



14.01.2020

Asia/4

§ 4

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan vuosien 2018–2021 osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelman väliarviointi

HEL 2018-012056 T 00 01 00

Päätös

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta hyväksyi Helsingin kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan vuosien 2018–2021 osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelman väliarvioinnin. Lisäksi lautakunta merkitsi toimialan osallisuuden ja yhdenvertaisuuden kehittämiskohteet vuosille 2020–2021

Käsittely

Asian aikana kuultavina olivat kehittämisasiantuntijat Inari Penttilä ja Tiina Larva.

Esittelijä

kulttuurin ja vapaa-ajan toimialajohtaja
Tommi Laitio

Lisätiedot

Inari Penttilä, kehittämisasiantuntija, puhelin: 310 21606
inari.penttila(a)hel.fi
Tiina Larva, kehittämisasiantuntija, puhelin: 310 85098
tiina.larva(a)hel.fi

Liitteet

1 Osallisuus ja yhdenvertaisuussuunnitelman väliarviointi 2019_Kuva

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Osallisuus- ja vuorovaikutusmalli sekä yhdenvertaisuuden edistäminen

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
- omaehtoisen toiminnan mahdollistamisen
- yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luomisen.

Kaupunginhallitus päätti 13.11.2017, § 1047 osallisuus- ja vuorovaikutusmallin toimeenpanon ja rahoituksen periaatteiden ja niiden osatekijöihin perustuvan osallisuusmallin toimeenpanemiseksi vuosina 2018–2021. Lisäksi Helsingin kaupunginhallitus päätti 1.10.2018, § 631 osallistuvan budjetoinnin toteuttamisen 2018–2019.

Kaupunginhallitus päätti 13.11.2017, että Helsingin osallisuus- ja vuorovaikutusmalli arvioidaan valtuustokauden aikana kaupunginhallituksessa. Lisäksi kaupunginhallitus kehotti toimialalautakuntia samassa yhteydessä osaltaan raportoimaan osallisuuden toteutumisesta. Helsingin kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallin kokonaisuuden väliarviointiraportti käsiteltiin osana valtuustokauden puoliväliarviointia valtuustoseminaarissa 13.–14.6.2019.

Yhdenvertaisuuslaki edellyttää kuntien laativan yhdenvertaisuussuunnitelman. Helsingin kaupungissa laadittiin erilliset yhdenvertaisuussuunnitelmat koskien kaupungin henkilöstöä, palveluja sekä roolia koulutuksen järjestäjänä. Kaupunginhallitus hyväksyi kokouksessaan 3.4.2017, § 339 palveluja koskevan yhdenvertaisuussuunnitelman linjaukset sekä henkilöstön yhdenvertaisuussuunnitelman linjaukset ja toimenpiteet. Linjauksia on tarkistettu vuoden 2019 aikana ja palveluille on kirjattu uusi yhdenvertaisuussuunnitelma vuosille 2020–21. Suunnitelma on lausuntokierroksilla.

Hallintosäännön mukaan apulaispormestari vastaa toimialallaan osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta (Hallintosääntö 9 luku § 2). Lautakunnat raportoivat osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelman toteutumisesta valtuustokauden puolella välissä osallisuusmallin toimeenpanopäätöksen (kaupunginhallitus 13.11.2017, § 1047) mukaisesti.

Osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelman väliarviointi

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta hyväksyi 27.11.2018, § 213 toimialan osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelman vuosille 2018–2021. Suunnitelma määrittelee osallisuuden ja yhdenvertaisuuden toteuttamisen keskeiset osa-alueet, kehittämisen lähtökohdat ja päätoimenpiteet toimialalla. Osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelma perustuu kaupunkiyhteiselle osallisuusmallille ja hallintosäännön periaatteille osallisuus-



desta. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala lisäsi toimialan periaatteisiin yhdenvertaisuuden palveluissa.

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta linjasi, että osallisuutta ja yhdenvertaisuutta edistetään osana kaikkea toimialan toimintaa ja toimialan osallisuuden ja yhdenvertaisuuden tavoitteet ja toimenpiteet määritellään vuosittain osana toimialan talousarviota ja toimintasuunnitelmaa sekä huomioidaan toimialan sitovissa toiminnallisissa tavoitteissa.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan vuoden 2019 sitovissa toiminnallisissa tavoitteissa osallisuutta ja yhdenvertaisuutta edistettiin parantamalla asiakaskokemusta erityisesti asiakaspalautejärjestelmiä kehittämällä sekä asiakaspolkuja ja kaupunkilaisprofileja hyödyntäen. Yhteisöjen asiantuntemusta hyödynnettiin toimialan palveluverkon suunnitteluperiaatteiden määrittelyssä. Toimialan tilojen varaamista asiakaskäyttöön helpotettiin parantamalla prosesseja ja avaamalla uusia tiloja Vareroon varattavaksi. Palvelujen käyttäjälähtöistä kehittämistä toteutettiin nuorten harrastamisen mahdollisuuksia edistävällä valtakunnallisella Harrastuspassi-hankeella, jota kokeiltiin Kannelmäen alueen nuorten kanssa sekä koulujen ja päiväkotien palvelutarjottimen alueellisilla kokeiluilla yhteistyössä Kannelmäen ja Vuosaaren koulujen ja päiväkotien kanssa.

Osallisuuden ja yhdenvertaisuuden edistäminen Helsingin kaupungin osallisuusmallin mukaisesti 2018–2019

Helsingin kaupungin kaikki toimialat ovat laatineet osallisuus- ja vuorovaikutusmallin mukaiset osallisuuden edistämisen suunnitelmansa. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelman tavoitteiden edistäminen jaetaan kaupunkiyhteisesti määritettyihin osa-alueisiin, joihin on lisätty ”yhdenvertaisuus palveluissa” -tavoite::

- Yhdenvertaisuus palveluissa
- Käyttäjien osallisuus
- Kaupunkilaisten tiedon ja osaamisen hyödyntäminen
- Alueellinen vaikuttaminen
- Kaupunkilaisten aktivismi ja omaehtoinen toiminta
- Asiointi ja asiakaskokemus
- Kaupungin toiminta ja päätöksenteko

Miten yhdenvertaisuutta on edistetty palveluissa?

Yhdenvertaisuutta on edistetty kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla kehittämällä erityisesti viestintää ja digitaalisia palveluja. Käynnissä olevat uudistukset parantavat palveluiden tasalaatuisuutta ja saavutettavuutta



koko toimialalla sekä luovat kokonaan uusia palveluja. Viestinnän normitietoisuus on ollut yksi tärkeä kehittämiskohde.

Tilojen esteettömyyden ja saavutettavuuden kehittämisen haasteeseen vastaavat vuonna 2020 hyväksyttävät palveluverkon suunnitteluperiaatteet.

Henkilöstöä tuetaan toiminnallisen yhdenvertaisuuden periaatteiden tunnistamisessa ja soveltamisessa. Työyhteisöille räätälöidyt koulutukset aloitettiin vuonna 2019 ja ne painottuvat vuoteen 2020. Kaupunginkansliassa valmisteilla oleva, koko kaupungin henkilöstön käyttöön tuleva materiaali tukee koulutuksia. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan kaupunkilaisprofiilit-palvelumuotoilutyökalu vastaa osaltaan yhdenvertaisuuden tunnistamisen ja soveltamisen haasteisiin.

Miten käyttäjien osallisuutta on edistetty?

Käyttäjien osallisuutta on edistetty palveluissa systemaattisesti sekä monialaisesti. Käyttäjälähtöinen suunnittelu ja työntekijöiden palvelumuotoiluosaaminen on kehittynyt palveluissa. Kaupunkilaisprofiili-työkalupakki sekä muut palvelumuotoilun työkalut tukevat käyttäjälähtöisyyttä palveluissa. Osallistuva budjetointi haastaa käyttäjälähtöiseen prosessiin. Toimiala sai toiseksi eniten ehdotuksia ja toimeenpantavia osallistuvan budjetoinnin OmaStadi-suunnitelmia Helsingin kaupungin toimialoilla. Nuorisopalvelu tukee nuorten osallistumista koko kaupungin OmaStadi- osallistuvaan budjetointiin ja vastaa nuorten RuutiBudjetista. Kirjastoissa toimi Omastadi- osallistuvan budjetoinnin äänestyspisteitä.

Haavoittuvassa asemassa olevien kuulemisen käytännöt vaativat osaamisen kehittämistä ja resursseja, erikielisille ja -kulttuuritaustaisille viestimiseen ja vuorovaikutukseen on valmisteilla ohjeistus. Osallisuus- ja yhdenvertaisuustyötä edistävät osaltaan myös erilaiset työntekijöille suunnatut osallisuutta ja yhdenvertaisuutta sekä monimuotoisuutta toimialalla edistävät verkostot.

Miten kaupunkilaisten tietoa ja osaamista on hyödynnetty?

Kaupunkilaisten tietoa ja osaamista hyödynnetään kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla entistä laajemmin ja aktiivisemmin. Uudet sähköiset välineet parantavat mahdollisuuksia kuulla entistä laajemmin ja vaikuttavammin kaupunkilaisia. Kaupunkilaisten yhteisöjen osaamista on hyödynnetty talousarvion sitovien kehittämistoimenpiteiden sekä muun kehittämistyön tukena aktiivisesti. Lasten ja nuorten matalan kynnyksen harrastustoiminnan edistämiseksi sekä kaikenikäisten helsinkiläisten liikkumisen lisäämiseksi järjestettiin ideakilpailu avustuksia hakeville toimijoille ja valittuja ideoita kehitettiin järjestöjen ja kaupungin asian-



14.01.2020

tuntijoiden yhteistyöllä. Palveluverkon suunnitteluperiaatteiden osana luotiin lähtökohdat kulttuuri ja vapaa-ajan palveluiden kumppaniverkostolle. Asiantuntijatahojen edustavuuden arviointia ja uusien asiantuntijayhteisöjen kuulemista tulee edelleen kehittää.

Miten alueellista vaikuttamista on kehitetty?

Alueellisen vaikuttamisen tuelle on palveluissa hyvät lähtökohdat, olemassa olevia verkostoja ja toimintamalleja. Työtä tulee kehittää vastaamaan alueiden asukkaiden ja yhteisöjen muuttuvia tarpeita. Alueellista yhteistyötä on kehitetty vaikuttamisen tueksi yhdessä stadiluotsien kanssa. Nuorten alueellista vaikuttamista tukevat RuutiBudjetti sekä harrastusten osalta Pulssitoiminta. Kulttuuri- ja taidetoiminnan vision kehittämiseksi kokeiltiin alueellisia asukasraateja, myös Helsingin mallin, alueellisen ja osallistavan kulttuurityön malli, uusi hankekausi 2019–2021 käynnistyi. Palveluverkon periaatteita kehitettiin järjestö- ja yritys yhteisöjen kanssa. OmaStadi- osallistuva budjetointi voi kehittyä alueellisen vaikuttamisen tehokkaaksi välineeksi yhdessä alueiden palveluiden vuorovaikutteisen ja aluelähtöisen kehittämisen kanssa.

Miten kaupunkilaisten aktivismia ja omaehtoista toimintaa on edistetty?

Omaehtoisen toiminnan tuki palveluissa vaihtelee yksiköiden ja palveluiden välillä. Joillekin palveluille aktivismin ja omaehtoisen toiminnan tuki on osa palvelurakennetta, kun taas osalle palveluista tehtävää ei koeta osana palvelua. Omaehtoista toimintaa tuetaan avustuksilla, tiloilla, lainattavilla tarvikkeilla sekä aineistoilla ja tiedon avoimella jakamisella. Nuorisopalvelut tapaavat kaikki uudet avustushakijat. Yleisten kulttuuripalvelun avustusinfoja on lisätty ja toimialan myöntämien avustusten verkkosivuja kehitetty käyttäjäystävällisemmiksi. Varaamo-palveluun on viety yhteensä 91 uutta Kuvan tilaa. Tenniskenttien varausjärjestelmä on uusittu käyttäjäpalautteen mukaisesti. Asukaskäytön tilavarauksen prosesseja on selvitetty ja kehitetään edelleen. Uusiin tiloihin rakennetaan lähtökohtaisesti myös asukaskäytön tiloja.

Miten asiointia ja asiakaskokemusta on kehitetty?

Yhdenvertaista asiakaspalvelua ovat tukeneet palvelumuotoilun työkalut, lisäksi asiakaskokemuksen kehittämiseen on luotu kaupunkiyhteinen verkkokurssi. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala on mukana kurssin pilottiryhmässä. Asiakaspalautteiden ns. pikapalautelaitetta (Net Profile Promoter) on kokeiltu 40 palvelussa ja yhteinen palautteiden käsittelyprosessi on esitelty palveluiden johtoryhmille. Asiakaspalvelun laatu ja käytännöt vaihtelevat palveluittain ja toimipisteidenkin välillä, asiakasymmärrys vaatii jatkuvaa kehittämistä ja asiakaslähtöisten toimintatapojen käytäntöjä.



14.01.2020

Miten kaupungin toiminnan ja päätöksenteon avoimuutta on kehitetty?

Vaikuttamisen paikkojen ja vaikutusmahdollisuuksien avaaminen kaupunkilaisille haastaa kaupunkiorganisaation edustuksellista päätöksentekoa ja suunnitteluprosesseja. Suunnitteluprosesseja on avattu osallistavammiksi, palveluverkon uusien suunnitteluperiaatteiden mukaan käyttäjätieto on osa suunnitteluprosessia ja tilahankkeille luodaan aina osallistumissuunnitelmat. Nuorisoneuvoston lautakuntapaikkakokeilu keväällä 2019 johti nuorisoneuvoston pysyviin paikkoihin toimialojen lautakunnissa. Kaupungin toiminnan kuvaamista ja päätöksenteon avaamista kaupunkilaiselle ymmärrettävään muotoon on parannettavaa ja asukkaiden ja yhteisöjen osallisuutta päätöksenteossa tulee kehittää systemaattisemmaksi.

Vuoden 2020 osallisuuden ja yhdenvertaisuuden kehittämisen kärkihankkeet ja painopisteet

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan sitovien toiminnallisten tavoitteiden toimeenpanoa ohjaa osallisuuden ja yhdenvertaisuuden toteuttaminen.

Vuonna 2020 kehitetään saavutettavaa viestintää ja systemaattisempaa osallistamista päätöksenteossa.

Viestinnän ja digitaalisten palvelujen saavutettavuus edistää kaupunkilaisten yhdenvertaisuutta vuonna 2020. Käynnissä oleva verkkosiv uudistus huomioi EU:n saavutettavuusdirektiivin ja kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan kielilinjaukset. Ohjeistukset saavutettavasta viestinnästä ikääntyneille sekä eri kieli- ja kulttuuritaustaisille helsinkiläisille julkaistaan. Käytössä on toimialan digitaalisen ratkaisutoimiston kehittämä Helsinki Design System, joka edistää käytettävyyden ja saavutettavuuden huomioimista digitaalisten palvelujen suunnittelussa.

Kaupunkilaisten ja heidän yhteisöjensä osallisuutta kehitetään entistä systemaattisemmaksi osaksi päätöksentekoa ja valmistelua. Asiakastiedon keruuta digitalisoidaan osana tiedolla johtamisen kehittämiskonaisuutta. Käyttäjälähtöisen kehittämisen mallia juurrutetaan osaksi suunnitteluprosesseja ja suunnitteluun osallistuneiden tuottama tieto kuvataan päätöksentekoaineistoissa.

Esittelijä

kulttuurin ja vapaa-ajan toimialajohtaja
Tommi Laitio

Lisätiedot

Inari Penttilä, kehittämisasiantuntija, puhelin: 310 21606
inari.penttila(a)hel.fi
Tiina Larva, kehittämisasiantuntija, puhelin: 310 85098
tiina.larva(a)hel.fi



14.01.2020

Asia/4

Liitteet

1 Osallisuus ja yhdenvertaisuussuunnitelman väliarviointi 2019_Kuva

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätöshistoria

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 27.11.2018 § 213