

Borgarráð 11. júlí 2024: Tillaga áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um óháða úttekt á þjónustu Strætó bs. MSS24070043

Lagt er til að borgarráð samþykki að láta gera óháða úttekt á þjónustu Strætó bs., sérstaklega með tilliti til þjónustulundar, viðmóts og sveigjanleika í garð notenda Strætó bs. samkvæmt samþykktri þjónustustefnu byggðasamlagsins. Mikilvægt er að skoða einnig stjórnendur og hæfni þeirra til stjórnunar fyrirtækisins. Skoðað verði sérstaklega þætti eins og hvort starfsfólk þ.m.t. vagnstjórar þekki hlutverk, stefnu og gildi fyrirtækisins.

Greinargerð

Þessi tillaga er lögð fram í ljósi fjölmargra kvartanna, sumar hverjar alvarlegar, sem berast reglulega til Strætó bs. Strætó er með þjónustustefnu sem virðist samkvæmt fjölda kvartanna vera meira orð á blaði en raunveruleiki. Markmið þjónustustefnunnar er m.a. að skapa traust notenda, sýna áreiðanleika og ábyrgð í verki og sýna viðskiptavinum jákvætt viðmót og kurteisa framkomu sem og að vera vingjarnleg og hjálpfús gagnvart öllum viðskiptavinum. Á þessu er pottur brotinn. Það er þess vegna mikilvægt að óháður utanaðkomandi aðili verði fenginn til að rannsaka hverju það veldur að Strætó bs. gangi svo illa að fylgja þjónustustefnunni sem raun ber vitni. Reglulega berast fréttir af slæmri framkomu Strætó bs gagnvart farþegum. Nýlegt dæmi er að 10 ára stúlku var vísað úr strætisvagni á miðri leið að því er virðist að tilefnislausu. Engar skýringar hafa enn verið gefnar á atvikinu þótt meira en vika sé liðinn frá atburðinum.