



§ 294

Kaupunkiympäristön toimialan vuosien 2019–2021 osallisuussuunnitelman toteutuminen

HEL 2021-004530 T 00 01 00

Päätös

Kaupunkiympäristölautakunta päätti merkitä tiedoksi tilannekatsauksen toimialan vuosien 2019–2021 osallisuussuunnitelman tavoitteiden toteutumisesta.

Käsittely

Asian aikana kuultavina olivat vuorovaikutussuunnittelija Tiina Antila-Lehtonen ja projektipäällikkö Sini Tiainen. Asiantuntijat poistuivat kullekseen jälkeensä kokouksesta.

Esittelijä

kaupunkiympäristön toimialajohtaja
Mikko Aho

Lisätiedot

Heikki Mäntymäki, viestintäpäällikkö, puhelin: 310 37368
heikki.mantymaki(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Helsingin kaupunkistrategian 2017–2021 keskiössä on asukkaiden osallisuuden edistäminen. Strategiallaan Helsinki vahvistaa asemaansa osallisuuden ja avoimuuden edelläkävijänä. Helsingin kaupungin osallisuuden periaatteet on kirjattu Helsingin kaupungin hallintosääntöön, jolloin ne sitovat koko kaupunkiorganisaatiota.

Helsingin kaupunki on määrittänyt osallisuuden periaatteiksi yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntämisen, omaehtoisuuden toiminnan mahdollistamisen ja yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luomisen

Kaupunginhallitus on päätöksessään 13.11.2017 kehottanut, että kaupungin osallisuusmallin arvioinnin yhteydessä toimialalautakunnat ra-



portoivat osaltaan osallisuuden toteutumisesta. Helsingin kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallin kokonaisuuden väliarviointiraportti käsiteltiin osana valtuustokauden puoliväliarviointia valtuustoseminaarissa 13.–14.6.2019.

Kaupunkiympäristölautakunta hyväksyi 4.12.2018 toimialan osallisuussuunnitelman vuosille 2019–2021 ohjeellisesti noudatettavaksi. Osallisuussuunnitelmassa asetettiin tavoitteita ja konkreettisia toimenpiteitä toimialan osallisuustyön ohjaamiseksi. Toimialan suunnitelma täsmentää toimialan osalta kaupungin osallisuussuunnitelmaa.

Kaupunkiympäristön toimialan osallisuussuunnitelman tavoitteiden edistäminen jaetaan kaupunkiyhteisesti määritettyihin osa-alueisiin, joita ovat:

1. Kaupunkilaisten tiedon ja osaamisen hyödyntäminen
2. Yhdenvertainen kaupunkilaisten osallisuus
3. Alueellinen vaikuttaminen
4. Kaupunkilaisten omaehtoinen toiminta
5. Asioinnin asiakaskeskeisyys
6. Osallisuutta tukevat rakenteet

Toimialalla vastuu osallisuuden edistämisestä jaetaan niin, että ydin toiminnan palvelukokonaisuudet vastaavat asukkaiden mukanaolosta toiminnan kehittämisessä ja heidän osallisuudestaan palvelujen palveluprosesseissa sekä hyvän asiakaskokemuksen tuottamisesta. Hallinto- ja tukipalvelut puolestaan vastaa siitä, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen sekä toimivat menetelmät ja välineet. Hallinto vastaa myös osallisuuden kehittämisestä toimialalla sekä viestinnästä ja eri palveluille suunnatusta vuorovaikutuksen tuesta.

Osallisuussuunnitelman toteutumisen seurannassa toimialan viestintäpalvelut on seurannut järjestettyjen osallistumismahdollisuuksien määrää kaupunkiyhteisesti sovitun mallin mukaan. Osallisuussuunnitelmassa määritettyjen toimenpiteiden toteutumista on selvitetty alkuvuonna 2021 esihenkilöille suunnatulla kyselyllä ja selvittämällä toteutumista toimenpiteiden vastuutahoilta. Kaupunkilaisten kokemusta osallistumisen vaikuttavuudesta toimiala seuraa vuosittain toteutettavalla viestintätutkimuksella.

Kaupunkiympäristön toimialan osallisuussuunnitelmassa määritellyjä tavoitteita on edistetty monin tavoin. Osallisuussuunnitelmakaudella on hyödynnetty palvelumuotoilua, tapahtumatarjontaan on kehitetty ottamalla käyttöön suurpiirikohtaiset tilaisuudet koko kaupungissa, pandemian puhjettua tilaisuudet siirrettiin nopeasti verkkoon. Yhdenvertaisuutta on edistetty myös maahan muuttaneiden osallistumiskynnyksen



mataloittamiseen tähtäävillä hankkeilla, joissa on tehty yhteistyötä järjestöjen kanssa.

Asukkaiden omaehtoista toimintaa on edistetty viemällä kaupungin digitaaliseen Varaamo-palveluun tapahtumapaikkoja, joissa tapahtumien järjestäminen on helppoa. Toimialalla on kiinnitetty huomiota myös kaupunkilaisille vastaamiseen tapaan ja tyyliin. Kieltävien vastausten sijaan pyritään pohtimaan millaisin teoin asian voi toteuttaa. Asukkaiden ehdotuksiin vastaamista ja omaehtoisen toiminnan tukemista on kehitetty erityisesti Oma Stadi –osallistuvan budjetoinnin hankkeissa.

OmaStadi on ravistellut toimialan vakiintuneita toimintatapoja. Kaupunkilaislähtöiset ideat kehitetään OmaStadissa yhteissuunnittelun keinoin budjetoitaviksi hankkeiksi, joiden toteuttamisesta kaupunkilaiset päättävät äänestämällä. Toteutus vaatii nopeutta ja ketteryyttä. Toimialalle on kohdistunut runsaasti OmaStadi-hankkeita, mikä kertoo siitä, että kaupunkilaiset kiinnittävät huomiota ja arvostavat yhteistä kaupunkiympäristöä.

Jatkuvasti monipuolistuvasta osallistumisen menetelmävalikoimasta erilaiset kaupunkilaiset löytävät itselleen omassa elämäntilanteessaan sopivan tavan osallistua. Erityisesti kaupunkilaiset ovat toivoneet verkko-osallistumista ja siinä toimiala on aktiivinen. Lukuisten verkkotilaisuuksien lisäksi toimiala avaa vuosittain eniten verkkokommentointeja kaupungin Kerrokantasi-palvelussa.

Osallistumisen edellytyksenä on, että kaupunkilaiset saavat kuulla käynnissä olevista suunnitelmista ja hankkeista ja osallistumismahdollisuuksistaan niihin. Toimiala on aktiivinen sosiaalisessa mediassa ja kanavien seuraajamäärät ovat kasvaneet voimakkaasti osallisuus-suunnitelman toteutuskaudella. Sosiaalisen median lisäksi osallistumismahdollisuuksista viestitään monikanavaisesti ja ajankohtaisia osallistumismahdollisuuksia voi seurata muun muassa viikoittain ilmestyvän Suunnitelmavahti –palvelun avulla.

Osallisuuden edistäminen vaatii jatkuvaa huomiota ja kehittämistä. Osallisuus ei ole vielä vakiintunut osa kaikissa kaupunkilaisten palveluihin ja asuinympäristöön vaikuttavissa prosesseissa. Kehitettävää on osallisuuden johtamisessa, mittaamisessa, yhdenvertaisuudessa, kaupunkilaisten omaehtoisen toiminnan tukemisessa ja saadun palautteen hyödyntämisessä. Myös osallistumisen vaikuttavuutta ja siitä viestimistä tulee kehittää.

Kaupunkiympäristön toimialan osallisuussuunnitelman tavoitteiden toteutuminen osa-alueittain

1) Kaupunkilaisten tiedon ja osaamisen hyödyntäminen



Toimiala on kehittänyt monia palveluitaan palvelumuotoilun avulla. Palvelumuotoilussa palvelun käyttäjät ovat mukana kehittämässä palvelua, jolloin heidän tietonsa ja osaamisensa saadaan käyttöön. Kaupungin puitesopimustoimittajien kanssa vuonna 2020 toteutetut hankkeet olivat:

- Urakanhallintajärjestelmän palvelumuotoilu ja tietomallin suunnittelu
- Asuntomyynnin uudistuksen palvelumuotoilu
- Pysäköintitunnuksen digitaalisen palvelun muotoilu
- Stadin asuntojen vuokra-asuntojen hakijoiden neuvontapalvelun konseptin uudistaminen
- Asuntotuotannon kotisivujen käyttäjäkokemussuunnittelu
- Lasten turvallinen ja aktiivinen koulumatkaliikkuminen
- Yritysten luvat –palveluopas
- Ohjeistus Helsingin kaupungin viestinnässä käytettävien karttojen tyylistä
- Kaupunkilaislähtöinen työmaa ja työmaaopas-verkkosivusto

Kokemusasiantuntijuutta on hyödynnetty pyörävylien talvihoidon kehittämässä. Pyöräliikenteen talviagentit raportoivat kokemustietoaan ja antoivat kokonaisvaltaisempaa kuvaa tehostetun talvihoidon reiteistä ja pyörävylien talvihoidosta talvella 2020–2021. He arvioivat aktiivisesti käyttämänsä harjasuolausreitin talvikunnossapidon tasoa viikkokyselyn avulla. Lisäksi talven aikana järjestettiin kolme karttakyselyä, jolla kerättiin eri sääoloissa käyttäjän kokemia kehityskohteita ja parhaita onnistumisia.

Parempaa asiakaskokemusta kehitettiin myös jatkuvan parantamisen mallilla kokeilussa, jossa kerättiin aiempaa tarkempaa tietoa asiakkaiden pysäköintiin liittyvien yhteydenottojen syistä. Kokeilu osoittautui hyödylliseksi. Toimenpiteenä muun muassa selkeytettiin pysäköinnin verkkosivuja ja kehitettiin yhteistyömalleja palveluiden välille. Lisäksi kokeilusta saatiin tietoa pysäköinninvalvonnan kehittämisen tueksi. Kokeilulla luotiin malli toiminnan jatkuvaan kehittämiseen asiakaspalautetta hyödyntämällä.

Myös asukkaiden ilmoittamien kunnossapitopyyntöjen tietojärjestelmä (Mopsi) on uusittu. Järjestelmä välittää asiakkaalta saadun tiedon urakoitsijalle ja työn tilaajalle ja asiakaspalvelija voi seurata palautteen käsittelyä helposti. Palautteiden käsittelyn laatu paranee.

2) Yhdenvertainen kaupunkilaisten osallisuus

Nuoret ja nuoret aikuiset sekä maahan muuttaneet ovat toimialan osallisuussuunnitelmassa määritelty keskeisiksi haasteellisesti tavoitettaviksi kohderyhmiksi. Toimialan viestinnällä oli kahden vuoden hanke,



jossa kehitettiin keinoja maahan muuttaneiden kaupunkilaisten parempaan saavuttamiseen ja heidän osallistumiskynnyksensä mataloittamiseen. Hankkeeseen saatiin rahoitusta ympäristöministeriöltä ja Sitralta. Hankkeessa on tehty yhteistyötä maahan muuttaneiden omien järjestöjen kanssa ja tämä yhteistyö jatkuu.

Järjestöjen aloitteesta kehittämisen keskiöön alkuvaiheessa nousi selkeän suomen kielen käyttö sekä se, että erilaisista taustoista tuleville kaupunkilaisille kerrotaan, että Helsingissä kaikki voivat kertoa avoimesti mielipiteensä ja osallistua kaupunkiympäristön kehittämiseen.

Hankkeessa tehtiin konkreettisia toimenpiteitä. Toimiala julkaisi vuonna 2020 selkokielellisen videon, jossa kerrotaan havainnollisesti osallistumisvaihtoehdoista. Idea videoon tuli maahan muuttaneiden järjestöiltä työpajatapaamisessa. Järjestöt kommentoivat videon teksti- ja kuvakäsikirjoituksia työn aikana ja video kehittyi kommenttien pohjalta. Video on julkaistu kaupunkiympäristön toimialan Youtube -kanavalla. Video näytetään alueellisissa Uutta Helsinkiä -tilaisuuksissa.

Toimialalla järjestettiin selkeän suomen kielen koulutusta kolmen etätunnin verran. Selkokeskuksen toteuttamassa koulutuksessa aineistona olivat toimialan omat tekstit. Tallenteet ja materiaalit ovat käytettävissä intrasivuilla. Toimialan intranetsivuilla on koottu ohjeet ja esimerkkejä yhdenvertaisuuden huomioimisesta osallistumista järjestettäessä. Sivuille on myös tarkastuslista siitä, mitä tulee huomioida yhdenvertaisessa asukastilaisuudessa. Hankkeen aikana opittuja tapoja huomioida monenlaiset kaupunkilaiset on otettu käyttöön Uutta Helsinkiä -verkkotilaisuuksissa. Lisäksi Kerrokantasi -verkkokomentointi Stoan ja Puhoksen suunnitteluperiaatteista kirjoitettiin selkokielellä ja selkein kuvin.

Yhdenvertaista osallisuutta toteutettiin Mellunkylän kaupunki uudistuspöytäkirjoissa. Alueen suunnitteluperiaatteiden ja asemakaavoituksen tueksi laadittiin kävely- ja pyöräily-ympäristön ja kaupunkitilojen analyysityö, jossa kerättiin avainhenkilöhaastatteluista tietoa alueen vetovoimapaikoista sekä kehitettävistä kohteista. Työssä konsultit järjestivät työpajat paikallisen ala-asteen koululuokan kanssa sekä maahanmuuttajataustaisten nuorten kanssa nuorisotalolla. Tavoitteena oli kerätä tietoa erityisesti niiltä alueen asukasryhmiltä, joita ei oltu saavutettu aiemmin käytetyin vuorovaikutusmenetelmin.

Nuorten osallisuuteen on kiinnitetty huomiota myös muutamissa muissa suunnitelmissa. Jakomäen Sydämen suunnittelussa kysyttiin erikseen koululaisten ja päiväkotikäikäisten näkemyksiä. Myös Vartiokylänlahden suunnitteluperiaatteisiin liittyen oppilaiden ajatuksia kartoitettiin tekemällä yhteinen maastokävely ja pohtimalla Vartiokylänlahden kivoja ja epämiellyttäviä paikkoja ja alueen tulevaisuutta.



Koulumatkojen turvallisuutta kehitettiin Suutarinkylän peruskoulussa pelin avulla. Oppilaat kehittivät multimediapelin, jonka avulla selvitettiin, millaiset ratkaisut koulun ympäristössä olisivat eri ikäisten mielestä toivottuja, jotta kouluun tultaisiin kävellen tai pyöräillen useammin. Suunnitelman mukaiset ratkaisut toteutetaan maastoon kesällä 2021 ja ovat valmiina vuoden 2021 syksyllä alkavalla lukukaudella.

Kaupunkiympäristön toimialan johto on tavannut Helsingin nuorisoneuvoston nuoria 1 – 2 kertaa vuodessa. Tapaamisissa on keskusteltu niistä ajankohtaisista kaupunkiympäristön asioista, jotka ryhmää ovat kiinnostaneet. Yhteistyön kehittämistä jatketaan. Nuorisoneuvostolla on vakinaistettu puhe- ja läsnäolo-oikeus kaupunkiympäristölautakunnassa.

Osallistumisesta voidaan tehdä helpompaa myös jalkautumalla sinne missä asukkaat jo ovat. Kokemukset jalkautumisesta kyläjuhille, ostareille ja suunnittelukohteisiin ovat olleet hyviä. Tämän helpottamiseksi viestintäpalvelut on toteuttanut tapahtumatavarapaketin. Asiantuntijat voivat varata käyttöönsä erikokoisia kaupungin brändinmukaisia tarvikkeita, kuten Helsinki-viirejä ja liivejä tai suurempia tavaroita kuten telttakatoksen tai pöydän. Keväällä 2020 alkanut poikkeustila ja kokoon-tumisrajoitukset ovat kuitenkin vähentäneet jalkautumisen minimiin.

Toimiala on järjestänyt myös maastokäyntejä ja info- ja keskustelutilaisuuksia asukkaita puhuttaneista aiheista kuten Uutelan virkistysalueen metsien hoidosta, maakaasuputken linjauksesta Patolan metsässä ja kantakaupungin suunnitteluhankkeista. Lisäksi toimialan asiantuntijat ovat osallistuneet kutsusta yhdistysten ja muiden toimijoiden järjestämiin tilaisuuksiin. Pandemian alettua fyysiset tilaisuudet ovat korvautuneet verkkotilaisuuksilla.

3) Alueellinen vaikuttaminen

Kaupunkiympäristön toimialalla luonteva tapa toimia on alueellinen, koska hankkeemme kohdistuvat lähes aina paikkaan. Tavoittelemme tyypillisesti jonkin alueen asukkaita, käyttäjiä ja yrittäjiä. Uutta Helsinkiä -tilaisuudet kokoavat yhteen suurpiirin suunnitelmat ja hankkeet ja asukkaat saavat paremman kokonaiskuvan koko alueen kehittämisestä.

Toimiala kehitti vuonna 2019 Uutta Helsinkiä- tapahtumakonseptin koomaan yksittäisten hankkeiden vuorovaikutusta alueilla. Tarkoituksena on tarjota asukkaille tietoa alueen laajemmasta kehittymisestä ja tarjota toimialan palveluille ja asiantuntijoille valmiit puitteet, jossa voi tuoda esiin omaa ajankohtaista asiaansa. Myös kaupunkilaiset olivat aiemmin toivoneet yksittäisten hanketilaisuuksien lisäksi laajempaa alueen kehittämiseen liittyvää tietoa.



Isompia Uutta Helsinkiä -tilaisuuksia voidaan markkinoida näkyvästi, jolloin tavoitetaan myös sellaisia kaupunkilaisia, jotka eivät ole aikaisemmin osallistuneet kaupunkiympäristön toimialan tilaisuuksiin. Osallistumisen kynnystä pyritään madaltamaan kiinnittämällä huomiota muun muassa kiinnostavaan ja selkeään viestintään ja tilaisuuden saatavuuteen.

Pandemian aiheuttama poikkeustilanne on tuonut muutoksia tilaisuuksien järjestämiseen ja Uutta Helsinkiä -tilaisuudet ovat siirtyneet verkkoon. Verkko-osallistumista on kehitetty yhdessä maahan muuttaneiden omien järjestöjen kanssa, jotta osallistumisesta on saatu mahdollisimman helppoa.

Tilaisuuksista saatu palaute on ollut positiivista ja osallistuminen on koettu helpoksi. Monet ovat tuoneet esiin, että verkkotilaisuuksiin on helpompi osallistua kuin läsnäolotilaisuuksiin ja että ne ovat yhdenvertaisempia. Liikkumisesteisen ei tarvitse tulla paikalle ja introvertti voi osallistua seurailemalla, aktiivista panosta ei välttämättä tarvitse antaa. Palautteissa useampi kertoi, että osallistui ensimmäistä kertaa kaupunkiympäristön toimialan tilaisuuteen. Osallistujien ikäjakauma oli myös tasapainottunut siten, että ruuhkavuosiaan elävät olivat päässeet osallistumaan verkossa järjestettäviin tilaisuuksiin paremmin verrattuna fyysisiin tilaisuuksiin. Myös ikäihmiset osallistuivat. Edelleen kuitenkin alle 30-vuotiaat eivät juuri löydä tilaisuuksiamme. Verkkotilaisuuksissa on ollut parhaimmillaan yli 500 samanaikaista osallistujaa. Tilaisuuksien tallenteita on katsottu moninkertaiset määrät. Osallistujat täyttivät vuonna 2020 kaikkiaan 400 palautelomaketta Uutta Helsinkiä -verkkotilaisuuksista. Näistä laskettu tilaisuuksien kouluarvosana on 9 -.

4) Kaupunkilaisten omaehtoinen toiminta

Koko toimialalla olemme kiinnittäneet erityistä huomioita ajattelutavan aktiiviseen muuttamiseen, ja tässä myös asiakaspalautteen perusteella onnistuimme – ”ei, koska...” sijasta vastauksena ”kyllä, jos...”.

Toimialalla on kehitetty sisäisiä prosesseja sujuvimiksi. Esimerkiksi uudet terrassivuokrahakemukset ja laajennushakemukset on voitu käsitellä sujuvasti ilman aiheetonta viivytyksiä. Koronakriisin puhjettua terrassilupien käsittelyä toteutettiin kevennetyllä tavalla ja nämä kevennykset jatkuvat myös vuonna 2021.

Koronapandemian myötä kaupunkiympäristön toimiala lähtikin nopeasti kartoittamaan mahdollisuuksia, joilla voitaisiin tukea koronapandemias- ta eniten kärsineitä aloja. Suora avustaminen ei ole mahdollista, mutta sujuvien palveluprosessien kautta yrittämisen ja toiminnan kehittämisen tukeminen tunnistettiin vaikuttavuudeltaan merkittäväksi.



Toimialan asioissa kaupunkilaisille on tarjottu vapaaehtoistyömahdollisuuksia jo pitkään ja toiminta kehittyy koko ajan. Kaupunkiympäristön toimiala on tukenut asukkaiden omatoimisia talkoita vuodesta 1984. Silloin alettiin tukea asukkaiden järjestämiä ympäristön siivoustalkoita yleisillä alueilla lainaamalla välineitä ja viemällä kerätty jäte pois. Tämä toiminta on jatkunut ja vuonna 2020 kehitettiin sivut puistotalkoot.hel.fi, jonka kautta asukkaiden on helppo ilmoittaa siivoustalkoita ympäri vuoden ja saada lainaan välineitä ja kerätyn roskan poisnoto.

Kaupungin puistokummitoiminta on kehitetty vuonna 2005. Puistokummit ovat vapaaehtoisia, jotka haluavat toimia yleisten alueiden, pääasiassa viheralueiden hyväksi. Toiminta on pääasiassa roskien keruuta, mutta myös kesäkukkien istutus ja kaupunginpuutarhan sekä Meilahden arboretumin ruusujen hoito kuuluu tehtäviin. Vapaaehtoiset rekisteröityvät puistokummeiksi ja saavat käyttöönsä roskapihdit sekä Hyvällä asialla –huomioliivin.

Viime vuosi oli puistokummitoiminnan kannalta erityinen, sillä koronan aiheuttamien poikkeusolojen aikaan saama ympäristön roskaantumisen sai ihmiset aktivoitumaan ja uusia puistokummeja ilmoittautui lähes 400, kun aiempina vuosina lisäys on ollut alle 100. Tämä kevät on osoittanut, että sama trendi jatkuu ja uusia puistokummeja on ilmoittautunut maaliskuusta alkaen useita viikossa. Tällä hetkellä rekisterissä on 1525 toimintaan ilmoittautunutta. Mukana on myös ryhmiä, kuten päiväkoteja, kouluja ja toimintakeskuksia.

Vuonna 2017 kaupunkiympäristön toimiala kehitti kotakummitoiminnan. Kotakummit ovat vapaaehtoisia, jotka auttavat Uutelan kodan aukipitämiseksi viikonloppuisin asukkaille. He pitävät tulta yllä ja opastavat kävijöitä kodan käytännöissä. Kotakummit ovat mahdollistaneet kodan auki pitämisen. Ilman tällaista toimintaa ilkeiden ja väärinkäytösten mahdollisuus olisi huomattavasti suurempi. Kodan lähellä Skatan tilalla toimii Sininauhaliitto, joka pyörittää siellä Vihreä veräjä -hanketta, eli luonnossa kuntouttavaa toimintaa. Luonnossa kuntoutuvat ryhmät kaipasivat paikkaa, jossa olla ja jakaa kokemuksia tulen ääressä. Sininauhaliitto käyttää myös kotaa toiminnassaan ja he ovat yhteistyökumppaneita kodan siisteys- ja puuhuollossa. Kota on varattavissa kokouksiin ja tilaisuuksiin Helsingin kaupungin työyhteisöille sekä päiväkodeille ja kouluille.

Kaupunkiympäristön toimiala lähti vuonna 2017 mukaan WWF Suomen ja Allergia, Iho ja Astmaliiton yhteistyöhankkeeseen Terve askel luontoon, jossa ihmisiä kannustettiin liikkumaan luonnossa ja samalla torjumaan haitallisia vieraskasvilajeja. Hakkeeseen kuului mm. vieraslajitalkoiden järjestäminen. Talkoita järjestettiin vuosien 2017–2020 aikana noin 50 ja osallistujia oli vuosittain 100–350. Hankeen aikana käytiin



torjumassa vieraskasvilajeja Stansvikissa, Uutelassa, Pornaistenniemellä, Lammassaassa, Fastholmassa ja Kallahdessa. Talkoiden avulla saatiin merkittäviä tuloksia. Stansvikissa saatiin hävitettyä kurtturuusu niemen rannoilta lähes kokonaan, ja Uutelassa ja Lammassaassa saatiin jättipalsami vähenemään huomattavasti. Vastaavien tulosten saavuttaminen palkattujen ammattilaisten tekemänä olisi maksanut kaupungille satoja tuhansia euroja. Nyt kustannukset olivat vain muutamia tuhansia euroja.

Toimiala on myös helpottanut tapahtumien järjestämistä. Toimiala avasi julkisissa ulkotiloissa sijaitsevia tapahtumapaikkoja käyttöön helppokäyttöisen digitaalisen Varaamo-järjestelmän kautta. Vuonna 2020 kaupunkiympäristön toimiala tarjosi Varaamo-palveluun 32 tapahtumaaluetta ja yhden saunan. Pienten ulkoilmatapahtumien järjestäminen näissä paikoissa on helppoa. Paikat saa käyttöön ilmaiseksi hyväksymällä paikkakohtaiset säännöt.

5) Asioinnin asiakaskeskeisyys

Kaupunkiympäristön toimiala on pyrkinyt parantamaan asioinnin asiakaskeskeisyyttä viime vuosina monella tavalla. Yhä merkittävämmässä roolissa on sosiaalinen media ja toimiala tunnetaan varsin laajasti sosiaalisen median kanavistaan.

Toimiala on aktiivinen sosiaalisessa mediassa ja kanavien seuraajamäärät ovat kasvaneet voimakkaasti osallisuussuunnitelman toteutuskaudella. Keväällä 2021 toimialan Facebook-sivulla oli yli 20 000 tykkääjää, Twitter-tilillä yli 33 000 seuraajaa, Instagramissa 2900 ja LinkedIn-sivulla 3600 seuraajaa. Näiden lisäksi erilaisille rakennushankkeille on omia kanaviaan kuten Kasin katutyöt, Hämeentien uudistus ja Kruunusillat.

Sosiaalisen median kanavat ovat myös keskeinen asiakaspalvelun kanava. Vuonna 2020 toimiala sai sosiaalisen median kautta yli 44 000 viestiä, kommenttia ja kysymystä. Twitter toimii suurimpana asiakaspalvelukanavana somessa ja siellä 85 prosenttia kaupunkiympäristön viesteistä oli vastauksia muiden viesteihin, kommentteihin tai kysymyksiin.

Viestinnän lisäksi somekanavien päivystystyöhön osallistuu asiakaspalvelun henkilöstöä. Somea päivystetään arkipäiväisin ja joka päivällä on nimetty päivystäjä, joka huolehtii, että asukkaiden kysymyksiin saadaan vastaukset. Alkuvuodesta 2021 toimintaa kehitettiin niin, että somekanavien päivystäjät siirtävät somen kautta tulleet pysäköintivalvontapyyntöjä suoraan pysäköinninvalvonnan järjestelmään, jolloin pyynnöt välittyvät nopeammin pysäköinninvalvojille.



Asiakaspalvelua kehitetäänkin palvelemaan laajemmin kuin vain virka-aikana, esimerkiksi digitaalisia palveluja hyödyntäen. Pysäköintiasioihin on otettu käyttöön chat ja chat bot. Pysäköintitunnusten myyntiin on kehitetty verkkolomakkeita. Asukaspysäköintitunnuksen voi uusia kaupungin asiointin kautta sähköisesti ja myös muut toiminnot onnistuvat etänä.

Toimialan keskitetty asiakaspalvelu tavoittelee monikanavaista toimintaa, jossa asiakas saa nopeasti vastauksen yhdellä yhteydenotolla. Asiakaspalvelijoiden toimialaosuamista on parannettu ja yhteistyö suurvolyymisten palveluiden kanssa on säännöllistä. Asukkaiden ilmoittamien kunnossapitopyyntöjen tietojärjestelmä (Mopsi) on uusittu. Järjestelmä välittää asiakkaalta saadun tiedon urakoitsijalle ja työn tilaajalle ja asiakaspalvelija voi seurata palautteen käsittelyä helposti. Palautteiden käsittelyn laatu paranee.

6) Osallisuutta tukevat rakenteet

Kaupunkiympäristön toimiala tavoittelee sitä, että osallistumisen menetelmävalikoima on monipuolinen, jotta mahdollisimman moni helsinkiläinen löytää itselleen sopivan tavan osallistua. Kaupunkitasoisesti osallistumista seurataan osallistumisen strategiamittarilla, jolla mitataan erilaisten menetelmien käytön määrää toimialoilla.

Kaupunkiympäristön toimialan osalta määrät jaoteltuina valituille menetelmätyypeille seurantavuosittain on listattu alle. Kaupunkiympäristön asioissa korostuvat yleisötilaisuudet, joiksi tässä jaottelussa lasketaan myös työpajatilaisuudet.

- Verkkokyselyt ja keskustelut: 31 kertaa vuonna 2019 ja 41 kertaa vuonna 2020
- Digitaaliset vuorovaikutusalustat: käytetty osana OmaStadi - osallistuvaa budjetointia, jotka on luokiteltu kohtaan yhteiskehittäminen
- Yleisötilaisuudet: vuonna 161 tilaisuutta vuonna 2019 ja 41 tilaisuutta vuonna 2020.
- Kokemusasiantuntijat: käytetty kerran molempina vuosina, vuonna 2020 pyöräliikenteen talviagentit
- Raatityöskentely: 11 raatia vuonna 2019 ja 2 raatia vuonna 2020
- Palvelumuotoilu: 2 hanketta vuonna 2019 ja 9 hanketta vuonna 2020
- Yhteiskehittäminen: 23 hanketta vuonna 2019 hanketta ja 13 hanketta vuonna 2020

Vuonna 2019 verkkokyselyissä oli vastaajia noin 16 000 ja vuonna 2020 lähes 21 500. Vuonna 2019 osallistujia tilaisuuksissamme oli yli 9



700 kun heitä oli 4 800 vuonna 2020. Koronapandemian takia erityisesti tilaisuuksien määrä väheni. Niitä korvasivat verkkotilaisuudet, joita oli vähemmän mutta ne keräsivät enemmän osallistujia kuin läsnäolotilaisuudet.

Palvelumuotoilun käyttö on lisääntynyt toimialalla ilahduttavasti. Kun osallistumismenetelmien käyttöä on tarkasteltu palvelukokonaisuuksittain, on lisäksi havaittavissa, että osallistuminen on hienoisesti laajentunut Maankäyttö ja kaupunkirakenne -painotteisuudesta myös muihin palvelukokonaisuuksiin.

Viestintätutkimuksen perusteella vastaaminen verkkokyselyyn on ylivoimaisesti toivotuin osallistumistapa kaikissa ikäryhmissä. Kaupunkiympäristön toimiala on aktiivisin verkkokommentointien järjestäjä kaupungin Kerrokantasi-palvelussa (kerrokantasi.hel.fi). Koronapandemian myötä myös asukastilaisuudet ovat siirtyneet nopeasti verkkoon.

Kaupunki on kilpailuttanut verkkokarttakyselytyökalun. Harava kaupungille uutena alustana on otettu käyttöön kesällä 2020. Kyselyjä on toteutettu toistaiseksi melko vähän. Kaupunkiympäristön toimiala on mukana kehittämässä Haravaa käyttäjäystävällisemmäksi ja paremmin mobiilisti toimivaksi. Asemakaavoitukseen ollaan lisäksi kehittämässä palvelua mielipiteiden jättämiseksi nähtävillä olevista kaavaehdotuksista Haravan avulla.

Uusia kokeiluja osallistumisen menetelmien monipuolistamiseksi on tehty muutamissa hankkeissa, kuten kansallisen kaupunkipuiston esiselvityksessä, Hämeentien uudistuksessa ja kaupunginosavisiossa.

Kansallisen kaupunkipuiston esiselvitys tehtiin tiiviissä yhteistyössä kaupunkiaktiivien kanssa vuosina 2017-2019. Kansallinen kaupunkipuisto Helsinkiin! -liikkeen edustajat osallistuivat muun muassa aiemmin asiantuntijoiden sisäisenä pidettyyn työryhmätyöhön ja toteutetut osallistumistilaisuudet ja -verkko-osallistuminen suunniteltiin liikkeen edustajien kanssa yhteistyönä. Esiselvityksen vuorovaikutus valittiin kaupungin osallisuuspilotiksi ja kokemukset on koottu hankkeen vuorovaikutusraporttiin.

Osana Hämeentien uudistusta on kokoontunut Hämeentien raati. Raatityöskentelyä kokeiltiin ensimmäistä kertaa osana toteutusvaiheessa olevaa hanketta. Raadin tapaamiset on koettu antoisiksi sekä raatilaisien että työn pääurakoitsijan ja kaupungin viestinnän mielestä. Pääurakoitsija pyrki korjaamaan raadin esille ottamat hankaliksi koetut järjestelyt tai toimintatavat mahdollisimman nopeasti. Raati keskusteli ennakoivasti viestintätarpeista, jolloin niihin pystyttiin viestinnässä valmistautumaan ennakolta. Raadin tapaamisista kerrottiin kokoontumisten jäl-



keen Hämeentien uudistuksen Facebook-ryhmässä. Hämeentien raadin opit on otettu käyttöön seuraavissa laajoissa katutyöhankeissa kuten Kasin katutyöt -hankkeessa.

Osallisuussuunnitelman kaudella ryhdyttiin laatimaan myös kaupunginosavisioita. Ensimmäinen laadittiin Herttoniemeen. Tässä työssä keuhkeittiin rakentaa ulkopuolisen neutraalin fasilitaattorin avulla kaupunginosalle keskipitkän aikavälin visiota, jonka toimiala jakaisi alueen asukkaiden kanssa ja johon kytkeytyisi vision toteutumisen seuranta. Työ osoittautui haastavaksi. Sen aikana tehtiin osallistumisen kokeiluita kuten eri suunnitelmissa hyödynnettävä yhteinen vision verkkokarttakysely ja kaavoitukseen liittyviä pienryhmäkeskusteluja. Visiotyön koettiin myös lähentäneen kolmen alueen asukkaita siten, että katseet kääntyivät yhteiseen alueeseen erillisten kaupunginosien sijaan. Suuremmat visioillat koettiin myös pääosin onnistuneiksi vaikkakin työläiksi kaupungin näkökulmasta. Vision tuloksena syntyi oivalluksia alueen kehittämiseen. Niitä on viety eteenpäin muun muassa aluesuunnitelmassa ja vielä keskeneräisissä kaavahankkeissa. Visiotyössä ei kuitenkaan saatu ratkaistua tiivistämiseen liittyviä kaavaristiriitoja Länsi-Herttoniemessä. Vision seurantaan asukkaiden kanssa ei ole löydetty vielä toimialalta selkeää mallia.

Malmin keskustavisio työstettiin toimialavetoisemmin kuin Herttoniemen visio. Suunnittelijat kokosivat asukkaiden, yrittäjien, kiinteistönomistajien ja kaupungin toimialojen tarpeita ja toiveita yhteen laajan verkostoyhteistyön ja selvitysten avulla. Erilaisista asukkaista muodostunut sparrausryhmä oli mukana määrittelemässä vision keskeisiä tavoitteita eli miten Malmin vahvuuksia vahvistetaan ja millainen tulevaisuuden Malmin keskustan tulisi olla. Laaja verkostoyhteistyö on kantanut hedelmää muun muassa siten, että visioon nojautuvaan suunnitteluperiaatteiden luonnokseen on saatu asukkailta palautetta, että siitä kuuluu asukkaiden ääni ja alueen keskeiset yksityiset maanomistajat ovat käynnistäneet hyvässä yhteishengessä keskustelun asemakeskuksen kehittämisestä kaikkia palvelevana kokonaisuutena.

Suunnitelmakaudella on laadittu myös keskustavisio. Keskustavision laadinta oli laaja vuorovaikutteinen prosessi. Vuoropuhelua keskustan kehittämisestä käytiin prosessin aikana lähes 10 000 osallistujan kanssa.

Nuorisoneuvostolla on vakinaistettu puhe- ja läsnäolo-oikeus kaupunkiympäristölautakunnassa. Neuvoston nuoret tapaavat toimialan johtoa noin kerran vuodessa ja heille tarjotaan tutustumis- ja osallistumismahdollisuuksia. Yhteistyön kehittämistä jatketaan. Vanhus- ja vammaisneuvostoille on järjestetty osallistumiskoulutus ja yhteistyön kehittämistä jatketaan.



Tavoitteena on ollut myös uudenlaisen raportointimallin kehittäminen, jotta sekä kaupunkilaiset että päätöksentekijätkin tietävät nykyistä selkeämmin mitä vaikutuksia osallisuudella on ollut tehtyihin esityksiin. Kaikkeen toimintaan soveltuvaa nopeaa ja selkeää raportointimallia ei ole kuitenkaan vielä kehitetty.

Osallisuuden avainhankkeet: Hiilineutraali Helsinki ja Osallistuva budjetointi

Kaupunkiympäristön toimialan osallisuussuunnitelmassa nostettiin esiin lisäksi kaksi avainhanketta: Hiilineutraali Helsinki ja Osallistuva budjetointi.

Hiilineutraalin Helsingin kehittämiseksi on käynnistetty erilaisia viestintäkampanjoita. Energiaremonttikampanjalla pyritään vaikuttamaan rakennusten lämmitykseen kuluvan energian määrään ja sen seurauksena saamaan aikaan päästövähennyksiä. On tärkeää saada taloyhtiöt osallistumaan energiansäästöön. Energiarenessanssi -toimintamallissa toimialalle on perustettu Energiarenessanssi -tiimi, joka tarjoaa helsinkiläisille taloyhtiöille ilmaista insinööriapua energiaremontin suunnittelun edistämiseen. Tiimi aloitti maaliskuun alkupuolella, ja sen palvelut on suunnattu asuinkerrostaloille.

Osana Energiarenessanssin viestintäkampanjaa kaupunkilaisia aktivoidiin tekemään "vuoden vaikuttavin ilmastoteko" eli osallistumaan yhtiökokoukseen. Ajatuksena oli nostaa esiin keino, jolla yksittäinen kaupunkilainen pystyy tekemään suuren ilmastoteon tavalla, jota yleensä ei osata mieltää ilmastoteoksi, mutta jonka vaikuttavuus on parhaassa tapauksessa moninkertainen verrattuna yksittäisen kaupunkilaisen omaan hiilijalanjälkeen. Viestintää toteutettiin muun muassa verkossa ja tietyille alueille toteutettuna suorapostituksena.

Vuonna 2020 taloyhtiöitä kannustettiin toimiin muun muassa energiatehokkuus -teemaisella ympäristökilpailulla ja Taloyhtiöklubi -vertaistoiminnalla. Vuonna 2019 osana Tieteiden yötä järjestettiin yhteistyössä Sitran ja Aalto yliopiston kanssa työpaja helsinkiläisten kesävästä arjesta. Toimiala tuotti myös kaupunkilaisia osallistavan ja Hiilineutraali Helsinki -ohjelmaan liittyviä kaupungin tekoja esiin tuovan näyttelyn Oodissa.

Hiilineutraalin Helsingin edistymistä voi seurataavoimesta Ilmastovahti -palvelusta ja Helsingin ilmastotavoitteiden toteutumista voi seurata Helsingin ilmastoteot -sivustolta helsinginilmastoteot.fi. Helsinki on myös avannut kaikki taustaoletukset ja laskelmat, joiden perusteella päästöjä arvioidaan. Kiertotalouden toimenpiteitä voi seurata osoitteessa kiertotalousvahti.hel.fi/.



OmaStadi on puolestaan kaupungin pysyvä toimintatapa, jossa asukkaat otetaan mukaan yhteisiä verovarvoja koskevaan keskusteluun, suunnitteluun ja päätöksentekoon. Toiminnan tulee olla osallistavaa, avointa ja läpinäkyvää.

OmaStadi etenee vaiheittain. Ideointi-vaiheessa kaupunkilaiset ideoivat ja kirjaavat ideansa. Tämän jälkeen ideat jaetaan kaupungin toimialoille ja niitä kehitetään yhdessä eteenpäin ehdotuksiksi. Pienempiä ideoita yhdistellään isommiksi kokonaisuuksiksi. Yhteiskehittämisessä varmistetaan, että prosessissa jatkavat ehdotukset ovat toteutettavissa ja kaupungin säännösten mukaisia. Kun ehdotukset saadaan valmiiksi, järjestetään äänestys, jossa äänestysvuonna 12 vuotta täyttävät ja sitä vanhemmat helsinkiläiset voivat äänestää rahan jakamisesta ideoiden välille. Äänestyksessä rahoituksen saaneet hankkeet siirtyvät toteutusvaiheeseen. Kaupungin toimialat vastaavat hankkeiden toteutuksesta.

Kaupunkiympäristön toimialalle tuli alkuvuonna 2020 kaikkiaan 29 hanketta toteutettavaksi. Näiden hankkeiden yhteenlaskettu määräraha oli noin 3,5 miljoonaa euroa, kun koko omastadissa oli jaossa 4,4 miljoonaa euroa. Hankkeista 20 valmistui vuoden 2020 aikana täysin valmiiksi, yhdeksän hankkeen loppuunsaattaminen siirtyi vuodelle 2021. Hankkeiden toteutuksessa on pyritty löytämään ketteriä ja nopeita toteutustapoja. Toteutusvaihe on ollut laajasti toimialaa leikkaava iso ponnistus, joka on vaatinut heittäytymistä uuden toimintamallin edessä. Resurssikysymykset ovat puhuttaneet toimialalla paljon.

Toimiala on vastannut osallistumisen mahdollistamisesta hankkeiden toteutusvaiheessa, joka alkoi äänestyksen jälkeen. Toteutusvaiheen alussa kaupunginkanslian Osallisuus- ja neuvontayksikkö järjesti starttiraksa-tilaisuudet, joissa ehdotuksen tekijät ja toimialan asiantuntijat kohtasivat yhteisen pöydän ääressä. Ehdotusten reunaehdoja ja sisältöjä tarkennettiin yhteistyössä. Tilaisuuden jälkeen alkoi varsinainen hankkeiden toteutus. Hankkeesta riippuen osa kaupunkilaisista oli tiiviisti mukana suunnittelun eri vaiheissa. Halukkaat osallistuvat suunnittelukokouksiin tai yhteistä keskustelua käytiin sähköpostilla. Hankkeista on viestitty aktiivisesti eri somekanavilla. Postausten kautta hankkeet ovat saaneet paljon hyvää palautetta. Jokaiselle hankkeelle luotiin kanslian toimesta seurantasivut, joiden kautta hankkeiden etenemistä pystyi seuraamaan.

Käynnissä oleva kierros OmaStadi 2020 on alkanut syksyllä 2020 ideointivaiheella. Ideointivaiheessa kaupunkiympäristön toimialalle kohdentui 756 ideaa. Yhteensä ideoita tuli 1493. OmaStadi 2020 kierroksella on jaossa 8,8 miljoonaa euroa ja kierros kestää kaksi vuotta. Kevään 2021 aikana ehdotuksia kehitetään yhdessä ja äänestys tapahtuu syksyn 2021 aikana. Äänestyksen jälkeen hankkeet siirtyvät toimia-



loille toteutettavaksi. Kaupunkiympäristön toimialalla on merkittävä rooli OmaStadi hankkeiden toteuttajana, koska myös osa kulttuurin ja vapaa-ajan sekä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan hankkeista toteutetaan kaupunkiympäristön toimialalla.

Kaupunginkanslia on kehittänyt OmaStadi -prosessia. OmaStadi 2020 -kierroksella yhteiskehittämisvaihe on jaettu alue- ja teemaraksavaiheisiin. Ehdotusten kommentointi ja yhteiskehittäminen niin verkkopohjalla kuin verkossa toteutettavilla teemaraksoilla ovat vaatineet kaupunkiympäristön toimialalta sitoutumista ja resursseja. Kaupunkiympäristön toimiala on myös osaltaan kehittänyt OmaStadin toteutusprosessia.

Viestintä osallistumismahdollisuuksista

Toimialan viestintäpalveluissa on teetetty vuosittain otantatutkimus, jolla tutkitaan viestinnän toimivuutta sekä kaupunkilaisten kokemusta osallistumisen vaikuttavuudesta. Tutkimuksen mukaan sosiaalinen media on tärkeä tietolähde kaikille ikäryhmille 54-vuotiaisiin asti. 55-vuotiaat ja sitä vanhemmat kertovat, että heidät tavoittaa parhaiten Helsinki Infon tai muun kaupungin julkaisun, kaupunginosalehden tai muun painetun sanomalehden kautta. Kaikki ikäryhmät toivovat tietoa osallistumismahdollisuuksista suorakirjeillä postitse kotiin. Viestintää tehdäänkin toimialalla monikanavaisesti.

Toimialalla on lisätty viestintää sosiaalisessa mediassa. Osallistumismahdollisuuksista kertomiseen on käytetty sosiaalisessa mediassa myös sijaintiin perustuvaa maksettua mainontaa. Sosiaalisen median maksetun mainonnan arvioidaan olevan kustannustehokas tapa viestiä. Sosiaalisen median lisäksi markkinointia on tehty metron, ratikoiden, ostoskeskusten sekä kulttuurin- ja vapaa-ajan toimipaikkojen digipintoja hyödyntämällä sekä kaupungin kilpailuttamia ulkomainospaikkoja käyttämällä. Alueellisen Uutta Helsinkiä -tapahtumien markkinointiin katu- kuvassa on erityisesti panostettu.

Lehti-ilmoituksia julkaistaan lakisääteisistä osallistumiseen liittyvistä asioista sekä Uutta Helsinkiä -tilaisuuksista. Kaupunkilaisten osallistumismahdollisuuksista julkaistaan myös verkkouutinen ja mediatiedote lähes aina kun järjestetään tavanomaista kiinnostavammasta hankkeesta osallistumismahdollisuuksia. Kaupunkiympäristön toimialan viikoittain tilaajille sähköpostitse toimitettavassa Suunnitelmavahdissa kerrotaan ajankohtaiset osallistumisen mahdollisuudet. Utiskirjeellä on tällä hetkellä 3 500 tilaajaa.

Viestintätutkimus kertoo myös siitä, että luottamuksen rakentamiseksi on edelleen tehtävä paljon työtä. Noin neljäsosa helsinkiläisistä kokee, että osallistumalla ei voi vaikuttaa eivätkä he tämän vuoksi ole kiinnostuneita osallistumaan, vaikka siihen tarjottaisiin mahdollisuuksia. Neljä-



sosa ilmoittaa syyksi ajanpuutteen ja neljäsosa sen, että aiheet eivät ole kiinnostaneet.

Osallistumisen vaikuttavuudesta on tehty jonkin verran tutkimusta ja opinnäytetöitä, jotka ovat usein tapaustutkimuksia. Karkeasti voi vetää yhteen kaupunkiympäristöön kuten kaavoitukseen liittyen, että kaupunkilaisille tarjotaan tietoa ja heiltä kerätään kaksisuuntaisesti paikallistietoa työn pohjaksi. On harvinaisempaa, että kaupunkilaiset koetaan kumppaneina, joilla on todellista vaikutusvaltaa ratkaisuihin yhteistyön ja neuvotteluiden kautta.

OmaStadissa kaupunkilaisilla on suoraa valtaa. Äänestyksessä rahoituksen saaneet hankkeet toteutetaan. Viestinnässä onkin tuotu näkyvästi esiin se, että hankkeet ovat syntyneet kaupunkilaisten osallistumisen tuloksena. Sosiaalisen median postausten kautta hankkeet ovat saaneet paljon huomiota ja hyvää palautetta. OmaStadin kautta toteutetut fyysisen ympäristön hankkeet myös merkitään OmaStadi -merkillä. Näin palvelun myöhemmillekin käyttäjille välittyy tietoa, että osallistumalla voi vaikuttaa.

Esittelijä

kaupunkiympäristön toimialajohtaja
Mikko Aho

Lisätiedot

Heikki Mäntymäki, viestintäpäällikkö, puhelin: 310 37368
heikki.mantymaki(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano