Reykjavík, 5. nóvember 2026

Efni: Svar við bréfi frá Umboðsmanni barna varðandi eftirfylgni með ábendingum barna um þjónustu Strætó, dags. 20. október 2026

Vísað er til bréfs Umboðsmanns barna til Strætó bs., dags. 20. október 2026, um eftirfylgni með ábendingum barna um þjónustu Strætó.

Almenningssamgöngur höfuðborgarsvæðisins ohf. (ASHB) hafa tekið við þeim hluta starfsemi Strætó bs. sem snýr að öðru en rekstri strætisvagna. Þar sem erindi embættisins varðar þjónustu og verkefni sem nú falla undir ábyrgð félagsins eru svörin veitt af ASHB.

Félagið þakkar embættinu fyrir eftirfylgnina og börnunum fyrir mikilvægar ábendingar. Öryggi barna, gott viðmót og aðgengileg þjónusta eru mikilvægir þættir í starfseminni. Hér á eftir er gerð grein fyrir þeim aðgerðum og áherslum sem lúta að fyrirspurnum embættisins.

1. Öryggi barna og viðbrögð við áreitni

Unnið er að því að styrkja samskipti milli vagnstjóra og stjórnstöðvar til að bæta upplýsingamiðlun og viðbrögð þegar aðstoðar er þörf.

Í öllum vögnum er neyðarhnappur við sæti vagnstjóra sem vagnstjóri getur notað til að kalla eftir aðstoð. Ekki eru neyðarhnappar í farþegarými sem farþegar geta sjálfir notað.

Jafnframt er starfræktur neyðarsími sem er opinn utan opnunartíma þjónustuvers. Þannig er hægt að ná sambandi vegna áríðandi erinda meðan vagnar eru í akstri, þótt þjónustuver sé lokað.

Nú er einnig starfandi verkefnahópur um öryggi í almannarými. Hópurinn samanstendur af fulltrúum félagsmiðstöðva, ASHB, ríkislögreglustjóra, Lögreglunnar á höfuðborgarsvæðinu, Samtakanna ’78 og sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu. Í starfi hópsins er meðal annars horft til öryggis í strætisvögnum og á og við biðstöðvar.

2. Samskipti og aðgengi að aðstoð

Vagnstjórar hafa sótt þjónustunámskeið þar sem meðal annars var fjallað um samskipti og þjónustu við ólíka hópa viðskiptavina, svo sem ólíkar kynslóðir. Þá er reglulega ítrekað við vagnstjóra að börn skuli ávallt njóta vafans þegar álitaefni koma upp um greiðslu fargjalda.

Allar ábendingar er varða börn fá efsta forgang við úrvinnslu. Við eftirfylgni er kallað eftir skýrum svörum frá akstursaðilum um hvernig tekið hafi verið á viðkomandi máli og hver viðbrögðin hafi verið. Áhersla er þannig lögð á að ábendingum sé fylgt eftir og að skýrt liggi fyrir hvernig brugðist er við þeim.

3. Aðgengi og aðrar tillögur barnanna

Unnið er að innleiðingu NaviLens-merkinga á biðstöðvum. Sú vinna miðar að því að bæta aðgengi blindra og sjónskertra að upplýsingum og auðvelda þeim að nýta almenningssamgöngur. Þetta er mikilvægur þáttur í að bæta þjónustu við börn og aðra farþega sem mæta hindrunum vegna sjónskerðingar.

Allir vagnar eru búnir rampi fyrir hjólastóla. Aðgengi að biðstöðvum og aðstaða þar eru hins vegar á ábyrgð viðkomandi sveitarfélaga. ASHB reka engar biðstöðvar á höfuðborgarsvæðinu.

4. Mat á áhrifum ákvarðana á börn

Við mat á breytingum á leiðakerfi, gjaldskrá og þjónustu fyrirtækisins er horft til allra helstu hópa viðskiptavina, þar á meðal barna og ungmenna. Leitast er við að lágmarka neikvæð áhrif breytinga á þessa hópa og er meðal annars litið til þess hvernig breytingar hafa áhrif á aðgengi að ferðum til og frá skóla og tómstundastarfi.

Ábendingar barna veita mikilvæga innsýn í upplifun þeirra af þjónustunni og þær hindranir sem þau mæta við að nýta hana. Strætó þakkar umboðsmanni barna fyrir að koma þessum sjónarmiðum á framfæri og fyrir að fylgja þeim eftir.

Virðingarfyllst,
Markús Vilhjálmsson
Sviðsstjóri þjónustu og sölu
F.h. Almenningssamgöngur höfuðborgarsvæðisins ohf.