

Sipoon kunnan koulukuljetuksiin liittyvä työ- ja kehittämissuunnitelma 2023-2024

Sipoon kunnan koulutuksen toimialan vastuulla on järjestää esi- ja perusopetusikäisten oppilaiden koulukuljetukset voimassa olevien koulukuljetusperiaatteiden mukaisesti. Koulukuljetuksiin liittyviä prosesseja on kehitetty ja kehitetään jatkuvasti. Seuraavat toimenpiteet on tehty tai tullaan tekemään.

TIEDOTTAMINEN, ASIAKASPALVELU			
toimenpide	perustelu	vastuhenkilö	aikataulu
Erilaiset tiedostuskanavat käyttöön	Otetaan laajamittaisesti käyttöön Wilma, kunnan kotisivut, kunnan somekanavat, "nostot" kotisivuilla	kuljetuskoordinaattori kunnan tiedottaja	- lv 2023-2024 - pysyvä käytäntö
Koulumatkainfo tulevien 1. luokan oppilaiden huoltajille - Voidaan hyödyntää myös uusien oppilaiden kohdalla vuosiluokasta riippumatta.	Ohjeistetaan kirjallisen oppaan avulla huoltajia kunnan koulukuljetusperiaatteista ja koulumatkan harjoittelusta hyvissä ajoin ennen kouluvuoden alkua. Lisää oppilaiden turvallisuutta koulumatkoilla ja vähentää koulumatkoihin mahdollisesti liittyviä pelkoja, ym.	kuljetuskoordinaattori opetuspäällikkö koulujen rehtorit	- alkuvuosi 2024 - kouluun tutustumisen yhteydessä info huoltajille toukokuussa 2024 - pysyvä käytäntö
Tiedottamisen tehostaminen	Selkeytetään tiedotteiden sisältöä ja lisätään tiedottamista, jotta asianosaiset tietävät: 1) Kenen kuuluu hakea koulukuljetusta seuraavalle lukuvuodelle, jottei huoltajat tee tarpeettomasti hakemuksia tai jätä hakemusta tekemättä 2) Mistä päätöksen vanhenemisajankohdan näkee 3) Mistä tehdyn päätöksen näkee	kuljetuskoordinaattori koulusihteerit	- kevät 2024 - pysyvä käytäntö

	<p>4) Milloin HSL:n matkakortin voi käydä lataamassa</p> <p>5) Mistä löytyy koulukuljetuseriaatteet ja vaaralliset tiet</p> <p>Henkilökohtainen viesti niiden oppilaiden huoltajille Wilman välityksellä, joiden päätös vanhenee.</p> <p>Tiedotetaan hakemusten käsittelytilanteesta 2-3 kertaa kevään ja kesän aikana, jotta huoltajat osaavat reagoida oman lapsensa päätökseen ja käydä esim. lataamassa matkakortin ajoissa.</p>		
<p>Henkilökohtainen yhteydenotto sähköpostitse niihin huoltajiin, joiden lapsi on koulukuljetusetuuden piirissä, mutta jotka eivät hakeneet kuljetusetuutta hakuaikana</p>	<p>Iso osa hakemuksista on jäänyt jättämättä hakuaikana, jolloin kuljetusjärjestelyitä ei saada tehtyä ajallaan ennen koulun alkua elokuussa.</p>	<p>kuljetuskoordinaattori</p>	<p>- otettu käyttöön toukokuussa 2023</p> <p>- jatkossa sähköpostien lähetys huhtikuussa</p> <p>- pysyvä käytäntö</p>
<p>Asiakaspalvelun tavoitettavuuden parantaminen etenkin ruuhka-aikoina</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kuljetuspuhelimeen vastaa useampi henkilö - Kuljetuspuhelimen päivystysaika laajenee ruuhka-aikoina, Telia-palveluun kirjautumista laajennetaan - Huoltajien yhteydenotot kirjataan yhteiseen excel-taulukkoon, jota puretaan aika- ja/tai kiireellisyysjärjestyksessä 	<p>Huoltajat eivät pääse läpi soittaessaan kuljetuspuhelimeen päivystysaikana, sillä yksittäisen huoltajan kanssa käyty puhelinkeskustelu kestää yleensä pitkään. Harvaa asiaa voi kuitenkin ratkaista suoraan puhelimesta, jolloin tärkeintä on ottaa huoltajan esille tuoma asia ylös jatkoselvittelyä varten.</p>	<p>kuljetuskoordinaattori</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ruuhka-aikoina puhelimeen vastaavat myös koulutuksen toimialan suunnittelija, erityissuunnittelija, palvelupäällikkö ja opetuspäällikkö 	<p>- otettu käyttöön osittain elokuussa 2023 (useampi vastaaja puhelintunnilla)</p> <p>- elokuusta 2024 alkaen puhelinaika pitenee ruuhka-aikoina klo 12-14 (ruuhka-aika 1.-31.8., kevään hakuajan lisätarve tarkastellaan erikseen)</p> <p>- pysyvä käytäntö</p>

<p>Asiakaspalvelun kehittäminen ja laadun parantaminen</p> <p>- Kerrotaan yksityiskohtaista tietoa juuri kyseisen oppilaan koulumatkasta ja perustellaan, miksi päätös on tehdyn mukainen (kävelymatkan pituus, vaaralliset tiet, matkan kesto huomioiden koulupäivän alkamis- ja päättymisajat, ym.). Aiemmin on vain ilmoitettu, että päätös on tehty perusopetuslain ja kunnan koulukuljetusperiaatteiden mukaisesti.</p>	<p>Huoltajille annetaan yksilökohtaisempaa neuvontaa ja avataan päätösten perusteluja. Saadaan luotua henkilökohtaisempi ja luottavaisempi kontakti huoltajiin.</p>	<p>kuljetuskoordinaattori opetuspäällikkö</p>	<p>- elokuu 2023 - pysyvä käytäntö</p>
<p>Laaditaan selkeä kuvallinen ohje kuljetushakemuksen täyttämistä varten</p>	<p>Huoltajien on kuvallisen, selkeän ohjeen perusteella helpompi täyttää hakemus keskitettynä hakuajana.</p>	<p>kuljetuskoordinaattori opetuspäällikkö</p>	<p>- tammi-helmikuu 2024 - pysyvä käytäntö, ohjetta päivitetään tarpeen vaatiessa säännöllisesti</p>
<p>Asiantuntijalausuntojen toimitus Oma asiointin kautta</p>	<p>Asiantuntijalausunto on tarvittavien henkilöiden käytössä, kun huoltaja toimittaa sen Oma asiointin kautta, eikä ole vain yhden henkilön työ sähköpostissa. Lisäksi toimintatapa on tietoturvasempi ja kunnan yhteisen linjan mukainen.</p>	<p>kuljetuskoordinaattori suunnittelija opetuspäällikkö</p>	<p>- kevät 2024 - pysyvä käytäntö</p>
<p>Kuljetusyhtiöiden yhteystiedot reittikohtaisesti kunnan kotisivulle</p>	<p>Huoltajat tietävät, mikä kuljetusyhtiö oman lapsen kuljetusreitillä liikennöi ja voivat olla yhteydessä suoraan kuljetusyhtiöön tarpeen vaatiessa.</p>	<p>kuljetuskoordinaattori erityissuunnittelija kotisivujen päivityksen osalta</p>	<p>- kevät 2024 - pysyvä käytäntö</p>

KULJETUSPROSESSIIN LIITTYVÄT KEHITYSTOIMENPITEET			
toimenpide	perustelu	vastuuhenkilö	aikataulu
Hakemusten kategorisointi (HSL, taksi, HSL+taksi)	Päätöksenteko helpottuu.	kuljetuskoordinaattori tarvittaessa muu koulutuksen toimialan hallinnon henkilöstö	- otettu käyttöön toukokuussa 2023 - jatkossa maalishuhtikuussa - pysyvä käytäntö
Koulumatkan pituuden mittaaminen tuleville 1. luokan oppilaille lähikoulupäätöksen yhteydessä	Kuljetusetuus myönnetään vain oppilaan lähikouluun. Kun oppilaalle tehdään lähikoulupäätös, voidaan samassa yhteydessä mitata oppilaan koulumatka, jolloin tieto on jo kirjattuna oppilasrekisteriin koulukuljetushakemuksen käsittelyvaiheessa.	Suunnittelija	- toukokuu 2023 - pysyvä käytäntö, mittaustyö aikaistetaan helmi-maaliskuulle
Koulumatkan pituuden mittaaminen tuleville 7. luokan oppilaille	Suurimmalla osalla oppilaista koulu vaihtuu siirryttäessä 7. luokalle, jolloin koulumatkan pituus muuttuu. Uusi koulumatka mitataan siinä yhteydessä, kun oppilaiden tiedot siirretään yläkouluihin. Koulumatkatieto on näin käytettävissä koulukuljetushakemuksen käsittelyvaiheessa.	Suunnittelija	- pysyvä käytäntö kevästä 2024 alkaen
Syöttökuljetukset lakkautetaan oppilaan noutopysäkillä linja-autopysäkillä.	Oppilaita on kuljetettu kotoa/kodin läheltä linja-autopysäkillä, josta ovat nousseet linja-auton kyytiin. Osa oppilaista on kuljetettu kokonaan taksilla. Syöttökuljetukset aiheuttavat oppilaiden eriarvoista kohtelua ja aiheuttavat turvallisuusriskin, jos/kun	kuljetuskoordinaattori opetuspäällikkö koulutusjohtaja	- kesken lukuvuotta 2023-2024 tehdyissä päätöksissä tämä on jo huomioitu - pysyvä käytäntö lv 2024-2025 alkaen, jolloin koskee kaikkia

	oppilas jää odottamaan pysäkillä linja-autoa, joka ei tulekaan.		
Lukujärjestysmuutosten teko ei ole mahdollista 2 ensimmäisen kouluviikon aikana elokuussa (tämä käytäntö on ollut voimassa aiemmin)	Muutostenteko vaikeuttaa kuljetuspäätösten tekoa ja taksien reitityksiä, jolloin vaikutus on huomattavan laaja (koskee kaikkia reitillä kulkevia oppilaita ja heidän aikataulujaan) Kuntalogistiikka tekee reititykset heinäkuussa koulujen kesäkuun loppuun mennessä tehtyjen lukujärjestysten perusteella.	kuljetuskoordinaattori koulujen rehtorit ja koulusihteerit	- elokuu 2024 - pysyvä käytäntö
Vaaralliset tiet tarkemmin tietoon, jos kuljetuspäätös perustuu niihin.	Vaaralliset tiet merkitty kuljetusoppilaan oppilasrekisteritietoihin, mikäli kuljetusoikeus perustuu vaaralliseen tieosuuteen.	kuljetuskoordinaattori	- pysyvä käytäntö syksystä 2023 alkaen
Laajemmat ja yksityiskohtaisemmat tiedot kuljetusoppilaan oppilasrekisteritietoihin	Oppilaan kuljetukseen liittyvät tiedot ovat useamman henkilön käytettävissä ja samassa paikassa mm. sijaistustilanteissa. Pääsee paremmin ja nopeammin perille yksittäisen oppilaan kuljetusjärjestelyihin, tiedot on hyödynnettävissä lukujärjestysten vaihtuessa (yläkoulun jaksojärjestelmä).	kuljetuskoordinaattori	- lv 2023-2024 - pysyvä käytäntö
Lisätään valmiit päätöstekstit Primukseen	Päätöksentekoprosessi sujuvoituu, kun päätösteksti on valittavissa suoraan oppilasrekisteristä sen	kuljetuskoordinaattori suunnittelija (Primus-pääkäyttäjä)	- maaliskuu 2024 - pysyvä käytäntö

	sijaan, että sitä tulee kopioida muualta.		
HSL:n aikataulujen sekä koulujen alkamis- ja loppumisaikojen parempi synkronisointi	Jokaisen kuljetusoppilaan oppilasrekisteritietoihin merkitään käytettävät HSL-linjat, kotipysäkki ja matka pysäkillä. Parantaa mahdollisuutta informointiin yksittäisen HSL-linjan häiriötilanteissa sekä sujuvampiin kuljetusaikatauluihin verrattuna koulupäivän alkamis- ja loppumisaikoihin.	kuljetuskoordinaattori kunnan liikennesuunnittelija ja HSL:n yhteyshenkilö mukana jatkotyöstössä	- kehitystyö aloitettu lukuvuonna 2023-2024, jatkuu arvion mukaan vuoden 2024 loppuun saakka - vaikutukset näkyvät lv 2025-2026
Koulukuljetusasioita hoitavien toimialan hallinnon henkilöstön työ- ja loma-aikasuunnittelu - Kesäloman jälkeen palataan töihin siten, että ehditään purkaa mahdollisimman paljon viime hetkellä jätettyjä hakemuksia ennen kuin puhelinpalvelu asiakkaille avataan. - Kuljetusasioita hoitavien henkilöiden vuosilomat hankaloittavat mahdollisimman vähän palvelua ruuhka-aikana.	Varmistetaan, että asiakaspalvelu, koulukuljetushakemusten käsittely mukaan lukien viime hetkellä tehtyjen hakemusten käsittely saadaan hoidettua mahdollisimman ripeästi.	kuljetuskoordinaattori suunnittelija, erityissuunnittelija, palvelupäällikkö, opetuspäällikkö	kevät 2024 - pysyvä muutos huomioiden kuitenkin työehtosopimukset ja työntekijöiden työhyvinvoinnista huolehtimisen velvoittavuus