

OPASTEKONSEPTIN KÄYTTÖÖNOTTO JA KOORDINAATIO TURUN KAUPUNGISSA

Opastamisen johtamisen malli ja toimijoiden roolit

Opastekonseptin laajamittainen ja laadukas käyttöönotto koko kaupungissa, niin kaupunkikonsernin kuin yksityisten toimijoiden ylläpitämänä vaatii tehokasta koordinoitua, selkeää ohjeistusta esimerkiksi vaadittavista luvista, taloudellista resursointia, opasteiden ylläpito- ja hallintajärjestelmän sekä avaintoimijoiden neuvontaa.

Opastamisen johtamisen ja kaupunkitasoisen koordinaation edellyttämä työpanos sijoittuu Elinvoiman palvelukokonaisuuden Tapahtumapalvelut palvelualueelle, jonne on varattu myös tarvittavat hallinto- ja palkkakustannukset. Opastamisen kehittämisen ja edistämisen kustannukset varataan jatkossakin kaupunginhallituksen palveluopastamisen erillismäärärahatilille.

Toimijoiden roolit:**1) Elinvoiman palvelukokonaisuus, Tapahtumapalvelut -palvelualue – Opastamisen kokonaiskoordinaatio ja kehittäminen**

Opastamisen kaupunkitasoisesta johtamisesta, koordinaatiosta, kehittämisestä ja edistämisestä vastaa Elinvoiman palvelukokonaisuuden Tapahtumapalvelut palvelualue.

- Palvelualue vastaa kaupunginhallituksen hyväksymän opastamisen toimintamallin toimeenpanosta ja kehittämisestä.
- Palvelualue edistää opastamisen toimintamallin mukaisen opastamisen levittäytymisestä merkittäviin yksityisesti hallittuihin kohteisiin, kuten kaupallisiin- ja teollisiin keskittymiin ja kauppakeskuksiin.
- Palvelualueen johdolla valmistellaan opastamisen suunnittelun ja yhtenäisyyden edellyttämät kaupunkitasoiset hankintasopimukset.
- Palvelualue vastaa opastekonseptin jatkokehittämisestä huomioiden tämän päivän digitaaliset ratkaisut ja tulevaisuuden teknologiat.

Onnistunut koordinaatio edellyttää jatkuvaa vuoropuhelua opastamisen avaintoimijoiden ja palvelualueiden kanssa. Vuoropuhelua varten asetetaan ohjausryhmä.

OPASTEKONSEPTIN KÄYTTÖÖNOTTO JA KOORDINAATIO TURUN KAUPUNGISSA

2) Järjestämisen tuen Kaupunkirakentamisen palvelualue - Kaupunkiympäristön opastaminen

Kaupunkiympäristössä toimintamallin mukainen opastaminen toimeenpannaan osana rakennus- ja korjaushankkeita.

- Alueopastamisen tarpeet huomioidaan kaava- ja toteutussuunnitteluprosesseissa ja ne toimeenpannaan osana aluerakentamishankkeita investointisuunnitelman mukaisesti.
- Muut kaupunkiympäristöön liittyvät opastamisen erillistarpeet toteutetaan kunkin palvelualueen tilauksesta.
- Investointiohjelman ulkopuolisten erillistilausten kustannukset kattaa erillistilauksen tarvitsija.
- Kaupunkiympäristön kunnossapito vastaa opasteiden kunnossapidosta, huollosta ja päivittämisestä yleisten alueiden osalta.

3) Kaupunkiympäristön Kaupunkirakentamisen palvelualueen Toimitilojen rakennuttaminen – Tilojen ja kiinteistöjen opastaminen

Kaupungin ja konserniyhtiöiden hallinnassa olevien tilojen ja kiinteistöjen toimintamallin mukaisesti opastamisesta vastaa Kaupunkirakentamisen palvelualueen Toimitilojen rakennuttamispalvelut sekä Yhteisten palveluiden Tilapalvelut.

- Palvelualueiden opastamisen tarve huomioidaan osana uudishankkeiden suunnittelua ja toimeenpanoa sekä osana peruskorjaushankkeita investointihankkeeseen liittyvänä.
- Mikäli palvelualueella on tiloihin liittyviä edellä mainittujen hankkeiden lisäksi olevia opastustarpeita, ne toteutetaan palvelualueiden tilauksesta ja Tilapalveluiden toimesta ja kustannukset huomioidaan vuokratasoa määritettäessä.

4) Palvelukokonaisuudet ja palvelualueet – Normaaliprosessista nopeutetut opastamisen tarpeet

Mikäli palvelukokonaisuuksilla tai palvelualueilla on erillisiä opastamisen tarpeita, joiden toteuttaminen vaatii normaaliprosessia nopeampaa toteuttamista, toteutetaan ne

OPASTEKONSEPTIN KÄYTTÖÖNOTTO JA KOORDINAATIO TURUN KAUPUNGISSA

palvelukokonaisuuksien/-alueiden tilauksesta ja kustannukset katetaan erillismaksuilla.

5) Tapahtuma-aikainen opastaminen on osa konseptin mukaista opastamista

- Tapahtumien osalta opastaminen on tapahtumajärjestäjän vastuulla ja sitä edellytetään sopimuksissa ja maankäyttöluvissa.
- Tapahtumajärjestäjien tulee varmistaa positiivinen asiakaskokemus sekä asiakkaiden sujuva ja helppo siirtyminen tapahtuma-alueelle, poikkeavien reittien selkeä etukäteistiedottaminen ja esteettömyydestä huolehtiminen.
- Kun kaupunki avustaa, toimii yhteistyökumppanina, luovuttaa maa-alueita tai tiloja tapahtuman käyttöön, silloin tapahtumajärjestäjältä edellytetään, että opastaminen toteutetaan kaupungin opastamisen mallin mukaisesti.

6) Muu poikkeustilanne opastaminen

- Rakennus- ja katutöiden osalta opastaminen toteutetaan hankkeen toimesta ja urakkasopimuksissa määritetään urakoitsijan vastuut.
- Kaupunkiympäristön kaupunkirakentaminen vastaa siitä, että urakoitsija huolehtii rakennus- tai katutöiden aiheuttamien poikkeustilanteiden opastamisesta sekä muuttuneiden liikennejärjestelyiden opastamisesta.
- Jos poikkeustilanne aiheutuu kaupungin hankinnoista, niin edellytetään hankintayksikköä toimimaan kaupungin opastamisen mallin mukaisesti.

7) Kaupungin erillisrahoituksella toteutettavat opastuskokonaisuudet kuten kärkihankkeissa, voidaan toteuttaa ja resursoida opastuskokonaisuuksia, jotka ovat merkittäviä kaupunkikuvan, kaupungin kilpailukyvyyn ja vetovoiman kannalta.**8) Konserniyhteisöjen ja kaupunkikonsernin ulkopuoliset toimijat** voivat hyödyntää kaupungin opastekonseptin mukaista opastamista omissa opastamisen tarpeissaan. Toimijat kattavat omalta osaltaan opastamisen suunnittelu ja toteutus kustannukset.**9) Opastamisen ohjausryhmä** tulee koostumaan erikseen nimetyistä opastamiseen keskeisesti liittyvien palvelukokonaisuuksien/-alueiden

OPASTEKONSEPTIN KÄYTTÖÖNOTTO JA KOORDINAATIO TURUN KAUPUNGISSA

edustajista. Ohjausryhmän roolina on edistää opastamisen toteutumista ja kehittämistä sekä viime kädessä päättää kuinka isojen opastekokonaisuuksien kustannukset jaetaan toimijoiden välillä. Ohjausryhmän asettaa Elinvoimapalvelukokonaisuuden johtaja.