

ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ:.....

ΕΓΝΑΤΙΑ ΟΔΟΣ Α.Ε.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΩΝ

ΑΡΙΘ. ΕΓΓΡΑΦΟΥ: ΛΔ-ΕΟΑΕ-ΛΕΣ-600

ΑΝΑΘ.	ΗΜ/ΝΙΑ	ΣΚΟΠΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ	ΣΥΝΤΑΞΑΣ	ΑΡΜΟΔΙΟΣ
Γ	24/11/2010	3 ^η ΕΚΔΟΣΗ ΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗ	Μ. ΣΙΔΗΡΟΠΟΥΛΟΥ	Π. ΜΑΛΛΙΝΗΣ
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΛΛΑΓΗΣ <i>Εκτενής αναθεώρηση.</i> <i>Εναρμόνιση με το ισχύον Οργανόγραμμα της Εταιρείας.</i>				
ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ ΔΙΑΣΦ. ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΑΠΟ:	ΗΜ/ΝΙΑ	
Α. ΣΤΑΣΙΝΟΣ	24/11/2010	Ι. ΚΑΡΑΚΑΪΔΟΥ	24/11/2010	

ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

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

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

<u>Ημερ/νία</u>	<u>Έκδοση</u>	<u>Περιγραφή Εφαρμογής / Μεταβολής</u>	<u>Συντάξαντες / Αρμόδιοι</u>
<u>07/07/2005</u>	<u>1^η</u>	<u>Πρώτη έκδοση για εφαρμογή</u>	<u>Μ. Σιδηροπούλου Η. Παπουτσής</u>
<u>15/06/2007</u>	<u>2^η</u>	<u>Αναθεώρηση λόγω μεταβολής οργανογράμματος</u>	<u>Μ. Σιδηροπούλου Κ. Κουτσούκος</u>
<u>24/11/2010</u>	<u>3^η</u>	<u>Αναθεώρηση λόγω μεταβολής οργανογράμματος και αναγκαίων προσαρμογών, μετά την έναρξη λειτουργίας του πρώτου Σταθμού Διοδίων της ΕΟΑΕ στον Πολύμυλο</u>	<u>Μ. Σιδηροπούλου Π. Μαλλίνης</u>

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΣΚΟΠΟΣ	4
2. ΕΥΡΟΣ	4
3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ	4
4. ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	5
5. ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ	60

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

1. ΣΚΟΠΟΣ

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

2. ΕΥΡΟΣ

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

Η διαδικασία περιλαμβάνει τρία (3) Κεφάλαια :

Κεφάλαιο 1 : Λειτουργία Σταθμού Διοδίων

Κεφάλαιο 2 : Ελεγκτικός Μηχανισμός Σταθμού Διοδίων

Κεφάλαιο 3 : Καθημερινή Λειτουργία– Διαχείριση Εισπράξεων Σταθμού Διοδίων

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

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

Ο Τομεάρχης Λειτουργίας, Εκμετάλλευσης & Συντήρησης δίνει την εξουσιοδότηση για την έκδοση της παρούσας ΛΔ.

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

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

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

1.1	Εισαγωγή.....	7
1.2	Ενέργειες πριν την έναρξη της βάρδιας	8
1.3	Έναρξη βάρδιας.....	11
1.4	Καθήκοντα κατά τη διάρκεια της βάρδιας.....	13
1.5	Διαδικασία Πληρωμής.....	18
1.6	Κλείσιμο βάρδιας.....	24
1.7	Αντιμετώπιση προβλημάτων είσπραξης.....	28
1.8	Είσπραξη, σε περίπτωση μη λειτουργίας Η/Υ.....	32
1.9	Έκτακτα περιστατικά	34

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - ΕΛΕΓΚΤΙΚΟΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΣΤΑΘΜΟΥ ΔΙΟΔΙΩΝ

2.1	Επίπεδα ελέγχων.....	38
2.2	Έλεγχοι από τον Προϊστάμενο Σταθμού Διοδίων.....	40
2.3	Τακτικοί έλεγχοι της λειτουργίας Σταθμού Διοδίων.....	42
2.4	Έκτακτοι έλεγχοι της λειτουργίας Σταθμού Διοδίων.....	44

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 - ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ-ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ ΣΤΑΘΜΟΥ ΔΙΟΔΙΩΝ

3.1	Προσωπικό Σταθμού Διοδίων – Αρμοδιότητες.....	47
3.2	Πρόγραμμα εργασίας Προσωπικού Σταθμού Διοδίων.....	50
3.3	Φύλαξη εισπράξεων στον Σταθμό Διοδίων.....	51
3.4	Διαδικασία παράδοσης εισπράξεων από τον Προϊστάμενο του Σταθμού στην Εταιρεία Χρηματοπιστολής.....	52
3.5	Καταμέτρηση των εισπράξεων από την Εταιρεία Χρηματοπιστολής.....	54
3.6	Κατάθεση των εισπράξεων στην Τράπεζα.....	55
3.7	Διαχείριση Παραβάσεων και Αδυναμιών Πληρωμής.....	56
3.8	Ελεύθερη διέλευση οχημάτων από τον Σταθμό Διοδίων.....	58
3.9	Διαχείριση αιτημάτων / παραπόνων χρηστών.....	60

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΟΥ ΔΙΟΔΙΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.1	Εισαγωγή.....	7
1.2	Ενέργειες πριν την έναρξη της βάρδιας	8
1.3	Έναρξη βάρδιας.....	11
1.4	Καθήκοντα κατά τη διάρκεια της βάρδιας.....	13
1.5	Διαδικασία Πληρωμής.....	18
1.5.1	Μετρητά.....	18
1.5.2	Αδυναμία Πληρωμής.....	19
1.5.3	Οχήματα Εξαιρούμενα Πληρωμής.....	20
1.5.4	Κονβόι οχημάτων εξαιρούμενων πληρωμής.....	22
1.5.5	Ρυμουλκούμενο Όχημα.....	22
1.5.6	Παράβαση.....	23
1.6	Κλείσιμο βάρδιας.....	24
1.7	Αντιμετώπιση προβλημάτων είσπραξης.....	28
1.8	Είσπραξη, σε περίπτωση μη λειτουργίας Η/Υ.....	32
1.9	Έκτακτα περιστατικά	34

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

1.1 Εισαγωγή

Σε έναν Σταθμό Διοδίων εργάζονται οι παρακάτω:

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

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

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

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

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

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

1.2 Ενέργειες πριν την έναρξη της βάρδιας

1.2.1 Εισπράκτορες

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

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

Σε περίπτωση που ο Εισπράκτορας πρόκειται να αργήσει να προσέρθει στον Σταθμό, ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας για τον λόγο και τη διάρκεια της καθυστέρησης.

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

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

1.2.1.3 Ο Εισπράκτορας παραλαμβάνει από τον Προϊστάμενο Βάρδιας την προκαταβολή μετρητών (το ποσό της οποίας θα καθορίζεται από τη Διεύθυνση Εκμετάλλευσης) και το υλικό που θα χρειασθεί για την εργασία του (ρολά αποδείξεων, μπλοκ, στυλό κτλ.). Για την παραλαβή και παράδοση της προκαταβολής υπογράφει στο αντίστοιχο έντυπο. Την προκαταβολή μετρητών θα την επιστρέψει στον Προϊστάμενο Βάρδιας κατά τη διάρκεια του διαλείμματος, εάν είναι εφικτό, ή στο τέλος της βάρδιας.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

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

1.2.2 Προϊστάμενοι Βάρδιας

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

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

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

1.2.2.3 Θα παραλαμβάνει το αποθεματικό των προκαταβολών, αφού πρώτα το καταμετρήσει, και υπογράφει το έντυπο μεταβίβασης βάρδιας Προϊσταμένου Βάρδιας. Το έντυπο υπογράφεται και από τον Προϊστάμενο Βάρδιας που παραδίδει.

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

- τον κωδικό χρήστη
- τον κωδικό και
- να επιλέξει το πλήκτρο «ΟΚ»

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

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

1.2.2.5 Ο Προϊστάμενος Βάρδιας προετοιμάζει το πρόγραμμα των Εισπρακτόρων για τη βάρδια του (π.χ., σε ποιες λωρίδες θα εργασθούν οι Εισπράκτορες και πότε και με ποια χρονική σειρά θα γίνουν τα διαλείμματά τους).

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

1.3 Έναρξη βάρδιας

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

1.3.2 Στη συνέχεια, ο Εισπράκτορας:

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

Αν υπάρχει οποιοδήποτε πρόβλημα, ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας.

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

- τον κωδικό χρήστη
- τον κωδικό και
- να επιλέξει το πλήκτρο «Είσοδος στο σύστημα – Μενού»
- και να ενεργοποιεί τον εκτυπωτή αποδείξεων.

1.3.4 Όταν ο Εισπράκτορας έχει ακολουθήσει όλη την παραπάνω διαδικασία, είναι έτοιμος να ξεκινήσει τις συναλλαγές με τους πελάτες. Με την είσοδο του Εισπράκτορα στο σύστημα, ενεργοποιείται αυτόματα η πράσινη ένδειξη της Αναρτημένης Πινακίδας Ένδειξης Κατάστασης Λωρίδας (ΑΠΕΚΛ) στη λωρίδα του.

1.3.5 Ο Εισπράκτορας θα πρέπει να είναι προσεκτικός στη χρήση του εξοπλισμού του θαλαμίσκου. Αν διαπιστώσει οποιοδήποτε πρόβλημα λειτουργίας του

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

εξοπλισμού στη λωρίδα που εργάστηκε, το αναφέρει στον Προϊστάμενο Βάρδιας.

1.3.6 Ο κωδικός χρήστη είναι μοναδικός για κάθε Εισπράκτορα, αποτελεί την πρόσβασή του στο σύστημα που καταγράφει τις δραστηριότητες του και γι' αυτό, πρέπει να παραμένει οπωσδήποτε απόρρητος. Λόγοι ασφάλειας του συστήματος επιβάλλουν σε τακτά χρονικά διαστήματα, ο Εισπράκτορας να αλλάζει τον κωδικό πρόσβασης. Το σύστημα θα προειδοποιήσει τον Εισπράκτορα ότι πρέπει να αλλάξει τον κωδικό εντός 5 ημερών.

Ο Εισπράκτορας επιλέγει από το Σύστημα Διαχείρισης Πληροφοριών (Σ.Δ.Π.) το μενού «αλλαγή κωδικού πρόσβασης» και το υπομενού «αλλαγή κωδικού πρόσβασης».

Για να αλλάξει τον κωδικό πρόσβασης :

- Εισάγει τον τρέχοντα κωδικό στο πεδίο «Παλιός Κωδικός».
- Εισάγει τον νέο κωδικό στο πεδίο «Νέος Κωδικός».
- Επανεισάγει τον νέο κωδικό στο πεδίο «Επιβεβαίωση νέου Κωδικού».
- Επιλέγει ΟΚ.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

1.4 Καθήκοντα κατά τη διάρκεια της βάρδιας

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

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

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

Ο Εισπράκτορας δεν δέχεται χρήματα από τον χρήστη, εκτός από αυτά που αφορούν την πληρωμή του αντίτιμου διοδίων. Αν κάποιος χρήστης παραδώσει επιπλέον χρήματα στον Εισπράκτορα και αποχωρήσει από τη λωρίδα, ο Εισπράκτορας τα παραδίδει στον Προϊστάμενο Βάρδιας.

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

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

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

Ο Εισπράκτορας περιμένει για ένα χρονικό διάστημα (30 λεπτά), για να μεταφερθούν τα δεδομένα από τη λωρίδα στο Σ.Δ.Π., και προχωρά στη διαδικασία κλεισίματος του ταμείου, με την επίβλεψη του Προϊσταμένου Βάρδιας.

Κατόπιν, παραλαμβάνει νέα προκαταβολή και συνεχίζει την εργασία του.

Όταν ο Προϊστάμενος του Σταθμού παραλάβει την αναφορά της εταιρείας χρηματοπιστολής, θα επιβεβαιώσει το αποτέλεσμα της καταμέτρησης του εν λόγω Εισπράκτορα.

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

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

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

Ο Προϊστάμενος του Σταθμού ενημερώνει με Υπηρεσιακό Σημείωμα τη Διεύθυνση Εκμετάλλευσης / Τμήμα Διαχείρισης Διοδίων για το συμβάν και το αποτέλεσμα της καταμέτρησης του ταμείου.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

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

1.4.5 Κάθε φορά που εντοπίζεται λάθος του Εισπράκτορα στην επιστροφή χρημάτων προς τον χρήστη, καταγράφεται από τον Προϊστάμενο Βάρδιας και ενημερώνεται ο Προϊστάμενος του Σταθμού. Αν το εν λόγω παράπτωμα παρατηρείται συχνά σε κάποιον Εισπράκτορα, καταγράφεται στον φάκελό του, και ο Προϊστάμενος του Σταθμού ενημερώνει τη Διεύθυνση Εκμετάλλευσης. Η Διεύθυνση Εκμετάλλευσης, σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο του Σταθμού, αποφασίζει αν πρέπει να ακολουθηθεί η διαδικασία που προβλέπεται στον Κανονισμό Εργασίας της Εγνατία Οδός Α.Ε. (εφόσον πρόκειται για προσωπικό της εταιρείας) ή στη σχετική σύμβαση του ειδικού αναδόχου που έχει αναλάβει τη συλλογή διοδίων, για λογαριασμό της εταιρείας.

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

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

1.4.7 Πριν η λωρίδα τεθεί εκτός κυκλοφορίας, ο Εισπράκτορας:

- Επικοινωνεί με τον Προϊστάμενο Βάρδιας, για να ανάψει την κόκκινη ένδειξη στην ΑΠΕΚΛ στη λωρίδα του και
- εξυπηρετεί όσους πελάτες έχουν παραμείνει σ' αυτή.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

Πριν αποχωρήσει από τον θαλαμίσκο, βεβαιώνεται ότι:

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

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

Σημειώνεται ότι κατά την διάρκεια του διαλείμματος, ο Εισπράκτορας, εάν είναι δυνατόν, επιστρέφει την προκαταβολή μετρητών στον Προϊστάμενο Βάρδιας. Όταν επιστρέψει την προκαταβολή, ο Προϊστάμενος Βάρδιας αφού την καταμετρήσει, υπογράφει το αντίστοιχο έντυπο παρουσία του Εισπράκτορα.

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

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

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

1.4.10 Ο Εισπράκτορας, όταν προσέλθει στο κτίριο διοίκησης, φροντίζει να επιστρέψει στον Προϊστάμενο Βάρδιας την προκαταβολή. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας καταμετράει την προκαταβολή και ελέγχει τα χαρτονομίσματα ως προς τη γνησιότητά τους.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

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

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

1.5 Διαδικασία Πληρωμής

1.5.1 Μετρητά

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

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

α) Ο Εισπράκτορας κατηγοριοποιεί το όχημα. Η κατηγορία του οχήματος και το αντίτιμο εμφανίζονται στην οθόνη απεικόνισης τέλους διοδίων και ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να επιβεβαιώσει την ορθότητα της κατηγοριοποίησης, καθώς και να ενημερωθεί για το αντίτιμο διοδίου.

Εάν ο Εισπράκτορας επιλέξει λάθος κατηγοριοποίηση, επιλέγει το πλήκτρο «Ακύρωση». Στην οθόνη εμφανίζεται το Μενού Κατηγοριοποίησης Οχημάτων και επιλέγει τη σωστή κατηγορία.

β) Ο χρήστης καταβάλλει το αντίτιμο διοδίων.

γ) Ο Εισπράκτορας επιλέγει τη μέθοδο πληρωμής «Μετρητά» και η απόδειξη εκτυπώνεται αυτόματα.

Εάν ο Εισπράκτορας επιλέξει λάθος μέθοδο πληρωμής, επιλέγει **αμέσως** το πλήκτρο «Ακύρωση» και του δίνεται η δυνατότητα να ξεκινήσει την διαδικασία από την αρχή (θα υπάρξει ένα σύντομο χρονικό διάστημα παύσης), δηλαδή από την κατηγοριοποίηση του οχήματος. Αν η επιλογή του πλήκτρου «Ακύρωση» δεν γίνει αμέσως, το σύστημα εκδίδει την απόδειξη.

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

Στην οθόνη απεικόνισης τέλους διοδίων εμφανίζεται μήνυμα προς τον χρήστη ότι η συναλλαγή ολοκληρώθηκε και ο φωτεινός σηματοδότης λωρίδας αλλάζει σε πράσινο χρώμα, καταδεικνύοντας ότι μπορεί να αποχωρήσει από τη λωρίδα κυκλοφορίας.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

Όταν το όχημα διέλθει από την Αυτόματη Κατηγοριοποίηση Οχημάτων (ΑΚΟ) και κατηγοριοποιηθεί, ο φωτεινός σηματοδότης λωρίδας ξαναγίνεται κόκκινος.

1.5.2 Αδυναμία Πληρωμής

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

- α) επιλέγει την κατηγορία του οχήματος
- β) καταχωρεί τον αριθμό κυκλοφορίας του οχήματος
- γ) επιλέγει από το «Μενού Πληρωμών» το πλήκτρο «Αδυναμία Πληρωμής»
- δ) εκτυπώνεται αυτόματα η απόδειξη από το σύστημα
- ε) ενημερώνει τον χρήστη να σταθμεύσει με ασφάλεια, προκειμένου να συμπληρώσει ο Προϊστάμενος Βάρδιας το «Έντυπο Αδυναμίας Πληρωμής» με τα στοιχεία του
- στ) παραδίδει την απόδειξη στον Προϊστάμενο Βάρδιας.

Ο Προϊστάμενος Βάρδιας προσέρχεται στον χώρο στάθμευσης και συμπληρώνει τα στοιχεία του χρήστη στο «Έντυπο Αδυναμίας Πληρωμής». Το έντυπο υπογράφεται από τον χρήστη και από τον Προϊστάμενο Βάρδιας και ένα αντίτυπο παραδίδεται στον χρήστη.

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

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

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

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

- Πρέπει να επιδείξει το «Έντυπο Αδυναμίας Πληρωμής» στον Προϊστάμενο Βάρδιας.
- Αν ο χρήστης δεν έχει το «Έντυπο Αδυναμίας Πληρωμής», ο Προϊστάμενος Βάρδιας θα αναζητήσει στο σύστημα, μέσω του αριθμού κυκλοφορίας του οχήματος ή άλλου στοιχείου, την αντίστοιχη εγγραφή.
- Ο Προϊστάμενος Βάρδιας καταχωρεί τη δήλωση οφειλόμενου ποσού, το σύστημα εκδίδει την απόδειξη «Άλλων Πληρωμών» σε ένα αντίγραφο και αυτός φροντίζει να το αναπαράγει.
- Τα δύο αντίγραφα υπογράφονται από τον χρήστη και από τον Προϊστάμενο Βάρδιας.
- Ο χρήστης παραλαμβάνει το ένα αντίγραφο.
- Ο Προϊστάμενος Βάρδιας τοποθετεί το δεύτερο αντίγραφο στον αντίστοιχο φάκελο αρχείου.

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

1.5.3 Οχήματα Εξαιρούμενα Πληρωμής

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

Από την καταβολή αντιτίμου διοδίου απαλλάσσονται οι παρακάτω κατηγορίες οχημάτων:

- α. Οχήματα ιδιοκτησίας της Εγνατία Οδός Α.Ε., φέροντα ειδικό σήμα.
- β. Οχήματα της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας, της Ελληνικής Αστυνομίας και των Ελληνικών Ενόπλων Δυνάμεων.
- γ. Ασθενοφόρα.
- δ. Οχήματα εταιρειών οδικής βοήθειας.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΩΝ

- ε.** Οχήματα εταιρειών λειτουργίας και συντήρησης αυτοκινητοδρόμου της Εγνατίας Οδού, που νομιμοποιούνται δυνάμει συμβάσεων να εισέρχονται στην Εγνατία Οδό και φέροντα ειδικό σήμα.
- στ.** Επιβατικά οχήματα ιδιωτικής χρήσης που ανήκουν κατά πλήρη κυριότητα σε άτομα με αναπηρία (Α.Μ.Α.) και χρησιμοποιούνται αποκλειστικά και μόνο από αυτά. Τα οχήματα πρέπει να φέρουν σε εμφανές σημείο το Δελτίο Στάθμευσης Οχημάτων των Ατόμων με Αναπηρίες (ΔΕΛΤΙΟ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ «Α.Μ.Α.»), το οποίο χορηγείται από τις αρμόδιες υπηρεσίες του Τομέα Μεταφορών και Επικοινωνιών των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και στο οποίο αναγράφεται το ονοματεπώνυμο του κατόχου και ο αριθμός μητρώου του Δελτίου Στάθμευσης (Π.Δ. 241/2005).
- ζ.** Επιβατικά οχήματα ιδιωτικής χρήσης που ανήκουν κατά πλήρη κυριότητα σε αναπήρους πολέμου βαρειάς αναπηρίας, εφόσον, μετά από γνωμοδότηση της Ανωτάτης Υγειονομικής Επιτροπής του Στρατού, κρίνονται απαραίτητα για τη μετακίνησή τους και χρησιμοποιούνται αποκλειστικά και μόνο από αυτούς.

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

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

- α)** επιλέγει την κατηγορία του οχήματος
- β)** καταχωρεί τον αριθμό κυκλοφορίας του οχήματος
- γ)** επιλέγει το είδος του εξαιρούμενου οχήματος και
- δ)** το σύστημα εκδίδει αυτόματα μηδενική απόδειξη.

1.5.3.2 Τα οχήματα της Εγνατία Οδός Α.Ε. και του εργολάβου συντήρησης έχουν ειδική κάρτα που εκδίδεται από τη Διεύθυνση Εκμετάλλευσης, στην οποία αναγράφεται ο αριθμός κυκλοφορίας

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

του οχήματος. Ο Εισπράκτορας ελέγχει αν ο αριθμός κυκλοφορίας που αναγράφεται στο ειδικό σήμα συμφωνεί με αυτόν του οχήματος και ακολουθεί τη διαδικασία 1.5.3.1. Σε περίπτωση ασυμφωνίας, ο Εισπράκτορας ζητά από τον χρήστη να πληρώσει το αντίτιμο διοδίων.

1.5.4 Κονβόι οχημάτων εξαιρούμενων πληρωμής

Η μέθοδος πληρωμής εφαρμόζεται, όταν διέρχονται περισσότερα του ενός οχήματα εξαιρούμενα πληρωμής, σε κονβόι.

- α) Ο Εισπράκτορας επιλέγει το πλήκτρο «Κονβόι» (από το Μενού Κατηγοριοποίησης) χωρίς να κατηγοριοποιήσει κανένα από τα διερχόμενα οχήματα.
- β) Περιμένει να διέλθουν όλα τα οχήματα.
- γ) Όταν διέλθει και το τελευταίο όχημα, επιλέγει ξανά το πλήκτρο «Κονβόι». Δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στον έλεγχο διέλευσης του τελευταίου οχήματος, για να μην προκληθεί ατύχημα.
- δ) Η διέλευση «Κονβόι» έχει ολοκληρωθεί, η μπάρα κλείνει και ο φωτεινός σηματοδότης γίνεται κόκκινος.

1.5.5 Ρυμουλκούμενο Όχημα

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

- α) Ο Εισπράκτορας κατηγοριοποιεί το πρώτο όχημα.
- β) Επιλέγει το πλήκτρο «Ρυμουλκούμενο Όχημα», όταν εμφανίζεται στην οθόνη «Αναμονή εξόδου οχήματος».
- γ) Εμφανίζεται και πάλι η οθόνη κατηγοριοποίησης.
- δ) Κατηγοριοποιεί το δεύτερο όχημα.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

- ε) Συλλέγει το αντίτιμο και για τα δύο οχήματα από τον χρήστη του πρώτου οχήματος.
- στ) Επιλέγει το πλήκτρο «Μετρητά».
- ζ) Επιστρέφει στον χρήστη τα σωστά ρέστα και για τα δύο οχήματα.
- η) Δίνει στον χρήστη του πρώτου οχήματος τις δύο αποδείξεις πληρωμής.

1.5.6 Παράβαση

Όταν ο χρήστης διέλθει από τον θαλαμίσκο χωρίς να σταματήσει για να καταβάλει το αντίτιμο διοδίων, καταγράφεται από το σύστημα «διέλευση παράβασης».

Ο Εισπράκτορας καταγράφει τον αριθμό κυκλοφορίας, το χρώμα και τον τύπο του διερχόμενου οχήματος. Στο τέλος της βάρδιας του ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας.

Το σύστημα συλλογής διοδίων καταγράφει και κατηγοριοποιεί, μέσω του ΑΚΟ, τη διέλευση παράβασης. Μία φωτογραφία του οχήματος καταγράφεται στο σύστημα.

1.6 Κλείσιμο βάρδιας

1.6.1 Εισπράκτορες

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

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

- Επικοινωνεί με τον Προϊστάμενο Βάρδιας, για να ανάψει την κόκκινη ένδειξη ΑΠΕΚΛ στην λωρίδα του και
- εξυπηρετεί τους πελάτες που έχουν παραμείνει σ' αυτή.

Ο Εισπράκτορας, πριν αποχωρήσει από τον θαλαμίσκο:

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

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

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

- Καταμετράει προσεκτικά τις εισπράξεις, καταγράφοντας την ανάλυση των χαρτονομισμάτων και νομισμάτων.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

- Συνδέεται με το σύστημα και ακολουθεί τη διαδικασία για την είσοδο στο σύστημα Σ.Δ.Π., πληκτρολογώντας τον Κωδικό Χρήστη και τον προσωπικό του Κωδικό.
- Επιλέγει το μενού «Βάρδιες», «Διαχείριση Προκαταβολών Καταμέτρησης» και «Καταμέτρηση Εισπράξεων».
- Ελέγχει ότι στο πεδίο «Εισπράκτορας» εμφανίζεται ο προσωπικός κωδικός χρήστη, εάν όχι ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας.
- Επιλέγει το πεδίο «Εμφάνιση Καταμέτρησης».
- Επιλέγει τις διαθέσιμες βάρδιες και το πεδίο «Καταμέτρηση Εισπράξεων».
- Επιλέγει το πεδίο «Καταχώρηση Μετρητών», «Προσθήκη», καταχωρεί τον αριθμό φακέλου κατάθεσης και την ανάλυση των χαρτονομισμάτων και νομισμάτων, εισάγει το συνολικό ποσό των μετρητών που έχει καταμετρήσει και επιβεβαιώνει την καταχώρηση, επιλέγοντας «ΟΚ».
- Το σύστημα εκτυπώνει αυτόματα δύο (2) «Αναφορές Παράδοσης Μετρητών», τις οποίες υπογράφει. Τη μία την τοποθετεί με τις εισπράξεις στον φάκελο κατάθεσης και τη δεύτερη την παραδίδει στον Προϊστάμενο Βάρδιας, για να τοποθετηθεί στο αρχείο του Σταθμού.
- Τοποθετεί τον φάκελο κατάθεσης με τις εισπράξεις στο χρηματοκιβώτιο, πάντοτε παρουσία του Προϊσταμένου Βάρδιας. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας, πριν από την τοποθέτηση του φακέλου κατάθεσης στο χρηματοκιβώτιο, ελέγχει από το αντίστοιχο έντυπο ότι ο Εισπράκτορας έχει παραδώσει την προκαταβολή του.
- Ελέγχει στη μάσκα «Καταχώρηση Εισπράξεων» εάν έχει έντυπα κατά τη διάρκεια της βάρδιας του. Εάν έχει, επιλέγει το πεδίο «Καταχώρηση Εντύπων», για να ελέγξει ή να καταχωρήσει τα απαιτούμενα έντυπα.
- Από τη μάσκα «Καταχώρηση Εισπράξεων» επιλέγει το πεδίο «Ολοκλήρωση Καταμέτρησης», και το σύστημα εκτυπώνει αυτόματα δύο αναφορές: 1) «Αναφορά Καταμέτρησης Εισπράξεων» και 2) «Λεπτομερής Αναφορά Εντύπων».
- Ελέγχει την «Αναφορά Καταμέτρησης Εισπράξεων». Εάν στο σημείο της αναφοράς «Αδυναμία Πληρωμής» έχει άλλο νούμερο εκτός από μηδέν, θα πρέπει να ελεγχθούν τα έντυπα αδυναμίας πληρωμής που καταχωρήθηκαν. Εάν στο σημείο «ΘΔ» έχουν καταγραφεί θετικές

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

διαφορές, ζητάει από τον Προϊστάμενο Βάρδιας να ανατρέξουν στις εικόνες του συστήματος, για να συζητηθούν τα αίτια της λανθασμένης κατηγοριοποίησης. Τέλος, η αναφορά υπογράφεται από τον Εισπράκτορα και τον Προϊστάμενο Βάρδιας και τοποθετείται στο αρχείο του Σταθμού.

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

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

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

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

Τα χρήματα από το πλεόνασμα θα παραμένουν για ένα χρονικό διάστημα (το οποίο θα ορισθεί από τη Διεύθυνση Εκμετάλλευσης) στον Σταθμό, ώστε, εάν ζητηθούν, να επιστραφούν στον χρήστη.

Μετά την πάροδο του απαιτούμενου χρονικού διαστήματος, το πλεόνασμα του ταμείου θα κατατίθεται στην τράπεζα και θα καταχωρείται στο σύστημα, με ευθύνη του Προϊσταμένου του Σταθμού.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

1.6.2 Προϊστάμενοι Βάρδιας

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

- Να προετοιμάσει τις προκαταβολές των Εισπρακτόρων της επόμενης βάρδιας.
- Να πραγματοποιήσει κατάθεση, εάν έχει πραγματοποιήσει συναλλαγές κατά τη διάρκεια της βάρδιας του.
- Να ελέγξει αν στο χρηματοκιβώτιο υπάρχουν οι απαιτούμενες ποσότητες νομισμάτων και χαρτονομισμάτων για τις προκαταβολές. Αν διαπιστώσει ελλείψεις, ενημερώνει τον Προϊστάμενο του Σταθμού.
- Να καταμετρήσει το απόθεμα προκαταβολών στο χρηματοκιβώτιο, μαζί με τον αντικαταστάτη του.
- Να υπογράψει το έντυπο μεταβίβασης βάρδιας Προϊσταμένου Βάρδιας.
- Να αποσυνδεθεί από το σύστημα, επιλέγοντας «Έξοδος» από το βασικό μενού.

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

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΩΝ

1.7 Αντιμετώπιση προβλημάτων είσπραξης

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

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

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

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

Ο Προϊστάμενος Βάρδιας, ανάλογα με την κυκλοφορία, αποφασίζει να κλείσει την εν λόγω λωρίδα ή να αντικαταστήσει με αναπληρωματικό Εισπράκτορα, ώστε να καταμετρήσει, με την επίβλεψή του, ο Εισπράκτορας τις υπάρχουσες εισπράξεις. Ο Εισπράκτορας περιμένει τριάντα (30) λεπτά να μεταφερθούν τα δεδομένα από τη λωρίδα, ακολουθεί τη διαδικασία κλεισίματος ταμείου, παραλαμβάνει νέα προκαταβολή και συνεχίζει τη βάρδια του. Ο Προϊστάμενος του Σταθμού, όταν παραλάβει την αναφορά της εταιρείας χρηματοπιστολής, επιβεβαιώνει το αποτέλεσμα καταμέτρησης του εν λόγω Εισπράκτορα.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

Εάν δεν υπάρχει δυνατότητα για επιτόπου έλεγχο, λόγω των κυκλοφοριακών συνθηκών, ο Εισπράκτορας συνεχίζει την εργασία του στη λωρίδα. Στο τέλος της βάρδιας του θα κλείσει το ταμείο, παρουσία του Προϊστάμενου Βάρδιας. Ο Προϊστάμενος του Σταθμού, μετά την αναφορά καταμέτρησης της χρηματαποστολής, ελέγχει την καταμέτρηση του Εισπράκτορα, για να διαπιστώσει εάν υπάρχει πλεόνασμα.

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

1.7.4 Όταν ο χρήστης αρνηθεί να πληρώσει το αντίτιμο διοδίων, ο Εισπράκτορας ενημερώνει τον χρήστη ότι έχει τη δυνατότητα να δηλώσει αδυναμία πληρωμής, και ακολουθεί την εν λόγω διαδικασία. Εάν ο χρήστης αρνηθεί, ο Εισπράκτορας τον ενημερώνει για την υποχρέωσή του να καταβάλει το αντίτιμο, αλλιώς θα ακολουθηθεί η διαδικασία επιβολής προστίμων, σύμφωνα με Κ.Υ.Α. Δ1/2597/25.08.2010 (ΦΕΚ Β΄ 1510/7.9.2010). Αν ο χρήστης επιμένει, ο Εισπράκτορας ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας να ανοίξει τη μπάρα εξόδου. Ο Εισπράκτορας σημειώνει τον αριθμό κυκλοφορίας, το χρώμα και τον τύπο του οχήματος, καθώς και την ώρα του συμβάντος. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας καταγράφει το συμβάν και τα στοιχεία του χρήστη στο βιβλίο συμβάντων.

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

1.7.6 Ο Εισπράκτορας δεν επιτρέπεται σε καμία περίπτωση να ανταλλάσσει χρήματα, εκτός αυτών που αφορούν το αντίτιμο διοδίου. Αποτρέπει ευγενικά τον χρήστη και, εάν αυτός συνεχίσει να απαιτεί και παραπονείται, τον προτρέπει να απομακρυνθεί από τη λωρίδα κυκλοφορίας και ειδοποιεί τον Προϊστάμενο Βάρδιας.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

- 1.7.7** Όταν ο Εισπράκτορας, κατά την συναλλαγή με τον χρήστη, αντιμετωπίσει πρόβλημα με τον εκτυπωτή και δεν εκδοθεί η απόδειξη συναλλαγής, ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας. Ζητά από τον χρήστη να αποχωρήσει από τη λωρίδα κυκλοφορίας και να σταθμεύσει το όχημα, περιμένοντας τον Προϊστάμενο Βάρδιας. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας εκτυπώνει αντίγραφο της εν λόγω απόδειξης πληρωμής από το σύστημα και την παραδίδει στον χρήστη.
- 1.7.8** Όταν ένας χρήστης συμπεριφερθεί αγενώς, ο Εισπράκτορας διατηρεί την ψυχραιμία του, συμπεριφέρεται ευγενικά και ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας προσπαθεί ευγενικά να παρέμβει και, αν ο χρήστης συνεχίσει να επιμένει, τον προτρέπει να υποβάλει γραπτώς το παράπονό του, αφού απομακρυνθεί από τη λωρίδα κυκλοφορίας. Ο χρήστης συμπληρώνει το «Έντυπο Αξιολόγησης Υπηρεσιών», αναγράφει τα στοιχεία του και περιγράφει την αιτία που προκάλεσε την υποβολή των παραπόνων του.
- 1.7.9** Όταν ένας χρήστης ζητάει πληροφορίες, ο Εισπράκτορας απαντάει στον χρήστη, εάν η πληροφορία μπορεί να δοθεί σε σύντομο χρονικό διάστημα. Εάν όχι, τον προτρέπει να επικοινωνήσει με τον αριθμό εκτάκτου ανάγκης της ΕΟΑΕ (1077) ή του ζητάει να αποχωρήσει από τη λωρίδα, ώστε να μη διακοπεί η ροή της κυκλοφορίας, και ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας προσέρχεται και προσπαθεί να δώσει κάθε δυνατή πληροφόρηση.

Ο χρήστης σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να εισέρχεται στον θαλαμίσκο, ενώ στον χώρο επισκεπτών του κτιρίου διοίκησης μπορεί να εισέρχεται, μόνο όταν το αποφασίσει ο Προϊστάμενος Βάρδιας.

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

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΩΝ

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

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

1.8 Είσπραξη, σε περίπτωση μη λειτουργίας Η/Υ

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

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

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

1.8.3 Σε περίπτωση που στο τέλος της βάρδιας του Εισπράκτορα δεν έχει διορθωθεί η βλάβη στο σύστημα, ο Εισπράκτορας καταμετράει τις εισπράξεις με τη χειρόγραφη διαδικασία. Στην αμέσως **επόμενη** βάρδια

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

του ολοκληρώνει τη διαδικασία παράδοσης μετρητών στο σύστημα (Σ.Δ.Π.).

1.8.4 Μετά την αποκατάσταση της βλάβης, με ευθύνη του Προϊσταμένου του Σταθμού, οι χειρόγραφες αποδείξεις καταχωρούνται στο σύστημα μέχρι το τέλος κάθε ημέρας (ώρα 24:00).

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

Ο Προϊστάμενος του Σταθμού ενημερώνει, το αργότερο την επόμενη ημέρα, τον Τομέα ΛΕΣ / Διεύθυνση Εκμετάλλευσης και τη Διεύθυνση Οικονομικών Εκμεταλλεύσεων για τη διάρκεια, την αιτία που προκάλεσε τη χειρόγραφη διαδικασία και τις ενέργειες που έγιναν, για να αντιμετωπισθεί το πρόβλημα.

1.9 Έκτακτα περιστατικά

1.9.1 Όταν σε έναν Σταθμό Διοδίων γίνει απόπειρα ληστείας, το προσωπικό δεν πρέπει να προσπαθήσει να αντιδράσει δυναμικά. Ο Εισπράκτορας θα πρέπει να συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις των ληστών. Ο Εισπράκτορας πιέζει το κουμπί πανικού που βρίσκεται στον θαλαμίσκο, για να ενημερωθεί ο Προϊστάμενος Βάρδιας, μόνον και εφόσον δεν θέτει σε κίνδυνο την προσωπική του ασφάλεια. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας ενημερώνει το 1077. Θα συντάσσεται Υπηρεσιακό Σημείωμα από τον Προϊστάμενο του Σταθμού, το οποίο θα περιγράφει το συμβάν, και θα ενημερώνεται η Διεύθυνση Εκμετάλλευσης / Τμήμα Διαχείρισης Διοδίων.

1.9.2 Σε περίπτωση πυρκαγιάς στον Σταθμό Διοδίων, όλοι οι εργαζόμενοι είναι υποχρεωμένοι να συμμορφώνονται με τις οδηγίες που αναγράφονται στον Σταθμό. Σε περίπτωση που η πυρκαγιά δεν μπορεί να αντιμετωπισθεί με πυροσβεστήρα, ο Προϊστάμενος Βάρδιας ειδοποιεί αμέσως το 1077. Όλες οι ενέργειες γίνονται με την ευθύνη του Προϊσταμένου Βάρδιας και χωρίς να τεθεί σε κίνδυνο η ζωή των εργαζομένων.

1.9.3 Όταν ο Εισπράκτορας εντοπίζει φλεγόμενο όχημα να πλησιάζει τον θαλαμίσκο, ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας ειδοποιεί άμεσα το 1077.

1.9.4 Όταν ένα όχημα παρουσιάσει βλάβη τη στιγμή που βρίσκεται σε λωρίδα κυκλοφορίας του Σταθμού, ο Εισπράκτορας ενημερώνει αμέσως τον Προϊστάμενο Βάρδιας. Ο Προϊστάμενος Βάρδιας κλείνει την εν λόγω λωρίδα κυκλοφορίας και ειδοποιεί το 1077, για την άμεση απομάκρυνση του οχήματος.

1.9.5 Όταν χρήστης προκαλέσει βλάβη στον εξοπλισμό, ο Εισπράκτορας ενημερώνει αμέσως τον Προϊστάμενο Βάρδιας.

Όταν ο χρήστης που έχει προκαλέσει τη βλάβη σταματήσει, ο Εισπράκτορας ειδοποιεί τον Προϊστάμενο Βάρδιας. Ο Προϊστάμενος

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

Βάρδιας ζητάει από τον χρήστη να αποχωρήσει από τη λωρίδα και να σταθμεύσει, και ενημερώνει το 1077 να προσέλθει αμέσως στον Σταθμό και να ακολουθηθεί η Λειτουργική Διαδικασία ΛΔ-ΕΟΑΕ-ΛΕΣ-240 «Διαχείριση Πρωτοκόλλου Δαπάνης για την Αποκατάσταση Ζημιών στην Εγνατία Οδό».

Όταν ο χρήστης που έχει προκαλέσει τη βλάβη δεν σταματήσει, ο Εισπράκτορας καταγράφει τον αριθμό κυκλοφορίας, το χρώμα και τον τύπο του οχήματος. Ο Εισπράκτορας ενημερώνει τον Προϊστάμενο Βάρδιας, ο οποίος ενημερώνει τον ανάδοχο συντήρησης ή άλλο εξουσιοδοτημένο άτομο από την ΕΟΑΕ. Ο Προϊστάμενος του Σταθμού συντάσσει Υπηρεσιακό Σημείωμα που περιγράφει το γεγονός, επισυνάπτει την εικόνα από το σύστημα και το αποστέλλει στη Διεύθυνση Εκμετάλλευσης.

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

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

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

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

1.9.8 Όταν στον Σταθμό Διοδίων δημιουργηθεί πρόβλημα στην παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, ο Προϊστάμενος Βάρδιας ειδοποιεί το 1077 να ελέγξει ότι λειτουργεί η γεννήτρια.

Σε οποιαδήποτε από τις παραπάνω περιπτώσεις, ο Προϊστάμενος Βάρδιας ενημερώνει άμεσα τον Προϊστάμενο του Σταθμού. Ο Προϊστάμενος του Σταθμού ενημερώνει εγγράφως τη Διεύθυνση Εκμετάλλευσης την επόμενη ημέρα.

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

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΕΛΕΓΚΤΙΚΟΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΣΤΑΘΜΟΥ ΔΙΟΔΙΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

2.1	Επίπεδα ελέγχων.....	38
2.2	Έλεγχοι από τον Προϊστάμενο Σταθμού Διοδίων.....	40
2.3	Τακτικοί έλεγχοι της λειτουργίας Σταθμού Διοδίων.....	42
2.4	Έκτακτοι έλεγχοι της λειτουργίας Σταθμού Διοδίων.....	44

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

2.1 Επίπεδα ελέγχων

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

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

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

Οι Προϊστάμενοι Βάρδιας διενεργούν ελέγχους στον τρόπο εργασίας των Εισπρακτόρων κατά τη διάρκεια της βάρδιας τους, και ειδικά για την τήρηση της εισπρακτικής διαδικασίας. Για οποιοδήποτε πρόβλημα εντοπίσουν, συντάσσουν αναφορά στον Προϊστάμενο του Σταθμού.

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

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

Η Διεύθυνση Εκμετάλλευσης / Τμήμα Διαχείρισης Διοδίων διενεργεί καθημερινά ελέγχους στην εισπρακτική διαδικασία των Σταθμών, μέσω της on-line σύνδεσης με τον Σταθμό Διοδίων. Μέσω του συστήματος συλλογής διοδίων, μπορεί να ελεγχθεί η κατηγοριοποίηση του Εισπράκτορα και, μέσω της κάμερας, η επιβεβαίωση της κατηγοριοποίησης. Επίσης, έλεγχοι διενεργούνται για τα οχήματα εξαιρούμενα πληρωμής, τα κονβόι, τις διαφορές κατηγοριοποίησης του Εισπράκτορα με την ΑΚΟ κτλ. Ο εν λόγω έλεγχος του Σταθμού πρέπει να διενεργείται ειδικά τις ημέρες και ώρες που αναμένεται μεγάλος κυκλοφοριακός φόρτος. Η Διεύθυνση Εκμετάλλευσης / Τμήμα Διαχείρισης Διοδίων, για οποιοδήποτε πρόβλημα εντοπίσει, συνεργάζεται με τον Προϊστάμενο του Σταθμού.

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

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

2.2 Έλεγχοι από τον Προϊστάμενο του Σταθμού Διοδίων

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

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

- την τήρηση του εβδομαδιαίου προγράμματος εργασίας
- την τήρηση των διαδικασιών της Εταιρείας
- την τήρηση των Κανονισμών της Εταιρείας
- την τήρηση της εισπρακτικής διαδικασίας
- την τήρηση των κανόνων ασφάλειας
- την εύρυθμη λειτουργία όλων των συστημάτων και εξοπλισμών του Σταθμού
- την ομαλή κυκλοφοριακή ροή του Σταθμού
- το απόθεμα κερμάτων και χαρτονομισμάτων για τις προκαταβολές των Εισπρακτόρων
- το απόθεμα των απαιτούμενων αναλώσιμων.

2.2.3 Ο Προϊστάμενος του Σταθμού ασκεί καθημερινούς ελέγχους που αφορούν την εισπρακτική διαδικασία, καθώς και έκτακτους, ανάλογα με τα προβλήματα που θα ανακύπτουν. Ελέγχει, επίσης, την καθημερινή λειτουργία, τόσο των Εισπρακτόρων όσο και των Προϊσταμένων Βάρδιας.

2.2.4 Ο Προϊστάμενος του Σταθμού ή της Βάρδιας πρέπει να ελέγχει, μέσω του συστήματος, την κατηγοριοποίηση των οχημάτων από τους Εισπράκτορες.

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

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

2.2.5 Ο Προϊστάμενος του Σταθμού πρέπει να ελέγχει καθημερινά τους Εισπράκτορες για τα οχήματα εξαιρούμενα πληρωμής, μέσω του συστήματος συλλογής διοδίων. Το σύστημα για κάθε διέλευση εξαιρούμενης πληρωμής αποθηκεύει την αντίστοιχη φωτογραφία του οχήματος. Δειγματοληπτικοί έλεγχοι πρέπει να διενεργούνται για όλους τους Εισπράκτορες.

2.2.6 Ο Προϊστάμενος του Σταθμού ή της Βάρδιας πρέπει να ελέγχει συνέχεια, μέσω του συστήματος, την εύρυθμη λειτουργία του Σταθμού. Από την «Μονάδα Οπτικής Απεικόνισης Λωρίδας» μπορεί να ελέγχει την κατάσταση:

- του τοπικού δικτύου
- του λειτουργικού συστήματος
- του τοπικού δικτύου των θαλαμίσκων
- της Αναρτημένης Πινακίδας Ένδειξης Κατάστασης Λωρίδας, για κάθε λωρίδα κυκλοφορίας
- της μπάρας, για κάθε λωρίδα κυκλοφορίας.

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

2.3 Τακτικοί έλεγχοι της λειτουργίας του Σταθμού Διοδίων

2.3.1 Οι τακτικοί έλεγχοι σε κάθε Σταθμό Διοδίων διενεργούνται από τον Ελεγκτή της Κεντρικής Υπηρεσίας.

Ο Ελεγκτής της Κεντρικής Υπηρεσίας διενεργεί ελέγχους τουλάχιστον μία (1) φορά την εβδομάδα σε κάθε Σταθμό Διοδίων.

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

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

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

- 2.3.3** Για οποιοδήποτε θέμα ανακύψει από τον έλεγχο που πραγματοποιεί ο Ελεγκτής της Κεντρικής Υπηρεσίας, συνεργάζεται με τον Προϊστάμενο του Σταθμού Διοδίων και τους Προϊσταμένους Βάρδιας. Οι Προϊστάμενοι θα πρέπει να παρέχουν κάθε πληροφορία, ώστε να διευκολύνουν τους Ελεγκτές στο έργο τους.
- 2.3.4** Ο Ελεγκτής της Κεντρικής Υπηρεσίας συντάσσει εβδομαδιαίες αναφορές προς τον Τομέα ΛΕΣ / Διεύθυνση Εκμετάλλευσης για τους ελέγχους που διεξάγει στους Σταθμούς Διοδίων. Σε περίπτωση που εντοπίσει σοβαρό πρόβλημα σε κάποιον Σταθμό Διοδίων, ενημερώνει άμεσα τη Διεύθυνση Εκμετάλλευσης και συντάσσει την αντίστοιχη αναφορά.
- 2.3.5** Το Τμήμα Διαχείρισης Διοδίων θα προετοιμάζει εβδομαδιαίες αναφορές για τη λειτουργία του Σταθμού και θα τις παραδίδει στον Διευθυντή Εκμετάλλευσης, για την ενημέρωση του ΔΣ της Εταιρείας. Οι αναφορές αυτές θα περιλαμβάνουν συνολικούς κυκλοφοριακούς φόρτους, φόρτους ανά κατηγορία οχημάτων, έσοδα ανά μέθοδο πληρωμής, έκτακτα περιστατικά Σταθμού κτλ.

2.4 Έκτακτοι έλεγχοι της λειτουργίας του Σταθμού Διοδίων

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

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

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

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

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

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

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

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

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ ΣΤΑΘΜΟΥ ΔΙΟΔΙΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

3.1	Προσωπικό Σταθμού Διοδίων – Αρμοδιότητες.....	47
3.2	Πρόγραμμα εργασίας Προσωπικού Σταθμού Διοδίων.....	50
3.3	Φύλαξη εισπράξεων στον Σταθμό Διοδίων.....	51
3.4	Διαδικασία παράδοσης εισπράξεων από τον Προϊστάμενο του Σταθμού στην Εταιρεία Χρηματοπιστολής.....	52
3.5	Καταμέτρηση των εισπράξεων από την Εταιρεία Χρηματοπιστολής.....	54
3.6	Κατάθεση των εισπράξεων στην Τράπεζα.....	55
3.7	Διαχείριση Παραβάσεων και Αδυναμιών Πληρωμής.....	56
3.8	Ελεύθερη διέλευση οχημάτων από τον Σταθμό Διοδίων.....	58
3.9	Διαχείριση αιτημάτων / παραπόνων χρηστών.....	60

3.1 Προσωπικό Σταθμού Διοδίων - Αρμοδιότητες

3.1.1 Το προσωπικό για κάθε Σταθμό Διοδίων της Εγνατία Οδός Α.Ε. είναι το εξής:

- Προϊστάμενος Σταθμού
- Προϊστάμενος Βάρδιας
- Εισπράκτορας
- Αναπληρωματικός Εισπράκτορας

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

- Συντάσσει το πρόγραμμα εργασίας (βάρδιες), βάσει των απαιτούμενων παραμέτρων.
- Συντάσσει τις προβλεπόμενες αναφορές προς τη Διεύθυνση Εκμετάλλευσης.
- Έχει την ευθύνη για την παράδοση και συμφωνία των εισπράξεων με την Εταιρεία Χρηματοπιστολής.
- Έχει την ευθύνη το χρηματοκιβώτιο των εισπράξεων του Σταθμού να μην υπερβαίνει το ανώτατο όριο για το οποίο είναι ασφαλισμένο το χρηματοκιβώτιο.
- Εισηγείται την ετήσια αξιολόγηση του Προσωπικού του Σταθμού στη Διεύθυνση Εκμετάλλευσης.
- Φροντίζει να υπάρχει πάντα η απαιτούμενη ποσότητα χαρτονομισμάτων και νομισμάτων για τις προκαταβολές των Εισπρακτόρων.
- Έχει την ευθύνη συντήρησης του Σταθμού.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΩΝ

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

3.1.3 Ο Προϊστάμενος Βάρδιας έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες και ευθύνες:

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

Για κάθε έκτακτο γεγονός, συντάσσει αναφορά προς τον Προϊστάμενο του Σταθμού, ο οποίος την υπογράφει, και έχει την ευθύνη αποστολής της στον Τομέα ΛΕΣ / Διεύθυνση Εκμετάλλευσης. Ενημερώνει τον Προϊστάμενο του Σταθμού για όποιο θέμα έχει ανακύψει κατά τη διάρκεια της βάρδιας.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΩΝ

- 3.1.4** Ο **Εισπράκτορας** διεκπεραιώνει τις συναλλαγές με τους οδηγούς / πελάτες κατά τη διάρκεια της βάρδιας. Μετά τη λήξη της βάρδιας του, καταμετράει και παραδίδει τις εισπράξεις, σύμφωνα με την παρούσα διαδικασία. Επίσης, οφείλει να ενημερώνεται για τα Υπηρεσιακά Σημειώματα και όλες τις διαδικασίες που τον αφορούν και να εκτελεί τα καθήκοντά του, σύμφωνα με αυτές.
- 3.1.5** Ο **Αναπληρωματικός Εισπράκτορας** αναπληρώνει κατά τη διάρκεια του διαλείμματος ή σε περίπτωση ασθένειας τους Εισπράκτορες και διεκπεραιώνει τις εργασίες που του αναθέτει ο Προϊστάμενος Βάρδιας.

3.2 Πρόγραμμα εργασίας Προσωπικού Σταθμού Διοδίων

3.2.1 Το εβδομαδιαίο πρόγραμμα εργασίας εκπονείται, με ευθύνη του Προϊσταμένου του Σταθμού. Οι παράμετροι εκπόνησης του προγράμματος εργασίας είναι οι εξής:

- κυκλοφοριακός φόρτος / ημέρα
- κυκλοφοριακός φόρτος / ώρα
- 8ωρη βάρδια προσωπικού
- 40 ώρες εβδομαδιαίας εργασίας
- ομοιόμορφη επιβάρυνση του προσωπικού σε βάρδιες τη νύχτα, σε αργίες, σε άδειες, σε ρεπό κτλ.
- χρησιμοποίηση εποχιακών υπαλλήλων (όταν απαιτούνται)
- κόστος που θα επιβαρύνει τον ετήσιο προϋπολογισμό ενός Σταθμού Διοδίων.

3.2.2 Οι εργαζόμενοι στον Σταθμό Διοδίων είναι υποχρεωμένοι να τηρούν το πρόγραμμα εργασίας. Αν κάποιος εργαζόμενος αντιμετωπίζει πρόβλημα, ενημερώνει έγκαιρα τον Προϊστάμενο του Σταθμού.

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

3.3 Φύλαξη εισπράξεων στον Σταθμό Διοδίων

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

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

3.4 Διαδικασία παράδοσης εισπράξεων από τον Προϊστάμενο του Σταθμού στην Εταιρεία Χρηματοπιστολής

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

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

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

- Επιλέγει από το μενού «Βάρδιες» το υπομενού «Παράδοση Εισπράξεων σε Χρηματοπιστολή». Στο κάτω μέρος της οθόνης εμφανίζονται οι φάκελοι κατάθεσης που βρίσκονται στο χρηματοκιβώτιο του Σταθμού. Ο Προϊστάμενος μεταφέρει τους φακέλους στο πάνω μέρος της οθόνης και επιλέγει το πλήκτρο «Ενημέρωση». Στο αριστερό μέρος της οθόνης εμφανίζεται ένα όχημα με την ένδειξη «Χ». Ένας μοναδικός αριθμός αναφοράς δίνεται σε κάθε παραλαβή χρηματοπιστολής.
- Εκτυπώνει μία (1) αναφορά «Εισπράξεις προς Κατάθεση σε Τράπεζα», την οποία αναπαράγει σε 2 αντίγραφα.
- Ανοίγει το χρηματοκιβώτιο μαζί με τον υπάλληλο της χρηματοπιστολής (ο Προϊστάμενος γνωρίζει τον κωδικό και ο υπάλληλος της χρηματοπιστολής έχει το κλειδί).
- Ελέγχει ότι οι αριθμοί των φακέλων είναι αυτοί που αναγράφονται στην κατάσταση που εκτυπώθηκε από το σύστημα.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

- Τοποθετεί τους φακέλους κατάθεσης σε ειδικούς σάκους μεταφοράς, οι οποίοι ασφαρίζονται με αριθμημένες ταινίες ασφαλείας. Οι αριθμοί των ταινιών ασφαλείας καταγράφονται στην αναφορά.
- Υπογράφει, από κοινού με τον υπάλληλο της χρηματαποστολής, τις δύο (2) αναφορές.
- Τη μία αναφορά παραλαμβάνει ο υπάλληλος της χρηματαποστολής και τη δεύτερη ο Προϊστάμενος του Σταθμού, που την τοποθετεί στο αντίστοιχο αρχείο.

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

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

Επιλέγει από το μενού «Βάρδιες», το υπομενού «Παράδοση Εισπράξεων σε Χρηματαποστολή». Επιλέγει τη χρηματαποστολή της προαναφερόμενης αναφοράς και καταχωρεί το ποσό καταμέτρησης της χρηματαποστολής ανά φάκελο κατάθεσης. Εκτυπώνει την αναφορά της συγκεκριμένης χρηματαποστολής και ελέγχει τη σωστή καταχώρηση των στοιχείων. Μετά τον έλεγχο και εφόσον οι πληροφορίες που καταχωρήθηκαν είναι σωστές, ο Προϊστάμενος του Σταθμού επιλέγει το πλήκτρο «Ολοκλήρωση». Μετά την επιλογή του πλήκτρου «Ολοκλήρωση», δεν μπορεί να τροποποιήσει τα στοιχεία της συγκεκριμένης χρηματαποστολής. Στο αριστερό σημείο της οθόνης για την εν λόγω χρηματαποστολή εμφανίζεται ένα όχημα με την ένδειξη «√».

3.5 Καταμέτρηση των εισπράξεων από την Εταιρεία Χρηματοπιστολής

3.5.1 Η Εταιρεία Χρηματοπιστολής, με την ολοκλήρωση της καταμέτρησης, συντάσσει αναφορά με το αποτέλεσμα της καταμέτρησης ανά φάκελο κατάθεσης, την οποία αποστέλλει στον Προϊστάμενο του Σταθμού, στον Τομέα ΛΕΣ / Διεύθυνση Εκμετάλλευσης και στον Τομέα Οικονομικής Διαχείρισης & Εκμετάλλευσης / Διεύθυνση Οικονομικών Εκμεταλλεύσεων. Οι αναφορές της Εταιρείας Χρηματοπιστολής καταχωρούνται στο σύστημα, με ευθύνη του Προϊσταμένου του Σταθμού.

3.5.2 Η Εταιρεία Χρηματοπιστολής, μετά την καταμέτρηση των εισπράξεων, συντάσσει αναφορά στην οποία καταγράφεται:

- ο αριθμός του φακέλου κατάθεσης
- ο κωδικός του Εισπράκτορα
- η ημερομηνία του φακέλου κατάθεσης
- το χρηματικό ποσό που καταμέτρησε ο Εισπράκτορας και
- το χρηματικό ποσό που καταμέτρησε η ίδια.

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

3.5.3 Η παραπάνω διαδικασία ακολουθείται και όταν η Εταιρεία Χρηματοπιστολής εντοπίσει πλαστό χαρτονόμισμα. Αν ο Προϊστάμενος του Σταθμού έχει αμφιβολία για την ορθότητα του χαρακτηρισμού κάποιου χαρτονομίσματος ως πλαστού, μπορεί να ζητηθεί η γνωμάτευση της Τράπεζας της Ελλάδος.

3.6 Κατάθεση των εισπράξεων στην Τράπεζα

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

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

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

Η Τράπεζα, για κάθε κατάθεση εισπράξεων που πραγματοποιείται, αποστέλλει αναφορά στον Τομέα ΛΕΣ / Διεύθυνση Εκμετάλλευσης και στον Τομέα Οικονομικής Διαχείρισης & Εκμετάλλευσης / Διεύθυνση Οικονομικών Εκμεταλλεύσεων.

3.7 Διαχείριση Παραβάσεων και Αδυναμιών Πληρωμής

3.7.1 Αδυναμία Πληρωμής

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

Όταν το χρονικό όριο των 20 ημερών παρέλθει άπρακτο (χωρίς ο χρήστης να αποπληρώσει το αντίτιμο διοδίων), η Διεύθυνση Εκμετάλλευσης / Τμήμα Διαχείρισης Διοδίων αποστέλλει Υπηρεσιακό Σημείωμα στον Τομέα Οικονομικής Διαχείρισης & Εκμετάλλευσης / Διεύθυνση Οικονομικών Εκμεταλλεύσεων, βεβαιώνοντας τη μη πληρωμή εντός του απαιτούμενου χρονικού διαστήματος.

Στη συνέχεια, ο Τομέας Οικονομικής Διαχείρισης & Εκμετάλλευσης / Διεύθυνση Οικονομικών Εκμεταλλεύσεων αποστέλλει πράξη πληρωμής του 50πλάσιου της αξίας του αντίτιμου στην αρμόδια Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία, σύμφωνα με τον Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων (ΚΕΔΕ), όπως ισχύει σήμερα και συνοδεύεται από τα οριζόμενα στο άρθρο 55 του ΠΔ 16/89 (ΦΕΚ στ. Α' 89) «Κανονισμός Λειτουργίας των Δ.Ο.Υ.».

3.7.2. Παράβαση

Όταν ο χρήστης διέλθει από τον Σταθμό Διοδίων χωρίς να πληρώσει ή όταν αρνείται να πληρώσει το αντίτιμο, συντάσσεται έκθεση από τον Προϊστάμενο του Σταθμού και αποστέλλεται στη Διεύθυνση Εκμετάλλευσης / Τμήμα Διαχείρισης Διοδίων.

Η Διεύθυνση Εκμετάλλευσης / Τμήμα Διαχείρισης Διοδίων, μέσω της βάσης δεδομένων του Υφυπουργείου Μεταφορών, αναζητά τα στοιχεία του χρήστη

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

από την πινακίδα κυκλοφορίας του οχήματος. Μόλις καταγράψει τα σχετικά στοιχεία, συντάσσει Επιστολή στην οποία επισυνάπτει την παραπάνω έκθεση και την αποστέλλει στον χρήστη, καλώντας τον να πληρώσει, εντός 20 ημερών από την παραλαβή της επιστολής, το 20πλάσιο της αξίας του αντιτίμου διοδίων. Η επιστολή κοινοποιείται στη Διεύθυνση Οικονομικών Εκμεταλλεύσεων. Ταυτόχρονα, ενημερώνει τον χρήστη ότι μπορεί να καταβάλει το πρόστιμο, με κατάθεση του αντίστοιχου χρηματικού ποσού σε λογαριασμό της Εταιρείας και να αποστείλει φαξ του αντιγράφου κατάθεσης, εντός της ίδιας χρονικής προθεσμίας, στα Κεντρικά Γραφεία της ΕΟΑΕ. Τέλος, η επιστολή ενημερώνει ότι, αν δεν πληρωθεί το εν λόγω χρηματικό ποσό εντός της προβλεπόμενης χρονικής προθεσμίας, θα διαβιβασθεί το 50πλάσιο της αξίας του αντιτίμου διοδίων στην αρμόδια Δ.Ο.Υ.

Όταν το χρονικό όριο των 20 ημερών παρέλθει άπρακτο, η Διεύθυνση Εκμετάλλευσης / Τμήμα Διαχείρισης Διοδίων αποστέλλει Υπηρεσιακό Σημείωμα στον Τομέα Οικονομικής Διαχείρισης & Εκμετάλλευσης / Διεύθυνση Οικονομικών Εκμεταλλεύσεων, βεβαιώνοντας τη μη πληρωμή του αντιτίμου εντός του απαιτούμενου χρονικού διαστήματος.

Στη συνέχεια, ο Τομέας Οικονομικής Διαχείρισης & Εκμετάλλευσης / Διεύθυνση Οικονομικών Εκμεταλλεύσεων αποστέλλει πράξη πληρωμής του 50πλάσιου της αξίας του αντιτίμου στην αρμόδια Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία, σύμφωνα με τον Κώδικα Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων (ΚΕΔΕ), όπως ισχύει σήμερα και συνοδεύεται από τα οριζόμενα στο άρθρο 55 του ΠΔ 16/89 (ΦΕΚ στ. Α`89) «Κανονισμός Λειτουργίας των Δ.Ο.Υ.».

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

3.8 Ελεύθερη διέλευση οχημάτων από τον Σταθμό Διοδίων

Η ελεύθερη διέλευση οχημάτων από τους Σταθμούς Διοδίων (Σ.Δ.) της Εγνατίας Οδού αποφασίζεται, εάν υπάρξουν συνθήκες που δημιουργούν πρόβλημα στην ασφάλεια των χρηστών της οδού ή των εργαζομένων.

Όταν υπάρχει έγγραφη απόφαση της Τροχαίας για ελεύθερη διέλευση οχημάτων από Σταθμό Διοδίων, ο Προϊστάμενος του Σταθμού ή ο Προϊστάμενος Βάρδιας πρέπει να την υλοποιήσουν αμέσως. Για το συμβάν ενημερώνεται η Διεύθυνση Εκμετάλλευσης.

Ελεύθερη διέλευση οχημάτων αποφασίζεται από τον Προϊστάμενο του Σταθμού, με ταυτόχρονη ενημέρωση του Διευθυντή Εκμετάλλευσης, στις περιπτώσεις όπου:

1. Υπάρχουν προγραμματισμένες εργασίες στον Σ.Δ.
2. Υπάρχουν συνθήκες που δημιουργούν πρόβλημα στην ασφάλεια των χρηστών ή του προσωπικού του Σταθμού (π.χ., πυρκαγιά κτλ.).
3. Υπάρχουν ουρές αναμονής στις λωρίδες κυκλοφορίας, για χρονικό διάστημα που θα αποφασίζεται από το ΔΣ της ΕΟΑΕ για κάθε Σταθμό Διοδίων.

Ο Προϊστάμενος του Σταθμού φροντίζει για τη λειτουργία της Αυτόματης Κατηγοριοποίησης Οχημάτων (ΑΚΟ), ώστε να καταγραφεί η κυκλοφορία των οχημάτων κατά τη διάρκεια της διακοπής λειτουργίας του Σ.Δ.

Ο Προϊστάμενος του Σταθμού φροντίζει να καταγραφεί στο βιβλίο συμβάντων του Σταθμού η αιτιολογία και η χρονική διάρκεια της ελεύθερης διέλευσης.

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

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΩΝ

Όταν αποκατασταθεί η λειτουργία του Σ.Δ. και εντός της ημέρας, ο Προϊστάμενος του Σταθμού συντάσσει Υπηρεσιακό Σημείωμα προς τη Διεύθυνση Εκμετάλλευσης, ενημερώνοντας για τη διάρκεια της διακοπής λειτουργίας, τον αριθμό των διερχομένων οχημάτων και τις συνθήκες που επικρατούσαν στον Σταθμό.

Για την ελεύθερη διέλευση οχημάτων, ενημερώνεται έγκαιρα ο Τομέας Οικονομικής Διαχείρισης & Εκμετάλλευσης / Διεύθυνση Οικονομικών Εκμεταλλεύσεων για την ημέρα και τη χρονική διάρκεια. Η καταγραφή των καμερών, για το χρονικό διάστημα της ελεύθερης διέλευσης, τηρείται στο αρχείο του Σταθμού και στα Κεντρικά Γραφεία της Εταιρείας.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΤΑΘΜΩΝ ΔΙΟΔΙΩΝ

3.9 Διαχείριση αιτημάτων / παραπόνων χρηστών

3.9.1 Όταν το αίτημα / παράπονο είναι προφορικό ή δια τηλεφώνου, το καταγράφει ο Υπεύθυνος Χειρισμού του Τομέα ΛΕΣ σε βάση δεδομένων, ενημερώνει τον αρμόδιο της Διεύθυνσης Εκμετάλλευσης και το μεταβιβάζει στον Προϊστάμενο Δημοσίων Σχέσεων.

3.9.2 Στην περίπτωση που το αίτημα / παράπονο είναι γραπτό (εισερχόμενη επιστολή ή εισερχόμενη επικοινωνία, μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρείας), ακολουθείται η διαδικασία που περιγράφεται στην ΛΔ-ΕΟΑΕ-ΥΠΕ-045 «Διαχείριση Αιτημάτων / Παραπόνων».

3.9.3 Τα έντυπα Αξιολόγησης Υπηρεσιών, που συμπληρώνονται από τους χρήστες στον Σταθμό Διοδίων, θα αποστέλλονται εβδομαδιαία, με ευθύνη του Προϊσταμένου του Σταθμού, στη Διεύθυνση Εκμετάλλευσης / Τμήμα Διαχείρισης Διοδίων και, στη συνέχεια, στον Προϊστάμενο Δημοσίων Σχέσεων, για να ακολουθηθεί η ΛΔ-ΕΟΑΕ-ΥΠΕ-045 – «Διαχείριση Αιτημάτων / Παραπόνων».

5. ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

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

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

ΛΔ-ΕΟΑΕ-ΥΠΕ-045 Διαχείριση Αιτημάτων / Παραπόνων