



Avoimen hallinnon toimenpiteet vuosille 2018-19

OULU



1. Kaikkien osallisuus

Kuntalaisilla ja kansalaisjärjestöillä on entistä paremmat mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon heille sopivilla tavoilla. Tavoitteena on, että osallistuminen ja vaikuttaminen ovat entistä helpompaa. Jokaisella on myös yhdenvertainen mahdollisuus osallistua vaikuttamiseen.

Näin toimimme / tätä kehitämme	Toimenpiteet, tavoitteet ja aikataulu jatkossa	Vastuutaho ja lisätiedot	Seuranta: Tila vuonna 2018
Oulun kaupungin internetsivut	Sivuja kehitetään saadun palautteen mukaan. Ouka.fi-sivusto toimii myös mobiililaitteilla. Sivustolla noudatetaan saavutettavuus- ja esteettömyyskriteereitä.	Konsernihallinto, palvelualueet ja liikelaitokset. www.ouka.fi	
Vuorovaikutussuunnitelma	Laaditaan uusi vuorovaikutussuunnitelma työryhmätyöskentelynä yhdessä toimialojen asiantuntijoiden, asukkaiden ja järjestöjen edustajien kanssa. Suunnitelma sisältää toimenpiteitä	Sivistys- ja kulttuuripalvelut/ Kuntalaisvaikuttaminen ja yhteisötoiminta	



	kuntalaisten ja kaupungin välisen vuorovaikutuksen, osallisuuden ja vaikuttamisen kehittämiseksi.		
Palautepalvelu Sähköisen palautejärjestelmän kautta voi antaa palautteita sekä toimenpide-ehdotuksia kaupungin palveluista. Ympäristöön liittyvissä palautteissa on mahdollista merkitä palaute kartalle. Palvelussa on mahdollista selata ja tarkastella muiden käyttäjien jättämiä julkisia palautteita.	Palautepalvelu on käytössä koko kaupungin tasolla. Kehitetään yhteisiä linjauksia toimintatavoissa. Asiakaspalautteet kuntalaisilta tulevat suoraan kuhunkin toimintayksikköön.	Kaikki toimialat ja liikelaitokset https://e-kartta.ouka.fi/efeedback www.ouka.fi/palaute	
Kuntalainen voi antaa helposti palautetta suunnitelmista ja hankkeista	Palautejärjestelmän hankevälilehteä hyödynnetään suunnitelmien ja hankkeiden esittelyssä sekä niihin liittyvien palautteiden keruussa.	Kaikki toimialat ja liikelaitokset	
Kuntalaisaloitteet	Kuntalaisaloitteita voi tehdä osoitteessa: www.kuntalaisaloite.fi Ohjeistetaan kuntalaisille paremmin palautteen ja aloitteen ero. Jatkossa ohjataan aloitteiden sijaan kuntalaiset	Kaikki toimialat ja liikelaitokset Konsernihallinto	



Valtuustoaloitteet	antamaan palautetta. Palautteen kautta kuntalainen saa vastauksen asiaansa nopeammin. Ohjeistus laadittu.	Käsittelyaika Käsittelyaika	
Oulun raadit Oulun raadit ovat kaikille asukkailla avoimia osallistumis- ja vaikuttamistilaisuuksia. Oulun raatien tarkoituksena on vahvistaa kuntalaisten osallisuutta ja vaikuttamista pitkän aikavälin tavoitteisiin ja palvelujen järjestämiseen. Tilaisuuksien sisällöt ovat osa valmistelua ja päätöksentekoa.	Tavoitteena on Oulun raatien jatkuva kehittäminen ja yhä useamman asukkaan tavoittaminen raatien kautta. Tilaisuuksissa asukkaat voivat osallistua kaupungin yhteisten asioiden kehittämiseen toiminnallisesti.	Sivistys- ja kulttuuripalvelut/ Kuntalaisvaikuttaminen ja yhteisötoiminta http://www.ouka.fi/oulunraati	
Alueelliset yhteistyöryhmät Oulussa toimii 21 alueellista yhteistyöryhmää, joissa alueen asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa oman asuinalueensa	Aluemallia kehitetään sivistys- ja kulttuuripalveluissa sekä osana vuorovaikutussuunnitelmaa. Aluemalli kokoaa keskeiset toimijat, kuten järjestöjen edustajat, asukkaat,	Sivistys- ja kulttuuripalvelut/Kuntalaisvaikuttaminen ja yhteisötoiminta	



<p>asioihin.</p> <p>Ryhmät osallistuvat myös alueellisen toimintarahan esityksen laatimiseen osallistuvan budjetoinnin keinoin kokouksissa.</p>	<p>yrietykset, kaupungin henkilöstö ja luottamushenkilöt tekemään yhteistyötä.</p> <p>Asukkailla on monta tapaa osallistua: sähköisesti ja kasvokkain, esimerkiksi alueellisissa kuntalaistilaisuuksissa. Aluetilaisuuksia järjestetään edelleen asialähtöisesti ja juuri niillä alueilla, joita asiat koskettavat asukkailta ja luottamushenkilöiltä tulleen palautteen mukaisesti.</p> <p>Sähköinen osallistuminen mahdollistaa osallistumisen ajasta ja paikasta riippumatta. Sosiaalista mediaa hyödynnetään osallisuuskäytössä.</p> <p>Osallistujien määrän kasvu.</p>	<p>http://www.ouka.fi/oulu/yhteisotoiminta/oma-suuralueeni</p>	
<p>Sosiaalisen median hyödyntäminen</p>	<p>Oulun kaupunki käyttää sosiaalista mediaa aktiivisesti kaikessa viestinnässään ja seuraa ja ottaa käyttöön uusia toimintatapoja tarpeen mukaan.</p> <p>Kaupungilla on käytössään sosiaalisen median ohjeet, jota päivitetään jatkuvasti.</p> <p>Henkilöstölle tarjotaan koulutusta ja konsultointia sosiaalisen median hyödyntämisestä arkityössä.</p>	<p>Konsernihallinto/viestintä ja palvelualueet</p>	
<p>Kaupunginvaltuuston kokoukset lähetetään suorana internetissä ja</p>	<p>www.ouka.fi/valtuusto</p>	<p>Konsernihallinto</p>	



kokouksista on katsottavissa tallenteet.			
Palvelumuotoilu ja muu palvelujen yhteiskehittäminen palvelujen käyttäjien kanssa	<p>Yhteiskehittämisen käytön laajentaminen.</p> <p>Henkilöstön laajempi kouluttaminen menetelmien käyttöön.</p>	<p>Kaikkien palvelunkehittäjien käytössä.</p> <p>Esim. kirjaston kokoelmien uudelleenjärjestys palvelumuotoilua käyttäen:</p> <p>http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=e1a3a6d5-a9a5-468e-bafe-81e6cc1aeb99&groupId=78400</p>	
Asiakaskokemukset- ja tulevaisuuden palvelutarpeet	<p>Kokemustiedon keruu hyvinvointikertomukseen vähintään SOTE -alan järjestöiltä vuosittain/kahden vuoden välein</p> <p>mallinnettu INNOKYLÄÄN https://www.innokyla.fi/web/malli3077425</p> <p>Tavoitteena asiakaskokemusten hyödyntäminen kaupunkistrategiassa</p> <p>Kehittäjäasiakkaat hyvinvointipalveluissa kaikilla hyvinvointialueilla (Tuira, Haukipudas, Kiiminki-Myllyoja, Oulunsalo-Kaakkuri, Kontinkangas. lapsiperheet oma ryhmä).</p>	<p>Hyvinvointipalvelujen asiantuntijat ja hyvinvointikertomus- työkalun pääkäyttäjä</p> <p>Hyvinvointipalvelujen asiantuntijat</p>	<p>Tila: 2017 on kerätty kokemustietoa ja seuraava kysely tehdään 2019.</p> <p>Tila: 2017 toteutunut. Jatkotarvetta selvitetään.</p>



<p>Hankinta- ja kumppanuusosaamisen sekä verkostotaitojen systemaattinen kehittäminen ja johtaminen</p>	<p>Ryhmissä 5-15 asiakasta.</p> <p>Ryhmät kokoontuvat: joka toinen kuukausi alueilla. Tavoitteena on hyvinvointipalvelujen kehittäminen. Ryhmistä jatkuva palaute. Ryhmien toiminta jatkuu toistaiseksi.</p> <p>Kokemusasiantuntijat; Terveyspalvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut</p> <p>Jatkuva asiakaspalautteen koonti. Yhteenvedot puolivuositain.</p> <p>Asiakastyytyväisyyskysely joka 2. vuosi</p> <p>Kokemuksellisen hyvinvointitiedon säännöllinen arviointi varhaiskasvatuksessa, perusopetuksessa ja lukiokoulutuksessa</p> <p>Oulun kaupunki/Innovaatio ja yhteistyökymittauksen tulokset 2017</p> <p>Toteutetaan määrävälein ja huomioidaan esille nousseet muutokset – ja kehittämistarpeet hankintojen</p>	<p>Sivistys- ja kulttuuripalvelujen alueellisen toiminnan asiantuntijat</p> <p>Kaikkien toimialojen asiantuntijat</p>	<p>Tila: käytössä</p> <p>Sivistys- ja kulttuuripalveluissa kahden vuoden välein</p> <p>Käytössä</p> <p>Toteutetaan määrävälein ja huomioidaan esille nousseet muutokset – ja kehittämistarpeet hankintojen toteuttamisessa, yhteistyö ja kumppaus</p>
--	--	---	---



	toteuttamisessa, yhteistyö ja kumppanuus hankintaprosesseissa.		hankintaprosesseissa
Sähköiset kanavat	Oulun omahoidon sähköistä ajanvarausta on kehitetty.	Kehittämispalvelut hyvinvointipalvelujen asiantuntijat	
Mobiilisovellus	<p>Osallisuuskäyttöön tarkoitettu mobiilisovellus Meijän kaupungin välityksellä asukas voi olla mukana kehittämässä Oulun kaupungin palveluja ajasta ja paikasta riippumatta. Lisäksi palautteen antamisen mahdollisuus, integoitu sovellukseen.</p> <p>Wiima-sovellus kehittämisideointiin</p> <p>Snapchat – pikaviestipalvelu käytössä kouluterveydenhuollossa.</p>	<p>Sivistys- ja kulttuuripalvelut/ Kuntalaisvaikuttaminen ja yhteisötoiminta</p> <p>Sivistys- ja kulttuuripalvelujen ICT-tiimi</p> <p>Terveyspalvelut/ Kouluterveydenhuolto</p>	<p>Käytössä</p> <p>Käytössä pilottina ja jatkokehittäminen pohditaan kokemusten jälkeen</p>



<p>Muut kyselyt kuntalaisille</p>	<p>Ikääntyneiden hyvinvointikysely Kyselyssä kartoitetaan 58 vuotta täyttäneiden ja sitä vanhempien oululaisten mielipiteitä hyvinvoinnista ja elämän odotuksista</p> <p>Kansallinen ATH (aikuisten terveys-, hyvinvointi- ja palvelututkimus) kysely Jatkossa nimellä Kansallinen terveys-, hyvinvointi- ja palvelututkimus FinSote.</p> <p>Päihdekysely (THL:Pakka)</p> <p>Kouluterveyskysely</p> <p>Lasten ja nuorten kyselyt Lapsille ja nuorille suunnattuja kyselyitä on paljon. Jatkossa niitä koordinoidaan paremmin päällekkäisyyksien ja suuren, erillisten kyselyiden määrän vähentämiseksi.</p>	<p>Hyvinvointipalvelujen vanhustyönjohtaja ja asiantuntija</p> <p>Kehittämispalvelut, hyvinvointipalvelujen asiantuntijat</p> <p>Hyvinvointipalvelut ja sivistys- ja kulttuuripalvelut</p> <p>Koko kaupungin UNICEF-työryhmä</p>	<p>Tila: tehty 2016, seuraava 2020 (joka neljäs vuosi)</p> <p>Tila: tehty 2016 ja 2017. FinSote jatkossa vuosittain. Otos 10 000 satunnaisotannalla valikoituneille Väestörekisterikeskuksen tietojen avulla. Joka neljäs vuosi kasvatetaan otosta maakunnittain 3300/ maakunta, jotta voidaan seurata karkealla tasolla muutoksia</p> <p>Tila: tehty 2016, seuraava 2018</p> <p>Tila: tehty 2017, toteutus joka toinen vuosi</p> <p>Kerätty jo laajasti yhteen tietoja 2017 kyselyiden pohjalta. Tavoite 2018: Kartoitus vuosittain toistuvista, lapsille ja nuorille suunnatuista kyselyistä on tehty. Ohjeistus kyselymenettelyyn on tehty ja se on huomioitava koulujen ja päiväkotien kautta tehtäviin kyselyihin.</p>
--	--	--	---



<p>Vaikuttaminen kaavoitukseen</p> <p>Kaavahankkeisiin ja yleissuunnitteluun liittyen järjestetään vuosittain useampia tilaisuuksia osallisten kanssa. Tavoitteena on yleensä hankkeiden alkuvaiheessa saada tietoa asukkaiden mielestä onnistuneista ja kehittämistä vaativista kohdista lähiympäristössään.</p>	<p>Jatkossa pohditaan yhdessä eri tavoilla esimerkiksi työpajoissa ryhmittäin alueen kehittämistä</p> <p>Avoimen datan hyödyntäminen muun muassa paikkatieto.</p> <p>Lapsivaikutusten arviointi suunnittelussa</p>	<p>Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut</p> <p>Kaikkien toimialojen yhteinen velvoite</p>	



2. Selkeä virkakieli

Selkeän kielen toimenpiteet tähtäävät yksinkertaisempaan hallintokieleen. Esimerkiksi päätösten ja niiden valmistelun, asiakaskirjeiden ja ohjeiden kieltä yksinkertaistetaan muun muassa käyttämällä tuttuja termejä ja visualisoimalla asioita. Viestintä kuntalaisille tapahtuu selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä.

Näin toimimme / tätä kehitämme	Toimenpiteet, tavoitteet ja aikataulu jatkossa	Vastuhenkilö ja lisätiedot	Seuranta: Tila vuonna 2018
Hyvän valmistelun ja päätöksenteon edistäminen	Hyvän valmistelun ja päätöksenteon ohjeistus on laadittu intranettiin.	Konsernihallinto	
Hyvän päätöksenteon edistäminen lapsen oikeuksien näkökulmasta	UNICEF lapsiystävällinen kunta – kehittämisen myötä lapsen oikeudet näkyvät päätöksentekijöiden toiminnassa.	Kaupungin UNICEF -työryhmä	Valtuutettujen ja neuvostojen jäsenten perehdyttäminen on aloitettu 08/17. Tavoite 2018: neljän kohdan muistilista päättäjille päätöksenteon ohjaamiseksi on otettu käyttöön ainakin lautakuntatyössä.



Hyvän valmistelun edistäminen lapsen oikeuksien näkökulmasta	Tutustuminen lapsen oikeuksiin on osa henkilöstön perehdyttämistä	Kaupungin UNICEF työryhmä ja henkilöstötiimit	Siku ja hyve vieneet perehdyttämispakettiin info-osuuden. Tavoite 2018: Kaikkien toimialojen henkilöstön perehdytysmateriaali sisältää ohjausta lapsen oikeuksiin tutustumiseen.
Oulun kaupungin viestintää ohjeistetaan intranetissä	Sivuilla on oikeakielisyyteen liittyvää ohjeistusta.	Konsernihallinto/viestintä Ohjeet ovat koko henkilökunnan käytössä	
Hyvään kieleen liittyvää koulutusta	Kaikille toimialoille järjestetään koulutuksia hyvästä kielestä ja sen käyttämisestä. Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut toimialan henkilökunta hallitsee kuntalaisen näkökulmasta selkeän ja ymmärrettävän virkakielen. Hyvinvointipalveluissa omaishoidon tuen päätöstekstit on tehty selkokielelle. Myös koulutuksiin osallistutaan. Sivistys ja kulttuuripalveluiden toimialojen valmistelijat ja päätöstekstien tekijät veloitetaan	Kaikki toimialat Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut Hyvinvointipalvelut Sivistys- ja kulttuuripalvelut	Aloitettu 6/2017 ja tehdään suunnitelma jatkosta Tila: omaishoidon päätöstekstien selkeyttäminen toteutunut 2016



	noudattamaa annettuja ohjeita.		
Palvelut on kuvattu selkeästi Suomi.fi palveluun			



3. Tiedon ja päätöksenteon avoimuus

Tavoitteena on edistää kansalaisten mahdollisuutta saada tietoa hallinnon toiminnasta ja päästä näkemään itseään koskevia tietoja. Osa-alueeseen sisältyviä asioita ovat esimerkiksi päätösten julkisuus. Tähän kuuluvat myös viranhaltijapäätökset sekä dokumenttien saavutettavuus. Toimenpiteillä voidaan edistää kansalaisten ja kansalaisjärjestöjen mahdollisuutta hyödyntää hallinnon tietovarantoja.

Näin toimimme / tätä kehitämme	Toimenpiteet, tavoitteet ja aikataulu jatkossa	Vastuuhenkilö ja lisätiedot	Seuranta: Tila vuonna 2018
Toimielimien esityslistat ja pöytäkirjat julkaistaan Oulun kaupungin nettisivuilla		Konserninhallinto, päätöksenteon asiakirjapalvelut http://www.ouka.fi/oulu/paatoksente-ko-ja-hallinto/esityslistat-ja-poytakirjat	



Sidonnaisuusilmoitukset Kaupunginvaltuutetuilla, kaupunginhallituksen jäsenillä ja varajäsenillä on mahdollisuus ilmoittaa sidonnaisuutensa kaupungin internetsivuilla.	On päivitetty uuden lainsäädännön mukaiseksi. Ulkoinen tarkastus seuraa lakisääteisiä sidonnaisuusilmoituksia.	Ulkoinen tarkastus http://www.ouka.fi/oulu/paatoksente-ko-ja-hallinto/sidonnaisuudet	
Avataan ja julkaistaan uusia tietovarantoja sekä muutetaan nykyisiä koneluettavaan muotoon	Tietoaineistojen avaaminen maksutta julkiseen käyttöön. Datan avaaminen on jatkuvaa toimintaa. Tehdään yhteistyötä tiedon hallinnassa maakunnallisten toimijoiden kanssa. Hyvinvointipalveluiden tilastokirjat ja terveysasemien kiiretön jonotilanne on avattu koneluettaviksi.	Konsernihallinto, tietojohdaminen-, tutkimus- ja palvelukehitys sekä tietohallinto Kaupungin kaikki palvelualueet www.ouka.fi/avoindata Hyvinvointipalvelut	Avataan eri tilastoja edelleen. muun muassa terveysasemien kiiretön jonotilanne
Avoimen datan ja tiedon käyttöehdot ovat selkeät	Kaupunginhallituksen päätös 29.3.2016 Oulun kaupungin lähtee aktiivisesti avaamaan tietovarantojaan avoimen datan periaatteiden mukaisesti.	Konsernihallinto, tietojohdaminen-, tutkimus- ja palvelukehitys sekä tietohallinto www.ouka.fi/avoindata	



Päätösvalmisteluohje	Päivitetään päätösvalmisteluohje. Päätösvalmisteluohje sisältää ohjeet esimerkiksi henkilötietojen ja salassa pidettävien tietojen suojaamiseksi.	Konsernihallinto	
Kouluttaminen Valmistelijoita koulutetaan julkisuuslain huomioivaan valmistelutapaan. Luottamushenkilöille järjestetään koulutusta muun muassa avoimen hallinnon, tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden sekä osallisuuden teemoista. Kaupungin henkilöstölle järjestetään koulutusta muun muassa tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden sekä osallisuuden teemoista ja luottamushenkilöille tiedotetaan lapsen oikeuksista liittyen UNICEF lapsiystävällinen kunta -kehittämiseen.	Järjestetään kohdennettuja henkilöstökoulutuksia palvelualueilla. Hyvinvointipalveluissa on järjestetty syksyllä 2017 valmistelijoiden koulutus päätösvalmisteluohjeen toimeenpanosta. Toimialakohtaiset koulutukset, alueelliset koulutukset, lautakunta- ja johtoryhmä-infot. Kaikkien toimialojen lautakunnat ja johtoryhmät ovat infottu tai koulutettu. Koulutukset ja infot jatkuvat kaupungin-hallituksen UNICEF lapsiystävällinen kunta -jatkopäätöksen jälkeen.	Kaupungin UNICEF-työryhmä ja UNICEF-kouluttajat	



Tietojärjestelmähankinnat KH:n 29.3.2016 päätöksen mukaan uusissa tietojärjestelmähankinnoissa tulee huomioida avoimen datan periaatteet, muun muassa koneluettavuus.	 Huomioidaan tietojärjestelmähankinnoissa tulevaisuudessa valtakunnalliset ja maakunnalliset ratkaisut ja yhteensopivuus.	 Konsernihallinto	
Kuntalainen voi itse tarkistaa omat maa- ja kiinteistöomaisuuteen liittyvät tiedot	 Selvitetään, millä tasolla ja millä tavoin tiedot voi esittää kuntalaiselle sekä toteutetaan asia mahdollisuuksien mukaan. Valmista palvelua tiedon saamiseksi ei ole tarjottavaksi kuntalaiselle. Tehdään selvitystyö vuosien 2017–2019 aikana	 Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut	



4. Palveluiden saavutettavuus ja esteettömyys

Oulun kaupungin palvelut ovat entistä saavutettavampia. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sähköisen asioinnin ja palveluiden kehittämistä.

Palveluiden parantamisessa keskeistä on asiakaslähtöisyys: kehitystyössä hyödynnetään kuntalaisten kokemustietoa ja näkemyksiä. Lisäksi osa-alueeseen kuuluvat esimerkiksi avustusten ja tilojen tarjoaminen järjestöjen tai muiden kuntalaisryhmien käyttöön.

Näin toimimme / tätä kehitämme	Toimenpiteet, tavoitteet ja aikataulu jatkossa	Vastuhenkilö ja lisätiedot	Seuranta: Tila vuonna 2018
Oulun kaupungin verkkosivustojen ja -palveluiden saavutettavuus ja esteettömyys Asioinnin ja palvelujen	Kaikissa Oulun kaupungin verkkosivustoissa ja -palveluissa noudatetaan saavutettavuus- ja esteettömyyskriteereitä. Ohjeistus saavutettavaan sisällöntuotantoon on laadittu syksyllä 2016. Oulun omahoito mm. ajanvaraus, viestit,	Konsernihallinto, toimialat ja liikelaitokset	



sähköistämisen kehittäminen	<p>ohjaus ja neuvonta</p> <ul style="list-style-type: none">• ODA- hanke (Oulun kaupungin digitaaliset arvopalvelut) v. 2014-2020: kehittää mm eri päätelaitteilla toimivaa palvelukokonaisuutta, joka sisältää sähköisen hyvinvointitarkastuksen ja valmennusta, älykkäitä oirearvioita ja palvelutarpeen arviota sekä sähköistä hyvinvointisuunnitelmaa. Pitkälle automatisoituja asiakkaan itse- ja omahoidon palveluketjuja.• Hyvinvointipalvelut ja asiointikanavat toimintaohjeineen kuvattu Suomi.fi :n kansallisen luokittelun mukaan• Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP)Kuntalainen voi vertailla setelituottajia ja antaa palautetta tuottajalle verkossa <p>Sähköinen palvelutarjotin sivistys-ja</p>	<p>hyvinvointipalveluiden nettipäivittäjät</p> <p>Hyvinvointipalveluiden asiantuntijat</p> <p>Sivistys- ja kulttuuripalvelujen</p>	<p>Tehty ja päivitystyö jatkuu.</p> <p>Tila: Käytössä</p> <p>Käyttöönotto syksyllä -17</p>
------------------------------------	---	--	--



	kulttuuripalveluissa	kehityspäällikkö	
Kaupungin tilojen vuokraaminen paikallisesti tai alueellisesti merkittäviin tilaisuuksiin.	Resurssien varausrajapinnan avaaminen on Avoin data ja rajapinta -hankkeen yksi sovitusta avattavista rajapinnoista.	Koko kaupunkiorganisaatio Kaupungin kirjaston verkkopalvelu Varaamo.	
Osallistuminen kouluttajana sidosryhmien järjestämiin koulutuksiin Osallistuminen kouluttajana sidosryhmien järjestämiin koulutuksiin (lapsia ja nuoria koskevat asiat)	Kunta-järjestöyhteistyö: ESKO Lapsi- ja nuorisojärjestöjen ja Pohjois-Pohjanmaan LAPE:n järjestämät tapahtumat ja koulutukset. Tavoite vuodelle 2018: koulutussuunnitelma laaditaan yhteistyössä järjestöjen ja LAPE:n toimijoiden kanssa ja sen mukaiset koulutukset järjestetään.	Hyvinvointipalveluiden asiantuntijat UNICEF-kouluttajat	Tila: käynnissä



<p>Oulu10 keskitetty asiakaspalvelu ja neuvonta</p> <p>Kuusi fyysistä palvelupistettä, puhelinkanava, chat-kanava, sähköposti, sosiaalinen media (mm. facebook ja twitter) etäpalvelumahdollisuus, verkkoasiointi. Palveluvalikoima http://www.ouka.fi/oulu/asiointi-ja-neuvonta/</p>	<p>Asiakaspalvelukonseptin kehittäminen, tavoitteena Suomen paras asiakaspalvelu.</p> <p>Monikanavaisuuden kehittäminen, digitaalisuus, asiakassegmentointi. Kehitetään Oulu10-palveluita viitekehystenä alustatalousmalli sekä ekosysteemi monikanavaisuuden ja monituottajuuden mahdollistajana Palveluvalikoiman kasvattaminen eri kanavissa.</p> <p>Hyvinvointipalveluiden AINO – neuvontapalvelu ikääntyneille sekä fyysinen palvelupiste sekä sähköisenä netissä</p> <p>Yhteinen neuvontapalvelu Oulu10:ssä matalan kynnyksen neuvonta ja ohjaus kaikissa Oulu10 -pisteissä.</p>	<p>Monetra Oy http://www.ouka.fi/oulu/asiointi-ja-neuvonta/</p> <p>Hyvinvointipalvelut</p> <p>Yhteinen palveluohjaus Oulu10:ssä</p>	<p>Tila: käynnissä</p> <p>alkaa viimeistään syksyllä 2017</p>
<p>Yhdyskunta- ja ympäristöpalveluiden toimialan palvelut ovat helposti löydettävissä</p>	<p>Varmistetaan, että uudistetun ouka.fi – sivuston sähköiset palvelut löytyvät helposti (kevät 2017)</p> <p>Tehdään syksyllä 2017 kysely kuntalaisille sähköisten asiointipalvelujen saavutettavuudesta.</p> <p>Määritellään ja toteutetaan palvelutarjotin vuoden 2017 aikana.</p>	<p>Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut</p>	



Asukastuvat, kylätalot ja yhteisötalot – yhdistyksille tarjotaan mahdollisuuksien mukaan alueelliset tilat	<p>Pyrkimys kaupungin omiin tiloihin siirtymiseen.</p> <p>Kuntalaisten olohuonetoiminnan kehittäminen alueellisissa palvelukeskitymissä osana sivistys- ja kulttuuripalvelujen palveluverkkosuunnittelua.</p>	sivistys- ja kulttuuripalvelut	
Ikäihmisten sähköinen hyvinvoinnin tarjotin http://www.ouka.fi/65plus	Oulu10/Monetra Oy		
Ouka ohjaa kuntalaisia käyttämään ihmiset.fi -palvelua	<p>http://www.ihimiset.fi/</p> <p>Tavoitteena on järjestöjen palveluihin ohjaaminen ennaltaehkäisevän työn hyödyntämiseksi.</p>	Hyvinvointipalvelut	



5. Erityisryhmät

Suomen avoimen hallinnon toimintasuunnitelmassa erityinen painoarvo on annettu lasten ja nuorten sekä ikäihmisten osallisuuden edistämiseksi.

5.1. Lapset ja nuoret

Lapsiystävällisessä Oulussa lapsi- ja nuorisopolitiikan ohjenuorana on YK:n lapsen oikeuksien sopimus. Lasten ja nuorten osallisuuden ja vaikuttamisen kehittäminen on myös yksi Oulun kaupungin painopistealueista.

Oulun kaupunki on sitoutunut kerrallaan kaksi vuotta kestävään kehitystyöhön lasten ja nuorten parhaaksi lapsen oikeuksien pohjalta (UNICEFin lapsiystävällinen kunta –malli). Tavoitteena on saada Unicefin Lapsiystävällinen kunta – tunnustus vuonna 2018 ja jatkaa sen jälkeen kehittämistyötä.

Oulun kaupunki otti lapsiystävällinen kunta -toimintamallin käyttöön kaikilla kaupungin palvelualueilla ja hallinnossa v. 2016 kaupunginhallituksen päätöksen pohjalta. Mallin avulla kaupungin palvelualueet pääsevät arvioimaan päätöksentekoa ja toimintaansa lapsen oikeuksien ja lasten ja nuorten osallisuuden näkökulmasta.



Otteita lapsiystävällisen kunnan tavoitteista, jotka liittyvät avoimeen hallintoon.

1. Lapsilla on mahdollisuus osallistua heille tarkoitettujen palveluiden suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen.
2. Lapset voivat vaikuttaa julkisen tilan suunnitteluun ja kehittämiseen.
3. Lapsilla on mahdollisuus vaikuttaa heille itselleen tärkeisiin asioihin.
4. Päätöksenteossa hyödynnetään lasten ja nuorten tietämystä omasta arjestaan ja arvioidaan päätösten lapsivaikutuksia.
5. Lapsia kohdellaan tasa-arvoisesti. He ovat mukana suunnittelemassa, arvioimassa ja kehittämässä kunnan palveluja.

Näin toimimme / tätä kehitämme	Toimenpiteet, tavoitteet ja aikataulu jatkossa	Vastuhenkilö ja lisätiedot	Seuranta: Tila vuonna 2018
---	---	-----------------------------------	-----------------------------------



<p>Lapsiystävällinen –toimintamalli</p> <p>Perustuu lapsen oikeuksiin (koskevat kaikkia alle 18-vuotiaita). Suunnittelussa ja päätöksenteossa huomioidaan aina lasten oikeuksien toteutuminen</p> <p>Lapset ja nuoret ovat tiiviisti mukana kehittämistyössä.</p>	<p>Tavoitteena UNICEFin Lapsiystävällinen kunta -tunnustus vuonna 2018 ja sen jälkeen kehittämistyön jatko kahden vuoden sykleissä.</p> <p>Tavoite: Lasten oikeudet otetaan huomioon entistä paremmin valmistelussa, päätöksenteossa ja toiminnassa.</p>	<p>Koordinointivastuu on sivistys- ja kulttuuripalveluilla. Toimintaa ohjaa ohjausryhmä, johon on nimetty edustajat/yhteyshenkilöt kaikilta toimialoilta ja ONEsta. Käytännön työn koordinoinnista vastaa UNICEF-työryhmä (edustajat kaikilta toimialoilta ONEsta).</p>	<p>Lapsiystävällinen kunta -tunnustus saatu UNICEFiltä. Kahden vuoden kehittämisen 1. sykli päättyy. KH tekee päätöksen jatkosta v. 2018->.</p>
<p>Lapsiystävällisen kunnan toiminnan arviointia</p>	<p>Lasten ja nuorten laaja osallistaminen UNICEFin lapsiystävällinen kunta –malliin kuuluvaan lasten ja nuorten raporttiin</p>	<p>ONE, UNICEF-työryhmä koordinaattorin ohjeiden mukaan</p>	<p>UNICEFin seurantalaisuuteen tehtiin mallin vaatima kattava lasten ja nuorten raportti ja ONEn edustaja esitteli sen lyhyesti. Tavoite v. 2018: Lapsiystävällisen kunnan toimintaraportti kirjataan muotoon, jossa muutoksia kuvataan lapsen näkökulmasta (ei palveluiden tai toimintojen luettelona)</p>
<p>Oulun Nuorten Edustajisto – ONE</p> <p>ONE toimii koko kaupungin laajuisena.</p> <p>Tehtävänä on tuoda nuorten ääni kuuluviin kaupungin päätöksenteossa. Onella on kummitoimintaa päättäjien ja alueellisten osallisuus-ryhmien kanssa.</p>		<p>Nuorisopalvelut</p> <p>http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/oulu-nuorten-edustajisto-one</p> <p>http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/nuori-sovaalit</p>	



<p>One valitaan joka toinen vuosi nuorisovaaleilla, jossa ehdolle voi asettua ja äänestää Oulussa kirjoilla oleva tai Oulussa opiskeleva 15–19 -vuotias nuori.</p>			
<p>Nuorten osallisuusryhmät</p> <p>Oulussa toimivissa osallisuusryhmissä on edustus alueella toimivista ala- ja yläkouluista, lukioista ja nuorisotaloilta.</p> <p>ONEN rinnalla toimivissa osallisuusryhmissä lapsilla ja nuorilla on mahdollisuus vaikuttaa oman alueensa asioihin. Alueellisia osallisuusryhmiä on 15.</p>		<p>Nuorisopalvelut</p> <p>http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/alueelliset-osallisuusryhmat</p>	
<p>Nuorisopalvelut</p> <p>Nuorisopalveluiden työntekijöiden tehtävänä on aktivoita ja tukea nuoria omaehtoiseen toimintaan. Keskeinen rooli tuoda lapsia ja nuoria mukaan suunnittelemaan ja kehittämään esim. uusia</p>		<p>Nuorisopalvelut</p> <p>http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/osallisuus-ja-vaikuttaminen</p>	



<p>asuinalueita, puistoja.</p> <p>Nuorisopalveluissa nuorten ääni saadaan kuuluviin järjestämällä kyselyjä toiminnoista ja palveluista.</p> <p>Lisäksi taloilla toimii nuorten klubit. Nuorilla on mahdollisuus vaikuttaa nuorisotilan toimintoihin ja ympäristöön, mutta myös itse toteuttaa omaa toimintaansa mm. tapahtumia, kerhoja, kursseja.</p> <p>Henkilökunta on koulutettu toteuttamaan lasten ja nuorten osallisuutta. Koulutus päivitetään säännöllisesti.</p>			
<p>Nuorten avustukset</p> <p>Nuorten NERO on toimintaraha, jolla tuetaan nuorten omaehtoista toimintaa. Nuorten NEROa voi hakea ympäri vuoden ja rahaa myönnetään projektille, jossa nuoret ovat aktiivisia eli ideoivat, suunnittelevat ja toteuttavat toimintansa itse.</p> <p>Nuorisotoimi jakaa nuorille järjestöavustuksia ja kohdeavustuksia sekä myöntää maksuttomia tiloja nuorten käyttöön.</p>		<p>Nuorisopalvelut</p> <p>http://www.ouka.fi/oulu/nero/nuorten-nero</p>	



Nuorten vaikuttajapäivät - Järjestetään lokakuussa, tavoitteena on saada nuoria ja nuorten parissa toimivia tahoja kohtamaan, verkostoitumaan ja vaihtamaan ajatuksia. - Kohderyhmänä ovat yläkoululaiset ja sitä vanhemmat nuoret.			
Lasten ja nuorten kaupunkikokous	Kaupunkikokouksessa lapset ja nuoret kokoontuvat päättämään yhdessä kouluilla, oppilaskunnan hallituksissa ja osallisuusryhmissä mietittyjä parannus- ja kehittämissuhteita	nuorisopalvelut	Vuosittain
Lastensuojelu vaikuttajaryhmä jälkihuolto- nuorten parissa	Tavoitteena on ennaltaehkäisyn näkökulmasta ja edistämiseksi hyödyntää ko nuorten kokemuksia lastensuojelussa	Hyvinvointipalvelut/sosiaalijohtaja	käytössä
X-ON –tapahtuma Ouluhallilla	Lasten ja nuorten osallistaminen lapsiystävällisen kunnan Oulun tavoitteiden tarkentamiseksi vuonna 2017. Lapsille ja nuorille laaditut, lapsen oikeuksiin perustuvat kysymykset.	UNICEF –työryhmä, nuorisopalveluiden suunnittelija	Vuonna 2017 tapahtumassa saatiin satoja vastauksia lapsilta ja nuorilta. Huomioidaan toistuvana mahdollisuutena osallistaa nuoria ajankohtaiseen, lasten ja nuorten palveluita koskevaan kehittämiseen



Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma vuosille 2017-21 on laadittu päivittämällä aikaisempi hyvinvointisuunnitelma (2015-16).	Lasten ja nuorten osallisuus hyvinvointisuunnitelman päivityksessä. Päivitysprosessin aikana on koottu lapsilta ja nuorilta palautetta lasten ja nuorten palvelujen toimivuudesta (tapaamisen päiväkodeissa ja ONEssa). Oulun kaupungin strategiatyö ja sen pohjalle rakentuva palvelujenjärjestämishjelma tulevat valmistuttuaan suuntaamaan tämän suunnitelman toteuttamista.	Hyvinvointipäällikkö Arto Willman ja sosiaalijohtaja Arja Heikkinen	
---	---	---	--

5.2. Ikäihmiset

Näin toimimme / tätä kehitämme	Toimenpiteet, tavoitteet ja aikataulu jatkossa	Vastuhenkilö ja lisätiedot	Seuranta: Tila vuonna 2018
--------------------------------	--	----------------------------	----------------------------



Vanhusneuvosto Vanhusneuvosto ottaa kantaa monipuolisesti ikäihmisten asioiden ja yhdenvertaisuuden puolesta.		sivistys- ja kulttuuripalvelut, toimialat http://www.ouka.fi/oulu/vanhusneuvosto	
---	--	--	--

5.3 Etniset vähemmistöt

Näin toimimme / tätä kehitämme	Toimenpiteet, tavoitteet ja aikataulu jatkossa	Vastuhenkilö ja lisätiedot	Seuranta: Tila vuonna 2018
Maahanmuuttajaneuvosto - vahvistaa maahanmuuttajien osallistumista kunnalliseen päätöksentekoon - tekee aloitteita ja esityksiä kaupunginhallitukselle maahanmuuttajia koskevista asioista	Kotouttamisohjelman toimenpiteiden seuranta.	sivistys- ja kulttuuripalvelut http://www.ouka.fi/oulu/maahanmuuttajaneuvosto	



<p>Monikulttuurikeskus Villa Victor</p> <p>Villa Victor tarjoaa toimintaa niin Oulussa asuville ulkomaalaistaustaisille asukkaille kuin kantaväestölle.</p> <p>Tarjoaa ohjaus- ja neuvontapalveluita, suomen kielen opetusta ja hoitaa tiedonvälitystä.</p> <p>Lisäksi Villa Victor järjestää erilaisia juhlia ja teematilaisuuksia.</p>	<p>Sosiaalista integraatiota voitaisiin edistää ja helpottaa luomalla tilaisuuksia, joissa eri kulttuurit esittäytyvät valtakulttuurille ja päinvastoin.</p> <p>Kotouttamisohjelma</p>	<p>http://www.ouka.fi/oulu/villavictor</p> <p>Palvelee osoitteessa Torikatu 23</p> <p>Toimialat asettaneet tavoitteet ja toimenpiteet kotouttamisohjelmaan.</p>	
<p>Ymmärrettävä viestintä</p> <p>Oulun kaupungissa pääasiallinen asiointikieli on suomi. Tämä koskee sekä asiakaspalvelua, viestintää että asiakkaille annettavaa ohjausta ja neuvontaa.</p> <p>Tulkausta, mukaan lukien viittomakieli, käytetään tarvittaessa. Maahanmuuttajille Oulun kaupunki tarjoaa www-sivuilla tietoa niin englannin-, venäjän-, viron-, somalin-, arabian- kuin kiinankielelläkin (Infopankki)</p>	<p>Villa Victorissa toteutettiin vuonna 2013 tyytyväisyyskysely, jossa maahanmuuttajilta kysyttiin viranomaispalveluista. Kyselyn vastausten perusteella suurin osa maahanmuuttajien ongelmista johtuu kielitaidon puutteesta ja siitä johtuvista väärinkäsityksistä.</p>		



5.4. Muut erityisryhmät

Näin toimimme / tätä kehitämme	Toimenpiteet, tavoitteet ja aikataulu jatkossa	Vastuuhenkilö ja lisätiedot	Seuranta: Tila vuonna 2018
<p>Vammaisneuvosto Tehtävänä on turvata ja parantaa vammaisten edellytyksiä itsenäiseen elämään ja osallisuuteen kaikilla inhimillisen toiminnan alueilla.</p> <p>Vammaisneuvosto seuraa vammaispalveluiden toteutumista ja kunnallista päätöksentekoa vammaisten näkökulmasta, tekee aloitteita ja antaa lausuntoja.</p> <p>Vammaisneuvosto edistää saavutettavuutta ja esteettömyyttä tiedonsaannissa, palveluissa ja rakennetussa ympäristössä.</p>	<p>Vammaisten kuulemisperiaatteen täysimääräinen toteutuminen on tärkeää; vammaisen omalle ja läheisen mielipiteelle tulee antaa entistä enemmän painoarvoa palveluita suunniteltaessa.</p> <p>Kehittäjäasiakkaiden mukanaoleminen palvelujen suunnittelussa.</p> <p>Vammaispoliittinen ohjelma Vammaispoliittisen ohjelman tavoitteena on edistää vammaisten oululaisten yhdenvertaisuutta ja tasavertaista osallisuutta yhteiskunnan toimintaan. Ohjelmalla pyritään vaikuttamaan vammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden ja omaehtoisen elämän toteutumisen, esteettömän rakennetun ympäristön syntymiseen ja</p>	<p>sivistys- ja kulttuuripalvelut</p> <p>www.ouka.fi/oulu/vammaisneuvosto</p> <p>toimialat</p>	



	palvelujen saavutettavuuteen. Ohjelmaan on koottu konkreettisia toimenpide-ehdotuksia oululaisten vammaisten itsenäisen elämän ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi.		
Päihde- ja mielenterveysneuvosto Oulun seudun mielenterveys- ja päihdeneuvosto on Oulun kaupungin ja lähikuntien alueella toimivien mielenterveys- ja päihdetyön julkisten ja kolmannen sektorin toimijoiden muodostama yhteistyöryhmä.	<ul style="list-style-type: none">• mielenterveys- ja päihdetyön ajankohtaisista asioista tiedottaminen• edunvalvonta: kannanotot ja tiedotteet• kunnallisten päättäjien informoiminen• kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä ja toteuttamisessa	hyvinvointipalvelujen asiantuntijat	tila: käynnissä

OULU