

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta

---

Aika 24.10.2024 klo 15:00 - 15:55

Paikka Sähköinen kokous (Teams)

## Käsitellyt asiat

§	Otsikko	Sivu
§ 35	Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus	3
§ 36	Pöytäkirjantarkastajat	4
§ 37	Joukkoliikenteen ja henkilökuljetusten talousarvioiden toteutuminen 1.1. - 30.9.2024	5
§ 38	Joukko- ja palveluliikenteen hintojen tarkistus	8
§ 39	Palveluliikenteen hankinta Kuopiossa 2025	11
§ 40	Kuopion kaupungin koulukuljetukset ja asiointiliikenne Juankosken alueella	19
§ 41	Asiakastyytyväisyyskysely 8/2024 tulokset	21
§ 42	Asiakastyytyväisyyskyselyt 2025 alkaen	25

## Osallistujat

	Nimi	Tehtävä	Lisätiedot
Läsnä	Kaunisto Petri	puheenjohtaja	
	Venäläinen Matti	varapuheenjohtaja	
	Eskelinen Mika	jäsen	
	Pitkäjoki Tanja	jäsen	
	Kähkönen Anu	jäsen	
	Kaisu Matinniemi	esittelijä	
	Niiranen Pekka	kaupunginhallituksen edustaja	
	Rynnänen Keijo	Siilinjärven kunnanhallituksen edustaja	
	Kauhanen Pekka	Siilinjärven kunnan kehitysjohtaja	
	Jukka Räsänen		Joukkoliikennesuunnittelija , klo 15:05-15:25, asia 4
	Kim Venesjärvi		joukkoliikenneinsinööri, klo 15:15-15:55, asiat 5, 7 ja 8
	Tero Myyryläinen	pöytäkirjanpitäjä	
Poissa	Rissanen Petri		
	Vaittinen Tuuli		

Pöytäkirja on allekirjoitettu sähköisesti. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Käsitellyt asiat 35 - 42

## Pöytäkirjan nähtävänäolo

Tarkastettu pöytäkirja on yleisesti nähtävänä Kuopion kaupungin verkkosivuilla [www.kuopio.fi/paatoksenteko](http://www.kuopio.fi/paatoksenteko) 28.10.2024

**Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus**

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 24.10.2024 § 35

**Esittelijä**

Puheenjohtaja

**Päätösehdotus**

Kokous todetaan laillisesti koolle kutsutuksi ja päätösvaltaiseksi.

**Päätös**

Kokous todettiin laillisesti koolle kutsutuksi ja päätösvaltaiseksi. Varsinaisista jäsenistä olivat poissa Petri Rissanen ja Tuuli Vaittinen.

**Pöytäkirjantarkastajat**

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 24.10.2024 § 36

**Esittelijä**

joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

**Päätösehdotus**

Pöytäkirja tarkastetaan tekniikan niin mahdollistaessa kokouksen päätyttyä tai viimeistään kokousta seuraavana päivänä. Pöytäkirja lähetetään puheenjohtajalle, pöytäkirjanpitäjälle ja pöytäkirjantarkastajille sähköisesti allekirjoitettavaksi. Pöytäkirja pidetään tarkastamisen jälkeen nähtävänä yleisessä tietoverkossa ([www.kuopio.fi](http://www.kuopio.fi)) kuntalain 140 §:n mukaisesti.

Valitaan pöytäkirjantarkastajat. Vuorossa ovat jäsenet Tuuli Vaittinen ja Matti Venäläinen.

**Päätös**

Valittiin Mika Eskelinen ja Matti Venäläinen

**Joukkoliikenteen ja henkilökuljetusten talousarvioiden toteutuminen 1.1. - 30.9.2024**

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 24.10.2024 § 37  
2861/02.02.02/2024

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 merkitä talouskatsauksen 1.1. - 30.9.2024 väliseltä ajalta tiedoksi.

**Päätös**

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

**Selostus**

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta ja viranomaistoiminta

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta toimii toimivaltaisena viranomaisena Kuopion ja Siilinjärven muodostamalla alueella.

Joukkoliikennelautakunta vastaa myös Kuopion lakisääteisten koulukuljetusten järjestämisestä. Kuopion ja Siilinjärven yhteistoimintasopimus antaisi mahdollisuuden lakisääteisten koulukuljetusten keskittämiseksi koko alueella, mutta Siilinjärvi on halunnut vastata erillisesti järjestettävistä koulukuljetuksista eli kuljetuksista, jotka eivät hoidu avoimella joukkoliikenteellä. Järjestely toimii hyvin, joten sitä ei ole tarvetta muuttaa.

Kuopiossa joukkoliikenteelle ja henkilökuljetuksille laaditaan vuosittain oma talousarvio osana kaupunkiympäristön palvelualueen talousarviota. Talousarvion käyttösuunnitelmassa esitetyt Kuopion ja Siilinjärven yhteisen liikenteen tulot ja menot ovat koko toimivalta-alueella käsittäviä lukuja, jotka on tasattu Kuopion nettoluvuiksi tulo- ja menopuolelle kirjatulla Siilinjärven osuuksilla.

Viranomaistoiminnasta syntyneet kustannukset jaetaan kuntien kesken yhteistoimintasopimuksen mukaisesti asukaslukujen suhteessa.

Siilinjärven talousarviossa joukkoliikenne on omana tulosalueenaan. Tavoitteena on edistää ja ylläpitää joukkoliikennepalveluja työ-, koulu- ja asiointiliikenteen tarpeisiin. Siilinjärven sisäisen liikenteen tulot ja menot sisältyvät Siilinjärven talousarvioon.

Kuopion kaupunkiympäristön palvelualueen käyttösuunnitelmaan 2024 on kirjattu joukkoliikenteen ja henkilökuljetusten järjestämisessä

- menot 24 155 000 €
- tulot 17 341 000 €
- nettomenot 6 821 000 €

Talousarviota on muutettu vuodelle 2024 palveluliikenteen lisäyksellä seuraavasti:

- menot 25 455 000 €
- tulot 17 341 000 €
- nettomenot 8 114 000 €

#### Valtioavut

Joukkoliikenteen valtionavun perusrahoituksen MAL neuvotteluissa Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteelle on myönnetty 1 100 000 valtionapuosuus.

Perusrahoituksen valtionapu jaetaan kuntien kesken kustannusten suhteessa yhteistoimintasopimuksen mukaisesti. Tuottojen osalta on hyvä huomioida, että valtionapu kirjataan vasta vuoden lopussa.

#### Matkustus

Matkustus tammi-syyskuussa 2024 on kasvanut edelleen edellisestä vuodesta.

	nousut 01–09/2024	vrt. 2023/2024 1-9kk
<b>Kaupunkiliikenne</b>	6 331 407	+ 9,2 %
<b>Seutuliikenne</b>	247 497	+ 5,5 %
<b>Linjat 30–40,</b> 3.6.2024 alk. ei linjoja 39 eikä 40, eikä keskusta - Hiltulanlahti	846 392	- 6,5 %
Linjat 42–48	104 217	+ 8,3 %
Linja 61	34 029	+ 9,7 %

#### Merkittävimmät tulot

alv o %	TA €	Tot €	Tot %
Lipputulot, avoinjoukkoliikenne *koko toimivalta-alue, sis. lipputulot ELYn liikenteestä	10 400 000	8 359 672	80,4
Sisäinen palvelusopimusmyynti	5 200 000	3 900 000	71,3
Valtionapu / EU-tuki *koko toimivalta-alue **EAKR- hankerahaa	2 100 000	5 399	0,3
Kelan koulumatkatuki *koko toimivalta-alue	1 500 000	834 170	55,6

Merkittävimmät menot

alvo %	TA €	Tot €	Tot %
Liikennöintikorvaus avoin joukkoliikenne, +PALI *koko toimivalta-alue	18 000 000 + 1 300 000 = 19 300 000	13 0676 223	70,9
Koulu- ja esikoulukuljetukset	5 050 000	3 431 938	68,0
ICT-kulut *koko toimivalta-alue	950 000	535 607	56,4
Nousukorvaukset ME, ELY Liikennöintikorvaus ELY	1 500 000	341 961	22,8
Henkilöstökulut	486 000	371 285	76,4
Konsulttipalvelut *koko toimivalta-alue	280 000	105 441	37,7

Siilinjärven toimintakulut ja -tuotot

Vuodelle 2024 Siilinjärven talousarvioon on kirjattu

- toimintatuotoiksi 1 497 000 €
- toimintakuluiksi 2 935 531 €
- toimintakatteeksi 1 438 531 euroa.

Tuotot muodostuvat lipputuloista sekä valtionavusta ja muista tuista. Tuotot kirjautuvat yleisesti kuukauden jäljessä kirjanpitoon ja sen vuoksi näkyvät pienempinä toteumina kvartaalitarkastelussa.

Kulut muodostuvat palveluiden ostoista, joista merkittävin menoerä liikennöintikorvaukset sekä viranomaistoimintaan liittyvien palveluiden kustannukset.

Liikennöintikustannuksia eikä lipputuloja ole laskettu Siilinjärvelle 3.6.2024 alkaen linjaston muututtua Siilinjärven vuorojen osalta. Liikennöintikustannusten- ja lipputulojen jaosta on selvitystyö käynnissä, joka valmistuttuaan tulee joukkoliikennelautakunnalle marraskuussa hyväksyttäväksi. Päätöksen jälkeen voidaan tehdä lopulliset laskelmat 1.6.31.12.2024 väliselle ajalle. Talouden toteutuminen tulee joukkoliikennelautakunnan käsittelyyn helmikuussa 2025.

Vaikutusten arviointi

-

**Liitteet**

## Joukko- ja palveluliikenteen hintojen tarkistus

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 24.10.2024 § 38  
7138/02.05.00/2024

Valmistelijat / lisätiedot:

joukkoliikennesuunnittelija Jukka Räsänen, puh. 044 718 5008

joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi, puh. 044 718 5145

etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

### Päätösehdotus

joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunnalle esitetään että, se hyväksyy joukko- ja palveluliikenteen lipunhintoihin sekä palvelumaksuihin ehdotetut muutokset 1.1.2025 alkaen.

### Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

### Selostus

#### Taustaa

Joukkoliikenteen lippujen hintoja korotettiin kesällä 2023 ensimmäistä kertaa Watti -lippu- ja maksujärjestelmän käyttöönoton jälkeen. Hintojen noston taustalla vaikutti lyhyellä aikavälillä voimakkaasti kasvaneet liikennöintikustannukset. Hintoja korotettiin arvo- ja kausilippujen osalta noin 7,5–9,4 % ja käteislippujen osalta noin 15 %. Samassa yhteydessä yhtenäistettiin mobiililippujen ja käyttöönotetun lähimaksamisen hinnoittelua niin, että kyseisillä maksutavoilla kertamatka on samanhintainen arvolipun kanssa. Muutosten myötä lipputulojen arvioitiin kasvavan noin 4 %.

Joukkoliikenteen matkustajamäärät ovat jatkaneet vahvaa kasvuaan Kuopion seudulla erityisesti paikallisliikenteessä. Vuonna 2023 saavutettiin uusi matkustajaennätys ja tämä sama kasvu on jatkunut myös 2024 puolella. Kasvun myötä myös joukkoliikenteen lipputulot ovat kehittyneet positiivisesti.

Hallitus on nyt esittänyt nostavansa joukkoliikenteen arvonlisäveroa 10 %:sta 14 %:iin vuoden 2025 alusta. Samaan aikaan myös joukkoliikenteen valtionapua on leikattu merkittävästi muun muassa ilmastoperusteisen rahoituksen osalta. Ilmastoperusteisen rahoituksen osuus Kuopion seudulla on ollut vuosittain yhteensä miljoona euroa.

Muutokset ovat aiheuttamassa merkittävän loven joukkoliikenteen rahoitukseen ja tuloihin. Esimerkiksi arvonlisäveron korotus vähentäisi joukkoliikenteen vuosittaisia lipputuloja noin 370 000 €. Jotta nykyinen palvelu- ja lipputulotaso voidaan säilyttää jo muutenkin tiukassa taloustilanteessa, joudutaan joukkoliikenteen lipunhintoja korottamaan, mikäli arvonlisäveroa nostetaan.

### Lippujen hinnoittelu

Lippujen hintoja on verrattu muun muassa muiden joukkoliikenneviranomaisten hintoihin. Tällä halutaan varmistaa, että lippujen hinnat pysyvät keskenään kilpailukykyisinä. Vuonna 2023 tehtyjen hintojen korotusten myötä joukkoliikenteen lippujen hinnat nousivat Kuopion seudulla vertailukaupunkien



keskihintojen yläpuolelle. Tästä syystä nyt esitettävät lipun hintojen korotukset on haluttu pitää mahdollisimman maltillisina, vaikkakin korotuspaineita olisi muun muassa valtionavun leikkausten takia huomattavasti enemmän.

Mikäli pelkästään arvonlisäveronmuutos vietäisiin suoraan hintoihin, tarkoittaisi se, että lipunhintoja tulisi korottaa noin 3,6 %. Lipunhintojen korotuksen arvioidaan kuitenkin vähentävän joukkoliikenteen käyttöä yleisten hintajoustoperiaatteiden mukaisesti (hintojen nostaminen 10 %:lla vähentää kysyntää 3 %), joten nykyisen lipputulotason saavuttamiseksi hintoja joudutaan korottamaan todellisuudessa enemmän.

Edellä mainittujen seikkojen takia lippujen hintoja esitetään nostettavaksi n. 6 %. Korotukset tehtäisiin tasaisesti kaikkiin lipputuotteisiin, asiakasryhmiin sekä maksutapoihin. Lipun hintoihin tehtäisiin myös pieniä pyörityksiä, jotta ne ovat asiakkaille helposti ymmärrettävissä ja lippujen myyntiä voidaan toteuttaa sujuvasti. Esitetyillä lipun hintojen korotuksilla aikuisen AB-kertalipun uusi hinta halvimmalla maksutavan mukaan olisi 2,85 € (0,15 € korotus) ja kausilipun 61,50 € (3,50 € korotus). Lippujen hinnat on esitetty kokonaisuudessaan liitteessä. Esitetyt lippujen hintojen korotukset tulisivat voimaan 1.1.2025 alkaen, mikäli joukkoliikenteen arvonlisävero nousee.

Hintojen korotusten myötä joukkoliikenteen vuosittaisten lipputulojen arvioidaan kasvavan noin 240 000 € olettaen, että matkustajamäärät pysyisivät nykyisellä tasolla. Kun huomioidaan kuitenkin hintajoustopuolteen vaikutus matkustukseen, niin tulojen arvioidaan kasvavan noin 50 000 €.

### Palveluliikenteen lippujen hinnoittelu

Palveluliikenteen järjestämisvastuu siirtyi hyvinvointialueiden aloittaessa takaisin kaupungille. Palveluliikenteen osalta kaupungin vuosittaisten nettomenojen on arvioitu olevan 2025 osalta noin 0,6 miljoonaa euroa ja 2026 alkaen 0,4 miljoonaa. Palveluliikenne on avointa joukkoliikennettä, joka kuitenkin toimii pääsääntöisesti tilauspohjaisesti ovelta-ovelle palveluna ja tarjoaa henkilökohtaisempaa palvelua. Palveluliikenne on tämän takia huomattavasti muuta joukkoliikennettä kalliimpaa järjestää. Lipputuloja palveluliikenteestä on vuosittain saatu ainoastaan n. 70 000 € (alv 10 %).

Jotta palveluliikennettä pystytään jatkossakin tarjoamaan asiakkaille, on perusteltua, että palveluliikenteissä siirryttäisiin erilliseen hinnoitteluun, joka huomioi paremmin palvelusta syntyvät kustannukset. Palveluliikenteen osalta esitetään, että liikenteissä luovutaan alennus- ja ilmaisryhmistä, pois lukien lapsen asiakasryhmä, sotaveteraanit sekä vammaisen kanssa kulkevat avustajat. Samalla kertamatkan hinnaksi tulisi käteislipun mukainen taksa maksutavasta riippumatta. Kausiliput kävisivät edelleen normaalisti.

Ilmaismatkojen, kuten rollaattoriedun poistamista puoltaa myös se, että palveluliikenteessä nousee kyytiin edestä, jolloin kaikkien asiakkaiden on samalla mahdollista maksaa matkansa. Tällä hetkellä vajaa neljännes palveluliikenteessä matkustavista on kulkenut maksutta. Kaikkien näiden muutosten arvioidaan lisäävän lipputuloja yhteensä n. 60 000 €.

Erilliseen hinnoitteluun ei ole vielä kaikilta osin valmista teknistä ratkaisua, mutta edellä esitettyyn hinnoitteluun siirrytään palveluliikenteessä, kun se on mahdollista, kuitenkin aikaisintaan 1.1.2025. Hinnoittelu muutos toteutettaisiin arvonlisäveron korotuksesta riippumatta.

**Palvelumaksut**

Joukkoliikenteen asiakaspalvelumaksut ovat pysyneet samana aina vuodesta 2014 alkaen. Yleinen palvelumaksu on nykyisellään 1,50 € ja käsittelymaksu, joka peritään esimerkiksi kortin korvauksesta, on 5,00 €. Hallitus päätti nostaa palvelumaksuissa käytössä olevaa yleistä arvonlisäverokantaa 1.9.2024 alkaen 24 %:sta 25,5 %:iin, mutta tätä ei viety vielä syksyllä asiakashintoihin.

Vuosien varrella asiakaspalvelun kustannukset ovat nousseet, joten palvelumaksujen hintoja tulee myös tarkistaa. Hinnoittelulla voidaan myös ohjata asiakkaita esimerkiksi verkkopalveluihin, joissa asiakas voi asioida ilman palvelumaksuja. Yleiseksi palvelumaksuksi esitetään 1.1.2025 alkaen 2,00 € ja käsittelymaksuksi 6,00 €.

## Vaikutusten arviointi

Liitteenä

**Liitteet**

7138/2024 Liite 1. Asiakashinnat

7138/2024 Vaikutusten ennakoarviointi, Joukko- ja palveluliikenteen hintojen tarkistus

Kuopion kaupunki		Pöytäkirja	6/2024	11
Kaupunkirakennelautakunta	§ 171	02.10.2024		
Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta	§ 39	24.10.2024		

---

## Palveluliikenteen hankinta Kuopiossa 2025

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 24.10.2024 § 39  
2912/08.00.00/2024

Valmistelijat / lisätiedot:  
joukkoliikenneinsinööri Kim Venesjärvi, puh 044 718 5038  
joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi, puh 044 718 5145  
kaupunkisuunnittelujohtaja Ilkka Laine, puh 044 718 5401  
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

### Päätösehdotus

joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Joukkoliikennelautakunnalle annetaan kaupunkirakennelautakunnan 2.10.2024 § 171 päätös tiedoksi ja toimenpiteitä varten.

Joukkoliikennelautakunnalle esitetään, että se hyväksyy palveluliikenteen kilpailuttamiseksi esitetyt kriteerit esityksen mukaisesti.

### Päätös

Esittelijä korjasi kokouksessa, että palveluliikenteen kalustossa yksittäisen linja-auton maksimi-ikä voi olla koko sopimuskauden ajan korkeintaan 15 vuotta.

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

### Selostus

Kaupunkirakennelautakunta on osaltaan hyväksynyt kokouksessaan 2.10.2024 § 171, että kantakaupungin palveluliikenne järjestetään jatkossa kolmena päivänä viikossa ja Nilsian palveluliikenne yhtenä päivänä viikossa. Kaupunkirakennelautakunta päätti varautua riittävillä taloudelliseilla resursseilla talousarviossaan palveluliikenteen hoitamisesta edelleen vuodesta 2026 eteenpäin.

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta siirsi päätöksellään 23.8.2018 (§ 43) päätösvallan avoimen joukkoliikenteen hankinnoista toimivalta-alueellaan toistaiseksi Sansia Oy:lle, mutta päätti pitää itsellään päätösvallan kilpailukriteereistä. Kaupunkirakennelautakunnan esityksessä on esitetty kriteerit palveluliikenteen kilpailuttamiseksi 2.6.2025 alkavaan sopimuskauteen. Nilsian palveluliikenne kilpailutetaan osana kokonaisuutta 1.1.2026 alkaen.

### Vaikutusten arviointi

Liitteenä

### Liitteet

2912/2024 Vaikutusten ennakoarviointilomake Kuopion palveluliikenteiden hankinta 2025

Kaupunkirakennelautakunta	§ 171	02.10.2024
Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta	§ 39	24.10.2024

---

Kaupunkirakennelautakunta 02.10.2024 § 171

Valmistelijat / lisätiedot:

joukkoliikenneinsinööri Kim Venesjärvi, puh 044 718 5038

joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi, puh 044 718 5145

kaupunkisuunnittelujohtaja Ilkka Laine, puh 044 718 5401

etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

## Päätösehdotus

apulaiskaupunginjohtaja KYP Jari Kyllönen

Kaupunkirakennelautakunta päättää, että:

- 1) palveluliikenne hankitaan selostuksen mukaisesti Kuopion kantakaupungin alueelle kolmena päivänä viikossa
- 2) Nilsian palveluliikenne yhdistetään osaksi palveluliikennekokonaisuutta ja kilpailutetaan yhdessä kantakaupungin palveluliikenteen kanssa
- 3) Kaupunkirakennelautakunta varaa talousarviossaan vuodesta 2026 alkaen palveluliikenteen hoitamiseksi riittävän resurssin talouden tasapainotusohjelma huomioiden
- 4) Kaupunkirakennelautakunta esittää päätöksensä edelleen joukkoliikennelautakunnalle toimenpiteitä varten

## Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Merkitään, että joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi ja joukkoliikenneinsinööri Kim Venesjärvi poistuivat kokouksesta tämän asian käsittelyn jälkeen.

## Selostus

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta siirsi päätöksellään 23.8.2018 (§ 43) päätösvallan avoimen joukkoliikenteen hankinnoista toimivalta-alueellaan toistaiseksi Sansia Oy:lle, mutta päätti pitää itsellään päätösvallan kilpailukriteereistä.

Vuoden 2024 aikana tulee kilpailuttaa Kuopion kantakaupungin palveluliikenne. Tarjouskilpailua varten tulisi määritellä hankittavien liikennekokonaisuuksien lisäksi sopimusajat, liikenteisiin vaadittava kalusto sekä lippu- ja maksujärjestelmään (Waltti) liittyvät autolaitevaatimukset. Nämä kaikki vaikuttavat osaltaan tarjousten hintatasoon. Waltti- järjestelmä on toimivaltaisten viranomaisten yhteinen lippu-, maksu- ja informaatiojärjestelmä, joten siihen liittyvät vaatimukset tulevat Waltti Solutions Oy:stä.

Kilpailutettava liikennekokonaisuus noudattaa kaupunginhallituksen 27.5.2024 § 170 tekemän päätöksen mukaisesti PALI-liikenteen supistamistoimenpiteitä ja uuden tarjouskilpailun valmistelu käynnistämistä välittömästi ja asia tuomisesta sen jälkeen erikseen vielä päätettäväksi. Hallintosäännön mukaan kaupunkirakennelautakunta päättää joukkoliikenteen määrärahoista ja siten millaisella palvelutasolla palveluliikennettä voidaan jatkossa hankkia.

Kaupunkirakennelautakunta	§ 171	02.10.2024
Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta	§ 39	24.10.2024

---

Kuopion kantakaupungin palveluliikennettä on sopeutettava tämän hetkiseen taloudelliseen tilanteeseen osana säästötalkoita. Palvelutaso säilyisi kuitenkin mahdollisimman tehokkaana ja taloudellisena kokonaisuutena.

### **Liikennöintisuunnitelma**

Kantakaupungin palveluliikenne järjestettäisiin jatkossa kolmena päivänä viikossa alustavissa ehdotuksissa olleiden yhden tai kahden päivän sijaan. Nilsiä palveluliikenne otettaisiin osaksi kantakaupungin palveluliikennettä ja operoitaisiin edelleen kerran viikossa. Lisäksi asiointi-, palvelu-, tai muuta liikennöintiä voidaan tarvittaessa lisätä tulevaan uudelleen kilpailutettavaan liikennöintisopimukseen vapaiden ajoneuvojen ja ajopäivien osalta.

Aamun ensimmäiset klo 7:00 ja päivän viimeiset klo 16:00 lähdöt poistettaisiin vähäisten matkustajamäärien ja siten vähäisen käytön vuoksi.

Neulämäen palveluliikenne yhdistettäisiin osaksi keskustan ja Petosen palveluliikennettä ja ajettavaksi vain tarvittaessa ja tilauksesta.

### **Sopimuskausi**

Sopimuskausi olisi 4 vuotta jatkuen toistaiseksi voimassaolevana kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla.

### **Kalusto**

Kaluston osalta vaatimuksia asetetaan perinteisesti autotyypille, iälle, asiakaspalvelun kannalta tarpeelliselle autojen varustukselle ja Euro-päästöluokitukselle. Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta hyväksyi 29.11.2018, ja Kuopion kaupunginhallitus 10.12.2018, etenemispolun Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteen käyttövoiman muutokselle kohti ympäristöystävällisempää joukkoliikennettä. Etenemispolun mukaan seuraavissa kaupunkiliikennettä koskevilla kilpailutuksissa annettaisiin lisäpisteitä, mikäli liikenne tapahtuu sähköllä tai uusiutuvalla biodieselillä.

Kaupunkiliikenteen kilpailutuksessa kaikkien käytettävien linja-autojen tulee täyttää vähintään Euro 6 - tason päästövaatimukset. Jälkikäteen Euro 6 - luokkaan päivitettyä kalustoa ei hyväksytä. Kalustoksi palveluliikenteeseen vaadittaisiin vähintään puhdasta (uusiutuva diesel, biokaasu, sähkö ja vety) matalalattiakalustoa.

Palveluliikenteen kaluston yleisen toimivuuden ja matkustusmukavuuden varmistamiseksi bussien keski-ikä voi maksimissaan olla päästöttömällä kalustolla (sähkö, vety) kymmenen (10) vuotta ja puhtaalla kalustolla keski-ikävaatimus olisi kahdeksan (8) vuotta. Palveluliikenteen kalustossa yksittäisen linja -auton maksimi-ikä voi koko sopimuskauden ajan olla korkeintaan 10 vuotta.

Palveluliikenteen autojen tulee olla matalalattiaisia, jotta esteettömyys tältä osin turvataan.

Kaupunkirakennelautakunta	§ 171	02.10.2024
Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta	§ 39	24.10.2024

---

Kalusto vaaditaan joukkoliikennelautakunnan 20.9.2018 päätöksen mukaisesti viranomaisen määrittelemässä ulkoasussa. Lisäksi autojen tulee täyttää tyyppikohtaiset vaatimukset.

Istumapaikkoja palveluliikenteen kohteessa on oltava vähintään 16 istumapaikkaa.

### **Hinnan ja kaluston laadun painoarvot arvioinnissa**

Siirryttäessä vaiheittain vaihtoehtoiisiin käyttövoimiin kaluston laadun painoarvoa tulisi korostaa, koska kaluston uusiminen on merkittävä parannus ympäristölle ja suuri investointi liikennöitsijöille.

Palveluliikenteen vuoden 2023 tarjouskilpailussa käytettäisiin arvioinnissa kokonaishinnan painoarvona 90 % ja päästöttömän käyttövoiman painoarvona 10 %. Laatupisteitä saisi siten maksimissaan 10 pistettä sähköbussien käytöstä. Vety käyttövoimaa ei ole saatavissa pienkaluston osalta.

### **Matkojen yhdistelykeskus – MYK**

Palveluliikenteiden osalta luovutaan matkojen yhdistelykeskuksen palveluista. Uusi liikennöitsijä vastaa uuden sopimuskauden alusta tilausten vastaanottamisesta sekä noutojen ja poikkeusreittien suunnittelusta.

Hyvinvointialue ja KELA hoitavat omat kuljetuksensa omien kuljetussopimustensa kautta tällä hetkellä. Kuopion kaupungin haluaa edistää yhteistoimintaa eri toimijoiden kesken. Yhteistoiminta on mahdollista osallistumalla kustannuksiin ja erikseen tehtävästä sopimuksesta ja siltä osin kuin kilpailutettava liikenne mahdollistaa yhteistyön.

### **Komentointimahdollisuus**

Kuopion kaupunki pyysi 17.9.2024 kommentteja PALI palveluliikenteen järjestämisestä Kuopion kantakaupunginalueella. Komentointipyynnöt lähetettiin vanhus- ja vammaisneuvostoille, EKL Kuopion Piiri ry:lle ja Eläkeläisjärjestöjen yhteistoimintaelimelle.

Määraikaan mennessä 24.9.2024 klo 16:00 palveluliikenteen järjestämisestä Kuopion kantakaupungissa saatiin kolme (3) kommentointia. Kommenttinsa antoivat 18.9.2024 vanhusneuvosto ja EKL Kuopion Piiri ry yhdessä ja 21.9.2024 Eläkeläisjärjestöjen yhteistoimintaelin, joka on yhtynyt vanhusneuvoston ja EKL Kuopion piiri ry:n antamaan lausuntoon.

### **Saadut kommentit:**

Palveluliikenteen hoitaminen jatkossa kolmena päivänä viikossa mahdollisesti riittää, kun se on saatavilla kaikissa kaupunginosissa.

Komentointien perusteella ei tunnistettu palveluita, jotka jäisivät pois, kun käyttäjät suunnittelevat asiointinsa etukäteen hyvin. Eikä tunnistettu asiointipalveluita, jotka jäisivät pois, jos ensimmäiset klo 07:00 ja päivän viimeiset klo 16:00 lähdöt vähennetään.

Kaupunkirakennelautakunta	§ 171	02.10.2024
Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta	§ 39	24.10.2024

---

Kommenttien perusteella, kyyti on saattanut jäädä joskus toteutumatta, mutta pääasiassa palvelu on toiminut. Tilausten määrät ja tarpeet määrittelevät myös jatkossa, miten kuljetus järjestetään, järjestyy ja mahdolliset haastellisuudet tunnistetaan helposti.

Talouden näkökulmasta säästöjä voidaan löytää nykyisten palvelutarjoajien kilpailutusten kautta sekä nykyisten reittien tehostaminen toisi osaltaan säästöjä.

Kommenteissa nostetaan esiin yhteistyön tekeminen kuljetusten osalta Pohjois-Savon Hyvinvointialueen, Kelan ja Kuopion kaupungin kesken.

Kuopion kaupunki ja joukkoliikennesyksikkö toteavat, että Palveluliikenne on avointa joukkoliikennettä, jota voivat käyttää kaikki käyttäjäryhmät ja tulevasta Palveluliikenteestä halutaan toimiva kokonaisuus.

Kuopion kaupunki ja joukkoliikennesyksikkö ovat neuvotelleet Pohjois-Savon Hyvinvointialueen kanssa elokuusta 2023 lähtien.

Kelan verkkosivuilla kerrotaan Kelan kuljetuspalveluista, että Kelakyydin voi saada, kun *"tavanomaisen joukkoliikenteen ja muun palveluliikenteen käyttö ei ole mahdollista jonkin sairauden, vamman tai ikääntymisen vuoksi. Henkilöllä ei ole muuta auton käyttömahdollisuutta, eikä lähellä asuvilla sukulaisilla tai ystävillä ole mahdollisuutta tarjota kuljetusapua."* Kuopion kaupunki ja joukkoliikennesyksikkö toteavat, että KELA-kyydit täydentävät nykyisiä muita joukkoliikennepalveluita, eikä Kelakyytejä voida yhdistää osaksi palveluliikennettä.

Tarjottavan palvelun osalta tulisi jatkossa arvioida säästö- ja muiden palvelua kehittävien toimenpiteiden vaikutuksia aidon vaikuttavuustutkimuksen avulla. Saatujen tutkimustulosten tulee olla julkisia, jotta kuntalaisilla on mahdollisuus tutustua niihin.

Lausunnoissa esitetään, että maaseudulle kuntakeskuksiin saataisiin tarjolle heidän alueensa palveluliikenteen tarvetta vastaava määrä kyseistä palvelua.

Kuopion kaupunki ja joukkoliikennesyksikkö toteavat, että kuntakeskuksissa Maaninka, Juankoski, Vehmersalmi, Riistavesi, Nilsia (palveluliikenteen lisäksi kesäisin) sekä Karttula (kesäisin) on jo tällä hetkellä järjestetty asiointiliikennettä takseilla.

#### **Muut aiemmin saadut kannanotot**

##### Vanhusneuvoston kannanotto 30.5.2024

Vanhusneuvosto esittää huolestuneena, että Pali-liikenteen supistaminen yhteen tai kahteen päivään viikossa rajoittaa liikkumisen mahdollisuuksia. PALI-liikenne tarjoaa enemmän kuin pelkän kuljetuksen. PALI mahdollistaa kotona asumisen pidempään, sosiaalisten suhteiden ylläpitämisen sekä osallistumisen erilaisiin tapahtumiin.

Kaupunkirakennelautakunta	§ 171	02.10.2024
Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta	§ 39	24.10.2024

---

Vanhusneuvostossa ymmärretään, että kaupungin taloudelliset resurssit ovat rajalliset ja säästöjä on haettava PALI-liikenteestä.

Vanhusneuvosto ehdottaa, että tutkitaan muita keinoja tehostaa PALI-liikennettä.

#### Kuopio-Kallavesi eläkeläiset ry kannanotto 4.6.2024

Kuopio-Kallavesi eläkeläiset ry esittää kannanotossaan, ettei supistamisiin ryhdytä laisinkaan. PALI-liikenne on tärkeä osa ikäihmisten hyvinvoinnille sekä PALI-liikenteellä on niin sosiaalisen kanssakäymisen kuin kotona asumisen hyvät edellytykset. PALI-liikenne mahdollistaa liikkumiset sinne, missä muuta joukkoliikennettä ei ole. On myös huomioitava kaupungin asukkaiden yhdenvertaisuus.

PALI-liikennöinti on tärkeä, tarpeellinen ja säästöä tuova, kotona asuvien ikäihmisten ja muiden kaupunkilaisten käyttämä palvelu, joka antaa hyvät mahdollisuudet; sosiaaliin kanssakäymisiin, liikkumiseen, sekä edistää ja ylläpitää terveyttä.

#### Yksityishenkilön EE kannanotto 5.6.2024

Köyhiltä ja eläkeläisiltä otetaan kaikki pois. Pali on monille elintärkeä. Kyydit vievät KYS:iin, terveyskeskukseen, labraan, uimahalliin kirjastoon, kyläilemään yms. Käytän itsekin silloin tällöin Paliä. Monilla on rollaattori, keppi, ostoskärri jne. mukana. Kuljettajat ovat niin ystävällisiä ja auttavat kyytiin. Reissu on aina päivän kohokohta. Eikö mistään muusta voi nipistää näin pientä summaa?

#### Vanhusneuvosto kannanotto 4.7.2024

Vanhusneuvoston kannanotossa esitetään kaupungille vanhus- ja vammaisneuvostojen sekä eläkeläis- ja vammaisjärjestöjen puolesta harkitsemaan Pali-liikenteen kehittämistä ja laajentamista koko Kuopion alueelle.

Kannanotossa esitetään, että nyt on oikea aika laajentaa tämä palvelu kattamaan koko Kuopion alue, mukaan lukien Karttulan, Maaningan, Juankosken, Riistaveden ja Vehmersalmen kaupunginosat. Lisäksi olisi järkevää kysyä naapurikuntien, kuten Tuusniemen ja Kaavin, halukkuutta osallistua samaan operaatioon. Vanhusneuvoston tietojen mukaan Siilinjärvi on jo mukana tässä yhteistyössä.

Verovarojen käytön laajempi tarkastelu ja hyvinvointialueen sekä Kelan tarpeiden huomioon ottaminen on tässä yhteydessä tärkeää. Yhteistyöllä ja resurssien yhdistämisellä ammattitaitoisen henkilöstön tuella voisi syntyä merkittäviä säästöjä kustannuksissa. Tällaiset vaikutustutkimukset ovat mielestämme järkevää taloudenhoitoa, jossa kaikki osapuolet voittavat.

Lisäksi kilpailutuksessa tulisi antaa pistehyvitystä paikallisille yrityksille, mikä parantaisi huoltovarmuutta.



Kaupunkirakennelautakunta	§ 171	02.10.2024
Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta	§ 39	24.10.2024

---

### **Saapuneista kannanotoista huomioita**

Kuopion kaupunki ja joukkoliikenneyksikkö toteavat, että PALI-liikenteen nettokustannusten pienentämiseksi on etsitty vaihtoehtoja mm. kuljetusten välityksestä, lippuhinnoittelusta, liikennöinnin tehostamisesta sekä yhteistyön kartoittamisesta mm. hyvinvointialueen kanssa.

Kuopion kaupunki ja joukkoliikenneyksikkö toteavat, että kuntakeskuksiin Maaninka, Juankoski, Vehmersalmi, Riistavesi, Nilsiä (kesäisin) palveluliikenteen lisäksi sekä Karttula (kesäisin) on järjestetty asiointiliikennettä takseilla.

Siilinjärvi kilpailuttaa ja hoitaa palveluliikenteen oman kunnan alueella itsenäisesti. Sansian PALI-keskus ottaa tilaukset vastaan ja yhdistelee kuljetukset liikennöitsijälle.

Tuusniemellä on oma asiointiliikenne -Kymppikyydit, joka ajetaan torstaisin kutsutaksiperiaatteella. Kyyti tilataan taksiautoilijata edellisenä päivänä ja kyyti maksaa 6€/suunta. Koululaiskyydit toimivat myös asiointiliikenteinä ja maksavat 6€/suunta. Näissäkin tulee varmistaa kyytiin mahtuminen.

Kaavilla on oma asiointiliikenne kutsutaksi-periaatteella, joka ajetaan taksilla perjantaisin. Kyydin tilaus tulee tehdä edellisenä päivänä. Kyydin toteutumiseksi vaaditaan kolmea maksavaa (tilausta) matkustajaa. Kyydistä peritään bussilipun hinta. Ajettavia reittejä on neljä erilaista.

Kuopion kaupunki ja joukkoliikenneyksikkö toteavat, että ei ole tarkoituksenmukaista sekoittaa kuntien sisäisiä omia palvelu- ja asiointiliikenteitä toisiinsa. Yhteistyötä voidaan tehdä, jos se on mahdollista ja tuo kustannussäästöjä kunnille. Kuopion seudun asiointiliikenteitä on tarkoitus tarkastella palveluliikenteiden kilpailuttamisen jälkeen.

Lisäksi Kuopion kaupunki ja joukkoliikenneyksikkö toteavat, että Kela järjestää omat kuljetukset omien kuljetussopimustensa kautta. Koulukuljetukset toimivat nykyisin tehokkaasti. Koulujen nykyisten aloitus- ja lopetusaikojen puiitteissa ei ole mahdollista palveluliikenteen ja koulukuljetuksien yhdistämistä entiseen malliin. Kuljetusoppilaita sijoitetaan edelleen tarvittaessa palveluliikenteeseen, jos se aikataulullisesti on mahdollista. Pohjois-Savon hyvinvointialueen kanssa on neuvoteltu yhteistyöstä syksystä 2023 alkaen.

### **Kustannusvaikutus**

Vuoden 2024 osalta 1,2 miljoonaa euroa

Vuoden 2025 osalta arvioidaan olevan 0,6 miljoonaa euroa

ja vuodesta 2026 eteenpäin arviolta 0,4 miljoonaa euroa.

### **Vaikutusten arviointi**

Kuopion kantakaupungin palveluliikenteen liikennöinti kolmena päivänä viikossa on talouden näkökulmasta kestävää taloudenpitoa ja mahdollistaen palveluiden saavutettavuuden. Matkustajamääriin suhteutettuna Nilsiä palveluliikenteen operoiminen yhtenä päivänä viikossa vastaa Kuopion kantakaupungissa kolmena päivänä viikossa liikennöintiä mahdollisimman tasapuolisesti, taloudellisesti ja saavutettavasti. Kilpailukohteen koko Kuopion ja Nilsiä palveluliikenteiden

Kuopion kaupunki		Pöytäkirja	6/2024	18
Kaupunkirakennelautakunta	§ 171	02.10.2024		
Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta	§ 39	24.10.2024		

---

osalta mahdollistaa pienten yritysten osallistumisen tarjouskilpailuun. Yritysten näkökulmasta pitkä sopimusaika mahdollistaa investoinnit ja yrityksen liiketoiminnan kehittämisen pidemmällä aikavälillä.

## **Liitteet**

**Kuopion kaupungin koulukuljetukset ja asiointiliikenne Juankosken alueella**

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelausunto 24.10.2024 § 40  
7001/08.01.01/2024

Valmistelijat / lisätiedot:  
kuljetussuunnittelija Kirsi Ahtonen, puh. 044 718 4225  
joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi, puh. 044 718 5145  
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

**Päätösehdotus**

joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Joukkoliikennelausunnalle esitetään, että se merkitsee asian tiedoksi.

**Päätös**

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

**Selostus**

Sansia Oy kilpailutti yhteishankintana Kuopion kaupungin koulukuljetukset sekä asiointiliikenteen kuljetukset Juankosken alueella. Koulukuljetukset ja asiointiliikenne omana kuljetuksenaan.

Tarjouskilpailu oli auki 22.1. - 21.2.2024, päätös tehty 12.4.2024, 476445

**Hankinnan kohteet**

Hiltulanlahden alueen, Karttulan alueen Kuopion tulevat kuljetukset, Maaningan alueen, Nilsiä alueen, Ranta-Toivalan alueen, Juankosken alueen, Riistaveden alueen, Vehmasmäen ja Airakselan alueen, koulujen ja esioppilaiden koulukuljetukset, erilliskuljetukset, invataksikuljetukset sekä Juankosken alueen asiointiliikenne.

**Koulu- ja asiointiliikenteen kuljetukset**

Koulukuljetusten ja asiointiliikenteen kuljetusten osalta määräaikaan mennessä saapui yhteensä 20 tarjousta, joista valittiin 10 toimittajaa. Osa-aluekohteita oli 39 kohdetta.

**Päätöksen perustelut**

1. Tarjoajien soveltuvuuden arviointi  
Tarjoajien soveltuvuutta koskevat vaatimukset määriteltiin hankintailmoituksessa. Kaikki tarjoajat eivät täyttäneet tarjouspyynnössä asetettuja soveltuvuusvaatimuksia.

Sansian hankintayksikkö poissulki kaksi (2) toimittajaa tarjouskilpailusta hankintalain 81 §:n mom. 3 kohdan poissulkemisperusteella tarjouksessa olleissa osa-alueissa (15 - 35) ja (2, 3, 4, 5, 7, 9, 10, 11, 13 ja 14) 31 tarjousta. Poissulkemisen perustelut on kuvattu tarkemmin poissuljetuille tarjoajille toimitetussa salaisissa asiakirjoissa. Poissulkemisen vuoksi toimittajat tekivät markkinaoikeusvalituksen.

**Hankintapäätökset**

Sansia Oy teki ko. kohteisiin väliaikaiset hankintasopimukset ensimmäiseksi tai toiseksi tulleen tarjoajan kanssa markkinaoikeuden käsittelyn ajaksi. Muissa kohteissa päätökset ovat lainvoimaisia 1.8.2024 alkaen.

Sansia noudattaa lain mukaisesti asianosaisuusjulkisuutta koskevaa sääntelyä, emmekä sovellla yleisöjulkisuutta, jota osakeyhtiömuotoisen hankintayksikön ei ole velvollisuus noudattaa. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakirjat eivät tule yleisöjulkisuuden mukaisesti julkisiksi, vaan asiakirjoihin ovat oikeutettuja ainoastaan asianosaiset.

Tarjouspyynnön tarkennus Kolmeen (3) osa-aluekohteeseen teimme autokaluston paikkaluvun tarkennuksen, joten ko. kohteiden osalta oli uusi tarjouskilpailu 12.3 - 15.4.2024 ja päätös on tehty 18.4.2024, 500990. Määräaikaan mennessä saapui yhteensä kahdeksan (8) tarjousta, joista valittiin kolme (3) toimittajaa.

Hankinnan osa-alueen kohteet olivat, Karttulan suunnasta Kuopioon tulevat kuljetukset, Vehmersalmen alueen ja Riistaveden alueen koulujen ja esioppilaiden kuljetukset.

Päätöksen perustelut 1. Tarjoajien soveltuvuuden arviointi  
Tarjoajien soveltuvuutta koskevat vaatimukset määriteltiin hankintailmoituksessa. Kaikki tarjoajat täyttivät tarjouspyynnössä asetetut soveltuvuusvaatimukset.

Asiointiliikenne Juankosken alueen asiointiliikenteen osalta saapui määräaikaan mennessä 1 tarjous, joka tuli valituksi.

Vaikutusten arviointi -

### **Liitteet**

**Asiakastyytyväisyyskysely 8/2024 tulokset**

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 24.10.2024 § 41  
2863/08.01.00/2024

Valmistelijat / lisätiedot:

joukkoliikenneinsinööri Kim Venesjärvi, puh. 0447185038

joukkoliikenneinsinööri Kaisu Matinniemi, puh. 0447185145

etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

**Päätösehdotus**

joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Joukkoliikennelautakunta päättää merkitä asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset tiedokseen.

**Päätös**

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

**Selostus**

Säännöllisiä asiakastyytyväisyyskyselyjä tehdään Kuopion ja Siilinjärven paikallisliikenteessä vuonna 2024 kolme kertaa maaliskuussa, elokuussa ja marraskuussa. Kyselyt tehdään linja-autossa matkan aikana matkustajien täyttämien kyselylomakkeiden avulla. Haastateltaviksi valitaan edustava otos täysi-ikäisistä matkustajista eri linjoilta. Tavoitteena on 1 500 asiakasta/kyselykerta, jotta vastaukset olisivat tilastollisesti luotettavia.

Tyytyväisyyttä mitataan arvosanoilla 1 - 5, jossa arvosanaa 4,2 pidetään yleisesti jo erinomaisena. Kysymykset liittyvät vuoroihin ja yleisiin joukkoliikennepalveluihin liittyviin asioihin. Vakiokysymysten lisäksi kyselyyn sisältyy vaihtuvia kysymyksiä.

Tämän vuoden vaihtuvat kysymykset koskevat mistä kanavista joukkoliikenteen tiedotteita seurataan ja jos linja-auton kuormitustieto olisi saatavissa reittioppaasta, valitsisiko asiakas perässä tulevan tyhjemmän vuoron ja kuinka monta minuuttia seuraavaa tyhjempää vuoroa voisi odottaa.

Kyselyt on toteuttanut kilpailutuksen pohjalta Feelback Oy.

**Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset elokuu 8/2024**

*Vuoroa koskevat kysymykset*

Elokuussa asiakastyytyväisyyskyselyn arvosanat noudattivat jo tutuksi tullutta erinomaisen hyvää taso ja parannusta edelliseen kyselykertaan.

2024			
Vuoroa koskevat kysymykset	2023	3/2024	8/2024
Kuljettajan ajotapa	4,48	4,48	4,49
Kuljettajan ystävällisyys	4,33	4,31	4,37
Vuoron täsmällisyys	4,36	4,40	4,46
Linja-auton siisteys ja matkustusmukavuus	4,22	4,15	4,28

Yli 85 % vastaajista arvioi vuoroa koskevat ominaisuudet erittäin tai melko hyväksi. Elokuun kyselyssä 92 % vastaajista piti kuljettajien ajotapaa erinomaisena.

Suurin osa Vilkku-liikenteen sopimuskuljettajista tekee työtään esimerkillisesti. Kuljettajien ystävällisyydessä vastaajista vain 1 % arvioi kuljettajien ystävällisyyden asiakaspalvelutilanteessa melko huonoksi. Vastauksissa saatu huono arvio johtuu täysin yksittäisten kuljettajien toiminnasta tai toimimattomuudesta. Näihin yksittäisiin tapauksiin puututaan asiakaspalautteiden perusteella ja selvitetään yhdessä liikennöitsijän ja kyseisen kuljettajan kanssa.

Vuoron täsmällisyydestä annetuista arvosanoista 85 % on edelleen erinomaisella tasolla. Palautteiden perusteella myöhästelyä ja vuorojen ruuhkaisuutta pidetään ongelmallisena. Matkustajamäärien kehitys aiheuttaa ruuhkautumista tietyille linjoille ja näihin haasteisiin pyritään vastaamaan lisävuoroja hankkimalla ja siten parantamaan aikataulutäsmällisyyttä. Osaltaan tuloksissa näkyy kesäkuussa tehdyt muutokset Siilinjärven ja Hiltulanlahden vuorojen uudelleen järjestelyissä. Aikatauluja hiotaan vielä toimivammiksi mm. autokiertoja suunnittelemalla uudelleen, aikataulujen minuuttimuutoksilla sekä kuormituksia seuraamalla hankkimalla ruuhkaisemmille lähdöille lisäautoja.

Ajoneuvon siisteydestä ja matkustusmukavuudesta annetut arvosanat ovat lähteneet noususuuntaan pidemmän laskusuhdanteen jälkeen.

Suurinosa vastaajista on kyselyn perusteella erittäin tyytyväisiä joukkoliikenteen palveluun.

#### *Yleiset kysymykset*

Yleisarvosana paikallisliikenteelle on annettu kyselyissä vuodesta 2017 alkaen. Erinomaisen raja (4,2) ylitettiin vuonna 2020, eikä sitä ole alitetty sen jälkeen kertaakaan. Elokuun kyselyn yleisarvosanaksi annettiin 4,28, joka on sama kuin maaliskuun kyselyssä.

<b>2024</b>			
<b>Yleiset kysymykset</b>	<b>2023</b>	<b>3/2024</b>	<b>8/2024</b>
Yleisarvosana Vilkku-liikenteelle	4,29	4,28	4,28
Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä	4,48	4,47	4,45
Lipputuotteet ja niiden saatavuus	4,34	4,39	4,36
Reitit ja aikataulut	4,19	4,15	4,21
Vastine rahoille	4,18	4,19	4,19

Tiedon saatavuus aikatauluista ja reiteistä on arvioitu edelleen erinomaiselle tasolle, kuitenkin arvosana on aavistuksen laskenut maaliskuun kyselystä. Tämä voi osaltaan olla seurausta linjastomuutoksista Siilinjärven ja Hiltulanlahden välillä, sekä näiden linjojen aikataulumuutoksista ja heti talvikauden alussa tehdyistä minuuttikorjauksista.

Lipputuotteet ja niiden saatavuus ovat hieman alentuneet maaliskuusta. Tälle laskulle ei ole löydetty luonnollista syytä.

Reitit ja aikataulut arvosana on noussut erinomaiselle tasolle. Arvosana tukisi tehtyjen muutosten olevan suurimmalle osalle käyttäjistä myönteisiä, vaikka yksittäisiä soraääniä ja palauteita saadaan muutosten epäonnistumisesta ja kulkemien hankaloittamisesta. Yksittäisiä toiveita pyritään ottamaan edelleen huomioon suunnittelussa, mutta aina ei voida välttämättä toteuttaa sellaisenaan ja ratkaisuisa joudutaan turvautumaan usein kompromisseihin.

Kyselyn perusteella matkustajat kokevat saavansa hyvän vastineen rahoilleen. Kaksi prosenttia vastaajista arvioivat saavansa vastinetta rahoilleen melko huonosti ja 12 % keskinkertaisesti. Suurinosa käyttäjistä on kuitenkin erittäin tai melko tyytyväisiä saamalleen vastineelle.

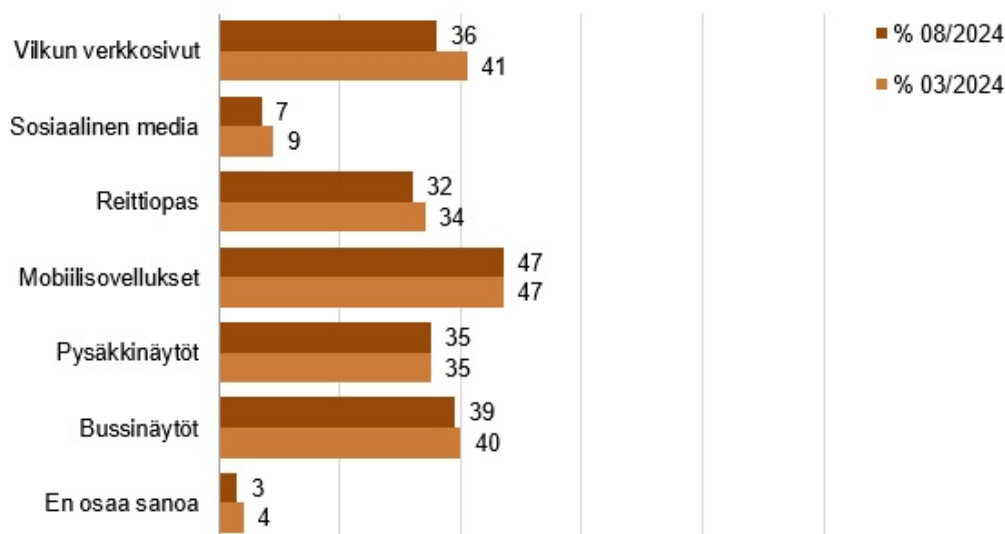
Asiakastytyväisyyskyselytuloksia voidaan pitää erinomaisina ja palvelutarjonnan vastaavan hyvin kysyntää.

#### Vaihtuvat kysymykset

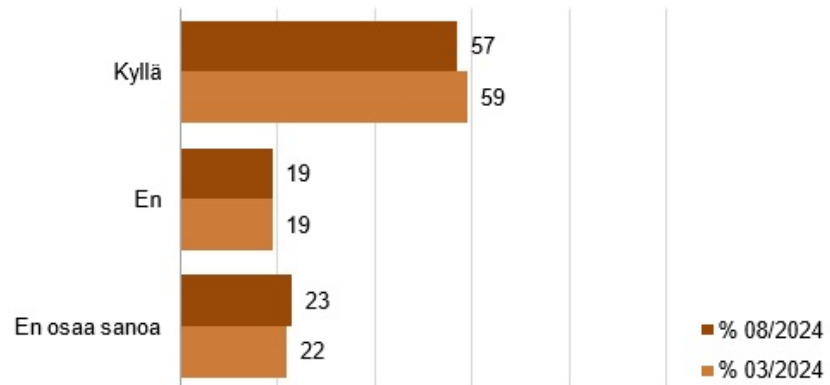
Vuoden 2024 alusta vaihtuvina kysymyksinä ovat olleet:

1. Mistä seuraat Vilku-joukkoliikenteen tiedotteita
2. Jos linja-auton kuormitustieto olisi saatavissa reittioppaasta, odottaisitko pysäkillä seuraavaa perässä tulevaa tyhjempää vuoroa?
3. Jos vastasit "kyllä", niin kuinka monta minuuttia odottaisit?

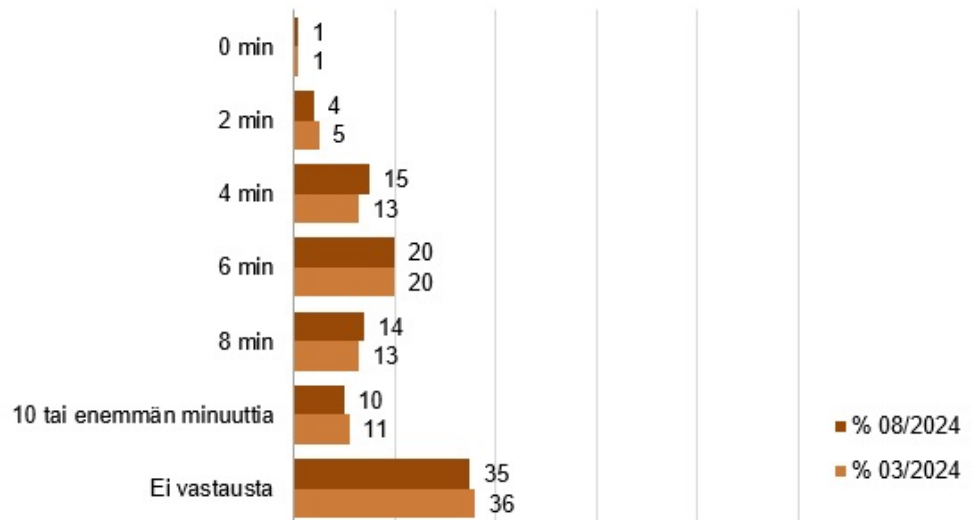
Kyselyn perusteella ajankohtaisia tiedotteita seurataan eniten mobiilisovelluksista, bussien sisä- ja pysäkinäyttöiltä ja kolmanneksi eniten Vilkun verkkosivuilta sekä reittioppaasta.



Kyselyn mukaan perässä tulevaa tyhjempää vuoroa jäisi odottamaan 57 % vastaajista ja 19 % vastaajista nousisi pysäkillä saapuneeseen ahtaaseen ja täynnä olevaan linjavuoroon.

**Valitsisitko tyhjemmän vuoron?**

Vastaajista 44 % odottaisi seuraavaa tyhjemmänä perässä tulevaa vuoroa kuusi minuuttia tai kauemmin. Vastaajista 35 % "ei vastausta" ovat pääasiassa niitä, jotka vastasivat edelliseen kysymykseen valinnasta odottaa tyhjempää vuoroa "En odottaisi tyhjempää vuoroa" ja "En osaa sanoa odottaisinko".

**Kauanko odottaisit?****Kustannusvaikutus 1.4. - 31.8.2024**

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella bonuksia on maksettu 110 080,74 € (alv 0 %). Tästä summasta on jo vähennetty kertyneet palvelurikemaksut 25 900 € (alv 0 %).

Vaikutusten arviointi

-

**Liitteet**



**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 bruttoliiikennesopimukset.

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 päättynyt 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

**Muutoksenhakuohje koskee pykäläiä: § 35, § 36, § 37, § 39, § 40, § 41**

### **Muutoksenhakukielto**

Päätökseen, joka koskee vain asian valmistelua tai täytäntöönpanoa, ei saa kuntalain 136 §:n mukaan hakea muutosta.

**Muutoksenhakuohje koskee pykälä: § 38, § 42****Liite A kuntalain mukainen oikaisuvaatimusohje**

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.

**Oikaisuvaatimusoikeus**

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä

- se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä
- kunnan jäsen.

**Oikaisuvaatimusaika**

Oikaisuvaatimus on tehtävä **14 päivän kuluessa** päätöksen tiedoksisaannista.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle viimeistään määräajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Käytettäessä tavallista sähköistä tiedoksiantoa asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmantena päivänä viestin lähettämisestä.

Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on yleisesti nähtävänä Kuopion kaupungin verkkosivuilla [www.kuopio.fi/paatoksenteke](http://www.kuopio.fi/paatoksenteke).

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, jouluihminen tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

**Oikaisuvaatimusviranomainen**

Kuopion kaupunki  
Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta  
Kirjaamo  
Tulliportinkatu 31  
PL 228  
70101 KUOPIO  
kirjaamo(at)kuopio.fi  
Puhelin 017 18 2111

**Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö**

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava

- päätös, johon haetaan oikaisua
- miten päätöstä halutaan oikaistavaksi ja
- millä perusteella oikaisua vaaditaan.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero.

Jos oikaisuvaatimus päätös voidaan antaa tiedoksi sähköisenä viestinä, yhteystietona pyydetään ilmoittamaan myös sähköpostiosoite.