



ΒΟΥΛΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ
ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ ΠΑΣΟΚ – ΚΙΝΗΜΑ ΑΛΛΑΓΗΣ

Αθήνα, 13 Ιανουαρίου 2026

ΕΡΩΤΗΣΗ

Προς την Υπουργό Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων

Θέμα: «Προβλήματα με την πλαστική Κάρτα Αναπηρίας και ανάγκη άμεσων παρεμβάσεων»

Αξιότιμη κυρία Υπουργέ,

Η Κάρτα Αναπηρίας αποτέλεσε μια σημαντική κατάκτηση του αναπηρικού κινήματος και της ΕΣΑμεΑ, η οποία χαιρετίστηκε ως «Κάρτα Αξιοπρέπειας», καθώς επιτρέπει στα άτομα με αναπηρία, χρόνιες ή/και σπάνιες παθήσεις να κινούνται και να διεκδικούν τα δικαιώματά τους χωρίς να δημοσιοποιούν κάθε φορά ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα.

Η εισαγωγή της πλαστικής Κάρτας Αναπηρίας φέρνει, πράγματι, ορισμένες διευκολύνσεις, αλλά συνοδεύεται και από σοβαρά προβλήματα που έχουν καταγραφεί σε μεγάλο αριθμό διαμαρτυριών από άτομα με αναπηρία και τις οικογένειές τους. Οι βασικές δυσλειτουργίες είναι οι εξής:

1. **Help Desk Κάρτας Αναπηρίας:** Οι τηλεφωνικές κλήσεις προς το help desk συχνά δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν λόγω συνεχούς κατειλημμένης γραμμής. Όταν τελικά πραγματοποιείται σύνδεση, ο χρόνος αναμονής είναι υπερβολικά μεγάλος. Επιπλέον, δεν υπάρχει άμεση εξυπηρέτηση για κωφούς και βαρήκοους που επικοινωνούν με τη νοηματική γλώσσα.
2. **Παράδοση καρτών μέσω ΕΛΤΑ:** Υπάρχουν επανειλημμένα προβλήματα παράδοσης, καθώς οι κάρτες δεν παραδίδονται χωρίς σαφή αιτιολογία ή επιστρέφουν στην Αθήνα, με αποτέλεσμα οι δικαιούχοι να περιμένουν εκ νέου αποστολή και παράδοση.
3. **Επικύρωση στα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς:** Στο Μετρό της Αθήνας δεν είναι δυνατή η επικύρωση της πλαστικής κάρτας, αποκλείοντας τα άτομα με αναπηρία από το δικαίωμα δωρεάν μετακίνησης.

4. **Υπεραστικά και Αστικά ΚΤΕΛ:** Καθημερινά καταγράφονται περιστατικά άρνησης αποδοχής της κάρτας για μειωμένο εισιτήριο, λόγω έλλειψης ενημέρωσης. Στις περισσότερες Περιφερειακές Ενότητες πλην Αττικής και Θεσσαλονίκης, οι κάτοχοι εκδίδουν μειωμένο αντί μηδενικού εισιτηρίου. Υπάρχει σημαντική άγνοια των Αστικών ΚΤΕΛ για τα δικαιώματα δωρεάν μετακίνησης των κατόχων.

Επειδή η πλαστική Κάρτα Αναπηρίας αποτελεί κρίσιμο εργαλείο κοινωνικής ένταξης και αξιοπρέπειας για τα άτομα με αναπηρία,

Επειδή οι δυσλειτουργίες στο help desk και η έλλειψη προσβασιμότητας για κωφούς και βαρήκοους περιορίζουν την καθημερινή χρήση της κάρτας,

Επειδή τα προβλήματα παράδοσης μέσω των ΕΛΤΑ δημιουργούν καθυστερήσεις και αδικαιολόγητες ταλαιπωρίες για τους δικαιούχους,

Επειδή η έλλειψη ενημέρωσης και συντονισμού με τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς και τα ΚΤΕΛ υπονομεύει το δικαίωμα δωρεάν ή μειωμένης μετακίνησης,

Κατόπιν αυτών, ερωτάται η κ. Υπουργός:

1. Τι ενέργειες προτίθεται να αναλάβει για τη βελτίωση της λειτουργίας του help desk, ώστε να διασφαλιστεί άμεση και προσβάσιμη εξυπηρέτηση όλων των δικαιούχων, συμπεριλαμβανομένων των κωφών και βαρήκοων;
2. Ποια μέτρα θα ληφθούν ώστε να διασφαλιστεί η ομαλή και αξιόπιστη παράδοση των πλαστικών καρτών στους δικαιούχους μέσω των ΕΛΤΑ;
3. Πότε θα είναι δυνατή η επικύρωση της πλαστικής Κάρτας Αναπηρίας στα επικυρωτικά μηχανήματα του Μετρό και των αστικών μέσων μεταφοράς σε όλη τη χώρα;
4. Ποιες ενέργειες θα αναλάβει το Υπουργείο για την ενημέρωση και τον συντονισμό με τα Αστικά και Υπεραστικά ΚΤΕΛ ώστε να διασφαλιστεί η δωρεάν μετακίνηση και η έκδοση μειωμένου ή μηδενικού εισιτηρίου σε όλους τους δικαιούχους της πλαστικής κάρτας;

Ο ερωτών Βουλευτής

Παππάς Πέτρος