

Tiekuntien neuvonta- ja opastushanke

Yksityistieasioiden neuvontapuhelin 0200 345 20 -palvelu 2022-2023

## Raportti

### Tausta

Yksityistieasioiden neuvontapuhelin on ollut toiminnassa vuodesta 2008 ja hanke on saanut vuosittain Traficomien myöntämää avustusta yksityisteiden neuvonta- ja opetushankkeisiin osoitetuista varoista. Palvelun toteuttaja on Suomen Tieyhdistys ry, joka kutsuu ja kouluttaa yksityisteiden tieisännöitsijöiden keskuudesta puhelinneuvoja. Neuvojat saavat palkkion, joka kostuu kuukausikorvauksesta sekä puhelukohtaisesta korvauksesta. Neuvojaryhmään kuuluu 15 henkilöä. Vaihtuvuutta ryhmässä on yleensä 1-2 henkilöä vuodessa.

Päivystysvuorossa on kolme neuvojaa viikon kerrallaan arkisin klo 9-18. Tieyhdistyksen henkilö toimii taustapäivittäjänä. Operaattorina on Telia.

Puhelinneuvojille järjestetään koulutusta vuosittain. Sekä vuonna 2022 että vuonna 2023 järjestettiin yksi lähikoulutuspäivä ja yksi webinaarikoulutus.

### Vaikutukset

Puhelujen määrä oli vuonna 2022 1093 kpl ja vuonna 2023 1214 kpl. Eniten neuvontoja on keväisin, kun pääosa tiekunnista pitää vuosikokouksiaan. Kysymyksien kirjo on laaja, mutta eniten tulee yksiköintiin ja tiemaksuihin liittyviä kysymyksiä. Keskimääräinen puhelun pituus on n. 10 minuuttia.

Neuvojien mukaan soittajista 10-15 % on julkishallinnosta, muutama prosentti yrityksistä, mutta pääosa on tiekunnan vastuuhenkilöitä sekä tiekuntien osakkaita. ELY-keskusten hoitaman liikenteen asiakaspalvelun kanssa yhteistyö toimii hyvin. Lähes kaikki valtion avustuksia koskevat kyselyt suuntautuvat liikenteen asiakaspalveluun, josta muut yksityistiekysymykset ohjataan 0200 34520 -palveluun. Työnjaolla on merkittävä vaikutus sekä liikenteen asiakaspalvelun, että muiden viranomaistahojen toiminnan resurssoinnissa.

Vaikuttavuuteen liittyy myös oikean tiedon merkitys oikaisuvaatimusten käsittelymääriin tiekunnissa sekä turhien moitekanteiden nostamiseen käräjäoikeuksissa.

### Hankkeessa mukana olleet henkilöt

Hankkeen toteuttajan taholta hankkeessa ovat olleet mukana Simo Takalammi, Teuvo Taura ja Nina Raitanen (31.5.2023 asti). Takalammi ja Taura ovat huolehtineet neuvojen rekrytoinnista, koulutuksesta, opastuksesta ja neuvonnasta sekä neuvottelupäivien järjestämisestä. Taura on hoitanut puheluraporttien hakua Telialta, Raitanen ja Takalammi maksatusta.

### Uusien neuvojen kouluttaminen

Vuonna 2022 koulutettiin yksi ja vuonna 2023 kaksi uutta neuvojaa. Kahden perehdytys tehtiin lähikoulutuksena, yhden Teams-yhteydellä. Uusia neuvojia tarvitaan, koska osa neuvoista on täystyöllistettyjä tiekuntapalveluissa ja haluavat siksi luopua neuvontatyöstä, mutta lähes vuosittain myös joku jää eläkkeelle.

## **Kustannukset**

Neuvontapuhelinpalvelun kustannuksista pääosan muodostavat neuvojen palkkiot. Neuvojen puhelukorvaus on 2,5 €/puhelu ja kuukausikorvaus on 102 €. Soittaja maksaa puhelusta 0,92 €/min ja lisäksi paikallisverkkomaksun. Tämä luetaan hankkeen tuloksi. Lisäksi Telia laskuttaa puhelinliittymistä kuukausimaksut. Myös puhelinneuvojen koulutuspäivistä tulee kustannuksia sekä uusien puhelimien hankinnoista.

Kustannukset ovat pysyneet hyvin budjetissa, vaikka vähäistä poikkeamaan kustannusten jakautumisessa aina onkin. Puhelujen määrä vaihtelee jonkin verran vuosittain ja se vaikuttaa sekä kuluihin että tuottoihin.

Kustannuksia seurataan erillisellä kustannuspaikalla osana Tieyhdistyksen kirjanpitoa.

Helsinki 6.2.2024