

Avoin ja kaikkien yhteinen Oulu

# Oulun kaupungin AVOIMEN HALLINNON TOI- MINTASUUNNITELMA vuosille 2024–2027



# Sisältö

Avoim hallinto Oulussa.....	3
Avoimen hallinnon työ Suomessa .....	3
Oulun kaupunkistrategia ja kulttuuripääkaupunkivuosi 2026.....	4
Osa-alueet: Miten hallinnon avoimuutta kehitetään osa-alueiden avulla? .....	5
Avoimuus ja ymmärrettävyys.....	5
Luottamus ja vastuullisuus.....	7
Esteettömyys ja saavutettavuus.....	8
Ihmislähtöisyys ja osallisuus.....	9
Toimintasuunnitelman tavoitteet ja toimenpiteet.....	11
Suunnitelman seuranta ja arviointi .....	12
Miten suunnitelma on laadittu.....	13
Työryhmän kokoonpano .....	13
Lähteet .....	14

# Avoim hallinto Oulussa

Avoim hallinto tarkoittaa Oulun kaupungissa kaikkea sitä, mikä tuo kaupunkia ja sen toimintaa lähemmäs oululaisia. Avoimen hallinnon avulla asukkaille annetaan mahdollisuuksia vaikuttaa yhteisiin asioihin monen eri kanavan kautta. Avoimen hallinnon lähtökohtana on myös antaa oululaisille kattavasti tietoa siitä, miten hallinto toimii sekä millaisia päätöksiä kaupungissa tehdään ja on tehty.

Oulun avoimen hallinnon osa-alueiden pohjana ovat Suomen avoimen hallinnon strategian ja toimintaohjelman teemat sekä sitoumukset. Osa-alueiden määrittämisen apuna on käytetty Oulun kaupungin henkilöstölle sekä Oulussa toimiville järjestöille ja yhdistyksille tehdyistä kyselyistä esille nousseita kehittämiskohteita. Henkilöstön, järjestöiden ja yhdistysten esittämiä palautteita sekä kehittämisehdotuksia on hyödynnetty suunnitelman toimenpiteiden ja tavoitteiden muodostamisessa.

Oulun kaupungin avoimen hallinnon toimintasuunnitelmasta löytyvät keskeisimmät toimenpiteet avoimen hallinnon edistämiseksi. Suunnitelman laatimisessa olemme hyödyntäneet aikaisempien vuosien kokemuksia avoimen hallinnon edistämistyöstä Oulussa. Vaikka avoimuus on Suomessa perinteisesti ollut kansainvälisesti hyvällä tasolla, on Oulu sitoutunut tekemään entistä enemmän töitä avoimuuden edistämiseksi.

## Avoimen hallinnon työ Suomessa

Suomessa avointa hallintoa ja sen osa-alueita on edistetty viime vuosikymmeninä voimakkaasti. Avoin hallinto tarkoittaa hallinnon toimien läpinäkyvyyttä, eettisyyttä, tilivelvollisuutta sekä tiedon ja palvelujen saataavuutta. Suomessa avoimen hallinnon suunnitelmallista kehittämistyötä koordinoi Valtiovarainministeriö. Valtiovarainministeriö julkaisi lokakuussa 2023 viidennen avoimen hallinnon toimintaohjelmansa Oulussa alueellisessa kansalaisjärjestöakatemiassa. Oulun kaupunki on mukana valtakunnallisessa suunnitelmatyössä. Lisätietoja: [www.avoinhallinto.fi](http://www.avoinhallinto.fi)

Suomi on ollut mukana kansainvälisessä avoimen hallinnon kumppanuushankkeessa (Open Government Partnership) vuodesta 2013. Hankkeessa on mukana 70 maata, jotka ovat sitoutuneet kolmeen päätavoitteeseen: edistämään hallinnon avoimuutta ja kansalaisten osallisuutta, valjastamaan teknologiaa vahvistamaan hallintoa ja taistelemaan korruptiota vastaan.

## Oulun kaupunkistrategia ja kulttuuripääkaupunkivuosi 2026



### Oulu 2030 kulttuuri-ilmastonmuutos nyt!

Oulu on asteen verran parempi paikka elää, opiskella, työskennellä ja yrittää. Kulttuuri-ilmastonmuutos on uutta yhdessäolon tunnetta, oululaista asennetta ja tapaa toimia.

Vuonna 2030 Oulu on pohjoinen kestävästi kasvava 230.000 asukkaan kansainvälinen keskus. Oulussa yhdistyy inhimillinen ja hyväntuulinen ilmapiiri, huipputechnologia ja yrittäjyys sekä omaleimainen, uutta luova älykäs kulttuuri. Oulussa on osaavaa työvoimaa, korkeatasoinen koulutustarjonta ja nuori väestö. Sivistys rakentaa Oulua. Oulussa rakennetaan yhdessä kansainvälisiä menestystarinoita ja hyödynnetään rohkeasti digitalisaation mahdollisuudet.

Kaupunkistrategian yhtenä strategisena tavoitteena on: Mahdollistamme ihmisten kohtaamisen ja yhteisöllisen toiminnan sekä turvallisen elinympäristön. Yhtenä toimenpiteenä tälle tavoitteelle on: vahvistamme oululaisia osallisuusmalleja. Mittarina kehitämme uusia osallistumisen muotoja yhdessä kuntalaisten kanssa ja kokeilemme niitä erilaisissa toimintaympäristöissä. Osallisuus- ja vuorovaikutussuunnitelmassa vuosille 2023–30 on ase-

tettu osallisuutta koskevia tavoitteita, joita seurataan kahden vuoden välein. Avoimen hallinnon toimintasuunnitelman yhtenä osa-alueena on ihmislähtöisyys ja osallisuus. Tavoitteena on lisätä oululaisten parempaa kokemusta kotikaupungistaan ja sen palveluista sekä lisätä yhteenkuuluvuutta ja yhteisöllisyyttä.

Oulu on Euroopan kulttuuripääkaupunki vuonna 2026. Euroopan kulttuuripääkaupunkivuoden, Oulu2026:n, yksi keskeinen tavoite on tarjota alueen asukkaille mahdollisuuksia osallistua vuoden ohjelman suunnitteluun ja toteutukseen. Kulttuuri luo hyvinvointia ja tavoitteena onkin, että Euroopan kulttuuripääkaupunkivuoden tuloksena on tasapainoisempi yhteisö. Oulu2026 tarjoaa tulevien vuosien aikana erilaisia tapoja osallistua. Vuoden 2024 aikana avautuu Oulu2026-vapaaehtoistoimintaan ilmoittautuminen ja kaikille avoin ohjelmahaku. Oulu2026-toiminnan yksi keskeinen tavoite on edistää yhdenvertaisuutta ja moninaisuuden huomioimista kulttuurialalla. Tätä tavoitetta edistää Yhdenvertainen Oulu2026-hanke, jossa tavoitetaan alueemme eri vähemmistöjä ja vahvistetaan heidän kulttuuriosallisuuttaan. Eri kieli- ja kulttuuritaustaisten yhteisöjen osallisuuden parantamiseksi on perustettu oma verkosto, jonka koollekutsujana toimii Monikulttuurikeskus Villa Victor.

**AVOIMUUS JA  
YMMÄRRETTÄVYYS**

**LUOTTAMUS JA  
VASTUULLISUUS**

**ESTEETTÖMYYS JA  
SAAVUTETTAVUUS**

**IHMISLÄHTÖISYYS  
JA OSALLISUUS**



## Osa-alueet: Miten hallinnon avoimuutta kehitetään osa-alueiden avulla?

### Avoimuus ja ymmärrettävyys

Hallinnon tekstit, palvelut ja uudistukset ovat selkeitä ja ymmärrettäviä. Viestimme avoimesti ja huomioimme kohderyhmän.

Ymmärrettävä vuorovaikutus ja viestintä oululaisten ja kaupungin välillä on olennainen osa Oulun kaupungin toimintaa. Avoimuus on aidosti mahdollista, jos hallinnon toiminta on ymmärrettävää. Kuntalain mukaan kunnan järjestämiä palveluja sekä toimintaa koskevat keskeiset tiedot on julkaistava yleisessä tietoverkossa tai oltava muuten helposti saatavilla esimerkiksi kirjastoissa. Viranomaisen on myös käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä sekä edistettävä toimintansa avoimuutta.

Kaupungin ja asukkaiden välinen vuorovaikutus käsittää muun muassa asioinnin kaupungin palveluissa, toiminnan omassa asuinympäristössä sekä osallistumisen kaupungin toiminnan suunnitteluun. Tiedon ja päätöksenteon avoimuudella edistämme asukkaiden ja järjestöjen mahdollisuuksia saada ymmärrettävää tietoa Oulun kaupungin toiminnasta, sekä siitä mitä on päätetty. Kaupungin viestinnässä pysytään mukana median muutoksessa ja sopeudutaan uusiin toimintatapoihin kaupungin ja kuntalaisten välisen viestinnän ja vuorovaikutuksen kehittämiseksi.

Viestimme avoimesti ja otamme huomioon kohderyhmät. Selkeästi ja ymmärrettävästi viestimällä sitoudumme edistämään oululaisten hyvinvointia tarjoamalla tietoa kaupungin toiminnasta, palveluista, suunnitelmista ja

päätöksenteosta. Selkeän kielen merkitys hallinnon avoimuudelle ja hyvälle hallinnolle on ehdottoman tärkeä, sillä selkeän kielen käyttäminen on myös osa kuntalaisen oikeusturvaa: kuntalaisille annetaan mahdollisuus ymmärtää paremmin mitä on päätetty ja miksi. Selkeän kielen käyttöä turvataan myös hallintolaililla.

Olemassa olevana välineenä kaupungin sisäisessä viestinnässä toimii intranet Akkuna. Se on Oulun kaupungin työyhteisöviestinnän tärkein ja keskeisin kanava. Se toimii kaupungin yhteisen tiedon kotipesänä ja kokoaa yhteen kaupungin henkilöstölle keskeisen organisaatio-tiedon, ohjeet, työkalut työn tueksi sekä ajankohtaiset uutiset. Akkuna auttaa henkilöstöä ymmärtämään organisaation toimintaa ja toimimaan yhteisten pelisääntöjen mukaan. Intranet myös tukee johtamista, yhteisöllisyyttä ja osallistumista yhteisistä asioista keskusteluun.

Akkuna on saavutettava verkkopalvelu, joka täyttää julkishallinnon intranetiltä edellytettävät ns. saavutettavuuslain vaatimukset.

Akkunan käytettävyyttä ja käyttäjätyytyväisyyttä tarkastellaan säännöllisesti kyselyillä, ja niitä kehitetään myös palautteiden perusteella.

Akkuna on keskeinen osa kaupungin digitaalista työympäristöä. Sen kautta päivittävät työrutiinit ja asiointi on helppo hoitaa. Akkuna kehittyy jatkuvasti kaupungin muuttuvien tarpeiden mukaan.

Paikkariippumattoman työn lisääntyä on tärkeää, että henkilöstön perehdytys, työyhteisöviestintä ja digitaalinen työympäristö toteutetaan mahdollisimman selkeästi ja sujuvasti.





AVOIN HALLINTO OULUN KAUPUNGILLA

## Avoimuus ja ymmärrettävyys

**Osa-alue:** Hallinnon tekstit, palvelut ja uudistukset ovat selkeitä ja ymmärrettäviä. Viestimme avoimesti ja huomioimme kohderyhmän.



OULU

## Luottamus ja vastuullisuus

Luottamuksen kokemukset ovat keskeinen tavoite tiedon ja päätöksenteon avoimuuden arvioimisessa. Toimimme vastuullisena kumppanina eri toimijoiden kanssa, myös digitaalisissa palveluissa.

Oulun kaupunki edistää asukkaiden mahdollisuuksia saada tietoa ymmärrettävästi kaupungin toiminnasta, sekä siitä mitä on päätetty. Hyödynnämme asukkaiden, sidosryhmien ja kokemustoimijoiden asiantuntijuutta kaupunkia ja palveluita kehittäessä sekä toimimme luotettavana kumppanina. Huolehdimme ihmisen ja digitaalisen toimintaympäristön luotettavuudesta ja vastuullisuudesta.

Torjumme tahallisen ja tahattoman väärän tiedon (mis- ja disinformaatio) levittämistä tekemällä yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Tekoälyratkaisut otetaan käyttöön aina hallitusti, niille tehdään aina kattava taustaselvitys sekä ymmärretään myös tekoälyn käytön rajoituksia. Kaupungin tietojenkäsittely noudattaa julkisen hallinnon ja viranomaisen toimintaperiaatteita. Seurataan aktiivisesti lainsäädännön ja direktiivien kehitystä ja sopeudutaan uusiin ohjeisiin. Oulun kaupungin viestintä on laatinut ohjeistuksen tekoälyn käyttöön kaupungin viestinnässä. Ohjeistus on luettavissa intranet Akkunassa.

Avoimen datan julkaisemisen tavoitteena on lisätä avoimen julkisen tiedon määrää ja sen hyödyntämistä mahdollisimman laajasti kansalaisten, yritysten, yhteisöjen, koulutuksen ja tutkimuksen toimesta. Avoin data tukee sähköisten palvelujen kehittämistä yli toimialarajojen.

Oulun kaupunki avaa tietoaaineistojaan julkisessa [data.ouka.fi](#) -portaalissa, josta ne kootaan automaattisesti valtakunnalliseen [avoindata.fi](#) -sivustoon.

Kaupunginhallitus on päättänyt tietoaaineistojen avaamisesta avoimena datana koneluettavassa muodossa (29.3.2016 § 106). Päätöksessä on hyväksytty avoimen datan toimintaperiaatteet ja velvoitettu kaupungin toimialat huomioimaan ne omassa toiminnassaan. Toteutamme tiedonhallintalain ja julkisuuslain asettamia tavoitteita ja veloitteita. Oulun kaupungilla on voimassa oleva datastrategia, joka ohjaa osaltaan avoimen datan julkaisua ja toimintaa. Avoimen datan julkaisemisesta otamme huomioon vallitsevan turvallisuustilanteen. Vastuullinen tapa toimia luo turvallisuutta myös avoimuuden edistämässä.

Korruptiolla tarkoitetaan vaikutusvallan väärinkäyttöä edun tavoittelemiseksi. Kunnallishallinnossa korruptio voi ilmetä esimerkiksi hyvä veli -verkostoina, lahjontana, poliittisissa nimityksissä tai julkisissa hankinnoissa. Oulun kaupunki torjuu aktiivisesti korruptiota ja noudattaa hyvän hallinnon periaatteita. Oulun kaupungin hankintaohjelma on valmistunut vuodelle 2024. Kaupungin hankinnoissa toteutetaan hankintalainsäädännön peruseriaatteita avoimuudesta, suhteellisuudesta, syrjimättömyydestä ja tasapuolisuudesta. Hankintaohjelman teemoina on, että johdamme hankintoja strategisesti ja suunnitelmallisesti ja että hankintamme ovat laadukkaita, vaikuttavia ja kestäviä. Avoin hallinto ja sen osa-alueet on huomioitu hankintaohjelman tavoitteissa, toimenpiteissä ja mittareissa.





AVOIN HALLINTO OULUN KAUPUNGILLA

## Luottamus ja vastuullisuus

**Osa-alue:** Luottamuksen kokemukset ovat keskeinen tavoite tiedon ja päätöksenteon avoimuuden arvioimisessa. Toimimme vastuullisena kumppanina eri toimijoiden kanssa, myös digitaalisissa palveluissa.

 OULU

## Esteettömyys ja saavutettavuus

Mahdollistamme palveluissa, tiloissa, tapahtumissa ja kohtaamisissa esteettömän osallistumisen. Toteutamme digitaaliset palvelut ja verkkosivut saavutettavasti ja huomioimme digituen tarpeen.

Esteettömyys ja saavutettavuus ovat osa sosiaalista kestävää kehitystä. Ne tarkoittavat muun muassa palveluiden ja välineiden käytettävyyttä, fyysistä esteettömyyttä sekä mahdollisuutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Viranomaisen velvollisuus on edistää työssään tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta. Oulun kaupungille on laadittu myös palveluja koskeva, toiminnallisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden suunnitelma vuosille 2022-26, jossa arvioidaan tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumista kaupungin palveluissa. Hyvinvointisuunnitelmassa 2022-25 on asetettu kuntalaisten hyvinvointia ja terveyttä edistäviä tavoitteita myös eri ikäryhmiä koskien.

Esteettömyys tarkoittaa esteetöntä kulkua fyysisessä ympäristössä, kuten rakennuksissa, ulkoalueilla ja julkisissa liikennevälineissä. Esteettömyyttä edistetään esimerkiksi huomioimalla pyörätuolia tai apuvälineitä käyttävä henkilö tai näköesteinen henkilö julkisten tilojen suunnittelussa. Rakentamisessa tulee huomioida esteettömyyskriteerit.

Suomea velvoittaa YK:n vammaissopimus, jonka tarkoituksena on vammaisten henkilöiden arvostus, yhdenvertaisuus muiden kanssa ja osallisuus kaikkeen toimintaan, mitä muutkin ihmiset ympärillämme tekevät.

Esteettömyyden edistäminen vaatii osaamista. Oulun kaupunki on parhaillaan rekrytoimassa esteettömyysasiantuntijaa. Tärkeää osaamista esteettömyysasioihin on myös vammaisneuvostolla. Neuvosto antaa lausuntoja vammaisten elämään liittyvistä asioista. Niitä ovat esimerkiksi rakennetun ympäristön esteettömyys, digipalvelujen saavutettavuus sekä palvelujen kilpailutus, suunnittelu ja toteutus. Esteettömyysasiantuntija osallistuu vammaisneuvon ja vanhusneuvoston toimintaan.

Joukkoliikennestrategiassa 2040 on asetettu esteettömyyden näkökulmasta seuraava tavoite: Vuoteen 2030 mennessä Oulun seudun liikenteen linja-autojen sisätilat varustetaan pysäkkikuulutukset mahdollistavilla laitteilla ja helposti luettavilla pysäkinäyttöillä. Lisäksi esteettömyys on huomioitu joukkoliikennevälineissä ja pysäkki-alueilla.

Saavutettavuus on esimerkiksi verkkosivujen helppokäyttöisyyttä ja ymmärrettävyyttä. Oulun kaupungin verkkosivut uudistuivat 2023 loppuvuodesta, jolloin on tarkastettu myös saavutettavuus. Esimerkiksi uusituille Oulun Seudun Liikenteen verkkosivuille on toteutettu saavutettavuustutkimus, jossa on todettu sivuston olevan erittäin hyvin saavutettava lukuun ottamatta hintataulukoita. Saavutettavuutta kehitetään jatkuvasti parantamalla muun muassa sähköistä asiointia, palveluja sekä asenteita. Saavutettava palvelu on sellainen, jota kaikkien on mahdollista käyttää yhdenvertaisesti, ja jotka mukautuvat erilaisiin käyttötarpeisiin sekä erilaisille käyttäjille. Kuntalaisilla on mahdollista jättää palautetta kaupungin palveluiden saavutettavuudesta. Palautteisiin tulee vastata kahden viikon kuluessa. Kaupungilla noudatetaan voimassa olevia saavutettavuusvaatimuksia ja seurataan aktiivisesti lainsäädäntöä.

Oulun kaupungin tarjoamaa digitukea kehitetään edelleen ja otetaan huomioon palveluiden, tapahtumien, toimintojen ja kohtaamisten esteettömyys sekä saavutettavuus. Vaikka useat palvelut tulevaisuudessa digitalisoituvat, Oulun kaupunki kehittää palveluja myös perinteisin muodoin.



AVOIN HALLINTO OULUN KAUPUNGILLA

## Esteettömyys ja saavutettavuus

**Osa-alue:** Mahdollistamme palveluissa, tiloissa, tapahtumissa ja kohtaamisissa esteettömän osallistumisen. Toteutamme digitaaliset palvelut ja verkkosivut saavutettavasti ja huomioimme digituen tarpeen.

**OULU**



## Ihmislähtöisyys ja osallisuus



AVOIN HALLINTO OULUN KAUPUNGILLA

## Ihmislähtöisyys ja osallisuus

**Osa-alue:** Toimimme ja suunnittelemme ihmislähtöisesti ottamalla huomioon erilaisten kuntalaisten ja yritysten sekä muiden sidosryhmien tarpeet. Osallisuus on osa palveluiden kehittämistä.



Toimimme ja suunnittelemme ihmislähtöisesti ottamalla huomioon erilaisten kuntalaisten ja yritysten sekä muiden sidosryhmien tarpeet. Osallisuus on osa palveluiden kehittämistä.

Ihmislähtöisyys tarkoittaa, että ihmisten näkemykset ja kokemukset ohjaavat toimintaa ja kehittämistä. Suunnittelussa ihmisen kyvyt ja vaatimukset laitetaan keskiöön sen sijaan, että kehitettäisiin tuotteita, palveluita tai ohjelmistoja tekniikka tai hinta edellä. Osallisuus yhteisössä tarkoittaa mahdollisuutta kokea olevansa osalle tärkeää yhteisöä ja saada tukea vaikuttamiseen sekä yhteisöllisyyden kokemuksia.

Kuntalain mukaan kunnan asukkaiden ja palveluiden käyttäjien oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Otamme palveluiden suunnittelussa ja kaupungin toiminnassa huomioon kuntalaisten moninaisuuden, edistämme yhdenvertaisuutta ja torjumme syrjintää, vihapuhetta ja rasismia.

Oulun kaupunki järjesti vuonna 2022 yhdessä eri toimijoiden kanssa ensimmäisen alueellisen kansalaisjärjestöakatemia, joka on osa oululaisten järjestöjen, valtiovarainministeriön, Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen, Pohjois-Pohjanmaan liiton ja kaupungin välistä yhteistyötä. Alueellinen kansalaisjärjestöakatemia järjestettiin uudelleen vuonna 2023, jossa tarjottiin foorumi ajankohtaiselle keskustelulle yhdessä eri toimijoiden kanssa. Oulun alueellinen tilaisuus pohjautuu valtiovarainministeriön koordinoimiin kansalaisjärjestöakatemia -tilaisuuksiin ja niiden toteuttamista on tavoitteena jatkaa vuosittain myös alueellisesti.

### Yhdenvertaisen osallisuuden ja vuorovaikutuksen keinoja

Oulun kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutussuunnitelmassa vuosille 2023–30 on asetettu konkreettiset tavoitteet ja toimenpiteet osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteuttamiselle Oulussa. Myös avoimen hallinnon edistäminen perustuu ihmislähtöisyyteen ja osallisuuteen, jotka toimivat lähtökohtana palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä ja toteuttamisessa.

Osallistuvassa budjetoinnissa kaupunki osoittaa tietyn määrärahan, minkä käytöstä asukkaat ideoivat ja äänestämällä päättävät. Tavoitteena on lisätä asukkaiden osallisuutta ja parantaa asukkaiden ja kaupungin välistä vuoropuhelua. Olennaisinta prosessissa on asukkaiden vahva osallistuminen eri vaiheisiin.

Oulun kaupungissa on neuvostot, joiden osaamista hyödynnetään kaupungin palveluiden suunnittelussa: vanhusneuvosto, vammaisneuvosto, maahanmuuttajaneuvosto sekä mielenterveys- ja päihdeneuvosto. Kaupungissa toimii myös Oulun nuorisovaltuusto ONE. Neuvostot ja nuorisovaltuusto edistävät omien ryhmien yhdenvertaista osallistumista kaupungin kehittämiseen. Nuorisovaltuustolla on läsnäolo- ja puheoikeus kaupunginvaltuustossa ja lautakunnissa.

Oulun kaupunki on ollut mukana UNICEFin Lapsiystävällinen kunta -mallissa vuodesta 2016 lähtien. Suomen UNICEF on myöntänyt Oulun kaupungille kaksi Lapsiystävällinen kunta -tunnustusta, joulukuussa 2017 ja helmikuussa 2020. Uusin tunnustus on myönnetty maaliskuussa 2024 ja on voimassa seuraavat neljä vuotta.

UNICEFin Lapsiystävällinen kunta -toimintamalli perustuu YK:n lapsen oikeuksien sopimukseen ja rakentuu neljän yleisperiaatteen ympärille:

1. Syrjimättömyys ja yhdenvertaisuus
2. Lapsen edun ensisijaisuus
3. Oikeus elämään ja kehittymiseen sekä
4. Lapsen näkemyksen kunnioittaminen.

Toimintamalli auttaa kuntia tekemään lasten hyvinvoinnin ja lapsen oikeuksien kannalta oikeita ratkaisuja niin lasten arjen palveluissa kuin kunnan hallinnossa ja päätöksenteossa. Mallin avulla kunta pyrkii ennen kaikkea edistämään lapsen oikeuksia.

Avoimen hallinnon edistäminen koskettaa myös lapsia ja siksi tämä suunnitelma on tärkeä myös heidän kannaltaan: avoimen hallinnon tehtävä on parantaa lapsiystävällisyyttä eli lasten yhdenvertaisia mahdollisuuksia osallistua ja saada tietoa. Eri ikäiset on huomioitava kokonaisuudessaan mahdollisimman laajasti.

### Asiakaspalvelun kehittäminen ihmislähtöisesti

Kehittäminen lähtee ihmisten tarpeista, mikä tarkoittaa, että ihminen asetetaan keskiöön ja palvelut ihmisen ympärille. Kuntalaiset toivovat palveluita läheltä, helposti ja digitaalisesti 24/7, mutta myös perinteisesti kasvokkain.

Palveluiden monituottajuus edellyttää yhtenäistä kuntalaisneuvontaa. Esimerkkinä tästä ovat Oulu10-palvelut. Neuvontaa tulee saada monikanavaisesti digitaalisena ja kasvokkain. Kuntalaisneuvontaa kehitetään mm. elämäntapahtumalähtöisesti ottamalla huomioon myös erityisryhmien tarpeet. Asiakaspalvelua kehitetään verkostomaisessa yhteistyössä eri organisaatioiden kanssa: esimerkiksi hyvinvointialueen, muiden kaupunkien, Kelan, ministeriöiden, yritysten ja yliopistojen kanssa. Kehittämiseen otamme mukaan kuntalaisia, järjestöjä ja yrityksiä mm. järjestämällä yhteisiä tilaisuuksia esimerkiksi Oulu10:ssä.

Digitaalisia palveluita kehitetään ihmislähtöisesti. OuluBottia kehitetään entistä osaavammaksi kuntalaisten yleisneuvontaan ja kuntalaisten tarpeiden sekä ideoiden kartoittajaksi mm. hyödyntämällä tekoälyä. Kuntalaisia tuetaan digipalveluiden käyttämiseen antamalla digitukea mm. Oulu10:ssä ja kirjastoissa. Laaditaan myös verkkosivut digituesta osaksi Oulun kaupungin verkkosivuja, joista kuntalainen saa tietoa digitukea tarjoavista toiminnoista.

Viestintää tehostetaan kertomalla aktiivisemmin kuntalaisneuvonnasta ja kuntalaisten asiointikokemuksista. Kuntalaisneuvonnan onnistumista arvioidaan mm. asiakastytyväisyyskyselyillä. Digipalveluiden asiointikokemuksista kerätään palautetta mm. Suomi.fi-laaturyökällä.

### Yritysmyönteisyys on palvelujen jatkuvaa kehittämistä

Oululainen yritysmuotoisuus on kuntastrategian mukaan yrityspalvelujen jatkuvaa kehittämistä ja asiakaspalvelun parantamista sekä kykyä ennakoita ja reagoida paremmin yrittäjien tarpeisiin. Yrityspalveluita tarjotaan helposti saavutettavina BusinessAsemalla yhden luokun periaatteella. Palveluita kehitetään asiakaslähtöisesti ja vuorovaikutusta yritysten kanssa edistetään monin tavoin. Elinkeinorakenteen jatkuvalla kehittämisellä mahdollistetaan monipuoliset toimialat ja eri elinkeinon vaiheet yritykset. Yhteistyöllä työllisyyspalveluiden, yritysten ja alueen koulutusorganisaatioiden kanssa edistetään osaavan työvoiman saatavuutta yritysten tarpeisiin.

TE24-uudistuksen myötä TE-palvelut siirtyvät kunnille 1.1.2025 alkaen. Uudistuksen tavoitteena on palvelurakenne, joka edistää parhaalla mahdollisella tavalla työnhakijoiden nopeaa työllistymistä sekä lisää työ- ja elinkeinopalvelujen tuottavuutta, vaikuttavuutta, monipuolisuutta ja yhdenvertaista saatavuutta. Samaan aikaan uudistuvat kotoutumislaki sekä laki työllistymisestä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta.

TE24-uudistuksessa pohditaan palvelun tarjoamisen tapoja ja kanavia asiakaslähtöisesti. Tavoitteena on rakentaa asiakkaille mahdollisimman sujuva palvelupolku. Polulla on useita toimijoita, joiden välinen yhteistyö ja yhteinen kehittäminen ovat ensiarvoisen tärkeitä. Valmisteluun osallistuvat sekä asiakkaat (työnhakijat/kuntalaiset, työnantajat) että sidosryhmät.

# Toimintasuunnitelman tavoitteet ja toimenpiteet

Alla on esitelty avoimen hallinnon tavoitteet ja toimenpiteet, joiden avulla mahdollistetaan tavoitteiden toteutuminen. Suunnitelman tavoitteiden saavuttamiseksi vuosien 2024-27 aikana järjestetään koulutuksia avoimen hallinnon osa-alueista osana kaupungin keskitettyä koulutussuunnitelmaa. Tavoitteet ja toimenpiteet koskevat kaikkia Oulun kaupungin toimialoja.

## 1. Hallinnon tekstit, palvelut ja uudistukset ovat selkeitä ja ymmärrettäviä. Viestimme avoimesti ja selkeästi sekä otamme huomioon kohderyhmän.

- o Lisäämme selkeän kielen käyttöä kaupungin viestinnässä ja järjestämme koulutuksia henkilöstölle ja tuotamme ohjeistusta muun muassa syrjimättömästä kielestä.
- o Viestimme asiallisesti, selkeästi ja ymmärrettävästi sekä vältämme virkakieltä.
- o Koulutamme kaupungin johtoa ja valtuutettuja sosiaalisen median käyttöön.
- o Otamme viestinnässä huomioon kuntalaisten moninaisuuden.
- o Vuorovaikutus kaupungin ja kaupunkilaisten välillä on tärkeää ja pyrimme luomaan siihen jatkuvasti uusia mahdollisuuksia.
- o Vastamme asukkaiden kysymyksiin ja pidämme keskustelua yllä Oulun kaupungin viestintäkanavissa.

## 2. Luottamuksen kokemukset ovat keskeinen tavoite tiedon ja päätöksenteon avoimuuden arvioimisessa. Oulun kaupunki toimii vastuullisena kumppanina eri toimijoiden kanssa, myös digitaalisissa palveluissa.

- o Lisäämme henkilöstön tietoisuutta ja ymmärrystä tekoälyn hyödyntämisestä omassa työssään.
- o Toteutamme avoimen datan ohjeistuksia ja lainsäädäntöä sekä kehitämme datan avaamisen käytänteitä.
- o Selvitämme säännöllisesti järjestöjen kokemuksia Oulun kaupungin avoimen hallinnon osa-alueista.
- o Toimimme vastuullisesti ja hyödynnämme tutkittua tietoa ja saatuja palautteita palveluja koskevassa arvioinnissa.
- o Henkilöstökoulutukset ovat osa hallinnon avoimuuden kehittämistä.

### 3. Mahdollistamme palveluissa, tiloissa, tapahtumissa ja kohtaamisissa esteettömän osallistumisen. Toteutamme digitaaliset palvelut ja verkkosivut saavutettavasti sekä otamme huomioon digitaalisen tarpeen.

- Oulun kaupungin tuottamat palvelut ovat laadukkaita, ja otamme niissä huomioon digipalvelulain sekä saavutettavuus- ja esteettömyysdirektiivit.
- Lisäämme henkilöstön tietoisuutta saavutettavuudesta ja esteettömyydestä.
- Nimeämme jokaiselle Oulun kaupungin toimialalle esteettömyysyhteyshenkilön.
- Laadimme Oulun esteettömyysohjelman vuoteen 2027 mennessä.
- Huomioimme teknologian tuomat mahdollisuudet ja kehittämisen esteettömyyden kannalta esimerkiksi ylläpitämällä rakennetun ympäristön ominaisuustietoja.
- Hyödynnämme kokemustoimijoiden osaamista palveluiden suunnittelussa.
- Koordinoimme digitukea ja teemme mm. digituen verkkosivut.

### 4. Toimimme ja suunnittelemme ihmislähtöisesti ottamalla huomioon erilaisten kuntalaisten ja yritysten sekä muiden sidosryhmien tarpeet. Osallisuus on osa palveluiden kehittämistä.

- Panostamme siihen, että kuntalaiset pääsevät vaikuttamaan heitä koskevaan päätöksentekoon heti alusta alkaen.
- Hyödynnämme neuvostojen ja nuorisovaltuusto ONE:n osaamista kaupungin kehittämisessä ja huomioimme myös muut sidosryhmät ja kokemustoimijat.
- Kehitämme kaupungin ja yritysten välistä yhteistyötä edistämällä vuorovaikutusta yritysten kanssa sekä tarjoamalla asiakaslähtöisiä ja helposti saavutettavia yrityspalveluja erilaisiin tarpeisiin. Rakennamme yritysmönteistä Oulua monipuolisin toimenpitein.
- Vakiinnutamme alueellisen kansalaisjärjestöakatemian osaksi yhteistyötä eri toimijoiden kanssa.
- Huomioimme lapset ja nuoret kunnan palveluiden suunnittelussa ja päätöksenteossa UNICEFin Lapsiystävällinen kunta -toimintasuunnitelmaan asetettavien tavoitteiden ja toimenpiteiden mukaisesti.
- Järjestämme yhteisiä tilaisuuksia kuntalaisten, järjestöjen ja muiden tahojen kanssa.
- Kehitämme kuntalaisneuvontaa yhteistyössä mm. Pohteen ja työ- ja elinkeinopalveluiden kanssa.
- Arvioimme asiointikokemuksia mm. asiakastytyväisyyskyselyillä, palautepalvelulla ja Suomi.fi-laaturyökälulla.
- Osallistumme ihmiskeskiseen elämäntapahtumakehittämiseen yhdessä Turun ja Tampereen kaupunkien ja Kelan kanssa.

## Suunnitelman seuranta ja arviointi

Oulun kaupungin avoimen hallinnon toimintasuunnitelman ja toimenpiteet vuosille 2024–2027 hyväksyy kaupunginhallitus. Tavoitteiden ja toimenpiteiden toteutumisesta raportoidaan kaupunginhallitukselle vuosina 2025 ja 2027.

Tavoitteiden toteuttamisen avuksi asetettuja toimenpiteitä päivitetään, arvioidaan ja seurataan toimialoittain. Vastuuhenkilöinä toimenpiteitä koskevassa raportoinnissa ovat avoimen hallinnon asiantuntijatyöryhmän jäsenet, jotka vastaavat toteutumisesta myös toimialakohteisille johtoryhmille.

Suunnitelman seurannassa ja arvioinnissa hyödynnetään jo olemassa olevia ohjelmia ja suunnitelmia, kuten Oulun kaupunkistrategiaa, Yritysmönteinen Oulu – Elinkeino- ja poliittista kehittämissuunnitelmaa, hyvinvointisuunnitelmaa, toiminnallista tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmaa, osallisuus- ja vuorovaikutussuunnitelmaa sekä datastrategiaa.

# Miten suunnitelma on laadittu

Avoimen hallinnon suunnitelman päivittämistä varten kaupunginjohtaja nimesi työryhmän, joka koostuu Oulun kaupungin eri toimialojen edustajista.

## Työryhmän kokoonpano

- o puheenjohtaja: Ari Heikkinen, konsernihallinto
- o asiantuntijas sihteeri ja valmistelija: Merja Niemelä, konsernihallinto
- o sivistys- ja kulttuuripalvelut: Anne Kerälä
- o konsernihallinto: Minna Parkkila, Anna Hoppari ja Tiia-Maria Juuso
- o kaupunkiympäristöpalvelut: Ville Kauppi ja Mervi Juppi
- o BusinessOulu: Johanna Holma
- o konsernihallinnon harjoittelija (syksy 2023): Lotta Ojala

Avoimen hallinnon toimintasuunnitelmaa varten Oulun kaupungin henkilöstölle sekä Oulun kaupungissa toimiville järjestöille ja yhdistyksille toteutettiin kysely hallinnon avoimuudesta syksyllä 2023. Kyselyissä esille nostettu- ja kehitysideoita, palautetta ja huomioita on hyödynnetty osana suunnitelman tavoitteita ja sitoumuksia. Suunnitelman eri osa-alueiden avaamiseen on käytetty myös useita eri alojen asiantuntijoita Oulun kaupungilta. Lisäksi suunnitelmasta pyydettiin lausunnot kaupungin toimielimiltä ja avattiin lausuntomahdollisuus myös lausuntopalveluun. Kaikki lausunnot on käyty läpi avoimen hallinnon työryhmän kanssa ja lausunnoista saadut kehittämissuhteudet on huomioitu soveltuvin osin osaksi suunnitelman sisältöä, tavoitteita ja toimenpiteitä.

## Lähteet

[Avoimen hallinnon toimintaohjelma](#)

[Avoimen hallinnon strategia 2030 \(avoinhallinto.fi\)](#)

[Esteettömyysdirektiivi](#)

[Hankintaohjelma 2024-28](#)

[Hyvinvointisuunnitelma 2023-25](#)

[Kaupunkistrategia 2030](#)

[Korruptiontorjunta kunnallishallinnossa. Askelmerkkejä hyvään hallintoon \(valtioneuvosto.fi\)](#)

[Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta](#) [Lapsiystäväl-](#)

[linen kunta Oulun kaupungin verkkosivuilla](#)

[Oulun kaupungin toiminnallinen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma vuosille 2022-2026](#)

[Osallisuus- ja vuorovaikutussuunnitelma vuosille 2023-2026](#)

[Yhdessä kotoutuva Oulu – kotouttamisohjelma 2022-2025](#)

[Yritysmönteinen Oulu –Elinkeinopoliittinen kehittämisohjelma 2022-27](#)



Oulun kaupunki  
Avoimen hallinnon toimintasuunnitelma 2024–2027