

Asiakastyytyväisyyskyselyt 2025 alkaen

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 24.10.2024 § 42
6104/08.01.00/2024

Valmistelijat / lisätiedot:
joukkoliikenneinsinööri Kim Venesjärvi, puh. 044 718 5038
joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi, puh. 044 718 5145
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

Päätösehdotus joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Joukkoliikennelautakunta päättää hyväksyä sopimuksen Roidu Oy:n kanssa.

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Selostus

Taustaa

Vuodesta 2019 alkaen kyselytuloksia on käytetty hyvään asiakaspalveluun perustuvien bonusten maksuperusteina kaupunkiliikenteissä, joista on solmittu bruttoliikennesopimukset.

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteessä palvelun laadun turvaamiseksi on käytössä sanktioiden lisäksi palvelurikemaksut. Jos liikenteen hoidossa tapahtuu selviä rikkeitä, tulee liikenteenharjoittajan hyvittää rike tilaajalle palvelurikemaksuna. Rikemaksuja langetetaan viranomaisvalvonnan ja asiakkailta saatujen palautteiden perusteella kuitenkin siten, että mahdollinen maksuvelvollisuus selvitetään aina tapauskohtaisesti viranomaisen arvion ja liikenteenharjoittajan kuulemisen pohjalta. Kertyneet rikemaksut vähennetään ensin lasketuista bonuksista. Vähennysten jälkeen jäljelle jäävä summa on liikennöitsijälle kertyvää bonusta laadukkaan palvelun tuottamisesta.

Asiakastyytyväisyyskyselyjä on tehty kolme kertaa vuodessa maaliskuussa, elokuussa ja marraskuussa vuodesta 2024 alkaen.

Nykyinen sopimus asiakastyytyväisyyskyselyjen tekemiseksi on päätynyt 31.12.2023 ja käytössä on ollut yhden (1) vuoden optio 1.1. - 31.12.2024 väliselle ajalle.

Tarjouskilpailu

Asiakastyytyväisyyskyselyjen tekijä kilpailutettiin 1.1.2025 alkavaan uuteen sopimuskauteen. Tarjouskilpailu julkaistiin 2.8.2024 ja määräaikaan 27.8.2024 mennessä saatiin neljä tarjousta. Tarjouskilpailun kokonaistaloudellisimman tarjouksen jätti Roidu Oy.

Sopimuskausi on neljä vuotta 1.1.2025-31.12.2028 jatkuen tämän jälkeen toistaiseksi voimassa olevana.

Sopimuksessa on optiomahdollisuutena ottaa jatkuva ympärivuoden käytössä oleva asiakastyytyväisyyskysely käyttöön.

Kustannusvaikutus

59 988€ (alv 0 %) ajalle 1.1.2024 - 31.12.2028
Option käyttöönottamisen arvo on 9 600 € / vuosi (alv 0 %)

Päätösvalta

Kuopion kaupungin hallintosäännön mukaan Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta hyväksyy joukkoliikenteen järjestämiseen liittyvät sopimukset (45 §). Hyväksytyn sopimuksen allekirjoittaa Kuopion kaupunkiympäristön palvelualueen toimintasäännön mukaisesti joukkoliikennepäällikkö.

Vaikutusten arviointi

Joukkoliikenteen käyttäjien keskuudessa tehtävä asiakastyytyväisyyskyselyllä mitataan sopimuskumppanien toimivuutta. Kyselyn tulosten perusteella maksetaan bonuksia hyvästä toiminnasta. Tämä osaltaan edistää palveluntuottajien toimintaedellytyksiä ja kehitystyötä palveluiden parantamiseksi.

Asiakastyytyväisyyskyselyllä osallistetaan joukkoliikenteen käyttäjät arvioimaan palvelujen toimivuutta ja sitä kautta vaikuttamaan joukkoliikenteen kehitystyöhön.

Liitteet

6104/2024 Vaikutusten ennakoarviointilomake Asiakastyytyväisyyskyselyt 2025