

## ***BORGARRÁÐ 19. september 2019: Tillaga áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um þjónustustefnu strætó - R19090205***

Flokkur fólksins leggur til að Strætó bs setji sér þjónustustefnu með áherslu ekki einungis á notendavæna hönnun heldur einnig þjónustulund og auðmýkt gagnvart farþegum. Stofnanir og fyrirtæki í eigu borgarinnar eiga að starfa samkvæmt skýrri þjónustustefnu. Markmið þjónustustefnu er að stofnun uppfylli hlutverk sitt og veiti notendum góða þjónustu og sýni hlýtt viðmót. Þessi tillaga er lögð fram núna að gefnu tilefni. Í ljósi kvartanna vegna m.a. framkomu og aksturslags vagnstjóra sem borist hafa til Strætó bs. er afar brýnt að móta þjónustustefnu sem innleidd verði hið fyrsta. Í stefnu þeirri sem hér er lagt til að Strætó bs. setji sér, leggur borgarfulltrúi Flokks fólksins til að hún feli í sér ákvæði um að vagnstjórar/starfsmenn Strætó bs sýni auðmýkt og lítillæti í störfum sínum og séu ávallt tilbúnir að aðstoða fólk við inn- og útgöngu í vagnanna. Sýni farþegum jákvætt viðmót, virðingu og kurteislega framkomu og séu vingjarnlegir og hjálpfúsir gagnvart farþegum. Vagnstjórar/starfsmenn þurfa að þekkja sitt hlutverk og hafa velferð farþega ávallt að leiðarljósi. Vagnstjórar þurfa að gæta sérstaklega að börnum, öryrkjum, eldri borgurum og öðrum viðkvæmum hópum þegar stigið er inn og úr vagninum. Vagnstjórar þurfa auk þess að hafi færni og getu til að lesa og meta aðstæður.

### **Greinargerð:**

Lagt er til að þjónustustefna Strætó feli einnig í sér:

- 1 Að vagnstjórar byggi ákvarðanir sínar ávallt á því hvað er farþegum fyrir bestu
- 2 Að vagnstjórar leyfi farþeganum ávallt að njóta vafans komi upp einhver vafamál enda skulu farþegar ávallt vera í forgangi
- 3 Að vagnstjórar veiti farþegum nauðsynlegar upplýsingar eftir atvikum

Flokkur fólksins vill ítreka mikilvægi þess að stefnan sem hér um ræðir kveði á um þjónustulund, kurteisi, tillit, sveigjanleika og að þjóna borgarbúum sem nota þjónustuna af auðmýkt og lítillæti. Gæta þarf sérstaklega að velferð og öryggi barna, öryrkja og eldri borgara. Þessum aðilum þarf að sýna sérstaka biðlund og oft sérstaka aðstoð. Gæta þarf að aksturslagi þegar um er að ræða börn, einstaklingar sem glíma við hreyfivanda eða hömlun af einhverju tagi og einnig fólki sem hefur lítil börn í fangi eða sér við hönd.