

ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ: ↓

ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ
ΑΝΤΙΤΥΠΟ

ΕΓΝΑΤΙΑ ΟΔΟΣ Α.Ε.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΩΝ

ΑΡΙΘ. ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΛΔ-ΕΟΑΕ-ΛΕΣ-600

ΑΝΑΘ.	ΗΜ/ΝΙΑ	ΣΚΟΠΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΣΥΝΤΑΞΑΣ	ΑΡΜΟΔΙΟΣ
ΣΤ	17/10/2018	6 ^Η ΕΚΔΟΣΗ ΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗ	 Μ. ΣΙΔΗΡΟΠΟΥΛΟΥ	 Κ. ΚΟΥΤΣΟΥΚΟΣ
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΛΛΑΓΗΣ <i>Εκτενής αναθεώρηση.</i> <i>Εναρμόνιση με ισχύον οργανόγραμμα και πρακτική. Προσθήκη τρόπων πληρωμής.</i>				
ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΑΠΟ:	ΗΜ/ΝΙΑ	
 Μ. ΠΕΤΣΑΓΚΑ	17/10/2018	 Ν. ΡΑΧΑΝΙΩΤΗΣ  Α. ΑΝΤΩΝΟΥΔΗΣ	22/10/2018	

ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

Ενημερώστε τον Αρμόδιο για τυχόν λάθη, παραλείψεις ή προτεινόμενες βελτιώσεις.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

<u>Ημ/νία</u>	<u>Έκδοση</u>	<u>Περιγραφή Εφαρμογής / Μεταβολής</u>	<u>Συντάξαντες / Αρμόδιοι</u>
<u>07/07/2005</u>	<u>1^Η</u>	<u>Πρώτη έκδοση για εφαρμογή</u>	<u>Μ. Σιδηροπούλου</u> <u>Η. Παπουτσής</u>
<u>15/06/2007</u>	<u>2^Η</u>	<u>Αναθεώρηση, λόγω μεταβολής οργανογράμματος</u>	<u>Μ. Σιδηροπούλου</u> <u>Κ. Κουτσούκος</u>
<u>24/11/2010</u>	<u>3^Η</u>	<u>Αναθεώρηση, λόγω μεταβολής οργανογράμματος και αναγκαίων προσαρμογών, μετά την έναρξη λειτουργίας του πρώτου Σταθμού Διοδίων της ΕΟΑΕ στον Πολύμυλο</u>	<u>Μ. Σιδηροπούλου</u> <u>Π. Μαλλίνης</u>
<u>30/08/2013</u>	<u>4^Η</u>	<u>Αναθεώρηση, λόγω μεταβολής του συστήματος συλλογής διοδίων των Σταθμών Διοδίων της ΕΟΑΕ, αλλαγής Οργανογράμματος και προσθήκη τρόπου πληρωμής (εκπτώτική πολιτική)</u>	<u>Μ. Σιδηροπούλου</u> <u>Κ. Κουτσούκος</u>
<u>30/06/2014</u>	<u>5^Η</u>	<u>Αναθεώρηση, λόγω μεταβολής του συστήματος συλλογής διοδίων των Σταθμών Διοδίων της ΕΟΑΕ, και αλλαγές στην διαχείριση παραβάσεων και αδυναμιών πληρωμής</u>	<u>Μ. Σιδηροπούλου</u> <u>Κ. Κουτσούκος</u>
<u>17/10/2018</u>	<u>6^Η</u>	<u>Αναθεώρηση, λόγω προσθήκης τρόπων πληρωμής και αλλαγής οργανογράμματος.</u>	<u>Μ. Σιδηροπούλου</u> <u>Κ. Κουτσούκος</u>

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	ΣΚΟΠΟΣ	4
2.	ΕΥΡΟΣ	4
3.	ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ	4
4.	ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	5
5.	ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ	71

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

1. Έντυπο Παράδοσης/ Παραλαβής Προκαταβολής (έντυπο Ε/ΛΔ-ΕΟΑΕ-ΛΕΣ-600/1)
2. Έντυπο Μεταβίβασης Βάρδιας (έντυπο Ε/ΛΔ-ΕΟΑΕ-ΛΕΣ-600/2)
3. Έντυπο Αίτησης Χρηματικής Διαφοράς (έντυπο Ε/ΛΔ-ΕΟΑΕ-ΛΕΣ-600/3)
4. Έντυπο Αδυναμίας Πληρωμής (έντυπο Ε/ΛΔ-ΕΟΑΕ-ΛΕΣ-600/4)
5. Έντυπο καταγραφής παραβάσεων (έντυπο Ε/ΛΔ-ΕΟΑΕ-ΛΕΣ-600/5)
6. Εκθέσεις Βεβαίωσης μη Καταβολής Διοδίου (έντυπο Ε/ΛΔ-ΕΟΑΕ-ΛΕΣ-600/6)
7. Έντυπο Αξιολόγησης Υπηρεσιών (έντυπο Ε/ΛΔ-ΕΟΑΕ-ΛΕΣ-600/7)
8. Έντυπο Παραλαβής – Παράδοσης Χειρόγραφων Αποδείξεων (έντυπο Ε/ΛΔ-ΕΟΑΕ-ΛΕΣ-600/8)
9. Έντυπο «Χειρόγραφη Διαδικασία – Οχήματα Εξαιρούμενα Πληρωμής» (έντυπο ΛΔ-ΕΟΑΕ-ΛΕΣ-600/9)
10. Μετρητά Λήξης Βάρδιας Εισπράκτορα (έντυπο ΛΔ-ΕΟΑΕ-ΛΕΣ-600/10)

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

1. ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της παρούσας Λειτουργικής Διαδικασίας (ΛΔ) είναι να καθορίσει τις δραστηριότητες που αφορούν στη λειτουργία των Σταθμών Διοδίων της Εγνατίας Οδού και τις ενέργειες των εμπλεκομένων σε αυτές.

2. ΕΥΡΟΣ

Η παρούσα Λειτουργική Διαδικασία περιλαμβάνει τον τρόπο εργασίας του Εισπράκτορα, από την ανάληψη της βάρδιας μέχρι την παράδοση των εισπράξεων στον Προϊστάμενο Βάρδιας, τα καθήκοντα και τις υπευθυνότητες του Τμηματάρχη του Σταθμού και των Προϊσταμένων Βάρδιας, συμπεριλαμβανόμενης της διαχείρισης των εισπράξεων μέχρι την παράδοσή τους στην Τράπεζα, καθώς και τους ελέγχους που πρέπει να γίνονται για την τήρηση της εισπρακτικής διαδικασίας και την εύρυθμη λειτουργία του Σταθμού Διοδίων.

Η διαδικασία περιλαμβάνει τρία (3) Κεφάλαια :

Κεφάλαιο 1 : Λειτουργία Σταθμού Διοδίων

Κεφάλαιο 2 : Ελεγκτικός Μηχανισμός Σταθμού Διοδίων

Κεφάλαιο 3 : Καθημερινή Λειτουργία - Διαχείριση Εισπράξεων Σταθμού Διοδίων

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Ο Διευθυντής Λειτουργίας Διοδίων είναι υπεύθυνος για την αναθεώρηση και συντήρηση της παρούσας ΛΔ.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος από κοινού με τον Γενικό Διευθυντή Εκτέλεσης Έργων, Συντήρησης & Λειτουργίας, δίνει την εξουσιοδότηση για την εφαρμογή της παρούσας ΛΔ.

Η διανομή του εγγράφου αυτού και τυχόν αναθεωρήσεις του θα ελέγχονται από το σύστημα ελέγχου εγγράφων του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ).

 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

4. ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ****ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΟΥ ΔΙΟΔΙΩΝ**

1.1	Εισαγωγή.....	7
1.2	Ενέργειες πριν την έναρξη της βάρδιας	8
1.3	Έναρξη βάρδιας.....	11
1.4	Καθήκοντα κατά τη διάρκεια της βάρδιας.....	13
1.5	Διαδικασία Πληρωμής.....	18
1.6	Κλείσιμο βάρδιας.....	31
1.7	Αντιμετώπιση προβλημάτων είσπραξης.....	35
1.8	Είσπραξη, σε περίπτωση μη λειτουργίας Η/Υ.....	39
1.9	Έκτακτα περιστατικά	41
1.10	Υποστήριξη - Συντήρηση Υποδομών Σταθμών Διοδίων.....	44

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - ΕΛΕΓΚΤΙΚΟΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΣΤΑΘΜΟΥ ΔΙΟΔΙΩΝ

2.1	Επίπεδα ελέγχων.....	47
2.2	Έλεγχοι από τον Τμηματάρχη Σταθμού Διοδίων.....	49
2.3	Τακτικοί έλεγχοι της λειτουργίας Σταθμού Διοδίων.....	51
2.4	Έκτακτοι έλεγχοι της λειτουργίας Σταθμού Διοδίων.....	53

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 - ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ-ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ ΣΤΑΘΜΟΥ ΔΙΟΔΙΩΝ

3.1	Προσωπικό Σταθμού Διοδίων - Αρμοδιότητες.....	56
3.2	Πρόγραμμα εργασίας Προσωπικού Σταθμού Διοδίων.....	59
3.3	Φύλαξη εισπράξεων στον Σταθμό Διοδίων.....	60
3.4	Διαδικασία παράδοσης εισπράξεων από τον Τμηματάρχη Σταθμού στην Εταιρεία Χρηματοπιστολής.....	61
3.5	Καταμέτρηση των εισπράξεων από την Εταιρεία Χρηματοπιστολής.....	64
3.6	Κατάθεση των εισπράξεων στην Τράπεζα.....	65
3.7	Διαχείριση Παραβάσεων και Αδυναμιών Πληρωμής.....	66
3.8	Ελεύθερη διέλευση οχημάτων από τον Σταθμό Διοδίων.....	69
3.9	Διαχείριση αιτημάτων / παραπόνων χρηστών.....	71

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΟΥ ΔΙΟΔΙΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.1	Εισαγωγή.....	7
1.2	Ενέργειες πριν την έναρξη της βάρδιας	8
1.3	Έναρξη βάρδιας.....	11
1.4	Καθήκοντα κατά τη διάρκεια της βάρδιας.....	13
1.5	Διαδικασία Πληρωμής.....	18
1.5.1	Μετρητά.....	18
1.5.2	Αδυναμία Πληρωμής.....	19
1.5.3	Οχήματα Εξαιρούμενα Πληρωμής.....	22
1.5.4	Κονβόι οχημάτων εξαιρούμενων πληρωμής.....	24
1.5.5	Ρυμουλκούμενο Όχημα.....	25
1.5.6	Παράβαση.....	25
1.5.7	Πληρωμή με Egnatia-card.....	27
1.5.8	Πληρωμή με πιστωτική κάρτα	29
1.5.9	Πληρωμή με e-pass.....	29
1.6	Κλείσιμο βάρδιας.....	31
1.7	Αντιμετώπιση προβλημάτων είσπραξης.....	35
1.8	Είσπραξη, σε περίπτωση μη λειτουργίας Η/Υ.....	39
1.9	Έκτακτα περιστατικά	41
1.10	Υποστήριξη - Συντήρηση Υποδομών Σταθμών Διοδίων.....	44

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

1.1 Εισαγωγή

Σε έναν Σταθμό Διοδίων εργάζονται οι παρακάτω:

- Ο Τμηματάρχης Σταθμού
- Οι Προϊστάμενοι Βάρδιας
- Οι Εισπράκτορες
- Οι Αναπληρωματικοί Εισπράκτορες

Ο **Τμηματάρχης Σταθμού** έχει τη γενική ευθύνη λειτουργίας και διοίκησης του Σταθμού Διοδίων.

Ο **Προϊστάμενος Βάρδιας** έχει την ευθύνη λειτουργίας του Σταθμού Διοδίων στη διάρκεια της βάρδιας του.

Ο **Εισπράκτορας** διεκπεραιώνει τις συναλλαγές με τους οδηγούς κατά τη διάρκεια της βάρδιας του και παραδίδει τις εισπράξεις στον Προϊστάμενο Βάρδιας, σύμφωνα με την παρούσα διαδικασία.

Ο **Αναπληρωματικός Εισπράκτορας** αναπληρώνει τους Εισπράκτορες κατά τη διάρκεια του διαλείμματος ή σε περίπτωση απουσίας τους και διεκπεραιώνει τις εργασίες που του αναθέτει ο Τμηματάρχης Σταθμού ή ο Προϊστάμενος Βάρδιας.

Παρακάτω αναλύονται ο τρόπος λειτουργίας του Σταθμού Διοδίων και οι αντίστοιχες ενέργειες του Προσωπικού.

1.2 Ενέργειες πριν την έναρξη της βάρδιας

1.2.1 Εισπράκτορες

1.2.1.1 Ο Εισπράκτορας θα πρέπει να προσέρχεται νωρίτερα στο κτίριο διοίκησης του Σταθμού, προκειμένου:

- να φορέσει την υπηρεσιακή του στολή
- να αφήσει τα προσωπικά του είδη στον χώρο που προβλέπεται στο κτίριο διοίκησης (σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπεται να μεταφέρει στον θαλαμίσκο προσωπικά του χρήματα και κινητό τηλέφωνο)
- να υπογράψει το παρουσιολόγιο.

Σε περίπτωση που ο Εισπράκτορας πρόκειται να αργήσει να προσέλθει στον Σταθμό, ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας για τον λόγο και τη διάρκεια της καθυστέρησης. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας πρέπει να μεριμνήσει για την άμεση αναπλήρωση του, κατ' αρχή με τον αναπληρωματικό Εισπράκτορα και στη συνέχεια να αντικατασταθεί από νέο Εισπράκτορα.

1.2.1.2 Ο Εισπράκτορας, πριν την ανάληψη της βάρδιας θα πρέπει, επίσης, να ενημερώνεται από τον Προϊστάμενο Βάρδιας:

- για νέες οδηγίες που αφορούν στην εισπρακτική διαδικασία
- για Υπηρεσιακά Σημειώματα που αφορούν διοικητικά θέματα
- για θέματα που ανέκυψαν στον Σταθμό Διοδίων και θα τον απασχολήσουν στη διάρκεια της βάρδιας του.

1.2.1.3 Ο Εισπράκτορας παραλαμβάνει από τον Προϊστάμενο Βάρδιας την προκαταβολή μετρητών (το ποσό της οποίας θα καθορίζεται από τη Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων) και το υλικό που θα χρειασθεί για την εργασία του (ρολά αποδείξεων, μπλοκ, στυλό, κτλ.). Για την παραλαβή και παράδοση της προκαταβολής, υπογράφει στο Έντυπο «Παράδοσης/ Παραλαβής Προκαταβολής» (Παράρτημα 1). Την προκαταβολή μετρητών θα την επιστρέψει στον Προϊστάμενο Βάρδιας κατά τη διάρκεια του διαλείμματος, εάν είναι εφικτό, ή στο τέλος της βάρδιας.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

1.2.1.4 Για να μεταβεί ο Εισπράκτορας από το κτίριο διοίκησης στον θαλαμίσκο, θα πρέπει οπωσδήποτε να φορά ανακλαστικό επενδύτη (γιλέκο) και να διέρχεται από τις λωρίδες κυκλοφορίας, τηρώντας όλες τις προϋποθέσεις ασφαλείας, τόσο για τον ίδιο όσο και για τους διερχόμενους οδηγούς.

1.2.2 Προϊστάμενοι Βάρδιας


1.2.2.1 Ο Προϊστάμενος Βάρδιας θα πρέπει να προσέρχεται νωρίτερα στον Σταθμό, προκειμένου:

- να φορέσει την υπηρεσιακή του στολή
- να αφήσει τα προσωπικά του είδη στον χώρο που προβλέπεται στο κτίριο διοίκησης (σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπεται να μεταφέρει στη θέση εργασίας του προσωπικά χρήματα)
- να υπογράψει το παρουσιολόγιο.

1.2.2.2 Θα ενημερώνεται από τον προηγούμενο Προϊστάμενο Βάρδιας για τα προβλήματα που ανέκυψαν και μπορεί να τον απασχολήσουν κατά τη διάρκεια της δικής του βάρδιας.

1.2.2.3 Θα παραλαμβάνει το αποθεματικό των προκαταβολών, αφού πρώτα το καταμετρήσει, και υπογράφει το Έντυπο Μεταβίβασης Βάρδιας (Παράρτημα 2). Το Έντυπο υπογράφεται και από τον Προϊστάμενο Βάρδιας που παραδίδει.

1.2.2.4 Ο Προϊστάμενος Βάρδιας, για να ξεκινήσει την εργασία του, θα πρέπει να πληκτρολογήσει στον υπολογιστή σταθμού:

- τον χειριστή
- τον κωδικό πρόσβασης
- επιλέγει «  »

Κατόπιν, ενεργοποιεί όλες τις απαραίτητες συσκευές για την εργασία του και βεβαιώνει ότι όλος ο εξοπλισμός του Σταθμού λειτουργεί ομαλά.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

1.2.2.5 Ο Προϊστάμενος Βάρδιας, σε συνεργασία με τον Τμηματάρχη Σταθμού, προετοιμάζει το πρόγραμμα των Εισπρακτόρων για τη βάρδια του (π.χ., σε ποιες λωρίδες θα εργασθούν οι Εισπράκτορες, πότε και με ποια χρονική σειρά θα γίνουν τα διαλείμματά τους και ποιος θα είναι ο Αναπληρωματικός Εισπράκτορας). Για οποιαδήποτε αλλαγή στο πρόγραμμα εργασίας, ενημερώνεται ο Τμηματάρχης Σταθμού.

1.2.2.6 Σε περίπτωση που ο Προϊστάμενος Βάρδιας δεν μπορεί να προσέλθει στην εργασία του ή δημιουργείται πρόβλημα κατά την διάρκεια της βάρδιας του, θα πρέπει να αντικατασταθεί άμεσα, ακόμα και με Εισπράκτορα, προκειμένου να διασφαλισθεί η ομαλή λειτουργία του σταθμού διοδίων.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

1.3 Έναρξη βάρδιας


1.3.1 Όταν ο Εισπράκτορας εισέλθει στον θαλαμίσκο, ελέγχει ότι έχει ασφαλίσει την πόρτα εισόδου του θαλαμίσκου, για να διασφαλίσει ότι δεν έχει κανείς άλλος δυνατότητα πρόσβασης. Στον θαλαμίσκο απαγορεύεται να εισέλθει οποιοδήποτε άτομο, εκτός από τα εξουσιοδοτημένα άτομα από την Εγνατία Οδός Α.Ε., ή κατόπιν αδείας του Προϊσταμένου Βάρδιας.

1.3.2 Στη συνέχεια, ο Εισπράκτορας:

- τακτοποιεί την προκαταβολή των χρημάτων που έχει παραλάβει
- βεβαιώνεται ότι έχει στον θαλαμίσκο το υλικό που του χρειάζεται κατά τη διάρκεια της βάρδιας του, όπως, χαρτί για την εκτύπωση των αποδείξεων, κτλ.
- ενεργοποιεί το μηχάνημα ανίχνευσης πλαστών χαρτονομισμάτων και ελέγχει ότι λειτουργεί.

Αν υπάρχει οποιοδήποτε πρόβλημα, ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας.

1.3.3 Ο Εισπράκτορας, για να ξεκινήσει την εργασία του, θα πρέπει να πληκτρολογήσει στον υπολογιστή λωρίδας:

- τον χειριστή
- τον κωδικό πρόσβασης
- να επιλέξει το εικονίδιο , για να ενεργοποιηθεί η πράσινη ένδειξη λωρίδας
- να ενεργοποιήσει τον εκτυπωτή αποδείξεων.

1.3.4 Όταν ο Εισπράκτορας έχει ακολουθήσει όλη την παραπάνω διαδικασία, είναι έτοιμος να ξεκινήσει τις συναλλαγές με τους πελάτες. Με την είσοδο του Εισπράκτορα στο σύστημα, ενεργοποιείται αυτόματα η πράσινη ένδειξη στον Σηματοδότη Λωρίδας στην εν λόγω λωρίδα.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

Ο Εισπράκτορας στο επάνω δεξιό μέρος της οθόνης, βλέπει τα εικονίδια λειτουργίας του εξοπλισμού που χρησιμοποιεί. Εάν τα εικονίδια είναι σε πράσινο φόντο, ο εξοπλισμός λειτουργεί. Εάν κάποιο εικονίδιο είναι με άλλο χρώμα (κόκκινο – κίτρινο – γκρι), ο εν λόγω εξοπλισμός υπολειτουργεί ή χρήζει επισκευής και πρέπει να ενημερώσει άμεσα τον Προϊστάμενο Βάρδιας.

1.3.5 Ο Εισπράκτορας θα πρέπει να είναι προσεκτικός στη χρήση του εξοπλισμού του θαλαμίσκου. Αν διαπιστώσει οποιοδήποτε πρόβλημα λειτουργίας του εξοπλισμού στη λωρίδα που εργάσθηκε, το αναφέρει στον Προϊστάμενο Βάρδιας.

1.3.6 Ο κωδικός χρήστη είναι μοναδικός για κάθε Εισπράκτορα, αποτελεί την πρόσβασή του στο σύστημα που καταγράφει τις δραστηριότητές του και, γι' αυτό, πρέπει να παραμένει οπωσδήποτε απόρρητος. Εάν ο Εισπράκτορας αμφιβάλλει για το απόρρητο του κωδικού πρόσβασης, ζητάει να τον αλλάξει.

Ο Εισπράκτορας, σε συνεργασία με την Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων, αλλάζει τον κωδικό πρόσβασης στο σύστημα, όταν απαιτείται.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

1.4 Καθήκοντα κατά τη διάρκεια της βάρδιας

1.4.1 Ο Εισπράκτορας οφείλει να εκτελεί επιμελώς την εργασία του, δίνοντας ιδιαίτερη προσοχή στη γρήγορη και σωστή εξυπηρέτηση των χρηστών, ειδικά τις ώρες που υπάρχει αυξημένη κυκλοφορία. Θα πρέπει να συμπεριφέρεται με ευγένεια στους χρήστες, ακόμη και στις περιπτώσεις που θα αντιμετωπίζει παράπονα από αυτούς.

1.4.2 Όταν ο Εισπράκτορας διαπιστώνει ότι δεν έχει την απαιτούμενη ποσότητα νομισμάτων ή χαρτονομισμάτων για τη συναλλαγή του με τους χρήστες, πρέπει να ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας, για να του προμηθεύσει, ώστε να μη διακοπεί η ροή κυκλοφορίας των οχημάτων στη λωρίδα του. Σε καμία περίπτωση δεν εξέρχεται από τον θαλαμίσκο, για να ανταλλάξει χρήματα με άλλον Εισπράκτορα.

1.4.3 Ο Εισπράκτορας υποδέχεται τον χρήστη, λέγοντάς του **καλημέρα/καλησπέρα**, διεκπεραιώνει τη συναλλαγή και **παραδίδει την απόδειξη**, λέγοντάς του «**ευχαριστώ**» και «**καλό ταξίδι**». Η απόδειξη αποτελεί για τον χρήστη το αποδεικτικό πληρωμής του αντίτιμου διοδίων.

Εάν ο χρήστης δεν παραλάβει την απόδειξη, ο Εισπράκτορας την παραδίδει στον Προϊστάμενο Βάρδιας και αυτός στον Τμηματάρχη Σταθμού. Οι αποδείξεις αυτές παραδίδονται εβδομαδιαία στη Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων / Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων.

Ο Εισπράκτορας δεν δέχεται χρήματα από τον χρήστη, εκτός από αυτά που αφορούν την πληρωμή του αντίτιμου διοδίων. Αν κάποιος χρήστης παραδώσει επιπλέον χρήματα στον Εισπράκτορα και αποχωρήσει από τη λωρίδα, ο Εισπράκτορας τα παραδίδει στον Προϊστάμενο Βάρδιας, ο οποίος το καταγράφει στο βιβλίο συμβάντων και τα παραδίδει στον Τμηματάρχη Σταθμού (σε σφραγισμένο & αριθμημένο φάκελο). Ο Τμηματάρχης Σταθμού τα καταθέτει, μέσω του συστήματος συλλογής διοδίων, στο τέλος της βάρδιας του.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

1.4.4 Όταν, κατά τη διάρκεια της βάρδιας ενός Εισπράκτορα, υπάρχει αίτημα χρήστη για λάθος επιστροφή χρημάτων, ενημερώνεται αμέσως ο Προϊστάμενος Βάρδιας και ζητάει από τον χρήστη να οδηγήσει, με προσοχή, στην ακραία λωρίδα εξυπηρέτησης. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας ζητάει από τον χρήστη να συμπληρώσει το Έντυπο «Αίτηση Χρηματικής Διαφοράς» (Παράρτημα 3) και τον ενημερώνει ότι θα απαντηθεί το αίτημά του σε σύντομο χρονικό διάστημα.

1.4.4.1 Όταν η κυκλοφορία είναι χαμηλή και υπάρχει διαθεσιμότητα προσωπικού για να εξασφαλισθεί η ροή των οχημάτων από άλλη λωρίδα κυκλοφορίας, τίθεται εκτός εργασίας η συγκεκριμένη λωρίδα ή συνεχίζει να λειτουργεί με αναπληρωματικό Εισπράκτορα.

Ο Εισπράκτορας προχωρά στη διαδικασία κλεισίματος του ταμείου, επιλέγοντας στο σύστημα «Τελική Κατάθεση», με την επίβλεψη του Προϊσταμένου Βάρδιας.

Κατόπιν, παραλαμβάνει νέα προκαταβολή και συνεχίζει την εργασία του.

Όταν ο Τμηματάρχης Σταθμού παραλάβει την αναφορά της εταιρείας χρηματοπιστολής, θα επιβεβαιώσει το αποτέλεσμα της καταμέτρησης του εν λόγω Εισπράκτορα. Ο Τμηματάρχης Σταθμού θα ενημερώσει το ηλεκτρονικό αρχείο όπου καταγράφονται τα αιτήματα χρηματικής διαφοράς και θα χαρακτηρίσει το αίτημα εάν είναι αποδεκτό ή όχι, για να ενημερωθεί η Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων/ Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων και να ακολουθηθεί η απαιτούμενη διαδικασία.

Ο χρήστης ενημερώνεται από τη Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων και του επιστρέφεται το χρηματικό ποσό, εάν απαιτείται, με κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό που θα υποδείξει ο χρήστης.

1.4.4.2 Όταν δεν υπάρχει η δυνατότητα, λόγω αυξημένου κυκλοφοριακού φόρτου, ή δεν υπάρχει διαθεσιμότητα προσωπικού για να εξασφαλισθεί η ροή στην ίδια ή σε άλλη λωρίδα κυκλοφορίας, ο Εισπράκτορας συνεχίζει την εργασία του στην εν λόγω λωρίδα.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

Στο τέλος της βάρδιας, ο εν λόγω Εισπράκτορας καταμετράει τις εισπράξεις και κλείνει το ταμείο του, παρουσία του Προϊσταμένου Βάρδιας. Ο Προϊστάμενος ενεργεί όπως στην παράγραφο 1.4.4.1.

Ο Τμηματάρχης Σταθμού ενημερώνει με ηλεκτρονικό μήνυμα τη Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων / Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων για το συμβάν και το αποτέλεσμα της καταμέτρησης του ταμείου.

Ο χρήστης ενημερώνεται από τη Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων και του επιστρέφεται το χρηματικό ποσό, εάν απαιτείται, με κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό που θα υποδείξει ο χρήστης.

1.4.5 Κάθε φορά που εντοπίζεται λάθος του Εισπράκτορα στην επιστροφή χρημάτων προς τον χρήστη, καταγράφεται από τον Τμηματάρχη Σταθμού. Αν το εν λόγω παράπτωμα παρατηρείται συχνά σε κάποιον Εισπράκτορα, καταγράφεται στον φάκελό του, και ο Τμηματάρχης Σταθμού ενημερώνει τη Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων / Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων. Η Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων, σε συνεργασία με τον Τμηματάρχη Σταθμού, αποφασίζει αν πρέπει να ακολουθηθεί η διαδικασία που προβλέπεται στον Κανονισμό Εργασίας της Εγνατία Οδός Α.Ε. (εφόσον πρόκειται για προσωπικό της εταιρείας) ή στη σχετική σύμβαση του αναδόχου παροχής υπηρεσιών λειτουργίας διοδίων.


1.4.6 Ο Εισπράκτορας δικαιούται ένα διάλειμμα κατά τη διάρκεια της βάρδιας του, η διάρκεια του οποίου καθορίζεται από την ισχύουσα εργατική νομοθεσία. Ο Εισπράκτορας, για τον καθορισμό της ώρας του διαλείμματος, συνεννοείται με τον Προϊστάμενο Βάρδιας και δεν αποχωρεί από τον θαλαμίσκο, χωρίς την έγκρισή του. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας καταρτίζει πρόγραμμα με τα διαλείμματα των Εισπρακτόρων κατά τη διάρκεια της βάρδιας του.

Ο Προϊστάμενος Βάρδιας, ανάλογα με τον κυκλοφοριακό φόρτο, αποφασίζει εάν θα αντικαταστήσει τον Εισπράκτορα στη λωρίδα του κατά τη διάρκεια του διαλείμματος. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας έχει το δικαίωμα να αποφασίσει την αναβολή του διαλείμματος, εάν το απαιτούν οι κυκλοφοριακές συνθήκες που επικρατούν στον Σταθμό, σε συνεργασία με τον Τμηματάρχη Σταθμού.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

1.4.7 Οι Εισπράκτορες, κατά τη διάρκεια της βάρδιας τους, θα διανείμουν, μαζί με την απόδειξη αντιτίμου διοδίων, ενημερωτικά φυλλάδια στους χρήστες. Η διανομή φυλλαδίων εγκρίνεται από την Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων. Οι σταθμοί διοδίων ενημερώνονται για το περιεχόμενο των φυλλαδίων και το χρονικό διάστημα που αυτά θα πρέπει να διανεμηθούν.

1.4.8 Πριν η λωρίδα τεθεί εκτός κυκλοφορίας, ο Εισπράκτορας:

- Κλείνει την λωρίδα, επιλέγοντας το εικονίδιο «  » από την οθόνη αφής
- εξυπηρετεί όσους πελάτες έχουν παραμείνει σ' αυτή.

Ο Εισπράκτορας, πριν αποχωρήσει από τον θαλαμίσκο, βεβαιώνεται ότι:

- έχει εξέλθει από το σύστημα
- έχει ασφαλίσει τα παράθυρα
- έχει θέσει εκτός λειτουργίας τον εκτυπωτή και το μηχάνημα ανίχνευσης πλαστών χαρτονομισμάτων
- έχει σβήσει τους διακόπτες φωτισμού και θέρμανσης
- έχει κλειδώσει οπωσδήποτε τον θαλαμίσκο.

1.4.9 Στην περίπτωση που ο Εισπράκτορας αντικατασταθεί από άλλον συνάδελφο κατά τη διάρκεια του διαλείμματος, φροντίζει να εξέλθει από το σύστημα και ασφαρίζει τις εισπράξεις που έχει διεκπεραιώσει.

1.4.10 Ο Αναπληρωτής Εισπράκτορας, για να εργασθεί στη θυρίδα του Εισπράκτορα που αντικαθιστά:

- εισάγει στο σύστημα τον δικό του κωδικό πρόσβασης και
- διεκπεραιώνει τις συναλλαγές με δική του προκαταβολή χρημάτων

Ο Αναπληρωτής Εισπράκτορας, στο τέλος της βάρδιας του, πραγματοποιεί μία κατάθεση για όλες τις συναλλαγές που διεκπεραίωσε.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

1.4.11 Ο Εισπράκτορας, όταν προσέλθει στο κτίριο διοίκησης, φροντίζει να επιστρέψει στον Προϊστάμενο Βάρδιας την προκαταβολή. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας καταμετράει την προκαταβολή, ελέγχει τα χαρτονομίσματα ως προς τη γνησιότητά τους και υπογράφει το Έντυπο «Παράδοσης/ Παραλαβής Προκαταβολής» (Παράρτημα 1).

1.4.12 Ο Προϊστάμενος Βάρδιας, κατά την διάρκεια της βάρδιας του, εκτός από τις ενέργειες που αναφέρονται παραπάνω:

- Επιβλέπει τη ροή της κυκλοφορίας στις λωρίδες και φροντίζει για την ομαλή λειτουργία αυτών, ενεργώντας όπως απαιτείται και καταγράφεται στην παρούσα διαδικασία.
- Εάν απαιτηθεί, ανοίγει και λειτουργεί λωρίδα κυκλοφορίας και μέχρι να εργασθεί σε αυτήν Εισπράκτορας.
- Καταγράφει στο βιβλίο συμβάντων όλα τα συμβάντα που γίνονται στον Σταθμό κατά τη βάρδια του.
- Καταχωρεί στο αντίστοιχο πρόγραμμα όλα τα τηλεφωνήματα των χρηστών προς τον Σταθμό Διοδίων.
- Ενημερώνει τον Τμηματάρχη Σταθμού για οποιοδήποτε πρόβλημα προκύψει στη λειτουργία του Σταθμού κατά τη διάρκεια της βάρδιας του.
- Ενημερώνει τον Τμηματάρχη Σταθμού, σε περίπτωση που ο αντικαταστάτης του δεν μπορεί να αναλάβει τη βάρδια του.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

1.5 Διαδικασία Πληρωμής

Για διέλευση υπερμεγέθους οχήματος, ανεξάρτητα από τον τρόπο πληρωμής, ο Εισπράκτορας :


(α) Κατηγοριοποιεί το όχημα

(β) επιλέγει το απαιτούμενο εικονίδιο για τα υπερμεγέθη

(γ) επιλέγει τον τρόπο πληρωμής

(δ) Εκδίδει την απόδειξη. Ανοίγουν και οι δύο μπάρες.

(ε) Επιλέγει το εικονίδιο «↓» και εμφανίζεται μήνυμα στην οθόνη «Θέλετε σίγουρα να κλείσετε την μπάρα».

(στ) Επιλέγει το εικονίδιο επιβεβαίωσης «» και οι δύο μπάρες κλείνουν ταυτόχρονα.

Εάν ο Εισπράκτορας δεν έχει επιλέξει το εικονίδιο για τα υπερμεγέθη οχήματα και έχει ανοίξει μόνο η μία μπάρα αλλά το όχημα δεν μπορεί να διέλθει χωρίς την ανύψωση της δεύτερης μπάρας, επιλέγει το ανάλογο εικονίδιο, για να ανοίξει και η δεύτερη μπάρα. Με τη διέλευση του οχήματος, οι μπάρες επανέρχονται αυτόματα.

1.5.1 Μετρητά


Η πληρωμή με μετρητά είναι η συνήθης μέθοδος πληρωμής στον Σταθμό Διοδίων.

Ο φωτεινός σηματοδότης λωρίδας είναι κόκκινος, επισημαίνοντας στον χρήστη ότι πρέπει να σταματήσει στη λωρίδα. Στην οθόνη του Εισπράκτορα εμφανίζεται το μενού κατηγοριοποίησης.


α) Ο Εισπράκτορας κατηγοριοποιεί το όχημα.

Εάν ο Εισπράκτορας επιλέξει λάθος κατηγοριοποίηση, έχει την δυνατότητα πριν την εκτύπωση της απόδειξης, να επιλέξει το

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

εικονίδιο της απαλοιφής «  » και μετά την σωστή κατηγορία, η οποία εμφανίζεται στην οθόνη του ή επιλέγει την σωστή κατηγορία.

β) Ο χρήστης καταβάλλει το αντίτιμο διοδίων.

γ) Ο Εισπράκτορας επιλέγει το εικονίδιο «  » και η απόδειξη εκτυπώνεται αυτόματα.

Ο Εισπράκτορας έχει τη δυνατότητα να επιλέξει στην οθόνη αφής τα χρήματα που παρέλαβε από τον χρήστη, ώστε να εμφανισθούν στην οθόνη του τα ρέστα που απαιτούνται και συγχρόνως εκτυπώνεται αυτόματα η απόδειξη.

δ) Ο Εισπράκτορας δίνει στον χρήστη την απόδειξη και τα σωστά ρέστα, λέγοντάς του «Ευχαριστώ».

Ο φωτεινός σηματοδότης λωρίδας αλλάζει σε πράσινο χρώμα, καταδεικνύοντας στον χρήστη ότι η συναλλαγή ολοκληρώθηκε και μπορεί να αποχωρήσει από τη λωρίδα κυκλοφορίας.

Όταν το όχημα διέλθει, ο φωτεινός σηματοδότης λωρίδας ξαναγίνεται κόκκινος.

1.5.2 Αδυναμία Πληρωμής

Όταν ένας χρήστης δηλώσει αδυναμία πληρωμής του αντίτιμου διοδίων, ο Εισπράκτορας ειδοποιεί τον Προϊστάμενο Βάρδιας και:

α) επιλέγει την κατηγορία του οχήματος


β) επιλέγει «Αδυναμία Πληρωμής»

γ) καταχωρεί τον αριθμό κυκλοφορίας του οχήματος

δ) επιλέγει το εικονίδιο «  » και εκτυπώνονται αυτόματα δύο αποδείξεις από το σύστημα

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

- ε)** παραδίδει στον χρήστη το ενημερωτικό έντυπο για τη διαδικασία προστίμων της ΕΟΑΕ και τον ενημερώνει να σταθμεύσει με ασφάλεια, προκειμένου να συμπληρώσει ο Προϊστάμενος Βάρδιας το «Έντυπο Αδυναμίας Πληρωμής» (Παράρτημα 4) με τα στοιχεία του
- στ)** παραδίδει και τις δύο αποδείξεις στον Προϊστάμενο Βάρδιας
- ζ)** το πρόγραμμα επανέρχεται αυτόματα στο αρχικό μενού, για να συνεχίσει την εργασία του.

Εάν ο Εισπράκτορας έχει παραλείψει να καταχωρήσει τον αριθμό κυκλοφορίας του οχήματος, εμφανίζεται μήνυμα στην οθόνη «Απαιτείται Αξία». Πληκτρολογεί τον αριθμό κυκλοφορίας και επιλέγοντας «» ολοκληρώνει την συναλλαγή.

Ο Προϊστάμενος Βάρδιας προσέρχεται στον χώρο στάθμευσης και συμπληρώνει τα στοιχεία του χρήστη στο «Έντυπο Αδυναμίας Πληρωμής» (Παράρτημα 4). Όταν ο χρήστης είναι αλλοδαπός, συμπληρώνει τον αριθμό της πράσινης κάρτας. Τον αριθμό κυκλοφορίας του οχήματος τον καταγράφει, ελέγχοντας ο ίδιος τις πινακίδες. Το Έντυπο υπογράφεται από τον χρήστη και από τον Προϊστάμενο Βάρδιας, και ένα αντίτυπο παραδίδεται στον χρήστη.

Ο Προϊστάμενος Βάρδιας, καταχωρεί τις απαιτούμενες πληροφορίες στο ειδικό λογισμικό διαχείρισης παραβάσεων και αδυναμιών πληρωμής, ελέγχει ότι είναι σωστή η καταχώρηση από τον Εισπράκτορα του αριθμού κυκλοφορίας και της κατηγοριοποίησης του εν λόγω οχήματος .

Στο «Έντυπο Αδυναμίας Πληρωμής» καταγράφεται ότι ο χρήστης είναι υποχρεωμένος εντός 20 ημερών να καταβάλει το αντίτιμο διοδίων, σε εργάσιμες ημέρες και ώρες:

- Στους Σταθμούς Διοδίων.
- Στα Κεντρικά Γραφεία της ΕΟΑΕ, στο Ταμείο της Εταιρείας.
- Με κατάθεση σε λογαριασμό της Τράπεζας Πειραιώς, αριθμός λογαριασμού IBAN GR31 0172 8520 0058 5202 9614 851.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

Όταν ο χρήστης προσέλθει στον Σταθμό, για να εξοφλήσει την οφειλή του:

- Πρέπει να επιδείξει το «Έντυπο Αδυναμίας Πληρωμής» (Παράρτημα 4) στον Προϊστάμενο Βάρδιας.
 - Αν ο χρήστης δεν έχει το «Έντυπο Αδυναμίας Πληρωμής», ο Προϊστάμενος Βάρδιας θα αναζητήσει στο σύστημα, συμπληρώνοντας είτε το χρονικό διάστημα είτε τον αριθμό κυκλοφορίας του οχήματος είτε τον αριθμό απόδειξης είτε τον σταθμό διοδίων, την αντίστοιχη εγγραφή.
 - Ο Προϊστάμενος Βάρδιας καταχωρεί τη δήλωση οφειλόμενου ποσού:
 - (α) επιλέγει το μενού «Χρήματα»
 - (β) επιλέγει «Πληρωμή Οφειλόμενου Ποσού»
 - (γ) επιλέγει «Αναζήτηση» και συμπληρώνει κάποιες από τις παραπάνω πληροφορίες
 - (δ) επιλέγει την αδυναμία που πρέπει να αποπληρωθεί
 - (ε) επιλέγει «Πληρωμή» και εκτυπώνονται δύο αποδείξεις από το σύστημα
 - (στ) εισπράττει το αντίτιμο από τον χρήστη.
- Ο χρήστης παραλαμβάνει το ένα αντίγραφο.
- Ο Προϊστάμενος Βάρδιας τοποθετεί το δεύτερο αντίγραφο στον αντίστοιχο φάκελο αρχείου.

Ο Προϊστάμενος Βάρδιας πραγματοποιεί μία κατάθεση, στο τέλος της βάρδιας του, για τις εισπράξεις που πραγματοποίησε.

Οι αδυναμίες πληρωμής θα καταχωρούνται καθημερινά στο λογισμικό διαχείρισης παραβάσεων από τους Προϊσταμένους Βάρδιας. Ο Τμηματάρχης Σταθμού ελέγχει καθημερινά στο πρόγραμμα διαχείρισης παραβάσεων, την ορθότητα της καταχώρησης των πληροφοριών του Εντύπου Αδυναμίας Πληρωμής (κυρίως τον αριθμό κυκλοφορίας του οχήματος) και εάν το Έντυπο είναι υπογεγραμμένο από τον χρήστη. Εάν το Έντυπο δεν έχει υπογραφεί από τον χρήστη, τότε στο πρόγραμμα

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

διαχείρισης παραβάσεων η αδυναμία πληρωμής θα πρέπει να τροποποιείται σε παράβαση.

1.5.3 Οχήματα Εξαιρούμενα Πληρωμής

Οχήματα που ανήκουν στις ειδικές κατηγορίες που καταγράφονται στη σχετική Υπουργική Απόφαση, έχουν τη δυνατότητα να διέλθουν από τους Σταθμούς Διοδίων της Εγνατίας Οδού, χωρίς την καταβολή του αντιτίμου διοδίων.

Από την καταβολή αντιτίμου διοδίου απαλλάσσονται οι παρακάτω κατηγορίες οχημάτων:

- α. Οχήματα ιδιοκτησίας της Εγνατία Οδός Α.Ε., φέροντα ειδικό σήμα.
- β. Οχήματα της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας, της Ελληνικής Αστυνομίας και των Ελληνικών Ενόπλων Δυνάμεων.
- γ. Ασθενοφόρα.
- δ. Οχήματα εταιρειών οδικής βοήθειας που νομιμοποιούνται – δυνάμει συμβάσεων είτε με την εταιρεία «Εγνατία Οδός Α.Ε.» είτε με αναδόχους αυτής που συντηρούν το οδικό δίκτυο – να εισέρχονται για σχετικές επεμβάσεις στον οδικό άξονα της Εγνατίας Οδού καθώς και στους κάθετους προς αυτόν οδικούς άξονες και φέρουν σχετικό ειδικό σήμα.
- ε. Οχήματα εταιρειών λειτουργίας και συντήρησης αυτοκινητοδρόμου της Εγνατίας Οδού, που νομιμοποιούνται δυνάμει συμβάσεων να εισέρχονται στην Εγνατία Οδό και φέροντα ειδικό σήμα.
- στ. Επιβατικά οχήματα ιδιωτικής χρήσης που ανήκουν κατά πλήρη κυριότητα σε άτομα με αναπηρία (Α.Μ.Α.) και χρησιμοποιούνται αποκλειστικά και μόνο από αυτά. Τα οχήματα πρέπει να φέρουν σε εμφανές σημείο το Δελτίο Στάθμευσης Οχημάτων των Ατόμων με Αναπηρίες (ΔΕΛΤΙΟ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ «Α.Μ.Α.»), το οποίο χορηγείται από τις αρμόδιες υπηρεσίες του Τομέα Μεταφορών και Επικοινωνιών των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και στο οποίο


ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

αναγράφεται το ονοματεπώνυμο του κατόχου και ο αριθμός μητρώου του Δελτίου Στάθμευσης (Π.Δ. 241/2005).

- ζ. Επιβατικά οχήματα ιδιωτικής χρήσης που ανήκουν κατά πλήρη κυριότητα σε αναπήρους πολέμου βαρειάς αναπηρίας, εφόσον, μετά από γνωμοδότηση της Ανωτάτης Υγειονομικής Επιτροπής του Στρατού, κρίνονται απαραίτητα για τη μετακίνησή τους και χρησιμοποιούνται αποκλειστικά και μόνο από αυτούς.

Στην περίπτωση που οδηγός άλλου οχήματος προσπαθήσει να διέλθει χωρίς να πληρώσει, μπορεί να ακολουθηθεί η διαδικασία αδυναμίας πληρωμής.

1.5.3.1 Όταν όχημα εξαιρούμενο πληρωμής σταματήσει στη λωρίδα, ο Εισπράκτορας:

- α) επιλέγει την κατηγορία του οχήματος
- β) επιλέγει το εικονίδιο για εξαιρούμενη διέλευση
- γ) επιλέγει το είδος του εξαιρούμενου οχήματος
- δ) καταχωρεί τον αριθμό κυκλοφορίας του οχήματος και επιλέγει το εικονίδιο  (Το σύστημα εκδίδει αυτόματα μηδενική απόδειξη.)

Σε περιπτώσεις που το όχημα δεν έχει διακριτικό σήμα που να καταδεικνύει ότι είναι εξαιρούμενο όχημα και το είδος της εξαίρεσης, αλλά είναι με συμβατικές πινακίδες, πρέπει ο Εισπράκτορας να ζητάει από τον οδηγό να επιδείξει κρατικό έγγραφο που να αποδεικνύει ότι το όχημα ανήκει στις παραπάνω κατηγορίες εξαιρούμενων οχημάτων. Σημειώνεται ότι, από την καταβολή αντιτίμου διοδίων απαλλάσσονται οχήματα και όχι άτομα, και γι' αυτό, το κρατικό έγγραφο πρέπει να αναφέρεται στο εν λόγω όχημα.

1.5.3.2 Τα οχήματα της Εγνατία Οδός Α.Ε. και του εργολάβου συντήρησης έχουν ειδική κάρτα που εκδίδεται από τη Διεύθυνση

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

Λειτουργίας Διοδίων / Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων, στην οποία αναγράφεται ο αριθμός κυκλοφορίας του οχήματος. Ο Εισπράκτορας ελέγχει αν ο αριθμός κυκλοφορίας που αναγράφεται στο ειδικό σήμα συμφωνεί με αυτόν του οχήματος, καθώς και την ημερομηνία ισχύος της κάρτας, και ακολουθεί τη διαδικασία 1.5.3.1. Σε περίπτωση ασυμφωνίας, ο Εισπράκτορας ζητά από τον χρήστη να πληρώσει το αντίτιμο διοδίων.

1.5.4 Κονβόι οχημάτων εξαιρούμενων πληρωμής

Η μέθοδος πληρωμής εφαρμόζεται, όταν διέρχονται περισσότερα του ενός οχήματα εξαιρούμενα πληρωμής, σε κονβόι. Διελεύσεις κονβόι πραγματοποιούνται μόνο από τις δύο ακριανές λωρίδες του σταθμού διοδίων.


Ο Εισπράκτορας, παρουσία του Προϊσταμένου Βάρδιας:

α) Επιλέγει το εικονίδιο «Κονβόι», χωρίς να κατηγοριοποιήσει κανένα από τα διερχόμενα οχήματα.

β) Εμφανίζεται μήνυμα επιβεβαίωσης κονβόι και επιλέγει το εικονίδιο

«  » για επιβεβαίωση (ή  για ακύρωση της επιλογής).

γ) Και οι δύο μπάρες ανοίγουν για να διέλθουν όλα τα οχήματα.


δ) Όταν διέλθει το τελευταίο όχημα και αφού έχει προηγηθεί οπτικός έλεγχος από τον Εισπράκτορα, επιλέγει το εικονίδιο «↓», το σύστημα ζητάει επιβεβαίωση για το τέλος κονβόι και επιλέγοντας το εικονίδιο της επιβεβαίωσης «  » ολοκληρώνεται η συναλλαγή. Δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στον έλεγχο διέλευσης του τελευταίου οχήματος, για να μην προκληθεί ατύχημα.

ε) Η διέλευση «Κονβόι» έχει ολοκληρωθεί, η μπάρα κλείνει και ο φωτεινός σηματοδότης γίνεται κόκκινος.


1.5.5 Ρυμουλκούμενο Όχημα

Η μέθοδος πληρωμής εφαρμόζεται, όταν **ένα όχημα ρυμουλκεί ένα άλλο όχημα με σκοινί ή αλυσίδα.**

α) ο Εισπράκτορας ενημερώνει άμεσα τον Προϊστάμενο Βάρδιας, κατηγοριοποιεί το πρώτο όχημα και συλλέγει το αντίτιμο και για τα δύο οχήματα από τον χρήστη του πρώτου οχήματος

β) επιλέγει το εικονίδιο «», εκδίδεται η πρώτη απόδειξη και ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας να κλείσει την μπάρα

γ) κατηγοριοποιεί το δεύτερο όχημα

δ) επιλέγει το εικονίδιο «», εκδίδεται η δεύτερη απόδειξη και ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας να κλειδώσει την μπάρα ανοιχτή (ο Προϊστάμενος Βάρδιας επιλέγει «Κλειδωμένη Ανοιχτή») για να διέλθουν και τα δύο οχήματα

ε) επιστρέφει στον χρήστη του πρώτου οχήματος τα σωστά ρέστα, με τις αποδείξεις και για τα δύο οχήματα

στ) όταν ολοκληρωθεί η διέλευση, αφού πρώτα ο Εισπράκτορας έχει ελέγξει οπτικά ότι και το δεύτερο όχημα έχει διέλθει από την μπάρα εξόδου, ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας να κλείσει την μπάρα. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας επιλέγοντας «Αυτόματο» και «Εντολή Κλεισίματος της Μπάρας» κλείνει την μπάρα στην εν λόγω λωρίδα.


1.5.6 Παράβαση

Όταν ο χρήστης διέλθει από τον θαλαμίσκο, αρνούμενος να πληρώσει το αντίτιμο διοδίων:

α) ο Εισπράκτορας κατηγοριοποιεί το όχημα

β) επιλέγει το εικονίδιο της παράβασης

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

- γ) ενημερώνει τον χρήστη για τη διαδικασία παραβάσεων και τα αντίστοιχα πρόστιμα και, αν επιμένει, του παραδίδει το ενημερωτικό έντυπο για τη διαδικασία προστίμων της ΕΟΑΕ και
- δ) καταχωρεί τον αριθμό κυκλοφορίας του οχήματος στο σύστημα. Ελέγχει ότι στην αρχή της καταχώρησης της πινακίδας υπάρχει το σύμβολο «\$» και μετά πληκτρολογεί τον αριθμό κυκλοφορίας του οχήματος
- ε) επιλέγει το εικονίδιο «  »
- στ) η μπάρα ανοίγει για να διέλθει ο χρήστης
- ζ) καταγράφει την παράβαση στο «Έντυπο καταγραφής παραβάσεων» (Παράρτημα 5) και ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας.

Όταν ο χρήστης διέλθει χωρίς να σταματήσει για να καταβάλει το αντίτιμο διοδίων, π.χ., με προπορευόμενο όχημα, ο Εισπράκτορας καταγράφει στο Έντυπο Καταγραφής Παραβάσεων (Παράρτημα 5) τις απαιτούμενες πληροφορίες ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας για να του γνωστοποιήσει τον αριθμό κυκλοφορίας και για να την καταχωρήσει στο σύστημα. Στο εν λόγω Έντυπο ο Εισπράκτορας φροντίζει να συμπληρώσει οπωσδήποτε το χρώμα και τον τύπο του οχήματος. Ο Εισπράκτορας σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο Βάρδιας καταχωρεί την παράβαση στο σύστημα, όπως παραπάνω.

Ο Προϊστάμενος Βάρδιας για να συνεχίσει να λειτουργεί ομαλά η λωρίδα, επιλέγει :

- Σύστημα - παρακολούθηση σταθμού - εντολή κλεισίματος μπάρας. Η μπάρα κλείνει.
- Στη συνέχεια επιλέγει ξανά : Σύστημα - παρακολούθηση σταθμού - ελεγκτής λωρίδας - απενεργοποίηση ηλεκτρονικής συλλογής διοδίων - λωρίδα χειροκίνητης λειτουργίας.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

Ο Προϊστάμενος Βάρδιας ακολουθεί την απαιτούμενη διαδικασία και καταχωρεί καθημερινά στο ειδικό λογισμικό διαχείρισης παραβάσεων και αδυναμιών πληρωμής τις παραβάσεις, με ευθύνη του Τμηματάρχη Σταθμού.

Ο Εισπράκτορας για κάθε παράβαση συμπληρώνει τις απαιτούμενες πληροφορίες (αριθμό κυκλοφορίας οχήματος, κατηγορία οχήματος, ώρα διέλευσης από το σύστημα, χρώμα και τύπο οχήματος) στο Έντυπο Καταγραφής Παραβάσεων, το υπογράφει και, στο τέλος της βάρδιας του, το παραδίδει στον Προϊστάμενο Βάρδιας. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας καταγράφει το συμβάν και τα στοιχεία κάθε παράβασης στο βιβλίο συμβάντων και καταχωρεί τις πληροφορίες που έχει καταγράψει ο Εισπράκτορας στο πρόγραμμα καταγραφής παραβάσεων. Ο Εισπράκτορας καταγράφει στο Έντυπο Καταγραφής Παραβάσεων όλες τις παραβατικές διελεύσεις κατά τη διάρκεια της βάρδιας του και, στο τέλος της βάρδιας του, το υπογράφει και το παραδίδει στον Προϊστάμενο Βάρδιας.

Ο Τμηματάρχης Σταθμού ελέγχει καθημερινά την ορθότητα της καταχώρησης των απαιτούμενων πληροφοριών στο λογισμικό διαχείρισης παραβάσεων και αδυναμιών πληρωμής. Ελέγχει τους αριθμούς κυκλοφορίας των οχημάτων είτε μέσω του συστήματος καταγραφής παραβάσεων είτε μέσω του εντύπου καταγραφής παραβάσεων, σε συνδυασμό με τα στοιχεία της Διεύθυνσης Συγκοινωνιών και με βάση το βιβλίο συμβάντων του σταθμού διοδίων. Μετά τον έλεγχο, υπογράφει τις Εκθέσεις Βεβαίωσης μη Καταβολής Διοδίου (Παράρτημα 6) μέσω του προγράμματος διαχείρισης παραβάσεων.

1.5.7 Πληρωμή με Egnatia-card

Η μέθοδος πληρωμής με Egnatia-card απαιτεί την σύναψη σύμβασης με την ΕΟΑΕ και την κατοχή ειδικής κάρτας μη επαφής (SID - contactless). Ο χρήστης παραδίδει την κάρτα στον Εισπράκτορα, για να πραγματοποιηθεί η συναλλαγή της διέλευσής του από τον σταθμό διοδίων.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

Για την σύναψη συμβολαίου ο χρήστης απευθύνεται στα Σημεία Εξυπηρέτησης Συνδρομητών (ΣΕΣ), προσκομίζει τα απαραίτητα δικαιολογητικά και επιλέγει το απαιτούμενο συνδρομητικό προγράμματα. Όλα τα συνδρομητικά προγράμματα είναι με προπληρωμή και ο χρήστης θα έχει τη δυνατότητα είτε να καταθέσει χρήματα στην τράπεζα στον ειδικό λογαριασμό της ΕΟΑΕ, είτε στα ΣΕΣ, είτε να επαναφορτίσει την κάρτα στον Εισπράκτορα στην λωρίδα του Σταθμού διοδίων. Η πληρωμή στα ΣΕΣ και στις λωρίδες κυκλοφορίας μπορούν να πραγματοποιηθούν με μετρητά ή με πιστωτική κάρτα.

Όταν ο χρήστης - κάτοχος Egnatia-card προσέλθει στον σταθμό διοδίων:

1. Επιδεικνύει την κάρτα στον Εισπράκτορα.
2. Ο Εισπράκτορας ελέγχει ότι η κάρτα έχει την κατηγορία του οχήματος ή κατηγορία μεγαλύτερη από αυτή του εν λόγω οχήματος. Εάν η κάρτα του χρήστη έχει κατηγορία μικρότερη από αυτήν του εν λόγω οχήματος, ο Εισπράκτορας ενημερώνει τον χρήστη ότι δεν μπορεί να γίνει δεκτή η κάρτα και πρέπει να πληρώσει είτε με μετρητά είτε με πιστωτική κάρτα.
3. «Σκανάρει» την κάρτα στον καρταναγνώστη.

Όταν «σκανάρει» την κάρτα θα πρέπει να υπάρχει μήνυμα στην οθόνη ότι ο λογαριασμός είναι έγκυρος. Εάν το μήνυμα αναγράφει ότι ο λογαριασμός είναι «οριακός», ο Εισπράκτορας ενημερώνει τον χρήστη, τον συμβουλεύει να προσθέσει χρήματα στον λογαριασμό του και ολοκληρώνει την συναλλαγή. Εάν το μήνυμα αναγράφει «Παράβαση», ο Εισπράκτορας ζητάει από τον χρήστη να πληρώσει με άλλον τρόπο.

4. Παραδίδει την κάρτα στον χρήστη.

Σε περίπτωση που το σύστημα συλλογής διοδίων αδυνατεί να αποδεχθεί πληρωμή με Egnatia-card, ο Εισπράκτορας ενημερώνει τον χρήστη για το προσωρινό πρόβλημα και του ζητάει να πληρώσει με

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

μετρητά ή με πιστωτική κάρτα ή να συμπληρώσει Έντυπο Αδυναμίας Πληρωμής, το οποίο θα αποπληρωθεί με χρέωση της αντίστοιχης κάρτας. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας, πριν υπογράψει ο χρήστης το Έντυπο Αδυναμίας Πληρωμής, πρέπει να καταγράψει ότι θα αποπληρωθεί με χρέωση της εν λόγω κάρτας.

Ο Τμηματάρχης Σταθμού, όταν διαπιστωθεί ότι ο Εισπράκτορας έχει κατηγοριοποίηση λάθος όχημα που έχει πραγματοποιήσει διέλευση με Egnatia-card, ενημερώνει το Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων με ηλεκτρονικό μήνυμα και επισυνάπτει τη σχετική αναφορά του συστήματος, προκειμένου να διορθωθεί η κατηγοριοποίηση του οχήματος.

1.5.8 Πληρωμή με πιστωτική κάρτα

Οι χρήστες έχουν την δυνατότητα με την χρήση πιστωτικής κάρτας:

1. να πληρώσουν την διέλευση τους από τους σταθμούς διοδίων.
2. να προσθέσουν χρήματα στον λογαριασμό τους είτε στις λωρίδες κυκλοφορίας είτε στο κτίριο διοίκησης είτε στα ΣΕΣ.
3. να αποπληρώσουν αδυναμίες πληρωμής.

1.5.9 Πληρωμή με e-pass

Η μέθοδος πληρωμής εφαρμόζεται σε χρήστες που χρησιμοποιούν πομποδέκτη και θα διέρχονται από ειδικές λωρίδες με ένδειξη e-pass στους σταθμούς διοδίων.

Η διέλευση με e-pass θα γίνεται με συνδρομητικά προγράμματα, μέσω πομποδέκτη. Τα συνδρομητικά προγράμματα θα είναι με προπληρωμή, όπου ο χρήστης θα έχει τη δυνατότητα να επαναφορτίσει τον πομποδέκτη στον Εισπράκτορα στον Σταθμό Διοδίων η οποία θα γίνεται μέσω ειδικών συνδρομητικών προγραμμάτων.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ





Για την εφαρμογή της διέλευσης με e-pass, απαιτείται η ΕΟΑΕ να καθορίσει την εμπορική πολιτική που θα ακολουθηθεί, προκειμένου να εξασφαλισθεί το απαιτούμενο επίπεδο παροχής υπηρεσιών στους χρήστες του αυτοκινητοδρόμου. Για τον καθορισμό της εμπορικής πολιτικής, απαιτείται η διερεύνηση του φάσματος των χρηστών που θα απευθύνεται η εν λόγω μέθοδος πληρωμής, προκειμένου να καθορισθούν τα συνδρομητικά προγράμματα και το μέγεθος του δικτύου εξυπηρέτησης χρηστών.

1.6 Κλείσιμο βάρδιας

1.6.1 Εισπράκτορες

1.6.1.1 Ο Εισπράκτορας, για να τελειώσει τη βάρδια του, πρέπει να συνεννοηθεί με τον Προϊστάμενο Βάρδιας. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας, σε συνεργασία με τον Τμηματάρχη Σταθμού, θα αποφασίσει, ανάλογα με την κυκλοφορία των οχημάτων, αν θα κλείσει η λωρίδα ή αν θα χρειασθεί να συνεχίσει ο επόμενος Εισπράκτορας, χωρίς να διακοπεί η ροή κυκλοφορίας στην εν λόγω λωρίδα.

1.6.1.2 Όταν ο Προϊστάμενος Βάρδιας αποφασίζει να κλείσει η λωρίδα κυκλοφορίας, ο Εισπράκτορας:

- κλείνει την λωρίδα, επιλέγοντας το εικονίδιο «  » από την οθόνη αφής και ελέγχει στο επάνω δεξιό τμήμα της οθόνης ότι ο σηματοδότης λωρίδας έχει την ένδειξη «  »
- εξυπηρετεί τους πελάτες που έχουν παραμείνει σ' αυτή
- επιλέγει στο κάτω δεξιό τμήμα της οθόνης το εικονίδιο «  ». Ζητείται επιβεβαίωση από το σύστημα «Θέλετε σίγουρα να βγείτε από το σύστημα».
- Επιλέγει το εικονίδιο «  », για να εξέλθει από το σύστημα.

Ο Εισπράκτορας, πριν αποχωρήσει από τον θαλαμίσκο:

- έχει εξέλθει από το σύστημα
- έχει ασφαλίσει τα παράθυρα
- έχει θέσει εκτός λειτουργίας τον εκτυπωτή και το μηχάνημα ανίχνευσης πλαστών χαρτονομισμάτων
- έχει σβήσει τους διακόπτες φωτισμού και θέρμανσης
- έχει κλειδώσει οπωσδήποτε τον θαλαμίσκο.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

Όταν φθάσει στο κτίριο διοίκησης, παραδίδει το κλειδί στον Προϊστάμενο Βάρδιας.

1.6.1.3 Ο Εισπράκτορας προσέρχεται αμέσως στον χώρο καταμέτρησης του κτιρίου διοίκησης, για να καταμετρήσει τις εισπράξεις, και ακολουθεί την παρακάτω διαδικασία:

- Καταμετράει προσεκτικά τις εισπράξεις στα αντίστοιχα καταμετρητικά μηχανήματα, καταγράφοντας την ανάλυση των χαρτονομισμάτων και νομισμάτων. Ελέγχει ότι δεν έχουν απομείνει κέρματα ή χαρτονομίσματα στα καταμετρητικά μηχανήματα.
- Συνδέεται με το σύστημα, πληκτρολογώντας τον «Χρήστη», τον προσωπικό του «Κωδικό πρόσβασης» και επιλέγει «Enter».
- Επιλέγει «Χρήματα» και μετά «Κατάθεση».
- Επιλέγει «Έναρξη Κατάθεσης», επαναπληκτρολογεί τον κωδικό πρόσβασης και επιλέγει «Enter».
- Σκανάρει τον αριθμό του φακέλου κατάθεσης και ελέγχει τον αριθμό που καταχωρήθηκε στο σύστημα.
- Εισάγει την ανάλυση των μετρητών που έχει καταμετρήσει.
- Ελέγχει ότι έχει καταχωρήσει σωστά την ανάλυση των εισπράξεων και επιλέγει «Τελική Κατάθεση», για να ολοκληρώσει την καταμέτρησή του. Το σύστημα ζητάει επιβεβαίωση της καταχώρησης και, εάν ο Εισπράκτορας έχει ελέγξει την καταχώρηση των μετρητών του, επιλέγει «ΟΚ».
- Το σύστημα εκτυπώνει αυτόματα δύο (2) «Αναφορές Τελικής Κατάθεσης», τις οποίες αυτός υπογράφει. Τη μία αναφορά που έχει μόνο το τελικό ποσό κατάθεσης, την τοποθετεί με τις εισπράξεις στον φάκελο κατάθεσης και τη δεύτερη με την ανάλυση, την παραδίδει στον Προϊστάμενο Βάρδιας, για να τοποθετηθεί στο αρχείο του Σταθμού.
- Επιλέγει «Αποσύνδεση», για να εξέλθει από το σύστημα.
- Τοποθετεί τον φάκελο κατάθεσης με τις εισπράξεις στο χρηματοκιβώτιο, πάντοτε παρουσία του Προϊσταμένου Βάρδιας. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας, πριν από την τοποθέτηση του φακέλου κατάθεσης στο

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

χρηματοκιβώτιο, ελέγχει από το αντίστοιχο Έντυπο ότι ο Εισπράκτορας έχει παραδώσει την προκαταβολή του.

1.6.1.4 Όταν ένας Εισπράκτορας παρουσιάζει συχνά ασυμφωνία στο κλείσιμο του ταμείου, αυτό σημειώνεται στον φάκελό του και ο Τμηματάρχης Σταθμού ενημερώνει τη Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων / Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων.

1.6.1.5 Όταν, κατά τη συναλλαγή, ο χρήστης δεν παραλάβει τα ρέστα, ο Εισπράκτορας:

- ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας
- του παραδίδει το χρηματικό ποσό.

Ο Προϊστάμενος Βάρδιας εσωκλείει σε φάκελο το χρηματικό ποσό, καταγράφει τα στοιχεία του περιστατικού (Εισπράκτορας, ημερομηνία και χρηματική αξία) και τα παραδίδει στον Τμηματάρχη Σταθμού. Το συμβάν καταγράφεται στο βιβλίο συμβάντων του Σταθμού.

Το πλεόνασμα του ταμείου θα καταχωρείται στο σύστημα από τον Τμηματάρχη Σταθμού καθημερινά, έως το τέλος της βάρδιας του.

1.6.2 Προϊστάμενοι Βάρδιας

Ο Προϊστάμενος Βάρδιας, για να κλείσει τη βάρδια του, πρέπει:

- Να προετοιμάσει τις προκαταβολές των Εισπρακτόρων της επόμενης βάρδιας.
- Να πραγματοποιήσει κατάθεση, εάν έχει πραγματοποιήσει συναλλαγές κατά τη διάρκεια της βάρδιας του.
- Να ελέγξει αν στο χρηματοκιβώτιο υπάρχουν οι απαιτούμενες ποσότητες νομισμάτων και χαρτονομισμάτων για τις προκαταβολές. Αν διαπιστώσει ελλείψεις, ενημερώνει τον Τμηματάρχη Σταθμού.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

- Να καταμετρήσει το απόθεμα προκαταβολών στο χρηματοκιβώτιο, μαζί με τον αντικαταστάτη του.
- Να υπογράψει το Έντυπο Μεταβίβασης Βάρδιας (Παράρτημα 2).
- Να αποσυνδεθεί από το σύστημα, επιλέγοντας το εικονίδιο «X» από το βασικό μενού.

Ο Προϊστάμενος Βάρδιας δεν αποχωρεί σε καμία περίπτωση από το κτίριο διοίκησης, χωρίς να έχει έλθει ο αντικαταστάτης του και χωρίς να ακολουθηθεί η διαδικασία παράδοσης βάρδιας.

1.7 Αντιμετώπιση προβλημάτων είσπραξης

1.7.1 Κατά τη διάρκεια της βάρδιας, μπορεί να ανακύψουν προβλήματα που αφορούν στην είσπραξη, τα οποία ο Εισπράκτορας θα πρέπει να αντιμετωπίζει:

- με ψυχραιμία
- με ευγενική συμπεριφορά προς τον χρήστη
- ενημερώνοντας άμεσα τον Προϊστάμενος Βάρδιας.

1.7.2 Ο Εισπράκτορας θα πρέπει να χρησιμοποιεί οπωσδήποτε το μηχάνημα ανίχνευσης πλαστών χαρτονομισμάτων. Εάν, μετά τον έλεγχο, διαπιστώσει ότι το χαρτονόμισμα είναι πλαστό, ειδοποιεί αμέσως τον Προϊστάμενο Βάρδιας. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας ζητά από τον χρήστη να αποχωρήσει από τη λωρίδα κυκλοφορίας, να σταθμεύσει σε ειδικό χώρο και ειδοποιεί την αστυνομία.

1.7.3 Όταν υπάρχει παράπονο από τον χρήστη για λάθος επιστροφή χρημάτων, ο Εισπράκτορας ενημερώνει άμεσα τον Προϊστάμενο Βάρδιας. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας ζητάει από τον χρήστη να συμπληρώσει το Έντυπο «Αίτηση Χρηματικής Διαφοράς» (Παράρτημα 3) και τον ενημερώνει ότι θα απαντηθεί το αίτημά του σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Ο Προϊστάμενος Βάρδιας, ανάλογα με την κυκλοφορία, αποφασίζει να κλείσει την εν λόγω λωρίδα ή να αντικαταστήσει με αναπληρωματικό Εισπράκτορα, ώστε να καταμετρήσει, με την επίβλεψή του, ο Εισπράκτορας τις υπάρχουσες εισπράξεις. Ο Εισπράκτορας ακολουθεί τη διαδικασία κλεισίματος ταμείου, παραλαμβάνει νέα προκαταβολή και συνεχίζει τη βάρδια του. Ο Τμηματάρχης Σταθμού, όταν παραλάβει την αναφορά της εταιρείας χρηματοπιστολής, επιβεβαιώνει το αποτέλεσμα καταμέτρησης του εν λόγω Εισπράκτορα.

Εάν δεν υπάρχει δυνατότητα για επιτόπου έλεγχο, λόγω των κυκλοφοριακών συνθηκών, ο Εισπράκτορας συνεχίζει την εργασία του στη

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

λωρίδα. Στο τέλος της βάρδιας του θα κλείσει το ταμείο, παρουσία του Προϊστάμενου Βάρδιας. Ο Τμηματάρχης Σταθμού, μετά την αναφορά καταμέτρησης της χρηματοπιστολής, ελέγχει την καταμέτρηση του Εισπράκτορα, για να διαπιστώσει εάν υπάρχει πλεόνασμα.

Σε κάθε περίπτωση, ο χρήστης ενημερώνεται και του επιστρέφεται το χρηματικό ποσό, εάν απαιτείται.

1.7.4 Όταν ο χρήστης αρνηθεί να πληρώσει το αντίτιμο διοδίων, ο Εισπράκτορας ενημερώνει τον χρήστη ότι έχει τη δυνατότητα να δηλώσει αδυναμία πληρωμής, και ακολουθεί την εν λόγω διαδικασία. Εάν ο χρήστης αρνηθεί, ο Εισπράκτορας τον ενημερώνει για την υποχρέωσή του να καταβάλει το αντίτιμο, αλλιώς θα ακολουθηθεί η διαδικασία επιβολής προστίμων, σύμφωνα με την Κ.Υ.Α. ΔΝΣ/52058/ΦΝ393/27.11.2017 (ΦΕΚ 4156/29.11.2017). Αν ο χρήστης επιμένει, ο Εισπράκτορας επιλέγει στο σύστημα την κατηγορία του οχήματος, μετά επιλέγει «Παράβαση» και καταχωρεί την πινακίδα του χρήστη. Όταν ο χρήστης αρνείται να ενημερώσει για τον αριθμό κυκλοφορίας του οχήματος, ο Εισπράκτορας επιβεβαιώνει τη διέλευση στο σύστημα, αλλά καταγράφει την ώρα διέλευσής του από το σύστημα, τον αριθμό κυκλοφορίας, το χρώμα και τον τύπο του διερχόμενου οχήματος, και ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας. Ο Εισπράκτορας καταγράφει όλες τις παραβάσεις στο «Έντυπο Καταγραφής Παραβάσεων» (Παράρτημα 5) και, στο τέλος της βάρδιας του, το υπογράφει και το παραδίδει τον Προϊστάμενο Βάρδιας. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας καταγράφει το συμβάν και τα στοιχεία του χρήστη στο βιβλίο συμβάντων, και καταχωρεί τις πληροφορίες που έχει καταγράψει ο Εισπράκτορας στο πρόγραμμα καταγραφής παραβάσεων. Ο Τμηματάρχης του Σταθμού ελέγχει καθημερινά την ορθότητα της καταχώρησης των παραβάσεων στο πρόγραμμα καταγραφής παραβάσεων.

1.7.5 Νόμισμα συναλλαγής είναι μόνον το ευρώ, και κανένα άλλο ξένο νόμισμα δεν γίνεται δεκτό. Επίσης, είναι αποδεκτή η πληρωμή του αντιτίμου διοδίων με τραπεζική κάρτα. Εάν ο χρήστης δεν έχει άλλο μέσο πληρωμής, ακολουθείται η διαδικασία αδυναμίας πληρωμής αντιτίμου διοδίων, όπως περιγράφεται παραπάνω.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

- 1.7.6** Ο Εισπράκτορας δεν επιτρέπεται σε καμία περίπτωση να ανταλλάσσει χρήματα, εκτός αυτών που αφορούν το αντίτιμο διοδίου. Αποτρέπει ευγενικά τον χρήστη και, εάν αυτός συνεχίσει να απαιτεί και παραπονείται, τον προτρέπει να απομακρυνθεί από τη λωρίδα κυκλοφορίας και ειδοποιεί τον Προϊστάμενο Βάρδιας.
- 1.7.7** Όταν ο Εισπράκτορας, κατά τη συναλλαγή με τον χρήστη, αντιμετωπίσει πρόβλημα με τον εκτυπωτή και δεν εκδοθεί η απόδειξη συναλλαγής, ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας. Ζητά από τον χρήστη να αποχωρήσει από τη λωρίδα κυκλοφορίας και να σταθμεύσει το όχημα, περιμένοντας τον Προϊστάμενο Βάρδιας. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας παραδίδει την αντίστοιχη χειρόγραφη απόδειξη στον χρήστη.
- 1.7.8** Όταν ένας χρήστης συμπεριφερθεί αγενώς, ο Εισπράκτορας διατηρεί την ψυχραιμία του, συμπεριφέρεται ευγενικά και ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας προσπαθεί ευγενικά να παρέμβει και, αν ο χρήστης συνεχίσει να επιμένει, τον προτρέπει να υποβάλει γραπτώς το παράπονό του, αφού απομακρυνθεί από τη λωρίδα κυκλοφορίας. Ο χρήστης συμπληρώνει το «Έντυπο Αξιολόγησης Υπηρεσιών» (Παράρτημα 7), αναγράφει τα στοιχεία του και περιγράφει την αιτία που προκάλεσε την υποβολή των παραπόνων του. «Έντυπο Αξιολόγησης Υπηρεσιών» συμπληρώνει ο χρήστης μόνο για παράπονα που αφορούν στη λειτουργία των διοδίων. Εάν το παράπονο του χρήστη αφορά στη λειτουργία της οδού, ο Προϊστάμενος Βάρδιας τον παραπέμπει στον αριθμό εκτάκτου ανάγκης της ΕΟΑΕ (1077) ή στα Κεντρικά Γραφεία της ΕΟΑΕ.
- 1.7.9** Όταν ένας χρήστης ζητάει πληροφορίες, ο Εισπράκτορας απαντάει στον χρήστη, εάν η πληροφορία μπορεί να δοθεί σε σύντομο χρονικό διάστημα. Εάν όχι, τον προτρέπει να επικοινωνήσει με τον αριθμό εκτάκτου ανάγκης της ΕΟΑΕ (1077) ή του ζητάει να αποχωρήσει από τη λωρίδα, ώστε να μη διακοπεί η ροή της κυκλοφορίας, και ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας προσέρχεται και προσπαθεί να δώσει κάθε δυνατή πληροφόρηση.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

Ο χρήστης σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να εισέρχεται στον θαλαμίσκο, ενώ στον χώρο επισκεπτών του κτιρίου διοίκησης μπορεί να εισέρχεται, μόνον όταν το αποφασίσει ο Προϊστάμενος Βάρδιας, μετά από έγκριση του Τμηματάρχη Σταθμού.

Οι Εισπράκτορες και οι Προϊστάμενοι Βάρδιας σε καμία περίπτωση δεν συζητούν για άλλα θέματα με τους χρήστες, δεν δίνουν πληροφορίες για τις διαδικασίες της ΕΟΑΕ και, ειδικά, πληροφορίες που αφορούν στις εισπράξεις ή άλλα οικονομικά στοιχεία.

1.7.10 Ο Προϊστάμενος Βάρδιας είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία του εξοπλισμού και των μηχανημάτων του Σταθμού κατά τη διάρκεια της βάρδιας του. Όταν εντοπισθεί βλάβη στον εξοπλισμό του Σταθμού, ενεργεί αμέσως και, ανάλογα με το συμβάν, ενημερώνει την αντίστοιχη υπηρεσία που καθορίζεται στις διαδικασίες της Εταιρείας.

Για τα παραπάνω συμβάντα, ο Προϊστάμενος Βάρδιας καταγράφει στο βιβλίο συμβάντων τη χρονική διάρκεια, την αιτία που τα προκάλεσε και τις ενέργειες που έγιναν, για να αντιμετωπισθεί το πρόβλημα που ανέκυψε, και ενημερώνει άμεσα τον Τμηματάρχη Σταθμού.

1.8 Είσπραξη, σε περίπτωση μη λειτουργίας Η/Υ

1.8.1 Σε όλους τους Σταθμούς Διοδίων, με ευθύνη του Τμηματάρχη Σταθμού, πρέπει να υπάρχει απόθεμα μπλοκ αποδείξεων όλων των κατηγοριών οχημάτων.

1.8.2 Όταν, για οποιαδήποτε αιτία, δεν λειτουργεί το σύστημα συλλογής διοδίων, ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία:

- Κάθε Εισπράκτορας θα προμηθευτεί μπλοκ αποδείξεων όλων των κατηγοριών από τον Προϊστάμενο Βάρδιας, για να διεκπεραιώσει τις συναλλαγές του, μέχρι την αποκατάσταση της βλάβης.
- Στις χειρόγραφες αποδείξεις, ο Εισπράκτορας σφραγίζει και τα δύο αντίτυπα (η σφραγίδα θα αναγράφει την ημερομηνία και τον κωδικό του αντίστοιχου Εισπράκτορα).
- Το ένα αντίτυπο το δίνει στον χρήστη και το άλλο παραμένει στο μπλοκ αποδείξεων που παραδίδει στον Προϊστάμενο Βάρδιας.
- Στο κλείσιμο του ταμείου, ο Εισπράκτορας παραδίδει στον Προϊστάμενο Βάρδιας τα μπλοκ αποδείξεων (μπλοκ που εκδόθηκαν και μπλοκ που δεν χρησιμοποιήσε) και καταγράφει στο Έντυπο Παραλαβής – Παράδοσης Χειρόγραφων Αποδείξεων (Παράρτημα 8) πόσες αποδείξεις και από ποιες κατηγορίες χρησιμοποίησε.
- Η παράδοση του ταμείου γίνεται, σύμφωνα με την υπάρχουσα διαδικασία.
- Τα οχήματα που εξαιρούνται πληρωμής καταγράφονται χειρόγραφα στο αντίστοιχο Έντυπο «Χειρόγραφη Διαδικασία – Οχήματα Εξαιρούμενα Πληρωμής» (Παράρτημα 9) (είδος οχήματος – αριθμός κυκλοφορίας – κατηγορία οχήματος).

Ο Προϊστάμενος Βάρδιας, κάθε ημέρα στις 00:01, θα αλλάζει την ημερομηνία στις σφραγίδες των Εισπρακτόρων που χρησιμοποιούνται για την χειρόγραφη διαδικασία.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

1.8.3 Σε περίπτωση που στο τέλος της βάρδιας του Εισπράκτορα δεν έχει διορθωθεί η βλάβη στο σύστημα, ο Εισπράκτορας καταμετράει τις εισπράξεις με τη χειρόγραφη διαδικασία και συμπληρώνει το Έντυπο «Μετρητά Λήξης Βάρδιας Εισπράκτορα» (Παράρτημα 10) και τις καταθέτει στο χρηματοκιβώτιο. Στην **αμέσως επόμενη** βάρδια του, **πρώτα ολοκληρώνει τη διαδικασία παράδοσης μετρητών που εκκρεμεί στο σύστημα** και μετά προσέρχεται στη λωρίδα κυκλοφορίας, για να εργασθεί.

Όποτε σε έναν Σταθμό Διοδίων απαιτηθεί η ενεργοποίηση της χειρόγραφης διαδικασίας, ο Προϊστάμενος Βάρδιας καταγράφει στο βιβλίο συμβάντων τη χρονική διάρκεια, την αιτία που την προκάλεσε και τις ενέργειες που έγιναν, για να αντιμετωπισθεί το πρόβλημα που ανέκυψε.

Ο Τμηματάρχης Σταθμού ενημερώνει, το αργότερο την επόμενη ημέρα, την Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων / Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων και την Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης, Ανθρωπ.Πόρων & Διοικητικής Μέριμνας για τη διάρκεια, την αιτία που προκάλεσε τη χειρόγραφη διαδικασία και τις ενέργειες που έγιναν. Επίσης αποστέλλει με ηλεκτρονικό μήνυμα πίνακα με τον αριθμό των χειρόγραφων αποδείξεων, ανά σειρά, που χρησιμοποιήθηκαν ανά λωρίδα και επισυνάπτει αντίγραφο του βιβλίου συμβάντων.

1.9 Έκτακτα περιστατικά

- 1.9.1** Όταν σε έναν Σταθμό Διοδίων γίνει απόπειρα ληστείας, το προσωπικό δεν πρέπει να προσπαθήσει να αντιδράσει δυναμικά. Ο Εισπράκτορας θα πρέπει να συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις των ληστών. Ο Εισπράκτορας πιέζει το κουμπί πανικού που βρίσκεται στον θαλαμίσκο, για να ενημερωθεί ο Προϊστάμενος Βάρδιας, μόνον και εφόσον δεν θέτει σε κίνδυνο την προσωπική του ασφάλεια. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας ενημερώνει το 1077. Ο Τμηματάρχης Σταθμού, με ηλεκτρονικό μήνυμα στο οποίο θα περιγράψει αναλυτικά το συμβάν, ενημερώνει τη Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων / Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων.
- 1.9.2** Σε περίπτωση πυρκαγιάς στον Σταθμό Διοδίων, όλοι οι εργαζόμενοι είναι υποχρεωμένοι να συμμορφώνονται με τις οδηγίες που αναγράφονται στον Σταθμό. Σε περίπτωση που η πυρκαγιά δεν μπορεί να αντιμετωπισθεί με πυροσβεστήρα, ο Προϊστάμενος Βάρδιας ειδοποιεί αμέσως το 1077. Όλες οι ενέργειες γίνονται με την ευθύνη του Προϊσταμένου Βάρδιας και χωρίς να τεθεί σε κίνδυνο η ζωή των εργαζομένων.
- 1.9.3** Όταν ο Εισπράκτορας εντοπίσει φλεγόμενο όχημα να πλησιάζει τον θαλαμίσκο, ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας ειδοποιεί άμεσα το 1077 και φροντίζει να μη τεθεί σε κίνδυνο η ζωή των εργαζομένων.
- 1.9.4** Όταν ένα όχημα παρουσιάσει βλάβη τη στιγμή που βρίσκεται σε λωρίδα κυκλοφορίας του Σταθμού, ο Εισπράκτορας ενημερώνει αμέσως τον Προϊστάμενο Βάρδιας. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας κλείνει την εν λόγω λωρίδα κυκλοφορίας και ειδοποιεί το 1077, για την άμεση απομάκρυνση του οχήματος.
- 1.9.5** Όταν χρήστης προκαλέσει βλάβη στον εξοπλισμό, ο Εισπράκτορας ενημερώνει αμέσως τον Προϊστάμενο Βάρδιας.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

Όταν ο χρήστης που έχει προκαλέσει τη βλάβη σταματήσει, ο Εισπράκτορας ειδοποιεί τον Προϊστάμενο Βάρδιας. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας ζητάει από τον χρήστη να αποχωρήσει από τη λωρίδα και να σταθμεύσει, και ενημερώνει το 1077 να προσέλθει αμέσως στον Σταθμό και να ακολουθηθεί η Λειτουργική Διαδικασία ΛΔ-ΕΟΑΕ-ΛΕΣ-240 «Διαχείριση Πρωτοκόλλου Δαπάνης για την Αποκατάσταση Ζημιών στην Εγνατία Οδό».

Όταν ο χρήστης που έχει προκαλέσει τη βλάβη δεν σταματήσει, ο Εισπράκτορας καταγράφει τον αριθμό κυκλοφορίας, το χρώμα και τον τύπο του οχήματος. Ο Εισπράκτορας ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας, ο οποίος ενημερώνει τον ανάδοχο συντήρησης ή άλλο εξουσιοδοτημένο άτομο από την ΕΟΑΕ. Το συμβάν καταγράφεται στο βιβλίο συμβάντων. Ο Τμηματάρχης Σταθμού ενημερώνει την Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων με ηλεκτρονικό μήνυμα και περιγράφει αναλυτικά το συμβάν.

Αν η βλάβη που έχει προκαλέσει ο χρήστης δημιουργεί πρόβλημα στη λειτουργία της λωρίδας, π.χ., στην μπάρα, τότε ο Προϊστάμενος Βάρδιας αποφασίζει να σταματήσει την κυκλοφορία στη συγκεκριμένη λωρίδα κυκλοφορίας. Αν όμως υπάρχει μεγάλος φόρτος κυκλοφορίας, η εν λόγω λωρίδα παραμένει σε λειτουργία, μέχρι να μειωθεί η κυκλοφορία. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας ενημερώνει τον ανάδοχο συντήρησης, για να φροντίσει για την άμεση επιδιόρθωση της βλάβης.

Όταν ο χρήστης έχει προκαλέσει βλάβη στο όχημά του αλλά όχι στον εξοπλισμό του σταθμού, με δική του υπαιτιότητα, ο Προϊστάμενος Βάρδιας ζητά από τον οδηγό του οχήματος να υπογράψει Υπεύθυνη Δήλωση. Στην Υπεύθυνη Δήλωση ο οδηγός θα συμπληρώνει όλα τα απαιτούμενα στοιχεία του και θα δηλώνει ότι «είμαι αποκλειστικά υπεύθυνος για την πρόσκρουση του οχήματός μου (π.χ., στην μπάρα του Σταθμού Διοδίων) και δηλώνω υπεύθυνα ότι δεν έχω καμία απολύτως απαίτηση αποζημίωσης για τις υλικές ζημιές που υπέστη το όχημά μου από την εταιρεία «Εγνατία Οδός Α.Ε.».

Στην περίπτωση που ο οδηγός του οχήματος αρνείται να υπογράψει την Υπεύθυνη Δήλωση, αναγνωρίζοντας την αποκλειστική υπαιτιότητά του, θα πρέπει ο Προϊστάμενος Βάρδιας να καλέσει υποχρεωτικά την αρμόδια Υπηρεσία Τροχαίας, προκειμένου να καταγράψει το συμβάν.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

Σε κάθε περίπτωση, το συμβάν καταγράφεται στο βιβλίο συμβάντων. Ο Τμηματάρχης Σταθμού ενημερώνει την Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων με ηλεκτρονικό μήνυμα, και περιγράφει αναλυτικά το συμβάν.

1.9.6 Όταν στον Σταθμό Διοδίων γίνει κατάληψη, ο Προϊστάμενος Βάρδιας ενημερώνει τους Εισπράκτορες να συλλέξουν τις εισπράξεις, να ασφαλίσουν τους θαλαμίσκους και να προσέλθουν στο κτίριο διοίκησης, χωρίς να αντιπαρατίθενται με τους καταληψίες. Οι Εισπράκτορες παραμένουν στο κτίριο διοίκησης μέχρι τη λήξη του συμβάντος και ενεργούν ανάλογα με τις οδηγίες του Προϊσταμένου Βάρδιας. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας ενημερώνει τον Τμηματάρχη Σταθμού, και αυτός ενημερώνει άμεσα με ηλεκτρονικό μήνυμα την Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων / Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων για το συμβάν και για τη χρονική διάρκεια της κατάληψης.

1.9.7 Οι εργαζόμενοι στον Σταθμό Διοδίων οφείλουν να είναι ιδιαιτέρως προσεκτικοί κατά τη διέλευσή τους από τις λωρίδες κυκλοφορίας και να φορούν το ανακλαστικό γιλέκο. Εάν τραυματισθεί εργαζόμενος στη λωρίδα κυκλοφορίας, ο Προϊστάμενος Βάρδιας κλείνει αμέσως τη λωρίδα και ενημερώνει το 1077, για να προσέλθει ασθενοφόρο, όταν απαιτείται.

1.9.8 Όταν στον Σταθμό Διοδίων δημιουργηθεί πρόβλημα στην παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, ενεργοποιείται η γεννήτρια. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας, σε περίπτωση μη λειτουργίας της γεννήτριας, ειδοποιεί το 1077 να ελέγξει ότι λειτουργεί η γεννήτρια. Επίσης, ο Προϊστάμενος Βάρδιας καταγράφει στο βιβλίο συμβάντων τη χρονική διάρκεια λειτουργίας της γεννήτριας.

Σε οποιαδήποτε από τις παραπάνω περιπτώσεις, ο Προϊστάμενος Βάρδιας ενημερώνει άμεσα τον Τμηματάρχη Σταθμού. Ο Τμηματάρχης Σταθμού ενημερώνει με ηλεκτρονικό μήνυμα την Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων / Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων, την επόμενη ημέρα.

Για τα παραπάνω συμβάντα, ο Προϊστάμενος Βάρδιας καταγράφει στο βιβλίο συμβάντων τη χρονική διάρκεια, την αιτία που τα προκάλεσε και τις ενέργειες που έγιναν, για να αντιμετωπισθεί το πρόβλημα που ανέκυψε.

1.10 Υποστήριξη – Συντήρηση Υποδομών Σταθμών Διοδίων

Προκειμένου να εξασφαλισθεί η απρόσκοπτη λειτουργία των σταθμών διοδίων, θα πρέπει να διασφαλισθεί η έγκαιρη υποστήριξη των εξοπλισμών. Ενδεικτικά αναφέρονται οι απαιτούμενες εργασίες:

1. Υποστήριξη του εξοπλισμού συσκευών λωρίδας των Σταθμών Διοδίων που περιλαμβάνει:
 - Αναρτημένη Πινακίδα Κατάστασης Λωρίδας
 - Μπάρα Εξόδου (οι λωρίδες εναλλασσόμενης κατεύθυνσης θα διαθέτουν και μπάρα εισόδου)
 - Φωτεινός Σηματοδότης Λωρίδας (χαμηλός επί ιστού)
 - Φωτεινός Σηματοδότης Ομίχλης (αναλάμπων)
 - Επαγωγικός Βρόχος ασφάλειας για μπάρες εισόδου/ εξόδου
 - Κουμπί Πανικού (Panic Button)
 - Κάμερες Εποπτικού Ελέγχου Σταθμού (CCTV cameras)
 - Εξωτερική Σειρήνα Συναγερμού Λωρίδας
2. Υποστήριξη Ηλεκτρικών Εγκαταστάσεων Ασθενών Ρευμάτων των Σταθμών Διοδίων, που περιλαμβάνουν τις ακόλουθες επί μέρους εγκαταστάσεις:
 - Τηλεφώνων - Data
 - Συστήματος Ασφαλείας
 - Κλειστού κυκλώματος τηλεόρασης
3. Υποστήριξη Ηλεκτρικών Εγκαταστάσεων Ισχυρών Ρευμάτων των Σταθμών Διοδίων
Οι ηλεκτρικές εγκαταστάσεις ισχυρών ρευμάτων του κτιρίου περιλαμβάνουν:
 - Το Δίκτυο παροχής χαμηλής τάσης 380 V
 - Τα Δίκτυα διανομής 220/380 V - 50 Hz
 - Τα Δίκτυα καταναλώσεων φωτισμού, ρευματοδοτών, κίνησης 220/380 V - 50 Hz
 - Το Σύστημα γειώσεων προστασίας.
4. Συντήρηση - Καθαρισμός των συστημάτων αποχέτευσης των Σταθμών Διοδίων, τα οποία περιλαμβάνουν τις ακόλουθες επιμέρους εγκαταστάσεις:
 - Αποχέτευσης λυμάτων
 - Αποχέτευσης όμβριων

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

5. Συντήρηση εγκατάστασης ύδρευσης των Σταθμών Διοδίων

Στην εγκατάσταση περιλαμβάνονται:

- Η σύνδεση με το δίκτυο ύδρευσης της Ε.Υ.Α.Θ.
- Οι διατάξεις φίλτρανσης του νερού χρήσης
- Οι διατάξεις παραγωγής ζεστού νερού χρήσης
- Τα δίκτυα διανομής.

6. Συντήρηση – τροφοδοσία Η/Ζ

7. Υποστήριξη συστήματος αδιάλειπτης λειτουργίας (UPS) των Σταθμών Διοδίων, το οποίο θα εξασφαλίζει την κανονική λειτουργία των Η/Υ, των συστημάτων ασφαλείας και ελέγχου, τον τοπικό φωτισμό ειδικών χώρων, καθώς και τη λειτουργία των κεντρικών υπολογιστικών συστημάτων του κτιρίου, τις εγκαταστάσεις ασθενών ρευμάτων και τον εξοπλισμό που απαιτεί αδιάλειπτη λειτουργία.

8. Συντήρηση Κλιματιστικών των Σταθμών Διοδίων (Κτιρίου Διοίκησης – Θαλαμίσκων Εισπρακτόρων)

9. Καθαριότητα Σταθμού Διοδίων - Μυοκτονίες

10. Υποστήριξη - αντικατάσταση μπαρών

11. Συντήρηση φωτιστικών

12. Βαθμονόμηση μπαρών υψομέτρησης οχημάτων

13. Συντήρηση των συστημάτων ενεργητικής πυροπροστασίας των Σταθμών Διοδίων, που περιλαμβάνει τις ακόλουθες επιμέρους εγκαταστάσεις:

- Πυρανίχνευσης
- Μόνιμου υδροδοτικού δικτύου
- Φορητών πυροσβεστικών μέσων

Οι παραπάνω εργασίες θα εκτελούνται, ανάλογα με τις εντολές της Υπηρεσίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΕΛΕΓΚΤΙΚΟΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΣΤΑΘΜΟΥ ΔΙΟΔΙΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

2.1	Επίπεδα ελέγχων.....	47
2.2	Έλεγχοι από τον Τμηματάρχη Σταθμού Διοδίων.....	49
2.3	Τακτικοί έλεγχοι της λειτουργίας Σταθμού Διοδίων.....	51
2.4	Έκτακτοι έλεγχοι της λειτουργίας Σταθμού Διοδίων.....	53

2.1 Επίπεδα ελέγχων

2.1.1 Ο έλεγχος της εισπρακτικής διαδικασίας και της λειτουργίας του Σταθμού Διοδίων γίνεται από:

- τον Τμηματάρχη Σταθμού Διοδίων και τους Προϊσταμένους Βάρδιας
- τον Ελεγκτή της Κεντρικής Υπηρεσίας
- την Ειδική Ομάδα Ελεγκτών της Κεντρικής Υπηρεσίας.

2.1.2 Ο **Τμηματάρχης Σταθμού Διοδίων**, ο οποίος έχει την ευθύνη της εύρυθμης λειτουργίας του Σταθμού, μπορεί να διενεργεί ελέγχους οποιαδήποτε χρονική στιγμή το κρίνει σκόπιμο, π.χ., όταν διαπιστώνει για κάποιον Εισπράκτορα συχνή ασυμφωνία στην παράδοση των μετρητών, όταν υπάρξουν παράπονα από χρήστη για λάθος επιστροφή χρημάτων, κτλ.. Διενεργεί ελέγχους στους Προϊσταμένους Βάρδιας και στους Εισπράκτορες.

Οι **Προϊστάμενοι Βάρδιας** διενεργούν ελέγχους στον τρόπο εργασίας των Εισπρακτόρων κατά τη διάρκεια της βάρδιας τους, και ειδικά για την τήρηση της εισπρακτικής διαδικασίας. Για οποιοδήποτε πρόβλημα εντοπίσουν, ενημερώνουν τον Τμηματάρχη Σταθμού.

2.1.3 Ο **Ελεγκτής της Κεντρικής Υπηρεσίας** είναι στέλεχος της Διεύθυνσης Λειτουργίας Διοδίων / Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων και έχει την αρμοδιότητα να διενεργεί επιτόπου ελέγχους, όχι λιγότερο από μία φορά το μήνα, σε κάθε Σταθμό Διοδίων. Ασκεί ελέγχους στην εισπρακτική διαδικασία, στις διελεύσεις των οχημάτων εξαιρούμενων πληρωμής, στις διαφορές κατηγοριοποίησης των Εισπρακτόρων, στις αναφορές καταμέτρησης των εισπράξεων από την εταιρεία καταμέτρησης και σε κάθε άλλη δραστηριότητα του Σταθμού Διοδίων. Για οποιοδήποτε πρόβλημα εντοπίσει, συνεργάζεται με τον Τμηματάρχη Σταθμού και συντάσσει αναφορά προς τη Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

Η Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων/ Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων διενεργεί καθημερινά ελέγχους στην εισπρακτική διαδικασία των Σταθμών, μέσω της on-line σύνδεσης με τον Σταθμό Διοδίων (εάν υπάρχει η δυνατότητα). Μέσω του συστήματος συλλογής διοδίων, μπορεί να ελεγχθεί η κατηγοριοποίηση του Εισπράκτορα τα οχήματα εξαιρούμενα πληρωμής, , οι καταθέσεις των Εισπρακτόρων, κτλ.. Ο εν λόγω έλεγχος του Σταθμού πρέπει να διενεργείται ειδικά τις ημέρες και ώρες που αναμένεται μεγάλος κυκλοφοριακός φόρτος. Η Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων/ Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων, για οποιοδήποτε πρόβλημα εντοπίσει, συνεργάζεται με τον Τμηματάρχη Σταθμού.

2.1.4 Η Ειδική Ομάδα Ελεγκτών της Κεντρικής Υπηρεσίας ορίζεται από τη Διοίκηση της Εταιρείας και μπορεί να απαρτίζεται από στελέχη της Διεύθυνσης Λειτουργίας Διοδίων ή από άλλα στελέχη της Εταιρείας ή από εξωτερικούς συνεργάτες που θα επιλεγούν. Διενεργεί έκτακτους ελέγχους, μετά από εντολή της Διοίκησης της Εταιρείας, για όλες τις δραστηριότητες του Σταθμού Διοδίων. Σε όλα τα στάδια των ελέγχων, έχει άμεση συνεργασία με τον Τμηματάρχη Σταθμού και την Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων , και συντάσσει αναφορά προς τη Διοίκηση της Εταιρείας.

2.2 Έλεγχοι από τον Τμηματάρχη Σταθμού Διοδίων

2.2.1 Ο Τμηματάρχης Σταθμού Διοδίων έχει την αρμοδιότητα να διενεργεί ελέγχους σε όλο το φάσμα λειτουργίας του σταθμού και όποτε το κρίνει αναγκαίο.

2.2.2 Ο Τμηματάρχης Σταθμού Διοδίων έχει την ευθύνη του ελέγχου για:

- την τήρηση του προγράμματος εργασίας
- την τήρηση των διαδικασιών της Εταιρείας
- την τήρηση των Κανονισμών της Εταιρείας
- την τήρηση της εισπρακτικής διαδικασίας
- την τήρηση των κανόνων ασφάλειας
- την εύρυθμη λειτουργία όλων των συστημάτων και εξοπλισμών του σταθμού
- την ομαλή κυκλοφοριακή ροή του σταθμού
- το απόθεμα κερμάτων και χαρτονομισμάτων για τις προκαταβολές των Εισπρακτόρων
- το ότι το ταμείο των Προϊσταμένων Βάρδιας έχει το χρηματικό ποσό που τους παραδόθηκε
- το απόθεμα των απαιτούμενων αναλώσιμων.

2.2.3 Ο Τμηματάρχης Σταθμού ασκεί καθημερινούς ελέγχους που αφορούν στην εισπρακτική διαδικασία, τις διαφορές κατηγοριοποίησης, τα εξαιρούμενα οχήματα καθώς και έκτακτους, ανάλογα με τα προβλήματα που θα ανακύπτουν. Ελέγχει, επίσης, την καθημερινή λειτουργία, τόσο των Εισπρακτόρων όσο και των Προϊσταμένων Βάρδιας. Για οποιοδήποτε πρόβλημα εντοπίσει, ενημερώνει άμεσα την Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων.

2.2.4 Ο Τμηματάρχης Σταθμού και ο Προϊστάμενος Βάρδιας πρέπει να ελέγχουν, μέσω του συστήματος και με οπτικό έλεγχο, την κατηγοριοποίηση των οχημάτων από τους Εισπράκτορες.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

Ο έλεγχος της σωστής κατηγοριοποίησης των οχημάτων πρέπει να γίνεται καθημερινά και πολλές φορές, για όλους τους Εισπράκτορες.

2.2.5 Ο Τμηματάρχης Σταθμού και ο Προϊστάμενος Βάρδιας πρέπει να ελέγχουν καθημερινά τους Εισπράκτορες για τα οχήματα εξαιρούμενα πληρωμής, μέσω του συστήματος συλλογής διοδίων και οπτικών ελέγχων. Δειγματοληπτικοί έλεγχοι πρέπει να διενεργούνται για όλους τους Εισπράκτορες.

2.2.6 Ο Τμηματάρχης Σταθμού και ο Προϊστάμενος Βάρδιας πρέπει να ελέγχουν συνέχεια, μέσω του συστήματος, την εύρυθμη λειτουργία του σταθμού. Από το μενού «Κατάσταση Λωρίδων» μπορούν να ελέγχουν:

- την έναρξη / λήξη βάρδιας, ανά λωρίδα κυκλοφορίας
- την κατάσταση των λωρίδων
- τα συμβάντα

Από το μενού «Ελεγχόμενος Εξοπλισμός» μπορούν να ελέγχουν:

- το φανάρι, για κάθε λωρίδα κυκλοφορίας
- την μπάρα, για κάθε λωρίδα κυκλοφορίας
- την σειρήνα παραβάσεων, για κάθε λωρίδα κυκλοφορίας
- τον σιωπηλό συναγερμό, για κάθε λωρίδα κυκλοφορίας

Από το εν λόγω μενού, ο Προϊστάμενος Βάρδιας μπορεί να ενεργοποιήσει ή απενεργοποιήσει:

- την μπάρα
- τη σειρήνα παραβάσεων
- τον σιωπηλό συναγερμό

Οι παραπάνω έλεγχοι πρέπει να πραγματοποιούνται συνέχεια, ώστε, αν προκύψει πρόβλημα στον εξοπλισμό, ο Προϊστάμενος Βάρδιας να ενημερώνει άμεσα τον ανάδοχο συντήρησης, προκειμένου να αποκατασταθεί η βλάβη και να εξασφαλισθεί η απρόσκοπτη λειτουργία του σταθμού διοδίων.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

2.3 Τακτικοί έλεγχοι της λειτουργίας Σταθμού Διοδίων

2.3.1 Οι τακτικοί έλεγχοι σε κάθε Σταθμό Διοδίων διενεργούνται από τον Ελεγκτή της Κεντρικής Υπηρεσίας που είναι στέλεχος της Διεύθυνσης Λειτουργίας Διοδίων/ Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων.

Ο Ελεγκτής της Κεντρικής Υπηρεσίας διενεργεί ελέγχους μία (1) φορά τον μήνα σε κάθε σταθμό διοδίων.

2.3.2 Οι έλεγχοι που διενεργούνται από τον Ελεγκτή της Κεντρικής Υπηρεσίας είναι τουλάχιστον οι εξής:

- Έλεγχος αν τηρείται η εισπρακτική διαδικασία
- Έλεγχος στις καταστάσεις των καθημερινών εισπράξεων και συμφωνία με την αναφορά της εταιρείας καταμέτρησης
- Έλεγχος των οχημάτων εξαιρουμένων πληρωμής
- Έλεγχος της τήρησης της διαδικασίας παραβάσεων
- Έλεγχος τήρησης του ωραρίου από τους εργαζόμενους στον σταθμό διοδίων
- Έλεγχος της κατηγοριοποίησης των οχημάτων από τους Εισπράκτορες
- Έλεγχος επιτόπου της εργασίας των Εισπρακτόρων
- Έλεγχος στις αναφορές των ελλειμμάτων και πλεονασμάτων των εισπράξεων
- Έλεγχος στο πρόγραμμα εργασίας του Προσωπικού του σταθμού διοδίων
- Έλεγχος στο βιβλίο συμβάντων
- Έλεγχος για την τήρηση του Κανονισμού Εργασίας και των Διαδικασιών της Εταιρείας.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

- 2.3.3** Για οποιοδήποτε θέμα ανακύψει από τον έλεγχο που πραγματοποιεί ο Ελεγκτής της Κεντρικής Υπηρεσίας, συνεργάζεται με τον Τμηματάρχη Σταθμού Διοδίων και τους Προϊσταμένους Βάρδιας. Οι Προϊστάμενοι θα πρέπει να παρέχουν κάθε πληροφορία, ώστε να διευκολύνουν τους Ελεγκτές στο έργο τους.
- 2.3.4** Ο Ελεγκτής της Κεντρικής Υπηρεσίας συντάσσει αναφορές προς την Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων για τους ελέγχους που διεξάγει στους σταθμούς διοδίων. Σε περίπτωση που εντοπίσει σοβαρό πρόβλημα σε κάποιον σταθμό διοδίων, ενημερώνει άμεσα την Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων και συντάσσει την αντίστοιχη αναφορά.
- 2.3.5** Το Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων θα προετοιμάζει μηνιαίες αναφορές για τη λειτουργία του σταθμού και θα τις παραδίδει στον Διευθυντή Λειτουργίας Διοδίων, για την ενημέρωση του ΔΣ της Εταιρείας, όταν ζητηθεί. Οι αναφορές αυτές θα περιλαμβάνουν συνολικούς κυκλοφοριακούς φόρτους, φόρτους ανά κατηγορία οχημάτων, έσοδα ανά μέθοδο πληρωμής, συγκριτικά στοιχεία περασμένων ετών, κτλ..

2.4 Έκτακτοι έλεγχοι της λειτουργίας Σταθμού Διοδίων

2.4.1 Οι έκτακτοι έλεγχοι σε κάθε σταθμό διοδίων διενεργούνται από την **Ειδική Ομάδα Ελεγκτών της Κεντρικής Υπηρεσίας**.

Τα χρονικά διαστήματα που θα διεξάγονται οι έλεγχοι, η επιλογή των σταθμών διοδίων και ο χρόνος ελέγχου θα καθορίζονται από τη Διοίκηση της Εταιρείας.

Οι εργαζόμενοι έχουν την υποχρέωση να συνεργάζονται, προκειμένου να διευκολύνουν την ελεγκτική ομάδα στο έργο της.

2.4.2 Οι έλεγχοι που ασκούνται από την Ειδική Ομάδα Ελεγκτών της Κεντρικής Υπηρεσίας είναι τουλάχιστον οι εξής:

- Έλεγχος αν τηρείται η εισπρακτική διαδικασία
- Έλεγχος στις καταστάσεις των καθημερινών εισπράξεων και συμφωνία με την αναφορά της εταιρείας καταμέτρησης
- Έλεγχος των οχημάτων εξαιρουμένων πληρωμής
- Έλεγχος της κατηγοριοποίησης των οχημάτων από τους Εισπράκτορες
- Έλεγχος τήρησης του ωραρίου από τους εργαζόμενους στον σταθμό διοδίων
- Έλεγχος επιτόπου της εργασίας των Εισπρακτόρων
- Έλεγχος στις αναφορές των ελλειμμάτων και πλεονασμάτων των εισπράξεων
- Έλεγχος για την τήρηση του Κανονισμού Εργασίας και των Διαδικασιών της Εταιρείας
- Έλεγχος για την τήρηση των προδιαγραφών συντήρησης του σταθμού διοδίων
- Έλεγχος στις αναφορές για τη συντήρηση του σταθμού διοδίων

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

2.4.3 Η Ειδική Ομάδα Ελεγκτών της Κεντρικής Υπηρεσίας, για οποιοδήποτε θέμα ανακύψει κατά τη διάρκεια του ελέγχου σε έναν σταθμό διοδίων, συνεργάζεται με τον Τμηματάρχη Σταθμού και τους Προϊσταμένους Βάρδιας. Οι Προϊστάμενοι θα πρέπει να παρέχουν κάθε πληροφορία, ώστε να διευκολύνουν τους Ελεγκτές στο έργο τους.

2.4.4 Μετά από κάθε έλεγχο που ασκείται από την Ειδική Ομάδα Ελεγκτών της Κεντρικής Υπηρεσίας, συντάσσεται αναφορά προς τη Διοίκηση της Εταιρείας, η οποία κοινοποιείται στη Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων. Σε περίπτωση που εντοπισθεί σοβαρό πρόβλημα σε σταθμό διοδίων, ενημερώνεται άμεσα η Διοίκηση της Εταιρείας και η Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ ΣΤΑΘΜΟΥ ΔΙΟΔΙΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

3.1	Προσωπικό Σταθμού Διοδίων - Αρμοδιότητες.....	56
3.2	Πρόγραμμα εργασίας Προσωπικού Σταθμού Διοδίων.....	59
3.3	Φύλαξη εισπράξεων στον Σταθμό Διοδίων.....	60
3.4	Διαδικασία παράδοσης εισπράξεων από τον Τμηματάρχη Σταθμού στην Εταιρεία Χρηματοπιστολής.....	61
3.5	Καταμέτρηση των εισπράξεων από την Εταιρεία Χρηματοπιστολής.....	64
3.6	Κατάθεση των εισπράξεων στην Τράπεζα.....	65
3.7	Διαχείριση Παραβάσεων και Αδυναμιών Πληρωμής.....	66
3.8	Ελεύθερη διέλευση οχημάτων από τον Σταθμό Διοδίων.....	69
3.9	Διαχείριση αιτημάτων / παραπόνων χρηστών.....	71

3.1 Προσωπικό Σταθμού Διοδίων - Αρμοδιότητες

3.1.1 Το προσωπικό, για κάθε σταθμό διοδίων της Εγνατία Οδός Α.Ε., είναι το εξής:

- Τμηματάρχης Σταθμού
- Προϊστάμενος Βάρδιας
- Εισπράκτορας
- Αναπληρωματικός Εισπράκτορας

3.1.2 Ο Τμηματάρχης Σταθμού ή ο Αναπληρωτής του έχει τη γενική ευθύνη λειτουργίας και διοίκησης του σταθμού διοδίων. Έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες και ευθύνες:

- Συντάσσει το πρόγραμμα εργασίας (βάρδιες), βάσει των απαιτούμενων παραμέτρων (εφόσον πρόκειται για προσωπικό της εταιρείας) ή εγκρίνει το πρόγραμμα που συντάσσει ο ανάδοχος παροχής υπηρεσιών λειτουργίας διοδίων, όπως προβλέπεται στη σχετική σύμβαση.
- Συντάσσει τις προβλεπόμενες αναφορές προς την Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων.
- Έχει την ευθύνη για την παράδοση και συμφωνία των εισπράξεων με την Εταιρεία Χρηματοπιστολής.
- Έχει την ευθύνη το χρηματοκιβώτιο των εισπράξεων του σταθμού να μην υπερβαίνει το ανώτατο όριο για το οποίο είναι ασφαλισμένο.
- Έχει την ευθύνη της αποστολής προς την Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων όλων των απαιτούμενων μηνιαίων στοιχείων του σταθμού καθώς και της έγκρισης των παραβάσεων και αδυναμιών πληρωμής.
- Φροντίζει να υπάρχει πάντα η απαιτούμενη ποσότητα χαρτονομισμάτων και νομισμάτων για τις προκαταβολές των Εισπρακτόρων.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

- Έχει την ευθύνη συντήρησης του σταθμού.

Ο Τμηματάρχης Σταθμού έχει, επίσης, και τις αρμοδιότητες του Προϊσταμένου Βάρδιας.

3.1.3 Ο Προϊστάμενος Βάρδιας έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες και ευθύνες:

- Προετοιμάζει τις προκαταβολές των Εισπρακτόρων.
- Ενημερώνει το προσωπικό για νέες οδηγίες.
- Έχει την ευθύνη τήρησης των διαδικασιών είσπραξης και των κανονισμών της Εταιρείας.
- Ελέγχει την εργασία των Εισπρακτόρων.
- Ελέγχει την τήρηση του ωραρίου των εργαζομένων και την ευπρεπή εμφάνισή τους.
- Παρευρίσκεται τη στιγμή που τοποθετούν οι Εισπράκτορες τον φάκελο των εισπράξεων στο χρηματοκιβώτιο.
- Είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία του εξοπλισμού και των μηχανημάτων του σταθμού. Όταν εντοπισθεί βλάβη στον εξοπλισμό του σταθμού ή συμβεί έκτακτο περιστατικό, ενεργεί άμεσα και ανάλογα με το συμβάν και ενημερώνει την αντίστοιχη υπηρεσία που καθορίζεται στις διαδικασίες της Εταιρείας.
- Αντιμετωπίζει τα έκτακτα περιστατικά που ανακύπτουν στον σταθμό, σύμφωνα με την παρούσα διαδικασία.
- Είναι αρμόδιος να δίνει στους χρήστες τις πληροφορίες που του ζητούνται και να διαχειρίζεται ευγενικά τα παράπονα των χρηστών.
- Παραλαμβάνει τις εξοφλήσεις των χρηστών που έχουν δηλώσει «αδυναμία πληρωμής».
- Ενημερώνει το βιβλίο συμβάντων.
- Φροντίζει να υπάρχει πάντα το απαιτούμενο απόθεμα χαρτονομισμάτων και κερμάτων για τις προκαταβολές των Εισπρακτόρων, ενημερώνοντας τον Τμηματάρχη Σταθμού.
- Ενημερώνει τον Τμηματάρχη Σταθμού για όποιο θέμα ανακύψει, αλλά και για όλα τα συμβάντα του σταθμού κατά την διάρκεια της βάρδιας

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

του. Σε περιπτώσεις έκτακτων περιστατικών, η ενημέρωση του Τμηματάρχη Σταθμού είναι άμεση, μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας.

Για κάθε έκτακτο γεγονός, ενημερώνει άμεσα τον Τμηματάρχη Σταθμού, ο οποίος έχει την ευθύνη ενημέρωσης την Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων.

3.1.4 Ο Εισπράκτορας διεκπεραιώνει τις συναλλαγές με τους οδηγούς/πελάτες κατά τη διάρκεια της βάρδιας του. Μετά τη λήξη της βάρδιας του, καταμετράει και παραδίδει τις εισπράξεις, σύμφωνα με την παρούσα διαδικασία. Επίσης, οφείλει να ενημερώνεται για τις νέες οδηγίες και όλες τις διαδικασίες που τον αφορούν και να εκτελεί τα καθήκοντά του, σύμφωνα με αυτές.

3.1.5 Ο Αναπληρωματικός Εισπράκτορας αναπληρώνει, κατά τη διάρκεια του διαλείμματος ή σε περίπτωση ασθένειας, τους Εισπράκτορες και διεκπεραιώνει τις εργασίες που του αναθέτει ο Προϊστάμενος Βάρδιας και ο Τμηματάρχης Σταθμού.

3.1.6 Το προσωπικό (Τμηματάρχης Σταθμού, Προϊστάμενος Βάρδιας, Εισπράκτορας, Αναπληρωματικός Εισπράκτορας) θα πρέπει να χειρίζεται το πληροφοριακό σύστημα συλλογής διοδίων που χρησιμοποιεί η ΕΟΑΕ. Το σύστημα περιλαμβάνει όλες εκείνες τις λειτουργίες - υποσυστήματα που είναι απαραίτητα για την επαρκή και άρτια εκτέλεση της αποστολής της ΕΟΑΕ αναφορικά με την είσπραξη διοδίων. Το προσωπικό θα πρέπει να ακολουθεί τις οδηγίες και να συμμετέχει σε ενέργειες ελέγχου για την αποκατάσταση βλαβών ή την επαναφορά λειτουργίας του συστήματος (οθόνες Η/Υ, spare PC, τηλεφωνικές συσκευές, fax, toner, άλλες συσκευές γραφείου, κτλ.), κατόπιν σχετικών εντολών από εξουσιοδοτημένα πρόσωπα που θα ορίσει για τον σκοπό αυτόν η ΕΟΑΕ.

Το προσωπικό θα συμμορφώνεται με τις Λειτουργικές Διαδικασίες της ΕΟΑΕ αναφορικά με τη χρήση συστημάτων πληροφοριών και επικοινωνιών (δες κεφ. 5. Σχετικές Λειτουργικές Διαδικασίες).

3.2 Πρόγραμμα εργασίας Προσωπικού Σταθμού Διοδίων

3.2.1 Το μηνιαίο πρόγραμμα εργασίας εκπονείται, με ευθύνη του Τμηματάρχη Σταθμού (εφόσον πρόκειται για προσωπικό της εταιρείας) ή ο Τμηματάρχης Σταθμού εγκρίνει το πρόγραμμα που συντάσσει ο ανάδοχος παροχής υπηρεσιών λειτουργίας διοδίων, όπως προβλέπεται στη σχετική σύμβαση.

Οι παράμετροι εκπόνησης του προγράμματος εργασίας είναι οι εξής:

- κυκλοφοριακός φόρτος/ ημέρα
- κυκλοφοριακός φόρτος/ ώρα
- θωρη βάρδια προσωπικού
- 40 ώρες εβδομαδιαίας εργασίας
- ομοιόμορφη επιβάρυνση του προσωπικού σε βάρδιες τη νύχτα, σε αργίες, σε άδειες, σε ρεπό, κτλ.
- χρησιμοποίηση εποχιακών υπαλλήλων (όταν απαιτούνται)
- κόστος που θα επιβαρύνει τον ετήσιο προϋπολογισμό ενός σταθμού διοδίων.

3.2.2 Οι εργαζόμενοι στον σταθμό διοδίων είναι υποχρεωμένοι να τηρούν το πρόγραμμα εργασίας. Αν κάποιος εργαζόμενος αντιμετωπίζει πρόβλημα, ενημερώνει έγκαιρα τον Τμηματάρχη Σταθμού.

Σε οποιαδήποτε περίπτωση, δεν αλλάζει το πρόγραμμα εργασίας χωρίς την έγκριση του Τμηματάρχη Σταθμού, και το προσωπικό υποχρεούται να προσέρχεται έγκαιρα στον σταθμό.

3.3 Φύλαξη εισπράξεων στον Σταθμό Διοδίων

- 3.3.1** Οι εισπράξεις που πραγματοποιούνται καθημερινά στον σταθμό διοδίων φυλάσσονται στο χρηματοκιβώτιο που βρίσκεται μέσα σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο.
- 3.3.2** Κάθε Εισπράκτορας, αφού τελειώσει τη βάρδια του και ακολουθήσει όλη την προβλεπόμενη διαδικασία κλεισίματος ταμείου, τοποθετεί τον φάκελο των εισπράξεων στο χρηματοκιβώτιο, πάντα παρουσία του Προϊσταμένου Βάρδιας.
- 3.3.3** Σε καμία περίπτωση δεν θα πρέπει να υπάρχουν μετρητά σε οποιονδήποτε άλλον χώρο του κτιρίου διοίκησης, εκτός από τον χώρο που βρίσκεται στο γραφείο του Προϊστάμενου Βάρδιας και στο χρηματοκιβώτιο. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας έχει την ευθύνη για το χρηματοκιβώτιο, όπου βρίσκεται το απόθεμα των προκαταβολών, κατά τη διάρκεια της βάρδιας του και μέχρι την παράδοσή του στον επόμενο Προϊστάμενο Βάρδιας.
- 3.3.4** Ο Τμηματάρχης Σταθμού έχει την ευθύνη για τις εισπράξεις του σταθμού που βρίσκονται στο χρηματοκιβώτιο, μέχρι την παράδοσή τους στην Εταιρεία Χρηματοπιστολής, καθώς και την ευθύνη για την τελική συμφωνία της κατάθεσης των χρημάτων με την Εταιρεία Χρηματοπιστολής.
- 3.3.5** Στο γραφείο του Προϊστάμενου Βάρδιας και στον χώρο καταμέτρησης, δικαίωμα πρόσβασης έχουν οι Εισπράκτορες που θα παραδίδουν τις εισπράξεις και όλοι οι αρμόδιοι Υπάλληλοι του Ελεγκτικού Σώματος της Εταιρείας. Κάθε άλλη συνεργασία γίνεται στον χώρο επισκεπτών του σταθμού.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

3.4 Διαδικασία παράδοσης εισπράξεων από τον Τμηματάρχη Σταθμού στην Εταιρεία Χρηματοπιστολής

3.4.1 Υπεύθυνος για την παράδοση των εισπράξεων στην Εταιρεία Χρηματοπιστολής (η οποία καταμετράει και τις εισπράξεις) είναι μόνον ο Τμηματάρχης Σταθμού, ο οποίος διεκπεραιώνει τη διαδικασία και υπογράφει τα απαιτούμενα έγγραφα.

3.4.2 Η μεταφορά των εισπράξεων από τον σταθμό διοδίων στην Τράπεζα γίνεται από την Εταιρεία Χρηματοπιστολής. Η συχνότητα της μεταφοράς των χρημάτων περιλαμβάνεται στη συμφωνία με την Εταιρεία Χρηματοπιστολής και την Εγνατία Οδός Α.Ε., για κάθε σταθμό διοδίων ή με τον ανάδοχο λειτουργίας.

3.4.3 Η διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσει ο Τμηματάρχης Σταθμού για την παράδοση των εισπράξεων είναι η εξής:

- Επιλέγει από το μενού «Τραπεζική Κατάθεση», «Χρηματοκιβώτιο Καταθέσεων» και εκτυπώνει την αναφορά με τους σάκους κατάθεσης που υπάρχουν στο χρηματοκιβώτιο του σταθμού.
- Ανοίγει το χρηματοκιβώτιο μαζί με τον υπάλληλο της χρηματοπιστολής (ο Τμηματάρχης γνωρίζει τον κωδικό και ο υπάλληλος της χρηματοπιστολής έχει το κλειδί).
- Ελέγχει ότι οι αριθμοί των φακέλων είναι αυτοί που αναγράφονται στην κατάσταση που εκτυπώθηκε από το σύστημα.
- Με ευθύνη του Τμηματάρχη Σταθμού, τοποθετούνται από την χρηματοπιστολή όλοι οι φάκελοι κατάθεσης στους ειδικούς σάκους μεταφοράς, οι οποίοι ασφαρίζονται με αριθμημένες ταινίες ασφαλείας. Οι αριθμοί των ταινιών ασφαλείας καταγράφονται στην αναφορά.
- Επιλέγει από το μενού «Χρηματοπιστολή» το υπομενού «Τραπεζική Κατάθεση».

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

- Στην αριστερή στήλη της οθόνης εμφανίζονται οι σάκοι κατάθεσης που υπάρχουν στο χρηματοκιβώτιο. Μεταφέρει τους σάκους στην δεξιά στήλη της οθόνης, επιλέγοντας το αντίστοιχο εικονίδιο.
- Επιλέγει «Τραπεζική Κατάθεση», επαναπληκτρολογεί τον κωδικό πρόσβασης και καταχωρεί τον αριθμό Δελτίου Παραλαβής – Παράδοσης της εταιρείας χρηματοπιστολής.
- Επιβεβαιώνει τις παραπάνω πληροφορίες και εκτυπώνονται αυτόματα οι δύο αναφορές που υπογράφονται από τον Τμηματάρχη του Σταθμού και τον υπάλληλο της Χρηματοπιστολής.
- Σε περίπτωση που δεν τυπωθεί αυτόματα η παραπάνω αναφορά, επιλέγει «Αναφορές», «Κατάθεση», «Τραπεζική Κατάθεση», το απαιτούμενο Διοικητικό Τμήμα και «Εκτέλεση». Εμφανίζεται στο δεξιό τμήμα της οθόνης η αντίστοιχη τραπεζική κατάθεση και επιλέγει εκτύπωση.
- Τη μία αναφορά παραλαμβάνει ο υπάλληλος της χρηματοπιστολής και τη δεύτερη ο Τμηματάρχης Σταθμού, που την τοποθετεί στο αντίστοιχο αρχείο.

Η Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων / Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων θα ελέγχει από τα Κεντρικά Γραφεία δειγματοληπτικά τις παραδόσεις των εισπράξεων, μέσω του λογισμικού διοδίων και της on-line σύνδεσης.

3.4.4. Όταν η Εταιρεία Χρηματοπιστολής στείλει την αναφορά με την καταμέτρηση των εισπράξεων ανά φάκελο κατάθεσης, ο Τμηματάρχης Σταθμού πρέπει να την καταχωρήσει την ίδια ημέρα στο σύστημα.

Για να καταχωρηθεί η αναφορά αυτόματα, ο Τμηματάρχης Σταθμού:

- Επιλέγει από το μενού «Προϊστάμενος» το υπομενού «Ενημέρωση Χρηματοπιστολής».
- Επιλέγει «Εισαγωγή στοιχείων από αρχείο CSV» και μετά Browse, για να επιλέξει το αντίστοιχο αρχείο.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

- Αφού επιλέξει το αρχείο, επιλέγει «Εισαγωγή αρχείου CSV».

Σε περίπτωση που δεν γίνεται η αυτόματη ενημέρωση της αναφοράς χρηματαποστολής, ο Τμηματάρχης Σταθμού:

- Επιλέγει από το μενού «Προϊστάμενος» το υπομενού «Ενημέρωση Καταμέτρησης».
- Από το «Επεξεργασία του στοιχείου: Καταμετρήσεις», συμπληρώνει σε κάθε φάκελο κατάθεσης το ποσό της αναφοράς της εταιρείας χρηματαποστολής.

3.5 Καταμέτρηση των εισπράξεων από την Εταιρεία Χρηματοποστολής

3.5.1 Η Εταιρεία Χρηματοποστολής, με την ολοκλήρωση της καταμέτρησης, συντάσσει αναφορά, με το αποτέλεσμα της καταμέτρησης ανά φάκελο κατάθεσης, την οποία αποστέλλει στον Τμηματάρχη Σταθμού, στη Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων / Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων και στην Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης, Ανθρωπ.Πόρων & Διοικητικής Μέριμνας. Οι αναφορές της Εταιρείας Χρηματοποστολής καταχωρούνται στο σύστημα, με ευθύνη του Τμηματάρχη Σταθμού.

3.5.2 Η Εταιρεία Χρηματοποστολής, μετά την καταμέτρηση των εισπράξεων, συντάσσει αναφορά στην οποία καταγράφονται:

- ο αριθμός του φακέλου κατάθεσης
- ο κωδικός του Εισπράκτορα
- η ημερομηνία του φακέλου κατάθεσης
- το χρηματικό ποσό που καταμέτρησε ο Εισπράκτορας
- το χρηματικό ποσό που καταμέτρησε η ίδια
- πιθανή ύπαρξη πλαστών χαρτονομισμάτων ή κίβδηλων νομισμάτων.

Στην περίπτωση που η Εταιρεία Χρηματοποστολής διαπιστώσει ασυμφωνία στις εισπράξεις ενός Εισπράκτορα, την καταγράφει σε ξεχωριστή στήλη στην εν λόγω αναφορά.

3.5.3 Η παραπάνω διαδικασία ακολουθείται και όταν η Εταιρεία Χρηματοποστολής εντοπίσει αμφιβόλου γνησιότητας χαρτονόμισμα.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

3.6 Κατάθεση των εισπράξεων στην Τράπεζα

3.6.1 Η Εταιρεία Χρηματοπιστολής, μετά την καταμέτρηση, μεταφέρει, με δική της ευθύνη, τις εισπράξεις στην Τράπεζα. Οι εισπράξεις μεταφέρονται στην Τράπεζα την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την παραλαβή και καταμέτρησή τους από την Εταιρεία Χρηματοπιστολής.

3.6.2 Όταν η καταμέτρηση των εισπράξεων από την Εταιρεία Χρηματοπιστολής συμφωνεί με τις αναγραφόμενες εισπράξεις του Εισπράκτορα, η Τράπεζα πραγματοποιεί την κατάθεση, με βάση το αναγραφόμενο χρηματικό ποσό.

Όταν η καταμέτρηση των εισπράξεων από την Εταιρεία Χρηματοπιστολής δεν συμφωνεί με τις αναγραφόμενες εισπράξεις του Εισπράκτορα, η Τράπεζα πραγματοποιεί την κατάθεση, με βάση την καταμέτρηση της Εταιρείας Χρηματοπιστολής.

Η Τράπεζα, για κάθε κατάθεση εισπράξεων που πραγματοποιείται, αποστέλλει αναφορά στην Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων / Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων και στην Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης, Ανθρωπ. Πόρων & Διοικητικής Μέριμνας.

3.7 Διαχείριση Παραβάσεων και Αδυναμιών Πληρωμής

3.7.1 Αδυναμία Πληρωμής

Όταν ο διερχόμενος χρήστης από τον σταθμό διοδίων δηλώνει αδυναμία πληρωμής, ο Εισπράκτορας εκτυπώνει τη σχετική απόδειξη και ο Προϊστάμενος Βάρδιας συμπληρώνει το Έντυπο Αδυναμίας Πληρωμής, στο οποίο αναγράφει τα στοιχεία του χρήστη, ελέγχει την πινακίδα κυκλοφορίας και υπογράφουν το Έντυπο ο ίδιος και ο χρήστης. Στο Έντυπο αναγράφεται ότι ο χρήστης έχει τη δυνατότητα εντός 20 ημερών να πληρώσει το τίμημα διοδίων είτε στον σταθμό είτε με κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό της Εταιρείας και αποστολή με φαξ του αντίγραφου τραπεζικής κατάθεσης στον σταθμό είτε στα Κεντρικά Γραφεία της ΕΟΑΕ.

Ο Προϊστάμενος Βάρδιας καταχωρεί τα στοιχεία του χρήστη και όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες στο ειδικό λογισμικό διαχείρισης παραβάσεων και αδυναμιών πληρωμής, μέχρι το τέλος της βάρδιας του.

Ο Τμηματάρχης Σταθμού ελέγχει καθημερινά τις αδυναμίες πληρωμής στο πρόγραμμα διαχείρισης αδυναμιών πληρωμής/ παραβάσεων. Ελέγχει την ορθότητα της καταχώρησης των πληροφοριών του Εντύπου Αδυναμίας Πληρωμής (κυρίως τον αριθμό κυκλοφορίας του οχήματος) και εάν το Έντυπο είναι υπογεγραμμένο από τον χρήστη. Εάν το Έντυπο δεν είναι υπογεγραμμένο, η αδυναμία πληρωμής υπόκειται στη διαδικασία παράβασης. Επίσης, ελέγχει τους αριθμούς κυκλοφορίας των οχημάτων είτε μέσω του συστήματος καταγραφής παραβάσεων είτε μέσω του εντύπου καταγραφής παραβάσεων, σε συνδυασμό με τα στοιχεία της Διεύθυνσης Συγκοινωνιών.

Όταν ο χρήστης δεν αποπληρώσει την αδυναμία πληρωμής εντός του 20ημέρου, η Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων/ Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων αποστέλλει Υπηρεσιακό Σημείωμα στην Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης, Ανθρωπ.Πόρων & Διοικητικής Μέριμνας, βεβαιώνοντας τη μη πληρωμή εντός του απαιτούμενου χρονικού διαστήματος.

Στη συνέχεια, η Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης, Ανθρωπ.Πόρων & Διοικητικής Μέριμνας αποστέλλει πράξη πληρωμής του 20πλάσιου της αξίας

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

του αντιτίμου στην αρμόδια Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία, σύμφωνα με τον Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων (ΚΕΔΕ), όπως ισχύει σήμερα και συνοδεύεται από τα οριζόμενα στο άρθρο 55 του ΠΔ 16/89 (ΦΕΚ στ. Α'89) «Κανονισμός Λειτουργίας των Δ.Ο.Υ.».

3.7.2. Παράβαση

Όταν ο χρήστης διέλθει από τον σταθμό διοδίων χωρίς να πληρώσει ή όταν αρνείται να πληρώσει το αντίτιμο, ο Εισπράκτορας καταγράφει τον αριθμό κυκλοφορίας του χρήστη στο σύστημα, εάν είναι εφικτό, ή καταγράφει χειρόγραφα τον αριθμό κυκλοφορίας, το χρώμα και τον τύπο του οχήματος και, από το σύστημα, καταγράφει την ώρα διέλευσης. Όλες οι παραβάσεις που πραγματοποιούνται στη βάρδια ενός Εισπράκτορα καταγράφονται στο Έντυπο Καταγραφής Παραβάσεων, το οποίο υπογράφει στο τέλος της βάρδιας του. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας ακολουθεί την απαιτούμενη διαδικασία και καταχωρεί στο ειδικό λογισμικό διαχείρισης παραβάσεων και αδυναμιών πληρωμής την εν λόγω παράβαση.

Ο Τμηματάρχης Σταθμού ελέγχει καθημερινά τους αριθμούς κυκλοφορίας των οχημάτων είτε μέσω του συστήματος καταγραφής παραβάσεων είτε μέσω του εντύπου καταγραφής παραβάσεων, σε συνδυασμό με τα στοιχεία της Διεύθυνσης Συγκοινωνιών και με βάση το βιβλίο συμβάντων του σταθμού διοδίων.

Μετά τον σχετικό έλεγχο υπογράφει τις Εκθέσεις Βεβαίωσης μη Καταβολής Διοδίου μέσω του προγράμματος διαχείρισης παραβάσεων.

Από τις πινακίδες κυκλοφορίας των οχημάτων και μέσω του ειδικού λογισμικού διαχείρισης παραβάσεων και αδυναμιών πληρωμής καταχωρούνται τα στοιχεία επικοινωνίας των χρηστών, οι ΑΦΜ και οι αντίστοιχες Δ.Ο.Υ. των παραβατών. Η Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων πρέπει να μεριμνήσει για να καταχωρηθούν στο ειδικό λογισμικό τα στοιχεία επικοινωνίας και η Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης, Ανθρωπ. Πόρων & Διοικητικής Μέριμνας, τα ΑΦΜ και οι αντίστοιχες ΔΟΥ των παραβατών.

Μόλις ενημερωθεί το ειδικό λογισμικό με τα σχετικά στοιχεία, η Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων/ Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων συντάσσει

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

επιστολή, στην οποία επισυνάπτει την Έκθεση Βεβαίωσης μη Καταβολής Διοδίου και την αποστέλλει στον χρήστη, καλώντας τον να πληρώσει, εντός 20 ημερών από την παραλαβή της επιστολής, το 20πλάσιο της αξίας του αντιτίμου διοδίων. Ταυτόχρονα, ενημερώνει τον χρήστη ότι μπορεί να καταβάλει το πρόστιμο, με κατάθεση του αντίστοιχου χρηματικού ποσού σε λογαριασμό της Εταιρείας και να αποστείλει φαξ του αντιγράφου κατάθεσης, εντός της ίδιας χρονικής προθεσμίας, στα κεντρικά γραφεία της ΕΟΑΕ. Τέλος, η επιστολή ενημερώνει ότι, αν δεν πληρωθεί το εν λόγω χρηματικό ποσό εντός της προβλεπόμενης χρονικής προθεσμίας, θα διαβιβασθεί το 20πλάσιο της αξίας του αντιτίμου διοδίων στην αρμόδια Δ.Ο.Υ.

Η επιστολή αποστέλλεται με απόδειξη παραλαβής της από τον χρήστη και η Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων / Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων καταχωρεί στο πρόγραμμα διαχείρισης παραβάσεων την ημερομηνία παραλαβής, προκειμένου να ορισθεί η ημερομηνία έναρξης του απαιτούμενου 20ήμερου. Για παραβάσεις όπου το επιβαλλόμενο πρόστιμο είναι άνω των 1.000€, η επιστολή θα επιδίδεται δια δικαστικού επιμελητή. Το αποδεικτικό παραλαβής της επιστολής με την υπογραφή του χρήστη, αρχειοθετείται στον αντίστοιχο φάκελο αρχείου.

Η Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης, Ανθρωπ.Πόρων & Διοικητικής Μέριμνας αποστέλλει πίνακα με τις πληρωμές των παραβάσεων στον τραπεζικό λογαριασμό της ΕΟΑΕ στην Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων / Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων. Το Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων καταχωρεί την πληρωμή των προστίμων στο ειδικό λογισμικό.

Όταν το χρονικό όριο των 20 ημερών παρέλθει άπρακτο, η Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων / Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων αποστέλλει Υπηρεσιακό Σημείωμα στην Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης, Ανθρωπ.Πόρων & Διοικητικής Μέριμνας, βεβαιώνοντας τη μη πληρωμή του προστίμου εντός του απαιτούμενου χρονικού διαστήματος.

Στη συνέχεια, η Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης, Ανθρωπ.Πόρων & Διοικητικής Μέριμνας αποστέλλει πράξη πληρωμής του 20πλάσιου της αξίας του αντιτίμου στην αρμόδια Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία, σύμφωνα με τον Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων (ΚΕΔΕ), όπως ισχύει σήμερα και

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

συνοδεύεται από τα οριζόμενα στο άρθρο 55 του ΠΔ 16/89 (ΦΕΚ στ. Α'89) «Κανονισμός Λειτουργίας των Δ.Ο.Υ.».

3.8 Ελεύθερη διέλευση οχημάτων από τον Σταθμό Διοδίων

Η ελεύθερη διέλευση οχημάτων από τους σταθμούς διοδίων της Εγνατίας Οδού αποφασίζεται, εάν υπάρξουν συνθήκες που δημιουργούν πρόβλημα στην ασφάλεια των χρηστών της οδού ή των εργαζομένων.

Όταν υπάρχει έγγραφη απόφαση της Τροχαίας για ελεύθερη διέλευση οχημάτων από σταθμό διοδίων, ο Τμηματάρχης Σταθμού ή ο Προϊστάμενος Βάρδιας πρέπει να την υλοποιήσουν αμέσως. Για το συμβάν, ενημερώνεται με ηλεκτρονικό μήνυμα άμεσα η Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων / Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων.

Ελεύθερη διέλευση οχημάτων αποφασίζεται από τον Τμηματάρχη Σταθμού, με ταυτόχρονη ενημέρωση του Διευθυντή Λειτουργίας Διοδίων, στις περιπτώσεις όπου:

1. Υπάρχουν προγραμματισμένες εργασίες στον σταθμό διοδίων.
2. Υπάρχουν συνθήκες που δημιουργούν πρόβλημα στην ασφάλεια των χρηστών ή του προσωπικού του σταθμού διοδίων (π.χ., πυρκαγιά κτλ.).
3. Υπάρχουν ουρές αναμονής στις λωρίδες κυκλοφορίας, το μήκος των οποίων θα καθορίζεται με απόφαση του ΔΣ της ΕΟΑΕ για κάθε σταθμό διοδίων.

Ο Τμηματάρχης Σταθμού φροντίζει να πραγματοποιείται μέσω του συστήματος η έναρξη και λήξη της ελεύθερης διέλευσης, καθώς και να καταγράφεται στο βιβλίο συμβάντων του σταθμού διοδίων η αιτιολογία και η χρονική διάρκειά της.

Όταν, κατά τη διάρκεια της ελεύθερης διέλευσης οχημάτων από τον σταθμό διοδίων, απαιτούνται κυκλοφοριακές ρυθμίσεις στην περιοχή της χοάνης, αυτές εκτελούνται από το προσωπικό συντήρησης της ΕΟΑΕ.

Όταν αποκατασταθεί η λειτουργία του Σταθμού Διοδίων και εντός της ημέρας, ο Τμηματάρχης Σταθμού αποστέλλει ηλεκτρονικό μήνυμα προς τη Διεύθυνση

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

Λειτουργίας Διοδίων / Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων, ενημερώνοντας για τη διάρκεια της διακοπής λειτουργίας, τις λωρίδες που πραγματοποιήθηκε ελεύθερη διέλευση και τις συνθήκες που επικρατούσαν στον σταθμό διοδίων. Ο Τμηματάρχης Σταθμού ενημερώνει με τις απαιτούμενες πληροφορίες το αντίστοιχο ηλεκτρονικό αρχείο του σταθμού διοδίων.

Για την ελεύθερη διέλευση οχημάτων, ενημερώνεται με Υπηρεσιακό Σημείωμα η Διεύθυνση Οικονομικής Διαχείρισης, Ανθρωπ.Πόρων & Διοικητικής Μέριμνας, για την ημέρα και τη χρονική διάρκεια. Η καταγραφή των καμερών (εάν υπάρχουν), για το χρονικό διάστημα της ελεύθερης διέλευσης, τηρείται στο αρχείο του σταθμού διοδίων και στα Κεντρικά Γραφεία της Εταιρείας.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

3.9 Διαχείριση αιτημάτων / παραπόνων χρηστών

3.9.1 Όταν το αίτημα/ παράπονο είναι προφορικό ή δια τηλεφώνου, η Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων το καταγράφει και εάν απαιτείται το διερευνά και απαντάει προφορικά στον χρήστη. Εάν απαιτείται, το μεταβιβάζει στην Τμηματάρχη Δημοσίων Σχέσεων.

3.9.2 Στην περίπτωση που το αίτημα/ παράπονο είναι γραπτό (εισερχόμενη επιστολή ή εισερχόμενη επικοινωνία, μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρείας), η Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων ετοιμάζει σχετική απάντηση και την αποστέλλει στο Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων. Εάν το αίτημα αφορά καταγγελία χρήστη για την διαχείριση των διοδίων, η Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων, αφού ερευνήσει το γεγονός, απαντά εγγράφως στον χρήστη.

3.9.3 Τα “Έντυπα Αξιολόγησης Υπηρεσιών” (Παράρτημα 7), που συμπληρώνονται από τους χρήστες στον Σταθμό Διοδίων, θα αποστέλλονται εβδομαδιαία, με ευθύνη του Τμηματάρχη Σταθμού, στη Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων/ Τμήμα Λειτουργίας Σταθμών Διοδίων και εάν αφορούν την λειτουργία διοδίων, θα ετοιμάζεται απάντηση από την Διεύθυνση Λειτουργίας Διοδίων, η οποία στη συνέχεια θα αποστέλλεται, στον Τμηματάρχη Δημοσίων Σχέσεων,. Εάν το αίτημα αφορά στην συντήρηση της οδού, θα αποστέλλεται στην αρμόδια Διεύθυνση η οποία θα έχει και την αρμοδιότητα απάντησής του.

5. ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

ΛΔ-ΕΟΑΕ-ΛΕΣ-240 Διαχείριση Πρωτοκόλλου Δαπάνης για την Αποκατάσταση Ζημιών στην Εγνατία Οδό

ΛΔ-ΕΟΑΕ-ΟΔΕ-550 Χρηματοοικονομικός και Λογιστικός Έλεγχος των Εσόδων από τα Τέλη Διοδίων της ΕΟΑΕ

ΛΔ-ΕΟΑΕ-ΥΠΕ-650 Πολιτική (Policy) Ορθής Χρήσης Συστημάτων Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΣΠΕ) και Εταιρικής Συμφωνίας με τους Χρήστες

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

ΕΝΤΥΠΟ ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗΣ ΒΑΡΔΙΑΣ

ΣΤΑΘΜΟΣ ΔΙΟΔΙΩΝ: Ι Α Σ Μ Ο Υ



ΕΥΡΩ		
ΕΙΔΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ
0,05		
0,10		
0,20		
0,50		
1,00		
2,00		
5,00		
10,00		
20,00		
50,00		
100,00		
200,00		
500,00		
προκαταβολή μετρητών Εισπράκτορα Διοδίων		
ΣΥΝΟΛΟ €		

Ημερομηνία:.....

Προκαταβολή σταθμού Διοδίων σε ΕΥΡΩ

ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΣΕ ΕΥΡΩ

Διαφορά +

Επεξήγηση:.....

Στοιχεία αναγνώρισης και υπογραφή

Προϊστάμενος που κλείνει τη βάρδια

Προϊστάμενος που αρχίζει τη βάρδια

Βάρδια:.....

Ναι Όχι

- Κλειδιά
- Έλεγχος κατάστασης συσκευών στο σταθμό εργασίας
- Ανάγνωση του βιβλίου Συμβάντων
- Φορτισμένο κινητό τηλέφωνο
- Καθαριότητα περιβάλλοντος χώρου
- Αλυσίδες & πινακίδα κλεισίματος σταθμού

Παρατηρήσεις

Παράρτημα 3



Μελέτη-Κατασκευή-Επιβλέψη-Εκμετάλλευση
 Οδικού άξονα : Εγνατία οδός
 8ο χλμ Θεσσαλονίκης - Θέρμης
 Τ.Θ. 40030, 570 01 Θέρμη Θεσσαλονίκης
 ΔΟΥ ΦΑΕ Θεσσαλονίκης ΑΦΜ 094449128
 ΑΡ. Μ.Α.Ε. 34047/82/Β/95/210
 Τηλ. Κέντρο - ΤΕΛ. : (+30 2310) 470200
 Fax: (+30 2310) 475935-6

ΑΙΤΗΣΗ ΧΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΔΙΑΦΟΡΑΣ

Ημερομηνία:

(Συμπληρώνεται από τον χρήστη)

Στοιχεία Χρήστη			
Όνοματεπώνυμο:			
Διεύθυνση Κατοικίας:		Ταχυδ. Κώδικας:	
Περιοχή:		Πόλη:	
Επωνυμία Εταιρείας:			
Ταχυδ. Κώδικας:	Περιοχή:	Πόλη:	
Τηλέφωνο:		Κινητό:	
Αριθμ. κυκλοφορίας οχήματος:			
Τύπος οχήματος:		Μοντέλο:	
Υπογραφή:			

Κατηγορία οχήματος:	
Πληρωτέο Ποσό:	
Επιστροφή ποσού:	
Χρηματική διαφορά	

(Συμπληρώνεται από τον Προϊστάμενο Βάρδιας)

Σταθμός Διοδίων:			
Αριθμ. Λωρίδας:		Ωρα:	
Όνοματεπώνυμο Εισπράκτορα:			
Όνοματεπώνυμο Προϊσταμένου Βάρδιας:			

Παρατηρήσεις:.....

Η ΕΓΝΑΤΙΑ ΟΔΟΣ Α.Ε. θα ελέγξει το αίτημά σας και θα επικοινωνήσει μαζί σας σε εύλογο χρονικό διάστημα.
 Τηλέφωνο επικοινωνίας 2310 470200 / Τομέας Λ.Ε.Σ. - Διεύθυνση Εκμετάλλευσης - Τμήμα Διαχείρισης Διοδίων

ΕΝΤΥΠΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΠΑΡΑΒΑΣΕΩΝ

Παράρτημα 5

ΕΙΣΠΡΑΚΤΟΡΑΣ:

ΣΤΑΘΜΟΣ ΔΙΟΔΙΩΝ ΜΟΥΣΘΕΝΗΣ

ΛΩΡΙΔΑ:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ :

Α/Α	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ	ΩΡΑ ΔΙΕΛΕΥΣΗΣ (ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ)	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΟΧΗΜΑΤΟΣ	ΧΡΩΜΑ	ΜΑΡΚΑ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						

ΥΠΟΓΡΑΦΗ :



ΣΤΑΘΜΟΣ ΔΙΟΔΙΩΝ ΜΟΥΣΘΕΝΗΣ

ΕΚΘΕΣΗ ΒΕΒΑΙΩΣΗΣ Νο
ΜΗ ΚΑΤΑΒΟΛΗΣ ΔΙΟΔΙΟΥ

Έχοντας υπόψη το άρθρο 3 της υπ' αρ. Δ17α/011/109/ΦΝ.393/11.07.2012 Κ.Υ.Α. (ΦΕΚ 2125/12.07.2012), ο υπογεγραμμένος, προϊστάμενος του Σταθμού Διοδίων Μουσθένης πιστοποιώ, με βάση το βιβλίο συμβάντων του σταθμού, ότι το όχημα με τα παρακάτω στοιχεία, διήλθε από το σταθμό διοδίων της Εγνατίας Οδού χωρίς να καταβάλει το σχετικό αντίτιμο διοδίου:

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΟΧΗΜΑΤΟΣ

1. Αριθμός Κυκλοφορίας :	2. Κατηγορία Χρέωσης : 4 Βαρέα Οχήματα
---------------------------------------	---

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΕΛΕΥΣΗΣ

3. Σταθμός Διοδίων : ΜΟΥΣΘΕΝΗ	3. Ώρα : 12:26
4. Ημερομηνία : 12/10/2015	4. Λωρίδα : Μου-1Η

12/10/15

Προϊσταμένη Σταθμού Διοδίων

ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΧΕΙΡΟΓΡΑΦΩΝ ΑΠΟΔΕΙΞΕΩΝ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

ΒΑΡΔΙΑ:

1

2

3

ΛΩΡΙΔΑ #:

ΣΕΙΡΑ ΑΠΟΔΕΙΞΗΣ	Νο ΑΠΟΔΕΙΞΗΣ	
	ΑΡΧΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ	ΤΕΛΕΥΤΑΙΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ
ΙΟ <input type="text"/>		
ΙΟ <input type="text"/>		
ΙΟ <input type="text"/>		
ΙΟ <input type="text"/>		
ΙΟ <input type="text"/>		

ΠΑΡΑΔΟΣΗ :ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ
ΕΙΣΠΡΑΚΤΟΡΑ :

ΥΠΟΓΡΑΦΗ :

ΠΑΡΑΛΑΒΗ:ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ
ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ
ΒΑΡΔΙΑΣ :

ΥΠΟΓΡΑΦΗ :

Στο κενό κουτάκι της στήλης «ΣΕΙΡΑ ΑΠΟΔΕΙΞΗΣ» θα αναγράφετε την σειρά απόδειξης που χρησιμοποιήσατε π.χ.

ΜΟ**Β 1**

ΧΕΙΡΟΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΟΧΗΜΑΤΑ ΕΞΑΙΡΟΥΜΕΝΑ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Ημερομηνία: _____ Λωρίδα: _____ Βάρδια: -

α/α	Είδος Εξαίρεσης	Κατηγορία Οχήματος	Αριθμός Κυκλοφορίας Οχήματος
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ :

ΥΠΟΓΡΑΦΗ :



ΕΓΝΑΤΙΑ ΟΔΟΣ Α.Ε.

ΣΤΑΘΜΟΣ ΔΙΟΔΙΩΝ ΙΑΣΜΟΥ

Παράρτημα 10

ΜΕΤΡΗΤΑ ΛΗΞΗΣ ΒΑΡΔΙΑΣ ΕΙΣΠΡΑΚΤΟΡΑ

 ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ
ΕΙΣΠΡΑΚΤΟΡΑ & ΚΩΔΙΚΟΣ:

ΗΜ/ΝΙΑ

ΒΑΡΔΙΑ

1

2

3

ΑΡ.ΦΑΚΕΛΟΥ

ΛΗΞΗ ΒΑΡΔΙΑΣ		
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ		
500.00 €	X	
200.00 €	X	
100.00 €	X	
50.00 €	X	
20.00 €	X	
10.00 €	X	
5.00 €	X	
2.00 €	X	
1.00 €	X	
0.50 €	X	
0.20 €	X	
0.10 €	X	
0.05 €	X	
0.02 €	X	
0.01 €	X	
ΣΥΝΟΛΟ:		

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΙΣΠΡΑΚΤΟΡΑ

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ
ΒΑΡΔΙΑΣ

