

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteen asiakaspalautteet vuonna 2025

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta 19.02.2026
9473/08.01.00/2025

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

Päätösehdotus

joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Joukkoliikennelautakunta merkitsee asian tiedoksi.

Päätös

Selostus

Kuopion kaupungin palautepalvelun kautta on seurattu joukkoliikenteelle annettuja palautteita järjestämistapamuutoksesta 1.7.2014 alkaen. Nykyinen palautejärjestelmä otettiin käyttöön 6.6.2024. 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. Palautejärjestelmään saatiin vuoden 2025 aikana 1652 palautetta, joka oli 47 kappaletta vähemmän kuin vuonna 2024.

Kaikkiin palautteisiin, joissa on palautteenantajan yhteystiedot, vastataan mahdollisimman nopeasti. Liikennöitsijöihin kohdistuvat ja kuljettajia koskevat palautteet välitetään aina liikennöitsijöille käsiteltäväksi ja sitä kautta asiakkaille vastattaviksi. Liikennöitsijät vastaavat asiakkaalle ja välittävät vastaamansa palautteet edelleen tilaajan tietoon.

Kuopion kaupungin asiakaslupauksen mukaan, palautteisiin tulee vastata viiden työpäivän sisällä. Vuonna 2025 joukkoliikenteelle tulleiden palautteiden keskimääräinen vastausaika oli 2,07 päivää (2024 oli vastausaika 2,68 pv).

Aihe	määrä
Matkustaminen - Muu palaute	187
Matkustaminen - Asiakaspalvelu ja kuljettajien toiminta	404
Matkustaminen - Aikataulusta tai reitistä poikkeaminen	106
Matkustaminen - löytötavarat	7
Reitit ja aikataulut - Aikataulut	222
Reitit ja aikataulut - Muu palaute	226
Reitit ja aikataulut - Pysäkkiasiat	84
Reitit ja aikataulut - Reitit	84
Liput ja maksaminen - Muu palaute	106
Liput ja maksaminen - Mobiilisovellus	68
Liput ja maksaminen - Lähimaksaminen	32
Liput ja maksaminen - Waltti -matkakortti	52
Digitaaliset palvelut - Reittiopas	20
Digitaaliset palvelut - Verkkosivut	12
Digitaaliset palvelut - Muu palaute	42

Kysymys	296
Moite	988
Kiitos	65
Idea	147
Muu	157

Kysymysten aiheina olivat tehdyt aikataulumuutokset, miksei tehdä muutoksia, aikataulu-pysäkki- ja reittitiedusteluja, mobiililippujen hinnoittelusta sekä kyselyjä miten voi matkustaa Vilkku joukkoliikenteessä.

Moitteissa korostuu asiakaspalvelu, vuorojen ajamattomuus syystä tai toisesta, pysäkkien sijoittelu, reitti- ja aikataulumuutokset sekä täydet bussit.

Kiitoksia saadaana asiakaspalvelusta, hyvästä ajotavasta sekä tehdyistä reitti-, aikataulu- ja pysäkkimuutoksista.

Ideoita tulee laidasta laitaan. Uusia yhteysvälejä toivotaan, uusia pysäkkejä halutaan, laajempia liikennöintiaikoja ehdotetaan sekä lisääautoja liikenteeseen.

Muissa aiheissa on palautteet, joille ei löydy oikeaa paikkaa, kuten näyttötaulut, epäselvyyksiä lippujen leimauksissa, hyvityksiä sekä erilaiset toiveet infojen lisäämisestä toisten matkustajien ohjeistamiseksi.

Toimivallan peruste

Kuopion kaupungin hallintosäätö 38 §

Vaikutusten arviointi

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

Liitteet