



Avoim hallinto

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	Kaupungilla on otettu käyttöön Siteimprove-ohjelma, jonka avulla nettisivuja voidaan parantaa sekä teknisesti että sisällöltään kannalta entistä saavutettavimmiksi. Raporttien avulla voidaan nähdä tarkasti, millä sivulla on ongelmia esimerkiksi ymmärrettävyyden näkökulmasta. Nettisivut toimivat responsiivisesti mobiililaitteissa.
Vuorovaikutussuunnitelma/ osallisuusohjelma	Laaditaan uusi vuorovaikutussuunnitelma/osallisuusohjelma työryhmätyöskentelynä yhdessä toimialojen asiantuntijoiden, asukkaiden ja järjestöjen edustajien kanssa.	Sivistys- ja kulttuuripalvelut/ Kuntalaisvaikuttaminen ja yhteisötoiminta	Vuorovaikutussuunnitelma eli kaupungin päivitetty osallisuusohjelma on työstetty yhdessä eri toimijoiden kanssa vuoden 2018 aikana työryhmätyöskentelynä.



	Suunnitelma sisältää toimenpiteitä kuntalaisten ja kaupungin välisen vuorovaikutuksen, osallisuuden ja vaikuttamisen kehittämiseksi.		Laatimiseen ovat osallistuneet ONEn, asukaiden, järjestöjen ja yrittäjien edustajat. Vuorovaikutussuunnitelma valmistuu alkuvuodesta 2019 toimialat ylittävänä työryhmätyöskentelynä. Vuorovaikutussuunnitelmassa asetetaan tavoitteet ja toimenpiteet osallisuuden ja vaikuttamisen mittaamiselle vuosille 2019-21. Toimenpiteet koskevat koko kaupunkia.
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 Kaikki toimialat ja liikelaitokset	Oulun kaupungin palautekanavan välityksellä on tullut vuonna 2018 palautteita yhteensä 11 576 kappaletta. Yhteenveto saapuneesta palautteesta toimialoittain YYP 7671 Siku 978 Hyve 860 Koha 206 Oulun Vesi 278 Oulun Serviisi 272 Oulun Tilakeskus 61 Tekli 2 Asiakaspalautelaitteet ovat käytössä hyvinvointikeskuksissa, Dentopoliksessa ja Elektroniikkatien toimipisteessä.



Kuntalainen voi antaa helposti palautetta suunnitelmista ja hankkeista	Palautejärjestelmän hankevälilehteä hyödynnetään suunnitelmien ja hankkeiden esittelyssä sekä niihin liittyvien palautteiden keruussa.		On hankittu laajennus palautejärjestelmään, jonka avulla kuntalainen pystyy paremmin antamaan palautetta ja mielipiteitä hankkeista. Lisäksi uudistuksessa on myös projektikortti, jonka avulla kuntalainen näkee paremmin uudet hankkeet ja niiden tilan. Palautejärjestelmään on kuutoskaupunkien kanssa yhdessä kehitetty reaaliaikainen avoin rajapinta, jota voidaan hyödyntää kaksisuuntaisesti mm. erilaisissa sovelluksissa.
Kuntalaisaloitteet Valtuustoaloitteet	Kuntalaisaloitteita voi tehdä osoitteessa: www.kuntalaisaloite.fi Ohjeistetaan kuntalaisille paremmin palautteen ja aloitteen ero. Jatkossa ohjataan aloitteiden sijaan kuntalaiset antamaan palautetta. Palautteen kautta kuntalainen saa vastauksen asiaansa nopeammin. Ohjeistus laadittu.	Kaikki toimialat ja liikelaitokset Konsernihallinto Käsittelyaika	Kuntalaisaloitteet ohjataan mahdollisimman nopeasti oikealle vastaajalle ja niihin reagoidaan kolmessa kuukaudessa. Palauteluonteiset aloitteet ohjataan palautekanavaan. Valtuustoaloitteet ohjataan mahdollisimman nopeasti oikealle valmistelijalle ja niihin vastataan kolmessa kuukaudessa.



<p>Oulun raadit</p> <p>Oulun raadit ovat kaikille avoimia osallistumis- ja vaikuttamis-tilaisuuksia. Oulun raatien tarkoituksena on vahvistaa kuntalaisten osallisuutta ja vaikuttamista pitkän aikavälin tavoitteisiin ja palvelujen järjestämiseen.</p> <p>Tilaisuuksien sisällöt ovat osa valmistelua ja päätöksentekoa.</p>	<p>Tavoitteena on Oulun raatien jatkuva kehittäminen ja yhä useamman asukkaan tavoittaminen raatien kautta. Tilaisuuksissa asukkaat voivat osallistua kaupungin yhteisten asioiden kehittämiseen toiminnallisesti.</p>	<p>Sivistys- ja kulttuuripalvelut/ Kuntalaisvaikuttaminen ja yhteisötoiminta</p> <p>http://www.ouka.fi/oulunraati</p>	<p>Oulun raati -tilaisuudet järjestettiin yhtenä osallisuusmuodoista osana sivistys- ja kulttuuripalvelujen palveluverkkosuunnitelman laatimista alkuvuodesta 2018. Oulun raati -tilaisuuksia järjestetään osana kaupungin palvelujen suunnittelua myös tulevana vuosina. Oulun raatien lisäksi palveluverkkosuunnitelman laatimisessa osallisuuskanavana olivat Facebook-chat ja sähköinen kysely.</p>
<p>Alueelliset yhteistyöryhmät</p> <p>Oulussa on toiminut aiemman osallisuusmallin mukaisesti alueellisia yhteistyöryhmiä, joissa alueen asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa oman asuinalueensa asioihin.</p> <p>Ryhmät ovat osallistuneet kokouksissa myös alueellisen toimintarahan esityksen laatimiseen osallistuvan budjetoinnin keinoin.</p>	<p>Alueellista osallisuutta kehitetään sivistys- ja kulttuuripalveluissa sekä osana vuorovaikutussuunnitelmaa.</p> <p>Asukkailla on monta tapaa osallistua: sähköisesti ja kasvokkain, esimerkiksi alueellisissa kuntalaistilaisuuksissa.</p> <p>Asukastilaisuudet (jatkossa asukasillat) kokoavat keskeiset toimijat, kuten asukkaat, järjestöjen edustajat, yritykset, kaupungin henkilöstön ja luottamushenkilöt tekemään yhteistyötä.</p> <p>Sähköinen osallistuminen mahdollistaa osallistumisen ajasta ja paikasta riippumatta. Sosiaalista mediaa hyödynnetään osallisuuskäytössä.</p>	<p>Sivistys- ja kulttuuripalvelut/Kuntalaisvaikuttaminen ja yhteisötoiminta</p> <p>http://www.ouka.fi/oulu/yhteisotoiminta/oma-suuralueeni</p>	<p>Osallisuuden päivitetty aluemalli on hyväksytty sivistys- ja kulttuurilautakunnassa syksyllä 2018. Mallin myötä asukasillat korvaavat entiset yhteistyöryhmät. Asukasilloja järjestetään asialähtöisesti ja toimialat ylittäen yhdessä asukkaiden ja kaupungin toimijoiden kanssa 18 alueella.</p> <p>Kaikille avoimissa asukasilloissa keskustellaan ja käsitellään kunkin alueen ja koko kaupungin ajankohtaisia asioita. Asukasillojen sisällöt suunnitellaan asukaslähtöisesti ja alueensa näköisesti.</p> <p>Osallisuuden päivitetty aluemalli on osa vuorovaikutussuunnitelmaa.</p>



Sosiaalisen median hyödyntäminen	<p>Oulun kaupunki käyttää sosiaalista mediaa aktiivisesti kaikessa viestinnässään. Kaupunki ottaa käyttöön uusia toimintatapoja tarpeen mukaan.</p> <p>Kaupungilla on käytössään sosiaalisen median ohjeistus, jota päivitetään jatkuvasti.</p> <p>Henkilöstölle tarjotaan koulutusta ja konsultointia sosiaalisen median hyödyntämisestä arkityössä.</p>	Konsernihallinto/viestintä ja toimialat	<p>Sosiaalista mediaa käytetään aktiivisesti hyödyksi kuntalaisviestinnässä. Kuntalaisilla on mahdollisuus somessa kommentoida julkaisuja ja kysyä asioita kaupungilta. Suoria kysymyksiä ja niiden vastauksia hoitaa Oulu10-palvelut Facebookissa ja Twitterissä.</p> <p>Henkilöstölle on järjestetty koulutuksia sosiaalisesta mediasta, verkkokirjoittamisesta ja saavutettavasta sisällöntuotannosta verkkoon.</p> <p>Yhdyskunta- ja ympäristöpalveluissa on perustettu Facebookiin Kaupunkiympäristö-sivu ja sitä varten on laadittu yhdessä toimintasuunnitelmaa.</p> <p>Hyvinvointipalvelu</p> <ul style="list-style-type: none">• chat käytössä neuvolassa ja kahdessa hyvinvointikeskuksessa (Kontinkangas ja Tuira) sairaanhoitajan vastaanotolla• snapchat käytössä kaikilla kouluterveydenhoitajilla• Wilma-viestintäpilotti ikäihmisten asumispalveluissa• Twitter, FB, Instagram, Youtube, blogit <p>Sivistys- ja kulttuuripalvelut</p> <ul style="list-style-type: none">• Electorate-mobiilisovellusta pilotoitu mm. osallistuvan budjetoinnin kokeilussa.• Näppi-mobiilisovelluksen käyttöönotto nuorisopalveluissa.
-----------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



			Kaupunginvaltuuston kokouksista nostetaan muutamia aihealueita reaaliaikaisesti kaupungin Twitter-tilille ja kokouksia voi seurata suorana nettilähetystenä.
Kaupunginvaltuuston kokoukset lähetetään suorana internetissä ja kokouksista on katsottavissa tallenteet.	www.ouka.fi/valtuusto	Konsernihallinto	Toteutunut 2018.
Palvelumuotoilu ja muu palvelujen yhteiskehittäminen palvelujen käyttäjien kanssa	Yhteiskehittämisen käytön laajentaminen. Henkilöstön laajempi kouluttaminen menetelmien käyttöön.	Kaikkien palvelunkehittäjien käytössä. Esim. kirjaston kokoelmien uudelleenjärjestys palvelumuotoilua käyttäen: http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=e1a3a6d5-a9a5-468e-bafe-81e6cc1aeb99&groupId=78400	Omahoito ja Digitaaliset Arvopalvelut -hankkeessa (ODA) erityisryhmien palveluohjaus järjesti säännöllisesti kehittäjäasiakkaille tilaisuuksia, joissa palvelumuotoiltiin OmaOlo-työkaluja (palveluarvioita) ja kerättiin palautetta asiakasprosessin toimivuudesta. Palvelumuotoilun menetelmiä on hyödynnetty koulutuksissa ja toiminnallisen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman laatimisessa 2018.
Asiakaskokemukset- ja tulevaisuuden palvelutarpeet	Kokemustiedon keruu Hyvinvointikertomukseen vähintään SOTE-alan järjestöiltä vuosittain/kahden vuoden välein, tavoitteena asiakaskokemusten hyödyntäminen kaupunkistrategiassa. Mallinnettu INNOKYLÄÄN: https://www.innokyla.fi/web/malli3077425	Hyvinvointipalvelujen asiantuntijat ja hyvinvointikertomus- työkalun pääkäyttäjä	Toteutuu keväällä 2019. Tila: käytössä



	<p>Kehittäjäasiakkaat hyvinvointipalveluissa kaikilla hyvinvointialueilla (Tuira, Haukipudas, Kiiminki-Myllyoja, Oulunsalo-Kaakkuri, Kontinkangas. Lapsiperheet omana ryhmänä). Ryhmissä 5-15 asiakasta.</p> <p>Ryhmät kokoontuvat joka toinen kuukausi alueilla. Tavoitteena on hyvinvointipalvelujen kehittäminen. Ryhmistä tulee jatkuva palaute.</p> <p>Kokemusasiantuntijat; Terveyspalvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut Jatkuva asiakaspalautteen koonti. Yhteenvedot puolivuositain.</p> <p>Kokemuksellisen hyvinvointitiedon säännöllinen arviointi varhaiskasvatuksessa, perusopetuksessa ja lukiokoulutuksessa.</p>	<p>Hyvinvointipalvelujen asiantuntijat</p> <p>Alueellinen suunnittelija toteuttaa kokemuksellisen hyvinvointitiedon valmistelun, kyselyn toteuttamisen ja tulosten analysoinnin yhdessä palvelukeskittymän monialaisten toimijoiden ja asiantuntijoiden kanssa.</p>	<p>Päätynyt 2017.</p> <p>Tila: käytössä. Ehkäisevä päihdetyö: asiakasarviointikäynnit/Pakka-toimintamalli /THL Asiakaspalautelaitteet käytössä hyvinvointikeskuksissa, Dentopoliksessa ja Elektroniikkatien toimipisteessä.</p> <p>Kokemuksellista hyvinvointitietoa on kerätty päiväkodeissa ja kouluissa eri puolella Oulua suunnitellun aikataulutuksen mukaisesti. Hyvinvointitiedon keräämistä jatketaan 2019. Kyselyn tuloksia arvioidaan ja tarkastellaan osana hyvinvointipäiväkoti- ja hyvinvointikoulukonseptia. Kysely toteutetaan yksiköissä sovitun mallin mukaisesti kahden vuoden välein.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Hankinta- ja kumppanuusosaamisen sekä verkostotaitojen systemaattinen kehittäminen ja johtaminen	Oulun kaupunki/Innovaatio ja yhteistyökymittauksen tulokset 2017 Toteutetaan määrävälein ja huomioidaan esille nousseet muutokset – ja kehittämistarpeet hankintojen toteuttamisessa, yhteistyö ja kumppanuus hankintaprosesseissa.	Kaikkien toimialojen asiantuntijat	Toteutetaan määrävälein ja huomioidaan esille nousseet muutokset- ja kehittämistarpeet hankintojen toteuttamisessa, yhteistyö ja kumppanuus hankintaprosesseissa.
Sähköiset kanavat	Oulun omahoidon sähköistä ajanvarausta on kehitetty.	Kehittämispalvelut hyvinvointipalvelujen asiantuntijat	<ul style="list-style-type: none">• Sähköinen ajanvaraus terveystieteissä• Sosiaalipalveluiden etuuksia voi hakea sähköisesti (omaishoidontuki, vammaisten ja ikäihmisten kuljetuspalvelut sekä lapsiperheiden sosiaalipalvelut.)• Ohjaus ja neuvonta Aino-neuvonnassa• Lapsuus.fi- yhteistyössä sivistys- ja kulttuuripalvelujen ja hyvinvointipalvelujen sekä 3. sektorin kanssa. Sivustolla on käytössä asiakaspalvelurobotti.• Hoito- ja palvelutakuun toteutumisen seuranta.
Mobiilisovellus	Osallisuuskäyttöön tarkoitettuna mobiilisovellus Meijän kaupunnin välityksellä asukas voi olla mukana kehittämässä Oulun kaupungin palveluja ajasta ja paikasta riippumatta.	Sivistys- ja kulttuuripalvelut	Tarkastellaan mobiilisovellusten tarvetta ja soveltuvuutta eri käyttötarkoituksiin ja kohderyhmille. Electoraten kehittämää mobiilisovellusta pilotoidaan 2018-19. Näppi-sovellus nuorille otettu käyttöön 2018.



	<p>Lisäksi mahdollisuus antaa palautetta on integroitu sovellukseen.</p> <p>Wiima-sovellus kehittämisideointiin</p> <p>Snapchat – pikaviestipalvelu käytössä kouluterveydenhuollossa.</p>	<p>Sivistys- ja kulttuuripalvelujen ICT-tiimi</p> <p>Terveyspalvelut/ Kouluterveydenhuolto</p>	<p>Käytössä. Sivistysohjelman laatimisessa on kerätty kehittämisideoita.</p> <p>Nyt jokaisella kouluterveydenhoitajalla käytössä.</p>
Muut kyselyt kuntalaisille	<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>Hyvinvointipalvelujen vanhustyönjohtaja ja asiantuntija</p> <p>Kehittämispalvelut, hyvinvointipalvelujen asiantuntijat</p> <p>Hyvinvointipalvelut ja sivistys- ja kulttuuripalvelut</p>	<p>Tila: tehty 2016, seuraava 2020 (joka neljäs vuosi).</p> <p>Tila: tehty 2016 ja 2017. FinSote jatkossa vuosittain. Valtakunnallinen otos 10 000 satunnaisotannalla valikoituneille Väestökisterikeskuksen tietojen avulla. Joka neljäs vuosi kasvatetaan otosta maakunnittain 3300/ maakunta, jotta voidaan seurata karkealla tasolla muutoksia.</p> <p>Tila: tehty 2016, seuraava 2018 Ehkäisevä päihdetyö: asiakasarviointikäynnit/Pakka-toimintamalli /THL Tila: tehty 2017, toteutus joka toinen vuosi</p>



	Lasten ja nuorten kyselyt Lapsille ja nuorille suunnattuja kyselyitä on paljon. Jatkossa niitä koordinoidaan paremmin päällekkäisyyksien ja suuren, erillisten kyselyiden määrän vähentämiseksi.	Koko kaupungin UNICEF-työryhmä	Kerätty jo laajasti yhteen tietoja 2017 kyselyiden pohjalta. Vuonna 2018 on tehty kartoitus vuosittain toistuvista, lapsille ja nuorille suunnatuista kyselyistä. Ohjeistus kyselymenettelyyn on tehty ja se on huomioitava, kun tehdään kyselyjä koulujen ja päiväkotien kautta.
Vaikuttaminen kaavoitukseen 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.	Jatkossa pohditaan yhdessä eri tavoilla esimerkiksi työpajoissa ryhmätöinä alueen kehittämistä Avoimen datan hyödyntäminen muun muassa paikkatieto. Lapsivaikutusten arviointi suunnittelussa	Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut Kaikkien toimialojen yhteinen velvoite	Kaavoituksessa on pidetty vuoden 2018 aikana noin 50 avointa tai kohdennettua yleisötilaisuutta tai työpajaa, joissa on työstyetty yhdessä alueiden kehittämistä. Lisäksi alueiden kehittämistä on pohdittu niin itse järjestetyissä kuin muiden toteuttamissa lukuisissa seminaareissa, näyttelyissä, kick off -tilaisuuksissa yms. Kyselyjä on toteutettu 11 kohdentuen eri kaavahankkeisiin tai selvityksiin. Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut on ollut mukana miettimässä lapsivaikutusten arvioinnin toteutusta osana lapsiystävällistä kuntaa. Ensi vuonna toteuttaneen tämän osalta pilotointia laajemmassa mittakaavassa. Kaavoituksessa asia on huomioitu laadittaessa esimerkiksi Tuiranpuiston ja Torpanmäen kaavoja.



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	Vastuuhenkilö ja lisätiedot	Seuranta: Tila vuonna 2018
Hyvän valmistelun ja päätöksenteon edistäminen	Hyvän valmistelun ja päätöksenteon ohjeistus on laadittu intranettiin.	Konsernihallinto	Ohjeistus on laadittu intranet Akkunaan.
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 Sivistys- ja kulttuuripalvelut	Sivistys- ja kulttuuripalvelut sekä hyvinvointipalvelut ovat vieneet perehdyttämispakettiin info-osuuden. Tavoite 2018: Kaikkien toimialojen henkilöstön perehdytysmateriaali sisältää ohjausta lapsen



			<p>oikeuksiin tutustumiseen. UNICEF lapsiystävällinen kunta -koulutukset ovat keskittyneet 2018 lapsen oikeuksien ja erityisesti niiden neljän pääperiaatteen tunnetuksi tekemiseen lapsille ja nuorille, kaupungin henkilöstölle ja päättäjille. Koulututtajina ovat olleet UNICEF lapsiystävällinen kunta koordinaatioryhmän jäsenet. Asiantuntijayhteistyötä on ollut myös alueen lapsiperhejärjestöjen kanssa sekä Suomen UNICEFin kanssa. Koulutuksilla on vahvistettu lapsiystävällistä toimintakulttuuria (vrt. Oulun LAPEn kehittämistavoite), sekä myös 2019 käyttöön otettavaa lapsivaikutusten arvioinnin toimintamallia.</p>
Hyvään kieleen liittyvää koulutusta	<p>Kaikille toimialoille järjestetään koulutuksia hyvästä kielestä ja sen käyttämisestä.</p> <p>Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut toimialan henkilökunta hallitsee kuntalaisen näkökulmasta selkeän ja ymmärrettävän virkakielen.</p> <p>Hyvinvointipalveluissa omaishoidon tuen päätöstekstit on tehty selkokielelle. Myös koulutuksiin osallistutaan. Sivistys ja kulttuuripalveluiden toimialojen valmistelijat ja päätöstekstien tekijät veloitetaan noudattamaa annettuja ohjeita.</p>	<p>Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut</p> <p>Hyvinvointipalvelut</p> <p>Sivistys- ja kulttuuripalvelut</p>	<p>OTT:lle on pidetty selkeästä kielestä ja otsikoinnista koulutus.</p> <p>Selkeäkielisyys osalta ei erityistä koulutusta 2018 aikana.</p> <p>Omaishoidon päätöstekstien selkeyttäminen toteutunut 2016.</p> <p>Kaupungin keskitettyyn koulutukseen osallistuminen.</p>



Palvelut on kuvattu selkeästi Suomi.fi palveluun			<p>Oulun kaupungin palvelut on kuvattu Suomi.fi – palveluun. Palveluun on koottu kansalaisille tarjottavat lakisääteiset tehtävät ja palvelut.</p> <p>Tietojohdaminen/pääkäyttäjät ovat kouluttaneet ja tukeneet toimialoja palveluiden kuvaamisessa Suomi.fi-palvelutietovarantoon. Kuvausten laatua on kommentoitu ylläpitäjille (asiakaslähtöisyys, ymmärrettävyys, oikeakielisuus).</p> <p>Palveluja on julkaistu 306 ja asiointikanavia 754 (tilanne 17.12.2018).</p>
---------------------------------------------------------	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



3. Tiedon ja päätöksenteon avoimuus

Tavoitteena on edistää kansalaisten mahdollisuutta saada tietoa hallinnon toiminnasta ja päästä näkemään itseään koskevia tietoja. Osaluokkaan 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	Vastuhenkilö ja lisätiedot	Seuranta: Tila vuonna 2018
Toimielimien esityslistat ja pöytäkirjat julkaistaan Oulun kaupungin nettisivuilla		Konsernihallinto, päätöksenteon asiakirjapalvelut http://www.ouka.fi/oulu/paatoksente-ko-ja-hallinto/esityslistat-ja-poytakirjat	Kaupunginhallituksen- ja valtuuston sekä toimielinten kokoukset ja päätökset on julkaistu avoimen datan portaalissa.
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	Sidonnaisuusilmoitukset on päivitetty uuden lainsäädännön mukaiseksi.



Avataan ja julkaistaan uusia tietovarantoja sekä muutetaan nykyisiä koneluettavaan muotoon	<p>Tietoaineistojen avaaminen maksutta julkiseen käyttöön.</p> <p>Datan avaaminen on jatkuvaa toimintaa. Tehdään yhteistyötä tiedon hallinnassa maakunnallisten toimijoiden kanssa.</p> <p>Hyvinvointipalveluiden tilastokirjat ja terveysasemien kiiretön jonotilanne on avattu koneluettaviksi.</p>	<p>Konsernihallinto, tietojohdaminen-, tutkimus- ja palvelukehitys sekä tietohallinto</p> <p>Kaupungin kaikki palvelualueet www.ouka.fi/avoindata</p> <p>Hyvinvointipalvelut</p>	<p>Avoin data: Avattuja avoimen datan tiedostoja tai rajapintoja on yhteensä 83. Uusia avauksia edistetään jatkuvasti yhteistyössä hallintokuntien ja kuutoskaupunkien kanssa. Panostetaan erityisesti rajapintoihin uusien ohjelmistohankintojen yhteydessä.</p> <p>Avataan eri tilastoja edelleen. Muun muassa terveysasemien kiiretön jonotilanne, lahjoitusrahasto ja järjestöavustukset ovat koneluettavia.</p>
Avoimen datan ja tiedon käyttöehdot ovat selkeät	<p>Kaupunginhallituksen päätös 29.3.2016: Oulun kaupungin lähtee aktiivisesti avaamaan tietovarantojaan avoimen datan periaatteiden mukaisesti.</p>	<p>Konsernihallinto, tietojohdaminen-, tutkimus- ja palvelukehitys sekä tietohallinto www.ouka.fi/avoindata</p>	<p>Avoimen datan ja tiedon käyttöohjeet on määritelty selkeästi. Vuonna 2018 määriteltiin myös toimintamalli tukemaan avoimen datan julkaisutoimintaa.</p>
Päätösvalmisteluohje	<p>Päivitetään päätösvalmisteluohje. Päätösvalmisteluohje sisältää ohjeet esimerkiksi henkilötietojen ja salassa pidettävien tietojen suojaamiseksi.</p>	<p>Konsernihallinto</p>	<p>Päivitetty 2018.</p>



Kouluttaminen			
<p>Valmistelijoita koulutetaan julkisuuslain huomioivaan valmistelutapaan.</p> <p>Luottamushenkilöille järjestetään koulutusta muun muassa avoimen hallinnon, tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden sekä osallisuuden teemoista.</p> <p>Kaupungin henkilöstölle järjestetään koulutusta muun muassa tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden sekä osallisuuden teemoista ja luottamushenkilöille tiedotetaan lapsen oikeuksista liittyen UNICEF lapsiystävällinen kunta –kehittämiseen.</p>	<p>Järjestetään kohdennettuja henkilöstökoulutuksia palvelualueilla.</p> <p>Hyvinvointipalveluissa on järjestetty syksyllä 2017 valmistelijoiden koulutus päätösvalmisteluohjeen toimeenpanosta.</p> <p>Toimialakohtaiset koulutukset, alueelliset koulutukset, lautakunta- ja johtoryhmä-infot. Kaikkien toimialojen lautakunnat ja johtoryhmät ovat infottu tai koulutettu.</p> <p>Koulutukset ja infot jatkuvat kaupungin hallituksen UNICEF lapsiystävällinen kunta –jatkokäytön jälkeen.</p>	<p>Kaupungin UNICEF-työryhmä ja UNICEF-kouluttajat</p>	<p>Jatketaan säännöllisiä koulutuksia vuosittain avoimen hallinnon osa-alueista toimialoilla.</p> <p>Marraskuussa 2018 pidettiin Luottamus ja valta - koulutus avoimen hallinnon osa-alueelta.</p> <p>Koulutukseen osallistuivat kaupunginhallitus ja kaupungin henkilöstöä.</p> <p>Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelujen osalta kaikki lautakunnat ja johtokunnat infottu ja koulutettu.</p> <p>Sivistys- ja kulttuuripalvelut UNICEF lapsiystävällinen kunta -koulutukset ovat keskittyneet vuonna 2018 lapsen oikeuksien ja erityisesti niiden neljän pääperiaatteen tunnetuksi tekemiseen lapsille ja nuorille, kaupungin henkilöstölle ja päättäjille.</p> <p>Kouluttajina ovat toimineet UNICEF lapsiystävällinen kunta koordinaatioryhmän jäsenet. Asiantuntijayhteistyötä on ollut myös Oulun alueen lapsiperhejärjestöjen kanssa sekä Suomen UNICEFin kanssa.</p> <p>Koulutuksilla on vahvistettu lapsiystävällistä toimintakulttuuria (vrt. Oulun LAPEn kehittämistavoite), mutta myös vuonna 2019 Oulun kaupungissa käyttöön otettavaa lapsivaikutusten arvioinnin toimintamallia.</p>



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	Tietojärjestelmähankinnoissa on otettu avoimet rajapinnat huomioon mahdollisuuksien mukaan (mm. kiinteistöjen energiankulutuksen seuranta). Esim. sähköisen asiointilomakkeen hankinta on käynnissä. Tässä huomioidaan avoin rajapinta.
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. Selvitystyö tehdään vuosien 2017–2019 aikana	Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut	Asiaa valmistellaan. EU:n tietosuojadirektiivin voimaantulon vaikutukset on selvitettävä erikseen.



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 Asiainn ja palvelujen sähköistämisen kehittäminen	Kaikissa Oulun kaupungin verkkosivustoissa ja -palveluissa noudatetaan saavutettavuus- ja esteettömyyskriteereitä. Ohjeistus saavutettavaan sisällöntuotantoon on laadittu syksyllä 2016. Oulun omahoidossa muun muassa ajanvaraus, viestit, ohjaus ja neuvonta <ul style="list-style-type: none">• ODA- hanke (Oulun kaupungin digitaaliset arvopalvelut) 2014-2020: kehittää mm. eri päätelaitteilla toimivaa palvelukokonaisuutta, joka	Konsernihallinto, toimialat ja liikelaitokset	Viestintä on järjestänyt koulutusta verkkosivujen saavutettavuudesta toimialoilla. Kaikkia verkkosivuja on alettu päivittää saavutettavuuden ja esteettömyyden parantamiseksi uuden Siteimprove-ohjelman käyttöönoton avulla. Esimerkiksi kuviin on lisätty kuvatekstejä, otsikot on vaihdettu ja videopotukset on tehty saavutettaviksi. <ul style="list-style-type: none">• Sähköinen ajanvaraus terveystalveissa• Sosiaalipalveluiden etuusia voi hakea sähköisesti (omaishoidontuki, vammaisten ja ikäihmisten kuljetuspalvelut sekä lapsiperheiden sosiaalipalvelut.)



	<p>sisältää sähköisen hyvinvointitarkastuksen ja valmennusta, älykkäitä oirearvioita ja palvelutarpeen arviota sekä sähköistä hyvinvointisuunnitelmaa. Pitkälle automatisoituja asiakkaan itse- ja omahoidon palveluketjuja.</p> <ul style="list-style-type: none">• Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) Kuntalainen voi vertailla setelituottajia ja antaa palautetta tuottajalle verkossa <p>Kaupungin palvelut ja asiointikanavat toimintaohjeineen kuvattu Suomi.fi:n kansallisen luokittelun mukaan</p> <p>Sähköinen palvelutarjotin sivistys- ja kulttuuripalveluissa</p>	<p>Hyvinvointipalveluiden asiantuntijat</p> <p>Kaikki toimialat, palvelutietovarannon hallintamallin mukaan</p> <p>Sivistys- ja kulttuuripalvelut</p>	<ul style="list-style-type: none">• Ohjaus ja neuvonta Aino-neuvonnassa• Virtuaalinen hyvinvointineuvola ja mobiilisovelluksia asiakkaille on suunnitteilla. <p>Palveluseteli: uusia palveluita on siirretty palveluseteleille (lapsiperheiden kotipalvelu)</p> <p>Toteutunut: workshopit käynnissä.</p> <p>Lapsuus.fi- yhteistyössä sivistys- ja kulttuuripalvelujen ja 3. sektorin kanssa. Sivustolla on käytössä asiakaspalvelurobotti</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Kaupungin tilojen vuokraaminen paikallisesti tai alueellisesti merkittäviin tilaisuuksiin.		Koko kaupunkiorganisaatio	Kaupungin tiloja on mahdollista vuokrata tai varata alueellisesti. Varattavia tiloja esimerkiksi kirjastot, liikuntasalit ja yhteisötilat. Tilojen avaaminen on jatkuvan kehityksen alla.
	Resurssien varausrajapinnan avaaminen on Avoin data ja rajapinta -hankkeen yksi sovitusta avattavista rajapinnoista.	Kaupungin kirjaston verkkopalvelu Varaamo.	Varaamo-rajapinta on ollut testikäytössä.
Osallistuminen kouluttajana sidosryhmien järjestämiin koulutuksiin (Esimerkiksi lapsia ja nuoria koskevat asiat)	Kunta-sidosryhmäyhteistyö Lapsi- ja nuorisjärjestöjen ja Pohjois-Pohjanmaan LAPE:n järjestämät tapahtumat ja koulutukset. Tavoite vuodelle 2018: koulutussuunnitelma laaditaan yhteistyössä järjestöjen ja LAPE:n toimijoiden kanssa. Sen mukaiset koulutukset järjestetään.	Kaikki toimialat UNICEF-kouluttajat	Vuorovaikutussuunnitelman toimenpiteissä on kirjattu sidosryhmiin liittyviä toimenpiteitä vuosille 2019–21.
Oulu10 keskitetty asiakaspalvelu ja neuvonta Kuusi fyysistä palvelupistettä, puhelinkanava, chat-kanava, sähköposti, sosiaalinen media (mm. Facebook ja Twitter) etäpalvelumahdollisuus, verkkoasiointi.	Asiakaspalvelukonseptin kehittäminen: tavoitteena Suomen paras asiakaspalvelu. Kehitetään Oulu10-palveluita monikanavaisesti ja huomioidaan esimerkiksi digitaalisuus ja asiakassegmentointi. Kasvatetaan palveluvalikoimaa eri kanavissa.	Konsernihallinto ja Monetra Oy http://www.ouka.fi/oulu/asiointi-ja-neuvonta/	Yhteinen neuvontapalvelu Oulu10:ssä. Matalan kynnyksen neuvonta ja ohjaus kaikissa Oulu10 – pisteissä.



Palveluvalikoima http://www.ouka.fi/oulu/asiointi-ja-neuvonta/	Hyvinvointipalveluiden AINO – neuvontapalvelu ikääntyneille sekä fyysisenä palvelupisteena ja sähköisenä netissä.	Hyvinvointipalvelut	Toteutunut ja käynnissä
Yhdyskunta- ja ympäristöpalveluiden toimialan palvelut ovat helposti löydettävissä	Varmistetaan, että uudistetun ouka.fi -sivuston sähköiset palvelut löytyvät helposti (kevät 2017) Tehdään syksyllä 2017 kysely kuntalaisille sähköisten asiointipalvelujen saavutettavuudesta. Määritellään ja toteutetaan palvelutarjotin vuoden 2017 aikana.	Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut	Kaikki Oulun kaupungin sähköiset palvelut on listattu ouka.fi sivulle asioi verkossa -osioon.
Asukastuvat, kylätalot ja yhteisötalot – yhdistyksille tarjotaan mahdollisuuksien mukaan alueelliset tilat	Pyrkimyksenä on siirtyä kaupungin omiin tiloihin. Kuntalaisten olohuonetoiminnan kehittäminen alueellisissa palvelukeskitymissä osana sivistys- ja kulttuuripalvelujen palveluverkkosuunnittelua.	Sivistys- ja kulttuuripalvelut	Kehitetään osana sivistys- ja kulttuuripalvelujen palveluverkkoa. Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut on toiminut aktiivisesti yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa alueellisten toimijoiden kanssa alueiden kehittämiseksi.
Ikäihmisten sähköinen hyvinvoinnin tarjotin http://www.ouka.fi/65plus	Oulu10/Monetra Oy		Palveluopas +65 on käytettävissä (ouka.fi).



Kaupunki ohjaa kuntalaisia käyttämään ihmiset.fi -palvelua	http://www.ihimiset.fi/ Tavoitteena on järjestöjen palveluihin ohjaaminen ennaltaehkäisevän työn hyödyntämiseksi.	Hyvinvointipalvelut	Kuntalaisia ohjataan palvelun käyttöön.
-------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------	-----------------------------------------



5. Erityisryhmät

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 vuonna 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	Vastuuhenkilö ja lisätiedot	Seuranta: Tila vuonna 2018
<p>Lapsiystävällinen –toimintamalli 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>Koordinoituvastuu on sivistys- ja kulttuuripalveluilla. Toimintaa ohjaa ohjausryhmä, johon on nimetty edustajat/yhteyshenkilöt kaikilta toimialoilta ja Oulun nuoren edustajistosta (ONE). Käytännön työn koordinoinnista vastaa UNICEF-työryhmä, jossa on edustajat kaikilta toimialoilta ja ONEsta.</p>	<p>Lapsiystävällinen kunta -tunnustus on saatu UNICEFiltä. Kahden vuoden kehittämisen ensimmäinen sykli päättyy. Kaupunginhallitus tekee päätöksen jatkosta vuonna 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 ja UNICEF-työryhmä koordinaattorin ohjeiden mukaan</p>	<p>UNICEFin seurantatilaisuuteen tehtiin mallin vaatima kattava lasten ja nuorten raportti ja ONEn edustaja esitteli sen lyhyesti.</p> <p>Tavoite 2018: Lapsiystävällisen kunnan toimintaraportti kirjataan muotoon, jossa muutoksia kuvataan lapsen näkökulmasta (ei palveluiden tai toimintojen luettelona).</p>



<p>Oulun Nuorten Edustajisto – ONE ONE toimii koko kaupungin laajuisena.</p> <p>Tehtävänä on tuoda nuorten ääni kuuluviin kaupungin päätöksenteossa. Onella on kummitoimintaa päättäjien ja alueellisten osallisuusryhmien kanssa.</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>Onen läsnäolo-oikeus lautakuntien kokouksissa 2018</p> <p>Nuorisovaalit toteutettu sähköisesti, toteuttajana e-vaalit.</p>	<p>Nuorisopalvelut http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/oulu-nuorten-edustajisto-one</p> <p>http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/nuorisovaalit</p>	<p>Toteutuu koko laajuudessaan 2019 (sivistys- ja kulttuuripalvelut, hyvinvointipalvelut ja yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut)</p> <p>ONE:n vaalit onnistuneet. Uusi nuorisovaltuusto ONE aloitti toimintansa 2019.</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>Toteutuu koko laajuudessaan 2019, sivistys- ja kulttuuripalvelut, hyvinvointipalvelut ja yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut.</p>	<p>Nuorisopalvelut http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/alueelliset-osallisuusryhmat</p>	<p>Yhdyskunta- ja ympäristöpalveluissa on kunkin alueen osallisuusryhmä nimetty osalliseksi kaavahankkeisiin. Vuorovaikutusta ja yhteistyötä on lisätty osallisuusryhmien kanssa myös työpajoilla.</p>



<p>Nuorisopalvelut</p> <p>Nuorisopalveluiden työntekijöiden tehtävänä on aktivoida ja tukea nuoria omaehtoiseen toimintaan. Keskeinen rooli on tuoda lapsia ja nuoria mukaan suunnittelemaan ja kehittämään esim. uusia asuinalueita, puistoja.</p> <p>Nuorisopalveluissa nuorten ääni saadaan kuuluviin järjestämällä kyselyjä toiminnoista ja palveluista. Lisäksi taloilla toimii nuorten klubit. Nuorilla on mahdollisuus vaikuttaa nuorisotilan toimintoihin ja ympäristöön, mutta myös itse toteuttaa omaa toimintaansa mm. tapahtumia, kerhoja, kurseja. Henkilökunta on koulutettu toteuttamaan lasten ja nuorten osallisuutta. Koulutus päivitetään säännöllisesti.</p>	<p>Nuorisotilat tarjoavat mahdollisuuden omaehtoiseen toimintaan.</p>	<p>Nuorisopalvelut http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/osallisuus-ja-vaikuttaminen</p>	<p>Nuoret olleet mukana toiminnan suunnittelussa ja toteuttamisessa.</p> <p>Nuoret ovat osallistuneet kaavojen ja puistojen suunnitteluun tuottamalla materiaalia, ideoita ja näkemyksiä niin kirjallisesti, kuvina kuin karttatehtävinä sekä työstämällä suunnitelmia työpajoissa.</p>
<p>Nuorten avustukset</p> <p>Nuorten NERO on toimintaraha, jolla tuetaan nuorten omaehtoista toimintaa. Nuorten NEROa voi</p>	<p>Nero-rahaa haettu koko avustettava määrä.</p>	<p>Nuorisopalvelut http://www.ouka.fi/oulu/nero/nuorten-nero</p>	<p>Käyttöä seurataan raporttien kautta.</p>



<p>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>Avustukset myönnetty suunnitellusti.</p>		
<p>Nuorten vaikuttajapäivät</p> <p>Järjestetään lokakuussa. Tavoitteena on saada nuoria ja nuorten parissa toimivia tahoja kohtamaan, verkostoitumaan ja vaihtamaan ajatuksia. Tapahtuman kohderyhmänä ovat yläkoululaiset ja sitä vanhemmat nuoret.</p>	<p>Vaikuttajapäivät toteutuneet suunnitellusti.</p>	<p>Sivistys- ja kulttuuripalvelut, nuoriso ja opetus</p>	<p>Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut olivat mukana Nuorten vaikuttajapäivillä ja keräsivät nuorilta ideoita ja ajatuksia ympäristöohjelmaa varten.</p> <p>Vuorovaikutussuunnitelman valmistelun osana toteutettiin nuorten vaikuttajapäivillä kysely, johon osallistui 177 henkilöä. Vastaukset koostettiin ja toimitettiin työryhmälle osaksi suunnitelman valmistelua.</p>
<p>Lasten ja nuorten kaupunkikokous</p>	<p>Kaupunkikokouksessa lapset ja nuoret kokoontuvat päättämään yhdessä kouluilla, oppilaskunnan hallituksissa ja osallisuusryhmissä mietittyjä parannus- ja kehittämis ehdotuksia</p>	<p>Nuorisopalvelut</p>	<p>Vuosittain</p>



Lastensuojelu Vaikuttajaryhmä jälkihuolto nuorten parissa.	Tavoitteena on ennaltaehkäisyn näkökulmasta ja edistämiseksi hyödyntää ko nuorten kokemuksia lastensuojelussa	Hyvinvointipalvelut/sosiaalijohtaja	Lastensuojelun jälkihuolto nuorten vaikuttajaryhmä on käytössä ja yhteistyössä Veturointi-hankkeen kanssa.
X-ON –tapahtuma Ouluhallilla	Tapahtumassa osallistettiin lapsia ja nuoria lapsiystävällisen kunnan Oulun tavoitteiden tarkentamiseksi vuonna 2017. Lapsille ja nuorille laadittiin lapsen oikeuksiin perustuvat kysymykset.	UNICEF –työryhmä, nuorisopalveluiden suunnittelija	Vuonna 2017 tapahtumassa saatiin satoja vastauksia lapsilta ja nuorilta. Tapahtuma huomioidaan toistuvana mahdollisuutena osallistaa nuoria ajankohtaiseen lasten ja nuorten palveluita koskevaan kehittämiseen. Vuonna 2018 osallistujia oli noin 10 000.
Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma vuosille 2017-21 on laadittu päivittämällä aikaisempi hyvinvointisuunnitelma (2015-16).	Lasten ja nuorten osallisuus on mukana hyvinvointisuunnitelman päivityksessä. Päivitysprosessin aikana on koottu lapsilta ja nuorilta palautetta lasten ja nuorten palvelujen toimivuudesta (tapaamiset päiväkodeissa ja ONEssa). Oulun kaupungin strategiatyö ja sen pohjalle rakentuva palvelujenjärjestämishjelma tulevat valmistuttuaan suuntaamaan tämän suunnitelman toteuttamista.	Sivistys- ja kulttuuripalvelut/ Hyvinvointipalvelut	Hyväksyessään lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmaa valtuusto edellytti, että vuoden 2018 aikana tulee tehdä lapsivaikutusten arvioinnin toimintamalli. Tuo valmistelutyö on tehty vuoden 2018 aikana ja suunnitelma menee kaupunginhallituksen käsittelyyn alkuvuoden 2019 aikana.



5.2. Ikäihmiset

Näin toimimme / tätä kehitämme	Toimenpiteet, tavoitteet ja aikataulu jatkossa	Vastuuhenkilö ja lisätiedot	Seuranta: Tila vuonna 2018
<p>Vanhusneuvosto</p> <p>Vanhusneuvosto ottaa kantaa monipuolisesti ikäihmisten asioiden ja yhdenvertaisuuden puolesta.</p>		<p>Sivistys- ja kulttuuripalvelut, toimialat http://www.ouka.fi/oulu/vanhusneuvosto</p>	<p>Ikääntymispoliittisten linjausten valmistelu on käynnistynyt vuonna 2018.</p> <p>Kuutoskaupunkien vanhusneuvostojen verkostoyhteistyön käynnistäminen.</p> <p>Vanhusneuvosto on käynnistänyt digiopastajakoulutuksen ja kouluttaneet vertaisohjaajia digiopastajiksi.</p> <p>Vanhusneuvoston jäsen on nimetty toiminnallisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuustyöryhmään. Vanhusneuvoston jäsenet ovat osallistuneet tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskoulutuksiin.</p> <p>Kaupunginhallituksen ja hyvinvointilautakunnan tapaamiset toteutuneet 2018.</p>



			<p>Kannanotto maakunnallisen vanhusneuvosto-opiaan valmisteluun.</p> <p>Lausunto sivistys- ja kulttuuripalvelujen palveluverkkosuunnitelmasta ja sivistysohjelmasta.</p> <p>Esteettömyyskartoitus on tehty Aleksinkulmassa, joka on erilaisten järjestöjen kokoontumistila.</p> <p>Vanhusneuvosto ovat nimetty kaavahankkeiden osallisiksi silloin, kun hanke kohdistuu erityisesti ikäihmisiin. Neuvostojen asiantuntemusta on hyödynnetty eri hankkeissa.</p> <p>Vanhusneuvostossa on mukana hyvinvointipalvelujen edustaja.</p>
<p>Ikääntyviä koskevat hankkeet</p> <p>Oulussa ollaan mukana useissa ikääntyviä koskevissa hankkeissa, kuten Kaste (sosiaali- ja terveystieteellinen kehitystyö), Passeli-ohjelma (esteettömyyden edistäminen), Omaishoidon ohjelma, Juuri-hanke (kaltoinkohtelun ja lähisuhdeväkivallan ehkäisy) sekä Avaus (hyvinvointipalveluiden uudistus).</p>			<p>Käynnissä ja hyvinvointipalvelut mukana muun muassa:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ikäihmisten olohuone keskustassa ja Tuirassa• Helmit ja Heikit-yksinäisyydelle kyytiä• Keikka-apua ikääntyneille-hanke• Hipa-hanke: parempaa palveluasumista digitalisaation avulla• Kotiväki-hanke (Juuri-hankkeen jatko kaltoinkohdelluille ikäihmisille)



5.3 Etniset vähemmistöt

Näin toimimme / tätä kehitämme	Toimenpiteet, tavoitteet ja aikataulu jatkossa	Vastuhenkilö ja lisätiedot	Seuranta: Tila vuonna 2018
<p>Maahanmuuttajaneuvosto Vahvistaa maahanmuuttajien osallistumista kunnalliseen päätöksentekoon</p> <p>Tekee aloitteita ja esityksiä kaupunginhallitukselle maahanmuuttajia koskevista asioista</p>	<p>Kotouttamisohjelman toimenpiteiden seuranta.</p>	<p>Sivistys- ja kulttuuripalvelut, monikulttuurikeskus Villa Victor</p> <p>http://www.ouka.fi/oulu/maahanmuuttajaneuvosto</p>	<p>Maahanmuuttajaneuvoston jäsen on nimetty toiminnallisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuustyöryhmään. Maahanmuuttajaneuvoston jäsenet ovat osallistuneet tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskoulutuksiin.</p>
<p>Monikulttuurikeskus Villa Victor 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>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>Toimialat asettaneet tavoitteet ja toimenpiteet kotouttamisohjelmaan.</p>	<p>Villa Victorin toiminnan tavoitteena on maahanmuuttajien ja uusien kuntalaisten osallisuuden ja kotouttamisen vahvistaminen asiakaslähtöistä palvelutuotantoa tarjoamalla.</p> <p>Oulun kaupungin uusi kotouttamisohjelma Yhdessä kotoutuva Oulu 2017 - 2021 ohjaa vahvasti Villa Victorin toimintaa. Villa Victorin ydintoimintoja ovat</p>



<p>Lisäksi Villa Victor järjestää erilaisia juhlia ja teematilaisuuksia.</p>			<p>olleet suomen kielen non-stop-opetus, monikielinen neuvonta ja ohjaus, eri toimijoiden kanssa yhdessä järjestetyt tapahtumat ja info-tilaisuudet sekä maahanmuuttajaneuvoston toiminta.</p> <p>Oulu on saanut kansainvälistä tunnustusta hyvätasoisten ja kohtuuhintaisten asuntojen tarjoamisesta. Maahanmuuttajien asuntojen löytämistä helpotetaan välivuokrausmallilla, jossa kaupunki vuokraa asuntoja yksityisiltä asunnon omistajilta ja jälleenvuokraa niitä edelleen tarvitseville.</p> <p>Suurimpia tapahtumia olivat Värikäs Ravintola -tapahtumat ja Welcome to Oulu -tapahtuma. Värikäs Ravintola -tapahtumissa, joissa kotikokit ympäri maailmaa harjoittelivat tapahtumajärjestelyjä sekä kokkasivat omien maidensa herkkuja, kävi noin 800 asiakasta/tapahtuma. Welcome to Oulu -tapahtumassa oli yhteistyötahoja mukana lähes 30 ja vierailijoita 400. Lisäksi Villa Victorin toimintaan kävi tutustumassa useita kymmeniä ryhmiä niin oppilaitoksista kuin kouluista.</p>
------------------------------------------------------------------------------	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Ymmärrettävä viestintä**

Oulun kaupungissa pääasiallinen asiointikieli on suomi. Tämä koskee sekä asiakaspalvelua, viestintää että asiakkaille annettavaa ohjausta ja neuvontaa.

Tulkkausta, mukaan lukien viittomakieli, käytetään tarvittaessa. Maahanmuuttajille Oulun kaupunki tarjoaa www-sivuilla tietoa niin englannin-, venäjän-, viron-, somalin-, arabian- kuin kiinankielelläkin (Infopankki).

Koko konsernissa on alettu panostaa erityisesti englanninkielisen materiaalin lisäämiseen kaikissa viestinnän kanavissa.

Monikielistä neuvontaa ja ohjausta annettiin monikulttuurikeskus Villa Victorissa kolmellatoista kielellä: arabian, darin, kiinan, ranskan, somalin, soranin, thain, tigrinjan, venäjän, japanin, kurdin ja vietnamin kielillä. Neuvontaa sai joka päivä ainakin kuudella eri kielellä. Infoja järjestettiin kotoutumiskoulutuksissa oleville opiskelijoille 15 eri aiheesta. Asiantuntijat alustivat aiheita suomeksi ja ne tulkattiin eri kielille (yleensä 6-8 eri kielelle.) Infoissa kävijöitä oli noin 80-120 henkeä/info.



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 hänen läheisensä 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</p>	<p>Sivistys- ja kulttuuripalvelut www.ouka.fi/oulu/vammaisneuvosto</p> <p>Kaikki toimialat</p>	<p>Vammaisneuvoston jäsen on nimetty toiminnallisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuustyöryhmään.</p> <p>Vammaisneuvoston jäsenten osallistuminen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskoulutuksiin.</p> <p>Yhteistyö toimialojen kanssa, osallistuminen vammaisia koskevien palvelujen suunnitteluun.</p> <p>Kaupunginhallituksen ja hyvinvointilautakunnan tapaamiset toteutuneet 2018.</p> <p>Lausunto sivistys- ja kulttuuripalvelujen palveluverkkosuunnitelmasta ja sivistysohjelmasta.</p> <p>Vammaisneuvosto antaa lausunnon rakennuslupaa hakeviin erityistason esteettömyyttä vaativiin kohteisiin, jotta kohde olisi mahdollisimman esteetön. Rakennusvalvonnassa esteettömyyselävitys vaaditaan luvan saamiseksi.</p>



	<p>elämän toteutumisen, esteettömän rakennetun ympäristön syntyamiseen ja palvelujen saavutettavuuteen. Ohjelmaan on koottu konkreettisia toimenpide-ehdotuksia oululaisten vammaisten itsenäisen elämän ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi.</p>		<p>Esteetön ympäristö on kaikkien etu: lasten, vanhusten ja vammaisten. Tästä esimerkkinä myös lasten oikeuksien toteutuminen.</p> <p>Vammaisneuvosto toimii tavallaan kokemusasiantuntijan roolissa. Oulun vammaisneuvosto nostettiin malliesimerkkinä kansallisen vammaisneuvoston (YM) taholla osallisuuden osalta. Oulun neuvosto esittelee osallistavia toimintatapojaan Helsingissä järjestettävässä seminaarissa Suomen muille vammaisneuvostoille.</p> <p>Esteettömyyskoordinaattori (aloittanut 2018) on osallistunut alan koulutuksiin ja tekee työtä asian osalta. Työssään hän edistää rakennetun ympäristön esteettömyyttä ja siten kaikkien osallisuutta. Esteettömyys huomioidaan jo kaavoituksessa. Yhtenä kehittämisalueena esimerkiksi vammaisten mielipiteiden hyödyntäminen rakentamisen suunnittelussa (esim. näkövammaiset osallistuvat ohjauslistojen suunnitteluun Tuiran hyvinvointikeskuksen suunnittelussa). Tavoitteena on, että erikoistason kohteet (hoivakodit, sairaalat jne.) tarkastaa aina ryhmä eri tavoin vammaisia.</p> <p>Esteettömyyskoulutuksia järjestettiin yhdyskunta- ja ympäristöpalveluissa. Syksyllä järjestettiin kuuloseminaari tilojen akustiikkaan ja</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



			<p>kuulemisolosuhteisiin liittyen. Esteettömyys koskee kuvallista viestintää, käytettävää kieltä jne.</p> <p>Esteettömyyssuunnitelmia vastaanotetaan rakennusvalvonnassa. Rakennusluvan jälkeen tehdään esteettömyyssuunnitelmia, jotta esteettömyys toteutuisi (ts. värit, valot, materiaalit jne. pyritään valitsemaan niin, että ne sopivat kaikille ja rakennuksesta ja sen piha-alueesta tulisi esteetön kokonaisuus (pilottikohteena Tiernan koulu vuonna 2018)).</p> <p>Tehtyjä esteettömyyskartoituksia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hiukkavaaran monitoimitalo/ uudisrakennus• Kontinkankaan hyvinvointikeskus/ korjauskohde• Aleksinkulma/ erilaisten järjestöjen kokoontumistila• Oulu10/ myös palvelun esteettömyyden tarkastelu samalla kun rakennuksen esteettömyyskartoitus <p>Osatyökykyisten työllistäminen kaupungille on alkamassa. Asian viemisestä henkilöstöstrategiaan sovittu.</p> <p>Saavutettavuuden ja esteettömyyskriteerien ymmärryksessä on vielä kehittämisen varaa. Termit eivät ole kaikille selkeät, joten koulutusta tarvitaan, jotta kriteerejä osataan noudattaa.</p>
--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



			Toimintarajoitteiset henkilöt pitäisi nostaa yhtenä isona ryhmänä esiin kuten lapset ja nuoret. Esteettömyyskoordinaattorin olisi hyvä olla mukana vanhusneuvostossa kuten muissa kaupungeissa.
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.	Päihde- ja mielenterveysneuvoston tehtävänä: <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	Säännölliset kokoontumiset 2 kertaa/kevät ja 2 kertaa/syksy. Hyvinvointipalvelujen edustajat mukana. Päihde- ja mielenterveysneuvoston jäsen on nimetty toiminnallisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuustyöryhmään. Neuvoston jäsenten osallistuminen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskoulutuksiin.

OULU