

Yhden luukun palvelumallin tilannekatsaus

ELJ 23.04.2024 § 67
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, 17.1.2023 §6 sekä 20.6.2023 §93.

Aiemmissa elinkeinojaoston kokouksissa on linjattu seuraavista asioista:

11.10.2022 §127

- 1) 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.

20.6.2023 § 93

Tavoite: 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 jalkauttamisen osalta elinkeinoelämän järjestöjen aamukahveilla 6.6.2023.

Toimenpide 2. "Viimeistellään elinkeinopalveuiden 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."

Tilanne 15.6.2023

- Uudet elinkeinopalveluiden nettisivut on julkaistu toukokuussa 2023 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 kehittämissasiat, yleinen yritysneuvonta /elinkeinoasiantuntijat, Vihreä siirtymä ja kestävä kehitys -neuvonta. Kaikissa palveluissa palvelulupauksenamme on, että tavoittelemme arkisin alle 24h vastausaikaa yhteydenottopyyntöihin.

Tilannekatsaus elinkeinojaosto 23.4.2024 § 69

Edellä mainittuja toimenpiteitä on jatkettu sovitusti yhdessä teknisen toimen ja yrityspalveluiden kesken.

Lisäksi elinkeinopalvelut.fi on päivitetty vastaamaan vuoden 2024 alusta voimaan tullutta kaupungin organisaatiojakoa. Sivustolle on lisäksi koottu suorat yhteystiedot Savonlinnassa yrittäjien näkökulmasta keskeisistä sidosryhmistä, kuten Yrityspalvelut, Elinvoima- ja työllisyyspalvelut, Itä-Savon Uusyrityskeskus ry, TE-palveluiden yrityspalvelut, Savonlinnan seudun Matkailu Oy, Sami-Palvelut Oy, Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulu Oy, Savonlinnan Yritystilat Oy sekä Savonlinnan kaupungin maankäyttöpalveluiden tonttipalvelut. Lisäksi kaupungin elinvoima- ja työllisyyspalveluiden alla toimii tapahtumapäällikön vetämänä tapahtumatoiminnan ohjausryhmä, jonka myötä erilaisia tilaisuuksia ja tapahtumia koskevia prosesseja on saatu sujuvoitettua kaupunkiorganisaation sisällä.

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

Yrityspalveluiden käytössä on Hakosalo-asiakashallintajärjestelmä. Jokaisesta yritysten kanssa tehtävästä toiminnasta esimerkiksi yritysvierailusta tehdään merkintä järjestelmään. Muutos on nähtävillä esimerkiksi yrityspalveluiden aktiviteettien jakautumisessa palvelupuussa koskien yhden luukun palveluperiaatetta, tätä koskevat kirjaukset ovat pienentyneet. Aikavälillä 1.1. – 31.12.2022 kirjattiin 49 tapahtumaa yritysten kanssa, aikavälillä 1.1.-31.12.2023 kirjattiin 27 tapahtumaa ja aikavälillä 1.1. – 31.3.2024 5 tapahtumaa. Kirjauksien määrät ovat pienentyneet.

Lapsivaikutusten arviointi	Palvelumallin muutoksilla ei merkittäviä vaikutuksia.
Yritysvaikutusten arviointi	Palvelumallin muutoksien myötä yritykset saavat parempaa ja sujuvampaa palvelua kaupunkiorganisaatiossa.
Esittelijä	Kaupunginjohtaja Laine Janne
Päätösehdotus	Elinkeinojaosto käy keskustelun ja merkitsee tiedoksi yhden luukun palvelumallin tilannekatsauksen.
Päätös	Elinkeinojaosto kävi keskustelun ja merkitsee tiedoksi yhden luukun palvelumallin tilannekatsauksen.