

27.09.2017

14 §

§ 14

Asianro 7214/08.01.01/2017

Pohjois-Savon matkojenyhdistelykeskuksen palvelutason määrittely ja toiminnan kehittämistavoitteet

Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi Henkilökuljetusten järjestäminen

Yleistä

Pohjois-Savon matkojenyhdistelykeskus (myöhemmin MYK) aloitti toimintansa vuonna 1998 ja on vanhin yhä toiminnassa oleva kuntien kustannusvastuulla oleva matkoja ohjaava keskus. Tällä hetkellä toiminnassa on hyvin vakiintuneet käytännöt ja asiakaspalaute on ollut hyvää (asiakastytyväisyystutkimus v. 2012).

MYK järjestää henkilökuljetuksia erityisryhmille pääosin lainsäädännön perusteella Kuopion lisäksi Siilinjärvellä, Varkaudessa, Leppävirralla Pielavedellä ja Tuusniemellä. Lisäksi se välittää palveluliikenteen matkoja kaikille niitä tilaaville. Kuopiossa kuljetukset hoidetaan ensisijaisesti palveluliikennettä hyödyntämällä ja toissijaisesti muita kuljetusmuotoja käyttäen. Kuljetuksia pyritään yhdistelemään mahdollisimman tehokkaasti.

MYK kuuluu Kuopion kaupunkiympäristön suunnittelupalvelujen joukkoliikennesivustoon ja sitä kautta Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunnan alaisuuteen.

Lähtökohdat palvelutason määrittelylle

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenneohjelmaan sisältyneen palvelutasomäärittelyn yhteydessä katsottiin tarpeelliseksi laatia palvelutasomäärittely myös MYK:lle, koska varsinaista palvelutasomäärittelyä ei ole tehty aikaisemmin. Yksittäisiä palvelutasoon vaikuttavia tekijöitä on tunnistettu jo aiemmin ja ne on otettu huomioon toiminnan kehittämisessä. Toimintaympäristössä tapahtuneet ja tapahtuvat muutokset mm. maakuntauudistuksen yhteydessä nostavat esiin tarpeen kehittää toimintaa laajemmin ja vastata uusiin haasteisiin. Palvelutasomäärittely on oleellinen osa pitkäjänteistä ja suunnitelmallista kehittämistyötä.

Palvelutason määrittely

Palvelutasomäärittelyyn on koottu keskeiset laatutekijät, jotka liittyvät MYK:n toimintaan ja palveluun, varsinaiseen matkojenyhdistelyyn sekä itse matkaan. Palvelutasoa on tarkasteltu asiakkaan ja sisäisten laatutekijöiden näkökulmista. Palvelutasotekijöistä on pyritty tunnistamaan ne, jotka vaikuttavat keskeisesti palvelun kustannuksiin.

Keskeiset laatutekijät ja niille asetetut tavoitteet on luokiteltu seuraavasti:

27.09.2017

Laatutekijä	Tavoite
Puhelintilauksen jonotusaika	95 % puheluista vastataan 60 s kuluessa
MYK:n aukioloaika	ma-pe klo 7-17
Ennakkotilaus-aika	1,5 h
Kaluston saatavuus	Kalusto vastaa asiakkaan tarvetta
Kuljetuksen täsmällisyys	Sovittu lähtö- ja mahdollisesti saapumis-aika eroaa enintään +5 min toteutuneesta ajasta.
Yhdistelyaste	Reittiin yhdistettyjen matkojen määrä mahdollisimman suuri.

Palvelutason määrittely ja keskeiset laatutekijät on esitetty tarkemmin liitteessä.

Toiminnan kehittämistavoitteet

MYK:n toiminnalle on asetettu kehitystavoitteita, jotta asetettu palvelutaso voidaan saavuttaa ja toimintaa kehittää kaikkien osapuolien kannalta paremmaksi.

MYK:n toiminnan pääkehittämistavoitteet ovat:

Laatutekijä	Kehittämistavoite
Kutsuohjattu avoin joukkoliikenne mukaan maaseutualueilla	Asiointilinjojen yhdistely MYK:n kautta.
Kyydin tilaus netissä ja mobiilisti	Ohjelmiston kehittäminen.
Yhdistelyn automatisointi	Auton valinta ja yhdistely tapahtuu automaattisesti.
Sähköinen laskutus	Yhdistelyohjelmiston ja sähköisen laskutusten ohjelmistojen integrointi.
Raportoinnin kehittäminen	Keskeiset palvelutasojen tunnusluvut on saatavissa ohjelmistosta.

Toiminnan kehittämistavoitteet on esitetty tarkemmin liitteessä.

Vaikutusten arviointi

Esityksen ilmasto- ja yritysvaikutukset ovat positiiviset. Toimiva henkilökuljetusjärjestelmä on tasa-arvoisen, viihtyisän ja tehokkaasti toimivan yhteiskunnan perusedellytys. Palvelutason määrittely on oleellinen osa toimivan henkilöliikennejärjestelmän suunnittelua.

Esitys

Esitän joukkoliikennelautakunnalle, että Pohjois-Savon matkojen yhdistelykeskuksen (MYK) palvelutason määrittely ja toiminnan kehittämistavoitteet hyväksytään.

Liitteet

- 4 7214/2017 Palvelutason määrittely, palvelutasotavoitteet ja toiminnan kehittäminen
- 5 7214/2017 Pohjois-Savon matkojenyhdistelykeskuksen (MYK) palvelutason määrittely ja palvelutasotavoitteet -raportti (ei jaeta, julkaistaan internetissä)

Valmistelija

27.09.2017

Päivi Pakarinen
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

puh. +358 44 718 3326

Päätösehdotus

Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Lautakunta hyväksyy joukkoliikennepäällikön esityksen.

Päätös

Päivi Pakarinen esitteli matkojenyhdistelykeskuksen palvelutasomäärittelytyötä ja siinä määriteltyjä palvelutasotavoitteita.

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

