



Reykjavík 22. maí 2019

Borgarráð  
Tjarnagötu 11  
101 Reykjavík

**Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um kvartanir sem kunna að hafa borist Strætó bs. frá notendum þjónustunnar – R19050011**

Ábendingar berast ýmist með tölvupósti, í gegnum ábendingaform á heimasíðu, í gegnum facebook síðu Strætó, með símtali eða með gæðaúttekt eftirlitsmanna.

Ábendingaformið á heimasíðu Strætó er tengt One Systems tölvukerfi sem heldur utan um allar ábendingar sem berast. Ábendingar skrást beint inn í kerfið í gegnum heimasíðu eða eru skráðar sérstaklega af starfsmönnum. Hver ábending fer í viðeigandi flokk eftir eðli hennar, til dæmis aksturslag, ástand vagns, framkoma vagnstjóra, tímasetningar (of seint/of snemma), slys eða óhapp. Flestar ábendingar sem berast Strætó snúa að aksturslagi, framkomu vagnstjóra og tímasetningum.

Ábendingakerfið er hluti af gæðakerfi Strætó og er mikilvægur í þáttur í umbótastarfi félagsins. Unnið er markvisst með ábendingar og er ábyrgðaraðili settur á hverja ábendingu sem tryggir að úrvinnsla hennar eigi sér stað. Í sumum tilvikum verða til stærri verkefni í kjölfar ábendinga. Allt er þetta liður í því að bæta starfsemi og þjónustu Strætó.

Alla jafna fær viðskiptavinur svar við ábendingu sinni innan þriggja daga. Ef ábending krefst frekari úrlausnar er miðað við að úrvinnsla ábendingar sé lokið innan tveggja vikna.

Hér má sjá fjölda ábendinga frá árinu 2016:

2016 – 3654 ábendingar

2017 – 2536 ábendingar

2018 – 2778 ábendingar.

Virðingarfyllst,

---

Jóhannes S. Rúnarsson, framkvæmdastjóri

*Meðfylgjandi: VL 004 Ábendingar*