

Kuopion kaupunkiseudun asiointiliikenteiden järjestämiskriteerit

2026

A large, abstract yellow graphic that resembles a stylized leaf or a modern logo, positioned on the right side of the page and partially overlapping the title text.

Sisällys

1 Asiointiliikenne	3
2 Liikennöintialueet.....	3
3 Asiointiliikenteen kriteerit.....	3
3.1 Tilausten vastaanottaminen ja reittien suunnittelu	3
3.2 Matkustaminen asiointiliikenteen kydyssä.....	4
3.3 Matkustajamäärä	4
3.4 Suoritemäärä	4
3.5 Liikennöintipäivät	5
3.6 Asiointiaika	5
3.7 Kalustovaatimukset	5
3.8 Maksujärjestelmävaatimukset	6
3.9 Hinnat.....	6
3.10 Kuljettajat ja palvelun laatu.....	6
3.11 Varautuminen	7
4 Raportointi	7
5 Asiakaspalaute ja asiakaspalautejärjestelmä	8
6 Asiointiliikenteistä tiedottaminen.....	8
7 Pohjois-Savon Hyvinvointialueen sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetukset	8
7.1 Kuljetuspalvelun hakeminen Hyvinvointialueelta	9

1 Asiointiliikenne

Asiointiliikenne palvelee Kuopion maaseutualueilla asuvia ja liikkuvia kuntalaisia sekä kesäasukkaita. Asiointiliikenne on kaikille avointa palvelua. Asiointiliikenteiden reittejä ajetaan vain ennakkotilauksesta eli asiointiliikenne on kutsuohjattualiikennettä takseilla. Asiointiliikenne suuntautuu vain alueen keskustaajamaan. Asiointiliikenteen reitit ja alueet ovat suuntaa antavia. Ajettava reitti muodostuu tulleiden tilausten perusteella. Asiointiliikenne ajetaan ryhmäkuljetuksena, eli kyydissä kulkee useampia käyttäjiä.

Asiointiliikennettä voidaan järjestää sellaisille alueille, joissa ei ole jo olemassa olevaa muuta joukkoliikennettä, palveluliikennettä tai muilla käyttäjille soveltuvia ja avoimia kuljetuksia. Mikäli koulukyydeissä on mahdollisuus kuljettaa muita käyttäjiä, esimerkiksi asiointi varten, mutta kyytiin ei mahdukaan, ei asiakkaalle järjestetä muuta korvaavaa kyytiä. Asiakkaan tulee järjestää kyyti itsenäisesti muulla tavalla, esim. Hyvinvointialueen sosiaalihuoltolain mukaisena SHL-kyytinä.

Asiointiliikennettä ei järjestetä pitäjistä Kuopion keskustaan. Maaseudulla pitäjiin pääsee arkiamuisin pääsääntöisesti koulupäivien aikana ajettavien vuorojen kyydissä. ja iltapäivällä pitäjistä takaisinpäin. Pitäjistä Kuopioon palvelevat joukkoliikennevuorot. Maaseutuliikenteessä Pitäjistä Kuopioon otetaan käyttöön esteetöntä matalalattiakalustoa kesäkuussa 2027.

2 Liikennöintialueet

Asiointiliikennettä:

- Maaninka
- Vehmersalmi-Riistavesi
- Juankoski
- Soisalo
- Nilsjä
- Karttula (vain koulujen kesäloma-aikana)

Reititystä ja aikatauluja voidaan muuttaa sopimuskauden aikana (lisätä reitin pituutta tai poistaa kohde/osa kohde) kun kuljetuspalveluasiakkaiden tarpeet muuttuvat tai, mikäli voidaan esittää muu toimiva ja tehokas kyytien yhdistelytapa tai menettely. Liikennöitsijän tulee esittää Tilaajalle muutokset etukäteen ja tilaaja hyväksyy tai voi olla hyväksymättä esitetyt muutokset.

3 Asiointiliikenteen kriteerit

3.1 Tilausten vastaanottaminen ja reittien suunnittelu

Palvelutuottaja ottaa tilaukset vastaan ja suunnittelee ajettavan reitin sekä tarkemman ajoaikataulun. Liikennöitsijä ottaa kyytivaraukset vastaan niin, että jokainen kyydintarvitsija pääsee vuorollaan asioimaan kirkonkylällä.

Asiointiliikenne tilataan etukäteen kuljetusta edeltävänä arkipäivänä klo 14.00 mennessä Palveluntuottajan antamasta palvelunumerosta tai mahdollisesta muusta palveluntuottajan mahdollistamasta ja ylläpitämästä tilauskanavasta. Matka tilataan joko soittamalla tai laittamalla

tekstiviesti numeroon xxx xxx xxxx arkisin klo 9–14 välisenä aikana tai sähköpostilla osoitteesta xxxx@xxxx.xx sekä mahdollista muista kanavista erikseen sovituilla ja määritellyillä tavoilla. Puhelusta veloitetaan asiakkaan oman puhelinoperaattorin hinnaston mukainen maksu. Tilausnumeron ja tilausten vastaanottamisen tulee olla käytössä vähintään viikkoa ennen liikenteen aloitusta.

Tilausta tehdessä tulee mainita matkustajan nimi, lähtöpaikan tarkka osoite (kadun nimi ja talonnumero), mihin kyytiin tilaus tehdään ja minne haluaa matkustaa sekä päivämäärä. Kaikki liikkumisen apuvälineet tulee kertoa tilauksen yhteydessä. Samassa yhteydessä suositellaan tilattavaksi myös paluumatka. Yhden puhelun aikana voi tehdä useamman päivän tilaukset.

Viikonloppuisin ei voi tehdä puhelintilauksia, mutta liikennöitsijällä on käytössään mm. sähköpostin, joissa tilauksia voi tehdä 24/7. Käyttöön voi ottaa myös muita tilauskanavia. Lisätyistä tilauskanavista ei makseta lisäkorvauksia.

Tilausvälitykseen käytetään liikennöitsijän omaa ajovälitysjärjestelmää, jos sellainen on käytössä, eikä sen käytöstä makseta erillistä käyttökorvausta.

3.2 Matkustaminen asiointiliikenteen kyydissä

Asiointiliikenteen reitti ajetaan ennakkotilausten perusteella. Palveluntuottaja suunnittelee reitin päiväkohtaisesti tilausten perusteella. Asiakkaat pyritään noutamaan kotipihasta ja tuomaan takaisin kotipihaan, mikäli olosuhteet ja piha ovat sopivat käytössä olevalle kalustolle.

Kuljettaja auttaa tarvittaessa autoon nousemisessa ja poistumisessa, sekä matkustajan ”kauppatavaroiden” lastauksessa ja purussa, mutta kauppalikkeissa kuljettaja ei toimi avustajana.

3.3 Matkustajamäärä

Keskimääräinen käyttäjämäärä tulee olla reitillä yhteen suuntaan yhtä paljon tai enemmän kuin 1,7, ja meno-paluu kyytien keskimäärän yhtä suuri tai enemmän kuin 3,4, jotta palvelua hankitaan. Matkustajien ja matkojen keskiarvojen tarkasteluvälit ovat:

- kevätkausi 1.1. peruskoulujen kevätlukukauden loppuun,
- koulujen kesälomakausi
- peruskoulujen syyslukukauden alkamisesta vuoden loppuun 31.12.

Jos keskimääräiset käyttäjämäärät eivät toteudu ajokaudella, lakkautetaan asiointiliikenne reitiltä vähäisen käyttäjämäärän vuoksi.

3.4 Suoritemäärä

Mikäli yhden ajokerran laskutettava ajosuorite per reitti (sisältää meno- ja paluumatkan) on enemmän kuin 110 km, ei asiointiliikennettä voida hankkia aiheutuvien kohtuuttomien kustannusten vuoksi.

3.5 Liikennöintipäivät

Asiointiliikennettä järjestetään pääsääntöisesti kerran viikossa alueellisesti, reiteittäin tai suunnittain.

Ajopäiviä suunnitellessa kartoitetaan tärkeimpien palveluiden aukioloajat sekä pyritään huomioimaan mahdollinen muu kerhotoiminta.

Arkipyhän sattuessa ajopäivän kohdalle, korvaavia kyytejä ei järjestetä kerran viikossa ajettavien reittien osalta.

Liikennöintiin voidaan sisällyttää myös muita henkilökuljetuksia tarpeen mukaan muille päiville ja ajankohdille. Lisäliikennöinnistä sovitaan aina tapauskohtaisesti erikseen liikennöitsijän kanssa. Lisäliikenteestä maksetaan annetun tarjoushinnan mukainen korvaus.

3.6 Asiointiaika

Pyritään huomioimaan asiakkaiden asiointiaikatoiveet ja varmistetaan sopivan mittainen asiointiaika. Asiointiliikenteessä pyritään 1–3 tunnin asiointiaikoihin keskustajamassa tai pitäjissä reitistä ja alueesta riippuen. Tarkemman asiointiajan voi sopia yhdessä muiden matkustajien ja kuljettajan kanssa menomatalla. Asiointiaika ei saa kuitenkaan ylittää aikataulullista ilmoitettua aikaa. Mahdollisesta ylittävstä ajasta tulee olla sovittuna tilaajan kanssa etukäteen.

Rambollin ja Sitowisen tekemän selvitysten perusteella¹ suosituin asiointiaika pitäjissä on noin 2–3 tuntia. Tehdyn kyselyn mukaan suosituimmat asiointipäivät olisivat maanantai (49 %) ja perjantai (55 %). Muiden asiointipäivien kohdalla prosentit olivat samaa tasoa, tiistaisin 35 %, keskiviikkoisin 37 % ja torstaisin 36 %. Hyvä huomioida, että Nilsissä asiointiliikenteen ajopäivän määrittelee pankin aukiolopäivä, joka on torstai.

¹ [Ikäihmisten viisaan asiointiliikkumisen ohjelma 2023](#)

3.7 Kalustovaatimukset

Ajoneuvon tulee täyttää kulloinkin voimassa olevien säädösten ja viranomais määräysten mukaiset vaatimukset. Autoissa on pystyttävä turvallisesti kuljettamaan asiakkaita. Kalusto tulee pitää hyvässä ja siistissä kunnossa. Tilaajalla on oikeus tarkastaa auton huoltokirja.

Taksiliikenteen kalusto on tullut rekisteröidä luvanvaraiseen käyttöön.

Jokaisella matkustajalla sekä kuljettajalla on oltava autossa oma, toimintakunnossa oleva turvavyö. Matkustamon tulee olla varusteltu siten, että istuutuminen ja istuimesta nouseminen, sekä mahdollisella käytävällä liikkuminen on mahdollista tartuntatankoja / istuinten käsi- tai selkänöjia apuna käyttäen.

Matkustamon lattian ja sisäänkäynnin askelmien, liuskojen ym. jalkaisin liikuttavilla alueilla pinnoitteiden tulee olla rakenteeltaan liukastumista ehkäiseviä. Muun muassa vaaraa aiheuttavat epäpuhtaudet, kuten irtohiekka, lumi ja jää, tulee poistaa matkustamosta.

Ajoneuvossa on apuvälineiden ja matkustajien tavaroiden sijoitusmahdollisuus.

3.8 Maksujärjestelmävaatimukset

Matka maksetaan käteisellä tai pankkikortilla. Ajoneuvossa on oltava rahastuslaite, jossa on mahdollisuus kuitin antamiseen matkustajalle. Käteislipputulot on ennakkomaksua Liikennöitsijälle. Liikennöitsijä vähentää saadut käteislipputulot kuukausittaisella liikennöintikorvauslaskulla.

Matkustajilta peritään Kuopion kaupungin määrittelemän asiointiliikenteen hinnaston mukaisesti. Tilaaja pidättää oikeuden lipputaksan muutoksiin sopimuskauden aikana.

Waltti matkakortti tai muut SHL ja VPL- tai taksikortit eivät käy maksuvälineenä.

3.9 Hinnat

Kuopion kaupunkiseudulla joukkoliikenteen D-vyöhykkeen käteisellä ostettavan kertalipun suuruisen maksu / suunta. Perittävä omavastuu hinta muuttuu vyöhykehintojen muuttuessa. Perittävä vyöhykehinta löytyy Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenne Vilkkun verkkosivuilta. [Vilkku | Kuopion seudun joukkoliikenne](#)

3.10 Kuljettajat ja palvelun laatu

Matkustajia, Tilaajaa ja muita Toimijoita tulee kohdella aina ystävällisesti ja kunnioittavasti.

Kuljettajalla on oltava lain edellyttämät luvat palvelun suorittamiseen.

Kuljettajien on oltava ammattitaitoisia, vastuuntuntoisia ja asiakaspalvelutyöhön soveltuvia. Kuljettajalta edellytetään taitoa ja motivaatiota erityisryhmien, kuten vammaisten matkustajien auttamiseen sekä apuvälineiden, kuten pyörätuolien hallintaa.

Kuljettaja huolehtii siitä, että Matkustaja voi matkustaa turvallisesti ja että autossa olevia turvavöitä ja muita turvavälineitä käytetään asianmukaisesti.

Kuljettajalta edellytetään ajoneuvossa käytössä olevien laitteiden ja järjestelmien hallintaa. Liikennöitsijän vastuulla on varmistaa, että myös sijaiskuljettajat osaavat käyttää kaikkia käytössä olevia laitteita.

Liikennöitsijä vastaa kuljettajiensa koulutuksesta.

Kuljettajalta edellytetään toiminta-alueen osoitetuntemusta sekä yleisimpien, kansanomaisten paikannimien tuntemusta. Matkustajia on osattava neuvoa asiallisesti matkustamiseen liittyvissä kysymyksissä sekä kertoa, mistä Matkustaja saa lisätietoja.

Kuljettajan tulee tiedottaa Tilaajan edustajia kuljetuksissa tapahtuneista poikkeustilanteista (esim. pienetkin vahingot ja onnettomuudet), vaikka ne olisivat kuljettajan oman arvion mukaan olleet täysin vaarattomia. Tilaajan on tarpeen tietää tällaisista tapahtumista, jotta se voi tarvittaessa tiedottaa Matkustajia.

Kuljettajan on huolehdittava, että auton lämpötila ja ilmanvaihto ovat asianmukaiset ja miellyttävät.

Kuljettaja ottaa talteen löytötavarat.

Kuljettaja ei saa käyttää nuuskaa eikä tupakoida ajoneuvossa eikä ajoneuvon tai matkustajien välittömässä läheisyydessä palvelun tuottamisen aikana.

Kuljettajalta edellytetään 0,0-promillerajaa eli puhalluskoe ei saa näyttää alkoholia olevan yhtään veressä. Kuljettaja ei saa olla ajon aikana myöskään huumaavien aineiden tai niihin rinnastettavissa olevien aineiden vaikutuksen alaisena. Kuljettaja on myös itse velvollinen välittömästi ilmoittamaan Liikennöitsijälle ja edelleen Tilaajan edustajalle, jos hän joutuu rattijuopumustutkimuksen kohteeksi (= puhalluskoe johtaa jatkoselvityksiin). Tilaajan edustajalla on oikeus epäilyttävissä tapauksissa puhalluttaa kuljettaja.

Kuljettajalla tulee olla käytössään matkapuhelin ja handsfree- laite kuljetusten aikana.

Palvelua tuottavalla henkilöstöllä tulee olla hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Kielitaito tulee todistaa, mikäli työntekijän äidinkieli ei ole suomi. Hyvällä suomen kielellä tarkoitetaan opetushallituksen kielitutkintojen mukaista määrittelyä hyvästä kielitaidosta. Hyvän suomen kielen taidon voi todistaa esimerkiksi seuraavilla tavoilla:

- Yleisen kielitutkinnon (YKI) todistus vähintään taitotasosta 4 kaikissa neljässä osakokeessa (puheen ymmärtäminen, puhuminen, tekstin ymmärtäminen ja kirjoittaminen)
- Yleistä kielitutkintoa (YKI) vastaavassa kielitutkinnossa vastaava arvosana, esimerkiksi EVK asteikon taso vähintään B2.
- Korkeakoulututkintoon sisältyvä suomen kielen suullisen ja kirjallisen taidon kielikoe/kieliopinnot arvosanalla hyvä
- Korkeakoulussa 35 opintoviikon opinnot tai arvosana cum laude approbatur suomen kielessä

Liikennöitsijän tulee pyydettyäessä toimittaa kopio todistuksesta Tilaajalle.

Tilaajalla on oikeus vaatia kuljettajan vaihtamista, mikäli kuljettajasta saadaan toistuvasti negatiivista palautetta esimerkiksi epäasiallisesta käyttäytymisestä.

3.11 Varautuminen

Liikennöitsijällä tulee olla varasuunnitelma mahdollisten kalustorikkojen tai kuljettajan sairastumisen osalta. Liikennöitsijän vastuulla on etsiä korvaava kuljetuspalvelu tilanteiden osalta siten, ettei palvelussa tapahdu katkoksia. Liikennöitsijällä ei ole oikeutta laskuttaa ylimääräisiä kustannuksia mahdollisten korvaavien kuljetuksien osalta.

4 Raportointi

Liikennöitsijä on velvollinen toimittamaan tilaajalle kuukausittain hoitamansa liikenteen matkustaja- ja ajokilometritiedot sekä lipputulot laskun yhteydessä eriteltynä linja- tai reittisuunnittain ja omille riveilleen.

Liikennöitsijän tulee dokumentoida kaikki tilaajalta tulleet huomautukset palvelun tai kaluston laadusta sekä vastata reklamaatioon tilaajan määrittelemässä kohtuullisessa ajassa sekä ryhtyä välittömästi toimenpiteisiin virheen korjaamiseksi.

5 Asiakaspalaute ja asiakaspalautejärjestelmä

Liikennöitsijä kerää jatkuvasti asiakaspalautetta ja toimittaa saamansa palautteet tilaajalle. Liikennöitsijällä tulee kirjata, käsitellä ja toimittaa käsitellyt palautteet sähköisesti tilaajalle. Saatuihin palautteisiin pitää pystyä vastaamaan sähköisesti (esim. sähköpostilla) viiden arkipäivän sisällä.

Kuljettajan on välitettävä matkustajien antama palaute liikennöitsijälle, joka välittää sen Tilaajalle.

Liikennöitsijän tulee liittyä tilaajan palautejärjestelmään tilaajan sitä edellyttäessä. Liikennöitsijä on velvollinen vastaamaan palautteisiin tilaajan järjestelmän kautta, mikäli sellainen otetaan käyttöön.

6 Asiointiliikenteistä tiedottaminen

Liikkumismahdollisuuksista tulisi viestiä siellä, missä iäkkäät viettävät aikaansa ja niissä viestintäkanavissa, joita ikäihmiset eniten käyttävät, kuten sosiaalisessa mediassa (Facebook), printtimediassa (paikallislehti) ja suullisesti sekä kaupungin verkkosivut.

Kuopion seudun asiointiliikenteistä tiedotetaan ensisijaisesti Vilkun verkkosivuilla. Pitäjäraatien toivotaan markkinoivan asiointiliikenteen mahdollisuuksista omissa kanavissaan ja tilaisuuksissaan.

Palveluntuottaja ja kuljettaja on velvollinen tiedottamaan asiointiliikenteeseen kohdistuvista asioista sekä aikatauluista asiakkailleen.

7 Pohjois-Savon Hyvinvointialueen sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetukset

Niillä alueilla ja niinä ajankohtina, kun kaupungin joukkoliikenne, palveluliikenne tai asiointiliikenne ei palvele, voi turvautua Hyvinvointialueen (HVA) sosiaalihuoltolain (SHL) mukaisiin kuljetuksiin

HUOM! Kuopion kaupunki ei vastaa Pohjois-Savon Hyvinvointialueen tekstin oikeellisuudesta. Ajantasaiset tiedot löytyvät Pohjois-Savon hyvinvointialueen verkkosivuilta. Tähän on koottu tiedoksi se tieto mikä on ollut voimassa syksyllä 2025 asiointiliikenteen kriteereitä määritellessä.

[Kuljetuspalvelu - Pohjois-Savo](#)

[Sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetuspalvelujen myöntämisperusteet](#)

Pohjois-Savon Hyvinvointialue järjestää sosiaalihuoltolain mukaisena liikkumisen tukena sosiaalihuoltolain 23 §:n 3 mom. 4) -kohdan tarkoittamaa kuljetuspalvelua.

Liikkumista tukevia palveluja järjestetään Pohjois-Savon hyvinvointialueen asukkaille, jotka eivät kykene itsenäisesti käyttämään julkisia liikennevälineitä sairauden, vamman tai muun

vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn takia ja jotka tarvitsevat palvelua asioimisen tai muun jokapäiväiseen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi.

Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumisentuki on harkinnanvarainen ja määrärahasidonnainen sosiaalipalvelu, jota myönnetään yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Sosiaalihuoltolain mukaiseen liikkumista tukevaan palveluun hakijalla ei ole subjektiivista oikeutta. Ensisijaisesti kuljetuspalvelua järjestetään kotona asuville ikääntyneille.

Liikkumista tukevan palvelun tarkoitus on tukea ensisijaisesti itsenäisen elämisen mahdollisuuksia kotona. Tavoitteena on antaa sellaisia palveluita, jotka mahdollistavat itsenäisen asumisen ja omatoimisen selviytymisen päivittäisistä toiminnoista. Tällaisia matkoja ovat esimerkiksi välttämätön asiointi-, virkistys- tai kuntouttavaan harrastustoimintaan osallistumisen kohtuulliset matkat.

Sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja myönnetään palveluliikenteen alueen (Pali) ulkopuolella asuville hakijoille enintään 10 yhdensuuntaista matkaa kuukaudta kohti. Matkoja myönnetään enintään 4 yhdensuuntaista matkaa, jos asiakas asuu Pali – liikenteen alueella ja kykenee käyttämään Pali -liikennettä.

Sotainvalideille ja rintamaveteraaneille sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuspalvelumatkoja myönnetään tarpeen mukaan kuukaudessa.

Kuljetuspalvelua myönnetään ensisijaisesti hyvinvointialueen alueella. Asiakkaalle myönnetään matkoja lähimpään asiointitaajamaan ja perustellusta syystä sekä yksilöllisen tarpeen mukaan asiakkaan asuinkuntaa lähinnä olevaan kuntakeskukseen.

7.1 Kuljetuspalvelun hakeminen Hyvinvointialueelta

Kuljetuspalveluja haetaan ensisijaisesti SHL kuljetuspalvelujen hakemuslomakkeella, joita on saatavilla palveluyksiköistä tai hyvinvointialueen verkkosivuilta. Tarvittaessa hakemus voidaan postittaa hakijalle kotiin.

Kuopion kaupunki

PL 228 (Tulliportinkatu 31)

70101 Kuopio

Puhelin: 017 182 111

www.kuopio.fi

Y-tunnus: 0171450-7