

VUOKRASOPIMUS

Vuokranantaja

Hyvinkään kaupunki (jäljempänä ”Vuokranantaja”)
Kankurinkatu 4–6 05800 Hyvinkää
Y-tunnus: 0125866-0
Yhteyshenkilö sopimukseen liittyvissä asioissa:
Johanna Luukkonen, kaupunginjohtaja
Yhteyshenkilö Palvelutorin toimintaan liittyvissä asioissa:
Aki Leinonen, työllisyyspäällikkö
Puh. 040 354 0815
Sähköposti: aki.leinonen@hyvinkaa.fi

Vuokralainen

Järvenpään kaupunki (jäljempänä ”Vuokralainen”)
Sibeliuksenkatu 8, PL 41, 04401 Järvenpää
Y-tunnus: 0126541-4
Yhteyshenkilö sopimukseen liittyvissä asioissa:
Topi Luostarinen, hallintopalvelupäällikkö
Puh. 0403152274
Yhteyshenkilö Palvelutorin toimintaan liittyvissä asioissa:
Annukka Jamisto, työllisyysaluejohtaja
annukka.jamisto@jarvenpaa.fi

1. Vuokrakohte

Käyntiosoite Kankurinkatu 4-6, 05800 Hyvinkää
Pinta-ala 701,60 m², pinta-alaa ei ole tarkistusmitattu
Sijainti 1. ja 2. kerros
Tilatyypit Toimisto- ja sosiaalitilat
Käyttötarkoitus Toimisto- ja sosiaalitilat

Tällä sopimuksella sovitaan monialaisen Palvelutorin käyttöön tulevista, kaupungintalolla sijaitsevista, tiloista osoitteessa Kankurinkatu 4-6 05800 Hyvinkää. Vastaava vuokrasopimus tehdään kaikkien Palvelutorin tiloihin tulevien vuokralaisten kanssa. Vuokralaiselta peritään vuokraa, joka perustuu Palvelutorin vuokralaisen henkilöstön määrään.

Kohde vuokrataan liitteessä 4 (Palvelutorin suunnitelmaraportti) kuvattuun julkisten palveluiden yhteispalvelupiste (Palvelutori) mukaiseen toimintaan käytettäväksi. Vuokralainen vastaa oman toimintansa vuokrakohteelle asettamien vaatimusten

täyttämisestä. Vuokralaisella on käyttöoikeus 1. kerroksen käytävään ja portaikkoon, sekä käytävän varrella sijaitseviin sosiaaliloihin.

Mikäli vuokraohteessa tehtävät muutostyöt eivät ole valmistuneet sopimuksen alkaessa, väliaikaisena vuokraohteena toimii kohdassa 3 mainittu tila.

2. Vuokra-aika ja sopimuksen voimaantulo

Tämä sopimus astuu voimaan 1.1.2025 ja on voimassa määräaikaisena 31.7.2031 saakka.

Tämä sopimus tulee voimaan, kun kaikki sopijapuolet ovat sen allekirjoittaneet ja kummankin sopijapuolen toimivaltaisen viranomaisen tai kaupungin toimielimen sopimuksen hyväksymistä koskeva päätös on saanut lainvoiman.

Vuokranantaja ei aloita muutostöitä ennen vuokrasopimuksen allekirjoitusta.

Vuokrasopimuksen jatkumisesta sopimuskauden jälkeen, uudella vuokrasopimuksella, voidaan neuvotella osapuolten kesken tämän sopimuskauden aikana. Neuvottelut tulee aloittaa viimeistään 15 kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä. Osapuolet huomioivat, että vuokranantaja on itse vuokralaisena tiloissa.

3. Vuokraohteen hallintaoikeus

Hallintaoikeus siirtyy vuokralaiselle 1.1.2025. Tavoitteena on, että Palvelutorin muutostyöt ovat valmiit 1.1.2025 mennessä. Mikäli muutostyöt Palvelutorin tiloissa eivät ole tuolloin valmiit, vuokrakohde on väliaikaisesti kaupungintalon tiloissa 2.065, johon sisältyvät asiakaspalvelutilat 2.067, 2.068 ja 2.069.

4. Vuokra ja vuokrantarkistus

Palvelutorilla tarjottavat palvelut kuvataan liitteessä 4, jonka osapuolet hyväksyvät keväisin 31.5. mennessä.

Hyvinkään kaupunki perii sopimuskaudella vuokralaiselta kuukausivuokraa, joka laskutetaan 1 kuukauden välein. Vuokra koostuu pääoma- ja hoitovuokran koostamasta kokonaisvuokrasta sekä muutostyövuokrasta. Muutostyökustannuksiin luetaan Hyvinkään kaupungin toteutettaman tilamuutostyöprojektin kustannukset ja toistuviin kustannuksiin mm. Hyvinkään kaupungin suorittama tilavuokra.

Vuokran jako-osuus ja suuruus perustuu vuokralaisen henkilöstömäärään Palvelutorilla. Vuokralainen sitoutuu suorittamaan Hyvinkään kaupungille vuokraa 1 kuukauden välein liitteen 1 määrittelyn mukaisesti. Sopimushetkellä yhteensä 695,85 €/henkilö/kk alv 0 %.

Vuokraan sisältyvät:

- Puhtaanapitopalvelut
- Kiinteistöhoitopalvelut sis. Kiinteistön vartioinnin Villatehdas Oy:n Hyvinkään kaupungille toimittamassa laajuudessa

- Sähkö
- Lämmitys
- Vesi- ja jätevesi
- Jätehuolto (normaali jäte)
- Kalustus; työpisteet, neuvotteluhuoneet, asiakastapaamistilat, sosiaalitilat, työhuoneet. Kalustuksena tavanomainen toimiston työpistekalustus (työpöytä, työtuoli, sermi, kaappi ym.)
- Työpisteiden ja työhuoneiden ICT-kalusto: tietokonenäytöt, telakat, näppäimistöt ja hiiret
- Neuvotteluhuoneiden ja asiakastapaamistilojen ICT-kalusto: riippuen tilasta seinänäytöt, kääntyvät työpöytänäytöt, näppäimistöt ja hiiret
- Asiakastapaamistilojen / neuvottelumuodulien käyttöoikeus
- Palvelutoritalan tilavarausjärjestelmän käyttöoikeus (järjestelmä tarkentuu myöhemmin)
- Asiakastapaamistilojen vuoronumerojärjestelmän käyttöoikeus (järjestelmä tarkentuu myöhemmin)
- Aulapalvelut (toteutustapa tarkentuu myöhemmin)
- Tilamuutostyöt, sis. lukitusmuutokset
- Avain- ja kulunhallinta
- Yhteisen työpaikan pääasiallista työnantajaa koskevat työturvallisuusvastuut

Muutostyön arvioitu kustannus 11.10.2024 tilanteen mukaan on noin 650.000 € alv 0 %. Summa sisältää: mm. neuvottelumuodulien hinta-arvio 150.000 € alv 0 %, muutostyökulujen arvio 338.000 € alv 0 %, ICT-kulujen arvio 140.000 € alv 0 % sekä suunnittelu- ja kalustekustannuksia 22.000 €. Summat ovat arvioita. Lopullinen muutostyövuokran suuruus tarkistetaan vastaamaan toteutuneita muutostöiden kustannuksia, muutostöiden valmistumisen jälkeen. Tämän vuokrasopimuksen sopimuskauden jälkeen kustannustasoja voidaan arvioida uudelleen ja osapuolet voivat neuvotella uudesta sopimuksesta.

Ilman erillistä sopimusta/neuvotteluja muutostyökustannukset voivat olla enintään yhteensä 700.000 € alv 0 %.

4.1 Muut kustannukset

Vartiointin tai järjestyksenvalvonnan toteuttaminen tarkentuu jatkossa. On esitetty, että palvelu kilpailutetaan tai hyödynnetään KELAn tai Hyvinkään TE-toimiston kilpailuttamaa vartiointiliikettä. Kulut jaetaan osapuolten kesken samalla prosenttiosuudella kuin vuokra. Toteutuksesta ja tarkemmasta kulujen jakamisesta osapuolten kesken sovitaan erikseen.

Palvelutorilla asiakkaille saatavilla olevat palvelut on kuvattu palvelutorisuunnitelmassa, liitteessä 4.

4.2. Vuokrantarkistus

Vuokran jako-osuuksien perusteet tarkistetaan vuosittain. Jakoperusteena käytetään vuokralaisen henkilömäärää. Jako-osuus ei voi muuttua sopimushetken osuudesta ilman kirjallista sopimista Palvelutorin kaikkien osapuolten kesken. Kalenterivuoden aikana tapahtuvat henkilöstömuutokset eivät vaikuta kuluvan vuoden jakoperusteeseen. Henkilöstön määrä tarkistetaan vuosittain toukokuussa edeltävän maaliskuun henkilöstömäärän tilanteen mukaan. Henkilöstömäärän pienenemisellä ei ole vaikutusta vuokran suuruuteen. Vuokralainen toimittaa vuokranantajalle toukokuussa päivitetyn henkilöstön määrän tiedon. Tämän määrän perusteella määräytyy jako-osuudet seuraavalle kalenterivuodelle. Jako-osuuksien perusteella lasketut vuokrat tarkistetaan vuosittain alla näkyvän mukaisesti. Erikseen todetaan, että laskutus suoritetaan minimissään sopimushetken osuuden suuruisena, ellei kirjallisesti yhteisesti toisin sovita.

Vuokrantarkistus, pääoma- ja hoitovuokra ja muutostyövuokra

Ehdon nimi: Elinkustannusindeksiin sidottu

Indeksi: Elinkustannusindeksi 1951

Tarkistustaajuus: Vuosittain

Vuokrantarkistuskuukaudet: Tammikuu

Ensimmäinen mahdollinen tarkistus: Tammikuu / 2026

Perusindeksi: Vuokrasopimuksen allekirjoituskuukauden pisteluku.

Tarkistusindeksikuukaudet (tarkistusta edeltävät): Lokakuu

Indeksin pisteluvun alentuessa: Vuokraa ei alenneta.

Laskutus

Vuokranmaksuvelvollisuus alkaa, kun Palvelutorin käyttö alkaa. Vuokra erääntyy etukäteen maksettavaksi 1 kuukauden välein olevan laskutuskuukauden 5. päivään mennessä. Vuokra maksetaan vuokranantajan tilille: IBAN FI42 5062 0320 0004 03, BIC OKOYFIHH. Mahdollisesti viivästyneille vuokramaksuille tulee maksaa korkolain mukaista viivästyskorkoa.

Mikäli vuokralaisten määrä muuttuu sopimuskauden aikana, edetään poistuvan vuokralaisen osalta sopimuskohdan 12 mukaisesti. Laskutus jatkuu jäljellä olevien vuokralaisten osalta ajankohtaisen kunkin vuokralaisen vahvistetun henkilömäärän, ts. prosenttiosuuden, laskutuksen mukaisesti. Sopimushetken tilanne esitetty liitteessä 1.

5. Arvonlisävero

Jos Vuokranantaja joutuu vuokralaisen sopimusrikkomusten vuoksi maksamaan palautuksia tai korvauksia liittyen Vuokralaisen arvonlisäveron suorituksiin tai suorittamatta jättämisiin, on vuokralainen velvollinen korvaamaan Vuokranantajalle vastaavan määrän. Vuokralainen vastaa toimintaansa liittyen arvonlisäverojen kustannuksista kaikilta osin.

6. Ylläpito- ja hoitovastuut sekä perusparannukset ja -korjaukset

Vuokralainen ja vuokranantaja ovat sopineet liitteenä 2 olevan vastuunjakotaulukon mukaisista vastuista koskien vuokrakohteen ylläpitoa, huoltoa ja uusimista.

7. Muutostöiden tavoitteet ja alustava aikataulu

Vuokratiohteessa suoritettavat muutostyöt suoritetaan vuokranantajan toimesta ennen vuokrauden alkua. Muutostyöt tehdään vuokralaisten tarpeista lähtien, ja vuokralainen suorittaa muutostöiden kulut vuokranantajalle osana vuokraa. Muutostöiden aikataulun muuttuminen tai viivästyminen ei oikeuta vuokralaista vahingonkorvauksiin. Mikäli muutostöihin sisältyy vuokralaislähtöisiä töitä, jotka koskevat vain tiettyä Palvelutorilla toimivaa vuokralaista, osoitetaan nämä muutostyökustannukset kyseiselle vuokralaiselle.

7.1. Vuokralaisen toteuttamat muutos- ja korjaustyöt

Alkuperäisten muutostöiden jälkeen aiheuttamat toiminnan vaatimat tai toiminnallisista tarpeista tai toiminnan muutoksista lähtevät muutostyöt ovat vuokralaisen kustannettavia ja vastuulla.

Vuokralaisella ei ole oikeutta tehdä muutos- tai korjaustöitä vuokratiohteessa ilman vuokranantajan kirjallista lupaa. Tällaisina luvanvaraisina töinä pidetään muun muassa rakenteisiin kohdistuvia kiinnitystöitä ja kiinteiden kalusteiden vaihtamista ja vastuunjakotaulukon mukaisesti vuokralaisen vastuulle kuuluvia korjaus- ja uusimistöitä. Vuokralaisen muutostöistä sovitaan kirjallisesti erikseen.

Vuokralainen ei saa ilman vuokranantajan lupaa kiinnittää mainoksia tai kilpiä ym. sellaisia vuokrattujen tilojen seiniin tai muille paikoille eikä tontin alueelle. Vuokralaisen on otettava huomioon viranomais määräykset ja hankittava niiden edellyttämät luvat. Vuokranantaja hoitaa Palvelutoria koskevat kyltit ja opasteet.

Vuokralaisen tulee sovittuna ajankohtana antaa vuokranantajalle mahdollisuus tulla tarkastamaan tehtyjä muutos- tai korjaustöitä. Samoin on sovittava korjaamisen ajankohdasta sekä miten muutos- tai korjaustyö suoritetaan (aikataulu, materiaalit, tekijät, valvojat, laatutaso).

8. Vakuutukset

Kukin sopijapuoli vastaa oman toimintansa vakuuttamisesta. Hyvinkään kaupunki vastaa toimitilaan liittyvistä vakuutuksista.

Vuokralaisella on velvollisuus vakuuttaa vuokratiohteessa oleva oma tai hallussaan oleva kolmannen tahon omistama omaisuus vesi- ja palovahinkojen varalta. Lisäksi vuokralainen on velvollinen vakuuttamaan vuokratiohteessa olevan oman tai hallussaan olevan kolmannen tahon omistaman omaisuuden esim. ICT-laitteiston vahinkojen varalta sekä ottamaan vastuuvakuutuksen kolmannelle taholle mahdollisesti aiheuttamiensa vahinkojen varalta (kattaen vuokralaisvastuun laajennuksen sekä käsiteltävänä ja huolehdittavana olevan omaisuuden laajennuksen) ja pitämään vakuutukset voimassa vuokrasuhteen voimassaoloajan.

Vuokralainen vastaa vuokrakohteesta olevasta omaisuudestaan. Vuokranantaja ei vastaa vahingosta, joka tulipalon, varkauden, vesivahingon tai vastaavan muun syyn takia aiheutuu vuokralaisen liiketoiminnalle, koneille ja laitteille tai vuokratuissa tiloissa olevalle vuokralaisen tai kolmannen henkilön omaisuudelle, ellei näytetä, että vahinko on johtunut vuokranantajan puolella olevasta syystä.

9. Vuokralaisen yleinen huolellisuusvelvoite

Vuokralainen vastaa siitä, että vuokrakohteen käyttö on sopimuksessa määritellyn käyttötarkoituksen mukaista. Vuokralainen on velvollinen käyttämään vuokrakohtetta huolellisesti sekä noudattamaan työturvallisuudesta, ympäristöstä, terveydestä ja siisteydestä ja muista annettuja lakeja, viranomaismääräyksiä ja ohjeistuksia.

Vuokralainen ei ole vastuussa vuokrakohteen tavanomaisesta kulumisesta, joka aiheutuu vuokrakohteen käyttämisestä vuokrasopimuksessa määritellyn tarkoitukseen.

Vuokralainen on vastuussa vuokrakohteen turvallisen käytön ohjeistuksesta niin henkilökuntansa, opiskelijoidensa kuin vieraidensa osalta.

Vuokralainen on velvollinen korvaamaan vuokranantajalle vahingon, jonka vuokralainen tahallisesti, laiminlyönnillään tai muulla huolimattomuudellaan aiheuttaa vuokrakohteelle. Vuokralainen on velvollinen korvaamaan vuokranantajalle myös vahingon, jonka vuokrakohteessa vuokralaisen luvalla oleskeleva henkilö on tahallisesti taikka laiminlyönnillään taikka muulla huolimattomuudellaan aiheuttanut vuokrakohteelle.

Vuokranantaja ja vuokralainen pitävät vuosittain vuokrakohteesta katselmuksen. Lisäksi vuokranantajalla on oikeus toimittaa vuokrakohteesta muulloinkin katselmuksia ilmoitettuaan siitä etukäteen vuokralaiselle.

10. Muut ehdot

10.1. Jakeluhäiriöt ja -katkokset

Tilapäiset häiriöt vesi-, viemäri-, lämpö- ja sähkölaitteissa tai kiinteistön kannalta tarpeelliset katkokset vastaavissa jakelulaitteissa eivät oikeuta vuokralaista vuokranalennukseen tai korvaukseen vuokranantajalta.

Vuokranantajan tulee kuitenkin kaikin tavoin pyrkiä ennaltaehkäisemään tällaisia tilanteita ja korjata vuokranantajan vastuulle kuuluvat mahdolliset häiriöt viivytyksettä, kuitenkin viimeistään 2 viikon kuluessa häiriön tiedoksisaannista. Muussa tapauksessa Vuokralainen on oikeutettu vuokranalennukseen tai korvaukseen vuokranantajalta vuokrakohteen käytön estymistä koskevilta osin.

10.2. Kulkuoikeus

Avaimet / kulkutunnisteet vuokra-alueelle luovutetaan vuokralaiselle vuokrankauden alkaessa. Vastuu lisäavaimista ja uudelleensarjoituksesta määräytyy vastuunjakotaulukon, liite 2, mukaisesti. Vuokrasuhteen päättyessä vuokralainen palauttaa vuokranantajalle avaimet /

kulkutunnisteet. Vuokralaisen avainta käyttävä henkilö voi vaihtua, eikä henkilön veloiteta pysyvän samana.

10.3. Vuokralaisen ympäristövastuu

Vuokralainen sitoutuu omassa toiminnassaan noudattamaan Suomessa voimassa olevia ympäristönsuojeluun liittyviä lakeja ja toimimaan ympäristönsuojeluperiaatteiden mukaisesti. Lisäksi vuokralainen sitoutuu käyttämään vuokrakohtetta vuokranantajan asettamien ympäristötavoitteiden mukaisesti.

Vuokralainen on velvollinen antamaan vuokranantajalle välittömästi tiedoksi vuokrakohteessa tai toiminnassa ilmaantuvat mahdolliset uudet ympäristöriskejä aiheuttavat asiat tai ympäristöriskit. Tiedoksiannon jälkeen vuokralainen ja vuokranantaja etsivät soveltuvan ratkaisun ympäristöriskien ehkäisemiseksi yhdessä.

Vuokralaisen omasta toiminnasta aiheutuvat ympäristövastuut ja niihin mahdollisesti liittyvät velvoitteet kuuluvat vuokralaiselle. Vuokrakohteeseen liittyvät vastuut kuuluvat puolestaan vuokranantajalle.

11. Vuokraoikeuden siirto, edelleenvuokraus ja alivuokraus

Vuokralainen ei saa ilman vuokranantajan kirjallista lupaa siirtää vuokraoikeuttansa tai muulla tavoin luovuttaa tai alivuokrata tiloja kolmannelle.

Vuokranantaja ei kuitenkaan saa kieltäytyä vuokralaisen pyynnöstä edelleen- tai alivuokrata tiloja asianmukaiseen käyttöön ilman perusteltua syytä. Kaupunki sitoutuu lisäksi tarvittaessa myötävaikuttamaan tarvittavien lupien saamiseen tilanteessa, jossa asianmukainen edelleen- tai alivuokraus edellyttäisi esimerkiksi käyttötarkoituksen muutosta.

12. Sopimuksen päättyminen ja poismuutto

Vuokrakohteesta poismuutto on sopimuksen päättymispäivän jälkeinen arkipäivä, ellei kirjallisesti ole muuta sovittu.

12.1. Kohteen kunto sopimuksen päättyessä

Sopimuksen päättyessä vuokrakohteen tulee olla tavanomainen kuluminen huomioon ottaen hyvässä kunnossa ja siivottuna. Vuokrakohteeseen tulee siivota siten, että vuokralaisen toiminnasta aiheutunut likaantuminen poistetaan. Vuokralaisen on poistettava vuokrakohteesta kaikki hallitsemansa, omistamansa tai kolmannen omaisuus ja jätettävä vuokrakohteeseen vuokranantajan vapaaseen hallintaan.

Vuokralaisella on velvollisuus sopimuksen päättyessä kustannuksellaan poistaa vuokrakohteeseen toimintaansa varten hankkimansa ja asentamansa kalusteet, koneet ja

laitteet, teipit, kyltit yms., ellei niistä kirjallisesti ole toisin sovittu. Vuokratiohjeen ainesosiksi tulleet laitteet ja kalusteet jätetään kuitenkin korvauksetta vuokratiohjeeseen.

Vuokratiohjeessa pidetään yhteinen katselmus sopimuksen päättymisen yhteydessä, jossa todetaan vuokratiohjeen kunto. Katselmuksessa mahdollisesti todetut vuokralaisen vastuulle kuuluvat puutteellisuudet tai viat on vuokralaisen korjattava viivytyksettä. Ellei näin tapahdu, vuokranantajalla on oikeus suorittaa ne vuokralaisen kustannuksella.

13. Riitojen ratkaisu ja noudatettava laki

Noudatettava laki: laki liikehuoneiston vuokraamisesta (482/1995).

Sopimukseen liittyvät erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan sopijapuolten välisin neuvotteluin ensin projektiryhmässä, jonka jälkeen tarvittaessa ohjausryhmässä. Mikäli neuvottelut eivät johda ratkaisuun, riita ratkaistaan Itä-Uudenmaan käräjäoikeudessa.

14. Sopimuksen Liitteet

- 1) Vuokran määräytymisen erittely
- 2) Vastuunjakotaulukko
- 3) Pohjapiirustus, luonnos
- 4) Palvelutorisuunnitelma

15. Allekirjoitukset ja päiväys

Tätä sopimusta on tehty xx (x) saman sanaista kappaletta, yksi kullekin sopijapuolelle.

xxx, [asema], Hyvinkään kaupunki
_____. _____.2024

xxx, [asema], Järvenpään kaupunki
_____. _____.2024

Palvelutori Hyvinkää tilakustannusten laskelma

Pinta-ala yhteensä m2		721,70
Tilat 2. tekjm pääty m2		693,00
Tilat 2. krs työhuoneet 2.073 ja 2.067 m2		20,1
Tilat 1. krs sosiaalitalat m2		8,6
Henkilöstö yhteensä hlo		56
Vuokra / hlö/kk/alv 0%		548,92
Muutostyövuokra hlö/kk alv 0%		146,93
Yhteensä €/hlö/kk alv 0%		695,85
Tilamuutosten muutostyökustannukset arvio € alv 0%		650 000,00
Vuokra-aika täysiä vuosia ja kuukausia	6	7
Vuokra-aika kuukausia	79	

	€/kk alv 0%	€/v alv 0%
Perusvuokra kaikki yhteensä	30740	368880
Muutostyövuokra kaikki yhteensä	8 227,85	98734,2
Yhteensä €	38 967,85	467614,2

Vuokralainen	Henkilöstömäärä hlö
Hyria	1
Hyvinkään kaupunki/ Elinkeinopalvelut	1
Hyvinkään kaupunki / Ohjaamo ja Etsivä nuorisotyö sivistystoimi	4
Hyvinkään kaupunki / Työllisyys ja kotouttamispalvelut	15
KELA	5
Työllisyysalue	30
Yhteensä	56

Luonnos Sitoumukseton

6 täyttä vuotta
7 kuukautta

Perusvuokra sisältää

- Puhtaanaapitopalvelut
- Ilinteistöhoitopalvelut
- Sähkö
- Lämmitys
- Vesi- ja jätevesi
- Jätehuolto (normaali jäte)
- Kalustus; työpisteet, neuvotteluhuoneet, asiakastapaamistilat, sosiaalitilat, työhuoneet. Kalustuksena tavanomainen toimiston työpistekalustus (työpöytä, työtuoli, sermi, kaappi ym.)
- Työpisteiden ja työhuoneiden ICT-kalusto: tietokonenäytöt, telakat, näppäimistöt ja hiiret
- Neuvotteluhuoneiden ja asiakastapaamistilojen ICT-kalusto: riippuen tilasta seinänäytöt, kääntyvät työpöytänäytöt, näppäimistöt ja hiiret
- Asiakastapaamistilojen / neuvottelumuodulien käyttöoikeus
- Palvelutoritilan tilavarausjärjestelmän käyttöoikeus (järjestelmä tarkentuu myöhemmin)
- Asiakastapaamistilojen vuoronumerojärjestelmän käyttöoikeus (järjestelmä tarkentuu myöhemmin)
- Aulapalvelut (toteutustapa tarkentuu myöhemmin)
- Tilamuutostyöt, sis. lukitusmuutokset

VASTUUJAKOTAULUKKO, vuokrasopimuksen liite**Palvelutori Kankurinkatu 4-6**

26.8.2024

va=vuokranantaja Hyvinkään kaupunki, vu=vuokralainen

RAKENNUKSIIN JA PIHA-ALUEISIIN LIITTYVÄT VASTUUNJAOT**Kustannus- ja toteutus vastuu**

Nro	Kohde	hoito/huolto	Korjaus/kunnossapito	peruskorjaus (tarvittaessa)
KIINTEISTÖ/ RAKENNUS				
1	Rakennukset ja huoltotunnellit			
	- perustus, paalut ja suojalaatat	va	va	va
	- rakennusten vierukset	va	va	va
	- kuntohuolto ja -tarkastukset	va	va	va
2	Rakennuksen ulkovaippa			
	-ulkoseinät	va	va	va
	-vesikatto	va	va	va
	-ikkunat	va	va	va
	-kiinteät varusteet (palotikkaat, lumiesteet yms)	va	va	va
	-ulko-ovet	va	va	va
3	Sisätilat			
	-lattia	va	va	va
	-lattia merkinnät alkuperäiset	va	va	va
	-seinät	va	va	va
	-katto	va	va	va
	-väliovet	va	va	va
	-siivous sisältäen sisältäen sisä- ja ulkoikkunanpesut	va	va	va
	-sisäikkunat	va	va	va
	-kiinteät kalusteet	va	va	va
	-työpöytä, sermi, kaapistot, ym. työpistekalusteet	va	va	va
	-irtokalusteet vuokralaisen omat (kiinteistössä olemassa oleva irtokalustus: vuokranantaja)	vu	vu	vu
	-hissit	va	va	va
	-neuvottelumuodulit kalusteineen ja varusteineen	va	va	va
4	Sosiaali- ja suihkutila			
	-suihkutila ja vesikalusteet	va	va	va
	-irtokalustus	va	va	va
5	ICT-laitteet			
	-neuvotteluhuoneiden ja -moduulien ict-laitteet, pl. vuokralaisen omistamat = vuokralainen	va	va	va
	-työpisteiden näytöt, näppäimistöt, hiiret, telakat, pl. vuokralaisen omistamat = vuokralainen	va	va	va
4	Lisätilojen rakentaminen ja muutostyöt			
	- muutostöihin pyydettyä vuokranantajan ja kiinteistönomistajan lupa	vu	vu	vu
LVI				
5	Kylmä- ja lämminvesiverkosto			
	- Putkisto varusteineen	va	va	va
	- Kalusteet ja varusteet	va	va	va
	- Lämmönsiirtimet varusteineen	va	va	va
	- Vuokralaisen omaan toimintaan liittyvät järjestelmät	vu	vu	vu
	- Vesi- ja jätevesimaksut kulutuksen mukaan	va		
6	Viemärlaitteet			
	- Putkisto varusteineen	va	va	va
	- Öljyn-/ rasvanerotuskaivot	va	va	va
	-Hiekkanerotuskaivot(sisäpuoliset)	va	va	va
	-Vuokralaisen omaan toimintaan liittyvät järjestelmät	vu	vu	vu
	-Viemäritukokset (vääriinkäytöstä johtuvat aina vuokralainen)	va	va	va
7	Ilmastointilaitteet/ oheis-/ säätölaitteineen			
	- Oviverhohuuhaltimet	va	va	va
	- iv-koneet	va	va	va
	- Jäähdytyslaitteet, ilmastoinnin ja kylmätilojen	va	va	va
	- Kanavat varusteineen	va	va	va
	- Vuokralaisen omaan toimintaan liittyvät järjestelmät	vu	vu	vu
8	Lämpöverkosto			
	-lämmön kulutus mittarien mukaan	va	va	va
	-lämpösopimus	va	va	va
SÄHKÖ				
9	Valaistus, kiinteistöissä oleva			
	- valaisimet, yleisvalaistus	va	va	va
	- valaisimet, toiminnan vaatimat erityisvalaisimet ja irtovalaisimet	vu	vu	vu
	-lampunvaihto (yleisvalaistus) ja sulakkeet	va	va	va
10	Kiinteät sähkökeskukset sisällä			
	-sisäverkko	va	va	va
	-ATK-verkko	va	va	va
	-tietoliikenneyhteys	vu	vu	vu
	-WLAN verkko	va/vu	va/vu	va/vu
	-Varavoimakone ja verkko, ei kohteessa			
11	Sähkön kulutus			
	- Sähköopimus	va	va	va
	- Päämittarin hankinta ja ylläpito	va	va	va
	- Kulutus mittarien mukaan	va		
12	Hätävalaistus (lampunvaihtoineen) ja poistumistiemerkinnät			
		va	va	va

Nro	Kohde	Kustannus- ja toteutus vastuu		
		hoito/huolto	Korjaus/kunnossapito	peruskorjaus (tarvittaessa)
	PIHA-ALUEET YMS			
13	Sisääntulotiet, piha-alueineen	va	va	va
14	Ulkoalueiden varusteet			
	-autopaikat	va	va	va
	-lämmityspisteet, jos kohteessa	va	va	va
	-pyörätelineet irtonaiset	va	va	va
	-irtokalusteet, pl vuokralaisen mahdolliset kalusteet	va	va	va
	TURVALLISUUS			
15	Kiinteistön yleisturvallisuus			
	- Kuorilukitus	va	va	va
	-lukitus (sisäovet)	va	va	va
	-lukitus (kuorilukitus ja sisäovet), toiminnan vaatimat muutokset	vu	vu	vu
	-uuden lukoston mukana tulevat perusavaimet	va	va	va
	-lisäavaimet ulkokuori ja sisäovien lukot (hankinta vuokranantajan/omistajan kautta)	vu	vu	
	- Kulunvalvonta ja kulunvalvonta- sekä työajanseurantalaitteisto, sop.mukaan	va	va	va
	- Aitaus, sop.mukaan	va	va	va
	- Vartiointi			
	- Yleisvartiointi, sop.mukaan	va	va	
	- Eritysvartiointi, sop.mukaan	vu	vu	
	- Paloilmoitinlaitteisto (KOy)	va	va	va
	- Rikosilmoitinlaitteisto ja yhteydet sekä hälytyskeskuspalvelu	va	va	va
	- Hoitajakutsujärjestelmä, jos tarvetta	vu	vu	vu
	- Kameravalvonta, kuorivalvonta	va	va	va
	- Kameravalvonta, sisävalvonta sekä toiminnan vaatima	vu	vu	vu
16	Väestönsuojalaitteet	va	va	va
	MUUT			
17	Vauriot (muut kuin normaalista kulumisesta johtuvat)		vu	
18	Toiminnan vaatimat turvamerkinnät	va	va	va
19	Alkusammutuskalusto			
	-toiminnan vaatima	vu	vu	vu
	-rakennusluvan mukainen	va	va	va
20	Jätehuolto			
	-jätteiden keruu ja toimittaminen jätehuoltopisteille	va	va	va
	-jätehuoltopiste sis. rakenteet ja astiat	va	va	va
	-kiinteistöjäte	va	va	va
	-ongelmajäte (lääkejätteet yms., pois lukien omistajan vastuulla oleva esim. lamput)	vu	vu	vu
	-tuhottava paperi, muu tietoturvajäte, SER-jäte (pois lukien omistajan vastuulla oleva)	vu	vu	vu
21	Taukotilan koneet ja kalusteet			
	-ensiasennuksessa olevat keittiökoneet, huolto ja korjaus	va	va	va
	-taukotilan keittiökoneet, uushankinta, huolto ja korjaus	vu	vu	vu
	-taukotilan lisälaitteet, uushankinta, huolto ja korjaus	vu	vu	vu
	-astiat ja ruokailuvälineet	vu	vu	vu
	-kiinteä kalustus, virheellisestä käytöstä johtuvat rikkoutumiset: vuokralainen	va/vu	va/vu	va/vu
	-vesipiste, virheellisestä käytöstä johtuvat rikkoutumiset: vuokralainen	va/vu	va/vu	va/vu





PALVELUTORI HYVINKÄÄ
Suunnitteluraportti 22.10.2024

Hankkeen taustaa

Hyvinkäälle on valmistumassa keskitetty julkisten palveluiden yhteispalvelupiste, jossa palvellaan henkilö- ja työnantaja-asiakkaita 'yhden luukun' periaatteella. Toiminnan on tarkoitus käynnistyä Hyvinkään Villatehtaalla vuoden 2025 alussa. Suunnittelua on tehty yhdessä seitsemän toimijan kanssa, jotka kukin esitellään lyhyesti tässä raportissa.

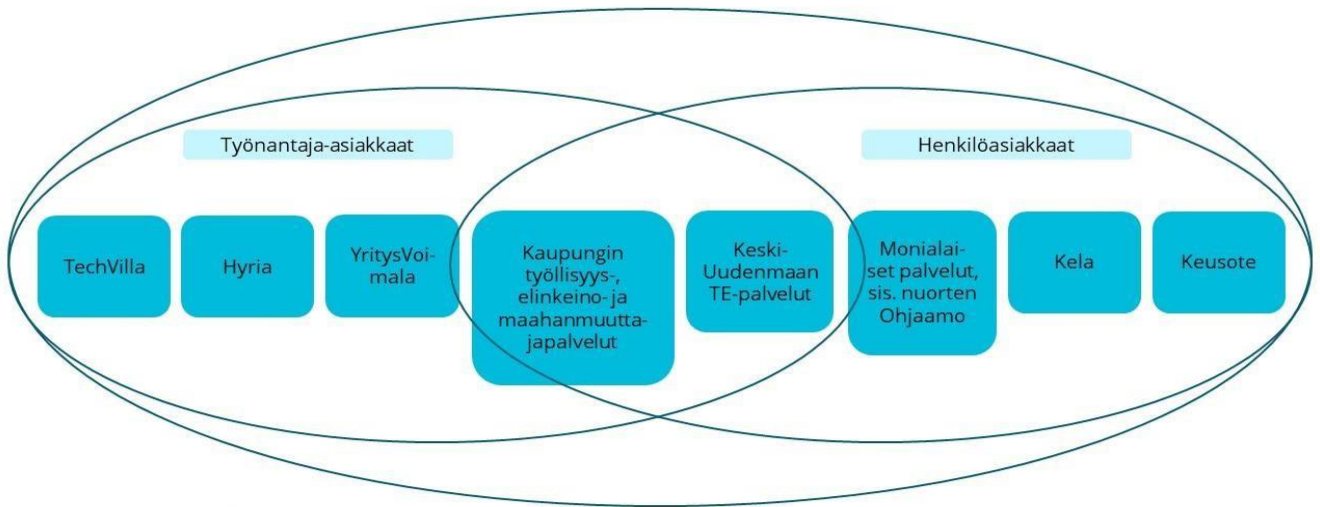
Julkisten toimijoiden yhteispalvelupisteen perustaminen Hyvinkäälle on ollut mukana eri keskusteluissa ideatasolla jo useiden vuosien ajan. Vuoden 2021 alussa käynnistyi konkreettinen suunnittelu ja keväällä järjestettiin ensimmäiset yhteiset keskustelut potentiaalisten tulevien Palvelutoritoimijoiden kanssa. Tämän jälkeen keskustelua on jatkettu säännöllisesti ja yhteistyötä on edistetty aktiivisesti. Saman kevään aikana käynnistettiin suunnittelutyö henkilö- ja yritysasiakkaille tarkoitetun Palvelutorin pystyttämiseksi. Osana suunnittelutyötä on tutustuttu vastaavan tyyppisiin toteutuksiin Espoossa, Lahdessa, Hämeenlinnassa ja Oulussa. Suunnittelutyössä oli alkuvaiheessa noin kymmenen toimijan joukko. Tällä hetkellä suunnittelua tekevät yhdessä Hyvinkään kaupungin työllisyys-, kotouttamis- ja elinkeinopalvelut, TE-toimisto, YritysVoimala Oy, TechVilla Oy, KELA, Hyria, TYP-työ (monialaisten työllistymistä edistävät palvelut), Ohjaamo ja KEUSOTE.

Palvelutorin ajatuksena on saada useita julkisia palveluita saman katon alle, missä yksityishenkilöt ja yritykset saavat monipuolista palvelua yhdellä käynnillä. Tavoitteena nopea, joustava ja asiantunteva palvelu Hyvinkään keskustassa. Palvelutori on myös henkilö- ja yritysasiakkaiden kohtaamispaikka, missä järjestetään monipuolisia tapahtumia. Palvelutorilla tarjotaan henkilökohtaista palvelua, joka täydentää eri toimijoiden sähköisiä palveluita.

Alkuvaiheen suunnittelutyössä mukana olleet toimijat (Riihimäen-Hyvinkään kauppakamari, Laurea ammattikoreakoulu ja Velkaneuvonta) ovat edelleen mukana yhteistyökumppaneina ja ovat ilmaisseet halunsa osallistua toimintaan kutsuttuina. Yhteisiä kokouksia on pidetty tähän saakka noin kerran kuukaudessa. Palvelumuotoilua on tiivistetty ja kehitystyötä on fokusoitu uudelleen vuoden 2023 lopusta alkaen. Palvelutoritoiminta on tavoitteena käynnistää tammikuussa 2025 Hyvinkään Villatehtaalla. Syksyn 2024 aikana toiminnan suunnittelua jatketaan yhdessä palvelutorityöntekijöiden kanssa.

Palvelutorin palvelut

- Henkilöasiakkaiden, kuten nuorten, vieraskielisten ja työnhakijoiden palveluohjaus ja valmentaminen sekä työmarkkinoille sijoittumisen tukeminen
- Alkavan yrittäjän palvelut, yritysten neuvonta-, kehitys- ja kasvupalvelut
- Koulutukset ja osaamisen kehittämisen palvelut yrityksille, työntekijöille ja työnhakijoille
- Yrityksille neuvontaa ja tukea osaavan ja soveltuvan henkilöstön rekrytoimiseen
- Erilaiset yritysrahoituspalvelut ja tuet
- Henkilöasiakkaiden etuuksien, työttömyysturvan ja palkkatuen tuki



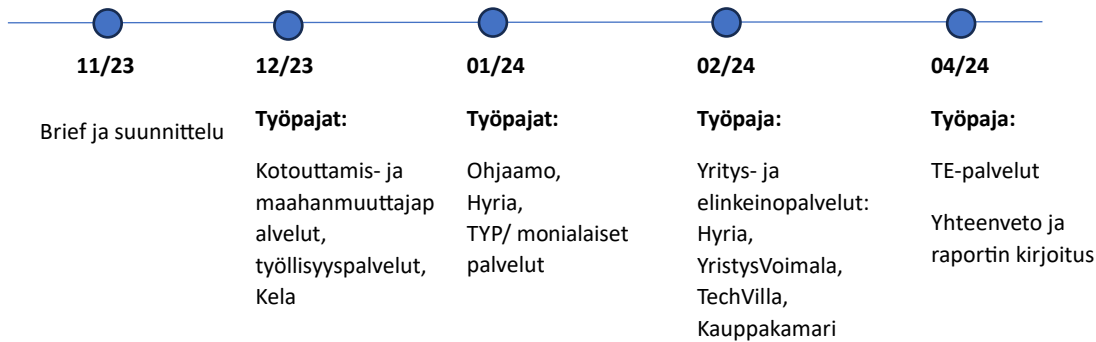
HYVINKÄÄ 

Palvelumuotoilu osana hankkeen suunnittelutyötä

Palvelumuotoilu on ihmiskeskeistä suunnittelua, jonka avulla voidaan kehittää palveluita entistä paremmiksi ja tehokkaammiksi prosesseiksi. Sen avulla voidaan parantaa niin loppukäyttäjien, työntekijöiden kuin sidosryhmienkin kokemuksia eri palveluista. Palvelumuotoilu on ollut käytössä myös Hyvinkään palvelutorin suunnittelussa. Toimijoita on tavattu osallistavissa työpajoissa, joiden tarkoituksena on ollut selvittää eri asiakasryhmien palvelupolkuja. Suurimmassa osassa työpajoista käytettiin työkaluna asiakaspalvelua visualisoivaa 'service blueprint' –mallia. Ideana mallissa on demonstroida yhtäaikaaisesti kuva palvelun näkyvistä elementeistä ja asiakkaille näkymättömistä elementeistä, asiakkaiden ja työntekijöiden rooleista, asiakaspalvelun leikkauspisteistä sekä palvelutarjonnan prosessista.

Työpajat olivat tiedonkeruvaihe, jonka aikana haluttiin saada tietoon mahdollisimman paljon asiakkaiden nykyiseen palveluprosessiin liittyviä huomioita, jotka olisivat tärkeitä myös toiminnan siirtyessä palvelutorille uuteen ympäristöön. Yhtenä keskeisenä tavoitteena oli myös koota tietoa eri toimijoiden ajatuksista liittyen yhteistyöhön toisten toimijoiden kanssa – kuka tuntee kenenkin palvelut ja asiakasryhmät, mistä asioista taas tarvittaisiin lisää tietoa ja ymmärrystä ja miten palvelutorilla toimiminen voisi näitä tulevaisuudessa lisätä.

Työpajoista saatu tieto on koottu yhteen ja pyritty nostamaan erityisiä huomioitavia seikkoja, myös mahdollisia kohtaamis- ja kipupisteitä liittyen asiakkaiden palvelupolkuihin. Monet näistä seikoista ovat yhteisiä usean toimijan asiakkaille, osa taas on toimijakohtaisia. Työpajoissa esiin nousseita tarpeita ja toiveita on myös viety eteenpäin palvelutorin tilasuunnittelusta vastaavalle taholle.



Palvelutorin toimijat ja kokonaispalvelutarjonta



Keski-Uudenmaan TE-palvelut

Hyvinkään kaupunki on osa kuuden kunnan muodostamaa Keski-Uudenmaan työllisyysaluetta, joka aloittaa toimintansa 1.1.2025. Valtiolta siirtyy työllisyys- ja elinkeinopalveluiden järjestämisvastuu, ja samalla valtiolta siirtyy henkilöstö liikkeenluovutuksella vastuukunta Järvenpään kaupungin alaisuuteen. TE-palvelut on tarkoitus tuottaa alueella siten, että Järvenpään ja Hyvinkäälle perustetaan toimipaikat ja neljään muuhun

kuntaan kevyemmällä resurssilla toimivat toimipisteet. Toimipaikassa viranomaispalvelua on saatavilla jokaisena arkipäivänä virka-aikana.

Arvio siirtyvän henkilöstön määrästä on laskennallisesti noin 130 HTV, josta Hyvinkään toimipaikkaan arvioidaan siirtyvän n. 25 HTV. Siirtyvä henkilöstö tulee olemaan pääasiassa henkilöasiakaspalveluissa työskenteleviä asiantuntijoita, jotka sekä tapaavat asiakkaita säännöllisesti asiakastapaamistiloissa että tekevät työtä yhteisissä taustatiloissa. Asiantuntijatyöstä merkittävä osa tehdään myös etänä.

TE-viranomaiselle olisi selkeästi hyötyä siitä, että palvelutorilla olisi useampi tärkeä yhteistyökumppani saman katon alla. Esimerkkinä tästä on kaupungin työllisyys- ja elinkeinopalvelut, joiden palveluihin olisi kehitettävissä sujuva asiakasohjauksen malli. Asiakkaat pääsisivät esim. työhönvalmennukseen entistä sujuvamman asiakasohjauksen kautta, ja samalla TE-viranomaisen ja valmentajan välinen yhteydenpito ja tietojen vaihto helpottuisi. Myös kotouttamisajalla olevien asiakkaiden ohjauksesta vastaava TE-viranomainen voisi saada lisäarvoa siitä, että kunnan maahanmuuttaja- ja kotouttamispalvelut työskentelisivät samassa paikassa.

KELA

Kelan Hyvinkään toimipisteiden tilat sijaitsevat tällä hetkellä kaupungin keskustassa. Tilat ovat Kelan nykyisen palvelutuotannon kannalta sopivat ja heidän omistamansa. Asiakkaat asioivat toimipisteessä sekä ajanvarauksella että määrättyinä aukioaikoina (ns. walk-in periaatteella). Kelan palvelutuotantoa ohjaavat valtakunnallisesti kehitetyt prosessit. Valtakunnallisesti Kelan lähitulevaisuuden suunnitelmissa on palveluverkoston supistaminen walk-in asiointin osalta ja verkkopalveluiden kehittäminen edelleen. Asiakkaita ohjataan asioimaan sähköisesti, mutta toisaalta tunnustetaan ne asiakasryhmät, jotka tarvitsevat jatkossakin toimipisteasiointia enemmän tai vähemmän säännöllisesti.

Kela saisi synergiaetuja useamman toimijan kanssa toimimisesta palvelutorilla, erityisesti hyvinvointialueen aikuissosiaalityön, TE-viranomaisen, maahanmuuttaja- ja kotouttamispalveluiden sekä Ohjaamon palveluista. Yhteisissä tiloissa toimimisen nähdään auttavan asiakkaan etenemistä palvelusta toiseen, kun asiakas ei 'jää matkalle' siirtyessään palvelusta toiseen. Samalla on mahdollista ymmärtää entistä paremmin kunkin toimijan palveluita ja nähdä niiden hyödyt asiakkaille.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveyspalveluista sekä pelastustoimen ja erikoissairaanhoidon järjestämisestä Hyvinkään ja Järvenpään kaupunkien sekä Tuusulan, Nurmijärven, Pornaisten ja Mäntsälän kunnan alueella. Hyvinvointialueen tehtäviä ovat mm. perusterveydenhuolto, sosiaalipalvelut, työkäisten, ikääntyneiden ja perheiden palvelut, vammaispalvelut sekä päihde- ja mielenterveyspalvelut. Hyvinvointialue aloitti toiminta 1.1.2023 valtakunnallisen sote-uudistuksen myötä. Hyvinvointialuetta kuitenkin edelsi Keski-Uudenmaan sote -kuntayhtymä, joka oli toiminut vuoden 2019 alusta alkaen. Työkäisten palveluista keskeisiä ovat esim. yleinen sote-palveluiden ohjaus ja neuvonta, sosiaalityö- ja ohjaus, kuntouttava työtoiminta ja toimeentulotuki. Hyvinkäällä nykyinen lähineuvontapiste sijaitsee Rentton talossa, osoitteessa Suutarinkatu 2.

Työllistymistä edistävät monialaiset palvelut (TYP-työ)

Työllistymisen edistämisen monialaiset palvelut keskittyvät palvelemaan työelämään suuntaavia asiakkaita, joilla on samanaikaisesti monialaisen palvelun tarve. TYP:in tilat ovat samassa osoitteessa Keusoten lähineuvontapisteen kanssa Suutarinkadulla. Asiakasprosessit ovat usein melko pitkiä ja edellyttävät useamman palvelun yhteen sovittamista. TYP-työtä tehdään monialaisessa verkostossa, johon kuuluu TE-asiantuntija, sosiaalihojaaja ja -työntekijä, terveydenhoitaja, Kelan kuntoutusneuvoja ja TE-psykologi. Monialaiset palvelut tarvitsevatkin riittävän isot asiakastapaamishuoneet. Palvelua tuotetaan ajanvarauksella kasvokkaisissa tapaamisissa. Toimintaa ohjaava TYP-laki on päättymässä 31.12.2024, jonka jälkeen tulee voimaan TyM-laki vuoden 2025 alusta, osana TE24-uudistusta. Jatkossa palvelu jakautuu yli 30-vuotiaiden osalta yhteistoiminnaksi ja nuorten aikuisten osalta yhteispalveluksi. Lakimuutosten odotetaan vaikuttavan asiakasmäärien kasvuun, kun palveluun päädyn kriteerinä ei ole enää työttömyyden kesto (nyt 300 pv). Tällöin asiakastapaamistilojen tarvekin todennäköisesti kasvaa.

Monialaisille palveluille synergiaetuja tuo useampi palvelutorille suunniteltu toimija, erityisesti TE-viranomainen, Ohjaamo, Kelan kuntoutuspalvelut, hyvinvointialue ja maahanmuuttaja- ja kotouttamispalvelut.

Ohjaamo

Ohjaamot tarjoavat alle 30-vuotiaille nuorille aikuisille suunnattua monialaista palvelua matalalla kynnyksellä. Ohjaamon konsepti on vakiintunut 2010-luvulla ja Ohjaamoja toimii kymmenissä eri toimipisteissä ympäri Suomea. Hyvinkään Ohjaamo toimii Nasta-talossa, Uudenmaankatu 20:ssä. Samassa rakennuksessa sijaitsee myös etsivä nuorisotyö, kaksi nuorten työpajaa sekä yksi Tuva-luokka. Ohjaamossa työskentelee moniammatillinen joukko nuorten asioiden asiantuntijoita, kuten TE-asiantuntija, opintoneuvoja, Hyriasäätiön valmentajat ja jälkihuollon sosiaalihojaaja. Nuori voi tulla asioimaan Ohjaamoon milloin vain päivystysaikoina, minkä tahansa asian kanssa, ja saa apua tilanteeseensa tai jatko-ohjauksen oikeaan palveluun.

Nykyiset tilat eivät kuitenkaan täytä esteettömyysvaatimuksia, joten palvelutorille sijoittuminen uusiin tiloihin on ollut jo pidempään Ohjaamon toiveissa. Tämän lisäksi Ohjaamo hyötyisi useamman toimijan kanssa työskentelystä samoissa tiloissa, erityisesti hyvinvointialueen, TE-viranomaisen, monialaisten palveluiden ja kaupungin työhönvalmentajien kanssa.

Kaupungin työllisyyspalvelut

Työllisyyspalvelut tarjoavat hyvinkääläisille asiakkaille vapaaehtoisia palveluita, kuten työhönvalmennusta ja alueen työnantajille tukea rekrytointiin. Työllisyyspäällikön johtamassa yksikössä työskentelee neljä työhönvalmentajaa, kaksi työllisyyssihteeriä ja yksi sijaisvälityksen ura- ja rekrytointisihteeri. Työllisyyspalvelut tekee myös säännöllistä yhteistyötä kaupungin elinkeinopäällikön kanssa, joka vastaa alueen yritysasiakkuuksista. Yksiköllä on tilat kaupungintalolla, missä hoidetaan myös asiakastapaamisia yksikölle jyvitettyissä kahdessa asiakastapaamishuoneessa. Tilat ovat tällä hetkellä riittävät ja toimivat.

Työllisyyspalvelut hyötyisivät palvelutorilla tiivistyvistä yhteistyöstä niiden toimijoiden kanssa, joiden kanssa yhteistyötä tehdään jo nytkin, kuten TE-viranomainen, Hyria, Ohjaamo ja TYP.

Kaupungin maahanmuutto- ja kotouttamispalvelut

Maahanmuuttaja- ja kotouttamispalvelut toimii Hyvinkäällä omassa yksikössään Mosaiikissa Martinkatu 9:ssä. Ohjaus- ja neuvontapalvelut ovat saatavilla walk in-periaatteella ti-to klo. 12-16 ja muina aikoina asiakkaat tulevat Mosaiikkiin ajanvarauksella. Koordinaattorin johtamassa tiimissä työskentelee kolme kotoutumisohjaajaa ja yksi työhönvalmentaja. Lisäksi Keski-Uudenmaan Maspahankkeessa työskentelee yksi henkilö, jonka työpanos jakautuu Hyvinkään lisäksi kolmen muun Keski-Uudenmaan kunnan kanssa. Yksikkö työskentelee tällä hetkellä tiloissa, joista kaupunki on luopumassa, joten palvelutorille siirtyminen uusiin ja entistä toimivampiin tiloihin on senkin takia ajankohtaista. Maahanmuuttaja- ja kotouttamispalvelut hyötyisivät merkittävästi työskentelystä muiden toimijoiden kanssa samoissa tiloissa, erityisesti Kelan, TEtoimiston ja Keusoten kanssa. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden määrän ennakoitua kasvavan lähivuosina Keski-Uudenmaan alueella, ja senkin takia entistä sujuvampi yhteistyö asiakkaiden palvelupolkujen sujuvoittamiseksi olisi tarpeen.

Hyria

Hyria tuottaa koulutus-, valmennus- ja kuntoutuspalveluita alueen henkilö- ja työnantaja-asiakkaille. Keskeiset toiminta-alueet ovat Kanta- ja Päijät-Häme sekä Uusimaa, erityisesti Hyvinkää. Hyria on yhteensä neljästä toimijasta koostuva, kuntaomisteinen konsortio, omistajina Hyvinkään ja Riihimäen kaupungit sekä Lopen ja Hausjärven kunnat. Toimijoita ovat Hyria Koulutus Oy, tytäryhtiö Hyria Business Institute Oy, Hyria Säätiö sr ja Hyria Palvelut Oy.

Hyria tuottaa palveluita sekä henkilö- että yritysasiakkaille ja on kiinnostunut tuomaan näitä palveluita Palvelutorille, samalla syventäen jo olemassa olevaa yhteistyötä useamman toimijan kanssa. Hyrian asiakkaat ovat usein monen muunkin toimijan asiakkaita, kuten TE-viranomaisen, kotouttamis- ja maahanmuuttajapalveluiden tai työllisyyspalveluiden asiakkaita.

Palvelutorille mukaan tuleminen myötä Hyria toivoo parantavansa palveluidensa näkyvyyttä, houkuttelevuutta ja saavutettavuutta. Palvelutori mahdollistaisi entistä matalamman kynnyksen neuvonnan asiakkaille ja selkeät synergiaedut, kun asiakkaita voisi nykyistä helpommin ohjata toimijalta toiselle. Yhtenä keskeisenä Hyrian tavoitteena on vieraskielisten asiakkaiden nykyistä parempi tavoitettavuus.

Keskeiset sidosryhmät

TechVilla

TechVilla Oy on Hyvinkään kaupungin omistama, voittoa tavoittelematon kehitysyritys, jonka toimipiste sijaitsee Villatehtaan alueella, Hyvinkään kaupungintalon vieressä. TechVillan kehittämishankkeilla tuetaan alueen yrityksiä palveluiden, markkinoinnin ja tuotteiden kehityksessä. Yrityksessä työskentelee toimitusjohtaja ja yhteensä viisihenkinen tiimi eri hankkeiden parissa. Tällä hetkellä (04/2024) TechVilla hallinnoi pk-yritysten palveluinnovaatioihin ja asiakasymmärrykseen keskittyvää Nuotta-hanketta ja kymmenen, ns. Kuuma-kunnan alueen tunnettavuuden ja houkuttelevuuden edistämiseen keskittyvää Helsinki Ring of Industry –hanketta.

YritysVoimala

YritysVoimala Oy tarjoaa palvelua omistajakuntiensa Hyvinkään, Riihimäen, Lopen ja Hausjärven alueen yrityksille ja yrittäjiksi aikoville. Palvelut kattavat yrityksen elinkaaren eri vaiheet liiketoiminnan suunnittelusta kehittämiseen, aina sukupolven vaihdokseen asti. YritysVoimala neuvoo myös esim. uusien toimitilojen, tonttien tai yhteistyökumppaneiden löytämiseksi.

Riihimäen-Hyvinkään kauppakamari

Kauppakamarilla on yli 400 jäsenyritystä eri toimialoilta Hyvinkään, Riihimäen, Hausjärven ja Lopen alueilla. Kauppakamari ajaa alueen yritysten etuja ja toimii asiantuntijaverkostona, tuottaen tietoa yritys- ja elinkeinoelämään vaikuttavista yhteiskunnallisista kehityssuunnista ja lainsäädännön muutoksista.

Tilat

Hyvinkään kaupunki on tehnyt vuokrasopimuksen Villatehtaan kiinteistössä, kaupungintalolla sijaitsevista tiloista osoitteessa Kankurinkatu 4-6, 05800 Hyvinkää. Tilan pinta-ala on yhteensä n. 690 neliometriä (ei tarkistusmitattu) ja se sijaitsee kiinteistön toisessa kerroksessa. Palvelutorille tulee erikokoisia asiakastapaamistiloja yhteensä 9 kappaletta. Oheinen kuva on arkkitehdin piirtämä layout (09/2024).

Asiakastapaamistilat

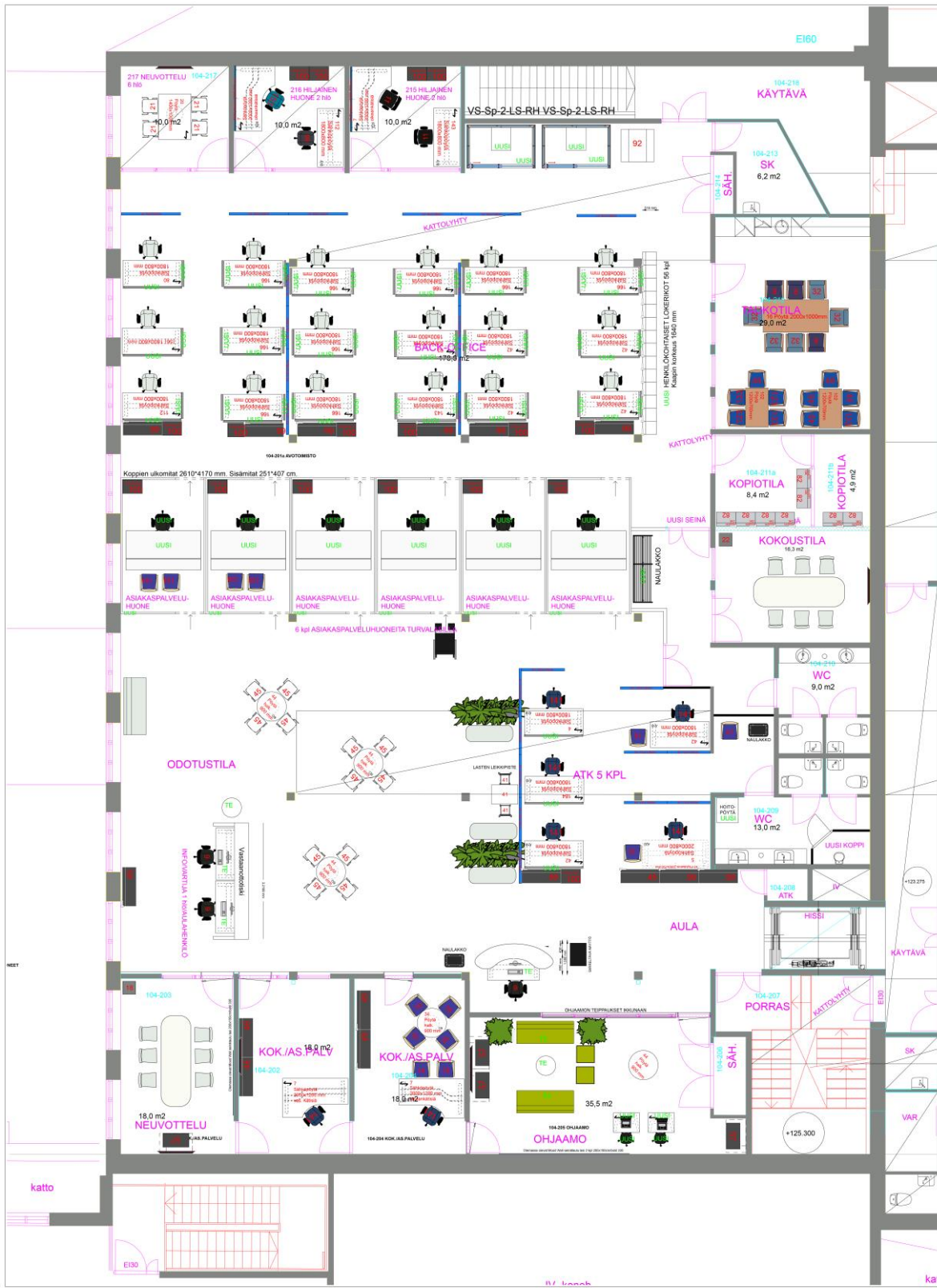
Asiakastapaamistilat toteutetaan moduuliratkaisulla, joita tulee yhteensä 6 kpl. Myös osa valmiista kokoushuoneista (kuvan alaosassa olevat 3 kpl) muokataan asiakastapaamisiin soveltuviksi tiloiksi mm. lisäämällä huoneisiin toinen poistumistie. Moduuleihin on oma sisäänkäynti henkilökunnalle ja asiakkaalle oma sisäänkäynti aulan/ asiakastilan puolelta. Asiakkaan ja työntekijän välissä on pleksi turvallisuuden varmistamiseksi. Moduuleissa on ilmastointi ja äänieristys.

Osa asiakastapaamistiloista voidaan jyvittää eri toimijoille päivystysluonteista työskentelyä varten. Tällöin asiakkaat tulevat vuoronumerojärjestelmällä tiskille ilman ajanvarausta, kunkin toimijan palveluaikojen puitteissa. Osa asiakastapaamistiloista jyvitetään ennakoon varatuille asiakastapaamisille, joiden määrä ja kesto voivat vaihdella toimijakohtaisesta. Palvelutiskien palveluaikojen jakautuminen eri toimijoiden kesken tullaan tarkentamaan suunnittelun edetessä.

Sisäänkäynnin läheisyydessä (kuvan oikea alareuna) sijaitsee infopiste ja vartijan työpiste, jossa asiakas otetaan vastaan. Tilassa on penkkejä, asiakaskoneita asiakkaiden vapaassa käytössä, infonäyttöjä, lasten leikkimurkaus sekä wc-tilat. Tila mahdollistaa myös erilaisten pienimuotoisten tapahtumien järjestämisen, esim. työnantajien rekrytointitilaisuudet tai toimijoiden tietoiskut palveluista, esim. työnhaun ja koulutushaun infot, eri tukien ja etuuksien hakeminen. Alhaalla oikealla, porraskäytävän vieressä on Ohjaamolle suunniteltu oma tila. Ohjaamon aukioloaikojen ulkopuolella muidenkin toimijoiden on mahdollista käyttää tilaa sovitusti.

Back office

Taustatilat koostuvat sekä avonaisesta työskentelytilasta että etukäteen varattavissa olevia ryhmätyö- ja hiljaisen työn vetäytymistiloista. Avoinaisessa tilassa sijaitsee yhteensä 16 työpistettä, jotka on varustettu sähköpöydällä, tuolilla ja näytöllä. Henkilöstön yhteiskäyttöisiin tiloihin kuuluu myös yksi isompi kokoushuone, taukotila, kopiohuone ja wc-tilat. Oheisessa pohjakuvassa ei näy henkilökunnan käyttöön tulevaa tauko-/ lepotilaa ja peseytymistilaa, koska tämä tila sijaitsee rakennuksen 1. kerroksessa.



Titel	Projekti	Perustuu	Perustuu	Perustuu	Perustuu
104-200	KYVÄMÄN KAUPANGLYDIN 24 kerroksen osasto				
Mittakaava	Yleis	Pöytä	Osakkeittomuu	Yleis	Pöytä
1:50		20:1			+100 24 000 4201
				Siirtokommissio	Pöytä
				Uusi Maan	+100 24 000 4201

Palokaton (uusi rakennus)

Tilojen toimivuus

Tilojen suunnittelussa huomioidaan asiakkaiden itsenäinen toiminta niin pitkälle kuin mahdollista, esim. tarjoamalla käyttöön useampi vapaassa käytössä oleva asiakaskone ja riittävän isot infotaulut, joissa ajantasaisia tiedotteita toimijoiden palveluista ja erilaisista tapahtumista. Aulatiloissa on myös mahdollista saada matalan kynnyksen apua esim. sähköisten palveluiden käytössä. Kuvassa keltaista aulatilaa voidaan hyödyntää erilaisten tapahtumien järjestämiseen. Palvelutorin vakituisten toimijoiden lisäksi tilaa on mahdollista vuokrata esim. alueen järjestöjen tai hankkeiden tilaisuuksia varten.

Tilasuunnittelussa huomioidaan se, että osa toimijoista toteuttaa lakisääteistä tehtävänsä virkavastuulla, vastaten asiakasta koskevista viranomaispäätöksistä, joihin usein liittyy esim. asiakkaan raha-asiat. Tällaisen toimijan palvelutuotannon sujuvuus edellyttää tietynlaisia tilaratkaisuja, jotta Palvelutori on turvallinen ja toimiva ympäristö sekä työntekijöille että kaikille asiakkaille. Esim. vartijapalvelut ovat olennainen osa tilojen turvallisuutta ja toimivuutta.

Käytettävissä olevat tilat määrittävät asiakaspalvelun sujuvuutta ja tehokkuutta. Suunnitteluvaiheen aikana osalla toimijoista on esimerkiksi ollut huolta siitä, onko asiakastapaamistiloja riittävästi heidän tarpeisiinsa nähden. Näitä toimijoille järjestetyissä työpajoissa esille nousseita huomioita, toiveita ja tarpeita on viety eteenpäin tilasuunnittelusta vastaavalle taholle.

Esteettömyys ja saavutettavuus

Palvelutorille kulkeminen on mahdollista Villatehtaan kiinteistön sisäpihan kautta ja kaupungintalon parkkipaikkojen puolelta. Suunnittelussa huomioidaan, että myös invapaikkoja on asiakkaiden käytössä. Palvelutori sijaitsee 2. kerroksessa, johon on rapusta kulku suoraan hissillä ja rappuja pitkin. Osana suunnittelua Palvelutorille mietitään selkeät ja näkyvät opasteet, jotta asiakkaat ohjautuisivat oikeaan paikkaan. Villatehtaan kiinteistössä on useita sisäänkäyntejä, joten tähän on tarkoitus kiinnittää erityistä huomiota. Opasteiden selkeyttä mietitään eri asiakasryhmien kannalta, sillä osa asiakkaista voi olla esim. kirjoitus- ja lukutaidottomia.

Palvelutorikonseptin kulmakivet

1. Palvelulupaus asiakkaille

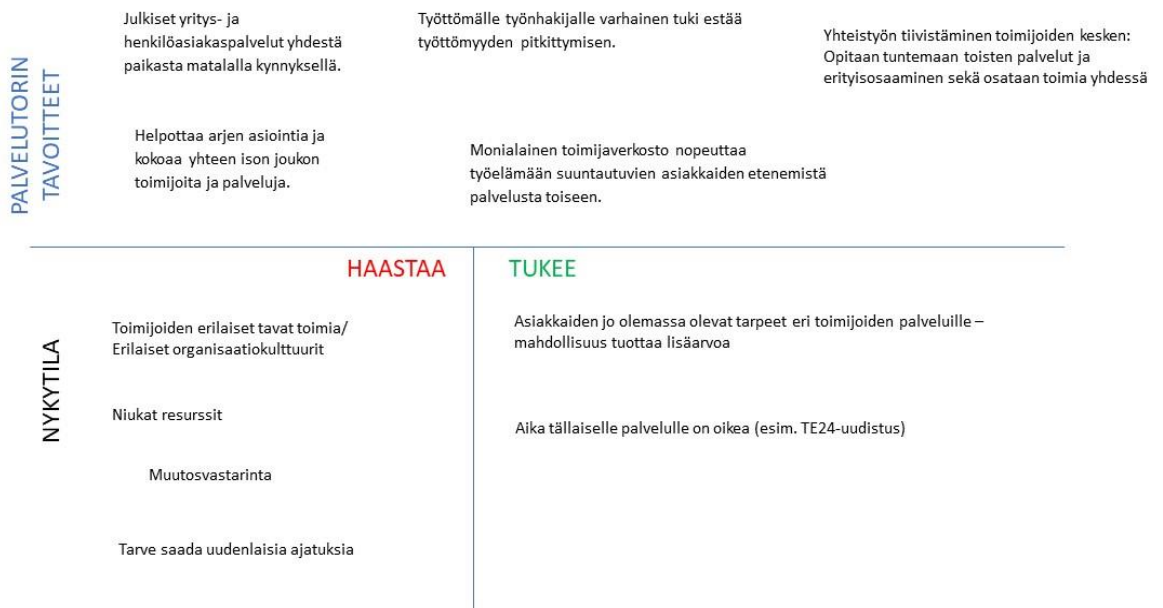
Palvelutorilta henkilö- ja yritysasiakkaat saavat laadukkaampaa, asiantuntevampaa ja nopeampaa palvelua työllisyyteen, koulutukseen ja yrittäjyyteen liittyvissä asioissa 'yhden luukun' periaatteella. Mukana olevien organisaatioiden tiivistyvä yhteistyö, toisilta oppiminen ja yhteiset palveluprosessit sekä keskinäisen luottamuksen lisääntyminen johtavat tehokkaampaan toimintaan. Toiminnan tulisi olla vahvasti asiakaslähtöistä. Palvelulupauksen mukaisesti asiakas otetaan vastaan Palvelutorilla ystävällisesti, oli hän lopulta minkä toimijan asiakas tahansa.

2. Asiantuntijoiden yhteisö, joka mahdollistaa vertaisoppimisen

Palvelutorilla tulee työskentelemään monialainen joukko asiantuntijoita, joilla jokaisella on oma erityisosaamisensa asiakkaille tarjottavista palveluista. Palvelutorilla työskentelyn ei pitäisi olla vain satunnaisia kokouksia ja vierekkäisissä kopeissa istumista. Työn oheen olisi hyvä luoda tilanteita, joissa voidaan jakaa osaamista ja oppia yhdessä. Yhdessä työskentely mahdollistaa eri toimijoiden tiedon jakamisen, jonka pohjalta voi syntyä yhteinen ymmärrys asiakkaille parhaista ratkaisuista. Tällainen vertaisoppimisen mahdollistava, monen toimijan työyhteisö on keskeinen tavoite Palvelutorin jatkokehittämisessä.

3. Jatkuva kehittäminen

Palvelutorikonseptiin kuuluu myös ajatus siitä, ettei palveluprosessit ole valmiita, vaan niitä kehitetään entistä paremmiksi. Palvelutorilla työntekijät ovat avainasemassa tässä kehittämisessä. Heillä on paras tieto ja ymmärrys yhteisistä haasteista, joihin voidaan löytää ratkaisuja uudella tavalla tekemällä. Asiantuntijoille halutaan antaa lupa tutkia, kehittää ja kokeilla uutta työssään, mikä mahdollistaa uudet ja rohkeatkin avaukset.



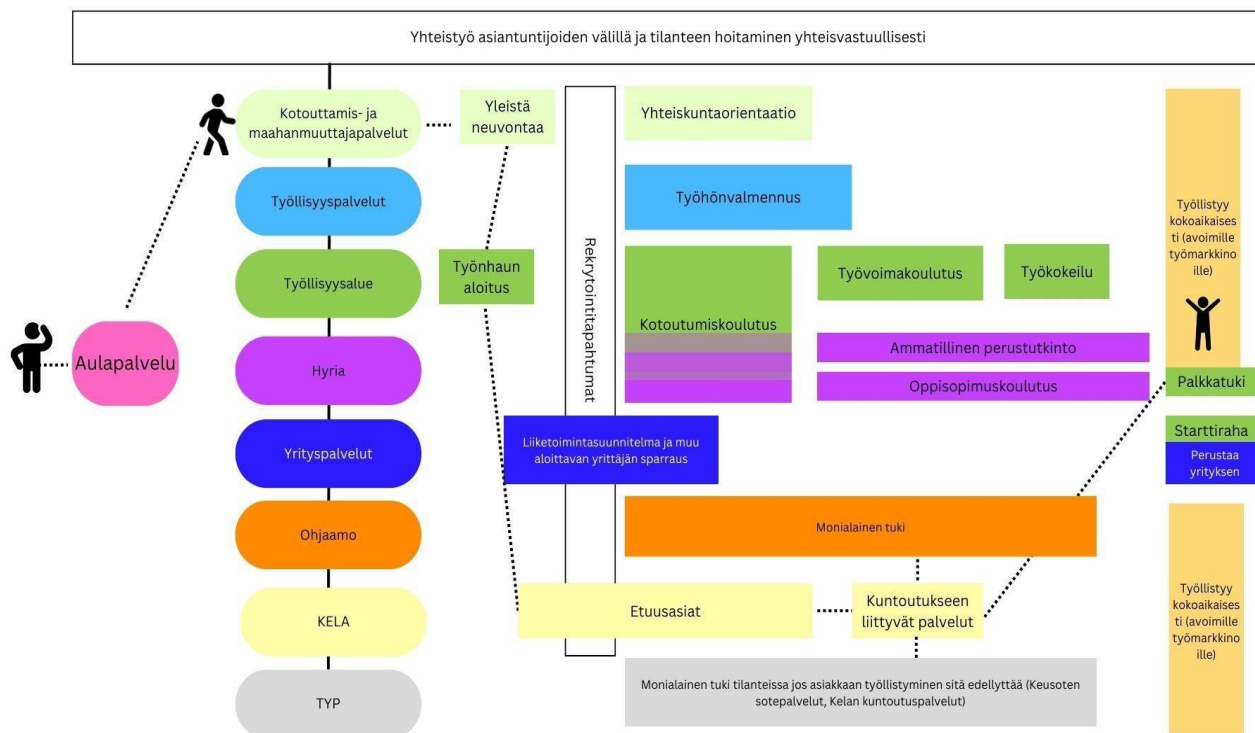
Palvelutorin hyödyt asiakkaille ja toimijoille

Suunnitteluvaiheessa toimijoilta on kerätty tietoa siitä lisäarvosta, jota Palvelutorilla toimiminen voisi kunkin omaan toimintaan tuoda. Tällaisia hyötyjä ovat esimerkiksi:

- Pääallekkäisen työn väheneminen, kun yhteistyö tiivistyy – monella toimijalla jo nyt paljon yhteisiä asiakkaita
- Asiakkaan palveluprosessin nopeutuminen, kun tiedon jakaminen eri toimijoiden välillä helpompaa
- Tavoitetaan paremmin asiakasryhmiä, jotka nykyään vaikeasti tavoitettavissa
- Vältetään katkoksia asiakkaan siirtyessä palvelusta toiseen – saattaen vaihto toimijoiden välillä
- Parempi näkyvyys omille palveluille, jolloin voi syntyä myös uusia asiakkuuksia
- Parempi ymmärrys toisten toimijoiden palveluista ja työnkuvista, mikä helpottaa yhteistyötä
- Mahdollisuus muotoilla palveluprosesseja uudelleen ja tehokkaammiksi toisten toimijoiden kanssa – esimerkkinä työparityöskentely
- Mahdollisuus kehittää toimijoiden yhteisiä digitaalisia palveluita

Jotta edellä listatut hyödyt voisivat realisoitua Palvelutorilla, vaaditaan yhteisen toiminnan huolellista suunnittelua, tehokasta koordinoitua ja jatkokehittämistä. Myös toiminnan pyörittämiseksi vaadittavia resursseja tulee tarkastella osana kehittämistä. Työskentelyä ohjaa yhteinen toimintakulttuuri, joka rakentuu aiemmin mainituille Palvelutorin kulmakiville. On tärkeää, että asiantuntijat ja palveluntarjoajat ymmärtävät omat vastuunsa ja roolinsa osana asiakkaan palveluprosessia. Jokainen työntekijä osaa tunnistaa asiakkaan tarpeen ja ohjata tämän eteenpäin myös tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee jonkun toisen verkostoon kuuluvan toimijan palvelua. Osana tätä asiakaslähtöistä palvelua työntekijät tuntevat Palvelutorin eri toimijat ja palvelutarjonnan. Tarkempi palveluiden sisältöihin tai esim. asiakaskriteereihin liittyvä neuvonta on kuitenkin aina kunkin toimijan omalla vastuulla.

Alla on kuvattuna esimerkinomaisesti maahanmuuttaja-asiakkaan palvelupolkua ja mahdollisuuksia Palvelutorilla. Vieraskieliset ja maahanmuuttaja-asiakkaat ovat hyvin moninainen ryhmä, jotka hyödyntävät useamman toimijan palveluita samanaikaisesti tai perättäin. Asiakasryhmän osuuden Palvelutorin asiakkaissa ennakoitua kasvavan lähivuosina. Vuoden 2025 alussa voimaan tuleva KOTO24-uudistuksen myötä kuntien rooli kasvaa asiakasryhmän palveluiden järjestämisessä.



Palvelupolut

Palvelutorin suunnittelussa yhtenä keskeisenä tavoitteena on ollut kuvata eri asiakasryhmien palvelupolkuja. Palvelupolut kuvaavat sitä, miten asiakas saapuu palvelutorille, miten asiointi kokemuksena muotoutuu, millaisia mahdollisia kohtaamis- ja kipupisteitä palvelupolun varrella voi tulla vastaan esim. toisten toimijoiden tai asiakkaiden kanssa. Palvelupolkujen kuvaukset myös nostavat esille niitä synergiaetuja, joita saman katon alla toimiminen eri toimijoille voi tarjota. Toimijoita on kuvattu tässä yleisemmällä tasolla, ei työntekijätasoisesti, vaikka työntekijäkokemuksin osana palvelutorin suunnittelua tullaan huomioimaan.

Toimijoiden tapaamisisten ja muun tiedonkeruun tuloksena on hahmotettu monia erilaisia asiakasryhmiä, jotka voivat käyttää joko yhden tai useamman toimijan palvelua, joko samanaikaisesti, vuorotellen tai perättäin. Kaikkien mahdollisten asiakasryhmien palvelupolkujen kuvaamista alusta loppuun ei pidetty tarkoituksenmukaisena tässä raportissa, vaan asiakasryhmät on jaoteltu kolmeen päätyyppiin palvelutarpeen ja itsenäisen toiminnan asteen mukaisesti. Asiakasryhmät eivät muotoudu sen mukaan, minkä toimijan palvelua asiakas käyttää ensisijaisesti, vaan jokaisessa ryhmässä voi olla minkä tahansa toimijan asiakkaita. Nämä kolme ryhmää on kuvattu alla, ja näiden jälkeen tarkempiin palvelupolkuihin pääsee tutustumaan alempana olevan linkin kautta.

1. Henkilökohtaista tukea tarvitsevat asiakkaat

Asiakkaalla on tarve henkilökohtaiselle ohjaukselle ja neuvonnalle, esim. haasteellisessa elämäntilanteessa tai isoissa muutoksissa (sairastuminen, työttömäksi jääminen, opintojen päättyminen/ keskeytyminen). Asiakkaalla voi olla usein tarve eri toimijoiden palveluille ja niiden yhteensovittamiselle. Ei pysty hoitamaan asioita verkossa/ itsenäisesti.

Asiakkaan tarpeet ja tavoitteet:

- Saada etuusasiat kuntoon
- Parantaa elämänhallintaa
- Löytää tie takaisin työmarkkinoille/ koulutukseen/muuhun osallisuuteen • Usein tulkin tarve

Keskeisimmät haasteet

- Puutteelliset digitaidot tai/ja omien laitteiden puuttuminen/ toimimattomuus
- Koettu oman toimijuuden rajallisuus (esim. puutteellinen kielitaito)
- Vaikeus hahmottaa toimijoiden palvelujärjestelmää ja keinoja edetä siinä

2. Itsenäiseen asiointiin tukea tarvitsevat asiakkaat

Asiakas tarvitsee usein kohdennettua ohjausta ja neuvontaa voidakseen edistää asiaansa. Esimerkkinä etuushakemuksia varten tarvittavien liitteiden käsittely (skannaus, tulostaminen).

Asiakkaan tarpeet ja tavoitteet

- Saada etuusasiat kuntoon
- Kohdennettua neuvontaa ja tukea, jotta voi edistää tilannettaan itse • Löytää uusi työ/ opiskelupaikka/ muu ratkaisu tilanteeseensa

Keskeisimmät haasteet

- Puhelimitse/ verkossa saatava neuvonta ei aina riittävää, esim. asioiden monimutkaisuus
- Tarve tulkkauspalveluille
- Ei tarvittavia laitteita asioiden hoitamiseksi itsenäisesti

3. Akuutin palvelutarpeen asiakkaat

Asiakas tarvitsee usein henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa stressaavassa ja tunteita herättävässä tilanteessa. Tilanne vaatii jonkinlaista ratkaisua tai saattaen vaihtoa toiselle toimijalle ilman viivytystä. Tilanteessa henkilökunnan tulee varmistaa asiakkaan tilanteen seuraava steppi ja myös viestiä tämä selkeästi asiakkaalle, jotta tämä ei jää 'tyhjän päälle'.

Asiakkaan tarpeet ja tavoitteet:

- Tarvitsee apua nopeasti tilanteeseensa, esim. etuuden maksatus katkennut
- Tarvitsee apua sähköisten palveluiden käyttämisessä

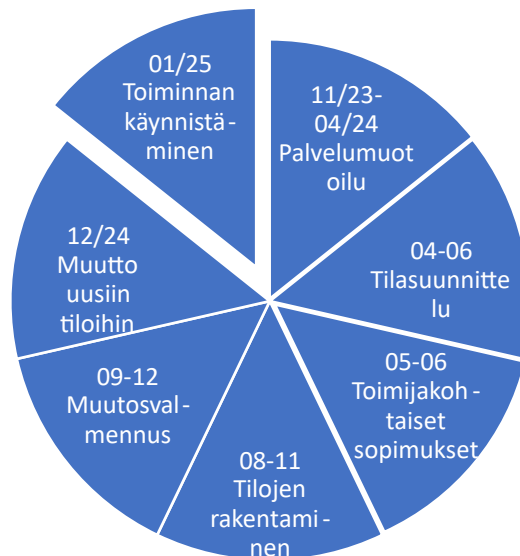
Keskeisimmät haasteet

- Saapuminen palvelutorille koetaan ahdistavaksi/stressaavaksi
- Palvelutarpeen sanoittaminen voi olla vaikeaa
- Heikko ymmärrys palvelujärjestelmän toiminnasta
- Heikko kielitaito

Näiden kolmen asiakasryhmän palvelupolut jakautuvat ajallisesti kolmeen osaan: asiakkaan tilanne ennen palveluun saapumista/ palvelun käyttämistä, asiakkaan asiointitilanne/-tilanteet sekä lopputulos palvelun käytön jälkeen.

Linkki Miroon palvelupolkukuvauksiin: <https://bit.ly/palvelupolut>

Hankkeen aikataulu



Talous

Hyvinkään kaupunki perii sopimuskaudella kultakin sopijapuolelta kuukausittaista palvelumaksua, jolla katetaan toiminnan käynnistämiskustannukset ja toistuvat kustannukset. Käynnistämiskustannuksiin luetaan

muun muassa Hyvinkään kaupungin toteutettaman tilamuutostyöprojektin kustannukset ja toistuviin kustannuksiin Hyvinkään kaupungin suorittama tilavuokra. Palvelumaksuun sisältyvät: siivous- ja kiinteistöhoitopalvelut sekä aulapalvelu. Toimistotarvikkeiden osalta vielä selvitetään, tapahtuuko yhteishankintojen kautta, joita kaupunki organisoii.

Sopimukset

Palvelutoritoimijoiden kesken solmitaan sopimus, jonka osapuolina ovat Hyvinkään kaupunki, Keusote, Kela, Keski-Uudenmaan työllisyysalue ja Hyria. Sopimus tehdään yritys- työllisyys- ja sosiaalipalveluiden asiakkaiden palvelemiseksi monialaisessa yksityisoikeudellisessa yhteistyössä (Palvelutori). Kaupunki solmii kunkin osapuolen kanssa keskinäisen sopimuksen.

Palvelutorilla toteutetaan palvelua, jonka tavoitteena on työnhakijoiden työllistymisen vauhdittaminen ja osaavan työvoiman saatavuuden varmistaminen alueen työnantajille. Työllisyysalue ja kunnat yhdistävät työllistymisen edistämisen ja osaamisen kehittämisen palvelunsa työnhakijan saataville ilman ajanvarauksia tai läheteitä. Palvelussa luodaan uusia, entistä asiakaslähtöisempiä tapoja toimia yhdessä monialaisesti. Sopijapuolten tarkoituksena on kehittää yhteistä digitaalista palvelua Palvelutoria varten. Sopimuksessa sovitaan yhteisestä toimipisteestä, Palvelutorille osoitettavasta henkilöstöstä, toiminnan koordinoinnista, tarjottavista palveluista ja kustannusten jaosta.

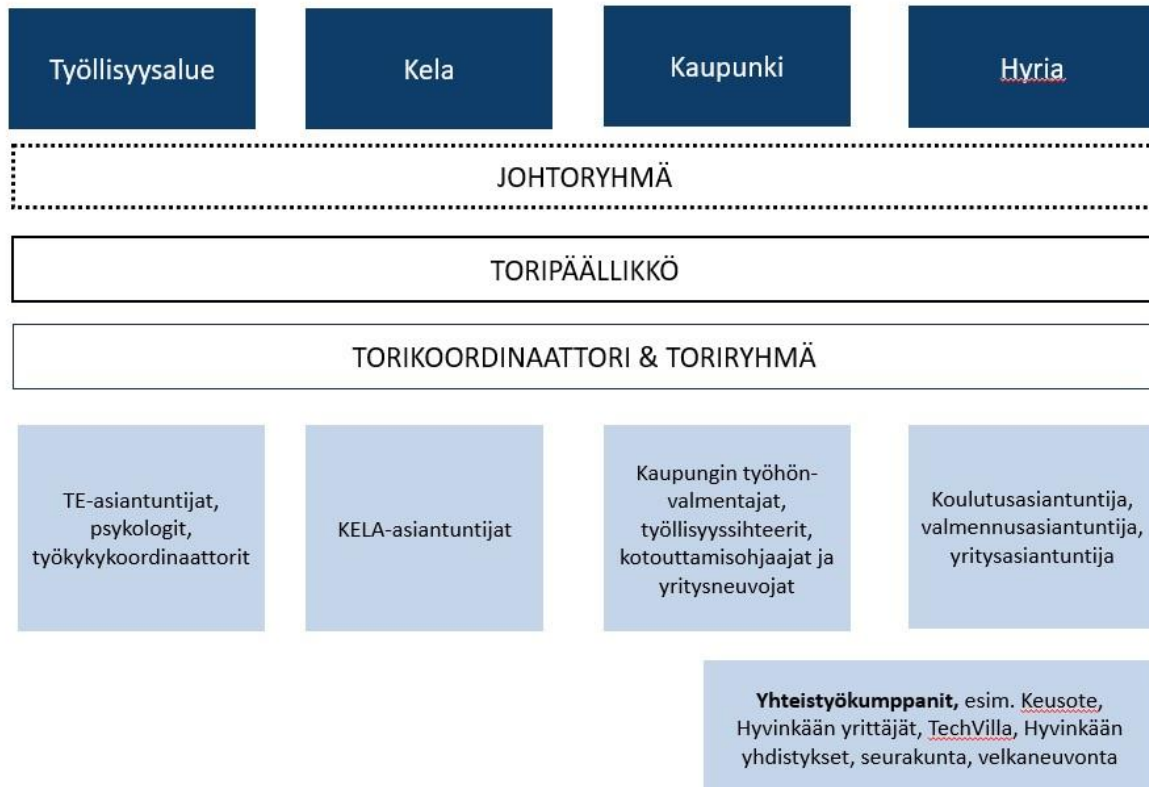
Organisointi ja johtaminen

Palvelutorin toimintaa ohjaa siihen nimetty ohjausryhmä. Ohjausryhmä arvioi vähintään kolme kertaa vuodessa Palvelutorin kehittämisen etenemistä sekä palvelun tavoitteiden toteutumista ja vaikuttavuutta. Ohjausryhmä kutsuu mukaan asiantuntijoita eri teemojen ja tarpeiden mukaisesti. Palvelutorin käytännön toteutusten linjauksista vastaa operatiivisen toiminnan projektiryhmä. Kukin toimija määrittää itse palvelutorilla työskentelevät työntekijänsä ja vastaa näiden henkilöiden johtamisesta.

Hyvinkään kaupunki osoittaa henkilöresurssin Palvelutorin yhteistyön koordinaattorin tehtävään. Koordinaattori vastaa yhteisen toimipisteen yhteispalvelun organisoinnista ja toiminnasta. Koordinaattori huolehtii talouden suunnittelusta ja seurannasta, tavoitteiden toteutumisesta sekä johtoryhmässä käsiteltävien asioiden valmistelusta ja esittelystä. Lisäksi koordinaattori vastaa palveluiden yhteistyökäytäntöjen ja asiakasprosessien kehittämistä sekä yhteisiin kehittämishankkeisiin osallistumisesta ja koordinoinnista.

Kaupungin viestintätiimi koordinoi viestintää ja vastaa mm. brändin mukaisen viestintäsuunnitelman toteutuksesta ja seurannasta, ulkoisen ja sisäisen viestinnän yhdenmukaistamisesta, someviestinnän suunnittelusta ja toteutuksesta, tapahtumamainonnasta ja kohdennetuista kutsuista sekä kvartaaleittain lähetettävästä massapostituksesta. Yritysyhteistyöhön nimetty yhteyshenkilö koordinoi yritysyhteistyön kokonaisuutta.

HYVINKÄÄN PALVELUTORIN ORGANISAATIO



Tiedotus ja viestintä

Palvelutorin suunnitteluvaiheesta aiheesta on viestitty eri yhteyksissä toimijoille, joiden on tarkoitus tulla mukaan Palvelutorille, kaupungin henkilöstölle, poliittisille päättäjille, Keski-Uudenmaan muille kunnille (erityisesti TE25-uudistukseen liittyvässä yhteistyössä) sekä Hyvinkään alueen yritys- ja elinkeinoelämän edustajille, kuten Hyvinkään yrittäjille. Kesäkuusta 2024 alkaen viestintää aletaan suunnittelemaan strategisemmin osana hankekokonaisuutta, viestinnän eri kohderyhmät huomioiden.

Tavoitteena on jakaa ajantasaista tietoa siitä, missä vaiheessa hanke on, erityisesti siinä vaiheessa, kun Palvelutorille osallistuvat toimijat ovat varmistuneet. Viestintä voi olla yleistä ja tiedotusluontoista esim. henkilöstöjulkaisu eHyviisin ja intranetin kautta. On myös tärkeää huomioida se, että nykyistä henkilöstöä mietityttää myös Palvelutorin rakentumisen mahdolliset vaikutukset omaan työpisteeseen. Henkilöstölle tuodaan tiedoksi tahot, joihin he voivat yhteydessä lisäkysymyksissä ja myös huolehditaan, että kysymyksiin ja huoliin reagoidaan nopeasti. Ajallisesti hanke kulkee samaan aikaan laajemman Kaupungintalo24-hankkeen kanssa, millä on vaikutuksia henkilöstön työskentelyyn kaupungintalon tiloissa.

Asiakkaille kohdennettavaan viestintään on olennaista sisällyttää tieto siitä, milloin eri palveluita on saatavilla ilman ajanvarausta, jotta asiakkaat tietävät tarkasti, milloin he voivat hyödyntää eri palveluita. Mainonta on merkittävässä roolissa Palvelutorin avautuessa, esim. avajaisista tiedottamisen yhteydessä.

Jatkokehittäminen

Jotta monialaisen yhteistyön edut saadaan käyttöön, vaatii se toimia. Meidän tulee:

- kehittää tehokkaat yhteydenpitorakenteet ja -ohjeet
- pitää säännöllisiä kokoontumisia eri toimijoiden kesken
- lisätä työntekijöiden tietoa yhteistyöorganisaatioista
- ottaa työajallisesti huomioon monialaisen yhteistyön ylläpitäminen
- jatkuvasti arvioida monialaisen yhteistyön toimivuutta.

Kehittämisessä hyödynnetään asiakaspalautteita, asiakasrekisterin tietoja sekä muita toiminnasta kerättäviä tietoja. Palvelutori seuraa toimintansa vaikuttavuutta ja sopii emo-organisaatioidensa kanssa toiminnan keskeiset tavoitteet ja mittarit. Palvelutorin ohjausryhmä yhteensovittaa edellä mainitut. Tavoitteita ja mittareita tarkennetaan syksyn 2024 aikana.

Yhteyshenkilö:

Aki Leinonen, työllisyyspäällikkö

Hyvinkään kaupunki

aki.leinonen@hyvinkaa.fi

puh. 040 354 0815