

## Yhden luukun palvelumallin tilannekatsaus

ELJ 17.01.2023 § 6  
13/14.00.01/2023

Valmistelija	elinkeinoasiantuntija Janne Tarima, p. 050 465 7574, janne.tarima@savonlinna.fi
Selostus	<p>Savonlinnan kaupunginvaltuusto on hyväksynyt kaupunkistrategian vuosille 2022- 2025. Yhtenä kriittisenä menestystekijänä on kirjattu seuraava: ”Parannetaan yritysten toimintaedellytyksiä ja otetaan käyttöön yhden luukun palveluperiaate”.</p> <p>Elinkeinojaosto on käsitellyt yhden luukun palvelumallia kokouksessaan 11.10.2022 §127. Tuossa kokouksessa elinkeinojasto keskusteli palvelumallista ja merkitsi tiedoksi elinkeinopalveluiden ja teknisen toimen välillä sovitun palveluperiaatteen. Elinkeinojaosto myös edellytti, että asiasta tuodaan tilannekatsaus puolivuositainn elinkeinojaoston kokoukseen. Elinkeinojaosto päätti myös 11.10.2022, että tammikuun 2023 kokouksessa käydään läpi jatkotoimet ja elinkeinopalveluiden sisäiset palveluprosessit.</p> <p>Elinkeinojaosto on linjannut seuraavat käytännöt osana yhden luukun palvelumallia 11.10.2022 § 127</p> <ol style="list-style-type: none"><li>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 yrittäjiä.</li><li>2. Mikäli jossain tilanteessa tulee toteutusongelmia eteen, pidetään ensin elinkeinopalvelujen edustajan ja ko. toimialan välillä sisäinen neuvottelu ja kontaktoidaan yritystä vasta tämän neuvottelun jälkeen.</li><li>3. Toimialat sitoutuvat kehittämään asiakaspalveluaan ja työntekijöiden asiakaspalveluosaamiseen kiinnitetään huomiota.</li><li>4. Toimialat kouluttavat toisiaan sisäisesti omista päätöksentekoprosesseistaan ja toimintatavoistaan.</li><li>5. Otetaan käyttöön sisäinen palautepalaveri -käytäntö, missä käydään säännöllisesti läpi yhteiset onnistumiset ja mahdolliset epäonnistumiset ja sovitaan tavoista, joilla parannetaan onnistumisten mahdollisuuksia.</li></ol>

Yhden luukun palveluperiaatteen jatkotyössä seuraavaksi on olennaista käydä läpi elinkeinopalveluiden omat sisäiset palveluprosessit ja käytännöt eri yritysneuvonnan tilanteissa. Elinkeinopalvelut on valmistellut omat toimintakorttinsa, **liite A**. Liitteen tarkoitus on ennen kaikkea ohjata elinkeinopalveluiden toimijoiden työtä ja tehdä yrityksille näkyväksi, minkälaisiin toimintoihin on mahdollista saada tukea tai apua. Kokonaisuus on tarkoitus tuoda myöhemmin myös esimerkiksi elinkeinopalveluiden nettisivuille. Toimintakortteja on esitelty elinkeinoelämän järjestöjen aamukahveilla 1.11.2022. Lisäksi asiasta on pyydetty lausuntopalaute seuraavilta tahoilta: Savonlinnan kauppakamariosasto,

Savonlinnan seudun Yrittäjät, Kerimäen Yrittäjät, Punkaharjun Yrittäjät, Savonrannan Yrittäjät, MTK Savonlinnan seutu, MTK Punkaharju, Savonlinnan Yritystilat Oy, Savonlinnan Hankekehitys Oy, Itä-Savon koulutuskuntayhtymä Samiedu, Savonlinnan seudun matkailu Oy, Sakke ry Itä-Savon Uusyrityskeskus ry ja SavonLuotsi Leader ry.

Kevään 2023 aikana on tarkoitus toteuttaa seuraavat toimenpiteet ”Parannetaan yritysten toimintaedellytyksiä ja otetaan käyttöön yhden luukun palveluperiaate” kirjauksen toimeenpanossa.

1. Järjestetään kaupunkiorganisaation sisäisille sidosryhmille tilaisuus yhden luukun palveluperiaatteen jalkauttamiseksi. Järjestetään erillinen tilaisuus ulkoisille sidosryhmille kevään 2023 aikana yhden luukun palveluperiaatteen jalkauttamiseksi. Lisäksi jatketaan elinkeinojaoston 11.10.2022 § 127 hyväksymiä toimenpiteitä elinkeinopalveluiden ja teknisen toimen välillä.
2. Viimeistellään elinkeinopalveluiden verkkosivut vastaamaan yhden luukun palveluperiaatteen mukaista toimintaa. Yhden luukun palveluperiaate kaupunkiorganisaatiossa toteutuu silloin, kun asiakas saa yhteyden asiantuntijoihin ja vastauksensa kysymyksiinsä helposti, ilman turhia välikäsiä ja odotusaikoja.
3. Tuodaan 13.6.2023 elinkeinojaoston kokoukseen tilannekatsaus yhden luukun palvelumallin käyttöönotosta kaupunkiorganisaatiossa.

Osana elinkeinopalveluiden toimintaa Savonlinnan kaupungilla on myös sopimukset Itä-Savon Uusyrityskeskuksen ja Savonlinnan Hankekehitys Oy:n kanssa perustamisneuvonnasta ja omistajanvaihdoksista sekä kaupunkistrategian mukaisista hankkeista. Molempien organisaatioiden toimenpiteitä yritysrajapinnassa on avattu **liitteessä B** on kokousmateriaalina.

Lapsivaikutusten arviointi	Palvelumallin muutoksilla ei ole merkittäviä vaikutuksia.
Yritysvaikutusten arviointi	Palvelumallin muutoksien myötä yritykset saavat parempaa ja sujuvampaa palvelua kaupunkiorganisaatiosta.
Esittelijä	Kaupunginjohtaja Laine Janne
Päätösehdotus	Elinkeinojaosto käy keskustelun ja evästää valmistelua sekä merkitsee tiedoksi yhden luukun palvelumallin tilannekatsauksen sekä elinkeinopalveluiden toimintakortit /palveluprosessit. Seuraava tilannekatsaus tuodaan elinkeinojaoston kokoukseen 13.6.2023.
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin. Seuraava tilannekatsaus tuodaan elinkeinojaoston kokoukseen 13.6.2023.