

**Tarkastuslautakunnan arviointikertomus vuodelta 2012
Helsingin Seudun Liikenne-kuntayhtymän
yhtymäkokoukselle**



SISÄLLYSLUETTELO

1.	Tarkastuslautakunnan kokoonpano ja toiminnan painopisteet vuonna 2012	2
2.	Yhteenveto kertomuksessa esitetyistä havainnoista ja kannanotoista.....	2
3.	Arviointikriteerit vuonna 2012.....	4
4.	Strategian toteutuminen	5
5.	Liikennejärjestelmäsuunnitelman toteuttaminen ja rahoitus sekä lippujärjestelmähanke.....	7
6.	Joukkoliikenteen luotettavuuden kehittämisohjelman toteuttaminen	8
7.	HSL:n laajentumiseen liittyvät näkökulmat ja haasteet	9
8.	Matkalippujen tarkastusprosessi	9
9.	HSL:n hankintaprosessi ja sitä koskevan ohjeistuksen noudattaminen	11
10.	Edustus ja lahjojen antaminen ja vastaanottaminen HSL:ssä	12
11.	Henkilöstöhallinnon järjestelmät ja henkilöstökysely.....	12
12.	Tietohallintostrategia ja tietoturva.....	13
13.	Turvallisuussuunnitelma	13
14.	Riskienhallintapolitiikka ja riskikartoitukset	14
15.	Ympäristöarvojen toteuttaminen	14
16.	Asiakastyytyväisyyskyselyjen johtopäätökset.....	15
17.	Talousarvion 2012 toteutuminen	15
18.	Tarkastuslautakunnan esitys yhtymäkokoukselle/luonnos esitykseksi.....	18

Tarkastuslautakunnan arviointikertomus vuodelta 2012 Helsingin Seudun Liikenne – kuntayhtymän yhtymäkokoukselle

1. Tarkastuslautakunnan kokoonpano ja toiminnan painopisteet vuonna 2012

Yhtymäkokouksen toimikaudeksi 2009-2012 valitseman tarkastuslautakunnan kokoonpano oli tilikaudella 2012 seuraava: puheenjohtaja Jouni J Särkijärvi (varajäsen Elli Perklén), varapuheenjohtaja Suzan Ikävalko (varajäsen Tuomas Rinne) sekä muut jäsenet Tiina Keskimäki (varajäsen Marianne Kivelä), Sakari Oka (varajäsen Jaana Lamminperä) ja Juhani Turkki (varajäsen Erkki Kallio). Tarkastuslautakunnan sihteerinä on toiminut Kari Mäntyhärju BDO Audiator Oy:stä.

Lautakunta kokoontui tilikauden aikana kymmenen kertaa. Tarkastuslautakunta laati elokuussa syksyn 2012 ja kevään 2013 kattavan arviointisuunnitelman, jonka aikataulua täsmennettiin syksyn aikana. Arviointisuunnitelmaan ja siinä valittuihin painopisteisiin perustuen tarkastuslautakunta on haastatellut HSL:n johtavia viranhaltijoita ja arvioinut HSL:n toiminnan tarkoituksenmukaisuutta. Lautakunnan arvioinnin painopisteet tilikauden 2012 osalta olivat:

- Vuoden 2011 arviointikertomuksessa esille tuotujen havaintojen ja kehittämisehdotusten toteutumisen seuranta
- HSL-kuntayhtymän strategian toteutumisen seuranta
- HLJ-suunnitelman ja lippujärjestelmähankkeen toteuttaminen
- Työmatkavähennys
- Joukkoliikenteen luotettavuuden kehittämisohjelman toteuttaminen
- HSL:n laajentumiseen liittyvät näkökulmat
- Matkalippujen tarkastusprosessi
- HSL:n hankintaprosessi
- Asiakastytytyäisyyden seuranta
- Turvallisuussuunnitelman toteuttaminen
- Henkilöstöhallinto: työsuorituksen arviointijärjestelmä
- Edustamiseen liittyvät periaatteet ja käytännöt HSL:ssä
- Tietohallintostrategia, tietoturva ja it-johtoryhmän toiminta
- Ympäristöohjelman ja -arvojen toteuttaminen HSL:ssä
- HSL:n riskienhallintapolitiikka ja riskikartoitukset
- HSL talous, taloushallinto ja sisäinen valvonta

2. Yhteenveto kertomuksessa esitetyistä havainnoista ja kannanotoista

Strategian toteutuminen

- Lähijunaliikenteen luotettavuus parani merkittävästi vuosien 2010 ja 2011 tasosta.
- Joukkoliikenteen markkinaosuus koko alueen liikenteestä on laskenut viime vuosina. Esitämme edelleen, että hallitus ottaa aktiivisemman roolin tämän tavoitteen seurannassa ja toteuttamisessa. Joukkoliikenteen markkinaosuuden kasvattamisen näkökulmasta tulee tehdä tutkimus lippujen hintajouaston vaikutuksista. Muita markkinaosuuteen vaikuttavia seikkoja, joita tulisi tutkia vastaavalla tavalla, ovat esimerkiksi suorien ja vaihdollisten yhteyksien vertailu, pysäköintipoliittiset ratkaisut, ajantasaisen aikataulu- ja yhteystiedon saatavuus sekä matkustusmukavuuden osatekijät.

- Joukkoliikennepalveluun kuuluvat liikennesuoritteiden lisäksi myös pysäkit, terminaalit ja mahdollinen liityntäpysäköinti. Toistamme näkemyksemme, että rautateiden lähiliikenteessä saavutettaisiin sopimuksiin perustuva ja asianmukaisesti määritelty tavoitetaso sadekatosten, matkustajainformaation (molemmilla virallisilla kielillä), polkupyöräpysäköinnin, liityntäpysäköinnin ja muiden vastaavien joukkoliikenteen palvelutason osatekijöiden suhteen.
- Asiakastyytyväisyyden osalta joukkoliikenne on saanut jälleen varsin hyviä arvosanoja. Esitämme silti, että HSL tehostaa kuljettajille kohdistettua viestintää siitä, kenelle/keihin HSL:ssä voi ottaa yhteyttä kuljettajapalautetta annettaessa ja parantaa asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten informointia. Kuljettajien palautejärjestelmä tulee olla selkeä ja läpinäkyvä. Esitämme myös aikaisempien vuosien kyselyjen tulosten ja vuoden 2012 asiakastyytyväisyyskyselyn johtopäätöksenä, että kuljettajien neuvontakyvyn parantamiseen kiinnitetään nykyistä huomattavasti enemmän huomiota. Sama pätee liikennevälineiden ja asemien siisteyteen, vaikka taso oli kyselyn perusteella parantunutkin edellisestä vuodesta.
- HSL on kokonaisuutena edennyt hyvin vähäpäästöisen liikenteen edistämässä. Ympäristöasioiden osalta esitämme, että niitä tarkastellaan myös taloudellisesta näkökulmasta. Käytännössä tämä tarkoittaa eri skenaarioiden laskemista polttoaineen hintaa sekä valtion ja kuntien välistä kustannusjakoa varioimalla. Huomattavaa on, että valtion nykyinen joukkoliikennetuki HSL:lle on vain 6 miljoonaa euroa
- Metropolialueen hallintoa kehitettäessä HLJ-prosessin läpinäkyvyyttä tulee parantaa ja vahvistaa luottamuselinten roolia sen vahvistamisessa

Joukkoliikenteen luotettavuuden kehittäminen

- Kuntakohtaisten infratoimenpiteiden toteuttamiseksi esitämme, että jäsenkuntien kanssa sovitaan kehittämisohjelmassa esitettyjen toimenpiteiden toteuttamisesta, jotta ne saataisiin sisällymään kuntien talousarvioihin.

Matkalippujen tarkastusprosessi

- Matkalippujen tarkastustoiminta on tehostunut ja saavuttanut hyvin sille asetetut toiminnalliset tavoitteet. Esitämme kuitenkin, että toimintakatteen parantamiseen kiinnitetään jatkossa huomiota kun tehdyistä toiminnallisista uudistuksista voi odottaa konkreettisia taloudellisia hyötyjä.

Hankintaprosessi

- Hankintaprosessi on asianmukaisesti ohjeistettu ja toteutettu. Sisäinen valvonta on järjestetty. Esitämme raideliikenteen tulevaa kilpailutusta ajatellen, että sopimussanktiot laaditaan riittävän tehokkaiksi.

Tietohallinto

- Tietohallinnon prosessit ovat asianmukaisia. Varsinaista it-strategiaa ei ole laadittu, vaan se on korvattu kokonaisarkkitehtuurikuvauksilla. Kehittämiskohteeksi esitämme it-johtoryhmän roolin selkeyttämistä eri osastojen projektien ja hankkeiden johtamisessa.

Turvallisuussuunnitelma

- Turvallisuusstrategian toteuttaminen on aloitettu ja ensimmäisiä turvallisuutta parantavia kehittämiskohteita on jo toteutettu. Syksyllä 2012 toteutettu Matkarauha-kampanja onnistui hyvin. Esitämme kehittämiskohteena, että myös pysäkkien turvallisuuteen kiinnitetäisiin nykyistä enemmän huomiota. Erilaisista pysäkkien viihtyisyyttä ja turvallisuutta edistävistä ratkaisuista on esimerkkejä muualla Euroopassa.

Talousarvion toteutuminen

- HSL pysyi yhtymäkokouksen asettamissa sitovissa määrärahoissa (toimintamenot ja investointimenot) sekä sitovassa tuloarviossa (kuntaosuudet). Vuosikate oli hyvä. Tilikausi muodostui jälleen selvästi ylijäämäiseksi (7,3 M€), vaikka se oli arvioitu lähes 6 M€ alijäämäiseksi. Toteamme, että HSL:n kolmen ensimmäisen tilikauden budjetointi on ollut varovaista, sillä ennakoitua alijäämät ovat toteutuneet ylijääminä. Asialla on puolensa.
- Lipputulot kasvoivat 6,7 % edellisestä tilikaudesta. Tariffikorotusten osuus oli 4,1 % ja matkustajamäärän kasvun osuus 2,6 %.
- Sekä taseen että tulos- ja rahoituslaskelman tunnusluvut ovat kokonaisuutena hyvällä tasolla.

3. Arviointikriteerit vuonna 2012

Kuntalain 71- 75 §:ssä on määritelty tarkastuslautakunnan ja tilintarkastajien tehtävistä, vastuista, tietojensaantioikeudesta ja raportoinnista. Kuntayhtymälle asetetut, strategiasta johdetut, sitovat taloudelliset ja toiminnalliset tavoitteet ovat lainsäädännön perusteella arvioinnin ensisijaisena lähtökohtana. Taloudellisesti sitovat tavoitteet ovat yhtymäkokouksen vahvistamassa talousarviossa 2012, joka on osa talous- ja toimintasuunnitelmaa 2012 - 2014. Toiminnallisten tavoitteiden ja niiden toteutumista kuvaavien mittarien asettaminen ja aktiivinen seuranta ovat taloudellisten tavoitteiden lisäksi kuntayhtymän toiminnan operatiivisen johtamisen tärkein väline. Hyvin järjestetty sisäinen valvonta ja riskienhallinta tukevat sekä operatiivista että strategista johtamista ja ovat siksi olennaisia arviointikohteita.

Tämä arviointikertomus ja tarkastuslautakunnan siinä esittämät havainnot ja kehittämis ehdotukset perustuvat alla oleviin arviointikriteereihin:

- HSL:n strategiaperusta ja siitä johdetut HSL-tasoiset keskeiset toiminnalliset tavoitteet
- HSL toiminta- ja taloussuunnitelma 2012 - 2014
- Tilinpäätös 2012
- Tarkastuslautakunnan edellisissä arviointikertomuksissa (2009 - 2011) antamien kehittämis ehdotusten toteutuminen
- Tarkastuslautakunnan työsuunnitelman mukaiset arviointikohteet ja niihin perustuvat johtavien viranhaltijoiden haastattelut ja muut selvitykset
- Tarkastuslautakunnan muu arviointityö (mm. hallitustyön seuranta, mediaseuranta) tilikauden aikana
- Kuntayhtymän hallintosääntö ja johtosääntö sekä muu operatiivinen ohjeistus
- Sisäisen valvonnan ja hyvän hallinto- ja johtamistavan ohjeet HSL-kuntayhtymässä
- Asiakastytytyväisyytutkimukset

- HSL:n toiminnasta laaditut muut raportit ja selvitykset

HSL-kuntayhtymän hallitus on antanut 23.10.2012 kirjallisen selvityksen yhtymäkokoukselle arviointikertomuksen 2011 johdosta. Arviointikertomuksessa esitettyjä kannanottoja ja tehtyjen kehittämisehdotuksien toteuttamista käsitellään erikseen jäljempänä tässä kertomuksessa lähinnä kappaleissa 4, 8, 11 ja 12. **Muilta osin tarkastuslautakunta toteaa, että vuoden 2011 arviointikertomuksessa tehdyt huomiot ja ehdotukset on asianmukaisesti otettu huomioon HSL:n toiminnassa.**

Tarkastuslautakunnan näkemykset ja kehittämisehdotukset on merkitty tekstissä **lihavoidulla kursivilla** kulloinkin käsiteltävän aihekokonaisuuden yhteydessä.

4. Strategian toteutuminen

Tarkastuslautakunta on kiinnittänyt jo aikaisempina vuosina huomiota joukkoliikenteen markkinaosuuden kasvattamiseen. Selvää vastausta hallituksen roolista tämän tavoitteen toteutumisen seurannasta emme ole toistaiseksi saaneet. Se on yksi keskeisimpiä mutta myös haasteellisimpia tavoitteita HSL:n toiminnassa, samoin kuin se oli sitä koko YTV:n toiminnan ajan. **Painotamme edelleen, että HSL:n hallituksella tulee olla nykyistä selkeämpi rooli tämän tavoitteen edistämisessä ja sen seurannassa. Joukkoliikenteen markkinaosuuden nostaminen edellyttää, että siihen tosiasiallisesti vaikuttavia tekijöitä käsiteltäessä päätökset voidaan tehdä tutkitun tiedon perusteella ja lisäksi niiden vaikutuksista esitetään arvio, jonka toteutumisen perusteella voidaan myös tehdä tarvittavat korjaukset. Vastuu keskeisten tavoitteiden toteutumisesta on hallituksella, eikä sitä voida delegoida asian valmistelijoille.**

Olemme kiinnittäneet aikaisemmissa arviointikertomuksissa huomiota myös siihen, että matkustajan näkökulmasta joukkoliikenteen palveluun kuuluvat itse liikennesuorituksen ohella myös pysäkit (katokset ja informaatio), terminaalit ja mahdollinen liityntäpysäköinti. Näissä on puutteita erityisesti VR:ltä hankittavassa palvelussa, mihin osaltaan vaikuttaa se, että vastuu niistä on hajallaan VR:n konsernissa ja Liikennevirastossa. Tavoitteeksi tulisi ottaa, että palvelusta voidaan sopia kokonaisuutena. Varsinaisen liikennöintisopimuksen ollessa voimassa tulisi näistä pyrkiä solmimaan erillissopimuksia. Vaikka HSL:llä ei ole ensisijaista toimivaltaa näiden palvelutasotekijöiden osalta, niin HSL vastaa asian eteenpäin viemisestä yhdessä VR:n, Liikenneviraston ja kuntien kanssa. **Tarkastuslautakunta toistaa näkemyksensä, että HSL:n tulisi ryhtyä toimenpiteisiin, jotta rautateiden lähiliikenteessä saavutettaisiin sopimuksiin perustuva ja asianmukaisesti määritelty tavoitetaso sadekatosten, matkustajainformaation (molemmilla virallisilla kielillä), polkupyöräpysäköinnin, liityntäpysäköinnin ja muiden vastaavien joukkoliikenteen palvelutason osatekijöiden suhteen. Positiivista on, että VR:n kanssa on jo sovittu talvitäsmällisyyden toimenpidepaketin tarkennuksista ensi talvikaudeksi.**

Alla olevassa taulukossa tarkastuslautakunta on tiivistetysti arvioinut, miten HSL-kuntayhtymä on onnistunut strategiaa edistävissä hankkeissaan ja operatiivisessa toiminnassaan tilikauden 2012 aikana:

Strateginen tavoite	Tarkastuslautakunnan arvio edistymisestä
Helsingin seudulla on hyvin toimiva liikennejärjestelmä	Joukkoliikenteen matkustajamäärä nousi vuodesta 2011 vuoteen 2012 yhteensä lähes 3 %. Vaikka matkustajamäärät kasvoivat, niin joukkoliikenteen osuus alueen koko liikenteestä on laskenut viime vuosina. Tämän kehityksen kääntäminen on merkittävin haaste HSL:lle tulevina vuosina. Joukkoliikenteen kattavuus ja kilpailukykyisyys yksityisautoilla tehtyihin matkoihin

	<p>verrattuna liittyy kiinteästi MAL-suunnitteluun ja eri toimijoiden (kuntien kaavoitus, Liikennevirasto, HSL) tiiviiseen yhteistyöhön. Vuoden 2012 osalta voidaan todeta lähijunaliikenteen luotettavuuden parantuneen merkittävästi vuosien 2010 ja 2011 tasosta. Vuonna 2012 kaikki joukkoliikennevälineet liikennöivät yli 99 % varmuudella. Kokonaisuutena tavoitteen saavuttamisessa on edistytty. Joukkoliikenteen markkinaosuuden kasvattaminen on kuitenkin mit-tava haaste, johon ei ole pystytty toistaiseksi vastaamaan ja jossa HSL:n hallitus ei ole ottanut aktiivista roolia.</p>
HSL tarjoaa asiakkailleen laadukkaat, kustannustehokkaat ja kohtuuhintaiset joukkoliikennepalvelut	<p>Asiakastytyväisyyskyselyissä joukkoliikenne on jälleen saanut kokonaisuutena hyviä arvosanoja. HSL:n vaikuttamismahdollisuuksien piirissä oleva kustannustehokkuus on talousarvion toteutumisen ja tehtyjen kilpailutusten perusteella hyvä. Laatu koskevia kehittämis ehdotuksia olemme tuoneet esille tässä ja edellisissä arviointikertomuksissa. Osa niistä (esim. liityntä-pysäköinnin parantaminen) vaatii pitkäjänteistä kehittämistä sekä yhteisen tahtotilan ja siihen sitoutumisen eri sidosryhmien kanssa. HLJ 2011 jatkotyönä käynnissä oleva liityntäpysäköinti-strategian laatiminen yhteistyössä Liikenneviraston kanssa on tärkeä asiakirja, jonka yhtenä tavoitteena on kirjata kustannusjaon periaatteet valtion, HSL:n ja Kuuma-kuntien yhteiseen sopimukseen.</p>
HSL edistää vähäpäästöistä liikennettä	<p>Bussiliikenteen päästötaso on alentunut kaluston uusiutumisen ja biopolttoaineen käytön myötä. Vihreää sähköä on käytetty raideliikenteessä. HSL on liikennöitsijöiden kilpailutusprosessin kriteeristön lisäksi ottanut myös omassa toiminnassaan ympäristönäkökulmat huomioon (mm. työsuhdeliput ja työmatkapyöräilyn edistäminen). HSL on kokonaisuutena edistynyt hyvin tässä tavoitteessa.</p>
HSL on aktiivinen liikennepolitiikan vaikuttaja	<p>HSL on osallistunut haastavaan MAL-yhteistyöhön kaikkien sidosryhmien kanssa. HSL:n tulee ottaa vetovastuu nykyistä selkeämmin esimerkiksi liikennesuoritteiden oheispalvelujen edistäjänä (mm. sadekatokset ja matkustajainformaatio). Toistamme esityksemme, että HSL laatisi malliratkaisun raideliikenteen kilpailun avaamisesta ja siihen liittyvistä edellytyksistä, haasteista ja käytännön vaikutuksista.</p>
HSL:n toiminta tukee omistajakuntien ja metropolialueen kehittämistavoitteita	<p>HLJ-prosessin läpinäkyvyyttä tulee parantaa ja painottaa luottamuselinten roolia sen vahvista-</p>

	misessa. Uusien kuntien liittyminen HSL:ään lähivuosina sekä HSL:n oma organisoitumismalli riippuu pitkälti avoimena olevasta kuntien rakenneuudistuksesta. Nykyisten omistajakuntien kuulemisprosessia ja sen läpinäkyvyyttä tulee edelleen kehittää.
HSL:ssä työskentelee innostunut ja asiantunteva henkilöstö	Tekemämme haastattelut, asiakastyytyväisyyskyselyt ja henkilöstökyselyt osoittavat sen, että tavoite on kohtuullisen hyvin saavutettu.

Esitämme, että strategiaa tarkistettaessa huomioidaan HSL:n rooli innovatiivisten hankintojen kehittäjänä ja hyödyntäjänä. Käytettävissä olevia rahoituslähteitä ovat TEKES ja EU.

5. Liikennejärjestelmäsuunnitelman toteuttaminen ja rahoitus sekä lippujärjestelmähänke

HLJ on osa Helsingin seudun MAL-yhteistyötä. HLJ-suunnittelu perustuu pitkälti HSL-alueen maankäyttöön. HSL on MAL-aiesopimuksen sopimusosapuoli, joka yhdessä kuntien kanssa toteuttaa sopimuksen mukaisia toimenpiteitä. Valtio osoittaa Helsingin seudulle suurten kaupunkiseutujen joukkoliikennetukea ja pyrkii lisäämään tuen määrää seuraavalla aiesopimuskaudella. **Toteamme, että valtion mahdollisuudet osallistua liikennehankkeiden rahoitukseen ovat pysyvästi heikentyneet ja vastaisuudessa niiden toteutus hidastuu aikaisempiin suunnitelmiin verrattuna. Pitkän aikavälin suunnittelu tulee sopeuttaa muuttuneisiin olosuhteisiin. Valtion tuki HSL:n alueen joukkoliikenteeseen on vähäinen verrattuna ylimääräisiin verotuloihin, jotka syntyvät työmatkavähennyksen jäämisestä kuntien subvention vuoksi todellisia kustannuksia pienemmäksi. Näin ollen olisi kohtuullista pyrkiä esimerkiksi siihen, että joukkoliikennetuen sijaan valtio vain palauttaisi kullakin kaupunkiseudulla näin saamansa verotuloedun.**

HLJ-toimikunta ja sen asettamat työryhmät, HSL:n hallitus, seminaarit ja muu sidosryhmäyhteistyö sekä muu yhteydenpito jäsenkuntiin ovat osa kuntien kuulemisprosessia. HLJ-luonnoksista on pyydetty jäsenkunnilta lausunnot. **Esitämme, että metropolialueen hallintoa kehitettäessä on pyrittävä HLJ-prosessin läpinäkyvyyden parantamiseen ja luottamuselinten roolin vahvistamiseen sen ohjaamisessa.**

HLJ 2011:n jatkotyönä on käynnissä Helsingin seudun liityntäpysäköintistrategian laatiminen. Työstä vastaavat HSL ja liikennevirasto yhteistyössä. Liityntäpysäköintiä tarkastellaan seudullisena, kuntarajoista riippumattomana kokonaisuutena, joka on osa toimivaa joukkoliikennejärjestelmää. Liityntäpysäköintistrategiassa liityntäpysäköintialueet tyypitellään liityntäpysäköinnin toteutuksen kustannus- ja vastuunjaosta sopimisen pohjaksi. Tavoitteena on, että kustannusjaon periaatteet kirjataan valtion, HSL:n ja Kuuma-kuntien yhteiseen sopimukseen. **Toteamme, että liityntäpysäköintistrategian toteutumiseksi on keskeistä kustannusten oikeudenmukaisesta jaosta sopiminen joko osapuolten kesken tai sitten niin, että ne ovat osa HSL:n maksamia infrakustannuksia. Liityntäpysäköintipaikkojen käyttöä varten tarvitaan tapauskohtaisia ratkaisuja (näyttölipun käyttö maksamisessa yms.).**

HLJ:n yhteydessä on tehty maankäyttö- ja raideverkkoselvityksen (MARA) lopputuloksena raideverkon tavoitetila ja kehittämisspolku. **Toteamme, että pitemmän aikavälin suunnittelussa on suuria epävarmuustekijöitä. MARA:n tavoitevuosi on 2050; tällä aikavälillä luovutaan fossiilisista polt-**

toaineista liikenteessä ja sähköntuotannossa, itsenäisesti ajavat henkilöautot tulevat liikenteseen, mobiilin työn osuus kasvaa ja kiinteiden työpaikkojen vähenee. Myös väestönkasvun ja asumismuodon valinnan trendeissä on historiassa tapahtunut merkittäviä muutoksia. Kehitys on yleensä varsin johdonmukaista, joten ennakkointiin on syytä paneutua ja osallistua sen kansallisen tason keskusteluun, jotta suunnittelu on ajan kulumista kestäväällä pohjalla.

Esitämme, että joukkoliikenteen markkinaosuuden kasvattamisen näkökulmasta tehdään tutkimus lippujen hintajouaston vaikutuksista. Muita markkinaosuuteen vaikuttavia seikkoja, joita tulisi tutkia vastaavalla tavalla, ovat esimerkiksi suorien ja vaihdollisten yhteyksien vertailu, pysäköintipoliittiset ratkaisut, ajantasaisen aikataulu- ja yhteystiedon saatavuus sekä matkustusmukavuuden osatekijät.

Liikenneviraston julkaisujen perusteella valtakunnallinen liikennejärjestelmä etenee noteeraamatta HSL:n kehittämää lippujärjestelmää. Kaupunkiseutujen PILETTI-hanke ja maaseudun lippujärjestelmää selvittelyt projekti tähtäävät kaupunkiseutujen ja maaseutujen yhtenäiseen lippu- ja maksujärjestelmien luomiseen. Tässä järjestelmässä kukin kaupunkiseutu valitsee itse, mitä lipputyyppejä se ottaa käyttöön ja miten ne hinnoitellaan. Yhteistä järjestelmää perusteellaan sillä, että se on riippumaton ja säästää kuntien kustannuksia, kun yksittäisten kaupunkien ei tarvitse hankkia ja ylläpitää omaa järjestelmää. ***Toteamme tärkeäksi, ettei maahan ei synny kahta erilaista elektronisiin lippuihin perustuvaa järjestelmää. Kokonaisuuden kannalta olisi ilmeisesti edullisinta, jos valtakunnallisen järjestelmän pohjana olisi HSL:n matkakortti; huonoimmassa tapauksessa HSL joutuu vaihtamaan omansa valtakunnalliseen korttiin lähivuosina. Asia edellyttää HSL:ltä ja jäsenkunnilta aktiivista yhteiskunnallista vaikuttamista.***

6. Joukkoliikenteen luotettavuuden kehittämisohjelman toteuttaminen

Joukkoliikenteen luotettavuuden kehittämisohjelma pohjautuu pitkälti viime talvien vaikeiden olosuhteiden esille nostamiin liikennöintiongelmiiin (lähinnä VR ja bussiliikenne). Joukkoliikenteen kehittämiseen on asetettu viisi strategista päämäärää, jotka ovat 1) infrasuunnitelmat toteutukseen, 2) liikennevaloetudet laajaan käyttöön, 3) luotettavuuden korostaminen aikataulusuunnittelussa, 4) liikenteen järjestäminen yhteistyössä liikennöitsijöiden kanssa ja 5) matkustajapalvelujen tehostaminen.

Nykyinen valoetusjärjestelmä (Helmi) korvataan lähitulevaisuudessa uudella seudullisella LIJ2014-järjestelmällä. Valoetuksien pyyntö- ja kuittaustekniikka perustuu kuitenkin molemmissa järjestelmissä samaan lyhyen kantaman radiotaajuustekniikkaan, mistä johtuen liikennevaloristeyksiin asennettuja valoetuskojeita ei tarvitse uudistuksen yhteydessä vaihtaa. ***Helmi-järjestelmä ei ole täysautomaattinen, joten hyödyn saaminen siitä edellyttää, että kuljettajien opastus on järjestetty kunnolla. Tekniikkaan on liittynyt käytännön ongelmia, ja tilanteiden seuraamiseksi säännöllinen yhteydenpito liikennehenkilökuntaan olisi hyödyllistä. Tähän liittyy aikataulujen laadinnan problematiikka; jossain on vikaa, kun kuljettajilla on perustellusti syytä arvostella niiden kiireyttä.***

Luotettavuuden kehittämisohjelmaa ei ole selkeästi synkronoitu HLI-suunnittelun, turvallisuus- ja riskienhallintasuunnitelman eikä tuottavuusohjelman kanssa. Kehittämisohjelman toteutumisesta ei ole täsmällistä raportointi- ja seurantakäytäntöä. Esimerkiksi HSL:n johtoryhmälle ja hallitukselle ohjelman toteutumisesta ei ole selkeästi raportoitu. Esitämme, että edellä mainitut HSL:n strategisia tavoitteita toteuttavat ohjelmat tulisi sisältyä sekä toimivan johdon että luottamusjohdon käsiteltäviin asioihin.

Toteamme, että valtaosa VR:n luotettavuuden parantamiseksi vuonna 2011 esitetyistä lyhyen aikavälin toimenpiteistä on toteutunut. Ajamattomien lähtöjen osuus on puolittunut ja lähiliikenteen täsmällisyysprosentti parani merkittävästi tilikausista 2010 ja 2011.

Bussiliikenteen täsmällisyyden seuranta tulee jatkossa mahdolliseksi GPS-paikannuksen avulla, jolloin sitä aletaan soveltaa myös sopimuksissa. Tällä hetkellä kaikissa sopimuksissa on jo ajamattomien lähtöjen seuranta ja sanktiointi sekä niistä liikennöitsijästä johtuneiden tapausten erittely. Bussien ovien toiminnassa on esiintynyt sujuvuutta ja turvallisuutta häiritseviä ongelmia (hitaus, ei aukea jne.). Kalustovaatimuksissa on käytetty tavoitteellista ylärajaa toiminta-ajoille ja poikkeavan hitaista ovista tehtyihin havaintoihin puututaan tilaajaohjauksella. Sopimuksissa esitetyt vaatimukset ovien toimintanopeudesta suhteutetaan kaluston ikään. Vuoden 2013 aikana pilotoidaan sähköliukuovia sekä uuteen että vanhaan kalustoon asennettuina. Nähtäväksi jää, miten uusi tekniikka toimii Suomen vaihtelevissa sääoloissa.

Tarkastuslautakunta nostaa esille kehittämisohjelmassa laaditut prosessikuvaukset kuntakohtaisten infratoimenpiteiden toteuttamiseksi. ***Esitämme, että jäsenkuntien kanssa sovitaan näiden toimenpiteiden toteuttamisesta, jotta ne saataisiin sisällyttämään kuntien talousarvioihin.***

7. HSL:n laajentumiseen liittyvät näkökulmat ja haasteet

Sipoon liittymisprosessi onnistui tarkastuslautakunnan saaman tiedon mukaan pääosin hyvin. Aikataulullisesti kriittisin tekijä olivat liikennöitsijöiden kanssa käytävät sopimusneuvottelut. Liittymisestä laadittiin prosessikuvaukset ja jälkiarviointi. Jälkiarvioinnissa päädyttiin mm. siihen, että tulevissa liittymissä tarvitaan projektipäällikkö, joka voi kohdistaa huomattavasti enemmän työaikaa liittymisprosessin toteuttamiseen.

HSL-alueen laajentumisen osalta näyttää, että Järvenpää ja muut radanvarsikunnat ovat lähempänä liittymistä kuin vain bussiliikenteen varassa olevat kunnat. Tällä hetkellä Nurmijärvi jo kuuluu Helsingin seutuun ja voi jo nykyisen perussopimuksen perusteella liittyä HSL:ään niin halutessaan. Metropolialueen rakenneuudistus on kuitenkin toistaiseksi pysäyttänyt kunnissa HSL:ään liittymistä koskevan valmistelun.

HSL:ssä varustaudutaan rautateiden lähiliikenteen kilpailuttamiseen ja seurataan sen edistymistä. Koska VR on osakeyhtiö, ei ole kuitenkaan mahdollista saada kaikkia tarvittavia tietoja. Toteamme, että kilpailuttamisen suunnittelu edellyttää toimintamallia, jossa valtio osallistuu tietopohjan ja muiden edellytysten järjestämiseen.

8. Matkalippujen tarkastusprosessi

Matkalippujen tarkastustoiminnan tehostaminen on osa tuottavuusohjelmaa. Otimme vuoden 2011 arviointikertomuksessa esille matkalippujen tarkastustoiminnan tehostamisen selvittämisen, koska HSL menettää vuosittain noin 10 M€ tuloja liputta matkustamisen johdosta. Tarkastustoimintaa kohdennetaan aamun ja iltapäivän ruuhkaliikenteessä avorahastukseen kuuluviin liikennevälineisiin HSL:n toimialueella. Raitiovaunuissa ja metroissa on tehty kahtena viikonloppuna kaudessa tehostettua myöhäisiltaan koskevaa tarkastustoimintaa, josta on saatu myönteisiä kokemuksia. Lähijuniin on tehty tehotarkastuksia ilta- ja yöaikaan. Erääntyneiden tarkastusmaksujen osalta on kuitenkin huomattava, että vain noin puolet saadaan perittyä takaisin. ***Toteamme, että tarkastustoiminnan tehostettu kohdentaminen tarkastajien turvallisuus varmistuen on pitkällä aikajänteellä kustannustehokasta toimintaa liputtomuutta ennalta ehkäisevänä keinona.***

Toimintamenojen voimakas kasvu johtuu luottotappiovarausten kirjaamisesta suoriteperusteisesti, virkojen täyttöasteesta, uusista toimitiloista (lokakuu 2010), uudesta tarkastajalaitteesta sekä mm. virkapuku-uudistuksesta. Tehotarkastukset iltaisin ja viikonloppuisin nostavat myös henkilöstökuluja. Tehostettu toiminta näkyy alla olevassa taulukossa, vaikka toimintakate onkin kehittynyt epäsuotuisasti. ***Tarkastuksen tehokkuutta kuvaava tunnusluku tarkastetut matkustajat/päivä on kasvanut kolmessa vuodessa erittäin hyvin. Esitämme kuitenkin, että tarkastustoiminnan toimintakatetta tulee jatkossa parantaa, kun toiminnalliset uudistukset on tehty ja niistä voi odottaa konkreettisia taloudellisia ja toiminnallisia hyötyjä.***

Tarkastustoiminnan suoritteet

Suorite/tunnusluku	2010	2011	2012	Muutos % 2010-2012
Tarkastuksen kattavuus: matkustajaa/päivä	188	211	232	23,4 %
Toimintatuotot M€	5,30	6,15	7,07	33,4 %
Toimintamenot M€	6,09	7,86	8,73	43,3 %
Toimintakate (tuotot-menot) M€	-0,79	-1,72	-1,66	110,1 %
Luottotappiovaraukset M€	* 0,9	1,9	2,2	n/a
Läheltä piti- tilanteet	n/a	139	161	n/a
Onnettomuudet (työn fyysinen suorittaminen ja asiakkaan väkivaltaisuus)	26	23	16	-38,5 %

* Vuoden 2010 luottotappiovaraus oli liian pieni, luottotappiovarauksen suuruus per/vuosi on noin 40 % määrättyjen tarkastusmaksujen arvosta

Tarkastustoiminnan fyysinen riskienhallinta on otettu huomioon laatimalla tarkastajille erillinen turvallisuusohjeistus, jonka noudattamista esimiehet valvovat. Tarkastajille on järjestetty puhejudo-koulutusta ja heillä on käytettävissään turvakaasu, jonka hallussapito on luvanvaraista ja edellyttää asianmukaista koulutusta. HSL on myös laatinut Securitas Oy:n kanssa sopimuksen, jossa on sovittu järjestyksenvälvojen kouluttamisesta matkalippujen tarkastajia avustaviin tehtäviin sekä heidän käyttämisestään tarkastustoimintaa turvaavissa tehtävissä. Tarkastajien fyysinen ja henkinen työturvallisuus on pyritty varmistamaan asianmukaisesti.

Tilikautena 2012 tehtiin yhteensä 3,4 miljoonaa tarkastusta eri liikennevälineissä. Tarkastushetkellä tavattujen matkustajien osuus, joilla ei ollut matkustamiseen vaadittavaa voimassa olevaa matkalippua oli 3,16 % ja niiden matkustajien osuus, joille määrättiin tarkastusmaksu oli 2,53 %. Ylivoi- maisesti eniten tarkastushetkellä ilman asianmukaista lippua matkustaneista (ja myös niistä, joille määrättiin tarkastusmaksu) oli lähijunissa (4,67/3,97 %). Metrossa, metrolaitureilla ja ratikoissa oli liikennevälineistä myös merkittävä prosentuaalinen määrä (3 % osuus) ilman asianmukaista lippua matkustaneita.

Luottotappiovarausten määrä on merkittävä; noin 40 % vuodessa määrättyjen tarkastusmaksujen arvosta. Saatavia peritään viiden vuoden ajan, jolloin niistä saadaan tuloutettua noin 10 %. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että hieman alle 40 % tarkastusmaksun saajista on sellaisia, joille ei ole juurikaan merkitystä sillä, että heille muodostuu maksuhäiriömerkintä maksamattomista tarkastusmaksuista.

Yhteenvetona toteamme, että HSL:n matkalippujen tarkastustoiminta saavutti hyvin sille asetetut toiminnalliset tavoitteet.

9. HSL:n hankintaprosessi ja sitä koskevan ohjeistuksen noudattaminen

HSL:n hankintaprosessin viitekehyksenä ovat hallituksen 23.3.2010 hyväksymä hankintaohjeen sekä tilaajavastuulain ja muun lainsäädännön noudattaminen. Hankintamenettelyistä tehdään säännöllisesti jälkiarviointi, jossa tarkistetaan prosessin toteutuminen HSL:n ohjeiden ja lainsäädännön mukaisesti sekä kirjataan kehittämistarpeet.

HSL on vuoden 2012 aikana tarkistanut hankintaehtoja siten, että tilaajalla on paremmat edellytykset käyttää hankintaa liikennöitsijän toiminnan ja talouden epäselvyyksiin puuttumisessa. HSL on velvoittanut liikennepalvelun suorittajia toimittamaan todistuksen velvoitteiden hoitamisesta neljännesvuosittain sekä velvoittanut tarjoajan varmistumaan alihankkijoiden toiminnan lainmukaisuudesta. HSL on myös mukana Helsingin kaupungin harmaan talouden torjuntaohjelmassa. Mikäli HSL:n tietoon tulee epäilyksiä lainvastaisesta toiminnasta liikennepalvelujen tuottamisessa, niistä informoidaan valvonnasta vastaavia viranomaisia kuten työsuojelupiiriä, ELY:n liikennelupahallintoa ja tarvittaessa poliisia.

Bussiliikenteen hankintaperiaatteet ja sopimusehdot on yksilöity tarkasti. Hankintaprosessin haasteena on erityisesti alihankintaa koskevien sopimusehtojen noudattamisen valvonta. Bussiliikenteen kilpailuttamisen periaatteena on ostoliikenne bruttokustannusmallilla, jossa tilaaja eli HSL määrittelee hankittavan kohteen yksityiskohtaisesti ja liikennöitsijät tekevät suoriteyksikköhintoihin perustuvan tarjouksen liikenteen tuottamisesta. Tarjousvertailussa huomioidaan hinnan lisäksi tarjotun kaluston pisteytettävät ominaisuudet 16 % painoarvolla. Esimerkiksi yli 5 auton kohteissa tarjoajalla on oltava sertifioitu laatu- ja ympäristöjärjestelmä, johon sisältyy toiminnan lakien ja säästöjen mukaisuuden omavalvonta sekä säännöllinen ulkopuolisen sertifioijan auditointi. Julkisudessa on tullut esille tapaus, joka koski Ariel Palvelut Oy:n pimeän työvoiman käytön epäilyä. Kyseinen yritys on tuottanut siivouspalveluja mm. bussiliikennöitsijä Nobinalle ja Helsingin kaupungille. Tuomioistuimen päätöstä ei ole vielä tullut ja HSL on antanut asiasta lausunnon. Nykyisen hankintakäytännön mukaan alihankinnalla voidaan tuottaa alle puolet sopimuksen liikennesuoritteesta. Tarjoaja vastaa ja raportoi alihankinnasta kaikissa suhteissa kuin omasta tuotannostaan. Tukipalveluista ja muista alihankinnoista ei ole erikseen mainintoja sopimuksissa. HSL:n vastuulla ei ole kuitenkaan seurata tapauksen etenemistä tuomioistuimessa. ***Esitämme, että HSL käsittelee käräjäoikeuden ratkaisun ja sen perustelut alihankintaprosessiin liittyvien haasteiden ja velvollisuuksien näkökulmasta ja muuttaa sopimuskäytäntöä siten, että tukipalvelut sekä muut alihankinnat ja niihin liittyvät keskeiset kriteerit on dokumentoitu liikennöitsijöiden kanssa laadituissa sopimuksissa.***

Sopimusten noudattamisen valvonta on organisoitu HSL:ssä asianmukaisesti. Liikennepalvelujen hankintaryhmä ja liikennetarkastajat valvovat liikennetuotantoa ja liikennöitsijöiden sopimuksissa määriteltyjä velvoitteita mm. kenttävalvonnan, liikenteen automaattisten seurantatietojen sekä liikennöitsijän oman raportoinnin ja asiakaspalautteiden perusteella. Esille tulleita ongelmia on käsitelty säännöllisissä kokouksissa kunkin sopimusliikennöitsijän kanssa. ***Raideliikenteen osalta toteamme, että sopimusten mukaiset sanktiot puutteista eivät ole siinä mielessä tehokkaita, sillä puutteiden korjaaminen VR:ssä tulisi tähän mennessä määrättyjä sanktioita huomattavasti kalliimmaksi. Esitämme, että mm. tämä asia otetaan huomioon raideliikenteen tulevassa kilpailutuksessa ja sitä koskevissa ehdoissa.***

10. Edustus ja lahjojen antaminen ja vastaanottaminen HSL:ssä

Hallitus on hyväksynyt ohjeen vieraanvaraisuudesta, eduista ja lahjoista HSL-kuntayhtymässä. Media on ollut myös kiinnostunut edustusohjeesta. Hyvä hallinto- ja johtamistapa HSL-kuntayhtymässä –ohjeen sisältö on otettu sellaisenaan vieraanvaraisuutta, etuja ja lahjoja koskevan ohjeen sisällöksi, joten ohjeet ovat keskenään ristiriidattomat. Keskeisenä ohjeistuksen sisältönä ovat edun hyväksyttävyyden arvioinnissa käytettävät kriteerit, esimiehen rooli harkinnan suorittamisessa, tapauskohtaisen harkinnan korostaminen ja henkilöstön ohjaaminen hakemaan tarvittaessa tarkempaa ohjausta hallintoyksiköstä.

HSL:llä ei toiminnan luonteen vuoksi ole verottajan tarkoittamassa mielessä edustusmenoja eikä HSL:llä näin ollen ole erikseen edustusmäärärahojakaan. Kirjanpidossa ja sisäisessä laskennassa ei erikseen seurata edustusmenoja, vaan ne sisältyvät viestinnän menoihin.

Edustamiseen sekä lahjojen antamiseen ja vastaanottamiseen liittyvät asiat on HSL:ssä ohjeistettu sekä tiedotettu henkilöstölle asianmukaisesti ja niiden noudattamista on valvottu esimiesten, lakimiehen (hallintojohtaja) ja sisäisen tarkastuksen toimesta. Keskeistä on, miltä asia (viranhaltijan/päätöksentekijän riippumattomuus) näyttää ulkopuolisen näkökulmasta katsottuna. Tiukka linja koskee myös nk. sisäistä edustusta, jossa palaveritarjoiluista on HSL:ssä luovuttu tammikuussa 2012 annetun ohjeen perusteella. ***Toteamme, että HSL:ssä on asianmukainen ohjeistus edustuksen sekä lahjojen vastaanottamisen ja antamisen suhteen. Ylilyöntejä edustamisessa ei tietoomme ole tullut.***

11. Henkilöstöhallinnon järjestelmät ja henkilöstökyselyt

HSL on ottanut käyttöön koko henkilöstölle yhteisen työsuorituksen arviointijärjestelmän keväällä 2012. Arviointijärjestelmällä määritellään henkilökohtaisen työsuorituksen arvioinnin perusteella palkkaukseen kuuluva henkilökohtainen lisä. Henkilökohtaisen lisän lopullinen suuruus riippuu käytettävissä olevista rahavaroista. Järjestelmällä ei ole yhteyttä tulospalkkiojärjestelmään, joka on ryhmäkohtainen ja perustuu tulokorttiin.

Edellisessä arviointikertomuksessa tarkastuslautakunta otti esille yhtenäisiin formaatteihin perustuvat lähtöhaastattelut. ***Asia on edennyt, sillä lähtöpalautetta varten on tehty kyselypohja, joka otetaan käyttöön uuden HR-järjestelmän toisen vaihteen käyttöönoton yhteydessä alkuvuodesta 2013.*** Palautekyselyn sisältö noudattelee henkilöstökyselyn sisältöä, jolloin voidaan verrata tästä saatavaa ja henkilöstökyselyssä annettavaa palautetta. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Tarkastuslautakunta esitti edellisessä arviointikertomuksessa myös, että työhyvinvointikyselyyn lisätään palkkausta sekä työpaikkakiusaamista ja muuta epäasiallista kohtelua koskevat kysymykset. ***Asia on osittain edennyt, sillä vuoden 2012 henkilöstökyselyssä oli kohta, jossa pyydettiin arvioimaan omaa palkkaa ja etuja kokonaisuutena.*** Työpaikkakiusaamista koskevaa kysymystä ei henkilöstöhallinnon mukaan sisällytetty kyselyyn, koska kiusaamista koskevat kysymykset raportoidaan yleisen käytännön mukaan vain henkilöstöhallintoon ja nimettömänä annetun palautteen tunnistaminen on haastavaa. Työpaikkakiusaamista ja muuta epäasiallista kohtelua kartoitetaan vuonna 2013 käyttöön otettavissa, työsuojelutoiminnan mukaisissa riskikartoituksissa.

12. Tietohallintostrategia ja tietoturva

Tarkastuslautakunta on jo aikaisemmin esittänyt tietohallintostrategian laatimista. HSL:ssä ei ole laadittu varsinaista tietohallintostrategiaa, vaan tietohallintoon liittyvät arkkitehtuuriperiaatteet on kuvattu kokonaisarkkitehtuurikehykseen periaatteellisella tasolla. HSL:n visio ja strategia ohjaavat kokonaisarkkitehtuurin kehittämistä. *Esitämme, että kun nykytilaa ja tavoitetilaa kuvaavat kokonaisarkkitehtuurikuvaukset sekä tavoitetilaa koskeva toimenpidesuunnitelma valmistuvat, ne kirjoitetaan konkreettisiksi toimintaa ohjaaviksi tavoitteiksi. Olennaista on, että tietotekniikan suunnittelu on järjestelmällistä ja koordinoitua HSL:n eri osastojen tarpeiden kanssa ja it-hankkeiden haluttu laatu- ja kustannustaso on varmistettu. Toimil-järjestelmän hankinta- ja käyttöönottoprosessi onnistui tässä hyvin.*

Tietoturvan kehittämissuunnitelmassa HSL on vielä alkuvaiheessa. Tietoturvaohjeistus on laadittu sekä henkilöstölle että projekteille ja hankkeille. Tietoturvan kehittämissuunnitelman yhtenä merkittävimpänä tavoitteena on saavuttaa tietoturva-asetuksen perustaso lokakuuhun 2013 mennessä. Tavoitteen saavuttamiseksi HSL on kilpailuttanut tietoturvan kehittämisen konsultoinnin. Tarkastuslautakunta tulee seuraamaan tulevissa arvioinneissaan tavoitteen toteutumista.

IT-johtoryhmän toiminnassa on vuoden 2012 aikana panostettu eri osastojen väliseen tiedon jakamiseen. Kokouksiin on pyritty valmistelemaan yksi pääteema. Resurssien ja hankkeiden osalta johtoryhmän työskentelyä on kohdennettu resurssien ja hankkeiden osalta kohti kokonaisarkkitehtuurilähtöistä kehittämistä. Ulkopuolisia asiantuntijoita on kutsuttu kokouksiin luennoimaan mm. muutoshallinnasta ja sen organisoinnista. *Toteamme, että HSL:n tietohallinnon ja -toimintojen hajauttaminen on suuri haaste niin koko organisaatiolle kuin it-johtoryhmällekin. Kokonaisuuden hallinta on osin vaikeaa hajautetussa mallissa. It-johtoryhmän rooli on nykyisellään epäselvä, koska kukin osasto vastaa omista hankkeistaan. Esitämme, että it-johtoryhmän roolia selkiytetään eri osastojen projektien ja hankkeiden johtamisessa.*

13. Turvallisuussuunnitelma

Joukkoliikenteen turvallisuusstrategian (2012-2016) toteuttaminen on aloitettu. Strategian toteutumista kuvaava perusmittaristo (mm. BEST-tutkimus, HSL:n asiakastytyväisyyskysely) on käytössä, mutta turvallisuutta syvemmin kuvaavat mittarit ovat vielä kesken. Näitä mittareita ovat mm. liikennöitsijöiden tilastoimat vaara- ja uhkatilanteet, järjestyksenvalvonnan tapahtumatilastot metro-, raitiovaunu- ja junaliikenteessä, matkustajien palautteet sekä henkilökunnalle vuosittain tehtävä turvallisuuskysely. *Toteamme, että näiden jatkossa käyttöön otettavien mittareiden seuranta ja tulosten dokumentointi edellyttää tilastotietojen huolellista analysointia ja eri mittareiden antaman tietosisällön yhdistämistä.*

Viikonloppuöiden kokemukset yöliikenteen valvonnasta Elielinaukiolla ja Rautatientorilla ovat olleet myönteisiä ja häiriökäyttäytyminen on selvästi vähentynyt. Kampin yöliikenteessä häiriökäyttäytyminen on lähes kokonaan loppunut. Helsingin keskustassa valvontaa on helpottanut lisäksi poliisin toimesta vakiintunut YJTPRO (Keskitetyn ja näkyvän valvonnan partiointi). Kameravalvonnasta ei toistaiseksi ole aiheutunut ylimääräisiä kustannuksia HSL:lle. Metron ja raitioliikenteen kameravalvonta sisältyy HKL:n perimiin infra-sopimuksen kustannuksiin. Kampin ja Espoon terminaalin yöliikenteen valvontakustannukset ovat n. 140.000€ /vuosi. Elielin ja Rautatientorin lisävalvonta on hoidettu HKL:n toimesta ja ne sisältyvät HKL:n laskuttamiin infrakustannuksiin. Myös yötaksaa koskeva rahastus on ollut kuljettajien turvallisuutta uhkaava riskitekijä. Kuukausilipun haltijoilta on poistettu yömaksu, joka on rauhoittanut tilannetta liikennevälineissä (ei turhia riitoja rahastuksessa).

Syksyllä 2012 toteutettu Matkarauha-kampanja onnistui hyvin. *Esitämme kuitenkin, että jatkossa myös pysäkkien turvallisuuteen kiinnitettäisiin huomiota. Erilaisista pysäkkien viihtyisyyttä ja turvallisuutta edistävästä ratkaisusta on esimerkkejä muualta Euroopasta.*

14. Riskienhallintapolitiikka ja riskikartoitukset

HSL:ssä käynnistettiin vuoden 2011 aikana kokonaisvaltaiseen riskienhallintaan tähtäävä projekti, joka toteutettiin tilikauden 2012 aikana laatimalla riskienhallintapolitiikka (hallituksen hyväksymä), riskienhallinnan sisäinen ohjeistus, riskikartoitukset ja määrittelemällä merkittävimmille strategisille riskeille hallintakeinot. Riskikartoitukset on tehty kaikissa osastoissa ja yksiköissä ja riskit on luokiteltu (priorisoitu). *Riskienhallintaan liittyvän ohjeistuksen, dokumentaation ja tehtyjen haastattelujen perusteella toteamme, että HSL:n riskienhallintaprosessin ensimmäinen vaihe (kuvaus, ohjeistus, kartoitukset, informointi) on toteutettu systemaattisesti ja riittävän kattavasti. Riskienhallintatoimenpiteiden toteutuminen suunnitellusti ja niiden seuranta sekä ennakoimattomiin riskeihin reagoiminen osoittavat kuitenkin vasta käytännössä, miten HSL:n riskienhallinta toimii osana hyvää sisäistä valvontajärjestelmää.*

15. Ympäristöarvojen toteuttaminen

HSL:llä on sertifioitu laatu- ja ympäristöjärjestelmä ISO 14001. HSL:ää sitoo myös EU:n asettamat tavoitteet, joiden saavuttaminen on sinänsä haasteellista. Helsingin seudun liikennejärjestelmäsuunnitelman yhtenä tavoitteena on kestävä kehityksen mukainen yhdyskuntarakenne ja maankäyttö. HSL toteuttaa käytännössä kestävä kehityksen mukaisia arvovalintoja mm. bussiliikenteen kilpailutuksessa (vähäpäästöinen kalusto), raideliikenteen osuuden kasvattamisessa ja parantamalla palveluillaan myös kävelyn ja pyöräilyn kilpailukykyä (mm. liityntäpysäköinti pyörille). Liikkumisen ohjauksen palveluita on tarjottu noin 40 yrityselle vuosittain. HSL:n välittömät toimenpiteet omassa organisaatiossa ovat työmatkaliput työntekijöille, pyöräillen tehtyjen työ- ja asiointimatkojen tukeminen, sähköiseen asiakirjajakeluun siirtyminen, henkilöstön sitouttaminen ympäristöasioihin erilaisten teemapäivien (mm. energiansäästöviikko) kautta.

Reittioppaan hiilidioksidilaskurissa on otettu huomioon vain liikenteen suorat päästöt ja oletettu kävely ja pyöräily päästöttömiksi kulkutavoiksi.

Esitämme, että ympäristöasioita tulee tarkastella myös taloudellisesta näkökulmasta. Käytännössä tämä tarkoittaa eri skenaarioiden laskemista polttoaineen hintaa sekä valtion ja kuntien välistä kustannusjakoa varioimalla. Huomattavaa on, että valtion nykyinen joukkoliikennetuki HSL:lle on vain 6 miljoonaa euroa.

Kokonaisarviona toteamme, että HSL toteuttaa kohtuullisen hyvin kestävä kehityksen mukaisia ympäristövalintoja omilla toimenpiteillään, vaikka EU:n asettamiin pitemmän aikaväliin tavoitteiden saavuttamiseen on vielä pitkä matka. EU:n tavoitteena on kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen 80 prosentilla vuoteen 20150 mennessä vuoden 1990 tasosta ja liikenteelle on asetettu 60 % päästövähennystavoite. Näiden päästötavoitteiden saavuttaminen edellyttää liikenteen rakennemuutoksia (joukkoliikenteen osuuden kasvaminen), uusinta kalustoteknologiaa, parhaita biopolttoaineita ja sähkötekniikan hyödyntämistä.

16. Asiakastyytyväisyyskyselyjen johtopäätökset

Kuljettajatutkimuksessa selvitettiin linja-autonkuljettajien mielipiteitä HSL:stä. Tehtyyn tutkimuksen vastasi 528 vastaajaan viidestä eri liikennöitsijärytyksestä. Tehdyn tutkimuksen tulokset eivät ole täysin vertailukelpoisia vuoden 2011 tutkimukseen, koska osa kysymyksistä on kokonaan muuttunut ja osassa kysymyksissä vastausvaihtoehdot ovat erilaiset kuin aiemmin. Vastaajamäärä 528 nousi lähes 50 % edellisestä vuodesta. HSL:n antama kuljettajakoulutus todettiin hyväksi, sillä erittäin hyviä ja melko hyviä arvosanoja oli 72 % vastauksista ja melko tai erittäin huonoja arvosanoja vain 9 % vastauksista. Merkittävämmäksi puutteeksi kyselyn perusteella osoittautui HSL:n palautejärjestelmä. Kuljettajat eivät kyselyn perusteella tiedä, keneen HSL:ssä otetaan yhteyttä kuljettajapalautetta annettaessa. Lisäksi peräti puolet kyselyyn vastanneista kuljettajista eivät osanneet sanoa, onko heidän antamallaan palautteella ollut vaikutusta ja vain 13 % vastanneista totesi palautteen vaikuttaneen. 40 % vastaajista ei ollut saanut tietoa joukkoliikenteen asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista. Kokonaisuutena HSL:n yleisarvosana oli kuitenkin kohtuullisen hyvä (41 % erittäin hyviä tai melko hyviä arvosanoja, 18 % melko tai erittäin huonoja arvosanoja), vaikka olikin hieman heikentynyt aiemmasta vuodesta. ***Esitämme, että HSL tehostaa kuljettajille kohdistettua viestintää siitä, kenen/keihin HSL:ssä voi ottaa yhteyttä kuljettajapalautetta annettaessa ja parantaa asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten informointia. Kuljettajien palautejärjestelmän tulee olla selkeä ja läpinäkyvä.***

HSL:n joukkoliikenteen käyttäjien asiakastyytyväisyyskyselyyn osallistui 25 198 matkustajaa kevään 2012 aikana. Liikennöinnin laatuarvosanat olivat kokonaisuutena hyvällä tasolla. Kyselyn tulokset eivät olennaisesti poikkea aiemmasta vuodesta. Merkittävimmät yksittäiset muutokset koskivat seuraavaa:

- VR paransi arvosanojaan (erityisesti aikataulussa pysyminen), vaikka junaliikenne oli edelleen liikennemuodoista selvästi heikoin.
- Bussien ja vaunujen siisteys oli parantunut
- Aikatauluissa pysyminen oli parantunut kaikissa liikennemuodoissa.

Aikaisempien vuosien kyselyjen tulosten ja vuoden 2012 asiakastyytyväisyyskyselyn johtopäätöksenä tarkastuslautakunta esittää, että kuljettajien neuvontakyvyn parantamiseen kiinnitetään nykyistä huomattavasti enemmän huomiota. Sama pätee liikennevälineiden ja asemien siisteyteen, vaikka taso oli kyselyn perusteella parantunutkin edellisestä vuodesta. Kuljettajien neuvontakyvyn osalta on myös todettava, että HSL jää tässä asiassa muista BEST-tutkimuksen maista. Vaihtuvien kysymysten osalta voidaan todeta, että joukkoliikenteen turvallisuus on kokonaisuutena hyvällä tasolla, mutta vain noin puolet vastaajista piti aikataulukirjoja tärkeänä tietolähteenä aikatauluista ja reiteistä. Viimeksi mainitun tarpeellisuutta/sisältöä tulee jatkossa perusteellisesti analysoida, sillä aikataulukirjojen postitus- ja painatuskustannukset ovat useita satoja tuhansia euroja vuodessa.

17. Talousarvion 2012 toteutuminen

Tilikausi 2012 muodostui 7,3 M€ ylijäämäiseksi. Muutetussa talousarviossa tilikausi 2012 oli arvioitu 5,6 M€ alijäämäiseksi. Toimintatuotot toteutuivat 3,7 M€ talousarviota suurempina ja toimintakulut 8,6 M€ pienempinä. Toimintakate 12,6 M€ toteutui 12,2 M€ arvioitua ja 6,8 M€ edellistä tilikautta parempana. Toiminnan ja investointien rahavirta oli tilikaudella 0,5 M€ alijäämäinen. ***Toteamme, että HSL:n kolmen ensimmäisen tilikauden budjetointi on ollut varovaista, sillä talousarvio on ollut selvästi alijäämäinen ja toteuma ylijäämäinen. Toisaalta varovainen budjetointi es-***

tää sen, ettei jäsenkunnille tule lisälaskuja kesken talousarviovuoden ja toisaalta taas HSL:llä on kuntaosuusrahoja ”sisällä”.

Yhtymäkokouksen päättämiä sitovia määrärahoja ovat toimintamenot ja investointimenot ja sitova tuloarvio kuntaosuudet yhteensä.

Alla olevassa taulukossa on analysoitu tilikauden 2012 talousarvion toteutumista sekä muutoksia tilikauden 2011 ja 2012 välillä.

Tuotto/kuluerä	TP 2011 (t€)	Muutettu TA 2012	TP 2012	TP 2012 – Muu- tettu TA %	Tarkastuslautakunnan arvio
Toimintatuotot yhteensä	520 324	561 180	564 840	0,7	Lipputulot kasvoivat 6,7 % edellisestä tilikaudesta ja toteutuivat 0,5 % talousarviota suurempina. Tariffikorotusten osuus kasvusta oli 4,1 % ja matkustajamäärän kasvun osuus 2,6 %. Tarkastusmaksut kasvoivat 15,1 % edellisestä tilikaudesta ja olivat 21,1 % arvioitua suuremmat. Toimintatuottojen kasvu 8,6 % edellisestä tilikaudesta ylitti toimintakulujen kasvun 1,3 prosenttiyksiköllä, mitä pidämme hyvänä kehityksenä.
Toimintakulut yhteensä	-514 580	-560 822	-552 253	-1,5	Toimintakulut toteutuivat sekä muutettua että alkupe- räistä talousarviota pienem- pänä. Toimintakulut kasvoi- vat 7,3 % tilikaudesta 2011. Merkittävin syy tähän oli liikenteen operointikustan- nusten kasvu 30 M€ (7,4 %). Bussiliikenteen operointikus- tannukset kasvoivat suhteel- lisesti eniten (9,5 %). HSL:n oman organisaation vaikut- tamismahdollisuuksien piiris- sä olevat toimintakulut pysyi- vät kokonaisuutena talousar- viossa eivätkä kasvaneet edellisestä tilikaudesta. Luot- totappiovaraukset 2,2 M€ toteutuivat 865 t€ talousar- viota suurempana ja kasvoi- vat 300 t€ (15,8 %) edellises-

					tä tilikaudesta. Kokonaisarviona toteamme, että HSL pysyi hyvin talousarvionsa puitteissa.
Kuntaosuudet yhteensä	250 811	277 771	277 771	0,0	Kuntaosuudet toteutuivat talousarvion mukaisina ja kasvoivat 27 M€ eli 10,7 % tilikaudesta 2011.
Toimintakate	5 744	357	12 588		Toimintakate toteutui huomattavasti arvioitua parempana.
Vuosikate	6 271	317	12 724		Vuosikate riitti kattamaan poistot yli kaksinkertaisesti, mutta ei riittänyt täysimääräisesti kattamaan investointeja. Pitkällä aikavälillä vuosikatteen tulee riittää kattamaan investoinnit. Muutoin toteamme, että vuosikate oli hyvä.
Poistot	-4 679	-5 895	- 5 458	-7,4	Merkittävien Investointien toteutuminen näkyy poistojen kasvuna.
Tilikauden tulos	1 592	- 5 578	7 267	n/a	HSL:n talousarvio on laadittu varovaisesti kuten aikaisempinakin tilikausina 2010 ja 2011. Tilikauden 2012 ylijäämä osoittaa vahvaa taloudenpitoa.
Investointimenot yhteensä (M€)	4,35	15,43	13,3	-14,1	Merkittävin investointi oli LIJ 2012, johon käytettiin 10,1 M€. Alkuperäinen talousarvio ylittyi 724 t€ (5,8 %) LIJ 2014 hankkeesta johtuen, johon myönnettiin tilikauden aikana 2,9 M€ lisämäärärahaa. Sitovuustason osalta investoinneissa pysyttiin määrärahojen puitteissa.

Ensimmäistä kolmea HSL:n tilikautta on arvioitu seuraavassa taulukossa muutaman keskeisen tulokellisuuden ja taloudellista/rahoituksellista asemaa kuvaavan tunnusluvun perusteella:

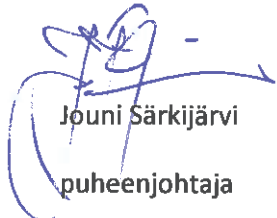



Tunnusluku	TP 2010	TP 2011	TP 2012	Muutos % 2010-12	Tarkastuslautakunnan arvio
Toimintatuotot/toimintakulut %	102,0 %	101,1 %	102,3 %	2,9	ok
Kassan riittävyys, pv	31,8	29,8	33,6	5,7	ok
Vuosikate/poistot %	206,6	134 %	233,1 %	12,8	Erinomaisella tasolla (vaikka

	%				poistot sinänsä ovat historiallisiin kirjanpitoarvoihin perustuva tunnusluku)
Investointien tulorahoitus %	35,2 %	144,4 %	96,0 %	n/a	Investointien tulorahoitus on hyvällä tasolla, sillä vuosikate riitti lähes kattamaan 13,3 M€ investoinnit eikä HSL:n tarvinnut nostaa lainaa.
Omavaraisuusaste %	29,1 %	24,0 %	31,8 %	9,3	Ilman välitettäviä varoja (matkakortin ennakkomaksut) omavaraisuusaste on tyydyttävällä tasolla.
Suhteellinen velkaantuneisuus %	11,8 %	15,5 %	12,5 %	5,9	ok
Kertynyt ylijäämä, €/asukas	4,50	5,88	12,03	267,3	Kertynyttä ylijäämää on yhteensä 13,83 M€. HSL:llä ei ole yhtään pitkäaikaista vierasta pääomaa (lainakantaa). Kertyneiden ylijäämien määrässä on suuria kuntakohtaisia vaihteluja ja kahdella kunnalla (Kerava, Kirkkonummi) on kertymättä alijäämää.

18. Tarkastuslautakunnan esitys yhtymäkokoukselle/luonnos esitykseksi

Tarkastuslautakunta yhtyy tilintarkastajan lausuntoon ja esittää yhtymäkokoukselle, että vuoden 2012 tilinpäätös hyväksytään ja kunnan taloutta ja hallintoa hoitaneille toimielinten jäsenille ja tehtäväalueiden jäsenille ja tehtäväalueiden johtaville viranhaltijoille myönnetään vastuuvapaus tilikaudelta 1.1.-31.12.2012.

Helsingissä 8.4.2013

			
Jouni Särkijärvi	Suzan Ikävalko	Juhani Turkkila	Tiina Keskimäki
puheenjohtaja	varapuheenjohtaja	jäsen	jäsen



Sakari Oka

jäsen

