

**Tiekuntien neuvonta- ja opastushanke
Yksityistieasioiden neuvontapuhelin 020024520 –palvelu 2021**

Raportti

Tausta

Yksityistieasioiden neuvontapuhelin aloitettiin 2008. Koska toiminta osoittautui tarpeelliseksi, on hanke saanut vuosittain avustusta yksityistieavustukseen varatuista varoista.

Palvelun toteuttaja on Suomen Tieyhdistys ry, joka kutsuu ja kouluttaa yksityistieasioiden tiisännöitsijöiden keskuudesta puhelinneuvojia. Neuvojat toimivat palkkiota vastaan. Palkkio koostuu vuosikorvauksesta ja puhelukohtaisesta korvauksesta. Alkujaan koulutettiin 15 henkilöä ja myöhemmin uusia niiden tilalle, jotka eri syistä ovat luopuneet tehtävästä.

Neuvontapuhelimessa päivystysvuorossa on kolme neuvojaa viikon kerrallaan arkisin klo 9-18. Tieyhdistys toimii ns. taustapäivystäjänä. Operaattorina on Telia.

Puhelinneuvojille järjestetään yleensä yksi koulutuspäivä vuodessa. Pandemiasta johtuen vuoden 2021 tapahtuma järjestettiin pääasiassa etäyhteydellä ja Kangasalla järjestetyssä tilaisuudessa oli paikalla vain muutama henkilö.

Vaikutukset

Puhelujen tavanomainen määrä on vaihdellut välillä 1200...1 500/v. Vuonna 2021 puheluita tuli 1 315 kpl. Suurimpana kysymysryhmänä oli pandemian ja kokoontumisrajoitusten vaikutukset tiekuntien kokouksiin. Puheluiden vilkkain aika on keväällä ja alkukesällä, ajoittuen ennen tiekuntien vuosikokouksia. Keskimääräinen puhelukesto on vakiintunut vajaaseen 10 minuuttiin.

Neuvojien mukaan soittajista arviolta 10 - 15 % on julkishallinnosta, loput tiekunnista ja jonkin verran yrityksistä. Liikenteen asiakaspalvelun kanssa yhteistyö toimii hyvin kumpaankin suuntaan. Nykyisin lähes kaikki valtion avustuksia koskevat kyselyt suuntautuvat liikenteen asiakaspalveluun, josta vastaavasti ohjataan muut yksityistietä koskevat kyselyt 0200 34520 -palveluun. Työnjaolla on selkeä vaikutus sekä liikenteen asiakaspalvelun, että muiden viranomaistahojen toiminnan resursoinnissa.

Vaikuttavuuteen liittyy myös oikean tiedon merkitys kuntien tielautakuntien ja maa- ja metsätalouden turvien valitustapausten arvioidussa vähentymisessä.

Hankkeessa mukana olleet henkilöt

Hanke toteuttajan taholta hankkeessa ovat olleet mukana Simo Takalammi, Teuvo Taura sekä Nina Raitanen. Takalammi ja Taura ovat huolehtineet neuvojien opastuksesta ja neuvonnasta sekä neuvottelupäivän järjestämisestä. Raitanen on hoitanut puheluraporttien hakua Telialta ja maksatusta.

Uusien neuvojien kouluttaminen

Vuonna 2021 koulutettiin viisi uutta päivystäjää, jotka aloittivat tehtävässä vuoden 2022 alusta.

Koulutus järjestettiin pandemian vuoksi etäkoulutuksena teams-yhteydellä. Osa koulutukseen osallistuneista oli jo ehtinyt hankkia matkaliput sovittuun koulutuspäivään, mutta se jouduttiin peruuttamaan joulukuussa nopeasti pahentuneen tilanteen vuoksi. Heidän matkaliput tai niiden peruutuskulut korvattiin hankkeen varoista.

Kohtuullisen suuri vaihtuvuus päivystäjien joukossa johtui mm. eläköitymisestä ja kasvaneen työmäärän vaikutuksista.

Kustannukset

Neuvontapuhelinpalvelun kustannuksista pääosan muodostavat neuvojien palkkiot. Neuvojien puhelukorvaus on 2,5 €/puhelu ja vuosipalkkio 1 200 €. Soittaja maksaa puhelusta 0,92 euroa /min ja lisäksi paikallisverkkomaksun. Lisäksi Telia laskuttaa puhelinliittymistä kuukausimaksut ja kustannuksissa on myös puhelinneuvojien neuvottelupäivän kustannukset. Tuotot ovat puhelutuottoja.

Hankkeen kustannukset ovat pysyneet hyvin budjetissa, vaikka kustannusten jakauma on poikennutkin ennakoidusta. Puhelumäärän kasvaminen on näkynyt kustannusten nousemisena mutta samalla myös hankkeen tulot ovat kasvaneet ja hanke on pysynyt talousarviossa

Kustannuksia seurataan erillisellä kustannuspaikalla osana Tieyhdistyksen kirjanpitoa.

18.1. 2022

Signature: 
Simo Takalammi (Jan 20, 2022 21:48 GMT+2)

Email: simo.takalammi@tieyhdistys.fi