

# Osallisuus- suunnitelma 2019-2021 Kaupunkiympäristö

Helsinki

# Sisällys

Tiivistelmä: osallisuusmalli kaupunkiympäristötoimialalla  
Helsingin kaupungin osallisuuden periaatteet  
Osallisuuden taustaa toimialalla  
Osallisuuden toteuttaminen  
Hallinnon ja palvelukokonaisuuksien tehtävät & vastuut

## Osallisuusmallin mukaiset sisällöt:

- Kaupunkilaisten tiedon ja osaamisen hyödyntäminen
- Yhdenvertainen kaupunkilaisten osallisuus
- Alueellinen vaikuttaminen
- Kaupunkilaisten omaehtoinen toiminta
- Asioinnin asiakaskeskeisyys
- Osallisuutta tukevat rakenteet

Osallisuuden mittaaminen

Helsinki



# Kaupunkiympäristön osallisuussuunnitelman tiivistelmä

Kaupunkilaisten tiedon ja osaamisen hyödyntäminen

## *Miten kaupunkilaisten tietoa hyödynnetään eri palveluissa?*

- Luodaan systemaattisempi tapa hyödyntää kerättyä tietoa ja palautetta, etenkin somekanavissa.
- Tehdään näkyväksi missä ja miten kaupunkilaiset voivat osallistua.
- Julkaistaan tietoa kuinka kaupunkilaiset ovat voineet osallistua ja mihin tämä on johtanut.

Yhdenvertainen kaupunkilaisten osallisuus

## *Miten luodaan kaikille yhdenvertainen mahdollisuus osallistua?*

- Tunnistetaan vaikeasti tavoitettavat ryhmät ja suunnitellaan heille kohdennetusti keinoja osallistua. Mennään sinne, missä asukkaat ovat.
- Keskitytään eri kohderyhmiin aika ajoin.
- Tarjotaan palvelua ainakin kolmella kielellä.
- Tunnistetaan kaupunkilaisia puhuttavia aiheita ja järjestetään näistä esim. asukasilloja.

Alueellinen vaikuttaminen

## *Miten asukkaat voivat vaikuttaa lähialueidensa toimintaan ja palveluihin?*

- Kaupunkiympäristön toimialan toiminta ja siihen liittyvä osallisuus on monin paikoin alueellista luonnostaan.
- Varmistetaan, että osallisuus ei painotu vain tiettyihin alueisiin ja painotetaan vähemmälle huomiolle jäävien alueiden osallisuutta.

Kaupunkilaisten omaehtoinen toiminta

## *Miten asukkaat voivat vaikuttaa lähialueidensa toimintaan ja palveluihin?*

- Kaupunkilaisen aloitteelle osoitetaan omistaja toimialan sisältä mahdollisimman pian ja tuetaan aloitteen tekijää. Ohjataan ja neuvotaan kieltämisen sijaan.
- Viestitään selkeästi, jottei vaikeaselkoinen byrokratia pysäytä omaehtoista toimintaa.
- Kevennetään lupaprosesseja ja otetaan oppia hankkeista, joissa tätä on jo tehty onnistuneesti.

Asiainnön asiakaskeskeisyys

## *Minkälaiset rakenteet mahdollistavat osallisuuden toteutumisen päätöksenteossa?*

- Asiakaspalvelua kehitetään palvelemaan laajemmin kuin vain virka-aikana, esimerkiksi digitalisaation hyödyntäen.
- Yhtenäistetään sosiaalinen media osaksi virallisia kanavia ja suunnitellaan prosessit sen käyttöön.
- Pyritään palvelemaan asiakasta ensimmäisessä kanavassa eikä pompotella tätä luukulta luukulle.
- Asiointikanavissa huomioidaan eri kohderyhmät ja näiden tarpeet.
- Selkeytetään ja yhdenmukaistetaan omaa viestintää.

Osallisuutta tukevat rakenteet

## *Minkälaiset rakenteet mahdollistavat osallisuuden toteutumisen päätöksenteossa?*

- Päätöksenteko tulee olla läpinäkyvä ja avointa. Kaupunkilaisille kerrotaan kuinka päätöksenteko toimii ja kuinka he voivat siihen vaikuttaa.
- Osallisuuden menetelmävalikoima tarjoaa kaupunkilaisille monipuoliset mahdollisuudet osallistua.
- Tuodaan vuorovaikutusraportit osaksi valmisteluaineistoa.
- Osallisuussuunnitelmaa voidaan päivittää hankkeen edetessä, sillä monet hankkeet kestävät vuosia ja aloitteet voivat muuttua.
- Tutustutetaan koko toimialan henkilöstö osallisuuden periaatteisiin.

# Helsingin kaupungin osallisuuden periaatteet

1. Yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen
2. Omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen
3. Yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen

Tämä osallisuussuunnitelma perustuu Helsingin kaupungin osallisuusmalliin.



# Osallisuus toimialalla vuonna 2018



Helsinki

# Uusia osallisuuden tapoja

- Toimialauudistuksen myötä uusia osallisuuden tapoja ja projekteja on toteutettu laajasti, mm:
  - Sitran Erätauko -menetelmä ja kaupungin uusi verkkokeskustelualusta ([keskustelu.hel.fi](https://keskustelu.hel.fi)) kansallisen kaupunkipuiston esiselvityksessä
  - Herttoniemi-vision laadinta yhdessä asukkaiden kanssa
  - Keskustavision jalkautuminen Narinkkatorille
  - Keskustakirjasto Oodiin tuleva osallisuustila Brygga, jossa asukkaat saavat tietoa ja pääsevät mukaan toimialan kehittämiseen.
  - Kymp-talon osallisuutta tukevat tilat vuonna 2020



# Osallisuuden toteuttaminen

## Kaupunkitasoinen osallisuuden ohjausryhmä

Sovittaa yhteen toimialoilla ja kansliassa tapahtuvaa osallisuustyötä ja -suunnittelua.

## Apulaispormestari

Vastaa toimialallaan kuntalaisten osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta. (Hallintosääntö 9 luku, §2)

## Lautakunta

Vahvistaa osallisuussuunnitelman ja raportoi osallisuuden toteutumisesta kaupunkistrategian arvioinnin yhteydessä valtuustokauden puolesta välissä.

## Kaupunkiympäristön johtoryhmä

Seuraa osallisuussuunnitelman ja kärkihankkeiden toteutumista ja hyväksyy suunnitelman toteutuksen raportoitavaksi lautakunnalle, apulaispormestarille sekä kaupungin ylimmälle johdolle.

## Koko toimiala

Jokainen palvelukokonaisuus ja kymppiläinen osallisuuden toteutumisesta omassa toiminnassaan

## Kaupunkiympäristön osallisuusverkosto

Seuraa osallisuussuunnitelman ja kärkihankkeiden toteutumista toimialalla sekä raportoi osallisuudesta johdolle. Kokoaa ja tekee näkyväksi toimialan osallisuustyön ja varmistaa tiedon välittymisen kaupunkiyhteiseen valmisteluun sekä toimialan sisäisesti.

## Kaupunkiympäristön osallisuus- ja asiakasviestintäyksikkö

Vastaa osallisuusviestinnästä, strategisten hankkeiden vuorovaikutuksesta, osallisuuden kehittämisestä sekä osallisuustila Bryggasta

## Kaupunkiympäristön osbu-työryhmä

Vastaa osallistuvan budjetoinnin koordinoinnista toimialalla.

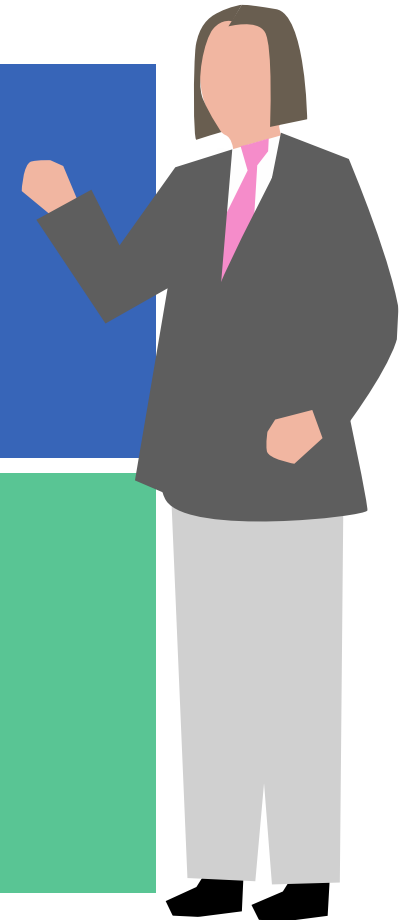
# Vastuut ja roolit

## Palvelukokonaisuudet vastaavat:

- asukkaiden mukanaolosta toiminnan kehittämisessä
- asukkaiden osallisuudesta omassa palveluprosessissa
  - erinomaisen asiakaskokemuksen tuottamisesta

## Hallinto mahdollistaa:

- henkilöstön riittävä osaaminen
- toimivat menetelmät ja välineet
- Osallisuustila Bryggan hyödyntäminen
  - viestintä ja vuorovaikutus





# Kaupunkilaisten tiedon ja osaamisen hyödyntäminen

*Miten kaupunkilaisten tietoa hyödynnetään eri palveluissa?*

- Luodaan systemaattisempi tapa hyödyntää asiakaspalautteiden kautta kerättyä dataa
- Tehdään näkyväksi missä ja miten kaupunkilaiset voivat osallistua
- Tuodaan näkyville missä ja miten asukkaat ovat voineet osallistua ja miten se on vaikuttanut



# Yhdenvertainen kaupunkilaisten osallisuus

*Kuinka luodaan kaikille yhdenvertainen mahdollisuus osallistua?*

- Tunnistetaan vaikeasti tavoitettavat ryhmät (maahanmuuttajat, nuoret ja nuoret aikuiset) ja suunnitellaan heille kohdennetusti keinoja osallistua
- Mennään sinne missä asukkaat ovat
- Tarjotaan palvelua selkokielellä ja ainakin kolmella kielellä aina kun mahdollista
- Tunnistetaan kaupunkilaisia puhuttavia aiheita ja järjestetään näistä esim. asukasilloja



# Alueellinen vaikuttaminen

*Miten asukkaat voivat vaikuttaa lähialueidensa toimintaan ja palveluihin?*

- Toimialan toimii jo luonnostaan vahvasti alueellisesti
- Varmistetaan, että alueellisuus toteutuu koko kaupungissa
- Yksittäisten hankkeiden sijaan järjestetään alueellisia kokonaisuuksia
- Tehdään osallistuminen asukkaille helpoksi, mennään sinne missä ihmiset ovat



# Kaupunkilaisten omaehtoinen toiminta

*Kuinka mahdollistetaan kaupunkilaisten omaehtoinen ja oma-aloitteinen vaikuttaminen ja toiminta?*

- Asukkailta tulleilta ehdotuksille osoitetaan omistaja toimialan sisältä ja tuetaan sen tekijää
- Kieltämisen sijaan ohjataan ja neuvotaan asukkaita
- Viestitään selkeästi, tuodaan esille omaehtoisen toiminnan mahdollisuuksia kuten vapaaehtoistyötä
- Sujuvoitetaan lupaprosesseja
- Toimitaan kaupunkilaisten kumppanina

Helsinki



# Asiain asiakaskeskeisyys

*Miten varmistamme yhdenmukaiset  
asiointikanavat,  
jotka ovat aidosti asiakaskeskeisiä?*

- Asiakaspalvelua kehitetään palvelemaan laajemmin kuin vain virka-aikana, esimerkiksi digitaalisia palveluja hyödyntäen
- Pyritään yhtenäistämään sosiaalinen media osaksi virallisia kanavia ja suunnitellaan prosessit sen käyttöön
- Pyritään palvelemaan asiakasta ensimmäisessä kanavassa, ei pomotella luukulta luukulle

Helsinki

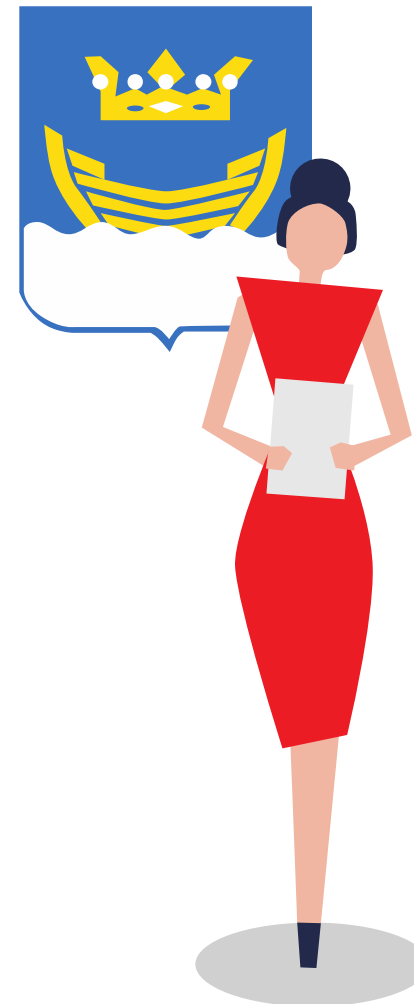


# Osallisuutta tukevat rakenteet

*Minkälaiset rakenteet mahdollistavat osallisuuden toteutumisen päätöksenteossa?*

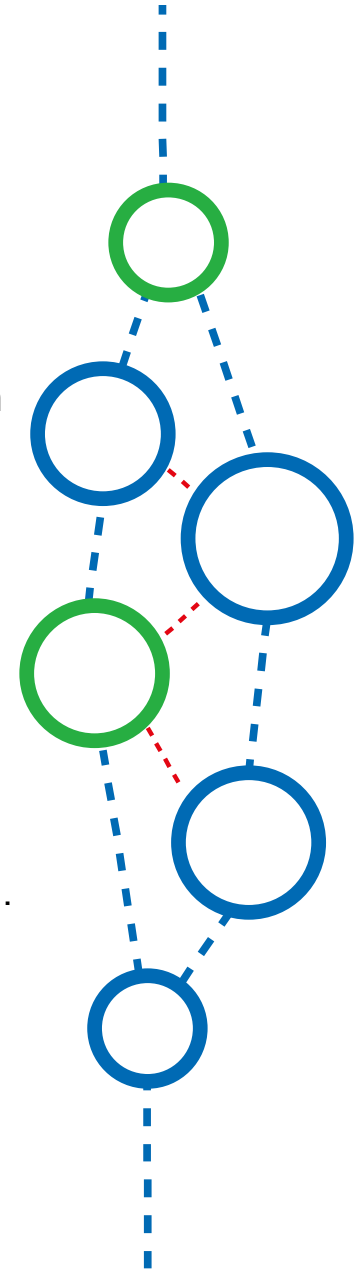
- Päätöksenteon tulee olla läpinäkyvää ja avointa. Kerrotaan kuinka päätöksenteko toimii ja miten siihen vaikutetaan
- Osallisuuden menetelmävalikoima tarjoaa kaupunkilaiselle monipuoliset mahdollisuuden osallistua
- Kehitetään nopea ja selkeä osallisuuden raportointimalli, niin että päätöksentekijätkin tietävät mitä vaikutuksia osallisuudella on ollut tehtyihin esityksiin

Helsinki



# Tärkeimmät osallisuuden kehityskohteet

- Perustetaan toimialan osallisuusverkosto, jossa edustus jokaisesta palvelukokonaisuudesta. Vastuutaho: viestintäpalvelut
- Osallisuus on sisällytetty jokaisen palvelun toimintasuunnitelmaan ja kannustetaan jokaista toimialan työntekijää työskentelemään osallisuustila Bryggassa. Vastuutaho: kunkin palvelun johto.
- Hyödynnetään kerättyä palautetta systemaattisemmin, etenkin somekanavissa. Vastuutaho: asiakaspalvelu.
- Luodaan keinoja saada vaikeimmin tavoitettavat kohderyhmät osallisuuden pariin. Vastuutaho: viestintäpalvelut
- Kevennetään vastuu- ja lupaprosesseja tukien kaupunkilaisten omaehtoista toimintaa. Vastuutaho: palvelut- ja luvat -palvelukokonaisuus
- Selkeytetään, yhdenmukaistetaan ja visualisoidaan omaa viestintää. Vastuutaho: viestintäpalvelut
- Otetaan asukkaat mukaan osallisuuden kehittämiseen. Vastuutaho: viestintäpalvelut
- Kehitetään asiointikanavien saavutettavuutta kohti 24h-palvelua. Vastuutaho: asiakaspalvelu.
- Tutustutetaan koko toimialan henkilöstö osallisuuden periaatteisiin. Vastuutaho: toimialan osallisuusverkosto ja kunkin palvelun johto.



# Kaupunkiympäristön osallisuuden avainhankkeet

Osallisuuden kannalta toimialan tärkeimpien hankkeiden tulee mennä palvelukokonaisuuksien läpi ja koskettaa kaikkia toimialalla.

Kärkihankkeiksi ehdotetaan:

- Hiilineutraali Helsinki
- Osallistuva budjetointi

Helsinki





# Osallisuuden mittaaminen

Kaupunkiyhteisten mittarien lisäksi kaupunkiympäristössä osallisuutta mitataan:

- Tilaisuuksien osallistujamäärät & onnistuminen (itsearvio)
- Osallisuustila Bryggan kävijämäärät
- Mitataan kerätyn palautteen hyödyntäminen toiminnassa
- Osallistetut kohderyhmät
- Osallisuuden toteutumista mitataan seuraavasti: toimialan sisäinen osallisuusverkosto perustettu ja toiminnassa
- Mitataan kerätyn palautteen hyödyntäminen toiminnassa
- Mitataan tavoitetut kohderyhmät
- Mitataan miten omaehtoinen toiminta on kasvanut lupaprosessien keventymisen myötä
- Seurataan miten asiointikanavien saavutettavuutta on kehitetty
- Viestinnän mittaaminen viestinnän mittareilla
- Kauden päättyessä tehdään kysely toimialan työntekijöille osallisuuden tuntemisesta ja toteutumisesta

Helsinki



# Alustava aikataulu

- 2018: osallistuva budjetointi käynnistynyt
- 2018: osallisuustila Brygga aukeaa, palvelukokonaisuudet sisällyttävät osallisuuden toimintasuunnitelmiinsa
- Alkuvuosi 2019: perustetaan toimialan osallisuusverkosto
- Kevät 2019: suunnitellaan osallisuuden jalkauttamiseen tarvittava koulutus, koulutukset käynnissä koko kauden ajan
- 2019: suunnitellaan osallisuuden raportointimalli
- 2019: nuorten ja maahanmuuttajien tavoittaminen
- 2019: lupaprosessien kehittäminen, esimerkiksi pienten tapahtumien järjestäminen ilman lupamenettely, pelkällä ilmoitukselle
- Käynnissä 2019-2021
  - Hiilineutraali Hki –hanke käynnissä, erillinen suunnitelma
  - viestinnän selkeyttäminen ja visualisointi
  - Hankkeet kokonaisuuksiksi, tapahtumat asukaslähtöisiksi