

1487/02.08.00.01/2026

Hakija/asianosainen

Talouspalvelut/tietohallinto

Asia

Rego-järjestelmän hankinta

Joensuun kaupungille tulee vuosittain tuhansia palautteita. Nykyisellään palautteita tulee eri kanavia pitkin ja niitä käsitellään monessa eri paikassa. Tämä aiheuttaa haasteita varmistaa, että kaikki palautteet tulevat käsiteltyä ja niihin vastataan, mikäli palautteen antaja on niin toivonut. On ilmennyt, että joitakin palautteita on jäänyt käsittelyjonoon ja niiden käsittely on viipynyt tai jopa jäänyt käsittelemättä. Ongelma on tunnistettu ja tilannetta on kartoitettu sekä käsitelty johtoryhmässä, jossa on linjattu, että palauteprosessin uudistaminen aloitetaan syksyllä 2026.

Palautteiden käsittelyyn sekä palauteprosessin uudistamiseen liittyy keskeisesti palautejärjestelmä. Palautejärjestelmän uudistamista on valmisteltu vuodesta 2025 alkaen, jolloin aloitettiin kartoittamaan markkinoilla olevia palautejärjestelmiä. Lisäksi selvitettiin muiden kaupunkien käytössä olevia järjestelmiä. Markkinakartoituksessa on tutustuttu useampaan järjestelmään esittelyn sekä testitunnusten avulla. Kartoituksessa havaittiin, että isoimmat haasteet ja puutteet ovat palautelomakkeen karttanäkymässä, palautteiden käsittelyssä organisaation sisällä tai korkeat käyttökustannukset.

Palautejärjestelmän lisäksi Joensuun kaupungilla on ollut käytössä henkilöstösovellus, jolla työntekijä on voinut tehdä ilmoituksen vaaratapahtumasta ja turvallisuuspoikkeamasta. Nykyinen henkilöstösovellus poistuu käytöstä vuoden 2026 lopussa, joten markkinakartoituksen yhteydessä on selvitetty myös, että löytykö järjestelmää, jolla voisi toteuttaa myös nämä ilmoitukset.

Markkinakartoituksen perusteella on selvinnyt, että Qreform Oy:n Rego-järjestelmässä on tarvittavat ominaisuudet sekä karttanäkymä palautelomakkeella. Toiminnaltaan ja palautteiden käsittelyn osalta järjestelmä mahdollistaa erilaisia ryhmittelyitä sekä työnkulkuja, joka tuo edellytykset uudistaa palauteprosessia kokonaisuudessaan. Palauteprosessin uudistuksessa myös järjestelmällä on keskeinen rooli. Lisäksi Rego-järjestelmässä on valmiina toiminnot vaaratapahtumien ja turvallisuuspoikkeamien käsittelyyn.

24.8.2026 päivätyllä tarjouksella Qreform tarjoaa Rego-järjestelmää Joensuun kaupungille pyydytyillä ominaisuuksilla. Tarjouksessa on mukana käyttöönottoon liittyvät kustannukset sekä MS Entra ID (Azure AD) -integraatiosta tulevat kustannukset. Tarjouksen perusteella Rego-järjestelmän hinta valituilla toiminnoilla on 810 €/kk (alv 0%) sekä kertaluontoiset käyttöönottokustannukset 7550 € (alv 0%).

03.09.2026 § 14/2026

1487/02.08.00.01/2026

Sopimus on toistaiseksi voimassa oleva ja irtisanottavissa sopimuksen mukaisesti. Rego-järjestelmän hinta käyttöönottoineen neljälle vuodelle laskettuna jää kansallisen hankintarajan alle, joten tämä pienhankinta voidaan toteuttaa suora hankintana. Suora hankinnan perusteena on toteutettu markkinakartoitus ja siinä todettu Rego-järjestelmän soveltuvuus Joensuun kaupungin käyttöön. Lisäksi tehdyn markkinakartoituksen perusteella on todennäköistä, että kilpailuttamisesta saatava hyöty on pienempi kuin kilpailuttamisen kustannukset.

Ennen hankintapäätöstä on varmistettu, että Qreform Oy on hoitanut tilaajavastuulain edellyttämät velvoitteet. Lisäksi järjestelmän tietosuojan osalta on tehty vaikutusten arviointi ja siinä ei todettu hankintaa estäviä asioita.

Päätös

Päätän hankkia Rego-järjestelmän Qreform Oy:n tarjouksen (24.8.2026) mukaisesti. Järjestelmän kustannukset kohdistetaan kustannuspaikalle 1535. Käyttöönoton vastuuhenkilönä toimii tietohallintopäällikkö

Toimivallan perusteet

Hallintosääntö 9 luku, § 35, kv. 24.3.2025 § 24
Vuoden 2026 talousarviossa annetut toimivaltuudet (KV 8.12.2025 § 139)
Talousarvion täytäntöönpano-ohjeet 15.12.2025 § 471

Nähtävilläolo

Päätös asetetaan yleisesti nähtäväksi yleisessä tietoverkossa 3.9.2026.

Allekirjoitus

Talousjohtaja

Satu Huikuri

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti asianhallintajärjestelmässä. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Tiedoksianto

Päätös on annettu tiedoksi: kaupunginhallitus, Qreform Oy, tietohallintopäällikkö Pekka Penttinen

Lisätietoja: talousjohtaja Satu Huikuri, puh. 050 436 5286

1487/02.08.00.01/2026

OIKAISUVAATIMUSOHJEET**Päätöksen tekijä**

Talousjohtaja

Oikaisuvaatimusoikeus

Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Joensuun kaupunginhallitus

Postiosoite: PL 59 ,80101 Joensuu

Käyntiosoite: Koskikatu 5, 80100 Joensuu, ma-to klo 10-16, pe klo 10-15

Sähköposti: kirjaamo@joensuu.fi

Oikaisuvaatimusaika ja sen alkaminen

Oikaisuvaatimus on tehtävä neljäntoista (14) päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Oikaisuvaatimusaikaa laskettaessa tiedoksisaantipäivää ei oteta lukuun. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän (7) päivän kuluessa siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän (7) päivän kuluttua siitä, kun päätöstä koskeva pöytäkirjanote on lähetetty hänelle kirjeellä. Mikäli tiedoksianto on toimitettu saantitodistusta vastaan tai luovuttamalla asiakirjat asiaosaiselle, asianosaisen katsotaan saaneen tiedon saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Mikäli päätös on annettu tiedoksi asianosaiselle sähköisenä viestinä hänen suostumuksellaan (tavallinen sähköinen tiedoksianto), päätös katsotaan saadun tiedoksi kolmantena päivänä viestin lähettämisestä, jollei muuta näytetä. Mikäli päätös on annettu tiedoksi asianosaiselle sähköisenä viestinä hänen suostumuksellaan niin, että päätös on noudettavissa viranomaisen osoittamalta palvelimelta, tietokannasta tai muusta tiedostosta (todisteellinen sähköinen tiedoksianto), päätös katsotaan saadun tiedoksi, kun se on noudettu viranomaisen osoittamalta yhteydeltä.

Pöytäkirjan nähtäväksi asettaminen

Pöytäkirja on asetettu yleisesti nähtäväksi yleisessä tietoverkossa 3.9.2026.

Oikaisuvaatimuksen sisältö

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava:

- 1) päätös, johon vaaditaan oikaisua (valituksen kohteena oleva päätös);
- 2) miltä kohdin päätökseen vaaditaan oikaisua ja mitä muutoksia siihen vaaditaan tehtäväksi (vaatimukset);
- 3) vaatimusten perustelut;
- 4) mihin oikaisuvaatimusoikeus perustuu, jos oikaisuvaatimuksen kohteena oleva päätös ei kohdistu oikaisuvaatimuksen tekijään.

1487/02.08.00.01/2026

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava oikaisuvaatimuksen tekijän nimi ja yhteystiedot. Jos puhevaltaa käyttää oikaisuvaatimuksen tekijän laillinen edustaja tai asiamies, myös tämän yhteystiedot on ilmoitettava. Yhteystietojen muutoksesta on oikaisuvaatimuksen vireillä ollessa ilmoitettava viipymättä oikaisuvaatimusviranomaiselle.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava myös se postiosoite ja mahdollinen muu osoite, johon oikaisuvaatimuksen käsittelyyn liittyvät asiakirjat voidaan lähettää (prosessiosoite).

Oikaisuvaatimukseen on liitettävä asiakirjat, joihin oikaisuvaatimuksen tekijä vetoaa vaatimuksensa tueksi, jollei niitä ole jo aikaisemmin toimitettu viranomaiselle.

Oikaisuvaatimuksen toimittaminen

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulukuun tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimusasiakirjat toimittaa oikaisuvaatimusviranomaiselle ensimmäisenä sen jälkeisenä arkipäivänä. Omalla vastuulla oikaisuvaatimusasiakirjat voi lähettää postitse tai toimittaa lähetin välityksellä. Postiin oikaisuvaatimusasiakirjat on jätettävä niin ajoissa, että ne ehtivät perille viimeistään oikaisuvaatimusajan viimeisenä päivänä ennen oikaisuvaatimusviranomaisen aukioloajan päättymistä. Oikaisuvaatimuksen voi lähettää omalla vastuullaan myös sähköpostiviestinä. Tällöin oikaisuvaatimuksen on oltava perillä viimeistään oikaisuvaatimusajan viimeisenä päivänä ennen oikaisuvaatimusviranomaisen aukioloajan päättymistä.

1487/02.08.00.01/2026

**OIKAISUOHJE HANKINTALAIN 25 §:N MUKAISISSA, KANSALLISET KYNNYSARVOT
ALITTAVALISSA HANKINNOISSA**

Kansallisen kynnysarvon alittavissa hankinnoissa tehtyyn kunnan viranomaisen (hankintayksikkö) päätökseen tai muuhun hankintamenettelyssä annettuun ratkaisuun tyytymätön voi tehdä hankintayksikölle hankintalain 135 §:ssä tarkoitetun kirjallisen hankinto-oikaisun tai kuntalain 134 §:ssä tarkoitetun oikaisuvaatimuksen. Oikaisua koskevan vaatimuksen voi tehdä tarjouskilpailuun osallistunut tarjoaja tai osallistumishakemuksen tehnyt ehdokas eli se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen).

Määräaika oikaisua koskevien vaatimusten tekemiselle:

Oikaisua on vaadittava neljäntoista (14) päivän kuluessa siitä, kun oikaisuvaatimuksen tekijä on saanut tiedon hankintayksikön päätöksestä tai muusta hankintamenettelyssä tehdystä ratkaisusta. Oikaisuvaatimus on toimitettava hankintayksikölle määräajan viimeiseen päivään mennessä ennen hankintayksikön aukioloajan päättymistä. Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joului- tai juhannusaatto tai arkipäivä, voi oikaisuvaatimuksen tehdä ennen viraston aukioloajan päättymistä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän (7) päivän kuluttua siitä, kun päätöstä koskeva pöytäkirjanote on lähetetty hänelle kirjeellä. Mikäli tiedoksianto on toimitettu saantitodistusta vastaan tai luovuttamalla asiakirjat asianosaiselle, asianosaisen katsotaan saaneen tiedon saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Mikäli päätös on annettu tiedoksi asianosaiselle sähköisenä viestinä hänen suostumuksellaan (tavallinen sähköinen tiedoksianto), päätös katsotaan saadun tiedoksi kolmantena päivänä viestin lähettämisestä, jollei muuta näytetä. Mikäli päätös on annettu tiedoksi asianosaiselle sähköisenä viestinä hänen suostumuksellaan niin, että päätös on noudettavissa viranomaisen osoittamalta palvelimelta, tietokannasta tai muusta tiedostosta (todisteellinen sähköinen tiedoksianto), päätös katsotaan saadun tiedoksi, kun se on noudettu viranomaisen osoittamalta yhteydeltä.

Hankinto-oikaisun ja oikaisuvaatimuksen sisältö:

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimukset perusteineen. Hakemukseen on merkittävä oikaisua vaativan ja kirjelmän laatijan nimi sekä tarvittavat yhteystiedot asian hoitamiseksi.

Hankinto-oikaisuun on liitettävä asiakirjat, joihin vaatimuksen tekijä vetoaa, jolleivät ne jo ole hankintayksikön hallussa.

Toimitusosoite:

Joensuun kaupunginhallitus

Postiosoite: PL 59, 80101 Joensuu

Käyntiosoite: Koskikatu 5, 80100 Joensuu, ma-to klo 10-16, pe klo 10-15

Sähköposti: kirjaamo@joensuu.fi