

HELSINGIN MATKAPALVELUKESKUS

Sisältö

TILAUS	2
YKSITTÄISEN KAUPUNKIKORTTIASIAKKAAN TILATESSA MEILTÄ KYVDIN	2
MATKUSTAMINEN	3
Palvelunumeroita asiakkaille 24h:	4
Ruotsinkieliset palvelut asiakkaille 24h:	4
KULJETTAJAN OHJEET	5
Helsingin Matkapalvelun palvelunumero kuljettajille 24h: 09 310 27 591.	5
Maksutilanne	5
<i>Ostavastuun rahastaminen</i>	5
<i>MegTax</i>	5
<i>Semel</i>	5
OMAVASTUUT 2018	5
JOS ASIAKASTA EI NÄY	6

Matkapalvelun asiakasopas [tästä linkistä](#)

Sosiaalihuoltolaki ja vammaispalvelulaki määräävät, että kunnan on järjestettävä vammaisille kuljetuspalveluita. Helsingissä sosiaalivirasto vastaa näistä kuljetuspalveluista. Asiakkaiden kuljetusten järjestämisen hoitaa Helsingin Matkapalvelu.

Helsingin Matkapalvelu on vaikeavammaisille ja vanhuksille tarkoitettu kuljetuspalvelu. Helsingin Matkapalvelu toteutetaan yhteistyössä Helsingin kaupungin palvelukeskuksen, sosiaali-terveysviraston ja yksityisten liikennöintiyritysten välillä.

Kuljetuspalvelu on tarkoitettu vapaa-ajan matkoihin, asiointiin sekä työ- ja opiskelumatkoihin. Työ- ja opiskelumatkoja voi käyttää pääsääntöisesti matkoihin työ- ja opiskelupaikan ja kodin välillä. Työ- ja opiskelumatkoilla on mahdollista matkustaa myös muihin osoitteisiin, jos se on työn tai opiskelun kannalta välttämätöntä. Mikäli toiminta tapahtuu useammassa mahdollisessa osoitteessa, tulee asiakkaan tiedottaa asiasta vammaisten sosiaalityön kuljetuspalvelujen sosiaaliohjaajaa.

Asiakas maksaa matkasta omavastuuosuuden. Se on saman suuruinen kuin voimassa oleva julkisen joukkoliikenteen kertamaksu.

TILAUS

Asiakas tilaa kuljetuksen Helsingin Matkapalvelukeskuksesta joko puhelimitse numerosta [09 231 23 000](tel:0923123000), tekstiviestillä, sähköpostilla tai internetin kautta (www.helsinginmatkaloalvelu.fi).

Helsingin takseille ohjautuu Matkapalvelusta ainoastaan ylivuotokyydit. Kyydit tulevat järjestelmäämme automaattisesti ”putkea” pitkin ja ovat tilaustyyppiä MP.

Ajoittain Matkapalvelusta myös soitetaan ja tehdään meiltä puhelimitse tilauksia, jolloin tilauksessa ei ole erikseen mainintaa MPK-kyydistä, mutta tilaus jaetaan vain autoille ja kuljettajille, joilla on MP-attribuutti.

YKSITTÄISEN KAUPUNKIKORTTIASIAKKAAN TILATESSA MEILTÄ KYYDIN

- Hänet on irrotettu Matkapalvelusta ja hänellä on lupa matkustaa taksilla, miten haluaa. Ei aiheuta tilauksen suhteen erikoistoimenpiteitä.
- Yksittäinen kaupunkikorttiasiakas voi tehdä myös ilman lupaa tilauksen meidän kautta, mutta me teemme normaalisti tilauksen, emmekä ala kyseenalaistaa asiakkaan oikeutta tilata taksia. Asia on puhtaasti asiakkaan ja hänelle kaupunkikortin myöntäneen sosiaaliviraston välinen asia.

MATKUSTAMINEN

- Asiakkaan on aina oltava itse matkustajana. Kaupunkikortti (KULMA-kortti) on aina oltava mukana. Korttia ei saa luovuttaa toiselle henkilölle, eikä sillä saa maksaa taksin suorittamaa asiointia.
- Mikäli asiakkaalla ei matkan alkaessa ole mukana maksukorttia, asiakkaan on maksettava kyseinen matka kokonaisuudessaan itse. Kohtuullisia matkakuluja on mahdollista hakea jälkikäteen sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksesta alkuperäistä kuittia vastaan.
- Kuljettaja voi etukäteen tarkistaa kortinlukijasta, että kortti on kunnossa, asiakkaalla on matkoja jäljellä ja se kelpaa maksuvälineeksi.
- KORTILLA EI SAA MAKSAA ENNAKKOTILAUSMAKSUA! (kts. jatkuvat ennakkotilaukset)
- Kaupunkikortilla voi matkustaa Helsingissä, Helsingistä lähikuntiin ja lähikunnissa (Espoo, Kauniainen, Vantaa ja Sipoo). Lisäksi näkövammaisilla asiakkailla on oikeus matkustaa Näkövammaisten loma- ja kurssikeskus Onnelaan Tuusulaan. Jos matka ulottuu mainittujen lähikuntien ulkopuolelle, on asiakkaan itse maksettava aluerajojen yli menevä osuus matkan kustannuksista. Tämä tulee ilmoittaa kuljettajalle matkan alkaessa.
- Omavastuuosuus maksetaan kuljettajalle. Asiakkaalla on aina oikeus saada maksamastaan omavastuusta kuitti. Työ- ja opiskelumatkoihin oikeutetut maksavat pääsääntöisesti omavastuun kuukausittain pankkiin.
- Hyväksyttävä matka on aina yhdensuuntainen ja se päättyy eri osoitteeseen mistä on alkanut. Yhdensuuntaisen matkan aikana sallitaan yksi 10 minuutin odotusaika. Poikkeuksena on käynti hautausmaalla, jossa auto voi odottaa enintään 20 minuuttia. Jos matka on alkanut jostain ympäristökunnasta, on sen päätyttävä Helsinkiin. (Espoosta Sipooseen matkustava voi maksaa kortilla matkansa Helsingin itäiselle rajalle saakka).
- Kaupunkikortilla maksavalla asiakkaalla on oikeus yhteen maksuttomaan saattajaan. Tällöin vain itse matkustajalta veloitetaan omavastuu. Asiakkaan on ilmoitettava saattajasta aina tilattaessa kyytiä. Muu asiakkaan seurassa matkustava henkilö kuin saattaja maksaa matkasta kulloinkin voimassa olevaa asiakkaan omavastuuosuutta vastaavan summan.
- Taksilla on oikeus veloittaa erillinen lisä asiakkaan saattamisesta vain siinä tapauksessa, että kortille on tallennettu saattolisän veloitusoikeus (ohjeet data- ja mittariohjeissa).
- Jos auton lukijalaite ei jostain syystä toimi, otetaan kyydistä käteiskuitti, otetaan asiakkaalta ylös nimi, syntymävuosi, kaupunkikortin numero, kotikaupunki ja asiakkaan käyttämä sosiaalitoimen toimipiste. Asiakas allekirjoittaa kuitin, jossa nämä tiedot ovat. Kuitti tuodaan Taksi Helsingin palvelupisteeseen, joka hoitaa veloituksen asiakkaan kortilta ja maksun edelleen kuljetusyrittäjälle.
Jos asiakkaan kortti on sulkulistalla tai muutoin ei ole käyttökelpoinen, on asiakkaan maksettava matka jollain muulla maksuvälineellä.
- Asiakas voi aina tarkastaa kuinka monta matkaa hänen kortissaan on jäljellä soittamalla matkapalvelukeskuksen neuvontaan.

Palvelunumeroita asiakkaille 24h:

Tilaukset	p. 09 231 23 000
Neuvonta	p. 09 231 23 001
Palaute	p. 09 231 23 002
Tiedustelut autojen aikatauluista	p. 09 231 23 003
Työ- ja opiskelumatkat	p. 09 231 23 004

Ruotsinkieliset palvelut asiakkaille 24h:

Tilaukset	p. 09 231 23 010
Neuvonta	p. 09 231 23 011
Palaute	p. 09 231 23 012
Tiedustelut autojen aikatauluista	p. 09 231 23 013

Kuulovammaisten tekstipuhelintilaus p. 09 231 23 073

Tekstiviestitilaukset p. 046 851 0973.

Asiakaspalvelukeskukseen soittaminen, mukaan lukien jonotus, maksaa normaalin paikallis- tai matkapuhelinmaksun. Maksun suuruus selviää omalta puhelinoperaattorilta.

KULJETTAJAN OHJEET

Helsingin Matkapalvelun palvelunumero kuljettajille 24h: 09 310 27 591.

Maksutilanne

Yhdistelykyydit

Asiakkailta peritään aina omavastuu.

Omavastuun rahastaminen

MegTax

- Tarkasta omavastuun määrä TAKSA-tilassa vetämällä asiakkaan kulmakortti
- paina STOP
- paina OMAVASTUU
- valitse omavastuun maksutapa
- valitse omavastuun summa tai syötä SUMMA manuaalisesti
- ENTER
- rahasta omavastuu sovitun mukaisella maksutavalla

HUOMIO! Kokonaissumma jää aina mittarin näytölle.

→ Jos yksittäisen asiakkaan kyyti, vedä KULMA- tai Taksi Helsinki-kortti kortinlukijassa, jonka jälkeen kuitissa näkyy eriteltyinä omavastuuosuus sekä loppusumma.

Semel

- Jos yksittäisen asiakkaan kyyti:
- vedä kortti kortinlukijassa TAKSA-tilassa, minkä jälkeen palvelin kertoo omavastuun määrän tai antaa vaihtoehdot omavastuun määrästä
 - hyväksy painamalla vihreää
 - rahasta omavastuu

OMAVASTUUT 2018

Matkojen omavastuuosuus on Helsingissä aina julkisen liikenteen hinnoitteluun perustuva maksu.

Aikuisten Helsingin sisäinen omavastuuosuus 2,90 € ja seutuomavastuu 5,00 €

Lasten Helsingin sisäinen omavastuuosuus 1,50 € ja seutuomavastuuosuus 2,50 €

JOS ASIAKASTA EI NÄY

Mikäli kuitattu MPK-kyyti osoittautuu jullikaksi eli asiakasta ei näy 10 minuutin odotuksen aikana.

1. Sulje mittari
2. Soita **Taksi Helsingin palvelukeskuksen** kuljettajalinjalle (09) 8770 24 22.
3. Keskus kirjaa tilaukseen, että asiakas ei tullut, ottaa tilauksesta printin ja toimittaa sen edelleen maksuliikenneosastollemme.

Maksuliikenneosastomme toimittaa nämä jullikkaprintit edelleen kaupungille, joka korvaa jullikoista autoilijollemme arkisin 6,92 € ja viikonloppuisin 9,22 € per kyyti.