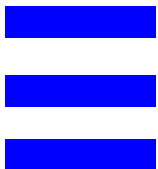




Tielaitos
TIEHALLINTO

Lapin tiepiiri palvelee

Palvelusitoumus



Tämä palvelusitoumus on tienkäyttäjille tarkoitettu kuvaus siitä, millaista laatua tiepiirin palveluilta voi odottaa ja vaatia.

© *Valokuvat Lapin tiepiiri*
Eira Järviluoma
Pertti Tuisku

Taitto
Jarmo Junkkara



Tielaitos
TIEHALLINTO

	sivu
Lukijalle	5
Keskeisimmät tavoitteet	6
Palvelujemme laatulupaukset	7
Kesäkunnossapito	7
Talvikunnossapito	9
Suunnittelu ja rakennustyöt	11
Liikenteen ohjaus ja tiedottaminen	12
Meiltä saat palvelua	13
Anna palautetta palveluistamme	14
Kehitetään yhdessä liikenneoloja	15
Yhteystiedot	16



LUKIJALLE

Tielaitoksen Lapin tiepiirin toimialueena on Lapin maakunta. Maakunnassa on asukkaita noin 197 000. Tiepiirin hoidossa on yleisiä teitä yli 9 000 km. Lapissa on lisäksi kuntien ja kaupunkien katuja noin 1290 km, yksityisteitä noin 3 300 km ja metsäautoteitä noin 13 800 km.

Me tiepiiriläiset huolehdimme yhteistyössä Tielaitoksen tuotannon ja urakoitsijoiden kanssa siitä, että yleiset tiet ovat kohtuullisessa kunnossa ja niillä liikkuminen on turvallista ja sujuvaa. Työssämme otamme huomioon matkailun, puunjalostusteollisuuden, kaupan, muun elinkeinoelämän ja yhteiskunnan tarpeet sekä ympäristöasiat.

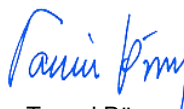
Meillä on käytettävissä itse hankkimaamme tietoa sekä tiestöstä että liikenteestä. Voidaksemme parantaa palvelujamme tarvitsemme asiakkaiden antamia palautteita. Näiden tietojen avulla laadimme vuosittain rakennus- ja kunnossapito-ohjelmat, joihin eduskunta myöntää valtion talousarviossa rahoituksen.

Kunnossapito- ja rakennustyöt sekä suunnittelun teetämme nyt pääosin Tielaitoksen tuotannolla. Tulevaisuudessa kilpailutamme ne alan urakoitsijoilla ja konsulteilla.

Liikenteen sujuvuutta ja turvallisuutta edistämme myös keli- ja liikennetiedotuksella. Opastamme ja viitoitamme kohteita, reittejä ja palveluja. Käsittelemme lisäksi monia lupia ja lausuntoja, jotka koskevat tietä tai sen välitöntä ympäristöä.

Tämän palvelusitoumuksen avulla kerromme palvelujemme laadusta. Siitä saamamme palaute on meille tärkeää kehittäessämme tie- ja liikenneoloja Lapissa. Palvelusitoumus uusitaan muutaman vuoden kuluttua.

Rovaniemellä 30. syyskuuta 1999.



Tapani Pöyry
Tiejohtaja

KESKEISIMMÄT TAVOITTEET

Kaikilla toimillamme tähtäämme tieverkon kunnan säilymiseen ja turvallisuuden lisäämiseen, kulkemisen ja kuljetusten sujuvuuden ja taloudellisuuden parantamiseen sekä liikenteestä ja tiestöstä aiheutuvien haittojen vähentämiseen.

Pidämme yleiset tiet liikennemäärien edellyttämässä kohtuullisessa kunnossa.

Valtioneuvoston asettama valtakunnallinen liikenneturvallisuustavoite on vähentää liikenteessä kuolleiden lukumäärä alle 250 hengen vuodessa vuoteen 2005 mennessä. Suotuisan onnettomuuskehityksen turvaamiseksi etsimme yhteistyössä eri tahojen kanssa tehokkaita keinoja vakavien onnettomuuksien vähentämiseen ja onnettomuusriskin alentamiseen koko tieverkolla.

Luontoon kohdistuvia haitallisia vaikutuksia pienennämme niin kunnossapidossa kuin rakentamisessakin. Parannamme tienvarsimaisemia yhteistyössä asukkaiden kanssa sekä korjaamme syntyneitä maisemavaurioita. Pohjaveden pilaantumiseriskiä vähennämme seuraamalla pohjaveden tilaa, minimoimalla suolan käyttöä ja suojaamalla tärkeitä pohjavesialueita.

Sopeutamme liikennejärjestelyt rakennettuun ja luonnonympäristöön. Vähennämme meluhaittoja erityisesti uusien tiehankkeiden yhteydessä.

Tarjoamme kaikille väestöryhmille tasa-arvoiset mahdollisuudet liikkumiseen ja sitä kautta peruspalvelujen saamiseen.

Kehitämme tasapuolisesti maakunnan eri osien liikenneoloja yhdyskuntarakenteen ja asutuksen tarpeiden mukaan.

Parannamme kuljetusolosuhteita elinkeinoelämän alueellisen ja kansainvälisen kilpailukyvyn edistämiseksi.

KESÄKUNNOSSAPITO

Teiden kesäaikaiseen kunnossapitoon kuuluvat päällysteiden uusiminen ja korjaaminen sekä sorateiden, tie- ja liikenneympäristön ja lossiliikenteen hoito.

Lupauksemme:

Pääteiden päällysteet ovat yleensä tasaisia. Ajourat ja epätasaisuudet eivät häiritse ajomukavuutta eivätkä aiheuta kuivalla säällä ajonopeuden muutoksia. Tiemerkinnot näkyvät pimeällä ja märällä syyskelilläkin.

Muilla päällystetyillä teillä saattaa etenkin keväällä esiintyä roudan aiheuttamaa epätasaisuutta. Tielle voi muodostua sateella paikoitellen vesilammikoita. Tiemerkinnot ovat kunnossa, mutta voivat näkyä huonommin kuin päätteillä.

Sorateiden pinta on suurimmaksi osaksi tasainen ja kiinteä. Pienehköjä kuoppia ja muuta epätasaisuutta voi esiintyä paikoitellen. Tiellä olevat kuopat ja muut epätasaisuudet ovat sellaisia, ettei niitä yleensä tarvitse väistää, mutta ajonopeutta voi joutua vaihtelemaan.

Soratien rakenteen säilyttämiseksi käytämme kelirikkorajoituksia. Pahimmat kelirikkokohdat korjaamme niin, että elintärkeät kuljetukset voidaan hoitaa.

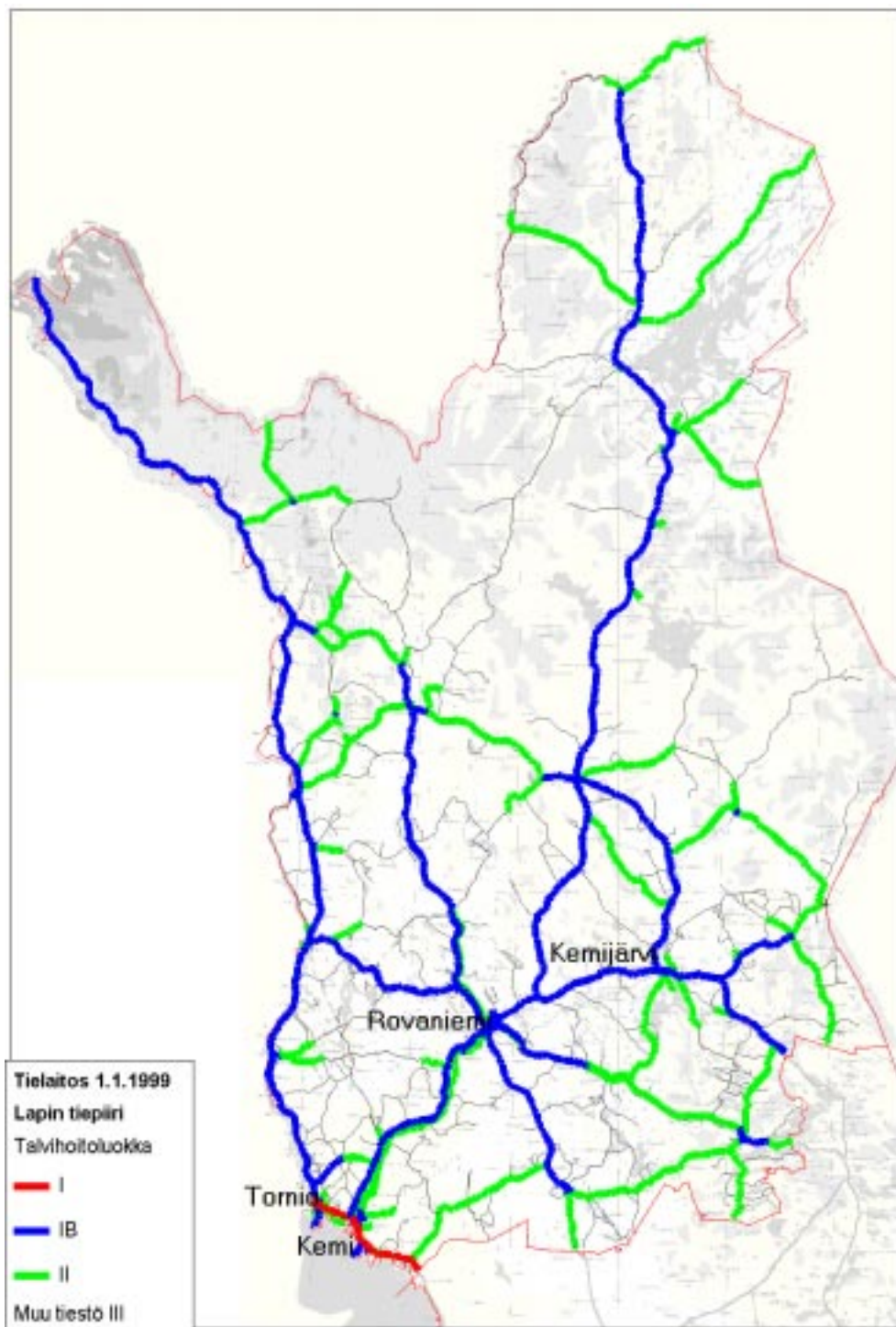
Tien pinta sidotaan keväisin suolaamalla ja tarvittaessa tämä käsittely uusitaan kesän kuluessa.

Tie- ja liikenneympäristön hoitotyöt painottuvat taajamiin ja tärkeille matkailuteille.

Tien reunat siistimme roskista ja hiekoitushiekan poistamme keväällä.

Taajamien istutukset ja viheralueet pidämme korkeatasoisina. Taajamien ulkopuolella niitämme tieluiskat loppukesällä, mikäli tarvetta on.

Liikennemerkkit ja tienviitat pidämme kunnossa.



Levähdys- ja pysäköintialueiden laatu- ja varustelutason pidämme tienkäyttäjää tyydyttävässä kunnossa. Talvikautena osa alueista on suljettuna.

Tievalaistuksen osittaista yönaikaista sammuttamista jatkamme suunnitelmallisesti energian säästämiseksi.

Lossit liikennöivät avovesikautena: Oikaraisessa klo 6.00-23.00 ja Tapionkylässä klo 6.00-22.00.

TALVIKUNNOSSAPITO

Talvikunnossapitoon kuuluvia toimenpiteitä ovat lumen- ja sohjonpoisto, pinnan tasaus, liukkaudentorjunta sekä jääteiden hoito.

Tiestö jaetaan talvihoitoluokkiin tien liikennemäärän ja tieluokan perusteella oheisen kartan mukaisesti.

Kaikki tiet ovat koko talven läpi vuorokauden liikennöitävässä kunnossa.

Poikkeuksellisten sääolosuhteiden aikana voi tiestön kunto alittaa laatuvaatimukset. Tällaisissa oloissa käynnistämme toimenpiteet koko kalustolla ja suuntaamme toimet ensin liikenteen kannalta tärkeimmille teille.

Turvallinen tiellä liikkuminen edellyttää kuitenkin aina ajotavan sopeuttamista olosuhteiden mukaisiksi.

Lupauksemme:

Vilkaat päätiet (valtatiet ja osa kantateistä I ja Ib luokat) pidämme syksyisin ja keväisin paljaana lumesta ja jäästä. Talven aikana teillä on riittävän tasainen ja pitävä lumi- tai jääpinta.

Lunta saa kertyä tielle enintään 4 cm, yöllä 8 cm. Poistamme lumen kolmen tunnin kuluessa.

Talvikelin aikana liukkaus torjutaan ensisijaisesti hiekoittamalla ja erittäin liukkailla keleillä suolaamalla.

Muut päätietyt ja vilkkaat sivutietyt (II luokka) ovat osittain tai kokonaan lumi- tai jääpolanteisia.

Lunta saa kertyä tielle enintään 8 cm, yöllä 10 cm. Poistamme lumen neljän tunnin kuluessa.

Liukkautta torjutaan tarvittaessa hiekoittamalla risteysalueet, mäet ja mutkat sekä keliolosuhteiden vaatiessa koko tie.

Vähäliikenteiset tietyt (III luokka) ovat lumipolanteisia ja ne voivat olla sään lämmitessä liukkaita.

Lunta saa kertyä tielle enintään 10 cm. Poistamme lumen kuuden tunnin kuluessa.

Risteykset, mäet ja muut ongelmakohteet hiekoitamme liikenteen tarpeen mukaisesti.

Kevyen liikenteen väylät pidämme sellaisessa kunnossa, että jalan- kulkua- ja polkupyöräliikenne on vaivatonta.

Lumen syvyys väylällä saa olla enintään 4 cm, yöllä 5 cm. Poistamme lumen neljän tunnin kuluessa.

Tarvittaessa hiekoitamme väylät.

Liikennemerkityt puhdistetaan ja näkyvyyttä haittaavat lumivallit madalletaan.



SUUNNITTELU JA RAKENNUSTYÖT

Suunnittelemme ja toteutamme vuosittain useita tienrakennus- ja parannuskohteita. Suurten päätiehankkeiden valinnasta päättää eduskunta vuosittain talousarviossa. Muiden rakennus- ja parannuskohteiden valinnan tekee tiepiiri yhteistoiminnassa alueen kuntien, Lapin liiton ja muiden yhteistyötahojen kanssa.

Lupauksemme:

Käsitlemme kaikki tiehankkeita koskevat aloitteet ja ehdotukset niin, että ehdotuksen tekijä saa vastauksen tai tiedon asian etenemisestä neljän viikon kuluessa. Vapaamuotoisen kirjallisen tai suullisen ehdotuksen tai aloitteen voi tehdä kaikkiin tiepiirin toimipisteisiin.

Laadimme vuosittain seuraavalle 4-vuotiskaudelle hankeohjelman, jossa ovat ajoitettuna rakennus-, parannus- ja päällysteen uusimiskohteet. Jaamme ohjelman yhteistyötahoille.

Tiehankkeiden suunnittelussa noudatamme avointa, vuorovaikutteista suunnittelukäytäntöä. Merkittävimpien investointikohteiden suunnittelua varten perustamme hankeryhmät, joissa kuntien ja muiden yhteistyötahojen kanssa ohjaamme suunnittelua. Tiedottamisen hoidamme virallisten kuulutusten ohella tiedotteilla julkisissa tiedotusvälineissä sekä järjestämällä yleisötilaisuuksia ja esittely- ja keskustelutilaisuuksia suunnittelutyömailla.

Rakennuskohteiden työaikaiset liikennejärjestelyt hoidamme niin, että aikataulunmukainen liikenne ei kärsi tietyöstä, eikä tien kunto aiheuta merkittävää haittaa kulkijoille. Vilkasliikenteisissä työkohdissa päällystämme kiertotiet.

Tienrakennushankkeesta maanomistajalle aiheutuvat vahingot ja haitat sekä maan luovuttamiset korvaamme täyden arvon mukaan. Kustannukset maksamme tietoisuusmenettelyssä määritetyllä tavalla tai keskinäisen sopimuksen perusteella.

LIIKENTEEN OHJAUS JA TIEDOTTAMINEN

Tarjoamme tienkäyttäjille ajankohtaista tietoa liikenteen sujuvuudesta Lapin tiepiirin yleisillä teillä sekä pohjoisten naapurimaiden rajanylitysteillä. Palvelujemme tavoitteena on edistää liikenneturvallisuutta ja liikenteen sujuvuutta.

Jaamme tienkäyttäjille tietoa tie- ja liikenneoloista, kelistä, tietöistä, kelirikkoajan painorajoituksista sekä reiteistä. Tienkäyttäjät voivat hyödyntää tietoja matkojen ja kuljetuksen suunnittelussa sekä niiden sopeuttamisessa vallitseviin tie- ja liikenneolosuhteisiin. Tienkäyttäjien tavoittamiseksi käytämme tiedonvälityksessä yleisimpiä joukkoviestimiä.

Kesäisin jaamme tietyökarttaa, josta selviävät liikennettä haittaavat rakennus- ja päällystystyömaat.

Lupauksemme:

Henkilökohtaista palvelua tarjoamme puhelimitse valtakunnallisen Tienkäyttäjän Linjan 0200 2100 sekä alueellisen palvelunumeron 0204 44 3448 välityksellä paikallispuhelun hinnalla.

Talvikaudella seuraamme keliä sekä tieoloja ja tiedotamme niistä ja niiden muutoksista radion, tekstitelevisiion, internetin ja lehdistön välityksellä. Kesäaikana tiedotamme toimipisteemme aukioloaikana klo 8.00-16.00 liikennettä haittaavista tietöistä ja tapahtumista sekä lossien kantavuuksista ja aikatauluista.

Tienkäyttäjiä palveleva tietyökartta on saatavissa Tielaitoksen toimipisteistä, päätieverkon varrella olevilta täyden palvelun huoltoasemilta, suurimmista matkailukeskuksista ja raja-asemilta.

MEILTÄ SAAT PALVELUA

Asiakaspalvelumme koostuu monista tiestä ja tien varsia koskevista lupa-, lausunto- ja neuvonta-asioista. Nämä koskevat mm. erikoiskuljetuksia, liittymiä, tiealueella olevia johtoja ja laitteita, tienvarren rakentamista, tienvarsipalvelu-opastusta sekä yksityisteiden avustamista.

Lupauksemme:

Asiakaspalvelua on helposti saatavissa kaikissa yleisiä teitä koskevissa asioissa Rovaniemellä piirikonttorilta sekä paikallisilta tiemestareilta.

Käsitlemme kiireelliset ja selvät luvat muutamassa päivässä ja muut selvityksiä edellyttävät lupa-, lausunto- ja sopimusasiat neljässä viikossa.

Mikäli hakemusta ei voida ratkaista sovitusajassa, ilmoitamme asiakkaalle hyvissä ajoin viivästymisen syyn.

Tielaitos
maksaa
posti-
maksun

Palautteen antaja:

Nimi

Lähiosoite

Postinumero ja postitoimipaikka



Tielaitos
TIEHALLUNTO
Lapin tiepiiri

Vastauslähetytys
Sopimus nro 96100 /216

96100 ROVANIEMI

ANNA PALAUTETTA PALVELUISTAMME

Tavoitteenamme on parantaa toimintaamme ja palvelujemme laatua asiakkaiden tarpeiden mukaan. Selvitämme jatkuvasti asiakkaidemme tyytyväisyyttä erillisten tutkimusten ja antamanne palautteen perusteella.

Tekemistämme töistä ja toiminnastamme toivomme asiakkailtamme suoraa palautetta. Käsittelemme saadun palautteen ja vastaamme asiakkaalle kahden viikon kuluessa palautteen saapumisesta. Saadun palautteen kirjaamme tietojärjestelmäämme, jota käytämme toimintamme jatkuvaan kehittämiseen.

Tutkimustuloksista ja palautteiden vaikutuksista tiedotamme mm. julkisen sanan välityksellä.

Palautteeni Tielaitokselle



Tielaitos
TIEHALLINTO

Aihe: _____

Soittakaa numeroon:

KEHITETÄÄN YHDESSÄ LIIKENNEOLOJA

Teemme yhdessä maakunnallisten liikenne- ja maankäytön asiantuntijoiden kanssa Lapin liikennejärjestelmäsuunnittelua. Suunnittelu kattaa kaikki liikennemuodot.

Eryteisesti kaupunkiseuduilla olemme mukana suunnittelemassa muiden liikennemuotojen asiantuntijoiden kanssa koko matka- ja kuljetusketjun kattavia palveluja. Tällöin joukkoliikenteen sekä jalankulku- ja polkupyöräliikenteen olosuhteiden kehittäminen tulevat toiminnassa entistä tärkeämmiksi. Rakennamme kevyen liikenteen väyliä myös maaseudulle tekemämme tarveselvityksen perusteella.

Kehitämme uusia tienparantamismenetelmiä ja käytämme vanhoja tie- materiaaleja tavoitteena taloudellisuus ja luonnonvarojen säästö. Pyrimme myös kunnossapitomenetelmien kehittämisellä ympäristöhaittojen vähentämiseen.

Kehitystyössä tienkäyttäjien ja muiden asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden tunteminen on meille välttämätöntä.

Antamalla palautetta ja tekemällä kehittämis ehdotuksia autatte meitä Lapin tie- ja liikenne olojen parantamisessa.





Tielaitos



Tielaitos
TIEHALLINTO



Lapin tiepiiri
Hallituskatu 1-3
PL 194
96101 ROVANIEMI
Puhelinvaihte 0204 44 159
Faksi 0204 44 3540
Sähköposti: etunimi.sukunimi@tieh.fi
Internet: <http://www.tieh.fi/lappi.htm>

Palveluksessanne tiemestarit arkipäivisin työaikana:

Posio, Ranua	0204 44 3780 0400 399 128
Kittilä, Muonio, Enontekiö	0204 44 3855 0400 290 307
Inari, Utsjoki	0204 44 3890 0400 391 526
Sodankylä, Savukoski	0204 44 3840 049 399 126
Rovaniemi, Rovaniemen mlk	0204 44 3432 0400 399 641
Kemijärvi, Salla, Pelkosenniemi	0204 44 3810 0400 291 526
Kemi, Keminmaa, Simo, Tornio, Tervola	0204 44 3775 0400 290 443
Ylitornio, Pello, Kolari	0204 44 3801 0400 291 587

Ensimmäisenä