

1.9.2014

## HSL:N HALLITUKSEN SELVITYS YHTYMÄKOKOUKSELLE TARKASTUSLAUTAKUNNAN ARVIOINTIKERTOMUKSEN 2013 JOHDOSTA

Helsingin seudun liikenne – kuntayhtymän yhtymäkokous on päätöksessään 27.5.2013 § 3 käsitellyt tarkastuslautakunnan arviointikertomusta ja kehottanut hallitusta antamaan selvityksen vuoden 2013 aikana toimenpiteistä, joihin tarkastuslautakunnan arviointikertomuksessa esitettyjen kehotusten johdosta on ryhdytty.

Selvityksenään hallitus esittää syysyhtymäkokoukselle seuraavaa:

### Strategian toteutuminen

**Tarkastuslautakunta toteaa, että joukkoliikenteen kulkuosuuden kasvu edellisestä liikkumistutkimuksesta sekä tilikaudella 2013 toteutetut uusiasiakaskampanjat ovat hyviä saavutuksia ja antavat osaltaan hyvän lähtökohdan uuden strategian toteuttamiselle.**

HSL:n uudessa strategiassa on kuusi strategista tavoitetta, joista kahdessa ensimmäisessä linjataan palvelutarjonnan, lippujärjestelmän ja matkustajainformaation kehittämistä asiakaslähtöisestä näkökulmasta. Tavoitteessa 4. puolestaan linjataan liikennemäärien tavoitteellinen kehityssuunta. Strategisia tavoitteita on täsmennetty yksityiskohtaisilla tavoitteilla ja mittareilla.

**HSL:n tilikaudella 2013 voimassa olleen strategian mukaisen kuuden ydintavoitteen saavuttamisessa on edetty tilikaudella 2013 asianmukaisesti. Erityisesti joukkoliikenteen matkustajamäärien kasvu 3,1 %:lla edellisestä vuodesta ja 1,1 % yli vuodelle 2013 asetetun tavoitteen ja bussiliikenteen päästöjen merkittävä väheneminen ovat hyviä saavutuksia. Liikennepoliittikan (MAL-asiat) vaikuttajana HSL:llä pitää olla aktiivinen rooli ja siihen tulee panostaa vielä nykyistä enemmän.**

Matkustajamäärien pitkään jatkunut kasvu näyttää taittuneen talvella 2013-14. Kulunut vuosi enteilee joukkoliikenteen matkustajamäärien kääntyvän arviolta 0,6 prosentin laskuun vuodesta 2013. Vuonna 2014 HSL-alueella tehdään ennusteiden mukaan 349,7 miljoonaa matkaa, mikä on kaksi miljoonaa matkaa vähemmän kuin vuonna 2013. Laskua selittävät mm. laskentamenetelmissä tapahtuneet muutokset sekä alkuvuoden tavallista leudompi sää, mikä vaikutti erityisesti lyhytmatkaisten raitio-, metro- sekä kuntien sisäisen bussiliikenteen matkustajamääriin.

Vuoden 2014 aikana lähipäästöt; typenoksidit sekä pienhiukkaset tulevat vähenemään jopa 7 – 10 % vuoden 2013 tasosta.

Päästöjä vähentää kaluston uusiutuminen, sekä vanhan euro 2 päästoluokan bussien poistuminen liikenteestä, sekä bussien pakokaasujen jälkikäsitteily- laitteistojen asentaminen. Olemme saaneet uusia puhtaita euro 6 päästötason busseja kuluvan vuoden aikana liikenteeseen jo 116 kappaletta.

Kyseiset bussit ovat testeissä osoittautuneet todella vähäpäästöisiksi.

Ympäristöbonusjärjestelmän ansiosta hiilidioksidipäästöt vähenevät biokaasua ja biodieselin käyttämällä. Lisäksi kevytrakenne- ja hybridibussit, joita tuli vuoden 2014 aikana 5 kappaletta lisää, vähentävät osaltaan myös CO2 päästöjä. Edellä mainitut toimenpiteet vähentävät yhteensä vuoden 2014 loppuun mennessä CO2 päästöjä yli 7 % vuoden 2013 tasosta.

HSL on toiminut aktiivisesti seudun MAL-yhteistyössä ja tuonut oman panoksensa suunnitteluun. Keskeisenä toimena on ollut HLJ2015-suunnitelman laadinta yhteistyössä seudun maankäyttösuunnitelman (MASU) ja

1.9.2014

asumisen strategian kanssa. Vaikutustarkastelut liikennejärjestelmän osalta ovat vaikuttaneet maankäyttösuunnitelman sisältöjen valmisteluun.

Lisäksi HSL on vastannut MAL-aiesopimuksen liikenneosion seurannasta yhdessä Uudenmaan ELY-keskuksen kanssa osana HSY:n koordinoimaa MAL-seurantaa. HSL osallistui elokuussa 2014 osaltaan valtion ja Helsingin seudun kuntien välisen sopimuksen valmisteluun, joka koski suurten infrahankkeiden tukemista ja asumisen edistämistä. Lisäksi HSL toimii aktiivisena jäsenenä metropolineuvottelukunnassa, valtion vetämässä Maankäytön ja liikenteen neuvottelukunnassa sekä kuntien MAL-neuvottelukunnassa. HSL vaikuttaa liikennepolitiikan valmisteluun monipuolisella yhteistyöllä eri toimijoiden kanssa.

### **Sisäinen valvonta ja riskien hallinta**

**Riskienhallinnan osalta tarkastuslautakunta esittää, että riskiluokkaan 1 kuuluvien strategisten riskien hallintakeinot määritellään mahdollisimman konkreettisiksi ja niiden saavuttamiselle asetetaan aikamääräiset välitavoitteet.**

HSL:n strategia on uudistettu alkuvuonna 2014 ja uuteen strategiaan perustuvat HSL-tason riskit sekä osastokohtaiset riskit arvioidaan syksyn 2014 aikana. Samassa yhteydessä tunnistetut riskit priorisoidaan ja kriittisimmille riskeille laaditaan käsittelysuunnitelmat aikatauluineen ja vastuutahoineen. Strategiset riskit käsitellään erikseen vuoden 2015 alkuun mennessä.

Riskienhallinnan vastuut, prosessi, raportointi ja seuranta on määritelty ja dokumentoitu muun muassa sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteissa, riskienhallintapolitiikassa sekä erillisessä riskienhallinnan ohjeessa.

Riskienhallinnan prosessin muotoutumisen jälkeen koko HSL:n kattavat riskin arvioinnit toteutettiin ensimmäisen kerran vuonna 2012. Samassa yhteydessä kriittisimmille riskeille määriteltiin käsittelysuunnitelmat. Vuoden 2013 aikana riskienhallinnassa ei merkittävästi edistytty muun muassa henkilövaihdosten vuoksi. Vuoden 2014 ajan sisäinen tarkastus on käytännössä vastannut riskienhallinnan koordinoinnista ja vuosisuunnitelman mukaisesti keskittynyt riskienhallinnan edistämiseen ja kehittämiseen sekä henkilöstön ohjaamiseen käytännön riskienhallinnan toteuttamisessa.

Riskienhallinnan koordinaatiovastuu siirtyy vuoden 2015 alusta turvallisuusasiantuntijalle, joka ohjaa eri osastojen edustajista koostuvaa koordinaatioryhmää. Koordinaatioryhmän työskentelyä tukevat lisäksi sisäinen tarkastus sekä laatu- ja ympäristöpäällikkö. Koordinaatioryhmä korvaa nykyisen riskienhallinnan ohjausryhmän. Riskienhallinta kytketään jatkossa myös vahvemmin toiminnan- ja talouden suunnitteluun sekä tavoitteiden asettamiseen ja tätä kautta päätöksentekoon.

### **Lippu- ja informaatiojärjestelmä**

**LIJ 2014 hankkeen investointikustannukset ovat kokonaisuutena 60 M€ ja sen lisäksi tulevat vielä 30 M€ ylläpitokustannukset viidelle vuodelle. Kaikkiin tietojärjestelmähankkeisiin liittyy sekä toiminnallisia, aikataulullisia että taloudellisia riskejä. Tarkastuslautakunta toteaa, että LIJ2014-hanketta on valmisteltu erilaisin selvityksin ja kuulemisin huolellisesti ja että onnistuessaan hankkeen hyödyt kaikkien sidosryhmien näkökulmasta katsottuna ylittävät hankkeeseen käytetyt taloudelliset ja toiminnalliset resurssit. Hankkeen onnistunut läpivienti edellyttää HSL:ltä sitä, että riittävät henkilöstöresurssit priorisoidaan tähän hankkeeseen ja että LIJ2014-hankkeen mahdollisiin teknisiin ongelmiin varaudutaan riskienhallinnassa.**

1.9.2014

Riittävien henkilöstöressurssien priorisointi hankkeeseen

HSL:n henkilöstöressurssien tarve on arvioitu hankkeen valmisteluvaiheessa ja resurssitilannetta seurataan jatkuvasti hankkeen hallintamallin mukaisen organisaation toimesta.

HSL:n hallitus on nimennyt LIJ-hankkeen meneillään olevan hallituskauden keskeiseksi hankkeeksi, jonka etenemistä seurataan aktiivisesti. Hankkeen tarpeet otetaan huomioon käsiteltäessä ja priorisoitaessa HSL:n operatiivisen johdon esittämiä lisärekytintarpeita.

HSL:n ylin johto on edustettuna hankkeen johtoryhmässä ja siten tietoinen hankkeen etenemisestä ja ajankohtaisesta resurssitarpeesta. Tämä mahdollistaa nopean HSL-tasoisien päätöksenteon henkilöstöressurssien priorisointiin liittyvissä asioissa.

LIJ2014-hankkeen mahdollisiin teknisiin ongelmiin varautuminen riskienhallinnassa

Riskien hallinta on aloitettu hankkeen valmisteluvaiheessa. Riskitilannetta seurataan jatkuvasti hankkeen hallintamallin mukaisen organisaation toimesta.

Tarjouspyynnössä on vaadittu, että LIJ -järjestelmä perustuu avoimeen palvelukeskeiseen arkkitehtuuriin. Tämä mahdollistaa teknisten ongelmien rajaamisen yksittäisiin palveluihin koko järjestelmän sijasta. Toteutettavan järjestelmän teknistä laatua valvotaan hankkeen aikana katselmointien ja testausten avulla.

LIJ -järjestelmän toimintaa valvotaan tuotantokäytön aikana 24/7 mukaisesti, jollei toisin sovita. Teknisiin ongelmiin pyritään reagoimaan mahdollisuuksien mukaan ennakoivasti järjestelmästä saatavien valvontatietojen pohjalta sekä ajoneuvo- ja muiden laitteiden säännöllisen huollon avulla.

Teknisten ongelmien ilmetessä HSL:n keskitettynä yhteydenottopisteenä toimii 24/7 Service Desk, joka ottaa vastaan kaikki yhteydenotot ja huolehtii mahdollisimman nopean ratkaisun tuottamisesta tarvittavien asiantuntijoiden avulla.

Hankkeelle on laadittu kriisiviestintäsuunnitelma ja määritelty sen mukaiset vastuut. Laajoista ongelmatilanteista tiedottaminen hoidetaan suunnitelman mukaan.

**Hankintaprosessi ja tuleva rautateiden kilpailutus**

**Tarkastuslautakunta esittää, että tulevissa joukkoliikenteen hankinnoissa tarjouspyynnössä mainittujen arviointikriteerien ja tarjoajilta edellytettävien asioiden tulee olla riittävän yksiselitteisiä, jotta tulkinnanvaraisuus minimoidaan.**

Tarjouspyyntöjä kehitetään jatkuvasti yhdessä liikennöitsijöiden kanssa. Kilpailutuksissa järjestetään tekninen vuoropuhelu ennen kilpailun käynnistämistä ja tarjouspyynnön jättämisen jälkeen keskustelutilaisuus tarkentaviin kysymyksiin. Kilpailukierroksen ratkaisun jälkeen tehdään sisäinen arviointi kilpailutuksen toteutuksesta. Kerättyjen havaintojen perusteella tarjouspyyntöasiakirjoja tarkennetaan tarpeen mukaan.

**Raideliikenteessä sadekatosten sekä polkupyörä- ja liikeympäristöön osalta matkaketjun tukipalvelujen parantaminen edellyttää tiivistä yhteistyötä ja konsensusta eri sidosryhmien (kunnat, Liikennevirasto) kanssa. Tarkastuslautakunta korostaa HSL:n koordinoitavuutta tukipalvelujen kehittämisessä, sillä ne vaikuttavat olennaisesti joukkoliikenteen houkuttelevuuteen.**

HSL on koordinoitunut liikeympäristöyhteistyötä seudulla jo useita vuosia. Eri toimijoista koostuva liikeympäristöryhmä kokoontuu 3-5 kertaa vuodessa, minkä lisäksi HSL perusti vuonna 2014 sisäisen liikeympäristötyöryhmän käsittelevän koordinoituvuuden.

1.9.2014

Seudullinen liityntäpysäköintistrategia valmistui 2012 ja sen keskeiset linjaukset viedään osaksi HLJ2015-suunnitelmaa ja liikennejärjestelmäpäätöstä. Olennaisin osa on liityntäpysäköinnin toteutuksen kustannus- ja vastuunjaon periaatteet. Liityntäpysäköintistrategian toimenpiteiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

HSL toteutti yhteistyössä kuntien ja viranomaisten kanssa liityntäpysäköinnin avoimeen dataan pohjautuvan seudullisen tietokannan, jonka pohjalta toteutettiin online-karttapalvelu HSL.fi-verkkosivuille keväällä 2014. Syksyllä 2013 toteutettiin liityntäpysäköinnin laskennat yhteistyössä kuntien ja VR:n kanssa. HSL on ollut mukana myös HKL:n vetämässä polkupyörien liityntäpysäköinnin jatkosuunnittelussa. Työssä keskitytään suurimpien liityntäasemien, terminaalien ja keskeisten pysäkkien polkupyörien liityntäpysäköintiratkaisuihin kehittämällä tuoteperhe, joka koostuu erilaisista säilytysratkaisuvaihtoehdoista.

Parhaillaan on HSL:n toimesta käynnissä Helsingin seudun työssäkäyntialueen liityntäpysäköintitutkimus, jonka perustella saadaan tietoa liityntäpysäköinnin määrästä, suuntautumisesta ja asiakkaiden preferensseistä. Tulokset ovat käytettävissä vuoden 2014 lopulla.

**HSL:ssä on tällä hetkellä vain yksi hankintalakimies, mikä on muodostunut resurssien osalta ”pullonkaulaksi”. Tarkastuslautakunta on huolissaan hankintoihin kohdistuvasta lakimiesresurssista, sillä lakimiehellä ei ole organisaatiossa varamiestä eikä kaikkea tarvittavaa osaamista voi hankkia ostopalveluna.**

HSL on vahvistanut oikeudellisia neuvontapalveluja palkkaamalla lakimiesharjoittelijan 1.6.2014 alkaen.

### Asiakastyytyväisyys

**BEST-kyselyn tulosten perusteella tarkastuslautakunta esittää, että kuljettajakoulutuksessa panostetaan edelleen kuljettajien neuvontakykyyn ja asiakasmyönteisyyteen.**

HSL järjesti vuonna 2013 151 kuljettajakoulutuspäivää, joihin osallistui 1315 kuljettajaa. Koulutuspäivien pääpaino on asiakaspalvelussa. Koulutuksien sisältöä muokataan vastaamaan uusimpia asiakastyytyväisyyskyselyn (ASTY) sekä BEST-tutkimuksen tuloksia.

### Talouden johtaminen

**Sisäisen tarkastuksen ja tilintarkastuksen tilikauden aikaisten havaintojen perusteella tarkastuslautakunta esittää, että HSL:n eri järjestelmien (erityisesti matkakorttijärjestelmä) ja tasetilien välisiä täsmäytysprosesseja ja niiden toimivuutta parannetaan. Lisäksi täsmäytysraporttien luettavuutta tulee parantaa nykyisestä. Täsmäytysten toimivuus tulee ottaa huomioon jo tietojärjestelmien hankintavaiheessa (tarjouspyynnön laatiminen – järjestelmän käyttöönotto).**

Tilintarkastajien kuukausittaiselle täsmäyttämislle suosittelema tilikohtainen kirjallinen ohje laaditaan ennen tämän vuoden tilinpäätöstä. Ohjeessa todetaan tieto, jota vastaan tilin saldo täsmäytetään, täsmäyttämisen vastuuhenkilö, täsmäytyksen aikataulu ja tehty täsmäytyksen dokumentoinnin muoto. Ohjetta laadittaessa käydään samalla läpi täsmäytyksessä käytettävien raporttien toimivuutta ja kehitetään tarvittaessa raportointia.

Sisäisen tarkastajan raportissa osakirjanpitojen liittymistä ja niiden toimivuudesta todettiin pääkirjanpidon ja sen olennaisempien osakirjanpitojen välisten liittymien toimivan asianmukaisesti ja aineiston siirtyvän sekä matkakorttijärjestelmästä että kassajärjestelmästä eheänä, täydellisenä ja muuttumattomana oikea-aikaisesti talousjärjestelmään. Kirjanpidon oikeellisuuden kannalta sisäinen tarkastaja kuitenkin suositteli, että prosessi myyntitapahtumasta kirjanpitoon ja tilityksiin käydään läpi ja selkiinnytetään. Myös näihin sisäisen tarkastuksen havaintoihin kiinnitetään huomiota täsmäytyksiä ohjeistettaessa.

1.9.2014

**Tarkastuslautakunnan näkökulmasta kehitettävää on edelleen mm. tunnuslukujen ja yksikkökustannusten laskennassa sekä kustannuslaskennallisten erien laskennassa. Tarkastuslautakunta esittää, että hallituksen esittämät toiveet talousraportoinnin tehostamiseksi ja selkeyttämiseksi otetaan huomioon tilikaudella 2014. Tarkastuslautakunta seuraa asian toteutumista tulevilla arvioinneilla.**

Jola Web kokoaa yhteen kaluston laatututkimuksen havainnot ja välittää poikkeamailmoitukset ja havainnointien tulokset HSL:lle ja sidosryhmille, kuten kaluston laatuasioista vastaaville liikennöitsijöille. Poikkeamista ilmoittamisen prosessia on haluttu tehostaa ja tehdä se mahdollisimman kiistattomaksi, koska tulevaisuuden kehitystoimenpiteisiin kuuluu korjaamattomien poikkeamien kalustosanktiointi. Laatututkimuksen osalta on kehitetty myös tutkimuksen pisteytystä ja määritelmiä, jotka ovat näkyneet järjestelmäpuolella lomakepäivityksinä ja datankäsittelyn muutoksina.

Tulevaisuuden kehityshaasteena on saada järjestelmä vakiintuneeseen käyttöön HSL:n ja liikennöitsijöiden puolelta, jotta kaluston laatusanktiointi saadaan käynnistettyä kalustosanktioinnin tietojärjestelmän valmistuttua. Lisäksi järjestelmäpuolen käytettävyyttä parannetaan ja laajennetaan myös junaliikenteen tutkimuksen tarpeisiin.

Jola Web:n keräämien tietojen perusteella liikennöitsijöille maksetaan liikennöintibonuksia sekä tulevaisuudessa peritään laatusanktioita vaarallisista ja korjattavista poikkeamista.

Osavuositarkastuksiin ja tilinpäätökseen tullaan sisällyttämään aiempaa enemmän talouden tunnuslukuja. Jatkossa tullaan panostamaan entistä enemmän myös graafiseen ilmaisuun asioiden havainnollistamisessa sekä keskeisten asioiden kiteyttämisessä. Lisäksi päätöksenteon tueksi ja vertailukelpoisuuden parantamiseksi tunnuslukusarjoja esitetään aiempaa pidemmiltä periodeilta.

**Liikenteen operointikustannukset muodostavat noin 80 % (480 M€) HSL:n toimintakuluista. Yhdenkin prosentin muutos merkitsee viittä miljoonaa euroa. Tarkastuslautakunta esittää, että HSL kehittää nykyistä aktiivisemmin uusia kilpailutus- ja hankintamalleja (esimerkiksi junaliikenteen kilpailuttaminen) operointikustannusten hillitsemiseksi.**

HSL:llä on menossa junaliikenteen kilpailutuksen valmisteluprojekti. Sipoon, Keravan ja Kirkkonummen kilpailutuksessa kokeiltiin uudenlaista sopimusmallia kysyntäkannusteella bruttomallin sijaan.

**Infrakustannusten osuus HSL:n kokonaiskustannuksista on tällä hetkellä 12,2 % (69,5 M€). Lähitulevaisuudessa valmistuvat mittavat liikenneinvestoinnit Kehärataan, Raidejokerin, Pissarataan ja Länsimetron nostavat infrakustannuksia olennaisesti. Tarkastuslautakunta toteaa, että infrakustannusten merkittävydestä huolimatta HSL:n hallitus ei ole toistaiseksi tehnyt päätöstä nousevien infrakustannusten kattamisesta (miten katetaan ja kuka kattaa).**

Merkittävistä liikenneinvestoinneista johtuen infrakustannukset tulevat kasvamaan suuresti lähivuosina. Nykyisen sopimuskäytännön mukaisesti puolet infrakustannusinvestoinneista sekä käyttö- ja ylläpitokulut laskutetaan HSL:ltä. Tämä aiheuttaa merkittävän kustannuspaineen HSL:n lippujen hintoihin, mikäli kuntien keskimääräinen subventiotaso halutaan edelleen pitää alle 50 %:ssa. Tämä huomioiden noudatettava käytäntö on pikaisesti arvioitava uudelleen. Mahdollisen muutoksen tekeminen edellyttää perussopimuksen muuttamista. HSL pitää asian esillä myös metropolihallinnon valmisteluissa.

### Henkilöstön johtaminen

**Tarkastuslautakunta on edellisissä arviointikertomuksissaan esittänyt dokumentoitujen lähtöhaastattelujen tekemistä. Kyselyä ei ole vielä otettu käyttöön. Tarkastuslautakunta esittää, että lähtöhaastattelut dokumentoidaan jatkossa. Lähtöhaastattelujen kirjaaminen voi**

1.9.2014

**vahvistaa esimiestyöskentelyä ja dokumentoidun tiedon pohjalta voidaan tarvittaessa ryhtyä korjaaviin toimenpiteisiin.**

HSL:ssä esimiehen tekemä loppukeskustelu on tällä hetkellä osa työntekijän lähtöön liittyviä toimenpiteitä ("esimiehen muistilista työntekijän palvelussuhteen päättyessä"). Keskustelu on vapaamuotoinen ja palaute jää suoraan esimiehen käyttöön. Suunnitelmissa on vuoden 2015 alkupuolella toteuttaa lähtökysely intranettiin laitettavan kyselylinkin kautta. Tällöin kyselyn tulokset ovat sähköisesti esimiesten ja osastojen johdon käytössä.

**Henkilöstön työtyytyväisyyskyselyn kokonaisindeksi 3,80 on kohtuullisen hyvä ja indeksi on parantunut vuosittain. HSL:n ensimmäisen neljän toimintavuoden aikana eniten myönteistä kehitystä on tapahtunut esimiestyössä/johtamisessa sekä organisaation toimivuudessa. Organisaation toimivuus on kuitenkin edelleen kyselyssä heikoimman indeksiluvun (3,31) saanut osa-alue. Tarkastuslautakunta esittää, organisaation toimivuuteen kiinnitetään jatkossa entistä enemmän huomiota niin, että organisaation toimivuutta kuvaava indeksi kohoaa vähintään 3,50 tasolle.**

Organisaation toimivuuteen liittyvissä asioissa kysytään palautetta toiminnan tehokkuudesta ja tavoitteellisuudesta, työnjaosta, yhteistyöstä ja tiedon jakamisesta osastojen välillä sekä päätöksenteosta.

Organisaation toimivuuteen liittyvät parannustoimenpiteet ovat olleet joka vuosi HSL-tason toimenpidesuunnitelmassa, joka on tehty henkilöstökyselyn tulosten perusteella. Vuonna 2013 myös tehtiin tulosten perusteella jälkikäteen erilliskysely, jossa keskityttiin pelkästään sisäiseen tiedonkulkuun ja yhteistyöhön. Tulkinta on ollut se, että tehdyillä toimenpiteillä on ollut positiivinen vaikutus ja palautteen suunta on oikea, vaikka taso on edelleen alhainen muihin osa-alueisiin verrattuna. Henkilöstökysely toteutetaan tulevana syksynä. Parannustoimenpiteiden vaikuttavuuteen kiinnitetään aiempaa enemmän huomiota.

### Tietohallinto ja IT-hankkeet

**Tietoturvan kehittämisen välitavoitteeksi asetetun VAHTI perustason mahdollistava tietoturvaohjeistus saavutettiin pienellä viiveellä joulukuussa 2013. Tarkastuslautakunta esittää, että henkilöstön tietoturvaohjeistusta, jota käytetään myös uusien työntekijöiden perehdytyksessä, täydennetään konkreettisella ohjeistuksella älypuhelimien ja muiden mobiililaitteiden tietoturvallisesta suojaamisesta. Tarkastuslautakunta esittää lisäksi, että henkilöstön tietoturvakoulutuksessa hyödynnettäisiin toiminnallisesti ja taloudellisesti kustannustehokasta tietoturvaportaalia, joka testaa henkilöstön ymmärrystä ja osaamista tietoturvan perusteista ja jonka suorittamista valvotaan asianmukaisesti.**

Tietoturvaohjeistuksen- ja koulutuksen suunnittelut ovat menossa. Suunnitelmien on tarkoitus valmistua 12/2014 mennessä. Suunnitelma kattaa tietoturvan osa-alueiden määrittelyn ja tarvittavat toimenpiteet kullakin osa-alueella, tietoturvaprosessin tarkentamisen, henkilökunnan tietoturvaohjeistuksen päivytyksen, projektien tietoturvaohjeen tarkentamisen sekä koulutussuunnitelman. Osana suunnittelua täydennetään myös mobiili- ja älylaitteiden käytön- ja suojaamisen ohjeistusta.

Tietoturvaportaalin hyödyntämistä ei ole toistaiseksi suunniteltu. HSL selvittää portaalin osalta kustannukset ja tekee päätöksen myöhemmin (2015).

### Kutsuplus-liikennöinti

**Tarkastuslautakunta toteaa uuden liikennöinti-idean hyväksi, mutta palvelun toiminta-alue ja ajoneuvomäärä pitää saada nykyistä huomattavasti suuremmaksi ja sitä kautta palvelu myös taloudellisesti kannattavammaksi. Kutsuplus toimii tällä hetkellä vain alueella, jossa muukin joukkoliikenne on tiheää. Se ei ole tarkoituksenmukaista. Tarkastuslautakunta seuraa palvelun laajentumista ja kehittymistä sekä kannattavuuden paranemista tulevissa arvioinneissa.**

1.9.2014

Kutsuplus-palvelun suosio on voimakkaassa kasvussa. Tällä on ollut merkittävä positiivinen vaikutus subventioasteeseen, joka onkin laskenut voimakkaasti. Keinot hyvään kannattavuuteen pääsemiseksi ovat tiedossa. Ne edellyttävät palvelun määrätietoiseen kehittämiseen panostamista. Ajoneuvokapasiteetillä on suuri merkitys. Tutkimusten, simulointien ja sittemmin myös empiiristen havaintojen mukaan palvelun kannattavuus paranee, kun ajoneuvokapasiteettiä alueella lisätään. Myös palvelualueajennusten jälkeen matkustus on lisääntynyt. HSL:n tavoite on laajentaa palvelualueita, jolloin Kehä 1:n ulkopuolella pääasiassa henkilöautoilla tapahtuvaa poikittaisliikennettä saadaan siirrettyä joukkoliikenteeseen. Liikenteen hankinta on tulevaisuudessa mahdollista tehdä huomattavasti nykyistä edullisemmin ja samalla lisätä kuljetusalan eri toimijoiden välistä keskinäistä synergiaa.