



Strætó b/s

B/T Erlendur Pálsson

Efni: Athugasemdir og ábendingar vegna nýrra reglna um pöntun á ferðapjónustu fyrir fatlaða

Í drögum að nýjum reglum um ferðapjónustu fyrir fatlaða segir.

Breytingar á móttöku ferðapantana í síma Til að styrkja símsvörun og bæta skipulag á akstri hafa Samtök sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu og Strætó bs. sammælt um að breyta móttöku ferðapantana í gegnum síma. Móttaka símapantana fyrir fastar (áskriftar) ferðir verður á virkum dögum frá kl 07:00 - 18:00 og um helgar og á helgidögum frá kl 10:00 - 14:00. Þess utan verður einungis hægt að panta stakar ferðir, sem eru farnar samdægurs.

Breytingin tekur gildi 1. júní 2016.

Áfram verður hægt að bóka ferðapantanir með tölvupósti eða á heimasíðu Strætó allan sólahringinn. Afgreiðslutími fyrir slíkar pantanir er eftir sem áður sólahringur.

Afpantanir og neyðaraðstoð verður áfram á meðan á akstri stendur.

Einnig viljum við minna á að hægt er að skoða pantaðar ferðir, fá upplýsingar um áætlaðan komutíma og afpanta ferðir í gegnum vefþjónustu Strætó. Upplýsingar um vefþjónustuna má finna á www.straeto.is/akstursþjónusta<<http://www.straeto.is/akstursþjónusta>>

Móttaka fastra pantana í síma frá og með 1.júní: Virka daga frá kl 07:00 til 18:00

Um helgar og helgidaga frá kl 10:00 til 14:00 Stakar pantanir er áfram hægt að gera með 2 tíma fyrirvara samdægurs á meðan á akstri stendur.

Breytingar á SMS þjónustu

Frá og með 1. júní verður SMS þjónusta breytt. SMS verður sent farþegum 2 tímum fyrir ferð í stað 15 mínútna.

Farþegar sem eiga bókaða ferð sem fara fyrir kl 10:00 á morgnanna fá SMS kvöldinu áður.

Sú breyting verður á að farþegi verðir tilbúinn 5 mínútum fyrir pantaðan tíma til 10 mínútum eftir pantaðan tíma. t.d ef ferð er pöntuð kl 12:00 þarf farþegi að vera tilbúin 11:55 til 12:10.

Í SMS skeytinu verður einnig gefið upp símanúmer á bílnum sem er að koma að sækja farþega.

Tilgangur þess er að farþegi geti kannað hvar bíllinn er staddur ef bíllinn er ekki á staðnum 10 mín eftir pantaðan tíma.

"Þess utan verður einungis hægt að panta stakar ferðir, sem eru farnar samdægurs."

Nú má spyrja sig afhverju það má ekki panta staka ferð sem ekki er farin samdægurs, það myndi strax víkka þennan nýja opnunartíma fyrir marga. Þannig það yrðu bara margar fastar ferðir sem ætti að fækka á þessum opnunartíma. Það hlýtur að vera mikilvægt að geta a.m.k. pantað staka ferð innan 24 tíma, ef á að panta ferð snemma morguns er ansi tæpt að bíða þar til þjónustuver opnar kl. 7 þann sama dag og ef afgreiðslutími fyrir netpantanir er sólarhringur.

"Afgreiðslutími fyrir slíkar pantanir (á netinu) er eftir sem áður sólarhringur."

Þarna mætti gagnrýna það sem er reyndar búið að vera frá upphafi að Strætó áskilur sér rétt til að taka sólarhring í að afgreiða ferðir sem berast í gegnum netið. Þetta er of langur tími og eru samtökin fullviss um að ef hann yrði styttri myndu fleiri nota þennan valmöguleika sem myndi þar af leiðandi létta á símaverinu.

"Breytingar á SMS þjónustu"

Afar sérstakar breytingar, þarna er í rauninni verið að breyta áminningarsmsi yfir í upplýsingasms. Spurningamerki við að farþegar geti haft samband við bílstjóra þar sem þeir eru mismunandi eins og þeir eru margir. Þeir fá væntanlega ekki sömu þjáfun í meðhöndlun símtala eins og fólk í símaverinu og eru einnig að aka bíl. Eins með þá sem panta eftir Mætingatíma. Hvenær eiga þeir að vera tilbúnir? Notendur hafa takmarkaðan áhuga á að hafa samband við bílstjóra þó það geti vissulega verið nauðsynlegt í einhverjum tilfellum.

f.h Sjálfsbjargar Isf.



Bergur Þorri Benjamínsson varaformaður Sjálfsbjargar Isf.