

---

## Χρ. Αλεξοπούλου: Η στρατηγική για βελτίωση της εξυπηρέτησης πολιτών σε συγκοινωνίες και μεταφορές

---

2023/12/08 12:22 στην κατηγορία MMM

---

Τη στρατηγική του υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών για τη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης των πολιτών στις συγκοινωνίες και τις μεταφορές, μέσω της Βιώσιμης Αστικής Κινητικότητας, παρουσίασε η υφυπουργός Μεταφορών, Χριστίνα Αλεξοπούλου, στο πλαίσιο του 14<sup>ου</sup> Πανελληνίου Συνεδρίου Πωλήσεων «CX PUZZLE», που διοργάνωσε το Ινστιτούτο Πωλήσεων Ελλάδος.

Στην ομιλία της, η κα. Αλεξοπούλου αναφέρθηκε στη δημιουργία μιας νέας κουλτούρας στις μεταφορές, με **έμφαση σε σύγχρονες, έξυπνες, “πράσινες” και φιλικές προς όλους συγκοινωνίες.**

Επεσήμανε επίσης τη σημασία της θετικής εμπειρίας του επιβάτη και του πελάτη στις μετακινήσεις, καθώς και τον ρόλο της ολιστικής πολιτικής για τη Βιώσιμη Αστική Κινητικότητα που υλοποιείται από το 2019. Ειδικότερα, αναφέρθηκε στα Σχέδια Βιώσιμης Αστικής Κινητικότητας (Σ.Β.Α.Κ.) που είναι διαθέσιμα για όλους τους δήμους της χώρας.

Η υφυπουργός παρουσίασε επίσης τα μέτρα που λαμβάνονται για την προώθηση της ηλεκτροκίνησης, «Κινούμαι Ηλεκτρικά 2», «Πράσινα Ταξί», «Φορτίζω Παντού» και «e-Astypalea», καθώς όπως υπογράμμισε η ηλεκτροκίνηση αποτελεί στρατηγική επιλογή της Πολιτείας για την προώθηση της Βιώσιμης Αστικής Κινητικότητας. «Βάσει διεθνών εξελίξεων και αποφάσεων, αποτελεί μονόδρομο για την κινητικότητα, τουλάχιστον εντός του αστικού ιστού», τόνισε.

Τέλος, η κα. Αλεξοπούλου αναφέρθηκε στις πρωτοβουλίες για την οδική ασφάλεια, την προσβασιμότητα και τη σημασία της εξέλιξης προς μια πιο βιώσιμη και ασφαλή κινητικότητα για όλους.

Οι ανακοινώσεις αυτές αντικατοπτρίζουν τη σαφή δέσμευση της ελληνικής κυβέρνησης για την προώθηση μιας βιώσιμης, πράσινης και φιλικής προς τον πολίτη κινητικότητας.



Το πλήρες κείμενο της ομιλίας της υφυπουργού Μεταφορών έχει ως εξής:

Θα ήθελα κατ' αρχάς να ευχαριστήσω το Ινστιτούτο Πωλήσεων Ελλάδος για την πρόσκληση να συμμετάσχω στο 14<sup>ο</sup> Πανελλήνιο Συνέδριο Πωλήσεων και για την ευκαιρία να μοιραστώ μαζί σας τον σχεδιασμό μας για τη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχουμε στους πολίτες στον τομέα των Μεταφορών, για τον οποίο είμαι αρμόδια υφυπουργός, στο υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών.

Στον τομέα των πωλήσεων, επίκεντρο της προσοχής και αντικείμενο εξυπηρέτησης για τις επιχειρήσεις είναι ο πελάτης. Οι πολιτικοί -και ειδικά η εκάστοτε πολιτική ηγεσία, σε κάθε υπουργείο ή οργανισμό που διοικούμε- υπηρετούμε τους Έλληνες πολίτες.

Για αυτούς εργαζόμαστε και για αυτούς -δηλαδή, για όλους μας- σχεδιάζουμε τις πολιτικές που ακολουθούμε.

Στον τομέα των Μεταφορών, ειδικότερα, η βιωσιμότητα και η αειφορία, δηλαδή το «sustainability», που αναφέρει ο τίτλος της ομιλίας μου στο πρόγραμμα του Συνεδρίου, συνιστούν θεμελιώδη παράγοντα της στρατηγικής μας για τις συγκοινωνίες και τις μετακινήσεις, τόσο των ιδιωτών, όσο και των επιχειρήσεων.

Όπως έχω αναφέρει επανειλημμένα, από τον Ιούνιο που ανέλαβα τα καθήκοντά μου, απώτατος στόχος μας είναι να δημιουργήσουμε μια νέα κουλτούρα στις μεταφορές, με σύγχρονες, έξυπνες, πράσινες και φιλικές προς όλους συγκοινωνίες.

Έτσι λοιπόν, η θετική εμπειρία – το positive customer experience, το οποίο αποτελεί πρωταρχικό μέλημα κάθε στρατηγικής πωλήσεων – κυριαρχεί και στη δική μας στρατηγική, ως customer ή passenger experience στις μετακινήσεις, κάθε μορφής.

Θεμελιώδη ρόλο σε αυτή τη στρατηγική διαδραματίζει η ολιστική πολιτική που υλοποιούμε από το 2019 στην κυβέρνηση του Κυριάκου Μητσοτάκη, για τη λεγόμενη Βιώσιμη Αστική Κινητικότητα, η οποία αφορά στις μετακινήσεις ανθρώπων και αγαθών σε αστικές και περιαστικές περιοχές, με χρήση περιβαλλοντικά, κοινωνικά, λειτουργικά και οικονομικά βιώσιμων μεθόδων.

Η υλοποίηση της πολιτικής αυτής περνάει μέσα από τα λεγόμενα Σ.Β.Α.Κ., τα Σχέδια Βιώσιμης Αστικής Κινητικότητας, που θεσμοθετήσαμε στις αρχές του 2021. Τα Σ.Β.Α.Κ. είναι διαθέσιμα για όλους τους Δήμους της χώρας και υποχρεωτικά για όσους Δήμους έχουν πληθυσμό άνω των 30.000 κατοίκων.

Με δυο λόγια, η Βιώσιμη Αστική Κινητικότητα αφορά στην καθημερινότητα και στην ποιότητα ζωής όλων μας. Φιλοδοξία μας, ως πολιτική ηγεσία, είναι να την μετατρέψουμε σε πολυεργαλείο για τη βελτίωσή τους, στην Ελλάδα του 21<sup>ου</sup> αιώνα.

Σε πρακτικούς όρους, η φιλοδοξία αυτή σχετίζεται με την αποτελεσματική υλοποίηση πολιτικών για:

- Την ηλεκτροκίνηση
- Την οδική ασφάλεια
- Τις σύγχρονες μορφές κινητικότητας

με κοινό παρονομαστή τη φιλικότητα, την προσβασιμότητα και την ελαχιστοποίηση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος.

Χρησιμοποιούμε την ηλεκτροκίνηση στη βελτίωση του customer experience των συγκοινωνιών, πρώτα από όλα με την ένταξη 250 νέων ηλεκτρικών λεωφορείων στους στόλους Αθήνας και Θεσσαλονίκης. Τα οχήματα αυτά θα τεθούν στη διάθεση του επιβατικού κοινού εντός του επόμενου εξαμήνου. Αποτελούν τμήμα των συνολικά 1.300 λεωφορείων αντιρρυπαντικής τεχνολογίας που θα θέσουμε σε κυκλοφορία ως

το τέλος της τετραετίας, στο πλαίσιο του σχεδιασμού μας για την αναβάθμιση του συγκοινωνιακού έργου, με τη χρήση σύγχρονων, προσβάσιμων και λειτουργικών οχημάτων – εξυπηρετώντας πολύ καλύτερα και τους συμπολίτες μας με προβλήματα κινητικότητας.

Στην πολιτική μας για την ηλεκτροκίνηση εντάσσονται και μέτρα για τις ατομικές μετακινήσεις. Με το πρόγραμμα «Κινούμαι Ηλεκτρικά», του οποίου τους επόμενους μήνες ολοκληρώνουμε τον δεύτερο κύκλο και ξεκινάμε τον τρίτο, το υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών επιδοτεί την αγορά ηλεκτρικών αυτοκινήτων ΙΧ. Επιδοτούμε επίσης – και μάλιστα πολύ γενναιόδωρα, με 22.000 ευρώ ανά όχημα – την αντικατάσταση των ταξί με ηλεκτρικά, μέσω του προγράμματος «Πράσινα Ταξί», σε όλη την Ελλάδα – όπως για παράδειγμα στην Πτολεμαΐδα, όπου δόθηκε η πρώτη επιδότηση σε «πράσινο ταξί».

Για τη διευκόλυνση της χρήσης ηλεκτρικών οχημάτων πανελλαδικά, υλοποιούμε το πρόγραμμα «Φορτίζω Παντού», το οποίο καταγράφει ήδη πάνω από 4.700 σημεία φόρτισης σε όλη τη χώρα, με στόχο να ξεπεράσουμε τα 25.000 σημεία ως το 2030.

Τα διαθέσιμα σημεία φόρτισης απεικονίζονται στην εφαρμογή reCharge, την οποία θέσαμε φέτος σε λειτουργία, ώστε κάθε πολίτης να μπορεί να τα βρει μέσω του κινητού του, εύκολα και γρήγορα. Διότι, όπως καλά γνωρίζετε, η τεχνολογία είναι σημαντικός παράγοντας στη βελτίωση του customer experience, σε κάθε τομέα δραστηριότητας.

Για την προώθηση της ηλεκτροκίνησης, υλοποιούμε επίσης στοχευμένα προγράμματα τοπικού χαρακτήρα, όπως το e-Astypalea, το οποίο αλλάζει προς το καλύτερο τον τρόπο ζωής των κατοίκων της Αστυπάλαιας. Αξιοποιούμε τα διδάγματα του προγράμματος αυτού για να τα εφαρμόσουμε και σε άλλες τοπικές κοινωνίες, με στόχο τη γενίκευσή τους σε ολόκληρη τη χώρα, όπου είναι εφικτό κάτι τέτοιο.

Η ηλεκτροκίνηση αποτελεί στρατηγική επιλογή της Πολιτείας για την προώθηση της Βιώσιμης Αστικής Κινητικότητας. Βάσει διεθνών εξελίξεων και αποφάσεων, είναι μονόδρομος για την κινητικότητα, τουλάχιστον εντός του αστικού ιστού. Όπως έχω πει πολλές φορές και θα συνεχίσω να επαναλαμβάνω σε κάθε ευκαιρία, οι θερμικοί κινητήρες, τους οποίους ακόμα χρησιμοποιούμε στα οχήματά μας, δεν έχουν πολύ μέλλον, αφού οι κατασκευαστές αυτοκινήτων έχουν σταματήσει να επενδύουν στην εξέλιξή τους.

Με την ηλεκτροκίνηση και τις νέες τεχνολογίες ενεργητικής ασφάλειας που τη συνοδεύουν, εισάγουμε στις μεταφορές μια νέο μέθοδο κινητικότητας, πολύ πιο φιλική στους πολίτες και στο περιβάλλον – δηλαδή, βελτιώνουμε συνολικά όχι απλώς το customer experience και το passenger experience που προανέφερα, αλλά την ποιότητα ζωής όλων μας. Χαμηλότεροι ρύποι, ελάχιστος θόρυβος, μικρότερος

φόρτος εργασίας για τον οδηγό, καλύτερη ενεργητική και παθητική ασφάλεια, θετικό αποτέλεσμα για όλους μας.

Η οδική ασφάλεια, γενικότερα, αντιπροσωπεύει μια άλλη κρίσιμη παράμετρο για τη Βιώσιμη Αστική Κινητικότητα – μια παράμετρο, την οποία επίσης παρακολουθώ άμεσα, όχι μόνο ως υφυπουργός Μεταφορών, αλλά και με την ιδιότητά μου ως προέδρου της Κυβερνητικής Επιτροπής Οδικής Ασφάλειας.

Στον τομέα αυτό, επεξεργαζόμαστε προτάσεις για τον νέο νόμο Οδικής Ασφάλειας, τον Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας, το Εθνικό Παρατηρητήριο Οδικής Ασφάλειας και την Εθνική Επικοινωνιακή Πολιτική Οδικής Ασφάλειας. Επιπλέον, επικαιροποιούμε το Εθνικό Στρατηγικό Σχέδιο Οδικής Ασφάλειας Ελλάδα 2030, το οποίο, μεταξύ άλλων, έχει στόχο τη μείωση του αριθμού των θυμάτων τροχαίων ατυχημάτων κατά 50% έως το 2030.

Το κόστος των ατυχημάτων αυτών σε ανθρώπινους και υλικούς πόρους είναι, ως γνωστόν, τεράστιο και απειλητικό για την ίδια την οικονομική βιωσιμότητα των συγκοινωνιών και των μεταφορών – είτε άμεσα, με την επιβάρυνση του συστήματος υγείας και τις υψηλές δαπάνες αποκατάστασης των ζημιών, είτε έμμεσα, λόγω της αποθάρρυνσης του κοινού από τη χρήση συγκεκριμένων μέσων ατομικής ή μαζικής μεταφοράς.

Στη Βιώσιμη Αστική Κινητικότητα εντάσσονται, επίσης, δράσεις για τη λεγόμενη μικροκινητικότητα, δηλαδή τη χρήση μικρών, ελαφρών και προσιτών οχημάτων, όπως τα σκούτερ και τα ποδήλατα, για μετακινήσεις σε μικρές αποστάσεις. Η χρήση τέτοιων οχημάτων ελαφρύνει την περιβαλλοντική επιβάρυνση των μετακινήσεων, ειδικά στις πόλεις μας.

Ένας άλλος όρος που θα ακούσετε σχετικά, είναι το Mobility as a Service, το MaaS, ένα νέο μοντέλο κινητικότητας, το οποίο μας επιτρέπει να αξιοποιούμε συνδυασμό υπηρεσιών μετακίνησης – από Μέσα Μαζικής Μεταφοράς και ταξί, έως ενοικιαζόμενα αυτοκίνητα και ποδήλατα – ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες μας – πιο φθηνά, πιο γρήγορα και πιο αποδοτικά, με τη βοήθεια της τεχνολογίας (π.χ. μέσω εφαρμογών σε κινητά).

Πολύ υψηλής σημασίας για το customer experience των Μεταφορών είναι και η προσβασιμότητα, για την οποία προωθούμε νομοθετικές ρυθμίσεις και άλλες πρωτοβουλίες, σε συνεργασία με τους Συλλόγους των ΑμεΑ, με σκοπό τη βελτίωση της καθημερινότητάς τους. Πριν από μερικές ημέρες, για παράδειγμα, εκδώσαμε υπουργική Απόφαση σχετικά με την τροποποίηση του Κανονισμού για τα Δικαιώματα Επιβατών στα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς, στην οποία περιλαμβάνεται σειρά διατάξεων για τις μετακινήσεις ΑμεΑ, τόσο από ιδιωτικές εταιρείες μεταφορών, όσο και από Δημόσιους Φορείς συγκοινωνιών. Αυτονόητα, συντασσόμαστε με την άποψη

ότι ο τρόπος αντιμετώπισης των ΑμεΑ αποτελεί δείγμα πολιτισμού για τις σύγχρονες κοινωνίες και η αρχή αυτή κατευθύνει ανάλογα την πολιτική μας δράση.

Όπως συμβαίνει και σε πολλούς άλλους τομείς, σύμμαχός μας σε όλη αυτή την προσπάθεια βελτίωσης των υπηρεσιών που παράγουμε και διαθέτουμε στους πολίτες, ως υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών, είναι οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Εδώ εφαρμόζουμε την ευρύτερη στρατηγική που ακολουθεί η κυβέρνηση του Κυριάκου Μητσοτάκη από το 2019, έχοντας ήδη ψηφιοποιήσει σειρά υπηρεσιών μας και προγραμματίζοντας την ψηφιοποίηση ακόμα περισσότερων, στο εγγύς μέλλον.

Επί τη ευκαιρία, επιτρέψτε μου να προσθέσω εδώ ότι με χαροποιούν οι εισηγήσεις περί Τεχνητής Νοημοσύνης, οι οποίες ακολουθούν την ομιλία μου στο πρόγραμμα του Συνεδρίου. Υποθέτω ότι θα έχετε ήδη πληροφορηθεί πως στο Gov.gr πολύ σύντομα θα παρέχουμε προηγμένους τρόπους αναζήτησης υπηρεσιών, μέσω τεχνολογιών Τεχνητής Νοημοσύνης τύπου ChatGPT, τις οποίες φιλοδοξώ να αξιοποιήσουμε σύντομα και στο υπουργείο μας.

Ο 21<sup>ος</sup> αιώνας, εποχή της 4<sup>ης</sup> Βιομηχανικής Επανάστασης και, πλέον, της Τεχνητής Νοημοσύνης, εισάγει νέες προκλήσεις αλλά και νέες ευκαιρίες στον τομέα των Μεταφορών, για τους ιδιώτες, τις επιχειρήσεις και τους δημόσιους οργανισμούς που δραστηριοποιούνται στον χώρο.

Τα σημάδια της νέας εποχής και των μεγάλων αλλαγών που φέρνει στην καθημερινότητα όλων μας, είναι ήδη φανερά.

Στις σύγχρονες ευρωπαϊκές πόλεις συναντάμε πλέον κοινόχρηστα ηλεκτρικά οχήματα διαφόρων μεγεθών, ενώ αύριο πιθανώς θα κάνουμε χρήση αυτόνομων οχημάτων, με νέο σχεδιασμό και νέες δυνατότητες. Τα ΜΜΜ αλλάζουν, με στόχο τη φιλικότητα προς τους επιβάτες και το περιβάλλον, τη συνδυασμένη μετακίνηση και την απρόσκοπτη μετάβαση από το ένα μέσο στο άλλο. Οι υπηρεσίες μεταφορών προσαρμόζονται, αξιοποιώντας ψηφιακά επιχειρηματικά μοντέλα και νέους τρόπους παροχής υπηρεσιών.

Παράλληλα, οι πελάτες-χρήστες όλων αυτών των μέσων, γίνονται όλο και πιο απαιτητικοί και συνειδητοποιημένοι, επιλέγοντας με βάση αξίες όπως η προσβασιμότητα, η περιβαλλοντική ευαισθησία και η κοινωνική ευθύνη. Φυσικά, το customer experience παραμένει κρίσιμος παράγοντας διαφοροποίησης για τις εταιρείες που αναζητούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, συμπεριλαμβανομένων και των δημοσίων οργανισμών συγκοινωνιών.

Οι διαπιστώσεις αυτές δεν μπορούν να αγνοούνται από όσους παράγουν ή υλοποιούν πολιτικές σχετικές με τις μεταφορές.

Ως πολιτική ηγεσία, στο υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών ακολουθούμε μια, τολμώ να πω, «πολιτοκεντρική» αντίληψη, κατ' αναλογία της πελατοκεντρικής αντίληψης που σχετίζεται με τον χώρο των πωλήσεων. Εφαρμόζουμε, δηλαδή, μια φιλοσοφία που έχει στο επίκεντρο τον πολίτη, για τον οποίο εργαζόμαστε και του οποίου είμαστε όλοι υπηρέτες. Σχεδιάζουμε και υλοποιούμε το έργο μας με πρωταρχικό γνώμονα τη θετική επίδραση στο περιβάλλον και την ποιότητα ζωής όλων μας, αξιοποιώντας την ευρωπαϊκή και παγκόσμια εμπειρία.

Δράσεις όπως αυτές που εντάσσονται στο πλαίσιο της Βιώσιμης Αστικής Κινητικότητας και τεχνολογίες όπως η Ηλεκτροκίνηση και η Τεχνητή Νοημοσύνη, υποδεικνύουν και ενσωματώνουν βέλτιστες πρακτικές για την ουσιαστική και μετρήσιμη βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών που παράγουν το κράτος και οι επιχειρήσεις, προς όφελος των πολιτών.