

Lausuntopyyntö 27.9.2024: Asemanhaltijan tehtävien järjestäminen Suomessa

1. Yleiset huomiot arviomuistiolounnoksesta

Hämeen ammattikorkeakoulu (HAMK, ELMA-hanke) kiittää mahdollisuudesta antaa lausunto asemanhaltijan tehtävien järjestämisestä.

Liikenne- ja viestintäministeriön arviomuistiolounnos on hyvin valmisteltu. Kuvaus rautatieaseman monitoimijaisuudesta ja siitä aiheutuvista haasteista nykytilanteessa lainsäädännöllisten velvoitteiden toteuttamisessa jäsentävät hyvin perustan ymmärtää kehittämistarpeita. Eri toimijoiden vastuut ja vastuualueet vaihtelevat niin paljon asemakohtaisesti, että väistämättä mikään nykyisistä toimijoista ei voi muodostaa ehjää kokonaiskuvaa laadukkaista palveluketjuista ja -prosesseista, joilla palvellaan erilaisia asiakkaita, matkustajia ja mahdollisia muita aseman toimijoita. Näkemyksemme mukaan asema-alueiden keskeisten omistajien määrittelemisen yhteisesti asemanhaltijoiksi olisi tarkoituksenmukaista. Näin omistajille tulisi jatkuvasti jäsentyä käsitys kokonaisuudesta, enemmän vastuuta keskeisistä lainsäädännöllisistä velvoitteista ja niiden operatiivisista toteutusmahdollisuuksista. Asemanhaltijoiden määrittely roolit, vastuualueet ja tehtävien määrittely osana asemakokonaisuuden laadukkaita asiakaspalveluprosesseja voi tuoda merkittävää parannusta olemassa olevaan tilanteeseen. Yhteinen asemanhaltijuus, yhdessä rakennettu tilannekuva ja lakisääteisten vastuiden selventäminen voivat tuoda selkeyttä myös muuhun asemanseuduilla tapahtuvaan eri toimijoiden yhteistyöhön. Erityisen tärkeitä laadukkaiden palveluprosessien jatkuvuuden kannalta tulevat olemaan jatkossakin ne palveluiden saumakohdat, joissa vastuu siirtyy toiselle toimijalle. Asemasta huolenpittäminen ja sen kehittäminen vastaamaan sekä nykyisiä lainsäädännöllisiä vaatimuksia että tulevaisuuden tarpeita on yhteinen etu. Jokainen asema on tärkeä solmukohta matkaketjussa. Elävä, hyvin toimiva ja organisoitunut asema on kaikkien etu.

2. Huomiot nykytilan kuvauksesta

a) Säännöt oikeudesta kuljetukseen

Yhdenmukaisuus liikennemuotokohtaisten vammaisten ja liikuntarajoitteisten oikeuksia koskevan matkustajaoikeusasetuksen kanssa on kannatettavaa.

b) Avunanto rautatieasemilla ja junissa sekä avunannon edellytykset

Avustamispalvelut ovat pääsääntöisesti toimineet nykymallilla kohtuullisen hyvin. Nostamme kuitenkin esiin muutamia huomioitavia näkökohtia.

Ensinnäkin haasteita on ollut pidemmällä matkoilla, joissa matkaketjuun on sisältynyt useammilla asemilla vaihtoja. Näissä ei ole aina ollut paikalla avustuspalvelua, vaikka palvelu on tilattu koko matkalle. Tämä on aiheuttanut kaoottisia tilanteita, joita on ollut vaikeaa ratkaista lyhyillä junien vaihtoajoilla.

Toinen huomiomme liittyy tarpeeseen saada avustuspalvelua myös tarpeissa, joita ei matkustaja pysty ennakoimaan 24 tunnin rajoissa. Tällaisia äkillisiä avustustarpeita syntyy tilanteissa, joissa

matkaketjun aikana syntyy matkustajasta riippumaton häiriötilanne, esimerkiksi risteysasemalla onkin hissi rikki, minkä seurauksena matkaketjua on reititettävä uusiksi. Tällöin henkilö voi tarvita avustajaa, joka avustaa häntä uudelleen reitityksessä ja oikean junan löytämisessä.

Kolmas huomiomme liittyy ensisijaisten esteettömyysratkaisujen pettäessä toissijaisten vaihtoehtojen hyödyntämiseen. Esimerkiksi, asemalla on hissi rikki ja siellä on välttämätöntä vaihtaa laiturilta toiselle joko tunnelin tai sillan kautta. Tällaisessa tilanteessa on otettava käyttöön toissijainen ratkaisu, joka voisi olla päivystävä avustuspalvelu, joka voidaan tilata varmistamaan matkustajan turvallinen pääsy jatkoyhteysjunaan. Yleensä ottaen tilanteissa, joissa ensisijaiset mekaaniset ratkaisut pettävät, voisi toissijaisena vaihtoehtona olla päivystävä avustuspalvelu tilattavaksi paikalle ad hoc -tapauksiin.

Neljänneksi tieto avustamispisteen paikasta ja yhdenmukaisesta merkinnästä tulisi olla helposti matkustajan, taksien ja kutsuliikenteen löydettävissä. Tähän tarvitaan informaatiota matkaketjutoimijoiden kesken.

c) Tiedot lähimmistä asemista, joilta on saatavissa avustamispalvelua

HAMKlla ei ole lausuttavaa.

d) Liikkumisvälineiden, apuvälineiden ja avustavien koirien korvaaminen

HAMKlla ei ole lausuttavaa.

e) Henkilöstön koulutus

HAMKlla ei ole lausuttavaa.

f) Matkustajien henkilökohtainen turvallisuus

HAMKlla ei ole lausuttavaa.

g) Valitusten käsittelymenettelyt

HAMKlla ei ole lausuttavaa.

h) Palvelujen laatuvaatimukset

Monitoimijaisilla asemilla erityisen tärkeitä laadukkaiden palveluprosessien jatkuvuuden kannalta ovat palveluiden saumakohtat, joissa vastuu siirtyy toiselle toimijalle.

i) Matkustajien oikeuksista tiedottaminen

HAMKlla ei ole lausuttavaa.

j) Sopimus junaan pääsyä helpottavien laitteiden tarjoamisesta ja hallinnasta sekä avun ja vaihtoehtoisten kuljetusten tarjoamisesta

Olemassa olevat ratkaisut ovat muilta osin suhteellisen toimivia, mutta pääsyn mahdollistaminen esteelliseen kalustoon vaatii huomiota. Kaluston osalta, joka ei täytä esteettömyysvaatimuksia,

voisi luoda olemassa olevista linjauksista poikkeavia käytänteitä. Esimerkiksi erilaiset kevythissiratkaisut voisivat olla käytössä ennalta merkityillä laiturialueilla.

k) Avun tarjoaminen laitteiden huollon aikana

Asemilla, joilla on siirryttävä hissillä tunnelin tai sillan kautta laiturilta toiselle, hissien huolto voi katkaista henkilön matkaketjun. Tällaisiin tilanteisiin varautuminen edellyttää sekä ennakkotiedottamista ja avustustarpeeseen varautumista. Aseman toimijoiden ja hissihuoltajien välille pitää saada systemaattinen kommunikointi siitä, milloin tämä tapahtuu. Asemalla pitää avustuspalvelun varautua tilanteeseen päivystyksellä. Matkustajan tulee saada tästä ennakkoon tieto esimerkiksi digitaalisena.

l) Kirjalliset toimintaohjeet ja käytösäännöt

HAMKlla ei ole lausuttavaa.

m) Kuulemismenettely asemien rakentamisessa

Universaalin suunnittelun periaatteiden mukaisesti on ehdottoman tärkeää ottaa koko prosessiin suunnitteluvaiheesta rakentamiseen ja lopputarkastukseen asti vammaiset ja liikkumisesteiset henkilöt mukaan.

n) Liikuntarajoitteisten henkilöiden kuljetusta ja avustamista koskevien tietojen käsittely

HAMKlla ei ole lausuttavaa.

o) Asemalla tapahtuva tiedottaminen

Monikanavainen ja moniaistisesti välitettävä tiedottaminen on tärkeää. Lisäksi matkustajalle, joka on ostanut digitaalisesti sovelluksella matkalippunsa, mahdollisesti koko matkaketjun liput, tieto voidaan välittää myös digitaalisesti. Älykännykän multimodaaliset ominaisuudet pystyvät varmistamaan tiedonsaannin vammaiselle ja liikuntaesteiselle matkustajalle juuri hänen matkaansa liittyen.

p) Rautatieasemien esteettömyyttä koskevat tiedot ja tiedon päivittäminen

HAMK kannattaa esitystä, jonka mukaan asemia koskevien tietojen hallinnoinnin vastuutahoksi osoitetaan yksi toimija. Tämä vastuutaho voisi luontevasti olla Väylävirasto, joka voisi myös pyytää muita toimijoita tuottamaan terminaalitietoa puolestaan.

q) Asemanhaltijan mahdolliset uudet tehtävät:

- Matkustajien oikeuksia koskevat velvoitteet, joita on ehdotettu laajennettaviksi multimodaalisiin matkustajaliikennekeskuksiin (yllä kohdat a, b, e, h ja i, kommentit voi esittää myös nykyisten velvoitteiden kommentoinnin yhteydessä)
- Kokonaan uudet asemanhaltijalle mahdollisesti osoitettavat velvoitteet (matkustajien kanssa käytettävät viestintävälineet, keskitetyt yhteyspisteet multimodaaleissa matkustajaliikennekeskuksissa, asemien minimivaihtoajan määrittely)

HAMK kannattaa ehdotusta, että asetukseen multimodaalisista matkustajanoikeuksista tuotaisiin säännöksiä keskitetyistä yhteyspisteistä, joita perustettaisiin multimodaaleihin matkustajaliikennekeskuksiin. Keskitetyillä yhteyspisteillä olisi velvollisuus ottaa vastaan avunantoa asemilla/terminaaleissa koskevat pyynnöt sekä tiedottaa avunantopyynnöistä terminaalin pitäjille ja liikenteenharjoittajille.

3. Arviomuistioloannon yhteenvedossa on esitetty neljä karkeaa etenemisvaihtoehtoa. Mikä muistiossa tarkemmin kuvatuista alustavista etenemisvaihtoehtoista olisi mielestänne toimivin?

4. Asema-alueiden omistusta tai asemien sopimusperusteista hallinnointia keskitetään ja nämä toimijat määritetään lainsäädännössä asemanhaltijoiksi koko Suomessa tai tietyillä asemilla.
5. Asema-alueiden omistajat määritetään asemanhaltijoiksi lainsäädännössä.
6. Asemanhaltijaa ei määritetä lainsäädännössä, mutta asemanhaltijan lakisäätöiset tehtävät osoitetaan tarvittaessa lainsäädännössä tehtäväperusteisesti tietyille toimijoille.
7. Asemanhaltijaa ei määritetä lainsäädännössä eikä asemanhaltijan tehtäviä erikseen osoiteta toimijoille, vaan asemanhaltijan EU-asetuksen mukaisten tehtävien hoitamiseen puututaan tarvittaessa tapauskohtaisesti valvonnan keinoin.

HAMK kannattaa ensimmäistä vaihtoehtoa. Keskitetty malli mahdollistaisi näkemyksemme mukaan parhaiten asemanhaltijan tehtävään tarvittavan osaamisen ja asiantuntemuksen, toiminnan kehittämisen sekä palveluiden laadun ja yhtenäisyyden asiakkaille ja muille toimijoille.

4. Mikä on näkemyksenne etenemistavasta 1? Millaisia vaikutuksia tällä etenemistavalla olisi?

Näkemyksemme mukaan asema-alueiden keskeisten omistajien määrittely yhteisesti asemanhaltijoiksi olisi tarkoituksenmukaista. Näin omistajille tulisi jatkuvasti jäsentävä käsitys kokonaisuudesta, enemmän vastuuta keskeisistä lainsäädännöllisistä velvoitteista ja niiden operatiivisista toteutusmahdollisuuksista. Asemanhaltijoiden määrittely roolit, vastuualueet ja tehtävien määrittely osana asemakokonaisuuden laadukkaita asiakaspalveluprosesseja voi tuoda merkittävää parannusta olemassa olevaan tilanteeseen.

5. Mikä on näkemyksenne etenemistavasta 2? Millaisia vaikutuksia tällä etenemistavalla olisi?

Ei kantaa.

6. Mikä on näkemyksenne etenemistavasta 3? Millaisia vaikutuksia tällä etenemistavalla olisi?

Ei kantaa.

7. Mikä on näkemyksenne etenemistavasta 4? Millaisia vaikutuksia tällä etenemistavalla olisi?

Ei kantaa.

8. Puuttuuko arviomuistioluonnoksesta näkemyksenne mukaan jokin etenemismuutosto? Miten arvioitte sen vaikutuksia verrattuna arviomuistiossa esitettyihin etenemismuutostoihin?

HAMKilla ei ole lausuttavaa.

9. Haluatteko täydentää tai korjata arviomuistioluonnoksessa asemanhaltijan lakisääteisten tehtävien valvonnan nykytilasta tai muutostarpeista esitettyä?

HAMKilla ei ole lausuttavaa.

10. Onko teillä muita kommentteja, jotka toivotte huomioon otettavan muistiossa kuvattujen asemanhaltijan lakisääteisten tehtävien järjestämisessä?

HAMKilla ei ole lausuttavaa.