

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteen asiakaspalautteet vuonna 2024

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 20.02.2025 § 5
8104/08.01.00/2024

Valmistelijat / lisätiedot:
joukkoliikenneinsinööri Kim Venesjärvi
puh. 044 718 5038
etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

Päätösehdotus

Vs.joukkoliikennepäällikkö Tero Myyryläinen

Joukkoliikennelautakunta merkitsee asian tiedoksi.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti

Selostus

Kuopion kaupungin palautepalvelun kautta on seurattu joukkoliikenteelle annettuja palautteita järjestämistapamuutoksesta 1.7.2014 alkaen.

Uusi palautejärjestelmä otettiin käyttöön 6.6.2024. Palautteita on saatu siten kahteen eri järjestelmään vuoden 2024 aikana. Vanhaan järjestelmään saatiin 774 palautetta ja uuteen palautejärjestelmään oli saatiin 925 palautetta eli yhteensä palautteita tuli 1 699 kappaletta, joka oli 17,4 % edellistä vuotta enemmän.

Kaikkiin palautteisiin, joissa on palautteen antajan yhteystiedot vastataan mahdollisimman nopeasti. Kuopion kaupungin asiakaslupauksen mukaan palautteisiin vastataan viiden työpäivän sisällä. Vuonna 2024 palautteiden keskimääräinen vastausaika oli 2,7 päivää, joka oli 0,1 päivää nopeammin kuin edellisenä vuonna 2023. Palautteita ei ole enää julkaistu 20.6.2022 jälkeen tietoturva- ja henkilötietosuojan vuoksi.

Palautteita saatu myös puhelimitse ja suoraan joukkoliikenteen sähköpostiin. Näitä ei ole erikseen tilastoitu.

Liikennöitsijöihin kohdistuvat ja kuljettajia koskevat palautteet välitetään aina liikennöitsijöille käsiteltäväksi ja asiakkaille vastattaviksi. Liikennöitsijät vastaavat asiakkaalle ja välittävät vastatut palautteet edelleen tilaajan tietoon.

Palautteiden aiheita jaoteltiin uuteen palautejärjestelmään eri tavalla kuin aiempaan ja eivät siten ole ihan yhteneväiset. Palautteiden aiheet olivat jakautuneet uuden ja vanhan palautejärjestelmät yhdistäen seuraavasti:

	kpl	%
Liput ja hinnat	167	9,8
Reitit ja aikataulut	600	35,3
Verkkosivut ja sähköiset palvelut	56	3,3
Pysäkkiasiat	106	6,2
Kehitysideat ja asematoiveet	35	2,1
Muu joukkoliikenteeseen liittyvä palaute	332	19,5
Digitaaliset palvelut	42	2,5
Matkustaminen	361	21,2

Vaikutusten arviointi

Päätösten vaikutusten ennakkoarviointia ei tehdä, kun kyseessä on joukkoliikennelautakunnalle tiedoksi merkittävä asia (KH 21.10.2024/, § 293)

Liitteet