



Avoim ja kaikkien yhteinen Oulu

Oulun kaupungin avoimen hallinnon toimintasuunnitelma vuosille 2021-23

OULU

Sisällys

1. Mitä tarkoittaa avoin ja kaikkien yhteinen Oulu?	3
1.1 What Is Oulu that Is Open and Equal for Everyone?	4
1.2. Avoimen hallinnon edistäminen Suomessa	5
1.3 Avoimen hallinnon yhteiset periaatteet	6
1.4 Avoimen hallinnon edistäminen Oulussa	7
2. Avoimen hallinnon osa-alueet	8
2.1 Ymmärrettävyys	9
2.2 Tiedon ja päätöksenteon avoimuus	112
2.3 Palvelujen saavutettavuus ja esteettömyys.....	16
2.4 Kokemusasiantuntijuus	20
3. Arviointi ja seuranta	223
LÄHTEET	24
LIITTEET	25

1. Mitä tarkoittaa avoin ja kaikkien yhteinen Oulu?

Oulussa avoin hallinto tarkoittaa kaikkea sitä, mikä tuo kaupunkia ja sen toimintaa lähemmäs asukkaita. Kaupunki kertoo asukkaille tärkeistä asioista ymmärrettävästi ja mahdollisimman vuorovaikutteisesti sekä luo yhdenvertaisia mahdollisuuksia vaikuttaa yhteisiin asioihin. Keskeisenä teemana on yhteiskehittäminen. Asukkaiden ja palvelujen käyttäjien kanssa kehitetään yhdessä kaupungin palveluja heidän kokemusasiantuntijuutensa tuella. Yhteiskehittämisellä luodaan Oulun kaupungista mahdollisimman toimiva kaupunki kaikille.

Avoimen hallinnon lähtökohtana on avata asukkaille tietoa ja päätöksentekoa ymmärrettävässä muodossa sekä vahvistaa asukkaiden osallisuutta. Avoimen hallinnon suunnitelmalla ja siinä asetetuilla toimenpiteillä halutaan varmistaa, että oululaisilla on yhä laajemmat mahdollisuudet osallistua kaupunkinsa kehittämiseen, sekä vahvistaa asukkaiden luottamusta kaupungin ja sen henkilöstön toimintaan.

Oulun kaupungin avoimen hallinnon toimintasuunnitelmasta löytyvät keskeisimmät toimenpiteet avoimen hallinnon edistämiseksi. Toimintasuunnitelma koostuu hyvistä käytännöistä ja kehittämistyöstä, jotka edistävät hallinnon avoimutta Oulussa. Avoimen hallinnon toimintasuunnitelman osa-alueet ovat: ymmärrettävyys, tiedon ja päätöksenteon avoimuus, saavutettavuus ja esteettömyys sekä kokemusasiantuntijuus. Jo aiempina vuosina Oulussa on tehty monipuolisesti työtä

kaikkien osa-alueiden edistämässä. Esimerkkeinä näistä on kaupungin avoimen datan hanke, vuoden selväsananainen -palkinto sekä saavutettavuuden ja esteettömyyden edistäminen digitaalisissa palveluissa ja palvelujen suunnittelussa. Lisäksi tähän toimintasuunnitelmaan on nostettu liitteenä olevasta toimenpidetaulukosta kaupungin keskeisimmät toimenpiteet vuosille 2021–23. Toimintasuunnitelman laatimisessa olemme hyödyntäneet aikaisempien vuosien kokemuksia avoimen hallinnon edistämistyöstä Oulussa sekä valtiovarainministeriön koordinoimana koko Suomessa. Oulussa on järjestetty useita koulutuksia henkilöstölle ja luottamushenkilöille avoimen hallinnon osa-alueista. Tavoitteena on, että kaupunki voisi palvella asukkaita lisäämällä heidän hyvinvointiaan laadukkaasti ja luottamuksen arvoisesti. Avoimuuden edistäminen 2020-luvulla on jatkuvaa työtä. Tässä ajassa koemme sen ensiarvoisen tärkeäksi.

Päivi Laajala
kaupunginjohtaja

Ari Heikkinen
hallintojohtaja, konsernipalvelut

Mika Penttilä
johtaja, sivistys- ja kulttuuripalvelut

Kirsti Ylitalo-Katajisto
johtaja, hyvinvointipalvelut

Kaija Puhakka
vs. johtaja, yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut

1.1 What Is Oulu that Is Open and Equal for Everyone?

In Oulu, the term open government refers to everything that brings the city and its functioning closer to citizens. The city offers information on important issues to citizens in an understandable and in as an interactive as possible manner, and also creates equal opportunities for participation in common issues. The main theme is co-creation. The City of Oulu develops its services jointly with its citizens and service users with the support of their expert experience. This co-creation helps the City of Oulu to make the city as well-functioning and accessible to all as possible.

The starting point for the open government is to offer information openly and tell about decision-making in an understandable manner and strengthen the opportunities for citizens to participate. With the Open Government Plan and the actions in it, the city wants to ensure that Oulu-citizens have ever increasing opportunities to participate in their city's development and strengthen the trust between citizens and the city and work of its employees.

The City of Oulu's Open Government Plan includes the key actions for advancing open governance. The action plan consists of good practices and development work, which both help advance the openness of government in Oulu. The parts of the Open Government Plan are understandability, openness in available information and decision-making, accessibility, and expertise by experience. During the past few years, the City of Oulu has already strongly worked on development of all areas of open governance. City's open data project, the "Clear Word Award of the Year" (awarded by the Institute of the Languages of Finland, and accessibility in development of digital services and planning of services

could be mentioned as examples of this work. The city's key actions for the years 2021-2023 from the attached table of activities are also listed in the action plan. In creation of the action plan, we have utilized our previous years' experience in advancing open governance both in Oulu and experience from all over Finland, which has been coordinated by the Ministry of Finance. In Oulu, we have organized several training sessions on the different parts of the open government for the city employees and members of the City Council. Our goal is that the city could serve its citizens by increasing their wellbeing with quality and through trust. Advancing openness on the 2020s requires on-going work. We consider this work to be of utmost importance.

Päivi Laajala
Mayor of Oulu

Ari Heikkinen
Director, Central Administration

Mika Penttilä
Director, Educational and Cultural Services

Kirsti Ylitalo-Katajisto
Director, Well-being Services

Kajja Rahja
Deputy Director, Urban and Environmental Services

1.2. Avoimen hallinnon edistäminen Suomessa

Avointa hallintoa ja siihen kuuluvia osa-alueita on edistetty viime vuosikymmeninä Suomessa voimakkaasti. Suomessa avoimen hallinnon toimintasuunnitelmia on laadittu valtiovarainministeriön koordinoimana keväästä 2013 lähtien. Työhön julkisen hallinnon toiminnan ja tietojen avaamiseksi on osallistunut ministeriöiden, virastojen, kuntien ja yhteistyökumppaneiden, kuten järjestöjen ja yritysten edustajia. Avoimen hallinnon neljännen toimintaohjelman toimeenpanoaika alkoi 24.9.2019. Oulun kaupunki on mukana hanketyöryhmässä, jonka tavoitteena on edistää Suomen avoimen hallinnon kolmannen toimintaohjelman ja avoimen hallinnon strategian toimeenpanoa.

Suomi hyväksyttiin huhtikuussa 2013 kansainväliseen Avoimen hallinnon kumppanuusohjelmaan (Open Government Partnership, OGP). Suomen Avoimen hallinnon hanke on osa kansainvälistä Open Government Partnership (OGP) -kumppanuushanketta. Hankkeeseen osallistuu 70 maata, jotka ovat sitoutuneet kolmeen päätavoitteeseen: edistämään hallinnon avoimuutta ja kansalaisten osallisuutta, valjastamaan teknologiaa vahvistamaan hallintoa ja taistelemaan korruptiota vastaan.

Oulun kaupunki osallistuu valtakunnallisella tasolla kumppanuusohjelmaan ja sitoutuu sen tavoitteiden noudattamiseen. Suomen avoimen hallinnon strategia ja toimintasuunnitelma sekä OGP:n kumppanuusohjelma ovat ohjanneet Oulun

kaupungin avoimen hallinnon toimintasuunnitelman laatimista. Niiden esille tuomat teemat, arvot ja yhteiset periaatteet on huomioitu osana suunnitelmatyötä.

Luottamus ja avoin hallinto ovat suomalaisen yhteiskunnan keskeinen voimavara. Vaikka avoimuus on Suomessa perinteisesti ollut kansainvälisesti hyvällä tasolla, on Oulu sitoutunut tekemään entistä enemmän töitä avoimuuden edistämiseksi. Sen toteutumista hallinnossa on turvattu ja lisätty lainsäädännön avulla. Hyvää hallintoa säätelee hallintolaki. Se velvoittaa julkista hallintoa huomiomaan hyvän hallinnon perusteet kaikissa toiminnoissa. Lakiin kuuluvat muun muassa hallinnon oikeusperiaatteet, jotka ohjaavat viranomaisen päätösharkintaa ja asioiden käsittelyä. Julkisuuslaissa puolestaan määritellään kansalaisten oikeus saada tietoa viranomaisten toiminnasta ja julkisista asiakirjoista. Kaikki viranomaisten asiakirjat ovat julkisia, ellei niiden salaamiselle ole lakiperustetta. Kuntalaissa veloitetaan kunnat pitämään huolta siitä, että kuntalaisilla on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan.

Valtiovarainministeriön sivuilta: www.avoinhallinto.fi löytyy käytännönläheinen avoimen hallinnon tukipaketti ja tietokortit, joita kaikki voivat omassa työssään hyödyntää hallinnon avoimuuden edistämiseksi.

1.3 Avoimen hallinnon yhteiset periaatteet

Suomessa on sitouduttu paremman hallinnon ja kansalaisten osallisuuden edistämiseen seitsemällä yhteisellä periaatteella.

Näihin periaatteisiin myös me Oulun kaupungilla sitoudumme.

KANSALAISEN OIKEUDET

- Vahvistamme kansalaisten oikeutta tietoon sekä osallistumista yhteisten ratkaisujen ja palvelujen kehittämiseen. Kerromme valmisteltavista asioista jo valmistelun alkuvaiheessa niin, että ratkaisuun on aidosti mahdollista vaikuttaa.

YHTEENSOVITTAMINEN

- Valmistelemme asioita yhdessä hallinnon eri toimijoiden kanssa niin, että vältämme valmistelun päällekkäisyydet, erisuuntaisuuden ja sirpaloitumisen.

KATTAVUUS

- Tarjoamme kaikille kansalaisille mahdollisuutta osallistua asioiden valmisteluun ja kehittämiseen. Käytämme sekä erilaisia perinteisiä toimintatapoja että sähköisiä kanavia osallistumiseen ja tiedon tarjoamiseen.

AVOIMUUS

- Tarjoamme tietoja hallinnon toiminnasta ja hallinnon tietovarantoja tasapuolisesti. Tiedot ovat helposti löydettävissä ja hyödynnettävissä.

VASTUULLISUUS

- Huolehdimme, että kansalaisten näkemykset ovat mukana valmistelun ja toimeenpanon eri vaiheissa. Kerromme selkeästi etukäteen kuulemisen ja osallistumisen vaiheet, tavoitteet ja rajoitteet. Huolehdimme tarjottavan tiedon oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta.

VOIMAVARAT

- Luomme avoimen hallinnon organisaatiokulttuurin, jossa meillä on riittävä osaaminen ja voimavarat avoimeen valmisteluun sähköisin ja perinteisin menetelmin.

ARVIOINTI JA JATKUVA KEHITTÄMINEN

- Arvioimme säännöllisesti avoimen hallinnon toteutumista ja hyödynnämme arvioinnit kehittämistoimenpiteiden suunnittelussa. Onnistumistamme määrittää se, että kansalaiset voivat olla aidosti vakuuttuneita siitä, että heitä on kuultu.

1.4 Avoimen hallinnon edistäminen Oulussa

Avoimen hallinnon toimintasuunnitelman valmistelun pohjana on valtuustoaloite. Kaupunginhallituksen päätös 9.5.2016 § 159: Kaupunginhallitus antaa avoimen hallinnon työryhmälle tehtäväksi laatia Oulun kaupungille julkisuuslain noudattamiseksi avoimen hallinnon toimintasuunnitelman sekä ohjelman palvelualueiden sitouttamiseksi sen noudattamiseen. Käytännön valmistelu annettiin työryhmälle, johon nimettiin asiantuntijajäsenet Oulun kaupungin toimialoilta:

Ari Heikkinen	konsernipalvelut-yksikön johtaja, konsernihallinto
Tiia-Maria Juuso	digitaalisen viestinnän asiantuntija, konsernihallinto
Virpi Knuutinen	suunnittelija, konsernihallinto
Minna Parkkila	hallintopäällikkö, konsernihallinto
Toni Sankari	suunnittelija, konsernihallinto
Ville Kauppi	hallintopäällikkö, yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut
Mervi Juppi	asianhallintavastaava, yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut
Maarit Niva	asiantuntija, hyvinvointipalvelut
Tuija Puhakka	asiantuntija, hyvinvointipalvelut
Merja Niemelä	kuntalaisvaikuttamisen koordinaattori, Oulun kaupungin avoimen hallinnon yhteyshenkilö, sivistys- ja kulttuuripalvelut
Sirpa Visuri	hallintopäällikkö, sivistys- ja kulttuuripalvelut
Antti Ojalehto	yliopistoharjoittelija, sivistys- ja kulttuuripalvelut, kevät 2020

2. Avoimen hallinnon osa-alueet

Avoimen hallinnon toimenpiteet on Oulussa jaoteltu neljän osa-alueen mukaisesti. Lähtökohtana ovat Suomen avoimen hallinnon strategian ja toimintasuunnitelman teemat ja sitoumukset. Neljä osa-aluetta Oulun kaupungin avoimen hallinnon edistämiseksi ovat: ymmärrettävyys, tiedon ja päätöksenteon avoimuus, saavutettavuus ja esteettömyys sekä kokemusasiantuntijuus. Kaikki osa-alueet kuvataan tarkemmin alla. Lisäksi jokaisen osa-alueen kuvaukseen on kirjattu niitä koskevat keskeiset toimenpiteet.



2.1 Ymmärrettävyys

Ymmärrettävä vuorovaikutus ja viestintä oululaisten ja kaupungin välillä on olennainen osa Oulun toimintaa. Avoimuus on aidosti mahdollista, jos hallinnon toiminta on ymmärrettävää. Hallinnon tekstien, palvelujen ja uudistusten on oltava selkeitä ja saavutettavia. Kaupungin ja kuntalaisen välinen vuorovaikutus käsittää muun muassa asioinnin kaupungin palveluissa, toiminnan omassa asuinympäristössä sekä osallistumisen kaupungin toiminnan suunnitteluun. Toiminta lähtee periaatteesta, että kaikilla, joita päätös koskettaa, on oikeus osallistua päätöksentekoprosessiin.

Selkeästi ja ymmärrettävästi viestimällä sitoudumme edistämään oululaisten hyvinvointia tarjoamalla tietoa kaupungin toiminnasta, palveluista, suunnitelmista ja päätöksenteosta. Näin luodaan edellytyksiä oululaisten osallistumiselle ja vaikuttamiselle kaupungin toimintaan sekä lisätään keskustelua ja asioiden käsittelyn avoimuutta. Kiinnitämme huomiota vuorovaikutukseen, jossa asukkailla on yhdenvertainen mahdollisuus ymmärtää päätöksentekoa, palveluita ja itseään koskevaa tietoa.

Hyvässä hallinnossa on hyvin pitkälle kysymys selkeästä kielestä. Se on keskeinen osa hallintoa ja ehdoton edellytys toimivalle demokratialle. Hyvän

hallintotavan mukaisesti kaupunki tarjoaa asukkaille heidän tarvitsemaansa tietoa ymmärrettävässä ja helposti saavutettavissa olevassa muodossa. Tieteellinen tutkimus tai satasivuinen raportti eivät välttämättä ole tietoa kaikille ymmärrettävässä muodossa. Selkokieli, visuaalisuus, selitysvideot, kuvat ja kuviot sekä tiivistelmät tekevät tiedosta helpommin omaksuttavaa. Selkokeskuksen mukaan selkokieltä tarvitsee arviolta 650 000-750 000 ihmistä Suomessa. Tarvi- taan myös asiantuntijoita, jotka osaavat kirjoittaa ja puhua selkokieltä. Selkokeskuksessa on esimerkiksi laadittu pikaopas selkokieliseen kommunikointiin.

Selkeä kieli on tärkeää myös kuntalaisen oikeusturvan kannalta. Hänen on ymmärrettävä, mitä hänen omista asioistaan on päätetty. Selkeää kielenkäyttöä turvataan hallintolaissa, johon on kirjattu vaatimus hyvästä kielenkäytöstä. Siinä todetaan, että viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Lain lähtökohtana on, että jokaisella on oikeus pystyä ymmärtämään vi- ranomaisten käyttämää kieltä. Yhteiset asiat saadaan yhteisiksi vain, jos ne ovat kaikille ymmärrettäviä.

Keskeisimmät toimenpiteet

- Kiinnitämme kaikessa vuorovaikutuksessamme huomiota käyttämäämme kieleen. Selkeä kieli luo edellytyksiä oululaisten osallistumiselle kaupungin toimintaan. Kaupungin käyttämä kieli on aiempaa selkeämpää ja tekstejä laadittaessa käytetään selkeää yleiskieltä.
- Viestintä kuntalaisille tapahtuu ymmärrettävästi ja selkeästi. Esimerkiksi päätösten ja niiden valmistelun, asiakaskirjeiden ja asiakaspalvelun kieltä yksinkertaistetaan muun muassa käyttämällä tuttuja termejä.
- Kaupungin viranhaltijoille, henkilöstölle ja luottamushenkilöille järjestetään koulutusta selkeän kielen ja selkokielen käyttämisestä viestinnässä.
- Kaupungin tekstien ymmärrettävyyttä testataan asukkailla ja kohderyhmillä mahdollisuuksien mukaan.
- Kysytään myös kaupunkilaisten toiveita siihen, miten he haluavat osallistua kaupungin toimintaan. Eri kohderyhmille sopivat tavat osallistua ovat hyvin erilaisia: lapset, nuoret, maahanmuuttajat, ikäihmiset tai vammaiset henkilöt tarvitsevat heille yhdenvertaisia tapoja osallistua.

Avoin ja kaikkien yhteinen Oulu

Ymmärrettävyys



Mun Oulu on Oulun kaupungin viestinnän verkkojulkaisu, jonka ydinajatus on "Lämpimällä sydämellä Oulusta".

Jutut käsittelevät niin kuntaelämää kuin oululaisia ilmiöitäkin. Kieli on yleiskieltä: tavallista lukijaa lähestytään virkakieltä ja vierasperäisiä ilmaisuja välttäen.

Mun Oulu ilmestyy neljä kertaa vuodessa myös paperiversiona.

OULU

Oulu Capital
of Northern
Scandinavia



2.2 Tiedon ja päätöksenteon avoimuus

Tiedon ja päätöksenteon avoimuudella pyritään edistämään asukkaiden ja järjestöjen mahdollisuuksia saada ymmärrettävää tietoa Oulun kaupungin toiminnasta, sekä siitä mitä on päätetty. Tällaisella toiminnalla Oulun kaupunki aikoo rohkeasti ja avoimesti edistää luottamuksen rakentamista kaupunkilaisten ja hallinnon välillä. Kuntalaisia kohdellaan tasavertaisesti ja tietopyyntöihin vastataan viivytyksettä.

Tietoa avaamalla edistetään asukkaiden, järjestöjen ja yritysten mahdollisuutta hyödyntää tietoa kaupungin toiminnasta ja päätöksenteosta. Oulu on liittynyt ensimmäisenä suomalaisena kaupunkina My Data Global -järjestöön, jonka tavoitteena on parantaa ihmisten omia henkilötietojaan koskevaa itsemääräämisoikeutta. Tietoa päätöksistä ja valmistelussa olevista asioista löytyy Oulun kaupungin internet-sivuilta: <http://asiakirjat.ouka.fi>. Sivustolle julkaistaan toimielinten esityslistat ja pöytäkirjat, osa viranhaltijapäätöksistä sekä kunnan viralliset ilmoitukset eli kuulutukset.

Tiedon ja päätöksenteon avoimuudella kaupunki haluaa myös edistää eettisen ohjeistuksen toteutumista. Oulun kaupungin eettisen ohjeistuksen tarkoituksena on edistää eettistä käyttäytymistä ja toisaalta estää epäeettistä tapaa toimia, eli niillä haetaan selvennystä sallitun ja kielletyn rajaan. Eettisyyden arviointi

alkaa siitä, mihin laki loppuu, ja lainsäädäntö asettaa päätöksenteolle pelkästään reunaehdot.

Oulu on kansainvälisesti tunnustettu digitaalisen kehityksen keskus ja haluttu kehittäjäkumppani, joka tuottaa ratkaisuja globaaleihin ongelmiin. Avoin data tukee sähköisten palvelujen kehittämistä yli toimialarajojen. Oulun kaupunki avaa tietoaaineistojaan maksutta julkisessa data.ouka.fi -portaalissa, josta ne kootaan automaattisesti valtakunnalliseen avoindata.fi-sivustoon. Avoimen datan julkaisemisen tavoitteena on lisätä avoimen julkisen tiedon määrää ja sen hyödyntämistä mahdollisimman laajasti kansalaisten, yritysten, yhteisöjen, koulutuksen ja tutkimuksen toimesta. Myös avoimen datan näkyvyyttä pyritään lisäämään ja aloittamaan yhteistyötä mm. yliopiston kanssa.

Kaupunginhallitus on päättänyt tietoaaineistojen avaamisesta avoimena datana (29.3.2016 § 106). Päätöksessä on hyväksytty avoimen datan toimintaperiaatteet ja veloitettu kaupungin toimialat huomioimaan ne omassa toiminnassaan seuraavasti:

1. Kaupunki avaa hallinnoimansa julkiset tiedot mahdollisimman laajasti avoimena datana koneluettavassa muodossa. Vastuu datan avaamisesta on tietojen omistajayksiköllä. Avatut datat julkaistaan keskitetysti yhdessä tietohallinnon määrittelemässä paikassa.

2. Kaupungin avoin data tarjotaan käyttöön maksuttomasti. Mikäli datan käyttöön liittyy maksuja, käsitellään ne erillistapauksina. Rahoitukseen liittyvät kysymykset ratkaistaan tiedon omistajan toimesta yhteistyössä konsernihallinnon kanssa.

3. Kaupunki soveltaa datan lisensoinnissa kansallisen ohjeistuksen mukaista avointa lisensointimallia, joka mahdollistaa avatun datan monipuolisen hyödyntämisen.

4. Avoimen datan vaatimukset on sisällytettävä kaikkiin tieto- ja ICT-järjestelmähankintoihin sekä huomioitava soveltuvin osin erilaisissa ostopalveluhankinnoissa.

5. Oulun Digi ja konsernihallinto vastaavat datan avaamisen ohjeistamisesta ja ohjeistusten ylläpidosta sekä avoimen datan julkaisualustasta.

6. Konsernihallinto vastaa avoimeen dataan liittyvien toimintamallien järjestämisestä (datan tarkastaminen, julkaisu, ylläpito).

7. Kaupunki toimii aktiivisesti avoimen datan kansallisessa ja kansainvälisessä kehittämistyössä sekä nojautuu toiminnassaan kansallisiin ohjeistuksiin

Keskeisimmät toimenpiteet

- Hallinnon rakenteet ja prosessit ovat selkeät ja asiakaslähtöiset ja ne on kuvattu ymmärrettävästi.
- Oulun kaupungin julkisten tietoaaineistojen avaamisessa toteutetaan avoimen datan toimintaperiaatteita ja lisätään avoimen datan näkyvyyttä.

Avoim ja kaikkien yhteinen Oulu

Tiedon ja päätöksenteon Avoimuus

Oulun kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutus-suunnitelma laadittiin avoimesti yhdessä.

Osallisuus toteutui monimuotoisesti suunnitelman laatimisen aikana. Lausunnot ja mielipiteet ovat osa suunnitelman sisältöä. Erätauko-keskusteluna toteutettu koulutus avasi dialogin vahvuuksia yhdenvertaisen osallisuuden toteutumiseksi.

Etäyhdistysilta oli yksi keino tavoittaa oululaisia järjestöjen edustajia arvioimaan vuorovaikutussuunnitelman toteutumista.

OULU

Oulu Capital
of Northern
Scandinavia



2.3 Palvelujen saavutettavuus ja esteettömyys

Saavutettavuus ja esteettömyys ovat osa sosiaalista kestävästä kehityksestä. Ne ovat laajoja kokonaisuuksia, jotka mahdollistavat kaikkien asukkaiden sujuvan osallistumisen työntekoon, harrastuksiin, kulttuuriin ja opiskeluun. Näin ollen saavutettavuus ja esteettömyys tarkoittavat muun muassa palvelujen ja välineiden käytettävyyttä sekä mahdollisuutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon.

Esteettömyys tarkoittaa esteetöntä kulkua fyysisessä ympäristössä, kuten rakennuksissa, ulkoalueilla ja julkisissa liikennevälineissä. Esteettömyyttä edistetään esimerkiksi huomioimalla pyörätuolia tai apuvälinettä käyttävä henkilö tai näköesteinen henkilö julkisten tilojen suunnittelussa. Jotta esteettömyys toteutuisi, tulee rakentamisessa huomioida esteettömyyskriteerit sekä kulkuväylien riittävä leveys. Suomea velvoittavan YK:n vammaissopimuksen mukaan tulee palvelujen ja rakennusten suunnitteluvaiheessa olla mukana kokemusasiantuntijat ja palvelujen käyttäjät.

Saavutettavuus pitää sisällään kommunikaation, kuten esimerkiksi nettisivujen helppokäyttöisyyden ja ymmärrettävyyden. Palvelujen saavutettavuutta voidaan kehittää myös parantamalla sähköistä asiointia ja palveluja sekä yleisiä

asenteita. Paras lopputulos saadaan, kun saavutettavuus ja esteettömyys otetaan huomioon jo tiloja ja palveluja suunniteltaessa.

Saavutettava palvelu on sellainen, jota kaikkien on mahdollista käyttää yhdenvertaisesti toimintarajoitteista huolimatta. Sähköisiä palveluja kehitettäessä on tärkeää huomioida, että palvelut ovat yhdenvertaisesti kaikkien asukkaiden saavutettavissa. Selkeä ja ymmärrettävä kieli sekä kaupungin sähköisten palvelujen helppokäyttöisyys tukevat tätä tavoitetta. Palvelujen kehittämisessä keskeistä on asiakaslähtöisyys: tavoitteena on, että palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä hyödynnettäisiin entistä tasa-arvoisemmin ja yhdenvertaisemmin kuntalaisten kokemuksellista tietoa.

Viranomaisen velvollisuus on edistää työssään tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta. Tavoitteet ja toimenpiteet on määritelty tarkemmin palveluja koskevassa, Oulun kaupungin toiminnallisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden suunnitelmassa. Tavoitteena on ehkäistä kaikkea syrjintää ja edistää tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumista Oulun kaupungin palveluissa ja toiminnassa. Palvelujen saavutettavuuden ja esteettömyyden näkökulmasta on olennaista huomioida myös Oulun kaupungin kotouttamisohjelma sekä vammais- ja ikääntymispoliittiset ohjelmat.

Informaation saavutettavuuden lisääminen ja sähköisten palvelujen kehittämisen tapahtuu 1.4.2019 voimaan tulleen lain digitaalisten palvelujen tarjoamisesta mukaisesti. Laki velvoittaa julkista sektoria ja osaa yksityisen sektorin organisaatioista noudattamaan saavutettavuusvaatimuksia. Käytännössä laki velvoittaa noudattamaan kansainvälisiä esteettömyyskriteereitä. Tavoitteena on edistää kaikkien mahdollisuutta toimia täysivertaisesti digitaalisessa yhteiskunnassa ja parantaa digitaalisten palvelujen laatua. Vaikka useat palvelut tulevaisuudessa digitalisoituvat, Oulun kaupunki kehittää palveluja myös perinteisin muodoin.

Saavutettavuus kuuluu olennaisena osana suunnittele kaikille (design for all) -periaatteeseen. Sen tavoitteena on varmistaa kaikille käyttäjille tasavertaiset mahdollisuudet käyttää palveluita riippumatta käyttäjän kuulo- tai näkökyvystä, motorisista vaikeuksista tai muista toimintarajoitteista. Saavutettavat verkkopalvelut mukautuvat erilaisiin käyttötarpeisiin ja erilaisille käyttäjille. Palvelujen suunnittelussa tulee huomioida erilaiset käyttäjät ja käyttötilanteet sekä erilaiset päätelaitteet.

Suomi.fi-verkkopalvelulla edistetään palveluiden saavutettavuutta, esteettömyyttä ja selkeäkielisyttä. Verkkopalvelusta löytyvät kootusti kaikki julkisen hallinnon palvelut ja asiointikanavat. Palvelu on tarkoitettu kansalaisille, yrityksille ja viranomaisille. Verkkopalvelussa esitetään tietoja julkisista palveluista,

joita tuottavat muun muassa valtion virastot ja kunnat. Verkkopalvelun tavoitteena on yhdistää tietoa ja palveluja eri näkökulmista niin, että tietosisältöön on liitetty tilanteeseen sopivia palveluja, ja palvelujen yhteydessä tuodaan tarjolle myös niihin liittyvää tietoa. Tietosisällöt antavat selkeitä toimintaohjeita ja valmiuksia omatoimiseen etenemiseen palvelupolulla ja nostavat esille käytettävissä olevia palveluja ja verkkoasioinnin mahdollisuuksia silloin, kun niitä on tarjolla. Tietosisällöt auttavat käyttäjää löytämään palvelut ja hahmottamaan tilanteessa suositellun asiointijärjestyksen ja -tavat.

Palvelun avulla kansalainen voi asioida julkisen hallinnon toimijoiden palveluissa yhdellä kirjautumisella, tarkistaa omat tietonsa eri viranomaisten rekistereistä, hakea oppaista tietoa elämäntilanteisiin, joissa pitää asioida useiden eri viranomaisten kanssa. Tulevaisuudessa palvelun avulla voi myös vastaanottaa viranomaisviestejä sähköisesti ja valtuuttaa toisen henkilön asioimaan puolestaan.

Kunnat - kuten Oulun kaupunki - ovat kuvanneet keskeiset palvelunsa asiakkaan tarpeen näkökulmasta eli kansantajuisesti ja selkeästi. Tavoitteena on, että lukija saa vastauksen palvelutarpeeseensa ja kysymyksiinsä ja osaa toimia kuvaussisältöjen perusteella.

Keskeisimmät toimenpiteet

- Sähköiset palvelut helpottavat asukkaiden asioimista kaupungin palveluissa. Saavutettavuus tulee huomioida sähköisten palvelujen kehittämisessä.
- Palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä ovat mukana asukkaat, neuvostot ja järjestöt.
- Oulun kaupungin verkkosivustojen tulee olla saavutettavassa muodossa 23.9.2020 mennessä. Mobiilisovellusten tulee olla saavutettavassa muodossa 23.6.2021.

Avoin ja kaikkien yhteinen Oulu

Palveluiden **saavutettavuus** ja **esteettömyys**

Palvelujen saavutettavuuden ja esteettömyyden edistämiseksi on järjestetty useita koulutuksia henkilöstölle.

Kokemusasiantuntijat ovat olleet keskeisessä roolissa koulutusten toteuttamisessa. Ruudunlukuohjelmalla henkilöstö voi myös itse testata, onko parhaillaan laadittava dokumentti saavutettava.

Kynnyksen yli kulkemisen harjoittelu käytännössä pyörätuolilla avaa päivittäistä kokemusta esteettömään kulkemiseen.

OULU

Oulu Capital
of Northern
Scandinavia



2.4 Kokemusasiantuntijuus

Oulun kaupunki sitoutuu hyödyntämään kokemustietoa ja kokemusasiantuntijoiden osallistumista palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kokemusasiantuntijat ovat usein tavallisia kaupunkilaisia, joilla on erityistä kokemusta tietyistä asiasta. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi pyörätuolia käyttävän henkilön kokemuksellisen tiedon hyödyntämistä suunniteltaessa esteettömiä tiloja. Kokemusasiantuntijat- ja toimijat ovat osa suunnitteluryhmää, heidän osaamisensa tunnustetaan ja saadun tiedon perusteella halutaan kehittää kaikille soveltuvia, yhä esteettömämpiä ja saavutettavampia palveluja.

Kokemusasiantuntijat ja -toimijat ovat viime vuosina toimineet Oulun kaupungin palvelujen kehittämisessä mm. kouluttajina ja lausuntojen laatimisessa. Esimerkiksi vammaisneuvosto antaa esteettömyyslausuntoja julkisista rakennushankkeista. Kokemustieto on tärkeää kaupungin toiminnalle, koska asiakkaat usein elävät sitä tilannetta, johon kaupunki suunnittelee palveluita. Näin saadaan hyödynnettyä tärkeää tietoa esimerkiksi erityisryhmiä koskettavista aiheista ja vahvistetaan heidän osallisuuttaan heitä itseään ja lähiympäristöään koskettavissa päätöksissä ja palveluissa.

Oulun kaupungissa on neljä neuvostoa, jotka toimivat kokemusasiantuntijoina muiden tehtäviensä ohella: vanhusneuvosto, vammaisneuvosto, maahanmuuttajaneuvosto sekä mielenterveys- ja päihdeneuvosto. Niiden lisäksi kaupungissa toimii Oulun nuorisovaltuusto ONE. Neuvostot ja nuorisovaltuusto edistävät omien ryhmiensä yhdenvertaista osallistumista kaupungin kehittämiseen. [Koulutettuja kokemusasiantuntijoita](#) ja [-toimijoita](#) voi myös tilata valtakunnallisilta järjestöiltä esimerkiksi koulutuksiin ja tilaisuuksiin sekä palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen.

Oulun kaupungissa on otettu vuoden 2016 alusta käyttöön UNICEFin lapsiystävällinen kunta -toimintamalli, jossa Oulu sitoutuu kehittämistyöhön oululaisten alle 18-vuotiaiden parhaaksi. Mallin avulla kaupungin toimialat pääsevät arvioimaan päätöksentekoa ja toimintaansa lasten ja nuorten osallisuuden näkökulmasta ja edistämään lasten oikeuksien toteutumista. Lapsiystävällisessä kunnassa lapset voivat suunnitella, arvioida ja kehittää palveluita yhdessä aikuisten kanssa. Tavoitteena on saada aina kehittämiskauden jälkeen UNICEFin Lapsiystävällinen kunta -tunnustus, jonka Oulu sai ensimmäisen kerran vuonna 2018 ja uudestaan vuonna 2020. Nykyinen tunnustus on voimassa neljä vuotta. Oulu jatkaa hyväksi koettua kehittämistyötään sekä toimintatapojensa parantamista ja tavoittelee tunnustusta myös vuonna 2024.

Keskeisimmät toimenpiteet

- Kokemusasiantuntijat suunnittelevat palveluita yhteistyössä Oulun kaupungin eri toimialojen kanssa esteettömämmiksi ja saavutettavammiksi kaikille kaupunkilaisille.
- Kokemusasiantuntijoiden osaaminen tiedostetaan ja sitä hankitaan esimerkiksi Oulun kaupungin neuvostoista. Näitä ovat maahanmuuttajaneuvosto, mielenterveys- ja päihdeneuvosto, vammaisneuvosto, vanhusneuvosto ja Oulun nuorisovaltuusto (ONE).
- Kokemusasiantuntijoita saadaan myös eri järjestöiltä osallistumaan suunnittelutyöhön ja koulutukseen.

Avoim ja kaikkien yhteinen Oulu

Kokemus- asiantuntijuus

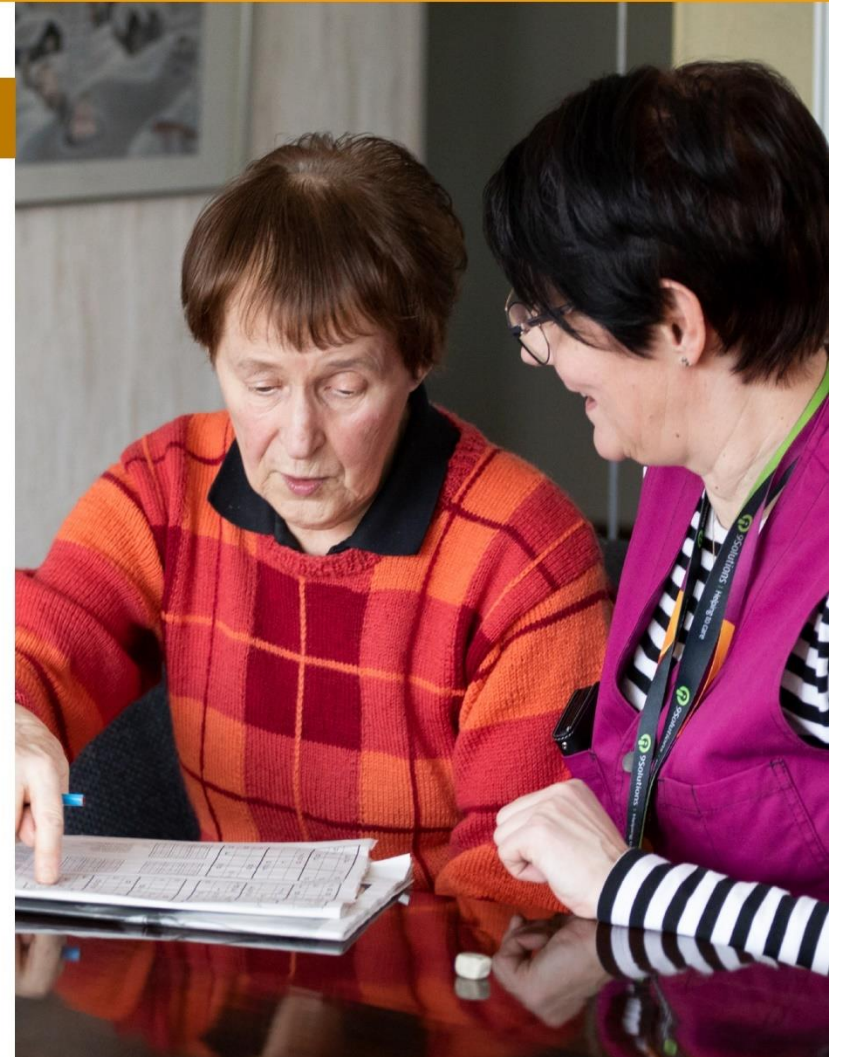
Kokemusasiantuntijat ovat tavallisia kaupunkilaisia, joilla on erityistä kokemusta tietyistä asiasta.

Kokemusasiantuntijat ovat toimineet Oulun kaupungin palvelujen kehittämisessä esimerkiksi kouluttajina ja lausuntojen laatimisessa viime vuosina.

Kokemusasiantuntijuus on tärkeää kaupungin toiminnalle, koska he usein elävät sitä tilannetta, johon kaupunki suunnittelee palveluita.

OULU

Oulu Capital
of Northern
Scandinavia



3. Arviointi ja seuranta

Oulun kaupungin avoimen hallinnon toimintasuunnitelmasta ja tavoitteiden asettamisesta vuosille 2021-23 päättää kaupunginhallitus. Toimenpiteiden toteutumisesta raportoidaan kaupunginhallitukselle kahden vuoden välein. Osa-alueittain asetettuja toimenpiteitä päivitetään, arvioidaan ja seurataan toimialoittain. Vastuuhenkilöinä toimenpiteitä koskevassa raportoinnissa ovat avoimen hallinnon asiantuntijatyöryhmän jäsenet, jotka vastaavat toteutumisesta myös toimialakohtaisille johtoryhmille.

Avoimen hallinnon toimintasuunnitelman laatimisen aikana on toteutettu kuntalaiskysely suunnitelman osa-alueista keväällä 2020. Kyselyssä nousi esille kehittämissuhteita toimintasuunnitelman osa-alueisiin liittyen. Kehittämissuhteet on huomioitu toimenpidetaulukossa asetetuissa toimenpiteissä vuosille 2021-23. Toimintasuunnitelmasta pyydetään lausunnot eri toimielimiltä. Lausunnot huomioidaan toimintasuunnitelmassa ja osa-alueita koskevissa toimenpiteissä.

LÄHTEET

- [Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi \(2016/2102\)](#) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta
- [Digitaalinen Oulu](#)
- [Kaupunginhallituksen päätös 14.11.2017](#) § 338 Ohjeistus englanninkieliseen viestintään
- [Kaupunginhallituksen päätös lapsivaikutusten arvioinnista](#)
- [Lapsiystävällinen kunta Oulun kaupungin sivuilla](#)
- [Oulun kaupungin ikääntymispoliittinen ohjelma vuosille 2021-30](#)
- [Oulun kaupungin toiminnallisen tasa-arvon suunnitelma ja yhdenvertaisuussuunnitelma](#)
- [Oulun kaupungin vammaispoliittinen ohjelma](#)
- [Oulun kaupungin vuorovaikutussuunnitelma vuosille 2019-21](#)
- [Suomen avoimen hallinnon IV toimintaohjelma, Valtiovarainministeriö](#)
- www.suomi.fi
- [Selkokeskuksen pikaopas selkokieliiseen kommunikointiin](#)

LIITTEET

Oulun kaupungin avoimen hallinnon toimenpidetaulukko vuosille 2021-2023