



Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Rovaniemen kaupungin asianhallintajärjestelmässä.

ROIDno-2022-4273

Asiakastytyväisyyden mittaamisen kokeilun pilottijakson jatkaminen hankintaprosessin loppuunsaattamisen ajaksi

Elinvoimapalvelujen toimialalla on ollut pilotoitavana Roidu Oy:n toteuttama asiakastytyväisyyden mittaamisen palvelu 30.10.2022 lähtien. Palvelun pilotointiin on osallistunut myös teknisten palvelujen toimiala. Pilotoinnin jatkumisesta 30.9.2025 saakka on päätetty elinvoimapalvelujen toimialajohtajan päätöksellä 26.5.2025 §21.

Rovaniemen kaupungin digiohjausryhmä on linjannut, että kaupunki hankkii koko organisaatiolle yhteisen asiakastytyväisyyden mittaamisen työkalun. Hankinnan kilpailutus on edelleen käynnissä ja hankintaprosessissa on tällä hetkellä menossa tarjousten jättäminen. Tarjoukset avataan viikolla 43 ja tavoitteena on, että valituksi tulleen järjestelmän käyttöönotto aloitetaan marraskuun aikana. Asiakastytyväisyyden keskeytyksettömän mittaamisen mahdollistaminen on palvelujen seuraamisen ja kehittämisen kannalta tärkeää, jonka takia pilottijaksoa on tarkoituksenmukaista jatkaa edelleen niin, että työkalun kilpailutus on saatu toteutettua loppuun.

Rovaniemen kaupunkikonsernin pienhankintaohjeen mukaisesti palvelu voidaan ostaa suoramarkkinatilana, kun se ostetaan testi- tai pilottikäyttöön määräajaksi ja testaukseen valitun yrityksen valintaan on perustellut syyt. Tällöin on varmistettava hankintahinnan kohtuullisuus. Tämä tarkastelu on tehty aiempaa hankintamenettelyä edeltäneessä markkinakartoituksessa.

Rovaniemen kaupungin hallintosäännön 48 §:n mukaisesti toimialajohtaja päättää alle 500 000 euron erillishankinnasta.

Päätöksen peruste

Rovaniemen kaupungin hallintosääntö 48 §

Rovaniemen kaupunkikonsernin pienhankintaohje, kohta 4.6

Päätös

Päätän, että Rovaniemen kaupunki jatkaa Roidu Oy:n kanssa tehtyä sopimusta asiakastytyväisyyden mittaamisen palvelun kokeilusta toistaiseksi voimassa olevana 1.10.2025 alkaen niin, että sopimuksella on kahden viikon irtisanomisaika ja, että sopimus päättyy viimeistään 31.12.2025 ellei sitä ole tätä ennen irtisanottu. Jatkosopimuksen arvo on 980.77 € / kk (alv 0%).

Tiedoksi

Johan Fabritius / Roidu oy, elinkeinopäällikkö, vs. hallintopäällikkö, teknisten palvelujen toimialajohtaja

Allekirjoitus

vt. toimialajohtaja Samppa Määttä



Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Rovaniemen kaupungin asianhallintajärjestelmässä.

Viranhaltijapäätöksen nähtävänäolo

Päätöspöytäkirja pidetään yleisesti nähtävänä Rovaniemen kaupungin verkkosivuilla 30.9.2025 alkaen.

Otteen oikeaksi todistaa

Rovaniemi
30.09.2025

Henna Penttilä
vs. hallintopäällikkö



Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Rovaniemen kaupungin asianhallintajärjestelmässä.

Oikaisuvaatimus

§ 32

Oikaisuvaatimusohje

OIKAISUVAATIMUSOHJEET

Tähän päätöksen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.

Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa kuntalain 137 §:n mukaan tehdä:

- se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen), sekä
- kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Oikaisuvaatimus on toimitettava Rovaniemen kaupungin kirjaamoon määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Käytettäessä tavallista sähköistä tiedoksiantoa asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmantena päivänä viestin lähettämisestä.

Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on **Elinvoimalautakunta**

Kirjaamon yhteystiedot:

Postiosoite: PL 8216, 96101 Rovaniemi

Käyntiosoite: Osviitta asiointipiste, Koskikatu 19, Rovaniemi

Sähköpostiosoite: kirjaamo(at)rovaniemi.fi,

henkilö- ja arkaluonteisia tietoja sisältävät sähköpostit osoitteesta: <https://turvaposti.rovaniemi.fi> osoitteeseen kirjaamo(at)rovaniemi.fi

Faksinumero: 016 322 6450

Puhelinnumero: 016 3221

Kaupunginkirjaamon aukioloaika: ma - pe kello 9 - 15



Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Rovaniemen kaupungin asianhallintajärjestelmässä.

Paperisten asiakirjojen on oltava toimitettuna Osviitta asiointipisteeseen viimeistään määräajan viimeisenä päivänä kello 15:een mennessä.

Osviitta asiointipiste: ma - to kello 9.00 - 16.30, pe kello 9.00 - 15.30

Osviitan kesäaukiolo (kesä-heinäkuu): ma - to 9.00 - 16.00; pe 9.00 - 15.00

Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava:

- päätös, johon haetaan oikaisua
- miten päätös halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella oikaisua vaaditaan.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero.

Jos oikaisuvaatimus päätös voidaan antaa tiedoksi sähköisenä viestinä, yhteystietona pyydetään ilmoittamaan myös sähköpostiosoite.

Oikaisuvaatimuksen maksu

Oikaisuvaatimuskäsittely on maksutonta.

Pöytäkirja

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä voi pyytää Rovaniemen kaupungin kirjaamosta.

Pöytäkirjan allekirjoitus- ja tarkastuspäivä sekä pöytäkirjan yleiseen tietoverkkoon nähtäväksi vientipäivämäärä on esitetty kunkin pöytäkirjan allekirjoitussivulla.

Asianosaiselle lähetettyyn otteeseen on merkitty päätöksen lähettämispäivä ja -tapa.