

Kaupunkiympäristön toimialan osallisuussuunnitelma 2026-2029

Yhteiset palvelut
Viestintä

Helsinki

2.9.2026

Sisällys

Osa 1. Taustaa

Osallisuussuunnitelmat
edistämässä osallisuutta
Helsingissä

Osa 2. Tavoitteet

Osallisuuden painopisteet,
tavoitteet ja toimenpiteet
2026-2029



Osa 1. Taustaa

Osallisuussuunnitelmat edistämässä osallisuutta Helsingissä

Mikä on osallisuussuunnitelma

- Kaupunkiympäristön osallisuussuunnitelmassa linjataan toimialan osallisuuden kehittämisestä ja uusista osallisuuden menetelmistä ja kokeiluista.
- Suunnitelma ei ole kattava kuvaus kaikesta siitä, miten toimiala huolehtii kaupunkilaisten osallistumisesta.
- Toimialalla on käytössään laaja valikoima osallistumismahdollisuuksia eri prosesseissaan ja tämä vakiintunut toiminta jatkuu myös tällä suunnitelmakaudella.

Esimerkkejä toimialalta

Miten voi osallistua?

- Palautteen antaminen
- Esittely- ja keskustelutilaisuudet
- Maasto- ja kaavakävelyt
- Kyselyt (mm. Kerro kantasi)
- Työpajat
- Asukas- ja työmaaraadit, paneelit

Mihin voi osallistua?

- Kaavoitus
- Katu- ja liikennesuunnittelu
- Puisto- ja viheraluesuunnittelu
- Luonnon- ja maisemanhoito
- Palveluiden kehittäminen

Kaupunkilaisten osallisuuden ja vaikuttamisen tasoja

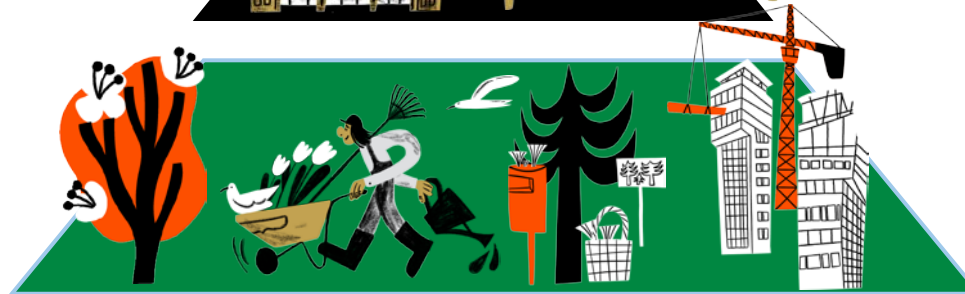
Osallisuus on kokemus kuulumisesta joukkoon sekä mahdollisuuksia vaikuttaa itselleen merkityksellisiin asioihin. Osallisuuden kivijalan muodostaa arjen osallisuus.



Pääsen vaikuttamaan laajemmin yhteiskunnassa



Pääsen vaikuttamaan kaupungissa



Pääsen vaikuttamaan lähialueellani



Saan vaikuttaa omassa elämässäni ja arjessa



Minut nähdään, kuullaan ja kohdataan päivittäin

Hallintosäännön osallisuuden periaatteet Helsingissä



Yksilöiden ja yhteisöjen
osaamisen ja asiantuntijuuden
hyödyntäminen



Omaehtoisen toiminnan
mahdollistaminen

Yhdenvertaisten
osallistumismahdollisuuksien
luominen

Helsingissä korostamme osallisuuden kytkeytymistä kaikkeen toimintaamme.

Toimialojen osallisuussuunnitelmat

- Kaupungin toimialat laativat osallisuussuunnitelmat osana kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia.
- Suunnitelma pohjautuu kolmelle kaudelle 2026-2029 laaditulle osallisuuden painopisteelle (dia 13). Painopisteet ovat kaikilla toimialoilla yhteiset.
- Painopisteitä ja niiden tavoitteita (dia 14) toteutetaan osallisuussuunnitelman toimenpiteillä (dia 15-). Toimenpiteitä on mahdollista päivittää osana toimialan muuta toiminnan suunnittelua.
- Toimenpiteet ovat esimerkiksi uusia kokeiluja tai kehitettäviä menetelmiä. Niiden lisäksi toimialalla tehdään runsaasti muuta monipuolista osallisuustyötä.
- Osallisuussuunnitelman toteutumisesta raportoidaan kaupunkiympäristölautakunnalle suunnitelmakauden lopulla.



Osallisuustyön taustalla

Toimialojen osallisuustyötä ohjaavat lukuisat kaupungin strategiat, ohjelmat ja tavoitteet. Näitä ovat esimerkiksi:

- Helsingin kaupunkistrategia 2025-2029
- toimialan toimintasuunnitelma (2026), tavoiteohjelma ja muut toimialan tavoitteet
- kaupungin osallisuusmallin päivittämisen yhteydessä tehdyt kyselyt ja työpaja-aineistot (dia 9)
- palveluiden kanssa käydyt keskustelut ja viestinnän vuosisuunnittelu
- Kaupunkitasoiset suunnitelmat ja ohjelmat, kuten:
 - Helsingin kaupungin hyvinvointisuunnitelma 2026–2029 (ml. Lapsiystävällinen kunta –työ)
 - Palvelujen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2026-2029
 - Maahanmuuton ja kotoutumisen kehitysohjelma 2026–2029
 - Kaupunkiuudistus
 - Segregaation ehkäisyn tavoitteet.



Suunnitelmassa hyödynnetty aineisto

Kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallin päivittämisen yhteydessä on toteutettu runsaasti vuorovaikutusta eri sidosryhmien kanssa. Aineistoja on hyödynnetty suunnitelman laadinnassa.

Kaupunkilaiset

- Vokit-osallisuuskeskustelu
- Kaupunkiuudistusalueiden alueverkostojen keskustelutilaisuudet
- Kohdennetut tilaisuudet esimerkiksi nuorille ja vieraskielisille asukkaille

Yritykset ja järjestöt

- Kyselyt

Henkilöstö

- Vokit-osallisuuskeskustelu
- Osallisuusverkoston kysely
- Teemalliset työpajat

Vaikuttamistoimielimet ja neuvostot

- Nuorisoneuvoston työpaja
- Vanhusneuvoston, vammaisneuvoston, tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusneuvottelukunnan, järjestöneuvottelukunnan sekä kaksikielislautakunnan työpaja.

Helsinki

2128

kyselyihin
vastaajaa

301

työpajoihin
osallistujaa

11

järjestettyä
tilaisuutta

Muutama nosto kaupunkistrategiasta 2025-2029

Viihtyisät ja yhteisölliset naapurustot

- Käytämme monipuolisia keinoja kuullaksemme asukkaiden kokemuksia, toiveita ja näkökulmia. Pyrimme kehittämään osallisuutta niin, että tavoitamme eri ikäisiä ja taustaisia helsinkiläisiä.
- Edistämme toiminnallamme erilaisten ja eri taustaisten yhteisöjen kiinnittymistä osaksi Helsinkiä ja helsinkiläisyyttä.

Helsingissä jokainen voi hyvin

- Kiinnitämme huomiota erityisesti lasten ja nuorten todellisuuksien eriytymiseen.

Sujuva arki ja toimivat palvelut

- Hyvä kaupunkilaiselämä nojaa sujuvaan arkeen ja toimiviin palveluihin.

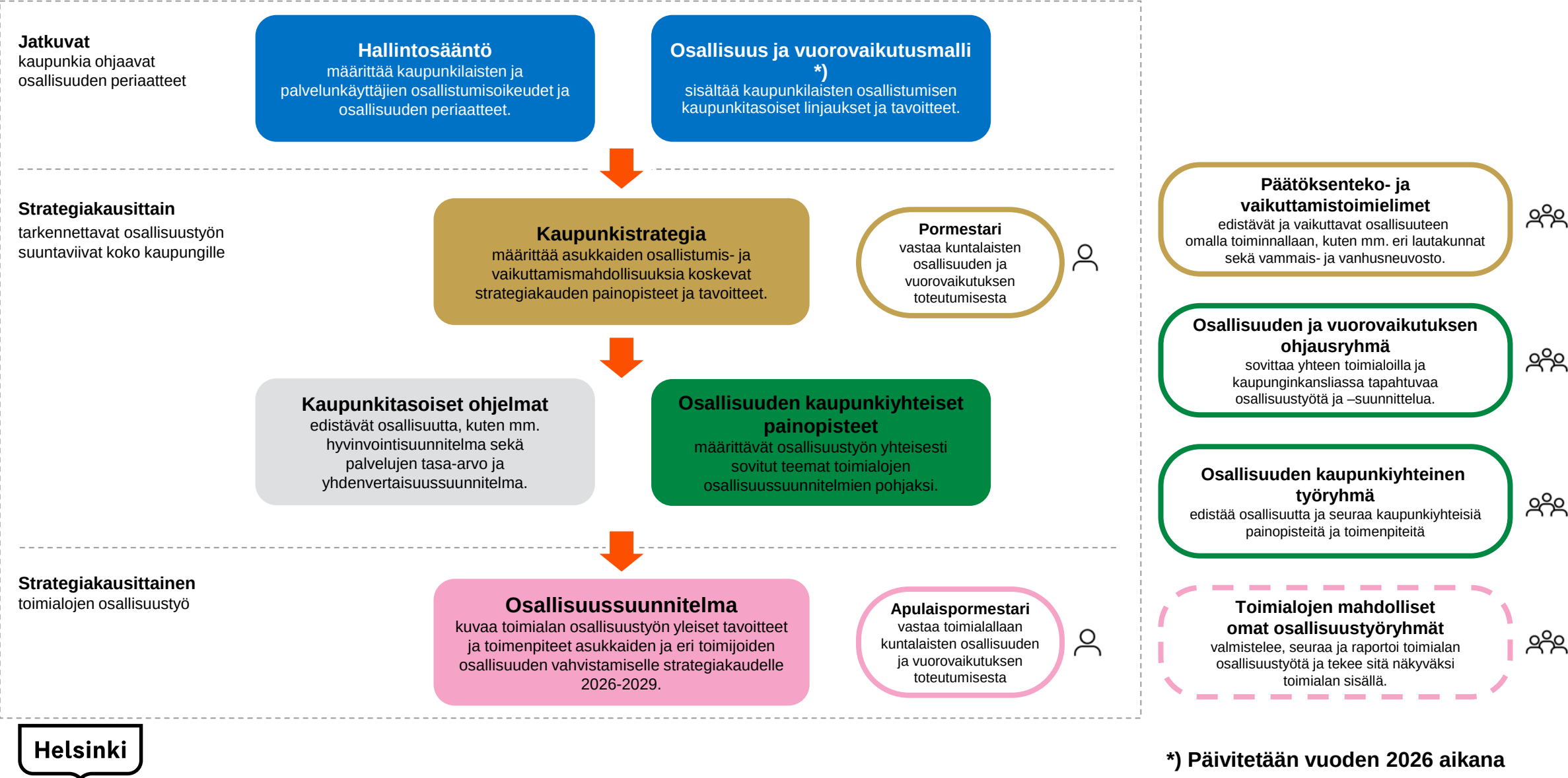
Tapamme toimia

- Olemme olemassa helsinkiläisiä varten. Tekemisemme on avointa ja mutkatonta.
- Toimimme yhteistyössä kolmannen sektorin, yritysten ja kaupunkilaisten kanssa. Suhtaudumme uusiin ideoihin myönteisesti ja avoimin mielin.

Helsinki



Osallisuussuunnitelmien toimeenpano ja tehtäväjako



Osa 2. Tavoitteet

Osallisuuden painopisteet, tavoitteet ja toimenpiteet

Kaupunkiyhteiset osallisuuden painopisteet vuosille 2026–2029



**Yhdenvertaisuuden
ja moniäänisyyden
edistäminen
osallisuuden
keinoin**



**Paikallisen
vaikuttamisen ja
alueellisen
osallisuuden
vahvistaminen**



**Sujuvat palvelut
ja hyvä
asiakaskokemus
osallisuuden
keinoin**

Osallisuuden painopisteitä tukevat tavoitteet kaupunkiympäristön toimialalla

Yhdenvertaisuuden ja moniäänisyyden edistäminen

1. Edistämme lasten ja nuorten osallisuutta
2. Edistämme haavoittuvassa asemassa olevien osallisuutta
3. Vähennämme osallisuuden esteitä

Paikallisen vaikuttamisen ja alueellisen osallisuuden vahvistaminen

1. Vahvistamme asukkaiden, paikallisen yhteisön ja yritysten äänen kuulumista alueiden kehityksessä
2. Toimimme luotettavana ja aktiivisuutta tukevana kumppanina

Sujuvat palvelut ja hyvä asiakaskokemus osallisuuden keinoin

1. Vahvistamme osallisuuden vaikuttavuutta
2. Edistämme asiakaslähtöisyyttä ja tiedolla johtamista
3. Edistämme palvelukulttuuria ja asiakaskokemusta osallisuuden keinoin

Yhdenvertaisuuden ja moniäänisyyden edistäminen osallisuuden keinoin



Tavoitteet ja kaupunkiympäristön toimialan toimenpiteet (1-6)

Edistämme lasten ja nuorten osallisuutta

1. Kehitämme toimialalle sopivat lasten ja nuorten osallistamisen menetelmät
2. Selvitämme koululaisille suunnatun kaupunkisuunnittelulabran perustamista toimitaloomme
3. Keräämme koululaisten näkemyksiä liikenneturvallisuudesta ja suunnittelemme koulukadut lapsia kuunnellen
4. Kokeilemme uusia vuorovaikutuskeinoja Itäkeskuksessa

Edistämme haavoittuvassa asemassa olevien asukkaiden osallisuutta

5. Edistämme haavoittuvassa asemassa olevien nuorten äänen kuulumista
6. Kehitämme Harakan-saaren toimintaa ja palveluita laajemmalle kohderyhmälle

Vähennämme osallisuuden esteitä

7. Järjestämme henkilöstölle koulutusta osallisuuden suunnittelusta ja toteuttamisesta

Paikallisen vaikuttamisen ja alueellisen osallisuuden vahvistaminen



Tavoitteet ja kaupunkiympäristön toimialan toimenpiteet (7-14)

Vahvistamme asukkaiden, paikallisen yhteisön ja yritysten äänen kuulumista alueiden kehityksessä

8. Vakiinnutamme Placemaking-menetelmän
9. Jatkamme ja kehitämme Kaupunkiympäristöä meidän kulmilla –tilaisuuksia
10. Otamme kaupunkilaiset mukaan Hanasaaren väliaikaiskäytön suunnitteluun
11. Suunnittelemme yritysalueita vuoropuhelussa paikallisten yrittäjien kanssa
12. Kokeilemme uusia vuorovaikutuksen tapoja puistojen suunnittelussa
13. Huomioimme isojen infra- ja tilarakennustyömaiden suunnittelussa asukkaat, paikalliset yhteisöt, järjestöt sekä yritykset
14. Jatkokehitämme ja kokeilemme varhaisen osallistumisen mallia

Toimimme luotettavana ja aktiivisuutta tukevana kumppanina

15. Panostamme elinkeinoelämän osallisuuteen
16. Lisäämme ja kehitämme kaupunkilaisten vapaaehtoistyön mahdollisuuksia kaupunkiympäristön teemoissa

Sujuvat palvelut ja hyvä asiakaskokemus osallisuuden keinoin



Tavoitteet ja kaupunkiympäristön toimialan toimenpiteet (15-21)

Vahvistamme osallistumisen vaikuttavuutta

17. Kehitämme tapoja mitata kaupunkilaisten kokemusta toimialan vuorovaikutuksesta

Edistämme asiakaslähtöisyyttä ja tiedolla johtamista

18. Kehitämme palautteiden, huoltopyyntöjen ja vikailmoitusten käsittelyä

19. Kehitämme kunnossapitoa ja siihen liittyvää viestintää kaupungin yleisillä alueilla

20. Parannamme asiakasviestintäämme

Edistämme palvelukulttuuria ja asiakaskokemusta osallisuuden keinoin

21. Kehitämme sähköistä asiointia mm. palvelumuotoilun keinoin

22. Kehitämme kaupungin tyhjien tilojen vuokraustoimintaa käyttäjälähtöisesti

23. Teemme Kaivokadulle yhtenäisen työmaaviestinnän mallin

Kaupunkiyhteiset osallisuuden toimenpiteet 2026-2029

Painopiste	Kaupunkiyhteiset strategiakauden toimenpiteet	Toimenpiteiden seuranta	Vastuu
Yhdenvertaisuuden ja moniäänisyyden edistäminen osallisuuden keinoin	Osallistumismahdollisuudet ja vuorovaikutus: - Kehitämme, juurrutamme ja kokeilemme monipuolisia osallistumisen menetelmiä. - Panostamme oikea-aikaiseen ja vaikuttavuutta parantavaan viestintään osallisuusprosessien eri vaiheissa ja eri väestöryhmät huomioiden. - Panostamme lasten ja nuorten äänen kuulumiseen monipuolisesti kaupungissa ja pilotoimme uusia tapoja kuulla haavoittuvassa asemassa olevia lapsia ja nuoria.	- Kuvaus kehitetyistä ja juurrutetuista osallisuusmenetelmistä. - Ohje osallisuusviestinnän ideaaliprosessista suunnittelusta jälkiviestintään on tehty ja käytössä (kyllä - ei). - Kuvaus strategiakauden aikaisista toimenpiteistä.	Kaupunginkanslian viestintäosaston osallisuusyksikkö / osallisuus
	Toimiminen kumppanuudessa: - Kehitämme ja vahvistamme uudenlaisia kumppanuuden muotoja kaupunkilaisten ja eri toimijoiden kanssa. - Suunnittelemme osallisuuden toimenpiteitä ja edistämme osallisuutta yhdessä kohderyhmän edustajien, järjestöjen, yritysten ja muiden kumppaneiden kanssa.	- Kuvaus uudenlaisista kumppanuusmuodoista. - Kuvaus kohderyhmän edustajien mukanaolon eri muodoista.	Kaupunginkanslian viestintäosaston osallisuusyksikkö / kumppanuus
Paikallisen vaikuttamisen ja alueellisen osallisuuden vahvistaminen	Tiedon hyödyntäminen: Hyödynnämme paremmin olemassa olevaa tietoa alueellisessa osallisuustyössä ja palvelujen kehittämisessä.	Syntyneen osallisuustiedon jakamisen alusta on tehty ja käytössä (kyllä - ei).	Kaupunginkanslian viestintäosaston osallisuusyksikkö / digiosallisuus
Sujuvat palvelut ja hyvä asiakaskokemus osallisuuden keinoin	Henkilöstön osallisuusosaaminen: Vahvistamme edelleen henkilöstön osallisuusosaamista monipuolisin osaamisen kehittämisen keinoin.	Kuvaus osallisuuden vahvistamisen toteutuksesta ja edistämisen keinoista.	Kaupunginkanslian viestintäosaston osallisuusyksikkö / osallisuus

Kaupunkiympäristön toimialan osallisuuden toimenpiteet tarkemmin ja niiden seuranta

Yhdenvertaisuuden ja moniäänisyyden edistäminen osallisuuden keinoin



Edistämme lasten ja nuorten osallisuutta	Toimenpiteiden seuranta
Kehitämme toimialalle sopivat lasten ja nuorten osallistamisen menetelmät Menetelmäpakki sisältää toimialalle räätälöidyt ohjeet, esimerkit ja mallipohjat erilaisten osallistamismenetelmien käyttöön. Tavoitteena on varmistaa, että lasten ja nuorten mukaan ottaminen ja kuuleminen toimialalla on helpompaa ja vaikuttavampaa. Menetelmistä kerrotaan toimialan sisällä.	- Menetelmäpakki on laadittu ja julkaistu - Menetelmistä on viestitty toimialan sisällä ja järjestetty tarpeen mukaan koulutusta Vastuu: Viestintäpalvelut
Selvitämme koululaisille suunnatun kaupunkisuunnittelulabran perustamista toimitaloomme Kaupunkisuunnittelulabra tarkoittaa fyysistä oppimistilaa kaupunkiympäristön toimitiloissa ja/tai koululaisryhmille räätälöityä kaupunkiympäristöön ja osallistumismahdollisuuksiin liittyvää sisältöä.	- Päätös kaupunkisuunnittelulabran kehittämisestä ja perustamisesta tehty - Jatkotoimenpiteet on määriteltä Vastuu: Viestintäpalvelut
Keräämme koululaisten näkemyksiä liikenneturvallisuudesta ja suunnittelemme koulukadut lapsia kuunnellen Teemme kyselyitä koululaisille osana alueellisia liikenneturvallisuusselvityksiä. Kyselyiden tulokset toimivat lähtöaineistona koulujen lähiympäristön ja liikenteen suunnittelussa. Koulukatuja suunnitellaan kuunnellen alueen lasten ja nuorten tarpeita.	- Kyselyitä on toteutettu ja ne ovat vakiintunut osa alueellisia liikenneturvallisuusselvityksiä - Koulukatuja on suunniteltu yhdessä koulujen oppilaiden kanssa Vastuu: Liikenne- ja katusuunnittelu, viestintäpalvelut

Yhdenvertaisuuden ja moniäänisyyden edistäminen osallisuuden keinoin



Kokeilemme uusia vuorovaikutuskeinoja Itäkeskuksessa

Itäkeskuksen aluetta kehitetään kunnianhimoisesti. Alueen suunnittelussa huomioidaan lapset ja nuoret ja käytetään innovatiivisia, taidelähtöisiä osallisuuden menetelmiä. Järjestämme työpajoja sekä liikenneterminaalin yleiseen arkkitehtuurikilpailuun liittyvän avoimen kilpailun kaupunkilaisille. Huomioimme erityisesti vaikeammin tavoitettavat ryhmät.

- Liikenneterminaaliin liittyvä kaupunkilaisille avoin kilpailu järjestetty
- Taidelähtöisiä osallisuuden menetelmiä kokeiltu
- Kokeiluista viestitty sisäisesti ja ulkoisesti

Vastuu: asemakaavapalvelut, viestintäpalvelut

Edistämme haavoittuvassa asemassa olevien asukkaiden osallisuutta

Toimenpiteiden seuranta

Edistämme haavoittuvassa asemassa olevien nuorten äänen kuulumista suunnittelussa

Helsinki on lapsiystävällinen kunta -toimenpiteessä sitoutunut edistämään haavoittuvassa asemassa olevien nuorten osallistumismahdollisuuksia. Toimenpiteessä tunnistamme sopivia pilottikohteita ja pyrimme toimialarajat ylittävään yhteistyöhön. Yhteistyötä mahdollistaa kaupunkitasoinen lasten ja nuorten osallisuuden työryhmä.

- Sopivat pilottikohteet (1-3 kpl) on tunnistettu ja osallisuutta ko. kohteissa on edistetty
- Oppeja ja kokemuksia on jaettu

Vastuu: viestintäpalvelut

Kehitämme Harakan saaren toimintaa ja palveluita laajemmalle kohderyhmälle

Tarjoamme Harakan saarella ympäristökasvatusta helsinkiläisille lapsille ja nuorille. Tutkimme saaren toiminnan ja palveluiden kehittämistä niin, että ne saavuttaisivat paremmin haavoittuvassa asemassa olevia lapsia ja nuoria.

- Palvelua kehitetty
- Uusia kohderyhmiä tavoitettu

Vastuu: ympäristöpalvelut

Yhdenvertaisuuden ja moniäänisyyden edistäminen osallisuuden keinoin



Vähennämme osallisuuden esteitä

Järjestämme henkilöstölle koulutusta osallisuuden suunnittelusta ja toteuttamisesta

Tuemme henkilöstöä osallisuuden ja vuorovaikutuksen huomioimisessa jalkauttamalla toimialalle Oppiva-verkkokoulutuksia (erityisesti uusi vuorovaikutussuunnitelmakoulutus). Edistämme kohtaamisen ja rakentavan keskustelun käymistä järjestämällä koulutusta dialogisuudesta.

Toimenpiteiden seuranta

- Koulutuksia jalkautettu
- Dialogikoulutusta järjestetty

Vastuu: viestintäpalvelut

Paikallisen vaikuttamisen ja alueellisen osallisuuden vahvistaminen



Vahvistamme asukkaiden, paikallisen yhteisön ja yritysten äänen kuulumista alueiden kehityksessä	Toimenpiteiden seuranta
Vakiinnutamme Placemaking-menetelmän Toteutamme asukasosallisuuteen perustuvia, nopeasti toteutettavia kokeiluja kaupunkiympäristössä ja kehitämme osallistavan julkisen tilan suunnitteluun liittyviä prosesseja. Placemaking-kokeilut sijoittuvat pääosin kaupunkiuudistusalueille luoden viihtyisiä, turvallisia ja oleskeluun kutsuvia tiloja.	• Kokeiluja on toteutettu nykyisillä kaupunkiuudistusalueilla • Kokeiluja on laajennettu uusille alueille • Osallistavan julkisen kaupunkitilan suunnittelua on edistetty toimialalla (mm. työpaja, klinikat) Vastuu: Strategiayksikkö
Jatkamme ja kehitämme Kaupunkiympäristöä meidän kulmilla -tilaisuuksia Jatkamme ja edelleen kehitämme kirjastopalveluiden kanssa kehittämäämme tapahtumakonseptia. Kaupunkiympäristön aiheista järjestetään matalan kynnyksen tilaisuuksia kaupunkilaisten lähikirjastoissa. Tilaisuuksissa jaetaan tietoa toimialan ajankohtaisista aiheista sekä keskustellaan ja kohdataan asukkaille tärkeiden kysymysten äärellä. Tilaisuudet tavoittavat monipuolisesti eri ikäisiä ja taustaisia kaupunkilaisia heidän lähikulmillaan.	• Tilaisuuksia on järjestetty myös uusilla alueilla • Tilaisuuksista on kerätty palautetta (palautteen laatu) ja niitä on kehitetty saadun palautteen mukaan Vastuu: viestintäpalvelut, Kuvan kirjastopalvelut
Otamme kaupunkilaiset mukaan Hanasaaren alueen väliaikaiskäytön suunnitteluun Kaupunkistrategian mukaisesti kaupunkilaiset otetaan mukaan Hanasaaren alueen väliaikaiskäytön suunnitteluun. Tavoitteena on, että kaupunkilaiset ottavat alueen omakseen ja alueelle saadaan asukaslähtöistä toimintaa.	• Kaupunkilaisilla on ollut mahdollisuus osallistua ulkotilojen toiminnan suunnitteluun • Kaupunkilaisilla on ollut mahdollisuus osallistua tilojen käyttöön liittyvien asioiden suunnitteluun Vastuu: Toimitilatontit ja kiinteistökehitys

Paikallisen vaikuttamisen ja alueellisen osallisuuden vahvistaminen



Vahvistamme asukkaiden, paikallisen yhteisön ja yritysten äänen kuulumista alueiden kehityksessä	Toimenpiteiden seuranta
Suunnittelempa yritysalueita vuoropuhelussa paikallisten yrittäjien kanssa Järjestämme yrityksille suunnattua viestintää ja vuorovaikutusta alueilla, joiden suunnittelu vaikuttaa merkittävästi nykyisten ja potentiaalisten yritysten arkeen ja tulevaisuuteen. Tällaisia ovat esimerkiksi Pitäjänmäen sekä Herttoniemen ja Roihupellon alueiden suunnittelu.	• Yrityksille suunnattujen tilaisuuksien määrä • Yrityksille suunnatun viestinnän määrä Vastuu: maankäytön yleissuunnittelu, elinkeino-osasto, viestintäpalvelut
Kokeilemme uusia vuorovaikutuksen tapoja puistojen suunnittelussa Teemme puistojen käyttäjäanalyysin ja kokeilemme menetelmiä erityisesti vaikeammin tavoitettavien kaupunkilaisten kuulemiseksi.	• Käyttäjänalyysi tehty • Kokeiluja eri kohderyhmien kanssa tehty • Kokemuksia jaettu Vastuu: puisto- ja viheraluesuunnittelu, viestintäpalvelut
Huomioimme isojen infra- ja tilarakennustyömaiden suunnittelussa paikalliset asukkaat, yhteisöt, järjestöt sekä yritykset Varmistamme eri kohderyhmien tavoittamisen sopivilla menetelmillä heti hankkeiden alkuvaiheessa.	• Vuorovaikutussuunnitelmat tehty • Menetelmät arvioitu Vastuu: yleiset alueet, tilapalvelut, viestintäpalvelut

Paikallisen vaikuttamisen ja alueellisen osallisuuden vahvistaminen



Toimimme luotettavana ja aktiivisuutta tukevana kumppanina	Toimenpiteiden seuranta
Panostamme elinkeinoelämän osallisuuteen Lisäämme toimialalla ymmärrystä yritysten toimintakentästä mm. yrityshaastattelututkimuksen avulla. Jaamme haastattelututkimuksen tuloksia toimialan henkilöstölle ja teemme niiden pohjalta kehittämistoimia yrittäjien osallistamiseksi yhdessä kaupunginkanslian elinkeino-osaston kanssa.	- Yrityshaastattelututkimus toteutettu elinkeino-osaston johdolla - Tutkimuksen tuloksia jalkautettu toimialalla - Elinkeinoelämän ja toimialan yhteistyön kehittämisen paikkoja on tunnistettu ja toteutettu Vastuu: viestintäpalvelut
Lisäämme ja kehitämme kaupunkilaisten vapaaehtoistyön mahdollisuuksia kaupunkiympäristön teemoissa Otamme käyttöön kaupungin vapaaehtoistoiminnan Oma Työ –asiakastietojärjestelmän Puistokummi-toiminnassa. Lisäksi kartoitamme toimialan vapaaehtoistoiminnan nykytilan. Vapaaehtoistoiminta edistää kaupunkilaisten osallisuutta, yhteisöllisyyttä ja toimivia naapurustoja.	- Oma työ -järjestelmän (vapaaehtoistyön toiminnanohjausjärjestelmä) käyttöönotto Kymppissä esim. Puistokummi-toiminnassa - Vapaaehtoistoiminnan nykytilan kartoitus tehty Vastuu: kunnossapito, kaupunkitasoinen vapaaehtoistoiminnan työryhmä
Jatkokehitämme ja kokeilemme varhaisen osallistumisen mallia Kehitys ja kokeilu tehdään yhteistyössä eri alueiden asukkaiden ja yhteisöjen kanssa.	Kokeilu tehty Vastuu: viestintäpalvelut

Sujuvat palvelut ja hyvä asiakaskokemus osallisuuden keinoin



Vahvistamme osallistumisen vaikuttavuutta	Toimenpiteiden seuranta
Kehitämme tapoja mitata kaupunkilaisten kokemusta toimialan vuorovaikutuksesta Tavoitteena on mitata kaupunkilaisten kokemuksia toimialan vuorovaikutustilanteista ja vuorovaikutuksen vaikuttavuudesta. Tuloksia hyödynnetään osallisuuden tuloksellisessa suunnittelussa.	• Mittaustapoja tunnistettu ja otettu käyttöön • Tuloksia hyödynnetty osallisuuden suunnittelussa Vastuu: viestintäpalvelut
Edistämme asiakaslähtöisyyttä ja tiedolla johtamista	Toimenpiteiden seuranta
Kehitämme palautteiden, vikailmoitusten ja huoltopyyntöjen käsittelyä Parannamme ja vakiinnutamme vastaamisen yhtenäistä prosessia ja tavoiteaikoja toimialalla. Tavoitteena on, että kaupunkiympäristöön liittyviin palautteisiin, vikailmoituksiin ja huoltopyyntöihin vastataan nopeammin.	• Ensikontaktin ratkaisuaoste • Palautteiden käsittelyaika • Vikailmoitusten käsittelyaika Vastuu: Palvelut ja luvat, kaupunkiympäristön toimiala
Kehitämme yleisten alueiden kunnossapitoa ja kunnossapitoon liittyvää viestintää Parannamme kunnossapidon tilannekuvaa toimialan sisällä. Tarjoamme asukkaille reaaliaikaista tietoa kunnossapidosta ja helpotamme palautteen antamista.	• Ajoneuvojen siirtovahti -palvelun testiversio julkaistu (kevät 2026). Palvelun jatkokehittäminen 2026 alkaen. • Uuden urakanhallintajärjestelmän hankinta 2026. • Suunnitelma tilannekuvakuvan viemiseksi kaupunkilaisille 2027. Vastuu: Yleisten alueiden kunnossapito

Sujuvat palvelut ja hyvä asiakaskokemus osallisuuden keinoin



Parannamme asiakasviestintäämme Toimialalta lähtevää asiakas- ja verkkoviestintää kehitetään selkeämmäksi ja asiakaslähtöisemmäksi. Toimialan asiakkaita ovat esimerkiksi toimialan kanssa asioivat kaupunkilaiset ja yritykset.	Koulutus asiakasviestinnästä Oppivaan vuonna 2026 Vastuu: Palvelut ja luvat
Edistämme palvelukulttuuria ja asiakaskokemusta osallisuuden keinoin	Toimenpiteiden seuranta
Kehitämme sähköistä asiointia Kehitämme sähköistä asiointiamme asiakas- ja kaupunkilaislähtöisesti esimerkiksi palvelumuotoilun keinoin. Tavoitteena on sujuva asiointi koko palvelupolun ajan.	- Asiointipalveluiden määrä, jossa vahvan tunnistautumisen mahdollisuus - Asiakkaiden kokemus asioinnin helppoudesta (Customer Effort Score) Vastuu: Palvelut ja luvat
Kehitämme kaupungin tyhjen tilojen vuokraustoimintaa käyttäjälähtöisesti Helpotamme tilojen vuokrausta tekemällä yhteistyötä asukkaiden, yhdistysten ja yritysten kanssa. Luomme ja otamme käyttöön selkeän työkalupakin tilojen vuokraajille.	- Vuokralaisten ja mahdollisten vuokralaisten palautteen hyödyntäminen - Tilavuokrauksen työkalupakin kehittäminen tehty Vastuu: Tilat-palvelu, myynti- ja vuokraustiimi
Teemme Kaivokadulle yhtenäisen työmaaviestinnän mallin Parannamme liikkumiskokemusta ennakoivalla viestinnällä ja asukaslähtöisellä työmaasuunnittelulla. Osallistamme kohderyhmät ratkaisujen etsintään. Malli on monistettava ja sitä voi käyttää myös muiden merkittävien työmaiden viestinnässä.	- Työmaaviestinnän malli luotu 2026 - Työmaaviestinnän malli jalkautettu 2027 Vastuu: viestintäpalvelut

Helsinki