



Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Porin kaupungin asianhallintajärjestelmässä

PRIDno-2023-4205

Hankintapäätös, asiakastytyväisyyden mittaamisen ratkaisu Porin kaupungille

Asiakastytyväisyyttä mittaamalla saadaan selville, missä organisaatio on asiakkaidesi mielestä hyvä ja missä se voisi parantaa sekä lisäksi palveluja voidaan verrata myös keskenään.

Porin kaupungilla on vuoden 2023 toiminnallisissa tavoitteissa asiakastytyväisyyden mittaaminen ja lisäksi Porin kaupunki vastaa Porin Leijonan kiinteistön asiakaspalvelukokonaisuuden koordinoinnista osoitteessa Yrjönkatu 6. Porin Leijonassa kansalaiset saavat valtion ja Porin kaupungin palvelut keskitetysti samankaton alta. Porin Leijonan asiakaspalvelun sujuvuutta halutaan tästä syystä myös mitata.

Näistä kahdesta syystä voidaan todeta, että on tarpeen tehdä asiakastytyväisyyden mittaamisen pilotointikokeilu, joka kestää 2023 – 2025 ja tämän jälkeen tarkastellaan asiakastytyväisyyden mittaamista uudelleen kokonaisuutena. Pilotoinnin avulla on tavoitteena selvittää, miten asiakastytyväisyyttä voidaan mitata erilaisissa tilanteissa, kuten esimerkiksi fyysinen asiakaskäynti tai pidemmän lupaprosessin eri vaiheissa. Lisäksi tavoitteena on selvittää, miten Porin kaupungin eri järjestelmistä pystytään siirtämään tieto asiakkaista järjestelmään, jolla mittaaminen tehdään ja lisäksi samalla opitaan, miten mittauksen tuloksia käytetään tiedolla johtamisessa eri puolilla organisaatiota.

Päätöksen peruste

Porin kaupungilla on aiempaa kokemusta Roidu Oy:n asiakastytyväisyyden mittaamisesta Sote-sektorilla ja tästä johtuen pilotti on päätetty toteuttaa Roidu Oy:n kanssa.

Tarjous sisältää käyttöönottoprojektin sekä kaksi mittauskokonaisuutta eli Porin leijonassa tapahtuvan fyysisen asioinnin mittaus sekä lupapalveluiden sähköisen asioinnin mittauksen. Tarjous sisältää aloitus- ja suunnittelupalaverit sekä edellä mainitut kokonaisuudet. Näiden kahden kokonaisuuden hinta on 5700 € / vuosi sekä lisäksi kustannuksia tulee tekstiviestikuluja sekä laitteen lähetyskulut.

Lisäksi kokonaisuutta voidaan vielä laajentaa ympäristöpuolen prosessien sähköiseen mittaamiseen ja työllisyyspalveluiden kokonaisuuteen. Näiden kahden option hinta on 4280 € / vuosi.

Päätösvaltuudet

Elinvoima- ja ympäristötoimialan toimintasäännön perusteella ICT-yksikön päälliköllä on oikeus päättää hankinnoista 100 000 € saakka.

Päätös

Päätän, että ICT-yksikkö tilaa Roidu Oy:ltä Porin leijonassa tapahtuvan fyysisen asioinnin mittaus sekä lupapalveluiden sähköisen asioinnin mittauksen. Lisäksi tilataan optiot koskien ympäristöpuolen prosessien sähköiseen mittaamiseen ja työllisyyspalveluiden kokonaisuuteen.

Hankinta maksetaan IT-palveluiden kustannuspaikalta 1414560001 ja vuoden 2023 käyttötalouden menoista.



Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Porin kaupungin asianhallintajärjestelmässä

Tiedoksi

Roidu Oy

Allekirjoitus

Ilkka Manninen, Tietohallintojohtaja, Elinvoima- ja ympäristötoimiala, ICT-yksikkö

Viranhaltijapäätöksen nähtävänäolo

Päätös on julkisilta osin nähtävänä Porin kaupungin verkkosivuilla 14.11.2023



Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Porin kaupungin asianhallintajärjestelmässä

Oikaisuvaatimus

§ 29

Oikaisuvaatimusohje

Hankintaoikaisuohje ja oikaisuvaatimusohje

I Hankintaoikaisu

Julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016, jäljempänä hankintalaki) 135 §:n mukaan sellaisen hankintayksikön päätöksen tai muun hankintamenettelyssä tehdyn ratkaisun korjaamiseksi, johon ei muutoin sovelleta hankintalakia, voidaan hakea muutosta vaatimalla hankintayksiköltä oikaisua (jäljempänä hankintaoikaisu).

Hankintaa koskevasta asiasta voi tehdä hankintayksikölle oikaisuvaatimuksen se, jota asia koskee (jäljempänä asianosainen). Asianosainen on se, jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa.

Hankintaoikaisuvaatimuksen kohde

Hankintayksikön päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä tehtyyn ratkaisuun tyytymätön voi vaatia hankintayksiköltä hankintaoikaisua. Hankintaoikaisua voi vaatia hankintayksiköltä kirjallisesti tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja tai osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas tai muu taho, jota asia koskee.

Hankintaoikaisuvaatimuksen tekemiselle säädetty aika

Asianosaisen on vaadittava hankintaoikaisua 14 päivän kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä valitusosoituksineen tai muusta hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisusta. Vaatimus on esitettävä määräajan viimeisenä päivänä ennen virka-ajan päättymistä.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkilauantai, voi oikaisuvaatimuksen tehdä ennen viraston aukioloajan päättymistä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

TIEDOKSIANTO

Tiedoksianto kirjeitse

Hankintapäätös on annettu tiedoksi hallintolain (434/2003) 59 §:n mukaisesti postitse kirjeellä. Asianosainen on saanut asiasta tiedon seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä, jollei asianosainen näytä saaneen tiedon myöhemmin.

TAI

Hankintapäätös on annettu todisteellisesti tiedoksi hallintolain (434/2003) 60 §:n mukaisesti. Asianosainen on saanut päätöksestä tiedon saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Tiedoksianto sähköisesti

Hankintapäätös on annettu tiedoksi sähköisen asiointilain (laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa, 13/2003) 19 §:n mukaisesti ja asianosainen on antanut



Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Porin kaupungin asianhallintajärjestelmässä

suostumuksensa siihen, että päätös voidaan lähettää hänelle sähköisesti tiedoksi. Asianosainen on saanut päätöksen tiedoksi kolmantena päivänä sen lähettämisestä.

TAI

Hankintapäätös on annettu tiedoksi sähköisen asiointilain (laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa, 13/2003) 18 §:n mukaisesti todisteellisesti tiedoksi ja asianosainen on antanut suostumuksensa siihen, että päätös voidaan antaa hänelle sähköisesti tiedoksi.

Päätös on saatu tiedoksi, kun asiakirja on noudettu palvelimelta, tietokannasta tai muusta tiedostosta.

Tiedoksianto muulla tavalla

Hankintapäätös on annettu tiedoksi hankintayksikön päättämällä tavalla.

Hankintaoikaisua koskevan vaatimuksen sisältö

Hankintaoikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimukset perusteineen. Vaatimuksesta on käytävä ilmi oikaisua vaativan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi.

Vaatimukseen on liitettävä asiakirjat, joihin vaatimuksen tekijä vetoaa, mikäli ne eivät jo ole hankintayksikön hallussa.

Toimitusosoite

Hankintaoikaisuvaatimus toimitetaan hankintayksikölle.

Hankintayksikön yhteystiedot:

Porin kaupungin kirjaamo
PL 121
28101 PORI
kirjaamo@pori.fi

käyntiosoite: Palvelupiste Porina, Yrjönkatu 13 (maanantai 10-16, tiistai-torstai 8-16, perjantai 8-15)

II Oikaisuvaatimusohje

Oikeus oikaisuvaatimuksen tekemiseen

Päätökseen tyytymätön voi tehdä oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa, sekä Porin kaupungin jäsen.

Päätöksen tiedoksianto ja oikaisuvaatimusaika

Valtuuston, kunnanhallituksen ja lautakunnan sekä kuntayhtymän kuntalain 58 §:n 1 momentissa tarkoitetun toimielimen pöytäkirja siihen liitettynä



Tämä asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu Porin kaupungin asianhallintajärjestelmässä

oikaisuvaatimusohjeineen tai valitusosoituksineen pidetään tarkastamisen jälkeen nähtävänä yleisessä tietoverkossa, jollei salassapitoa koskevista säännöksistä muuta johdu.

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaamisesta. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua pöytäkirjanotteen lähettämisestä kirjeellä tai saantitodistuksen osoittamana aikana tai kolmantena päivänä pöytäkirjaotteen lähettämisestä asianomaisen suostumuksella sähköisenä viestinä. Kunnan jäsenen ja kuntalain 137 §:n 2 momentissa tarkoitetun kunnan katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

Oikaisuvaatimuksen sisältö

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Oikaisuvaatimuskirjelmässä on ilmoitettava päätös, johon oikaisuvaatimus kohdistuu, sekä se, millaista oikaisua vaaditaan ja millä perusteilla sitä vaaditaan.

Oikaisuvaatimuskirjelmä on allekirjoitettava.

Oikaisuvaatimuksen käsittelemiseksi kirjelmässä on ilmoitettava vaatimuksen tekijän nimi ja postiosoite, johon asiaa koskevat ilmoitukset vaatimuksen tekijälle voidaan toimittaa.

Oikaisuvaatimuksen perille toimittaminen

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusajan kuluessa osoitteeseen:

Porin kaupungin kirjaamo
PL 121
28101 PORI

Käyntiosoite: Palvelupiste Porina, Yrjönkatu 13 (maanantai 10-16, tiistai-torstai 8-16, perjantai 8-15)

Vaihde: (02) 621 1100

Kirjaamo: (02) 623 4470

Faksi: (02) 634 9417

Sähköposti: kirjaamo@pori.fi