



Kaupunkiympäristön toimialan osallisuussuunnitelman 2023-2025 loppuraportti

Helsinki

Yhteiset palvelut, viestintä

Sisältö

1. Osallisuussuunnitelman 2023-2025 laadinta, toteutus ja raportointi
2. Kaupunkiyhteiset osallisuuden painopisteet vuosille 2023-2025
3. Kaupunkiympäristön toimialan toimenpiteet vuosille 2023-2025 ja toteuma
4. Kaupunkiyhteiset toimenpiteet vuosille 2023-2025 ja toteuma
 - Lasten ja nuorten osallisuus

Osallisuussuunnitelman 2023-2025 laadinta, toteutus ja raportointi

- Toimialoille laadittiin osallisuussuunnitelmat vuosille 2023-2025 kaupunkiyhteisenä työskentelynä osallisuustyön yhtenäisyyden vuoksi.
- Työssä määriteltiin kaupunkiyhteiset osallisuuden painopisteet, jotka nojautuvat vahvasti kaupungin strategiaan sekä sitä täydentäviin ohjelmiin ja suunnitelmiin. Kaupunkiyhteisen osallisuussuunnitelmatyön tukena toimi Digitalist Group Oyj.
- Työskentelyyn sisältyi toimialojen asiantuntijoiden haastatteluja, kolme kaupunkiyhteistä työpajaa sekä LeanLab-verkkoalustalle toteutettuja kyselyjä. Kaupunkiympäristön toimialan asiantuntijoista muodostettu ydinryhmä toimi kumppanin aktiivisena yhteistyötahona prosessin eri vaiheissa. Toimialoilla kartoitettiin henkilöstön ja johdon näkemyksiä osallisuuden tavoitteista, haasteista ja hyvistä käytänteistä..
- Kaupunkiympäristön toimialan osallisuussuunnitelma hyväksyttiin kaupunkiympäristölautakunnassa 7.11.2023.
- Osallisuussuunnitelman toteutusta koordinoitiin kaupunkiympäristön viestintäpalveluissa. Toimialan asiantuntijat osallistuivat myös aktiivisesti kaupunkiyhteisten toimenpiteiden toteuttamiseen ja käyttöönottoon.
- Tähän esitykseen on koottu arviot kaupunkiympäristön ja kaupunkiyhteisten toimenpiteiden toteutumisesta.

Kaupunkiyhteiset osallisuuden painopisteet 2023-2025



Osallisuuskokemuksen vahvistaminen

Tavoitteenamme on, että kaupunkilaisen kokemus kuulumisesta ja kuulluksi tulemisesta vahvistuu. Osallisuuskokemuksen vahvistaminen syntyy kohtaamisesta ja toista arvostavasta oikea-aikaisesta vuorovaikutuksesta.

Kaupunkilainen kokee pystyvänsä edistämään itselle tärkeitä asioita kaupungissa, ja hänen osallistumismahdollisuutensa huomioidaan arjen toiminnassa ja palveluissa. Kaupunkilainen myös saa tietoa ja ymmärtää vaikuttamisen mahdollisuudet. Kaupunkilaisen asiakaskokemus ohjaa palvelujemme kehittämistä.

Madallamme ja poistamme osallisuuden esteitä. Kaupunkilainen voi osallistua eri tavoin: saada tietoa, olla mukana suunnittelussa, osallistua päätöksentekoon tai olla aktiivisena toimijana. Panostamme haavoittuvassa asemassa olevien osallisuuden kokemuksen syntymiseen.



Osallisuusosaamisen ja -ymmärryksen vahvistaminen

Tavoitteenamme on, että työntekijät kaikkialla kaupungilla tunnistavat osallisuuden merkityksen ja sen mahdollisuudet omassa työssään. Käsitys osallisuudesta ja sen toteutustavoista on selkeää kaikilla toimialoilla, sekä johdolla että työntekijöillä. Osallisuus käsitetään tiiviiksi osaksi omaa työtämme.

Osallisuustieto ja moninaisuuden ymmärtäminen kaupungissa vahvistuu. Edistämme osallisuuden toteutumista johtamisella ja sitoutumisella sekä riittävillä resursseilla ja oikeanlaisilla menetelmillä. Osallisuus ja sen edistäminen on osa arjen työtä ja kuuluu kaikille.



Moniäänisyyden vahvistaminen

Tavoitteenamme on, että kaupunkilaisten moniäänisyyden huomioiminen on kaupungin tapa toimia. Tarjoamme erilaisia osallistumisvaihtoehtoja siellä, missä ihmiset ovat. Huomioimme erityisesti heikoimmassa asemassa olevat kaupunkilaiset. Pyrimme tavoittamaan aktiivisesti eri väestöryhmiä myös erilaisten yhteisöjen ja järjestöjen kautta. Tieto ohjaa toimintaamme.

Vahvistamme moniäänisyyttä myös viestinnässä selkeän kielen, monikielisyyden ja monikanavaisuuden kautta. Toimintamme on läpinäkyvää ja kaupunkilainen saa tietoa kaupungin päätöksistä ja linjauksista. Tunnistamme hyvissä ajoin, keitä päätökset koskevat, ja edistämme dialogisuutta kaupunkilaisten kanssa huomioiden erilaiset väestöryhmät.

Kaupunkiympäristön toimialan toimenpiteet vuosille 2023-2025 ja toteuma

Kooste osallisuuden toimenpiteistä kaupunkiympäristön toimialalla 2023-2025

Osallisuuden painopiste



Osallisuuskokemuksen vahvistaminen



Osallisuusosaamisen ja -ymmärryksen vahvistaminen



Moniäänisyyden vahvistaminen

Kaupunkiyhteiset toimenpiteet

- Parannamme asiakasymmärrystä ja kaupunkilaisten asiantuntemuksen hyödyntämistä palveluiden kehittämisessä.
- Hyödynnämme digitaalisia vuorovaikutusvälineiden käyttöä.
- Kokeilemme osallisuuden kokemusta mittaavia työkaluja ja huomioimme niiden tulokset kehittämisessä.

- Jaamme tietoa osallisuudesta koko henkilöstölle.
- Teemme osallisuuden suunnitteluun kaupunkiyhteisen työvälineen.
- Suunnittelemme kaupungin henkilöstölle suunnatun osallisuuden peruskoulutuksen.

- Vahvistamme selkeäkielistä viestintää ja vuorovaikutusta sekä selkokieliä.
- Kokoamme ja kehitämme kaupunkiyhteisiä kuulemisen tapoja erilaisille kaupunkilaisille.
- Luomme yhteisiä tapoja arvioida lasten ja nuorten, vieraskielisten sekä ikääntyneiden osallisuuden vahvistamista kaupunkitasoisten suunnitelmien mukaisesti.

Toimialakohtaiset toimenpiteet

- Kirkastamme Uutta Helsinkiä –tilaisuuksien tavoitteet ja toteutuksen osana toimialan kanavastrategiaa.
- Kehitämme kaupunkilaisille tärkeiden palveluiden viestintä- ja vuorovaikutusprosesseja.
- Kokeilemme monipuolisia tavoittamisen ja kohtaamisen tapoja asiantuntijoiden ja kaupunkilaisten oikea-aikaiseen vuoropuheluun.

- Kartoitamme toimialan eri palvelujen osallisuuteen liittyvät tavoitteet ja projektit.
- Käynnistämme uudelleen toimialan osallisuusverkoston.
- Selkeytämme viestinnän tarjoamia tukipalveluita ja kilpailutamme puitesopimuskumppanit.

- Kokeilemme kansalaispaneelia sopivissa hankkeissa.
- Edistämme lasten ja nuorten osallisuutta.
- Kehitämme yhteistyötä helsinkiläisten järjestöjen ja yhdistysten kanssa.
- Panostamme elinkeinoelämän osallistumismahdollisuuksiin.
- Kirkastamme toimialan kielilinjauksia ja jatkamme saavutettavuuden edistämistä.

Osallisuuskokemuksen vahvistaminen

Kaupunkiympäristön toimialan toimenpiteet ja tavoitteet		Seurantamittarit	Toteuma	Toteuman kuvaus 2023-2025
Kirkastamme Uutta Helsinkiä -tilaisuuksien tavoitteet ja toteutuksen osana toimialan kanavastrategiaa	Suurpiirikohtaisissa verkkotilaisuuksissa esitellään toimialan ajankohtaisia hankkeita ja suunnitelmia.	Kanavastrategia tehty	Osin	Selkeytimme viestintäpalvelun tavoitteita ja teimme kanavastrategiatyötä mm. sisäisen viestinnän osalta. Viestintäpalveluiden tasoisesta kanavastrategiasta päätettiin luopua.
	Kehitämme tilaisuuksia kaupunkilaislähtöisemmiksi saatuja palautteita hyödyntäen. Pyrimme viestimään selkeämmin kaupunginosien ja suurpiirien tulevaisuuden suunnista ja visioista ja kokeilemme uusia menetelmiä.	Konseptia on kehitetty ja uusia menetelmiä kokeiltu	Kyllä	- Arvioimme verkkotilaisuuksia osallistujamäärän ja -palautteen sekä henkilöstöpalautteen perusteella. Tuloksena muutimme konseptia niin, että tilaisuuksia järjestetään tarpeen mukaan suurpiiriä pienemmällä alueella ja mahdollisesti myös kasvokkain. Näin pystymme vastaamaan paremmin osallistumisen oikea-aikaisuuteen ja toiveisiin viestinnän paikallisesta tasosta. - Aloitimme yhteistyössä kaupunginkirjaston kanssa uuden Kaupunkiympäristöä meidän kulmilla -tapahtumakonseptin. Konsepti kokoaa kaupunkiympäristön paikallisia, ajankohtaisia aiheita ja tekemistä eri-ikäisille. Tapahtumien tavoitteena on lisätä kohtaamista ja keskustelua kaupunkiympäristön teemoista paikallisissa kirjastoissa. Ohjelman suunnittelussa huomioidaan alueen asukkaiden toiveet. Kokeilimme konseptia kuudessa eri kirjastossa onnistuneesti.
Kehitämme kaupunkilaisille tärkeiden palveluiden viestintä- ja vuorovaikutus-prosesseja	Selkeät viestintä- ja vuorovaikutusprosessit lisäävät ymmärrystä ja osallisuutta kaupunkilaisille tärkeisiin aiheisiin. Keskitymme muutamaiin ajankohtaisiin teemoihin, joiden suunnittelu herättää paljon keskustelua ja kiinnostusta. Tarkastelussa ovat ainakin tilahankkeiden (kuten päiväkodit ja koulut) viestintä- ja vuorovaikutusprosessit sekä kaupunkitila- ja maisemasuunnittelun keskeiset prosessit kuten yleisten alueiden toimenpideohjelma.	Viestintä- ja vuorovaikutus-prosesseja kehitetty	Kyllä	- Tilahankkeet: Tilahankkeiden viestintäprosessia kehitettiin systemaattisemmaksi. Haastaville hankkeille tehdään viestintäsuunnitelma, jossa otetaan huomioon vuorovaikutustarpeet. Asukkaiden tai asiakasryhmien osallistaminen tilahankkeiden suunnitteluvaiheessa tapahtuu edelleen pääosin Kaskon, Kuvan ja Sotepen toimesta. - Yleiset alueet: Muotoilimme vuorovaikutusmallin, jolla osallistetaan sidosryhmät yleisten alueiden suunnitteluun. Mallia ei ole vielä otettu käyttöön. - Asuntotuotantopalvelut: Loimme asuntotuotantopalvelulle viestintä- ja vuorovaikutuskonseptin, joka kattaa sekä normaali- että häiriötilanteet. - Infratyömaat: Kehitimme ja kokeilimme uutta tapaa asukkaiden osallistamiseen suurten infratyömaiden suunnitteluvaiheessa.
Kokeilemme uusia ja innovatiivisia kohtaamisen ja tavoittamisen tapoja	Seuraamme osallisuuden trendejä Suomessa ja maailmalla. Haluamme uudenlaisilla kokeiluilla mahdollistaa parempia osallistumisen kokemuksia erilaisille helsinkiläisille sidosryhmille. Kokeilemme esimerkiksi hankekohtaisten infovideoiden tuottamista toimialan hankkeissa.	Kokeiluja tehty	Kyllä	- Kehitimme videokonseptin, jonka avulla asiantuntijoiden on helppo tuottaa selkeä ja laajasti tavoittavaa sisältöä esimerkiksi suunnitteluhankkeesta. Konseptin käyttöönoton jälkeen on tehty kymmeniä infovideoita, jotka on julkaistu toimialan Youtube-kanavalla. Lisäksi pilotoimme uudentyypistä pikapalautetta, jonka käytön arviointi jatkuu yhdessä asemakaavoituksen kanssa. - Katutyöhankkeiden viestintään ja vuorovaikutukseen on kokeiltu aikaisempaa ja paikallisempaa lähestymistapaa, esimerkiksi Mäkelänkadun peruskorjauksessa, vaikuttavan osallistumiskokemuksen takaamiseksi. - Olemme ottaneet käyttöön uusia verkko-osallistumisen työkaluja, kuten Maptionnaire, Webropol ja Voxit.

Osallisuusosaamisen ja -ymmärryksen vahvistaminen

Kaupunkiympäristön toimialan toimenpiteet		Seurantamittarit	Toteuma	Toteuman kuvaus 2023-2025
Kartoitamme toimialan eri palvelujen osallisuuteen liittyvät tavoitteet ja projektit	Toimialan palvelut kehittyvät ja tarpeet muuttuvat. Toimiala on myös kooltaan suuri ja alati kehittyvä. Kokoamme kokonaiskuvan toimialan monipuolisista, eri palveluissa käynnissä olevista tai käynnistyvistä kaupunkilaisten osallisuuteen liittyvistä projekteista. Lisäämme yhteistyötä ja tiedonvaihtoa toimialan sisällä.	Kartoitus on tehty	Kyllä	- Viestintäpalvelut pitää säännöllisesti yhteyttä toimialan palveluihin. Keskusteluissa käydään läpi ajankohtaiset asiat sekä viestinnän ja vuorovaikutuksen kehittämisen tarpeet. - Maankäyttö- ja ympäristöviestinnän ryhmä on järjestäytynyt alueittain. Uusi toimintamalli vahvistaa strategista viestintää sekä auttaa tunnistamaan keskeiset hankkeet ja viestinnälliset kokonaisuudet alueittain. - Myös muut viestinnän tukipalvelut ovat järjestäytyneet ryhmiin. Yhteydenpitoa ja viestinnän vuosisuunnittelua tehdään säännöllisesti toimialan palvelujen kanssa.
Käynnistämme Uudelleen toimialan osallisuus-verkoston	Osallisuusverkosto kokoaa osallisuuden, vuorovaikutuksen ja asiakaslähtöisyyden parissa työskenteleviä ja niistä kiinnostuneita kymppiläisiä yhteen. Kehitämme osallisuusverkoston tapaamisille uuden konseptin ja vuosikellon. Toteutamme hyödyllistä ja kiinnostavaa ohjelmaa, joka voi antaa uusia näkökulmia toimialan osallisuustyöhön.	Osallisuusverkosto on käynnistetty	Kyllä	- Toimialan osallisuusverkosto toimii pääosin verkossa. Teams-kanavalle kuuluu 50 kaupunkiympäristön toimialan asiantuntijaa. Kanavalla voi keskustella vuorovaikutukseen liittyvistä kysymyksistä. Sinne kootaan ja jaetaan ajankohtaista tietoa koulutuksista, menetelmistä ja kokeiluista. - Viestimme osallisuuden teemoista säännöllisen suunnitelman mukaan myös muissa toimialan sisäisissä kanavissa, jotta ne tavoittavat mahdollimman laajasti henkilöstöä. Järjestimme esimerkiksi henkilöstölle verkossa infovartteja esimerkiksi vuorovaikutustyökaluista ja menetelmistä. Aiheina oli muun muassa osallisuuskäytännöt Berliinissä, ilmastopaneeli ja edustava kansalaisraati menetelmänä, karttakyselytyökalut ja OmaStadi. - Osallistumme myös kaupunkitasoisen osallisuusverkoston tilaisuuksiin.
Selkeytämme viestinnän tarjoamia tukipalveluita ja kilpailutamme puitesopimus-kumppanit	Viestintäpalvelut tarjoaa toimialan asiantuntijoille monentyyppistä tukea vuorovaikutuksen suunnitteluun ja toteutukseen. Kirkastamme toimialan eri palvelujen rooleja ja vastuuta varmistaaksemme resurssien tehokkaan käytön. Lisäksi kilpailutamme korkeatasoista vuorovaikutusta toteuttavat ja toimialan substanssia tuntevat puitesopimus-kumppanit osallisuustyön korkean laadun varmentamiseksi	Viestintäpalvelun roolia ja vastuuta on kirkastettu	Kyllä	- Kehitämme jatkuvasti viestinnän tukipalveluiden roolia ja palvelutarjontaa palveluiden tarpeiden mukaan. - Havaitsimme tarpeen hahmottaa laajemmin kaupungin eri toimijoiden roolia ja tehtäviä kaupunkisuunnittelussa. Teimme laajan työn, jossa kuvattiin kaupunkisuunnittelujärjestelmää ja eri suunnittelun tasoja, vuorovaikutus huomioiden. - Kaupunkisuunnittelujärjestelmän kuvaus on julkaistu (2024). Kuvaus toimii myös asukasviestinnän ja –vuorovaikutuksen tukena.
		Puitesopimus-kumppanit on kilpailutettu	Osin	- Selvitimme tarkemmin käytännön toteutusta puitesopimus-kumppanien kilpailutukselle. Kävimme asiasta keskustelua mm. kaupunginkanslian kanssa. - Selvityksessä päädyimme siihen, että puitesopimus-kumppaneiden kilpailuttaminen ei tuo sellaista kevennystä vuorovaikutus- ja osallisuuspalveluiden hankintaan, että se kannattaisi toteuttaa.

Moniäänisyyden vahvistaminen

Kaupunkiympäristön toimialan toimenpiteet		Seurantamittarit	Toteuma	Toteuman kuvaus 2023-2025
Kokeilemme kansalais-paneelia sopivissa hankkeissa	Kansalaispaneeli perehtyy, keskustelee ja päättyy suositukseen valitusta aiheesta. Kansalaispaneelit tarjoavat harkitun kansalaismielipiteen demokraattisen päätöksenteon tueksi tuottamalla ratkaisuehdotuksia tai priorisointeja päättäjille.	Kansalais-paneelia on kokeiltu	Kyllä	- Liikenteen ilmastopaneelissa tavalliset helsinkiläiset pohtivat asukkaiden näkökulmasta, miten liikenteen päästövähennystoimia voi toteuttaa siten, että muutos on mahdollisimman reilu ja sujuva. Paneeli teki lausuman, joka esiteltiin kaupunkiympäristölautakunnalle lokakuussa 2024. Lausumassa painotetaan erilaisten liikkujien tarpeita, joukkoliikenteen ja pyöräilyn kehittämistä, talvikunnossapidon parantamista, kaupunkirakenteen kehittämistä, ja liikkumisen edellytysten parantamista eri kulkumuodoilla. 5 000 helsinkiläistä täysi-ikäistä sai satunnaisotannalla kutsun paneeliin. Kiinnostuneet vastasivat kyselyyn, jonka perusteella toimiala kokosi paneeliin 64 henkilön monipuolisen ryhmän. Valintakriteerit vastasivat Helsingin väestöpohjaa. Lisäksi paneeliin kutsuttiin Helsingin vanhus-, vammais- ja nuorisoneuvostoista kaksi edustajaa kustakin. - Suomen ympäristökeskuksen arvion mukaan panelistit kokivat muiden näkökulmien kuulemisen avartavaksi. Kannat muuttuivat ilmastomyönteisempään suuntaan. Osallistujat eivät tunteneet painetta olla samaa mieltä kuin muut. Paneelin vaikuttavuus herätti huolta. - Jaoimme paneelityöskentelystä saatuja kokemuksia ja tietoa esim. verkkosivulla. Intrasisivulle kootut vinkit tukevat menetelmän hyödyntämistä jatkossa.
	Rakennamme kaupunkiympäristön toimialalle sopivan mallin ja kokeilemme kansalaispaneelin käyttöä kaupunkia koskeissa monimutkaisissa kysymyksissä.			
Edistämme lasten ja nuorten osallisuutta	Lasten ja nuorten osallisuuden edistäminen nähdään kuluvalle strategiakaudella aiempaa vahvemmin kaikkien toimialojen asiana.	Lasten ja nuorten osallisuutta on edistetty	Kyllä	- Perustimme toimialalle lasten ja nuorten verkoston, jonka tehtävänä on jakaa tietoa eri toimialan palveluiden välillä. - Panostimme lasten ja nuorten osallistumismahdollisuuksiin esimerkiksi hyödyntämällä karttakyselyitä lasten ja nuorten näkemysten saamiseksi. - Kokeilimme hankeviestinnässä ja vuorovaikutuksessa erilaisia tapoja tavoittaa ja sitouttaa nuoria. Esimerkiksi Roskaton Helsinki –kampanjassa lapset ja nuoret ovat olleet yhtenä tärkeänä kohderyhmänä. Toimenpiteenä on ollut nuorten laatima viestintäsuunnitelma. - Lisäksi asemakaavahankkeissa on järjestetty suunnittelutyöpajoja koululuokille esimerkiksi Pihlajiston ja Mäkelänkadun bulevardikaupungin suunnittelussa.
	Lapset ja nuoret ovat avainasemassa kun suunnitellaan ja rakennetaan tulevaisuuden kaupunkia. Järjestämme apulaispormestarin ja toimialan johdon tapaamisia nuorten ja lasten kanssa kaksi kertaa vuodessa kaupunginhallituksen päätöksen mukaisesti.	Johdon ja nuorten tapaamiset ovat toteutuneet	Kyllä	- Järjestimme johdon ja lasten ja nuorten tapaamisia osana kaupunkitasoista lasten oikeuksien viikkoa marraskuussa. - Vuoden 2023 tapaamisen teemana oli mm. lasten osallisuus, turvallisuus ja mielen hyvinvointi. Tilaisuudessa lapset pääsivät keskustelemaan aiheista pienryhmissä yhdessä kaupungin johdon kanssa. - Vuoden 2024 tapaamisen teemana oli unelmien Helsinki. Lapset ja nuoret pääsivät keskustelemaan johdon ja asiantuntijoiden kanssa heille tärkeistä paikoista. Tilaisuuden annista viestittiin toimialan intrassa. - Vuoden 2025 tapaaminen järjestettiin Maatullin peruskoululla. Oppilaskunnan edustajat juttelivat alueen ja koulun asioista apulaispormestarin, toimialajohtajan sekä Kympin johdon ja viestinnän edustajien kanssa sekä esittelivät uutta koulua.

Moniäänisyyden vahvistaminen

Kaupunkiympäristön toimialan toimenpiteet		Seurantamittarit	Toteuma	Toteuman kuvaus 2023-2025
Kehitämme yhteistyötä helsinkiläisten järjestöjen ja yhdistysten kanssa	Järjestöt ovat aktiivisia osallistujia ja edistävät osaltaan kaupunkilaisten osallistumismahdollisuuksia. Kehitämme rakenteita ja yhteistyötä järjestöyhteistyön kehittämiseen ja koordinaatioon. Edustamme toimialaa kaupunkitasoisissa ryhmissä: järjestöyhteistyön ja avustustoiminnan ohjausryhmä ja järjestöneuvottelukunta.	Järjestöyhteistyötä on kehitetty	Kyllä	- Teimme kartoituksen järjestöyhteistyön nykyisistä tavoista ja menetelmistä toimialalla. Yhteistyötä tehdään ja edistetään esimerkiksi vuokraamalla tiloja ja maa-alueita, talkoissa ja vapaaehtoistyössä, avustuksilla sekä kaupunkisuunnittelun vuorovaikutuksessa. - Osallistuimme järjestöyhteistyön ja avustustoiminnan ohjausryhmään ja järjestöneuvottelukuntaan. - Järjestöneuvottelukunnan keskusteluiden aloitteesta selkeytimme toimialan avustuksien viestintää esimerkiksi verkkosivuilla. - Panostimme järjestöjen ja yhdistysten osallistumiseen erilaisissa suunnitteluhankkeissa esimerkiksi luonnonhoidon linjausten valmistelussa. - Järjestimme keväällä 2025 Kaupunkiympäristöä yhdessä –järjestötapaamisen yhteistyössä Helka ry:n kanssa, joka kokosi lähes 100 kaupunginosa-aktiivia kuulemaan ja keskustelemaan kaupunkiympäristön ajankohtaista teemoista.
Panostamme elinkeinoelämän osallistumismahdollisuuksiin	Helsinki haluaa olla yritysmyönteinen kaupunki. Huomioimme helsinkiläiset yrittäjät merkittävänä toimijoina ja kaupungin elinvoiman ylläpitäjinä. Edistämme toimialan ja elinkeinoelämän yhteistyötä ja vahvistamme vuoropuhelua päätösten valmistelussa ja suunnittelun aikana.	Elinkeinoelämän osallistumismahdollisuuksia on edistetty	Kyllä	- Pidimme yllä vuoropuhelua ja keskustelua kaupungin kehittämisen ajankohtaista teemoista järjestämällä vuosittain toimialan sidosryhmätapaamisen sekä Rakennuttaja-infon, joihin kutsutaan mm. elinkeinoelämän edustajia. - Järjestimme yrityksille räätälöityjä osallistumismahdollisuuksia yhteistyössä kaupunginkanslian elinkeino-osaston ja yritysluotsien kanssa. Vuorovaikutusta järjestettiin yritysten kanssa mm. Itäväylän suunnitteluperiaatteiden tiimoilta, Esplanadien kesäkatukokeilussa, kantakaupungin liikennejärjestelmän kehittämisessä, liikenteen ilmastotyössä ja erilaisissa infrahankkeissa (mm. Mannerheimintien ja Aleksis Kivenkadun peruskorjaus) - Lisäsimme henkilöstölle tietoa yritysvuorovaikutuksesta kokoamalla intrasivut, joilla jaetaan tietoa menetelmistä sekä case-esimerkkiä erilaista hankkeista. Viestimme sisäisesti yritysvuorovaikutuksen huomioimisesta ja hyvistä käytänteistä.
Kirkastamme toimialan kielilinjauksia ja jatkamme saavutettavuuden edistämistä	Helsinki on monikielinen paikka ja vieraskielisen väestön kasvaessa se on sitä yhä suuremmassa määrin myös tulevaisuudessa. Linjaamme kotimaisten kielten käytöstä viestinnässä. Edistämme selkeän kielen käyttöä toimialalla. Varmistamme, että hel.fi verkkosivujen asiakirjat, ohjeet ja julkaisut ovat saavutettavia. Osallistumme kaupunkiyhteiseen monikielisen viestinnän kehittämishankkeeseen.	Kotimaisten ja vieraiden kielten käytöstä on linjattu	Kyllä	- Noudatamme kielilakia toimialan tiedottamisessa. - Ruotsinkielisen materiaalin tuottamisen sujuvoittamiseksi rekrytoimme toimialalle ruotsin kielen kääntäjän. Kielenkääntäjä keskittyy ajankohtaisviestinnän lisäksi hel.fi sisältöjen kielenkääntämiseen ja muotoiluun.
		Saavutettavuutta on edistetty	Kyllä	- Panostimme hel.fi sivujen materiaalin saavutettavuuteen mm. sisäisellä ohjeistuksella ja saavutettavilla julkaisupohjilla. - Järjestimme toimialan teemoihin räätälöityjä infovarteja ja koulutuksia selkeästä kielestä. - Tunnistimme selkeäkielisen asiakasviestinnän tarpeet ja käynnistimme toimialalla kehittämisprojektin erityisesti palvelut ja luvat –palveluiden asiakasviestinnässä. - Tuotimme sisältöä kaupungin toimialojen yhteiseen monikieliseen uutiskirjeeseen. - Panostimme monikieliseen viestintään ja osallistumisen tukeen sellaisten hankkeiden viestinnässä, joissa erityisesti osallisina on vieraskielisiä. Tätä tehtiin muun muassa Stoan ja Puhoksen alueiden suunnittelussa

Kaupunkiyhteiset toimenpiteet 2023-2025 ja toteuma

Osallisuuskokemuksen vahvistaminen

Kaupunkiyhteiset toimenpiteet		Seurantamittarit	Toteuma	Toteuman kuvaus 2023-2025
Parannamme asiakasymmärrystä ja kaupunkilaisten asiantuntemuksen hyödyntämistä palveluiden kehittämisessä ja osallisuuden kokemuksen vahvistamisessa.	Viestimme aktiivisesti, millaista tietoa kaupunkilaisilta on kerätty ja mitä tiedolla tehdään. Kehitämme palveluita yhdessä kaupunkilaisten kanssa ja hyödynnämme tietoa päivittäisessä johtamisessa ja palvelujen kehittämisessä.	Keskeisiä teemoja on kehitetty tiedon pohjalta.	Kyllä	- Palautejärjestelmän palautedatan hyödyntämistä palvelujen kehittämisessä on parannettu viemällä dataa rajapinnan kautta Kympin paikkatietokantaan ja visualisoimalla sitä PaikkatietoVipusessa sekä PowerBI:llä. - Palautteiden aineistopyynnöille on kehitetty oma prosessi ja toimitettu aineistoja kehittämishankkeille. - Kuvan toimialalla on viety karttuvaa palautedataa eri järjestelmistä yhteiseen tietonäkymään tekstinlouhintajärjestelmä Etumaan ja kehitetty palautedatan hyödyntämisen prosesseja mm. kirjastopalveluissa ja laajoissa kehityshankkeissa.
		Ym. teemoista on viestitty kaupunkilaisille.	Kyllä	- Palautteiden julkaisemiseen on otettu käyttöön karttapohjainen julkaisualusta 2024. - Kaupungin sisäinen palautteiden hyödyntämisen verkosto on perustettu 2025. - Kaupunkilaisille on viestitty palautemääristä ja aiheista perustamalla hel.fi-verkkosivu 2024.
Hyödynnämme digitaalisten vuorovaikutusvälineiden käyttöä.	Varmistamme, että meillä on käytössä soveltuvat digitaaliset vuorovaikutusmenetelmät kaupunkilaisten osallistumiskokemuksen vahvistamiseksi.	Digitaalisten vuorovaikutusvälineiden käyttö on lisääntynyt.	Kyllä	- Uusi palautejärjestelmä otettiin käyttöön 4/2023. - Karttapohjainen kyselytyökalu Maptionnaire otettiin käyttöön keväällä 5/2024 ja se korvasi aiemman käytössä olleen Haravan. Haravalla toteutettiin vuosina 2022 ja 2023 vain muutama kysely, kun Maptionnairella on toteutettu vajaan vuoden aikana jo useita kymmeniä kyselyitä. - Voxit-keskustelualusta otettiin pilottikäyttöön 2/2024. Uusien työkalujen kohdalla on toteutettu tietosuojantarkistukset ja mm. Voxit (ent. Polis) ja Topaasia ovat nyt kaikkien toimialojen käytettävissä. - Webropol -kyselytyökalu otettiin käyttöön 6/2025. Se soveltuu sekä kaupungin sisäisten että kaupunkilaisille ja ulkoisille sidosryhmille suunnattujen kyselyiden ja ilmoittautumisten laatimiseen. Webropolilla voi käsitellä myös erityisiä henkilötietoja. - Kerrokantasi jatkaa suosituna kuntalaiskuulemisten alustana (v, 2023 31 kuulemistä, v, 2024 35 kuulemistä).
Kokeilemme kaupunkilaisten osallisuuden kokemusta mittaavia työkaluja ja huomioimme niiden tulokset osallisuuden edistämisen kehittämisessä.	Arvioimme kaupunkilaisen osallistumisen kokemuksen muutosta pilotoiden kokemusta mittaavia työkaluja muutamassa osallistumisen prosessissa.	Osallisuusindikaattoria on hyödynnetty uudella tavalla.	Kyllä	Osallisuuskokemuksen mittaavien työkalujen suunniteltu kaupunkiyhteisenä työnä (kaikki toimialat ja kanslia) ja kokeilut toteutettiin erilaisten pilottien kautta. Näitä pilotteja olivat mm.: - Kanslia: Yhteisötalojen kävijöiden osallisuuden kokemus - Kasko: Asiakaskokemuskyselyyn osallisuuden kokemuksesta uusia kysymyksiä + Herkkien mittarien pilotointi kouluissa osana Yhteisöllisen opiskeluhuollon kehittämishanketta - Kymp: Liikenteen ilmastopaneelin osallistujien osallisuuden ja vaikuttavuuden kokemus - Sotepe: THL:n kansalliset asiakaskyselyt sekä FIT- palautetietoinen työtapo lapsiperheiden palvelussa - Kuva: Nuorten budjetissa kysymys kokemuksesta vaikutusmahdollisuuksista
		Asiakaskyselyjen tuloksia on hyödynnetty osallisuuden edistämisen kehittämisessä.	Kyllä	Tuloksia on huomioitu kanslian ja toimialojen palvelujen kehittämisessä ja toteuttamisessa.

Osallisuusosaamisen ja -ymmärryksen vahvistaminen

Kaupunkiyhteiset toimenpiteet		Seurantamittarit	Toteuma	Toteuman kuvaus 2023-2025
Jaamme tietoa osallisuudesta koko henkilöstölle.	Sanoitamme osallisuuden moninaisuutta kaupungissa ja eri toimialoilla sekä kuvaamme kaupunkitasoisia osallisuuspalveluita kaupungin yhteiseen intraan.	Osallisuuden intranet-sivut on päivitetty.	Kyllä	Uusi osallisuus ja vuorovaikutus –intrasivusto on suunniteltu ja valmisteltu kaupunkiyhteisenä (kaikki toimialat ja kanslia) työnä ja se otettiin käyttöön syksyllä vuonna 2024. Sivusto antaa Helsingin kaupungin henkilöstölle tietoa ja tukea osallisuuden edistämisestä. Samalla uuden intrasivun myötä kaupungin sisäistä osallisuusviestintää on vahvistettu ja siellä uutisoidaan säännöllisesti osallisuuden edistämiseen liittyvistä asioista. Sisäisen ja ulkoisen osallisuusviestinnän pääpaino on ollut OmaStadissa, kaupunkiuudistusalueiden osallisuuteen liittyvissä asioissa sekä paikallisissa tilaisuuksissa ja tapahtumissa.
Teemme osallisuuden suunnitteluun kaupunkiyhteisen työvälineen.	Osallisuuden suunnittelun työväline, joka auttaa huomioimaan osallisuuden menetelmät ja tason, sekä ohjeet ja vinkit osallisuuden toteuttamiseen eri tilanteissa.	Osallisuuden suunnittelun työväline on tehty.	Kyllä	Vuorovaikutussuunnitelman laatimista varten on tuotettu kaupunkiyhteisesti (kaikki toimialat ja kanslia) käytännönläheinen oppimiskokonaisuus, jonka avulla työntekijä voi laatia suunnitelman asukkaiden osallistumisen edistämiseksi. Tämän lisäksi on tehty työväline, johon suunnitelma kootaan ja jonka avulla suunnitelmasta voidaan viestiä selkeästi. Työkalu valmistui syksyn 2025 aikana Intraan sekä digitaaliseen oppimisalustaan Oppivaan.
		Suunnittelun työväline on pilotoitu.	Kyllä	Valmisteluvaiheessa on laadittu kaupunkiyhteisenä työnä (kaikki toimialat ja kanslia) käyttöönottosuunnitelma ja valmistumisen jälkeen siirrytään pilotointivaiheeseen.
Suunnittelemme kaupungin henkilöstölle suunnatun osallisuuden peruskoulutuksen.	Kanslia vastaa koulutuksen peruspaketin kokoamisesta ja jokainen toimiala tuottaa pakettiin oman osuuden.	Koulutussuunnitelma on tehty.	Kyllä	Kaupungin henkilöstölle suunniteltiin ja toteutettiin kaupunkiyhteisenä työnä (kaikki toimialat ja kanslia) koulutuskokonaisuus, joka sisältää osallisuuden perehdytysvideon uusille työntekijöille osana perehdytysuunnitelmaa sekä kaksi valmista koulutuskokonaisuutta digitaalisessa oppimisympäristössä Oppivassa: • Osallisuus ja vuorovaikutus oppimiskokonaisuuden avulla työntekijä ymmärtää mitä osallisuus ja vuorovaikutus tarkoittavat, millaista on hyvä vuorovaikutus ja miksi se on tärkeää. Lisäksi he saavat tietoa siitä, millaisilla toimintatavoilla voi lisätä kaupunkilaisten osallistumista. • Monimuotoisten kaupunkilaisten osallisuus kokonaisuus lisää ymmärrystä siitä, mitä kaupunkilaisten monimuotoisuus tarkoittaa ja miten voi edistää ja tukea monenlaisten kaupunkilaisten osallistumista. Samalla perehdytään siihen, miten huomioidaan monenlaiset kaupunkilaiset viestinnässä ja vuorovaikutuksessa.
		Koulutus on pilotoitu.	Kyllä	Koulutus on otettu käyttöön kansliassa ja toimialoilla. Koulutuskokonaisuutta hyödynnetään myös osana uuden henkilön perehdytystä.

Moniäänisyyden vahvistaminen

Kaupunkiyhteiset toimenpiteet		Seurantamittarit	Toteuma	Toteuman kuvaus 2023-2025
Vahvistamme selkeäkielistä viestintää ja vuorovaikutusta sekä panostamme myös selkokieliisyyteen	Lisäämme henkilöstön osaamista selkeäkieliisyydestä sekä hyödynnämme kaupunkilaisille suunnattua monikielistä osallisuuden ja vaikuttamisen viestintämateriaalia.	Osallisuuden ja vaikuttamisen monikielinen viestintämateriaali löytyy hel.fi-verkkosivuilta.	Kyllä	Osallisuuden ja vaikuttamisen monikielinen viestintämateriaali on laadittu kaupunkiyhteisenä työnä (kaikki toimialat ja kanslia): - Kaupungilla on neljän esitteen kokonaisuus osallistumisen, vaikuttamisesta ja omaehtoisen toiminnan tukemiseksi suomeksi, selkosuomeksi, ruotsiksi, englanniksi, arabiaksi, somaliaksi ja venäjäksi. - Esitteissä kerrotaan osallistumisen ja vaikuttamisen keinoista Helsingissä huomioiden erityisesti monikieliisyyden. - Valitut esitteet ovat aiheista, jotka monikulttuuriset järjestöt yhteisessä työpajassa pitivät keskeisimpiä. - Esitteitä löytyy kaupungin verkkosivuilta ja toimipisteistä ja niitä on jaettu tilaisuuksissa. . Lisäksi kaupunkilaisten erilaisista osallistumisen mahdollisuuksista ja osallistumisen vaikuttavuudesta konkreettisissa asioissa on uutisoitu Hel.fi-sivustolla on suomen kielen lisäksi ruotsiksi ja englanniksi.
		Henkilöstölle suunnattu koulutus on järjestetty.	Kyllä	Henkilöstölle suunnattu selkeän kielen koulutus on toteutettu. Lisäksi on levitetty tietoa valtion digitaalisesta oppimisympäristöstä löytyvistä selkeän ja selkokielen koulutuksista.
Kokoamme ja kehitämme kaupunkiyhteisiä kuulemisen tapoja erilaisille väestöryhmille.	Jaamme aktiivisesti kertynyttä tietoa, kokemuksia eri hankkeista, kokeiluista ja tuotetuista materiaaleista moniäänisyyden vahvistamiseksi. Keräämme mm. lapsille ja nuorille, ikääntyville sekä Suomeen muuttaneille soveltuvia vuorovaikutuksen, kuulemisen ja osallistumisen tapoja.	Eri väestöryhmille soveltuvia kuulemisen tapoja on koottu intraan	kyllä	Uudella Osallisuus ja vuorovaikutus -Intranetin sivustolle on koottu kaupunkiyhteisenä työnä (kaikki toimialat ja kanslia) kaupungin henkilöstön käyttöön ja työn tueksi tietoa osallisuudesta ja sen edistämisestä Helsingissä. Sivustolle on koottu toimialayhteisesti osallisuuden teoriaa että käytännön suunnitteluapua, vinkkejä ja työkaluja kaupunkilaisten kohtaamiseen, mukaan ottamiseen sekä yhdenvertaisuuden ja moniäänisyyden edistämiseen.
Luomme yhteisiä tapoja arvioida lasten ja nuorten, vieraskielisten ja ikääntyneiden osallisuuden vahvistamista kaupunkitasoisten suunnitelmien mukaisesti.	Säännöllisen osallisuus- ja vuorovaikutusmallin raportoinnin yhteydessä todetaan vieraskielisten ja ikääntyneiden osallistumista edistävät toimenpiteet yhtenäisellä raportointipohjalla.	Yhteinen raportointipohja osallistumista edistävistä toimenpiteistä on luotu.	Kyllä	Raportointipohja on laadittu yhdessä kaupunkiyhteisenä työnä (kaikki toimialat ja kanslia) syksyllä 2023, jossa on huomioitu kaupunkiyhteisten painopisteiden lisäksi toimialan lasten ja nuorten, vieraskielisten ja ikääntyneiden osallistumista edistävät toimenpiteet. Osallisuuteen ja vaikuttamiseen liittyviä toimenpiteitä on raportoitu ikääntyneiden osalta osana hyvinvointisuunnitelman seurantaa sekä vieraskielisten osalta kotoutumisen ohjelman 2022-2025 yhteydessä niihin suunniteltujen ja toteutettujen toimenpiteiden osalta.

Lasten ja nuorten osallisuus

Lasten ja nuorten osallisuuden edistämisen kaupunkitasoiset tavoitteet 2021-25:

- Jokainen lapsi ja nuori kokee osallisuutta ja uskoo mahdollisuuksiinsa vaikuttaa.
- Lasten ja nuorten ääni kuuluu monipuolisesti kaupungissa.

Kaupunkiyhteisen lasten ja nuorten osallisuuden ohjausryhmän edistämiä toimenpiteitä 2023-2025

- *Lasten ja nuorten ääni kuuluu!* -tilaisuudet. Apulaispormestareiden, toimialojen johdon ja nuorten keskusteluita järjestettiin kaikilla toimialoilla kaksi kertaa vuodessa (alkaen 2023). Kaksi tilaisuuksista järjestettiin kaikkien toimialojen yhteistyönä: vuoden 2023 kaupunkiyhteisessä tapahtumassa lapset ja nuoret keskustelivat johdon kanssa kouluterveyskyselyn tuloksista nousevista teemoista, vuonna 2024 tilaisuus kohdennettiin kaupunkiuudistusalueiden lapsille ja nuorille ja teemana oli unelmien Helsinki. Tavoitteena vahvistaa kaupungin johdon ymmärrystä lasten ja nuorten ajatuksista ja kokemuksista.
- Laadittiin *Muistitko lapset ja nuoret?* -suunnittelutyökalu kaupungin hallinnon työntekijöille lasten ja nuorten kuulemisen vahvistamisen tueksi. Työkalu sisällytettiin osaksi henkilöstölle suunnattua osallisuuden koulutuskokonaisuutta.
- Toteutettiin lapsiystävällisen palautteenkeruun pilotit kaikilla toimialoilla sekä koottiin yhteen lasten ja nuorten kuulemisen ja tiedonkeruun tapoja eri toimialoilla.
- Toteutettiin aikuisille suunnattu viestintäkampanja lasten ja nuorten kohtaamisesta (syksy 2024).
- Seurattiin osallisuuden kokemuksen eroja kouluterveyskyselyn osallisuusindikaattoria hyödyntäen
 - Tyttöjen osallisuuden kokemus selvästi heikompaa kuin pojilla.
 - Syvennettiin ymmärrystä osallisuuden kokemuksen sukupuolittuneisuuden syistä kuulemalla asiantuntijoita sekä järjestämällä dialogi aiheesta yläkoulussa ja toisella asteella opiskeleville tytöille. Laadittiin kannanotto aiheesta, toimenpiteiden määrittelyä jatketaan.

Helsinki