



18.01.2024

Asia/9

§ 9

Liikenneliikelaitoksen sitovien tavoitteiden toteutuminen vuonna 2023

HEL 2023-014811 T 02 02 01

Päätös

Johtokunta merkitsi tiedoksi liikenneliikelaitoksen sitovien tavoitteiden toteutumisen vuonna 2023 ja lähettää selvityksen toteutumatta jääneistä sitovasta toiminnan tavoitteesta kaupunginkanslialle.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Saara Kanto

Lisätiedot

Saara Kanto, toimitusjohtaja, puhelin: 310 20277
saara.kanto(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Helsingin kaupungin vuoden 2023 talousarvion noudattamisohjeiden mukaisesti kanslian, toimialojen ja liikelaitosten on toimitettava selvitys toteutumatta jääneistä sitovista toiminnan tavoitteista kaupunginkanslialle 24.1.2024 mennessä.

Vuoden 2023 talousarviossa ja tulosbudjetissa liikenneliikelaitoksen (HKL) sitovat tavoitteet olivat:

- Minimoimme ajamattomien lähtöjen määrän ylläpitääksemme korkeaa joukkoliikenteen luotettavuutta
- Vastaamme asiakkaiden keskeisiin tarpeisiin ylläpitääksemme laadukasta asiakaskokemusta
- HKL:n talous pysyy tasapainossa

HKL on saavuttanut kolmesta sitovasta tavoitteesta kaksi.

Minimoimme ajamattomien lähtöjen määrän ylläpitääksemme korkeaa joukkoliikenteen luotettavuutta



18.01.2024

Tavoitetaso: Ajettujen lähtöjen osuus tilatuista lähdoistä on 99,85 %

Toteuma: Vuonna 2023 metroliikenteessä ajettiin 99,79 % tilatuista lähdoistä eli tavoite 99,85 % ei toteutunut.

Alkuvuonna kuljettajapulasta johtunut heikko luotettavuus laski koko vuoden tuloksen alle tavoitetason. Vaikka tavoitteeseen ei päästy, on liikennöinnin luotettavuuden kehitys ollut vuoden 2023 aikana positiivisella kehitysuralla johtuen parantuneista kuljettajaresursseista. Vuoden toisessa, kolmannessa ja neljännessä kvartaalissa luotettavuus ylsi tavoitetasolle.

Vastaamme asiakkaiden keskeisiin tarpeisiin ylläpitääksemme laadukasta asiakaskokemusta

Tavoitetaso: Asiakkaiden antama liikennöitsijäarvosana HSL:n tuottamassa kyselytutkimuksessa on 4,11

Toteuma: Asiakastytyväisyyden sitova tavoite toteutui.

Metroliikenteen liikennöitsijäarvosana oli 4,11, mikä saavutti tavoitteen. Keväällä 2023 toteutetussa tutkimuksessa liikennöitsijäarvosana oli 4,07 ollen tavoitetasoa matalampi. Syksyn tutkimuksessa arvosana oli 4,14. Arvosanan nousuun vaikutti erityisesti liikennöinnin luotettavuuden parantuminen, mikä näkyi kyselyn kysymyksen ”Aikataulussa pysyminen” -tuloksen merkittävänä nousuna nostaten liikennöitsijäarvosanan tavoitetason yläpuolelle.

Asiakastytyväisyyttä mitataan liikennöitsijäarvosanalla (arvosteluasteikko 1-5). Liikennöitsijäarvosana on liikennöitsijän laatua mittaavien kysymysten keskiarvo Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymän (HSL) tuottamasta kyselytutkimuksesta. Osatekijöinä on kuljettajan ajotapa ja vaunujen siisteys sekä aikataulussa pysyminen ja opasteiden toimivuus asemilla. Kysely toteutetaan kaksi kertaa vuodessa.

HKL:n talous pysyy tasapainossa

Tavoitetaso: Tilikauden tulos on vähintään nolla

Toteuma: HKL saavuttaa tulostavoitteen.

Tieto on alustava ja lopullinen tulos selviää, kun HKL:n tilinpäätös valmistuu helmikuussa 2024.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Saara Kanto

Lisätiedot

Saara Kanto, toimitusjohtaja, puhelin: 310 20277
saara.kanto(a)hel.fi



18.01.2024

Asia/9

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätöshistoria

Taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunta 05.12.2023 § 34

HEL 2023-014811 T 02 02 01

Päätös

Taloushallintopalveluliikelaitoksen johtokunta päätti merkitä tiedoksi taloushallintopalveluliikelaitoksen selvityksen toteutumatta jäävistä sitovista toiminnan tavoitteista vuonna 2023 ja lähettää sen tiedoksi kaupunginhallitukselle.

Esittelijä

toimitusjohtaja
Anniina Kitula

Lisätiedot

Mari Kärnä, talouspäällikkö, puhelin: 09 310 25106
mari.karna(a)hel.fi