

*Yritysmuonteinen kumppani – seurantaseminaari 6.5.
Hotel president*

Päivi Munther

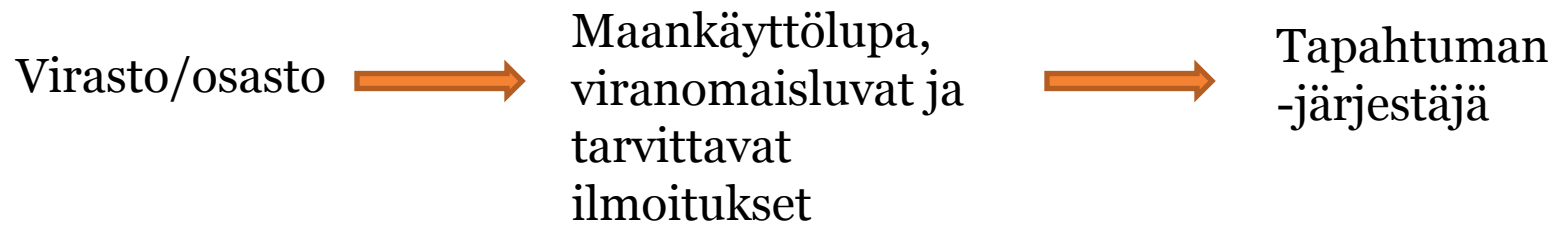
19.5.2010

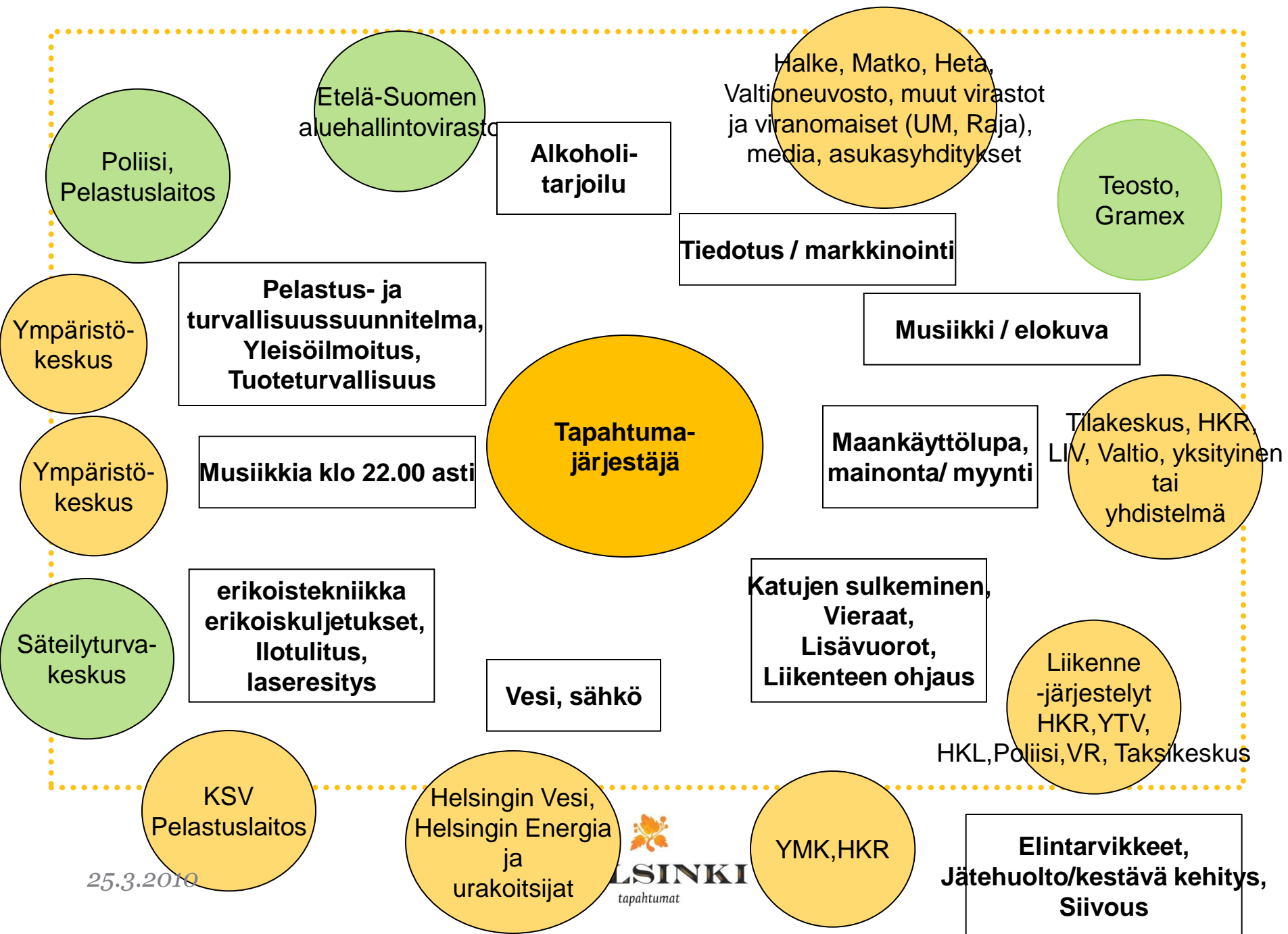
Yhden luukun -periaate

vai

Yritysmyönteinen kumppani –hanke?

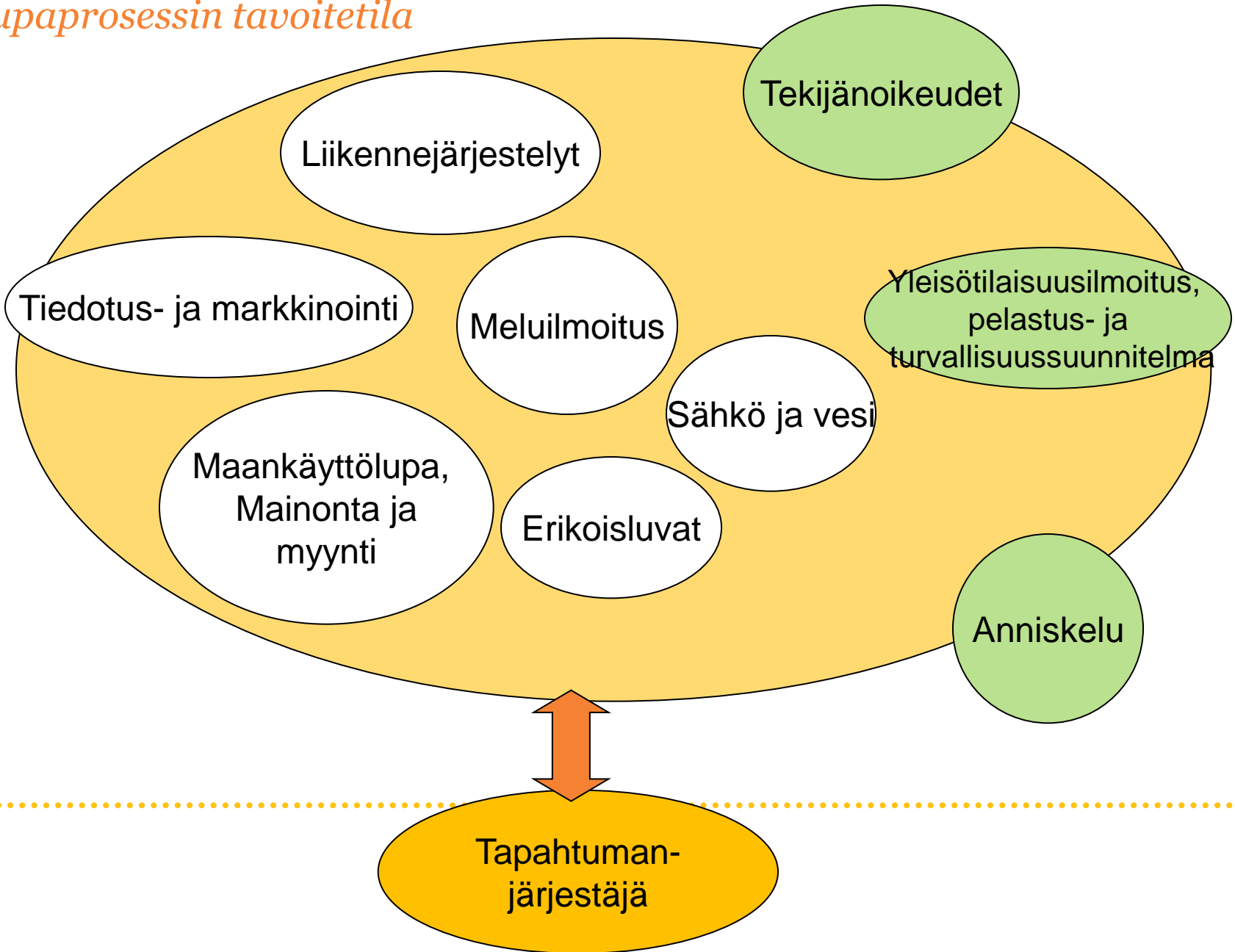
25.3.2010





25.3.2010

Lupaprosessin tavoitetila



Tapahtumajärjestäjän lupaprosessin sujuvoittamisen työryhmä

Työryhmässä on mukana 10 kaupungin virastoa, kaksi kuntayhtymää, yksi Helsingin kaupungin liikelaitos sekä sen omistama Helen sähköverkko, kaksi Helsingin yrittäjien edustajaa, kaksi Helsingin kauppakamarin valitsemaa edustajaa ja palvelumuotoilukonsultit. Myös poliisin rooli on merkittävä

1. Hallintokeskus osastopäällikkö Juha Summanen ja turvallisuuskoordinaattori Teemu Kruskopf
2. Helen /Helen sähköverkko johtaja Jarmo Karjalainen, Tiina Leppälahti ja Tiina Kontio
3. Helsingin satama toimistopäällikkö Eve Tuomola-Oinonen, turvallisuuspäällikkö Olli Kunnala ja viestintäpäällikkö Eeva Hietanen
4. Helsingin vesi asiakaspalvelupäällikkö Tuija Loppi-Hakamäki
5. Kaupunkisuunnitteluvirasto asemakaava-arkkitehti Annukka Lindroos
6. Kiinteistövirasto Rinna Räsänen
7. Kulttuurikeskus viestintäpäällikkö Terttu Forsström ja tuottaja Jaana Lindman
8. Helsingin seudun liikenne liikennemestari Sami Aherva

25.3.2010

Jatkuu...

9. Nuorisoasiainkeskus viestintäpäällikkö Antti Lilja
10. Pelastuslaitos riskienhallintayksikön päällikkö Seppo Sihvonen ja palotarkastaja Heidi Partanen
11. Rakennusvirasto toimistopäällikkö Pekka Henttonen, alueiden käyttöpäällikkö Timo Korhonen ja tarkastaja Jouni Paasonen
12. Talous- ja suunnittelukeskus (heta) tapahtumapäällikkö Saila Machere ja tuottaja Päivi Munther
13. Talous- ja suunnittelukeskus (titek) projektipäällikkö Kari Miskala ja erityissuunnittelija Mervi Kukkonen
14. Ympäristökeskus eläinlääkäri Riikka Åberg, Elina Pahkala ja Tanja Rajamäki
15. Stay:n edustaja Outi Alander FME Oy
16. HSKK:n edustajat Hyrki Hytti ja Aapo Lahti Eastway Sound & Lightning Oy
17. Helsingin yrittäjien edustajat Saija Orpana Travel Tray Oy, Heidi Ekholm-Talas BSG Marketing Oy
18. Palvelukonsultit Timo Lahtinen ja Markku Nurminen

Miten työryhmä syntyi ja mitä se on tehnyt?

1. Palvelupolun esittely eri virastojen ja tahojen edustajille ja virastojen sitouttaminen palvelupolkuun (virastopäällikköpäivät, seminaarit, kaupunginhallitus, uutiskirjeet)
2. Workshopit , missä työryhmälle esitelty myös palvelumuotoilukonseptia
3. Tapahtumapaikkojen konseptoinnin aloittaminen (kartta Senaatintorista), kommentit kerätty sekä virastoilta että tapahtumajärjestäjiltä.
4. **Safarikäynnit kymmenessä eri kohteessa**
5. Safarikäyntien purku
6. Virastokohtaiset tapaamiset , vuoropuhelua tapahtumajärjestäjien kanssa
7. Jatkoimenpiteistä (sähköinen asiointi) sopiminen

Havainnot safareilta

- Epäselvää työnjakoa, päällekkäistä hakemista, joitakin tuplabuukkauksia
- Tulkinnanvaraisia periaatteita ja muuttuvia sääntöjä, henkilöriippuvaisuutta
- Päätökset tehdään hyvin eri tavoilla, ”pakettia” vaikea saada kasaan
- Tasapuolisuutta, ei mielivaltaa
- Korkeita (vaihtelevia) hintoja tapahtumasta riippuen,
- Informaatio hajanaista, - mutta tilanne parantunut ja paranee edelleen
- **Kaupungilla vähän yhteydenpitoa ja kehitysaloitteita järjestäjien suuntaan**
- Kokonaisuutena asiat sujuvat hyvin!

Sähköinen asiointi

- **Asioinnin kehittäminen askeleittain**
- Ensisijaisten lupa-asioiden ja viranomaisten määrittely ja kytkeminen sähköiseen asiointiin ensivaiheessa

- **Ohjeistojen kokoaminen ja yhdenmukaistaminen**
- Sähköisen varaustilannekalenterin luominen (aluksi manuaalisena)

- Sähköisen asioinnin perusedellytysten luominen
- Virastokohtaisen käsittelyn ja päätöksenteon sekä asiointisovelluksen yhteensovittaminen

- **Sovelluksen käyttäjälähtöinen suunnittelu ja testaus**
- **Virastokohtaisten lupaprosessien avaaminen ja kehittäminen**
- Heti mahdolliset parannukset
- Myöhemmin tehtävät parannukset
- Virastojen lupaprosessien ketjuttaminen ja synkronointi

Sähköisen asioinnin esittely



Projektin vaihe

Projektin suunnittelu

Määrittely ja rajaukset

Tavoitteet ja työskentelymalli

Tiedonkeruu ja analyysi

Palvelupolun alustava kuvaus

Asiakashaastattelut ja safarit
Workshop 1

Palvelumallit ja -standardit

Dynaaminen suunnittelu

Sidosryhmäkarta

Persoonat

Palvelupolun ja -kokemusten suunnittelu ja palveluprotot

Toteutus

Viestintä ja valmennus

Käyttöönotto ja tuki

Työvaiheet ja projektin ohjaus

Työn eteneminen



*Helsinki on hauska, houkutteleva ja toimiva kaupunki,
niin tapahtumajärjestäjien kuin niihin osallistuvien
näkökulmasta!!!!*

KIITOS!

Speaker Name Surname

25 May 2009

