



Reykjavík 21. júní 2024

Efni: Bréf umboðsmanns barna dagsett 21. maí 2024

Bréf umboðsmanns barna var lagt fyrir stjórn Strætó þann 21. júní 2024 og fól hún framkvæmdastjóra að svara bréfinu.

Á heimasíðu Strætó eru almennir skilmálar sem gilda um alla viðskiptavini sem nota almenningsvagna á höfuðborgarsvæðinu. Strætó er einnig með gæðaeftirlit þar sem viðskiptavinir geta komið áleiðis ábendingum um það sem betur má fara til alvarlegrar kvartana. Allar ábendingar sem snúa að börnum eru teknar mjög alvarlega og atvik skoðuð ítarlega. Í vögnum á höfuðborgarsvæðinu er, í flestum tilvikum myndavélar, sem taka stöðugt upp og eru atvik sem tengjast börnum skoðuð ásamt því að rætt er við hlutaðeigandi, þ.e. oft forráðamenn barna og alltaf vagnstjóra. Strætó hefur verklagsreglur fyrir vagnstjóra um slys og ógnandi hegðun í vögnum, sem gilda um alla viðskiptavini Strætó.

Strætó hefur jafnframt beint þeim tilmælum til vagnstjóra að börn eigi alltaf að njóta vafans og aldrei eigi að vísa þeim út úr vagninum eftir að hann hefur ekið af stað. Það eru þó dæmi um slíkt. Það er stöðugt verkefni hjá okkur að bæta þjónustu við alla viðskiptavini og læra af þeim atvikum sem koma upp og gera þannig góða þjónustu enn betri. Helstu frávik í samskiptum vagnstjóra og barna snýr að aldri og þá hvort viðkomandi sé 11 ára eða yngri og háttvísi (skv. vagnstjórum) og er það sérstakt verkefni hjá okkur hvernig hægt er að eyða út þessum núningi. Strætó hefur á stefnuskránni að óska eftir að fá að koma inn í grunnskóla með kynningar um almenningssamgöngu, rekstrarumhverfið, umgengi, tillitssemi og fleira til að auka skilning allra á því hvernig almenningssamgöngur virka með það að markmiði að fækka þessum tilvikum og fræða framtíðarviðskiptavini um almenningssamgöngur og mikilvægt hlutverk þeirra í framtíðarlífsgæðum.

Virðingarfyllt f.h. Strætó

Jóhannes Rúnarsson, framkvæmdastjóri.