

Yhden luukun palvelumallin tilannekatsaus

ELJ 20.06.2023 § 93
13/14.00.01/2023

Valmistelija elinkeinoasiantuntija Janne Tarima, p. 050 465 7574,
janne.tarima@savonlinna.fi

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

Elinkeinojaosto on käsitellyt yhden luukun palvelumallia aiemmissa kokouksissaan 11.10.2022 §127 ja 17.1.2023 § 6. Aiemmissa kokouksissa elinkeinojaosto evästi palvelumallin valmistelua ja merkitsi tiedoksi elinkeinopalveluiden ja teknisen toimen välillä sovitun palveluperiaatteen. Elinkeinojaosto myös edellytti, että yhden luukun palvelumallista tuodaan tilannekatsaus puolivuositain elinkeinojaoston kokoukseen.

Elinkeinojaosto linjasi 17.1.2023 § 6 kevään 2023 aikana valmisteltavista toimenpiteistä seuraavasti:

Toimenpide 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.”

Tilanne 15.6.2023

- 19.4.2023 pidettiin ensimmäinen sisäinen yhden luukun palveluperiaate -koulutustilaisuus. Koulutuksen aiheina olivat: Maankäyttöpalvelut, Ympäristön suojelupalvelut ja elinkeinopalvelut
- 20.4.2023 pidettiin toinen sisäinen yhden luukun palveluperiaate -koulutustilaisuus. Koulutuksen aiheina olivat: toimitilapalvelut, kunnallistekniset palvelut ja rakennusvalvontapalvelut
- Ulkoisille sidosryhmille tilannetta on esitelty yhden luukun palveluperiaatteen jalkauttamiseksi elinkeinoelämän järjestöjen aamukahveilla 6.6.2023.

Toimenpide 2. ”Viimeistellään elinkeinopalveluiden verkkosivut vastaamaan yhden luukun palveluperiaatteen mukaista toimintaa. Yhden luukun palveluperiaate kaupunkiorganisaatioissa toteutuu silloin, kun asiakas saa yhteyden asiantuntijoihin ja vastauksensa kysymyksiinsä helposti, ilman turhia välikäsiä ja odotusaikoja.”

Tilanne 15.6.2023

- Uudet elinkeinopalveluiden nettisivut on julkaistu toukokuussa osoitteessa elinkeinopalvelut.fi. Uudet sivut mahdollistavat muun muassa sähköisen ajanvarauksen elinkeinopalveluiden asiantuntijoille. Elinkeinopalveluiden toimijoita voi tavata jatkossa fyysisesti yrityksen toimitiloissa, kaupungintalolla tai teams-

etäyhteyksin sekä puhelimitse. Uudet verkkosivut mahdollistavat myös yhteydenottopyynnön jättämisen tai ajanvarauksen suoraan elinkeinopalveluiden henkilöstön kalenterista vuorokauden ympäri. Sähköisen ajanvarauksen kautta aikoja on mahdollista varata seuraaviin palveluihin: Digineuvonta, Teknologiaapuisto Noheva-asiat, Yleiset kehittämisasiat, yleinen yritysneuvonta /elinkeinoasiantuntijat, Vihreä siirtymä ja kestävä kehitys -neuvonta. Kaikissa palveluissa palvelulupauksenamme on, että tavoittelemme arkisin alle 24h vastausaikaa yhteydenottopyyntöihin.

Sisäisten palveluprosessien viilaamisen myötä yhteistyö esimerkiksi elinkeinopalveluiden, teknisen toimen tai esimerkiksi muiden keskeisten sidosryhmien toimii tällä hetkellä hyvin.

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 toteaa, että yhden luukun -palvelumalli on otettu käyttöön kaupunkiorganisaatiossa. Näin ollen Savonlinnan kaupunkistrategiassa linjattu tavoite: "Parannetaan yritysten toimintaedellytyksiä ja otetaan käyttöön yhden luukun palveluperiaate" on yhden luukun palveluperiaatteen osalta toteutettu. Tarvittaessa asian seuranta koskeva tilannekatsaus tuodaan elinkeinojaoston kokoukseen 12.12.2023.
Päätös	Elinkeinojaosto kävi keskustelun, päätösehdotus hyväksyttiin.