/2019
Νικόλαος Καλατζής	Ανεξάρτητο Μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ.	06/05-31/12/2019
Βασιλική Κεφαλά	Ανεξάρτητο Μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ.	06/05-31/12/2019
Γεώργιος Μπλούνας	Μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ.	22/11-31/12/2019
Βασιλική Δημητρακοπούλου	Μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ.	06/05-03/10/2019
Πάυλος Παπαδόπουλος	Μη Εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ. – Εκπρόσωπος Εργαζομένων	01/01-31/12/2019
Γεώργιος Θωμόπουλος (Διευθύνων Σύμβουλος ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε.)	Μη Εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ.	01/01-06/05/2019
Ιωάννης Αντώνεας	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ.	01/01-06/05/2019
Μιχαήλ Κακλαμάνος	Ανεξάρτητο Μη Εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ.	01/01-06/05/2019



## Ο ΟΜΙΛΟΣ Ο.Α.Σ.Α ΣΕ ΑΡΙΘΜΟΥΣ

3.891.778

ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ

130.395.604

ΟΧΗΜΑΤΟΧΙΛΙΟΜΕΤΡΑ

590.151.381

ΕΠΙΒΙΒΑΣΕΙΣ

7.329

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

ΧΙΛΙΟΜΕΤΡΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ(ΧΛΜ)

ΛΕΩΦ/ΡΕΙΑ : 5.654

ΤΡΟΛΛΕΨ : 352

ΜΕΤΡΟ : 82,8

ΤΡΑΜ : 23,7

ΠΛΗΘΟΣ ΓΡΑΜΜΩΝ

ΛΕΩΦ/ΡΕΙΑ : 257

ΤΡΟΛΛΕΨ : 19

ΜΕΤΡΟ : 3

ΤΡΑΜ : 3

ΕΝΕΡΓΟΣ ΣΤΟΛΟΣ

1.707 ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ

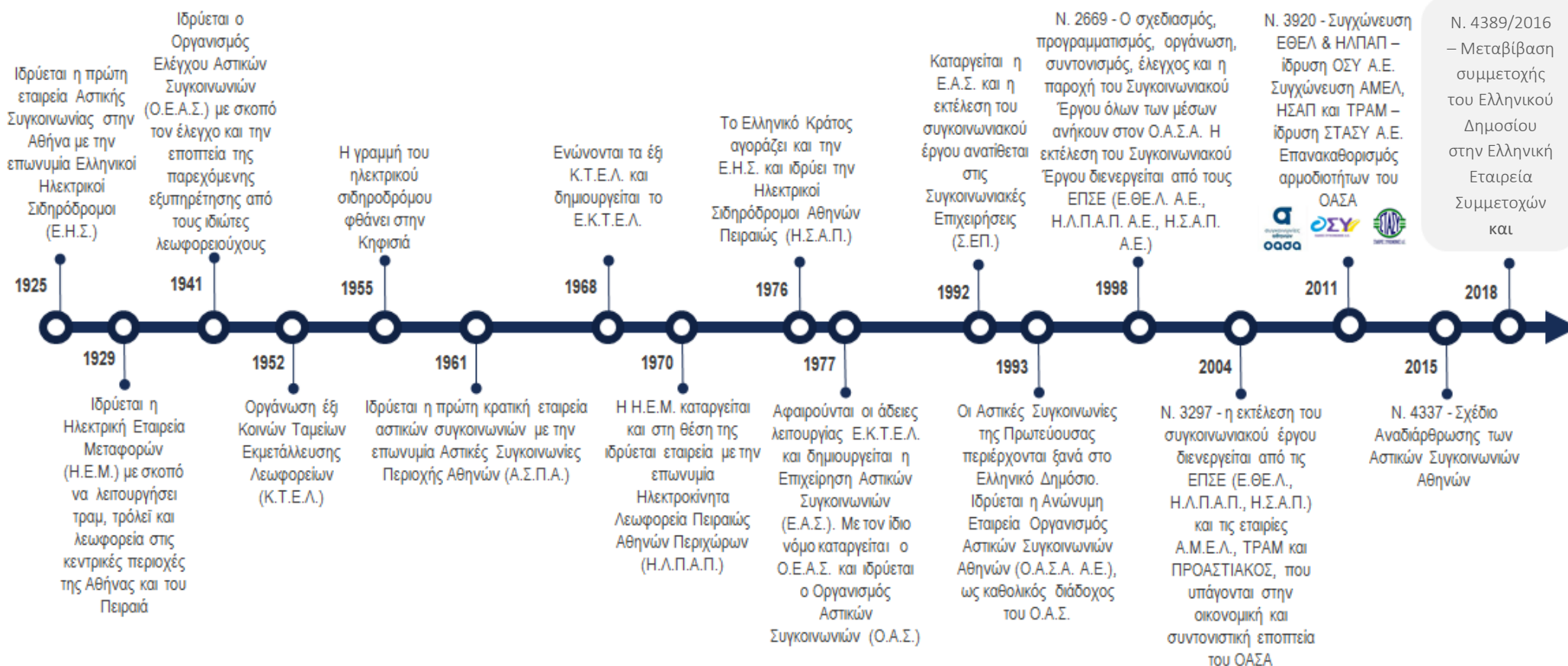
286 ΤΡΟΛΛΕΨ

451 ΒΑΓΟΝΙΑ

23 ΣΥΡΜΟΙ



## ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΟΜΙΛΟΥ Ο.Α.Σ.Α



## ΌΡΑΜΑ, ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΚΑΙ ΑΞΙΕΣ ΤΟΥ Ο.Α.Σ.Α

### Αποστολή

- ✓ *Ο στρατηγικός και επιχειρησιακός σχεδιασμός, ο συντονισμός και ο έλεγχος του συγκοινωνιακού έργου που εκτελείται από τα μέσα (επίγεια και υπόγεια) μαζικής μεταφοράς στην περιφέρεια Αττικής*
- ✓ *Η προώθηση μεταρρυθμίσεων μέσω της αναδιάρθρωσης, της βέλτιστης εταιρικής διακυβέρνησης, της διαφάνειας και της καινοτομίας με υπεύθυνη διοίκηση και κοινωνική ευθύνη.*

### Όραμα

- ✓ *Βιώσιμα και ελκυστικά Μέσα Μεταφοράς, ώστε να γίνουν η πρώτη επιλογή μετακίνησης στην ευρύτερη περιοχή*

### Αξίες

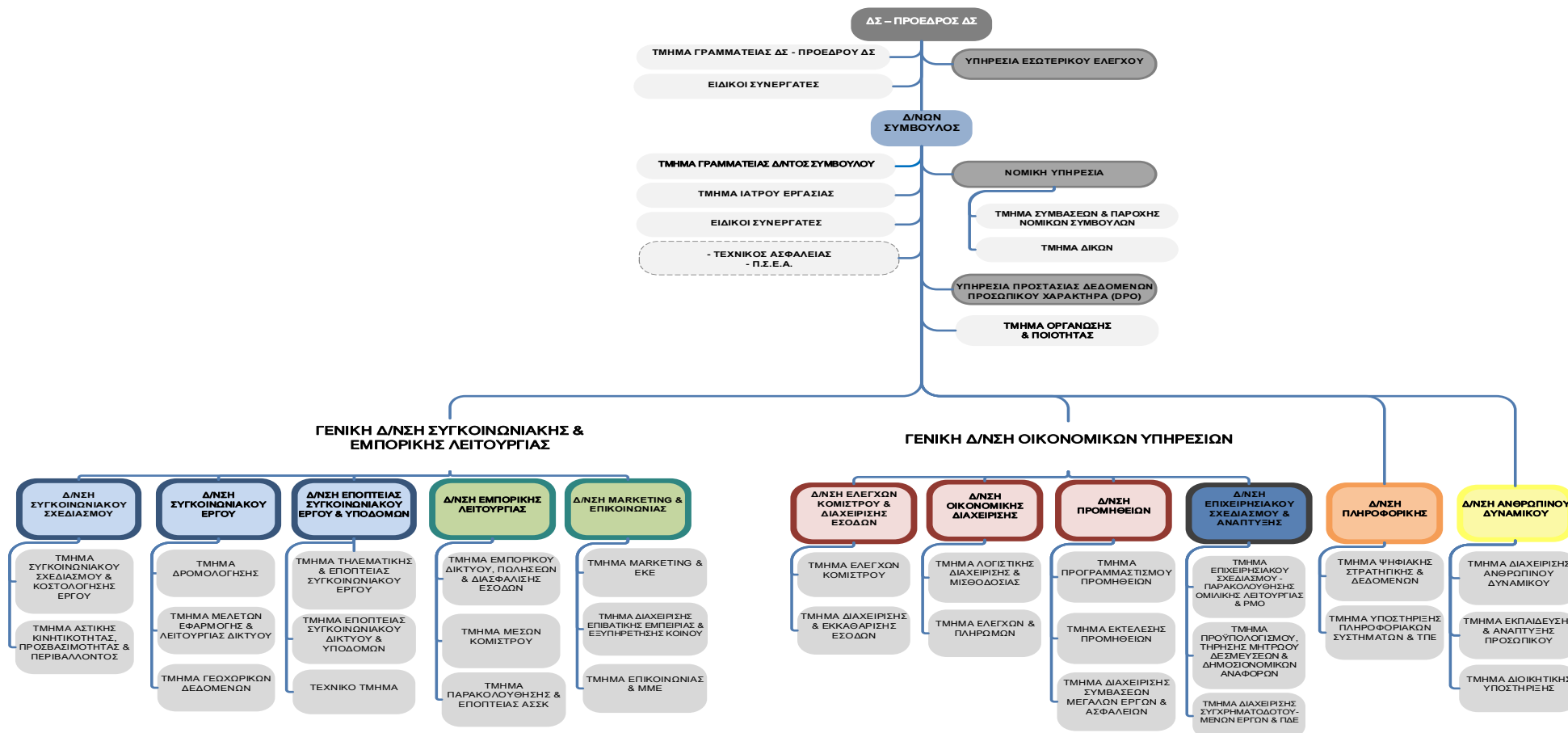
- ✓ *Προάσπιση Δημόσιου Συμφέροντος*
- ✓ *Ομιλικότητα*
- ✓ *Αειφορία*
- ✓ *Ισότητα*
- ✓ *Βιωσιμότητα*
- ✓ *Διαφάνεια*
- ✓ *Λογοδοσία*
- ✓ *Αξιοκρατία και Κοινωνική Υπευθυνότητα*
- ✓ *Συνεργασίες- Διαβούλευση*



## ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ Ο.Α.Σ.Α

- ✓ Συγκοινωνιακός Σχεδιασμός & Ανάπτυξη
- ✓ Επιχειρησιακός Σχεδιασμός & Ανάπτυξη
- ✓ Σχεδιασμός Στρατηγικής Marketing Ομίλου
- ✓ Οργάνωση & Σχεδιασμός Τιμολογιακής Πολιτικής
- ✓ Σχεδιασμός Έργων Προτεραιότητας
- ✓ Παρακολούθηση & Έλεγχος Συστήματος Αστικών Συγκοινωνιών
- ✓ Έλεγχος Κομίστρου
- ✓ Οργάνωση Δρομολόγησης
- ✓ Κατασκευή & Συντήρηση Έργων
- ✓ Δημόσιες Σχέσεις- Εξυπηρέτηση Κοινού
- ✓ Εποπτεία Λειτουργίας ΕΠΣΕ
- ✓ Επικοινωνιακή Πολιτική

## ΟΡΓΑΝΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ – ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ



# Α. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ

## 1. ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Ο συγκοινωνιακός σχεδιασμός και η παρακολούθηση υλοποίησής του αποτελεί την κύρια δραστηριότητα του Ο.Α.Σ.Α. Στα πλαίσια αυτά ο Ο.Α.Σ.Α συλλέγει διαρκώς και επεξεργάζεται τα στοιχεία παραγωγής και χρήσης υπηρεσιών του Συστήματος Αστικών Συγκοινωνιών σε σχέση πάντα με τους στόχους που έχουν τεθεί στις Εταιρείες Παροχής Συγκοινωνιακού Έργου (ΕΠΣΕ).

Παράλληλα οι συγκοινωνιακές υπηρεσίες του Ο.Α.Σ.Α είναι αποδέκτες καθημερινά εγγράφων ή προφορικών παραπόνων, αιτημάτων, προτάσεων από την Τοπική Αυτοδιοίκηση, Συλλόγους, Φορείς, Κατασκευαστικές Εταιρείες και Πολίτες που άπτονται της συγκοινωνιακής εξυπηρέτησης (μόνιμες τροποποιήσεις διαδρομών, προσωρινές τροποποιήσεις λόγω έργων ή εκδηλώσεων, ιδρύσεις ή τροποποιήσεις στάσεων, πλημμελείς εκτελέσεις δρομολογίων κλπ.).

Ακολούθως παρατίθενται συγκεκριμένες δράσεις και παρεμβάσεις που υλοποίησε ο Ο.Α.Σ.Α κατά το 2019 ως αποτέλεσμα της αρμοδιότητάς του για τον σχεδιασμό και την παρακολούθηση του Συστήματος Αστικών Συγκοινωνιών.

### **Αναδιοργάνωση Δικτύου Επιφανειακών Μέσων**

Από την έναρξη της χειμερινής περιόδου (Σεπτέμβριος) του 2019 υλοποιήθηκαν αλλαγές στο πρόγραμμα λεωφορείων και τρόλεϊ με σκοπό την αποδοτικότερη λειτουργία των δυο μέσων, τη διαλειτουργικότητα με τα μέσα σταθερής τροχιάς και την καλύτερη εξυπηρέτηση του κοινού.

Οι κυριότερες παρεμβάσεις στο δίκτυο της Ο.Σ.Υ είναι :

- Αναδιάρθρωση δικτύου Πειραιά λόγω επικείμενης λειτουργίας ΤΡΑΜ
- Α. Λιόσια – Στ. Αττική ( Β12)
- Ζωφριά – Στ. Προαστιακού Α. Λιοσίων (711)
- Περισσός – Ακαδημία – Μεταμόρφωση (054)

- Αγ. Φανούριος – Ακαδημία – Ζωοδόχος Πηγή (732)
- Ακαδημία Πλάτωνα – Στ. Λαρίσης (051)
- Παπάγου – Στ. Εθν. Άμυνας - Στ. Κατεχάκη (409-413)
- Ακαδημίας – Αγ. Κοσμάς (Β2)
- Ανάκασα – Πλ. Βάθη (720)
- Στ. Χαλανδρίου- Στ. Εθν. Άμυνας (404)
- Α. Λιόσια (Πανόραμα)- Στ. Προαστιακού Άνω Λιόσια (713)
- Πλ. Κουμουνδούρου – Ασπρόπυργος (Γ16)
- Πλ. Κουμουνδούρου – Κολωνάκι- Αγορά (100)
- Τερψιθέα- Αργυρούπολη- Σύνταγμα (165)
- Στ. Αγ. Δημήτριος- Ελληνικό (155)
- Ν. Κυψέλη – Μαράσλειος (022)
- Στ. Υπεραστικών Λεωφορείων Κηφισού- ΣΤ. Ελαιώνα (052)
- Αγ. Νικόλαος – Αγ. Κυριακή – Βραυρώνα (323)
- Στ. Δουκ. Πλακεντίας- Παλλήνη – Ραφήνα (314)
- Στ. Δουκ. Πλακεντίας- Παλλήνη – Ραφήνα (Ε14)
- Ακαδημία – Λυκαβηττός (060)

## **Εποπτεία Συγκοινωνιακού Έργου Φορέων**

### **[Βελτίωση της εποπτείας συγκοινωνιακού έργου Οδικών Συγκοινωνιών](#)**

Η λειτουργία του συστήματος της Τηλεματικής, την τελευταία τετραετία εκτός από την πληροφόρηση του επιβάτη για τις τρέχουσες αφίξεις των οδικών μέσων, σε επίπεδο εποπτείας παρέχει στον Οργανισμό πλήθος απολογιστικών δεδομένων ως προς την εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου των Οδικών Συγκοινωνιών. Επιπλέον αξιοποιείται για την παροχή πληροφόρησης αναφορικά με προγραμματισμένα γεγονότα ή/και έκτακτα περιστατικά που επηρεάζουν το συγκοινωνιακό έργο σε πραγματικό χρόνο.

### Τηλεματική -Απολογιστική Εποπτεία

Από το σύστημα της Τηλεματικής για τις Οδικές Συγκοινωνίες, αντλούνται ημερησίως, δεδομένα όπως:

- Προγραμματισμός Δρομολογίων
- Στελέχωση Δρομολογίων
- Εκτέλεση Δρομολογίων
- Προγραμματισμός Χρονοαπόστασης
- Εκτέλεση Χρονοαπόστασης

ανά Λεωφορειακή γραμμή, ανά ημέρα και ανά χρονικό διάστημα (αιχμή, σύνολο ημέρας κλπ. όπου εφαρμόζεται).

Στην συνέχεια γίνεται διαχείριση των παραπάνω μεγεθών ανά Φορέα, Μέσο (Θερμικά - Ηλεκτροκίνητα) και Χρονική περίοδο (τύπος ημέρας, μήνας έτος) και σε συνδυασμό με τα απολογιστικά δεδομένα που αποστέλλει ημερησίως ο Φορέας (Οχήματα -προγραμματισμός, διαθεσιμότητα έξοδος κλπ.) παρακολουθείται και αξιολογείται η εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου του Φορέα.

Επιπλέον των παραπάνω απολογιστικών δεδομένων, από το σύστημα της Τηλεματικής αντλούνται λειτουργικά δεδομένα και δεδομένα εποπτείας όπως Ταχύτητες (ανά γραμμή και οδικό τμήμα), Χρόνοι, Οχηματοχιλιόμετρα (ανά γραμμή και όχημα), Τήρηση Χρονοπρογραμματισμού, Επιβατική Κίνηση κλπ. τα οποία σε συνδυασμό με δεδομένα του Α.Σ.Σ.Κ αξιοποιούνται στην τακτική παρακολούθηση και αξιολόγηση της εξέλιξης του συγκοινωνιακού έργου και δικτύου της Ο.Σ.Υ, στην παροχή δεδομένων στις αρμόδιες διευθύνσεις και τμήματα του Οργανισμού σε Φορείς/Υπουργεία κλπ., στον έλεγχο, την επίβλεψη και την παροχή οδηγιών στην Ο.Σ.Υ καθώς και στην διερεύνηση θεμάτων που εγείρουν οι πολίτες (παράπονα κλπ.)

### Τηλεματική - Εποπτεία Πραγματικού Χρόνου

Σε πραγματικό χρόνο, από το Κέντρο Εποπτείας Ο.Α.Σ.Α πραγματοποιείται παρακολούθηση της λειτουργίας του συστήματος της Τηλεματικής όπως:

- Τηλεματικών οντοτήτων (Εξυπνες Στάσεις, ΑΞ, Οχήματα κλπ.)
- Δικτύου/Λεωφορειακών γραμμών
- Εκτέλεσης συγκοινωνιακού έργου

Η διαρκής παρακολούθηση αξιοποιείται μεταξύ άλλων στην διαχείριση πληροφόρησης της Τηλεματικής (Εξυπνες Στάσεις, Οθόνες Επιβατών, mobile app, site) σε πραγματικό χρόνο για έκτακτα γεγονότα (έκτακτες τροποποιήσεις, λήψη κυκλοφοριακών μέτρων που επηρεάζουν το συγκοινωνιακό έργο) και για προγραμματισμένα γεγονότα (αλλαγές δικτύου, προγραμματισμένες απεργίες στάσεις, κ.α.) που αφορούν στην Ο.Σ.Υ, την ΣΤΑ.ΣΥ και σε γενικά θέματα συγκοινωνιών (κόμιστρα κλπ.).

#### Εποπτεία συγκοινωνιακού έργου Σταθερών Συγκοινωνιών

Η παρακολούθηση και αξιολόγηση της εξέλιξης του συγκοινωνιακού έργου και της λειτουργίας του δικτύου των σταθερών συγκοινωνιών πραγματοποιείται από τα δεδομένα Α.Σ.Σ.Κ καθώς και από τα δεδομένα έργου και διαθεσιμότητας στόλου που αποστέλλει ημερήσια ο Φορέας όπως:

- Προγραμματισμός /Εκτέλεση Δρομολογίων
- Προγραμματισμός /Εξοδος Οχημάτων-Συρμών
- Δύναμη/Διαθεσιμότητα Οχημάτων-Συρμών

ανά γραμμή/κατεύθυνση, ανά ημέρα και ανά χρονικό διάστημα (αιχμή, σύνολο ημέρας κλπ. όπου εφαρμόζεται).

Επιπλέον λαμβάνονται τακτικά από τον Φορέα δεδομένα Προγραμματισμού Χρονοαπόστασης (ανά Γραμμή, Ημέρα, Χρονική Περίοδο) και Εκτέλεσης Οχηματοχιλιομέτρων τα οποία αξιοποιούνται στην παρακολούθηση και ανάλυση της ποιότητας του συγκοινωνιακού έργου και του προσφερόμενου επιπέδου εξυπηρέτησης του Φορέα ανά Μέσο και Γραμμή.

#### Πρώθηση Μέτρων Ευνόησης της Κυκλοφορίας των ΜΜΜ

Ο Ο.Α.Σ.Α πλέον έχει την δυνατότητα εποπτείας των λεωφορειολωρίδων και αξιολόγησης της λειτουργίας ή/και των μέτρων αστυνόμευσης τους, παρακολουθώντας από το σύστημα της Τηλεματικής δεδομένα:

- Εκτέλεσης συγκοινωνιακού έργου (διελεύσεων)
- Ταχυτήτων

ανά λεωφορειακή γραμμή, ανά οδικό τμήμα και ανά χρονικό διάστημα (αιχμή, σύνολο ημέρας κλπ. όπου εφαρμόζεται).

Τέλος, ο Ο.Α.Σ.Α έχει συνάψει Μνημόνιο Συνεργασίας με το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη στο οποίο περιγράφεται αναλυτικά η συνδρομή της Ελληνικής Αστυνομίας όσον αφορά την αστυνόμευση των λεωφορειολωρίδων μέσω διενέργειας τακτικών ελέγχων, βεβαιώσεων παραβάσεων από κάμερες καταγραφής καθώς και συνδρομής στο έργο των Γερανοφόρων οχημάτων του Ο.Α.Σ.Α.

#### Ολοκλήρωση μελέτης εφαρμογής ΑΑΛ

Στο πλαίσιο του έργου επέκτασης του τροχιόδρομου (τραμ) στην κεντρική περιοχή του Πειραιά, ολοκληρώθηκε η εκπόνηση της προβλεπόμενης μελέτης εφαρμογής των αποκλειστικών λωρίδων λεωφορείων στην κεντρική περιοχή του Πειραιά, σε συνεργασία με τον Ο.Α.Σ.Α, η οποία χρηματοδοτήθηκε από την ΑΤΤΙΚΟ ΜΕΤΡΟ.

Ο Ο.Α.Σ.Α ενέκρινε την ίδρυση της λειτουργίας των νέων λεωφορειολωρίδων με την απόφαση 123/2020 και εισηγήθηκε στο Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών την θεσμοθέτησή τους με την έκδοση σχετικής Υπουργικής Απόφασης.

Οι λωρίδες αυτές λειτουργούν με την μορφή των προσωρινών κυκλοφοριακών μέτρων, διότι το έργο της κατασκευής του τροχιόδρομου είναι σε εξέλιξη και πρόκειται να θεσμοθετηθούν ταυτόχρονα με την ολοκλήρωση του συνολικού έργου υλοποίησης του τροχιόδρομου στο κέντρο του Πειραιά.

#### Ανανέωση σήμανσης

Δόθηκε έμφαση στην ανανέωση της οριζόντιας και κατακόρυφης σήμανσης των λεωφορειολωρίδων στην περιοχή του κέντρου της Αθήνας. Ανανεώθηκε η διαγράμμιση άνω των 10χλμ λεωφορειολωρίδων και συμπληρώθηκε αντίστοιχα η κατακόρυφη σήμανση.

Για το έτος 2020 προγραμματίζεται η υλοποίηση της οριζόντιας σήμανσης (διαγράμμιση) για 25 χλμ. λεωφορειολωρίδων.

### Μελέτες

- ✓ *«Μελέτη/εμπειρογνωμοσύνη αξιολόγησης υφιστάμενου συγκοινωνιακού δικτύου και προδιαγραφής παρεμβάσεων για την ανάπτυξη των Μέσων Μαζικής Μεταφοράς»*

Στόχος του έργου είναι ο επανασχεδιασμός του συγκοινωνιακού έργου, ώστε να βελτιστοποιηθεί το επίπεδο εξυπηρέτησης και η λειτουργία του δικτύου αστικών συγκοινωνιών της Αθήνας.

Στο πλαίσιο αυτό, έμφαση θα δοθεί στην προδιαγραφή των άμεσων αναγκών ενίσχυσης ή και αναβάθμισης του στόλου για τη βέλτιστη εξυπηρέτηση του σχεδιασμένου συγκοινωνιακού έργου κατόπιν της αξιολόγησης της υφιστάμενης κατάστασης των Δημόσιων Αστικών Συγκοινωνιών και του εντοπισμού των ασθενών σημείων, καθώς και στη διαστασιολόγηση, τεκμηρίωση της σκοπιμότητας και στη σύνταξη των προδιαγραφών του νέου Γενικού Σχεδίου Μεταφορών Αττικής (Γ.Σ.Μ.Α)

Η εκπόνηση Νέου Γενικού Σχεδίου Μεταφορών κρίνεται αναγκαία, δεδομένου ότι το προηγούμενο Γενικό Σχέδιο Μεταφορών ολοκληρώθηκε το 2009 και έχει μεσολάβήσει ήδη 10ετία, με δυσμενείς συνέπειες λόγω της οικονομικής κρίσης, στο παρεχόμενο επίπεδο συγκοινωνιακής εξυπηρέτησης.

Το έργο οργανώνεται στις εξής τρεις φάσεις:

- **Φάση Α': Ανάλυση και αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης**
  - Καταγραφή, ανάλυση και αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης των Δημοσίων Αστικών Συγκοινωνιών με βάση τα υπάρχοντα και διαθέσιμα στοιχεία του Ο.Α.Σ.Α (λειτουργικά στοιχεία επιβατικής κίνησης, κλπ.) και άλλων φορέων (πχ. ΕΛΣΤΑΤ, Υπουργείο Υποδομών & Μεταφορών, κλπ.).
  - Προσδιορισμός και ανάλυση των βασικών παραγόντων που διέπουν τη λειτουργία του δικτύου των συγκοινωνιών Αττικής.
  - Έρευνα και Αξιολόγηση της Διεθνούς Εμπειρίας.
- **Φάση Β': Προκαταρκτικός προσδιορισμός αναγκών άμεσης ενίσχυσης του στόλου**
  - Διατύπωση εναλλακτικών σεναρίων κάλυψης των αναγκών ενίσχυσης του στόλου, ανά τύπο οχημάτων, μίγματος καυσίμου και εκτιμώμενων αναγκών συντήρησης .
  - Εκτίμηση του κόστους επένδυσης και του μακροπρόθεσμου κόστους συντήρησης και λειτουργίας ανά σενάριο και συγκριτική αξιολόγηση των σεναρίων στη βάση κόστους οφέλους, σύμφωνα και με τις προβλέψεις του εκτελεστικού κανονισμού 2015/207 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την αξιολόγηση της σκοπιμότητας μεγάλων έργων.
  - Επεξεργασία και οριστικοποίηση της τελικής πρότασης, με προδιαγραφή των ελάχιστων τεχνικών χαρακτηριστικών ανά τύπο οχήματος του επιλεγμένου σεναρίου.
- **Φάση Γ': Προσδιορισμός βασικών κατευθύνσεων για την ανάπτυξη του νέου Γενικού Σχεδίου μεταφορών της Αττικής (ΓΣΜΑ)**



- Τεκμηρίωσης της σκοπιμότητας της ανάπτυξης του νέου Γενικού Σχεδίου Μεταφορών Αττικής
- Σύνταξη προδιαγραφών για το νέο Γενικό Σχέδιο Μεταφορών της Αττικής

Εντός του 2019 παραδόθηκαν: α) το παραδοτέο της Α' Φάσης Π.2Α «Αξιολόγηση υφιστάμενου συγκοινωνιακού δικτύου» και β) τα παραδοτέα Π2.Β «Προσδιορισμός άμεσων αναγκών ενίσχυσης του στόλου» και Π2.Γ «Τεκμηρίωση σκοπιμότητας στη βάση κόστους οφέλους για την προμήθεια των οχημάτων» της Β' Φάσης.

✓ **Πιλοτικές Γραμμές Ποιότητας (σύμφωνα με το EN13816)**

Ο Ο.Α.Σ.Α έχοντας ως κύριο στόχο την παροχή ικανοποιητικού επιπέδου εξυπηρέτησης του επιβατικού κοινού, σχεδιάζει την δημιουργία **πιλοτικών γραμμών ποιότητας**, ώστε να συστηματοποιήσει τις βέλτιστες πρακτικές που μπορούν να εφαρμοστούν αρχικά σε κάποιες επιλεγμένες γραμμές και στην συνέχεια στο σύνολο αυτών.

Στην παρούσα φάση, με δεδομένη την υφιστάμενη διαθεσιμότητα πόρων (τροχαίο υλικό, ανθρώπινο δυναμικό) το προσφερόμενο συγκοινωνιακό έργο, σε ορισμένες περιπτώσεις, δεν συμπίπτει με το παραγραμματισμένο έργο. Για το λόγο αυτό ο Ο.Α.Σ.Α επιδιώκει με την λειτουργία των πιλοτικών γραμμών να εξασφαλίσει την επιθυμητή ποιότητα προσφερόμενων υπηρεσιών.

Οι πιλοτικές γραμμές ποιότητας θα λειτουργούν σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πρότυπο Ποιότητας EN 13816:2002, το οποίο καθορίζει τις απαιτήσεις που προσδιορίζουν, στοχεύουν και μετρούν την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τα ΔΜΜΜ στο επιβατικό κοινό και επιπλέον προτείνει τρόπους και μεθόδους για τη μέτρησή της.

Για την επιλογή των πιλοτικών γραμμών ποιότητας λήφθηκαν υπόψιν τα ακόλουθα κριτήρια:

- Επιλογή τουλάχιστον μίας γραμμής από κάθε τύπο (πχ αξονική, διαδημοτική, διακεντρική, κεντρική, τροφοδοτική, ειδική)
- Επιλογή τουλάχιστον μίας γραμμής από κάθε αμαξοστάσιο
- Επιλογή γραμμών που διέρχονται από αποκλειστικές λωρίδες λεωφορείων
- Επιλογή γραμμών που εξυπηρετούνται με διαφορετικούς τύπους οχημάτων - λεωφορεία και τρόλεϊ
- Επιλογή γραμμών για τις οποίες έχει ήδη δρομολογηθεί η εγκατάσταση συστήματος μέτρησης ικανοποίησης επιβατών

Κατόπιν των παραπάνω, επιλέχθηκαν έξι (6) λεωφορειακές γραμμές και μία (1) γραμμή τρόλεϊ.

Στις 3 Μαρτίου 2020 τέθηκαν σε λειτουργία επτά (7) πιλοτικές γραμμές. Λόγω των έκτακτων μέτρων που εφαρμόστηκαν για την αντιμετώπιση του Covid 19, τροποποιήθηκαν τα προγράμματα δρομολόγησης όλων των γραμμών, με αποτέλεσμα να ανασταλεί η λειτουργία των γραμμών ποιότητας. Αναμένεται με το πέρας των έκτακτων μέτρων, η επαναφορά των πιλοτικών γραμμών στον πρότερο σχεδιασμό και η συμμόρφωσή τους στις απαιτήσεις του προτύπου 13816.

#### ***Λειτουργία Λεωφορειακής Γραμμής κατ' απαίτηση (on demand)***

Ο Ο.Α.Σ.Α προγραμματίζει τη λειτουργία μίας λεωφορειακής γραμμής κατ' απαίτηση (on demand) σε περιαστική περιοχή του Ν. Αττικής. Τα Συστήματα Συγκοινωνιών Ανταποκρινόμενα στη Ζήτηση (Demand Responsive Transport Systems, DRTs) αποτελούν μια νέα μορφή παροχής ευέλικτων υπηρεσιών μεταφοράς. Η παρεχόμενη υπηρεσία βρίσκεται στο ενδιαμέσο της εξυπηρέτησης που προσφέρει το ταξί και της υπηρεσίας που προσφέρουν τα λεωφορεία που κινούνται σε προκαθορισμένα δρομολόγια.

Η γραμμή αυτή θα λειτουργεί συμπληρωματικά ως προς τα συμβατικά μέσα μεταφοράς και θα εξυπηρετεί μη προγραμματισμένες ανάγκες μετακίνησης σε περιοχή με χαμηλή ζήτηση για μετακινήσεις. Ο τύπος και η μορφή της γραμμής καθορίζεται από τον αριθμό των στάσεων και την ευελιξία της διαδρομής.

Η εισαγωγή της γραμμής αυτής θα συμβάλλει σημαντικά α) στην αύξηση της συνολικής προσβασιμότητας σε περιαστικές περιοχές, β) στη βελτίωση της κοινωνικής συνοχής μειονεκτικών περιοχών με την τροφοδότηση των συμβατικών δημοσίων συγκοινωνιών και γ) στην άρση της περιθωριοποίησης και του συγκοινωνιακού αποκλεισμού ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων, χωρίς καμία δυνατότητα χρήσης Ι.Χ οχήματος. Για τη λειτουργία της γραμμής απαιτείται σύστημα κράτησης και πληροφόρησης των επιβατών. Ο επιβάτης έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει στο χειριστή του συστήματος το αίτημά του για μετακίνηση, ώστε να λάβει μία ή περισσότερες προσφορές υπηρεσιών για να επιλέξει το ιδανικότερο. Στην περίπτωση επιβεβαίωσης του ταξιδιού, αποστέλλονται στο χρήστη οι σχετικές λεπτομέρειες, όπως οι χρόνοι παραλαβής και παράδοσης καθώς και οι μέγιστες αποκλίσεις αυτών.

Για τον καθορισμό της διαδρομής της λεωφορειακής γραμμής εξετάστηκαν οι περιαστικές περιοχές του Ν. Αττικής, στις οποίες η επιβατική κίνηση του υφιστάμενου δικτύου αστικών συγκοινωνιών παρουσιάζεται ιδιαίτερα χαμηλή. Καταγράφηκαν τα σημεία ενδιαφέροντος της

περιοχής, τα λειτουργικά στοιχεία των λεωφορειακών γραμμών που εξυπηρετούν την περιοχή (μήκος, συχνότητα, αριθμό στάσεων, επιβατική κίνηση κ.α.).

Εντός του 2020 προγραμματίζεται η υλοποίηση της λεωφορειακής γραμμής κατ' απαίτηση (on-demand), η αναγκαιότητα της οποίας ενισχύεται λόγω των μέτρων που επιβλήθηκαν στα ΜΜΜ από τον Covid19, τα οποία περιλαμβάνουν μείωση του βαθμού πληρότητας των οχημάτων.

Η δυνατότητα κράτησης θέσεων επί των οχημάτων της λεωφορειακής γραμμής κατ' απαίτηση από τους επιβάτες, εξασφαλίζει τον έλεγχο της πληρότητας του μέσου (αριθμός ατόμων εντός του οχήματος), μέτρο που απαιτείται για την αποφυγή του συνωστισμού στα ΜΜΜ.

#### ✓ *Ανάπτυξη Μοντέλου Κοστολόγησης δικτύου γραμμών Ο.Σ.Υ*

Στο πλαίσιο του έργου «Μελέτη/εμπειρογνωμοσύνη αξιολόγησης υφιστάμενου συγκοινωνιακού δικτύου και προδιαγραφής παρεμβάσεων για την ανάπτυξη των Μέσων Μαζικής Μεταφοράς» αναπτύχθηκε μοντέλο κοστολόγησης του δικτύου γραμμών της Ο.Σ.Υ.

Το συγκεκριμένο μοντέλο θα αξιοποιηθεί και στις προς υπογραφή νέες συμβάσεις με τις ΕΠΣΕ καθώς οι παλαιότερες έληξαν τον Δεκέμβριο του 2019.

Το μοντέλο κοστολόγησης του δικτύου γραμμών της Ο.Σ.Υ αποτελεί βασικό εργαλείο κατά την αξιολόγηση του παρεχόμενου επιπέδου συγκοινωνιακής εξυπηρέτησης τόσο σε επίπεδο γραμμής όσο και κατά ομάδες γραμμών. Επιπρόσθετα, υποστηρίζει τη διαδικασία συγκοινωνιακού σχεδιασμού κατά την εισαγωγή νέων λεωφορειακών γραμμών. Για τη διαμόρφωση του μοντέλου εκτίμησης κόστους, λήφθηκαν υπόψη οι εξής βασικές συνιστώσες:

- **Κόστος εργασίας:** Περιλαμβάνει τη δαπάνη του προσωπικού που απασχολείται στη λειτουργία, συντήρηση και διοίκηση του συστήματος αστικών συγκοινωνιών.
- **Κόστος λειτουργίας:** Αφορά στο κόστος για την κυκλοφορία των οχημάτων του μέσου, το οποίο περιλαμβάνει την κατανάλωση ενέργειας, την ασφάλιση κ.α.
- **Κόστος συντήρησης:** Περιλαμβάνει τις δαπάνες σε υλικά για τη συντήρηση των οχημάτων και υποδομών του μέσου.
- **Κόστος υποδομών:** Περιλαμβάνει το κόστος για τη λειτουργία και συντήρηση υποστηρικτικών υποδομών των μέσων.

Για την εκτίμηση του συνολικού κόστους ανά γραμμή (α) επιλέγονται τα κατάλληλα μεγέθη συσχέτισης αυτών με το παραγόμενο μεταφορικό έργο και (β) εκτιμώνται μοναδιαίες τιμές

ανά επιμέρους στοιχείο κόστους. Τα περισσότερα επιμέρους στοιχεία κόστους αφορούν σε σταθερό κόστος. Έτσι, ως μέγεθος συσχέτισης χρησιμοποιείται το πλήθος των οχημάτων αιχμής. Οι ημερήσιες βάρδιες αντιστοιχούν στον απαιτούμενο αριθμό οδηγών ανά ημέρα, ώστε η κάθε γραμμή να παράγει το απαιτούμενο μεταφορικό έργο, οπότε αποτελούν το κατάλληλο μέτρο για την εκτίμηση του κόστους εργασίας που αντιστοιχεί στους οδηγούς. Η κατανάλωση καυσίμων, η διέλευση διοδίων η προμήθεια των αναγκαίων ανταλλακτικών, αναλωσίμων, ελαστικών και λιπαντικών, η χρήση τηλεματικής, αλλά και οι ανάγκες συντήρησης υποδομών του διαδρόμου κίνησης (εναέριο δίκτυο, επιδομή) συσχετίζονται άμεσα με τη χρήση των οχημάτων και την επίπτωση αυτής στις υποδομές (π.χ. φθορά επιδομής και εναέριου δικτύου). Ως εκ τούτου, τα παραγόμενα οχηματοχιλιόμετρα της γραμμής χρησιμοποιούνται ως μέγεθος για την συσχέτιση μοναδιαίου και συνολικού κόστους.

Το μοντέλο κοστολόγησης του δικτύου γραμμών της Ο.Σ.Υ αξιολογήθηκε εξετάζοντας τις παραμέτρους κόστους και εφαρμόζοντας τα σχετικά στοιχεία της Ο.Σ.Υ για το 2019.

### **Νέες Συμβάσεις Παροχής Συγκοινωνιακού Έργου**

Σύμφωνα με το άρθ.5, παρ. 1α του ν.3920/2011, ο σχεδιασμός του συγκοινωνιακού έργου αποτελεί κύρια αρμοδιότητα του Ο.Α.Σ.Α., στη περιοχή ευθύνης του. Η εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου πραγματοποιείται από τις εταιρείες παροχής συγκοινωνιακού έργου (Ε.Π.Σ.Ε.), ενώ η εποπτεία της εκτέλεσής του πραγματοποιείται από τον Ο.Α.Σ.Α., **μέσω «συμβάσεων παροχής συγκοινωνιακού έργου», μεταξύ Ο.Α.Σ.Α. και Ε.Π.Σ.Ε.** Στις συμβάσεις με τις Ε.Π.Σ.Ε. ορίζονται, μεταξύ άλλων, το έργο και οι υποχρεώσεις των Ε.Π.Σ.Ε. με βάση δείκτες έργου, κόστους και ποιότητας, στους οποίους περιλαμβάνονται υποχρεωτικά τα ελάχιστα προσφερόμενα οχηματοχιλιόμετρα, το ανώτατο επιτρεπτό λειτουργικό κόστος ανά οχηματοχιλιόμετρο και ο κατώτερος επιτρεπτός βαθμός ικανοποίησης επιβατών. Στις ίδιες συμβάσεις ορίζονται το ετήσιο αντάλλαγμα των Ε.Π.Σ.Ε. για την παροχή του έργου, καθώς και οι συνέπειες για τη μη τήρηση των συμφωνηθέντων εκ μέρους των Ε.Π.Σ.Ε.

Οι ανωτέρω συμβάσεις που συνάφθηκαν για πρώτη φορά το Μάιο του 2013, μεταξύ Ο.Α.Σ.Α. και Ο.Σ.Υ. - ΣΤΑ.ΣΥ έληξε στις 02.12.2019 και σύμφωνα με το άρθ. 2, παρ. 2.1 του κεφαλαίου 2 των συμβάσεων αυτών, εγκρίθηκε από τα αρμόδια όργανα Ο.Α.Σ.Α, Ο.Σ.Υ. και ΣΤΑ.ΣΥ. η παράτασή τους έως την υπογραφή νέων.

Οι νέες συμβάσεις που θα υπογραφούν, θα περιλαμβάνουν:

- Καθορισμό του απαιτούμενου συγκοινωνιακού έργου & προβλέψεις μεταβολής του.

- Προδιαγραφές εκτέλεσης του συγκοινωνιακού έργου από τις Ε.Π.Σ.Ε. (έργου σε όρους βαθμού εκτέλεσης του προγραμματιζόμενου έργου, ποιότητας υπηρεσιών, βαθμού ικανοποίησης των επιβατών, κλπ.).
- Αρμοδιότητες, δικαιώματα & υποχρεώσεις του Ο.Α.Σ.Α. & των Ε.Π.Σ.Ε.
- Καθορισμός αποζημίωσης Ε.Π.Σ.Ε. & διαδικασίας καταβολής της
- Δείκτες παρακολούθησης της απόδοσης & στοχοθεσία.
- Σύστημα ποινών & επιβραβεύσεων.

Σκοπός είναι να αποτελέσουν ένα πλαίσιο καθορισμού επιχειρησιακών στόχων των Ε.Π.Σ.Ε., άμεσα συνδεδεμένο με τη χρηματοδότησή τους, ένα σύστημα ποινών και επιβραβεύσεων στη βάση των αποτελεσμάτων που επιτυγχάνονται, καθώς επίσης και ένα εργαλείο παρακολούθησης και αξιολόγησης της απόδοσής τους σε ευθυγράμμιση με τους επιχειρησιακούς στόχους του Ο.Α.Σ.Α.

Στη κατεύθυνση αυτή, ο Ο.Α.Σ.Α. συγκρότησε επιτροπή η οποία προετοίμασε **σχέδια** νέων «Συμβάσεων Εκτέλεσης Συγκοινωνιακού Έργου», μεταξύ Ο.Α.Σ.Α. και Ο.ΣΥ. – ΣΤΑ.ΣΥ τα οποία απεστάλησαν στο Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών για την οριστικοποίηση του περιεχομένου τους.

### **Αστική Κινητικότητα**

Εντός του 2019, ολοκληρώθηκε η **«Μελέτη για τη βελτίωση των συνθηκών και την ενίσχυση της προσβασιμότητας των ΜΜΜ για τον πολίτη»**, στην οποία περιγράφονται δράσεις που στοχεύουν μεταξύ άλλων, στην ενίσχυση των μέτρων χρήσης των υποδομών των αστικών συγκοινωνιών από ΑμεΑ και χρήστες ποδηλάτων. Η μελέτη αποτελεί το έναυσμα για την εκπόνηση ενός σχεδίου κινητικότητας για την προώθηση των βιώσιμων μετακινήσεων και την ανάπτυξη της διατροπικής μετακίνησης.

Ο Ο.Α.Σ.Α αποδέχθηκε την πρόσκληση 28 δήμων για την συνεργασία μαζί τους με σκοπό την εκπόνηση Σχεδίων Βιώσιμης Αστικής Κινητικότητας (ΣΒΑΚ). Η δράση θα συνεχιστεί και το 2020 με την διατύπωση μέτρων και προτάσεων που θα προωθούν τις αστικές συγκοινωνίες σε σχέση με τα ιδιωτικά μέσα, έτσι ώστε συνεργατικά να οδηγηθεί η Πολιτεία στην μείωση των εκπομπών αέριων ρύπων και τον περιορισμό του φαινομένου του θερμοκηπίου.

### **Κυκλοφοριακές ρυθμίσεις- περιβαλλοντικές μελέτες**

Ο Ο.Α.Σ.Α συμμετείχε στον σχεδιασμό και ενέκρινε κυκλοφοριακές ρυθμίσεις σε 22 δήμους συνολικά. Οι ρυθμίσεις αφορούν γεωμετρικές διαμορφώσεις και κυκλοφοριακές τροποποιήσεις.

Ως ιδιαίτερα σημαντικό αναφέρεται το έργο της Ανάπλασης του Φαληρικού Όρμου, που διεξάγεται με μέριμνα της Περιφέρειας Αττικής, λόγω των τροποποιήσεων και συνεχών προσαρμογών του συγκοινωνιακού έργου στο πρόγραμμα εξέλιξης των τεχνικών έργων (καθαίρεση γέφυρας Ι. Φιξ, δημιουργία νέων αγωγών απορροής ομβρίων στην περιοχή της Καλλιθέας, υψομετρική μετατόπιση της υφιστάμενης γραμμής τραμ κτλ.).

Αντίστοιχα, θα πρέπει να αναφερθεί η εξέταση και έγκριση της «Μελέτης Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων για την ανάπτυξη του χώρου του παλαιού αεροδρομίου στο Ελληνικό», κατόπιν της ενσωμάτωσης των παρατηρήσεων του Ο.Α.Σ.Α.

### **Δημοτικές Συγκοινωνίες**

Στο σχέδιο δράσεων του Ο.Α.Σ.Α δίδεται ιδιαίτερη έμφαση στην ανάγκη δημιουργίας συναντίληψης μεταξύ των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης και των φορέων Αστικών Συγκοινωνιών, με κύριο θέμα την ένταξη των Δημοτικών Συγκοινωνιών στο ενιαίο Σύστημα Δημοσίων Συγκοινωνιών του Νομού Αττικής και την επίτευξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ τους.

Κατά το έτος 2019, κατατέθηκαν στον Ο.Α.Σ.Α αιτήματα για λειτουργία Δημοτικής Συγκοινωνίας, τα οποία εγκρίθηκαν με απόφαση του ΔΣ Ο.Α.Σ.Α από τους Δήμους Αλίμου, Ζωγράφου και Φυλής. Αναλυτικότερα :

#### **Δήμος Αλίμου**

Η Δημοτική Συγκοινωνία του Δήμου Αλίμου περιλαμβάνει δύο (2) κυκλικές γραμμές, τη Γραμμή 10 και τη Γραμμή 20. Η Δημοτική Γραμμή 10 συνδέει το βόρειο με το νότιο τμήμα του Δήμου, εξασφαλίζοντας στους κατοίκους απ' απευθείας σύνδεση με το παραλιακό μέτωπο. Παράλληλα, η Γραμμή 10 προσφέρει απευθείας σύνδεση με τις γραμμές τραμ προς Αθήνα και Πειραιά, με τη γραμμή 2 του Μετρό (σταθμός Μετρό Άλιμος), αλλά και με τις γραμμές Ο.Α.Σ.Α που διέρχονται από τη Λεωφ. Βουλιαγμένης. Η Δημοτική Γραμμή 20 εξυπηρετεί τις περιοχές Κυθηρίων και Κεφαλλήνων, εξασφαλίζοντας συγκοινωνιακή σύνδεση προς/από τη γραμμή 2 του Μετρό (σταθμός Μετρό Άλιμος), αλλά και προς το δίκτυο τραμ και το δίκτυο λεωφορείων που διέρχονται από τη Λεωφ. Ποσειδώνος.

### Δήμου Ζωγράφου

Η πρόταση του Δήμου Ζωγράφου αφορά την έγκριση λειτουργίας Δημοτικής Συγκοινωνίας, η οποία περιλαμβάνει δύο (2) κυκλικές δημοτικές γραμμές, τη γραμμή «ΖΩΓΡΑΦΟΥ (κυκλική)» και τη γραμμή «ΖΩΓΡΑΦΟΥ – μετρό ΚΑΤΕΧΑΚΗ (express)». Η Δημοτική Συγκοινωνία του Δήμου Ζωγράφου έχει ως κύριο στόχο την ενδοδημοτική εξυπηρέτηση των κατοίκων του Δήμου, τη σύνδεση των γειτονιών μεταξύ τους, με το εμπορικό κέντρο, όπου λαμβάνουν χώρα δραστηριότητες εμπορίου, υπηρεσιών, διοίκησης, πολιτισμού, αναψυχής, κ.α. και με άλλα σημεία ενδιαφέροντος του Δήμου και τελικά τη σύνδεση με το σταθμό μετρό «Κατεχάκη».

### Δήμος Φυλής

Ο Δήμος Φυλής διατύπωσε την πρόταση για τη λειτουργία δύο (2) δημοτικών λεωφορειακών γραμμών, που θα συνδέουν περιοχές του Δήμου (Ζοφριά, Δροσούπολη, Ζεφύρι) με τους σταθμούς του Προαστιακού "Άνω Λιόσια" και «Ζεφύρι», μέσω της υπογραφής σχετικής σύμβασης με τον Ο.Α.Σ.Α, ο οποίος θα αναλάβει την εκτέλεση του έργου. Ο Ο.Α.Σ.Α ενέκρινε την σύμβασης παροχής υπηρεσιών συγκοινωνιακού έργου μεταξύ Ο.Α.Σ.Α και Δήμου Φυλής που περιλαμβάνει τη λειτουργία δύο κυκλικών γραμμών, της Δημοτικής Γραμμής 1: Ζωφριά – Ζεφύρι (κυκλική) και της Δημοτικής Γραμμής 2: Δροσούπολη (κυκλική).

Οι σχετικές αποφάσεις που εκδόθηκαν από τον Ο.Α.Σ.Α, διαβιβάστηκαν προς το Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών, προκειμένου να εκδοθούν οι σχετικές Υπουργικές Αποφάσεις.

### Οδηγός Σχεδιασμού & Λειτουργίας Δημοτικής Συγκοινωνίας

Ο Ο.Α.Σ.Α έχει ολοκληρώσει τη σύνταξη του «*Οδηγού Σχεδιασμού και Λειτουργίας Δημοτικής Συγκοινωνίας*», ο οποίος βρίσκεται σε στάδιο εκτύπωσης. Ο *Οδηγός Σχεδιασμού και Λειτουργίας Δημοτικής Συγκοινωνίας* αποτελεί ένα ιδιαίτερα σημαντικό και χρηστικό εργαλείο το οποίο παρουσιάζει λεπτομερώς την απαιτούμενη διαδικασία για το σχεδιασμό, έγκριση και λειτουργία Δημοτικής Συγκοινωνίας από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Πιο συγκεκριμένα, παρουσιάζονται οι αρχές συγκοινωνιακού σχεδιασμού λεωφορειακής γραμμής, τα κριτήρια χάραξης της γραμμής και καθορισμού των λειτουργικών της χαρακτηριστικών, η μεθοδολογία υπολογισμού του λειτουργικού κόστους, οι δείκτες αξιολόγησης της γραμμής, οι διαδικασίες που ακολουθούνται από τον ΟΤΑ για το συγκοινωνιακό σχεδιασμό της Δημοτικής Συγκοινωνίας, τις μεθόδους χρηματοδότησης, τον καθορισμό του σχεδίου λειτουργίας, την εκπόνηση Τεχνικής Μελέτης, τη συνέργεια με τον

Ο.Α.Σ.Α. Τέλος, περιγράφονται οι διαδικασίες που απαιτούνται για την έγκριση της Δημοτικής Συγκοινωνίας από τον Ο.Α.Σ.Α.

### **Χωροθέτηση θέσεων στάθμευσης ΤΑΞΙ**

Κατά το 2019, εκπονήθηκαν μελέτες για τη χωροθέτηση νέων σταθμών ταξί, σε οδούς με επαρκή γεωμετρικά χαρακτηριστικά, σε σημεία που δεν δημιουργούν κυκλοφοριακά προβλήματα ή προβλήματα οδικής ασφάλειας, σε σημεία πλησίον Νοσοκομείων, σταθμών Μέσων Σταθερής Τροχιάς, και σε κεντρικά σημεία εξυπηρέτησης του επιβατικού κοινού. Κατόπιν τούτου, ο Ο.Α.Σ.Α, κατά το έτος 2019 μετά από συνεργασία με τους συναρμόδιους φορείς (ΟΤΑ, Τροχαία, ΣΑΤΑ) προχώρησε σε ίδρυση τεσσάρων (4) νέων θέσεων ΤΑΞΙ (χωρητικότητας 16 θέσεων οχημάτων ΤΑΞΙ), στους Δήμους Βάρης Βούλας Βουλιαγμένης, Ν. Φιλαδέλφειας- Ν. Χαλκηδόνας και Περιστερίου.

Επιπλέον, ο Ο.Α.Σ.Α συμμετείχε σε συνεργασία με το Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών στην τροποποίηση του άρθρου 34 του Κ.Ο.Κ και του άρθρου 17 του ν.4530 για τη χωροθέτηση των θέσεων στάθμευσης ΤΑΞΙ.

### **Συντήρηση και αναβάθμιση του υλικού θέσης των ΕΠΣΕ**

Κατά τη διάρκεια του 2019, πραγματοποιήθηκαν οι παρακάτω δράσεις:

✓ **Έλεγχος συντήρησης υλικού θέσης.**

Διενεργήθηκε ενδεικτικός έλεγχος ως προς την συντήρηση στύλων στάσεων, πινακίδων λεωφορειολωρίδων, οριοδεικτών και υφιστάμενων διαγραμμίσεων με κίτρινη γραμμή στα κρασπεδόρειθρα όλων των προβληματικών στροφών που διέρχονται ΜΜΜ. Εστάλησαν σχετικά έγγραφα στους αρμόδιους φορείς καθώς και στην επισκευαστική βάση της Ο.Σ.Υ, για την αποκατάσταση προβλημάτων.

✓ **Οριζόντια & κατακόρυφη σήμανση λεωφορειολωρίδων.**

Έγινε έλεγχος της κατάστασης της οριζόντιας σήμανσης (ανακλαστήρες και κίτρινη γραμμή) που ορίζουν στο οδόστρωμα την λεωφορειολωρίδα καθώς και της κατακόρυφης σήμανσης.

Πραγματοποιήθηκαν εργασίες διαγράμμισης και αποκατάστασης στη σήμανση σε λεωφορειολωρίδες μήκους περ. 25 χιλιομέτρων.

✓ **Προεξοχές πεζοδρομίων.**



Μεταφέρθηκαν μετά από αιτήσεις ενδιαφερόμενων προεξοχές πεζοδρομίων σε άλλες θέση για διάφορους (κυρίως λειτουργικούς) λόγους.

Επιδιορθώθηκε μεγάλος αριθμός μεταλλικών σχαρών προεξοχών πεζοδρομίων ώστε να διασφαλιστεί η ασφαλής παραμονή του επιβατικού κοινού στις στάσεις.

- ✓ Έγινε ενδεικτικός έλεγχος σε υπάρχουσες εγκαταστάσεις στεγάστρων.
- ✓ Μετά από σχετικές αιτήσεις εταιριών εγκρίθηκαν άδειες τύπου στεγάστρου από τις αρμόδιες επιτροπές.
- ✓ Μετά από σχετικές αιτήσεις ενδιαφερόμενων Δήμων & εταιριών εκδόθηκαν αποφάσεις ΔΣ σχετικές με την έγκριση τύπου στεγάστρων, ύστερα από εισηγήσεις της αρμόδιας επιτροπής.
- ✓ Πραγματοποιήθηκε συντήρηση σε Κάμερες καταγραφής παραβάσεων σε λεωφορειολωρίδες (αποκατάσταση αισθητήρων καταγραφής, αποκατάσταση και συντήρηση καμερών).
- ✓ Διεκπεραιώθηκαν πάνω από 900 αιτήματα από Δημόσιους φορείς και φυσικά ή νομικά πρόσωπα, που αφορούσαν το αντικείμενο του τμήματος.

Με σκοπό την εξυπηρέτηση των εμποδιζόμενων ατόμων, προβλέπεται να εξοπλιστεί αριθμός στάσεων με μεγάλη επιβατική κίνηση (156 στάσεις), με ειδικές προκατασκευασμένες προεξοχές (409 τεμάχια), ώστε να διευκολύνεται η επιβίβαση/αποβίβαση στα ΜΜΜ. Οι στάσεις αυτές θα βρίσκονται κυρίως γύρω από σταθμούς Μέσων Σταθερής Τροχιάς (Μ.Σ.Τ), ώστε λαμβανομένου υπόψη ότι οι σταθμοί Μ.Σ.Τ είναι πλήρως προσβάσιμοι στα εμποδιζόμενα άτομα, να δημιουργηθεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα διακίνησης της συγκεκριμένης κατηγορίας επιβατών. Παράλληλα στο πλαίσιο του ίδιου έργου θα τοποθετηθούν κατακόρυφοι ελαστικοί εύκαμπτοι επαναφερόμενοι κύλινδροι (οριοδείκτες) με στόχο την αποτροπή της παράνομης στάθμευσης.

Το έργο, προϋπολογισμού € 695.000, θα υλοποιηθεί μέσω του Ε.Π. Υ.ΜΕ.ΠΕΡ.Α.Α του ΕΣΠΑ.

### **Γερανοφόρα Οχήματα**

Καθ' όλο το 2019 λειτούργησε ο Θάλαμος Επιχειρήσεων Παρακολούθησης & Ελέγχου Κυκλοφορίας (ΘΕΠΕΚ). Η λειτουργία του ήταν ουσιαστική, καθώς συνέβαλε στον συντονισμό όλων των ΜΜΜ καθώς και των γερανοφόρων οχημάτων, για την σωστή εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου και για την διαχείριση κρίσεων και εκτάκτων περιστατικών του δικτύου αστικών συγκοινωνιών.

Συνεχίστηκε, σε συνεργασία με την Τροχαία, η δράση των γερανοφόρων οχημάτων που διαθέτει ο Ο.Α.Σ.Α για την απομάκρυνση των παράνομα σταθμευμένων οχημάτων κατά μήκος των διαδρομών λεωφορειακών γραμμών. Τα γερανοφόρα οχήματα έχουν παραχωρηθεί από τον Ιούνιο 2010 στην Ο.Σ.Υ, η οποία έχει αναλάβει τη λειτουργία τους με την υποχρέωση της καθημερινής στελέχωσης των οχημάτων με οδηγούς, καθώς και της συντήρησής τους στα αμαξοστάσιά της. Με την ρύθμιση έχει επιτευχθεί καλύτερη διαχείριση των διατιθέμενων οδηγών αλλά και σημαντική μείωση του κόστους επισκευής και συντήρησης των οχημάτων.

Σημειώνεται ότι τα γερανοφόρα, εκτός από την απομάκρυνση οχημάτων που είναι παράνομα σταθμευμένα εμποδίζοντας τις διελεύσεις των λεωφορείων ή των τρόλεϊ, εντός ή εκτός των αποκλειστικών λωρίδων λεωφορείων, χρησιμοποιήθηκαν - πάντοτε μέσω του ΘΕΠΕΚ- και για την απομάκρυνση οχημάτων, που εμπόδιζαν την διέλευση του TRAM

Εντός του 2019 διενεργήθηκαν **1.992** μεταφορές παράνομα σταθμευμένων οχημάτων.

### **Εποπτεία των Αποκλειστικών Λωρίδων Λεωφορείων**

Όπως παρουσιάζεται και στον σχετικό Πίνακα 1 που ακολουθεί, για παραβίαση της απαγόρευσης χρήσης των Α.Λ.Λ βεβαιώθηκαν **4.505** παραβάσεις (κλήσεις), ενώ για παράνομη στάθμευση στις Α.Λ.Λ βεβαιώθηκαν **2.080** παραβάσεις (κλήσεις).

**Πίνακας 1. Βεβαιωμένες παραβάσεις για απαγόρευση χρήσης ΑΛΛ & παράνομη στάθμευση**

<b>ΜΗΝΑΣ</b>	<b>ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ</b>	<b>ΚΛΗΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΕΩΝ ΣΤΙΣ 4 ΛΕΩΦΟΡΕΙΟΛΩΡΙΔΕΣ</b>
Ιαν-19	79	178
Φεβ-19	146	202
Μαρ-19	211	249
Απρ-19	821	86
Μαϊ-19	570	55
Ιουν-19	138	184
Ιουλ-19	163	50
Αυγ-19	153	69
Σεπ-19	307	233
Οκτ-19	523	578
Νοε-19	1.011	89
Δεκ-19	383	107
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΕΤΟΥΣ</b>	<b>4.505</b>	<b>2.080</b>

Όσον αφορά στο μέτρο της καταγραφής με τις υπάρχουσες φωτογραφικές συσκευές των παρανόμως εισερχομένων οχημάτων σε αποκλειστικές λωρίδες, κατά τη διάρκεια του 2019 απεστάλησαν **1.117** κλήσεις σε παραβάτες που εντοπίστηκαν μέσω του συστήματος των φωτογραφικών συσκευών.

**Πίνακας 2. Απεσταλμένες κλήσεις σε παραβάτες**

<b>ΜΗΝΑΣ</b>	<b>ΑΠΕΣΤΑΛΜΕΝΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ</b>
Ιαν-19	81
Φεβ-19	69
Μαρ-19	66
Απρ-19	127
Μαϊ-19	107
Ιουν-19	94
Ιουλ-19	115
Αυγ-19	105
Σεπ-19	108
Οκτ-19	128
Νοε-19	73
Δεκ-19	44
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΕΤΟΥΣ</b>	<b>1.117</b>

### Επιτροπή ηλεκτροκίνησης

Ο Ο.Α.Σ.Α συμμετέχει στην Επιτροπή Ηλεκτροκίνησης που συστάθηκε με πρωτοβουλία του Υπουργείου Ενέργειας και Περιβάλλοντος, με σκοπό την διερεύνηση των παραμέτρων διεύθυνσης της ηλεκτροκίνησης στο χώρο των μεταφορών.

Η ελληνική “Πράσινη Συμφωνία” που υπεγράφη στις 5/6/2020 από δύο Υπουργεία – Περιβάλλοντος και Ενέργειας και Υποδομών και Μεταφορών – και 19 Φορείς, μεταξύ αυτών ο Ο.Α.Σ.Α, έχει ως στόχο την προώθηση της Ηλεκτροκίνησης και την διευκόλυνση της μετάβασης σε μια νέα εποχή με έμβλημα την καθαρή ενέργεια.

Στο πλαίσιο των εργασιών της επιτροπής ηλεκτροκίνησης, συντάχθηκε σχέδιο νόμου που αποσκοπεί στην διαμόρφωση ρυθμιστικού πλαισίου της αγοράς της ηλεκτροκίνησης, στην ανάπτυξη των υποδομών και στην θέσπιση κινήτρων για την προώθηση της ηλεκτροκίνησης. Το κείμενο τέθηκε σε δημόσια ηλεκτρονική διαβούλευση (17-6-2020 ως 1-7-2020) και αναμένεται η προσαρμογή του, βάσει των σχολίων που συλλέχθηκαν.

Οι προτεινόμενες διατάξεις έχουν ως σκοπό τη διαμόρφωση ενιαίου, συστηματικού και ολοκληρωμένου πλαισίου της αγοράς ηλεκτροκίνησης για την προώθηση και διείσδυση των αμιγώς ηλεκτρικών οχημάτων και υβριδικών ηλεκτρικών οχημάτων εξωτερικής φόρτισης χαμηλών εκπομπών έως 50γρ. CO<sub>2</sub>/χλμ. στην ελληνική επικράτεια. Ανώτερος στόχος αποτελεί η μετάβαση στην κινητικότητα των χαμηλών εκπομπών, όπως έχει αποτυπωθεί στο Εθνικό Σχέδιο για την Ενέργεια και το Κλίμα (Β' 4893/2019), καθώς και στην Ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, της 20<sup>ης</sup> Ιουλίου 2016, με τίτλο «Ευρωπαϊκή Στρατηγική για την κινητικότητα των χαμηλών εκπομπών», στην οποία τονίζεται η ανάγκη μείωσης των εκπομπών ατμοσφαιρικών ρύπων από τις μεταφορές που βλάπτουν την υγεία του πληθυσμού και το περιβάλλον και υπογραμμίζεται ο σημαντικός ρόλος που μπορεί να διαδραματίσει η ηλεκτροκίνηση στην επίτευξη αυτών των στόχων.

Το προτεινόμενο νομοσχέδιο καλύπτει θέματα που αφορούν ΙΧ οχήματα και ταξί, ενώ τέθηκε στην επιτροπή ο προβληματισμός του Ο.Α.Σ.Α για την ένταξη της ηλεκτροκίνησης στις αστικές συγκοινωνίες σχετικά με τον τρόπο ανάπτυξης των υποδομών και της επιχειρησιακής οργάνωσης που απαιτείται να αναπτύξει ο όμιλος Ο.Α.Σ.Α σε περίπτωση προμήθειας ηλεκτρικών οχημάτων. Στο πλαίσιο αυτό ζητήθηκε (2020) από τα αρμόδια Υπουργεία, Υποδομών και Μεταφορών και Ενέργειας & Περιβάλλοντος να συνδράμουν και να χορηγήσουν προσωρινά στον Ο.Α.Σ.Α ηλεκτρικά λεωφορεία, ώστε να διερευνηθεί η λειτουργία τους και να προγραμματιστεί ορθά η ένταξή τους στον υφιστάμενο στόλο και στις εγκαταστάσεις του Ομίλου Ο.Α.Σ.Α.

Για τον σκοπό αυτό και μετά από την εισήγηση του Ο.Α.Σ.Α, αναρτήθηκε πρόσκληση από το Υπουργείο Υποδομών προς τις ενδιαφερόμενες Αυτοκινητοβιομηχανίες και προς τον Σύνδεσμο Εισαγωγέων Αντιπροσώπων Αυτοκινήτων.

<https://www.yme.gr/hidden-cat/item/8365-anoixti-prosklisi-pros-tin-aftokinitoviomixania-diathesi-ilektrokiniton-leoforeion-gia-dokimastiki-leitourgia-sto-diktyo-astikon-sygkoinonion>

Ήδη ο Ο.Α.Σ.Α διαμορφώνει το πιλοτικό δίκτυο λεωφορειακών γραμμών που θα εξυπηρετηθούν με ηλεκτρικά λεωφορεία όταν αυτά χορηγηθούν προς χρήση.

Αναφορικά με την προώθηση της ηλεκτροκίνησης στον χώρο των ταξί, προτάθηκε η χωροθέτηση τουλάχιστον ενός σημείου επαναφόρτισης ταξί σε νόμιμα καθορισμένα σημεία στάσης ή σταθμούς (πιάτσες ταξί).

Ως ελάχιστος στόχος προμηθειών όσον αφορά στο ποσοστό καθαρών βαρέων οχημάτων επί του συνολικού αριθμού βαρέων οχημάτων για το διάστημα 8/2021-12/2025 τέθηκε το ποσοστό 33% για την κατηγορία των λεωφορείων (M3).

Ο Ο.Α.Σ.Α επίσης συμφώνησε με κάθε μέτρο προώθησης της προμήθειας ηλεκτρικών ποδηλάτων καθώς θεωρεί ότι ο συνδυασμός ποδηλάτου και MMM αποτελεί στόχο της βιώσιμης αστικής κινητικότητας και συμβάλει θετικά στην ενίσχυση της διατροφικότητας των μέσων μεταφοράς.

## **2. ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Τον Δεκέμβριο του 2019 πραγματοποιήθηκε ποσοτική έρευνα σε δείγμα 1.500 τακτικών και περιστασιακών χρηστών των MMM με πεδίο διερεύνησης:

✓ Την αποτύπωση (μέτρηση) της ικανοποίησης των επιβατών αναφορικά με ένα σύνολο χαρακτηριστικών ποιότητας του παρεχόμενου συγκοινωνιακού έργου (Διαθεσιμότητα/ Προσβασιμότητα / Πληροφόρηση / Χρόνος Μετακίνησης / Φροντίδα από το προσωπικό / Άνεση / Ασφάλεια / Προστασία Περιβάλλοντος) που επηρεάζουν, σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό, το αίσθημα ικανοποίησης των επιβατών.

✓ Την αποτύπωση του βαθμού διείσδυσης της χρήσης των 2 μεγάλων σύγχρονων έργων (ηλεκτρονικό εισιτήριο και τηλεματική) σε συγκεκριμένες θεματικές περιοχές, αλλά και ικανοποίησης των επιβατών αναφορικά με τη χρήση τους, και συγκεκριμένα:

επάρκεια σημείων πώλησης ATHENA CARD / ATHENA TICKET, ευκολία αγοράς, ύψος τιμής προϊόντων κομίστρου, επίπεδο πληροφόρησης, επάρκεια διαθέσιμων προϊόντων κομίστρου, ικανοποίηση από το τηλεφωνικό κέντρο 11185, ικανοποίηση από τη χρήση εφαρμογής oasa telematics, ικανοποίηση από τις ιστοσελίδες του Ομίλου Ο.Α.Σ.Α (Ο.Α.Σ.Α, Ο.Σ.Υ, ΣΤΑ.ΣΥ).

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας διαμορφώθηκε ώστε να καλύψει τους 8 βασικούς παράγοντες που εξετάζονται στα πλαίσια του προτύπου EN. 13816 (διαθεσιμότητα, προσβασιμότητα, πληροφόρηση, χρόνος, εξυπηρέτηση πελατών, άνεση, ασφάλεια, περιβαλλοντικές επιπτώσεις), προκειμένου να αποτελέσει τη βασική γραμμή (base-line) στη παρακολούθηση δεικτών ποιότητας των υπηρεσιών μας σε βάθος χρόνου.

Κύριος στόχος της έρευνας ήταν να εντοπιστούν τα δυνατά και αδύνατα σημεία του Ομίλου, τόσο συνολικά, όσο και συγκεκριμένα ανά συγκοινωνιακό μέσο, προκειμένου να προχωρήσουν άμεσα ποιοτικές βελτιώσεις.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, οι παράμετροι που συμβάλλουν θετικά στη συχνότερη χρήση των ΜΜΜ είναι:

✓ η διαθεσιμότητα των ΜΜΜ (συχνότητα δρομολογίων, ώρες λειτουργίας, περιοχή κάλυψης)

✓ ο χρόνος μετακίνησης και αναμονής στις στάσεις,

ενώ τη δυσaráσκεια των επιβατών συγκεντρώνουν:

✓ το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών με έμφαση στα λεωφορεία, στο τηλεφωνικό κέντρο 11185 και τα εισιτήρια,

η βελτίωση των οποίων θα συνεισφέρει θετικά στην ικανοποίηση των επιβατών από τις υπηρεσίες του Ο.Α.Σ.Α

Στους παρακάτω Πίνακες 3 & 4 παρουσιάζονται τα “δυνατά” και τα “αδύνατα” σημεία κάθε μέσου μεταφοράς, καθώς και του τρόπου διάθεσης των προϊόντων κομίστρου και της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης μέσω του 11185, όπως αυτά προέκυψαν από την έρευνα ικανοποίησης επιβατών

**Πίνακας 3. «Δυνατά & Αδύνατα Σημεία» ανά μέσο μαζικής μεταφοράς**

<u>ΜΕΣΟ ΜΑΖΙΚΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ</u>	<u>ΑΔΥΝΑΜΑ ΣΗΜΕΙΑ ΜΕΣΟΥ</u>	<u>ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΜΕΣΟΥ (Περισσότερο ή μετρίως ικανοποιητικά)</u>
<b>ΜΕΤΡΟ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαθεσιμότητα προσωπικού στους σταθμούς για άμεση εξυπηρέτηση των επιβατών όταν απαιτηθεί</li> <li>• Ύπαρξη προσωπικού ασφαλείας για εμπέδωση του αισθήματος ασφάλειας από εγκληματικές ενέργειες</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμβολή στην προστασία του περιβάλλοντος</li> <li>• Άνεση που παρέχει (συνθήκες εντός του μέσου, κατάσταση των σταθμών)</li> <li>• Παρεχόμενη Πληροφόρηση στους σταθμούς</li> <li>• Τήρηση προγράμματος</li> <li>• Ευκολία επιβίβασης /αποβίβασης</li> <li>• Χρόνο αναμονής στις στάσεις</li> <li>• Οδηγική συμπεριφορά οδηγών</li> </ul>
<b>ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαθεσιμότητα (συχνότητα δρομολογίων, ωράριο)</li> <li>• Χρόνος μετακίνησης –(Τήρηση του προγράμματος, χρόνος αναμονής στις στάσεις)</li> <li>• Άνεση που παρέχει (κατάσταση στάσεων, διαθέσιμο χώρο εντός οχήματος)</li> <li>• Συμβολή στην προστασία του</li> </ul>	<p>Δεν βρέθηκε καμία περιοχή που να ικανοποιεί σημαντικά.</p> <p>Καλύτερη συγκριτικά κριτική έλαβαν τα κριτήρια:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• περιοχές εξυπηρέτησης</li> <li>• αριθμός μετεπιβίβασεων</li> <li>• Χρόνος μετακίνησης έως τον τελικό προορισμό</li> </ul>

	περιβάλλοντος	
<b>ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΣ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ύπαρξη προσωπικού ασφαλείας</b> για εμπέδωση του αισθήματος ασφάλειας από εγκληματικές ενέργειες</li> <li>• <b>Προσβασιμότητα</b> (διαθεσιμότητα χώρων στάθμευσης, πρόσβαση ΑΜΕΑ, συνδυαστική χρήση με άλλα μέσα)</li> <li>• <b>Άνεση</b> που παρέχει (συνθήκες, διαθέσιμο χώρο εντός του μέσου σε ώρες αιχμής)</li> <li>• <b>Διαθεσιμότητα προσωπικού</b> σε ώρα ανάγκης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Διαθεσιμότητα</b> (ωράριο, συχνότητα δρομολογίων)</li> <li>• <b>Χρόνος αναμονής</b> στις στάσεις</li> <li>• <b>Χρόνος μετακίνησης</b> έως τον τελικό προορισμό</li> <li>• <b>Τήρηση προγράμματος</b> δρομολογίων</li> <li>• <b>Συμπεριφορά οδηγών</b> (οδηγική και μη)</li> <li>• <b>Ευκολία επιβίβασης/αποβίβασης</b></li> <li>• <b>Πληροφόρηση</b> για λειτουργία του μέσου</li> </ul>
<b>ΤΡΟΛΕΙ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Άνεση</b> που παρέχει (διαθέσιμος χώρο εντός των οχημάτων, κατάσταση των στάσεων)</li> <li>• <b>Διαθεσιμότητα</b> (συχνότητα δρομολογίων)</li> <li>• <b>Χρόνος μετακίνησης</b> (αναμονή στις στάσεις, βαθμός τήρησης προγράμματος δρομολογίων)</li> <li>• <b>Προσβασιμότητα</b> (πρόσβαση ΑΜΕΑ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Παρεχόμενη <b>πληροφόρηση</b> για λειτουργία του μέσου</li> <li>• <b>Ευκολία επιβίβασης/αποβίβασης</b></li> <li>• <b>Οδηγική συμπεριφορά</b> οδηγών</li> <li>• περιοχές εξυπηρέτησης</li> <li>• <b>Χρόνος μετακίνησης</b> έως τον τελικό προορισμό</li> <li>• Πληροφόρηση της <b>“τηλεματικής”</b> στις στάσεις</li> <li>• <b>Περιοχές εξυπηρέτησης</b></li> <li>• Δυνατότητα <b>συνδυαστικής χρήσης</b> με άλλα μέσα μεταφοράς</li> </ul>
<b>ΤΡΑΜ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Χρόνος μετακίνησης</b> έως τον τελικό προορισμό</li> <li>• <b>Διαθεσιμότητα</b> (συχνότητα δρομολογίων)</li> <li>• <b>Προσβασιμότητα</b> (πρόσβαση ΑΜΕΑ)</li> <li>• <b>Χρόνος μετακίνησης</b> (αναμονή στις στάσεις, χρόνος μετακίνησης έως τον τελικό προορισμό, βαθμός τήρησης προγράμματος δρομολογίων)</li> <li>• <b>Διαθεσιμότητα προσωπικού</b> σε ώρα ανάγκης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμβολή στην <b>προστασία του περιβάλλοντος</b></li> <li>• <b>Άνεση</b> που παρέχει (συνθήκες εντός του οχήματος, κατάσταση σταθμών, διαθέσιμος χώρος εντός των οχημάτων)</li> <li>• <b>Οδηγική συμπεριφορά</b> οδηγών</li> <li>• <b>Αριθμός μετεπιβίβασεων</b></li> <li>• <b>Ωράριο λειτουργίας</b></li> <li>• Δυνατότητα <b>συνδυαστικής χρήσης</b> με άλλα μέσα μεταφοράς</li> </ul>

Πίνακας 4. «Δυνατά & Αδύνατα Σημεία», τρόπου διάθεσης των προϊόντων κομίστρου και της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης μέσω του 11185

	<u>ΑΔΥΝΑΜΑ ΣΗΜΕΙΑ</u>	<u>ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ</u>
<b>ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ (στο σύνολο των ΜΜΜ)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ευκολία αγοράς των εισιτηρίων (προσωπικό εξυπηρέτησης στα σημεία της ηλεκτρονικής πώλησης)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τα διαθέσιμα προϊόντα καλύπτουν τις ανάγκες</li> </ul>
<b>ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ 11 185</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τεχνογνωσία</li> <li>• Ικανότητά του προσωπικού να δίνει σωστή πληροφόρηση</li> </ul>	
<b>ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟΝ ΟΜΙΛΟ Ο.Α.Σ.Α</b>	<p>Λιγότερη ικανοποίηση υπάρχει για:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Λεωφορεία</li> <li>• Εισιτήρια</li> <li>• Τηλεφωνικό κέντρο 11185</li> </ul>	<p>Περισσότερη ικανοποίηση υπάρχει για:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ΤΡΑΜ</li> <li>• Website Ο.Α.Σ.Α/Ο.Σ.Υ/ΣΤΑ.ΣΥ</li> <li>• Τηλεματική</li> </ul>

Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας, ο Ο.Α.Σ.Α προχώρησε σε σχεδιασμό Action Plan, το οποίο περιλαμβάνει αναλυτική καταγραφή και παρακολούθηση δράσεων που συνδέονται με τα κριτήρια ποιότητας που καταγράφηκαν στην έρευνα ικανοποίησης και στόχο τη βελτίωση των δεικτών ποιότητας.

Ο Ο.Α.Σ.Α έχει στόχο να πραγματοποιεί κάθε χρόνο Έρευνα Ικανοποίησης Επιβατών, η οποία σε συνδυασμό με το Action Plan να αποτελούν βασικό εργαλείο βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών του Ομίλου.



### 3. ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

#### Κόμιστρο & Βελτίωση Εσόδων

Το 2019 αποτέλεσε έτος πλήρους εφαρμογής του συστήματος Α.Σ.Σ.Κ και εξοικείωσης του επιβατικού κοινού με τη χρήση των μέσων κομίστρου.

#### Εισπράξεις από πωλήσεις προϊόντων κομίστρου πεδίου 2018-2019

Οι εισπράξεις από πωλήσεις εισιτηρίων και καρτών για το 2019 ανήλθαν σε 204.277.995,14€ έναντι 191.583.822,28€ του 2018 , παρουσιάζοντας αύξηση 6,63%.

Οι εισπράξεις από πωλήσεις εισιτηρίων και καρτών ανά εξάμηνο των ετών 2018 και 2019 και συνολικά για τα έτη , παρουσιάζονται στον πιο κάτω πίνακα

**Πίνακας 5. Πωλήσεις εισιτηρίων και καρτών ανά εξάμηνο για τα έτη 2018 και 2019**

	Α' ΕΞΑΜ. 2019	Α' ΕΞΑΜ. 2018	ΑΠΟΚΛΙΣΗ (%)	Β' ΕΞΑΜ. 2019	Β' ΕΞΑΜ. 2018	ΑΠΟΚΛΙΣΗ (%)
<b>ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ - ΑΠΟΘ. ΑΞΙΑ</b>	62.185.424,87	55.619.199,60	11,8%	67.985.399,98	66.731.453,07	1,9%
<b>ΚΑΡΤΕΣ</b>	40.730.924,70	36.150.093,08	12,7%	33.376.245,59	33.083.076,51	0,9%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>102.916.349,57</b>	<b>91.769.292,68</b>	<b>12,1%</b>	<b>101.361.645,57</b>	<b>99.814.529,58</b>	<b>1,5%</b>

Αντίστοιχα οι συνολικές εισπράξεις από πωλήσεις εισιτηρίων και καρτών για τα έτη 2018 και 2019 παρουσιάζονται στον Πίνακα 6

**Πίνακας 6. Συνολικές Πωλήσεις εισιτηρίων και καρτών για τα έτη 2018 & 2019**

	2019	2018	ΑΠΟΚΛΙΣΗ (%)
<b>ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΘ. ΑΞΙΑ</b>	130.170.824,85	122.350.652,68	6,4%
<b>ΚΑΡΤΕΣ</b>	74.107.170,29	69.233.169,60	7,0%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>204.277.995,14</b>	<b>191.583.822,28</b>	<b>6,6%</b>

Στα ποσά περιλαμβάνεται ο αναλογούν ΦΠΑ.

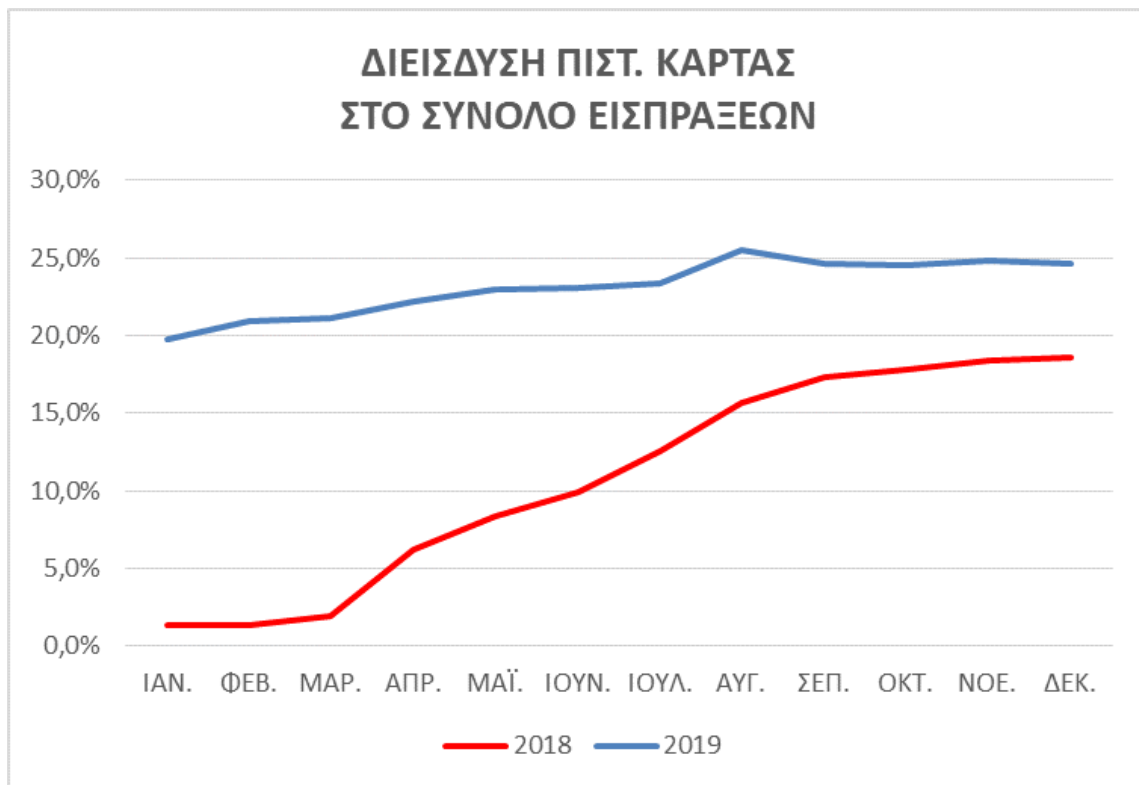
Η σύνθεση των εισπράξεων ανά κατηγορία κομίστρου αποτυπώνεται παρακάτω στο Γράφημα 1.



**Γράφημα 1. Σύθεση Εισπράξεων ανά Κατηγορία Κομίστρου**

Κατά το 2019, ο αριθμός των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν με χρήση χρεωστικών και πιστωτικών καρτών ανήλθε στο 23% του συνόλου.

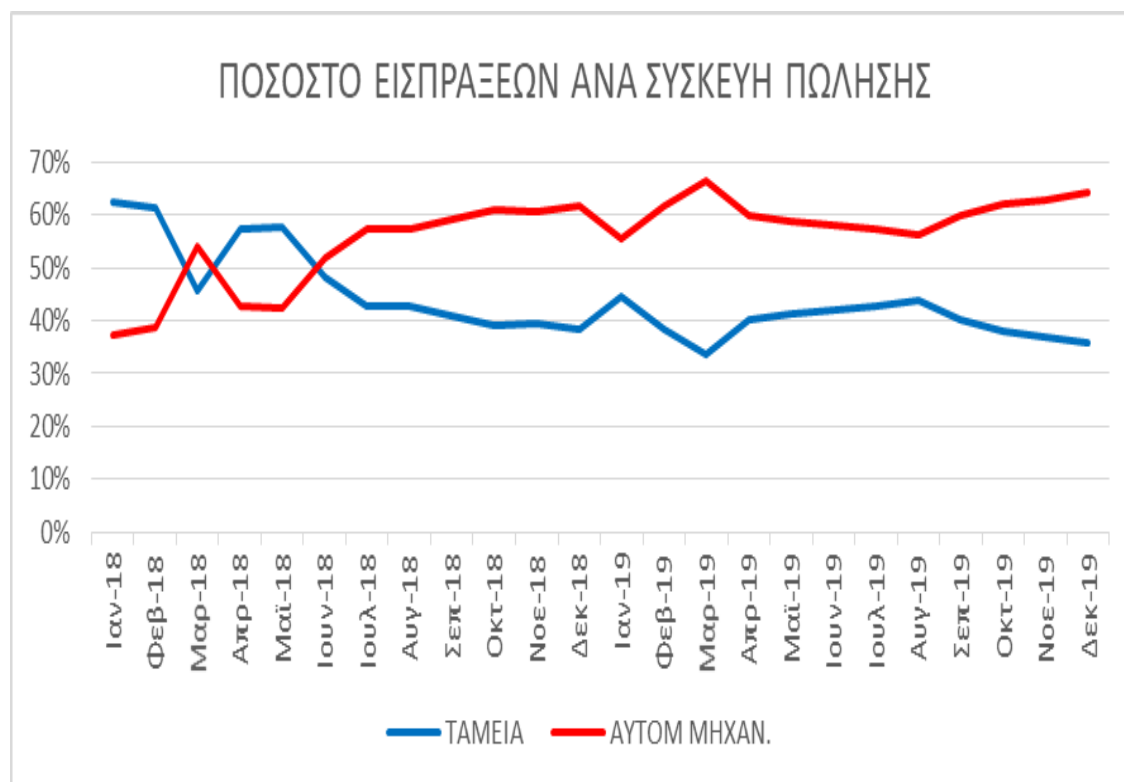
Η διείσδυση της τραπεζικής κάρτας για αγορά κομίστρων ανά μήνα για τα έτη 2018 και 2019 παρουσιάζεται στο Γράφημα 2 που ακολουθεί.



**Γράφημα 2. Διείσδυση Πιστωτικής Κάρτας για αγορά κομίστρων**

Το ποσοστό των συναλλαγών μέσω Αυτόματων Μηχανημάτων Έκδοσης Καρτών (Α.Μ.Ε.Κ) διαμορφώθηκε στο 70% του συνόλου των συναλλαγών μέσω ΑΜΕΚ και εκδοτηρίων.

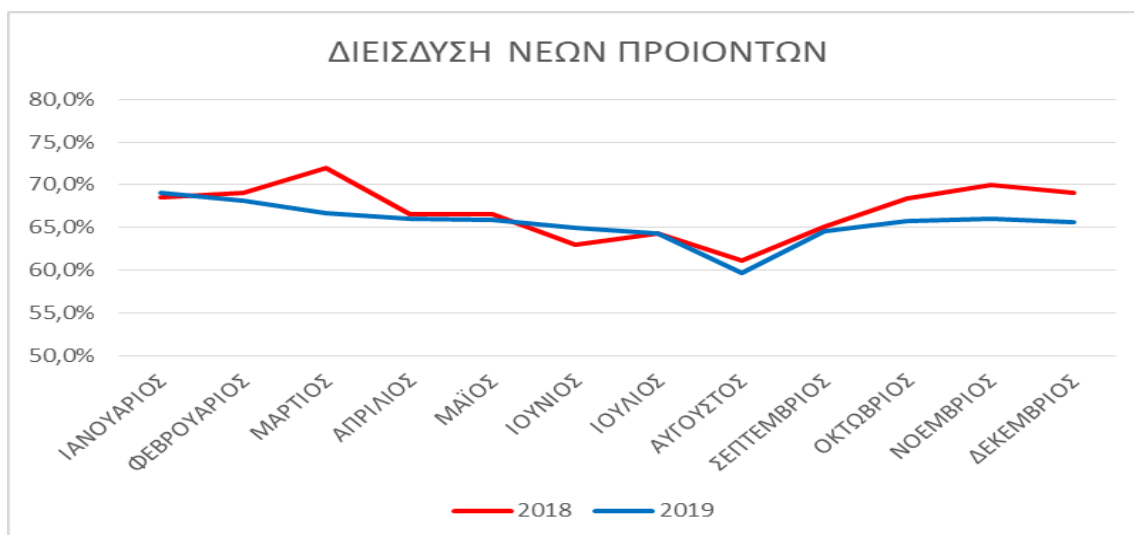
Οι ποσοστιαίες εισπράξεις ανά συσκευή πώλησης και ανά μήνα του 2018 και του 2019 παρουσιάζονται παρακάτω στο Γράφημα 3.



**Γράφημα 3. Ποσοστό Εισπράξεων ανά Συσκευή Πώλησης**

Η εκπτωτική εμπορική πολιτική με τη διάθεση προϊόντων πολλαπλών διαδρομών είχε μεγάλη διείσδυση στο επιβατικό κοινό, απορροφώντας 7 στις 10 διαδρομές μονών εισιτηρίων, επιτυγχάνοντας παράλληλα σημαντικές οικονομίες κλίμακας σε επίπεδο μέσων κομίστρου και βελτιώνοντας την εξυπηρέτηση των πελατών με τη μείωση των επισκέψεων σε ταμεία και μηχανήματα.

Η ανά μήνα διάθεση των προϊόντων πολλαπλών διαδρομών για τα έτη 2018 και 2019 παρουσιάζεται παρακάτω στο Γράφημα 4.



Γράφημα 4. Ανά Μήνα Διάθεση Προϊόντων Πολλαπλών Διαδρομών

Το σύνολο των πωλήσεων, σε τεμάχια, ανά τύπο κομίστρου και ανά εταιρία για το έτος 2019 παρουσιάζονται στους Πίνακες 7 και 8 που ακολουθούν.

Πίνακας 7. Συνολικές πωλήσεις προϊόντων κομίστρου 2018 -2019 (σε τεμάχια)

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΟΜΙΣΤΡΟΥ	ΑΞΙΑ	2018				2019			
		ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ Ο.Α.Σ.Α.	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ Ο.Σ.Υ.	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ ΣΤΑ.ΣΥ.	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ ΟΜΙΛΟΥ Ο.Α.Σ.Α.	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ Ο.Α.Σ.Α.	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ Ο.Σ.Υ.	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ ΣΤΑ.ΣΥ.	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ ΟΜΙΛΟΥ Ο.Α.Σ.Α.
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΞΙΑ	ΤΕΜΑΧΙΑ	ΤΕΜΑΧΙΑ	ΤΕΜΑΧΙΑ	ΤΕΜΑΧΙΑ	ΤΕΜΑΧΙΑ	ΤΕΜΑΧΙΑ	ΤΕΜΑΧΙΑ	ΤΕΜΑΧΙΑ
Αθήνα, 90 λεπτών	€ 1,40	12	779.923	19.864.413	20.644.348	4.694	1.296.170	22.006.714	23.307.578
Αθήνα, 90 λεπτών (50% έκπτ.)	€ 0,60	81	222.654	2.348.836	2.571.571	2.059	16.863	665.581	684.503
Αθήνα, 2 διαδρομών	€ 2,70	1.961	474.681	4.931.085	5.407.727	4.628	1.074.199	6.119.402	7.198.229
Αθήνα, 2 διαδρομών (50% έκπτ.)	€ 1,20	1.595	185.632	779.062	966.289	1.285	43.405	559.697	610.387
Αθήνα, 5 διαδρομών	€ 6,50	433.077	640.283	832.998	1.906.358	2.496	661.642	841.327	1.505.465
Αθήνα, 5 διαδρομών (50% έκπτ.)	€ 3,00	423.455	687.459	397.222	1.508.136	1.134	72.346	206.782	280.262
Αθήνα, 10 διαδρομών	€ 13,50	39.679	210.018	1.102.767	1.352.464	8.581	289.990	1.129.659	1.408.230
Αθήνα, 10 διαδρομών (50% έκπτ.)	€ 6,00	131.276	483.523	878.895	1.493.694	7.177	314.215	791.414	1.112.806
Αθήνα, 24 ωρών	€ 4,50	345	46.075	511.161	557.581	1.820	52.495	553.651	607.966
Αθήνα, 5 ημερών	€ 9,00	4.844	45.807	484.323	534.974	5.197	64.423	546.544	616.164
Αθήνα & Αερ., επιστρ., 3 ημερών	€ 22,00	3.102	7.864	55.375	66.341	2.176	13.726	55.055	70.957
Λεωφ. Express Αερ., 90 λεπτών	€ 6,00	25	1.689.067	77.470	1.766.562	454	1.919.463	83.400	2.003.317
Λεωφ. Express Αερ., 90 λεπτών (50% έκπτ.)	€ 3,00	9	415.524	13.750	429.283	515	143.554	9.072	153.141
Αθήνα & Αερ., 90 λεπτών	€ 10,00	318	7.683	1.291.157	1.299.158	431	17.708	1.347.046	1.365.185
Αθήνα & Αερ., 90 λεπτών (50% έκπτ.)	€ 5,00	11	3.260	184.462	187.733	169	3.188	153.454	156.811
Αθήνα & Αερ., επιστρ., 90 λεπτών	€ 18,00	11	257	4.4236	44504	46	42,2	40685	41153
Αθήνα-Παλληνη, 90 λεπτών	€ 6,00	0	0	2.1953	2.1953	14	0	2.1206	2.1220
Αθήνα-Παλληνη, 90 λεπτών (50% έκπτ.)	€ 3,00	0	0	878	878	13	0	980	993
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>		<b>1.039.801</b>	<b>5.899.710</b>	<b>33.820.043</b>	<b>40.759.554</b>	<b>42.889</b>	<b>5.969.809</b>	<b>35.131.669</b>	<b>41.144.367</b>

Πίνακας 8. Συνολικές πωλήσεις καρτών 2018 -2019 (σε τεμάχια)

ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΟΜΙΣΤΡΟΥ	2018				2019				
	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΧΡ. ΚΑΡΤΩΝ Ο.Α.Σ.Α.	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΧΡ. ΚΑΡΤΩΝ Ο.Σ.Υ.	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΧΡ. ΚΑΡΤΩΝ ΣΤΑ.ΣΥ.	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΧΡ. ΚΑΡΤΩΝ ΟΜΙΛΟΥ Ο.Α.Σ.Α.	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΧΡ. ΚΑΡΤΩΝ Ο.Α.Σ.Α.	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΧΡ. ΚΑΡΤΩΝ Ο.Σ.Υ.	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΧΡ. ΚΑΡΤΩΝ ΣΤΑ.ΣΥ.	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΧΡ. ΚΑΡΤΩΝ ΟΜΙΛΟΥ Ο.Α.Σ.Α.	
	ΑΞΙΑ	ΤΕΜΑΧΙΑ	ΤΕΜΑΧΙΑ	ΤΕΜΑΧΙΑ	ΤΕΜΑΧΙΑ	ΤΕΜΑΧΙΑ	ΤΕΜΑΧΙΑ	ΤΕΜΑΧΙΑ	
Αθήνα, 30 ημερών	€ 30,00	5.860	155.360	1.365.682	1.526.902	46.413	167.916	1.438.063	1.652.392
Αθήνα, 30 ημερών (50% έκπτ.)	€ 15,00	2.335	115.800	673.549	791.684	18.924	133.102	772.997	925.023
Αθήνα & Αερ., 30 ημερών	€ 49,00	4.041	17.842	19.061	40.944	6.609	16.909	23.134	46.652
Αθήνα & Αερ., 30 ημερών (50% έκπτ.)	€ 25,00	34	1.797	3.172	5.003	283	1.873	4.109	6.265
Αθήνα, 90 ημερών	€ 85,00	89	515	7.457	8.061	1.415	707	9.763	11.885
Αθήνα, 90 ημερών (50% έκπτ.)	€ 43,00	36	751	7.187	7.974	695	1.102	10.341	12.138
Αθήνα & Αερ., 90 ημερών	€ 142,00	0	17	93	110	71	25	101	197
Αθήνα & Αερ., 90 ημερών (50% έκπτ.)	€ 71,00	77	18	43	138	7	19	82	108
Αθήνα, 180 ημερών	€ 170,00	1.524	33	742	2.299	1.739	61	922	2.722
Αθήνα, 180 ημερών (50% έκπτ.)	€ 85,00	73	42	980	1.095	162	73	1.726	1.961
Αθήνα & Αερ., 180 ημερών	€ 250,00	491	26	51	568	468	33	83	584
Αθήνα & Αερ., 180 ημερών (50% έκπτ.)	€ 125,00	601	4	17	622	31	7	26	64
Αθήνα, 365 ημερών	€ 330,00	15.076	28	988	16.092	15.151	47	1.049	16.247
Αθήνα, 365 ημερών (50% έκπτ.)	€ 165,00	246	16	681	943	202	49	937	1.188
Αθήνα & Αερ., 365 ημερών	€ 490,00	2.260	18	34	2.312	2.333	10	39	2.382
Αθήνα & Αερ., 365 ημερών (50% έκπτ.)	€ 245,00	0	2	9	11	24	4	10	38
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>		<b>32.743</b>	<b>292.269</b>	<b>2.079.746</b>	<b>2.404.758</b>	<b>94.527</b>	<b>321.937</b>	<b>2.263.382</b>	<b>2.679.846</b>

### Ειδικές υποχρεώσεις (παροχή υπηρεσιών βάσει κοινωνικών πολιτικών)

Με τις δυνατότητες που έδωσε στον Ο.Α.Σ.Α το ηλεκτρονικό εισιτήριο, εξασφαλίστηκε για πρώτη φορά η ακριβής καταγραφή των μετακινήσεων ανά ομάδα δικαιούχων κοινωνικής πολιτικής με τη χρήση προσωποποιημένων ηλεκτρονικών καρτών σύμφωνα και με τη διεθνή πρακτική, ώστε αυτές οι κάρτες να φέρουν τα στοιχεία των κατόχων και να χρησιμοποιούνται αποκλειστικά από αυτούς.

Ο Ο.Α.Σ.Α μπορεί πλέον να αντιστοιχίζει τα προϊόντα κομίστρου ανά κατηγορία δικαιούχων και συνεπώς, να υπολογίζει με ακρίβεια το ύψος της αναλογούσας καταβολής από τα αρμόδια Υπουργεία. Η τεκμηρίωση αυτή είναι απαραίτητη, καθώς περισσότερο από το 40% των επιβιβάσεων αφορά σε κατηγορίες επιβατών με δικαίωμα ελεύθερης ή μειωμένου κομίστρου μετακίνησης, αναδεικνύοντας τη σημαντικότητα για τον Ο.Α.Σ.Α της αποσαφήνισης του πλαισίου εσόδων σε ότι αφορά αυτές τις υποχρεώσεις.

Ενδεικτικά αναφέρεται ότι έως τον Οκτώβριο του 2019, είχαν εκδοθεί περισσότερες από 330.000 εγκεκριμένες κάρτες στην κατηγορία των ανέργων και περισσότερες από 46.000 εγκεκριμένες κάρτες στην κατηγορία των ΑμεΑ.

Παράλληλα ο Ο.Α.Σ.Α κατά το 2019 ξεκίνησε τις απαραίτητες ενέργειες για την εφαρμογή του Μηχανισμού Συντονισμού, ώστε σε συνεργασία με την ΕΕΣΥΠ και τα αρμόδια Υπουργεία, να διασφαλίσει την αντιστάθμιση για την παροχή των προαναφερόμενων κοινωνικών υπηρεσιών.

**Η αποτίμηση της παροχής δικαιώματος μετακίνησης του 2019 ανά κατηγορία δικαιούχων και φορέα παροχής αποτυπώνεται στον Πίνακα 9 που ακολουθεί.**

**Πίνακας 9. Αποτίμηση παροχής δικαιωμάτων μετακίνησης για το 2019, ανά κατηγορία δικαιούχων**

α/α	Δικαιούχοι ελεύθερης μετακίνησης	Φορέας	Υπολογισμός αποζημίωσης	Δικαιούχοι που έκαναν χρήση του δικαιώματος - Αριθμός Προσωποποιημένων Καρτών	Επικυρώσεις κατά την επιβίβαση boardings
1	Ένστολο προσωπικό πυροσβεστικού σώματος (μόνιμοι & πυροσβέστες 5ετούς υποχρέωσης)	Υπ. Δημόσιας Τάξης	794.030,00 €	2.346	191.825
2	Ένστολο προσωπικό & δόκιμοι του λιμενικού σώματος & της ελληνικής ακτοφυλακής	Υπ. Ναυτιλίας & Νησ. Πολιτικής	674.190,00 €	2.050	123.227
3	Ένστολο προσωπικό της ΕΛΑΣ, των συνοριακών φυλάκων & ειδικών φρουρών	Υπ. Δημόσιας Τάξης	4.539.540,00 €	13.811	1.233.458
4	Ανάπηροι πολέμου & ειρηνικής περιόδου	Υπ/ Εθν. Αμυνας	110.220,00 €	334	2.484
5	ΆμεΑ	Υπ. Εργασίας	18.467.242,00 €	50.821	8.396.185
6	Οπλίτες θητείας και δόκιμοι έφεδροι αξιωματικοί των 3 κλάδων των ενόπλων δυνάμεων	Υπ/ Εθν. Αμυνας	998.070,00 €	6.157	94.094
7	Άνεργοι, εγγεγραμμένοι στα μητρώα του ΟΑΕΔ	Υπ. Εργασίας	99.591.422,00 €	380.059	69.912.964
8	Μαθητές όλων των βαθμίδων της δημόσιας εκπαίδευσης που κατοικούν σε απόσταση από τη σχολική μονάδα φοίτησης	Περιφ. Αττικής	137.340,00 €	1.194	10.628
α/α	Δικαιούχοι μετακίνησης με μειωμένους τύπους κομιστρου	Φορέας	Υπολογισμός αποζημίωσης	Δικαιούχοι που έκαναν χρήση του δικαιώματος - Αριθμός Προσωποποιημένων Καρτών	Επικυρώσεις κατά την επιβίβαση boardings
1	Φοιτητές της Δημόσιας 3βάθμιας Εκπαίδευσης	Υπ/ Παιδείας	10.204.324,20 €	152.485	26.812.516
2	Φοιτητές Σχολών 3βάθμιας Εκπαίδευσης ή Πανεπιστημίων της αλλοδαπής έως 25 ετών	Υπ/ Παιδείας	117.307,20 €	3.644	308.746
3	Μαθητές της Δημόσιας 2βάθμιας Εκπαίδευσης άνω των 18 ετών	Υπ/ Παιδείας	70.515,20 €	1.689	196.371
4	Σπουδαστές Δημόσιων Ι.Ε.Κ. έως 22 ετών	Ι.ΝΕ.ΔΙ.ΒΙ.Μ.	25.190,60 €	448	104.705
5	Φοιτητές & Σπουδαστές Δημόσιων Σχολών Υπ. Πολιτισμού, Άμυνας, Ναυτιλίας, Εργασίας, Υγείας & Τουρισμού	Όλα τα Υπουργεία	9.395,80 €	164	16.520
6	Πολύτεκνοι γονείς και μέλη των οικογενειών τους	Υπ. Εργασίας	731.750,40 €	14.266	2.104.790
7	Παιδιά 7 έως 18 ετών	Υπ. Εργασίας	2.122.790,20 €	62.414	3.779.434
8	Άτομα άνω των 65 ετών	Υπ. Εργασίας	12.012.342,00 €	302.961	19.648.314
9	Σπουδαστές Στρατ. Σχολών ΥΠΕΘΑ	Υπ/ Εθν. Αμυνας	59.605,40 €	1.213	93.326
10	Σπουδαστές ΑΕΝ ΑΣΠΡΟΠΥΡΓΟΥ	Υπ. Ναυτιλίας & Νησ. Πολιτικής	12.232,80 €	244	28.038
11	Σπουδαστές ΙΕΚ ΣΙΒΙΤΑΝΙΔΕΙΟΥ	ΣΙΒΙΤΑΝΙΔΕΙΟΣ ΣΧΟΛΗ	8.492,20 €	147	23.539
12	Σπουδαστές ΕΛΓΟ ΔΗΜΗΤΡΑ	Υπ. Αγροτ. Ανάπτυξης	489,00 €	6	1.744
		<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>150.686.489,00 €</b>		

✓ *Ελεύθερη μετακίνηση άνεργων – ΑμεΑ έτους 2019*

Η παροχή των δικαιωμάτων ελεύθερης μετακίνησης για τις κατηγορίες άνεργοι και ΑμεΑ, πραγματοποιείται με έκδοση προσωποποιημένων καρτών κανονικού προφίλ μετακίνησης, έλεγχο της ορθότητας υπαγωγής στην επιλεγμένη κατηγορία (άνεργοι ή ΑμεΑ) μέσω του web service της ΗΔΙΚΑ και αυτόματη παροχή του δικαιώματος μέσω της διαδικασίας επιδότησης του συστήματος Α.Σ.Σ.Κ - Ο.Α.Σ.Α.

Από τους δικαιούχους, αυτοί που χρησιμοποίησαν τα προϊόντα ελεύθερης μετακίνησης το έτος 2019 με βάση τις φορτίσεις ανά μήνα παρουσιάζονται στον ακόλουθο Πίνακα 10.

**Πίνακας 10. Δικαιούχοι που χρησιμοποίησαν τα προϊόντα ελεύθερης μετακίνησης το 2019**

ΦΟΡΤΙΣΕΙΣ		
2019	ΑΝΕΡΓΟΙ	ΑμεΑ
Ιανουάριος	170.565	18.169
Φεβρουάριος	161.136	8.038
Μάρτιος	171.790	6.046
Απρίλιος	162.708	15.467
Μάιος	173.826	10.815
Ιούνιος	167.164	6.099
Ιούλιος	166.045	14.337
Αύγουστος	148.167	8.639
Σεπτέμβριος	170.497	8.769
Οκτώβριος	179.489	15.142
Νοέμβριος	182.014	9.885
Δεκέμβριος	179.077	8.645
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>2.032.478</b>	<b>130.051</b>
<b>ΕΠΙΔΟΤΗΣΗ ΑΝΑ ΦΟΡΤΙΣΗ</b>	<b>49,00 €</b>	<b>142,00 €</b>
<b>ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΕΤΟΥΣ 2019</b>	<b>99.591.422,00 €</b>	<b>18.467.242,00 €</b>

✓ *Επαναπροσδιορισμός δικαιούχων - Φοιτητές*

Λόγω της λήξης του προηγούμενου ακαδημαϊκού έτους, οι δικαιούχοι φοιτητές υποχρεώθηκαν να ανανεώσουν τις ημερομηνίες λήξης των δικαιωμάτων μετακίνησης που είχαν καταχωρηθεί στις προσωποποιημένες κάρτες τους, επιδεικνύοντας ισχύουσα

ακαδημαϊκή ταυτότητα, ώστε να πραγματοποιηθεί ανανέωση της ημερομηνίας λήξης των δικαιωμάτων μετακίνησης για το χρονικό διάστημα ισχύος του νέου ακαδημαϊκού-σπουδαστικού έτους.

Ο Ο.Α.Σ.Α διέκοψε από το Νοέμβριο 2019, την ισχύ των δικαιωμάτων μετακίνησης με μειωμένους τύπους κομίστρου στις προσωποποιημένες κάρτες των δικαιούχων που δεν πραγματοποίησαν ανανέωση των δικαιωμάτων. Η ενέργεια αυτή οδήγησε 8.273 φοιτητές να χάσουν το δικαίωμα μετακίνησης και συνέβαλε στην αύξηση των εσόδων το μήνα Δεκέμβριο 2019, η οποία προήλθε από την αύξηση χρήσης των προϊόντων πλήρους κομίστρου σε σύγκριση με τα μειωμένα.

#### Πίνακας 11. Πωλήσεις 30 ημερών σε φοιτητές 3βαθμιας εκπαίδευσης 3<sup>ου</sup> τριμήνου 2019

Οκτώβριος 2019	Νοέμβριος 2019	Δεκέμβριος 2019
57.325	51.839	36.249

Η αποτίμηση της δαπάνης της παροχής μετακίνησης με μειωμένους τύπους κομίστρου για τους φοιτητές των ΑΕΙ το έτος 2019, ανήλθε σε **10.045.019,00 ευρώ** με βάση τα στοιχεία πωλήσεων τύπων κομίστρου.

## 4. ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΟΜΙΣΤΡΟΥ

Η λειτουργία του ελέγχου κομίστρου σε επίπεδο ομίλου διέπεται από το παρακάτω θεσμικό πλαίσιο:

- ✓ ν.3920/2011, άρθρο 7, βάσει του οποίου, ο Ο.Α.Σ.Α αναλαμβάνει την ευθύνη των υπηρεσιών ελέγχου επικύρωσης εισιτηρίων και επιβολής προστίμων στους επιβάτες που δεν φέρουν το νόμιμο κόμιστρο
- ✓ ν.4313/2014, άρθρο 25, με το οποίο ορίζεται ότι ειδικά για τις αστικές συγκοινωνίες της περιοχής ευθύνης του Ο.Α.Σ.Α, αρμόδιος φορέας για τη διενέργεια του ελέγχου καταβολής κομίστρου είναι ο Ο.Α.Σ.Α, ο οποίος μπορεί να αναθέτει τη δραστηριότητα αυτή στις εταιρίες παροχής συγκοινωνιακού έργου
- ✓ ν.4337/2015, στον οποίο προβλέπεται η “κεντροποίηση” της λειτουργίας ελέγχου κομίστρου και ο σαφής διαχωρισμός του ρόλου και των αρμοδιοτήτων του Ο.Α.Σ.Α και των θυγατρικών Ο.Σ.Υ και ΣΤΑ.ΣΥ.



Στις αρμοδιότητες του Ο.Α.Σ.Α περιλαμβάνεται και ο **κεντρικός προγραμματισμός των ελέγχων κομίστρου σε επίπεδο Ομίλου** .

Οι δραστηριότητες του προγραμματισμού της διεξαγωγής των ελέγχων κομίστρου, της παρακολούθησης και του απολογισμού περιλαμβάνουν :

- Τον καθορισμό δεικτών επίδοσης για τη λειτουργία ελέγχου κομίστρου ανά εταιρία και ανά μέσο
- Τον καθορισμό της στοχοθεσίας για τους δείκτες επίδοσης, σε μηνιαία, εξαμηνιαία και ετήσια βάση
- Την κατάρτιση , σε μηνιαία βάση, του προγράμματος ελέγχων κομίστρου, το οποίο εμπεριέχει :
  - α) τον καθορισμό των θέσεων ελέγχου (γραμμές και σταθμοί στο δίκτυο της Ο.Σ.Υ και της ΣΤΑ.ΣΥ)
  - β) τον καθορισμό των βαρδιών των ελεγκτών κομίστρου
  - γ) τον καθορισμό των ομάδων ελέγχου (αριθμός ελεγκτών ανά ομάδα)
  - δ) την ανάθεση βαρδιών στις ομάδες ελέγχου (βαρδιολόγηση)
  - ε) τον καθορισμό των ελεγκτών της κάθε ομάδας ελέγχου (rostering)
- Τη συγκέντρωση και επεξεργασία απολογιστικών στοιχείων και η σύνταξη αναφορών που μπορούν να τροφοδοτήσουν τη λήψη σχετικών αποφάσεων, σε στρατηγικό και επιχειρησιακό επίπεδο

Στο πλαίσιο αυτό, ο Ο.Α.Σ.Α εντός του 2019, υλοποίησε μέτρα και παρεμβάσεις για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας της λειτουργίας “ελέγχου κομίστρου”.

Ειδικότερα :

- Ολοκληρώθηκαν δύο (2) πιλοτικά προγράμματα ελέγχων στις γραμμές της Ο.Σ.Υ παράλληλα με την διενέργεια ελέγχων στο δίκτυο Τραμ, στο πλαίσιο των οποίων εκτιμήθηκε η επίδραση της ενίσχυσης των ελέγχων κομίστρου στον περιορισμό της εισιτηριοδιαφυγής και την αύξηση των επικυρώσεων.

- Αξιοποιήθηκαν δεδομένα του Α.Σ.Σ.Κ. για τον προσδιορισμό του “προφίλ” των μετακινήσεων και τη βελτίωση του μηνιαίου προγραμματισμού ελέγχων κομίστρου.
- Από τον Αύγουστο 2019, τέθηκε σε εφαρμογή το μνημόνιο συνεργασίας με την ΕΛ.ΑΣ. και το Λιμενικό Σώμα και ο συντονισμός σε μηνιαία βάση για τον προγραμματισμό της συνδρομής στους ελέγχους που υλοποιούνται από τον Ο.Α.Σ.Α σε όλα τα μέσα. Παράλληλα, οργανώθηκε η συνεργασία σε επιχειρησιακό επίπεδο μεταξύ Ο.Α.Σ.Α και ΕΛ.ΑΣ.
- Από τον Ιούνιο του 2019 οργανώθηκε σύστημα παρακολούθησης της αποτελεσματικότητας της λειτουργίας του ελέγχου κομίστρου.

**Ο Ο.Α.Σ.Α παρακολουθεί καθημερινά όλους τους πιο κάτω κρίσιμους δείκτες επίδοσης (KPIs) ανά εταιρία :**

- Αριθμός ελεγκτών που διατέθηκαν/δύναμη ελεγκτών
- Αριθμός ελέγχων/ελεγκτή/βάρδια
- Αριθμός παραβάσεων/αριθμό ελέγχων
- Αριθμός προστίμων/αριθμό παραβάσεων

## **5. ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΥΡΩΠΑΪΚΑ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ**

Ο Ο.Α.Σ.Α κατά το έτος 2019, συμμετείχε στα ακόλουθα Ευρωπαϊκά Ερευνητικά Προγράμματα:

### **I. Holistic Approach for Providing Spatial & Transport Planning Tools and Evidence to Metropolitan and Regional Authorities to Lead a Sustainable Transition to a New Mobility Era (HARMONY)**

Ο Ο.Α.Σ.Α συνεργάζεται με άλλους φορείς/ιδρύματα σε Ευρωπαϊκά Προγράμματα και διερευνά πιθανές συνεργασίες του με σκοπό την προώθηση της έρευνας για τις αστικές συγκοινωνίες

Στο πλαίσιο αυτό, ο Ο.Α.Σ.Α συμμετέχει στο Ευρωπαϊκό Έργο «HARMONY» , μαζί με πέντε (5) άλλες μητροπολιτικές περιοχές, που εντάσσεται στο πρόγραμμα Horizon 2020, στον άξονα των Κοινωνικών Προκλήσεων (Societal Challenges) και την κατηγορία «Smart, green and integrated transport” (Sustainable multi-modal inter-urban transport, regional mobility and spatial planning. ID: LC-MG-1-2-2018).

Το Έργο «HARMONY» έχει χρονική διάρκεια 42 μήνες, με ημερομηνία έναρξης την 1<sup>η</sup> Ιουνίου 2019 και ο προϋπολογισμός για τον Ο.Α.Σ.Α ανέρχεται σε 177.473,05 ευρώ.

Σκοπός του Ευρωπαϊκού Έργου «HARMONY» είναι να υποστηρίξει τις μητροπολιτικές αρχές, τους συγκοινωνιακούς φορείς και τους παρόχους υπηρεσιών νέας κινητικότητας, δημιουργώντας ένα σύνολο προτύπων/μοντέλων τεχνολογίας αιχμής (HARMONY Suite), τα οποία θα ποσοτικοποιούν τις πολυδιάστατες επιπτώσεις διαφορετικών μέτρων πολιτικής μεταφορών στη βιωσιμότητα, την ευημερία των πολιτών και την οικονομική ανάπτυξη.

Η πιλοτική εφαρμογή της Αθήνας (Ο.Α.Σ.Α) περιλαμβάνει μεταξύ άλλων, την ανάλυση και αξιολόγηση μέτρων για α) ευέλικτη δρομολόγηση μικρών λεωφορείων για την εξυπηρέτηση του τελευταίου τμήματος ταξιδιού σε απομακρυσμένες αστικές περιοχές, β) αυτόνομα οχήματα, γ) εφαρμογή ηλεκτροκίνησης στα ΜΜΜ και δ) κατ' απαίτηση λεωφορειακές γραμμές.

Κατά το 2019, ο Ο.Α.Σ.Α συμμετείχε στην εκπόνηση των πακέτων εργασίας του έργου και συνέταξε τις Τεχνικές Εκθέσεις που αφορούν την πιλοτική εφαρμογή της Αθήνας στο πλαίσιο των προγραμματισμένων παραδοτέων του έργου.

## **II. Resilience without Violence, Resistance without haTe in Public transport (REVERT)**

Το έργο “REVERT: REsilience without Violence, Resistance without haTe in Public transport” αποσκοπεί στη δημιουργία συνθηκών για ένα αρμονικό και φιλικό κοινωνικό περιβάλλον στις δημόσιες συγκοινωνίες, προωθώντας την ανοχή μέσω της ανθεκτικότητας και της αντίστασης στο μίσος και τη βία, αναπτύσσοντας και εφαρμόζοντας ένα καινοτόμο μοντέλο πρόληψης και καταπολέμησης του ρατσισμού στις δημόσιες μεταφορές.

Κύριος στόχος του έργου είναι να αυξήσει τα επίπεδα ανθεκτικότητας των οδηγών των δημόσιων συγκοινωνιών μέσω εργαλείων που θα τους καθοδηγήσουν στην αντιμετώπιση των συγκρούσεων.

Το Έργο REVERT, το οποίο προτάθηκε και έγινε αποδεκτό από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, υλοποιείται υπό τον συντονισμό του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών με την αιγίδα του Τμήματος Επικοινωνίας και ΜΜΕ και, πιο συγκεκριμένα, του Εργαστηρίου Ψυχολογίας της Επικοινωνίας και των Μέσων, σε συνεργασία με τον Οργανισμό Αστικών Συγκοινωνιών Αθήνας, την οργάνωση Συν-ειρμός, την εταιρία Προοπτική και την οργάνωση Almasar.

### III. Secure and Safe Internet of Things (SerIoT)

Σκοπός του προγράμματος είναι η διερεύνηση της ασφάλειας των συσκευών που είναι διασυνδεδεμένες στο διαδίκτυο.

Ειδικότερα το πρόγραμμα SerIoT προβλέπεται να αναπτύξει, υλοποιήσει και δοκιμάσει ένα γενικό πλαίσιο IoT βασισμένο σε ένα προσαρμοστικό έξυπνο δίκτυο καθορισμένο από λογισμικό, ασφαλείς δρομολογητές, προηγμένα αναλυτικά στοιχεία και φιλικές προς το χρήστη διεργασίες.

Το SerIoT θα βελτιστοποιήσει την ασφάλεια των πληροφοριών στις πλατφόρμες και τα δίκτυα IoT με ολιστικό τρόπο (π.χ. πλατφόρμες και συσκευές IoT, honeypots, δρομολογητές SDN κλπ) που θα βασίζονται τόσο σε δυναμική όσο και κατακεμημένη επεξεργασία μεταβλητής πολυπλοκότητας από ένα ενιαίο δίκτυο, καθώς και σε έναν κεντρικό διακομιστή / ελεγκτή ο οποίος θα έχει τον κύριο έλεγχο του δικτύου και θα συλλέγει, συγκεντρώνει και ταξινομεί τις σχετικές πληροφορίες. Οι πιλότοι μεγάλης κλίμακας προβλέπεται να δοκιμάσουν την τεχνολογία SerIoT σε διάφορες περιπτώσεις χρήσης, συμπεριλαμβανομένων των ευφύων μεταφορών και της επιτήρησης, της ευέλικτης κατασκευής στο πλαίσιο της βιομηχανίας 4.0 και άλλων αναδυόμενων τομέων όπως η αλυσίδα εφοδιασμού τροφίμων κλπ.

Κατά το έτος 2019 ο Ο.Α.Σ.Α συμμετείχε σε δύο συναντήσεις εργασίας (Μαδρίτη, Μπιλμπάο), ενώ συνεχίστηκε η συνεργασία με τους εταίρους της κοινοπραξίας για την προετοιμασία εκτέλεσης σεναρίων εφαρμογής με αντικείμενο την αξιοποίηση της τεχνολογίας IoT σε ΜΜΜ.

Το έργο αναμένεται να ολοκληρωθεί τον Δεκέμβριο 2020.

## 6. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ – ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

### Πληροφοριακό Περίπτερο σε χώρο του ΔΑΑ



Με σαφή προσανατολισμό τη δημόσια εικόνα του Οργανισμού Αστικών Συγκοινωνιών και γνώμονα την αποκόμιση θετικής εμπειρίας των πολιτών από το δίκτυο μετακίνησης της πόλης, ο Ο.Α.Σ.Α διοχέτευσε την προσοχή στην ενίσχυση της εικόνας του δικτύου παροχής υπηρεσιών και εξυπηρέτησης των Ελλήνων και ξένων επισκεπτών στην πόλη των Αθηνών, λειτουργώντας ως άξονας θετικής δημοσιότητας που παράλληλα συντελεί στην αύξηση της αγοράς των εισιτηρίων και των εσόδων του συστήματος αστικών συγκοινωνιών.

Προς αυτή την κατεύθυνση ολοκληρώθηκε η αρχιτεκτονική μελέτη και κατασκευή μιας πληροφοριακής μονάδας στο επίπεδο των εκδοτηρίων του ΔΑΑ με στόχο:

- την ενημέρωση των επισκεπτών για τα οφέλη χρήσης του δικτύου αστικών συγκοινωνιών
- την παροχή πληροφοριών σχετικά με τα κατάλληλα πακέτα διαδρομών για κάθε χρήστη, σε ό,τι αφορά τη γραμμή Μετρό Αεροδρομίου (Γραμμή 3), στο βαθμό που επιτυγχάνει την απευθείας μεταφορά στο κέντρο της πόλης και τις Λεωφορειακές Γραμμές Εξπρές Αεροδρομίου (Χ95, Χ96, Χ93, Χ97), στο βαθμό που διευκολύνουν τη σύνδεση των ΜΜΜ με τα σημεία ενδιαφέροντος στην πρωτεύουσα με κεντρικό μήνυμα «**Travel Downtown Direct**».
- την ενδυνάμωση του σημείου πωλήσεων ΣΤΑ.ΣΥ έναντι της ΤΡΑΙΝΟΣΕ και της Ο.Σ.Υ έναντι των ΤΑΞΙ.
- την ενίσχυση των εναλλακτικών μορφών πώλησης εισιτηρίων μέσω των Αυτόματων Μηχανημάτων Έκδοσης Εισιτηρίων περιμετρικά του περιπτέρου, με την υποστήριξη του προσωπικού στην παροχή διευκρινιστικών πληροφοριών χρήσης, γεγονός που θα συνδράμει το έργο των εκδοτών σε ώρες αιχμής.

Τέλος, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ΔΑΑ, ο Ο.Α.Σ.Α με την βοήθεια τεχνικού ασφαλείας, συνέταξε Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας - safety management system (SMS)- το οποίο θα περιλαμβάνει τις απαραίτητες διαδικασίες μαζί με την εκτίμηση επαγγελματικού κινδύνου για τις δραστηριότητες στη μονάδα.

### **Πληροφόρηση επιβατικού κοινού μέσω του 11185**

Με στόχο την ενημέρωση του επιβατικού κοινού σε ό,τι αφορά τις μετακινήσεις του με τις Αστικές Συγκοινωνίες και την εξυπηρέτηση του με τον βέλτιστο τρόπο, ο Ο.Α.Σ.Α λειτουργεί την τηλεφωνική γραμμή παροχής πληροφοριών 11185.

Το 11185 παρέχει ενημέρωση και εξυπηρέτηση επίσης σε θέματα Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου και συγκεκριμένα :

- ✓ παροχή πληροφοριών για τα σημεία έκδοσης καρτών
- ✓ τα απαιτούμενα δικαιολογητικά ανά κατηγορία δικαιούχων
- ✓ υποστήριξη στη διαδικασία ενεργοποίησης του δικαιώματος σε ανέργους και ΑμεΑ
- ✓ πληροφορίες για τον τρόπο απόκτησης και χρήσης (φόρτιση, επικύρωση, κλπ.) των νέων προϊόντων

Το 2019 εξυπηρετήθηκαν 228.900 περίπου κλήσεις επιβατών, πλέον των κλήσεων για παράπονα και ενημέρωση ΑμεΑ.

### **Δράσεις Επικοινωνίας**

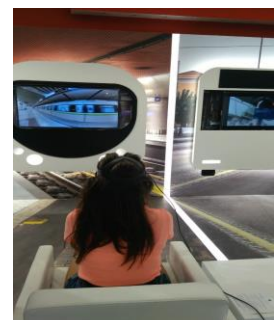
- ✓ Συμμετοχή του Ομίλου Ο.Α.Σ.Α στην 84η ΔΕΘ



Η παρουσία των Αστικών Συγκοινωνιών της Αθήνας στη ΔΕΘ προσέβλεπε στην αναγνώριση και αποδοχή των 2 μεγάλων σύγχρονων έργων Ο.Α.Σ.Α (ηλεκτρονικό εισιτήριο, τηλεματική), από κοινού με την προβολή του κοινωνικού προσώπου και της συνεισφοράς του ανθρώπινου κεφαλαίου του Ομίλου στην ανάδειξη του

συγκοινωνιακού έργου, σε ένα προσδόκιμο κοινό - επισκεπτών της Αθήνας, όπως είναι οι κάτοικοι της συμπρωτεύουσας.

Για το έτος 2019, επιλέχθηκε η προβολή του Ομίλου μέσα από μια σύγχρονη ματιά ως όραμα μιας νέας εποχής, με τη χρήση της τεχνολογίας για την κατασκευή μιας εφαρμογής εικονικής πραγματικότητας με χρήση 360° φωτογραφιών, και στόχο την ανάδειξη μιας διαδραστικής εμπειρίας εικονικής περιήγησης με επιβατοκεντρική προσέγγιση, ικανής να αποδώσει μια δυναμική εικόνα της καθημερινής χρήσης των ΜΜΜ στη ζωή μας, και αποδέκτες τόσο τον τυπικό χρήστη όσο και ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες.



Το υλικό που επιλέχθηκε για την 360° προβολή των εικόνων, με τον κατάλληλο εξοπλισμό, ενισχυμένων από τη χρήση φωτογραφιών, επεξηγηματικών κειμένων, βίντεο και ηχητικών αναγγελιών, περιελάβανε μία ολοκληρωμένη εικόνα περιήγησης στο Σύστημα Αστικών Συγκοινωνιών μαζί με πληροφορίες για τη χρήση του, τις δυνατότητες και τη χρήση των ΑΤΗ.ΝΑ CARD, ΑΤΗ.ΕΝΑ TICKET καθώς και κανόνων συμπεριφοράς επιβατών, αναβαθμίζοντας έτσι την εμπειρία περιήγησης.

Η εν λόγω εφαρμογή θα αποτελέσει περαιτέρω εκπαιδευτικό υλικό σε πρόγραμμα επισκέψεων Ο.Α.Σ.Α σε σχολεία της Αττικής.

#### ✓ Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα Σε Σχολεία

Σε συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας συνεχίστηκαν οι επισκέψεις σε σχολεία του Λεκανοπεδίου Αττικής (νηπιαγωγεία-δημοτικά-γυμνάσια), στη βάση της παρουσίασης της λειτουργίας των Αστικών Συγκοινωνιών και των οφελών χρήσης τους, αυξάνοντας την ποιότητα της ζωής στην πόλη. Παράλληλα δόθηκε έμφαση στην κατανόηση & εξοικείωση χρήσης του ηλεκτρονικού εισιτηρίου ΑΤΗ.ΕΝΑ Card / ΑΤΗ.ΕΝΑ Ticket και του εξοπλισμού του, μέσα από την προβολή ενημερωτικών βίντεο και τη διάθεση σχετικού έντυπου υλικού. Το πρόγραμμα επισκέψεων ολοκληρώθηκε τον Ιούνιο του 2019.

#### ✓ Συμμετοχή στην Ευρωπαϊκή Εβδομάδα Κινητικότητας

Οι δράσεις που ανελήφθησαν από τον Ο.Α.Σ.Α στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Εβδομάδας Κινητικότητας κινήθηκαν στους πιο κάτω άξονες :

I. Ανάρτηση του κεντρικού μηνύματος της ευρωπαϊκής εβδομάδας «Ας περπατήσουμε όλοι μαζί!» σε οθόνες τηλεματικής.

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΒΔΟΜΑΔΑ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑΣ  
16-22 ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΥ 2019

II. Συνεργασία με την ποδηλατική κοινότητα Βορείου Τμήματος Αττικής, με μήνυμα, «Ποδηλατούμε ενωμένοι για το Κλίμα και τη βιώσιμη κινητικότητα ... κι αν κουραστούμε ΑΘΗΝΑ CARD», με



κατασκευή προωθητικού αυτοκόλλητου με προοπτική να το φέρουν οι ποδηλάτες στις μπλούζες τους καθ' όλη τη διάρκεια της ποδηλατοδρομίας τους, διερχόμενοι από 14 Δημαρχεία του Βόρειου Τομέα της Αττικής με κατάληξη στο Υπουργείο Περιβάλλοντος.



#mobilityweek



Η δράση προέβλεπε την ενίσχυση της σημασίας της Βιώσιμης

Κινητικότητας με στόχο τη μείωση των εκπομπών άνθρακα, αναδεικνύοντας το ρόλο του Ο.Α.Σ.Α προς αυτή την κατεύθυνση, ως εταίρος της δράσης.

- ✓ **Συνεργασίες Ανταποδοτικού Οφέλους για την ενίσχυση των δεσμών του ηλεκτρονικού εισιτηρίου/κάρτας με ομάδες κοινού**

#### I. Αθλητική Διοργάνωση ΣΕΓΑΣ

Η σύνδεση του Ο.Α.Σ.Α με τη διοργάνωση του αυθεντικού μαραθωνίου από τον Σύνδεσμο Ελληνικών Γυμναστικών & Αθλητικών Σωματείων (ΣΕΓΑΣ), μεταξύ των καλύτερων και αρτιότερων αγώνων, ως γεγονός ιστορικό, πολιτιστικό, τουριστικό, με θετική απήχηση στο κοινό, αποσκοπούσε στη βελτίωση της εταιρικής εικόνας του Ο.Α.Σ.Α όπως και της εικόνας των συγκοινωνιών, απολαμβάνοντας αφενός, ευρεία και διεθνή προβολή, αναδεικνύοντας, αφετέρου, τη συνεισφορά του νέου ηλεκτρονικού εισιτηρίου/κάρτας στην πολιτιστική και κοινωνική ζωή του τόπου.

Η προβολή του Ο.Α.Σ.Α. ως Θεσμικού Συνεργάτη του Μαραθωνίου Αθήνας, συντελέστηκε σε όλες τις έντυπες και ψηφιακές εκδόσεις της διοργάνωσης με την παράθεση του λογοτύπου και του ηλεκτρονικού εισιτηρίου/κάρτας, αλλά και σε τηλεοπτικό δίκτυο μεγάλης εμβέλειας (ΕΡΤ) με την αναπαραγωγή τηλεοπτικού διαφημιστικού των ΑΤΗ.ΕΝΑ CARD / ΑΤΗ.ΕΝΑ TICKET συνολικής διάρκειας 1400'' για ένα πλήθος εμφανίσεων στην υψηλή ζώνη τηλεθέασης του καναλιού.



#### II. Αθλητικό Δρώμενο – Πρωτάθλημα Ποδοσφαίρου ΑΔΕΔΥ

Στο πλαίσιο διεξαγωγής του ποδοσφαιρικού πρωταθλήματος της ΑΔΕΔΥ (Α' κατηγορίας), προβλήθηκε το ηλεκτρονικό εισιτήριο/κάρτα στην αθλητική εμφάνιση (φανέλα) των ποδοσφαιριστών της ομάδας του Υπουργείου Μεταφορών [μικτή σύνθεση με την Ομοσπονδία Συλλόγων Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας (Ο.Σ.Υ.Π.Α.)], προσβλέποντας ότι η προβολή των ΑΤΗ.ΕΝΑ CARD / ΑΤΗ.ΕΝΑ TICKET θα ενισχυθεί και από την παράπλευρη αναπαραγωγή της εικόνας των αθλητών σε κάθε έντυπο ή/και ηλεκτρονικό μέσο που θα φιλοξενεί πληροφορίες και αποτελέσματα της πορείας της ομάδας, λαμβάνοντας δε υπόψη το ειδικό ενδιαφέρον του κλαδικού πρωταθλήματος, όπως και το συσχετισμένο κοινό του αθλητικού δρώμενου, δεδομένου ότι αποτελεί και την πλειοψηφία των επιβατών των Αστικών Συγκοινωνιών.



### III. Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα Ινστιτούτου Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς»

Στη βάση προώθησης μηνυμάτων για την Οδική Ασφάλεια με επιμέρους χρήσιμες συμβουλές για τη μετακίνηση με ΜΜΜ και εφαρμογή στην έκδοση επιτραπέζιων ημερολογίων 2019 από τον ΙΟΑΣ συμπεριλάβαμε στις σελίδες του εκπαιδευτικού υλικό εφαρμογών του ηλεκτρονικού εισιτηρίου, αναδεικνύοντας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τη σημασία και την αξία του ηλεκτρονικού εισιτηρίου, λαμβάνοντας υπόψη το ειδικό κοινό των μαθητών που αποτελούν το κύτταρο της κοινωνίας και άρα τους καλύτερους πρεσβευτές μηνυμάτων στους κόλπους της οικογένειας .

### IV. Πολιτιστικό Πρόγραμμα Υπουργείου Παιδείας

Στο πλαίσιο υλοποίησης του διακρατικού προγράμματος ανταλλαγής μαθητών «Χρυσοπράσινο Φύλλο» με τη συνεργασία των Υπουργείων Παιδείας Ελλάδας και Κύπρου, και συγκεκριμένα σε συνεργασία με το Δημοτικό Σχολείο Κορωπίου, συντελέστηκε η προβολή των ΑΤΗ.ΕΝΑ CARD / ΑΤΗ.ΕΝΑ TICKET του Οργανισμού στο έντυπο υλικό του προγράμματος, το οποίο διανεμήθηκε σε 43 Ελληνικά και 43 Κυπριακά σχολεία συμμετοχής στο πρόγραμμα, δεδομένου ότι τα παιδιά αναγνωρίζονται ως οι ουσιαστικοί πρεσβευτές μηνυμάτων με υψηλή επίδραση στους κόλπους της οικογένειας.

## **7. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ (Ε.Κ.Ε)**

Στο πλαίσιο της πολιτικής Ε.Κ.Ε που ακολουθεί ο Ο.Α.Σ.Α συντελέστηκαν συνεργασίες με φορείς κοινωνικού ή και πολιτιστικού ενδιαφέροντος (αστικές μη κερδοσκοπικές ή και φιλανθρωπικές οργανώσεις, κρατικούς φορείς) για τη διάδοση σημαντικών κοινωνικών ζητημάτων, αλλά και τη στήριξη ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων με αμοιβαία σύνδεση των αστικών συγκοινωνιών και του ηλεκτρονικού εισιτηρίου στην κοινωνική συνεισφορά και συγκεκριμένα:

- Ανάρτηση μηνυμάτων ή/και προωθητικών εικαστικών σε πινακίδες και οθόνες προβολής τηλεματικού εξοπλισμού των :
- *Ομοσπονδία Σωματείων Ελλήνων Καλαθοσφαιριστών με αμαξίδιο (ΟΣΕΚΑ):* Προβολή δύο (2) αθλητικών εκδηλώσεων ειδικού ενδιαφέροντος



- **ΚΕΘΕΑ:** με τη συγκυρία της παγκόσμιας ημέρας κατά των ναρκωτικών προβλήθηκε το κοινωνικό μήνυμα Στάσου πλάι μου με μνεία στη γραμμή βοήθειας ΚΕΘΕΑ 1145



- **Ινστιτούτο Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς»:** υποστήριξη του κοινωνικού μηνύματος της εθελοντικής αιμοδοσίας από τον όμιλο Ο.Α.Σ.Α με τη διάθεση του χώρου των οθονών τηλεματικής από μέρος του Ο.Α.Σ.Α και της αίθουσας πολλαπλών χρήσεων για τη διενέργεια της δράσης από μέρος της ΣΤΑ.ΣΥ.



**Ελληνική Ομοσπονδία Θαλασσαιμίας (Ε.Ο.Θ.Α.):** Με γνώμονα

την αφύπνιση και ευαισθητοποίηση της κοινής γνώμης για τις σοβαρές ελλείψεις αίματος σε νοσοκομειακές μονάδες, ο Ο.Α.Σ.Α συνέδραμε στη διάδοση της αξίας της εθελοντικής αιμοδοσίας.



- **Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ):** υποστήριξη προωθητικού μηνύματος για το δικαίωμα των όλων των πολιτών να μπορούν να χρησιμοποιούν και να αξιοποιούν με ασφάλεια τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών.



- **Εθνική Συντονιστική Αρχή του Υπουργείου Εξωτερικών:** υποστήριξη της καμπάνιας BREAK THE CHAIN, μια δράση για την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων με στόχο την ευαισθητοποίηση του κοινού στην παιδική εκμετάλλευση και κακοποίηση.



- **Υπουργείο Υγείας:** Στη βάση εφαρμογής ενός μεταρρυθμιστικού πλαισίου στις δομές Υγείας με την ανάπτυξη Τοπικών Μονάδων Υγείας σε όλη την χώρα, υποστηρίχτηκε η πληροφόρηση του κοινού για τα **δικαιώματά** του και τις παροχές του ΕΣΥ, προκειμένου οι πολίτες να αναζητήσουν τις δωρεάν υπηρεσίες που δικαιούνται, να αυξηθεί η **προσέλευση** στις νέες δομές και να διευκολυνθεί περαιτέρω η εφαρμογή της μεταρρύθμισης.



- **Φορέας “Μετάδραση”:** υποστήριξη του έργου της δράσης για τη μετανάστευση και την ανάπτυξη με την προβολή καλλιτεχνικής εκδήλωσης για τη στήριξη των ευαίσθητων ομάδων προστασίας του φορέα Μετάδραση.



- **Ελληνικός Οργανισμός Ανακύκλωσης (EOAN):** Προβολή κοινωνικού μηνύματος για τη μείωση της αλόγιστης χρήσης της πλαστικής σακούλας.



- **Υπουργείο Παιδείας:** ο Ο.Α.Σ.Α αναγνωρίζοντας τη σημασία της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης υποστήριξε τη δημοσιοποίηση της νέας δομής του επαγγελματικού λυκείου ΕΠΑ.Λ στο ευρύ κοινό, σχετικά με τις θεσμικές αλλαγές που έχουν πραγματοποιηθεί σε επίπεδο δομής του προγράμματος σπουδών στο Επαγγελματικό Λύκειο.

εγγραφές  
14 έως 31 Μαΐου

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ

Απολυτήριο Λυκείου  
Πτυχίο Ειδικότητας

Πρόσβαση σε Τ.Ε.Ι.  
και Πανεπιστήμια

Πρόσβαση σε Διεθνή  
Προγράμματα  
Επαγγελματικής  
Εκπαίδευσης

Εγγραφή στα Δ.Ι.Ε.Κ.

Μεταλυκειακό έτος  
- τάξη μαθητείας,  
αναγνωρισμένος  
τίτλος σπουδών

ΕΠΙΛΕΓΩ  
ΕΠΑΛ  
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ  
ΛΥΚΕΙΟ

9 ΤΟΜΕΙΣ  
35 ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΕΣ

ΔΙΑ ΤΗΣ ΕΚΘΕΛΟΥΣΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗ  
ΣΤΟ ΠΑΝΕΙΟ ΣΤΟ ΕΠΑΝΑΧΡΗΜΑΤΟΤΗΤΕ  
ΜΕ ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΒΙΒΛΙΟ

ΑΤΗΛΕΝΑ Α.Ε.Ε. ΑΤΗΛΕΝΑ TICKET

- *Συνεργασία με Εθνικό Θέατρο για την πολιτιστική δράση Θέατρο «Express» κατά την οποία ειδικά διαμορφωμένο λεωφορείο ως θεατρική σκηνή διεξάγει παραστάσεις σε δημόσιες πλατείες αλλά και χώρους φροντίδας ατόμων με ελεύθερη είσοδο.*



Για το έτος 2019 παρουσιάστηκε μια σύνθεση από αφηγήσεις, διηγήσεις και ευθυμογραφήματα από την παλιά Αθήνα με τίτλο «Ιστορίες καθ' οδόν». Η παράσταση σημείωσε μεγάλη επιτυχία με την προσέλευση άνω των 1.000 θεατών, ενώ ταξίδεψε σε 23 Δήμους της Αττικής, όπως και στα ΚΑΠΗ Μεγάρων και Νέας Πέραμου, στο Χριστοδούλειο Ίδρυμα αλλά και στο κεντρικό κτίριο της Νομικής Αθηνών και στην Έκθεση Βιβλίου του Ζαπτείου.



*Το θέατρο Express στο Χριστοδούλειο Ίδρυμα*

## **8. ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ**

### **Αυτόματο Σύστημα Συλλογής Κομίστρου (Α.Σ.Σ.Κ)**

Το έργο: «Μελέτη, Χρηματοδότηση, Εγκατάσταση, Υποστήριξη Λειτουργίας, Συντήρηση και Τεχνική Διαχείριση ενός Ενιαίου Αυτόματου Συστήματος Συλλογής Κομίστρου για τις Εταιρείες του Ομίλου Ο.Α.Σ.Α με ΣΔΙΤ», υλοποιείται μέσω Σύμπραξης Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα, στο πλαίσιο της υπ. αριθμ. 43/2014 Σύμβασης Σύμπραξης μεταξύ του Ο.Α.Σ.Α και της Εταιρείας Ειδικού Σκοπού: “HELLAS SMARTICKET Α.Ε.”

Το Αυτόματο Σύστημα Συλλογής Κομίστρου (Α.Σ.Σ.Κ) είναι το πρώτο έργο υψηλής τεχνολογίας αιχμής με εξειδικευμένο εξοπλισμό και λογισμικό και παροχής υπηρεσιών που υλοποιήθηκε μέσω ΣΔΙΤ στην Ελλάδα και ένα από τα μεγαλύτερα έργα ολοκληρωμένων Ευφυών Συστημάτων Μεταφορών (Intelligent Transport Systems – ITS) με χρήση έξυπνων καρτών, που υλοποιήθηκε στην Ευρώπη.

**Η λειτουργία του Α.Σ.Σ.Κ, στηρίζεται σε έξυπνες κάρτες τελευταίας γενιάς, με τις οποίες:**

- Δίνεται η δυνατότητα ανάπτυξης σύνθετων προϊόντων για την εξυπηρέτηση των αναγκών διαφορετικών κοινωνικών ομάδων με όλα τα μέσα αστικής συγκοινωνίας.
- Επιτρέπεται η εφαρμογή ενιαίας τιμολογιακής πολιτικής σε όλα τα συγκοινωνιακά μέσα, αλλά ταυτόχρονα καθίσταται εφικτή και η υλοποίηση εξειδικευμένων πολιτικών κομίστρου σε τμήμα του δικτύου.
- Διασφαλίζονται τα έσοδα των εταιριών αστικών συγκοινωνιών.
- Δίνεται η δυνατότητα ποσοτικής και ποιοτικής μέτρησης του μεταφορικού έργου.

Η κατασκευή του έργου υλοποιήθηκε σε 3 φάσεις , με ολοκλήρωση της 3ης φάσης εντός του 2019 με την εγκατάσταση των πυλών στον Σταθμό Λαρίσης.

Η σταδιακή έναρξη (Μάρτιος 2018) του κλεισίματος των πυλών στις γραμμές του Μετρό ολοκληρώθηκε το έτος 2019 με το κλείσιμο και του σταθμού Βικτώρια (εκκρεμούσε η έγκριση Πυρασφάλειας).

Στον ακόλουθο Πίνακα 12. Αποτυπώνονται χρονολογικά οι ημερομηνίες κλεισίματος των πυλών, στις 3 γραμμές του Μετρό.

**Πίνακας 12. Ημερομηνίες κλεισίματος των πυλών στις 3 γραμμές του Μετρό**

ΓΡΑΜΜΗ 1		ΓΡΑΜΜΗ 2		ΓΡΑΜΜΗ 3	
ΣΤΑΘΜΟΙ	ΚΛΕΙΣΤΕΣ ΠΥΛΕΣ	ΣΤΑΘΜΟΙ	ΚΛΕΙΣΤΕΣ ΠΥΛΕΣ	ΣΤΑΘΜΟΙ	ΚΛΕΙΣΤΕΣ ΠΥΛΕΣ
ΤΑΥΡΟΣ	15.5.2018	ΣΥΝΤΑΓΜΑ	16.5.2018	ΠΑΝΟΡΜΟΥ	16.5.2018
ΑΓΙΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ	15.5.2018	ΑΤΤΙΚΗ	16.5.2018	ΣΥΝΤΑΓΜΑ	16.5.2018
ΜΑΡΟΥΣΙ	15.5.2018	ΣΥΓΓΡΟΥ-ΦΙΞ	16.5.2018	ΕΘΝΙΚΗ ΑΜΥΝΑ	16.5.2018
ΚΑΤ	15.5.2018	ΔΑΦΝΗ	16.5.2018	ΚΑΤΕΧΑΚΗ	16.5.2018
ΑΝΩ ΠΑΤΗΣΙΑ	17.5.2018	ΑΚΡΟΠΟΛΗ	16.5.2018	ΜΕΓΑΡΟ ΜΟΥΣΙΚΗΣ	17.5.2018
ΚΗΦΙΣΙΑ	17.5.2018	ΣΕΠΟΛΙΑ	16.5.2018	ΑΙΓΑΛΕΩ	17.5.2018
ΠΕΤΡΑΛΩΝΑ	6.6.2018	ΜΕΤΑΞΟΥΡΓΕΙΟ	16.5.2018	ΧΑΛΑΝΔΡΙ	17.5.2018
ΗΡΑΚΛΕΙΟ	15.6.2018	ΑΓΙΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ	16.5.2018	ΔΟΥΚΙΣΣΗΣ ΠΛΑΚΕΝΤΙΑΣ	17.5.2018
ΦΑΛΗΡΟ	20.6.2018	ΕΛΛΗΝΙΚΟ	17.5.2018	ΑΠΑ ΜΑΡΙΝΑ	21.5.2018
ΑΤΤΙΚΗ	26.6.2018	ΑΓΙΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ	17.5.2018	ΚΕΡΑΜΕΙΚΟΣ	30.5.2018
ΝΕΑ ΙΩΝΙΑ	26.6.2018	ΝΕΟΣ ΚΟΣΜΟΣ	17.5.2018	ΑΜΠΕΛΟΚΗΠΟΙ	1.6.2018
ΜΟΣΧΑΤΟ	27.6.2018	ΣΤΑΘΜΟΣ ΛΑΡΙΣΗΣ	17.5.2018	ΕΥΑΓΓΕΛΙΣΜΟΣ	1.6.2018
ΚΑΛΛΙΘΕΑ	27.6.2018	ΑΓΙΟΣ ΑΝΤΩΝΙΟΣ	23.5.2018	ΧΟΛΑΡΓΟΣ	1.6.2018
ΘΗΣΕΙΟ	28.6.2018	ΑΛΙΜΟΣ	30.5.2018	ΑΠΑ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ	4.6.2018
ΑΓΙΟΣ ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΣ	29.6.2018	ΠΕΡΙΣΤΕΡΙ	1.6.2018	ΕΛΑΙΩΝΑΣ	4.6.2018
ΠΕΡΙΣΣΟΣ	29.6.2018	ΗΛΙΟΥΠΟΛΗ	1.6.2018	ΝΟΜΙΣΜΑΤΟΚΟΠΕΙΟ	4.6.2018
ΠΕΥΚΑΚΙΑ	29.6.2018	ΑΡΓΥΡΟΥΠΟΛΗ	4.6.2018	ΜΟΝΑΣΤΗΡΑΚΙ	4.6.2018
ΝΕΡΑΤΖΙΩΤΙΣΣΑ	6.7.2018	ΑΝΘΟΥΠΟΛΗ	4.6.2018		
ΕΙΡΗΝΗ	28.8.2018	ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ	4.6.2018	ΠΑΙΑΝΙΑ-ΚΑΝΤΖΑ	
ΠΕΙΡΑΙΑΣ	23.11.2018	ΟΜΟΝΟΙΑ	5.6.2018	ΠΑΛΛΗΝΗ	
ΜΟΝΑΣΤΗΡΑΚΙ	20.12.2018			ΚΟΡΩΠΙ	
ΟΜΟΝΟΙΑ	28.1.2019			ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ	ν ΑΜΕΑ ΑΝΟΙΚΤΗ
ΚΑΤΩ ΠΑΤΗΣΙΑ	3.3.2019				
ΒΙΚΤΩΡΙΑ	15.4.2019				

## Τηλεματική

Το έργο της Τηλεματικής αφορά ένα σύστημα διαχείρισης στόλου και πληροφόρησης επιβατών για επίγεια μέσα μεταφοράς (λεωφορεία και τρόλεϊ) με στόχο τη βελτιστοποίηση της απόδοσης και της ποιότητας του παρεχόμενου συγκοινωνιακού έργου.

Η κατασκευαστική περίοδος του έργου ολοκληρώθηκε την 21/03/2016 και έκτοτε παρέχει τις υπηρεσίες του με αξιοπιστία στο επιβατικό κοινό.

Το έργο της Τηλεματικής εξασφαλίζει συνοπτικά την ακόλουθη λειτουργικότητα:

- Παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο της θέσης όλων των οχημάτων
- Συντονισμό στόλου και παρακολούθηση εκτέλεσης δρομολογίων
- Διαχείριση, παρακολούθηση και εποπτεία συγκοινωνιακού έργου
- Υποστήριξη σχεδιασμού και οργάνωσης συγκοινωνιακού έργου
- Πληροφόρηση των επιβατών για τις ώρες διέλευσης των οχημάτων από τις στάσεις (μέσω 1.000 έξυπνων στάσεων και έξυπνων εφαρμογών, κινητού τηλεφώνου oasa.telematics και διαδικτύου <http://telematics.oasa.gr> )

Στο πλαίσιο της εξασφάλισης και ολοκλήρωσης της παραπάνω λειτουργικότητας, η Τηλεματική παρέχει μεταξύ άλλων τις εξής βασικές δυνατότητες:

- Πολυμεσική επικοινωνία (δεδομένα, εικόνα, φωνή) μεταξύ των κύριων συνιστωσών (κέντρα ελέγχου, οχήματα, αμαξοστάσια, στάσεις)
- Αυτόματη πληροφόρηση των επιβατών για την άφιξη λεωφορείων/τρόλεϊ σε πραγματικό χρόνο από τις «έξυπνες στάσεις».
- Για το σύνολο των στάσεων, η παραπάνω πληροφόρηση παρέχεται μέσω κινητής τηλεφωνίας (μέσω έξυπνων εφαρμογών τρίτης γενιάς - 3G), καθώς και μέσω του διαδικτύου.
- Ανάλυση γεγονότων της κίνησης των οχημάτων, παραγωγή και αξιοποίηση στατιστικών δεδομένων και αναφορών
- Ανταλλαγή δεδομένων προγραμματισμού διαδρομών και δρομολογίων με τα σχετικά πληροφοριακά υποσυστήματα του Ο.Α.Σ.Α και της Ο.Σ.Υ



- Παροχή επιλεγμένων δεδομένων πραγματικού χρόνου για αξιοποίηση από άλλα πληροφοριακά συστήματα
- Εξ αποστάσεως διαχείριση και παραμετροποίηση των συνιστωσών και λειτουργιών του συστήματος της Τηλεματικής

Το έργο υλοποιείται μέσω Σύμπραξης Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα (ΣΔΙΤ). Η σύμβαση με τον Ιδιωτικό Φορέα Σύμπραξης (ΙΦΣ) του έργου, ADVANCED TRANSPORT TELEMATICS ΑΕ, υπεγράφη στις 30/6/2014.

Ο ΙΦΣ αναλαμβάνει την συνολική ευθύνη για τον σχεδιασμό, εγκατάσταση, υλοποίηση, συντήρηση, τεχνική διαχείριση και λειτουργική υποστήριξη του συστήματος τηλεματικής για περίοδο λειτουργίας 12 ετών.

Η κατασκευή του έργου διήρκεσε 20 μήνες και το κόστος ανήλθε στα 13 εκατ. ευρώ, εκ των οποίων η δημόσια συμμετοχή (Ο.Α.Σ.Α) ανήλθε στα 5,3 εκατ. Ευρώ. Η συμμετοχή του Ο.Α.Σ.Α χρηματοδοτήθηκε από το ΕΣΠΑ.

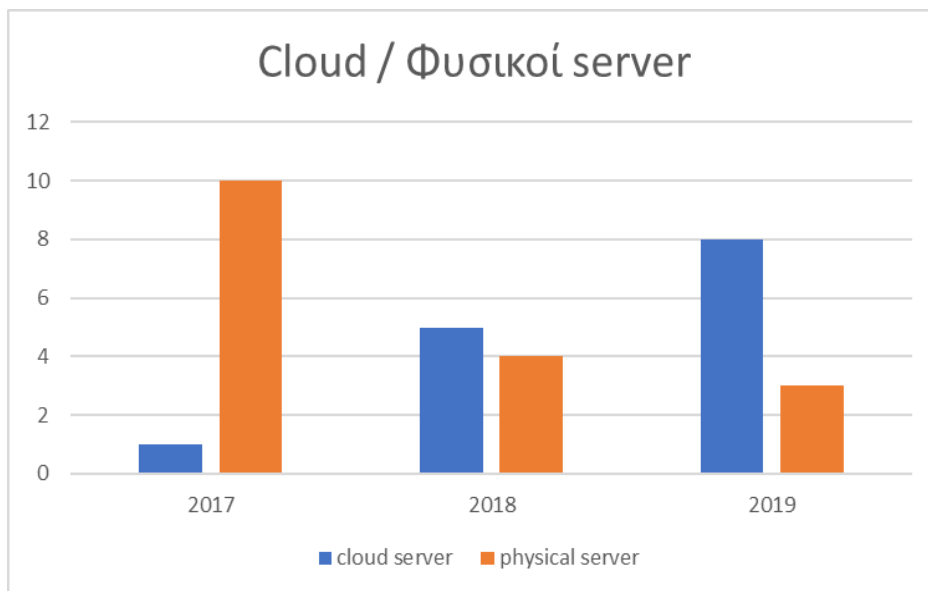
Στο σύστημα της τηλεματικής, έχουν ενταχθεί όλες οι λεωφορειακές γραμμές, οι οποίες απεικονίζονται στις «έξυπνες» στάσεις. Η εγκατάσταση τηλεματικού εξοπλισμού έχει γίνει σε 2.000 οχήματα (1.734 θερμικά λεωφορεία και 266 τρόλεϊ), ενώ έχουν τεθεί σε εφαρμογή και η υπηρεσία ενημέρωσης των χρηστών των αστικών συγκοινωνιών μέσω έξυπνων συσκευών (κινητά τηλέφωνα, τάμπλετ, ηλεκτρονικοί υπολογιστές) δίνοντας την ευκαιρία για εύκολη και έγκαιρη ενημέρωση των στοιχείων κάθε δρομολογίου. Τα μέσα του Ο.Α.Σ.Α καταγράφουν καθημερινά 1.400.000 επιβιβάσεις, στο σύνολο των 2.500.000 επιβιβάσεων στον σύνολο των ΜΜΜ.

### **Πληροφοριακά Συστήματα**

Στο πλαίσιο αναδιοργάνωσης των πληροφοριακών συστημάτων του Οργανισμού, η Δ/νση Πληροφορικής και Νέων Τεχνολογιών προχώρησε σε:

- Προμήθεια μηχανογραφικού εξοπλισμού για την αναβάθμιση και μεταφορά των εξυπηρετητών στο Gcloud
- Αναβάθμιση υπαρχόντων συστημάτων
- Αλλαγή συστημάτων back up σε cloud Back up
- Προμήθεια και εγκατάσταση για Σύστημα Γεωγραφικών Πληροφοριών στο Gcloud

- Μείωση των δαπανών συντήρησης και της συνολικής κατανάλωσης των ΠΣ.
- Μελέτη και προμήθεια υπηρεσιών για την δημιουργία συστήματος βάσης δεδομένων μεγάλου όγκου και εργαλείων διαχείρισης έρευνας και παραγωγής αναφορών, δημιουργία συστήματος διάθεσης δεδομένων.
- Παράλληλα, αναβαθμίζοντας τις υπηρεσίες και τα εργαλεία που διαθέτει ο Οργανισμός έγινε μετάβαση σε υπηρεσίες MS Office/Exchange 365 και sharepoint για την αντικατάσταση του Intranet.
- Κατάρτιση του σχεδίου Στρατηγικού Σχεδιασμού Πληροφοριακών Συστημάτων και Νέων Τεχνολογιών.



**Γράφημα 5. Εξέλιξη αξιοποίησης Cloud vs Φυσικών Server κατά το διάστημα 2017-2019**

## **9. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

### *Σύστημα Ποιότητας ISO 9001:2015*

Ο Ο.Α.Σ.Α παρέμεινε πιστοποιημένος με το Πρότυπο Ποιότητας ISO 9001:2008 έως το 2018, έτος αναβάθμισης του Προτύπου σε ISO 9001:2015.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας επανασχεδιάστηκε ώστε να είναι σύμφωνο με τις αρχές του Προτύπου ISO 9001:2015 και περιλαμβάνει τα εξής πεδία :

- ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΕΡΓΟΥ
- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΕΣΩΝ ΚΟΜΙΣΤΡΟΥ

- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΟΥΜΕΝΩΝ ΕΡΓΩΝ

### *Πρότυπο Ποιότητας EN 13816*

Η Διοίκηση του Ο.Α.Σ.Α έλαβε την απόφαση και ξεκίνησε τον σχεδιασμό για την εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Προτύπου Ποιότητας EN 13816:2002, το οποίο καθορίζει τις απαιτήσεις που προσδιορίζουν, στοχεύουν και μετρούν την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τα Δημόσια Μέσα Μαζικής Μεταφοράς στο επιβατικό κοινό και καθοδηγεί στην επιλογή των σχετικών μεθόδων μέτρησής της.

Τα κριτήρια που χρησιμοποιεί το πρότυπο αφορούν οκτώ (8) τομείς: διαθεσιμότητα, προσβασιμότητα, πληροφόρηση, χρόνος, εξυπηρέτηση επιβατών, άνεση, ασφάλεια και επίδραση στο περιβάλλον.

Η πιστοποίηση κατά το πρότυπο EN 13816 διασφαλίζει ότι οι παραπάνω βασικοί παράγοντες συνεχούς βελτίωσης των υπηρεσιών αναγνωρίζονται, μετρούνται, παρακολουθούνται και αναλύονται.

Η ικανοποίηση από την προσφερόμενη εξυπηρέτηση προσδιορίζεται με «Έρευνες Ικανοποίησης Επιβατών» (Customer Satisfaction Surveys-CSS), ενώ για την μέτρηση επιδόσεων των συστημάτων δημοσίων συγκοινωνιών πραγματοποιούνται έρευνες περιβάλλοντος επιβατών («Mystery Shopping Surveys») και άμεσες μετρήσεις που περιλαμβάνουν τον υπολογισμό συγκεκριμένων δεικτών επίδοσης («Direct performance Measurements»).

Για τον προσδιορισμό της ποιότητας εξυπηρέτησης σε ένα μέσο μαζικής μεταφοράς ο Ο.Α.Σ.Α θα πρέπει να καθορίσει υποκριτήρια, με δείκτες για κάθε μία από τις 8 κατηγορίες.

### **10.ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ (ΓΚΠΔ)**

Το 2019 ψηφίστηκε ο ν.4624 (Α'137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις».

Ο Ο.Α.Σ.Α, στο πλαίσιο εναρμόνισής του με τον Γενικό Κανονισμό Προσωπικών Δεδομένων (ΓΚΠΔ), στον νέο εγκεκριμένο Υπηρεσιακό του Κανονισμό (Απόφαση 4207/2019 του ΔΣ), σύστησε την Υπηρεσία Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα με τις πιο κάτω αρμοδιότητες:

- Την εποπτεία της εφαρμογής του Νόμου και άλλων ρυθμίσεων στην προστασία των δεδομένων του Οργανισμού, του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,
- Την παροχή οδηγιών και κατευθύνσεων για το βαθμό ασφάλειας των δεδομένων και για τα μέτρα προστασίας,
- Την συνεργασία με τις Διευθύνσεις του οργανισμού, για το σχεδιασμό/ανασχεδιασμό διαδικασιών, την εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης, κ.λπ. στο πλαίσιο της διασφάλισης της συμμόρφωσης με τον Κανονισμό,
- Την ενημέρωση του υπεύθυνου επεξεργασίας ή του εκτελούντος την επεξεργασία και τους υπαλλήλους για την προστασία των προσωπικών δεδομένων
- Την παρακολούθηση της συμμόρφωσης με το κανονισμό, ή με άλλες διατάξεις της Ένωσης,
- Την παροχή συμβουλών, όταν ζητείται,
- Την συνεργασία και επικοινωνία με την εποπτική αρχή,
- Την ανάλυση και τον έλεγχο της συμμόρφωσης των δραστηριοτήτων επεξεργασίας,
- Τη δημιουργία καταλόγων και τήρησης Μητρώου πράξεων επεξεργασίας με βάση τις πληροφορίες,
- Τη δημοσιοποίηση των προσωπικών στοιχείων του Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων [ΥΠΔ] (ταχυδρομική διεύθυνση, συγκεκριμένος τηλεφωνικός αριθμός και/ή συγκεκριμένη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) στην εποπτική αρχή για την απευθείας επικοινωνία των υποκειμένων των δεδομένων (επικοινωνία με το κοινό).

Κατά την έναρξη λειτουργίας του Α.Σ.Σ.Κ, ο Ο.Α.Σ.Α γνωστοποίησε στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, την απαιτούμενη επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ακολουθώντας τον ΓΚΠΔ και την κείμενη νομοθεσία.

Με βάση τις Γνωμοδοτήσεις 1/2017 και 4/2017 της Αρχής για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, ο Ο.Α.Σ.Α σε συνεργασία με “Εργαστήριο Νομικής Πληροφορικής” της Νομικής Σχολής του ΕΚΠΑ, προέβη στην μελέτη “ Εκτίμηση απόκλισης του Ο.Α.Σ.Α. σε σχέση με το νέο

Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΓΚΠΔ) και εκπόνηση σχετικού πορίσματος» (Gap Analysis)''.

Επίσης κατά το 2019 σε συνεργασία με το ΕΚΠΑ ολοκληρώθηκε η μελέτη «Εκτίμηση επιπτώσεων στην προστασία προσωπικών δεδομένων (DPIA)» για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των πολιτών στο πλαίσιο χρήσης του ηλεκτρονικού εισιτηρίου (Α.Σ.Σ.Κ).

Επιπλέον ολοκληρώθηκαν:

- Το Αρχείο Δραστηριοτήτων Επεξεργασίας (Record of Processing Activities) για τις επεξεργασίες προσωπικών δεδομένων που τηρεί ο Ο.Α.Σ.Α. και το οποίο παραδόθηκε στην Αρχή τον Δεκέμβριο 2019
- Η Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της Ο.Α.Σ.Α. Α.Ε.
- Η Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της Ιστοσελίδας της Ο.Α.Σ.Α. Α.Ε. οι οποίες αναρτήθηκαν στην ιστοσελίδα του Ο.Α.Σ.Α.

## **11. ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ**

Η διασφάλιση της κανονιστικής συμμόρφωσης αποτελεί προτεραιότητα για τις εταιρείες του Ομίλου Ο.Α.Σ.Α. και αντανακλά την ξεκάθαρη δέσμευσή του στις αρχές και αξίες που είναι απαραίτητο να διέπουν τη λειτουργία τους για την εκπλήρωση της δημόσιας αποστολής τους, ήτοι τις αρχές της διαφάνειας και αξιοκρατίας, της χρηστής διοίκησης και εταιρικής διακυβέρνησης.

Η θέσπιση πολιτικών και διαδικασιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης για τις εταιρείες του Ομίλου σύμφωνα με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο αποτελεί, επιπλέον, υποχρέωση και μετρήσιμο στόχο έναντι του Μετόχου, ΕΕΣΥΠ Α.Ε.

Τον Ιούλιο 2019, με πρωτοβουλία της μετόχου εταιρείας, διοργανώθηκε workshop με σκοπό την εισαγωγή του Ομίλου Ο.Α.Σ.Α στην έννοια, το περιεχόμενο και το εύρος της Κανονιστικής Συμμόρφωσης με συμμετοχή στελεχών του Ο.Α.Σ.Α.

Ακολούθως, με σχετικές αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου ο Ο.Α.Σ.Α προχώρησε:

- στον ορισμό Υπεύθυνου Κανονιστικής Συμμόρφωσης, που λειτουργώντας υπεύθυνα και ανεξάρτητα, θα αναλάβει την οργάνωση, υλοποίηση και διαχείριση του

Συστήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης της εταιρείας, για τη συμμόρφωσή του προς το εκάστοτε ισχύον πλέγμα νομικών και ηθικών υποχρεώσεων,

- στην έγκριση του Πλαισίου Συστήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης
- στην θέσπιση, κατόπιν σχετικής διαβούλευσης, Πολιτικών Κανονιστικής Συμμόρφωσης (Έγκριση Κώδικα Δεοντολογίας & Επαγγελματικής Συμπεριφοράς, Έγκριση Πολιτικής Δώρων & Φιλοξενίας, Έγκριση Πολιτικής Καταπολέμησης της Διαφθοράς & Δωροδοκίας) οι οποίες κοινοποιήθηκαν στο σύνολο του προσωπικού της εταιρείας, προς γνώση και τήρηση των αρχών, κανόνων και προτύπων συμπεριφοράς που περιέχουν.

Κατ' αντιστοιχία, οι Διοικήσεις των θυγατρικών εταιρειών της Ο.Α.Σ.Α. Α.Ε., Ο.ΣΥ. Α.Ε. και ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε. έχουν λάβει σχετική οδηγία για τον ορισμό Υπευθύνου Κανονιστικής Συμμόρφωσης και τη θέσπιση των απαραίτητων πολιτικών και διαδικασιών Κανονιστικής Συμμόρφωσης, σύμφωνα με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και με βάση τα δεδομένα της κάθε εταιρείας, διαδικασία που αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2020.

## **12. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ**

Κατά το έτος 2019 εγκρίθηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο του Ο.Α.Σ.Α και δημοσιεύθηκε ο Υπηρεσιακός Οργανισμός και ο Γενικός Κανονισμός Προσωπικού του Ο.Α.Σ.Α (τεύχος ΠΡΑΔΙΤ ΦΕΚ 148/22-03-2019, 194/15-04-2019, 227/07-05-2019). Στη συνέχεια συντάχθηκαν σε συνεργασία με τις Διευθύνσεις και το συνδικαλιστικό όργανο του Ο.Α.Σ.Α τα Περιγράμματα Θέσεων Εργασίας και εγκρίθηκαν από το ΔΣ Ο.Α.Σ.Α.

Επίσης απευθύνθηκε προς όλους τους εργαζόμενους του Ο.Α.Σ.Α, Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος για επιλογή και πλήρωση θέσεων Προϊσταμένων Γενικών Διευθύνσεων, Οργανωτικών Μονάδων και Διοικητικών Ενοτήτων. Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας εκδόθηκαν σχετικές Αποφάσεις Διευθύνοντος Συμβούλου για την ανάθεση καθηκόντων σε θέσεις ευθύνης καθώς και την κατανομή του προσωπικού σε όλες τις οργανωτικές μονάδες και διοικητικές ενότητες.

Με την ολοκλήρωση των παραπάνω διαδικασιών οι οποίες ήταν προαπαιτούμενες για τη συμμετοχή του Ο.Α.Σ.Α στο Ενιαίο Σύστημα Κινητικότητας, έγιναν οι ενέργειες για την ένταξη του σε αυτό.

Τέλος, εκπονήθηκε ο Κανονισμός Εσωτερικής Οργάνωσης και Λειτουργίας(ΚΕΟΛ) του Ο.Α.Σ.Α και εγκρίθηκε με την υπ' αριθμ. 4330/2019 Απόφαση του ΔΣ Ο.Α.Σ.Α.

### 13.ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ

Στους ακόλουθους πίνακες παρουσιάζονται τα λειτουργικά μεγέθη των εταιριών του Ομίλου Ο.Α.Σ.Α κατά τα τελευταία έτη.

**Πίνακας 13. Παραγόμενο Έργο (χιλ. οχηματοχιλιόμετρα)**

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Λεωφορεία</b>	80.061	77.784	74.972	74.290	73.925
<b>Τρόλεϊ</b>	9.139	8.703	8.142	7.763	5.568
<b>Μετρό (Γραμμή 1)</b>	16.488	15.628	15.794	16.067	15.618
<b>Μετρό (Γραμμές 2 &amp; 3)</b>	33.349	32.848	33.090	33.443	33.233
<b>ΤΡΑΜ</b>	2.263	2.223	2.260	2.188	2.051
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>141.300</b>	<b>137.185</b>	<b>134.258</b>	<b>133.751</b>	<b>130.395</b>

**Πίνακας 14. Επιβατική Κίνηση (χιλ. επιβιβάσεις)**

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Λεωφορεία</b>	291.398	283.704	283.484	279.989	271.310
<b>Τρόλεϊ</b>	60.718	55.946	54.800	53.880	51.678
<b>Μετρό (Γραμμή 1)</b>	87.075	84.684	85.798	83.880	82.159
<b>Μετρό (Γραμμές 2 &amp; 3)</b>	177.278	174.925	175.958	175.348	171.986
<b>ΤΡΑΜ</b>	14.482	13.722	13.787	13.589	13.018
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>630.951</b>	<b>612.981</b>	<b>613.827</b>	<b>606.686</b>	<b>590.151</b>

**Πίνακας 15. Συγκοινωνιακό Έργο Ο.Σ.Υ – Λεωφορεία**

	<i>(Τυπική Καθημερινή Ημέρα)</i>					
	Προγραμματισμένα Δρομολόγια (Ο.Α.Σ.Α)	Εκτελούμενα Δρομολόγια (Λεωφ.)	Ποσοστό Εκτέλεσης Δρομολογίων	Προγραμματισμένες Βάρδιες Οδηγών	Εργασθέντα /Μεταφερ. Ρεπό	Μέγιστος Αριθμός Προγραμ/σμένων Οχημάτων
<b>2015</b>	11.272	10.438	92,6%	2.350	136	1.177
<b>2016</b>	11.092	10.029	90,4%	2.313	173	1.153
<b>2017</b>	10.917	9.423	86,3%	2.282	152	1.134
<b>2018</b>	10.728	9.599	89,5%	2.213	198	1.063
<b>2019</b>	10.772	9.576	88,9%	2.187	229	1.050

Πίνακας 16. Συγκοινωνιακό Έργο Ο.Σ.Υ – Τρόλεϊ

(Τυπική Καθημερινή Ημέρα)

	Προγραμματισμένα Δρομολόγια (Ο.Α.Σ.Α)	Εκτελούμενα Δρομολόγια (Τρόλεϊ)	Ποσοστό Εκτέλεσης Δρομολογίων	Προγραμματισμένες Βάρδιες Οδηγών	Εργασθέντα /Μεταφερ. Ρεπό	Μέγιστος Αριθμός Προγραμ/σμένων Οχημάτων
<b>2015</b>	1.646	1.572	95,5%	347	21	169
<b>2016</b>	1.562	1.475	94,4%	345	24	167
<b>2017</b>	1.456	1.375	94,4%	345	24	167
<b>2018</b>	1.454	1.254	86,2%	345	24	167
<b>2019</b>	1.433	1.170	81,6%	343	26	166

Πίνακας 17. Συγκοινωνιακό Έργο ΣΤΑ.ΣΥ – Γραμμή 1

(Τυπική Καθημερινή Ημέρα)

	Προγραμματισμένα Δρομολόγια (διπλής κατεύθυνσης)	Εκτελούμενα Δρομολόγια (Γραμμή 1)	Ποσοστό Εκτέλεσης Δρομολογίων (Ετήσιο)	Προγραμματισμένες Βάρδιες Οδηγών	Προγραμματισμένος Αριθμός Συρμών
<b>2015</b>	175	175	100%	78	19
<b>2016</b>	175	174	99,9%	78	19
<b>2017</b>	175	174	99,9%	78	19
<b>2018</b>	175	174	99,9%	78	19
<b>2019</b>	175	172	98,8%	78	19

Πίνακας 18. Συγκοινωνιακό Έργο ΣΤΑ.ΣΥ- Γραμμές 2 &amp; 3

(Τυπική Καθημερινή Ημέρα)

	Προγραμματισμένα Δρομολόγια (διπλής κατεύθυνσης)	Εκτελούμενα Δρομολόγια (Γραμμές 2 & 3)	Ποσοστό Εκτέλεσης Δρομολογίων (Ετήσιο)	Προγραμματισμένες Βάρδιες Οδηγών	Προγραμματισμένος Αριθμός Συρμών
<b>2015</b>	463	462	99,8%	133	34
<b>2016</b>	463	462	99,8%	133	34
<b>2017</b>	463	462	99,8%	133	34
<b>2018</b>	463	462	99,8%	133	34
<b>2019</b>	441	432	98,0%	134	32



Πίνακας 19. Συγκοινωνιακό Έργο ΣΤΑ.ΣΥ – TRAM

*(Τυπική Καθημερινή Ημέρα)*

	Προγραμματισμένα Δρομολόγια (διπλής κατεύθυνσης)	Εκτελούμενα Δρομολόγια	Ποσοστό Εκτέλεσης Δρομολογίων (Ετήσιο)	Προγραμματισμένες Βάρδιες Οδηγών	Προγραμματισμένος Αριθμός Συρμών
<b>2015</b>	206	206	99,6%	72	24
<b>2016</b>	206	205	99,3%	72	24
<b>2017</b>	206	206	99,8%	72	24
<b>2018</b>	206	203	98,5%	64	22
<b>2019</b>	206	201	97,8%	64	22

**14.ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΙ ΠΟΡΟΙ**

Στους επόμενους τρεις πίνακες παρουσιάζονται τα μεγέθη των βασικών συντελεστών παραγωγής (προσωπικό και οχήματα) των εταιριών του Ομίλου Ο.Α.Σ.Α κατά τα τελευταία έτη.

**Πίνακας 20. Στόλος Οχημάτων 2015-2019**

	Ο.Σ.Υ		ΣΤΑ.ΣΥ		
	Λεωφορεία	Τρόλεϊ	Γραμμή 1	Γραμμές 2 & 3	Τραμ
<b>2015</b>	2.031	356	226	396	34
<b>2016</b>	2.025	355	244	396	35
<b>2017</b>	2.021	354	244	396	35
<b>2018</b>	2.021	352	244	396	35
<b>2019</b>	1.707	286	244	396	35

**Πίνακας 21. Δύναμη Τακτικού Προσωπικού 2015-2019**

	Ο.Σ.Υ	ΣΤΑ.ΣΥ	Ο.Α.Σ.Α	ΣΥΝΟΛΟ	ΜΕΤΑΒΟΛΗ
<b>2015</b>	5.300	2.573	89	7.962	-
<b>2016</b>	5.164	2.542	88	7.794	-168
<b>2017</b>	5.085	2.506	84	7.675	-119
<b>2018</b>	4.943	2.465	95	7.503	-172
<b>2019</b>	4.790	2.435	104	7.329	-174
<b>ΜΕΤΑΒΟΛΗ 2019/2015</b>	<b>-510</b>	<b>-138</b>	<b>+15</b>		<b>-633</b>

**Πίνακας 22. Τακτικό Προσωπικό Ο.Α.Σ.Α (31.12.2019)**

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ Ο.Α.Σ.Α	
Υπάλληλοι Κατηγορίας Ειδ. Επιστ. Προσωπικού	2
Υπάλληλοι Κατηγορίας Π.Ε.	53
Υπάλληλοι Κατηγορίας Τ.Ε.	13
Υπάλληλοι Κατηγορίας Δ.Ε.	34
Υπάλληλοι Κατηγορίας Υ.Ε.	2
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΤΑΚΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>	<b>104</b>

## 15.ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ

Τα οικονομικά μεγέθη των ετών 2015-2019 παρουσιάζονται σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Χρηματ/κων Αναφορών ΔΠΧΑ

### Έσοδα

#### Πωλήσεις Υπηρεσιών

Τα έσοδα από πωλήσεις υπηρεσιών για τα έτη 2015-2019 παρουσιάζονται στον Πίνακα 23. παρακάτω.

Πίνακας 23. Ανάλυση εσόδων από πωλήσεις υπηρεσιών 2015-2019 (σε Ευρώ)

ΕΤΟΣ	Ο.Σ.Υ				ΣΤΑ.ΣΥ				ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΙΣΕ			
	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΠΕΔΙΟΥ	ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ	ΛΟΙΠΑ ΕΣΟΔΑ <sup>1</sup>	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΠΕΔΙΟΥ	ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ	ΛΟΙΠΑ ΕΣΟΔΑ <sup>2</sup>	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΠΕΔΙΟΥ	ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ	ΛΟΙΠΑ ΕΣΟΔΑ	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ
2015	90.029.990	7.356.484	71.925	<b>97.458.399</b>	93.761.267	7.326.229	2.717.654	<b>103.805.150</b>	183.791.257	14.682.713	2.789.579	<b>201.263.549</b>
2016	81.085.101	6.360.457	96.954	<b>87.542.512</b>	84.682.747	6.992.534	3.105.719	<b>94.781.000</b>	165.767.848	13.352.991	3.202.673	<b>182.323.512</b>
2017	75.550.216	6.897.874	91.299	<b>82.539.389</b>	79.845.381	6.897.874	3.620.219	<b>90.363.474</b>	155.395.597	13.795.748	3.711.518	<b>172.902.863</b>
2018	74.569.831	19.608.867	136.215	<b>94.314.913</b>	79.596.003	20.222.576	3.221.786	<b>103.040.365</b>	154.165.834	39.831.443	3.358.001	<b>197.355.278</b>
2019	<b>79.426.540</b>	5.066.131	100.438	<b>84.593.109</b>	83.670.337	4.433.951	3.130.385	<b>91.234.672</b>	163.096.877	9.500.082	3.230.823	<b>175.827.781</b>

1: Τα λοιπά έσοδα της Ο.Σ.Υ αφορούν έσοδα από μισθώσεις

2: Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει την ανάλυση των λοιπών εσόδων της ΣΤΑ.ΣΥ

Πίνακας 24. Ανάλυση Λοιπών Εσόδων ΣΤΑ.ΣΥ 2015-2019

ΑΝΑΛΥΣΗ ΛΟΙΠΩΝ ΕΣΟΔΩΝ ΣΤΑ.ΣΥ			
ΕΤΟΣ	ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΠΑΡΚΙΝΓΚ	ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΠΡΟΣΤΙΜΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΛΟΙΠΩΝ ΕΣΟΔΩΝ
2015	810.977	1.906.677	<b>2.717.654</b>
2016	913.047	2.192.672	<b>3.105.719</b>
2017	977.002	2.643.217	<b>3.620.219</b>
2018	1.068.759	2.153.027	<b>3.221.786</b>
2019	<b>1.233.330</b>	<b>1.897.055</b>	<b>3.130.385</b>

**Σύνολο Εσόδων Χρήσης 2015-2019**

Τα συνολικά έσοδα των εταιριών του Ομίλου για τα έτη 2015-2019 παρουσιάζονται στον Πίνακα 25, παρακάτω.

**Πίνακας 25. Σύνολο Εσόδων Χρήσης 2015-2019 (σε Ευρώ)**

ΕΤΟΣ	ΟΣΥ	ΣΤΑΣΥ	ΟΑΣΑ	ΟΜΙΛΟΣ
2015	220.119.922	119.453.345	6.522.532	<b>336.242.072</b>
2016	222.025.563	104.442.420	4.902.917	<b>437.729.640</b>
2017	251.867.299	148.965.626	24.651.453	<b>418.876.850</b>
2018	220.442.556	149.685.236	26.551.190	<b>390.236.425</b>
2019	<b>245.851.935</b>	<b>143.784.428</b>	<b>33.551.140</b>	<b>417.303.511</b>

**Κάλυψη Λειτουργικών Ελλειμμάτων**

Ο Όμιλος Ο.Α.Σ.Α ως φορέας παροχής Υπηρεσιών Γενικού Οικονομικού Συμφέροντος (ΥΓΟΣ) λαμβάνει από τον κρατικό προϋπολογισμό *αντισταθμιστική καταβολή* (επιδότηση) που καλύπτει τα λειτουργικά ελλείμματα. Η αντισταθμιστική καταβολή καθορίζεται από τον Ν.3920/11 και καταβάλλεται για όσο διάστημα ο Όμιλος Ο.Α.Σ.Α παραμένει συνολικά ελλειμματικός.

Στον ακόλουθο Πίνακα 26 παρουσιάζεται η Κρατική Επιδότηση που έλαβαν οι Ο.Σ.Υ – ΣΤΑ.ΣΥ κατά την περίοδο 2015 – 2019.

Σημειώνεται ότι ο Ο.Α.Σ.Α δεν επιχορηγείται απευθείας από τον Κρατικό Προϋπολογισμό. Σύμφωνα με τον Ν.3920/11 ο Ο.Α.Σ.Α εισπράττει 2% από το σύνολο των εσόδων των συγκοινωνιακών φορέων συμπεριλαμβανομένης της Κρατικής Επιδότησης για την κάλυψη των λειτουργικών του αναγκών.

**Πίνακας 26. Κρατική Επιδότηση & Χρηματοδότηση Ομίλου Ο.Α.Σ.Α (2015-2019) (σε Χιλ. Ευρώ)**

ΕΤΗ	ΟΣΥ			ΣΤΑΣΥ			ΟΑΣΑ			ΟΜΙΛΟΣ		
	Κρατ. Επιδότηση	Εκτακτη χρημ/ση για πληρωμή ληξιπροθέσμων οφειλών παλαιότερων ετών	Σύνολο	Κρατ. Επιδότηση	Εκτακτη χρημ/ση για πληρωμή ληξιπροθέσμων οφειλών παλαιότερων ετών	Σύνολο	Κρατ. Επιδότηση	Εκτακτη χρημ/ση για πληρωμή ληξιπροθέσμων οφειλών παλαιότερων ετών	Σύνολο	Κρατ. Επιδότηση	Εκτακτη χρημ/ση για πληρωμή ληξιπροθέσμων οφειλών παλαιότερων ετών	Σύνολο
2015	108.000	0	108.000	0	0	0	0	0	0	108.000	0	108.000
2016	116.000	0	116.000	0	0	0	0	0	0	116.000	0	116.000
2017	106.000	41.665	147.665	20.000	25.247	45.247	0	0	0	126.000	66.912	192.912
2018	105.376	0	105.376	0	31.675	31.675	0	0	0	105.376	31.675	137.051
2019	129.140	17.695	146.835	16.992	21.418	38.410	0	0	0	146.132	39.113	185.245

### Έξοδα

Τα λειτουργικά έξοδα και τα συνολικά έξοδα των ετών 2015-2019 παρουσιάζονται στον κάτωθι Πίνακα 27.

**Πίνακας 27. Σύνολο Εσόδων Χρήσης 2015-2019 (σε Ευρώ)**

ΕΤΟΣ	ΟΣΥ		ΣΤΑΣΥ		ΟΑΣΑ		ΟΜΙΛΟΣ	
	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΑ	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΑ	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΑ	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΑ
2015	230.731.125	261.932.160	175.740.634	192.483.868	3.934.616	9.948.150	374.678.824	457.504.200
2016 *	212.137.299	238.907.452	141.617.515	65.696.468	7.360.220	9.956.192	354.405.245	307.850.324
2017	214.877.457	239.858.018	141.197.722	170.106.762	22.070.473	22.164.820	371.538.125	425.495.164
2018	231.134.710	256.355.855	137.682.672	166.406.116	24.117.473	24.363.633	386.492.300	440.683.050
2019	221.139.051	239.939.621	143.277.112	171.435.800	28.011.136	28.435.224	385.611.248	431.808.807

*Σημείωση : Στα λειτουργικά έξοδα δεν περιλαμβάνονται οι αποσβέσεις ενσώματων και άυλων παγίων, τα χρηματοοικ/κα έξοδα και ο φόρος εισοδήματος.*

*\* Με την ένταξη της ΣΤΑΣΥ το 2016 στους φορείς Γεν. Κυβέρνησης και με βάση το άρθρο 46 του ν.4172/12, μεταβλήθηκε το φορολογικό καθεστώς της εταιρίας και διαγράφηκαν οι αναβαλλόμενες φορολογικές υποχρεώσεις μέσω των αποτελεσμάτων με ισόποση βελτίωση των Ιδίων Κεφαλαίων.*

## Επενδύσεις

Τα ποσά που δαπανήθηκαν για επενδύσεις από τις εταιρίες του Ομίλου Ο.Α.Σ.Α την περίοδο 2015-2019 παρουσιάζονται στον Πίνακα 28.

**Πίνακας 28: Επενδύσεις 2015-2019 (σε Ευρώ)**

	Ο.Σ.Υ	ΣΤΑ.ΣΥ	Ο.Α.Σ.Α	ΟΜΙΛΟΣ
<b>2015</b>	2.250.000	2.248.000	11.321.000	<b>15.819.000</b>
<b>2016</b>	1.898.000	223.000	6.426.000	<b>8.547.000</b>
<b>2017</b>	1.524.000	829.000	19.253.000	<b>21.606.000</b>
<b>2018</b>	1.313.000	338.000	124.000	<b>1.775.000</b>
<b>2019</b>	1.390.000	257.000	61.000	<b>1.707.000</b>

## Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων

Τα ποσά με τα οποία χρηματοδοτήθηκε ο Ο.Α.Σ.Α κατά το 2019 από το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (Εθνικοί και Συγχρηματοδοτούμενοι Πόροι παρουσιάζονται στον Πίνακα 29.

**Πίνακας 29: Χρηματοδότηση από ΠΔΕ 2019**

<b>Ο.Α.Σ.Α ΑΕ</b>	
Αμοιβές Διαθεσιμότητας Τηλεματικής	4.585.000,00
Αμοιβές Διαθεσιμότητας Α.Σ.Σ.Κ	14.669.000,00
Υποστήριξη του Ο.Α.Σ.Α στο πλαίσιο του Σχεδίου Αναδιάρθρωσης του Ν. 4337/2015	103.000,00
Υποστήριξη του Ο.Α.Σ.Α για την προδιαγραφή παρεμβάσεων που βελτιώνουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες και ενισχύουν τη δυνατότητα αποδοτικότερης διαχείρισης των μέσων του.	225.200,00
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ Ο.Α.Σ.Α Α.Ε.</b>	<b>19.582.200,00</b>

## **B. ΣΤΟΧΟΙ – ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ**

Στόχος του Οργανισμού για το 2020 αποτελεί η:

- Βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών
- Ενίσχυση της ελκυστικότητας των ΜΜΜ
- Αναβάθμιση των βασικών υποδομών και του εξοπλισμού
- Ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού
- Αξιοποίηση των Νέων Τεχνολογιών
- Ενίσχυση της χρήσης των Πληροφοριακών Συστημάτων
- Βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας

### **1. ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ**

#### **Αναδιοργάνωση Δικτύου Επιφανειακών Μέσων**

Θα συνεχιστούν εντός του 2020 οι συγκοινωνιακές παρεμβάσεις στο δίκτυο των επιφανειακών μέσων με κύριο στόχο την αύξηση της απόδοσης και αποτελεσματικότητας των Δημόσιων Συγκοινωνιών, μέσω της ανάπτυξης ενός ολοκληρωμένου συγκοινωνιακού συστήματος, το οποίο θα προκύπτει από τη βέλτιστη και λειτουργική συνεργασία όλων των μέσων.

Στο πλαίσιο αυτό εντάσσεται η αναδιοργάνωση του δικτύου των επιφανειακών μέσων, ώστε να τροφοδοτούν ικανοποιητικά τα μέσα σταθερής τροχιάς και την καλύτερη εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού.

Οι παρεμβάσεις θα αφορούν κυρίως την ευρύτερη περιοχή του Πειραιά με την επικείμενη λειτουργία των τριών νέων σταθμών του Μετρό.

#### **Νέο Γενικό Σχέδιο Μεταφορών Αττικής (Γ.Σ.Μ.Α)**

Βασική αρμοδιότητα του Ο.Α.Σ.Α αποτελεί ο στρατηγικός σχεδιασμός των Μέσων Μαζικής Μεταφοράς στο νομό Αττικής, ο οποίος αποτελεί συνεχιζόμενη διαδικασία, η οποία παρακολουθείται, επικαιροποιείται και ανανεώνεται, σε συνάρτηση με τα αναπτυξιακά προγράμματα της πόλης, στοχεύοντας στην επίτευξη του οράματος του Ο.Α.Σ.Α που είναι «Βιώσιμες, Αξιοπίστευτες και Ελκυστικές Δημόσιες Συγκοινωνίες με στόχο να κερδίσουν την προτίμηση των Αθηναίων πολιτών για τις μετακινήσεις τους στην πόλη».

Δεδομένου ότι το προηγούμενο Γ.Σ.Μ.Α. ολοκληρώθηκε το 2009 και έχει μεσολαβήσει ήδη μία δεκαετία, με δυσμενείς συνέπειες, λόγω της οικονομικής κρίσης, στο παρεχόμενο επίπεδο συγκοινωνιακής εξυπηρέτησης, κρίνεται αναγκαία η επικαιροποίηση του Γ.Σ.Μ.Α.

Το νέο Γ.Σ.Μ.Α. έχει ως κύριο στόχο τόσο τη **βελτίωση της κινητικότητας** των πολιτών της Αττικής, όσο και την **αποδοτική λειτουργία του Συστήματος Αστικών Συγκοινωνιών**, με έμφαση στη **διαλειτουργικότητα των μέσων** και την προώθηση **βιώσιμων καθαρών αστικών μεταφορών**.

Το Γενικό Σχέδιο θα διασφαλίζει το όραμα του Ο.Α.Σ.Α. και θα συμβαδίζει με τις στρατηγικές επιλογές και τους στόχους. Παράλληλα, θα προτείνει τις απαραίτητες δράσεις, τομείς και παρεμβάσεις, ώστε να αντιμετωπιστούν τα ζητήματα, προβλήματα και ελλείψεις στην συγκοινωνιακή εξυπηρέτηση. Τέλος, θα προβάλει και θα προτείνει προς υλοποίηση εκείνα τα μέτρα που θα εξασφαλίσουν την αποδοτικότερη λειτουργία του συστήματος και την αποτελεσματικότερη αξιοποίηση πόρων και υποδομών, σημερινών και μελλοντικών.

Ειδικότερα, το νέο ΓΣΜΑ :

- Θα περιλαμβάνει προτάσεις για τη διαμόρφωση όλων των μεταφορικών δικτύων της Αττικής και θα προσδιορίζει αναλυτικά το απαιτούμενο έργο και τις παραμέτρους του.
- Θα περιλαμβάνει όλα τα θέματα που αφορούν στην κατανομή του μεταφορικού έργου στα διάφορα μέσα μεταφοράς (συμπεριλαμβανομένων των ΚΤΕΛ, ταξί, Ι.Χ., κλπ.), θέματα που αφορούν στη σχέση της ζήτησης των μετακινήσεων και της λειτουργίας/απόδοσης των δικτύων με το σύστημα και επίπεδο τιμολόγησης των μεταφορικών υπηρεσιών, καθώς και θέματα που αφορούν στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.
- Θα αναλύει και θα επιδιώκει την ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων, με τη χρήση νέων φιλικών προς το περιβάλλον οχημάτων και την προώθηση ήπιων μορφών μετακίνησης (ποδήλατο, πεζή μετακίνηση).
- Θα κάνει προβολές διαφόρων μεγεθών και θα εκτιμήσει την μελλοντική μεταφορική ζήτηση για διάφορα έτη-στόχους.
- Θα χρησιμοποιήσει το συγκοινωνιακό μοντέλο Ο.Α.Σ.Α για την αξιολόγηση εναλλακτικών προτάσεων για τα δίκτυα μεταφοράς και τη λειτουργία τους.
- Θα καθορίσει δείκτες αξιολόγησης των μεταφορικών δικτύων και του επιπέδου εξυπηρέτησης και θα παράσχει τη μεθοδολογία για τη χρήση τους.



- Θα προτείνει το περιβάλλον ανταγωνισμού και συνεργασίας μεταξύ των μέσων, καθώς και τα απαιτούμενα μέτρα για την κυκλοφορία και τη στάθμευση.

### **Πιλοτικές Γραμμές Ποιότητας (σύμφωνα με το EN13816)**

Για την εφαρμογή των πιλοτικών γραμμών ποιότητας απαιτείται η επικοινωνία και η συνεργασία της Ο.Σ.Υ προκειμένου να υλοποιηθούν οι αναγκαίες πρόδρομες ενέργειες.

Εντός του 2020 οι απαραίτητες δράσεις για την υλοποίηση της λειτουργίας των πιλοτικών γραμμών ποιότητας είναι:

1. Αποτύπωση υφιστάμενης κατάστασης υποδομών, καταγραφή και υλοποίηση απαιτούμενων ενεργειών συντήρησης (στάσεις, προεξοχές πεζοδρομίων, στέγαστρα)
2. Έλεγχος οχημάτων (Τεχνική κατάσταση οχήματος, Επικυρωτικά, Σύστημα αναγγελίας ηχητικών μηνυμάτων, Σύστημα επίκλησης/επιγονάτισης)
3. Κυκλοφοριακές παρεμβάσεις
4. Καταγραφή της επίδοσης των λεωφορειακών γραμμών (ποσοστό εκτελούμενων δρομολογίων, χρόνοι διαδρομής, επιβατική κίνηση, ενδείξεις ακυρωτικών, κ.α) πριν από την εφαρμογή του έργου
5. Επαναδρομολόγηση των πιλοτικών γραμμών, κατόπιν ελέγχου των χρόνων διαδρομής
6. Εκπαίδευση οδηγών
7. Δράσεις προωθητικές (Έκδοση φυλλαδίων, Διακριτή προβολή μέσω site)
8. Δημιουργία εφαρμογής στο site του Ο.Α.Σ.Α για την αξιολόγηση των συγκεκριμένων γραμμών
9. Τοποθέτηση συσκευής ικανοποίησης επιβατών.

Κατά το προκαταρκτικό στάδιο προετοιμασίας του έργου, απαιτήθηκε χρόνος τεσσάρων (4) εβδομάδων για την ολοκλήρωση των προαναφερθέντων δράσεων. Στις 3 Μαρτίου 2020 τέθηκαν σε λειτουργία επτά (7) πιλοτικές γραμμές.

Τα έκτακτα μέτρα που εφαρμόστηκαν για την αντιμετώπιση του COVID-19, υλοποιήθηκαν και στις πιλοτικές γραμμές ποιότητας και επηρέασαν τα προγράμματα δρομολόγησης.

Αναμένεται με το πέρας των έκτακτων αναγκών η επαναφορά των πιλοτικών γραμμών στην πρότερη κατάσταση και η συμμόρφωσή τους στις απαιτήσεις του προτύπου 13816.

### **Λεωφορειακή Γραμμή κατ' απαίτηση (on demand)**

Κατά την εκπόνηση της μελέτης σχεδιασμού της λεωφορειακής γραμμής κατ' απαίτηση (on demand) το 2019 επιλέχθηκε η περιαστική περιοχή του Ν.Αττικής και εξετάστηκε το επίπεδο της προσφερόμενης συγκοινωνιακής εξυπηρέτησης.

Εντός του 2020 αναμένεται η ολοκλήρωση της μελέτης σχεδιασμού & λειτουργίας της γραμμής

Κατά το προπαρασκευαστικό στάδιο θα απαιτηθούν ενέργειες που περιλαμβάνουν την ανάπτυξη βάσης δεδομένων, την επιλογή του βέλτιστου αλγόριθμου προσομοίωσης δρομολογίων, τον καθορισμό των παραμέτρων λειτουργίας συστήματος κρατήσεων, την πιλοτική λειτουργία της γραμμής.

Η υλοποίηση του έργου αναμένεται να ολοκληρωθεί εντός του 2020.

### **Συμμετοχή σε ευρωπαϊκά προγράμματα έρευνας και τεχνολογίας**

Θα συνεχιστεί για το 2020 η συμμετοχή του Ο.Α.Σ.Α σε διάφορα ευρωπαϊκά προγράμματα και δράσεις έρευνας, τεχνολογίας και νέων καινοτομιών, ώστε να προκύψουν οφέλη οικονομικά αλλά και τεχνογνωσίας για τον Όμιλο, η οποία θα αξιοποιηθεί στην παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες.

### **Σήμανση Αποκλειστικών Λωρίδων**

Ο Ο.Α.Σ.Α προγραμματίζει την συντήρηση και την ανανέωση της οριζόντιας και της κατακόρυφης σήμανσης των λεωφορειολωρίδων. Σε αυτό το πλαίσιο δράσης συμπεριλαμβάνεται η συμπλήρωση της κατακόρυφης σήμανσης όπου απαιτείται και η ανανέωση της οριζόντιας σήμανσης διαχωρισμού της λεωφορειολωρίδας από τις υπόλοιπες.

### **Σύγχρονα Συστήματα εποπτείας και επιτήρησης των Αποκλειστικών Λωρίδων**

Ο Ο.Α.Σ.Α ενέταξε στις δράσεις του την προμήθεια ενός νέου σύγχρονου συστήματος επιτήρησης λεωφορειολωρίδων, με σκοπό τη μείωση του κόστους διαχείρισης του συστήματος ελέγχου των παραβιάσεων των ΑΛΛ σε ότι αφορά τη συλλογή, μετάδοση και επεξεργασία των δεδομένων με την βοήθεια της ψηφιακής τεχνολογίας.

Το έργο περιλαμβάνει α) την μελέτη της οργάνωσης και λειτουργίας του κέντρου ελέγχου του συστήματος εποπτείας των παραβιάσεων των αποκλειστικών λωρίδων ΜΜΜ και β) την προμήθεια 6 ψηφιακών συστημάτων εποπτείας, 12 καμπινών καμερών καθώς και εξοπλισμό 2 κέντρων ελέγχου του συστήματος.

## Δημοτική Συγκοινωνία

Εντός του 1<sup>ου</sup> εξαμήνου του 2020 θα ολοκληρωθεί η διαδικασία έγκρισης της Δημοτικής Συγκοινωνίας των Δήμων Χαϊδαρίου και Ηρακλείου Αττικής.

Εντός του 2020 αναμένονται προτάσεις από Δήμους που πρόκειται να αναπτύξουν ή να επεκτείνουν το δίκτυο Δημοτικής Συγκοινωνίας είτε λόγω νέων σημείων ζήτησης (νέοι σταθμοί μετρό) είτε λόγω των προτάσεων των Σχεδίων Βιώσιμης Αστικής Κινητικότητας που βρίσκονται σε εξέλιξη σε πολλούς Δήμους του Λεκανοπεδίου.

Επίσης θα υλοποιηθεί επικαιροποίηση των χαρακτηριστικών λειτουργίας των εγκεκριμένων Δικτύων Δημοτικής Συγκοινωνίας των Δήμων. Ο στόχος είναι να διαμορφωθεί ένα αρχείο/βάση δεδομένων που θα αποτυπώνει δυναμικά την κατάσταση του δικτύου Δημοτικής Συγκοινωνίας των Δήμων και η διερεύνηση/δυνατότητα ψηφιακής αποτύπωσης του για να υπάρχει η δυνατότητα ταυτόχρονης απεικόνισης με το υφιστάμενο δίκτυο Ο.Α.Σ.Α, προκειμένου να είναι εφικτή η ανάπτυξη διαλειτουργικότητας ανάμεσα στις δύο μορφές αστικής συγκοινωνίας. Προγραμματίζεται διαδικασία επικαιροποίησης στοιχείων από τους φορείς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, προκειμένου σε επόμενο στάδιο να διερευνηθεί η δυνατότητα ένταξης των στοιχείων λειτουργίας τους στην ιστοσελίδα Ο.Α.Σ.Α, ώστε να υπάρχει η δυνατότητα στους χρήστες για συνδυασμένη μετακίνηση.

## **2. ΑΣΤΙΚΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ**

### Προμήθεια νέων προεξοχών πεζοδρομίου

Ο Ο.Α.Σ.Α με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού και την βελτίωση της προσβασιμότητας από τις στάσεις λεωφορειακών γραμμών σε λεωφορεία, **πρόκειται να προβεί στον εξοπλισμό 156 επιλεγμένων στάσεων με 409 κινητές επεκτάσεις πεζοδρομίου.** Σκοπός είναι η διευκόλυνση της επιβίβασης / αποβίβασης των επιβατών στα αστικά λεωφορεία, και ιδίως των εμποδιζόμενων ατόμων και ΑμεΑ. Έτσι επιτυγχάνεται η ασφάλεια κατά τη διάρκεια παραμονής τους στη στάση και η απαγόρευση στάθμευσης οχημάτων στο χώρο αυτό.

Η επιλογή των Στάσεων Ο.Σ.Υ έγινε με κριτήριο την εξυπηρέτηση των νοσοκομείων, εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και χώρων που έλκουν μετακινήσεις εμποδιζόμενων ατόμων και ΑμεΑ. Το μέτρο έχει ήδη εφαρμοστεί από τον Ο.Α.Σ.Α σε 250 στάσεις που εγκαταστάθηκαν την περίοδο 2000-2005.

## Προσβασιμότητα

Με βάση τη **Μελέτη για τη βελτίωση των συνθηκών και την ενίσχυση της προσβασιμότητας των ΜΜΜ για τον πολίτη** που εκπονήθηκε στο 2019, θα διαμορφωθεί ψηφιακή αποτύπωση των στάσεων του Ο.Α.Σ.Α με ειδικές πλατφόρμες και η συγκέντρωση στοιχείων για τις στάσεις που διαθέτουν στέγαστρα και καθίσματα αναμονής.

Σε επόμενο στάδιο, θα διερευνηθεί η δυνατότητα παροχής της απαραίτητης πληροφορίας από τον Ο.Α.Σ.Α (ιστοσελίδα/ή τηλεματική/ή πληρ. Κέντρο 11185) στους χρήστες για τις «προσβάσιμες» στάσεις πριν τον προγραμματισμό της μετακίνησής τους.

## Επέκταση δικτύου Τηλεματικής

Με σκοπό την έγκυρη ενημέρωση περισσότερων χρηστών των ΜΜΜ ο Ο.Α.Σ.Α σχεδιάζει να επεκτείνει το υφιστάμενο δίκτυο τηλεματικής πληροφόρησης **με την προσθήκη 500 επιπλέον στάσεων**.

Οι νέες “έξυπνες” στάσεις θα διασυνδεθούν στο υφιστάμενο σύστημα τηλεματικής για να λαμβάνουν τις πληροφορίες αφίξεων και τα μηνύματα σε πραγματικό χρόνο και να αποστέλλουν τα απαραίτητα για την λειτουργική τους διαχείριση δεδομένα.

Η χρηματοδότηση της προσθήκης των 500 επιπλέον στάσεων σε επιλεγμένα σημεία από τον Ο.Α.Σ.Α θα πραγματοποιηθεί από την Περιφέρεια Αττικής.

## **3. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**

Οι σχεδιαζόμενες δράσεις του Ο.Α.Σ.Α για το περιβάλλον είναι:

### Σύστημα Προληπτικής Διάγνωσης Τεχνικής Ικανότητας Οχημάτων

Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης στρατηγικής κατεύθυνσης, προβλέπεται λειτουργία ενός Ολοκληρωμένου Συστήματος Προληπτικής Διάγνωσης, Τεχνικής Ικανότητας και Διαχειριστικής Επάρκειας των Οχημάτων Στόλου Ο.Α.Σ.Α. (Προ.Μη.Σ.), το οποίο θα συμβάλλει στην ανάπτυξη και επέκταση βιώσιμων και οικολογικών αστικών μεταφορών, με παράλληλη προώθηση στρατηγικών χαμηλών εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα.

Ειδικότερα, το **Προ.Μη.Σ** αποτελεί ένα καινοτόμο σύστημα που περιλαμβάνει την εγκατάσταση ειδικού εξοπλισμού (αισθητήρων) σε λεωφορεία της Ο.Σ.Υ για την καταγραφή, επεξεργασία κι παρακολούθηση δεδομένων που συλλέγονται από τα οχήματα σε πραγματικό χρόνο, με αποτέλεσμα να μπορούν να προβλέπονται με μεγάλη ακρίβεια βλάβες στα οχήματα

πριν την εμφάνισή τους και να προγραμματίζονται έγκαιρα οι απαιτούμενες εργασίες συντήρησης για την αποφυγή τους.

Η αποφυγή βλαβών θα οδηγήσει στην μείωση των δαπανών συντήρησης και επισκευής καθώς επίσης και στην αύξηση του αριθμού των διαθέσιμων οχημάτων, της βελτίωσης της συχνότητας των δρομολογίων και της εξυπηρέτησης του επιβατικού κοινού.

Οι τεχνικές προδιαγραφές του συστήματος έχουν ολοκληρωθεί, εντός του 2020 θα προκηρυχθεί η διαγωνιστική διαδικασία και θα συμβασιοποιηθεί το έργο.

Στόχο του Ο.Α.Σ.Α αποτελεί και η υλοποίηση αντίστοιχου συστήματος για τους συρμούς των Γραμμών 1,2 & 3.

### **Πρόγραμμα εκπαίδευσης οδηγών Ο.Σ.Υ σε θέματα οδικής Ασφάλειας**

Ο Ο.Α.Σ.Α θα αναλάβει την πρωτοβουλία εκπαίδευσης οδηγών της Ο.Σ.Υ σε θέματα οδικής συμπεριφοράς και οδικής ασφάλειας, με σκοπό την βελτίωση την συναισθηματικής διαχείρισης σε περίπτωση απρόβλεπτου συμβάντος. Η εκπαίδευση θα συνοδεύεται από βιωματική εκπαίδευση με την βοήθεια προσομοιωτών που θα οπτικοποιούν διαφορετικά σενάρια περιστατικών.

### **Επιτροπή ηλεκτροκίνησης**

Ο Ο.Α.Σ.Α συμμετέχει στην Επιτροπή Ηλεκτροκίνησης που συστάθηκε με πρωτοβουλία του Υπουργείου Ενέργειας και Περιβάλλοντος, με σκοπό την διερεύνηση των παραμέτρων διείσδυσης της ηλεκτροκίνησης στο χώρο των μεταφορών.

Η ελληνική “Πράσινη Συμφωνία” που υπεγράφη στις 5/6/2020 από δύο Υπουργεία – Περιβάλλοντος και Ενέργειας και Υποδομών και Μεταφορών – και 19 Φορείς, μεταξύ αυτών ο Ο.Α.Σ.Α, έχει ως στόχο την προώθηση της Ηλεκτροκίνησης και την διευκόλυνση της μετάβασης σε μια νέα εποχή με έμβλημα την καθαρή ενέργεια.

Στο πλαίσιο των εργασιών της επιτροπής ηλεκτροκίνησης, συντάχθηκε σχέδιο νόμου που αποσκοπεί στην διαμόρφωση ρυθμιστικού πλαισίου της αγοράς της ηλεκτροκίνησης, στην ανάπτυξη των υποδομών και στην θέσπιση κινήτρων για την προώθηση της ηλεκτροκίνησης. Το κείμενο τέθηκε σε δημόσια ηλεκτρονική διαβούλευση (17-6-2020 ως 1-7-2020) και αναμένεται η προσαρμογή του, βάσει των σχολίων που συλλέχθηκαν.

Οι προτεινόμενες διατάξεις έχουν ως σκοπό τη διαμόρφωση ενιαίου, συστηματικού και ολοκληρωμένου πλαισίου της αγοράς ηλεκτροκίνησης για την προώθηση και διείσδυση των αμιγώς ηλεκτρικών οχημάτων και υβριδικών ηλεκτρικών οχημάτων εξωτερικής φόρτισης χαμηλών εκπομπών έως 50γρ. CO<sub>2</sub>/χλμ. στην ελληνική επικράτεια. Ανώτερος στόχος αποτελεί η μετάβαση στην κινητικότητα των χαμηλών εκπομπών, όπως έχει αποτυπωθεί στο Εθνικό Σχέδιο για την Ενέργεια και το Κλίμα (Β' 4893/2019), καθώς και στην Ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, της 20<sup>ης</sup> Ιουλίου 2016, με τίτλο «Ευρωπαϊκή Στρατηγική για την κινητικότητα των χαμηλών εκπομπών», στην οποία τονίζεται η ανάγκη μείωσης των εκπομπών ατμοσφαιρικών ρύπων από τις μεταφορές που βλάπτουν την υγεία του πληθυσμού και το περιβάλλον και υπογραμμίζεται ο σημαντικός ρόλος που μπορεί να διαδραματίσει η ηλεκτροκίνηση στην επίτευξη αυτών των στόχων.

Το προτεινόμενο νομοσχέδιο καλύπτει θέματα που αφορούν ΙΧ οχήματα και ταξί, ενώ τέθηκε στην επιτροπή ο προβληματισμός του Ο.Α.Σ.Α για την ένταξη της ηλεκτροκίνησης στις αστικές συγκοινωνίες σχετικά με τον τρόπο ανάπτυξης των υποδομών και της επιχειρησιακής οργάνωσης που απαιτείται να αναπτύξει ο όμιλος Ο.Α.Σ.Α σε περίπτωση προμήθειας ηλεκτρικών οχημάτων. Στο πλαίσιο αυτό ζητήθηκε (2020) από τα αρμόδια Υπουργεία, Υποδομών και Μεταφορών και Ενέργειας & Περιβάλλοντος να συνδράμουν και να χορηγήσουν προσωρινά στον Ο.Α.Σ.Α ηλεκτρικά λεωφορεία, ώστε να διερευνηθεί η λειτουργία τους και να προγραμματιστεί ορθά η ένταξή τους στον υφιστάμενο στόλο και στις εγκαταστάσεις του Ομίλου Ο.Α.Σ.Α.

Για τον σκοπό αυτό και μετά από την εισήγηση του Ο.Α.Σ.Α, αναρτήθηκε πρόσκληση από το Υπουργείο Υποδομών προς τις ενδιαφερόμενες Αυτοκινητοβιομηχανίες και προς τον Σύνδεσμο Εισαγωγέων Αντιπροσώπων Αυτοκινήτων.

<https://www.yme.gr/hidden-cat/item/8365-anoixti-prosklisi-pros-tin-aftokinitoviomixania-diathesi-ilektrokiniton-leoforeion-gia-dokimastiki-leitourgia-sto-diktyo-astikon-sygkoinonion>

Ήδη ο Ο.Α.Σ.Α διαμορφώνει το πιλοτικό δίκτυο λεωφορειακών γραμμών που θα εξυπηρετηθούν με ηλεκτρικά λεωφορεία όταν αυτά χορηγηθούν προς χρήση.

Αναφορικά με την προώθηση της ηλεκτροκίνησης στον χώρο των ταξί, προτάθηκε η χωροθέτηση τουλάχιστον ενός σημείου επαναφόρτισης ταξί σε νόμιμα καθορισμένα σημεία στάσης ή σταθμούς (πιάτσες ταξί).

Ως ελάχιστος στόχος προμηθειών όσον αφορά στο ποσοστό καθαρών βαρέων οχημάτων επί του συνολικού αριθμού βαρέων οχημάτων για το διάστημα 8/2021-12/2025 τέθηκε το ποσοστό 33% για την κατηγορία των λεωφορείων (M3).

Ο Ο.Α.Σ.Α επίσης συμφώνησε με κάθε μέτρο προώθησης της προμήθειας ηλεκτρικών ποδηλάτων καθώς θεωρεί ότι ο συνδυασμός ποδηλάτου και MMM αποτελεί στόχο της βιώσιμης αστικής κινητικότητας και συμβάλει θετικά στην ενίσχυση της διατροφικότητας των μέσων μεταφοράς.

### **Σχέδια Βιώσιμης Αστικής Κινητικότητας (ΣΒΑΚ)**

Ο Ο.Α.Σ.Α θα συμμετάσχει ενεργά το 2020 στις δράσεις εκπόνησης Σχεδίων Αστικής Κινητικότητας των δήμων, με σκοπό την προώθηση των αστικών συγκοινωνιών, αλλά και τον συντονισμό των μέτρων και των προτάσεων που αφορούν τα MMM.

## **4. ΚΟΜΙΣΤΡΟ**

Με στόχο την περαιτέρω αύξηση των εσόδων από εισιτήρια και κάρτες αλλά και τη διασφάλιση των εσόδων του Ομίλου, κατά το 2020 θα αναληφθούν δράσεις για

- ✓ διευθέτηση των εκκρεμοτήτων με την υπογραφή συμβάσεων με Υπουργεία και Φορείς ή έκδοση των σχετικών ΚΥΑ για τις παροχές δικαιωμάτων μετακίνησης σε ωφελούμενες κοινωνικές ομάδες, με αξιοποίηση των δεδομένων του Α.Σ.Σ.Κ
- ✓ οριστικοποίηση εμπορικής συμφωνίας με ΤΡΑΙΝΟΣΕ & κλείσιμο πυλών στους σταθμούς του Προαστιακού
- ✓ επανασχεδιασμός της πολιτικής διάθεσης των προϊόντων κομίστρου με στόχο την επέκταση του δικτύου πώλησης μέσω νέων συνεργασιών (διεύρυνση του δικτύου λιανικής πώλησης)
- ✓ υλοποίηση της δυνατότητας χρήσης τραπεζικών καρτών/κινητών συσκευών ως μέσου αγοράς/επικύρωσης σε πύλες και επικυρωτικά μηχανήματα
- ✓ αναβάθμιση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών εξυπηρέτησης επιβατών (υπηρεσίες διάθεσης καρτών μέσω της ιστοσελίδας και μείωση του φόρτου των εκδοτηρίων)
- ✓ διαχείριση & εκμετάλλευση δεδομένων Α.Σ.Σ.Κ και διερεύνηση της δυνατότητας νέων συνεργασιών (π.χ. διάθεση δεδομένων για την ανάπτυξη εφαρμογών)

- ✓ ανασχεδιασμός τιμολογιακής & εκπαιδευτικής πολιτικής με βάση την αξιολόγηση των δεδομένων του Α.Σ.Σ.Κ
- ✓ δράσεις για την προώθηση της επαναφόρτισης των μέσων κομίστρου και τη διενέργεια συναλλαγών μέσω ιστοσελίδας και κινητών τηλεφώνων με λειτουργία ΝΦΨ και την αύξηση χρήσης της αποθηκευμένης αξίας
- ✓ ανάπτυξη εφαρμογής για την καταγραφή και την ενιαία διαχείριση της επικοινωνίας με το επιβατικό κοινό

## **5. ΑΥΤΟΜΑΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΚΟΜΙΣΤΡΟΥ**

Εντός του 2020 θα πραγματοποιηθεί η έναρξη της εμπορικής λειτουργίας των 3 πρώτων σταθμών της επέκτασης του Μετρό προς Πειραιά (Αγ. Βαρβάρα, Κορυδαλλός, Νίκαια) στους οποίους θα εγκατασταθεί και θα λειτουργήσει εξοπλισμός ηλεκτρονικού εισιτηρίου, με χρηματοδότηση μέσω ιδίων κεφαλαίων του Ο.Α.Σ.Α, προκειμένου να διασφαλισθεί η διαλειτουργικότητα του υφιστάμενου συστήματος Α.Σ.Σ.Κ με τον εξοπλισμό των νέων σταθμών.

## **6. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ**

Στόχος του 2020 ήταν η αναβάθμιση της επικοινωνιακής πολιτικής του Οργανισμού με σκοπό τη βελτίωση της εικόνας των Αστικών Συγκοινωνιών σε επίπεδο Ομίλου και την αύξηση του μεριδίου των Δημόσιων Μέσων Μεταφοράς στα αστικές μετακινήσεις σε συνδυασμό με την υποστήριξη της χρήσης του ηλεκτρονικού εισιτηρίου.

Το ξέσπασμα της πανδημίας από τον covid 19 ανέτρεψε τον αρχικό σχεδιασμό για τις ενημερωτικές και επικοινωνιακές καμπάνιες και την υλοποίηση δράσεων που προάγουν την εταιρική εικόνα του Ο.Α.Σ.Α για το 1<sup>ο</sup> εξάμηνο του 2020.

Η ενημέρωση του επιβατικού κοινού εστιάστηκε στα μέτρα της επόμενης ημέρας (μετά την ύφεση της πανδημίας) που θα θέσει σε ισχύ ο Ο.Α.Σ.Α και στα απαιτούμενα προστατευτικά μέτρα που θα πρέπει να λαμβάνει κάθε επιβάτης στο πλαίσιο της συλλογικής και της ατομικής του ευθύνης κατά τη χρήση των ΜΜΜ.

Η επανέναρξη των δραστηριοτήτων του επιβατικού κοινού θα επαναφέρει την επικοινωνιακή πολιτική του Οργανισμού στην αρχική της χάραξη, η οποία κινείται στους πιο κάτω άξονες



**A. Αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ενημέρωσης με έμφαση στην επιβατοκεντρική προσέγγιση**

- διατήρηση και ενίσχυση των οικονομικών επιδόσεων του συστήματος μεταφορών, ενισχύοντας την αφοσίωση (loyalty) της υπάρχουσας βάσης πελατών ή/ και προσελκύοντας νέους επιβάτες
- Διενέργεια ερευνών αγοράς επιβατών & mystery shopping για τη βελτίωση και αύξηση χρήσης του ηλεκτρονικού εισιτηρίου/κάρτας, όπως και του βαθμού εξυπηρέτησης/ικανοποίησης των επιβατών από τις αστικές συγκοινωνίες σύμφωνα με τις προσδοκίες τους.
- Σχεδιασμό και Υλοποίηση προγραμμάτων ενημέρωσης, με το σχεδιασμό και την κατασκευή έντυπου και ψηφιακού ενημερωτικού υλικού, όπως και υλικού σήμανσης σε σημεία πώλησης και εξοπλισμό ηλεκτρονικού εισιτηρίου.

**B. Υλοποίηση δράσεων που προάγουν την εταιρική εικόνα του Ο.Α.Σ.Α & ισχυροποίηση του brand name του, από κοινού με την εύρεση και κατάρτιση στρατηγικών συμμαχιών και συνεργειών**

- Δράσεις που βελτιώνουν την εικόνα του Ομίλου Ο.Α.Σ.Α στο επιβατικό κοινό της Αθήνας
- Δημιουργία/συντήρηση συνεργασιών με οργανισμούς, ιδιωτικές εταιρείες και κοινωνικούς φορείς, με τους οποίους συνάπτονται σχετικές ανταλλακτικές αμοιβαία επικερδείς συμφωνίες με αντισταθμιστικά οφέλη.
- Συμμετοχή σε αναγνωρισμένες εκθέσεις, διοργανώσεις, εκδηλώσεις, συνέδρια.

**Γ. Αξιοποίηση και εφαρμογή μείγματος νέων υπηρεσιών (νέες τεχνολογίες και λοιπά εργαλεία για τη βελτίωση της επιβατικής εμπειρίας) με παράλληλη αξιοποίηση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης Ο.Α.Σ.Α**

- Αναβάθμιση του περιεχομένου των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στις ήδη υπάρχουσες επίσημες σελίδες Ο.Α.Σ.Α (youtube, LinkedIn) και δημιουργία νέων (twitter) για την ανταπόκριση στις σύγχρονες τάσεις και την άμεση ενημέρωση του επιβατικού κοινού
- Ανανέωση της παρουσίας του Ο.Α.Σ.Α στο διαδίκτυο με την κατασκευή νέας ιστοσελίδας, η οποία θα ανταποκρίνεται στα σημερινά πρότυπα, θα είναι φιλική στον χρήστη, με σύγχρονη σχεδίαση και επικαιροποιημένη πληροφόρηση.

#### **Δ. Προώθηση χρήσης Μ.Μ.Μ.(προωθητικές ενέργειες & καμπάνιες)**

#### **Ε. Προώθηση δράσεων κοινωνικής ευαισθησίας**

- **Σχεδιασμός προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Ε.Κ.Ε).** Προώθηση συνεργασιών με φορείς κοινωνικής δράσης.
- **Υλοποίηση δράσεων υποστήριξης ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων, περιβάλλοντος.** Μέριμνα για την ένταξη κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων στις δραστηριότητες του Οργανισμού.
- **Συνεργασία με οργανισμούς του ιδιωτικού ή του δημόσιου τομέα** για τον προσδιορισμό πεδίου δράσης για τα προγράμματα ΕΚΕ.

### **7. ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ**

Το έργο αφορά στην ενίσχυση της εξωστρέφειας του Ομίλου Ο.Α.Σ.Α, προσφέροντας σύγχρονες υπηρεσίες ενημέρωσης με στόχο αφενός την καθιέρωση του Ο.Α.Σ.Α ως κυρίαρχη επιλογή στις αστικές μετακινήσεις και αφετέρου στην εγκαθίδρυση και καθιέρωση καναλιών επικοινωνίας με το επιβατικό κοινό, σκοπεύοντας στην συνεχή βελτίωση του Ο.Α.Σ.Α για την ικανοποίηση των αναγκών των επιβατών.

Το έργο θα προταθεί για ένταξη στο ΕΣΠΑ και στόχος του Ο.Α.Σ.Α είναι, μετά την ένταξη του έργου, η ολοκλήρωση της διαγωνιστικής διαδικασίας εντός του έτους.

### **8. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ – ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ**

Όραμα της Διοίκησης είναι η αξιοποίηση των ΤΠΕ για την υποστήριξη ουσιαστικών δράσεων αναβάθμισης του Οργανισμού, τόσο προς την κατεύθυνση παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών προς τους πολίτες όσο και προς την κατεύθυνση ενίσχυσης της αποτελεσματικότητας του ίδιου του Οργανισμού.

Στόχος είναι η κατάρτιση Στρατηγικής Πληροφοριακών Συστημάτων και η υλοποίηση διαδικασίας ανάλυσης και λήψης αποφάσεων σε θέματα ΤΠΕ.

Ειδικότερα οι στόχοι που τίθενται για το 2020 είναι:

- η ανάπτυξη διαδικασιών και εφαρμογών για την παρακολούθηση των συστημάτων και των διαδικασιών σε σχέση με την ασφάλεια

- ο η επιχειρησιακή συνέχεια και η κατάρτιση πλάνου λειτουργίας σε περιπτώσεις κρίσεων
- ο η πλήρης αξιοποίηση των εφαρμογών και των υπηρεσιών Microsoft Office 365 και cloud
- ο ο ανασχεδιασμός των συστημάτων σε σχέση με την ασφάλεια και την αρχιτεκτονική, δομώντας εκ νέου διαδικασίες και πολιτική ασφαλείας για τα πληροφοριακά συστήματα του Οργανισμού λαμβάνοντας υπόψη τις νέες τεχνολογίες.
- ο η μείωση αναλωσίμων και περιφερειακού εξοπλισμού.
- ο η πλήρης ψηφιοποίηση του οργανισμού (Digital transformation).
- ο Η ενοποίηση συστημάτων λειτουργίας Ο.Α.Σ.Α.
- ο η υλοποίηση του σχεδίου εκπαίδευσης και ενημέρωσης των υπαλλήλων σε θέματα τεχνολογίας.
- ο η προμήθεια συστήματος IVR για την αναβάθμιση τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών του οργανισμού και η διασύνδεση με την Τηλεματική καθώς και του τηλεφωνικού κέντρου εξυπηρέτησης πελατών.
- ο η μελέτη δημιουργίας συστήματος βάσης δεδομένων μεγάλου όγκου και εργαλείων διαχείρισης έρευνας και παραγωγής αναφορών. Παράλληλα, η δημιουργία συστήματος διάθεσης δεδομένων.
- ο η ένταξη στο Σύζευξις II.

## Γ. ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Εν κατακλείδι, με βάση την ανωτέρω ανάλυση των πεπραγμένων που έλαβαν χώρα εντός του 2019 αλλά και των στόχων που τέθηκαν για το ερχόμενο έτος, ο Ο.Α.Σ.Α συνεχίζει την προσπάθεια αναβάθμισης των παρεχόμενων υπηρεσιών των δημόσιων αστικών συγκοινωνιών ούτως ώστε να ανταποκριθεί αποτελεσματικά στις τρέχουσες προκλήσεις αλλά και στις κοινωνικές ανάγκες της εποχής μας.

Σε αυτό το πλαίσιο το όραμα του Ο.Α.Σ.Α είναι: **Βιώσιμες, Αξιοπίστες και Ελκυστικές Δημόσιες Συγκοινωνίες, με στόχο να κερδίσουν την προτίμηση των Αθηναίων πολιτών για τις μετακινήσεις τους στην πόλη.**

Μέσω του νέου Γενικού Σχεδίου μεταφορών της Αττικής (Γ.Σ.Μ.Α.) επιχειρείται η βελτίωση της κινητικότητας των πολιτών της Αττικής, όσο και η αποδοτική λειτουργία του Συστήματος Αστικών Συγκοινωνιών, με έμφαση στη διαλειτουργικότητα των μέσων και την προώθηση βιώσιμων και αειφόρων αστικών μεταφορών.

Παράλληλα, καταρτίζονται σχεδιασμοί που αφορούν τόσο τον συγκοινωνιακό σχεδιασμό και την αστική κινητικότητα, όσο και το πεδίο αναβάθμισης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ενημέρωσης, με έμφαση στην επιβατοκεντρική προσέγγιση.

Τέλος, προγραμματίζονται δράσεις που προάγουν την εταιρική εικόνα του Ο.Α.Σ.Α και ισχυροποιούν το brand name του, μέσα από την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.