

ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ
2014



ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

01. Μήνυμα Διοίκησης Αττικών Διαδρομών	5
02. Μήνυμα Ομάδας Συντονισμού Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	7
03. Παρουσίαση Αττικής Διαδρομής Α.Ε.	9
• Δεσμεύσεις	11
• Οργανωτική Δομή	12
• Διοικητικό Συμβούλιο	12
• Όραμα, στόχοι	13
• Ιστορία, σταθμοί	14
• Βραβεία	15
• Οικονομικά στοιχεία	17
• Η εταιρεία με αριθμούς	17
• Μετοχική Σύνθεση	17
• Συμμετοχές σε Διεθνείς και Εθνικούς φορείς και Επαγγελματικά Δίκτυα	17
• Κώδικας Δεοντολογίας/ ISO 9001	19
04. Βιώσιμη ανάπτυξη	21
• Εμπλεκόμενα μέρη	22
• Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων	27
• Γράφημα Αξιολόγησης Ουσιαστικών Θεμάτων	30
• Θέματα κατά GRI G4	32
• Σημαντικές Πιστοποιήσεις και Πολιτικές	34
05. Ελληνική Κοινωνία	37
• Οδική Ασφάλεια	39
• Αλληλεγγύη	49



Περιεχόμενα

06. Εργαζόμενοι	51
• Εργασιακό περιβάλλον	52
• Αρχές εταιρικής διακυβέρνησης	52
• Δείκτες προσωπικού	54
• Εκπαίδευση	58
• Παροχές στους Εργαζομένους και τις Οικογένειές τους	63
• Υγεία και Ασφάλεια στον Εργασιακό Χώρο	63
• Εθελοντισμός	66
• Εργασιακό κλίμα (έρευνα ικανοποίησης προσωπικού)	66
07. Περιβάλλον	69
• Συντήρηση Πρασίνου	72
• Κατανάλωση νερού	73
• Προστασία της τοπικής πανίδας	73
• Ατμοσφαιρική ρύπανση	73
• Λειτουργία της Αττικής Οδού και Ενέργεια/Αέριοι Ρύποι	73
• Ηλεκτρική ενέργεια	74
• Καύσιμα (κίνηση/θέρμανση)	74
• Ανθρακικό αποτύπωμα	75
• Θόρυβος	77
• Ανακύκλωση	78
• Περιβαλλοντικές Συνεργασίες	78
08. Αγορά	81
• Θέσεις εργασίας	82
• Προμηθευτές	82
• Business continuity	82
• Εφοδιαστική Αλυσίδα	83
• Προστιθέμενη αξία	86
• Πελάτες - εμπορική πολιτική, διαχείριση σχέσεων	86
• Αυτοκινητόδρομοι & Τεχνογνωσία	90
• Διαλειτουργικότητα	91
09. Στόχοι	93
10. Στοιχεία για την έκθεση - Διασφάλιση	97
11. Όρια και περιορισμοί ουσιαστικών θεμάτων	103
12. Πίνακας GRI	106



Μήνυμα Διοίκησης Αττικών Διαδρομών



Το 2014, η εταιρεία Αττικές Διαδρομές Α.Ε. συμπλήρωσε 15 χρόνια λειτουργίας.

Από τον Μάρτιο του 2001 που δόθηκε σε κυκλοφορία το πρώτο τμήμα του αυτοκινητοδρόμου έχουν περάσει ήδη 13 χρόνια, ενώ από τον Ιούνιο του 2004 οπότε και ολοκληρώθηκε στο σύνολό του το σπουδαίο Έργο του αυτοκινητοδρόμου «Αττική Οδός», μετρούμε ήδη 10 συναπτά έτη λειτουργίας και συντήρησης. Όλα αυτά τα χρόνια, οι Αττικές Διαδρομές ασκούν τη λειτουργία και συντήρηση της Αττικής Οδού 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο. Έχουμε την τύχη να εργαζόμαστε στην Αττική Οδό, έναν αυτοκινητόδρομο που σχεδιάστηκε και κατασκευάστηκε με πολύ υψηλές προδιαγραφές, με τη συνεχή μας προσπάθεια για το καλύτερο να είναι πλέον αναπόσπαστο μέρος της καθημερινότητάς μας και της ζωής μας, πέραν και πάνω των όποιων συμβατικών υποχρεώσεων. Οι υπηρεσίες που παρέχουμε ανταποκρίνονται στην αρτιότητα της κατασκευής που παραλάβαμε και στις υψηλές προδιαγραφές που ακολουθήθηκαν και νιώθουμε υπερήφανοι που η Αττική Οδός κατασκευάστηκε αμιγώς από ελληνικές κατασκευαστικές εταιρείες.

Ως εταιρεία Λειτουργίας, ο βασικός μας στόχος, πέραν των συμβατικών μας υποχρεώσεων που αφορούν την εξυπηρέτηση, είναι η προστασία της Ανθρώπινης Ζωής των καθημερινών μας χρηστών και του συνόλου των εργαζομένων, τόσο του προσωπικού της εταιρείας μας όσο και του προσωπικού όλων των άλλων φορέων που δραστηριοποιούνται στη λειτουργία του Έργου. Μέσω της λειτουργίας του αυτοκινητοδρόμου προσπαθούμε να προσφέρουμε όσο το δυνατόν περισσότερες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας σε όλους τους εμπλεκόμενους μας. Έτσι, η Ποιότητα Ζωής, η Καινοτομία, η Εκπαίδευση και η προώθηση της Οδικής Ασφάλειας είναι οι βασικότερες αξίες μας, με τις ενέργειές μας να επικεντρώνονται και στους τρεις πυλώνες της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης: την Κοινωνία, το Περιβάλλον και τους Εργαζομένους. Η προώθηση της Οδικής Ασφάλειας δεν περιορίζεται μόνο στην παροχή Οδικής Ασφάλειας στους χρήστες του αυτοκινητοδρόμου, μέσω των Υπηρεσιών

Περιπολίας, των Ομάδων Επέμβασης, και των Υπηρεσιών Συντήρησης, αλλά επεκτείνεται και στην εκπαίδευση των χρηστών, γενικότερα των ενηλίκων και ειδικότερα παιδιών, εφήβων, ενώ η παρακολούθηση των επιπτώσεων στο περιβάλλον και η φροντίδα και η εκπαίδευση των εργαζομένων μας αποτελεί μόνιμη δέσμευσή μας για την προστασία της ανθρώπινης ζωής και της ποιότητας αυτής.

Μετά από τόσα χρόνια προσπάθειας, εκπαίδευσης και βελτίωσης, παρουσιάζουμε το σύνολο των ενεργειών μας που αφορούν την Αειφόρο Ανάπτυξη και την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, δεσμευόμενοι να συνεχίσουμε να δουλεύουμε με στόχο την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών, να μεριμνούμε για την κοινωνία, το περιβάλλον και την τοπική οικονομία, αλλά και για να κοινοποιήσουμε τις δεσμεύσεις μας για το μέλλον.

Εκ μέρους της Διοίκησης και των Μετόχων της εταιρείας μας, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά όλο το προσωπικό των Αττικών Διαδρομών, που όλα αυτά τα χρόνια εργάζεται ασταμάτητα, αφηφώντας κινδύνους και καιρικές συνθήκες για να μπορεί η εταιρεία να πραγματοποιεί τις επιδιώξεις της, ώστε να μπορούν οι Χρήστες της Αττικής Οδού να απολαμβάνουν Άνεση, Ασφάλεια και Αξιοπιστία στις μετακινήσεις τους. Χωρίς τον επαγγελματισμό που διακρίνει το προσωπικό μας αλλά και το προσωπικό των συνεργαζόμενων φορέων και τη συνεχή προσπάθεια όλων αυτών για το καλύτερο, τίποτα δεν θα ήταν εφικτό. Ως εκ τούτου, θα ήθελα να ευχαριστήσω την εταιρεία Παραχώρησης «Αττική Οδός Α.Ε.», την «Κοινοπραξία Συντήρησης Έργου Παραχώρησης Αττικής Οδού» το Τμήμα Τροχαίας Αττικής Οδού, την εταιρεία Security G4S, την Interamerican Οδική Προστασία και την εταιρεία OBBO για την εξαιρετική συνεργασία και την ενίσχυση που προσφέρουν στην κατεύθυνση της επίτευξης άρτιας λειτουργίας.

Εκ μέρους του Διοικητικού Συμβουλίου της
«Αττικές Διαδρομές Α.Ε.»

Βασίλης Χαλκίης
Διευθύνων Σύμβουλος



Μήνυμα Ομάδας Συντονισμού Έκθεσης
Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Κάθε επιχείρηση, (ιδιωτική ή δημόσια, οργανισμός ή κυβερνητική οργάνωση) για να μπορέσει να εδραιωθεί, να γίνει πιο γνωστή στο χώρο της και για να χτίσει την εικόνα της,

χρησιμοποιεί διάφορα μέσα και αναπτύσσει διάφορες δράσεις όπως: η διαφήμιση, οι δημόσιες σχέσεις και τα τελευταία χρόνια, την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ), η οποία στοχεύει να διαμορφώσει το κλίμα στο οποίο οι επιχειρήσεις θα είναι σεβαστές, όχι μόνον επειδή ενδέχεται να είναι κερδοφόρες, αλλά και για τη σωστή συνεισφορά τους και την ανταπόκρισή τους στις κοινωνικές προκλήσεις και ευαισθησίες του σήμερα και του αύριο. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ), λοιπόν, αφορά τις επιχειρήσεις που αποφασίζουν οικειοθελώς να ενσωματώσουν κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς στόχους στις καθημερινές επιχειρηματικές τους δραστηριότητες, πέρα από κάθε νομική υποχρέωση. Δεδομένου ότι οι επιχειρήσεις αποτελούν οντότητες οι οποίες είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με το κοινωνικό σύνολο μέσα στο οποίο δραστηριοποιούνται (επηρεάζοντας και όντας επηρεαζόμενες από τα δεδομένα της εποχής και του χώρου δράσης τους), οφείλουν να αναγνωρίζουν την ευθύνη που τους αναλογεί απέναντι στην κοινωνία και το περιβάλλον. Μέσω της ΕΚΕ προβάλλεται η υπευθυνότητα, η κοινωνική ευσυνειδησία, η ευαισθησία, η συνείδηση και η επιχειρηματική ηθική μίας επιχείρησης.

Για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η ΕΚΕ αποτελεί θεσμό, γι' αυτό και εξέδωσε την οδηγία 2014/95/EU αναφορικά με την παρουσίαση μη οικονομικών στοιχείων, (τροποποιώντας την Οδηγία 2013/34/EU), σύμφωνα με την οποία όλες οι μεγάλες επιχειρήσεις (άνω των 500 υπαλλήλων) που λειτουργούν στην Ευρώπη θα είναι υπεύθυνες για την παρουσίαση λεπτομερών πληροφοριών για κοινωνικά, εργασιακά, καθώς και περιβαλλοντικά ζητήματα στις ετήσιες εκθέσεις τους, πέραν των οικονομικών τους στοιχείων (όπως προέκυπτε από τις οδηγίες 78/660/EEC και 83/349/EEC). Πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι δόθηκε χρόνος ενσωμάτωσης αυτής της οδηγίας στις κρατικές νομοθεσίες των χωρών-μελών μέχρι το τέλος του 2016.

Ο τρόπος με τον οποίο οι εταιρείες αυτές θα επιλέξουν να παρουσιάσουν όλες αυτές τις πληροφορίες παραμέ-

νει ευέλικτος και μπορεί να πραγματοποιηθεί βάσει εθνικών και διεθνών προτύπων, όπως το UN Global Compact, το Global Reporting Initiative, το OECD, το ISO 26000, κ.ά.

Από τα παραπάνω προτεινόμενα πρότυπα για τη σύνταξη εκθέσεων ΕΚΕ, το Global Reporting Initiative (GRI) είναι από τα πιο διαδεδομένα και επιλέχθηκε από την εταιρεία μας για τη σύνταξη της παρούσας Έκθεσης μας περί Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Πιο συγκεκριμένα, επιλέχθηκε η αναθεώρηση G4 του προτύπου, λόγω του ότι βασίζεται στη θεωρία των εμπλεκόμενων μερών. Τα εμπλεκόμενα μέρη αποτελούν το περιβάλλον (άμεσο και έμμεσο) το οποίο αλληλεπιδρά με την επιχείρηση και έχει ενδιαφέρον από τις δραστηριότητές της. Οι άμεσα ενδιαφερόμενοι σε μία επιχείρηση είναι οι μέτοχοι, οι εργαζόμενοι, οι δανειστές-πιστωτές (τράπεζες). Έμμεσα ενδιαφερόμενοι είναι το Κράτος, οι τοπικές κοινωνίες στις οποίες δραστηριοποιείται μία επιχείρηση, οι ομάδες πίεσης (π.χ. ακτιβιστές) κ.ά. Η Θεωρία των Ενδιαφερομένων Μερών βοηθάει την επιχείρηση να λάβει υπόψη της όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και να ξεκινήσει μία ουσιαστική διαδικασία διαλόγου, πριν καθορίσει το πρόγραμμα δράσης της όσον αφορά την εταιρική κοινωνική της ευθύνη.

Η παρούσα Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης είναι η πρώτη που εκδίδεται για την εταιρεία «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.», και αφορά το έτος 2014, ήτοι το έτος Έκδοσης της Ευρωπαϊκής Οδηγίας. Μέσα από την έκθεση ΕΚΕ, αλλά και μέσω των μελλοντικών εκθέσεων που θα ακολουθήσουν, σκοπεύουμε να επικοινωνήσουμε όλες τις ενέργειες που είναι σημαντικές για τους εμπλεκόμενους μας, αλλά και να τους ακούσουμε ικανοποιώντας τις βασικές τους απαιτήσεις για ουσιαστικά θέματα.

Ο φετινός απολογισμός είναι μια παρουσίαση των ουσιαστικών θεμάτων όπως τα αξιολογήσαμε εμείς και στον επόμενο θα μπορέσουμε να προχωρήσουμε σε μία πιο ολοκληρωμένη έκδοση.

Εκ μέρους της ομάδας Συντονισμού Έκθεσης
Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Δημήτρης Μανδαλώζης

Διευθυντής Στρατηγικής και Οργάνωσης



Παρουσίαση Αττικές Διαδρομές Α.Ε.



Η εταιρεία «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.» ιδρύθηκε το 1999 και έχει αναλάβει τη λειτουργία και συντήρηση της Αττικής Οδού, ενός από τους μεγαλύτερους περιφερειακούς αστικούς αυτοκινητοδρόμους στην Ευρώπη και του πρώτου οδικού έργου παραχώρησης στην Ελλάδα.

Οι δραστηριότητες των Αττικών Διαδρομών περιγράφονται στη «Σύμβαση Λειτουργίας και Συντήρησης» που υπογράφηκε την 1η Μαρτίου 2000 και αποτελεί προ-σάρτημα της Σύμβασης Παραχώρησης της εταιρείας «Αττική Οδός Α.Ε.», με το Ελληνικό Δημόσιο. Η «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.» παρέχει υπηρεσίες λειτουργίας και συντήρησης από τον Μάρτιο 2001, όταν τέθηκε σε λειτουργία το 1^ο τμήμα του αυτοκινητοδρόμου από τον Γέρακα έως τα Σπάτα, τμήμα που παρείχε πρόσβαση στον, νέο τότε, Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών «Ελευθέριος Βενιζέλος». Η λειτουργία του αυτοκινητοδρόμου προχώρησε σταδιακά όσο τα επιμέρους τμήματά του παραδίδονταν στην κυκλοφορία, με την πλήρη λειτουργία του συνόλου των οδικών τμημάτων που απαρτίζουν την Αττική Οδό να ξεκινά από τον Ιούνιο 2004, λίγο πριν την τέλεση των Ολυμπιακών Αγώνων της Αθήνας.

Σύμφωνα με τη Σύμβαση Λειτουργίας και Συντήρησης, η εταιρεία παρέχει υπηρεσίες συνεχούς, αδιάλειπτης και ομαλής λειτουργίας του αυτοκινητοδρόμου (24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 μέρες το χρόνο). Πιο συγκεκριμένα παρέχονται οι κάτωθι υπηρεσίες:

- Διαχείριση κυκλοφορίας
- Ανίχνευση και διαχείριση συμβάντων που σημειώνονται στον αυτοκινητόδρομο
- Συντήρηση των οδικών υποδομών και του εξοπλισμού
- Χειμερινή Συντήρηση και αποχιονισμός
- Συντήρηση οχημάτων εταιρείας
- Προγραμματισμός βαριάς συντήρησης και προτάσεις βελτιώσεων των εγκαταστάσεων και των υποδομών
- Συλλογή διοδίων και προτάσεις εμπορικής πολιτικής και συνδρομητικών προγραμμάτων
- Διαχείριση παραπόνων
- Δημόσιες σχέσεις και επικοινωνία.

Επίσης, από τον Οκτώβριο του 2011, οι Αττικές Διαδρομές Α.Ε. είναι υπεύθυνες για τη συλλογή διοδίων στους Σταθμούς Διοδίων της εταιρείας «Εγνατία Οδός ΑΕ», παρέχοντας κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό, καθώς και τον απαραίτητο εξοπλισμό και τα συστήματα για τη συλλογή διοδίων. Παράλληλα, η εταιρεία είναι υπεύθυνη και για την οργάνωση και λειτουργία των Σημείων Εξυπηρέτησης Συνδρομητών της Εγνατίας Οδού. Στο πλαίσιο της παρούσας Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η συμμετοχή της εταιρείας στην Εγνατία Οδό δεν περιλαμβάνεται, καθότι η αρμοδιότητα αυτή ανήκει εξ ολοκλήρου στην «Εγνατία Οδός ΑΕ».

Σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης Παραχώρησης και της Σύμβασης Λειτουργίας και Συντήρησης της Αττικής Οδού, η «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.» εκπληρώνει τις συμβατικές της υποχρεώσεις ως ακολούθως:

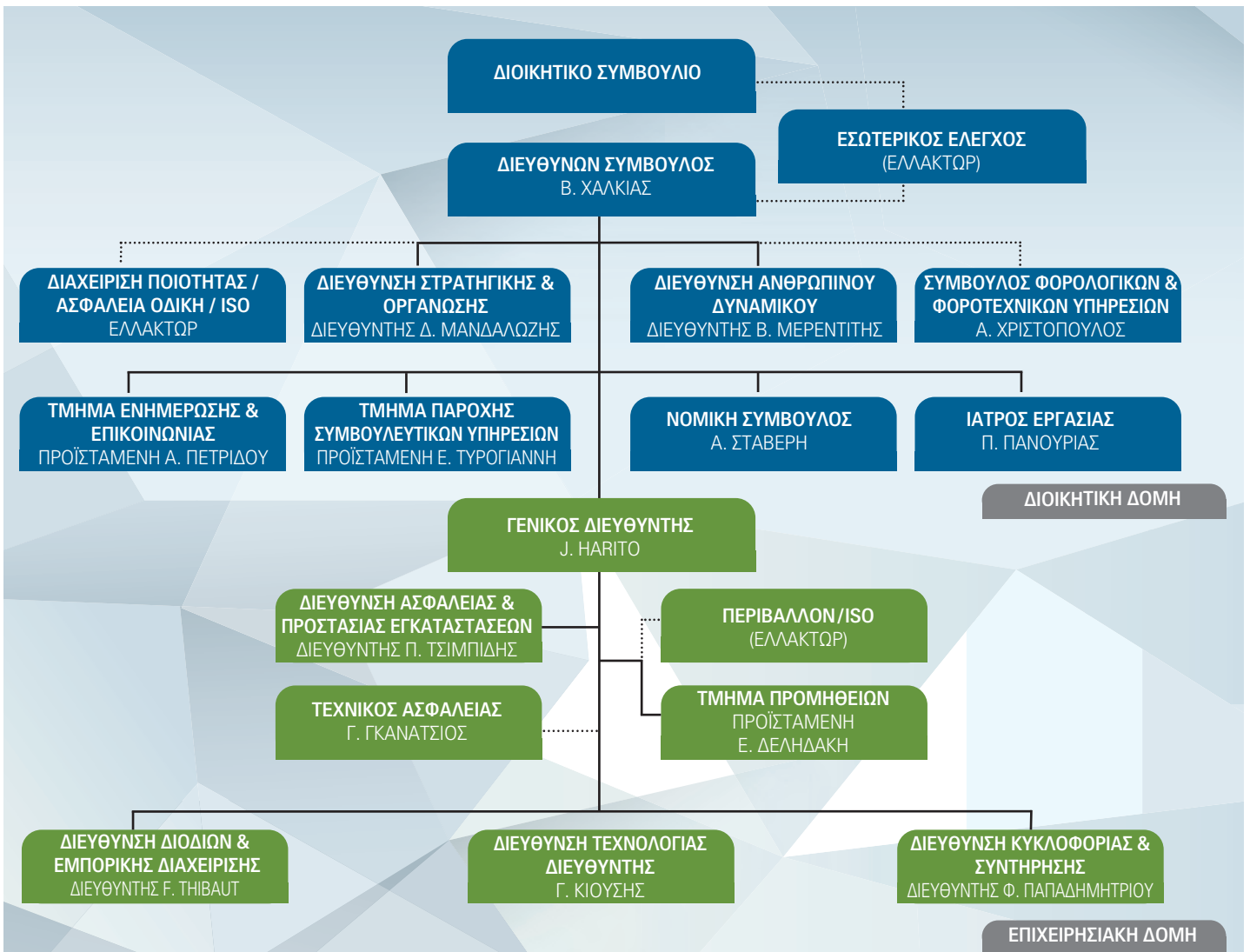
- Παρέχει στους χρήστες υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης με σκοπό να εξασφαλίζεται η ελκυστικότητα του έργου
- Διατηρεί αποτελεσματικές διαδικασίες επικοινωνίας με την αστυνομία και τις υπηρεσίες άμεσης βοήθειας προκειμένου να εξασφαλίζεται η υψηλών προδιαγραφών ασφάλεια κυκλοφορίας και η γρήγορη και αποτελεσματική ανταπόκριση σε προβλήματα που ενδέχεται να επηρεάσουν την λειτουργία του αυτοκινητοδρόμου.
- Διατηρεί μια ομαλή κατά το δυνατόν και συνεχή ροή κυκλοφορίας με στόχο την ελαχιστοποίηση των καθυστερήσεων.
- Διατηρεί υψηλό επίπεδο λειτουργίας και εξυπηρέτησης στις λωρίδες και τους σταθμούς διοδίων.
- Συντηρεί το έργο και τον εξοπλισμό, εξακριβώνει και αναφέρει εγκαίρως κάθε φθορά του Έργου στην εταιρεία Παραχώρησης. Διορθώνει ζημιές, φθορές ή δυσλειτουργίας σε κάθε εξοπλισμό.
- Εισπράττει τα διόδια για λογαριασμό του Παραχωρησιούχου.

Δεσμεύσεις

Η δέσμευσή μας να τηρούμε όλες τις συμβατικές μας υποχρεώσεις και να παρέχουμε υψηλού επιπέδου υπηρεσίες στους Χρήστες της Αττικής Οδού είναι αδιαπραγμάτευτη. Ωστόσο, δεν αρκούμαστε μόνο σε αυτό: Φροντίζουμε - χωρίς κάποιο επιπλέον οικονομικό αντίκρισμα- να παραμένουμε πιστοί στην προσφορά του υψηλότερου δυνατού επιπέδου υπηρεσιών προς τους χρήστες μας και στη βέλτιστη διεκπεραίωση των υποθέσεων που απασχολούν όλα τα εμπλεκόμενα μέρη και που άπτονται της οργανικής φύσης της Εταιρίας.



Οργανωτική Δομή



Διοικητικό Συμβούλιο

Το Συμβούλιο που διοικεί την εταιρεία αποτελείται από 5 μέλη, τα οποία στο τέλος του 2014 ήταν:

Πρόεδρος: **Λεωνίδας Μπόμπολας**

Α' Αντιπρόεδρος: **Νικόλαος Γεραρχάκης**

Διευθύνων Σύμβουλος: **Βασίλειος Χαλκιάς**

Β' Αντιπρόεδρος: **Jean Harito**

Σύμβουλος/Γραμματέας: **Άγγελος Γιόκαρης**

Το Διοικητικό Συμβούλιο (ΔΣ) συνεδριάζει και αποφασίζει για όλα τα θέματα που καθορίζονται από τον Νόμο καθώς και για αυτά που αναφέρονται στο Καταστατικό της Εταιρείας. Σε γενικές γραμμές το ΔΣ ασχολείται κυρίως με τα εξής θέματα:

- Λεπτομερής αναφορά λειτουργικών χαρακτηριστικών του δρόμου
- Αναφορά διαφόρων ενεργειών και παρουσίαση στατιστικών
- Οικονομικά στοιχεία
- Προϋπολογισμός και ισολογισμός
- Έγκριση εξουσιοδοτήσεων
- Συγκρότηση ΔΣ σε σώμα
- Συμβάσεις & συνέργειες με άλλες Εταιρείες
- Σχέση με επαγγελματικούς φορείς
- Καθορισμός μισθολογικών κριτηρίων και άλλων παροχών
- Καθορισμός θεμάτων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Κατά τη διάρκεια του 2014, δεν σημειώθηκαν ουσιαστικές μεταβολές στη δομή και τον τρόπο λειτουργίας της εταιρείας.

Όραμα, στόχοι

ΤΟ ΟΡΑΜΑ ΜΑΣ: Η μέγιστη δυνατή προστασία της ανθρώπινης ζωής στο πλαίσιο της κινητικότητας, καθώς και η εξασφάλιση της υψηλής ποιότητας υπηρεσιών σε όλους όσοι άμεσα ή έμμεσα εμπλέκονται σε αυτές, δια μέσου του αυτοκινητοδρόμου.

Πρακτικά, αυτό μεταφράζεται στη συνεχή προσπάθεια της εταιρείας ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ Α.Ε. για παροχή Άνεσης, Ασφάλειας και Αξιοπιστίας στους Χρήστες. Για όλους εμάς που εργαζόμαστε στη Λειτουργία της Αττικής Οδού, η προσπάθεια αυτή αποτελεί καθημερινό μας μέλημα και συνήθεια που κατακτάται μέσω της συνεχούς εκπαίδευσης και εξοικείωσης με το αντικείμενό μας, και αυτό πέραν και πάνω από συμβατικές υποχρεώσεις.

Πιστεύουμε ότι:

«Η τελειότητα είναι μια τέχνη που κερδίζεται από την κατάρτιση και την εξοικείωση. Δεν ενεργούμε σωστά επειδή έχουμε την αρετή ή την τελειότητα, αλλά μάλλον έχουμε αυτά επειδή έχουμε ενεργήσει σωστά. Είμαστε αυτό που κάνουμε επανειλημμένα. Η τελειότητα, έτσι, δεν είναι μια πράξη αλλά μια συνήθεια» [Ηθικά Νικομάχεια, Αριστοτέλης (384-322 π.Χ.)]



Σε αυτό το πλαίσιο, το επιστημονικό προσωπικό των Αττικών Διαδρομών χρησιμοποιεί ένα σύστημα δεικτών επίδοσης για να παρακολουθεί διάφορους παράγοντες που επηρεάζουν την Άνεση, την Ασφάλεια και την Αξιοπιστία των ταξιδιών και ιδιαίτερα το πώς οι χρήστες της Αττικής Οδού αντιλαμβάνονται τις παραμέτρους αυτές. Η αντίληψη των χρηστών για το επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών εμπλουτίζει τους τυπικούς δείκτες μέτρησης της ποιότητας και επιτρέπει τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών αυτών. Για παράδειγμα, η αίσθηση ασφάλειας μπορεί να προκύπτει από το κατά πόσο οι υπόλοιποι οδηγοί σέβονται τα όρια ασφαλείας και όχι από τα πόσα ατυχήματα μπορεί να συμβαίνουν στον αυτοκινητόδρομο ή η άνεση να επηρεάζεται από το πόσο καθαρός είναι ο δρόμος και όχι από τα πόσα μηνύματα μεταδίδονται στις Οθόνες Μεταβλητών Μηνυμάτων. Γι' αυτό με την παρούσα έκθεση ΕΚΕ επιδιώκουμε να ανοίξουμε τη δίοδο επικοινωνίας με τους εμπλεκόμενους, ώστε να κατανοήσουμε καλύτερα ποιες από τις ενέργειές μας είναι αντιληπτές και με ποιο τρόπο. Πέραν των συμβατικών μας υποχρεώσεων, ο τρόπος που επιλέγουμε να λειτουργούμε τον αυτοκινητόδρομο υπηρετεί τις Αξίες μας όσον αφορά:

1. Την προστασία και βελτίωση ποιότητας της ανθρώπινης ζωής
2. Την καινοτομία στο τρόπο της λειτουργίας
3. Την συνεχή και διαρκή εκπαίδευση του προσωπικού

Η δημιουργία ενός αυτοκινητοδρόμου συντελεί στην αύξηση της κινητικότητας ανθρώπων και αγαθών και στην προσβασιμότητα σε προϊόντα και υπηρεσίες, βελτιώνοντας την ποιότητα ζωής. Ωστόσο, η δημιουργία ενός αυτοκινητοδρόμου είναι συνυφασμένη και με αρνητικές επιπτώσεις, όπως τα οδικά τροχαία ατυχήματα, το θόρυβο, τις εκπομπές αέριων ρύπων, την τμηματοποίηση των περιοχών κλπ. Για εμάς στις Αττικές Διαδρομές, η λειτουργία και συντήρηση μιας οδικής υποδομής είναι αυτό που επιφέρει μια ισορροπία μεταξύ των θετικών και των αρνητικών επιπτώσεων, δίνοντας έμφαση στην κινητικότητα, την άνεση και την ασφάλεια, και περιορίζοντας τις επιπτώσεις στο περιβάλλον και την ανθρώπινη ζωή. Με καινοτομία στον τρόπο λειτουργίας επιτυγχάνουμε καλύτερες επιδόσεις και αξιοποιούμε το έργο υποδομής, ενώ με τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού μας, διασφαλίζουμε διαρκώς την ποιότητα των υπηρεσιών μας.

▶ **Ιστορία, σταθμοί**

Ίδρυση Εταιρείας Αττικές Διαδρομές Α.Ε.	8/11/1999
Έναρξη λειτουργίας πρώτου τμήματος	19/03/2001
Ολοκλήρωση του Κύριου Έργου Παραχώρησης	24/06/2004

Η βασικότερη συμβατική προθεσμία που αφορούσε την τμηματική κατασκευή και λειτουργία του έργου σχετίστηκε με την έναρξη λειτουργίας του νέου Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών «Ελευθέριος Βενιζέλος», στον οποίο η Αττική Οδός θα παρείχε άμεση και εύκολη πρόσβαση. Τον Μάρτιο του 2001, το πρώτο τμήμα της Αττικής Οδού (Γέρακας- Διεθνές Αεροδρόμιο Αθηνών) παραδόθηκε σε κυκλοφορία και ξεκίνησε με επιτυχία η λειτουργία του αυτοκινητοδρόμου. Μια άλλη σημαντική προθεσμία για την κατασκευή και λειτουργία του έργου, η οποία δεν προερχόταν όμως από την Σύμβαση, αλλά από τις διαμορφούμενες ανάγκες, ήταν η πραγματοποίηση των Ολυμπιακών Αγώνων στην Αθήνα τον Αύγουστο του 2004, καθώς η Αττική Οδός αποτελούσε το βασικό κορμό των μετακινήσεων για τους αθλητές και το κοινό. Η Αττική Οδός ολοκληρώθηκε εγκαίρως και συνεισέφερε τα μέγιστα στην επιτυχία της διοργάνωσης.



► Βραβεία

Δεν μπορούμε να μην αναφέρουμε το πλήθος βραβείσεων που έχει λάβει η εταιρεία από την αρχή της λειτουργίας της μέχρι σήμερα. Κάθε βράβευση αποτελεί και ένα σταθμό στην πορεία των Αττικών Διαδρομών, καθώς η αναγνώριση τόσο από εθνικούς όσο και από διεθνείς αρμόδιους θεσμούς επιβραβεύει τη συνεχή προσπάθεια της εταιρείας να υλοποιήσει το όραμά της και να πραγματοποιήσει τους στόχους της. Παρακάτω, παρουσιάζονται οι μέχρι το 2014 βραβεύσεις της εταιρείας, βραβεύσεις οι οποίες ευελπιστούμε να συνεχιστούν και τα επόμενα χρόνια:

2014 ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ/ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η εταιρεία Αττικές Διαδρομές, βραβεύθηκε στο διαγωνισμό Health & Safety Awards 2014, που διοργανώθηκε υπό την αιγίδα του ΣΕΒ και με την υποστήριξη του Ελληνικού Ινστιτούτου Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας (ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε.). Η εταιρία τιμήθηκε με SILVER Award στην κατηγορία Μεταφορές & Υποδομές Μεταφορών. Η διάκριση επιβραβεύει τις Αττικές Διαδρομές για την εφαρμογή συντονισμένης και πιστοποιημένης στρατηγικής για ελαχιστοποίηση των εργατικών ατυχημάτων καθώς και συμμετοχή, ενημέρωση & συνεχή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού σε θέματα υγείας και ασφάλειας εργασίας και προστασίας περιβάλλοντος.
<http://www.aodos.gr/summary.asp?catid=19986>

2014 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ/ΒΡΑΒΕΙΟ ΑΕΙΦΟΡΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΥΠΟΔΟΜΩΝ/ENVIRONMENTAL AWARDS

Στην εταιρεία λειτουργίας της Αττικής Οδού, Αττικές Διαδρομές Α.Ε., απονεμήθηκε Silver Award στην κατηγορία Sustainable Infrastructure Development, στο πλαίσιο της διοργάνωσης ENVIRONMENTAL AWARDS που θεσμοθέτησε η εταιρεία Boussias Communications και το Plant Management. Η διάκριση αυτή ήταν η μέγιστη διάκριση στη συγκεκριμένη κατηγορία και η εταιρεία βραβεύτηκε για τις βέλτιστες πρακτικές που εφαρμόζει για την περιβαλλοντική προστασία, σε μια συνεχή προσπάθεια εναρμονισμού της λειτουργίας του αυτοκινητοδρόμου με το φυσικό περιβάλλον.
<http://www.aodos.gr/summary.asp?catid=20477>

2013 ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ/ΔΙΑΚΡΙΣΗ TRUE LEADER

Η εταιρεία λειτουργίας της Αττικής Οδού «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.» για 3η συνεχή χρονιά κατέκτησε διάκριση στο πλαίσιο της διοργάνωσης «True Leaders», ενός θεσμού που έχει καθιερώσει στην ελληνική αγορά η εταιρία ICAP. Η εταιρεία «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.» κατατάχθηκε μαζί με άλλες 42 ελληνικές εταιρείες μεταξύ των πραγματικών ηγετών της αγοράς (True Leaders) και ξεχώρισε από ένα σύνολο 20.500 εταιριών, με βάση αντικειμενικά κριτήρια τα οποία δημοσιεύονται από το σύνολο των εταιριών και των επιχειρηματικών ομίλων της χώρας.
<http://www.aodos.gr/summary.asp?catid=20477>

Παλαιότερες βραβεύσεις:

2011 ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΜΕΤΡΗΣΗ/ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΑΚΙΚΟΥ ΑΠΟΤΥΠΩΜΑΤΟΣ ΣΤΗ ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ myclimate

<http://www.aodos.gr/summary.asp?catid=19617&subid=2&pubid=11244980>

2011 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ/1° ΒΡΑΒΕΙΟ BACK

OFFICE ΑΠΟ ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

<http://www.aodos.gr/summary.asp?catid=21788&subid=2&pubid=15108980>

2009 & 2010 ΚΑΜΠΑΝΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΔΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ/1° ΒΡΑΒΕΙΟ EUROCHARITY

<http://www.aodos.gr/summary.asp?catid=21271>

2010 ΚΟΡΥΦΑΙΑ ΕΠΩΝΥΜΙΑ/ 1° ΒΡΑΒΕΙΟ ΣΤΗ ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ «SUPERBRANDS»

<http://www.aodos.gr/summary.asp?catid=19654&subid=2&pubid=11298981>

<http://www.aodos.gr/summary.asp?catid=19986&subid=2&PubID=8972980&word=superbrands>

2009 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ/ 1° ΒΡΑΒΕΙΟ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΝΩΣΗΣ ΓΕΦΥΡΩΝ, ΣΗΡΑΓΓΩΝ & ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΔΡΟΜΩΝ (IBTTA)

<http://www.aodos.gr/summary.asp?catid=19631&subid=2&pubid=11292981>

2008 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ GIS/1° ΒΡΑΒΕΙΟ ESRI

<http://www.aodos.gr/summary.asp?catid=19615&subid=2&pubid=11290982>

2008 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ/1° ΒΡΑΒΕΙΟ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΟΔΙΚΗΣ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ (IRF)

<http://www.aodos.gr/summary.asp?catid=19631&subid=2&pubid=11294980>

2007 ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΟΔΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ/ΒΡΑΒΕΙΟ ΟΔΙΚΗΣ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

<http://www.aodos.gr/summary.asp?catid=19602&subid=2&pubid=11288986>

<http://www.aodos.gr/summary.asp?catid=21271>

2006, 2007, 2008 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΟΔΩΝ/ΕΠΑΙΝΟΙ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΝΩΣΗΣ ΓΕΦΥΡΩΝ, ΣΗΡΑΓΓΩΝ & ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΔΡΟΜΩΝ (IBTTA)

<http://www.aodos.gr/summary.asp?catid=19986&subid=2&PubID=8962980&word=certificate+of+merit>

2005 ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗΝ ΟΔΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ/1° ΒΡΑΒΕΙΟ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΟΔΙΚΗΣ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑΣ (IRF)

<http://www.aodos.gr/summary.asp?catid=19588&subid=2&pubid=11280981>

<http://www.aodos.gr/summary.asp?catid=21271>

2005 ΕΠΙΠΕΔΟ ΟΔΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ/ΒΡΑΒΕΙΟ ΜΟΤΟΤΕΧ

<http://www.aodos.gr/summary.asp?catid=19568&subid=2&pubid=11264980>

<http://www.aodos.gr/summary.asp?catid=21271>

Οικονομικά στοιχεία

Ο οικονομικός απολογισμός της Αττικής Διαδρομής Α.Ε. συντάσσεται σύμφωνα με τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα και δημοσιεύτηκε στο φύλλο αρ. 20037 της εφημερίδας «ΗΜΕΡΗΣΙΑ».

Η εταιρεία με αριθμούς

Το 2014, στις Αττικές Διαδρομές Α.Ε. εργάζονταν 778 υπάλληλοι διάφορων ειδικοτήτων.

Η μέση ημερήσια κυκλοφορία, όπως αυτή καταγράφεται από τις εισόδους των οχημάτων στον αυτοκινητόδρομο για το 2014 ανήλθε σε 196.960 οχήματα ανά ημέρα, αφού πραγματοποιήθηκαν συνολικά 71.890.421 διελεύσεις οχημάτων από όλους τους σταθμούς διοδίων ολόκληρο το έτος 2014.

Οι Υπηρεσίες Περιπολίας των Αττικών Διαδρομών το 2014 επενέβησαν σε 21.561 συμβάντα στον αυτοκινητόδρομο. Η εργασία των υπαλλήλων περιπολίας δε σταματά ποτέ. Οι υπάλληλοι περιπολίας εργάζονται επί 24ώρου βάσεως και με συνεχώς εναλλασσόμενες βάρδιες και κινούνται με τα ειδικά οχήματα σε όλο το μήκος του αυτοκινητοδρόμου. Ανά πάσα στιγμή, στην Αττική Οδό περιπολούν 10 -12 οχήματα κατά την διάρκεια της ημέρας και 8-9 κατά τη διάρκεια της νύχτας.

Οι ομάδες περιπολίας διανύουν περίπου 3,5 εκατομμύρια χιλιόμετρα το χρόνο. Είναι σαν να κάνουν 88 φορές το γύρο της γης στον Ισημερινό!

Για το σύνολο των εργασιών οδικής συντήρησης της Αττικής Οδού κατά την διάρκεια του 2014, απαιτήθηκαν συνολικά 119.114 εργατοώρες των υπαλλήλων των Ομάδων Επέμβασης και των Επικεφαλής Βάρδιες, ενώ για τη συντήρηση του πρασίνου της Αττικής Οδού απαιτήθηκαν συνολικά 93.856 εργατοώρες από το φυτοτεχνικό προσωπικό.

Το 2014 αντικαταστάθηκαν συνολικά 2.501 λαμπτήρες, εκ των οποίων 1.353 στον αυτοκινητόδρομο και οι υπόλοιποι σε κτίρια.

Έως το τέλος του 2014 η "Αττικές Διαδρομές Α.Ε." είχε διανείμει συνολικά 525.513 ηλεκτρονικές συσκευές e-PASS σε 447.419 συνδρομητές.

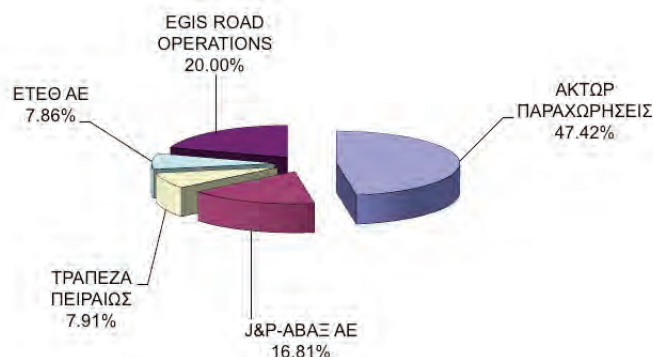
Μετοχική Σύνθεση

Οι μέτοχοι των Αττικών Διαδρομών είναι δύο: η «Αττικά Διόδια Α.Ε.», που σήμερα είναι μια πολυμετοχική εταιρία, με μετόχους την «Ακτωρ Παραχωρήσεις Α.Ε.», την «J&P - ΑΒΑΞ Α.Ε.», την «ΕΤΕΘ Α.Ε.» και την «Τράπεζα Πειραιώς Α.Ε.», και η γαλλική εταιρεία «EGIS ROAD OPERATIONS S.A.».

Οι παρακάτω εικόνες παρουσιάζουν τη μετοχική σύνθεση, συνοπτικά και αναλυτικά:

Ποσοστά Μετόχων

80% ΑΤΤΙΚΑ ΔΙΟΔΙΑ
20% EGIS ROAD OPERATIONS



Συμμετοχές σε Διεθνείς και Εθνικούς φορείς και Επαγγελματικά Δίκτυα

Με στόχο τη διαρκή βελτίωση των υποδομών και των παρεχόμενων υπηρεσιών, τα στελέχη της "Αττικές Διαδρομές Α.Ε." συμμετέχουν ενεργά σε ένα σημαντικό αριθμό καταξιωμένων διεθνών φορέων και οργανισμών, ενώ συνεργάζονται στενά με την εξειδικευμένη διεθνή ακαδημαϊκή κοινότητα, όπως:

- **Transportation Research Board of the National Academies**

Το Transportation Research Board (TRB) είναι Παράρτημα του Εθνικού Συμβουλίου Κυκλοφοριακών Ερευνών, που αποτελεί Τμήμα της Ακαδημίας Επιστημών των Ηνωμένων Πολιτειών Αμερικής και λειτουργεί ως ανεξάρτητος σύμβουλος επιστημονικών και τεχνικών θεμά-

των σε θέματα κυκλοφορίας και μεταφορών. Αποστολή του είναι η προώθηση της καινοτομίας στο χώρο, διευκολύνοντας την ανταλλαγή πληροφοριών, την παροχή συμβουλών για προγράμματα μεταφορών και την προβολή προς το ευρύ κοινό των ερευνητικών αποτελεσμάτων, ενθαρρύνοντας την εφαρμογή τους.

- **International Bridge, Tunnel and Turnpike Association**

To International Bridge, Tunnel and Turnpike Association (IBTTA) είναι ένας παγκόσμιος φορέας στον οποίο συμμετέχουν πάνω από 320 εταιρείες από 50 χώρες του κόσμου που διαχειρίζονται αυτοκινητοδρόμους, γέφυρες και σήραγγες με διόδια. Επί της ουσίας το IBTTA είναι το φόρουμ της ανταλλαγής τεχνογνωσίας και βέλτιστων πρακτικών στον τομέα των οδικών υποδομών με διόδια ανά την υφήλιο, που έχει ως κύριο στόχο τη βελτίωση, προώθηση και ενίσχυση των υπηρεσιών του χώρου.

- **International Road Federation**

To International Road Federation (IRF) αποτελεί την Διεθνή Οδική Ομοσπονδία και είναι ένας διεθνώς καταξιωμένος, μη κερδοσκοπικός οργανισμός, που προωθεί τη διαρκή βελτίωση των οδικών αξόνων και οδικών μεταφορικών συστημάτων σε παγκόσμιο επίπεδο, εστιάζοντας στην οδική ασφάλεια και στην προστασία του περιβάλλοντος. Ιδρύθηκε το 1948 και σήμερα περισσότερες από 500 κυβερνήσεις, εταιρείες και διεθνείς ενώσεις χρηματοδοτούν τη λειτουργία των γραφείων της σε Ουάσιγκτον ΗΠΑ, Ζυρίχη Ελβετίας και Βρυξέλλες Βελγίου.

Επίσης, πέραν της ενεργούς συμμετοχής στις εργασίες και τα συνέδρια διεθνών καταξιωμένων φορέων, τα στελέχη της "Αττικές Διαδρομές Α.Ε." συνεργάζονται με διακεκριμένους καθηγητές του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και Πανεπιστημίων της χώρας μας καθώς και ονομαστών Πανεπιστημίων της Ευρώπης και των ΗΠΑ (University of California at Berkeley, University of Hawaii, University of Florida) Παράλληλα, φιλοξενούν συχνά ομάδες φοιτητών, τόσο από την Ελλάδα, όσο και από το εξωτερικό, και παρουσιάζουν τον καινοτόμο τρόπο λειτουργίας του αυτοκινητοδρόμου.





Κώδικας Δεοντολογίας / ISO 9001

Η διαφάνεια και η πρόληψη/αποτροπή φαινομένων διαφθοράς στο σύνολο των δραστηριοτήτων μας αποτελεί προτεραιότητα, γι' αυτό και εφαρμόζουμε συγκεκριμένες και πιστοποιημένες διαδικασίες κατά ISO 9001. Σε αυτό το πρότυπο εντάσσονται σχεδόν όλες οι διαδικασίες της εταιρείας, από τον τρόπο που γίνονται οι προμήθειες μέχρι τον τρόπο που εκπαιδεύεται το προσωπικό κλπ.



Βιώσιμη Ανάπτυξη



Εμπλεκόμενα μέρη

Η βιώσιμη ανάπτυξη αποτελεί θεμελιώδες κομμάτι της στρατηγικής της εταιρείας Αττικές Διαδρομές από την αρχή της λειτουργίας της. Γενικότερος στόχος και προτεραιότητα της εταιρείας είναι **η συμβολή σε μία καλύτερη ποιότητα ζωής, ενισχύοντας την Ασφάλεια, την Άνεση και την Αξιοπιστία των ταξιδιών στην Αττική Οδό**, μια αρχή που διέπει τις Αττικές Διαδρομές σε όλες τις δραστηριότητες και σε όλη της την επικοινωνία με τα εμπλεκόμενα μέρη (συμμέτοχοι).

Στο πλαίσιο της πραγματοποίησης της πρώτης Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της εταιρείας «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.» ακολουθήσαμε μια μεθοδευμένη διαδικασία, ώστε να εντοπιστούν τα πιο ουσιαστικά θέματα που αφορούν τη βιώσιμη ανάπτυξη, με πρώτο βήμα τον εντοπισμό και την καταγραφή όλων των συμμετοχών.

Συμμέτοχοι σε όλες τις δραστηριότητες που πραγματοποιούν οι Αττικές Διαδρομές είναι όλοι οι άνθρωποι και οι φορείς που επηρεάζουν και επηρεάζονται από τις πολιτικές, τις λειτουργίες και τους στόχους μας, όπως είναι οι πελάτες, οι εργαζόμενοι, οι προμηθευτές, οι τοπικές κοινωνίες, κλπ.

Χαρτογράφηση - Εμπλεκόμενα Μέρη (Συμμέτοχοι)

Εμπλεκόμενα Μέρη	Περιγραφή	Βασικές Απαιτήσεις	Τρόποι Επικοινωνίας	Συχνότητα Επικοινωνίας
ΧΡΗΣΤΕΣ	Χρήστες είναι όλοι όσοι χρησιμοποιούν τις υποδομές του αυτοκινητοδρόμου	<ul style="list-style-type: none"> • Προστασία ανθρώπινης ζωής • Πληρωμή διοδίου τέλους για να φτάσουν στον προορισμό τους με ευκολία, ασφάλεια και άνεση. • Ανίχνευση και ταχεία απόκριση σε συμβάντα • Ομαλές συνθήκες κυκλοφορίας μέσω τεχνικών διαχείρισης κυκλοφορίας. • Σεβασμός στο χρήστη. Ευγένεια στην παροχή υπηρεσιών, κλπ. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ενημερωτικά έντυπα και ανακοινώσεις στα διόδια • Τριμηνιαίο περιοδικό • Ετήσιες Έρευνες παρά την Οδό • Τηλεφωνική έρευνα συνδρομητών • Ενημερωτικές εκστρατείες στα ΜΜΕ • Ενημερωτικές εκδηλώσεις, σεμινάρια 	<ul style="list-style-type: none"> • Καθημερινά • Τριμηνιαία • Ετήσια • Ετήσια

Χαρτογράφηση - Εμπλεκόμενα Μέρη (Συμμέτοχοι)

Εμπλεκόμενα Μέρη	Περιγραφή	Βασικές Απαιτήσεις	Τρόποι Επικοινωνίας	Συχνότητα Επικοινωνίας
		<ul style="list-style-type: none"> • Διαρκής επιθεώρηση και έλεγχος των υποδομών με σκοπό την άρτια συντήρηση 		
ΚΟΙΝΩΝΙΑ	Ελληνική επικράτεια	<ul style="list-style-type: none"> • Δημιουργία θέσεων εργασίας • Αποφυγή περιορισμού πρόσβασης και τμηματοποίησης • Βελτίωση του οπτικού περιβάλλοντος • Παρακολούθηση των αέριων ρύπων και των επιπέδων θορύβου • Καινοτομία στον τρόπο λειτουργίας 	<ul style="list-style-type: none"> • Τριμηνιαίο περιοδικό • Επικοινωνία τηλεφωνικά ή μέσω e-mails • Ενημερωτικές εκστρατείες στα ΜΜΕ • Ενημερωτικές εκδηλώσεις, • Συνέδρια Σεμινάρια 	<ul style="list-style-type: none"> • Τριμηνιαία • Καθημερινά
ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ	Τοπική Κοινωνία από την οποία διέρχεται ο αυτοκινητόδρομος Όμορες Επιχειρήσεις και Δήμοι	<ul style="list-style-type: none"> • Επιθυμούν να μπορούν οι πολίτες/κάτοικοι/οδηγοί/χρήστες να έχουν πρόσβαση στις επιχειρήσεις τους με ευκολία. • Αποφυγή μεγάλου μήκους μετακινήσεων από το τοπικό οδικό δίκτυο 	<ul style="list-style-type: none"> • Τριμηνιαίο περιοδικό • Επικοινωνία τηλεφωνικά ή μέσω e-mails • Ενημερωτικές εκστρατείες στα ΜΜΕ 	<ul style="list-style-type: none"> • Τριμηνιαία • Καθημερινά
ΤΡΑΠΕΖΕΣ-ΔΑΝΕΙΣΤΕΣ	Εμπλεκόμενοι στη χρηματοδότηση του αυτοκινητοδρόμου	<ul style="list-style-type: none"> • Διαφύλαξη της βιωσιμότητας της επένδυσης: η απόδοση θα πρέπει να παραμένει 	Μέσω του Συμβούλου των Τραπεζών	Διμηνιαία

Χαρτογράφηση - Εμπλεκόμενα Μέρη (Συμμέτοχοι)

Εμπλεκόμενα Μέρη	Περιγραφή	Βασικές Απαιτήσεις	Τρόποι Επικοινωνίας	Συχνότητα Επικοινωνίας
ΜΕΤΟΧΟΙ	Εμπλεκόμενοι στη χρηματοδότηση του αυτοκινητοδρόμου	<ul style="list-style-type: none"> Απόδοση της επένδυσης, οπότε η διατήρηση των επιπέδων κυκλοφορίας σε υψηλά επίπεδα είναι ουσιαστικής σημασίας γι' αυτούς, διαφυλάσσοντας έτσι τα έσοδα από τα διόδια και την ταμειακή ροή. Μείωση ασφαλιστικών λόγων περιορισμού κινδύνων 	<p>Διοικητικό Συμβούλιο</p> <p>Αλληλογραφία</p>	Ετήσια
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ & ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	Οι Υπηρεσίες του Δημοσίου και η Επιβλέπουσα υπηρεσία εμπλέκονται στην παραχώρηση από την αρχή μέχρι το τέλος της.	<ul style="list-style-type: none"> Τήρηση των συμβατικών υποχρεώσεων λειτουργίας και συντήρησης Παρακολούθηση της κυκλοφορίας και των εσόδων του έργου 	Αλληλογραφία	Όποτε προκύπτει ανάγκη
ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ	Στην Αττικές Διαδρομές απασχολούνται 778 εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none"> Εργασία σε ένα ασφαλές περιβάλλον Διαρκής εκπαίδευση Ικανοποίηση πελατών Παροχές υγείας στους ίδιους και τις οικογένειές τους Τακτικές αξιολογήσεις για ανάπτυξη και εξέλιξη Επικοινωνία με τη Διοίκηση 	Υπηρεσιακά Σημειώματα	Όποτε προκύπτει ανάγκη
ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	Εξοπλισμού και Υπηρεσιών	<ul style="list-style-type: none"> Καλή ταμειακή ροή Τήρηση των συμφωνιών με τους 	Αλληλογραφία	Όποτε προκύπτει ανάγκη

Χαρτογράφηση - Εμπλεκόμενα Μέρη (Συμμέτοχοι)

Εμπλεκόμενα Μέρη	Περιγραφή	Βασικές Απαιτήσεις	Τρόποι Επικοινωνίας	Συχνότητα Επικοινωνίας
		προμηθευτές και τους συνεργάτες της εταιρείας.		
ΜΗ-ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ (Περιβαλλοντικές/ Φιλοζωικές Οργανώσεις, κλπ.)	Οι ΜΚΟ εμπλέκονται σε διάφορα θέματα τα οποία επηρεάζει η λειτουργία ενός αυτοκινητοδρόμου με διόδους, όπως είναι το περιβάλλον, η υγεία και η ασφάλεια, τα άτομα με ειδικές ανάγκες, κ.λπ.	<ul style="list-style-type: none"> • Ενεργή συμμετοχή και συνεισφορά στην Κοινωνία. • Προστασία πανίδας (διερχόμενων πτηνών και άγριας ζωής) • Συνεργασία με Φιλοζωικές οργανώσεις για παράδοση ζώων που εισέρχονται στον Αυτοκινητόδρομο 	Αλληλογραφία	Όποτε προκύπτει ανάγκη
ΚΙΝΗΜΑΤΑ (Κινήματα, Πολιτικά Κόμματα)		<ul style="list-style-type: none"> • Ικανοποίηση ή απάντηση σε θέματα που θέτουν • Σεβασμός της ελευθερίας του λόγου και της έκφρασης των διαφορετικών απόψεων 	Αλληλογραφία	Όποτε προκύπτει ανάγκη
ΜΜΕ	Οι δημοσιογράφοι και τα μέσα μαζικής ενημέρωσης θα πρέπει να αντιμετωπιστούν ως ξεχωριστή ομάδα εμπλεκομένων και οι σχέσεις με αυτά βασίζονται σε σαφείς στρατηγικές	<ul style="list-style-type: none"> • Έμφαση σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας • Συστηματική και αξιόπιστη πληροφόρηση 	Αλληλογραφία Τηλεφωνική επικοινωνία	Όποτε προκύπτει ανάγκη
ΕΙΔΙΚΟΙ	Οποιοσδήποτε απόψεις ή σχόλια που εκφράζονται από τους ειδικούς	<ul style="list-style-type: none"> • Παροχή πληροφόρησης • Απαραίτητες ενέργειες και 	Αλληλογραφία	Όποτε προκύπτει ανάγκη

Χαρτογράφηση - Εμπλεκόμενα Μέρη (Συμμέτοχοι)

Εμπλεκόμενα Μέρη	Περιγραφή	Βασικές Απαιτήσεις	Τρόποι Επικοινωνίας	Συχνότητα Επικοινωνίας
	επηρεάζουν τη φήμη του αυτοκινητοδρόμου με διόδια.	απαντήσεις στα σχόλια τους		
ΦΟΡΕΙΣ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ	Η διατήρηση καλών εργασιακών σχέσεων με την Τροχαία, το ΕΚΑΒ, την Πυροσβεστική κλπ. παίζει έναν πολύ σημαντικό ρόλο στη διατήρηση υψηλών προτύπων για ασφάλεια και ομαλή κυκλοφοριακή ροή.	<ul style="list-style-type: none"> • Παροχή έγκαιρης και άμεσης πρόσβασης σε περιστατικά • Δυνατότητα να εκτελούν τα καθήκοντά τους ανεμπόδιστα. 	<p>Αλληλογραφία</p> <p>Τηλεφωνική επικοινωνία</p>	Όποτε προκύπτει ανάγκη



Καθορισμός Ουσιαστικών Θεμάτων

Χαρτογραφώντας τους συμμετόχους μας, μπορούμε να κατανοήσουμε ποια είναι τα ουσιαστικά θέματα που ενδιαφέρουν αυτές τις ομάδες, ώστε να αξιολογήσουμε κατά πόσο οι δράσεις μας καλύπτουν τις ανάγκες τους και να εντοπίσουμε αν υπάρχουν θέματα που θα πρέπει να συμπεριλάβουμε στις δράσεις μας στο μέλλον.

Η διαδικασία αξιολόγησης των ουσιαστικών θεμάτων γίνεται χρησιμοποιώντας ως εργαλείο τις κατευθυντήριες γραμμές του Προτύπου GRI G4 (Global Reporting Initiative). Σύμφωνα με το Πρότυπο, η αξιολόγηση περιλαμβάνει τα θέματα που έχουν σημαντικές οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις, τόσο σύμφωνα με την εκτίμηση της Διοίκησης της εταιρείας, όσο και σύμφωνα με την άποψη και την εκτίμηση των εμπλεκόμενων μερών.

Η αξιολόγηση των ουσιαστικών θεμάτων από την πλευρά των εμπλεκόμενων μερών πραγματοποιείται μέσω επικοινωνίας και διαλόγου με κάθε μία από αυτές τις ομάδες, ώστε να αντιληφθούμε ποιες είναι οι προσδοκίες της Κοινωνίας από τη λειτουργία των Αττικών Διαδρομών.

Δεδομένου ότι η παρούσα Έκθεση είναι η πρώτη που εκδίδεται, είναι βασισμένη στις εκτιμήσεις των στελεχών διοίκησης της εταιρείας για τα ουσιαστικά θέματα. Για την επόμενη έκθεση, θα πραγματοποιηθεί και επικοινωνία με τις ομάδες συμμετόχων κατά τη διάρκεια του

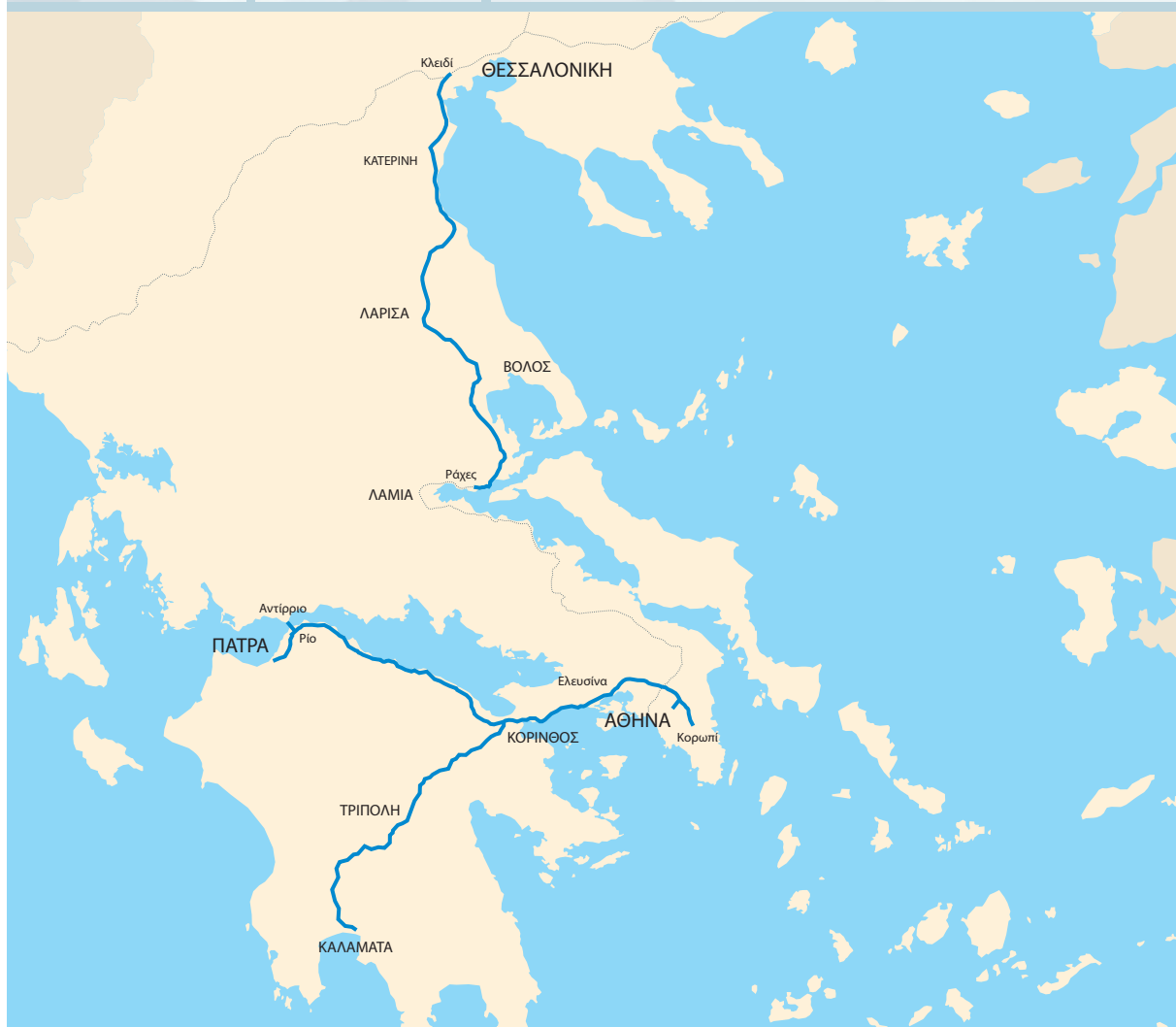
2015, υπό τη μορφή ερωτηματολογίων. (Σημαντικό είναι να αναφέρουμε ότι το 2015 προγραμματίστηκε να γίνει έρευνα Ικανοποίησης Προσωπικού και έρευνα Γενικού Κοινού, εκτός από τις έρευνες που γίνονται στους Οδηγούς και τους Συνδρομητές που χρησιμοποιούν την Αττική Οδό). Στόχος ήταν να μπορέσουμε να κατανοήσουμε τις ιδιαίτερες ανάγκες και επιθυμίες των συμμετόχων μας και να μπορέσουμε να ιεραρχήσουμε τα ουσιαστικά θέματα, λαμβάνοντας υπόψη και την αντίληψη της εταιρείας αλλά και των εμπλεκόμενων στην επόμενη Έκθεσή μας, για το 2015 και μετέπειτα. Κάθε ομάδα αξιολογεί με τα δικά της κριτήρια τα ουσιαστικά θέματα και αυτό πρέπει να αποτυπώνεται στην Έκθεση. Για την αξιολόγηση των ουσιαστικών θεμάτων, ακολουθήθηκε η εξής διαδικασία (από τη Διοίκηση της εταιρείας): αφού καταγράφηκαν τα θέματα που θεωρήθηκαν ουσιαστικά, κάθε θέμα αξιολογήθηκε σε κλίμακα από το 1 έως το 10, σύμφωνα με το πόσο σημαντικό θεωρείται για τις Αττικές Διαδρομές και την Έκθεσή της. Τα ζητήματα που συγκέντρωσαν βαθμολογία από 7-10 κρίθηκαν τα σημαντικότερα και αποτέλεσαν το περιεχόμενο της παρούσας Έκθεσης. Σύμφωνα με το GRI, τα θέματα ουσιαστικότητας παρουσιάζονται σε ένα γράφημα, με τον άξονα Χ να αποτυπώνει την εκτίμηση της εταιρείας και τον άξονα Υ να αποτυπώνει την εκτίμηση των εμπλεκόμενων μερών. Στην παρούσα έκθεση, μόνο ο άξονας Χ είναι συμπληρωμένος, αφού περιλαμβάνονται μόνο οι απόψεις της Διοίκησης για το 2014.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΜΟΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΑΝΑ ΟΜΑΔΑ ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ

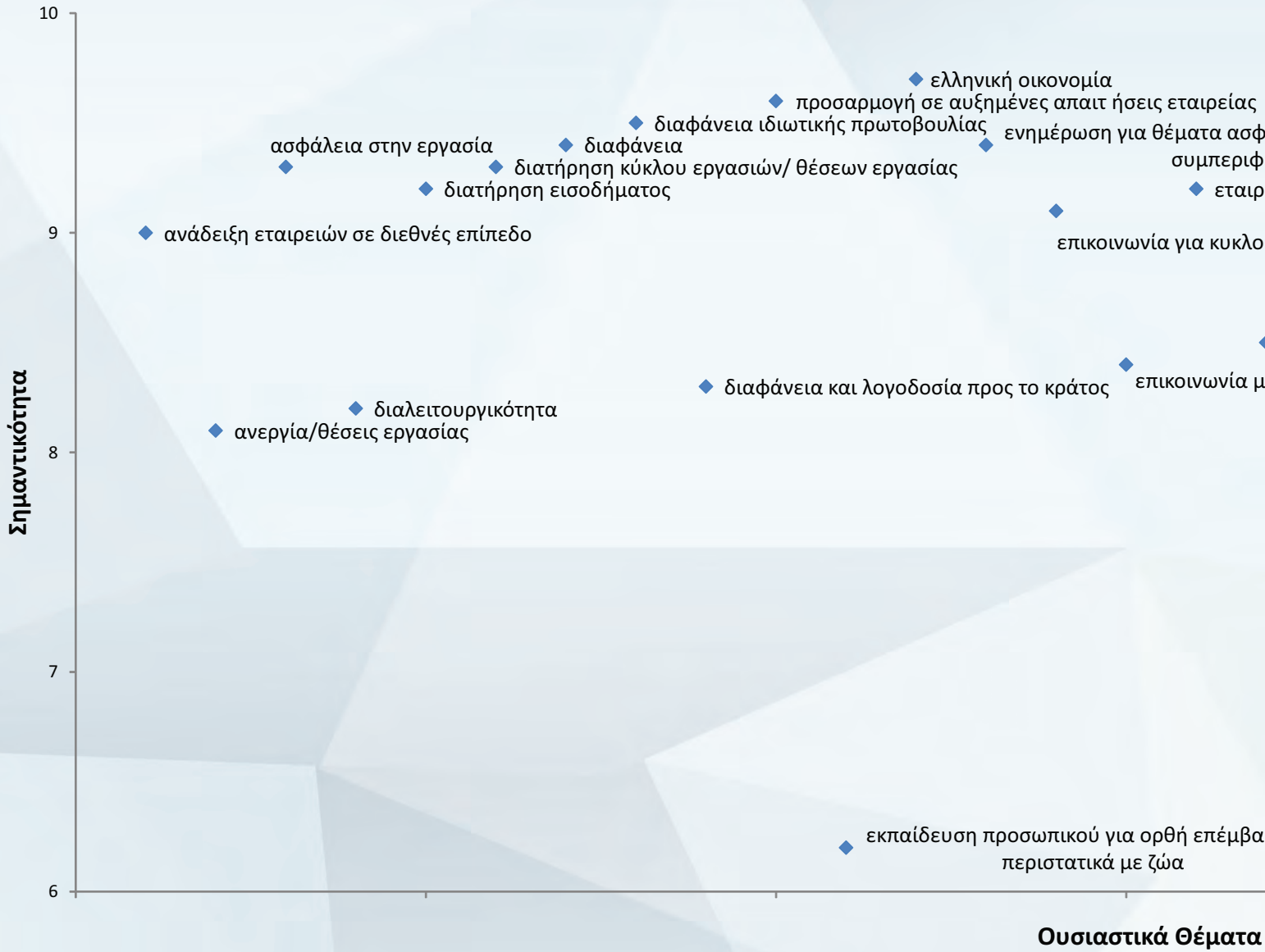
Ομάδα Εμπλεκομένων	Επεξήγηση	Θέματα
Χρήστες	απλοί χρήστες, συνδρομητές, επαγγελματίες οδηγοί	διατήρηση εισοδήματος, εμπορική πολιτική, κοινωνικά υπεύθυνα εταιρεία, ενημέρωση για θέματα ασφάλειας και ορθής οδηγικής συμπεριφοράς, υπηρεσίες επέμβασης σε συμβάντα, εξυπηρέτηση πελατών/ανταπόκριση σε παράπονα, προστασία προσωπικών δεδομένων
Εργαζόμενοι	στις εγκαταστάσεις, στο δρόμο	θεσμικό περιβάλλον εργασίας, διατήρηση εισοδήματος, επικοινωνία με εταιρεία, ευκαιρίες εξέλιξης/ανέλιξης, ασφάλεια στην εργασία, εκπαίδευση, ίσες ευκαιρίες, διατήρηση θέσης μετά από άδεια εγκυμοσύνης
Μέτοχοι		ελληνική οικονομία, χρηματοοικονομικό μοντέλο, οικονομικές επιδόσεις (έσοδα/διελεύσεις), διαφάνεια, κατανάλωση/κόστος (καυσίμων, ηλεκτρικής ενέργειας, νερού κλπ.), πρόστιμα από μη συμμόρφωση με νομοθεσίες
Προμηθευτές	εσωτερικού, εξωτερικού	οικονομικός κίνδυνος, βιωσιμότητα εταιρείας, διατήρηση κύκλου εργασιών και θέσεων εργασίας, προσαρμογή σε αυξημένες απαιτήσεις εταιρείας (π.χ. ISO, EKE)
Συνεργάτες	εταιρείες, υπεργολάβοι, τράπεζες, σουπερμάρκετ, οδική βοήθεια	οικονομικός κίνδυνος, βιωσιμότητα εταιρείας, διατήρηση κύκλου εργασιών και θέσεων εργασίας, προσαρμογή σε αυξημένες απαιτήσεις εταιρείας (π.χ. ISO, EKE), αθέμιτος ανταγωνισμός, διαφθορά
MME		διαφάνεια, χρηματοοικονομικά θέματα, εταιρική υπευθυνότητα, επικοινωνία για κυκλοφοριακά θέματα, οδική ασφάλεια
Υπηρεσίες Εκτάκτου Ανάγκης	Αστυνομία, Πυροσβεστική, ΕΚΑΒ	επικοινωνία, συνεργασία
MMM	Λιμάνια, ΚΤΕΛ, ΟΑΣΑ κλπ	προσβασιμότητα, συνεργασία
Αεροδρόμιο		επικοινωνία, συνεργασία, διατήρηση προσβασιμότητας
Δημόσιο	Υπουργεία, ΕΜΥ	επικοινωνία, διαφάνεια, συμμόρφωση με απαιτήσεις και νομοθεσίες
Περιβαλλοντικές/ Φιλοζωικές Οργανώσεις		εταιρική κοινωνική ευθύνη, προστασία περιβάλλοντος, συνεργασία, προστασία τοπικής πανίδας, ενέργειες για υπολογισμό και μείωση ανθρακικού αποτυπώματος, ατμοσφαιρική ρύπανση, διαχείριση απορριμμάτων

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΜΟΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΑΝΑ ΟΜΑΔΑ ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ

Ομάδα Εμπλεκομένων	Επεξήγηση	Θέματα
Τοπική Κοινωνία	Δήμοι, γείτονες, εταιρείες που δραστηριοποιούνται κατά μήκος της οδού	ελληνική οικονομία, μείωση εισοδήματος, οικονομική ανασφάλεια, ανεργία/θέσεις εργασίας, προστασία περιβάλλοντος (ρύποι, θόρυβος, πράσινο) και ενέργειες για βελτίωση συνθηκών μετά από παράπονα, διαφάνεια και λογοδοσία προς το κράτος, ανάδειξη εταιρειών που εκπροσωπούν τη χώρα σε διεθνές επίπεδο
Κινήματα/πολιτικά Κόμματα		διατήρηση εισοδήματος, εμπορική πολιτική, διαφάνεια ιδιωτικής πρωτοβουλίας
Άλλοι αυτοκινητόδρομοι		συνεργασία για κοινές δράσεις/κοινή στρατηγική, διαλειτουργικότητα

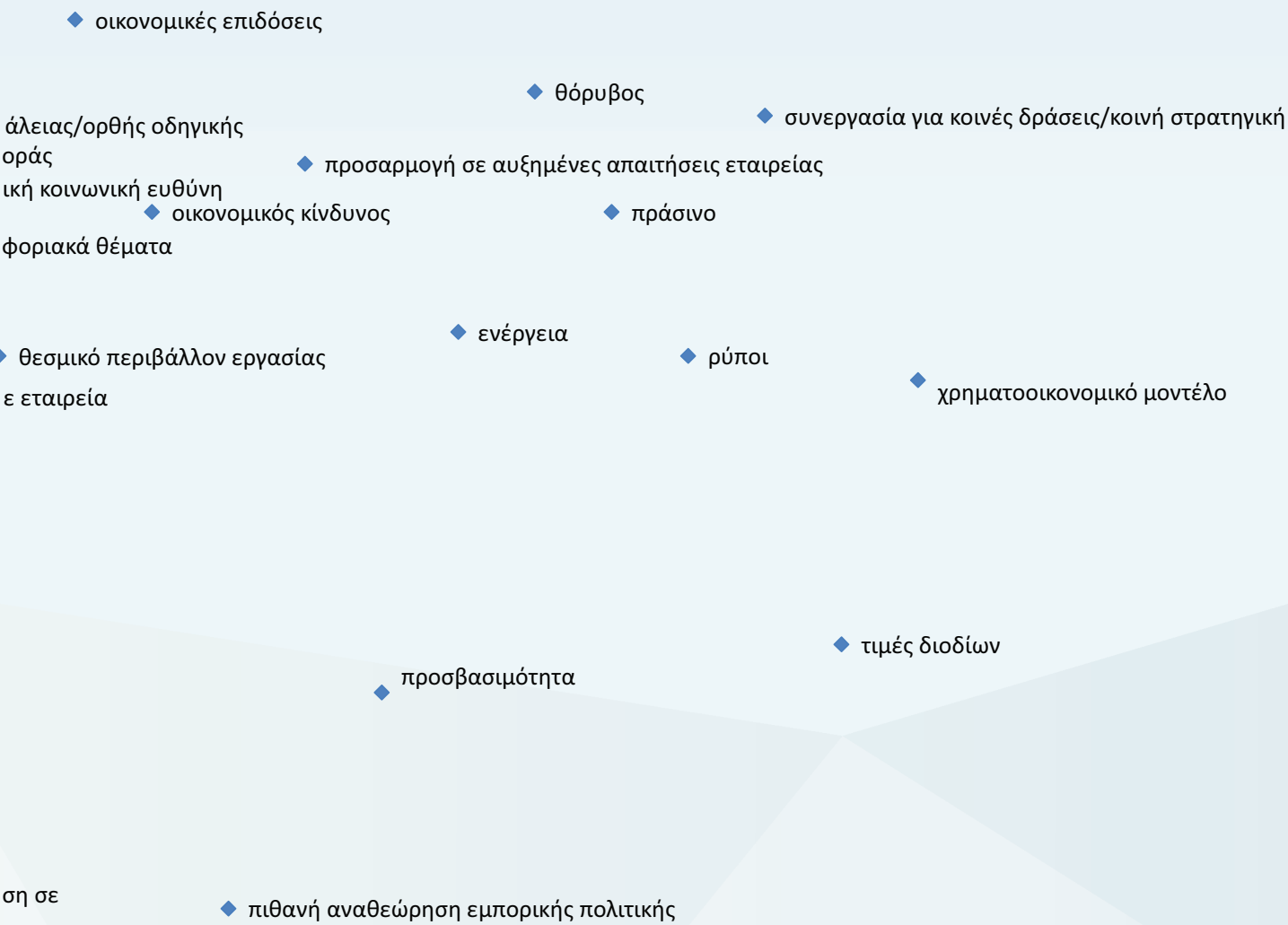


Γράφημα Αξι



Από την ανάλυση της σημασίας που έχει κάθε θέμα για κάθε ομάδα εμπλεκομένων (κατά την εκτίμηση της εταιρείας), όπως έκθεση είναι τα παρακάτω:

ολόγησης Ουσιαστικών Θεμάτων



για Αττικές Διαδρομές Α.Ε.

φαίνεται στο παραπάνω διάγραμμα, προκύπτει ότι τα ουσιαστικά θέματα τα οποία πρέπει να συμπεριληφθούν στην παρούσα

ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΤΑ GRI G4

Οικονομική Απόδοση

- βιωσιμότητα εταιρείας
- ελληνική οικονομία
- οικονομικές επιδόσεις (έσοδα/ διελεύσεις)
- οικονομική ανασφάλεια
- οικονομικός κίνδυνος
- χρηματοοικονομικό μοντέλο

Έμμεσος οικονομικός Αντίκτυπος

- ανεργία/θέσεις εργασίας
- διατήρηση κύκλου εργασιών και θέσεων εργασίας
- πιθανή αναθεώρηση εμπορικής πολιτικής
- τιμές διοδίων

Ενέργεια

- προστασία περιβάλλοντος

Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου

- προστασία περιβάλλοντος (ρύποι, θόρυβος, πράσινο)

Εργασιακά Θέματα

- θεσμικό περιβάλλον εργασίας
- διατήρηση εισοδήματος

Σχέσεις εργαζομένων /Διοίκησης

- συνεργασία
- διαλειτουργικότητα

Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων

- ασφάλεια στην εργασία

Εκπαίδευση εργαζομένων

- εκπαίδευση
- εκπαίδευση προσωπικού για ορθή επέμβαση σε περιστατικά με ζώα

Καταπολέμηση της διαφθοράς

- διαφάνεια
- διαφάνεια ιδιωτικής πρωτοβουλίας
- διαφάνεια και λογοδοσία προς το κράτος

Τοπικές Κοινωνίες

- κοινωνικά υπεύθυνα εταιρεία
- προσβασιμότητα

ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΤΑ GRI G4

Υγεία και ασφάλεια πελατών

- ενημέρωση για θέματα ασφάλειας και ορθής οδηγικής συμπεριφοράς, υπηρεσίες επέμβασης σε συμβάντα
- οδική ασφάλεια
- διατήρηση προσβασιμότητας

Επικοινωνία και Marketing

- επικοινωνία
- επικοινωνία για κυκλοφοριακά θέματα
- επικοινωνία με εταιρεία

ανάδειξη εταιρειών που εκπροσωπούν τη χώρα σε διεθνές επίπεδο

προσαρμογή σε αυξημένες απαιτήσεις εταιρείας (π.χ. ISO, ΕΚΕ)

συνεργασία για κοινές δράσεις/κοινή στρατηγική



Σημαντικές Πιστοποιήσεις και Πολιτικές

Για τις Αττικές Διαδρομές, η ύπαρξη διαδικασιών που διέπουν όλες τις δραστηριότητες και εργασίες της εταιρείας στο καθημερινό της έργο είναι ιδιαίτερα σημαντική για τη διαφύλαξη της Άνεσης, της Ασφάλειας και της Αξιοπιστίας προς τους χρήστες της, καθώς και για την προώθηση της υγείας των εργαζομένων της και την προστασία του περιβάλλοντος. Για το λόγο αυτό, η εταιρεία επιδιώκει να πιστοποιεί τις διαδικασίες και τα συστήματά της σύμφωνα με διεθνή πρότυπα.



1. Πιστοποίηση για το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας - ISO 9001: 2008

Αφορά την εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης ποιότητας, με κύριους στόχους το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης των χρηστών και την αποτελεσματική διαχείριση του έργου. Ειδικότερα, η πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης αφορά τα εξής πεδία εφαρμογής:

- Λειτουργία Αυτοκινητοδρόμου.
- Ενεργή Διαχείριση Κυκλοφορίας.
- Οδική, Ηλεκτρονική, Ηλεκτρολογική & Μηχανολογική Συντήρηση.
- Διαχείριση Συμβάντων.
- Συλλογή Διοδίων.
- Παροχή Υπηρεσιών Τηλεδιοδίων.
- Εμπορική Διαχείριση Συνδρομητικών Προγραμμάτων.
- Εξυπηρέτηση Συνδρομητών.
- Παροχή Τεχνογνωσίας, Συμβουλευτικών & Υποστηρικτικών Υπηρεσιών.



2. Πιστοποίηση για τη Διαχείριση Οδικής Ασφάλειας - ISO 39001:2012

Το ISO 39001: 2012 καθορίζει τις απαιτήσεις για το σύστημα διαχείρισης της οδικής ασφάλειας (Road Traffic Safety - RTS), επιτρέποντας σε έναν οργανισμό που αλληλεπιδρά με το σύστημα οδικής κυκλοφορίας να μειώσει τους θανάτους και τα σοβαρά ατυχήματα που προκύπτουν από οδικά τροχαία ατυχήματα και συγκρούσεις. Οι απαιτήσεις του προτύπου ISO 39001: 2012 περιλαμβάνουν την ανάπτυξη και την εφαρμογή της κατάλληλης πολιτικής RTS, την ανάπτυξη στόχων και σχεδίων δράσης, τα οποία λαμβάνουν υπόψη τις νομικές και άλλες απαιτήσεις τις οποίες ο οργανισμός προσυπογράφει, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τα στοιχεία και τα κριτήρια που σχετίζονται με την RTS. Ο οργανισμός προσδιορίζει τα στοιχεία εκείνα που μπορεί να ελέγξει και

εκείνα που μπορεί να επηρεάσει.

Αξίζει να σημειωθεί εδώ ότι οι Αττικές Διαδρομές Α.Ε. ήταν η πρώτη εταιρεία λειτουργίας αυτοκινητοδρόμου στην Ελλάδα και μια από τις πρώτες σε παγκόσμιο επίπεδο που πιστοποιήθηκε κατά ISO39001. Η επιδίωξη αυτή προέκυψε από την ανάγκη παροχής σίγουρων διαδικασιών που αφορούν την οδική ασφάλεια προς όλους τους υπαλλήλους της που κινούνται στον αυτοκινητόδρομο στα πλαίσια της εργασίας τους και που βρίσκονται σε διαρκή κίνδυνο λόγω της οδικής κυκλοφορίας με υψηλές ταχύτητες στον αυτοκινητόδρομο.

3. Πιστοποίηση για την Περιβαλλοντική Διαχείριση - ISO 14001: 2004

Η πιστοποίηση αυτή αφορά το ολοκληρωμένο σύστημα βάσει του οποίου οι εταιρείες διαχειρίζονται το περιβάλλον και συμμορφώνονται προς τις ισχύουσες εθνικές και ευρωπαϊκές νομοθετικές απαιτήσεις.

Η πιστοποίηση της «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.» κατά ISO 14001:2004 αφορά την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων, την ελαχιστοποίηση των θορύβων και των οχλήσεων που προκύπτουν από τη λειτουργία του αυτοκινητόδρομου, την προστασία των αρχαιοτήτων και των μνημείων της πολιτιστικής κληρονομιάς που βρέθηκαν στη φάση της κατασκευής, τη συντήρηση των χώρων πρασίνου, την ορθολογική διαχείριση των πρώτων υλών και των φυσικών πόρων που απαιτούνται για τη λειτουργία του αυτοκινητόδρομου κ.ά. Η παρούσα πιστοποίηση είναι κοινή με την Αττική Οδό Α.Ε.



4. Πιστοποίηση για τη Διαχείριση της Ασφάλειας και Υγείας των Εργαζομένων - OHSAS 18001: 2007

Η πιστοποίηση κατά OHSAS 18001: 2007 αφορά την εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων και πιστοποιεί την προώθηση της συνεχούς βελτίωσης του εργασιακού περιβάλλοντος, την πρόληψη και εξάλειψη των επαγγελματικών κινδύνων, τη συνεχή ενημέρωση και εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού σε θέματα που αφορούν την υγεία και την ασφάλειά τους κατά τη διάρκεια της εργασίας, τη συνεχή παρακολούθηση της υγείας των εργαζομένων από τον Ιατρό Εργασίας κ.ά.

Η παρούσα πιστοποίηση είναι κοινή με την Αττική Οδό Α.Ε.







05

Ελληνική Κοινωνία



Κάθε ανθρώπινο εγχείρημα είναι συνδεδεμένο τόσο με θετικές, όσο και με αρνητικές επιπτώσεις στην κοινωνία και το περιβάλλον. Το ίδιο ισχύει και για τη δημιουργία ενός αυτοκινητοδρόμου. Η εταιρεία λειτουργίας προσπαθεί να μετριάσει τον αντίκτυπο των αρνητικών και να ενισχύσει τα αποτελέσματα των θετικών επιπτώσεων, ιδίως σε θέματα που αφορούν την Κοινωνία. Βασικοί άξονες στον τομέα αυτό είναι:

- Η προστασία της ανθρώπινης ζωής, που επιτυγχάνεται μέσα από την προσπάθεια ευαισθητοποίησης του ευρέος κοινού και των χρηστών της Αττικής Οδού σε θέματα Οδικής Ασφάλειας
- Η συμβολή στην προστασία του περιβάλλοντος μέσα από την παρακολούθηση πληθώρας περιβαλλοντικών δεικτών
- Η αλληλεγγύη μέσω της συνεργασίας με τοπικούς φορείς και ΜΚΟ
- Η σωστή λειτουργία της υποδομής μέσω της οποίας βελτιώνεται η προσβασιμότητα και η κινητικότητα των πολιτών
- Η προσέλκυση των μεγάλων μετακινήσεων εντός του λεκανοπεδίου με αποτέλεσμα την αποφόρτιση των τοπικών δικτύων και την ως εκ τούτου συμβολή στη διατήρηση της καλής τους κατάστασης και στον περιορισμό της ανάγκης έκτακτης συντήρησής τους.
- Η διευκόλυνση της πρόσβασης:
 - στον τόπο εργασίας (έχει καταγραφεί από τις ετήσιες έρευνες που διεξάγονται ότι το μεγαλύτερο

ποσοστό των μετακινήσεων στην Αττική Οδό πραγματοποιούνται για επαγγελματικούς λόγους), καθώς και

- σε υπηρεσίες και αγαθά που βρίσκονται σε απομακρυσμένες περιοχές, (σύνδεση με αεροδρόμιο, λιμάνια, εθνικές οδούς, κλπ)

Όλα αυτά γίνονται δυνατά όχι μόνο επειδή υπάρχει η Αττική Οδός, αλλά επειδή και η εταιρεία λειτουργίας εργάζεται αδιάκοπα για να παρέχει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες στους Χρήστες της υποδομής.

Παρακάτω, παρουσιάζονται αναλυτικά οι ενέργειες που πραγματοποιούν οι Αττικές Διαδρομές για την Οδική Ασφάλεια και την Κοινωνική Αλληλεγγύη.

Οδική Ασφάλεια

Ένας αυτοκινητόδρομος ευνοεί τόσο την ομαλή κυκλοφορία των οχημάτων όσο και την αποσυμφόρηση του υπόλοιπου αστικού δικτύου. Ωστόσο είναι στενά συνδεδεμένος με θέματα οδικής ασφάλειας καθώς ενέχει την πιθανότητα τροχαίων ατυχημάτων, λόγω των υψηλότερων ταχυτήτων που αναπτύσσονται σε σχέση με το αστικό δίκτυο και λόγω του μεγάλου αριθμού οχημάτων που κυκλοφορούν στον αυτοκινητόδρομο μια δεδομένη στιγμή.

Οι προσπάθειες που κάνει η Εταιρεία Λειτουργίας για την ενίσχυση της οδικής ασφάλειας στον αυτοκινητόδρομο (στα πλαίσια του τρίπτυχου «Ανεση- Ασφάλεια- Αξιοπιστία») είναι πολλές και είναι χωρισμένες σε δύο κατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία αφορά τις ενέργειες που πραγματοποιεί η εταιρεία για να ενημερώνει και να ευαισθητοποιεί την Κοινωνία για θέματα οδικής ασφάλειας, ενώ η δεύτερη κατηγορία αφορά τις ενέργειες που πραγματοποιεί η εταιρεία στο πλαίσιο της διαχείρισης κυκλοφορίας για να φροντίζει άμεσα για την οδική ασφάλεια των Χρηστών της Αττικής Οδού. Και οι δύο κατηγορίες ενεργειών σχετίζονται με το 100% των υπηρεσιών που παρέχουμε για να προάγουμε και να διαφυλάσσουμε την οδική ασφάλεια.

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΔΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Με την πεποίθηση ότι η οδική ασφάλεια είναι θέμα παιδείας, οι Αττικές Διαδρομές (με την πολύτιμη συνεργασία και χρηματοδότηση της Αττικής Οδού) έχει υλοποιήσει από την ίδρυσή της δράσεις που ενημερώνουν και εκπαιδεύουν όχι μόνο τους χρήστες του αυτοκινητοδρόμου, αλλά και το ευρύ κοινό προς αυτή την κατεύθυνση. Τέτοιες δράσεις περιλαμβάνουν τη διανομή ενημερωτικού υλικού, την πραγματοποίηση ετήσιων εκστρατειών, τη στήριξη φορέων που έχουν ως αντικείμενο την οδική ασφάλεια, καθώς και την καλλιέργεια συνεργασιών με στόχο την παραγωγή έργου που θα δώσει ώθηση στην οδική ασφάλεια στην Ελλάδα. Στόχος είναι η δημιουργία ευσυνείδητων οδηγών, κάτι που θα έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση των τροχαίων ατυχημάτων. Η ενημέρωση των πολιτών και η εκπαίδευσή τους σε ζητήματα οδικής ασφάλειας είναι για τις Αττικές Διαδρομές αποστολή με στόχο τον περιορισμό των τροχαίων ατυχημάτων. Για το σκοπό αυτό υλοποιεί ενέργειες ενημέρωσης των χρηστών του αυτοκινητοδρόμου όπως:

1. Ετήσιες καμπάνιες οδικής ασφάλειας

Από το 2007, οι Αττικές Διαδρομές έχουν πραγματοποιήσει στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης ειδικές καμπάνιες που σχεδιάζονται έτσι ώστε να καλύπτουν σημαντικά θέματα που αφορούν τους οδηγούς αυτοκινήτων, επιβάτες και αναβάτες μοτοσικλετών, εκπαιδεύοντας σε βασικά θέματα οδικής ασφάλειας (χρήση ζώνης - κράνους, παιδικό κάθισμα, αλκοόλ, κινητό τηλέφωνο, μοτοσικλετιστές, κ.ά.). Επίσης έντυπα με μηνύματα για την οδική ασφάλεια δημιουργούνται και διανέμονται στους χρήστες του αυτοκινητοδρόμου. Οι καμπάνιες συνήθως συνδυάζονται με διαγωνισμούς, οι νικητές των οποίων κερδίζουν δώρα που σχετίζονται κάθε φορά με το θέμα της καμπάνιας, όπως παιδικά καθίσματα ασφαλείας για το αυτοκίνητο, δωρεάν μαθήματα ασφαλούς οδήγησης μοτοσικλέτας κλπ.

2. Μεμονωμένες διαφημιστικές ενέργειες

Εκτός των καθιερωμένων ετήσιων διαφημιστικών εκστρατειών που έχουν πραγματοποιηθεί, μεμονωμένες καταχωρίσεις και άρθρα έχουν δημοσιευθεί στον ειδικό τύπο, προωθώντας τη σωστή οδηγική συμπεριφορά (πχ. περιοδικά ποικίλης ύλης, περιοδικά αυτοκινήτων, κ.α.). Κατά το 2014, η εταιρεία μας πραγματοποίησε μεγάλο αριθμό δημοσιεύσεων με θέματα που άπτονται της οδικής ασφάλειας (ασφαλής οδήγηση μοτοσικλέτας, επιθετική οδήγηση, εκπαίδευση παιδιών/εφήβων, κόπωση και φάρμακα κατά την οδήγηση, οδήγηση σε σήραγγες, νέοι οδηγοί, οδήγηση σε επαρχιακό δίκτυο κλπ).



3. Διανομή ενημερωτικού/εκπαιδευτικού υλικού που σχετίζεται με την οδική ασφάλεια

Από τις εκδόσεις ξεχωρίζουν για την μεγάλη απήχηση που είχαν:

- Η έκδοση και διανομή του βιβλίου του πρώην οδηγού αγώνων ράλι, Τάσου Μαρκουίτζου, του γνωστού Ιαβέρη, που περιέχει χρήσιμες συμβουλές για τους οδηγούς.
- Το εκπαιδευτικό DVD που δημιουργήθηκε σε συνεργασία με την Εθνική Επιτροπή Οδικής Ασφάλειας και το Σύλλογο Ελλήνων Συγκοινωνιολόγων.
- Οι 2 έντυποι Οδηγοί με μυστικά ασφαλούς οδήγησης για μοτοσικλέρτες με τίτλο «Οδηγήστε έξυπνα και με ασφάλεια», που δημιουργήθηκαν σε συνεργασία με τον ειδικό Θανάση Χούντρα.
- Το ανακλαστικό γιλέκο ασφαλείας, το αλκοολόμετρο και το ανακλαστικό σακίδιο με τριγωνικό σχήμα, τα οποία είτε μοιράστηκαν σε όλους τους χρήστες και συνδρομητές του αυτοκινητόδρομου είτε μπήκαν ως ένθετα σε γνωστά περιοδικά αυτοκινήτου.
- Ειδικά παιδικά καθίσματα για το αυτοκίνητο, τα οποία δόθηκαν σε γονείς, στο πλαίσιο της καμπάνιας που δημιουργήθηκε για την προώθηση της προστασίας του παιδιού στο αυτοκίνητο, σε συνεργασία με το Σωματείο Αντιμετώπισης Παιδικού Τραύματος.
- Έντυπο για τη σωστή χρήση της ΛΕΑ, το οποίο δημιουργήθηκε σε συνεργασία με το ΕΚΑΒ.
- Έντυπο για τη σωστή οδήγηση και τους κανόνες ασφαλείας στις σήραγγες.
- Έντυπο για την ασφάλεια των παιδιών στο αυτοκίνητο.
- Έντυπα που απευθύνονται σε παιδιά και τους μαθαίνουν τη σωστή οδική συμπεριφορά όταν κυκλοφορούν ως πεζοί, ως οδηγοί ποδηλάτου και ως επιβάτες στο αυτοκίνητο.
- Έντυπο με οδηγίες για την ασφαλή φόρτωση των φορτηγών.

4. Εκπαιδευτικές δράσεις & προγράμματα ΓΙΑ ΕΝΗΛΙΚΕΣ

Σε συνδυασμό με τις εκστρατείες, έχει στηρίξει δράσεις όπως:

- Τα δωρεάν μαθήματα ασφαλούς οδήγησης μοτοσικλέρτας σε συνεργασία με διεθνώς αναγνωρισμένη σχολή.
- Την ετήσια εκδήλωση «Νύχτες χωρίς Ατυχήματα», σε συνεργασία με το Ινστιτούτο Οδικής Ασφάλειας «Γάνος Μυλωνάς».

ΓΙΑ ΠΑΙΔΙΑ & ΕΦΗΒΟΥΣ

- Οι Αττικές Διαδρομές υποστηρίζουν το εκπαιδευτικό διαδραστικό πρόγραμμα «Κυκλοφορώ με ασφάλεια» του ΙΟΑΣ, που πραγματοποιείται στα δημοτικά σχολεία υπό την Αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας και έχει πάρει την έγκριση του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου.

Μέχρι σήμερα, το πρόγραμμα έχουν παρακολουθήσει 55.000 παιδιά από όλη την Ελλάδα, ενώ κατά τη διάρ



κεια του 2014, το παρακολούθησαν 24.555 παιδιά του δημοτικού.

- Η εταιρεία έχει προχωρήσει στην παραγωγή ειδικής εκπαιδευτικής θεατρικής παράστασης για παιδιά του δημοτικού, που γράφτηκε αποκλειστικά για την Αττική Οδό από την Ειρήνη Φιλ. Κουτσαύτη και σκηνοθέτησε η Μαίρη Ιγγλέση. Την παράσταση «Ο Αττικούλης», που μέσα από το παραμύθι ενημερώνει τα παιδιά σε βασικά θέματα για την οδική ασφάλεια, έχουν παρακολουθήσει μέχρι σήμερα 46.000 παιδιά.

Συνολικά εντός του 2014, τη θεατρική παράσταση παρακολούθησαν 4.763 παιδιά.

- Safemanía club Οδικής Ασφάλειας για εφήβους
Σε συνεργασία με δημοφιλές περιοδικό για εφήβους, η εταιρεία δημιούργησε το safemanía club που απευθύνεται σε παιδιά και εφήβους από 10 έως 17 ετών. Στόχος του club είναι να μιλήσει στη γλώσσα των παιδιών και να καταφέρει, μέσα από τη συμμετοχή σε ενδιαφέρουσες εκδηλώσεις και διαγωνισμούς με ελκυστικά δώρα, να τους περάσει τα μηνύματα της οδικής ασφάλειας.

Κατά το 2014 Το safemanía club:

- Διοργάνωσε διαγωνισμούς με θέμα την οδική ασφάλεια μέσω της σελίδας του στο facebook και μέσω του περιοδικού Sporty και μοίρασε ελκυστικά δώρα στους νικητές.
- Διοργάνωσε διαγωνισμό εικαστικών με θέμα την οδική ασφάλεια που ανέδειξε ενδιαφέροντα έργα με τα οποία δημιουργήθηκε σχολικό ποτεbook που μοιράστηκε στα μέλη.
- Δημιούργησε ειδικό έντυπο με θέμα την οδική ασφάλεια στη μοτοσικλέτα τους θερινούς μήνες, το οποία διανεμήθηκε σε πολυσύχναστες παραλίες της Αττικής. Στα τέλη του 2014 το safemanía club αριθμούσε 4.159 μέλη.

- Υλοποίηση Νέου Εκπαιδευτικού σεμιναρίου για εφήβους «Μάτια ανοιχτά στο δρόμο»

Η Αττική Οδός και οι Αττικές Διαδρομές έλαβαν την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας για την έναρξη εφαρμογής στα Γυμνάσια και Λύκεια της Αττικής του νέου εκπαιδευτικού προγράμματος που δημιούργησε σε συνεργασία με τον ειδικό σε θέματα ασφαλούς οδήγησης δίκυκλου, Θανάση Χούντρα. Το σεμινάριο στοχεύει στην ευαισθητοποίηση των εφήβων σε θέματα που αφορούν την ασφάλεια στο δίκυκλο αλλά και γενικά τους κανόνες οδικής ασφάλειας σε κάθε μετακίνηση.

5. Mini site για την οδική ασφάλεια

Στην ιστοσελίδα www.aodos.gr έχει δημιουργηθεί ένα mini site για την οδική ασφάλεια, που απευθύνεται σε ειδικά κοινά (μοτοσικλετιστές, νέοι, επαγγελματίες οδηγοί κλπ.) και παρέχει αναλυτική πληροφόρηση και χρήσιμες συμβουλές σχετικά με γενικά και ειδικά θέματα οδικής ασφάλειας.



6. Συνεργασίες με Φορείς και Ινστιτούτα για την οδική ασφάλεια

Για την επίτευξη του στόχου τους, οι Αττικές Διαδρομές συνεργάζονται με τους περισσότερους φορείς που εμπλέκονται στην οδική ασφάλεια στην Ελλάδα, αλλά και στο εξωτερικό:

ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΟΔΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΑΝΟΣ ΜΥΛΩΝΑΣ. Συμμαχία για την ασφάλεια και τον πολιτισμό στο δρόμο: Η εταιρεία συμμετέχει από την άνοιξη του 2009 στην ομώνυμη συμμαχία που συστάθηκε με την πρωτοβουλία του Ινστιτούτου Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς», της οποίας τα μέλη έχουν δεσμευθεί να υλοποιούν δράσεις για την προαγωγή της οδικής ασφάλειας στη χώρα μας. Η Αττικές Διαδρομές με τη συμβολή της Αττικής Οδού έχει αναλάβει τον τομέα της εκπαίδευσης των παιδιών στην οδική ασφάλεια.

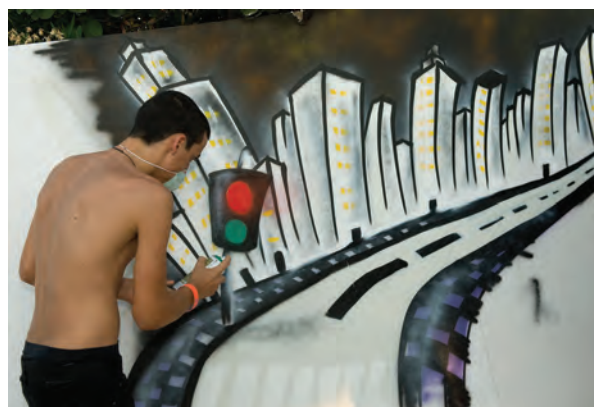
Κατά το 2014, η Αττική Οδός ως μέλος της Συμμαχίας:

- Συμμετείχε στην ενημέρωση των γονέων, μαθητών και δασκάλων για την ασφαλή μετακίνηση των παιδιών, με αφορμή την έναρξη της σχολικής χρονιάς.
- Συμμετείχε στη διοργάνωση ΑΥΤΟΚΙΝΗΣΗ 2014 με διανομή ενημερωτικού υλικού για την οδική ασφάλεια.
- Υποστήριξε την υλοποίηση και διανομή από τα διόδια δίγλωσσου εκπαιδευτικού εντύπου με οδηγίες για την οδική ασφάλεια κατά τους θερινούς μήνες.
- Συμμετείχε στην 6η Πανελλήνια Εβδομάδα Οδικής Ασφάλειας σε διοργάνωση του Ινστιτούτου Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς» (ΙΟΑΣ) και του Συλλόγου Ελλήνων Συγκοινωνιολόγων (ΣΕΣ), που περιλάμβανε σειρά ενημερωτικών και εκπαιδευτικών δράσεων.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΝΩΣΕΙΣ, ΣΥΛΛΟΓΟΥΣ, ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ όπως η Εθνική Επιτροπή Οδικής Ασφάλειας, ο Σύλλογος Ελλήνων Συγκοινωνιολόγων, το Παρατηρητήριο Οδικής Ασφάλειας του Τεχνικού Επιμελητηρίου της Ελλάδας (ΤΕΕ), πανεπιστημιακά ιδρύματα, όπως τα Πανεπιστήμια Πάτρας και Θεσσαλίας, το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, σωματεία όπως το Σωματείο Αντιμετώπισης Παιδικού Τραύματος και το ΕΥΘΥΤΑ, το Ινστιτούτο Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς», κ.ά.)

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΣΕ ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ ΦΟΡΕΩΝ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Στελέχη της εταιρείας συμμετέχουν ως μέλη σε επιτροπές των πιο έγκριτων διεθνών φορέων που καθορίζουν τις διεθνείς προδιαγραφές των μεταφορών και της λειτουργίας των αυτοκινητοδρόμων, όπως στην επιτροπή του Εθνικού Ερευνητικού Συμβουλίου για τις Μεταφορές (Transportation Research Board of the National Academies-TRB), της Διεθνούς Οδικής Ομοσπονδίας (International Road Federation-IRF) και της Διεθνούς Ένωσης Αυτοκινητοδρόμων (International Bridge,



Tunnel and Turnpike Association-IBTTA). Η εταιρία συνεργάζεται επίσης με την Ευρωπαϊκή Οδική Ομοσπονδία (European Road Federation-ERF), τον Ευρωπαϊκό φορέα οδικής ασφάλειας CAST και άλλους φορείς στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.

Κατά το 2014:

- Σε συνεργασία με το Σωματείο Αντιμετώπισης Παιδικού Τραύματος, διανεμήθηκαν στους μαθητές σχολείων της Αττικής ειδικά έντυπα με οδηγίες οδικής ασφάλειας, ενώ επίσης σε συνεργασία με το ίδιο σωματείο, το βίντεο που δημιουργήθηκε σχετικά με τη χρήση του παιδικού καθίσματος προβλήθηκε στους χώρους του Μαιευτηρίου Ιασώ.
- Στο πλαίσιο της συνεργασίας της εταιρείας με Πανεπιστημιακά Ιδρύματα: Πραγματοποιήθηκαν στις κεντρικές εγκαταστάσεις της Αττικής Οδού εκπαιδευτικές επισκέψεις φοιτητών της Σχολής Πολιτικών Μηχανικών καθώς και της Σχολής Αγρονόμων Τοπογράφων Μηχανικών του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, με τη συνοδεία των καθηγητών τους.

Ακόμη το 2014, η εταιρεία:

- Υλοποίησε καμπάνια οδικής ασφάλειας με έντυπες καταχωρίσεις και βίντεο στο διαδίκτυο σχετικά με τη χρήση παιδικού καθίσματος στο αυτοκίνητο, αλκοόλ και οδήγηση, χρήση κινητού κατά την οδήγηση.
- Συμμετείχε σε κοινή ενημερωτική εκστρατεία σε συνεργασία με το σύνολο των ελληνικών αυτοκινητοδρόμων, για την ασφάλεια των εργαζομένων στο δρόμο.
- Πραγματοποίησε μεγάλο αριθμό δημοσιεύσεων με θέματα που άπτονται της οδικής ασφάλειας (ασφαλής οδήγηση μοτοσυκλέτας, επιθετική οδήγηση, εκπαίδευση παιδιών/εφήβων, κόπωση και φάρμακα κατά την οδήγηση, οδήγηση σε σήραγγες, νέοι οδηγοί, οδήγηση σε επαρχιακό δίκτυο κλπ).
- Στην τριμηνιαία έκδοση «Τα Νέα της Αττικής Οδού» δημοσιεύθηκε σειρά άρθρων με χρηστικές οδηγίες οδικής ασφάλειας.
- Στο πλαίσιο της πανελλαδικής εβδομάδας Οδικής Ασφάλειας και την ευρωπαϊκή ημέρα ευγένειας στο δρόμο, η Αττική Οδός, σε συνεργασία με το ΙΟΑΣ και το Σύλλογο Ελλήνων Συγκοινωνιολόγων, δίνει από τα διόδια του αυτοκινητόδρομου έντυπο με θέμα την ευγένεια στο δρόμο.



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΣ ΟΔΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Για εμάς, οι ενέργειες που κάνουμε για να διαφυλάξουμε την ασφάλεια των οδηγών που κινούνται στην Αττική Οδό είναι μια συνεχής προσπάθεια με άμεσες επιπτώσεις.

Αναλυτικά:

- Η φροντίδα για έγκαιρη πληροφόρηση των οδηγών μέσω των πινακίδων μεταβλητών μηνυμάτων για προβλήματα που μπορεί να συναντήσουν στον δρόμο («Ακινητοποιημένο Όχημα Εμπρός», «ΛΕΑ κλειστή μπροστά» κλπ), σε μια ουσιαστική προσπάθεια να αποτραπούν ενδεχόμενα συμβάντα και περαιτέρω ατυχήματα.
- Η ανίχνευση και η απόκριση στα συμβάντα από το προσωπικό της εταιρείας μας. Για το σκοπό αυτό έχουν συσταθεί Υπηρεσίες Περιπολίας και Ομάδες Επέμβασης, τα χαρακτηριστικά κίτρινα βαν με τα διακριτικά της εταιρείας που κινούνται στον αυτοκινητόδρομο 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα και 365 ημέρες το χρόνο και ανιχνεύουν το 41,6% των συμβάντων στον αυτοκινητόδρομο, φτάνουν στο σημείο του συμβάντος σε λιγότερο από 10 λεπτά και φροντίζουν για την σωστή κάλυψη του εμποδίου/ακινητοποιημένου οχήματος, τοποθετώντας κώνους, φωτεινές πινακίδες και αναμένοντας της Υπηρεσίες Έκτακτης Ανάγκης, όταν αυτό είναι απαραίτητο. Οι υπάλληλοι των υπηρεσιών αυτών εργάζονται για την προστασία της ανθρώπινης ζωής στον αυτοκινητόδρομο, εκτιθέμενοι και οι ίδιοι καθημερινά σε πιθανούς κινδύνους, δεδομένου ότι κινούνται συνεχώς εντός του αυτοκινητοδρόμου. Εκτός από το να επεμβαίνουν σε συμβάντα, οι υπηρεσίες περιπολίας και οι ομάδες επέμβασης απομακρύνουν εμπόδια από το οδόστρωμα, παρέχουν κάλυψη σε συνάδελφους που εκτελούν εργασίες συντήρησης και αποτελούν τα μάτια της εταιρείας στο δρόμο, καθώς εκτελούν συνεχή έλεγχο της υποδομής.
- Η επίβλεψη όλου του αυτοκινητόδρομου από το άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό του ΚΕΝΤΡΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ (ΚΔΚ) που βρίσκεται στις κεντρικές εγκαταστάσεις της εταιρείας στην Παιανία. Από εκεί συντονίζεται όλο το έργο μέσω ενός πυκνού συστήματος καμερών και συστημάτων διαχείρισης κυκλοφορίας, επιτρέποντας στην εταιρεία να επιβλέπει την κυκλοφορία στον αυτοκινητόδρομο και να συντονίζει εργασίες και επεμβάσεις, με στόχο την προστασία των χρηστών, αλλά και του προσωπικού της που βρίσκεται στο έργο.

Στόχος αυτών των ενεργειών είναι η αποφυγή δευτερογενών συμβάντων, δηλαδή συμβάντων που μπορεί να προκύψουν μετά από ένα πρωτογενές συμβάν, τα οποία

και στατιστικά είναι πολύ σοβαρότερα και παίρνουν πολύ μεγαλύτερες διαστάσεις σε σχέση με τα πρωτογενή.

Ακολουθεί μια ανάλυση των συμβάντων και ατυχημάτων που αντιμετωπίστηκαν στην Αττική Οδό το 2014, καθώς και του χρόνου απόκρισης των υπηρεσιών των Αττικών Διαδρομών σε συμβάντα.

Κατά το 2014, δεν σημειώθηκε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν στην οδική ασφάλεια των χρηστών μας.



Συμβάντα Ανά Τύπο

	2014		2013		Μεταβολή
	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	
Κυκλοφοριακή συμφόρηση	394	1,8%	379	1,5%	+4,0%
-Λόγω Συμβάντος	51		51		-%
-Λόγω Κυκλοφοριακού Φόρτου	343		328		+4,6%
Συγκρούσεις υλικών ζημιών και Τροχαίο ατύχημα	608	2,8%	639	2,6%	-4,9%
Εμπόδιο (αντικείμενο)	2.586	12,0%	3.473	13,9%	-25,5%
Εμπόδιο (νεκρό ζώο)	344	1,6%	483	1,9%	-28,8%
Κινούμενο Ζώο	745	3,5%	929	3,7%	-19,8%
Βλάβη Οχήματος	14.800	68,6%	16.304	65,3%	-9,2%
-Μηχανική	9.193		9.936		-7,5%
-Ελαστικό	3.126		3.447		-9,3%
-Καύσιμα	2.481		2.921		-15,1%
Πεζοί	531	2,5%	782	3,1%	-32,1%
Λοιπά Συμβάντα	1.553	7,2%	1.987	8,0%	-21,8%
Σύνολο	21.561	100%	24.976	100%	-13,7%

Τροχαία Ατυχήματα & Συγκρούσεις με Υλικές Ζημιές

	2014	2013	Μεταβολή
Τροχαία ατυχήματα	43	50	-14,0%
-Θανατηφόρα	4	4	0%
-Αριθμός νεκρών	5	5	0%
-Με Τραυματισμό	39	46	-15,2%
-Αριθμός Τραυματιών	58 (58 ελαφρά)	65 (60 ελαφρά)	-10,8%
Συγκρούσεις με υλικές ζημιές	565	589	-4,1%

Πηγές Ανίχνευσης Συμβάντων

	2014		2013		Μεταβολή ποσοστού
	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	
ΑΠΟ ΚΑΜΕΡΕΣ (CCTV) ΚΕΝΤΡΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ	3.230	15,0%	3.790	15,2%	-1,3%
ΑΠΟ ΧΡΗΣΤΕΣ ΑΤΤΙΚΗΣ ΟΔΟΥ (μέσω τηλεφωνικής κλήσης - 1024, ERT)	4.444	20,6%	4.866	19,5%	+5,6%
ΑΠΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΠΕΡΙΠΟΛΙΑΣ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ	9.952	46,1%	12.442	49,8%	-7,2%
ΑΠΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΣΤΑ ΔΙΟΔΙΑ	2.579	12,0%	2.724	10,9%	+10,1%
ΑΠΟ ΛΟΙΠΕΣ ΠΗΓΕΣ (Τροχαία, G4S, Εταιρεία Οδικής Βοήθειας, κ.ά.)	1.356	6,3%	1.154	4,6%	+37,0%
Σύνολο	21.561	-	24.976	-	-



Χρόνοι Ανταπόκρισης Αττικών Διαδρομών και Λοιπών Φορέων (σε λεπτά)

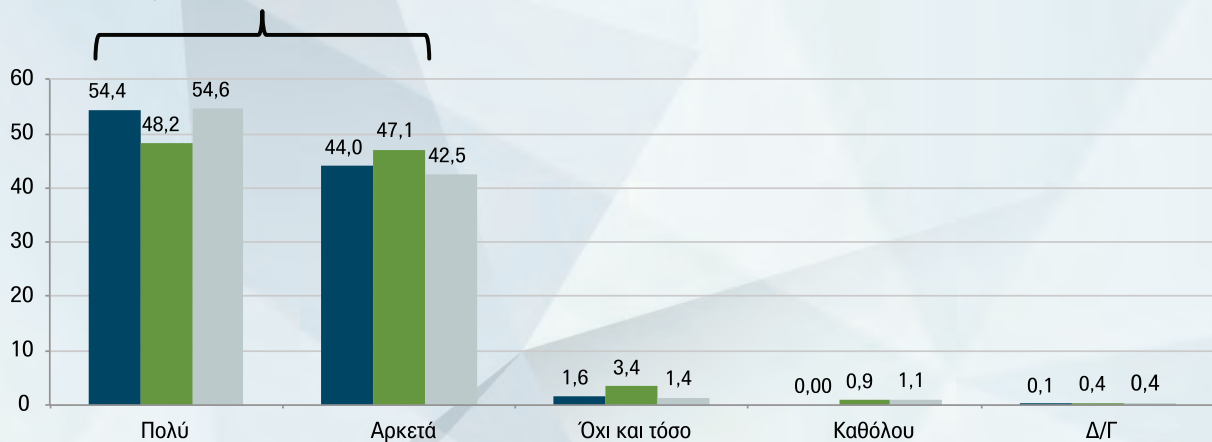
	2014		2013		Μεταβολή	
	Συμβάντα	Μέσος χρόνος	Συμβάντα	Μέσος χρόνος	Συμβάντα	Μέσος χρόνος
ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ	21.561	6,4	24.976	6,2	-13,7%	+3,2%
Οδική Βοήθεια	9.060	9,8	9.854	9,7	-8,1%	+1,0%
Οδική Βοήθεια για Βαρέα Οχήματα	601	18,6	636	19,3	-5,5%	-3,6%
ΤΡΟΧΑΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ ΟΔΟΥ	1.034	13,1	1.133	12,6	-8,7%	+4,0%
ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΙΚΗ	16	13,3	19	12,4	-15,8%	+7,3%
ΕΚΑΒ	78	17,3	103	20,3	-24,3%	-14,8%

Όλες αυτές οι ενέργειες που πραγματοποιούνται από το προσωπικό των Αττικών Διαδρομών, γίνεται αντιληπτές από τους Χρήστες της Αττικής Οδού όλα τα χρόνια που

λειτουργεί ο δρόμος και αποτυπώνεται στις ετήσιες έρευνες ικανοποίησης πελατών που πραγματοποιούνται.

Συνολική αξιολόγηση αισθήματος ασφάλειας (%)

Το 97,1 δηλώνει ότι νιώθει πολύ/αρκετά ασφαλές όταν οδηγεί στην Α.Ο. (έναντι 95,3% το 2013)



Αλληλεγγύη

Κοινωνική Προσφορά και συνεργασίες

Η κοινωνική προσφορά των Αττικών Διαδρομών περιλαμβάνει τη στήριξη μη κερδοσκοπικών οργανισμών, όπως οι Γιατροί Χωρίς Σύνορα και η Φλόγα, το ΕΚΑΒ, η Κιβωτός του Κόσμου, το Χαμόγελο του Παιδιού κ.α.

Η "Αττικές Διαδρομές Α.Ε." συνεργάζεται με το «Χαμόγελο του Παιδιού» και στο Εθνικό Συντονιστικό Πρόγραμμα Ειδοποίησης των Πολιτών σε περίπτωση εξαφάνισης παιδιών (Amber Alert).

Η οργάνωση το «Χαμόγελο του Παιδιού» έχει αναλάβει στην Ελλάδα την εγκατάσταση και υλοποίηση του προγράμματος Amber Alert με στόχο την άμεση και έγκυρη ενημέρωση της κοινής γνώμης για την εξαφάνιση κάποιου παιδιού.

Στο πλαίσιο της συνεργασίας αυτής, το μήνυμα και τα στοιχεία που αφορούν το παιδί προβάλλονται στις πινακίδες ηλεκτρονικών μηνυμάτων (VMS) που βρίσκονται στον αυτοκινητόδρομο, έτσι ώστε να μπορέσουν να το δουν όσο το δυνατόν περισσότεροι πολίτες.

Η μέχρι σήμερα ανταπόκριση των χρηστών της Αττικής Οδού κάθε φορά που προβάλλεται κάποιο μήνυμα Amber Alert, αποδεικνύει ότι το κοινό είναι ιδιαίτερα πρόθυμο να συμβάλει στην τόσο σημαντική αυτή συλλογική προσπάθεια.



Εργαζόμενοι



Εργασιακό περιβάλλον

Η εταιρεία Αττικές Διαδρομές απασχολεί 778 εργαζόμενους που εργάζονται στην Αττική Οδό. Οποιαδήποτε επιτυχία έχει η εταιρεία λειτουργίας και συντήρησης της Αττικής Οδού, τόσο σε πανελλήνιο όσο και σε διεθνές επίπεδο, το οφείλει στους εργαζομένους της, που δουλεύουν καθημερινά, αδιάκοπα, με αφοσίωση και ευσυνειδησία που υπερβαίνει τα όρια του επαγγελματικού καθήκοντος, για να παρέχουν υψηλού επιπέδου υπηρεσίες στους χρήστες της Αττικής Οδού.

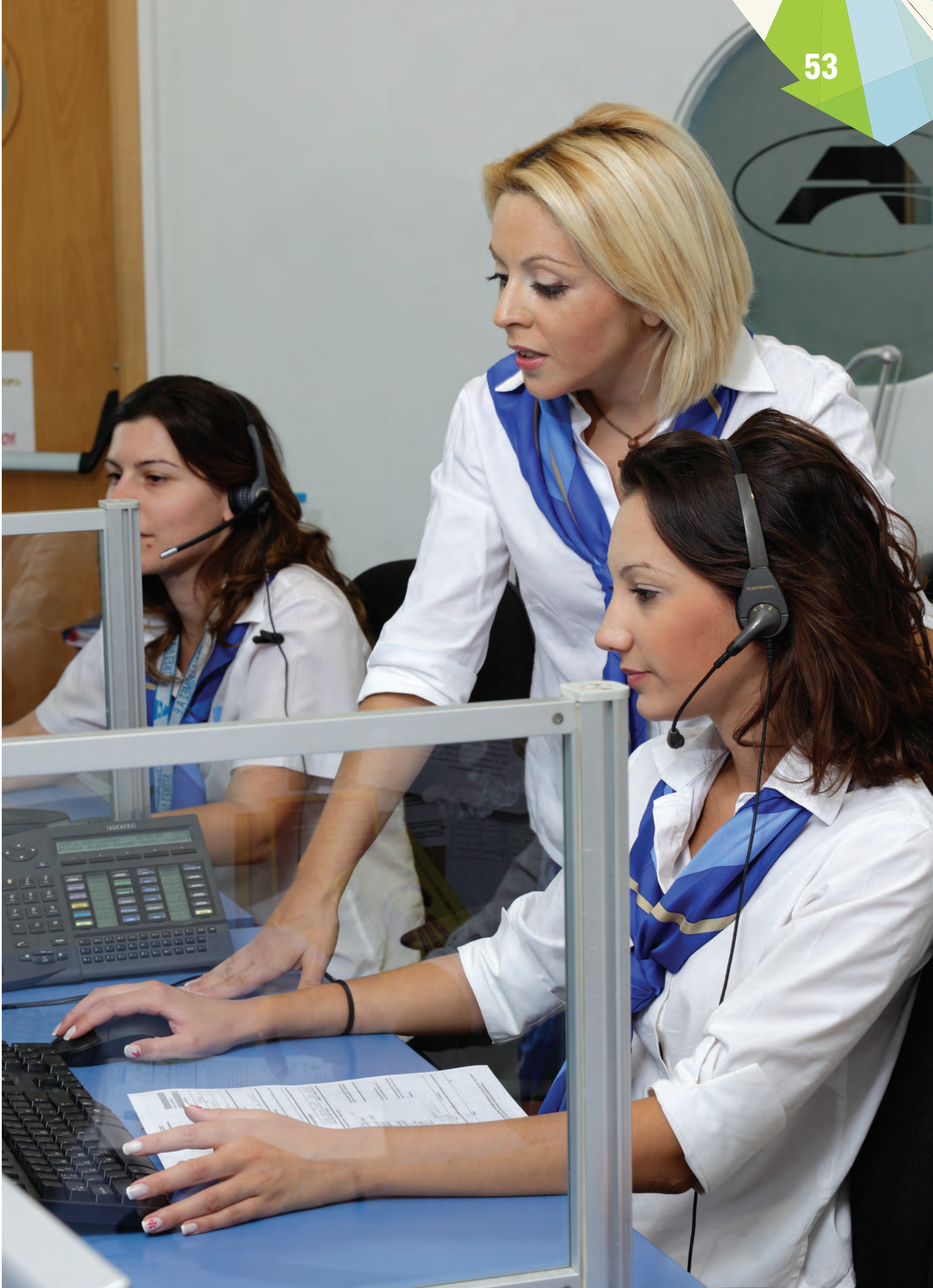
Τα Τμήματα της εταιρείας μας στελεχώνονται από ικανούς και άρτια καταρτισμένους εργαζομένους από διαφορετικούς κλάδους, με εμπειρία και όρεξη για δουλειά. Μηχανικοί, μηχανολόγοι, τεχνίτες, εργοδηγοί, υπάλληλοι περιπολίας, εισπράκτορες διοδίων, υπάλληλοι τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, είναι μερικές από τις 83 ειδικότητες που συνεργάζονται καθημερινά για να φέρουν εις πέρας όλες τις εργασίες που απαιτούνται για την εύρυθμη και αδιάκοπη λειτουργία του αυτοκινητοδρόμου, με υψηλό επίπεδο ασφάλειας και άνεσης για τους χρήστες της Αττικής Οδού.

Μέχρι το Φεβρουάριο του 2014, το 92,5% των εργαζομένων καλυπτόταν από την Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας, ενώ το 6,5% από συλλογική σύμβαση για χειριστές και το 1% για λογιστές. Παρά την κατάργηση των ειδικών κλιμάκων και παροχών που ακολούθησε μέσα στο έτος, η εταιρεία δεν προχώρησε σε καμία μείωση των αποδοχών του προσωπικού της μέχρι σήμερα.

Αρχές εταιρικής διακυβέρνησης

Η εταιρεία ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ Α.Ε.

1. Παρέχει ίσες ευκαιρίες σε όλους τους εργαζόμενους, αποφεύγοντας οποιαδήποτε διάκριση που να έχει σχέση με το φύλο, την ηλικία, την εθνικότητα, τις πεποιθήσεις και τις φυσικές ικανότητες
2. Επιλέγει το προσωπικό με βάση αξιολογικές και αξιόπιστες μεθόδους
3. Πραγματοποιεί σε ετήσια βάση σε εσωτερική ανοδική και καθοδική αξιολόγηση του προσωπικού
4. Φροντίζει για τη δια βίου μάθηση και εκπαίδευση του προσωπικού
5. Δίνει μεγάλη βαρύτητα στην υγεία, την υγιεινή και την ασφάλεια στον χώρο εργασίας.



Δείκτες προσωπικού

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	ΑΝΔΡΕΣ			ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΔΡΩΝ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ			ΣΥΝΟΛΟ ΓΥΝΑΙΚΩΝ	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	Κατανομή Προσωπικού ανά Ειδικότητα Σύνολο
	<3 0	>5 0	30- 50		<3 0	>5 0	30- 50			
ΑΠΟΘΗΚΑΡΙΟΙ		1	5	6					6	0,77%
ΔΙΟΙΚΗΣΗ		4	11	15		3		3	18	2,31%
ΕΡΓΑΤΟΤΕΧΝΙΤΕΣ		1	9	10					10	1,29%
ΕΡΓΟΔΗΓΟΙ		2	1	3					3	0,39%
ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΟΙ			4	4					4	0,51%
ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ		1	1	2			2	2	4	0,51%
ΚΛΗΤΗΡΑΣ			1	1					1	0,13%
ΜΑΘΗΤΕΥΟΜΕΝΟΙ	2			2					2	0,26%
ΜΗΧΑΝΙΚΟΙ			3	3			3	3	6	0,77%
ΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ							1	1	1	0,13%
ΠΡΟΓΡ/ΣΤΕΣ Η/Υ			2	2					2	0,26%
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ		2	3	5		7	5	12	17	2,19%
ΤΕΧΝΙΚΟΙ			8	8					8	1,03%
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ							2	2	2	0,26%
ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ										
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ	4	2	57	63			5	5	68	8,74%
ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΔΙΟΔΙΩΝ	5	6	195	206	12	17	267	296	502	64,52%
ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ										
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	2	2	11	15	3	3	46	52	67	8,61%
ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ						2	4	6	6	0,77%
ΧΕΙΡΙΣΤΕΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	1	4	45	50			1	1	51	6,56%
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	14	25	356	395	15	32	336	383	778	100,00%

ΠΕΡΙΟΧΗ	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΘΗΝΑ	771	99,10%
ΑΡΓΟΣ	1	0,13%
ΚΑΛΑΜΑΤΑ	2	0,26%
ΚΟΡΙΝΘΟΣ	2	0,26%
ΣΑΛΑΜΙΝΑ	1	0,13%
ΤΡΙΠΟΛΗ	1	0,13%
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	778	100,00%

ΑΙΤΙΑ ΑΠΟΧΩΡΗΣΗΣ 2014	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ	Ποσοστό Αποχωρήσεων ανά αιτία
ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	9	2	11	61,11%
ΛΗΞΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	1	0	1	5,56%
ΟΙΚΕΙΟΘΕΛΗΣ	3	1	4	22,22%
ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΗΣΗ	1	0	1	5,56%
ΘΑΝΑΤΟΣ	1	0	1	5,56%
ΣΥΝΟΛΟ	15	3	18	100,00%
Ποσοστό αποχωρήσεων ανά φύλο	83,33%	16,67%	100,00%	

Ποσοστό αποχωρήσεων ανά περιοχή

ΑΘΗΝΑ	171	94,44%
Τρίπολη	12	5,56%
Σύνολο	18	100,00%

Ποσοστό αποχωρήσεων ανά ηλικία

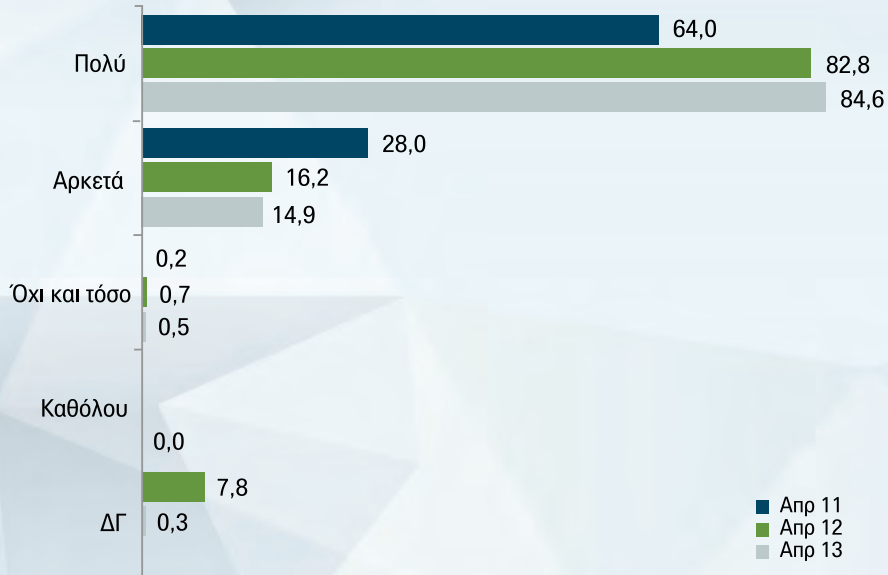
ΑΝΑ ΗΛΙΚΙΑ	<30	4	22,22%
	30-50	11	61,11%
	>50	3	16,67%
	Σύνολο	18	100,00%

Θα πρέπει να σημειωθεί επίσης ότι η γενικότερη κατάσταση της οικονομίας και η μειωμένη κίνηση στον δρόμο αποτέλεσαν τις κυριότερες αιτίες για τις οποίες κατά τη διάρκεια του 2014 δεν πραγματοποιήθηκαν καθόλου προσλήψεις στις Αττικές Διαδρομές.

Το υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης των εργαζομένων προς τους χρήστες της Αττικής Οδού αποτυπώνεται και στην ετήσια έρευνα ικανοποίησης πελατών, όπου οι δείκτες ικανοποίησης από τις διάφορες υπηρεσίες που προσφέρουν οι εργαζόμενοι μας παραμένει σε πολύ υψηλά επίπεδα από την αρχή της λειτουργίας της εταιρείας.

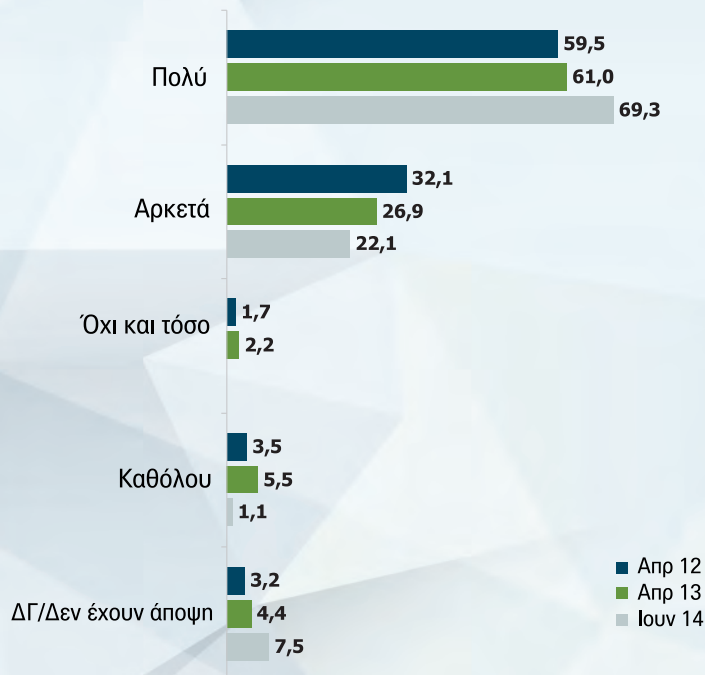
Ικανοποίηση από συμπεριφορά υπαλλήλων διοδίων [%]

Δείκτης ικανοποίησης=98% έναντι 92% το 2009



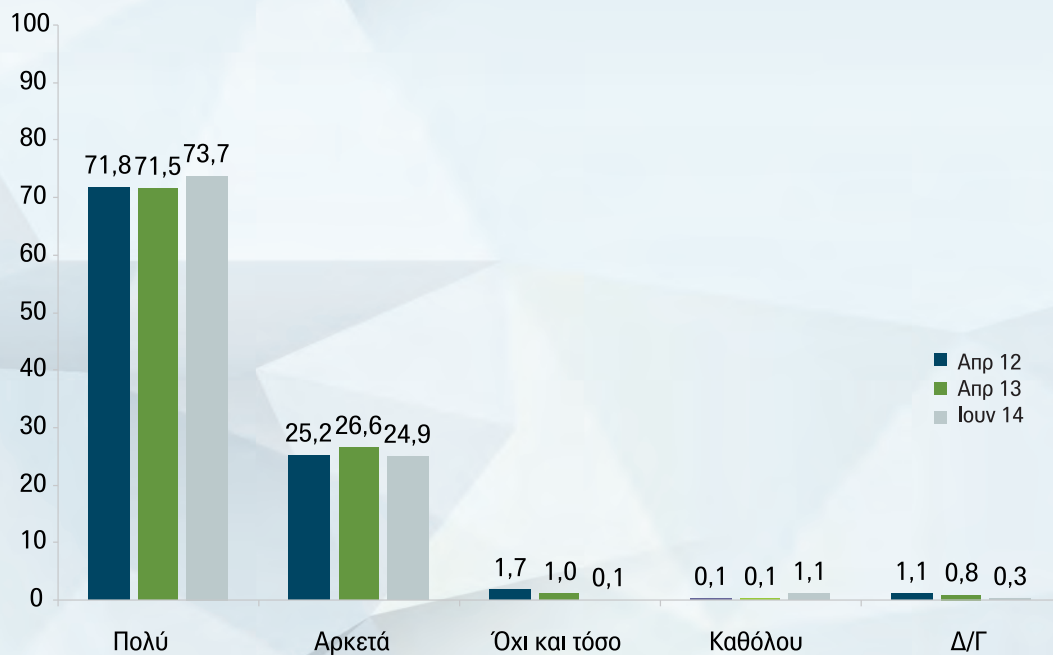
Ικανοποίηση από την τηλεφωνική εξυπηρέτηση και συμπεριφορά [%]

Το 91,4% (έναντι 87,8% το 2013) δηλώνουν πολύ/αρκετά ικανοποιημένοι από την τηλεφωνική εξυπηρέτηση των υπαλλήλων της Α.Ο.



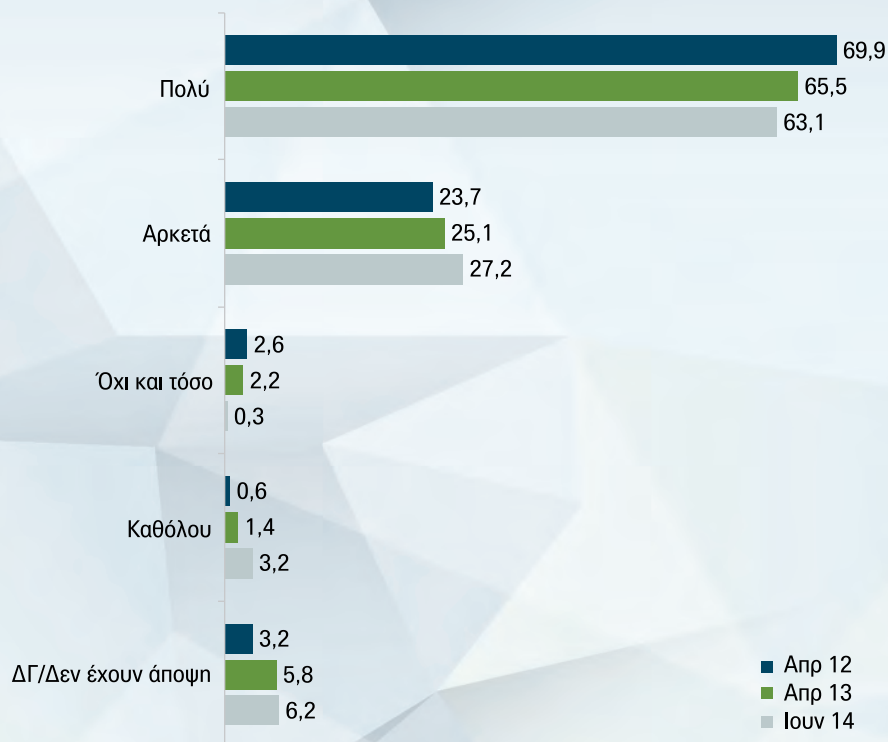
Ικανοποίηση από συμπεριφορά υπαλλήλων Σ.Ε.Σ. [%]

Το 98,6% είναι πολύ/αρκετά ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση στα ΣΕΣ (έναντι 98,1% το 2013)

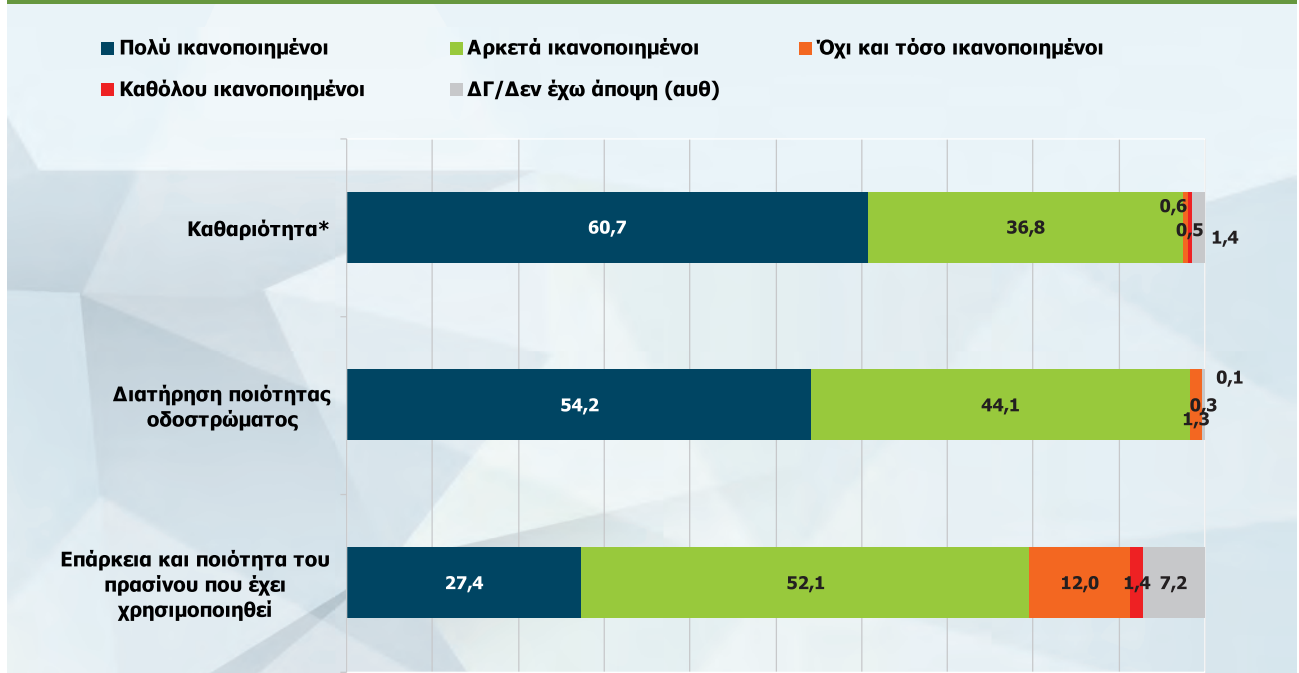


Ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση ομάδων οδικής βοήθειας [%]

Το 90,5% (έναντι 90,5% το 2013) δηλώνουν πολύ/αρκετά ευχαριστημένοι από την εξυπηρέτηση των ομάδων οδικής βοήθειας



Ικανοποίηση από την τηλεφωνική εξυπηρέτηση και συμπεριφορά [%]



Για να μπορούν οι εργαζόμενοί μας να κάνουν τη δουλειά τους με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, είναι σημαντικό για την εταιρεία να τους εξασφαλίζει υψηλό επίπεδο παροχών, μέσα σε ένα ασφαλές και δημιουργικό περιβάλλον. Παρά την οικονομική κρίση, εξασφαλίζουμε παροχές για τους εργαζομένους μας, όπως παροχή ιδιωτικής ασφαλίστικης κάλυψης όλου του προσωπικού, παροχές προς τις οικογένειές τους και ευκαιρίες εκπαίδευσης σε αντικείμενο που τους ενδιαφέρει και που αφορά την εργασία τους. Επίσης, αναπτύσσονται οι αθλητικές δραστηριότητες των εργαζομένων με τη δημιουργία ομάδων ποδοσφαίρου και μπάσκετ. Κάποιες από αυτές τις παροχές παρουσιάζονται αναλυτικότερα παρακάτω:

Εκπαίδευση

Για την Αττικές Διαδρομές Α.Ε. ο ανθρώπινος παράγοντας είναι ο πιο σημαντικός για την ανάπτυξη και την εξέλιξη τόσο της εταιρείας όσο και των ίδιων των εργαζομένων, ενώ η αναγνώριση της προσφοράς κάθε εργαζομένου αποτελεί ουσιαστικό κίνητρο για την απόδοσή του.

Εκτός από τις έκτακτες εκπαιδεύσεις που μπορεί να προκύπτουν, ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε θέσης εργασίας, πραγματοποιούνται και ορισμένες εκπαιδεύσεις σε ετήσια βάση. Πιο συγκεκριμένα, το προσωπικό των Ομά-

δων Περιπολίας και Επέμβασης εκπαιδεύεται σε θέματα:

- Πρώτων βοηθειών για παροχή άμεσης βοήθειας σε περιστατικά στην Αττική Οδό, όπως τραυματισμοί κτλ.
- Πυρόσβεσης και πυροπροστασίας για την αντιμετώπιση συμβάντων και υποστήριξη στο έργο του Πυροσβεστικού Σώματος
- Απομάκρυνσης ζώων από τον αυτοκινητόδρομο

Θα πρέπει να σημειωθεί εδώ ότι οι παραπάνω εκπαιδεύσεις δεν αποσκοπούν στην αντικατάσταση των Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης ή των εξειδικευμένων μελών των περιβαλλοντικών οργανώσεων, αλλά πραγματοποιούνται για την ασφάλεια των εργαζομένων.

Άλλες εκπαιδεύσεις που πραγματοποιούνται σε ετήσια βάση και αφορούν την ενημέρωση και την προστασία των εργαζομένων κατά τη διάρκεια της εργασίας τους περιλαμβάνουν:

- Ασφάλεια σπράγγων.
- Βασική Κυκλοφοριακή Τεχνική.
- Ασφάλεια της εργασίας
- Διαχείριση Πελατών, Διαχείριση Παραπόνων και Διαχείριση κρίσεων για την αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων.

Επίσης, στο πλαίσιο της προετοιμασίας της εταιρείας για την πραγματοποίηση Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, έγινε εκπαίδευση των στελεχών της Ανώτερης Βαθμίδας της Διοίκησης των Αττικών Διαδρομών (30 άτομα) από προσωπικό της εταιρείας «Centre for Sustainability and Excellence» (CSE) σε θέματα που αφορούν την αειφόρο ανάπτυξη, την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και τα διεθνή πρότυπα, ώστε να υποβοηθηθούν για τη σύνταξη της εν λόγω Έκθεσης.

Αξίζει να σημειώσουμε εδώ ότι, ειδικά σε ό,τι αφορά το κρίσιμο ζήτημα της κυκλοφορίας εντός των σπράγγων, το προσωπικό των Αττικών Διαδρομών έχει παρακολουθήσει ειδικά σεμινάρια σε εκπαιδευτικά κέντρα της Γαλλίας που χρησιμοποιούν προσομοιωτές αναπαραγωγής συμβάντων σε πραγματικές συνθήκες. Με αυτό τον τρόπο, οι άνθρωποι των Αττικών Διαδρομών εκπαιδεύονται στην αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών σε σήραγγα, ώστε να είναι σε θέση να συνδράμουν στην προσπάθεια των αρμόδιων Κρατικών Αρχών σε περίπτωση που χρειαστεί.

Επίσης, στο πλαίσιο της προετοιμασίας της εταιρείας για την πραγματοποίηση Έκθεσης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, έγινε εκπαίδευση των στελεχών της Ανώτερης Βαθμίδας της Διοίκησης των Αττικών Διαδρομών (30 άτομα) από προσωπικό της εταιρείας «Centre for Sustainability and Excellence» (CSE) σε θέματα που αφορούν την αειφόρο ανάπτυξη, την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και τα διεθνή πρότυπα, ώστε να υποβοηθηθούν για τη σύνταξη της εν λόγω Έκθεσης.

Αξίζει να σημειώσουμε εδώ ότι, ειδικά σε ό,τι αφορά το κρίσιμο ζήτημα της κυκλοφορίας εντός των σπράγγων, το προσωπικό των Αττικών Διαδρομών έχει παρακολουθήσει ειδικά σεμινάρια σε εκπαιδευτικά κέντρα της Γαλλίας που χρησιμοποιούν προσομοιωτές αναπαραγωγής συμβάντων σε πραγματικές συνθήκες. Με αυτό τον τρόπο, οι άνθρωποι των Αττικών Διαδρομών εκπαιδεύονται στην αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών σε σήραγγα, ώστε να είναι σε θέση να συνδράμουν στην προσπάθεια των αρμόδιων Κρατικών Αρχών σε περίπτωση που χρειαστεί.





ΕΙΔΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΦΥΛΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ	ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΩΡΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	Μέσος όρος ωρών ανά υπάλληλο
ΑΣΦΑΛΕΙΑ & ΥΓΕΙΑ	ΑΝΔΡΑΣ	189	385	2,04
	ΓΥΝΑΙΚΑ	227	433	1,91
ΑΣΦΑΛΕΙΑ & ΥΓΕΙΑ Μερικό Σύνολο		416	818	1,97
ΔΙΟΙΚΗΣΗ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ	ΑΝΔΡΑΣ	4	19	4,75
	ΓΥΝΑΙΚΑ	3	14	4,67
ΔΙΟΙΚΗΣΗ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ Μερικό Σύνολο		7	33	4,71
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΑΝΔΡΑΣ	14	46	3,29
	ΓΥΝΑΙΚΑ	25	60	2,40
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ Μερικό Σύνολο		39	106	2,72
ΠΟΙΟΤΗΤΑ & ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	ΓΥΝΑΙΚΑ	1	5	5,00
ΠΟΙΟΤΗΤΑ & ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ Μερικό Σύνολο		1	5	5,00
ΤΕΧΝΙΚΗ	ΑΝΔΡΑΣ	85	1774,5	20,88
	ΓΥΝΑΙΚΑ	4	12	3,00
ΤΕΧΝΙΚΗ Μερικό Σύνολο		89	1786,5	20,07
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ	ΑΝΔΡΑΣ	2	19	9,50
	ΓΥΝΑΙΚΑ	3	25	8,33
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ Μερικό Σύνολο		5	44	8,80
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ		557	2792,5	5,01

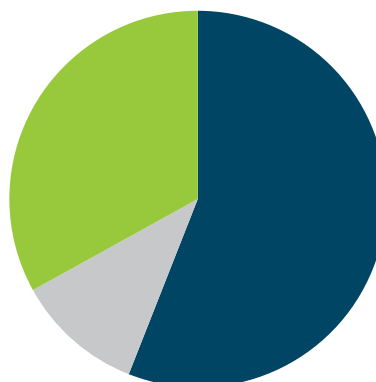
ΦΥΛΟ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ	ώρες Εκπαίδευσης
ΑΝΔΡΑΣ	ΑΠΟΘΗΚΑΡΙΟΙ	18
	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	115
	ΕΡΓΑΤΟΤΕΧΝΙΤΕΣ	51
	ΕΡΓΟΔΗΓΟΙ	3
	ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΟΙ	13
	ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	47
	ΚΛΗΤΗΡΑΣ	3
	ΜΗΧΑΝΙΚΟΙ	6
	ΠΡΟΓΡ/ΣΤΕΣ Η/Υ	11
	ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	19
	ΤΕΧΝΙΚΟΙ	27
	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ	61
	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΔΙΟΔΙΩΝ	207
	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	30
ΧΕΙΡΙΣΤΕΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	1632,5	
ΑΝΔΡΑΣ - Σύνολο		2243,5
ΓΥΝΑΙΚΑ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	21
	ΕΡΓΟΔΗΓΟΙ	7
	ΙΑΤΡΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	76
	ΜΗΧΑΝΙΚΟΙ	22
	ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	24
	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ	15
	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΔΙΟΔΙΩΝ	235
	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	143
	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ	4
	ΧΕΙΡΙΣΤΕΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	2
ΓΥΝΑΙΚΑ - Σύνολο		549
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ		2792,5

Παροχές στους Εργαζομένους και τις Οικογένειές τους

Η Αττικές Διαδρομές Α.Ε. αποδεικνύει έμπρακτα το ενδιαφέρον για τους ανθρώπους της, με μια σειρά πρωτοβουλιών:

- Ιδιωτική ασφαλιστική κάλυψη όλου του προσωπικού
- Μηνιαίο επίδομα παιδικού σταθμού για τους γονείς παιδιών προσχολικής ηλικίας
- Επιβραβεύσεις και δώρα για τους εργαζόμενους και τα παιδιά τους στο τέλος κάθε χρονιάς
- Διοργάνωση Χριστουγεννιάτικης γιορτής για τα παιδιά των εργαζομένων
- Ιδιωτική ασφάλιση και κάλυψη προστατευόμενων μελών για κάποιες κατηγορίες του προσωπικού
- Ανάπτυξη αθλητικών δραστηριοτήτων των εργαζομένων, με τη δημιουργία ομάδων ποδοσφαίρου και μπάσκετ

Κατανομή εργατικών ατυχημάτων σύμφωνα με την σοβαρότητά τους



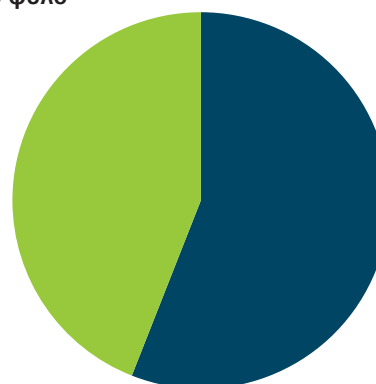
- Μικρά Ατυχήματα 56%
- Κοινά Ατυχήματα 11%
- Σοβαρά Ατυχήματα 33%

Υγεία και Ασφάλεια στον Εργασιακό Χώρο

Το ανθρώπινο δυναμικό είναι το πλέον σημαντικό περιουσιακό στοιχείο της εταιρείας. Η ελαχιστοποίηση των εργασιακών ατυχημάτων αποτέλεσε εξ αρχής πρωταρχικό στόχο της εταιρείας, τον οποίο και πέτυχε μέσω της εκπόνησης και εφαρμογής ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας της Εργασίας που έχει πιστοποιηθεί κατά OHSAS 18001: 2007 από την TÜV HELLAS.

Ο αριθμός των εργατικών ατυχημάτων παρέμεινε και το 2014 πολύ χαμηλός, λαμβάνοντας υπόψιν και τις πραγματοποιούμενες εργατώρες ετησίως. Κατά το 2014, καταγράφηκαν συνολικά 9 εργατικά ατυχήματα (5 μικρά, 1 κοινό και 3 σοβαρά), σημαντική μείωση σε σχέση με το 2013, που είχαν καταγραφεί συνολικά 12 εργατικά ατυχήματα (εκ των οποίων 3 σοβαρά, 4 κοινά και 5 μικρά)

Κατανομή εργατικών ατυχημάτων σύμφωνα με το φύλο



- Άνδρες 56%
- Γυναίκες 44%

Αναλυτικότερα:

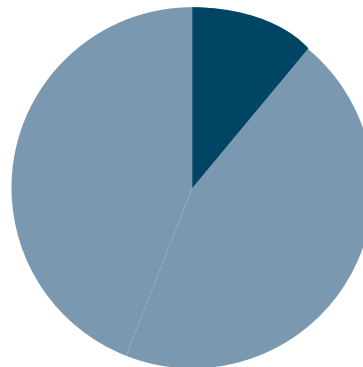
- Τα 5 μικρά ατυχήματα είχαν ως αποτέλεσμα την απουσία των παθόντων από την εργασία 7,5 ώρες συνολικά για την παροχή Α' βοθηθειών και κατόπιν επέστρεψαν στην εργασία τους.
- Το 1 κοινό ατύχημα είχε ως αποτέλεσμα την απουσία της παθούσης από την εργασία για 3 ημέρες (έναντι των 4 κοινών ατυχημάτων του 2013, που είχαν ως αποτέλεσμα την απουσία των παθόντων από την εργασία για 21 ημέρες).
- Τα 3 σοβαρά ατυχήματα είχαν ως αποτέλεσμα την απουσία των παθόντων από την εργασία για 47 ημέρες (έναντι των 3 σοβαρών ατυχημάτων του 2013, που είχαν ως αποτέλεσμα την απουσία των παθόντων από την εργασία για 2,5 μήνες).

Συγκριτικά με το προηγούμενο έτος, τα εργατικά ατυχήματα μειώθηκαν κατά 3 (από 12 σε 9, δηλ. κατά 25%), ενώ οι αιτίες των ατυχημάτων είχαν μεγαλύτερη σχέση με την προσωπική αμέλεια- απροσεξία καθώς και με λανθασμένες επιλογές των εργαζομένων παρά με ανεπάρκεια των διαδικασιών, της εκπαίδευσης ή του παρεχόμενου εξοπλισμού.

Από τα στοιχεία που αφορούν τα εργατικά ατυχήματα για το 2014, αποφασίστηκε η τροποποίηση της εκπαίδευσης σε θέματα Υ&Α για το επόμενο έτος, προκειμένου να αναδείξει τις αιτίες των ατυχημάτων και να τονίσει την αναγκαιότητα τήρησης των διαδικασιών ασφαλούς εργασίας και των προληπτικών μέτρων από τους εργαζόμενους.

Εκτός από τα ατυχήματα, καταγράφονται και τα συμβάντα ή παρ' ολίγον ατυχήματα, τα οποία είναι αιφνίδια γεγονότα στον εργασιακό χώρο που δεν είχαν ως αποτέλεσμα τραυματισμό, ασθένεια ή βλάβη εργαζομένων, παρόλο που υπήρχε πιθανότητα να συμβεί. Η καταγραφή, αναφορά και ανάλυση των συμβάντων (παρ' ολίγον ατυχημάτων) είναι απαραίτητη, γιατί αυτά λειτουργούν (χωρίς κόστος τραυματισμού) ως προειδοποιητικά σήματα για τη βελτίωση του υφισταμένου συστήματος διαχείρισης της επαγγελματικής ασφάλειας και υγείας. Κατά τη διάρκεια του έτους 2014 είχαμε 9 συμβάντα (ή παρ' ολίγον ατυχήματα), ενώ το 2013, τα συμβάντα ήταν 20.

Κατανομή εργατικών ατυχημάτων σύμφωνα με την σοβαρότητα τους



- Απροσεξία - Άγνοια κινδύνου 11%
- Τροχαία κατά την προσέλευση στην εργασία 89%

Κατά τη διάρκεια του έτους 2014 καταγράφηκαν 9 συμβάντα, 11 λιγότερα από τα 20 του 2013 (μείωση 55%). Τα 8 από τα 9 συμβάντα αφορούσαν τροχαία συμβάντα και συνέβησαν όλα εκτός Αττικής Οδού κατά την προσέλευση στην εργασία.

Δεδομένου ότι κατά την περίοδο της κρίσης έχουν αυξηθεί κατακόρυφα τα τροχαία, χρειάζεται αυξημένη προσοχή κατά την οδήγηση και τήρηση του Κ.Ο.Κ., οδηγία που θα υπερτονίζεται κατά την εκπαίδευση στο επόμενο έτος σε θέματα ασφάλειας & υγείας των εργαζομένων. Για τη διαφύλαξη της ασφάλειας όλων των εργαζομένων, η εταιρεία διαθέτει Τεχνικό Ασφαλείας, ο οποίος διενεργεί τις παρακάτω εργασίες:

- Τακτικές επιθεωρήσεις των εγκαταστάσεων και των θέσεων εργασίας.
- Επίβλεψη των συνθηκών εργασίας
- Εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου για τις δραστηριότητες της εταιρείας και παροχή συμβουλών και εισηγήσεων προς τη διοίκηση για λήψη των αναγκαίων –αποτρεπτικών για ατυχήματα- μέτρων.
- Σεμινάρια ασφάλειας της εργασίας.
- Εκπαίδευση σε διαρκή βάση όλων των εργαζομένων σε θέματα ασφάλειας της εργασίας.
- Διαβουλεύσεις με τους εργαζόμενους, σχετικά με τα θέματα ασφάλειας και υγείας που τους απασχολούν στην καθημερινότητά τους.
- Επιλογή κατάλληλων μέσων ατομικής προστασίας και επίβλεψη της σωστής χρήσης από τους εργαζόμενους.
- Μετρήσεις χημικών και φυσικών παραγόντων (αέριοι ρύποι, δονήσεις, θόρυβος, ακτινοβολία) του εργασιακού περιβάλλοντος, σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, το Ε.Μ.Π. και τον Δημόκριτο.

Κατά το 2014, το Τμήμα Υγείας και Ασφάλειας Εργασίας πραγματοποίησε για το προσωπικό του Τμήματος Διοδίων εκπαιδευτικά σεμινάρια σε θέματα ασφάλειας και υγείας της εργασίας, τα οποία παρακολούθησαν 416 εργαζόμενοι.

Επίσης, οι Αττικές Διαδρομές διαθέτουν και Ιατρείο Εργασίας, ενταγμένο στο Τμήμα Υγείας και Ασφάλειας (Υ&ΑΕ) Εργασίας, το οποίο παρέχει ιατρική φροντίδα και παρακολούθηση της κατάστασης της υγείας των εργαζομένων. Κάθε εργαζόμενος, από τη στιγμή της πρόσληψής του, υποβάλλεται σε πλήρη ιατρικό έλεγχο ανάλογα με την ειδικότητά του, ενώ οι εξετάσεις του επαναλαμβάνονται ανά διετία.

Το Τμήμα Υγείας και Ασφάλειας (Υ&ΑΕ) Εργασίας καταβάλλει συνεχή προσπάθεια για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας σε κάθε θέση, πραγματοποιώντας καθημερινά ελέγχους υγιεινής στους χώρους εργασίας και εκπαιδεύοντας τους εργαζόμενους στις πρακτικές που πρέπει να ακολουθούν ώστε να παραμένουν ασφαλείς σε ένα υγιεινό εργασιακό περιβάλλον. Το Ιατρείο Εργασίας έχει επιπλέον οργανώσει περιφερειακά ιατρεία σε κομβικά σημεία της Αττικής Οδού και έχει εκπαιδεύσει ικανό αριθμό εργαζομένων στην παροχή πρώτων βοηθειών.

Το Ιατρείο Εργασίας πραγματοποιεί σεμινάρια υγιεινής και ασφάλειας σε τακτά χρονικά διαστήματα, παρέχοντας εκπαίδευση όλων των εργαζομένων σε θέματα Υ&Α της Εργασίας, από κοινού με τον Τεχνικό Ασφάλειας της εταιρίας.



Ειδικές παροχές/ χειρισμός για εργαζόμενους οι οποίοι διατρέχουν κίνδυνο (όπως οι εργαζόμενοι στις ομάδες περιπολίας & επέμβασης)

Επειδή κάποιοι από τους εργαζόμενους μας λόγω ειδικότητας εκτίθενται σε υψηλούς κινδύνους, πραγματοποιούνται και μετρήσεις παραγόντων στον εργασιακό χώρο (όπως ατμοσφαιρική ρύπανση, δονήσεις κ.α.) και γίνεται εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου και εισηγήσεις προς την εταιρεία για λήψη των αναγκαίων μέτρων. Επίσης, οι εργαζόμενοι συγκεκριμένων ειδικοτήτων υψηλού κινδύνου προστατεύονται με αντιτετανικό εμβολιασμό και εμβολιασμούς έναντι της ηπατίτιδας Α και Β.

Τέλος, πραγματοποιούνται τακτικές επισκέψεις στους χώρους εργασίας από το Προσωπικό Υγείας, το οποίο συμβουλεύει και ευαισθητοποιεί τους εργαζόμενους μέσω διανομής ενημερωτικών εντύπων για σημαντικά θέματα υγείας (μυτρικός θηλασμός, τεστ Παπανικολάου, αυτοεξέταση στήθους, προγεννητικός έλεγχος, εγκυμοσύνη, ατομική υγιεινή, αντισύλληψη, κάπνισμα, AIDS, ηπατίτιδες Α, Β και C, κ.ά.)

Εθελοντισμός

Το προσωπικό των Αττικών Διαδρομών συμμετέχει σε πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας. Η τράπεζα αίματος της εταιρείας είναι από τις μεγαλύτερες πανελληνίως και βοηθά τους εργαζόμενους και τους συγγενείς τους σε δύσκολες στιγμές που μπορεί να αντιμετωπίσουν. Η συμμετοχή στο πρόγραμμα αιμοδοσίας, είναι πολύ υψηλή κάθε χρόνο ενώ κάθε εργαζόμενος μπορεί να συμμετέχει μέχρι 3 φορές ετησίως.

Κατά το 2014 πραγματοποιήθηκαν 3 εθελοντικές αιμοδοσίες που εμπλούτισαν σημαντικά την τράπεζα αίματος. Από το 2004 μέχρι σήμερα, έχουν συλλεχθεί 3.705 μονάδες αίματος.

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΤΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΡΟΜΩΝ

ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΕΣ ΑΙΜΟΔΟΣΙΕΣ 2004- 06/2015	ΣΥΝΟΛΟ ΕΘΕΛΟΝΤΩΝ ΑΙΜΟΔΟΤΩΝ 2004- 06/2015	ΜΟΝΑΔΕΣ ΑΙΜΑΤΟΣ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΣΥΛΛΕΧΘΕΙ 2004- 06/2015
30	556	3.705

Για το 2015, η εταιρεία έχει ως στόχο την αύξηση της εθελοντικής της παρουσίας σε ενέργειες που σχετίζονται με τις αξίες της, ιδίως αναφορικά με την οδική ασφάλεια.

Εργασιακό κλίμα (έρευνα ικανοποίησης προσωπικού)

Στην προσπάθεια η εταιρεία να αντιληφθεί καλύτερα τις ανάγκες και την ψυχολογία του προσωπικού της, ιδίως στην περίοδο οικονομικής κρίσης που διανύει η χώρα μας, οι Αττικές Διαδρομές σχεδιάζουν την πραγματοποίηση της Έρευνας Ικανοποίησης Προσωπικού εντός του 2015. Τα αποτελέσματα που θα προκύψουν από την έρευνα αυτή πρόκειται να συμπεριληφθούν στην Ετήσια Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για το 2015, μαζί με όλα τα θέματα που θα προκύψουν με στόχο την ενδυνάμωση των σχέσεων και του διαλόγου μεταξύ των τμημάτων και των εργαζομένων της εταιρείας.

Επίσης, κατά τη διάρκεια του 2014, δεν παρουσιάστηκε κανένα επιβεβαιωμένο περιστατικό διαφθοράς.







Περιβάλλον





Ο σεβασμός και η προστασία του περιβάλλοντος αποτέλεσε βασικό στόχο ήδη από τη φάση κατασκευής του αυτοκινητόδρομου, και συνεχίζει να αποτελεί προτεραιότητα και κατά τη λειτουργία του, αποδεικνύοντας στην πράξη ότι ένας αυτοκινητόδρομος μπορεί να συνυπάρχει σε αρμονία με το περιβάλλον.

Πέραν της εκτεταμένης φύτευσης που πραγματοποιήθηκε με την ολοκλήρωση της κατασκευής του αυτοκινητοδρόμου, η οποία ανανεώνεται, επεκτείνεται και συντηρείται σε καθημερινή βάση, οι Αττικές Διαδρομές επίσης παρακολουθούν τα επίπεδα θορύβου και εκπομπών αέριων ρύπων που προκύπτουν από τη λειτουργία του αυτοκινητοδρόμου, ώστε να παρέχουν την κατάλληλη πληροφόρηση στην εταιρεία Παραχώρησης Αττική Οδό Α.Ε. για να επέλθει σε περίπτωση υπερβάσεων ορίων και να προβεί σε έργα βελτίωσης (παραπλάγια φυτεύσεις, ηχοπετάσματα κλπ.). Επίσης, παρακολουθείται η κατανάλωση ενέργειας, νερού (δίκτυο ύδρευσης και δίκτυο γεωτρήσεων) και καυσίμων, μέσω δράσεων για την καλύτερη διαχείριση των πόρων αυτών.

Κύριος στόχος μας για το επόμενο διάστημα είναι η περαιτέρω μείωση του ανθρακικού μας αποτυπώματος, και

η ως εκ τούτου συμβολή στη μείωση του φαινομένου του θερμοκηπίου, που ευθύνεται για την υπερθέρμανση του πλανήτη μας και την κλιματική αλλαγή.

Η διαχείριση του περιβάλλοντος στις Αττικές Διαδρομές έχει πιστοποιηθεί κατά ISO 14001:2004, το οποίο κατέχει μαζί με την εταιρεία “Αττική Οδός” Α.Ε. Η εταιρεία έχει επίσης αποσπάσει το 1ο Βραβείο της Διεθνούς Οδικής Ομοσπονδίας (IRF) στην κατηγορία «Διαχείριση Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων Οδικών Υποδομών», ενώ διακρίθηκε για τις ενέργειες για τη μέτρηση και μείωση του ανθρακικού αποτυπώματος στις εγκαταστάσεις της εταιρείας, στο πλαίσιο της διοργάνωσης Βραβεία myclimate «Green Leader Υπολογισμός & Μείωση Ανθρακικού Αποτυπώματος».

Συντήρηση Πρασίνου

Οι «πράσινες ζώνες» στον αυτοκινητόδρομο αποτελούν μια φυσική ζώνη για εμφύτευση και εμπλουτισμό της χλωρίδας. Σύμφωνα με έρευνες, η ανάπτυξη της χλωρίδας λειτουργεί ως φίλτρο απορρόφησης των εκπεμπόμενων καυσαερίων από την κυκλοφορία των αυτοκινήτων. Η αρχική φύτευση περιελάμβανε πάνω από 1.000.000 δέντρα, θάμνους και φυτά και στα 13 χρόνια λειτουργίας, χιλιάδες νέα είδη έχουν συμπληρωθεί. Επιπλέον, προκειμένου να μη διαταραχθεί το φυσικό περιβάλλον στην Αττική Οδό, βάσει των φυτοτεχνικών μελετών που έχουν εκπονηθεί, καλλιεργούνται είδη συμβατά με την υπάρχουσα χλωρίδα.

Η δουλειά μας περιλαμβάνει καθημερινή παρακολούθηση της κατάστασης και φροντίδα της χλωρίδας που έχει ήδη φυτευτεί στον αυτοκινητόδρομο, εντοπισμό και διάγνωση περιπτώσεων όπου πρέπει να επεκταθεί ή να αποκατασταθεί η φύτευση και παρέμβαση σε περιπτώσεις όπου αντιμετωπίζονται προβλήματα.

Για τη συντήρηση και επέκταση του πρασίνου στον αυτοκινητόδρομο, η εταιρεία απασχολεί σε μόνιμο εξειδικευμένο προσωπικό. Οι εργασίες που αφορούν το πράσινο γίνονται σε καθημερινή βάση και περιλαμβάνουν κλάδεμα, φτεύσεις, καθαρισμό των χόρτων, περισυλλογή σκουπιδιών, παρακολούθηση ασθενειών, λίπανση, ψεκασμούς και άρδευση.

Σε ό,τι αφορά τη συντήρηση του Πρασίνου, τηρείται ένα πολύ αυστηρό πρόγραμμα ανακύκλωσης εξοπλισμού, ενώ κατά το 2014 συνεχίστηκε με επιτυχία η εφαρμογή των παρακάτω μεθόδων, στο πλαίσιο της περιβαλλοντικής φροντίδας:

- κατά τη συλλογή υπολειμμάτων κοπής φυτικού υλικού και σκουπιδιών από τα πρανή χρησιμοποιούνται σάκοι πολλαπλής χρήσης και όχι πλαστικές σακούλες
- τα φυτικά υπολείμματα που προκύπτουν από τα κλαδέματα μετατρέπονται με χρήση κλαδοτεμαχιστών σε προνίδι. Το προϊόν αυτό χρησιμοποιείται ως οργανικό λίπασμα για τις ανάγκες των φυτών, ως υλικό εδαφοκάλυψης και για την παραγωγή κομπόστ.



Κατανάλωση νερού

Η άρδευση γίνεται από νερό γεώτρησης και ρυθμίζεται από κεντρικό ηλεκτρονικό σύστημα, που προγραμματίζεται ειδικά, ανάλογα με τις κλιματικές συνθήκες, έτσι ώστε να αποφεύγεται η σπατάλη νερού.

Για την άρδευση ειδικά διαμορφωμένων περιοχών με γκαζόν χρησιμοποιείται το νερό από τους βιολογικούς καθαρισμούς του έργου, ώστε να μην εξαντλούνται οι φυσικοί υδάτινοι πόροι.

Η διαχείριση του νερού άρδευσης γίνεται πάντα με στόχο τη μεγαλύτερη δυνατή εξοικονόμηση. Ειδικότερα, σε συγκεκριμένα φυτά, κυρίως μεγάλα δέντρα, η ποσότητα του νερού έχει μειωθεί στο ελάχιστο πλεόν, καθώς το ριζικό σύστημα έχει επεκταθεί και δεν χρειάζονται συχνή άρδευση.

Παρακάτω παρουσιάζεται η ετήσια κατανάλωση νερού από το δίκτυο της ΕΥΔΑΠ και από το δίκτυο άρδευσης:



Προστασία της τοπικής πανίδας

Την τοπική πανίδα προστατεύει η υψηλή περίφραξη, ενώ ειδική πρόβλεψη έχει γίνει για να μην προσκρούουν στα γυάλινα ηχοπετάσματα τα διερχόμενα πουλιά, με την τοποθέτηση ειδικών αυτοκόλλητων βάσει διεθνών προδιαγραφών.

Κατά το 2014, πραγματοποιήθηκε συμπληρωματική τοποθέτηση των ειδικών αυτοκόλλητων σε νέα ηχοπετάσματα που εγκαταστάθηκαν στον αυτοκινητόδρομο.

Ατμοσφαιρική ρύπανση

Η παρακολούθηση των επιπέδων ατμοσφαιρικής ρύπανσης πραγματοποιείται από τις Αττικές Διαδρομές σε 8 σταθμούς που βρίσκονται κατά μήκος της Αττικής Οδού. Εκεί, με ειδικό εξοπλισμό, καταμετρώνται όλοι οι αέριοι ρύποι που προβλέπονται από την σχετική Ευρωπαϊκή νομοθεσία (NO₂, CO, Βενζόλιο και Αιωρούμενα Σωματίδια PM10 και PM2,5) με καταγραφές σε ωριαία βάση.

Η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των μετρήσεων των επιπέδων αέριων ρύπων σε σχέση με τα επιτρεπόμενα όρια πραγματοποιείται από εξωτερικό εξειδικευμένο συνεργάτη. Σε γενικά πλαίσια, οι αέριοι ρύποι κατά μήκος της Αττικής Οδού κυμαίνονται κάτω από τα όρια που ορίζει η Ευρωπαϊκή Νομοθεσία.

Λειτουργία της Αττικής Οδού και Ενέργεια/Αέριοι Ρύποι

Παράλληλα, επειδή τα οχήματα στην Αττική Οδό κυκλοφορούν σε ενδεδειγμένες ταχύτητες και άριστο οδόστρωμα, παρατηρείται σημαντική μείωση στη φθορά των ελαστικών, των αναρτήσεων κλπ. Η μείωση αυτή δεν είναι μόνον οικονομικά συμφέρουσα για τους οδηγούς, αλλά επιπλέον συμβάλλει στη μείωση της παραγωγής καυσαερίων.

Επίσης, αν και η δημιουργία και λειτουργία ενός αυτοκινητοδρόμου μέσα σε μια αστική και πυκνοκατοικημένη περιοχή όπως είναι η Αττική συνδέεται με την αύξηση των επιπέδων των αέριων ρύπων στις περιοχές από τις οποίες διέρχεται (σε σχέση με τα επίπεδα που υπήρχαν πριν τη λειτουργία του αυτοκινητοδρόμου), θα πρέπει να αναφέρουμε ότι η χρήση, αλλά και ο τρόπος λειτουργίας της Αττικής Οδού επέφερε συνολικά μείωση των επιπέδων αέριων ρύπων στο λεκανοπέδιο Αττικής. Αυτό πιστοποιήθηκε κατόπιν εκτενούς μελέτης που πραγματοποίησε το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών (Τομέας Φυσικής Εφαρμογών, Εργαστήριο Μετεωρολογίας) που αφορούσε την «Αξιολόγηση των Οικονομικών και Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων από τη Λειτουργία της Αττικής Οδού» τον Μάρτιο του 2006. Βάσει έρευνας που έχει πραγματοποιηθεί σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο Berkeley των ΗΠΑ, σχετικά με τα οφέλη που προκύπτουν από τις Υπηρεσίες Περιπολίας και Επέμβασης (ΥΠΕ) των Αττικών Διαδρομών, προέκυψε ότι χάρη στην άμεση και αποτελεσματική διαχείριση των συμβάντων, επιτυγχάνεται σημαντική εξοικονόμηση οχηματοωρών καθυστέρησης κατ' έτος, με αποτέλεσμα μεγάλη εξοικονόμηση σε καύσιμα. Επιπλέον, λόγω της αποφυγής κυκλοφοριακής συμφόρησης και της διατήρησης της ταχύτητας στις περιοχές των συμβάντων, μειώνονται σημαντικά οι εκπομπές καυσαερίων (μονοξειδίου του άνθρακα οξειδίων του αζώτου και υδρογονανθράκων).

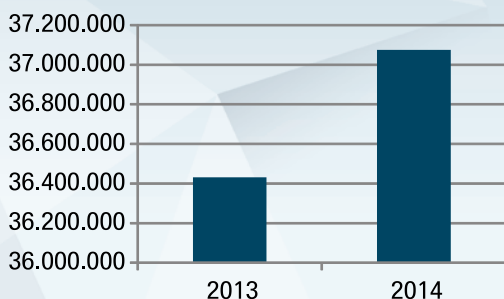
Ηλεκτρική ενέργεια

Χάρη στη νέα τεχνολογία φωτισμού των σιράγγων, βάσει σύγχρονων φωτομέτρων που έχουν τοποθετηθεί στις εισόδους τους, επιτυγχάνεται η κατάλληλη αυξομείωση του φωτισμού σε σχέση με τον εξωτερικό φωτισμό. Παράλληλα, φωτόμετρα έχουν εγκατασταθεί και στον ανοιχτό αυτοκινητόδρομο, που μετρούν τη φωτεινότητα του περιβάλλοντος, με ρύθμιση αφής – σβέσης σε συγκεκριμένες τιμές. Η νέα υποδομή, που αγοράστηκε και τοποθετήθηκε από την εταιρεία Παραχώρησης έχει συμβάλει στον περιορισμό της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας για τη λειτουργία του αυτοκινητοδρόμου, καθώς και στη βελτίωση των επιπέδων ασφάλειας στον αυτοκινητόδρομο.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι λόγω του αστικού χαρακτήρα της Αττικής Οδού, όλο το μήκος του είναι φωτισμένο και αυτό αποτελεί και τη μεγαλύτερη ανάγκη σε ηλεκτρική ενέργεια για την εταιρεία λειτουργίας.

Για το 2014, παρατηρήθηκε μια μικρή αύξηση στην κατανάλωση της ηλεκτρικής ενέργειας στην εταιρεία. Η αύξηση αυτή δεν είναι αποτέλεσμα κάποιας συγκεκριμένης αλλαγής τακτικής ή τρόπου λειτουργίας της εταιρείας. Δεδομένου ότι ένα μεγάλο μέρος της κατανάλωσης συνδέεται με αυτοματισμούς, η μικρή αύξηση αποδίδεται σε ενδεχόμενη αυξημένη ανάγκη φωτισμού στις σιράγγες, που επηρεάζεται από τη λαμπρότητα του περιβάλλοντος χώρου, καθώς και στο γεγονός ότι ο χειμώνας του 2014 παρουσίασε χαμηλότερες θερμοκρασίες σε σχέση με αυτόν του 2013, οπότε η κατανάλωση ρεύματος από τις αντλίες θερμότητας ήταν υψηλότερη. Δεν διαθέτουμε ξεχωριστούς μετρητές ώστε να μπορούμε να εκτιμήσουμε καλύτερα την πηγή της αύξησης της κατανάλωσης, ενώ αποτελεί μελλοντικό στόχο μας η δυνατότητα κατηγοριοποίησης των ενεργειακών καταναλώσεών μας.

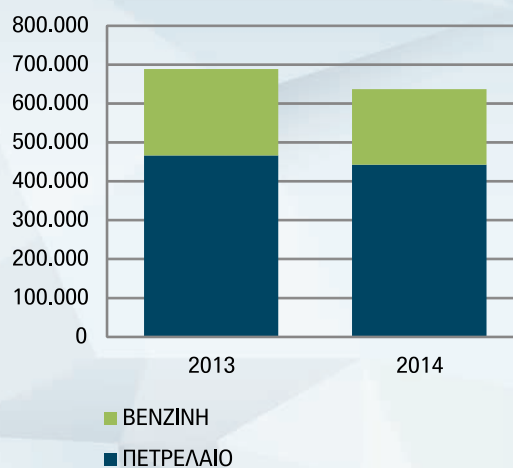
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας (KWh)



Καύσιμα (κίνηση/θέρμανση)

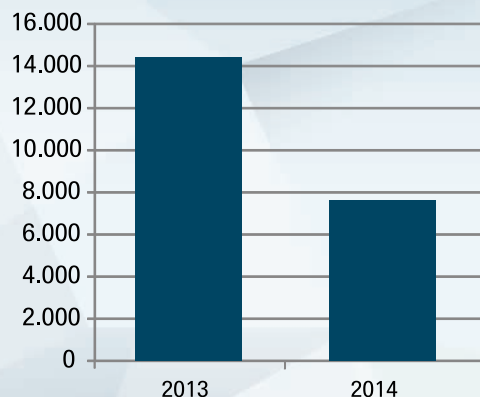
Στην προσπάθεια μείωσης της κατανάλωσης καυσίμων κίνησης και δεδομένου ότι ήταν αναγκαίο να γίνει αντικατάσταση του στόλου περιπολίας της εταιρείας κατά το 2014, τα νέα οχήματα που αγοράστηκαν ήταν πετρελαιοκίνητα και όχι βενζινοκίνητα, όπως τα παλαιότερα.

Ετήσια Κατανάλωση Καυσίμων (σε λίτρα)



Επίσης, από τότε που το σύστημα θέρμανσης με καυστήρα πετρελαίου αντικαταστάθηκε από αντλίες θερμότητας, η κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης έχει περιοριστεί σημαντικά, και τα μόνα σημεία όπου ακόμη χρησιμοποιείται πετρέλαιο θέρμανσης είναι οι μεγάλοι σταθμοί διοδίων.

Πετρέλαιο (lt) (για θέρμανση και Η/Ζ)





Ανθρακικό αποτύπωμα

Πέραν των υποχρεώσεων του προτύπου GRI για την έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, για την εταιρία Αττικές Διαδρομές Α.Ε., ο υπολογισμός του ανθρακικού αποτυπώματος αποτελεί ένα πολύ ισχυρό εργαλείο για την κατανόηση του αντίκτυπου των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων της εταιρείας ως προς το φαινόμενο του θερμοκηπίου και την υπερθέρμανση του πλανήτη. Παρά το γεγονός ότι ο τομέας των μεταφορών δεν έχει συμπεριληφθεί ακόμη στην αγορά άνθρακα, η εταιρεία, που προσπαθεί να παραμείνει δυναμική σε θέματα που αφορούν το περιβάλλον, ξεκίνησε τη διαδικασία αξιολόγησης άνθρακα χωρίς, παραμένοντας πιστή στην πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και στους πελάτες της, τόσο τους εσωτερικούς (εργαζόμενοι) όσο και τους εξωτερικούς (χρήστες).

Ένα από τα κύρια οφέλη του υπολογισμού του ανθρακικού αποτυπώματος είναι το γεγονός ότι μπορεί να θέσει όλες τις περιβαλλοντικές ενέργειες υπό μία προοπτική και μπορεί να αποκαλύψει ενέργειες που έχουν την μεγαλύτερη επίδραση στις μειώσεις των αερίων του θερμοκηπίου, χωρίς να είναι απαραίτητα οι ακριβότερες ή οι πιο περίπλοκες. Ο υπολογισμός του ανθρακικού αποτυπώματος είναι απαραίτητος, δεδομένου ότι είναι αδύνατον να προβεί κανείς σε ενέργειες για να μειώσει κάτι που δεν έχει μετρηθεί εξ αρχής. Μπορεί να γνωρίζουμε ότι ορισμένες δράσεις βοηθούν στην μείωση των εκπομπών, αλλά μόνο με τον υπολογισμό του αποτυπώματος είμαστε σε θέση να αξιολογήσουμε τα αποτελέσματα των δράσεων αυτών.

Για την αξιολόγηση του ανθρακικού αποτυπώματος των Αττικών Διαδρομών, μετά από την εξέταση των

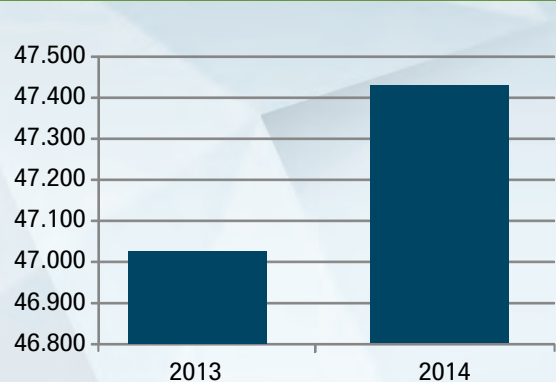
διαφόρων μεθόδων που διατίθενται, επιλέχθηκε η μέθοδος «Bilan Carbone®». Αυτό το εργαλείο προσφέρει απλές διαδικασίες για γρήγορους υπολογισμούς, επιτρέποντας στην εταιρεία να αξιολογήσει επιχειρηματικά δεδομένα της δραστηριότητάς της (όπως λογαριασμούς ενέργειας, ποσότητες πρώτων υλών, χιλιόμετρα που διανύθηκαν, κ.λπ.). Οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου υπολογίζονται σε τόνους ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα για κάθε κατηγορία δραστηριότητας ξεχωριστά. Ο πρώτος υπολογισμός του ανθρακικού αποτυπώματος των Αττικών Διαδρομών διεξήχθη για το έτος 2009, το οποίο αποτελεί έτος βάσης για όλες τις μελλοντικές εκτιμήσεις. Η προσπάθεια αυτή πραγματοποιήθηκε με την καθοδήγηση της γαλλικής εταιρείας- μετόχου των Αττικών Διαδρομών (Egis Road Operations).

Υπάρχουν πάρα πολλές πτυχές της καθημερινής λειτουργίας μιας επιχείρησης που μπορούν να ληφθούν υπόψιν για τον υπολογισμό του ανθρακικού αποτυπώματος. Όσο μεγαλύτερη είναι η επιχείρηση, τόσο πιο πολύπλοκα τα δεδομένα και οι διαδικασίες που συνδέονται με τη λειτουργία της. Ωστόσο, δεν είναι υποχρεωτικό να συμπεριληφθούν όλα τα δεδομένα και όλες οι λειτουργίες, ειδικά αν ορισμένες πτυχές είναι πολύ δύσκολο να ελεγχθούν ή ακόμη και να μεταβληθούν κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να επιφέρουν σημαντική μείωση του αποτυπώματος στο μέλλον. Για τον υπολογισμό, η κάθε εταιρεία είναι ελεύθερη να διαλέξει τις δραστηριότητες και τα στοιχεία που μπορεί να μεταβάλει για να μειώσει το αποτύπωμά της. Άλλωστε, ο υπολογισμός αποτελεί μια εκτίμηση και όχι έναν ακριβή και απόλυτο αριθμό.

Στον υπολογισμό του ανθρακικού αποτυπώματος των Αττικών Διαδρομών, λαμβάνονται υπόψιν τα παρακάτω:

Άμεση κατανάλωση ενέργειας	Κατανάλωση ορυκτών καυσίμων για τη θέρμανση χώρων
	Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για θέρμανση και άλλες ειδικές χρήσεις (υπολογιστές, φώτα, εξοπλισμός γραφείου, κλπ)
	Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας για τις σήραγγες, οδοφωτισμό, επεξεργασία νερού
Μεταφορές	Εισερχόμενες: αναγνώριση από τους κύριους προμηθευτές των ειδών γραφείου (μικρές προμήθειες, χαρτί, διάφορα, κλπ)
Μετακινήσεις επιβατών	Εξωτερικές μετακινήσεις προσωπικού
	Μετακινήσεις προσωπικού σπίτι-δουλειά
	Μετακινήσεις επισκεπτών
	Εξοπλισμός γραφείου (μικρές προμήθειες, χαρτί, διάφορα)
Εισερχόμενα υλικά και τριτογενείς υπηρεσίες	Υπηρεσίες τρίτων
Αποσβέσεις	Εξοπλισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών
	Κτίρια και χώροι στάθμευσης
	Μηχανήματα και οχήματα
Διαχείριση αποβλήτων	Απόβλητα επεξεργασίας που συλλέγονται και υφίστανται επεξεργασία

Εκπομπές αερίων θερμοκηπίου (tCO_{2eq})



Το ανθρακικό αποτύπωμα της εταιρείας σημείωσε μια μικρή αύξηση σε σχέση με αυτό του προηγούμενου έτους. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η εταιρεία είχε ήδη προβεί τα προηγούμενα χρόνια σε ουσιαστικές αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας της (η εταιρεία Παραχώρησής ενέκρινε και προχώρησε σε αλλαγή του τρόπου θέρμανσης κεντρικών εγκαταστάσεων με αντλίες θερμότητας αντί για καυστήρες πετρελαίου, αλλαγή του συστήματος αυτόματης αφής/σβέσης του δικτύου οδοφωτισμού, τόσο στον ανοικτό αυτοκινητόδρομο, όσο και στις σήραγγες, αλλαγή στόλου σε πετρελαιοκίνητα, κ.α.). Μετά από όλες αυτές τις τροποποιήσεις, δεν πραγματοποιήθηκαν νέες αλλαγές κατά τη διάρκεια του 2014 και η ελαφρά αύξηση του αποτυπώματος της εταιρείας οφείλεται αποκλειστικά στην εισροή περισσότερων επισκεπτών από το εξωτερικό, ενός παράγοντα που δεν μπορούμε να επηρεάσουμε άμεσα.

Θόρυβος

Η δημιουργία της Αττικής Οδού συνέβαλε στην αποφόρτιση του κεντρικού άξονα κυκλοφορίας της Αττικής, η οποία, εκτός από τη μείωση της ατμοσφαιρικής ρύπανσης, επέφερε και σημαντική μείωση στην ηχορύπανση. Βέβαια, οι κατοικίες και οι επιχειρήσεις που βρίσκονται κατά μήκος του αυτοκινητοδρόμου εκτίθενται σε υψηλότερη στάθμη θορύβου από ό,τι πριν την δημιουργία και λειτουργία του αυτοκινητοδρόμου, γι' αυτό και λαμβάνονται πρόσθετα μέτρα για τον περιορισμό του θορύβου σε αυτές τις τοποθεσίες και για τη διαφύλαξη της υγείας και της ποιότητας ζωής τους.

Για τη μείωση της έκθεσης σε κυκλοφοριακό θόρυβο κατά μήκος της Αττικής Οδού, λειτουργούν 8 αυτόματοι σταθμοί μέτρησης θορύβου που βρίσκονται κατά μήκος του αυτοκινητοδρόμου, οι οποίοι καταμετρούν τα επίπεδα θορύβου σε 24ωρη βάση και η λειτουργία τους παρακολουθείται από τις Αττικές Διαδρομές. Εκτός από τους μόνιμους σταθμούς, πραγματοποιούνται και μετρήσεις σε συγκεκριμένα σημεία με τη χρήση κινητών μονάδων μέτρησης θορύβου, κατόπιν αιτημάτων κατοίκων

και επιχειρήσεων, για να διαπιστωθεί αν υπάρχει ανάγκη επέμβασης και τοποθέτησης ηχοπετάσματος κλπ. Τα δεδομένα από τους μόνιμους και κινητούς σταθμούς παρακολούθησης της στάθμης θορύβου αναλύονται από εξωτερικό εξειδικευμένο συνεργάτη και η εντολή για λήψη πρόσθετων μέτρων ηχοπροστασίας δίδεται από την Αττική Οδό Α.Ε.

Πέραν της αρχικής εδαφικής διαμόρφωσης που πραγματοποιήθηκε κατά την κατασκευή του αυτοκινητοδρόμου (σε μεγάλο βάθος, δημιουργία σκεπαστών, ακουστικές ζώνες και αναχώματα με ειδικές φυτεύσεις), με τις μετρήσεις που πραγματοποιούνται όλα αυτά τα χρόνια με τους μόνιμους και κινητούς σταθμούς παρακολούθησης, οι Αττικές Διαδρομές έχουν τοποθετήσει πάνω από 18χλμ ηχοπετασμάτων στα 13 χρόνια λειτουργίας του αυτοκινητοδρόμου.

Κατά το 2014 πραγματοποιήθηκαν 150 24ωρες μετρήσεις με κινητές μονάδες μέτρησης θορύβου. Με βάση τις μετρήσεις, οι Αττικές Διαδρομές πραγματοποίησαν συμπληρωματική τοποθέτηση ηχοπετασμάτων στις περιοχές Φυλής, Κύμης, Κάντζας και Γλυκών Νερών.



Ανακύκλωση

Το μεγάλο πρόγραμμα ανακύκλωσης που υλοποιείται στις Αττικές Διαδρομές περιλαμβάνει απόβλητα από τη λειτουργία των γραφείων (χαρτί, toner, πλαστικό κλπ.), απόβλητα ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (ηλεκτρονικούς υπολογιστές, οθόνες κλπ.), και κάθε είδους απόβλητα που προκύπτουν από τη λειτουργία του ίδιου του αυτοκινητόδρομου (ορυκτέλαια, παλαιά αυτοκίνητα, συσσωρευτές, ανταλλακτικά-σιδερικά, απόβλητα πρασίνου κλπ.)

Ενδεικτικά οι ποσότητες υλικών που ανακυκλώθηκαν το 2014 ήταν:

ΥΛΙΚΟ		2014	2013	2012
Χαρτί	kg	1970	780	
Σιδηρος	kg	30645	60815	38760
Ορυκτέλαια	Lt		2115	
ΑΦΗΣ	kg	370	112	514
Τονερ	τεμ.	90	139	327
Η.Η.Αποβλητα	kg	106		831
Οχήματα	τεμ.			1
Πλαστικό	kg	1200	1.985	
Λαμπτήρες	kg	375	460	210
Ελαστικά	kg	6116	5742	5679
Αλουμίνιο	kg	560	515	2500
Συσσωρευτές	kg	2290	2690	
Επικίν. Απόβλητα	kg			480

Η εταιρεία επίσης διενεργεί αναλύσεις των συλλεχθέντων απορριμμάτων από τον αυτοκινητόδρομο, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι επισφαλή περιβαλλοντικά απόβλητα δεν θα απορριφθούν στον ΧΥΤΑ.

Η κατανάλωση χαρτιού είναι ένα ουσιαστικό θέμα που συνδέεται με την καθημερινότητα μιας εταιρείας και τη διαχείριση των εγγράφων της. Έτσι, για τον περιορισμό της κατανάλωσης χαρτιού, η εταιρεία χρησιμοποιεί το σύστημα «ΠΑΠΥΡΟΣ» για τη διαχείριση αρχείων και την κοινοποίηση και δρομολόγηση εγγράφων (υπηρεσιακών σημειωμάτων ή εισερχόμενων εγγράφων) στα αρμόδια τμήματα/διευθύνσεις. Το σύστημα αυτό διανέμει ηλεκτρονικά τα απαραίτητα έγγραφα, περιορίζοντας σημαντικά την ανάγκη εκτύπωσης των εγγράφων και εξοικονομώντας μεγάλες ποσότητες χαρτιού κάθε χρόνο.

Το σύστημα ΠΑΠΥΡΟΣ τέθηκε σε εφαρμογή το 2002 και μέχρι τις 31.12.2014 έχουν αρχειοθετηθεί 17.755 Υπηρεσιακά έγγραφα και 76.995 Εξερχόμενα-Εισερχόμενα έγγραφα. Από την αρχή χρήσης του συστήματος, εκτιμάται ότι έχει γίνει εξοικονόμηση πάνω από 146.500 φύλλων χαρτιού για Υπηρεσιακά Σημειώματα και πάνω από 1.950.000 φύλλων χαρτιού για Εισερχόμενα-Εξερχόμενα έγγραφα. Αυτές οι ποσότητες αντιστοιχούν σε πάνω από 10 τόνους χαρτιού που δεν χρησιμοποιήθηκαν χάρη στο σύστημα «ΠΑΠΥΡΟΣ»

Περιβαλλοντικές Συνεργασίες

Τα θέματα που αφορούν το περιβάλλον και την προστασία του, καθώς και γενικότερα την αειφόρο ανάπτυξη, είναι πολύ σημαντικά για την εταιρεία. Οι εξελίξεις και η γνώση γύρω από αυτά τα θέματα προχωρούν με πολύ ταχύ ρυθμό, κι έτσι, πέραν της ενημέρωσης των στελεχών από άρθρα και εκδόσεις, στελέχη της εταιρείας συμμετέχουν σε επιτροπές Διεθνών Οργανισμών παγκοσμίου κύρους για το περιβάλλον, όπως είναι η Διεθνής Οδική Ομοσπονδία (International Road Federation-IRF) και ως «ειδικοί για την κλιματική αλλαγή στα διεθνή οδικά δίκτυα» στην Οικονομική Επιτροπή των Ηνωμένων Εθνών για την Ευρώπη (United Nations Economic Commission for Europe, UNECE). Η συμμετοχή σε αυτούς τους οργανισμούς επιτρέπει στην εταιρεία να ενημερώνεται για τις τελευταίες εξελίξεις στα θέματα αυτά, αλλά και να προσφέρει και η ίδια τις γνώσεις και τις εμπειρίες της σχετικά με την εναρμόνιση της λειτουργίας και της συντήρησης ενός αυτοκινητοδρόμου με το περιβάλλον.





Αγορά



Θέσεις εργασίας

Η λειτουργία και συντήρηση ενός αυτοκινητοδρόμου 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα και 365 ημέρες το χρόνο απαιτεί έναν μεγάλο αριθμό εργαζομένων, πολλοί από τους οποίους δουλεύουν σε βάρδιες για να επανδρώνεται η θέση συνεχώς και να προσφέρουν 24 ώρες το 24ωρο υπηρεσίες στους χρήστες του αυτοκινητοδρόμου. Για να υπάρχει δυνατότητα παροχής όλων αυτών των υπηρεσιών που απαιτούνται και να πραγματοποιούνται όλες οι συμβατικές υποχρεώσεις και εργασίες, απασχολούνται στην εταιρεία 778 εργαζόμενοι διαφορετικών ειδικοτήτων.

Η δουλειά του κάθε εργαζομένου μας είναι ανεκτίμητη και ουσιαστική στην καθημερινή λειτουργία του αυτοκινητοδρόμου, γι' αυτό και παρά την οικονομική κρίση των τελευταίων ετών, η εταιρεία δεν πραγματοποίησε με ευθύνη της καμία μείωση στο εισόδημα των εργαζομένων της και στις παροχές προς αυτούς (ιδιωτική ασφάλιση κλπ).

Προμηθευτές

Καθώς η Σύμβαση Λειτουργίας και Συντήρησης του αυτοκινητοδρόμου αποτελεί Προσάρτημα στη Σύμβαση Παραχώρησης με το Ελληνικό Δημόσιο, οι προδιαγραφές των περισσότερων υλικών που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεση της λειτουργίας και της συντήρησης του αυτοκινητοδρόμου περιγράφονται σε επιμέρους συμβατικά έγγραφα, την Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων (ΕΣΥ). Έτσι, η επιλογή των υλικών και προϊόντων που χρησιμοποιούνται από την εταιρεία είναι προκαθορισμένη συμβατικά και η επιλογή τους γίνεται με αυτά τα κριτήρια. Από την αρχή της λειτουργίας της, η εταιρεία έχει συνεργαστεί με πάνω από 1.150 διαφορετικούς προμηθευτές, οι περισσότεροι από τους οποίους δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα. Από αυτούς, έχει σταθερή συνεργασία με 205 εταιρείες τα τελευταία 3 χρόνια και υπολογίζεται ότι το προσωπικό που απασχολείται στις εταιρείες αυτές ανέρχεται περίπου σε 13.000 άτομα.

Η επιλογή των προμηθευτών γίνεται με ανοιχτή έρευνα αγοράς και αίτηση προδιαγραφών προϊόντων και προσφορών σε τουλάχιστον 3 διαφορετικούς προμηθευτές. Από τις προφορές που λαμβάνονται, επιλέγεται αυτή που αντιπροσωπεύει την καλύτερη σχέση ποιότητας/τιμής.

Σύμφωνα με τις διαδικασίες που έχουν πιστοποιηθεί κατά το ISO 9001, όλοι οι προμηθευτές αξιολογούνται σε ετήσια βάση.

Business continuity

Για τη λειτουργία της Αττικής Οδού, η εταιρεία βασίζεται σε τεχνικά/τεχνολογικά μέσα, αλλά και στον ανθρώπινο παράγοντα, στους εργαζομένους της. Για την εκτέλεση των εργασιών που απαιτούνται για την παροχή Άνεσης, Ασφάλειας και Αξιοπιστίας στους χρήστες της Αττικής Οδού, οι Αττικές Διαδρομές βασίζονται πολύ περισσότερο στους ανθρώπους τους, παρά στην τεχνολογία, με αποτέλεσμα η εταιρεία να μπορεί να λειτουργήσει και να μπορεί να εξυπηρετήσει τους χρήστες της, ακόμη και αν παρουσιαστεί πρόβλημα στον τεχνολογικό εξοπλισμό της, είτε αυτό είναι περιορισμένο, είτε πιο εκτενές.

Εφοδιαστική Αλυσίδα



Συντήρηση υποδομών, μηχανημάτων και οχημάτων

Εξαιρετικά κρίσιμος σε ένα τόσο μεγάλο έργο είναι ο παράγοντας συντήρηση. Στην Αττική Οδό οι εργασίες συντήρησης αποτελούν βασικό και αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινότητας και κατανομούνται σε δύο βασικές κατηγορίες:

- 1) Προληπτική συντήρηση, με τακτικές επιθεωρήσεις και συνεχείς εργασίες
- 2) Διορθωτική συντήρηση, με έκτακτες επιθεωρήσεις και ενέργειες αποκατάστασης. Για τις εργασίες συντήρησης (προληπτικές και διορθωτικές) κατά το 2014 δαπανήθηκαν συνολικά 335.000 εργατοώρες (120.000 για συντήρηση έργων Πολιτικού Μηχανικού, 120.000 για τη συντήρηση του Ηλεκτρομηχανολογικού Εξοπλισμού και 95.000 για τη συντήρηση Πρασίνου).



Διαχείριση κυκλοφορίας

Ο αυτοκινητόδρομος είναι ένας ζωντανός οργανισμός και συνεπώς, για την εύρυθμη λειτουργία του, η «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.» αναλαμβάνει τον συνεχή έλεγχο και την παρακολούθηση της κυκλοφορίας και τη διαχείριση έκτακτων περιστατικών, ατυχημάτων αλλά και προγραμματισμένων ενεργειών (24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 μέρες το χρόνο). Βασικό κέντρο ελέγχου αποτελεί το Κέντρο Διαχείρισης Κυκλοφορίας (Κ.Δ.Κ.), που βρίσκεται στην Παιανία και λειτουργεί όλο το 24ωρο. Το ΚΔΚ ενημερώνεται για τις συνθήκες και τα τυχόν συμβάντα μέσω του μηχανισμού ανίχνευσης (περιπολίες, κάμερες, τηλεφωνικό κέντρο) και ενεργοποιεί άμεσα τις διαδικασίες που απαιτούνται, για να εξασφαλιστεί η ομαλή λειτουργία του αυτοκινητόδρομου.



Παροχή υπηρεσιών

Η «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.» στοχεύει πάντα στην παροχή υψηλού επιπέδου καινοτόμων υπηρεσιών με στόχο τη δημιουργία πιστών, ικανοποιημένων και σωστά πληροφορημένων χρηστών, που θα χρησιμοποιούν για περισσότερη ασφάλεια, άνεση και αξιοπιστία την Αττική Οδό.

Συλλογή Διοδίων

Στην Αττική Οδό όλοι οι σταθμοί διοδίων έχουν τοποθετηθεί στις εισόδους του αυτοκινητόδρομου, σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους. Έτσι, οι οδηγοί πληρώνουν διόδια μόνο μία φορά, κατά την είσοδό τους στο δρόμο. Το σύστημα διοδίων που εφαρμόζεται είναι ανοικτού τύπου, με ενιαία χρέωση για όλες τις διαδρομές. Με βάση τον σχεδιασμό όπως αυτός είχε ορισθεί από το τότε Υπουργείο Π.Ε.Χ.Ω.Δ.Ε., με αυτό τον τρόπο αποτρέπονται οι μικρού μήκους μετακινήσεις και ο αυτοκινητόδρομος απορροφά μεγάλο μέρος της διαμπερούς κυκλοφορίας των οχημάτων. Συνολικά, υπάρχουν 39 σταθμοί διοδίων με 195 λωρίδες (πύλες).



Προμηθευτές/υπεργολάβοι

Η επιλογή των προμηθευτών/υπεργολάβων γίνεται με ανοικτή έρευνα αγοράς και αίτηση προδιαγραφών προϊόντων και προσφορών σε τουλάχιστον 3 διαφορετικούς προμηθευτές/υπεργολάβους. Από τις προφορές που λαμβάνονται, επιλέγεται αυτή που αντιπροσωπεύει την καλύτερη σχέση ποιότητας/τιμής. Η επιλογή των υλικών και προϊόντων που χρησιμοποιούνται από την εταιρεία είναι προκαθορισμένη συμβατικά και η επιλογή τους γίνεται με σαφή κριτήρια. Σύμφωνα με τις διαδικασίες που έχουν πιστοποιηθεί κατά το ISO 9001, όλοι οι προμηθευτές/υπεργολάβοι αξιολογούνται σε ετήσια βάση.

Προσωπικό εταιρείας

Στη βέλτιστη λειτουργία και συντήρηση της Αττικής Οδού συμβάλλει το εξειδικευμένο προσωπικό, το οποίο επιλέγεται με βάση αυστηρά κριτήρια και δεν σταματά να εκπαιδεύεται. Το προσωπικό στις ομάδες περιπολίας και επέμβασης συμμετέχει σε εκπαιδεύσεις παροχής πρώτων βοηθειών, πυρόσβεσης, ασφάλειας σιράγγων, αποχιονισμού κ.ά. Το προσωπικό των διοδίων, των Σημείων Εξυπηρέτησης Συνδρομητών και της Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών παρακολουθεί σε τακτά διαστήματα σεμινάρια σχετικά με θέματα διαχείρισης ειδικών εργασιακών καταστάσεων, ενώ το σύνολο του προσωπικού εκπαιδεύεται σε θέματα ασφάλειας και υγείας της εργασίας. Ιδιαίτερα σημαντικό είναι το γεγονός ότι ως η εταιρεία λειτουργίας του πρώτου αυτοκινητοδρόμου με διόδια που λειτουργήσει στην Ελλάδα, η «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.» δημιούργησε στελέχη υψηλής εξειδίκευσης, τα οποία στη συνέχεια κλήθηκαν να στελεχώσουν υπηρεσίες και άλλων αυτοκινητοδρόμων που κατασκευάστηκαν και κατασκευάζονται στην Ελληνική επικράτεια.

Εξοπλισμός/μχανήματα

Ο εξοπλισμός στον αυτοκινητόδρομο περιλαμβάνει μεταξύ άλλων κάμερες κλειστού κυκλώματος, πινακίδες μεταβλητών μηνυμάτων, αισθητήρες, πινακίδες μεταβλητών ορίων ταχύτητας, μετεωρολογικούς σταθμούς και συσκευές ανίχνευσης ύψους οχημάτων. Ο εξοπλισμός του ΚΔΚ περιλαμβάνει 1 video wall που απαρτίζεται από 8 «φυσικά cubes» των 70' και 8 σταθμούς εργασίας. Ο στόλος των οχημάτων της εταιρείας περιλαμβάνει εξοπλισμένα van για επέμβαση σε συμβάντα και εκτέλεση εργασιών συντήρησης, mini van για τη συντήρηση του ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού, γερανούς, οχήματα pick up, επιβατικά οχήματα και μοτοσικλέτες. Για την παροχή δωρεάν οδικής βοήθειας στους χρήστες της Αττικής Οδού, η «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.» συνεργάζεται και με εταιρείες Οδικής Βοήθειας οι οποίες διαθέτουν σε 24ωρη βάση τα οχήματά τους. Ακόμα, η εταιρεία διαθέτει πολυμηχανήματα τύπου Uni-pog, τα οποία λειτουργούν με την προσθήκη του κατάλληλου εξοπλισμού (λεπίδα, αλατοδιανομέας) και ως εκκλιονιστικά, πλυστικά οχήματα, σάρωθρα (σκοούπες), καθαθοφώρα και φορτωτές.



Στρατηγική προσέγγιση/ επικοινωνία δράσεων/ ενημέρωση

Πέραν των συμβατικών της υποχρεώσεων, ο τρόπος που επιλέγει η εταιρεία να λειτουργεί τον αυτοκινητόδρομο υπηρετεί τις Αξίες της που είναι:

1. Προστασία και συμβολή στην ποιότητα της ανθρώπινης ζωής
2. Καινοτομία στο τρόπο της Λειτουργίας
3. Συνεχής και διαρκής εκπαίδευση του προσωπικού
Η ενημέρωση των πολιτών και η εκπαίδευσή τους σε ζητήματα οδικής ασφάλειας είναι για τις Αττικές Διαδρομές αποστολή, με στόχο τον περιορισμό των τροχαίων ατυχημάτων. Για το σκοπό αυτό υλοποιεί ενέργειες ενημέρωσης των χρηστών του αυτοκινητόδρομου όπως:
 1. Εκπομπή μηνυμάτων σωστής οδηγικής συμπεριφοράς από τις πινακίδες μεταβλητών μηνυμάτων, που βρίσκονται κατά μήκος του αυτοκινητόδρομου.
 2. Δημιουργία και διανομή, κατά τακτά χρονικά διαστήματα, ενημερωτικού υλικού γύρω από θέματα οδικής ασφάλειας κατά την οδήγηση.
 3. Καταχώριση μηνυμάτων οδικής ασφάλειας καθώς και ειδικών άρθρων με χρήσιμες συμβουλές, τόσο στο περιοδικό «Τα Νέα της Αττικής Οδού» όσο και σε έντυπα ευρείας κυκλοφορίας αλλά και στην ιστοσελίδα της εταιρίας (www.aodos.gr).
 4. Υποστήριξη εκπαιδευτικών και ενημερωτικών πρωτοβουλιών σχετικών με την οδική ασφάλεια.

Επιπλέον, με την πεποίθηση ότι η οδική ασφάλεια είναι θέμα παιδείας, η Αττική Οδός υλοποιεί δράσεις που ενημερώνουν και εκπαιδεύουν όχι μόνο τους χρήστες του αυτοκινητόδρομου αλλά και το ευρύ κοινό προς αυτή την κατεύθυνση.

Χρήστες

Το κλειδί για την βιώσιμη λειτουργία του έργου είναι η διαχείριση και η συνεχής καταγραφή των αναγκών των χρηστών της οδού με την ταυτόχρονη αξιολόγηση και ικανοποίησή τους στο μέτρο του δυνατού. Είναι σημαντικό για εμάς να βλέπουμε ότι οι συνεχείς μας προσπάθειες αναγνωρίζονται από τους πελάτες μας, κάτι που επιβεβαιώνεται από τις ετήσιες έρευνες χρηστών και συνδρομητών της Αττικής Οδού. Πρόσφατη έρευνα των Invision/Metron Analysis, που διενεργήθηκε για λογαριασμό της Αττικής Οδού, έδειξε ότι σε ποσοστό 97,1% οι χρήστες είναι πολύ/αρκετά ικανοποιημένοι από το επίπεδο της ασφάλειας της Αττικής Οδού. Στο πλαίσιο της επικοινωνίας με τους χρήστες του αυτοκινητόδρομου, στην Αττική Οδό λειτουργεί ειδική υπηρεσία που απαντά σε σχόλια και υποδείξεις. Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των συνδρομητών, έχουν δημιουργηθεί 9 Σημεία Εξυπηρέτησης Συνδρομητών στον αυτοκινητόδρομο και 3 στην Πελοπόννησο επί του αυτοκινητόδρομου «Μορέας», εξειδικευμένο τμήμα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελα-

τών, ιστοσελίδα με χρήσιμες πληροφορίες που ανανεώνεται διαρκώς, δυνατότητα ηλεκτρονικής πρόσβασης σε υπηρεσίες συνδρομητών όπως οι λογαριασμοί διελεύσεων, το χρηματικό υπόλοιπο λογαριασμών κτλ.

► Προστιθέμενη αξία

Η προστιθέμενη αξία που συνδέεται με την ανάπτυξη του δικτύου αυτοκινητοδρόμων περιλαμβάνει κοινωνικοοικονομικές επιπτώσεις στις τοπικές και περιφερειακές περιοχές, όπως τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, μείωση του χρόνου ταξιδιού, μείωση της κόπωσης του οδηγού, αύξηση της παραγωγικότητας και βελτίωση του επιπέδου οδικής ασφάλειας και ατμοσφαιρικής ρύπανσης του λεκανοπεδίου, όπως πιστοποιεί και η μελέτη που πραγματοποίησε το Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών «Αξιολόγηση των Οικονομικών και Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων από τη Λειτουργία της Αττικής Οδού», που αναφέρθηκε και προηγουμένως.

► Πελάτες - εμπορική πολιτική, διαχείριση σχέσεων

Στο πλαίσιο της επικοινωνίας με τους Χρήστες του αυτοκινητοδρόμου, στην Αττική Οδό λειτουργεί ειδική υπηρεσία που απαντά σε σχόλια και υποδείξεις.

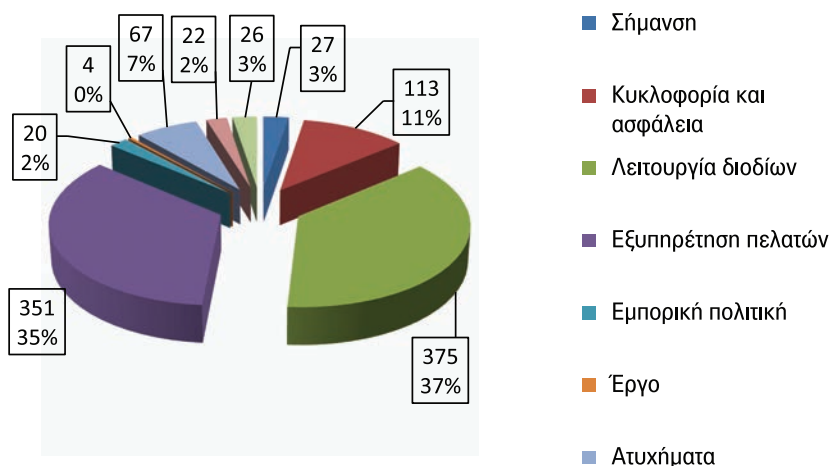
Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των συνδρομητών, έχουν δημιουργηθεί 9 Σημεία Εξυπηρέτησης Συνδρομητών στον αυτοκινητόδρομο και 3 στην Πελοπόννησο επί του αυτοκινητόδρομου «Μορέας», εξειδικευμένο τμήμα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών, ιστοσελίδα με χρήσιμες πληροφορίες που ανανεώνεται διαρκώς, δυνατότητα ηλεκτρονικής πρόσβασης σε υπηρεσίες συνδρομητών όπως οι λογαριασμοί διελεύσεων, το χρηματικό υπόλοιπο λογαριασμών κτλ, ενώ κάθε τρεις μήνες αποστέλλει ηλεκτρονικά και διανέμει δωρεάν στους σταθμούς των διοδίων και τα Σημεία Εξυπηρέτησης το ενημερωτικό έντυπο «Τα Νέα της Αττικής Οδού». Παράλληλα, με στόχο τη διευκόλυνση των χρηστών του αυτοκινητοδρόμου, η εταιρεία έχει συνάψει συνεργασίες για τη διανομή της ηλεκτρονικής συσκευής e-PASS /και την ανανέωση / πίστωση των συνδρομητικών λογαριασμών e-PASS με τραπεζικά ιδρύματα και εμπορικές επιχειρήσεις. Με αυτό τον τρόπο, παρέχεται διευκόλυνση εγγραφής/ ανανέωσης στους συνδρομητές, χωρίς να χρειάζεται να επισκεφθούν ένα από τα Σημεία Εξυπηρέτησης Συνδρομητών.

Η Αττική Οδός διαθέτει τμήμα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πελατών (Τ.Ε.Π.) που απαντά στον αριθμό (210)668.2222. Το Τ.Ε.Π. εξυπηρετεί καθημερινά περίπου 750 κλήσεις, από τις οποίες προκύπτουν περίπου

1.300 θέματα, ενώ συμβάλλει και στην αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών, συνεργαζόμενο με το Κ.Δ.Κ. Η υψηλή αποτελεσματικότητα της υπηρεσίας έχει κερδίσει τις προτιμήσεις των χρηστών, που επιλέγουν, σε όλο και μεγαλύτερο ποσοστό, να απευθύνονται στην Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση για το σύνολο των ερωτημάτων τους. Είναι ενδεικτικό ότι το 2014 το Τ.Ε.Π. δέχθηκε 141.500 κλήσεις που εξυπηρετήθηκαν κατά μέσο όρο σε 1,20 λεπτά, ενώ πραγματοποίησε 10.000 εξερχόμενες κλήσεις. Επιπλέον, οι εκπρόσωποι Τ.Ε.Π. διεκπεραίωσαν 37.000 αιτήματα συνδρομητών και χρηστών που εστάλησαν μέσω e-mail. Όσον αφορά τα σχόλια/παράπονα των πελατών, το 2014 έγιναν 873 καταχωρήσεις από τις οποίες προέκυψαν συνολικά 1.005 θέματα. Για την αρχειοθέτησή τους έχουν δημιουργηθεί 9 κατηγορίες. Ο αριθμός και το ποσοστό των θεμάτων ανά κατηγορία φαίνονται παρακάτω:

Παράπονα ανά Κατηγορία – 2014		
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	Ποσοστό	Αριθμός Θεμάτων
Σήμανση	2,69%	27
Κυκλοφορία και ασφάλεια	11,24%	113
Λειτουργία διοδίων	37,31%	375
Εξυπηρέτηση πελατών	34,93%	351
Εμπορική πολιτική	1,99%	20
Έργο	0,40%	4
Ατυχήματα	6,67%	67
Διαλειτουργικότητα	2,19%	22
Άλλα	2,59%	26
ΣΥΝΟΛΟ	100%	1005

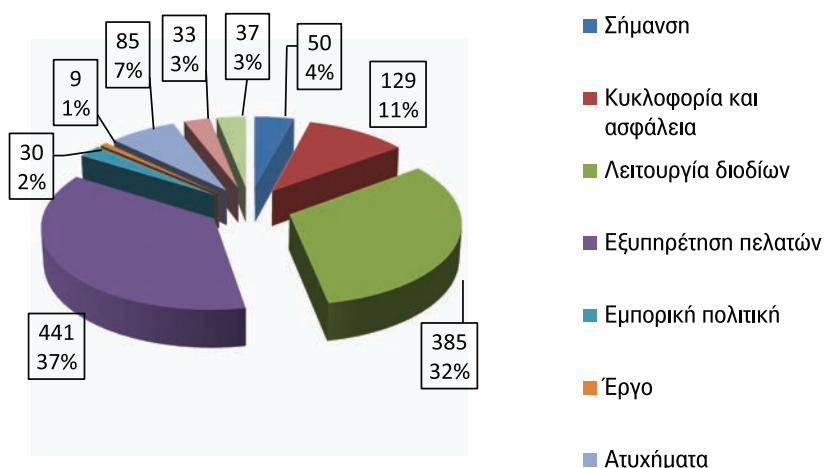
Σχόλια/Παράπονα ανα Κατηγορία - 2014



Παράπονα ανά Κατηγορία - 2013

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	Ποσοστό	Αριθμός Θεμάτων
Σήμανση	4,17%	50
Κυκλοφορία και ασφάλεια	10,76%	129
Λειτουργία διοδίων	32,11%	385
Εξυπηρέτηση πελατών	36,78%	441
Εμπορική πολιτική	2,50%	30
Έργο	0,75%	9
Ατυχήματα	7,09%	85
Διαλειτουργικότητα	2,75%	33
Άλλα	3,09%	37
ΣΥΝΟΛΟ	100%	1199

Σχόλια/Παράπονα ανα Κατηγορία - 2013



Για την επικοινωνία με τους πελάτες/χρήστες μας, η εταιρεία χρησιμοποιεί 621 άτομα σε ρόλο front line. Τα άτομα αυτά είναι:

- Επόπτες στους σταθμούς διοδίων
- Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πελατών (ΤΕΠ)
- Τηλεφωνικό Κέντρο Επείγουσας Ανάγκης 1024
- Επόπτες του Κέντρου Διαχείρισης Κυκλοφορίας
- Τομάρχες Διοδίων
- Ομάδες περιπολίας και επέμβασης
- Σημεία Εξυπηρέτησης Πελατών (ΣΕΣ)

Τα σχόλια/παράπονα στην Εταιρία συλλέγονται 24 ώρες την ημέρα, 365 ημέρες το χρόνο από:

- 39 σταθμούς διοδίων της Αττικής Οδού (140 λωρίδες με Εισπράκτορα Διοδίων)
- 9 Σημεία Εξυπηρέτησης Συνδρομητών της Αττικής Οδού

- 3 Σημεία Εξυπηρέτησης Συνδρομητών του αυτοκινητόδρομου Μορέας
- την Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πελατών της Αττικής Οδού
- τον αριθμό Έκτακτης Ανάγκης και Πληροφόρησης της Αττικής Οδού 1024 (24ώρ/7εβδ/365μέρ)
- την Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση Πελατών άλλων αυτοκινητοδρόμων λόγω Διαλειτουργικότητας
- της ιστοσελίδας της εταιρείας (<http://www.aodos.gr>)
- μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (customercare@attikesdiadromes.gr)
- μέσω fax στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας (αριθμός: 2106635578)
- μέσω ταχυδρομικής επιστολής στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας
- με επίσκεψη στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας.

Όταν ένα παράπονο δεν μπορεί να απαντηθεί από τη frontline εξυπηρέτηση πελατών, τότε περνάει στην Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων της Εταιρείας. Στην υπηρεσία αυτή, εργάζονται σε ρόλο Διαχειριστή 4 στελέχη τα οποία συγκεντρώνουν τα παράπονα από όλα τα σημεία εξυπηρέτησης, τα διαχειρίζονται και απαντούν σε αυτά με τη συνδρομή των άλλων Διευθύνσεων, άμεσα και με εγκυρότητα.

Πιο αναλυτικά, η Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων:

- Ασχολείται με το σύνολο των θεμάτων που προκύπτουν από τη λειτουργία των δύο βασικών επιχειρησιακών δομών της Εταιρείας:
 - της Διεύθυνσης Διοδίων & Εμπορικής Διαχείρισης
 - της Διεύθυνσης Κυκλοφορίας & Συντήρησης
- Πραγματοποιεί εβδομαδιαίες συναντήσεις με τους εκπροσώπους των εμπλεκόμενων Διευθύνσεων.
- Συντάσσει τις προτεινόμενες απαντήσεις.
- Αποστέλλει στις αρμόδιες Διευθύνσεις τις απαντήσεις, μέσω e-mail, για έλεγχο και έγκριση.

Η συμμετοχή του Γενικού Διευθυντή στη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων σηματοδοτεί τη βαρύτητα που δίνει η εταιρεία σε αυτή τη λειτουργία, καθώς:

- Διαμορφώνει άποψη για την εικόνα που έχουν οι πελάτες για την εταιρεία.
- Ενημερώνεται άμεσα για όλα τα έγγραφα αιτήματα/παράπονα των πελατών.
- Ενημερώνεται για τις προτεινόμενες απαντήσεις και υποδεικνύει τυχόν διορθώσεις.
- Εγκρίνει τις τελικές απαντήσεις προς αποστολή.
- Ελέγχει την αποτελεσματικότητα της Υπηρεσίας.
- Προωθεί στη Διοίκηση αιτήματα των πελατών που σχετίζονται με ιδέες για βελτίωση των υπηρεσιών (π.χ. ηλεκτρονική εφαρμογή για smartphones).

Παράλληλα, η Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων αναλαμβάνει να ενημερώσει τις Διευθύνσεις μέσω αναλυτικών αναφορών σχετικά με ελλείψεις, παραλείψεις ή δυσλειτουργίες που επισμαίνονται από τους πελάτες. Μέσω των παραπόνων, έχουν επιτευχθεί βελτιώσεις για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών σε τομείς όπως η Σήμανση, ο Φωτισμός, η Ηχοπροστασία, η Αστυνόμευση & Οδική Ασφάλεια, η Υπηρεσία Διαλειτουργικότητας, τα Εμπορικά Συνδρομητικά Προγράμματα, η Υπηρεσία "my e-PASS" κ.ά.





Είναι σημαντικό για εμάς να διαπιστώνουμε ότι οι συνεχείς μας προσπάθειες αναγνωρίζονται από τους πελάτες μας, κάτι που επιβεβαιώνεται από τις ετήσιες έρευνες χρηστών και συνδρομητών της Αττικής Οδού. Τα αποτελέσματα για το 2014 έχουν ήδη παρουσιαστεί στην ενότητα που αφορά τους εργαζόμενους.

Κατά τη διάρκεια του 2014, δεν παρουσιάστηκε κανένα περιστατικό μη συμμόρφωσης με κανονισμούς που αφορούν την επικοινωνία, τη διαφήμιση ή τις προωθητικές ενέργειες των δράσεων των Αττικών Διαδρομών.

Αυτοκινητόδρομοι & Τεχνολογία

Από το 2008, ένα ευρύ πρόγραμμα νέων έργων παραχώρησης ξεκίνησε στην Ελλάδα, συμπεριλαμβανομένης της λειτουργίας και της συντήρησης των υφισταμένων και των νέων οδικών τμημάτων. Οι εταιρείες-μέτοχοι της Αττικής Οδού συνεργάστηκαν με τους άλλους αναδόχους των έργων, που ανέλαβαν τη λειτουργία και συντήρηση των τεσσάρων παραχωρήσεων αυτοκινητοδρόμων με διόδια στην Ελλάδα (Γέφυρα Ρίου – Αντιρρίου, Ολυμπία Οδός, Μορέας και Αυτοκινητόδρομος Αιγαίου) και οι άρτια εκπαιδευμένοι επαγγελματίες των Αττικών Διαδρομών συνέβαλαν στην οργάνωση των φορέων για την εκτέλεση της λειτουργίας και της συντήρησης των μεγάλων και σύνθετων έργων.

Διαλειτουργικότητα

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, με την οδηγία 2004/52/EK, προωθεί την υιοθέτηση ενός πανευρωπαϊκού διαλειτουργικού συστήματος τηλεδιοδίων, που θα επιτρέπει στους οδηγούς που κινούνται σε όλες τις χώρες-μέλη της Κοινότητας να πραγματοποιούν τις διελεύσεις τους από τους ευρωπαϊκούς αυτοκινητοδρόμους με διόδια με τη χρήση μίας και μόνο ηλεκτρονικής συσκευής.

Η ηλεκτρονική συσκευή e-PASS της Αττικής Οδού χρησιμοποιεί τη μικροκυματική τεχνολογία των 5,8 GHz, που είναι απόλυτα συμβατή με τα πρότυπα που έθεσε η ευρωπαϊκή οδηγία.

Η εταιρεία, παραμένοντας στην πρώτη γραμμή των εξελίξεων στο χώρο των μεταφορών, έκανε πρώτη στην Ελλάδα το 2008 το πρώτο βήμα για την εφαρμογή της διαλειτουργικότητας, δηλαδή τη δυνατότητα χρήσης της ηλεκτρονικής συσκευής e-PASS της Αττικής Οδού και του συνδρομητικού λογαριασμού των πελατών της και σε άλλους αυτοκινητοδρόμους στην Ελλάδα που λειτουργούν με διόδια.

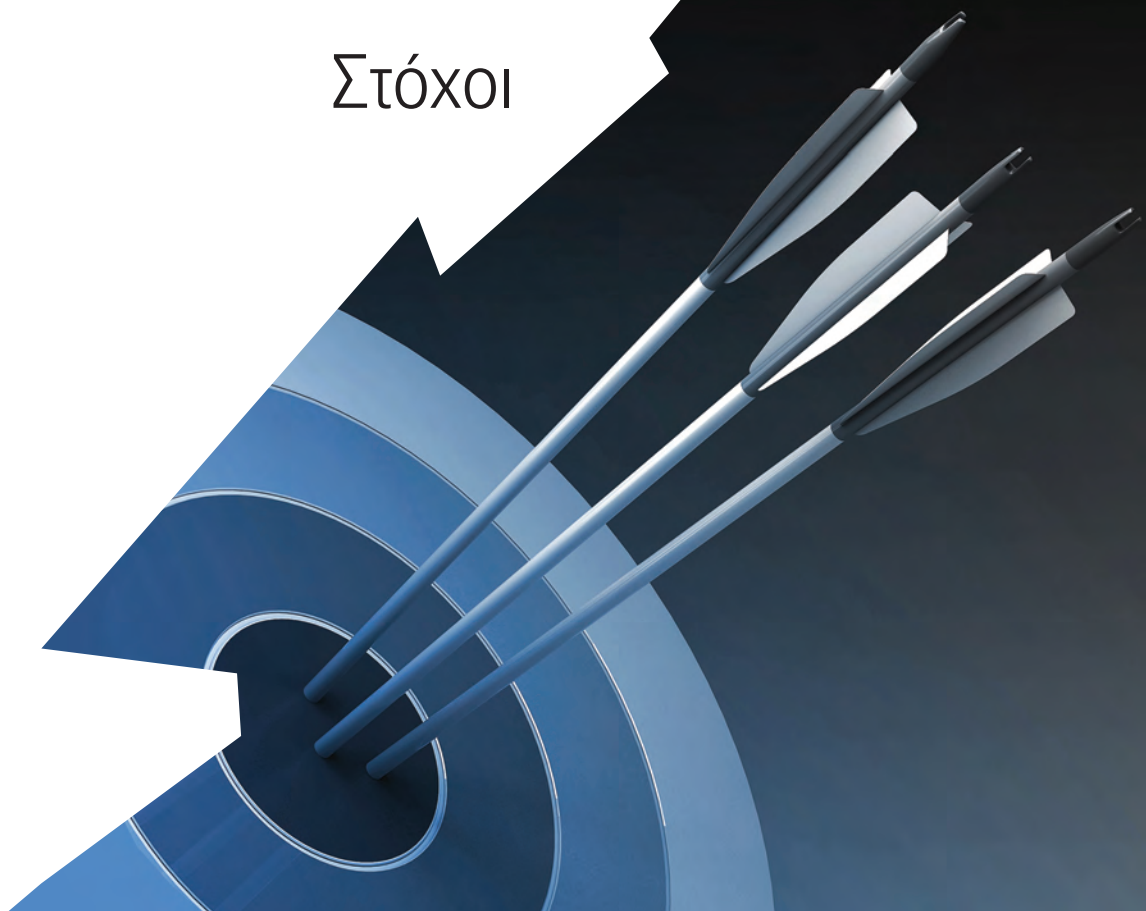
Έτσι, από το 2008, δόθηκε η δυνατότητα στους συνδρομητές της Αττικής Οδού να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική συσκευή e-PASS και στις ηλεκτρονικές λωρίδες του αυτοκινητοδρόμου Μορέας (Ε.Ο. Κόρινθος-Τρίπολη-Καλαμάτα) και της Ολυμπίας Οδού (Ε.Ο. Ελευσίνας-Κορίνθου - Πατρών).

Το επόμενο σημαντικό βήμα ήταν η επέκταση της διαλειτουργικότητας, που πραγματοποιήθηκε το Δεκέμβριο του 2012, καθώς στο δίκτυο των διαλειτουργικών οδικών δικτύων προστέθηκε και ο αυτοκινητόδρομος Αιγαίου (Ε.Ο. Αθήνας – Θεσσαλονίκης, Τμήμα Μαλιακός-Κλειδί), ενώ η συμμετοχή της Γέφυρας Ρίου-Αντιρρίου στο δίκτυο διαλειτουργικότητας ξεκίνησε, όπως είχε προγραμματιστεί, τον Μάρτιο του 2013.

Η διαλειτουργικότητα εξασφαλίζει στους οδηγούς εύκολες και άνετες διελεύσεις και αποφυγή της αναμονής στα διόδια, με τη χρήση ενός και μόνο πομποδέκτη σε πολλούς ελληνικούς αυτοκινητοδρόμους. Η συνεργασία των 5 μεγάλων οδικών δικτύων της χώρας προσιωνίζεται τη γενικότερη εφαρμογή της διαλειτουργικότητας και στα υπόλοιπα μεγάλα οδικά έργα στην ελληνική επικράτεια, με απώτερο στόχο την εφαρμογή της διαλειτουργικότητας των ηλεκτρονικών διοδίων σε όλη την Ευρώπη.



ΣΤΟΧΟΙ



Στόχοι

Κοινωνία	<p>Για το 2015, η εταιρεία έχει ως στόχο την αύξηση της εθελοντικής της παρουσίας σε ενέργειες που σχετίζονται με τις αξίες της, ιδίως αναφορικά με την οδική ασφάλεια.</p>
Εργαζόμενοι	<p>Για το 2015, προγραμματίζεται να γίνει έρευνα Ικανοποίησης Προσωπικού και έρευνα Γενικού Κοινού, εκτός από τις έρευνες που γίνονται στους Οδηγούς και τους Συνδρομητές που χρησιμοποιούν την Αττική Οδό.</p> <p>Από τα στοιχεία που αφορούν τα εργατικά ατυχήματα για το 2014, αποφασίστηκε η τροποποίηση της εκπαίδευσης σε θέματα Υ&Α, ώστε να αναδειχθούν οι αιτίες των ατυχημάτων και να τονιστεί την αναγκαιότητα τήρησης των διαδικασιών ασφαλούς εργασίας, καθώς και των προληπτικών μέτρων από τους εργαζόμενους, το οποίο αποτελεί πλέον στόχο για την εκπαίδευση το 2015.</p> <p>Δεδομένου ότι, κατά την περίοδο της κρίσης έχουν αυξηθεί κατακόρυφα τα τροχαία, χρειάζεται αυξημένη προσοχή κατά την οδήγηση και τήρηση του Κ.Ο.Κ., οδηγία που θα υπερτονίζεται κατά την εκπαίδευση σε θέματα ασφάλειας & υγείας των εργαζομένων κατά τη διάρκεια του επόμενου έτους.</p> <p>Για το 2015 η εταιρεία στοχεύει να ενθαρρύνει τους εργαζόμενους να συμμετέχουν σε εθελοντικές ενέργειες σχετιζόμενες κυρίως με την οδική ασφάλεια, που αποτελεί μία εκ των βασικών της αξιών.</p>
Περιβάλλον	<p>Αλλαγή τρόπου διαχείρισης πληροφορίας αναφορικά με ανεφοδιασμούς οχημάτων, ώστε να μειωθεί ο όγκος χαρτιού από τις καταγραφές.</p> <p>Χρήση επιμέρους μετρητών ώστε να είναι δυνατή η εκτίμηση της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας ανά κατηγορία (π.χ. οδοφωτισμός, φωτισμός σπράγγων, αντλίες θερμότητας, αντλιοστάσια κλπ)</p>
Οικονομία/Αγορά	<p>Διατήρηση θέσεων εργασίας</p>



ΔΗΜΟΚΡΙΤΟΥ
ΔΙΜΟΚΡΙΤΟΣ
275



Στοιχεία για την έκθεση-Διασφάλιση

Η παρούσα έκθεση αποτελεί την 1^η Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της εταιρείας «Αττικές Διαδρομές ΑΕ», που είναι η εταιρεία λειτουργίας και συντήρησης της Αττικής Οδού.

Περιγράφει τις κύριες δραστηριότητες και δίνει τα βασικά στοιχεία που αφορούν την εταιρεία για την περίοδο από την 1^η Ιανουαρίου 2014 έως την 31^η Δεκεμβρίου 2014. Η έκθεση περιγράφει τις δραστηριότητες των Αττικών Διαδρομών που αφορούν στην Κοινωνία, το Περιβάλλον και την Οικονομία.

Η έκθεση ΕΚΕ έχει συνταχθεί σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο Global Reporting Initiative (G4).

Το τμήμα που είναι υπεύθυνο για την προετοιμασία της εν λόγω έκθεσης είναι η Διεύθυνση Στρατηγικής και Οργάνωσης, σε συνεργασία με τις υπόλοιπες αρμόδιες διευθύνσεις της εταιρείας και οποιαδήποτε επιπλέον πληροφορία, διευκρίνιση ή προτάσεις μπορούν να αποσταλούν στο

dmandalo@attikesdiadromes.gr.

Για όλα τα στοιχεία που παρουσιάζονται στην παρούσα αναφορά, υπάρχει διασφάλιση από εξωτερικό συνεργάτη. Ακολουθεί η έκθεσή της εταιρείας CSE που πραγματοποίησε την Ανεξάρτητη Διασφάλιση της έκθεσης.

Δήλωση Ανεξάρτητης Διασφάλισης Έκθεσης Κοινωνικής Ευθύνης 2014 Αττικές Διαδρομές Α.Ε.

Η Δήλωση Ανεξάρτητης Διασφάλισης που υλοποιήθηκε από το Κέντρο Αειφορίας («CSE») προς τις Αττικές Διαδρομές Α.Ε. («Εταιρεία») αφορά την Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2014 («Έκθεση») των Αττικών Διαδρομών Α.Ε. για τη περίοδο 1 Ιανουαρίου 2014 έως και την 31 Δεκεμβρίου 2014. Σκοπός της διαδικασίας είναι να δοθεί επαναβεβαίωση προς τα ενδιαφερόμενα μέρη των Αττικών Διαδρομών Α.Ε. για την ακρίβεια, την αξιοπιστία και την αντικειμενικότητα των πληροφοριών στην Έκθεση, και ότι αυτός καλύπτει όλα τα ουσιαστικά θέματα για τις Αττικές Διαδρομές Α.Ε. και για τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη της. Η Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2014 των Αττικών Διαδρομών Α.Ε. έχει συνταχθεί με βάση τις κατευθυντήριες οδηγίες «in accordance-core» του Global Reporting Initiative G4.

Εύρος Εργασίας

Το εύρος εργασίας περιλάμβανε την επισκόπηση των δραστηριοτήτων που αναφέρονται στην Έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης 2014, καθώς και των στοιχείων για την επίδοση των Αττικών Διαδρομών Α.Ε. κατά την περίοδο απολογισμού. Συγκεκριμένα, αυτό συμπεριελάμβανε:

1. Δηλώσεις, πληροφορίες και στοιχεία επίδοσης που περιλαμβάνονται στην Έκθεση.
2. Οι διαδικασίες των Αττικών Διαδρομών Α.Ε. για τον καθορισμό των ουσιαστικών θεμάτων που συμπεριλαμβάνονται στην Έκθεση και η προσέγγιση της διοίκησης προς τα ουσιαστικά θέματα.
3. Τα στοιχεία και οι πληροφορίες που συμπεριλαμβάνονται στην Έκθεση σύμφωνα με τις απαιτήσεις των κατευθυντήριων οδηγιών του Global Reporting Initiative (GRI) G4, όπως παρουσιάζονται στον Πίνακα GRI.

Η διαδικασία εξωτερικής διασφάλισης πραγματοποιήθηκε με βάση τις απαιτήσεις του διεθνώς αναγνωρισμένου προτύπου διασφάλισης AA1000AS (2008). Το εύρος της εργασίας ορίστηκε και συμφωνήθηκε σε συνεννόηση με τις Αττικές Διαδρομές Α.Ε. και αφορά περιορισμένη διασφάλιση Τύπου 2 (Type 2).

Γενικά Συμπεράσματα

Με βάση το εύρος εργασίας, παρατηρήθηκε ότι:

- Η περιγραφή των δραστηριοτήτων και της επίδοσης των Αττικών Διαδρομών Α.Ε. κατά το 2014, καθώς και ο τρόπος που έχουν παρουσιαστεί στην Έκθεση είναι ακριβείς.



CENTRE for SUSTAINABILITY
and EXCELLENCE

- Οι Αττικές Διαδρομές Α.Ε. μπορούν να προβούν σε ενέργειες ώστε να είναι πλήρως εναρμονισμένες με τις αρχές της συμμετοχικότητας, της ουσιαστικότητας και της ανταπόκρισης, όπως αυτές προδιαγράφονται στο πρότυπο διασφάλισης AA1000AS (2008).

Σε περίπτωση οποιασδήποτε ασυμφωνίας στη μετάφραση μεταξύ της ελληνικής και αγγλικής έκδοσης της Έκθεσης, θα υπερισχύει η ελληνική έκδοση όσον αφορά τα συμπεράσματά μας.

Βασικές παρατηρήσεις και προτάσεις

Οι Αττικές Διαδρομές Α.Ε. προχώρησαν σε σημαντικές βελτιώσεις στη διαχείριση και παρουσίαση των επιδόσεων τους στην εταιρική υπευθυνότητα κατά την περίοδο απολογισμού, όπως:

- Παρασχέθηκαν πάνω από 2700 ώρες εκπαίδευσης στους εργαζόμενους των Αττικών Διαδρομών Α.Ε.
- Ο Τεχνικός Ασφαλείας προέβη σε μια σειρά ενεργειών για τη διαφύλαξη και αναβάθμιση της υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων, όπως τακτικές επιθεωρήσεις εγκαταστάσεων και θέσεων εργασίας, εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου, σεμινάρια και εκπαιδεύσεις, μετρήσεις χημικών και φυσικών παραγόντων του εργασιακού περιβάλλοντος σε συνεργασία με εκπαιδευτικά και ερευνητικά ιδρύματα.
- Πραγματοποίησαν εθελοντικές αιμοδοσίες από το προσωπικό
- Μειώθηκαν σημαντικά η ετήσια κατανάλωση καυσίμων (βενζίνη και πετρέλαιο) κίνησης (κατά περίπου 200.000 λίτρα σε σχέση με το 2012) και η ετήσια κατανάλωση πετρελαίου θέρμανσης (κατά 80.000 λίτρα σε σχέση με το 2012).
- Μειώθηκαν οι εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου, κατά περίπου 1000tCO₂eq, σε σχέση με το 2012.

Με βάση τις παρατηρήσεις και τα συμπεράσματα από την διαδικασία της εξωτερικής διασφάλισης, οι βασικές παρατηρήσεις και προτάσεις μας για τη βελτίωση των μελλοντικών Εκθέσεων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης των Αττικών Διαδρομών Α.Ε. είναι:

- Σε σχέση με την αρχή της συμμετοχικότητας, προτείνεται οι Αττικές Διαδρομές Α.Ε. να διατηρήσουν και να αναπτύξουν περαιτέρω την επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη τους.
- Σε σχέση με την αρχή της ουσιαστικότητας, οι Αττικές Διαδρομές Α.Ε. θα μπορούσαν να αναπτύξουν ένα σύστημα επικοινωνίας με τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη (προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις και ιδιαιτερότητες της κάθε ομάδας ενδιαφερόμενων μερών) έτσι ώστε να καταγραφούν οι απόψεις τους για τα ουσιαστικά θέματα, καθώς και να υλοποιήσει τις προγραμματισμένες έρευνες Ικανοποίησης Προσωπικού και Γενικού Κοινού.
- Σε σχέση με την αρχή της ανταπόκρισης, οι Αττικές Διαδρομές Α.Ε. θα μπορούσαν να ενισχύσουν την υπάρχουσα προσέγγιση σχετικά με την ενσωμάτωση των προσδοκιών και αναγκών των ενδιαφερόμενων μερών στις υπηρεσίες που προσφέρουν και αναπτύσσουν.
- Οι Αττικές Διαδρομές Α.Ε. προτείνεται να σχεδιάσουν, υλοποιήσουν, συμμετάσχουν σε δράσεις εταιρικής κοινωνικής ευθύνης που να αφορούν την κοινωνία και τους εργαζόμενους, πέρα από



CENTRE for SUSTAINABILITY
and EXCELLENCE

τον άκρως σημαντικό τομέα της οδικής ασφάλειας όπου οι ενέργειες της Εταιρείας είναι ύψιστης σημασίας και αποτελεσματικότητας.

- Οι περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες των Αττικών Διαδρομών Α.Ε., που είναι μέρος της μακροχρόνιας δέσμευσής τους προς την περιβαλλοντική προστασία, όπως εκφράζονται, μεταξύ άλλων, μέσα από τις μετρήσεις και μειώσεις ρύπων και θορύβου, προτείνεται να συνεχιστούν και να επεκταθούν.

Ευρήματα και συμπεράσματα σχετικά με τις αρχές:

- Της συμμετοχικότητας – πώς αναγνωρίστηκαν τα ενδιαφερόμενα μέρη και πώς έγινε η επικοινωνία μαζί τους σχετικά με θέματα εταιρικής υπευθυνότητας. Δεν εντοπίστηκε κάποιο στοιχείο που να οδηγεί στο συμπέρασμα ότι βασικά ενδιαφερόμενα μέρη έχουν εξαιρεθεί από τις δραστηριότητες επικοινωνίας με τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Της ουσιαστικότητας – πώς έγινε η αξιολόγηση της σημαντικότητας για την επιλογή των ουσιαστικών θεμάτων εταιρικής υπευθυνότητας. Η διαδικασία καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων θα πρέπει να περιλαμβάνει και να λαμβάνει υπόψιν της και την άποψη των βασικών ενδιαφερόμενων μερών, πέρα από την άποψη της ίδιας της Εταιρείας. Σχετικά με τη διαδικασία καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων από τις Αττικές Διαδρομές Α.Ε., σημειώνεται ότι παρέχει μια ισορροπημένη απεικόνιση των ουσιαστικών θεμάτων σχετικά με την επίδοση στο πλαίσιο της βιώσιμης ανάπτυξης.
- Της ανταπόκρισης – Οι Αττικές Διαδρομές Α.Ε. θα πρέπει να αναπτύξουν τον διάλογο με τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη τους στο πλαίσιο της διαδικασίας καθορισμού των θεμάτων που απεικονίζονται στην Έκθεση. Οι Αττικές Διαδρομές Α.Ε. θα πρέπει να εφαρμόσουν την αρχή της ανταπόκρισης, πώς δηλαδή η Εταιρεία ανταποκρίνεται στα θέματα που τίθενται από τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η αρχή της ανταπόκρισης θα πρέπει να εφαρμόζεται κατά την επιλογή των ουσιαστικών θεμάτων που απεικονίζονται στην Έκθεση, και η διαδικασία αυτή θα πρέπει να περιγράφεται στην Έκθεση.
- Τις Συγκεκριμένες Πληροφορίες Επίδοσης. Δεν εντοπίστηκε κάποιο στοιχείο που να οδηγεί στο συμπέρασμα ότι τα ποσοτικά στοιχεία που σχετίζονται με δείκτες του GRI δεν έχουν συλλεχθεί με τον πλέον ενδεδειγμένο και κοινά αποδεκτό τρόπο. Ενδεικτικά αναφέρονται δείκτες:
 - Μεθοδολογία μέτρησης και υπολογισμού εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου.
 - Μεθοδολογία μέτρησης και υπολογισμού θορύβου.
 - Στοιχεία και αρχεία σχετικά με την υγεία και ασφάλεια των εργαζομένων.
 - Στοιχεία και αρχεία σχετικά με τα εκπαιδευτικά προγράμματα των εργαζομένων.
 - Στοιχεία και αρχεία σχετικά με την εξυπηρέτηση των πελατών και την επεξεργασία και διαχείριση παραπόνων.
 - Επιβεβαίωση δηλώσεων σχετικά με την μη ύπαρξη προστίμων ή άλλων νομικών επιπτώσεων σχετικά με τη μη συμμόρφωση με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς.
 - Στοιχεία και αρχεία σχετικά με την κατανάλωση ενέργειας.
 - Στοιχεία και αρχεία σχετικά με την παραγωγή και διαχείριση απορριμμάτων και αποβλήτων.



CENTRE for SUSTAINABILITY
and EXCELLENCE

Μεθοδολογία

Για την διεξαγωγή της εξωτερικής διασφάλισης ακολουθήθηκαν οι εξής διαδικασίες:

- Αναλύθηκαν και ελέγχθηκαν δειγματοληπτικά οι διαδικασίες που σχετίζονται με την αναγνώριση και επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη.
- Επισκοπήθηκαν οι διαδικασίες εντοπισμού και καθορισμού των ουσιαστικών θεμάτων που συμπεριελήφθησαν στην Έκθεση.
- Πραγματοποιήθηκαν συναντήσεις και συνεντεύξεις με επιλεγμένα στελέχη των Αττικών Διαδρομών Α.Ε. που έχουν τη λειτουργική ευθύνη για θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, καθώς και των μελών της Ομάδας Εταιρικής Υπευθυνότητας των Αττικών Διαδρομών Α.Ε., ώστε να κατανοηθούν οι διοικητικές δομές διαχείρισης θεμάτων εταιρικής υπευθυνότητας, η εμπλοκή με τα ενδιαφερόμενα μέρη, και η υλοποίηση και παρακολούθηση των πολιτικών και των δράσεων εταιρικής υπευθυνότητας.
- Πραγματοποιήθηκε δειγματοληπτικός έλεγχος και ανάλυση των βασικών δομών, συστημάτων, διαδικασιών και πιστοποιήσεων που σχετίζονται με τη συλλογή, τη συγκέντρωση, την επαλήθευση, την επεξεργασία και την παρουσίαση των επιλεγμένων δεικτών εταιρικής υπευθυνότητας.
- Επισκοπήθηκαν οι πληροφορίες και οι επεξηγήσεις που υποστηρίζουν τους ισχυρισμούς που περιλαμβάνονται στην Έκθεση.

Εξαιρέσεις και Περιορισμοί

Από την εργασία εξαιρέθηκαν πληροφορίες που σχετίζονται με:

- Δραστηριότητες εκτός της περιόδου της Έκθεσης ή των ορίων της.
- Δηλώσεις σχετικά με τις θέσεις των Αττικών Διαδρομών Α.Ε.
- Οικονομικά στοιχεία που έχουν προκύψει από την Ετήσια Οικονομική Έκθεση των Αττικών Διαδρομών Α.Ε. η οποία διασφαλίζεται από εξωτερικό οικονομικό ελεγκτή.
- Περιεχόμενο ιστοσελίδων ή κειμένων από τρίτους φορείς.

Υποχρεώσεις των Αττικών Διαδρομών Α.Ε. και του Φορέα Εξωτερικής Διασφάλισης

Η προετοιμασία, παρουσίαση και το περιεχόμενο των διαδικτυακών εκδόσεων της Έκθεσης είναι αποκλειστική υπευθυνότητα των Αττικών Διαδρομών Α.Ε. Η υποχρέωση του CSE είναι να παρέχει ανεξάρτητη διασφάλιση στα ενδιαφερόμενα μέρη για την ακρίβεια, την αξιοπιστία και την αντικειμενικότητα των πληροφοριών που περιέχονται στην Έκθεση, και να εκφράζει την συνολική άποψη του με βάση το εύρος της εμπλοκής διασφάλισης όπως ορίζεται στην παρούσα έκθεση.

Το CSE αναγνωρίζει την ανάγκη για μια επισταμένη, διαφανή διαδικασία διασφάλισης προκειμένου να διασφαλίζεται η αξιοπιστία και να λειτουργεί σαν εργαλείο για τη βελτίωση της απόδοσης των Αττικών Διαδρομών Α.Ε. σχετικά με τη στρατηγική για τη βιώσιμη ανάπτυξη και με τη διαδικασία έκδοσης



CENTRE for SUSTAINABILITY
and EXCELLENCE

εκθέσεων. Αυτό επιτυγχάνεται παρέχοντας αμερόληπτο σχολιασμό, μέσω της παρούσας δήλωσης, πάνω στη διαδικασία έκδοσης της Έκθεσης και προτάσεων για την περαιτέρω βελτίωση.

Δήλωση της Ανεξαρτησίας, Αμεροληψίας και Ικανότητας του CSE

Επιβεβαιώσαμε προς την Ατικές Διαδρομές Α.Ε. ότι έχουμε διατηρήσει την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητα μας και, ειδικότερα, ότι δεν υπήρξαν γεγονότα και δεν παρασχέθηκαν υπηρεσίες οι οποίες θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ανεξαρτησία και αντικειμενικότητα μας.

Η ομάδα διασφάλισης του CSE έχει εκτεταμένη διεθνή γνώση στη διεξαγωγή εξωτερικής διασφάλισης σχετικά με το περιβάλλον, την κοινωνία και τους εργαζόμενους βάση των οδηγιών GRI G4 και AA1000AS.

Εκ Μέρους της Ομάδας Διασφάλισης

Νίκος Αυλώνας

Πρόεδρος CSE



CENTRE for SUSTAINABILITY
and EXCELLENCE



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-142

Όρια και Περιορισμοί Ουσιαστικών Θεμάτων

ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	ΟΡΙΑ	
	ΕΝΤΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	ΕΚΤΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ
Οικονομική Απόδοση	Αττικές Διαδρομές Α.Ε.	Μέτοχοι
Έμμεσος οικονομικός Αντίκτυπος	Αττικές Διαδρομές Α.Ε.	Τοπική Κοινωνία, Προμηθευτές, Χρήστες, Συνεργάτες
Ενέργεια	Αττικές Διαδρομές Α.Ε.	-
Εκπομπές Αερίων του Θερμοκηπίου	Αττικές Διαδρομές Α.Ε.	Τοπική Κοινωνία
Εργασιακά Θέματα	Αττικές Διαδρομές Α.Ε.	-
Σχέσεις εργαζομένων / Διοίκησης	Αττικές Διαδρομές Α.Ε.	-
Υγεία και Ασφάλεια Εργαζομένων	Αττικές Διαδρομές Α.Ε.	-
Εκπαίδευση εργαζομένων	Αττικές Διαδρομές Α.Ε.	-
Καταπολέμηση της διαφθοράς	Αττικές Διαδρομές Α.Ε.	Κοινωνία
Τοπικές Κοινωνίες	Αττικές Διαδρομές Α.Ε.	Τοπική Κοινωνία
Υγεία και ασφάλεια πελατών	Αττικές Διαδρομές Α.Ε.	Χρήστες
Επικοινωνία και Marketing	Αττικές Διαδρομές Α.Ε.	ΜΜΕ, Χρήστες, Άλλοι Αυτοκινητόδρομοι
Ανάδειξη εταιρειών που εκπροσωπούν τη χώρα σε διεθνές επίπεδο	Αττικές Διαδρομές Α.Ε.	Άλλοι αυτοκινητόδρομοι
Προσαρμογή σε αυξημένες απαιτήσεις εταιρείας (π.χ. ISO, ΕΚΕ)	Αττικές Διαδρομές Α.Ε.	-
Συνεργασία για κοινές δράσεις/κοινή στρατηγική	Αττικές Διαδρομές Α.Ε.	Άλλοι Αυτοκινητόδρομοι, Υπηρεσίες Εκτάκτου Ανάγκης

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΕΙΚΤΩΝ GRI-G4
IN ACCORDANCE - CORE**

Δείκτης	Περιγραφή	Αναφορά
Εταιρικό Προφίλ		
G4-1	Δήλωση από το ανώτερο στέλεχος του οργανισμού.	Σελ. 5
Οργανωτικό Προφίλ		
G4-3	Επωνυμία του οργανισμού	Σελ. 10
G4-4	Κύριες εμπορικές επωνυμίες, προϊόντα και/ή υπηρεσίες	Σελ. 10
G4-5	Τοποθεσία και έδρα του οργανισμού	Οπισθόφυλλο
G4-6	Αριθμός των χωρών στις οποίες δραστηριοποιείται ο οργανισμός	Σελ. 10
G4-7	Καθεστώς ιδιοκτησίας και νομική μορφή	Σελ. 17
G4-8	Αγορές που εξυπηρετούνται	Σελ. 10
G4-9	Μεγέθη του οργανισμού που εκδίδει την έκθεση	Σελ. 17
G4-10	Στοιχεία εργατικού δυναμικού ανά κατηγορία, φύλο, ηλικιακή ομάδα, κινητικότητα και άλλους δείκτες διαφοροποίησης	Σελ. 54-55
G4-11	Αναφέρετε το ποσοστό από το σύνολο των εργαζομένων που καλύπτεται από συλλογικές συμβάσεις	Σελ. 52
G4-12	Περιγράψτε την εφοδιαστική αλυσίδα της εταιρείας	Σελ. 83-86
G4-13	Αναφέρετε οποιεσδήποτε σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια της περιόδου	Σελ. 13
G4-14	Αναφέρετε εάν και πώς αντιμετωπίζεται η αρχή της πρόληψης	Σελ. 27, 66
G4-15	Λίστα οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών Αρχών ή άλλων πρωτοβουλιών στους οποίους η εταιρεία συνεισφέρει ή υποστηρίζει	Σελ. 17-18, 42, 49, 73, 78
G4-16	Λίστα συνδέσμων (όπως βιομηχανικός σύνδεσμος) και εθνικών ή παγκοσμίων οργανώσεων στις οποίες η εταιρεία συμμετέχει	Σελ. 17-18, 49, 73, 78

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΕΙΚΤΩΝ GRI-G4
IN ACCORDANCE - CORE**

Δείκτης	Περιγραφή	Αναφορά
Αναγνώριση Ουσιαστικών Θεμάτων και Ορίων		
G4-17	Λίστα των οντοτήτων που συμπεριλαμβάνονται στις οικονομικές εκθέσεις της εταιρείας ή σχετικών εγγράφων	Σελ. 17
G4-18	Διαδικασία καθορισμού του περιεχομένου της έκθεσης	Σελ. 27
G4-19	Ουσιαστικά θέματα που αναγνωρίστηκαν κατά τη διαδικασία ορισμού του περιεχομένου της έκθεσης	Σελ. 30-34
G4-20	Για κάθε αναγνωρισμένο ουσιαστικό θέμα αναφέρετε εάν το θέμα είναι ουσιαστικό για τον οργανισμό	Σελ. 104-105
G4-21	Για κάθε αναγνωρισμένο ουσιαστικό θέμα αναφέρετε εάν το θέμα είναι ουσιαστικό έξω από τον οργανισμό	Σελ. 104-105
G4-22	Αναθεώρηση πληροφοριών που συμπεριλήφθηκαν σε προγενέστερες εκθέσεις και τους λόγους για αυτή την αναθεώρηση	Σελ. 97
G4-23	Σημαντικές αλλαγές σε σχέση με τις προγενέστερες περιόδους έκθεσης, στο πεδίο, στο όριο ή στις μεθόδους εκτίμησης που εφαρμόζονται στην έκθεση	Σελ. 97
Οργανωτικό Προφίλ		
G4-24	Λίστα εμπλεκόμενων μερών	Σελ. 22-26
G4-25	Βασικά στοιχεία για τον προσδιορισμό και την επιλογή των εμπλεκόμενων μερών που θα συμμετέχουν	Σελ. 22-26
G4-26	Αντιμετώπιση του θέματος και προβληματισμοί από τα εμπλεκόμενα μέρη	Σελ. 27-30
G4-27	Βασικά θέματα και προβληματισμοί που προέκυψαν ή τέθηκαν από τα εμπλεκόμενα μέρη	Σελ. 27-30
G4-28	Περίοδος έκθεσης για τις παρεχόμενες πληροφορίες	Σελ. 97
G4-29	Ημερομηνία της πιο πρόσφατης προγενέστερης έκθεσης	Σελ. 97

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΕΙΚΤΩΝ GRI-G4
IN ACCORDANCE - CORE**

Δείκτης	Περιγραφή	Αναφορά
G4-30	Κύκλος έκθεσης (ετήσιος, διετής κλπ.).	Σελ. 97
G4-31	Σημείο επικοινωνίας για υποβολή ερωτημάτων σχετικά με την έκθεση ή το περιεχόμενό της	Σελ. 97
G4-32	Αναφορά στην επιλογή «in accordance» που η εταιρεία έχει επιλέξει Αναφορά στο περιεχόμενο GRI για την επιλογή σας Αναφορά στην εξωτερική διασφάλιση της έκθεσης εάν έχει διασφαλιστεί εξωτερικά	Σελ. 97-102
G4-33	Αναφορά στην πολιτική και τρέχουσα πρακτική όσον αφορά την επιδίωξη εξωτερικής διασφάλισης της έκθεσης	Σελ. 97-102
Διακυβέρνηση		
G4-34	Δομή εταιρικής Διακυβέρνησης	Σελ. 12
Ηθική και Ακεραιότητα		
G4-56	Δηλώσεις για την αποστολή ή τις αξίες, τους κώδικες συμπεριφοράς και τις αρχές που αναπτύσσονται εσωτερικά, οι οποίοι σχετίζονται με την οικονομική, την περιβαλλοντική και την κοινωνική επίδοση, καθώς και το στάδιο υλοποίησής τους.	Σελ. 13, 19, 34, 52, 82

Specific standard Disclosures

Ουσιαστικά Θέματα	Δείκτες	Περιγραφή	Σχόλια
Οικονομία			
Οικονομική Απόδοση	G4-EC1	Άμεση Οικονομική Αξία που παράγεται και διανέμεται	Σελ. 17
	G4-EC2	Χρηματοοικονομικές επιπτώσεις και άλλοι κίνδυνοι και ευκαιρίες για τις επιχειρησιακές δραστηριότητες λόγω της αλλαγής του κλίματος	Σελ. 86
Έμμεσες Οικονομικές Επιπτώσεις	G4-EC8	Σημαντική οικονομική επίδραση του οργανισμού και κύκλοι επιρροής	Σελ. 82
Περιβάλλον			
Ενέργεια	G4-EN3	Κατανάλωση ενέργειας εντός του οργανισμού	Σελ. 74
Εκπομπές Αερίων Θερμοκηπίου	G4-EN15	Άμεσες εκπομπές αερίων του θερμοκηπίου (Πεδίο1)	Σελ. 75-76
	G4-EN19	Μείωση εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου	Σελ. 75-76
	G4-EN21	NOx, SOx και άλλες σημαντικές αέρια εκπομπές	Σελ. 73
Λύματα και απόβλητα	G4-EN23	Συνολικό βάρος Απόβλητων κατά κατηγορία και μέθοδος διάθεσης	Σελ. 78
Προϊόντα και υπηρεσίες	G4-EN27	Πρωτοβουλίες για την μείωση περιβαλλοντικών επιπτώσεων	Σελ. 71, 72, 78

Specific standard Disclosures

Ουσιαστικά Θέματα	Δείκτες	Περιγραφή	Σχόλια
Κοινωνία			
Απασχόληση	G4-LA2	Παροχές στους μόνιμους εργαζόμενους	Σελ. 63
Σχέσεις εργαζομένων / Διοίκησης	G4-LA4	Ελάχιστη περίοδος ειδοποίησης των εργαζομένων για τυχόν λειτουργικές αλλαγές και αν η ρύθμιση προβλέπεται στις συλλογικές συμβάσεις	Σελ. 52
Υγεία και ασφάλεια εργαζομένων	G4-LA6	Ποσοστά τραυματισμών, επαγγελματικών ασθενειών, απώλειας ημερών εργασίας και απουσιών εργαζομένων	Σελ. 63-65
Εκπαίδευση και επιμόρφωση εργαζομένων	G4-LA9	Μέσος όρος ωρών εκπαίδευσης ανά έτος ανά εργαζόμενο με βάση το φύλο, και με βάση την κατηγορία εργαζομένων	Σελ. 61-62
Τοπική κοινωνία	G4-S02	Επιχειρηματικές Μονάδες με πιθανές ή πραγματικές αρνητικές επιπτώσεις στις τοπικές κοινότητες	Σελ. 77
Καταπολέμηση της διαφθοράς	G4-S05	Ενέργειες που πραγματοποιούνται για την αντιμετώπιση περιστατικών διαφθοράς.	Σελ. 19
Υγεία και ασφάλεια πελατών	G4-PR1	Ποσοστό σημαντικών υπηρεσιών για τις οποίες έγινε αξιολόγηση των επιπτώσεων στην υγεία και την ασφάλεια με στόχο τη βελτίωσή τους.	Σελ. 39, 77
	G4-PR2	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς και εθελοντικούς κώδικες που διέπουν τις επιπτώσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών στην υγεία και την ασφάλεια, με βάση τον τύπο της έκβασης.	Σελ. 45-47
Επικοινωνία και Marketing	G4-PR7	Συνολικός αριθμός περιστατικών μη συμμόρφωσης με τους κανονισμούς και τους εθελοντικούς κώδικες σχετικά με τις επικοινωνίες μάρκετινγκ, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης, της προώθησης προϊόντων και της χορηγίας, με βάση τον τύπο και τα αποτελέσματα	Σελ. 90





ΑΤΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

41,9 χλμ. Αττικής Οδού, 19002 - Παιανία, Τηλ.: 210 6682000
fax: 210 6635578, e-mail: ad@attikesdiadromes.gr