

Kuopion kaupunkiKuopion kaupunkiseudun
joukkoliikennelautakunta

24.02.2022

5 §

§ 5

Asianro 1680/08.00.00/2022

Kuopion kaupunkiseudun joukkoliikenteen asiakaspalautteet vuonna 2021**Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi
Henkilökuljetusten järjestäminen**

Kuopion kaupungin palautepalvelun kautta on seurattu joukkoliikenteelle annettuja palautteita järjestämistapamuutoksesta 1.7.2014 alkaen. Palautemäärä on vakiintunut reiluun tuhannen palautteen vuositason.

Palautepalvelun kautta tuli vuoden 2021 aikana 1042 palautetta, joista 743:lla oli lupa julkistaa. Lopuille palautteen antaja ei antanut julkaisulupaa. Niihin on kuitenkin vastattu, jos palautteen antaja on jättänyt yhteystietonsa. Palautepalvelun lisäksi palautteita on tullut puhelimitse ja sähköpostitse, sekä niitä on voinut antaa suoraan liikennöitsijöille.

Kuopion kaupungin asiakaslupauksen mukaan palautteisiin vastataan viiden työpäivän sisällä. Joukkoliikennepalautteiden osalta vastausaika vuonna 2021 oli keskimäärin kuusi päivää. Koronan aiheuttamien lisätöiden vuoksi osassa palautteista vastausaika venyi pitkäksi resurssien ohjautuessa koronan aiheuttamiin lisätöihin.

Palautteen luonne	vuosi 2021
kiitokset	5,76 %
kommentit	12,76 %
kysymykset	15,36 %
moitteet	46,74 %
toimenpide-ehdotukset	19,39 %

Reitit ja aikataulut (30% kaikista palautteista)

Nykyistä laajempaa vuorotarjontaa Matkuksen kauppakeskukselle on toivottu eteenkin arkaamuille, jotta työntekijät kerkeäisivät töihin jopa aamukuudeksi. Hiltulanlahden kasvaessa asuinalueena alueen asukkaat ovat toivoneet laajempaa vuorotarjontaa iltoihin ja viikonloppuihin, jotta esimerkiksi työssäkäynti helpottuisi.

Saaristokaupungin ja Matkuksen välille on toivottu suoria yhteyksiä, koska nykyiset vaihdolliset yhteydet koetaan hankaliksi. Saaristokaupungin sijainti Matkukseen nähden on kuitenkin sellainen, että suorien yhteyksien järjestäminen on hankalaa aiheuttamatta haittaa muille linjoille.

Savilahden rakennustyömaan takia Savilahdessa on tapahtunut paljon pysäkkimuutoksia, jotka ovat hankaloittaneet alueella liikkuvien matkustamista. Suurin osa alueen pysäkeistä ovat olleet ajoittain poissa käytöstä ja väliaikaispysäkkeihin jouduttiin turvautumaan pitkin vuotta. Myös alueella

Kuopion kaupunkiKuopion kaupunkiseudun
joukkoliikennelautakunta

24.02.2022

5 §

olleet poikkeukselliset nopeusrajoitukset hidastivat alueella kulkemista eteenkin talviaikaan, jolloin ajamisen turvallisuuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Muut joukkoliikenteeseen liittyvät palautteet (43 % kaikista palautteista)

Suurin osa palautteista kohdistui linja-autokuljettajien asiakaspalveluun tai ajotyyliin. Negatiivinen asiakaspalveluun kohdistuva palaute koski enimmäkseen kuljettajien tervehtimistä ja neuvontaa ongelmatilanteissa. Talviaikana kuljettajien ajonopeuksiin ja varovaisuuteen liittyvien palautteiden määrä kasvoi.

Liikennöitsijöihin kohdistuvat palautteet välitetään myös niille käsiteltäväksi ja asiakkaille vastattaviksi.

Koronatilanteen vuoksi asiakkaat ovat kiinnittäneet erityistä huomiota turvaväleihin, joita ruuhkavuoroissa ei aina pysty ylläpitämään ja tämän takia osalle linjoista on toivottu lisää vuoroja. Linja-autossa liikkuesssa on kuitenkin voimassa vahva maskisuositus, jotta matkustajien turvallinen kulkeminen voidaan mahdollistaa.

Myös linja-autojen siisteyteen liittyviä palautteita on tullut aikaisempaa enemmän ihmisten kiinnittäen tarkemmin huomiota yleisiin hygieniakäytäntöihin.

Vaikutusten arviointi

Esitys

Esitän, että joukkoliikennelautakunta merkitsee asian tiedoksi.

Valmistelija

Otto Ollikainen

etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

puh. +358 44 718 5339

Päätösehdotus

Joukkoliikennepäällikkö Kaisu Matinniemi

Lautakunta hyväksyy joukkoliikennepäällikön esityksen.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

