

# Delaktighetsplan för stadsmiljösektorn 2026–2029

Gemensamma tjänster  
Kommunikation

Helsinki  
Helsingfors

2.9.2026

# Innehåll

## Del 1. Bakgrund

Delaktighetsplanerna främjar delaktigheten i Helsingfors

## Del 2. Mål

Prioriteringar, mål och åtgärder för delaktighet 2026–2029



# **Del 1. Bakgrund**

## **Delaktighetsplanerna främjar delaktigheten i Helsingfors**

# Vad är en delaktighetsplan?

- Delaktighetsplanen för stadsmiljösektorn drar upp linjerna för utvecklingen av delaktigheten samt för nya metoder och försök med delaktighet inom sektorn.
- Planen är inte en heltäckande beskrivning av allt det som sektorn gör för att säkerställa stadsinvånarnas delaktighet.
- Sektorn har tillgång till ett brett urval av möjligheter till deltagande i sina olika processer, och denna etablerade verksamhet fortsätter även under denna planperiod.

## Exempel från sektorn

### Hur kan du delta?

- Genom att ge respons
- Presentations- och diskussionstillfällen
- Terräng- och planvandringar
- Enkäter (bl.a. Säg din åsikt)
- Workshoppar
- Invånar- och byggplatsråd, paneler

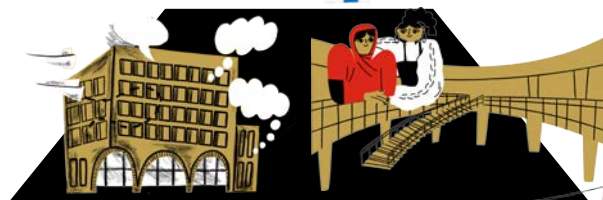
### Vad kan du delta i?

- Planläggning
- Gatu- och trafikplanering
- Planering av parker och grönområden
- Natur- och landskapsskötsel
- Utveckling av tjänster

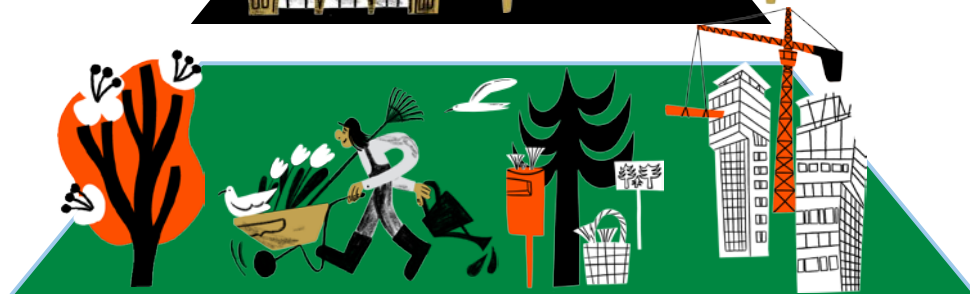
# Nivåer för invånarnas deltagande och inflytande



Jag kan påverka och delta i samhället



Jag kan påverka och delta i staden



Jag kan påverka och delta i närområdet



Jag kan påverka och delta i mitt eget liv och i vardagen



Jag blir sedd, hörd och bekräftad varje dag

Helsingfors

2.9.2026

Delaktighet är en känsla av tillhörighet och en möjlighet att påverka frågor som är viktiga för en själv.

# Helsingfors stads principer för delaktighet



**Utnyttja individernas och  
gemenskapernas kompetens  
och expertis**



**Utnyttja individernas och  
gemenskapernas  
kompetens och expertis**

**Utnyttja individernas och  
gemenskapernas kompetens och  
expertis**

# Sektorernas delaktighetsplaner

- Stadens sektorer utarbetar delaktighetsplaner som en del av stadens delaktighets- och interaktionsmodell.
- Planen baserar sig på de tre prioriteringar för delaktighet som har utarbetats för perioden 2026–2029 (bild 13). Prioriteringarna är gemensamma för alla sektorer.
- Prioriteringarna och deras mål (bild 14) förverkligas genom åtgärderna i delaktighetsplanerna (bild 15–). Det är möjligt att uppdatera åtgärderna som en del av sektorns övriga verksamhetsplanering.
- Åtgärderna är till exempel nya försök eller metoder som ska utvecklas. Utöver dem bedriver sektorn en stor mängd annat mångsidigt delaktighetsarbete.
- Sektorn rapporterar om hur delaktighetsplanen har utfallit till stadsmiljönämnden i slutet av planperioden.



# Bakgrund till delaktighetsarbetet

Sektorernas delaktighetsarbete styrs av en lång rad av stadens strategier, program och mål. Dessa är till exempel:

- Helsingfors stadsstrategi 2025–2029
- sektorns verksamhetsplan (2026), målprogram och övriga mål för sektorn
- enkäter och workshopmaterial som utarbetades vid uppdateringen av stadens delaktighetsmodell (bild 9)
- diskussionerna med tjänsterna och kommunikationens årsplanering
- Planer och program på stadsnivå, såsom:
  - Helsingfors stads välfärdsplan 2026–2029 (inkl. arbetet inom Barnvänlig kommun)
  - Jämställdhets- och likabehandlingsplanerna för sektorerna 2026–2029
  - Utvecklingsprogrammet för invandring och integration 2026–2029
  - Stadsförnyelsen
  - Mål för förebyggande av segregation.



# Material som använts i planen

Vid uppdateringen av stadens delaktighets- och interaktionsmodell hade vi stor växelverkan med olika intressenter. Materialet har utnyttjats vid utarbetandet av planen.

## Stadsbor

- Voxit-diskussion om delaktighet
- Diskussionsmöten inom nätverken för stadsförnyelseområdena
- Riktade evenemang för till exempel unga och invånare med främmande språk

## Företag och organisationer

- Enkäter

## Personal

- Voxit-diskussion om delaktighet
- Delaktighetsnätverkets enkät
- Temabaserade workshoppar

## Påverkansorgan och råd

- Workshop för ungdomsrådet
- Workshop för äldrerådet, funktionsrättsrådet, delegationen för jämställdhet och likabehandling, organisationsdelegationen samt nationalspråksnämnden.

**2 128**

personer  
besvarade  
enkäterna

**301**

deltagare i  
workshopparna

**11**

arrangerade  
evenemang



# Ett Helsingfors att vara stolt över

## De centrala delarna om delaktighet i stadsstrategin 2025–2029

### Trivsamma och gemenskapliga grannskap

- Stadsdelar och grannskap är viktiga särpräglade lokala sammanslutningar. Vi stöder de lokala gemenskaper och försäkrar oss om att deras röster blir hörda i utvecklingen av områdena. Helsingfors är en stad för sina invånare.
- Vi använder mångsidiga metoder för att kunna ta till oss invånarnas upplevelser, önskemål och synpunkter.
- Vi strävar efter att utveckla delaktigheten så att vi når helsingforsbor i olika åldrar och med olika bakgrund.
- Tillsammans med lokala gemenskaperna planerar vi konkreta metoder för hur sammanslutningarna kan stärka människors egen aktivitet, vilja att knyta ömsesidiga kontakter och arbeta för sin egen lokagemenskap.
- Med vår verksamhet gör vi det lättare för olika sammanslutningar med olika bakgrund att bli en fast del av Helsingfors och stadens karaktär.

### Alla mår bra i Helsingfors

- I Helsingfors ska var och en, oberoende av bakgrund och utgångspunkt, kunna leva ett gott liv och förverkliga sina drömmar. Varje helsingforsbo ska kunna känna sig hemma i Helsingfors. Vi arbetar målmedvetet för att varje helsingforsbo ska kunna leva ett gott liv i sin stad.
- Staden arbetar på ett engagerat sätt mot segregation mellan områden och ojämlikhet mellan invånare.
- Vi jobbar särskilt för att barns och ungas verklighet inte ska segregeras. Vi arbetar målmedvetet för att öka varje områdes trivsamhet och stödja varje helsingforsbos levnadsbana.

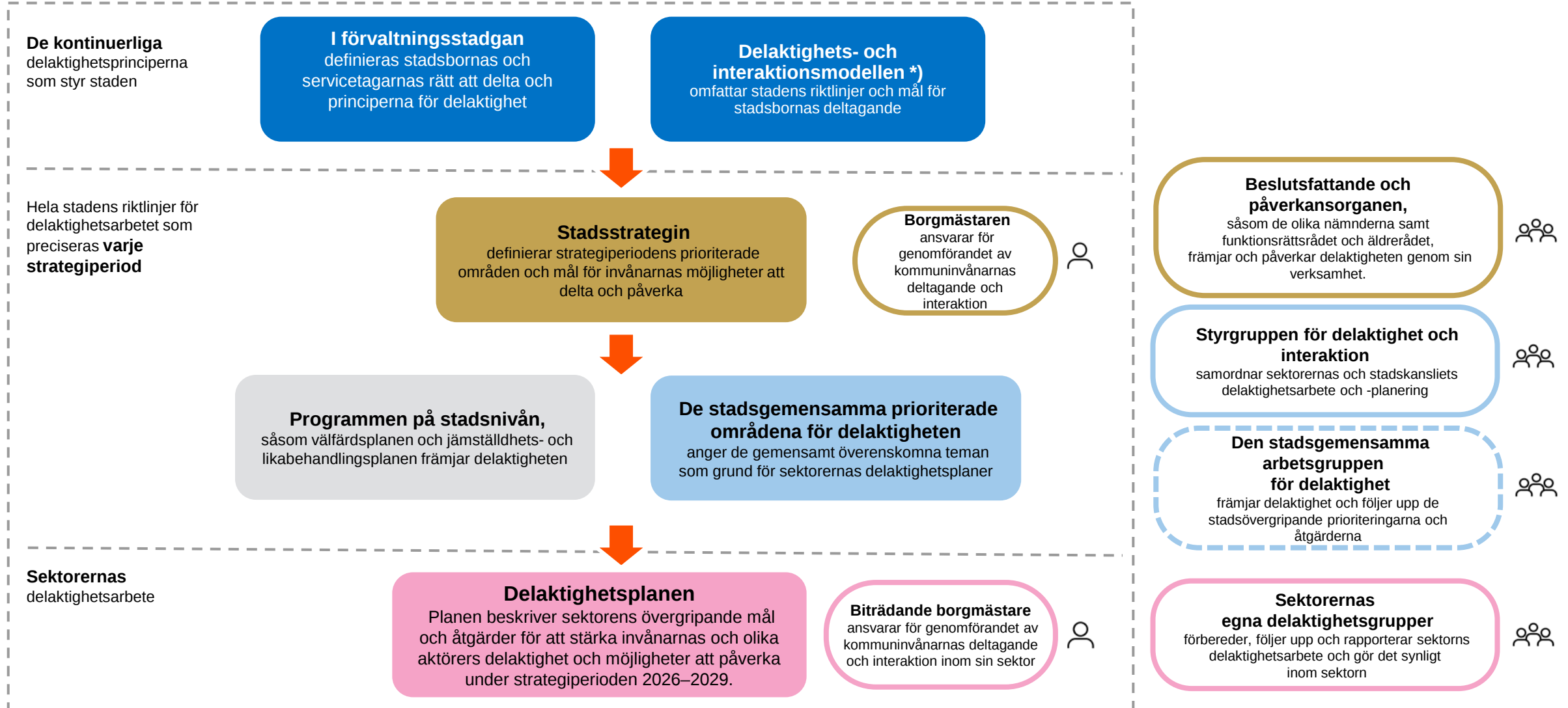
### En smidig vardag och fungerande tjänster

- Ett gott liv för helsingforsborna bygger på en smidig vardag och fungerande tjänster. Helsingforsbornas livssituationer varierar.
- I olika livsskeden är olika tjänster och faktorer viktiga. Alla stadens sektorer har en viktig uppgift för att helsingforsbornas vardag ska fungera smidigt och erbjuda förutsättningar för ett gott liv.

### Vårt sätt att agera

- Vi finns till för helsingforsborna. Det är viktigt för oss att både Helsingfors och dess invånare har det bra. Vårt agerande är öppet och okomplicerat.
- Vi utnyttjar flerspråkigheten för att nå ut till och engagera olika helsingforsbor.
- Vi samarbetar med tredje sektorn, företag och stadsborna. Vi förhåller oss positivt och öppet till nya idéer.

# Verkställandet av delaktighetsplanerna och arbetsfördelningen



# Del 2. Mål

## Prioriteringar, mål och åtgärder för delaktighet

# Stadsgemensamma prioriteringar för delaktighet 2026–2029



**Främjande av  
likabehandling och  
mångfald genom  
delaktighet**



**Stärkande av lokal  
påverkan och  
regional delaktighet**



**Smidiga tjänster  
och bra  
kundupplevelse  
genom delaktighet**

# Mål som stöder prioriteringarna för delaktighet inom stadsmiljösektorn

## Främjande av likabehandling och mångfald

1. Vi främjar barns och ungas delaktighet
2. Vi främjar delaktigheten för personer i utsatt ställning
3. Vi minskar hindren för delaktighet

## Stärkande av lokal påverkan och regional delaktighet

1. Vi stärker invånarnas, den lokala gemenskapens och företagens röst i utvecklingen av områdena
2. Vi är en pålitlig partner som stöder aktivitet

## Smidiga tjänster och en bra kundupplevelse genom delaktighet

1. Vi stärker delaktighetens verkningsfullhet
2. Vi främjar kundorientering och ledning genom information
3. Vi främjar servicekulturen och kundupplevelsen genom delaktighet

# Främjande av likabehandling och mångfald genom delaktighet



## Mål och stadsmiljösektorns åtgärder (1–6)

### Vi främjar barns och ungas delaktighet

1. Vi utvecklar metoder som är lämpliga för sektorn för barns och ungas delaktighet
2. Vi utreder möjligheten att grunda ett stadsplaneringslabb för skolelever i vårt verksamhetshus
3. Vi samlar in skolelevernars synpunkter på trafiksäkerheten och planerar skolgatorna med beaktande av barnens åsikter
4. Vi prövar nya metoder för interaktion i Östra centrum

### Vi främjar delaktigheten för invånare i utsatt ställning

5. Vi främjar möjligheten för unga i utsatt ställning att göra sin röst hörd
6. Vi utvecklar verksamheten och tjänsterna på Stora Räntan för en bredare målgrupp

### Vi minskar hindren för delaktighet

7. Vi ordnar utbildning för personalen om planering och förverkligande av delaktighet

# Stärkande av lokal påverkan och regional delaktighet



## Mål och stadsmiljösektorns åtgärder (7–14)

**Vi stärker invånarnas, den lokala gemenskapens och företagens röst i utvecklingen av områdena**

8. Vi etablerar metoden Placemaking

9. Vi fortsätter med och utvecklar evenemangen Stadsmiljön i våra kvarter (Kaupunkiympäristöä meidän kulmilla)

10. Vi involverar stadsborna i planeringen av den tillfälliga användningen av Hanaholmen

11. Vi planerar företagsområdena i dialog med de lokala företagen

12. Vi prövar nya sätt att samverka i planeringen av parker

13. Vi beaktar invånarna, den lokala gemenskapen, organisationer och företag i planeringen av stora infrastruktur- och lokalbyggnadsprojekt

14. Vi vidareutvecklar och prövar modellen för tidig delaktighet

**Vi är en pålitlig partner som stöder aktivitet**

15. Vi satsar på näringslivets delaktighet

16. Vi utökar och utvecklar stadsbornas möjligheter till frivilligarbete inom stadsmiljöteman

# Smidiga tjänster och en bra kundupplevelse genom delaktighet



## Mål och stadsmiljösektorns åtgärder (15–21)

### Vi stärker deltagandets verkningsfullhet

17. Vi utvecklar sätt att mäta stadsbornas upplevelse av sektorns interaktion

### Vi främjar kundorientering och ledning genom information

18. Vi utvecklar hanteringen av respons, underhållsbegäranden och felanmälningar

19. Vi utvecklar underhållet och den tillhörande kommunikationen på stadens allmänna områden

20. Vi förbättrar vår kundkommunikation

### Vi främjar servicekulturen och kundupplevelsen genom delaktighet

21. Vi utvecklar e-tjänsterna bland annat med hjälp av tjänstedesign

22. Vi utvecklar uthyrningen av stadens tomma lokaler på ett användarorienterat sätt

23. Vi skapar en enhetlig modell för byggplatskommunikation på Brunnsgatan

# Stadsövergripande åtgärder för strategiperioden

| Prioritering                                                    | Stadsövergripande åtgärder för strategiperioden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Främjande av jämlikhet och mångfald genom delaktighet           | <b>DELTAGANDEMÖJLIGHETER OCH VÄXELVERKAN:</b><br>1. Vi utvecklar, etablerar och testar mångsidiga metoder för delaktighet.<br>2. Vi satsar på rättidig kommunikation som ökar genomslagskraften i delaktighetsprocessernas olika skeden och beaktar olika befolkningsgrupper.<br>3. Vi stärker barns och ungas möjligheter att bli hörda på olika sätt i staden och testar nya metoder för att lyssna till barn och unga i utsatta situationer. |
|                                                                 | <b>SAMVERKAN I PARTNERSKAP:</b><br>4. Vi utvecklar och stärker nya former av partnerskap med invånare och olika aktörer.<br>5. Vi planerar åtgärder för delaktighet och främjar delaktighet tillsammans med representanter för målgrupperna, organisationer, företag och andra samarbetsaktörer.                                                                                                                                                |
| Stärkt lokal påverkan och regional delaktighet                  | <b>UTNYTTJANDE AV INFORMATION:</b><br>6. Vi använder befintlig information mer effektivt i det lokala delaktighetsarbetet och i utvecklingen av tjänsterna.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Fungerande tjänster och en god kundupplevelse genom delaktighet | <b>PERSONALENS KOMPETENS I DELAKTIGHETSFRÅGOR:</b><br>7. Vi stärker ytterligare personalens kompetens inom delaktighet genom mångsidiga metoder för kompetensutveckling.                                                                                                                                                                                                                                                                        |

# Närmare om stadsmiljösektorns åtgärder för delaktighet och uppföljningen av dem

# Främjande av likabehandling och mångfald genom delaktighet



| Vi främjar barns och ungas delaktighet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Uppföljning av åtgärderna                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Vi utvecklar metoder som är lämpliga för sektorn för barns och ungas delaktighet</b></p> <p>Metodverktygsbacken innehåller anvisningar, exempel och mallar för användningen av olika delaktighetsmetoder som har skräddarsytts för sektorn. Målet är att se till att det är lättare och mer verkningsfullt att involvera och höra barn och unga inom sektorn Information om metoderna ges internt inom sektorn.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Vi har utarbetat och publicerat metodverktygsbacken</li> <li>Vi har informerat om metoderna internt inom sektorn och ordnat utbildning vid behov</li> </ul> <p>Ansvar: Kommunikationstjänster</p>                                              |
| <p><b>Vi utreder möjligheten att grunda ett stadsplaneringslabb för skolelever i vårt verksamhetshus</b></p> <p>Med stadsplaneringslabbet avses en fysisk lärmiljö i stadsmiljösektorns verksamhetslokaler och/eller innehåll om stadsmiljön och möjligheterna till delaktighet som är skräddarsydda för skolelevgrupper.</p>                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Vi har fattat beslut om att utveckla och grunda ett stadsplaneringslabb</li> <li>Vi har fastställt fortsatta åtgärder</li> </ul> <p>Ansvar: Kommunikationstjänster</p>                                                                         |
| <p><b>Vi samlar in skolelevernas synpunkter på trafiksäkerheten och planerar skolgatorna med beaktande av barnens åsikter</b></p> <p>Vi gör enkäter för skolelever som en del av de regionala trafiksäkerhetsutredningarna. Resultaten från enkäterna fungerar som utgångsmaterial i planeringen av skolornas närmiljö och trafiken. Skolgatorna planeras med beaktande av behoven hos områdets barn och unga.</p>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Vi har genomfört enkäter och de är en etablerad del av de regionala trafiksäkerhetsutredningarna</li> <li>Vi har planerat skolgatorna i samarbete med skoleleverna</li> </ul> <p>Ansvar: Trafik- och gatuplanering, kommunikationstjänster</p> |

# Främjande av likabehandling och mångfald genom delaktighet



## Vi prövar nya metoder för interaktion i Östra centrum

Östra centrum utvecklas ambitiöst. I planeringen av området beaktas barn och unga, och vi använder innovativa, konstorienterade delaktighetsmetoder. Vi ordnar workshoppar och en öppen tävling för stadsborna i anslutning till den allmänna arkitekturtävlingen för trafikterminalen. Vi beaktar särskilt grupper som är svårare att nå.

- Vi har ordnat en öppen tävling för stadens invånare i anslutning till trafikterminalen
- Vi har prövat konstbaserade delaktighetsmetoder
- Vi har informerat om försöken både internt och externt

Ansvar: tjänster för detaljplaner, kommunikationstjänster

## Vi främjar delaktigheten för invånare i utsatt ställning

### Uppföljning av åtgärderna

## Vi främjar möjligheten för unga i utsatt ställning att göra sin röst hörd i planeringen

Helsingfors har i åtgärden En barnvänlig kommun förpliktat sig till att främja möjligheterna till delaktighet för unga i utsatt ställning. I åtgärden identifierar vi lämpliga pilotobjekt och strävar efter ett samarbete som överskrider sektorsgränserna. Samarbetet möjliggörs av en arbetsgrupp för barn och ungas delaktighet på stadsnivå.

- Vi har identifierat lämpliga pilotobjekt (1–3 st.) och främjat delaktigheten i objekten
- Vi har delat med oss av våra lärdomar och erfarenheter

Ansvar: kommunikationstjänster

## Vi utvecklar verksamheten och tjänsterna på Stora Räntan för en bredare målgrupp

Vi erbjuder miljöfostran för barn och unga i Helsingfors på Stora Räntan. Vi undersöker hur öns verksamhet och tjänster kan utvecklas så att de bättre når barn och unga i utsatt ställning.

- Vi har utvecklat tjänsterna
- Vi har nått nya målgrupper

Ansvar: miljötjänster

# Främjande av likabehandling och mångfald genom delaktighet



| Vi minskar hindren för delaktighet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Uppföljning av åtgärderna                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Vi ordnar utbildning för personalen om planering och förverkligande av delaktighet</b></p> <p>Vi stöder personalen i att beakta delaktighet och interaktion genom att etablera nätutbildningarna Oppiva inom sektorn (särskilt den nya utbildningen i interaktionsplanering). Vi främjar möten och konstruktiva diskussioner genom att ordna dialogutbildningar.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vi har etablerat utbildningarna</li><li>• Vi har ordnat dialogutbildningar</li></ul> <p>Ansvar: kommunikationstjänster</p> |

# Stärkande av lokal påverkan och regional delaktighet



## Vi stärker invånarnas, den lokala gemenskapens och företagens röst i utvecklingen av områdena

### Vi etablerar metoden Placemaking

Vi genomför snabba försök som bygger på invånardelaktighet i stadsmiljön och utvecklar processerna för planering av inkluderande offentliga rum. Placemaking-försöken sker huvudsakligen i stadsförnyelseområdena och skapar trivsamma, trygga miljöer som bjuder in till vistelse.

## Uppföljning av åtgärderna

- Vi har genomfört försök i de nuvarande stadsförnyelseområdena
- Vi har utvidgat försöken till nya områden
- Vi har främjat planeringen av ett inkluderande offentligt stadsrum inom sektorn (bland annat genom en workshop och kliniker)

Ansvar: Strategienheten

### Vi fortsätter att ordna och vidareutveckla evenemangen Stadsmiljön i våra kvarter (Kaupunkiympäristöä meidän kulmilla)

Vi fortsätter med och vidareutvecklar det evenemangskoncept som vi har tagit fram tillsammans med bibliotekstjänsterna. Vi ordnar lågröskelvenemang med stadsmiljöteman på stadsbornas närbibliotek. Vid evenemangen delar vi med oss av information om aktuella teman inom sektorn samt diskuterar och möts kring frågor som är viktiga för invånarna. Evenemangen når mångsidigt ut till stadsbor i olika åldrar och med olika bakgrunder i deras närområden.

- Vi har också ordnat evenemang i nya områden
- Vi har samlat in respons på evenemangen (responsens kvalitet) och utvecklat dem utifrån den respons vi fått.

Ansvar: kommunikationstjänster, kultur- och fritidssektorns bibliotekstjänster

### Vi involverar stadsborna i planeringen av den tillfälliga användningen av Hanaholmen

I enlighet med stadsstrategin involverar vi stadsborna i planeringen av den tillfälliga användningen av Hanaholmen. Målet är att stadsborna gör området till sitt och att vi får en invånarorienterad verksamhet i området.

- Stadsborna har haft möjlighet att delta i planeringen av verksamheten i utomhusmiljöerna
- Stadsborna har haft möjlighet att delta i planeringen av frågor som rör användningen av lokalerna

Ansvar: Tomter för verksamhetslokaler och fastighetsutveckling

# Stärkande av lokal påverkan och regional delaktighet



| Vi stärker invånarnas, den lokala gemenskapens och företagens röst i utvecklingen av områdena                                                                                                                                                                                                                              | Uppföljning av åtgärderna                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Vi planerar företagsområdena i dialog med de lokala företagarna</b><br>Vi ordnar kommunikation och interaktion riktad till företag i områden där planeringen har en betydande inverkan på nuvarande och potentiella företags vardag och framtid. Exempel på detta är planeringen av Sockenbacka, Hertonäs och Kasåkern. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Antalet evenemang riktade till företag</li><li>• Omfattningen av kommunikation riktad till företag</li></ul> <p>Ansvar: allmän planering av markanvändning, näringslivsavdelningen, kommunikationstjänsterna</p> |
| <b>Vi prövar nya sätt att samverka i planeringen av parker</b><br>Vi gör en användaranalys av parkerna och prövar metoder särskilt för att höra stadsbor som är svårare att nå.                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vi har gjort en användaranalys</li><li>• Vi har gjort försök med olika målgrupper</li><li>• Vi har delat erfarenheter</li></ul> <p>Ansvar: planering av parker och grönområden, kommunikationstjänster</p>       |
| <b>Vi beaktar de lokala invånarna, gemenskaperna, organisationerna och företagen i planeringen av stora infrastruktur- och lokalbyggnadsprojekt</b><br>Vi säkerställer att olika målgrupper nås med lämpliga metoder redan i början av projektet.                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vi har gjort upp interaktionsplaner</li><li>• Vi har utvärderat metoderna</li></ul> <p>Ansvar: allmänna områden, lokaltjänster, kommunikationstjänster</p>                                                       |

# Stärkande av lokal påverkan och regional delaktighet



| Vi är en pålitlig partner som stöder aktivitet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Uppföljning av åtgärderna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Vi satsar på näringslivets delaktighet</b></p> <p>Vi ökar förståelsen inom sektorn för företagens verksamhetsfält, bland annat med hjälp av en undersökning med intervjuer av företag. Vi delar med oss av resultaten från intervjuundersökningen till sektorns personal och vidtar utvecklingsåtgärder utifrån resultaten för att göra företagen delaktiga tillsammans med stadskansliets näringslivsavdelning.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vi har genomfört undersökningen med intervjuer av företag under ledning av näringslivsavdelningen</li><li>• Vi har implementerat resultaten från undersökningen inom sektorn</li><li>• Vi har identifierat och vidtagit åtgärder för att utveckla samarbetet mellan näringslivet och sektorn</li></ul> <p>Ansvar: kommunikationstjänster</p> |
| <p><b>Vi utökar och utvecklar stadsbornas möjligheter till frivilligarbete inom stadsmiljöteman</b></p> <p>Vi börjar använda kundinformationssystemet Oma Työ för stadens frivilligverksamhet inom parkfadderverksamheten. Dessutom kartlägger vi nuläget för frivilligverksamheten inom sektorn. Frivilligverksamheten främjar stadsbornas delaktighet, gemenskapen och välfungerande grannskap.</p>                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ibruktage av systemet Oma Työ (verksamhetsledningssystem för frivilligarbete) inom stadsmiljösektorn, till exempel inom parkfadderverksamheten.</li><li>• Vi har kartlagt nuläget inom frivilligverksamheten</li></ul> <p>Ansvar: underhåll, arbetsgruppen för frivilligverksamhet på stadsnivå</p>                                          |
| <p><b>Vi vidareutvecklar och prövar modellen för tidig delaktighet</b></p> <p>Utvecklingen och försöken sker i samarbete med invånarna och gemenskaperna i olika områden.</p>                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vi har genomfört försöket</li></ul> <p>Ansvar: kommunikationstjänster</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    |

# Smidiga tjänster och en bra kundupplevelse genom delaktighet



| Vi stärker deltagandets verkningsfullhet                                                                                                                                                                                                                                                 | Uppföljning av åtgärder                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Vi utvecklar sätt att mäta stadsbornas upplevelse av sektorns interaktion</b><br>Målet är att mäta stadsbornas upplevelser av sektorns interaktionssituationer och interaktionens verkningsfullhet. Vi använder resultaten för att planera delaktighetsarbetet på ett effektivt sätt. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vi har identifierat och börjat använda mätningssätt</li><li>• Vi har använt resultaten i planeringen av delaktigheten</li></ul><br>Ansvar: kommunikationstjänster                                                                                                                                                 |
| Vi främjar kundorientering och ledning genom information                                                                                                                                                                                                                                 | Uppföljning av åtgärder                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Vi utvecklar hanteringen av respons, felanmälningar och servicebegäranden</b><br>Vi förbättrar och etablerar en enhetlig svarsprocess och målsatta svarstider inom sektorn. Målet är att respons, felanmälningar och servicebegäranden som gäller stadsmiljön besvaras snabbare.      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Lösningsgrad vid första kontakt</li><li>• Behandlingstid av respons</li><li>• Behandlingstid för felanmälningar</li></ul><br>Ansvar: Tjänster och tillstånd, stadsmiljösektorn                                                                                                                                    |
| <b>Vi utvecklar underhållet av allmänna områden och kommunikationen om underhållet</b><br>Vi förbättrar lägesbilden av underhållet inom sektorn. Vi erbjuder invånarna realtidsinformation om underhållet och gör det lättare att ge respons.                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vi har publicerat testversionen av tjänsten Fordonsflyttsvakten (våren 2026). Tjänsten vidareutvecklas från och med 2026.</li><li>• Inköp av ett nytt entreprenadledningssystem 2026.</li><li>• Plan för att presentera lägesbilden för stadens invånare 2027.</li></ul><br>Ansvar: Underhåll av allmänna områden |

# Smidiga tjänster och en bra kundupplevelse genom delaktighet



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Vi förbättrar vår kundkommunikation</b><br>Kund- och webbkommunikationen från sektorn utvecklas så att den blir tydligare och mer kundorienterad. Sektorns kunder är till exempel stadsbor och företag som uträttar ärenden hos sektorn.                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Utbildning i kundkommunikation i Oppiva 2026</li></ul> <p>Ansvar: Tjänster och tillstånd</p>                                                                                                                      |
| <b>Vi främjar servicekulturen och kundupplevelsen genom delaktighet</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Uppföljning av åtgärderna</b>                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Vi utvecklar e-tjänster</b><br>Vi utvecklar våra e-tjänster på ett kund- och invånarorienterat sätt, till exempel genom tjänstedesign. Målet är att det ska vara smidigt att uträtta ärenden under hela tjänstestigen.                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Antalet e-tjänster med möjlighet till stark autentisering</li><li>• Kundernas upplevelse av hur enkelt det är att uträtta ärenden (Customer Effort Score)</li></ul> <p>Ansvar: Tjänster och tillstånd</p>         |
| <b>Vi utvecklar uthyrningen av stadens tomma lokaler på ett användarorienterat sätt</b><br>Vi underlättar uthyrningen av lokaler genom att samarbeta med invånare, föreningar och företag. Vi skapar och börjar använda en tydlig verktygslåda för dem som hyr lokaler.                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vi utnyttjar respons från hyresgäster och potentiella hyresgäster</li><li>• Utvecklingen av verktygslådan för lokaluthyrning är klar</li></ul> <p>Ansvar: Lokaltjänster, teamet för försäljning och uthyrning</p> |
| <b>Vi skapar en enhetlig modell för byggplatskommunikation på Brunnsgatan</b><br>Vi förbättrar upplevelsen av att röra sig på gatan genom proaktiv kommunikation och invånarorienterad byggplatsplanering. Vi involverar målgrupperna i arbetet med att hitta lösningar. Modellen ska kunna kopieras och även användas i kommunikationen om andra betydande byggplatser. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vi skapade en modell för kommunikation om byggplatsen 2026</li><li>• Modellen för kommunikation om byggplatsen börjar användas 2027</li></ul> <p>Ansvar: kommunikationstjänster</p>                               |

**Helsinki**  
**Helsingfors**