



§ 273

Kuljetuspalveluja koskeva selvitys

HEL 2019-009523 T 05 00 01

Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti merkitä tiedoksi seuraavan selvityksen Helsingin Matkapalvelun tilanteesta sekä päätti pyytää, että sille tuodaan kevään 2020 aikana selvitys vastaavin tiedoin tuolloin vallitsevasta tilanteesta:

Autojen saatavuus

Tällä hetkellä Helsingin Matkapalvelussa liikennöi autoja eri liikennöinti-ryhmissä seuraavasti:

- päiväkorvauksessa 86 inva-varusteltua ja 32 henkilöautoa
- ylivuodossa 40 inva-varusteltua ja 30 henkilöautoa
- yhdistetyssä suoraohjaus- ja ylivuotoliikenteessä 62 inva-varusteltua ja 12 henkilöautoa.

Päiväkorvausautot ajavat Helsingin Matkapalvelun ajoja 8,5 tunnin työvuoron matkapalvelukeskuksen suorassa ohjauksessa. Ylivuotoautot ajavat yksittäisiä tilauksia matkapalvelukeskuksen ohjauksessa. Yhdistetyssä suoraohjaus- ja ylivuotoliikenteessä auto ajaa viiden tunnin ajo-
vuoron päiväkorvausliikennettä ja voi olla lopun aikaa ylivuodossa.

Palvelukeskuksen arvion mukaan autot ovat riittäneet hyvin hybridiliikenteen aloitettua liikennöinnin 2.10.2019. Myöskään asiakaspalautteissa ei enää juuri tule palautetta autojen huonosta saatavuudesta. Sosiaali- ja terveystoimiala ja Palvelukeskus Helsinki -liikelaitos (jäljempänä palvelukeskus) seuraavat yhdessä tilannetta aktiivisesti.

Autojen riittävyyttä voi arvioida tarkastelemalla Taksi Helsingille ja Lähi-taksille valuvien tilausten lukumääriä. Yleiseen taksiliikenteeseen matkoja välittyy eniten kello 7–9 ja 14–17 välillä. Muina aikoina matkoja välittyy varsin maltillisesti yleiseen taksiliikenteeseen. Sanotut ajat ovat ruuhka-aikoja, jolloin matkoja välitetään eniten.

Autojen saatavuutta voi arvioida myös toimitustarkkuuden avulla. Liitteessä 1 on tarkasteltu toimitustarkkuutta eri matkatyyppien osalta. Ensimmäisessä taulukossa on arvioita toimitustarkkuutta siten, että luvussa on huomioitu kaikki etuajassa tai enintään 10 minuuttia sovitusta saapumisajasta asiakkaalla tai kohteessa olevat kuljetukset. Alemmassa taulukossa on arvioitu toimitustarkkuutta siten, että siinä on huomioitu kaikki kuljetukset, jotka osuvat enintään viisi minuuttia ennen tai jäl-



keen kohdeajan. Helsingin liikennetilanteen vuoksi kymmenen minuutin liukuma kuljetuksissa on tavallista.

Tarkasteltaessa toimitustarkkuutta enintään 10 minuutin myöhästymisellä kuljetuksista yli 90 prosenttia on aikaikkunan sisällä. Tämä on erinomainen tulos. Aikaikkunalla +/- 5 minuuttia tarkastellessa päästään noin 70 prosentin toimitustarkkuuteen. Tätäkin voidaan pitää hyvänä tuloksena. Tässä luvussa noin seitsemän prosenttia matkoista on yli viisi minuuttia etuajassa.

Asiakkaan ei tarvitse nousta autoon ennen sovittua lähtöaikaa ja asiakas voi odottaa autossa, mikäli kuljetus on perillä etuajassa sovittuun kohdeaikaan.

Kaiken kaikkiaan ajoneuvojen määrä vaikuttaisi tällä hetkellä olevan näille liikennemäärille sopiva. Merkittäviä myöhästymisiä tai vaikeuksia ajoneuvojen saatavuudessa ei esiinny. Ajoneuvojen lukumäärä on mitoitettu tehokkaasti ja asiakaspalvelun takaavasti silloin, kun sopimussautoilla pystytään hoitamaan vaivattomasti liikenne muuna kuin ruuhkahuippujen aikana. Ruuhkahuippujen kesto on noin kahdesta kolmeen tuntia aamulla ja iltapäivällä. Tällöin lisävoimavarana toimivat ylivuoto ja taksiliikenteen ajoneuvot tasoittavat huippua.

Tilausten jonotus

Helsingin Matkapalvelussa on pyritty parantamaan asiakkaiden puhelinpalvelun saatavuutta. Suomenkielisen tilauslinjan osalta tilanne on syys- ja lokakuuta lukuun ottamatta ollut hyvä. Yli puolet soittajista on saanut yhteyden matkapalvelun asiakaspalvelijaan alle 30 sekunnissa, ja alle minuutissa yhteyden matkapalvelukeskukseen on saanut yli 60 prosenttia.

Työmatkojen osalta tilanne on ollut samanlainen. Lisätietoa puhelinpalvelujen jonotusajoista on liitteessä 2.

Taulukossa 1 on kuvattu puheluiden keskimääräinen jonotusaika sekunteina. Syys- ja lokakuun tilanne on ollut huono. Myös huhtikuussa tilanne on ollut heikohko.

Lokakuun alussa palvelussa aloitti uusia kilpailutettuja ajoneuvoja sekä uusia päivätoimintakohteita, mikä on nostanut puhelujen määrää ja lisännyt manuaalisen työn osuutta matkojen välityksessä. Henkilöstötilanne on ollut haastava. Matkapalvelun henkilöstössä on ollut vaihtuvuutta, ja henkilöstöllä on ollut runsaasti lyhyitä poissaoloja. Matkojen välitys on vaativaa asiakaspalvelutyötä ja edellyttää laajaa palvelun hallintaa, joten poissaoloihin ei ole helppoa löytää sijaisia.



Työvoiman saatavuus on heikentynyt, kuten useilla muillakin aloilla. Palvelukeskuksella on ollut vaikeuksia saada täytettyä avoimia tehtäviä. Työntekijätilanne on kuitenkin ainakin toistaiseksi helpottamassa uusien rekrytointien myötä.

Oman lisähaasteensa tuovat talvikuukausien erityistilanteet muun muassa sääolosuhteiden vuoksi.

Kuukausien vaihtuessa puhelinlinjat voivat ajoittain ruuhkautua. Ruuhkatilanteista tiedotetaan asiakkaita puhelinlinjoille lisättävällä tiedotteella. Asiakkaita ohjataan käyttämään mahdollisuuksien mukaan myös muita kontaktikanavia kuten tekstiviesti- tai sähköpostitilausta. Henkilöstö on ohjeistettu priorisoimaan ruuhkatilanteissa akuutit kuljetustarpeet ja siirtämään ei-kiireellisten matkojen tallennusta rauhallisempiin hetkiin, mikäli se vain on mahdollista.

Sosiaali- ja terveystoimiala ja Palvelukeskus Helsinki -liikelaitos kehittävät uusia tilaustapoja ja prosesseja jatkuvasti paremman asiakaspalvelun ja palvelun saatavuuden varmistamiseksi.

Taulukko 1. Keskimääräinen jonotusaika vuonna 2019 sekunteina.

	Vapaa-ajan asiointi	Työ ja opiskelu
Tammikuu	49	35
Helmikuu	61	40
Maaliskuu	71	39
Huhtikuu	96	45
Toukokuu	79	39
Kesäkuu	63	33
Heinäkuu	57	26
Elokuu	66	36
Syyskuu	134	51
Lokakuu	132	53

Pikatilausmatkat

Helsingin Matkapalvelussa asiakkaila on käytössään aina vähintään kaksi pikatilausmatkaa matkatyyppiä kohden.

Helsingin Matkapalvelun liikennöinnin uusi sopimuskausi astui päiväkorvaus- ja ylivuotoautojen osalta käyntiin 1.4.2019 alkaen. Tällöin ajoneuvomääriä lisättiin liikennöintiin, jolloin pikatilausmatkojen määrän tarkistaminen tuli mahdolliseksi. Uuden liikennöinnin myötä on mahdollista yksilöhuollon harkintaan perustuen lisätä asiakkaiden pikatilaus-



matkoja hakemuksesta enintään kuuteen yhdensuuntaiseen matkaan kuukaudessa matkatyyppiä kohden.

Pikatilausmatkalla tarkoitetaan sitä, että tilattu auto saapuu 15 minuutin kuluessa tilauksen tekemisestä. Kuljetuspalveluna myönnettyistä matkoista kahdesta kuuteen matkaa kuukaudessa voi olla pikatilausmatkoja. Vammaispalvelun sosiaaliohjaaja tekee päätöksen siitä, kuinka monen pikatilausmatkaan asiakkaalla on oikeus. Päätöksessä huomioidaan esimerkiksi työ- tai opiskelumatkojen sujuvuus tai tarkkaa aikataulutusta vaativat harrastusmatkat. Myönnettyistä matkoista vähintään kaksi matkaa kuukaudessa on aina pikatilausmatkoja. Inva-autolla tehtävää matkaa ei voi kuitenkaan tilata pikatilausmatkana.

Pikatilausmatkat myönnetään erikseen kullekin matkatyypille (opiskelu-, työ- ja vapaa-ajan matkat). Kaikissa tilanteissa ei voida taata pikatilausmatkaa esimerkiksi vaikeiden sääolosuhteiden, ruuhkien tai muiden liikenteellisesti haastavien tilanteiden vuoksi.

Tehtyjen pikatilausmatkojen lukumäärät kuukausittain vuonna 2019 on esitetty taulukossa 2. Pikatilausmatkojen lukumäärässä ei ole tapahtunut merkittävää muutosta. Pikatilausmatkoista 13 779 (noin 67 prosenttia) on tehty sopimusautolla ja 6 700 (noin 33 prosenttia) Taksi Helsingin autoilla.

Tilanne 1.11.2019 on se, että enemmän kuin kaksi pikatilausmatkaa on myönnetty 12 asiakkaalle. Heistä yhdellä on kolme, neljällä on neljä ja kuudelle kuusi pikatilausmatkaa. Matkoja on myönnetty sekä työ- ja opiskelu- että asiointi- ja vapaa-ajanmatkoihin.

Kukaan näistä asiakkaista ei ole käyttänyt kaikkia pikatilausmatkoja, vaan niitä on käytetty keskimäärin reilusti alle puolet myönnettyistä.

Pikatilausmatkoista on tiedotettu Helsingin Matkapalvelun kotisivuilla, asiakasneuvonnan ja palveluohjauksen yhteydessä sekä asiakasyhteistyöryhmän kautta. Uudessa asiakasohjeessa on kerrottu asiasta.

Taulukko 2. Tehdyt pikatilausmatkat 2019.

Tammikuu	2 281
Helmikuu	2 298
Maaliskuu	2 570
Huhtikuu	2 386
Toukokuu	2 624
Kesäkuu	2 431
Heinäkuu	2 232
Elokuu	2 606



Syyskuu	2 311
Lokakuu	2 754
Yhteensä	24 493

Käsittely

Asiassa tehtiin seuraava vastaehdotus:

Vastaehdotus 1:

Jäsen Tuomas Tuure: Merkitessään selvityksen tiedoksi lautakunta pyytää, että sille tuodaan kevään 2020 aikana selvitys vastaavin tiedoin tuolloin vallitsevasta tilanteesta.

Kannattaja: jäsen Kati Juva

Sosiaali- ja terveyslautakunnan päätös syntyi seuraavan äänestyksen tuloksena:

1 äänestys

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan

Ei-ehdotus: Vastaehdotus 1 (jäsen Tuomas Tuure)

Jaa-äännet: 5

Mukhtar Abib, Tapio Bergholm, Sami Heistaro, Maritta Hyvärinen, Kari-
ta Toijonen

Ei-äännet: 7

Katju Aro, Leo Bergman, Sandra Hagman, Kati Juva, Alekski Niskanen,
Tuomas Tuure, Sanna Vesikansa

Tyhjä: 1

Cecilia Ehrnrooth

Poissa: 0

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi jäsen Tuomas Tuuren vastaehdotuksen äänin 7 - 5 (tyhjää 1).

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti asiasta esittelijän ehdotuksesta poiketen.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Tuomas Päivinen, kuljetuspalvelupäällikkö, puhelin: 310 51991



tuomas.paivinen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Toimitustarkkuus Helsingin Matkapalvelussa 2019
- 2 Puhelinpalvelun jonotusajat Helsingin Matkapalvelussa 2019

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Sosiaali- ja terveyslautakunta päättää merkitä tiedoksi seuraavan selvityksen Helsingin Matkapalvelun tilanteesta:

Autojen saatavuus

Tällä hetkellä Helsingin Matkapalvelussa liikennöi autoja eri liikennöinti-ryhmissä seuraavasti:

- päiväkorvauksessa 86 inva-varusteltua- ja 32 henkilöautoa
- ylivuodossa 40 inva-varusteltua ja 30 henkilöautoa
- yhdistetyssä suoraohjaus- ja ylivuotoliikenteessä 62 inva-varusteltua ja 12 henkilöautoa.

Päiväkorvausautot ajavat Helsingin Matkapalvelun ajoja 8,5 tunnin työvuoron matkapalvelukeskuksen suorassa ohjauksessa. Ylivuotoautot ajavat yksittäisiä tilauksia matkapalvelukeskuksen ohjauksessa. Yhdistetyssä suoraohjaus- ja ylivuotoliikenteessä auto ajaa viiden tunnin ajo-
vuoron päiväkorvausliikennettä ja voi olla lopun aikaa ylivuodossa.

Palvelukeskuksen arvion mukaan autot ovat riittäneet hyvin hybridiliikenteen aloitettua liikennöinnin 2.10.2019. Myöskään asiakaspalautteissa ei enää juuri tule palautetta autojen huonosta saatavuudesta. Sosiaali- ja terveystoimiala ja Palvelukeskus Helsinki -liikelaitos (jäljempänä palvelukeskus) seuraavat yhdessä tilannetta aktiivisesti.

Autojen riittävyttä voi arvioida tarkastelemalla Taksi Helsingille ja Lähi-taksille valuvien tilausten lukumääriä. Yleiseen taksiliikenteeseen matkoja välittyy eniten kello 7–9 ja 14–17 välillä. Muina aikoina matkoja välittyy varsin maltillisesti yleiseen taksiliikenteeseen. Sanotut ajat ovat ruuhka-aikoja, jolloin matkoja välitetään eniten.

Autojen saatavuutta voi arvioida myös toimitustarkkuuden avulla. Liitteessä 1 on tarkasteltu toimitustarkkuutta eri matkatyyppien osalta. Ensimmäisessä taulukossa on arvioita toimitustarkkuutta siten, että luvussa on huomioitu kaikki etuajassa tai enintään 10 minuuttia sovitusta saapumisajasta asiakkaalla tai kohteessa olevat kuljetukset. Alemmas-



sa taulukossa on arvioitu toimitustarkkuutta siten, että siinä on huomioitu kaikki kuljetukset, jotka osuvat enintään viisi minuuttia ennen tai jälkeen kohdeajan. Helsingin liikennetilanteen vuoksi kymmenen minuutin liukuma kuljetuksissa on tavallista.

Tarkasteltaessa toimitustarkkuutta enintään 10 minuutin myöhästymisellä kuljetuksista yli 90 prosenttia on aikaikkunan sisällä. Tämä on erinomainen tulos. Aikaikkunalla +/- 5 minuuttia tarkastellessa päästään noin 70 prosentin toimitustarkkuuteen. Tätäkin voidaan pitää hyvänä tuloksena. Tässä luvussa noin seitsemän prosenttia matkoista on yli viisi minuuttia etuajassa.

Asiakkaan ei tarvitse nousta autoon ennen sovittua lähtöaikaa ja asiakas voi odottaa autossa, mikäli kuljetus on perillä etuajassa sovittuun kohdeaikaan.

Kaiken kaikkiaan ajoneuvojen määrä vaikuttaisi tällä hetkellä olevan näille liikennemäärille sopiva. Merkittäviä myöhästymisiä tai vaikeuksia ajoneuvojen saatavuudessa ei esiinny. Ajoneuvojen lukumäärä on mitoitettu tehokkaasti ja asiakaspalvelun takaavasti silloin, kun sopimusautoilla pystytään hoitamaan vaivattomasti liikenne muuna kuin ruuhkahuippujen aikana. Ruuhkahuippujen kesto on noin kahdesta kolmeen tuntia aamulla ja iltapäivällä. Tällöin lisävoimavarana toimivat ylivuoto ja taksiliikenteen ajoneuvot tasoittavat huippua.

Tilausten jonotus

Helsingin Matkapalvelussa on pyritty parantamaan asiakkaiden puhelinpalvelun saatavuutta. Suomenkielisen tilauslinjan osalta tilanne on syys- ja lokakuuta lukuun ottamatta ollut hyvä. Yli puolet soittajista on saanut yhteyden matkapalvelun asiakaspalvelijaan alle 30 sekunnissa, ja alle minuutissa yhteyden matkapalvelukeskukseen on saanut yli 60 prosenttia.

Työmatkojen osalta tilanne on ollut samanlainen. Lisätietoa puhelinpalvelujen jonotusajoista on liitteessä 2.

Taulukossa 1 on kuvattu puheluiden keskimääräinen jonotusaika sekunteina. Syys- ja lokakuun tilanne on ollut huono. Myös huhtikuussa tilanne on ollut heikohko.

Lokakuun alussa palvelussa aloitti uusia kilpailutettuja ajoneuvoja sekä uusia päivätoimintakohteita, mikä on nostanut puhelujen määrää ja lisännyt manuaalisen työn osuutta matkojen välityksessä. Henkilöstötilanne on ollut haastava. Matkapalvelun henkilöstössä on ollut vaihtuvuutta, ja henkilöstöllä on ollut runsaasti lyhyitä poissaoloja. Matkojen



välitys on vaativaa asiakaspalvelutyötä ja edellyttää laajaa palvelun hallintaa, joten poissaoloihin ei ole helppoa löytää sijaisia.

Työvoiman saatavuus on heikentynyt, kuten useilla muillakin aloilla. Palvelukeskuksella on ollut vaikeuksia saada täytettyä avoimia tehtäviä. Työntekijätilanne on kuitenkin ainakin toistaiseksi helpottamassa uusien rekrytointien myötä.

Oman lisähaasteensa tuovat talvikuukausien erityistilanteet muun muassa sääolosuhteiden vuoksi.

Kuukausien vaihtuessa puhelinlinjat voivat ajoittain ruuhkautua. Ruuhkatilanteista tiedotetaan asiakkaita puhelinlinjoille lisättävällä tiedotteella. Asiakkaita ohjataan käyttämään mahdollisuuksien mukaan myös muita kontaktikanavia kuten tekstiviesti- tai sähköpostitilausta. Henkilöstö on ohjeistettu priorisoimaan ruuhkatilanteissa akuutit kuljetustarpeet ja siirtämään ei-kiireellisten matkojen tallennusta rauhallisempiin hetkiin, mikäli se vain on mahdollista.

Sosiaali- ja terveystoimiala ja Palvelukeskus Helsinki -liikelaitos kehittävät uusia tilaustapoja ja prosesseja jatkuvasti paremman asiakaspalvelun ja palvelun saatavuuden varmistamiseksi.

Taulukko 1. Keskimääräinen jonotusaika vuonna 2019 sekunteina.

	Vapaa-ajan asiointi	Työ ja opiskelu
Tammikuu	49	35
Helmikuu	61	40
Maaliskuu	71	39
Huhtikuu	96	45
Toukokuu	79	39
Kesäkuu	63	33
Heinäkuu	57	26
Elokuu	66	36
Syyskuu	134	51
Lokakuu	132	53

Pikatilausmatkat

Helsingin Matkapalvelussa asiakkailla on käytössään aina vähintään kaksi pikatilausmatkaa matkatyyppiä kohden.

Helsingin Matkapalvelun liikennöinnin uusi sopimuskausi astui päiväkorvaus- ja ylivuotoautojen osalta käyntiin 1.4.2019 alkaen. Tällöin ajo-



neuvomääriä lisättiin liikennöintiin, jolloin pikatilausmatkojen määrän tarkistaminen tuli mahdolliseksi. Uuden liikennöinnin myötä on mahdollista yksilöhuollon harkintaan perustuen lisätä asiakkaiden pikatilausmatkoja hakemuksesta enintään kuuteen yhdensuuntaiseen matkaan kuukaudessa matkatyyppiä kohden.

Pikatilausmatkalla tarkoitetaan sitä, että tilattu auto saapuu 15 minuutin kuluessa tilauksen tekemisestä. Kuljetuspalveluna myönnettyistä matkoista kahdesta kuuteen matkaa kuukaudessa voi olla pikatilausmatkoja. Vammaispalvelun sosiaalihojaaja tekee päätöksen siitä, kuinka monen pikatilausmatkaan asiakkaalla on oikeus. Päätöksessä huomioidaan esimerkiksi työ- tai opiskelumatkojen sujuvuus tai tarkkaa aikataulutusta vaativat harrastusmatkat. Myönnettyistä matkoista vähintään kaksi matkaa kuukaudessa on aina pikatilausmatkoja. Inva-autolla tehtävää matkaa ei voi kuitenkaan tilata pikatilausmatkana.

Pikatilausmatkat myönnetään erikseen kullekin matkatyypille (opiskelu-, työ- ja vapaa-ajan matkat). Kaikissa tilanteissa ei voida taata pikatilausmatkaa esimerkiksi vaikeiden sääolosuhteiden, ruuhkien tai muiden liikenteellisesti haastavien tilanteiden vuoksi.

Tehtyjen pikatilausmatkojen lukumäärät kuukausittain vuonna 2019 on esitetty taulukossa 2. Pikatilausmatkojen lukumäärässä ei ole tapahtunut merkittävää muutosta. Pikatilausmatkoista 13 779 (noin 67 prosenttia) on tehty sopimusautolla ja 6 700 (noin 33 prosenttia) Taksi Helsingin autoilla.

Tilanne 1.11.2019 on se, että enemmän kuin kaksi pikatilausmatkaa on myönnetty 12 asiakkaalle. Heistä yhdellä on kolme, neljällä on neljä ja kuudelle kuusi pikatilausmatkaa. Matkoja on myönnetty sekä työ- ja opiskelu- että asiointi- ja vapaa-ajanmatkoihin.

Kukaan näistä asiakkaista ei ole käyttänyt kaikkia pikatilausmatkoja, vaan niitä on käytetty keskimäärin reilusti alle puolet myönnettyistä.

Pikatilausmatkoista on tiedotettu Helsingin Matkapalvelun kotisivuilla, asiakasneuvonnan ja palveluohjauksen yhteydessä sekä asiakasyhteistyöryhmän kautta. Uudessa asiakasohjeessa on kerrottu asiasta.

Taulukko 2. Tehdyt pikatilausmatkat 2019.

Tammikuu	2 281
Helmikuu	2 298
Maaliskuu	2 570
Huhtikuu	2 386
Toukokuu	2 624



Kesäkuu	2 431
Heinäkuu	2 232
Elokuu	2 606
Syyskuu	2 311
Lokakuu	2 754
Yhteensä	24 493

Esittelijän perustelut

Päättyessään kuljetuspalvelun liikennöinnin hankinnasta 9.10.2018 § 249 sosiaali- ja terveyslautakunta päätti pyytää, että sosiaali- ja terveyslautakunnalle tuodaan vuoden 2019 aikana selvitykset:

- erilaisten autotyyppien saatavuudesta,
- tilausten jonotusajoista,
- siitä, kuinka pikatilausmatkoja on myönnetty ja kuinka matkapalvelukeskus on onnistunut asiakasohjeessa määritellyissä tavoiteajoissa auton saapumiseen liittyen,
- sekä selvitys jonotusajoista, jotka ovat ylittäneet 10 tai 15 minuuttia sekä tällaisiin tilanteisiin johtaneista syistä.

Samalla lautakunta edellytti, että sosiaali- ja terveystoimiala selvittää kuljetuspalvelun käyttämättä jättämisen syitä ja antaa selvityksen tiedoksi lautakunnalle vuoden 2019 aikana.

Yhdistetyn päiväkorkaus- ja ylivuotoliikenteen kilpailutuksen mukaiset uudet autot aloittivat toimintansa 2.10.2019, jolloin automäärä nousi aiemmasta.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Tuomas Päivinen, kuljetuspalvelupäällikkö, puhelin: 310 51991
tuomas.paivinen(a)hel.fi

Liitteet

- 1 Toimitustarkkuus Helsingin Matkapalvelussa 2019
- 2 Puhelinpalvelun jonotusajat Helsingin Matkapalvelussa 2019

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano