

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteen asiakaspalautteet vuonna 2022

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 30.03.2023 § 14
2396/08.01.00/2023

Valmistelijat / lisätiedot:
Toni Karhunen
puh. 044 718 5339
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

- Päätösehdotus** joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi
- Lautakunta hyväksyy joukkoliikennepäällikön esityksen
- Päätös** Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.
- Esitys** Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi esittää, että joukkoliikennelautakunta merkitsee asian tiedoksi.

Selostus

Kuopion kaupungin palautepalvelun kautta on seurattu joukkoliikenteelle annettuja palautteita järjestämistapamuutoksesta 1.7.2014 alkaen. Palautemäärä on vakiintunut reiluun tuhannen palautteen vuositason.

Palautepalvelun kautta tuli vuoden 2022 aikana 1075 palautetta, joista 470:lla oli lupa julkistaa. Lopuille palautteen antaja ei antanut julkaisulupaa. Niihin on kuitenkin vastattu, jos palautteen antaja on jättänyt yhteystietonsa. Palautepalvelun lisäksi palautteita on tullut puhelimitse ja sähköpostitse, sekä niitä on voinut antaa suoraan liikennöitsijöille.

Kuopion kaupungin asiakaslupauksen mukaan palautteisiin vastataan viiden työpäivän sisällä. Joukkoliikennepalautteiden osalta vastausaika vuonna 2022 oli keskimäärin viisi päivää.

Palautteen luonne	vuosi 2022
kiitokset	4,09 %
kommentit	10,51 %
kysymykset	13,77 %
moitteet	53,86 %
toimenpide-ehdotukset	17,77 %

Reitit ja aikataulut (34% kaikista palautteista)

Bussien myöhästelyistä ja liian täysistä busseista on tullut palautetta usealta linjalta. Syynä tähän on merkittävästi lisääntyneet matkustajamäärät. Matkuksen kauppakeskukselle on toivottu lisää vuoroja varsinkin arkaamuille.

Saaristokaupungin ja Matkuksen välille sekä Puijonlaakson ja Savilahden välille on toivottu suoria yhteyksiä.

Puijonkadun ratasillan ja Puijonlaakson Sammakkolammentien työmaista tuli kyselyjä ja palautteita. Sekä Puijonkatu että Sammakkolammentie olivat osan vuotta pois käytöstä, mutta poikkeusjärjestelyt olivat ilmeisen onnistuneita palautteiden määräästä päätellen.

Muut joukkoliikenteeseen liittyvät palautteet (40 % kaikista palautteista)

Linja-autokuljettajien asiakaspalvelusta ja ajotyylisestä on tullut paljon palautetta. Negatiivinen asiakaspalveluun kohdistuva palaute koski enimmäkseen kuljettajien tervehtimistä tai neuvontaa ongelmatilanteissa. Kesäisin bussien korkeat sisälämpötilat ja huono ilmanvaihto näkyvät palautteissa.

Liikennöitsijöihin kohdistuvat palautteet välitetään liikennöitsijöille käsiteltäväksi ja asiakkaille vastattaviksi.

Lippujärjestelmään liittyen tuli kysymyksiä, toiveita ja palautetta sen toimivuudesta, sekä joitain virheveloitusten selvittelyjä.

Sekä ukrainalaisten tilapäinen maksuton matkustusoikeus että sen loppuminen aiheuttivat jonkin verran palautetta.

Vaikutusten arviointi

Liitteet