

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

### § 31

## Valtuustoaloite pyöriteiden palautejärjestelmän kehittämiseksi ja sen tunnettuuden lisäämiseksi - Mirja Salmijärvi ym.

TRE:2388/08.00.01/2023

Valmistelija / lisätiedot:  
Vandell Ari

### Valmistelijan yhteystiedot

Liikenneinsinööri Timo Seimelä, puh 040 7582104, etunimi.  
sukunimi@tampere.fi

### Lisätietoja päätöksestä

Hallintosihteeri Jonna Koivumäki, puh. 040 1241 626, etunimi.  
sukunimi@tampere.fi

### Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Esittelijä: Nurminen Mikko, Johtaja

### Päätösehdotus

Esitetään kaupunginhallitukselle ja valtuuston päätettäväksi:

Mirja Salmijärven ym. valtuustoaloite ja siihen annettu lausunto merkitään tiedoksi.

Aloite ei anna aihetta muihin, kuin lausunnossa esitettyihin toimenpiteisiin.

### Perustelut

Mirja Salmijärvi ja 10 muuta valtuutettua on esittänyt 24.4.2023 jättämässään valtuustoaloitteessa, että Tampereen kaupungin tulee kehittää pyöriteiden palautejärjestelmää ja parantaa nykyisten järjestelmien tunnettuutta sekä lisätä näkyvyyttä annetun palautteen vaikuttavuudesta esim. kehittämällä palautejärjestelmää tikettityyppiseksi, jotta palautteen antaja saisi tiedon siitä, miten palautteeseen reagoidaan.

Tampereella on nykyisin käytössä katujen ja puistojen kunnossapidon palautejärjestelmä, joka löytyy Tampereen kaupungin nettisivuilta <https://www.tampere.fi/liikenne-kadut-ja-kunnossapito/kunnossapito/katuja-ja-viheralueita-koskevat-palautteet-ja-vikailmoitukset>. Palautejärjestelmään voi jättää palautetta jalkakäytävien, pyöriteiden, katujen ja viheralueiden kunnossapidosta karttapohjaiseen järjestelmään. Järjestelmän käyttö edellyttää tietokoneen tai älypuhelimien käyttöä.

Palautejärjestelmän lisäksi palautetta katujen, pyöriteiden ja puistojen kunnossapidosta voi antaa Tampereen kaupungin asiakaspalvelupisteeseen Frenckellinaukio 2B soittamalla, sähköpostille

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

---

tai käymällä paikan päällä. Asiakaspalvelijat välittävät palvelupisteeseen tulleet kunnossapitoon liittyvät palautteet kunnossapidosta vastaaville tahoille.

Kunnossapidon palautejärjestelmästä palautteen antaja pystyy seuraamaan annettujen palautteiden tilaa "liikennevaloista": punainen väri (palaute on jätetty), keltainen väri (palaute on vastaanotettu ja käsittely on vielä kesken) ja vihreä väri (palaute on käsitelty). Klikkaamalla palautetta saa vielä tarkempaa tietoa. Tampereelle kunnossapidon palautejärjestelmä on ollut käytössä jo vuosia, mutta sen tunnettuus ei ole paras mahdollinen, kuten valtuustoaloitteessa todetaan. Siksi palautejärjestelmän tunnettuutta tulee jatkossa parantaa viestinnän ja markkinoinnin avulla eri kanavilla, kuten valtuustoaloitteessa ehdotetaan.

Talvikaudella 2022-23 Tampereella käynnistettiin neljällä pyöräilyn pääreitillä pyöräilyagenttitoiminta. Pyöräilyagentit antama viikoittainen palaute on auttanut talvihoidon tekijöitä korjaamaan havaittuja puutteita mm. muuttamalla työtapoja ja vaihtamalla kunnossapitokalustoa. Agenttitoiminnasta saatujen hyvien kokemusten myötä jatketaan agenttitoimintaa talvikaudella 2023-2024 viidellä pyöräilyn pääreitillä, joista osa on samoja kuin viime talvikaudella. Todennäköisesti Tampere tulee jatkamaan pyöräilyagenttitoimintaa myös tulevina vuosina, ja todennäköisesti osa arvioitavista reiteistä vaihtuu vuosittain, jotta saamme kokemuksia ja palautetta mahdollisimman monesta pyöräilyn pääreitistä.

Nykyisin kuntalaispalautteita käsitellään lukuisissa eri järjestelmissä /kanavissa ja tämän vuoksi valtuustoaloitteessa esitettyyn tikettityyppiseen palautejärjestelmään siirtyminen on nykytilanteessa vaikeaa. Palautteenhallintaan liittyvien haasteiden korjaamiseksi kaupunki on käynnistänyt palautteenhallinnan kehitysprojektin, jonka tarkoituksena on mahdollistaa uuteen keskitettyyn palautejärjestelmään siirtyminen.

### **Tiedoksi**

kh

Liitteet

1 Valtuustoaloite

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu päätöksentekojärjestelmässä. Varmennetiedot tarkastettavissa kaupungin kirjaamosta.

---

## **Muutoksenhakukielto**

§31

### **Muutoksenhakukielto**

Oikaisuvaatimusta tai valitusta ei saa tehdä päätöksestä, joka koskee:

- vain valmistelua tai täytäntöönpanoa (KuntaL 136 §)
- virka- tai työehtosopimuksen tulkintaa tai soveltamista ja viranhaltija on jäsenenä viranhaltijayhdistyksessä, jolla on oikeus panna asia vireille työtuomioistuimessa (KVhl 50 § 2 mom.)
- etuusto-oikeuden käyttämättä jättämistä (EtuostoL 22 §)
- varhaiskasvatuslain 57 §:n mukaista huomautusta tai huomion kiinnittämistä (Varhaiskasvatuslaki 63 § 2 mom.)