Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin väliarviointiraportti

2019

Helsingin kaupunki

Helsinki

Sisällys

4 Johdanto

6 Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin kymmenen osa-alueen kehitys vuodesta 2017

6 Alueellinen osallisuus (stadiluotsit ja yritysluotsit)

9 Osallistuva budjetointi

9 Toimialojen osallisuustyö

12 Vapaaehtoistoiminta

12 Kaupungin tilojen käytön avaaminen

14 Avoin data

14 Vaikuttajatoimielimet

14 Aloitteet ja palautteet

17 Digitaalinen osallisuus

18 Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin osa-alueiden arviointi

Johdanto

Kaupunginvaltuusto päätti 16.3.2016 johtamisjärjestelmän uudistamisen periaatepäätöksessä, että osana muutosta tehdään kaupunkilaisten osallistumisen linjaukset, joissa määritellään miten aiemmin tehtyjä osallistumisen ja kuulemisen kokeiluja vakinaistetaan ja otetaan käyttöön, sisältäen ainakin osallistuvan budjetoinnin, asukas- ja käyttäjäraadit sekä verkko-osallistumisen.

Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin lähtökohtana toimivat osallisuuden periaatteet vahvistettiin kaupungin hallintosäännön hyväksymisen yhteydessä 16.11.2016 § 291 kaupunginvaltuustossa. Kaupunginhallitus päätti osallisuus- ja vuorovaikutusmallin toimeenpanosta ja rahoituksesta 13.11.2017 § 1047. Malli valmisteltiin laajassa yhteistyössä asukkaiden ja yhteisöjen kanssa.

Helsingin osallisuus- ja vuorovaikutusmalli muodostaa kaupunkitasoisen toimintamallin, jolla lisätään kaupunkilaisten, järjestöjen, elinkeinoelämän ja muiden sidosryhmien mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa kaupungin palveluihin ja päätöksentekoon sekä tehdä yhdessä vaikuttavia tekoja ja toimia toisten hyväksi. Helsingin kaupunkistrategiassa nostetaan esille dialogin ja väestöryhmien välisen ymmärryksen ja yhdenvertaisuuden edistäminen, jota osallisuus- ja vuorovaikutusmallin toimintakokonaisuus edesauttaa. Tavoitteena on, että asukkaat ja yritykset luottavat kaupungin toimintaan sekä heidän todellinen vaikutuksensa toimintaan vahvistuu, ja että modernit osallisuuskäytännöt parantavat väestöryhmien välistä ymmärrystä, yhdenvertaisuutta ja palvelujen laatua. Kaupunki edesauttaa dialogia ja aktivoi heikoimmassa asemassa olevia osallistumaan. Malli on keskeisessä roolissa tavoiteltaessa kaupungin toiminnan asukaslähtöisyyden, yhdessä tekemisen ja kaupunkilaisten osallisuuden laajentumista.

Helsingin osallisuuden ja vuorovaikutuksen periaatteet on kirjattu sekä hallintosääntöön että osallisuus- ja vuorovaikutusmallin toimeenpanopäätökseen. Periaatteet ovat kunnan jäsenten ja palveluiden käyttäjien osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen kaupungin palveluiden kehittämisessä, omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen sekä yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen.

Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin toimeenpanopäätökseen on kirjattu kymmenen osallisuuden osa-aluetta, jotka ovat alueellinen osallisuus, yritysluotsit, osallistuva budjetointi, toimialojen osallisuustyö, vapaaehtoistoiminta, kaupungin tilojen käytön avaaminen, avoin data, vaikuttajatoimielimet, aloitteet ja palautteet sekä digitaalinen osallistuminen. Toimeenpanopäätöksessä kaupunginhallitus päätti kehottaa toimialalautakuntia osaltaan raportoimaan osallisuuden toteutumisesta kaupunkistrategian arvioinnin yhteydessä valtuustokauden puolivälissä. Lisäksi kaupunginhallitus päätti, että osallisuus- ja vuorovaikutusmalli arvioidaan valtuustokauden aikana sekä avoimissa asukastilaisuuksissa että kaupunginhallituksessa.

Toimialalautakunnat hyväksyivät osallisuus- ja vuorovaikutusmalliin perustuvat toimialakohtaiset osallisuussuunnitelmat marras-joulukuussa 2018. Keväällä 2019 toimialat ovat valmistelleet osallisuussuunnitelmien toimeenpanoa. Toimialat raportoivat osallisuussuunnitelmien toimeenpanon etenemisestä toimialalautakunnalle vuosittain.

Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin toimeenpano ja tehtäväjako kaupunkiorganisaatiossa

Kaupunkistrategia
määrittää asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia koskevat pitkän aikavälin tavoitteet

Hallintosääntö
määrittää kaupunkilaisten ja palvelunkäyttäjien osallistumisoikeudet ja osallisuuden periaatteet

Osallisuus- ja vuorovaikutusmalli
sisältää kaupunkilaisten osallistumisen kaupunkitasoiset linjaukset ja tavoitteet

Pormestari
vastaa kuntalaisten osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta

Osallisuuden ohjausryhmä
sovittaa yhteen toimialoilla ja kaupunginkansliassa tapahtuvaa osallisuustyötä

Osallisuuden ja vuorovaikutuksen neuvottelukunta
tukee osallisuus- ja vuorovaikutusmallin kehittämistä

Apulaispormestari
vastaa toimialallaan kuntalaisten osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta

Osallisuussuunnitelma
kuvaa toimialan osallisuutta koskevat tavoitteet ja kärkihankkeet

Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin kymmenen osa-alueen kehitys vuodesta 2017

Osallisuus- ja vuorovaikutusmalli rakentuu kymmenestä osa-alueesta, jotka tarjoavat kaupunkilaisille, yrityksille ja yhteisöille monipuoliset mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa kaupungin toimintaan. Nämä osa-alueet ovat alueellinen osallisuus (stadiluotsit ja yritysluotsit), osallistuva budjetointi, toimialojen osallisuustyö, vapaaehtoistoiminta, kaupungin tilojen käytön avaaminen, avoin data, vaikuttajatoimielimet, aloitteet ja palautteet sekä digitaalinen osallisuus.

Alueellinen osallisuus (stadiluotsit ja yritysluotsit)

Aiemmissa demokratiakokeiluissa sekä osallisuus- ja vuorovaikutusmallin yhteiskehittämispäivillä vuonna 2016 tunnistettiin tarve toimintamallille alueelliseen osallistumiseen ja vaikuttamiseen, asukkaiden ja kaupungin väliseen keskusteluun sekä koordinaatioon kaupunginosissa poikkihallinnollisesti ja yhdessä paikallistoimijoiden kanssa. Alueelliseen osallisuuteen liittyvät tiiviisti myös alueella toimivat yritykset ja niiden kytkeytyminen alueen kehittämis- ja vaikuttamistoimintaan. Alueellisella osallistumisen vahvistamisella haluttiin edistää paikallista elinvoimaisuutta, uusien liiketoimintamahdollisuuksien syntymistä ja paikallisten yritysten toimintaedellytyksiä, verkottumista sekä yhteistyötä alueen muiden toimijoiden kanssa. Alueellisen osallisuuden vahvistamiseksi päätettiin perustaa seitsemän stadiluotsin ja kolmen yritysluotsin vakanssit.

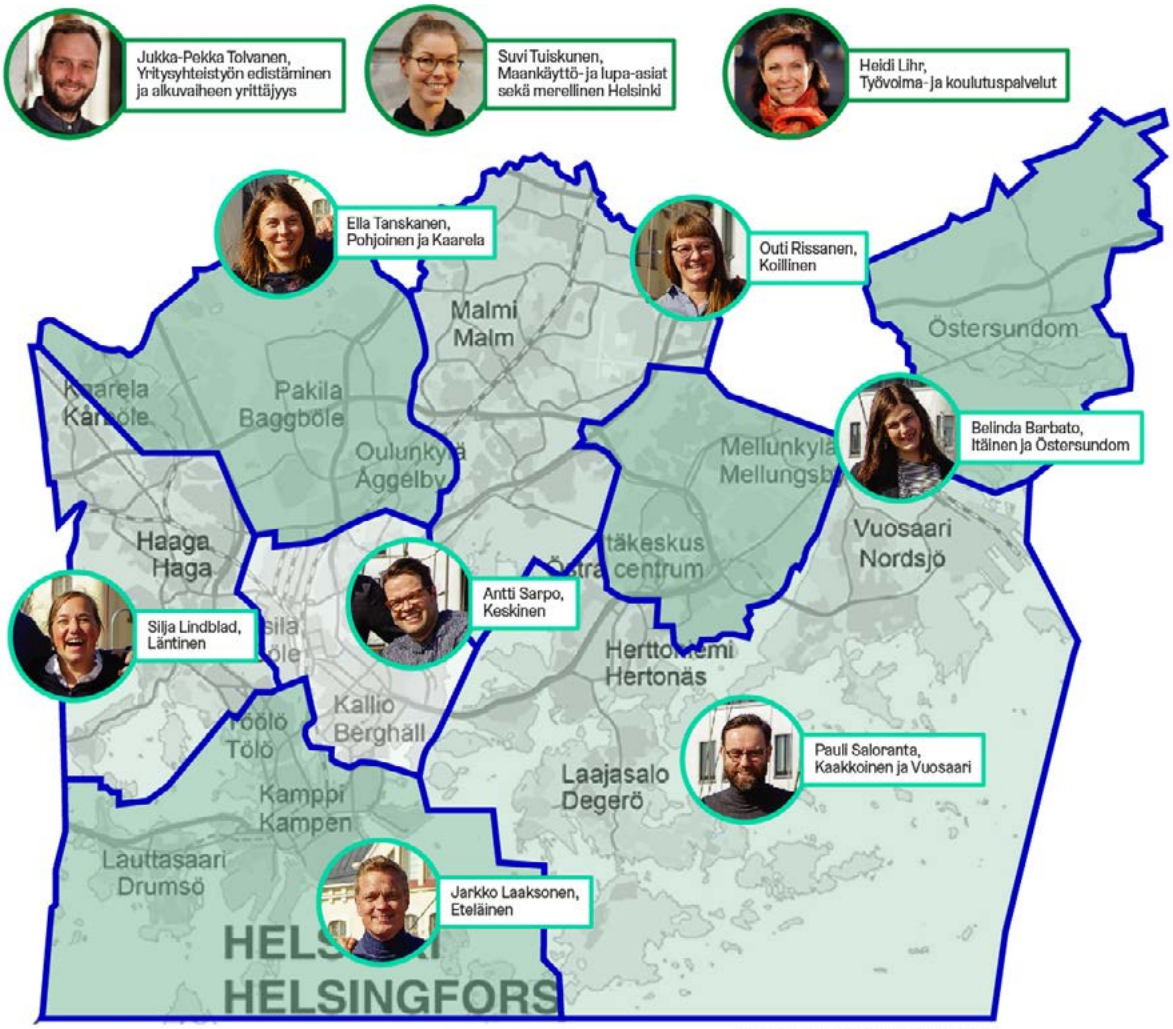
Stadiluotsit aloittivat työnsä 2018 toukokuussa. Jokaisella stadiluotsilla on vastuullaan yhden suurpiirin kaupunginosat. Stadiluotsit auttavat helsinkiläisiä kehittämään omaa kaupunkiaan luomalla tilaa keskustelulle ja yhdessä tekemiselle, ohjaamalla ja neuvomalla vaikuttamiskanavien löytämisessä, madaltamalla osallistumisen kynnyksiä sekä tuomalla tuen ja välineet sinne missä niitä tarvitaan.

Yritysluotsitoiminta käynnistyi syyskuussa 2018. Kolmella yritysluotsilla on sisällölliset painopistealueet, ja jokaisen toimialueena on koko kaupunki. Yritysluotsit keskittyvät kaupunkiympäristötoimialaan kuuluviin asiakokonaisuuksiin, yritysten työvoima- ja osaamistarpeisiin, alkuvaiheen yrittäjyyteen sekä yritysten ja kaupungin välisen yhteistyön kehittämiseen. Yritysluotsien tavoitteena on osaltaan tehdä Helsingistä kaupunkistrategian mukaisesti Suomen yritysmyönteisin kaupunki.

Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin kymmenen osa-aluetta

- Stadiluotsit (alueellinen osallisuus)
- Kaupungin tilojen käytön avaaminen
- Yritysluotsit (alueellinen osallisuus)
- Avoin data
- Osallistuva budjetointi
- Aloitteet ja palautteet
- Toimialojen osallisuustyö
- Vaikuttajatoimielimet
- Vapaaehtois-toiminta
- Digitaalinen osallisuus

Stadiluotsit ja yritysluotsit



Karttalähde: Helsingin kaupungin karttapalvelu

Yritysluotsit jalkautuvat yrityksiin, opastavat yrittäjiä laajasti kaupungin palveluiden pariin toimialasta riippumatta sekä edistävät kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallin mukaisesti alueellista elinvoimaisuutta yrittäjien välistä yhteistyötä kehittämällä.

Yritysluotsit ovat kontaktoineet yli 1 500 yritystä, palvelleet yhteensä 50 yritystä räätälöidysti, osallistaneet yrityksiä kaupungin hankkeissa ja luoneet yhteistyösuhteita yrittäjäjärjestöjen ja muiden sidosryhmien kanssa. Merkittäviä toimenpidekokonaisuuksia ovat olleet Hämeentien uudistuksen jalkautettu yritysviestintä sekä yrittäjien omaehtoisen toiminnan käynnistäminen Tapulikaupungissa.

Osallistuva budjetointi

Osallistuvalla budjetoinnilla on Helsingissä tarkoitettu käyttösuunnitelman puitteissa tapahtuvaa toiminnan painopisteiden tarkentamista yhdessä palvelun käyttäjien kanssa. Vuonna 2016 osallistuvan budjetoinnin käyttö vakinaistettiin nuorisotoimessa ja opetuksessa. Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin toimeenpanopäätöksessä osallistuva budjetointi laajennettiin koko kaupunkiin. Kaupunginvaltuusto perusti osallistuvan budjetoinnin toimeenpanoa varten osallisuusrahaston 13.6.2018 § 176.

Osallistuvassa budjetoinnissa kaupunki osoittaa vuosittain noin 4,4 miljoonaa euroa kaupunkilaisten ideoiden toteuttamiseen. Määräraha jakautuu suurpiireittäin asukasmäärän perusteella sekä koko kaupunkia koskevien ehdotusten toteuttamiseen.

Ensimmäisessä ehdotusvaiheessa vuoden 2018 lopussa saatiin 1 273 ehdotusta, joista jalostettiin 343 suunnitelmaa yhteiskehittelyvaiheessa. Toteuttamiskelpoiset suunnitelmat siirtyvät äänestykseen syksyllä 2019. Kaupunki toteuttaa eniten ääniä saavat ehdotukset.

RuutiBudjetin arvioinnin yhteydessä tunnistettiin tarve yhtenäistää RuutiBudjetti, Ruutiraha ja kaupunkitasoinen osallistuva budjetointi. Tavoitteena on saada nuorten näkökulmasta yksi selkeä, loogisesti etenevä pedagoginen prosessi, joka huomio alueellisen osallistumisen lisäksi kaupunkitason vaikuttamismahdollisuudet. Kaupunginkanslia, kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala sekä kasvatuksen ja koulutuksen toimiala ovat käynnistäneet valmistelun prosessien yhdenmukaistamiseksi.

Toimialojen osallisuustyö

Hallintosäännössä on määritelty osallisuuden periaatteet ja osatekijät, jotka koskevat koko kaupunkiorganisaatiota. Toimialat vastaavat osallisuuden toteutumisesta palveluidensa kehittämisessä ja toimeenpanossa. Kaikkien toimialojen osallisuussuunnitelmat on käsitelty lautakunnissa marras-joulukuussa 2018.

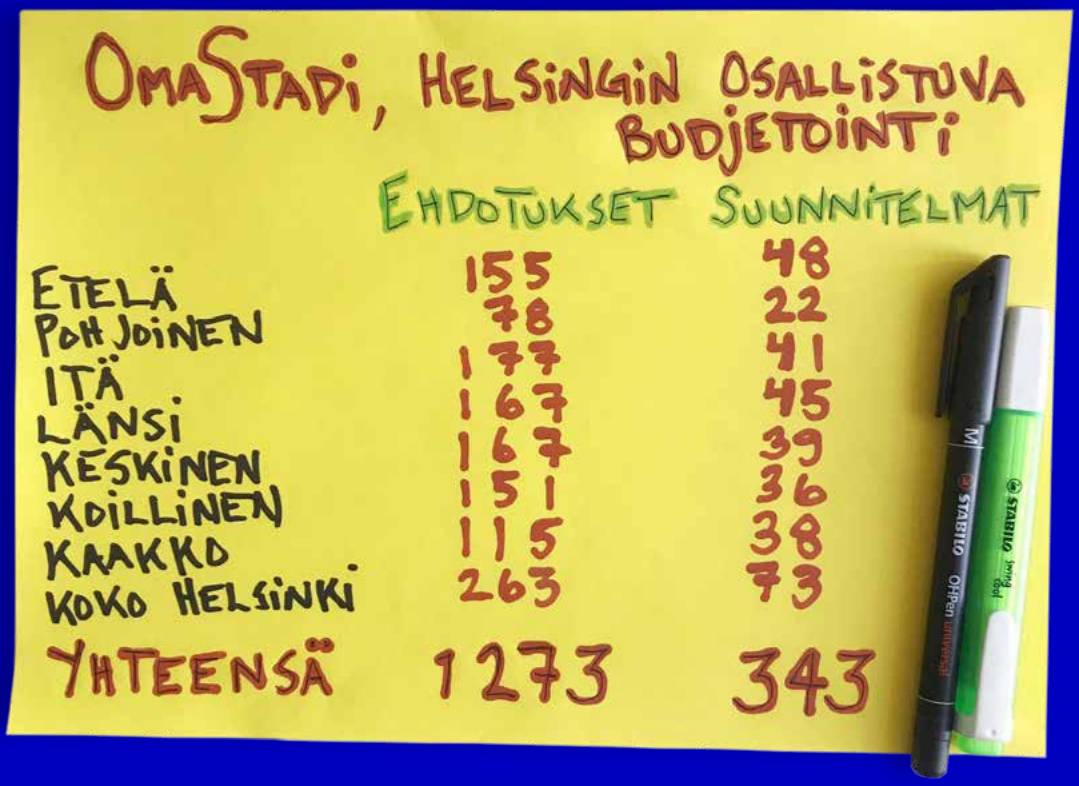
Toimialat vastaavat osallisuuden toteutumisesta palveluidensa kehittämisessä ja toimeenpanossa.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan osallisuussuunnitelman kärkiteemoja ovat syrjäytymisen ehkäisy ja asukkaiden osallistaminen palvelujen kehittämiseen. Osaamisen kehittämissuunnitelmaan on nostettu painopisteeksi osallisuuden taitojen kehittäminen.

Toimialalla on edetty pitkälle osallisuutta tukevien rakenteiden osalta. Osallistuva budjetointi on otettu käyttöön. Tilahankkeissa on suunniteltu ja pilotoitu yhteinen toimintamalli käyttäjien osallistamiseen. Lisää tiloja on avattu asukaskäyttöön ja liitetty sähköiseen järjestelmään. Oppimisen paikkojen ja lähipalveluiden vetovoimaisuuden kehittämistä on jatkettu selkeyttämällä palveluverkon sekä palvelutilaverkon eroja ja toimintatapoja.

Nuorten läsnäolo- ja puheoikeuskokeilua toteutetaan kasvatus- ja koulutuslautakunnassa. Nuorisoneuvoston edustajat ovat tavanneet toimialan johtoa systemaattisesti ja heidän näkemyksiään otetaan huomioon palveluiden kehittämisessä. Lapsilla ja nuorilla on hyvät mahdollisuudet oppia vaikuttamistaitoja osana varhaiskasvatussuunnitelman ja opetussuunnitelmien mukaista opetusta.

Osallistuvan budjetoinnin ensimmäisessä ehdotusvaiheessa vuoden 2018 lopussa saatiin 1 273 ehdotusta, joista jalostettiin 343 suunnitelmaa yhteiskehittelyvaiheessa. Toteuttamiskelpoiset suunnitelmat siirtyvät äänestykseen syksyllä 2019. Kaupunki toteuttaa eniten ääniä saavat ehdotukset.



Oppilas- ja opiskelijakuntien mallien yhtenäistäminen on aloitettu. Lasten ja nuorten vaikuttamisen mahdollisuuksia kehitetään ja selkeytetään yhteistyössä kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan kanssa.

Yhdenvertaisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäisy ovat kasvatuksen ja koulutuksen ydintoimintaa. Laadukas varhaiskasvatus, opetus ja koulutus edistävät kasvua ja hyvinvointia ja vähentävät eriarvoisuutta. Yhdenvertaisten ja kaikille saavutettavien palveluiden edistämisessä on aloitettu palveluiden näkyväksi tekeminen monikielisesti.

Kaupunkiympäristön toimialan viestinnän yksi kärkihankkeista on kaupunkilaisten osallistaminen Hiilineutraali Helsinki 2035 -ohjelman toteuttamiseen. Alueellisessa vuorovaikutuksessa on lähdetty siitä, että kaupunkilaisen ei tarvitse tietää mitä kaavoitus- tai muita hankkeita omalla asuinalueella on käynnissä. Asukkaille tarjotaan kerralla laaja-alaisempi ja asiakaslähtöisempi mahdollisuus osallistua.

Lupaprosesseja on kevennetty ja sujuvoitettu esimerkiksi siten, että pienimuotoiset tapahtumat on vapautettu lupamenettelystä etukäteen määritellyillä paikoilla (Rantakesä -konsepti).

Kaupunkitasollakin tärkeä kehittämishanke liittyy katutöiden toteuttamiseen. Kaupunkilaiset, urakoitsijat, suunnittelutoimistot ja tilaajien edustajat on otettu mukaan pohtimaan työmaa-aikaisten järjestelyjen toimivuutta. Hämeentien uudistuksen seurantaan on muodostettu Hämeentie-raati, jossa on noin 20 jäsentä.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan osallisuussuunnitelman kärkiteemana on osallisuuden kytkeminen läpäisevästi kaikkeen toimialan toiminnan ja palveluiden toteuttamiseen ja kehittämiseen. Toimialalla on laadittu yhteinen osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelma, jossa on kuvattu kaupunkiyhteisen osallisuus- ja vuorovaikutusmallin sisältöjen lisäksi toimialan tavoitteet yhdenvertaisuuden edistämiseksi. Suunnitelman toimeenpano tapahtuu läpileikkaavasti toimialan kaikessa toiminnassa, ja sitä tehdään näkyväksi toimialan yhteisissä vuosittaisissa kehittämishankkeissa. Vuonna 2019 osallisuuden kärkihankkeita ovat olleet muun muassa toimialan palvelutarjottimen muotoilu kouluille, kulttuurin ja vapaa-ajan olosuhteiden suunnittelun periaatteiden luonti, matalan kynnyksen harrastuspassin luonti nuorille, tilavarausjärjestelmän luonti, pikapalautejärjestelmän käyttöönotto ja vakiinnuttaminen palveluiden kehittämisessä sekä Oma Helsinki -asiakkuusjärjestelmän kehitys.

Kehittämishankkeiden lisäksi kaikissa toimialan kaupunkilaispalveluissa (liikunta-, nuoriso-, kirjasto- ja kulttuuripalvelut) on omat erityiset osallisuutta edistävät toimintamallinsa, muun muassa kuntalaisten osallistumisen muodot ja kanavat, kehittämishankkeet, osallisuutta kehittävät verkostot, vapaaehtoistoiminnan muodot, sidosryhmäfoorumit, asukasraadit ja osallistuvan budjetoinnin mallit (esimerkiksi Ruuti ja kirjastojen monikielisen aineiston hankinta). Aktivismin ja omaehtoisen toiminnan tukena toimivat kirjastojen sekä nuoriso- ja kulttuuritalojen verkosto, liikuntapaikat ja museoiden avoimet kokoelmat ja tietokannat sekä kulttuurin, nuorisotyön ja liikunnan avustukset ja yhteistyö toimijoiden kanssa.

Kaupunkitasoisista osallisuuden kehittämistehtävistä toimialan vastuulla on nuorten osallisuuden ja vaikuttamisen sekä vapaaehtoistoiminnan kehittäminen.

Sosiaali- ja terveystoimialalla kartoitettiin osallisuuden nykytilaa esimieskyselyllä keväällä 2018. Kyselyn tuloksia hyödynnettiin toimialan osallisuussuunnitelman laadinnassa. Palvelukokonaisuudet ovat tehneet omat osallisuuden toimenpidesuunnitelmansa, jotka pohjautuvat toimialan osallisuussuunnitelmaan ja käyttösuunnitelmaan. Toimialalle on perustettu osallisuusverkosto, joka on avoin kaikille osallisuudesta kiinnostuneille työntekijöille. Toimialalla on lisäksi osallisuustyöryhmä, joka koordinoi ja tukee palvelujen osallisuustyötä.

Asiakkaiden osallisuus on ollut näkyvästi esillä. Syksyllä 2017 toteutettiin Sote kuulee asiakkaitaan -kampanja jalkautumalla eri toimipisteisiin haastattelemaan asiakkaita. Asukkaita osallistettiin järjestämällä kaksi Lisää osallisuutta soteen -tilaisuutta. Esimerkkinä uudenlaisesta osallisuustyöstä on Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskukseen perustettu verkkopanelistien ryhmä sekä Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen osallisuusillat, joihin on tervetulleita verkkopanelistit sekä kaikki muut keskuksen palvelujen kehittämisestä kiinnostuneet.

Vapaaehtoistoimintaan osallistujia vuonna 2018 oli noin 3 100, joista yli 1 800 osallistui sosiaali- ja terveystoimialan järjestämään vapaaehtoistoimintaan.

Vapaaehtoistoiminta

Vuoden 2017 syksyllä vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreita työskenteli hajautetusti eri toimialoilla. Osana osallisuus- ja vuorovaikutusmallin toimeenpanoa vapaaehtoistoiminnan neljä täysipäiväistä koordinaattoria keskitettiin toukokuusta 2018 alkaen kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalle. Tavoitteena oli, että toiminnan keskittäminen vahvistaa yhteisiä käytäntöjä, parantaa palvelun saavutettavuutta ja löydettävyyttä, poistaa päällekkäisyyksiä sekä vahvistaa kaupunkitasoista kehittämistä. Pitkän tähtäimen tavoitteena keskittämisessä on avata lisää vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksia kaupungin organisaatiossa ja viestiä vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksista Helsingissä organisaatiorajoista riippumatta. Keskitetty malli selkeyttää myös järjestöyhteistyötä kaupungin vapaaehtoistoiminnan kehittämisessä.

Vapaaehtoistoimintaan osallistujia vuonna 2018 oli noin 3 100, joista yli 1 800 osallistui sosiaali- ja terveystoimialan järjestämään vapaaehtoistoimintaan. Vuosien 2018–2019 aikana on kehitetty kaupunkiyhteisiä toimintamalleja, henkilöstön osaamista ja monikanavaista viestintää sekä selkeytetty vapaaehtoistoiminnan polkua. Kehitteillä on vapaaehtoistoiminnan paikkailmoitteluun keskittyvä kaupungin ja järjestökentän yhteinen digialusta. Alustan kehittämisessä on hyödynnetty asiakaslähtöisiä kehittämismenetelmiä, ja sitä tehdään tiiviissä yhteistyössä Helsingin diakonissalaitoksen Kanssalan sekä muiden kumppanien kanssa. Yhteisten käytäntöjen vahvistaminen käynnistettiin keväällä 2019 toteuttamalla useita yhteiskehittämisen työpajoja kaupungin eri vapaaehtoistoimintaa tarjoavien yksiköiden kanssa. Vuoden 2019 syksyllä käynnistetään kaupungin työntekijöille suunnatut, toimialarajat ylittävät henkilöstövalmennukset sekä otetaan käyttöön toimialayhteiset henkilöstön verkosto- ja vuorovaikutusrakenteet.

Kaupungin tilojen käytön avaaminen

Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin toimeenpanopäätöksessä todettiin, että kaupungin julkisten palvelutilojen tulisi lähtökohtaisesti olla kattavammin käytettävissä asukas- ja yhteisötoimintaan. Tilojen helpommat käyttömahdollisuudet oli yleisimpiä teemoja osallisuus- ja vuorovaikutusmallin valmisteluun liittyneissä kuulemisissa.

Kaupunginhallitus päätti kaupungin tilojen asukaskäytön periaatteista 20.8.2018 § 505. Asukaskäytön periaatteilla helpotetaan kaupungin tilojen käyttöä asukkaiden kulttuuri- ja kansalaistoimintaan. Periaatteiden pääsääntö on, että tilat ovat varsinaisen käyttöajan ulkopuolella kansalaisyhteiskunnan ja kolmannen sektorin toimijoiden käytettävissä. Keväällä 2019 valmisteilla olevassa kiinteistöstrategiassa huomioidaan myös kaupungin tilojen asukaskäytön edistäminen.

Tilojen varaaminen sekä käyttöön liittyvien varausvahvistusten ja sopimusten tekeminen on keskitetty pääkaupunkiseudun Varaamopalveluun. Palvelua kehitetään edelleen vastaamaan kasvavaan palvelutarpeeseen. Ke-

Helsingin kaupungin hallintosäännön III osan 9 luvun 1 §:n mukaisesti pormestari vastaa kuntalaisten osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta. 2 §:ssä vastaavasti on määrätty, että apulaispormestari vastaa toimialallaan kuntalaisten osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta.

väällä 2019 Varaamossa oli varattavissa noin 240 maksutonta tilaa, ulkotapahtumapaikkaa, työpistettä ja laitetta, joista valtaosa oli kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tiloja ja laitteita. Asukaskäytön periaatepäätöksessä kaupunginhallitus kehotti toimialoja huolehtimaan hallinnoimiensa asukaskäyttöön soveltuvien tilojen lisäämisestä sähköiseen varausjärjestelmään.

Avoin data

Avoimella datalla tarkoitetaan julkishallinnolle, organisaatioille, yrityksille tai yksityishenkilöille kertynyttä tietoa, joka on avattu organisaation ulkopuolisillekin vapaasti hyödynnettäväksi. Julkisen tiedon avaaminen synnyttää uusia palveluja ja liiketoimintaa sekä edistää tutkimusta ja kehitystoimintaa. Julkisen datan arvo kasvaa sen hyödyntämisen myötä. Helsingin kaupunki on avannut dataansa vuodesta 2011 alkaen pääasiassa Helsinki Region Infoshare (HRI) -verkkopalvelussa. Helsinki on datan avaamisessa kansanvälisesti edelläkävijä. Vuonna 2013 HRI sai Euroopan komission innovaatiopalkinnon.

Vuonna 2018 HRI-verkkopalvelussa vieraili yli 52 000 henkilöä. Palvelussa on yhteensä noin 650 dataa, joista 441 on Helsingin kaupungin avaamaa tietoaineistoa. Uutta dataa on avattu erityisesti rajapintojen kautta. HRI laajensi verkostotoimintaansa kansallisella ja kansainvälisellä tasolla, kuten tekemällä yhteistyötä korkeakoulujen kanssa sekä järjestämällä ja osallistumalla kehittäjätilaisuuksiin.

Vaikuttajatoimielimet

Vuonna 2016 Helsingissä toimivat lakisääteiset vaikuttajatoimielimet vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto sekä nuorten vaikuttajatoimielin Ruudin ydinryhmä.

Vanhus- ja vammaisneuvostojen esittelijän ja sihteerin tehtävät siirtyivät sosiaali- ja terveystoimialalta keskushallintoon johtamisjärjestelmän uudistamisen yhteydessä kesällä 2017. Uudistuksen yhteydessä laajennettiin neuvostojen toimikaudet valtuustokauden pituisiksi ja neuvoston jäsenjärjestöille myönnettiin oikeus nimetä edustajansa.

Joulukuussa 2017 Ruudin ydinryhmä nimettiin uudelleen nuorisoneuvostoksi ja toimialajohtajien roolia nuorisoneuvoston toiminnassa vahvistettiin sopimalla nuorisoneuvoston ja toimialajohdon välisistä säännöllisistä tapaamisista. Tammikuussa 2019 käynnistyi nuorisoneuvoston aloitteesta kokeilu, jossa nuorisoneuvoston edustajille myönnettiin puhe- ja läsnäolo-oikeus toimialojen lautakuntien kokouksiin.

Vaikuttajatoimielinten toiminnan avoimuutta on edistetty lähettämällä kokouksia suorina lähetyksinä Helsinki-kanavalla. Lisäksi vaikuttajatoimielinten toiminnasta viestimistä varten avattiin yhteiset verkkosivut, joissa julkaistaan myös vanhus- ja vammaisneuvoston kokousasiakirjat. Nuorisoneuvoston kokousasiakirjat julkaistaan heidän omalla verkkosivustollaan.

Kaupunkiyhteisen palautekanavan kautta vastaanotettujen palautteiden määrä kasvaa vuosittain. Vuonna 2018 annettiin 66 000 palautetta.

Aloitteet ja palautteet

Kunnan jäsenten ja palvelunkäyttäjien aloitteet sekä nuorten aloitteet tuodaan kaupunginvaltuustolle tiedoksi kahdesti vuodessa. Kuntalaisaloitteita vastaanotetaan vuosittain muutamia kymmeniä. Vuonna 2018 aloitteita tuotiin kaupunginvaltuuston tietoon yhteensä kuusitoista. Näistä kaksitoista koski kaupunkiympäristön toimialaa ja kaksi sosiaali- ja terveystoimialaa sekä kaksi lähipalveluja ja kaupungin hallintosäännön muuttamista. Vuonna 2018 vastaanotettiin nuorten aloitteita 25 kappaletta. Suuri osa aloitteista liittyi nuorisotyöhön ja liikuntapalveluihin. Vuosien 2018–2019

10 vinkkiä kaupunkilaisen palautteeseen vastaamiseen

1. **Tervehdi**
   ”Hei” on ystävällinen ja varma tapa aloittaa.

2. **Kiitä**
   Kiitä siitä, että kaupunkilainen näkee vaivaa ottamalla yhteyttä. Mieti minkälainen yhteydenotto on kyseessä: ”Kiitos palautteesta”, ”Kiitos kysymyksestä”, ”Kiitos viestistä”, ”Kiitos yhteydenotosta”, ”Kiitos hyvästä ideasta”, ”Kiitos mielenkiintoisesta ehdotuksesta” tai ”Kiitos ilmoituksesta”.

3. **Pahoittele**
   Pahoittele, jos kaupunkilainen tuo esiin ikävän asian tai tilanteen. Empaattinen voi olla vaikkei olisikaan itse aiheuttanut harmia. ”Ikävä kuulla, että...”, ”On harmillista, että...”, ”Pahoittelut, että...”. Joskus on tarpeen pyytää suoraan anteeksi. Voit eläytyä myös positiiviseen tunteeseen: ”Mukava kuulla, että...”.

4. **Osoita, että palaute on luettu ja ymmärretty**
   ”On totta, että...”, ”Olet oikeassa siinä, että...”, ”Asiasi X on tärkeä, sillä...” Kysy kaupunkilaiselta tarkennusta, jos et ymmärrä mitä hänen viestinsä koskee.

5. **Vastaa napakasti ja selkeällä kielellä juuri siihen mitä on kysytty**
   Vältä turhaa selittelyä ja brassailua. Lyhytkin vastaus voi olla vaikuttava eli hyödyllinen asiakkaalle. Pyydä käännösapua, jos koet, ettet hallitse tarpeeksi palautteen kieltä.

6. **Perustele riittävästi**
   Pyydä tarvittaessa vastaamiseen apua työkavereilta.

7. **Kerro mihin toimenpiteisiin palaute johtaa**
   Kerro (niin tarkasti kuin pystyt) mitä palautteen johdosta tapahtuu, milloin ja missä. Jos on heti selvää, ettei palaute perustellusta syystä johda toimenpiteisiin, kerro siitäkin.

8. **Lisää hyödyllisiä linkkejä**
   Lisää linkkejä, joista saa tarvittaessa lisätietoa. Selvitä tai delegoi kuitenkin asia mahdollisimman pitkälle itse ja huolehdi, että kaupunkilainen saa asiansa hoidettua. Älä pallottele kaupunkilaista.

9. **Pidä vastauksen sävy asiallisena**
   Muista, että edustat kaupunkia ja vastauksesi voi päätyä julkiseksi.

10. **Allekirjoita vastaus**
    Allekirjoita vastaus omalla nimelläsi ja organisaatiotiedoilla tai muun yhdessä sovitun tavan mukaan.

aikana aloitteiden käsittelyä on pyritty parantamaan esimerkiksi kokeilemalla AloiteAsema-tapahtumakonseptia, jonka tarkoituksena oli tuoda aloitteita tehneet nuoret, muut aloitteissa mainituista asioista kiinnostuneet nuoret sekä kaupungin asiantuntijat yhteen pohtimaan sitä, miten kutakin aloitetta voisi tai kannattaisi edistää.

Kaupunkiyhteisen palautekanavan kautta vastaanotettujen palautteiden määrä kasvaa vuosittain. Vuonna 2017 annettiin 55 000 palautetta, vuonna 2018 vastaava luku oli 66 000. Kaupungin antaman palvelulupauksen mukaan palauteisiin vastataan viiden arkipäivän (7 vrk) sisällä. Vuonna 2018 kaupungin keskimääräinen vastausviive oli 6,48 vuorokautta.

Kaupunki tutkii parhaillaan mahdollisuuksia tehdä palautteiden käsittelystä tehokkaampaa ja läpinäkyvämpää uuden teknologian avulla. Kaupunki pilotoi tekstinlouhintaa palautedatan hyödyntämisessä palvelujen ja toiminnan kehittämiseksi. Lisäksi kaupunki on laatinut ohjeen työntekijöille kehittääkseen palautevastausten selkeyttä ja ohjamaan kertomaan kaupunkilaiselle mihin toimenpiteisiin palaute johtaa. Kaupunki on testannut ja ottanut käyttöön uusia palautekanavia, kuten pikapalautelaitteet. Vuoden 2019 keväällä käynnistyi palautekäsittelyn prosessin ja uuden kaupunkiyhteisen palautejärjestelmän muotoilu- ja hankintaprojekti.

Digitaalinen osallisuus

Digitaaliset osallistumispalvelut helpottavat kaupunkilaisten sujuvaa ajasta ja paikasta riippumatonta osallistumista ja vaikuttamista. Viimeisen kymmenen vuoden aikana kaupunki on kehittänyt erilaisia sähköisen asioinnin ja osallistumisen kanavia, kuten KerroKartalla, KerroKantasi, kaupunkiyhteinen palautekanava ja Helsinki-sovellus. Hallinnon ja päätöksenteon avoimuuden edistämiseksi Helsingin AHJO-asianhallintajärjestelmässä olevat toimielinten päätökset julkaistaan avoimen rajapinnan kautta. Päätökset-palvelussa voi selata kaupungin hallinnossa vireille tulleita asioita ja niiden käsittelyä eri toimielimissä (dev.hel.fi/paatokset).

Vuonna 2018 otettiin käyttöön osallistuvan budjetoinnin OmaStadi-palvelu. Lisäksi toimialoilla on kokeiltu ja otettu käyttöön useita digitaalisia osallistumisen työkaluja, kuten karttapohjaisia kyselytyökaluja sekä ideointi-ja innovointityökaluja.

Päätökset-palvelussa voi selata kaupungin hallinnossa vireille tulleita asioita ja niiden käsittelyä eri toimielimissä.

Kaupunki on mukana kansainvälisessä kehittämistyössä, jossa OmaStadinkin taustalla toimivaa Decidim-alustaa kehitetään. Alustaa on hyödynnetty muun muassa vuoden 2019 alussa asukkaille suunnatussa pormestarin Maailman toimivin kaupunki -ideakilpailussa sekä kaupunkilaisten ja asiantuntijoiden yhteisenä keskustelualustana (keskustelu.hel.fi). Osallistumiskanavia on kehitetty yhdessä käyttäjien kanssa hyödyntämällä muun muassa palvelumuotoilua ja käytettävyysasiantuntijoita. Keväällä 2019 laaditussa kaupungin digitalisaatio-ohjelmassa todetaan, että digitaalisia osallistumispalveluja tullaan kehittämään kokonaisuutena, joka antaa kaupunkilaiselle helposti löydettävät ja yhdenmukaiset osallistumisen kanavat. Osallistumispalvelut tarjoavat standardoidut rajapinnat, joiden päälle voidaan rakentaa uusia palveluja.

Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin osa-alueiden arviointi

Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin väliarvioinnissa tarkasteltiin mallin osa-alueiden toimeenpanon edistymistä ja kehittämistarpeita. Arviointiin osallistuneet kaupunkilaiset nostivat erityisesti esiin tarpeen kehittää osallistumismahdollisuuksia koskevaa monikanavaista viestintää.

Päättäessään osallisuus- ja vuorovaikutusmallin toimeenpanosta ja rahoituksesta 13.11.2017, kaupunginhallitus edellytti, että osallisuus- ja vuorovaikutusmalli arvioidaan valtuustokauden aikana sekä avoimissa asukastilaisuuksissa että kaupunginhallituksessa. Arvioinnin yhteydessä kaupunginhallitus päättää tarvittavista toimista osallisuus- ja vuorovaikutusmallin jatkokehittämiseksi ja laajentamiseksi. Samassa yhteydessä kehotettiin toimialalautakuntia osaltaan raportoimaan osallisuuden toteutumisesta. Osallisuus-ja vuorovaikutusmallin loppuarviointi toteuttaan vuoden 2020 loppuun mennessä.

Keväällä 2019 toteutetun koko osallisuus- ja vuorovaikutusmallin väliarvioinnin aineistona käytettiin asukastilaisuudessa kerättyä osallisuuden kokemusasiantuntijoiden tuottamaa aineistoa. Lisäksi arvioinnissa hyödynnettiin kaupungin osallisuusasiantuntijoiden asiantuntemusta sekä erilaisia tilasto- ja muita aineistoja koskien arvioinnin kohteena olleita osallisuuden osa-alueita. Väliarviointia on tehty lisäksi osallisuuden ja vuorovaikutuksen neuvottelukunnassa, osallisuuden ohjausryhmässä, kaupungin työntekijöiden osallisuusverkostossa sekä osallisuus- ja vuorovaikutusmallin arviointia varten kootussa kaupungin asiantuntijoista koostuvassa projektiryhmässä.

Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin väliarvioinnin asukastilaisuus pidettiin 11.4.2019. Tilaisuuteen osallistui 31 asukasta ja useita kaupungin asiantuntijoita. Lisäksi toimialat ovat järjestäneet erillisiä toimialakohtaisia arviointi- ja kehittämistilaisuuksia.

Väliarvioinnin asukastilaisuudessa keskusteltiin osallisuus- ja vuorovaikutusmallin toimeenpanopäätökseen kirjattujen kymmenen osa-alueen toimeenpanon edistymisestä sekä tunnistettiin kehittämistarpeita. Osallistujilla oli myönteisiä kokemuksia tilanteista ja toimenpiteistä, joissa kaupungin edustajat olivat kuunnelleet asukkaiden toiveita ja tarpeita sekä tarjonneet vaikuttavia kohtaamisia. Asukastilaisuudessa nousi ensisijaisesti esiin tarve kehittää osallistumismahdollisuuksia koskevaa monikanavaista viestin-

tää. Asukaslähtöisyyden edellytykseksi nähtiin erityisesti vahva paikallisviestintä ja tiedon löydettävyys.

Osa-alueiden kehittyminen on vaihdellut niiden lähtötilanteesta riippuen. Alueelliseen osallisuuteen sisältyvissä stadiluotsi- ja yritysluotsitoiminnassa sekä osallistuvassa budjetoinnissa ovat tapahtuneet suurimmat muutokset, mitä selittää niiden toimeenpanon käynnistyminen vasta osallisuus- ja vuorovaikutusmallin toimeenpanopäätöksen jälkeen. Kaikissa osa-alueissa on tapahtunut kehitystä, tosin osassa toimenpiteet ovat keskittyneet strategiselle ja valmistelun tasolle. Asukastilaisuuden osallistujat näkivät monet kehittämistoimenpiteet myönteisinä, vaikka ne eivät ole vielä näkyvissä laajemmin kaupunkilaisille.

Suurimmat muutokset ovat tapahtuneet alueelliseen osallisuuteen sisältyvissä stadiluotsi- ja yritysluotsitoiminnassa sekä osallistuvassa budjetoinnissa, mitä selittää niiden toimeenpanon käynnistyminen vasta osallisuus- ja vuorovaikutusmallin toimeenpanopäätöksen jälkeen.

Arvioinnissa on kiinnitetty huomiota siihen, kuinka osallisuuden periaatteet toteutuvat kymmenessä osa-alueessa ja niitä koskevissa toimenpiteissä. Osa-alueita koskevat toimenpiteet ovat pääsääntöisesti käsittäneet toiminnan uudelleenorganisointia, viestinnän kehittämistä sekä yhteistyön vahvistamista kaupunkilaisten ja muiden toimijoiden välillä. Kaupunki on kokeillut ja käynnistänyt uudenlaisia osallisuusmenetelmiä ja -käytäntöjä.

Alueosallisuuden malli on käynnistynyt onnistuneesti. Asukkaat, yhteisöt, yritykset ja muut toimijat ovat löytäneet hyvin stadiluotsit ja yritysluotsit. Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin myötä saatu lisäresurssointi on täydentänyt hyvin toimialojen jo olemassa olevia alueellisia työmuotoja. Aluetyön kehittämisen painopiste on edelleen alueellisten yhteistyö- ja viestintärakenteiden luomisessa ja selkeyttämisessä.

Helsingin osallistuva budjetointi on merkittävä avaus suomalaisessa kuntakentässä. Suomessa ei ole aiemmin kokeiltu osallistuvaa budjetointia kattaen kaikki kaupungin toimialat. Lisäksi kaupunkilaisten päätettäväksi osoitettu vuosittainen 4,4 miljoonaa ja kansainvälisesti alhainen äänestysikäraja tekee Helsingin mallista edelläkävijän. Helsingin osallistuvan budjetoinnin toimeenpanoa tutkitaan ja arvioidaan osana Suomen Akatemian BIBU-hanketta (Tackling Biases and Bubble in Participation). Lisäksi on julkaistu Johanna Sinkkosen pro gradu -tutkielma Tampereen yliopiston Johtamiskorkeakoulusta: Osallistuva budjetointi demokratiainnovaationa, case-tutkimus kolmen kunnan osallistuvan budjetoinnin kokeiluista. Lisäksi Aalto-yliopistosta on valmistumassa kaksi opinnäytettä osallistuvan budjetoinnin alkutaipaleen opeista sekä OmaStadi-pelin vaikuttavuudesta.

Osallistuvan budjetoinnin ensimmäinen toimeenpanokierros on vielä kesken. Selvitys toimeenpanon toteutuksesta tuodaan kaupunginhallitukseen ensimmäisen kierroksen toimeenpanon jälkeen.

Toimialojen osallisuussuunnitelmat ovat suunnitelmia siitä, miten hallintosääntöön kirjattuja osallisuuden periaatteita toteutetaan toimialoilla. Kaikille toimialoille kirjattujen yhteisten periaatteiden myötä osallisuuden ja vuorovaikutuksen tavoitteisiin on tullut yhdenmukaisuutta, huomioiden kuitenkin toimialojen palveluiden ja toiminnan erityislaatuisuuden. Kaikkien toimialojen suunnitelmissa on erityisesti kiinnitetty huomiota osallisuuden yhdenvertaisuuteen.

Ideat & Faktaisut
Jokeri
Jokeri
Jokeri
Tulikortti
Tulikortti
Koodinimi ja tervehdys
Yhdistetään supervoimat

Vapaaehtoistoiminnan kehittäminen on käynnistynyt hyvin. Ensivaiheessa kehittämisessä on keskitytty yhteisten rakenteiden ja toimintatapojen vahvistamiseen sekä osaamisen kehittämiseen, mikä on osallisuus- ja vuorovaikutusmallin toimeenpanopäätöksen mukaista. Tavoitteena on, että jatkossa yhä useammalla kaupungin toimipaikalla on mahdollisuus alkaa hyödyntää vapaaehtoistoimintaa omassa toiminnassaan. Vapaaehtoistoiminnan kaupunkitasoisen viestinnän kehittäminen etenee aikataulun mukaisesti. Uudet viestintäkanavat parantavat vapaaehtoistoiminnassa tarjolla olevien tehtävien löydettävyyttä ja helpottavat vapaaehtoistoimintaan osallistumista. Myös tavoite vahvistaa Helsingin kaupungin ja järjestökentän yhteistyötä on toteutunut hyvin muun muassa digialustan kehittämistyössä.

Digitaalisten osallistumispalveluiden kehittäminen kokonaisuutena on yksi digitalisaatio-ohjelman kärkitoimenpiteistä.

Kaupungin tilojen avaaminen asukas- ja yhteisötoiminnan käyttöön on tärkeää kaupungille. Asian selvittämiseksi ja jouduttamiseksi on ollut viime vuosina lukuisia työryhmiä. Kaupunginhallituksen päätös tilojen asukaskäytön periaatteista 20.8.2018 koski ensimmäistä kertaa kaikkia toimialoja. Arvioinnin yhteydessä on noussut esille, ettei toimeenpano käynnistynyt tarkoitetulla tavalla, koska kokonaisuuden johtamiselta ja hallinnoinnilta puuttuu vastuutaho.

Avoimessa datassa Helsinki on ollut perinteisesti edelläkävijä. Helsinki Region Infosharen (HRI) toiminta on vakiintunut osaksi avoimen tiedon jakamista ja hallinnon edistämistä. Tapahtumat ja verkostoyhteistyö vahvistavat asukkaiden osallistumismahdollisuuksia.

Vaikutajatoimielimet ovat arvioinnin kuluessa tuoneet esille, ettei heidän kokemustaan hyödynnetä riittävästi palveluiden kehittämisessä ja päätöksenteossa. Kehittämiskohteeksi on nostettu vaikutusmahdollisuuksien oikeaaikaisuuden tunnistaminen sekä henkilöstön ja johdon kouluttaminen moninaisten asukas- ja asiakasryhmien tarpeiden ymmärtämiseen. Lisäksi esille nousi käytettävissä olevien resurssien riittävyys. Vaikuttajatoimielinten toiminnan avoimuuden lisäämisessä tulee jatkaa nyt käynnistettyä kehittämistyötä, jotta vaikuttamistyöhön saataisiin osallistettua yhä laajemmin järjestökentän toimijoita.

Kuntalaisten aloitteiden käsittelyssä tulee kehittää aloitteisiin vastaamisen seurantaa ja viestintää. Toimintaprosessien selkeyttäminen ja kuvaaminen vahvistavat vaikuttavuuden seuraamista ja hallinnon läpinäkyvyyttä.

Palautteiden osalta arvioinnissa on noussut esille, että vastausaikojen lisäksi kaupungin tulisi selkeämmin viestiä niistä toimenpiteistä, joita palautteista on seurannut. Kehitteillä olevat palautekäsittelyn prosessin muotoilu ja automatisaatio sujuvoittavat palautteisiin vastaamista ja niiden hyödyntämistä.

Digitaalisen osallisuuden kokonaisuudessa Helsinki on kansainvälisesti aktiivinen tiennäyttäjä. Useiden digipalveluiden muodostama kokonaisuus ei kuitenkaan ole aina selkeä kaupunkilaisille. Palveluiden tunnettuutta, löydettävyyttä ja käytettävyyttä tulee edelleen kehittää. Rakenteilla on eri osallistumiskanavia yhdistävä ja kokoava verkkopalvelu, joka helpottaa kanavien löydettävyyttä ja saavutettavuutta. Digitaalisten osallistumispalveluiden kehittäminen kokonaisuutena on yksi digitalisaatio-ohjelman kärkitoimenpiteistä.

Helsingin kaupungin osallisuus -ja vuorovaikutusmallin väliarviointiraportti 2019

Työryhmä
Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin arvioinnin
ja sen väliraportin laatimiseen osallistuivat:
Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin arvioinnin projektiryhmä
Osallisuuden ohjausryhmä
Kaupungin työntekijöiden osallisuusverkosto

Arvioinnin väliraportin koosti kaupunginkanslian
osallisuus ja neuvonta -yksikkö.

Taitto
Merkitys

Kuvaajat
Yiping Feng, Ling Ouyang: kansi
Jarkko Laaksonen: s. 10
Jussi Hellsten: s. 13
Joni Oksanen: s. 15
Katja Tähjä: s. 19
Anton Reenpää: s. 21
Kirsikka Mattila: s. 23

Tiedustelut
anu.markkola@hel.fi

Helsinki

Helsingin kaupunki
Kaupunginkanslia

Pohjoisesplanadi 11–13
00170 Helsinki
PL 1
00099 Helsingin kaupunki
Puhelinvaihde 09 310 1641

www.hel.fi
www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/osallistu-ja-vaikuta/vaikuttamiskanavat/