

Kulttuuri ja vapaa-ajan toimialan keskeisimmät toimenpiteet kaupunkistrategian toteuttamiseksi vuonna 2019

Kaupunkistrategian teema	Toimenpiteet	Keskeisimmät toimialatason strategiamittarit	Ennuste toteutumisesta / riskit toteutumiselle
Maailman toimivin kaupunki	Otetaan palvelujen kehittämisen välineeksi kaupunkilaisprofiilit, jotka kehitettiin vuoden 2018 aikana. Niitä hyödynnetään myös suunnitelmavuonna kuvattavissa asiakaspoluissa.	Jokaisessa palvelussa kuvataan ainakin yksi palvelupolku kaupunkilaisprofiileita hyödyntäen (TA sitova mittari).	Palvelut ovat valinneet 30 kehitettävää palvelupolkua. Tavoite ollaan saavuttamassa.
	Käytetään yhteisiä välineitä asiakaskokemuksen arviointiin, parantamiseen ja johtamiseen	Kehitetään yhteinen tapa hyödyntää nopeaa asiakaspalautetta ja laajennetaan suositteluindeksin (NPS) käyttöä. Laitteiden määrä lisätään lähtötasosta 20:stä 40:een laitteeseen (TA sitova mittari)	Asiakaskokemuksen arviointiin, parantamiseen ja johtamiseen on käytössä yhteinen väline. Asiakaspalautelaitteita on käytössä 40 ja suositteluindeksin (NPS) käyttöä on laajennettu. - vuonna 2018 NPS keskiarvo oli 38 - vuoden 2019 NPS:n lähtöarvo on 38 (helmikuu) -> tavoite vuoden lopussa 42
Elävä ja kiehtovasti omaperäinen kaupunki	Edistetään uudenlaisten ratkaisujen synnyttämistä liikkumisen lisäämiseen ja lasten ja nuorten harrastustakuuseen toimialan yhteisillä kolmevuotisilla kehittämisavustuksilla.	Osallistujien määrä Uusien osallistujien määrä	Hankehausta syntyi 10 ideaa, joiden ensimmäinen seurantatapaaminen on toukokuussa 2019. Tilannekatsaus käsitellään toimialan johtoryhmässä 27.5.
	Avataan keskustakirjasto Oodi ja toteutetaan sen avaamisen edellyttämät logistiset ja organisatoriset ratkaisut kirjaston sisällä. Ennakoidaan Oodin avautumisesta johtuva kansallinen ja kansainvälinen markkinointitarve.	Käyntikerrat Medianäkyvyyden laskennallinen arvo	Joulukuussa 2018 avattu Keskustakirjasto Oodi luo mahdollisuudet monipuoliselle itsensä toteuttamiselle, tuo vetovoimaisuutta kaupungin keskusta, on kansainvälisesti kiinnostava ja sen media-arvo on suuri. Keskustakirjasto Oodin käynnistäminen lisää Töölönlahden alueen palvelutarjontaa sekä kävijämääriä. Kansalaistori ja Oodi toimivat näyttämönä mm. Lux Helsingille, kiinalaiselle uudelle vuodelle sekä Suomen EU-puheenjohtajuuden avajaisille. Keskustakirjastossa on jo käynyt yli miljoona kävijää ja sen medianäkyvyyden

Hallitulla rytminmuutoksella nopeampaan ja ketterämpään toimintakulttuuriin	Osallisuuden ja yhdenvertaisuuden tukeminen: laaditaan toimialan osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelma. Digitalisaatio-ohjelman laatiminen	laskennallinen arvo vuonna 2018 oli yli kymmenen miljoonaa euroa. Odotettua suurempi käyttö aiheuttaa tilojen ja kaluston kulumista ja paineita henkilöstömitoitukseen. Toimialalla on lautakunnan hyväksymä osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelma, jonka toimenpiteitä on toteutettu. Sateenkaarevaa työtä on vahvistettu mm. kirjastojen sateenkaarevilla kirjavinkkauksilla ja nuorisopalvelujen sateenkaarevalla tilalla ja 2018 käynnistyneellä kehittämishankkeella. Yhdenvertaisuutta palveluissa on vahvistettu mm. nuorisopalvelujen Non Toxic – syrjimätön pelikulttuuri –hankkeen avulla. Liikuntapalveluissa toteutettiin seuratuun sukupuolivaikutusten arviointi vuonna 2018. Arviointi oli osa kaupunkistrategian mukaista hanketta sukupuolten tasa-arvon edistämiseksi. Toimialan digitalisaatio-ohjelma on hyväksytty vuosille 2019-2022. Toimialan keskeinen digitalisaatiotavoite on ehkäistä digitaalista syrjäytymistä. Toimiala mahdollistaa kaikille kaupunkilaisille matalan kynnyksen verkkoon ja digitaalisiin palveluihin. Toimeenpanoa varten on perustettu ratkaisutoimisto. Ohjelman hankkeet tehostavat toimialan palveluprosesseja, kuten esim. toimialan verkkosivu-uudistus ja digitaalinen markkinointi, tilavarauskokonaisuuden kehittäminen, Vene Helsingissä -hanke, vapaaehtoistoiminnan alusta, tiedolla johtaminen, henkilökunnan digitaaliset työvälineet ja osaamisen kehittäminen. Digitalisaatio-ohjelman toteuttamisen riskinä on toimialan taloudellinen tilanne.
--	--	--

	Palvelujen järjestäminen tarkoituksenmukaisesti. Laaditaan kulttuurin ja vapaa-ajan olosuhteiden suunnitteluperiaatteet Olosuhteilla tarkoitetaan tiloja ja alueita, joissa kulttuurin ja vapaa-ajan toimintaa ja palveluja voidaan toteuttaa joko kaupungin itse tuottamana tai muiden järjestämänä.	Saavutettavuus asukkaiden näkökulmasta (strategiamittari)	Helsingin kaupunginkirjasto otti käyttöön tekoälypohjaisen kirjaston aineiston kellutus- ja logistiikkajärjestelmän 15.5.2019. Vuoden 2019 alusta vuoden 2019 alusta kirjastopalvelut ovat oma palvelukokonaisuutensa. Vapaaehtoistoiminnan koordinointi keskitettiin kesällä 2018 Kuvaan ja Soten vapaaehtoistoiminnan koordinaattorit siirrettiin toimialalle. Etsivä nuorisotyö siirtyi Kaskosta toimialalle. Kulttuuripalvelukokonaisuuden uudelleenjärjestely on valmistelussa. Toimialalla on tuotettu selvitys HAM:n toimintakonseptista ja tulevaisuudesta, jonka pohjalta valmistellaan mahdollisia uudelleenjärjestelyjä. Valmistelu etenee suunnitellusti siten, että lautakunta hyväksyy suunnitteluperiaatteet vuoden 2019 loppuun mennessä.
Kestävän kasvun turvaaminen Pidämme jokaisen nuoren mukana ja ehkäisemme syrjäytymistä	Lisätään matalan kynnyksen vapaa-ajan toimintaa yhdistyksiin kuulumattomille ja lapsiperheille ja otetaan käyttöön helppokäyttöinen sovellus harrastusten löytämiseen.	Lasten ja nuorten osuus, joilla on harrastus (strategiamittari)	Helsinki ottaa koekäyttöön OKM:n valtakunnallisen Harrastuspassin, joka on yläkoululaisille suunnattu valtakunnallinen mobiilisovellus. Harrastuspassilla lisätään yläkouluikäisten mahdollisuuksia löytää itselleen sopiva maksuton tai edullinen harrastus. Toimiala tuottaa siihen tietoa harrastuksista, mutta myös yritykset, säätiöt ja yhdistykset voivat ladata sovellukseen maksuttomia tai edullisia harrastuksia,

Kansainvälinen, elävä ja kiehtova tapahtumien Helsinki	Jatketaan Maahanmuuttajanuorten Helsinki – hanketta Kehitetään Töölönlahden aluetta tapahtumapaikkana sekä kulttuurin ja vapaa-ajan keskittymänä. Varmistetaan Kulttuurikeskus Caisan ja Kulttuuriareena Glorian tilaratkaisut.	Töölönlahtiverkoston järjestämien tapahtumien määrä	harrastusten kokeilukertoja ja pääsylippuja. Harrastuspassi julkaistaan loppuvuonna 2019. Maahanmuuttajanuorten Helsinki -hanke parantaa maahanmuuttajanuorten yhdenvertaista asemaa työelämän, koulutuksen ja sosiaalisen ympäristön alueilla. Job´d (mikrotyöllistäminen) kautta uusia työkokemuksia toteutui 640 nuorelle vuonna 2018. Saman vuonna Buddyschool (vanhemmat oppilaat opettavat vertaisopetuksen menetelmin nuorempia oppilaita) toimi 27 Helsingin peruskoulussa ja tavoitti 3240 oppilasta. Lisäksi hankkeen toimintamuotoja ovat vertaisvalamiehistö, joka puuttuu alle 15-vuotiaiden ensimmäisiin rikoksiin sekä MakeSomeNoise, jossa koulutetaan nuoria asiantuntijapuhujiksi kulttuuriseen ymmärrykseen Töölönlahden toimijoiden yhteistyö alueen kehittämiseksi vetovoimaisena ja viihtyisänä kulttuurin, liikkumisen ja oleskelun ympäristönä on käynnistetty läheisimpinä yhteistyökumppaneina Taideyliopisto ja Kymp. Verkosto järjestää tapahtumia tulevana kesänä ja syyskaudella. Kulttuurikeskus Caisa on muuttanut uusiin ja toiminnallisesti parempiin tiloihin ja kehittänyt toimintakonseptiaan aikaisempaa avoimempaan suuntaan. Kulttuuriareena Glorian toiminta siirtyy Suvilahteen Tiivistämöön.
---	--	--	---

	Varmistetaan, että toimialan tiloja on helppoa ja turvallista käyttää koulutus-, kansalais- ja kulttuuritoimintaan.	Toimialan tilojen varausjärjestelmien yhteiset periaatteet ja prosessit on määritetty. Jokaisessa palvelukokonaisuudessa on määritetty tilat, jotka ovat varattavissa nopeasti asukaskäyttöön ja ne on viety Varaamoon (TA sitova mittari).	Nykyisten tilavarausprosessien kuvaus ja tilatiedon tarvemäärittely on aloitettu. Tilatiedon kartoitusta ei ole aloitettu. Varaamossa on tällä hetkellä 47 varattavaa tilaa, uusia tiloja viedään järjestelmään jatkuvasti. Uusien tilojen vieminen Varaamoon tuottaa Varaamolle kehityspaineita (mm. maksuominaisuudet, usean päivän varaus), näiden ominaisuuksien valmistuminen on epävarmaa.
Uudistuvat palvelut Helsinki on maailman vaikuttavin paikka oppia Elävät, omaleimaiset ja turvalliset kaupunginosat	Ehkäistään digitaalista syrjäytymistä Lisätään julkisen taiteen saavutettavuutta		Toimiala mahdollistaa kaikille kaupunkilaisille matalan kynnyksen pääsyn verkkoon ja digitaalisiin palveluihin esimerkiksi kirjastojen asiakastietokoneilta sekä tukee kansalaisten tietoyhteiskunta- ja digitaitoja tarjoamalla opastusta ja tukea digitaalisten palveluiden käyttöön. Nuorisopalveluissa toimii OKM:n digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus Verke. Julkisen taiteen saavutettavuutta on lisätty niillä alueilla, joilla se on vähäistä ja toteutettiin kaksi yhteisötaideprojektia Jakomäkeen. Lisäksi toteutettiin koululaisprojekti Kontulaan.
Vastuullinen taloudenpito	Kasvatetaan tulokertymää uudistamalla hinnasto.	Toimintakatteen ylitys	Hinnoitteluperiaatteiden uudistaminen on aloitettu 2018 laajalla selvityksellä. Hinnoitteluperiaatteet uudistetaan entistä läpinäkyvämmäksi ja

	Tehostetaan tilojen käyttöä (ml. toimistotilat)	Yksikkökustannukset toimialan palveluissa (strateginen mittari)	ymmärrettäväksi sekä siirrytään dynaamiseen hinnoitteluun. Samalla yhtenäistetään maksujen, vuokrien ja korvausten subventoinnin periaatteet ja toimintatavat. Toimistotilojen käyttöä on tehostettu Luopumalla muutamista virastotiloista ja keskittämällä hallintoa ja asiantuntijoita Fredriksbergiin. Yksikkökustannuksista tehdään vertailua suhteessa suurimpiin kaupunkeihin. Laskennassa käytetään väestömäärään tai käyntikertoihin perustuvaa laskentaa. Ongelmana vertailutiedon luotettavuudessa on, mitkä kulut eri kaupungeissa lasketaan osaksi esim. nuorisotyön tai liikuntapalvelujen menoja. Tavoitteena on tavata kuusikkokaupunkien vapaa-ajan johtoa ja muodostaa asiasta yhteinen käsitys.
	Vakiinnutetaan ennakkoiva henkilöstösuunnittelu ja tehtävien uudelleen arviointi.	Henkilöstömenot/käyntikerta ≤ vuonna 2018	Vuonna 2018 toimialan henkilöstömenoihin suhteutettuna käyntikerran hinta oli 3,06 euroa.
Helsinki vahvistaa ja monipuolistaa edunvalvontaansa	Pekingin kanssa kirjoitetun yhteistyösopimuksen toimenpiteet		Tammikuussa 2019 Helsingin delegaatio osallistui Kiina-Suomi talviurheilun avajaisjuhlaan ja tapahtumiin, helmikuussa 2019 järjestettiin Kiinalainen Uusi Vuosi, huhtikuussa talviurheilun superviikkona oli vierailmassa virallinen delegaatio Kiinasta. Helmikuussa 2019 allekirjoitettiin yhteistyösopimus kaupunginkirjaston ja Kiinan pääkirjaston kanssa.

	Vertailutiedon saaminen maailman johtavilta kaupungeilta.		Helsinki liittyi maailmanlaajuiseen kulttuurikaupunkien verkostoon (World Cities Culture Forum), jonka kautta saadaan vertailevaa tietoa kulttuurista ja taiteesta isoissa metropoleissa.
--	---	--	---

Selvitys miten em. kokonaisuudessa tehdään yhteistyötä toimialojen ja muiden toimijoiden välillä

Kaupunkiyhteiset hankkeet	Toimenpiteet	Ennuste toteutumisesta
Nuorten syrjäytymishaasteen ratkaiseminen / Mukana -ohjelma	Kannelmäki-Malminkartanon -alueelle luotavan pysyvän rakenteen ja yhteistoimintamallin myötä alueen kaikkien 7–18-vuotiaiden asiat saadaan kuntoon. Jokainen Kontulan alueen peruskoulun 3.-luokkalainen saa mieluisan säännöllisen harrastuksen. Kontulan alueen lasten, nuorten ja perheiden palveluita kehitetään vahvistamalla alueellisia toimijaverkkoja. Luodaan vapaaehtoistoiminnalla lapsille ja nuorille puitteita harrastaa, toimia ja tulla osaksi yhteisöä sekä kehittää itseään eri osa-alueilla	Vuonna 2019 on käynnistetty Me-säätiön kanssa hanke. Hanke keskittyy lasten ja nuorten harrastuksiin, koulunkäynnin tukemiseen ja matalankynnyksen terveyspalveluihin, painottaen mielenterveyspalveluja. Tavoitteena mm. 20 tuntia viikossa iltapäivätoimintaa koulussa, 20 tuen piirissä olevaa perhettä ja 100 nuorta mukana toiminnassa. Me-kuplahalli on alueen yhteisön aktiivisessa ja monipuolisessa käytössä. Kontulan alueelle on hiljattain valittu kaksi koordinaattoria, joiden tehtävänä on asian edistäminen. Yhteistyötä Helsingin kaupungin vapaaehtoistoiminnan ja Kaskon välillä on aloitettu keväällä 2019. Kaskosta on osallistunut useita

	vapaaehtoistoiminnassa muodostuvien ryhmien ja alueellisten toimijoiden yhteistyön tuella. Kulttuurin kummilapset –hanke: Jokainen syntyvä helsinkiläislapsi ja hänen perheensä saa seitsemän vuoden pitkäjänteisen kosketuksen johonkin taiteen tai kulttuurin alaan. Toimenpide laajentaa kaupunginorkesterin kummilapsitoimintaa koskemaan jokaista syntyvää ikäluokkaa ja yhteensä seitsemää kulttuurin ja taiteen alaa. Nuoret pääsevät kehittämään digitaitojaan maksuttomasti ja helposti lähikirjastossa. Helsingin 4–7 lähikirjastossa käynnistetään digitaalisen syrjäytymisen ehkäisy -projektin aikana verstastoimintaa sekä verstastoimintaa tukevaa koulutusta henkilökunnalle. Kehitetään toimintatapoja, joilla erityisesti poikia ja maahanmuuttajataustaisia saadaan innostettua lukemaan, käymään kirjastossa ja lisäämään lukuinnostusta.	työntekijöitä vapaaehtoistoiminnan yhteiskehittämisen työpajoihin. Olemassa olevan konseptin laajennus ja testaus 2019, ensimmäinen uuden konseptin mukainen vuosiluokka mukaan 2020. Verstaita, joissa on 3D –tulostin, vinyylileikkuri ym, on avattu 10 lähikirjastossa. Koulutusta on järjestetty yhteistyössä laitteiden toimittajien, Oodin. Espoon kirjastojen ja yhteistyökumppaneiden kuten Vekotinverstaan kanssa. Jokaiselle helsinkiläiselle ekaluokkalaiselle, kolmasluokkalaiselle ja seiskaluokkalaiselle tarjotaan kirjastokäynti, jotka toteutetaan tasa-arvoisesti sukupuolesta, alueesta tai taustasta riippumatta. Teema-päivät, kuten Harry Potter- päivä tai kerhot, kuten esim. koodauskerho, sarjakuvakerho tai salapoliisikerho houkuttelevat paikalle sekä tyttöjä että poikia. Vuonna 2017 kirjastossa toteutettiin 8-luokkalaisille pojille suunnattu, monipuolisia sisältöjä tarjonnut lukukampanja Puksun Pojat lukemaan.
--	---	--

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen koordinointi ja johtamisrakenne	Osallistutaan kaupungin hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen suunnitelman laatimiseen. Toimialalta on edustus ohjaus- ja asiantuntijaryhmässä sekä sihteeristössä.	Kuva on edistänyt erityisesti kulttuurihyvinvoinnin näkökulmaa ja sen mittareiden kehittämistä hyvinvointisuunnitelmassa.
Liikkumisohjelma	Erityisesti toimialalla toteutetaan ohjelman lapsille ja nuorille suunnattuja toimenpiteitä. Liikkumisohjelman kärkenä on arki- ja hyötyliikunnan lisääminen sekä palvelujen uudistaminen liikkumista edistäviksi. Toimialalla lisätään ikääntyneiden kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelujen saavutettavuutta ja ikääntyvien liikkumiseen kannustavien vapaaehtoistoiminnan muotoja. Lisäksi selkiytetään ikääntyneiden liikuntapalveluiden tuottamisen roolit ja vastuut kaupunkitoimijoiden, kumppaneiden ja sidosryhmien välillä.	Kaikki Helsingin peruskoulut ovat mukana Liikkuva koulu-ohjelmassa. Liikkuva opiskelu -ohjelma laajenee kolmesta pilottilukiosta kuuteen lukioon lukuvuonna 2019-20. Vuonna 2021 kaikki kaupungin lukiot ovat mukana ohjelmassa. Liikkuva opiskelu -ohjelma laajenee ammatillisen koulutuksen puolella kaikille viidelle kampukselle vuoden 2019 loppuun mennessä. Vuoden 2021 Liikkuva opiskelu -toimintaa tehdään kaikissa toimipaikoissa. Syksyllä 2017 aloitti toimintansa Liikkuvat -verkosto, joka kokoaa yhteen ammattilaiset ja jo olemassa olevat verkostot helsinkiläisten iäkkäiden liikunnan, kulttuurin ja vapaaehtoistoiminnan kentiltä. Verkosto on kartoittanut, millaista liikunta-, kulttuuri- ja vapaa-ajan toimintaa ikääntyneille on tarjolla sekä järjestää Opitaan yhdessä -verkostoaamuja 1 krt / kk. Toimiala on vuonna 2019 mukana ikäihmisten arkiaktiivisuuden edistämishankkeessa, joka toteutetaan yhteistyössä Bloomberg Philanthropies -säätiön ja Harvardin yliopiston kanssa. Hankkeen tuloksena Helsinki ymmärtää liikkeelle lähtemisen esteitä ja mahdollisuuksia tehdä asiat helpommiksi ja houkuttelevammiksi. Voimaa vanhuuteen -hanke toteutettiin pohjoisen ja lännen alueilla vuonna 2018. Vuodeksi 2019 valmistellaan koko kaupunkia kattava suunnitelma hankkeen hyvien käytänteiden laajentamiseksi.

	Tehdään yhteistyötä Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kanssa tarjoamalla oppimisympäristöjä ja harrastusmahdollisuuksia koulupäivän aikana ja sen jälkeen tuottamalla kahdella Helsingin alueella (Malminkartano/Kannelmäki ja Vuosaari) toimialan palveluista palvelutarjotin peruskouluille ja päiväkodeille (TA sitova tavoite).	Tiedonkeruu kouluille ja päiväkodeille suunnatuista palveluista on käynnissä ja kooste palveluista on tarkoitus valmistua toukokuussa 2019. Kootun laadullisen tiedon perusteella arvioidaan palvelutarjotinta ja tehdään toimenpide-ehdotuksia vuodelle 2020.
Merellinen strategia	Valmistellaan Helsinki Biennaalia yhteistyössä muun kaupunkiorganisaation ja laajan kumppanijoukon kanssa. Ensimmäinen Helsinki Biennaali järjestetään kesällä 2020 Vallisaassa ja Kuninkaansaassa. Edistetään Vene Helsingissä –hankekokonaisuutta ja kehitetään veneilyyn liittyviä sähköisiä palveluja. Parannetaan merellisten kohteiden saavutettavuutta. Määritellään vesijoukkoliikenteen kehittämisperiaatteet. Laaditaan vesijoukkoliikenteen yleissuunnitelma. Mahdollistetaan innovatiiviset hankinnat ja Maas-ratkaisut osana vesiliikenteen kehittämistä ja kilpailuttamista. Hyödynnetään ja edistetään vesiliikenteen digitalisointia: myynnin ja markkinoinnin kanavat. Ekolauttakokeiluille mahdollisuuksia mm. osana Helsinki Biennaalin tavoitetta kestävyteen ja ekologisuuteen liittyen.	Biennaalin valmistelu etenee suunnitellusti projektipäällikön ja Biennaali-tiimin voimin. Talvella julkaistiin uusi verkkopalvelu, jonka kautta voi hakea venepaikkaa kesäksi (koskee n. 4 000 venepaikkaa). Tavoitteena on uusia venepaikkahaun lisäksi myös talvisäilytyspaikkojen haku sekä venepaikkojen vaihtamisen prosessi. Ahti-hankkeessa kehitetään yhteinen avoin resurssirajapinta eli tietokanta yhdessä veneilyalan yritysten, venekerhojen ja muiden toimijoiden kanssa. Rajapinta mahdollistaa jatkossa kaupungin, yritysten ja yksityishenkilöiden omistamien merelliseen ympäristöön liittyvien resurssien ja palveluiden varaamisen verkossa erilaisten käyttöliittymien kautta. Veneiden lyhytaikaisista kiinnittymispaikoista ja vierasvenepaikoista on tulossa koonti hel.fi/veneily –sivustolle kevään aikana.

--	--	--

Selvitys miten em. kokonaisuudessa tehdään yhteistyötä toimialojen ja muiden toimijoiden välillä

Erillishjelma	Toimenpiteet	Ennuste toteutumisesta
Päästövähennysohjelma	Lisätään ympäristötietoisuutta ja –osaamista sekä tehdään yhteistyötä Kaupunkiympäristön toimialan kanssa liikuntapaikkojen energiatehokkuuden selvittämisessä. Koko toimialalla otetaan käyttöön Ekokompassijärjestelmä.	Toimialalla toimii 95 koulutettua ekotukihenkilöä eri toimipaikoissa. Ekokompassi on jo käytössä kaikissa kirjastoissa ja nuorisopalveluissa toiminta on laajenemassa. Nuorisopalvelujen ympäristötoiminnan yksikkö sai Ekokompassi -sertifikaatin 2018. Liikuntapalvelut ja Biennaali 2020 rakentavat parhaillaan EkoKompassi -järjestelmää.

Selvitys miten em. kokonaisuudessa tehdään yhteistyötä toimialojen ja muiden toimijoiden välillä

Toimialojen yhteissuunnittelun teemat	Toimenpiteet	Ennuste toteutumisesta
Asiakaskokemus ja asiakastytyväisyys	Kehitetään yhdessä muiden toimialojen kanssa NPS-mittausta (suositteluindeksi). Vahvistetaan henkilökunnan osaamista palautteiden käsittelyssä.	Suositteluindeksin käyttöä asiakaskokemuksen mittarina on benchmarkattu mm. soten kanssa. Pilotoitu teksti louhintatyökalua ja odotetaan kaupunkiyhteistä ratkaisua palautteiden käsittelyyn. Henkilökunnalle on järjestetty työpajoja pikapalautteen ja NPS:n käsittelemiseksi.
Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen	Toteutetaan liikumisohjelman erityisesti lapsille ja nuorille suunnattuja toimenpiteitä. Lähiliikuntapaikka –verkoston kehittämistyö yhdessä Kympin kanssa. Lisätään ikääntyneiden kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelujen saavutettavuutta ja ikääntyvien liikkumiseen kannustavien vapaaehtoistoiminnan muotoja.	Toimenpiteitä toteutetaan pääasiassa helsinkiläisten koulujen ja päiväkotien kanssa. Kehittämistyö alkaa loppuvuodesta 2019. Kuvan organisoima Liikkuvat-verkosto kokoaa yhteen olemassa olevat verkostot helsinkiläisten iäkkäiden liikunnan, kulttuurin ja vapaaehtoistoiminnan kentiltä. Liikuntakaveritoiminnan kartoitus on aloitettu.

Osallisuus	Toteutetaan osallistuvaa budjetointia. Nuorten vaikuttamisjärjestelmä Ruudin kehittäminen Kaskon kanssa	Asukkaat tekivät 109 esitystä toimialan palveluihin liittyen. Asukkaiden esitysten arviointia ja jatkokehittämistä on tehty keväällä 2019. Nuorten vaikuttamisjärjestelmä Ruudin kehittämistyötä tehtiin yhdessä Kaskon kanssa vuoden 2018 aikana palvelumuotoilutoimiston avulla. Vuoden 2018 aikana nuorten ydinryhmän nimi muutettiin nuorisoneuvostoksi ja 2019 aikana nuoret saivat puhe- ja läsnäolo-oikeuden kaikkiin neljään toimialan lautakuntien kokouksiin. Kokeilu kestää kevätkauden 2019. Nuoria perehdyttävät lautakuntien jäsenistä valitut kummit, apuna lisäksi apulaispormestarit.
Palvelujen saavutettavuus	Kehitetään yhdessä Kaupunkiympäristön toimialan kanssa yhteistä digitaalista asiakkuutta kaupungin digitaaliin palveluihin. Oma.helsinki –hankkeen tavoite on, että asiakkaat käyttävät kaupungin sähköisiä palveluita oma.helsinki-palvelun kautta.	Vähintään kaksi kolmesta suuresta asiakastietojärjestelmästä (kirjasto, nuorisotalot, liikunta) on kytketty oma.helsinki –asiakkuuteen. (TA sitova mittari). Toiminnoiksi on valittu nuorisopalvelujen jäsenkorttitiedot ja liikuntapalvelujen venepaikat. Digitaaliseen palveluun liittyvä taustatyö on aloitettu.
Harrastustoiminta	Otetaan käyttöön helppokäyttöinen sovellus harrastusten löytämiseen. Tuetaan kansalaisjärjestöjä tuottamaan kaikille lapsille ja nuorille avointa harrastustoimintaa toimialan oman palvelutuotannon lisäksi.	Pilotoidaan vuoden 2019 aikana OKM:n valtakunnallista Harrastuspassia. Kansalaisjärjestöjä tuetaan avustuksilla tuottamaan avointa harrastustoimintaa.
Elävät kaupunginosat	Vahvistetaan toimialan yhteistä, palvelurajat ylittävää palvelujen ja toiminnan suunnittelua alueilla yhdessä asukkaiden ja alueen toimijoiden	Vuonna 2018 kaikilla alueilla toteutettiin yhteistyössä järjestettyjä tapahtumia. Vuonna 2019 työtä jatketaan alueellisen palvelutarjottimen laatimisen yhteydessä.

	kanssa. Luodaan vuosittain toistuva alueellinen malli. Toteutetaan toimialan osallisuus- ja yhdenvertaisuussuunnitelmaa eri palvelukokonaisuuksissa yhdessä asukastoimijoiden kanssa.	Osallistuvan budjetoinnin ehdotukset on käsitelty ja osallistuttiin suunnitelmien hiomiseksi järjestettyihin Raksa-työpajoihin.
Kaupungin tilojen käyttö	Tehdään tilat helposti varattaviksi sähköisten tilanvarausjärjestelmien kautta yhdessä kaupunginkanslian kanssa.	Varaamoja kehitetään yhdessä kaupungin tilavarausjärjestelmien kanssa, mm. Respa.

Selvitys miten em. kokonaisuudessa tehdään yhteistyötä toimialojen ja muiden toimijoiden välillä