



**Yhden luukun palvelumallin tilannekatsaus
elinkeinojaosto 20.6.2023 § 97, liite A**

Valmistelu: elinkeinoasiantuntija Janne Tarima



Taustaksi



Savonlinnan kaupunginvaltuusto on hyväksynyt kaupunkistrategian vuosille 2022- 2025. Yhtenä kriittisenä menestystekijänä on kirjattu seuraava: "Parannetaan yritysten toimintaedellytyksiä ja otetaan käyttöön yhden luukun palveluperiaate".

Elinkeinojaosto 11.10.2022 § 127

Alla oleva toimintakulttuuri sovittu yhdessä teknisen toimen ja elinkeinopalveluiden välillä:

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.
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.

Taustaksi



- Elinkeinopalvelut on tarkastellut omat toimintakorttinsa. Tarkoitus on ennen kaikkea ohjata elinkeinopalveluiden toimijoiden työtä ja tehdä yrityksille näkyväksi, minkälaisiin toimintoihin on mahdollista saada tukea tai apua. 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, Itä-Savon Uusyrityskeskus ry ja SavonLuotsi Leader ry.
- **Elinkeinojaosto 17.1.2023 § 6**
- Kevään 2023 aikana on tarkoitus toteuttaa seuraavat toimenpiteet "Parannetaan yritysten toimintaedellytyksiä ja otetaan käyttöön yhden luukun palveluperiaate" kirjauksen toimeenpanossa.
 - 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.
 - 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.
 - Tuodaan 13.6.2023 elinkeinojaoston kokoukseen tilannekatsaus yhden luukun palvelumallin käyttöönotosta kaupunkiorganisaatiossa

Tilannekatsaus elinkeinojaosto 20.6.2023 § 97



- Kevään 2023 aikana on tarkoitus toteuttaa seuraavat toimenpiteet "Parannetaan yritysten toimintaedellytyksiä ja otetaan käyttöön yhden luukun palveluperiaate" kirjauksen toimeenpanossa.
- *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.*
 - ➔ 19.4.2023 Sisäinen koulutus 1. Maankäyttöpalvelut, Ympäristön suojelupalvelut ja elinkeinopalvelut
 - ➔ 20.4.2023 Sisäinen koulutus 2. Toimitilapalvelut, kunnallistekniset palvelut ja rakennusvalvontapalvelut
 - ➔ Ulkoisille sidosryhmille tilannetta esiteltiin elinkeinoelämän järjestöjen aamukahveilla 6.6.2023
- *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.*
 - ➔ Uudet elinkeinopalvelut.fi sivut on julkaistu toukokuussa, uudet sivut mahdollistavat muun muassa sähköisen ajanvarauksen. Arkisin tavoitteena alle 24h vastausaika yhteydenottoihin.
- *Tuodaan 13.6.2023 elinkeinojaoston kokoukseen tilannekatsaus yhden luukun palvelumallin käyttöönotosta kaupunkiorganisaatiossa.*
 - ➔ Asia on tuotu käsittelyyn elinkeinojaostoon 20.6.2023, tähän asti sovitut tavoitteet on saavutettu. Yhteistyö toimii teknisen toimen ja elinkeinopalveluiden välillä hyvin.