



Reykjavík 28. febrúar 2023

Umhverfis- og skipulagsráð  
Ráðhús Reykjavíkur

**Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins frá 15. febrúar 2023 nr. USK23010273 um meðhöndlun kvartana hjá Strætó bs.**

Fyrirspurnir og kvartanir, hér eftir nefndar ábendingar, til Strætó bs. berast m.a. í gegnum vefsíðu, tölvupóst og síma. Allar ábendingar eru skráðar í ábendingakerfi One System þar sem þær eru flokkaðar og sendar til viðeigandi ábyrgðaraðila til úrlausnar.

Úrlausnirnar eru margskonar, allt eftir eðli og alvarleika ábendinga. Ábendingar og úrlausnir þeirra geta t.d. snúið að leiðakerfi, ástandi vagna, tímasetningum, framkomu vagnstjóra og aksturslagi. Unnið er að úrlausnum allra þessara málaflokka með því að greina alvarleika, ræða við viðkomandi aðila, vinna að úrbótum og svara viðskiptavinum.

Í þeim tilvikum þar sem bent er á að vagn hafi ekki komið á biðstöð geta verið ýmsar skýringar s.s. umferðartafir, bilun í vagni eða fjarvist vagnstjóra þar sem ekki tókst að manna vagn með mjög skömmum fyrirvara.

Virðingarfyllt,

---

Jóhannes S. Rúnarsson, framkvæmdastjóri

Strætó bs.  
Hesthals 14  
110 Reykjavík  
S. 540-2700  
[stræto.is](http://stræto.is)