

## **Helsingin osallisuus- ja vuorovaikutusmalli**

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. Lisäksi mallissa tulee huomioida alueellinen osallistuminen. Valtuuston linjaus on jatkoa kahden aikaisemman valtuustokauden strategian pyrkimykselle kaupunkilaisten osallisuuden vahvistamiseen.

Kaupunginjohtaja asetti työryhmän 23.3.2016 ja edelleen 23.6.2016 selvittämään ja valmistelemaan uuteen johtamisjärjestelmään ja toimialalautakuntarakenteeseen kytkeytyvää osallisuus- ja vuorovaikutusmallia.

Valmistelun pohjana ovat olleet uuden kuntalain osallisuussäännökset. Lisäksi on haettu Helsinkiin soveltuvaa, pidemmälle menevää mallia, joka kytkeytyy uuteen johtamisjärjestelmään ja toimialalautakuntarakenteeseen.

Mallin valmistelun painopiste on ollut kaupunkitasoisten yhteisten periaatteiden laatimisessa ja kaupunginvaltuuston periaatepäätöksessä todettujen yksityiskohtien selvittämisessä ja niihin liittyvien esitysten laatimisessa. Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin yksityiskohtaisia ratkaisuja on tarkoituksenmukaista jatkovalmistella ja kokeilla yhdessä toimialojen kanssa kaupunkilaisten osaamista ja tietoa hyödyntäen.

Kaupunkilaisten, järjestöjen, elinkeinoelämän ja muiden sidosryhmien laajamittaisen osallistumisen ja vuorovaikutuksen mahdollistava Helsingin osallisuus- ja vuorovaikutusmalli on keskeisessä roolissa tavoiteltaessa kaupungin toiminnan asukaslähtöisyyden ja kaupunkilaisten osallisuuden parantumista. Osallisuus- ja vuorovaikutusmallilla tavoitellaan laajaa kulttuurista ja toimintatavallista muutosta, johon voidaan jatkovalmistelussa saada tukea hallintosäätöön, uuteen johtamistapaan ja muihin toimintaa ohjaaviin dokumentteihin tulevilla kirjauksilla. Itse toimintakulttuurin muutos syntyy uudenlaisen tekemisen ja toimintaperiaatteiden kautta, joka edellyttää erityisesti ylimmältä johdolta osaamista, sitoutumista ja luottamusta henkilöstöön.

Helsingin osallisuus- ja vuorovaikutusmallin tavoite on lisätä yhteistä ymmärrystä lähtökohdista, tarpeista ja arvoista vuorovaikutuksen keinoin kaupunkilaisten ja kaupungin välillä ja synnyttää luottamusta kaupungin päätöksentekoa ja valmistelua kohtaan. Vaikka osallisuuden tavoite ei ole varmistaa, että kaikki olisivat samaa mieltä asioista, on tärkeää synnyttää kaupunkilaisille kokemusta siitä, että heidän äänensä on kuultu ja otettu vakavasti.

## **Osallistumisen ja vuorovaikutuksen lähtökohdat ja periaatteet**

Helsingin osallisuus- ja vuorovaikutusmallin lähtökohtia ovat kunnan jäsenten ja palveluiden käyttäjien osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen kaupungin palveluiden kehittämisessä, omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen ja yhdenvertaisten

osallistumismahdollisuuksien luominen. Lähtökohdat perustuvat kuntalaisten esiin nostamiin näkökulmiin yhteiskehittämispäivillä ja neljässä asukasillassa.

Käyttäjälähtöisen kaupungin kehittämisen keskiössä on kuntalaisten ja kaikkien kaupungin palveluiden käyttäjien kokemustieto ja asiantuntemus. Helsinki kutsuu ihmisiä aktiivisesti osallistumaan sekä menee ihmisten luo. Kaupunki edistää ja tukee myös kaupunkilaisten omaehtoista toimintaa ja aktiivista kaupunkikulttuuria sekä uusia yhteisöllisiä tapoja tuottaa palveluita ja toimintaa.

Helsinki huolehtii yhdenvertaisista osallistumismahdollisuuksista ja tukee erityisesti heikommassa asemassa olevien ihmisten ja alueiden osallistumista. Vuorovaikutusta kohdennetaan tarpeen mukaan. Valmistelussa ennakoidaan, minkä ryhmien äänen kuulumiseksi on tehtävä enemmän töitä ja valmistauduttava tukitoimiin ja ihmisten pariin jalkautumiseen. Osallistumiskanavien ja- menetelmien tulee olla esteettömiä ja syrjimättömiä. Asian valmistelussa samanaikaisesti hyödynnettävät monikanavaiset osallisuuskäytännöt mahdollistavat erilaisten kohderyhmien näkökulmien huomioimisen valmistelussa ja päätöksenteossa.

Osallistumisen ja vuorovaikutuksen osatekijöitä ovat hallinnon avoimuus, selkokielinen ja monikanavainen viestintä, alueellisen osallistumisen ratkaisu, osallistuva suunnittelu ja osallistuva budjetointi, asukaslähtöisyyttä edistävät käyttäjä- ja asiakasraadit sekä asiakaskokemuksen ja palautteen hyödyntäminen, toimivat aloitekäytännöt ja kansalaistoiminnan kannuste- ja tukimenettelyt.

#### *Hallinnon avoimuus*

Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin perustana toimii kaupungin toiminnan ja tiedon avoimuus. Kaupungin viranhaltijoiden tekemät päätökset on julkaistu verkossa vuoden 2013 marraskuusta lähtien. Ahjo on mahdollistanut myös päätösasiakirjojen avaamisen avoimena tietona.

Helsinki Region Infoshare (HRI) –palvelusta löytyy pääkaupunkiseudun kaupunkeja ja koko seutua koskevaa tietoa kaikkien vapaasti ja maksutta hyödynnettäväksi. Julkisen tiedon avaaminen lisää kansalaisten tietoa ja ymmärrystä asuinalueestaan ja sen kehityksestä. Tämä parantaa kansalaisaktiivisuuden edellytyksiä. Lisäksi avoin data voi synnyttää uusia palveluja ja liiketoimintaa sekä edistää tutkimusta ja kehitystoimintaa.

Päätösten perusteluissa tulisi entistä selkeämmin viestiä asian valmistelun yhteydessä käydyin vuorovaikutuksen vaikutuksista lopulliseen esitykseen. Yhteisen ymmärryksen muodostaminen edellyttää hallinnon avoimuutta ja läpinäkyvyyttä päätöksenteon valmistelussa ja palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä. Kaupungin tulee avata päätöksentekoaan ja valmisteluaan yhä varhaisemmassa vaiheessa.

Helsingin kaupungin julkisen sähköisen diaarin avautuminen loppuvuodesta 2017 lisää merkittävästi hallinnon avoimuutta ja mahdollistaa kaupunkilaisille päätöksenteon ja valmisteluprosessin etenemisen seurannan entistä varhaisemmassa vaiheessa valmistelua.

### *Selkokielineen ja monikanavainen viestintä*

Viestintä on olennainen osa osallistumisen ja vuorovaikutuksen prosesseja. Helsingin kaupungin viestinnän linjauksissa painotetaan selkeää, ymmärrettävää, oikea-aikaista, tavoitteellista, yhteisöjen tarpeet huomioivaa, avointa ja vuorovaikutteista viestintää, joka kuuluu kaikille. Tavoitteena on, että kaupunkilaiset, yhteisöt ja yritykset tietävät hyvissä ajoin kaupungin suunnitelmista, toiminnasta ja palveluista sekä osallistuvat kaupungin kehittämiseen. Viestintälinjausten onnistunut jalkauttaminen toimialoille vahvistaa ja tukee osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumista.

Digitaalinen Helsinki – ohjelman periaatteiden mukaan digitaalisia kanavia ja palveluita rakennetaan löydettävyyden ja helppokäyttöisyyden ehdoilla. Kehittämistyötä tehdään yhteistyössä palveluiden käyttäjien kanssa kokeilujen kautta ja palvelumuotoilua hyödyntäen. Myös kaupungin verkkosivuja ja viestintää kehitetään yhdessä kaupunkilaisten kanssa tiedonhaun ja päätöksenteon seuraamisen helpottamiseksi.

Viestinnän ja vuorovaikutuksen siirtyessä yhä enemmän verkkoon, huolehditaan kuitenkin siitä, että tietoa on saatavissa myös perinteisten kanavien kautta.

### *Alueellinen osallistuminen*

Kaupunginvaltuuston 16.3.2016 periaatelinjausten mukaan Helsingin johtamisjärjestelmään ei olla perustamassa kuntalain 36 § mukaisia alueellisia toimielimiä.

Aikaisemmissa kokeiluissa on tunnistettu tarve jonkinlaisen struktuurin ja toimintamallin rakentamiseksi alueelliseen osallistumiseen ja vaikuttamiseen, keskusteluun ja koordinaatioon kaupunginosissa poikkihallinnollisesti ja yhdessä paikallistoimijoiden kanssa. Alueellinen osallistuminen nousi esiin myös syksyllä 2015 toteutetussa johtamisen uudistamisen verkkoaiivoriiehessä. Alueellisen osallistumisen kehittäminen ja kaupungin jalkautuminen kaupunginosiin on nähty tärkeänä. Myös pormestariston tulee olla aktiivisesti läsnä kaupunginosissa ja avaamassa päätöksenteon taustoja.

Alueellisuuden määrittelemineen Helsingissä on haastavaa. Asukkaiden alueellisuuden kokemukset ja intressit osallistumiselle ja vaikuttamiselle omassa asuin- ja elinympäristössään ovat vaihtelevia. Myös kaupungin toimialat järjestävät palvelut perustelluista syistä eri aluejaoilla. Kuitenkin olisi hyödyllistä saada asukkaiden tuottamaa yhteistä kokemustietoa eri palveluiden muodostamasta kokonaisuudesta jollakin luontevalla aluetasolla.

Kaupungilta odotetaan selkeää ja suunnitelmallista ratkaisua siihen, miten huomioidaan paikkaperustainen, toimialojen rajat ylittävä, kuntalaisten ja yhteisöjen aloitteet sekä alueiden erityispiirteistä nousevan kehittämispotentiaalin huomioiva lähestymistapa valmistelussa ja päätöksenteossa.

Kaupunginosien tasolla yhteistyötä voidaan organisoida monella tavalla eri toimijoiden kesken. Asukasfoorumien, kaupunginosakokousten ja erilaisten yhteistoimintaryhmien myötä voidaan edistää kaupungin ja kuntalaisten välisen yhteistyön sujuvuutta koordinoitusti. Laajapohjainen yhteistyö toimii vuorovaikutuksen ja yhteisen keskustelun paikkana yli toimialarajojen aluetta koskevien asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa. Toimintatapa tuottaa paikallista ja oikea-aikaista tietoa koko yhteisön käyttöön. Lisäksi se edistää kuntalaisten ja eri toimijayhteisöjen yhteistoimintaa ja vahvistaa yhteisöllisyyttä.

Monet paikalliset yhteisöt järjestävät kaupunkilaisille tärkeää toimintaa ja tapahtumia ja muodostavat verkostoja edistääkseen tavoitteitaan. Kaupungin toimipisteet kuten kirjastot, nuorisotalot ja leikkipuistot tarjoavat hyvin kattavan verkon asukkaiden ja yhteisöjen tiedonhankinnan ja viranomaisyhteyksien luomisen pohjaksi. Vallilan kirjasto asukastoiminnan tukena -hankkeessa kirjastoa kehitettiin 2014–2015 toimimaan alueensa asukastoiminnan keskuksena.

Hyvänä esimerkkinä yhteistyöstä ja vuoropuhelusta toimii myös Maunula-talon yhteissuunnittelu. Maunula-talon toimintamallissa kaupunkilaisilla on vahva rooli, koska he ovat mukana osallistuvassa budjetoinnissa, asukasfoorumeissa sekä talon neuvottelukunnassa. Maunula-talon yhteinen henkilökunta, avoimet tilat sekä kaikkien käytössä olevat monitoimisali, kahvila ja opetustilat edistävät avoimuutta. Talossa toteutuu uudenlainen työkuultuuri, jossa työväenopiston, nuorisoasiainkeskuksen ja kirjaston työntekijät tekevät töitä yhdessä, eikä kynnystä asiakkaiden ja henkilökunnan välillä ole.

Alueellisen osallistumisen kautta lisätään osallistavan suunnittelun käyttöä sekä kuntalaisten, yhteisöjen ja valmistelusta vastaavien viranhaltijoiden ja poliittisten päättäjien välistä vuoropuhelua. Mallissa luodaan kaupungin uusiin uuteen osallisuus- ja vuorovaikutusmalliin kytkeytyvät alueelliset yhteistyö- ja viestintärakenteet ja resurssit edistämään ja mahdollistamaan toimialojen ja eri toimijoiden keskinäistä vuoropuhelua ja yhteistoimintaa. Mallin tulee sisältää ratkaisu muun muassa aluejaosta ja tarvittavien henkilöresurssien suuntaamisesta toimintaan.

Kaupungin puolelta alueellisen aktiivisuuden ja osallistumisen koordinaatio olisi tarkoituksenmukaista hoitaa esimerkiksi suurpiiritasoisesti tehtävään nimettyjen henkilöiden kautta, jotka voisivat tukea toimialoja niiden järjestäessä palveluidensa kehittämiseen liittyviä osallistumismalleja. Suurpiirejä hienojakoisemman alueellisen yhteistyön organisoitumisen ei välttämättä tarvitse olla virallisten aluejakojen mukaista, vaan kaupungin tulisi kyetä mukautumaan joustavasti erilaisiin kuntalaisten kannalta toimiviin aluemalleihin.

Alueellista osallistumista palvelisi myös hallinnossa vireillä olevien asioiden selailumahdollisuus asianhallinnassa paikkatietoon sidottuna. Tämän mahdollistava asianhallintajärjestelmän kehitysversio on tulossa käyttöön vuoteen 2018 mennessä. Asia on tärkeä pitää esillä järjestelmän jatkokehityksessä, jotta se saadaan mahdollisimman pian toteutukseen.

#### *Osallistuva suunnittelu ja osallistuva budjetointi*

Kaupunginvaltuuston 16.3.2016 periaatepäätöksessä linjattiin osallistuvan budjetoinnin käytön vakinaistamisesta nuorisotoimissa ja opetuksessa ja annettiin tehtäväksi selvittää laajentamista

muihin soveltuviin toimiin. Osallistuvalla budjetoinnilla on Helsingissä tarkoitettu hallinnonalan käyttösuunnitelman puitteissa tapahtuvaa toiminnan painopisteiden tarkentamista yhdessä palvelun käyttäjien kanssa. Toimintatapa on ollut käytössä mm. rakennustoimessa ja kaupunginkirjastossa sekä hanke/toimipistekohtaisesti kuten Maunulan uudessa monitoimitalossa.

Kasvatus- ja koulutustoimialan sekä kulttuuri- ja vapaa-aikatoimialan RuutiBudjetti malli jatkuu 1.6.2017 jälkeen toimialojen tekemien päätösten mukaisesti. Nuorisotoimi ja opetustoimi ovat toteuttaneet RuutiBudjettia 17 asuinalueella vuonna 2016. Vuonna 2018 malli levitetään kaikille Helsingin alueille. Tämän lisäksi nuorisotoimi on varannut 200 000 euroa vuoden 2017 toimintamenoista osallistuvan budjetoinnin kokeiluun.

Osallisuustyöryhmä on perehtynyt valmistelun aikana osallistuvan budjetoinnin kansainvälisiin esimerkkeihin. Helsingissä voitaisiin soveltaa muun muassa Reykjavikin, Madridin, New Yorkin ja Pariisin käyttämää menettelyä, jossa vuosittain järjestetään asukkaiden esittämien hankkeiden välinen äänestys. Malleissa kaupunki on jaettu alueisiin, joiden kesken summa on jaettu alueiden asukasmäärän perusteella. Näin varmistetaan, että hankkeita kohdistuu laajasti kaupungin alueelle. Toimialat huolehtisivat hankkeiden toteuttamisesta.

Osallisuustyöryhmä ehdottaa vuosille 2017–18 laajempaa osallistuvan budjetoinnin käyttöönottoa, jossa summa on jaettu alueittain ja äänestysikäraja on 13 vuotta. Ikärajan alentaminen osallistuvan budjetoinnin kokeilussa tukisi kouluissa uuden opetussuunnitelman toteuttamista ja antaisi nykyistä paremmat edellytykset aktiivisen kansalaisuuden tukemiseen. Samaan aikaan alueellisesti toteutettu kokeilu vastaisi esimerkiksi yhteiskehittämissäpäivillä nousseeseen toiveeseen saada alueille rahaa, joka ei ole etukäteen sidottu tiettyihin projekteihin. Kokeilussa osallistuva budjetointi toimisi samalla kaupunginosittaisten tarpeiden esilletulon kanavana ja äänestysratkaisu niiden priorisoinnin tukena.

#### *Asukaslähtöisyyttä edistävät käyttäjä- ja asiakasraadit*

Kaupunginvaltuuston 16.3.2016 johtamisjärjestelmän uudistamisesta tekemän periaatepäätökseen mukaan uudistuksen tavoitteena on vahvistaa asukkaiden ja palveluiden käyttäjien osallistumista palveluiden kehittämiseen. Palveluiden ja niiden käyttäjien osallistumista voidaan edistää esimerkiksi käyttäjä- ja asiakasneuvostoin, asukastilaisuuksin ja –kyselyin. Käyttäjälähtöisessä palveluiden ja toiminnallisten kokonaisuuksien suunnittelussa voidaan kerätä rajatulta asiakas- tai käyttäjäkohde- ryhmältä täsmällistä tietoa, palautetta ja ideoita, jonka avulla voidaan tehostaa ja tarkoituksenmukaistaa palvelutuotantoa.

Mm. kirjasto, kaupunginmuseo, kaupunkisuunnitteluvirasto, ympäristökeskus ja sosiaali- ja terveysvirasto ovat perustaneet palveluiden käyttäjistä eri menetelmin koottuja raateja/neuvostoja, joiden tavoitteena on ollut lisätä asiakaslähtöisyyttä ja moniäänisyyttä palveluiden kehittämisessä.

Palvelumuotoilun käyttö edistää asukas- ja tarvelähtöistä suunnittelua. Viime vuosina Helsinki on kehittänyt monia julkisia palveluitaan yhdessä muotoilun ammattilaisten kanssa. Kaupungille nimitetty muotoilujohtaja vahvistaa edelleen kaupungin strategista kehittämistä ja muotoilun hyödyntämistä julkisten palvelujen suunnittelussa.

#### *Asiakaskokemuksen ja palautteen hyödyntäminen*

Kaupunki saa vuosittain n. 50000 palautetta palautejärjestelmän kautta. Kaupungilta on puuttunut yhtenäinen käytäntö asiakastiedon tilastoimisessa ja asiakaspalautetiedon hyödyntämisessä. Osallisuusmallissa aloitteiden käsittely ja asiakastiedon hyödyntäminen nähdään toimialoilla hallinto- ja tukipalveluihin keskitettäväksi kokonaisuudeksi. Ne kytkeytyvät viestintään ja osallisuuteen. Toimialoille tulee luoda yhtenäisiä käytäntöjä palautteiden hyödyntämiseksi ja raportoimiseksi.

Käyttäjälähtöinen kaupunki on palauteohjautuva. Toimialojen tuottamaa palvelutoimintaa ohjataan asiakaspalautteen avulla. Palauteohjautuvuus tuo palveluprosesseihin läpinäkyvyyttä ja niiden tuottamaa hyötyä pystytään mittaamaan. Toimialojen yhtenäiset palautekäytännöt omalta osaltaan luovat kokemusta yhtenäisestä Helsingistä.

#### *Toimivat aloitekäytännöt*

Helsingiläiset voivat kuntalain mukaisesti tehdä kaupungin toimintaa koskevia aloitteita. Aloitteen voi tehdä oikeusministeriön ylläpitämässä Kuntalaisaloite.fi-verkkopalvelussa. Lisäksi aloitteen voi jättää kaupungin kirjaamoon. Kaupunki kannustaa kaupunkilaisia käyttämään aktiivisesti aloiteoikeuttaan. Toimivat ja selkeät aloitekäytännöt ja kaupungin vakava suhtautuminen aloitteisiin omalta osaltaan lisää kaupunkilaisten luottamusta kaupunkia kohtaa.

Palautteiden ja aloitteiden käsittely nähdään keskitettynä tehtävänä toimialoilla ja ne kytkeytyvät viestintään ja osallisuuteen. Aloitteiden ja palautteiden käsittelyssä ja vastauksissa on tärkeää sujuva asiakaspalvelu ja viestintätyyli. Viestinnällä ja ohjeistuksella voidaan vaikuttaa siihen, että kaupungille osoitetut kuntalaisaloitteet täyttävät aloitteelle asetetut kriteerit.

Lähtökohtaisesti aloitteeksi tulkitaan merkittävämpi kirjallinen ehdotus jonkin uuden toimen aikaan saamiseksi tai vireille panemiseksi. Hakemus, jolla tavoitellaan itselle suoraa etua, ei ole aloite. Myöskään kannanottoa tai mielipidettä käsiteltävänä jo olevassa asiassa ei tulkita itsenäiseksi aloitteeksi. Menneeseen toimintaan kohdistuva huomautus tai esitys on palaute, ei aloite.

Nuorten aloitteissa on tärkeä huomioida kasvatukselliset tavoitteet ja nuoria tulee kannustaa aloitteiden tekemiseen. Nuorisopalvelut huolehtivat nuorten Ruuti- aloitejärjestelmän toiminnasta ja auttavat nuoria aloitteiden tekemisessä.

Toimivien aloitekäytäntöjen kehittämiseksi on tärkeä hakea määrittely ja selkiyttää tulkintaa kuntalaisaloitteiden sekä muiden palautteiden ja kehittämisideoiden välillä. Selkeyttämistä ja täsmennystä kaipaavaa myös aloitteiden vastausaika. Epäselvissä tilanteissa toimialat tulkitsevat,

onko kyse kuntalaisaloitteesta vai muusta kehittämis ehdotuksesta/palautteesta, johon voidaan vastata ketterämmin ja nopeammin kuin viralliseen kuntalaisaloitteeseen. Keskushallinto voi myös konsultoida toimialoja aloitteiden tulkinnessa.

Kaupunginvaltuustolle annetaan kaksi kertaa vuodessa tieto kuntalaisten tekemistä, valtuuston toimivaltaan kuuluvista aloitteista, ja kerrotaan mitä niiden seurauksena on tehty.

Toimialalautakunnat käsittelevät niiden toimivaltaan kuuluvat aloitteet. Myös toimialajohtajan tulee esittää kahdesti vuodessa toimialalautakunnalle tai sen päätösvaltaan kuuluvat kunnan jäsenen tai palvelun käyttäjien aloitteet ja niiden johdosta suoritettut toimenpiteet. Aloitteiden saattaminen valtuuston ja toimialalautakunnan tietoon kaksi kertaa vuodessa nopeuttaa aloitteiden käsittelyä ja parantaa asiakaslähtöisyyttä aloiteasioissa.

#### *Kansalaistoiminnan kannuste- ja tukimenettelyt*

Osallisuus- ja vuorovaikutusmallissa kumppanuudet ja yhteistyö kuntalaisten ja palveluiden käyttäjien kanssa nähdään osana strategista tavoitetta kaupunginosien asukaslähtöisestä ja yhteisöllisestä kehittämisestä sekä osallisuuden edistämisestä. Kaupunki hakee uusia tapoja ja toimintamalleja sekä vahvistaa olemassa olevaa toimintaa avoimen, aktiivisen, osallistuvan ja yhteisöllisen kaupungin mahdollistamiseksi ja edistämiseksi. Tätä tavoitetta tukevat kaupungin myöntämät avustukset ja muu kansalaistoiminnan tuki, kaupungin tilojen joustavampi ja avoimempi käyttö ja vapaaehtoistoiminnan ja yhteisöllisyyden tukeminen. Kaupunki kehittää parhaillaan sekä vapaaehtoistoiminnan toimintaedellytyksiä että kaupungin tilojen yhteiskäyttöä.

Vapaaehtoistyötä tehdään usean toimialan vastuulle kuuluvissa asioissa. Kaupunginkansliassa on käynnissä selvitystyö liittyen kaupunkitasoisen vapaaehtois- ja kansalaistoiminnan tehtäväkokonaisuuteen ja sen kehittämiseen yhteistyössä kaupungin vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreiden, korkeakoulujen, kolmannen sektorin ja erilaisten vapaamuotoisten toimintaryhmien kanssa. Kaupunki haluaa madaltaa kynnystä vapaaehtoistoimintaan hakeutumiseksi ja toiminnassa mukana olemiseksi, lisätä vapaaehtoisten määrää, monipuolistaa kanavia vapaaehtoistojen ja vapaaehtoisten kohtaannuttamiseksi sekä lisätä koulutusta ja tukea toiminnan laadun nostamiseksi ja kehittämiseksi.

Kaupunginjohtajan asettama Asukas- ja yhteisöyhteistyö alueilla- työryhmä on laatinut ehdotuksen yhtenäisestä toimintamallista ja periaatteista, miten kaupungin julkiset palvelutilat ja -toiminnot avataan nykyistä kattavammin asukas- ja yhteisötoiminnan tukemiseksi ja kaupungin hallintokuntien yhteistyön edistämiseksi eri kaupunginosissa. Kaupungin johtajisto on päättänyt 7.9.2016 että työryhmän ehdottamat yleiset ja yhtenäiset periaatteet virastoille tilojen käyttöön kytketään kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallin valmistelutyöhön. Tavoitteena on, että lähtökohtaisesti kaikki julkiset palvelutilat ovat kaupunkilaisten käytössä. Tilankäytön rajaamiselle täytyy olla erityiset perusteet.

Jatkovalmistelussa laaditaan 1.6.2017 mennessä yhdessä toimialojen kanssa mahdollisimman yhtenevät uudet tilojen ulosluovutusperiaatteet, yhtenäiset ja selkeät kriteerit maksulliselle ja maksuttomalle tilankäytölle sekä yhtenäiset ja selkeät periaatteet omavalvontaiseen käyttöön. Lisäksi kehitetään entistä joustavampaa ja asiakaslähtoisempää hallintoa ja käytäntöjä tilojen varauskynnyksen madaltamiseksi ja innostamiseksi tilojen innovatiiviseen käyttöön.

### **Osallisuus- ja vuorovaikutus toimialarakenteessa**

Pormestaristolla ja toimialojen ylimmillä viranhaltijoilla on erilaiset roolit ja vastuut uudistuksen periaatteiden mukaisesti myös osallistumisen ja vuorovaikutuksen toteuttamisessa.

Pormestari vastaa yleisellä tasolla kaupunkilaisten osallisuuden ja demokratian toteutumisesta. Sekä pormestarin että apulaispormestareiden tehtäväkokonaisuuteen kuuluvat demokratiaan, vuorovaikutukseen ja osallisuuteen liittyvät tehtävät ja he toimivat kaupungin johtamisen kasvoina.

Helsingissä on kokeiltu viime vuosina lautakuntien avoimia kokouksia. Lisäämällä toimialalautakuntien avoimia julkisia kokouksia, voitaisiin edelleen lisätä päätöksenteon avoimuutta ja pormestariston vuorovaikutusta kuntalaisten kanssa.

Toimialojen ylin johto vastaa toimialallaan asioiden valmisteluun ja täytäntöönpanoon liittyvästä viestinnästä ja vuorovaikutuksesta sekä sen kehittämisestä. Johtavat viranhaltijat vastaavat toimialojen riittävistä resursseista, osaamisesta ja henkilöstön muista toimintaedellytyksistä osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisessa kaupungin palveluiden ja muun toiminnan suunnittelussa, kehittämisessä ja päätöksenteon valmistelussa.

Käyttäjä- ja asukaslähtöisen toimintakulttuurin kehittymisen kannalta on tärkeää, että uusi johto sitoutuu osallisuusmalliin ja antaa työntekijöille mahdollisuuksia sekä kannustaa vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön kuntalaisten kanssa. Kaupunkilaisten kanssa toimiminen sekä osallisuuden ja vuorovaikutuksen edistäminen kuuluu kaupungin työntekijöiden tehtäväkuvaan. Myönteisten asiointikokemusten runsaus tuottaa kokemuksen asukaslähtöisestä kaupungista.

Neljän toimialalautakunnan ja keskushallinnon kokonaisuuteen rakennettu malli mahdollistaa nykyrakennetta paremmin myös alueellisen vuorovaikutuksen ja osallistumisen tasa-arvoisemman kaupunkitasoisen toteutuksen. Samoin on paremmin mahdollista huolehtia sekä suomen- että ruotsinkielisten kieliryhmien osallisuuden ja vuorovaikutuksen järjestämisestä.

Toimialat soveltavat osallisuus- ja vuorovaikutusmallin periaatteita toimialoittain vaihtelevien lakisääteisten veloitteiden ja palvelukokonaisuuksista nousevien tarpeiden mukaan.

Toimialoilla ja palvelukokonaisuuksissa arvioidaan osallistumis- ja vuorovaikutusprosessien lähtökohtia, tavoitteita ja menettelytapoja päätös- ja palvelukohtaisesti.

Toimialalautakuntarakenteeseen kytkeytyvässä osallisuusmallissa on tärkeää tiivis yhteistyö viestinnässä, valmistelussa ja päätöksenteossa toimialojen hallinto- ja tukipalveluiden osallisuus- ja vuorovaikutus asioista vastaavien kanssa sekä palvelukokonaisuuksien palveluiden

järjestämisestä vastaavien ja toimeenpanevien viranhaltijoiden kanssa. Kaupunkilaisen näkökulmasta malli parantaa kaupunkiorganisaation löydettävyyttä, saavutettavuutta ja vuorovaikutusta myös aluetasolla ja luo tätä kautta parempia edellytyksiä osallistua ja vaikuttaa. Organisaation näkökulmasta malli parantaa koordinaatiota valmistelussa ja viestinnässä toimialojen välillä ja vahvistaa toimialojen asukas- ja käyttäjälähtöisten palveluiden suunnittelua.

### **Verkko-osallistuminen**

Kaupungin monipuolisten verkkopalveluiden välityksellä kaupunkilaiset pääsevät sujuvasti ajasta ja paikasta riippumatta osallistumaan ja vaikuttamaan valmisteluun ja päätöksentekoon. Helsinki-kanava tarjoaa verkkolähetystä muun muassa Helsingin kaupunginvaltuuston kokouksista, Kerrokantasi –palvelussa kuntalaiset voivat kertoa mielipiteensä ja tulla kuulluksi erityyppisistä valmisteluun tulevista tai valmistelussa jo olevista asioista, palvelukartalla voi antaa palautetta suoraan esimerkiksi koululaisten iltapäivätoiminnan pisteestä vastaaville tai lähikirjaston palveluista ja kaupungin palautejärjestelmä varmistaa kaupungille annetun palautteen ohjautumisen oikeaan paikkaan ilman, että palautteen antajan täytyisi tietää kenen vastuualueelle asia kuuluu.

Digitaalinen Helsinki – ohjelma edistää omalta osaltaan avoimen hallinnon tavoitteita erityisesti lisäämällä ihmisten palaute-, vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksia kaupungin ja sen palvelujen kehittämiseen erilaisten digitaalisten ratkaisujen avulla. Verkko-osallistumista parantaa entisestään kehitteillä oleva Helsinki-sovellus. Kaupungille sovellus tarjoaa helpomman keinon olla yhteydessä kaupunkilaisiin ja kaupunkilaisille tietoa itseä koskettavista kaupungin päätöksistä sekä heitä kiinnostavista tapahtumista. Helsinki-sovelluksesta on tarkoitus rakentaa paitsi kaupunkilaisten, myös kaupungissa vierailevien apuväline ja vinkkipankki.

Helsingiltä puuttuu kaupunkilaisten ideoiden ja aloitteiden näkyväksi tekemisen ja jatkojalostamisen mahdollistava vuorovaikutteinen joukkoistamisalusta. Alustalla samoista asioista kiinnostuneet asukkaat ja yhteisöt voisivat yhdessä sparrata toistensa ideoita ja aloitteita, kerätä niille kannatusta ja priorisoida kehittämistä. Kuntalaisaloite.fi – palvelu täyttää osittain näitä tarpeita, mutta on puutteellinen muun muassa sparraus- ja priorisointiominaisuuksien osalta. Uuden palvelun kautta voitaisiin sujuvoittaa kaupunkilaisten mahdollisuuksia aloitteiden tekemisessä, selkeyttää kaupungin aloite- ja palautekäytäntöjä, kehittää niihin liittyvää viestintää ja vähentää kaupungille saapuvien samaa asiaa koskettavien aloitteiden määrää.

### **Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin päätöksenteko ja ohjaaminen**

Asukas- ja käyttäjälähtöisen toimintakulttuurin ja sitä edistävien menettelytapojen ja prosessien kaupunkitasoinen toteutuminen ja kehittämistyö edellyttävät osallisuus- ja vuorovaikutusmallin strategista ohjausta. Siksi on tärkeää, että kaupunginvaltuusto asettaa strategiaohjelmassa ja vuosittain talousarvion yhteydessä toimialoille yhteiset osallisuuden ja vuorovaikutuksen painopisteet, tavoitteet ja toimenpiteet kunnan jäsenten ja palveluiden käyttäjien osallistumiselle ja vaikuttamiselle. Hallintosäätöön kirjattavat periaatteet

muodostavat pohjan nelivuotisille kausille tehdyille suunnitelmille ja toimialojen soveltamiselle. Osallisuus- ja vuorovaikutusmalli linjaa kaupungin toimialoille yhteisiä tärkeitä periaatteita ja niitä tarkennetaan strategiakausittain.

Osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumista, laatua, läpinäkyvyyttä, vaikuttavuutta ja kehittämistarpeita tulee myös seurata ja arvioida osana strategian toteutumien seurantaa. Osallisuuden ja vuorovaikutuksen arvioimiseen tulee jatkovalmistelussa laatia yhdessä toimialojen kanssa yhtenevät seurantamittarit ja arviointikriteerit. Valmistelun aikana tällaisia vaihtoehtoisia malleja ovat olleet mm. kuntalaisten vaikuttamiskokemuksen, Helsinki-ylpeyden ja järjestelmää kohtaan tunnetun luottamuksen seuranta. Mittareilla lisätään osallistumista ja vuorovaikutusta koskevaa luotettavaa tietoperustaa, joka on olennaista strategisessa suunnittelussa ja kehittämistyössä myös tämän kokonaisuuden osalta.

Toimialajohtajat raportoivat toimialalautakunnille osallisuuden ja vuorovaikutuksen operatiivisesta toimeenpanosta palvelujen kehittämisen, asiakaspalautteiden ja aloitteiden käsittelyn sekä päätöksenteon valmistelun osalta. Kaupunginvaltuustolle esitetään vuosittain raportti osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta kaupunkitasoisesti.

### **Vuorovaikutus ja yhteistyö kaupunkilaisten kanssa**

Mallia on valmisteltu kaupunginvaltuuston 16.3.2016 periaatteiden mukaisesti laaja-alaisessa yhteistyössä avoimesti ja monikanavaisesti asukkaiden, yhteisöjen, kaupungin työntekijöiden ja luottamushenkilöiden kanssa. Yhteistyö käynnistyi kesäkuussa 2016 kaupunginjohtajan videoidulla kutsulla tulla mukaan rakentamaan Helsinkiin uutta osallisuus- ja vuorovaikutusmallia.

Vuorovaikutusprosessi alkoi kesäkuussa 2016 verkkokyselyllä ja lomakekyselyllä kirjastoissa. Kyselyyn saatiin 654 mielipidettä. Kaupungintalolla syyskuun ensimmäisenä viikonloppuna järjestetyille yhteiskehittämispäiville kokoontui liki 200 henkeä kahdeksi päiväksi hahmottamaan osallisuusmallin päälinjoja ja elementtejä. Syyskuussa järjestettiin osallisuusmalleista kaikille avoimet asukasillat Kampissa, Kannelmäessä, Malmilla ja Myllypurossa, joihin osallistui liki 200 henkeä.

Uuden osallisuusmallin valmistelussa käytettiin runsaasti internetin suomia vuorovaikutusmahdollisuuksia. Perinteisen kyselyn ja kaupungin verkkosivujen tiedottamisen – [hel.fi/osallisuusmalli](http://hel.fi/osallisuusmalli) - lisäksi Facebookiin perustettiin kaikille avoin Helsingin osallisuusmallin kehittäjäryhmä, mihin on liittynyt tähän mennessä yli 160 jäsentä.

Vuorovaikutuksessa syntyneitä ajatuksia on kirjattu valmistelun edetessä liki reaaliaikaisesti myös avoimeen verkkodokumenttiin, mistä näkyy myös prosessin eri vaiheet. Lisäksi dokumentissa on voinut kommentoida ja esittää kysymyksiä valmisteluun liittyen.

Lisäksi mallin valmisteluun haettiin näkökulmia Helsingin kaupungin vaikuttamistoimielimiltä. Osallisuusmallista käytiin keskustelut vanhusneuvoston, vammaisneuvoston, nuorten Ruuti-

ydinryhmän ja kaksikielisyystoimikunnan kanssa. Keskusteluissa korostettiin osallistumisen ja vuorovaikutuksen monikanavaisuutta, esteettömyyttä ja selkokieliä. Asukasilloihin lähetettiin kohdennetusti kutsut myös vapaaehtoistyön neuvottelukunnalle, maahanmuutto- ja kotouttamisasioiden neuvottelukunnalle sekä tasa-arvotoimikunnalle.

### **Jatkovalmisteltavat asiat yhteistyössä toimialojen, Helsinki Labin, kaupungin osallisuusverkoston ja kaupunkiyhteisön kanssa.**

**Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin soveltaminen toimialoilla:** Kevään 2017 aikana tehdään ensimmäiset konkreettiset suunnitelmat osallisuus- ja vuorovaikutusmallin kaupunkiyhteisten periaatteiden soveltamisesta toimialakohtaisesti.

**Viestintä:** Kehitetään kaupungin verkkosivuja ja viestintää yhdessä kaupunkilaisten kanssa tiedonhaun ja päätöksenteon seuraamisen helpottamiseksi.

**Alueellinen osallistuminen:** Luodaan vuoden 2017 aikana Helsinkiin yhdessä toimialojen kanssa selkeä alueellisen osallistumisen malli. Mallissa luodaan kaupungin uusiin osallisuus- ja vuorovaikutusmalliin kytkeytyvät alueelliset yhteistyö- ja viestintärakenteet ja resurssit edistämään ja mahdollistamaan toimialojen ja asukastoimijoiden keskinäistä vuoropuhelua ja yhteistoimintaa. Mallin tulee sisältää ratkaisu mm. aluejaosta ja tarvittavien henkilöresurssien suuntaamisesta toimintaan.

**Aloitekanava verkossa:** Selvitetään vuoden 2017 aikana tarpeet ja eri vaihtoehtoja toteutukseen verkkoalustasta, jonka avulla voidaan sujuvoittaa kaupunkilaisten aloitteiden tekemistä, niille kannatuksen keräämistä sekä jatkojalostamista, selkeyttää kaupungin aloite- ja palautekäytäntöjä, parantaa aloitteiden laatua ja vähentää kaupungille saapuvien samaa asiaa koskettavien aloitteiden määrää.

**Osallistuva budjetointi:** Valmistellaan laajempi osallistuvan budjetoinnin kaupunkitasoinen malli, jossa summa on jaettu alueittain ja äänestysikäraja on 13 vuotta. Mallia toteutetaan ensimmäistä kertaa kaudella 2107–2018. Talous- ja strategiaosasto vastaa valmistelusta.

**Kuntalaisaloitekäytäntöjen selkiyttäminen:** Kaupunginkanslian hallinto-osasto selvittää hallintomenettelyn yhdenmukaistamista ja kehittämistä koko kaupungissa

**Palautteiden hyödyntäminen kaupungin toiminnan kehittämisessä:** Toimialoille luodaan jatkovalmistelussa yhtenäisiä käytäntöjä palautteiden hyödyntämiseksi ja raportoimiseksi. Osallisuus- ja neuvontayksikkö vastaa valmistelusta.

**Yhdenvertainen osallisuus:** Kaupunginkanslia valmistelee vaikuttamistoimielinten osalta 1.6.2017 aloittavalle uudelle kaupunginhallitukselle esityksen toimikunnista ja neuvottelukunnista sekä niiden tehtävistä uudessa järjestelmässä.

**Vapaaehtois- ja kansalaistoiminnan kaupunkitasoinen selvitys:** Kaupunginkanslian osallisuus- ja neuvontayksikkö selvittää ja laatii kaupunkitasoisen suunnitelman vapaaehtois- ja kansalaistoiminnan kehittämiseksi 31.5.2017 mennessä.

**Kaupungin tilojen yhteiskäyttö:** Jatkovalmistelussa laaditaan kaupunginjohtajiston 7.9.2016 päätöksen mukaisesti yhdessä toimialojen kanssa mahdollisimman yhtenevät uudet tilojen ulosluovutusperiaatteet, yhtenäiset ja selkeät kriteerit maksulliselle ja maksuttomalle tilankäytölle sekä yhtenäiset ja selkeät periaatteet omavalvontaiseen käyttöön. Kaupunginkanslia huolehtii toimitilojen käyttöä ja maksuja koskevien ohjeiden jatkovalmistelusta talousarvion noudattamishjeiden ja muiden päätösten valmistelun yhteydessä ottaen huomioon myös kiinteistö- ja toimitilaturvallisuusnäkökohdat.

**Osallisuuden ja vuorovaikutuksen arviointi ja seuranta:** Osallisuuden ja vuorovaikutuksen arvioimiseen tulee jatkovalmistelussa laatia yhdessä toimialojen kanssa yhtenevät seurantamittarit ja arviointikriteerit. Mittareilla lisätään osallistumista ja vuorovaikutusta koskevaa luotettavaa tietoperustaa, joka on olennaista strategisessa suunnittelussa ja kehittämistyössä myös tämän kokonaisuuden osalta. Mittarit otetaan käyttöön vuoden 2017 toiminnasta raportoitaessa.

## Kaupunkilaisten tieto ja osaminen

*Yhdessä parempaa kaupunkia*

Hyödynnetään kaupunkilaisten ja yhteisöjen asiantuntemusta ja osaamista kaupungin toiminnan ja palvelujen kehittämisessä sekä päätöksenteon valmistelussa.

### **Käyttäjien osallisuus**

*Toimivat ja reilut palvelut*

Palveluiden ja kaupungin käyttäjälähtöinen kehittäminen yhdenvertaisuus huomioiden.

### **Alueellinen vaikuttaminen**

*Omaleimaiset ja yhteisölliset alueet*

Paikkaperustainen kehittäminen ja yhdessä tekeminen alueellisissa yhteistyön ja viestinnän rakenteissa.

### **Aktivismi ja omaehtoisen toiminnan muodot**

*Meidän Stadi*

Kaupunki yhteisöllisyyden, vaikuttavien tekojen ja kohtaamisten paikkana ja mahdollistajana.

### **Asiointi ja asiakaskokemus osallistumisen ja vuorovaikutuksen rakentajana**

*Olet tullut juuri oikeaan paikkaan*

Myönteinen ja yhtenäinen palvelukulttuuri ja vuorovaikutteinen viestintä positiivisen kaupunkikokemuksen välittäjänä.

## **Kaupungin toiminta ja päätöksenteko**

*Avoin ja osallistava Helsinki*

Kaupungin monipuoliset osallistumisen ja vaikuttamisen kanavat ja menetelmät verkossa ja kasvokkain.