

Είναι αποτελεσματικές (κόστος - ποιότητα) οι δημόσιες επιβατικές μεταφορές στη Λευκωσία;

Έλεγχος της παροχής υπηρεσιών
με λεωφορεία



ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟΣ ΦΟΡΕΑΣ:
ΤΜΗΜΑ ΟΔΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ



14 Οκτωβρίου 2026

Πίνακας Περιεχομένων

Προλογισμός Γενικού Ελεγκτή.....	iii
Πίνακας Συντομογραφιών.....	iv
1. Σύνοψη	1
2. Εισαγωγή	5
3. Ανάλυση αποτελεσμάτων	9
4. Σύγκριση κόστους μετακίνησης με λεωφορείο και ιδιωτικό όχημα	51
5. Παραρτήματα.....	59

Προλογισμός Γενικού Ελεγκτή

Στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας, εφαρμόστηκε από την Ελεγκτική Υπηρεσία, μια διαφορετική μεθοδολογία ελέγχου, βασισμένη στην υπό κάλυψη παρουσία των ελεγκτών. Οι ελεγκτές λειτούργησαν ως απλοί χρήστες των δημόσιων επιβατικών μεταφορών και αξιολόγησαν, χωρίς προειδοποίηση, την παρεχόμενη υπηρεσία σε πραγματικές συνθήκες. Για πιο ολοκληρωμένο έλεγχο ζητήθηκε και η συμμετοχή ατόμου από την Οργάνωση Παραπληγικών Κύπρου.

Συνολική εμπειρία και πρόθεση χρήσης

Σε κάποια ερωτήματα οι βαθμολογίες ήταν αρκετά υψηλές, κάτι που αναδεικνύει ότι το επίπεδο ποιότητας σε συγκεκριμένα κριτήρια είναι αρκετά ικανοποιητικό. Παρά ταύτα το 63% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι δεν θα επέλεγε ξανά τη χρήση λεωφορείου λόγω κυρίως της αναπόφευκτης σύγκρισης με ένα μέσο (αυτοκίνητο) που τις πλείστες φορές εξοικονομεί χρόνο, παρέχει ιδιωτικότητα και περισσότερες ανέσεις.

Ελλείψεις σε υποδομές και πληροφόρηση

Στο 55% των στάσεων δεν υπήρχε καμία πληροφόρηση για τα δρομολόγια, ενώ μόνο στο 13% υπήρχαν συστήματα τηλεματικής ενημέρωσης. Παράλληλα, το 22% των στάσεων δεν διέθετε ούτε κάθισμα ούτε στέγαστρο, ενώ στο 32% δεν υπήρχε στέγαστρο. Το θέμα των στάσεων αναμένεται να βελτιωθεί με την καθολική εφαρμογή των νέων έξυπνων στάσεων, παρόλο που το τελευταίο διάστημα παρατηρούμε σε κάποιες περιπτώσεις μια υβριδική εφαρμογή συνδυασμού παλαιών και νέων στάσεων. Παρότι στο 74% των στάσεων η καθαριότητα αξιολογήθηκε ως ικανοποιητική, εντοπίστηκαν περιπτώσεις έντονης δυσосομίας, συσώρευσης απορριμμάτων και βανδαλισμών, ακόμη και σε κεντρικούς σταθμούς.

Αναξιοπιστία δρομολογίων και μετακίνησης

Παρατηρήθηκαν περιπτώσεις λανθασμένων ωραρίων, ανακριβούς γεωγραφικής αποτύπωσης στάσεων και ασυνέπειας μεταξύ διαφορετικών πηγών πληροφόρησης. Παράλληλα, σε αρκετές γραμμές η συχνότητα ήταν χαμηλή (ανά μία ή δύο ώρες), ενώ η ανάγκη μετεπιβίβασης (χρήση δύο λεωφορείων) σε κάποιες περιπτώσεις αύξανε το χρόνο και το κόστος μετακίνησης.

Εμπειρία εντός λεωφορείων

Παρατηρήθηκε έλλειψη πληροφόρησης για τις επόμενες στάσεις και το χρόνο άφιξης (δεν υπήρχαν banners). Επίσης η αδυναμία πληρωμής με τραπεζική κάρτα αποτελεί σημαντικό περιορισμό για μια σύγχρονη υπηρεσία και επηρεάζει σημαντικά την ευχρηστία της υπηρεσίας. Η γενική συμπεριφορά των οδηγών, τόσο ως προς τον τρόπο οδήγησης όσο και ως προς τη συμπεριφορά τους έναντι των επιβατών, αξιολογήθηκε αρκετά υψηλά. Καταγράφηκαν, ωστόσο, μεμονωμένα περιστατικά συμπεριφοράς που αποκλίνουν ουσιαστικά από το αναμενόμενο επίπεδο επαγγελματικής συμπεριφοράς. Ιδιαίτερα σοβαρή κρίνεται περίπτωση κατά την οποία οδηγός αρνήθηκε να συνεργαστεί ώστε να εξυπηρετηθεί, κατά τον προβλεπόμενο τρόπο, άτομο με αναπηρία.

Συμφέρει οικονομικά να χρησιμοποιούμε το λεωφορείο;

Η οικονομική σύγκριση ανέδειξε ένα κρίσιμο ζήτημα: για τον πολίτη που διαθέτει ήδη αυτοκίνητο, το λεωφορείο δεν συνεπάγεται κατ' ανάγκη ουσιαστική εξοικονόμηση. Μας προβληματίζει ότι το ΥΜΕΕ εστιάζει μόνο στο συνολικό κόστος κατοχής αυτοκινήτου, χωρίς να αποδίδει ανάλογη βαρύτητα στο οριακό κόστος που επηρεάζει την πραγματική επιλογή του πολίτη. Η διάκριση αυτή είναι ουσιαστική για τη χάραξη αποτελεσματικής πολιτικής, ώστε τα μέτρα που σχεδιάζονται να ανταποκρίνονται στις πραγματικές επιλογές και συμπεριφορές των πολιτών.

Το ζητούμενο είναι η δημόσια συγκοινωνία να καταστεί πραγματικά ελκυστική και ανταγωνιστική έναντι του ιδιωτικού αυτοκινήτου, μέσα από μια αξιόπιστη, εύχρηστη και οικονομικά συμφέρουσα υπηρεσία.

Andreas Papaconstantinou

Ανδρέας Παπακωνσταντίνου
Γενικός Ελεγκτής

Πίνακας Συντομογραφιών

ΑμεΑ	Άτομα με Αναπηρία
Εφαρμογή Motion	Cyprus Bus (Motion Bus App)
Εφαρμογή Pame	Pame app
ΥΜΕΕ	Υπουργείο Μεταφορών Επικοινωνιών και Έργων
ΥΟ	Υπουργείο Οικονομικών
NPT	NPT Nicosia Public Transport Services and Operations Limited
Κωδικός QR	Κωδικός γρήγορης ανταπόκρισης (Quick Response) (QR Code)

Όροι που χρησιμοποιούνται στην Έκθεση:

Δρομολόγιο	Καθορισμένο και αριθμημένο δρομολόγιο λεωφορείου, από την στάση αφετηρίας μέχρι το σημείο τερματισμού.
Διαδρομή	Συγκεκριμένο τμήμα του δρομολογίου λεωφορείου που εκτελέστηκε στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας.
Στάση	Η κατασκευή στον χώρο που σταματά το λεωφορείο, περιλαμβανομένων του στεγάστρου, καθίσματος, πινακίδας κ.ο.κ.

1. Σύνοψη

1.1 Αντικείμενο και προσέγγιση του ελέγχου

Οι δημόσιες επιβατικές μεταφορές αποτελούν βασική δημόσια υπηρεσία και σημαντική παράμετρο της αστικής κινητικότητας. Στη Λευκωσία, όπου το ιδιωτικό αυτοκίνητο παραμένει το κυρίαρχο μέσο μετακίνησης, η δυνατότητα προσέλκυσης περισσότερων πολιτών στα λεωφορεία εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το κατά πόσο η υπηρεσία είναι αξιόπιστη, εύχρηστη, ασφαλής και ανταγωνιστική ως προς τον χρόνο και την ευκολία μετακίνησης.

Η παρούσα Έκθεση εξετάζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσα από την πραγματική εμπειρία του επιβάτη. Για τον σκοπό αυτό εφαρμόστηκε διαφορετική μεθοδολογική προσέγγιση: 110 μέλη του προσωπικού της Ελεγκτικής Υπηρεσίας χρησιμοποίησαν τις δημόσιες επιβατικές μεταφορές ως απλοί χρήστες και αξιολόγησαν την υπηρεσία σε πραγματικές συνθήκες, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του παρόχου. Συμπληρώθηκαν συνολικά 204 ερωτηματολόγια, ενώ οι περισσότερες διαδρομές επαναλήφθηκαν επτά φορές, σε διαφορετικές ημέρες και από διαφορετικά πρόσωπα. Στην εξέταση των διευκολύνσεων για άτομα με αναπηρία συμμετείχε και εκπρόσωπος της Οργάνωσης Παραπληγικών Κύπρου.

Η έρευνα είναι δειγματοληπτική και υπόκειται σε συγκεκριμένους περιορισμούς. Οι συμμετέχοντες ανήκουν σε συγκεκριμένη ομάδα και διαθέτουν ιδιωτικό αυτοκίνητο, το οποίο χρησιμοποιούν ως βασικό μέσο μετακίνησης. Συνεπώς, τα αποτελέσματα δεν μπορούν να θεωρηθούν πλήρως αντιπροσωπευτικά του γενικού πληθυσμού ή των συστηματικών χρηστών λεωφορείων. Είναι, ωστόσο, ιδιαίτερα χρήσιμα για την αξιολόγηση των παραγόντων που επηρεάζουν την προοπτική μετακίνησης πολιτών από το ιδιωτικό όχημα προς τις δημόσιες μεταφορές.

1.2 Ικανοποιητικές επιμέρους επιδόσεις, αλλά αδύναμη συνολική εμπειρία

Ο έλεγχος δεν κατέδειξε μια συνολικά αρνητική εικόνα. Σε αρκετούς τομείς καταγράφηκαν ικανοποιητικές ή θετικές επιδόσεις. Η συμπεριφορά και ο τρόπος οδήγησης των οδηγών αξιολογήθηκαν γενικά θετικά, το αίσθημα ασφάλειας στις στάσεις ήταν υψηλό και στο 74% των στάσεων η καθαριότητα αξιολογήθηκε ως ικανοποιητική. Καταγράφηκαν επίσης περιπτώσεις πολύ καλής εξυπηρέτησης από προσωπικό σε σταθμούς και από το τηλεφωνικό κέντρο.

Τα θετικά αυτά στοιχεία, όμως, δεν ήταν αρκετά για να διαμορφώσουν αντίστοιχα θετική συνολική εμπειρία. Το 63% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι δεν θα επέλεγε ξανά τη χρήση λεωφορείου. Το εύρημα είναι ιδιαίτερα σημαντικό, όχι ως μέτρηση της στάσης του συνολικού πληθυσμού, αλλά ως ένδειξη της δυσκολίας προσέλκυσης χρηστών οι οποίοι σήμερα έχουν ως βασική επιλογή το ιδιωτικό αυτοκίνητο.

1.3 Η πληροφόρηση δεν είναι πάντοτε αξιόπιστη

Μία από τις σημαντικότερες αδυναμίες αφορά στην πληροφόρηση που παρέχεται στον επιβάτη πριν και κατά τη διάρκεια της μετακίνησής του. Παρότι υπάρχουν ιστοσελίδες, εφαρμογές και τηλεφωνικό κέντρο, οι συμμετέχοντες χρειάστηκε σε αρκετές περιπτώσεις να χρησιμοποιήσουν περισσότερες από μία πηγές για να επιβεβαιώσουν τη διαδρομή τους. Εντοπίστηκαν διαφορετικές ή λανθασμένες πληροφορίες για ωράρια, αριθμούς και τοποθεσίες στάσεων, καθώς και ασυνέπειες μεταξύ της ιστοσελίδας και των εφαρμογών.

Καταγράφηκαν συγκεκριμένες περιπτώσεις στις οποίες η πραγματική θέση στάσεων απείχε κατά περίπου 85 και 135 μέτρα από τη θέση που εμφανιζόταν στην εφαρμογή και στην ιστοσελίδα. Σε άλλες περιπτώσεις εμφανίζονταν στάσεις που είχαν καταργηθεί, ενώ κατά την εκτροπή δρομολογίων λόγω οδικών έργων δεν υπήρχε επικαιροποιημένη ενημέρωση για τις στάσεις που παραλείπονταν ή προστίθεντο. Σε δύο περιπτώσεις οι συμμετέχοντες ανέμεναν περίπου μισή ώρα και στη συνέχεια χρειάστηκε να περπατήσουν για ακόμη περίπου μισή ώρα ώστε να μεταβούν σε άλλη στάση.

Η ακρίβεια της πληροφόρησης αποτελεί βασικό στοιχείο της αξιοπιστίας μιας δημόσιας συγκοινωνίας. Ο επιβάτης πρέπει να μπορεί να γνωρίζει με εύλογη βεβαιότητα ποιο λεωφορείο θα χρησιμοποιήσει, από ποια στάση, σε ποια ώρα και πόσο περίπου θα διαρκέσει η μετακίνησή του.

1.4 Στάσεις, συχνότητα και μετεπιβιβάσεις επηρεάζουν τη χρηστικότητα

Σημαντικές αδυναμίες διαπιστώθηκαν και στις υποδομές πληροφόρησης των στάσεων. Στο 55% των στάσεων που εξετάστηκαν δεν υπήρχε καμία πληροφόρηση για τα δρομολόγια που τις εξυπηρετούν, στο 32% υπήρχε πληροφόρηση μέσω πινακίδων ή κωδικών QR και μόνο στο 13% μέσω συστημάτων τηλεματικής.

Ως προς την άνεση, το 32% των στάσεων δεν διέθετε στέγαστρο, ενώ το 22% δεν διέθετε ούτε κάθισμα ούτε στέγαστρο. Αντίθετα, στο 87% των στάσεων το πεζοδρόμιο βρισκόταν σε καλή κατάσταση και στις 29 από τις 31 στάσεις υπήρχε ικανοποιητική ορατότητα.

Η χρηστικότητα του συστήματος επηρεάζεται επίσης από τη συχνότητα των δρομολογίων. Σε ορισμένες γραμμές η διέλευση λεωφορείου γινόταν ανά μία ή ακόμη και δύο ώρες. Η απώλεια ενός δρομολογίου μπορεί επομένως να συνεπάγεται ιδιαίτερα μεγάλη αναμονή, γεγονός που περιορίζει σημαντικά τη δυνατότητα χρήσης του λεωφορείου για μετακινήσεις που απαιτούν άφιξη σε προκαθορισμένη ώρα.

Παράλληλα, για την ολοκλήρωση έξι από τα εννέα σενάρια μετακίνησης απαιτήθηκε η χρήση δύο διαφορετικών λεωφορείων. Η ανάγκη μετεπιβίβασης, όταν συνδυάζεται με χαμηλή συχνότητα δρομολογίων ή ανακριβή πληροφόρηση, αυξάνει τον συνολικό χρόνο και την αβεβαιότητα της μετακίνησης.

1.5 Η εμπειρία δεν τελειώνει με την επιβίβαση

Αδυναμίες εντοπίστηκαν και μετά την επιβίβαση. Καταγράφηκε έλλειψη επαρκούς πληροφόρησης για τις επόμενες στάσεις και τον χρόνο άφιξης, ενώ δεν υπήρχε δυνατότητα αγοράς εισιτηρίου με τραπεζική κάρτα. Πρόκειται για λειτουργικές αδυναμίες που επηρεάζουν ιδιαίτερα τον περιστασιακό χρήστη, τον επισκέπτη ή οποιονδήποτε δεν είναι ήδη εξοικειωμένος με το σύστημα.

Ιδιαίτερη σημασία αποδίδεται επίσης στην προσβασιμότητα. Παρότι η συμπεριφορά των οδηγών αξιολογήθηκε γενικά θετικά, καταγράφηκε περίπτωση κατά την οποία οδηγός δεν συνεργάστηκε για την προβλεπόμενη εξυπηρέτηση ατόμου με αναπηρία. Η ύπαρξη τεχνικών διευκολύνσεων δεν αρκεί εάν αυτές δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν αποτελεσματικά όταν απαιτηθεί.

1.6 Το ουσιαστικό ζήτημα είναι η αποτελεσματικότητα της εποπτείας

Τα επιμέρους περιστατικά που καταγράφονται στην Έκθεση πρέπει να διορθωθούν. Το σημαντικότερο ζήτημα, όμως, δεν είναι η κάθε λανθασμένη στάση ή το κάθε ανακριβές ωράριο μεμονωμένα. Είναι κατά πόσο λειτουργεί αποτελεσματικά ο μηχανισμός μέσω του οποίου το YMEE παρακολουθεί την ποιότητα της υπηρεσίας και την τήρηση των υποχρεώσεων του Αναδόχου.

Η απαντητική επιστολή του YMEE καταδεικνύει αναγνώριση αριθμού παραλείψεων και πρόθεση λήψης διορθωτικών μέτρων. Αυτό αξιολογείται θετικά. Παρά την ύπαρξη μηχανισμών παρακολούθησης, KPI, επιτόπιων ελέγχων και επιβολής συμβατικών κυρώσεων, η έρευνά μας κατέγραψε στην πράξη επαναλαμβανόμενες αδυναμίες στην πληροφόρηση, στις στάσεις και στην εμπειρία του επιβάτη. Το γεγονός αυτό δημιουργεί εύλογο ερώτημα όχι ως προς την ύπαρξη μηχανισμών εποπτείας, αλλά ως προς την αποτελεσματικότητά τους στην έγκαιρη ανίχνευση και αποκατάσταση προβλημάτων που επηρεάζουν άμεσα τον χρήστη.

Συνεπώς, η αντιμετώπιση των ευρημάτων δεν πρέπει να περιοριστεί στη διόρθωση των συγκεκριμένων περιπτώσεων που κατέγραψε η έρευνα. Απαιτείται μηχανισμός συνεχούς επαλήθευσης της ακρίβειας των πληροφοριών, της πραγματικής εκτέλεσης των δρομολογίων, της κατάστασης των στάσεων, της προσβασιμότητας και γενικότερα της ποιότητας της υπηρεσίας, σε συνδυασμό με αποτελεσματική εφαρμογή των σχετικών συμβατικών προνοιών όπου διαπιστώνεται μη συμμόρφωση.

1.7 Συμπέρασμα σχετικά με τα ευρήματα της έρευνας

Η έρευνα καταδεικνύει ότι οι δημόσιες μεταφορές με λεωφορείο στη Λευκωσία διαθέτουν θετικά στοιχεία, αλλά η συνολική εμπειρία επηρεάζεται από έναν συνδυασμό αδυναμιών που αφορούν στην πληροφόρηση, στη συχνότητα, στις μετεπιβιβάσεις, στις στάσεις και στην ευχρηστία της υπηρεσίας.

Η βελτίωση δεν εξαρτάται από μία μεμονωμένη παρέμβαση. Η αξιοπιστία της δημόσιας μεταφοράς διαμορφώνεται από ολόκληρη την αλυσίδα της μετακίνησης: από τη στιγμή που ο πολίτης αναζητά τη

διαδρομή του, μέχρι τη στάση, την αναμονή, την επιβίβαση, τη μετεπιβίβαση και την άφιξη στον προορισμό του.

Δεν είναι αρκετό να υπάρχουν λεωφορεία, στάσεις, εφαρμογές, KPI και συμβατικοί μηχανισμοί. Το σύστημα πρέπει να λειτουργεί ως ενιαία αλυσίδα μετακίνησης που ο πολίτης μπορεί να εμπιστευθεί. Και όταν επαναλαμβανόμενες αδυναμίες παραμένουν ορατές στον απλό χρήστη, το ζήτημα δεν αφορά μόνο τον Ανάδοχο αλλά και την αποτελεσματικότητα της κρατικής εποπτείας. Το ΥΜΕΕ έχει την ευθύνη να διασφαλίζει ότι η υπηρεσία που παρέχεται ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της Σύμβασης και στις εύλογες ανάγκες του επιβατικού κοινού.

1.8 Κόστος μετακίνησης

Η εικόνα δεν είναι αυτονόητη ότι δηλαδή η χρήση λεωφορείου σε σχέση με τη χρήση αυτοκινήτου είναι οικονομικά συμφέρουσα.

Η ανάλυση δέκα ενδεικτικών σεναρίων καταδεικνύει ότι η χρήση λεωφορείου δεν συνεπάγεται κατ' ανάγκη ουσιαστική οικονομική εξοικονόμηση για πολίτη που διαθέτει ήδη ιδιωτικό όχημα. Ανάλογα με τη συχνότητα χρήσης, τον αριθμό των συνεπιβατών, την απόσταση και τον τύπο του οχήματος, άλλοτε το λεωφορείο και άλλοτε το ιδιωτικό όχημα παρουσιάζει χαμηλότερο πρόσθετο κόστος ανά άτομο. Ακόμη και όπου το λεωφορείο είναι οικονομικότερο, η διαφορά σε ορισμένα σενάρια είναι περιορισμένη. Τα σενάρια δεν αποσκοπούν στην εξαγωγή απόλυτου συμπεράσματος υπέρ του ενός ή του άλλου μέσου, αλλά στην ανάδειξη μιας πιο σύνθετης πραγματικότητας.

Η διάκριση αυτή έχει σημασία για τη χάραξη πολιτικής. Το ΥΜΕΕ ορθά επισημαίνει ότι, για τον υπολογισμό του συνολικού κόστους κατοχής αυτοκινήτου, πρέπει να συνυπολογίζονται η αγορά/απόσβεση και τα πάγια έξοδά του. Για τον πολίτη όμως που ήδη διαθέτει αυτοκίνητο και αποφασίζει αν, για μια συγκεκριμένη διαδρομή, θα το αφήσει στο σπίτι και θα χρησιμοποιήσει λεωφορείο, κρίσιμο είναι και το πρόσθετο κόστος της συγκεκριμένης επιλογής. Μας προβληματίζει ότι η σημασία αυτής της διάκρισης δεν φαίνεται να αναγνωρίζεται επαρκώς στην απάντηση του ΥΜΕΕ. Πολύ περισσότερο αφού η επιλογή μέσου δεν εξαρτάται μόνο από το κόστος, αλλά και από την ταχύτητα, την ευελιξία, την αμεσότητα, την αξιοπιστία, την άνεση και την πρακτικότητα της μετακίνησης

2. Εισαγωγή

2.1 Βασικές πληροφορίες για το δίκτυο επιβατικών μεταφορών με λεωφορεία στη Λευκωσία.

Την ευθύνη για τη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών επιβατικών μεταφορών έχει το Τμήμα Οδικών Μεταφορών, στο πλαίσιο της αποστολής του οποίου εντάσσεται και η συνεχής βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρονται στο κοινό. Τη διαχείριση και λειτουργία του δικτύου επιβατικών μεταφορών με λεωφορεία στην Επαρχία Λευκωσίας έχει αναλάβει η εταιρεία NPT Nicosia Public Transport Services and Operations Limited (NPT) (Ανάδοχος εταιρεία), βάσει σύμβασης με το Υπουργείο Μεταφορών Επικοινωνιών και Έργων (ΥΜΕΕ). Το δίκτυο περιλαμβάνει αστικές και περιφερειακές γραμμές που συνδέουν το ιστορικό και εμπορικό κέντρο της πόλης με τα προάστια, καθώς και με σημαντικούς πόλους δραστηριότητας, όπως κυβερνητικές υπηρεσίες, εκπαιδευτικά ιδρύματα, νοσοκομεία και χώρους εργασίας.

Κεντρικοί κόμβοι και σημεία μετεπιβίβασης του δικτύου αποτελούν, μεταξύ άλλων, η Πλατεία Σολωμού, η οποία λειτουργεί ως βασικός αστικός σταθμός εξυπηρέτησης πολλών γραμμών, καθώς και άλλα κομβικά σημεία στο ευρύτερο κέντρο και στις κύριες εισόδους της πόλης όπως στο Μακάρειο Στάδιο, στο Γενικό Νοσοκομείο Λευκωσίας, στην Ταμασό και στην Αλάμπρα. Οι κόμβοι αυτοί διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στη διασύνδεση των γραμμών και στη διευκόλυνση των μετακινήσεων με μία ή περισσότερες μετεπιβιβάσεις.

Το δίκτυο συμπληρώνεται από εκτεταμένο αριθμό στάσεων, κατανεμημένων σε ολόκληρη την αστική περιοχή, με στόχο τη χωρική κάλυψη και την εξυπηρέτηση των κατοίκων σε αποδεκτή απόσταση πεζής μετακίνησης. Παράλληλα, προβλέπονται υποδομές πληροφόρησης επιβατών, τόσο σε φυσικό επίπεδο (στάσεις, ανακοινώσεις) όσο και μέσω ψηφιακών μέσων με κυριότερη την εφαρμογή Pame, η οποία αποτελεί την επίσημη εφαρμογή της NPT.

Περισσότερες πληροφορίες υπάρχουν στην ιστοσελίδα <https://publictransport.com.cy/>.

2.2 Σκοπός του ελέγχου

Οι δημόσιες επιβατικές μεταφορές αποτελούν κρίσιμο πυλώνα της αστικής κινητικότητας, καθώς επηρεάζουν άμεσα την ποιότητα ζωής των πολιτών, την οικονομική δραστηριότητα και τη βιώσιμη ανάπτυξη. Στο αστικό περιβάλλον της Κύπρου, όπου τα λεωφορεία συνιστούν τη μοναδική μορφή μαζικής μετακίνησης, οι παρεχόμενες υπηρεσίες καλούνται να ανταποκριθούν στις ολοένα αυξανόμενες απαιτήσεις των πολιτών για αξιοπιστία, ασφάλεια, άνεση και ταχύτητα.

Η παρούσα έρευνα αποσκοπούσε στη διερεύνηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών λεωφορείων, προσφέροντας μια ενδεικτική εικόνα της εμπειρίας της μετακίνησης με λεωφορεία και συμβάλλοντας στον σχεδιασμό πιο αποτελεσματικών και φιλικών προς τον χρήστη υπηρεσιών

μεταφοράς. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε σε κρίσιμους παράγοντες, όπως η ευκολία χρήσης, η αξιοπιστία των δρομολογίων, η άνεση, η ασφάλεια και η συνολική ποιότητα εξυπηρέτησης.

2.3 Μεθοδολογία

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά την περίοδο από 10.11.2025 μέχρι 1.12.2025, με τη συμμετοχή 110 μελών του προσωπικού της Ελεγκτικής Υπηρεσίας. Επικεντρώθηκε σε περιοχές της Επαρχίας Λευκωσίας που ορίστηκαν στην έρευνα μας ως αστικές, ήτοι, ο Δήμος Λευκωσίας και τα δημοτικά του διαμερίσματα (Λευκωσίας, Αγλαντζιάς, Έγκωμης, Αγίου Δομετίου), ο Δήμος Στροβόλου, ο Δήμος Λακατάμειας και τα δημοτικά του διαμερίσματα (Λακατάμειας και συνοικισμού Ανθούπολης, Τσερίου), το δημοτικό διαμέρισμα Λατσιών του Δήμου Λατσιών – Γερίου, καθώς και το δημοτικό διαμέρισμα Ιδαλίου του Δήμου Νότιας Λευκωσίας. Σύμφωνα με την καταγραφή του πληθυσμού που έγινε το 2021 από τη Στατιστική Υπηρεσία, στις πιο πάνω περιοχές διαμένει συνολικά το 76% του πληθυσμού της Επαρχίας Λευκωσίας.

Δόθηκε έμφαση στην κάλυψη αναγκών αστικής μετάβασης σε σημεία εξυπηρέτησης του πολίτη, κεντρικούς σταθμούς λεωφορείων, νοσοκομεία, πανεπιστήμια, δημόσιες υπηρεσίες, εμπορικούς χώρους και αθλητικά κέντρα. Στην έρευνα δεν περιλήφθηκαν οι μη αστικές περιοχές της Επαρχίας Λευκωσίας, τα δρομολόγια των λεωφορείων Επαρχιών Λεμεσού (πλην μιας διαδρομής που αφορούσε στις διευκολύνσεις που παρέχονται στους ΑμεΑ), Λάρνακας, Πάφου, Αμμοχώστου, τα δρομολόγια των υπεραστικών λεωφορείων, οι υπηρεσίες σχολικών λεωφορείων και οι υπηρεσίες διασύνδεσης πόλεων με τα αεροδρόμια (airport shuttles).

Η Υπηρεσία μας θα εξετάσει το ενδεχόμενο διεξαγωγής, σε μεταγενέστερο στάδιο, αντίστοιχων ερευνών σε ευρύτερο γεωγραφικό φάσμα της επικράτειας που τελεί υπό τον έλεγχο της Κυπριακής Δημοκρατίας.

Για κάλυψη των πιο πάνω περιοχών και αναγκών, η έρευνα διεξήχθη υπό μορφή σεναρίων/διαδρομών¹, με απώτερο σκοπό την κάλυψη όσο το δυνατό περισσότερων κοινωνικών και ηλικιακών ομάδων της ευρύτερης κοινωνίας. Οι διαδρομές πραγματοποιήθηκαν από Δευτέρα μέχρι Παρασκευή μεταξύ των ωρών 07:00 μέχρι 14:30. Για σκοπούς ακρίβειας και αντικειμενικότητας των αποτελεσμάτων, η κάθε διαδρομή εκτελέστηκε με επτά επαναλήψεις, με εξαίρεση τις διαδρομές που αφορούσαν στις διευκολύνσεις που παρέχονται σε ΑμεΑ. Οι επαναληπτικές διαδρομές πραγματοποιήθηκαν σε διαφορετικές μέρες, από διαφορετικά μέλη του προσωπικού της Υπηρεσίας μας.

Οι συμμετέχοντες συμπλήρωσαν δομημένο ερωτηματολόγιο κατά τη διάρκεια των διαδρομών τους, είτε μετά το πέρας των διαδρομών, το οποίο περιλάμβανε ερωτήσεις σχετικά με τη συνολική εμπειρία

¹ Αναλυτικά οι διαδρομές που εκτελέστηκαν παρατίθενται στο Παράρτημα V.

μετακίνησης, καλύπτοντας επιμέρους πτυχές όπως:

- ◆ Ευκολία στην εξεύρεση των διαδρομών (ικανοποίηση από πληροφόρηση και προσβασιμότητα)
- ◆ Ικανοποίηση από την κατάσταση της στάσης (καθαριότητα, άνεση, ασφάλεια, προσβασιμότητα)
- ◆ Ικανοποίηση από συνέπεια δρομολογίου
- ◆ Τρόποι και ευκολία προμήθειας εισιτηρίου
- ◆ Ικανοποίηση από την κατάσταση του λεωφορείου (καθαριότητα, άνεση, ασφάλεια, προσβασιμότητα)
- ◆ Ικανοποίηση από τον οδηγό (ευγένεια/εξυπηρέτηση, ασφαλής οδήγηση)
- ◆ Ικανοποίηση από τον χρόνο ολοκλήρωσης της αποστολής
- ◆ Ικανοποίηση από το κόστος μετακίνησης με το λεωφορείο

Επιπλέον, στο ερωτηματολόγιο περιλήφθηκαν ειδικά ερωτήματα που αφορούσαν στις διευκολύνσεις για άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ), ενώ στην έρευνα συμμετείχε και εκπρόσωπος της Οργάνωσης Παραπληγικών Κύπρου, ενισχύοντας την εγκυρότητα των σχετικών ευρημάτων.

Οι πλείστες ερωτήσεις ήταν υποχρεωτικές, με εξαίρεση εκείνες που αφορούσαν στη χρήση της εφαρμογής, στις «έξυπνες» (τηλεματικές) στάσεις και στα άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ), καθώς αυτές απαντήθηκαν μόνο από τους επιβαίνοντες που είχαν σχετική εμπειρία.

Για την ολοκλήρωση των αποστολών, οι συμμετέχοντες ακολούθησαν μία ή δύο διαδρομές (μετεπιβίβαση σε δεύτερο λεωφορείο), ενώ στις περισσότερες περιπτώσεις πραγματοποιήθηκε και διαδρομή επιστροφής. Ως αποτέλεσμα, ο συνολικός αριθμός των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων ανήλθε σε 204, εκ των οποίων τα δύο αφορούν μόνο στα ειδικά ερωτήματα για διευκολύνσεις ΑμεΑ της Επαρχίας Λεμεσού. Διευκρινίζεται ότι οι συμμετέχοντες που πραγματοποίησαν πέραν της μίας διαδρομής κατέγραψαν ξεχωριστές απαντήσεις, μία για κάθε διαδρομή, καθώς η αξιολόγηση βασίστηκε στην εμπειρία τους ανά διαδρομή.

Πέραν των πιο πάνω, διενεργήθηκε συγκριτική ανάλυση του κόστους μετακίνησης με λεωφορείο και ιδιωτικό όχημα, για διαδρομές εντός αστικού ιστού συνολικού μήκους 7 χλμ.

Μεθοδολογικοί περιορισμοί

Η παρούσα έρευνα βασίστηκε σε δείγμα συμμετεχόντων που ανήκουν σε συγκεκριμένη ηλικιακή ομάδα και διαθέτουν όλοι ιδιωτικό αυτοκίνητο, το οποίο χρησιμοποιούν ως βασικό μέσο μετακίνησης. Ως εκ τούτου, οι απόψεις και οι εμπειρίες που καταγράφηκαν ενδέχεται να επηρεάζονται από τις προσωπικές

τους συνήθειες και προτιμήσεις μετακίνησης. Συνεπώς, τα αποτελέσματα της έρευνας δεν μπορούν να θεωρηθούν πλήρως αντιπροσωπευτικά του γενικού πληθυσμού ή άλλων ομάδων χρηστών των δημόσιων συγκοινωνιών, όπως άτομα που χρησιμοποιούν συστηματικά τα λεωφορεία ή που δεν διαθέτουν εναλλακτικά μέσα μεταφοράς. Ωστόσο, θεωρούμε ότι αντανakλούν μια αντιπροσωπευτική εικόνα για τα κίνητρα που έχουν αυτά τα άτομα να στραφούν από τη χρήση του ιδιωτικού τους οχήματος στις δημόσιες επιβατικές μεταφορές με το λεωφορείο.

2.4 Ερωτήματα ελέγχου

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στο πλαίσιο της έρευνας σχεδιάστηκε με τρόπο ώστε να αποτυπώνει ολοκληρωμένα τις αντιλήψεις και τις εμπειρίες των χρηστών. Για τον σκοπό αυτό, οι ερωτήσεις οργανώθηκαν σε θεματικές ενότητες που επιτρέπουν τη συστηματική αξιολόγηση των παραμέτρων ποιότητας των υπηρεσιών λεωφορείων. Συγκεκριμένα, το ερωτηματολόγιο επικεντρώθηκε στις εξής ενότητες:

1. Βασικά δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων
2. Αξιολόγηση στάσεων (προσβασιμότητα, καθαριότητα, άνεση κ.α.)
3. Αξιολόγηση λεωφορείων (ακρίβεια δρομολογίων, ευκολία στη χρήση, άνεση, καθαριότητα, συνέπεια, ασφάλεια κ.ά.)
4. Αξιολόγηση οδηγού (συμπεριφορά, οδική συμπεριφορά)
5. Διευκολύνσεις ΑμεΑ
6. Συνολική ικανοποίηση και πρόθεση μελλοντικής χρήσης

Όλα τα ερωτήματα παρουσιάζονται στο Παράρτημα IV.

3. Ανάλυση αποτελεσμάτων

Στην απαντητική επιστολή του, η οποία παρατίθεται αυτούσια στο Παράρτημα ΙΙΙ, το ΥΜΕΕ φαίνεται να αναγνωρίζει την ύπαρξη παραλείψεων και εκφράζει πρόθεση υιοθέτησης διορθωτικών ενεργειών προς αντιμετώπιση των συγκεκριμένων ευρημάτων της παρούσας Έκθεσης. Επισημαίνουμε ωστόσο ότι τα ευρήματα που αναλύονται πιο κάτω προέκυψαν στο πλαίσιο δειγματοληπτικής έρευνας και ενδέχεται να μην είναι εξαντλητικά. Συνεπώς, η αντιμετώπιση των θεμάτων δεν θα πρέπει να περιοριστεί στα συγκεκριμένα περιστατικά, αλλά να επεκταθεί στη λήψη συστηματικών μέτρων για την ολιστική πρόληψη και επίλυση παρόμοιων ζητημάτων. Παράλληλα, δημιουργούνται εύλογα ερωτήματα αναφορικά με την επάρκεια της παρακολούθησης της σύμβασης από το ΥΜΕΕ, δεδομένου ότι αρκετά από τα ευρήματα θα μπορούσαν να είχαν εντοπιστεί έγκαιρα μέσω της άσκησης τακτικού ελέγχου, και στην εφαρμογή των σχετικών προνοιών της Σύμβασης στις περιπτώσεις που ο Ανάδοχος δεν τηρεί πλήρως τις υποχρεώσεις του.

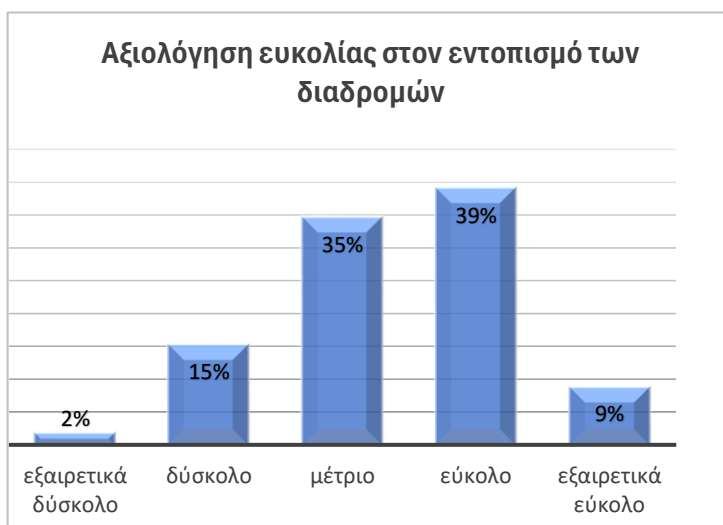
3.1 Προγραμματισμός και εύρεση διαδρομών.

3.1.1 Εντοπισμός διαδρομών.

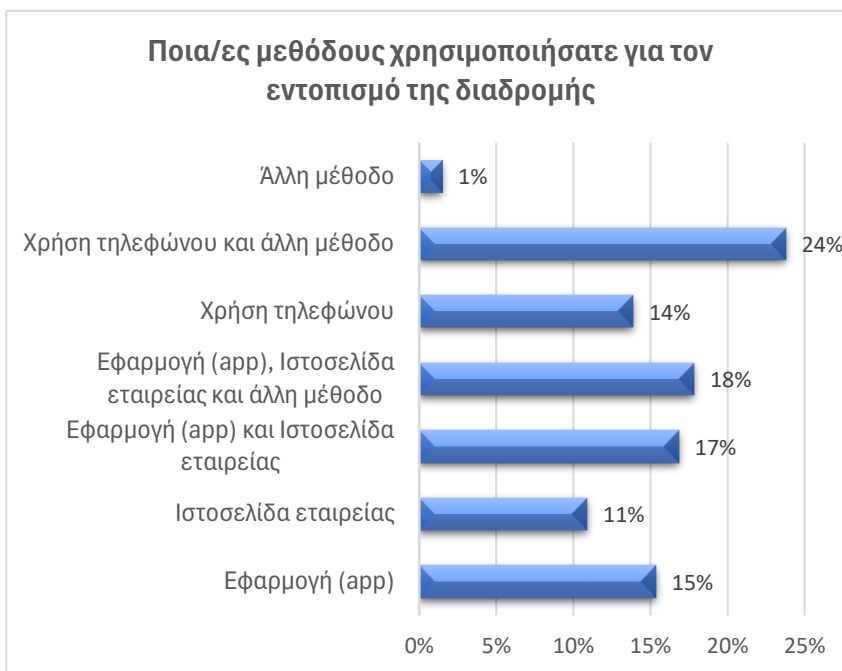
Η πλειονότητα των συμμετεχόντων αξιολογεί την εμπειρία εντοπισμού των διαδρομών ως μέτρια και εύκολη αλλά όχι εξαιρετικά εύκολη, γεγονός που υποδηλώνει ότι, παρότι ο εντοπισμός των διαδρομών θεωρείται γενικά ικανοποιητικός, υπάρχει περιθώριο βελτίωσης.

Το 50% των συμμετεχόντων που αξιολόγησαν τη διαδικασία εντοπισμού των διαδρομών ως εξαιρετικά εύκολη (δηλαδή 50% του 9% που φαίνεται στο διάγραμμα), είχαν λάβει

πληροφόρηση μέσω του τηλεφωνικού κέντρου ή από πληροφορίες που έλαβαν από γνωστό ή περαστικό. Αυτό φανερώνει ότι η χρήση σύγχρονων μέσων, όπως το διαδίκτυο και οι εφαρμογές, χρήζει περαιτέρω βελτίωσης.



Η πλειονότητα των συμμετεχόντων επέλεξε να χρησιμοποιήσει το τηλεφωνικό κέντρο σε συνδυασμό με κάποια «άλλη μέθοδο», όπως το διαδίκτυο ή εφαρμογές, σε ποσοστό περίπου 24%, υποδηλώνοντας την ανάγκη διασταύρωσης πληροφοριών από περισσότερες της μίας πηγές. Ακολουθούν οι συνδυασμοί χρήσης εφαρμογής (app) και ιστοσελίδας της εταιρείας μαζί με άλλη μέθοδο, με ποσοστό περίπου 18%. Η αποκλειστική χρήση εφαρμογής ή ιστοσελίδας της εταιρείας, συγκεντρώνει μικρότερα ποσοστά, κοντά στο 15% και 11% αντίστοιχα.

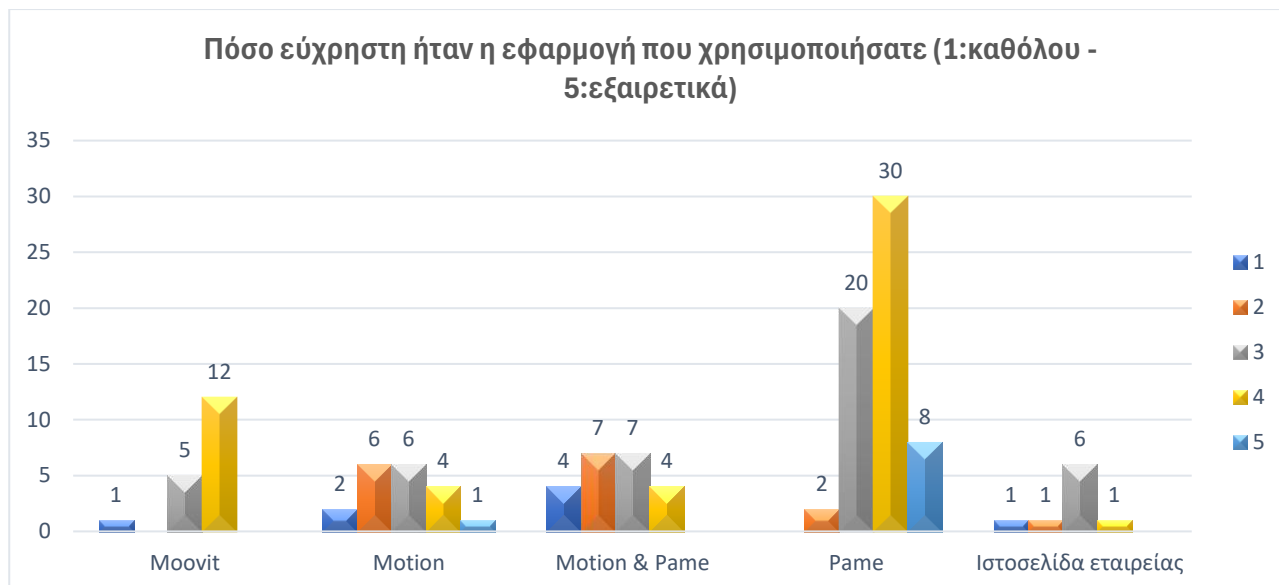


Τα δεδομένα δείχνουν ότι πολλοί χρήστες προτιμούν να συνδυάζουν διαφορετικές μεθόδους για την εύρεση της διαδρομής τους, γεγονός που ενδεχομένως να οφείλεται στη μειωμένη ευχρηστία των διαθέσιμων μεθόδων, ή στο γεγονός ότι δεν υπήρχε πλήρης εμπιστοσύνη στις πληροφορίες που λαμβάνονταν από μία μόνο πηγή, πιθανόν λόγω της αντίληψης που επικρατεί σχετικά με την αξιοπιστία στα ωράρια των δρομολογίων.

Από τα σχόλια που λήφθηκαν διαφάνηκε ότι, στις περιπτώσεις που χρησιμοποιήθηκαν δύο διαφορετικές μέθοδοι εντοπισμού, παρατηρήθηκε σε ορισμένα σημεία έλλειψη ομοιομορφίας στα δεδομένα αναφορικά με τα ωράρια των δρομολογίων και τους αριθμούς των στάσεων, όπως περιγράφεται εκτενέστερα στην παράγραφο 3.1.3 πιο κάτω.

Ορισμένοι συμμετέχοντες εξέφρασαν θετική άποψη για την καθοδήγηση που έλαβαν από λειτουργούς στην εξυπηρέτηση συγκεκριμένων σταθμών, όπως ο σταθμός Αλάμπρας, ο σταθμός Μακαρίου Σταδίου, η Πλατεία Σολωμού και το Γενικό Νοσοκομείο Λευκωσίας. Επιπλέον, αναφέρθηκαν δύο περιπτώσεις όπου το τηλεφωνικό κέντρο παρείχε άψογη εξυπηρέτηση, επιδεικνύοντας υπομονή και επαγγελματισμό.

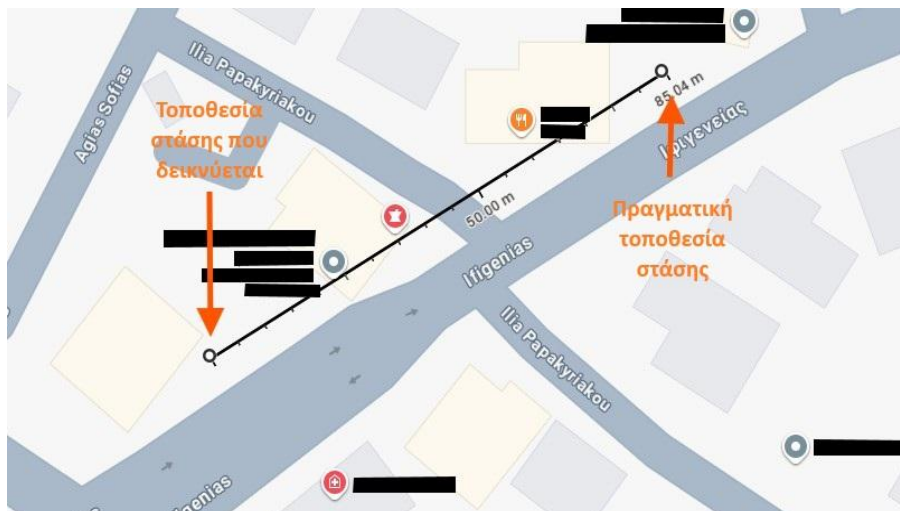
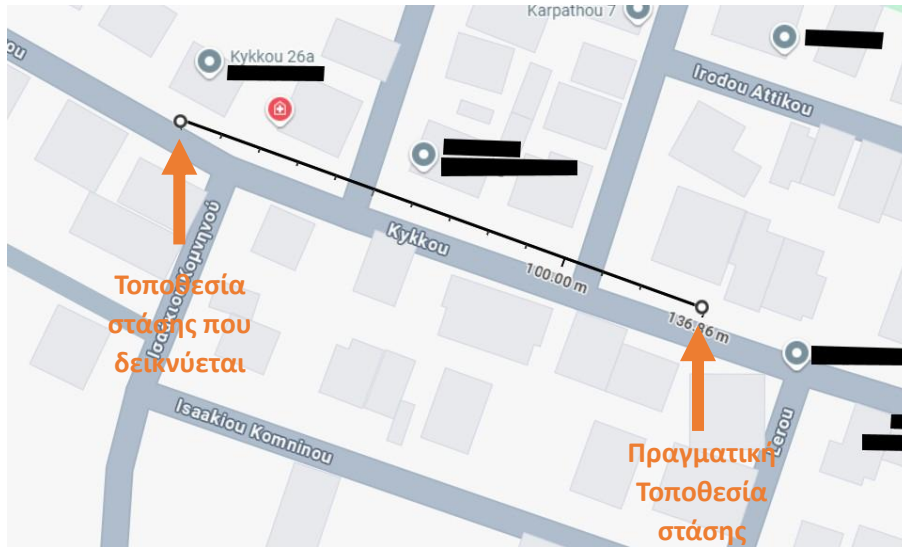
3.1.2 Ευκολία χρήσης της ιστοσελίδας της Αναδόχου Εταιρείας ή/και των διαθέσιμων εφαρμογών.



Το γράφημα απεικονίζει την αξιολόγηση της ευχρηστίας της ιστοσελίδας και των εφαρμογών που χρησιμοποιήθηκαν για τον εντοπισμό διαδρομών, με κλίμακα από 1 (καθόλου εύχρηστη) έως 5 (εξαιρετικά εύχρηστη).

Η εφαρμογή Pame, η οποία αποτελεί την επίσημη εφαρμογή της Αναδόχου Εταιρείας, χρησιμοποιήθηκε από την πλειονότητα των συμμετεχόντων και φαίνεται να ξεχωρίζει, καθώς συγκεντρώνει τις περισσότερες αξιολογήσεις στις βαθμίδες 3 και 4, με ποσοστά 20% και 30% αντίστοιχα, ενώ το 8% των χρηστών την αξιολόγησε ως εξαιρετικά εύχρηστη (βαθμίδα 5).

Ωστόσο, κατά την εκτέλεση των διαδρομών εντοπίστηκαν περιπτώσεις κατά τις οποίες η πραγματική τοποθεσία των στάσεων δεν συνάδει με την τοποθεσία των στάσεων όπως παρουσιάζεται μέσω της εφαρμογής Pame. Ενδεικτικά, αναφέρονται τα παραδείγματα των στάσεων «Ιφιγενείας – Ελευθερουπόλεως», και της στάσης με αρ. 1274 «Κύκκου – Κάσου», όπου η πραγματική τους τοποθεσία βρίσκεται 85 μέτρα περίπου βορειοανατολικά και 135 μέτρα περίπου νοτιοανατολικά, αντίστοιχα, του σημείου που υποδεικνύεται μέσω της εφαρμογής και της ιστοσελίδας, όπως υποδεικνύεται στις εικόνες που ακολουθούν.

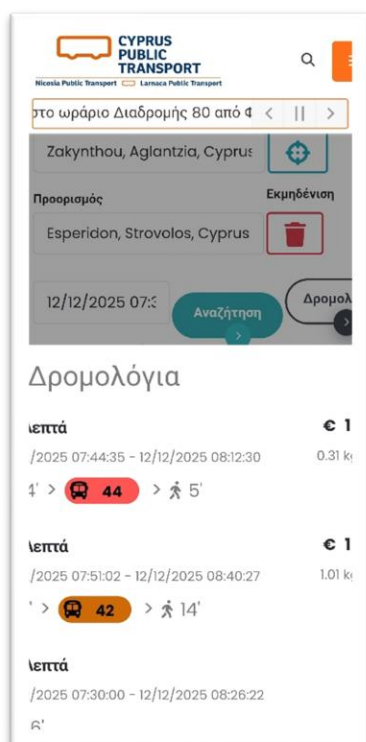


Η εφαρμογή Moovit χρησιμοποιήθηκε από μικρό αριθμό συμμετεχόντων αλλά αξιολογήθηκε συγκριτικά πάνω από τον μέσο όρο, ενώ αρκετοί ήταν αυτοί που αντιπαραβάλλαν τα δεδομένα σε δύο εφαρμογές, τις Motion και Pame. Ο συνδυασμός και των δύο αυτών εφαρμογών παρουσιάζει μια πιο ισορροπημένη κατανομή, με αρκετές αξιολογήσεις στο μέσο της κλίμακας.

Η εφαρμογή Motion, η οποία αποτελεί την επίσημη εφαρμογή του ΥΜΕΕ, συγκεντρώνει συγκριτικά χαμηλότερες έως μέτριες αξιολογήσεις, καθώς η συντριπτική πλειονότητα των χρηστών αξιολογεί την ευχρηστία της με βαθμολογία γύρω στο 3 ή χαμηλότερη. Βασικό μειονέκτημα της συγκεκριμένης εφαρμογής κατά την περίοδο διεξαγωγής της έρευνας μας αποτελούσε το γεγονός ότι ο χρήστης έπρεπε είτε να γνωρίζει τον αριθμό της στάσης είτε να αναζητήσει τις κοντινότερες στάσεις για να μπορεί να διενεργήσει έρευνα για τα δρομολόγια, καθώς δεν παρέχονταν πλήρεις οδηγίες πλοήγησης, όπως κατεύθυνση από το τρέχον σημείο, επιλογή κατάλληλης γραμμής λεωφορείου κ.ά. Επιπλέον, παρέχονταν πληροφόρηση μόνο για τις ώρες που αναχωρεί το λεωφορείο από τη στάση της αφετηρίας του δρομολογίου, χωρίς τις προγραμματισμένες ώρες που περνά το λεωφορείο από κάθε στάση του δρομολογίου.

Από αντιπαραβολή της πληροφόρησης που παρείχε η ιστοσελίδα και οι διαθέσιμες εφαρμογές, διαπιστώθηκαν λάθη στην πληροφόρηση σχετικά με τα ωράρια και τις στάσεις δρομολογίων, που επεξηγούνται αναλυτικά στην ενότητα 3.1.3 που ακολουθεί. Επιπλέον, η εφαρμογή Pame παρείχε ελλιπή πληροφόρηση σχετικά με το κόστος των διαδρομών, καθώς το εμφανιζόμενο κόστος αφορούσε στη φθηνότερη επιλογή μόνο, που είναι η χρήση πλαστικής κάρτας μονής διαδρομής και δημιουργούσε σύγχυση στους συμμετέχοντες οι οποίοι προτίμησαν την αγορά εισιτηρίου μονής διαδρομής. Αντίθετα, οι εφαρμογές Motion και Moovit δεν παρείχαν πληροφορίες για το κόστος των διαδρομών.

Αναφορικά με την ιστοσελίδα, διαπιστώθηκε, ότι ο «σχεδιαστής διαδρομής» δεν ήταν φιλικός προς τον χρήστη στην περίπτωση που χρησιμοποιηθεί από κινητό τηλέφωνο. Συγκεκριμένα, ο χρήστης δεν μπορούσε να πλοηγηθεί άνετα στον μηχανισμό αναζήτησης, ούτε στα αποτελέσματα του, λόγω του ότι η πληροφορία δεν εμφανίζεται ολόκληρη, όπως απεικονίζεται στην εικόνα που ακολουθεί.



Χρήση «σχεδιαστή διαδρομής» από κινητό τηλέφωνο.

Επιπρόσθετα, αναφέρθηκε περίπτωση όπου στην ιστοσελίδα αναφερόταν λανθασμένος αριθμός στάσης, και επιπλέον δεν παρουσιάζοταν το βολικότερο δρομολόγιο, το οποίο υποδείχθηκε στους συμμετέχοντες από λειτουργό στην εξυπηρέτηση στο Γενικό Νοσοκομείο Λευκωσίας.

3.1.3 Λανθασμένη πληροφόρηση για ωράρια και στάσεις, μέσω της ιστοσελίδας της Αναδόχου εταιρείας και των εφαρμογών.

Αναφέρθηκαν από τους χρήστες των εφαρμογών περιπτώσεις ανακρίβειας στις ώρες διέλευσης των λεωφορείων που παρέχονταν από τις εφαρμογές οι οποίες, σε συνδυασμό με το γεγονός ότι δεν λαμβάνεται υπόψη ο χρόνος αναμονής, έχει ως αποτέλεσμα ο ενδεικτικός χρόνος μετακίνησης να καθίσταται μη αντιπροσωπευτικός.

Καταγράφηκαν επίσης περιπτώσεις ασυνέπειας στην πληροφόρηση που παρέχουν η ιστοσελίδα της Αναδόχου εταιρείας και οι διαθέσιμες εφαρμογές. Συγκεκριμένα, εμφανίζονταν ως διαθέσιμες στάσεις οι οποίες είχαν καταργηθεί, ενώ σε περιπτώσεις εκτροπών λόγω οδικών έργων δεν παρέχονταν σχετική ενημέρωση για τις στάσεις που επρόκειτο να παραλειφθούν, ούτε για τις νέες στάσεις που προστέθηκαν στο πλαίσιο της τροποποιημένης διαδρομής. Αυτό δημιούργησε επιπλέον ταλαιπωρία στους συμμετέχοντες, αφού σε δύο περιπτώσεις οι συμμετέχοντες ανέμεναν περίπου μισή ώρα, ενώ στη συνέχεια χρειάστηκε να περπατήσουν για ακόμη μισή ώρα προκειμένου να μεταβούν σε άλλη στάση.

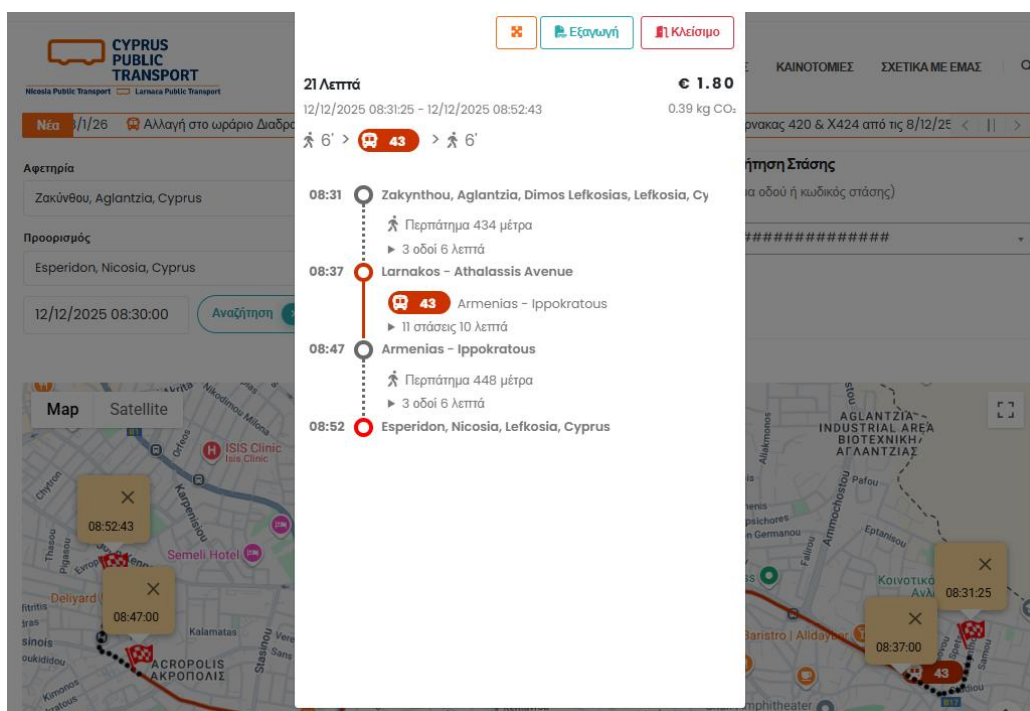
Ενδεικτικά παρατίθενται τα ακόλουθα παραδείγματα που αφορούν στα δρομολόγια με αρ. 43 και αρ. 48.

(i) Δρομολόγιο με αρ. 43 (διαδρομή μεταξύ του Πανεπιστημίου Κύπρου (βόρεια είσοδος) και Σταθμού Λεωφορείων Στροβόλου).

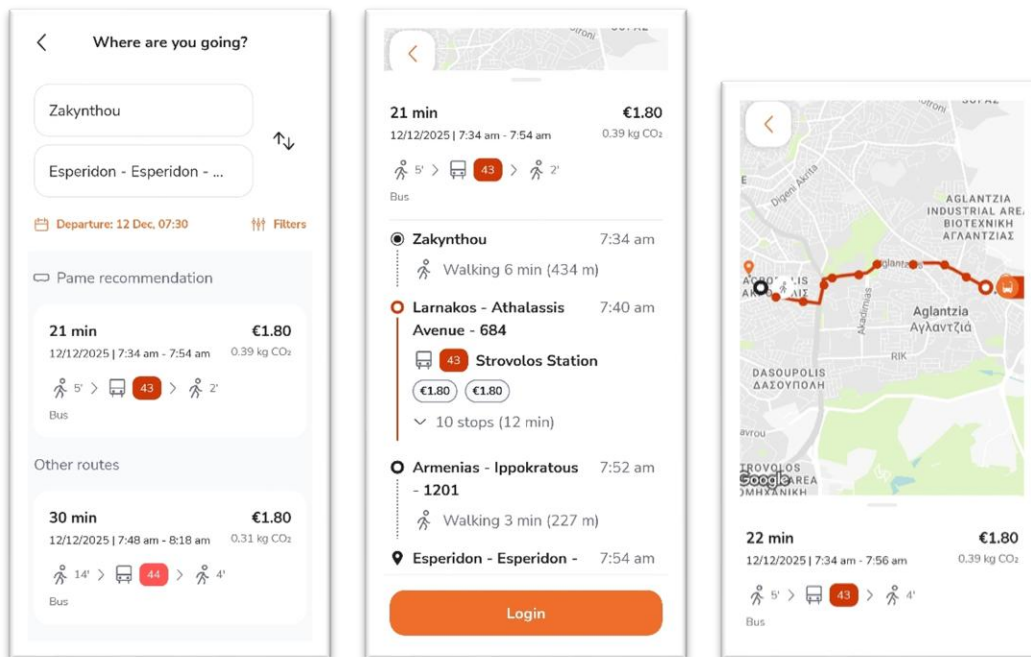
Διαπιστώθηκε ότι η πληροφόρηση που παρέχεται από τον «σχεδιαστή διαδρομής» της ιστοσελίδας είναι λανθασμένη, και επιπλέον δεν συνάδει με την πληροφόρηση που παρέχεται μέσω της εφαρμογής (Pame).

Ειδικότερα, για την μετάβαση από την οδό Ζακύνθου του Δημοτικού Διαμερίσματος Αγλαντζιάς στην οδό Εσπερίδων του Δήμου Λευκωσίας, ο «σχεδιαστής διαδρομής» της ιστοσελίδας ενημερώνει τον επιβάτη ότι το λεωφορείο διέρχεται από την Λεωφόρο Λάρνακος (αρ. στάσης 684: Λάρνακος - Λεωφόρος Αθαλάσσης) στις 08:37, ενώ σύμφωνα με το πρόγραμμα του δρομολογίου, το λεωφορείο που εκτελεί το δρομολόγιο 43 περνά από την εν λόγω στάση στις 07:40, και το αμέσως επόμενο λεωφορείο στις 10:37. Σημειώνεται ότι το πρόγραμμα του δρομολογίου συνάδει με την πληροφόρηση που παρέχεται μέσω της εφαρμογής (Pame).

Στις πιο κάτω εικόνες παρατίθενται οι αναζητήσεις που έγιναν μέσω του «σχεδιαστή διαδρομής» της ιστοσελίδας και της εφαρμογής (Pame).



Αναζήτηση δρομολογίου από την οδό Ζακύνθου Δημ. Διαμ. Αγλαντζιάς προς οδό Εσπερίδων Δήμου Λευκωσίας μέσω του «σχεδιαστή διαδρομής» της ιστοσελίδας.



Αναζήτηση δρομολογίου από την οδό Ζακύνθου Δημ. Διαμ. Αγλαντζιάς προς οδό Εσπερίδων Δήμου Λευκωσίας μέσω της εφαρμογής Pame.

(ii) Δρομολόγιο με αρ. 48 (συνδέει την Λακατάμια, ξεκινώντας από την περιοχή της Ανθούπολης, με το Πανεπιστήμιο Κύπρου διαμέσου του Γενικού Νοσοκομείου Λευκωσίας).

Διαπιστώθηκαν διαφοροποιήσεις στο δρομολόγιο, κάποιες εκ των οποίων πιθανώς να οφείλονταν σε κατασκευαστικά έργα που εκτελούνταν στην οδό Ιπποκράτους, για τις οποίες δεν υπήρχε σχετική επικαιροποιημένη πληροφόρηση στις εφαρμογές Pame, Motion και της ιστοσελίδας της Αναδόχου εταιρείας.

Συγκεκριμένα:

1. Στάσεις που δεν εξυπηρετούνταν λόγω κατασκευαστικών έργων:

- ◆ Αρ. στάσης 406: Ιπποκράτους – Καλλιπόλεως
- ◆ Αρ. στάσης 405: Ιπποκράτους - Καππαδοκίας
- ◆ Αρ. στάσης 404: Ιπποκράτους - Αγίας Ζώνης
- ◆ Αρ. στάσης 403: Ιπποκράτους - Φρυγίας

2. Στάσεις που περιλαμβάνονται στο δρομολόγιο αλλά δεν εξυπηρετήθηκαν από το λεωφορείο, το οποίο ακολούθησε διαφορετική διαδρομή, χωρίς να υπάρχουν κατασκευαστικά έργα στα συγκεκριμένα σημεία:

- ◆ Αρ. στάσης 1255: Ορφέως – Διόσκουρων
- ◆ Αρ. στάσης 1256: Ορφέως - Άρεως
- ◆ Αρ. στάσης 1303: Αγίου Δημητρίου – Νεαπόλεως
- ◆ Αρ. στάσης 1304: Αγίου Δημητρίου - Ηλιοδώρου

- ♦ Ιπποκράτους – Τρικώμου
- ♦ Θεόφилου Γεωργιάδη – Βασιλίσσης Αμαλίας

3. Στάσεις που δεν περιλαμβάνονται στο δρομολόγιο και στον επίσημο κατάλογο των στάσεων που είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα, αλλά εξυπηρετήθηκαν από το λεωφορείο.

Κατά την εκτέλεση του δρομολογίου με κατεύθυνση από το Πανεπιστήμιο Κύπρου προς Ανθούπολη, το λεωφορείο εξυπηρετεί τις ακόλουθες στάσεις οι οποίες δεν περιλαμβάνονται στο δρομολόγιο, ούτε στην ιστοσελίδα.

- ♦ Αγίου Γεωργίου - Ιωάννη Μαρτούζου
- ♦ Αγίου Γεωργίου - Νίκης

Όπως φαίνεται στην πιο κάτω εικόνα, διαπιστώθηκε επίσης ότι στην πραγματική τοποθεσία των στάσεων υπάρχει πινακίδα που υποδηλώνει την ύπαρξη τους.



Πινακίδες που υποδηλώνουν την ύπαρξη των στάσεων

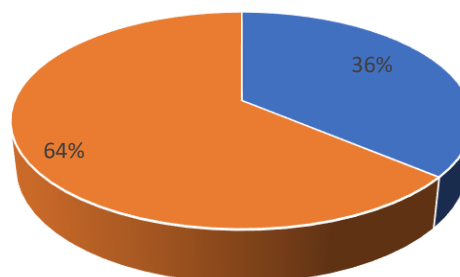
Η πιο πάνω λανθασμένη πληροφόρηση έχει ως αποτέλεσμα την ελλιπή εξυπηρέτηση καθώς και την πρόκληση τλαιπωρίας στο κοινό, λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι, σύμφωνα με το πρόγραμμα, το εν λόγω δρομολόγιο εκτελείται κάθε δύο ώρες. Τονίζεται ότι για τις αλλαγές αυτές δεν εντοπίστηκε καμία σχετική ανακοίνωση στην ιστοσελίδα του Αναδόχου κατά την περίοδο εκτέλεσης των διαδρομών μας.

3.1.4 Ανάγκη μετεπιβίβασης μεταξύ δρομολογίων.

Από την ανάλυση των δεδομένων προκύπτει ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων χρειάστηκε να ακολουθήσει δύο δρομολόγια για να φτάσει στον προορισμό της, καθώς για την ολοκλήρωση των έξι από τα εννέα σενάρια των αποστολών απαιτήθηκε η χρήση δύο διαφορετικών λεωφορείων. Το εύρημα αυτό υποδηλώνει ότι οι υφιστάμενες διαδρομές δεν εξυπηρετούν άμεσα όλες τις ζώνες της περιοχής, με αποτέλεσμα οι επιβάτες να αναγκάζονται να πραγματοποιούν μετακινήσεις μέσω συνδυασμού δρομολογίων, γεγονός που συνεπάγεται αυξημένο χρόνο μετακίνησης και, ενδεχομένως, πρόσθετο κόστος και ταλαιπωρία για τους επιβάτες.

Αριθμός λεωφορείων που χρησιμοποιήθηκαν για την ολοκλήρωση της αποστολής

■ 1 λεωφορείο ■ 2 λεωφορεία



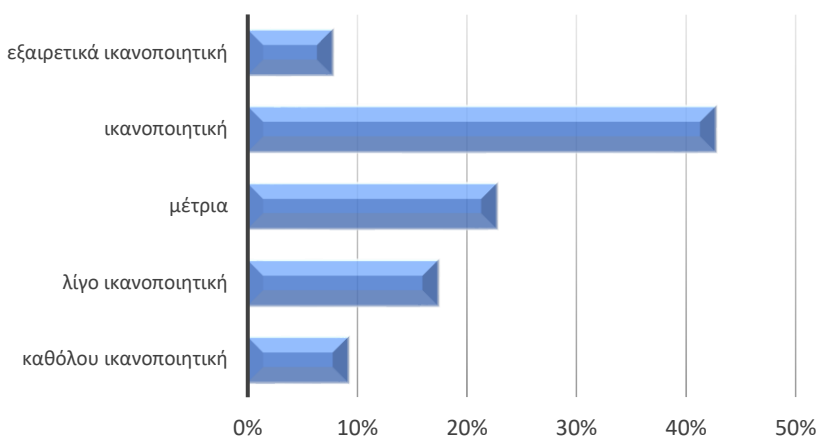
Πέραν της έρευνας (Κεφάλαιο 3), έχει περιληφθεί ειδικό κεφάλαιο (Κεφάλαιο 4) για το κόστος μετάβασης με αυτοκίνητο σε σχέση με το κόστος χρήσης λεωφορείου.

3.1.5 Συχνότητα διαδρομών.

Η συγκεκριμένη ερώτηση απαντήθηκε από τους συμμετέχοντες που διέθεταν πληροφόρηση σχετικά με την συχνότητα των δρομολογίων, είτε μέσω της εφαρμογής είτε μέσω ενημέρωσης από το τηλεφωνικό κέντρο ή την ιστοσελίδα της εταιρείας.

Διαπιστώθηκε ότι σε ορισμένα δρομολόγια η συχνότητα διέλευσης των λεωφορείων ήταν ανά μία ή

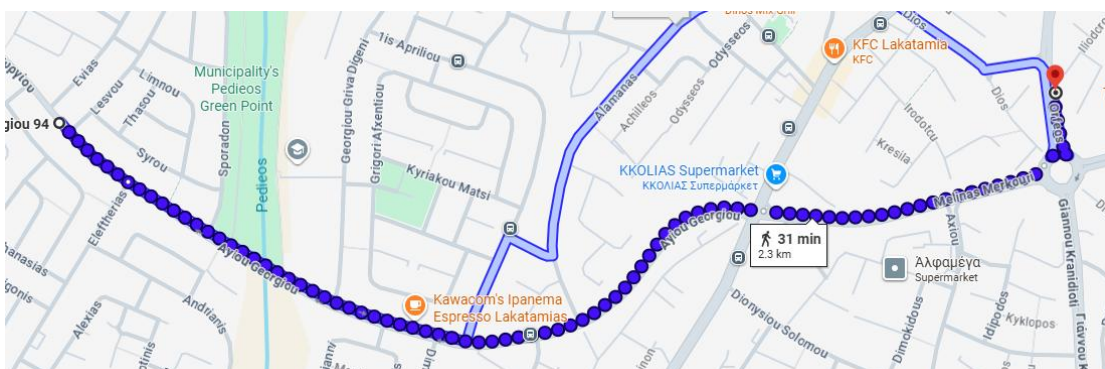
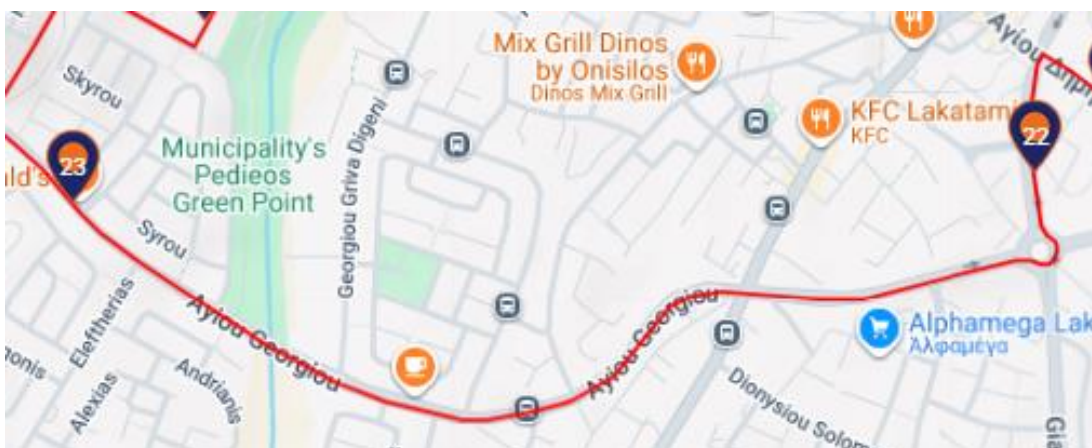
Σε περίπτωση που κατέχετε στοιχεία, πως κρίνετε την συχνότητα των διαδρομών του λεωφορείου;



δύο ώρες, γεγονός που επηρεάζει αρνητικά την εξυπηρέτηση των πολιτών, ιδίως όταν απαιτείται άφιξη στον προορισμό σε προκαθορισμένη ώρα, όπως για παράδειγμα σε περίπτωση προγραμματισμένου ραντεβού. Επιπρόσθετα, σε περίπτωση απώλειας ενός δρομολογίου, ο χρόνος αναμονής καθίσταται ιδιαίτερα μεγάλος, αποθαρρύνοντας τη χρήση των λεωφορείων.

3.1.6 Εξυπηρέτηση περιοχής (απόσταση μεταξύ των στάσεων).

Κατά την εξέταση του δρομολογίου με αρ. 48 που προέκυψε λόγω των λαθών στην παρεχόμενη πληροφόρηση όπως περιγράφεται στην παράγραφο 3.1.3(ii) πιο πάνω, περιήλθε στην αντίληψή μας ότι η απόσταση μεταξύ της 22ης (Ορφέως - Άρεως) και 23ης (Λεωφ. Αγίου Γεωργίου - Ελπίδος) στάσης του δρομολογίου με κατεύθυνση από το Πανεπιστήμιο Κύπρου προς την Ανθούπολη, είναι περίπου 2,3 χιλιόμετρα, η οποία αντιστοιχεί σε περίπου 30 λεπτά περπάτημα. (Απεικονίζεται στα πιο κάτω αποκόμματα χαρτών).



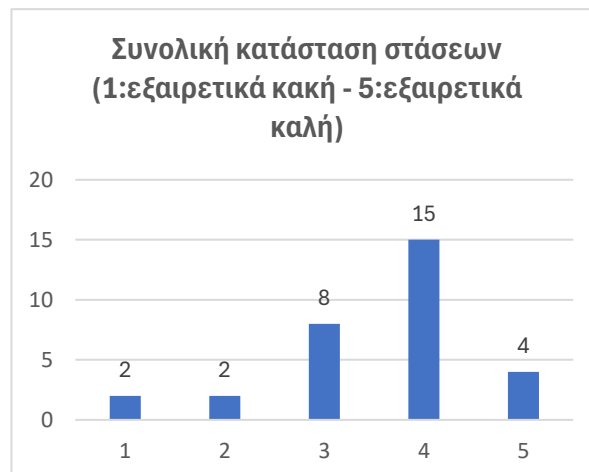
Λαμβανομένου υπόψη ότι οι υπό αναφορά στάσεις βρίσκονται σε αστική και κατοικημένη περιοχή, ενδεχομένως θα μπορούσε να μελετηθεί η προσθήκη περισσότερων στάσεων.

3.2 Στάσεις

Κατά την εκτέλεση των διαδρομών αξιολογήθηκαν συνολικά 31 στάσεις, οι οποίες αντιπροσωπεύουν τις πρώτες στάσεις των διαδρομών που εκτελέστηκαν και δεν περιλαμβάνουν τις στάσεις τερματισμού της διαδρομής. Ο κατάλογος των στάσεων παρατίθεται στο Παράρτημα VI.

Γενικά, η κατάσταση των στάσεων αξιολογήθηκε ως «αρκετά καλή» με ποσοστό 48% που αντιστοιχεί σε 15 στάσεις. Στα πιο κάτω γραφήματα παρατίθενται τα αποτελέσματα από την γενική αξιολόγηση των στάσεων.

Συνολική κατάσταση στάσεων		
Βαθμίδα Αξιολόγησης (1: Εξαιρετικά κακή - 5: Εξαιρετικά καλή)	Συνολικός αριθμός στάσεων	Ποσοστιαία κατανομή
1	2	6%
2	2	6%
3	8	26%
4	15	48%
5	4	13%
Σύνολο	31	100%

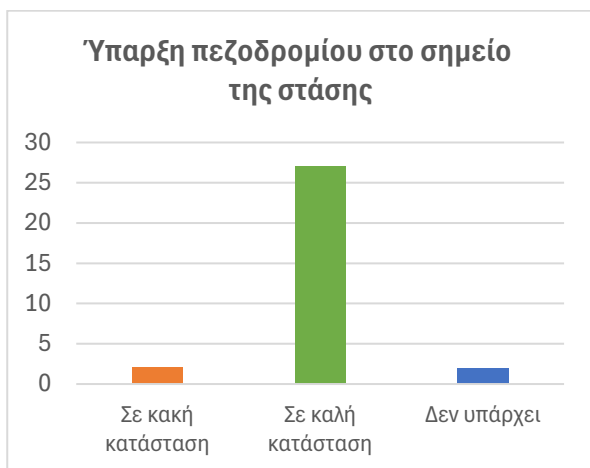


3.2.1 Επίπεδο άνεσης στις στάσεις.

Το 32% των στάσεων που χρησιμοποιήθηκαν δεν διέθετε στέγαστρο, ενώ το 22% δεν διέθετε ούτε κάθισμα ούτε στέγαστρο. Όσον αφορά στην κατάσταση των πεζοδρομίων στο σημείο των στάσεων, το 87% των στάσεων διέθετε πεζοδρόμιο σε καλή κατάσταση, ενώ μόνο στο 6% των στάσεων δεν υπήρχε πεζοδρόμιο. Επιπρόσθετα, η ορατότητα της άφιξης του λεωφορείου στη στάση από τους επιβάτες κρίθηκε ικανοποιητική, αφού μόνο στις δύο από τις 31 στάσεις που χρησιμοποιήθηκαν δεν θεωρήθηκε ικανοποιητική. Οι πιο πάνω διαπιστώσεις απεικονίζονται στα γραφήματα που ακολουθούν:



Ύπαρξη στεγάστρου και καθισμάτων στις στάσεις		
	Συνολικός αριθμός στάσεων	Ποσοστιαία κατανομή
Υπάρχει κάθισμα και στέγαστρο	21	68%
Υπάρχει κάθισμα αλλά δεν υπάρχει στέγαστρο	3	10%
Δεν υπάρχει ούτε κάθισμα, ούτε στέγαστρο	7	22%
Σύνολο	31	100%



Ύπαρξη πεζοδρομίου στο σημείο της στάσης		
	Συνολικός αριθμός στάσεων	Ποσοστιαία κατανομή
Σε κακή κατάσταση	2	6%
Σε καλή κατάσταση	27	87%
Δεν υπάρχει	2	6%
Σύνολο	31	100%



Ύπαρξη ορατότητας ²	
	Συνολικός αριθμός στάσεων
Υπάρχει	29
Δεν υπάρχει	2
Σύνολο	31

3.2.2 Αίσθημα ασφάλειας.

Από την ανάλυση των δεδομένων προέκυψε ότι το επίπεδο του αισθήματος ασφάλειας στις στάσεις, κατά την περίοδο και τις ώρες πραγματοποίησης των διαδρομών, ήταν γενικά υψηλό. Για την αξιολόγηση του αισθήματος ασφάλειας λήφθηκαν υπόψη οι ακόλουθες παράμετροι:

1. Απουσία παρενόχλησης.
2. Προστασία από διερχόμενα οχήματα.
3. Κοινωνική δραστηριότητα στην περιοχή.

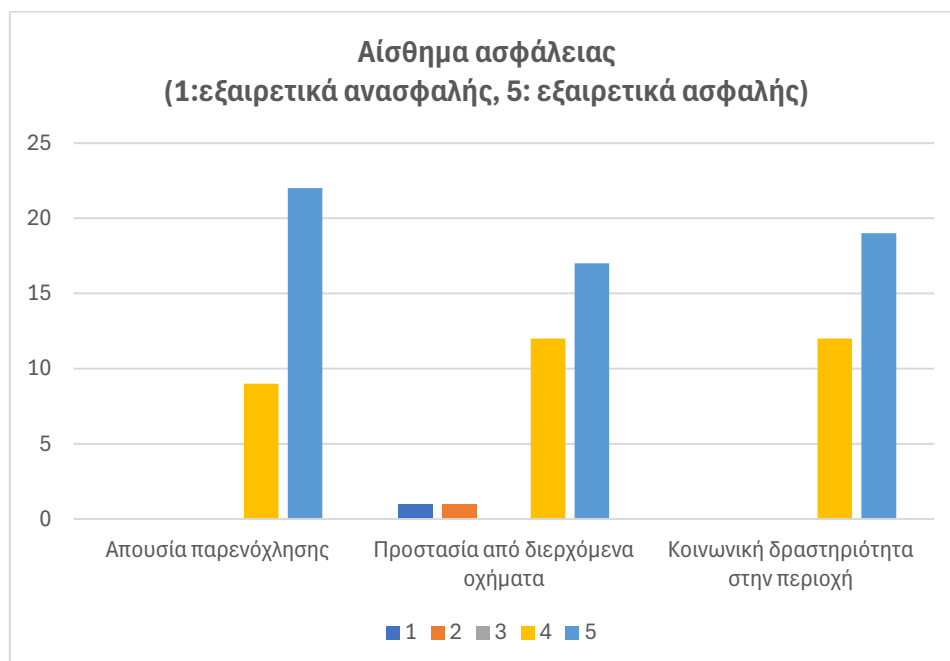
Σε όλες τις στάσεις καταγράφηκε υψηλό επίπεδο ασφάλειας ως προς την απουσία παρενοχλήσεων και την ύπαρξη κοινωνικής δραστηριότητας. Το αίσθημα ασφάλειας σε σχέση με τα διερχόμενα οχήματα,

² Ο όρος «ορατότητα» χρησιμοποιήθηκε με την ευρεία έννοια και δεν περιορίστηκε στο ζήτημα ορατότητας των οχημάτων που πλησιάζουν από τα δεξιά.

κρίθηκε υψηλό, εκτός στις περιπτώσεις των στάσεων με αρ. 610 «Γρηγόρη Αυξεντίου – Άρτας» και αρ. 5030 «Ιφιγενείας – Ελευθερουπόλεως».

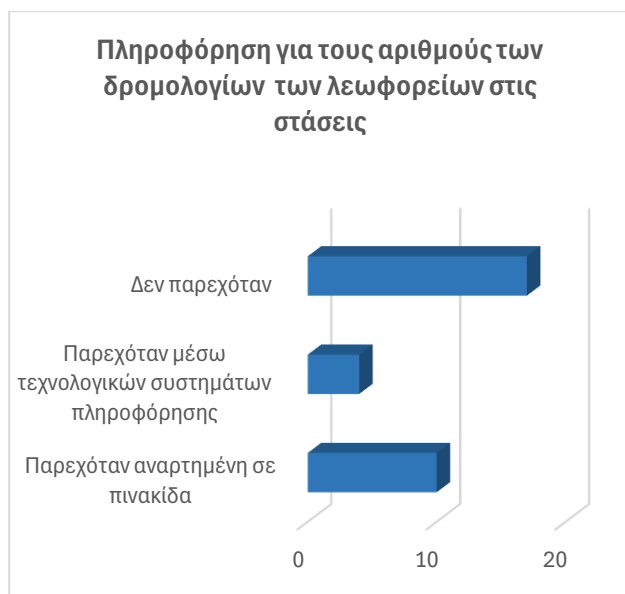
Οι πιο πάνω διαπιστώσεις απεικονίζονται στα γραφήματα που ακολουθούν:

	Παράμετρος αισθήματος ασφάλειας					
	Απουσία παρενόχλησης		Προστασία από διερχόμενα οχήματα		Κοινωνική δραστηριότητα στην περιοχή	
Βαθμίδα Αξιολόγησης (1: εξαιρετικά ανασφαλής - 5: Εξαιρετικά ασφαλής)	Συνολικός αριθμός στάσεων	Ποσοστιαία κατανομή	Συνολικός αριθμός στάσεων	Ποσοστιαία κατανομή	Συνολικός αριθμός στάσεων	Ποσοστιαία κατανομή
1	-	-	1	3%	-	-
2	-	-	1	3%	-	-
3	-	-	-	-	-	-
4	9	29%	12	39%	12	39%
5	22	71%	17	55%	19	61%
Σύνολο	31	100%	31	100%	31	100%



3.2.3 Πληροφόρηση δρομολογίων στις στάσεις των λεωφορείων.

Διαπιστώθηκε ότι στο 55% των στάσεων που χρησιμοποιήθηκαν κατά την περίοδο διεξαγωγής της έρευνας μας, δεν υπήρχε καμία πληροφόρηση για τους αριθμούς δρομολογίων των λεωφορείων που τις εξυπηρετούν, στο 32% οι πληροφορίες ήταν αναρτημένες σε πινακίδα (περιλαμβανομένων πινακίδων με κωδικούς QR), και στο 13% η πληροφόρηση γινόταν μέσω τεχνολογικών συστημάτων πληροφόρησης (π.χ. σύστημα τηλεματικής). Πιο κάτω παρατίθενται τα σχετικά γραφήματα:



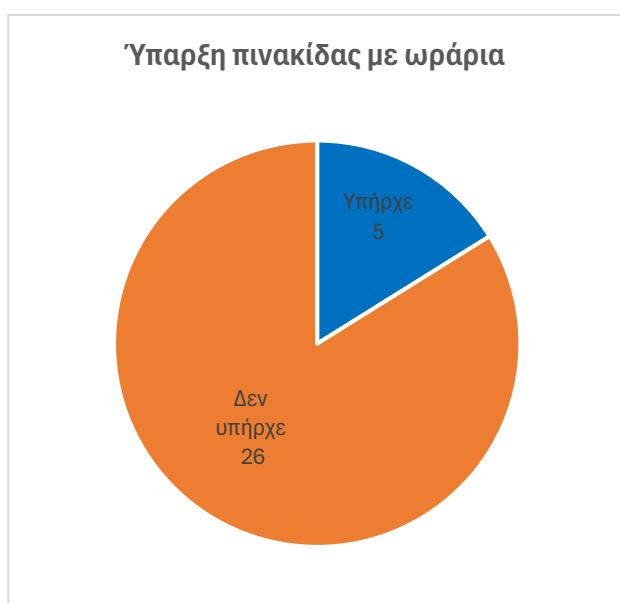
Πληροφόρηση για τους αριθμούς των δρομολογίων των λεωφορείων στις στάσεις		
	Συνολικός αριθμός στάσεων	Ποσοστιαία κατανομή
Δεν παρέχονταν	17	55%
Παρεχόταν μέσω τεχνολογικών συστημάτων πληροφόρησης	4	13%
Παρεχόταν αναρτημένη σε πινακίδα*	10	32%
Σύνολο	31	100%

*Στις περιπτώσεις αυτές περιλαμβάνονται και οι πινακίδες με κωδικούς QR.

Αναφέρεται ότι στις «έξυπνες» στάσεις, όπου υπήρχε εγκατεστημένο σύστημα τηλεματικής, παρέχονταν πληροφόρηση για την πραγματική ώρα άφιξης του λεωφορείου (στάσεις στην πλατεία Σολωμού, στον σταθμό λεωφορείων Μακαρίου Σταδίου, στις στάσεις του Γενικού Νοσοκομείου Λευκωσίας και στον σταθμό Λεωφορείων Αλάμπρας). Ωστόσο, εντοπίστηκαν περιπτώσεις που είτε το σύστημα βρισκόταν εκτός λειτουργίας, είτε η πληροφόρηση που παρέχονταν δεν ήταν επικαιροποιημένη (σχετικά παραδείγματα παρατίθενται στη συνέχεια).

Επίσης, όπως αναφέρεται και στην παράγραφο 3.2.7 πιο κάτω, σε πολλές περιπτώσεις δεν υπήρχε κάποια πληροφόρηση στις νέες έξυπνες στάσεις που εγκαθίστανται.

Επιπρόσθετα, διαπιστώθηκε ότι μόνο σε πέντε από τις στάσεις που χρησιμοποιήθηκαν από τους συμμετέχοντες υπήρχε διευκρινιστική πινακίδα με τα ωράρια των δρομολογίων, και για τη διαδρομή που ακολουθήθηκε. Σε αυτές περιλαμβάνονται οι στάσεις που διέθεταν σύστημα τηλεματικής καθώς και ο σταθμός Λεωφορείων Στροβόλου. Συμπερασματικά, φαίνεται ότι τοποθετήθηκαν διευκρινιστικές πινακίδες μόνο σε κύριες στάσεις/σταθμούς λεωφορείων, ενώ στις υπόλοιπες στάσεις, ως επί το πλείστον, η εν λόγω πληροφόρηση παρέχεται μέσω κωδικών γρήγορης ανταπόκρισης (κωδικός QR) που ήταν επικολλημένοι στις στάσεις. Δεδομένου ότι ο κωδικός γρήγορης ανταπόκρισης παρέχει στον χρήστη ηλεκτρονική πληροφόρηση μέσω της χρήσης του έξυπνου κινητού του, θεωρούμε ότι οι ομάδες πληθυσμού που δεν είναι εξοικειωμένες με την τεχνολογία ή που δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία σε μια δεδομένη χρονική στιγμή, στερούνται της δυνατότητας πρόσβασης στις πληροφορίες.



Κωδικός γρήγορης ανταπόκρισης στη στάση αρ. 319 «Μιχαήλ Κουσουλίδη - Δώρου Λοΐζου»

Ενδεικτικά παραδείγματα ελλιπούς πληροφόρησης που εντοπίστηκαν σε στάσεις κατά την περίοδο διεξαγωγής της έρευνας μας, παρατίθενται πιο κάτω:

1. Στις 26.11.2025 και 28.11.2025, οι πινακίδες τηλεματικής πληροφόρησης στην πλατεία Σολωμού και στο Γενικό Νοσοκομείο Λευκωσίας είτε βρίσκονταν εκτός λειτουργίας, είτε παρουσίαζαν λανθασμένες πληροφορίες.
2. Στις 20.11.2025, διαπιστώθηκε ότι η οθόνη ανακοινώσεων στατικών χαρακτήρων (matrix sign) στο χώρο της στάσης 2B στην πλατεία Σολωμού, όπου ανακοινώνονται οι ώρες αναχωρήσεων των δρομολογίων, ήταν εκτός λειτουργίας ή σε κατάσταση βλάβης.

3. Σε αρκετές περιπτώσεις, στις στάσεις αναγράφονταν οι αριθμοί των δρομολογίων των λεωφορείων της σύμβασης με τον προηγούμενο ανάδοχο, οι οποίοι δεν συνάδουν με τους αριθμούς των δρομολογίων της σύμβασης με τον νέο ανάδοχο. Ενδεικτικά παρατίθενται τα πιο κάτω:

- ♦ Στην πινακίδα της στάσης με αρ. 24 «Οδόφραγμα Αγίου Δομετίου 2», αναγράφεται το όνομα της λεωφόρου που είναι τοποθετημένη η στάση, αντί το όνομα της στάσης, και ο αριθμός «123» ο οποίος αντιστοιχεί στο δρομολόγιο της σύμβασης με τον προηγούμενο ανάδοχο.
- ♦ Αρκετές από τις στάσεις που είναι τοποθετημένες στις λεωφόρους Αρχιεπισκόπου Μακαρίου Γ' και Λεμεσού (βλέπε παράγραφο 03.2.10).



Στάση αρ. 24 «Οδόφραγμα Αγίου Δομετίου 2»

3.2.4 Καθαριότητα των στάσεων.

Το 74% των στάσεων που χρησιμοποιήθηκαν κρίθηκαν ως καθαρές, ενώ μόνο το 3% το οποίο αντιστοιχεί σε μία μόνο στάση, κρίθηκε ως μη καθαρή. Οι πιο πάνω διαπιστώσεις απεικονίζονται στα γραφήματα που ακολουθούν:



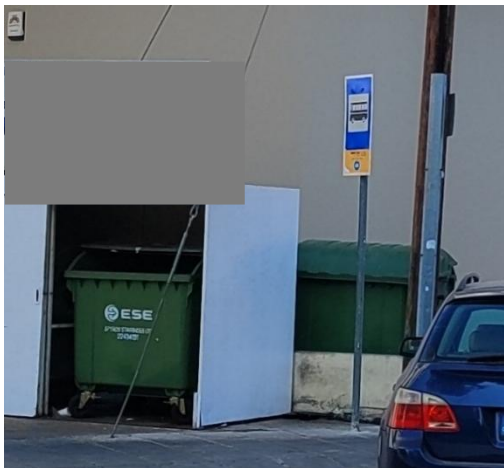
Καθαριότητα στάσεων		
Βαθμίδα Αξιολόγησης (1:καθόλου καθαρή - 5:εξαιρετικά καθαρή)	Συνολικός αριθμός στάσεων	Ποσοστιαία κατανομή
1		
2	1	3%
3	7	23%
4	19	61%
5	4	13%
Σύνολο	31	100%

Ωστόσο, διαπιστώθηκαν περιπτώσεις ελλιπούς βασικής καθαριότητας και λήψης κατάλληλων μέτρων για την βελτίωση των συνθηκών υγιεινής στις στάσεις. Ενδεικτικά παρατίθενται τα πιο κάτω:

1. Η στάση «5030 - Ιφιγενείας – Ελευθερουπόλεως» γειτνιάζε με κάδους απορριμμάτων, γεγονός που προκαλούσε έντονη δυσοσμία στον περιβάλλοντα χώρο.
2. Σε σταθερό κάθισμα αναμονής λεωφορείων στην πλατεία Σολωμού που είναι ο κεντρικός σταθμός της πόλης, υπήρχαν ακαθαρσίες αμφίβολης προέλευσης και συνεπώς το κάθισμα δεν ήταν σε θέση να χρησιμοποιηθεί από τους επιβάτες.
3. Ο όγκος των απορριμμάτων που συγκεντρώθηκε στους χώρους πέριξ της στάσης του Γενικού Νοσοκομείου Λευκωσίας, υποδηλώνει ότι ο χώρος δεν καθαρίστηκε για μεγάλο χρονικό

διάστημα. Ειδικότερα, εντοπίστηκαν όγκοι απορριμμάτων στα καθίσματα αναμονής και γύρω από αυτά, καθώς και μπροστά από τους χώρους υγιεινής και τον περιβάλλοντα χώρο.

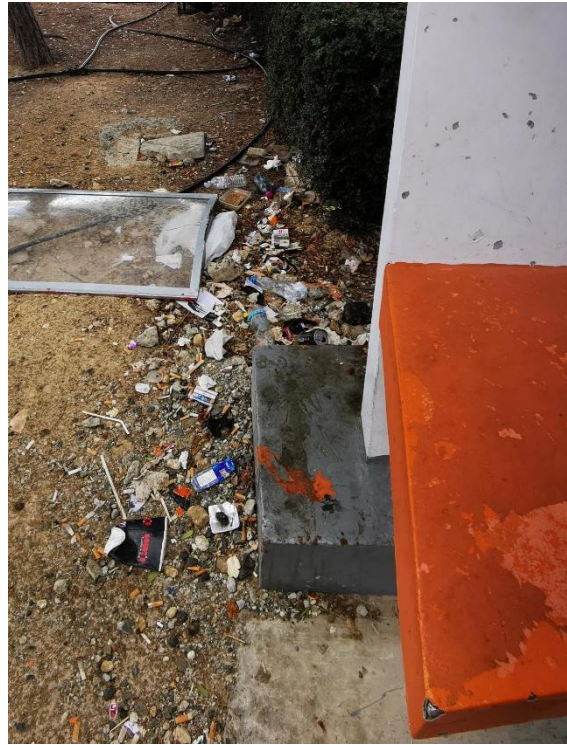
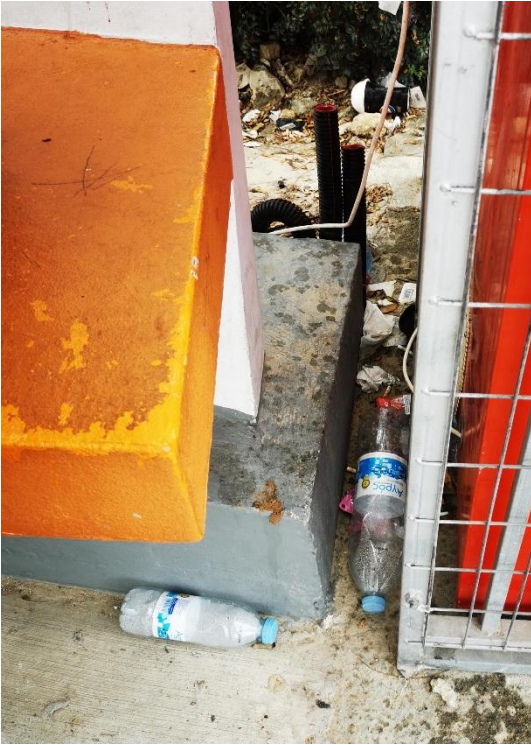
4. Στον σταθμό λεωφορείων Μακαρίου Σταδίου διαπιστώθηκε ελλιπής καθαριότητα στους χώρους υγιεινής.



Στάση «Ιφιγενείας – Ελευθερουπόλεως».



Σταθερό κάθισμα αναμονής λεωφορείων στην πλατεία Σολωμού.



Στάση «Γενικό Νοσοκομείο Λευκωσίας».

3.2.5 Απουσία επιτόπιας κατασκευής ή σήμανσης που να υποδηλώνει την ύπαρξη της στάσης.

Παρότι στις εφαρμογές αναφέρεται συγκεκριμένο σημείο στον χάρτη ως «στάση», σε αρκετές περιπτώσεις διαπιστώθηκε η απουσία επιτόπιας κατασκευής ή σήμανσης που να υποδηλώνει την ύπαρξη της. Ενδεικτικά παρατίθενται τα πιο κάτω:

- α. Στο σημείο της στάσης με αρ. 2108 «Α΄ Δημοτικού Σχολείου Ιδαλίου», η οποία εξυπηρετείται από το δρομολόγιο 52 με κατεύθυνση από την Ποταμιά προς τον Σταθμό Λεωφορείων Αλάμπρας, δεν υπάρχει επιτόπια σήμανση ή υποδομή που να υποδηλώνει την ύπαρξη στάσης. Όπως παρατηρήθηκε, υπάρχει στάση μόνο από την πλευρά του Δημοτικού Σχολείου η οποία εξυπηρετεί την ίδια διαδρομή αντίθετης κατεύθυνσης, στην οποία ωστόσο δεν υπάρχει πληροφόρηση για τα δρομολόγια λεωφορείων που την εξυπηρετούν.



Στάση «Α΄ Δημοτικού Σχολείου Ιδαλίου» (κατεύθυνση από Ποταμιά προς Σταθμό Λεωφορείων Αλάμπρας).



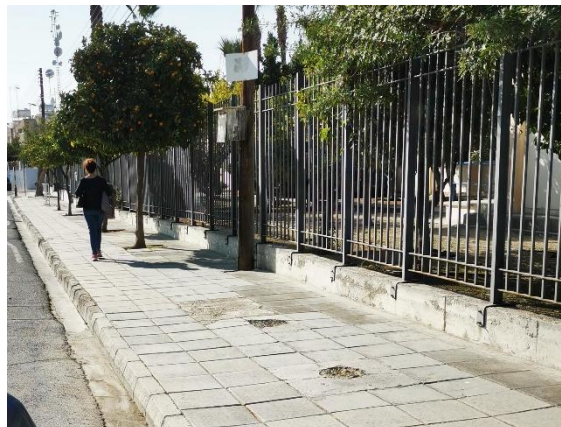
Στάση «Α΄ Δημοτικού Σχολείου Ιδαλίου» (κατεύθυνση από Σταθμό Λεωφορείων Αλάμπρας προς Ποταμιά).

- β. Σύμφωνα με την εφαρμογή Pame και με το τηλεφωνικό κέντρο, η στάση «Α. Γ. Λεβέντη - Ευαγόρου», η οποία εξυπηρετείται και από την υπηρεσία «στάθμευση και μεταφορά» (δρομολόγιο «Pame express») με κατεύθυνση από το ΥΟ προς το νέο στάδιο ΓΣΠ, βρίσκεται απέναντι από τη Λεβέντσιο Πινακοθήκη και συγκεκριμένα μεταξύ ενός ταχυφαγείου και μίας μπουραρίας. Κατά την επιτόπια επίσκεψή μας διαπιστώθηκε ότι στο συγκεκριμένο σημείο δεν υπάρχει επιτόπια σήμανση ή υποδομή που να υποδηλώνει την ύπαρξη στάσης.



Στάση «Α. Γ. Λεβέντη - Ευαγόρου».

γ. Σύμφωνα με την εφαρμογή Pame, η στάση με αρ. 1094 - «Δημ. Σχολείο Αγ. Σπυρίδωνα 2», η οποία εξυπηρετείται από το δρομολόγιο 24 με κατεύθυνση από «Ουρανού» προς σταθμό λεωφορείων Στροβόλου, βρίσκεται απέναντι από ένα κενό οικόπεδο που συνορεύει με τη νότια πλευρά ενός εστιατορίου στην οδό Αριστοφάνους. Όπως διαπιστώθηκε, στο συγκεκριμένο σημείο δεν υπάρχει επιτόπια σήμανση ή υποδομή που να υποδηλώνει την ύπαρξη στάσης. Ωστόσο, στο πεζοδρόμιο υπάρχουν οπές στήριξης και φθορές στην επιφάνεια, που ενδεχομένως να υποδηλώνουν ότι στο παρελθόν υπήρχε στάση στο εν λόγω σημείο, η οποία αφαιρέθηκε σε μεταγενέστερο χρόνο.



Στάση «Δημ. Σχολείο Αγ. Σπυρίδωνα 2».

δ. Στο σημείο της δεύτερης στάσης της υπηρεσίας «στάθμευση και μεταφορά» (δρομολόγιο «Pame express») με κατεύθυνση από το νέο στάδιο ΓΣΠ προς το ΥΟ, που υποδεικνύεται ως στάση «Στάδιο ΓΣΠ» στην εφαρμογή Pame, δεν φαίνεται να υπάρχει κάποια μορφή επιτόπιας σήμανσης ή υποδομής που να υποδηλώνει την ύπαρξη στάσης λεωφορείου.



Στάση «Στάδιο ΓΣΠ».

Θεωρούμε ότι, η έλλειψη σαφώς σηματοδοτημένων στάσεων προκαλεί σημαντικές δυσκολίες στους χρήστες των δημόσιων επιβατικών μεταφορών, αφού δεν παρέχεται ακριβής πληροφόρηση για το σημείο επιβίβασης/αποβίβασης από το λεωφορείο, αυξάνεται η αβεβαιότητα και ο χρόνος αναμονής, και ενδεχομένως η απώλεια δρομολογίων. Επιπλέον, επηρεάζεται αρνητικά η προσβασιμότητα, ειδικά για ηλικιωμένους, άτομα με κινητικές δυσκολίες και άτομα που δεν είναι γνώστες της περιοχής, υποβαθμίζοντας συνολικά την ποιότητα και την αξιοπιστία της παρεχόμενης υπηρεσίας.

3.2.6 Στάσεις που δεν εμφανίζονται στον κατάλογο των στάσεων στην ιστοσελίδα του αναδόχου.

Εντοπίστηκε σήμανση που υποδηλώνει την ύπαρξη στάσης στην λεωφ. Αγίου Γεωργίου 37 στη Λακατάμια, καθώς και στην απέναντι πλευρά της λεωφ. Αγίου Γεωργίου 16, με τις ονομασίες «Αγίου Γεωργίου – Νίκης» και «Αγίου Γεωργίου - Ιωάννη Μαρτούζου» αντίστοιχα, οι οποίες δεν ήταν αναρτημένες στον σχετικό χάρτη, αλλά ούτε και στον κατάλογο στάσεων που είναι δημοσιευμένες στην ιστοσελίδα του αναδόχου των δημόσιων επιβατικών μεταφορών με λεωφορεία για την Επαρχία Λευκωσίας.

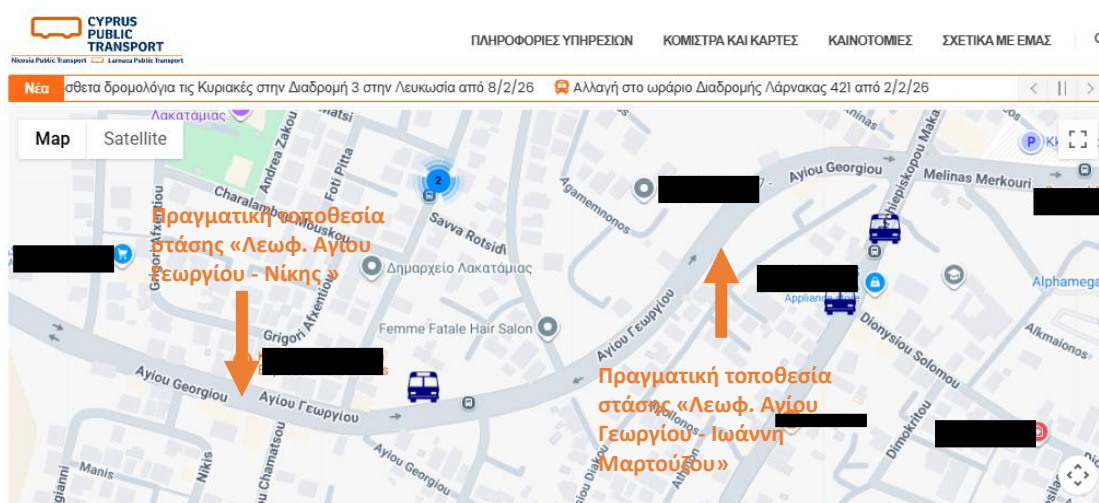


Στάση «Λεωφ. Αγίου Γεωργίου – Νίκης».



Στάση «Λεωφ. Αγίου Γεωργίου - Ιωάννη Μαρτούζου».

Ενδεικτικά, παρατίθεται σχετικό απόκομμα χάρτη από την ιστοσελίδα του αναδόχου, στο οποίο φαίνεται ότι δεν απεικονίζονται οι εν λόγω στάσεις (η ακριβής τοποθεσία παρουσιάζεται με πορτοκαλί τόξο ενώ οι αναρτημένες στάσεις υποδηλώνονται με εικονίδιο που προσομοιάζει με όψη λεωφορείου).



Απόκομμα χάρτη από την ιστοσελίδα του αναδόχου με τις αναρτημένες στάσεις.

3.2.7 Νέου τύπου «έξυπνες» στάσεις.

Αναφορικά με τις κατασκευές του νέου τύπου «έξυπνων» στάσεων, σημειώθηκαν τα ακόλουθα:

1. Σε αρκετές περιπτώσεις στις νέες στάσεις που τοποθετήθηκαν, δεν υπήρχε αναρτημένη κάποια πληροφόρηση σχετικά με το όνομα και τον αριθμό της στάσης, τα δρομολόγια, και τις ώρες αφίξεων/αναχωρήσεων των λεωφορείων. Ενδεικτικά αναφέρονται οι ακόλουθες στάσεις:
 - ♦ Αρ. 221 «Λεωφ. Στροβόλου – Ηλία Βενέζη»
 - ♦ Αρ. 813 «Προδρόμου - Θεόδωρου Κολοκοτρώνη»
2. Εντοπίστηκαν περιπτώσεις όπου η μόνη πληροφόρηση που παρεχόταν ήταν μέσω δύο κωδικών QR. Συγκεκριμένα, ο ένας κωδικός παρέπεμπε τον χρήστη σε συγκεκριμένη ιστοσελίδα για να κατεβάσει την εφαρμογή Motion που παρέχει πληροφόρηση σχετικά με τις διαδρομές μέσω της εφαρμογής, και ο άλλος σε άλλη ιστοσελίδα για να κατεβάσει την εφαρμογή «FixCyprus» για αναφορά βλαβών στο οδικό δίκτυο. Η εν λόγω πρακτική αποκλείει την πρόσβαση στην πληροφόρηση σε επιβάτες που δεν είναι εξοικειωμένοι με την τεχνολογία.
Ενδεικτικά αναφέρεται το παράδειγμα της στάσης με αρ. 1263, «Λεωφ. Αγίου Γεωργίου – Αλαμάνας», όπως φαίνεται στη φωτογραφία πιο κάτω.



Πληροφόρηση στάσης αρ. 1263 «Λεωφ. Αγίου Γεωργίου – Αλαμάνας» στις 24.11.2025.

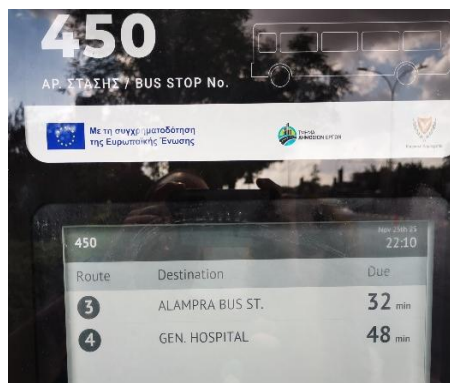
3. Σε αρκετές περιπτώσεις διαπιστώθηκε ότι η πληροφόρηση που παρείχε η νέα έξυπνη στάση με αρ. 450 - «The Mall of Cyprus - Βεργίνας» δεν ήταν επικαιροποιημένη, όπως φαίνεται στον πίνακα που ακολουθεί.

Ημερομηνία και ώρα επιτόπιας επίσκεψης	Ημερομηνία και ώρα που αναγραφόταν στην ηλεκτρονική πινακίδα πληροφόρησης της στάσης
12.11.2025, 12:25	11.11.2025, 23:06
26.11.2025, 11:00	25.11.2025, 22:10

Πιο κάτω παρατίθενται φωτογραφίες από τα σχετικά παραδείγματα.



Ηλεκτρονική πληροφόρηση στάσης με αρ. 450 «The Mall of Cyprus - Βεργίνας» στις 12.11.2025 ώρα 12:25



Ηλεκτρονική πληροφόρηση στάσης με αρ. 450 «The Mall of Cyprus - Βεργίνας» στις 26.11.2025 ώρα 11:00

4. Τα καθίσματα των στάσεων είναι μικρά σε μέγεθος, με αποτέλεσμα να χρησιμοποιούνται από μικρό αριθμό χρηστών.

3.2.8 Παράνομη στάθμευση οχημάτων εντός των καθορισμένων χώρων των στάσεων.

Κατά την εκτέλεση των αποστολών μας, διαπιστώθηκε παράνομη στάθμευση οχημάτων στις στάσεις των λεωφορείων, η οποία θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια των επιβατών λόγω της μη ασφαλούς επιβίβασης και αποβίβασης, και επηρεάζει αρνητικά την προσβασιμότητα των ατόμων με αναπηρία και με μειωμένη κινητικότητα. Ενδεικτικά αναφέρονται τα ακόλουθα:

1. Όπως φαίνεται και στη φωτογραφία, υπήρχαν σταθμευμένα οχήματα στον καθορισμένο χώρο της στάσης με αρ. 221 - «Λεωφ. Στροβόλου – Ηλία Βενέζη», όπως και στα παρακείμενα πεζοδρόμια.



Στάση αρ. 221 «Λεωφ. Στροβόλου – Ηλία Βενέζη».

2. Κατά μήκος του οδοστρώματος μπροστά από τη στάση με αρ. 5030 - «Ιφιγενείας - Ελευθερουπόλεως» υπήρχαν σταθμευμένα οχήματα, με αποτέλεσμα να περιορίζεται η ορατότητα της στάσης του λεωφορείου από τον οδηγό. Προκειμένου να καταστεί αντιληπτή η παρουσία μας από τον οδηγό, εισήλθαμε στο οδόστρωμα, θέτοντας σε κίνδυνο την ασφάλεια μας.



Στάση αρ. 5030 «Ιφιγενείας – Ελευθερουπόλεως».

3.2.9 Κατεστραμμένες ή βανδαλισμένες στάσεις.

Κατά την εκτέλεση των διαδρομών μας εντοπίστηκαν παραδείγματα βανδαλισμένων ή κατεστραμμένων στάσεων, τα οποία παρατίθενται πιο κάτω:

1. Η στάση με αρ. 319 - «Μιχαήλ Κουσουλίδη - Δώρου Λοΐζου» στο Τσέρι ήταν βανδαλισμένη με υβριστικά συνθήματα.
2. Στάσεις στην πλατεία Σολωμού που είναι ο κύριος σταθμός της πόλης ήταν βανδαλισμένες. Επίσης, υπήρχαν βανδαλισμένα καθίσματα.
3. Η στάση με αρ. 684 - «Λάρνακος - Λεωφόρος Αθαλάσσης», ήταν βανδαλισμένη.
4. Το στέγαστρο της στάσης με αρ. 985 - Λεωφ. Ακαδημίας - Λεωφόρος Ρικ» ήταν κατεστραμμένο.



Στάση αρ. 319 «Μιχαήλ Κουσουλίδη - Δώρου Λοΐζου».



Σταθερό κάθισμα αναμονής στην πλατεία Σολωμού



Στάση στην πλατεία Σολωμού.



Στάση αρ. 684 «Λάρνακος - Λεωφόρος Αθαλάσσης»



Στάση αρ. 985 «Λεωφ. Ακαδημίας - Λεωφόρος Ρικ».

3.2.10 Στάσεις που είναι τοποθετημένες στις Λεωφόρους Αρχιεπισκόπου Μακαρίου Γ' και Λεμεσού.

Κατά την εκτέλεση διαδρομών που διαβαίνουν μέσω των λεωφόρων Αρχιεπισκόπου Μακαρίου Γ' και Λεμεσού, διαπιστώσαμε τα ακόλουθα σχετικά με τις στάσεις που είναι τοποθετημένες στις εν λόγω λεωφόρους:

- (α) Σε αρκετές από τις στάσεις αναγράφονται οι αριθμοί των δρομολογίων των λεωφορείων της σύμβασης με τον προηγούμενο ανάδοχο (ΟΣΕΛ), οι οποίες δεν συνάδουν με τους αριθμούς των δρομολογίων που εκτελούνται από τον ανάδοχο της νέας σύμβασης. Για παράδειγμα, στις στάσεις Λεωφ. Λεμεσού – Άλφα Τράπεζα, Λεωφ. Λεμεσού – Μελκονιάν και Λεωφ. Λεμεσού - Πάρκο Κυκλοφοριακής Αγωγής, αναγράφονταν τα δρομολόγια 158 και 1, ενώ το δρομολόγιο 158 έχει καταργηθεί. Επίσης, το δρομολόγιο 1 που εκτελεί τη διαδρομή από τον σταθμό λεωφορείων Μακαρίου Σταδίου προς την Πλατεία Σολωμού και αντίθετα, δεν περνά από τις εν λόγω Λεωφόρους. Επιπλέον δεν αναγράφονται τα δρομολόγια της σύμβασης με τον νέο ανάδοχο τα οποία διέρχονται από τις εν λόγω λεωφόρους, όπως για παράδειγμα το 4 το οποίο εκτελεί την διαδρομή από την Πλατεία Σολωμού προς τον Σταθμό Γενικού Νοσοκομείου Λευκωσίας και αντίθετα.
- (β) Διαπιστώθηκε ότι στη στάση Λεωφ. Λεμεσού – Καλησπέρα, δεν υπάρχει πληροφόρηση για τα δρομολόγια που την εξυπηρετούν.
- (γ) Παρατηρήθηκε ότι στη στάση Λεωφ. Αρχιεπισκόπου Μακαρίου Γ' - Εθνικής Φρουράς είναι τοποθετημένο κιγκλίδωμα που εμποδίζει μερικώς την αποβίβαση των επιβατών από την πίσω πόρτα του λεωφορείου.

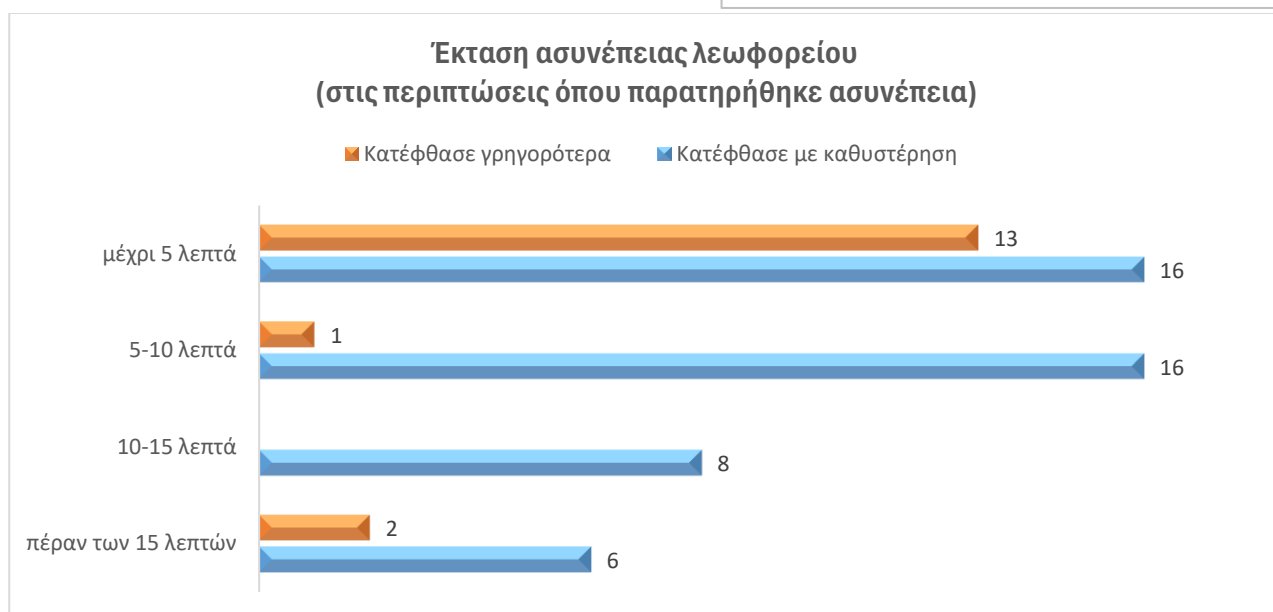
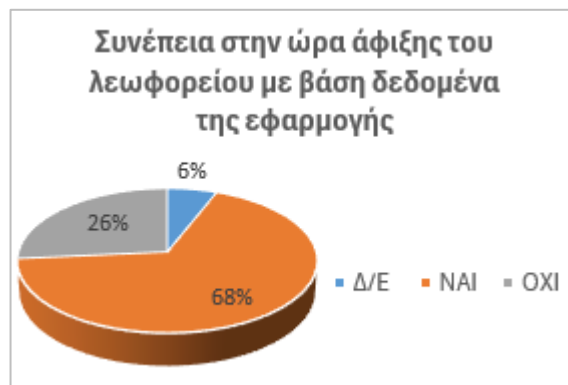


Στάση «Λεωφ. Λεμεσού – Μελκονιάν».

3.3 Λεωφορείο.

3.3.1 Χρονική συνέπεια δρομολογίων.

Παρόλο που η πλειονότητα των συμμετεχόντων (περίπου 2 στους 3) θεωρεί ότι τα δεδομένα της εφαρμογής ήταν συνεπή σχετικά με την πραγματική ώρα άφιξης του λεωφορείου, ένα σημαντικό ποσοστό (περίπου 1 στους 4) δηλώνει ότι δεν υπήρχε συνέπεια σε ορισμένα δρομολόγια.



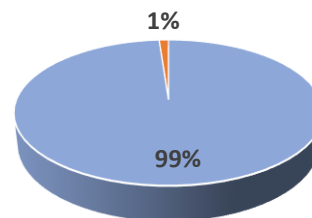
Το γράφημα αποτυπώνει, στις περιπτώσεις που διαπιστώθηκε ασυνέπεια στην ώρα άφιξης του λεωφορείου, την απόκλιση μεταξύ της πραγματικής και της αναμενόμενης ώρας άφιξης των λεωφορείων, καταδεικνύοντας τόσο καθυστερήσεις όσο και πρόωρες αφίξεις σε διαφορετικά χρονικά εύρη. Συνολικά, διαπιστώνεται ότι η καθυστέρηση αποτελεί το κυρίαρχο φαινόμενο, ιδίως σε αποκλίσεις άνω των πέντε λεπτών, οι οποίες επηρεάζουν δυσμενώς την αξιοπιστία των δρομολογίων. Οι πρόωρες αφίξεις εμφανίζονται περιορισμένα και αφορούν κυρίως μικρές χρονικές αποκλίσεις, που θεωρούνται σε γενικές γραμμές ανεκτές. Παρότι ένα μέρος των αποκλίσεων εντοπίζεται σε σχετικά σύντομα χρονικά διαστήματα, η συχνή παρουσία σημαντικών καθυστερήσεων υποδηλώνει έλλειψη σταθερότητας στην τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων, γεγονός που δυσχεραίνει τον προγραμματισμό των μετακινήσεων των επιβατών και αναδεικνύει την ανάγκη βελτίωσης τόσο της ακρίβειας των δρομολογίων όσο και της παροχής ενημέρωσης σε πραγματικό χρόνο μέσω των εφαρμογών, προκειμένου να ενισχυθεί περαιτέρω η εμπιστοσύνη των χρηστών.

3.3.2 Άνεση στο λεωφορείο.

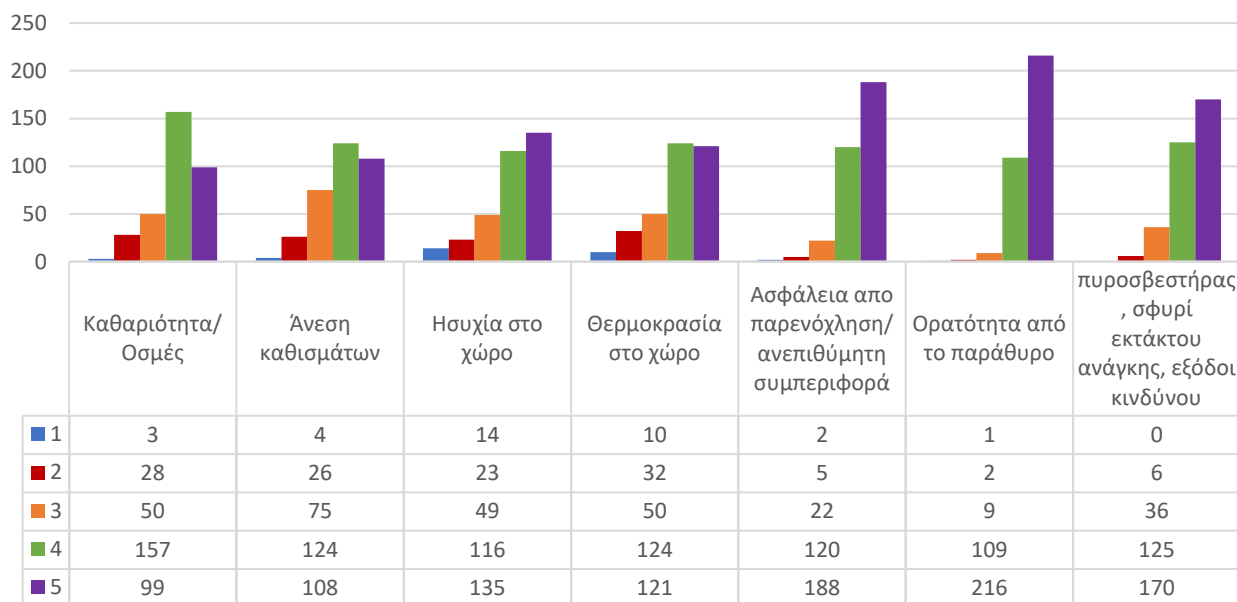
Όπως διαφαίνεται, σχεδόν σε όλες τις περιπτώσεις οι συμμετέχοντες εξασφάλισαν κάθισμα στο λεωφορείο. Κατ'εξαίρεση, αναφέρθηκε μία περίπτωση διαδρομής που εκτελείται με λεωφορείο μικρής χωρητικότητας (10 θέσεων), το οποίο ήταν πλήρως κατειλημμένο, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει διαθέσιμη θέση για όλους τους επιβάτες.

Εξασφαλίσατε κάθισμα στο λεωφορείο;

■ ΝΑΙ ■ ΟΧΙ



Πόσο ικανοποιητική κρίνετε την εμπειρία σας από το λεωφορείο σε σχέση με τα πιο κάτω (1:καθόλου, 5: πάρα πολύ ικανοποιητική)



Συνολικά, το γράφημα καταδεικνύει ότι η εμπειρία μετακίνησης με λεωφορείο αξιολογείται θετικά από την πλειονότητα των συμμετεχόντων. Ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης καταγράφονται στα κριτήρια που αφορούν την ασφάλεια από παρενόχληση ή ανεπιθύμητη συμπεριφορά και την ορατότητα από το παράθυρο, γεγονός που υποδηλώνει ότι οι επιβάτες αισθάνονται σε μεγάλο βαθμό ασφαλείς και έχουν ικανοποιητική οπτική επαφή με το εξωτερικό περιβάλλον κατά τη διάρκεια της μετακίνησής τους.

Αναφορικά με τον εξοπλισμό ασφαλείας, όπως η ύπαρξη πυροσβεστήρα, σφυριού έκτακτης ανάγκης και εξόδων κινδύνου, η γενική εικόνα είναι θετική, ωστόσο παρατηρείται και ένα αξιόλογο ποσοστό μέτρων αξιολογήσεων, το οποίο υποδεικνύει περιθώρια βελτίωσης ως προς τη λειτουργικότητα και την επαρκή ενημέρωση των επιβατών για τη χρήση των μέσων αυτών. Παρότι η συνολική εικόνα παραμένει θετική, καταγράφηκαν επιμέρους ζητήματα που επηρεάζουν την αίσθηση ασφαλείας, όπως η απουσία ή η ύπαρξη μη λειτουργικών ζωνών ασφαλείας στα καθίσματα. Σε μία περίπτωση αναφέρθηκε η ύπαρξη σπασμένου γυαλιού στο πίσω μέρος της θέσης του οδηγού. Επιπλέον, διαπιστώθηκε ότι τα

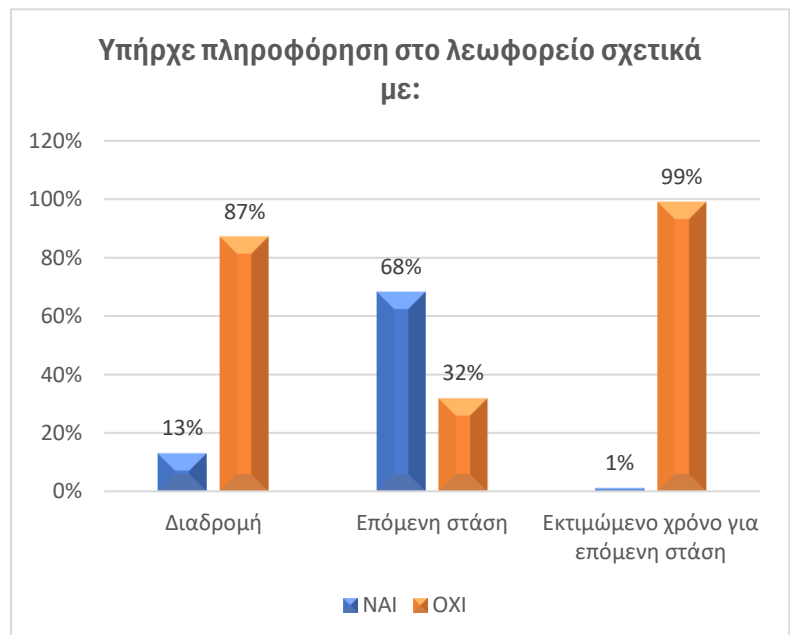
προειδοποιητικά μηνύματα που παρουσιάζονταν στις ηλεκτρονικές πινακίδες που βρίσκονταν εντός των λεωφορείων για την ασφάλεια των προσωπικών αντικειμένων των επιβατών παρέχονταν αποκλειστικά στην αγγλική γλώσσα, γεγονός που ενδέχεται να δυσχεραίνει την κατανόησή τους από μέρους των επιβατών που δεν γνωρίζουν αγγλικά και να μειώνει την αποτελεσματικότητα της ενημέρωσης για ασφάλεια.

Λιγότερο ομοιογενής εμφανίζεται η αξιολόγηση παραμέτρων που σχετίζονται με την άνεση, όπως η καθαριότητα και οι οσμές, η άνεση των καθισμάτων, η ησυχία και η θερμοκρασία εντός του λεωφορείου. Η μεγαλύτερη διασπορά στις απαντήσεις υποδηλώνει διαφοροποιημένες εμπειρίες μεταξύ των επιβατών και πιθανές ασυνέπειες στην ποιότητα των παρεχόμενων συνθηκών. Συγκεκριμένα, αναφέρθηκαν περιπτώσεις παλαιότερων λεωφορείων με αυξημένο θόρυβο και εμφανή έλλειψη καθαριότητας, παρόλο που η καθαριότητα κρίθηκε ικανοποιητική σε σημαντικό αριθμό οχημάτων. Επιπλέον, αναφέρθηκε περίπτωση λεωφορείου με μη λειτουργικό κλιματισμό και κλειστά παράθυρα, γεγονός που προκάλεσε δυσφορία στους επιβάτες λόγω της αυξημένης θερμοκρασίας και των οσμών, ενώ επισημάνθηκε, σε μειωμένο αριθμό περιπτώσεων, αυξημένος θόρυβος στις πίσω θέσεις των λεωφορείων λόγω της θέσης της μηχανής.

Πέραν των πιο πάνω, αναφέρθηκαν ζητήματα λειτουργικότητας που επηρέασαν την ποιότητα της μετακίνησης, όπως η απουσία ή δυσλειτουργία των κουμπιών ειδοποίησης για στάση, καθώς και μια μεμονωμένη περίπτωση δυσλειτουργίας πόρτας, η οποία απαιτούσε χειροκίνητη παρέμβαση από τον οδηγό. Παράλληλα, ως θετικό στοιχείο καταγράφηκε η καλή ποιότητα του παρεχόμενου Wi-Fi.

3.3.3 Πληροφόρηση στο λεωφορείο.

Το γράφημα καταδεικνύει ότι, στην πλειονότητα των περιπτώσεων, δεν υπήρχε επαρκής πληροφόρηση εντός του λεωφορείου σχετικά με την διαδρομή, την επόμενη στάση και τον εκτιμώμενο χρόνο άφιξης στην επόμενη στάση. Σε ορισμένες περιπτώσεις παρέχονταν πληροφορίες αποκλειστικά για την επόμενη στάση. Παρότι η ενημέρωση για την επόμενη στάση φαίνεται να υφίσταται στα δύο τρίτα των περιπτώσεων, το ποσοστό αυτό δεν μπορεί να κριθεί ικανοποιητικό. Επιπρόσθετα, η απουσία σαφούς



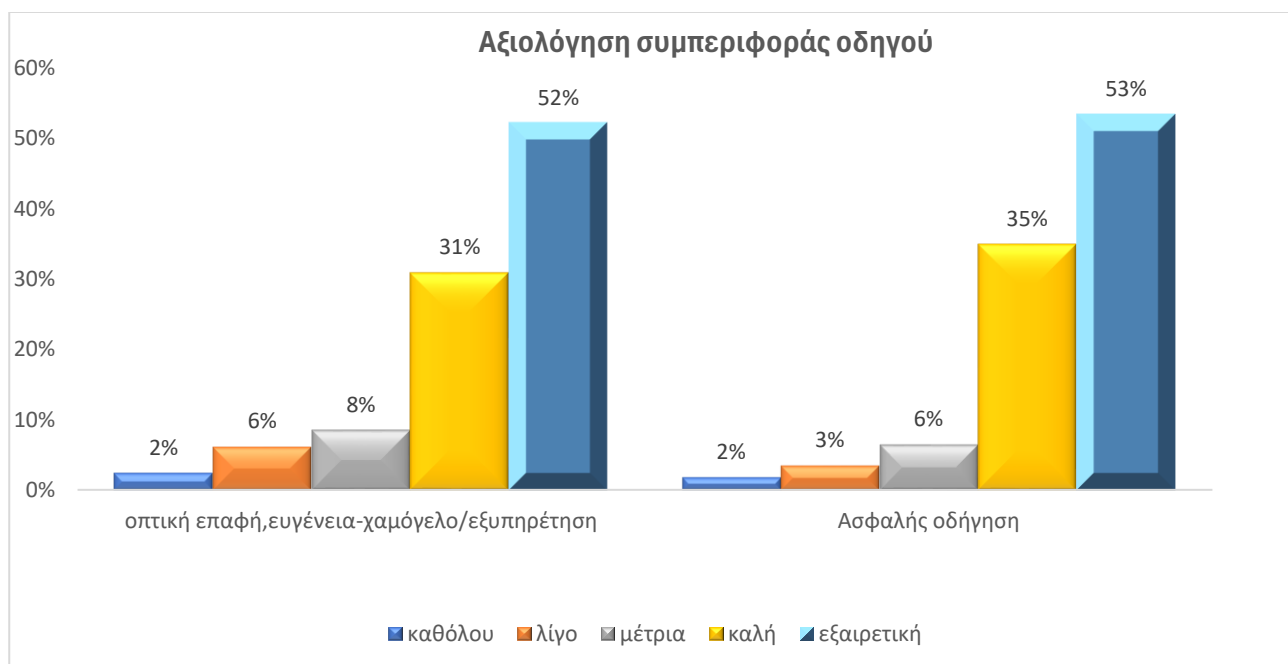
παρουσίασης της διαδρομής και κυρίως του εκτιμώμενου χρόνου άφιξης περιορίζει τη δυνατότητα των επιβατών να οργανώνουν αποτελεσματικά τη μετακίνησή τους και αναδεικνύει την ανάγκη για

αναβάθμιση των συστημάτων πληροφόρησης, με έμφαση στην παροχή δεδομένων πραγματικού χρόνου.

Επιπλέον, εντοπίστηκαν ορισμένες δυσλειτουργίες στην ενημέρωση των επιβατών σχετικά με την επικείμενη στάση. Ειδικότερα, διαπιστώθηκε ότι σε αρκετές περιπτώσεις οι ηχητικές ανακοινώσεις είχαν χαμηλή ένταση και δεν ήταν επαρκώς ευκρινείς, γεγονός που δημιουργούσε δυσκολίες, ιδίως για άτομα με προβλήματα ακοής ή σε συνθήκες αυξημένου περιβαλλοντικού θορύβου.

Περαιτέρω, παρατηρήθηκε ότι οι ανακοινώσεις στην αγγλική γλώσσα ήταν ελλιπείς, καθώς περιορίζονταν στη φράση «next stop», ενώ το όνομα της στάσης ανακοινωνόταν αποκλειστικά στα ελληνικά. Σε μία περίπτωση αναφέρθηκε ότι η χρήση ραδιοφώνου σε σχετικά υψηλή ένταση από τον οδηγό δυσχέραινε την κατανόηση των ανακοινώσεων, ενώ σε άλλη περίπτωση διαπιστώθηκε ότι οι ανακοινώσεις για την επόμενη στάση δεν πραγματοποιούνταν συστηματικά, πιθανόν λόγω δυσλειτουργίας του συστήματος. Επιπρόσθετα, αναφέρθηκε περίπτωση κατά την οποία οι ανακοινώσεις αφορούσαν στάσεις της αντίθετης διαδρομής, ενώ σε ορισμένες περιπτώσεις διαπιστώθηκε ότι οι ανακοινώσεις για τις επόμενες στάσεις δεν αντιστοιχούσαν στις πραγματικές στάσεις, σε κάποιες ενδεχομένως λόγω εκτροπών της διαδρομής εξαιτίας οδικών έργων.

3.4 Οδηγός Λεωφορείου.



Το πιο πάνω γράφημα απεικονίζει την αξιολόγηση της συμπεριφοράς των οδηγών από τους συμμετέχοντες, εστιάζοντας τόσο στη διαπροσωπική επικοινωνία και εξυπηρέτηση όσο και στην ασφαλή οδήγηση. Συνολικά, η εικόνα που προκύπτει είναι ιδιαίτερα θετική, καθώς η συντριπτική πλειονότητα των απαντήσεων συγκεντρώνεται στις ανώτερες βαθμίδες αξιολόγησης.

Ειδικότερα, ως προς την οπτική επαφή, την ευγένεια, το χαμόγελο και τη γενικότερη εξυπηρέτηση, καταγράφονται υψηλά επίπεδα ικανοποίησης, γεγονός που υποδηλώνει θετική στάση και επαγγελματισμό από την πλευρά των οδηγών στην αλληλεπίδρασή τους με το επιβατικό κοινό.

Αντίστοιχα, η ασφαλής οδήγηση αξιολογείται εξαιρετικά, με ακόμη μεγαλύτερη συγκέντρωση απαντήσεων στις υψηλότερες βαθμίδες, στοιχείο που καταδεικνύει την εμπιστοσύνη των επιβατών στην οδική συμπεριφορά των οδηγών και στην τήρηση των κανόνων ασφάλειας, η οποία είναι θεμελιώδης για την πρόληψη ατυχημάτων και την προστασία της ζωής.

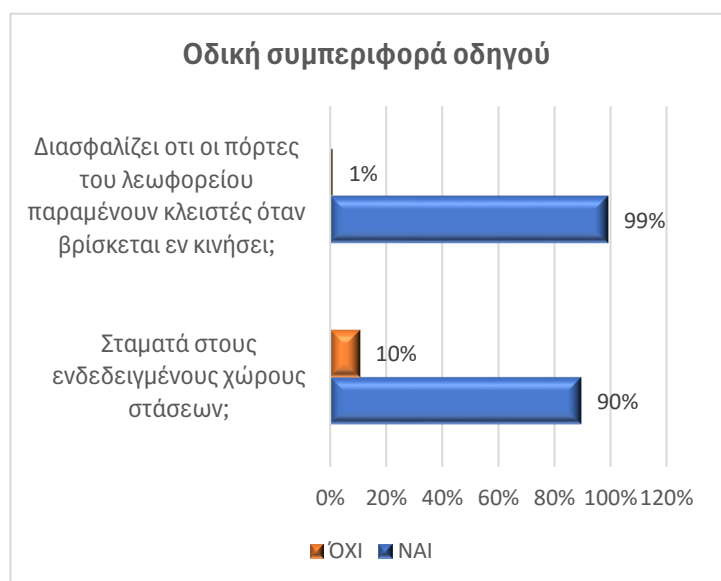
Οι χαμηλές βαθμολογίες εμφανίζονται περιορισμένες και αφορούν μικρό αριθμό περιπτώσεων, χωρίς να επηρεάζουν τη συνολική θετική εικόνα. Συγκεκριμένα, καταγράφηκαν περιστατικά κατά τα οποία ο οδηγός δεν διέθετε ρέστα από χαρτονόμισμα των 20 ευρώ, γεγονός που δυσχεραίνει την εξυπηρέτηση, δεδομένου ότι στα λεωφορεία δεν γίνονται δεκτές πληρωμές με τραπεζική κάρτα. Σε ορισμένες περιπτώσεις, αναφέρθηκε ότι η διαχείριση του ζητήματος έγινε με αγενή συμπεριφορά ως προς την μη προθυμία ή αδυναμία του οδηγού να αποδεκτεί για πληρωμή χαρτονόμισμα των €20.

Παράλληλα, αναφέρθηκαν μεμονωμένα περιστατικά μη επαγγελματικής συμπεριφοράς, όπως χρήση κινητού τηλεφώνου κατά την οδήγηση, λεκτική επιθετικότητα και ανάρμοστη ή προσβλητική επικοινωνία οδηγού με επιβάτη και άλλους οδηγούς. Σε μία περίπτωση διαπιστώθηκε έλλειψη προθυμίας για βοήθεια προς μητέρα με παιδικό καρότσι κατά την επιβίβασή της στο λεωφορείο. Επιπλέον, καταγράφηκαν περιστατικά μη τήρησης βασικών υποχρεώσεων εξυπηρέτησης, όπως μη παράδοση εισιτηρίου στους επιβάτες και παράλειψη στάσης για αποβίβαση από το λεωφορείο, κατόπιν ειδοποίησης επιβάτη.

Η οδική συμπεριφορά των οδηγών αξιολογήθηκε σε δύο συγκεκριμένες παραμέτρους που σχετίζονται με την ασφάλεια των επιβατών:

- ♦ τη διασφάλιση ότι οι πόρτες του λεωφορείου παραμένουν κλειστές όταν το λεωφορείο βρίσκεται εν κινήσει και
- ♦ ότι σταθμεύει στους ενδεδειγμένους χώρους στάθμευσης.

Στην πλειονότητα των περιπτώσεων, οι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι οι οδηγοί τηρούν τις εν λόγω πρακτικές, γεγονός που υποδηλώνει γενικά ικανοποιητικό επίπεδο συμμόρφωσης με βασικούς κανόνες οδικής ασφάλειας.



Ωστόσο, καταγράφεται και ένα μικρό ποσοστό αρνητικών απαντήσεων. Οι περιπτώσεις αυτές, παρότι περιορισμένες, ενδέχεται να ενέχουν αυξημένο κίνδυνο για την ασφάλεια των επιβατών. Συγκεκριμένα, σημειώθηκαν περιπτώσεις όπου ο οδηγός ξεκινούσε το οδήγημα προτού κλείσει η πόρτα του λεωφορείου, ή ενώ έδινε ρέστα στους επιβάτες και της στάθμευσης σε ακατάλληλα σημεία, με αποτέλεσμα την αποβίβαση επιβατών επί του οδοστρώματος μακριά από το πεζοδρόμιο, εκθέτοντας τους στην κυκλοφορία. Σημειώθηκαν επίσης άλλες μεμονωμένες περιπτώσεις μη ασφαλούς οδήγησης που δεν εμπίπτουν στις πιο πάνω κατηγορίες, όπως παραβίαση ερυθρού σηματοδότη και υπέρβαση του ορίου ταχύτητας.

Τα ευρήματα αυτά αναδεικνύουν την ανάγκη ενίσχυσης της εκπαίδευσης, της εποπτείας και της συμμόρφωσης των οδηγών με τους κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς και οδικής ασφάλειας.

3.5 Προσβασιμότητα στάσεων από ομάδες πληθυσμού με αναπηρία και με μειωμένη κινητικότητα.

Η Σύμβαση του ΟΗΕ για τα δικαιώματα των ΑμεΑ, και ειδικότερα το άρθρο 9 της Σύμβασης κατοχυρώνει το δικαίωμα των ΑμεΑ στην πρόσβαση, επί ίσοις όροις με άλλα άτομα, στο φυσικό περιβάλλον, στις μεταφορές, στις πληροφορίες και επικοινωνίες, σε εγκαταστάσεις και υπηρεσίες που είναι ανοικτές ή παρέχονται στο κοινό. Η υπό αναφορά Σύμβαση κυρώθηκε από την ΚΔ στις 4.3.2011, με τον περί της Σύμβασης για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες και περί Συναφών Θεμάτων (Κυρωτικό) Νόμο (Ν. 8(III)/2011).

Τονίζεται ότι, οι μη προσβάσιμες πόλεις είναι η κύρια αιτία της απομόνωσης και του αποκλεισμού των ατόμων με αναπηρία, καθώς και άλλων εμποδιζόμενων ατόμων.

Συνεπώς, η πολιτεία θα πρέπει να μεριμνά στην θεσμοθέτηση κανονιστικού τύπου ρυθμίσεων, και επιβολής κυρώσεων στην περίπτωση παράβασης τους, στοχεύοντας στην άρση φραγμών για τη φυσική πρόσβαση των ΑμεΑ στο δομημένο και το φυσικό περιβάλλον του ατόμου μέσω τροχοκαθισμάτων ή άλλων υποστηρικτικών βοηθημάτων.

Παράλληλα, θα πρέπει να γίνουν συγκεκριμένες και συντονισμένες από όλους τους αρμόδιους φορείς ουσιαστικές δράσεις που να στοχεύουν στη δημιουργία μιας νέας κουλτούρας σεβασμού του δικαιώματος των ΑμεΑ στην προσβασιμότητα.

3.5.1 Στάσεις Επιβατών.

Με βάση το περί Οδών και Οικοδομών (Τροποποίηση Παραρτήματος III) Διάταγμα του 2018 (Κ.Δ.Π. 262/2018), ο σχεδιασμός οδών και οικοδομών θα πρέπει να διασφαλίζει την πρόσβαση και την ασφαλή χρήση από όλα τα άτομα, περιλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα.

Ως εκ τούτου, όλα τα δημόσια πεζοδρόμια κ.α. θα πρέπει να κατασκευάζονται ώστε να διασφαλίζεται:

- ♦ Η συνεχής και ανεμπόδιστη κυκλοφορία των πεζών, ιδιαίτερα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, σε όλη την επιφάνεια τους.
- ♦ Η λήψη όλων των απαραίτητων μέτρων προς αποφυγή κινδύνου πρόκλησης ατυχήματος από ολίσθημα, πτώση ή πρόσκρουση.

Επιπρόσθετα, σε όλα τα πεζοδρόμια πρέπει να διαμορφώνεται ζώνη όδευσης πεζών ελάχιστου πλάτους 1,50μ, με απολύτως ελάχιστο το 1,20μ, που να είναι ελεύθερη από κάθε είδους εμπόδια, για τη συνεχή, ασφαλή και ανεμπόδιστη κυκλοφορία. Υφιστάμενα πεζοδρόμια σε αστικές περιοχές με πλάτος μικρότερο του 1,00μ δεν είναι επαρκή για τη διακίνηση τροχοκαθισμάτων.

Επιπλέον, η φύτευση δέντρων, θάμνων κ.λπ, θα πρέπει να γίνεται εκτός της ελεύθερης ζώνης όδευσης πεζών.

Τα στοιχεία του αστικού εξοπλισμού, όπως στάσεις λεωφορείων κ.λπ, πρέπει να είναι ανιχνεύσιμα από το μπαστούνι των τυφλών με την κάθετη προβολή τους στο πεζοδρόμιο και να είναι προσιτά στους χρήστες τροχοκαθισμάτων.

Συναφώς αναφέρεται ότι, σύμφωνα με τον οδηγό κινητικότητας των Ηνωμένων Εθνών, το ελάχιστο πλάτος που πρέπει να έχει ένας διάδρομος μονής κατεύθυνσης είναι τα 90εκ. ενώ για διπλής κατεύθυνσης είναι τα 1,50μ., ενώ το ιδανικό είναι τα 1,80μ.

Κατά την εκτέλεση των αποστολών μας, στην οποία η ομάδα της Υπηρεσίας μας συνοδεύτηκε από εκπρόσωπο της Οργάνωσης Παραπληγικών Κύπρου με τη χρήση χειροκίνητου³ τροχοκαθίσματος, διαπιστώθηκε ότι αρκετές από τις στάσεις επιβατών δεν ήταν προσβάσιμες από άτομα με μειωμένη κινητικότητα ή με οπτική αναπηρία.

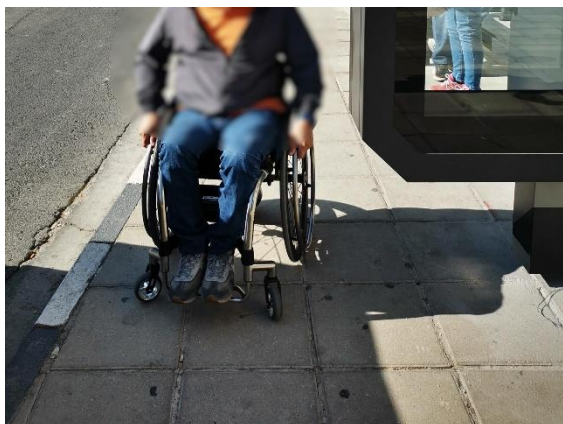
Επιπλέον, παρατηρήθηκε η απουσία ραμπών, η μη ορθή διαμόρφωση των πεζοδρομίων, καθώς και η έλλειψη οδηγού όδευσης τυφλών κατάλληλης σήμανσης.

Ενδεικτικά αναφέρονται τα πιο κάτω:

- α. Διαφάνηκε ότι παρόλο που ο χώρος μεταξύ της διαφημιστικής πινακίδας της στάσης με αρ. 221 «Λεωφ. Στροβόλου – Ηλία Βενέζη» (νέου τύπου «έξυπνη» στάση) και της άκρης του πεζοδρομίου ήταν αρκετός για την διέλευση ενός χειροκίνητου τροχοκαθίσματος, δεν είναι ο προβλεπόμενος στην Κ.Δ.Π. 262/2018 (1,07μ, σε αντίθεση με το καθορισμένο απολύτως ελάχιστο 1,20μ.).

³ Διευκρίνιση: Τα ευρήματα στην παρούσα ενότητα που σχετίζονται με τη δυνατότητα χρήσης τροχοκαθίσματος αναφέρονται στην εμπειρία ενός χρήστη χειροκίνητου, και όχι ηλεκτροκίνητου, τροχοκαθίσματος.

Παρομοίως, διαπιστώθηκε ότι δεν υπήρχε ο απαιτούμενος χώρος για τη διέλευση πεζών και τροχocaθίσματος μπροστά από τη στάση με αρ. 26 «Λεωφ. Δημοκρατίας – Άμμου» αφού η κατασκευή της στάσης σχεδόν εφάπτεται με τον παρόδιο χώρο πρασίνου.



Στάση «Λεωφ. Στροβόλου – Ηλία Βενέζη».



Στάση «Λεωφ. Δημοκρατίας – Άμμου».

Όσο αφορά στη στάση με αρ. 221, το ΥΜΕΕ ανέφερε στην απαντητική του επιστολή ότι, στη συγκεκριμένη περίπτωση, εξετάστηκε και εφαρμόστηκε εναλλακτική διαθέσιμη όδευση από το πίσω της μέρος.

Ωστόσο, βάσει των στοιχείων της διαδικτυακής πύλης του Τμήματος Κτηματολογίου και Χωρομετρίας, φαίνεται ότι το πίσω μέρος της εν λόγω στάσης εμπίπτει εντός των ορίων ιδιωτικού τεμαχίου. Κατά την άποψη της Υπηρεσίας μας, παρότι στην προκειμένη περίπτωση υπάρχει πράγματι δυνατότητα διέλευσης τροχocaθίσματος πίσω από τη στάση, η αξιοποίηση εναλλακτικών οδεύσεων μέσω ιδιωτικής περιουσίας δεν μπορεί να θεωρηθεί γενικά αποδεκτή λύση. Οι εν λόγω περιουσίες δεν τελούν υπό τη διαχείριση του Κράτους και, συνεπώς, υφίσταται πάντοτε το ενδεχόμενο περίφραξης ή άλλης χρήσης τους από τους ιδιοκτήτες, με πιθανές επιπτώσεις στην κινητικότητα των χρηστών τροχocaθίσματος.

- β. Κατά την επιτόπια επίσκεψη μας στις στάσεις που βρίσκονται στην Πλατεία Σολωμού, διαπιστώθηκε ότι σε αρκετά σημεία ο οδηγός όδευσης τυφλών ήταν κατεστραμμένος, με αποτέλεσμα να μην εξασφαλίζεται η σωστή καθοδήγηση και ασφαλής διακίνηση των ατόμων με οπτική αναπηρία που προνοείται βάσει του άρθρου 5.26, του περί Οδών και Οικοδομών (Τροποποίηση Παραρτήματος ΙΙΙ) Διάταγμα του 2018 (Κ.Δ.Π. 262/2018).



Οδηγός όδευσης τυφλών στην Πλατεία Σολωμού.

γ. Η διάβαση πεζών πλησίον της στάσης με αρ. 353 «Λεωφ. Ιωσήφ Χατζηιωσήφ - Λυκείου Αποστ. Βαρνάβα 2» παρουσιάζει ασυμμετρία ως προς τη διαμόρφωση των ραμπών πρόσβασης για άτομα με κινητική αναπηρία. Συγκεκριμένα, από την ανατολική πλευρά του δρόμου η ράμπα διαθέτει ικανοποιητική κλίση, επιτρέποντας την ασφαλή και λειτουργική πρόσβαση, ενώ από την απέναντι, δυτική, πλευρά η κλίση της ράμπας είναι υπερβολικά απότομη και φαίνεται ότι ξεπερνά το όριο της μέγιστης επιτρεπόμενης κλίσης που προνοείται βάσει του άρθρου 5.15, του περί Οδών και Οικοδομών (Τροποποίηση Παραρτήματος ΙΙΙ) Διάταγμα του 2018 (Κ.Δ.Π. 262/2018), με αποτέλεσμα να μην εξασφαλίζεται η ασφαλής διακίνηση των ατόμων με κινητική αναπηρία.



Ράμπα διάβασης πεζών πλησίον της στάσης με αρ. 353 «Λεωφ. Ιωσήφ Χατζηιωσήφ - Λυκείου Αποστ. Βαρνάβα 2»

Θεωρούμε ότι η μη προσβασιμότητα στις στάσεις, αποτελεί σημαντικό εμπόδιο στην ισότιμη και ασφαλή μετακίνηση όλων των πολιτών. Ειδικότερα, η έλλειψη κατάλληλων υποδομών, όπως ράμπες, η μη ορθή διαμόρφωση των πεζοδρομίων, καθώς και η έλλειψη οδηγού όδευσης τυφλών και κατάλληλης σήμανσης, θέτουν σε κίνδυνο την αυτονομία και την ασφάλεια των ατόμων με αναπηρία.

Εν κατακλείδι, η μη συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία και τα πρότυπα προσβασιμότητας υποβαθμίζει την ποιότητα των δημόσιων μεταφορών και ενισχύει τον κοινωνικό αποκλεισμό.

3.5.2 Πληροφόρηση εντός του λεωφορείου.

Όπως αναφέρεται και στην παράγραφο 3.3.3, το επιβατικό κοινό ενημερώνεται για τις επικείμενες στάσεις των διαδρομών μέσω ηχογραφημένων ηχητικών ανακοινώσεων, οι οποίες σε αρκετές περιπτώσεις έχουν χαμηλή ένταση, με αποτέλεσμα να καθιστά την ενημέρωση σχεδόν αδύνατη. Επίσης, οι ηλεκτρονικές πινακίδες που βρίσκονται εντός του λεωφορείου, δεν παρέχουν ενημέρωση σχετικά με τις στάσεις των διαδρομών παρά μόνο προειδοποιούν τους επιβάτες για την ασφάλεια των προσωπικών τους αντικειμένων, μόνο στην αγγλική γλώσσα. Συνεπώς, όχι μόνο τα άτομα με οπτική, αλλά και τα άτομα με ακουστική αναπηρία δεν είναι σε θέση να αναγνωρίσουν σε ποια στάση θα πρέπει να αποβιβαστούν.

3.5.3 Συμπεριφορά του οδηγού.

Στο πλαίσιο της έρευνας μας, εκτελέσαμε τρεις διαφορετικές αστικές διαδρομές στις οποίες συμμετείχε και άτομο με κινητική αναπηρία, στοχεύοντας μεταξύ άλλων στη διερεύνηση της συμπεριφοράς και της ευαισθητοποίησης των οδηγών απέναντι στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία που ενδεχομένως θα χρησιμοποιήσουν τις δημόσιες επιβατικές μεταφορές με λεωφορείο. Κατά την εκτέλεση των διαδρομών αυτών, καταγράφηκαν περιπτώσεις ευαισθητοποίησης και κατάλληλης ανταπόκρισης των οδηγών, όσο και περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν υπήρχε ο απαιτούμενος σεβασμός και ευγένεια, τις οποίες παραθέτουμε πιο κάτω:

Α/Α	Δρομολόγιο	Διαπίστωση			
		(1)	(2)	(3)	(4)
1	Αρ. 24 (Ουρανού -> Σταθμός λεωφορείων Στροβόλου)	✓	✓	✓	
2	Αρ. (1) Σταθμός Λεωφορείων Μακαρίου Σταδίου – Πλατεία Σολωμού		✓		✓
3	Αρ. (26) – Πλατεία Σολωμού – Γενικό Νοσοκομείο Λευκωσίας		✓		

Διαπιστώσεις:

1. Ο οδηγός ζήτησε από τον λειτουργό της Υπηρεσίας μας να ξεδιπλώσει την πτυσσόμενη χειροκίνητη ράμπα πρόσβασης στο λεωφορείο⁴ αντί να το πράξει ο ίδιος, επεξηγώντας τον τρόπο λειτουργίας της ράμπας ενόσω παρέμενε στη θέση του.
2. Μετά την επιβίβαση του ατόμου με μειωμένη κινητικότητα στο λεωφορείο, ο οδηγός δεν προχώρησε στο άνοιγμα του ειδικού προστατευτικού κιγκλιδώματος που είναι τοποθετημένο στη θέση ΑμεΑ, ούτε παρείχε βοήθεια για την πρόσδεσή του με τη ζώνη ασφαλείας, ώστε να διασφαλιστεί η ασφάλειά του κατά τη διάρκεια της διαδρομής.
3. Κατά την πληρωμή του εισιτηρίου ο οδηγός δεν ρώτησε κατά πόσον το άτομο με μειωμένη κινητικότητα, κατείχε κάρτα δωρεάν μετακίνησης.
4. Λόγω του ότι προκύπτει υψομετρική διαφορά μεταξύ του πεζοδρομίου και της πτυσσόμενης ράμπας, κρίνεται αναγκαίο από τον οδηγό να χαμηλώνει τις αναρτήσεις του λεωφορείου, ούτως ώστε να διασφαλίζεται η ασφαλής επιβίβαση του ατόμου με μειωμένη κινητικότητα.
Κατόπιν σχετικού αιτήματος του ατόμου με μειωμένη κινητικότητα προς τον οδηγό για τη ρύθμιση των αναρτήσεων, διαπιστώθηκε απροθυμία εκ μέρους του οδηγού, γεγονός που οδήγησε σε λεκτική αντιπαράθεση μεταξύ των εμπλεκομένων.

Θεωρούμε ότι αφού η ασφαλής πρόσβαση του ατόμου αποτελεί θεμελιώδες δικαίωμα, θα πρέπει να ληφθούν όλα τα απαραίτητα μέτρα για τη διασφάλιση της, χωρίς να απαιτείται η χρήση συνοδού από άτομα με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα.

⁴ Η πτυσσόμενη χειροκίνητη ράμπα πρόσβασης στο λεωφορείο συνδέει το λεωφορείο με το πεζοδρόμιο για την ασφαλή επιβίβαση ατόμων με αναπηρία.

Κρίνεται αναγκαία η εκπαίδευση των οδηγών λεωφορείων στις προβλεπόμενες διαδικασίες εξυπηρέτησης επιβατών με μειωμένη κινητικότητα, με έμφαση στη σωστή χρήση του εξοπλισμού προσβασιμότητας και στη διασφάλιση της ασφαλούς και αξιοπρεπούς μετακίνησής τους.

3.5.4 Λεωφορείο.

Ο χώρος των λεωφορείων που είναι διαμορφωμένος για τροχοκαθίσματα, είναι κοινός με το χώρο που προορίζεται για χρήση από γονείς με παιδικά καρότσια. Συγκεκριμένα, ο διαθέσιμος χώρος περιορίζεται σε χώρο τριών αναδιπλούμενων καθισμάτων με πρόνοια και χωρητικότητα που μπορεί να εξυπηρετήσει μόνο ένα άτομο με τροχοκάθισμα και τον συνοδό του.

Αυτό προκάλεσε τον προβληματισμό στον χρήστη τροχοκαθίσματος που συμμετείχε στην έρευνα, ότι σε περίπτωση που στην ίδια διαδρομή με το άτομο με τροχοκάθισμα επιβιβαστεί και γονέας με παιδικό καρότσι, τότε ο διαθέσιμος χώρος δεν θα μπορεί να εξυπηρετήσει και τους δύο. Πέραν αυτού, όπως μας ανέφερε, δεν ένιωθε ασφαλής εντός του λεωφορείου, καθώς το τροχοκάθισμα δεν ήταν σταθεροποιημένο εντός του λεωφορείου.



Ειδικά διαμορφωμένος χώρος εντός των λεωφορείων για χρήση από άτομα με μειωμένη κινητικότητα και γονείς με παιδικά αμαξίδια.

3.5.5 Μετάβαση από τον Ύψωνα στο Γενικό Νοσοκομείο Λεμεσού.

Κατά την εκτέλεση της διαδρομής από τον Ύψωνα στο Γενικό Νοσοκομείο Λεμεσού, διαπιστώθηκε ελλιπής δημόσια μέριμνα, που αφορούσε σε απροσπέλαστο αστικό περιβάλλον και υποδομές, καθιστώντας δύσκολη την πρόσβαση σε στάσεις από άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Ενδεικτικά αναφέρονται τα πιο κάτω:

1. Έλλειψη υποδομών πεζοδρομίου.
2. Στάθμευση οχημάτων πάνω στα πεζοδρόμια.
3. Τοποθέτηση πινακίδων και βλάστηση που υπερκαλύπτει τον ελάχιστο ελεύθερο χώρο των 1,20 μ. από κάθε είδους εμπόδια στο πεζοδρόμιο που προνοείται από τη νομοθεσία (Κ.Δ.Π. 262/2018) για τη συνεχή, ασφαλή και ανεμπόδιστη κυκλοφορία.



Βλάστηση και πινακίδες που εμποδίζουν την πρόσβαση.



Σταθμευμένα οχήματα πάνω στο πεζοδρόμιο.

3.6 Γενικά.

3.6.1 Αξιολόγηση συνολικού κόστους ολοκλήρωσης αποστολής.

Το κόστος χρήσης των λεωφορείων⁵ απεικονίζεται στους πιο κάτω πίνακες.

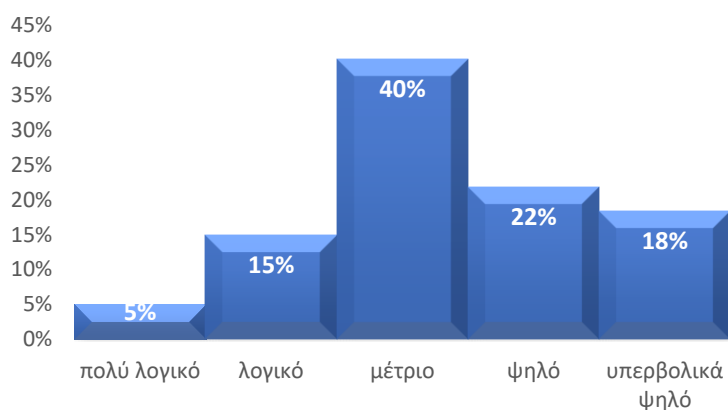
Είδος εισιτηρίου	Χάρτινο Εισιτήριο (Μετρητά)	Πλαστική ΑΝΩΝΥΜΗ Κάρτα	Πλαστική ΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΜΕΝΗ Motion Κάρτα	
			Κανονική Χρέωση	Δικαιούχοι έκπτωσης 50%
Μονής Διαδρομής	€2,40	€1,80	€1,80	€0,90
Νυχτερινό Μονής Διαδρομής (21:00 - 4:00π.μ.)	€4,00	€2,50	€2,50	€1,25
7 ημέρες	-	€25	€25	€12,50
30 ημέρες	-	€75	€50	€25
365 ημέρες	-	-	€480	€240

ΧΑΡΤΙΝΗ Κάρτα Motion	Κόστος
4ων διαδρομών*	€7,50
2 ημέρες	€15,00
3 ημέρες	€22,50
7 ημέρες	€25,00
Ημερήσιο για όλες τις πόλεις	€20 / €10 ΕΚΠΤΩΤΙΚΟ

Η πλειονότητα των ερωτηθέντων αξιολόγησε το κόστος μετακίνησης τους με το λεωφορείο ως ουδέτερο, δηλαδή δεν κρίθηκε ούτε υπερβολικά υψηλό, ούτε αμελητέο. Παρόλα αυτά, σημαντικό ποσοστό θεωρεί το κόστος αρκετά έως υπερβολικά υψηλό, κυρίως λόγω της ανάγκης εκτέλεσης δύο διαδρομών για την ολοκλήρωση μιας αποστολής, με αποτέλεσμα το συνολικό κόστος να διπλασιάζεται. Ενδεικτικά, για τη μετάβαση από τα Λατσια στο Κέντρο Εξυπηρέτησης του Πολίτη στην

Έγκωμη, το συνολικό κόστος ανέρχεται περίπου στα 4,80 ευρώ για την μετάβαση και το αντίστοιχο ποσό για την επιστροφή (δηλ. συνολικό κόστος 9,60 ευρώ). Λαμβάνοντας υπόψη και τον χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση τέτοιας διαδρομής, σε σύγκριση με τη χρήση ιδιωτικού οχήματος, τα οφέλη από τη χρήση του λεωφορείου τίθενται υπό αμφισβήτηση.

Πόσο λογικό σας φαίνεται το κόστος συγκριτικά με την συνολική απόσταση που διανύσατε με το/α λεωφορείο/α;



⁵ Με βάση την τιμολογιακή πολιτική που ίσχυε κατά την περίοδο διενέργειας της έρευνας.

Εναλλακτικά, για τους τακτικούς χρήστες, υπάρχει η δυνατότητα έκδοσης της κάρτας Motion, η οποία, ανάλογα με τις διαδρομές, μπορεί να προσφέρει οικονομικότερες λύσεις. Κατά τη διάρκεια της έρευνας, καταγράφηκε περίπτωση έκδοσης της κάρτας, με τη διαδικασία να αξιολογείται ως σχετικά εύκολη και γρήγορη.

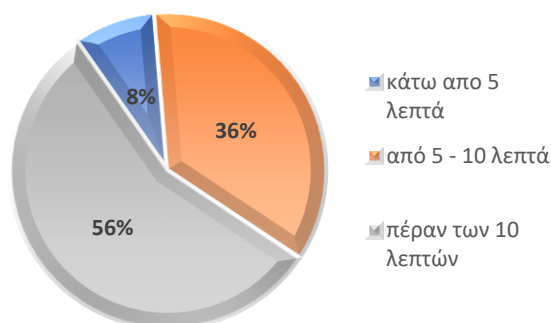
3.6.2 Αξιολόγηση Απαιτούμενου Χρόνου.

Η πλειονότητα των συμμετεχόντων (56%) δήλωσε ότι χρειάστηκε περισσότερο από 10 λεπτά περπάτημα και ένα σημαντικό ποσοστό (36%) ανέφερε χρόνο πεζής μετακίνησης μεταξύ 5 και 10 λεπτών, υποδεικνύοντας μέτριο επίπεδο προσβασιμότητας του δικτύου λεωφορείων. Ενδεχομένως, το υψηλό ποσοστό μετακινήσεων άνω των 10 λεπτών να λειτουργεί αποτρεπτικά, ιδίως για άτομα με μειωμένη κινητικότητα, ηλικιωμένους ή χρήστες υπό χρονική πίεση.

Τα αποτελέσματα υποδεικνύουν την ανάγκη για:

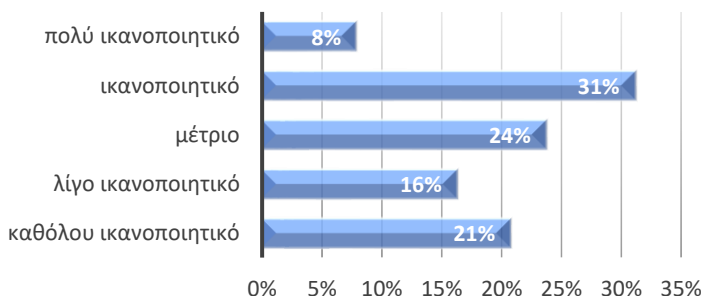
- ♦ καλύτερη τοποθέτηση στάσεων,
- ♦ ενίσχυση συνδεσιμότητας με άλλες μορφές μετακίνησης, ή
- ♦ ανασχεδιασμό των διαδρομών.

Πόσο χρόνο περίπου χρειάστηκε να περπατήσετε για ολοκλήρωση της αποστολής σας (αφετηρία-τερματισμός);



Διαπιστώθηκε ότι, 37% περίπου των συμμετεχόντων αξιολόγησε τον χρόνο που απαιτήθηκε για ολοκλήρωση της αποστολής ως μη ικανοποιητικό, ενώ αντίθετα 39% των συμμετεχόντων τον αξιολόγησε ως ικανοποιητικό και 24% των συμμετεχόντων το αξιολόγησε ως μέτριο.

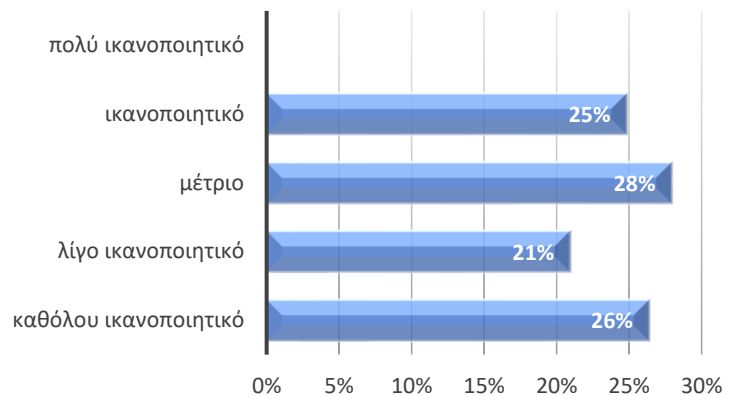
Πόσο ικανοποιητικό κρίνετε τον χρόνο που απαιτήθηκε για ολοκλήρωση της αποστολής;



Από την ανάλυση των δεδομένων προέκυψε ότι στις περιπτώσεις όπου η ολοκλήρωση της αποστολής απαιτούσε τη χρήση δύο λεωφορείων, το 47% των συμμετεχόντων αξιολόγησε τον απαιτούμενο χρόνο ως μη ικανοποιητικό, ενώ μόλις το 25% τον χαρακτήρισε ικανοποιητικό. Το εύρημα αυτό καταδεικνύει ότι ο συνολικός χρόνος εκτέλεσης των αποστολών που απαιτούσαν δύο διαδρομές δεν ήταν ανάλογος της καλυπτόμενης απόστασης. Σε σύγκριση με τον χρόνο που απαιτείται για τη μετακίνηση με ιδιωτικό όχημα, η χρήση του λεωφορείου παρουσίαζε σημαντική υστέρηση.

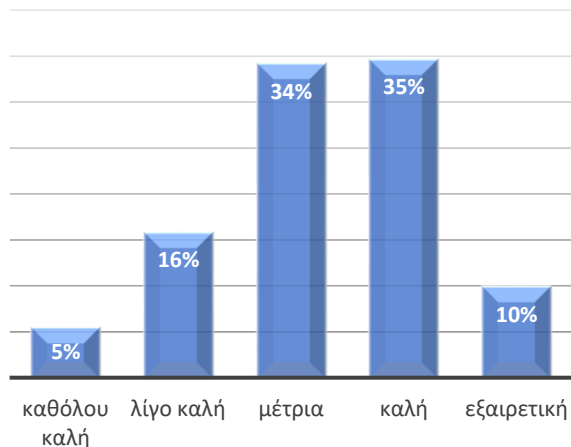
Πέραν των πιο πάνω, εκφράστηκε ικανοποίηση στις περιπτώσεις όπου υπήρχε λεωφορειολωρίδα, καθώς το λεωφορείο κινούνταν ταχύτερα από τα ιδιωτικά οχήματα σε συνθήκες αυξημένης κυκλοφορίας.

Πόσο ικανοποιητικό κρίνετε τον χρόνο που απαιτήθηκε για ολοκλήρωση της αποστολής; (2 διαδρομές)

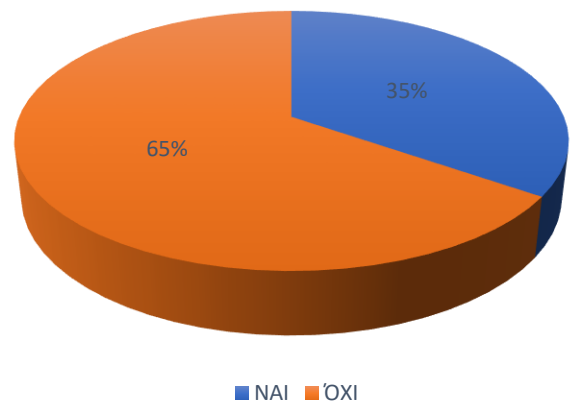


3.6.3 Αξιολόγηση Συνολικής Εμπειρίας – Πρόθεση για μελλοντική χρήση

Πως κρίνετε γενικά την σημερινή σας εμπειρία με το λεωφορείο;



Η σημερινή σας εμπειρία, σας έκανε να θέλετε να χρησιμοποιήσετε ξανά το λεωφορείο;



Το 45% των συμμετεχόντων αξιολόγησε θετικά τη συνολική εμπειρία του με το λεωφορείο, το 34% τη χαρακτήρισε μέτρια και το 21% αρνητική. Ωστόσο, αξιοσημείωτο είναι ότι, παρά το υψηλό ποσοστό θετικών αξιολογήσεων, στην ερώτηση σχετικά με το αν θα χρησιμοποιούσαν ξανά το λεωφορείο, η πλειονότητα των συμμετεχόντων (65%) απάντησε αρνητικά. Αυτό υποδηλώνει ότι, αν και η εμπειρία αναφορικά με τα λεωφορεία, τους οδηγούς και τις παρεχόμενες υπηρεσίες θεωρήθηκε θετική, παράγοντες όπως ο απαιτούμενος χρόνος και η ταλαιπωρία που υφίστανται οι επιβάτες π.χ. όταν θα

πρέπει να διανύσουν μεγάλες αποστάσεις στην απουσία άλλων συνδετικών μέσων, η αναμονή για μετεπιβίβαση, τα απρόβλεπτα δρομολόγια και οι συναφείς καθυστερήσεις, καθιστούν τη χρήση του λεωφορείου λιγότερο ελκυστική και ουσιαστικά μη προτιμητέα. Τα πιο πάνω αποτελέσματα ενδεχομένως σχετίζονται με τα δημογραφικά και άλλα χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στην παρούσα έρευνα, όπως επεξηγείται εκτενέστερα στην εισαγωγή της παρούσας Έκθεσης, στην ενότητα «Μεθοδολογικοί περιορισμοί».

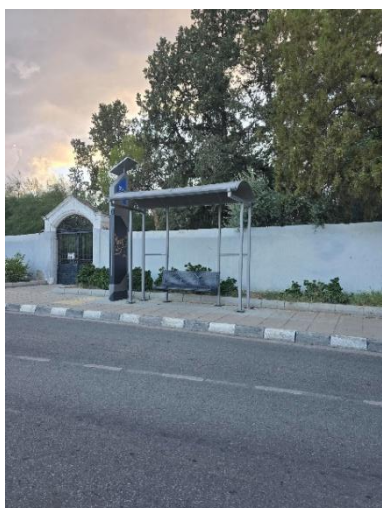
3.7 Υβριδικές στάσεις

Σημειώνουμε ότι το ζήτημα που ακολουθεί δεν αποτέλεσε αντικείμενο του παρόντος ελέγχου και, ως εκ τούτου, δεν τέθηκε ενώπιον του αρμόδιου Υπουργείου για υποβολή απόψεων. Ωστόσο, μετά την έκδοση του Υπομνήματος της Υπηρεσίας μας σχετικά με το έργο εγκατάστασης νέων στάσεων λεωφορείων, και ιδιαίτερα κατά το τελευταίο διάστημα, παρατηρήσαμε μια εξέλιξη η οποία προκαλεί προβληματισμό.

Ειδικότερα, αντί της ολοκλήρωσης των νέων στάσεων σύμφωνα με τον σχεδιασμό του έργου, παρατηρείται σε ορισμένες περιπτώσεις η δημιουργία μιας μορφής «υβριδικών» στάσεων: εγκαθίσταται μέρος της νέας υποδομής και αυτή συνδυάζεται ή συμπληρώνεται με στέγαστρα παλαιού τύπου, όπως ενδεικτικά παρουσιάζεται στις πιο κάτω φωτογραφίες.

Η πρακτική αυτή δημιουργεί εύλογα ερωτήματα ως προς τον τρόπο υλοποίησης του έργου, τους λόγους που οδήγησαν στις συγκεκριμένες λύσεις, τη συμβατότητά τους με τον αρχικό σχεδιασμό και τις προδιαγραφές, καθώς και ως προς τις ενδεχόμενες επιπτώσεις στο κόστος, στη λειτουργικότητα και στην τελική ποιότητα του έργου. Στο παρόν στάδιο η Υπηρεσία μας δεν εξάγει οποιοδήποτε συμπέρασμα επί των πιο πάνω, αφού τα σχετικά ζητήματα δεν έχουν ελεγχθεί ούτε έχουν ζητηθεί οι θέσεις των αρμόδιων φορέων.

Λόγω, ωστόσο, της σημασίας του θέματος και της εικόνας που διαμορφώνεται κατά την εξέλιξη του έργου, η Υπηρεσία μας προτίθεται να το εξετάσει στο πλαίσιο ξεχωριστού ελέγχου κατά το επόμενο διάστημα.



4. Σύγκριση κόστους μετακίνησης με λεωφορείο και ιδιωτικό όχημα

Η οικονομική σύγκριση μεταξύ λεωφορείου και ιδιωτικού οχήματος δεν είναι απλή ή μονοδιάστατη. Η ανάλυση μας επιδιώκει να προβληματίσει εξετάζοντας ένα πολύ συγκεκριμένο ερώτημα, το οποίο θεωρούμε ιδιαίτερα σημαντικό για την προσπάθεια αύξησης της χρήσης των δημόσιων μεταφορών:

Για έναν πολίτη ή ένα νοικοκυριό που διαθέτει ιδιωτικό όχημα, ποιο είναι το πρόσθετο οικονομικό κόστος της επιλογής του αυτοκινήτου έναντι του λεωφορείου για μια συγκεκριμένη μετακίνηση;

Η διάκριση αυτή είναι σημαντική. Άλλο είναι το συνολικό κόστος κατοχής και χρήσης αυτοκινήτου και άλλο το πρόσθετο (οριακό) κόστος της απόφασης χρήσης λεωφορείου έναντι χρήσης του οχήματος. Η επιλογή του ερωτήματος μας έχει, κατά την άποψη μας, ιδιαίτερη σημασία αφού προσεγγίζει ένα πραγματικό δίλημμα αντί ενός θεωρητικού και επηρεάζει τη συμπεριφορά της πλειοψηφίας των πολιτών στην απόφαση τους αν θα χρησιμοποιήσουν ή όχι τις δημόσιες μεταφορές.

4.1 Δύο διαφορετικές οικονομικές προσεγγίσεις

Στο πλαίσιο των σχολίων του επί του προσχεδίου της Έκθεσης, το YMEE υπέδειξε ότι για μια ολοκληρωμένη σύγκριση πρέπει να συνυπολογίζονται στο κόστος του ιδιωτικού οχήματος όχι μόνο τα καύσιμα και η φθορά, αλλά και η αγορά ή απόσβεση του οχήματος, η ασφάλιση, η άδεια κυκλοφορίας και άλλα πάγια έξοδα. Με αυτή την προσέγγιση, το YMEE υπολογίζει σημαντικά υψηλότερο κόστος ανά διαδρομή για το ιδιωτικό όχημα.

Η προσέγγιση του YMEE είναι εύλογη όταν το ερώτημα είναι κατά πόσο συμφέρει οικονομικά έναν πολίτη να αγοράσει και να διατηρεί αυτοκίνητο για τις μετακινήσεις του αντί να βασίζεται **αποκλειστικά** στις δημόσιες μεταφορές. Σε μια τέτοια περίπτωση, το κόστος αγοράς και τα πάγια έξοδα του οχήματος πρέπει πράγματι να λαμβάνονται υπόψη. Και ορθά το YMEE συνυπολογίζει όλα τα πάγια έξοδα αγοράς και χρήσης αυτοκινήτου. Η σύγκριση αυτή είναι ορθή όταν το ερώτημα βασίζεται στη λογική κάλυψη των αναγκών μετακινήσεων με μια μόνιμη και απόλυτη λύση «αυτοκίνητο ή λεωφορείο», δηλαδή όταν ο πολίτης καλείται να διαλέξει μια από τις δύο επιλογές ως το μοναδικό μέσο συνεχής μετακίνησης του. Σε αυτό το ερώτημα βέβαια πλην του παράγοντα κόστους θα πρέπει να ληφθούν υπόψη και άλλοι παράγοντες π.χ. άνεση, ιδιωτικότητα, ευελιξία, ταχύτητα κτλ.

Δεν είναι, όμως, αυτό το ερώτημα που εξετάζουμε στην παρούσα ανάλυση αφού δεν είναι και το πιο ρεαλιστικό για τους περισσότερους πολίτες. Εξετάζουμε την περίπτωση που ένας πολίτης διαθέτει ήδη όχημα (προφανώς αυτό ισχύει για τις περισσότερες οικογένειες) και καλείται να αποφασίσει, για μια συγκεκριμένη μετακίνηση, αν θα χρησιμοποιήσει το αυτοκίνητό του ή το λεωφορείο. Στην περίπτωση αυτή, η τιμή αγοράς του οχήματος και τα πάγια έξοδα του, όπως η ασφάλιση και η άδεια κυκλοφορίας, δεν είναι σχετικά και συνεπώς δεν πρέπει να λογίζονται αφού είτε γίνει χρήση του αυτοκινήτου είτε όχι (σε περίπτωση χρήσης του λεωφορείου) αυτά θα υφίστανται ούτως ή άλλως.

4.2 Γιατί εξετάζουμε το πρόσθετο (οριακό) κόστος

Η συγκεκριμένη οπτική έχει ιδιαίτερη σημασία από πλευράς δημόσιας πολιτικής. Ένας από τους βασικούς στόχους των δημόσιων μεταφορών είναι να αποτελέσουν ελκυστική εναλλακτική επιλογή και για πολίτες που έχουν στη διάθεσή τους⁶ ιδιωτικό όχημα (η οποία είναι και η πλειοψηφία του πληθυσμού).

Για τον πολίτη αυτό, η απόφαση δεν είναι κατ' ανάγκη «αγοράζω αυτοκίνητο ή χρησιμοποιώ λεωφορείο», αλλά: «Για τη σημερινή μου μετακίνηση, αφήνω το αυτοκίνητο στο σπίτι και χρησιμοποιώ λεωφορείο ή όχι;»

4.3 Ανάλυση σεναρίων κόστους μετακίνησης ατόμου (που ήδη κατέχει αυτοκίνητο)

Για σκοπούς καλύτερης κατανόησης της οικονομικής διάστασης της επιλογής μεταξύ λεωφορείου και ιδιωτικού οχήματος, εξετάσαμε δέκα υποθετικά σενάρια μετακίνησης και υπολογίσαμε το κόστος της διαδρομής. Τα σενάρια δεν αποσκοπούν στον προσδιορισμό ενός ενιαίου κόστους μετακίνησης ούτε στην εξαγωγή απόλυτου συμπεράσματος ως προς το ποιο μέσο είναι πάντοτε οικονομικότερο. Αντίθετα, επιλέχθηκαν ώστε να καταδειχθεί πώς μεταβάλλεται το κόστος ανά άτομο υπό διαφορετικές, κατά την κρίση μας λογικές, συνθήκες χρήσης.

4.3.1 Σενάριο 1 – Λεωφορείο με χάρτινο εισιτήριο, χωρίς μετεπιβίβαση

Στο πρώτο σενάριο εξετάζεται μία διαδρομή με λεωφορείο για την οποία δεν απαιτείται μετεπιβίβαση. Ο επιβάτης αγοράζει χάρτινο εισιτήριο και το κόστος της διαδρομής ανέρχεται σε **€2,70** ανά άτομο.

Το κόστος αυτό δεν διαφοροποιείται ανάλογα με την απόσταση που θα διανύσει ο επιβάτης εντός της συγκεκριμένης διαδρομής. Επομένως, είτε η μετακίνηση είναι μικρής είτε μεγαλύτερης απόστασης, το χρηματικό κόστος για τον επιβάτη παραμένει €2,70, νοουμένου ότι δεν απαιτείται μετεπιβίβαση.

4.3.2 Σενάριο 2 – Λεωφορείο με χάρτινο εισιτήριο και μία μετεπιβίβαση

Στο δεύτερο σενάριο ο επιβάτης χρειάζεται να χρησιμοποιήσει δύο λεωφορεία (μία μετεπιβίβαση) για να φτάσει στον προορισμό του. Συνεπώς λογίζονται δύο διαδρομές οπότε, δύο χάρτινα εισιτήρια. Το συνολικό κόστος ανέρχεται σε **€5,40 ανά άτομο** ($€2,70 \times 2$).

Το σενάριο αναδεικνύει τη σημασία της απευθείας σύνδεσης του σημείου αφετηρίας με τον τελικό προορισμό. Η ανάγκη μετεπιβίβασης μπορεί να αυξήσει σημαντικά όχι μόνο τον χρόνο μετακίνησης αλλά και το χρηματικό κόστος.

⁶ Η «διάθεση» περιλαμβάνει και άτομα που δεν κατέχουν αυτοκίνητο όμως μετακινούνται με αυτοκίνητο μέσω τρίτων π.χ. τους μεταφέρουν με αυτοκίνητο οι γονείς τους

4.3.3 Σενάριο 3 – Λεωφορείο με χάρτινο εισιτήριο και δύο μετεπιβιβάσεις

Στο τρίτο σενάριο απαιτούνται τρία λεωφορεία μέχρι τον τελικό προορισμό, δηλαδή δύο μετεπιβιβάσεις. Λογίζονται συνεπώς τρεις διαδρομές και τρία χάρτινα εισιτήρια. Το κόστος ανέρχεται σε **€8,10 ανά άτομο** ($€2,70 \times 3$).

Το σενάριο αυτό αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα της επίδρασης που μπορεί να έχει η απουσία απευθείας σύνδεσης στο κόστος του περιστασιακού χρήστη. Το σενάριο μπορεί να μην είναι τόσο σύνηθες, όμως επιλέχθηκε για να αναδείξει ότι το κόστος για ένα μη τακτικό χρήστη μπορεί να ανεβεί σημαντικά.

4.3.4 Σενάριο 4 – Προσωποποιημένη πλαστική Κάρτα Motion 30 ημερών - εκτέλεση 20 διαδρομών

Τα επόμενα τρία σενάρια εξετάζουν μια διαφορετική κατηγορία επιβάτη: τον χρήστη (τακτικός χρήστης) που αγοράζει προσωποποιημένη πλαστική κάρτα Motion 30 ημερών, κόστους €66,90, και συνεπώς το πραγματικό κόστος ανά διαδρομή εξαρτάται από τον βαθμό στον οποίο αξιοποιεί την κάρτα. Εάν πραγματοποιούνται 20 διαδρομές σε 30 μέρες, το κόστος αντιστοιχεί σε περίπου **€3,35** ανά διαδρομή ($€66,90 \div 20$).

Το παράδειγμα καταδεικνύει ότι η αγορά της συγκεκριμένης κάρτας δεν συνεπάγεται αυτομάτως χαμηλό κόστος ανά διαδρομή. Το οικονομικό της όφελος εξαρτάται ουσιαστικά από τη συχνότητα χρήσης.

4.3.5 Σενάριο 5 – Προσωποποιημένη πλαστική Κάρτα Motion 30 ημερών - εκτέλεση 40 διαδρομών

Με τις ίδιες ακριβώς παραδοχές του σεναρίου 4, αλλά με 40 διαδρομές σε 30 μέρες, το κόστος μειώνεται ($€66,90 \div 40$) σε **€1,67** ανά διαδρομή. Η διπλάσια αξιοποίηση της ίδιας κάρτας μειώνει στο μισό το κόστος που αναλογεί σε κάθε διαδρομή σε σχέση με το σενάριο 4.

4.3.6 Σενάριο 6 – Προσωποποιημένη πλαστική Κάρτα Motion 30 ημερών - εκτέλεση 60 διαδρομών

Εάν ο κάτοχος της ίδιας κάρτας πραγματοποιήσει 60 διαδρομές σε 30 μέρες, το αντίστοιχο κόστος μειώνεται στα **€1,12** ανά διαδρομή ($€66,90 \div 60$).

Τα Σενάρια 4–6 καταδεικνύουν επομένως ότι, σε αντίθεση με το χάρτινο εισιτήριο, το πραγματικό κόστος της κάρτας αυτής ανά διαδρομή δεν είναι σταθερό. Μειώνεται αναλογικά όσο αυξάνεται η χρήση της.

4.3.7 Σενάριο 7 – Βενζινοκίνητο όχημα, 7 χλμ., ένας επιβάτης

Στο έβδομο σενάριο εξετάζεται διαδρομή 7 χλμ⁷ με βενζινοκίνητο ιδιωτικό όχημα και μόνο τον οδηγό.

Για την εκτίμηση του κόστους χρησιμοποιήσαμε ως σημείο αναφοράς την αποζημίωση που καταβάλλει το Κράτος σε δημόσιους υπαλλήλους για εγκεκριμένη χρήση ιδιωτικού οχήματος για υπηρεσιακούς σκοπούς, ύψους €0,3213 ανά χιλιόμετρο. Επειδή η σχετική εγκύκλιος του Υπουργείου Οικονομικών εκδόθηκε το 2024, το ποσό αυξήθηκε, για σκοπούς της παρούσας ανάλυσης, κατά 15%, ώστε να γίνει μια εύλογη προσαρμογή για τη μεταβολή του κόστους λόγω πληθωρισμού μέχρι το 2026. Με βάση την παραδοχή αυτή, το εκτιμώμενο κόστος διαδρομής 7 χλμ. ανέρχεται σε περίπου **€2,59** ανά άτομο.

Η αποζημίωση χρησιμοποιείται εδώ ως πρακτικό σημείο αναφοράς για την εκτίμηση του πρόσθετου κόστους χρήσης και όχι ως μέτρηση του συνολικού κόστους κατοχής του αυτοκινήτου.

4.3.8 Σενάριο 8 – Βενζινοκίνητο όχημα, 7 χλμ., δύο επιβάτες

Στο όγδοο σενάριο ισχύουν οι ίδιες παραδοχές με το Σενάριο 7, με τη διαφορά ότι στο όχημα μετακινούνται δύο άτομα. Το συνολικό κόστος της διαδρομής παραμένει €2,59 (Σενάριο 7), αλλά επιμερίζεται σε δύο άτομα. Το κόστος ανά άτομο μειώνεται έτσι σε περίπου **€1,29**.

4.3.9 Σενάριο 9 – Ηλεκτρικό όχημα, 7 χλμ., ένας επιβάτης

Στο ένατο σενάριο εξετάζεται η ίδια διαδρομή των 7 χλμ. με ηλεκτρικό όχημα (αντί με βενζινοκίνητο) και μόνο τον οδηγό. Για σκοπούς της σύγκρισης γίνεται η παραδοχή ότι το πρόσθετο κόστος χρήσης του ηλεκτρικού οχήματος είναι περίπου κατά 50%⁸ χαμηλότερο από εκείνο του συμβατικού οχήματος, κυρίως λόγω του σημαντικά χαμηλότερου ενεργειακού κόστους. Με βάση την παραδοχή αυτή, το κόστος υπολογίζεται σε περίπου **€1,30** ανά άτομο.

4.3.10 Σενάριο 10 – Ηλεκτρικό όχημα, 7 χλμ., δύο επιβάτες

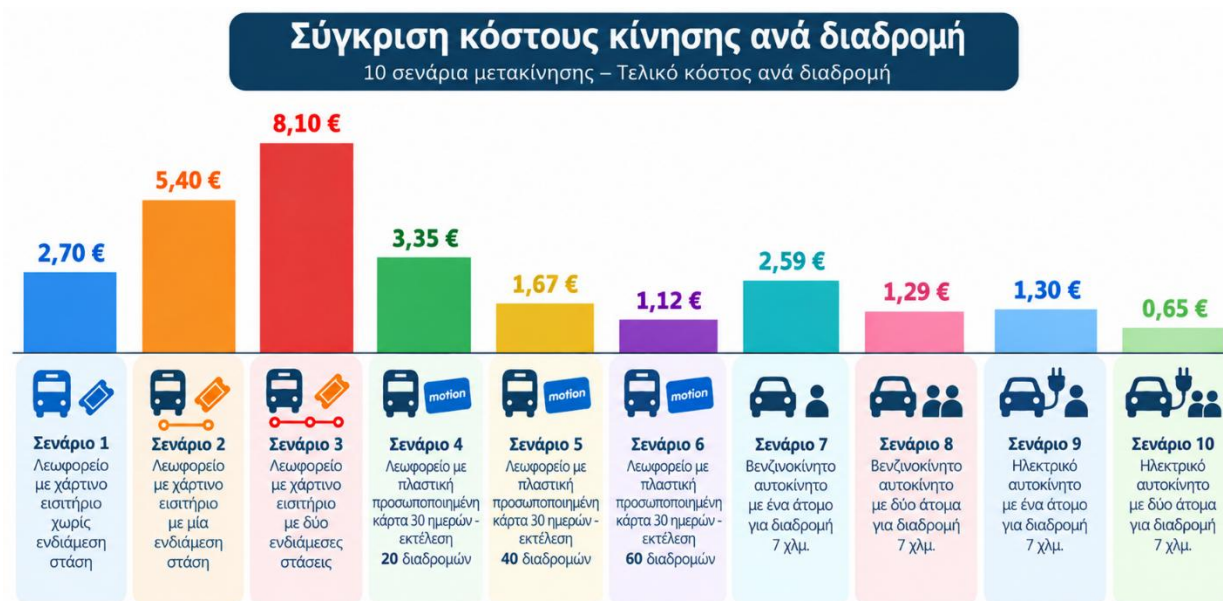
Στο τελευταίο σενάριο εξετάζεται ηλεκτρικό όχημα για την ίδια διαδρομή των 7 χλμ., αυτή τη φορά με δύο επιβάτες. Με επιμερισμό του εκτιμώμενου κόστους μεταξύ των δύο ατόμων, το κόστος περιορίζεται σε περίπου **€0,65** ανά άτομο.

Το αποτέλεσμα καταδεικνύει τη συνδυαστική επίδραση δύο παραγόντων: του χαμηλότερου πρόσθετου κόστους χρήσης λόγω χρήσης ηλεκτρικού οχήματος και του επιμερισμού του κόστους μεταξύ περισσότερων επιβατών.

⁷ Υποθέτουμε ότι η μέση απόσταση μιας διαδρομής εντός αστικής περιοχής είναι περίπου 7 χλμ.

⁸ Ενδεικτική παραδοχή

4.3.11 Σύνοψη των 10 σεναρίων



4.3.12 Τα 10 σεναρία θα μπορούσαν να είναι πολύ περισσότερα

Τα πιο πάνω σεναρία δεν εξαντλούν τις πιθανές περιπτώσεις μετακίνησης. Θα μπορούσαν να διαμορφωθούν δεκάδες διαφορετικά σεναρία, μεταβάλλοντας τρεις κυρίως παραμέτρους.

Πρώτον, την απόσταση της διαδρομής. Στην περίπτωση του ιδιωτικού οχήματος, το πρόσθετο κόστος αυξάνεται όσο αυξάνονται τα διανυόμενα χιλιόμετρα. Αντίθετα, το κόμιστρο του λεωφορείου, υπό τις παραδοχές των συγκεκριμένων σεναρίων, δεν διαφοροποιείται ανάλογα με τα χιλιόμετρα. Επομένως, η αύξηση της απόστασης μπορεί να μεταβάλει τη σχετική οικονομική θέση των δύο επιλογών.

Δεύτερον, τον αριθμό των ατόμων που μετακινούνται με το αυτοκίνητο. Στα Σεναρία 7–10 εξετάσαμε ένα ή δύο άτομα. Εάν στο ίδιο όχημα μετακινούνταν τρία ή τέσσερα άτομα, το κόστος ανά άτομο θα ήταν ακόμη χαμηλότερο.

Τρίτον, τη συχνότητα χρήσης της προσωποποιημένης πλαστικής κάρτας Motion. Στα Σεναρία 4–6 χρησιμοποιήθηκαν 20, 40 και 60 διαδρομές σε 30 μέρες. Με λιγότερες διαδρομές το κόστος που αναλογεί σε καθεμία αυξάνεται, ενώ με περισσότερες μειώνεται.

Επιλέξαμε τη διαδρομή των 7 χλμ., ένα ή δύο άτομα στο αυτοκίνητο και 20, 40 και 60 διαδρομές σε 30 μέρες με προσωποποιημένη πλαστική κάρτα Motion ως εύλογες υποθετικές περιπτώσεις που επιτρέπουν να αποτυπωθεί η επίδραση διαφορετικών συμπεριφορών μετακίνησης. Δεν υποστηρίζουμε ότι οι συγκεκριμένες παραδοχές αντιπροσωπεύουν κάθε πολίτη ή κάθε διαδρομή ούτε ότι οδηγούν σε ένα καθολικό συμπέρασμα υπέρ του ενός ή του άλλου μέσου.

Αντίθετα, αυτό ακριβώς αποτελεί το βασικό συμπέρασμα της σύγκρισης: το κόστος μετακίνησης δεν επιτρέπει απλουστευτικές γενικεύσεις. Ανάλογα με τις πραγματικές συνθήκες, άλλοτε το λεωφορείο και άλλοτε το ήδη διαθέσιμο ιδιωτικό όχημα μπορεί να παρουσιάζει χαμηλότερο πρόσθετο κόστος ανά άτομο.

4.4 Σοβαρές ανησυχίες για την προσέγγιση του YMEE

Το YMEE, στις παρατηρήσεις του επί του προσχεδίου της Έκθεσης, υπολόγισε το κόστος χρήσης του ιδιωτικού οχήματος επιμερίζοντας στη διαδρομή και μέρος του συνολικού κόστους κατοχής του. Με αυτή τη μεθοδολογία, το κόστος του ιδιωτικού οχήματος εμφανίζεται πολλαπλάσιο του κόστους του λεωφορείου.

Η προσέγγιση αυτή είναι οικονομικά εύλογη για τον υπολογισμό του συνολικού κόστους κατοχής και χρήσης αυτοκινήτου, αλλά απαντά σε διαφορετικό ερώτημα από εκείνο που εξετάζεται στα δικά μας σενάρια.

Μας προβληματίζει, το γεγονός ότι από την απάντηση του YMEE δεν φαίνεται να αναγνωρίζεται επαρκώς η σημασία του οριακού κόστους στην καθημερινή επιλογή μεταφορικού μέσου. Η διάσταση αυτή είναι σημαντική για σκοπούς χάραξης πολιτικής. Εάν η Πολιτεία επιδιώκει να πείσει πολίτες που ήδη διαθέτουν ιδιωτικό όχημα να το αφήνουν συχνότερα στο σπίτι και να χρησιμοποιούν δημόσιες μεταφορές, πρέπει να αξιολογεί την οικονομική επιλογή όπως αυτή παρουσιάζεται στον ίδιο τον πολίτη τη στιγμή που αποφασίζει πώς θα μετακινηθεί.

Ο κάτοχος αυτοκινήτου που αποφασίζει πώς θα πραγματοποιήσει μια συγκεκριμένη διαδρομή δεν αγοράζει εκ νέου μέρος του αυτοκινήτου του κάθε φορά που το χρησιμοποιεί. Για τη συγκεκριμένη απόφαση, τον ενδιαφέρει πρωτίστως πόσο επιπλέον θα του κοστίσει να χρησιμοποιήσει το αυτοκίνητο που ήδη διαθέτει έναντι του ποσού που θα καταβάλει για τη χρήση του λεωφορείου.

4.5 Το ζήτημα βέβαια δεν είναι μόνο οικονομικό

Η επιλογή του τρόπου μετακίνησης δεν καθορίζεται αποκλειστικά από το οικονομικό κόστος. Ο πολίτης συνεκτιμά σειρά άλλων παραγόντων που επηρεάζουν την ποιότητα και την πρακτικότητα της μετακίνησής του.

Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται η συνολική διάρκεια της διαδρομής, η ταχύτητα, η αμεσότητα, η ευελιξία ως προς τον χρόνο και τον προορισμό, η αξιοπιστία, η άνεση, η ιδιωτικότητα, η ανάγκη αναμονής ή μετεπιβίβασης, η απόσταση που απαιτείται να διανυθεί με τα πόδια, η ευκολία στάθμευσης, η κυκλοφοριακή συμφόρηση και γενικότερα η ταλαιπωρία που συνεπάγεται κάθε επιλογή.

Η βαρύτητα που αποδίδει κάθε πολίτης στους παράγοντες αυτούς διαφέρει ανάλογα με τις προσωπικές του ανάγκες και τις συνθήκες της συγκεκριμένης μετακίνησης. Όσο μικρότερη είναι η οικονομική διαφορά μεταξύ των διαθέσιμων επιλογών (κάτι που φαίνεται από την ανάλυση μας ότι ισχύει), τόσο μεγαλύτερη σημασία ενδέχεται να αποκτούν οι υπόλοιποι παράγοντες.

4.6 Η μεγάλη εικόνα

Η ανάλυσή μας δεν αποσκοπεί να αποδείξει ότι το αυτοκίνητο είναι οικονομικότερο από το λεωφορείο. Ούτε αμφισβητεί ότι για έναν πολίτη που μπορεί να αποφύγει συνολικά την αγορά και κατοχή ιδιωτικού οχήματος, οι δημόσιες μεταφορές μπορούν να προσφέρουν σημαντική οικονομική εξοικονόμηση.

Αναδεικνύει, όμως, μια διαφορετική πραγματικότητα: για τον πολίτη που ήδη διαθέτει αυτοκίνητο, η χρήση του λεωφορείου δεν συνεπάγεται κατ' ανάγκη ουσιαστική οικονομική εξοικονόμηση για κάθε επιμέρους μετακίνηση. Ακόμη και όπου προκύπτει οικονομικό όφελος, σε ορισμένα σενάρια αυτό είναι σχετικά περιορισμένο.

Η διάκριση μεταξύ συνολικού κόστους κατοχής και οριακού κόστους χρήσης δεν είναι θεωρητική λεπτομέρεια. Είναι ουσιώδης για την κατανόηση της συμπεριφοράς των πολιτών και, κατ' επέκταση, για τον σχεδιασμό αποτελεσματικής πολιτικής δημόσιων μεταφορών. Για να επιλέξει ο κάτοχος ιδιωτικού οχήματος να το αφήσει στο σπίτι, το λεωφορείο πρέπει να είναι ανταγωνιστικό απέναντι στην επιλογή που πραγματικά έχει μπροστά του — όχι απέναντι σε μια υποθετική κατάσταση στην οποία δεν είχε ποτέ αγοράσει αυτοκίνητο.

Σχόλια Ελεγχόμενου Φορέα

Το προσχέδιο της παρούσας Ειδικής Έκθεσης διαβιβάστηκε με ηλεκτρονικό μήνυμα στον ελεγχόμενο φορέα, με την παράκληση όπως έχουμε τα δικά του σχόλια και απόψεις, ώστε να συμπεριληφθούν στην τελική μορφή της Ειδικής Έκθεσης. Αυτούσια η απαντητική επιστολή του ελεγχόμενου φορέα παρουσιάζεται στο **Παράρτημα III**. Σημειώνεται ότι, όπου στην απάντηση του ελεγχόμενου φορέα γίνεται αναφορά σε θέματα που υπήρχαν στο προσχέδιο της Ειδικής Έκθεσης αλλά τελικά δεν έχουν συμπεριληφθεί στην τελική της μορφή, κατά την κρίση της Υπηρεσίας μας αυτά έχουν απαντηθεί επαρκώς ή/και έχουν επιλυθεί μέσα από την απάντηση του ελεγχόμενου φορέα. Έγιναν επίσης οι ανάλογες τροποποιήσεις στην τελική μορφή της Έκθεσης βάσει των απαντήσεων του ΥΜΕΕ, όπου κρίθηκε σκόπιμο.

5. Παραρτήματα

Παράρτημα Ι: Θεσμικό πλαίσιο αρμοδιοτήτων Γενικού Ελεγκτή

Ευθύνη Ελεγκτικής Υπηρεσίας και διαφύλαξη της ανεξαρτησίας της

Οι Ειδικές Εκθέσεις της Ελεγκτικής Υπηρεσίας παρουσιάζουν τα αποτελέσματα των ελέγχων που αυτή διενεργεί επί των πολιτικών (policies) και προγραμμάτων της Κυπριακής Δημοκρατίας ή άλλων ελεγχόμενων οργανισμών ή επί θεμάτων που αφορούν στον Προϋπολογισμό τους ή συγκεκριμένους τομείς αυτού, ή τα αποτελέσματα ελέγχων ιδιωτών ελεγκτών στους οποίους η Ελεγκτική Υπηρεσία έχει αναθέσει τον έλεγχο λογαριασμών οποιουδήποτε ελεγχόμενου υπ' αυτής οργανισμού, δυνάμει του περί της Καταθέσεως Στοιχείων και Πληροφοριών στο Γενικό Ελεγκτή της Δημοκρατίας Νόμου (Ν.113(Ι)/2002). Η Ελεγκτική Υπηρεσία επιλέγει και σχεδιάζει τις εν λόγω ελεγκτικές δραστηριότητες κατά τρόπον ώστε αυτές να αποφέρουν τον μέγιστο αντίκτυπο, λαμβανομένων υπόψη των κινδύνων για τις επιδόσεις ή για τη συμμόρφωση, του επιπέδου των σχετικών εσόδων ή δαπανών, των επικείμενων εξελίξεων και του δημόσιου συμφέροντος.

Η εκ μέρους της Ελεγκτικής Υπηρεσίας παράθεση ευρημάτων ελέγχου γίνεται στη βάση όσων στοιχείων έχουν τεθεί ενώπιόν της.

Εκτός αν τούτο δηλωθεί ρητά, η μη παράθεση ευρημάτων επί ορισμένων πτυχών ή θεμάτων που αφορούν στο αντικείμενο του ελέγχου, δεν συνιστά διαβεβαίωση, ούτε και υποδηλοί ότι αυτά είναι απαλλαγμένα αδυναμιών ή σφαλμάτων ή αποκλίσεων από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, αφού ο εξωτερικός ελεγκτής δεν αναμένεται ότι μπορεί να εντοπίζει κάθε αδυναμία ή σφάλμα ή απόκλιση από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

Οι συστάσεις της Ελεγκτικής Υπηρεσίας αποτελούν εισηγήσεις για τον τρόπο χειρισμού των παρατηρήσεων και ευρημάτων του ελέγχου. Σε καμία περίπτωση δεν δύναται να εκληφθεί ότι οι συστάσεις αυτές επηρεάζουν την ανεξαρτησία της Υπηρεσίας, ως εξωτερικού ελεγκτή ή ότι συνεπάγονται συμμετοχή της Υπηρεσίας στη λήψη οποιασδήποτε σχετικής απόφασης από τη διοίκηση της ελεγχόμενης οντότητας, η οποία εξακολουθεί να φέρει αποκλειστικά την ευθύνη για την ορθή και νόμιμη λήψη απόφασης, ως προς τον τρόπο χειρισμού των ευρημάτων ελέγχου και συστάσεων.

Ουδμία πρόνοια στην παρούσα Έκθεση σημαίνει ή θα πρέπει να εκληφθεί, ότι με αυτή διατυπώνεται κατηγορία εναντίον οποιουδήποτε προσώπου για εκ προθέσεως κατάχρηση εξουσίας ή για τη διάπραξη ποινικών ή άλλων αδικημάτων. Αυτά, αν υπάρχουν, θα πρέπει να διερευνηθούν από τις αρμόδιες αρχές, μόνο δε τα αρμόδια δικαστήρια μπορούν να κρίνουν κάποιο πρόσωπο ως ένοχο οποιουδήποτε αδικήματος. Τονίζεται, επίσης, ότι οι συστάσεις και τα ευρήματα της Ελεγκτικής Υπηρεσίας αφορούν στους ελεγχόμενους φορείς και οποιαδήποτε αναφορά σε άλλα φυσικά ή νομικά πρόσωπα ουδόλως εξυπακούει ότι αυτά έχουν προβεί κατ' ανάγκη σε οτιδήποτε μεμπτό, αφού κάτι τέτοιο εκφεύγει του πεδίου ελέγχου της παρούσας Έκθεσης.

Αρμοδιότητες Γενικού Ελεγκτή

Ο έλεγχος διενεργήθηκε στο πλαίσιο των συνταγματικών αρμοδιοτήτων του Γενικού Ελεγκτή της Δημοκρατίας και των προνοιών του περί της Δημοσιονομικής Ευθύνης και του Δημοσιονομικού Πλαισίου Νόμου (Ν.20(Ι)/2014).

Το άρθρο 116 του Συντάγματος της Δημοκρατίας ορίζει ότι ο Γενικός Ελεγκτής, βοηθούμενος από τον Βοηθό Γενικό Ελεγκτή, ελέγχει εν ονόματι της Δημοκρατίας όλες τις εισπράξεις και πληρωμές και όλους τους λογαριασμούς χρηματικών διαθεσίμων και άλλου ενεργητικού ή άλλων υποχρεώσεων που αναλαμβάνει η Δημοκρατία ή που δημιουργούνται για λογαριασμό της. Για τον σκοπό αυτό, ο Γενικός Ελεγκτής έχει δικαίωμα να επιθεωρεί και να ελέγχει όλα τα σχετικά βιβλία, αρχεία και καταστάσεις, καθώς και τους χώρους όπου φυλάγεται το πιο πάνω ενεργητικό. Επίσης, ο Γενικός Ελεγκτής, βοηθούμενος από τον Βοηθό Γενικό Ελεγκτή, ασκεί κάθε άλλη εξουσία ή εκτελεί οποιαδήποτε άλλα καθήκοντα ή υποχρεώσεις που καθορίζονται ή του αναθέτονται διά Νόμου.

Σύμφωνα με το άρθρο 81 του περί της Δημοσιονομικής Ευθύνης και του Δημοσιονομικού Πλαισίου Νόμου (Ν.20(Ι)/2014), ο Γενικός Ελεγκτής διεξάγει τον εξωτερικό έλεγχο των λογαριασμών της Δημοκρατίας.

Σύμφωνα με τον περί της Λογιστικής και Δημοσιονομικής Διαχείρισης και Χρηματοοικονομικού Ελέγχου της Δημοκρατίας Νόμο (Ν.38(Ι)/2014), ο ελέγχων λειτουργός κάθε Κονδυλίου οφείλει να διασφαλίσει την ορθότητα και νομιμότητα των εισπράξεων και πληρωμών και την αποτελεσματικότητα, αποδοτικότητα και οικονομία της υλοποίησης του οικείου Προϋπολογισμού, στη βάση των αρχών της χρηστής χρηματοοικονομικής διαχείρισης (άρθρα 7(1) και 8).

Για τον σκοπό αυτό, η Ελεγκτική Υπηρεσία προχωρεί σε οικονομικούς και διαχειριστικούς ελέγχους, όπως και ελέγχους συμμόρφωσης Υπουργείων, Τμημάτων και Υπηρεσιών της Δημόσιας Υπηρεσίας και του ευρύτερου δημόσιου τομέα.

Ο περί της Καταθέσεως Στοιχείων και Πληροφοριών στον Γενικό Ελεγκτή της Δημοκρατίας Νόμος (Ν.113(Ι)/2002) παρέχει σαφείς εξουσίες στον Γενικό Ελεγκτή, να ζητά στοιχεία σε οποιαδήποτε μορφή, περιλαμβανομένης και της ηλεκτρονικής μορφής, επεξηγήσεις και πληροφορίες, γραπτές ή προφορικές, που κατά την κρίση του μπορούν να τον υποβοηθήσουν στην εκτέλεση του έργου του.

Παράρτημα II: Μεθοδολογία

Πρότυπα ελέγχου

Σύμφωνα με το άρθρο 81(2) του περί της Δημοσιονομικής Ευθύνης και του Δημοσιονομικού Πλαισίου Νόμου (Ν.20(I)/2014), ο Γενικός Ελεγκτής διεξάγει τον εξωτερικό έλεγχο στη βάση διεθνών αναγνωρισμένων προτύπων ελέγχου που ο ίδιος αποφασίζει.

Όπως ρητά αναφέρεται στις Ελεγκτικές Οδηγίες που έχουν εκδοθεί από τον Γενικό Ελεγκτή, οι έλεγχοι της Ελεγκτικής Υπηρεσίας διεξάγονται σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Ανώτατων Ελεγκτικών Ιδρυμάτων (ISSAI) που εκδίδει ο Διεθνής Οργανισμός Ανώτατων Ελεγκτικών Ιδρυμάτων (INTOSAI), ο οποίος είναι ένας αυτόνομος, ανεξάρτητος, μη-πολιτικοποιημένος Οργανισμός, με ειδικό συμβουλευτικό καθεστώς προς το Οικονομικό και Κοινωνικό Συμβούλιο (ECOSOC) του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών.

Τα Πρότυπα ISSAI διαχωρίζουν τους ελέγχους που διενεργούνται από τα Ανώτατα Ελεγκτικά Ιδρύματα σε τρεις κατηγορίες, τους οικονομικούς ελέγχους, τους ελέγχους συμμόρφωσης και τους διαχειριστικούς ελέγχους. Για τους ελέγχους αυτούς υπάρχει αριθμός ελεγκτικών προτύπων που είναι κοινά και αριθμός ελεγκτικών προτύπων που αφορούν ειδικά στην κάθε κατηγορία ελέγχου.

Η διενέργεια της παρούσας έρευνας διέπεται κυρίως από τις διατάξεις των πιο κάτω Προτύπων:



Το θεμελιώδες Πρότυπο INTOSAI-P1 ουσιαστικά καταγράφει αυτούσια τη Διακήρυξη, η οποία υιοθετήθηκε το 1977 από το Παγκόσμιο Συνέδριο του INTOSAI στη Λίμα του Περού (Διακήρυξη της Λίμα). Όπως στο ίδιο το Πρότυπο καταγράφεται, το έγγραφο αυτό θεωρείται η “Magna Carta” στην άσκηση εξωτερικού ελέγχου των κυβερνήσεων, καθώς έθεσε τα θεμέλια του δημόσιου ελέγχου. Η Διακήρυξη θέτει τα βασικά σημεία ελέγχου και τις βασικές αρχές για τα Ανώτατα Ελεγκτικά Ιδρύματα που είναι αναγκαίες, ώστε να επιτευχθούν ανεξάρτητα και αντικειμενικά αποτελέσματα. Οι αρχές που εγκαθιδρύθηκαν στη Διακήρυξη της Λίμα αναγνωρίστηκαν από τις Αποφάσεις της Γενικής Συνέλευσης του ΟΗΕ με αρ. 66/209 (ημερ. 22.12.2011) και 69/228 (ημερ. 19.12.2014). Το Πρότυπο INTOSAI-P1, όπως και το Πρότυπο INTOSAI-P10 (Διακήρυξη του Μεξικού), αποτελούν μέρος του κοινοτικού κεκτημένου.

Το Πρότυπο ISSAI 100 παρουσιάζει τον ορισμό του ελέγχου του δημόσιου τομέα και παρέχει τις βασικές έννοιες, στοιχεία και αρχές (τόσο τις γενικές αρχές που σχετίζονται με τον έλεγχο όσο και τις αρχές

που σχετίζονται με τις διάφορες φάσεις της διαδικασίας ελέγχου) που ισχύουν για όλους τους ελέγχους του δημόσιου τομέα.

Σύμφωνα με τις διατάξεις του Προτύπου ISSAI 300, οι διαχειριστικοί έλεγχοι των Ανώτατων Ελεγκτικών Ιδρυμάτων περιλαμβάνουν την εξέταση προγραμμάτων, πράξεων, συστημάτων και διαδικασιών διαχείρισης, προκειμένου να εκτιμηθεί κατά πόσον οι πόροι που διατίθενται χρησιμοποιούνται κατά τρόπο οικονομικό, αποδοτικό και αποτελεσματικό. Η αρχή της οικονομίας εξετάζει την ελαχιστοποίηση του κόστους των πόρων, η αρχή της αποδοτικότητας εξετάζει την επίτευξη του μεγαλύτερου δυνατού αποτελέσματος από τους διαθέσιμους πόρους και η αρχή της αποτελεσματικότητας εξετάζει την επίτευξη του επιδιωκόμενου στόχου. Οι έλεγχοι αυτοί, που εξετάζουν και την τήρηση των αρχών της χρηστής δημοσιονομικής διαχείρισης, καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα θεμάτων και στο πλαίσιο τους αξιολογούνται διάφορες πτυχές της διαδικασίας, συμπεριλαμβανομένων των εισροών (τα οικονομικά, ανθρώπινα, υλικά, οργανωτικά ή κανονιστικά μέσα που είναι αναγκαία για την υλοποίηση), των υλοποιήσεων (τα παραδοτέα), των αποτελεσμάτων (οι επιδράσεις στους άμεσους παραλήπτες ή αποδέκτες) και του αντίκτυπου (μακροπρόθεσμες αλλαγές στην κοινωνία).

Διαχείριση Ποιότητας

Στο πλαίσιο της δέσμευσής της για ποιότητα και συνεχή βελτίωση, η Υπηρεσία μας εφαρμόζει το Πρότυπο ISSAI 140 «Διαχείριση Ποιότητας για τα Ανώτατα Ελεγκτικά Ιδρύματα». Αυτό το Πρότυπο απαιτεί μια δομημένη προσέγγιση για τη διασφάλιση υψηλής ποιότητας ελεγκτικού έργου μέσω της θέσπισης και λειτουργίας ενός αποτελεσματικού Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, όπως αναλυτικά περιγράφεται στην [ιστοσελίδα](#)⁹ μας.

Ελεγκτική προσέγγιση

Η παρούσα έρευνα βασίστηκε σε στοιχεία που υποβλήθηκαν από τους συμμετέχοντες, οι οποίοι συμπλήρωναν προκαθορισμένο ερωτηματολόγιο κατά την χρήση του δικτύου των λεωφορείων. Επιπλέον, διενεργήθηκε συγκριτική ανάλυση του κόστους μετακίνησης με λεωφορείο και ιδιωτικό όχημα, για διαδρομές εντός αστικού ιστού συνολικού μήκους 7 χλμ.

Η έρευνα διενεργήθηκε την περίοδο Νοεμβρίου – Δεκεμβρίου 2025.

Διευκρινίζουμε ότι, στην παρούσα Ειδική Έκθεση, δεν υπάρχουν αναφορές που αφορούν σε προσωπικά δεδομένα. Κατ’ αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται η συμμόρφωση με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών, χωρίς ωστόσο να περιορίζεται ουσιαστικά η κοινοποίηση των ευρημάτων και διαπιστώσεων της Υπηρεσίας μας που επιβάλλουν τα εφαρμοστέα διεθνή πρότυπα.

Κριτήρια ελέγχου

Για σκοπούς του παρόντος διαχειριστικού ελέγχου, τα κριτήρια ελέγχου διαχωρίζονται στα ερωτήματα που καταγράφονται στην παράγραφο 2.3 της ενότητας 2 πιο πάνω και στο Παράρτημα IV.

⁹ https://www.gov.cy/media/sites/12/2026/01/Πολιτική-ΣΔΠΕ-2025_8.pdf

Παράρτημα III: Αυτούσια απαντητική επιστολή από Ελεγχόμενο Φορέα



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΩΝ

Αρ. Φακ.: Υ.Μ.Ε.Ε. 16.19.015.002.001

24 Σεπτεμβρίου, 2026

Αξιολόγηση της Αποτελεσματικότητας της Παροχής Υπηρεσιών Δημόσιων Επιβατικών Μεταφορών με Λεωφορεία στη Λευκωσία

1. Εισαγωγή

Τα ευρήματα αφορούν τη συνολική εμπειρία του επιβάτη και καλύπτουν την εκτέλεση της υπηρεσίας, την πληροφόρηση, τις υποδομές, την προσβασιμότητα και την καθαριότητα. Πρόκειται για αρμοδιότητες που δεν ανήκουν στο σύνολό τους στο Υπουργείο Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων (ΥΜΕΕ) και στο Τμήμα Δημοσίων Έργων (ΤΔΕ), αλλά κατανέμονται και στους Αναδόχους, στις Τοπικές Αρχές και στην Αστυνομία. Οι αρμοδιότητες του ΥΜΕΕ αφορούν την παρακολούθηση, εποπτεία και διασφάλιση της ποιότητας της Υπηρεσίας που παρέχεται στο πλαίσιο των Συμβάσεων Παραχώρησης.

Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι, η ίδια η Ειδική Έκθεση στην παράγραφο «Μεθοδολογικοί Περιορισμοί», σελ. 4, αναγνωρίζει τους μεθοδολογικούς της περιορισμούς αναφέροντας κατά λέξη τα εξής: «Η παρούσα έρευνα βασίστηκε σε δείγμα συμμετεχόντων που ανήκουν σε συγκεκριμένη ηλικιακή ομάδα και διαθέτουν όλοι ιδιωτικό αυτοκίνητο, το οποίο χρησιμοποιούν ως βασικό μέσο μετακίνησης. Ως εκ τούτου, οι απόψεις και οι εμπειρίες που καταγράφηκαν ενδέχεται να επηρεάζονται από τις προσωπικές τους συνήθειες και προτιμήσεις μετακίνησης. Συνεπώς, τα αποτελέσματα της έρευνας δεν μπορούν να θεωρηθούν πλήρως αντιπροσωπευτικά του γενικού πληθυσμού ή άλλων ομάδων χρηστών των δημόσιων συγκοινωνιών, όπως άτομα που χρησιμοποιούν συστηματικά τα λεωφορεία ή που δεν διαθέτουν εναλλακτικά μέσα μεταφοράς».

2. Σχόλια επί της Ανάλυσης Αποτελεσμάτων

2.1. Προγραμματισμός και εύρεση διαδρομών

Τα ευρήματα για ανακρίβειες σε ώρες διέλευσης, θέσεις στάσεων και εμφάνιση καταργημένων στάσεων κοινοποιήθηκαν στον Παραχωρησιούχο για διόρθωση. Η ακρίβεια της πληροφόρησης αποτελεί συμβατική υποχρέωση και η μη τήρησή της οδηγεί στην επιβολή ποινών.

Σημειώνεται ότι η έρευνα διεξήχθη κατά την περίοδο 10.11.2025 έως 1.12.2025. Στη συνέχεια όλες οι διαδρομές όλων των Αναδόχων ολοκλήρωσαν επιτυχώς τον τεχνικό έλεγχο εγκυρότητας δεδομένων της Google και ενσωματώθηκαν στη Google Maps, το οποίο είναι το δημοφιλέστερο εργαλείο αναζήτησης τρόπων μετακίνησης, συμπεριλαμβανομένων και των Δημόσιων Επιβατικών Μεταφορών. Ο σχεδιασμός διαδρομής και η πληροφορία σε πραγματικό χρόνο είναι πλέον διαθέσιμα μέσω Google Maps. Οι πληροφορίες στη Google

Maps παρέχονται σε συνεχή βάση από το σύστημα Τηλεματικής Δημόσιων Επιβατικών Μεταφορών του ΥΜΕΕ.

Η εφαρμογή MOTION αναβαθμίζεται έως τα τέλη του 2027, ενώ οι ελλείψεις στην εφαρμογή Pame διορθώθηκαν από τον Παραχωρησιούχο. Για τη διόρθωση της τοπολογίας των στάσεων, το ΤΔΕ θα προχωρήσει εντός του 2026 στην προκήρυξη διαγωνισμού για αγορά υπηρεσιών τοπογράφου μηχανικού, για το οποίο εξασφαλίστηκε χρηματοδότηση στα πλαίσια του έργου «Εκσυγχρονισμός Υποδομών Δημόσιων Μεταφορών» από το Πρόγραμμα Πολιτικής Συνοχής «ΘΑΛΕΙΑ2021-2027».

Αναφορικά με το σχόλιο στην ενότητα 2.1.4. «Ανάγκη μετεπιβίβασης μεταξύ δρομολογίων», σελ. 14, ότι «οι υφιστάμενες διαδρομές δεν εξυπηρετούν άμεσα όλες τις ζώνες της περιοχής, με αποτέλεσμα οι επιβάτες να αναγκάζονται να πραγματοποιούν μετακινήσεις μέσω συνδυασμού δρομολογίων, γεγονός που συνεπάγεται αυξημένο χρόνο μετακίνησης και, ενδεχομένως, πρόσθετο κόστος και ταλαιπωρία για τους επιβάτες», σημειώνεται ότι, η δομή αυτή του δικτύου, βασισμένη σε μετεπιβιβάσεις σε κόμβους, κρίθηκε αναγκαία ώστε να εξυπηρετούνται οριζόντια πολλοί και διαφορετικοί προορισμοί χωρίς να κατευθύνεται κάθε δρομολόγιο αποκλειστικά προς το κέντρο, όπως ίσχυε παλαιότερα. Η μέθοδος αυτή αποτελεί διεθνώς αναγνωρισμένη πρακτική αστικών δικτύων.

Η δημιουργία πολυκεντρικού δικτύου, ώστε να καθίσταται εφικτή η μετακίνηση προς πολλαπλές κατευθύνσεις μέσω οργανωμένων κόμβων και συνδέσεων, χωρίς πάντοτε να απαιτείται διέλευση από το κέντρο, ήταν και εισηγηση που προέκυψε από το Ολοκληρωμένο Σχέδιο Βιώσιμης Αστικής Κινητικότητας Λευκωσίας.

Ο συγχρονισμός δρομολογίων στους βασικούς σταθμούς αποτελεί συμβατική απαίτηση και όπου εντοπίζονται παρεκκλίσεις ενημερώνεται ο Παραχωρησιούχος και γίνονται οι απαιτούμενες διορθώσεις.

Όσον αφορά στο κόστος μετεπιβίβασης στα αστικά λεωφορεία, με το ηλεκτρονικό πορτοφόλι επιτρέπονται έως δύο μετεπιβιβάσεις εντός εξήντα λεπτών από την πρώτη επικύρωση, χωρίς επιπλέον χρέωση. Τονίζεται ότι κάτοχοι ημερήσιων, εβδομαδιαίων ή μηνιαίων καρτών Motion δεν επιβαρύνονται με πρόσθετο κόστος ανεξαρτήτως αριθμού μετεπιβιβάσεων. Με πρόσθετο κόστος επιβαρύνονται μόνο οι περιστασιακοί χρήστες που προμηθεύονται χάρτινο εισιτήριο μονής διαδρομής από τον οδηγό.

Τα ευρήματα για χαμηλές συχνότητες και για μεγάλες αποστάσεις μεταξύ στάσεων θα εξεταστούν στα πλαίσια των νέων συμβάσεων. Σημειώνεται ότι για το δρομολόγιο 48 έχει ήδη ζητηθεί αύξηση της συχνότητας στις ώρες αιχμής και αναμένονται ενέργειες από τον Παραχωρησιούχο.

2.2. Στάσεις

Η ευθύνη κατασκευής και συντήρησης υποδομών στάσεων (στέγαστρα, καθίσματα, πεζοδρόμια), ανήκει στις Τοπικές Αρχές, σύμφωνα με τους οικείους κανονισμούς (ΚΔΠ 262/2018) και τον περί Δήμων Νόμο (άρθρο 43(2)(α)(ν)). Το ΥΜΕΕ μέσω του ΤΔΕ έχει αναλάβει για σκοπούς ομοιογένειας και οικονομίας κλίμακας, με τη σύμφωνη γνώμη των Δήμων και Κοινοτήτων, την αναβάθμιση υποδομών Δημόσιων Επιβατικών Μεταφορών Παγκύπρια. Το πρόγραμμα Αναβάθμισης Στεγαστρών Στάσεων Λεωφορείων χρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα ΘΑΛΕΙΑ και την Κυπριακή Δημοκρατία. Στη Λευκωσία παρατηρείται υψηλότερος βαθμός υλοποίησης, καθώς έχουν ολοκληρωθεί περισσότεροι

άξονες. Η τοποθέτηση των νέων στεγάστρων σε στάσεις γίνεται με προτεραιότητα σε άξονες όπου υπάρχει η ψηλότερη επιβατική κίνηση.

Για την Επαρχία Λευκωσίας, έχουν ήδη αναβαθμιστεί στέγαστρα σε 350 στάσεις λεωφορείων σε κύριους άξονες και στο κέντρο της πόλης, ενώ το έργο προβλέπει τη συνέχιση της επένδυσης όπου μέχρι το τέλος του 2028 θα έχουν αναβαθμιστεί πέραν των 1500 στεγάστρων. Η υλοποίηση γίνεται μέσω της Σύμβασης αρ. PS/41/2020G για την προμήθεια, εγκατάσταση και συντήρηση νέων έξυπνων στάσεων/στεγάστρων και την αναβάθμιση υφιστάμενων παγκύπρια, η οποία υπογράφηκε στις 5.10.2023 με πενταετή διάρκεια, δηλαδή με ορίζοντα ολοκλήρωσης τον Οκτώβριο του 2028.

Επιπρόσθετα, σημειώνεται ότι το ΥΜΕΕ έχει σε ισχύ το Σχέδιο Επιχορήγησης Στεγάστρων σε Τοπικές Αρχές, το οποίο χρησιμοποιούν για σκοπούς κάλυψης άμεσων αναγκών σε νέα στέγαστρα ή και επιδιόρθωση υφιστάμενων.

Έχουν δοθεί οδηγίες σε όλους τους Παραχωρησιούχους για ετοιμασία έντυπης πληροφόρησης επιβατών σε στάσεις. Η NPT ολοκλήρωσε την ετοιμασία δείγματος, έγινε επιτόπια δοκιμαστική εφαρμογή και επιβεβαίωση της ορθότητας και τώρα βρίσκεται στο στάδιο της εκτύπωσης του υλικού. Στην επαρχία Λευκωσίας, όπου καταγράφεται ο υψηλότερος βαθμός υλοποίησης καθώς έχουν ολοκληρωθεί περισσότεροι άξονες, εκτυπώθηκε ήδη η έντυπη πληροφόρηση για 143 σημεία και παραδόθηκε στο ΤΔΕ για τοποθέτηση ανά άξονα. Μέχρι σήμερα έχει ολοκληρωθεί η εγκατάσταση σε 102 σημεία. Ωστόσο, τονίζεται ότι με την εφαρμογή του Google σε όλες τις επαρχίες ο επιβάτης μπορεί να βρει όλη την πληροφόρηση που χρειάζεται. Σημειώνεται ότι οι πινακίδες τηλεματικής που εντοπίστηκαν εκτός λειτουργίας έχουν αποκατασταθεί. Επιπρόσθετα γίνονται περιοδικοί έλεγχοι και όπου παρατηρούνται πινακίδες εκτός λειτουργίας ενημερώνεται άμεσα ο Ανάδοχος του Συστήματος Τηλεματικής για να τις επιδιορθώσει. Παράλληλα οι Παραχωρησιούχοι καταγράφουν τα σχετικά συμβάντα εντός του Συστήματος Τηλεματικής και ενημερώνεται αυτόματα ο Ανάδοχος του Συστήματος Τηλεματικής.

Για τις περιπτώσεις στάσεων που η ορατότητα δεν κρίνεται ικανοποιητική λόγω του περιβάλλοντα χώρου, η κατάσταση επαναξιολογείται σε συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς. Για παράδειγμα η στάση με αριθμό 5030 έχει αξιολογηθεί και θα διορθωθεί με την τοποθέτηση του νέου στεγάστρου από το ΤΔΕ.

Σε ό,τι αφορά την καθαριότητα Σταθμών Λεωφορείων και των εγκαταστάσεων που διαχειρίζονται οι Παραχωρησιούχοι διευκρινίζεται ότι αποτελεί συμβατική υποχρέωσή τους. Η καθαριότητα δημόσιου χώρου ευρύτερα (εκτός των χώρων που διαχειρίζεται ο Παραχωρησιούχος) αποτελεί αρμοδιότητα των Τοπικών Αρχών. Η παράνομη στάθμευση σε κόλπους στάσεων και οι βανδαλισμοί δεν ανήκουν στην αρμοδιότητα του ΥΜΕΕ. Παρά ταύτα εκεί όπου εντοπίζεται ενημερώνονται οι Τοπικές Αρχές.

Αναφορικά με τον καθαρισμό γκράφιτι, το ΤΔΕ έχει ήδη προβλέψει χρήση κατάλληλων αντιγκράφιτι υλικών στα νέα στέγαστρα και έχει εκπαιδεύσει εκπροσώπους των Τοπικών Αρχών ως προς τον τρόπο χρήσης τους. Η αρμοδιότητα της τακτικής καθαριότητας και συντήρησης των Στεγάστρων, συμπεριλαμβανομένης και της αφαίρεσης γκράφιτι ανήκει στις Τοπικές Αρχές.

Για τον έγκαιρο εντοπισμό φθορών, καθιερώνεται ροή αναφορών: οι επόπτες καταγράφουν τα περιστατικά βανδαλισμών ή φθορών, τα οποία διαβιβάζονται στο ΤΔΕ και στις οικείες Τοπικές Αρχές για αποκατάσταση. Αναφορές υποβάλλονται και από πολίτες μέσα από την εφαρμογή

«FIXCYPRUS». Σχετική πινακίδα αναρτιέται σε όλους τους τύπους νέων στεγάστρων για ενημέρωση των πολιτών.

Τέλος, το πρόβλημα με την παλαιά αρίθμηση του ΟΣΕΛ αυτό αντιμετωπίζεται στα πλαίσια του έργου Αναβάθμιση Στεγάστρων Στάσεων Λεωφορείων με την σταδιακή αντικατάσταση με νέα στέγαστρα τα οποία θα ενσωματώνουν την σήμανση της στάσης.

2.3. Λεωφορείο

Ως προς τη χρονική συνέπεια, οι συμβατικοί δείκτες για το έτος 2025 ανέρχονται γύρω στο 95% για το KPI 1, Αξιοπιστία της Υπηρεσίας (τήρηση Προγράμματος Υπηρεσίας, με έγκαιρη εκκίνηση κάθε δρομολογίου στην προγραμματισμένη και δημοσιευμένη ώρα) και γύρω στο 95% για το KPI 2, Εκτέλεση ολοκληρωμένης υπηρεσίας (ολοκληρωμένα δρομολόγια, με πραγματικά χιλιόμετρα άνω του 90% των προγραμματισμένων).

Τα ευρήματα για τον εξοπλισμό των οχημάτων, τον κλιματισμό και τα κουμπιά ειδοποίησης κοινοποιήθηκαν στον Παραχωρησιούχο, ο οποίος υποχρεούται σε ημερήσιο δελτίο ελέγχου. Για τις ελλείψεις ηχητικές αναγγελίες και τη λειτουργία ραδιοφώνου σε υψηλή ένταση απεστάλη επιστολή στις 28.11.2025. Ως προς τη συμπεριφορά των οδηγών, ο Τομέας Δημόσιων Επιβατικών Μεταφορών (ΤΔΕΜ) δρομολογεί πρόγραμμα ανώνυμων επιβιβάσεων εποπτών. Παράλληλα προωθείται η χρήση έξυπνης κάρτας και η πιλοτική αποδοχή τραπεζικών καρτών, ώστε να περιοριστεί η χρήση μετρητών. Σημειώνεται ότι, δεν υπήρχε τέτοια υποχρέωση από τους Παραχωρησιούχους στην υφιστάμενη σύμβαση παραχώρησης.

Τα περιστατικά που αφορούν επιβάτες με αναπηρία αντιμετωπίζονται με ιδιαίτερη σοβαρότητα καθώς συνιστούν παραβίαση των Άρθρων 21 και 22 της Σύμβασης Παραχώρησης και του Παραρτήματος 3 (Κώδικας Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας) και επιβάλλονται ποινές. Επιπρόσθετα οι Παραχωρησιούχοι πραγματοποιούν εκπαιδεύσεις στους οδηγούς σε τακτά χρονικά διαστήματα. Για τις στάσεις με ανεπαρκές πλάτος όδευσης ή ελλιπή προσβάσιμη διαδρομή, η αποκατάσταση γίνεται με βάση τις πρόνοιες της ΚΔΠ 262/2018, σε συνεργασία με το Τμήμα Δημοσίων Έργων και τις Τοπικές Αρχές. Ο σχεδιασμός των νέων στεγάστρων προβλέπει διαφορετικούς τύπους, ώστε να διασφαλίζεται η προσβασιμότητα και σε στενά πεζοδρόμια.

2.4. Οδηγός Λεωφορείου

Οι Παραχωρησιούχοι εφαρμόζουν διαδικασίες αρχικής και συνεχιζόμενης εκπαίδευσης των οδηγών και του προσωπικού τους σε θέματα επαγγελματικής συμπεριφοράς, εξυπηρέτησης επιβατών, οδικής ασφάλειας και διαχείρισης περιστατικών.

Επιπλέον, οι Παραχωρησιούχοι εφαρμόζουν Κώδικες Δεοντολογίας, Πειθαρχικούς Κώδικες ή/και αντίστοιχες πολιτικές επαγγελματικής συμπεριφοράς και να διαθέτουν διαδικασίες για τη διαχείριση συμβάντων και έκτακτων περιστατικών.

2.5. Προσβασιμότητα στάσεων από ομάδες πληθυσμού με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα

Τα νέα στέγαστρα ενσωματώνουν ειδικό χώρο για χρήση από ΑμεΑ και παιδικά καρότσια, χώρο για τοποθέτηση πληροφοριακού υλικού με QR code σε προσβάσιμο ψηφιακό περιεχόμενο καθώς και σε επιλεγμένο αριθμό στάσεων, ηλεκτρονική πληροφοριακή οθόνη με δυνατότητα ηχητικής ανακοίνωσης.

Στο πλαίσιο του έργου Αναβάθμισης Στεγάστρων Στάσεων Λεωφορείων, όπου υπάρχουν τοπικές φθορές στο πεζοδρόμιο γύρω από τη στάση γίνονται επιδιορθώσεις, ενώ όπου δεν υπάρχει πεζοδρόμιο κατασκευάζεται η ελάχιστη μήκους πλατφόρμα για κάλυψη της εισόδου και εξόδου επιβίβασης και αποβίβασης αντίστοιχα, γύρω στα 15 μέτρα μήκος, με ράμπια στα άκρα.

Σε σχέση με ειδική αναφορά για σημείο όπου το διαθέσιμο καθαρό πλάτος δίπλα σε στέγαστρο με διαφήμιση ήταν 1,07 μ., σημειώνεται ότι με βάση τον Κανονισμό ΚΔΠ 262/2018, υφιστάμενα πεζοδρόμια σε αστικές περιοχές με πλάτος μικρότερο του 1,00μ δεν είναι επαρκή για τη διακίνηση τροχοκαθισμάτων, γεγονός που συνάδει και με το Βρετανικό Πρότυπο BS 8300 (το οποίο αφορά τον προσβάσιμο σχεδιασμό του δομημένου περιβάλλοντος για άτομα με αναπηρία), σύμφωνα με το οποίο το ελεύθερο πλάτος ενός διαδρόμου ή μιας όδευσης μπορεί να μειωθεί τοπικά στα 1,00 μ. λόγω κάποιου μεμονωμένου, σημειακού εμποδίου. Σε κάθε περίπτωση, εξετάζονται με βάση τη συνολική γεωμετρία του χώρου και εναλλακτικές διαθέσιμες όδευσης στο πίσω μέρος του στεγάστρου, κάτι που εφαρμόστηκε στην περίπτωση της στάσης 221, δηλαδή υπάρχει διαθέσιμη όδευση πέραν του 1,20 μ. στο πίσω μέρος. Λαμβάνοντας ωστόσο υπόψη την επισήμανση της Ελεγκτικής Υπηρεσίας ότι, βάσει στοιχείων του Τμήματος Κτηματολογίου και Χωρομετρίας, το πίσω μέρος της στάσης 221 εμπίπτει εντός ιδιωτικού τεμαχίου, αναφέρεται ότι, σύμφωνα με τον Κανονισμό ΚΔΠ 262/2018, παράγραφος 5.16, «τα ιδιωτικά πεζοδρόμια καταστημάτων που χρησιμοποιούνται ως δημόσια, πρέπει να είναι στο ίδιο επίπεδο με τα πεζοδρόμια του δημόσιου δρόμου». Επιπρόσθετα, για τη στάση αρ. 26 «Λεωφ. Δημοκρατίας - Άμμου», όπου η κατασκευή εφάπτεται με τον παρόδιο χώρο πρασίνου χωρίς διαθέσιμη εναλλακτική όδευση, το ΥΜΕΕ, σε συνεργασία με το ΤΔΕ και την οικεία Τοπική Αρχή, θα προωθήσει τη διαμόρφωση προσβάσιμης όδευσης στο πλαίσιο των εργασιών αντικατάστασης του παλιού στεγάστρου με νέου τύπου.

Αναφορικά με τον κοινό χώρο τροχοκαθισμάτων και παιδικών αμαξιδίων εντός των Λεωφορείων, σημειώνεται ότι τα οχήματα φέρουν τον εξοπλισμό και τη διαμόρφωση που προβλέπονται από την έγκριση τύπου του κατασκευαστή και τις απαιτήσεις της Σύμβασης Παραχώρησης. Το ΥΜΕΕ θα θέσει το ζήτημα της χωρητικότητας των ειδικών χώρων υπόψη των Οργανώσεων των ΑμεΑ, στο πλαίσιο διαβούλευσης που δρομολογείται για το σύνολο των θεμάτων προσβασιμότητας της Ειδικής Έκθεσης, και θα εξετάσει με τους Αναδόχους πρακτικές βελτιώσεις, όπως τη σταθεροποίηση του τροχοκαθίσματος και τις σχετικές οδηγίες προς τους οδηγούς.

3. Σύγκριση κόστους μετακίνησης με Λεωφορείο και ιδιωτικό όχημα

Η ανάλυση στηρίζεται αποκλειστικά σε υποθετικά σενάρια, χωρίς να χρησιμοποιεί πραγματικά στοιχεία μετακινήσεων (αφετηρία και προορισμό, πραγματικές αποστάσεις, τρόπο χρήσης). Τα στοιχεία που τηρεί το ΥΜΕΕ δίνουν εικόνα σημαντικά διαφορετική από εκείνη που παρουσιάζεται στην ειδική έκθεση. Η υπηρεσία εξυπηρετεί καθημερινά τακτικούς επιβάτες, εργαζόμενους και μαθητές, και η κίνηση ανεβαίνει σταθερά από το 2022. Οι επιβάτες αυξήθηκαν από 17.091.340 (2022) σε 28.116.427 (2025), δηλαδή αύξηση περίπου 65% σε τρία χρόνια. Ειδικά στη Λευκωσία, οι επιβιβάσεις ανέβηκαν από περίπου 6,1 εκατομμύρια (2021) σε περίπου 9,4 εκατομμύρια (2025), δηλαδή αύξηση περίπου 54%. Ο Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (CSI) για τη Λευκωσία ανήλθε σε 7,82 στη δεκαβάθμια κλίμακα κατά το κύμα μέτρησης Ιουνίου 2025, με σταθερά ανοδική πορεία στα τέσσερα τελευταία κύματα (7,43 τον Δεκέμβριο 2023, 7,54 τον Ιούνιο 2024, 7,69 τον Δεκέμβριο 2024). Η έρευνα διενεργείται από εξωτερικό ερευνητικό οίκο (IMR/Πανεπιστήμιο Λευκωσίας) κατά το

ευρωπαϊκό πρότυπο EN 13816, στο πλαίσιο συμβατικής υποχρέωσης του Αναδόχου, με δείγμα 2.000 επιβατών. Τα υπό αναφορά αριθμητικά στοιχεία δείχνουν τακτική και αυξανόμενη χρήση.

Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε για τον υπολογισμό του κόστους για τα δύο μεταφορικά μέσα (λεωφορείο και ιδιωτικό όχημα) δεν είναι η ίδια, κι αυτό οδηγεί σε μη συγκρίσιμα συμπεράσματα. Η σύγκριση αντιπαραβάλλει το πλήρες κόμιστρο του λεωφορείου με μόνο μέρος του κόστους του ιδιωτικού οχήματος. Για το λεωφορείο μετράται ολόκληρη η δαπάνη του χρήστη. Για το αυτοκίνητο μετράται μόνο το καύσιμο και μέρος της φθοράς, χωρίς να λαμβάνεται υπόψη το κόστος κατοχής, ήτοι η απόσβεση της αξίας του οχήματος, η ασφάλιση, τα τέλη κυκλοφορίας και η στάθμευση, όπως αναγνωρίζει και η ίδια η Έκθεση σε υποσημείωση. Σε κοινή και πλήρη βάση, για μέσο όχημα αξίας €15.000 έως €20.000, το σταθερό κόστος κατοχής ανέρχεται σε €2.500 έως €4.500 τον χρόνο. Καταναμεμένο σε 500 διαδρομές, προσθέτει €5 έως €9 στη διαδρομή. Το πραγματικό κόστος του Σεναρίου 4 διαμορφώνεται έτσι σε €6 έως €10, δηλαδή έξι έως δέκα φορές το €1,00 που αναφέρει η Έκθεση.

Σημειώνεται ότι, στις 3 Αυγούστου 2026 η CPT προχώρησε σε αναπροσαρμογή των κομίστρων της, σύμφωνα με τις πρόνοιες της Σύμβασης Παραχώρησης. Τα νέα κόμιστρα είναι στα ίδια επίπεδα με τα μέγιστα επιτρεπόμενα ως αυτά προβλέπονται στη Γνωστοποίηση Κομίστρων που εξέδωσε ο Υπουργός Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων και δημοσιεύτηκε στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας στις 18.2.2022.

Με τη δημοσιοποίηση του πληθωριστικού δείκτη αρχές Ιουλίου 2026, η Εταιρεία, τηρώντας όλες τις σχετικές πρόνοιες της Σύμβασης Παραχώρησης, προχώρησε σε ενημέρωση του επιβατικού κοινού για αλλαγή (αύξηση) των κομίστρων από 3/8/2026, κάνοντας χρήση του δικαιώματός της για επιβολή κομίστρων στα μέγιστα δυνατά επιτρεπόμενα όρια. Ως εκ τούτου η Εταιρεία δεν δύναται να προβεί σε νέα αύξηση κομίστρων μέχρι τον Ιούλιο του 2028.

Το Σενάριο 1 (€0,50) (€0,67 με βάση τα αναθεωρημένα κόμιστρα από 3.8.2026) στηρίζεται στη ρητή παραδοχή της Έκθεσης για εκατό διαδρομές τον μήνα, δηλαδή πέντε κάθε εργάσιμη ημέρα. Ο τυπικός εργαζόμενος κάνει σαράντα διαδρομές τον μήνα και, με την κάρτα των €50 (€66,90 με βάση τα αναθεωρημένα κόμιστρα από 3.8.2026), πληρώνει €1,25 (€1,67 με βάση τα αναθεωρημένα κόμιστρα από 3.8.2026) τη διαδρομή. Η σύγκριση πρέπει επομένως να γίνει μεταξύ €1,25 (€1,67 με βάση τα αναθεωρημένα κόμιστρα από 3.8.2026) και €6 έως €10. Το Σενάριο 3 (€4,80, ή €5,40 με βάση τα αναθεωρημένα κόμιστρα από 3.8.2026) στηρίζεται στην παραδοχή αγοράς δύο χάρτινων εισιτηρίων, με το σκεπτικό ότι για δέκα διαδρομές τον μήνα δεν δικαιολογείται η έκδοση κάρτας Motion. Η παραδοχή αυτή, η οποία διατρέχει και το Σενάριο 2, ταυτίζει την κάρτα Motion με μηνιαία συνδρομή. Η κάρτα λειτουργεί όμως και ως μέσο αποθηκευμένης αξίας μέσω ηλεκτρονικού πορτοφολιού, χωρίς μηνιαία δέσμευση, και επιτρέπει έως δύο μετεπιβιβάσεις εντός εξήντα λεπτών από την πρώτη επικύρωση χωρίς επιπλέον χρέωση. Οι ίδιες δέκα μετακινήσεις με μία μετεπιβίβαση κοστίζουν επομένως €20 και όχι €48. Στα Σενάρια 5 και 6, ακόμη και με συνεπιβίβαση, το πλήρες κόστος φτάνει τα €3 έως €5 ανά άτομο με δύο επιβαίνοντες και €2 έως €3,33 με τρεις. Το Σενάριο 7 αφορά το 0,9% του στόλου (5.765 από 629.823 οχήματα) και αποτιμά, όπως χαρακτηρίζει το ίδιο το κείμενο της Έκθεσης, το οριακό κόστος κίνησης, δηλαδή τη φόρτιση και εκτίμηση φθοράς του οχήματος. Αν προστεθεί η υψηλότερη δαπάνη κτήσης, της τάξης των €5.000 έως €10.000 έναντι αντίστοιχου συμβατικού οχήματος, το κόστος πλησιάζει το Σενάριο 4.

Ως προς τη μεθοδολογία, η εγκύκλιος 1746 του Υπουργείου Οικονομικών, η οποία αποτελεί συμφωνία με την ΠΑΣΥΔΥ, ορίζει επίδομα οδοιπορικών για περιοδεύοντες υπαλλήλους και

δεν αποτελεί μέθοδο υπολογισμού του κόστους κατοχής και χρήσης οχήματος. Επισημαίνεται ωστόσο ότι, ακόμη και με βάση τη δική της πηγή, η Έκθεση καταλήγει σε διαφορετικό αποτέλεσμα. Ο συντελεστής της εγκυκλίου για βενζινοκίνητα σαλούν ανέρχεται σε 32,13 σεντ ανά χιλιόμετρο, οπότε για διαδρομή 5 χιλιομέτρων το κόστος ανέρχεται σε €1,61 και όχι σε €1,00, δηλαδή 61% υψηλότερο. Το ποσό των €1,00 αντιστοιχεί σε 20 σεντ ανά χιλιόμετρο, δηλαδή σε ιδίας κατασκευής επιμερισμό μεταξύ καυσίμου και φθοράς. Η εγκύκλιος όμως δίνει ενιαίο ποσό ανά χιλιόμετρο, το οποίο καλύπτει το σύνολο του κόστους χρήσης του οχήματος και δεν επιδέχεται ανάλυση σε επιμέρους συνιστώσες.

Επισημαίνεται περαιτέρω ότι η Έκθεση εξετάζει αποκλειστικά διαδρομές 5 χιλιομέτρων εντός πόλεως. Επεκτείνοντας τον συντελεστή της ίδιας εγκυκλίου σε μεγαλύτερες αποστάσεις, προκύπτει η ακόλουθη εικόνα:

Απόσταση	Ιδιωτικό όχημα κατά την Έκθεση	Ιδιωτικό όχημα κατά την εγκύκλιο 1746	Λεωφορείο, μονή διαδρομή με κάρτα	Λεωφορείο, τακτικός επιβάτης
5 χλμ	€1,00	€1,61	€2,00	€1,67
10 χλμ	€2,00	€3,21	€2,00	€1,67
15 χλμ	€3,00	€4,82	€2,00	€1,67
20 χλμ	€4,00	€6,43	€2,00	€1,67

Το κόμιστρο του λεωφορείου δεν μεταβάλλεται με την απόσταση, ενώ το κόστος του ιδιωτικού οχήματος αυξάνεται αναλογικά. Στη διαδρομή των 5 χιλιομέτρων που εξέτασε η Έκθεση, το μεταβλητό κόστος του ιδιωτικού οχήματος ανέρχεται σε €1,61 έναντι κομίστρου €1,67 για τον τακτικό επιβάτη, δηλαδή η διαφορά περιορίζεται σε έξι σεντ. Το σημείο εξίσωσης εντοπίζεται στα 5,2 χιλιόμετρα έναντι του κομίστρου του τακτικού επιβάτη (€1,67) και στα 6,2 χιλιόμετρα έναντι της μονής διαδρομής με κάρτα (€2,00). Πέραν αυτού, το λεωφορείο καθίσταται διαρκώς οικονομικότερο: στα 10 χιλιόμετρα το ιδιωτικό όχημα κοστίζει €3,21, στα 15 χιλιόμετρα €4,82 και στα 20 χιλιόμετρα €6,43, έναντι σταθερού κομίστρου €2,00. Επισημαίνεται ότι τα μεγέθη αυτά αφορούν μόνο το μεταβλητό κόστος κίνησης. Αν συνυπολογιστούν και τα σταθερά έξοδα κατοχής που αναφέρονται πιο πάνω, το λεωφορείο είναι οικονομικότερο σε κάθε απόσταση, συμπεριλαμβανομένης εκείνης των 5 χιλιομέτρων. Το συμπέρασμα της Έκθεσης στηρίζεται επομένως στη μία και μοναδική απόσταση που εξετάστηκε, χωρίς να ληφθεί υπόψη το συνολικό κόστος κατοχής του οχήματος.

Η σύγκριση παραλείπει, τέλος, το κόστος που βαρύνει το κοινωνικό σύνολο. Κατά το Handbook on the External Costs of Transport της Ευρωπαϊκής Επιτροπής [3], με στοιχεία για την Κύπρο σε τιμές 2016, το εξωτερικό κόστος του επιβατικού αυτοκινήτου είναι 6,0 σεντ ανά επιβατοχιλιόμετρο για ατυχήματα, ρύπανση, θόρυβο και κλίμα (Πίνακας 73, σ. 163). Σε αυτό προστίθενται 13,54 σεντ ανά οχηματοχιλιόμετρο για τη συμφόρηση στο αστικό δίκτυο (Πίνακας 107, σ. 281). Για διαδρομή 5 χιλιομέτρων με έναν επιβάτη, όπου το επιβατοχιλιόμετρο ταυτίζεται με το οχηματοχιλιόμετρο, το εξωτερικό κόστος φτάνει τα €0,98. Το ποσό αυτό ισοδυναμεί με ολόκληρο το κόμιστρο του Σεναρίου 4, δεν το πληρώνει όμως ο οδηγός. Για το λεωφορείο, η συμφόρηση είναι 27,07 σεντ ανά οχηματοχιλιόμετρο (Πίνακας 108, σ. 283), επιμερίζεται όμως στους περίπου είκοσι επιβάτες που ενσωματώνει το ίδιο το Handbook. Το συνολικό εξωτερικό κόστος του λεωφορείου διαμορφώνεται έτσι σε 3,35 σεντ ανά επιβατοχιλιόμετρο, έναντι 19,5 του αυτοκινήτου, δηλαδή σχεδόν έξι φορές χαμηλότερο. Η συμφόρηση αποτιμάται με την προσέγγιση του κόστους καθυστέρησης, κατά τη μεθοδολογία του Handbook (ενότητα 7.2.1, σ. 104). Σε εθνικό επίπεδο, το συνολικό εξωτερικό κόστος των μεταφορών στην Κύπρο φτάνει το €1,1 δισ. τον χρόνο, δηλαδή 5,1% του ΑΕΠ (Πίνακας 64, σ. 153).

Η σύγκριση δεν αποτιμά επίσης τον χρόνο. Η αξία χρόνου για την Κύπρο είναι €11,0 ανά ώρα για μετακινήσεις εργασίας και €5,1 για προσωπικές (Πίνακας 87, σ. 245, τιμές 2016, ελλείψει χωριστής τιμής για επιβάτες δημόσιων μεταφορών). Η εξοικονόμηση χρόνου στις ώρες αιχμής αποτελεί συνεπώς άμεσο οικονομικό όφελος. Η σύγκριση οφείλει να γίνεται σε βάση συνολικού χρόνου από πόρτα σε πόρτα. Για το λεωφορείο ο χρόνος αυτός περιλαμβάνει την πρόσβαση στη στάση, την αναμονή και τυχόν μετεπιβίβαση. Για το ιδιωτικό όχημα περιλαμβάνει την αναζήτηση στάθμευσης και την πρόσβαση στον τελικό προορισμό. Γι' αυτό, η αύξηση των συχνοτήτων και η προτεραιότητα του λεωφορείου στην κυκλοφορία είναι οι δύο βασικές παράμετροι βελτίωσης.

Σημειώνεται, τέλος, ότι ο Κανονισμός (ΕΚ) 1370/2007 ορίζει τις δημόσιες επιβατικές μεταφορές ως υπηρεσία γενικού οικονομικού συμφέροντος και προβλέπει ρητά κοινωνικά και μειωμένα κόμιστρα κάτω του κόστους. Σύγκριση που εξετάζει μόνο το κόμιστρο απέναντι στο οριακό κόστος του αυτοκινήτου αγνοεί τον σκοπό της δημόσιας υπηρεσίας. Τα ποιοτικά πλεονεκτήματα του ιδιωτικού οχήματος δεν αποτιμώνται χρηματικά και δεν αλλάζουν τη σύγκριση κόστους. Αντίστοιχα πλεονεκτήματα έχει και το λεωφορείο, όπως η αξιοποίηση του χρόνου διαδρομής και η απαλλαγή από την οδήγηση και την αναζήτηση στάθμευσης.

Συγκριτικός πίνακας

Περίπτωση	Έκθεση (τιμές 2025)	Ρεαλιστικό σενάριο (κοινή, πλήρης βάση) σύμφωνα με αναθεωρημένα κόμιστρα από 3.8.2026	Σημειώσεις/Επεξηγήσεις
Λεωφορείο, τακτικός χρήστης με κάρτα	€0,50	€1,67 (€1,25)	• Παραδοχή Έκθεσης: 100 διαδρομές / μήνα • Τυπικός εργαζόμενος: 40 διαδρομές / μήνα • Προσωποποιημένη κάρτα 30 ημερών €66,90 ÷ 40 = €1,67 • Με έκπτωση για δικαιούχους 50%: €0,84 [4]
Λεωφορείο, περιστασιακός χρήστης	€2,40	≤ €2,70 (€2,40)	• Μονή διαδρομή με κάρτα: €2,00 • Χάρτινο εισιτήριο από οδηγό, ακριβότερη επιλογή: €2,70 [4]
Λεωφορείο, με μετεπιβίβαση	€4,80	≤ €5,40	• E-Wallet, έως 2 μετεπιβιβάσεις εντός 60 λεπτών: μέγιστη χρέωση €2,00 • Με έκπτωση 50% για δικαιούχους: €1,00 • Δύο χάρτινα εισιτήρια = €4,80 (€5,40)[4]
Ιδιωτικό όχημα, 1 άτομο	€1,00	€6-10	• €1,00 = καύσιμο + μέρος φθοράς μόνο • Εκτός υπολογισμού: απόσβεση, ασφάλιση, τέλη, στάθμευση • Εξωτερικό κόστος στο κοινωνικό σύνολο (συμφόρηση, ρύπανση, ατυχήματα): €0,98 / διαδρομή [3]
Ιδιωτικό όχημα, 2 άτομα	€0,50	€3-5 ανά άτομο	Πλήρες κόστος €6-10 μοιρασμένο σε δύο άτομα.
Ηλεκτρικό όχημα, 1 άτομο	€0,55	€6-10	• €0,55 = οριακό κόστος κίνησης (φόρτιση και εκτίμηση φθοράς) • Τιμή αγοράς: +€5.000-10.000 έναντι συμβατικού

Σε συγκρίσιμη βάση και με τις νέες τιμές, ο τακτικός επιβάτης του λεωφορείου (€1,67) καταβάλλει τρεις έως έξι φορές λιγότερα από το πραγματικό κόστος του ιδιωτικού οχήματος (€6 έως €10).

Γενικό Συμπέρασμα

Ο Τομέας Δημόσιων Επιβατικών Μεταφορών ασκεί συστηματική εποπτεία μέσω αυτεπάγγελτων επιτόπιων ελέγχων, με υποστήριξη της πλατφόρμας «PT Monitor», και επιβάλλει τις προβλεπόμενες συμβατικές ποινές. Ενδεικτικά, το 2025 καταγράφηκαν περίπου 50.000 αναφορές και το 2026, έως τον Ιούνιο, 25.000. Η πλατφόρμα λειτουργεί βάσει τεκμηριωμένης διαδικασίας από τον Οκτώβριο του 2025, δηλαδή πριν και κατά τη διάρκεια της έρευνας. Αναγνωρίζοντας ότι ορισμένα ευρήματα θα μπορούσαν να είχαν εντοπιστεί με τακτικό έλεγχο, ενισχύεται η παρακολούθηση βάσει κινδύνου. Εκκρεμεί επίσης η έγκριση νέου οργανογράμματος για την ενίσχυση του Τομέα σε Επόπτες.

Καταληκτικά το ΥΜΕΕ εργάζεται προς τη βελτίωση της επιβατικής εμπειρίας, τόσο σε ζητήματα υποδομών όσο και σε ζητήματα τιμολογιακής πολιτικής, και προβαίνει στις αναγκαίες παρεμβάσεις. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η τιμολογιακή πολιτική για τη μαθητική υπηρεσία, όπου με Υπουργική Απόφαση επιχορηγείται σημαντικό μέρος του κομίστρου. Νοείται ότι κάθε τέτοια δράση προϋποθέτει τη σύμφωνη γνώμη του Υπουργείου Οικονομικών ως προς τις απαιτούμενες πιστώσεις.

Παραπομπές

[1] ΚΔΠ 262/2018: «Περί Οδών και Οικοδομών (Τροποποίηση Παραρτήματος ΙΙΙ) Διάταγμα του 2018»

[2] Συμβάσεις Παραχώρησης Δημόσιας Υπηρεσίας (2019/2021), Μέρος Β, Άρθρα 21 και 22 και Παραρτήματα 2, 3 και 12.

[3] European Commission, Handbook on the External Costs of Transport, Version 2019 - 1.1, <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/9781f65f-8448-11ea-bf12-01aa75ed71a1>

[4] Νέα Τιμολογιακή Πολιτική, σε ισχύ από 3.8.2026: www.publictransport.com.cy, ενότητα «Ticket Fares».

Παράρτημα IV: Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης του Επιπέδου Ικανοποίησης από τη χρήση Δημόσιων Επιβατικών Μεταφορών με Λεωφορεία.

Στοιχεία

1. Αριθμός Αποστολής
2. Ονοματεπώνυμο
3. Φύλο ερωτηθέντα (ΘΗΛΥ, ΑΡΡΕΝ)
4. Αφετηρία Αποστολής
5. Ώρα που κατέφθασε η ομάδα στην αφετηρία
6. Στάση Αφετηρίας
7. Ώρα που κατέφθασε η ομάδα στη στάση

Προγραμματισμός

8. Πόσο εύκολο ήταν να εντοπίσετε την/τις διαδρομή/ες που χρειάζονται για την επίτευξη της αποστολής σας (1:καθόλου εύκολο, 5:εξαιρετικά εύκολο);
9. Ποια μέθοδο χρησιμοποιήσατε για να εντοπίσετε τη/τις διαδρομή/ες;
 - α. Χρήση τηλεφώνου
 - β. Εφαρμογή
 - γ. Ιστοσελίδα εταιρείας
 - δ. Ερωτήσεις μέσω email
 - ε. Συμβουλευτήκατε κάποιον γνωστό/περαστικό
 - στ. Άλλο. Διευκρινίστε
10. Σε περίπτωση που χρησιμοποιήσατε εφαρμογή, ποια ήταν αυτή;
11. Σε περίπτωση που χρησιμοποιήσατε εφαρμογή, πόσο εύχρηστη σας φάνηκε (1:καθόλου εύχρηστη, 5:εξαιρετικά εύχρηστη);
12. Πόσες διαδρομές χρειάζονται για την επίτευξη της αποστολής σας;

Διαδρομή

13. Αριθμός διαδρομής λεωφορείου που χρησιμοποιήθηκε.
14. Σε περίπτωση που κατέχετε στοιχεία, πως κρίνετε τη συχνότητα των διαδρομών του λεωφορείου (1:καθόλου ικανοποιητική, 5:εξαιρετικά ικανοποιητική);

Στάση

15. Υπήρχε στεγασμένη στάση στη διαδρομή που ακολουθήσατε (ΝΑΙ, ΌΧΙ);
16. Στη στάση υπήρχαν καθίσματα (ΝΑΙ, ΌΧΙ);
17. Υπήρχε πεζοδρόμιο στο σημείο της στάσης;
 - α. ΝΑΙ, σε καλή κατάσταση
 - β. ΝΑΙ, σε κακή κατάσταση
 - γ. ΌΧΙ
18. Πως αξιολογείται την καθαριότητα της στάσης (1:πολύ κακή, 5: πολύ καλή);
19. Πόσο ασφαλής αισθανθήκατε στη στάση αναφορικά με τα πιο κάτω (1:εξαιρετικά ανασφαλής, 5:εξαιρετικά ασφαλής)
 - α. Απουσία παρενόχλησης
 - β. Προστασία από διερχόμενα οχήματα
 - γ. Η περιοχή έχει κοινωνική δραστηριότητα
20. Πόσο ασφαλής κρίνετε την πρόσβαση σας στο λεωφορείο από τη στάση (1:εξαιρετικά ανασφαλής, 5:εξαιρετικά ασφαλής);
21. Από τη στάση υπήρχε ορατότητα για την άφιξη του λεωφορείου (ΝΑΙ, ΌΧΙ);
22. Πως αξιολογείτε γενικά τη συνολική κατάσταση της στάσης (1:εξαιρετικά κακή, 5: εξαιρετικά καλή);
23. Υπήρχε η πληροφόρηση για τους αριθμούς των λεωφορείων που περνάνε από τη στάση; Με ποιο τρόπο;
 - α. ΝΑΙ. Αναρτημένα σε πινακίδα
 - β. ΝΑΙ. Τηλεματικές στάσεις

- γ.** ΌΧΙ
δ. Άλλο. Διευκρινίστε

24. Στην περίπτωση τηλεματικής στάσης, υπήρχε η πληροφόρηση για την πραγματική ώρα άφιξης του λεωφορείου (ΝΑΙ, ΌΧΙ);
25. Υπήρχε στη στάση διευκρινιστική πινακίδα με τα ωράρια (ΝΑΙ, ΌΧΙ);

Λεωφορείο

26. Σε περίπτωση που χρησιμοποιήσατε εφαρμογή, ήταν συνεπές το λεωφορείο στην ώρα άφιξης με βάση τις προκαθορισμένες ώρες (ΝΑΙ, ΌΧΙ);
27. Αν απαντήσατε ΌΧΙ πιο πάνω, παρακαλώ διευκρινίστε:
α. Κατέφθασε γρηγορότερα
a. Μέχρι 5 λεπτά
b. 5-10 λεπτά
c. 10-15 λεπτά
d. Πέραν των 15 λεπτών
β. Κατέφθασε με καθυστέρηση
a. Μέχρι 5 λεπτά
b. 5-10 λεπτά
c. 10-15 λεπτά
d. Πέραν των 15 λεπτών
28. Εξασφαλίσατε κάθισμα στο λεωφορείο (ΝΑΙ, ΌΧΙ);
29. Μέσα στο λεωφορείο παρέχεται πληροφόρηση σχετικά με τα πιο κάτω (ΝΑΙ, ΌΧΙ);
α. Διαδρομή
β. Επόμενη στάση
γ. Εκτιμώμενο χρόνο για επόμενη στάση
30. Πόσο ικανοποιητική κρίνετε την εμπειρία σας από το λεωφορείο σε σχέση με τα πιο κάτω (1:καθόλου, 5: πάρα πολύ ικανοποιητική);
α. Καθαριότητα/Οσμές
β. Άνεση καθισμάτων
γ. Ησυχία στο χώρο
δ. Θερμοκρασία στο χώρο
ε. Ασφάλεια από παρενόχληση/ανεπιθύμητη συμπεριφορά
στ. Ορατότητα από το παράθυρο
ζ. Αίσθημα ασφάλειας σχετικά με μέτρα αντιμετώπισης εκτάκτου ανάγκης (πυροσβεστήρας, σφυρί εκτάκτου ανάγκης, έξοδοι κινδύνου)

Οδηγός

31. Πως κρίνετε τη συμπεριφορά του οδηγού (οπτική επαφή, ευγένεια-χαμόγελο/εξυπηρέτηση) (1:καθόλου καλή, 5:εξαιρετική);
32. Πως κρίνετε την οδική συμπεριφορά του οδηγού; Αξιολογίστε τα πιο κάτω:
α. Ασφαλής οδήγηση (1:καθόλου ασφαλής, 5:εξαιρετικά ασφαλής);
β. Σταματά στους ενδεδειγμένους χώρους στάσεων (ΝΑΙ, ΌΧΙ);
γ. Διασφαλίζει ότι οι πόρτες του λεωφορείου παραμένουν κλειστές όταν βρίσκεται εν κινήσει (ΝΑΙ, ΌΧΙ);

Προσβασιμότητα για ΑΜΕΑ

33. Υπήρχε ειδική ράμπα ή άλλη υποδομή για την πρόσβαση ατόμων με αναπηρία (ΑΜΕΑ) στη στάση (ΝΑΙ, ΌΧΙ);
34. Υπήρχε στη στάση χώρος στέγασης, το πλάτος του οποίου να καλύπτει το αναπηρικό αμαξίδιο (ΝΑΙ, ΌΧΙ);
35. Υπήρχε ειδική ράμπα ή άλλη υποδομή για την πρόσβαση ΑΜΕΑ στο λεωφορείο (ΝΑΙ, ΌΧΙ);
36. Αν ΝΑΙ, η ράμπα βρισκόταν στην αριστερή πλευρά του λεωφορείου (που είναι οι κανονικές είσοδοι) (ΝΑΙ, ΌΧΙ);

Γενικά

37. Τερματισμός Αποστολής (αρ. στάσης λεωφορείου ή οδού που βρίσκεται η στάση)
38. Ώρα άφιξης στην τελική στάση λεωφορείου
39. Τερματισμός Αποστολής (οδός με βάση το σενάριο)
40. Ώρα ολοκλήρωσης της αποστολής (τερματισμός στην οδό με βάση το σενάριο)
41. Ποιο ήταν το συνολικό κόστος της αποστολής σας;
42. Πόσο λογικό σας φαίνεται το κόστος συγκριτικά με την συνολική απόσταση που διανύσατε με το/α λεωφορείο/α (1:πολύ λογικό, 5:υπερβολικά ψηλό);
43. Πόσο χρόνο περίπου χρειάστηκε να περπατήσετε για ολοκλήρωση της αποστολής σας (αφετηρία-τερματισμός);
 - α. Κάτω από 5 λεπτά
 - β. Από 5-10 λεπτά
 - γ. Πέραν των 10 λεπτών
 - δ. Δ/Ε
44. Πόσο ικανοποιητικό κρίνετε τον χρόνο που απαιτήθηκε για ολοκλήρωση της αποστολής σας (1:καθόλου, 5:πολύ ικανοποιητικός);
45. Πως κρίνετε γενικά την σημερινή σας εμπειρία με το λεωφορείο (1:καθόλου καλή, 5:εξαιρετική);
46. Η σημερινή σας εμπειρία σας έκανε να θέλετε να χρησιμοποιήσετε ξανά το λεωφορείο (ΝΑΙ,ΟΧΙ);
47. Άλλες παρατηρήσεις/σχόλια/εισηγήσεις

Παράρτημα V: Διαδρομές που εκτελέστηκαν.

A/A	Διαδρομή
1	Άγιος Δομέτιος – Γενικό Νοσοκομείο Λευκωσίας
2	Αγλαντζιά – οδός Εσπερίδων Λευκωσία / Στρόβολος
3	Μακάριο στάδιο – Στάδιο ΓΣΠ
4	Λακατάμεια – Εμπορικό πάρκο Σιακόλα
5	Λατσία – Κέντρο Εξυπηρέτησης του Πολίτη Έγκωμης
6	Στρόβολος (Άγιος Βασίλειος) - Σταθμός Λεωφορείων Καπνού
7	Δάλι - Κέντρο Λευκωσίας
8	Τσέρι - Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο Κύπρου
9	Στρόβολος (περιοχή Σταυρού) - Κέντρο Λευκωσίας (πλατεία Σολωμού) (διαδρομή για αξιολόγηση προσβασιμότητας σε ΑμεΑ)
10	Υψωνας – Γενικό Νοσοκομείο Λεμεσού (διαδρομή για αξιολόγηση προσβασιμότητας σε ΑμεΑ)

Παράρτημα VI: Κατάλογος στάσεων που αξιολογήθηκαν στο πλαίσιο της έρευνας μας

A/A	Αρ. Στάσης	Περιγραφή στάσης	Νέου τύπου στάση
1	24	Οδόφραγμα Αγίου Δομετίου 2	
2	26	Λεωφ. Δημοκρατίας - Άμμου	
3	87	Λεωφ. Γρηγ. Αυξεντίου - Κέντρο Υγείας Αγ. Δομετίου	
4	104	Σταθμός Μακαρίου Σταδίου	
5	221	Λεωφ. Στροβόλου - Ηλία Βενέζη	Ναι
6	319	Μιχαήλ Κουσουλίδη - Δώρου Λοΐζου (Τσέρι)	
7	432	Τεχνική Σχολή Γ' Λευκωσίας	
8	452	Γενικό Νοσοκομείο Λευκωσίας	
9	466	Λεωφ. Γιάννου Κρανιδιώτη - Ελευθερίου Βενιζέλου	
10	468	Λεωφ. Γιάννου Κρανιδιώτη - Αρκαδίου	
11	555	Λεωφόρος Σπύρου Κυπριανού - Κόμβος Μετρό	Ναι
12	606	Λεωφ. Αρχιεπ. Μακαρίου Γ' - Άργους	
13	610	Γρηγόρη Αυξεντίου - Άρτας	
14	640	Λεωφ. Κηρυνείας - Πάρκο Αθαλάσσιας 2	
15	684	Λάρνακος - Λεωφόρος Αθαλάσσιας	Ναι
16	686	Λάρνακος - Χαριλάου Μιχαήλ	Ναι
17	716	Λεωφ. Σπύρου Κυπριανού - Γιάννου Κρανιδιώτη	
18	813	Προδρόμου - Θεόδωρου Κολοκοτρώνη	Ναι ¹⁰
19	840	Λεωφόρος Ρικ - Αστυνομική Ακαδημία 1	
20	987	Λεωφ. Κυρηνείας - Λεωφόρος Ακαδημίας	
21	985	Λεωφ. Ακαδημίας - Λεωφόρος Ρικ	
22	1094	Δημ. Σχολείο Αγίου Σπυρίδωνα 2	
23	1255	Ορφέως - Διόσκουρων	Ναι
24	2108	Α' Δημοτικό Σχολείο Δαλίου	
25	4115	Σταθμός Λεωφορείων Στροβόλου	
26	5018	Αρσινόης - Εσπερίδων	Ναι
27	5030	Ιφιγενείας - Ελευθερουπόλεως	
28	1263	Λεωφ. Αγίου Γεωργίου - Αλαμάνας	Ναι
29	21972	Σταθμός Λεωφορείων Αλάμπρας	
30	ΓΣΠ	ΓΣΠ	
31	Πλατεία Σολωμού	Πλατεία Σολωμού	

¹⁰ κατασκευή παλιού τύπου, με τοποθέτηση νέου τύπου οθόνης πληροφόρησης