



Svar

Viðtakandi: Velferðarráð

Sendandi: Dís Sigurgeirsdóttir, skrifstofustjóri skrifstofu sviðsstjóra

Efni: Fyrirspurn um fækkun stöðugilda í þjónustuveri Pant akstursþjónustu

Þann 1. september 2021 lagði fulltrúi Flokks fólksins fram í velferðarráði svohljóðandi fyrirspurn um fækkun stöðugilda í þjónustuveri Pant akstursþjónustu:

Fulltrúi Flokks fólksins óskar eftir að fá svör við af hverju fækkað hafi verið um 2,5 stöðugildi í þjónustuveri. Í stað þess að fækka ætti frekar að fjölga stöðugildum því fólk kvartaði yfir því að það væri erfitt að komast að í síma og sérstaklega á ákveðnum tímum. Hverjar eru ástæður fyrir því að fækkað er í þjónustuveri og hvaða áhrif hefur það á þjónustuna? Þetta er skerðing á þjónustu og einnig hefur opnunartími þjónustuvers verið stytur. Fólk þarf að geta náð sambandi og sér í lagi þeir sem eru ekki að nota tölvur og net. Enn er hópur sem notar aðeins síma og er því ekki með rafræn auðkenni. Ekki er heldur hægt að gera kröfu um að allir hafi rafræn skilríki, ef það yrði gert þá myndu alltaf einhverjir verða út undan þeir sem ekki treysta sér til að nota rafræn skilríki.

Svar:

Samkvæmt upplýsingum frá Strætó Bs var í kjölfar á nýju útboði lögð fram krafa um að hagræða í rekstri þjónustuversins og var það gert þannig að ekki var endurráðið í stöður sem losnuðu í þjónustuverinu. Í dag er vakt á aksturskerfinu frá kl. 06:30 þangað til að síðasti farþegi er farinn úr bílnum að kvöldi. Utan þjónustutíma er síminn vaktaður fyrir ferðapantanir með 2 tíma fyrirvara, afpantanir ferða og neyðarsímtöl. Almenn afgreiðsla er frá kl. 09:00 til 16:00 á virkum dögum og frá kl. 10:00 til 14:00 um helgar á þessum tíma er tekið við öllum ferðapöntunum, unnið úr rafrænum pöntunum o.fl. Með þessari breytingu er fyrst og fremst verið að stýra álaginu á dagtíma en það er áfram þjónusta við farþega á meðan bílar eru í akstri.

Farþegar geta pantað eða afpantað ferðir með símtali, tölvupósti, netspjalli og í gegnum þjónustugátt á heimasíðunni. Hafi einstaklingur ekki rafræn skilríki getur hann pantað eða afpantað ferðir með símtali, tölvupósti eða í netspjalli.