

## Yhden luukun palvelumalli

ELJ 11.10.2022 § 127  
980/14.00.01/2022

Valmistelija Elinkeinoasiantuntija Karoliina Helander, karoliina.helander@savonlinna.fi,  
p. 044 417 4234

Selostus Savonlinnan kaupungin strategiaan vuosille 2022 – 2025 on kirjattu yhdeksi kriittiseksi menestystekijäksi yritysten toimintaedellytyksien parantaminen ja yhden luukun palveluperiaatteen käyttöön ottaminen.

Elinkeinopalveluiden näkökulmasta yhden luukun palveluperiaate kaupunkiorganisaatiossa toteutuu silloin, kun asiakas saa yhteyden asiantuntijoihin ja vastauksensa kysymyksiinsä helposti, ilman turhia välikäsiä ja odotusaikoja. Tämän toteutuminen vaatii toimintatapojen kirkastamista ja uuden opettelua niin elinkeinopalveluissa kuin kaupungin muillakin toimialoilla.

Liitteessä A on kuvattu elinkeinopalveluiden palveluprosessit. Lisäksi elinkeinopalveluissa on valmisteilla asiakkaiden palvelupolut, jotka julkaistaan elinkeinopalvelut.fi -sivustolla näkyvästi ja esitellään aiemmin sovitun mukaisesti elinkeinojärjestöjen aamukahvitalaisuudessa marraskuussa 2022.

Liite A: Elinkeinopalvelujen\_prosessit\_versio\_06102022

Elinkeinopalvelut on yhdessä teknisen toimen kanssa valmistellut yhden luukun palveluperiaatteen saavuttamiseksi yhteisen toiminnan mallin, joka koskee erityisesti elinkeinopalveluiden ja teknisen toimialan yhteistyötä, koska suurin osa yritysten tarpeista kohdistuu ko. toimialojen vastuulla oleviin asioihin. Tätä toimintamallia sovelletaan myös muiden toimialojen kanssa tehtävässä yhteistyössä siinä määrin kuin yritysten ajankohtaiset asiat koskevat muita toimialoja.

- 1) Kaikissa yritysten ja kaupungin eri toimialoja koskevissa sähköpostikeskusteluissa pyritään siihen, että elinkeinopalvelut ovat mukana jakelussa. Tällöin ko. yrityksestä vastaava elinkeinoasiantuntija pysyy hyvin prosessissa mukana ja pystyy osaltaan tukemaan toimialoja ja yrittäjää.
- 2) Mikäli jossain tilanteessa tulee toteutusongelmia eteen, pidetään ensin elinkeinopalvelujen edustajan ja ko. toimialan välillä sisäinen neuvottelu ja kontaktoidaan yritystä vasta tämän neuvottelun jälkeen.
- 3) Toimialat sitoutuvat kehittämään asiakaspalveluaan ja työntekijöiden asiakaspalveluosaamiseen kiinnitetään huomiota.
- 4) Toimialat kouluttavat toisiaan sisäisesti omista päätöksentekoprosesseistaan ja toimintatavoistaan.
- 5) Otetaan käyttöön sisäinen palautepalaveri -käytäntö, missä käydään säännöllisesti läpi yhteiset onnistumiset ja mahdolliset epäonnistumiset ja sovitaan tavoista, joilla parannetaan onnistumisten mahdollisuuksia.

Yhden luukun palveluperitaateet tehdään näkyväksi myös elinkeinopalvelut.fi -sivustolla, jota muokataan asiakaslähtöisemmäksi ja palvelevammaksi loppuvuoden 2022 aikana.

Elinkeinopalvelujen palveluprosesseissa keskeisinä toimijoina ovat kaupungin omien toimialojen lisäksi Savonlinnan Hankekehitys Oy ja Savonlinnan Yritystilat Oy, sekä Itä-Savon koulutuskuntayhtymä. Lisäksi yhteistyötä tehdään tiiviisti Itä-Savon Uusyrityskeskuksen, Savonlinnan Seudun Matkailu Oy:n, TE-palveluiden ja Etelä-Savon ELY-keskuksen kanssa kuin myös muiden tilannekohtaisesti määriteltyjen verkostotoimijoiden kanssa.

Lapsivaikutusten arviointi	Palvelumallin muutoksilla ei ole merkittäviä vaikutuksia
Yritysvaikutusten arviointi	Palvelumallin muutoksilla yritykset saavat nopeampaa ja oikea-aikaisempaa palvelua. Tämä parantaa yritysten toimintaympäristöä kaupungissa ja sillä on pidemmällä aikavälillä positiivinen vaikutus kaupungin yritysystävällisyyteen.
Esittelijä	Kaupunginjohtaja Laine Janne
Päätösehdotus	Elinkeinojaosto keskustelelee asiasta ja merkitsee tiedoksi palvelumallin
Käsittely	Esittelijä esitti että, seuranta puolivuositain tammikuussa ja elokuussa. Tammikuun kokouksessa käydään kokonaisuus läpi.
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin esittelijän lisäyksillä. Elinkeinojaosto keskusteli asiasta ja merkitsi tiedoksi palvelumallin.