



Strætó

Bt. framkvæmdastjóra, framkvæmdastjórnar og stjórnar Strætó

Hafnarstræti 7

101 Reykjavík

Reykjavík, 20. október 2026

Efni: Eftirfylgni með ábendingum barna um þjónustu Strætó

Umboðsmaður barna vísar til bréfs embættisins, dags. 13. febrúar 2025, þar sem kynntar voru niðurstöður samráðsfundar barna og ungmenna, fulltrúa Strætó og kjörinna fulltrúa sveitarstjórna á höfuðborgarsvæðinu. Fundurinn var haldinn 1. febrúar 2025 að frumkvæði ráðgjafarhóps umboðsmanns barna, ungmennaráðs UNICEF og Strætó, með það að markmiði að ræða umbætur á þjónustu Strætó með hag barna að leiðarljósi.

Á fundinum komu fram fjölmargar ábendingar og tillögur barna um þjónustuna. Í bréfi umboðsmanns barna var sérstaklega vakin athygli á áhyggjum barna af öryggi sínu í strætisvögnum og frásögnum þeirra af áreitni frá öðrum farþegum. Þá var áréttað mikilvægi þess að meta áhrif ákvarðana um starfsemi Strætó á börn og tryggja þeim regluleg tækifæri til að koma sjónarmiðum sínum á framfæri.

Umboðsmaður barna óskar nú eftir upplýsingum um hvernig Strætó hefur unnið úr niðurstöðum fundarins og brugðist við ábendingum og tillögum barnanna. Óskað er eftir yfirliti yfir þær aðgerðir sem þegar hefur verið ráðist í, fyrirhugaðar aðgerðir og áætlaðan tímaramma frekari úrbóta. Jafnframt er óskað eftir upplýsingum um hvort einhverjar tillögur hafi ekki hlotið framgang og ástæður þess.

Sérstaklega er óskað eftir upplýsingum um eftirfarandi:

1. **Öryggi barna og viðbrögð við áreitni.** Hvaða aðgerða hefur verið gripið til í því skyni að auka öryggi barna og bregðast við áreitni í strætisvögnum? Hefur tillaga barnanna um öryggisnúmer, neyðarhnapp eða aðra aðgengilega leið til að óska tafarlaust eftir aðstoð verið tekin til skoðunar og hver er niðurstaða þeirrar vinnu?
2. **Samskipti og aðgengi að aðstoð.** Hefur verið unnið að bættu viðmóti gagnvart börnum, fræðslu til vagnstjóra og einfaldari leiðum fyrir börn til að koma á framfæri ábendingum og kvörtunum? Hvernig er tryggt að börn fái aðstoð þegar vandi kemur upp á ferð þeirra?
3. **Aðrar tillögur barnanna.** Hvernig hefur verið brugðist við tillögum um leiðarkerfi, gjaldskrá, greiðsluleiðir og hreinlæti? Jafnframt er óskað eftir upplýsingum um úrbætur sem miða að þörfum fatlaðra barna og annarra barna sem mæta sérstökum hindrunum við að nýta þjónustuna.
4. **Mat á áhrifum ákvarðana á börn.** Hvernig er slíku mati háttað við ákvarðanir um þjónustuna, meðal annars um leiðarkerfi og gjaldskrá, og hvernig er tekið mið af sjónarmiðum barna við það mat?

Þess er óskað að svör berist eigi síðar en 10. nóvember nk.

Virðingarfyllst,



Salvör Nordal, umboðsmaður barna