

Svar

ferðamála-, iðnaðar- og nýsköpunarráðherra við fyrirspurn frá Vilhjálmí Árnasyni um greiningu á áhættu og öryggismálum í ferðamennsku og ferðaþjónustu.

1. *Hvaða áhættumat og áhættugreiningar liggja fyrir á sviði ferðamennsku og ferðaþjónustu?*

Á undanförunum árum og misserum hafa öryggismál í ferðaþjónustu verið ofarlega á forgangslista stjórnvalda. Öryggi ferðamanna og áhættustjórnun voru meðal forgangsverkefna í verkefnaáætlunum 2016–2017 í Vegvísi í ferðaþjónustu og setti Stjórnstöð ferðamála málið í sérstakan forgang frá fyrsta degi. Fjölmarginir koma að þessari vinnu, m.a. fulltrúar frá atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu, innanríkisráðuneytinu, Umhverfisstofnun, Vatnajökulsþjóðgarði, Slysavarnafélaginu Landsbjörgu, Ferðamálastofu, Samtökum ferðaþjónustunnar, lögreglunni, Samgöngustofu, Vegagerðinni, Rannsóknarnefnd samgönguslysa, Félagi leiðsögumanna og Stjórnstöð ferðamála. Vinnuhópur hefur nú skilað af sér tillögum um forgangsverkefni fyrir árið 2017 sem snúa sérstaklega að öryggis- og samgöngumálum. Markmið vinnunnar var að draga fram raunhæfar tillögur sem skili sem mestum árangri og séu framkvæmanlegar á fyrri hluta ársins 2017. Margar þeirra tillagna nýtast í vinnu við langtímaáætlun sem áfram verður unnið að í kjölfarið.

Á vegum innanríkisráðuneytisins hefur jafnframt verið starfandi starfshópur sem hefur það hlutverk að koma á skilvirku samstarfi stjórnvalda og félagasamtaka um öryggi ferðamanna ásamt aðgerðaáætlun um öryggi ferðamanna til fimm ára. Starfshópurinn mun skila af sér aðgerðaáætlun í maí næstkomandi.

Sviðsmyndagreining um framtíð ferðaþjónustunnar á Íslandi árið 2030 var unnin af KPMG að beiðni Stjórnstöðvar ferðamála og kynnt haustið 2016. Sviðsmyndagreiningin nær bæði til efnahagslegra og náttúrulegra þátta og er leið til þess að sjá fyrir um hvernig framtíðin getur þróast fyrir ákveðin fyrirtæki, atvinnugreinar, stofnanir eða félagasamtök. Við sviðsmyndagreiningu eru dregnar upp myndir eða sögur sem sýna breitt svið af óvissu um framtíðina. Þessar sögur geta í framhaldinu verið notaðar til að máta núverandi stefnu og áætlanir við mismunandi framtíðarstarfsumhverfi. Sviðsmyndirnar eru ekki framtíðarsýn, spá, stefna eða framreikningur en þær eru öflug leið til að móta sameiginlegan skilning á umhverfinu og því sem rétt eða heppilegt er að gera í dag til að undirbúa framtíðina. Í kjölfar sviðsmyndagreiningarinnar var síðan unnið áhættumat þar sem skilgreindir voru áhættuþættir í ytra og innra umhverfi greinarinnar sem haft geta áhrif til lengri og skemmri tíma á rekstrarumhverfi ferðaþjónustu hér á landi. Eftirfarandi 13 atriði voru niðurstaða víðtæks samráðs við helstu hagaðila innan ferðaþjónustunnar:

Áhættuþáttur	Lýsing
Náttúruspjöll / eyðing	Náttúran verður fyrir sjáanlegu tjóni af völdum ferðamanna og/eða eigin völdum svo það hafi áhrif á upplifun ferðamanna.
Verulegur skortur á gistirýmum	Framboð flugsæta til og frá landinu heldur áfram að aukast en fjöldi ferðamanna sem koma til Íslands takmarkast af þeim gistirýmum sem eru í boði í einstaka landshlutum eða þeir þurfa að velja síðri kosti.
Flöskuhálsar í millilandaflugi	Millilandaflugvellir anna illa fjölda ferðamanna.
Mannmæði á vinsælum viðkomustöðum	Neikvæð upplifun af fólksfjölda á vinsælum viðkomustöðum takmarkar/fýrir/yfirskyggir upplifun af viðkomustaðnum.
Slys á ferðamönnum	Afleiðingar alvarlegra hópslysa, sem hafa neikvæð áhrif á mynd Íslands vegna alvarleika þeirra, rangra viðbragða eða ófullnægjandi öryggismála.
Lág gæðaviðmið ferðþjónustuaðila	Mikil sókn aðila í ferðþjónustuna sem viðhafa lægri gæðaviðmið. Verðstríð á kostnað gæða.
Skortur á hæfu starfsfólki	Of lítið framboð af starfsfólki með viðeigandi menntun eða reynslu í ferðþjónustu.
Ótti við ferðalög	Ótti við ferðalög s.s. vegna hryðjuverka, stríðsátaka, faraldra eða annarra atburða dregur úr ferðamannastraumi til Íslands.
Náttúruhamfarir	Náttúruhamfarir, s.s. eldgos eða jarðskjálftar, draga úr eða hamlar ferðum til Íslands.
Efnahagslegur samdráttur erlendis	Samdráttur í efnahagslífi þeirra þjóða sem helst sækja landið heim leiðir til samdráttar í ferðþjónustu á Íslandi.
Gjaldeyrissáhætta	Styrking krónunnar til lengri tíma leiðir af sér samdrátt í ferðþjónustu á Íslandi.
Hertar reglur um ferðafrelsi	Alþjóðlegt lagaumhverfi og/eða eftirlit hert (t.d Schengen samstarfinu hætt) sem hefur í för með sér samdrátt í ferðum til Íslands.
Neikvætt viðhorf heimamanna	Áreiti ferðamanna á landsmenn verður það mikið að viðhorf heimamanna verði neikvætt.

Þá má geta þess að stjórnvöld og Samtök ferðþjónustunnar hafa nýlega sammælt um að hefja greiningu á því hvert sé jafnvægisástand í fjölda ferðamanna með hliðsjón af afkastagetu samfélagsins, vinnumarkaðar og innviða almennt, sem og samfélagslegum, náttúrulegum og efnahagslegum þolmörkum til framtíðar. Næstu skref verða metin með hliðsjón af niðurstöðum þeirrar greiningar. Ekki hefur verið kannað hvort unnt sé að takmarka þann fjölda sem kemur til landsins. Þó virðist blasa við að afkastageta flugvalla skipti sköpum í því sambandi.

2. Hvaða viðbragðs- og öryggisáætlanir liggja fyrir á sviði ferðamennsku og ferðþjónustu?

Árið 2013 gaf Ferðamálastofa út leiðbeinandi reglur um öryggismál fyrir ferðþjónustuaðila sem bjóða upp á afþreyingarferðir, þ.e. ferðaskrifstofur og ferðaskipuleggjendur. Tilgangur reglnanna er að mæta auknum öryggiskröfum til handhafa ferðaskipuleggjenda- og ferðaskrifstofuleyfa ásamt því að einfalda rekstraraðilum leit að þeim öryggiskröfum sem gerðar eru fyrir mismunandi tegundir ferða. Reglurnar eru unnar í samræmi við þær kröfur sem gerðar eru innan Vakans, gæða- og umhverfiskerfis ferðþjónustunnar. Öll fyrirtæki sem taka þátt í Vakanum vinna öryggisáætlanir fyrir sínar ferðir og þjónustu, en slíkar áætlanir samanstanda af áhættumati, verklagsreglum, viðbragðsáætlun og atvikaskýrslu. Öryggisáætlanir eru hluti af gæða- og öryggiskerfi hvers fyrirtækis sem hefur útbúið slíka áætlun. Á vef Vakans, www.vakinn.is, er að finna ýmis hjálpargögn, svo sem leiðbeiningar um gerð örygg-

isáætlana, dæmi um útfyllt áhættumat fyrir gististað, dæmi um verklagsreglur fyrir gististað, dæmi um viðbragðsáætlanir og eyðublað til útfyllingar vegna gerðar atvikaskýrslu svo eitt-hvað sé nefnt sem umsækjendur og þáttakendur í Vakanum geta nýtt sér. Gögnin eru öllum opin.

3. Liggur fyrir fjarskipta- og boðsendingaskipulag á sviði ferðamennsku og ferðaþjónustu? Ef svo er ekki er óskað eftir upplýsingum um hvort slíkt er fyrirhugað eða í vinnslu.

Samkvæmt upplýsingum frá ríkislögreglustjóra liggur fyrir skipulag um fjarskipti og boðsendingar þegar samræma þarf verkefni viðbragðsaðila. Til viðbótar verður frá og með vorinu 2017 farið af stað með kerfisbundnar SMS-sendingar til allra ferðamanna sem tengjast íslensku reikineti þar sem verður að finna upplýsingar um helstu öryggismál ásamt hlekk inn á vefinn Safetravel.is.¹ Markmiðið er að auka öryggi ferðamanna og koma miðlægt á framfæri upplýsingum um veður, færð og o.fl. með einföldum hætti.

Á vegum Stjórnstöðvar ferðamála er unnið að gerð verkfæris, svokallaðs lifandi áhættumatskerfis, sem nýtist við áhættustjórnun á ferðamannastöðum. Verkefnið er unnið í samstarfi við Verkís og breiðan hóp hagaðila, m.a. úr stjórnsýslunni, af sveitarstjórnarstiginu og úr hópi viðbragðsaðila. Afurð verkefnisins verður skýrsla/handbók með samræmdri aðferðafræði fyrir umsjónaraðila í formi excel-skjals til skráningar á upplýsingum auk skilgreiningar á frekari þróun og úrvinnslu í formi smáforrits („APP“). Með tilkomu smáforritsins verður hægt að tengja upplýsingar um gagnagrunn og miðla til hagaðila í ferðaþjónustu og gefa upp áhættumat á tilteknum stöðum því sem næst á rauntíma. Þá verður einnig hægt að nýta upplýsingar úr kerfinu til samanburðar og forgangsroðunar verkefna. Vinna við verkefnið er á lokastigi.

4. Ber þjónustuveitendum í ferðamennsku og ferðaþjónustu að framkvæma greiningar eða úttektir samkvæmt framangreindu? Er boðið upp á fræðslu eða leiðbeiningu hvað þetta snertir?

Í atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu er nú unnið að endurskoðun laga um skipan ferðamála. Í þeirri vinnu er til skoðunar hvort rétt sé lögbinda öryggisáætlanir ferðaþjónustufyrirtækja í afþreyingu. Það fæli í sér að öll afþreyingarfyrirtæki í ferðaþjónustu gerðu öryggisáætlanir þar sem gerð yrði grein fyrir umfangi og eðli starfa og hvernig brugðist væri við óhöppum og slysum.

Vakinn sem er gæðakerfi í ferðaþjónustu hefur að markmiði að efla gæði, öryggi og umhverfisvitund í ferðaþjónustu á Íslandi. Ferðamálastofa hefur umsjón með málefnum Vakans. Ferðaþjónustuaðilar eru ekki skyldugir að taka þátt í Vakanum. Styrkleikar kerfisins eiga einmitt að felast í því að kostir þess séu ótvíræðir og öllum augljósir. Þannig fara gestir, þegar fram í sækir, að þekkja merki Vakans og haga viðskiptum sínum í samræmi við það. Í könnun Ferðamálastofu (2015/2016) meðal erlendra gesta kemur fram að það hafi mjög eða frekar mikil áhrif á val viðkomandi á ferðaþjónustufyrirtæki að það hafi viðurkennda gæðavottun. Nú þegar hefur á annað hundrað fyrirtækja í ferðaþjónustu fengið gæðavottun

¹ Safetravel er samstarfsverkefni Slysavarnafélagsins Landsbjargar og atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins, Samtaka ferðaþjónustunnar og Icelandair group. Áhersluverkefni Safetravel eru m.a. hálendisvakt Slysavarnafélagsins Landsbjargar, skjáupplýsingakerfi ferðamanna, vefurinn Safetravel.is, m.a. þýðing á aksturselfni vefsins á kínversku og upplýsingamiðstöð Safetravel, m.a. lengri viðvera starfsmanna. Þá eru ótalin fjölmörg verkefni sem Slysavarnafélagið Landsbjörg hefur sinnt undir merkjum Safetravel og mun gera áfram svo sem margvísleg útgáfa á fræðslufni, fyrirlestrar, endurnýjun sprungukorta á jöklum o.fl.

og þannig uppfyllt þær öryggiskröfur sem settar eru af hálfu Vakans. Að öðru leyti vísast til svars við 2. lið fyrirspurnarinnar.

5. Hvernig eru viðbrögð við hættu í ferðamennsku og ferðaþjónustu samhæfð og hver hefur yfirumsjón með samhæfingu aðgerða?

Samkvæmt upplýsingum frá Almannavörnum er það lögreglustjóri í hverju umdæmi sem fer með samræmingarhlutverk komi til hættuástands vegna slysa eða náttúruvárs. Virkjaður er hópur viðbragðsaðila sem kemur saman í aðgerðastjórn. Samhæfingarstöð ríkislögreglustjóra er virkjuð komi til samhæfingar um aðgerðir, öflun bjarga eða annað sem þarf utan viðkomandi embættis.