



Yhdenvertaisuus ja tasa-arvo- tavoitteet ja toimenpiteet v. 2019-21

OULU



Sisällysluettelo

1 Suunnitteluprosessin eteneminen.....	2
1.1 Arviointi.....	2
1.2 Tavoitteet.....	2
1.3 Toimenpiteet.....	3
1.4 Seuranta.....	3
1.5 Lopuksi.....	3
2 Hyvinvointipalvelut.....	6
3 Sivistys- ja kulttuuripalvelut.....	9
4 Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut.....	11
5 Konsernihallinto.....	13
6 Liikelaithet ja osakeyhtiöt.....	15
6.1 BusinessOulu.....	15
6.2 Kiertokaari Oy.....	16
6.3 Nallikari Seaside Oy.....	16
6.4 Oulun Energia Oy.....	17
6.5 Oulun Tilapalvelut liikelaitos.....	17
6.6 Oulu-Koillismaan pelastuslaitos.....	18
6.7 Oulun Satama Oy.....	19
6.8 Oulun Kaupunginteatteri Oy.....	20
6.9 Oulun Digi liikelaitos.....	21
6.10 Oulun Tuotantokeittiö Oy.....	22
6.11 Oulun Vesi liikelaitos.....	23
6.12 Sivakka-konserni.....	24
6.13 Työterveys Virta Oy.....	25



1 Suunnitteluprosessin eteneminen

Suomessa yhdenvertaisuuden- ja tasa-arvon edistämisen ja syrjinnän estämisen tulee lakeihin perustuen olla suunnitelmallista. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelman laatiminen on prosessi, jossa edetään vaihe kerrallaan ja se on jatkuvaa kehittämistyötä. Oulussa yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma koostetaan toimialoittain nelivaiheisen kehämallin avulla. **Koko prosessi käydään läpi sekä yhdenvertaisuuden että tasa-arvon näkökulmasta. Lisäksi suunnittelutyö koskee sekä edistävää toimintaa, että syrjinnän ehkäisemistä.**

1.1 Arviointi

Arviointivaihe aloittaa yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnittelun. Arvioinnilla pyritään **kartoittamaan** toimialoittain, miten yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistäminen ja syrjinnän ehkäiseminen toteutuvat palveluissa ja toiminnassa. Arviointimenetelmän valitseminen voi olla toimialakohtaista (esim. kyselyt, tilannekartoitukset, analyysit, työryhmät ja –pajat, kehityskeskustelut jne.).

1.2 Tavoitteet

Suunnittelun toinen vaihe on tavoitteiden asettaminen. Valitulla arviointimenetelmällä saadut tulokset analysoidaan ja tulosten perusteella **asetetaan tavoitteet** yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämiseksi ja syrjinnän ehkäisemiseksi. Tavoitteiden asettamisessa tulee huomioida myös muut toimialakohtaiset toiminnalle asetetut tavoitteet.



1.3 Toimenpiteet

Toimenpiteiden määrittäminen on suunnittelun kolmas vaihe. Toimenpiteet ovat **käytännön tekoja ja toimintaa**, joilla pyritään saavuttamaan asetetut yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämisen ja syrjinnän ehkäisemisen tavoitteet.

1.4 Seuranta

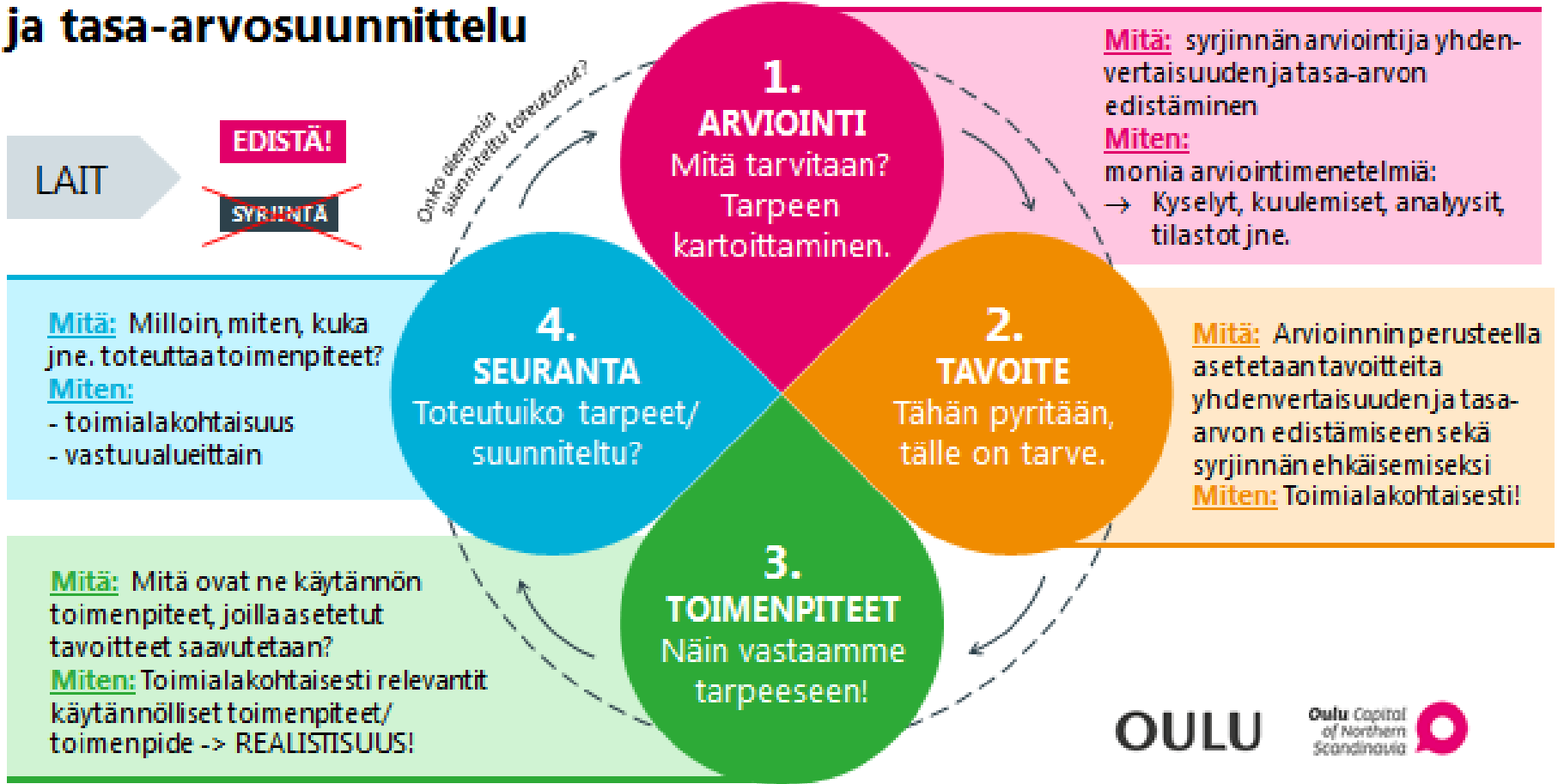
Seuranta on suunnitelman laatimisen viimeinen vaihe. Seuranta tarkoittaa niiden toimenpiteiden **vaikuttavuuden arvioimista**, joilla yhdenvertaisuuden- ja tasa-arvon edistämiseen ja syrjinnän ehkäisemiseen on pyritty. Seurannan suunnittelemisessa tulee huomioida mm. aikataulu, vastuualueet ja yhteys muihin toiminnalle asetettuihin toimialakohtaisiin tavoitteisiin.

1.5 Lopuksi

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelman laatiminen ja päivittäminen tapahtuvat kehämäisenä prosessina. Näennäisesti neljäs, eli seurantavaihe, on prosessin viimeinen kirjattava vaihe, mutta käytännössä yhdenvertaisuus- ja tasa-arvotyö ei ala yhdestä pisteestä ja päätty seuraavaan. Olennainen osa seurantaa on **vaikuttavuuden arvioiminen**, jolloin ollaan jälleen neliportaisen suunnittelumallin ensimmäisessä, eli arviointivaiheessa. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelman laatiminen alkaa edellisten tavoitteiden ja niiden saavuttamiseksi asetettujen toimenpiteiden vaikuttavuuden arvioinnista ja uusien tavoitteiden ja toimenpiteiden asettamisesta. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnittelutyössä on näin ollen erittäin tärkeää huomioida tavoitteiden ja toimenpiteiden toimialakohtaisuus ja niiden yhteys muihin toiminnalle asetettuihin tavoitteisiin, kuten talousarvioon ja käyttösuunnitelmaan.



Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnittelu



**Taulukkoesimerkki**

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
<p>Miten yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämistavetta ja syrjinnän ehkäisyä on arvioitu?</p> <p>Arviointimenetelminä toimivat mm. erilaiset analyysit, kartoitukset, kuulemiset, selvitykset, työryhmät, työpajat jne. jne.</p> <p>➔ Kirjoita tähän kuvaus siitä, miksi ja minkä perusteella seuraavan sarakkeen tavoitteet asetetaan? Esim. asiakaskyselyllä (=arviointimenetelmä) selvisi, että neuvolassa sateenkaariperheet eivät koe saavansa yhdenvertaista palvelua heteronormin täyttävien perheiden kanssa (arvioinnin tulos).</p> <p>https://yhdenvertaisuus.fi/etusivu https://www.tasa-arvo.fi/web/fi/</p>	<p>Tavoitteet asetetaan sen perusteella, mitä ennakoarvioinnilla on havaittu. Tavoite on yleinen pyrkimys.</p> <p>esim.</p> <p>Sateenkaariperheiden parempi huomioiminen neuvolatoiminnassa</p>	<p>Toimenpiteillä tavoitteet muuttuvat konkreettiseksi toiminnaksi a) yhdenvertaisuuden ja b) tasa-arvon 1) edistämiseksi sekä 2) syrjinnän ehkäisemiseksi.</p> <p>esim.</p> <p>Henkilökunnan kouluttaminen sateenkaariperheiden kohtaamisen parantamiseksi ja toimintamallin luominen</p>	<p>Kuka seuraa? (vastuu) Millä aikavälillä? (aikataulu) Miten seurataan (menetelmä)? Miten toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan (menetelmä)?</p> <p>esim.</p> <p>Koulutuksen suunnittelee ja järjestää se ja se taho aikavälillä xx-xx Toimintamallin suunnittelee se ja se taho -> malli pilotoidaan aikavälillä xx-xx ja kerätään asiakaspalaute</p>
		<p>HOX!</p> <p>Huomaa, että koko ajan liikutaan 1) yhdenvertaisuuden ja 2) tasa-arvon kentillä!</p> <p>SEKÄ</p>	<p>HOX!</p> <p>Muotoile oma tekstisi haluamallasi tavalla. Yllä oleva on vain esimerkki.</p>



		Edistämisen ja ehkäisemisen teemoissa!	
--	--	---	--

2 Hyvinvointipalvelut

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
<p>suunnitelman pohjana</p> <p>Hyvinvointipalvelujen talousarvio ja käyttösuunnitelma vuodelle 2018</p> <p>Ikääntymispoliittiset linjaukset 2010-2020</p> <p>lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2017-2021</p> <p>laaja hyvinvointikertomus 2017-2021</p> <p>kotouttamisohjelma 2018-2021</p>	<p>Hyvinvointierojen kaventaminen tukemalla lapsia, nuoria ja lapsiperheitä, ikääntyviä, vammaisia, heikossa taloudellisessa asemassa olevia jne.</p>	<p>Esimerkiksi kotipalveluiden ja perhetyön kehittämistä, perhekeskusten suunnittelua, taloudellista tukea esim. Kaiku-kortti (Hyvinvointipalvelujen käyttösuunnitelma 2018)</p> <p>Ennaltaehkäisevää työtä kunta-järjestöyhteistyön kautta, esimerkiksi järjestöavustukset (hyveltk 15.5.2018)</p> <p>Kotouttamisohjelman toteuttaminen (kotouttamisohjelma 2018-2021)</p>	<p>Näitä toimenpiteitä seurataan ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan toiminnan ja talouden säännöllisen seurannan yhteydessä (Talousarvio, käyttösuunnitelma) ja niiden toteutumisesta vastaavat palvelualueiden johto, palvelupäälliköt ja palveluesimiehet</p>



<p>tasa-arvovaltuutetun ja yhdenvertaisuusvaltuutettujen kertomukset 2017</p> <p>Erilaiset kyselyt ja palaute</p>		<p>Vammaispoliittisen ohjelman toteuttaminen (ohjelma)</p>	
	<p>Osallisuuden ja avoimuuden kehittäminen yhteistyössä muiden palvelualueiden kanssa</p>	<p>Lapsiystävällinen kunta-toimintamallin toteuttaminen mm. Lapsivaikutusten arvioinnin käyttöönotto</p> <p>Kokemusasiantuntijat mukana suunnittelussa</p> <p>Osallisuuden kehittäminen sivistys- ja kulttuuripalvelujen osallisuustiimin kanssa</p> <p>Avoimen hallinnon suunnitelman toteuttaminen esimerkiksi kaikkien osallisuus, selkeä kieli, tiedon ja päätöksenteon avoimuus, palveluiden saavutettavuus ja esteettömyys (Avoimen hallinnon suunnitelma 2018-2019)</p> <p>Koulutusta henkilöstölle syrjinnän ehkäisemisestä ja yhdenvertaisuudesta</p>	



	Palveluiden saavutettavuus paranee	Matalan kynnyksen neuvontaa ja ohjausta (KS 2018) tiedonsaannin parantamista mm. kehittämällä palveluohjausta ja sähköisiä palveluita (KS 2018) Hyvinvointikeskusten kehittäminen (Ks 2018)	Näitä toimenpiteitä seurataan ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan toiminnan ja talouden säännöllisen seurannan yhteydessä (TA, KS) ja niiden toteutumisesta vastaavat palvelualueiden johto, palvelupäälliköt ja palveluesimiehet
	Paljon palveluita tarvitsevien yhdenvertaisuuden parantaminen	Monikanavainen yhteydenosaanti, ohjaus ja neuvonta (KS 2018) Henkilökohtainen palveluohjaus (KS 2018) Omatoimisuuden, elämänhallinnan ja itsemääräämisen tukeminen (KS 2018) Monitoimijaista asiakaslähtöistä yhteistyötä (KS 2018)	Näitä toimenpiteitä seurataan ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan toiminnan ja talouden säännöllisen seurannan yhteydessä (TA, KS) ja niiden toteutumisesta vastaavat palvelualueiden johto, palvelupäälliköt ja palveluesimiehet
	Naisten ja miesten välinen tasa-arvo sekä sukupuoli-identiteettiin tai sukupuolen ilmaisuun perustuva syrjintä	Sukupuolten tasa-arvo ja sukupuolivähemmistöjen erityistarpeiden huomioiminen ja tiedon lisääminen, seksuaalisen häirinnän torjuminen	Näitä toimenpiteitä seurataan ja niiden vaikuttavuutta arvioidaan toiminnan ja talouden säännöllisen seurannan yhteydessä (TA, KS) ja niiden toteutumisesta vastaavat palvelualueiden johto, palvelupäälliköt ja palveluesimiehet



3 *Sivistys- ja kulttuuripalvelut*

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
<p>Kartoitettiin olemassa olevat suunnitelmat ja ohjelmat sekä niiden tavoitteet. Näiden pohjalta asetettiin sivistys- ja kulttuuripalveluiden tavoitteet (esim. käyttösuunnitelma 2018, avoimen hallinnon suunnitelma, kotouttamisohjelma, Unicefin suositukset, vammaispoliittinen ohjelma, alueiden kehittämissuunnitelmat, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma, aikaisempi yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma ja kaupunkistrategia).</p> <p>Tavoitteet perustuvat ko. kartoituksiin. Kartoituksissa on neuvoteltu kokemusasiantuntijoiden kanssa, hyödynnetty asiakaskyselyiden tuloksia sekä kuultu asiantuntijoita, järjestöjä ja yhdistyksiä. Kuntalaisaloitteet ja kuntalaisille järjestetyt erilaiset vaikuttamisfoorumit tuovat tärkeää tietoa kehittämistä vaativista</p>	<p>Yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa ohjaavien asiakirjojen ja suunnitelmien toteutuksesta huolehtiminen</p> <p>Palveluiden saavutettavuus</p> <p>Osallisuuden kehittäminen yhdenvertaisuuslaki huomioiden</p>	<p>Sivistys- ja kulttuuripalvelujen yhdenvertaisuustiimissä käydään läpi lakimuutokset, mietitään käytännön toteutusta ja vastuuta. Laaditaan lausuntoja tai niiden osia tarvittaessa. Huolehditaan katsomussensitiivisyyden toteutumisesta.</p> <p>Edistetään alueellista yhdenvertaisuutta, kootaan palveluja palvelukeskittymittäin. Esimerkiksi hinta, aukioloajat, viestintä, palveluiden kohdentaminen, esteettömyys, digipalvelujen käytettävyys.</p> <p>Vuorovaikutussuunnitelman tavoitteiden suunnittelu, toteuttaminen ja arviointi. Alueellisen osallisuuden uusi toimintamalli (asukasillat, aluefoorumit, alueellinen budjetti) Erityis- ja vähemmistöryhmien osallisuuden edistäminen esim. kokemuksellisuuden hyödyntäminen. Avoimen hallinnon kehittäminen.</p>	<p>Tavoitteisiin liittyvistä toimenpiteistä vastaavat vastuualueet ja tiimit, joiden toimenkuvaan kuuluu edistää osallisuutta, yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa sekä suunnitella henkilöstön osaamisen kehittämistä. Seurantaan kuuluu jatkuva palautteen saaminen kuntalaisilta (esimerkiksi eri tapahtumissa, kyselyissä, kohtaamisissa) ja palautteen huomioiminen.</p> <p>Sivistys- ja kulttuurilautakunnan hyväksymässä toimintakertomuksessa dokumentoidaan yhdenvertaisuuteen ja tasa-arvoon liittyvien tavoitteiden ja mittareiden toteutumista. Sivistys- ja kulttuuripalvelujen yhdenvertaisuustiimi on vastuussa kaupungin toiminnallisen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelman väliarvioinnista ja raportoinnista. Yhdenvertaisuustiimi toimii toimialakohtaisen johtoryhmän ja</p>



<p>asioista. Reagoidaan myös päättäjiltä tulleisiin viesteihin (mm. valtuustoaloitteet, lautakuntakeskustelut).</p> <p>tasa-arvolaki yhdenvertaisuuslaki #häirinnästä vapaa –kampanja, Oulun kaupunki on mukana kampanjassa</p>	<p>Henkilöstön osaamisen ja tietoisuuden lisääminen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvoasioiden edistämiseksi</p> <p>Yhteistyön kehittäminen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvotoimijoiden kanssa.</p> <p>Sukupuolen, sukupuoli-identiteettiin ja seksuaaliseen suuntautumiseen liittyvän syrjinnän ja häirinnän ehkäiseminen</p>	<p>Täydennyskoulutusten järjestäminen. Osaamisen jakaminen. Lapsivaikutuksen arvioinnin käyttöön ottaminen</p> <p>Yhteistyö ja dialogi yhdenvertaisuus- ja tasa-arvotoimijoiden kanssa esim. koulutuksissa, tapaamisissa ja tapahtumissa. Kaupungin hanketoiminnan hyödyntäminen. Neuvostojen ja järjestöjen hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä -kokemusasiantuntijuus.</p> <p>Henkilöstön kouluttaminen syrjinnän ja häirinnän vastaiseen toimintaan.</p>	<p>johtotiimien linjausten ja ohjeistuksen mukaisesti.</p> <p>Lapsiin ja nuoriin liittyvissä asioissa tärkeitä seurannan menettelyitä on lasten ja nuorten hyvinvointikertomus ja Unicefin seuranta-arviointi lapsiystävällisen kunnan kehittämisessä.</p>
---	--	--	--



4 Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
Arviointiperusteena on Oulun kaupunkistrategia 2026. <i>"Kasvamme kestävästi. Tiivistämme kaupunkirakennetta ja edistämme ympäristöystävällistä liikkumista."</i>	Esteettömyyden edistäminen suunnittelussa, rakentamisessa, kunnossapidossa	Huomioidaan esteettömyys toimitilojen ja ympäristön suunnittelussa ja toteutuksessa Kaavamääräyksiin esteettömyysmerkinnät. Ohjataan rakentamista asemakaavoitetuille alueille.	Seuranta tapahtuu talousarvioiden ja käyttösuunnitelmien tilinpäätösten yhteydessä.
<i>"Mahdollistamme ihmisten kohtaamisen ja yhteisöllisen toiminnan."</i>	Dialogisen vuorovaikutuksen edistäminen	Kehitetään erilaisia osallistumisen mahdollisuuksia ja ollaan mukana erilaisissa tapahtumissa. Huolehtimalla asumismuotojen ja omistusmuotojen monipuolisuudesta ja sekoittumisesta edistetään eri lähtökohdista tulevia ihmisten kohtaamisia.	Seuranta tapahtuu talousarvioiden ja käyttösuunnitelmien tilinpäätösten yhteydessä.
<i>"Tarjoamme asumisen mahdollisuuksia urbaanissa ympäristössä ja maaseudulla. Luonto on aina lähellä. Teemme keskustasta elävän ja omaleimaisen."</i>	Monimuotoisen asuin ympäristön toteuttaminen kaavoituksen ja kuntatekniikan keinoin. Vastataan erilaisiin asumistoiiveihin.	Kaikille sopivan ympäristön, rakennusten ja tilojen mahdollistaminen, asumistoiiveiden kartoittaminen ja hyödyntäminen.	Seuranta tapahtuu talousarvioiden ja käyttösuunnitelmien tilinpäätösten yhteydessä.



<i>"Digitalisaatio tukee yrityksiä ja elämistäjoka puolella Oulua."</i>	Kehitämme paikkariippumattomia palveluja	Sähköisten palvelujen kehittäminen kasvokkaisen vuorovaikutuksen ohella.	Seuranta tapahtuu talousarvioiden ja käyttösuunnitelmien tilinpäätösten yhteydessä.
<i>"Hyvinvointi kuuluu kaikille. Kannustamme aktiiviseen ja liikunnalliseen elämäntapaan ja löydämme mahdollisuuksia hyvinvointiaktiivisuudesta. Olemme turvallinen ja lapsiystävällinen kaupunki."</i>	Huomioidaan muunneltavuus ja joustavuus palveluissa, palvelurakentamisessa ja ympäristössä.	Joustavat asema-kaavamerkinnot	Seuranta tapahtuu talousarvioiden ja käyttösuunnitelmien tilinpäätösten yhteydessä.
<i>"Järjestämme palvelut taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä ja yhdenvertaisuutta toteuttavalla tavalla."</i>	Saavutettavuuden edistäminen	Palvelujen kohdentaminen tarpeisiin. Kaavoitus "jalkautuu" aktiivisesti ja oma-aloitteisesti. Ajankohtaisen tiedon saavutettavuutta helpotetaan.	Seuranta tapahtuu talousarvioiden ja käyttösuunnitelmien tilinpäätösten yhteydessä.
<i>"Kehitämme vaikuttavia palveluita ja toimintaamme asiakaslähtöisesti tietoon perustuen. Hyödynnämme digitalisaation mahdollisuudet kaikessa toiminnassa."</i>	Tiedottamisen parantaminen ja selkokieliisyys, tiedon keräämisen systematisointi, dialogisen vuorovaikutuksen edistäminen	Sosiaalisen median hyödyntäminen, viestinnän monipuolistaminen, kielen selkiyttäminen, Englanninkielisen tiedottamisen lisääminen, OAS:n kansantajuistaminen.	Seuranta tapahtuu talousarvioiden ja käyttösuunnitelmien tilinpäätösten yhteydessä.
<i>"Teemme yhdessä merkityksellistä työtä oululaisten parhaaksi."</i>	Lisäämme tietoisuutta yhdenvertaisuudesta, tasa-arvosta ja vuorovaikutuksen erilaisista mahdollisuuksista	Henkilöstön kouluttaminen tasa-arvoon, yhdenvertaisuuteen ja esteettömyyteen liittyen.	Seuranta tapahtuu talousarvioiden ja käyttösuunnitelmien tilinpäätösten yhteydessä.



5 Konsernihallinto

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
Kaupunkistrategia2026 arvojen mukainen toiminta	Osallisuus kaupunkistrategian valmistelussa Kaupunginhallituksen vuosittaiset tapaamiset neuvostot ja Oulun Nuorten Edustajisto (ONE)	Tapaamiset sovitaan kaupunginhallituksen, neuvostojen ja ONEn kanssa.	Kaupunkistrategian väliraportointi 2020
Avoimen hallinnon toimintasuunnitelma v. 2018-19	Avoimen hallinnon osa-alueiden tavoitteellinen edistäminen kaikilla toimialoilla	Toimenpiteet asetettu v. 2018-19	Raportoidaan vuosittain kaupunginhallitukselle
Vuorovaikutussuunnitelma v. 2018-21	Vuorovaikutuksen ja osallisuuden edistämisen tavoitteet määritelty toimialat ylittävässä suunnitelmassa. Osallistuva budjetointi	Vuorovaikutuksen ja osallisuuden edistämisen toimenpiteet Jatketaan osallistuvan budjetoinnin käyttöönottoa v. 2019 ja toteutetaan henkilöstökoulutus keväällä 2019.	Raportoidaan vuorovaikutussuunnitelman toimenpiteistä kaupunginhallitukselle
Kunta10 kysely	Anonyymi rekrytointi	Anonyymia rekrytointia arvioidaan kokeilun jälkeen.	



Valtuustoaloite seksuaalisen häirinnän, ahdistelun, syrjinnän, väkivallan ja kiusaamisen kitkemiseksi ryhdyttävä konkreettisiin toimenpiteisiin Keskitetty koulutus	Valtuuston tasa-arvo-, yhdenvertaisuus- ja ihmisoikeuskoulutus Henkilöstön koulutukset tasa-arvosta ja yhdenvertaisuudesta	Valtuuston koulutus keväällä 2019. Valtuustoaloitteen vastauksen mukaiset toimenpiteet Henkilöstön koulutus keväällä ja syksyllä 2019.	
Viestinnän käsikirja	Monikanavainen viestintä ja vuorovaikutus Sosiaalisen median ohjeistus Oulun kaupungin nettisivujen saavutettavuus Oulu-posti	Monikanavaisuuden edelleen kehittäminen Englannin kieli viestinnässä Saavutettavuuden jatkuva kehittäminen ja henkilöstön koulutus Aino-liite	
Yhteistyö järjestöjen tapahtumissa, tukeminen ja viestintä	Oulu Pride tapahtuma	Oulu Pride tapahtuman tukeminen ja viestintä	
Asiakkaan ohjaus ja yleisneuvonta Merkityksellinen kaupunki	Tavoitettavuus ja saavutettavuus Osallistaminen, asiakastarvelähtöisyys	Monikanavaisuus, monikielisyys, yhden luukun -periaate, helppokäyttöisyys, selkeäkielisyys Yhdessä suunnittelu, organisoituminen asiakastarve-/kuntalaislähtöisesti	



6 Liikelaitokset ja osakeyhtiöt

6.1 BusinessOulu

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
<p>Arvioinnin perusteena Oulun kaupunkistrategia 2026</p> <p>Edistämme yritysten menestymistä ja tarjoamme kasvua tukevan työympäristön. Työ löytää tekijänsä.</p> <p>Digitalisaatio tukee yrityksiä ja elämistä joka puolella Oulua.</p> <p>Kehitämme vaikuttavia palveluita ja toimintaamme asiakaslähtöisesti tietoon perustuen. Hyödynnämme digitalisaation mahdollisuudet kaikessa toiminnassa.</p> <p>Kehitämme kykyämme palvella asiakkaita monikielisesti.</p>	<p>Tasa-arvoisten ja yhdenvertaisten palveluiden ylläpito ja kehittäminen</p>	<p>Toimenpideohjelman mukaisten palveluiden tuottaminen huomioiden yhdenvertaisuus ja tasa-arvo</p> <p>Digitaalisten palveluiden kehittäminen ja käyttöönotto</p> <p>Selkeä viestintä</p> <p>Henkilöstön koulutus tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusasioihin.</p>	<p>Kumppanuus- ja asiakastyytyväisyyskyselyt/vuosi, käsittely ja toimenpiteet johtoryhmä, yksiköt</p> <p>Henkilöstölle koulutustilaisuus</p>



6.2 Kiertokaari Oy

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
Asiakastyytyväisyyskysely	Alueellisen ja kielellisen yhdenvertaisuuden lisääminen.	Vaarallisen jätteen keräysauton palveluiden suunnittelu ja kehittäminen.	Vuosittain tilinpäätös vaiheessa kartoitus toteutumisesta.
Asiakaspalaute	Kielellisen yhdenvertaisuuden lisääminen.	Suunnitteilla on Oulun eteläpuolelle toinen Oiva-piste. Päivitämme nettisivuillemme jätteenkäsittelyohjeet myös englanninkielisiksi.	Budjetointivaiheessa kartoitetaan seuraavan vuoden tavoitteiden toteuttamismahdollisuudet. Vuosittain tilinpäätös vaiheessa kartoitus toteutumisesta.
Asiakaspalaute	Palveluiden yhdenvertaisuuden tukeminen.	Kehitämme puhelimella käytettäviä palveluita.	Vuosittain tilinpäätös vaiheessa kartoitus toteutumisesta.

6.3 Nallikari Seaside Oy

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
Asiakaspalautteet	Palveluiden yhdenvertaisuus Kehitetään edelleen sekä palveluiden sähköistämistä, että sosiaalisen median kanavien hyödyntämistä kaikessa asiakaspalvelussa.	Infomateriaalin kehittäminen kattamaan mahdollisimman monen asiakkaan tarpeet. Henkilökunnan koulutus some – kanavien laajaan hyödyntämiseen. Ohjelmistojen hankinta ja kehittäminen vastaamaan tarvetta	Asiakaspalautteet välittömästi ja yhteenvedot kk-tasolla.



		palvelujen paremmassa saavutettavuudessa.	
--	--	---	--

6.4 Oulun Energia Oy

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
	Tasa-arvoisen asiakastyön ylläpitäminen	Kaikenikäisten huomioiminen sekä palveluiden saatavuuden takaaminen. Palvellaan edelleen sekä internetissä sekä kasvotusten.	

6.5 Oulun Tilapalvelut liikelaitos

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
	Parannetaan viestinnän selkokieliisyyttä	Huomioidaan eri asiakasryhmät viestinnässä	
	Vastataan asiakkaan erilaisiin tarpeisiin	Laanila, Hiukkavaaran pilotit ja toimintamallin laajentaminen Serviisin muihin kohteisiin	



	Edistetään henkilöstön tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta	Lisätään henkilöstön tietoutta tasa-arvo- ja yhdenvertaisuus laista kouluttamalla henkilöstöä	
	Osataan huomioida/ottaa vastaan eri kulttuureista ja taustoista olevia henkilöitä	Käydään dialogia, järjestetään koulutusta, lisätään tiedottamista	
	Kehitetään ja ylläpidetään henkilöstön osaamista	Koulutetaan tutoreita; perehdyttäminen, ohjaus, opastus palvelutuotannon tueksi. Tutortoiminnassa huomioidaan monikulttuurisuus.	
	Huomioidaan tasa-arvoisuus ja yhdenvertaisuus henkilöstön rekrytoinnissa	Painotetaan rekrytoinnissa osaamista ja valmiutta osaamisen kehittämiseen	

6.6 Oulu-Koillismaan pelastuslaitos

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
	Riskienhallinnan tasa-arvoiset palvelut	Oulu-Koillismaan pelastuslaitoksen riskienhallinnan palvelut pyritään tarjoamaan aina kaikille henkilöille, yrityksille tai yhteisöille tasa-arvoisesti, paikasta ja kohteesta riippumatta. Lakisäädösten tulkintoja yhtenäistetään.	Tasa-arvo on toteutunut kohtalaisen hyvin riskienhallinnan palveluissa. Kysytyjen palveluiden saatavuus on täysin riippumatonta asiakkaan sijainnista ja "ominaisuuksista". Turvallisuusviestinnän palvelujen tarjontaa on tarpeen kehittää niissä kunnissa tai kunnan osissa, joissa ei ole palotarkastajan fyysistä



			toimipistettä (Hailuoto, Lumijoki, Utajärvi, Taivalkoski, Yli-Ii). Kielitaito ei ole ollut ainakaan toistaiseksi merkittävä ongelma riskienhallinnan palveluiden saatavuudelle, mutta voimakas maahanmuutto tulee edellyttämään riskienhallinnan henkilöstön kielitaidon parantamista. Käytetään tarvittaessa tulkkauspalvelua. Sääöstulkintaa on yhtenäistetty säännöllisillä tarkastajapalavereilla ja henkilöstön täydennyskoulutuksella.
	Pelastuspalvelujen ruuhkatilanteiden lisäresurssit	Johtokeskuksen miehittämistä on käytetty mm. myrskytilanteiden ruuhkatilanteissa.	Tarvittaessa hälytetty lisähenkilöstöä.
	Maakuntauudistukseen valmistautuminen	Valmistaudutaan vuonna 2021 tapahtuvaan maakuntauudistukseen ja Oulu-Koillismaan ja Jokilaaksojen pelastuslaitoksen yhteenliittymiseen.	Toimitaan mukana Pelastuslaitosten Kumppanuusverkoston ym. valmistelutoiminnassa.

6.7 Oulun Satama Oy



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
	Tasa-arvoisen toiminnan kehittäminen	Jokainen uusi työntekijä perehdytetään hyvin työtehtäväänsä. Naisille ja miehille taataan yhtäläiset mahdollisuudet ammatilliseen täydennyskoulutukseen. Avoimiin työpaikkoihin valitaan aina paras hakija. Toimikuntiin valitaan naisia ja miehiä. Henkilöstön työilmapiirin kehittämiseen panostetaan.	
	Asiakkaiden tasa-arvo	Satamatalon esteettömyys Turvakoulutus kaikille sataman kulkuluvan saajille. Palveluiden kehittäminen yhteistyössä asiakkaiden kanssa.	

6.8 Oulun Kaupunginteatteri Oy

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET		TOIMENPITEET	SEURANTA
Hyvä asiakaspalvelu	Osataan ottaa vastaan ja palvella erityis- ja		Henkilökunnan tietoisuuden lisääminen ja koulutus.	Asiakaskyselyt



	vähemmistöryhmiin kuuluvia asiakkaita.			
Saavutettavuuden parantaminen	Pyritään vastaamaan erityis- ja vähemmistöryhmien tarpeisiin. Parantaa taloudellisesti tiukassa tilanteessa olevien nuorten, aikuisten ja perheiden mahdollisuuksia osallistua kulttuurielämään.		Esteettömän kulun varmistaminen teatterissa. Tuoksuttomien ja savuttomien sekä kuvailutulkattujen ja viitottujen esitysten järjestäminen. Kaiku-kortin käyttöönotto	v. 2018
Viestinnän kehittäminen	Selkeä viestintä		Kiinnitetään huomiota www-sivujen, esitteiden ym. selkeyteen.	

6.9 Oulun Digi liikelaitos

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
Miten huomioidaan asiakkaiden erityistarpeet työvälineiden osalta?	Huomioidaan asiakkaiden erityistarpeet toimittamalla tarvittaessa räätälöityjä ratkaisuja tietotekniikkaan	Toimitetaan asiakkaan erityistarpeen mukaisia työvälineitä	Päätelaitepalvelut seuraavat vuosittain asiakkaille toimitettuja erityistarpeet huomioivia työvälineitä. Toimenpiteen vaikuttavuus syntyy siitä, että asiakas pystyy



			työskentelemään työvälineillään vaivatta.
--	--	--	---

6.10 Oulun Tuotantokeittiö Oy

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
	Tasa-arvoisen ja yksilön huomioon ottavan palvelun kehittäminen	Huomioidaan eri asiakasryhmät ja niiden toiveet sekä lisätään toiminnan tunnettavuutta.	
	Monipuolisen ja asiakkaan tarpeen huomioon ottavan ruuan valmistaminen	Tutustutaan eri maiden ruokalajeihin perehdyttämällä ja kouluttamalla henkilökuntaa. Tehdään tunnetuksi suomalaista ruokakulttuuria panostaen kotimaisiin ja erityisesti lähellä tuotettuihin raaka-aineisiin.	
		Pyrimme selkeään viestintään ja kehitämme toimintaa mm. asiakastyytyväisyyskyselyillä	



	Eri maiden ruokakulttuurin tunnetuksi tekeminen	Yhteistyökumppaneiden kanssa järjestetään teemapäiviä liittyen eri maiden ruokakulttuuriin	
	Huomioidaan tasa-arvoisuus ja yhdenvertaisuus henkilöstön rekrytoinnissa	Painopiste rekrytoinnissa osaamisessa ja yhteistyötaidoissa	

6.11 Oulun Vesi liikelaitos

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
Vesihuollon suunnittelun tavoitteena on vuorovaikutteisesti ja riittävään vaikutusten arviointiin perustuen edistää kuntalaisten tasa-arvoisia mahdollisuuksia näiden palvelujen käyttöön.	Etäämmällä kaupungista asuvien asiakaspalvelujen turvaaminen (vesilaitoksen palvelupisteitä on keskitetty)	Asiakaspalvelussa tarjotaan verkostoon liittyjille aiempaa monipuolisempia palveluja sekä sähköisiä palveluja. Asiakaspalvelupisteessä voi asioida englanninkielellä ja tämä mahdollisuus tulisi säilyttää myös tulevissa rekrytoinneissa.	
	Alueellisuuden huomioiminen niissä tapauksissa, kun kiinteistöt sijaitsevat verkostojen toiminta-alueen ulkopuolella.	Pyritään vuosittain toteuttamaan haja-asutuksen viemärintikohteita.	



	Sähköisten palvelujen kehittäminen osana kaupungin digitalisointia.	Erilaisten palvelukanavien käyttöönoton laajentaminen.	
	Toimitilojen esteettömyyden huomioiminen.		

6.12 Sivakka-konserni

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
	Sukupuolinäkökulman valtavirtaistaminen	Tuotesuunnittelussa tarvitaan nykyistä tarkempia tilastoja esimerkiksi sukupuolten erilaisista asunnonhaku kriteereistä ja tyyppillisistä hakijaryhmistä. Tiedon saaminen edellyttää ohjelmistotoimittajan toimia.	
	Henkilökunnan keskeisimpien kehityskohteiden kartoittaminen	Toteutetaan kysely tasa-arvosta ja yhdenvertaisuudesta. Tulosten perusteella saadaan selville keskeiset kehityskohteet toiminnallisesti sekä esimerkiksi	



		koulutuksen, toimintatapojen ja ohjeistuksen osalta.	
Asiakaspalaute	Palveluiden monikanavaisuus	Digitaalisaation ja palvelujen jatkokehittämisen lisäksi selvitämme matalan kynnyksen keinoja opastaa asiakkaita eri palvelujen käyttöön.	
Asiakastyytyväisyyskysely	Asukkaiden osallistumisen tukeminen	Asiakkailla ja näiden lapsilla on mahdollisuus kokeilla eri harrastuksia, kulttuurielämyksiä ja retkiä Sivakan tarjoamana. Lisäksi asukastoiminta tarjoaa erilaisia mahdollisuuksia asiakkaille osallistumiseen. Asukastoiminnassa hyväksytään osallistujien erilaisuus, osa osallistujista on kiinnostuneita yhteisestä päätöksenteosta ja tilaisuuksista, osa ainoastaan käytännön toiminnasta ja koulutuksista.	

6.13 Työterveys Virta Oy

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
Asiakaspalautteet	Tasa-arvoisen asiakaspalvelun ylläpitäminen	Huomioidaan palveluissa, että palvelut ovat tasavertaisesti asiakkaiden saatavilla. Huomioidaan myös, että kaikki asiakkaat eivät vielä käytä digipalveluita.	



Asiakaspalaute kysely sähköisten työkalujen käytöstä (tehty syyskuu 2018).	Kehitetään sähköisten palveluiden ja sosiaalisen median hyödyntämistä asiakaspalvelussa ja pyritään tekemään osa palveluista paikkariippumattomia. Koulutetaan omaa henkilökuntaa lisää sähköisten työkalujen käyttöön.	Kehitetään edelleen digitaalisia palveluita, jotta monia palveluita voisi käyttää verkossa vaivattomasti ja kätevästi. Digiosaaja huolehtii henkilökunnan kouluttamisesta.	Seurataan digitaalisten palveluiden käyttäjämääriä ja kerätään asiakaspalautetta palveluiden laadusta.
	Kielellisen yhdenvertaisuuden lisääminen	Käännetään sähköisiä kyselyitä ruotsin ja englannin kielelle. Päivitämme nettisivuille myös englanninkielistä materiaalia.	
	Sukupuolivähemmistöjen tasa-arvo ja tiedon lisääminen	Asiakas wc:n oivissa ei eritellä sukupuolta. Niissä lomakkeissa, joissa kysytään sukupuolta, lisätään vaihtoehtoehdoksi, että jokin ja ei halua kertoa.	

